

**平成21年度  
肢体不自由児施設 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	日常生活の介助は、安心して受けられるか	日常生活で必要な介助は、嫌な思いをせず安心して受けられますか	6-6-3
	2	日常の活動等は楽しいか	日常の活動等は楽しいですか	6-4
	3	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	6-4-5
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
	5	利用者の気持ちは尊重されているか	職員は、あなたの気持ちを大切にしてく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作るとき、職員はあなたの話をよく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する説明はわかりやすかったか	あなたの目標や計画についての説明はわかりやすかったです	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	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	いやなことやしてほしいことがあった時に、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	いやなことやしてほしいことを言った後に、職員はきちんと対応してくれますか	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	あなたの「いやだなあ」と思うことを、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