

# 講義Ⅳ

## 日常生活支援住居施設の共通評価項目について②

評価者フォローアップ研修(共通コース)

令和7年4月開催

東京都福祉サービス評価推進機構

# (3)サブカテゴリー別の説明

## ア 6-1「サービス情報の提供について」

1	利用者等に対してサービスの情報を提供している
1	利用者が入手できる媒体で、事業所の情報を提供している
2	利用者の特性を考慮し、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
3	事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している
4	利用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

- ・「行政や関係機関等」…福祉事務所や地域包括支援センター、生活困窮相談窓口等の関係機関、入所につながる相談窓口以外に、実際に外部サービスとして利用する可能性のあるサービス事業所等も想定
- ・生活保護を受給していない方やその支援者から事業所に直接入所の相談や申込みがあった場合…福祉事務所において入所対象となるかの判断を行うため、事業所は、利用希望者に対して居住する地域の福祉事務所へ相談等を行うよう助言し、福祉事務所への連絡調整等の支援を行うよう示されています。

## イ 6-2「サービスの開始・終了時の対応」

1	サービスの開始にあたり利用者等に説明し、理解を得ている
	1 サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要な事項等を利用者の状況に応じて説明している
	2 サービス内容について、利用者の理解を得るようにしている
	3 サービスに関する説明の際に、利用者の意向を確認し、記録化している
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
	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
	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
	3 サービス利用前の生活をふまえた支援を行っている
	4 サービスの終了時には、利用者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援を行っている

## イ 6-2「サービスの開始・終了時の対応」の留意点

- ・虐待や複雑な家庭環境など、困難な要因によって入所する利用者もあり、孤立した状態で必要な支援を受けることができず、支援を拒否しているなど、入所前には精神的に不安定な状態にある場合もある  
⇒利用者を取り巻くさまざまな背景を理解したうえで、サービスを提供することが求められる
- ・日常生活支援住居施設が居宅生活の支援をしている他団体と連携したり、居宅移行先となるアパートなどの社会資源を開拓したりすることにより、退所後の支援継続につながることも見込まれる

## ウ 6-3「個別状況の記録と計画策定」

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
	1 利用者の心身の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
	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
	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
2	利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別支援計画を作成している
	1 計画は、利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている
	2 計画を利用者にわかりやすく説明し、同意を得るようにしている
	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
	4 計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している

## ウ 6-3「個別状況の記録と計画策定」の続き

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
1	利用者一人ひとりに関する必要な情報を記載するしくみがある
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
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
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
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

- ・日常生活支援住居施設では、**個別支援計画を策定し、6か月に1回以上見直す**こととされている
- ・個別支援計画の原案は、福祉事務所に協議し同意を得なければならない  
⇒福祉事務所からみても内容が妥当であることを確認・共有
- ・世帯で入所している場合は世帯への支援についても着目

## エ 6-4-1

1	個別支援計画に基づいて、利用者に合った自立(自律)生活を送るための支援を行っている
1	個別支援計画に基づいて支援を行っている
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
3	利用者が望む生活像に基づき、日常生活において利用者自身が選択、判断できるよう支援を行っている
4	福祉事務所等の関係機関と連携をとりながら、自立に向けた支援を行っている
5	利用者の希望と意向を尊重した地域生活への移行のための支援を行っている

- ・日常生活支援住居施設では、**居宅で生活している場合と同様に外部サービス利用が可能**で、利用者のニーズに合わせていくことが求められる。
  - ⇒**外部資源も利用し、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮**
  - ⇒**ネットワークで支援することが必要**
- ・日常生活支援住居施設は、少ない職員体制で支援(職員配置15:1が基本)
- ・「福祉事務所等の関係機関」…福祉事務所、保健機関、医療機関、介護サービス機関、障害福祉サービス機関、就労支援機関(ハローワーク、障害者就労・支援センター)、法テラス等が想定されます。

## オ 6-4-2

2	利用者一人ひとりの状況に合わせた生活を送るための支援を行っている
1	継続的な見守り体制により、利用者の心身の状況等を把握し支援している
2	利用者一人ひとりの状況、課題に応じて、就労支援、手続き等の同行支援、生活知識・家事等必要な支援を行っている
3	入浴の支援は利用者の状況を考慮して行っている
4	【利用者の金銭管理を行うことがある事業所のみ】 日常の金銭管理については、必要に応じて金銭感覚の獲得や自己管理ができるよう支援している
5	【食事の提供をしている事業所のみ】 食事の提供は、利用者の状況や嗜好に応じた取り組みをしている

## オ 6-4-2の留意点

- ・入浴機会の提供・・・介助等の支援が必要な場合は介護サービスを利用する場合もある
- ・標準項目4・・・**金銭管理に係る契約を締結している場合に評価**する
  - ⇒金銭管理については自己管理を前提とし、そのうえで利用者の希望に応じで金銭管理支援を行うものであり、使途や管理方法については利用者の意思を尊重した支援が重要とされる(無低基準省令第26条)
  - ⇒**金銭管理に係る契約を締結せず、利用者本人が管理する金銭等の使途や管理方法について相談に応じ、助言を行っている場合は、標準項目2で評価**
- ・食事提供する場合・・・「居室の利用に係る契約と、居室の利用以外の契約に係る契約をそれぞれ文書により締結しなければならない」(無低基準省令第14条)
  - ⇒年齢や栄養的にもバランスを考慮しているか
  - ⇒あらかじめ作成した献立に応じた提供、事前の申し出によるキャンセル対応、年齢や嚥下機能を考慮した提供方法などに着目
  - ⇒市販の弁当あっせん、給食サービスに委託、施設内調理など様々

## 力 6-4-3

3	利用者の健康を維持するための支援を行っている
1	利用者からの健康に関する相談に日常的に対応している
2	必要に応じて、通院等に対する支援を行っている
3	【利用者の薬を預かることのある事業所のみ】 服薬の誤りがないようチェック体制の強化などしくみを整えている
4	利用者の体調変化時には、迅速な対応ができる体制を整えている

- ・通院等…送迎、同行支援、受診同席、薬局同行、薬の代理受領、服薬時の声掛けなど
- ・日常生活支援住居施設は、医師や看護師の配置の義務付けなし  
⇒服薬は自己管理が原則(服薬管理指導を活用する場合もあり)  
⇒外部の専門家や医療機関との連携を確認
- ・利用者が薬を自己管理し、職員が薬の飲み忘れがないよう確認すること等を行う場合は、標準項目2で評価

## キ 6-4-4

4	利用者の意向・自主性を尊重して、日常生活が快適になるような支援を行っている
1	事業所での基本ルール(禁止事項含む)は利用者の意見を参考にするなどしながら、必要な見直しを行っている
2	室内は、採光、換気、清潔性等に配慮して、過ごしやすい環境となるようにしている
3	利用者一人ひとりの意向をもとに、その人らしさを引き出せる機会や場を用意している

- ・利用者は、高齢者・障害者・刑余者など幅広く、自立生活への支援も利用者ごとに多様で、一人ひとりが快適と感じる状態も多様  
⇒快適かどうかは、本人がそのサービスを利用している目的と実際に受けているサービスとの整合性や、本人の意向・自主性が尊重されているかといった要素が大きく影響

## キ 6-4-4 の留意点

### 【標準項目3】

- ・「場を用意」とは、何らかの活動や役割分担や機会の提供だけでなく、高齢の利用者や障害などさまざまな事情をもつ利用者が、自分らしく過ごせる場（時間や環境等）の用意の他にも、事業所の職員や他の利用者等と関わる中で、日々の生活において自発的にその人がもつ力を発揮している場合も含む。
- ・「その人らしさ」については、支援に当たってミーティングで話し合ったり、関係機関の意見を含めて総合して検討して支援されているのかなど、事業所として「その人らしさ」を引き出せるよう、どのような支援をしているのか、事業所としての姿勢に着目
- ・自らの意向を表出することが難しい利用者等についても、利用者一人ひとりのその人らしさをどう認識し、どのように支援しているか

## ク 6-4-5

5	利用者の意向を尊重しつつ、個別状況に応じて家族等と協力して利用者の支援を行っている
1	家族等との交流については、利用者本人の意向を尊重した支援を行っている
2	必要に応じて、家族等から利用者・家族についての情報を得て、利用者への支援に活かしている

- ・日常生活支援住居施設の利用者はさまざまな理由から家族や親しい人たちとのつながりが切れている人もいるため、個別の事情に配慮する必要がある
- ・家族等との交流状況や本人の意向については、入所の際の福祉事務所からの情報を基に対応している実態がある
- ・実際に必要になったケースが無い場合は、利用者の支援にあたって家族等との交流を支援するしくみがあるかを確認

## ケ 6-4-6

6	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
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
2	必要に応じて、利用者が地域の資源を利用し、多様な体験ができるよう支援している

- ・日常生活支援住居施設の利用者の生活は、その中だけで完結するものでない  
⇒利用者の意向に基づく地域活動への参加、地域住民等との交流や友好的な関係を築くための工夫についても着目
- ・「地域」とは…物理的な範囲や対象を示すものではない  
⇒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のか

## コ 6-5「プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重」

1	利用者のプライバシー保護を徹底している
	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、利用者の同意を得るようにしている
	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
	3 利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている
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
	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)
	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

## サ 6-6「事業所業務の標準化」

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
	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
	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定期的に点検・見直しをしている
	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
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
	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
	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

# 3 利用者調査について

# (1) 日常生活支援住居施設利用者調査

共通フ レーム	共通評価項目		標準調査票 質問文	項目のねらい	関連する 項目
サ ー ビ ス の 提 供	1	日常生活に必要な支援を受けているか	あなたが生活するうえで必要な支援を受けていると思いますか（通院、服薬、就労、食事、金銭管理等）	・利用者が生活していくうえで必要な支援（通院、服薬、就労、食事、金銭管理等）が適切に受けられているかを調査します。	6-4-2
	2	将来のことや利用者がやりたいと思うことの実現に向けて職員は相談に応じ支援しているか	あなたがこれからの生活で自分からやりたいと思うことの実現に向けて、職員は相談に応じ、対応してくれていると思いますか	・将来のことや利用者がやりたいことや、必要な外部のサービスの利用等についての相談等の職員の対応が、協力的だと思うかを調査します。	6-4-1 6-4-2
	3	生活ルールは、利用者の生活状況に応じて配慮しているか	生活ルールは、あなたの生活状況（仕事、通院など）に合わせて配慮されていると思いますか	・生活ルール（入浴時間や食事の時間等）が利用者個別の事情（仕事や通院等）に配慮されていると思うかを調査します。	6-4-4
	4	施設で利用者が落ち着いてくつろげる場所や時間があるか	施設では、あなたが落ち着ける場所や時間はありますか	・施設での生活空間（居室や共有スペース）が利用者にとって過ごしやすく、利用者が自由に過ごせる時間や場所が提供されているかを確認することで、利用者が好きなことをして過ごしているかを調査します。	6-4-4
安 心 ・ 快 適 性	5	施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	あなたは、（施設名）内は清潔で整理された空間になっていると思いますか	・施設内の清掃、整理整頓等、清潔感が求められる場所として、トイレ・浴室・食事スペースなどに特に着目して調査します。 ・利用者の居室についてはなるべく本人で清掃等ができるように支援していることもあるため、共有スペースにも着目して調査します。	6-4-4
	6	職員の接遇・態度は適切か	あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか	・職員の接遇・態度として、服装や身なり、言葉遣い、態度について、利用者が適切だと感じるかを調査します。	6-5-1 6-5-2
	7	病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	あなたがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか	・突発的な病気やけがに限らず、配慮すべき慢性的な病気やけがも含め、職員の対応が信頼できるかを調査します。	6-4-3
	8	利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますか	・利用者同士のトラブルは、本人だけでなく、他の利用者間のいさかいやいじめ等も含め、実際にそういった場面での職員の対応が信頼できるかを調査します。	—

共通フレーム	共通評価項目		標準調査票 質問文	項目のねらい	関連する項目
利用者の尊重個人	9	利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	あなたは、職員があなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか	・利用者の考えや思いを受け止め、それらを踏まえて行われる職員の対応に着目して調査します。	3-2-2 6-5-2
	10	利用者のプライバシーは守られているか	あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか	・プライバシーについては、他の人に見られたくないこと、聞かれたくないこと、知られたくないことに対する職員の配慮に着目して調査します。	6-5-1
	11	個別の計画作成時に、利用者の状況や要望を聞かれているか	あなたの支援に関する計画（目標）を作成したり見直しをしたりする際に、（施設名）はあなたの状況や要望を聞いてくれていると思いますか	・個別の計画作成時については、計画作成及び見直しの際に、利用者や家族のおかれている状況や本人の要望が聞かれているかを調査します。	6-3-1
	12	サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	あなたの支援に関する計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか	・サービス内容や計画に関する説明は、個別の計画だけでなく、活動目標や支援内容の説明など、日常の中で行われている職員からの説明なども含めて調査します。	6-1-1 6-3-2
不満の対応望へ	13	利用者の不満や要望は対応されているか	あなたが不満に思ったことや要望を伝えるとき、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか	・不満や要望の言いやすさにも留意し、職員が利用者のニーズを受け止め、丁寧な対応をしているかに着目して調査します。 ・対応については、要望に応えられない場合にも、きちんと説明が行われているかに着目して調査します。	2-1-1 3-2-1 6-5-2
	14	外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	あなたが困ったときに、職員以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか	・外部の苦情窓口として、利用者の苦情や相談に対して何らかの対応を行うことができる人物や組織（第三者委員、民生委員、各種相談センター等）についての情報が提供されているかを調査します。	3-1-1 3-2-1

以上で 講義Ⅳ終了です。  
確認テストに進んでください。

