

平成17年度

児童居宅介護 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	
サービス内容	1	ヘルパーは、お子さんのサービスを居宅介護計画（ケアプラン）に基づききちんとしてきていますか	サービスが適切に実施されているか	6-4-1
	2	ヘルパーは衛生や安全 安心に配慮してくれていますか	ヘルパーは衛生や安全性に配慮しているか	4-2-1
	3	ヘルパーは誰でも丁寧に接してくれていますか	ヘルパーの接遇はよいか	6-6-1
	4	ヘルパーは、お子さんや家族のプライバシーを守っていますか	ヘルパーは守秘義務を遵守しているか	6-5-1
	5	ヘルパーは、お子さんや家族のことを気づかってくれていますか	ヘルパーは利用者や保護者を尊重しているか	6-5-2
	6	事業所に言ったことがヘルパーにきちんと伝わっていますか	事業所内の意思の疎通が図れているか	6-4-3
	7	ヘルパー間の連絡は十分できていますか	ヘルパー間の意思の疎通が図れているか	6-4-3
	8	いつもと違うヘルパーが来た時も、いつもと同じ手順、方法でサービスを提供してくれますか	当該利用者に対する支援方法は統一されているか	6-6-1
	9	利用中のお子さんの状況について、十分な報告がありますか	サービス提供時の状況報告が適切になされているか	6-4-1
	10	事業所やヘルパーは、生活や介護に関する情報提供や、相談 助言などの精神面のサポートをしてくれますか	事業所やヘルパーは必要な情報提供 相談 助言等をしているか	6-4-1
利用者意思の尊重	11	サービス提供にあたって、お子さんの気持ちを大切にしてくれていると思いますか	個人の意思(意向)が尊重されているか	6-5-2
計画	12	事業所は、居宅介護計画（ケアプラン）を作る時、お子さんの状況や、保護者の希望をよく理解してくれましたか	利用者の状況や保護者の要望を踏まえて計画を作成しているか	6-3-2
	13	居宅介護計画（ケアプラン）について、事業所から十分な説明がありましたか	計画に関して、十分な説明があったか	6-3-2
サービス利用前および開始時	14	【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】サービスを利用する際の情報（公開情報）は入手しやすかったですか	サービス利用前の情報入手が容易であったか	6-1-1
	15	【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】この事業所を利用することを決める前に、サービス内容や利用方法についての説明は十分ありましたか	サービス提供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	6-1-1
	16	【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】契約の際、内容について十分説明がありましたか	契約時に契約内容の説明があったか	6-2-1
トラブル等への対応	17	ヘルパー訪問について、不満や要望を事業所に気軽に言うことができますか	ヘルパー訪問に対する不満や要望を気軽に言えるか	3-1-1
	18	事業所は、不満や要望をよく聞いて対応してくれていますか	事業所での不満や要望への対応は十分か	3-1-1

児童居宅介護 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 子どもや保護者等に対してサービスの情報を提供している

- 1 子どもや保護者が入手できる媒体で、事業所の情報を提供している
- 2 子どもや保護者の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものとしている
- 3 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している
- 4 子どもや保護者の問い合わせがあった場合には、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子どもや保護者に説明し、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、重要事項等を子どもや保護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、子どもや保護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、子どもや保護者の意向を確認し、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、子ども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、子ども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、子どもや保護者の不安を軽減し、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、子どもの課題を個別のサービス場面ごとに明示している

- 1 子ども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 子どもや保護者のニーズ・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 子どもや保護者の希望と関係者の意見を取り入れた居宅介護計画を作成している

- 1 計画は、子どもや保護者の希望を尊重して作成、見直しをしている
- 2 計画を子どもや保護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、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 子どもに関する記録が行われ、管理体制を確立している

- 1 子ども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、その結果子ども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 子ども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、子ども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 居宅介護計画をいかながら、子どもに合った自立(自律)生活を送るための支援をしている

- 1 居宅介護計画に基づいて支援を行っている
- 2 子どもにあわせてコミュニケーション方法の工夫を行い、子どもの自主性、自発性を尊重している
- 3 子どもの支援は保護者や関係機関、関係職員と連携をとって行っている

2 サービス提供の時間が子どもや保護者にとって安心・快適なものとなるようにしている

- 1 子ども一人ひとりの状況に応じて、不快感や不安を与えない工夫を行っている
- 2 訪問した際、子どもの状態や環境に変化がないか確認をし、必要に応じて関係機関と連携をとるなどの対応をしている
- 3 子どもの体調変化(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
- 4 子どもや保護者から援助内容に関して新たな要望や変更があった場合の対応方法を明確にしている
- 5 金銭の扱いに関して、事業者として基本的な方針を明確にしている
- 6 鍵の扱いに関して、事業者として基本的な方針を明確にしている

3 安定的で継続的なサービスを提供している

- 1 ホームヘルパーのコーディネートは、子どもの特性やサービスの内容などを配慮して行っている
- 2 ホームヘルパーが訪問できなくなった場合、代替要員を確保している
- 3 ホームヘルパーが変更になる場合、保護者に事前に連絡をいれている
- 4 ホームヘルパーが替わる時には前任者が同行するなど、引継ぎをしている
- 5 ホームヘルパーの変更後、子どもや保護者に負担がないか確認をしている

4 地域との連携のもとに子ども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、子ども一人ひとりの状況に応じて提供している
- 2 必要に応じて、子ども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 子どもや保護者のプライバシー保護を徹底している

- 1 子どもについて他機関へ照会する際、子どもや保護者の承諾を得るようにしている
- 2 個人の所有物や郵便物の扱い、プライベートな空間への出入り等、日常の支援の中で、子どもや保護者のプライバシーに配慮している
- 3 子ども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、子どもの権利を守り、個人の意思を尊重している

- 1 日常の支援にあたっては、子どもの意思を尊重している
- 2 子ども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 虐待被害にあった子どもがいる場合には、関係機関と連携しながら対応する体制を整えている
- 4 子どもの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、職員や子ども・保護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、子ども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