

# 福祉サービス第三者評価基準ガイドラインにおける各評価項目の判断基準に関するガイドライン

## I 福祉サービスの基本方針と組織

### I-1 理念・基本方針

#### I-1-(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。

##### I I-1-(1)-① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。

#### 【判断基準】

- a) 法人（福祉施設・事業所）の理念、基本方針が適切に明文化されており、職員、利用者等への周知が図られている。
- b) 法人（福祉施設・事業所）の理念、基本方針が明文化されているが、内容や周知が十分ではない。
- c) 法人（福祉施設・事業所）の理念、基本方針の明文化や職員への周知がされていない。

#### 評価の着眼点

- 理念、基本方針が法人、福祉施設・事業所内の文書や広報媒体（パンフレット、ホームページ等）に記載されている。
- 理念は、法人、福祉施設・事業所が実施する福祉サービスの内容や特性を踏まえた法人、福祉施設・事業所の使命や目指す方向、考え方を読み取ることができる。
- 基本方針は、法人の理念との整合性が確保されているとともに、職員の行動規範となるよう具体的な内容となっている。
- 理念や基本方針は、会議や研修会での説明、会議での協議等をもって、職員への周知が図られている。
- 理念や基本方針は、わかりやすく説明した資料を作成するなどの工夫がなされ、利用者や家族への周知が図られている。
- 理念や基本方針の周知状況を確認し、継続的な取組を行っている。

## 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、法人、福祉施設・事業所の使命や役割を反映した理念、これにもとづく福祉サービス提供に関する基本方針が適切に明文化されており、職員、利用者等への周知が十分に図られていることを評価します。

### (2) 趣旨・解説

○福祉サービスは、個人の尊厳の保持を旨とし、利用者の心身の健やかな育成、その有する能力に応じ自立した日常生活を支援するものとして、良質かつ適切であることを基本的理念としています。

○法人、福祉施設・事業所には、利用者一人ひとりの意向を十分に尊重して、その自己決定・自己実現が図られるよう利用者の権利擁護を基礎にした事業経営、福祉サービスの提供が求められます。

#### 【理念と基本方針】

○福祉サービスの提供や経営の前提として、法人、福祉施設・事業所の目的や存在意義、使命や役割等を明確にした理念が必要です。特に、福祉サービスを提供する法人、福祉施設・事業所の理念・基本方針において、利用者の人権の尊重や個人の尊厳に関わる姿勢が明確にされていることが重要です。

○理念は、法人、福祉施設・事業所における事業経営や福祉サービス提供の拠り所であり、基本の考えとなります。また、法人、福祉施設・事業所のめざすべき方向性を内外に示すものでもあります。よって、理念は、実施する福祉サービスの内容や特性を踏まえた具体的な内容が示されていることが適当です。

○基本方針は、理念に基づいて福祉施設・事業所の利用者に対する姿勢や地域との関わり方、あるいは組織が持つ機能等を具体的に示す重要なものです。また、理念を職員等の行動基準（行動規範）としてより具体的な指針とするためには、理念にもとづく基本方針を定めることが必要です。

○基本方針が明確にされていることによって、職員は自らの業務に対する意識づけや利用者への接し方、福祉サービスへの具体的な取組を合目的に行うことができるようになります。また、対外的にも、実施する福祉サービスに対する基本的な考え方や姿勢を示すものとなり、組織に対する安心感や信頼にもつながります。

○理念や基本方針は、職員の理解はもとより、利用者や家族、さらには地域社会に対して示していくことを前提として、明文化されていることが求められます。

○理念や基本方針は、中・長期計画や単年度の事業計画を策定する際の基本ともなります。

○本評価基準は、各評価基準にもとづく評価を行っていく際の基礎となるものです。各評価基準はそれぞれの具体的な取組状況の評価するものとなっていますが、法人、福祉施設・事業所の理念や基本方針を達成する観点から、取組や内容等が十分であるかなどの視点から評価します。

#### 【職員の理解】

○理念や基本方針は、組織の福祉サービスに対する考え方や姿勢を示し、職員の行動規範となるものですから、職員には十分な周知と理解を促すことが重要となります。

#### 【利用者や家族等への周知】

○理念や基本方針は、組織の福祉サービスに対する考え方や姿勢を示すものです。よって、職員に限らず、利用者や家族等、さらには地域住民や関係機関にも広く周知することが必要となります。また、利用者や家族等に対して理念や基本方針を周知することによって、実施する福祉サービスに対する安心感や信頼を高めることにもつながるため、十分な取組が求められることとなります。

#### (3) 評価の留意点

○複数の施設・事業を運営する法人の場合には、法人の理念にもとづき、各福祉施設・事業所の実情に応じて福祉施設・事業所ごとに理念を掲げていても構いません。

○公立施設については、管理者に与えられた職掌の範囲内を考慮したうえで、本評価基準の基本的考え方にそった具体的な取組を評価します。

○福祉施設・事業所によっては「基本方針」を単年度の事業計画における「重点事項」としてある場合もありますが、本評価基準では、「重点事項」の前提となる、より基本的な考え方や姿勢を明示したものとして「基本方針」を位置づけています。

○職員への周知については、訪問調査において組織として職員への周知に向けてどのような取組を行っているかを聴取したうえで、職員への聴取・確認を行うことによってその周知の状況をあわせて把握することになります。

○利用者や家族等への周知については、訪問調査において利用者や家族等への周知に向けてどのような取組を行っているかを聴取します。また、作成された印刷物等の内容がわかりやすいかどうか、周知の方法に配慮しているかどうかについても評価の対象となります。高齢者や障害のある利用者に対しては、職員に対する方法とは違った工夫も求められます。

○理念、基本方針が明文化されていない場合は「c」評価とします。

○理念、基本方針は適切に明文化され、職員の理解のもとに福祉サービスが提供されることが必要です。理念、基本方針が明文化されている場合であっても、職員に周知されていない場合は「c」評価とします。

#### 〈注〉

\* 本評価基準における「管理者」とは、福祉施設・事業所を実質的に管理・運営する責任者（施設長等）を指しますが、法人の経営者に対しても、同様の姿勢が求められます。

\* 本評価基準における「職員」とは、「職員」とは、常勤・非常勤、あるいは職種を問わず、組織に雇用されるすべての職員を指しています。

### Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

#### Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス

Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。

28 Ⅲ-1-(1)-① 利用者を尊重した福祉サービス提供について共通の理解をもつための取組を行っている。

#### 【判断基準】

- a) 利用者を尊重した福祉サービス提供についての基本姿勢が明示され、組織内で共通の理解をもつための取組が行われている。
- b) 利用者を尊重した福祉サービス提供についての基本姿勢は明示されているが、組織内で共通の理解をもつための取組は行っていない。
- c) 利用者を尊重した福祉サービス提供についての基本姿勢が明示されていない。

#### 評価の着眼点

- 理念や基本方針に、利用者を尊重した福祉サービスの実施について明示し、職員が理解し実践するための取組を行っている。
- 利用者を尊重した福祉サービスの提供に関する「倫理綱領」や規程等を策定し、職員が理解し実践するための取組を行っている。
- 利用者を尊重した福祉サービス提供に関する基本姿勢が、個々の福祉サービスの標準的な実施方法等に反映されている。
- 利用者の尊重や基本的人権への配慮について、組織で勉強会・研修を実施している。
- 利用者の尊重や基本的人権への配慮について、定期的に状況の把握・評価等を行い、必要な対応を図っている。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準は、利用者を尊重した福祉サービス提供についての基本姿勢が明示され、組織内で共通の理解をもつための取組が行われているか評価します。

### (2) 趣旨・解説

○福祉サービスの実施では、利用者の意向を尊重することは当然ですが、さらに、利用者のQOLの向上を目指した積極的な取組が求められています。

○組織内で共通の理解をもつための取組の具体例としては、倫理綱領の策定等、利用者尊重や基本的人権への配慮に関する組織内の勉強会・研修や、実施する福祉サービスの標準的な実施方法への反映、身体拘束や虐待防止についての周知徹底等が挙げられます。

○必要に応じて成年後見制度や日常生活自立支援事業の活用等により、利用者の権利擁護に努めていることも重要です。

### (3) 評価の留意点

○福祉施設・事業所の種別や福祉サービスの内容の違いによって、利用者尊重の具体的な留意点は異なるので、組織としての基本姿勢と、組織全体の意識向上への取組を中心に評価を行います。組織の基本姿勢は、理念や基本方針に明示されていることを前提とします。

○利用者の尊重について、組織内で共通の理解をもつためにどのような努力が行われているか、具体的な取組をもとに評価します。

## A-2-(2) 日常的な生活支援

A⑧ A-2-(2)-① 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

- 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、楽しく食べられるように工夫されている。
- 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。
- 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(食生活、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(食生活、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。

#### 【食生活】

○食生活については、利用者の希望や好みや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の選択制(時間、場所、メニュー等)を取り入れる工夫が必要です。また、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。

○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。利用者の意向や障害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。

○食生活に関する支援として、栄養マネジメントや経口での食事の継続や移行のための取組、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。

#### 【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。

○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、楽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。

○（訪問支援、通所支援、就労支援）通所支援、就労支援における「入浴支援」など、障害福祉サービスの類型に応じて必須とされていない支援に関する着眼点については、福祉施設・事業所の状況に応じて適用せず、実施事項や支援内容に該当する着眼点をもって総合的に評価します。

○（訪問支援、通所支援）家庭での食生活、入浴、排せつ、移動・移乗等について、利用者・家族への助言や情報提供を行うことを含め評価します。

○（通所支援、就労支援）利用者の移動・移乗について、日々の生活における移動・移乗とともに、送迎サービスを実施している場合には、送迎が利用者の障害や心身の負担に配慮されているか、また、可能な限り利用者の希望に応じて実施されているか確認します。

○（共同生活支援）外部サービス利用型グループホームについては、受託居宅介護事業所のホームヘルパー等による支援を含め評価します。