平成２９年度　　共通評価項目〔サービス項目中心〕
就労移行支援

1 サービス情報の提供
- 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
  - 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
  - 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
  - 3 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している
  - 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

2 サービスの開始・終了時の対応
- 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
  - 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
  - 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
  - 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
- 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
  - 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
  - 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
  - 3 サービス利用前の生活をふまえた支援を行っている
  - 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

3 個別状況に応じた計画策定・記録
- 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
  - 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
  - 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
  - 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
- 2 利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の支援計画を作成している
  - 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
  - 2 計画は、見直しの時期・手順等の基準を定めたうえで、必要に応じて見直している
  - 3 計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している
- 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
  - 1 利用者一人ひとりに関する必要な情報を記載するしくみがある
  - 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
- 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
  - 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
  - 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

4 サービスの実施
- 1 個別の支援計画等に基づいて、利用者の望む自立した生活を送れるよう支援を行っている
  - 1 個別の支援計画に基づいて支援を行っている
  - 2 利用者一人ひとりに合わせて、コミュニケーションのとり方を工夫している
  - 3 自立した生活を送るために、利用者一人ひとりが必要とする情報を、提供している
  - 4 周囲の人との関係づくりについての支援を行っている
- 2 利用者が主体性を持って、充実した時間を過ごせる場になるような取り組みを行っている
  - 1 利用者一人ひとりの意向をもとに、その人らしさが発揮できる場を用意している
  - 2 事業所内のきまりごとについては、利用者等の意向を反映させて作成・見直しをしている
  - 3 室内は、採光、換気、清潔性等に配慮して、過ごしやすい環境となるようにしている
  - 4【食事の提供を行っている事業所のみ】
    利用者の希望を反映し、食事時間が楽しいひとときになるよう工夫している
- 3 利用者が健康を維持できるよう支援を行っている
  - 1 利用者の健康状態に注意するとともに、利用者の相談に応じている
  - 2 健康状態についての情報を、必要に応じて家族や医療機関等から得ている
  - 3 通院、服薬、バランスの良い食事の摂取等についての助言や支援を行っている
  - 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
  - 5【利用者の薬を預ることのある事業所のみ】
    服薬の誤りがないようチェック体制を整えている
- 4 利用者の意向を尊重しつつ、個別状況に応じて家族等と協力して利用者の支援を行っている
  - 1 家族等との協力については、利用者本人の意向を尊重した対応をしている
  - 2 必要に応じて、利用者の日常の様子や施設の現況等を、家族等に知らせている
  - 3 必要に応じて家族等から利用者・家族についての情報を得て、利用者への支援に活かしている

5 利用者が地域社会の一員として生活するための支援を行っている
1 利用者が地域の情報を得られるよう支援を行っている
2 利用者が地域の資源を利用し、多様な社会参加ができるよう支援を行っている
10【就労移行支援】就労に向けて、必要な知識の習得や能力向上のための訓練等の支援を行っている
1 利用者が働く意欲を持てるような取り組みを行っている
2 サービス期間内に就労に結びつくことができるよう工夫している
3 生活リズムや社会人としてのマナーの習得等の就労に向けた支援を行っている
4 就労に向けた職場見学や実習等、実際に職場にふれる機会をとりいれた支援を行っている
5 就労支援機関と密接な連携をとり、利用者が力を発揮できる就労先に結びつくよう支援を行っている
6 就労後も利用者一人ひとりに応じて職場定着等の支援を行っている

5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重
1 利用者のプライバシー保護を徹底している
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
2 個人の所有物や個人宛文書の取り扱い等、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
3 利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている
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
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）
2 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
3 虐待被害にあった利用者がいる場合には、関係機関と連携しながら対応する体制を整えている
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

6 事業所業務の標準化
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
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
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を定期的に点検・見直しをしている
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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

利用者保護に関する項目
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）
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
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
2 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる
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
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
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
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