

平成24年度  
生活介護〔サービス項目中心〕 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	利用者は困ったときに支援を受けているか	あなたが困ったとき、職員は助けてくれますか	6-4
	2	事業所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	利用者保護2
	3	利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいですか	6-4
	4	【生活介護】事業所での活動は楽しいか	ここでの活動は楽しいですか	6-4
利用者個人の尊重	18	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	あなたが他の人に知られたくないことや誰にも言いたくないことなどを、職員は守ってくれますか	6-5-1
	19	利用者の気持ちは尊重されているか	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
	20	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	21	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
	22	【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	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か	6-3-2
利用前の対応	23	【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	事業所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か	6-2-1
不満・要望への対応	24	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	利用者保護1
	25	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、職員はちゃんと対応してくれますか	利用者保護1
	26	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	利用者保護1