

個別評価基準（障害者福祉サービス評価分野①）

IV 適切な処遇の確保

IV-1 サービスの実施

IV-1-(1) 個別支援計画または個別療育計画に基づいた適切な支援について

IV-1-(1)-① 個別支援計画または個別療育計画を適切に作成している。

【判断基準】

- a) 個別支援計画または個別療育計画は、利用者や家族の意向・要望を十分に踏まえ、利用者個々の状況に適切に対応できるよう作成している。
- b) 個別支援計画または個別療育計画は、利用者や家族の意向・要望を踏まえ、利用者個々の状況に適切に対応できるよう作成しているが、十分ではない。
- c) 個別支援計画または個別療育計画には、利用者や家族の意向・要望や利用者個々の状況は反映されていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 利用者に対する支援は、個別支援計画または個別療育計画に基づいて、効果的に実施されることが重要です。本基準では、サービス提供の基礎となる個別支援計画または個別療育計画が適切に作成されているかを評価します。
- 個別支援計画または個別療育計画は、施設が一方向的に作成するものではなく、利用者や家族に対して十分な説明を行い、その意向や要望を踏まえて作成しなければなりません。
- 個別支援計画または個別療育計画は、画一的なものではなく、利用者の障害の状態や能力、意欲、生活環境等に応じて、個別に目標を立て、その目標の実現に向けた訓練内容や活動内容を設定する必要があります。

評価の着眼点

- 利用者や家族の意向・要望を尊重し、個別支援計画または個別療育計画を作成している。
- 利用者の障害の状態や能力に基づいて訓練内容や活動内容を決めている。

IV-1-(1)-② 個別支援計画または個別療育計画に基づいて、適切にサービスが提供されている。

【判断基準】

- a) 個別支援計画または個別療育計画に基づいて、適切にサービスが提供されている。
- b) 必ずしも個別支援計画または個別療育計画どおりにはサービスが提供されていない。
- c) 個別支援計画または個別療育計画に基づいたサービスの提供は行われていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 個別支援計画または個別療育計画の目標を達成するためには、適切にサービスが提供されなければなりません。本基準では、サービスが、個別支援計画または個別療育計画に基づいて適切に提供されているかどうかを評価します。
- 利用者ごとの個別支援計画または個別療育計画及びそれらの計画に基づくサービスの提供方法が職員に周知され、統一的な対応ができる体制が整っていることが必要です。
- 利用者にサービスを提供するに当たり、その目的や内容について、利用者に分かりやすく説明したり、話し合うために、個々の利用者の障害の特性や個性に応じたコミュニケーションの工夫を行う必要があります。
- 個別支援計画または個別療育計画に基づいて、適切にサービスが提供されているかどうか、適時確認を行う必要があります。
- 個別支援計画または個別療育計画の目標を達成するために、一定期間ごとに（利用者の状況によっては随時に）サービスの効果を測定し、必要に応じて内容を見直す必要があります。

評価の着眼点

- サービス提供に当たり、職員間で統一的な対応が図られている。
- サービス提供に当たり、利用者の障害の特性や個性に合わせてコミュニケーションの工夫を行っている。
- 適切にサービスが提供されているか、適時確認を行っている。
- サービスの効果を測定し、必要に応じて内容の見直しを行っている。

Ⅳ-1-(2) 利用者の状態に合わせたサービスの実施について

Ⅳ-1-(2)-① 食事に関しては、おいしく楽しく食べられるよう工夫されている。

【判断基準】

- a) 利用者がおいしく楽しく食事を食べられるよう工夫されている。
- b) 利用者がおいしく楽しく食事を食べられるよう工夫されているが、十分ではない。
- c) 利用者がおいしく楽しく食事を食べられるような工夫は行われていない。

NA) 非該当（食事に関するサービスは行われていない。）

評価基準の考え方と評価のポイント

- 食事の提供は、利用者の支援に極めて重要な影響を与えるものですから、本基準では、利用者がおいしく楽しく食事を食べられるよう工夫されているかどうかを評価します。
- 障害の状況や体調によっては、食事の介助や、きざみ食、流動食など調理方法の工夫が必要であったり、食事のために特別な椅子やテーブル、食器が必要であったりします。したがって、利用者一人ひとりの状況に応じた食事を提供したり、食事をする場所の設備を改善するなどの工夫が行われているかを評価します。
- 食事の内容は、栄養のバランスがとれたものであることが必要です。したがって、栄養士を配置したり、献立の内容、栄養価の算定及び調理方法について保健所等の指導を受ける必要があります。
- 食事の内容は、利用者の嗜好を反映したものであることが必要ですから、定期的に利用者の希望や関係職員の意見を聴くなど、利用者の満足度を高めるための取り組みが行われているかを評価します。
- 食事の時間は固定するのではなく、一人ひとりの障害の状況や都合、体調等に配慮して、ある程度の幅を持たせることも必要です。
- 食事の提供に関しては、食材や設備などの衛生管理に努める必要があります。

評価の着眼点

- 利用者一人ひとりの障害の状況や体調に応じて、調理方法等を工夫したり、適切な食事介助を行っている。
- 食事の内容は、栄養のバランスを考慮したものとなっている。
- 利用者の嗜好を調査し、献立に反映している。
- 献立・食材に季節感があり、味付け・盛り付け、行事食や食器など食事を楽しむよう工夫している。
- 食事は、利用者が一斉に摂るのではなく、幅のある時間帯の中で、利用者の都合に応じて摂ることができる。
- 食事をする場所は清潔になっており、設備や雰囲気について必要に応じて改善を行っている。

IV-1-(2)-② 入浴に関しては、利用者の希望や事情を反映した支援を行っている。

【判断基準】

- a) 利用者の希望や心身の状態等を踏まえて入浴の支援を行っている。
 - b) 利用者の希望や心身の状態等に配慮しているが、入浴の支援には十分に反映されていない。
 - c) 入浴の支援を行うにあたり、利用者の希望や心身の状態等には配慮していない。
- NA) 非該当（入浴に関するサービスは行っていない。）

評価基準の考え方と評価のポイント

- 入浴は、利用者の精神衛生や身体の清潔保持など生活の質の向上のため重要なものですから、本基準では、適時・適切に入浴が可能かどうかを評価します。
- 入浴は、利用者の心身の状況を踏まえて行われる必要があります。したがって、入浴の可否や時間帯については、利用者の希望を尊重することが必要です。また、失禁や汗をかいた場合など必要に応じて入浴ができる必要がありますし、健康上の理由で入浴が不可能な場合でも、清拭を実施するなど利用者の清潔保持に努める必要があります。
- 利用者は障害があるため、特に入浴時は安全確保に対する配慮が必要です。したがって、浴室や脱衣場の設備が利用者の障害の状況に配慮した仕様とされているとともに、すべて転倒したり、溺れたりなどの事故が起きないように十分に気を配る必要があります。
- 入浴時の介助が必要な場合があります。そのような場合には、利用者の人格やプライバシーに配慮するとともに、障害の状況や健康状態に配慮して適切な介助を行う必要があります。

評価の着眼点

- 入浴の可否や時間帯については、利用者の希望を踏まえて実施している。
- 設定された時間のほかに、失禁や汗をかいた場合など必要に応じて入浴が可能である。
- 入浴することが困難な場合には、清拭を実施するなど利用者の清潔保持に努めている。
- 入浴時の安全確保や事故防止に努めている。
- 入浴時の介助は、一人ひとりの障害の状況や健康状態に配慮して行うとともに、人格やプライバシーに配慮している。

IV-1-(2)-③ 排泄に関しては、利用者の状態に合わせた支援を行っている。

【判断基準】

- a) 利用者が心身の状態に合わせた排泄が行えるように支援を行っている。
 - b) 利用者が心身の状態に合わせた排泄が行えるように支援を行っているが、十分ではない。
 - c) 排泄の支援を行うにあたり、利用者の心身の状態には配慮していない。
- NA) 非該当（排泄に関するサービスは行っていない。）

評価基準の考え方と評価のポイント

- 排泄は、健康的な日常生活を送る上で重要なものですから、本基準では、利用者が適時適切に排泄可能かどうかを評価します。
- 排泄に関しては、利用者ごとに食事前、就寝前、外出前など習慣性があることから、タイミングを図って排泄を誘導するなどの支援が必要です。
- 排泄時には介助が必要な場合があります。そのような時には、利用者の人格やプライバシーに配慮して介助を行うことが必要です。
- 障害の状況に配慮し、適切な排泄を誘導するためには、排泄用具（おむつ、移動式便器、集尿器、採尿器、ストマ用装具等）の使用も必要です。したがって、職員はこうした器具の使用法に関する知識を持つことが必要です。
- トイレは、障害の状況に配慮した使いやすい構造とするとともに、清掃や消臭、換気をこまめに行うなど常に清潔で快適な環境にあることが望まれます。

評価の着眼点

- 排泄介助に関しては、利用者の習慣や健康状態等に留意して支援を行っている。
- 排泄の介助は、一人ひとりの人格やプライバシーに配慮している。
- 職員に排泄用具の使用法に関する十分な知識があり、利用者の状態に応じた対応が可能である。
- トイレは、使いやすさに配慮するとともに、常に清潔で快適な環境にある。

IV-1-(2)-④ 整容その他に関しては、利用者の状態に合わせた支援を行っている。

【判断基準】

- a) 整容その他に関しては、利用者の状態に合わせた支援や、利用者の意思を十分に尊重した支援を行っている。
- b) 整容その他については、利用者の状態に合わせた支援や、利用者の意思を尊重した支援を行っているが、十分ではない。
- c) 整容その他の支援を行うにあたり、利用者の状態や意思には配慮していない。

NA) 非該当（整容その他に関するサービスは行っていない。）

評価基準の考え方と評価のポイント

- 利用者が快適な毎日を送るためには、洗顔、整髪、歯磨きなどの日々の整容行為が重要です。整容のレベルは、衣服の乱れなど身だしなみから整える必要のある者やおしゃれを楽しみたいと希望する者など様々であることから、利用者の状態に合わせて、適切にサービスを提供することが必要です。
- 身体や衣服については、常に清潔が保たれていることが必要です。失禁や鼻水、よだれなどで利用者の身体や衣服が汚れたときには、速やかに着替えをさせるなどの対応ができ、利用者が不快感を感じないような配慮がされているかどうかを評価します。
- 衣服や髪型、化粧などのおしゃれを楽しむことは、生活に潤いを与え、いきいきとしたものとしめます。衣服や髪型、化粧などは、利用者が自分の好みで決めるよう支援することが必要です。また、必要があれば、整髪や化粧を手伝ったり、衣服の購入や理髪店、美容院に同行するなどの支援が必要です。

評価の着眼点

- 必要に応じて、身の回りのこと（洗顔、整髪、歯磨き、更衣等）に関する支援を行っている。
- 利用者の清潔を保ち、不快感を感じないよう配慮している。
- 衣服については、利用者の好みや選択を尊重して支援を行っている。
- 理容・美容は利用者の好みや選択を尊重して支援を行っている。

IV-1-(2)-⑤ 利用者の健康を維持するための支援を行っている。

【判断基準】

- a) 利用者の健康を維持増進するための支援を適切に行っている。
- b) 利用者の健康を維持増進するための支援を行っているが、十分ではない。
- c) 利用者の健康を維持増進するための支援は行っていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 利用者が施設において快適な生活を送るためには、利用者の健康に対する配慮が必要です。栄養・運動・休養面での取り組みのほか、緊急時の対応が可能であるかどうかを評価します。
- 利用者の健康管理のためには、医師や看護師等による専門的な支援が必要です。したがって、医師や看護師等による健康相談を実施したり、医療的ケアが必要なときには対応できる体制が確保されていること、また、緊急時にはスムーズに医療機関で入院治療が受けられるような対応ができる必要があります。
- 健康な日常生活を送るためには、家族と情報交換を行ったり、定期的な健康診断を実施するなど、利用者一人ひとりの健康状態を把握することが重要です。また、健康に関して利用者や保護者からの相談に応じる体制を整えておく必要もあります。さらに、健康を維持するだけでなく、増進させるための取り組みが行われていることも必要です。
- 食事の提供を行う場合、健康上の理由から、食事に対する注意が必要な利用者に対しては、医師や栄養士の指示のもと、減塩やカロリー制限など、状態に応じた適切な食事が提供される必要があります。
- 健康の維持・増強のためには、適度な運動が必要です。利用者の希望や状況に応じて、散歩やスポーツ等が行えるような配慮が必要です。
- 利用者が服薬をしている場合には、取り違えや重複服用等の誤りがないよう注意する必要があります。したがって、利用者が服用している薬の効用等を正しく理解するとともに、一人ひとりについて服薬マニュアルを作成するなど適切な服薬管理を行う必要があります。
- 健康な生活のためには快適な睡眠が必要です。寝室やベッド周辺の光や音について、利用者の希望や状況に応じた適切な配慮がなされているか、また、就寝中の体位交換やおむつ交換、不眠への対応等が可能かどうかを評価します。
(通所施設は除く)

評価の着眼点

- 医療機関との連携体制が確保されている。
- 利用者の日常の健康管理が適切に行われている
- 健康上の理由による食事の工夫への対応が行われている。
- 利用者が適度な運動ができるような配慮を行っている。
- 適切な服薬管理が行われている。
- 利用者が安眠できるような配慮を行っている。

Ⅳ-1-(3) 利用者の自主性と家族との交流について

Ⅳ-1-(3)-① 利用者の自主性を尊重し、主体的に施設での生活を送れるような取組を行っている。

【判断基準】

- a) 利用者の自主性を尊重し、主体的に施設での生活を送れるような取組を積極的に行っている。
- b) 利用者の自主性や主体性に配慮した取組を行っているが、十分ではない。
- c) 利用者の自主性や主体性に配慮した取組は行っていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 利用者が、施設においてその人らしい快適な生活を送るためには、利用者自身の自己決定を尊重し、利用者の視点に立って生活環境を整備することが重要です。したがって、利用者やその家族の意向を把握し、支援の方法や環境の整備に反映させ、利用者が、主体的に施設での生活を送れるような取り組みを行っているかどうかを評価します。
- 施設での生活は、利用者が快適な生活を送るために、施設と利用者（全員または代表者）との協議に基づくルールや防災面など特段の支障のない限り、身の回りの生活環境を自由に選択できるよう配慮する必要があります。例えば、居室の家具や飾り付けなど身の回りの生活環境を自由に整えられる、新聞・雑誌やテレビ等の娯楽については、共有スペースでの共同利用のほか、個人でも購入や所有ができるよう便宜を図る必要があります。
- 利用者が、主体的に施設での生活を送れるよう、施設に対する要望が出しやすいように配慮するとともに、出された要望については、可能な限り、利用者への支援に反映させるような取り組みが行われていることが重要です。
- 居室や食堂などの共有スペースはゆとりを持たせると同時に、くつろげる雰囲気づくりを心がける必要があります。また、利用者が一人になりたい時や感情が高ぶった時などのために、一人又は少人数でくつろげる場所や部屋が用意されていることも必要です。
- 日常生活に潤いを与えるために、余暇やレクリエーションは重要です。利用者の意向を把握するなどして多様なイベントを楽しむよう配慮する必要があります。
- 外出・外泊・面会については、施設の都合ではなく、利用者の希望に応じるよう配慮する必要があります。特に、外出・外泊時には利用者の安全確保や不測の事態に備えるなどの対応が必要です。

評価の着眼点

- 利用者や家族の意向を把握し、その結果を生活環境の改善等に反映させている。
- 施設での生活内容は、基本的に利用者が自由に選択できる。
- 利用者からの要望をサービスに反映させる取り組みを行っている。
- 利用者が心地よく生活できる環境への取り組みが行われている。
- 余暇・レクリエーションは、利用者の状況や希望に沿って、自由に行えるようにしている。
- 外出・外泊・面会は原則として自由である。

IV-1-(3)-② 金銭管理その他利用者の財産を管理するための支援を行っている。

【判断基準】

- a) 利用者の金銭管理に関する支援を適切に行っている。
 - b) 利用者の金銭管理に関する支援を適切に行うよう努めているが、十分ではない。
 - c) 利用者の金銭管理に関する支援を行っているが、不適切である。
- NA) 非該当（財産管理に関するサービスは行っていない。）

評価基準の考え方と評価のポイント

- 金銭管理に不安のある利用者に対する支援として、施設が利用者の所持金や預かり金を管理するサービスが必要となる場合があります。
- 施設で金銭を預かる場合には、取扱規程を定め、利用者からの預かり金を適正に管理する体制を確立することが重要です。
- 施設の都合で、利用者から一方的に金銭を預かるのではなく、あくまでも利用者本人の意向を尊重し、施設と利用者の合意の上で、契約によりサービスを提供することが重要です。
- 適切な支援があれば、金銭の自己管理が可能な利用者もいます。そうした利用者には、金銭管理技能を含む経済的な対応能力を高めるための学習プログラムを用意するなどの支援を行っているかどうかを評価します。

評価の着眼点

- 適正な金銭の管理体制が作られている。
- 利用者との合意に基づいて、金銭管理に関するサービスを提供している。
- 金銭等の自己管理ができるよう配慮されている。

IV-1-(3)-③ 利用者の自立（自律）に向けた取り組みを行っている。

【判断基準】

- a) 利用者の自立（自律）を支援するための取組を積極的に行っている。
- b) 利用者の自立（自律）を支援するための取組を行っているが、十分ではない。
- c) 利用者の自立（自律）を支援する取組は行っていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 施設内で安全で快適に過ごせるためだけのサービスだけではなく、利用者の可能性を引き出し、自立（自律）に向けた支援を行う必要があります。本基準では、サービスの提供に関連して、自立（自律）に向けた支援が適切に行われているかを評価します。
- 食事、入浴、排泄、清潔保持、社会生活等に関するサービスを提供する場合には、利用者の状況や今後の生活の希望を踏まえて、自立（自律）を見据えた適切な支援（訓練）を行う必要があります。
- 利用者の状況に応じて、施設を退所した後の生活を想定し、そのために必要な支援（訓練）を行う必要があります。

評価の着眼点

- 食事（献立づくり、買い物、調理、食器洗い等）に関して、利用者一人ひとりの状況に応じた適切な支援を行っている。
- 整容その他（洗顔、整髪、歯磨き、更衣、買い物等）に関しては、本人の自立に配慮した支援を行っている。
- 入浴に関しては、本人の自立（自律）に配慮した支援を行っている。
- 排泄に関しては、本人の自立（自律）に配慮した支援を行っている。
- 家族・親族、友人、地域の人などと、良好な人間関係が作れるような支援を行っている。
- 退所後の生活を想定し、生活面、経済面、人間関係面等の具体的な支援を行っている。

IV-1-(3)-④ 利用者の就労を支援するための取組を行っている。

【判断基準】

- a) 利用者の状況に応じ、就労を支援するための取組を積極的に行っている。
- b) 利用者の状況に応じ、就労を支援するための取組を行っているが、十分ではない。
- c) 利用者の状況に応じた就労支援の取り組みは行っていない。

NA) 非該当（就労を支援するためのサービスは行っていない。）

評価基準の考え方と評価のポイント

- 就労は、利用者の自立や社会経済活動への参加を促進する観点から非常に重要な項目です。しかし、利用者の障害の状況や能力はさまざまであることから、一般就労の促進のみを目的とするのではなく、福祉的就労、あるいは就労に向けての準備など、利用者の特性に応じたきめ細かな支援を行う必要があります。
- 作業種目や作業内容については、できるだけ多数の種目を用意するなど、利用者の意向や能力に応じて選択することができるような配慮が必要です。
- 就労支援は重要ですが、利用者にとって作業時間や作業量等が過重な負担となっ
てはなりません。したがって、利用者の心身の状況に合わせた作業指導を行うと
ともに、その能力を活用するため、作業設備や作業工具の改善に努めることも必
要です。
- 施設での作業は一過性のもので終わらせず、継続的な就労に繋げることが重要で
す。そのためには、施設での作業を通じて利用者の職業能力を適正に評価すると
ともに、ハローワークや就業支援センターなど関係機関との連携により、一般就
労への移行や、継続的に就労するための相談やアドバイスを行うことが必要です。
- 就労の対価である工賃については、就労に対するモチベーションを高めるうえで
重要です。したがって、工賃の支払いに関する規定を定め、利用者に対して適正
に支給される必要があります。

評価の着眼点

- 利用者の障害の状況や能力に応じた就労支援を行っている。
- 作業種目や作業内容は、利用者の意向や能力に応じて選択できる。
- 施設での作業内容や作業環境に配慮している。
- 就労に向けた相談やアドバイスを行っている。
- 工賃は規定に基づき、適正に支給されている。（授産施設）

IV-1-(3)-⑤ 施設と家族との交流・連携を図っている。

【判断基準】

- a) 施設と家族との交流・連携を十分に図っている。
- b) 施設と家族との交流・連携を図っているが、十分ではない。
- c) 施設と家族との交流・連携は図っていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 利用者への支援を充実させるためには、家族には施設や施設での利用者の情報が組織的に伝えられ、また家族からも情報を得られるような体制が必要です。したがって、機関誌などにより家族に情報を提供したり、家族と施設が話し合えるような場を定期的に設ける必要があります。
- 施設と家族との交流・連携を密にするため、家族からの相談には幅広く応じるとともに、施設訪問を受け入れたり、施設行事への参加を促すなどの配慮が必要です。
- 利用者の自立生活を促進するためには、利用者の帰宅時においても、必要に応じて施設と利用者、家族等が話し合いながら、主体的な生活が営めるように支援する必要があります。

評価の着眼点

- 施設と家族の間で、利用者に関する必要な情報が共有されている。
- 家族からの相談に応じたり、施設訪問の機会を設けたりしている。
- 帰宅中の利用者や家族のための支援も行っている。