

Ⅱ-2-(4)-② 実習生の育成について積極的な取り組みを行っている。

【判断基準】

- a) 実習生受け入れの際には、効果的なプログラムを用意するなど育成について積極的に取り組んでいる。
- b) 実習生受け入れの際には、育成についての取り組みを行っている。
- c) 実習生受け入れの際、特別な取り組みは行っていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

○実習生を受け入れるにあたっては、可能な範囲で、実習が効果的に行われるような体制を整えることが期待されます。実習生の種別等に考慮したプログラムを用意する、社会福祉士の受験資格取得のための実習生に対しては、同資格を有している職員を指導者にあてる、などです。

評価の着眼点

- 実習効果があがるようなプログラムを用意している。
- 社会福祉士、介護福祉士、ホームヘルパー、介護体験等の種別に配慮したプログラムを用意している。
- 実習効果があがるよう担当指導者を設定するなど、事業所内の調整を行っている。

Ⅱ-3 安全管理

Ⅱ-3-(1) 利用者の安全を確保するための取り組みが行われている。

Ⅱ-3-(1)-① 緊急時（事故、感染症の発生時など）の対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている。

【判断基準】

- a) 利用者の安全確保のために、組織として体制を整備し機能している。
- b) 利用者の安全確保のために、組織として体制を整備しているが十分に機能していない。
- c) 利用者の安全確保のために、組織として体制を整備していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

○利用者の安全を確保することは、最も基本的なサービスの質の保証であり、利用者や家族が強く望むものです。安全確保のための体制を整備することは最低限の義務として当然のことであり、サービスの質の向上を目指す意味からも事故防止等に積極的に取り組む必要があります。

○安全確保の取り組みは、組織的・継続的に行われなければその成果はのぞめません。利用者の安全確保を目的としたマニュアル等を整備した上で、組織内のシステムや機構を確立し実行していくことは、利用者の安全等に関する意識を職員全体で向上させていくことにもつながります。

○また、安全確保のための体制の確立には、経営者（管理者）が明確な目的意識のもとにリーダーシップを発揮することが求められます。

○なお、安全確保のために把握すべきリスクには、衛生上のリスク、感染症のリスク及び利用者の症状が急変した場合の対応など利用者に関するすべてのリスクを含みます。

○具体的には、責任を明確にした安全確保のための体制の確立（緊急時の対応体制を含む）、担当者・担当部署の設置、定期的な検討の場の設置、事故防止策実施の評価と定期的な見直しの実施などがあげられます。

評価の着眼点

□法人および事業所の経営者や管理者は利用者の安全確保の取り組みについて、リーダーシップを発揮している。

□利用者の安全確保に関する担当者（部署）を設置している。

□担当者を中心にして、定期的に安全確保に関する検討会を開催している。

□検討会には、現場の職員が参加している。

□安全確保について、リスクの種類別に、責任と役割を明確にした管理体制が整備されている。

□事故発生対応マニュアル等、各種のマニュアル類を作成し職員に周知している。

□安全確保に関する取り組みを、定期的に評価・見直している。

Ⅱ-3-(1)-② 利用者の安全確保のためにリスクを把握し対策を実行している。

【判断基準】

- a) 発生した事件事例や事故につながりそうになった事例を組織として収集し、要因分析・対応策の検討を行い実行している。
- b) 発生した事件事例や事故につながりそうになった事例を組織として収集しているが、要因分析・対応策の検討は十分に行っていない。
- c) 発生した事件事例や事故につながりそうになった事例を組織として収集していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準のポイントは、事件事例とともに事故につながりそうになった事例（ヒヤリ・ハット事例）の収集を行っているかどうかという点です。事故につながりそうになった事例を収集することは、要因を分析し対応策を検討・実施することで事故の発生を防ぐとともに、職員の「危険への気づき」を促す効果が生まれます。
- 事例の収集は事故防止を目的として、組織として情報を共有化するために行うものです。職員個人の反省を促したりノルマを課す性格のものではないことに留意する必要があります。
- 要因分析と対応策の検討は、組織的・継続的に行われていることがポイントです。単に収集事例の分類や一覧表の作成等に留まらず、課題を把握し実効的な事故防止対策の立案と実行までつなげているものを評価します。
- 評価では、事例収集に関する書類の整備状況を確認するとともに、取り組みが目的に沿って組織的・継続的に行われているかを書面および聴取によって確認します。
- 事故につながりそうになった事例については、事故にならなかった要因の分析も有効な取り組みとなります。
- また継続的な取り組みとして、実施されている事故防止策についての定期的な見直しを行う必要もあります。
- 具体的な事故防止の対応策には、事故防止に関する具体的なマニュアルの整備、職員研修の実施、損害保険への加入なども含まれます。
- 評価方法は、具体的な取り組み事例を書面と聴取によって確認します。職員会議で事故防止に向けた意識啓発をしているというような、具体性に欠けた取り組みはc) 評価となります。

評価の着眼点

- 発生した事故について、発生要因を分析し事故予防策を検討している。
- 事故につながりそうになった事例について、発生要因、事故にならなかった要因等を分析し、事故予防策を検討している。
- 事故の種類別に、具体的な安全マニュアルを整備している。
- 職員に対して、安全確保・事故防止に関する研修を行っている。

- 安全対策や事故予防策について、定期的に評価・見直しを行っている。
- 損害保険に加入している。

Ⅱ-4 地域との交流と連携

Ⅱ-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。

Ⅱ-4-(1)-① 利用者地域とのかかわりを大切にしている。

【判断基準】

- a) 利用者地域との交流を広げるために、積極的に地域への働きかけを行っている。
- b) 利用者地域との交流を広げるために、地域への働きかけを行っている。
- c) 利用者地域との交流を広げるための地域への働きかけは行っていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 利用者が地域の人々と交流を持ち良好な関係を築くことは、利用者の活動範囲を広げ、QOLを高めるための大切なプロセスです。事業者は、利用者の地域活動への参加を推奨し、利用者が参加しやすいような環境作りに取り組むことが求められます。
- 同時に、利用者地域との交流は、地域と事業所の相互交流を促進するという意味も併せ持っています。事業所が、地域社会の一員としての社会的使命を果たすためにも、利用者の地域への参加は大きな意味を持つと言えます。
- このような視点から、本評価基準では、利用者の地域との交流を広げることを目的とした組織の取り組みについて評価を行います。利用者が地域へ出て行きやすいような援助と同時に、地域に対して、事業所や利用者への理解を深めるための取り組みも評価の対象となります。
- 評価方法は、訪問調査による実施状況の聴取が主になり、事業報告書等、書面で確認を行います。
- なお、本評価基準で言う「地域」とは、市町村程度の範囲を想定していますが、利用形態や事業所の立地等によって、「地域」に対する捉え方が異なってくることも考えられます。一律に市町村と限定せず、取り組みの趣旨を踏まえた評価が行われます。

評価の着眼点

- 利用者の地域活動への参加を推奨する方針が、利用者、職員や家族に書面で周知されている。
- 地域の情報を収集し、掲示板の利用等で利用者提供している。
- 利用者が地域の行事や活動に参加するとき、必要があれば職員やボランティアが援助を行っている。
- 地域の人たちに向けて、事業所や利用者への理解を得るための日常的なコミュニケーションを心がけている。
- 在宅の利用者に対して、地域の情報を伝える取り組みを行っている。
- 利用者の買い物、通院など日常的な活動についても、地域資源を利用するよう推奨している。

□地域へ向けて、理念や基本方針等を説明した印刷物や、広報紙を配布している。

Ⅱ-4-(1)-② 事業所が有する機能を地域に還元している。

【判断基準】

- a) 事業所が有する機能を、地域に開放・提供する取り組みを積極的に行っている。
- b) 事業所が有する機能を、地域に開放・提供する取り組みを行っているが十分ではない。
- c) 事業所が有する機能を、地域に開放・提供する取り組みを行っていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 地域とのかかわりを深める方法として、事業者が持つ専門的な技術や情報、あるいは設備・施設・備品などを地域に開放したり提供することがあげられます。このような取り組みを積極的に行うことは、地域の人々の理解を得たりコミュニケーションを活発にすることにつながっていきます。
- 具体的には介護・保育等についての技術講習会や研修会・講演会などの開催、福祉に関する相談窓口の設置、事業所のもつ施設や設備・備品の開放・貸し出しなどがあげられます。
- 事業所の種別や規模によって、具体的な取り組みはさまざまと思われるますが、本評価基準の趣旨に沿って、具体例で評価を行います。

評価の着眼点

- 事業所の施設・設備や備品を地域へ開放・貸し出ししている。
- 介護や保育など、地域住民の生活に役立つテーマ、専門的な技術等の講習会や研修会を開催して地域へ参加を呼びかけている。
- 介護相談・育児相談窓口、介護支援事業、子育てサークルなど、地域の住民が自由に参加できる支援活動を行っている。

Ⅱ-4-(1)-③ ボランティア受け入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。

【判断基準】

- a) ボランティア受け入れに対する基本姿勢が明示されており、受入れについての体制が整備されている。
- b) ボランティア受け入れに対する基本姿勢は明示されているが、受入れについての体制が十分に整備されていない。
- c) ボランティア受け入れに対する基本姿勢が明示されていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 地域の人々によるボランティア活動は、地域社会と事業所をつなぐ柱の一つとして位置づけることができます。多くの事業所が、様々な形でボランティアを受入れ地域の人々との交流を図っていると思われますが、事業所側の姿勢や受け入れ体制が明確になっていないと、思いがけないトラブルを誘引する場合があります。
- 本評価基準では、まず、組織としての基本的な考え方・方針について、明文化されているかどうかを評価します。ボランティアに関する組織としての姿勢や受入れの目的などが記載された文書が必要です。
- 本評価基準は、考え方や方針の内容に対する評価ではありません。地域の特性や組織の規模等、事業所を取り巻く状況によって独自の考え方・方針が策定されることは当然のことと考えます。
- 次に、ボランティア活動が不測の事故などに結びつかないためにも、事業所側の体制が整っていることが求められます。特に利用者と直接接する場面では、十分な準備が必要です。利用者の中には見知らぬ人を忌避したり不快に思う人も想定されます。また、ボランティアの人は福祉の専門家ではありませんから、注意事項等の説明が十分でない場合には、利用者とのトラブルになったり不測の事故が起きる危険も潜んでいます。
- この観点から、本評価基準では、ボランティアの受け入れに関する体制の確立として、受け入れ全体を管理・統括し責任を持って運営にあたる担当者の設置を求めます。担当者は、ボランティアに関する広報、登録手続きの整備、ボランティアとの連絡窓口、ボランティアの適切な配置、利用者や家族への事前説明、ボランティアへの事前説明、職員への事前説明、実施状況の記録、などを担当します。
- 評価方法は、ボランティア受け入れにあたっての手順や流れ、利用者や家族への事前説明の仕組み、ボランティアへの事前説明の仕組みなど、具体的な方法を書面と聞き取り調査で行います。また、実施状況の記録は受け入れ体制に対する評価・見直しに欠かせないため、必ず確認したいものです。

評価の着眼点

- ボランティア受け入れに関する基本姿勢を文書化している。
- ボランティア受け入れの担当責任者を設置している。
- ボランティア受け入れに関するマニュアルが整備されている。

- マニュアルには、利用者への説明や利用者に対する配慮に関する項目が含まれている。
- マニュアルには、ボランティアの登録、連絡、記録について所定の方法が定められている。
- ボランティアに対する研修を行っている。

Ⅱ-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。

Ⅱ-4-(2)-① 必要な社会資源を明確にしている。

【判断基準】

- a) 事業所の役割や機能を達成するために必要となる関係機関・団体の機能・連絡方法を体系的に明示し、その情報が職員間で共有されている。
- b) 事業所の役割や機能を達成するために必要となる関係機関・団体の機能・連絡方法を体系的に明示しているが、その情報が職員間で共有されていない。
- c) 組織の役割や機能を達成するために必要となる関係機関・団体が体系的に明示されていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 事業所の役割や機能を達成するためには、地域の様々な機関や団体との連携が必要となります。「必要な社会資源」とは、具体的には、福祉事務所、児童相談所、保健所、職業安定所、病院、学校、地域内の他の事業所やボランティア団体、各種自助組織などがあげられます。
- 本評価基準では、明示されている機関・団体について、その適否までは評価を行いません。
- 事務室等に掲示してある緊急連絡先一覧やそれに類する掲示は本評価基準の対象とはなりません。
- また、職員間でそれらに関する情報の共有化が図られているかどうかの評価も行います。明示されている資料の保管場所や内容など、必要に応じて職員が活用できるような管理が行われているか、職員に周知されているかについても、訪問調査で確認を行います。

評価の着眼点

- 地域の関係機関・団体について、その機能や組織とのつながりを明確にしたリストを作成している。
- 職員間で情報の共有化が図られている。

Ⅱ-4-(2)-② 関係機関等との連携が適切に行われている。

【判断基準】

- a) それぞれの関係機関・団体とのかかわり方を明確にし、それぞれに応じた連携を図るための定期的・具体的な取り組みを行い、連携を有効に活用している。
- b) それぞれの関係機関・団体とのかかわり方を明確にし、それぞれに応じた連携を図るための定期的・具体的な取り組みを行っている。
- c) 関係機関・団体とは適宜、必要に応じた連携の機会を確保している。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 地域社会でその役割を果たしていくためには、関係機関・団体とのネットワーク化が必要不可欠だといえます。その上で、問題解決に向けてネットワークを有効に活用することが重要です。本評価基準では、前項で明示された関係機関・団体との連携について、具体的にどのような取り組みを行っているのかを、特に定期的に行われているかという視点から評価し、その上で、ネットワークを有効に活用しているかどうかを評価します。
- 定期的な取り組みの具体例としては、関係機関・団体などの参画を得て定例でケース検討会を開催している、地域の定期的な連絡協議会に参加している、地域内の他組織と定期的に連絡会を開催している、などがあげられます。
- また、築き上げたネットワークを有効に活用することが重要です。事業を進めていく上で、地域全体で課題となっている点について、関係機関へ積極的に問題提議し、解決に向けて協働で取り組んでいく、などがあげられます。
- 必要に応じた連携とは、職員が利用者の通院に付き添った際に、主治医と情報交換をすること、などがあげられます。
- 評価方法は、いくつかの機関・団体との具体的な取り組みを聴取し、書面等で確認します。

評価の着眼点

- 関係機関と定期的な連絡会を行っている。
- 地域の連絡協議会に参加している。
- 地域の関係機関のネットワーク化に取り組んでいる。
- 地域の関係機関に対して、共通する課題について積極的に提言を行っている。
- ネットワーク内で共通する問題に対して、解決に向けて共同して具体的な取り組みを行っている。

Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。

Ⅱ-4-(3)-① 地域の福祉ニーズを把握している。

【判断基準】

- a) 地域の福祉ニーズを把握するための独自の取り組みを行っている。
- b) 地域の福祉ニーズを把握するための取り組みを行っている。
- c) 地域の福祉ニーズを把握するための取り組みを行っていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準では、事業所が地域社会における役割を果たすために、地域の福祉ニーズをどのように把握しているか、その取り組みを評価します。
- 独自の取り組みとは、事業所が所在している地域の人口動態の状況を統計資料等により把握し、そのことから新たな福祉サービスに対する需要を検討する、地域住民の要望を受け入れるために相談窓口等を設けその内容を検討しているなど、事業所（または法人）単独での積極的な取り組みを指します。
- 地域の関係機関・団体等で行う連絡協議会において意見交換をする、あるいは行政の情報を活用している、という取り組みはb) 評価となります。

評価の着眼点

- 日常的に、地域の人からの声や要望を受けられるような工夫をしている。（意見箱の設置等）
- 高齢者世帯、障害者世帯等への訪問などによりニーズ調査を行っている。
- 民生委員・児童委員等と定期的な会議を開催している。
- 地域住民に対する相談制度を整備し、その中からニーズを把握している。
- 行政等の情報によってニーズを把握している。

Ⅱ-4-(3)-② 地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。

【判断基準】

- a) 把握した福祉ニーズに基づいて、新たな事業の展開を図っているか、その準備を行っている。
- b) 把握した福祉ニーズに基づいて、新たな事業活動の展開等を検討している。
- c) 把握した福祉ニーズについて、事業所内で具体的な取り組みを行っていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準の趣旨は、事業者が独自に行う取り組みを評価するものです。単に行政からの依頼によりサービスを新規受託することは、評価判定の対象ではありません。
- 具体例としては、福祉ホームやグループホームの設置運営、地域生活を支援するホームヘルプサービス、デイサービス、ショートステイ等の在宅サービス、在宅高齢者への相談事業、給食宅配サービス、一時保育制度、育児支援の相談事業などがあります。
- 評価方法は、訪問調査において具体的な取り組み事例を聴取します。

評価の着眼点

- 把握したニーズの分析を行い、職員間で話し合いなどを行っている。
- 地域のニーズに基づいた新しい事業・活動を展開している。
- 地域のニーズに基づいた新しい事業・活動を具体的に準備している。