

平成26年度  
**婦人保護施設 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	日常生活に楽しみな行事 や活動があるか	あなたが施設の生活で楽しみに している行事や活動があります か	施設の様々な行事や活動について、利用者が楽 しみにしているものがあるか調査します。	6-4-5
	2	施設の生活はくつろげる か	あなたは、施設で落ち着いて過 ごすことができますか	施設で落ち着いて過ごせているかを確認するこ とで、施設での生活がくつろげるものとなっ ているかを調査します。	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 ると思いますか	金銭管理に関する支援（お金の使い方や借金の 解決等）が、利用者にとって今後自立して生活 していくうえで役に立っていると思うかを調査 します。	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 立っていると思いますか	家族との関係調整（連絡や面談の機会等）の取 り組みが利用者にとって役に立つものとなっ ていると思うかを調査します。	6-4-6
	5	精神的サポートは役に 立っているか	あなたが不安なときや困ってい るときの職員の対応は役に立っ ていると思いますか	利用者が不安なときや、困っているときの職員 の対応（話を聞いてくれる等）が役に立ってい ると思うかを調査します。	6-4-4
	6	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 たの役に立っていると思います か	女性のからだのことや、性に関する学習会など の施設の取り組みが役に立っていると思うかを 調査します。	6-4-1
	7	職員を信頼して話せるか	あなたは安心して職員に自分の ことを話すことができますか	利用者が安心して悩みごとなどの相談を職員に できているかを調査します。	6-4-1 6-4-4
安心・快 適性	8	施設内の清掃、整理整頓 は行き届いているか	あなたは、（施設名）の共有ス 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 れる場所として、トイレ・浴室・食事スペース などに特に着目して調査します。 ・利用者の居室についてはなるべく本人で清掃 等ができるように支援していることもあるた め、共有スペースに着目して調査します。	-
	9	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、利用者が不適切だと感 じる場合がないかを調査します。	6-5-2
	10	病気やけがをした際の職 員の対応は信頼できるか	あなたがけがをしたり、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
	11	利用者同士のトラブルに 関する対応は信頼できる か	利用者同士のいさかいやいじめ 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いやいじめ等も含め、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	12	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、職員があなたの気持 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止め、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
	13	利用者のプライバシーは 守られているか	あなたのプライバシー（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
	14	個別の計画作成時に、利 用者の状況や要望を聞か れているか	あなたの支援に関する計画（目 標）を作成したり見直しをした りする際に、（施設名）はあな たの状況や要望を聞いてくれて いると思いますか	・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
	15	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	あなたの支援に関する計画や サービス内容についての説明 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、活動目標や支援内容の説明な 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	16	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 利用者のニーズを受け止め、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
	17	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、利用者の苦情や相談 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