

(参考)

## 1.用語の解説

### (1) ノーマライゼーション

ノーマライゼーションは、障害のある者が障害のない者と同等に生活し活動する社会を目指す理念であり、そのためには、生活条件と環境条件の整備が求められます。この理念は、1950年代にデンマークの知的障害児の親の会の運動に端を発し、その後、スウェーデンやアメリカにおいて発展しましたが、障害に関わるのみでなく、社会福祉のあらゆる分野に共通する理念です。

### (2) エンパワメント

エンパワメントは、アメリカにおける公民権運動との関わりの中で、社会福祉の分野で取り入れられた理念です。社会的に不利な状況に置かれた人々の自己実現を目指しており、その人の有するハンディキャップやマイナス面に着目して援助するのではなく、長所、力、強さに着目して援助することです。このような援助方法により、サービス利用者が自分の能力や長所に気づき、自分に自信が持てるようになり、ニーズを満たすために主体的に取り組めるようになることを目指します。エンパワメントの理念においては、援助者はサービス利用者と同等の立場に立つパートナーということになります。

### (3) 生活の質 (QOL)

従来のリハビリテーションは日常生活動作 (ADL) の向上を目指してましたが、最近では生活の質を高めることが目標になっています。障害者にとっての生活の質とは、日常生活や社会生活のあり方を自らの意思で決定し、生活の目標や生活様式を選択できることであり、本人が身体的、精神的、社会的、文化的に満足できる豊かな生活を営めることを意味します。

〔「身体障害者介護等支援サービス指針」(平成10年5月 厚生省大臣官房障害保健福祉部企画課)より引用〕

## 2.体罰等について

体罰等については、どのような範囲を体罰と考えるかが問題です。そこで、参考となる例として、平成10年2月18日付、障障第16号・児企第9号「懲戒に係る権限の乱用禁止」の第二項「懲戒に係る権限の乱用に当たる行為について」という一文がありますので紹介します。

「児童福祉施設の長に対しては、児童福祉法(昭和22年法律第164号)第47条により懲戒に係る権限が与えられているが、これは、児童を心身ともに健やかに育成することを目的として設けられているものであるから、懲戒に係る行為の方法及び程度が、この目的を達成するために必要な範囲を超える場合には懲戒に係る権限の濫用に当たるものであること。懲戒に係る権限の濫用に当たる具体的な例としては、例えば殴る、蹴る等直接児童の身体に侵害を与える行為のほか、合理的な範囲を超えて長時間一定の姿勢をとるよう求めること、食事を与えない

こと、児童の年齢及び健康状態からみて必要と考えられる睡眠時間を与えないこと、適切な休息時間を与えずに長時間作業を継続させること、施設を退所させる旨脅かすこと、性的な嫌がらせをすること、当該児童を無視すること等の行為があげられること。

なお、個別具体的な行為が懲戒に係る権限の濫用に当たるかどうかについては、児童の年齢、健康及び心身の発達状況、当該児童と職員との関係、当該行為の行われた場所及び時間的環境等の諸条件を勘案して判断すべきものであること。

また、強度の自傷行為や他の児童、職員等への加害行為を制止するなど、急迫した危険に対し、児童又は他の者の身体又は精神を保護するために当該児童に対し強制力を加える行為は、懲戒に係る権限の濫用に当たらないものであること。」

以上の文に示されている、懲戒に係る権限の濫用に関する具体例は、児童施設にとどまらず、成人施設においても、体罰の具体例を考える際に参考となると思います。なお、「懲戒に係る権限」は児童施設に与えられた権限であり、成人施設には、このような権限は与えられていないことを申し添えます。

# 障害者・児施設のサービス共通評価基準の基本理念

## 1 利用者の権利擁護

利用者の生活のすべての場面で人権への配慮は基本的事項であり、あらゆるサービス提供のプロセスにおいて共通して関係してくる事柄であります。そのためには、それぞれの施設においてサービスを提供するうえでの理念や基本方針が明示され、サービス提供者側と利用者側とが情報を共有し、相互の信頼関係を厚くすることが必要です。

また、利用者のプライバシーの保護や基本的な人権の保障を確保しつつ、利用者一人ひとりの可能性を尊重しながら、社会との接点を大切に生活範囲の拡大に努力していくことが求められます。

さらに、利用者にとっては、提供されるサービスの内容について、自分の意思や意見が自由に言えることはもちろん、利用者の満足度を考慮しながら苦情や不満にも迅速に対応するための体制整備も重要です。

一方、施設において提供されるサービスについての情報公開が求められており、その情報は利用者や第三者からみても、わかりやすいものでなくてはなりません。このように情報公開により、施設は常に透明性を確保する必要があります。情報の内容は、利用の手続きからサービスの具体的な提供方法、サービスの種類と内容、不都合が生じた時の改善方法など、提供されるサービスの一連のプロセスに沿ったものと考えられます。

## 2 利用者主体のサービス

施設におけるサービスの基本は、利用者一人ひとりの意思を最大限に尊重し、利用者のニーズを満たすことです。

そのためには、利用者が施設から提供される情報をもとに自ら選択すべきサービスが容易に理解でき、そのうえで自己決定していくことが重要となります。

次に、利用者一人ひとりに応じた多様な個別のプログラムがどのようなプロセスで作成され、実施されるかが重要となってきます。常に一貫したサービスを継続的に提供するためには、職員の共通認識のもとで、ニーズを把握するための手法等が明確化されている必要があります。提供されるサービスについては、利用者主体の視点から必要とするサービスを考えていくものです。これにより利用者の生活の質（QOL）の向上を図ることが大切なことなのです。

そして、提供されたサービスの改善が必要となった場合や、新しいサービスが必要とされる場合には、迅速に対応できる仕組みが必要となります。

## 3 地域に開かれた施設

施設は、福祉サービスの専門機関として、施設の利用者のみならず、障害者を含む地域住民の福祉サービスにとっても、貴重な社会資源です。このため地域住民に対して施設の専門性を生かした、情報提供、サービス提供や各種研修会の開催等が求められるところです。

これは、地域住民の福祉にとってのメリットに留まらず、施設の業務や、施設の利用者に対する住民への理解促進と啓発にもメリットがあるところです。

また同じ地域内の、福祉関係機関、教育機関、医療機関等と連携して、地域住民へ質の高いサービスが展開されるならば、施設内のサービスにおいても、地域の社会資

源の有効利用といった点で、サービスの質の向上の一助となるものです。

このように施設が地域福祉サービスに果たす役割は重要であり、さらには、施設で生活している利用者一人ひとりにとっても、地域との連携は大切なものです。

障害者が地域生活を営むためには、地域住民の理解と協力が不可欠ですが、施設が地域の拠点としての役割を果たすことにより、施設の利用者の地域生活を容易ならしめることに繋がると考えられるものです。

地域に開かれた施設となるためには、施設そして施設の利用者と地域住民・関係機関が相互の関係を作り、施設のサービスや地域福祉サービスの向上に向け、不断の努力を行うことが求められます。

# 障害者・児施設のサービス共通評価基準

## 1 人権への配慮

「個人が尊厳をもってその人らしい自立した生活が送れるよう支援する」という理念に基づき、①施設の理念や基本方針が明示され職員に認識されているか、②利用者の人権が擁護され、主体的な利用が可能となっているか、③人権侵害を決して起こさないための体制ができているか、④プライバシーが保護されているかといったことをここでは評価します。

また、日々の営みや活動においては、利用者の意向を尊重し、見守りと支援の姿勢を持って生活範囲が広がるように絶えず努力し、施設で提供するサービスが利用者のニーズに応えるものとなっていなければならないというサービス提供者の姿勢が明確に示される必要があります。さらに苦情解決や必要な改善を行う体制が確立されているかという点も重要な評価対象となります。

中項目	小項目(質問項目)	着眼点
(1)人権の尊重	①サービス提供の理念や基本方針が明示され、それらが事業計画等に具体化されていますか。	<input type="checkbox"/> 1.理念や基本方針は、明文化されている。 <input type="checkbox"/> 2.理念や基本方針は、法人役員と全ての職員に配布されている。 <input type="checkbox"/> 3.理念や基本方針は、利用者主体の考え方に基づいている。 <input type="checkbox"/> 4.理念や基本方針は、事業計画や職員の倫理綱領等に反映され、かつ具体化されている。 <input type="checkbox"/> 5.理念や基本方針は、必要に応じて見直されている。
	②利用者の希望や意見が施設運営に反映されていますか。	<input type="checkbox"/> 1.利用者には、サービスの内容や利用方法について、定期的に意見を表す機会がある。 <input type="checkbox"/> 2.職員には、日常生活の中で示される利用者の希望や意見を率直に受け止め、これを記録して、必ず幹部職員に伝えることが文書で規定されている。 <input type="checkbox"/> 3.利用者の意思疎通の状況に応じて、家族等の意向を把握する機会が設けられている。 <input type="checkbox"/> 4.把握された利用者(及び必要に応じて家族等)の意向は、事業計画や施設運営の中に様々なかたちで反映されている。

<p>③職員の接し方は、利用者一人ひとりの尊厳を守っていますか。</p>	<p><input type="checkbox"/>1.接し方(年齢や状況に応じた呼称・言葉づかいを含む)については、指針又はマニュアルが整備されている。</p> <p><input type="checkbox"/>2.接し方を点検・改善するための検討会議や研修が設けられている。</p> <p><input type="checkbox"/>3.職員に対しては、禁句を含む厳守事項が明確に示されている。</p> <p><input type="checkbox"/>4.入浴や排泄等の介助は、同性介助を原則としている。</p> <p><input type="checkbox"/>5.介助者や介助方法については利用者の意向を尊重して決めている。</p>
<p>④市民として基本的な権利行使への配慮と支援がなされていますか。</p>	<p><input type="checkbox"/>1.選挙権行使については、利用者の意思に基づく支援が行われ、もし意思表示に不明確な点がある場合には、その扱い方についてのマニュアルに従って対応している。(児童非該当)</p> <p><input type="checkbox"/>2.郵便局、銀行、権利擁護機関、ボランティア団体等、地域の社会資源を利用したい場合の支援体制は利用者に明確に示されている。</p> <p><input type="checkbox"/>3.電話その他の通信機器が利用し易いように設置されている。</p> <p><input type="checkbox"/>4.電話その他の通信機器の個人所有が認められている。</p> <p><input type="checkbox"/>5.手紙や電話などの取り次ぎは速やかに行われている。</p> <p><input type="checkbox"/>6.信仰する自由・しない自由がある。</p> <p><input type="checkbox"/>7.交際したり・結婚する自由がある。</p>
<p>(2) プライバシーの保護</p>	<p>①プライバシーに配慮した施設運営を行っていますか。</p> <p><input type="checkbox"/>1.プライバシーを保護するための留意事項が、それぞれのサービスのマニュアルの中に示されている。</p> <p><input type="checkbox"/>2.個人情報の取り扱いや守秘義務(安易に他の利用者のことを話してはならないことも含む)についての規定がある。</p> <p><input type="checkbox"/>3.ボランティア・実習生・見学者等の受け入れに際しては、プライバシーの保護について方針を示し、これは確実に守られている。</p> <p><input type="checkbox"/>4.共同利用方式の電話等では、プライバシーを守るための配慮がなされている。</p> <p><input type="checkbox"/>5.手紙や電話等については、通信の秘密が守られている。</p> <p><input type="checkbox"/>6.プライバシーを保護するため、建物・設備その他の環境について、必要な改善は速やかになされている。</p>

(3) 人権の擁護	① 体罰等(拘束、暴言、暴力、無視、放置等)の人権侵害の防止策、及び万一に備えた対応方法が定められていますか。	<input type="checkbox"/> 1.体罰等については、具体的な例を示した上で禁止するとともに、就業規則・職務規定及びマニュアル等にも明文化している。 <input type="checkbox"/> 2.体罰については、日頃からミーティングや会議等で取り上げ、行われていないことを確認している。 <input type="checkbox"/> 3.利用者と接する場面で体罰等が起きないように、接し方等の研修を行っている。 <input type="checkbox"/> 4.万一、体罰等が行われた場合に備えて、処分規定が設けられている。
	② 施設利用は、相談や苦情申し立てができる体制になっていますか。	<input type="checkbox"/> 1.苦情の申し立ては、利用者のみならず、家族や利用者が信頼している第三者からでもできる体制になっている。 <input type="checkbox"/> 2.相談・苦情申し立てについては、担当者が決まっており、そのことが利用者や家族等に文書をもって知らされている。 <input type="checkbox"/> 3.担当者は、法人役員や施設管理者に対して、施設運営やサービス内容の改善を求めることができる。 <input type="checkbox"/> 4.相談・苦情に基づいて改善を求められた事項については、利用者や家族等に説明することが義務づけられている。 <input type="checkbox"/> 5.苦情の申し立てについては、職員のほかに、第三者も入れて解決する仕組みを取り入れている。 <input type="checkbox"/> 6.相談・苦情が施設単独で解決困難な場合、外部の権利擁護機関や相談機関に協力を求めている。 <input type="checkbox"/> 7.利用者や家族等に対して、外部の権利擁護機関や市町村の相談窓口の存在と役割を情報提供している。

(4) 主体性の尊重	① コミュニケーション手段を確保するための支援や工夫がなされていますか。	<input type="checkbox"/> 1. 意思伝達に制限のある人の場合、日常的な関わり合いを通じて、その人固有のコミュニケーション手段やサインの発見と確認に心掛けている。 <input type="checkbox"/> 2. 意思伝達に制限のある人の場合、個別のコミュニケーション手段が検討され、それに基づく支援がなされている(コミュニケーション機器の用意を含む。) <input type="checkbox"/> 3. 意思伝達に制限のある人の場合、担当職員・ソーシャルワーカー・臨床心理士等が連携して、その人の意思や希望をできるだけ正しく理解しようと努力している。 <input type="checkbox"/> 4. 利用者のコミュニケーション能力を高めるため、支援計画を策定し、実行している。 <input type="checkbox"/> 5. 必要性や要望に基づいて、コミュニケーションの取れる知人、代弁者、手話通訳者等を受け入れている。
	② 利用者の主体的な活動を尊重していますか。	<input type="checkbox"/> 1. 利用者の主体的な活動を支援するための職員が決められている。 <input type="checkbox"/> 2. 利用者の主体的な活動については、あくまでもその意向を尊重しながら、その発展を促すように側面的な支援を行っている。 <input type="checkbox"/> 3. 利用者が、施設外の障害者や知人等と自由に交流できるように様々な便宜を図っている。 <input type="checkbox"/> 4. 利用者による自治会ないし利用者の会等がある。 <input type="checkbox"/> 5. 自治会等は、施設運営の責任者と定期的に及び必要な場合には随時協議する機会をもっている。
	③ 利用者の自力で行う日常生活上の行為に対する見守りと支援の体制は十分ですか。	<input type="checkbox"/> 1. 利用者が自力で行う日常生活上の行為は見守りの姿勢を保ち、必要な時には迅速に支援するという方針を会議等で確認している。 <input type="checkbox"/> 2. 自力で行っているときでも、介助が必要だと判断しなければならない場合があるが、その判断については、あらかじめ利用者(及び必要に応じて家族等)と十分な話し合いが行われている。 <input type="checkbox"/> 3. 自力で行う行為による生活と活動の範囲が広がるように、職員の対応や施設の整備は常に検討されている。



## 2 利用者に応じた個別支援プログラム

施設の利用を希望する人達の個別ニーズは、自立生活や職業的自立を目指すとか、施設内で安定した生活を実現したい等というように、多種・多様です。施設の側はこうした利用者の個別のニーズに応えられるかどうか、施設種別や施設機能を含めて検討し、自らの施設を利用に供することができるかどうか判断しなければなりません。また、施設サービスの全てにおいて、利用者の生活の質（QOL）を重視し、さらには自立を目指すエンパワメントの視点も忘れてはなりません。ここでは、これら2つの視点を基礎として、障害の内容や程度に拘わらず、利用者一人ひとりに個別支援が行われているか否かを評価します。

まず、施設利用の希望が示されると相談面接が行われます。そこで利用者の要望が明らかにされ、施設側は、自らの基本方針やサービスの内容を説明します。利用が決定したら、施設は、担当職員あるいは担当チームを決め、利用者や必要に応じて家族等とも相談しながら、個別支援計画を策定します。施設利用の開始とともに、個別計画に基づくサービスが提供されますが、そのサービスは利用者の要望を満たすものになっているか否か絶えずチェックされる必要があり、その結果、個別計画は見直しされることもあります。ここでは、こうした一連のサービスの提供過程に関する事項を評価します。

中項目	小項目(質問項目)	着眼点
(1) 施設利用の相談と選択	① 利用者や家族等には施設サービスの内容を十分理解した上で、施設利用を選択するように支援していますか。	<input type="checkbox"/> 1. 相談面接では、施設の基本方針・利用条件・サービス内容等について、資料や文書に基づいて説明している。 <input type="checkbox"/> 2. 施設を案内するだけでなく、体験する機会（注：施設として独自に工夫しているサービス）を設けている。 <input type="checkbox"/> 3. 相談面接で明らかとなった、利用者の要望事項等を記録するとともに、記録した事項は、利用者（及び必要に応じて家族等）の確認を得ている。 <input type="checkbox"/> 4. 他の施設等の利用が望ましいと考えられる場合には、利用者（及び必要に応じて家族等）の了解を得て、連絡・依頼・紹介状の作成等を行い、必要な場合には同行して確実に引き継ぐようにしている。
(2) 個別支援計画の策定	① 個別支援計画の策定にあたっては、利用者の状況を十分に把握していますか。	<input type="checkbox"/> 1. 利用者（及び必要に応じて家族等）の要望を所定の様式で記録している。 <input type="checkbox"/> 2. 利用者自身の身体的・心理的・社会的状況を把握し、その評価（アセスメント）内容を所定の様式で記録している。 <input type="checkbox"/> 3. 事故や病気を防止するために利用者の行動の特徴や健康上の留意事項を確実に把握している。

	<p>②個別支援計画の策定や見直しのために会議等を開催していますか。</p>	<p><input type="checkbox"/>1.個別支援計画策定のために、会議等を開催している。</p> <p><input type="checkbox"/>2.個別支援計画の見直しを検討するための会議が定期的に行われている。</p> <p><input type="checkbox"/>3.緊急に計画の見直しが必要な場合は随時会議・検討会を行っている。</p> <p><input type="checkbox"/>4.会議の内容は、所定の様式により記録・保存されている。</p> <p><input type="checkbox"/>5.会議には、関係職員のほか、利用者(及び必要に応じて家族等)も参加することができる。</p>
	<p>③個別支援計画の内容は具体的で、同時に利用者(及び必要に応じて家族等)との合意が得られていますか。</p>	<p><input type="checkbox"/>1.所定の様式により、個別支援計画は書面で示され、支援の目標・方法・期間等が具体的に記載されている。</p> <p><input type="checkbox"/>2.利用者(及び必要に応じて家族等)の参加・不参加に拘わらず、個別支援計画の決定は利用者(及び必要に応じて家族等)の同意のもとに行われている。</p> <p><input type="checkbox"/>3.個別支援計画は、利用者が生活する地域の福祉サービスや社会資源を活用するような内容になっている。</p>
<p>(3) 個別支援計画の実施</p>	<p>①提供されているサービスは、個別支援計画に基づいて行われていますか。</p>	<p><input type="checkbox"/>1.利用者(及び必要に応じて家族等)に、支援計画に基づくサービスの目標や方法を具体的に説明している。</p> <p><input type="checkbox"/>2.個別支援計画に基づき提供される各種サービスは、マニュアル化されている手順に従って提供されている。</p> <p><input type="checkbox"/>3.提供されたサービスは、その内容、実施日時、回数、結果等が確実に記録されている。</p>
	<p>②サービスの適否を確かめ、必要に応じて改善を図っていますか。</p>	<p><input type="checkbox"/>1.所定の手順に従ってサービスの適否を日常的にチェックし、利用者の満足が得られているか否かを確かめている。</p> <p><input type="checkbox"/>2.サービスが不適切であったり、利用者の要望に応えていない場合には、速やかに見直しが行われ、改善が図られている。</p> <p><input type="checkbox"/>3.改善しても十分な結果が得られない場合、新たなサービスの開発を試みるとか、他の施設等を利用することなども検討することになっている。</p>
<p>(4) 地域生活への移行</p>	<p>①地域生活を身近なものに感じられるよう、いろいろな機会や情報を提供していますか。</p>	<p><input type="checkbox"/>1.グループホーム等の見学や体験的利用ができるように、情報や資料を用意している。</p> <p><input type="checkbox"/>2.地域生活に関しての利用者の相談に応じたり、利用者自身の学習を支援している。</p>