

精神障害者福祉ホーム アンケート

1. サービス情報の提供・案内

利用希望者に対してサービス選択に必要な情報を提供している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に○
			本来実施すべき	実施する必要がない	
1	パンフレット、ホームページ等利用希望者が入手できる媒体で事業所の理念や利用手続き等の最新情報を提供している (メモ:)	1	2	3	
2	関係機関と連携をとり、潜在的な利用希望者への情報提供を行っている (メモ:)	1	2	3	
3	利用希望者の特性を考慮し、必要に応じて広報媒体や簡易な表現などを工夫している (メモ:)	1	2	3	
4	事業所を訪れる利用希望者の他、区市町村等利用者のサービス選択に関わる関係者にパンフレット等を配布している (メモ:)	1	2	3	
5	利用希望者がサービス選択のために必要な情報は何かを把握し、それに基づいて情報を提供している (メモ:)	1	2	3	
6	利用者の一日の生活状況や事業所の特徴がわかる情報を提供している (メモ:)	1	2	3	
7	事業所の広報誌等広報媒体の内容を点検し、改善するしくみを整備している (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					
利用希望者の問い合わせや見学に対応している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に○
			本来実施すべき	実施する必要がない	
8	問い合わせ・見学受入の基本的方針や留意事項を明確化している (メモ:)	1	2	3	
9	問い合わせ等があった場合には、常に一定の内容を情報提供できるよう体制を整備している (メモ:)	1	2	3	
10	問い合わせや見学の際の留意点を手引書にまとめ、職員間で共有している (メモ:)	1	2	3	
11	外部からの問い合わせ等について利用者の心身の安全に配慮した対応を行う体制がある (メモ:)	1	2	3	
12	希望する利用者には、サービス開始前に利用体験ができるようにしている (メモ:)	1	2	3	
13	問い合わせや見学者から受けた質問を分析し、それをもとに説明資料を作成している (メモ:)	1	2	3	
14	利用者に影響を与えない範囲で見学希望者の都合(曜日や時間)に対応し、見学を受け入れている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					
利用申込者に対する利用決定の仕組みについて透明化を図っている		実施している	実施していない		わかりにくい項目に○
			本来実施すべき	実施する必要がない	
15	利用決定に際しては、公平性を確保した方法で決定を行っている (メモ:)	1	2	3	
16	利用者や家族等の状況に応じて、受け入れ基準を柔軟に運用する体制を整えている (メモ:)	1	2	3	
17	受け入れが困難な状況にある申込者に対し、受け入れができない理由を説明し、必要に応じてその人に合った相談先や他機関等を紹介している (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

2. サービスの開始・終了時の対応

サービスの開始にあたり利用者等に説明し同意を得ている		実施して いる	実施していない		わかり にくい項 目に○
			本来実施 すべき	実施する必 要がない	
18	重要事項説明書や契約書等、サービスの提供時間や内容、料金等サービスを利用 する上で必要な書式を整えている (メモ:)	1	2	3	
19	契約の効力や意義について、利用者及び家族が理解できるように説明をしている (メモ:)	1	2	3	
20	サービスに関する重要事項等を説明する際に、利用者や家族等の意向を確認し、 記録化している (メモ:)	1	2	3	
21	サービスを開始する時には、サービス内容や料金等について、利用者や家族等の 同意を得ている (メモ:)	1	2	3	
22	サービス開始の決定について迷っている人には即答を求めず、利用者が十分検討 して決定できるようにしている (メモ:)	1	2	3	
23	利用者にとって必要な項目が盛り込まれているか、誤解しやすい項目がないかどう かなど、重要事項説明書等の点検を行っている (メモ:)	1	2	3	
24	重要事項説明書や契約書の内容を、利用者によりわかりやすいように工夫している (メモ:)	1	2	3	
25	利用者の状態により、家族や立会人等の同席を勧め、重要事項等の説明を確実に 理解できるようにしぐみを整えている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					
サービス開始当初の環境変化に適応できるよう支援している		実施して いる	実施していない		わかり にくい項 目に○
			本来実施 すべき	実施する必 要がない	
26	サービス開始時に利用者の支援に必要な個別事情や要望を決められた書式に記 録し、把握している (メモ:)	1	2	3	
27	これまでの生活の継続性をふまえた支援をしている (メモ:)	1	2	3	
28	利用開始直後には、新たな生活に適応できるように、利用者の不安やストレスを軽 減するよう配慮している (メモ:)	1	2	3	
29	サービス開始前に収集した情報が確実に職員間に共有化されているかどうか検証 している (メモ:)	1	2	3	
30	必要に応じて関係する諸機関から利用者に関する情報を集めて活用している (メモ:)	1	2	3	
31	利用者の個別状況に応じて、環境変化による負担を軽減し、事業所のルールや職 員等に馴染むことのできるよう体制を整えている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

精神障害者福祉ホーム アンケート

利用者がサービス利用を終了する場合も、必要な対応を行っている		実施している	実施していない		わかりにくい項目に○
			本来実施すべき	実施する必要がない	
32	利用者が他のサービスに移行する場合、新たな事業所の関係者等と連携して支援体制を整えている (メモ:)	1	2	3	
33	サービス利用終了後も必要に応じて、利用者や家族等からの相談に応じる体制を整えている (メモ:)	1	2	3	
34	サービスを終了する場合の要件については、契約書等に明記しており、終了に至る過程を明確にしている (メモ:)	1	2	3	
35	サービスの終了時には、利用者や家族等の不安を軽減するため、生活の継続性に配慮した情報提供やアドバイスを行っている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

3. 事業所におけるサービスの質の標準化

提供しているサービスの基本事項や手順等を明文化している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に○
			本来実施すべき	実施する必要がない	
36	手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、提供しているサービスの基本事項や手順等を明文化している (メモ:)	1	2	3	
37	手引書等は、職員の共通理解が得られるような表現にしている (メモ:)	1	2	3	
38	日常のサービスがサービスの基本事項や手順等に添っているかどうかを点検するしくみを整えている (メモ:)	1	2	3	
39	手引書等に記載している内容や表記方法の妥当性を検証している (メモ:)	1	2	3	
40	職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している (メモ:)	1	2	3	
41	他の事業所等で定めているサービスの基本事項や手順等のよい部分を取り入れ、改善に活かしている (メモ:)	1	2	3	
42	手引書等は使いやすい場所にあり、必要な時にすぐ参照できるようにしている (メモ:)	1	2	3	
43	職員の手引書等の活用状況を把握している (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

提供しているサービスの基本事項や手順等について、見直しをする仕組みを確立している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に○
			本来実施すべき	実施する必要がない	
44	提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や利用者等からの意見や提案が反映されるようなしくみを整えている (メモ:)	1	2	3	
45	提供しているサービスの基本事項や手順等の妥当性を検証するしくみを整えている (メモ:)	1	2	3	
46	提供しているサービスの基本事項や手順等は、改変の時期や見直しの基準が定められている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

精神障害者福祉ホーム アンケート

サービスの基本事項や手順等を確保するために、さまざまな取り組みをしている		実施している	実施していない		わかりにくい項目に○
			本来実施すべき	実施する必要がない	
47	事業所全体のサービス提供レベルが一定水準に達しているかどうかを確認し、必要な対応をしている (メモ:)	1	2	3	
48	職員が一定レベルの支援方を学べるよう、サービスの場面に沿った基本事項を体得する機会を設定している (メモ:)	1	2	3	
49	職場内外の教育や業務を通じての個別指導等の実施により、職員のレベルアップを図っている (メモ:)	1	2	3	
50	個々の職員の日常のサービスのあり方、援助技術や支援方法について指導者が評価・指導している (メモ:)	1	2	3	
51	職員がわからないことが起こった場合は、気軽に指導者や先輩に尋ねるよう周知する等、相談しやすくしている (メモ:)	1	2	3	
52	打ち合わせや会議等の機会を通じて、サービスの基本事項や手順等が職員全体に行き渡るようにしている (メモ:)	1	2	3	
53	必要に応じて外部の専門家等を招き、職員の対応について指導や助言を受けている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

職員は、サービス向上を目指し、臨機応変に対応している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に○
			本来実施すべき	実施する必要がない	
54	事業所が提供しているサービスの一定水準を踏まえた上で、利用者の状況や場面に応じた対応を行っている (メモ:)	1	2	3	
55	利用者の状況に合わせて、臨機応変な対応ができるよう、組織体制を整えている (メモ:)	1	2	3	
56	各担当者が工夫・改善した良いサービス事例などをとに、サービスの基本事項や手順等の改善方策やその必要性を、会議や勉強会で確認している (メモ:)	1	2	3	
57	通常想定されない緊急事態や突発的な事態が生じた場合の対応においても、基本となる方針や事項が職員間で共有化されている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

4. 個別状況に応じた計画策定(個別対応の重視)

定められた手順に従ってアセスメントを行い、利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に○
			本来実施すべき	実施する必要がない	
58	利用者の身体状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し把握している (メモ:)	1	2	3	
59	利用者の個別要望に応じた支援ができるよう記録内容を常に更新し、活用している (メモ:)	1	2	3	
60	個別の利用者のケース記録等に、具体的なニーズや課題が明記されている (メモ:)	1	2	3	
61	アセスメントの定期的見直しの時期と手順を定めている (メモ:)	1	2	3	
62	記録の書式にある項目の妥当性や的確性を検証している (メモ:)	1	2	3	
63	記入の仕方や表現の的確性をチェックするシステムが整備されている (メモ:)	1	2	3	
64	個別の利用者のニーズや課題を明示する手続きが決められている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

精神障害者福祉ホーム アンケート

利用者本人や家族の希望と関係職員の意見を取り入れた個別のサービス計画を作成している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に○
			本来実施すべき	実施する必要がない	
65	計画は、利用者(必要に応じて家族等)の希望を尊重して作成、見直しをしている (メモ:)	1	2	3	
66	計画は、自立(自律)支援の視点に基づいて作成している (メモ:)	1	2	3	
67	計画は事業所内だけでなく、必要に応じて事業所外にある地域の社会資源の利用を視野に入れている (メモ:)	1	2	3	
68	計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している (メモ:)	1	2	3	
69	計画を利用者にわかりやすく説明し、同意を得るようにしている (メモ:)	1	2	3	
70	計画は、見直しの時期・手順等の基準を定めた上で、必要に応じて見直ししている (メモ:)	1	2	3	
71	設定されている目標への取り組み及び達成状況を確認している (メモ:)	1	2	3	
72	必要に応じて外部の専門家等から、計画に関する助言や指導を受けている (メモ:)	1	2	3	
73	計画は、一人ひとりの利用者の個性や生活リズムなどを尊重したケアを実現できるように作成している (メモ:)	1	2	3	
74	計画は、関係する職員が合議で作成、見直しをしている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					
利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に○
			本来実施すべき	実施する必要がない	
75	計画に沿った具体的な支援内容と、その結果利用者の状態がどのように推移したのかについて具体的に記録している (メモ:)	1	2	3	
76	利用者の記録の保管、保存、廃棄に関する規程を定めている (メモ:)	1	2	3	
77	個別の利用者に関する情報が過不足なく記録されているかどうかを検証し、記録様式の見直しなどを行っている (メモ:)	1	2	3	
78	利用者と共に、サービスの実施状況を確認し、記録を作成する取り組みを行っている (メモ:)	1	2	3	
79	利用者一人ひとりの記録等の書面を整備し、計画の実施状況を記録している (メモ:)	1	2	3	
80	記録されている内容を会議等で議論したり、指導的な立場にある職員がチェックするなど妥当性や的確性を検証している (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					
利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に○
			本来実施すべき	実施する必要がない	
81	利用者の個別情報やサービス実施計画の活用状況を検証するしくみがある (メモ:)	1	2	3	
82	申し送り・会議等により、利用者への支援に必要な個別情報の内容を確認し、共有化している (メモ:)	1	2	3	
83	申し送りや引継ぎの際に引き継ぐべき事項や留意点などを明確にし、引継ぎ内容を記録している (メモ:)	1	2	3	
84	計画の内容や個人の記録について、関係する職員すべてが共有できるようにしている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

精神障害者福祉ホーム アンケート

５．サービスの実施

病気や障害に配慮した個別支援計画などに基づいて自立(自律)に向けた様々な取り組みを行なっている		実施している	実施していない		わかりにくい項目に○
			本来実施すべき	実施する必要がない	
85	職員は利用者の苦痛や困難さを受容した支援を行っている (メモ:)	1	2	3	
86	退所後も必要な支援を行っている (メモ:)	1	2	3	
87	利用者の自己対処能力を高めることを原則として支援を行っている (メモ:)	1	2	3	
88	対人関係についての相談や助言等を行なっている (メモ:)	1	2	3	
89	利用者の自立生活に必要なさまざまな情報(年金、住宅、福祉サービス等)を提供し、必要に応じて支援している (メモ:)	1	2	3	
90	契約締結や個人財産の管理が必要になった場合は、成年後見制度等を利用できるように支援している (メモ:)	1	2	3	
91	日常生活上の行為(洗濯・掃除等)は、利用者の主体性・自主性を尊重し、自立に向けた支援を行っている (メモ:)	1	2	3	
92	利用者の地域での自立に向けて関係機関と連携をとりながら支援している (メモ:)	1	2	3	
93	利用者が混乱したり、不安になったときには、適切に対応している (メモ:)	1	2	3	
94	利用者自身の障害受容や生活上の困難さを踏まえて支援を行っているかどうかを検証するしくみがある (メモ:)	1	2	3	
95	本人の意向を尊重しつつ、日常の金銭管理の相談や支援を行っている (メモ:)	1	2	3	
96	利用者の選択と自己決定の機会を多様に保証している (メモ:)	1	2	3	
97	他機関と連携する際には、常に利用者本人の意思を尊重して行っている (メモ:)	1	2	3	
98	個別支援計画に基づいて支援を行っている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					
精神及び身体を含め健康管理、維持増進(再発防止)のための取り組みを行なっている		実施している	実施していない		わかりにくい項目に○
			本来実施すべき	実施する必要がない	
99	利用者が病状の自己管理ができるよう病気や治療の理解を深めるための支援を行っている (メモ:)	1	2	3	
100	自己服薬管理の助言や支援を行っている (メモ:)	1	2	3	
101	病状安定のため、医療機関や保健福祉機関と連携している (メモ:)	1	2	3	
102	健診の結果、異常がみられた場合に必要に対応が行なわれている (メモ:)	1	2	3	
103	利用者の体調に変化(発作等の急変を含む)があったときには、速やかに対応できる体制を整えている (メモ:)	1	2	3	
104	身体の健康(食生活、運動、衛生面)を維持するための助言や支援を行っている (メモ:)	1	2	3	
105	必要に応じて通院等に対する助言や支援を行っている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

精神障害者福祉ホーム アンケート

利用者の自主性を尊重し、施設での生活が楽しく快適になるような取り組みを行っている		実施している	実施していない		わかりにくい項目に○
			本来実施すべき	実施する必要がない	
106	施設での基本ルール(禁止事項を含む)は利用者との話し合いを重ねながら決めている (メモ:)	1	2	3	
107	休日の過ごし方や余暇の楽しみ方について、情報提供や必要な支援を行なっている (メモ:)	1	2	3	
108	活動室や食堂などの共有スペースはくつろげるように工夫されているとともに、清潔にしてある (メモ:)	1	2	3	
109	施設での生活は、他人への迷惑や健康面などに配慮した上で、原則として自由である (メモ:)	1	2	3	
110	利用者同士が意見を出し合える場があり、その意見等を施設運営に反映できるようにしくみを整えてある (メモ:)	1	2	3	
111	利用者がひとりで過ごす空間を尊重するとともに、他者とのかわりをもてるような支援を行っている (メモ:)	1	2	3	
112	施設内外でさまざまな行事・イベントなどで多様な体験を楽しめるように支援している (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					
施設と家族等との交流・連携を図っている		実施している	実施していない		わかりにくい項目に○
			本来実施すべき	実施する必要がない	
113	必要に応じて、利用者と家族間の調整や情報提供、支援等をしている (メモ:)	1	2	3	
114	家族からの個別相談に際し、本人や家族の状況に応じた家族への援助を行っている (メモ:)	1	2	3	
115	個別の利用者の状況を家族等に知らせる体制(連絡可否の判断や連絡方法)を整えている (メモ:)	1	2	3	
116	施設と家族等が話し合える機会を設け、施設の運営に活用している (メモ:)	1	2	3	
117	家族等との交流・連携に際して、利用者本人の意思を確認し、その意向に基づいた対応をしている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

6. プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重

利用者のプライバシーの保護を徹底している		実施して いる	実施していない		わかり にくい項 目に○
			本来実施 すべき	実施する必 要がない	
118	事業所は利用者の個人情報等を、厳密に守らなければならないことを、利用者(必要に応じて家族等)に周知している (メモ:)	1	2	3	
119	広報誌等発行物の作成時には、利用者の記述に関して個人が特定されるなど不適切な記述がないかどうか責任者を決めてチェックしている (メモ:)	1	2	3	
120	個人情報に関する守秘義務の規程整備等、組織として具体的に取り組んでいる (メモ:)	1	2	3	
121	利用者等から開示請求があった場合の対応など、個人情報に関する開示の規程を定めている (メモ:)	1	2	3	
122	記録の管理等について、プライバシー保護と情報開示の観点から、教育・指導を行っている (メモ:)	1	2	3	
123	利用者に関して他機関に照会したり相談したりする際には、利用者の承諾を得るようにしている (メモ:)	1	2	3	
124	外部の研修会等で、利用者の情報を外部に提出する際には、利用者に説明をし、納得を得るようにしている (メモ:)	1	2	3	
125	個人の所有物や郵便物の扱い、居室への職員の出入りに当たっては、利用者のプライバシーに配慮している (メモ:)	1	2	3	
126	プライバシー保護が求められる理由や事業所の基本姿勢を利用者本人や家族にわかりやすく伝えている (メモ:)	1	2	3	
127	利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている (メモ:)	1	2	3	
128	職員に個人情報に関する守秘義務を徹底している (メモ:)	1	2	3	
129	郵便は個別の利用者専用のポストを設置している (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

精神障害者福祉ホーム アンケート

サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に○
			本来実施すべき	実施する必要がない	
130	利用者が、自らがかけがえのない存在であることを学び、自己肯定感を高めることができるような取り組みを行っている (メモ:)	1	2	3	
131	思想・信条などの自由が確保されており、選挙権については、利用者の意思に基づく支援を行っている (メモ:)	1	2	3	
132	利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、放任、虐待、無視等が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、会議等で対策を検討している (メモ:)	1	2	3	
133	利用者の呼称などにおいても、個人の尊厳を尊重して対応している (メモ:)	1	2	3	
134	虐待被害にあった利用者がある場合には、関係機関と連携しながらケアに努める体制を整えている (メモ:)	1	2	3	
135	利用者個人の価値観や生活習慣に配慮した支援を行うという基本的考え方を共有化している (メモ:)	1	2	3	
136	一定のルールの下で、入浴時間や嗜好品の摂取等これまでの生活習慣を尊重した支援を行っている (メモ:)	1	2	3	
137	虐待が疑われる場合には、事業所内や関係機関等に相談できるしくみを整えている (メモ:)	1	2	3	
138	利用者の基本的な権利について、日常生活の中でわかりやすく説明をしている (メモ:)	1	2	3	
139	日常のプログラムや行事の参加については、個人の意思を尊重している (メモ:)	1	2	3	
132	利用者が一人でいたい時には、希望にそうようにしている (メモ:)	1	2	3	
141	拘束を行わないための研究を行い、成果をあげている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

7. 安全管理

利用者の安全確保のための体制を整備している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に○
			本来実施すべき	実施する必要がない	
143	事故(感染症、災害を含む)等が発生した場合に速やかに責任者に報告する体制を整えている (メモ:)	1	2	3	
144	現場職員が参加する安全管理・事故防止の検討会を開催し、対応策を検討している (メモ:)	1	2	3	
145	手引書等に記載された安全確保方策が、利用者の視点に立ったものか、利用者の自由度のバランス均衡を保ったものかという視点から点検している (メモ:)	1	2	3	
146	安全管理・事故防止に関する取り組みを、定期的に評価・見直ししている (メモ:)	1	2	3	
147	事故等に対応するための手引書(基準書・手順書・マニュアル)等を整備し、職員に周知徹底している (メモ:)	1	2	3	
148	安全管理・事故防止に関する知識・技術を共有化する取り組みをしている (メモ:)	1	2	3	
149	事故等が発生した場合、所管官庁、保健所、警察等関係機関に速やかに報告する体制を整えている (メモ:)	1	2	3	
150	関係機関と連携をとり、事故等の拡大防止策を検討し、実施している (メモ:)	1	2	3	
151	安全管理について、リスクの種類別に、責任と役割を明確にした管理体制を整備している (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

精神障害者福祉ホーム アンケート

利用者の安全確保のためにリスクを把握し対策を実行している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に○
			本来実施すべき	実施する必要がない	
152	発生した事故及び事故につながりそうな事例を記録し、蓄積している (メモ:)	1	2	3	
153	地域の関係機関との連携のもとに、事故予防策を考慮している (メモ:)	1	2	3	
154	事故につながりそうな事例について、発生要因、事故にならなかった要因等を分析し、事故予防対策を検討している (メモ:)	1	2	3	
155	利用者の行動特性を日常的に記録し、事故予防対策に反映している (メモ:)	1	2	3	
156	事業所内の設備(薬・危険物の保管を含む)について、定期点検を行うなど、事故の発生を予防している (メモ:)	1	2	3	
157	利用者に対して、事故(利用者のケガ等医療に関する事故以外に物損含む)についての事業所の対応方法を明確にしている (メモ:)	1	2	3	
158	発生した事故について、発生要因を分析し、再発防止策・事故予防策を検討している (メモ:)	1	2	3	
159	経験の浅い職員等には、日常的な業務の中で、利用者の事故予防につながる援助技術を実践的に教える体制を整備している (メモ:)	1	2	3	
160	事故を防止するために、事業所内で援助技術、職員体制についての検討、見直しを行っている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

8. 要望・苦情・トラブルへの適切な対応

利用者が意見を述べやすい環境や相談体制を整備している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に○
			本来実施すべき	実施する必要がない	
161	関係機関や専門家と連携し、相談体制を整えている (メモ:)	1	2	3	
162	意見箱、利用者等の懇談会、アンケート等で事業所側が積極的に意見や要望・苦情を聞いている (メモ:)	1	2	3	
163	日常的に接する職員以外に利用者が相談相手や相談方法を選択できることを伝えている (メモ:)	1	2	3	
164	利用者が参加する新しい活動やプログラムを始める際は、必ず利用者の意向を反映できるようしくみを整えている (メモ:)	1	2	3	
165	利用者や家族の意見や要望を聞き相談に応じる体制を整えている (メモ:)	1	2	3	
166	日常生活の中に、常に利用者本人が選択したり、意思を表明できる機会を設ける工夫をしている (メモ:)	1	2	3	
167	利用者が他者に知られたくないことを個別に相談できるようにしている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

精神障害者福祉ホーム アンケート

苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に○
			本来実施すべき	実施する必要がない	
168	第三者委員の設置など、意見や要望・苦情の窓口や苦情対応体制について、わかりやすく利用者や家族に説明し、利用を促している (メモ:)	1	2	3	
169	利用者からの苦情が発生したときの対処方法を検討・蓄積し、予防・再発防止に活用している (メモ:)	1	2	3	
170	要望・苦情申し出から検討経緯、申し出人等への報告、改善までの内容を記録している (メモ:)	1	2	3	
171	外部の専門家等に相談し、苦情解決のしくみに関する改善提案を受け、さらなる改善をしている (メモ:)	1	2	3	
172	要望・苦情に対する検討内容や対応策を、苦情を申し出た利用者や家族等にフィードバックしている (メモ:)	1	2	3	
173	苦情を申し出た利用者や家族等に配慮した上で、苦情内容及び解決結果等を公表している (メモ:)	1	2	3	
174	意見・提案を受けたときの記録の方法や報告の手順、対応策の検討、公表のルール等を規定した手引書を整備している (メモ:)	1	2	3	
175	苦情解決の責任者は全ての苦情とその対応結果を把握している (メモ:)	1	2	3	
176	コミュニケーション能力や判断能力の充分でない人々等が苦情・要望等を表明しやすいよう職員間で検討し、成果をあげている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					
利用者からの意見等に対して組織的に迅速な対応をしている		実施している	実施していない		わかりにくい項目に○
			本来実施すべき	実施する必要がない	
177	要望や苦情が出されたら方針を定め、速やかに初期対応をしている (メモ:)	1	2	3	
178	要望や苦情を出した人だけでなく、当事者以外にも対応の経緯を説明している (メモ:)	1	2	3	
179	対応に時間がかかる場合には、今後の見通しについて説明している (メモ:)	1	2	3	
180	要望・苦情をサービスの向上に反映している (メモ:)	1	2	3	
181	苦情や要望をきっかけにした改善点を、利用者や家族、地域社会等に積極的に周知している (メモ:)	1	2	3	
182	要望や苦情の中で、組織的な対応が必要なものについては、会議等で方針を検討している (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

9. 地域との交流・連携

利用者の生活の幅を広げるための取り組みを行っている		実施している	実施していない		わかりにくい項目に○
			本来実施すべき	実施する必要がない	
183	地域との関わりについての基本的な考え方を明文化している (メモ:)	1	2	3	
184	利用者が地域との交流によって得た意見や要望を、積極的に地域にフィードバックしている (メモ:)	1	2	3	
185	事業所の活動や行事に地域の人の参加を呼びかける等、利用者が職員以外の人と交流できる機会を確保している (メモ:)	1	2	3	
186	利用者の買い物、通院など日常的に、地域のさまざまな資源を利用する機会を設けている (メモ:)	1	2	3	
187	利用者の活動範囲を広げたり利用者が地域の中で日常の時間を過ごす機会を確保するような取り組みを行っている (メモ:)	1	2	3	
188	地域の情報を収集し、利用者の状況に応じて提供している (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					
事業所の機能、特性にもとづく知識・技術等の専門性を地域に還元している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に○
			本来実施すべき	実施する必要がない	
189	地域の人や関連施設を対象に、利用者や施設機能の理解を深めたり支援方法等を伝えるための企画・啓発活動等(地域住民を対象にした情報提供・介護教室等の研修会や講師派遣等)を行っている (メモ:)	1	2	3	
190	地域住民の主体的な参加を得て、研修会等を企画し、実施している (メモ:)	1	2	3	
191	集会室等の施設設備や備品等を地域に開放している (メモ:)	1	2	3	
192	地域住民のニーズに基づき、子育てサークル・介護者の集いなど住民の自主的な活動に対して、支援・協力している (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					
ボランティア受け入れに対する基本姿勢を明確にし、体制を確立している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に○
			本来実施すべき	実施する必要がない	
193	ボランティア等の受け入れによって得られた成果を分析し、日常の業務改善に活かす取り組みがある (メモ:)	1	2	3	
194	ボランティア等の受け入れ体制を整備している(担当者の明確化、手引書の整備) (メモ:)	1	2	3	
195	ボランティア等に、利用者の守秘義務、利用者に関する留意事項等を伝えている (メモ:)	1	2	3	
196	ボランティアに対するオリエンテーション・研修等を行っている (メモ:)	1	2	3	
197	ボランティアから、受け入れや活動の際の方針や事業所の日常の業務の改善点を聴取し、改善に取り組んでいる (メモ:)	1	2	3	
198	ボランティアや地域住民の福祉体験の受け入れ等に対する基本姿勢を文書化している (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

精神障害者福祉ホーム アンケート

地域の必要な社会資源を把握し、関係機関との連携を図っている		実施して いる	実施していない		わかり にくい項目に○
			本来実施 すべき	実施する必 要がない	
199	地域の関係機関・団体について、機能や組織とのつながりを明確にしたリストを作成している (メモ:)	1	2	3	
200	関係機関との連携のあり方を日常活動から分析し、改善に取り組んでいる (メモ:)	1	2	3	
201	地域の関係機関のネットワーク化に取り組んでいる (メモ:)	1	2	3	
202	ネットワーク内で共通する問題に対して、解決に向けて共同して具体的な取り組みを行っている (メモ:)	1	2	3	
203	関係機関と定期的な連絡会を行っている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					