

平成31年度（2019年度）

放課後等デイサービス 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	事業所での活動は楽しく、 興味の持てるものとなっているか	（事業所名）での活動や遊びは楽しく、興味が持てますか	・事業所での取り組みが子どもの情緒に働きかけるものになっているかを確認するために、事業所での活動や遊びを、子どもが楽しんでいるのかを調査します。	6-4-3
	2	事業所での仲間との関わりは楽しいか	（事業所名）で友達と一緒にいると楽しいですか	・事業所の中で社会性を育てているか確認するために、事業所での友達との交流を楽しめているかを調査します。	6-4-3
	3	職員は、話し相手や、相談相手になってくれるか	職員はあなたと話をしたり、困ったときの相談にのってくれたりしますか	・子どもが困った時や話したい時に、職員が相談にのったり、助けてくれていると感じているかを調査します。	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）の生活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・食事スペースなどに特に着目して調査します。	-
	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	・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
	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	・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。	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。	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	・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、子どもや家族の状況や要望を聞かれているか	あなたのサービスに関する計画（目標）を作成したり見直しをする際に、（事業所名）はあなたの状況や要望を聞いてくれますか	・個別の計画作成時については、計画作成及び見直しの際に、子ども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
	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	12	子ども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、職員が子ども、家族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
	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	・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