

## サブカテゴリー解説 （医療型障害児入所施設（旧肢体不自由児施設））

### サブカテゴリー1. サービス情報の提供

評価項目

6-1-1 利用希望者等に対してサービスの情報を提供している

#### 【 解説 】

このサブカテゴリーは、事業者が、利用希望者等（利用者、家族、代理人及び今後サービスを利用する可能性のある都民等）に対して、いかにサービス内容に関わる情報を提供しているのかを評価する項目です。

情報の非対称性という言葉で説明されるように、一般的に福祉サービスの利用希望者等は、情報が少なく、不利な立場に置かれがちですが、利用希望者等と事業者の対等な関係のもとに構築される新たな時代の福祉サービスにおいて、利用希望者等に対する情報提供は大きな意味をもっています。

現時点では、利用希望者等の多くが事業者を選択することができる状況にあるとは限らないため、利用希望者等に対して情報提供や案内を積極的に実施していこうとする事業者は少数かもしれませんが、事業者としての組織の透明性や信頼性を高めていくためにも重視される項目といえます。

またここでは、利用希望者等に対してだけではなく、サービス選択のための情報提供や相談業務にあたる関係機関等への情報提供や説明も含んでいます。

## ■評価項目6－1－1

「利用希望者等に対してサービスの情報を提供している」

## 【 評価項目のねらい 】

この項目では、当該事業者が利用希望者等に対して、提供するサービスの事前情報として、どのような内容を、どのように提供しているのか、また、利用希望者等のニーズや状況を考慮した情報提供を行っているのかを評価します。パンフレットやホームページの存在自体が評価項目のねらいなのではなく、利用希望者等の特性や情報活用方法を念頭におき、提供内容や方法に工夫がされ、わかりやすいものになっているかについて評価します。

さらに、問い合わせや見学等により、実際のサービスがどのように行われているのか等、利用希望者等の必要とする情報を具体的に提供しているのかについても評価します。

## 【 標準項目の確認ポイント 】

| 標準項目                                           | 確認ポイント                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| □1. 利用希望者等が入手できる媒体で、事業所の情報を提供している              | ・当該事業者が提供するサービスの『利用希望者等の特性を考慮』し、『その人にとって必要な情報』を『入手しやすい媒体（方法）で提供しているか』を確認する。                                                                                                             |
| □2. 利用希望者等の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものにしている   | ・当該事業者が提供するサービスの『利用希望者等の特性を考慮』し、その『状況に合った情報内容や表記を工夫しているか』を確認する。                                                                                                                         |
| □3. 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している                    | ・当該事業者が提供するサービスの『利用希望者等の情報入手ルートや実態を考慮』し、その『状況にあった関係機関等への情報提供を行っているか』を確認する。                                                                                                              |
| □4. 利用希望者等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 | <p>・この項目の「個別の状況」とは、見学者の希望（時間帯や知りたい内容）についてだけではなく、現在サービスを利用している利用者や事業者のその時々状況を指している。</p> <p>・当該事業者が提供するサービスの『利用希望者等の特性を考慮』し、その『要求している事柄への個別対応』と『その時々事業者（現在の利用者）の状況を考慮して対応しているか』を確認する。</p> |

## 【 留意点 】

- 効果的な情報提供方法のひとつとして、サービスを利用している利用者の紹介記事や写真掲載、ビデオ等の作成はリアリティもあり、有効な手段となる可能性があります。その場合には、被写体となる利用者のプライバシー保護などの配慮も必要となります。また、利用者の写真を掲載する場合は、肖像権への配慮が必要です。
- 事業者としての見学等への対応や考え方にに基づき、現在サービスを利用している利用者への配慮を行いつつ、有効な見学等が実施されていることが求められています。

## サブカテゴリー2. サービスの開始・終了時の対応

### 評価項目

6-2-1 サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている

6-2-2 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

### 【 解説 】

このサブカテゴリーは、サービスの「利用開始当初」や「終了時」の利用者に対して、事業者がどのような対応をしているのかということの評価する項目です。

福祉サービスにはさまざまな形態がありますが、いずれの場合でも、利用に際して利用者に対する十分な説明と利用者が納得したうえでの同意確認が重要になります。

特にサービスの利用開始時には、利用者に環境の変化による影響が予測されることから、その点についてのきめ細かい対応も求められます。

また、さまざまな事由によるサービスの終了時においても、関係機関との連携等を通じて、利用者の生活の継続性に配慮した対応をしているかどうかが問われます。

## ■評価項目6-2-1

「サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている」

## 【 評価項目のねらい 】

この項目では、サービスの利用開始当初の利用者に対して、どのようにサービス内容を伝え、説明し、納得を得ているのかを評価します。

情報の説明にあたっては、周知すべき重要事項が精査されたうえで、一人ひとりの利用者の状況に配慮した対応をしているか、また判断能力が十分でない利用者に対する説明や同意確認がどのように行われているかについても視野に入れる必要があります。

## 【 標準項目の確認ポイント 】

| 標準項目                                           | 確認ポイント                                                                                                                       |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| □1. サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を利用者等の状況に応じて説明している | ・サービス開始時の利用者に対し、『利用者一人ひとりの状況に応じ』、『基本的ルール、重要事項等の説明方法を工夫しているか』を確認する。                                                           |
| □2. サービス内容や利用者負担金等について、利用者等の同意を得るようにしている       | ・サービス開始時の利用者に対し、『事業者が提供するサービス内容や利用者負担金等に関する情報』を『組織としてどのように伝達することが重要と考えているか』、単に説明をするのみでなく、『利用者の同意を得るための手段を講じ』、『実施しているか』を確認する。 |
| □3. サービスに関する説明の際に、利用者等の意向を確認し、記録化している          | ・サービス開始時の利用者に対し、『事業者が定めているルール・重要事項等に対する利用者等の意見・要望・質問等』を『どのような方法で把握』し、『その情報を記録しているか』を確認する。                                    |

## 【 留意点 】

- 重要事項については、社会福祉法等で定められている書面等の内容に限定して考える必要はありません。
- 各事業者が、独自に実施しているわかりやすい情報提供の内容及び方法の工夫を評価することが必要です。
- 判断能力が十分でない利用者本人への説明を実施する場合、詳細な事項を説明し、納得を得ることは難しい場合もありますが、サービスを直接受ける利用者本人に、日常生活の内容等を一人ひとりの利用者の状況に応じて、わかりやすく伝えることが求められています。

## ■評価項目6-2-2

「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」

## 【 評価項目のねらい 】

この項目では、サービス開始時及び終了時の環境の変化等により、利用者が心身に受ける影響を緩和するための支援や利用者が新たな環境に馴染めるような配慮等を評価します。

また、事業者の変更も含め、利用者が当該サービスを終了する場合の不安を軽減し、これまでと同水準のサービスを継続して利用することができるような取り組みをしているかを評価します。

## 【 標準項目の確認ポイント 】

| 標準項目                                              | 確認ポイント                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| □1. サービス開始時に、利用者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 | ・『サービスを開始する際に必要な一人ひとりの利用者の個別事情や要望』を、『事業者が定めた一定の様式を使用』し、『記録』し、『把握しているか』を確認する。                                                                  |
| □2. 利用開始直後には、利用者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         | ・サービス利用開始直後の利用者が感じる不安やストレスは一人ひとり異なり、その対応も個別に行うことが求められる。<br>・『利用開始直後の利用者の不安やストレスへの対応』として、『不安やストレスの把握の方法や工夫』と、『それぞれの状況に合った対応をどのように行っているか』を確認する。 |
| □3. サービス利用前の生活をふまえた支援を行っている                       | ・さまざまな生活状況にいた利用者に対して、『サービス利用を開始する以前の利用者の生活習慣や価値観を把握、理解』し、『利用者にとって望ましいサービスを段階的に検討』し、『支援しているか』を確認する。                                            |
| □4. サービスの終了時には、利用者等の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援を行っている    | ・利用者のさまざまな事由によるサービスの終了時には、これまでと同水準のサービスを維持できるのか等の利用者一人ひとりの不安に対し、『一人ひとりのニーズや状況に合ったアドバイスや関係機関との連携』が『どのように行われているか』を確認する。                         |

## 【 留意点 】

- 利用者の状況によっては、これまでの生活習慣が必ずしも好ましいものと限らない場合もあります。しかし、好ましい生活習慣を利用者が獲得するためには、利用者自身の納得が重要になり、その基盤として、これまでの生活の実態を把握することが求められます。
- 虐待や複雑な家庭環境など困難な要因によってサービスを開始する利用者もあり、事業者には、利用者を取り巻くさまざまな背景を理解することが求められています。

### サブカテゴリー3. 個別状況に応じた計画策定・記録

#### 評価項目

- 6-3-1 定められた手順に従ってアセスメントを行い、利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している
- 6-3-2 利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の支援計画を作成している
- 6-3-3 利用者に関する記録を適切に作成する体制を確立している
- 6-3-4 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している

#### 【 解説 】

このサブカテゴリーは、利用者の個別状況を踏まえたうえで、利用者支援の基礎となる個別の支援計画をどのように策定しているのか、利用者一人ひとりに合った支援を提供するためにどのような工夫をしているのか、個別対応に関する情報をどのように記録し、職員間で共有化しているか等、利用者一人ひとりの状況に応じた計画策定・記録の実施がどのように行われているかを評価する項目です。

## ■評価項目6-3-1

「定められた手順に従ってアセスメントを行い、利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している」

## 【 評価項目のねらい 】

この項目では、利用者への個別対応にあたって、心身状況や家族関係等を含む生活環境等の利用者に関する情報や要望をどのように把握し、個別の課題として明確化しているのかを評価します。

## 【 標準項目の確認ポイント 】

| 標準項目                                           | 確認ポイント                                                                              |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| □1. 利用者の心身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記録し、把握している | ・ 個別の計画の基礎となる『利用者の心身状況や生活状況等の情報』を『記入する様式を組織として定め』、『記録し、把握しているか』を確認する。               |
| □2. 利用者一人ひとりのニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している          | ・ 利用者一人ひとりに合ったサービス提供を行うために、『個別のニーズ・課題の把握』を『組織としての一貫したプロセス』で行い、その『経過等を記録しているか』を確認する。 |
| □3. アセスメントの定期的見直しの時期と手順を定めている                  | ・ 『利用者の状況や変化』を『タイムリーに把握』するための『組織としての一貫したプロセスが定められているか』を確認する。                        |

## 【 留意点 】

- ここでは「アセスメント」を、「福祉サービスを利用する利用者に関わる情報収集とその分析及び課題設定というプロセス」として捉えています。各々の課題を明確にし、利用者の個別状況に応じた適切なサービス提供を実施するために、不可欠な過程であるといえます。
- アセスメントを実施する際に各種専門職（医師、理学療法士等）とどのように連携しているかに着目します。
- サービス提供に必要な利用者の個別情報の収集は、「サブカテゴリー5. プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重」との関連を考慮する必要があります。

## ■評価項目6－3－2

「利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の支援計画を作成している」

## 【 評価項目のねらい 】

この項目では利用者に対する個別の支援計画の作成、見直し状況について評価します。

利用者一人ひとりに合ったサービスを提供するためには、利用者や家族等の希望などを尊重し、利用者と事業者の双方で納得性の高い計画作成や見直しを行うことが求められます。

利用者本人の納得、同意を得るための取り組みや関係者の意見収集がどのように行われているのかを評価します。

## 【 標準項目の確認ポイント 】

| 標準項目                                       | 確認ポイント                                                                                                         |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| □1. 計画は、利用者等の希望を尊重して作成、見直しをしている            | ・利用者一人ひとりに合った、納得性の高いサービスを提供するために、個別の療育・支援計画作成の過程で、『支援に関する利用者等の意向や希望』を『どのように把握』し、『意向や希望を尊重した作成や見直しをしているか』を確認する。 |
| □2. 計画を利用者等にわかりやすく説明し、同意を得ている              | ・利用者本人が、自分自身の計画を理解し、納得してサービス提供を受けるために、『利用者一人ひとりの状況に合った説明方法を工夫』し、『利用者の同意をきちんと得ているか』を確認する。                       |
| □3. 計画は、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している | ・『計画の見直しに関する必要性を組織として検討』し、『具体的な時期や手順』、『参画するメンバー構成などの基準』等を『明確に定めているか』、また『その基準に基づいて実施しているか』を確認する。                |
| □4. 計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している                | ・利用者状況の変化等による緊急時の計画変更は、さまざまな状況でも適切に対処できるような『迅速な判断体制や準拠規程』を『組織としてどのように定めているか』を確認する。                             |

## 【 留意点 】

- 個別の支援計画の作成・見直しにあたり、利用者本人および必要に応じて家族等の意向をどのように反映させるかなど組織としての基本的姿勢の確保に着目します。
- 利用者に関する日常生活の記録が、計画作成や見直しにおいて、どのように活用されているのかについても着目します。
- 判断能力の十分でない利用者を含め、本人の参画や同意を得るための工夫が必要とされています。
- 利用者一人ひとりの状況に応じた適切な計画内容となるよう、専門職の意見の反映や計画作成、見直しに参加する職員の構成に配慮することが求められています。

## ■評価項目6－3－3

「利用者に関する記録を適切に作成する体制を確立している」

## 【 評価項目のねらい 】

この項目では、利用者一人ひとりに合ったサービスを提供するうえで、職員が具体的なサービス提供内容や利用者の状況の変化等をどのように記録しているか、そのしきみを評価します。必要な情報が具体的に記載されるために、事業所としてどのように体制を整備し、機能させているのかについて評価します。

## 【 標準項目の確認ポイント 】

| 標準項目                                                     | 確認ポイント                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| □1. 利用者一人ひとりに関する必要な情報を記載するしきみがある                         | ・利用者一人ひとりとの日常的な関わりによって得た情報や変化等、『必要な情報を記載するしきみ』が『組織として定められているか』、また『記録内容の的確性や情報の活用状況』を『検証する手段があるか』を確認する。 |
| □2. 計画に沿った具体的な支援内容と、その結果利用者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 | ・『計画に沿った職員の支援状況』や『利用者の状態変化』などの内容を『具体的に記録化する方策』を『どのように定め』、『記録しているか』を確認する。                               |

## 【 留意点 】

- 記録の管理及び活用に関しては、個人情報の取扱いと職員間での共有化を考慮する必要があります。
- 評価項目の「適切に」とは、必要な記録が過不足なく作成されているかを指しています。次の評価項目6－3－4のとおり、職員間で記録を共有することを念頭に置いて、ばらつきが生じないように記載の方法を統一することや、記録を所定の場所に整理するなどの工夫が考えられます。

## ■評価項目 6－3－4

「利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している」

## 【 評価項目のねらい 】

この項目では、利用者一人ひとりに合ったサービスを提供するうえで必要な利用者に関する情報が、支援を担当する職員間（必要な場合は関係機関の職員も含む）でどのように共有化が行われ、活用されているかを評価します。

## 【 標準項目の確認ポイント 】

| 標準項目                                        | 確認ポイント                                                                                                   |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| □1. 計画の内容や個人の記録を、支援を担当する職員すべてが共有し、活用している    | ・『個別の計画や利用者の状況などの情報』を、『サービス提供に関係する職員が共有』し、その『情報を活用しながらサービス提供を実施できるしくみを定め』、『実施しているか』を確認する。                |
| □2. 利用者に変化があった場合の情報について、職員間で申し送り・引継ぎ等を行っている | ・『利用者の状況に変化があった場合の情報』については、『軽微なものを含め的確に把握し、その利用者のサービスに関係する職員間で共有するためのしくみ』を『組織として定め』、『どのように実施しているか』を確認する。 |

## 【 留意点 】

- 利用者に関する情報の共有化が現実にどの程度行われ、活用しているか、それを確認する手段を有しているかなど、機能性に着目します。

## サブカテゴリー4. サービスの実施

### 評価項目

- 6-4-1 個別の支援計画に基づいて利用者の状態に応じた支援を行っている
- 6-4-2 利用者が食事を楽しめるよう支援を行っている
- 6-4-3 利用者一人ひとりの状況に応じて生活上に必要な支援を行っている
- 6-4-4 利用者の心身の健康を維持するための支援を行っている
- 6-4-5 利用者の主体性を尊重し、施設での生活が楽しく快適になるような取り組みを行っている
- 6-4-6 家族との交流・連携を図っている
- 6-4-7 地域との連携のもとに利用者の生活の幅を広げるための取り組みを行っている

### 【 解説 】

このサブカテゴリーは、サービスを利用している利用者の特性をどのように考慮してサービスを提供しているのか、実施しているサービス内容の効果をあげるために、事業者としてどのように工夫しているかなど、実際に提供しているサービスの内容を評価する項目です。

ここでは特に、事業者各々の特徴が現れると考えられますが、どの事業者においても、サービス提供の基本は、利用者本位です。その基本に留意して評価を行うことが重要です。

なお、利用者本位のサービスという視点から考えると、実際にサービスを受ける利用者の意向や生活習慣等を尊重することが考えられますが、その一方で健康管理・健全育成等の場面において、利用者の意向と提供するサービスとが相反する場合があることも否めません。そのような場合においても事業者が利用者に対し、どう向き合っていくのかという姿勢が大切であるといえます。

また設備面（ハード面）の新しさや古さ、設備・備品の整備状況のみに着目するのではなく、たとえ設備が古くても、それを補うために事業者としてどのように工夫し、取り組んでいるのかを評価します。

## ■評価項目6-4-1

「個別の支援計画に基づいて利用者の状態に応じた支援を行っている」

## 【 評価項目のねらい 】

この項目では、個別の支援計画に盛り込まれた内容が、療育活動の場面で、どのように具体化され、実践されているかを評価します。同時に、意思を表明することや判断することが難しい利用者の自立生活を、利用者本位の視点から、施設がどのように支援しているかについても評価します。

施設での生活は基本的に共同生活であるため、利用者一人ひとりの意向を尊重し、その人らしい自立した生活への支援が重要となります。その前提として、職員が個別状況に応じて利用者と十分な意思疎通を図り、利用者のニーズを的確に判断したうえで個別の支援を行うことが求められます。

## 【 標準項目の確認ポイント 】

| 標準項目                                        | 確認ポイント                                                                                            |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| □1. 個別の支援計画に基づいた支援を行っている                    | ・利用者一人ひとりに立てられた『個別の支援計画の内容を日常の支援にどのように反映して支援しているか』、『計画を反映した支援が行われているかどうかの確認はどのような方法で行っているか』を確認する。 |
| □2. 利用者の特性に応じて、コミュニケーションのとり方を工夫している         | ・『自分の考えを表現することが難しい利用者一人ひとりの特性を把握』し、『個別の状況に応じて』『コミュニケーションの工夫をしているか』を確認する。                          |
| □3. 周囲の人との関係づくりについての支援を行っている                | ・『利用者一人ひとりの特性や状況を考慮』して『周囲の人との関係づくりにおいて必要な支援内容を検討』し『実施しているか』を確認する。                                 |
| □4. 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 | ・『利用者一人ひとりに必要な支援が行われる際』に、『どのような関係機関』と、『どのような連携を行っているか』を確認する。                                      |
| □5. 利用者一人ひとりの状況や意向に応じた退所後の支援を行っている          | ・アフターケアとして『どのような支援が必要か』を『組織として検討』し、『利用者の状況に応じて実施しているか』を確認する。                                      |

## 【 留意点 】

- この項目では、前の「サブカテゴリー3. 個別状況に応じた計画策定・記録」が、実際の生活場面で活かされ、機能しているのか、その整合性も視野に入れて評価します。
- 社会福祉の援助においては、経済的自立や身辺自立だけではなく、利用者の自己決定に基づいて自らの行動をコントロールすること、すなわち「自律」を支援するという観点が重視されています。
- 利用者の生活を保障するには、利用者本位の視点を徹底しながら、利用者の生活を支えようとする姿勢が必要です。ここでは、そうした施設の理念や姿勢が、個別の支援計画に基づいた具体的な生活支援の取り組みの中にどのように活かされているかを確認します。
- 利用者の中には、障害特性等から自分の考えや気持ちを表現することが苦手な人もいます。そのような利用者も自分の望む自立生活ができるよう、コミュニケーションの工夫を行い、できるかぎ

り本人の意向を確認する事は重要です。

- 職員が利用者とコミュニケーションをとる際、ジェスチャーを取り入れる等の工夫をしていることが想定されます。意思の表出が難しい利用者とコミュニケーションをとる際、利用者の気持ちや要求に対する理解を深めるため、職員からの働きかけをどのように行っているかに着目します。

## ■評価項目6－4－2

## 「利用者が食事を楽しめるよう支援を行っている」

## 【 評価項目のねらい 】

この項目では、施設で提供する食事や嗜好品等の提供（介助を含む）に関する取り組み内容を評価します。

利用者にとって食事の時間が楽しいものとなるよう、利用者の意思・意向を把握したうえで、用具や食事環境の工夫、安全な食事に関する取り組みなどを行っているかについて評価します。

## 【 標準項目の確認ポイント 】

| 標準項目                                                       | 確認ポイント                                                                                |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| □1. 食事時間が楽しいひとときとなるよう工夫している                                | ・『利用者が食事を楽しむこと』を『組織としてどのように考え』、『利用者の状況や意向に応じて』、それを『実現するための食事の献立や環境設定等の工夫をしているか』を確認する。 |
| □2. 利用者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 | ・『利用者の健康状態やペース等を把握』し、それに合った食事となるよう『必要な支援（見守り、声かけ、食の形態や用具等の工夫等）を検討』し、『実施しているか』を確認する。   |
| □3. 利用者が安全に食事をとれるよう取り組みを行っている                              | ・『利用者が安全に食事をとること』を『組織としてどのように考え』、『食材や食器の工夫、嚥下や咀嚼に関することなどの取り組みを検討』し、『実施しているか』を確認する。    |
| □4. 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                       | ・利用者のもつ『アレルギーや持病（内部疾患）等を把握』し、『医師の指示に基づき』、『対応しているか』を確認する。                              |
| □5. 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                              | ・『利用者が食について関心を持てるような取り組み』を『組織として検討』し、『雰囲気作りや声かけなど様々な支援を検討』し、『実施しているか』を確認する。           |

## 【 留意点 】

- 利用者の個別状況に応じた食事提供や、食事時間を楽しんで過ごせるような環境設定がなされているかどうかに着目します。
- 利用者の状態に応じて治療食などを設定する場合でも、職員が試食をして味を確かめる、毎日の献立の説明や盛り付けに気を配るなど食事を楽しむための工夫を適宜行っているかなども考慮します。
- 標準項目3では、利用者一人ひとりの嚥下・咀嚼能力に配慮した食事の提供や食器の工夫、食事環境の設定など、利用者が安全に食事をとれるよう、組織としてどのような取り組みを行っているかに着目します。取り組みを一律に実施しているのではなく、利用者一人ひとりの状況や特性に合わせた個別の対応をしているかに着目する必要があります。
- 標準項目4では、食物アレルギーや疾患等への対応が、医師の指示に基づいて行われているかに着目します。利用者一人ひとりのアレルギーや疾病等の状況により、食事制限が必要な場合など、

利用者の健康管理を個人の嗜好に優先させることがあります。

- 標準項目5では、利用者が「食べる」ことについて関心を持てるよう、行事食の提供や食事の彩り・食感の工夫などの取り組みを行っているかに着目します。また、経管栄養の利用者には、食事の味や匂い等の内容を伝えるなど、声かけの支援が重要とされています。その他にも音楽をかけるなどの環境の工夫等、食についての関心を深めるという観点のもと行われている取り組みを、広く着目する必要があります。
- これらの評価にあたっては、訪問調査時に、利用者が食事をとっている様子を実際に観察することも有効です。ただし、あくまでも生活の場であることを意識して、利用者に配慮することが必要です。

## ■評価項目6－4－3

「利用者一人ひとりの状況に応じて生活上に必要な支援を行っている」

## 【 評価項目のねらい 】

この項目では、入浴や排泄、その他生活上に必要な支援が利用者の状態や希望に応じて行われているかどうかを評価します。

併せて、利用者の能力を活用して、利用者の生活の幅を広げるような支援が行われているかについても評価します。

## 【 標準項目の確認ポイント 】

| 標準項目                                                       | 確認ポイント                                                                   |
|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| □1. 身の回りの支援は、利用者一人ひとりの意向に配慮しながら行っている                       | ・『利用者一人ひとりの意向（表情やまなざし等を含む）に配慮』しながら、『身の回りの支援（排泄、整容、移動等）』を、『実施しているか』を確認する。 |
| □2. 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 | ・利用者が日常生活に必要な生活習慣や社会的ルールを身につけるには、『どのような支援が必要かを検討』し、『実施しているか』を確認する。       |
| □3. 一人ひとりの有する能力を活かすよう機能訓練等を実施している                          | ・『一人ひとりの有する能力を把握』し、『その能力をどのように活かしていくかを検討』し、『機能訓練や生活訓練等を実施しているか』を確認する。    |

## 【 留意点 】

- 入浴、排泄、整容（洗面・更衣・身だしなみ）、移動の支援等、日常生活を送る上で必要とされるさまざまな支援において、利用者一人ひとりの状態や個性、要望に応じた支援が行われているか、またその支援によって利用者一人ひとりが主体的に過ごすことができているかに着目します。
- 日常の生活支援にあたっては、不安を与えないよう、利用者の気持ちに配慮した支援が行われているかどうかを確認する必要があります。
- 日常生活の中で、基本的な生活習慣やあいさつなどの社会生活上のルールを習得するために、施設としてどのような支援を行っているかを確認する必要があります。
- 医療型障害児入所施設においては、利用者の身体機能や生活能力の向上のため、機能訓練や生活訓練等の訓練を実施しています。施設で行われている訓練が、利用者一人ひとりの有する能力を活かすために行われているかに着目します。

## ■評価項目6－4－4

「利用者の心身の健康を維持するための支援を行っている」

## 【 評価項目のねらい 】

この項目では、利用者の個別状況に応じて心身の健康を維持する支援をどのように実施しているかを評価します。日常生活のさまざまな環境設定及び支援において、利用者の医療的配慮を含めた健康管理がされているかを評価します。

## 【 標準項目の確認ポイント 】

| 標準項目                                                    | 確認ポイント                                                                   |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| □1. 入所もない利用者の健康状態(口腔ケア、視力等)を把握し、健康維持に向けた支援を行っている        | ・『入所もない利用者の健康状態（虫歯や視力等）を把握』し、『利用者が健康を維持していけるような支援』を『どのように実施しているか』を確認する。  |
| □2. 服薬管理は誤りがないようチェック体制の強化などのしくみを整えている                   | ・『薬の誤り（利用者自身の飲み忘れや間違った薬を渡す等）を防ぐため』に、『組織としてどのような体制を整えているか』を確認する。          |
| □3. 利用者の状態に応じた健康管理を行い、体調変化（発作等の急変を含む）に速やかに対応できる体制を整えている | ・『日頃から利用者一人ひとりの健康管理を行い』、『体調変化があった場合には、速やかに対応できる体制があるか』を確認する。             |
| □4. 日常的に利用者の口腔ケアを行っている                                  | ・『利用者の健康状況を把握』し、『医師、看護師の指導のもと』、『口腔ケアを行っているか』を確認する。                       |
| □5. 健康に関する利用者の悩みや不安等を受け止め、必要に応じて利用者や家族に対応している           | ・『健康に関する利用者の相談』や、必要がある利用者や家族には『施設から健康（疾病）の説明』を『実施する体制を整え』『実施しているか』を確認する。 |
| □6. 利用者の抱える問題に応じて、心理的ケアが必要な場合は、関係機関と連携をとって、支援を行っている     | ・一人ひとりの利用者が抱える心理的な問題について、『それぞれの関係機関と連携を図り』『適切な対応を行っているか』を確認する。           |

## 【 留意点 】

- 標準項目1では、入所もない利用者への支援に着目します。入所もない利用者の健康状態については、生活環境の変化から把握しておくべき重要な事項のひとつです。虫歯や視力、持病等、利用者の身体状況を確認する仕組みを整え、利用者が健康を維持していけるよう、どのような支援を行っているのかに着目します。
- 標準項目3では、急な体調変化に対応できる体制をどのように整えているのかに着目します。医療的ケアが必要な利用者にとって、体調変化の見過ごしが重篤な状態につながりかねません。利用

者の些細な体調の変化にも速やかに対応する体制があるかどうかに着目します。また、体調の変化を把握できるよう、日頃の体調管理をどのように行っているかにも着目します。

- 健康に関する利用者の不安や要望を受けとめ、個別の支援にどのように反映しているのかに着目する必要があります。
- 利用者が安心感や自己有用感、自尊感情を持つためにも、精神面でのケアは重要な支援です。利用者一人ひとりの障害特性や適性、発達状態に応じてどのような関わりを行っているかに着目します。
- 利用者一人ひとりに必要な精神的ケアを実施する為に、関係機関との連携をどのように行っているか、また、日常の対応における留意点等について、職員が共通認識を持って対応しているかに留意します。

## ■評価項目6-4-5

「利用者の主体性を尊重し、施設での生活が楽しく快適になるような取り組みを行っている」

## 【 評価項目のねらい 】

この項目では、施設での日常生活を利用者にとって楽しく快適なものにするための支援が、利用者の意向を尊重しながら行われているかどうかを評価します。

## 【 標準項目の確認ポイント 】

| 標準項目                                                 | 確認ポイント                                                                                                             |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| □1. 居室や共用スペース等は、安全で快適に過ごせるよう、利用者の状況に応じて、環境・空間を工夫している | ・部屋割り等も含めた環境整備等の実施において、『利用者の状況に配慮し』『安全性かつ快適性に配慮しているか』を確認する。<br>・『利用者がやすらげる雰囲気』を『組織としてどのように考え』『環境整備等に反映しているか』を確認する。 |
| □2. 施設での生活は、医療面や生活ルール等に配慮したうえで、原則として自由である            | ・『施設での生活ルール等は利用者に周知』され、『医療面への配慮など一定のルール』のもとで、『最大限自由を確保しているか』を確認する。                                                 |
| □3. 日常生活の過ごし方は、利用者の特性や嗜好を考慮し、多様な体験ができるようにしている        | ・『利用者一人ひとりの意思や状態にあわせた』『多様な体験(生活上での役割等)の必要性や内容』を『施設としてどのようにとらえ』『検討』し『実施しているか』を確認する。                                 |
| □4. 利用者の状況や希望に沿って、行事やイベント等の多様な体験ができるようにしている          | ・『利用者の状況や希望を把握』し、『行事やイベント等の多様な体験ができるような取り組みをどのように検討』し、『実施しているか』を確認する。                                              |

## 【 留意点 】

- 施設は利用者の生活の場であるため、利用者の主体性を尊重し、施設での過ごし方を検討していくことは重要です。共同生活の場において、さまざまな状況の利用者一人ひとりが満足し、納得をした生活をしていくのは大変難しいといえますが、その中でどのように利用者一人ひとりに合った生活を考えていくのか、施設の取り組みを確認する必要があります。
- 施設での生活のルールが、利用者本位の原則に照らし、合理的なものであるか、不必要に利用者の生活を制約するものでないか確認することが重要です。
- 自らの考えを主体的に行動に移すことが難しい利用者に対して、利用者の個別状況に配慮し、どのように一人ひとりの利用者にとって楽しく快適な生活をつくりあげる支援をしているのか、具体的事例とともに確認する必要があります。
- 施設では、季節ごとのイベントや外出など、生活を豊かにするための多様な体験を実施しています。行事やイベントについては、施設内で行われるものだけでなく、娯楽施設等への外出など、施設外で行われるものも想定されます。

## ■評価項目6－4－6

## 「家族との交流・連携を図っている」

## 【 評価項目のねらい 】

この項目では、施設と家族等との関係をどのように構築しているのか、相互の意思疎通を良くし、信頼関係を築くための取り組みについて評価します。

## 【 標準項目の確認ポイント 】

| 標準項目                                        | 確認ポイント                                                               |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| □1. 利用者の日常の様子や施設の現況を家族へ知らせている               | ・組織として『利用者や施設の状況を家族に知らせる方法を検討し』、その『体制を整えているか』を確認する。                  |
| □2. 家族との面会、外出、外泊は、安全に注意した上で可能な限り希望に応じて行っている | ・『家族との面会や外出、外泊について組織として検討し』、『安全に注意した上で』、『可能な限り希望に応じ』、『実施しているか』を確認する。 |
| □3. 家族の状況に配慮し、相談対応や支援を行っている                 | ・『家族の状況に配慮』し、『障害のある利用者を持つ家族への必要な支援を組織として検討』し、『どのように支援しているか』を確認する。    |
| □4. 家族同士が交流できる機会を設けている                      | ・『家族同士が交流できる機会』を『組織としてどのように考え』、『交流の機会を提供しているか』を確認する。                 |

## 【 留意点 】

- 利用者と家族との関係性に着目すると共に、家族との連携を深める具体的な方策に着目します。
- 個別の家族状況を踏まえたうえで、施設と家族の情報連絡をどのように行っているかを確認する必要があります。またその際、スムーズに連絡や報告をとれる工夫をしているかなどについても留意します。家族との関係が必ずしも良好でない場合には、どのような支援がなされているかなども着目する必要があります。
- 利用者と家族との関係性は、利用者の障害受容や対人関係、価値観等に影響を及ぼしている場合があります。利用者の意向を尊重しつつ、個別状況に応じた家族との対応や家族への支援がどのようになされているのかについて確認する必要があります。
- 家族の孤立化を防ぐためにも、家族同士の交流の機会の設定は重要です。交流の機会としては、懇談会の開催や、施設で実施する行事への招待など、様々な形での実施が想定されるため、幅広く確認する必要があります。

## ■評価項目6-4-7

「地域との連携のもとに利用者の生活の幅を広げるための取り組みを行っている」

## 【 評価項目のねらい 】

この項目では、利用者が地域の一員として生活する機会をどのように作り出し、利用者を支援しているかを評価します。

## 【 標準項目の確認ポイント 】

| 標準項目                                            | 確認ポイント                                                             |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| □1. 地域の情報を収集し、利用者の状況に応じて提供している                  | ・『利用者にとって必要な地域情報がどのようなものを把握』し、その『情報を一人ひとりの利用者の状況に応じて伝えているか』を確認する。  |
| □2. 必要に応じて、利用者が地域の資源を利用し、多様な体験や交流ができるよう支援を行っている | ・『利用者の特性や状況を考慮』して『地域のさまざまな資源を利用する機会』を『組織としてどのように考え』『支援しているか』を確認する。 |

## 【 留意点 】

- ここでいう「地域」は、物理的な範囲や対象を示すものではありません。利用者が生活するうえで必要な地域の範囲を、組織としてどのように把握し、必要に応じて情報収集や資源の活用をしているかに着目します。
- 地域住民等との交流の機会がどのように設定されているのかについて着目します。また、利用者の意向を尊重して設定されているのかについても留意します。
- 地域の資源には、公共交通機関、図書館、他の福祉施設等や、これらの機関から出される情報資源（広報物、イベント案内等）も含まれます。社会的な資源を活用し、利用者が多様な体験や交流をできるよう、組織としてどのように考え、支援を実施しているかに着目します。
- 生活施設においては往々にして「地域で暮らしている」という意識が希薄になりがちです。特に長い間施設で生活している利用者や重度の障害を持つ利用者にとっては、自立生活のために、数多くの支援が必要となる場合があります。利用者の生活の幅を広げるという視点から、施設が取り組んでいる地域との交流のさまざまな活動と活動成果の評価や蓄積に着目します。
- 地域社会の一部には、利用者等に対する無理解や無関心、偏見等が存在することもあり、地域での自立生活を実現するためには、住宅や支援者の確保などさまざまな方策が必要です。
- 施設を利用していること自体を知られたくない家族への配慮が、利用者の生活の幅を制限することにつながっていないかについても、施設として取り組んでいるか留意します。

## サブカテゴリー5. プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重

### 評価項目

6-5-1 利用者のプライバシー保護を徹底している

6-5-2 サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している

### 【 解説 】

このサブカテゴリーは、福祉サービス提供をするうえで基本となる、利用者のプライバシーの保護、虐待防止等も含めた個人の意思の尊重に焦点をあて、個人の尊厳が尊重されているかについて評価します。

福祉サービスの利用者は、社会的に支援を必要とする人々です。しかし、どのような状況にある人でも、その人らしい尊厳に満ちた生活を送ることができるように、事業者には、利用者の状況に配慮した質の高いサービス提供が求められています。

## ■評価項目 6－5－1

## 「利用者のプライバシー保護を徹底している」

## 【 評価項目のねらい 】

この項目では、サービス提供等を通じて触れる、利用者のプライバシーの保護についてどのような取り決めがあるのか、また利用者のプライバシーを施設として組織的に遵守しているか等を評価します。

## 【 標準項目の確認ポイント 】

| 標準項目                                                                       | 確認ポイント                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| □1. 利用者に関する情報（事項）を外部とやりとりする必要がある場合には、利用者等の同意を得るようにしている                     | ・利用者に関する情報（事項）を外部（他機関等の第三者）とやりとりする必要がある場合、『やりとりに関する基本ルールに則って実施しているか』、『利用者等の状態に応じ』『その必要性とやりとりに関する十分な説明を実施』し、『同意を得ているか』を確認する。 |
| □2. 個人の所有物や個人宛文書の取り扱い、利用者のプライベートな空間への出入り等、日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮した支援を行っている | ・利用者の日常生活の支援の際に触れる機会の多い『利用者のプライバシー』を『どのように考え』『保護しているか』、『利用者のプライバシーに関する基本的考え方』と『どのような配慮をして』『支援をしているか』を確認する。                  |
| □3. 利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている                                                   | ・利用者の日常生活の支援の際に、『一人ひとりの利用者が持っている羞恥心』に対し、『どのような配慮をして』『支援をしているか』を確認する。                                                        |

## 【 留意点 】

- 福祉サービスの提供は、極めて個別性が高いものであり、サービス提供にあたっては、個人のさまざまな情報を収集し、これをもとにきめ細かい支援方策を立案する必要があります。それ故に、事業者には利用者の個人情報の管理や適正な運用が必須であり、適切な支援を行うための外部への照会や他機関との連携の際も、利用者本人の納得と同意を基本とすることが求められています。
- サービス提供の過程でプライバシー保護の重要性をどのように認識し、業務を通じて関わる個人のプライバシー保護を徹底するしくみを、組織としてどのように作り上げているかに着目します。

## ■評価項目6－5－2

「サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している」

## 【 評価項目のねらい 】

この項目では、サービス提供の際に、利用者の権利を尊重し、一人ひとりの意向や生活歴、価値観等を考慮して、その人らしい生活を営めるような支援に努めているかを評価します。

## 【 標準項目の確認ポイント 】

| 標準項目                                               | 確認ポイント                                                                            |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| □1.日常の支援にあたっては、個人の意思を尊重している（利用者が「ノー」と言える機会を設けている）  | ・日常生活の支援の際に、『利用者の意思尊重』に努め、『利用者が事業者の提案等に対し、拒否を表明する機会を設けているか』を確認する。                 |
| □2. 利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援を行っている                 | ・『利用者のこれまでの生活の中で培われた個人の思想・信条や長年の生活習慣等を理解』し、そのうえで『利用者の言動をどのように受けとめ、支援しているか』を確認する。  |
| □3. 施設内の利用者間の暴力・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 | ・施設という共同生活空間において、『利用者同士の暴力やいじめ等を防止するため』に『組織としての取り組み（再発防止を含む）を検討』し、『対応しているか』を確認する。 |

## 【 留意点 】

- 福祉サービスの支援においては、利用者の権利を侵害しないことはもとより、積極的に個人の尊厳を尊重する関わり方が、施設とその職員に求められています。

## サブカテゴリー6. 事業所業務の標準化

### 評価項目

- 6-6-1 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
- 6-6-2 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

### 【 解説 】

このサブカテゴリーでは、業務を推進するうえで、職員一人ひとりによる対応のバラつきを平準化するなど、事業所として常に一定レベルのサービス水準を確保するために実施している取り組みを評価する項目です。

「一定レベルのサービス水準の確保」は、一律画一的なサービスを提供することをめざすものではありません。対人援助を基本とする福祉サービスには、定型化になじみ難い業務も多くありますが、サービスの基本となる事項や手順を明確にし、一定の基準に基づいてサービスを提供することにより、安定した質の高いサービスをめざすことが可能になります。基本事項が標準化されない中での個別対応は、バラつきや安定性を欠くことに繋がりがねません。

なお、事業所の実態を考えると、職員が1人しか配置されていない業務等もありますが、この場合でも職員の異動等を考慮し、業務の基本事項を確認し、継続的な支援体制の確立や研修等を通じて標準化をどのように進めているのかを評価します。

## ■評価項目6-6-1

「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」

## 【 評価項目のねらい 】

この項目では、職員が提供するサービス内容の一定水準を確保するため、業務内容の基準等を明文化する手段としての手引書等に関する評価をします。

「手引書」や「マニュアル」を、「個別対応を求められる福祉サービスには不要なもの」「画一的なマニュアルではサービスの標準化はできない」との見解も一部には見受けられますが、この項目では、手引書という一つの手段を活用し、どのようにサービス水準を明確にし、業務の標準化・普遍化に取り組んでいるかということに重点をおいて評価することが重要です。

ここでの標準化は、いわゆる対人援助の手順のみをさすものではなく、事業者が提供するサービスを構成するあらゆる要素を含みます。従って、安全管理、プライバシー保護、緊急時の連絡体制、夜勤時のチェックポイントなどを含めた業務全体の標準化について評価します。

## 【 標準項目の確認ポイント 】

| 標準項目                                                     | 確認ポイント                                                                       |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| □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 | ・職員が、施設での『日常業務を行う際に必要な基本事項、実施手順、留意点等』を『組織として定め』、『文書や図表等により明確に示しているか』を確認する。   |
| □2. 提供しているサービスが定められた基本事項や手順等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   | ・『手引書等に定めた基本事項や実施手順等』を、『実施しているか』について『日常的な業務点検等で状況を把握し、必要に応じて見直しをしているか』を確認する。 |
| □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          | ・『手引書等に定めた基本事項や実施手順等』が、『組織内に浸透し、実践に活かされるよう』、『手引書等を日常的に活用しているか』を確認する。         |

## 【留意点】

- 「手引書」の形態は多様であり、必ずしも冊子形式をとっていない場合もあります。形式にとらわれず、標準化のために用いられるツールとなっているかを確認する必要があります。
- 「申し送りの際に話すポイント」や「ケース記録に記入すべき事項」をまとめたものなども「手引書」と考えられます。「手引書」は、必ずしも非熟練者の指南書や単純労働の機械的な手順書とは限らず、「不測の事態に対処するため、日常的に備えておくべき視点」や「よりよいサービスを提供するために、事業者が蓄積した実践の核となるポイントをまとめたもの」と捉えることができます。
- 「その場に応じた適応能力を持つ職員を育てるために、極力マニュアル化をしない」など事業所の方針がある場合には、サービスの標準化を図るために、マニュアル化以外にどのような対応策を講じているのかについて確認する必要があります。

## ■評価項目6-6-2

「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」

## 【 評価項目のねらい 】

この項目では、事業所の業務水準を見直す仕組みの確立について評価をします。  
求められる水準は、利用者の要請や状態の変化、社会情勢や業界水準の変化等によって適宜変動するものであり、より適切な状態になるよう継続的に点検をすることが必要です。

## 【 標準項目の確認ポイント 】

| 標準項目                                                        | 確認ポイント                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| □1. 提供しているサービスの基本事項や手順等は改変の時期や見直しの基準が定められている                | ・組織として定めた『実施手順等は改変の必要性』を『考察』したうえで、『更新の頻度や見直し基準等』を『明確に定めているか』を確認する。                       |
| □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、職員や利用者等からの意見や提案を反映するようにしている | ・定められた『実施手順等を改定する際』に、『職員や利用者、家族等の意見を取り入れるしくみ』を『定めているか』。また『どのように取り組み』その『結果を反映しているか』を確認する。 |

## 【 留意点 】

- 手引書等の改訂にどの程度職員の意見が取り入れられているかなど、策定のプロセスも確認する必要があります。