

平成31年度（2019年度）

短期入所〔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	No.	共通評価項目	標準調査票 質問文 (成人用)	標準調査票 質問文 (児童用)	項目のねらい	関連する項目
サービスの提供	1	利用中の生活はくつろげるか	あなたは、利用中に落ち着いて過ごせていますか	あなたは、利用中に落ち着いて過ごせていますか	・利用中に落ち着いて過ごせているかを確認することで、利用者の生活がくつろげるものとなっているか（普段の生活と変わりなく過ごせているか）を調査します。	6-4-2
	2	事業所の設備は安心して使えるか	事業所の設備（トイレ、浴室、居室など）は安心して使えますか	事業所の設備（トイレ、浴室、居室など）は安心して使えますか	・事業所で使用する設備について、利用者が安心して使用できていると思うかを調査します。	利用者保護3
	3	利用時の過ごし方は個人のペースに合っているか	事業所での過ごし方は、あなたに合っていると思いますか（急がされたり待たされることが少ない、好きなことができていますなど）	事業所での過ごし方は、あなたに合っていると思いますか（急がされたり待たされることが少ない、好きなことができていますなど）	・利用する際の過ごし方が自分のペースに合っていると感じているか（急がされたり待たされたりすることがないか、好きなことができていますか等）を調査します。	6-4-2 6-4-3
安心・快適性	4	事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	あなたは、（事業所名）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	あなたは、（事業所名）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	・事業所内の清掃、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。	6-4-2
	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、服装などが適切だと思いますか	あなたは、職員の言葉づかいや態度、服装などがきちんとしていると思いますか	・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
	6	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、体調が悪いときの、職員の対応は信頼できますか	あなたがけがをしたり、体調が悪いときの、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。	6-4-4
	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	あなたは、利用者同士のトラブルやいじめ等があった場合、職員がきちんと対応してくれていると思いますか	・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、職員があなたの気持ちを受けとめ、大切にしながら対応してくれていると思いますか	あなたは、職員があなたの気持ちを受けとめ、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
	9	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	あなたは、他の人に知られたくないことや内緒の話などの秘密を職員が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に対する職員の配慮に着目して調査します。	6-5-1
	10	サービスの利用に当たって、利用者の状況や要望を聞かれているか	サービスを利用する時に、（事業所名）はあなたの状況や”こうしたい”と思うことを聞いてくれますか	サービスを利用する時に、（事業所名）はあなたの”こうしたい”と思うことを聞いてくれますか	・サービスの利用に当たって、利用者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 6-3-2
	11	サービス内容に関する職員の説明は分かりやすいか	あなたへ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	あなたへ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、支援内容や活動目標など、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	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	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