

# 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-1-(4) 食事

A⑬ A-1-(4)-① 食事を楽しむことができるよう工夫をしている。

【判断基準】

- a) 食事を楽しむことができるよう工夫をしている。
- b) 食事を楽しむことができるよう工夫をしているが、十分ではない。
- c) 食事を楽しむことができる工夫をしていない。

評価の着眼点

- 食に関する豊かな経験ができるよう、保育の計画に位置づけ取組を行っている。
- 子どもが楽しく、落ち着いて食事をとれる環境・雰囲気づくりの工夫をしている。
- 子どもの発達に合わせた食事の援助を適切に行っている。
- 食器の材質や形などに配慮している。
- 個人差や食欲に応じて、量を加減できるように工夫している。
- 食べたいもの、食べられるものが少しでも多くなるよう援助している。
- 子どもが、食について関心を深めるための取組を行っている。
- 子どもの食生活や食育に関する取組について、家庭と連携している。

## (1) 目的

○本評価基準では、子どもが食事を楽しむことができる環境の整備と取組・工夫、家庭との連携について評価します。

## (2) 趣旨・解説

○保育所における食育は「食を営む力」の育成に向け、その基礎を培うために、毎日の生活と遊びの中で、自らが意欲をもって食に関わる体験を積み重ね、食べることを楽しみ、大人や仲間などの人々と楽しみ合う子どもに成長していくことが期待されています。

○乳幼児期にふさわしい食生活が展開され、適切な援助が行われるよう、食事の提供を含む食育の計画を作成し、保育の計画に位置づけ、その評価及び改善に努めることが求められます。

○発達にあった調理方法や栄養のバランスはもとより、食育の観点から食生活習慣の確立、栄養・食への関心、心の健康づくりという目的に応じて一人ひとりの子どもに配慮することが大切です。

○子どもが、楽しく落ち着いて食事をするためには、以下のような食事環境の整備や工夫が求められます。

- ・ 食事をする部屋は、衛生的で温かな親しみとくつろぎの場となるようにする。
- ・ 子どもの発達に応じたテーブル・椅子・食器・食具等の配慮をする。
- ・ 友だち、保育士、地域の人々や保護者など一緒に食事をする人の構成に配慮する。
- ・ 時には戸外で食べるなどの食事のスタイルの工夫をする。
- ・ 食事をつくるプロセス、調理をする人の姿に触れることができるようにする。

○自分にちょうどよい食事の量は、3歳頃から徐々に判断できるようになります。自分の適量を知る経験を積み重ねていくことが必要です。また苦手なものでも自分で選んだ量は、自分にあった量として前向きな気持ちで受け止め食べることができます。「残さず全部食べた」という達成感により、食に対する前向きな気持ちを育むことが大切です。

○食事の準備や片づけ、子どもが食材に触れる体験、栄養と健康に関する体験等、子どもが「食」について関心を深めるための取組が必要です。

○家庭の食生活との関係に十分配慮しながら、保育所における食生活の充実を図ることも必要です。

○保護者に対しては、以下のような保育所での子どもの食事の様子や保育所の食育の取組を伝えるなど、食を通じた支援も大切な取組です。

- ・ 提供した食事の写真やサンプルを掲示し、その日の献立や量を保護者に知らせる。
- ・ 乳幼児期の「食」の大切さを保護者に伝える取組。
- ・ レシピの提示、試食会などにより、栄養・味付け・食べ方など保育所で配慮している事項への関心を促す取組。
- ・ 保護者からの食に関する相談への対応。

### (3) 評価の留意点

- 食育、食に関する取組が、保育内容の一環として保育の計画（全体的な計画・指導計画）に位置づけられていることを確認し、子どもが食事を楽しむことができる工夫・取組を確認します。
  
- 評価にあたっては、訪問調査時に子どもたちの食事の様子を観察することも有効です。
  
- 食事が、子どもたちにとって楽しみなものとなるように検討する機会をもっているかを確認します。