

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関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。

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、本人だけでなく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	<ul style="list-style-type: none"> ・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、相談窓口情報(担当、電話番号等)を利用者に提供しているかを確認する。
-------------------------------------	--

【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。

問い合わせのあった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

評価項目

- 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 サービスを終了する場合も、サービスの継続性に配慮した対応を行っている

【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。 ・単に説明するだけでなく、利用者の理解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、社会福祉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します。

福祉用具の利用について説明する際、利用者（介護者）に実際に使用してもらいながら、使い方を説明したり、納品時に取扱説明書を交付していることが必要です。

福祉用具は、実際に使用してみて合わないことも想定されます。そうした場合の契約解約の手続きや、キャンセルの場合のキャンセル料についても説明されていることは重要です。

【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 16、17 の結果をどのようにお考えですか。」

評価項目 2 - 2

「サービスを終了する場合も、サービスの継続性に配慮した対応を行っている」

【評価項目のねらい】

この項目では、事業所の変更やサービスを終了するにあたり、これまでのサービスの継続性に配慮した支援が行われているか、どのように利用者に支障が生じないようにしているかのしぐみを評価します。

【標準項目の確認ポイント】

標準項目	確認ポイント
1. 利用者が福祉用具貸与事業所の変更を希望する場合、継続的にサービスが提供されるよう対応している	・利用者が福祉用具貸与事業所を変更しても今までのサービスを継続できるなど、支障が生じないよう配慮をしているか。
2. 利用者が他のサービスに移行する場合、新たな事業所の関係者等と連携して支援体制を整えている	・利用者が介護保険施設等に入所するなど他のサービスに移行しても、これまでの生活を踏まえた支援が行われるよう連携をとっているか。
3. サービス終了後も必要に応じて、利用者や家族等からの相談に応じている	・サービス終了後も必要に応じて利用者・家族等からの支援・相談・助言等を行っているか。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

新たなサービスへの円滑な移行に向けて、利用者の個別状況に応じた柔軟な対応をどのようにしているかに着目します。

【留意点】

利用者の福祉用具貸与中の状況について伝えるなど、介護支援専門員との連携が重要ですが、「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」の利用者のプライバシー保護との関連も考慮する必要があります。

【事業者との対話を進めるために】

「事業所の変更にあたっては、特にどのような点に配慮していますか。」

「利用者が他のサービスを移行する場合、新たな事業者にどのような情報提供を行っていますか」

サブカテゴリー 3 . 個別状況の把握・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 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している
- 3 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】

このサブカテゴリーは、サービス利用者の個別状況を踏まえたうえで、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、個別対応に関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、記入様式と記入状況等を確認する。
2.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。

また、利用者がどんな生活をしたいか、その実現のために福祉用具をどう活用するか、という視点を持っていることが重要です。

【事業者との対話を進めるために】

「利用者の状況（ADL など）を記入する様式はどのようなものを使っていますか。」

「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	<ul style="list-style-type: none"> ・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.貸与した福祉用具と、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	<ul style="list-style-type: none"> ・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】

福祉用具の使用開始から確実な調整を行っていることを、調整実施記録等で記録を残していることが、福祉用具の管理だけでない利用者の状況の変化についても把握することにつながります。

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 - 3 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 - 3

「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.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	・利用者の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.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	・軽微な変化を含めて、利用者の変化に関す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、活用されているか、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。」

サブカテゴリー 4 . サービスの実施

評価項目

- 1 介護支援専門員と連携して利用者にあった福祉用具の選定や調整を行っている
- 2 アフターサービスを確実にしている
- 3 福祉用具の衛生を確保するためのしくみがある
- 4 福祉用具の安全を確保するためのしくみがある

【解説】

このサブカテゴリーは、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、事業所としてどのような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する項目です。このサブカテゴリーは特に、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。

福祉用具貸与事業所においては、福祉用具の選定の援助、機能等の点検、使用方法の指導等の職務に関して、必要な知識、技能を有する「福祉用具専門相談員」を事業所ごとに置くことになっています。また、介護支援専門員が居宅サービス計画に福祉用具を位置づける場合に、サービス担当者会議その他の機会を通じて、福祉用具専門相談員から専門的見地からの意見を求め、自立支援に資することとされています。

福祉用具専門相談員は、利用者の心身の状況、福祉用具特性、利用者の置かれている環境を十分踏まえ、福祉用具が適切に選定され、使用されるよう専門的知識に基づき助言を行います。

評価項目 4 - 1

「介護支援専門員と連携して利用者に合った福祉用具の選定や調整を行っている」

【評価項目のねらい】

この項目では、介護支援専門員と連携を行い、自立支援の視点に基づいて、個々の利用者に合った福祉用具の選定や調整を行っ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.介護支援専門員と連携して、福祉用具の選定や見直し等を行っている	<ul style="list-style-type: none"> ・福祉用具の選定や見直しは、介護支援専門員と相談しているか。 ・介護支援専門員に福祉用具の調整等について情報提供しているか。
2.福祉用具の選定や見直し等は、自立(自律)支援や心身機能の維持・回復の視点に基づいている	<ul style="list-style-type: none"> ・身体状況や、生活環境を十分確認した上で、福祉用具の選定や見直しをしているか。 ・自立支援、心身機能の維持・回復の視点に基づいた福祉用具の選定や見直しか。
3.福祉用具の選定や見直し等は、利用者(必要に応じて家族等)の意向に配慮して行っている	<ul style="list-style-type: none"> ・福祉用具の機能、メリット等を説明したうえで、選定や見直しをしているか。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点の着眼点】

利用者の状況は多様であり、また介護度等の変化にも対応することができるような多様な福祉用具情報についての取り組みに着目します。

【留意点】

この項目では、福祉用具を貸与する際、利用者の望む生活像に向けてどのように福祉用具を活用するか、残存能力を配慮し、心身機能の維持・回復の視点で支援を行うことを評価します。その際生活上の何を補えばよいのかということが明確になっていることがポイントです。

介護支援専門員が福祉用具を選定する場合も多くあります。しかし、利用者本位の用具選定は、福祉用具専門員として専門的な視点による選定になっていることが重要です。介護支援専門員からの指示書だけで貸与されていないか、確認します。

福祉用具貸与では、利用者の状況によっては利用者の要望に沿えない場合もあります。たとえば、電動車椅子などは本人に合わない場合、大きな事故につながる場合があります。利用者の立場からはクレームに繋がることになりませんが、利用者保護の視点から重要です。

利用者等に対して身体状況・介護者・生活環境・使用中の用具を踏まえた選定理由を説明していることも重要です。この場合も、介護支援専門員との連携が円滑に行われていると、利用者に納得の得られる説明につながります。

【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」

「介護支援専門員との連絡は、どのように取っていますか」

「利用者調査の結果をどう考えますか」

評価項目 4 - 2

「アフターサービスを確実にしている」

【評価項目のねらい】

この項目では、使用状況の確認、福祉用具の調整など、アフターサービスに関する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.福祉用具の使用開始後、適合状況を確認している	・使用開始後、どのように適合状況を確認しているか、記録等を確認する。
2.福祉用具の調整・交換が必要な場合、速やかに対応する体制がある	・福祉用具の損傷、磨耗レベルを正確に察知し、的確な処置をしているか。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

福祉用具の損傷、磨耗だけでなく、利用者の身体状況の変化に対応することができるようなくみについて着目します。

【留意点】

福祉用具は正しく使用されないと、利用者の健康状態を悪化させることにもなります。また使用開始した後に利用者にとって合っていないことがわかる場合もあります。こうしたトラブルを回避するために、利用者が使用に慣れた頃（使用開始後 10 日前後）に、福祉用具専門相談員が福祉用具の調子を訪問して確認することは重要です。正しい使用法を利用者にわかってもらう機会になりますし、利用者に不適合である場合は選定のし直しになります。

また、使用開始時は適合していた福祉用具の調子が合わなくなってくる場合もあります。福祉用具の適合について、定期的な訪問（最低でも 6 ヶ月に 1 回程度）により確認をする取り組みが重要です。

【事業者との対話を進めるために】

「福祉用具の適合の状態をどのように把握していますか」

「福祉用具の定期点検は、どのように確認していますか」

評価項目 4 - 3

「福祉用具の衛生を確保するためのしくみがある」

【評価項目のねらい】

この項目では、福祉用具ごとの衛生が確保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.福祉用具の消毒効果が確保できるしくみがある	・福祉用具ごとの洗浄・消毒履歴を管理しているか。 ・消毒済の福祉用具は衛生的に区分及び梱包されているか。
2.定期的に保管場所等の清掃・消毒を行っている	・定期的に保管場所、配送車及び設備等の清掃、消毒を行っているか。

3. 職員自身の衛生管理について具体的な取り組みが行われている	・職員自身の衛生管理の実践により、福祉用具の衛生が確保されているか。
---------------------------------	------------------------------------

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

事業所として福祉用具の衛生確保を確認するための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】

福祉用具の汚れを洗浄することは、その後の消毒効果を高めることとなります。そうした洗浄液、消毒液の質を確保するために、日々確認するためのどのような取り組みがあるかが重要です。

福祉用具の衛生については、委託している事業所も多いので、消毒行程までチェックする体制を事業所としてどのように管理しているかを確認します。

【事業者との対話を進めるために】

「福祉用具の清掃・消毒は、事業所で行っていますか」

「福祉用具の衛生の確保のために、どのようなチェックをしていますか」

評価項目 4 - 4

「福祉用具の安全を確保するためのしくみがある」

【評価項目のねらい】

この項目では、配送前の安全点検、福祉用具ごとの履歴管理が行われ、福祉用具の安全が確保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. 配送前には、福祉用具の安全性について点検している	・配送前に、福祉用具の安全性について点検しているか。
2. 福祉用具ごとに購入から破棄、入れ替えまでのプロセスが明確に示されている	・福祉用具の購入から入れ替えまでのプロセスについて、徹底されているか。 ・廃棄処分の方法が明確になっているか。
3. 福祉用具ごとに故障・修理履歴の管理を行っている	・福祉用具の故障や、修理について、福祉用具ごとの記録が管理されているか。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

消耗等により、使用期間中に交換が必要になりそうな部品等を把握するしくみがあるかどうか着目します。

できるだけメンテナンスフリーの状態が実現できるような対策が講じられているか着目します。(例えば、車いす等のタイヤに空気漏れ対策を実施しているなど。)

【留意点】

福祉用具安全性について、事業所で取り扱っているすべての福祉用具について、その特長や故障箇所の記録が整備されていることが重要です。

【事業者との対話を進めるために】

「福祉用具の破棄の決定は、どのようにしていますか」

サブカテゴリ 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 evaluates 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	<ul style="list-style-type: none"> ・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.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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・福祉用具の適合状況を確認する際の配慮など、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「カテゴリー 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、サービス提供等の際に、利用者の権利を尊重し、一人ひとりの意向や生活歴、価値観等を考慮して、その人らしい生活を営めるよう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）	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。

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、利用者に対する安全性の確保という観点から、やむを得ず希望に沿った福祉用具を貸与できない場合が想定されます。この場合も、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 2, 3 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－は、業務を推進するうえで、個々の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活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。」

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変更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るなど、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。」