

平成17年度  
 身体障害者短期入所・知的障害者短期入所（障害者ショートステイ）  
 共通評価項目（利用者調査）

共通評価項目			評価項目のねらい	関連する評価項目
基本サービス	1	食事はおいしいですか	食事は概ねおいしいか	6-4-2
	2	他の人に知られたくないことの秘密を守るなど、プライバシーが守られていますか	プライバシーの尊重がされているか	6-5-1
	3	職員は、丁寧(乱暴な言葉を使ったり、命令したり、呼び捨てにしない)に接してくれますか	職員の接遇は良いか	6-5-2
	4	職員はみんな同じようにあなたに接してくれますか	職員は誰もが同じように対応しているか	6-6-1
	5	あなたの気持ちをわかってくれる(相談できる)職員がいますか	職員は利用者の気持ちに配慮しているか	6-5-2
	6	困ったことを外の人(第三者委員など)にも相談できますか	外部の人にも相談できるか	3-1-1
	7	この施設で、あなたは安全に安心して生活できますか	施設での生活は安全・安心か	4-2-1
	8	活動は楽しいですか	活動は楽しいか	6-4-3
利用前の情報提供	9	利用する前に、施設での生活や支援内容など、知りたいことについてわかりやすい説明がありましたか	サービス利用以前にサービス内容や利用方法の十分な説明があったか	6-2-1
	10	施設のサービスなどの考え方を知る機会(説明、掲示など)がありましたか	サービス利用以前に施設サービスの基本的方針等を知る機会があったか	6-2-1
	11	説明を聞いて、ここで生活してみようと思いましたか	説明を聞いて、自分で施設に通うことを決めましたか	6-2-1
トラブルへの対応	12	あなたは不満や要望を職員に気軽に話すことができますか	苦情や要望を職員に気軽に話せるか	3-1-1
	13	職員は不満や要望に対してきちんと対応してくれましたか	職員は不満や要望にきちんと対応しているか	3-1-1

# 身体障害者短期入所 知的障害者短期入所 (障害者ショートステイ) 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 (可能な場合) 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、利用者や家族等の意向を確認し、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 利用者の身体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受入計画を作成している

- 1 計画は、利用者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たうえで、必要に応じて見直している
- 4 計画を緊急に変更する場合のしきみを整備している

### 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きみがある
- 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、関係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 受入計画をいかにしながら、利用者にあった自立 (自律) 生活を送るための支援を行っている

- 1 受入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 必要に応じて、退所時には利用期間中の情報を提供し、相談に応じる体制を整えている

### 2 栄養のバランスを考慮したうえで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 利用者の状態やペースに合わせて食事がとれるよう、必要な支援を行っている
- 3 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 日中活動・入浴・排泄等生活上に必要な支援を行っている

- 1 入浴介助が必要な利用者には、日常的な入浴方法を考慮し、個人の状況にあわせた支援を行っている
- 2 個別のタイミングに応じた排泄誘導など、利用者の状況に応じた排泄介助を行っている
- 3 身の回りのことは自分で行えるよう動きかけ、必要な支援をしている
- 4 利用者の状況に応じて、負担のない日中活動ができるよう支援している

### 4 利用者の健康を維持するための支援を行っている

- 1 利用者の健康状態や服薬に関して、利用者や家族等から必要な情報を収集している
- 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 利用者の体調変化 (発作等の急変を含む) に速やかに対応できる体制を整えている

### 5 利用者の自主性を尊重し、日常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 日常生活のプログラムは、利用者の通常の状況を考慮して組み立てている
- 2 室内は、採光、換気、清潔性など居心地のよい環境となるようにしている
- 3 利用者本人と他の利用者との関係がうまくいよう支援している

## 6 施設と家族等との交流・連携を図っている

- 1 家族等との交流・連携に際して、利用者本人の意思を確認し、その意向に基づいた対応をしている
- 2 必要に応じて、家族等への情報提供や支援をしている

## 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、利用者の承諾を得るようにしている
- 2 個人の所有物や個人宛文書の取り扱い、利用者のプライベートな空間への出入り等、日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮している
- 3 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、必要に応じて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変更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