

## 障害福祉サービス共通評価基準② [ 障害者(児) / 在宅 ]

### 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。          | 運営規定、重要事項説明書に明記している。  |
|                    |                         | <input checked="" type="checkbox"/> 2.基本方針が利用者に周知されている。                         | 館内の目につくところ及び相談室に設置している。(受付窓口)                               |
|                    |                         | <input checked="" type="checkbox"/> 3.基本方針に職員の意向が反映されている。                       | 概ね反映されている。  |
|                    |                         | <input checked="" type="checkbox"/> 4.利用者主体の視点を明確にしている。                         | インテークからしっかり本人の状況を聞き取り、本人の希望する生活ができるようにしている。                 |
|                    |                         | <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。                 | 住み慣れた場所で長く生活できる事を一番に考えた計画を立てている。                            |
| 5項目中 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。        | 記録はとっていないが給付管理の時に支援内容を精査している。相談支援連絡会の時に出された事例を参考に意見交換をしている。 |
|                    |                         | <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。                    | サービス事業者が撤退を申し出た時には問題点を確認して対応している。                           |
|                    |                         | <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。                | 支援している事業所やご本人からの連絡、また、計画更新やモニタリング時には本人を交えカンファレンスを開催している。    |
|                    |                         | <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。             | 未実施   |
|                    | 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。 | 必要に応じて意見交換を行っている。   |
|                    |                         | <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。              | 疑問点など自由に意見を発表出来ている。   |
|                    |                         | <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。              | 決まった事は適宜履行されているかどうかを担当者が確認している。                             |
|                    |                         | <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。       | 同法人内の他部署の職員とも連携を取りながら当該職員の困りごとが改善できるように支援するようにしている。         |
|                    | 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。             | 研修案内は全員に公表している。できるだけ均等になるようにしているが、希望を優先する場合もある。             |
|                    |                         | <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。             | 研修に参加できる時間を作れるように配慮している。                                    |

|                |                         |  |   |
|----------------|-------------------------|--|---|
|                |                         | <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。                       | 自立支援協議会や社会福祉協議会の新人研修に参加するようにしている。新人がほとんどいないので事業所独自のプログラムは用意していない。           |
|                |                         | <input checked="" 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)     | 他機関から届く研修案内はほぼすべて職員に案内し、希望する研修がある場合は勤務時間などに配慮するようにしている。                     |
|                |                         | <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。                 | 伝達研修をする時間を作っている。  |
|                |                         | <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。                | 動画配信を視聴する研修を行っている。  |
|                |                         | <input checked="" type="checkbox"/> 7.研修には、OJT手法を活用している。                     | 新人職員にはOJTを実施している。   |
|                |                         | 15項目中 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。                 | どのような場合も敬語をつかって話をするように日頃から話をしている。   |
|                |                         | <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。                | サービスを提供するという視点で接する様に職員に説明をしている。   |
|                |                         | <input checked="" 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。 | 就業規程の中に「暴力」という言葉は使用していないが、他者に損害を与えた場合の懲戒規程を設けている。また、県や市、その他団体による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。    | 個人情報に関する取扱いに関しては入職時に誓約書を提出している。ケース記録の保管に関しては鍵付きの保管庫に収納している。                 |
|                |                         | <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。     | 利用規約時に同意書をとっている。  |
|                |                         | <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。                  | 入職時に守秘義務に関して誓約書をとっている。ケース会議や職員会議の開催時には口頭で再度伝えている。                           |
|                |                         | <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 | 契約時にしっかり説明をしている。事業所を紹介するときにも同意をとって事業所に紹介している。                               |

|                     |                    |   |  |
|---------------------|--------------------|---|--|
|                     | 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。                            | 重要事項説明書に記載している。契約時に必ず口頭で説明する。  |
|                     |                    | <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。                                 | 重要事項説明書に記載している。契約時に必ず口頭で説明する。  |
|                     |                    | <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。  | 第三者委員は設置しているが今のところ第三者委員会の開催の必要が無かったので第三者委員会は開催していない。                           |
|                     |                    | <input checked="" 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。                  | 現在そのようなケースはないが、その場合には連携するよう考えている。  |
|                     |                    | <input checked="" type="checkbox"/> 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。                             | 必要に応じ大津市権利擁護サポートセンターや滋賀県社会福祉協議会が行っている運営適正化委員会の案内を行っている。重要事項説明書にも明記している。        |
| 12項目中 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 checked="" 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。                  | 職員の独りよがりの価値観によらず、愚行権尊重も必要と捉え、本人の意思を尊重しながらよい支援ができるように務めている。                     |
|                     |                    | <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。                                | 障害の特性を鑑み必要な方法をとっている。筆談なども行う。   |
|                     |                    | <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。                  | 本人の意思表示のしやすい環境を提供できる様にしている。  |
|                     |                    | <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。                                | 新規の事業所を提案したり、今まで利用したことのないサービスを提案している。  |
|                     |                    | <input 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。                            | 地域性があり、参加されている利用者は少ない。ボランティアがいないと参加が難しい人も多いため、今後関わる機会を増やすためにボランティアを募る事を検討している。 |
| 5項目中 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。 | 利用者が通所している自立訓練や就労移行の事業所と情報共有しながら本人に伝える様にしている。                                  |
|                     |                    | <input checked="" 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。               | 大津市障害者福祉センターの自主事業などに参加する事で啓もう活動を行っている。   |
|                     | 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。                  | 日常生活の中で必要な経験(調理、掃除、買い物など)が積めるように利用している福祉サービスの事業所と情報共有しながら支援している。               |
|                     |                    | <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。                     | 本人の意向を聞きながら支援を行い、その生活している地域社会の資源を活用できる様に努めている。                                 |

|   |                           |   |   |                     |
|---|---------------------------|---|---|---------------------|
|   |                           | <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。         | 福祉サービスを提供するときにはわかりやすく制度の内容を説明している。利用者が内容を理解できるまで説明の工夫を工夫しながら対応している。                 |                     |
|   |                           | <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。         | 利用者ごとに選択しやすい提案の仕方をして、自己決定できる様にしている。選択肢はできる限り沢山用意している。                               |                     |
| 6項目中  |                           | 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) | 大津市障害者福祉センターの案内用の冊子に情報を載せている。独立したパンフレットはないが、大津市障害者福祉センターのホームページ内に情報を掲載している。         |                     |
|   |                           | <input 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)               | 単独の機関誌は発行できてない。   |                     |
|   |                           | <input 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。                           | 未実施   |                     |
|   | 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。                     | 自立支援協議会主催の相談支援連絡会に毎月参加している。   |                     |
|   |                           | <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。          | 大津市障害者福祉センターの役割も理解しながら、地域の困りごとなどの相談にあたる立場にある事を理解している。                               |                     |
|   |                           | <input checked="" type="checkbox"/> 3.日常的に関係機関との連携に努めている。                     | 支援をいただいている事業所や相談支援をしている他機関の職員とも情報交換をおこなっている。大津市自立支援協議会の開催する委員会に参加して連携を図っている。        |                     |
|   | 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。                                       | 実習生の受け入れは、社会福祉士実習指導者の資格を持ったものはいるが、実習の希望者が無かったので、受け入れはしていない。今後実習を希望される場合は受け入れが可能である。 |                     |
|   |                           | <input type="checkbox"/> 2.ボランティアを受け入れている。                                    | 訪問系の事業所の為ボランティアの受け入れは無い。非該当と考える。  |                     |
|   |                           | <input type="checkbox"/> 3.受入の方針、マニュアル、担当者を明確にしている。                           | 同上  |                     |
|   |                           | <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。            | 受け入れの実績はないが、受け入れる場合はそのように努める。   |                     |
|   | 10項目中                     |   | 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。                    | BCPを作成し、対応について記述した。 |
| <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。 |                           |   | 事業所及び利用者の連絡先等を記載した名簿を作成している。  |                     |
| <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。      |                           |   | 事故発生時には可能な限り発生直後に事故報告書を作成し、職員全員に報告する。回覧をする場合もある。                                    |                     |

|                    |  |   |
|--------------------|--|---|
| ②衛生管理、感染<br>予防への対応 | <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。 | ヒヤリハットの報告があるときは職員会議等で職員に周知する。   |
|                    | <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。          | 法人と共同で防災訓練や火災訓練を行っている。必要に応じて連携が取れる様に連絡先を表示している。   |
|                    | <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。       | 情報サイトに登録しており感染情報など確認している(知らせるしが)。事務所のある大津市障害者福祉センターで調理実習など行われているので衛生管理に関しても情報を共有している。大津市や保健所等からのメールで届く案内は必ず目を通してしている。 |
|                    | <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。          | 必要に応じてマスクの着用を提案している。玄関ホールにある受付窓口には、自立した体温計を設置し、来所者の検温を任意で行っている。   |
|                    | <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。          | 同法人の他事業が診療所と提携している。必要時にはその診療所と連携を取らせてもらっている。感染の発生時には保健所に支持を仰いでいる。   |
| 8項目中 項目 評価結果 A・B・C |  |   |

## 2 相談支援事業 〈生活支援センター等相談支援事業所項目〉

在宅で暮らす障害児(者)にとって安心感のある生活とは、個別のサービスが整備されていけばいいのではなく、時間の切れ目がない毎日の生活への継続的な支援や、進路の選択、社会参加、住宅の確保等などライフサイクルに応じた支援が必要とされています。このような支援は、個人や一事業所、一機関だけでできるものではなく、地域関係者がトータルに支え合う地域ケアシステムが必要です。

このため、地域でサービスを必要とする方のニーズを受け止め、適切なサービス利用へとつなげていく相談支援事業については、相談からサービスの調整、モニタリングまでのケアマネジメント活用や、サービス調整会議への参加など「地域で支える」という視点から評価します。

| 中項目            | 小項目(質問項目)             | 着 眼 点  | コ メ ン ト   |
|----------------|-----------------------|--|---|
| (1)ケアマネジメントの機能 | ①相談窓口の機能と連携           | <input checked="" type="checkbox"/> 1.どのような生活課題の相談でも受け止め、他機関と連携している。               | 大津市障害者福祉センターを利用される機関からの情報も活用している。相談内容に応じて連携ができる様に他機関からの情報は収集している。大津市社会福祉協議会や大津市権利擁護センター、病院、大津市地域包括センターとも連携している。 |
|                |                       | <input checked="" type="checkbox"/> 2.どこに相談が持ち込まれても対応できるよう他機関との連携がある。              | 同上  |
|                |                       | <input checked="" type="checkbox"/> 3.いつでも相談が受け止められる体制である。                         | 相談の受付時間内はもちろん、サービス提供時間外であっても必要に応じて相談が受け止められる体制を作っている。   |
|                | ②利用者の状況やニーズを把握するための活動 | <input checked="" type="checkbox"/> 1.ニーズ把握のため、関係者と家庭訪問をしている。                      | 関係者が訪問している時間に同席するようにしている。アセスメントは必要に応じて単独で行ったり、関係機関と同席して行う場合がある。   |
|                |                       | <input checked="" type="checkbox"/> 2.家庭訪問の時間帯、場所は利用者の利便性を考慮している。                  | 事前に利用者と時間を調整している。   |
|                |                       | <input checked="" type="checkbox"/> 3.情報把握のため、地域関係者と情報交換をしている。                     | 個人情報の取扱いに注意して必要時には情報交換を行う。  |
|                | ③制度、サービスの情報収集・提供、周知   | <input checked="" type="checkbox"/> 1.利用者に制度、サービスをわかりやすく情報提供している。                  | 初回訪問の時や、制度の変更がある場合など、ご本人の理解度に応じて説明の仕方を変えている。  |
|                |                       | <input checked="" type="checkbox"/> 2.地域の制度、サービスの実情について情報収集に努めている。                 | 新規に開業された事業所などからも情報がもらえるように気を付けている。こちらからも他事業所へ情報提供をすることもある。  |
|                |                       | <input checked="" type="checkbox"/> 3.利用者が制度、サービスを学習する機会をつくっている。                   | 事業所の見学や体験実習など必要に応じて調整、提供を行っている。   |
|                | ④個別ケア会議の開催・ケアプランの作成   | <input checked="" type="checkbox"/> 1.会議は、利用者が参加しやすいように配慮されている。                    | おおよその会議は利用者の自宅で行っている。   |
|                |                       | <input checked="" type="checkbox"/> 2.随時、会議が開催されている。                               | 支援されている事業所のすべてに参加の依頼を行い、計画更新時などに限定せず、必要に応じて会議を開催している。   |
|                |                       | <input checked="" type="checkbox"/> 3.利用者ニーズに応じて、誰もが参加できる体制になっている。(医療、保健福祉、教育、労働等) | 必要に応じ医療との連携や学校との連携を行っている。   |
|                |                       | <input checked="" type="checkbox"/> 4.利用者ニーズに基づき、個別支援計画を作成している。                    | 計画作成時には本人や関係者にモニタリングを行ってから作成している。   |
|                |                       | <input checked="" type="checkbox"/> 5.作成した個別支援計画に利用者の同意をとっている。                     | 作成した計画は本人と読み合わせを行い同意を得られてから市に提出している。  |

|                     |           |  |  |
|---------------------|-----------|--|--|
|                     |           | <input checked="" type="checkbox"/> 6.支援計画後も、利用者の生活状況の把握に努めている。                                  | モニタリング期間が長い利用者にはモニタリング月以外でも適切に状況把握をするよう心掛けている。又支援者と情報を提供しあっている。      |
|                     |           | <input checked="" type="checkbox"/> 7.必要に応じて、個別支援計画の見直しを行っている。                                   | モニタリングの時にサービスを提供している事業所や家族の話も聞きながら計画の内容を再確認している。                     |
|                     |           | <input checked="" type="checkbox"/> 8.個別支援計画に沿ってサービスの提供が実施されているか、その把握と評価に努めている。                  | 支援を提供されている事業所からはサービス提供時の報告書をもらい、内容を確認している。                           |
| ⑤サービス調整会議(全体会議)への参加 |           | <input checked="" type="checkbox"/> 1.地域の情報や課題を共有するため、会議に参加している。                                 | 大津市自立支援協議会の行う相談支援連絡会や定例会などに参加している。                                   |
|                     |           | <input checked="" type="checkbox"/> 2.地域の課題を検討する会議等に関わりを持っている。                                   |  |
|                     |           | <input checked="" type="checkbox"/> 3.新たな制度やサービスを開発するための検討会議に関わりをもっている。                          |  |
| ⑥サービス評価体制の整備        |           | <input type="checkbox"/> 1.サービス調整会議にサービス評価のための体制を整備している。   | サービス評価体制の整備はできていない。  |
|                     |           | <input type="checkbox"/> 2.サービスへの評価を知るための手段を工夫している。(利用者集会、ユーザーアンケート等)                            | 未実施  |
|                     |           | <input type="checkbox"/> 3.サービス評価の結果を利用者に対して公開している。  | 未実施  |
| 23項目中 項目 評価結果 A・B・C |           |  |  |
| (2)ライフサイクルに応じた支援    | 自立生活支援の促進 | <input checked="" type="checkbox"/> 1.自立生活の支援を促進するため、医療、保健、教育、福祉、労働等関係機関との情報の交換、課題の共有、連携ができています。 | 家族や利用者からも情報を得る様にしており、それを関係機関に共有し、多機関と情報交換をするようにしている。                 |
|                     |           | <input checked="" type="checkbox"/> 2.自立生活支援への個別支援計画が利用者に提示されている。                                | 必要に応じて提示している。  |
|                     |           | <input checked="" type="checkbox"/> 3.ライフサイクルごとに派生するニーズへの対応、制度の隙間を埋める支援や、その体制整備に努めている。           | インフォーマルな支援を利用する事も検討している。介護保険への移行が必要な場合は介護支援専門員との連携を密にとって対応するようにしている。 |
|                     |           | <input checked="" type="checkbox"/> 4.アパート、グループホーム等、自立生活の場の確保に努めている。                             | 大津市自立支援協議会の住まいの場の取りまとめや、民間の事業所なども情報交換している。また居住支援法人との連携も行っている。        |
| 4項目中 項目 評価結果 A・B・C  |           |  |  |

|  |
|--|
|  |
|--|