

サブカテゴリー解説（複合型サービス）

サブカテゴリー 1. サービス情報の提供

評価項目

6-1-1 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。

現時点では、利用希望者等の多くが事業者を選択することができる状況にあるとは限らないため、利用希望者等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。

またここでは、利用希望者等に対してだけでなく、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 6-1-1

「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。

さらに問い合わせや見学等により、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や見学の要望があった場合には、個別の状況に応じて対応している	・この項目の「個別の状況」とは、見学者の希望についてだけでなく、現在サービスを利用している利用者や事業者のその時々々の状況を指している。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『その時々々の事業者（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。
- 見学等を希望する側の都合と、現在サービスを利用している利用者への配慮のバランスを考慮します。
- 「地域密着型サービス」である複合型サービス事業所における利用希望者等への情報提供の方法は、対象となる利用者の居住地が限定されている等、運営する事業者だけではなく管轄の市区町村の考え方も情報提供方法・内容に影響を受けているということに留意する必要があります。

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

- 6-2-1 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
- 6-2-2 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問われます。

■評価項目 6-2-1

「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、サービス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。
- 複合型サービス事業所の利用者の中には、本人同意について困難なケースも想定されます。その場合、本人に必要なサービスを提供することを誰にどのように伝えているか、という点に着目します。

■評価項目 6-2-2

「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を行っている」

【 評価項目のねらい 】

この項目では、サービス開始時の環境の変化などにより、利用者が心身に受ける影響を緩和するための支援や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、事業者の変更も含め、利用者が当該サービスを終了する場合の不安を軽減し、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.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	・『サービスを開始する際に必要な一人ひとりの利用者の個別事情や要望』を、『事業者が定めた一定の様式を使用』し、『記録』し、『把握しているか』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が軽減されるように支援を行っている	・サービス利用開始直後の利用者が感じる不安やストレスは一人ひとり異なり、その対応も個別に行うことが求められる。 ・『利用開始直後の利用者の不安やストレスへの対応』として、『不安やストレスの把握の方法や工夫』と、『それぞれの状況に合った対応をどのように行っているか』を確認する。
□3.サービス利用前の生活をふまえた支援を行っている	・さまざまな生活状況の利用者に対して、『サービス利用を開始する以前の利用者の生活習慣や価値観を把握、理解』し、『利用者にとって望ましいサービスを段階的に検討』し、『支援しているか』を確認する。
□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行っている	・利用者のさまざまな事由、状況の変化によるサービスの終了時に、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、『一人ひとりのニーズや状況に合ったアドバイスや関係機関との連携』が『どのように行われているか』を確認する。

【 留意点 】

- 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ます。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。
- 一方で、複合型サービスでは生活歴を追うだけでは本人を理解することにはなりません。利用者の培ってきた「生活」における課題を家族等と懇談しながら「共に」理解し解決に向かっていく姿勢が大切と考えられます。
- 家族の就労による日中独居等さまざまな要因によってサービスを開始する利用者もあり、事業者には、利用者を取り巻くさまざまな背景を理解したうえで、サービスを提供することが求められています。

サブカテゴリー 3. 個別状況に応じた計画策定・記録

評価項目

- 6-3-1 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
- 6-3-2 利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の計画を作成している
- 6-3-3 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している
- 6-3-4 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

【 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、利用者支援の基礎となる居宅サービス計画及び複合型サービス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を評価する項目です。

■評価項目 6-3-1

「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	・居宅サービス計画及び複合型サービス計画の基礎となる『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.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	・利用者一人ひとりに合ったサービス提供を行うために、『個別のニーズ・課題の把握』を『組織としての一貫したプロセス』で行い、その『経過等を記録しているか』を確認する。
□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。 ・居宅サービス計画及び複合型サービス計画、それぞれの計画において必要なアセスメントの定期的見直しの時期、手順を定め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。
- 複合型サービス事業者は、介護支援専門員に複合型サービス計画の作成に関する業務を担当させるものとし、介護支援専門員は、複合型サービス計画の作成に当たっては、看護師等と密接な連携を図りつつ行わなければならないとされています。介護支援専門員と看護師等との連携にも着目します。
- サービス提供に必要な利用者の個別情報の収集は、「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 6-3-2

「利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の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計画（居宅サービス計画及び複合型サービス計画）の作成・見直し状況について評価します。利用者一人ひとりに合ったサービスを提供するためには、利用者や家族等の希望などを尊重し、利用者と事業者の双方で納得性の高い計画作成や見直しを行うことが求められます。利用者本人の納得、同意を得るための取り組みや関係者の意見収集がどのように行われているのか評価します。

【 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し、柔軟に見直しをしている	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者一人ひとりに合った納得性の高いサービス提供のために、計画作成の過程で、『これからの生活に関する利用者本人の意向や希望』を『どのように把握』し、『本人の意向や希望を尊重した作成や見直しをしているか』を確認する。 ・居宅サービス計画及び複合型サービス計画、それぞれの計画において、利用者本人の意向や希望を反映した見直しが柔軟に行われているかを確認する。
□2.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	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者一人ひとりに合ったサービス提供を継続して実施するために、『作成した計画の見直しに関する必要性を組織として検討』し、『具体的な時期や手順』、『参画するメンバー構成などの基準を明確に定めているか』、また『その基準に基づいて実施しているか』を確認する。 ・居宅サービス計画及び複合型サービス計画、それぞれの計画で必要な見直しの時期、手順を定めているかを確認する。
□3.計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者状況の変化等による緊急時の計画変更は、さまざまな状況でも適切に対処できるような『迅速な判断体制や準拠規程』を『組織としてどのように定めているか』を確認する。

【 留意点 】

- 複合型サービスには、利用者の状況やニーズの変化に合った柔軟なサービス提供が求められています。利用者の状況変化に対応し、複合型サービスの利用が適切であるかという検討が必要になる場合も想定されます。そのため、計画の見直しが利用者の状況変化に合わせて柔軟に行われる必要があります。
- 個別の計画の作成・見直しにあたり、日々の生活の中でどのような声や要求が本人から出ているか、声や要求を引き出しているか、利用者本人および必要に応じて家族等の意向をどのように計画に反映させるか、利用者に関する日常生活の記録をどのように活用されているのかなど組織としての基本的姿勢の確保に着目します。
- 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。家族等に計画を説明する場合も多くありますが、家族内の意見が一致していない場合もあり、利用者の代弁者が家族とはならないという点も留意します。

- 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、専門職の意見の反映や、計画作成や見直し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。

■評価項目 6-3-3

「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状況の変化等をいかに記録しており、その記録が活きた情報となるような管理体制がどのように整えられ、機能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.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	・利用者一人ひとりとの日常的な関わりによって得た情報や変化等、『必要な情報を記載するしくみ』が『組織として定められているか』、また『記録内容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.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	・『計画に沿った職員の支援状況』や『利用者の変化』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 】

- 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 6-3-4

「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.計画の内容や個人の記録を、支援を担当する職員すべてが共有し、活用している	・『個別の計画や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.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	・『利用者の状況に変化があった場合の情報』は、『軽微なものを含め的確に把握』をし、『その利用者のサービスに関係する職員間で共有化するしくみ』を『組織として定め』、『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

- 6-4-1 複合型サービス計画に基づいて自立生活が営めるよう支援を行っている
- 6-4-2 在宅生活を継続するために、利用者一人ひとりの状態や家族の状況に応じて、柔軟な支援を行っている
- 6-4-3 利用者の心身の状況の変化に応じて、健康の維持や終末期の生活を支える支援を行っている
- 6-4-4 看護サービスは、主治医との連携のもと安全に適切な方法で行われている
- 6-4-5 事業所内におけるサービス提供時には、利用者の主体性を尊重し、楽しく快適になるような取り組みを行っている
- 6-4-6 事業所と家族との交流・連携を図っている
- 6-4-7 利用者が地域で暮らし続けるため、地域と連携して支援を行っている

【 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、利用者本位のサービス提供です。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。

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。

■評価項目 6-4-1

「複合型サービス計画に基づいて自立生活が営めるよう支援を行っている」

【 評価項目のねらい 】

この項目では、複合型サービス計画に盛り込まれた内容が、利用者の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、実践されているかを評価します。

複合型サービスは利用者の在宅生活の継続を支援することが目的となるため、利用者一人ひとりの意向を尊重し、状況に応じた自立生活の支援が特に重要です。職員が個別状況に応じて利用者とは十分な意思疎通を図り、利用者のニーズを的確に把握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.複合型サービス計画に基づいて支援を行っている	・一人ひとりに立てられた『複合型サービス計画の内容を、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が行われているかどうかの事業者としての確認はどのような方法で行っているか』を確認する。
□2.心身の状況や生活状態を把握し、適切な支援や助言を行っている	・利用者の『心身の状況や生活状態（生活環境・生活リズム等）等』を『職員がどのように把握』し、『利用者及びその家族等に適切な助言等を行っているか』を確認する。
□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	・『利用者一人ひとりが望む生活像を把握』し、『日々の生活場面で利用者自身が選択、判断できるような支援』を『実施しているか』を確認する。
□4.サービス（通い・訪問・宿泊）を利用していないときも、利用者の状況把握のための働きかけや、見守りを行っている	・サービス（通い・訪問・宿泊）を利用していないときも、『電話連絡による見守り等』を行い、『利用者の状況を把握しているか』を確認する。
□5.主治医や関係職員が連携をとって、支援を行っている	・『個別の計画に基づいた支援』を総合的に行うために、『関係する職員間』や『主治医と連携するしくみ』を『組織として定め、支援を行っているか』を確認する。

【 留意点 】

- この項目では、前の「サブカテゴリ 3. 個別状況に応じた計画策定・記録」が、実際の生活場面で活かされ、機能しているのか、その整合性も視野に入れて評価します。
- ここでいう「自立生活」は身体的自立のみを示していません。利用者の状況はさまざまですが、利用者一人ひとりの意向や気持ちを受け止め、生活の中で利用者が自ら選択し自己決定できるよう、どのように支援しているかが主眼となります。
- 利用者一人ひとりの意思を引き出すためには、一人ひとりの利用者に適したコミュニケーション方法の工夫を確認することが有効です。

- 利用者の個別状況に応じた在宅生活を営むために、利用者のこれまでの社会生活や人間関係などを含んだ背景を踏まえ、支援や介助を行っているか、その具体的な方策と実施状況に着目します。
- 複合型サービスは、通いサービス、訪問サービス及び宿泊サービスを提供していない時にも、何らかの形で利用者に関わることが重要です。訪問サービスによる状況把握のための働きかけや電話連絡による安否確認や見守りなど、利用者の居宅における生活を支えるために行っている取り組みに着目します。

■評価項目 6-4-2

「在宅生活を継続するために、利用者一人ひとりの状態や家族の状況に応じて、柔軟な支援を行っている」

【 評価項目のねらい 】

この項目では、複合型サービスに求められている柔軟なサービス提供について評価します。

在宅での生活を支援するために利用者及び家族等のおかれている状況を把握したうえで、必要なサービスメニューの変更やスケジュール変更などがどのように行われ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.利用者の心身の状況、家族の状況に応じて、必要なサービスを柔軟に利用できるようにしている	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者一人ひとりの『その日、その時の希望』、『利用者のその日、その時の状態・状況の変化、家族の状況など』を『どのような方法で確認しているか』。 ・急なスケジュール変更、サービスメニューの変更等に柔軟に対応するために、『柔軟な対応についての組織としての考え方』と『組織として対応するしくみ』を確認する。
□2.訪問時には、利用者の生活状況を確認し、利用者の主体性と能力を活かした支援を行っている	<ul style="list-style-type: none"> ・居宅訪問時に、『利用者の生活状況』を『どのような方法』で、『確認しているか』を確認する。 ・利用者の『主体性を損なうことなく支援を行っているか』を確認する。
□3.利用者の心身の状況、家族の状況に配慮して、送迎方法を検討し柔軟に対応している	<ul style="list-style-type: none"> ・『利用者の心身の状況、家族の状況を把握』し、『その状況に配慮した送迎方法（家族による送迎を含む）』を『組織として検討』し、『柔軟に対応しているか』を確認する。

【 留意点 】

- サービス内容に関する利用者の希望や状況は、サブカテゴリー 3.「個別の状況に応じた計画策定・記録」で作成される計画に盛り込まれていることが前提ですが、複合型サービスでのサービス提供では、特に、利用者のその時々の変化や状況の変化及び家族の状況に柔軟に対応することが求められています。
- 柔軟な対応が継続的に必要な場合には、計画そのものに反映が必要な場合もあるため、計画が形骸化しないしくみやサブカテゴリー 3.「個別状況に応じた計画策定・記録」との関連に留意する必要があります。
- 複合型サービスの特性として、利用者の利用状況や職員の人員体制などにより、必ずしも利用者の意思を反映できないことがあります。その中でもできる限り利用者の意思を尊重する努力をしているかがポイントになります。
- サービス利用に関する希望は、利用者本人の希望だけでなく、家族からの希望という場合もあります。そのような状況であっても、利用者一人ひとりの意向に配慮した支援が求められます。

- 複合型サービスは通いを中心としたサービスであり、利用者一人ひとりの送迎方法を検討することが重要です。必ずしも事業者による送迎というわけではなく、利用者の心身の状況、家族の状況に配慮しながら、家族による送迎も含めて送迎方法を検討し、柔軟に対応しているかに着目します。

■評価項目 6-4-3

「利用者の心身の状況の変化に応じて、健康の維持や終末期の生活を支える支援を行っている」

【 評価項目のねらい 】

この項目では、利用者の個別状況に応じて、健康を維持する支援、発作等の急変時の対応体制、利用者や家族の意向に基づいた在宅における終末期ケアに対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.利用者の状態に応じた健康管理や支援を行っている	・『利用者の個別状況に応じ』て『健康を維持する支援』には『どのようなことが重要か』を『事業者として考え』『どのように行っているか』を確認する。
□2.日常生活の中で、残存能力の活用や日常生活動作の維持・拡大に向けた支援を行っている	・利用者に対して、『リハビリテーションや食事・排泄等』において、『残存能力の活用や日常生活動作の維持・拡大に向けた支援を行っているか』を確認する。
□3.利用者の体調変化時（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	・『利用者の体調変化』に対して『迅速に対応』するために、『日常の健康状態把握』を『事業者としてどのように行っているか』 ・『医療機関との連携』を『どのように図り』、『体調変化に対応できる体制を整えているか』を確認する。
□4.重度化した場合や終末期に備え、あらかじめ本人や家族等と話し合い、方針を共有している	・利用者の重度化・終末期に備え、『利用者の意向や状態に応じ』、『その都度話し合いを行い』、『利用者・家族等と方針を共有できているか』を確認する。
□5.終末期の生活を支える支援を行っている	・『関係職員や医師の連携』のもと、苦痛の緩和や精神的な面も含めて『終末期の在宅生活を支える支援の体制』があるか、その際には『家族への配慮もされているか』を確認する。

【 留意点 】

- 専門職等との連携の強化、体調変化に対する即時対応、個別状況に応じたきめ細やかな健康管理などに着目します。
- 口腔ケアについては単なる衛生管理の面だけではなく、高齢者に多い誤嚥性肺炎の予防や咀嚼、嚥下機能など口腔機能の訓練の意味もあり、その重要性が認識されてきています。
- 残存能力の活用や日常生活動作の維持・拡大に向けた支援という視点から、リハビリテーションだけでなく食事や排せつ等の支援にも着目します。
- 利用者の病状の急変時における連絡体制だけでなく、看護職員が必要に応じて臨時応急手当てを行う体制にも着目します。
- 複合型サービスには、介護と看護の連携に基づく終末期におけるケアが求められています。本人・家族等の不安を和らげるために、あらかじめ、重度化、終末期を迎えた際の方針を家族等と共有した上で、介護と看護が連携した終末期の在宅生活を支える取り組みに着目します。

- 利用者だけでなく、家族にとっても、在宅ターミナルの場合にはさまざまな心配が生じます。たとえば、家族の疲労や介護者の不足、時間的な問題、経済的な相談も含めて、さまざまな心配を受け止めることができる連絡体制などにも着目します。
- 苦痛緩和の方策そのものを評価するのではなく、利用者の尊厳を支えるためのケアの体制や、家族への配慮についての取り組みに着目します。

終末期におけるケアでは、その人の終末期に関わり、その人を支える支援を提供することが大切です。支援の範疇には、直接的な支援だけでなく、サービス提供終了後に利用者が自宅、医療機関等で円滑にケアが受けられるよう、家族等や関係者に支援のノウハウを引き継ぐことも含みます。

したがって、必ずしもサービス期間内に死を迎えるケースだけでなく、サービス提供終了後に病院や自宅で息を引き取るようなケースも含めて、終末期の支援であるという視点で評価を行ってください。

■評価項目 6-4-4

「看護サービスは、主治医との連携のもと安全に適切な方法で行われている」

【 評価項目のねらい 】

この項目では、医師の指示書に基づいた看護サービスを安全・適切に実施するための取り組み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. 看護サービスは、看護内容や利用者の療養状況の変化を主治医に随時報告しながら行っている	・主治医に利用者の看護の内容を報告し、『利用者の療養状況の変化を随時報告しながら看護サービスを行っているか』を確認する。
□ 2. 医療処置や服薬管理は二次的障害や過誤等の防止に向けた取り組みをしている	・利用者に対する『医療処置や服薬管理』について、『二次的障害や過誤を起こさないためのしくみを整えているか』を確認する。
□ 3. 医療廃棄物の適切な取り扱い方法や感染予防の方法を介護職員や利用者等に説明している	・『医療廃棄物の適切な取り扱い方法や感染予防の方法』を『介護職員、利用者、家族等にどのように説明しているか』を確認する。

【 留意点 】

- 複合型サービス事業者は、主治医と連携を図り、適切な複合型サービスを提供するため、定期的に複合型サービス計画及び複合型サービス報告書を主治医に提出することとされています。
- 介護と看護が一体的に提供されるべき複合型サービスでは、介護職員が医療廃棄物の適切な取り扱い方法や感染予防の方法を理解することが重要です。また、在宅生活の継続のためには利用者や家族の理解も必要です。看護職員がどのように説明をしているかに着目します。

■評価項目 6-4-5

「事業所内におけるサービス提供時には、利用者の主体性を尊重し、楽しく快適になるような取り組みを行っている」

【 評価項目のねらい 】

この項目では、事業所内におけるサービス提供時（通いサービス、宿泊サービス利用時）に、利用者の個別状況に応じて、適切な支援・介護が行われ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.利用者がお互いに関わり合いながら楽しく生活することができるよう支援を行っている	・『各利用者間の関係性を把握』し、『どのように関係性を築いていくための支援を行っているか』を確認する。
□2.利用者一人ひとりの主体性や能力を活かして日常生活が送れるよう支援を行っている	・利用者一人ひとりの状況を把握したうえで、『利用者の主体性を損なうことなく日常生活が送れるよう支援を行っているか』を確認する。
□3.利用者が落ち着いて生活できるような支援を行っている	・一人ひとりの利用者が落ち着ける雰囲気づくりを『事業所がどのようにとらえ』、『実践しているか』を確認する。
□4.事業所内は、利用者の安全性や快適性に配慮したものとなっている	・利用者の生活する空間における安全性・清潔保持を、『事業所としてどのように対応体制を整え』、『実施しているか』を確認する。

【 留意点 】

- 利用者の意向を引き出しながら、生活上での自由の尊重や快適性の向上をめざした支援が行われているかどうかに着目します。
- 在宅生活を継続していくためには、持っている力の活用が大切です。介護の現場では支援の方法によっては、かえって利用者の持っている力を低下させてしまうケースも見受けられます。自立支援の観点から持っている力の活用を図るための工夫が行われているかに留意してください。
- 生活の場において、さまざまな状況を抱えている利用者一人ひとりが満足し、納得をした生活をしていくのは大変難しいといえますが、その中でどのように利用者一人ひとりに合った生活を考えていくのか、事業所としての取り組みに着目します。
- 事業所内において、利用者一人ひとりの主体性や能力を生かして支援を行うために、利用者の状態に応じた空間の安全性や配慮が求められます。

■評価項目 6-4-6

「事業所と家族との交流・連携を図っている」

【 評価項目のねらい 】

この項目では、利用者の様子や状況の連絡、家族からの相談対応等を通して、事業者と家族との関係をいかに緊密に構築しているか。また、相互の意思疎通を行い、信頼関係を築くための取り組みを実施している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.利用者や家族に合った介護方法や医療処置について助言・指導している	・利用者や家族に合った介護方法や医療処置（痰の吸引、点滴の管理等）について『利用者や家族に助言・指導しているか』を確認する。
□ 2.家族の健康や精神面の状態に配慮し、支援や相談を行っている	・訪問時には、『家族の健康や精神面の状態に配慮』し、『利用者を介護する家族への精神的支援』を『どのようなしくみで行っているか』を確認する。
□ 3.利用者のサービス提供時の様子や家庭での普段の様子を家族と情報交換し、状況を把握している	・『サービス提供時に把握した随時変化する利用者の状況』を『家族に知らせ』たり、『家族から利用者の家庭での普段の様子を確認したりする』ことにより、『家族と利用者に関する情報を共有しているか』を確認する。
□ 4.家族等が事業所等に対し、意見や要望を表せる機会を設け、それらを活かした支援を行っている	・家族等が『事業所・外部の苦情窓口』に対し、『気軽に意見、要望を出せるように働きかけ』、また『その意見を支援にどのように活かしているか』を確認する。

【 留意点 】

- 利用者とその家族との関係性に着目すると共に、家族との連携・信頼関係を深める具体的な方策に着目します。
- 個別の家族の状況を踏まえたうえで、事業者と家族の連絡体制をどのようにとっているのかに着目します。

■評価項目 6-4-7

「利用者が地域で暮らし続けるため、地域と連携して支援を行っている」

【 評価項目のねらい 】

この項目では、事業者が、利用者が地域の一員として生活する機会をどのように作り出し、利用者を支援しているか、地域の関係機関と連絡を取り良好な関係を築い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.地域の情報等を収集し、利用者の状況に応じて提供している	・利用者にとって必要な『地域の情報を把握』し、その情報を『収集・蓄積』し、『一人ひとりの利用者に合った状態で提供しているか』を確認する。
□2.利用者が地域のさまざまな資源を利用するための支援を行っている	・『地域で利用できる資源とその役割を把握』し、『利用する機会を事業所としてどのように考え』、『設定しているか』を確認する。
□3.利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所が利用者と共に地域の一員として日常的に交流している	・『事業所が一丸となって地域住民と交流する機会』を『事業所としてどのように考え』、『設定しているか』を確認する。
□4.運営推進会議で話し合われた意見を活かして支援を行っている	・『運営推進会議でサービス提供等について話し合いを行い』、『その内容が支援に活かされているか』を確認する。
□5.区市町村や地域包括支援センターと日頃から連絡を取り、協力関係を築きながら支援を行っている	・『区市町村等の窓口と連絡を取り合い』、『事業所の実情などの情報を伝えながら』、『協力関係を築くよう取り組んでいるか』を確認する。

【 留意点 】

- 利用者が地域の一員として暮らし続けていくために、事業者が取り組んでいる地域との交流のさまざまな活動と活動成果の評価や蓄積に着目します。
- 「地域で暮らし、地域と関わる」ということは複合型サービスの大きな主旨のひとつです。事業所、利用者と近隣との関係づくりは非常に重要といえます。
- 地域社会の一部には、福祉施設等に対する無理解や無関心、偏見等が存在する場合もあるため、地域交流のための特別な活動以外にも、日常生活の中で近隣との友好的な関係を築くための工夫にも着目します。
- 複合型サービス事業者は、利用者、利用者の家族、地域住民の代表者、市町村の職員又は地域包括支援センター職員等により構成される「運営推進会議」を設置することとされています。

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

- 6-5-1 利用者のプライバシー保護を徹底している
- 6-5-2 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 6-5-1

「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. 利用者に関する情報（事項）を外部とやりとりする必要が生じた場合には、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生じた場合、『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』、『その必要性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. 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た支援を行っている	・利用者の日常生活の支援の際に触れる機会の多い『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『支援の内容』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 6-5-2

「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（拒否の表明による不利な扱いをしていないか）』を確認する。
□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、組織的に予防・再発防止を徹底している	・利用者との日常的な関わりの中で、『意識的・無意識的に行われる不適切な対応』を組織として『未然に防ぐための取り組み（再発防止を含む）を検討』し、『対応しているか』を確認する。
□3.虐待被害にあった利用者がある場合には、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）に対して、適切な対応を行うため』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。
□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	・『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 】

- 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、または、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。
- 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、「養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止等」も規定されました。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。
- 高齢者への支援の過程で、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、施錠等の身体拘束を行う場面が想定されますが、やむを得ない場合の対応であっても、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。

サブカテゴリー6. 事業所業務の標準化

評価項目

- 6-6-1 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
- 6-6-2 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
- 6-6-3 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

【 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 6-6-1

「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、夜勤時のチェックポイント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、定期的に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 6-6-2

「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。
□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	・実際に『サービスを提供している職員』が、『利用者との関わりの中で工夫した改善事例等』を他の職員に伝えるなど、『組織としてのサービス向上につながる、全体の実施手順等の改善に取り組んでいるか』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。

■評価項目 6-6-3

「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（職場内訓練）等の取り組みや工夫を評価します。

【 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	・『日常的な機会（打ち合わせ時や引継ぎ時）を活用』して『組織が定めている基本事項や標準的なサービス手順等』を、『職員全体に周知し、体得できるような取り組みを行っているか』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	・『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』を確認する。
□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『安全性を安定的に確保』するための『取り組みを組織的に実施しているか』を確認する。
□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	・『組織が定める水準のサービス提供』を、職員が『安定的に提供できる』よう、『職場内外の指導・助言体制』を整え、『活用しているか』を確認する。
□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	・日常業務において『不明点や疑問点などが発生した際』に、『職員が自らその不明点、疑問点を解決できるようなしくみ』を、『組織として整え』、『活用しているか』を確認する。

【 留意点 】

- 職員の研修計画等は、カテゴリ 5「職員と組織の能力向上」でも評価します。

利用者保護に関する項目

評価項目

- 1 利用者一人ひとりの意向（意見・要望・苦情）を多様な方法で把握し、迅速に対応している（苦情解決制度を含む）
- 2 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる

■評価項目 1

「利用者一人ひとりの意向（意見・要望・苦情）を多様な方法で把握し、迅速に対応している（苦情解決制度を含む）」

【 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一人ひとりの意向（意見・要望・苦情）について、どのように把握し、解決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「伝えていること」が確認できるか。
□2.利用者一人ひとりの意見・要望・苦情に対する解決に取り組んでいる	・「利用者一人ひとり」の意見・要望・苦情に対する「解決に取り組んでいること」が記録で確認できるか。（ここでは、利用者一人ひとりへの対応が対象となります。利用者全体への対応は次の評価項目で対象とします）

■評価項目 2

「利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる」

【 評価項目のねらい 】

この項目では、利用者の安全の確保・向上への計画的な取り組みについて評価します。

利用者の安全を確保することは、最も基本的な質の保証であり、そのための体制を整備することは最低限の義務として当然のことです。そのため、福祉サービスの質の向上を目指す意味からも、事故防止等に積極的に取り組む必要があります。

安全確保の取り組みは、職員の意識に訴えるだけでなく、組織的・継続的に行わなければその成果は望めません。利用者の安全等の確保を目的とした組織内のシステムの確立が求められています。

なお、安全のために把握すべきリスクには、衛生上のリスク、感染症のリスク及び利用者の症状が急変した場合の対応、災害発生時のリスク等、利用者に関するすべてのリスクを含みます。

【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
□ 1.利用者の安全の確保・向上を図るため、関係機関との連携や事業所内の役割分担を明示している	・「利用者の安全の確保・向上を図る」ため、「関係機関との連携や事業所内の役割分担」（誰が何をするなど）を「定めていること」が確認できるか。
□ 2.事故、感染症、侵入、災害などの事例や情報を組織として収集し、予防対策を策定している。	・事故につながりやすい事例などを基に、「職員参画」によって「予防対策」を「策定していること」が確認できるか。
□ 3.事故、感染症、侵入、災害などの発生時でもサービス提供が継続できるよう、職員、利用者、関係機関などに具体的な活動内容が伝わっている	・事故等が発生した場合でも、サービスの提供が継続または速やかに再開できるよう、「事業の継続」のための具体的な活動内容が、「職員、利用者、関係機関などの関係者」に「伝わり」、確実な「実践に向けての取り組み」が確認できるか。
□ 4.事故、感染症、侵入などの被害が発生したときは、要因を分析し、再発防止に取り組んでいる	・「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」に学びつつ、事業所や利用者の特性に応じた「再発防止策」を「策定していること」が確認できるか。

【 留意点 】

- 利用者の安全の確保・向上は経営層（運営管理者含む）と職員が協力して取り組むべき内容です。また、リスクの把握、要因分析や対策の検討は、組織的・継続的に行われ、実効性のある対策と実行に向けた取り組みにつながっていくことが大切です

なお、現場においても利用者の安全の確保・向上に徹底して取り組むという意味で、カテゴリ 6「サービス提供のプロセス」の中の「事業所業務の標準化」においても項目を設定しています。評価の際には両カテゴリにおける関連性にも注目して実施してください。