

事業評価の結果（内容評価項目）

福祉サービス種別： 障がい者・（児）
事業所名： ほっとらいふステーション桃の郷

第三者評価の判断基準

長野県福祉サービス第三者評価基準の考え方と評価のポイント、評価の着眼点【障がい者・児福祉サービス版】共通項目に係る判断基準による

○判断基準の「a、b、c」は、評価項目に対する到達状況を示しています。
 「a」評価・・・よりよい福祉サービスの水準・状態、質の向上を目指す際に目安とする状態
 「b」評価・・・aに至らない状況＝多くの施設・事業所の状態、aに向けた取組みの余地がある状態
 「c」評価・・・b以上の取組みとなることを期待する状態

評価対象	評価分類	評価項目	評価細目	評価	着眼点	コメント
A	1 利用者の尊重と権利擁護	(1) 自己決定の尊重	① 利用者の自己決定を尊重した個別支援と取組を行っている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ■ 1 利用者の自己決定を尊重するエンパワメントの理念にもとづく個別支援を行っている。 ■ 2 利用者の主体的な活動については、利用者の意向を尊重しながら、その発展を促すように支援を行っている。 ■ 3 趣味活動、衣服、理美容や嗜好品等については、利用者の意思と希望や個性を尊重し、必要な支援を行っている。 □ 4 生活に関わるルール等については、利用者と話し合う機会（利用者同士が話し合う機会）を設けて決定している。 ■ 5 利用者一人ひとりへの合理的配慮が、個別支援や取組をつうじて具体化されている。 ■ 6 利用者の権利について職員が検討し、理解・共有する機会が設けられている。 	<p>・「業務の手引き」には、職員の行動規範の記載があり、利用者の自己決定を尊重する内容となっている。また、職場内研修では自己決定を尊重した個別支援や取り組み方法の研修を実施している。支援会議では居宅介護等事業所としての役割を明確にして利用者が自己決定のできる場面を探しサービス手順書等に具体的に記している。</p> <p style="text-align: center;">・ 訪問支援につき非該当</p>

評価対象	評価分類	評価項目	評価細目	評価	着眼点	コメント
A	1	(2) 権利侵害の防止等	① 利用者の権利侵害の防止等に関する取組が徹底されている。	c	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 7 権利侵害の防止等のために具体的な内容・事例を収集・提示して利用者に周知している。 <input checked="" type="checkbox"/> 8 権利侵害の防止と早期発見するための具体的な取組を行っている。 <input checked="" type="checkbox"/> 9 原則禁止される身体拘束を緊急やむを得ない場合に一時的に実施する際の具体的な手続と実施方法を明確に定め、職員に徹底している。 <input checked="" type="checkbox"/> 10 所管行政への虐待の届出・報告についての手順等を明確にしている。 <input type="checkbox"/> 11 権利侵害の防止等について職員が具体的に検討する機会を定期的に設けている。 <input checked="" type="checkbox"/> 12 権利侵害が発生した場合に再発防止策等を検討し、理解のもとで実践する仕組みが明確化されている。 	<p>・居宅支援事業所として権利侵害に関する様々な研修を全職員が受講できるように、法人外研修、法人内職階別研修等の年間計画に位置づけ実施している。また、法人の委員会活動として権利擁護委員会があり、各施設・事業所における権利擁護の実践、緊急時対応等、全体のサービスの質のアップに取り組んでいる。法人の基本指針には人権の尊重が掲げられ、職員の行動規範には権利侵害についてより具体的に記されている。支援会議の記録や居宅介護等計画、職員インタビューでは、「本人のできることや自己選択できる内容」を記したり説明しており、実践していることが確認できた。今後、職員が権利侵害の防止等について更に具体的に検討する機会を設け、権利侵害を発生させない組織づくりと対応方法の周知・徹底を進め、予防的な支援、早期発見に向けて取組を強化されていくことを期待したい。</p>
	2 生活支援	(1) 支援の基本	① 利用者の自律・自立生活のための支援を行っている。	a	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 13 利用者の心身の状況、生活習慣や望む生活等を理解し、一人ひとりの自律・自立に配慮した個別支援を行っている。 <input checked="" type="checkbox"/> 14 利用者が自力で行う生活上の行為は見守りの姿勢を基本とし、必要な時には迅速に支援している。 <input checked="" type="checkbox"/> 15 自律・自立生活のための動機づけを行っている。 <input checked="" type="checkbox"/> 16 生活の自己管理ができるように支援している。 <input checked="" type="checkbox"/> 17 行政手続、生活関連サービス等の利用を支援している。 	<p>・利用者の自律・自立生活のために、支援会議等に参加し他職種と連携している。利用者の心身の状況や生活習慣を把握し、一人ひとりの望む暮らしを理解し、居宅での個別支援計画が立案されている。職員は日々のケアの中から「できること」を探し、見極め、動機づけを行い、支援している。</p>

○利用者の尊重と権利擁護は、福祉施設・事業所の使命・役割の基本であり、虐待等の権利侵害を防止することは法令で必須とされる事項です。よって、取組の重要性に鑑み、取組が十分でない場合には、「c」評価とします。

評価対象	評価分類	評価項目	評価細目	評価	着 眼 点	コメント
A	2	(1)	② 利用者の心身の状況に応じたコミュニケーション手段の確保と必要な支援を行っている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ■ 18 利用者の心身の状況に応じて、さまざまな機会や方法によりコミュニケーションがはかられている。 ■ 19 コミュニケーションが十分ではない利用者への個別的な配慮が行われている。 ■ 20 意思表示や伝達が困難な利用者の意思や希望をできるだけ適切に理解するための取組を行っている。 ■ 21 利用者のコミュニケーション能力を高めるための支援を行っている。 ■ 22 必要に応じて、コミュニケーション機器の活用や代弁者の協力を得るなどの支援や工夫を行っている。 	<p>・利用者の心身の状況に応じて、文字盤やペクス (PECS: 絵カード交換式コミュニケーション・システム)、マウスパット等のコミュニケーション機器を活用し意思や希望を受容している。職場内研修の年間計画には「利用者を理解する。障がい特性を理解する」等を組み込み、コミュニケーションが十分でない利用者や意思表示、伝達が困難な利用者の意見や希望をできるだけ汲み取り、必要な支援ができるように取り組んでいる。</p>
			③ 利用者の意思を尊重する支援としての相談等を適切に行っている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ■ 23 利用者が職員に話したいことを話せる機会を個別に設けている。 ■ 24 利用者の選択・決定と理解のための情報提供や説明を行っている。 ■ 25 利用者の意思決定の支援を適切に行っている。 ■ 26 相談内容について、サービス管理責任者等と関係職員による検討と理解・共有を行っている。 ■ 27 相談内容をもとに、個別支援計画への反映と支援全体の調整等を行っている。 	<p>・個別の相談援助は行っていないが、居宅支援事業所として日々の関わりで利用者や保護者から聞き取ったことを相談支援事業所や他職種と共有し連携している。事業所内でも複数の職員がチームとして一人の利用者に関わっていることから、日々の支援での利用者や保護者の思いを把握し、更に職員間で共有することで、支援者が変わっても利用者の自己決定を促すことができるように手順書等に付記している。</p>

評価対象	評価分類	評価項目	評価細目	評価	着 眼 点	コメント
A	2	(1)	④ 個別支援計画にもとづく日中活動と利用支援等を行っている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ■ 28 個別支援計画にもとづき利用者の希望やニーズにより選択できる日中活動(支援・メニュー等)の多様化をはかっている。 ■ 29 利用者の状況に応じて活動やプログラム等へ参加するための支援を行っている。 ■ 30 利用者の意向にもとづく余暇やレクリエーションが適切に提供されている。 ■ 31 文化的な生活、レクリエーション、余暇及びスポーツに関する情報提供を行っている。 ■ 32 地域のさまざまな日中活動の情報提供と必要に応じた利用支援を行っている。 ■ 33 個別支援計画の見直し等とあわせて日中活動と支援内容等の検討・見直しを行っている。 	<p>・当事業所では指定相談支援事業所が障害者の総合的な援助方針や解決すべき課題を踏まえ作成したサービス等利用計画に基づき、一人ひとりの利用者へのサービス内容によって「行動援護計画」や「同行援護計画」を作成し、サービス提供を行っている。また、既存の日中活動に加えて、利用者のニーズや心身の状況の変化に合わせて新たな地域の日中活動についても情報提供を行い、希望に応じた余暇支援も行っている。支援内容は検討・見直しを繰り返し、現状にあったものに随時変更されている。</p>
			⑤ 利用者の障がいの状況に応じた適切な支援を行っている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ■ 34 職員は障がいに関する専門知識の習得と支援の向上をはかっている。 ■ 35 利用者の障がいによる行動や生活の状況などを把握し、職員間で支援方法等の検討と理解・共有を行っている。 ■ 36 利用者の不適応行動などの行動障がいに個別的かつ適切な対応を行っている。 ■ 37 行動障がいなど個別的な配慮が必要な利用者の支援記録等にもとづき、支援方法の検討・見直しや環境整備等を行っている。 □ 38 利用者の障がいの状況に応じて利用者間の関係の調整等を必要に応じて行っている。 	<p>・年度毎に職場内研修計画や職階別研修、専門部会研修の計画を立て実施している。利用者の中には常時介護と医療的なケアを必要とする利用者、行動障がいによる特別な行動のある利用者等、利用者の障がいによる生活の状況や行動などを把握し、職員間で支援方法等の検討と意思統一をしたうえで、日々の生活支援を行う必要のある方もおり、特に職場内研修では「利用者を理解する」「障がい特性を理解する」等の研修を行い、利用者の状況に応じた適切な支援ができるように専門性の向上に取り組んでいる。</p> <p style="text-align: center;">・ 訪問支援につき非該当</p>

評価対象	評価分類	評価項目	評価細目	評価	着 眼 点	コメント
A	2	(2) 日常的な生活支援	① 個別支援計画にもとづく日常生活支援を行っている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ■ 39 食事は利用者の嗜好を考慮した献立を基本としておいしく、楽しく食べられるように工夫されている。 ■ 40 利用者の心身の状況に応じて食事の提供と支援等を行っている。 ■ 41 利用者の心身の状況に応じて入浴支援や清拭等を行っている。 ■ 42 利用者の心身の状況に応じて排せつ支援を行っている。 ■ 43 利用者の心身の状況に応じて移動・移乗支援を行っている。 	・当事業所としてサービス等利用計画に基づき、個別支援計画を作成し、利用者の心身の状況に応じて対応している。利用者アンケートでは、「ヘルパーの支援を受けるようになって、あなたの生活がよくなりましたか」との質問にほとんどの利用者が生活がよくなっていると回答している。個別支援計画には、利用者の状況に配慮した食事提供や食事介助、排泄、入浴介助や支援の内容が記されている。また、一人ひとりの利用者の手順書や指示書には留意点などが書き込まれ、個別支援計画に基づく支援が提供されていることもサービス提供記録で確認できた。
		(3) 生活環境	① 利用者の快適性と安心・安全に配慮した生活環境が確保されている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ■ 44 利用者の居室や日中活動の場等は、安心・安全に配慮されている。 ■ 45 居室、食堂、浴室、トイレ等は、清潔、適温と明るい雰囲気を保っている。 ■ 46 利用者が思い思いに過ごせるよう、また安眠(休息)できるように生活環境の工夫を行っている。 □ 47 他の利用者に影響を及ぼすような場合、一時的に他の部屋を使用するなどの対応と支援を行っている。 ■ 48 生活環境について、利用者の意向等を把握する取組と改善の工夫を行っている。 	<p>・当事業所では利用者一人ひとりがくつろいで過ごせるような生活環境づくりに努めている。サービス提供責任者からヘルパーへの指示書にも「家族、環境の変化」欄を設け、利用者の生活環境に関する意向等を把握し、利用者や家族等の利便性に合わせ改善のための工夫を行っている。また、居住空間の快適性に配慮するとともに、利用者の尊厳と安心・安全を確保するため、生活の場の設備や備品等については安全で快適に使用できるよう配慮している。</p> <p style="text-align: center;">・訪問支援につき非該当</p>

評価対象	評価分類	評価項目	評価細目	評価	着 眼 点	コメント
A	2	(4) 機能訓練・生活訓練	① 利用者の心身の状況に応じた機能訓練・生活訓練を行っている。	a)	<input type="checkbox"/> 49 生活動作や行動のなかで、意図的な機能訓練・生活訓練や支援を行っている。 <input type="checkbox"/> 50 利用者が主体的に機能訓練・生活訓練を行えるよう工夫している。 <input type="checkbox"/> 51 利用者の障がいの状況に応じて専門職の助言・指導のもとに機能訓練・生活訓練を行っている。 <input type="checkbox"/> 52 利用者一人ひとりの計画を定め、関係職種が連携して機能訓練・生活訓練を行っている。 <input type="checkbox"/> 53 定期的にモニタリングを行い、機能訓練・生活訓練計画や支援の検討・見直しを行っている。	・ 訪問支援につき評価外
		(5) 健康管理・医療的な支援	① 利用者の健康状態の把握と体調変化時の迅速な対応等を適切に行っている。	a	<input checked="" type="checkbox"/> 54 入浴、排せつなどの支援のさまざまな場面をつうじて、利用者の健康状態の把握に努めている。 <input type="checkbox"/> 55 医師又は看護師等による健康相談や健康面での説明の機会を定期的に設けている。 <input checked="" type="checkbox"/> 56 利用者の障がいの状況にあわせた健康の維持・増進のための工夫を行っている。 <input checked="" type="checkbox"/> 57 利用者の体調変化等における迅速な対応のための手順、医師・医療機関との連携・対応を適切に行っている。 <input checked="" type="checkbox"/> 58 障がい者・児の健康管理等について、職員研修や職員の個別指導等を定期的に行っている。	

評価対象	評価分類	評価項目	評価細目	評価	着 眼 点	コメント
A	2	(5)	② 医療的な支援が適切な手順と安全管理体制のもとに提供されている。	a)	<input type="checkbox"/> 59 医療的な支援の実施についての考え方(方針)と管理者の責任が明確であり、実施手順や個別の計画が策定されている。 <input type="checkbox"/> 60 服薬等の管理(内服薬・外用薬等の扱い)を適切かつ確実に行っている。 <input type="checkbox"/> 61 慢性疾患やアレルギー疾患等のある利用者については、医師の指示にもとづく適切な支援や対応を行っている。 <input type="checkbox"/> 62 介護職員等が実施する医療的ケアは、医師の指示にもとづく適切かつ安全な方法により行っている。 <input type="checkbox"/> 63 医師や看護師の指導・助言のもと、安全管理体制が構築されている。 <input type="checkbox"/> 64 医療的な支援に関する職員研修や職員の個別指導等を定期的に行っている。	<p>・訪問支援につき医療支援を実施していないため評価外</p>
		(6) 社会参加、学習支援	① 利用者の希望と意向を尊重した社会参加や学習のための支援を行っている。	b)	<input checked="" type="checkbox"/> 65 利用者の希望と意向を把握し、社会参加に資する情報や学習・体験の機会を提供する等、社会参加への支援を行っている。 <input checked="" type="checkbox"/> 66 利用者の外出・外泊や友人との交流等について、利用者を尊重して柔軟な対応や支援を行っている。 <input type="checkbox"/> 67 利用者や家族等の希望と意向を尊重して学習支援を行っている。 <input type="checkbox"/> 68 利用者の社会参加や学習の意欲を高めるための支援と工夫を行っている。	<p>・当事業所では利用者の自立支援として、身体介護、家事援助、同行援護、行動援護、重度訪問介護、移動支援等を実施しており、生活に幅を持たせるアテンダントサービスも有償で実施し、併設の相談支援事業所とも共同し社会参加への支援を行っている。また、当事業所の入る障害者福祉施設に隣接する多機能型事業所とも共同し地域の人々に向けて祭り(ハーモニー夢まつり)を開催しており、移動支援・通院介助等対象の利用者も含めて計画に沿って利用者の参加を促し、余暇支援の充実を図っている。今後、自立生活に向け、体験講座(外出、学習、交流活動)、絵画教室、調理教室、自立体験(日中活動)等の利用者・家族の社会参加の場を創り、地域社会で更に豊かに暮らせるよう支援されていくことを期待したい。</p>

評価対象	評価分類	評価項目	評価細目	評価	着眼点	コメント
A	2	(7) 地域生活への移行と地域生活の支援	① 利用者の希望と意向を尊重した地域生活への移行や地域生活のための支援を行っている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ■ 69 利用者の希望と意向を把握し、地域生活に必要な社会資源に関する情報や学習・体験の機会を提供している。 ■ 70 利用者の社会生活力と地域生活への移行や地域生活の意欲を高める支援や工夫を行っている。 ■ 71 地域生活への移行や地域生活について、利用者の意思や希望が尊重されている。 ■ 72 地域生活への移行や地域生活に関する課題等を把握し、具体的な生活環境への配慮や支援を行っている。 ■ 73 地域生活への移行や地域生活のための支援について、地域の関係機関等と連携・協力している。 	<p>・サービス提供責任者は相談支援事業所と連携を図りながら住み慣れた地域で生活が継続できるように支援している。様々な利用者のニーズをモニタリングや訪問で聞き取り、個別に対応できるようにしており、「長野市障害福祉サービスガイド」等、国・県・市からの発行文書で得た社会資源等の情報を必要とする利用者にもその都度説明している。ヘルパーからの報告やサービス提供責任者自らが得た利用者の生活の様子や課題等は、毎月、相談支援事業所に向けて書面による報告を行っており、日常的な相談やバックアップ体制で連携が図れるようにしている。場合によっては、利用者のニーズに応じて他事業への斡旋などの橋渡しも行っている。利用者にとって必要な情報は、事業所として一元化して対応しており、訪問支援のサービス中に利用者から生活情報の問い合わせなどを受けた場合は、独自で判断したり回答することを禁止し、サービス中に完結できることであれば事業所に直接電話で問い合わせすることもあり、そうでない場合は、ヘルパーが問い合わせ内容を事業所に持ち帰り、所長やサービス管理責任者から責任のある回答ができるようにし、利用者に合わせて生活に密着した買い物やイベントなど身近な情報を提供できるようにしている。</p>
		(8) 家族等との連携・交流と家族支援	① 利用者の家族等との連携・交流と家族支援を行っている。	a	<ul style="list-style-type: none"> ■ 74 家族等との連携・交流にあたっては、利用者の意向を尊重して対応を行っている。 ■ 75 利用者の生活状況等について、定期的に家族等への報告を行っている。 ■ 76 利用者の生活や支援について、家族等と意見交換する機会を設けている。 ■ 77 利用者の生活や支援に関する家族等からの相談に応じ、必要に応じて助言等の家族支援を行っている。 ■ 78 利用者の体調不良や急変時の家族等への報告・連絡ルールが明確にされ適切に行われている。 ■ 79 利用者の生活と支援に関する家族等との連携や家族支援についての工夫を行っている。 	<p>・当事業所では、利用者の生活の質を高めるため、また、家族とも連携が図れるように、家族関係に関するアセスメントを実施し、一人ひとりの事情に配慮しながら対応している。職員インタビューで、利用者の体調不良や急変時の家族への連絡方法や順番等が決められていること、利用者の生活に応じて家族の心身の状況や支援に関わる負担に配慮し助言等を行っていること等を確認することができた。</p>

評価対象	評価分類	評価項目	評価細目	評価	着 眼 点	コメント
A	3 発達支援	(1) 発達支援	① 子どもの障がいの状況や発達過程等に応じた発達支援を行っている。	a) <input type="checkbox"/> b) <input type="checkbox"/> c) <input type="checkbox"/>	80 子どもの発達過程や適応行動の状況等を踏まえた発達支援(個別支援)を行っている。 81 子どもの発達に応じて必要となる基本的日常動作や自立生活を支援するための活動や取組について、個別活動と集団活動等を組み合わせながら実施している。 82 子どもの活動プログラムについてはチームで作成するとともに、子どもの状況に応じた工夫や見直しを行っている。 83 子どもと保護者に対し、学校及び保育所や認定こども園、児童発達支援事業所等との情報共有、連携・調整をはかっている。	・ 障害児の事業所ではないため評価外
	4 就労支援	(1) 就労支援	① 利用者の働く力や可能性を尊重した就労支援を行っている。	a) <input type="checkbox"/> b) <input type="checkbox"/> c) <input type="checkbox"/>	84 利用者一人ひとりの働く力や可能性を引き出すような取組や工夫を行っている。 85 利用者一人ひとりの障がいに応じた就労支援を行っている。 86 利用者の意向や障がいの状況にあわせて、働くために必要なマナー、知識・技術の習得や能力の向上を支援している。 87 働く意欲の維持・向上のための支援を行っている。 88 仕事や支援の内容について、利用者への定期的な報告と話し合いを行っている。 89 地域の企業、関係機関、家族等との連携・協力のもとに就労支援を行っている。	・ 就労支援の事業所ではないため評価外

評価対象	評価分類	評価項目	評価細目	評価	着 眼 点	コメント	
A	4	(1)	② 利用者に応じて適切な仕事内容等となるように取組と配慮を行っている。	a)	<input type="checkbox"/> 90	利用者の意向や障がいの状況に応じた仕事時間、内容・工程等となっている。	・ 就労支援の事業所ではないため評価外
				b)	<input type="checkbox"/> 91	利用者が選択できるよう、多様な仕事の内容・工程等を提供するための工夫を行っている。	
				c)	<input type="checkbox"/> 92	仕事の内容・工程等の計画は、利用者で作成するよう努めている。	
				<input type="checkbox"/> 93	賃金(工賃)等を利用者にわかりやすく説明し、同意を得たうえで適切に支払われている。		
				<input type="checkbox"/> 94	賃金(工賃)を引き上げるための取組や工夫を行っている。		
				<input type="checkbox"/> 95	労働安全衛生に関する配慮を適切に行っている。		
		(2)	③ 職場開拓と就職活動の支援、定着支援等の取組や工夫を行っている。	a)	<input type="checkbox"/> 96	職場や受注先の開拓等により仕事の機会の拡大(職場開拓)に努めている。	・ 就労支援の事業所ではないため評価外
				b)	<input type="checkbox"/> 97	障害者就業・生活支援センターやハローワーク等との連携を定期的かつ適切に行っている。	
				c)	<input type="checkbox"/> 98	利用者の障がいの状況や働く力にあわせて、利用者与企业とのマッチングなどの就職支援を適切に行っている。	
				<input type="checkbox"/> 99	就労後の利用者と職場との関係づくりなど、職場定着等の支援を必要に応じて行っている。		
				<input type="checkbox"/> 100	利用者や地域の障がい者が離職した場合などの受入や支援を行っている。		
				<input type="checkbox"/> 101	地域の企業等との関係性の構築や障がい者が働く場における「合理的配慮」を促進する取組・働きかけを行っている。		