

**平成24年度
障害者支援施設 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	4-2-1
	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
	5	【自立訓練(機能訓練)】 事業所での活動が生活する力の向上に役立っているか	ここでの活動は、生活する力の向上に役立っていますか	6-4-7
	6	【自立訓練(生活訓練)】 事業所での活動が生活する力の向上に役立っているか	ここでの活動は、生活する力の向上に役立っていますか	6-4-8
	7	【就労移行支援】 事業所での活動が就労に向けた知識の習得や能力の向上に役立っているか	ここでの活動は、あなたの就労に向けた知識の習得や能力の向上に役立っていますか	6-4-9
	8	【就労移行支援】 職場見学・職場実習等の、事業所外での体験は充実しているか	職場見学・職場実習等の、事業所外での体験は充実していますか	6-4-9
	9	【就労移行支援】 工賃等の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか	工賃等の支払いのしくみは、わかりやすく説明されていますか	6-4-9
	10	【就労継続支援A型】 事業所での活動が働くうえでの知識の習得や能力の向上に役立っているか	ここでの活動は、あなたが働くうえでの知識の習得や能力の向上に役立っていますか	6-4-10
	11	【就労継続支援A型】 給料(工賃)等の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか	給料(工賃)等の支払いのしくみは、わかりやすく説明されていますか	6-4-10
	12	【就労継続支援B型】 事業所での活動が働くうえでの知識の習得や能力の向上に役立っているか	ここでの活動は、あなたが働くうえでの知識の習得や能力の向上に役立っていますか	6-4-11
	13	【就労継続支援B型】 工賃等の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか	工賃等の支払いのしくみは、わかりやすく説明されていますか	6-4-11
	14	【施設入所支援】 食事の時間は楽しみになっているか	食事の時間は楽しいですか	6-4

	15	【施設入所支援】 休日や夜間に、好きなことができるか	休日や夜間に、あなたの好きなことができますか	6-4
	16	【施設入所支援】 利用者の個別の要望や状況に応じた支援を受けているか	あなたに合った支援を受けていますか	6-4
	17	【施設入所支援】 家族に連絡をする場合、方法や内容等についてあらかじめ利用者の希望をきいているか	家族に連絡するときに、方法や内容等についてあらかじめあなたの希望をきいてくれますか	6-4-4
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	3-1-1
	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	3-1-1
	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」ということを、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