

## 個別評価基準（障害者福祉サービス評価分野②）

## IV 適切な処遇の確保

### IV-1 サービスの実施

#### IV-1-(1) 個別の居宅介護計画に基づいた適切な支援について

##### IV-1-(1)-① 個別居宅介護計画を適切に作成している。

###### 【判断基準】

- a) 個別居宅介護計画は、利用者や家族の希望を十分に踏まえ、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) 個別居宅介護計画は、利用者や家族の希望を踏まえ、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) 個別居宅介護計画には、利用者や家族の希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、個別居宅介護計画に基づいて、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居宅介護計画が適切に作成されているかを評価します。
- 個別居宅介護計画は、事業者が一方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。
- 個別居宅介護計画は、画一的なものではなく、利用者の障害の状態や能力、意欲、生活環境等に応じた内容とすることが重要です。具体的なサービスの内容を検討するため、事前に利用者の状況について把握する取組みについて評価します。

#### 評価の着眼点

- 利用者や家族の意向・要望を尊重し、個別居宅介護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個別居宅介護計画を作成している。
- サービスの具体的な内容を検討するために、事前に利用者を訪問するなどニーズの把握、評価を行っている。

IV-1-(1)-② 個別居宅介護計画に基づいて、適切にサービスが提供されている。

【判断基準】

- a) 個別居宅介護計画に基づいて、適切にサービスが提供されている。
- b) 必ずしも個別居宅介護計画どおりにはサービスが提供されていない。
- c) 個別居宅介護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

- 個別居宅介護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、個別居宅介護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。
- 利用者ごとの個別居宅介護計画及び個別居宅介護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。
- 個々のヘルパーによるサービスの提供が、個別居宅介護計画に基づいて適切に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。
- 居宅介護計画は、利用者の状況に応じて、随時に見直しを行う必要があります。計画の見直しに当たっては、サービス提供者側の一方的な理由ではなく、ニーズの再評価や利用者及び家族の満足度の確認等を行うことが必要です。
- 利用者からの要望には、草むしりやペットの世話、洗車等の居宅介護事業では対応できないサービスが含まれる場合があります。このような場合、事業の対象とはならないということを利用者や家族に正しく説明するとともに、状況に応じて、他のサービスを紹介する必要もあります。

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。
- 一人ひとりのヘルパーによるサービスが適切に提供されているか、適時確認を行っている。
- 援助の経過を正確に観察・評価し、必要に応じて居宅介護計画の見直しを行っている。
- 居宅介護計画の見直しに当たっては、利用者及び家族のニーズを確認している。
- 利用者からの要望に対応できない場合、その理由を利用者や家族に分かりやすく説明し、同意が得られるよう、ヘルパー一人ひとりに制度の趣旨を周知・徹底している。

## Ⅳ-1-(2) 利用者や家族の立場にたったサービスの提供について

### Ⅳ-1-(2)-① 利用者からの申込みには的確・迅速に対応している。

#### 【判断基準】

- a) サービス提供のための相談や手続き等に的確・迅速に対応できる体制を整えている。
- b) サービス提供のための相談や手続き等に的確・迅速に対応できる体制づくりに取り組んでいるが、十分ではない。
- c) サービス提供のための相談や手続き等に的確・迅速に対応するための工夫は行っていない。

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 利用者からの緊急なサービスの申込みに対しても、必要に応じてサービスを提供できる体制づくりについて評価します。
- サービスの利用者以外の者からサービスの申込みを受けた場合に、申請等に必要な支援や相談を行う必要があります。このようなニーズに対応できる相談支援体制について評価します。
- 利用者から申し込まれたサービスの内容が、自らの事業所のサービス利用では十分に対応できない場合や、他のサービスも利用することが必要と判断された場合には、他の事業者等と連携し、対応が可能なサービスを紹介する必要があります。ここでは、地域の様々な福祉的サービスや資源を把握して、利用者の自立を支援する取組について評価します。

#### 評価の着眼点

- 必要があれば、緊急にサービスを提供し、利用手続き等については事後的に処理できる仕組みをとっている。
- 利用者以外からのサービス利用の申し出に対しても、必要な相談支援を行う体制をとっている。
- 地域における他の事業者やサービスの状況を把握し、必要に応じて利用者に紹介している。

#### IV-1-(2)-② 多様なニーズに応えられる体制を整備している。

##### 【判断基準】

- a) 利用者の多様なニーズに応えられるサービス提供体制を整備している。
- b) 利用者の多様なニーズに応えられるサービス提供体制の整備に努めているが、十分ではない。
- c) 利用者の多様なニーズに応えられるサービス提供体制は整備していない。

##### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 事業者の都合ではなく、利用者・家族のライフスタイルに応じた時間帯や曜日に対応したサービスを総合的に提供する体制について評価します。
- サービスの提供に当たっては、定例のミーティングを行って連絡事項の確認を行ったり、事前に利用者の記録を見て、一人ひとりのサービス提供内容を確認することが大切です。また、サービス提供後には、利用者の状況及びサービス内容についての報告を行い、必要であれば、随時にサービス提供に関する検討を行うことが望まれます。このようなサービス提供体制の整備について評価します。

##### 評価の着眼点

- 早朝・夜間・深夜に対応できる体制がとられている。
- 日曜日・その他の休日に対応できる体制がとられている。
- 日常生活の節目（食事・排泄等）に合わせたサービス提供ができる体制がとられている。
- サービス提供前に、個々の利用者について、準備・確認を行う体制が整備されている。
- サービス提供後に、個々の利用者について、適切な報告・事後処理を行う体制が整備されている。

#### IV-1-(2)-③ 利用者及び家族とのコミュニケーションを図っている。

##### 【判断基準】

- a) 利用者及び家族との信頼関係を深めるための取組を積極的に行っている。
- b) 利用者及び家族との信頼関係を深めるための取組を行っているが、十分ではない。
- c) 利用者及び家族との信頼関係を深めるための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

- 利用者の状態や心身の機能レベルにかかわらず、自尊心を傷つけるような言葉や、幼児語を用いたり、指示的な言葉遣いは慎むべきです。また、状況に応じた適切な声量や言葉の速度、障害特性に応じたコミュニケーション方法についても考慮する必要があります。このようなことは、ヘルパー全員が気を付けることであり、マニュアルの作成等により、事業所全体に対して徹底するべきものです。
- 利用者及び家族に対しては、定期的又は必要に応じて、居宅介護の状況や現在の利用者の状況を説明したり、相談に応じるなど信頼関係の構築に努める必要があります。
- 苦情・訴えの相談には真摯に応じ、迅速に対応する体制が求められます。また、場合によっては担当ヘルパーを交替させて利用者・家族との関係改善に努めるなどサービス提供の在り方をチェック・見直しすることが必要となります。

##### 評価の着眼点

- 利用者及び家族への言葉遣いに対する配慮を事業所内で徹底する取り組みを行っている。
- 利用者の障害の特性や利用者及び家族の心理面に配慮したコミュニケーション方法をとるよう努めている。
- 定期的又は必要に応じて利用者及び家族との相談や意見収集の機会を持っている。
- 個別連絡帳や連絡網の整備、家族への介護講習会の開催等、家族との連携・コミュニケーションを確保するよう努めている
- 利用者及び家族からの苦情等の相談はいつでも受ける窓口があり、その苦情を迅速にサービスの改善につないでいる。

#### IV-1-(2)-④ 利用者の個人情報管理に努めている。

##### 【判断基準】

- a) 個人情報の記録・管理・開示が適切に行われている。
- b) 個人情報の記録・管理・開示が適切に行われるよう努めているが、十分ではない。
- c) 個人情報の記録・管理・開示が不適切である。

##### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 利用者へのサービス提供に当たっては、個々の利用者の障害の特性や家庭環境等の情報を可能な範囲で把握する必要があります。ここでは、収集した情報を適切な方法によって記録・管理されていること（効率的な記録方法、統一的な記録方法、一元管理、情報伝達等）を評価します。
- 利用者に係わる記録・資料等の情報の取り扱いについては、細心の注意を払い、守秘に努めるよう職員に徹底する必要があります。ここでは個人情報の管理に対する取り組みを評価します。
- 利用者や家族から利用者や家族の情報について開示の請求があった場合、直ちに、関係の書類等を開示して対応する必要があります。また、開示された情報に誤りがあり、訂正を求められた場合は、事実関係を確認の上、直ちに関係情報を訂正する必要があります。
- サービスの提供が終了した場合であっても、利用者に必要な情報の提供やアドバイス等を行うことについて評価します。また、利用終了時に他の事業者が選定された際にも、利用者の要望があれば新しい事業者に対して情報の提供等を行う必要があります。

##### 評価の着眼点

- 利用者に関する情報を、適切に記録し、必要な事項について、事業所内での報告・連絡・相談・引継ぎが十分に行われている。
- 利用者の記録の保管方法（保管責任者、保管場所、記録の利用と手続き等）を定めて、それを基に適切に記録を保管している。
- 利用者及び家族の人権やプライバシーの保護については、取扱い要領の作成やルールを設けるなど、適切な配慮のもと、厳格な情報管理に努めている。
- 利用者や家族からの請求に応じてサービス提供記録等の情報の開示を直ちに行うこととしている。
- サービスの利用終了に際して、必要な情報の提供やアドバイスを利用者・家族に分かりやすく行っている。

## Ⅳ-1-(3) 利用者の自立支援と安定的で継続的なサービスの提供について

### Ⅳ-1-(3)-① 利用者の自立（自律）を支援する取組を行っている。

#### 【判断基準】

- a) サービスの提供に当たっては、利用者の自立（自律）した生活を支援する取組を積極的に行っている。
- b) サービスの提供に当たっては、利用者の自立（自律）した生活を支援する取組を行っているが、十分ではない。
- c) サービスの提供に当たっては、利用者の自立（自律）した生活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

- サービスの提供に当たっては、利用者の現在の能力及び将来の変化を予測して、利用者本人ができる部分について、維持・増進していく取り組みも必要となります。
- 利用者が地域で自立（自律）して生活していくために、サービスの提供を通じて、利用者や家族と地域社会とのつながりを支援する配慮も必要です。

#### 評価の着眼点

- サービスの提供に当たっては、利用者の状況を把握した上で、身のまわりのことは、なるべく利用者が自分の意思で行えるようにするなど、自立（自律）した生活を支援する取り組みを行っている。
- 利用者が自立（自律）して生き生きとした地域生活を送れるよう、サービスの提供を通じて、利用者及び家族が地域の行事や活動に参加できるよう配慮をしている。



#### IV-1-(3)-② 利用者の生活の質を高めるよう努めている。

##### 【判断基準】

- a) 利用者の障害特性に応じたサービス提供に努めるとともに、利用者の生活の質を高めるものとなるよう工夫している。
- b) 利用者の障害特性に応じたサービス提供に努めるとともに、利用者の生活の質を高めるものとなるよう工夫しているが、十分ではない。
- c) サービスの提供にあたっては、利用者の障害特性に対する配慮や利用者の生活の質を高めるための工夫は行っていない。

##### 評価基準の考え方と評価のポイント

###### [家事援助]

- 家事援助は、利用者の生活を継続するためには欠かせないサービスですが、個々のヘルパーの個性が出やすい業務です。利用者の暮らし方や価値観をできるだけ大切にサービス提供に努めているかを評価します。
- 利用者の障害特性を理解したサービス提供が必要です。特に、食事の提供に当たっては、利用者一人ひとりの障害の状況や体調に配慮した献立を工夫することが重要です。利用者及び家族から適宜、身体等の状況を把握する取り組みを行っているかを評価します。また、利用者にとって快適な食事となるよう、栄養のバランスに考慮した上で利用者の嗜好に配慮することも重要です。
- サービスの提供に当たり、利用者の居宅の構造や設備における安全面に気を配る必要があります。利用者の生活の様子を通じての安全管理への取り組みを評価します。

###### [入浴等の介助]

- 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、利用者が入浴を楽しみにできるように心掛けることが大切です。また、入浴に当たっては、利用者の身体特性やその日の健康状態に応じた安全なサービスの提供に努める必要があります。
- 入浴の介助は、本人の能力を正しく把握した上で、自立性の拡大を図ることも重要です。利用者の主体性やプライバシーを尊重しつつ、自立を支援する取り組み等を行っているかについて評価します。

###### [排泄の介助]

- 排泄については、できるだけ人の手を借りたくない、自分だけで済ませたいという思いが利用者には強くありますから、そうした思いに配慮した介助をすることが大切です。また、排泄の自立の確保は、利用者の生活の自立にも大きく関わりますので、身体状況に合わせた排泄介助を行うだけでなく、自立した状態にもっていくための環境づくりについても検討する必要があります。

#### [移動介護]

- 外出前には、利用者の健康状態等を把握する必要があります。本人に声をかけながら外出しても支障のない健康状態であるかをチェックし、また、必要に応じて家族にも確認することを心掛けたり、外出に使用する補装具等を確認することも重要です。
  
- 外出から帰宅するまでの間には、様々なことが想定されます。ガイドヘルパーは、利用者の必要性や天候等の環境の変化に応じた様々なサービスを行うことが求められます。また、目的地までの公共交通機関の利用等、移動手段について事前に状況を把握しておく必要もあります。

#### 評価の着眼点

##### [家事援助]

- 利用者や家族がこれまで続けてきた家事の内容や進め方を確認し、それらを尊重した上でサービス提供に当たっている。
- 利用者一人ひとりの障害の状況や体調に配慮した食事の用意をしている。
- 栄養のバランスを考慮した上で、利用者の嗜好を把握し、食事の用意をしている。
- 栄養士や保健・医療スタッフとの連絡調整ができており、個別の状態に対応した食事が提供できる。
- 食事中の事故について、緊急に対応できるようにマニュアル等が整備されている。
- ヘルパーが訪問した際には、必要に応じて、電気・ガス等の安全確認に努めている。
- 清潔で住みやすい生活環境と利用者の安全の確保に努めている。

##### [入浴等の介助]

- 利用者の要望や身体状況に合わせた入浴及び入浴介助、清拭を実施している。
- 入浴時の安全確保に努めている。
- 入浴の介助に当たっては、同性による介助等、利用者のプライバシーに配慮している。
- 利用者の自立を支援する適切な方法により入浴を介助している。

##### [排泄の介助]

- 利用者のプライバシー・心理面に配慮した排泄介助に努めている。
- 利用者の身体状況に合わせた排泄介助を行うとともに、排泄の自立を目指した取り組みを行っている。

##### [移動介護]

- 外出に当たっては、利用者の健康状態等を確認し、安全なサービスの提供に努めている。
- 目的地までの移動手段や外出先での臨機応変なサービスの提供に心掛けている。