

サブカテゴリー解説

サブカテゴリー 1. サービス情報の提供

評価項目

1 利用者等に対してサービスの情報を提供している

【解説】

このサブカテゴリーは、事業者がサービス利用者に対していかにサービス内容にかかわる情報を提供しているのかを評価する項目です。

情報の非対称性という言葉で説明されるように、一般的に福祉サービスの利用者は、情報が少なく、不利な立場に置かれがちですが、利用者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とっては、利用者に対する情報提供が大きな意味をもっています。

現時点では、利用者の多くが事業者を選択することができるとは限らないため、「利用者」に対して情報提供や案内を積極的に実施していこうとする事業者は少数かもしれませんが、事業所としての組織の透明性や信頼性を高めていくためにも重視される項目といえます。

ここでは、直接的なサービス利用者のみならず、サービス選択のための情報提供や相談業務にあたる関係機関等への情報提供や説明も含んでいます。

評価項目 1 - 1

「利用者等に対してサービスの情報を提供している」

【評価項目のねらい】

この項目では、当該事業者が利用者に対して、提供するサービスを利用するための事前情報として、どのように情報提供しているのか、また、利用者のニーズを考慮して情報提供をしているのかを評価します。

パンフレットやホームページの存在自体が評価項目のねらいなのではなく、利用者特性や情報活用方法を念頭におき、提供内容や方法に工夫がされ、わかりやすいものになっているかについて評価します。「利用者」は、本人のみとはならず、場合によっては家族や代理人等も含まれます。

また、利用者にとっては、事業所から直接情報を入手することが必ずしも一般的であるとは言いきれないことから、サービスの調整や基盤整備にあたる区市町村等行政機関への情報提供も行われているかどうかポイントになります。

さらに、問い合わせや見学等により、実際のサービスがどのように提供されているのかを具体的に情報提供しているのかについても評価します。

【標準項目の確認ポイント】

標準項目	確認ポイント
1. 利用者が入手できる媒体で、利用者に事業所の情報を提供している	・利用者に向けた情報提供手段があるか。媒体は入手可能なものならば、いずれでも構わない。
2. 利用者の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものになっている	・利用者が情報の内容を理解できるよう工夫しているか。

3.事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している	・利用者への情報提供だけではなく、利用者のサービス情報源となる行政等に対して、どのように情報を提供しているか。
4.利用者の問い合わせがあった場合には、個別の状況に応じて対応している	・利用前の情報提供は、希望時間帯や知りたい内容を考慮して対応しているか。 ・実績がない場合は、体制を整備しているかどうかを確認する。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

現在採用している広報媒体や提供している情報内容が利用者にとって適切なものか、利用者がどのような情報を求めているのか把握しているか、情報の更新体制が整っているのか等について着目します。

問い合わせ等を希望する利用者の状況をどのように捉え、どのような視点にたって有効な手段を講じているのかに着目します。

【留意点】

効果的な情報提供を考えるにあたって、利用者の紹介記事や写真掲載、ビデオ等の作成はリアリティもあり、一つの有効な手段となる可能性があります。同時に、被写体となる利用者のプライバシー保護など、サービスを利用している利用者への配慮も必要となります。これらの内容は「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」で評価します。

【事業者との対話を進めるために】

「利用者は、(サービス情報を入手するという観点から考えた場合) どのような状態にあると思いますか。」

「利用者は、サービスの利用前にどのような情報提供を望んでいるのでしょうか。」

「利用者ご本人に、事業所が提供するサービスを理解してもらうためには、どのような工夫が必要なのでしょうか。」

サブカテゴリー 2 . サービスの開始・終了時の対応

<p>評価項目</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている 2 サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援している
--

【解説】

このサブカテゴリーは、利用者がサービスの利用開始や終了にあたって、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。

福祉サービスにはさまざまな形態がありますが、いずれの場合でも、利用に際して、利用者に対する十分な説明と利用者が納得したうえでの同意確認が重要になります。

特にサービスの開始時には、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、さまざまな理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をしているかどうか問われます。

評価項目 2 - 1

「サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている」

【評価項目のねらい】

この項目では、事業者が、初めてサービスを利用する利用者に対して、どのようにサービス内容を伝え、説明し、利用者の納得を得ているのかを評価します。

情報の説明にあたっては、利用者の状況を念頭におき、周知すべき重要事項が精査されているか、判断能力が十分でない利用者に対する説明や同意確認がどのように行われているかについても視野に入れる必要があります。

【標準項目の確認ポイント】

標準項目	確認ポイント
1.サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を利用者の状況に応じて説明している	・ 事業所の基本方針・ルール・重要事項等を利用者が理解できるよう伝達しているか、説明資料や記録等で確認する。
2.サービス内容や利用者負担金等について、利用者の同意を得るようにしている	・ 利用者に事業所が提供するサービス内容や利用料金等をどのように伝達しているか。 ・ 単に説明をするだけでなく、利用者の同意を得るための手段を講じているか。
3.サービスに関する説明の際に、利用者や家族等の意向を確認し、記録化している	・ 事業所が定めているルール・重要事項等に対する利用者の意見・要望・質問等を記録しているか、説明資料や記録等で確認する。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

利用者に誤解を与えることのないよう的確な説明をしているか、利用者の特性に配慮したきめ細かな対応をしているかなどに着目します。

利用者の中には、判断能力が十分でない人々も含まれています。こうした利用者に対する説明や同意確認が、どのように行われているのかについても着目します。

【留意点】

重要事項については、介護保険法等で定められている書面等の内容に限定して考える必要はありません。各事業者が、独自に実施しているわかりやすい情報提供の内容及び方法の工夫を評価することが必要です。

判断能力が十分でない利用者の場合、詳細な事項を説明することは難しい場合もありますが、施設で生活するのは利用者本人であり、日常生活の内容をわかりやすく伝えることが求められています。

【事業者との対話を進めるために】

「利用者には、どのような方法で事業所の基本事項を説明しているのですか。」

「サービスの利用前に、利用者に特に伝えておくべき事項はどのようなことですか。」

「サービスの利用前に、終了時のことをどのように利用者の方に説明していますか。」

「利用者調査 14、15 の結果をどのようにお考えですか。」

評価項目 2 - 2

「サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援している」

【評価項目のねらい】

この項目では、サービス利用者がサービスを利用し始める際に、環境の変化などにより受ける影響を緩和するための支援、利用者が新たな環境に馴染めるような配慮などを評価します。

また、事業者の変更を含めて、利用者がサービスを終了する場合、利用者の不安を除去し、これまでと同水準のサービスを継続して利用することができるような取り組みをしているかどうかを評価します。

【標準項目の確認ポイント】

標準項目	確認ポイント
1.サービス開始時に、利用者の支援に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している	・一定様式を定めて当初アセスメントを行っているか、アセスメント様式と情報収集方法、記録状況等を確認する。
2.利用開始直後には、利用者の不安やストレスを軽減するよう配慮している	・どのような対応を基本にしているか。人員配置の工夫や暫定的な日課、職員や他の利用者への紹介方法等具体的方策を確認する。
3.サービス利用前の生活をふまえた支援をしている	・利用者のこれまでの生活習慣や価値観をふまえた支援の事例など、具体的対応策を計画や記録等で確認する。
4.サービスの終了時には、利用者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援をしている	・終了時に利用者へアドバイスしている事項等を手引書や記録等で確認する。必要に応じて関係機関と連携している場合は併せて確認する。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

環境の変化に対する緩和策として、利用者の個別状況に応じた柔軟な対応策をどのようにしているかに着目します。

【留意点】

情報収集の際は、「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」との関連を考慮する必要があります。

利用者の状況によっては、これまでの生活習慣が必ずしも好ましいものと限らない場合もあります。しかし、好ましい生活習慣を利用者が獲得するためには、利用者自身の納得が重要になり、その基盤として、これまでの生活の実態を把握することが求められます。

虐待や複雑な家庭環境など困難な要因によって入所する利用者もあり、事業者には、利用者を取り巻くさまざまな背景を理解することが求められています。

福祉サービスの中には、サービス終了後の利用者へのアフターケアを事業として実施しているものがあります。これらの評価は、「サブカテゴリー 4 . サービスの実施」において行うものとし、この評価項目では、終了時の手続きについて評価します。

【事業者との対話を進めるために】

「サービスを利用する前に、利用者に関してどのような情報を収集していますか。」

「利用開始にあたっては、特にどのような点に配慮していますか。」

「利用者がサービスを終了する場合、どのような情報が求められていますか。」

サブカテゴリ 3 . 個別状況に応じた計画策定・記録

評価項目

- 1 定められた手順に従ってアセスメントを行い、利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している
- 2 利用者本人等の希望と関係者の意見を取り入れた個別のサービス実施計画を作成している
- 3 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している
- 4 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している

【解説】

このサブカテゴリは、サービス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個別のサービス実施計画をどのように策定しているのか、それぞれの利用者に対する支援方法にどのような工夫を施しているのか、個別対応にかかわる情報をどのように記録し、職員間で共有化しているかを評価する項目です。

評価項目 3 - 1

「定められた手順に従ってアセスメントを行い、利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している」

【評価項目のねらい】

この項目では、利用者に対する個別対応をするにあたって、身体状況や家族関係等を含む生活環境など利用者個人に関わる情報や要望をどのように把握し、個別の課題として明確化しているのかについて評価します。

【標準項目の確認ポイント】

標準項目	確認ポイント
1.利用者の身体状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し、把握している	・一定様式を定めて利用者の身体状況等を記入し、把握しているか。アセスメント様式と記入状況等を確認する。
2.利用者一人ひとりのニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している	・収集した情報等をもとに、利用者一人ひとりのニーズ及び課題を明確にし、記録する方法が確立しているか。
3.アセスメントの定期的見直しの時期と手順を定めている	・利用者の課題分析を定期的に見直す時期や手順を文書等で定めているか。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

アセスメントを行う際の着眼点や様式の工夫点等を確認し、利用者支援に必要な情報収集・課題分析ができているかどうかに着目します。

【留意点】

ここではアセスメントを、福祉サービスを利用する利用者に関わる情報収集とその分析及び課題設定というプロセスとして捉えています。

各々の課題を明確にし、利用者の個別状況に応じたサービスを実施するために、アセスメントは不可欠な過程であるといえます。

【事業者との対話を進めるために】

「アセスメント様式はどのようなものを使っていますか。なぜその様式を選択したのですか。」

「個別の目標を設定するうえで配慮しているのはどのような点ですか。」

評価項目 3 - 2

「利用者本人等の希望と関係者の意見を取り入れた個別のサービス実施計画を作成している」

【評価項目のねらい】

この項目では、利用者に対する個別のサービス実施計画の作成・見直し状況について評価します。

【標準項目の確認ポイント】

標準項目	確認ポイント
1.計画は、利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている	・計画策定の過程で、利用者の意向や希望を把握し、それを尊重した作成や見直しのしくみが確立しているか。
2.計画を利用者にわかりやすく説明し、同意を得ている	・計画を利用者が理解できるように説明し、どのように同意を確認しているか。
3.計画は、見直しの時期・手順等の基準を定め、必要に応じて見直ししている	・計画見直しの必要性が明確にされ、それに基づいた改訂時期や改定頻度の基準等をどのように定めているか。 ・必要な関係者が計画策定に参画しているか。
4.計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している	・利用者状況の変化等に伴う緊急時の計画変更にあたって、迅速な判断体制や準拠規程をどのように定めているか。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

計画策定にあたり、本人及び必要に応じて家族等の意向をどのように反映させるかなど組織としての基本的姿勢の確保に着目します。

利用者に関する日常生活の記録が、計画策定や見直しとどのようにリンクしているのかについても着目します。

【留意点】

判断能力の十分でない利用者を含め、本人の参画や同意を得るための工夫が必要とされています。

利用者一人ひとりの状況に応じた適切な計画内容となるよう、施設内・外の専門職の意見の反映や、計画作成に参加する職員の構成に配慮することが求められています。

【事業者との対話を進めるために】

「利用者の希望や意向を引き出すために、どのような工夫をしていますか。」

「利用者本人と家族の意向が食い違う場合は、どのように対応していますか。」

「計画策定にあたっての基本方針は、どのようなものですか。」

評価項目 3 - 3

「利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している」

【評価項目のねらい】

この項目では、利用者の個別対応をするうえで、職員が利用者状況の変化等をいかに記録しており、その管理体制がどのような状況になっているのかを評価します。

【標準項目の確認ポイント】

標準項目	確認ポイント
1.利用者一人ひとりに関する情報を過不足なく記載するしくみがある	・日常的な利用者との関わりや利用者に関する情報を記録しているか。 ・記録内容の的確性を確認する手段(指導者が点検する、会議等で討議する等)があるか。
2.計画に沿った具体的な支援内容と、その結果利用者の状態がどのように推移したのかについて具体的に記録している	・利用者への関わりがどのように記録されているか。計画との整合性、支援者の働きかけ、利用者の変化などを具体的に記録化する方策(記録様式の整備、OJTやマニュアル等)をどのように定め、実際に記録されているか。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

記録内容や記録方法の客観性・的確性を高めるためのしくみや工夫、必要に応じて利用者への記録開示、と共に記録内容の確認を行うなど利用者の視点に立った取り組みがあるかどうかに着目します。

【留意点】

記録の管理及び活用に関しては、個人情報の取扱いと職員間での共有化を考慮する必要があります。これらについては、次の評価項目 3 - 4 に関連しています。

【事業者との対話を進めるために】

「記録を記入するうえで重要なポイントは、どのようなことですか。」

「効果的な記録を作成するために、どのような点に配慮していますか。」

「記録を適切に管理し、活用するために、どのような工夫をしていますか。」

評価項目 3 - 4

「利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している」

【評価項目のねらい】

この項目では、利用者の個別対応をするうえで、職員間(必要な場合は関係機関の職員も含む)でどのように利用者に関する情報の共有化が行われているのかを評価します。

【標準項目の確認ポイント】

標準項目	確認ポイント
1.計画の内容や個人の記録を、関係する職員すべてが共有し、活用している	・利用者一人ひとりの計画や記録を職員間で共有化し、活用する方策を確保しているか。
2.申し送り・引継ぎ等により、利用者に変化があった場合の情報を職員間で共有化している	・日常の軽微な変化を含めて、利用者の変化に関わる情報を共有する方策を確保しているか。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

利用者に関する情報の共有化が現実にはどの程度行われ、活用しているか、それを確認する手段を有しているかなど、機能性に着目します。

【事業者との対話を進めるために】

「日常の記録をどのように活用していますか。」

「職員間で個人情報共有化の効果はどのようなことですか。」

「申し送りの際に、必ず伝える事項はどのようなものですか。」

サブカテゴリ 4 . サービスの実施

評価項目
1 サービス実施計画に基づいて自立生活が営めるよう支援している
2 サービス提供の時間が利用者や家族にとって安心・快適なものとなるようにしている
3 安定的で継続的なサービスを提供している
4 地域との連携のもとに利用者の生活の幅を広げるための取り組みを行っている

【解説】

このサブカテゴリでは、サービスを利用している利用者の特性をどのように考慮してサービスが提供されているのか、実施しているサービス内容の効果をあげるために、事業所としてどのような工夫がなされているかなど、実際に提供しているサービスの内容を評価する項目です。このサブカテゴリは特に、事業所各々の特徴が現れると考えられますが、基本は利用者本位のサービス提供であると思われます。

なお、利用者本位のサービスという視点から考えると、実際にサービスを受ける利用者の意向や生活習慣等を尊重することが考えられますが、その一方で健康管理等と相反する場合があります。そのような場合においても事業所が利用者に対し、どう向き合っていくのが大切であるといえます。

ホームヘルプでは、担当職員が利用者と1対1でサービスを行う場合がほとんどです。ここではサービスの実施状況を評価しますが、担当職員一人ひとりの対応を評価するものではありません。サービス実施にあたって、事業所として、サービス実践を行う際の取り組み状況を評価します。

評価項目 4 - 1

「サービス実施計画に基づいて自立生活が営めるよう支援している」

【評価項目のねらい】

この項目では、作成された個別のサービス実施計画に盛り込まれた内容が、在宅における自立生活を支援する場面でどのように具体化され、実践しているかを評価します。

【標準項目の確認ポイント】

標準項目	確認ポイント
1. サービス実施計画に基づいて支援を行っている	・ 計画の内容を日常の支援にどのように反映しているか。 ・ 計画を反映した支援かどうかを確認する手段を有しているか。
2. 利用者の特性に応じて、コミュニケーションのとり方を工夫している	・ 自分の考えを表現することが難しい利用者等とどのように意思疎通を図っているか。方法を職員間で共有化しているか。
3. 利用者一人ひとりがその人らしく生活できるよう支援を行っている	・ 利用者一人ひとりの望む生活像を把握し、それに向けた支援を利用者の意向や有する能力を考慮して行っているか。
4. 利用者の支援は家族や関係機関、関係職員が連携をとって行っている	・ 家族や関係機関、関係職員が連携を取り、利用者の総合的な支援を行う体制ができているか。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

利用者一人ひとりの状況に応じた自立生活を実現するために、利用者の経済的基盤や人間関係などを含んだ社会的基盤等をどのように整え、支援しているのか、その具体的な方策と実施状況を確認する必要があります。

【留意点】

ここで言う「自立」の内容は、利用者の状況等に応じたものであり、必ずしも経済的自立や身辺自立だけを指すのではなく、広く精神的自立や社会的自立も含まれます。また近年、社会福祉の援助においては、利用者の自己決定に基づいて自らの行動をコントロールすること、すなわち「自律」を支援するという観点が重視されています。

障害状況によっては、日常生活の充実そのものが自立へのステップとなる場合もあります。

近年、利用者の「できない」ことを補う支援を超えて、エンパワメント理論やICF（国際生活機能分類）ストレングスモデルの考え方等が普及しつつあり、利用者の「できること」に着目した支援が注目されています。

【事業者との対話を進めるために】

「利用者の自立生活について、どのようにお考えですか。」

「自立生活を支える支援で特に重要な点は、どのようなことですか。」

（精神障害者ホームヘルプ独自の留意点）

利用者本人と家族の希望や意向が必ずしも一致しないこともあるため、家族関係の把握や利用者本人への働きかけがどのように行われているのか確認する必要があります。

【事業者との対話を進めるために】

「利用者の意思をどのように確認していますか。」

「普段、利用者が考えたり望んだりしていることをどのように確認していますか。」

「なかなか自分の気持ちを口に出せない利用者や不安をいただいている利用者、遠慮がちな利用者など、さまざまな利用者との接し方の工夫はどのようにされていますか。」

「利用者調査の結果をどう考えますか。」

評価項目 4 - 2

「サービス提供の時間が利用者や家族にとって安心・快適なものとなっている」

【評価項目のねらい】

この項目では、利用者や家族の日常生活を尊重しながら、サービス提供時を快適なものにするための事業所の取り組みを評価します。

【標準項目の確認ポイント】

標準項目	確認ポイント
1.ホームヘルパーに対し、利用者や家族への接遇・マナーを徹底している	・利用者や家族に対する接遇・マナーの徹底を事業所がホームヘルパーに対してどのように行っているのか。
2.訪問した際、利用者の状態や環境に変化がないか確認をし、必要に応じて関係機関と連携をとるなどの対応をしている	・訪問時に利用者の状態や環境面で普段と違う様子はないか確認をし、変化が見られた場合の対応方法について明確にしているか。
3.利用者から援助内容に関して新たな要望や変更があった場合の対応方法を明確にしている	・利用者から、サービス実施計画の援助内容に対して新たな要望や変更があった際、事業所としてどのような対応をしているのか。
4.利用者の体調変化（発作等の急変を含む）に速やかに対応できる体制を整えている	・サービス提供時間中に利用者の体調に変化があった場合、医療機関や家族、事業所等関係者へ速やかに連絡をとるための体制が整っているのか。
5.金銭の扱いに関して、事業所として基本的な方針を明確にしている	・利用者の金銭を預かる等の取り扱いに関して、事業所でどのような取り決めがあるか。
6.鍵の扱いに関して、事業所として基本的な方針を明確にしている	・利用者宅の鍵の取り扱いについて事業所でどのような取り決めがあるか。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

利用者の快適性を高めるために、事業所として提供しているサービス内容の工夫や、さまざまな支援方針に着目します。

【留意点】

金銭や鍵の取り扱いは、事業所にとって非常に慎重な対応を求められる部分です。また、事業所が取り決めたルールをホームヘルパーに周知徹底していることが大切であり、サービス分析シート3に関連しています。

【事業者との対話を進めるために】

「利用者の普段の状態をどのように把握していますか。」

「利用者や家族へのホームヘルパーの毎日の対応をどのように確認していますか。」

評価項目 4 - 3

「安定的で継続的なサービスを提供している」

【評価項目のねらい】

この項目では利用者や家族の負担にならないよう、サービスを継続して提供するためにどのような取組みがされているかを評価します。

【標準項目の確認ポイント】

標準項目	確認ポイント
1.ホームヘルパーのコーディネートは利用者の特性やサービスの内容などを配慮して行っている	・ホームヘルパーのコーディネートは利用者に対してどのような配慮をしているか。
2.ホームヘルパーが訪問できなくなった場合に代替要員を確保している	・通常サービスを提供しているホームヘルパーが訪問できなくなった場合に、予定通りのサービスを行う体制を整備しているか。
3.ホームヘルパーが変更になる場合、利用者に事前に連絡をいれている	・ホームヘルパーが変更になる場合、利用者の気持ちに配慮して事前に連絡を入れる体制があるか。
4.ホームヘルパーが替わるときには前任者が同行するなど、引継ぎをしている	・ホームヘルパーの交代時には、提供するサービスに差異が生じないように、事業所が引継ぎをどのように行っているか。
5.ホームヘルパーの変更後、利用者に負担がないか確認をしている	・ホームヘルパー変更後、利用者が負担を感じていないかを事業所がどのように確認しているか。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

事業所として利用者へのサービスを継続して行えるようなしくみをどのように整えているのか、具体的な工夫点や取り組みに着目します。

【留意点】

施設と違い在宅で生活している利用者(特に独居者)にとって、ホームヘルプ等のサービスが予定通りに行われないと生命の危険を伴う場合があります。サービスが予定通りに行われるようホームヘルパーのコーディネートをしているか、および予定通りのサービス提供が行われているかのチェック体制を事業所がどのように行っているかが重要です。

【事業者との対話を進めるために】

「ホームヘルパーが変更になるのはどのような時ですか。」

「日々のサービスが予定通り行えるようチェックしていますか。」

評価項目 4 - 4

「地域との連携のもとに利用者の生活の幅を広げるための取り組みを行っている」

【評価項目のねらい】

この項目では、利用者が地域の一員として生活する機会をどのように創りだし、利用者を支援しているのかを評価します。

【標準項目の確認ポイント】

標準項目	確認ポイント
1.地域の情報を収集し、利用者の状況に応じて提供している	・利用者の状況に応じて、どのような情報を収集し、どのように提供しているか。
2.利用者が地域のさまざまな資源を利用する機会を設けている	・利用者が、地域社会の一員として生活できるよう、地域の社会資源を活用するために必要な支援をしているか。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

利用者意向に基づいた外出や近隣との交流の機会がどのように設定されているのかについて着目します。

【留意点】

当事者活動や余暇・休日の過ごし方の情報など、さまざまな地域の情報が求められる場合があります。

【事業者との対話を進めるために】

「利用者は、地域に関するどのような情報提供を望んでいるのでしょうか。」

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

評価項目

- 1 利用者のプライバシー保護を徹底している
- 2 サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している

【解説】

このサブカテゴリーでは、福祉サービス提供をするうえで基本となる利用者のプライバシーの保護や個人の尊厳が尊重されているかについて評価します。

福祉サービスを利用する利用者は、社会的に支援を必要とする人々と言えます。しかし、どのような状況にある人であっても、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。

ここでは、主に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、評価します。

評価項目 5 - 1

「利用者のプライバシー保護を徹底している」

【評価項目のねらい】

この項目では、サービス提供等を通じて、利用者のプライバシーの保護についてどのような取り決めがあるのか、利用者のプライバシーを事業所として組織的に遵守しているか等の評価します。

【標準項目の確認ポイント】

標準項目	確認ポイント
1.利用者について他機関へ照会する際、利用者の承諾を得るようにしている	・外部への利用者照会等にあたっての基本ルールをどのように定めているか。利用者への十分な説明と同意を得ているか。手引書や記録等で確認する。
2.個人の所有物や個人宛文書の取り扱い、利用者のプライベートな空間への出入り等、日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮している	・日常生活の中で、利用者のプライバシー保護をどのように具体化しているか。利用者のプライバシーに関する基本的考え方と配慮の内容を手引書や記録等で確認する。
3.利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている	・入浴や排泄介助時における配慮や利用者の失敗を他者に知らせない配慮など、日常の支援における具体的な取り組みを確認する。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

サービス提供の過程でプライバシー保護の重要性をどのように認識し、業務を通じて知り得る個人のプライバシー保護を徹底するしくみを、組織としてどのように作り上げているかに着目します。

【留意点】

福祉サービスの提供は、極めて個別性が高いものであり、サービス提供にあたっては、個人のさまざまな情報を収集し、これをもとにきめ細かい支援方を立案する必要があります。それ故に、事業者には利用者の個人情報の管理や適正な運用が必須であり、適切な支援を行うための外部への照会や他機関との連携の際も、利用者本人の納得と同意を基本とすることが求められています。

個人情報の取り扱いについては、組織マネジメント分析シートの「カテゴリ-7」で評価します。

【事業者との対話を進めるために】

「利用者のプライバシー保護の必要性について、職員間でどのような議論をしていますか。」

「利用者のプライバシーを守るために、事業所としてどのような工夫をしていますか。」

「利用者調査 4 の結果をどのようにお考えですか。」

評価項目 5 - 2

「サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している」

【評価項目のねらい】

この項目ではサービス提供の際に、利用者の権利を尊重し、一人ひとりの意向や生活暦、価値観等を考慮して、その人らしい生活を営めるような支援に努めているかどうかを評価します。

【標準項目の確認ポイント】

標準項目	確認ポイント
1.日常の支援にあたっては、個人の意思を尊重している（利用者が「ノー」と言える機会を設けている）	・日常生活の中で、利用者の意思尊重に努め、利用者が事業者の提案等に対し拒否を表明する機会を設けているか、拒否の表明のために、不利な扱いをしていないか。
2.利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、放任、虐待、無視等が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に対策を検討し、対応している	・職員の利用者に対する不適切な対応をどのように発見し、是正しているのか。具体的な取り組みを手引書や会議録、研修やスーパービジョンの記録等で確認する。
3.虐待被害にあった利用者がある場合には、必要に応じて関係機関と連携しながら対応する体制を整えている	・虐待被害者に対して必要な関係機関と連携し、どのような対応をしているのか。 ・事例がない場合には、虐待被害者がいないという事実をどのように確認しているのかと共に、事例が発生した場合の関係機関との連携や対応が想定されているかを確認する。
4.利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援を行っている	・個人の思想・信条や長年の生活習慣等に基づいた利用者の言動をどのように支持し、支援しているのか、計画や記録等で確認する。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

利用者の権利擁護や虐待防止に関する職員の自発的な学習・研究活動などに着目します。

日常的な相談や支援を通じて、利用者自身に自らの権利や他者の権利について学ぶ機会を提供したり、利用者が自尊心を高められるような取り組みを行っているかどうかについても確認します。

【留意点】

福祉サービスの支援においては、利用者の権利を侵害しないことはもとより、積極的に個人の尊厳を尊重する関わり方が求められています。

一方、判断能力の低下した利用者等には難しい側面もありますが、利用者が自らのまた、他者の権利を学ぶ機会を提供されることも重要なことです。

近年、児童虐待、高齢者虐待について障害者の虐待問題も法制化等への動きがみられます。虐待の分類としては、身体的虐待、心理的虐待、経済的虐待、性的虐待、介護放棄（ネグレクト）があげられます。虐待の背景には、介護ストレスや当事者の認識不足などが存在することが指摘されており、虐待予防のためには、介護従事者の研修やストレス・マネジメント、

介護者への支援等が求められています。

また、高齢者分野では、身体拘束ゼロ作戦が展開されています。障害者の支援の過程でも、利用者に対する安全性の確保という観点から、やむを得ず抑制、施錠等を行う場面が想定されますが、この場合も、代替方策の検討や、どのように利用者の納得を得ようとしているのか、自尊心を傷つけない方策を考慮しているのか等に注目する必要があります。

【事業者との対話を進めるために】

「利用者の希望や意向を引き出すために、どのような工夫をしていますか。」

「障害者虐待について、どのようにお考えですか。」

「利用者調査 5 の結果をどのようにお考えですか。」

サブカテゴリ－6．事業所業務の標準化

評価項目

- 1 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている
- 2 サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている
- 3 さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している

【解説】

このサブカテゴリ－では、業務を推進するうえで、職員一人ひとり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ありません。対人援助を基本とする福祉サービスには、定型化になじみ難い業務も多くありますが、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。基本事項が標準化されない中での個別対応は、バラつきや安定性を欠くことに繋がりがねません。

なお、事業所の実態を考えると、職員が1人しか配置されていない業務等もありますが、この場合でも職員の異動等を考慮し、業務の基本事項を確認し、継続的な支援体制の確立や研修等を通じて標準化をどのように進めているのかを評価します。

評価項目 6 - 1

「手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている」

【評価項目のねらい】

この項目では、職員が提供するサービス内容の一定水準を確保するため、業務内容の基準等を明文化する手段としての手引書等に関する評価をします。

「手引書」や「マニュアル」を、「個別対応を求められる福祉サービスには不要なもの」「画一的なマニュアルではサービスの標準化はできない」との見解も一部には見受けられますが、この項目では、手引書という一つの手段を活用し、どのようにサービス水準を明確にし、業務の標準化・普遍化に取り組んでいるかということに重点をおいて評価することが重要です。

ここでいう事業所業務の標準化は、いわゆる対人援助の手順のみをさすものではなく、事業所が提供するサービスを構成するあらゆる要素を含みます。従って、安全管理、プライバシー保護、緊急時の連絡体制、夜勤時のチェックポイントなどを含めた業務全体の標準化について評価します。

【標準項目の確認ポイント】

標準項目	確認ポイント
1.手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている	・事業所における日常業務を行うための基本事項、実施手順、留意点等を文書や図表等で定めているか。
2.手引書等は、職員の共通理解が得られるような表現にしている	・手引書等は職員がわかりやすい表記や内容になっているか。
3.提供しているサービスが定められた基本事項や手順等に沿っているかどうかを点検している	・日常的な業務点検等で手引書等に定められた実施手順等が形骸化せず、実践されているかどうか確認しているか。
4.職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している	・定められた実施手順等が組織内に浸透するよう手引書等を日常的に活用する機会を設けているか。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

手引書等に記載された事項が、定常的に安定したサービスを提供するための基本ルールとして妥当なものか、事業所におけるこれまでの実践経験の蓄積をいかしたものになっているか、よりよい実践のために有効であるかなど、どのような視点に基づいて構築されているかに着目します。

【留意点】

「手引書」の形態は多様であり、必ずしも冊子形式をとっていない場合もあります。形式にとらわれず、標準化のために用いられるツールとなっているかを確認する必要があります。

例えば、「申し送りの際に話すポイント」や「ケース記録に記入すべき事項」をまとめたものなども立派な「手引書」と考えられます。「手引書」は、必ずしも非熟練者の指南書や単純労働の機械的な手順書とは限らず、「不測の事態に対処するため、日常的に備えておくべき視点」や「よりよいサービスを提供するために、事業所が蓄積した実践の核となるポイントをまとめたもの」と捉えることができます。

「その場に応じた適応能力を持つ職員を育てるために、極力マニュアル化をしない」など事業所の方針がある場合には、サービスの標準化を図るために、どのような対応策を講じているのかについて確認する必要があります。

【事業者との対話を進めるために】

「手引書をどのような時に使用していますか。」

「作成した手引書(マニュアル)の中で、最も力を入れていることは何ですか。」

「利用者調査 3、6、7の結果をどのようにお考えですか。」

評価項目 6 - 2

「サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている」

【評価項目のねらい】

この項目では、事業所の業務水準を見直す仕組みの確立について評価をします。

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。

【標準項目の確認ポイント】

標準項目	確認ポイント
1.提供しているサービスの基本事項や手順等は改変の時期や見直しの基準が定められている	・定められた実施手順等の更新頻度や見直し基準等が明確になっているか。
2.提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や利用者等からの意見や提案を反映するようにしている	・定められた実施手順等の改訂の際に、職員や利用者の意見をどのように取り入れているか。
3.職員一人ひとりが工夫・改善したサービス事例などをもとに、基本事項や手順等の改善に取り組んでいる	・職員が工夫した改善事例を他の職員に伝えたり、全体の実施手順等の改善に取り組むなどを行っているか

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

利用者や事業者を取り巻く状況の変化と、基本的な支援の方法との関係を考慮するしくみが整っているかどうかについて着目します。

【留意点】

手引書等の改訂にどの程度職員の意見が取り入れられているかなど、策定のプロセスも確認する必要があります。

【事業者との対話を進めるために】

「よりよいサービス提供のために、どのような点に力を入れて見直しをしていますか。」

「具体的に、職員の意見が取り入れられているのはどのような点ですか。」

評価項目 6 - 3

「さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している」

【評価項目のねらい】

この項目では、事業所で提供している業務の一定の水準を確保するため、サービスの基本事項や手順等を職員全体が共有する方策として、各事業者が実施しているOJT等の手段を評価します。

【標準項目の確認ポイント】

標準項目	確認ポイント
1.打ち合わせや会議等の機会を通じて、サービスの基本事項や手順等が職員全体に行き渡るようにしている	・事業所の業務水準を保つために、標準化が職員全員に周知・体得されているか。会議録等を確認する。

2.職員が一定レベルの知識や技術を学べるような機会を提供している	・職場外研修等の設定をはじめ、標準化を図るために職員に知識・技術等を獲得する機会を提供しているか。
3.職員全員が、利用者の安全性に配慮した支援ができるようにしている	・利用者の安全性を確保するための取り組みが組織的になされているか。手引書の記載・研修実施状況・会議録等で確認する。
4.職員一人ひとりのサービス提供の方法について、指導者が助言・指導している	・職員が一定水準のサービス提供できるよう指導体制を整えているか。
5.職員は、わからないことが起きた際に、指導者や先輩等に相談し、助言を受けている	・職員は能動的に指導者に相談し、組織として標準化が図られているか。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

事業所が提供しているサービス水準を確保するための工夫、重要な原理・原則あるいは有効な手法等をさまざまな経歴や専門性をもった職員に浸透させるための工夫に着目します。

職員のスキルアップをバックアップするため、事業所が実施しているサポートのしくみについても着目します。

【留意点】

職員の研修計画等は、組織マネジメント分析シートの「カテゴリー5」でも評価します。

【事業者との対話を進めるために】

「職員間の対応がバラつかないように、どのような工夫をしていますか。」

「職員が業務の標準化について共通認識をもつことができるように、どのようなことに重点を置いていますか。」