

## 個別評価基準（障害者福祉サービス評価分野⑤）

## IV 適切な処遇の確保

### IV-1 サービスの実施

#### IV-1-(1) 個別のサービス提供方針に基づいた適切な支援について

##### IV-1-(1)-① 個別のサービス提供方針を適切に作成している。

###### 【判断基準】

- a) 個別のサービス提供方針は、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) 個別のサービス提供方針は、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) 個別のサービス提供方針には、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ポイント

- 利用者に対する支援は、個別のサービス提供方針に基づいて、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この方針が適切に作成されているかを評価します。
- 個別のサービス提供方針は、事業所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、その意向や希望を踏まえて作成しなければなりません。
- 個別のサービス提供方針は、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

- 利用者や家族の希望を尊重し、個別のサービス提供方針を作成している。
- 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 個別のサービス提供方針に基づいて、適切にサービスが提供されている。

【判断基準】

- a) 個別のサービス提供方針に基づいて、適切にサービスが提供されている。
- b) 必ずしも個別のサービス提供方針どおりにはサービスが提供されていない。
- c) 個別のサービス提供方針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ポイント

- 個別のサービス提供方針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、サービスが個別のサービス提供方針に基づいて、適切に提供される体制が整っているかを評価します。
- 支援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。
- 個別のサービス提供方針に基づいて、支援が行われているかどうか、また、その支援の効果はどのように現れているかを確認し、評価していく必要があります。
- 個別のサービス提供方針は、一定期間ごとに（利用者の状況によっては随時）見直しをしていく必要があります。

評価の着眼点

- 個別のサービス提供方針に基づいて、サービスを提供している。
- 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。
- サービスの内容を日常的にチェックし、利用者に必要な支援を行っているかを確認している。
- 個別のサービス提供方針は、定期的に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。

#### 評価基準の考え方とポイント

- 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、献立の内容、栄養価の算定及び調理方法についての栄養士等の専門家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。
- 利用者が食事づくりを行う場合には、相談して献立を決めたり、共に買い出しや調理を行うなど、利用者の自主性を尊重してアドバイスを行うことが必要です。

#### 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めるよう工夫している。
- 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個人が好む時間に摂ることができる。
- 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。
- 利用者が食事づくりを行う場合には、必要なアドバイスを行っている。

#### 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。

##### 評価基準の考え方とポイント

- 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、利用者が自由に行えることが理想的です。しかし、ホームは共同生活の場でもありますので、時には希望どおりに入浴できないこともあります。したがって、利用者同士で入浴時間等に関するルールを定めるなど、円滑に入浴ができるよう支援する必要があります。
- 定時の入浴だけでなく、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。また、健康上の理由で入浴が不可能な場合には、清拭を実施するなど利用者の清潔保持を支援する必要があります。
- 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について利用者の障害の状況に配慮した工夫がされているとともに、すべって転倒したり、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た介助を行う必要があります。
- 入浴は、利用者の自立支援のために、適切な方法により行われる必要があります。したがって、脱衣・洗髪等については、自立を支援する視点で、適切な支援を行う必要があります。

#### 評価の着眼点

- 適時・適切な入浴のため、利用者同士の話し合いなどでルールを定めている。
- 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を支援している。
- 入浴時の安全確保や事故防止に努めている。
- 入浴時の介助が必要な場合は、一人ひとりの障害の状況や健康状態に配慮するとともに、プライバシーの保護に努めている。
- 入所者の自立を踏まえた支援を行っている。

#### 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、適時適切な方法で排泄介助が実施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。
- 介助が必要な利用者に関しても、可能な限り、本人に自力で行わせ、自分一人で行えるよう支援を行う必要があります。
- 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。
- 排泄介助を行う場合には、本人が自力で行えるよう配慮して行っている。
- 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。

##### 評価基準の考え方とポイント

- 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。利用者が洗顔や歯磨きを忘れたときには、声かけをするなど、利用者が整容を意識した生活を送れるよう支援する必要があります。また、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

- 身の回りのこと（洗顔、整髪、歯磨き、更衣、）に関する支援を行っている。
- 利用者が自ら意識して清潔を保つよう支援を行っている。
- 衣服については、利用者が好みで選択できるよう支援を行っている。
- 理容・美容は利用者が好みで選択できるよう支援を行っている。

#### 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) 利用者の健康の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ポイント

- 利用者が健康な日常生活を送るためには、日頃から利用者の健康状態を把握しておくことが必要です。したがって、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。
- 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。
- 利用者が服薬をしている場合には、飲み忘れ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し、一人ひとりについて適切な服薬を支援する必要があります。
- 健康な生活のためには快適な睡眠が必要です。就寝前はゆっくりくつろげるよう配慮し、自室でのプライバシー保護などに努める必要があります。
- 万が一、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。

##### 評価の着眼点

- 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。
- 適切な服薬管理を支援している。
- 利用者が安眠できるような配慮を行っている。
- 医療機関との連携体制が確保されている。

#### IV-1-(2)-⑥ 安定的で継続的なサービスを行っている。

##### 【判断基準】

- a) 世話人の都合にかかわらず、バックアップ施設等と連携し、利用者に対して継続的にサービスを提供している。
- b) 利用者に対して継続的にサービスを提供しているが、十分ではない。
- c) サービスの継続性には配慮していない。

##### 評価基準の考え方とポイント

○入所者の生活については、世話人が援助を行うこととされていますが、世話人が病気になったり、やむを得ない事情が生じたときなど、ホームの仕事に携われない場合があります。そのような場合には、バックアップする施設や組織等の連携により、世話人の業務を代替する者を速やかに確保できる体制がとられていることが必要です。

○世話人が不在になる場合には、あらかじめ生活必需品の買い出しや食事の用意をしておくなど、ホームにいる利用者が不自由しないよう配慮することが必要です。

##### 評価の着眼点

- 世話人の都合が悪いとき、代替要員が確保できる体制がとられている。
- 世話人が不在になる場合、利用者が不自由をしないような配慮がされている。

## 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、主体的にホーム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、主体的にホーム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ポイント

- 利用者が、ホームにおいて、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。しかしながら、ホームは共同生活の場でもあることから、利用者同士で話し合って生活に関するルールを定めるなど、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。
- ホームでの生活は、利用者が快適な生活を送るために、共同生活の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、自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ることができたり、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。
- 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。同時に、自室においてはプライバシーが守られるよう、利用者本人以外の者がみだりに立ち入らないなどの配慮が必要です。
- 利用者同士が円滑に共同生活を送れるよう、利用者の意向を把握してイベントを行うなど、共同生活を楽しめるよう配慮する必要があります。
- 外出・外泊・面会については、ホームの都合ではなく、利用者の希望に応じるよう配慮する必要があります。
- 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

- 利用者同士の話し合いで生活のルールを定めるなど、主体的な生活を支援している。
- ホームでの生活内容は、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。
- 共同生活の円滑化に配慮した支援を行っている。
- 外出・外泊・面会は原則として自由である。
- 外出・外泊時の安全確保への対応がとられている。

#### 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、ホーム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。
- ホーム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。
- ホームの都合で、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、ホーム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、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 ホームと家族との交流・連携を図っている。

##### 【判断基準】

- a) ホームと家族との交流・連携を十分に図っている。
- b) ホームと家族との交流・連携を図っているが、十分ではない。
- c) ホームと家族との交流・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、家族にはホームやホーム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、家族にホームの情報を提供したり、家族とホーム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。
- ホームと家族との交流・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、ホーム訪問を受け入れるなどの配慮も必要です。
- 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、必要に応じてホームと利用者、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

- ホームと家族の間で、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、ホーム訪問の機会を設けたりしている。
- 帰宅中の利用者と家族のための支援も行っている。