

事業者・施設が行う自らのサービスの質の評価・項目の例

- この項目例は、指定障害福祉サービス等の指定基準を定める本市の条例において、独自の基準として「自ら行うサービスの質の評価結果を公表する義務」を規定したことに伴い、本市から提示するものです。
- 項目、その内容、主旨、着眼点等は、例として示すものであり、適宜、事業所又は施設の実態等に合せて、修正することも差し支えありません。

分類	対象	No.	評価項目	評価項目の目的
理念、事業方針等	全サービス	1	①法人の理念 ②事業方針・将来像 を定めている。	長期・安定的な事業運営 事業収益の利用者還元 法人・職員のレベル向上
		2	①長期的な事業計画 ②中期的な事業計画 ③年度ごとの事業計画（収支予算項目を含む。）を策定している。	
		3	①法人の理念 ②事業方針・将来像 ③中長期的な事業計画 を全職員が理解するため、研修の開催等の取組みを定期的に行っている。	
		4	①法人の理念 ②事業方針・将来像 ③中長期的な事業計画 を利用者、その家族等が理解するため、説明会の開催等の取組みを定期的に行っている。	
経営状況の分析	全サービス	5	計画に基づく事業の経営・進捗状況を定期的に分析している。	
		6	経営・進捗状況の分析により課題を把握し、改善に向けた取組み及び必要に応じて計画の見直しを行っている。	
管理者等の責務	全サービス	7	管理者が自ら業務改善及び効率化に関する対策等を提案し、職員を指導している。	管理者等の責任の明確化 業務改善・質の向上
		8	管理者が自らサービスの質の向上に関する対策等を提案し、職員を指導している。	
		9	サービス管理（提供）責任者が自らサービスの質の向上に関する対策等を提案し、その他の従業者を指導している。	

分類	対象	No.	評価項目	評価項目の目的
職員の質の向上	全サービス	10	①必要な人材像 ②職員の育成方針 ③客観的な職員の評価基準 を定めている。	職員ごとの質の向上 人事・研修の適正化
		11	必要な人材像を踏まえた職員採用を行っている。	
		12	客観的な職員の評価基準により、定期的な人事評価を行っている。	
		13	職員の育成方針及び職員ごとの意向を踏まえ、職員ごとの育成・研修計画を定め、必要に応じてその計画を見直している。	
		14	全ての職員が、職員ごとの育成・研修計画に基づき、①事業所内の研修 ②外部の研修 に定期的に参加している。	
		15	職員が受けた研修の成果について、レポート、報告会等で全職員が共有している。	
地域福祉への貢献、 交流等	全サービス	16	専門学校、大学等の実習生の受入れ、育成等を定期的に行っている。	事業所の透明性の確保 地域交流等による啓蒙、福祉への理解
		17	ボランティアの受入れを定期的に行っている。	
		18	関係機関(同じサービスを提供する事業所等)と具体的な課題、事例等を検討する会議を定期的に開催し、参加している。	
	施設・ホーム 日中活動	19	周辺地域、関係機関等に対し、便りや会報で事業所の情報を提供している。	
20		①事業所の行事等の地域への解放 ②地域の行事等への参加 を定期的に行っている。		

分類	対象	No.	評価項目	評価項目の目的
苦情解決、利用者ニーズの把握	全サービス	21	利用者に対し、事業所内の苦情解決制度(窓口)を定期的に周知している。	適切な苦情解決 ニーズへの対応
		22	苦情解決に必要な対応を客観的に判断できるよう、第三者委員等を設置している。	
		23	アンケート等により、サービスの内容に係る利用者ニーズを定期的に把握している。	
		24	利用者ニーズに基づき把握した課題を踏まえ、サービスの質の向上に係る取組みを行っている。	
利用者の人権尊重	全サービス	25	人権侵害、虐待、セクシャルハラスメント等に係る事業所内の研修会を定期的に開催している。	人権の保護
		26	人権侵害、虐待等が見過ごされないための取組み(管理者による職員ごとの面接、職員相互のチェック等)を定期的に行っている。	虐待の防止
個人情報の保護	全サービス	27	個人情報の保護に係る事業所内の研修会を定期的に開催している。	個人情報の適切な取扱い
		28	アセスメント表、支援計画等の個人情報が記載された記録は、施錠可能なキャビネットに保管する等の対応を行っている。	
サービス提供方法等の共有	全サービス	29	提供するサービスの標準的な取扱いを規定する手引書(マニュアル)を作成している。	サービス提供方法の共有 サービス提供の平準化
		30	手引書(マニュアル)の見直しの必要性を判断するため、実務に携わる職員の意見を定期的に確認している。	
		31	サービスの提供の記録に当たり、①利用者の心身状況・様子 ②職員が提供した介護・支援 の内容が詳細に記録されている。	
		32	利用者ごとの詳細な課題及びそれに応じた支援方法について、週ごと、月ごと等の頻度で、サービス管理(提供)責任者を中心とした職員間で協議・記録し、支援計画の見直しに繋げている。	

分類	対象	No.	評価項目	評価項目の目的
サービスごとの質の向上	居宅介護 重度訪問介護 行動援護 同行援護	33	介護員に対し、利用者及びその家族への接遇マナーに係る研修等を実施している。	
		34	利用者から預かる金銭、鍵等の取扱いに係る規程等を定めている。	
		35	担当のヘルパーが替わる時は、前任者が同行し、丁寧に引き継ぎを実施している。	
	生活介護 療養介護	36	個別支援計画に定めた目標、目的等に応じた創作的活動、生産活動等を提供している。	
		37	利用者が自ら対応できる動作、行動等については、緊急時の対応ができる範囲で声掛けや見守りの支援を優先するよう計画に定め、それに基づき支援をしている。	
		38	工賃の額の内訳、作業能力の評価基準等を利用者、その家族等が理解するため、説明を定期的に行っている。	
	自立訓練(機能訓練)	39	身体機能面に加えて、日常生活動作、就労に必要な動作・能力等も標準利用期間(1年6ヶ月)内に到達すべき目標として定めている。	
	自立訓練(生活訓練)	40	標準利用期間(2年)内に到達すべき目標として、具体的な日常生活の動作等を定めている。	
	就労移行支援	41	本人の特性に応じた職種等を判断するための専門的な判定(心理・ストレス面、巧緻作業等)を行い、アセスメント及び個別支援計画の作成に活用している。	
42		標準利用期間(2年)内に到達すべき目標として、具体的な職種、能力等を定めている。		
43		事業所で行う作業訓練の業種・分野に偏ることなく、様々な分野の就労に結び付けることができる訓練を提供している。		

分類	対象	No.	評価項目	評価項目の目的
サービスごとの質の向上	就労継続支援A型	44	事業による収入(訓練等給付費を除く。)、必要経費(特に利用者に支給する賃金)等の収支状況を把握し、経営改善に係る具体的な取組みを行っている。	
		45	経営状況(収支予算・決算を含む。)について、利用者に対し、説明を定期的に行っている。	
		46	利用者の賃金水準を向上させるための計画を定めている。	
		47	一般就労が可能と見込まれる者については、一般就労への支援、就労移行支援事業所への引継ぎ等を提供している。	
	就労継続支援B型	48	工賃の額の内訳、作業能力の評価基準等を利用者、その家族等が理解するため、説明を定期的に行っている。	
		49	利用者の工賃水準を向上させるための計画を定めている。	
		50	ステップアップが可能と見込まれる者については、一般就労への支援、就労継続支援A型事業所、就労移行支援事業所への引継ぎ等を提供している。	
	共同生活援助	51	利用者から預かる金銭、鍵等の取扱いに係る規程等を定めている。	
		52	利用者が自ら対応できる動作、行動等については、緊急時の対応ができる範囲で声掛けや見守りの支援を優先するよう計画に定め、それに基づき支援をしている。	
		53	入居者が親交を深めるための住居内の行事、外出しての活動等を定期的提供している。	

分類	対象	No.	評価項目	評価項目の目的
サービスごとの質の向上	施設入所支援	54	利用者から預かる金銭、鍵等の取扱いに係る規程等を定めている。	
		55	利用者が自ら対応できる動作、行動等については、緊急時の対応ができる範囲で声掛けや見守りの支援を優先するよう計画に定め、それに基づき支援をしている。	
		56	日中のサービスを提供する事業所(同一施設内の場合は、サービスの担当)から入所者の状況を随時把握し、施設入所支援の提供に係る課題、対応等を検討している。	
		57	入所者が親交を深めるための施設内の行事、外出しての活動等を定期的に提供している。	
		58	地域生活への移行が可能と見込まれる者については、一般相談支援事業所、他の障害福祉サービス事業所等と連携し、必要な支援を提供している。	
	障害児通所支援	59	集団生活への適応、日常生活動作等について、具体的に到達すべき目標を定めている。	
		60	児童が自ら対応できる動作、行動等については、緊急時の対応ができる範囲で声掛けや見守りの支援を優先するよう計画に定め、それに基づき支援をしている。	
		61	児童の保護者に対する療育指導等を行う機会を定期的に設けている。	
	障害児入所施設	62	適切な生活習慣の確立、日常生活動作等について、具体的に到達すべき目標を定めている。	
		63	児童が自ら対応できる動作、行動等については、緊急時の対応ができる範囲で声掛けや見守りの支援を優先するよう計画に定め、それに基づき支援をしている。	
		64	児童及びその保護者から預かる金銭、鍵等の取扱いに係る規程等を定めている。	
65		児童及びその保護者が親交を深めるための施設内の行事、外出しての活動等を定期的に提供している。		
66		退所後の生活に必要な支援、関係機関等との連携について、児童ごとに、定期的に施設内部で協議する取り組みを行っている。		