

平成18年度

重症心身障害児(者)通所施設 利用者調査 共通評価項目

共通評価項目		評価項目のねらい	関連する評価項目	
施設の運営方針	1 施設運営の基本的な考え方(理念・方針)を知っていますか	事業所の基本的な考え方(理念・方針)を知る機会があるか	6-1-1	
	2 [施設運営の基本的な考え方(理念・方針)を知っていると答えた方に]施設運営の基本的な考え方(理念・方針)には納得していますか	利用者(家族等)の同意があるか	6-2-1	
	3 [施設運営の基本的な考え方(理念・方針)を知っていると答えた方に]日頃の療育サービスは、職員の行動等により施設運営の基本的な考え方(理念・方針)と一致していますか	理念とサービスに整合性があるか	1/2/3/4/5/6/7	
毎日の療育サービス	4 送迎時に、利用される方の様子についての把握・確認がありますか	送迎時の利用者の様子がわかるようにしているか	6-4-3	
	5 送迎コースの設定や利用される方の安全管理に関し、家族の要望は聞いてくれますか	送迎については家族の要望を考慮しているか	6-4-3	
	6 生活の中で、個人の好みなど要望は聞いてくれますか	利用者の意思を尊重したサービスが提供されているか	6-5-2	
	7 利用される方の食べる力に合わせた食事が用意されており、メニューには工夫がされていますか	食事の提供は、利用者の状況等を考慮しているか	6-4-2	
	8 食事を楽しめる雰囲気作り(言葉かけなど)がなされていますか	食事を楽しめる雰囲気作りをしているか	6-4-2	
	9 散歩等の外出、買物や外食、映画を見るなど、施設外の社会生活を体験できる機会が用意されていますか	施設外でさまざまな体験をする機会を用意しているか	6-4-1	
	10 職員は、利用される方に丁寧に接してくれますか	職員の接遇は良いか	6-5-2	
	11 担当職員は利用される方の良い所や個性を認めていますか	利用者の意思を尊重したサービスが提供されているか	6-5-2	
	12 担当や他の職員の療育姿勢や対応はだいたい同じ(ばらつきが少ない)ですか	職員間にバラつきがなく、一定の基本的な支援方法を体得している	6-6-1	
	13 療育の中で、利用される方のプライバシーについて配慮されていますか	プライバシー保護に配慮されているか	6-5-1	
	14 保護者の来所時に、利用される方の様子について話がありますか	家族等に利用者の状況について情報を提供しているか	6-4-6	
	15 利用される方に急な病気やケガ等があった時は、すぐに報告がありますか	緊急な状態の変化について、連絡する体制があるか	6-4-4	
	16 急な発熱や痙攣発作など、利用される方の状態急変への対応は適切ですか	施設では安全に安心して生活できているか	6-4-4	
	保護者の方の施設との関わりや交流	17 施設からのたよりやその他の方法で、利用される方の日々の様子や気持ちを知ることができますか	利用者の状況について、保護者と連絡をとっているか	6-4-6
		18 保護者は、施設を随時見学することができますか	家族が施設を自由に見学できるか	6-4-6
		19 利用される方に関する気がかりな点や悩み等について、職員等に気軽に個別相談できますか	相談できるような働きかけをしているか	6-4-6
20 施設や職員は保護者のいろいろな価値観に理解を示していますか		利用者の意思を尊重したサービスが提供されているか	6-5-2	
21 保護者が参加しやすいよう行事日程が配慮されていますか		保護者が行事等へ参加できるような配慮があるか	6-4-6	
療育計画	22 利用される方の療育計画について、家族の意見も取り入れて作成されていますか	療育計画を作成する際、家族の要望を取り入れているか	6-3-2	
	23 利用される方の療育計画について、わかりやすく説明してくれましたか	療育内容についてわかりやすい説明があったか	6-3-2	
	24 利用される方の障害や能力の状況に合わせて、療育計画に基づいた支援が提供されていますか	療育計画、状態に合わせて支援を行っているか	6-4-1	
施設環境	25 利用される方が生活するところ(デイルーム等)は落ち着いて過ごせる雰囲気ですか	園内は快適で落ち着ける環境になっているか	6-4-5	
	26 利用される方の生活を豊かで快適なものとするような設備等が用意されていますか	利用者の快適性に配慮した設備等の工夫をしているか	6-4-5	
地域との交流	27 行事等を通して、地域住民との交流を図っていると思いますか	地域の人との交流の場を作る工夫をしているか	6-4-7	
サービス利用前および開始	28 [過去1年以内に利用を開始したと答えた方に]施設を利用する際の情報は入手しやすかったですか	サービス利用以前にサービス内容や利用方法等の情報入手が容易であったか	6-1-1	
要望・意見やいやな思い・トラブルへの	29 いやな思いやトラブルへの対応は的確ですか	不満や要望への対応は十分か	3-3-1	
	30 利用される方や保護者の要望・意見をもとに、改善が行われていますか	不満や要望を気軽に言えるか	3-3-1	

# 重症心身障害児（者）通所施設 共通評価項目（サービス提供のプロセス）

## 1 サービス情報の提供

### 1 利用者等に対してサービスの情報を提供している

- 1 利用者が入手できる媒体で、利用者に事業所の情報を提供している
- 2 利用者の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものになっている
- 3 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している
- 4 利用者の問い合わせや見学の要望があった場合には、個別の状況に応じて対応している

## 2 サービスの開始・終了時の対応

### 1 サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている

- 1 サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を利用者等の状況に応じて説明している
- 2 サービス内容や利用者負担金等について、利用者等の同意を得るようにしている
- 3 サービスに関する説明の際に、利用者等の意向を確認し、記録化している

### 2 サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援している

- 1 サービス開始時に、利用者の支援に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している
- 2 利用開始直後には、利用者の不安やストレスを軽減するよう配慮している
- 3 サービス利用前の生活をふまえた支援をしている
- 4 サービスの終了時には、利用者等の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援をしている

## 3 個別状況に応じた計画策定・記録

### 1 定められた手順に従ってアセスメントを行い、利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している

- 1 利用者の心身状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し、把握している
- 2 利用者一人ひとりのニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している
- 3 アセスメントの定期的見直しの時期と手順を定めている

### 2 利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の療育・支援計画を作成している

- 1 計画は、利用者等の希望を尊重して作成、見直しをしている
- 2 計画を利用者等にわかりやすく説明し、同意を得ている
- 3 計画は、見直しの時期・手順等の基準を定め、必要に応じて見直ししている
- 4 計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している

### 3 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している

- 1 利用者一人ひとりに関する情報を過不足なく記載するしくみがある
- 2 計画に沿った具体的な支援内容と、その結果利用者の状態がどのように推移したのかについて具体的に記録している

### 4 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している

- 1 計画の内容や個人の記録を、支援を担当する職員すべてが共有し、活用している
- 2 申し送り・引継ぎ等により、利用者に変化があった場合の情報を職員間で共有化している

## 4 サービスの実施

### 1 個別の療育・支援計画に基づいてさまざまな取り組みを行っている

- 1 個別の療育・支援計画に基づいて支援を行っている
- 2 利用者の特性に応じて、コミュニケーションのとり方を工夫している
- 3 機能訓練を担当する専門職員からの情報に基づき、他の職員と協力して訓練等を提供し、生活に活かすようにしている

### 2 おいしい食事を楽しく食べられるよう工夫している

- 1 利用者の希望や職員の意見を反映し、バラエティーに富んだ飽きのこない食事を提供している
- 2 食事は利用者の状況に合わせて、提供している
- 3 利用者の状態にあった用具等を用意して介助を行っている
- 4 食事時間が楽しいひとときとなるよう環境を整えている

### 3 利用者一人ひとりの状況に応じて生活上に必要な支援を行っている

- 1 排泄の支援は、利用者一人ひとりの健康状況や身体機能に合わせて行っている
- 2 介助は、利用者の安全性に配慮をしながら、不安のないよう声をかけて行っている
- 3 送迎を行っている場合には、利用者の状況に応じて送迎を行っている

### 4 利用者の健康管理・衛生管理について、必要な支援を行っている

- 1 日常の健康チェックが行われている
- 2 服薬管理は誤りがないようチェック体制を整えている
- 3 日常的に利用者の口腔ケアを行っている
- 4 常に利用者の衛生面に配慮し、清潔を保つようにしている

### 5 利用者の意思を尊重し、施設での生活が楽しく快適になるような取り組みを行っている

- 1 利用者の状況や希望に沿って、生活を楽しめるような取り組みを行っている
- 2 室内は、利用者の状況に応じて快適で落ち着ける環境・空間にしている
- 3 日常生活の介助においては、利用者の自主性を尊重している

## 6 施設と家族等との交流・連携を図っている

- 1 必要に応じて、利用者の施設での様子を家族等へ知らせている
- 2 家族等からの相談に対応する体制を整えている
- 3 家族会等の自主的な運営を支援している

## 7 地域との連携のもとに利用者の生活の幅を広げるための取り組みを行っている

- 1 地域の情報を収集し、利用者の状況に応じて提供している
- 2 必要に応じて、利用者が地域の資源を利用し、多様な体験ができるよう支援している

## 5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重

### 1 利用者のプライバシー保護を徹底している

- 1 利用者について他機関へ照会する際、利用者等の承諾を得るようにしている
- 2 利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている

### 2 サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している

- 1 日常の支援にあたっては、個人の意思を尊重している（利用者が「ノー」と言える機会を設けている）
- 2 利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、放任、虐待、無視等が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に対策を検討し、対応している
- 3 虐待被害にあった利用者がある場合には、関係機関と連携しながら対応する体制を整えている
- 4 利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援を行っている

## 6 事業所業務の標準化

### 1 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている

- 1 手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている
- 2 手引書等は、職員の共通理解が得られるような表現にしている
- 3 提供しているサービスが定められた基本事項や手順等に沿っているかどうかを点検している
- 4 職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している

### 2 サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている

- 1 提供しているサービスの基本事項や手順等は改変の時期や見直しの基準が定められている
- 2 提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や利用者等からの意見や提案を反映するようにしている
- 3 職員一人ひとりが工夫・改善したサービス事例などをもとに、基本事項や手順等の改善に取り組んでいる

### 3 さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している

- 1 打ち合わせや会議等の機会を通じて、サービスの基本事項や手順等が職員全体に行き渡るようにしている
- 2 職員が一定レベルの知識や技術を学べるような機会を提供している
- 3 職員全員が、利用者の安全性に配慮した支援ができるようにしている
- 4 職員一人ひとりのサービス提供の方法について、指導者が助言・指導している
- 5 職員は、わからないことが起きた際に、指導者や先輩等に相談し、助言を受けている