

	はい／できている	いいえ／できていない	未記入	改善の方向性
1 利用者への対応、受答え、挨拶等は丁寧に行なうよう日々、心がけている。	9人			・研修や打ち合わせを通して、職員が共通の意識を持てるよう努めている。
2 利用者的人格を尊重し、接し方や呼称に配慮している。	9人			・研修や打ち合わせを通して、職員が共通の意識を持てるよう努めている。
3 利用者への説明はわかり易い言葉で丁寧に行ない、威圧的な態度、命令口調にならないようにしている。	9人			・研修や打ち合わせを通して、職員が共通の意識を持てるよう努めている。
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。	9人			・研修や打ち合わせを通して、職員が共通の意識を持てるよう努めている。
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。	9人			・研修や打ち合わせを通して、職員が共通の意識を持てるよう努めている。
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。	9人			・研修や打ち合わせを通して、職員が共通の意識を持てるよう努めている。
7 利用者を長時間待たせたりしないようにしている。	9人			・研修や打ち合わせを通して、職員が共通の意識を持てるよう努めている。
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。	9人			・良かれと思って行う支援が虐待にあたるかも知れないことを再度周知、理解して適切な支援を行うように努める。
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。	9人			・やむを得ない行動上の制限については、職員間で現状把握をして、保護者の方と相談する場を設け書面での同意をいただくようにしていく。
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。	9人			・日々の振り返りで情報共有できていたとしても、口頭だけでなく、日誌等の記録にも残すようにする。
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。		9人		・日々の振り返りで情報共有をして、不適切な点があれば改善していく。
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。		9人		・日々の振り返りで情報共有をして、不適切な点があれば改善していく。
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がある。		9人		・職員間で日々の支援をフィードバックして、相談をする機会を設けてサービスの向上に努める。
14 上司と日々のサービス提供に関する対応について問題があると感じることがある。		9人		・気軽に相談できる雰囲気を作るとともに、相談する機会を増やす。 ・報告や相談等の時間を明確に設定し実施する。
15 職員と日々のサービス提供に関する相談を含め、コミュニケーションがとりやすい雰囲気である。		9人		・気軽に相談できる雰囲気を作るとともに、相談する機会を増やす。 ・報告や相談等の時間を明確に設定し実施する。
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。		9人		・何が虐待にあたるかを再認識し、ちょっとしたことでも容認せずにお互いが気付いたことを注意できる環境を作る。
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(注意できなかつたこと)がある。		9人		・何が虐待にあたるかを再認識し、ちょっとしたことでも容認せずにお互いが気付いたことを注意できる環境を作る。
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。	1人	8人		・職員間で日々の支援をフィードバックして、相談をする機会を設けてサービスの向上に努める。
19 最近、特に仕事にやる気を感じないことがある。		9人		・休息を十分にとり、余暇を充実させ、リフレッシュした気持ちで適切な支援ができるように努める。
20 最近、特に体調がすぐれないと感じことがある。		9人		・当事者は体調管理に努め、まわりのスタッフは体調不良者のフォローに努める。