

## 日常生活支援住居施設の事業評価共通評価項目（カテゴリー１～５、及び７）項目一覧

### １ リーダーシップと意思決定

#### １ 事業所が目指していることの実現に向けて一丸となっている

##### １ 事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）を周知している

- １ 事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）について、職員の理解が深まるような取り組みを行っている
- ２ 事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）について、利用者本人や家族等の理解が深まるような取り組みを行っている

##### ２ 経営層（運営管理者含む）は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている

- １ 経営層は、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けて、自らの役割と責任を職員に伝えている
- ２ 経営層は、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けて、自らの役割と責任に基づいて職員が取り組むべき方向性を提示し、リーダーシップを発揮している

##### ３ 重要な案件について、経営層（運営管理者含む）は実情を踏まえて意思決定し、その内容を関係者に周知している

- １ 重要な案件の検討や決定の手順があらかじめ決まっている
- ２ 重要な意思決定に関し、その内容と決定経緯について職員に周知している
- ３ 利用者等に対し、重要な案件に関する決定事項について、必要に応じてその内容と決定経緯を伝えている

### ２ 事業所を取り巻く環境の把握・活用及び計画の策定と実行

#### １ 事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している

##### １ 事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している

- １ 利用者アンケートなど、事業所側からの働きかけにより利用者の意向について情報を収集し、ニーズを把握している
- ２ 事業所運営に対する職員の意向を把握・検討している
- ３ 地域の福祉の現状について情報を収集し、ニーズを把握している
- ４ 福祉事業全体の動向（行政や業界などの動き）について情報を収集し、課題やニーズを把握している
- ５ 事業所の経営状況を把握・検討している
- ６ 把握したニーズ等や検討内容を踏まえ、事業所として対応すべき課題を抽出している

#### ２ 実践的な計画策定に取り組んでいる

##### １ 事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けた中・長期計画及び単年度計画を策定している

- １ 課題をふまえ、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けた中・長期計画を策定している
- ２ 中・長期計画をふまえた単年度計画を策定している
- ３ 策定している計画に合わせた予算編成を行っている

##### ２ 着実な計画の実行に取り組んでいる

- １ 事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けた、計画の推進方法（体制、職員の役割や活動内容など）、目指す目標、達成度合いを測る指標を明示している
- ２ 計画推進にあたり、進捗状況を確認し（半期・月単位など）、必要に応じて見直しをしながら取り組んでいる

### ３ 経営における社会的責任

#### １ 社会人・福祉サービス事業者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる

##### １ 社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知し、遵守されるよう取り組んでいる

- １ 全職員に対して、社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理（個人の尊厳を含む）などを周知し、理解が深まるように取り組んでいる
- ２ 全職員に対して、守るべき法・規範・倫理（個人の尊厳を含む）などが遵守されるよう取り組み、定期的に確認している

#### ２ 利用者の権利擁護のために、組織的な取り組みを行っている

##### 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

- 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

##### ２ 虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている

- 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
- 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

### 3 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている

#### 1 透明性を高め、地域との関係づくりに向けて取り組んでいる

- 1 透明性を高めるために、事業所の活動内容を開示するなど開かれた組織となるよう取り組んでいる
- 2 ボランティア、実習生及び見学・体験する小・中学生などの受け入れ体制を整備している

#### 2 地域の福祉ニーズにもとづき、地域貢献の取り組みをしている

- 1 地域の福祉ニーズにもとづき、事業所の機能や専門性をいかした地域貢献の取り組みをしている
- 2 事業所が地域の一員としての役割を果たすため、地域関係機関のネットワーク(事業者連絡会、施設長会など)に参画している
- 3 地域ネットワーク内での共通課題について、協働できる体制を整えて、取り組んでいる

### 4 リスクマネジメント

#### 1 リスクマネジメントに計画的に取り組んでいる

##### 1 事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる

- 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
- 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
- 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
- 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
- 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

#### 2 事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている

##### 1 事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている

- 1 情報の収集、利用、保管、廃棄について規程・ルールを定め、職員(実習生やボランティアを含む)が理解し遵守するための取り組みを行っている
- 2 収集した情報は、必要な人が必要ときに活用できるように整理・管理している
- 3 情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定するほか、情報漏えい防止のための対策をとっている
- 4 事業所で扱っている個人情報については、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえ、利用目的の明示及び開示請求への対応を含む規程・体制を整備している

### 5 職員と組織の能力向上

#### 1 事業所が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成・定着に取り組んでいる

##### 1 事業所が目指していることの実現に必要な人材構成にしている

- 1 事業所が求める人材の確保ができるよう工夫している
- 2 事業所が求める人材、事業所の状況を踏まえ、育成や将来の人材構成を見据えた異動や配置に取り組んでいる

##### 2 事業所の求める人材像に基づき人材育成計画を策定している

- 1 事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望(キャリアパス)が職員に分かりやすく周知されている
- 2 事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望(キャリアパス)と連動した事業所の人材育成計画を策定している

##### 3 事業所の求める人材像を踏まえた職員の育成に取り組んでいる

- 1 勤務形態に関わらず、職員にさまざまな方法で研修等を実施している
- 2 職員一人ひとりの意向や経験等に基づき、個人別の育成(研修)計画を策定している
- 3 職員一人ひとりの育成の成果を確認し、個人別の育成(研修)計画へ反映している
- 4 指導を担当する職員に対して、自らの役割を理解してより良い指導ができるよう組織的に支援を行っている

##### 4 職員の定着に向け、職員の意欲向上に取り組んでいる

- 1 事業所の特性を踏まえ、職員の育成・評価と処遇(賃金、昇進・昇格等)・称賛などを連動させている
- 2 就業状況(勤務時間や休暇取得、職場環境・健康・ストレスなど)を把握し、安心して働き続けられる職場づくりに取り組んでいる
- 3 職員の意識を把握し、意欲と働きがいの向上に取り組んでいる
- 4 職員間の良好な人間関係構築のための取り組みを行っている

#### 2 組織力の向上に取り組んでいる

##### 1 組織力の向上に向け、組織としての学びとチームワークの促進に取り組んでいる

- 1 職員一人ひとりが学んだ研修内容を、レポートや発表等を通じて共有化している
- 2 職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに話し合い、サービスの質の向上や業務改善に活かす仕組みを設けている
- 3 目標達成や課題解決に向けて、チームでの活動が効果的に進むよう取り組んでいる

### 7 事業所の重要課題に対する組織的な活動

#### 1 事業所の重要課題に対して、目標設定・取り組み・結果の検証・次期の事業活動等への反映を行っている

- 1 事業所の理念・基本方針の実現を図る上での重要課題について、前年度具体的な目標を設定して取り組み、結果を検証して、今年度以降の改善につなげている(その1)
- 2 事業所の理念・基本方針の実現を図る上での重要課題について、前年度具体的な目標を設定して取り組み、結果を検証して、今年度以降の改善につなげている(その2)

## 日常生活支援住居施設の事業共通評価項目（カテゴリー6）項目一覧

### 1 サービス情報の提供

#### 1 利用者等に対してサービスの情報を提供している

- 1 利用者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 利用者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、理解を得ている

- 1 サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要な事項等を利用者の状況に応じて説明している
- 2 サービス内容について、利用者の理解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 利用者の心身の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 計画を利用者にわかりやすく説明し、同意を得るようにしている
- 3 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している
- 4 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を適切に作成する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 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・引継ぎ等を行っている

### 4 サービスの実施

#### 1 個別支援計画に基づいて、利用者に合った自立（自律）生活を送るための支援を行っている

- 1 個別支援計画に基づいて支援を行っている
- 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
- 3 利用者が望む生活像に基づき、日常生活において利用者自身が選択、判断できるよう支援を行っている
- 4 福祉事務所等の関係機関と連携をとりながら、自立に向けた支援を行っている
- 5 利用者の希望と意向を尊重した地域生活への移行のための支援を行っている

#### 2 利用者一人ひとりの状況に合わせた生活を送るための支援を行っている

- 1 継続的な見守り体制により、利用者の心身の状況等を把握し支援している
- 2 利用者一人ひとりの状況、課題に応じて、就労支援、手続き等の同行支援、生活知識・家事等必要な支援を行っている
- 3 入浴の支援は利用者の状況を考慮して行っている
- 4 【利用者の金銭管理を行うことがある事業所のみ】  
日常の金銭管理については、必要に応じて金銭感覚の獲得や自己管理ができるよう支援している
- 5 【食事の提供をしている事業所のみ】  
食事の提供は、利用者の状況や嗜好に応じた取り組みをしている

### 3 利用者の健康を維持するための支援を行っている

- 1 利用者からの健康に関する相談に日常的に対応している
- 2 必要に応じて、通院等に対する支援を行っている
- 3 【利用者の薬を預か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の強化などしくみを整えている
- 4 利用者の体調変化時には、迅速な対応ができる体制を整えている

### 4 利用者の意向・自主性を尊重して、日常生活が快適になるような支援を行っている

- 1 事業所での基本ルール(禁止事項含む)は利用者の意見を参考にするなどしながら、必要な見直しを行っている
- 2 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
- 3 利用者一人ひとりの意向をもとに、その人らしさを引き出せる機会や場を用意している

### 5 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 家族等との交流については、利用者本人の意向を尊重した支援を行っている
- 2 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

### 6 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

- 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
- 2 必要に応じて、利用者が地域の資源を利用し、多様な体験ができるよう支援している

## 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ある場合には、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、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
- 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

日常生活支援住居施設 共通評価項目（利用者調査）

共通フレーム	共通評価項目		標準調査票 質問文	項目のねらい	関連する項目
サービスの提供	1	日常生活に必要な支援を受けているか	あなたが生活するうえで必要な支援を受けていると思いますか（通院、服薬、就労、食事、金銭管理等）	・利用者が生活していくうえで必要な支援（通院、服薬、就労、食事、金銭管理等）が適切に受けられているかを調査します。	6-4-2
	2	将来のことや利用者がやりたいと思うことの実現に向けて職員は相談に応じ支援しているか	あなたがこれからの生活で自分からやりたいと思うことの実現に向けて、職員は相談に応じ、対応してくれていると思いますか	・将来のことや利用者がやりたいことや、必要な外部のサービスの利用等についての相談等の職員の対応が、協力的だと思うかを調査します。	6-4-1 6-4-2
	3	生活ルールは、利用者の生活状況に応じて配慮しているか	生活ルールは、あなたの生活状況（仕事、通院など）に合わせて配慮されていると思いますか	・生活ルール（入浴時間や食事の時間等）が利用者個別の事情（仕事や通院等）に配慮されていると思うかを調査します。	6-4-4
	4	施設で利用者が落ち着いてくつろげる場所や時間があるか	施設では、あなたが落ち着ける場所や時間はありますか	・施設での生活空間（居室や共有スペース）が利用者にとって過ごしやすく、利用者が自由に過ごせる時間や場所が提供されているかを確認することで、利用者が好きなことをして過ごしているかを調査します。	6-4-4
安心・快適性	5	施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	あなたは、（施設名）内は清潔で整理された空間になっていると思いますか	・施設内の清掃、整理整頓等、清潔感が求められる場所として、トイレ・浴室・食事スペースなどに特に着目して調査します。 ・利用者の居室についてはなるべく本人で清掃等ができるように支援していることもあるため、共有スペースにも着目して調査します。	6-4-4
	6	職員の接遇・態度は適切か	あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか	・職員の接遇・態度として、服装や身なり、言葉遣い、態度について、利用者が適切だと感じるかを調査します。	6-5-1 6-5-2
	7	病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	あなたがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか	・突発的な病気やけがに限らず、配慮すべき慢性的な病気やけがも含め、職員の対応が信頼できるかを調査します。	6-4-3
	8	利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますか	・利用者同士のトラブルは、本人だけでなく、他の利用者間のいさかいやいじめ等も含め、実際にそういった場面での職員の対応が信頼できるかを調査します。	—
利用者の尊重	9	利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	あなたは、職員があなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか	・利用者の考えや思いを受け止め、それらを踏まえて行われる職員の対応に着目して調査します。	3-2-2 6-5-2
	10	利用者のプライバシーは守られているか	あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか	・プライバシーについては、他の人に見られたくないこと、聞かれたくないこと、知られたくないことに対する職員の配慮に着目して調査します。	6-5-1
	11	個別の計画作成時に、利用者の状況や要望を聞かれているか	あなたの支援に関する計画（目標）を作成したり見直しをしたりする際に、（施設名）はあなたの状況や要望を聞いてくれていると思いますか	・個別の計画作成時については、計画作成及び見直しの際に、利用者や家族のおかれている状況や本人の要望が聞かれているかを調査します。	6-3-1
	12	サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	あなたの支援に関する計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか	・サービス内容や計画に関する説明は、個別の計画だけでなく、活動目標や支援内容の説明など、日常の中で行われている職員からの説明なども含めて調査します。	6-1-1 6-3-2
不満の対応へ	13	利用者の不満や要望は対応されているか	あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか	・不満や要望の言いやすさにも留意し、職員が利用者のニーズを受け止め、丁寧な対応をしているかに着目して調査します。 ・対応については、要望に応えられない場合にも、きちんと説明が行われているかに着目して調査します。	2-1-1 3-2-1 6-5-2
	14	外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	あなたが困ったときに、職員以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか	・外部の苦情窓口として、利用者の苦情や相談に対して何らかの対応を行うことができる人物や組織（第三者委員、民生委員、各種相談センター等）についての情報が提供されているかを調査します。	3-1-1 3-2-1