

平成24年度  
児童養護施設 共通評価項目（利用者調査）

| 共通<br>フレーム | 共通評価項目 |                                                      | 標準調査票 質問文<br>(小学生以下用)                                          | 標準調査票 質問文<br>(中学生以上用)                                    | 関連する<br>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                                 | 食事の時間は楽しみですか                                                   | 食事の時間は楽しみですか                                             | 6-4-3          |
|            | 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）では、あなたの考えややりたいことを大切にしてくれますか                               | （施設名）の生活では、あなたの自主性（自分の考えで行動すること）を大切にしてくれますか              | 6-4-6          |
|            | 3      | 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                 | 決まりや約束ごとがどうしてもあるのかわからないとき、職員はわかるように教えてくれましたか                   | （施設名）での規則に納得できなかった場合、職員はわかるように説明してくれましたか                 | 6-4-6          |
|            | 4      | 【中学生以上の方に】自立支援は、子どもの個別の要望や事情に応じて行われているか              |                                                                | あなたが将来（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              | 6-4-7          |
| 利用者個人の尊重   | 5      | サービス提供にあたって、子ども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話などの秘密を守ってくれますか                           | 職員は、他の人に知られたくないプライバシー（秘密）を守ってくれますか                       | 6-5-1          |
|            | 6      | 一人ひとりの子どもは大切にされているか                                  | あなたはここで大切にされていますか                                              | あなたはここで大切にされていますか                                        | 6-5-2          |
|            | 7      | 【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 | 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、あなたに接してくれていますか                | 職員は日頃から乱暴な言葉を使ったり、命令したり、呼び捨てにしないで、あなたに接してくれていますか         | 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                                      | 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、職員に言いやすいですか                    | あなたは、不満や要望を職員に気軽に言うことができますか                              | 3-1-1          |
|            | 10     | 子ども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言うとうと、よくなるようにしてくれますか                 | 職員は、あなたの不満や要望にちゃんと対応してくれますか                              | 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                       | あなたの“いやだなあ”“してほしいなあ”と思うことを、（施設名）の職員以外の大人の人にも話すことができることを知っていますか | あなたは、不満や要望などをもらったとき、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）であなたについての目標（自立支援計画）を作る時に、職員はあなたの希望を聞いてくれましたか              | （施設名）であなたの自立支援計画を作る時に、職員はあなたの希望を聞いてくれましたか                | 6-3-1          |
|            | 13     | 【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関しての説明はわかりやすかったか      | あなたについての目標や計画の説明はわかりやすかったですか                                   | あなたに関する計画の説明はわかりやすかったですか                                 | 6-3-2          |
| 利用前への対応    | 14     | 【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                                             | 職員からの説明はわかりやすかったですか                                      | 6-1-1          |