

平成21年度

身体障害者通所授産施設・知的障害者通所授産施設 共通評価項目（利用者調査）

共通フレーム	共通評価項目		標準調査票 質問文	関連する事業評価項目
サービスの提供	1	仕事など日常の活動はやりがいがあるか	仕事など日常の活動はやりがいがありますか	6-4
	2	工賃・給料の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか	工賃・給料等の支払いのしくみは、わかりやすく説明されていますか	6-4-2
	3	必要なとき職員からの相談・支援は十分か	あなたが困ったときの、職員の相談や支援は十分ですか	6-4
	4	施設の設備は安心して使えるか	あなたの身の回りにある設備は安心して使えますか	4-2-1
利用者個人の尊重	5	サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	他の人に知られたくないことや、秘密など、プライバシーは守られていますか	6-5-1
	6	利用者の気持ちは尊重されているか	施設ではあなたの気持ちは大切にされていると思いますか	6-5-2
	7	職員の対応は丁寧か	職員は、丁寧（乱暴な言葉を使ったり、命令したり、呼び捨てにしない）に接してくれますか	6-5-2
個別の計画	8	個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望をきかれているか	あなたの目標や計画をつくる時、職員はあなたの話を聞いてくれましたか	6-3-1
	9	【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	目標や計画についての職員の説明はわかりやすかったですか	6-3-2
利用前の対応	10	【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	サービス内容や利用方法についての説明はわかりやすかったですか	6-2-1
不満・要望への対応	11	不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	あなたは不満や要望を職員に言いやすいですか	3-1-1
	12	利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	職員は不満や要望にきちんと対応してくれていますか	3-1-1
	13	第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	困ったことを、第三者委員などに相談できることを知っていますか	3-1-1