

相談支援共通評価基準 [障害者(児)／相談]

1 人権への配慮

障害者(児)が「尊厳をもってその人らしい自立した豊かな生活が送れるよう支援する。」という理念に基づき、①相談支援の基本方針が明示され職員に認識されているか、②利用者が主体的にサービスを利用できる体制が取れているか、③利用者ニーズに基づいたサービスが地域の関係機関との連携によって提供されているか、④地域の一員であり、社会資源のひとつとしての認識を持ってサービス提供に努めているか、といったことを評価します。

また、利用者の人権への配慮、対等な関係性、プライバシー保護を前提とした情報の公開、自立を目指すエンパワメントや利用者が求めている自立生活への支援がされているかという点を評価します。

さらに、苦情解決や必要な改善を行う体制の整備、利用者への周知という点も評価対象となります。

中項目	小項目(質問項目)	着 眼 点	コ メ ン ト	
(1)相談支援の基本方針	①相談支援に関する基本方針・職員等への周知	■ 1.基本方針(理念)を事業所として責任をもって作成、明文化している。		
		■ 2.基本方針が利用者にも周知されている。		
		■ 3.基本方針に職員の意向が反映されている。		
		■ 4.利用者主体の視点を明確にしている。		
		■ 5.地域の在宅支援向上に寄与することを明確にしている。		
		■ 6.利用者が有する能力及び適正に応じ、自立した日常生活又は社会生活を営むことができるように配慮している。		
		■ 7.利用者の心身の状況やその置かれている環境に応じて、適切で効率的なサービス提供がされるよう配慮している。		
		■ 8.常に利用者の立場に立って、福祉サービス等が特定の種類や事業所に不当に偏ることがないように、公正中立に行われているか。		
		■ 9.自ら提供する指定相談支援の評価を行い、常に改善を図っている。		
9項目中 9 項目 評価結果 A				
(2)相談支援体制	①利用者主体の相談支援に向けた取り組み	■ 1.相談支援の質に関する話し合いを事業所内で定期的、継続的に行っている。		
		■ 2.相談支援の課題を明確にし、改善に努めている。		
		■ 3.利用者を交えての意見交換の場が、随時、持たれている。		
		□ 4.質の高い相談支援を確保するため、定期的、継続的に職員のスキル評価を実施している。		
	②内部コミュニケーションを図る機会の確保	■ 1.全職員で業務改善や相談支援内容の点検について意見交換する場が、随時もたれている。		
		■ 2.職員会議では議題に対して対等、自由活発に議論をしている。		
		■ 3.職員会議で決められたことは、全員一致して取り組んでいる。		
		□ 4.職員の不安や悩みを解消するミーティングや不安等を受け止める体制がある。		
	③職員研修の機会(職員の育成)	■ 1.全職員に研修が案内され、参加機会の均等化に配慮されている。		研修には積極的に参加
		■ 2.外部研修への参加希望には、できるだけ添うように努めている。		
		□ 3.一年目の職員に対する、研修マニュアルが準備されている。		
		□ 4.自主研修の機会づくりを支援している。(職員側からの研修計画への支援)		
		■ 5.研修結果を全職員に還元する機会を作っている。		
		□ 6.研修には、専門図書やビデオなども活用している。		
		■ 7.研修には、OJT手法を活用している。		
15項目中 10 項目 評価結果 B			他相談支援事業所開催の研修に参加させてもらっている	
(3)人権擁護・苦情への対応	①利用者との対等な関係性への配慮	■ 1.年齢相応の対応、言葉かけ、呼称を使っている。	現状該当なし	
		■ 2.指導的立場ではなく、支援の視点で関わっている。		
		□ 3.利用者への暴力や虐待行為を周知したとき、速やかに行政等への連絡を行っている。		
	②個人情報の保護や情報開示への同意	■ 1.利用者の個人情報に関する取り扱いやケース記録の保管に関する規定がある。		
		■ 2.関係機関への個人情報の提示については、利用者にも同意を得て行っている。		
		■ 3.個人情報の守秘義務を職員に徹底させている。		
		■ 4.守秘義務やプライバシーの保護を徹底していることを、利用者に対して説明している。		

	③苦情相談窓口等の体制の明文化と周知	<input checked="" type="checkbox"/> 1.苦情解決体制が明文化され、利用者や関係機関に周知されている。 <input checked="" type="checkbox"/> 2.苦情相談の受け付け担当者や責任者を明確にしている。 <input type="checkbox"/> 3.苦情解決へ向けた第三者委員会が設置されている。 <input type="checkbox"/> 4.苦情相談の解決が事業者のみで困難なときは、外部の権利擁護機関などと連携している。 <input checked="" type="checkbox"/> 5.利用者に外部の権利擁護機関の存在や役割を情報提供している。	重要事項説明書にて説明
12項目中 9 項目		評価結果 A	
(4)利用者の自己実現への配慮	①利用者の意志の尊重と支援	<input checked="" type="checkbox"/> 1.職員や関係者の価値観で決めるのではなく、利用者の意志を尊重するように努めている。 <input checked="" type="checkbox"/> 2.利用者に合わせたコミュニケーション方法をとっている。 <input checked="" type="checkbox"/> 3.重度の人の場合、家族からの聞き取りをするが、本人の意志を尊重する努力をしている。 <input checked="" type="checkbox"/> 4.新しい体験にチャレンジできる機会づくりに努めている。 <input type="checkbox"/> 5.地域の行事への参加や、ボランティアとの関わりをもてる機会を作れるよう支援している。	
5項目中 4 項目		評価結果 A	
(5)エンパワメントと自立支援	①情報の提供	<input checked="" type="checkbox"/> 1.自立生活(成人期以降の家族からの独立や社会参加促進等)を実現するための、情報をわかりやすく伝えるように努めている。 <input type="checkbox"/> 2.自立生活を促進させるため、地域に対して情報の提供や障害者理解への啓蒙活動に努めている。	
	②自己選択と自己決定	<input type="checkbox"/> 1.自立生活をイメージできる体験の機会をつくるなど、自立に向けての支援に努めている。 <input checked="" type="checkbox"/> 2.できる限り自分が住み慣れた地域での、生活を継続できるよう支援に努めている。 <input checked="" type="checkbox"/> 3.自分の暮らしを自己決定できるよう、制度サービスを説明している。 <input checked="" type="checkbox"/> 4.様々な機会において、自分で選択し、決定できるよう配慮している。	
6項目中 4 項目		評価結果 B	
(6)地域との接点	①地域に対するサービスの情報公開と周知	<input type="checkbox"/> 1.地域に対してサービス内容の情報を開示している。(パンフレット、掲示板等の活用) <input type="checkbox"/> 2.機関誌を発行するなど地域への情報提供、PR等を実施している(年3回以上) <input type="checkbox"/> 3.地域に向けての講座や研修等を企画、実践している。	
	②サービス調整会議への参画、関係機関との連絡、調整	<input checked="" type="checkbox"/> 1.地域のサービス調整会議に参加している。 <input checked="" type="checkbox"/> 2.地域の一機関としての役割を意識して、サービス提供をしている。 <input checked="" type="checkbox"/> 3.日常的に関係機関との連携に努めている。	
	③実習生、ボランティアの受け入れ	<input type="checkbox"/> 1.実習生を受け入れている。 <input type="checkbox"/> 2.ボランティアを受け入れている。 <input type="checkbox"/> 3.受入の方針、マニュアル、担当者を明確にしている。 <input type="checkbox"/> 4.受入の際、利用者のプライバシーの保護の確保に努めている。	現状実施なし 現状実施なし 現状実施なし 現状実施なし
10項目中 3 項目		評価結果 B	
(7)信頼と安全性の確保	①事故や災害発生時への対応や予防、防災への取り組み	<input checked="" type="checkbox"/> 1.事故、災害に対しての対応マニュアルが作成されている。 <input checked="" type="checkbox"/> 2.利用者、事業所、関係機関等と緊急の連絡が取れるよう努めている。 <input type="checkbox"/> 3.事故発生時には、事故の状況が全職員に周知されている。 <input checked="" type="checkbox"/> 4.事故を未然に防ぐ方法やまた事故発生後の申告書等が整備されている。 <input checked="" type="checkbox"/> 5.必要に応じ消防署や警察署との連携を取っている。	現状該当なし
	②衛生管理、感染予防への対応	<input checked="" type="checkbox"/> 1.衛生管理、感染予防の情報を取り入れるよう努めている。 <input checked="" type="checkbox"/> 2.職員の衛生管理、感染予防に努めている。 <input checked="" type="checkbox"/> 3.必要に応じ医療、保健機関との連携をとっている。	
8項目中 7 項目		評価結果 A	

2 相談支援事業

障害児(者)にとって安心感のある生活とは、個別のサービスが整備されていけばいいのではなく、時間の切れ目がない毎日の生活への継続的な支援や、進路の選択、社会参加、住宅の確保などライフサイクルに応じた支援が必要とされています。このような支援は、個人や一事業所、一機関だけでできるものではなく、地域の関係者がトータルに支え合う地域ケアシステムが必要です。
このため、地域でサービスが必要とする方のニーズを受け止め、適切なサービス利用へとつなげていく相談支援事業については、相談からサービスの調整、モニタリングまでのケアマネジメント活用や、サービス調整会議への参加など「地域で支える」という視点から評価します。

中項目	小項目(質問項目)	着 眼 点	コ メ ント
(1)ケアマネジメントの機能	①相談窓口の機能と連携	■ 1.どのような生活課題の相談でも受け止め、他機関と連携している。	
		■ 2.どこに相談が持ち込まれても対応できるよう他機関との連携がある。	
		■ 3.いつでも相談が受け止められる体制である。	
	②利用者の状況やニーズを把握するための活動	■ 1.ニーズ把握のため、関係者と家庭訪問をしている。	
		■ 2.家庭訪問の時間帯、場所は利用者の利便性を考慮している。	
		■ 3.情報把握のため、地域関係者と情報交換をしている。	
	③制度、サービスの情報収集・提供、周知	■ 1.利用者に制度、サービスをわかりやすく情報提供している。	
		■ 2.地域の制度、サービスの実情について情報収集に努めている。	
		<input type="checkbox"/> 3.利用者が制度、サービスを学習する機会をつくっている。	
	④個別ケア会議の開催・ケアプランの作成	■ 1.会議は、利用者が参加しやすいように配慮されている。	
		■ 2.随時、会議が開催されている。	
		■ 3.利用者ニーズに応じて、誰もが参加できる体制になっている。(医療、保健福祉、教育、労働等)	
		■ 4.利用者ニーズに基づき、個別支援計画を作成している。	
		■ 5.作成した個別支援計画に利用者の同意をとっている。	
		■ 6.支援計画後も、利用者の生活状況の把握に努めている。	
		■ 7.必要に応じて、個別支援計画の見直しを行っている。	
		■ 8.個別支援計画に沿ってサービスの提供が実施されているか、その把握と評価に努めている。	
	⑤サービス調整会議(全体会議)への参加	■ 1.地域の情報や課題を共有するため、会議に参加している。	
		■ 2.地域の課題を検討する会議等に関わりを持っている。	
		<input type="checkbox"/> 3.新たな制度やサービスを開発するための検討会議に関わりをもっている。	
	⑥サービス評価体制の整備	■ 1.サービス調整会議にサービス評価のための体制を整備している。	
		<input type="checkbox"/> 2.サービスへの評価を知るための手段を工夫している。(ユーザーアンケート等)	
		<input type="checkbox"/> 3.サービス評価の結果を利用者に対して公開している。	
		23項目中 19 項目 評価結果 A	
(2)ライフサイクルに応じた支援	自立生活支援の促進	■ 1.自立生活の支援を促進するため、医療、保健、教育、福祉、労働等関係機関との情報の交換、課題の共有、連携ができています。	
		■ 2.ライフサイクルごとに派生するニーズへの対応、制度の隙間を埋める支援や、その体制整備に努めている。	
		2項目中 2 項目 評価結果 A	

障害福祉サービス共通評価基準 概評 [各シート共通]

○概 評

①非該当とした項目（放課後等デイサービス、児童発達支援については「いいえ」とした項目）の説明、②独自に必要なと思われる評価項目等、③項目評価を通じて気づいた点などを記入してください。

①

中項目(2) 相談支援体制

小項目①利用者主体の相談支援に向けた取り組み

4. 職員のスキル評価に関しては今後取り組むべき課題かと認識しております。

小項目②内部コミュニケーションを図る機会の確保

4. 相談員が一人で抱え込まないように事業所全体、チームで検討できるチームワークと構築と機会の確保

小項目③職員研修の機会（職員の育成）

3. 4. 6積極的な研修体制の策定と人材育成に注力していく。

中項目(3) 人権擁護・苦情への対応

小項目③苦情相談窓口等の体制の明文化と周知

3. 4外部機関との連携を強化検討していく。

中項目(6) 地域との接点

小項目①地域に対するサービスの情報公開と周知③実習生、ボランティアの受け入れ

地域自治会等との連携、ボランティアに関しては今後の検討事項と認識しております。

中項目(1) ケアマネジメントの機能

小項目⑥サービス評価体制の整備

2. 3ユーザーアンケートに関しては未実施です。今後検討していきます。

③

大項目の『人権への配慮』に関して非該当項目が多数あったので、次年度に向けて検討を行っていく。

大項目の『相談支援事業』に関しては、全項目が該当になるように今年度努めていく。

○サービスの質の向上に向けて取り組む課題

前回までの評価において、サービスの質の向上に向け取り組む課題を設定している場合はその内容と進捗状況を、また、新たに今回の評価によって今後取り組むべき課題がある場合も、その内容を記入してください。

関連する項目	内容および進捗状況	新規 継続 終了	取り組みの期間 (〇年〇月から〇年〇月まで)
(2)相談支援体制 ②内部コミュニケーションを図る機会の確保	相談支援において各相談員への多面的なフォローを実施し、“抱え込まない”“風通しの良い”相談支援事業所の実現	新規	R4.4月～
(1)ケアマネジメントの機能 ②利用者の状況やニーズを把握するための活動	利用者との関係性の構築、情報収集の向上	新規	R4.4月～

サービス改善計画書

策定日：令和4年4月6日

事業・サービス名：相談支援事業所

施設・事業所名：ぐっど

自己評価項目	評価結果	問題点・課題	改善内容と目標	時期と期間	責任者	備考 (必要な予算等)
(2) 相談支援体制 ② 内部コミュニケーションを図る機会の確保 (1) ケアマネジメントの機能 ② 利用者の状況やニーズを把握するための活動	○	課題点・改善点を書く相談員が発言しやすい環境整備	相談支援において各相談員への多面的なフォローを実施し、“抱え込まない”風通しの良い相談支援事業所の実現	R4.4月～	山元	
	○	更に入念な情報収集及び連携	利用者との関係性の構築、情報収集の向上	R4.4月～	山元	