

**平成24年度
短期入所 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(成人用)	標準調査票 質問文(児童用)	関連する 事業評価項目
サービスの 提供	1	食事の時間が楽しいひとときになっているか	食事の時間は楽しいですか	食事の時間は楽しいですか	6-4-2
	2	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	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
	3	施設の生活に安心感があるか	施設での生活は安心できますか	施設では安心して泊られますか	6-4-5
	4	利用時の過ごし方は個人のペースに合っているか	施設で過ごす時間はあなたの過ごし方に合っていますか	(施設名)では、いつもどおりに過ごせますか	6-4-5
利用者個人の 尊重	5	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、プライバシーが守られていますか	他の人に知られたくないことやあなたの内緒の話などの秘密を守ってくれますか	6-5-1
	6	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	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
	7	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ますか	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丁寧ですか	6-5-2
利用前の 対応	8	【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	その説明はわかりやすかったですか	その話はわかりやすかったですか	6-2-1
不満・要望 への対応	9	不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	不満や要望を職員に言いやすいですか	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
	10	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ますか	いやなことやしてほしいことを言った後に、職員はちゃんと対応してくれますか	3-1-1
	11	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	あなたの「いやだなあ」ということを、第三者委員に相談できることを知っていますか	3-1-1