

障害福祉サービス共通評価基準② 〔障害児(者)／在宅〕 30年度

1 人権への配慮

在宅で暮らす障害者(児)が「尊厳をもってその人らしい自立した豊かな生活が送れるよう支援する。」という理念に基づき、①サービス提供の基本方針が明示され職員に認識されているか、②利用者が主体的にサービスを利用できる体制が取れているか、③利用者ニーズに基づいたサービスが地域の関係機関との連携によって提供されているか、④地域の一員であり、社会資源のひとつとしての認識を持ってサービス提供に努めているか、といったことを評価します。また、利用者の人権への配慮、対等な関係性、プライバシー保護を前提とした情報の公開、自立を目指すエンパワメントや利用者が求めている自立生活への支援がされているかという点を評価します。

さらに、苦情解決や必要な改善を行う体制の整備、利用者への周知という点も評価対象となります。

中項目	小項目(質問項目)	着 眼 点	コ メ ン ト
(1)サービス提供の基本方針	①サービス提供に関する基本方針・職員等への周知	<input checked="" type="checkbox"/> 1.基本方針(理念)を事業所として責任をもって作成、明文化している。	運営規程に明文化している
		<input checked="" type="checkbox"/> 2.基本方針が利用者に周知されている。	契約時に説明しているが、内容がわかりやすくすべての利用者に説明できるよう検討したい
		<input checked="" type="checkbox"/> 3.基本方針に職員の意向が反映されている。	
		<input checked="" type="checkbox"/> 4.利用者主体の視点を明確にしている。	個別支援計画を立て、支援員に周知している
		<input checked="" type="checkbox"/> 5.地域の在宅支援向上に寄与することを明確にしている。	訪問し、サービス提供の実施している。
5項目中 5項目 評価結果 A ・B・C			
(2)サービス提供体制	①利用者主体のサービス確保に向けた取り組み	<input checked="" type="checkbox"/> 1.サービスの質に関する話し合いを事業所内で定期的、継続的に行っている。	月1回勉強会、週一ミーティングを実施しているが、すべてのスタッフが出席できないので議事録を確認してもらっている
		<input checked="" type="checkbox"/> 2.サービスの課題を明確にし、改善に努めている。	サービスの課題について相談事業所と改善策を提案するが利用者が理解されず拒否され改善につながらないケースがある
		<input checked="" type="checkbox"/> 3.利用者を交えての意見交換の場が、随時、持たれている。	随時、利用者を交えて持つことは、あまりない。内容により、自宅へ訪問して直接、話し合いを実施している
		<input type="checkbox"/> 4.質の高いサービスを確保するため、定期的、継続的に職員のスキル評価を実施している。	職員のスキルを目的とした研修は、全体的には実施できていない。サービスに応じて個々に研修などに参加している
	②内部コミュニケーションを図る機会の確保	<input checked="" type="checkbox"/> 1.全職員で業務改善や利用者サービスの点検について意見交換する場が、随時もたれている。	月1回会議を実施。変更や緊急性がある場合は、徴集し随時会議を実施している
		<input checked="" type="checkbox"/> 2.職員会議では議題に対して対等、自由活発に議論をしている。	意見を出しやすい状況である。意見が少ない支援員には、発言しやすいように配慮している
		<input checked="" type="checkbox"/> 3.職員会議で決められたことは、全員一致して取り組んでいる。	欠席した支援員に対しては議事録の確認してもらっている
		<input checked="" type="checkbox"/> 4.職員の不安や悩みを解消するミーティングや不安等を受け止める体制がある。	職員のストレスチェックを実施した、相談をしやすい状況に心がけている
	③職員研修の機会(職員の育成)	<input checked="" type="checkbox"/> 1.全職員に研修が案内され、参加機会の均等化に配慮されている。	外部や内部での研修は、案内を張り出し全職員に知らしている。優先順位で受講してもらっている。
		<input checked="" type="checkbox"/> 2.外部研修への参加希望には、できるだけ添うように努めている。	希望に添えるように調整している。
		<input type="checkbox"/> 3.一年目の職員に対する、研修マニュアルが準備されている。	特定の研修マニュアルは無いが、勉強会などで研修を行っている
		<input type="checkbox"/> 4.自主研修の機会づくりを支援している。(職員側からの研修計画への支援)	月1回の勉強会で小研修を実施している。
		<input checked="" type="checkbox"/> 5.研修結果を全職員に還元する機会を作っている。	研修報告書を作成し、勉強会等で報告発表している。
<input checked="" type="checkbox"/> 6.研修には、専門図書やビデオなども活用している。	HPなどからダウンロードし、活用している		
<input checked="" type="checkbox"/> 7.研修には、OJT手法を活用している。	先輩の支援員に同行し、経験を踏まえた研修を実施している		
15項目中 13項目 評価結果 A B ・C			
(3)人権擁護・苦情への対応	①利用者とサービス提供者の対等な関係性への配慮	<input checked="" type="checkbox"/> 1.年齢相応の対応、言葉かけ、呼称を使っている。	常識的な言葉掛けや名前の呼び方を心がける
		<input checked="" type="checkbox"/> 2.指導的立場ではなく、支援の視点で関わっている。	留意して支援を行っている
		<input type="checkbox"/> 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。	懲罰規定はないが、防止策に対応するための研修会に参加している
	②個人情報の保護や情報開示への同意	<input checked="" type="checkbox"/> 1.利用者の個人情報に関する取り扱いやケース記録の保管に関する規定がある。	個人情報保護法に関する契約を交わし、ケース記録などの関係書類は鍵のかかるキャビネットに保管している
		<input checked="" type="checkbox"/> 2.関係機関への個人情報の提示については、利用者に同意を得て行っている。	書類があり、同意を頂いている
		<input checked="" type="checkbox"/> 3.個人情報の守秘義務を職員に徹底させている。	勉強会等で伝えている
		<input checked="" type="checkbox"/> 4.守秘義務やプライバシーの保護を徹底していることを、利用者に対して説明している	契約の際に実施している
	③苦情相談窓口等の体制の明文化と周知	<input checked="" type="checkbox"/> 1.苦情解決体制が明文化され、利用者や関係機関に周知されている。	苦情に対する書類があり、対応策が考慮されている
		<input checked="" type="checkbox"/> 2.苦情相談の受け付け担当者や責任者を明確にしている。	書類に明確にし、掲示してある
		<input type="checkbox"/> 3.苦情解決へ向けた第三者委員会が設置されている。	第三者ではないが、法人として委員会を設置している
		<input type="checkbox"/> 4.苦情相談の解決が事業者のみで困難なときは、外部の権利擁護機関などと連携している。(障害児(者)／在宅 - 1 -)	解決が困難な時は、法人の規程により実施する。

5.利用者に外部の権利擁護機関の存在や役割を情報提供している。

必要に応じて情報提供している

12項目中 11項目 評価結果 A B C

(4)利用者の自己実現への配慮	①利用者の意志の尊重と支援	<input type="checkbox"/> 1.職員や関係者の価値観で決めるのではなく、利用者の意志を尊重するように努めている。	状況によっては安全性を優先しなくていけない場合がある。その後、ケア会議で検討している。
		<input checked="" type="checkbox"/> 2.利用者に合わせたコミュニケーション方法をとっている。	利用者本人の障害の状況に応じて取っている
		<input checked="" type="checkbox"/> 3.重度の人の場合、家族からの聞き取りをするが、本人の意志を尊重する努力をしている。	支援を行う上で観察をしながら、本人の意志を尊重するよう努力をしている
		<input checked="" type="checkbox"/> 4.新しい体験にチャレンジできる機会づくりに努めている。	支援を行う前に利用者さんと計画を立てながら体験出来るようにしている
		<input checked="" type="checkbox"/> 5.地域の行事への参加や、ボランティアとの関わりをもてる機会を作れるよう支援している。	移動支援で参加できるよう支援している
	5項目中 4項目 評価結果 A・B・C		
(5)エンパワメントと自立支援	①情報の提供	<input checked="" type="checkbox"/> 1.自立生活(成人期以降の家族からの独立や社会参加促進等)を実現するための、情報をわかりやすく伝えるように努めている。	分かりやすく伝えるように努めている
		<input type="checkbox"/> 2.自立生活を促進させるため、地域に対して情報の提供や障害者理解への啓蒙活動に努めている。	事業所として啓蒙活動ができていないが、必要に応じて対応していきたい
	②自己選択と自己決定	<input checked="" type="checkbox"/> 1.自立生活をイメージできる体験の機会をつくるなど、自立に向けての支援に努めている。	住み慣れた地域での行事などに参加できるよう支援している
		<input checked="" type="checkbox"/> 2.できる限り自分が住み慣れた地域での、生活を継続できるよう支援に努めている。	生活の継続に必要な関係機関と連携していきたい
		<input checked="" type="checkbox"/> 3.自分の暮らしを自己決定できるよう、制度サービスを説明している。	日常生活において、自分で受けれるサービスを選べるよう、分かりやすく説明している
		<input checked="" type="checkbox"/> 4.様々な機会において、自分で選択し、決定できるよう配慮している。	利用者様が自分で選択決定ができるような支援に心がけている
6項目中 5項目 評価結果 A・B・C			
(6)地域との接点	①地域に対するサービスの情報公開と周知	<input checked="" type="checkbox"/> 1.地域に対してサービス内容の情報を開示している。(パンフレット、掲示板等の活用)	HPIに掲載している
		<input checked="" type="checkbox"/> 2.機関誌を発行するなど地域への情報提供、PR等を実施している(年3回以上)	当協会の広報誌に掲載
		<input checked="" type="checkbox"/> 3.地域に向けての講座や研修等を企画、実践している。	介護職員初任者研修、移動支援従事者養成研修、運転講習会等を開催している
	②サービス調整会議への参画、関係機関との連絡、調整	<input checked="" type="checkbox"/> 1.地域のサービス調整会議に参加している。	移動支援を利用して地域のお宮掃除や運動会などに参加している
		<input checked="" type="checkbox"/> 2.地域の一機関としての役割を意識して、サービス提供をしている。	相談事業所と関係機関との連携に努めている
		<input checked="" type="checkbox"/> 3.日常的に関係機関との連携に努めている。	
	③実習生、ボランティアの受け入れ	<input type="checkbox"/> 1.実習生を受け入れている。	現在は、受け入れていない。
		<input type="checkbox"/> 2.ボランティアを受け入れている。	受け入れていない
		<input checked="" type="checkbox"/> 3.受入の方針、マニュアル、担当者を明確にしている。	受け入れしていた時は、マニュアルを作成していた
		<input checked="" type="checkbox"/> 4.受入の際、利用者のプライバシーの保護の確保に努めている。	受け入れしていた時は、実習のオリエンテーションで伝えていた
10項目中 8項目 評価結果 A・B・C			
(7)信頼と安全性の確保	①事故や災害発生時への対応や予防、防災への取り組み	<input checked="" type="checkbox"/> 1.事故、災害に対しての対応マニュアルが作成されている。	作成している
		<input checked="" type="checkbox"/> 2.利用者、事業所、関係機関等と緊急の連絡が取れるよう努めている。	作成しているが、利用者などに変動があるので緊急連絡先など見直しの必要がある
		<input checked="" type="checkbox"/> 3.事故発生時には、事故の状況が全職員に周知されている。	報告書を作成し、会議で報告し、回覧している。
		<input checked="" type="checkbox"/> 4.事故を未然に防ぐ方法やまた事故発生後の申告書等が整備されている。	ヒヤリハットを挙げ検討、事故発生を未然に防ぐようにしている、事故報告書を整備している
		<input checked="" type="checkbox"/> 5.必要に応じ消防署や警察署との連携を取っている。	利用者支援時時の連携は取っていないが、緊急時のみ通報している
	②衛生管理、感染予防への対応	<input checked="" type="checkbox"/> 1.衛生管理、感染予防の情報を取り入れるよう努めている。	季節(食中毒やインフル等)に応じて会議で取り上げている
<input checked="" type="checkbox"/> 2.利用者、職員の衛生管理、感染予防に努めている。		支援者には検便の実施、消毒液の配布等また、健康管理に努めている	
<input checked="" type="checkbox"/> 3.必要に応じ医療、保健機関との連携をとっている。		必要に応じて保健センター、保健所、医療機関等と連携をとっている。	
8項目中 8項目 評価結果 A・B・C			

3 ホームヘルプサービス事業（居宅介護、行動援護、重度訪問介護）

在宅サービスを提供する事業所は、利用者ニーズに基づいて作成された個別支援計画の一部分を担い支援しているということ、すなわち地域ケアシステムの一部として機能しているという認識が必要です。障害者(児)の需要が多いホームヘルプサービスについては、利用者の生活状態やニーズに柔軟に対応できるように、利用方法の明確性や簡便性、サービス内容の説明、利用者の状況把握対応など、利用者の求めている生活への的確な支援という視点からの評価とともに、利用者情報の共有化によるサービスの均質化とサービス提供に伴うプライバシーの保護も評価します。

中項目	小項目(質問項目)	着 眼 点	コ メ ン ト
(1)ホームヘルプサービスの提供	①サービスの利用	<input checked="" type="checkbox"/> 1.利用者に負担にならないよう、サービスの申し込みに配慮している。	法人内で別の事業所を契約される際は、情報を共有し、当事業所が必要となるのみ記入にして軽減している
		<input checked="" type="checkbox"/> 2.サービスが利用できない時は、理由を明確にし、フォローアップにも努めている。	説明をし、必要に応じて関係機関を紹介したり、つなげている
		<input checked="" type="checkbox"/> 3.サービスの調整や苦情を受け止める担当者が決められ、利用者に周知されている。	重要説明事項等に記載してあるが、すべての方にわかりやすい内容を検討したい
		<input checked="" type="checkbox"/> 4.事前に訪問するなどサービスの内容説明に努めている。	契約時や初回には、必ず訪問してサービス内容を説明している。
		<input checked="" type="checkbox"/> 5.日常の活動、利用者の状況について連絡を密にとっている。(連絡帳電話、ファクス、インターネット等の活用)	利用者の状況によっては家族等に連絡を取っている。
	②食事援助	<input checked="" type="checkbox"/> 1.利用者ニーズに基づいて、食事が提供されている。	食材をチェックして利用者と調理内容を検討する
		<input checked="" type="checkbox"/> 2.利用者の障害状態に応じた食事援助がなされている。(調理法、食器、介助方法、自助具等)	障がいに合わせて食事援助を行い、少しでも自立できるように配慮している
		<input checked="" type="checkbox"/> 3.適時、適温の提供や食事の雰囲気作りに努めている。	出来るだけ温かい物は暖かく、冷たい物は冷たくして提供出来るよう努め、楽しく食事を取って頂けるように配慮している
	③入浴援助	<input checked="" type="checkbox"/> 1.利用者の障害状態に応じた入浴援助がなされている。(時間、介助者、介護機器等)	重度の利用者においては2人体制も導入してリフトを利用し安全に入浴支援している
		<input type="checkbox"/> 2.希望があればいつでも入浴できるよう努めている。	現在支援員が少ないため、お受けできないケースもある。
		<input type="checkbox"/> 3.同性介助に努めている。	出来る限り同性介助を行うようになっているが、利用者の状態により異性介助の場合がある
	④排泄援助	<input checked="" type="checkbox"/> 1.利用者の障害状態に応じた排泄援助が、随時なされている。(便器、介助等)	利用者の障がいの状況に応じた排泄援助を行っている
		<input checked="" type="checkbox"/> 2.プライバシーが保護されている。	排泄介助する時はプライバシーの保護に配慮している
		<input checked="" type="checkbox"/> 3.同性介助に努めている。	同性の支援員で調整、どうしても時のみ異性の介助としている
	⑤社会参加活動援助	<input checked="" type="checkbox"/> 1.社会参加を促進するための情報の収集や、利用者への情報提供に努めている。	必要に応じ情報を提供し、また、支援センターに助言をってもらう体制をとっている。
		<input checked="" type="checkbox"/> 2.利用者の障害状態や目的に応じた移動手段等による外出援助がなされている。	事前にアセスを行い、利用者や家族に確認して移動支援を行っている。ケア会議において安全確認等を行っている
		<input checked="" type="checkbox"/> 3.利用者の意向を尊重し、事前に目的、方法について確認をしている。	事前に目的や方法などの、確認を行い実施している
	⑥サービスの標準化	<input checked="" type="checkbox"/> 1.どの職員においても、同じ質のサービスが提供できるよう工夫している。(工夫とは記録、情報交換等を含む会議の実施等)	月1回、ケア会議やケース会議等で同じ質のサービスが提供できるように努めている
		<input checked="" type="checkbox"/> 2.随時、サービス提供の見直しに努めている。	サービス提供責任者が活動記録表を確認し状況把握、サービス等に違いがあれば検討し見直ししている
		<input checked="" type="checkbox"/> 3.サービス提供マニュアルに対して、利用者の同意を取っている。	利用者支援の希望を聞き、手順を確認しながら支援マニュアルを作成、同意を得ている
	⑦サービス内容の周知・要望、苦情を聞く機会づくり	<input checked="" type="checkbox"/> 1.パンフレット、機関誌などでサービス内容を周知している。	パンフレットやホームページにてサービス内容を周知している
		<input checked="" type="checkbox"/> 2.サービス提供後の評価が ^{ほか} されるよう努めている。	利用者様にサービスの評価をしてもらい、集計をとりミーティングで報告して今後の活動に活かしている
		<input checked="" type="checkbox"/> 3.利用者の要望、苦情を聞くようにしている。(ユーザーアンケート等)	アンケートなどを含め、サービス提供時に聞くことがある
		<input type="checkbox"/> 4.市町村と、サービス内容に関して協議、懇談する場等を設定している。	今年度は、そのような設定をする機会がなかった
	⑧利用者情報の共有化とプライバシーの保護	<input checked="" type="checkbox"/> 1.全職員が利用者の情報を共有できるように手段を講じている。	必要な利用者については他の事業所との連携を取りながら情報を共有し、プライバシーの保護に配慮している
		<input checked="" type="checkbox"/> 2.日常的にサービス内容や利用者情報について意見交換している。	必要時にケア会議を実施し、意見交換を行っている
		<input checked="" type="checkbox"/> 3.サービス提供中の記録に努めている。	活動記録表の記録は必須としている
		<input checked="" type="checkbox"/> 4.サービスで知り得たプライバシーの保護を徹底している。	全職員に個人情報の取り扱い等について誓約書を提出してもらっている
		28項目中 27項目 評価結果 A・B・C	
(2)ケアマネジメント体制	①利用者ニーズに対するケアマネジメント体制(個別支援計画作成)の確立	<input checked="" type="checkbox"/> 1.利用者ニーズに対して、個別支援計画を作成するチーム体制が整備されている。	整備している
		<input checked="" type="checkbox"/> 2.利用者個々の個別支援計画が、全職員に周知されている。	会議等で関わる支援員に周知してる
		<input type="checkbox"/> 3.ケアマネジメントのチーム体制の見直しができている。	チーム体制の見直しが徐々に整いつつある
		3項目中 2項目 評価結果 A・B・C	

(3)ケアマネジメント手法の活用	①利用者ニーズの把握、個別支援計画作成、サービス提供、モニタリング	<input checked="" type="checkbox"/> 1.日常的に利用者ニーズの把握、情報収集に努めている。	支援を行いながら利用者のニーズを把握し、情報の収集に努めている
		<input checked="" type="checkbox"/> 2.アセスメントに基づき個別支援計画を作成している。	作成、実施している
		<input checked="" type="checkbox"/> 3.個別支援計画に利用者の同意を得て、サービスを提供している。	利用者や家族等に計画を確認してもらい、同意を得てサインをもらっている
		<input checked="" type="checkbox"/> 4.支援計画作成後も、利用者の生活状況の把握に努めている。	利用者の生活状況を把握している
		<input checked="" type="checkbox"/> 5.必要に応じて、個別支援計画の見直しを行っている。	状況の変化があれば見直しをしている
		5項目中 5項目 評価結果 A・B・C	
(4)健康管理などへの支援	①健康管理と健康に対する職員研修	<input checked="" type="checkbox"/> 1.利用者の体調の変化に気をつけながらサービス提供を行っている。	支援員に心がけるように周知している
		<input checked="" type="checkbox"/> 2.利用者の健康状況、体調変化への対応を職員が周知している。	支援する中で観察し、状況把握に努めている
		<input checked="" type="checkbox"/> 3.緊急対応の記録の作成に努めている。	作成しているが、新規ケースについては、今後、作成していく
		<input type="checkbox"/> 4.体調不良等に対応できる看護職が配置されている。	居宅介護事業所なので配置していない。
		<input checked="" type="checkbox"/> 5.障害特性や健康に対する学習会を実施している。	障がい特性について随時、資料を参考に学習している
		5項目中 4項目 評価結果 A・B・C	
(5)利用者評価の受け止め	①サービス提供時の利用者の評価とサービス評価体制の整備	<input type="checkbox"/> 1.サービスに対する評価の場として、利用者会を実施している。	実施していない
		<input checked="" type="checkbox"/> 2.サービスに対する評価の場として、アンケートを実施している。	実施し、ホームページに掲載している
		<input checked="" type="checkbox"/> 3.事業所内にサービス改善のための体制を整備している。	
		<input type="checkbox"/> 4.外部の機関と連携し、サービス評価に努めている。	利用者を交えたケア会議には、声がかからないことが多い。
		4項目中 1項目 評価結果 A・B・C	