

平成 2 9 年 度

健康福祉サービス自己評価結果報告書

報告書の内容

添付書類	添付した書類に○を記入
チェック済評価基準	○
評価基準概評	○
サービス改善計画	○

施設・事業所名：地域生活サポート

健康福祉サービス自己評価実施状況報告書

平成30年4月6日

滋賀県健康医療福祉部障害福祉課長 様

東近江市上中野町397

地域生活サポート

管理者 仲本 耕児

健康福祉サービス自己評価を、「本県における健康福祉サービス評価システムの推進について」により実施しましたので、下記のとおり報告します。

記

1 施設・事業所の名称

地域生活サポート

2 評価基準およびサービスの種別（該当の記号に○印を付し、サービスの種別を記入）

○評価基準

ア 障害福祉サービス共通評価基準①〔障害者／施設、グループホーム〕

（種別： ）

イ 障害福祉サービス共通評価基準②〔障害者（児）／在宅〕

（種別：居宅介護事業等）

ウ 放課後等デイサービス自己評価表

エ 児童発達支援自己評価表

オ その他の評価基準 （具体的に： ）

※種 別（記入例：就労継続支援B型）

3 自己評価の実施時期（自己評価結果をとりまとめた時期）

平成30年3月

4 県のホームページで、自己評価を実施した施設・事業所の名称、所在地、実施時期、事業所での評価結果の公表の有無を情報提供することについて

提供してもよい

・ 提供しないでほしい

5 自己評価結果の公表の有無（該当するところを□で囲む）

- | | | | | |
|-----------------|-------------------------------------|----|---|-----|
| ①市町への送付 | <input checked="" type="checkbox"/> | した | ・ | しない |
| ②滋賀県健康福祉事務所への送付 | <input checked="" type="checkbox"/> | した | ・ | しない |
| ③県庁障害福祉課への送付 | <input checked="" type="checkbox"/> | した | ・ | しない |
| ④施設・事業所内での閲覧提供 | <input checked="" type="checkbox"/> | した | ・ | しない |
| ⑤インターネットのホームページ | <input checked="" type="checkbox"/> | した | ・ | しない |
| ⑥その他の方法での公表 | | | | |

（具体的に：

）

6 サービス改善計画の公表の有無（該当するところを○で囲み、括弧内に記入）

- | | | | | |
|-----------------|-------------------------------------|----|---|-----|
| ①市町への送付 | <input checked="" type="checkbox"/> | した | ・ | しない |
| ②滋賀県健康福祉事務所への送付 | <input checked="" type="checkbox"/> | した | ・ | しない |
| ③県庁障害福祉課への送付 | <input checked="" type="checkbox"/> | した | ・ | しない |
| ④施設・事業所内での閲覧提供 | <input checked="" type="checkbox"/> | した | ・ | しない |
| ⑤インターネットのホームページ | <input checked="" type="checkbox"/> | した | ・ | しない |
| ⑥その他の方法での公表 | | | | |

（具体的に：

）

7 自己評価を実施して感じたこと、評価基準・ガイドライン等への意見やサービス評価について今後望むこと

障害福祉サービス共通評価基準② [障害者(児) / 在宅]

1 人権への配慮

在宅で暮らす障害者(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サービス提供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)サービス提供の基本方針	①サービス提供に関する基本方針・職員等への周知	<input checked="" type="checkbox"/> 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。	
		<input type="checkbox"/> 2.基本方針が利用者にも周知されている。	
		<input type="checkbox"/> 3.基本方針に職員の意向が反映されている。	
		<input type="checkbox"/> 4.利用者主体の視点を明確にしている。	
		<input checked="" type="checkbox"/> 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。	
5項目中 2 項目 評価結果 B			
(2)サービス提供体制	①利用者主体のサービス確保に向けた取り組み	<input type="checkbox"/> 1.サービス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。	
		<input type="checkbox"/> 2.サービスの課題を明確にし、改善に努めている。	
		<input type="checkbox"/> 3.利用者を交えての意見交換の場が、随時、持たれている。	
		<input type="checkbox"/> 4.質の高いサービスを確保するため、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	<input type="checkbox"/> 1.全職員で業務改善や利用者サービスの点検について意見交換する場が、随時もたれている。	
		<input checked="" type="checkbox"/> 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。	
		<input checked="" type="checkbox"/> 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。	
		<input type="checkbox"/> 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)	<input checked="" type="checkbox"/> 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。	
		<input checked="" type="checkbox"/> 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。	
		<input type="checkbox"/> 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。	
		<input type="checkbox"/> 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)	
		<input type="checkbox"/> 5.研修結果を全職員に還元する機会を作っている。	
<input type="checkbox"/> 6.研修には、専門図書やビデオなども活用している。			
<input type="checkbox"/> 7.研修には、OJT手法を活用している。			
15項目中 4 項目 評価結果 B			
(3)人権擁護・苦情への対応	①利用者サービス提供者の対等な関係性への配慮	<input checked="" type="checkbox"/> 1.年齢相応の対応、言葉かけ、呼称を使っている。	
		<input checked="" type="checkbox"/> 2.指導的立場ではなく、支援の視点で関わっている。	
		<input checked="" type="checkbox"/> 3.利用者への暴力や虐待行為に対して、懲罰規定や研修会等の防止策がとられている。	
	②個人情報の保護や情報開示への同意	<input type="checkbox"/> 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。	
		<input type="checkbox"/> 2.関係機関への個人情報の提示については、利用者に同意を得ている。	
		<input checked="" type="checkbox"/> 3.個人情報の守秘義務を職員に徹底させている。	
		<input checked="" type="checkbox"/> 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 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 checked="" 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 checked="" 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 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。	
12項目中 8 項目 評価結果 B			
(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 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 3 項目 評価結果 B			
(5)エンパワメントと自立支援	①情報の提供 ②自己選択と自己決定	<input 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。 <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 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 2 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 ②サービス調整会議への参画、関係機関との連絡、調整 ③実習生、ボランティアの受け入れ	<input checked="" 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。 <input type="checkbox"/> 1.地域のサービス調整会議に参加している。 <input 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 type="checkbox"/> 3.日常的に関係機関との連携に努めている。 <input checked="" 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。	
10項目中 2 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 ②衛生管理、感染予防への対応	<input type="checkbox"/> 1.事故、災害に対する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 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 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。 <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.利用者、職員の衛生管理、感染予防に努めている。 <input 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 3 項目 評価結果 B			

3 ホームヘルプサービス事業（居宅介護、同行援護、行動援護、重度訪問介護）

在宅サービスを提供する事業所は、利用者ニーズに基づいて作成された個別支援計画の一部分を担い支援しているということ、すなわち地域ケアシステムの一部として機能しているという認識が必要です。障害者(児)の需要が多いホームヘルプサービスについては、利用者の生活状態やニーズに柔軟に対応できるよう、利用方法の明確性や簡便性、サービス内容の説明、利用者の状況把握対応など、利用者の求めている生活への的確な支援という視点からの評価とともに、利用者情報の共有化によるサービスの均質化とサービス提供に伴うプライバシーの保護も評価します。

中項目	小項目(質問項目)	着 眼 点	コ メ ン ト
(1)ホームヘルプサービスの提供	①サービスの利用	<input type="checkbox"/> 1.利用者に負担にならないよう、サービスの申し込みに配慮している。	
		<input type="checkbox"/> 2.サービスが利用できない時は、理由を明確にし、フォローアップにも努めている。	
		<input type="checkbox"/> 3.サービスの調整や苦情を受け止める担当者が決められ、利用者に周知されている。	
		<input type="checkbox"/> 4.事前に訪問するなどサービスの内容説明に努めている。	
		<input checked="" type="checkbox"/> 5.日常の活動、利用者の状況について連絡を密にとっている。(連絡帳電話、ファクス、インターネット等の活用)	
	②食事援助	<input checked="" type="checkbox"/> 1.利用者ニーズに基づいて、食事が提供されている。	
		<input checked="" type="checkbox"/> 2.利用者の障害状態に応じた食事援助がなされている。(調理法、食器、介助方法、自助具等)	
		<input type="checkbox"/> 3.適時、適温の提供や食事の雰囲気作りに努めている。	
	③入浴援助	<input checked="" type="checkbox"/> 1.利用者の障害状態に応じた入浴援助がなされている。(時間、介助者、介護機器等)	
		<input type="checkbox"/> 2.希望があればいつでも入浴できるよう努めている。	
		<input type="checkbox"/> 3.同性介助に努めている。	
	④排泄援助	<input checked="" type="checkbox"/> 1.利用者の障害状態に応じた排泄援助が、随時なされている。(便器、介助等)	
		<input checked="" type="checkbox"/> 2.プライバシーが保護されている。	
<input type="checkbox"/> 3.同性介助に努めている。			
⑤社会参加活動援助	<input checked="" type="checkbox"/> 1.社会参加を促進するための情報の収集や、利用者への情報提供に努めている。		
	<input checked="" type="checkbox"/> 2.利用者の障害状態や目的に応じた移動手段等による外出援助がなされている。		
	<input checked="" type="checkbox"/> 3.利用者の意向を尊重し、事前に目的、方法について確認をしている。		
⑥サービスの標準化	<input checked="" type="checkbox"/> 1.どの職員においても、同じ質のサービスが提供できるよう工夫している。(工夫とは記録、情報交換等を含む会議の実施等)		
	<input type="checkbox"/> 2.随時、サービス提供の見直しに努めている。		
	<input type="checkbox"/> 3.サービス提供マニュアルに対して、利用者の同意を取っている。		
⑦サービス内容の周知・要望、苦情を聞く機会づくり	<input type="checkbox"/> 1.パンフレット、機関誌などでサービス内容を周知している。		
	<input type="checkbox"/> 2.サービス提供後の評価が諮れるよう努めている。		
	<input type="checkbox"/> 3.利用者の要望、苦情を聞くようにしている。(ユーザーアンケート等)		
	<input type="checkbox"/> 4.市町村と、サービス内容に関して協議、懇談する場等を設定している。		
⑧利用者情報の共有化とプライバシーの保護	<input type="checkbox"/> 1.全職員が利用者の情報を共有できるように手段を講じている。		
	<input checked="" type="checkbox"/> 2.日常的にサービス内容や利用者情報について意見交換している。		
	<input checked="" type="checkbox"/> 3.サービス提供中の記録に努めている。		
	<input checked="" type="checkbox"/> 4.サービスで知り得たプライバシーの保護を徹底している。		
28項目中 13 項目 評価結果 B			
(2)ケアマネジメント体制	①利用者ニーズに対するケアマネジメント体制(個別支援計画作成)の確立	<input type="checkbox"/> 1.利用者ニーズに対して、個別支援計画を作成するチーム体制が整備されている。	
		<input type="checkbox"/> 2.利用者個々の個別支援計画が、全職員に周知されている。	
		<input type="checkbox"/> 3.ケアマネジメントのチーム体制の見直しができている。	
3項目中 0 項目 評価結果 C			

(3)ケアマネジメント手法の活用	①利用者ニーズの把握、個別支援計画作成、サービス提供、モニタリング	<input checked="" type="checkbox"/> 1.日常的に利用者ニーズの把握、情報収集に努めている。	
		<input type="checkbox"/> 2.アセスメントに基づき個別支援計画を作成している。	
		<input type="checkbox"/> 3.個別支援計画に利用者の同意を得て、サービスを提供している。	
		<input checked="" type="checkbox"/> 4.支援計画作成後も、利用者の生活状況の把握に努めている。	
		<input type="checkbox"/> 5.必要に応じて、個別支援計画の見直しを行っている。	
5項目中 2 項目 評価結果 B			
(4)健康管理などへの支援	①健康管理と健康に対する職員研修	<input checked="" type="checkbox"/> 1.利用者の体調の変化に気をつけながらサービス提供を行っている。	
		<input type="checkbox"/> 2.利用者の健康状況、体調変化への対応を職員が周知している。	
		<input type="checkbox"/> 3.緊急対応の記録の作成に努めている。	
		<input type="checkbox"/> 4.体調不良等に対応できる看護職が配置されている。	
		<input type="checkbox"/> 5.障害特性や健康に対する学習会を実施している。	
5項目中 1 項目 評価結果 B			
(5)利用者評価の受け止め	①サービス提供時の利用者の評価とサービス評価体制の整備	<input type="checkbox"/> 1.サービスに対する評価の場として、利用者会を実施している。	
		<input type="checkbox"/> 2.サービスに対する評価の場として、アンケートを実施している。	
		<input type="checkbox"/> 3.事業所内にサービス改善のための体制を整備している。	
		<input type="checkbox"/> 4.外部の機関と連携し、サービス評価に努めている。	
4項目中 0 項目 評価結果 C			

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。

改善が進んでいない。昨年の課題の大半を持ち越して、引き続き取り組むことが必要。

一方で、職員のメンタルヘルスや腰痛予防など、支援の水準を保つための取り組みも必要との意見が出された。

○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。

関連する評価項目の番号 大・中・小項目、着眼点	内容および進捗状況	新規 継続 終了	取り組みの期間 (○年○月から○年○月まで)
1-(2)	人員の確保が進まない。	継続	できるだけ早期に
1-(3)	個人情報の管理方法について、具体的なルール化ができていない。	継続	平成30年中
1-(6) 3-(1)-⑦	ホームページやパンフレットの作成など、一定の成果を得た。	終了	
1-(7)	携帯電話の配備等を行っているが、緊急時の連絡先等を明確に、各従業員がすぐに対処できる対策ができていない。	継続	平成30年中
3-(2)(3)	個別支援計画の作成と交付を確実に継続する事ができていない。	継続	平成30年中
3-(5)	サービスを客観的に評価できていない。	継続	平成30年中
1-(2)-②	従業員の不安やストレスを解消する方策がとられていない。	新規	平成30年中
1-(2)-③	介護技術等の研修機会が設けられていない。	新規	平成30年中
3-(1)-⑥	各従業員によって支援手法やレベルが統一されていない。	新規	平成30年中

サービス改善計画書

策定日：平成30年4月6日

事業・サービス名： 居宅介護
同行援護
行動援護
重度訪問介護

施設・事業所名： 地域生活サポート

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)
1-(2)	B	サービス提供体制が調っていない	人材の確保・補充	H30年度中	管理者 仲本	
1-(2)-②	B	従業員の不安やストレスを解消する方策がとられていない	スーパービジョンの体制を整える	H30年度中	管理者 仲本	
1-(2)-③	B	介護技術等の研修機会が設けられていない。	研修計画に技術的な学習機会を組み入れる	H30年度中	サービス 提供責任者 坂本	
1-(3)	B	個人情報の保護・管理が甘い	個人情報が容易に露出しないよう、関係書類の保管方法を明確にする	H30年度中	管理者 仲本	
1-(7)	B	緊急時の対応・連絡の方策が未策定	緊急時の連絡先について、どの従業員でも分かるように様式を確定し活用する	H30年度中	管理者 仲本	
3-(1)-⑥	B	支援手法やレベルが統一されていない	定期的なケース会議を通して支援手法やその程度を共有する	H30年度中	サービス 提供責任者 坂本	
3-(2)-(3)	C	個別支援計画作成が間に合っていない	毎月、その月に更新すべき計画について確認し、作成に必要な時間を保障する	H30年度中	サービス 提供責任者 坂本	
3-(5)	C	自分達のサービスを客観視する機会が作られていない	匿名の利用者アンケートを実施する	H30年度中	サービス 提供責任者 坂本	