

平成17年度
救護施設 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 排泄や入浴、金銭管理など、毎日の生活で職員はよく手伝ってくれますか	排泄、入浴、金銭管理など必要な支援が得られているか	6-4-3
	2 職員はみんな同じようにあなたに対応してくれますか	職員の対応は統一されているか	6-6-3
生活場面のサービス	3 通院など毎日の生活で1人で行うことができないとき、職員に助けてもらえますか	通院同行など必要な支援が得られているか	6-4-4
	4 食事はおいしいですか	食事は概ねおいしいか	6-4-2
	5 入浴やシャワーは決められた日に入れますか	入浴やシャワーは決められた日に使用することができるか	6-4-3
	6 入浴やシャワーは、必要があれば、決められた日以外に、入ることができますか	入浴やシャワーは必要に応じて決められた日以外の使用も可能か	6-4-3
	7 施設の行事に参加していますか【注・欄外参照】	施設の行事に参加しているか	6-4-5
	8 【7ではいと答えた方に】行事は楽しいですか	行事は楽しいか	6-4-5
	9 あなたは自由にテレビを見たり、やりたいことができますか	テレビ鑑賞や行動の自由があるか	6-4-5
	10 あなたの自由に使えるお金がいくらあるか、知っていますか	自由に使える金額を承知しているか	6-4-3
	11 【10ではいと答えた方に】その一部または全部を施設に管理してもらっていますか	金銭は施設が管理しているか	6-4-3
	12 【11ではいと答えた方に】自分の必要な時に施設の職員が貯金を下ろしてくれますか	利用者が必要と判断した金銭を、施設に預けた中から要求に応じて引き出してくれるか	6-4-3
自立支援	13 あなたのこれからの（施設での）生活について、職員の人とは話し合ったことがありますか	将来のことについて職員と話し合っているか	6-4-1
	14 家族や友人など施設の職員以外の人と会って、話をすることはありますか	家族・友人等施設職員以外の人と会話の機会があるか	6-4-1
	15 入所者だけの話し合いの場はありますか	入所者のみの懇談の機会があるか	6-4-5
	16 その場に参加したことはありますか	入所者の懇談の場に参加したことがあるか	6-4-5
	17 【16ではいと答えた方に】今後とも参加していきたいですか	今後も入所者懇談の場に参加したいか	6-4-5
	18 地域の人と一緒にいるお祭りなどに参加したことはありますか	地域の人と祭りなどに参加した経験があるか	6-4-7
	19 施設の人が、あなたが自分からやりたいと思うことに協力してくれますか	施設の職員は、利用者がやりたいと思うことの実現に協力的か	6-4-1
要望等対応	20 あなたはこの施設の生活の中で困ったことや、いやなことなど、職員に聞いて欲しいことがありましたか	施設の中で困りごとや嫌なことなど職員に聞いてほしいことがあったか	3-1-1
	21 【20ではいと答えた方に】職員に聞いてもらうことができましたか	困りごとやいやなことを職員に聞いてもらえたか	3-1-1
	22 【21でいいえと答えた方に】言いたいことを我慢していますか	言いたいことを我慢しているか	3-1-1
	23 職員のほかに相談できる人がいますか	第三者委員等職員以外の外部の人に相談できるしくみがあるか	2-1-2
利用説明	24 【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】入所前に、施設での生活や支援の内容などについて、職員の人から説明がありましたか	サービス利用以前にサービス内容などの十分な説明があったか	6-1-1
	25 【24ではいと答えた方に】説明はわかりやすかったですか	サービス開始時の説明はわかりやすかったですか	6-2-1
	26 【24ではいと答えた方に】その説明を聞いて安心しましたか	利用開始時の説明を受けて安心できたか	6-2-1
	27 【24ではいと答えた方に】実際に入所してみても説明と同じでしたか	入所後の実態は、利用開始前の説明と同様であったか	6-2-1

【注】「いいえ」と答えた方には行事に参加しない理由を問うこと

救護施設

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 (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、理解を得ている

- 1 サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要な事項等を利用者の状況に応じて説明している
- 2 サービス内容について、利用者の理解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 利用者の心身の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援助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、同意を得るようにしている
- 3 計画は、見直しの時期・手順等の基準を定めたとうえで、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、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 個別援助計画をいかしながら、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 個別援助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 自立生活に必要なさまざまな情報をわかりやすい方法で提供している
- 4 必要に応じて対人関係のアドバイス等を行っている
- 5 福祉事務所等の関係機関と連携をとりながら、自立に向けた支援を行っている

2 利用者の状況に配慮し、おいしい食事を提供している

- 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 利用者の嗜好に応じた食事提供の取り組みをしている
- 3 利用者のペースに合わせて食事がとれるよう、必要な介助・見守り・声かけ等を行っている
- 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障害状況に合わせた生活を送るための支援を行っている

- 1 入浴時間は利用者の状況や希望に応じるようにしている
- 2 外出が困難な利用者に対しては、利用者の意向に沿って計画的に外出の機会をつくっている
- 3 日常の金銭管理については、必要に応じて自己管理や金銭感覚を養うこと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 健康状態に関して、利用者の相談に応じ、必要に応じて利用者や家族に説明をしている
- 2 必要に応じて、通院等に対する助言や支援を行っている
- 3 必要に応じて利用者が自己服薬管理できるよう助言や支援を行っている
- 4 服薬管理は誤りがないようチェック体制の強化などしくみを整えている

5 日常生活は快適で、利用者意向・自主性を尊重している

- 1 利用者が意見を言う機会があり、その意見等を施設運営に反映できるようなしくみを整えている
- 2 行事やレクリエーションのプログラムは、利用者の特性や嗜好を考慮し、多様な体験ができるようにしている
- 3 施設での基本ルール(禁止事項含む)は利用者の意見を参考にするなどしながら、必要な見直しを行っている
- 4 福祉事務所等との連携にあたっては、利用者の意向を尊重して行っている

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 利用者一人ひとりの状況を家族等へ知らせる手段を整えている

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