

**平成21年度  
身体障害者更生施設（聴覚・言語障害者） 共通評価項目（利用者調査）**

| 共通<br>フレーム    | 共通評価項目 |                                                          | 標準調査票 質問文                                | 関連する<br>事業評価項目 |
|---------------|--------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------|
| サービスの<br>提供   | 1      | メニューや食事方法など利用者の状態に合ったものか                                 | 食事の介助やメニューは、あなたの状態に合っていますか               | 6-4-3          |
|               | 2      | 日常生活には自由度があるか                                            | 日常生活には、あなたの好きなことができる時間がありますか             | 6-4            |
|               | 3      | 必要なとき職員からの相談・援助は十分か                                      | 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      | 訓練など日常の活動は充実しているか                                        | 訓練など日常の活動は充実しているか                        | 6-4            |
|               | 5      | 自立支援は利用者の個別の要望や状況に応じて行われているか                             | あなたに合った自立に向けた支援(学習・体験・具体的な準備等)は行われていますか  | 6-4-1          |
|               | 6      | 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                  | 6-4            |
|               | 7      | 家族に連絡等をする場合、内容や方法等についてあらかじめ利用者の希望をきいているか                 | 家族に連絡する際に、方法や内容等についてあらかじめあなたの希望をきいてくれますか | 6-4-7          |
| 利用者個人の<br>尊重  | 8      | 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                           | 他の人に見られたくないことや聞かれたくないことなどに気遣いがされていますか    | 6-5-1          |
|               | 9      | 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が尊重されていますか                    | 6-5-2          |
|               | 10     | 職員の対応は丁寧か                                                | 職員は、あなたに丁寧に接していると思いますか                   | 6-5-2          |
| 個別の計画         | 11     | 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                        | 目標・計画をつくる時、職員はあなたの希望や意見を聞いてくれますか         | 6-3-1          |
|               | 12     | 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】<br>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        | 13     | 【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】<br>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<br>対応 | 14     | 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          |
|               | 15     | 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          |
|               | 16     | 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          |