

平成27年度

児童自立生活援助事業【自立援助ホーム】 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	項目のねらい	関連する 項目
サービスの 提供	1	食事の時間がくつろげる ひとときになっているか	食事の時間はくつろげるひととき になっていますか	・日常生活の中で重要な食事の時間が、 子どもたちにとって安らげる、くつろげ るひと時と感じているかを調査します。	6-4-6
	2	子どもの個別事情に応じ て生活や規則内容等の説 明を受けているか	(ホーム名)の生活の中での規則が どうして大切なのか、職員はあなた が納得できるように説明してくれま したか	・施設生活でのルールや規則が、子ども 一人ひとりの状況(年齢や特性等)に配 慮した納得できる説明のもとに実施され ていると感じているかを調査します。	6-4-4
	3	職員を信頼して話せるか	職員に安心して自分の事を話すこと ができますか	・安定した施設での生活、その後の自立 生活に欠かせない職員との信頼関係が築 け、自分のことや悩み事などを話すこと ができていると思うかを調査します。	6-4-1
	4	就労に関する支援は役に 立っているか	あなたが仕事を探したり継続するに あたっての職員からの支援は役に 立っていますか	・自立生活を送るために必要な、仕事探 しや仕事を続けていくうえでの職員から の支援が、役に立っていると思うかを調 査します。	6-4-2
安心・快 適性	5	ホーム内の清掃、整理整 頓は行き届いているか	あなたは、(ホーム名)の共有ス 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 求められる場所として、トイレ・浴室・ 食事スペースなどに特に着目して調査し ます。 ・子どもの居室についてはなるべく本人 で清掃等ができるように支援しているこ ともあるため、共有スペースに着目して 調査します。	6-4-4
	6	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えますか	・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 適切だと感じているかを調査します。	6-5-2
	7	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。	4-2-1
	8	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	9	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 と思えますか	・子どもの考えや思いを受け止め、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。	6-5-2
	10	子どものプライバシーは 守られているか	あなたのプライバシー(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えますか	・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
	11	個別の計画作成時に、利 用者の状況や要望を聞か れているか	あなたの支援に関する計画(目標) を作成したり見直しをする際に、 (ホーム名)はあなたの状況や要望 を聞いてくれますか	・個別の計画や目標の作成及び見直し の際に、利用者のおかれている状況や 要望が聞かれているかを調査します。	6-3-1
	12	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	あなたの支援に関する計画(目標) やサービス内容についての説明は、 わかりやすいと思えますか	・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
	13	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	(ホーム名)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	・ホームでの生活の中で守られるべき 子どもの権利について、子ども一人 ひとりの状況に配慮して、理解でき るように工夫して説明してくれたと感 じているかを調査します。	6-5-2
不満・要 望への 対応	14	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えますか	・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。	3-1-2
	15	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