

(別添2)

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： ほっとらいふセンター

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。 | ・法人の理念「利用者の人としての尊厳を大切に、地域社会でゆとりと潤いのある、その人らしく、いきいきと自立した日常生活が送れるよう利用者本位のニーズに合った福祉サービスの提供に努めます」は、利用者の自己決定を尊重した内容で「ほっとらいふセンター」運営方針の基になっている。アセスメントは勿論、日頃から声をかけ、話す時間をつくることを心掛け利用者の意向や希望を把握するよう努めている。また、ホームでは利用や同士の話し合いに世話人や生活支援員も加わり生活に関わるルール等を決めている。個別支援計画には利用者の意思や希望、個性を尊重した目標が策定され、それに沿い支援していることが確認できた。 |

| 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。 ○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。 | a | <ul style="list-style-type: none"> ■ 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。 ■ 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。 ■ 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。 ■ 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。 ■ 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。 ■ 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。 | ・利用者の権利侵害に関する研修を全職員が受講できるように、外部研修や法人内研修等の年間計画に位置づけ実施している。法人として権利擁護委員会を設置し、各事業所で権利侵害防止や早期発見するために、各事業所から委員を募り研修会や勉強会を行っている。当センター内の11ホームでは、原則的に身体拘束は禁止されており、職員インタビューでは高い意識を持ち取り組んでいることを窺うことができた。また、利用者アンケートでも職員の対応に満足しており、丁寧に接してくれるとの意見が多かった。 |
| | 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"> ■ 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。 ■ 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。 ■ 15 自律・自立生活のための動機づけを行っている。 ■ 16 生活の自己管理ができるように支援している。 ■ 17 行政手続、生活関連サービス等の利用を支援している。 | ・利用者の自律・自立生活のために「自分でできる事」「支援して欲しい事等」を話し合い、個別支援計画に位置付けて実践している。利用者の望む生活に向けて、環境面の整備や必要な情報提供を行いつつ動機づけを行い、生活面の自己管理、行政手続き、通院等、利用者の状況に応じて使えるサービスを選択し支援している。 |

| 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 | (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。 | ・利用者の意思疎通やコミュニケーションを図るため、利用者一人ひとりの障がい特性に配慮してかわりを持っている。日頃から「声を掛ける」「話す時間をつくる」「可視化する」等の工夫をして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。 |
| | | | 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。 | ・利用者の自己決定や自己選択を促すため、日頃から声を掛け、話す時間をつくるなどして信頼関係を築いている。また、サービス管理者責任者は、グループホームに訪問して一人ひとりに応じたコミュニケーション手段（言語、可視化）を用いて個別に話を聴いている。相談内容については関係職員と検討し、個別支援計画にも反映できるようにしている。 |

| 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 | (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>・個別支援計画に基づき、利用者のニーズに応じた支援を実現するため話し合いを行い、パンフレットや写真等を提示(マレットゴルフ、プール、バトミントン、旅行先等)して、利用者が自己選択や主体的に行動できるように取り組んでいる。また、利用者の状況に応じてごみ当番やお祭り等にも参加している。個別支援計画に沿い、半年毎のモニタリングを行いながら支援計画の見直しも実施している。</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>・当センターの事業計画の運営重点事項に「職員の資質向上と職場環境の整備」として支援員、世話人の資質向上を図るための研修が明記されており、研修の記録からも専門知識の習得と支援の向上を図っていることが確認できた。障がいの状況に応じた適切な支援を行うために、基本理念や運営規定等に「職員の資質向上と研鑽」として掲げ、研修年間計画を立て実践している。また、個人的に休日を活用して自己研鑽のための研修に参加している職員もいる。</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 | (2) 日常的な生活支援 | ① 個別支援計画にもとづく日常的な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。 | <p>・食生活では法人の栄養士による指導の下、世話人と生活支援員等が献立を立て、利用者の身体状態や嗜好等に配慮して食事を提供している。昨年度から食に関する嗜好調査を実施しており、希望に応じた食事提供について検討している。食事をする場所は家庭的で、また、温かな雰囲気、適度な広さと明るさであった。入浴支援では毎日入浴が出来るように準備され、身体状態に応じて入浴支援が必要な場合は世話人や支援員が介助して快適に入浴が出来るようにしている。現在、排泄面で支援が必要な方はいないが、必要に応じて対応が可能となっている。</p> |
| | | (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>・利用者が生活する環境はホーム毎に違いがあるが、それぞれ安全に暮らせる工夫や対策が立てられている。共有スペースである食堂や浴室、トイレは清潔で明るい雰囲気であった。一人ひとりのADLに応じて居室を移動したり、別のホームへ引越したり、状況に応じて安全かつ安心して暮らせる環境を整えている。ホームで使用する調理器具や給湯、冷暖房などはオール電化で、安全に配慮された生活環境が確保されている。また、一人ひとりの居室は快適で、くつろいで過ごせる場所であると、利用者インタビューで聞くことができた。</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 | 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 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 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。 ■ 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。 ■ 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。 ■ 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。 ■ 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。 | <p>・利用者の心身の状況に応じて、達成可能な目標を持ち実践している。「土日の朝はホーム周辺の散歩」「自動販売機までの道のりを遠回りする」「ホームから就労先までは徒歩で行く」等、一人ひとりの状況に応じて対応している。また、病気や怪我等により機能訓練や生活訓練が必要な場合は、専門職の助言や指導に沿いリハビリを行い、関係職員で連携を取りながら進めている。</p> |
| | | (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 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 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。 ■ 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。 ■ 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。 ■ 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。 ■ 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。 | <p>・ホームでは月に一度、体重や血圧等を計測して健康状態を把握するよう努めている。利用者には、健康の維持・増進のためにパンフレットを用いて説明したり、体調変化等を上手く伝えられない利用者にも対応して、政府広報誌「どんな場合にどう呼べばいいの？もしものときの救急車利用法」などを活用し判断している。緊急時を含め医療機関と連携しながら適切な対応ができるようにしている。</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 | (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。 | b | <p>■ 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。</p> <p>■ 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。</p> <p>■ 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。</p> <p>■ 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。</p> <p>■ 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。</p> <p>□ 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> | ・日常的な服薬の管理は、医師の指示に基づき、世話人や支援員が個別管理をしている。職員は薬の目的や効果、副作用等を把握し対応している。また、服薬については状況に応じて服薬援助を行っている。現在、医療的な支援が必要な利用者はいないため、職員研修や個別指導は行っていないというが、今後、利用者の生命・身体への影響の大きさを十分に認識したうえで医師や看護師等の指導・助言のもと、安全確保のための体制を整備されることが望まれる。 |
| | | (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。 | a | <p>■ 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。</p> <p>■ 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。</p> <p>■ 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。</p> <p>■ 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> | ・社会参加や学習意欲を高めるため、日頃から意向や希望を把握するよう努めている。また、居住地域と連携して地区清掃活動や町内会活動、行事等に参加し、地域社会の一員としての活動を支えている。社会参加に向けた情報収集や情報提供は、利用者の状況に合わせて行い、利用者の中には、就労に向けてバイクの免許取得の希望や小遣い帳の書き方や計算の仕方を覚えたい等、実現に向けて前に進むことができるように柔軟に対応している。 |

| 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 | (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>・地域生活を希望する利用者のニーズに答えられるよう、住居の確保や整備に努めている。ホームの周りの環境にもよるが、地区の運動会やお祭りへのお誘いを受けたり、ごみ当番、雪かき等、できる範囲で地域の活動に関わるようにしており、地域でより良く暮らしていくために近隣の人々と交流している。また、一人暮らしに向けての支援やサテライト型住居も提供しており、個別支援計画で将来を見据えた目標を立て、地域生活への移行の準備をしている。</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>・利用者の生活の質を高めるため利用者の家族等と連携し支援を行っている。家族関係に関する適切なアセスメントを実施し、個別事情に十分配慮しながら取り組んでいる。可能な限り家族との繋がりを保つようしており、当センターとして必要と判断した場合には自宅訪問などをし、家庭の状況等も把握している。</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 | 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"/> 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。 | ・ 障害児の事業所ではないため評価外 |
| | b) | <input type="checkbox"/> 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。 | c) | <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 | | |
| 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"/> 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。 | ・ 就労支援の事業所ではないため評価外 | |
| b) | <input type="checkbox"/> 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。 | c) | <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 87 働く意欲の維持・向上のための支援を行っている。 | | | |
| <input type="checkbox"/> 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。 | <input type="checkbox"/> 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。 | | | | | |

| 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。 | <p>・就労支援の事業所ではないため評価外</p> |
| | | | | 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。 | |
| | | | 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。 | <p>・就労支援の事業所ではないため評価外</p> |
| | | | | 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、利用者企業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。 | |