

平成31年度（2019年度）

児童養護施設 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 (小学生以下用)	標準調査票 質問文 (中学生以上用)	項目のねらい	関連する項目
サービスの提供	1 食事の時間が楽しいひとときになっているか	あなたにとって食事の時間は楽しいひとときになっていますか	あなたにとって食事の時間は楽しいひとときになっていますか	・日常生活の中で重要である食事の時間を、子どもが楽しいひとときと感じているかを調査します。	6-4-3
	2 子どもの年齢や特性、個別事情に応じて生活や規則内容等の説明を受けているか	(施設名)の生活の中での決まりや約束事がどうして大切なのか、職員はあなたがわかるように伝えてくれましたか	(施設名)の生活の中での規則がどうして大切なのか、職員はあなたが納得できるように説明してくれましたか	・施設生活でのルールや規則が、子ども一人ひとりの状況(年齢や特性等)に配慮した納得できる説明のもとに実施されていると感じているかを調査します。	6-4-6
	3 【中学生以上の方に】将来に関する支援は、子どもの個別の要望や事情に応じて行われているか		あなたの将来(進学・就職・自活)について、職員は相談に乗ってくれたり、助けてくれたりしますか	・子どもの将来の自立生活(進学、就職、自活)についての不安が最小限で済むように、個別の状況に応じた相談対応や助言が受けられていると思うかを調査します。	6-4-7
安心・快適性	4 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)内がきれいで整理整頓されていると思いますか	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。 ・子ども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。	6-4-6
	5 職員の接遇・態度は適切か	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	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、子どもが適切だと感じているかを調査します。	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、具合が悪くなったときに、職員は助けてくれていると思いますか	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 6-4-5
	7 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	あなたは、子ども同士のけんかやいじめ等があった場合に職員は助けてくれていると思いますか	あなたは、子ども同士のいさか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	・子ども同士のトラブルは、本人だけでなく、他の子ども間のいさ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。	6-5-2
利用者個人の尊重	8 子ども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大切にしながら対応してくれていると思いますか	・子ども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
	9 子どものプライバシーは守られているか	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	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
	10 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)をつくるときに、あなたが“こうしたい”と思うことを職員は聞いてくれますか	あなたの支援に関する計画(目標)を作成したり見直しをする際に、(施設名)はあなたの状況や希望を聞いてくれますか	・個別の計画や目標の作成及び見直しの際に、利用者のおかれている状況や要望が聞かれているかを調査します。	6-3-1
	11 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(目標)など、(施設名)での生活についての説明は、わかりやすいと思いますか	あなたの支援に関する計画(目標)や支援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
	12 【小学校4年生以上の方に】自らの権利について、職員はわかりやすく教えてくれたか	(施設名)では、「子どもの権利ノート」や「子ども会議」などで、あなたの権利についてわかりやすく教えてくれましたか	(施設名)では、「子どもの権利ノート」や「子ども会議」などで、あなたの権利についてわかりやすく教えてくれましたか	・施設生活の中で守られるべき子どもの権利について、子ども一人ひとりの状況に配慮して、理解できるように工夫して説明してくれたと感じているかを調査します。	6-5-2
	不満・要望への対応	13 子どもの不満や要望は対応されているか	あなたが“いやだな”“してほしいな”と思ったことを伝えたとき、職員はよくなるように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、職員が子ども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。
14 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、子ども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