

サブカテゴリー解説 （福祉用具貸与〔サービス項目中心〕）

サブカテゴリー1. サービス情報の提供

評価項目

1-1 利用希望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、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、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をもっています。

特に、福祉用具貸与事業者には、サービスを必要とする利用希望者等の特性や状況を十分考慮したうえで、必要な情報を入手しやすい方法で提供することが求められます。提供した情報を利用希望者等が活用し、ニーズに合った福祉用具を選択できるように工夫することが重要となります。

情報の提供先は、インターネット等を駆使して、欲しい情報を得ることが難しい利用希望者等や、介護支援専門員等を仲介して福祉用具貸与事業者を活用するなど、さまざまな立場の者が含まれることにも留意した情報提供を行っていることが求められます。

また事業者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。

■評価項目 1－1

「利用希望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、当該事業者が利用希望者等に対して、提供するサービスを利用するための事前情報として、どのような内容を、どのように提供しているのか、また、利用希望者等のニーズを考慮した情報提供を行っ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、利用希望者等の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。

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行われているのかなど、利用希望者等の必要とする情報を具体的に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. 利用希望者等が入手できる媒体で、事業所の情報を提供している	・当該事業者が提供するサービスの『利用希望者等の特性を考慮』し、『その人にとって必要な情報』を『入手しやすい媒体（方法）で提供しているか』を確認する。
□2. 利用希望者等の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものにしている	・当該事業者が提供するサービスの『利用希望者等の特性を考慮』し、その『状況に合った情報内容や表記を工夫しているか』を確認する。
□3. 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している	・当該事業者が提供するサービスの『利用希望者等の情報入手ルートや実態を考慮』し、その『状況にあった関係機関等への情報提供を行っているか』を確認する。
□4. 利用希望者等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	・当該事業者が提供するサービスの『利用希望者等の特性を考慮』し、その『要求している事柄への個別対応』と『その時々事業者（現在の利用者）の状況を考慮して対応しているか』を確認する。

【 留意点 】

○ 効果的な情報提供方法のひとつとして、サービスを利用している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、有効な手段となる可能性があります。その場合には、被写体となる利用者のプライバシー保護などの配慮も重要となります。また、利用者の写真を掲載する場合は、肖像権への配慮が必要です。

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

- 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
- 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

【 解説 】

このサブカテゴリーは、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を評価する項目です。

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をしているかどうかが問われます。

■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、サービスの利用開始当初の利用者に対して、どのようにサービス内容を伝え、説明し、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、周知すべき重要事項が精査されたうえで、一人ひとりの利用者の状況に配慮した対応をしているか、また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	・ サービス開始時の利用者に対し、『利用者一人ひとりの状況に応じ』、『基本的ルール、重要事項等の説明方法を工夫しているか』を確認する。
□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	・ サービス開始時の利用者に対し、『事業者が提供するサービス内容や利用料金等に関する情報』を『組織としてどのように伝達することが重要と考えているか』、単に説明をするのみでなく、『利用者の同意を得るための手段を講じ』、『実施しているか』を確認する。
□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	・ サービス開始時の利用者に対し、『事業者が定めているルール・重要事項等に対する利用者等の意見・要望・質問等』を『どのような方法で把握』し、『その情報を記録しているか』を確認する。

【 留意点 】

- 重要事項等については、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本人への説明を実施する場合、詳細な事項を説明し、納得を得ることは難しい場合もありますが、サービスを直接受ける利用者本人に、日常生活の内容等を一人ひとりの利用者の状況に応じて、わかりやすく伝えることが求められています。
- 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も合わないことも想定されます。そうした場合の契約解除の手続きや、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。

■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 】

事業者の変更も含め、利用者が当該サービスを終了する場合の利用者の不安を軽減し、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	・利用者のさまざまな事由による事業所変更時には、これまでと同水準のサービスを維持できるのか等の一人ひとりの利用者の不安に対し、『一人ひとりの利用者の福祉用具の利用履歴を残す等の配慮』が『どのように行われているか』を確認する。
□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	・利用者のさまざまな事由によるサービスの終了時には、『介護支援専門員等との連携』が『どのように行われているか』を確認する。
□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	・利用者のニーズに応じて『サービス終了後も利用者・家族等からの相談に応じるなどの支援』を『どのように行っているか』を確認する。

【 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」との関連も考慮する必要があります。

サブカテゴリー3. 個別状況の把握・記録

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
- 3-2 利用者に関する記録を適切に作成する体制を確立している
- 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

【 解説 】

このサブカテゴリーは、利用者の個別状況を踏まえたうえで、利用者一人ひとりに合った支援を提供するためにどのような工夫を施しているのか、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の把握とその記録がどのように行われているかを評価します。

■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、利用者への個別対応にあたって、心身状況や家族関係を含む生活環境等の利用者に関す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.利用者の心身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	・ 個別の計画の基礎となる『利用者の心身状況や生活状況等の情報』を『記入する様式を組織として定め』、『記録し、把握しているか』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	・ 『利用者の状況や変化』を『タイムリーに把握』するための『組織としての一貫したプロセスが定められているか』を確認する。

【 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適切なサービス提供を実施するために、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。
- サービス提供に必要な利用者の個人情報の収集は、「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」との関連を考慮し、実施する必要があります。

■評価項目 3－2

「利用者に関する記録を適切に作成する体制を確立している」

【 評価項目のねらい 】

この項目では、利用者一人ひとりに合ったサービスを提供するうえで、職員が具体的なサービス提供内容や利用者の状況の変化等をどのように記録しているか、そのしぐみを評価します。必要な情報が具体的に記載されるために、事業所としてどのように体制を整備し、機能させ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. 利用者一人ひとりに関する必要な情報を記載するしぐみがある	・利用者一人ひとりの情報や変化等、『必要な情報を記載するしぐみ』が『組織として定められているか』、また『記録内容の的確性』や『情報の活用状況』を『検証する手段があるか』を確認する。
□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	・『職員の支援状況』や『利用者の状態の変化』などの内容を『具体的に記録化する方策』を『どのように定め』、『記録しているか』を確認する。

【 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。
- 評価項目の「適切に」とは、必要な記録が過不足なく作成されているかを指しています。次の評価項目 3－3 のとおり、職員間で記録を共有することを念頭に置いて、ばらつきが生じないように記載の方法を統一することや、記録を所定の場所に整理するなどの工夫が考えられます。

■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、利用者一人ひとりに合ったサービスを提供するうえで必要な利用者に関する情報が、支援を担当する職員間(必要な場合は関係機関の職員も含む)でどのように共有化が行われ、活用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.個人の記録を、支援を担当する職員すべてが共有し、活用している	・『利用者の状況などの情報』を、『サービス提供に関係する職員が共有』し、その『情報を活用しながらサービス提供を実施できるしくみを定め』、『実施しているか』を確認する。
☐ 2.利用者に変化があった場合の情報について、職員間で申し送り・引き継ぎ等を行っている	・『利用者の状況に変化があった場合の情報』については、『軽微なものを含め的確に把握し、その利用者のサービスに関係する職員間で共有するためのしくみ』を『組織として定め』、『どのように実施しているか』を確認する。

【 留意点 】

- 利用者に関する情報の共有化が現実に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、機能性にも着目します。

サブカテゴリー4. サービスの実施

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
- 4-2 アフターサービスを確実にしている
- 4-3 福祉用具の衛生を確保するためのしくみがある
- 4-4 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する項目です。

ここでは特に、事業者各々の特徴が現れると考えられますが、どの事業者においても、サービス提供の基本は、利用者本位です。その基本に留意して評価を行うことが重要です。

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の場面において、利用者の意向と提供するサービスとが相反する場合があることも否めません。そのような場合においても事業者が利用者に対し、どう向き合っていくのかという姿勢が大切であるといえます。

福祉用具貸与事業者においては、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、利用者一人ひとり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。その前提として、職員が個別状況に応じて利用者と十分な意思疎通を図り、利用者のニーズを的確に判断したうえで個別の支援を行うことが求められます。

【 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	・『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』を確認する。
□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	・『利用者の身体状況や、生活環境を十分確認し』たうえで、『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をしているか』を確認する。
□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	・『福祉用具の機能、メリット等を説明し』たうえで、『利用者の意向に配慮した選定や見直しになっているか』確認する。

【 留意点 】

- 福祉用具を貸与するとき、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、利用者一人ひとりの状況を配慮し、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においては、福祉用具専門相談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となりますが、利用者保護の観点から重要です。
- 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。

■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、福祉用具の使用状況の確認、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	・『使用開始後に、福祉用具が利用者に適合しているか』『正しい方法で使用しているか』を『適合状況の確認をするしくみがあるか』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	・『利用者の福祉用具の損傷、磨耗レベルを正確に察知』し、『調整・交換が必要か』『的確な処置をしているか』を確認する。

【 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つながります。また使用開始した後に利用者に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）により確認をするための事業所としての取り組みが重要です。

■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るしくみがあるか』を確認する。
☐ 2.定期的に保管場所等の清掃・消毒を行っている	・福祉用具の衛生を確保するために、『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』を確認する。
☐ 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	・福祉用具の衛生を確保するために、『職員自身の衛生管理を徹底するしくみがあるか』を確認する。

【 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、委託している事業者も多いので、消毒行程までチェックする体制を事業者としてどのように管理しているかを確認します。

■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	・福祉用具を利用者に配送する前に、『福祉用具の安全性の確保』について、『どのように点検する体制があるか』確認する。
□ 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』は、『用具ごとに明確になっているか』、特に『廃棄処分の時期や方法が明確になっているか』を確認する。
□ 3.福祉用具ごとに故障・修理履歴の管理を行っている	・『福祉用具ごとの故障や、修理の記録』が事業者として『どのように管理されているか』を確認する。

【 留意点 】

- 福祉用具の安全性について、事業者が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。

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

- 5-1 利用者のプライバシー保護を徹底している
- 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

【 解説 】

このサブカテゴリーは、福祉サービスを提供するうえで基本となる、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。

■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触れる、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、また利用者のプライバシーを事業者として組織的に遵守しているか等評価します。

【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
□1.利用者に関する情報（事項）を外部とやりとりする必要がある場合には、利用者の同意を得るようにしている	・利用者に関する情報（事項）を外部（他機関等の第三者）とやりとりする必要がある場合、『やりとりに関する基本ルールに則って実施しているか』、『利用者一人ひとりの状態に応じ』『その必要とやりとりに関する十分な説明を実施』し、『同意を得ているか』を確認する。
□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	・『利用者のプライバシー』を『どのように考え』『保護しているか』、『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	・利用者の日常生活の支援の際に、一人ひとりの利用者が持っている『羞恥心』に対し、『どのような配慮をして』『支援をしているか』を確認する。

【 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策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。
- 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、組織としてどのように作り上げているかに着目します。

■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歴、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）	・利用者の日常生活の支援の際に、『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』を確認する。 ・利用者の拒否の表明による不利な扱いをしていないか。
□2.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	・『利用者のこれまでの生活の中で培われた個人の思想・信条や長年の生活習慣等を理解』し、そのうえで『利用者の言動をどのように受けとめ、支援しているか』を確認する。

【 留意点 】

- 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着目する必要があります。

サブカテゴリー6. 事業所業務の標準化

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
- 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

【 解説 】

このサブカテゴリーは、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、業務の基本事項の確認や、研修等を通じて、継続的・安定的な支援体制の確立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」に対しては、「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」や「マニュアル」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、緊急時の連絡体制などを含めた業務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	・職員が、当該事業所における『日常業務を行う際に必要な基本事項、実施手順、留意点等』を『組織として定め』、『文書や図表等により明確に示しているか』を確認する。
□2.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定期的に点検・見直しをしている	・『手引書等に定めた基本事項や実施手順等』を、『実施しているか』について『日常的な業務点検等で状況把握し、必要に応じて見直しをしているか』を確認する。
□3.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	・『手引書等に定めた基本事項や実施手順等』が、『組織内に浸透』し、実践に活かされるよう、『手引書等を日常的に活用しているか』を確認する。

【 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。
- 「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「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、マニュアル化以外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。

■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しくみの確立について評価します。

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	・組織として定めた『実施手順等は改変の必要性』を『考察』したうえで、『更新の頻度や見直し基準等』を『明確に定めているか』を確認する。
□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『実施手順等を改定する際』に、『職員や利用者、家族等の意見を取り入れるしくみ』を『定めているか』。また『どのように取り組み』その『結果を反映しているか』を確認する。

【 留意点 】

- 手引書等の改訂にどの程度職員や利用者等の意見が取り入れられているかなど、見直しのプロセスも確認する必要があります。

利用者保護に関する項目

記号について

- ＊ 確認ポイントに「＊」が表記されている項目については、「実施なし」と評価する基準が定められています。

評価項目

- 1 利用者の意向（意見・要望・苦情）を多様な方法で把握し、迅速に対応する体制を整えている
- 2 虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている
- 3 事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる

■評価項目 1

「利用者の意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応する体制を整えている」

【 評価項目のねらい 】

この項目では、事業所が提供しているサービスに対する利用者の意向（意見・要望・苦情）について、どのように把握し、対応しているかについて評価します。

サービスの最終的な評価者として利用者が位置づけられます。したがって、事業所として積極的にいろいろな機会をとらえて、利用者の意向（意見・要望・苦情）を収集し、それを解決していくことは、利用者と事業所の信頼関係を高め、利用者本位のサービスや経営を実現するための第一歩となります。

【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
□ 1. 苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている	・苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に説明することや、わかりやすい場所に掲示するなどして伝えているかを確認する。
□ 2. 利用者の意向（意見・要望・苦情）に対し、組織的に速やかに対応する仕組みがある	・利用者の意向（意見・要望・苦情）に対して、組織として速やかに解決に取り組むための仕組み（苦情対応マニュアルの作成や周知等）があるかを確認する。

【 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。

■評価項目2

「虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている」

【 評価項目のねらい 】

この項目では、虐待に関して組織的な予防と対応をしているかを確認します。

【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
□1. 利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、虐待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、組織的に防止対策を徹底している	・利用者との日常的な関わりの中で、自覚の有無にかかわらず行われる不適切な対応及び虐待について、組織として防止対策（予防・再発防止）を検討し、対策を講じているかを確認する。（事業所内虐待防止への対策）
□2. 虐待を受けている疑いのある利用者の情報を得たときや、虐待の事実を把握した際には、組織とし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（若しくはその疑いのある利用者）への、適切な支援を行うために、関係機関と連携し、対応をしているか。事例がない場合でも、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。（事業所内虐待及び家庭等での虐待への対策）

【 留意点 】

- ここでは、虐待の早期発見に努める体制が整っているかにも着目します。
- 平成17年11月に「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」が制定され、平成18年4月1日に施行されました。高齢者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。また、この法律により、高齢者虐待の早期発見努力義務（第5条）、通報義務（21条）、が規定されました。また、要介護施設従事者等による高齢者虐待の防止等のための措置として、要介護施設の設置者又は要介護事業を行う者に対して、要介護施設従事者等の研修の実施、苦情処理体制の整備、その他高齢者虐待の防止等のための措置を講ずること等、事業所の責務について規定されました（法20条）

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、家族介護者への支援等が求められています。

- 高齢者の支援の過程で、利用者に対する安全の確保という観点から、やむを得ず抑制、施錠等の身体拘束を行う場面が想定されますが、「緊急やむを得ない場合」は、「切迫性・非代替性・一時性」の3要件を全て満たし、かつ、それらの要件の確認等の手続きが適正に実施されている場合に限られます。したがって、3要件を満たさず、適正手続を欠く身体拘束は、虐待に該当します。

なお、介護保険法指定基準では、「緊急やむを得ない場合以外の身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行ってはならない」とし、身体拘束の禁止が規定されています。

身体拘束にあたっては、家族や医師等から拘束を求められたからといって、安易に拘束することは虐待に該当します。

■評価項目3

「事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる」

【 評価項目のねらい 】

この項目では、事業所が目指していることの実現を阻害するリスクを洗い出し、必要なリスクマネジメントを行っていることを評価します。組織によってリスクは様々であり、自らの事業所にとって何がリスクとなり得るのかを洗い出すこと、そしてそれぞれのリスクにどのような対策を講じるのか検討することが重要です。

【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
□1.事業所が目指していることの実現を阻害する恐れのあるリスク（事故、感染症、侵入、災害、経営環境の変化など）を洗い出し、どのリスクに対策を講じるかについて優先順位をつけている	・事業所が目指していることの実現を阻害する恐れのあるリスクについて、どのようなリスクがあり、起こりうる可能性や、影響の大きさ等を想定し、優先順位をつけているかを確認する。 ・「侵入」とは、事業所への侵入を表します。訪問サービスにおいても同様です。
□2. 優先順位の高さに応じて、リスクに対し必要な対策をとっている	・標準項目1でつけたそれぞれのリスクに対する優先順位を勘案し、必要な対策をとっているかを確認する。 * 事業所として重要と判断したそれぞれのリスクについて必要な対策を策定していない場合は、「実施なし」とする。
□3. 災害や深刻な事故等に遭遇した場合に備え、事業継続計画（BCP）を策定している	・利用者等へ安定的なサービスを提供していくための、事業継続計画（BCP）を策定しているかを確認する。
□4. リスクに対する必要な対策や事業継続計画について、職員、利用者、関係機関などに周知し、理解して対応できるように取り組んでいる	・標準項目2で洗い出した必要となる対策や標準項目3で策定した計画を、職員、利用者、関係機関等に周知していることを確認する。また、職員等がそれぞれの役割に応じて対応できるように、訓練や演習などを事業所全体で継続的に実施しているかを確認する。
□5. 事故、感染症、侵入、災害などが発生したときは、要因及び対応を分析し、再発防止と対策の見直しに取り組んでいる	・職員参画のもと、実際に発生した事故等の事例をもとに、被害の状況、要因、対応を振り返りつつ、事業所や利用者の特性に応じた再発防止の取り組みと対策の見直しをしているかを確認する。

【 留意点 】

- 事故、感染症、侵入、災害、経営上のリスク等に関して、組織として優先順位をつけ、その優先順位の高さに応じて対応策を講じていることを確認します。
- 経営環境の変化については、予期しない法令改正や、高齢社会の進行による利用者層の変化、風評被害などの外部要因や、突然の職員離職等の内部要因による様々な経営上のリスクを確認することが必要です。

リスクマネジメント（参考）

◇リスクとは

リスクマネジメントの対象となるリスクは、組織や事業にマイナスの影響をもたらす可能性のある事象をいいます。

組織によって、想定されるリスクは様々で、例えば同じサービス種別であっても、職員数、所在地、利用者が異なれば、リスクも異なる可能性があります。

◇リスクマネジメント

「リスクについて組織を指揮統制するための調整された活動」（JISQ31000）など、様々な定義がありますが、リスクマネジメントの仕組みを構築する目的は、組織内のリスクを適正、円滑に管理し、リスクの発現によって被る被害を最小限にすることです。

◇リスクマネジメントの実施の流れ

リスクは、組織によって何をリスクと認識するか、どこまで対応するかは様々ですが、リスクマネジメントの実施プロセスは、ほぼ統一されています。

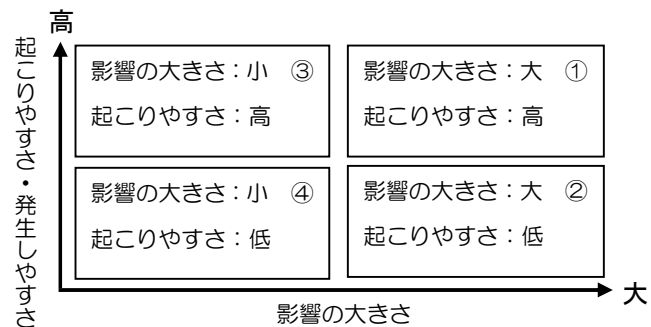
リスクの特定

…組織にとってのリスクを可能な限り洗い出します。
（ヒヤリハット事例の収集もこれに該当します）

リスクの分析・評価

…洗い出したリスクの中で、どのリスクに対策を講じるのか
評価・検討し、決定します。

リスク対応の優先順位の検討



※ 通常、影響の大きさを優先として、①⇒②⇒③⇒④の順に着手する。

ただし、組織、業務等の性格によって②、③の優先順位は異なることがあります。

リスクへの対応

…リスクの発生を防ぐ対策を行います。

また、発生してしまったリスクへの対応策についても策定しておく必要があります。

どのような対策を行うかは組織の方針により異なりますが、対策には一般的に次の4つの考え方があります。

①リスク低減

リスク発生の頻度を下げる、又は影響の及ぶ範囲を狭くする、最も基本的な対策

②リスク回避

リスク低減が難しい場合にその事業や業務自体を中止・廃止する対策

③リスク移転

リスクが発生した場合の損失を分散する対策

④リスク保有

発生頻度が低く損害が小さいリスクに対してあえて何の措置も実施しない方策

リスク及びリスク対策の見直し

…リスクそのものも環境変化に応じ見直す必要があります。予防策やリスクが発生した際の対応策が有効であるかも検証し、見直しを行います。

※リスクマネジメントとクライシスマネジメント（危機管理）

リスクマネジメントとクライシスマネジメントの違いは、下図のとおりです。

クライシスマネジメントでは、リスクが顕在化した際の対応策中心となります。BCP（事業継続計画）を策定し、平時から周知や訓練を行うことが求められます。

第三者評価では、カテゴリー4で、クライシスマネジメントまで含めて評価します。

※BCP（Business Continuity Plan）とは

組織が自然災害、大火災、深刻な事故など、事業を停止させるほど緊急事態に遭遇した場合において、事業資産の損害を最小限にとどめつつ、中核となる事業の継続あるいは早期復旧を可能とするために、平常時に行うべき活動や緊急時における事業継続のための方法、手段などを取り決めておく計画のこと。

リスクマネジメント(狭義)

《リスクの予測⇒リスクの評価⇒予防策⇒リスク及びリスク対策見直し》

クライシス（危機）発生
（リスクが顕在化した状態）

クライシスマネジメント(危機管理)

《危機対応⇒情報管理⇒復旧活動》

リスクマネジメント
(広義)