

長野県福祉サービス  
第三者評価内容評価基準の考え方と評価の  
ポイント、評価の着眼点

**【救護施設版】**

**内容評価項目**

# 目 次

## A-1 支援の基本と権利擁護

### A-1-(1) 支援の基本

- A① A-1-(1)-① 利用者の自己決定を尊重した個別支援と取組を行っている。
- A② A-1-(1)-② 利用者の自律・自立生活のための支援を行っている。
- A③ A-1-(1)-③ 利用者の心身の状況に応じたコミュニケーション手段の確保と必要な支援を行っている。
- A④ A-1-(1)-④ 利用者の自己決定を尊重する支援としての相談等を適切に行っている。
- A⑤ A-1-(1)-⑤ 個別支援計画にもとづく日中活動と利用支援等を行っている。
- A⑥ A-1-(1)-⑥ 利用者の快適性と安心・安全に配慮した生活環境が確保されている。

### A-1-(2) 権利侵害の防止等

- A⑦ A-1-(2)-① 利用者の権利侵害の防止等に関する取組が徹底されている。

## A-2 生活支援

### A-2-(1) 日常的な生活支援

- A⑧ A-2-(1)-① 利用者の障害・疾病等の状況に応じた適切な支援を行っている。
- A⑨ A-2-(1)-② 利用者の心身の状況に応じた日常的な生活支援を行っている。
- A⑩ A-2-(1)-③ 利用者の嗜好や心身の状況にあわせて食生活を支援している。

### A-2-(2) 機能訓練・生活訓練

- A⑪ A-2-(2)-① 利用者の心身の状況に応じた生活訓練や機能訓練を行っている。

### **A-2-(3) 健康管理・医療的な支援**

A⑫ A-2-(3)-① 利用者の健康管理の支援と体調変化時の迅速な対応等を適切に行っている。

A⑬ A-2-(3)-② 医療的な支援が適切な手順と安全管理体制のもとに提供されている。

## **A-3 自立支援**

### **A-3-(1) 社会参加の支援**

A⑭ A-3-(1)-① 利用者の希望と意向を尊重した社会参加のための支援を行っている。

### **A-3-(2) 就労支援**

A⑮ A-3-(2)-① 利用者の働く力や可能性を尊重した就労支援を行っている。

### **A-3-(3) 家族等との連携・支援**

A⑯ A-3-(3)-① 利用者の家族等との連携と支援を適切に行っている。

### **A-3-(4) 地域生活への移行と地域生活の支援**

A⑰ A-3-(4)-① 利用者の希望と意向を尊重した地域生活への移行や地域生活のための支援を行っている。

## **A-4 地域の生活困窮者支援**

### **A-4-(1) 地域の生活困窮者等の支援**

A⑱ A-4-(1)-① 地域の生活困窮者等を支援するための取組や事業を行っている。

## ■ 内容評価基準の評価方法(「評価の留意点」の共通事項)について

- 内容評価基準においては、個別支援計画や標準的な実施方法(文書等)にもとづく具体的な支援の実施状況を評価します。
- 支援内容については、実際の支援の実施状況を観察することができないことが多いことから、次の文書等をもとに確認します。下記の名称である必要はなく、その他の方法で文書化、記録され実施していることが確認できる場合には、それにもとづいて評価します。
  - ・個別支援計画、アセスメント票
  - ・標準的な実施方法を文書化したもの(マニュアル、手順書等)
  - ・支援記録
- 必要に応じ、訪問調査においては、自己評価結果や上記の文書等の内容を踏まえ、具体的な実施状況を施設長、職員等から聴取し、確認します。

## A-1 支援の基本と権利擁護

### A-1-(1) 支援の基本

A① A-1-(1)-① 利用者の自己決定を尊重した個別支援と取組を行っている。

#### 【判断基準】

- a) 利用者の自己決定を尊重した個別支援と取組を行っている。
- b) 利用者の自己決定を尊重した個別支援と取組を行っているが、十分ではない。
- c) 利用者の自己決定を尊重した個別支援と取組を行っていない。

#### 評価の着眼点

- 利用者の自己決定を尊重するエンパワメントの理念にもとづく個別支援を行っている。
- 利用者の主体的な活動については、利用者の意向を尊重しながら、その発展を促すように支援を行っている。
- 趣味活動、衣服、理美容や嗜好品等については、利用者の意思と希望や個性を尊重し、必要な支援を行っている。
- 生活に関わるルール等については、利用者と話し合う機会（利用者同士が話し合う機会）を設けて決定している。
- 利用者一人ひとりへの合理的配慮が、個別支援や取組をつうじて具体化されている。
- 利用者の権利について職員が検討し、理解・共有する機会が設けられている。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準では、利用者が生き方や生活を自ら決定し、その人らしい豊かな生活が実現できるよう、利用者の自己決定を尊重した個別支援と取組について評価します。

### (2) 趣旨・解説

○利用者一人ひとりの目指す生活、希望を尊重した支援が重要です。利用者が生き方や生活を自ら決定し、その選択に責任をもちながら、その人らしい豊かな生活が実現できるよう支援します。これらを具体化する観点から、福祉施設での支援や取組が総合的に行われる必要があります。

○重複障害者や精神障害者、また、ホームレスや被虐待者等の他法の専門的施設での対応が困難な利用者のほか、いわゆる生活障害を抱える利用者や高齢の利用者、矯正施設を退所した利用者等、利用者一人ひとりが目指す生活や福祉ニーズはさまざまです。

○利用者が福祉施設での生活に至るまでの生活状況、心身の状況や家族関係を含む対人関係等を適切に把握するとともに、利用者一人ひとりが望む生活や価値観を尊重した個別支援が重要です。

○利用者の自己決定や自己選択を尊重するエンパワメントの理念にもとづく支援が重要であり、支援については利用者一人ひとりの自己実現を図るための個別支援が基本となります。

○利用者のエンパワメントにおいては、利用者自身の意欲を高めるための取組のほか、利用者の心身の状況や障害・疾病、生活障害等に応じた生活力を高めるための支援や各種の学習・体験プログラムの実施、地域の社会資源等に関する情報提供などを利用者の状況にそって行います。

○利用者の自己決定や自己選択を尊重する観点からは、利用者の主体的な活動の促進、趣味活動や衣類、理美容等における利用者の希望や個性等の尊重のほか、生活に関わるルールを利用者と十分に話し合って決めることなど、利用者同士の話し合いを含む取組が重要です。また、利用者同士のトラブルについても、利用者同士の話し合いのなかで解決できるよう支援することが必要です。

○利用者の意思と希望や個性の尊重については、例えば、趣味活動のほか、衣類の選択や着替え、理美容や身だしなみ、新聞・雑誌の購読やテレビの視聴、インターネットの利用、その他嗜好品についての配慮やこれらに関わる支援等が考えられます。

○障害者権利条約では、「合理的配慮」が障害者・児支援における重要な取組として示されています。合理的配慮は、利用者の生活を支える一つの取組・実践であり、利用者の生活の場面や社会参加等の機会ごとに多様なかたちで実現される必要があります。「障害者差別解消法 福祉事業者向けガイドライン」(厚生労働省)等を参考にしながら検討と取組を進めます。

○福祉施設の支援における合理的配慮については、利用者の自己決定を尊重しつつ、創意工夫によっ

て柔軟かつ多様な方法等によって取組まれるものであり、各福祉施設において具体的に検討・実践されることが重要です。日々の支援をつうじた配慮や工夫が、福祉施設における合理的配慮の実践や取組の蓄積にもつながります。

○障害者権利条約等を踏まえながら、利用者の権利について、支援をつうじてどのように具体化しているか、それぞれの福祉施設の利用者と支援の状況等を勘案しながら、職員が検討と理解・共有を行い、日々の支援に反映することも重要です。

○また、利用者の権利や相互に人格と個性を尊重する共生社会を目指すことの意義を職員が理解するとともに、福祉施設として地域や近隣住民等の理解を促していくような働きかけも必要です。

### (3) 評価の留意点

○福祉施設における、利用者の自己決定の尊重やエンパワメントの理念にもとづく支援、利用者の主体性を尊重する支援等について、利用者のニーズや障害の状況等を踏まえた考え方と具体的な支援内容を確認します。

○利用者の自己決定を尊重する個別支援等と合理的配慮の観点から各福祉施設で行われている利用者一人ひとりへの支援や取組について、個別事例や具体的な実践の状況等を聴取し、評価します。

○利用者を尊重する姿勢の明示や支援体制づくり、利用者の尊重や基本的人権への配慮に関する勉強会・研修会の実施等については、「28 Ⅲ-1-(1)-①」で評価します。

○個別支援計画の策定及び、同計画における利用者一人ひとりの具体的なニーズの明示等については、「42 Ⅲ-2-(2)-①」で評価します。

○利用者の自己決定を尊重する支援としての相談については、「A4 A-1-(1)-④」で評価します。

**A②** A-1-(1)-② 利用者の自律・自立生活のための支援を行っている。

**【判断基準】**

- a) 利用者の自律・自立生活のための支援を行っている。
- b) 利用者の自律・自立生活のための支援を行っているが、十分ではない。
- c) 利用者の自律・自立生活のための支援を行っていない。

**評価の着眼点**

- 利用者の心身の状況、生活習慣や望む生活等を理解し、一人ひとりの自律・自立に配慮した個別支援を行っている。
- 利用者が自力で行う生活上の行為は見守りの姿勢を基本とし、必要な時には迅速に支援している。
- 自律・自立生活のための動機づけを行っている。
- 生活の自己管理ができるように支援している。
- 行政手続、生活関連サービス等の利用を支援している。
- 必要に応じて他法による福祉サービスを利用できるよう支援している。
- 利用者が死亡した際の手続き等を確認し、適切に実施している。



## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準では、利用者が日々の生活支援により自律・自立した生活を実現するため、利用者一人ひとりの自律・自立に配慮した個別支援について評価します。

### (2) 趣旨・解説

○生活支援は、個別支援計画にもとづき、利用者の心身の状況、生活習慣や望む生活等を理解し、一人ひとりの自律・自立に配慮して行われる必要があります。利用者の心身の状況、生活習慣、ライフスタイル等を理解し、利用者一人ひとりが、その人らしく生き生きと生活できるよう支援します。

○利用者が自力で行う生活上の行為や活動は、見守りの姿勢を基本とし、必要な時には迅速かつ適切に支援することが重要です。支援にあたっては、相談・助言や介助を必要とする場合やその判断について、あらかじめ利用者と十分な話し合いが行われていること、あわせて、その方針や方法が支援に関わる職員間で共有・実践されていることが必要です。

○利用者一人ひとりの状況に応じて、利用者が自力で行う行為による生活と活動の範囲が維持・拡大できるように、自律・自立生活のための動機づけを行います。そのための職員の支援や対応、利用者の生活環境(設備等を含む)を検討し整えることが必要です。また、自律・自立生活のための情報提供についても利用者の意向や状況に応じた方法と内容により実施します。

○生活の自己管理については、身の整理整頓や掃除・片づけ、身だしなみと清潔の保持、時間やスケジュールの管理、社会的常識や一般的なルール・マナーの理解、金銭管理等を含めて、利用者の状況に応じて生活の自己管理ができるよう支援します。

○また、利用者が行政手続や司法手続などの生活に関わるさまざまな制度やインフォーマルサービスを含む各種のサービス等が利用できるよう必要に応じて支援します。

○救護施設は、循環型セーフティネット施設としての役割・機能が重要です。心身及び障害の状況等により、介護・支援等が必要になった利用者には、介護保険法や障害者総合支援法等による適切な福祉サービスの利用(特別養護老人ホーム、障害者支援施設等の他法による施設入所等)ができるよう支援することが必要です。

○利用者が死亡した場合には、生前の本人や遺族を尊重しつつ、実施機関の承認を得て、誠意をもって見送ることが重要です。金品リストの作成など遺留金や遺留品の取扱い等を含め、あらかじめ手順を定め、確認することが必要です。また、その定められた手順等にそって適切に対応します。

### (3) 評価の留意点

○利用者の自律・自立に配慮した個別支援の内容と状況について、個別支援計画の内容及び、同計画にもとづく具体的な支援の実施状況や支援メニュー等の内容を確認します。

○日常生活上の見守りと支援、自律・自立生活のための動機づけ等については、具体的な支援内容や取組を確認します。

○生活の自己管理、行政手続や司法手続、生活関連サービス等を利用するための支援については、福祉施設内外における条件整備のための取組を含め評価します。

**A③** A-1-(1)-③ 利用者の心身の状況に応じたコミュニケーション手段の確保と必要な支援を行っている。

**【判断基準】**

- a) 利用者の心身の状況に応じたコミュニケーション手段の確保と必要な支援を行っている。
- b) 利用者の心身の状況に応じたコミュニケーション手段の確保と必要な支援を行っているが、十分ではない。
- c) 利用者の心身の状況に応じたコミュニケーション手段の確保と必要な支援を行っていない。

**評価の着眼点**

- 利用者の心身の状況に応じて、さまざまな機会や方法によりコミュニケーションがはかられている。
- コミュニケーションが十分ではない利用者への個別的な配慮が行われている。
- 意思表示や伝達が困難な利用者の意思や希望をできるだけ適切に理解するための取組を行っている。
- 利用者のコミュニケーション能力を高めるための支援を行っている。
- 必要に応じて、コミュニケーション機器の活用や代弁者の協力を得るなどの支援や工夫を行っている。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準では、利用者の意思疎通やコミュニケーション等をはかるため、コミュニケーション手段の確保や必要な支援について評価します。

### (2) 趣旨・解説

○生活のさまざまな場面で、意思疎通やコミュニケーション手段を確保するための支援や工夫が重要です。コミュニケーションは、利用者の表現や意見の自由を保障するものです。自己実現や自己決定を尊重した支援において、特に明確な意思表示や伝達が困難な利用者への個別的な支援が重要であり、利用者の状況にそって、さまざまな機会や方法によるコミュニケーションが必要です。

○利用者と職員とのコミュニケーション、利用者相互や家族、友人等とのコミュニケーションのための支援や工夫を含め、個別的な配慮をはかることが必要です。

○意思表示や伝達が困難な利用者については、日常的な関わりをつうじた一人ひとりの利用者にも固有のコミュニケーション手段やサインの発見と確認、担当職員と関係専門職の連携による利用者の意思や希望の適切な理解のための取組等を進めることが必要です。

○また、利用者のコミュニケーション能力を高めるための支援とともに、コミュニケーション機器の活用や代弁者の協力を得るなどの支援や工夫を含めて、利用者の状況に応じて個別にコミュニケーション手段を検討し、それにもとづき支援します。

○コミュニケーション機器の活用にあたっては、技術の向上等により機器の性能、利便性が向上することなどを踏まえ、それらの機器を利用者が活用できるように支援することが重要です。

### (3) 評価の留意点

○利用者のコミュニケーション手段の確保や必要な支援について、個別支援計画の内容及び、同計画にもとづく具体的な支援の実施状況を確認します。

○着眼点「利用者のコミュニケーション能力を高めるための支援を行っている。」及び、「必要に応じて、コミュニケーション機器の活用や代弁者の協力を得るなどの支援や工夫を行っている。」については、当該福祉施設での取組や相談支援事業所をはじめ関連する障害福祉サービスや支援等の活用と連携等を含め評価します。

**A④** A-1-(1)-④ 利用者の自己決定を尊重する支援としての相談等を適切に行っている。

**【判断基準】**

- a) 利用者の自己決定を尊重する支援としての相談等を適切に行っている。
- b) 利用者の自己決定を尊重する支援としての相談等を行っているが、十分ではない。
- c) 利用者の自己決定を尊重する支援としての相談等を適切に行っていない。

**評価の着眼点**

- 利用者が職員に話したいことを話せる機会を個別に設けている。
- 利用者の選択・決定と理解のための情報提供や説明を行っている。
- 利用者の自己決定の支援を適切に行っている。
- 相談内容について、関係職員による検討と理解・共有を行っている。
- 相談内容をもとに、個別支援計画への反映と支援全体の調整等を行っている。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1)目的

○本評価基準では、利用者の生活にかかわる自己決定や自己選択をはかるための支援としての相談・助言について評価します。

### (2)趣旨・解説

○利用者一人ひとりとのコミュニケーションにより、信頼関係を深め、利用者の生活への思いや希望を表明できる機会として、さらに、生活上のさまざまな課題等についてともに考え利用者の生活の質の向上と自己決定や自己選択(意思決定)をはかる機会として、個別の相談が重要です。

○相談は、利用者の生活に関わる悩み、思いや希望を受けとめるとともに、情報の提供や助言、必要に応じて関係機関への連絡と調整を含めて実施することが必要です。

○利用者の自己決定の支援にあたっては、福祉施設としての考え方や仕組みを明確にし、利用者一人ひとりの状況に応じて、情報の提供、理解や解釈、意思の表明(決定)に至るプロセスを継続的かつ総合的に支援することが必要です。

○相談内容については、個別支援計画策定のための会議等で関係職員による検討と共有を行い、個別支援計画への反映等を含めた支援内容の変更や調整、地域の福祉サービスや社会資源の活用について、関係機関との連携・協力等を必要に応じて進めます。

○意思表示や伝達が困難な利用者の相談支援については、コミュニケーション支援(「A③ A-1-(1)-③」)を行いながら、利用者の意向等の把握とより良い支援の提供に向けて、利用者の状況に応じた支援と取組を進めることが必要です。

### (3)評価の留意点

○着眼点「利用者が職員に話したいことを話せる機会を個別に設けている。」については、相談室等での相談のみならず、生活のいとなみのさまざまな場面や場所において実施されている個別の相談を含みます。

○相談は、福祉施設において役割分担を明確にした上で、支援に関わる職員が実施するものを含みます。職員が日常の支援のなかで把握した、利用者の相談内容等は、個別支援計画策定のための会議等で報告され、情報共有されているか確認します。

○自己決定の支援について、各福祉施設の基本的な考え方とともに、仕組や手順等の組織的な取組について確認します。

○相談内容の検討と個別支援計画等への反映の状況を確認します。また、職員間での共有の状況とともに、相談内容に応じて地域の関係機関との情報共有や連携・協力等が行われているか確認します。

○福祉サービスの開始・変更の説明については、「31 Ⅲ-1-(2)-②」で評価します。

○利用者が相談や意見を述べやすい環境の整備等については、「35 Ⅲ-1-(4)-②」で評価します。よって、本評価基準では、これらの環境の整備等を前提として、利用者の生活に関わる個別の相談等が実施されているか評価します。

○個別支援計画の策定等に関する相談については、「42 Ⅲ-2-(2)-①」で評価します。よって、本評価基準における相談は、個別支援計画の策定やこれに係るアセスメントとは別に、日々の生活において随時行われる相談等です。

**A⑤** A-1-(1)-⑤ 個別支援計画にもとづく日中活動と利用支援等を行っている。

**【判断基準】**

- a) 個別支援計画にもとづく日中活動と利用支援等を行っている。
- b) 個別支援計画にもとづく日中活動と利用支援等を行っているが、十分ではない。
- c) 個別支援計画にもとづく日中活動と利用支援等を行っていない。

**評価の着眼点**

- 個別支援計画にもとづき利用者の希望やニーズにより選択できる日中活動(支援・メニュー等)の多様化をはかっている。
- 利用者の状況に応じて活動やプログラム等へ参加するための支援を行っている。
- 利用者の意向にもとづく余暇やレクリエーションが適切に提供されている。
- 文化的な生活、レクリエーション、余暇及びスポーツに関する情報提供を行っている。
- 地域のさまざまな日中活動の情報提供と必要に応じた利用支援を行っている。
- 個別支援計画の見直し等とあわせて日中活動と支援内容等の検討・見直しを行っている。



## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準では、利用者のニーズに応じた支援を実現するため、個別支援計画にもとづく日中活動の実施状況と内容、地域の日中活動の利用支援等について評価します。

### (2) 趣旨・解説

○日中活動は、利用者のニーズに応じて個別支援計画に定めた支援を実現するために実施するものです。そのため、福祉施設の支援に関わる環境や状況を踏まえつつ、利用者が選択できる多様な活動を展開することが重要です。

○多様な個別支援を実現するためには、利用者一人ひとりのニーズに対応する支援メニューに取組み、支援内容を充実させます。このため、既存の日中活動をもとに支援することのみならず、利用者のニーズや要望に応じて、新たな活動づくりや活動内容の変更などの工夫も必要です。個別支援を実現する観点から、支援の提供体制や環境を見直し、改善していくことも必要です。

○日中活動として実施する活動やプログラム等への参加を促す取組を含め、利用者が活動やプログラム等に参加できるよう、さらには参加が継続できるように支援します。

○余暇やレクリエーションについては、利用者の意向にもとづくことが重要であり、話し合いやアンケート等をつうじて利用者の意向を把握したうえで実施します。利用者自身が主体的に企画・立案できるように、側面的な支援を行うことも必要です。

○また、利用者同士の交流機会や多様なグループ活動等の実施は、利用者同士の共助関係への支援につなげることが重要です。

○地域の社会資源やイベント情報等、文化的な生活、レクリエーション、余暇及びスポーツに関する情報提供を利用者の状況に応じた内容と方法で行います。

○利用者のニーズに応じた多様な支援をはかる観点から、現在利用している日中活動やこれまでの日中の過ごし方以外を選択できるよう、障害福祉サービスの就労支援など地域のさまざまな日中活動等について情報提供するとともに、利用者の希望に応じて利用のための支援を行います。

○日中活動は、個別支援計画にもとづき実施するものであり、同計画の見直し等とあわせて日中活動と支援内容等の検討・見直しを行います。また、アセスメントにもとづき把握される利用者一人ひとりの希望やニーズのすべてを個別支援計画として具体化し、日中活動等として支援できていない場合には、支援体制の見直しを行うなど、あらゆる可能性を検討することも重要です。

### 【日中活動として作業・生産活動を実施している場合】

- 作業・生産活動は、利用者がその能力を活かし参加できる可能性を高める観点から、検討・実施される必要があります。
- 利用者の意向や心身の状況にあわせた仕事時間、内容・工程等とするとともに、利用者が選択できるよう、多様な作業の内容・工程等を提供できるよう工夫します。
- 仕事の内容・工程等の計画を利用者と作成するよう努めることは、利用者の働く意義と目標や自分の役割等を確認するため、また、利用者のやりがいを高める取組として重要です。
- 工賃を支払う場合には、利用者との話し合いにより規程を策定し、利用者にわかりやすく説明するとともに、同意を得た上で、適切に支払います。
- 作業・生産活動の環境については、利用者の労働安全衛生に配慮し、労働安全衛生の関連法令にもとづき、必要となる規程やマニュアル等を整備し、働きやすく安全な環境となるように取組を進めるとともに、適切な環境が確保できるように工夫します。また、必要に応じて利用者に対する安全教育を実施します。

### (3) 評価の留意点

- 個別支援計画の策定等とあわせた日中活動内容の検討・見直しの状況等を確認します。
- 支援内容、プログラムやレクリエーション等の実施状況については、日課表や週間・月間・年間のスケジュール等をもとに確認します。
- 作業・生産活動を実施している場合には、利用者に応じた仕事の内容・工程等に関する取組や工夫を具体的に聴取します。また、利用者の意向をどのように把握して仕事時間、内容・工程等に反映しているか、工賃や労働安全衛生に関する取組の状況等を確認します。
- 本評価基準では、各福祉施設で実施する日中活動を評価します。機能訓練・生活訓練は「A⑪ A-2-(2)-①」で、社会参加のための支援は「A⑭ A-3-(1)-①」で評価します。また、就労支援の実施内容等については「A⑮ A-3-(2)-①」で評価します

**A⑥** A-1-(1)-⑥ 利用者の快適性と安心・安全に配慮した生活環境が確保されている。

**【判断基準】**

- a) 利用者の快適性と安心・安全に配慮した生活環境が確保されている。
- b) 利用者の快適性と安心・安全に配慮した生活環境が確保されているが、十分ではない。
- c) 利用者の快適性と安心・安全に配慮した生活環境が確保されていない。

**評価の着眼点**

- 利用者の居室や日中活動の場等は、安心・安全に配慮されている。
- 居室、食堂、浴室、トイレ等は、清潔、適温と明るい雰囲気を保っている。
- 利用者が思い思いに過ごせるよう、また安眠(休息)できるよう生活環境の工夫を行っている。
- 他の利用者に影響を及ぼすような場合、一時的に他の部屋を使用するなどの対応と支援を行っている。
- 生活環境について、利用者の意向等を把握する取組と改善の工夫を行っている。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準では、利用者の尊厳と居住空間の快適性や安心・安全を確保するため、生活環境に関する取組や支援について評価します。

### (2) 趣旨・解説

○利用者の生活の場は、利用者にとって快適でくつろいで過ごせる環境が必要です。そのため、利用者の尊厳と居住空間の快適性に配慮するとともに、安心・安全を確保することが必要です。あわせて、生活の場の設備や備品等については、安全で快適に使用できるよう点検し、維持します。

○居室、食堂、浴室、トイレ等は、清潔であり、適温と明るい雰囲気が保たれていることが必要です。

○利用者が生活の場で、思い思いに過ごせるよう、また安眠(休息)できるように生活環境を工夫します。また、利用者が、他の利用者に影響を及ぼすような場合、一時的に他の部屋を使用するなどの対応と支援を行うことが必要です。

○利用者の意向を踏まえた生活環境づくりのためには、利用者の生活環境に関する意向等を把握する取組と改善の工夫を行うことが重要です。利用者一人ひとりがくつろいで過ごせるような生活環境づくりを進めます。

### (3) 評価の留意点

○福祉施設の建物・設備等を前提としつつ、どのような生活環境づくりを目指して整備をはかっているかを捉えたうえで、具体的な取組や工夫を確認します。

○建物・設備、備品等の整備状況といった観点とともに、利用者の快適性や安心・安全について、利用者のニーズや障害の状況に応じた配慮や工夫がなされているか確認します。

○居室、浴室、トイレ等における利用者のプライバシーに配慮した設備・環境となるような取組や工夫については、「29 Ⅲ-1-(1)-②」で評価します。

○仕事(作業)の場における労働安全衛生の観点からの環境整備については、「A15 A-3-(2)-①」で評価します。

## A-1-(2) 権利侵害の防止等

A⑦ A-1-(2)-① 利用者の権利侵害の防止等に関する取組が徹底されている。

### 【判断基準】

- a) 利用者の権利侵害の防止等に関する取組が徹底されている。
- b) -
- c) 利用者の権利侵害の防止等に関する取組が十分ではない。

### 評価の着眼点

- 権利侵害の防止等のために具体的な内容・事例を収集・提示して利用者に周知している。
- 権利侵害の防止と早期発見するための具体的な取組を行っている。
- 原則禁止される身体拘束を緊急やむを得ない場合に一時的に実施する際の具体的な手続と実施方法等を明確に定め、職員に徹底している。
- 所管行政への虐待の届出・報告についての手順等を明確にしている。
- 権利侵害の防止等について職員が具体的に検討する機会を定期的に設けている。
- 権利侵害が発生した場合に再発防止策等を検討し、理解のもとで実践する仕組みが明確化されている。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1)目的

○本評価基準では、利用者の権利擁護のため、虐待等の権利侵害の防止、発生時の対応等の徹底について評価します。

### (2)趣旨・解説

○利用者の権利擁護においては、自律・自立生活や社会参加を実現する支援・取組とともに、虐待等の権利侵害の防止や権利侵害が発生した場合の迅速かつ適切な対応が重要であり、これらの取組が職員全員に徹底されている必要があります。

○利用者の権利擁護や権利侵害について、具体例を利用者に提示することは、利用者が権利について理解する取組としても重要です。そのため、具体例を示す際には、利用者が理解しやすいように工夫します。

○障害者権利条約を踏まえた「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」等においては、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否する又は提供に当たって場所・時間帯などを制限する、障害者でない者に対しては付さない条件を付けることなどにより、障害者の権利利益を侵害することを禁止しています。福祉施設において、利用者の権利侵害について職員が具体的に検討する機会を定期的に設け、具体的な取組を進めることが必要です。

○マニュアルや掲示物等での周知だけでなく、職員が権利侵害の防止等について具体的に検討する機会等をつうじて、権利擁護に関する意識と理解を高め、権利侵害を発生させない組織づくりと対応方法の周知・徹底を進めることが重要です。

○利用者の虐待防止については、高齢者及び障害者虐待防止法等の関係法令とともに、自治体等が定める虐待防止マニュアルや「障害者福祉施設・事業所における障害者虐待の防止と対応の手引き(施設・事業所従事者向けマニュアル)」（厚生労働省、以下「施設・事業所マニュアル」）等を十分に理解し、具体的な取組を進めることが必要です。

○身体拘束は、原則、虐待に該当する行為であり、禁止されています。この前提のもと、例外的に生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合に一時的に身体拘束を行う際の手順、解除等が厳格に定められており、早期の解除に努めなければなりません。利用者の生命又は身体を保護するための取組については、身体拘束を行わず、福祉施設の専門性をもとに、さまざまな方法や対応(代替手段)を検討し、取組むことが重要です。

○なお、緊急やむを得ず身体拘束を一時的に行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録しなければならないとされています。これらについては関係法令及び「施設・事業所マニュアル」に示された事項や要件等を十分に確認して取組を進めることが必要です。

○虐待防止等の取組は、虐待等の権利侵害を防止することのみならず、発生時の迅速かつ適切な対応について、体制、手続や方法等を具体化し、全ての職員が理解しておくことが重要です。

○通所事業を実施している場合には、家族等による虐待等権利侵害の疑いがある利用者への対応や予防的な支援も必要です。

### (3) 評価の留意点

○利用者の虐待等の権利侵害の防止等に関する具体的な取組や記録等を確認します。

○利用者の生命又は身体を保護するため、緊急やむを得ず一時的に身体拘束を実施している場合には、その手順と身体拘束の解除などの記録等を確認します。また、身体拘束の早期解除と身体拘束を行わないための支援や身体拘束に代わる方法が、常に検討・実施されているか確認します。

○利用者の尊重と権利擁護は、福祉施設の使命・役割の基本であり、虐待等の権利侵害を防止することは法令で必須とされる事項です。よって、取組の重要性を鑑み、取組が十分でない場合には、「c」評価とします。

○権利侵害等がないようさまざまな取組が重要です。過去3年程度における権利侵害等の状況を確認し、その後の改善状況も踏まえて評価します。

○利用者の虐待防止等の権利擁護についての規定・マニュアルの整備、研修の実施等については、「29 Ⅲ-1-(1)-②」で評価します。なお、虐待等の権利侵害の再発防止策の検討・実施については、本評価基準での評価を含め、「29 Ⅲ-1-(1)-②」: 着眼点「不適切な事案が発生した場合の対応方法等が明示されている。」においてもプライバシー保護に関する取組とあわせて評価します。

## A-2 生活支援

### A-2-(1) 日常的な生活支援

A⑧ A-2-(1)-① 利用者の障害・疾病等の状況に応じた適切な支援を行っている。

#### 【判断基準】

- a) 利用者の障害・疾病等の状況に応じた適切な支援を行っている。
- b) 利用者の障害・疾病等の状況に応じた支援を行っているが、十分ではない。
- c) 利用者の障害・疾病等の状況に応じた支援を行っていない。

#### 評価の着眼点

- 職員は支援に必要となる専門知識の習得と支援の向上をはかっている。
- 利用者の障害等による行動や生活の状況などを把握し、職員間で支援方法等の検討と理解・共有を行っている。
- 利用者の不適応行動などの行動障害に個別的かつ適切な対応を行っている。
- 行動障害など個別的な配慮が必要な利用者の支援記録等にもとづき、支援方法の検討・見直しや環境整備等を行っている。
- 利用者の障害等の状況に応じて利用者間の関係の調整等を必要に応じて行っている。



## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準では、障害・疾病や生活障害、認知症等の状況に応じた適切な支援のため、障害や疾病等に関する理解と専門性をもとにした、個別的な配慮が必要な利用者への支援について評価します。

### (2) 趣旨・解説

○障害の状況(障害種別、障害による心身の状況や行動と支援の必要性に関わる状況等)に応じた適切な支援と支援の質の向上をはかるため、福祉施設の職員は、障害、疾病、生活障害、認知症等に関する理解と支援の専門性の向上に努める必要があります。

○介護や医療的な支援を必要とする利用者、行動障害による特別な行動のある利用者等、利用者のさまざまな障害や疾病等による生活の状況や行動などを把握し、職員間で支援方法等の検討と理解・共有をしたうえで、日々の生活支援を行います。

○介助への抵抗、暴言・大声、暴力、衣類や器物の損壊、パニックや不安定な行動、強いこだわり等、利用者の不適応行動(行動障害)については、利用者一人ひとりの状況に応じて個別かつ適切な対応を行うことが必要です。また、これらの支援については、利用者の支援記録等にもとづき、支援方法の検討・見直しや環境整備等を行います。支援方法の検討・実施にあたっては、専門職の助言(スーパーバイズ)を得ることや、支援に関わる職員の連携も重要です。

○利用者が安心・安全に日々の生活を送るためには、利用者の障害等の状況に応じて利用者間の関係の調整等を必要に応じて行うことが重要です。

### (3) 評価の留意点

○個別的な配慮を必要とする利用者の生活や障害等の状況に応じた支援方針(考え方)とともに、具体的な支援内容を確認します。また、専門技術等の向上のための研修等の実施状況を確認します。

○支援内容の検討・見直しや環境整備にあたって、専門職の助言(スーパーバイズ)を得ることや支援に関わる職員の連携がなされているか確認します。

○個別的な配慮が必要な利用者については、専門的な支援が適切になされているかに留意し、記録などをもとに支援内容を確認します。

**A⑨** A-2-(1)-② 利用者の個別支援計画にもとづく日常的な生活支援を行っている。

**【判断基準】**

- a) 個別支援計画にもとづく日常的な生活支援を行っている。
- b) 個別支援計画にもとづく日常的な生活支援を行っているが、十分ではない。
- c) 個別支援計画にもとづく日常的な生活支援を行っていない。

**評価の着眼点**

- 利用者の心身の状況に応じて入浴支援や清拭等を行っている。
- 利用者の心身の状況に応じて排せつ支援を行っている。
- 利用者の心身の状況に応じて移動・移乗支援を行っている。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準では、日常生活支援(入浴、排せつ、移動・移乗等の支援)が、個別支援計画にもとづき利用者の心身の状況に応じて提供されているかについて評価します。

### (2) 趣旨・解説

○利用者の日常生活支援(入浴、排せつ、移動・移乗等の支援)は、個別支援計画にもとづくとともに、利用者の日々の心身の状況に応じて適切に実施される必要があります。

#### 【入浴支援等】

○利用者の意向や心身の状況に応じた入浴の形態・方法により、入浴支援や清拭等を行います。また、利用者の尊厳と安全に配慮した環境づくりや介助方法等に工夫がなされていることも重要です。

○入浴前の健康確認や入浴中の支援を行うとともに、利用者の意向や健康状態、生活の状況等に応じて柔軟な入浴支援、助言等を行います。

○利用者の意向や心身の状況に応じて、快適に入浴ができるような取組や工夫を継続的に実施します。

#### 【排せつ支援】

○利用者の意向や心身の状況に応じた方法により、排せつ支援を行います。また、利用者の尊厳と安全に配慮した環境づくりや介助方法等に工夫がなされていることも重要であり、排せつ支援は、利用者の尊厳に配慮し、迅速かつ適切に行われるようにします。

○利用者の排せつの自立に向けた支援とともに、排せつリズムの把握と運動や水分摂取等の快適な排せつのための支援や取組が必要です。

#### 【移動・移乗支援】

○利用者の意向と心身の状況に応じた方法により、利用者の自主性を尊重して支援します。

○支援方法や福祉用具を適切に選択するとともに、移動・移乗支援を迅速かつ適切に行います。また、利用者の移動・移乗に制約や事故が起きないように、設備・環境や支援等の工夫が必要です。

### (3) 評価の留意点

○個別支援計画にもとづく日常的な生活支援の状況について、利用者の支援の必要度等を踏まえた支援の実施状況を確認し、総合的に評価します。

○利用者の心身の状況に応じた各種の支援については、利用者一人ひとりに応じた自助具などの福祉用具の活用状況等を含め個別支援計画等をもとに確認します。

○個別支援計画とともに、標準的な実施方法を文書化したもの（マニュアル、手順書等）をもとに、支援が提供されているか聴取し、記録を確認します。

**A⑩** A-2-(1)-③ 利用者の嗜好や心身の状況にあわせて食生活を支援している。

**【判断基準】**

- a) 利用者の嗜好や心身の状況にあわせて食生活を支援している。
- b) 利用者の嗜好や心身の状況にあわせて食生活を支援しているが、十分ではない。
- c) 利用者の嗜好や心身の状況にあわせて食生活を支援していない。

**評価の着眼点**

- 食事は利用者の嗜好を考慮した献立を基本として、おいしく食べられるように工夫されている。
- 食事を選択できるよう工夫している。
- 食事の環境と雰囲気づくりに配慮している。
- 利用者の心身の状況に応じて食事の提供と支援等を行っている。
- 誤嚥、窒息など食事中の事故発生の対応方法や衛生管理の体制を確立し、日頃から確認と徹底を行っている。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準では、利用者が食事の時間を楽しみ、おいしく食べられるよう、利用者の嗜好や心身の状況にあわせた食事の提供、介助等が必要な利用者への支援が個別支援計画にもとづき提供されているかについて評価します。

### (2) 趣旨・解説

○食事は生命の維持、身体の健康に重要な役割を果たすとともに、生活のリズムや楽しみにつながります。

○食事については、利用者の希望や好み、季節感等が献立に適切に反映されていることをはじめ、適温での提供や食事を選択できる取組(時間、場所、メニュー、食事の量等)などの工夫が必要です。

○利用者の希望や好みの献立への反映については、定期的に嗜好調査を実施し、その結果を献立に反映する取組や食事の検討会議等に利用者の参画を得る取組などがあります。食事を選択できる取組については、たとえば複数のメニューから選択できる食事提供のほか、外食や外注(出前)を楽しむ機会をもつことも取組の一つです。

○利用者の生活状況(就労、通院、外部の福祉サービスの利用等)に応じて、食事の提供時間について柔軟に対応するなどの工夫も重要です。

○食事をする場の雰囲気づくりやテーブル・席の配置の工夫など、利用者が食事をおいしく、楽しく食べられるような取組や工夫を行います。また、利用者が自分のペースで食べること、また、心身の負担にも配慮します。

○利用者の心身の状況に応じた食事の提供と支援が重要です。利用者の意向とともに、障害や疾病の状況に応じた食事の提供方法等を個別支援計画等に明示します。また、利用者一人ひとりの状況に配慮した食事介助や支援を行うことが必要です。

○突発的な発熱、歯痛等の場合には、利用者の栄養状態や健康状態にあわせた食事を提供することも必要です。

○食生活に関する支援として、口腔ケア等を利用者の状況によって、必要に応じて実施します。これらの取組については、関係する専門職が連携して、効果的に実施できるようにすることも重要です。

○食事時の事故について対応方法を定め、緊急時に職員が対応できるよう取組を行います。また、衛生管理とそのため体制づくりを、組織的かつ継続的に進めることが必要です。

### (3) 評価の留意点

- 利用者の嗜好や心身の状況にあわせた食事の提供、介助等が必要な利用者への支援等の状況についての取組と工夫を確認します。
  
- 利用者の嗜好の把握方法、食事の選択や環境と雰囲気づくり、食事時間への配慮等について具体的な取組を確認します。
  
- 介助等が必要な利用者への支援等については、個別支援計画とともに、標準的な実施方法を文書化したもの(マニュアル、手順書等)をもとに、支援が提供されているか聴取し、記録等を確認します。
  
- 利用者の心身の状況に応じた支援については、利用者一人ひとりに応じた自助具などの福祉用具の活用状況等を含め個別支援計画等をもとに確認します。
  
- 着眼点「食事は利用者の嗜好を考慮した献立を基本としておいしく食べられるように工夫されている。」について、食事を外部事業者への委託・発注により提供している場合には、定期的な外部事業者との調整等の状況も踏まえ評価します。

## A-2-(2) 機能訓練・生活訓練

A⑪ A-2-(2)-① 利用者の心身の状況に応じた機能訓練・生活訓練を行っている。

### 【判断基準】

- a) 利用者の心身の状況に応じた機能訓練・生活訓練を行っている。
- b) 利用者の心身の状況に応じた機能訓練・生活訓練を行っているが、十分ではない。
- c) 利用者の心身の状況に応じた機能訓練・生活訓練を行っていない。

### 評価の着眼点

- 生活動作や行動のなかで、意図的な機能訓練・生活訓練や支援を行っている。
- 利用者が主体的に機能訓練・生活訓練を行えるよう工夫している。
- 利用者の障害の状況に応じて専門職の助言・指導のもとに機能訓練・生活訓練を行っている。
- 利用者一人ひとりの計画を定め、関係職種が連携して機能訓練・生活訓練を行っている。
- 定期的にモニタリングを行い、機能訓練・生活訓練計画や支援の検討・見直しを行っている。



## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準では、利用者の自律・自立生活と社会参加をつうじた自己実現をはかるため、機能訓練・生活訓練について評価します。

### (2) 趣旨・解説

○機能訓練・生活訓練については、個別支援計画等にもとづいて計画的に実施します。

○利用者が最大限の自立と身体的、精神的、社会的及び職業的な能力を達成・維持することなどを目指して支援します。訓練施設・設備の活用や専門職によるプログラム・メニュー等をつうじた取組のみならず、日々の生活動作の中で支援を行うことも重要です。また、利用者の意欲を高める支援や工夫を検討・実施し、利用者が主体的に取組めるように支援します。

○機能訓練・生活訓練は、医師、看護師等、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士等の専門職の指導・助言のもとに実施します。

○専門職以外で実施可能な事項等については、実施方法や留意点を関係職員と共有し、日常の生活動作のなかで実施することにより、利用者の機能や能力を維持・向上する機会を増やすよう工夫します。また、利用者の意向や障害に応じて福祉機器等の活用を必要に応じて進めます。機器の選択や活用にあたっての相談や助言と支援を行います。

○専門職と関係職員の連携・協力のもとに計画とプログラムやメニューを作成し、機能訓練・生活訓練を実施することが重要です。

○機能訓練・生活訓練の計画については、定期的にモニタリングを行い、利用者の心身の状況や意向等に応じて検討・見直しを行います。

### (3) 評価の留意点

○個別支援計画と機能訓練・生活訓練の計画は、同一である必要はありません。これらが個別に定められている場合には、個別支援計画と機能訓練・生活訓練の計画等が適切に連動して訓練等が実施されているか確認します。

○関係職種の適切な連携のもとに機能訓練・生活訓練が実施されているか確認します。

○着眼点「利用者の障害の状況に応じて専門職の助言・指導のもとに機能訓練・生活訓練を行っている。」については、当該福祉施設に配置される専門職による支援のほか、かかりつけ医やその他関係機関の専門職の助言・指導により実施されるものを含みます。

## A-2-(3) 健康管理・医療的な支援

A⑫ A-2-(5)-① 利用者の健康管理の支援と体調変化時の迅速な対応等を適切に行っている。

### 【判断基準】

- a) 利用者の健康管理の支援と体調変化時の迅速な対応等を適切に行っている。
- b) 利用者の健康管理の支援と体調変化時の対応等を行っているが、十分ではない。
- c) 利用者の健康管理の支援と体調変化時の対応等を行っていない。

### 評価の着眼点

- 日頃から支援のさまざまな場面をつうじて、利用者の健康状態の把握に努めている。
- 医師又は看護師等による健康相談や健康面での説明の機会を定期的に設けている。
- 利用者の障害・疾病の状況にあわせた健康管理の支援や健康の維持・増進のための工夫を行っている。
- 利用者の体調変化等における迅速な対応のための手順、医師・医療機関との連携・対応を適切に行っている。
- 利用者の健康管理等について、職員研修や職員の個別指導等を定期的に行っている。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1)目的

○本評価基準では、利用者が健康に安心して生活を送るため、日常的な健康状態の適切な把握や健康管理の支援と体調変化など緊急時の対応等について評価します。

### (2)趣旨・解説

○利用者の健康管理については、医師や看護師等との連携のもとに実施します。日々の健康管理に関わる事項とともに、体調変化時(緊急時)の対応等については、手順や方法を明確化し、職員が理解し取組まれていることが必要です。

○定期的なバイタルチェックのみならず、利用者と日々接している職員が、日頃から支援のさまざまな場面において健康状態や変化の把握に努めることが必要です。

○利用者に対しては、医師又は看護師等による健康相談や健康面での説明の機会を定期的に設けることなどにより、健康に対する意識の向上や健康に関する悩み事への対応をはかることが必要です。

○利用者の健康の維持・増進のため、利用者の意向、障害や疾病に応じて、健康に対する意識を向上するための取組を含めて日常生活の中に取り入れる事項やプログラムを用意します。その他、健康の維持・増進のための工夫を地域の社会資源の活用を含め検討・実施します。

○利用者の体調変化による緊急時の迅速な対応等については、あらかじめ定めた手順や方法にもとづき、医師・医療機関との連携・対応が適切に行われる必要があります。利用者が迅速かつ適切に医療が受けられるよう、地域の医師・医療機関とは、日常的な連携をはかることが必要です。

○福祉施設においては、医師や看護師等の協力・指導を得ながら、職員に対して利用者の健康管理の基本と方法や留意点についての研修、職員の個別指導等を定期的に行うことが、利用者の健康管理を適切に実施するために重要です。

### (3)評価の留意点

○利用者の健康管理等について、マニュアル、計画、記録等により、実施体制や実施状況を確認します。また、把握した健康状態については、職員間でどのように情報を共有しているか確認します。

○利用者の健康管理、障害や疾病の状況にあわせた健康の維持・増進のための工夫について、具体的な取組を確認します。

○着眼点「医師又は看護師等による健康相談や健康面での説明の機会を定期的に設けている。」については、福祉施設の嘱託医や看護師等によるもののほか、地域の保健・医療機関の活用の状況を含めて評価します。

**A⑬** A-2-(3)-② 医療的な支援が適切な手順と安全管理体制のもとに提供されている。

**【判断基準】**

- a) 医療的な支援が適切な手順と安全管理体制のもとに提供されている。
- b) 医療的な支援が適切な手順と安全管理体制のもとに提供されているが、十分ではない。
- c) 医療的な支援が適切な手順と安全管理体制のもとに提供されていない。

**評価の着眼点**

- 医療的な支援の実施についての考え方(方針)と管理者の責任が明確であり、実施手順や個別の計画が策定されている。
- 服薬等の管理(内服薬・外用薬等の扱い)を適切かつ確実にやっている。
- 慢性疾患やアレルギー疾患等のある利用者については、医師の指示にもとづく適切な支援や対応を行っている。
- 利用者の通院、入院などを適切に支援している。
- 医師や看護師の指導・助言のもと、安全管理体制が構築されている。
- 医療的な支援に関する職員研修や職員の個別指導等を定期的に行っている。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1)目的

○本評価基準では、医療的な支援を必要とする利用者が、生活の場において、安心・安全に暮らすための医療的な支援の体制や実施方法等について評価します。

### (2)趣旨・解説

○医療的な支援を必要とする利用者が、生活の場において、安心・安全に暮らし続けるためには、利用者の状況に応じて、適切に医療的な支援が提供されることが求められます。

○本評価基準では、医療的な支援として、服薬等の管理、慢性疾患やアレルギー疾患への対応、通院などの支援を評価します。

○医療的な支援については、福祉施設の医療的な支援に関する考え方(方針)と管理者の責任を明確にし、マニュアル等の整備とともに実施手順や個別の計画を策定して実施します。

○日常的な服薬等の管理(内服薬・外用薬等の取り扱い)について、職員は、薬の目的や効果、副作用と注意事項等について十分に理解していることが必要です。また、利用者に対しては、必要に応じて薬に関する情報を適切に提供します。

○服薬等に関するマニュアルにおいては、利用者が使用する薬の保管から服用・使用の確認に至る服薬等の管理方法や留意事項を具体的に明記します。また、誤薬・誤飲や服用の拒否、重複服用や服用忘れがあった場合の対応方法等を定めていることが必要です。あわせて、服薬等の状況を記録し、常に職員が使用状況を確認することが重要です。

○慢性疾患やアレルギー疾患等のある利用者については、医師の指示のもと利用者の状況に応じた適切な支援と対応を行います。慢性疾患やアレルギー疾患等については、日頃から医師(かかりつけ医、専門医等)との連携をはかることや、これらの疾患に関する職員の正確な理解のもとに適切な対応策を講じる必要があります。

○利用者の通院や入院、また入院中の支援を適切に実施する必要があります。あらかじめ定めた手順や方法にもとづき、利用者への助言や支援、また、医師・医療機関との連携・対応が適切に行われる必要があります。通院支援においては、スケジュールの確認や助言、必要に応じた送迎・同行など、利用者が継続的に医療を受けられるように支援することが重要です。また、入院時や入院中については、実施機関との連携・調整のもと、利用者の意向と心身の状況に応じて支援を実施します。

○医療的な支援の実施にあたっては、利用者の生命・身体への影響の大きさを十分に認識したうえで、医師や看護師等の指導・助言のもと、安全管理体制を構築します。安全委員会等を設置することなどの安全確保のための体制を整備するとともに、必要な備品の衛生的な管理等が必要となります。また、医療的な支援に関する職員研修や職員の個別指導等を定期的に行います。あわせて、医療的な支援を実施する職員の不安等を把握し、実施体制の見直し等を継続的に行うことも必要です。

### (3) 評価の留意点

○服薬等の管理について、慢性疾患やアレルギー疾患のある利用者への適切な対応について実施体制と実施方法、記録を確認します。

○服薬等の管理など、医療的な支援安全管理体制と医師等の指示のもとに適切な手順、方法等により実施されているか、実施体制と実施方法、記録を確認します。また、必要な備品の取扱いや衛生管理に関する手順、また手順にもとづく実施状況等をあわせて確認します。

○安全管理体制におけるリスクマネジメントに関する取組については「37 Ⅲ-1-(5)-①」、感染症の予防や発生時の対応については「38 Ⅲ-1-(5)-②」で評価します。

## A-3 自立支援

### A-3-(1) 社会参加の支援

A⑭ A-3-(1)-① 利用者の希望と意向を尊重した社会参加のための支援を行っている。

#### 【判断基準】

- a) 利用者の希望と意向を尊重した社会参加のための支援を行っている。
- b) 利用者の希望と意向を尊重した社会参加のための支援を行っているが、十分ではない。
- c) 利用者の希望と意向を尊重した社会参加のための支援を行っていない。

#### 評価の着眼点

- 利用者の希望と意向を把握し、社会参加に資する情報や学習・体験の機会を提供する等、社会参加への支援を行っている。
- 利用者の外出・外泊や友人との交流等について、利用者を尊重して柔軟な対応や支援を行っている。
- 利用者の希望と意向を尊重して資格取得等の学習支援を行っている。
- 利用者の社会参加の意欲を高めるための支援と工夫を行っている。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準では、利用者の希望と意向を尊重した社会参加のための支援について、利用者の意欲を高める取組を含めて評価します。

### (2) 趣旨・解説

○利用者の自立した生活及び地域社会への参加を実現する観点から、利用者の意向を尊重しながら、社会参加のための支援を行います。また、利用者と地域社会との関係性の構築や継続に配慮した支援を行う視点も重要です。

○利用者を地域社会の一員として尊重し、主体的な生活を支援することを目的として、生活のさまざまな場面において、社会参加に向けた情報の収集・提供や学習・体験の機会等を準備し、地域の文化施設の利用をはじめ、ボランティア活動、文化活動やスポーツ活動等諸活動等への参加に向けて支援します。情報の提供にあたっては、利用者の理解に配慮し、利用者の状況にあわせた情報提供に努める必要があります。

○社会参加に必要となる支援については、必要な時には職員・ガイドヘルパー・ボランティア等の支援や助言が得られるように、地域の社会資源の活用を含め調整し、支援します。また、外出にあたっての事前準備や安全配慮についても、利用者の状況と必要に応じて十分に検討・実施します。

○利用者の外出・外泊や友人との交流については、利用者を尊重した柔軟な対応や支援を行います。外出や外泊は、利用者の主体性を尊重し、利用者や家族の事情も考慮しながら適切に行うことが重要です。

○利用者の資格取得や生涯学習などの学習のための支援は、利用者の社会参加や就労支援の一つとして、自己実現につながる重要な支援です。利用者の意向と能力に応じて、資格取得や学習する機会が保障されるよう支援します。生活の場で、落ち着いた雰囲気の中で学習に集中できる環境づくりや地域の学習の場(機会)への参加のために必要となる調整等、利用者のニーズに応じて支援を進める必要があります。

○社会参加や資格取得等の学習のための支援においては、利用者の社会参加や取組継続の意欲を高めるための支援と工夫が必要です。多様な取組が考えられるため、福祉施設において利用者のニーズを把握し、ニーズに応じた取組や工夫を検討・実施します。

### (3) 評価の留意点

○利用者一人ひとりの社会参加や資格取得等の学習のための支援の展開をどのように考えているか聴取し、具体的な支援や取組を確認します。

○利用者一人ひとりへの情報提供の実施状況、資格取得や生涯学習のための支援等の実践を確認します。



○利用者の社会参加や資格取得等の学習に関するニーズ等の状況を確認したうえで、これらの実現に向けた具体的な取組や工夫を確認します。

○社会参加における就労支援の実施内容等については、「A-3-(2) 就労支援」で評価します。

## A-3-(2) 就労支援

A⑮ A-3-(2)-① 利用者の働く力や可能性を尊重した就労支援を行っている。

### 【判断基準】

- a) 利用者の働く力や可能性を尊重した就労支援を行っている。
- b) 利用者の働く力や可能性を尊重した就労支援を行っているが、十分ではない。
- c) 利用者の働く力や可能性を尊重した就労支援を行っていない。

### 評価の着眼点

- 利用者一人ひとりの働く力や可能性を引き出すような取組や工夫を行っている。
- 利用者一人ひとりに応じた就労支援を行っている。
- 利用者の意向や障害の状況にあわせて、働くために必要なマナー、知識・技術の習得や能力の向上を支援している。
- 働く意欲の維持・向上のための支援を行っている。
- 仕事や支援の内容について、利用者と定期的に話し合いを行っている。
- 地域の企業、関係機関、家族等との連携・協力のもとに就労支援を行っている。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準では、利用者一人ひとりの働く力や可能性を尊重するため、利用者の希望に応じた就労支援について評価します。

### (2) 趣旨・解説

○利用者の自律・自立生活や自己実現をはかるため、一人ひとりの「働く」ことについての思いや希望を理解し、働く力や可能性を尊重した就労支援を行うことが必要です。

○利用者が働くことをつうじて、どのような生活や自己実現を目指しているのか等を十分に把握し、その思いを実現するための個別支援に努めることが必要です。

○就労支援をつうじて、利用者の働く力や可能性を引き出すような取組や工夫を行います。利用者の働く力や可能性を引き出す支援については、多様な方法や取組が考えられるため、福祉施設において利用者のニーズを把握し、利用者のニーズに応じた取組や工夫を検討・実施します。

○利用者の希望に応じた就労支援を行うこととあわせて、働くために必要なマナー、知識・技術の習得や能力の向上を支援します。また、利用者の働く意欲を継続的に維持し、向上するための支援を行います。

○仕事や支援の内容については、個別支援計画の策定や見直しに関する話し合いのみならず、日々の仕事や支援の状況等を把握しながら、定期的な報告と話し合いの場を設けることが必要です。利用者の仕事や支援に関する理解とともに、仕事への意欲ややりがいを高める観点からの取組も進めることが必要です。

○利用者の就労を促進するためには、ハローワークをはじめとする地域の支援ネットワークを構築し、利用者一人ひとりの就労を丁寧支援することが必要です。地域の企業、関係機関、家族等との連携・協力のもとに就労支援を行うことが重要です。

### (3) 評価の留意点

○利用者一人ひとりの働く力や可能性の尊重と利用者の希望に応じた就労支援の展開をどのように考えているか聴取し、個別支援計画等をもとにした具体的な支援や取組を確認します。

○利用者一人ひとりの働く力や可能性を引き出すような取組と工夫、働く意欲の維持・向上のための支援等の方法・内容を具体的に確認します。

○地域の企業、関係機関、家族等との連携・協力の方法・内容について確認します。

### A-3-(3) 家族等との連携・支援

A⑯ A-3-(3)-① 利用者の家族等との連携と支援を適切に行っている。

#### 【判断基準】

- a) 利用者の家族等との連携と支援を適切に行っている。
- b) 利用者の家族等との連携と支援を行っているが、十分ではない。
- c) 利用者の家族等との連携と支援を行っていない。

#### 評価の着眼点

- 家族等との連携・交流にあたっては、利用者の意向を尊重して対応を行っている。
- 利用者の生活状況等について、定期的に家族等への報告を行っている。
- 利用者の生活や支援について、家族等と交流する機会を設けている。
- 家族等からの相談に応じ、必要に応じて助言等の家族支援を行っている。
- 利用者の体調不良や急変時の家族等への報告・連絡ルールが明確にされ適切に行われている。
- 帰省(外泊等)中の利用者と家族等の支援を行っている。
- 利用者の生活と支援に関する家族等との連携や家族支援についての工夫を行っている。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準では、利用者の生活の質を高めるため、利用者の家族等(家族、成年後見人等)との連携・交流の実施状況、内容や家族等への支援について評価します。

### (2) 趣旨・解説

○利用者の生活の質を高めるため、利用者の家族等(家族、成年後見人等)との連携をはかるとともに、家族の生活や支援に関する悩みなどに応えるために家族支援を行います。

○家族等との連携・交流にあたっては、家族関係に関する適切なアセスメントを実施するなど利用者の意向を尊重した対応を行う必要があり、利用者と家族等の関係性を含め、個別事情に十分に配慮することが重要です。

○福祉施設として、利用者の生活状況等について、利用者の意向やプライバシーに配慮したうえで家族等への定期的な報告や家族等と意見交換する機会等を設けます。家族等との意見交換等をつうじて、家族等からの情報を得ることも必要です。また、家族等が希望する場合には、利用者の生活や活動の様子を随時見ることができるようにする取組等も考えられます。

○また、家族等からの相談に応じ、必要に応じて助言等の支援を行います。福祉施設の利用とは直接関係のない事柄であっても、家族等からの相談には幅広く応じる必要があります。

○利用者の支援にあたっては、家族等との信頼関係の構築が重要であり、その一つの方法として、利用者の体調不良や急変時の家族等への報告・連絡ルールを福祉施設として明確にし、あらかじめ定めた家族等への報告・連絡や情報提供を適切に行います。

○休日や帰省中の利用者の過ごし方については、必要に応じて利用者と家族等と話し合います。また、帰省中等の生活において必要となる地域の社会資源等について、情報収集と利用者・家族等への提供が必要です。

○利用者の生活や支援に関する家族等との連携や家族支援については、多様な支援や取組が考えられます。福祉施設において利用者や家族等のニーズを把握し、利用者や家族等の関係における支援のほか家族の就労への配慮を含めた生活に関わるさまざまな支援について、利用者や家族等のニーズに応じた取組や工夫を検討・実施します。

### (3) 評価の留意点

○福祉施設における家族等との連携・交流や家族支援に関する基本的な考え方を確認したうえで、具体的な取組の内容を確認します。

○日常的な家族等との情報交換の状況、家族等と相互理解をはかるための取組を確認します。また、家族支援の実施方法・内容等を個別支援計画や記録等をもとに具体的に確認します。

## A-3-(4) 地域生活への移行と地域生活の支援

A⑰ A-3-(4)-① 利用者の希望と意向を尊重した地域生活への移行や地域生活のための支援を行っている。

### 【判断基準】

- a) 利用者の希望と意向を尊重した地域生活への移行や地域生活のための支援を行っている。
- b) 利用者の希望と意向を尊重した地域生活への移行や地域生活のための支援を行っているが、十分ではない。
- c) 利用者の希望と意向を尊重した地域生活への移行や地域生活のための支援を行っていない。

### 評価の着眼点

- 利用者の希望と意向を把握し、地域生活に必要な社会資源に関する情報や学習・体験の機会を提供している。
- 利用者の社会生活力と地域生活への移行や地域生活の意欲を高める支援や工夫を行っている。
- 地域生活への移行や地域生活について、利用者の意思や希望が尊重されている。
- 地域生活への移行や地域生活に関する課題等を把握し、具体的な生活環境への配慮や支援を行っている。
- 地域生活への移行や地域生活のための支援について、地域の関係機関等と連携・協力している。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準では、利用者の生活や住まいへの希望と意向を尊重し実現するため、利用者の意欲を高める取組を含めた地域生活への移行や地域生活のための支援について評価します。

### (2) 趣旨・解説

○利用者の生活や住まいへの希望と意向を尊重し、地域生活への移行や住み慣れた地域での生活が継続できるよう支援します。そのため、実施機関をはじめ、地域の関係機関や福祉施設、その他の社会資源等との連絡・調整と支援を進める必要があります。

○また、保護施設通所事業、居宅生活訓練事業、一時入所事業等の実施を含め、さまざまな社会資源の活用と家族や関係機関の連携が重要です。

○地域生活への移行や地域生活を継続するためには、地域生活に必要な社会資源に関する情報や学習・体験の機会が重要です。また、利用者の社会生活力と地域生活への移行や地域生活を継続するための意欲を高める支援や工夫を行う必要があります。

○利用者の意欲を高める支援や工夫については、多様な取組が考えられるため、福祉施設において利用者のニーズを把握し、ニーズに応じた取組や工夫を検討・実施します。

○地域生活の移行や地域生活の継続については、利用者にとって無理がないか十分に配慮する必要があります。利用者が主体的に生活を設計できるような動機づけや支援を行うとともに、利用者の意向や心身の状況に応じて生活環境が確保できるよう支援します。また、家族や近隣住民の理解を得るための取組を必要に応じて行います。

○地域生活への移行や地域生活を継続するためには、実施機関との調整・連携のもと、支援を提供する福祉施設においても生活に関する課題等を把握し、具体的な生活環境への配慮や支援を可能な限り行います。例えば、日常的な相談を受けることや緊急時のバックアップ体制づくりに寄与すること、また、生活や就労の安定継続のための伴走型支援、新たな居場所づくりの支援、生活困難に陥ることを防止する支援対策等、地域の関係機関等と連携・協力した取組を進める必要があります。

### (3) 評価の留意点

○利用者一人ひとりの地域生活への移行や地域生活の継続のための支援の展開をどのように考えているか聴取し、具体的な支援や取組を確認します。福祉施設での具体的な事例等をもとに聴取し、確認します。

○実際の支援がどのように展開されているのか、いくつかのケースについて個別支援計画と記録等をもとに確認します。

- 利用者の意欲を高める工夫や利用者の意向を把握し尊重する取組については、個別事例のみならず、福祉施設としての仕組みや取組があるか確認します。
- 地域生活への移行に向けた支援等を実施していない場合には、「c」評価とします。ただし、支援を実施しているものの、実際に地域生活への移行がなされていない場合については、支援の内容や経過をもとに評価します。地域生活への移行は、利用者の意向等を十分に踏まえて支援されるべきものであり、地域生活への移行が実現したことのみをもって評価しないよう留意します。
- 地域生活への移行や地域生活にあたっての福祉サービスの継続性に配慮した対応については、「32Ⅲ-1-(2)-③」で評価します。



## A-4 地域の生活困窮者支援

### A-4-(1) 地域の生活困窮者等の支援

A⑱ A-4-(1)-① 地域の生活困窮者等を支援するための取組や事業を行っている。

#### 【判断基準】

- a) 地域の生活困窮者等を支援するための取組や事業を行っている。
- b) 地域の生活困窮者等を支援するための取組や事業を行っているが、十分ではない。
- c) 地域の生活困窮者等を支援するための取組や事業を行っていない。

#### 評価の着眼点

- 地域の生活問題や生活困窮者等について、職員の学習や協議する機会を設けている。
- 地域の生活困窮者等の支援について、地域の関係機関や他の福祉施設・事業所と情報交換している。
- 生活困窮者等の支援における救護施設の専門性や支援ノウハウを関係機関等と共有している。
- 地域の生活困窮者等を支援するための事業・活動を実施している。
- 地域の生活困窮者等の支援ネットワークの構築や事業・活動に参画・協力している。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準では、救護施設が有する機能と役割等を活かした地域で生活する生活保護受給者や生活困窮者等への支援と取組について評価します。

### (2) 趣旨・解説

○利用者の地域生活への移行や施設退所者の地域生活の継続のための支援とあわせて、地域で生活する生活保護受給者や生活困窮者等への支援を実施することが必要です。地域の生活困窮者等の福祉ニーズや救護施設の機能等に応じて取組むことが重要です。

○救護施設の機能と役割等を活かした地域の生活困窮者支援のあり方として、①救護施設の機能として制度化されている支援、②予算事業として救護施設および運営法人が実施できる事業や、今後制度化・予算化が見込まれる事業等による支援、③地域貢献事業等の支援、があります。

○地域で生活する生活困窮者等を支援するため、職員が地域の生活問題や生活困窮者の実情について理解することが必要です。このため、外部の研修会等の活用を含めた学習機会の確保や会議等で協議することにより、地域で生活する生活困窮者等の理解と課題共有のための取組が必要です。取組をつうじて、日頃の支援のなかでも地域の生活困窮者等の支援への視点をもつことの必要性、さらに地域で生活する生活困窮者等の具体的な支援について検討することが重要です。

○救護施設は、専門性と支援に関わる知識やノウハウの蓄積等をもとに、地域の生活困窮支援について、関係機関(実施機関、更正相談所、自立相談支援機関、保健所、警察、ハローワーク等)や他の福祉施設・事業所と情報を共有し、取組むことが必要です。

○それぞれの救護施設においては、地域の生活困窮者等の支援のあり方や具体的な方針を明確にし、具体的な事業・活動を実施することが必要です。

○救護施設の機能等を活かした事業・活動のほか、生活困窮者自立支援制度における各種事業の実施、中間的就労の場の提供と就労支援をつうじて自立生活や社会的孤立の防止のための支援を行うこと等、各救護施設と地域の実情を踏まえながら、検討・実施することが重要です。また、生活困窮者等の支援に必要となる社会資源の掘り起こしや開発のための取組も必要です。

○地域の生活困窮者等の支援においては、福祉、医療、就労支援、教育等に関わる行政や関係機関、また、複数の社会福祉法人・福祉施設がネットワークを構築するなど、連携・協働のなかで、地域における総合的なセーフティネット機能を発揮することが必要です。救護施設は、支援ネットワークの構築や事業・活動に参画・協力し、地域のセーフティネットの要となる組織、拠点として役割を果たすことが重要です。

### (3) 評価の留意点

○福祉施設の実施する事業や規模、地域によって、具体的な取組は様々だと思われませんが、本評価基準の趣旨にそって、個々の取組について評価します。

○福祉施設から地域生活へ移行した利用者の地域生活の継続のための支援等については、「A⑬ A-3-(4)-①」において評価します。

○地域での公益的な事業・活動にあたる取組については、「Ⅱ-4-(3)-②」とあわせて評価します。