

令和2年度

福祉型障害児入所施設（旧知的障害児施設） 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 | 子どもの様子や支援の内容についての十分な説明があるか | あなたは、施設での子どもの様子や、支援内容についての説明は十分だと思いますか | ・施設での子どもの様子や、一日の支援内容など、家族への情報提供が十分にあるかを調査します。 | 6-4-7 |
| | 2 | 家族への精神的なサポートの取り組みは十分か | 家族に対する精神的なサポート（生活相談や進路相談、家族間交流の機会の提供等）は十分に行われていると思いますか | ・家族に対する精神的なサポートとして、生活相談や進路相談、家族間交流の機会の提供などが、十分に行われていると感じているかを調査します。 | 6-4-7 |
| | 3 | 緊急時の対応体制は信頼できるか | 緊急時における子どもへの対応や家族への連絡などの体制は信頼できますか | ・施設生活における緊急時の家族への連絡などの対応体制について、適切に行われている（行われる）と思うかを調査します。 | 4-1-1 |
| 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、施設的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 | ・施設内の清掃、整理整頓等、清潔感が求められる場所である、トイレ・浴室・食事スペースなど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 | 子どもがけがをしたり、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、他の子ども同士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、職員が子ども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 | ご本人やご家族のプライバシー（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、子どもや家族の状況や要望を聞かれているか | 子どもの支援に関する計画作成したり見直しをする際に、（施設名）はご本人やご家族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 |
| | 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 | 子どもの計画や支援内容など、施設での生活についての説明は、わかりやすいと思いますか | ・支援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 | 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、家族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 |