

**平成23年度
乳児院 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	生活環境は乳幼児にとって安全な設備になっているか	お子さんが生活するところは子どもにとって安全な設備になっていると思いますか	6-4-6
	2	防犯等の対策がとられ、乳幼児が安心して生活できる環境となっているか	不審者の侵入などの事態に対し防犯等の対策が取られ、お子さんが安心して生活できる施設だと思いませんか	4-2-1
	3	乳幼児の様子は家庭へ十分に連絡されているか	お子さんの体調や成長の様子について、施設から家庭への連絡は十分だと思いませんか	6-4-2
	4	乳幼児との面会や外出、外泊には、保護者等の希望を聞いてくれているか	お子さんとの面会や外出、外泊には、あなたの希望を聞いてくれますか	6-4-3
	5	保護者等からの相談は十分に聞いているか	お子さんのことについて、職員は話を十分に聞いてくれますか	6-4-3
利用者個人の 尊重	6	サービス提供にあたって、子どもと保護者のプライバシーは守られているか	他の人に知られたくないことなど、プライバシー（秘密）が守られていますか	6-5-1
	7	一人ひとりの子どもは大切にされていると思うか	お子さんはここで大切にされていると思いませんか	6-5-2
	8	職員の対応は丁寧か	職員は礼儀正しく丁寧に対応していますか	6-5-2
不満・要望への 対応	9	不満や要望を職員に言いやすいか	要望や不満を職員に気軽に話すことができますか	3-1-1
	10	保護者の不満や要望はきちんと対応されているか	職員は、要望や不満などに、きちんと対応していますか	3-1-1
	11	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	不満や要望などをもったとき、第三者委員（施設外の苦情解決相談員）などに相談できることを知っていますか	3-1-1
個別の計画	12	個別の計画を作成するとき、職員と話し合いをしたか	ここでのお子さんの養育や、あなたやご家族に対する援助内容について、職員と話し合いをされましたか	6-3-1・2
利用前の 対応	13	【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	職員の説明をきいて、お子さんが施設でどのように生活するのかよくわかりましたか	6-1-1