

平成31年度（2019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ているか	施設で落ち着いて過ごし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
	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。	6-4-4
	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。	3-2-2 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ると思いますか	・個別の計画作成時には、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。	2-1-1 3-2-1 6-5-2
	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 3-2-1