

福祉サービス第三者評価 評価基準（サービス編：障害分野 入所施設版）

評価の着眼点（解説）

- ① 各設問の該当項目に レ 印を付けます。その他に事業所独自で行なっている取り組みや工夫している点があれば、自由記述欄に記入します。
- ② 各項目の☆印は重点項目を示します。
- ③ ☆印は2点、その他の項目は1点として計算し、最高8点とします。
- ④ 評価は、次の4段階です。 8点～6点 ⇒ A 5点～4点 ⇒ B 3点～2点 ⇒ C 1点以下 ⇒ D
- ⑤ 各設問で用いている用語の説明や、設問の主旨を理解いただき、自己評価に臨んでください。
- ⑥ 次の用語については、特に記載のない限り、次のようにご理解ください。
 - 職員……設問の内容に関わる業務を行う職種の職員をいい、常勤・非常勤の両方を含みます。
 - 研修……職場外で受講する研修，職場内で行う研修（集合型，個別型）の両方をさします。
 - 取り組み……事業として取り上げて取り組んでいない場合でも，そのような状況があり，ルール化されている場合も含みます。
 - マニュアル……体裁や記載内容の濃淡を問わず，設問の内容に関する内容の記載があるものをさします。
 - 手順……体裁の有無を問わず，設問の内容に関する内容についてルール化されているものをさします。

広島県福祉サービス第三者評価推進委員会

1 事業所運営体制の基本

(1)安心・安全・快適

| No. | 小項目 | 設問 | 評価の着眼点 |
|-----|---------|--|--|
| 1 | 快適性への配慮 | <p>事業所は、利用者にとって快適な場所となっていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 事業所の中は、車椅子や杖歩行者等も移動しやすく、安全に配慮された構造となっている</p> <p><input type="checkbox"/> ② 室温・湿度、採光、換気、音は、常に調整された環境となっている</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 事業所内は、清掃が行われ、清潔が保たれている</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 出入り口、居室、食堂、集会室、活動スペースは適度な広さである</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 事業所は、季節感を感じさせる飾り付けがあったり、利用者の作品が大事に扱われている</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> | <p>事業所には、サービスを利用している間に利用者が快適に過ごせるよう、室温や臭気に配慮したり、雰囲気づくりを行い、利用者が意欲を持って活動できるようにしたり、思い思いの場所で過ごすための居場所づくりが期待されます。</p> <p>この設問は、事業所で利用者が快適にすごすための配慮について、季節感、室温・換気、清掃、適度な広さ、バリアフリー構造の観点から評価を行うものです。</p> |

| No. | 小項目 | 設問 | 評価の着眼点 |
|-----|-------------|--|---|
| 2 | 設備の清掃・衛生管理① | <p>調理場、水周りなどの清掃や衛生管理は、適切に行われていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 清掃、衛生に関して担当者を決めている</p> <p><input type="checkbox"/> ② 調理場、水周りは、定期的に清掃が行われるとともに、汚れたらその都度、清掃が行われている</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 調理場、水周りの設備・器具類は、定期的に点検が行われている</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 調理員は、規定どおりに検便を行っている</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 事業所内の清掃、設備の点検、衛生管理等の実施記録があり、適切に保管されている</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> | <p>施設設備の清掃、衛生管理は、行政監査の対象ですが、第三者評価においても、サービスを安心して利用するための要素として重要なものです。</p> <p>この設問は、特に、調理場・水周りの清掃や衛生管理について、担当者の配置、定期清掃、定期点検、記録の観点から評価を行うものです。</p> |

| No. | 小項目 | 設問 | 評価の着眼点 |
|-----|-------------|---|--|
| 3 | 設備の清掃・衛生管理① | <p>トイレや手洗い場などの清掃や衛生管理は、適切に行われていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 清掃、衛生に関して担当者を決めている</p> <p><input type="checkbox"/> ② ポータブルトイレの位置やトイレ入り口のカーテン設置など、プライバシーに配慮した造りとなっている</p> <p><input type="checkbox"/> ③ トイレは、車椅子利用の場合や支援者が支援する場合などを考慮し、十分な広さがあり、室内の明るさ、室温も適切である</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 臭気を取り除くための配慮をしている</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ タオルは共同使用とせず、ペーパータオルや温風乾燥機を設置している</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> | <p>トイレは、事業所滞在中に必ず利用する設備です。一人で排泄が難しい利用者にとっては、羞恥心を感じることができる限り少ないように設備を整える必要がありますし、設備の工夫により、自力排泄が可能な利用者には、自分でできることを増やしていけるような支援が事業所には求められます。</p> <p>この設問は、No.2と同様に、利用者が使用するトイレや手洗い場の清掃や衛生管理について、担当者の配置、設備、広さ・採光・室温、臭気対策、手指の乾燥の面から評価を行うものです。</p> |

| No. | 小項目 | 設問 | 評価の着眼点 |
|-----|-------|--|--|
| 4 | 危機管理① | <p>風水害や地震等の災害が発生した場合、速やかに対応できる体制が整っていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 防災対応マニュアルがあり、定期的に見直しを行っている</p> <p><input type="checkbox"/> ② 災害発生時の外部連絡方法が確立している</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 災害発生時の外部連絡方法は、職員・関係者に周知されている</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 災害発生を想定した避難訓練を計画的に実施している</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 災害発生に備え、必要物品の備蓄を行っている</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> | <p>No.37とも関連しますが、災害が発生した場合の対応体制を事業所として確立させておくことは、安心して事業所で過ごす上で欠かせません。また、非常事態においては、どんなに訓練を重ねても、冷静な判断や行動が取れないのが現実です。しかし、マニュアルを熟読したり避難訓練を経験しておくことは、実際の災害発生時に役立ちます。</p> <p>この設問は、風水害や地震等の発生を想定して、マニュアル、連絡体制、避難訓練、地域への協力要請、備蓄などについて、事業所としてどのように取り組んでいるかを問うものです。</p> |

| No. | 小項目 | 設問 | 評価の着眼点 |
|-----|-----------|---|--|
| 5 | 危機管理 ② | <p>食中毒や感染症に対する予防及び発症後の対策は、適切に行われていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 食中毒・感染症（予防・対応）に関するマニュアルがあり、定期的に見直しを行っている</p> <p><input type="checkbox"/> ② 食中毒、感染症が発生した場合に、関係機関に連絡する体制があり、その方法が職員に周知されている</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 食中毒・感染症について、職員研修を実施している</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 食中毒・感染症について、利用者に必要な情報を分かりやすく説明し、必要な対応ができるよう支援している</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 食中毒・感染症について、家族等に必要な情報を分かりやすく説明し、必要に応じて協力を求めている</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> | <p>食中毒や感染症を予防し、万一、これらが発生しても罹患範囲を広げないために、職員が必要な知識をもって、日々の業務にあたることや利用者・家族等への必要な情報を提供する必要があります。そのためには、職員全員が、食中毒や感染症に対して正しい知識を持ち、適切な対応がとれるよう、研修の実施や関係機関との連絡・連携体制の整備が求められます。また、事業所単独あるいは法人において、感染症対策委員会や事故防止委員会の設置も考えられます。</p> <p>この設問は、事業所で食中毒や感染症を予防したり、これらの事故が発生した後の体制について、マニュアル、連絡体制、職員研修、利用者および家族等への説明について、どのように取り組んでいるかを問うものです。</p> |

| No. | 小項目 | 設問 | 評価の着眼点 |
|-----|-----------|--|---|
| 6 | 危機管理 ③ | <p>不審者の侵入などに対応できる体制がありますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 不審者等の侵入防止策(出入口の施錠、通報システム等)が講じられている</p> <p><input type="checkbox"/> ② 不審者の侵入時における対応マニュアル(施設内、施設外)が整備されている</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 不審者対応マニュアルは、職員に周知されている</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 不審者の情報が、関係機関や近隣住民等から得られるネットワークがある</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 警察や警備会社等との連携のもとで、マニュアルに基づく職員研修が行われている</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> | <p>福祉サービス提供事業所は、不特定多数の人にかかれており、日々さまざまな人がそれぞれの目的を持って事業所を訪れます。これまで、不審者が小学校等に侵入し児童が負傷する事件等が起きており、福祉サービス事業においても、利用者の安全を守る観点から不審者の侵入対策を講じておく必要があります。さらに、所外での活動・行事の際の対策も併せて考えることも必要です。</p> <p>この設問は、事業所への不審者侵入を想定して侵入防止策や侵入時の対応マニュアル、関係機関等との協力体制、職員への周知の面から評価を行うものです。</p> |

| No. | 小項目 | 設問 | 評価の着眼点 |
|-----|------------|--|--|
| 7 | 食材管理・調理方法等 | <p>食材管理や調理方法等について、食の安全を確保できる体制がありますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 食材は、安全で良質なものを入手するよう心がけている</p> <p><input type="checkbox"/> ② 調理は、適切な温度で行い、揚げ物等は中心温度の測定を行っている</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 食事は、適温提供を心がけている</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 水質検査は、設備・用途に応じて決められた期間内に実施している</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 原材料・提供した食事の両方を既定の温度で2週間保存している</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> | <p>食品事故を防止するためには、事業所の自主管理の徹底が大変重要となります。自主管理を徹底させるには、事業所ごとに衛生管理体制を整備し、事業所、食品衛生管理者だけでなく、調理業務に携わる職員一人ひとりが衛生的で安全な食品を提供する義務と責任を背負っていることを自覚することが大切です。</p> <p>なお、給食業務を業者委託している場合は、業者がこれらの項目を心がけているかという観点で回答してください。また、④の水質検査については、検査を必要としない環境の場合等は、回答する必要はありません(「判断した理由」欄にその旨記載し、1点加点点してください)。</p> <p>この設問は、食材の管理・調理方法について、適温調理、適温提供、水質の安全点検、保存体制の点から問うものです。</p> |

(2)個別支援計画にもとづく支援の仕組み

| No. | 小項目 | 設問 | 評価の着眼点 |
|-----|------------|--|--|
| 8 | アセスメントの仕組み | <p>利用者の障害の状況や生活状況について、定められた手順でアセスメントを行っていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 個別支援計画策定に関して、統一した様式が整備されている</p> <p><input type="checkbox"/> ② 個別支援計画策定の際のアセスメント手順が定められている</p> <p><input type="checkbox"/> ③ アセスメントによって発見された課題が明確になっている</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 支援目標は、アセスメントから導かれたものになっている</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 個別支援計画策定の経過は、定められた様式に記録され、適切に保管されている</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> | <p>障害者ケアマネジメントでは、利用者と共にニーズを探し出し、情報収集の過程を経て、ニーズを明確にしていく観点を理解することが大切です。ニーズを明確にする手法としてのアセスメントにおいては、個別支援計画を作成するために、利用者の生活や置かれている環境を理解し、要望や主訴から具体的な生活ニーズを探ることが重要となります。</p> <p>また、できないことに着目するだけでなく、利用者のプラスの力を引き出すことに着目してニーズを探す視点、すなわち、ストレングスの視点やICFの考え方が求められます。</p> <p>この設問は、事業所で行われるアセスメントについて、様式の有無、手順の制定、課題発見、目標設定、記録の面からどのような取り組みが行われているかを評価します。</p> |

| No. | 小項目 | 設問 | 評価の着眼点 |
|-----|--------------|--|--|
| 9 | 計画の実施・評価・見直し | <p>個別支援計画の策定・評価・見直しは適切に行われていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 計画の見直し期間を定め、定期的な見直しを行っている</p> <p><input type="checkbox"/> ② 利用者の状況が変化した場合は、見直し時期でなくても随時見直しを行っている</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 計画の見直しの際には、支援目標等に対する評価を行っている</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 計画変更の手順を定め、計画変更の必要が生じた場合には、その手順に従って計画を変更している</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 見直し・評価・変更の内容は、統一した様式に記録され、適切に保管されている</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> | <p>個別支援計画は固定的なものではなく、新たなニーズの発生、サービス内容の質的低下、利用者満足度等の観点等から見直しをする必要があります。</p> <p>モニタリングにおいて、ニーズの変化などの把握を行い、計画を修正する必要があるときは、再アセスメントを行います。計画を決定した時の会議録を見て、検討を加えたニーズかどうか、会議において見落としのニーズがないかを調べておき、障害者ケアマネジメント過程のニーズ把握に基づいたアセスメントを行うこととなります。</p> <p>この設問は、サービス提供開始時に策定した個別支援計画の見直し、変更について、見直し期間、評価の実施、変更手順、記録を評価するものです。</p> |

| No. | 小項目 | 設問 | 評価の着眼点 |
|-----|---------------|---|--|
| 10 | 本人の自己決定・家族の参加 | <p>個別支援計画は、利用者・家族・関係機関の意向や意見を取り入れたものとなっていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 個別支援計画は、利用者の日頃の様子を観察したり、直接、意見を聞く機会を設け、その内容を反映させて策定している</p> <p><input type="checkbox"/> ② 個別支援計画は、家族等の意見を聞く機会を設け、その内容を反映させて策定している</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 必要に応じて、専門職の意見を聞く機会を設け、その内容を反映させた個別支援計画を策定している</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 関係機関との連携が必要な場合は、連携方法・内容を確認し、その内容を個別支援計画に盛り込んでいる</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 個別支援計画は、利用者、家族等、専門職、関係機関の意向や連携方法が整合性を持つように調整して策定している</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> | <p>個別支援計画の策定には、利用者の心身の状況や、好み、趣味などの情報や利用者・家族の希望を聞き取り、反映させることが求められます。また、計画策定後も、日々の支援や利用者の言動、表情などから分かるさまざまな情報を加え、「その人らしい暮らし」について、職員間で検討しながら、計画策定や見直しにつなげることが必要です。</p> <p>この設問は、個別支援計画の策定にあたり、事業所の判断だけで進めるのではなく、本人および家族等の意見の反映、専門職や関係機関の意見の徴集、異なる意見の調整を経て行われているかを評価するものです。</p> |

| No. | 小項目 | 設問 | 評価の着眼点 |
|-----|---------------|---|---|
| 11 | サービス開始・終了時の配慮 | <p>サービスの開始及び終了の際に、利用者・家族の環境変化に対応できるよう支援していますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① サービス利用開始当初は、利用者の状態を観察する期間を設け、提供サービスの適切さを確認している</p> <p><input type="checkbox"/> ② サービスの開始および終了の際、家族等からの相談があった場合は、速やかに対応し、不安軽減に努めている</p> <p><input type="checkbox"/> ③ サービス終了時には、関係者会議を持つなどして、今後の支援方針を確認している</p> <p><input type="checkbox"/> ④ サービス終了にあたり、引継ぎのために利用者情報を提供する必要がある場合は、利用者の同意を得てから行っている</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ サービス終了までの経過は、統一した様式に記録し、適切に保管している</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> | <p>サービスの利用開始および終了にあたっては、利用者の生活の継続性に配慮して、利用者・家族の意向を十分に踏まえた支援を行うことが必要です。</p> <p>特に、サービスの終了にあたっては、利用者や家族の同意を得て、次のサービス利用先に必要な情報を提供する必要があると同時に、利用者の環境の変化にも留意することが大切です。</p> <p>この設問は、提供するサービスの適切さの確認、家族等の不安軽減、終了にあたっての支援、記録について事業所の取り組みを評価するものです。</p> |

(3)利用者の人権の尊重

| No. | 小項目 | 設問 | 評価の着眼点 |
|-----|---------|---|--|
| 12 | 利用者の尊重① | <p>職員は、利用者の障害状況や自立支援の観点を総合的に捉えて、利用者を尊重した支援を行っていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 意思伝達に制限のある人の場合、その人の意思や希望をできるだけ正しく理解できるように努力している</p> <p><input type="checkbox"/> ② 利用者の主体的な活動については、利用者の意向を尊重している</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 利用者の主体的な活動を支援する際には、その発展を促すよう側面的な支援を行っている</p> <p><input type="checkbox"/> ④ サービス提供や利用者の活動支援は、支援の方法や方向性について利用者と合意したうえで行っている</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 利用者による自治会等が設置されている場合は、必要に応じて協議の場を設けるなどの協力を行っている</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> | <p>これまで、「自立とは、ADL(日常生活動作)面での自立のことである」という考え方が主流を占めてきましたが、近年では、『自己決定』を自立の中心に据えるという考え方に変わってきています。自力でできることが少ない人であっても、自分自身の自己決定によって生活、ひいては人生を送ることは可能です。また、事業所は、自らが提供するサービスを通して、障害を持つ人の自立(自己決定)を支援することが役割として期待されています。</p> <p>この設問は、「利用者を尊重した支援を行う」という取り組みを利用者とのコミュニケーションの取り方などをはじめとして、利用者が主体的な活動をするための関わりについて問うものです。</p> <p>なお、自治会を設置していない事業所、子どもの施設では、⑤の選択肢は非該当とします(「判断した理由」欄にその旨記載し、1点加算してください)。選択肢以外で、利用者を尊重する取り組みを行っている場合は、自由記述欄に記入してください。</p> |

| No. | 小項目 | 設問 | 評価の着眼点 |
|-----|---------|--|--|
| 13 | 利用者の尊重② | <p>利用者の人権を尊重する具体的な取り組みを行っていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 法人理念や基本方針、支援方針の中で、利用者の権利を明らかにしている</p> <p><input type="checkbox"/> ② 利用者の権利は、利用者に分かりやすい内容で作られ、一人ひとりに周知されている</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 職員は、利用者の権利を護るための研修に参加したり、会議の議題に取り上げるなどの機会を設け、学習している</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 職員は、利用者を子ども扱いしたり、必要以上に支援するなど、自立(自律)を妨げないよう心がけている</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 利用者の人権を尊重する姿勢を維持するために、職員同士が気づきを教えあう環境づくりに努めている</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> | <p>ノーマライゼーションの理念は、「障害を持っている人も、障害を持っていない人と同じように当たり前の生活を送ることができる社会こそがノーマルな社会である」という考え方に基づいています。社会福祉分野で利用者支援に携わる者には、利用者の意思や希望を尊重し、その成長を信じる姿勢が求められますが、利用者の利益を保護するためと称して、専門職である職員が、利用者の自由や権利に制限することを正当化する考え方(いわゆるパターンリズム)に陥りやすい傾向もあります。</p> <p>このため、「利用者の人権尊重」については、常に意識にのぼらせ、自らの支援姿勢を点検する必要があります。</p> <p>この設問は、利用者の人権を尊重する具体的な取り組みについて、宣言書の作成・周知、パターンリズムからの脱却、職員間での点検の視点から評価を行うものです。</p> |

| No. | 小項目 | 設問 | 評価の着眼点 |
|-----|-----------|---|--|
| 14 | プライバシーの保護 | <p>職員は、利用者のプライバシー保護について配慮していますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 職員研修を実施し、プライバシー保護の必要性について、職員全員が理解している</p> <p><input type="checkbox"/> ② マニュアル(介助、入浴、食事、接遇)には、利用者のプライバシー保護に関する記載があり、職員に周知徹底されている</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 入浴、排泄、着替え等の介助場面で、利用者の尊厳を守るようにしている</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 事業所の内外で利用者に関する話をする際、利用者のプライバシー保護に配慮している</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 利用者への対応の適切さについて、職員同士で確認しあう仕組みがある</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> | <p>本県の「福祉サービス第三者評価基準(管理運営編)」のNo.20「利用者を尊重する姿勢②」では、利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアルの有無を評価しています。ここでは、日々のサービス提供場面において、どのような配慮が行われているか、ということを問う設問になっています。たとえ、規程・マニュアルが定められていても、その手順を実行する職員が、規程等の根底に流れている利用者の人権の尊重といった理念を理解し、業務に反映されていなければ、サービスは機会的なものになってしまいます。</p> <p>この設問は、利用者のプライバシーを守ることについて、職員の理解、マニュアル、介助場面での配慮、個人情報の取り扱いの面から評価するものです。</p> |

| No. | 小項目 | 設問 | 評価の着眼点 |
|-----|----------------|--|--|
| 15 | 一人ひとりの状態に応じた配慮 | <p>サービス提供内容や活動は、利用者の身体状況や障害状況に応じて、個別に配慮されていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 個別支援計画は、利用者一人ひとりの状況に応じた内容で策定されている</p> <p><input type="checkbox"/> ② 作業やレクリエーションの種類を複数設定し、利用者の身体状況や障害状態に応じて、参加しやすく工夫している</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 利用者が自力で行う行為に職員が介入する判断基準等については、あらかじめ利用者（場合によっては家族）と十分話し合っている</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 利用者が自力で行う行為により、生活と活動の範囲が広がるよう、職員の対応や施設設備は常に検討されている</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 利用者自身が判断したり考えるための情報や資料の提供を行っている</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> | <p>福祉分野で提供されるサービスは対人サービスと呼ばれ、その特徴は、個別性が重視されることです。そして、サービス提供事業所は、サービスを利用する一人ひとりに対して向き合い、その人のニーズを見極め、その人に必要なサービスを提供することが求められます。</p> <p>この設問は、事業所が提供するサービスや活動に対して、利用者の個々の状態に応じた配慮をどのように行っているか、個別支援計画への反映、活動メニューの設定、利用者との関わりについて評価を行うものです。</p> |

(4)人材養成

| No. | 小項目 | 設問 | 評価の着眼点 |
|-----|-------------|--|--|
| 16 | 事業所への協力者の養成 | <p>ボランティアや地域住民に事業所を理解してもらい、応援してもらえる体制を整えていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① ボランティアの受け入れにあたっては、依頼内容を明確にしたうえで、活動の場を提供している</p> <p><input type="checkbox"/> ② 協力者の養成は、地域啓蒙の視点をもって行われている</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 事業所への理解を深め、協力が得られる体制を築いている</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 行事を行う際には、地域住民にも参加してもらうなど、事業所の取り組みを理解してもらう機会をつくっている</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 事業所も地域住民として自治会活動に参加している</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> | <p>「事業所は、地域の社会資源、財産である」という視点から考えると、事業所は、自らの活動を地域住民やボランティアに理解してもらい、行事や日々の活動に参加してもらえるよう計画していく必要があります。例えば、事業所を訪れやすい雰囲気をつくる、利用者の活動に日常的に関わってもらう場面をつくる、祭りなどの行事に参加を呼びかける、などが考えられます。</p> <p>この設問は、利用者家族やボランティア、地域住民に事業所を理解してもらい、協力者になっていただくための取り組みをどのように行っているか、ボランティア受け入れの方法、養成計画、地域住民との交流、自治会活動への参加の点から問うものです。</p> <p>なお、ボランティア養成やボランティア受け入れは、事業所ごとに事情が異なるため、事業所としてボランティアの位置づけを十分検討し、方針に沿った養成・受け入れを行うことが大切です。</p> |

(5)情報提供の体制

| No. | 小項目 | 設問 | 評価の着眼点 |
|-----|-------|--|--|
| 17 | 適切な契約 | <p>サービス利用で契約が必要な場合は、適切に契約を行っていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 重要事項説明書や契約書は、書面にして利用者または家族等に渡している</p> <p><input type="checkbox"/> ② 契約を交わす際には、利用者本人の意思を十分確認し、できる限りサービスを強要しないようにしている</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 契約を交わしたり、サービス内容を説明する際には、利用者本人にも分かりやすい説明となるようにしている</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 利用者本人との契約が困難と判断した場合は、かけはし(福祉サービス利用援助事業)や成年後見制度の利用を勧めている</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 契約は、利用者からも解除できることを説明するとともに、契約終了後の生活に配慮したうえで終了となるようにしている</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> | <p>現在、障害福祉サービスの利用には、契約を交わすことが求められています。契約書は、事業所と利用者の権利義務関係を明確にしたり、両者にとってのトラブル回避の意味もあります。</p> <p>障害福祉分野の場合、成人が利用する事業所の利用に後見人を求めたり、子どもの施設では親族による代理契約も認められており、利用者本人が契約の当事者にならないケースが多いと思われませんが、利用手続きをきちんと踏まえてサービス提供を開始させることが大切です。</p> <p>この設問は、サービス提供に必要な契約を行う際、必要な手続き、契約の性格について、どのように伝えられているかということの評価するものです。</p> |

2. 事業所におけるサービスの提供

(1)情報の共有化

| No. | 小項目 | 設問 | 評価の着眼点 |
|-----|--------------|--|---|
| 18 | 支援方針に対する共通理解 | <p>職員は、事業所で統一された方針に基づいて具体的な支援を行っていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 利用者への支援は、法人の理念や事業所の基本方針を反映した内容で計画されている</p> <p><input type="checkbox"/> ② 利用者一人ひとりへの支援方針は、職員全員が共有している</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 利用者一人ひとりへの支援についての評価は、複数の職員が関わって実施している</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 援助技術や知識を習得するため、外部研修または内部研修の機会を設けている</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 必要に応じて、専門職から支援方法についての助言を得ている</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> | <p>事業所で提供されるサービスは、その事業所が所属する法人の理念や事業所独自の理念に沿った内容となることが基本です。理念にもとづいて作成された支援の方針は、一部の職員のみが共有していればよいというものではなく、利用者支援にあたる職員全員が共有しておくべきものです。</p> <p>この設問は、利用者支援において、法人理念や事業所の基本方針との連動、評価、職員の資質向上、専門職の活用をどのように行っているか、について評価を行うものです。</p> |

| No. | 小項目 | 設問 | 評価の着眼点 |
|-----|-------------------|---|---|
| 19 | 個人情報(データを含む)の取り扱い | <p>利用者に関する情報の収集および管理は、適切に行われていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 利用者に関する情報を記録するための各種様式を作成している</p> <p><input type="checkbox"/> ② 保管場所・保管方法を統一して定めるなど、情報の漏洩、放置、流出を防ぐ手立てを講じている</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 記録の記載方法等に関する研修を事業所内で定期的実施し、職員に周知徹底している</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 職員が作成する記録を定期的に確認する仕組みがある</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 利用者に関する情報は、個別かつ一元的に管理されており、必要な時にすぐに見られるようになっている</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> | <p>利用者の記録は、職員の情報の共有化と個別支援計画の評価・見直しを行う際の基礎資料になるものです。利用者一人ひとりに対するサービスの実施状況や経過、相談内容などを統一した様式・方法でそれらの内容を職員間で共有することが重要です。また、個人情報の取り扱いに配慮した記録の利用法についても細心の注意を払う必要があります。</p> <p>この設問は、利用者に関する情報の収集及び管理について、様式、保管・漏洩防止、職員への周知、責任者の役割の点から評価するものです。</p> <p>なお、この設問でいう「情報」とは、書類だけでなく、パソコン、フロッピーディスク、CD等の電子データを含みます。</p> |

(2)職員の育成

| No. | 小項目 | 設問 | 評価の着眼点 |
|-----|-----------|--|--|
| 20 | ミーティングの開催 | <p>職員間において、定期的または随時に情報共有する体制がありますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 定期的に、職員会議等を開き、情報共有する機会がある</p> <p><input type="checkbox"/> ② 職員会議等の内容は、会議録として作成している</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 職員会議等に欠席した職員へも、できる限り速やかに会議の内容が伝わるような仕組みがある</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 利用者に関わる内容が話された場合、利用者を傷つけないような表現にするなど、記録作成に配慮している</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 外部の機関等に情報提供する必要がある場合の手順が定められており、必要に応じて実施されている</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> | <p>事業所の業務時間は、生活型の施設であれば24時間であり、勤務する職員全員が一堂に会することは現実的には不可能です。しかし、利用者へのサービス提供の方針や利用者に関する情報については、多少の時間差があっても職員は知っておく必要があります。この場合、情報が正しく、確実に伝わる仕組みがあればスムーズに共有できます。</p> <p>この設問は、職員間の情報を共有するためのミーティングをどのように行っているか、評価するものです。</p> |

| No. | 小項目 | 設問 | 評価の着眼点 |
|-----|------------|---|--|
| 21 | カンファレンスの開催 | <p>利用者支援を行う中で、定期的または必要に応じてカンファレンス(ケース会議)を開催していますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 定期的または必要に応じて、カンファレンス(ケース会議)を実施している</p> <p><input type="checkbox"/> ② カンファレンス(ケース会議)では、必要に応じて専門職の助言を受けている</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 必要に応じて、施設外の関係機関の参加を得ている</p> <p><input type="checkbox"/> ④ カンファレンス(ケース会議)には、できる限り利用者本人の参加を得ている</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ カンファレンス(ケース会議)の内容は、適切に記録・保管している</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> | <p>カンファレンス(ケース会議)は、サービス提供上の留意点を確認するとともに、会議の内容を事業所の職員全員が共有し、同じ視点でサービス提供するために必要なものです。また、個別支援計画策定の過程で利用者・家族・専門機関等の参加が必要であるように、カンファレンス(ケース会議)においても、利用者・家族・専門職等の参加があることが望ましいとされています。</p> <p>さらに、定期的なカンファレンス(ケース会議)だけでなく、利用者の状況変化に即した随時の開催もサービスの適切な提供という観点からは必要です。</p> <p>この設問は、カンファレンス(ケース会議)の開催について評価するものです。</p> |

| No. | 小項目 | 設問 | 評価の着眼点 |
|-----|-----------|--|---|
| 22 | 指導助言の実施体制 | <p>必要な場面で指導助言を受けられる仕組みがありますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 施設内に指導助言を受けられる仕組みがある</p> <p><input type="checkbox"/> ② 事業所は、職員が抱えている課題に対して、法人の理念や方針に基づいた指導助言を行っている</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 施設長(管理者)は、指導助言を求めてきた職員の経過を把握している</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 必要に応じて、専門職の指導助言を受けられる仕組みを築いている</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 指導助言の中で得られた解決策は、日々の支援に行かされている</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> | <p>職員は、法人の理念や基本方針、事業計画(中長期、単年度)を理解し、利用者一人ひとりに策定された個別支援計画を実行していきます。しかし、経験年数や支援内容の難度により、支援の方向性などについて、上席者や管理職からの指導を必要とする場合があります。このとき、事業所には、職員が抱えている課題を解消する方向でその職員に働きかけ、その職員が自らの力量を高めながら、やりがいを持って業務に就けるよう、支える役割があります。</p> <p>なお、指導助言には、個人で行う場合とグループで行う場合など、さまざまな形態がありますが、この設問では、職員に対する指導助言をどのように実施しているかを問うものであり、両方の体制がなければならぬ、ということではありません。</p> |

(3)適切なサービスの提供

| No. | 小項目 | 設問 | 評価の着眼点 |
|-----|----------------|--|--|
| 23 | エンパワメントを引き出す支援 | <p>職員は、エンパワメントの理念に基づいた支援を行っていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 職員は、利用者が本来持っている能力を発揮できたり、希望が実現できるような支援をしている</p> <p><input type="checkbox"/> ② 個別支援計画は、利用者のエンパワメントの理念を踏まえたものになっている</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 利用者の自己実現のため、社会生活力を高めるプログラム（障害の理解や調理、洗濯、買い物、交通機関の利用、文化活動等）を用意している</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 施設外の社会資源について、利用者に情報提供し、利用や体験の機会を設けている</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 利用者が人権意識を高められるよう、分かりやすく情報提供している</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> | <p>エンパワメントとは、もともと、本来持っている能力が何らかの障害によって発揮できない状態を改善していくプロセスを意味しています。</p> <p>障害を持つ人は、幼児期からは親が、児童期には教師から、また施設で過ごす人は職員から、というように、さまざまな経験の機会を奪われる場面を多く経験しているといえます。しかし、近年の障害者自立支援や利用者の尊厳の尊重といった考え方は、これまで周囲が「本人のため」に善意として行ってきたことも、本人の意向に沿いながら、本人が力をつけ、成長していくように支援することが求められています。</p> <p>この設問は、利用者のエンパワメントを引き出すために、どのような取り組みを行っているのか、利用者の「やってみたい」という気持ちに応じる職員の体制、情報や機会の提供、利用者の力を高めるための支援の点から評価するものです。</p> |

| No. | 小項目 | 設問 | 評価の着眼点 |
|-----|-----------|---|--|
| 24 | 利用者の意思の確認 | <p>意思表示が困難な利用者に対して、できる限り利用者本人の意思に沿った選択や活動となるように支援していますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 意思表示が困難な利用者もできる限り意向に沿った選択ができるよう支援している</p> <p><input type="checkbox"/> ② 意向に沿った選択ができるようにするため、利用者の生活歴、好きなことなどを把握するよう努めている</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 利用者の希望を引き出す支援方法について、職員間で話し合ったり、事例検討などの研修を実施している</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 利用者が意思表示しやすいよう、活動内容や選択肢を複数用意し、提示している</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 選択が利用者の意向に沿ったものとなっているか、定期的に評価している</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> | <p>障害を持つ人の中には、会話によるコミュニケーションを取ることが難しかったり、発意が少ない人もいます。だからといって、この人たちに意思がないのではなく、表情やしぐさ、その人固有の表現方法で意思を表すことが可能だと考えるべきです。このため、職員には、利用者の意思をさまざまな手法で読み取ったり汲み取るなどして、できる限り利用者の意思に沿った支援を行うことが求められます。例えば、意思表示が難しい人には、家族から生活歴を聞くなどして、「もし、この人だったら、こういう選択をするだろう」という類推によって選択するということも利用者の意思を尊重する手法の一つです。</p> <p>この設問は、意思表示が困難な利用者の意思を尊重し、意向に沿った支援を行うための取り組みについて、職員の資質向上、選択肢の提示、定期的な評価の点から評価するものです。</p> |

| No. | 小項目 | 設問 | 評価の着眼点 |
|-----|---------|---|---|
| 25 | 健康状態の把握 | <p>利用者の健康状態や障害の状況等を的確に把握し、異常を感じた場合は、速やかに適切な対応を取っていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 健康管理マニュアル、健康管理票がある</p> <p><input type="checkbox"/> ② 職員は、障害、疾病、口腔ケアなどについて知識を得る機会がある</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 職員は、障害、疾病、口腔ケアなどの情報を利用者に提供し、必要に応じて利用者が医療機関に相談できるよう支援している</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 必要に応じて、医師や看護師と連携し、利用者が健康を保つための支援をしている</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 日々の健康状態や応急処置を行った場合など、その内容を適切に記録している</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> | <p>障害を持つ人の中には、体調が悪い時などの確に症状を伝えることが難しい人もあります。このため、家族、サービス提供事業所、関係者が利用者の生活リズム、健康状態を把握し、情報共有する必要があります。</p> <p>障害者自立支援法のサービス体系では、利用者が一日中、1つの場所だけで過ごすことはありませんから、サービス提供中の利用者の健康状態を観察・把握し、必要に応じて受診、関係先に連絡するなどの対応が必要です。</p> <p>この設問は、利用者の健康状態の把握をどのように行い、適切に対応しているかについて、マニュアル、職員研修、利用者への情報提供、関係機関との連携、記録の点から問うものです。</p> |

| No. | 小項目 | 設問 | 評価の着眼点 |
|-----|------|--|--|
| 26 | 喫食環境 | <p>利用者が食事を楽しむことができるような配慮や工夫を行っていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 献立は、季節の旬のものを使ったり、地元の食材を使ったり、季節行事に関係した献立としている。</p> <p><input type="checkbox"/> ② 食事支援が必要な利用者には、食べることを急がせたりせず、一度に口に入れる量を加減するなどの工夫をしている</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 食事支援マニュアルがある</p> <p><input type="checkbox"/> ④ アレルギー除去食やきざみ食など、利用者の身体状況に応じた食事を提供するとともに、利用者の日々の体調に応じて食事形態を変えている</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 嗜好調査、残菜調査などを定期的に行い、利用者の食事の好みを把握し、サービス提供に反映させている</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> | <p>食事は、利用者が事業所を利用する中でも、大きな楽しみとなっています。事業所では、利用者の障害の状態や食習慣、好み、栄養のバランスだけでなく、自力で食事を摂るための工夫、食欲を増進させる取り組み等が求められていると言えます。</p> <p>この設問は、事業所で提供する食事サービスについて、マニュアル、提供時のさまざまな工夫、嗜好把握の面から評価するものです。</p> <p>なお、配慮や工夫には、食事を摂るテーブルや椅子の高さ、適温提供、食事時間の柔軟性、複式献立(選択食)などもあげられます。事業所独自の取り組みは自由記述欄に記入してください。</p> |

| No. | 小項目 | 設問 | 評価の着眼点 |
|-----|------|---|---|
| 27 | 入浴支援 | <p>入浴支援は、利用者の身体状況や障害状況に応じて、適切に行われていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 入浴は、個別援助計画に基づいて、サービス提供している</p> <p><input type="checkbox"/> ② 安全やプライバシーの保護を含めて、入浴支援や助言方法について、マニュアルがある</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 決められた入浴日以外でも、汗をかいたり、失禁等で汚れた場合には、入浴またはシャワー浴ができる</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 入浴時間、入浴の順番等は、利用者と話し合って決めている</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 浴室や脱衣場は、プライバシーを保護する構造、設備上の工夫や保護する環境を確保するための工夫を行っている</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> | <p>生活型の事業所、デイサービス事業所において、入浴は、利用者の楽しみの一つであり、シャワー浴や清拭などの希望や必要に応じた身体保清は快適な生活の基本とも言えます。</p> <p>職員体制にもよりますが、利用者の希望に応じて同性介助にしたり、入浴時に裸体が他人から見えないようにバスタオルをかけたり、ドアを閉めることを徹底するなど、特に利用者の羞恥心については、できる限り自分自身のことに置き換えて配慮することが必要です。</p> <p>この設問は、事業所で提供する入浴サービスについて、個別計画の適切な実施、マニュアル、個別の対応、プライバシーへの配慮の面から問うものです。</p> |

| No. | 小項目 | 設問 | 評価の着眼点 |
|-----|------|---|--|
| 28 | 排泄支援 | <p>排泄支援は、利用者の身体状況や障害状況に応じて、適切に行われていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 排泄支援は、利用者の羞恥心や自立支援に配慮して行っている</p> <p><input type="checkbox"/> ② 利用者の羞恥心や自立支援に配慮した排泄支援マニュアルがある</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 失禁等で汚れた場合には、清拭またはシャワー等での使用と着替えにより身体の保清が保たれている</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 排泄用具（おむつ、移動式便器、集尿器、採尿器、ストマ用具等）の使用について、衛生や防臭に配慮している</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 基本的には、同性による排泄支援を行うようにしている</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> | <p>利用者が使いやすいようにトイレの設備を整え、利用者の状況に応じた介助を行うことは、利用者が自力でできることを増やすことにつながります。</p> <p>おむつを利用している利用者には、機会的な交換にならないように、また夜間・早朝のおむつ交換は利用者の安眠と快適性の兼ね合いを考えながら介助することが必要です。さらに、No.27の設問と同様、利用者の羞恥心に配慮した介助が求められます。</p> <p>この設問は、排泄介助の場面において、利用者のできる限り羞恥心を感じさせない配慮、マニュアル、用具の衛生・防臭対策を評価するものです。</p> |

| No. | 小項目 | 設問 | 評価の着眼点 |
|-----|------|--|--|
| 29 | 整容支援 | <p>利用者の身体状況や障害状況に応じて、身だしなみを整えるよう支援していますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 着替えは、利用者が自力でできる範囲を把握し、必要な支援をしている</p> <p><input type="checkbox"/> ② 洗面・歯磨き・手洗いは、利用者が自力でできる範囲を把握し、必要な支援をしている</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 整髪・髭剃りは、利用者が自力でできる範囲を把握し、必要な支援をしている</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 衣服の汚れに気がついた場合は、着替えを促したり、必要に応じて衣服の調整を支援している</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 利用者が身だしなみを整えやすいよう、鏡を配置したり、衣服や洗面具等を工夫している</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> | <p>利用者の生活習慣、好みを大切にしながら、身だしなみを整える支援は、生活型の事業所においても、日中活動の事業所においても必要です。また、子どもの施設の場合は、身だしなみを整えるという生活習慣を身につけるための指導も事業所の役割に挙げられます。</p> <p>この設問は、利用者が行う整容について、着替え、歯磨き・手洗い、整髪、環境整備等の点から評価を行うものです。</p> |

| No. | 小項目 | 設問 | 評価の着眼点 |
|-----|-------|---|--|
| 30 | 金銭管理等 | <p>事業所で通帳・印鑑や現金等を預かった場合、その管理を適切に行っていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 利用者の金品を取り扱う規程を整備している</p> <p><input type="checkbox"/> ② 金品の取り扱いについて、利用者（場合によっては家族）に定期的な報告を行っている</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 利用者の預貯金の出納は、複数の職員によって行うなど、事故が起きないようにしている</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 金品の出し入れの記録は、個人別ごとに作成している</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 金品の紛失事故等を想定し、保管庫の配置を工夫したり、保険に加入している</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> | <p>ノーマライゼーションの観点からは、社会生活の中での消費行為は不可欠です。利用者が日常生活の中で、お金を所持したり、使うことを希望した場合、事業所は、支援可能な範囲を明らかにした上で、その人の力や希望内容に応じて、必要な支援をすることが求められます。経験を重ねる中で本人の自信を増すことにもつながります。同時に、家族等と同居している利用者の場合は、家族等との連携を図ることも視野に入れておく必要があります。</p> <p>この設問は、事業所で利用者の金銭預かりを行う場合、規程整備、定期報告、内部牽制、記録、安全対策の点から取り組みを評価するものです。</p> <p>なお、「金品」とは、預金通帳、銀行印、年金証書等、利用者から預かった品物の総称として用いています。</p> <p>金銭管理を行わない事業所は、この設問に答える必要はありません。</p> |

| No. | 小項目 | 設問 | 評価の着眼点 |
|-----|-----------------|--|---|
| 31 | ライフステージに応じた相談援助 | <p>進学・就職・転職・転居・退職・入院治療など、利用者のライフステージに応じた相談に応じ、必要な支援を行っていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 面談や電話、手紙等、利用者が相談しやすい方法で受け付け、相談を受ける時間帯についても配慮している</p> <p><input type="checkbox"/> ② 相談内容は、通報義務を課せられている内容以外は、守秘義務を遵守している</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 利用者が独力で解決できない問題を抱えているときは、同行などの支援を行っている</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 相談や問題解決について、職員が知識を得る機会を設けている</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 相談支援した場合には、記録を作成している</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> | <p>大半の利用者にとって、福祉サービス提供事業所との関わりは10年単位という長期間に及びます。この間、利用者の生活は、家族構成や身体状況の変化により、大きく変化すると考えられます。日頃から、利用者の様子をよく知っており、継続的に関わる事業所職員は、的確な対応ができる力強い存在として、利用者から頼りにされています。</p> <p>この設問は、利用者のさまざまな相談に応じるための手段及び体制について評価するものです。</p> |

(4)家族への支援

| No. | 小項目 | 設問 | 評価の着眼点 |
|-----|-------------|--|---|
| 32 | 家族との信頼関係の構築 | <p>家族に対し、サービス提供の意図や効果を説明し、信頼関係を構築するよう努めていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 利用者本人の生活歴、既往症等の情報、本人や家族が望む生活を家族等と共有し、信頼関係を築くようにしている</p> <p><input type="checkbox"/> ② 家族等からの相談に対して、相談方法を複数種類用意し、相談時間帯についても配慮している</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 家族会（保護者等会）等の組織化を働きかけ、活動を支援している</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 個別支援計画は、家族の意向や希望を踏まえた内容としている</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 施設利用にあたり、家族の意向や希望を把握するようにしている</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> | <p>利用者が家族等と同居している場合、事業所が提供するサービスの内容やその意図を利用者に説明するだけでなく、家族等も内容や意図を理解しておくことが、スムーズな支援につながります。このことは、個別支援計画作成の過程で、利用者だけでなく家族等の意見や希望を計画に盛り込むことにも関連しています。</p> <p>この設問は、事業所とともに利用者を支える家族に対する支援をどのように行っているか、家族との個別な関わり、家族会の組織化、個別支援計画との連動の観点から評価を行うものです。</p> <p>なお、家族会を組織しない意向を持つ事業所の場合は、自由記入欄に家族と信頼関係を構築するために行っていることについて記述してください。</p> |

| No. | 小項目 | 設問 | 評価の着眼点 |
|-----|---------------|---|---|
| 33 | 家族への情報提供・情報共有 | <p>定期的または必要に応じて、利用者の様子を報告したり、家族から利用者の様子についての報告を受けるなどの機会を持っていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 家族と事業所の間で、利用者の様子を報告しあうようにしている</p> <p><input type="checkbox"/> ② 家族からの報告は、必要に応じて職員間でも共有している</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 事業所での支援方針、疾病についての情報等を日頃から共有するようにしている</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 家族等から求めがあった場合には、関係機関を紹介するなどの情報提供を行っている</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 家族からの報告は、必要に応じて、適切に記録している</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> | <p>利用者の生活は、福祉サービス提供事業所だけではなく、家族・親族等、利用者の身近な人によって支えられています。事業所と家族等の利用者にとって身近な関係者が利用者の状態を共有し、支えていくことは、家族等の不安軽減にもつながります。また、事業所の支援方針を関係者が共有することは、支援効果を上げることもつながります。</p> <p>この設問は、事業所と家族との情報共有について、どのような取り組みを行っているかについて、評価するものです。</p> |

(5)他機関との連携

| No. | 小項目 | 設問 | 評価の着眼点 |
|-----|-------------|--|---|
| 34 | 地域内の社会資源の把握 | <p>利用者支援に関係する相談機関等の情報を把握し、日々の活動に活かしていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 地域内の相談機関等の活動内容を把握している</p> <p><input type="checkbox"/> ② 地域内の相談機関等との連携が可能な場合は、その内容について話し合っている</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 施設が行事を行う場合には、地域の相談機関等へも案内し、参加を呼びかけている</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 地域の相談機関等が行う行事に参加している</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 地域内の社会資源の活用について、事業計画に盛り込んでいる</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> | <p>障害福祉サービスを提供する事業所は、各市町に均等に存在しているというわけではありません。このため、利用者のニーズに合ったサービスを提供する機関・団体・グループを適切に紹介することも、事業所の役割に入ります。</p> <p>特殊な専門性を持つ機関は別にして、地域にある同様のサービス、または関連分野のサービスについては、ある程度把握し、必要に応じて活用することが必要です。また、連携の方法の一つには、障害者自立支援協議会に課題や仕組みづくりを提案することも考えられます。</p> <p>この設問は、事業所が所在する市町にある、相談機関の情報の活用について、状況把握、交流、事業計画への反映の点から評価を行うものです。</p> <p>なお、ここでいう相談機関は、同じ領域または関連分野で活動している機関等をさしています。</p> |

| No. | 小項目 | 設問 | 評価の着眼点 |
|-----|------------|--|--|
| 35 | 他機関との連携・協力 | <p>行政や専門機関、他の事業所等と連携し、必要に応じて協力体制を築いていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 市町村障害福祉計画の策定に参画している</p> <p><input type="checkbox"/> ② 必要に応じて、専門機関や他の事業所を相談者に紹介している</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 専門機関に対して、施設で実施しているサービス内容を積極的に情報提供している</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 行政や専門機関などと連携し、ネットワークを築いている</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 行政や専門機関などとの連携について、事業計画に盛り込んでいる</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> | <p>社会福祉分野においては、利用者の立場から課題を見つけ、その解決に向けて支援することを基本としています。したがって、利用者が解決したい課題や求めるニーズが、1つの事業所で解決できない、というケースも十分考えられます。</p> <p>自らの事業所で提供するサービスだけでは、利用者のニーズに応えられない場合には、他の事業所や専門機関(生活支援センター、相談支援事業所、自立支援協議会など)を紹介するなどして、利用者の生活を側面的に支援することも利用者満足を高めることになるといえます。</p> <p>この設問は、主に外部の機関との連携について問うものです。</p> <p>なお、「参画」とは、状況や経過について関心を払い、注視する、必要に応じて意見を述べる、計画の内容を把握するといったことも含みます。</p> |

3. 事業所の地域貢献

(1)地域とのつながり

| No. | 小項目 | 設問 | 評価の着眼点 |
|-----|----------------|--|---|
| 36 | 地域の社会資源としての事業所 | <p>事業所の持つさまざまな機能を地域に還元したり、地域とのつながりを作りますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 事業所内の集会室や庭などを、地域に住む障害者・児または住民が利用を希望した場合は、利用できるようにしている</p> <p><input type="checkbox"/> ② 事業所で実施している活動の中で、参加対象を限定しないものについては、積極的に受け入れを行っている</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 地域の求めに応じて、職員や利用者を講師として派遣している</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 事業所で行事を行う際には、地域住民にも広く参加を呼びかけている</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 清掃活動に参加したり、行事を準備段階から手伝うなど、積極的に地域住民と一緒に活動する機会を設けている</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> | <p>「福祉サービス事業所は、地域の財産」という考え方があります。そこに働く職員の持つ専門知識や施設設備は、地域にも開かれ、還元されることが求められるようになってきています。</p> <p>この設問は、No.16 とも関連して、事業所の持つ機能を地域にどれだけ開いているか、設備および活動メニューの開放、人材面の協力、行事を通しての交流の面から評価するものです。</p> |

| No. | 小項目 | 設問 | 評価の着眼点 |
|-----|--------|--|--|
| 37 | 災害時の協力 | <p>災害発生時に備えて、地元関係機関との共同の取り組みを行っていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 定期的に、地元関係機関と共同で避難訓練を実施している</p> <p><input type="checkbox"/> ② 災害発生時に、地元関係機関から支援を受けたい内容、事業所からの協力内容について協議することがある</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 市町村行政が行う災害対策の方針、防災に関する情報を日頃から収集している</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 災害発生時の協力内容について、地元関係機関と定期的に見直しを行っている</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 地元関係機関と協働する内容は、自治体の地域防災計画を踏まえたものとなっている</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> | <p>災害、特に地震、風水害は、努力や工夫によって防止できるものではなく、日頃からの備えと発生後の対応方法をどう作り上げておくかが、大変重要となります。また、災害発生時には、職員自身が被災している場合も想定されますので、その対応方法は、職員だけで完結させることには無理があります。つまり、災害発生時の対応には、地元関係機関とお互いに協力しあう体制が欠かせないということになります。「地元関係機関」とは、消防署(分署を含む)、消防団等をさします。</p> <p>この設問は、災害発生に備えた体制をどのように地元関係機関と共同して作り上げるか、ということについて、避難訓練の共同実施、協力内容の確認、情報収集、当該行政との連携の面から評価するものです。</p> |