

**平成21年度
知的障害者通所更生施設 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	食事の時間は楽しんでいるか	食事の時間は楽しいですか	6-4-3
	2	活動は楽しいか	活動は楽しいですか	6-4
	3	利用者は必要なときに支援を受けているか	あなたが困ったとき、施設の職員は助けてくれますか	6-4
利用者個人の 尊重	4	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
	5	利用者の気持ちは尊重されているか	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
	6	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	7	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聞かれているか	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
	8	【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	9	【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	施設でどのような生活が送れるか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	10	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気軽に話すことができますか	3-1-1
	11	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
	12	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