

平成21年度  
宿所提供施設 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	病気やけがなどの緊急時には、迅速に対応してくれるか	病気やけがをしたときには、すぐに対応してくれますか	4-2-1
	2	施設内の生活は、安全性が確保され、安心して生活できるか	あなたは、この施設で安全かつ安心して生活を送ることができますか	6-4-2
	3	施設から日々の生活に役立つ情報が得られているか	施設から日常生活に役立つために必要な情報が得られていますか	6-4-1
	4	自立に向けて利用者自身による解決が困難な問題に対して支援があるか	負債処理、住居の確保、家族間調整など、自分で解決が困難な問題について、アドバイスや支援が受けられますか	6-4-1
	5	【世帯に子ども(18歳未満)がいると答えた方に】子育てに関するアドバイスを受けられるか	職員から、子育てに関するアドバイスが受けられますか	6-4-1
	6	退所に向けた支援を受けているか	退所に向けて相談に応じてくれるなど、支援を受けていますか	6-4-1
利用者個人の尊重	7	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	知られたくないことが他の人に知られないなど、施設では、あなたのプライバシーが守られていますか	6-5-1
	8	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ますか	6-5-2
	9	職員の対応は丁寧か	職員は乱暴な言葉を使ったり、命令したり、呼び捨てにしないで、あなたに丁寧に接してくれていますか	6-5-2
不満・要望への対応	10	不満や要望を職員に言いやすいか	あなたは、施設の生活で感じる、不満や要望について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、あなたの不満や要望に対して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	あなたは、不満や要望などをもったとき、第三者委員(施設外の苦情解決相談員)などに相談できることを知っていますか	3-1-1
個別の計画	13	個別の目標や計画を作成するとき、職員は利用者によく相談したか	あなたの今の目標や援助方針を作るときに、職員はあなたとよく相談しましたか	6-3-1
	14	【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よく理解できたか	あなたの方針の説明はよく理解できましたか	6-3-2
利用前の対応	15	【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	職員からの説明はわかりやすかったですか	6-1-1