

平成19年度

重症心身障害児（者）通所施設 共通評価項目（利用者調査）

共通 フレーム	共通評価項目		標準調査票 質問文	関連する 事業評価項目
サービスの 提供	1	利用者の様子や支援の内容についての十分な説明があるか	支援の内容等利用者の様子について、十分な説明がありますか	6-4-6
	2	家族の精神的サポートへの取り組みは十分か	家族間交流の機会や子育てに関する情報提供など家族の精神的なサポートへの取り組みは十分ですか	6-4-6
	3	利用者の体調変化への対応（処置・連絡）などは十分か	発熱やけがなどの処置、家族への連絡などの体調変化への対応は十分ですか	4-2-1
利用者個人の 尊重	4	サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	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	6-5-1
	5	利用者の気持ちは尊重されていると思うか	施設では利用者の気持ちが尊重されていると思いますか	6-5-2
	6	職員の対応は丁寧か	職員は、利用者に丁寧に接していると思いますか	6-5-2
個別の計画	7	個別の目標や計画を作成する際に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	利用者の目標や計画を作るとき、職員は利用者や家族の状況や要望を聞いてくれましたか	6-3-1
	8	【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	利用者の目標や計画についての説明はわかりやすかったですか	6-3-2
利用前の対応	9	【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	6-2-1
不満・要望への 対応	10	不満や要望を事業所（施設）に言いやすいか	（施設名）では、不満や要望を職員に言いやすいですか	3-1-1
	11	利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	（施設名）の職員は、不満や要望にきちんと対応してくれていますか	3-1-1
	12	第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っていますか	3-1-1

平成19年度 共通評価項目（6．サービス提供のプロセス）
重症心身障害児(者)通所施設

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 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、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 整容、移動の支援は、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
- 3 支援は、利用者一人ひとりの主体性を尊重して行っている
- 4 [送迎を実施している事業所のみ]
送迎は、利用者等の必要に応えながら行っている

4 利用者の健康を維持するための支援を行っている

- 1 利用者の状態に応じた健康管理を行い、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
- 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

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 日常生活においては、安全性や清潔面に配慮している

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 利用者に関する情報(事項)を外部とやりとりする必要がある場合には、利用者の同意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