

## Ⅱ「サービス提供管理」認定基準 Service Delivery Administration

### Ⅱ-1 業務およびサービス環境 :Administrative and Service Environment (ASEj)

本基準では、業務環境における安全・衛生等について述べており、これらの項目の向上は、組織の生産性向上につながることを期待されます。

この基準には、設備の利便性や緊急対応の準備、疾病予防、健康や物理的な安全の確保などが述べられており、職員やクライアントに安全で健康的な環境を提供することの重要性を強調しています。

生産性が高く効果的なサービスを提供するためには、互いに尊重し、思いやりを持ち、安全かつ利便性が高い業務環境とサービス環境の提供が必要です。

注：施設・設備は、背景や年代が様々であっても等しく快適であることが必要です。

#### ASEj 1 安全衛生の推進

メンタルヘルスサービス機関(以下「機関」という。)は、職員、クライアント等(クライアントのほか機関を訪れる者を含む。)の安全衛生を確保している。

##### ASEj 1.01

機関は、サービス提供において職員、クライアント等の安全衛生を確保・促進している。

##### ASEj 1.02

機関は、建物内のすべての場所での喫煙を禁じる方針を立て、実施している（特定の区域やサービス提供区域と隔離された場所を除く。）。

#### ASEj 2 法規制の遵守

機関は、職員が安全にサービスを提供し、クライアント等が安全にサービスを利用できるよう、関係法令を遵守している。

##### ASEj 2.01

機関は、機関の施設内を職員、クライアント等が安全に利用できるよう、以下の安全衛生に関する法令・認可を遵守している。

- a. 施設・設備に関する法令および必要な認可
- b. 労働安全衛生法および関連法令
- c. 一般衛生および防火に関する法令
- d. エレベータの点検
- e. その他の適用される法令、許認可事項

解釈：換気、冷暖房、電気設備、水道設備、配管、飲食物、エレベータ、その他備品は、保健、衛生および安全に関する法令、規則等に適合させることが必要です。

ASEj 3 **施設・設備の維持管理**

機関が運営する施設・設備は、適切に維持管理されている。

ASEj 3.01

機関が運営する施設・設備は、以下の事項を満たし、適切に維持管理されている。

- a. 定期的な点検と維持管理の実施
- b. 冷暖房・消火設備・防火安全装置・照明等の定期的点検
- c. 各種車両の安全性点検
- d. 緊急に補修、維持管理を行うべき事態や潜在的な危険性への迅速な対応

注：施設・設備を借上げている場合、安全な環境を提供するための項目 a から d が施設管理者により確実に実行されていることを確認し、確認事項を記録していることが必要です。

注：施設・設備の維持管理の確認にはチェックリストを使って行います。

注：「緊急に補修、維持管理を行うべき事態」とは、トイレの詰まり・地下の浸水・暖房設備の不具合などで、適切なサービス提供の妨げとなります。

注：「潜在的な危険性への迅速な対応」に含まれるのは、カバーのないコンセント、洗剤の備蓄やその他有害な物質の不適切な保管、固定されていないフロアカバーまたは備品、手すりのない階段、やけどするような温度の給湯、不適切な照明・換気・温度、安全が確認されていない場所や標示が出ていないガラスのドアなどです。

ASEj 4 **安全・保安**

機関は、職員、クライアント等の安全を確保している。

ASEj 4.01

機関は、安全・保安上の必要性を評価し、以下の事項を行っている。

- a. 施設内や敷地内にいる全ての人の安全を確保するための対応
- b. 敷地外で働く職員の安全の確保および連絡手順の作成
- c. 職場および訪問先で職員が遭遇するリスクに対する職員の訓練
- d. 必要に応じて、職員に自己防衛方法の訓練
- e. 施設への侵入を阻止するセキュリティシステムの導入

ASEj 4.02

機関は、防火訓練を法令の規定に従い実施している。

ASEj 5 **緊急事態への準備**

機関は、緊急事態に対応するための準備を計画し実行している。

ASEj 5.01

機関は、以下の事項を含む緊急対応計画を策定し、確立している。

- a. 関係官庁・当局との調整
- b. 緊急事態への対応者の指名と調整
- c. クライアント等とのサービス提供に関する調整と連携
- d. 心身障害者等の移動が困難な人の避難
- e. 職員、クライアント等の所在確認
- f. 危険性や損害の状況の把握

解釈：緊急の状態には、事故・重篤な病気・火事・医学的緊急事態、水害、自然災害、野外活動に関連する緊急事態、不法侵入、暴行、その他の生命を脅かす状態が含まれています。

ASEj 5.02

機関は、怪我や急病に対する応急処置を施すために、以下の事項を行っている。

- a. 現場で即座に対応できる通信機器、救急箱および応急手当マニュアルの維持管理
- b. 職員やクライアント等に、緊急時に情報を提供できるよう連絡網の整備

ASEj 5.03

職員は、医療上の危険および緊急事態について、以下の事項を含む対応方法の訓練を受けている。

- a. リスク評価と安全性評価
- b. 緊急時の対処法
- c. 医療従事者、メンタルヘルス専門家、警察などとの連絡
- d. 機関で定めている安全衛生手順の実施

ASEj 6 **衛生的な環境の維持**

機関は、業務およびサービス環境において、感染症の発生を防止する衛生的な環境を維持している。

ASEj 6.01

機関は、感染症のリスクを最小にするため、以下の事項を行っている。

- a. 感染症に関する法令およびガイドラインの遵守
- b. 感染症の予防、発生時の対応に関するマニュアルの作成およびマニュアルに基づく対応

解釈：感染症を予防するためのマニュアルの内容の例としては、手洗い、清掃、消毒、害虫駆除などがあげられます。この基準の主旨は、職員への感染症リスク軽減のみならず、クライアントや関係者等の機関を利用する人に対し、衛生的な環境を提供することにあります。

ASEj 6.02

機関は、結核、ウィルス性疾患等の感染リスクが高いクライアント等と職員の接触が想定

【ver1.2】

される場合、以下の事項を含む必要な対応を行っている。

- a. 検査の実施の必要性について、専門家への相談・確認
- b. 必要に応じて、検査の実施

ASEj 7 **環境への配慮**

機関は、日常の運営において環境へ配慮した行動を促している。

ASEj 7.01

機関は、日常の運営において、環境への影響を減らすため、以下のような手段を講じている。

- a. リサイクルプログラムを設けること。
- b. 環境に優しい製品を使用すること。
- c. 水およびエネルギー消費を抑えること。

根幹的实践基準

根本的生命の安全	健康と福祉	クライアントの権利
ASEj 2.01, ASEj 4.01, ASEj 4.02, ASEj 5.01 , ASEj 5.03, ASEj 6.01	ASEj 1.01, ASEj 1.02, ASEj 3.01, ASEj 6.02	

## II-2 クライアントの権利 :Client Rights (CRj)

COA 理念の1つとして、個人の尊厳と、秘密・プライバシーへの深い配慮があり、個人の権利の尊重が重要視されています。この理念は、全てのサービス提供において、とりわけ重要なものとされています。

また、法律で保護されているクライアントの権利だけでなく、この基準では、サービス提供に関する職業倫理についても重点を置いており、プライバシー保護、透明性確保、相互尊重を促しています。

### CRj 1 権利の保護と倫理的義務

機関は、クライアントの法的、倫理的権利を保護している。

#### CRj 1.01

クライアントの法的、倫理的権利の保護には以下の内容を含む。

- a. クライアントに自身の権利と責任を知らせること。
- b. 公正かつ公平に扱うこと。
- c. 機関とそのサービスの利用について十分な情報をクライアントに提供した上でサービス提供の有無、種別を選択させること。

#### CRj 1.02

クライアントには、最初に以下の内容を含むクライアントの権利と義務の概要を書面で渡している。

- a. 機関がクライアントに負う義務を含めた、クライアントの権利の説明
- b. サービス利用について、基本的に予想される事柄
- c. サービスが利用できる時間
- d. サービス提供の中止、契約の解除となる場合の説明
- e. 苦情、不平、抗議等の申し立て方法等についての明確な説明

解釈：クライアントが理解できていないと判断される時や、認知障害がある場合には、クライアントの権利、義務の説明は、適切に理解してもらうため一度には行わず、適時提供される必要があります。

#### CRj 1.03

クライアントの権利、義務をまとめた書面を、サービス提供場所の受付等の見やすい場所に掲示している。

#### CRj 1.04

クライアントは、以下の事項を含む、公正かつ公平な扱いを受ける権利を有している。

- a. 差別なくサービスを受ける権利
- b. 一貫したルール、方法によりサービスを受ける権利

解釈：サービス提供にあたってのクライアントの権利・義務は、紙による掲示、ホームページ等への掲載等、様々なクライアントの事情に合わせた方法での閲覧・入手が可能であることが必要です。

CRj 1.05

クライアントは、自分が受けるサービスの内容（ケア、治療、サービスプラン等）について、機関へ意見、要望を述べる権利を有している。

CRj 1.06

機関は、クライアントに以下の事項を把握してもらうため、サービス利用の前に費用の見積り、明細等を発行している。

- a. 請求（予定）額
- b. 料金の請求、支払いの時期と、払い戻し、免除、減額等となる場合の時期
- c. 支払い方法・時期
- d. 支払いがなされない場合の取扱い

CRj 2 守秘義務およびプライバシー保護

機関は、クライアントの情報の守秘義務を徹底し、秘密情報を保護している。

解釈：機関の運営指針、手順等は、個人情報保護、秘密保持に関する法律、規則等と整合性のとれたものである必要があります。

解釈：機関における個人情報の保護方針に関しては、クライアントの個人情報開示を法的に制限する場合と、法的に通報・警告の義務が生ずることによる個人情報を開示する場合の要件を慎重に検討・整備しなければなりません。こういった場合における職員のマニュアルには、クライアントの自傷他害の危険性の程度を判断するためのガイドランスが含まれていなければなりません。

CRj 2.01

機関は、クライアントの同意なく、一定の法的・倫理的理由により、クライアントの秘密、私的情報等を提供することがあることを当該クライアントに周知している。

CRj 2.02

機関がクライアントの秘密情報の提供請求を受け取った場合、あるいはサービス提供のために秘密情報の提供が必要である場合には、その情報を提供する前に、機関は以下の事項を行っている。

- a. 情報提供の理由が妥当であるかどうかを判断すること。
- b. クライアントに説明して書面による情報提供の許可を得ること。
- c. 必要に応じて、親または法定後見人に説明し、書面による提供の許可を得ること。

解釈：aで言う“妥当”とは、正当かつ適法であり、クライアントの利益に繋がることを言います。

解釈：裁判等の召還による提供要求については法律面の助言を得ることがよいでしょう。法的妥当性が無ければ、召還による秘密情報の提供は必要ありません。第三者がクライアントとその家族の情報を求めている場合、あるいはサービス提供のために秘密情報の提供が必要である場合は、必要に応じて、法律面の助言を求めることが必要です。

解釈：クライアントが未成年者あるいは保護者の保護下にある成人の場合は、クライアントの親または法定後見人の許可が必要である旨の法令等に従うことが必要です。

解釈：法令、裁判所命令等で、クライアント、親または法定後見人の許可なく秘密情報の提供が強制されることとなった場合であっても、事後・事前に関わらず当該クライアント、親または法定後見人に情報提供の事実について通知すべきでしょう。

#### CRj 2.03

秘密情報を提供する際の書式には、以下のような要素が含まれている。

- a. 情報を提供されるクライアントの氏名
- b. 情報を提供されるクライアント（クライアントが未成年者あるいは保護者の保護下にある成人の場合は親または法定後見人(以下「親または法定後見人」という。)) の署名
- c. 提供される情報の特定
- d. 情報を使用する目的
- e. 提供が有効になる日
- f. 提供期限
- g. 情報を提供する相手の氏名
- h. 情報を提供した機関の職員の氏名
- i. クライアントまたはその家族が、いつでも許可を撤回してもよいという記述

解釈：法令、裁判所命令等で提供することとなった場合、クライアント、親または法定後見人の許可なく提供されることがあります。この場合、上記の b および i は適用されません。ただしその場合でも、機関はクライアント、親または法定後見人に情報の提供について、通知すべきでしょう。

#### CRj 2.04

秘密情報の提供にあたっては、クライアント（親または法定後見人）又はその家族に、クライアント（親または法定後見人）の署名済みの提供同意書のコピーを提供するとともに、事例記録にそのコピーを保存している。

解釈：法令、裁判所命令等でクライアントの同意の有無に関わらず提供することとなった場合は、提供に至った経緯、理由とその内容(CRj2.03 の項目)を書面でクライアント（親または法定後見人）又はその家族に渡し、事例記録にも保存しておく必要があります。

CRj 3 **苦情対応**

機関は、苦情の申し立て、相談等について対応できる体制を整えている。

CRj 3.01

機関は、個人情報の取扱いに関する苦情の申し立て、相談等についての窓口の設置や以下の項目を含む苦情対応の手順を備えている。

- a. 個人情報に関しての修正依頼、苦情等を申し立てる権利があることの明示
- b. 適時、書面による対応
- c. 苦情等の対応に関わった職員以外に、担当責任者による対応の確認
- d. 苦情等の申立者は、担当責任者から対応の説明を受ける権利があることの明示

**根幹的实践基準**

根本的生命の安全	健康と福祉	クライアントの権利
		CRj 1.03, CRj 1.04, CRj 2.01, CRj 2.03

## II-3 訓練および監督: Training and Supervision (TSj)

訓練および監督に関する基準は、新入職員に機関でその役割を遂行させ、また職員に継続的な学習と専門的能力を開発する機会を提供することを目的としています。

職員の能力は、監督や訓練のみで定義されるものではなく、学歴や実務経験、作業量等の様々な要素によって構成されています。

職員の能力開発・訓練への支援と、適切な監督を行うことで、職員一人一人の能力を発揮させることができます。

### TSj 1 人材の開発および訓練

機関は、職員が十分なサービスを提供するための訓練・開発のプログラムを職員に提供している。

#### TSj 1.01

機関は、職員の知識、技能、および能力を高める訓練・開発プログラムを導入し、職員がそれぞれの職責を履行できるよう人材育成を行っている。

解釈：機関は、人材の訓練・開発の支援のための十分な機会を提供することが必要です。これは、日常業務の指導や組織的な品質改善の取組み、会議・ワークショップ等を通して行うこともできます。

#### TSj 1.02

機関は、職員の知識、技能および能力を高めるために、以下の点を考慮している。

- a. 職員間の相互協力を促すこと。
- b. 教育・研修プログラムを行っていること。
- c. プログラム開発やサービス提供における創造性と工夫を奨励すること。
- d. サービス提供における文化的背景やニーズに対する理解と感性を高めること。
- e. 職員の機関への貢献に報酬と敬意を払うこと。

#### TSj 1.03

人材の訓練・開発プログラムは、以下の事項を満たしている。

- a. 毎年見直しを行うとともに、訓練の評価項目に従い変更すること。
- b. 職員の部門、職位ごとに必要な訓練内容を示すこと。
- c. 職務上必要な専門的教育を継続的に実施すること。
- d. 昇進および専門領域での技術的向上を支援する機会を与えること。
- e. 成果及び品質の向上の活動結果に応じ、個別に必要な訓練内容を見直すこと。

### TSj 2 訓練内容

職員がそれぞれの職責を果たすために必要な訓練の機会を提供している。

TSj 2.01

新入職員は採用時に、以下の事項について説明を受けている。

- a. 機関の使命、理念、目標およびサービス
- b. クライアントの文化的、社会経済的特徴
- c. 職員マニュアル
- d. 機関内での説明責任および（職務）権限
- e. 成果及び品質の向上の活動における職員の役割

TSj 2.02

クライアントに直接サービスを提供する職員は、以下を含む法的な問題に関する訓練を受けている。

- a. 個人情報 の 取扱いに関する法律と機関における方針・制度（違反の場合の罰則等を含む。）
- b. クライアントの法律上の権利

TSj 2.03

職員は、適切な事例記録等のために必要な事項、事例記録の保管・セキュリティに関する訓練を受けている。

TSj 2.04

サービス提供に直接関わる職員は、以下の訓練を受けており、その適性を有している。

- a. クライアントと親和的・共感的関係が形成でき、責任ある行動がとれること。
- b. クライアントの健康・医療面に関する事項・ニーズが理解できること。

TSj 2.05

サービス提供に直接関わる職員は、以下の事項について知識・能力を有している。

- a. サービス提供に関するコスト、機関以外からのサービス提供に関する資源、方法
- b. サービス提供の有無がクライアントに及ぼす社会的、経済的な影響
- c. クライアントとその家族が、自らの要求を訴えやすくする方法

TSj 3 監督

機関は、生産的な成果を上げることを推進するための管理監督の仕組みを有している。

TSj 3.01

監督者は、クライアントのニーズやサービス提供に関わる職員・グループを管理し、サービス提供の評価・訓練活動に十分な時間を費やし実施している

TSj 3.02

機関は監督者を指名する際に、以下の事項を考慮に入れている。

- a. 監督者としての資格、資質があること。
- b. 監督者の業務の量的・質的負荷が過剰とならないこと。

TSj 3.03(監督者の役割)

監督者は、以下の責任を有している。

- a. 業務の割り当てと、監督を行うこと。
- b. サービス提供が機関の理念、方針と定められた手順に従って行われるようにすること。
- c. 個々の事例について担当職員との相談と、職員への必要に応じた研修を実施すること。
- d. サービス提供が不十分である場合に、当該事項を具体的に指摘すること。
- e. 事例の検討を少なくとも年4回実施すること。
- f. サービス提供の実績評価を行うこと。
- g. 成果および品質の向上を目指し、生産的な成果を上げること。←TSJ3.07 より

解釈：監督者は、業務監督に必要な会議等を実施した場合は、議事概要を保管する必要があります。なお、クライアントの事例記録には、定期的に行われる事例レビューの結果等のサービスに直接関連する情報のみを記載してください。

TSj 3.04 (監督者に必要な知識・能力)

サービス提供に直接携わる職員の監督者は、クライアントのニーズに応えるための方法に関する知識・能力、成果および品質の向上を推進するための知識・能力、サービス提供に適用される法律・方針に関する要件を理解する知識・能力を有している。

解釈：監督者に対しては必要な知識・能力を有し、維持できるよう教育研修が実施されることが望まれます。

TSj 3.05

監督者は、教育と実践指導によって、以下の事項を含む職員の業務遂行能力を養っている。

- a. 専門知識および技能
- b. 業務管理およびコミュニケーション能力
- c. 紛争管理能力
- d. 成果および品質の向上のために必要な能力

根幹的実践基準

根本的生命の安全	健康と福祉	クライアントの権利
	TSj 2.02, TSj 3.02	