

障害福祉における福祉サービス第三者評価結果からの 工夫している取組事例等の紹介



平成 2 4 年 2 月

社会福祉法人 神奈川県社会福祉協議会
かながわ福祉サービス第三者評価推進機構

目 次

(ページ)

I	福祉サービス第三者評価結果からの工夫している取組み事例等の紹介について	1
II	福祉サービス第三者評価結果からの工夫している取組み事例等の紹介	3
	領域 1 人権の尊重	3
	領域 2 意向の尊重と自立生活への支援に向けたサービス提供	6
	領域 3 サービスマネジメントシステムの確立	9
	領域 4 地域との交流・連携	13
	領域 5 運営上の透明性の確保と継続性	15
	領域 6 職員の資質向上の促進	17
	領域 7 日常生活支援	19
参考資料 1	障害福祉における福祉サービス第三者評価結果で提案されている共通的な「改善すべき事項、工夫や改善が望まれる点」等の内容	25
参考資料 2	神奈川における福祉サービス第三者評価事業の概要	27

I 福祉サービス第三者評価結果からの工夫している取組み事例等の紹介について

1 趣 旨

- 社会福祉基礎構造改革の結果、福祉サービスの質の向上を図ることが社会福祉制度改正の理念の一つとして位置付けられ、これを推進していくため、社会福祉法に「福祉サービス評価」（自己評価、第三者評価）の実施が創設されました。この「福祉サービス評価」、特に福祉サービス第三者評価事業を推進するため、国及び都道府県により、実施体制の整備及び受審促進の取組みが進められてきました。

本県においても、平成16年6月以後、県から支援を受け、県とかながわ福祉サービス第三者評価推進機構（以下「第三者評価推進機構」という。）が協働して第三者評価の受審促進、普及啓発に取り組むと共に、第三者評価結果をホームページ等で公表してきました。平成22年度末までの第三者評価結果の公表件数は各福祉分野累計で687件となっています。

（高齢福祉：105件、障害福祉：65件、児童福祉：514件、保護：3件）

- 公表されている評価結果には、第三者評価を受審した個々の福祉サービス事業所のサービスの内容、提供の方法等に関して、「優れている点、独自に取り組んでいる点」（以下「工夫している取組み」と言い換える。）が明らかにされており、それぞれの事業所の工夫、努力している事項が示されています。
- 福祉サービス第三者評価の目的は、第三者評価を受審することにより福祉サービス事業者のサービスの質の向上への取組みを促進すると共に、評価結果を公表することを通じて、福祉サービス利用者のサービス選択を支援することですが、こうした評価結果に表された「工夫している取組み」の情報は、受審した個々の事業所のサービスの特長を示すものであり、利用者のサービス選択を支援することにとどまらず、広く他の事業所にも知っていただき、事業所に取り入れていただくことにより、福祉サービスの質の向上への取組みにつながるものと考えられます。

そこで、本年度は、障害福祉サービス事業所におけるサービスの質の向上への取組みの参考としていただくため、障害福祉サービスの第三者評価結果に表された「工夫している取組み」を整理し、広く紹介するものです。また、併せて第三者評価結果で提案されている「改善すべき事項、工夫や改善が望まれる点」等の中から、複数の受審事業所に共通している課題を参考として添付いたしました。最後に、今回の工夫している取組み等の紹介にあたり、第三者評価結果報告書から記載の事例を使用させていただきました関係の評価機関並びに福祉サービス事業者の皆様方に厚くお礼申しあげます。

2 評価結果からの「工夫している取組み」の整理の方法

「工夫している取組み」の紹介にあたっては、個々の福祉サービス事業所の評価結果に表された取組みの中から、次のような視点、方法により分析し整理を行った結果から紹介します。

（1）工夫している取組みの整理の視点

- ① 現行の法令、通知等に示された基準や、標準の取組みと比較して、基準等を充足するだけでなく、独自の工夫を加えている点が認められる。
- ② 現行制度に対し先駆性、独創性（独自性）のある取組みをしている点が認められる。
- ③ 工夫した取組により成果があげられていることが認められる。

（2）工夫している取組みの整理の方法

- 上記の視点により「工夫している取組み」として認められる事例の整理にあたっては、
- ①第三者評価推進機構が定めた「共通評価対象領域」及び「日常生活支援」の7つの領域毎に、現行の法令、通知等に示された原則や基準等の取りまとめを行い、
 - ②「共通評価対象領域」及び「日常生活支援」の領域毎に、工夫している取組みの基本の考え方又は着眼点を設定し、それに沿って工夫している事例を分類、整理しました。

(例)

領域3 サービスマネジメントシステムの確立

1 本領域における指定基準、標準的なサービス内容の基準等

テーマ	指導監査基準、指定基準及び標準的なサービス内容の基準 (標準的な基準)	根拠規定・通知等
1 苦情解決システム	【取組み基準】 ○苦情解決のための要綱の整備 ○苦情解決責任者の設置 ○苦情受付担当者の設置 ○第三者委員の設置・・複数名選任 ○苦情の受付窓口の設置 ○苦情を受け付けた場合に苦情の内容を記録する ○利用者へ苦情解決の仕組みについて周知	身障運営基準第10条 知障運営基準第10条 障施運営基準第41条 指定障施運営基準第52条 社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針(H12.6.7 厚生省障害福祉部長、社・援局長等通知

2 本領域における工夫している取組み等の事例

テーマ	工夫している取組みを取り上げる際の基本の考え方、着眼点	工夫している取組み等の事例(特に工夫して成果が表れているもの)
1 苦情解決	1 苦情や要望を申し出やすい環境づくり ①当事者オンブズマン、オンブズパーソンによる定期的な訪問と相談の受け入れ ・意見が伝えにくい利用者への相談受け入れ	■開設以来、ピアカウンセラーが訪問し(月3回程度)、意識的に施設側とは距離を置き、当事者同士の関係を大事にしながら利用者の相談、心のケアを行っている。意思が伝えにくい利用者に職員がどのように支援しているかチェックする役目を自主的に担っている。 また、権利擁護ネットワークによるオンブズパーソン活動(月1回程度)を活用し、人権への配慮をしている。オンブズパーソンへは、Eメールでも相談することができ、Eメール利用者は来所時以外でもEメールによる相談が可能となっている。(身体系:入所)

※工夫している取組み等の事例を取り上げた事業所のサービス種別については次のように表記した。[身体系]:身体障害者支援施設、支援事業所を示す。[知的系]:知的障害者支援施設、支援事業所を示す。[入所][通所]:入所施設か通所施設かを示す。

II 福祉サービス第三者評価結果からの工夫している取組み事例等の紹介

領域1 人権の尊重

1 本領域における指定基準、標準的なサービス内容の基準等

テーマ	指導監査基準、指定基準及び標準的なサービス内容の基準（標準的な基準）	根拠規定・通知等
1 人権尊重と虐待・体罰・人権侵害等の防止	【原則】 ○人権侵害の防止 ・利用者の意思及び人格の尊重、当該利用者の立場に立った障害福祉サービスの提供に努めなければならない。 ・利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため責任者の設置等必要な体制の整備、その従業者に対する研修の措置を講ずるよう努めなければならない。 ・入所中の児童に対する虐待その他心身に有害な影響を与える行為をしてはならない。 ・児童福祉施設の長による入所中の児童に対する懲戒に係る権限を濫用してはならない。 【取組み基準】 ○人権の擁護、虐待の防止 ・人権の擁護、虐待防止のための責任者の設置等必要な体制整備 ・人権擁護に関する職員研修の実施 ○職員の人権意識、知識や技術の向上 ・人権意識向上のための掲示物による職員の自覚・自省を促す ・人権に関する倫理綱領、行動規範の作成と周知徹底 ・職員に対する人権研修の実施 ・特別な支援を必要とする障害者（児）に関する知識や技術の向上 ・職員が支援にあたっての悩みや苦労（メンタルヘルスの維持）を相談できる体制の整備 ○権利侵害行為、虐待等の早期発見・早期対応 ・早期発見の取組み ・権利侵害、虐待を受けた障害者の保護 ・施設内の調査 ○身体拘束その他入所者の行動を制限する行為の禁止 ・身体的拘束を行う場合の態様、時間、心身の状況、やむを得ない理由等の記録の作成 ・障害者（児）に強制力を加える場合の施設内ガイドラインの作成 ○人権尊重、人権侵害防止に向けて関連制度の利用 ・苦情解決制度の利用、連携 ・サービス評価の利用 ・成年後見制度の利用	身障運営基準第2、25条 知障運営基準第2、36条 障施運営基準第3、39条 指定障施運営基準第3、48条 児童福祉施設最低基準第9条の2、9条の3、 障害者（児）施設における虐待の防止について（H17.10.20 厚労省通知） 障害者（児）施設等の利用者の権利擁護について（H20.3.31 厚労省通知）
2 利用者のプライバシーの確保	【原則】 ○利用者に関する秘密保持義務 ・業務上知りえた入所者又はその家族の秘密を漏らしてはならない ・職員であったものが、業務上知りえた入所者又はその家族の秘密を	身障運営基準第9条 知障運営基準第9条 障施運営基準第40条 指定障施運営基準第49

3 人権尊重の取組みの明文化と職員全員への周知	漏らすことが無いよう必要な措置を講じなければならない。 【取組み基準】 ○利用者に関する情報の適切な取り扱い ・業務上知りえた情報の取り扱いの不適正防止対策 ・個人情報の守秘義務についての職員周知 ○職員の人権意識向上への規定等の作成と周知 ・人権意識向上のための掲示物による職員の自覚・自省を促す ・人権に関する倫理綱領、行動規範の作成と周知徹底 ・職員に対する人権研修の実施 ・職員が支援にあたっての悩みや苦勞（メンタルヘルスの維持）を相談できる体制の整備	条
-------------------------	---	---

2 本領域における工夫している取組み等の事例

テーマ	工夫している取組みを取り上げる際の基本の考え方、着眼点	工夫している取組み等の事例（特に工夫して成果が表れているもの）
1 人権尊重と虐待・体罰・人権侵害等の防止	1 職員の人権意識・サービス提供の日常的な点検と目標の共有化 (1)人権意識の向上に向けて日常的な点検と目標の共有化 ・利用者への適切な対応等について毎日、毎週、毎月の目標掲示と周知 (2)人権侵害行為等についての職員研修と自己点検の実施 (3)暴力から心と体を守るための教育プログラムの実施	①施設の人権チェックリストを活用して、日常業務の振り返りと検証を行い、毎月の人権目標の掲示と毎朝の職員と朝礼での唱和により、人権侵害の防止に関する職員の意識向上に取り組んでいる。（知的系：入所） ②職員に対しては、年 2 回人権研修を実施することで人権に対する意識を向上させ、人権侵害行為の防止等を図っている。年 1 回行われている職員の自己点検「利用者支援に関するアンケート」では、「利用者への言葉遣いは丁寧・穏やかにしているか」などの項目を設け、丁寧な言葉遣いや態度で対応できているか、利用者の立場に立った点検を行っている。さらに、「日常点検チェックリスト」に基づき、事故・不祥事ゼロを目指した日常点検の実施に取り組んでいる。現在は、9 割以上の職員・実習生は、人権の尊重ができていると評価しており、結果は業務年報などにも掲載して公開している。（知的系：入所） ③NPO 法人の協力を得て、様々な暴力から自分の心と身体を守るためのプログラム、「CAP(Child Assault Prevention=子どもへの暴力防止プログラム)」のワークショップを、職員向け 2 回、地域向け 1 回を実施し、入所児童向けは 3 回実施予定としている。また、看護師と学校が連携し、第二次成長期を迎える利用者や性的問題行動のある児童に対し、個別の性教育を行っている。（知的系：入所） （その他の事例） ④利用者の人権尊重を施設信条として定めて、人権尊重について就職時に教育を行い、職員会議や係長就任会議等でも信条に基づい

		た実践を徹底している。全職員で毎朝唱和し意識を高めている。 (知的系：入所)
	2 人権侵害行為の禁止方針の明確化と職員周知の工夫	⑤「体罰について（通知）」で、体罰行為を一切禁止しているほか、万が一発生した場合の厳正な罰則措置についても明文化している。また、同「通知」を、各居住ユニットのスタッフルームに掲示しているほか、施設内パソコンにも掲示され、随時確認できるようにして、周知に努めている。(知的系：入所) (その他の事例) ⑥身体的拘束等の防止、廃止については施設の重点課題として捉え、施設独自の「身体的拘束等廃止マニュアル」を作成し、周知すると共に「身体的拘束廃止委員会」を定期的に開催する。(身体系：入所)
	3 人権擁護に関する身近な相談活動の実施 ・第三者委員、オンブズマンによる定期的相談活動の実施	⑦権利擁護ネットワークよりオンブズパーソンの来訪を月 1 回設定して、利用者一人ひとりから意向・要望を汲み取り、運営に反映する仕組みがある。(知的系：入所) (その他の事例) ⑧毎月、施設にオンブズパーソンの訪問を受け利用者の意見代弁をして頂く等、人権擁護の対策をとっている。(知的系：入所)
	4 利用者の権利尊重のための独自の仕組みづくり ・利用者権利の尊重に向けたサービス管理システム相互の検証とチェック	⑨独自に開発した「ライフサポート」「リスクマネジメント」「サービスマニュアル」「サービス評価」「苦情解決」などのシステムを基盤としてサービス提供を行い、システム間の相互検証を行うことにより、利用者の権利保障のチェック、セーフティネットの機能を確保している。(身体系：入所) (その他の事例) ⑩施設運営に対する利用者参加を徹底しており、利用者の要望や意見は自治会で取りまとめられ、施設との協議結果については全利用者に報告が行われる。毎月の「居住者会議」で利用者から直接、要望や意見を受ける機会を確保している。(身体系：入所)
2 プライバシー 個人 情報の保 護等	1 利用者のプライバシーの確保、個人情報保護の仕組みの整備 ・利用者不在時の居室入室方法 ・入浴、排泄、衣類着脱は同性介助の完全実施	⑪居室に入室する際は必ずドアノックと声掛けを行う、また利用者不在時や備品補充のための入室は必ず職員 2 名で入室することを徹底している。(身体系：入所) (その他の事例) ⑫利用者の入浴、排泄、衣類着脱は完全に同性による支援が達成できている。(身体系：入所)

領域2 意向の尊重と自立生活への支援に向けたサービス提供

1 本領域における指定基準、標準的なサービス内容の基準等

テーマ	指導監査基準、指定基準及び標準的なサービス内容の基準（標準的な基準）	根拠規定・通知等
1 個別支援計画の策定、見直し	【原則】 ○利用者の意向、適性、障害の特性等を踏まえた個別支援計画を作成し、これに基づき施設障害福祉サービスを提供する。その効果について継続的な評価実施する等により利用者に対し適切かつ効果的に施設障害福祉サービスの提供しなければならない。 ○サービスの提供にあたって、利用者の心身の状況、おかれている環境、他の福祉サービスの利用状況等の把握に努めなければならない。 ○個別支援計画に基づく適切な支援の提供の実施及びサービス提供が漫然かつ画一的なものにならないよう配慮しなければならない。 ○サービス提供にあたっては懇切丁寧を旨とし、利用者又は家族に対し理解しやすいよう説明を行わなければならない。 【取組み基準】 ○施設支援計画等の作成 ・入所者の心身の状況、希望等を勘案し、その同意を得て施設支援計画を作成 ・施設支援計画の作成にあたって職員による会議の開催 ・作成後は実施状況の把握と入所者の課題に応じた見直しの実施 ・施設支援計画に基づいた適切な支援の提供 ○施設障害福祉サービスに係る個別支援計画の作成 ・サービス管理責任者による個別支援計画の作成 ・個別支援計画の作成にあたって利用者に関する適切な方法でアセスメントを行い、自立した日常生活に向け適切な支援内容の検討 ・利用者の面接によるアセスメントの実施 ・利用者及び家族の意向、総合的な支援方針、生活の質向上への課題、施設福祉サービス毎の目標等を記載した個別支援計画の原案の作成 ・個別支援計画作成に係る会議の開催と意見聴取 ・利用者、家族への個別支援計画の原案の説明と文書による同意の確保 ・個別支援計画の作成後の利用者への交付 ・個別支援計画のモニタリングと6月に1回以上（自立訓練（機能訓練、生活訓練）、就労移行支援を提供する場合は少なくとも3月に1回以上）の計画の見直しの実施と必要に応じて計画の変更 ・モニタリングにあたって定期的に利用者への面接と定期的にモニタリング結果の記録の作成	身障運営基準第24条 知障運営基準第35条 障施運営基準第18条 指定障施運営基準第3、14、22、23条

2 本領域における工夫している取組み等の事例

テーマ	工夫している取組みを取り上げる際の基本の考え方、着眼点	工夫している取組み等の事例（特に工夫して成果が表れているもの）
1 個別支援計画の策定、見直し	1 利用者の思いや望む暮らしの実現に向けた支援計画づくりの工夫	①年度当初に行う「アセスメント」により、利用者の心身状態や意向を反映した個別支援計画を作成し、内容については、担当職員とサービス管理責任者から利用者に別個に説明を行ってから合意を得るという二重確認を行っている。個別支援計画は、年度末総合評価と半期に一度のモニタリングのほかに、利用者の心身の状態変化の発生時など、必要に応じてカンファレンスによる検討をもち、即時に見直し、対応できる体制を整備している。 個別支援計画策定時のアセスメント及び毎月の定期的な面接等で、本人のこれまでの生活習慣や望んでいる暮らし方を確認し、個別支援計画に盛り込んでいる。利用者によっては、希望する暮らしの実現に向け、本人が自ら計画内容を立案することを支援するなど、エンパワメントの視点を盛り込んだ個別支援計画の策定を行っている。（身体系：入所） （その他の事例） ②施設開所直後より、利用者間の介助量の不均衡という課題の解消に向け、ユニットケアプロジェクトを立ち上げるなどの取り組みを段階的に行ってきた。これらの積み上げにより、「ケア重視型」「独立型」「ケア自己管理型」「自立支援型」の4種6ユニットのリビングケア体制を全職員参加のもとで実行している。（身体系：入所）
	2 利用者・保護者との合意を目指す支援計画づくり	③健康管理、医療面での管理が必要な利用者が多いことから、看護職員が利用者の状態を把握し、アセスメントの段階から利用者と一緒にいきなり本人と内容を確認しながら、個別支援計画を作成している。アセスメントの内容から、リハビリ支援の内容につなげている。個別支援計画は施設側からの一方的な計画にならないよう、利用者の「できること」を中心に作成し、「できること」「できないこと」を明確にして、目標には「本人の力の向上の観点」を入れ、エンパワメントの視点で支援を行っている。（身体系：入所） ④個別支援計画は、居住者と担当職員の1対1でのカンファレンス、詳細なアセスメントを基礎に「一人ひとりの居住者への深い理解」に重点をおき、関係する職員間の「ケア会議」で綿密に検討され、詳細な計画を作成し運用されている。特に「個人別介助マニュアル」は、居住者一人ひとりの食事・排泄・入浴・移動・コミュニケーション・服薬・発作・医療・精神的支援等13の項目にわたり、その人に対する支援の方法とその留意点をきめ細かく詳細に記述されて、運用されている。個別支援計画は利用者一人ひとりを尊重したものであり、個人別介助マニュアルは、具体的なその人にあった最適な介助方法を定めている。（身体系：入所）
	3 定期的モニタリングの充実と実績評価の共有	⑤個別の支援計画に基づいた週間プログラムを作成、実施している。日々の活動の実施の中から、利用者の希望や活動の様子を把握し、詳細な記録の記載と定期的な確認を行っている。毎日の生活の記録である活動日誌と毎月のスタッフ会議録、3ヶ月ごとの中間のま

		とめの記録、個々のケース記録が作成され、職員間で情報の共有と話し合いの時間を持つことで、利用者にあった支援計画の見直しに繋がっている。(知的系：通所) ⑥計画に沿った支援内容が実践されているかを全職員で評価し、ケース総括表を作成している。評価は利用者ごとの作業、運動、生活のそれぞれの領域ごとに実施されている。評価結果をもとに、ケース総括表に年度ごとの個別支援計画に対する実績と中期的課題、年度課題を記述し、課題に対する次年度の支援計画を明記している。毎月1回外部専門家を招いてスーパーバイザー会議を開催し、自閉症に関する勉強会を行っている。勉強会では、自閉性障害についてのケース検討を行い、利用者ごとの障害特性について話し合っている。(知的系：通所)
2 本人の意向の尊重、満足度向上	1利用者意見・要望の把握方法等の工夫 (1)担当職員によるニーズ把握の工夫、充実 (2)利用者自治会による意見・要望の取りまとめ (3)第三者委員、オンブズマンによる利用者意向の受けとめ体制の整備 (4)利用者家族への情報提供と・要望等の把握の工夫	⑦利用者とは個別に面談する時間を多く取り、ニーズや思いをいつでも表出できるように配慮している。全利用者に一人ずつ担当職員がつき、日頃の生活の中で相談を受ける他、利用者と担当職員の個別面談の機会も設けており、毎日午後4時から対応・実施している。(知的系：入所、通所) ⑧フロア毎に利用者の自治会があり、自治会では利用者間で支援の希望の調整を図ったり、職員への希望が話し合われている。これら利用者の主体的な取組みを職員がサポートしている。(身体系：入所) ⑨定期的に権利擁護ネットワークのオンブズマンの訪問や月一回の「利用者自治会」、日々の生活の中から利用者の思いを受け止める体制等が整備されている。(知的系：入所) ⑩家族には日々の支援サービス内容を「生活支援サービス報告書」として毎月送付し、利用者情報の共有化を図っている。その際「意向・要望書」を同封し、家族の希望・要望を常にくみ取るようにしている。(知的系：入所) (その他の事例) ⑪利用者ごとに2名のケース担当職員を配置し、利用者がなじみの職員になんでも相談でき、意見を言えるような関係づくりに配慮している。また、「生活行動記録」に利用者の日々の生活を時間毎に詳細に記録し、一つ一つの利用者の行動や思いを把握し、利用者が早く施設の生活に馴染めるように配慮している。(知的系：入所) ⑫利用者の意向の把握(利用者調査)や不正防止策については、利用者集会(原則として月1回開催)、施設長・生活支援部長との懇談会(年2回程度実施)、オンブズパーソン促進事業(年8回実施)、第三者委員苦情解決事業などを通じて、実施されている。(知的系：入所)

領域3 サービスマネジメントシステムの確立

1 本領域における指定基準、標準的なサービス内容の基準等

テーマ	指導監査基準、指定基準及び標準的なサービス内容の基準（標準的な基準）	根拠規定・通知等
1 苦情解決システム	【取組み基準】 ○苦情解決のための要綱の整備 ○苦情解決責任者の設置 ○苦情受付担当者の設置 ○第三者委員の設置・・複数名選任 ・利用者・家族から直接、苦情を受け付ける体制となっている ○苦情の受付窓口の設置 ○苦情を受け付けた場合に苦情の内容を記録する ○利用者へ苦情解決の仕組みについて周知 ・苦情解決体制についてポスターにより情報提供 ・保護者に、苦情解決のお知らせの配布 ・苦情解決責任者、受付担当者、第三者委員の氏名、連絡先等を周知 ○苦情解決の記録及び第三者委員・苦情申し出者への報告 ○苦情解決結果の公表・・事業報告書、広報誌に実績を掲載	身障運営基準第10条 知障運営基準第10条 障施運営基準第41条 指定障施運営基準第52条 社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針(H12.6.7 厚生省障害福祉部長、社・援局長等通知)
2 事故防止、安全管理対策	【取組み基準】 ○事故発生時の県、市町村、利用者家族への速やかな連絡と必要な措置の実施 ○事故対応への規定、指針等の整備 ○事故を未然に防止する効果的取組みの実施 ・事故事例やヒヤリ・ハット事例の収集と分析 ・OJT（職場内教育、業務を通しての人材育成） ・QC活動 ・職員への取組みの周知徹底（職員会議、防止月間、標語、ポスター、講演会、携帯用マニュアルの職員配布） ○事故再発防止のための対策措置 ○事故発生状況及び事故対応処置の記録作成 ○施設内外の構造物、設備等の安全確保 ・施設設備の安全確保、近隣地域の危険個所の把握、施設外活動における安全確認、不審者に対する体制の整備等の実施	身障運営基準第12条 知障運営基準第12条 障施運営基準第43条 指定障施運営基準第54条 福祉サービスにおける危機管理(リスクマネジメント)に関する取組み指針(H14.3.28 厚労省福祉サービスにおける危機管理に関する検討会)
3 施設設備、機器の整備	【取組み基準】 ○各法令に基づく施設設備の基準 ・訓練・作業室、居室（定員4人以下、1人当たり床面積9.9㎡以上）、食堂、浴室、洗面所、便所、相談室（間仕切りとの設置）、多目的室その他必要な設備 ・廊下 1.5m以上、中廊下の場合は1.8メートル以上 ・入所者等の特性に応じて工夫、日照、採光、換気等保健衛生及び防災に	身障運営基準第3, 4, 15, 37条他 知障運営基準第3, 4, 1325条他 障施運営基準第4, 10条 指定障施運営基準第6条

	十分考慮した構造設備 ・耐火建築物又は準耐火建築物 ・当該施設専用の設備 ・施設に必要な備品の整備 ○手すり等の身体の機能の不自由を助ける設備の設置	
4 生活支援マニュアルの整備		
5 感染症対策・衛生管理 ・インフルエンザ対策 ・ノロウイルス対策 ・レジオネラ症対策 ・食中毒対策 等	【取組み基準】 ○利用者の使用する設備、飲用水の衛生的な管理に必要な措置 ・井戸水使用の場合の水質検査（公的機関により年2回以上）、貯水槽の清掃（年1回以上） ○感染症の発生、蔓延防止のための措置 ○レジオネラ症防止対策として浴槽の清掃、浴槽消毒、浴槽水の水質検査、浴槽水の換水等の実施 ○調理従事者等の検便検査（月1回） ○施設の日常清掃及び大掃除の定期的実施（6月に1回） ○ネズミ、昆虫の駆除（半年に1回） ○職員の健康管理の徹底、健康状態により利用者との接触の制限、手洗い、うがいの励行等の衛生教育、年1回以上衛生管理研修の実施	身障運営基準第34、41条 知障運営基準第21、43条 障施運営基準第37条 指定障施運営基準第45条 レジオネラ症予防のための技術上の指針（H15.7.25 告示） 大量調理施設衛生管理マニュアル（H9.3.24 厚労省通知） 社会福祉施設等における感染症等発生時に係る報告（H17.2.22 厚労省通知）
6 防災対策、緊急時の救命救急体制	【取組み基準】 ○非常災害用設備の整備と点検 ・防火管理者による消防用設備の点検（6か月に1回の自主点検）と消防署に点検結果の報告（年1回） ○非常災害に関する具体的計画の策定 ・消防計画の作成と届け出、実情に応じた見直し ・非常災害に関する具体的計画の作成 ・地震防災応急計画の作成と施設等強化に応じた見直しの実施 ○非常災害時の関係機関への通報及び連絡体制の整備 ・近隣住民、近隣施設との協力体制の設置 ○非常災害時の連絡体制等の職員への定期的周知 ○利用者の病状の急変等の場合の医療機関への連絡等の対応 ・緊急時の協力医療機関の定めの実施 ○非常災害に備えた避難、救出等の定期的訓練の実施 ・避難訓練及び消火訓練を年2回以上実施義務 ・入所施設における夜間の訓練の実施（夜間想定も可） ○非常用食品及び非常用物品の備蓄	身障運営基準第6条 知障運営基準第6条 障施運営基準第7、32、38条 指定障施運営基準第37、44、46条 消防法、同施行令、同施行規則 社会福祉施設における防火安全対策の強化（S62.9.18 厚生省通知） 社会福祉施設における地震防災応急計画の作成（S55 厚生省通知）

2 本領域における工夫している取組み等の事例

テーマ	工夫している取組みを取り上げる際の基本の考え方、着眼点	工夫している取組み等の事例（特に工夫して成果が表れているもの）
1 苦情解決	1 苦情や要望を申し出やすい環境づくり (1) 当事者オンブズマン、オンブズパーソンによる定期的な訪問と相談の受け入れ ・意見が伝えにくい利用者への相談受け入れ	① 開設以来、ピアカウンセラーが訪問し（月3回程度）、意識的に施設側とは距離を置き、当事者同士の関係を大事にしながら利用者の相談、心のケアを行っている。意思が伝えにくい利用者に職員がどのように支援しているかチェックする役目を自主的に担っている。 また、権利擁護ネットワークによるオンブズパーソン活動（月1回程度）を活用し、人権への配慮をしている。オンブズパーソンへは、Eメールでも相談することができ、Eメール利用者は来所時以外でもEメールによる相談が可能となっている。（身体系：入所） （その他の事例） ② 苦情解決担当者、苦情解決責任者、第三者委員2名を顔写真入りで掲示し、利用者や家族に周知している。第三者委員が、毎月、園を訪れる他、オンブズマンの相談員も月に1回、定期的に訪れている。（知的系：入所）
	2 利用者の意見や苦情を積極的に把握することの工夫	③ 生活支援担当職員が利用者の要望や苦情を毎日確認するほか、苦情解決第三者委員（協力員）が定期的に施設を訪問し、利用者の相談に直接応じている。 園全体で利用者が意見を述べやすい体制を整えている。（身体系：入所） ④ 利用者や家族との面談、意見箱の利用、第三者委員との定期的な面談（年2回）や日常支援の中で利用者が自由に要望を申し出る体制がつくられている。同時に利用者からの要望を受けとめるだけでなく、法人のサービス向上委員会による利用者の意向調査や虐待の有無に関するアンケートを実施し、その結果を踏まえた話し合いを行うなど、積極的に苦情や要望把握し、利用者の要望に沿った個別支援計画の策定と見直しを行っている。 （就労移行支援・障害者相談支援）
	3 苦情解決第三者委員の活用の工夫 ・第三者委員を苦情解決だけでなく、施設運営への助言などに活用	⑤ 日常からの意向把握を重視し、月1回の利用者面接行い、要望、苦情をきめ細かく聞く機会を設けている。当事者オンブズマンの導入を含め、第三者委員は十分な体制を確保し、直接的な苦情相談のみでなく施設運営について多面的に助言を受けるなど、第三者委員を積極的に活用している。法人全体で苦情解決結果を資料化し、常に問題意識を持って業務を行う環境づくりに努めるとともに苦情の迅速な解決に向け取り組んでいる。（身体系：入所）
2 事故防止 安全管理 対策	1 事故、ヒヤリハットの未然防止のための日常的な対応の改善、充実 (1) ヒヤリ、ハット情報の迅速な収集と事故報告 ・事故防止、ヒヤリハットに関する職員報告がしやすい工夫	⑥ 「事故予防が最大の支援」との施設方針のもとに、リスク管理委員会を発足させ、事故防止に取り組む。ヒヤリハット情報をより多く収集することで事故防止策を多面的に検討し、職員の意識付けを図るため、書きやすい簡易な書式、報告が職員の不利にならないことを報告書に明記している。これによりヒヤリハット報告

	(2)ヒヤリ、ハット情報の分析と共有化 ・ヒヤリハットの判断基準を見やすい方法で共有化 (注) 服薬事故の未然防止については、【領域7 日常生活支援】の4 健康管理・服薬管理を参照	は増加傾向にあり、職員意識も向上しつつある。 リスク管理（事故防止）の指針では、事故発生時の連絡、対応・報告方法や緊急対応手順を図式化したり、事故の種類別に処置・防止のための留意事項を明記している。また、事故防止チェックリストでは内容を食事関係、医療関係に分け、利用者毎の障害特性に応じた注意事項、具体的対応策を明記している。(知的系：入所) (その他の事例) ⑦リスクマネジメントマニュアルを策定し、利用者の状態把握やヒヤリハットの集計分析結果を基に、利用者の個別リスクを把握し、支援計画や個別ケアマニュアルに明記し、リスク管理を徹底している。(身体系：入所)
3 施設設備、機器の整備	1利用者の ADL に合わせた対応に向けた各種福祉機器、備品等の充実 (1)利用者の転倒防止のための居室・設備の改善、整備 (2)利用者身体状況に合わせた居室整備、プライバシー確保に向けた改修 2地域生活移行に向けた施設整備等の工夫	⑧介助浴槽、リフター付き浴槽、浅底浴槽など利用者の ADL に合わせた対応が可能となるよう整備している。(知的系：入所) ⑨利用者が快適に過ごすことができるよう、各居室に単独のエアコンを設置している。また、利用者の身体状況に応じて、居室を和式から洋式に改修するなど、園での生活がふつうの暮らしとなるよう、サポートを行っている。(知的系：入所) ⑩居住スペースは地域生活への移行を想定し、4～7 人構成の小規模ユニットとして、キッチンや洗面所・トイレ・浴室を完備した DK・LDK（ダイニングキッチン又はリビング＋ダイニングキッチン）タイプで、グループホームをイメージした構造設計となっている。また、ガイドヘルプを導入した外出支援を通じ、利用者の生活能力向上も図っている。(知的系：入所) (その他の事例) ⑪施設内の 2 K アパートの一室をイメージした宿泊訓練室で、利用者が食材の買い出しや自炊など、自立生活を想定した生活体験の機会を設定し、具体的実践を通してグループホーム移行への意欲向上を図る工夫をしている。(知的系：入所)
4 生活支援マニュアルの整備	1各種マニュアルの定期的見直し、検証のためのチェックシステムの整備 ・マニュアル検証のための業務改善提案制度やマニュアルのチェックシステムの実施	⑫サービスマニュアルと提供の実態にずれが生じていないかの検証のため、業務改善提案制度やマニュアル検証というサービスマニュアルのチェックシステムを整備している。(身体系：入所)
5 感染症対策（衛生管理）	1発生予防に向けての対策等の共有と衛生面の工夫 (1)手洗い、清潔への工夫、充実 ・インフルエンザ対策 ・ノロウイルス対策	⑬感染症マニュアルは、インフルエンザをはじめ、肝炎（A～C 型）や疥癬等の皮膚疾患、MRSA（メシチリン耐性黄色ブドウ球菌）など、施設内感染の可能性がある 16 種類について網羅し、その概要や予防策、施設内での具体的な対策等が詳細に記載され、情報を共有している。(知的系：入所) (その他の事例) ⑭浴室、トイレには暖かいタオルを常時用意して清潔、衛生面に配慮している。(知的系：入所)

・レジオネラ症対策 ・食中毒対策等		
6 防災、緊急時対応	1 防災訓練、避難訓練の工夫、充実	⑮避難訓練が月に1度実施され、地震と火災訓練が交互におこなわれている。また、内部研修にて、護身術を学び、不審者の侵入時など、不測の事態にも対処でき、多角的な危機管理の取組みを行っている。(知的系：通所) (その他の事例) ⑯火災や地震発生を想定した地域連合の防災訓練が年2回あるほか、施設独自の取組として、利用者の夜間避難訓練を実施している。(身体系：入所)
	2 施設における救命・救急体制の工夫、充実 (1)職員による応急措置の資格取得と他職員への救命講習の実施 (2)看護職員の24時間勤務体制の実施	⑰職員が市消防署の応急手当普及員の資格を取得して、他の職員への普通救命講習や、誤嚥時の窒息対応の講習を園内で開催している。また、職員が人工呼吸用携帯マスクを常に携帯し、緊急時の迅速な対応に備えている。(知的系：入所) ⑱精神的配慮も含めた、利用者各人の詳細な情報を記した「災害時個人カード」がファイルされ、災害時や緊急時に持参することで、どの職員でも救急隊や病院への説明等、適切な対応がとれるように準備されている。救命救急事態発生時の記録は事故届け、日誌に記載してファイルされている。(知的系：通所) (その他の事例) ⑲疾病に対する医療的ケアとして看護職員の勤務を24時間体制としている(身体系：入所)

領域4 地域との交流・連携

1 本領域における指定基準、標準的なサービス内容の基準等

テーマ	指導監査基準、指定基準及び標準的なサービス内容の基準（標準的な基準）	根拠規定・通知等
地域との交流・連携	【取組み基準】 ○地域との交流、連携 ・地域住民、地域の自発的な活動等との連携、協力 ・施設設備を地域へ開放 ○市町村、他の指定障害福祉サービス事業者等との連携	身障運営基準第11条 知障運営基準第11条 障施運営基準第15、42条 指定障施運営基準第15、53条

2 本領域における工夫している取組み等の事例

テーマ	工夫している取組みを取り上げる際の基本の考え方、着眼点	工夫している取組み等の事例（特に工夫して成果が表れているもの）
地域との交流・連携	1 中・高校生、大人までのボランティアの積極的受け入れと小学生向け教育体験プログラムの実施	① ボランティア室を設置し、ボランティア活動が活発に行われるよう取り組んでいる。20年度には14団体延べ900人のボランティア活動があった。中・高校生の体験ボランティアの受け入れ、地域の小学生を対象に「かながわ子供ワクワク体験プロジェクト」を毎年実施している。（知的系：入所）
	2 必要なボランティアを自ら育成する取組みの実施	② 地域サービス課を設置し、ボランティア受入れや地域交流をはかっている。ボランティアルームを整備し、ボランティア活動の環境整備に努めている。ガイドヘルパーの養成研修を実施し、ガイドヘルプボランティアの確保に取り組んでいる。（知的系：入所）
	3 施設機能、専門性を生かした地域福祉への貢献活動の実施	③ 福祉ニーズに応じた相談事業、施設の地域開放、地域住民向けに様々なイベントの実施、地域の障害者と家族を対象に季節行事の開催、自閉症児の保護者、関係職員対象の「自閉症連続勉強会」の開催、自閉症児親の会のボランティアの受け入れ、障害児向けに夏休み特別企画など、福祉事業における地域の拠点の役割発揮に努めている。（就労移行支援・障害者相談支援） （その他の事例） ④ 地域に向けて相談窓口を設置し来所・訪問相談事業への取り組み、年4回の地域交流コンサートの開催、地域に向けての出前講座として救命救急講習会の実施（年18回）など地域福祉への取組み、地域との交流を推進している。（知的系：入所） ⑤ 地域住民を対象に発達障害、嚥下障害、障害者自立支援法等の研修を開催、他機関と連携し、事例発表を通じた研究会議・リハセミナーを開催している。（身体系：入所）
	4 地域交流の推進により、施設、障害者理解の促進	⑥ 地域への施設機能の提供と地域の人々との交流を積極的に行い、施設、障害者への理解促進に取り組んでいる。施設行事への地域住民の参加の働きかけ、地域のリサイクルバザーなどへの出店、マンション管理組合との共催による講演会、地元町内会の祭りへの参加、地域防災協定締結し、防災用備蓄食料のストックと町内会と合同での避難訓練の実施、利用者と職員による近隣スーパーの空き缶回収、通学路の枯葉掃除、雪かきなど地域との交流に力を入れている。（知的系：入所） （その他の事例） ⑦ 地域自治会を対象として「成年後見地域啓発研修」の開催、地域の施設職員を対象に「社会福祉士受験対策講座」の開催、相談支援センターでの相談事業など、施設の機能、人材の地域への提供と共に施設理解の促進を図っている。（知的系：入所） ⑧ 自閉症療育の普及と啓発を目的として療育講座の開催、自閉症に関する書籍、ビデオテープを市民に貸し出している。（知的系：通

		所) ⑨強度行動障害や感染症について園内で公開講座を開催し、地域の施設職員や関係機関が参加できる場を提供している。(知的系：入所)
--	--	--

領域5 運営上の透明性の確保と継続性

1 本領域における指定基準、標準的なサービス内容の基準等

テーマ	指導監査基準、指定基準及び標準的なサービス内容の基準（標準的な基準）	根拠規定・通知等
運営上の透明性の確保と継続性	【原則】 ○利用申し込み者に対する施設障害福祉サービスの種類ごとに、運営規程の概要、従業者の勤務体制、その他重要事項を記した文書を交付して説明を行い、サービス提供の開始について同意を得なければならない。 ○提供する施設障害福祉サービスの質の評価を行い、常にその改善を図らなければならない。 【取組み基準】 ○福祉サービスの質の評価を行い、常にその改善を図る。 ・サービスの自己評価、第三者評価の自主的な実施 ○福祉サービスの内容、事業等に関する適切な情報提供の実施 ・法人の業務、財務等に関する情報の公表 ○常に利用者の心身の状況、おかれている環境等の的確な把握に努め、利用者又は家族に対し相談に適切に応ずると共に必要な助言、援助を行う。 ○運営に関する重要事項について運営規程の整備 ・施設の目的及び運営の方針、サービスの種類、利用定員、費用の種類及び額、中間実施サービスの事業の実施地域 ・緊急時対応方法、非常災害対策、虐待防止の措置等 ○施設運営に必要な帳簿の整備 ・職員、設備、備品、会計に関する諸記録の整備 ・個別支援計画、身体拘束、苦情の内容、事故の状況及びとった措置等の記録	社会福祉法第44、75、78条 身障運営基準第7条 知障運営基準第7条 障施運営基準第8条 指定障施運営基準第7、22、25、41条

2 本領域における工夫している取組み等の事例

テーマ	工夫している取組みを取り上げる際の基本の考え方、着眼点	工夫している取組み等の事例（特に工夫して成果が表れているもの）
1 自己評価等の実施及び説明責任	1 職員参加による自己評価結果を、業務改善等に向け活かす工夫 (1)自己評価、利用者評価等を同時に行い、課題解決、改善までの工程を明示 (2)業務の振り返りを定期的に行い、職員は月次報告の中で支援内容の見直しと、翌月の計画へ反映 (3)職員の自己評価結果を人権擁護委員会で分析、検討し、評価の総括と評価結果の開示 (4)職員の自己評価結果を理事会、第三者委員、オンブズマンの相談員、家族会に説明	①職員参加による毎年1回の自己評価を継続しており、さらに利用者評価を始め複数の評価を同時に実施している。評価で明らかになった課題について確実に改善を図るために、自己評価システムの中に評価後の課題解決、改善までの工程が包括されている。(身体系：入所) ②業務の振り返りを定期的に行っている。職員は月次報告の中で自己の支援内容を見直し、上位者に報告し、翌月の計画を立てている。主任以上の職員は週次報告書を作成し、毎週の支援の内容の振り返りを行っている。週次報告、月次報告で定期的に支援内容の振り返りを行い、課題を検討し、次の支援につなげている。改善点は保護者会で家族に報告・説明している。(知的系：入所・通所) ③「介護支援等自己評価及び利用者等による介護支援評価実施要領」に基づき、施設として年1回自己評価を行っている。各職員が介護支援について自己評価し、その結果を人権擁護委員会で分析、検討し園として評価の総括を行う。評価結果は利用者や家族等に開示される。(身体系：入所) ④園長、事務長、副園長が協議し、評価した内容を職員に提出することにより、職員相互が自己評価を実施する仕組みを構築し、実施している。評価結果は、理事会に報告されるとともに、家族会においても説明され、園内にも掲示されている。(知的系：通所) (その他の事例) ⑤職員は、自己の業務への取り組みを年2回、自己評価している。また、インシデントレポートなどをもとにして、会議の場で検討し、マニュアルの改善につなげている。(知的系：入所) ⑥園独自の施設サービス自己評価により、年1回、全職員で提供するサービス内容等の自己評価を行い、第三者委員、オンブズマンの相談員に内容を説明すると共に、家族会に説明している。(知的系：入所)
2 経営改善、情報提供	1 重要な意思決定等について職員間の情報共有と意識付けの工夫	⑦毎朝、出勤職員全員で「朝の打ち合わせ」を行い、内容を「朝の打ち合わせ報告資料」にまとめている。また、「援助日誌」に支援内容を記録し、全職員が日誌を確認している。施設全体で情報を共有し、部署に拘らず、気付いたことや気になる点を伝え合う仕組みを作っている（毎朝の打ち合わせ終了後、全課長、主任間で再度、リスク事項等の点検、確認を実施し懸案の情報、課題を共有する）。職員が同じ方向を向き、自由な雰囲気大切に利用者主体のサービスを提供している。(知的系：入所・通所)

2 市民向け機関誌を作成し、障害者福祉に関し啓発活動の実施	⑧市民に施設機関誌（年6回発行）を通して、活動状況、自閉症者の障害特性、施設機能について、全国の自閉症者支援活動の紹介、成年後見制度等について社会環境の整備に向けた積極的な啓発活動に取り組んでいる。（知的系：入所）
-------------------------------	---

領域6 職員の資質向上の促進

1 本領域における指定基準、標準的なサービス内容の基準等

テーマ	指導監査基準、指定基準及び標準的なサービス内容の基準（標準的な基準）	根拠規定・通知等
職員の資質向上の促進	【取組み基準】 ○職員の適正配置 ・国指定基準に定める各職種別職員数の確保と基準数の夜勤職員の配置 ・夜勤者とは別に管理宿直者の配置 ○各施設の資格要件を満たした職員の配置 ○就業規則、非常勤職員就業規則、給与規程等の整備 ○職員研修 ・職員研修について具体的計画の作成 ・職員に対し研修機会の確保 ・研修報告書の作成	身障運営基準第16、20、38、39条他 知障運営基準第28、29、31条他 障施運営基準第11、12、35条 指定障施運営基準第4、42条 労働基準法 社会福祉施設における防火安全対策の強化（S62.9.18厚生省通知）

2 本領域における工夫している取組み等の事例

テーマ	工夫している取組みを取り上げる際の基本の考え方、着眼点	工夫している取組み等の事例（特に工夫して成果が表れているもの）
1 職員研修	1 職員研修の実施にあたって効果的な実施方法の採用 (1)他施設等との交換研修 (2)新任職員育成における指導者の設置 (3)外部専門家の活用	①他施設と協働して複数名の職員交換による相互の支援技術の確認・学習を行う「交換研修」を実施して、施設の機能や職員サービスの質向上など、実際の業務に反映している。（知的系：入所） ②新規採用職員には中堅の職員がトレーナーとして1対1で1年間かかわる仕組みをとっている。最初の1ヶ月はトレーナーと同じ業務につきその後は適時助言や指導を受けて業務を修得する。（身体系：入所） ③外部のスーパーバイザーを招き、全職員を対象に事例検討会研修を年6回開き、シフトに合わせて時間をずらし、同内容でイブニング研修も実施して助言、指導を受けている。（知的系：入所） （その他の事例） ④グループ系列の事業所内で職員交換研修を実施する。職員の要望

		があれば他事業所内での研修も実施している。(知的系：入所) ⑤ 新任職員にはエルダー制（先輩職員が新人に一人ずつ付き、1年間成長をサポートする）を採用する等、人材育成に積極的に取り組んでいる。(身体系：入所)
	2 非常勤職員までを対象とした研修計画の実施	⑥ 研修委員会により、階層別研修を計画・実施している。非常勤職員を含む全職員が対象の研修、新人職員向けの研修、非常勤職員向けの研修など、人権研修をはじめ社会的マナーから支援の専門研修まで幅広い内容で研修を企画している。研修終了後には、委員会で振り返りを行い、次の研修に活かすようにしている。(知的系：入所・通所)
	3 人材育成計画に職員育成方針を明示し、それに基づき研修を実施	⑦ 職員行動規範に期待する人材像を明示し、職員に専門性向上への意識付けに力を入れると共に、職員に複合施設の共通研修への参加を義務付けている。また、事業グループ毎にチームを編成し年度の活動目標を設定し、年度末の職員研修発表会で活動成果を発表する。複合施設の特徴を生かし、広い視野を持った人材の育成を目指している。(知的系：通所) (その他の事例) ⑧ 施設の人材育成計画には、「求められる職員像」として、管理職、指導的職員、中堅職員、新任職員の各階層別に研修課題、研修施策が策定され、研修が実施されている。(知的系：入所) ⑨ 人材育成計画については、職員一人ひとりの経験、能力に応じた役割、期待水準、研修事項計画等を盛り込んだ「職員個別育成プラン」を作成し、施設長が育成プランをもとに各職員と面接し、人材育成を行っている。(身体系：入所)
2 人事管理体制、職員処遇等	1 職員の意向把握、気軽に話し合える雰囲気作りなど働きやすい職場づくりの工夫	⑩ 面談（年2回）による意向調査や、職場内で気軽に話し合える雰囲気づくり、育児中の職員には勤務時間に配慮するなど離職率は低く安定して働きやすい職場になっている。(知的系：入所)
	2 目標管理制度の導入による職員のモチベーションの向上の工夫	⑪ 職員の目標管理と自己統制のマネジメントを促進することを目的に、目標管理制度を導入している。年度始めに職員一人ひとりが年間目標を設定し、業務の重点目標や達成方法、能力開発目標などを記述した目標管理シートを作成する。年度末に、本人と上司が面談して目標の達成状況を評価し、配属など法人の人事考課システムに活かしている。目標管理制度の導入による職員のモチベーションの高さが、正規職員の定着率の高さにつながっている。(知的系：入所) (その他の事例) ⑫ 正規職員、契約職員を含め全職員が年間目標を目標管理シートに記述し、年3回の管理者との面接を通して達成度を評価する仕組みを採用している。職員と管理者の面接により率直に意見を交わす場になり、職場の課題の共有、課題解決に向けた業務改善に取り組んでいる。(知的系：通所) ⑬ 「資質」「職務能力」「対人関係能力」など、自己の目標に添って2人の評価者に効果測定される仕組みになっており、自己の目標の実現とそれを評価されることにより、職員の意欲を高める仕組みとなっている。(知的系：通所)

領域7 日常生活支援

1 本領域における指定基準、標準的なサービス内容の基準等

テーマ	指導監査基準、指定基準及び標準的なサービス内容の基準（標準的な基準）	根拠規定・通知等
日常生活支援	【原則】 ○介護は利用者の心身の状況に応じ、利用者の自立の支援と日常生活の充実に資するよう適切な技術を持って行われなければならない。 ○食事 ・正当な理由が無く、食事の提供を拒んではならない。（施設入所支援を提供する場合） ・食事提供にあたり予め内容及び費用の説明を行い同意を得なければならない。 ・食事の内容は利用者の心身の状況及び嗜好を考慮し、適切な時間に提供を行う。利用者の年齢及び障害の特性に応じた適切な栄養量、内容を提供するため必要な栄養管理を行わなければならない。 ・調理は予め作成された献立従って行わなければならない。 ○入浴 ・適切な方法により利用者に入浴させ、又は清しきししなければならない。 ○排泄 ・利用者の心身の状況に応じ、適切な方法により排泄の自立について必要な援助を行わなければならない。 ・おむつを使用せざるを得ない利用者のおむつを適切に取り換えなければならない。 ○離床、着替え、整容等の支援 ・必要な支援を適切に行わなければならない。 ○健康管理 ・常に入所者の健康の状況に注意し、健康保持のための適切な措置を講じなければならない。 ・施設入所支援の利用者に対し、毎年2回以上定期的に健康診断を行わなければならない。 ○訓練 ・利用者の心身の状況に応じ、利用者の自立の支援と日常生活の充実に資するよう、適切な技術をもって訓練を行わなければならない。 ・自立訓練（機能訓練）、自立訓練（生活訓練）又は就労移行支援の提供にあたっては、利用者に対しその有する能力を活用することにより、自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、利用者の心身の特性に応じた必要な訓練を行わなければならない。 ○生産活動 ・生産活動の機会の提供にあたっては、地域の実情、製品及びサービスの需給状況等を考慮して行うように努めなければならない。 ・生産活動に従事する者の作業時間、作業量等が過重にならないように配慮しなければならない。 ・能率の向上が図られるよう利用者の障害の特性等を踏まえた工夫を行わなければならない。	障施運営基準第21、31条 指定障施運営基準第26、28、34、36条

	・生産活動を安全に行うために必要かつ適切な措置を講じなければならない。 ○工賃の支払い ・生産活動に従事している者に、生産活動に係る事業の収入から生産活動に係る事業に必要な経費を控除した額に相当する金額を工賃として支払わなければならない。 ○社会生活上の便宜の供与等 ・適宜利用者のためのレクリエーション活動を行うよう努めなければならない。 ・利用者が日常生活を営む上で必要な行政機関に対する手続き等について、その者又はその家族が行うことが困難である場合は、その者の同意を得て代わって行わなければならない。 ・常に利用者の家族との連携を図ると共に、利用者とその家族との交流等の機会を確保するよう努めなければならない。	
--	--	--

2 本領域における工夫している取組み等の事例

テーマ	工夫している取組みを取り上げる際の基本の考え方、着眼点	工夫している取組み等の事例（特に工夫して成果が表れているもの）
1 食事支援	1 利用者の状況に応じて食べやすい食事の提供と食事方法等の工夫 (1) 利用者一人ひとりの摂食機能に応じて食形態を用意すると共に食事時間、誤嚥防止等の工夫 (2) 嚥下機能低下を防ぐための食事前の口の運動等の取組み	① 食事は利用者の特性に応じて、常食やエネルギー制限食、たんぱく制限食、低残さ食などの食種や一口大、刻み、ペースト食などの食形態を用意し、「利用者食事形態票」で内容をまとめている。利用者全員が歯科医の摂食機能診断を受け、誤嚥を防止し適切な食事を提供できるようしている。（知的系：入所） ② 家族の確認を得て特別食カードを作成し、摂食機能に応じた食形態、除去食、アレルギー食が提供されている。理学療法士の指導による摂食訓練や個人のペースに合わせて食事時間をずらすなどの対応をしている。（知的系：通所） ③ 嚥下機能低下を防ぐため、食事前に口の運動や歌を歌うことが実施されている。利用者の嚥下状態にあわせ、素材を変えず軟らかくする、パサツキをなくすなどの工夫をした軟菜食が提供されている。「食事嗜好調査」を実施し医療食生活担当会で検討している。（知的系：入所） （その他の事例） ④ 嚥下困難な利用者向けの介護食として、口どけ食を考案し、筋力低下やじゅくそう予防等に高い効果をあげている。（知的系：入所） ⑤ 食事の提供においては、5種類のカロリー分類に加え、貧血食等の対応をしている。また、6種類の食形態を基本に、利用者一人ひとりの状況を捉え、個別の食事提供をしている。（身体系：入所） ⑥ 栄養士2名が連携し、食への取り組みを行っている。それぞれの疾患に応じて、4種類の食種（常食・減塩食・糖尿食・腎臓食）と、5種類の食形態（普通食・一口大食・刻み食・極刻み食・ミキサー食）にて食事を提供している。食種ごとに色分けした献立表を掲示し、トレイも色分けしている。（身体系：入所）

	2 ゆとりある食事時間の確保	⑦食事時間は、昼・夕食時に1時間半のゆとりをとり、利用者個々のペースに合わせてゆっくりと食事ができるよう配慮している。(知的系：入所)
	3 利用者の意見の反映や食事アンケート調査等による献立の工夫	⑧利用者代表が給食会議に参加することにより利用者の意見を食事に反映できるようにしている(身体系：入所) ⑨毎日の食事は週1回以上、選択メニューを実施している。必要に応じて自助食器の使用や高さ調整の台を設置し、利用者が自分で食事ができるように工夫している。年5回開催される給食委員会には利用者代表が参加している。(知的系：入所) ⑩食事の提供は、個々の利用者に合わせて食事形態を決め、嗜好により食事の内容が偏りがちな方には代替食を提供し、栄養量の確保に努めている。週1回(毎週金曜日)の夕食に「肉か魚」の選択メニューを取り入れ、月に2回「リクエストメニュー」の日を設け、食への楽しみにつながるよう工夫している。(知的系：入所) (その他の事例) ⑪昼食時には副菜の選択(3品)を実施しており、特別食の方についてはその場で刻み食の対応をしている。(身体系：入所)
	4 食事を通じて家族参加、社会性の確保を目指す工夫	⑫バイキングメニューを活用し、食べることに着目して、食育、家族再統合、社会性確保などの支援を行っている。 寮ごとに実施されているバイキングでは、手作りにこだわり、利用者一人ひとりがアンケートであげた「自分が一番食べたいもの」を必ずメニューに盛り込み、子どもたちの楽しみの一つとなっている。ふだん学園にあまり足を運ばない家族も参加することが多く、家族の90%が参加する寮もあり、家族との交流を図る良い機会となっている。家族と共に食事をする、自分で必要な量を盛り付けるなどするなかで、食べ方や食事のマナーを学ぶ良い機会となっている。(知的系：入所)
2 入浴支援	1 毎日の入浴を基本とし、利用者の状況に応じた時間帯の入浴の工夫	⑬入浴は毎日、実施している。夕食前と夕食後の時間帯に利用者の希望に応じて入浴できるよう対応している。浴室にはシャワーチェアや介護マットを置き、安全面に配慮している。一般浴槽で支援が困難な場合には、機械浴槽を使用して、入浴の支援を行っている。(知的系：入所) (その他の事例) ⑭毎日の入浴を基本とし、介助の必要な利用者は夕食前に、その他の利用者は夕食後に利用できるように配慮し、余裕を持って入浴できるようにしている。(知的系：入所) ⑮同性介助を原則として、入浴は利用者のペースで入れるように午前、午後、夜と三部構成で入浴時間が設けられている。個人風呂が設置され、利用者の要望や状況によって対応している。(知的系：入所)
3 排泄支援	1 定時の排泄誘導ではなく、本人からのサインによる支援	⑯定時の排泄誘導ではなく、本人の表情や態度からサインを読み取って行うようにしている。介助開始前に本人の意思を確認して支援に入るよう配慮している。(知的系：通所)

4 健康管理 服薬管理	1 口腔衛生、摂食の改善など口腔ケアを共同して取り組む工夫	⑰口腔ケアに力をいれており、歯科医と連携して口腔ケアアセスメント、トレーニング及びモニタリングを行い、口腔衛生だけでなく、発声や咀嚼、摂食の改善に取り組んでいる。利用者を5グループに分け、月1回のモニタリングの実施、6カ月毎に成果を評価している。食事の前に口腔体操の実施、口腔ケア機能アセスメントでは利用者全員の口腔ケアの問題点と対策を明確にし、職員全員で取り組む意識を持ってしている。また、口腔ケアについて家族会の中で話をし、家庭とのケアの共有を図っている。 (身体系：通所)
	2 看護師の巡回による利用者の健康管理	⑱看護師が1日3回、各寮を巡回し利用者の健康状態の把握を行っている。(知的系：入所)
	3 服薬事故を未然に防止するための工夫	⑲利用者の服薬管理を確実にを行うため、服薬の手順は「与薬システムの確認事項」に従い、5段階の手順を職員2人で実施する事を基本としている。17項目からなる与薬チェック表、検温表、排泄チェック表等を用いて利用者の詳細な状態把握に努め、服薬事故の件数を減らした実績がある。(知的系：入所) (その他の事例) ⑳服薬事故を未然に防止する取り組みとして、職員意識を高めるため「クスリハット」を作成し、服薬方法から処方、看護師によるダブルチェックなどの流れを見直し、各課に周知すると共に掲示している。(知的系：入所)
5 日中活動 支援	1 利用者個々のニーズに応じて、日中活動の内容、編成等の工夫 (1)作業だけにとらわれない班編成と参加方法の工夫 (2)多彩なレクリエーションプログラムと個別参加、全体参加プログラムの実施 (3)企画段階から利用者が関わるよう支援	(21)日中活動は、農業・陶器製造を行う「農耕・陶芸班」、ペットボトルやアルミ缶などの回収・分別を行う「リサイクル班」、自動車部品等の組み立てを行う「外注班」、作業分室では、紙漉きや陶芸品の販売を行う班など、いくつかの作業班に分かれ、活動を実施している。また、作業だけにとらわれず、歩行練習やマッサージ・書道・絵画など、利用者の障害特性に合わせ個別のプログラムを実施する「アクティブ班」があり、それぞれの作業班ごとに利用者の状況や意向に沿った日中活動を実施している。 日中活動の参加は、利用者から直接要望を聴いて決定するほか、意思表示困難な利用者に対しては、各作業班を可能な限り体験してもらい、その時の表情や行動などを把握し、家族の意向を聴き取るなどして総合的に判断し、決定することとしている。(知的系：入所) (22)レクリエーションはゲームやカラオケ、書道、園芸など多彩なプログラムが用意されており、月に1回は音楽療法士が訪問し指導している。利用者の個々のニーズに応じて利用者と職員がマンツーマンで行う個別プログラムと利用者全員が参加する全体プログラムに分けて実施している。(身体系：通所) (23)利用者の日中活動については利用者の希望をうかがい、意向を大切にしてグループ分けを行っている。活動は10グループにて行い、ボランティアや理学療法士、作業療法士も加わっている。バスハイクや公用車外出、近隣への外出や買い物等の外出支援も実

		施している。グループ活動、外出、余暇活動の場において、職員が考えたサービスを提供するのではなく、企画段階から利用者が関わっていくことができるよう支援している。(身体系：入所) (その他の事例) (24)日中活動が困難になった方の介護予防支援として、レクリエーションワーカー（ボランティア）による出前レク、絵手紙、裁縫等の活動を取り入れ、利用者の日常生活の充実を図っている。(知的系：入所)
	2 利用者の工賃アップや作業幅の拡大、就労意欲を高める工夫	(25)賃金評価表を活用し、利用者の作業能力を詳細に把握し、利用者一人ひとりの個別作業支援を実現している。県の工賃アップ推進プランに応募し、パン工場の売り上げ50%増を達成した。毎月職員会議で利用者の能力に応じた作業のあり方を話し合い、一人ひとりの工賃アップについて検討している。(知的系：通所) (26)一般人の就労訓練パートナー（有償ボランティア）が職員と協働で利用者の作業支援を行っており、一般の人と作業することで、作業室を企業に近い雰囲気にと共に、作業の幅が広がっている。就労訓練パートナーは作業だけでなく、身だしなみや社会ルールなども必要に応じて声掛けている。((就労移行支援・障害者相談支援)
6 地域生活移行・継続支援	1 地域生活移行に向けた自立生活の体験機会の設定	(27)グループホームへの移行意欲を向上させるために、施設内に2Kアパートの一室をイメージした宿泊訓練室で、利用者が食材の買い出しや自炊など、自立生活を想定した生活体験の機会を設定し、食材買い出しや自炊など具体定期実践を通してグループホーム移行への意欲向上を図る工夫をしている。(知的系：入所) (28)自立生活訓練棟で6ヶ月間の自立生活訓練を行い、地域の道路清掃への参加、スーパー等へ買い物、食事作りを行うなどの体験が実施され、地域社会での生活に適應できるよう支援が行われている。(知的系：入所)
	2 地域生活への移行を想定した居住スペースの設計、整備	(29)居住スペースは地域生活への移行を想定し、4～7人構成の小規模ユニットとして、キッチンや洗面所・トイレ・浴室を完備したDK・LDK（ダイニングキッチン又はリビング+ダイニングキッチン）タイプで、グループホームをイメージした構造設計となっている。また、ガイドヘルプを導入した外出支援を通じ、利用者の生活能力向上も図っている。(知的系：入所)
	3 利用者のニーズや障害を考慮し、地域生活移行へのプログラムの用意	(30)利用者本人が地域社会の中で目標とする生活やより豊かな生活を築いていくための「社会生活力プログラム」として、中途障害者向けと先天性若年障害者向けにそれぞれ4つのプログラムを用意し、利用者のニーズや障害を考慮した個別プログラムを実施している。具体的には、公共交通機関の利用（移動プログラム）、買い物・調理実習・洗濯等（テーマ学習）、施設見学、コミュニケーション訓練などのプログラムを組み合わせ、地域生活移行に向け、個々の利用者ニーズをふまえたサービスを提供している。退所時

		にフォローアッププログラムを作成し、退所してからおよそ 1 ヶ月が経過した時期に、退所後の居宅に職員が訪問し、援助計画の実施状況や生活環境を確認している。新たなニーズが生じた場合には、関係機関との調整も行い、地域生活への移行が円滑に行えるよう取り組んでいる。(身体系：入所)
--	--	--

参考資料 1

障害福祉における福祉サービス第三者評価結果で提案されている共通的な 「改善すべき事項、工夫や改善が望まれる点」等の内容 (H17～H23.3までの評価結果報告書)

区 分	評価結果において、受審した複数施設に共通して提案されている「改善すべき事項、工夫や改善が望まれる点」
■サービスマネジメントシステム	1 事故防止対策の検討と職員への周知徹底 ○事故防止チェックリストの作成と危機(安全)管理体制の構築 ○ヒヤリハット事例の分析と日常業務への反映 2 サービス支援マニュアルの整備とケアの標準化の推進 ○職員全員が活用しやすいマニュアルの整備とケアの標準化 ○生活介護に関するマニュアルの整備とサービスの標準化 ○未作成分野での個別マニュアルの作成と職員への周知確認 ○既存マニュアルの見直しと共有化 3 自己評価方法の改善と結果の公表 ○自己評価の過程に第三者が参加する等の自己評価方法の改善 ○自己評価結果の公表
■意向の尊重と自立生活への支援	4 障害特性に着目し、利用者の権利擁護や意向を反映できる機会を設定し、反映する取組の実施 ○権利擁護ネットワークのオンブズパーソン導入を図り、権利擁護と必要な提言を受ける。 5 個別支援計画の作成・見直しに利用者・家族の積極的な意見・要望の反映 ○作成・見直しに利用者・家族の参加 ○利用者・家族の満足度を定期的に把握し、サービス向上につなげる取組み ○施設運営全体に関する定期的な満足度調査の実施 6 個別対応を重視した日中活動の工夫、充実 ○日中活動は利用者一人ひとりの目標を達成するために実施するものであり、個々の利用者への個別対応の要請を可能とする日中活動の工夫 ○高齢者と若年者が混在する日中活動において、高齢者の身体上の機能維持や生きがい感を持てるような内容等の検討 7 利用者の地域生活移行への支援の推進 ○重度障害者にあっても施設における地域生活移行を進めるプランづくり ○グループホーム・ケアホーム職員への研修の充実 ○地域生活移行のための実践的マニュアルの整備 ○ケアホームの防災対策のための地域での見守り体制の構築

■人材育成と研修計画、職場環境の改善	8 職員配置の工夫、改善 ○職員の定着率を高めるため組織全体で改善の取り組み 9 優れた福祉人材の確保・育成と職場環境の改善の取り組み ○職員に期待される役割や人材育成の方法などを明確にした人材育成計画の策定 ○施設において職員一人ひとりをサポートするスーパービジョン体制を強化 ○内部研修や外部研修を、階層や職種に分けて整理し、体系的な研修計画を策定 ○新人職員、非常勤職員までにも各種業務マニュアルを活用した研修 ○職員のモチベーションアップへの取り組みの充実 ・職員の目標達成度を定期的に評価する体制づくり等 10 地域との交流を進め、地域住民の障害者への理解と、安全性の確保の推進 ○地域に向けた取り組みや地域団体との交流の活発化により地域住民の障害者への理解を深める ○地域との協力体制強化により安全性の確保
---------------------------	---

神奈川県における福祉サービス第三者評価事業の概要

1 趣 旨

- 社会福祉基礎構造改革により改正・制定された社会福祉法に新たに位置づけられた第78条（福祉サービスの質の向上のための措置等）に基づき実施されます。
- 福祉サービス第三者評価とは、事業者及び利用者以外の公正・中立な第三者機関が評価調査表を用いて調査を行い、事業者の提供する福祉サービスを、専門的かつ客観的な立場から総合的に評価し、その結果を公表するものです。
- その目的は、福祉サービス事業者のサービスの質の向上への取組みを促進すると共に、利用者のサービス選択を支援することです。

2 福祉サービス第三者評価事業の推進組織

かながわ福祉サービス第三者評価推進機構は、国の指針（平成16年5月）に基づき神奈川県における第三者評価を推進するための中核的組織として設立されました（平成16年6月設立）。推進機構は設立以来、民間の任意団体として、運営において県から支援を受け、県と協働して第三者評価を推進してきましたが、平成22年3月末で、社会福祉法人 神奈川県社会福祉協議会にその事務事業を移管しました。22年4月からは、神奈川県社会福祉協議会が第三者評価推進機構を設置、運営し、県と協働して第三者評価を普及、推進しています。

（1）推進機構の役割

- ①第三者評価機関の認証及び取消
- ②評価調査者の養成研修
- ③第三者評価結果の公表
- ④第三者評価の普及啓発
- ⑤第三者評価内容、評価手法等の研究、情報交換
- ⑥第三者評価結果の苦情解決
- ⑦第三者評価機関相互の連携
- ⑧その他、第三者評価の推進に必要な事業

（2）推進機構の組織

○推進機構運営委員会の設置

公正・中立性が求められる事項及び事業推進に必要な事項を審査、審議

県社協会長が選任、委嘱する委員10人で組織する

- 審査、審議を分担するため専門部会を設置 企画・認証審査等部会、養成研修部会、障害者グループホーム等第三者評価部会、評価結果苦情解決部会

3 福祉サービス第三者評価事業の経過

（1）第三者評価機関の設立認証

平成16年以来、24機関の設立認証（うち6機関は活動終了）、現在18機関が活動中

（2）評価調査者の養成、登録 552名（H23.4現在）

年 度	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	合 計
新規登録者数	140	171	122	89	85	80	49	736
登録更新者数				84/140	114/171	91/121	133/173	
年度末登録者数	140	311	433	466	494	543	552	552

(3) 評価結果公表件数の推移

区分	平成 17 年度			平成 18 年度			平成 19 年度			平成 20 年度			平成 21 年度			平成 22 年度				累計
	横浜	川崎	県域	横浜	川崎	県域	横浜	川崎	県域	横浜	川崎	県域	横浜	川崎	県域	横浜	川崎	相模原	県域	
高齢福祉	12	0	15	22	0	5	7	0	2	12 (3)	3	2	4 (3)	0	2 (1)	13 (8)	0	0	6	105 (16)
障害福祉	0	0	9	6	0	3	1	1	1	1	5	7 (1)	0	3	6 (2)	1	1	1	19	65 (3)
児童福祉	3	0	0	38	15	10	71 (2)	31	15	98 (11)	25	9	60 (22)	20 (1)	12 (1)	63 (19)	32 (15)	4	8 (1)	514 (72)
(保育所)	3	0	0	38	15	10	65 (2)	31	15	88 (11)	25	9	56 (19)	20 (1)	11 (1)	58 (16)	32 (15)	3	8 (1)	487 (66)
保護	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
小計	15	0	24	66	15	18	81 (2)	32	18	112 (14)	33	18 (1)	64 (25)	23 (1)	20 (4)	77 (27)	33 (15)	5	33 (2)	687 (91)
合計	39			99			131(2)			163(15)			107(30)			148(44)				

※分野別の主な施設の受審件数と2回目以上の件数

* () 内は 2 回目以上の受審件数

全体 687 件のうち、2 回目以上は 91 件

①高齢： 105 件（特養 65 件：2 回目 11 件、老健 29 件：2 回目 5 件）

②障害： 65 件（2 回目 3 件）

③児童： 514 件（保育所 487 件：2 回目以上 66 件）

④保護： 3 件

(4) 評価項目の策定等

①推進機構・評価項目策定ガイドラインの作成（5 種類：母子生活支援施設、情緒障害児短期治療施設、児童館、高齢・障害分野、婦人保護分野）（平成 20 年 3 月）

②障害者グループホーム等第三者評価項目の策定（平成 23 年 2 月）

障害福祉における福祉サービス第三者評価結果から
工夫している取組事例等の紹介
平成 24 年 2 月

社会福祉法人 神奈川県社会福祉協議会
かながわ福祉サービス第三者評価推進機構

〒221-0844 横浜市神奈川区沢渡 4-2 県社会福祉会館 3 階

電話 045(290)7432 FAX 045(313)0737

メール daisansya@knsyk.jp

かながわ福祉サービス第三者評価推進機構は、国指針及び神奈川県第三者評価推進要綱に基づき神奈川県における第三者評価の中核的推進組織として、社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会が設置、運営しており、県と協働して、第三者評価を推進しています。

障害福祉における福祉サービス第三者評価結果からの工夫している取組み紹介事例一覧

領域 1 人権の尊重

(ページは紹介冊子のページ番号、事例の番号は紹介冊子の同事例の番号を示す)

テーマ	工夫している取組みの基本の考え方、着眼点	工夫している取組み等の事例（特に工夫して成果が表れているもの）
1 人権尊重 と虐待・体罰・人権侵害等の防止	1 職員の人権意識・サービス提供の日常的な点検と目標の共有化（p 4）	①人権意識の向上に向け日常的な点検に取り組む事例 ②人権侵害行為等に関する職員研修と自己点検の実施の事例 ③暴力から心と体を守るための教育プログラムの実施事例 ④人権尊重の施設信条を全職員で毎朝唱和し意識を高める事例
	2 人権侵害行為の禁止方針の明確化と職員周知の工夫（p 5）	⑤体罰行為を一切禁止し、掲示や施設内パソコンで周知する事例 ⑥施設独自の「身体的拘束等廃止マニュアル」を作成している事例
	3 人権擁護に関する身近な相談活動の実施（p 5）	⑦オンブズパーソンの来訪を月1回設定して、利用者から意向・要望を汲み取っている事例 ⑧毎月オンブズパーソンが訪問し利用者の意見代弁を行う事例
	4 利用者の権利尊重のための独自の仕組みづくり（p 5）	⑨利用者権利の尊重に向けたサービス管理システム相互の検証とチェックを行う事例 ⑩毎月の「居住者会議」で利用者から直接、要望や意見を受ける機会を確保している事例
2 プライバシー、個人情報の保護等	1 利用者のプライバシーの確保、個人情報保護の仕組みの整備（p 5）	⑪利用者不在時の居室入室方法に工夫している事例 ⑫入浴、排泄、衣類着脱は同性介助の完全実施の事例

領域 2 意向の尊重と自立生活への支援に向けたサービス提供

テーマ	工夫している取組みの基本の考え方、着眼点	工夫している取組み等の事例（特に工夫して成果が表れているもの）
1 個別支援計画の策定、見直し	1 利用者の思いや望む暮らしの実現に向けた支援計画づくり（p 7）	①利用者に対する個別支援計画の説明、合意方法の工夫と共に、本人が自ら計画内容を立案することを支援している事例 ②「ケア重視型」「独立型」「ケア自己管理型」「自立支援型」の4種6ユニットのリビングケア体制を実施している事例
	2 利用者・保護者との合意を目指す支援計画づくり（p 7）	③看護職員が利用者の状態を把握し、利用者と一緒に個別支援計画を作成している事例 ④居住者一人ひとりの食事・排泄・入浴等13の項目にわたる「個人別介助マニュアル」を作成し、介助方法を定めている事例
	3 定期的モニタリングの充実と実績評価の共有（p 7～8）	⑤毎日の活動日誌と毎月のスタッフ会議録、個々のケース記録等により、利用者に応じた支援計画の見直しを行う事例 ⑥ケース総括表に年度ごとの個別支援計画に対する実績と中期的課題等を記述し、次年度の支援計画を明記している事例

2 本人の意 向の尊重、 満足度向 上	1 利用者意見・要望の把握方法等 の工夫（p 8）	⑦全利用者に一人ずつ担当職員がつき、利用者の個別面談、相談 機会を毎日午後4時から実施している事例 ⑧フロア毎に利用者の自治会があり、利用者の主体的な取組みを 職員がサポートしている事例 ⑨定期的なオンブズマンの訪問や月一回の「利用者自治会」によ り、利用者の思いを受け止める事例 ⑩毎月、家族に「生活支援サービス報告書」を送付し、利用者情 報の共有化を図っている事例 ⑪利用者ごとに2名のケース担当職員を配置し、利用者がなんでも 相談でき、意見を言える関係づくりを行う事例 ⑫利用者の意向の把握や不正防止策について、様々な方法により 取り組んでいる事例
---------------------------------	------------------------------	--

領域3 サービスマネジメントシステムの確立

テーマ	工夫している取組みの基本の考え方、着眼点	工夫している取組み等の事例（特に工夫して成果が表れているもの）
1 苦情解決	1 苦情や要望を申し出やすい環境 づくり（p 11）	①開設以来、ピアカウンセラーが訪問し、相談を受けるとともに、 オンブズパーソンへは、Eメールでも相談できる事例 ②第三者委員が、毎月、園を訪れる他、オンブズマンの相談員も 月に1回訪れている事例
	2 利用者の意見や苦情を積極的に 把握する（p 11）	③生活支援担当職員が利用者の要望・苦情を毎日確認するほか、 第三者委員が定期的に訪問し、相談に応じている事例 ④利用者が自由に要望を申し出る体制と共に、法人のサービス向 上委員会により積極的に苦情や要望を把握している事例
	3 苦情解決第三者委員の活用方法 （p 11）	⑤第三者委員を苦情解決だけでなく、施設運営への助言などに活 用している事例
2 事故防止安 全管理対策	1 事故、ヒヤリハットの未然防止 のための日常的な対応の改善 （p 11～12）	⑥ヒヤリ、ハット情報の迅速な収集と事故報告がしやすい体制を 作っている事例 ⑦ヒヤリハットの集計分析結果を基に、利用者の個別リスクを把 握し、リスク管理を徹底している事例
3 施設設備、 機器の整 備	1 利用者の ADL に合わせて対応 できるよう各種福祉備品の充実 （p 12）	⑧利用者のADLに合わせた対応が可能となるよう設備を整備して いる事例 ⑨利用者の身体状況に応じて、居室を改修している事例
	2 地域生活移行に向けた施設整備 等の工夫（p 12）	⑩地域生活への移行を想定し居住スペースを設計している事例 ⑪自立生活を想定した生活体験の機会を設定し、実践を通してグ ループホーム移行への意欲向上を図っている事例
4 生活支援 マニュアル の整備	1 各種マニュアルの定期的見直し のためのチェックシステムの整 備（p 12）	⑫サービスマニュアルと提供の実態にずれが生じていないかの 検証のためのチェックシステムを整備している事例
5 感染症対 策（衛生管理）	1 発生予防に向けての対策等の共 有と衛生面の工夫（p 12） ①手洗い、清潔への工夫、充実	⑬施設内感染の可能性がある16種類を網羅する感染症マニュアル を作成し、情報を共有している事例 ⑭浴室、トイレには暖かいタオルを常時用意している事例

6 防災、緊急 時対応	1 防災訓練、避難訓練の工夫、充 実（p 13）	⑮内部研修にて、護身術を学び、不測の事態にも対処できる危機 管理の取組みを行っている事例 ⑯利用者の夜間避難訓練を実施している事例
	2 施設における救命・救急体制の 工夫、充実（p 13）	⑰職員による応急措置の資格取得と施設で救命講習の実施事例 ⑱利用者各人の「災害時個人カード」がファイルされ、緊急時に どの職員でも適切な対応がとれるように準備している事例 ⑲看護職員の勤務を24時間体制としている事例

領域4 地域との交流・連携

テーマ	工夫している取組みの基本の考 え方、着眼点	工夫している取組み等の事例（特に工夫して成果が表れているもの）
地 域 と の 交 流 ・ 連 携	1 中・高校生、大人までのボラン ティアの積極的受け入れと小学 生向け教育体験プログラムの実 施（p 14）	①ボランティア室を設置し、ボランティア活動が活発に行われる よう取り組んでいる事例
	2 必要なボランティアを自ら育成 する取組みの実施（p 14）	②ガイドヘルパーの養成研修を実施し、ガイドヘルプボランティ アの確保に取り組んでいる事例
	3 施設機能、専門性を生かした地 域福祉への貢献活動の実施 （p 14）	③「自閉症連続勉強会」の開催、自閉症児親の会のボランティア の受け入れ等、地域の拠点の役割発揮している事例 ④相談窓口を設置し来所・訪問相談事業への取組み、出前講座 の実施など地域福祉の取組みを推進している事例 ⑤地域住民を対象に発達障害、嚥下障害の研修を開催する事例
	4 地域交流の推進により、施設や 障害者理解の促進（p 14～15）	⑥施設行事への地域住民の参加働きかけ、利用者と職員による通 学路の掃除、雪かきなど地域との交流に力を入れている事例 ⑦「成年後見地域啓発研修」の開催、相談事業など、施設機能の 地域開放と共に施設理解の促進を図っている事例 ⑧自閉症療育講座の開催、自閉症に関する書籍、ビデオテープを 市民に貸し出している事例 ⑨強度行動障害や感染症について公開講座を開催し、地域の施設 職員や関係機関が参加できる場を提供している事例

領域5 運営上の透明性の確保と継続性

テーマ	工夫している取組みの考 え方、着眼点	工夫している取組み等の事例（特に工夫して成果が表れているもの）
-----	-----------------------	---------------------------------

1 自己評価等の実施及び説明責任	1 職員参加による自己評価結果を、業務改善等に向け活かす工夫(p16)	①自己評価、利用者評価等を同時に行い、課題解決、改善までの工程を明示している事例 ②業務の振り返りを定期的に行い、職員は月次報告の中で支援内容の見直しと、次の支援につなげている事例 ③職員の自己評価結果を人権擁護委員会で分析、検討し、評価の総括と評価結果の開示を行う事例 ④職員相互が自己評価を実施する仕組みを構築し、評価結果は、理事会、家族会においても報告、説明される事例 ⑤職員は、年2回、自己評価すると共に、インシデントレポートなどをもとにしてマニュアルの改善につなげている事例 ⑥年1回、全職員でサービス内容等の自己評価を行い、第三者委員、オンブズマンの相談員に内容を説明する事例
2 経営改善、情報提供	1 重要な意思決定等について職員間の情報共有と意識付けの工夫 (p16)	⑦毎朝の打ち合わせを実施し、施設全体で情報を共有し、部署に拘らず、気付いたことを伝え合う仕組みを作っている事例
	2 市民向け機関誌を作成し、障害者福祉に関し啓発活動の実施 (p17)	⑧施設機関誌を通して、自閉症者の障害特性、社会環境整備などについて、積極的な啓発活動に取り組んでいる事例

領域6 職員の資質向上の促進

テーマ	工夫している取り組みの考え方、着眼点	工夫している取り組み等の事例（特に工夫して成果が表れているもの）
1 職員研修	1 職員研修の実施にあたって効果的な実施方法の採用 (p17~18)	①他施設と協働して、相互の支援技術の確認・学習を行う「交換研修」を実施している事例 ②新規採用職員には中堅の職員がトレーナーとして1対1で1年間かわる仕組みをとっている事例 ③外部のスーパーバイザーを招き、全職員を対象にシフトに合わせて事例検討会研修を開催している事例 ④グループ系列の事業所内で職員交換研修を実施する事例 ⑤新任職員にはエルダー制を採用する等、人材育成に積極的に取り組んでいる事例
	2 非常勤職員までを対象とした研修計画の実施 (p18)	⑥全職員を対象とする研修、新人職員向け、非常勤職員向けの研修など幅広い内容で研修を実施している事例
	3 人材育成計画に職員育成方針を明示し、それに基づき取り組みを実施 (p18)	⑦事業グループ毎にチームを編成し年度の活動目標を設定し、年度末の職員研修発表会で活動成果を発表する事例 ⑧人材育成計画には、「求められる職員像」として各階層別に研修課題、研修施策が策定され、研修が実施される事例 ⑨職員一人ひとりの経験、能力に応じた役割、期待水準等を盛り込んだ「職員個別育成プラン」を作成し人材育成を行う事例

2 人 事 管 理 体制、職員 処遇等	1 職員の意向把握、気軽に話し合える雰囲気作りなど働きやすい職場づくりの工夫（p 18）	⑩面談による意向調査や、職場内で気軽に話し合える雰囲気づくりなど、安定して働きやすい職場づくりの事例
	2 目標管理制度の導入による職員のモチベーションの向上の工夫（p 18）	⑪目標管理制度の導入により、職員のモチベーションの維持に効果を発揮している事例 ⑫正規職員、契約職員を含め全職員が年間目標を目標管理シートに記述し、管理者との面接により意見交換している事例 ⑬「職務能力」「対人関係能力」など、自己の目標に添って2人の評価者の効果測定を通して、職員の意欲を高める事例

領域 7 日常生活支援

テーマ	工夫している取組みの基本の考え方、着眼点	工夫している取組み等の事例（特に工夫して成果が表れているもの）
1 食事支援	1 利用者の状況に応じて食べやすい食事の提供と食事方法等の工夫（p 20）	①利用者一人ひとりの摂食機能に応じて食形態を用意すると共に食事時間、誤嚥防止等の工夫をしている事例 ②利用者の特別食カードを作成し、摂食機能に応じた食形態、除去食、アレルギー食を提供している事例 ③嚥下機能低下を防ぐための食事前の口の運動等の取組みを行っている事例 ④嚥下困難な利用者向けの介護食として、口どけ食を考案し、提供している事例 ⑤食事は、5種類のカロリー分類に加え、6種類の食形態を基本に、利用者一人ひとりの状況を捉えて提供をしている事例 ⑥疾患に応じて、4種類の食種と、5種類の食形態を用意し、食種ごとに色分けした献立表、トレイ使用している事例
	2 ゆとりある食事時間の確保（p 21）	⑦食事時間は、昼・夕食時に1時間半のゆとりをとっている事例
	3 利用者の意見の反映や食事アンケート調査等による献立の工夫（p 21）	⑧利用者代表が給食会議に参加し、利用者の意見を食事に反映できようとしている事例 ⑨毎日の食事は週1回以上、選択メニューを実施し、自助食器の使用など、自分で食事ができるようしている事例 ⑩週1回「肉か魚」の選択メニューを取り入れ、月に2回「リクエストメニュー」の日を設け食への楽しみを工夫している事例 ⑪昼食時には副菜の選択（3品）を実施している事例
	4 食事を通じて家族参加、社会性の確保を目指す工夫（p 21）	⑫バイキングメニューを活用し、食べることに着目して、食育、家族再統合、社会性確保などの支援を行っている事例

2 入浴支援	1 毎日の入浴を基本とし、利用者の状況に応じた入浴時間帯の工夫（p 2 1）	⑬入浴は毎日、実施し、夕食前と夕食後の時間帯に利用者の希望に応じて入浴できるよう対応している事例 ⑭毎日の入浴を基本とし、介助の必要な利用者は夕食前に、その他の利用者は夕食後に利用できるようにしている事例 ⑮同性介助を原則として、入浴は利用者のペースで入れるように午前、午後、夜と三部構成で入浴時間が設けられている事例
3 排泄支援	1 定時の排泄誘導ではなく、本人からのサインによる支援（p21）	⑯定時の排泄誘導ではなく、本人の表情や態度からサインを読み取って行うようにしている事例
4 健康管理 服薬管理	1 口腔衛生、摂食の改善など口腔ケアを共同して取り組む工夫（p 2 2）	⑰歯科医と連携して口腔ケアアセスメント、トレーニング及びモニタリングを行い、発声や咀嚼の改善に取り組んでいる事例
	2 看護師の巡回による利用者の健康管理（p 2 2）	⑱看護師が各寮を巡回し利用者の健康状態の把握を行っている事例
	3 服薬事故を未然に防止するための工夫（p 2 2）	⑲服薬の手順は「与薬システムの確認事項」に従い、5段階の手順を職員2人で実施する事を基本とし、事故防止を行う事例 ⑳「クスリハット」を作成し、服薬方法から処方、看護師によるダブルチェックなどの流れを見直し、周知している事例
5 日 中 活 動 支援	1 利用者個々のニーズに応じて、日中活動の内容、編成等の工夫（p 2 2～2 3）	(21) 作業班に分かれ、活動を実施するほか、作業だけにとらわれず、障害特性に合わせ個別のプログラムを実施している事例 (22) レクリエーションは多彩なプログラムが用意されており、月に1回は音楽療法士が訪問し指導している事例 (23) グループ活動、外出、余暇活動の場において、企画段階から利用者が関わっていくことができるよう支援している事例 (24) 日中活動が困難になった方の介護予防支援として、出前レク、絵手紙、裁縫等の活動を取り入れている事例
	2 利用者の工賃アップや作業幅の拡大、就労意欲を高める工夫（p 2 3）	(25) 賃金評価表を活用し、利用者の作業能力を詳細に把握し、利用者一人ひとりの個別作業支援を実現している事例 (26) 一般人の就労訓練パートナーが職員と協働で利用者の作業支援を行い、作業の幅を広げている事例
6 地 域 生 活 移行・継続 支援	1 地域生活移行に向けた自立生活の体験機会の設定（p 2 3）	(27) 宿泊訓練室で、自立生活を想定した生活体験の機会を設定し、グループホーム移行への意欲向上を図っている事例 (28) 自立生活訓練棟で、スーパー等へ買い物、食事作りなどの体験が実施され、地域社会の生活に適應できるよう支援する事例
	2 地域生活への移行を想定した居住スペースの設計、整備（p23）	(29) 地域生活への移行を想定し、居住スペースはグループホームをイメージした構造設計となっている事例
	3 利用者のニーズや障害に応じた地域生活移行のプログラム作成（p 2 3）	(30) 地域社会の中でより豊かな生活を築くための「社会生活力プログラム」として、中途障害者向けと先天性若年障害者向けにそれぞれ4つのプログラムを用意し実践している事例