

平成31年度（2019年度）

福祉用具貸与〔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	項目のねらい	関連する項目
サービスの提供	1	福祉用具選定時、機能や注意点についての利用者や家族への説明はわかりやすかったか	福祉用具を選ぶ際の、機能や注意点の説明は、あなたや家族にとってわかりやすかったですか	・福祉用具を選ぶ際の、用具の機能・特長や注意点などの利用者及び家族に対する説明が、わかりやすいものとなっていたかを調査します。	6-4-1
	2	福祉用具選定時、職員（福祉用具専門相談員）は、身体状況や生活環境を聞いているか	あなたが福祉用具を選ぶ際に、職員は身体状況や生活環境をよく聞いていると思いますか	・福祉用具を選ぶ際に、利用者本人の身体状況の確認や、現在の生活空間（住居、地域特性等）について聞かれているかを調査します。	6-4-1
	3	使用開始後の福祉用具の適合状況についての確認を受けたか	あなたが福祉用具を使用し始めてから、福祉用具が自分に合っているか確認がありましたか	・福祉用具を使用してみて、利用者本人の身体や生活環境にあっているかの確認がされているかを調査します。	6-4-2
	4	福祉用具の調整後、職員（福祉用具専門相談員）の使用説明はわかりやすかったか	あなたにとって、福祉用具の調整後の職員からの使用方法などの説明はわかりやすかったですか	・福祉用具を調整した際の調整内容や調整後の使用方法などの説明がわかりやすいものだったかを調査します。	6-4-2
	5	事業所の職員（福祉用具専門相談員）からの情報提供・相談・助言は十分か	あなたが福祉用具に関する相談をしたときに、職員は情報提供や助言を十分してくれていると思いますか	・職員からの情報提供や助言、相談対応について十分なものとなっているかを調査します。	6-4-1
	6	定期的な調整確認により、福祉用具の状態は、良好に保たれているか	あなたは、定期的な調整確認によって、福祉用具の状態が良好に保たれていると思いますか	・定期的な調整確認によって、福祉用具の状態が良好に保たれていると思うかを調査します。	6-4-2
安心・快適性	7	職員（福祉用具専門相談員）の接遇・態度は適切か	あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか	・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、利用者が適切だと感じるかを調査します。	6-5-1 6-5-2
	8	病気やけがをした際の職員（福祉用具専門相談員）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。	-
利用者個人の尊重	9	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 利用者保護2
	10	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
	11	サービス内容に関する職員（福祉用具専門相談員）の説明はわかりやすいか	あなたの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	・サービス内容に関する説明は、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	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。	6-5-2 利用者保護1
	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、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。	利用者保護1