

## 福祉サービス評価(自己評価)結果票(相談事業所)

評価項目	自己評価				
	区分(小)	区分(大)	内容(課題)	改善計画	改善結果
<b>第1 基本方針</b>					
<b>1 基本方針</b>					
(1) 相談支援事業は、利用者がその有する能力及び適正に応じ、自立した日常生活又は社会生活を営むことができる様に配慮して行われていますか。					
(2) 利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者等の選択に基づき、適切な保健、医療、福祉、就労支援、教育などのサービス(福祉サービス等)が、多様な事業者から総合的かつ効率的に提供されるよう配慮されていますか。					
(3) 利用者等の意思及び人格を尊重し、常に利用者等の立場に立って、福祉サービス等が特定の種類や特定の障害福祉サービス事業者に不当に偏ることのないよう、公正中立に行われていますか。					
(4) 市町村、障害福祉サービス事業者等と連携を図り、地域において必要な社会資源の改善及び開発に努めていますか。					
(5) 自ら提供する指定相談支援の評価を行い、常に改善を図っていますか。					
<b>第2 人員に関する基準</b>					
<b>1 従業員の員数(相談支援専門員)</b>					
(1) 相談支援事業所は、専らその職務に従事する相談支援専門員を1人以上置いていますか。					
(2) 相談支援専門員は資格要件を満たしていますか。					
<b>2 管理者</b>					
相談支援事業所は、専らそのサービスに従事する管理者を置いていますか。					

### 3 雇用契約・秘密の保持

(1) 管理者及び従業者と労働契約を交わしていますか。  
労働条件通知書を交付していますか。

(2) 従業者及び管理者は、正当な理由なく、業務上知り得た利用者又は家族の秘密を漏らしていませんか。

(3) 従業者及び管理者であった者が、正当な理由なく業務上知り得た利用者等の秘密を漏らすことのないよう、誓約書を徴するなど必要な措置を講じていますか。

### 第3 運営に関する基準

#### 1 内容及び手続きの説明および同意

(1) 利用申し込みがあったときは、障害の特性に配慮しつつ、利用申込者に対し、サービスの選択に必要な重要事項(運営規定の概要、従業者の勤務体制、事故発生時の対応、苦情処理の体制等)をパンフレット等で説明を行い、書面により同意を得ていますか。

(2) 利用契約をしたときは、利用者に対し、社会福祉法第77条の規定に基づき、書面(契約書、重要事項説明書)を交付していますか。

(3) サービス担当者会議等において、利用者又は家族に関する情報を提供する際は、あらかじめ文書(利用登録票等)により利用者又は家族の同意を得ていますか。

#### 2 契約内容の報告等

(1) 利用契約をしたときは、その旨を市町村に対し遅滞なく報告していますか。

(2) サービス利用計画を作成したときは、その写しを市町村に対し遅滞なく報告していますか。

#### 3 提供拒否の禁止

正当な理由なく、サービスの提供を拒んでいませんか。

4 サービス提供困難時の対応					
適切なサービス提供が困難な場合、他の事業者等の紹介等の必要な措置を講じていますか。					
5 受給資格の確認					
サービスの提供に当たり、受給者証により、支給決定の有無、支給決定有効期間・支給量等をお確かめていますか。					
6 支給決定の申請に係る援助					
支給期間の終了に伴う訓練等給付費の申請について、支給決定に通常要する期間を考慮し、申請勧奨等の必要な援助を行っていますか。					
7 身分を証する書類の携行					
従業者に身分を証する書類を携行させ、初回訪問時及び利用者又はその家族から求められたときは、これを掲示する旨の指導をしていますか。					
8 サービス利用計画作成費の額に係る通知等					
(1) 決定代理受領により市町村からサービス利用計画作成費を支給された場合、利用者に対しその額を通知していますか。					
9 相談支援の具体的取り扱い方針					
(1) 管理者は、相談支援専門員に、利用者等からの日常生活全般に関する相談及びサービス利用計画の作成に関する業務を担当させていますか。					
(2) 相談支援に当たっては、利用者等の立場に立って懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又は家族に対し、サービスの提供方法を理解しやすいように説明していますか。また、必要に応じ、同じ障害を有する者による支援等適切な手法をとっていますか。					
(3) 相談支援専門員は、サービス利用計画の作成に当たり、利用者の心身又は家族の状況等に応じ、継続的かつ計画的に適切な福祉サービスの利用が行われるようにしていますか。					



<p>(12) 相談支援専門員は、サービス利用計画作成後、計画の実施状況の把握(モニタリング)(利用者についての継続的なアセスメントを含む。)を行い、必要に応じて計画の変更、事業者との連絡調整等を行っていますか。</p>					
<p>(13) 相談支援専門員は、モニタリングに当たり、利用者及び家族、事業者等との連絡を継続的に行い、利用者等に面接するほか、その結果を記録していますか。</p>					
<p>(14) 相談支援専門員は、利用者が支給決定の変更の決定を受けたときはサービス担当者会議の開催、サービス利用計画の変更の必要性について、福祉サービスの担当者から専門的な見地からの意見を求めていますか。</p>					
<p>(15) (3)から(11)までの規定は、(12)に規定するサービス利用計画の変更を変更する場合にも準じて行っていますか。</p>					
<p>(16) 相談支援専門員は、適切な福祉サービス等が提供されていても利用者が居宅において日常生活を営むのが困難と認められる場合、又は利用者が障害者支援施設・病院への入院・入所を希望する場合には、障がい者支援施設等への紹介等の便宜を図っていますか。</p>					
<p>(17) 相談支援専門員は、障害福祉施設等から退院・通所しようとする利用者又は家族から相談支援の依頼があった場合には、居宅における生活へ円滑に移行できるよう、あらかじめ必要な情報提供及び助言等を行っていますか。</p>					
<p>10 利用者等に対するサービス利用計画等の書類の交付</p>					
<p>利用者等が他の指定相談支援事業者の利用を希望する場合その他利用者等からの申し出があった場合には、利用者に対し、直近のサービス利用計画及び実施状況に関する書類を交付していますか。</p>					

11 利用者等に関する市町村への通知					
利用者等(計画作成対象障害者等)が、偽りその他不正な行為によってサービス利用計画作成費の支給を受け、又は受けようとしたときは、遅滞なく、意見を付してその旨を市町村に通知していますか。					
12 管理者の責務					
管理者は、従業者及び業務等の管理を一元的に行っていますか。また、指定相談支援の基準(自主点検のポイント)を遵守させるため、必要な指揮命令を行っていますか。					
13 運営規定					
(1) 事業所は、次に掲げる重要事項に関する運営規定を定めていますか。					
(2) 運営規定と契約書やその重要事項説明書との記載に違いはありませんか。					
14 勤務体制の確保等					
(1) 利用者等に対して適切なサービスが提供できるよう、従業者の勤務体制を定めていますか。					
(2) 従業者の資質向上のため、研修の機会を確保していますか。					
15 設置及び備品等					
事業を行うために必要な広さの区画を有するとともに、指定相談支援に必要な設備及び備品等を備えていますか。					
16 衛生管理等通知					
(1) 従業者の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行っていますか。					
(2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めていますか。					

17 掲示					
事業所の見やすい場所に運営規定の概要、勤務体制その他利用者申込者のサービスの選択に資する重要事項を掲示していますか。					
18 広告					
当該事務所について広告をする場合、その内容が虚偽又は誇大なものになっていませんか。					
19 障害福祉サービス事業者等からの利益收受等の禁止					
(1) 事業者及び管理者は、サービス利用計画の作成又は変更に関し、当該事業所の相談支援専門員に対して特定の事業者(例えば同一法人系列の事業者)を計画に位置づけるべき旨の指示を行っていませんか。					
(2) 相談支援事業者は、サービス利用計画の作成又は変更に関し、利用者等に対して特定の事業者によるサービスを利用すべき旨の指示を行っていませんか。					
(3) 事業者及び従事者は、サービス利用計画の作成又は変更に関し、利用者等に対して特定の事業者によるサービスを利用させることの対償として、当該事業者から金品その他の財産上の利益を收受していませんか。					
20 人権擁護(利用者とサービス提供者の対等な関係性への配慮)					
(1) 年齢相応の応対、言葉かけ、呼称を使っている。					
(2) 指導的立場ではなく、支援の視点で関わっている。					
(3) 利用者への暴力や虐待行為に対して、懲罰規定や研修会等の防止策がとられている。					

21 苦情解決

(1) 利用者又は家族からのサービスに関する苦情に迅速かつ適切に対応するため、必要な措置(相談窓口の連絡先、苦情処理の体制及び手順等の運営規程や重要事項説明書への記載、事業所に掲示)を講じていますか。

(2) 苦情について、受付日、内容等を記録していますか。

(3) 提供したサービスに関し、法第10条第1項の規定により市町村が行う文書等の提出、提示の命令、当該議員からの質問、当該事業所の帳簿書類等の検査に応じていますか。また、利用者等からの苦情に関して市町村が行う調査に協力し、市町村から指導等があった場合は、必要な改善を行っていますか。

(4) 提供したサービスに関し、法第11条第2項の規定により県知事が行う帳簿書類等の提出提示の命令、当該職員からの質問(実地指導)に応じていますか。また、利用者等からの苦情に関して県知事が行う調査に協力し、県知事から指導等があった場合に、必要な改善を行っていますか。

(5) 提供したサービスに関し、法第48条第1項の規定により県知事又は市町村長が行う帳簿書類等の提出・提示の命令又は当該職員からの質問、帳簿書類等の検査に応じていますか。また、利用者等からの苦情に関して県知事又は市町村長が行う調査に協力し、県知事又は市町村長から指導等があった場合は、必要な改善を行っていますか。

(6) 県知事などから求めがあった場合に、(3)から(5)の改善内容を報告していますか。

(7) 運営適正化委員会が社会福祉法第85条の規定により行う苦情解決に向けた調査、幹錠できる限り協力していますか。

22 事故発生時の対応

(1) 利用者へのサービス提供に際し事故が発生した場合は、県、市町村、当該利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じていますか。

(2) 事故の状況及び事故に際して採った処理について、記録していますか。

(3) 利用者へのサービス提供に際し賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行っていますか。

23 記録の整備

従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備しているか、また、次の記録についてサービスを提供した日から5年間保存していますか。