

平成26年度

障害児入所支援（旧知的障害児施設） 共通評価項目（利用者調査）

共通フレーム	No.	共通評価項目	標準調査票 質問文	項目のねらい	関連する項目
サービスの提供	1	利用者の様子や支援の内容についての十分な説明があるか	あなたは、サービス提供時の利用者の様子や、支援内容についての説明は十分だと思いますか	・サービス提供時の利用者の様子や、一日の支援内容など、家族への情報提供が十分にあるかを調査します。	6-4-6
	2	家族の精神的サポートへの取り組みは十分か	あなたは、子育てに関する情報提供など、家族への精神的なサポートの取り組みが十分だと思いますか	・家族への精神的サポートとして、家族間交流の機会やイベントなどの子育てに関する情報提供等が十分に行われていると思うかを調査します。	6-4-6
	3	緊急時への対応は十分か	災害発生時における家族への連絡など、利用者の緊急時の対応は十分だと思いますか	・サービス提供時間内における、災害発生時の家族への連絡などの対応について、適切に行われている（行われる）と思うかを調査します。	4-2-1
安心・快適性	4	施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	あなたは、施設の生活スペースは清潔で整理された空間になっていると思いますか	・施設内の清掃、整理整頓等、清潔感が求められる場所である、トイレ・浴室・食事スペースなどに着目して調査します。	6-4-5
	5	職員の接遇・態度は適切か	あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが不適切だと感じることはないですか	・職員の接遇・態度として、服装や身なり、言葉遣い、態度について不適切だと感じる場合がないかを調査します。	6-5-2
	6	病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	利用者がけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか	・突発的な病気やけがに限らず、配慮すべき慢性的な病気やけがも含め、職員の対応が信頼できるかを調査します。	4-2-1
	7	利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	あなたは、利用者同士のいさかやいじめ等があった場合の、職員の対応は信頼できますか	・利用者同士のトラブルは、本人だけでなく、他の利用者間のいさかやいじめ等も含め、実際にそういった場面での職員の対応が信頼できるかを調査します。	-
利用者個人の尊重	8	利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	あなたは、職員が利用者の気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか	・利用者の考えや思いを受けとめ、それらを踏まえて行われる職員の対応に着目して調査します。	6-5-2
	9	利用者のプライバシーは守られているか	ご本人やご家族のプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか	・プライバシーについては、他の人に見られたくないこと、聞かれたくないこと、知られたくないことに対する職員の配慮に着目して調査します。	6-5-1
	10	個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	利用者の支援に関する計画作成したり見直しをする際に、（施設名）はご本人やご家族の状況や要望を聞いてくれますか	・個別の計画作成時については、計画作成及び見直しの際に、利用者や家族のおかれている状況や本人の要望が聞かれているかを調査します。	6-3-1
	11	サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	利用者の計画やサービス内容など、施設での生活についての説明は、わかりやすいと思いますか	・サービス内容や計画に関する説明は、個別の計画だけでなく、活動目標や支援など、日常の中で行われている職員からの説明なども含めて調査します。	6-1-1
不満・要望への対応	12	利用者の不満や要望は対応されているか	あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか	・不満や要望の言いやすさにも留意し、職員がニーズを受け止め、丁寧な対応をしているかに着目して調査します。 ・対応については、要望に応えられない場合にも、きちんと説明が行われているかに着目して調査します。	3-1-2
	13	外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	あなたが困ったときに、職員以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか	・外部の苦情窓口として、家族の苦情や相談に対して何らかの対応を行うことができる人物や組織（第三者委員、民生委員、各種相談センター等）についての情報が提供されているかを調査します。	3-1-1