

十字園施設サービス評価基準

I. 人権への配慮

1. 人権の尊重

- ① サービスを提供する理念や基本方針がわかりやすく明文化されている。
- ② サービスを提供する理念や基本方針が職員間に徹底されている。
- ③ サービスを提供する理念や基本方針が利用者主体の考えに基づいている。
- ④ サービスを提供する理念や基本方針は事業計画に反映され、かつ具体化されている。
- ⑤ サービスを提供する理念や基本方針は必要に応じて見直されている。

2. プライバシーの保護

- ① プライバシーを保護するための留意事項が、具体的に示されている。
- ② 個人情報の取り扱い及び、守秘義務についての明確な規定がある。
- ③ 見学者、ボランティア、実習生等の受け入れに際してもプライバシーの保護は守られている。
- ④ プライバシーの保護をするため、生活環境の改善が図られている。

3. 人権の擁護

- ① 利用者への体罰、拘束、暴言、暴力、無視、放置は行われていない。
- ② 体罰等については、明確な例示を持って禁止するとともに、就業規則、職務規定及びマニュアル等でも明文化して職員全員に周知されている。
- ③ 万一、体罰等が行われた場合に備えて、処分規定が設けられている。
- ④ サービスの内容について、相談、苦情の受付担当者が決まっており、利用者に周知されている。
- ⑤ 苦情の申し立てに対しては、施設職員の他に第三者的な立場の人も配置して解決する仕組みを設けている。
- ⑥ 利用者からの相談や苦情が施設において解決困難な場合は、外部の権利擁護相談機関に相談している。
- ⑦ 利用者には、外部の権利擁護相談機関や市町村の相談窓口の存在が周知されている。

II. 日常生活サービスについて

1. 食 事

- ① 個々の状況に応じ食事介助の方法が用意されている。
- ② 日常的に利用者の体調等の把握を行い、必要に応じて個別の献立を用意している。
- ③ 刻み食、流動食、カロリー、栄養等、特別食が必要な利用者に対して個別の食事を用意し提供している。
- ④ 定期的に嗜好調査を行い献立に反映させている。
- ⑤ 適温の食事を利用者に提供している。
- ⑥ 献立、食材に季節感があり、盛り付けや食器にも工夫している。
- ⑦ 利用者が選択できる調味料が用意され、使いやすいように配慮されている。
- ⑧ 食事で使用される材料や献立などの情報が事前に利用者に提供されている。

- ⑨ 食事時間には一定の幅のある時間帯を設け、個々のペースで食べられるよう配慮されている。
- ⑩ 選択できるメニューが用意されている。
- ⑪ 少人数での食事など、落ち着いた雰囲気の中で食事ができるよう配慮されている。

2. 入 浴

- ① 入浴介助の方法や安全確保、プライバシーの保護等についてのマニュアルが設けられている。
- ② 健康状態、入浴に際しての注意事項について個人別のチェックリストが用意されている。
- ③ 設定された時間の他に利用者の必要性や要望に応じて入浴ができる。
- ④ 同性介助を原則とし、介助については利用者の意向を尊重しながら決定されている。
- ⑤ 脱衣場、浴室の設備、入浴に必要な補助具の配置など、環境整備の為の検討を定期的実施している。
- ⑥ 脱衣場は季節（気温）に応じて適温が保たれている。

3. 排 泄

- ① 介助の方法や安全確保、プライバシーの保護、利用者の便意、尿意への速やかな対応、失禁への対応等が明記されたマニュアルが設けられている。
- ② 利用者の健康状況や排泄の際の注意事項など、個人別のチェックリストが用意されている。
- ③ 身体状況に応じた設備、排泄に必要な補助具の配置など、環境整備と衛生面の改善の為の検討を定期的実施している。

4. 衣 服

- ① 衣類の選択は原則的に利用者の意思で行われる。
- ② 衣類の購入にあたっては職員が情報提供や同行する等、相談に応じている。
- ③ 衣類の選択や身だしなみ等について必要に応じて相談に応じている。
- ④ 衣類が汚れた場合の衣類交換について、速やかに、かつプライバシー保護に考慮した介助マニュアルが用意されている。
- ⑤ 自ら着替えをしたいという希望のある利用者に対しては、意思を尊重し対応している。

5. 睡 眠

- ① 寝具類は利用者の要望によって用意されるか、私物利用が認められている。
- ② 就寝中の部屋の明りは、利用者の希望で適宜調整される。
- ③ 同室者との関係で安眠ができない場合は、居室以外の部屋等が利用できるようなっている。
- ④ 夜間の巡視は利用者の安眠を妨げないよう行われている。

6. 健康管理

- ① 利用者の健康マニュアルが用意されている。
- ② 医師や看護師から利用者や家族に対し、健康状態等の説明を定期的に行っている。
- ③ 医師や看護師が健康相談を行っている。
- ④ 健康相談の利用方法について、利用者やその家族に周知徹底している。
- ⑤ 歯磨き介助が必要な利用者に対しては、食後歯磨き介助が実施され、口腔衛生が守られている。
- ⑥ 必要に応じ、家族等に対して利用者の治療等の方針や経過を説明している。
- ⑦ 地域にある病院や診療所を診療科目ごとに把握し、利用者の受診が円滑にできるよう、協力

医療機関を確保している。

- ⑧ 服薬のための介助マニュアルが用意されている。
- ⑨ 利用者の服薬状況を把握する為に服薬記録表等を作成し、活用している。

7. 余暇・レクリエーション

- ① アンケート等を実施して利用者の意向の把握に努めている。
- ② 余暇活動やレクリエーションに関する情報を利用者に提供している。
- ③ 利用者が主体的に活動できるよう職員が支援している。
- ④ 余暇活動やレクリエーション活動のために、必要に応じて外部から協力者を受け入れている。

8. 外出

- ① 利用者が外出を希望する場合には、必要に応じて職員の介助を受けられる体制が整っている。
- ② 地域のガイドマップやイベント等の情報提供を行っている。

9. 外泊

- ① 外泊は施設の都合で決めるのではなく、家族や利用者の事情を考慮して、担当職員が日程等の調整を図り、必要に応じて話し合いを行っている。

10. 預り金の管理等

- ① 預り金の管理規約を定め、責任の所在を明らかにしている。
- ② 預り金の管理方法及び、管理規約を利用者家族等に説明し、了解を得ている。
- ③ 担当者を複数にして分担し、相互チェックが図られる体制が整っている。
- ④ 帳簿類や預金通帳の出納状況を利用者や家族等に対して定期的に報告している。
- ⑤ 帳簿類や預金通帳の開示を利用者や家族から求められた場合は、速やかに応じている。
- ⑥ 金銭管理方法の支援が必要な利用者に対して、小遣い帳の活用等自己管理が可能となるような支援を行っている。

11. 個人生活上の自由な選択への配慮

- ① 新聞やテレビ等は個人で所有する事ができる。
- ② 新聞やテレビを共同で利用する場合は、利用方法について利用者間の話し合いによって決められている。
- ③ 嗜好品は健康や他の利用者への影響を留意した上で、個人の自由が認められている。

12. 日中活動、就労への援助

- ① 個々の利用者の希望、適性に応じて選択することのできる活動が用意されている。
- ② 個々の利用者には適合する活動内容の導入に努めている。
- ③ 就労（実習）先との連携を密にし、利用者の状況の把握に努めている。

13. 利用者の希望・意見の運営への反映

- ① 日常生活の中で示される利用者の希望や意見について、職員は傾聴することが取り決められている。
- ② 利用者の意向は事業計画をはじめ、運営計画の様々な面で反映されている。

14. 職員の利用者に対する接し方

- ① 接し方（年齢に応じた呼称、言葉遣いを含む）についての指針、マニュアルが用意されている。
- ② 接し方を点検・改善し、向上させるための会議や研修が用意されている。
- ③ 職員に対しては、禁句を含む厳守事項が用意されている。

15. 市民としての権利の行使

- ① 権利行使については、利用者の状態や意向に添った支援をしている。
- ② 利用者の希望に応じて電話などの通信機器が利用できる。また使用のための援助が速やかになされている。
- ③ 手紙や電話等では、通信の秘密が守られ、且つ速やかに取り次ぎが行われている。

16. 主体性の尊重

- ① 意思伝達に制限のある利用者に対して、日常的なふれあいの中でその人固有のコミュニケーションサインの発見と確認に心がけている。
- ② 利用者が自力で行うつもりでいることと介助が必要だと思われることの区分については、本人と職員の間、また職員間で十分に話し合われている。
- ③ 利用者の自己決定を最大限尊重しながら、利用者が本人にとって著しく不利益をもたらすと予想される決定をした場合、適切な方法で援助・介入がなされている。又、介入方法について一定期間ごとに評価され、改善される仕組みが整っている。

17. エンパワメント

- ① 社会生活力を高めるためのプログラムが用意されている。
- ② 施設外で利用できる社会資源について、十分な情報が得られるように学習や体験の機会が設けられている。

18. 生活環境の整備

- ① 日頃から生活環境が利用者にとって心地よいものになるように工夫を行っている。
- ② 利用者が必要とする携行品や、大切に使用する私物が身の回りにおけるようになっている。
- ③ 冷暖房について、その管理や調理方法も含めて、利用者に配慮されたものになっている。

19. 利用者の事故や急病に対する対応

- ① てんかん発作、大怪我等、想定される様々な事態に対応できるマニュアルを用意している。
- ② マニュアルに基づいた訓練が実施されている。
- ③ 事故を記録として残すために報告書等を作成し、将来に生かすための検討マニュアルを用意している。
- ④ 休日夜間でも緊急時に医療が確保できるよう、医療機関と連携している。
- ⑤ 利用者一人一人の健康管理票が用意されており、利用者の状況を医療機関に的確に伝達でき

るシステムがとられている。

20. 利用者の不安定時における適切な対応

- ① 速やかに不安定要素の除去に努めている。
- ② 落ちつくことのできる空間が設けられている。
- ③ やむを得ず何らかの形で利用者の行動を制限する場合の規定を細かく定めている。
- ④ 対応の様子を記録として残し、後に適切な対応であったかどうか検討する機会が設けられている。

Ⅲ. その他のチェック項目

1. 施設の利用

- ① 入所相談では、施設の基本方針や利用条件、あるいはサービス内容について、文章等を用いて説明している。見学の他、体験的な利用の機会を設けている。

2. 利用者に応じた個別プログラム

- ① 個々の利用者について十分な状況把握がなされ、個別支援計画が策定されている。
- ② 個別支援計画は書面で示され、支援の目標、方法、期間等が具体的に記載されている。
- ③ 個別支援計画は、利用者（または家族等）の同意をもって策定されている。
- ④ 個別支援計画に基づいた援助が実施されている。
- ⑤ 個別支援計画、または、それに基づき実施される援助を見直し、改善していくための会議が定期的に行われている。
- ⑥ 利用者、家族に対して、個別支援計画の内容を伝えている。
- ⑦ 利用者の要望に十分に答えられないサービスであることが判明した場合、他機関のサービスを利用する新たなサービスの開発を試みる等、創意工夫を図っている。

3. 地域生活への移行

- ① 必要に応じて地域生活への移行計画を策定している。
- ② 地域生活への移行計画の策定に当たっては、利用者、家族の合意が得られている。
- ③ 地域生活を目指す利用者の相談に応じたり、そのための見学、体験学習が行えるよう、情報提供や具体的プログラムを用意している。
- ④ 個別支援計画の策定に当たっては、関係機関からの参加を得ている。
- ⑤ 必要に応じて、一定の期間は、試験的、体験的な地域生活として支援するプログラムがある。

4. 退所後のアフターケア

- ① 退所者には、緊急事態等の場合、いつでも施設に連絡することができるよう、相談窓口や担当者が明らかにされている。

5. 家族との連携

- ① 訪問、連絡ノートその他を介して、家族には日常的に情報が提供され、又家族の側からの情報も得るようにしている。
- ② 施設サービスの実態（生活場面、活動場面、行事等）を見学したり、参加したり、あるいは担当者と面談できるような機会が設けられている。
- ③ 家族向けの広報誌、学習会、講演会を実施している。

6. 生活環境の整備

- ① 物理的生活環境は定期的に点検整備されている。
- ② 点検整備について責任分担が明確に位置づけられている。

7. 地域との連携

- ① 地域住民に施設開放のための規定を設け、施設開放を実施している。
- ② 地域住民向けに職員が介護技術講習等、講習会や研修会を開催している。
- ③ 施設の行事を行う際、地域住民に参加を呼びかけている。
- ④ 地域の行事の情報を積極的に利用者に提供している。
- ⑤ 地域の行事参加に必要な介助を行う施設内の体制が整っている。
- ⑥ 地域の行事参加に必要な介助について地域の団体等との協力体制が整っている。
- ⑦ 地域内の様々な施設を有効に活用している。
- ⑧ 施設の作業で作成される製品を、地域内で販売するために店舗等を開設している。
- ⑨ 施設外の作業実習等を実施している。
- ⑩ 地域内の行事等を住民と合同で企画運営をする努力をしている。
- ⑪ 広報誌等を定期的に発行し、地域住民や地域の関係機関への情報の提供に努めている。
- ⑫ 施設紹介のビデオやパンフレットを作成し、地域住民や地域の関係機関に配布している。
- ⑬ 施設の活動成果の報告会等を開催し、地域住民や地域の関係機関に参加を呼びかけている。
- ⑭ 地域との連携のための窓口（担当者）が決められている。
- ⑮ 関係機関との定期的な連絡会議を開催している。
- ⑯ 地域の関係機関との事例検討回答を実施している。
- ⑰ 関係機関との情報交換を日常的に行っている。

8. 地域生活支援サービスの実施

- ① 障害者の地域生活を支援するための福祉ホームやグループホーム等を併せ持っている。
- ② 施設あるいは母体である法人が、障害者の地域生活を支援するためにホームヘルプサービス、デイサービス、ショートステイ等のサービスを行っている。
- ③ 地域で生活する障害者を支援するための相談事業を行っている。

9. ボランティアの受け入れと育成

- ① ボランティアの受け入れマニュアルが用意されている。
- ② ボランティアの受け入れに関する記録帳簿を作成している。
- ③ 受け入れと育成の担当者（ボランティアコーディネーター）が決められており、責任の所在が明確にされている。
- ④ ボランティアの担当者は、受け入れる毎に関係する利用者や職員に対して主旨を説明し、承

諾を得ている。

- ⑤ ボランティアの意見を聴く機会を設けている。

10. 役員及び職員の研修

- ① 研修担当者を置き、計画的に研修を実施している。
- ② 新人職員、ベテラン職員、職務内容等を考慮した研修マニュアルを用意している。
- ③ 役員及び職員全体が施設の運営理念や基本方針を十分理解し、それを共有するための研修を実施している。
- ④ 専門的サービスや日常生活支援に関する方法や技術の研修を行っている。
- ⑤ ケースカンファレンスとは別に、ケーススタディーを職員の研修として行っている。
- ⑥ 福祉の動向や必要と思われる新しい社会の動きなどについて、情報を得るための研修を実施している。
- ⑦ 専門性を高めるために各種学会や研究会等への職員の参加の機会が設けられている。
- ⑧ 職員のキャリアアップを目指した専門資格取得のための機会が設けられている。
- ⑨ 施設外研修の報告会を実施し、研修を受けた職員より報告が行われている。

11. 緊急時の対応

- ① 各種法令や規定に基づいた防災計画の止まらず、各施設の特性、地域性を配慮した防災マニュアルが用意されている。
- ② 防災マニュアルに沿って避難訓練等が実施されている。
- ③ 訓練等を基に体制の点検と見直しが定期的に行われている。
- ④ 施設周辺の危険度や耐震診断等の施設の安全性の点検、対応が行われている。
- ⑤ 緊急時用の食料、衣料品、日用品の備蓄がされており、定期的に点検がされている。
- ⑥ 損害賠償保険等に加入している。
- ⑦ 警察、消防署及び関係機関等との情報交換、連絡、協力体制づくりがされている。
- ⑧ 地域住民の自治会や地域の団体との情報交換、連絡協力体制づくりがされている。
- ⑨ 地域の関係機関や団体との共同で訓練が実施されている。
- ⑩ 地域との連携体制においては、地域の被災者を施設で受け入れることも考慮されている。