

	a	b	c	d	e	f	g	h	i	改善の方向性
1 利用者への対応、受答え、挨拶等は丁寧に行うよう日々、心がけている。	○	○	×	○	○	○	○	○	○	お子さまへの対応方法については、日々職員間で話し合いや検討の場を持ち、認識を共有していきます。
2 利用者の人格を尊重し、接し方や呼称に配慮している。	○	○	×	○	○	○	○	○	○	お子さまへの対応方法については、日々職員間で話し合いや検討の場を持ち、認識を共有していきます。
利用者への説明はわかり易い言葉で丁寧に行い、威圧的な態度、命令口調にならないようにしている。	○	○	×	○	○	○	○	○	○	お子さまへの対応方法については、日々職員間で話し合いや検討の場を持ち、認識を共有していきます。
4 職務上知りえた利用者の個人情報については慎重な取り扱いに留意している。	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
5 利用者の同意を事前に得ることなく、郵送物の開封、所持品の確認、見学者等の居室への立ち入り等を行わないようにしている。	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
6 利用者の意見、訴えに対し、無視や否定的な態度をとらないようにしている。	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
7 利用者を長時間待たせたりしないようにしている。	×	○	○	○	○	○	○	○	○	待ってもらう際の丁寧な説明などを、心掛けていきます。
8 利用者の嫌がることを強要すること、また、嫌悪感を抱かせるような支援、訓練等を行わないようにしている。	○	○	○	○	○	○	○	○	○	今後も苦手なことでも楽しんで取り組んでもらえるような方法やトレーニング内容を職員全体で考えていきます。
9 危険回避のための行動上の制限が予想される事項については、事前に本人、家族に説明し同意を得るとともに、方法を検討し実施にあたっては複数の職員によるチームアプローチをとっている。	×	○	○	○	○	○	○	○	○	該当する事象は今のところありませんが、日々起こった事象については保護者様に説明しております。今後は、事前説明にも配慮した体制作りを行って参ります。
10 利用者に対するサービス提供に関わる記録書類(ケース記録等)について、対応に困難が生じた事柄や不適切と思われる対応をやむを得ず行った場合等の状況も適切に記入している。	○	○	○	○	○	○	○	○	○	ケース記録の記入の仕方についてなど、記録の取り方について職員のスキルアップを図る取り組み(研修など)を行っていきます。
11 ある特定の利用者に対して、ぞんざいな態度・受答えをしてしまうことがある。	×	×	×	×	×	×	×	×	×	
12 ある特定の職員に対して、ぞんざいな態度・受答えをしてしまうことがある。	×	×	×	×	×	×	×	×	×	
13 他の職員のサービス提供や利用者への対応について問題があると感じることもある。	○	×	×	×	×	×	×	×	×	個別に聞き取りや面談などを行う、また全体で意識を共有する場を設けるなどして、改善に努めて参ります。
14 上司と日々のサービス提供に関わる対応について問題があると感じることもある。	×	×	×	×	×	×	×	×	×	
15 職員と日々のサービス提供に関わる相談を含め、コミュニケーションがとりやすい雰囲気である。	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
16 他の職員が利用者に対してあなたが虐待と思われる行為を行っている場面に出くわしたことがある。	×	×	×	×	×	×	×	×	×	
17 他の職員が利用者に対してあなたが虐待と思われる行為を行っている場面を容認したこと(注意できなかったこと)がある。	×	×	×	×	×	×	×	×	×	
18 最近、特に利用者へのサービス提供に関する悩みを持ち続けている。	○	×	○	○	×	×	×	×	×	面談や全職員での意見交換の場を設けるなどして、全体で悩みを共有出来るような職場作りを努めてまいります。
19 最近、特に仕事にやる気を感じないことがある。	×	×	○	×	×	×	×	×	×	面談を行うなどして、職員の心身のケアに努めて参ります。
20 最近、特に体調がすぐれないと感じることがある。	○	×	○	×	×	×	×	×	×	検診の推奨や面談による聞き取りなどで、職員の健康面のケアに努めて参ります。