

職業能力評価項目（個票）

1 個票番号	8	2 労働者区分	中堅職員
3 職種	福祉サービス部門	4 職務	相談支援
5 課業（能力ユニット）	支援実務	6 職業能力体系図の項目番号	B2-2

7 能力細目	8 職務遂行のための基準	9 コード
障がい者総合支援法、関係法令、諸ルールの内容の把握	施設の理念、経営方針、行動基準、諸規定等を把握している。	44C002L23
	障がい者福祉サービス業に携わる者としての職業倫理（守秘義務、個人情報保護、情報開示、尊厳、人権擁護等）を把握している。	44C002L23
	障がい者総合支援法、およびその他関連法規（社会福祉事業法、成年後見、権利擁護、虐待防止等）について、法律の趣旨、内容、解釈等の基本事項を理解しており、これに基づき業務における問題や課題を把握している。	44C002L23
障がい者総合支援法、関係法令、諸ルールの遵守	施設の理念や方針を踏まえた行動をとるとともに、諸規定を遵守している。	44C002L23
	日常業務の遂行において、法的または倫理的な問題に直面した場合、自分の権限で判断して良いこととそうでないことを区別し、自身で問題解決すべきことは適切に問題解決するとともに、上位者に的確に報告・連絡・相談している。	44C002L23
コンプライアンス・マネジメントの推進	下位者に対して、施設の理念や経営方針、社内規定や諸ルール、職業倫理の徹底を図っている。	44C002L23
	施設が整備した業務マニュアルに従い、業務を運営していくよう、管理・徹底している。	44C002L23
上位者や同僚との連携による職務の遂行	上位者の指示や指導に沿った行動をとっている。	44C005L23
	チームのまとめ役として、目標達成や業務の効率化のために、他のスタッフと連携・協力しながら、業務を遂行している。	44C005L23
他部門との連携による職務の遂行	関連各部門との業務上の連携の重要性を理解し、率先して連携や調整の円滑化を図っている。	44C005L23
	人的ネットワークや情報収集ルート拡大に積極的に取り組んでいる（例：会議や研修等の機会を通して、施設の責任者クラスと顔見知りになる等）。	44C005L23
地域への働きかけ、連携、関係構築	施設方針に基づき、地域への情報発信、啓発活動、地域への課題の問いかけ等、地域への働きかけに関する活動に参加し、これを推進している。	44C008L23
	地域の関連機関にどのような専門職がいるのかを把握している。	44C008L23
	地域の外部講習会や勉強会等に積極的に参加し、自己研鑽と情報収集、人的ネットワークの構築に努めている。	44C008L23
その他関係機関との連携	医療機関、行政、相談支援事業所、他のサービス事業者、地域の福祉団体等に対し、必要な情報提供や連絡・調整を行い、連携を図っている。	44C008L23
	利用者からの相談や問題状況を基に、関係他部門や関係機関に必要とされるサービスを文書化して提案している。	44C008L23
	利用者がどのような制度、資源、サービスを利用しているか把握し、サービスの実施に必要な知識や情報を関係する他の機関等（知人、団体、住民組織等を含む）から適切に収集している。	44C008L23
	行政に対しては、行政への報告、サービス内容の相談、行政の見解の確認等を適切に行っており、利用者の権利擁護等への対応の際には、地域の福祉団体等と連携をとりながら、適切に対応している。	44C008L23
目標設定	施設の目標・方針、および自施設の目標・方針を正確に理解し、上位者の助言や指導を受けて、担当業務に関する目標設定を適切に行っている。	44C011L23
	設定した目標を達成するために、実現可能な実行計画を適切に作成し、最後まで責任を持ってやり遂げる。	44C011L23
目標設定	自身の設定した計画の進捗管理を行うとともに、目標達成に向けて下位者の動機づけ、アドバイスや支援を行っている。	44C011L23
	定期的に目標や計画の進捗状況について、チェックを行っている。	44C011L23
	トラブルや情勢変化により計画通り業務が進まなくなった場合は、上位者の判断を得ながら目標や計画の変更等、速やかな対応を行っている。	44C011L23
成果の検証	目標の達成度、および成果について、結果だけではなくプロセスも検証し、次期（来期）の目標設定や計画変更を生かしている。	44C011L23
	下位者の目標達成度を確認し、次の目標設定に生かすべく、面接等を通じて適切なアドバイスや支援を行っている。	44C011L23

1 個票番号	8	2 労働者区分	中堅職員
3 職種	福祉サービス部門	4 職務	相談支援
5 課業（能力ユニット）	支援実務	6 職業能力体系図の項目番号	B2-2

7 能力細目	8 職務遂行のための基準	9 コード
サービス提供時におけるリスクの理解	サービス提供時において想定される様々なリスクについて理解している。	44C014L23
	問題やトラブルを未然に防ぐため、法令を遵守し、施設が講じている施策を理解している。	44C014L23
	過去に起きた問題やトラブルの事例を把握している。	44C014L23
利用者の安全衛生の確保のための対応	個人情報保護法等に基づく、利用者情報の機密性や重要性を認識し、その取り扱いに関して細心の注意を払うとともに、他のスタッフに指導・徹底している。	44C014L23
	利用者の安全確保やトラブルの未然防止に向けた業務マニュアルや規定集等をよく理解した上で、感染症など衛生面に細心の注意を払い、業務に取り組むとともに、他のスタッフに指導・徹底している。	44C014L23
	アセスメントやモニタリング等を通じて、サービスの現場で起こり得るリスクを事前に察知し、他のスタッフへの指導・徹底を含め、適切に対処している。	44C014L23
	「ヒヤリ・ハット」等の事例を収集・集約して、問題やトラブルの未然防止策を適切に講じている。	44C014L23
	利用者の安全衛生の確保に向けて、他職種のスタッフとの連携や情報交換を積極的に行っている。	44C014L23
トラブル発生時の対応	事故やトラブルの発生時に、現場における一次対応措置を的確に判断し、問題の拡大を防止している。（例：感染症を疑われる利用者や罹患した利用者に対応する場合に、マスクの着用、ケア前後の手洗い・消毒等感染拡大防止策をとるなど）	44C014L23
	5W1Hを明確にした事故報告や、感染症発生状況の報告等を正確かつ迅速に行っている。	44C014L23
	家族への説明、謝罪、行政機関への報告等の対応を担当者として適切に実施している。	44C014L23
	事故やトラブルの原因を分析し、再発防止策を提案するとともに、施設の定めた再発防止策を継続的に実践している。	44C014L23
アセスメント	利用者や家族の生活に対する意向、利用者の身体機能・身体状況、健康状態等に関する情報を把握している。	44C017L23
	利用者のICF（国際生活機能）に沿った状態を把握している。	44C017L23
	アセスメント、支援計画作成、各サービス計画の関係や流れを理解し、利用者の生活全体を支援するという観点からみて、利用者にとってどのような援助が必要かを適切に判断している。	44C017L23
	観察・記録、情報伝達、質問、傾聴等の技術を有し、適切なアセスメント、および利用者・家族への説明を行っている。	44C017L23
支援計画の作成	得られた情報を整理・統合して課題を明確化し、利用者の生活習慣や価値観を尊重する目標、心身の機能を維持・改善するとともに自立的な生活を支援する目標を設定し、それを達成するための具体的な支援内容を設定している。	44C017L23
	サービス担当者会議を通じて、プランの確認や利用者、家族との調整を図っている。	44C017L23
	支援計画の作成・実行に関し、施設内の各部門や医療機関、行政機関、各種サービス提供事業者等に対する依頼や折衝・交渉等を的確に行っている。	44C017L23
	作成した支援計画を利用者・家族やその他の関係者に分かりやすく説明し、同意を得ている。	44C017L23
	支援計画の作成に際して、利用者の権利擁護やプライバシー、中立・公平等に厳格な配慮を行っている。	44C017L23
支援計画の実行	サービス担当者間で情報を共有し、支援計画に沿って支援サービスを実施している。	44C017L23
	利用者の心身の状況や利用者を取り巻く物的環境、人的環境の変化に注意しながら、支援計画に沿って支援サービスを実践している。	44C017L23
モニタリングと評価	利用者や家族の満足度・意向を把握して、支援計画に基づく支援サービスの実施状況を注意深くモニタリングし、問題がないか検証している。	44C017L23
	支援計画に変更がある場合には、利用者・家族、施設内の各部門、外部機関等と折衝・調整を行っている。	44C017L23
	支援計画に基づく支援サービスの効果・成果を検証し、目標の達成度を適正に評価して必要な代替案を提示している。	44C017L23

1 個票番号	8	2 労働者区分	中堅職員
3 職種	福祉サービス部門	4 職務	相談支援
5 課業（能力ユニット）	支援実務	6 職業能力体系図の項目番号	B2-2

7 能力細目	8 職務遂行のための基準	9 コード
ケアマネジメントの支援	アセスメント、支援計画の作成、実行、モニタリング・評価など、一連のケアマネジメントが適切に行われるよう、現場に対して必要な支援・助言を行っている。（本人の職責上、直接アセスメントを行わない場合に本基準を適用）	44C017L23
利用者基本情報の把握	事前に利用者の身体状況や生活状況等を確認し、サービスを実施する上で、不明な点や疑問点については、上位者や他のスタッフ等、しかるべき人に確認している。	44S016L22
	福祉サービスを行ううえでの留意事項や報告事項等を上位者に確認し、正確な情報を共有している。	44S016L22
初回アセスメント	新規利用者について、アセスメント（利用者のニーズや目標、身体状況、精神状態、生活状況等の確認）を適切に行っている。	44S017L33
環境整備の準備	環境整備に必要な準備を行い、安全を確認している。	44S051L33
	環境整備に関する施設方針を正確に理解するとともに、下位者に適切な指示や指導を行っている。	44S051L33
	利用者の選択の自由を念頭に置きながら、環境整備の方針を提案している。	44S051L33
基本情報の把握	利用者一人ひとりの家族構成や生活ニーズについて、基本事項を一通り把握している。	44S065L22
	利用者のサービス等利用計画や介護経過記録の内容を把握している。	44S065L22
	利用者とのコミュニケーションをとり、一人ひとりの価値観や基本的なものの考え方について、理解している。	44S065L22
相談援助	利用者個々人の問題やニーズを分析し、快適な日常生活ができるようになるためのプログラムを的確に作成している。	44S065L22
	快適性に配慮しながら、生活プログラムの作成、日常生活のサポート等を的確に推進している。	44S065L22
	生活について、家族への情報提供、連絡調整等を定期的に行い、家族の不安を解消している。	44S065L22
	生活相談を行ううえで、守秘義務など職務遂行上の倫理を必ず守っている。	44S065L22
契約締結	契約書のフォーマットや契約書の作成手順、施設内の決裁手続等について理解している。	44S068L13
	運営規定や重要事項説明書、契約内容等について、利用者および家族に対して、適確に説明し、不安や疑問を残さないようにしている。	44S068L13
	提供するサービス内容や料金、福祉サービスの範囲内でできることできないこと等を、わかりやすく、利用者および利用者家族に説明している。	44S068L13
	押印等を確実にし、所定のルールに則って書類等の不備なく正確に契約締結を行っている。	44S068L13
契約管理	契約書の保存等の管理を決められたルールに則って確実にしている。	44S068L13
	契約書を整理・整頓し、適切な形でファイリングしている。	44S068L13
苦情・クレーム内容の把握と連絡	苦情・クレームについては、相手の主張の要旨を明確にして、速やかに上位者に報告・連絡・相談している。	44S070L22
対策の立案・実施	苦情・クレームの原因を分析し、専門的立場から解決策を立案している。	44S070L22
再発防止	施設内の関係者と一緒になって再発防止に向けて取り組んでいる。	44S070L22
	苦情・クレームに関する情報を施設内の関係者と共有することで、再発防止を図っている。	44S070L22
10 評価基準の出所	職業能力評価基準 ～施設介護業 施設運営・統括 施設介護サービス 相談・援助	