

	○	△	×	改善の方向性
1 利用者への対応、受け答え、挨拶等は丁寧に行うよう日々、心がけている。	5	―	―	
2 利用者（保護者）の人格を尊重し、接し方や呼称等に配慮している。	5	―	―	
3 利用者への説明は分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。	5	―	―	
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	―	―	
5 利用保護者の同意なく、郵便物開封、所持品確認、見学者等の居室への立入りを行わないようにしている。	5	―	―	
6 利用者の意見や訴え等に対し、無視や否定的な態度を取らないようにしている。	5	―	―	
7 利用者を長時間待たせたりしないようにしている。	5	―	―	
8 利用者の嫌がることを強要すること、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。	5	―	―	
9 危険回避のための行動制限が予想される事項は、事前に保護者に説明し同意を得て複数職員で実施している	5	―	―	
10 サービス提供に係る記録は、対応困難が生じた事や不適切対応をやむを得ず行った状況も記入している。	5	―	―	
11 ある特定の利用者に対して、ぞんざいな態度・受け答えをしてしまうことがある。	―	―	5	
12 ある特定の職員に対して、ぞんざいな態度・受け答えをしてしまうことがある。	1	―	4	職員間の受答え仕方について注意喚起していく
13 他の職員のサービス提供や利用者への対応などについて問題があると感じることがある。	―	―	5	
14 上司と日々のサービス提供に係る相談を含め、コミュニケーションがとりやすい雰囲気である。	―	1	4	サービス提供にかかわる相談は支援職員で行っている
15 職員と日々のサービス提供に係る相談を含め、コミュニケーションがとりやすい雰囲気である。	5	―	―	
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。	―	―	5	
17 他の職員が、利用者に対して虐待と思われる行為の場面を容認した（注意できなかったこと）がある。	―	―	5	
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	1	3	利用者の支援方法を職員間で共有し合い意見交換していく
19 最近、特に仕事にやる気を感じない事がある。	―	2	3	運営本部のカウンセリングサービスを促していく
20 最近、特に体調がすぐれないと感じることがある。	1	―	4	体調面の変化を職員間で共有しておく