

平成23年度
ろうあ児施設 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	関連する事業評価項目
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	食事の時間は楽しいですか	6-4-2
	2	施設での生活は子どもの自主性が尊重されているか	(施設名)で、あなたは楽しく生活できていますか	6-4-6
	3	子どもの年齢や特性に応じた方法でコミュニケーションがとられているか	職員はあなたのわかりやすい方法(手話など)で話してくれますか	6-4-1
	4	自立支援は、利用者の個別の要望や状況に応じて行われているか	あなたの将来(学校・仕事など)について悩んだり迷ったとき、職員と一緒に考えてくれますか	6-4-1
	5	子どもの年齢や特性、個別事情に応じて、生活や規則内容等についてわかりやすい説明を受けているか	決まりや約束ごとがどうしてあるのかわからないとき、職員はわかるように教えてくださいましたか	6-4-1
利用者個人の尊重	6	サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	職員は、他の人に知られたくないことや内緒のことなどの秘密を守ってくれますか	6-5-1
	7	一人ひとりの子どもは大切にされているか	職員はあなたの良いところをほめてくれますか	6-5-2
	8	職員の対応は丁寧か	職員は、いつも乱暴な言葉を使ったり、命令したり、呼び捨てにしないで接してくれていますか	6-5-2
個別の計画	9	個別の目標や計画を作成するとき、子どもの要望は聞かれているか	(施設名で)あなたの目標(自立支援計画)を作るときに、職員はあなたの希望をきいてくれましたか	6-3-1
	10	【個別の目標や計画について説明を受けた方に】個別の目標や計画についての説明はわかりやすかったか	説明を受けてあなたの目標や計画がよくわかりましたか	6-3-2
利用前の対応	11	【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	職員からの話はわかりやすかったですか	6-2-1
不満・要望への対応	12	不満や要望を職員に言いやすいか	ここでの暮らしで「いやだなあ」「してほしいなあ」と思ったことは、職員に伝えやすいですか	3-1-1
	13	利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	「いやだなあ」「してほしいなあ」と思ったことを職員に伝えると、よくなるようにしてくれますか	3-1-1
	14	第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	あなたの「いやだなあ」「してほしいなあ」と思うことを、第三者委員などに伝えることができることを知っていますか	3-1-1