

**平成21年度
重症心身障害児（者）通所施設 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	利用者の様子や支援の内容についての十分な説明があるか	支援の内容等利用者の様子について、十分な説明がありますか	6-4-6
	2	家族の精神的サポートへの取り組みは十分か	家族間交流の機会や子育てに関する情報提供など家族の精神的なサポートへの取り組みは十分ですか	6-4-6
	3	利用者の体調変化への対応（処置・連絡）などは十分か	発熱やけがなどの処置、家族への連絡などの体調変化への対応は十分ですか	4-2-1
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の秘密を守るなど、プライバシーが守られていますか	6-5-1
	5	利用者の気持ちは尊重されていると思うか	施設では利用者の気持ちが尊重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、利用者に丁寧に接していると思いますか	6-5-2
個別の計画	7	個別の目標や計画を作成する際に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	利用者の目標や計画を作るとき、職員は利用者や家族の状況や要望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	利用者の目標や計画について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	サービス内容や利用方法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（施設）に言いやすいか	（施設名）では、不満や要望を職員に言いやすいですか	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	（施設名）の職員は、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	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ますか	3-1-1