

(参考)

第三者評価における利用者調査 調査項目  
(通所施設・入所施設共通)

評価分類	評価項目		標準調査票 質問文	項目のねらい	関連する評価基準
利用者の尊重と権利擁護	利用者の自己決定を尊重した個別支援と取組を行っているか。	1	あなたがやりたいと思った活動ができますか。	利用者の主体的な活動の促進、趣味活動や衣類、理容等における利用者の希望や個性等の尊重が図られているかを調査	A-1-(1)
		2	あなたの目標・計画について、いっしょに考えわかりやすく説明してくれましたか。	利用者の自己決定や自己選択を尊重する観点から、利用者十分に話し合っているかを調査	A-1-(1)
	利用者の権利侵害の防止等に関する取組が徹底されているか。	3	職員は、丁寧（乱暴な言葉を使ったり、命令したり、呼び捨てにしない）に接してくれますか。	利用者の権利擁護や権利侵害について、職員全員に徹底されているかを調査	A-1-(2)
		4	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。	利用者の権利擁護や権利侵害について、具体的に利用者に提示しているかを調査	A-1-(2)
		5	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）を職員は守っていますか。	プライバシーについて、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ついて調査	A-1-(2)
支援の基本	利用者の自律・自立生活のための支援を行っているか。	6	職員は、あなたがやりたいことは自分でできるように、あなたの行動を見守ってくれますか。	利用者が自力で行う生活上の行為や行動が、見守りの姿勢を基本とし、必要ときに支援が行われているかを調査	A-2-(1) ①
	利用者の心身の状況に応じたコミュニケーション手段の確保と必要な支援を行っているか。	7	職員はあなたの話をよく聞いてくれますか。	コミュニケーションが十分ではない利用者への配慮や利用者の意思や希望をできるだけ適切に理解するための取組が行われているか調査	A-2-(1) ②
		8	あなたの気持ちをわかってくれ、希望に応じた支援が行われていますか。	利用者一人ひとりのコミュニケーション手段やサインの発見と確認が行われ、それに基づいた支援が行われているかを調査	A-2-(1) ②
	利用者の意思を尊重する支援としての相談等を適切に行っているか。	9	あなたが困ったときに、相談できる職員がいますか。	利用者が職員に話したい時に話せる機会が設けられているかを調査	A-2-(1) ③
		10	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ますか。	利用者の思いや悩みを施設としてきちんと受け止めているかを調査	A-2-(1) ③
		11	あなたがお願いしたことが、他の職員にも伝わっていますか。	相談内容等について、関係職員間での情報共有が行われているかを調査	A-2-(1) ③
	個別支援計画にもとづく日中活動と利用支援等を行っているか。	12	施設での活動は楽しいですか。	利用者の意向に基づく余暇活動やレクリエーションが適切に提供されているかを調査	A-2-(1) ④
		13	あなたの目標や計画、状態に応じた支援が行われていますか。	個別支援計画に基づき、利用者のニーズに応じた支援が行われているかを調査	A-2-(1) ④

評価分類	評価項目		標準調査票 質問文	項目のねらい	関連する評価基準
日常的な生活支援	個別支援計画にもとづく日常的な生活支援を行っているか。	14	食事の時間は楽しみですか。	利用者の嗜好を考慮した献立を基本とし、おいしく楽しく食べられるよう工夫されているかを調査	A-2-(2)
		15	あなたにあった食事方法（食事時間、食器・用具、食べやすい工夫、介助の方法）になっていますか。	利用者の心身の状況に応じた食事の提供と支援が行われているかを調査	A-2-(2)
		16	入浴や着替え、トイレなどであなたが恥ずかしい思いをしないようにしてくれますか。	利用者の心身の状況に応じた入浴支援や排せつ支援などが行われているかを調査	A-2-(2)
生活環境	利用者の快適性と安心・安全に配慮した生活環境が確保されているか。	17	この施設であなたは安心してすごすことができますか。	利用者にとって快適でくつろぐ環境となっているかを調査	A-2-(3)
		18	施設の中であなたは安全に動くことができますか。（危ないところはありませんか。）	施設の建物や設備が利用者の安全に配慮されているかを調査	A-2-(3)
健康管理	利用者の健康状態の把握と体調変化の迅速な対応等を適切に行っているか。	19	あなたがケガをしたり具合が悪いときに、すぐに病院に連れて行ってくださったり心配してくれますか。	利用者の体調変化による緊急時の迅速な対応が行われているかを調査	A-2-(5)
交流支援	利用者の家族等との連携・交流と家族支援を行っているか。	20	ボランティアや地域の人、家族等が参加したり交流したりする機会がありますか。	利用者の家族等との連携や交流の機会を設けているかを調査	A-2-(8)