

## 4 サービス項目

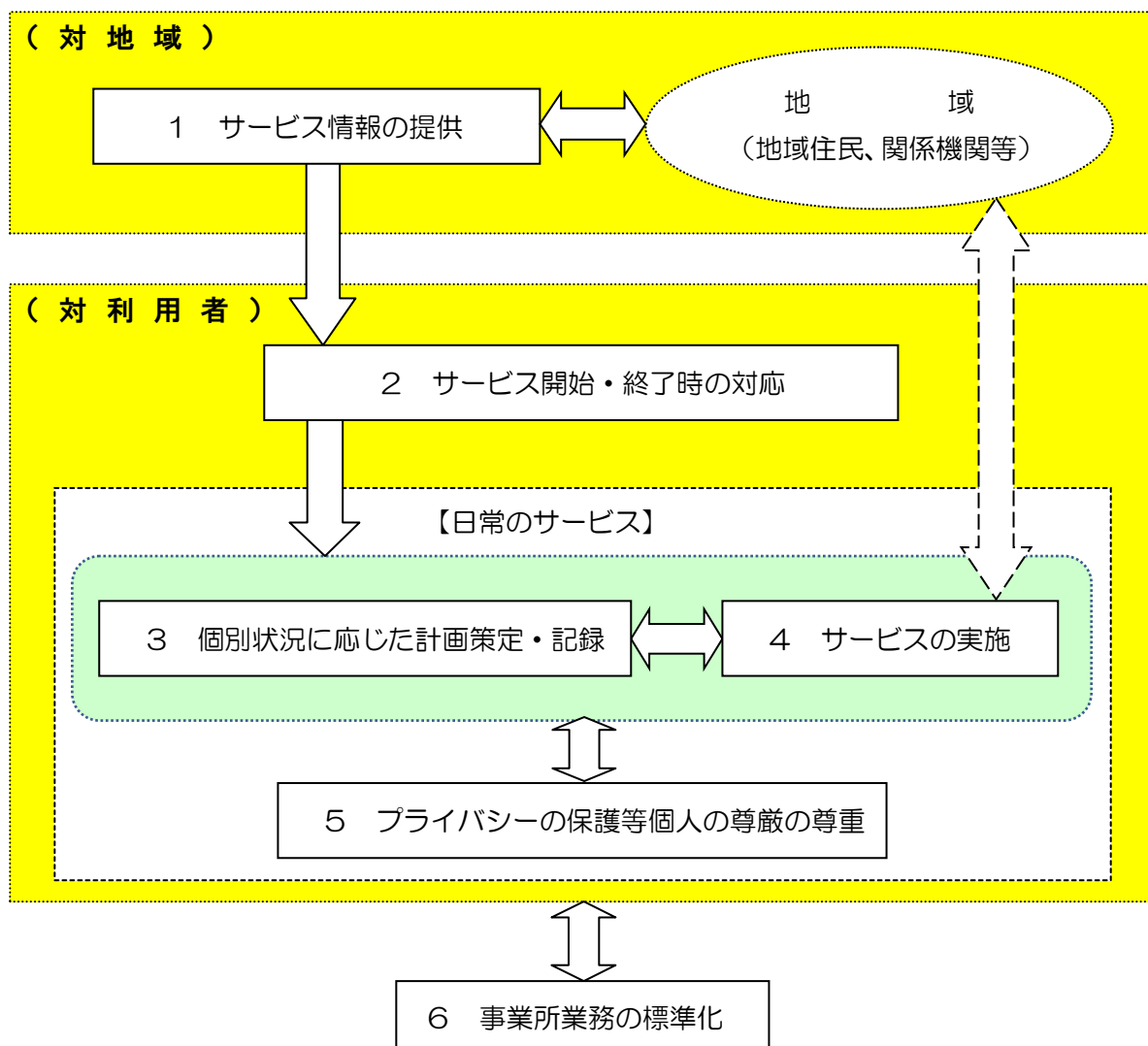
### (1) サービス提供のプロセスにおけるサブカテゴリーの関連

組織マネジメント項目で示されたカテゴリーの中で「6. サービス提供のプロセス」では、事業者が提供しているサービスの内容をより具体的に評価するため、組織マネジメント分析シートとは別にサービス分析シートを使用します。

サービス分析シートには下の図に示したように6つのサブカテゴリーがあります。

サブカテゴリー1は「地域」に対するサービス情報の提供等に関する評価、サブカテゴリー2～5は「利用者」に対するサービス提供のプロセスを評価します。

### サブカテゴリー関連図



## (2) 6つのサブカテゴリーについて

### ○「1 サービス情報の提供」

将来利用する可能性のある地域住民や関連機関などに対して行われるものです。

事業者が、利用希望者等（利用者、家族、代理人及び今後サービスを利用する可能性のある都民等）に対して、事業所が提供しているサービスを分かりやすく、サービスを選択するために情報提供をしているか評価する項目です。

一般的に福祉サービスの利用希望者等は、情報が少なく、不利な立場に置かれがちですが、利用希望者等と事業者の対等な関係のもとに構築される新たな時代の福祉サービスにおいて、利用希望者等に対する情報提供は大きな意味があります。「4 サービスの実施」のひとつの評価項目では、当該組織や職員、利用者が地域社会の一員として受け入れられているか、また、「組織マネジメント項目」では、事業者の専門機能や特性をいかした取り組みをしているかが評価されます。事業者が地域に対して開かれた存在となるためには、「1 サービス情報の提供」が不可欠であり、「組織マネジメント項目」と相互に関連しています。

### ○「2 サービス開始・終了時の対応」

サービスの「利用開始当初」や「終了時」の利用者に対して、事業者がどのような対応をしているのかということの評価する項目です。サービスの利用開始時には、利用者に環境の変化による影響が予測されることから、その点についてのきめ細かい対応も求められます。

また、さまざまな事由によるサービスの終了時においても、関係機関との連携等を通じて、利用者の生活の継続性に配慮した対応にも着目し、開始時及び終了時に適切な対応がされているかを評価する項目です。

### ○「3 個別状況に応じた計画策定・記録」

利用者の個別状況を踏まえたうえで、利用者支援の基礎となる計画をどのように策定しているのか、利用者一人ひとりに合った支援を提供するために、個別対応に関する情報をどのように記録し、職員間で共有化しているか等、利用者一人ひとりの状況に応じた計画策定・記録がどのように行われているかを評価します。また、利用者に関する日常生活の記録が、計画作成や見直しにおいて、どのように活用されているのかについても着目します。

※サービスによっては「支援方針策定・記録」

#### ○「4 サービスの実施」

各評価項目でサービスを利用している利用者の特性に合わせて、どのようにサービスを提供しているのか、実施しているサービス内容の効果をあげるために、事業者としてどのように工夫しているかなど、実際に提供しているサービスの内容を「評価項目」に基づいて評価する項目です。「評価項目」は、生活上で必要な支援、健康、家族、地域との関わりや社会参加など、サービス種別ごとの支援の特徴を表す項目から構成されています。

また、設備面（ハード面）の新しさや古さ、設備・備品の整備状況のみに着目するのではなく、たとえ設備が古くても、それを補うために事業者としてどのように工夫し、取り組んでいるのかを評価します。

この項目は、サブカテゴリー「3 個別状況に応じた計画策定・記録」のもとに行われるものです。実際の生活場面で活かされ、機能しているか、その整合性も視野に入れて評価します。サービスを提供するにあたっては、次のサブカテゴリー「5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重」にも配慮しながら行われているかが非常に重要です。これらは相互に密接に関連しあっており、いずれも利用者に対する日常のサービスに関わるサブカテゴリーです。

#### ○「5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重」

福祉サービスを提供するにあたっては、「プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重」を支援に携わる職員一人ひとりが遵守して行われているかが非常に重要です。利用者のプライバシーの保護と虐待防止等も含めた個人の意思の尊重に焦点をあて、個人の尊厳が尊重されているか、また、業務を通じて関わる個人のプライバシー保護を徹底するしくみを組織的に構築し、職員一人ひとりが遵守しているか等を評価する項目です。

福祉サービスの利用者は、社会的に支援を必要とする人々です。しかし、どのような状況にある人でも、その人らしい尊厳に満ちた生活を送ることができるように、事業者には、利用者の状況に配慮した質の高いサービス提供が求められています。

#### ○「6 事業所業務の標準化」

業務を推進するうえで、職員による対応のバラつきを平準化するなど、事業所として常に一定レベルのサービス水準を確保するために実施している取り組みを評価する項目です。

「一定レベルのサービス水準の確保」は、一律画一的なサービスを提供することをめざすものではなく、サービスの基本となる事項や手順を明確にし、一定の基準に基づいてサービスを提供することにより、安定した質の高いサービスをめざすことが可能になります。職員によってサービス・支援方法が異なるなど、基本事項が標準化されない中での個別対応は、サービス・支援内容のバラつきや、さらには利用者の心身の安定性を欠くことにも繋がりがかねません。

また、求められる水準は、利用者の要請や状態の変化、社会情勢や業界水準の変化等によって適宜変動するものであり、より適切な状態になるよう継続的に点検をすることが必要です。

### (3) 各サービス項目の解説＋利用者調査項目

各サービスの項目解説および利用者調査については、本ガイドブックに添付している「共通評価項目解説CD」の中に、PDF形式で収録しています。

#### ○サブカテゴリー解説の構成

- ・【解説】は、各サブカテゴリーのねらいを示しています。
- ・【評価項目のねらい】は、評点をつける各評価項目の目的を示しています。
- ・【標準項目の確認ポイント】は、各標準項目を確認する際に、押さえておくべきポイントを示しています。
- ・【留意点】は、評価をする際に知っておくとよい周辺情報、ヒントになる事項等を示しています。

#### ○利用者調査項目

利用者調査は「サービスの提供」「安心・快適性」「利用者個人の尊重」「不満・要望への対応」の、4つのフレームに分かれています。

- ・「サービスの提供」の質問項目は、各サービス種別の支援の特徴に合わせて、異なる質問内容になります。
- ・「安心・快適性」「利用者個人の尊重」「不満・要望への対応」の質問項目は、基本的に全サービス種別共通の質問内容となっています。

#### 「障害分野」多機能型事業所の利用者調査「標準調査票 質問文」(参考例)について

- ・ 障害者自立支援法以前は、障害種別によって利用できるサービス種別が異なりましたが、利用者の障害種別に関わりなくサービス種別が設定されるようになりました。すなわち、知的障害者、身体障害者、精神障害者が、同じサービス種別を利用しています。  
(自立訓練(機能訓練)は身体障害者、自立訓練(生活訓練)は、知的障害者と精神障害者に限定。)そのため、1つの事業所に異なる障害種別の利用者が存在することがあります。
- ・ 機構では、旧法における知的障害者入所更生施設等の「標準調査票 質問文」を参考に、できるだけ多くの事業所で活用していただけるよう汎用性のある「標準調査票 質問文(参考例)」を作成していますが、これはあくまでも参考例です。実際の評価においては、利用者の個別の状況に合わせた表現にする等、調査方法に工夫が必要になると考えられます。  
※インターネット上に評価結果が公表される際は、「共通評価項目」が表示されます。
- ・ 障害分野のサービス種別の事業所を評価する際は、これまで以上に、評価を行う事業所にどのような利用者があるかに留意し、利用者調査を実施するようにして下さい。