

利用者調査結果

共通評価項目 コメント	実数			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当
1. 食事の時間が楽しいひとときになっているか	22	5	1	0
「はい」の回答は78.6%で、そのコメントには「食事はおいしい」「嫌いなものも食べる」「楽しいなど」の意見があり、全体的に自分の好きな食べ物などを取り上げたコメントでした。「どちらともいえない」では「楽しいときもあれば、気まずいときもある」とコメントしています。「いいえ」では「食べたくないものを一口だけ食べるが、職員はもっと食べるようにと言う」などのコメントです。				
2. 施設での時間の使い方や衣服・物の所有について、職員は意見を尊重してくれているか	23	3	0	2
「はい」の回答は82.1%で、そのコメントは「自由にできている」「自分の小づかいで好きな物を買ってよいことになっているが、大きい金額の買い物をするときは、職員に伝えてからお金を使っている」「小づかいの貯め方を教えてもらった」「パソコンやゲームの時間は決まっていて、納得できないこともある」などです。「どちらともいえない」では「気持ちは聞いてくれるが、やってくれない」「小づかいの金額を増やしてほしい」などのコメントがありました。「無回答・非該当」では、コメントはありません。				
3. 子どもの年齢や特性、個別事情に応じて生活の約束ごとの説明を受けているか	22	4	2	0
「はい」の回答は78.6%で、そのコメントは「約束ごとはあまりない」「寝る時間、起きる時間、ゲームの時間などの決まりはある」「約束ごとについては、暴力反対などを教えてもらった」などです。「どちらともいえない」では「約束を破ったときに、職員と話し合いをすることがとても怖い」「説明はしてくれたけれど、よくわからない」などのコメントです。「いいえ」では「どうしてそういうルールなのか、理解できないことが多い」「ルールの変更がないので、意見を言うことをあきらめるようになった」などとコメントしています。				
4. 自立に向けた支援について、多様な選択肢から情報提供や相談対応がなされているか	23	3	1	1
「はい」の回答は82.1%で、そのコメントは「将来の仕事の希望や自分が将来どうなりたいか、職員と話している」「ミライ計画書の作成時に、職員は、自分の好きなことを頑張っていこう、と言ってくれる」などです。「どちらともいえない」では「自分の将来についての話はまだしていない」です。「いいえ」では「将来のことについて聞いても“わからない”と言われる」というコメントです。「無回答・非該当」では、コメントはありません。				
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	22	3	2	1
「はい」の回答は78.6%で、そのコメントは「いつも職員が掃除をしてくれるが、自分も手伝うことがある」「ちゃんと片づいている」「普通だと思う」などのコメントです。「どちらともいえない」では、コメントはありません。「いいえ」では「リビングにゴミブリが出る」「トイレも床も汚い」などのコメントです。「無回答・非該当」では、コメントはありません。				

6. 職員の接遇・態度は適切か	21	5	2	0
「はい」の回答は75.0%で、そのコメントは「職員はやさしい」「職員の服装などは、きちんとしている。乱暴な話し方もしない」「なかには言葉づかいや態度がよくない職員がいるので、第三者委員に言って相談に乗ってもらった」などのコメントです。「どちらともいえない」では「乱暴な言葉を使う職員はいないが、頼むと“後でね”と言われ、いつになったらやってくれるのか、わからない」「気になる職員がいるグループがある」などとコメントしています。「いいえ」では「職員は私の話を論破しようとしてくる。うっとおしい」というコメントです。				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	24	4	0	0
「はい」の回答は85.7%で、そのコメントは「相談しようと思えばできるし、助けてくれる」「けがなどをしたときは助けてくれる」「病院にも連れて行ってくれる」「ぼんやりしていると、職員は“具合が悪いのか”と気にかけてくれる」などのコメントです。「どちらともいえない」では「熱が出たときは、よくしてくれるが、身体の具合が悪いのに、休ませないようにもしている」というコメントです。				
8. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	20	6	2	0
「はい」の回答は71.4%で、そのコメントは「職員はどちらの意見も聞いてくれる」「職員がトラブルの仲介人になってくれた」「けんかをすることはないけれど、職員は助けてくれると思う」などのコメントです。「どちらともいえない」では「けんかをすることはあるが、助けてくれているかどうかはわからない」とコメントしています。「いいえ」では「いじめがあると伝えても“しようがない”とか“あの子は何々だから”などと言われてしまう」「職員への信頼って何なのか、わからない」などのコメントです。				
9. 子どもの気持ちを受け止め、尊重した対応がされているか	23	3	1	1
「はい」の回答は82.1%で、そのコメントは「職員は話しやすいので、自分から話している」「自分が話すことを職員は否定しない」「たぶん、わかってきていると思う」などです。「どちらともいえない」では、コメントはありません。「いいえ」のコメントは「怖いことがあっても、職員は対応してくれない」というコメントです。「無回答・非該当」では「職員が気持ちを大切に聞いてくれるなんてことは、まずないし、対応もしていない」というコメントです。				
10. 子どものプライバシーは守られているか	19	4	2	3
「はい」の回答は67.9%で、そのコメントは「秘密は守ってくれる」「自分の秘密を、他の子どもにばらされたことはある」などです。「どちらともいえない」のコメントは「職員には、部屋には勝手に入られるし、引き出しも勝手に覗かれる」「秘密は守ってくれるけれど、わからない」などです。「いいえ」では、コメントはありません。「無回答・非該当」では「職員がそうしてくれているということは、まずない」というコメントです。				
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	25	3	0	0
「はい」の回答は89.3%で、そのコメントは「計画をつくるときは、職員は希望を聞いてくれる」「目標は自分で決めている」などです。「どちらともいえない」では、コメントはありません。				
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	19	7	0	2
「はい」の回答は67.9%で、そのコメントは「説明はわかりやすい。きちんと教えてくれる」「わかりやすい」などのコメントです。「どちらともいえない」では「説明のわかりやすさは、場合による」「聞かれるけれど、それだけで説明はない」などのコメントです。「無回答・非該当」では、コメントはありません。				

13. 自らの権利について、さまざまな機会をとらえて職員はわかりやすく教えてくれるか	20	6	2	0
<p>「はい」の回答は71.4%で、そのコメントは「入所時に“子どもの権利ノート”をもらっているので、権利のことはだいたいわかっている。学校でも“基本的人権の尊重”などは習うし、教科書にも書いてある」「職員と“子どもの権利ノート”について話すことはないし、そのノートはもう失くした」などです。「どちらともいえない」では「子ども会議って何なのか、知らない」とコメントしています。「いいえ」では「“子どもの権利ノート”のことは知らない。もらっていない」というコメントです。</p>				
14. 子どもの不満や要望は対応されているか	22	4	2	0
<p>「はい」の回答は78.6%で、そのコメントは「職員に話を聞いてもらえる」「職員に無理な相談をしなければ、大丈夫であると思う」「職員は、よくなるようにしてくれる」などです。「どちらともいえない」では「職員に伝えても何もしてくれないので、あきらめている」というコメントです。「いいえ」では「要望をかなえてくれようとはするが、そうしてくれるまでが長い。なかなかしてくれない」というコメントです。</p>				
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	22	4	1	1
<p>「はい」の回答は78.6%で、そのコメントは「紙に書いてポスト（意見箱）のところに張り出されているので、児童相談所のことも、第三者委員のことも知っている」「第三者委員と話したことがある」「だいたい前のことなので忘れた」などです。「どちらともいえない」では「要望を書いて意見箱に入れ、第三者委員にも話したが、何も変わらない」というコメントです。「いいえ」では「職員以外の人のことは知らない」というコメントです。「無回答・非該当」では、コメントはありません。</p>				