

## 手話通訳業務評価基準（手話通訳者派遣事業）

### 目次

#### 1. 基礎的条件

[\(1\)コーディネーターについて](#)

[\(2\)手話通訳者の確保について](#)

[\(3\)手話通訳者派遣の実績について](#)

#### 2. 手話通訳依頼の受付（アクセシビリティ）

(1) 手話通訳依頼の多様な受付

[多様な手段で手話通訳依頼の受付をしている。](#)

(2) 遠隔手話通訳依頼の受付

[遠隔手話通訳依頼の受付をしている。](#)

(3) 緊急時の手話通訳依頼の対応

[緊急時の手話通訳依頼の受付をしている。](#)

(4) 利用者の依頼の趣旨が明確でない場合の対応

[手話通訳の依頼の趣旨が明確でない場合、必要な情報提供等支援を行っている。](#)

#### 3. 準備過程

(1) 事前のコミュニケーション方法の確認

[手話通訳実施の前に、依頼内容や利用者にあった適切なコミュニケーション方法を把握している。](#)

(2) 手話通訳者の育成への配慮

[コーディネーターは、手話通訳者としての育成を図るよう、技術段階や経験を配慮してコーディネートを行っている。](#)

(3) 手話通訳現場の情報収集と調整

[手話通訳の実施にあたっては事前に通訳内容、現場環境等に関する情報収集が行われ、当該通訳者や依頼者に情報提供されている。](#)

#### 4. 評価過程

(1) 手話通訳実施の報告

[コーディネーターに手話通訳者から通訳実施当日の経緯・流れ、その際に生じた問題等について、報告書等文書で報告がなされている。](#)

(2) 利用者のニーズの達成度評価（主に利用した聴覚障害者による評価）

[利用者の依頼目的やニーズが満たされたか確認するために、利用者アンケートまたは聞き取りを行い、課題を整理し、事業運営の改善につなげる。](#)

#### 5. 質の確保のための取り組み

(1) コーディネーターの質の確保

[コーディネーターとして手話通訳の資格を有した者を配置している。](#)

(2) 手話通訳の質の確保のための研修や会議等の保障

[手話通訳の質の向上を図るため、コーディネートや手話通訳者等への研修や会議等が手話通訳派遣事業所として毎年計画され実施している。](#)

(3) 手話通訳者の健康管理

[手話通訳派遣事業所として、手話通訳者の健康管理に関する業務計画・マニュアル等にあわせて事業が運用されている。](#)

(4) 支援者、社会資源へのつなぎ（関係機関・専門家との連携・ネットワーク）

[①当事者団体と利用者支援するうえでの課題について、意見を求めたり連携をして取り組んでいる。](#)

[②利用者を支援する際に当事者相談員に意見を求めたり連携をして取り組んでいる。](#)

(5) 手話通訳者を派遣できなかった場合の依頼者への対応

[手話通訳者を派遣できなかった場合に、組織的な対応ができています。](#)

(6) 手話通訳者を派遣できなかった場合の組織的な改善の取り組み

[手話通訳者を派遣できなかった理由や原因を分析し、手話通訳保障がなされるために必要なデータを備蓄し、対策を検討している。](#)

# 1. 基礎的条件

第三者評価点数

(1) コーディネーターについて			
コーディネーターを適切に配置しているか			
判断基準	自己評価	第三者評価	評価の根拠、特記事項
a) コーディネーターとして手話通訳士・手話通訳者の有資格職員を安定した状態で配置している。	A	A	<事業所記入欄>
b) —	—	—	
c) 有資格者のコーディネーター職員の安定した配置体制が十分とは言えない状況である。	C	C	<第三者評価機関記入欄> コーディネーター体制表などの参考資料を添付願います。
評価基準の考え方と評価のポイント	<p>○配置の有無や人数の多寡を評価するものではありません。</p> <p>○業務上の課題等を複数で共有し、改善策などについて協議できる配置体制や担当者会議等の有無が重要となります。</p> <p>○手話通訳の技術を持ち、手話通訳の事情をよく理解している手話通訳士や手話通訳者の有資格者がコーディネートを行っているかを評価します。</p> <p>注) ここでいうコーディネーターとは、手話通訳者と通訳利用者との調整や報告の受け取りなどの実務を担う者をいう。</p>		
着眼点 (チェック項目)	<p><input type="checkbox"/> 派遣依頼に対して安定的に適切なコーディネートができる体制が整えられているか体制表等で確認します。</p> <p><input type="checkbox"/> コーディネーターが手話通訳士・手話通訳者の有資格者であるか確認する。</p> <p>なお、聴覚障害者がコーディネートをしている場合は、実態に応じて有資格者と読み替えてください。</p>		

# 1. 基礎的条件

第三者評価点数

(2) 手話通訳者の確保について			
派遣依頼に対して安定的に派遣できる手話通訳者を確保しているか			
判断基準	自己評価	第三者評価	評価の根拠、特記事項
a) 通訳者を安定した状態で確保している	A	A	<事業所記入欄>
b) —	—	—	
c) 安定した派遣体制が十分とは言えない状況である。	C	C	<第三者評価機関記入欄>
評価基準の考え方と評価のポイント	○人数の多寡を問うものではありません。 ○事業所の職員である手話通訳、登録手話通訳者を合わせた総体で判断します。 ○地域によって、手話通訳依頼の内容、件数ともに一様ではありません。 手話通訳派遣依頼の現状に照らして、適切な通訳者の確保ができていないか否かを基に、手話通訳者の状況について評価します。		
着眼点 (チェック項目)	<input type="checkbox"/> 派遣依頼に対して安定的に適切な手話通訳者を派遣できる手話通訳者を確保できているのかをヒアリング等で確認します。 <input type="checkbox"/> 派遣依頼に対して派遣できなかった原因に手話通訳者の確保が困難だった理由が合理的か否かをヒアリング等で確認します。		

# 1. 基礎的条件

第三者評価点数

(3) 手話通訳の派遣実績について			
多様な派遣依頼に対しての豊富な派遣実績があるか			
判断基準	自己評価	第三者評価	評価の根拠、特記事項
a) 日常の地域生活における通訳をはじめ、あらゆる分野、内容の依頼に対応した豊富な実績がある。	A	A	<事業所記入欄>  
b) 各分野、形態の依頼に対応しているものの、十分な実績を積むには至っていない。	B	B	
c) 現時点では、十分な実績はない。	C	C	<第三者評価機関記入欄> 事業の実績表など統計資料を添付願います。
評価基準の考え方と評価のポイント	冒頭の基本事項の項目にある手話通訳実施件数や内容、行政からの委託の状況等から評価を行います。		
着眼点 (チェック項目)	<input type="checkbox"/> 多様な分野の派遣依頼に対して手話通訳者を派遣している豊富な派遣実績があるのか実績表などから確認します。		

## 2. 手話通訳依頼の受付（アクセシビリティ）

第三者評価点数

(1) 手話通訳依頼の多様な受付			
①多様な手段で手話通訳依頼の受付をしている。			
判断基準	自己 評価	第三者 評価	評価の根拠、特記事項
a) ファックス、パソコンメール、携帯メール、電話、郵送、手話通訳者からの取次ぎ・報告を含めて、あらゆる手段で受け付けている。	A	A	<事業所記入欄>
b) ファックス、パソコンメール、携帯メール、電話、郵送、手話通訳者からの取次ぎ・報告のなかで受け付けていない手段がある。	B	B	
c) ファックスまたは来所以外受け付けていない。	C	C	<第三者評価機関記入欄>
評価基準の考え方と評価のポイント	<p>○この項目では、利用者の状況や希望、利便性に応じた手話通訳の依頼できていないかどうかを評価します。</p> <p>○利用者にとっては依頼のしやすさが手話通訳の利用のしやすさに繋がります。</p> <p>○実際の書類での申請を問うものではありません。評価としては実質的な受付状況で判断します。</p>		
着眼点（チェック項目）	<p><input type="checkbox"/> 来所、ファックス以外の受付では、後日または手話通訳当日等に書面での利用申請を行う場合でも、電話やメール等書面以外で事前に依頼ができるかどうかを確認する。</p> <p><input type="checkbox"/> 来所、ファックス、パソコンメール、携帯メール、電話、郵送、手話通訳者からの取次ぎ・報告による受付ができるか、ヒアリング及び受付票等記録により確認する。</p> <p><input type="checkbox"/> 手話通訳依頼の受付方法について、実際にどのように広報されているかを、広報資料により確認する。</p>		

## 2. 手話通訳依頼の受付（アクセシビリティ）

第三者評価点数

(2) 遠隔手話通訳依頼の対応			
遠隔手話通訳依頼の受付をしている。			
判断基準	自己評価	第三者評価	評価の根拠、特記事項
a) 遠隔手話通訳依頼を受付けており、マニュアルを作成している。	A	A	<事業所記入欄>
b) 遠隔手話通訳依頼を受付けているがマニュアルは作成していない。	B	B	
c) 遠隔手話通訳の依頼を受付けていない。	C	C	<第三者評価機関記入欄>
評価基準の考え方と評価のポイント	<p>○この項目では、遠隔手話通訳依頼に対応しているかを評価します。</p> <p>○また、運用に際してマニュアルを作成して適正に運用できているかも評価します。</p> <p>○感染症対策等で手話通訳者を現場に派遣できない場合に遠隔手話通訳で対応できる環境が必要になります。</p>		
着眼点（チェック項目）	<p><input type="checkbox"/> 遠隔手話通訳依頼の受付についての文書やマニュアル、広報など関連する資料をみて、手話通訳事業者として、緊急時等の遠隔手話通訳依頼に公式に組織的に対応しているかを確認する。</p> <p><input type="checkbox"/> 実際の受付票により、遠隔手話通訳の依頼受付が行われた事例があるかを確認する。</p> <p><input type="checkbox"/> 遠隔手話通訳の受付手続きが簡潔であり、利用しやすい体制になっているか確認する。</p>		

## 2. 手話通訳依頼の受付（アクセシビリティ）

第三者評価点数

(2) 緊急時の手話通訳依頼の対応			
①緊急時の手話通訳依頼の受付をしている。			
判断基準	自己 評価	第三者 評価	評価の根拠、特記事項
a) 緊急時の手話通訳依頼を受け付けており、実際に利用がある。	A	A	<事業所記入欄>
b) 緊急時の手話通訳依頼を受け付けているが対応できない場合もある。	B	B	
c) 緊急時の手話通訳依頼を受け付けていない。	C	C	<第三者評価機関記入欄>
評価基準の考え方と評価のポイント	<p>○この項目では、当日の緊急の手話通訳依頼や夜間・休日等の緊急時の手話通訳依頼に対応しているかを評価します。</p> <p>○また、それが実際に利用できているかも評価します。</p> <p>○緊急時は利用者が病気や事故等困難にある場合が多く、一層の情報提供やコミュニケーション保障が必要になります。</p>		
着眼点（チェック項目）	<p><input type="checkbox"/> 緊急時の手話通訳依頼の受付についての文書やマニュアル、広報など関連する資料をみて、手話通訳事業者として、緊急時の手話通訳依頼に公式に組織的に対応しているかを確認する。</p> <p><input type="checkbox"/> 実際の受付票により、緊急時の依頼の受付が行われた事例があるかを確認する。</p> <p><input type="checkbox"/> 夜間、休日等の緊急時の依頼受付および手話通訳コーディネート体制について確認する。</p>		

## 2. 手話通訳依頼の受付（アクセシビリティ）

第三者評価点数

### （3）利用者の依頼の趣旨が明確でない場合の対応

①手話通訳の依頼の趣旨が明確でない場合、必要な情報提供等支援を行っている。

判断基準	自己評価	第三者評価	評価の根拠、特記事項
a) 手話通訳の依頼の趣旨が不明確な場合に、依頼者に確認や必要な情報提供や相談支援を実施している。	A	A	<事業所記入欄>
b) -	-	-	
c) 手話通訳の依頼の趣旨が不明確な場合の支援はしていない。	C	C	<第三者評価機関記入欄> 受付票等書面があれば参考資料として添付願います。
評価基準の考え方と評価のポイント	○この項目では、手話通訳の依頼の趣旨が不明確な場合に、依頼者に確認しながら相談支援や必要な支援・サービスにつなげるよう依頼者個人の問題に対応しているか、団体等に対して必要な情報提供をして環境整備を図っているかを評価します。		
着眼点（チェック項目）	<input type="checkbox"/> 受付票等の書類を確認して、受付時に相談支援や情報提供が行われたことがあるかを確認する。 <input type="checkbox"/> 受付票等の書面で、手話通訳依頼の主旨を明確化したり、必要な支援・サービスにつなげた事例をヒアリング及び受付票等記録により確認する。 <input type="checkbox"/> 組織内等のろうあ者相談員や関係機関等と連携をとっているか確認をする。		



### 3. 準備過程

第三者評価点数

(1) 事前のコミュニケーション方法の確認			
①手話通訳実施の前に、依頼内容や利用者にあった適切なコミュニケーション方法を把握している。			
判断基準	自己評価	第三者評価	評価の根拠、特記事項
a) 手話通訳実施の前に、依頼内容や対象者にあわせた適切なコミュニケーション方法を確認している。	A	A	<事業所記入欄>  <第三者評価機関記入欄>  確認・報告書様式があれば添付願います。
b) -	-	-	
c) 手話通訳実施の前に、依頼内容や対象者にあわせた適切なコミュニケーション方法の確認ができていないことがある。	C	C	
評価基準の考え方と評価のポイント	○この項目では、手話通訳実施の前に、依頼内容や利用者にあった適切なコミュニケーション方法を把握しているか評価します。		
着眼点 (チェック項目)	<input type="checkbox"/> 手話通訳実施の前に、利用者のコミュニケーション方法（利用者が使用する手話やホームサイン、筆記、絵・写真等その他の手段で最善のもの）や手話通訳する内容などについて確認がなされているか、受付票により確認する。 <input type="checkbox"/> 必要に応じて、コミュニケーション方法について事前に情報収集をした事例があるか、また、そのような事例がどのくらいあるかを、コーディネーターへの聞き取り及び記録により確認する。  <input type="checkbox"/> 過去に手話通訳を利用したことがある利用者の場合、過去の記録等からコミュニケーション方法を確認しているかを確認する。		

### 3. 準備過程

第三者評価点数

(2) 手話通訳者の育成への配慮			
①コーディネーターは、手話通訳者としての育成を図るよう、技術段階や経験を配慮してコーディネートを行っている。			
判断基準	自己 評価	第三者 評価	評価の根拠、特記事項
a) 手話通訳者の技術段階等を記載した個票を作成し、手話通訳の配置に際して、手話通訳能力向上のための目標や課題を明示している。	A	A	<事業所記入欄>
b) 手話通訳者の技術段階等を記載した個票を作成していないが、手話通訳の配置に際して、手話通訳能力向上のための目標や課題を明示している。	B	B	
c) 手話通訳の配置に際して、手話通訳能力向上のための目標や課題を明示していない。	C	C	<第三者評価機関記入欄> 個票様式があれば添付願います。
評価基準の考え方と 評価のポイント	○この項目では、事前の利用者ニーズの把握、手話通訳を実施する場所の環境に関する情報収集を踏まえ、また手話通訳者の育成を考慮して、最適の手話通訳者を派遣しているか評価します。		
着眼点（チェック項目）	<input type="checkbox"/> 手話通訳毎に資格、個別の技術水準、特性、過去の手話通訳依頼内容等を記録した個票（登録台帳等）を作成しているかどうかについて、個票の存在の有無及びその内容を確認する。 <input type="checkbox"/> コーディネーターは、手話通訳者との事前の打合せにより、手話通訳者としての目標や課題を持って実践に臨むよう働きかけ、手話通訳者の養成を働きかけているかを確認する。 <input type="checkbox"/> 手話通訳の手話通訳実施報告書から、手話通訳者の課題達成や育成について振り返りをしているかを確認する。		

### 3. 準備過程

第三者評価点数

(3) 手話通訳現場の情報収集と調整			
①手話通訳の実施にあたっては事前に通訳内容、現場環境等に関する情報収集が行われ、当該通訳者や依頼者に情報提供されている。			
判断基準	自己評価	第三者評価	評価の根拠、特記事項
a) 手話通訳の現場に関する事前の情報収集や調整をする方法やポイントを記した文書・マニュアル等が作成されており、派遣に際しては十分な情報提供を実施している。	A	A	<事業所記入欄>  <第三者評価機関記入欄>  文書・マニュアルがあれば添付願います。
b) マニュアルなどの整備はないが、事前の情報提供は実施できている。	B	B	
c) 派遣に際して、十分な事前の情報提供が実施できないことがある。	C	C	
評価基準の考え方と評価のポイント	○この項目では、事前に手話通訳を実施する場所の環境に関する情報収集と調整を行い、現場での手話通訳がスムーズに実施できるよう配慮しているか評価します。		
着眼点 (チェック項目)	<input type="checkbox"/> 手話通訳の現場について、事前の情報収集や調整に関する手順やポイントを示した文書・マニュアル等の関連資料を確認する。  <input type="checkbox"/> 事前の情報収集や調整がどのように行われているのかを、コーディネーターへの聞き取り及び事例の記録により確認する。		

## 4. 評価過程

第三者評価点数

(1) 手話通訳実施の報告			
①コーディネーターに手話通訳者から通訳実施当日の経緯・流れ、その際に生じた問題等について、報告書等文書で報告がなされている。			
判断基準	自己 評価	第三者 評価	評価の根拠、特記事項
a) 手話通訳者から、実施のつど、その際に生じた問題等について、報告書等で報告がなされ、スーパーバイズの実施など、適切な共同関係が築かれている。	A	A	<事業所記入欄>  
b) 手話通訳者による報告はあるが、コーディネーターとの双方向のやり取りには繋がっていない。	B	B	
c) 手話通訳者からの通訳実施当日の経緯・流れ、その際に生じた問題等について、報告書等文書での報告が行われていない。	C	C	<第三者評価機関記入欄> 報告書様式を参考資料として添付願います。
評価基準の考え方と評価のポイント	○この項目では、手話通訳実施後に、その経緯・流れ、その際に生じた問題等について、手話通訳者からコーディネーターに報告され、手話通訳派遣事業所として手話通訳実施状況を把握しているかを評価します。 ○コーディネーターは、その問題等に対して適切に助言・指導を行い、一方の報告にとどまらず、事業に係る共同関係の構築が重要になります。		
着眼点 (チェック項目)	<input type="checkbox"/> 手話通訳者が通訳終了後に提出する報告書の雛形が作成されているかを確認する。 <input type="checkbox"/> 手話通訳の経緯・流れ、その際に生じた問題等について報告書等文書、及び必要に応じて口頭により、手話通訳者がコーディネーターに報告しているかを、記録文書及びヒアリングにより確認する。 <input type="checkbox"/> 報告書等による問題等について、コーディネーターが適切な助言・指導をして、対応しているかを記録文書やヒアリングにより確認する。		

## 4. 評価過程

第三者評価点数

### (2) 利用者のニーズの達成度評価（主に利用した聴覚障害者による評価）

①利用者の依頼目的やニーズが満たされたか確認するために、利用者アンケートまたは聞き取りを行い、課題を整理し、事業運営の改善につなげる。

判断基準	自己評価	第三者評価	評価の根拠、特記事項
a) 利用者アンケートまたは聞き取りを行い、課題を整理し、事業運営の改善につなげている。	A	A	<事業所記入欄>
b) 利用者アンケートまたは聞き取りを行っているが、課題整理や事業運営の改善につなげていない。	B	B	
c) 利用者アンケートや聞き取りを行っていない。	C	C	<第三者評価機関記入欄> 利用者アンケートなど参考資料を添付してください。
評価基準の考え方と評価のポイント	<p>○この項目では、利用者の依頼目的やニーズが満たされたか確認するために、手話通訳派遣事業所として、依頼者あるいは対象聴覚障害者のニーズへの対応の達成度について確認する取り組みを進めているかを評価します。</p> <p>○利用者アンケートや利用者の話しを聞く機会を設け、それらを基に、課題を整理し、業務改善につなげていくことが重要です。</p>		
着眼点（チェック項目）	<p><input type="checkbox"/>利用者等に対してアンケートや聞き取りが手話通訳実施の度、または年一度以上行われているか、アンケートなどの記録等により確認する。</p> <p><input type="checkbox"/>利用者のアンケートや聞き取りをしたものを分析し、課題整理している記録や文書を確認する</p> <p><input type="checkbox"/>利用者の声から事業運営の改善につなげているかをコーディネーター等に対する聞き取り及び記録により確認する。</p>		

## 5. 質の確保のための取り組み

第三者評価点数

(1) コーディネーターの質の確保			
① コーディネーターとして手話通訳の資格を有した者を配置している。			
判断基準	自己 評価	第三者 評価	評価の根拠、特記事項
a) コーディネーターとして経験豊富な手話通訳士・手話通訳者を配置している。	A	A	<事業所記入欄>
b) コーディネーターとして手話通訳士・手話通訳者を配置している。	B	B	
c) コーディネーターとして手話通訳の資格を有した者を配置していない。	C	C	<第三者評価機関記入欄>
評価基準の考え方と 評価のポイント	<p>○この項目では、手話通訳の技術を持ち、手話通訳の事情をよく理解している手話通訳士や手話通訳者の有資格者がコーディネートを行っているかどうかを評価します。</p> <p>注) 手話通訳の資格はコーディネーターの力量を表しているわけではないですが、手話通訳や聴覚障害者のことなどについて一定の知識があることを表しています。なお、ろうあ者・聴覚障害者がコーディネートしている事業所もあります。その場合には手話通訳士(者)と読み替えてください。</p>		
着眼点 (チェック項目)	<p><input type="checkbox"/>手話通訳のためのコーディネーターが職務として正式に配置されているかを確認する。</p> <p><input type="checkbox"/>コーディネーターが手話通訳士・手話通訳者の資格を持っているか確認する。</p> <p><input type="checkbox"/>コーディネーターが手話通訳士・手話通訳者の有資格であり、通訳実績や活動実績などをヒアリングにより確認する。</p> <p><input type="checkbox"/>コーディネーターがろうあ者・聴覚障害者の場合、aとする。</p>		

## 5. 質の確保のための取り組み

第三者評価点数

### (2) 手話通訳の質の確保のための研修や会議等の保障

①手話通訳の質の向上を図るため、コーディネーターや手話通訳者等への研修や会議等が手話通訳事業所として毎年計画され実施している。

判断基準	自己評価	第三者評価	評価の根拠、特記事項
a) 手話通訳者、コーディネーターの研修や会議等が毎年計画され、そのとおり実施されている。	A	A	＜事業所記入欄＞
b) 手話通訳者やコーディネーターの研修や会議等を実施していないが、外部の研修に参加するようにしている。	B	B	
c) 研修や会議等について計画されていない。	C	C	＜第三者評価機関記入欄＞
評価基準の考え方と評価のポイント	○この項目では、手話通訳派遣事業所として、手話通訳現場を円滑に遂行するための研修計画があり、実際に計画にあわせて研修や会議等を実行する取り組みを進めているかを評価します。		
着眼点（チェック項目）	<input type="checkbox"/> 手話通訳事業所としての毎年研修計画について、計画書・スケジュール等の文書により確認する。 <input type="checkbox"/> 手話通訳事業所としての毎年の研修や会議等について、その実施の記録等を確認する。 <input type="checkbox"/> 研修の事後評価に関するアンケート等の資料を確認する。 <input type="checkbox"/> 手話通訳事業所以外の研修について、手話通訳事業所として情報提供等により参加を促進しているかを、掲示板や記録、聞き取り等により確認する。		

## 5. 質の確保のための取り組み

第三者評価点数

(3) 手話通訳者の健康管理			
①手話通訳派遣事業所として、手話通訳者の健康管理に関する業務計画・マニュアル等にあわせて事業が運用されている。			
判断基準	自己評価	第三者評価	評価の根拠、特記事項
a) 手話通訳者の健康管理に関する業務計画・マニュアルがあり、それに沿って健康管理が行われている。	A	A	<事業所記入欄>  <第三者評価機関記入欄> 業務計画・マニュアルがあれば参考までに添付願います。
b) 手話通訳者の健康管理に関する業務計画・マニュアルはあるが、十分に健康管理が行われていない。	B	B	
c) 手話通訳者の健康管理に関する業務計画・マニュアルがない。	C	C	
評価基準の考え方と評価のポイント	○この項目では、手話通訳派遣事業所として、手話通訳者の健康管理に関する業務計画・マニュアル等が整備され、実際にそれにあわせて事業を運用する取り組みを進めているかを評価します。		
着眼点 (チェック項目)	<input type="checkbox"/> 手話通訳者の健康管理（頸腕検診や健康講習会等）についての業務計画・マニュアルを確認する。 <input type="checkbox"/> そのマニュアルに従って、手話通訳者の健康管理が実際に実行されているかを、記録及びコーディネーターに対する聞き取りにより確認する。 <input type="checkbox"/> 実働しているすべての手話通訳者が検診等の健康管理が行われているかを確認する。		



## 5. 質の確保のための取り組み

第三者評価点数

### (4) 支援者、社会資源へのつなぎ（関係機関・専門家との連携・ネットワーク）

①当事者団体と利用者を支援するうえでの課題について、意見を求めたり連携をして取り組んでいる。

判断基準	自己評価	第三者評価	評価の根拠、特記事項
a) 利用者を支援するうえでの課題について、当事者団体に対して意見を求め、連携をして取り組んでいる。	A	A	<事業所記入欄>
b) 利用者を支援するうえでの課題について、当事者団体に対して意見を求めてはいるが、関係機関・専門家と連携をして取り組んでいる。	B	B	
c) 利用者を支援するうえでの課題について、当事者団体・関係機関・専門家との連携をとっていない。	C	C	<第三者評価機関記入欄>
評価基準の考え方と評価のポイント	○この項目では、手話通訳派遣事業所として、困難事例等の問題や課題について、当事者団体に専門的な意見を求めたり、連携を取るような取り組みを進めているかを評価します。		
着眼点（チェック項目）	<input type="checkbox"/> 当事者の支援にあたって、困難事例等に対応するために、当事者団体や事業所間のネットワーク、外部の専門家による意見聴取等の仕組みがあるかを資料や聞き取りにより確認する。 <input type="checkbox"/> 他の関係機関や専門家と協働して課題に取り組んでいるかを文書及び聞き取りにより確認する。		

## 5. 質の確保のための取り組み

第三者評価点数

(4) 支援者、社会資源へのつなぎ（関係機関・専門家との連携・ネットワーク）

②利用者を支援する際に当事者相談員に意見を求めたり連携をして取り組んでいる。

判断基準	自己評価	第三者評価	評価の根拠、特記事項
a) 利用者を支援する際に常に当事者相談員に対して意見を求め、連携をして取り組んでいる。	A	A	＜事業所記入欄＞
b) 利用者を支援する際に時々だが当事者相談員に対して意見を求め、連携をして取り組んでいる。	B	B	
c) 利用者を支援する際に当事者相談員に対して意見を求めたり連携はとっていない。	C	C	＜第三者評価機関記入欄＞
評価基準の考え方と評価のポイント	○この項目では、手話通訳派遣事業所として、困難事例等の問題や課題について、当事者相談員に専門的な意見を求めたり、連携を取るような取り組みを進めているかを評価します。		
着眼点（チェック項目）	<input type="checkbox"/> 当事者の支援にあたって、困難事例等に対応するために、当事者相談員による意見聴取等の仕組みがあるかを資料や聞き取りにより確認する。 <input type="checkbox"/> 当事者相談員と協働して課題に取り組んでいるかを文書及び聞き取りにより確認する。		

## 5. 質の確保のための取り組み

第三者評価点数

### (5) 手話通訳者を派遣できなかった場合の依頼者への対応

①手話通訳者を派遣できなかった場合に、組織的な対応ができています。

判断基準	自己評価	第三者評価	評価の根拠、特記事項
a) 手話通訳者を派遣できなかった場合の対応方法について、文書・マニュアルを作成し、規定通りに対応している。	A	A	<事業所記入欄>
b) 手話通訳者を派遣できなかった場合の対応方法について、文書・マニュアルを作成しているが、その文書・マニュアルどおりに対応できていない。	B	B	
c) 手話通訳者を派遣できなかった場合の対応方法について、文書・マニュアルがない。	C	C	<第三者評価機関記入欄>
評価基準の考え方と評価のポイント	○この項目では、要綱上派遣対象となっているが、手話通訳者数の不足や調整時間の不足等のために手話通訳者派遣ができない場合のコミュニケーション保障を、手話通訳派遣事業所としてどのように考え、対応しているかを確認し、コミュニケーション保障がなされるための最低限の対応がなされているかを評価します。		
着眼点 (チェック項目)	<input type="checkbox"/> 要綱上派遣対象となる手話通訳依頼に対して、手話通訳者を派遣できなかったケースがある場合、その件数を確認する。 <input type="checkbox"/> 手話通訳者を派遣できなかった場合の対応について記した文書・マニュアルを確認する。 <input type="checkbox"/> 規定通りに対応がなされているかを、コーディネーターに対する聞き取り及び記録により確認する。		

## 5. 質の確保のための取り組み

第三者評価点数

### (6) 手話通訳者を派遣できなかった場合の組織的な改善の取り組み

①手話通訳者を派遣できなかった理由や原因を分析し、手話通訳保障がなされるために必要なデータを備蓄し、対策を検討している。

判断基準	自己評価	第三者評価	評価の根拠、特記事項
a) 手話通訳者を派遣できなかった理由や原因を分析し、手話通訳保障がなされるために必要なデータを備蓄し、対策を検討している。	A	A	<事業所記入欄>
b) -	-	-	
c) 手話通訳者を派遣できなかった理由や原因を分析していない。	C	C	<第三者評価機関記入欄>
評価基準の考え方と評価のポイント	○この項目では、要綱上派遣対象（自主事業を含む）となっているが、登録手話通訳者数の不足や調整時間の不足等のために、手話通訳者が派遣できなかった原因を分析し、手話通訳保障がなされるための対策が検討されているかを評価します。		
着眼点（チェック項目）	<input type="checkbox"/> 手話通訳者を派遣できなかった理由や原因を行った記録を確認する。 <input type="checkbox"/> その記録に基づき、事業運営にどのような課題があるのかを整理しているか確認する。 <input type="checkbox"/> それに基づき、手話通訳保障のための事業所として改善の取り組みがなされているかをコーディネーターに対する聞き取り及び記録により確認する。		