

平成31年度（2019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	項目のねらい	関連する項目	
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、安全な設備になっていると思いますか	・子どもの生活スペースが安全なものとなっているかを調査します。	6-4-5
	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えますか	・不審者等、防犯対策がとられ、安心して子どもが生活できる環境になっているかを調査します。	4-1-1
	3	乳幼児の様子は家庭に連絡されているか	施設での生活の中でのお子さんの様子（体調や成長など）は家庭に連絡されていますか	・施設での子どもの様子（体調や成長など）について、必要な連絡がされているかを調査します。	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ていると思いますか	・子どもとの面会、外出、外泊時に、保護者の意向・希望を十分に聞いてくれるかを調査します。	6-4-2
	5	保護者等からの相談を聞いてくれているか	お子さんのことについて、職員は話を聞いてくれていると思いますか	・施設の職員が、保護者の抱える悩みや相談に対応してくれているかを調査します。	6-4-2
安心・快適性	6	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。	6-4-5
	7	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、態度について適切だと感じるかを調査します。	6-5-1 6-5-2
	8	病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	お子さんがけがをしたり、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。	6-4-6
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、職員がお子さん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。	3-2-2 6-5-2
	10	子どもと保護者のプライバシーは守られているか	あなたやお子さんのプライバシー（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	お子さん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、（施設名）は子どもや家族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、子どもや家族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	お子さん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
不満・要望への対応	13	保護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えますか	・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
	14	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