

平成 29 年度 厚生労働科学研究費補助金 障害者政策総合研究事業（身体・知的等障害分野）
「障害児支援のサービスの質を向上させるための第三者評価方法の開発に関する研究」
分担研究報告書

障害児に関わるサービス評価の内容分析と評価項目の検討

研究分担者	小澤 温	（筑波大学・人間系 教授）
研究協力者	大塚 栄子	（千葉県リハビリテーションセンター 作業療法士）
	加藤 翼	（新宿区立子ども総合センター 理学療法士）
	関 剛規	（国立障害者リハビリテーションセンター 教官）
	中澤 若菜	（神奈川県リハビリテーション病院 社会福祉士）
	庭野 ますみ	（東京都立北療育医療センター 理学療法士）
	平田 真基	（NPO 法人 ほっとプラス 事務局長）
	山本 智美	（さいたま市社会福祉事業団 作業療法士）

【研究要旨】

本研究の目的は、障害児支援サービスの第三者評価に関わる既存の文献・資料の検討と整理、その中における障害児支援サービスの第三者評価項目の内容と特徴の整理を行うことを目的とする。さらに、この2つの研究目的の成果をふまえて、障害児支援サービスの実態に即した外部評価項目の内容を検討し提案することを目的とした。なお、平成 29 年度の研究では、障害児支援サービスとして、放課後等デイサービスと（福祉型）障害児入所施設を対象とした。

障害児支援サービスの第三者評価に関わる文献・資料の検討では、既存の第三者評価項目ごとの評価に対しての評価基準は出来てきても課題があることが示された。これらの課題をふまえて作成した放課後等デイサービスおよび（福祉型）障害児入所施設外部評価の項目では、①子どもを主体とした理念・方針、②日常的な生活（生活支援）、③人・社会との関わり（地域支援）④家族との関わり（家族支援）から構成することの必要性を提案した。

A. 研究目的

本研究の目的は、以下の3点である。

- ①障害児支援サービスの第三者評価に関わる既存の文献・資料の検討と整理
- ②検討した文献・資料における障害児支援サービスの第三者評価項目の内容と特徴の整理
- ③①および②の研究成果をふまえて、障害児支援サービスの実態に即した外部評価項目の内容の検討と評価項目案の提案。

なお、平成 29 年度の研究では、障害児支援サービスとして、放課後等デイサービスと（福祉型）障害児入所施設の2つのサービスを対象とした。

B. 研究方法

障害児支援第三者評価に関わる文献・資料の検討と整理では、放課後等デイサービスにおける第三者評価項目に関連する文献・資料と（福祉型）障害児入所施設と第三者評価に求められる観点に関する文献・資料を収集し、内容を整理した。

障害児支援サービスの外部評価項目の検討では、既存の障害児支援サービスの第三者評価項目を収集し、その内容と特徴の整理、第三者評価項目の構成と整理、組織マネジメントとサービス共通評価項目の整理、放課後等デイサービスの第三者評価項目（外部評価項目）の検討、（福祉型）障害児入所施設の第三者評価項目（外部評価項目）の検討を行った。

作成した外部評価項目に関しては、放課後等デイサービスと（福祉型）障害児入所施設の職員・

関係者に対して面接調査を実施し、項目の内容的妥当性を検討した。

(倫理面への配慮)

分担研究者(小澤 温)の所属する筑波大学において、人間系研究倫理審査委員会・東京地区委員会に調査研究実施の申請を行い、承認された(2017年9月15日、東29-42号)。

C. 研究結果

(1) 障害児支援サービスの第三者評価に関わる既存の文献・資料の検討と整理

福祉サービスの第三者評価事業は、平成9年、厚生省(当時)において検討が始まった社会福祉基礎構造改革において、その理念を具体化する仕組みの一つとして位置づけられた。本稿では、研究課題に合致した厚生労働省・及び関係機関から発出された公文書及び会議録を収集し、第三者評価事業創設の経緯と、評価項目を作成していく上でどのような検討がなされてきたのか、時代の流れに沿って整理した。

今まで障害福祉サービスにおける第三者評価項目の作成経緯を追うことで、時代の中で徐々に変化してきたことが示された。

次に、先行研究のレビューと内容整理を行い、放課後等デイサービスの第三者評価に求められる観点に関して整理した。

具体的手続きについては、まず医中誌、CiNiiを使用して放課後デイの第三者評価に焦点化した報告(検索式「放課後等デイサービス」or「放課後デイ」and「第三者評価」)を検索したが、該当文献はなかった。そのため放課後デイと第三者評価に関する先行研究をそれぞれ検索すると共に「放課後デイに関する厚生労働省障害者総合福祉推進事業の報告書」等のインターネット上の資料を参考に、放課後デイの概要と課題、既存の第三者評価に関する課題と求められる観点について検討した。この報告書に以下の3点が示されている。

①事業所へのアンケート調査で自由記載のカテゴリ分類を行った結果、4カテゴリに分類され、「保護者のニーズの高まり」、「基準や報酬、制度などの改善(要望)」、「放課後デイの重要性」、「放課後等デイ実施上の課題・問題点」の順に多かった。

②国保連データに基づく給付実績の分析は、事業所数と利用者数の推移について述べられている。事業所数は平成24年4月時点で2,540ヶ所であったものが平成25年4月時点で3,359ヶ所(前年比1.32倍)。利用者数についても平成24年4月時点で51,678人であったが平成25年4月時点で60,503人

(前年比1.17倍)と増加している。また各都道府県別に特別支援教育対象児童生徒に対して放課後デイを利用している児童の割合を比較した結果、沖縄県(0.45)、広島県(0.45)、北海道(0.37)が多く、滋賀県(0.07)、新潟県(0.09)は利用率が低い結果であった。居宅介護や日中一時支援等の福祉サービスでの対応も考慮が必要だが地域差を認めた。

③事業所へのヒアリング調査では多様な実践について、支援内容を類型化した上で、事業所の概要、支援の内容について報告(調査対象と支援の特徴については表1-2参照)しており、事業所ごとに多様な取り組みが行われていた。行政調査については、札幌市に対するヒアリングを実施し、事業所指定の状況(指定数の推移、指定数急増の理由、参入の理由、加算の状況)、利用の状況について報告し、「参入急増による支援の質の低下という懸念」、「事業所の自助努力にだけ頼るのは限界がある」という課題と、札幌市の課題解決に向けた取り組み(「入り口での意識化(選別)」、「質の向上に向けた重層的支援体制、研修体型の構築」)についても取り上げている。

障害児入所施設に関する文献・資料は、次の手続きにより収集した。検索ワードを「障害児」、「入所施設」、「第三者評価」として医中誌およびCiNiiを使用して検索した結果、抽出された文献は1件であった。次にそれぞれの組み合わせで検

索し、本研究目的に沿った文献として11件の文献を抽出した。

11件の内訳は、知的障害者福祉施設のための第三者サービス評価基準作成の試み、第三者評価の受審に関してのもの2件、第三者評価の必要性や視点、評価システムの課題、浸透や定着のための課題、医療型障害児入所施設の課題などであった。

特に、全国社会福祉協議会から出版されている雑誌「月刊福祉」では平成23年の第94巻7号「なぜ第三者評価が必要か」、平成29年第100巻3号「第三者評価と福祉サービスの質の向上」の2回にわたり第三者評価の特集が組まれている。この文献に加えて、平成27年3月と9月に厚生労働省から出された「障害者支援について」、平成27年6月に日本知的障害者福祉協会・全国知的障害関係施設長等会議から出された「今後の障害児入所施設の在り方について」、平成29年2月に社会保障審議会障害者部会から出された「平成30年に向けた障害者福祉計画および障害児福祉計画に係る基本方針の見直し」等のインターネット上の資料も参考にした。

(2)既存の障害児支援サービスの第三者評価の構成の整理

組織評価項目の開発に関する検討過程については、既存の第三者評価項目について重複・類似例を統合・整理し、ガイドラインや文献を参考にしたグループワークによって評価項目群のグループ再編や新規項目の追加を行った後、現場職員・関係者によるフォーカスグループインタビューによる内容妥当性の検討を行った

(3)障害児支援サービスの外部評価項目の検討と提案

1)放課後等デイサービス

既存の第三者評価項目の検討では、大阪府の評価項目は全社協の項目に独自の項目を追加した形式であったため、系統的かつ多くの要素を網羅した全社協の評価項目に東京都の評価項目を統合し

た後、大阪府の独自項目を統合する手続きを取った。具体的な作業としては、まず全社協により示されている福祉サービスの第三者評価（障害者・児サービス版）の評価項目・評価細目と、東京都の評価項目を対比し、類似項目を統合しながら項目群を作成した。その際、東京都独自の項目についてはそのまま項目群として残した。その後、項目群内の評価点を確認し、類似例の統合と文言の修正を行った後、評価項目群の見出し付けを行った。その際、評価点を精査し、他の評価項目群への移動を行った

次に、組織評価項目の開発に関する検討過程について概説した。具体的手続きとしては、既存の第三者評価項目について重複・類似例を統合・整理し、ガイドラインや文献を参考にしたグループワークによって評価項目群のグループ再編や新規項目の追加を行った後、現場職員・有識者によるフォーカスグループインタビューによる内容妥当性の検討を行った。

2)（福祉型）障害児入所施設

全社協の第三者項目は、「障害者・児福祉サービス」の一律の項目で、障害児入所施設独自の項目は存在しない。ただし、社会的養護施設として、児童養護施設、乳児院、児童心理治療施設、児童自立支援施設等6つ事業所別に独自の項目が存在している。

大阪府も同じく障害福祉分野の一律の項目で、児童福祉分野で保育所と児童館に独自の項目が存在した。大阪府の基準項目は全社協の共通項目と同じで、内容評価基準が独自の項目で構成されている。大阪府の内容評価基準は、①利用者の尊重②日常生活支援③授産施設としての対応があり、就労に向けた取り組みを問う項目が存在している。

東京都は福祉型入所・医療型入所独自の項目が存在し、福祉型入所施設（旧知的障害児施設）のサービス分析項目は①サービス情報の提供②サービス開始・終了時の対応③個別状況に応じた計画策定・記録④サービスの実施⑤プライバシーの保

護等個人の尊厳の尊重⑥事業所業務の標準化であった。また、医療型入所施設（旧肢体不自由児施設）、医療型入所施設（旧重症心身障害児施設）もサービス分析項目（中項目）は福祉型と同じであった。

福祉型と医療型で異なった項目は1つで④サービスの実施の項目の中に「子どもの精神面でのケアについてさまざま取り組みを行っている」という項目が福祉型（旧知的障害児施設）のみに存在した。又、福祉型は「子どもや保護者」の表記であるのに対し医療型は「利用者及び家族」であった。

措置率が高い福祉型入所施設の外部評価に必要なと考えた要素は、家庭で暮らす事ができない児童が、心身ともに健やかに養育されるよう、これまで含有がなかった社会的養育、社会的な適応の概念を加えることである。そして年齢超過の問題など社会への移行への取り組みも重要な要素と考えた。

今後の障害児支援の在り方について（報告書,2014）で述べられた「発達支援の用語を発達上の課題を達成させていくことの他、家族支援、地域支援を包含した概念として用いる」を基本に、社会的養育・社会的適応の概念を取り込むために、全社協の児童養護施設、児童心理治療施設の内容評価基準および評価着眼点を参考にした。

放課後等デイサービス同様、全社協・東京都・大阪府の項目をグループワークにより、まとめた。まとめ方は、類似した項目を統合後、削除を行い、重複しない項目は残した。又、組織マネジメント・サービス共通項目に含まれると考えた項目も削除した。

次に、全社協の児童養護施設、児童心理治療施設の内容評価基準および評価着眼点を参考に、社会的適応に向けた支援として考えられる項目をグループワークにより加えたものをサービス種別項目の素案項目とした。

D. 考察

(1)障害児支援サービスの第三者評価に関わる既存

の文献・資料の検討と整理

第三者評価項目ごとの評価に対しての評価基準は出来てきても、現在でもいくつかの課題が残っている。

1点目は、認証ランク付けの問題である。初期のころから意識されて研究されているものの、評価軸は多様で、評価と評価の重みづけに関しても単純に各項目を比較できないこともあり、現時点では認証ランク付けに関しては課題に残ったままである。

2点目は障害福祉サービスにおいて、内容評価基準がサービス事業別に作成されておらず、共通のものである事である。児と者ではライフステージ自体違い、支援内容は変わってくるであろう。また、同じ障害児サービスであっても放課後児童デイと入所施設では時間の幅が大きく違ってくる。生活支援のところで変わってくることもあることを考えると、サービスごとの内容評価基準について作成をしていくことが必要である。

3点目は、また、利用者から見た福祉サービスの質の本質はどういったことであるのか、といった課題である。利用者視点を入れるためにインタビューやアンケートなど様々な手法が使われているが、ほとんどは利用者から見た事業所はどういったものであるかといったものであるため、利用者自身がここにいる事で、自分自身はどうなのか、どう感じているのかといった視点はほとんどなく、利用者に焦点を当てた項目づくりが課題である。

「放課後デイに関する厚生労働省障害者総合福祉推進事業の報告書」等のインターネット上の資料を参考に、放課後デイの概要と課題、既存の第三者評価に関する課題と求められる観点について検討し以下の観点の必要性が示された。施設間で多様な現状では、ガイドラインに沿った評価項目を作成することで、セルフチェック機能が高まるが独自性・特色を評価する観点も必要である。第三者評価は利用者のサービス選択に必要な情報としての役割もあり、保護者ニーズに沿ったサービスを提供しているのかに関する観点も必要である。

障害児入所施設に関する文献・資料からは、平成28年度の児童福祉法の改訂で、子どもが権利主体であることが明確にされ家庭養育優先の理念が規定された。さまざまな事情で親から離れて生活せざるを得ない子どもへの環境的影響は計り知れないことも示された。家庭で生活できない障害児を、家庭に変わってどのように育てていくのか、次にどんな人生を構築してゆくのかという社会的養護機能としての視点が重要である。権利擁護の視点として、単に声をあげられない人の代弁的な機能だけでなく、その人がその人らしく自己決定し意志や思いを表現できているのか、それらを汲み取る姿勢があるのか、また努力しているのかを障害児の入所施設のサービス評価項目選定の視点とすることの必要性が示唆された。

(2)既存の障害児支援サービスの第三者評価の構成の整理

全社協の評価項目は、系統的、包括的な項目構成と権利擁護等の観点も評価に含まれていた。評価項目数の多さが、事業者側の負担感に影響することも否めない。

東京都は、サービス種ごとの評価項目が設定されている。また、前年度との比較をする評価項目（取り組み姿勢とその成果に関する項目）がある。一方で項目数は少ないが、多角的・網羅的に捉えづらいと考えられた。

大阪府は、全社協の項目に家族や本人のニーズに着目した利用者視点、権利擁護の観点の項目を独自に加えていた。

これらの既存の第三者評価項目の特徴をまとめると、福祉型障害児入所施設および医療型障害児入所施設の独自項目は東京都の評価だけであった。全社協・東京都・大阪府とも項目は事業者視点である。全社協・大阪府には就労支援の項目があるものの入所児の年齢超過の問題など次の環境に向けての移行の課題を解決に導く取り組みを含んでいるとは言い難いことが示された。東京都・大阪府には「利用者の尊重」として虐待や体罰の防止を入れ込んだ項目が存在するが、福祉型障害

児入所施設の措置率が高いことを鑑みた社会的養護、あるいは、社会的適応の観点が含有されるとも言い難いことも示された。

(3)障害児支援サービスの外部評価項目の検討と提案

作成した放課後等デイサービスおよび（福祉型）障害児入所施設外部評価の項目では、①子どもを主体とした理念・方針、②日常的な生活（生活支援）、③人・社会との関わり（地域支援）④家族との関わり（家族支援）から構成することの必要性を検討した。

①子どもを主体とした理念・方針の項目では、その施設を利用している子どもにとって、そこが「安心・安全な場所になっているのか」を問う基本理念。虐待やネグレクトがないことは前提で、思いやりや愛情を感じて生活できているかを評価する。

②日常的な生活では、子どもの日常的な生活が「豊かな暮らし」になっているかを評価する。衣食住の事柄と余暇の時間を子どもが思いどおりに使えているかを問う項目を含めた。

③人・社会との関わりは、社会的適応の概念や支援を鑑みて、子ども一人ひとりの成長や状況に応じ、社会に巣出す準備をしているか（情報の取捨選択や社会のルールを学んでいるか等）子どもが好きなことや、したいことの実現に向け支援を受ける事ができるかを問う項目を含めた。

最後に、④家族との関わりでは、子どもが家族（親）との適切な関係の構築のための支援が受けられているかを評価する。家族の面会や外出・外泊が安全に配慮され実現できるような支援や、家族にとって施設が気軽に相談出来る場所であるかなどの項目を含めた。

E. 結論

本研究は、障害児支援サービスの第三者評価に関する既存の文献・資料の検討と整理、その中におけ

る障害児支援サービスの第三者評価項目の内容と特徴の整理を行うことを目的とする。さらに、この2つの研究目的の成果をふまえて、障害児支援サービスの実態に即した外部評価項目の内容を検討し提案することを目的とした。平成29年度の研究では、障害児支援サービスとして、放課後等デイサービスと（福祉型）障害児入所施設を対象とした。

障害児支援サービスの第三者評価に関わる文献・資料の検討の結果は既存の第三者評価項目ごとの評価に対しての評価基準は出来てきても課題があることが示された。

これらの課題をふまえて作成した放課後等デイサービスおよび（福祉型）障害児入所施設外部評価の項目では、①子どもを主体とした理念・方針、②日常的な生活（生活支援）、③人・社会との関わり（地域支援）④家族との関わり（家族支援）から構成することの必要性を提案した。

F. 研究発表

1. 論文発表

・小澤温・泉真由子・神尾陽子・竹之内章代・藤井明日香、発達障害支援をめぐる教育と医療、福祉、労働との連携、発達障害研究、40巻1号、19～30頁、2018年

2. 学会発表

・中澤若菜、加藤翼、大塚栄子、庭野ますみ、平田真基、山本智美、関剛規、小澤温：障害児支援サービスの質を高める第三者評価項目の開発：評価項目の内容分析と検討、日本リハビリテーション連携科学学会第19回大会、2018年3月4日

（横須賀）

加藤翼、大塚栄子、庭野ますみ、平田真基、山本智美、中澤若菜、関剛規、小澤温：障害児支援サービスの質を高める第三者評価項目の開発：放課後等デイサービスを対象にして、日本リハビリテーション連携科学学会第19回大会、2018年3月4日（横須賀）

G. 知的財産権の出願・登録状況

（予定を含む。）

1. 特許取得
特になし
2. 実用新案登録
特になし
3. その他
特になし

資料編 目次

(資料1) 障害児支援サービスの第三者評価に関わる文献・資料の検討と整理

資料1-1 第三者評価の創設経緯と評価項目検討に関する歴史の変遷

資料1-2 放課後等デイサービスにおける第三者評価項目に関連する文献・資料

資料1-3 障害児入所施設と第三者評価に求められる観点に関する文献・資料

(資料2) 障害児支援サービスの第三者評価項目（外部評価項目）の検討

資料2-1 既存の障害児支援サービスの第三者評価項目と特徴

資料2-2 既存の障害児支援サービスの第三者評価項目の構成と整理

資料2-3 組織マネジメントとサービス共通評価項目に関する検討

資料2-4 サービス種別評価項目（放課後等デイサービス）に関する検討

資料2-5 子どものニーズにあった療育の実現に向けた外部評価

資料2-6 サービス種別評価項目（障害児入所施設）に関する検討

(資料3) 作成した外部評価項目

(資料1) 障害児支援サービスの第三者評価に関わる文献・資料の検討と整理

資料1-1 第三者評価の創設経緯と評価項目検討に関する歴史の変遷

資料1-2 放課後等デイサービスにおける第三者評価項目に関連する文献・資料

資料1-3 障害児入所施設と第三者評価に求められる観点に関する文献・資料

資料1-1 第三者評価の創設経緯と評価項目検討に関する歴史的変遷

研究協力者：山本 智美（さいたま市社会福祉事業団）

研究分担者：小澤 温（筑波大学大学院 人間系）

1. はじめに

福祉サービスの第三者評価事業は、平成9年、厚生省（当時）において検討が始まった社会福祉基礎構造改革において、その理念を具体化する仕組みの一つとして位置づけられた。本稿では、研究課題に合致した厚生労働省・及び関係機関から発出された公文書及び会議録を収集し、第三者評価事業創設の経緯と、評価項目を作成していく上でどのような検討がなされてきたのか、時代の流れに沿って整理した。

2. 第三者評価事業創設の経緯―基礎構造改革と第三者評価―

福祉サービスの第三者評価事業は、平成9年、厚生省（当時）において検討が始まった社会福祉基礎構造改革において、その理念を具体化する仕組みの一つとして位置づけられた。社会福祉基礎構造改革は、社会環境の変化による国民の福祉需要の増大・多様化を背景として、戦後50年にわたる社会福祉事業法に基づいた社会福祉諸制度の共通的な基盤制度の見直しを図ろうとしたものである。個人が人としての尊厳を持って、家庭や地域の中で、その人らしい自立した生活が送れるよう支えるために、国民が自らの生活を自らの責任で営むことが基本、自らの努力だけでは自立した生活を維持できない場合に社会連携の考え方に立った支援をすることを福祉の理念とし、基本的方向を以下のように示した。

【社会福祉基礎構造改革における改革の基本的方向】

- ① サービスの利用者と提供者の対等な関係の確立
- ② 個人の多様な需要への地域での総合的な支援
- ③ 幅広い需要に応える多様な主体の参入促進
- ④ 信頼と納得が得られるサービスの質と効率性の向上
- ⑤ 情報公開等による事業運営の透明性の確保
- ⑥ 増大する費用の公平かつ公正な負担
- ⑦ 住民の積極的な参加による福祉の文化の創造

福祉サービスの第三者評価事業は、社会福祉基礎構造改革の基本的方向④「信頼と納得が得られるサービスの質と効率性の向上」のあり方に関し『社会福祉基礎構造改革について（中間まとめ）』（平成10年6月）で、以下のように提言なされた。

- ①サービスの提供過程、評価などサービスの内容に関する基準を設ける必要がある。これを踏まえ、施設、設備や人員配置などの外形的な基準については、質の低下を来たさないよう留意しつつ、弾力化を図る必要がある。
- ②サービス内容の評価は、サービス提供者が自らの問題点を具体的に把握し、改善を図るための重要な手段となる。こうした評価は、利用者の意見も採り入れた形で客観的に行われることが重要であり、このため、専門的な第三者評価機関において行われることを推進する必要がある。福祉サービス第三者評価は以上の提言を受け、具体的に検討が始められたものである。

3. 福祉サービスの質と評価基準項目作成に関する検討

(1) 福祉サービスの質と共通評価基準に関する検討

ーサービスの質の検討から全ての福祉サービス共通となる評価基準の策定までー

厚生労働省ではこの提言を受けて、平成10年11月、厚生労働省社会・援護局長の私的懇談会として「福祉サービスの質に関する検討会」が設置され、平成11年3月に、『福祉サービスの質の向上に関する基本方針』が示された。

この方針では、福祉サービス全般を念頭において、利用者本位の福祉サービス、利用制度への転換を行なうにあたり、権利擁護、苦情解決、事業の透明性の確保と併せてサービスに関する基準の策定、サービス評価の仕組みを充実・強化する必要性が強調されると共に、サービスの質に関して必要な水準を確保し、良いサービスに向けた事業者の取り組みの促進することを基本的考え方に据えている。この時点では、サービスに関する基準は福祉サービスの提供に関し、それぞれのサービスの特性を踏まえた最低限遵守すべき水準に対応した基準を法令や通知により実行を担保することとしていた。

サービスに関する基準に盛り込むべき事項として、以下7点挙げられている。

①サービス提供の基本的方針

利用者の立場に立ったサービス提供、事業運営上の基本的考え方、方針など

②サービス提供過程に関する事項

利用者の状況把握（アセスメント）、個別支援計画等の作成、サービスの実施、自己評価、処遇会議の実施、サービス提供の記録の継続的管理など

③サービスの自己評価に関する事項

自己の提供するサービスの効果や問題点を的確に把握するための評価事項・評価実施者、評価記録の保存など

④サービス改善のための措置に関する事項

サービス評価などをサービスの向上・改善に結びつける体制など

⑤苦情解決に関する事項

苦情解決のための体制など

⑥サービス提供における専門的な職の位置づけに関する事項

専門的な職をあてるべき職務など

⑦その他

以上のような措置を講じる一方で、利用者の選択に委ねることが適当な事項及びその基準の在り方を検討

以上7つのサービスに関する基準に盛り込むべき事項を前提としつつ、より望ましい水準に誘導するためのものとして、評価基準が作成されることとなった。本基本方針において具体的な項目は、一定の知識・経験に基づく専門的判断や評価が必要なものに重点化、できるだけ客観的な評価が可能となる基準、サービス提供の過程や組織・体制を中心に評価するとし、利用者の満足度を含めた結果の評価についてと、それぞれのサービスの特性を踏まえた基準の検討が必要とされた。

この基本方針を基に評価基準・評価機関・評価者の要件等の検討したものをモデル事業（全国72施設での試験的な評価および評価調査者のモデル養成研修）の結果を踏まえ評価基準や利用者視点にたった評価方法の見直しを行ない、平成13年3月『福祉サービスにおける第三者評価事業に関する報告書』が取りまとめられた。作られた評価基準は、この時点では3障害、障害児・者施設（通所・入所）を対象に作成されたため、名称を共通評価基準とした。

共通評価基準は、

- ①「よりよいサービス水準」へ誘導するための基準
- ②福祉サービス全般を対象とした基準
- ③第三者評価機関が策定する基準のガイドラインとなる基準

を基本的な性格として位置づけ、7つの「評価対象」、25の「評価分類」、46の「評価項目」、93の「評価細目」から構成される。

評価項目は第三者評価における大項目にあたり、評価分類は中項目、評価細目は評価分類の具体的内容である。以下に評価対象と評価分類(表1)を示す。

(表 1) 福祉サービスの第三者評価基準の構成

評 価 対 象	評 価 分 類
I 福祉サービスの基本方針と組織	1 福祉サービス実施の基本方針 2 サービス実施機関の運営 3 計画の策定 4 職員の資質向上
II 地域等との関係	1 地域社会との連携 2 福祉人材の育成
III 対等なサービス利用関係の構築	1 サービス開始時の対応
IV 福祉サービス実施過程の確立	1 サービス実施計画の管理 2 サービス実施計画の策定 3 サービスの実施 4 評価・変更
V 福祉サービスの適切な実施	1 生活環境 2 コミュニケーション 3 移動 4 食事 5 入浴（清拭を含む） 6 排泄 7 整容 8 相談等の援助 9 機能回復等への支援
VI 利用者本位のサービス実施	1 利用者の意向の尊重 2 利用者の安心と安全の確保
VII 機関の運営管理	1 経営 2 人事管理 3 財務管理

また、「評価細目」を評価するため基準として「評価細目」ごとに a) ,b) ,c) の 3 段階、あるいは a) ,c) 2 段階の「判断基準」も併せて策定された。しかし、点数による評価を行なうために評価対象ごとの重要度を勘案してのウエイト重み付けが必要とされ「評価基準が求めているサービス水準」と「現実のサービス水準」との比較検討のために、さらに多くの事例や評価実績が必

要なことから見送られた。

利用者の認識を把握するための「質問項目」は、第三者評価基準のようなものではなく、利用者がサービスを受ける上で、直接的に評価や判断ができる事項（生活全般の印象や生活課題への対応、職員の態度・対応等）の12項目に絞り（表2）直接ヒアリングすることを基本とし、質問の仕方も含めて示されている。

（表2）利用者認識の把握手法について

【生活全般の印象】	
ヒアリングのポイント：「安心感」「尊重」「自由」「楽しさ」	
1	この施設での生活は全体としてどのように感じていますか？
2	この施設でとくに良いと思われることはどのようなことですか？
【健康面へのケア】	
ヒアリングのポイント：「普段の体調への配慮」「具合が悪くなったときの対応」	
3	健康面への配慮はよくしてくれていますか？
【ADL（日常生活動作）のケア】	
ヒアリングのポイント：「ケアのやり方」「ケアの内容」	
4	介護は丁寧に、こちらの状態を配慮してくれていますか？
【余暇活動】	
ヒアリングのポイント：「楽しさ」「参加のしやすさ」「要望への対応」	
5	レク活動やクラブ活動を楽しんでいますか？
【その他の生活課題】	
ヒアリングのポイント：「悩み事への対応」「要望への対応」	
6	心配なことや、こうしたいと思うことに相談ののったり、十分に対応してくれますか？
【職員の態度・対応】	
ヒアリングのポイント：「傾聴」「受容」「尊重」「解決」「連携（職員間）」	
7	職員の対応にはゆとりが感じられますか？
8	こちらの言うことに十分耳を傾けてくれますか？
9	約束したことを守ってくれますか？
10	どの職員も同じようにあなたに対して丁寧に接してくれますか？
11	ご自分ではできないことは、代わってやってくれますか？
12	プライバシーは守られていると感じていますか？

その報告内容を受けた『福祉サービスの第三者評価事業の実施要領について（指針）』が平成13年5月に通知として発出された。同指針では基本的考え方として、

- ・第三者評価基準の位置づけ
- ・第三者評価を行なう者（調査者）の研修の重要性
- ・第三者評価事業実施の在り方

を示し、具体的な推進は各都道府県や第三者評価機関に委ねられた。しかし、事業者や都道府県

の理解や実施方法、評価機関認証の仕方等にばらつきが生じ、事業の均質性の確保といった観点から全国的に共通した評価基準の策定に対する要請が寄せられていた。

平成 16 年 3 月全国社会福祉協議会による『福祉サービス第三者評価基準および第三者評価機関の認証のあり方報告書』では、第三者評価機関に関する認証や研修方法、評価結果の公表等に合わせ、各福祉サービスに共通の第三者評価基準の策定について報告されている。

報告書では、より良い水準へと誘導するための水準であること、福祉サービス全般を対象とした基準であることを視点として適用されることが妥当とされ、以下の観点で修正を行なっている。

- ①すべてのサービスに共通して使用するために、平成 13 年評価基準を精査し、共通評価を抽出
- ②サービスの質の向上の観点から事業者が目標とするにふさわしい水準と専門性を確保できる評価項目とする
- ③サービスの質の向上に関する事業者の独創的な努力や取り組みなどを評価できるよう配慮する
- ④事業者の負担等を考慮し、評価内容を精査することで評価細目数の減少を図る

具体的には、

- 1)各自自治体等による独自の第三者評価項目高齢・障害・児童含む 41 種類を収集・検証し、共通的な評価項目および福祉分野の動向を踏まえた評価基準を取り入れた。
- 2)評価対象について内容の見直しを図った評価対象 7 項目→3 項目(表 3)(評価分類 25 項目→11 項目、評価項目 46 項目→25 項目、評価細目 93 項目→55 項目となった。
- 3)共通評価項目の抽出・整理として、福祉サービス全般を対象とした妥当性と全体の簡素化と分かりやすさについて見直しを行った。
- 4)事業経営と管理に関する意識・取り組みへの評価として『管理者の責任とリーダーシップ』・ニーズの多様化に対応し個々の利用時間や障害の状況に配慮への評価として『サービスの継続性に配慮した対応』・利用者の意見を取り入れる手法を取り入れているか等を見る『利用者満足の向上』を新たに取り入れた。

(表 3) 評価対象の見直し改定前・後

	平成13年評価基準		改定後の評価基準
評価対象	7	→	3
評価分類	25		11
評価項目	46		25
評価細目	93		55

<H13年評価基準 評価対象>		<H16年評価基準 評価対象>	
I 福祉サービスの基本方針と組織	} →	I 福祉サービスの基本方針と組織	
II 地域等との関係		II 組織の運営管理	
III 対等なサービス利用関係の構築		III 適切な福祉サービスの実施	
IV 福祉サービス実施過程の確立			
V 福祉サービスの適切な実施			
VI 利用者本位のサービス実施			
VII 機関の運営管理			

報告書を基に、16年5月『福祉サービス第三者評価事業に関する指針について』、平成16年8月『福祉サービス第三者評価基準ガイドラインにおける各評価項目の判断基準に関するガイドラインについて』が厚生労働省より通知された。

(2) 福祉サービスの質と共通評価基準に関する検討

—全ての福祉サービス共通評価基準の見直しから、現在まで—

平成19年より全社協に設置された「評価基準等委員会」において見直しがされていた報告を踏まえ、平成24年3月に『「福祉サービス第三者評価事業に関する指針について」の一部改正について』が発出され、福祉サービス第三者評価事業に関する指針に示すガイドラインの一部改正を行なった。ここでは、第三者評価機関認証の取り消し要件や第三者評価機関の質の向上、第三者評価結果を情報提供および福祉サービス第三者評価基準ガイドラインの下位項目を明示している。更に平成26年4月1日『「福祉サービス第三者評価事業に関する指針について」の全部改正について』通知が発出された。

改正の背景として第三者評価について、サービスの種別に関わらず取り組む共通評価項目にばらつきがみられること、福祉サービス第三者評価事業の目的・趣旨が他の制度と違いが明確でないなどの要因により広く認識されていない、第三者評価機関や評価者により評価結果にばらつきがみられる受審件数が少ない等の課題が各方面からでてきたという背景から、以下の観点で改定を行った。

①質の向上に向けた組織づくりの促進

第三者評価の受審が、福祉サービスの質の向上に向けた組織・体制づくり、福祉サービス提供の標準化と利用者の個別的な支援等の促進に効果的に活用できるようにする。

②福祉施設・事業所に求められる福祉サービスの質に関する改定

全ての福祉サービスを対象とする共通評価項目について、福祉施設・事業所の現状と課題、福祉サービスの改正の動向等を踏まえ、福祉サービスの質の向上のために必要となる項目追加・整理をする。

具体的な内容は以下のとおりである。

1) 共通基準ガイドライン及び判断基準ガイドラインの見直し

・評価項目の整理・統合

項目の整理・統合、運営の透明性を高める取り組みに関する項目の追加、地域ニーズに対する公益的取り組み、福祉人材の育成、リスクマネジメントに関する項目の見直しなど評価項目の重点化を行った。従前の53項目から45項目へ統合・整理。

- ・判断水準 (a,b,c) の検討
- ・解説項目の解説事項の整理・構成の見直し

2) 公表ガイドラインの見直し

施設事業所の概要、特徴的な取り組みを記載できるよう項目を追加。更に、平成 29 年 2 月には、『障害福祉サービス事業所等における第三者評価の実施について』が発出された。ここでは、第三者評価指針通知が全部改正されたことを受けて、全社協に設けられた「福祉サービスの質向上推進委員会」で見直しに向けた検討が行われ、同委員会での報告を踏まえて改定した。

改定するにあたっての考え方として、以下が示されている。

①質の向上に向けた組織づくりの促進

福祉施設・事業所は、継続的な福祉サービスの質の維持・向上のための主体的・組織的な取組と福祉ニーズの多様化・深化に対応する利用者本位の福祉サービスの提供の具現化が必要とされている。福祉サービスの質の向上に向けた組織・体制づくり、福祉サービス提供の標準化と個別的な支援等の促進に効果的に活用できるようにする。

②福祉施設・事業所に求められる福祉サービスの質に関する改定

共通評価基準に、福祉施設・事業所の現状等、福祉サービスの質の向上のために必要となる事を考慮し、関係する項目の統合を行うとともにを追加・統合し、「評価基準の考え方と評価の留意点」の記載内容等を全面的に見直す。

③共通評価基準は、平成 26 年 4 月の共通評価基準ガイドラインの全部改改正（共通評価基準：45 項目）のもとに改定する。

④障害者・児の福祉施設・事業所での評価が円滑に実施できるよう、障害者・児支援の内容等を踏まえ、共通評価基準ガイドライン本来の趣旨が変わらぬように配慮し、用語の読み替え及び、障害者・児支援の内容を踏まえ解説を行なう。

以上を踏まえ内容は以下 3 点が示されている、

1) 共通評価基準の改定

福祉施設・事業所に求められる福祉サービスの質に関する項目の統合・追加とともに、障害者・児版の福祉サービスの等独自内容を付加、言葉の置き換え、内容の加筆・削除を行ない評価細目 45 項目が制定。

2) 趣旨・目的及び評価内容の理解が促進される言葉の置き換えや内容の加筆・削除

3) 障害者・児支援の内容を踏まえた「評価基準の考え方と評価の留意点」の記載の追加

共通評価基準及び判断基準並びに評価の着眼点、評価基準の考え方及び留意点についての解説版の作成。

共通評価基準においては、本通知が現行のものである。

(3) 福祉サービスの質と内容評価基準に関する検討

サービス事業ごとの内容評価基準については、平成 17 年 3 月 29 日付で施設種別の『福祉サービス内容評価基準ガイドラインにおける各評価項目の判断基準に関するガイドライン』及び『福祉サービス内容評価基準』（17 年通知）において通知されている。

全社協が設置した評価基準等委員会において障害者・児施設に関する、福祉サービス第三者評価 基準ガイドラインの在り方の検討が行われた。福祉サービス第三者評価基準ガイドライン等の評価項目等についてその基本を維持しつつ、各施設の特性を踏まえて所要の修正を行った。この内容評価基準は共通評価基準に付加する基準として位置づけられている。

平成 29 年 2 月の『障害福祉サービス事業所等における第三者評価の実施について』では、共通評価基準だけでなく、内容評価基準についても項目の整理を行い、判断基準等の内容の見直しを行い、評価分類 4 項目、評価項目 19 項目となっている。（表 4）

また、平成 17 年 3 月 29 日付施設種別の『福祉サービス内容評価基準ガイドラインにおける各評価項目の判断基準に関するガイドライン』及び『福祉サービス内容評価基準』（17 年通知）を廃止している。

（表 4）障害者・児福祉サービスの内容評価基準

評価分類	評価項目
利用者の尊重と権利擁護	自己決定の尊重 権利侵害の防止
生活支援	支援の基本 日常的な生活支援 生活環境 機能訓練・生活訓練 健康管理・医療的な支援 社会参加・学習支援 地域生活の移行と地域生活の支援 家族等との連携・交流と家族支援
発達支援	発達支援
就労支援	就労支援

なお、障害分野では、障害者・児施設としての内容評価基準を作成するにとどまっているが、高齢者では特別養護老人ホーム、通所介護、訪問介護、養護・軽費老人ホームについて共通の項

目、児童では保育所、婦人保護施設、児童館、ファミリーホーム、自立援助ホーム、社会的養護関係施設では、児童養護施設、母子生活支援施設、乳児院、児童自立支援施設・情緒障害児短期治療施設がそれぞれ策定され、社会的養護施設では平成 24 年より受審義務となっている。

5. 障害児における福祉サービス第三者評価における項目作成についての課題

今まで障害福祉サービスにおける第三者評価項目の作成経緯を追うことで、時代の中で徐々に変化してきたことが分かる。しかし、項目ごとの評価に対しての評価基準は出来ていても、今もいくつかの課題が残る。

1 点目は、認証ランク付けの問題である。初期のころから意識されて研究されているものの、評価軸は多様で、評価と評価の重みづけに関しても単純に各項目を比較できないこともあり、現時点では認証ランク付けに関しては課題に残ったままである。

2 点目は障害福祉サービスにおいて、内容評価基準がサービス事業別に作成されて折らず、共通のものである事である。児と者ではライフステージ自体違い、支援内容は変わってくるであろう。また、同じ障害児サービスであっても放課後児童デイと入所施設では時間の幅も大きく違ってくることからサービスごとの内容評価基準について作成をしていくことが必要である。

3 点目は、また、利用者から見た福祉サービスの質の本質はどういったことであるのか、といった課題である。利用者視点を入れるためにインタビューやアンケートなど様々な手法が使われているが、ほとんどは利用者から見た事業所はどういったものであるかといったものであるため、利用者自身がここにいる事で、自分自身はどうなのか、どう感じているのかといった視点はほとんどなく、利用者に焦点を当てた項目づくりが課題である。

文献

- 1)厚生労働省 福祉サービスの質に関する検討会(1999)平成 11 年 3 月):福祉サービスの質の向上に関する基本方針
- 2)厚生労働省 福祉サービスの質に関する検討会(2001) 平成 13 年 3 月 2 3 日:福祉サービスにおける第三者評価事業に関する報告書
- 3)全国社会福祉協議会 (2004) 平成 16 年 3 月): 福祉サービス第三者評価基準および第三者評価機関の認証のあり方報告書.厚生労働科学研究費補助金政策科学推進研究事業
- 4)全国社会福祉協議会 福祉サービス第三者評価事業に関する評価基準等委員会(2012):平成 24 年 3 月福祉サービスの質の向上に向けて「福祉サービス第三者評価事業に関する評価基準等委員会」報告書

資料1-2 放課後等デイサービスと第三者評価に求められる観点に関する文献・資料

研究協力者：加藤 翼（新宿区立子ども総合センター）

平田 真基（NPO 法人ほっとプラス）

研究分担者：小澤 温（筑波大学大学院 人間系）

1. はじめに

本節では本研究課題に関する先行研究のレビューと内容整理を行い、放課後等デイサービス（以下、放課後デイ）の第三者評価に求められる観点に関して整理した。

具体的手続きについては、まず医中誌、CiNii を使用して放課後デイの第三者評価に焦点化した報告（検索式「放課後等デイサービス」or「放課後デイ」and「第三者評価」）を検索したが、該当文献は0件であった。そのため放課後デイと第三者評価に関する先行研究をそれぞれ検索すると共に「放課後デイに関する厚生労働省障害者総合福祉推進事業の報告書」等のインターネット上の資料を参考に、放課後デイの概要と課題、既存の第三者評価に関する課題と求められる観点について検討した。

2. 放課後等デイサービスの現状と課題

一般財団法人全国児童発達支援協議会が2014年にまとめた障害児通所支援の今後の在り方に関する調査研究に関する報告書¹⁾の論点を以下、概説する。

放課後等デイサービスは、平成24年4月の児童福祉法改正により「障害児通所支援」として法律上に位置づけられた新しい事業である。保護者の就労や育児負担感などによる預かりニーズの高まりとともに地域によって爆発的に増加している現状にあるが、一方で質の低下による事業所格差や依然として取り組み進まない地域との格差も生じているとの指摘もなされている。報告書内では①事業所へのアンケート調査（自由記載のカテゴリー分類）、②国保連データに基づく給付実績の分析、③ヒアリングによる実践例の集約・分析（事業所・行政調査）という3つの調査に基づく課題の抽出、提言を行っている。

<調査結果>

①事業所へのアンケート調査で自由記載のカテゴリー分類を行った結果、4カテゴリーに分類され、「保護者のニーズの高まり」、「基準や報酬、制度などの改善（要望）」、「放課後デイの重要性」、「放課後等デイ実施上の課題・問題点」の順に多かった。

②国保連データに基づく給付実績の分析は、事業所数と利用者数の推移について述べられている。事業所数は平成24年4月時点で2,540ヶ所であったものが平成25年4月時点で3,359ヶ所（前年比1.32倍）。利用者数についても平成24年4月時点で51,678人であったが平成25年4月時点

で60,503人（前年比1.17倍）と増加している。また各都道府県別に特別支援教育対象児童生徒に対して放課後デイを利用している児童の割合を比較した結果、沖縄県（0.45）、広島県（0.45）、北海道（0.37）が多く、滋賀県（0.07）、新潟県（0.09）は利用率が低い結果であった。居宅介護や日中一時支援等の福祉サービスでの対応も考慮が必要だが地域差を認めた。

③事業所へのヒアリング調査では多様な実践について、支援内容を類型化した上で、事業所の概要、支援の内容について報告（調査対象と支援の特徴については表1-2参照）しており、事業所ごとに多様な取り組みが行われていた。行政調査については、札幌市に対するヒアリングを実施しており、事業所指定の状況（指定数の推移、指定数急増の理由、参入の理由、加算の状況）、利用の状況について報告し、「参入急増による支援の質の低下という懸念」、「事業所の自助努力にだけ頼るのは限界がある」という課題と、札幌市の課題解決に向けた取り組み（「入り口での意識化（選別）」、「質の向上に向けた重層的支援体制、研修体型の構築」）についても取り上げている。

なお、上記3つの調査結果から得られた観点については以下6点に要約している。

- 1) 保護者の預かりニーズの高まり⇒保護者も一人の人間として支えていく観点
- 2) 学齢期における発達支援の重要性⇒学齢期、思春期の発達支援の明確化が必要
- 3) 支援の定型がない⇒放課後等デイサービスにおける支援の多様性(実践例の蓄積)
- 4) 放課後は学校、家庭以外の重要な活動⇒学校等との連携が重要、ポイントの整理
- 5) 手厚い支援が必要⇒人員配置基準や報酬単価の見直しの必要性
- 6) 事業所数の急増に伴う質の低下の懸念⇒人材育成の必要性

表1—2 文献1のヒアリング調査対象と特徴（【文献1】より引用）

	類 型	事業所名	支援の特徴	
対象児	医ケア児	①(株)ババママハウス	医ケアの必要な重症心身障害児の支援。土日の家族ニーズにも対応	
	不登校児	②チェリーブロッサム	不登校中学生の支援として、午前中から学習支援やメンタルヘルスなどへの対応	
支援の類型	療育支援	③放課後等デイサービス・インクル	聴覚障害児に対する就学前療育（児童発達支援）の継続、地域との交流	
	自立準備型	異年齢交流	④リトルプレイバー=キッズ	モデルとなるお兄さん、お姉さん、大人と過ごす場、活動の提供
		ぶれワーキング	⑤ちえりいくらぶ	就労支援事業併設の放課後等デイで、ぶれワーキングとして継続的に職業体験を提供
	地域交流支援	⑥ちゃちゃベリー	中学生以上クラスでは、地域資源の活用や地域の人へのヘルプスキル獲得などを実施	
	余暇支援（自己選択・決定）	⑦エイブルベランダ Be	単なる余暇活動の提供にとどまらず、地域の力を活用し、自己選択力も身につける	
	サロン型	⑧フィール	障害の状況、種別に関わらず、居住地区での安心できる放課後の居場所を提供	
	ピア交流支援（スポット療育）	⑨こぐまクラブ	同じ年齢や障害像、課題のある子どもが集まり、活動を通して自己理解、他者理解などを深める	
その他	思春期課題	⑩いちもく navi デイサービス	小グループによる SST の他、気持ち表現ツールなどを活用した自己理解、統制力醸成	
	学校との連携	⑪どれみⅢ	学校との定例のケース会議の開催、学校とデイの相互見学、共通理解に基づく支援	
	家族支援	⑫にじの☆（にじのほし）	SNS の活用や茶話会の開催（異年齢児保護者との交流）、緊急時対応などを実施	

結果を踏まえた提言では、1)指定基準、2)児童発達支援管理責任者、3)報酬単価や加算、4)訪問教育や不登校児などへの対象児の拡大、などに言及している。また、今後の課題として1)障害児相談支援との関係、2)学齢期にかかわる機会と責任、3)支援の内容と質、4)家族の生活基盤安定への取り組み、5)社会との交流の促進、6)支援者の専門性などが示されていた。

3. 放課後等デイサービスにおける第三者評価の現状と課題

東京都福祉サービス評価推進機構による報告²⁾では、平成15年度から本格実施となった東京都福祉サービス第三者評価の中で、放課後等デイサービスにおける第三者評価の受審状況も報告されている。しかしながら、その受審状況については平成27年度評価実施件数5件（1.5%）、平成26年度評価実施件数1件（0.5%）に留まっており、非常に低い現状にある。また、このような受審率の低さからは、以下の様な第三者評価の目的を十分に果たすことが出来ていないと言える。

<第三者評価の目的>

1. 利用者が福祉サービスの選択をする際の目安となる情報提供をすること
2. 福祉サービスの事業者のサービスの質の向上への取り組みを促進すること

また、東京都の福祉サービスの現状と課題について検討を行った篠原広樹³⁾の報告では、「第三者評価の7割弱が東京都でのものであり、地方ではまだまだ実施率が低いと言えよう。地方での第

三者評価実施率を高めることも課題」と述べており、受審率の向上は第三者評価の課題といえる。また、受審事業所からの意見として「事務作業量が多過ぎる」などの声もあると述べており、受審事業所の負担軽減も第三者評価の受審率を高め、有効活用していく上で重要な観点と考えられた。また福祉サービス第三者評価の良い点と課題については、良い点として(1)ホームページから誰でも評価結果を把握可能、(2)事業者の質の向上に寄与、(3)利用者調査を実施している点を、課題として(1)居宅系サービス事業者の評価実施率の向上、地方での評価実施率の向上、(2)公表結果を利用者のサービス選択に一層役立てるために、(3)評価者の能力の一層の向上を挙げている。

4. おわりに

これまで述べた通り、放課後等デイサービスは急激な事業所増加が見られる一方で、サービスの質を高める取り組みが期待されている。報酬単価や加算、制度変更によって多用なニーズに応えられる環境を整備するだけでなく、質を高める取り組みを促進する必要性が伺えた。一方で、現行の第三者評価はその役割を果たせているとは言いがたく、受審負担の軽減による受審率の向上や、効果的な活用方法についてより一層の検討が必要であると考えられた。

文献

- 1) 一般財団法人全国児童発達支援協議会 (2014)『障害児通所支援の今後の在り方に関する調査研究報告書』厚生労働省平成25年度障害者総合福祉推進事業, 一般財団法人全国児童発達支援協議会.
- 2) 東京都福祉サービス評価推進機構 (2015)『東京都福祉サービス評価推進機構年次報告(平成27年度版)』, 東京都福祉サービス評価推進機構.
- 3) 篠原広樹 (2013)『福祉サービスの第三者評価の現状と課題—東京都の場合を中心として—』生活福祉研究通巻83号, 篠原広樹.

資料1-3 障害児入所施設と第三者評価に求められる観点に関する文献・資料

研究協力者：大塚 栄子（千葉県立リハビリテーションセンター）

庭野 ますみ（東京都立北療育医療センター）

研究分担者：小澤 温（筑波大学大学院 人間系）

1 はじめに

これまで福祉サービスについては第三者評価制度ができるまで外部からサービスの中身についての評価を受ける機会は乏しい状況にあった。唯一行政監査があるが、これは経理監査が主目的であり、サービス内容の評価という点では限界があり、とりわけ障害児・者福祉サービスにおいて重要な「権利擁護」の視点でのサービスに対する有効なチェック機能は果たされていない¹⁾。自治体によっては苦情解決の仕組みとして福祉オンブズマン制度があるが、恒常的・系統的にサービスの質の向上をはかる仕組みではない。高齢者分野においては1993年から県による施設福祉サービス評価事業が行われてきている。2004年より「福祉サービス第三者評価事業に関する指針」に基づき国・都道府県において推進体制が整備されてきたが、第三者評価事業の認識不足や受信件数の少なさ・評価機関や評価者によるばらつき等が指摘され2014年に指針の全部改正について通知が出されているが、各施設体系毎の課題は明確にはなっていない。障害児の入所施設に関しても同様であり、検討にあたり求められる視点、現段階での問題点や課題を明らかにするために先行研究のレビューと内容の整理を行い考察した。

2 方法および結果

検索ワードを「障害児」「入所施設」「第三者評価」として医中誌、CiNiiを使用して検索した結果、抽出された文献は1件であった。次にそれぞれの組み合わせで検索し、本目的に沿った文献として11件の文献を抽出した。11件の内訳は、知的障害者福祉施設のための第三者サービス評価基準作成の試み、第三者評価の受審に関してのもの2件、第三者評価の必要性や視点、評価システムの課題、浸透や定着のための課題、医療型障害児入所施設の課題などであった。全国社会福祉協議会から出版されている雑誌「月刊福祉」では平成23年の第94巻7号「なぜ第三者評価が必要か」、平成29年第100巻3号「第三者評価と福祉サービスの質の向上」の2回にわたり第三者評価の特集が組まれている。

加えて、平成27年3月と9月に厚生労働省から出された「障害者支援について」、平成27年6月に日本知的障害者福祉協会・全国知的障害関係施設長等会議から出された「今後の障害児入所施設の在り方について」、平成29年2月に社会保障審議会障害者部会から出された「平成30年に向けた障害者福祉計画および障害児福祉計画に係る基本方針の見直し」等のインターネット上の

資料も参考にした。

3 考察

(1) 障害児の現状について²⁾

在宅で生活している障害児数(18歳未満)は、約21.5万人(推計値)18歳未満人口(約2034万人)の1.1%である。その内訳は身体障害のある児童が7.3万人、知的障害のある児童が15.2万人である。一方、施設に入所している児童は約1.2万人で、身体障害のある児童が約0.5万人、知的障害のある児童が約0.7万人である。身体障害者数の推移が平成3年から大きく変化のない中、平成23年の知的障害児数は平成2年の1.5倍となっている。

障害児支援の利用児童数の推移については、通所支援は平成24年の8万5千人が平成26年には13万6千人と増加傾向を示している中、入所支援は4千人弱で横ばいの推移である。また事業所数や総費用額に関しても同様の推移を示している。

知的障害児数が特に増えていること、通所支援利用者数が増え在宅での支援が増えているといえるが、その一方で入所支援利用者数は横ばいの傾向にあり入所施設自体の数も増えていないことが考えられる。

(2) 障害児支援体系^{2,3)}と社会的養護施設利用障害児

平成24年児童福祉法の改正により、それまで入所サービスは知的障害児施設(第一種自閉症施設、第二種自閉症施設)、盲児施設・ろうあ児施設、肢体不自由児施設・肢体不自由児療護施設、重症心身障害児施設の障害種別で分かれていた体系(給付)は、福祉型入所施設、医療型入所施設に一元化された。これは、重度及び重複障害や被虐待児への対応を図ること、地域生活移行のための支援を充実させるためである。福祉型入所施設の対象となる児童は、知的又は精神に障害のある児童(発達障害児を含む)で医療型は、肢体不自由児、重症心身障害児である。

厚生労働省の調査によれば平成25年12月の状況は、福祉型入所施設は262施設(契約による利用者は2,900人)で、医療型入所施設は253施設(同約3,200人)となっている。また保護者による虐待や養育拒否等の場合の措置入所者数は、福祉型では3,764人、医療型では946人となっている。福祉型の措置率は地域の差が大きく、東海地域の平均措置率が89.3%であるのに対し、東北・北陸地域では29.0%、東京都は35.6%であった⁹⁾。

一方、社会的養護施設にも障害等のある児童が増加しており、平成25年度の児童養護施設における障害児数は28.5%にも及んでいる。社会的養護施設で暮らす児童のみならず障害児入所施設で暮らすに児童に対しても障害の種別だけでなく、社会的養育の概念に応じた十分な配慮がなされているかを反映した評価項目が必要と考えられる。

(3) 障害児入所施設に求められる機能、障害児への支援の評価

「今後の障害児入所施設の在り方について」では、障害児の入所施設に求められる機能として以下の4点を挙げている。

①社会的擁護機能：様々な理由で家庭から離れて暮らさざるを得ない子どもたちの豊かな成長・発達を支えるために現行の大舎性から小規模性グループケアへの移行をすすめる。また障害児グループホームの制度化、里親の育成等を行い、「子どもが安心して育つていねいな暮らし」を実現する。

②発達支援機能：重度・重複障害、行動障害、発達障害、被虐待児、思春期の対応など様々な状態像を示す児童に対する発達支援を中心とする専門的支援機能をもつ

③自立支援機能：児童福祉法の改正により20歳以上の入所期間延長規定は廃止となったことにより入所児童が地域生活、一般就労、福祉的就労、障害者支援施設の利用を円滑に行えるために自立支援を行う

④地域支援機能：短期入所など在宅障害児とその家族の支援を行う

また、地域における「縦横連携」、児童相談所、区市町村福祉事務所などとの連携の強化や入所施設の生活環境の改善の重要性を述べている。同様に大塚も障害児の支援の評価として、ライフステージに応じた切れ目のない支援「縦の連携」と保健、医療、福祉、保育、教育、就労支援とも連携した地域支援体制の確立「横の連携」が図られる必要があると述べている。障害者の権利に関する条例や障害者差別解消法が求められる合理的配慮も障害児にも求められる⁶⁾。

(4) 権利擁護と第三者評価の役割

山崎は、第三者評価は利用者の権利擁護のためのものであると明言している。さらに情報公開が重要であることを課題としなければならないと指摘する。権利擁護とはこれまでさまざまな理由で自分の判断能力が十分でない人々を守るという意味で使用されてきたが、生きづらさを抱えている人がその人らしい環境にいること、一人ひとりが社会の主人公として持っている力を発揮しながらかけがえのない存在として自己実現をする、つまりは声をあげられない人の代弁的な機能だけでなく、その人がその人らしく自己決定をしたり意志や思いを表現できることだという⁴⁾。

福田、久木元は第三者評価は障害児・者の福祉現場におけるサービスの質の向上を目的に大きな効果が期待されると述べている^{1,5)}。山崎はサービスの質の検証方法として第三者評価を活かすことができると述べている⁴⁾。

障害者総合支援法第42条第2項では「指定事業者等とはその提供する福祉サービスの質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、障害者福祉サービスの質の向上に努めなければならない」とされている。大塚は質の向上のためには、職員の違いなどによるサービスの水準や内容の差異を極力なくすサービスの標準化と一定水準を保った上での利用者のニーズなどを適切

にアセスメントした個別支援計画が必要と述べている。個別支援計画は PDCA サイクルを実施することにより恒常的な質の向上への取り組みが必要である⁶⁾。

権利擁護の観点を踏まえて十分なマネジメントがされ組織的に質の向上に取り組んでいるかを評価することが重要である。

(5) 障害児入所施設の課題

朝貝は、肢体不自由児施設と重症心身障害児施設は医療型障害児入所施設に一元化されたが、民営肢体不自由児施設では重症児の収容施設になってきており、リハビリテーション機能が低下し施設の機能維持向上に課題があると指摘している⁷⁾。星は、短期入所では、医療依存度が高い児の受け入れが高いほど、潜在的な赤字が拡大し、診療報酬が上がらず経済的に困窮すると指摘する⁸⁾。このような医療依存度の高い障害児についてどのように受け入れ一人一人に十分な対応をしているか反映されていることが重要である。

また、特に福祉型入所施設の措置率の高さ、措置児が契約児を上回っていることを鑑みて、社会的養育の概念や社会的な適応を幼児期より考慮した支援サービスが必要であると思われる。

4 まとめ

経済協力開発機構：OECD 加盟国では、幼児期こそが人間の生涯全体の土台をつくる非常に大切な時期であるという認識で、国内総生産（GDP）に占める子ども向け支出は日本の2倍から3倍と言われている。持続可能な社会の構築のためには、高齢者になってから社会保障を充実させるだけでなく、人間の土台を作る子どもの時期に充実した投資をする必要がある⁴⁾。

平成 28 年度の児童福祉法の改訂では子どもが権利主体であることが明確にされ家庭養育優先の理念が規定された。さまざまな事情で親から離れて生活せざるを得ない子どもへの環境的影響は計り知れない。家庭で生活できない障害児を、家庭に変わってどのように育てていくのか、次にどんな人生を構築してゆくのかという社会的養護機能としての視点が重要である。権利擁護の視点として、単に声をあげられない人の代弁的な機能だけでなく、その人がその人らしく自己決定をし意志や思いを表現できているのか、それらを汲み取る姿勢があるのか、また努力しているのかを障害児の入所施設のサービス評価項目選定の視点とする。その意味で、理念評価、業務現状と姿勢評価を含有したプロセス評価の位置づけとしたい。

文献

- 1) 久木元司：障害児・者の権利擁護をすすめるために,月刊福祉 94 巻 7 号
- 2) 障害児支援について：厚生労働省,www.mhiw.go.jp
- 3) 今後の障害児入所施設の在り方について：日本知的障害者福祉協会,<http://www.aigo.or.jp/kenshukai/pdf/270630turu4.pdf>
- 4) 山崎美貴子、榊原智子：福祉を必要とする人々への権利擁護と第三者評価,月刊福祉第 100 巻 3 号
- 5) 福田 敬：福祉分野における第三者からの評価の必要性, 月刊福祉 94 巻 7 号
- 6) 大塚 晃：障害者福祉サービスの質の向上に活かすための第三者評価, 月刊福祉第 100 巻 3 号
- 7) 朝貝芳美：医療型障害児入所施設の課題,日本リハビリテーション医学会誌 52 巻 7 号,2015
- 8) 星 順：障害児入所施設の立場からみた現状と課題,小児科臨床 69 巻 1 号,2016
- 9) 今後の障害児支援の在り方について（報告書）～「発達支援」が必要な子どもの支援はどうあるべきか～.2014.7.16
www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-12601000...Sanjikanshitsu.../0000052619.pdf
- 10) 社会的養護の推進に向けて、厚生労働省子ども家庭局家庭福祉課.2017.12
www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11900000.../0000187950.pdf

(資料2) 障害児支援サービスの第三者評価項目の検討

資料2-1 既存の障害児支援サービスの第三者評価項目と特徴

資料2-2 既存の障害児支援サービスの第三者評価項目の構成と整理

資料2-3 組織マネジメントとサービス共通評価項目に関する検討

資料2-4 サービス種別評価項目（放課後等デイサービス）に関する検討

資料2-5 子どものニーズにあった療育の実現に向けた外部評価

資料2-6 サービス種別評価項目（障害児入所施設）に関する検討

資料2-1 既存の障害児支援サービスの第三者評価項目と特徴

研究協力者：中澤 若菜（神奈川県リハビリテーション病院）

研究分担者：小澤 温（筑波大学大学院 人間系）

本節では、既存の第三者評価項目の内容分析と比較検討及びその特徴について概説する。

福祉サービス等が国や地方公共団体が審査、決定を行う措置制度から利用者側がサービス事業者と直接契約を結ぶ契約制度への転換において、利用者側には福祉サービスに関する情報が対照的に少ない現状があった。それゆえ、第三者評価は、多様化した事業所の特性やサービスの特徴や質を比較できる情報、信頼できる情報の提供を行うことを目的としている。

1. 既存の障害児第三者項目の特徴

(1) 全国社会福祉協議会

本来、第三者評価事業は、国が示した指針をもとに都道府県が実施する事業であり、各都道府県（行政）が推進組織を設置して第三者評価事業を推進するものである。よって、全国推進組織（全国社会福祉協議会）は、「福祉サービス第三者評価事業に関する指針」にある各種ガイドライン、モデルカリキュラムの策定・更新の検討を実施し、都道府県推進組織を支援するため、全国社会福祉協議会が策定した評価基準ガイドラインを元に第三者評価を実施する推進組織が多数を占めている。また、第三者評価基準とは別に、一定の「質問項目」を策定し、ヒアリングを行うこと等により、利用者の認識を把握し、第三者評価基準に基づく全体の評価結果をとりまとめる際の参考とする」とされ、利用者の満足度そのものは、第三者評価の基準の中には入っていない。サービス提供主体の組織やプロセスが重視される傾向があると言える。

評価項目については、全ての福祉サービスを対象とする評価項目で構成された「共通評価基準」と、各福祉施設や事業所の特性や専門性を踏まえた付加項目で構成された「内容評価基準」の体系となっている。

さらに平成26年4月1日、厚生労働省より「『福祉サービス第三者評価事業に関する指針について』の全部改正について」が通知されたことにより、評価項目の構成の整理と重点化を図った。福祉サービスの質の向上、運営の透明性を高める取り組みに関する項目の追加、地域の多様なニーズに対する公益的な取り組み、福祉人材の確保・育成、権利擁護やリスクマネジメントに関する項目を見直し、評価項目の重点化を行っている。

(2) 東京都社会福祉保健財団

東京都では、2000年6月福祉サービスの評価を検討するための「地域福祉サービス評価システム」が設置され、2001年5月「福祉サービス第三者評価システム検討会、2002年6月「福祉サービス第三者評価検討会」が設置された。評価体制や評価基準の検討がこれによって行われ、2003年度より第三者評価制度の導入が本格的に開始となった。

認定された第三者機関を都が独自に設置した評価サポート機構が「東京都福祉サービス評価推進機構（公益財団法人東京都福祉保健財団）」であり、都の基準に基づき第三者評価機関を認定し、第三者評価機関が実施した評価内容を集約しサービス事業者や利用者に公表している。

次に評価基準と方法について述べる。評価は「利用者調査」と「事業評価」で構成され、「利用者調査」は第三者評価機関が利用者へのアンケートや対面聞き取り調査、場面観察等を実施し分析する等の方法により、現在の利用者のサービスに対する意向や満足度を把握する手法である。一方「事業評価」は、事業者の組織全体のマネジメント力及び現在提供しているサービスの質がどのような状態にあるのかを把握するため、事業所全職員による自己評価と管理層のみを対象とした自己評価を実施、さらに訪問調査で経営層へのヒアリングを行う。

東京都の利用者調査の評価基準においては、満足度構造分析を用い、利用者の満足につながるサービスの要因を特定し、それらの項目に利用者が満足しているのかを積極的に評価していることも特徴といえるだろう。

図表1

カテゴリー	区分	内容
1 リーダーシップと意思決定	組織マネジメント項目	安定的に良質なサービスが提供できるかを評価 (全サービス共通の項目を設定している部分)
2 経営における社会的責任		
3 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用		
4 計画の算定と着実な事項		
5 職員と組織の能力向上		
7 情報の保護・共有		
8 1～7に関する活動成果		
6 サービス提供のプロセス	サービス共通項目	サービスの内容を具体的に評価 (サービスごとに異なる項目を設定している部分)

評価項目は、図表 1 に示すように 8つのカテゴリーに区分して評価し、各カテゴリーはサブカテゴリー→評価項目→標準項目（6項目まで設定可）と分かれている。

組織マネジメント項目は、当該事業所の理念・基本方針が浸透しているか、利用者意向が把握・活用されているか、職員の能力向上が図られているが、情報の保護・共有がなされているか等について評価される。

サービス分析項目では、利用者希望等に対して、サービス内容の情報を共有しているか、個別状況に応じた計画策定・記録がなされているか、事業所業務の標準化がなされているか等が評価されるようになっている。

（3）大阪府の評価項目の特徴

評価項目については、「必須評価基準」「内容評価基準」「推進評価基準」の3つの評価基準を組み合わせて構成している。国のガイドラインに基づく評価基準項目となっており、基本的には「必須評価基準」「内容評価基準」は、全社協における「共通評価基準」「内容評価基準」と同じ項目である。「推進評価基準」については、大阪府が独自策定した評価基準項目であり「内容評価基準」に組み込まれている。具体的に示すと「体罰や虐待（拘束、暴力、暴言、無視、放置等）への防止策」「個別支援計画の作成」「利用者の地域移行への情報提供」「家族へのサービス内容の情報提供」「自傷他害等への適切な体制整備」の項目が「利用者の尊重」の評価項目に導入されている。さらに「生活環境の整備」「日中活動支援」「授産施設としての対応」等の項目が組み込まれ、よりきめ細かい日常生活支援や就労環境への評価基準を設定している。

これら項目は、家族や本人のニーズに着目した利用者視点、権利擁護への観点の項目を独自に加えていると考察された。

2. 結果

前述した特徴をふまえ、以下の点が明らかになった。

全社協の評価項目は、系統的、包括的な項目構成と権利擁護等の観点も評価に含まれていた。評価項目数の多さが、事業者側の負担感に影響することも否めない。

東京都は、サービス種ごとの評価項目が設定されている。また、前年度との比較をする評価項目（取り組み姿勢とその成果に関する項目）がある。一方で項目数は少ないが、多角的・網羅的に捉えづらいつ考えられた。

大阪府は、全社協の項目に家族や本人のニーズに着目した利用者視点、権利擁護の観点の項目を独自に加えていた。

3. 結論

最低基準が遵守されているかが基準の行政監査といった指導的な監査では達成することのできない、より質の高い利用者目線も加味された事業所独自のサービス実現と、障害児本人の最善の利益の保障を尊重し、利用者（親・家族）のサービス選択に役立つ、実情に即した評価項目の策定が求められていると考える。

文献

- (1)福祉サービス第三者評価事業の現状と全国推進組織の取組：社会福祉法人全国社会福祉協議会，規制改革推進会議資料 5，2017 年 2 月 21 日
- (2)福祉サービスの質の向上に向けて「サービス第三者評価事業に関する評価基準等委員会」報告書：社会福祉法人全国社会福祉協議会，2012 年 3 月
- (3)東京都における障害児支援の福祉サービス第三者評価について：東京都福祉サービス評価推進機構（公益財団法人東京都福祉保健財団），<http://www.fukunavi.or.jp/>
- (4)猪間直樹：公共サービスにおける品質概念と第三者評価－東京都福祉サービス第三者評価システムを中心に－，同志社大学 54 巻 6 号
- (5)福祉サービス第三者評価について：大阪府，www.pref.osaka.lg.jp/chiikifukushi/daisansha/index.html

資料2-2 既存の障害児支援サービスの第三者評価項目の構成と整理

研究協力者：加藤 翼（新宿区立子ども総合センター）

研究分担者：小澤 温（筑波大学大学院 人間系）

本節では既存の第三者評価項目（全社協、東京都、大阪府）の構成について概説するとともに、インタビュー調査に向けた項目素案の作成手続きについて記述した。なお、既存の第三者評価項目の比較と特徴については前項述「既存の障害児支援サービスの第三者評価項目と特徴」を参照。

1. 既存の障害児支援サービスの第三者評価の構成

既存の第三者評価はサービス種問わず組織の運営やマネジメント等を評価する組織共通評価と、サービス種ごとに支援の専門性等の内容を評価する内容評価の2種類に大別される構造である。全社協、大阪府、東京都における項目構造の細部構成について、以下概説する。

- ・全社協：共通評価基準&内容評価基準

評価対象>分類（見出し）>評価項目、評価細目>評価の着眼点

※判断基準（グレード付けの説明 a:~,b:~,c:~など）

※評価基準の考え方と評価の留意点：評価項目・細目や着眼点の解説（目的、趣旨、背景、評価の根拠や評価する際の留意点等を記載）。

- ・大阪府：全社協と同一の構成をとっており、独自の項目を追加している。

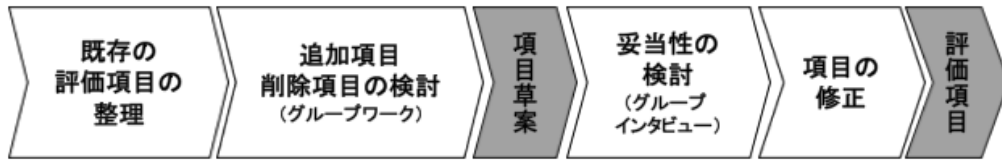
- ・東京都：組織マネジメント&サービス項目

カテゴリー>サブカテゴリー>評価項目>標準評価

2. 既存の障害児支援サービスの第三者評価の構成の整理手続き

組織評価項目の開発に関する検討過程については、①既存の第三者評価項目について重複・類似例を統合・整理し、②ガイドラインや文献を参考にしたグループワークによって評価項目群のグループ再編や新規項目の追加を行った後、③現場職員・有識者によるフォーカスグループインタビューによる内容妥当性の検討を行った（図2-1）。以下、検討内容と作業経過による項目数や見出しの変遷について概説する。なお、サービス種別の検討内容と作業経過については、後述の各資料を参照。

図2-1 組織評価項目の開発に関する検討過程

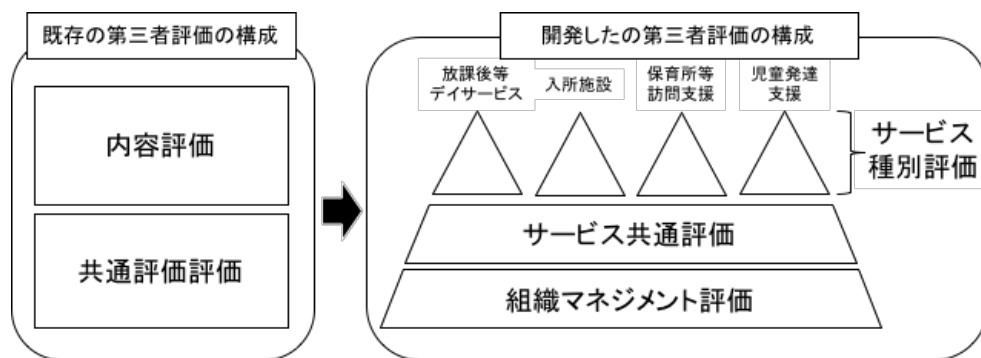


前述した通り、大阪府の評価項目は全社協の項目に独自の項目を追加した形式であったため、系統的かつ多くの要素を網羅した全社協の評価項目に東京都の評価項目を統合した後、大阪府の独自項目を統合する手続きを取った。

具体的にはまず全社協により示されている福祉サービスの第三者評価（障害者・児サービス版）の評価項目・評価細目と、東京都の評価項目を対比し、類似項目を統合しながら項目群を作成した。その際、東京都独自の項目についてはそのまま項目群として残した。その後、項目群内の評価点を確認し、類似例の統合と文言の修正を行った後、評価項目群の見出し付けを行った。その際、評価点を精査し、他の評価項目群への移動を行った。

なお、図2-1 組織評価項目の開発に関する検討過程を経て、開発した第三者評価については、2層構造を取る既存の第三者評価とは異なり、3層構造となった（図2-2 右図）。第一層は組織の管理・運営や管理者のリーダーシップ等を評価する「組織マネジメント評価」である。第二層は個別支援計画の運用など、各障害児支援サービスに共通した内容を評価する「サービス共通評価」である。一方、第三層は害児支援サービス種ごとの専門的な内容の評価や特徴的な取り組みを測る「サービス種別評価」である。

図2-2 既存の第三者評価の構成と開発した第三者評価の構成



このような評価項目群の設定により、重複項目の整理による質問項目の削減、専門的・特徴的な取り組みに関する評価が可能となったと考えられる。

資料2-3 組織マネジメントとサービス共通評価項目に関する検討

研究協力者：加藤翼（新宿区立子ども総合センター）

研究分担者：小澤 温（筑波大学大学院 人間系）

本節では組織マネジメント評価とサービス共通評価の項目開発に関する検討過程について概説した。具体的手続きとしては資料2-2で述べた通り、①既存の第三者評価項目について重複・類似例を統合・整理し、②ガイドラインや文献を参考にしたグループワークによって評価項目群のグループ再編や新規項目の追加を行った後、③現場職員・有識者によるフォーカスグループインタビューによる内容妥当性を検討するといったプロセスである。以下、検討内容と作業経過による項目数や見出しの変遷について記述する。

1. 既存の第三者評価項目の整理

全社協により示されている福祉サービスの第三者評価（障害者・児サービス版）の評価項目・評価細目と、東京都の評価項目を対比し、類似項目を統合しながら項目群を作成した。その際、東京都独自の項目についてはそのまま項目群として残した。その後、項目群内の評価点を確認し、類似例の統合と文言の修正を行った後、評価項目群の見出し付けを行った。その際、評価点を精査し、他の評価項目群への移動を行った。

2. 組織マネジメント評価の項目

完成した組織マネジメント項目については「Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織」、「Ⅱ 組織の運営管理」、「Ⅲ 適切な福祉サービスの実施」「Ⅳ 取り組み姿勢と活動成果」の4つの大項目で構成されている。

Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織

Ⅰ-1 理念・基本方針、Ⅰ-2 経営状況の把握、Ⅰ-3 事業計画の策定

Ⅰ-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

Ⅱ 組織の運営管理

Ⅱ-1 管理者の責任とリーダーシップ、Ⅱ-2 福祉人材の確保・育成

Ⅱ-3 運営の透明性の確保、Ⅱ-4 地域との交流、地域貢献

Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス、Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保

Ⅳ 取り組み姿勢と活動成果

Ⅳ-1 取り組み姿勢と活動成果（カテゴリー1～7に関する活動成果）

3. サービス共通評価の項目

サービス共通評価項目は各障害児支援サービスに共通する部分を評価するための項目群である。組織マネジメント項目が管理者側のマネジメントに焦点化しているのに対し、現場支援者の日々の取り組みを評価対象としており、PDCA サイクルに基づく適切なサービスの提供プロセスを実践しているか、といった実際の手続きを評価している。評価項目については以下の4つの大項目とそれに続く中、小項目で構成されている。

- A-1 利用者の尊重と権利擁護
- A-2 安心安全な支援
- A-3 福祉サービス向上に向けた取り組みと人材の育成
- A-4 利用者本位の福祉サービス

なお、サービス種を問わないが受審施設によって実施の有無が異なる項目（医療的ケアの実施など）については、選択項目として配置し、該当する施設のみ回答することとした。

資料 2-4 サービス種別評価項目（障害児入所施設）に関する検討

研究協力者：平田真基（特定非営利法人ほっとプラス）

研究分担者：小澤 温（筑波大学大学院 人間系）

本節では放課後等デイサービス評価に関する専門項目の開発に関する検討過程について記述した。具体的手続きとしては、①既存の第三者評価において使用されているについて重複・類似例を統合・整理し、②ガイドラインや文献を参考にしたグループワークによって評価項目群のグループ再編や新規項目の追加を行った後、③現場職員・有識者によるフォーカスグループインタビューによる内容妥当性の検討を行った。

1 評価項目の作成

研究班において、各自治体の評価項目を精査し、類似したものを統合、削除を行い新たな評価項目とした。参考にしたスケールは東京都における既存の第三者評価におけるサービス提供のプロセスに関する項目、全社協における内容評価基準ガイドライン、大阪府が作成しているサービス提供における第三者評価項目である。また平成27年に策定された放課後等デイサービスガイドラインサービスも参照した。以下は放課後等デイサービスガイドラインの冒頭にある放課後等デイサービスの趣旨に関する考えである。

『「放課後等デイサービスはこうあるべき」ということについて特定の枠にはめるような形で具体性をもって示すことは技術的にも困難であり、支援の多様性自体は否定されるべきではない。しかしながら、提供される支援の形態は多様であっても、障害のある学齢期の子どもの健全な育成を図るという支援の根幹は共通しているはずであり、したがって放課後等デイサービスを提供する事業所がその支援の質を向上のために留意しなければならない基本的事項も共通はずである。』以上の考えも参考に、放課後等デイサービスの理念、特色、専門性等を反映することができるよう、項目に盛り込む形とした。

2 評価項目素案

放課後等デイサービス専門項目として、大項目を以下のとおり6項目設定した。

- (1) サービス提供
- (2) 日常的な生活支援と支援環境
- (3) 発達支援と学習支援
- (4) 機能訓練に向けた支援
- (5) 社会参加と地域生活の支援

(6) 家族等との連携・交流と家族支援

以上の項目についてそれぞれ細分化し、評価項目を設定した。以下において項目別の概略、項目の趣旨を示す。項目の詳細に関しては別添資料を参照いただきたい。

(1) サービス提供（中項目1、小項目5）

利用者のニーズに即したサービスが提供されているかどうかを評価する。利用者の意向調査、利用日の設定、送迎、長期休暇中や休日等の対応に関する項目を設定した。

(2) 日常的な生活支援と支援環境（中項目3、小項目17）

個別支援計画に基づいた支援、快適性と安心・安全に配慮した生活環境の確保、食事の提供に関して評価する。清潔管理、社会生活を行う上でのルール等を身に付けるための支援、支援環境の設定、食形態の工夫やアレルギーや疾患に配慮した食事の提供に関する項目を設定した。食事に関する評価項目については、食事に関する支援を行っていない事業所があることも想定し、食事に関する支援を行っている事業所のみを選択項目としている。

(3) 発達支援と学習支援（中項目1、小項目2）

子どもの障害の状況や発達過程等に応じた発達支援や学習支援を行っているかを評価する。個別活動や集団活動の組み合わせや、意欲向上に関する項目を設定した。

(4) 機能向上に向けた支援（中項目1、小項目3）

子どもの心身の状況に応じた機能向上への取り組みを行っているかどうかを評価する。機能向上、心身の発達、社会性を育てるための支援が実施されているかに関する項目を設定した。

(5) 社会参加と地域生活の支援（中項目2、小項目10）

利用者の希望と意向を尊重した地域生活のための支援を行っているかどうかを評価する。社会参加の意欲を高める工夫や、地域資源との連携等に関する項目を設定した。

(6) 家族等との連携・交流と家族支援（中項目1、小項目10）

家族との日常的な情報提供、意見交換、記録の開示やサービス内容についての説明が十分に行われているかどうかを評価する。家族との連携、情報発信等に関する項目を設定した。

3 本評価項目の特徴

本評価項目の特徴としては4点が挙げられる。以下の視点を重視して項目作成を行っている。

- (1)利用者が事業所選びのする上での視点、利用者が知りたい情報を盛り込む。
- (2)意思決定や利用者中心といった今日的な権利擁護の視点を盛り込んでいる。
- (3)事業所での取組内容に応じて一部の評価項目を選択制にしている。
- (4)放課後等デイサービスガイドラインに沿った内容である。

4 内容妥当性の検討に関して

以上で作成した評価項目に関して、現場職員・有識者によるインタビュー調査を通じて内容妥当性の検討を行った。初年度の研究においては2事業所計5名に対するインタビューを実施している。以下においてはインタビュー調査において挙げられた意見を集約した。

(1)放課後等デイサービスガイドラインの自己評価表との重複について

研究班としてはより放課後等デイサービスの理念や現状にあった形での項目作成を意図して放課後等デイサービスガイドラインからの引用を一部行ったが、放課後等デイサービスガイドラインにおける自己評価表に関しては結果を公表することが事業所運営における必須事項となるので、項目はできるかぎり重複しないほうがよいのではという意見をいただいた。次年度以降の取り組みにおける評価項目の精査における参考とさせていただき、放課後等デイサービスガイドラインの自己評価表と項目が重なる点については、そちらから引用する形も検討していく。

(2)学習支援・機能向上に関する評価項目について

学習支援・機能訓練（機能向上）に関する評価項目について、それぞれの項目の定義が曖昧かつ、そのような支援を実施していない事業所も多く存在するため、評価が行いにくいのではないかという意見をいただいた。次年度に向けて、各評価項目に関する言葉の定義や説明に関する考え方やマニュアルの整備を行っていきたい。インタビュー調査時においては「機能訓練」という文言で評価項目を作成していたが、「訓練」という表現がなじまないこともあり、インタビュー調査での意見等を踏まえ、機能「向上」という表現に変更を行っている。

(3)障害種別ごとの評価項目の設定について

インタビュー調査を実施した放課後等デイサービスのうち1事業所は聾児を対象とした事業所である。聾児が一般の学習塾に行くと手話での言語が使えず、そこに馴染めず辞めていく子どもが多く、そのような子どもに対して教育支援及び聾者として生きてゆくためのアイデンティティ

を獲得することを目的として事業を運営しているとのことであった。以上の背景から、障害種別ごとに特化した評価項目があるとより障害特性に合わせた支援に対しての評価を行うことができるのではないかという意見をいただいた。現行の東京都の第三者評価項目においては主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児における評価項目と、その他の障害児における評価項目と2種類の評価項目が存在している。障害種別、障害特性に応じた評価項目の作成も次年度の検討事項としていきたい。

(4)自己決定の尊重について

サービス共通項目における項目として「自己決定の尊重」という項目があるが、この点については児童期というこれから社会に出ていく成長発達段階にある時期という点を鑑みて、自己決定ができる下地を作る上での自己決定をするための力を育む、意思形成をするための支援を行うという観点での項目としたほうが良いのではないかという意見をいただいた。

(5)第三者評価を受審する上での負担感について

全体的に評価項目数が多く、受診をする上での負担感があるのではという意見をいただいた。紙ベースではなく、パソコン等を使ってデータでのやりとり、放課後等デイサービスガイドラインとの重複項目に関しては、すでに実施している放課後等デイサービスガイドラインの項目から引用する形でもよいのではないかという意見をいただいた。

5 次年度に向けた取り組みについて

次年度に向けた取り組みとしては以下の2点を中心に行っていく。

(1)内容妥当性を検討するためのインタビュー調査の継続

平成29年度の取り組みとしては2事業所5名のみインタビュー調査しか実施できていないため、十分な内容妥当性の検討が行えていない。引き続き放課後等デイサービスを運営している事業所に対してのインタビュー調査を実施し、内容妥当性を検討していく。

(2)評価項目の精査及び評価項目に関する定義や説明に関する考え方やマニュアルの整備

現在、入所施設に関する項目に関して主語を「子ども」に変換した形での調査項目を作成している。その方向性に合わせて適宜放課後等デイサービスにおける評価項目素案についても見直しを検討していく。また、評価項目に関する言葉の定義や評価項目に関する考え方に関してのマニュアル等も作成していく事が必要となるため、作成を検討していく。

以上の点については他の研修担当や利用者調査担当の研究班とも随時連携しながら進めていく。

資料 2-5 子どものニーズに合った養育の実現に向けた外部評価

研究協力者：関 剛規（国立障害者リハビリテーションセンター学院）

研究分担者：小澤 温（筑波大学大学院 人間系）

障害児支援を行うに当たっては、障害の種別にかかわらず、障害児本人の最善の利益を保障しなければならない。1994年に我が国も批准した「児童の権利に関する条約」では「生きる権利」「守られる権利」「育つ権利」「参加する権利」が規定されており、それらの観点を踏まえ、関係者が個々に生じた課題に対して積極的に関与して子どもの最善の利益を求めることが重要である。（2014,「今後の障害児支援の在り方について（報告書）」）

新しい社会的養育ビジョン（2017）では、その意義について次のように明記している。虐待を受けた子どもや、何らかの事情により実の親が育てられない子どもを含め、全ての子どもの育ちを保障する観点から、平成28年児童福祉法改正では、子どもが権利の主体であることを明確にし、家庭への養育支援から代替養育までの社会的養育の充実とともに、家庭的養育優先の理念を規定し、実親による養育が困難であれば、特別養子縁組による永続的解決（パーマネンシー保障）や里親による養育を推進することを明確にした。

児童福祉法

第一条 全ての児童は、児童の権利に関する条約の精神にのっとり、適切に養育されること、その生活を保障されること、愛され、保護されること、その心身の健やかな成長及び発達並びにその自立が図られることその他の福祉を等しく保障される権利を有する。

第二条 全て国民は、児童が良好な環境において生まれ、かつ、社会のあらゆる分野において、児童の年齢及び発達の程度に応じて、その意見が尊重され、その最善の利益が優先して考慮され、心身ともに健やかに育成されるよう努めなければならない。

○2 児童の保護者は、児童を心身ともに健やかに育成することについて第一義的責任を負う。

○3 国及び地方公共団体は、児童の保護者とともに、児童を心身ともに健やかに育成する責任を負う。

児童が心身ともに健やかに養育されるよう、より家庭に近い環境での養育の推進が図られているが、社会的養護を必要とする児童の約9割が施設に入所しているのが現状である（第20回社会保障審議会児童部会社会的養育専門委員会資料2）。社会保障審議会児童部会新たな子ども家庭福祉のあり方に関する専門員会による報告（提言）（2016）では、新たな子ども家庭福祉を具現化す

るために、児童福祉法等の抜本的な改正に向けた提言がされている。

- ・子どもを権利の主体とする
- ・すべての子どもは適切に養育され、発達する権利を有するとともに、自立を保障される
- ・子どもの最善の利益を優先する
- ・体罰など子どもの心身への侵害のある罰を禁止する。特に、しつけを理由として、必要な範囲を超えて子どもを懲戒してはならないことを明確にする
- ・子どもは安全で安定した家庭で養育を受けることができる。家庭において適切な養育を受けることができないときは、里親やファミリーホーム等の家庭における養育環境と同様の養育環境において継続的に養育を受けることができる
- ・子どもが意見を表明する権利を有する
- ・発達連続性を基本にした支援の連続性を保障する

社会福祉施設等の第三者評価は、「福祉サービス第三者評価事業に関する指針について」により平成16年から実施しているが、社会的養護関係施設では平成24年度より第三者評価の受審及びその結果の公表が義務付けられている。社会的養護関係施設（児童養護施設、乳児院、情緒障害短期治療施設、児童自立支援施設及び母子生活支援施設）については、子どもが施設を選ぶ仕組みではない措置制度等であり、また、施設長による親権代行等の規定もあるほか、被虐待児が増加し、施設運営の質の向上が必要であることから、第三者評価の実施を義務付けることとした（2012,厚生労働省雇用均等・児童家庭局長、厚生労働省社会・援護局長通知）。

また、児童養護施設入所児童等調査結果（平成25年2月1日実施）によれば、心身の状況については、「障害等あり」の割合が、里親委託児 20.6%（前回 18.0%）、養護施設児 28.5%（前回 23.4%）、情緒障害児 72.9%（前回 70.7%）、自立施設児 46.7%（前回 35.4%）乳児院児 28.2%（前回 32.3%）、ファミリーホーム児 37.9%、援助ホーム児 37.0%であり、障害等のある子どもの数が増加している。

新しい社会的養育ビジョンでは、「社会的養護の課題と将来像」（平成23年7月）を全面的に見直し、「新しい社会的養育ビジョン」とそこに至る工程を示している。そして、社会的養育の対象は全ての子どもであり、家庭で暮らす子どもから代替養育を受けている子ども、その胎児期から自立までが対象となり、子どもの権利、子どものニーズを優先に、家庭のニーズも考慮して行わなければならないとしている。

利用者視点による評価を検討する外部評価の作成にあたっては、最初に国内の第三者評価を検討し、第三者評価モデル案を作成する。そして、可能な限り、専門的、抽象的表現を使用せずに、

第三者評価モデル案を利用者視点に変換し、外部評価モデル案を作成する。事業所視点から利用者視点に変換する際には、英国及びスコットランドの取り組みと第三者評価の普及推進活動のヒアリング調査結果を参考にする。また、日常業務の中で事業所が意識できる評価項目を目指し、項目の内容と項目数を厳正に絞り込む。自己評価と外部評価が非日常的ものにならないように、改善に向けた取り組みとしてPDCAサイクルが回るための評価項目を検討する。

評価項目全体の構成は、今後の障害児支援の在り方について（報告書）～「発達支援」が必要な子どもの支援はどうあるべきか～（障害児支援の在り方に関する検討会，2014年）で用いられた『発達支援』の概念をもとに、「理念と方針」「生活支援」「地域支援」「家族支援」の4領域に分けてまとめる。また、事業所が事業所自身の取り組みを利用者視点から自己評価することによって、利用者のニーズに沿った事業であることを確認できるようにする。さらに、障害児支援のサービスの質を評価する視点として、PDCAサイクルの機能性を重視し、事業所全体の取り組みがサービス改善に向けた取り組みであることを事業所が自覚し、モチベーションを一層高める評価項目を作成する。

資料 2 - 6 サービス種別評価項目（障害児入所施設）に関する検討

研究協力者：庭野 ますみ（東京都立北医療療育センター）

研究分担者：小澤 温（筑波大学大学院 人間系）

1. 入所施設の概要

平成 23 年度まで各障害種別に分かれていた障害児入所施設は平成 24 年 4 月の児童福祉法の改正により「障害児入所施設」として一元化された。重度・重複障害や被虐待児への対応の強化を図るとともに自立に向けた計画的な支援の提供が求められる。従来の事業形態等を踏まえて①福祉型障害児入所施設、医療を併せて提供する②医療型障害児入所施設の 2 種型に再編された。平成 25 年 12 月の状況は①福祉型は 262 施設（契約による利用者は 2,900 人）②医療型は 253 施設（同約 3,200 人）となっている。また保護者による虐待や養育拒否等の場合の措置入所者数は、福祉型では 3,764 人、医療型では 946 人となっている¹⁾福祉型の措置率は地域の差が大きく、東海地域の平均措置率が 89.3%であるのに対し、東北・北陸地域では 29.0%、東京都は 35.6%であった。平成 24 年からの障害児支援の利用者児童数、総費用額、事業所数は増加傾向が顕著な通所支援に比して、入所支援はほぼ横ばいで推移している²⁾。

2. 既存の評価項目および特徴

全社協の第三者項目は先に述べたように、「障害者・児福祉サービス」の一律の項目で、障害児入所施設独自の項目は存在しない。ただし、社会的養護施設として、児童養護施設、乳児院、児童心理治療施設、児童自立支援施設等 6 つ事業所別に独自の項目が存在している。

大阪府も同じく障がい福祉分野の一律の項目で、児童福祉分野で保育所と児童館に独自の項目が存在した。大阪府の基準項目は全社協の共通項目と同じで、内容評価基準が独自の項目で構成されている。大阪府の内容評価基準は、①利用者の尊重②日常生活支援③授産施設としての対応があり、就労に向けた取り組みを問う項目が存在している。

一方、東京都は福祉型入所・医療型入所独自の項目が存在し、福祉型入所施設（旧知的障害児施設）のサービス分析項目は①サービス情報の提供②サービス開始・終了時の対応③個別状況に応じた計画策定・記録④サービスの実施⑤プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重⑥事業所業務の標準化であった。また、医療型入所施設（旧肢体不自由児施設）、医療型入所施設（旧重症心身障害児施設）もサービス分析項目（中項目）は福祉型と同じであった。

福祉型と医療型で異なった項目は、④サービスの実施の項目の中に「子どもの精神面でのケアについてさまざま取り組みを行っている」という中項目と、食事時間は子どもの希望や生活状況に応じて対応している、子どもが職員以外の地域の人と交流する機会を確保しているなどの小項

目が福祉型（旧知的障害児施設）にのみ存在した。医療型にはそれらの項目は存在しなかった。又、福祉型は「子どもや保護者」の表記であるのに対し医療型は「利用者及び家族」であった。

特徴をまとめると、1. 福祉型入所施設および医療型入所施設の独自項目は東京都の評価だけであった。2. 全社協・東京都・大阪府とも項目は事業者視点である 3. 全社協・大阪府には就労支援の項目があるものの入所者の年齢超過の問題：次の環境に向けての移行の課題を解決に導く取り組みを含有しているとは言い難い。4. 東京都・大阪府には「利用者の尊重」として虐待や体罰の防止を入れ込んだ項目が存在するが、福祉型入所の措置率が高いことを鑑みた社会的養護、あるいは、社会的適応の観点が含まれているとも言い難い。

厚生労働省より平成 27 年 4 月に放課後等デイサービス、平成 29 年 7 月児童発達支援ガイドラインが発出されているが障害児入所支援にガイドラインは発出されていない。

3. 福祉型入所施設サービス種別項目作成のプロセス

措置率が高い福祉型入所施設の外部評価に必要と考えた要素は、家庭で暮らす事ができない児童が、心身ともに健やかに養育されるよう、これまで含有がなかった社会的養育、社会的な適応の概念を加えることである。そして年齢超過の問題など社会への移行への取り組みも重要な要素と考えた。

今後の障害児支援の在り方について（報告書,2014）で述べられた「発達支援の用語を発達上の課題を達成させていくことその他、家族支援、地域支援を包含した概念として用いる」を基本に、社会的養育・社会的適応の概念を取り込むために、全社協の児童養護施設、児童心理治療施設の内容評価基準および評価着眼点を参考にした。

1) 項目素案の作成

放課後等デイサービス同様、全社協・東京都・大阪府の項目をグループワークにより、まとめた。まとめ方は、類似した項目を統合後、削除を行い、重複しない項目は残した。又、組織マネジメント・サービス共通項目に含まれると考えた項目も削除した。

次に、全社協の児童養護施設、児童心理治療施設の内容評価基準および評価着眼点を参考に、社会的適応に向けた支援として考えられる項目をグループワークにより加えたものをサービス種別項目の素案項目とした。

2) 素案項目の内容 () は中項目数—評価基準数

素案項目の内容は以下の通りである

①サービス提供(1-4) ②日常的な生活支援(1-5) ③生活環境(5-22) ④発達支援(1-5) ⑤社会

適応に向けた支援(2-9) ⑥社会参加・学習支援(1-4) ⑦地域生活への移行と地域生活の支援(3-19) ⑧家族等との連携・交流と家族支援(2-14)

3) 子ども（利用者）の視点に変換した新たな外部評価の項目作り

最後に、上記素案項目を、可能な限り専門的、抽象的な用語を使用せずに、子どもの視点に変換した外部評価モデルを作成した。スコットランドの取り組み、及び「今後の障害児支援の在り方について（報告書）」、福祉型入所施設の見学・インタビューを参考にグループワークにより作成した。

4. 福祉型入所施設の外部評価項目

作成した福祉型入所施設外部評価の項目は、①子どもを主体とした理念・方針、②日常的な生活（生活支援）、③人・社会との関わり（地域支援）④家族との関わり（家族支援）から構成されている。

①子どもを主体とした理念・方針の項目では、その施設を利用している子どもにとって、そこが「安心・安全な場所になっているのか」を問う基本理念。虐待やネグレクトがないことは前提で、思いやりや愛情を感じて生活できているかを評価する。

②日常的な生活では、子どもの日常的な生活が「豊かな暮らし」になっているかを評価する。衣食住の事柄と余暇の時間を子どもが思いどおりに使えているかを問う項目を含めた。

③人・社会との関わりは、社会的適応の概念や支援を鑑みて、子ども一人ひとりの成長や状況に応じ、社会に巣立つ準備をしているか（情報の取捨選択や社会のルールを学んでいるか等）子どもが好きなことや、したいことの実現に向け支援を受ける事ができるかを問う項目を含めた。最後に、④家族との関わりでは、子どもが家族（親）との適切な関係の構築のための支援が受けられているかを評価する。家族の面会や外出・外泊が安全に配慮され実現できるような支援や、家族にとって施設が気軽に相談出来る場所であるかなどの項目を含めた。

この変換のプロセスで、素案項目では 106 の項目数（項目と評価基準数）があったが、半分以下の 42 項目に整理できた。一方、性教育を含んだ教育支援やリハビリテーションの項目は入っておらず、今後のインタビュー調査の結果を踏まえ、再検討の予定である。

文献

1) 今後の障害児支援の在り方について（報告書）～「発達支援」が必要な子どもの支援はどうあるべきか～.2014.7.16

www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-12601000...Sanjikanshitsu.../0000052619.pdf

2) 社会的養護の推進に向けて、厚生労働省子ども家庭局家庭福祉課.2017.12

www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11900000.../0000187950.pdf

●組織マネジメント評価（項目草案）

I 福祉サービスの基本方針と組織

I-1 理念・基本方針

I-1-(1) 理念、基本方針が確立・周知されている
I-1-(1)-1 事業所が目指していること（理念、基本方針）が明文化され周知が図られている
I-1-(1)-1-1 理念、基本方針が文書（事業計画等の法人（福祉施設・事業所）内の文書や広報誌、パンフレット、ホームページ等）に記載されている
I-1-(1)-1-2 理念は、法人（福祉施設・事業所）が実施する福祉サービスの内容や特性を踏まえた法人（福祉施設・事業所）の使命や目指す方向、考え方を読み取ることができる
I-1-(1)-1-3 基本方針は、法人の理念との整合性が確保されているとともに、職員の行動規範となるよう具体的な内容となっている
I-1-(1)-1-4 理念や基本方針は、会議や研修会での説明、会議での協議等をもって、職員への周知が図られている
I-1-(1)-1-5 理念や基本方針は、わかりやすく説明した資料を作成するなどの工夫がなされ、利用者や家族への周知が図られている
I-1-(1)-1-6 理念や基本方針の周知状況を確認し、継続的な取組を行っている
I-1-(1)-1-7 重要な意思決定や判断に迷ったときに、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）を思い起こすことができる取り組みを行っている（会議中に確認できるなど）

I-2 経営状況の把握

I-2-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している
I-2-(1)-1 事業経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている
I-2-(1)-1-1 社会福祉事業全体の動向（行政や業界などの動き）について、具体的に把握し分析している
I-2-(1)-1-2 地域の各種福祉計画の策定動向と内容を把握し分析している
I-2-(1)-1-3 地域の福祉ニーズの収集（地域での聞き取り、地域懇談会など）に取り組んでいる
I-2-(1)-1-4 事業所としての今後のあり方の参考になるように、地域の福祉ニーズや福祉事業全体の動向を整理・分析している
I-2-(1)-1-5 利用者数・利用者像等、福祉サービスのニーズ、潜在的利用者に関するデータを収集するなど、法人（福祉施設・事業所）が位置する地域での特徴・変化等の経営環境や課題を把握し分析している
I-2-(1)-1-6 定期的に福祉サービスのコスト分析や福祉サービス利用者の推移、利用率等の分析を行っている
I-2-(1)-2 経営課題を明確にし、具体的な取り組みを進めている
I-2-(1)-2-1 経営環境や実施する福祉サービスの内容、組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成、財務状況等の現状分析にもとづき、具体的な課題や問題点を明らかにしている
I-2-(1)-2-2 経営状況や改善すべき課題について、役員（理事・監事等）間での共有がなされている
I-2-(1)-2-3 経営状況や改善すべき課題について、職員に周知している
I-2-(1)-2-4 経営課題の解決・改善に向けて具体的な取組が進められている

I-3 事業計画の策定

I-3-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている
I-3-(1)-1 中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている
I-3-(1)-1-1 中・長期計画において、理念や基本方針の実現に向けた目標（ビジョン）を明確にしている
I-3-(1)-1-2 中・長期計画は、経営課題や問題点の解決・改善に向けた具体的な内容になっている
I-3-(1)-1-3 中・長期計画は、数値目標や具体的な成果等を設定することなどにより、実施状況の評価を行える内容となっている
I-3-(1)-1-4 中・長期計画は必要に応じて見直しを行っている
I-3-(1)-2 中・長期計画を踏まえた単年度・短期の計画が策定されている
I-3-(1)-2-1 単年度の計画には、中・長期計画の内容を反映した単年度における事業内容が具体的に示されている
I-3-(1)-2-2 単年度の事業計画は、実行可能な具体的な内容となっている
I-3-(1)-2-3 単年度の事業計画は、単なる「行事計画」になっていない
I-3-(1)-2-4 単年度の事業計画は、数値目標や具体的な成果等を設定することなどにより、実施状況の評価を行える内容となっている
I-3-(1)-2-5 短期の活動についても、計画的（担当者・スケジュールの設定など）に取り組んでいる
I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている
I-3-(2)-1 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われ、職員が理解している
I-3-(2)-1-1 事業計画が、職員等の参画や意見の集約・反映のもとで策定されている
I-3-(2)-1-2 計画期間中において、事業計画の実施状況が、あらかじめ定められた時期、手順にもとづいて把握されている
I-3-(2)-1-3 事業計画が、あらかじめ定められた時期、手順にもとづいて評価されている
I-3-(2)-1-4 評価の結果にもとづいて事業計画の見直しを行っている
I-3-(2)-1-5 事業計画が、職員に周知（会議や研修会における説明等）されており、理解を促すための取組を行っている
I-3-(2)-2 事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している
I-3-(2)-2-1 事業計画の主な内容が、利用者や家族等に周知（配布、掲示、説明等）されている
I-3-(2)-2-2 事業計画の主な内容を利用者会や家族会等で説明している
I-3-(2)-2-3 事業計画の主な内容をわかりやすく説明した資料を作成するなどの方法によって、利用者等がより理解しやすいような工夫を行っている
I-3-(2)-2-4 事業計画については、利用者等の参加を促す観点から周知、説明の工夫を行っている

I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

I-4-(1) 質の向上に向けた取組が組織的・計画的に行われている
I-4-(1)-1 社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知している
I-4-(1)-1 福祉サービスに従事する者として、守るべき法・規範・倫理（個人の尊厳）などを明示している
I-4-(1)-2 全職員に対して、守るべき法・規範・倫理（個人の尊厳）などの理解が深まるように取り組んでいる
I-4-(1)-2 福祉サービスの質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している
I-4-(1)-2-1 組織的にPDCAサイクルにもとづく福祉サービスの質の向上に関する取組を実施している
I-4-(1)-2-2 福祉サービスの内容について組織的に評価（C: Check）を行う体制が整備されている
I-4-(1)-2-3 定められた評価基準にもとづいて、年に1回以上自己評価を行うとともに、第三者評価等を定期的に受審している
I-4-(1)-2-4 評価結果を分析・検討する場が、組織として位置づけられ実行されている
I-4-(1)-3 評価結果にもとづき組織として取組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している
I-4-(1)-3-1 課題の明確化、計画策定の時期や手順があらかじめ決まっている
I-4-(1)-3-2 評価結果を分析した結果やそれにもとづく課題が文書化されている
I-4-(1)-3-3 職員間で課題の共有化が図られている
I-4-(1)-3-4 課題の明確化、計画の策定にあたり、現場の意向を反映できるようにしている
I-4-(1)-3-5 評価結果から明確になった課題について、職員の参画のもとで改善策や改善計画を策定する仕組みがある

I-4-(1)-3-6計画は、サービスの現状（利用者意向、地域の福祉ニーズや事業環境など）を踏まえて策定している
I-4-(1)-3-7評価結果にもとづく改善の取組を計画的に行っている
I-4-(1)-3-8計画推進の方法（体制、職員の役割や活動内容など）を明示している
I-4-(1)-3-9計画は、想定されるリスク（利用者への影響、職員への業務負担、必要経費の増大など）を踏まえて策定している
I-4-(1)-3-10計画推進にあたり、より高い成果が得られるように事業所内外の先進事例・失敗事例を参考にしているなどの取り組みを行っている
I-4-(1)-3-11計画推進にあたり、目指す目標と達成度合いを測る指標を明示している
I-4-(1)-3-12計画推進にあたり、進捗状況を確認し（半期・月単位など）、必要に応じて見直しをしながら取り組んでいる

II 組織の運営管理

II-1 管理者の責任とリーダーシップ

II-1-(1) 管理者の責任が明確にされている
II-1-(1)-1 管理者は、自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている
II-1-(1)-1-1 管理者は、自らの福祉施設・事業所の経営・管理に関する方針と取組を明確にしている
II-1-(1)-1-2 管理者は、自らの役割と責任について、組織内の広報誌等に掲載し表明している
II-1-(1)-1-3 管理者は、自らの役割と責任を含む職務分掌等について、文書化するとともに、会議や研修において表明し周知が図られている
II-1-(1)-1-4 平常時のみならず、有事（災害、事故等）における管理者の役割と責任について、不在時の権限委任等を含め明確化されている
II-1-(1)-2 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている
II-1-(1)-2-1 管理者は、遵守すべき法令等を十分に理解しており、利害関係者（取引事業者、行政関係者等）との適正な関係を保持している
II-1-(1)-2-2 管理者は、法令遵守の観点での経営に関する研修や勉強会に参加している
II-1-(1)-2-3 管理者は、環境への配慮等も含む幅広い分野について遵守すべき法令等を把握し、取組を行っている
II-1-(1)-2-4 管理者は、職員に対して遵守すべき法令等を周知し、また遵守するための具体的な取組を行っている
II-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている
II-1-(2)-1 福祉サービスの質の向上に意欲をもち、その取組に指導力を発揮している
II-1-(2)-1-1 管理者は、実施する福祉サービスの質の現状について定期的、継続的に評価・分析を行っている
II-1-(2)-1-2 管理者は、福祉サービスの質に関する課題を把握し、改善のための具体的な取組を明示して指導力を発揮している
II-1-(2)-1-3 管理者は、福祉サービスの質の向上について組織内に具体的な体制を構築し、自らもその活動に積極的に参画している
II-1-(2)-1-4 管理者は、福祉サービスの質の向上について、職員の意見を反映するための具体的な取組を行っている
II-1-(2)-1-5 管理者は、福祉サービスの質の向上について、職員の教育・研修の充実を図っている
II-1-(2)-2 経営の改善や業務の実行性を高める取組に指導力を発揮している
II-1-(2)-2-1 管理者は、経営の改善や業務の実効性の向上に向けて、人事、労務、財務等を踏まえ分析を行っている
II-1-(2)-2-2 管理者は、組織の理念や基本方針の実現に向けて、人員配置、職員の働きやすい環境整備等、具体的に取り組んでいる
II-1-(2)-2-3 管理者は、経営の改善や業務の実効性の向上に向けて、組織内に同様の意識を形成するための取組を行っている
II-1-(2)-2-4 管理者は、経営の改善や業務の実効性を高めるために組織内に具体的な体制を構築し、自らもその活動に積極的に参画している
II-1-(2)-3 重要な案件について、経営層（運営管理者含む）は実情を踏まえて意思決定し、その内容を関係者に周知している
II-1-(2)-3-1 重要な案件を検討し、決定する手順があらかじめ決まっている
II-1-(2)-3-2 重要な意思決定に関し、その内容と決定経緯について職員に周知している
II-1-(2)-3-3 利用者等に対し、重要な案件に関する決定事項について、必要に応じてその内容と決定経緯を伝えている
II-1-(2)-4 事業所が蓄積している経営に関する情報の保護・共有に取り組んでいる
II-1-(2)-4-1 情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定している
II-1-(2)-4-2 収集した情報は、必要な人が必要ときに活用できるように整理・保管している
II-1-(2)-4-3 保管している情報の状況を把握し、使いやすいうに更新している

II-2 福祉人材の確保・育成

II-2-(1) 福祉人材の確保・育成計画、人事管理の体制が整備されている
II-2-(1)-1 必要な福祉人材の確保・定着等に関する具体的な計画が確立し、取組が実施されている
II-2-(1)-1-1 必要な福祉人材や人員体制に関する基本的な考え方、福祉人材の確保と育成に関する方針が確立している
II-2-(1)-1-2 福祉サービスの提供に関わる専門職（有資格の職員）の配置等、必要な福祉人材や人員体制について具体的な計画がある
II-2-(1)-1-3 計画にもとづいた人材の確保や育成が実施されている
II-2-(1)-1-4 法人（福祉施設・事業所）として、効果的な福祉人材確保（採用活動等）を実施している
II-2-(1)-2 総合的な人事管理が行われている
II-2-(1)-2-1 法人（福祉施設・事業所）の理念・基本方針にもとづき「期待する職員像等」を明確にしている
II-2-(1)-2-2 事業所が必要とする人材を踏まえた採用を行っている
II-2-(1)-2-3 人事基準（採用、配置、異動、昇進・昇格等に関する基準）が明確に定められ、職員等に周知されている
II-2-(1)-2-4 事業所の人事制度に関する方針（人材像、職員育成・評価の考え方）を明示している
II-2-(1)-2-5 一定の人事基準にもとづき、職員の専門性や職務遂行能力、職務に関する成果や貢献度等を評価している
II-2-(1)-2-6 職員処遇の水準について、処遇改善の必要性等を評価・分析するための取組を行っている
II-2-(1)-2-7 把握した職員の意向・意見や評価・分析等にもとづき、改善策を検討・実施している
II-2-(1)-2-8 適材適所の人員配置に取り組んでいる
II-2-(1)-2-9 職員が、自ら将来の姿を描くことができるような総合的な仕組みづくりができている
II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている
II-2-(2)-1 職員の就業状況や意向を把握し、働きやすい職場づくりに取り組んでいる
II-2-(2)-1-1 職員の就業状況や意向の把握等にもとづく労務管理に関する責任体制を明確にしている
II-2-(2)-1-2 職員の有給休暇の取得状況や時間外労働のデータを定期的に確認するなど、職員の就業状況を把握している
II-2-(2)-1-3 職員の心身の健康と安全の確保に努め、その内容を職員に周知している
II-2-(2)-1-4 定期的に職員との個別面談の機会を設ける、職員の悩み相談窓口を組織内に設置するなど、職員が相談しやすいような組織内の工夫をしている
II-2-(2)-1-5 職員の希望の聴取等をもとに、総合的な福利厚生を実施している
II-2-(2)-1-6 ワーク・ライフ・バランスに配慮した取組を行っている
II-2-(2)-1-7 改善策については、福祉人材や人員体制に関する具体的な計画に反映し実行している
II-2-(2)-1-8 福祉人材の確保、定着の観点から、組織の魅力や働きやすい職場づくりに関する取組を行っている
II-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている
II-2-(3)-1 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている
II-2-(3)-1-1 組織として「期待する職員像」を明確にし、職員一人ひとりの目標管理のための仕組みが構築されている

II-2-(3)-1-2個別面接を行う等組織の目標や方針を徹底し、コミュニケーションのもとで職員一人ひとりの目標が設定されている
II-2-(3)-1-3職員一人ひとりの目標の設定は、目標項目、目標水準、目標期限が明確にされた適切なものとなっている
II-2-(3)-1-4職員一人ひとりが設定した目標について、中間面接を行うなど、適切に進捗状況の確認が行われている
II-2-(3)-1-5職員一人ひとりが設定した目標について、年度当初・年度末(期末)面接を行うなど、目標達成度の確認を行っている
II-2-(3)-1-6職員一人ひとりの研修成果を、レポートや発表等で共有化に取り組んでいる
II-2-(3)-2職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定され、教育・研修が実施されている
II-2-(3)-2-1職員一人ひとりの能力向上に関する希望を把握している
II-2-(3)-2-2組織が目指す福祉サービスを実施するために、基本方針や計画の中に、「期待する職員像」を明示している
II-2-(3)-2-3現在実施している福祉サービスの内容や目標を踏まえて、基本方針や計画の中に、組織が職員に必要とされる専門技術や専門資格を明示している
II-2-(3)-2-4事業所の人材育成計画と職員一人ひとりの意向に基づき、個人別の育成(研修)計画を策定している
II-2-(3)-2-5個人別の育成(研修)計画は、職員の技術水準、知識、専門資格の習得(取得)などの視点を入れて策定している
II-2-(3)-2-6策定された教育・研修計画にもとづき、必要な支援(教育・研修)が実施されている
II-2-(3)-2-7定期的に計画の評価と見直しを行っている
II-2-(3)-2-8定期的に研修内容やカリキュラムの評価と見直しを行っている
II-2-(3)-2-9職員の研修成果を確認し(研修時・研修直後・研修数ヶ月後など)、研修が本人の育成に役立ったかを確認している
II-2-(3)-3職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている
II-2-(3)-3-1職員の判断で実施可能な範囲と、それを超えた場合の対応方法を明示している
II-2-(3)-3-2個別の職員の知識、技術水準、専門資格の取得状況等を把握している
II-2-(3)-3-3新任職員をはじめ職員の経験や習熟度に配慮した個別的なOJTが適切に行われている
II-2-(3)-3-4階層別研修、職種別研修、テーマ別研修等の機会を確保し、職員の職務や必要とする知識・技術水準に応じた教育・研修を実施している
II-2-(3)-3-5外部研修に関する情報提供を適切に行うとともに、参加を勧奨している
II-2-(3)-3-6職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに学ぶことに取り組んでいる
II-2-(3)-3-7職員一人ひとりが、教育・研修の場に参加できるよう配慮している
II-2-(3)-4職員のやる気向上に取り組んでいる
II-2-(3)-4-1事業所の特性を踏まえ、職員の育成・評価・報酬(賃金、昇進・昇格、賞賛など)が連動した人材マネジメントを行っている
II-2-(3)-4-2就業状況(勤務時間や休暇取得、疲労・ストレスなど)を把握し、改善に取り組んでいる
II-2-(3)-4-3職員の意識を把握し、やる気と働きがいの向上に取り組んでいる
II-2-(3)-4-4福利厚生制度の充実に取り組んでいる
II-2-(4) 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成が適切に行われている
II-2-(4)-1実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている
II-2-(4)-1-1実習生等の福祉サービスに関わる専門職の教育・育成に関する基本姿勢を明文化している
II-2-(4)-1-2実習生等の福祉サービスの専門職の教育・育成についてのマニュアルが整備されている
II-2-(4)-1-3専門職種に特性に配慮したプログラムを用意している
II-2-(4)-1-4指導者に対する研修を実施している
II-2-(4)-1-5実習生については、学校側と、実習内容について連携してプログラムを整備するとともに、実習期間中においても継続的な連携を維持していくための工夫を行っている

II-3 運営の透明性の確保

II-3-(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている
II-3-(1)-1運営の透明性を確保するための情報公開が行われている
II-3-(1)-1-1ホームページ等の活用により、法人、福祉施設・事業所の理念や基本方針、提供する福祉サービスの内容、事業計画、事業報告、予算、決算情報が適切に公開されている
II-3-(1)-1-2福祉施設・事業所における地域の福祉向上のための取組の実施状況、第三者評価の受審、苦情・相談の体制や内容について公表している
II-3-(1)-1-3第三者評価の受審結果、苦情・相談の体制や内容にもとづく改善・対応の状況について公表している
II-3-(1)-1-4第三者による評価の結果公表、情報開示など外部の導入を図り、開かれた組織となるように取り組んでいる
II-3-(1)-1-5法人(福祉施設・事業所)の理念、基本方針やビジョン等について、社会・地域に対して明示・説明し、法人(福祉施設・事業所)の存在意義や役割を明確にするように努めている
II-3-(1)-1-6地域へ向けて、理念や基本方針、事業所で行っている活動等を説明した印刷物や広報誌等を配布している
II-3-(1)-1-7透明性を高めるために、地域の人の目にふれやすい方法(事業者便り・会報など)で地域社会に事業所に関する情報を開示している
II-3-(1)-2公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われている
II-3-(1)-2-1福祉施設・事業所における事務、経理、取引等に関するルールが明確にされ、職員等に周知している
II-3-(1)-2-2福祉施設・事業所における事務、経理、取引等に関する職務分掌と権限・責任が明確にされ、職員等に周知している
II-3-(1)-2-3福祉施設・事業所における事務、経理、取引等について、必要に応じて外部の専門家に相談し、助言を得ている
II-3-(1)-2-4福祉施設・事業所における事務、経理、取引等について内部監査を実施するなど、定期的に確認されている
II-3-(1)-2-5外部監査の活用等により、事業、財務に関する外部の専門家によるチェックを行っている
II-3-(1)-2-6外部監査の結果や公認会計士等による指導や指摘事項にもとづいて、経営改善を実施している

II-4 地域との交流、地域貢献

II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている
II-4-(1)-1利用者との交流を広げるための取組を行っている
II-4-(1)-1-1地域との関わり方について基本的な考え方を文書化している
II-4-(1)-1-2活用できる社会資源や地域の情報を収集し、掲示板の利用等で利用者に提供している
II-4-(1)-1-3利用者の個別状況に配慮しつつ地域の行事や活動に参加する際、必要があれば職員やボランティアが支援を行う体制が整っている
II-4-(1)-1-4福祉施設・事業所や利用者への理解を得るために、地域の人々と利用者との交流の機会を定期的に設けている
II-4-(1)-1-5利用者の買い物や通院等日常的な活動についても、定型的でなく個々の利用者のニーズに応じて、地域における社会資源を利用するよう推奨している
II-4-(1)-2ボランティア等の受入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している
II-4-(1)-2-1ボランティア受入れに関する基本姿勢を明文化している
II-4-(1)-2-2地域の学校教育等への協力について基本姿勢を明文化している
II-4-(1)-2-3ボランティア受入れについて、担当者の配置、登録手続、ボランティアの配置、事前説明等に関する項目が記載されたマニュアルを整備している
II-4-(1)-2-4ボランティアに対して利用者との交流を図る視点等で必要な研修、支援を行っている
II-4-(1)-2-5学校教育への協力を行っている
II-4-(1)-2-6ボランティアに利用者のプライバシーの尊重やその他の留意事項などを伝えている
II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている
II-4-(2)-1福祉施設・事業所として必要な社会資源を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている

II-4-(2)-1-1当該地域の関係機関・団体について、個々の利用者の状況に対応できる社会資源を明示したリストや資料を作成している
II-4-(2)-1-2職員会議で説明するなど、職員間で情報の共有化が図られている
II-4-(2)-1-3関係機関・団体と定期的な連絡会等を行うなどネットワークに参画している
II-4-(2)-1-4地域の関係機関・団体の共通の問題・課題に対して、解決に向けて協働して具体的な取組を行っている
II-4-(2)-1-5地域に適当な関係機関・団体がいない場合には、利用者のアフターケア等を含め、地域でのネットワーク化に取り組んでいる
II-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている
II-4-(3)-1福祉施設・事業所が有する機能を地域に還元している
II-4-(3)-1-1福祉施設・事業所のスペースを活用して地域住民との交流を意図した取組を行っている
II-4-(3)-1-2福祉施設・事業所の専門性や特性を活かし、地域住民の生活に役立つ講演会や研修会等を開催して、地域へ参加を呼びかけている
II-4-(3)-1-3地域の人や関係機関を対象に、事業所の機能や専門性をいかした企画・啓発活動（研修会の開催、講師派遣など）を行っている
II-4-(3)-1-4福祉施設・事業所の専門性や特性を活かした相談支援事業、支援を必要とする地域住民のためのサークル活動等、地域ニーズに応じ住民が自由に参加できる多様な支援活動を行っている
II-4-(3)-1-5災害時の地域における役割等について確認がなされている
II-4-(3)-1-6多様な機関等と連携して、社会福祉分野に限らず地域の活性化やまちづくりに貢献している
II-4-(3)-1-7事業所の機能や専門性は、利用者に支障のない範囲で地域の人に還元している（施設・備品等の開放、個別相談など）
II-4-(3)-2地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動が行われている
II-4-(3)-2-1福祉施設・事業所の機能を地域に還元することなどを通じて、地域の福祉ニーズの把握に努めている
II-4-(3)-2-2民生委員・児童委員等と定期的な会議を開催するなどによって、具体的な福祉ニーズの把握に努めている
II-4-(3)-2-3地域住民に対する相談事業を実施するなどを通じて、多様な相談に応じる機能を有している
II-4-(3)-2-4関係機関・団体との連携にもとづき、具体的な福祉ニーズの把握に努めている
II-4-(3)-2-5把握した福祉ニーズにもとづいて、法で定められた社会福祉事業にとどまらない地域貢献に関わる事業・活動を実施している
II-4-(3)-2-6把握した福祉ニーズにもとづいた具体的な事業・活動を、計画等で明示している

III 適切な福祉サービスの実施

III-1 利用者本位の福祉サービス

III-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている
III-1-(1)-1利用者を尊重した福祉サービス提供について共通の理解をもつための取組を行っている
III-1-(1)-1-1理念や基本方針に、利用者を尊重した福祉サービスの実施について明示し、職員が理解し実践するための取組を行っている
III-1-(1)-1-2利用者を尊重した福祉サービスの提供に関する「倫理綱領」や規程等を策定し、職員が理解し実践するための取組を行っている
III-1-(1)-1-3利用者を尊重した福祉サービス提供に関する基本姿勢が、個々の福祉サービスの標準的な実施方法等に反映されている
III-1-(1)-1-4利用者の尊重や基本的な人権への配慮について、組織で勉強会・研修を実施している
III-1-(1)-1-5利用者の尊重や基本的な人権への配慮について、定期的に状況の把握・評価等を行い、必要な対応を図っている
III-1-(1)-2利用者のプライバシー保護等の権利擁護に配慮した福祉サービス提供が行われている
III-1-(1)-2-1利用者のプライバシー保護について、規程・マニュアル等が整備され、職員の理解が図られている
III-1-(1)-2-2利用者の虐待防止等の権利擁護について、規程・マニュアル等が整備され、職員の理解が図られている
III-1-(1)-2-3利用者のプライバシー保護と虐待防止に関する知識、社会福祉事業に携わる者としての姿勢・責務、利用者のプライバシー保護や権利擁護に関する規程・マニュアル等について、職員に研修を実施している
III-1-(1)-2-4一人ひとりの利用者にとって、生活の場にふさわしい快適な環境を提供し、利用者のプライバシーを守るよう設備等の工夫を行っている
III-1-(1)-2-5利用者や家族にプライバシー保護と権利擁護に関する取組を周知している
III-1-(1)-2-6規程・マニュアル等にもとづいた福祉サービスが実施されている
III-1-(1)-2-7不適切な事案が発生した場合の対応方法等が明示されている
III-1-(2) 福祉サービスの提供に関する説明と同意（自己決定）が適切に行われている
III-1-(2)-1利用希望者に対して福祉サービス選択に必要な情報を積極的に提供している
III-1-(2)-1-1理念や基本方針、実施する福祉サービスの内容や福祉施設・事業所の特性等を紹介した資料を、公共施設等の多くの人が入手できる場所に置いている
III-1-(2)-1-2組織を紹介する資料は、言葉遣いや写真・図・絵の使用等で誰にでもわかるような内容にしている
III-1-(2)-1-3福祉施設・事業所の利用希望者については、個別に丁寧な説明を実施している
III-1-(2)-1-4見学、体験入所、一日利用等の希望に対応している
III-1-(2)-1-5利用希望者に対する情報提供について、適宜見直しを実施している
III-1-(2)-2福祉サービスの開始・変更にあたり利用者等にわかりやすく説明している
III-1-(2)-2-1サービス開始・変更時の福祉サービスの内容に関する説明と同意にあたっては、利用者の自己決定を尊重している
III-1-(2)-2-2サービス開始・変更時には、利用者がわかりやすいように工夫した資料を用いて説明している
III-1-(2)-2-3説明にあたっては、利用者や家族等が理解しやすいような工夫や配慮を行っている
III-1-(2)-2-4サービス開始・変更時には、利用者や家族等の同意を得たうえでその内容を書面で残している
III-1-(2)-2-5意思決定が困難な利用者への配慮についてルール化され、適正な説明、運用が図られている
III-1-(2)-3福祉施設・事業所の変更や家庭への移行等にあたり福祉サービスの継続性に配慮した対応を行っている
III-1-(2)-3-1福祉サービスの内容の変更にあたり、従前の内容から著しい変更や不利益が生じないように配慮されている
III-1-(2)-3-2他の福祉施設・事業所や地域・家庭への移行にあたり、福祉サービスの継続性に配慮した手順と引継ぎ文書を定めている
III-1-(2)-3-3福祉サービスの利用が終了した後も、組織として利用者や家族等が相談できるように担当者や窓口を設置している
III-1-(2)-3-4福祉サービスの利用が終了した時に、利用者や家族等に対し、その後の相談方法や担当者について説明を行い、その内容を記載した文書を渡している
III-1-(3) 利用者満足の上昇に努めている
III-1-(3)-1利用者満足の上昇を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている
III-1-(3)-1-1利用者満足に関する調査が定期的に行われている
III-1-(3)-1-2利用者への個別の相談面接や聴取、利用者懇談会が、利用者満足把握を目的で定期的に行われている
III-1-(3)-1-3職員等が、利用者満足把握を目的で、利用者会や家族会等に出席している
III-1-(3)-1-4事業者が把握している利用者の意向を取りまとめ、利用者から見たサービスの現状・問題を把握している
III-1-(3)-1-5利用者満足に関する調査の担当者等の設置や、把握した結果を分析・検討するために、利用者参画のもとで検討会議の設置等が行われている
III-1-(3)-1-6分析・検討の結果にもとづいて具体的な改善を行っている
III-1-(4) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている
III-1-(4)-1苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している
III-1-(4)-1-1苦情解決の体制（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）が整備されている
III-1-(4)-1-2苦情解決の仕組みをわかりやすく説明した掲示物が掲示され、資料を利用者等に配布し説明している
III-1-(4)-1-3苦情記入カードの配布やアンケート（匿名）を実施するなど、利用者や家族が苦情を申し出しやすい工夫を行っている
III-1-(4)-1-4苦情内容については、受付と解決を図った記録を適切に保管している

Ⅲ-1-(4)-1-5苦情内容に関する検討内容や対応策については、利用者や家族等に必ずフィードバックしている
Ⅲ-1-(4)-1-6苦情内容及び解決結果等は、苦情を申し出た利用者や家族等に配慮したうえで、公表している
Ⅲ-1-(4)-1-7苦情相談内容にもとづき、福祉サービスの質の向上に関わる取組が行われている
Ⅲ-1-(4)-2利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、利用者等に周知している
Ⅲ-1-(4)-2-1利用者アンケートなど、事業所側からの働きかけにより利用者の意向を把握することに取り組んでいる
Ⅲ-1-(4)-2-2利用者が相談したり意見を述べたりする際に、複数の方法や相手を自由に選べることをわかりやすく説明した文書を作成している
Ⅲ-1-(4)-2-3苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている
Ⅲ-1-(4)-2-4利用者や家族等に、その文章の配布やわかりやすい場所に掲示する等の取組を行っている
Ⅲ-1-(4)-2-5相談しやすい、意見を述べやすいスペースの確保等の環境に配慮している
Ⅲ-1-(4)-3利用者からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している
Ⅲ-1-(4)-3-1相談や意見を受けた際の記録の方法や報告の手順、対応策の検討等について定めたマニュアル等を整備している
Ⅲ-1-(4)-3-2対応マニュアル等の定期的な見直しを行っている
Ⅲ-1-(4)-3-3職員は、日々の福祉サービスの提供において、利用者が相談しやすい意見を述べやすいように配慮し、適切な相談対応と意見の傾聴に努めている
Ⅲ-1-(4)-3-4意見箱の設置、アンケートの実施等、利用者の意見を積極的に把握する取組を行っている
Ⅲ-1-(4)-3-5職員は、把握した相談や意見について、検討に時間がかかる場合に状況を速やかに説明することを含め迅速な対応を行っている
Ⅲ-1-(4)-3-6意見等にもとづき、福祉サービスの質の向上に関わる取組が行われている
Ⅲ-1-(5) 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組が行われている
Ⅲ-1-(5)-1安心・安全な福祉サービスの提供を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている
Ⅲ-1-(5)-1-1リスクマネジメントに関する責任者の明確化（リスクマネジャーの選任・配置）、リスクマネジメントに関する委員会を設置するなどの体制を整備している
Ⅲ-1-(5)-1-2利用者の安全の確保・向上を図るため、関係機関との連携や事業所内の役割分担を明示している
Ⅲ-1-(5)-1-3事故発生時の対応と安全確保について責任、手順（マニュアル）等を明確にし、職員に周知している
Ⅲ-1-(5)-1-4利用者の安心と安全を脅かす事例の収集が積極的に行われている
Ⅲ-1-(5)-1-5収集した事例をもとに、職員の参画のもとで発生要因を分析し、改善策・再発防止策を検討・実施する等の取組が行われている
Ⅲ-1-(5)-1-6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
Ⅲ-1-(5)-1-7事故防止策等の安全確保策の実施状況や実効性について、定期的に評価・見直しを行っている
Ⅲ-1-(5)-1-8事故、感染症、侵入、災害などの発生時でもサービス提供が継続できるよう、職員、利用者、関係機関などに具体的な活動内容が伝わっている
Ⅲ-1-(5)-2感染症の予防や発生時における利用者の安全確保のための体制を整備し、取組を行っている
Ⅲ-1-(5)-2-1感染症対策について、責任と役割を明確にした管理体制が整備されている
Ⅲ-1-(5)-2-2感染症の予防や発生時等の対応マニュアル等を作成し、職員に周知徹底している
Ⅲ-1-(5)-2-3担当者等を中心にして、定期的に感染症の予防や安全確保に関する勉強会等を開催している
Ⅲ-1-(5)-2-4感染症の予防策が適切に講じられている
Ⅲ-1-(5)-2-5感染症が発生した場合には対応が適切に行われている
Ⅲ-1-(5)-2-6感染症の予防や発生時等の対応マニュアル等を定期的に見直ししている
Ⅲ-1-(5)-3災害時における利用者の安全確保のための取組を組織的に行っている
Ⅲ-1-(5)-3-1災害時の対応体制が決められている
Ⅲ-1-(5)-3-2立地条件等から災害の影響を把握し、建物・設備類、福祉サービス提供を継続するために必要な対策を講じている
Ⅲ-1-(5)-3-3利用者及び職員の安否確認の方法が決められ、すべての職員に周知されている
Ⅲ-1-(5)-3-4食料や備品類等の備蓄リストを作成し、管理者を決めて備蓄を整備している
Ⅲ-1-(5)-3-5防災計画等整備し、地元の行政をはじめ、消防署、警察、自治会、福祉関係団体等と連携するなど、体制をもって訓練を実施している

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保

Ⅲ-2-(1) 提供する福祉サービスの標準的な実施方法が確立している
Ⅲ-2-(1)-1提供する福祉サービスについて標準的な実施方法が文書化され福祉サービスが提供されている
Ⅲ-2-(1)-1-1標準的な実施方法が適切に文書化されている
Ⅲ-2-(1)-1-2標準的な実施方法には、利用者の尊重、プライバシーの保護や権利擁護に関わる姿勢が明示されている
Ⅲ-2-(1)-1-3標準的な実施方法について、研修や個別の指導等によって職員に周知徹底するための方策を講じている
Ⅲ-2-(1)-1-4標準的な実施方法にもとづいて実施されているかどうかを確認する仕組みがある
Ⅲ-2-(1)-2標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している
Ⅲ-2-(1)-2-1福祉サービスの標準的な実施方法の検証・見直しに関する時期やその方法が組織で定められている
Ⅲ-2-(1)-2-2福祉サービスの標準的な実施方法の検証・見直しが定期的実施されている
Ⅲ-2-(1)-2-3検証・見直しにあたり、個別支援計画の内容が必要に応じて反映されている
Ⅲ-2-(1)-2-4検証・見直しにあたり、職員や利用者等からの意見や提案が反映されるような仕組みになっている
Ⅲ-2-(2) 適切なアセスメントにより福祉サービス実施計画が策定されている
Ⅲ-2-(2)-1アセスメントにもとづく個別支援計画を適切に策定している
Ⅲ-2-(2)-1-1個別支援計画策定の責任者を設置している
Ⅲ-2-(2)-1-2アセスメント手法が確立され、適切なアセスメントが実施されている
Ⅲ-2-(2)-1-3部門を横断したさまざまな職種の関係職員（種別によっては組織以外の関係者も）が参加して、アセスメント等に関する協議を実施している
Ⅲ-2-(2)-1-4個別支援計画には、利用者一人ひとりの具体的なニーズが明示されている
Ⅲ-2-(2)-1-5個別支援計画を策定するための部門を横断したさまざまな職種による関係職員（種別によっては組織以外の関係者も）の合議、利用者の意向把握と同意を含んだ手順を定めて実施している
Ⅲ-2-(2)-1-6個別支援計画どおりに福祉サービスが行われていることを確認する仕組みが構築され、機能している
Ⅲ-2-(2)-1-7支援困難ケースへの対応について検討し、積極的かつ適切な福祉サービスの提供が行われている
Ⅲ-2-(2)-2定期的に個別支援計画の評価・見直しを行っている
Ⅲ-2-(2)-2-1個別支援計画の見直しについて、見直しを行う時期、検討会議の参加職員、利用者の意向把握と同意を得るための手順等、組織的な仕組みを定めて実施している
Ⅲ-2-(2)-2-2見直しによって変更した個別支援計画の内容を、関係職員に周知する手順を定めて実施している
Ⅲ-2-(2)-2-3個別支援計画を緊急に変更する場合の仕組みを整備している
Ⅲ-2-(2)-2-4個別支援計画の評価・見直しにあたっては、標準的な実施方法に反映すべき事項、福祉サービスを十分に提供できていない内容（ニーズ）等、福祉サービスの質の向上に関わる課題等が明確にされている
Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている
Ⅲ-2-(3)-1利用者に関する福祉サービス実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化している
Ⅲ-2-(3)-1-1利用者の身体状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって把握し記録している
Ⅲ-2-(3)-1-2個別支援計画にもとづくサービスが実施されていることを記録により確認することができる
Ⅲ-2-(3)-1-3記録する職員で記録内容や書き方に差異が生じないように、記録要領の作成や職員への指導等の工夫をしている

Ⅲ-2-(3)-1-4組織における情報の流れが明確にされ、情報の分別や必要な情報が的確に届くような仕組みが整備されている
Ⅲ-2-(3)-1-5情報共有を目的とした会議の定期的な開催等、部門横断での取組がなされている
Ⅲ-2-(3)-1-6パソコンのネットワークシステムを利用や記録ファイルの閲覧等を実施して、事業所内で情報を共有する仕組みが整備されている
Ⅲ-2-(3)-2利用者に関する記録の管理体制が確立している
Ⅲ-2-(3)-2-1個人情報保護規程等により、利用者の記録の保管、保存、廃棄、情報の提供に関する規定を定めている
Ⅲ-2-(3)-2-2個人情報の保護に関する規定を明示している
Ⅲ-2-(3)-2-3個人情報の不適正な利用や漏えいに対する対策と対応方法が規定されている
Ⅲ-2-(3)-2-4記録管理の責任者が設置されている
Ⅲ-2-(3)-2-5記録の管理について個人情報保護の観点から、職員（実習生やボランティアを含む）が理解し行動できるための取り組み（教育や研修）が行われている
Ⅲ-2-(3)-2-6職員は、個人情報保護規程等を理解し、遵守している
Ⅲ-2-(3)-2-7個人情報の取扱いや利用目的を明示、利用者や家族に説明している
Ⅲ-2-(3)-2-8開示請求に対する対応方法を明示している

IV 取り組み姿勢と活動成果

IV-1 取り組み姿勢と活動成果

IV-1-(1) 前年度と比べ、事業所の方向性の明確化や関係者への周知、地域・社会への責任の面で向上している
IV-1-(1)-1前年度（比較困難な場合は可能な期間で）と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている
・ I-1 理念・基本方針
・ I-2 経営状況の把握
・ I-3 事業計画の策定
・ II-1 管理者の責任とリーダーシップ
・ II-4 地域との交流、地域貢献
IV-1-(2) 前年度と比べ、職員と組織の能力の面で向上している
IV-1-(2)-1前年度（比較困難な場合は可能な期間で）と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている
・ I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組
・ II-2 福祉人材の確保・育成
・ III-2 福祉サービスの質の確保
・ A-2 安心安全な支援
・ A-3 福祉サービス向上に向けた取り組みと人材の育成
IV-1-(3) 前年度と比べ、福祉サービス提供プロセスや情報保護・共有の面において向上している
IV-1-(3)-1前年度（比較困難な場合は可能な期間で）と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている
・ II-3 運営の透明性の確保
・ A-1 利用者の尊重と権利擁護
・ A-4 利用者本位の福祉サービス
IV-1-(4) 事業所の財政等において向上している
IV-1-(4)-1財政状態や収支バランスの改善に向けた計画的かつ主体的な取り組みにより成果が上がっている
IV-1-(5) 前年度と比べ、利用者満足や利用者意向の把握等の面で向上している
IV-1-(5)-1前年度（比較困難な場合は可能な期間で）と比べて、利用者満足や以下のカテゴリーで評価される部分において改善傾向を示している
・ III-1 利用者本位の福祉サービス
・ 利用者調査項目

●サービス共通評価（項目草案）

A-1 利用者の尊重と権利擁護

A-1-(1) 自己決定の尊重
A-1-(1)-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-1-(1)-1-1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
A-1-(1)-1-2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
A-1-(1)-1-3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
A-1-(1)-1-4活動に関わるルール等については、利用者同士が話し合う機会（利用者同士が話し合う機会）を設けて決定している
A-1-(1)-1-5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
A-1-(1)-1-6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
A-1-(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-1-(1)-2-1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
A-1-(1)-2-2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
A-1-(1)-2-3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
A-1-(1)-2-4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

A-1-(2) 権利侵害の防止等
A-1-(2)-1体罰や虐待（拘束、暴言、暴力、無視、放置等）の人権侵害の防止策や発生時の対応が徹底されている
A-1-(2)-1-1権利侵害の防止のために具体的な内容・事例を収集・提示して利用者・職員に周知している
A-1-(2)-1-2権利侵害の防止のために具体的な内容・事例を示した上で禁止するとともに、就業規則・職務規定及びマニュアル等にも明文化している
A-1-(2)-1-3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
A-1-(2)-1-4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
A-1-(2)-1-5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
A-1-(2)-1-6子どもの気持ちを傷つけるような職員の言動、虐待が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に防止対策を徹底している
A-1-(2)-1-7権利侵害については、具体例をあげながら日頃からミーティングや会議、研修等で取り上げ、行われていないことを確認している
A-1-(2)-1-8虐待被害にあった子どもがいる場合には、関係機関と連携しながら対応する体制を整えている
A-1-(2)-1-9万一、権利侵害が行われた場合に備えて、処分規定が設けられている
A-1-(2)-1-10権利侵害が発生した場合に原因の究明・再発防止策等の検討を行い、理解のもとで実践する仕組みが明確化されている
A-1-(2)-1-11施設内の子ども間の暴力・いじめ等が行われることのないよう組織的に予防・再発防止を徹底している
A-1-(2)-2子どものプライバシー保護を徹底している
A-1-(2)-2-1子どもに関する情報（事項）を外部和りとりする必要が生じた場合には、子どもや保護者の同意を得るようにしている
A-1-(2)-2-2日常の支援の中で、子どものプライバシーに配慮した支援を行っている
A-1-(2)-2-3子どもの羞恥心に配慮した支援を行っている
A-1-(2)-3サービスの実施にあたり、子どもの権利を守り、個人の意思を尊重している
A-1-(2)-3-1個人の特性を受容する姿勢で受け止める方針を全職員で確認している
A-1-(2)-3-2日常の支援にあたっては、個人の意思を尊重している（子どもが「ノー」と言える機会を設けている）
A-1-(2)-3-3子どもと保護者の価値観や生活習慣に配慮した支援を行っている
A-1-(2)-3-4LGBTや人種、障害、宗教、住居、国籍、言語などによる差別防止に努めている
A-1-(2)-4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-1-(2)-4-1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
A-1-(2)-4-2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
A-1-(2)-4-3利用者の意思決定の支援を適切に行っている
A-1-(2)-4-4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
A-1-(2)-4-5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

A-2 安心安全な支援

A-2(1) 健康管理・医療的な支援
A-2-(1)-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-2-(1)-1-1排せつなど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
A-2-(1)-1-2利用者の障害の状況にあわせて健康の維持・増進のための工夫を行っている
A-2-(1)-1-3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
A-2-(1)-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-2-(1)-2-1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
A-2-(1)-2-2服薬が必要な利用者については医師と緊密に連携している
A-2-(1)-2-3服薬等の管理（内服薬・外用薬等の扱い）を適切かつ確実にしている
A-2-(1)-2-4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
A-2-(1)-2-5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
(選) A-2-(1)-3医療的ケア児への適切な対応を行っている（放課後デイ 重症心身障害児など）
(選) A-2-(1)-3-1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
(選) A-2-(1)-3-2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
(選) A-2-(1)-3-3医療的な支援・ケア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
A-2-(2) 緊急時、インシデント・アクシデント、自傷・他害事項への対応
A-2-(2)-1利用者の障害の状況に応じた適切な支援を行っている
A-2-(2)-1-1自傷、他害、物損などの危険な行為や不適応行動に対して、利用者の心身を傷つけない個別的かつ適切な対応を行っている
A-2-(2)-1-2日頃から利用者の行動障害など個別的な配慮が必要な点を観察・記録し、職員間で理解・共有、支援方法の検討（利用者間の関係や環境の整備等）と見直しを行っている
A-2-(2)-1-3自傷、他害、物損などの危険な行為や不適応行動などに対して、利用者の心身を傷つけない対応するための指針が定められている
A-2-(2)-1-4自傷、他害、物損などの危険な行為や不適応行動が発生したとき、それを正確に記録している
A-2-(2)-1-5自傷、他害、物損などの危険な行為や不適応行動が発生したとき、誘因や刺激、人的・物的環境との因果関係を分析している

A-3 福祉サービス向上に向けた取り組みと人材の育成

A-3(1) 事業所業務の標準化
A-3-(1)-1手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている
A-3-(1)-1-1手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている
A-3-(1)-1-2提供しているサービスが定められた基本事項や手順に沿っているかどうかを定期的に点検・見直しをしている
A-3-(1)-1-3職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している
A-3-(1)-2サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている
A-3-(1)-2-1提供しているサービスの基本事項や手順等は変更の時期や見直しの基準が定められている
A-3-(1)-2-2提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や子ども・保護者等からの意見や提案を反映するようにしている
A-3-(1)-2-3職員一人ひとりが工夫・改善したサービス事例などをもとに、基本事項や手順等の改善に取り組んでいる

A-3- (1) -2-4打ち合わせや会議等の機会を通じて、サービスの基本事項や手順等が職員全体に行き渡るようにしている
A-3- (1) -3さまざまな取り組みにより、業務の一定水準の確保と人材育成を図っている
A-3- (1) -3-1職員研修や職員の個別指導、事例検討を定期的に行っている（やってる・やってない）
A-3- (1) -3-2職員は、わからないことが起きた際に、身近な指導者や先輩等に相談し、助言を受けている
A-3- (1) -3-3職員教育においては、内部に留まらず外部の専門職や有識者による指導・助言を受けている
A-3- (1) -3-4職員は子どもの支援に関する基本的知識及び専門的知識の習得や、技術、資質の向上に努めている（姿勢の評価）
A-3- (1) -3-5必要に応じて専門家の協力も得て、支援方法の発展と探求に努めている。（研究・探求）
A-3- (1) -3-6新入職者や実習生等、福祉サービスに関わる専門職の研修・育成に関する取り組み（独自のカリキュラムの作成・運用など）を積極的に行っている

A-3- (2) 事業所の情報や方針の説明・開示
A-3- (2) -1サービスの開始にあたり子どもや保護者に説明し、同意を得ている
A-3- (2) -1-1サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を子どもや保護者の状況に応じて説明している
A-3- (2) -1-2サービス内容や利用者負担金等について、子どもや保護者の同意を得るようにしている
A-3- (2) -1-3サービスに関する説明の際に、子どもや保護者の意向を確認し、記録化している
A-3- (2) -2子どもや保護者等に対してサービスの情報を提供している
A-3- (2) -2-1子どもや保護者が入手できる媒体で、事業所の情報を提供している
A-3- (2) -2-2子どもや保護者の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものになっている
A-3- (2) -2-3事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している
A-3- (2) -2-4子どもや保護者の問い合わせや見学の要望があった場合には、個別の状況に応じて対応している
A-3- (2) -2-4レスパイトや学習支援など事業所で特化しているサービスについて明示している。

A-4 利用者本位の福祉サービス

A-4- (1) PDCAサイクルによる適切なサービスの実施
A-4- (1) -1PDCAサイクルに沿った個別支援計画とプログラムの策定・運用を行っている
A-4- (1) -1-1サービス開始時に、子どもの支援に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している
A-4- (1) -1-2個別支援計画や具体的なプログラムの策定においては子どもや保護者の希望を尊重している
A-4- (1) -1-3個別支援計画や具体的なプログラムは利用者一人ひとりの特性と課題を踏まえたアセスメントを行い、策定されている
A-4- (1) -1-4個別支援計画や具体的なプログラムの策定においては、利用者が生活する地域の様々な福祉サービスや社会資源を活用するような内容になっている
A-4- (1) -1-5個別支援計画や具体的なプログラムの策定についてはチームの共有が図られている
A-4- (1) -1-6個別支援計画は所定の様式により書面で示され、支援の目標・方法・期間等が具体的に記載されている
A-4- (1) -1-7個別支援計画は策定（開始時）・評価（振り返り）時に子どもや保護者の状況に合わせてわかりやすく説明し、同意を得ている
A-4- (1) -1-8個別支援計画の作成・履行に当たって所属校との情報共有等の連携を行っている
A-4- (1) -1-9個別支援計画や具体的なプログラムは見直しの時期・手順等の基準を定めたうえで、必要に応じて見直している
A-4- (1) -1-10個別支援計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している
A-4- (2) 具体的な支援と記録の共有
A-4- (2) -1利用者の自律・自立生活のための支援を行っている
A-4- (2) -1-1個別の支援計画に基づいた支援を行っている
A-4- (2) -1-2利用者の希望や特性により選択できる活動（余暇活動、創作活動、地域交流、自立支援等）の多様化をはかっている
A-4- (2) -1-3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
A-4- (2) -1-4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
A-4- (2) -1-5自律・自立生活のための動機づけを行っている
A-4- (2) -1-6利用者の発達過程や強み、生活習慣や望む生活等を理解し、その人らしさが発揮できるように支援を工夫している
A-4- (2) -2支援に関する記録・管理を適切に行い共有している
A-4- (2) -2-1支援内容と、その結果子どもの状態がどのように推移したのかについて具体的に記録している
A-4- (2) -2-2日々の支援を通して得られた子どもを取り巻く情報・ニーズなどを記録している
A-4- (2) -2-3支援記録などは組織が定めた統一した様式によって記載し、把握している
A-4- (2) -2-4申し送り・引継ぎ等を通して、支援計画や記録、日々の様子について支援を担当する職員すべてが共有し、活用している
A-4- (3) 継続した支援
A-4- (3) -1ライフステージに応じた連携を適切に行っている
A-4- (3) -1-1（過去）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・調整を図っている
A-4- (3) -1-2（現在）関係機関（教育機関、福祉関係機関、医療機関等）と連携をとって、支援を行っている
A-4- (3) -1-2（未来）進学先、就労支援事業所、生活介護事業所等との情報共有、連携・調整を図っている
A-4- (3) -2サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援を行っている
A-4- (3) -2-1利用開始直後には、子どもの不安やストレスが軽減されるように支援を行っている
A-4- (3) -2-2サービスの終了時には、子どもや保護者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援を行っている

●サービス種別評価(放課後デイサービス)

α-1(1) サービス提供
α-1(1)-1利用者のニーズに即したサービスの提供を行っている
α-1(1)-1-1事業所の環境について、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
α-1(1)-1-2子どもの状況に応じて利用日や利用時間を設定している
α-1(1)-1-3送迎は、子どもと保護者等の状況に応じて送迎方法を検討し、行っている
α-1(1)-1-4過剰預かりによる保護者の療育力低下を防止している
α-1(1)-1-5台風などによる休校や祝日対応を行っている

α-1(2) 日常的な生活支援と支援環境
α-1(2)-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
α-1(2)-1-1利用者の心身の状況に応じて更衣、清拭等の清潔管理を行っている
α-1(2)-1-2利用者の心身の状況に応じて排せつ支援を行っている
α-1(2)-1-3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
α-1(2)-1-4身の回りのことは自分で行えるよう、必要な支援を行っている
α-1(2)-1-5基本的な生活習慣や社会生活上のルール等(あいさつ、マナー、交通ルール等)を身につけられるよう支援を行っている
α-1(2)-2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
α-1(2)-2-1活動の場、トイレ等は、利用者にとって快適に過ごせる様、安心・安全面の配慮、雰囲気作りがなされている
α-1(2)-2-2利用者が思い思いに過ごせるよう、また休息できるよう環境の工夫(屋外設備など)を行っている
α-1(2)-2-3身の回りの生活環境(施設内の清掃や装飾、室内のベッドその他の家具や飾り付け、採光や冷暖房等)については利用者・職員ともに日常的な課題として意識しており、いろいろな指摘や提案を行う機会を設けている
α-1(2)-2-4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
α-1(2)-2-5利用者の携行品や身近な私物については、利用者の気持ちを理解し、職員も大切にしている
(選) α-1(2)-3【食事の支援がある事業所のみ】子どもが食事を楽めるよう支援を行っている
(選) α-1(2)-3-1食事は利用者の嗜好を考慮した献立を基本として美味しく、楽しく食べられるように工夫されている
(選) α-1(2)-3-2食事時間が楽しいひとときとなるよう環境を整えている
(選) α-1(2)-3-3子どもの状態やペースに合った食事となるよう、必要な支援(見守り、声かけ、食の形態や用具の工夫等)を行っている
(選) α-1(2)-3-4子どもが安全に食事をとれるよう取り組みを行っている
(選) α-1(2)-3-5食物アレルギーや疾患等については、医師の指示に従い、対応している
(選) α-1(2)-3-6食についての関心を深めるための取り組みを行っている
(選) α-1(2)-3-7子どもの状況をふまえた家庭での食事について助言を行っている

α-1(3) 発達支援と学習支援
α-1(3)-1子どもの障害の状況や発達過程等に応じた発達支援を行っている
α-1(3)-1-1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を実施している
α-1(3)-1-1-1利用者の学習の意欲を高めるための支援と工夫を行っている

α-1(4) 機能向上に向けた支援
α-1(4)-1利用者の心身や生活の状況に応じた機能向上に向けた支援
α-1(4)-1-1生活動作や行動のなかで、意図的に機能向上に向けた支援を行っている
α-1(4)-1-2集団活動を取り入れるなど、子どもの心身の発達や社会性が育つよう支援を行っている
α-1(4)-1-3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

α-1(5) 社会参加と地域生活の支援
α-1(5)-1利用者の希望と意向を尊重した社会参加のための支援を行っている
α-1(5)-1-1利用者の社会参加の意欲を高めるための支援と工夫を行っている
α-1(5)-1-2利用者の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
α-1(5)-1-3社会参加に資する情報や多様な学習・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
α-1(5)-2利用者の希望と意向を尊重した地域生活のための支援を行っている
α-1(5)-2-1利用者の社会生活力と地域生活の意欲を高める支援と工夫を行っている
α-1(5)-2-2地域生活の継続に必要な社会資源に関する情報や多様な学習・体験・交流の機会を提供している
α-1(5)-2-3グループホーム等の見学や体験の利用ができるように、地域情報の収集や資料作成を行い、子どもの状況に応じて提供している
α-1(5)-2-4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
α-1(5)-2-5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
α-1(5)-2-6近隣の住民には、必要に応じて、利用者に対する理解と協力を求める機会を設けている
α-1(5)-2-7できる限り利用者が主体的に将来(卒業後)の地域における生活設計が行えるよう配慮、支援している

α-1(6) 家族等との連携・交流と家族支援
α-1(6)-1家族とは日常的に情報提供、意見交換がなされるとともに、求めに応じてサービス記録を開示する等、サービス内容についての説明を十分に果たしている
α-1(6)-1-1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
α-1(6)-1-2家族等との連携・交流にあたっては、家族の意見や要望を活かした支援を行っている
α-1(6)-1-3面接・訪問・連絡ノート・事業所だより等を介して、家族には組織的に情報が伝えられ、また家族からの情報も得られるようになっている
α-1(6)-1-4子どものサービス提供時の様子や家庭での普段の様子を家族と情報交換し、支援に活かしている
α-1(6)-1-5家族等からの様々な相談に応じ、必要に応じて助言等の家族支援を行っている
α-1(6)-1-6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
α-1(6)-1-7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
α-1(6)-1-8家族が希望する場合は、生活や活動の様子を随時見ることが出来る
α-1(6)-1-9家族向けの広報紙発行や、家族向けの講演会や学習会等を実施している
α-1(6)-1-10子どもや家族に合った療育方法等について助言している

●サービス種別項目(福祉型入所施設)

I 子どもを主体とした理念、方針
安心、安全な場所である
個人として尊重され大切に扱われる
思いやりや愛情を感じて生活している
そのらしさが発揮され、多様な体験ができる
一方的な押しつけではなく、子どもが理解し納得してできることをする
社会に向けた多くの選択肢があり、自分で決めることができる
子どものこれからについて本人と親、事業所職員と一緒に考える

II 日常的な生活(生活支援)
豊かな暮らし
子どもの希望と必要性に沿った十分な空間的スペースがある
その空間は、清潔に保たれ快適に過ごすことができる
食事は美味しく楽しく食べることができる
自分のものを自分で管理することができる
自分の役割(食事の手伝い、掃除等自立に向けた)が見出され果たすことができる
着たい服を着ることができる
余暇の時間に思いどおり(好きなこと、好きな遊び)のことができる

III 人・社会との関わり(地域支援)
子ども一人ひとりの成長や状況に応じ、社会に巣立つ準備をしている
子どもは自分が理解できる方法で、正確な情報を受け取ることができる
子どもは人との関わりや社会のルール(金銭の使い方、交通ルール等)を学んでいる
子どもの生活の幅を広げるため地域に参加できる
好きなことや、やりたい事を聞かれ、実現のための相談できる
子どもは必要な時に自分に合った方法や社会資源を選んで使うことができる
子どもは自分が描く将来の希望をかなえるための応援を受けている
利用者が地域内での自立生活へと移行することについて、情報提供や個別計画の作成など、適切な支援が行われている
子どもがグループホーム等の見学や体験的利用ができるように、情報や資料がある
子どもはライフステージに応じた将来の夢や希望を実現するための話し合いに参加する
子どもはライフステージに応じた将来の夢や希望を実現するための支援を受ける

IV 家族との関わり(家族支援)
親(家族)との関係を構築できる
親が自分の願いや目標を応援してくれる
子どもの日常や施設の様子について、定期的に家族等へ伝えている
子どもの生活や支援について、家族等と話し合う機会を設けている
子どもは家族との面会、外出、外泊が安全に配慮され実現できるよう支援を受ける
家族が受けられる支援
子どもの家族は困った事や分からないことを気軽に相談できる
子どもの家族は知りたい情報を得ることができる
子どもの家族は家族同士の交流できる機会を得ている
子どもの生活や支援について、家族等と話し合う機会を設けている
子どもは家族との面会、外出、外泊が安全に配慮され実現できるよう支援を受ける
家族が受けられる支援
子どもの家族は困った事や分からないことを気軽に相談できる
子どもの家族は知りたい情報を得ることができる
子どもの家族は家族同士の交流できる機会を得ている