

平成24年度  
 婦人保護施設 共通評価項目（利用者調査）

| 共通<br>フレーム    | 共通評価項目 |                                                          | 標準調査票 質問文                                               | 関連する<br>事業評価項目 |
|---------------|--------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------|
| サービスの<br>提供   | 1      | 日常生活に楽しみな行事や活動があるか                                       | 施設に、楽しみにしている行事や活動はありますか                                 | 6-4-5          |
|               | 2      | 施設の生活はくつろげるか                                             | 施設の生活はくつろげますか                                           | 6-4-5          |
|               | 3      | 自立に向けた金銭管理に係る支援は役に立っているか                                 | お金の使い方やお金の問題解決について職員が手伝ってくれることは、あなたの役に立っていますか           | 6-4-2          |
|               | 4      | 家族関係の調整に係る支援は役に立っているか                                    | 家族とのことで職員が手伝ってくれることは、あなたの役に立っていますか                      | 6-4-6          |
|               | 5      | 健康状態について相談しやすいか                                          | 普段から健康や身体のことについては相談しやすいですか                              | 6-4-4          |
|               | 6      | 精神的サポートは役に立っているか                                         | 職員が話を聞いてくれたことなどで、気持ちや感情が落ち着きましたか                        | 6-4-4          |
|               | 7      | 性について理解を深める機会は役に立っているか                                   | 女性のからだのことや、性について理解を深める機会は、あなたの役に立っていますか                 | 6-4-1          |
|               | 8      | 職員を信頼して話せるか                                              | 職員に安心して自分のことを話すことができますか                                 | 6-4-1<br>6-4-4 |
| 利用者個人の<br>尊重  | 9      | 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                           | 施設での生活では、あなたのプライバシーは守られていますか                            | 6-5-1          |
|               | 10     | 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や考えをわかってくれていると思いますか                           | 6-5-2          |
|               | 11     | 職員の対応は丁寧か                                                | 職員の対応はいいですか（態度やことばが命令調であったり、気持ちを傷つけるような言い方をされたことはないですか） | 6-5-2          |
| 不満・要望への<br>対応 | 12     | 不満や要望を職員に言いやすいか                                          | あなたが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          |
|               | 13     | 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか                                   | 不満や要望にきちんと対応してくれましたか（改善できても、できなくても、きちんと理由を説明してくれましたか）   | 3-1-1          |
|               | 14     | 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                           | 不満や要望があったとき、施設以外の第三者委員などにも相談できることを知っていますか               | 3-1-1          |
| 個別の計画         | 15     | 個別の目標や計画を作成するとき、利用者の状況や要望は聞かれているか                        | 個別支援計画を作るとき、職員はあなたの話をよく聞いてくれましたか                        | 6-3-1          |
|               | 16     | 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】<br>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      | あなたの個別支援計画の説明はわかりやすかったですか                               | 6-3-2          |
| 利用前の<br>対応    | 17     | 【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】<br>サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか | 説明はわかりやすかったですか                                          | 6-1-1          |