

# 山口県福祉サービス第三者評価基準

## [内容評価基準]

判断基準、評価の着眼点

評価基準の考え方と評価の留意点

(自立援助ホーム版)

山 口 県

(令和4年12月改定)

## 目次

A-1 利用者の権利擁護、最善の利益に向けた支援	1
A-1-(1) 利用者の尊重	1
A① A-1-(1)-① 入居に際して、事業所での生活や約束ごとを説明し、利用者がよく理解したうえで、自らの意思によって入居申込みができるよう配慮している。	1
A② A-1-(1)-② 利用者の権利擁護に関する取組が徹底されている。	3
A③ A-1-(1)-③ 職員との適切な関係を通し利用者の自尊心が育まれ、自他の権利を尊重できるよう支援している。	5
A④ A-1-(1)-④ 出生や生い立ち、家族の状況等をふまえ、利用者自身が、どのように生きるかを考えるための支援をしている。	7
A-1-(2) 被措置児童等虐待の防止等	9
A⑤ A-1-(2)-① 利用者に対する不適切なかかわりの防止と早期発見に取り組んでいる。	9
A-1-(3) 主体性、自立性を尊重した日常生活	11
A⑥ A-1-(3)-① 利用者自身が自らの生活全般について考え、主体性をもって生活ができるよう支援している。	11
A-1-(4) 支援の継続性とアフターケア	13
A⑦ A-1-(4)-① 退居後の生活の計画が作成され、利用者と退居後の生活を話し合ったうえで退居を決定している。	13
A⑧ A-1-(4)-② 利用者が安定した社会生活を送ることができるよう退居後も必要に応じて継続的な支援を行っている。	15
A-2 支援の質の確保	17
A-2-(1) 支援の基本	17
A⑨ A-2-(1)-① 利用者と職員の信頼関係を構築するために、受容的・支持的な関わりを行っている。	17
A⑩ A-2-(1)-② 利用者の発達段階や課題に考慮した援助を行っている。	19
A⑪ A-2-(1)-③ 利用者の力を信じて見守るという姿勢を大切にし、利用者が自ら判断し行動することを保障している。	21
A⑫ A-2-(1)-④ 生活のいとなみを通して、基本的な生活習慣を確立するとともに、社会常識及び社会規範、様々な生活技術が習得できるよう支援している。	23
A-2-(2) 食生活	25
A⑬ A-2-(2)-① バランスのとれた食事に配慮し、食卓が安心感を得ることのできる場所となるよう配慮している。	25
A-2-(3) 衣生活	27

A⑭	A-2-(3)-①	衣服は清潔で、TPOに応じたふさわしい服装となるよう助言している。	27
	A-2-(4)	住生活	29
A⑮	A-2-(4)-①	居室等事業所全体を、生活の場として安全性や快適さに配慮したものにしている。	29
	A-2-(5)	健康管理	31
A⑯	A-2-(5)-①	利用者一人ひとりが心身の健康を自己管理できるよう支援するとともに、必要がある場合は医療機関等と連携して適切に対応している。	31
	A-2-(6)	性に関する教育	33
A⑰	A-2-(6)-①	他者の性を尊重する心を育てるよう、性についての正しい知識を得る機会を設けている。	33
	A-2-(7)	行動上の問題への対応	35
A⑱	A-2-(7)-①	利用者の暴力・不適応行動などの行動上の問題に対して、組織全体で適切に対応している。	35
	A-2-(8)	心理的ケア	37
A⑲	A-2-(8)-①	心理的ケアが必要な利用者に対して心理的な支援を行っている。	37
	A-2-(9)	社会生活支援（進路支援、社会経験等）	39
A⑳	A-2-(9)-①	「最善の利益」にかなった進路の自己決定ができるよう支援している。	39
A㉑	A-2-(9)-②	進学を希望する利用者に学習環境を整備し、学力に応じた学習支援を行っている。	41
A㉒	A-2-(9)-③	自立に向けて就労支援に取り組んでいる。	43
A㉓	A-2-(9)-④	金銭の管理や使い方など経済観念が身につくよう援助している。	45
	A-2-(10)	家族とのつながり	47
A㉔	A-2-(10)-①	本人の意思を尊重しながら利用者と家族との関係調整に取り組んでいる。	47

## A-1 利用者の権利擁護、最善の利益に向けた支援

### A-1-(1) 利用者の尊重

A① A-1-(1)-① 入居に際して、事業所での生活や約束ごとを説明し、利用者がよく理解したうえで、自らの意思によって入居申込みができるよう配慮している。

#### 【判断基準】

- a) 入居に際して、事業所での生活や約束ごとを説明し、利用者がよく理解したうえで、自らの意思によって入居申し込みができるよう十分に配慮している。
- b) 入居に際して、事業所での生活や約束事を説明し、利用者が理解したうえで、自らの意思によって入居申込みができるよう配慮しているが、十分ではない。
- c) 入居に際して、利用者が理解したうえで、自らの意思によって入居申込みができるよう配慮していない。

#### 評価の着眼点

- 入居の際に、事業所での生活状況や約束ごとを十分に説明している。
- 説明だけでなく事前見学や体験入居等の機会を設け、利用者が事業所での生活状況等を深く理解したうえで入居申込みができるよう配慮している。
- 利用者自身の自己決定権を尊重している。
- 事業所での生活についての約束は、形式にこだわらず、利用者が十分に理解し納得した上で交わしている。
- 入居後においても、適時利用者と約束の内容について確認している。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

- 自立援助ホームは、なんらかの理由で家庭にいられなくなり、働かざるを得なくなった原則として15歳から20歳まで（状況によって22歳まで）の利用者に暮らしの場を与える施設です。本評価基準では、そうした自立援助ホームの特性を踏まえ、利用者からの入居相談や入居申込み等の際に、事前の情報提供等がきちんと行われているかを評価します。

### (2) 趣旨・解説

- 自立援助ホームへの入居は、利用者の申し込みが前提となり、入居希望者と事業所との契約による入居となります。そのため、自立援助ホームの入居申込みにあたっては、申込み者本人の意思が最も尊重されなければなりません。
- また、事業所は共同生活をする場であること、地域住民の一人であることから、周りの人と協調性を持って生活できることが入居の条件となります。さらに、独り立ちができることが目標となるため、生活の安定、就労の安定が不可欠であり、そのためにも入居前に事業所での生活状況や約束ごとなどが、十分に利用者に伝わっていることが重要です。
- 事業所での生活状況や約束ごとなどへの理解を深めるために、必要に応じて事前見学や体験入居等の取組が求められます。
- 利用者が社会人となり、働くようになると、雇用契約、賃貸契約など様々な契約を結んでいくこととなります。契約は約束であるという意味で、事業所との約束は、今後の社会生活における契約を利用者が学ぶ一環と捉えるとよいでしょう。
- 自立援助ホームには20歳以上の利用者も入居しています。飲酒や喫煙のできる年齢の利用者もいますが、事業所がどのような方針で運営をしているかについてきちんと説明し、事業所の方針を守るよう伝えることが必要です。
- 事業所での生活について交わす約束は、約束を交わした相互がその約束を守ることが前提です。しかし、この約束の目的はあくまでも入居時の目的や希望を忘れないためであり、規則優先の生活環境とならないよう注意する必要があります。この約束は、書面にこだわる必要はありません。口頭で取り組んでいる場合についても評価の対象とします。
- 初心を忘れないことは、利用者ばかりでなく職員にとっても重要な視点です。約束とは、あくまでも相互関係の上に成り立つものであり、利用者だけに約束を守る責任を押しつけることのないよう注意する必要があります。

### (3) 評価の留意点

- 自立援助ホームは利用者が自らの意思によって、児童相談所に申請を行い、児童相談所が当該事業所に受け入れの可否を確認したのちに、入居となる施設です（自立援助ホームが利用者に代わって児童相談所に申請することも可能です）。
- 入居の際に契約書の内容をていねいに説明するとともに、利用者の意向を尊重しているかを評価します。

**A2** A-1-(1)-② 利用者の権利擁護に関する取組が徹底されている。

**【判断基準】**

- a) 利用者の権利擁護に関する取組が徹底されている。
- b) 利用者の権利擁護に関する取組が行われているが、より質を高める取組が求められる。
- c) 利用者の権利擁護に関する取組が徹底されていない。

**評価の着眼点**

- 利用者の権利擁護について、規程・マニュアル等が整備され、職員の理解が図られている。
- 利用者の権利擁護に関する取組が周知され、規程・マニュアル等にもとづいた福祉サービスが実施されている。
- 権利侵害の防止と早期発見するための具体的な取組を行っている。
- 権利擁護に関する取組について職員が具体的に検討する機会を定期的に設けている。
- 利用者の思想・信教の自由について、最大限に配慮し保障している。

## 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、利用者の権利擁護の視点から、虐待等の権利侵害の防止、発生時の対応等の徹底について評価します。

### (2) 趣旨・解説

- 自立援助ホームを利用する入居者は義務教育を終了した子どもから 20 歳（状況によっては 22 歳の年度末）までの若者です。18 歳未満の利用者については、子どもの権利条約で謳われる権利が守られるとともに、児童福祉法の範囲を超える利用者についても、成人としての権利を含め、等しく人権に配慮した対応が求められます。
- 利用者の権利擁護においては、自立や社会参加を実現する支援・取組とともに、虐待等の権利侵害の防止や権利侵害が発生した場合の迅速かつ適切な対応が重要であり、これらの取組が職員全員に徹底されている必要があります。
- 自立援助ホームには、これまでの生活環境で自分の意志や考えを表出する機会が保障されてこなかった利用者が多く入居しています。自ら声を上げる経験の多くなかった利用者の権利を保障するための取組は重要です。
- また、利用者に権利擁護の取組を周知した上で、規程やマニュアルに基づく福祉サービスの提供が確実に行われなければなりません。
- マニュアルや掲示物等での周知だけではなく、職員が権利擁護の取組や権利侵害の防止等について具体的に検討する機会等を通じて、権利擁護に関する意識と理解を高め、権利侵害を発生させない組織づくりと対応方法の周知・徹底をすすめることが重要です。
- 共生社会の形成に向けて、多様性の視点も大切です。それぞれのもつ文化や性的指向、性自認の多様性を尊重するための学習の機会や取組を、事業所としてどのように行っているかという点も大切な視点です。

### (3) 評価の留意点

- 利用者の権利擁護並びに虐待等の権利侵害の防止等に関する具体的な取組や記録等を確認します。
- ただちに権利侵害とはいえないが、利用者に対する職員の気になる言動等に対して、事業所内でどのような注意喚起等の取組が行われているかを具体的に聞き取り、確認します。
- 利用者の尊重と権利擁護は、事業所の使命・役割の基本であり、虐待等の権利侵害を防止することは法令で必須とされる事項です。よって、取組の重要性を踏まえた適切な評価が求められます。
- 職員が日常的に、ケアの視点として利用者の権利を尊重していることを評価します。
- 権利侵害等が発生しないよう日頃からのさまざまな取組が重要です。過去 3 年程度における権利侵害等の状況を確認し、その後の改善状況も踏まえて評価します。
- 利用者の権利擁護についての規程・マニュアルの整備、研修の実施等については、「Ⅰ-1 理念・基本方針」の取組状況もあわせて総合的に評価します。
- 宗教の理念を事業所の理念として運営されていることがあります。その結果、宗教行事等への参加や宗教的行為を日常生活の中で奨励している事業所もあります。しかし、これらのことは強制してはならず、利用者等の信教の自由は保障されなければなりません。

**A③** A-1-(1)-③ 職員との適切な関係を通し利用者の自尊心が育まれ、自他の権利を尊重できるよう支援している。

**【判断基準】**

- a) 職員との適切な関係を通し利用者の自尊心が育まれ、自他の権利を尊重できるよう具体的に支援している。
- b) 職員との適切な関係を通し利用者の自尊心が育まれ、自他の権利を尊重できるよう支援しているが、十分ではない。
- c) 利用者の自尊心が育まれ、自他の権利を尊重できるよう支援していない。

**評価の着眼点**

- 利用者が自らのもつ権利についての理解を深められるよう、それぞれの利用者の状況に応じた説明を工夫し、日常生活を通して支援している。
- 良好な人間関係を築くために、職員は、利用者の支援に必要な個別的な時間を確保している。
- 職員は、利用者からの信頼を得られるよう、利用者の抱えているさまざまな問題・課題を含めて利用者を理解するよう意識的に努力している。
- さまざまな生活体験や多くの人たちとの関わりを通して、他者への心遣いや他者の立場に配慮する心が育まれるよう支援している。
- 利用者間でトラブルが生じた時、基本的には利用者同士で関係を修復できるよう支援している。



## 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、職員との信頼関係をもとに、利用者が自尊心を育み、自他の権利を尊重できるようになるための取組がどのように行われているかを評価します。

### (2) 趣旨・解説

- 利用者は、これまでの生活の中で自己選択の機会が保障されてこなかった傾向があります。自分の意志や考えを表出することができない環境下に置かれていた利用者は、自分の意思を表出することが苦手な場合があります。
- 安心感の持てる場所で大切にされる体験を積み重ね、信頼関係や自己肯定感を取り戻していけるようにしていくことが必要です。
- そこで、職員は、利用者と個別に関わる時間を確保し、利用者からの信頼が得られるよう努める必要があります。こうした職員との信頼関係を通して利用者が自ら選択し、自分で判断する機会を保障され困難を乗り越える力を獲得するよう支援していくことが大切です。
- 利用者は、職員との緊密な関係を通して人間の尊厳を理解し、他人の権利を尊重できるようになります。そのためには、まず、自分自身の人格や権利が大切にされているという実感や経験を積むことが大切です。
- 利用者間で生じたトラブルは可能な限り本人同士で解決することを支援する等、職員のていねいな関わりも重要となります。
- また、円滑な人間関係を育てていくためにも、可能な限り同年齢との関係をつくる機会や、異年齢交流の機会等を設けることも求められます。
- こうした、信頼関係のもとに多くの人たちとのふれあいを通じて、人格の尊厳や自他の権利を尊重できる人間性を養えるよう援助することが必要です。

### (3) 評価の留意点

- 日常生活のかかわりを通して、自己や他者の権利について理解を深める取組を評価します。
- 日常的に利用者と職員や他の利用者とはコミュニケーションをとり、良好な人間関係をつくるよう努めているか、その関わりを確認します。
- 事業所によっては、自己や他者の権利に関する研修を実施しているところもあります。また、ホーム会等で利用者同士が対話する機会を保障し、自分の意見が受け入れられる経験を保障するとともに、自分の意見と異なる他者の意見を尊重し、他者の権利を理解する経験をすることも大切です。

**A④** A-1-(1)-④ 出生や生い立ち、家族の状況等をふまえ、利用者自身が、  
どのように生きるかを考えるための支援をしている。

**【判断基準】**

- a) 出生や生い立ち、家族の状況等をふまえ、利用者自身が、どのように生きるかを考えるための十分な支援をしている。
- b) 出生や生い立ち、家族の状況等をふまえ、利用者自身が、どのように生きるかを考えるための支援をしているが、十分ではない。
- c) 出生や生い立ち、家族の状況等をふまえ、利用者自身が、どのように生きるかを考えるための支援をしていない。

**評価の着眼点**

- 可能な限り事実を伝えようと努めている。
- 事実を伝える場合は、利用者の理解力や心理状況等を考慮し、丁寧に対応している。
- 伝え方や内容などについて職員会議等で確認し、職員間で共有している。
- 利用者が自分自身や家族のことを知ることで強い心理的苦痛を持つ場合があることを十分に認識し、利用者がその情報を整理できるよう、十分なケアを提供している。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

- 本評価基準は、利用者本人の出生や家族の状況等に関する情報提供やその整理をするための対応等について評価します。

### (2) 趣旨・解説

- 利用者は、自分自身の出生の状況や生い立ち、家族の現状について知る権利があります。また、そうした自身の「過去」に関する情報が整理できていないと、利用者は自分自身の現状を肯定し、肯定的な将来展望を持つことが極めて困難となります。
- 職員は、こうした認識に基づいたうえで、利用者に寄り添いながら、利用者自身が生い立ちを整理できるよう援助する必要があります。
- 利用者の知りたいという気持ちを尊重しつつ、理解力や発達状況への配慮、伝える内容やタイミング等は慎重な検討が必要であり、また、職員の利用者への深い洞察力が求められます。
- また、親をはじめとする家族情報の中には、親等が利用者に知られたくない内容があることもあります。こうした場合は、児童相談所等との連携により、できる限り利用者に伝えられるよう調整する必要があります。

### (3) 評価の留意点

- 利用者の置かれた状況によっては、出生や生い立ちの整理が心理的な苦痛をもたらすこともあります。今後、自立援助ホームから巣立っていく利用者に、生きる力とよりよく生きていくことを保障することが大切であり、利用者自身が主体的に生きていくために、利用者の置かれた状況を整理するという視点が大切です。

A-1-(2) 被措置児童等虐待の防止等

A⑤ A-1-(2)-① 利用者に対する不適切なかかわりの防止と早期発見に取り組んでいる。

【判断基準】

- a) 不適切な関わりの防止と早期発見に取り組んでいる。
- b) 不適切な関わりの防止と早期発見に取り組んでいるが、十分ではない。
- c) 不適切な関わりの防止と早期発見に取り組んでいない。

評価の着眼点

- 体罰や不適切なかかわり（暴力、人格的辱め、心理的虐待など）があった場合を想定して、管理者が職員・利用者双方にその原因や体罰等の内容・程度等、事実確認をすることや、「就業規則」等の規程に基づいて厳正に処分を行う仕組みがつけられている。
- 不適切なかかわりの防止について、会議等で具体的な例を示すなどして職員に徹底し、行われていないことを確認している。また、不適切なかかわりを発見した場合は、記録し、必ず管理者に報告することが明文化されている。
- 所管行政への虐待届け出・報告についての手順等を明確にしている。
- 利用者が自分自身を守るための知識、具体的方法について学習する機会を設けており、不適切なかかわりの具体的な例を示して、利用者に周知し、利用者自らが訴えることができるようにしている。
- 虐待が疑われる事案が生じたときに、事業所内で検証し、第三者の意見を聞くなどの迅速かつ誠実な対応をするための体制整備ができており、虐待の届出・通告があった場合には、届出者・通告者が不利益を受けることのない仕組みが整備・徹底されている。
- 虐待の届出・通告制度について説明した資料を利用者等に配布、説明している。また、掲示物を掲示するなどして、管理者が自ら訴えることができるようにしている。

## 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、事業所における体罰や利用者の人格を辱めるような行為も含み、不適切なかかわりの防止と早期発見に向けた具体的な取組を評価します。

### (2) 趣旨・解説

- 身体的暴力はもとより、言葉による暴力や人格的辱め、無視・脅迫等の心理的虐待、ハラスメント等、不適切なかかわりは絶対に許されるものではありません。
- 組織においては、日頃から職員研修や具体的な体制整備を通じて不適切なかかわりの防止について対策を講じておかなければなりません。
- 不適切なかかわりに迅速に対処できるように、利用者からの訴えには組織的な対応を図るとともに、サインを見逃さないよう留意していることが重要です。また、不適切なかかわりの起こりやすい状況や場面について、研修や話し合いを行い、これによらない援助技術を習得できるようにすることが必要です。
- 虐待の届出・通告制度について、研修会などで職員に周知をしていることが重要であり、利用者の権利を擁護する風土が組織全体に行きわたっていることが重要です。
- また、利用者間の暴力等を放置することも不適切なかかわりであり、防止・早期発見しなければなりません。
- 虐待の事実が明らかになった場合、都道府県市の指導に従い、組織内で検証し、第三者の意見を聞くなど、組織運営の改善を行い、再発防止に努めることが求められます。

### (3) 評価の留意点

- 不適切なかかわりの防止の視点から、職員体制（配置や担当の見直し等）や密室・死角等の建物構造の点検と改善を行っていることを評価します。
- 平成20年の児童福祉法改正において、被措置児童等虐待の規定が盛り込まれました。自立援助ホームについては、対象事業者に含まれていませんが、「被措置児童等虐待対応ガイドライン」（平成21年3月31日 雇児福発0331002・障障発0331009 各都道府県知事・各指定都市市長・各児童相談所設置市市長・各民生主管部（局）長宛 厚生労働省雇用均等・児童家庭局家庭福祉課長・社会・援護局障害保健福祉部障害保健福祉課長連名通知）において、対象事業者の対応に準じ、「今回の制度化の考え方を踏まえた対応をするもの」とされています。
- よって、「被措置児童等虐待対応ガイドライン」について、管理者や職員が十分理解していることを確認します。

A-1-(3) 主体性、自立性を尊重した日常生活

A⑥ A-1-(3)-① 利用者自身が自らの生活全般について考え、主体性をもって生活ができるよう支援している。

【判断基準】

- a) 利用者自身が自らの生活を主体的に考え、営むことができるよう支援している。
- b) 利用者自身が自らの生活を主体的に考え、営むことができるよう支援しているが、十分ではない。
- c) 利用者自身が自らの生活を主体的に考え、営むことができるよう支援していない。

評価の着眼点

- 利用者自身が自分たちの生活全般について、自主的・主体的な取組ができるよう支援している。
- 事業所の提供する援助内容・方法について事前に利用者に十分説明している。
- 目標実現に向かって発展していけるよう、利用者の主体性を尊重しつつ、過保護にならないよう援助している。
- 生活全般について、日常的に話し合う機会を確保し、生活改善に向けての取組を行っている。
- 利用者の自己決定の重要性について職員全員が十分認識している。
- 利用者の興味や趣味にあわせて、自発的な活動ができるよう配慮し、外部の文化・スポーツ活動への参加や習いごとを積極的に進めている。
- 利用者の生活文化を保障し、自由に活動ができるようにしている。

## 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、利用者自身が自らの生活を主体的に考え、実際に営むことができるよう、生活習慣や生活技術の習得を含めた事業所としての支援、取組の状況を評価します。

### (2) 趣旨・解説

- 利用者が生活の主体であることを確認し、その生活について利用者の意見を聞くことや利用者同士が話し合う機会を定期的に設けることが必要です。また、行事の企画や運営に参加するなど利用者一人ひとりが生活の主体者であることを意識できるように取組が求められます。
- 利用者から出された事業所での生活に関する意見等は、事業所の機能等を踏まえて対応できるもの、できないものがあるものの、十分な検討とていねいな対応が必要です。
- また、利用者一人ひとりが自らの生活における課題を主体的に考え、自主的に営んでいくことができるような事業所の支援・取組を評価します。
- 利用者に対する適切な情報提供や説明は、利用者の知る権利を守ることであり、主体性のある「力」(エンパワメント)を高めることにつながります。
- あわせて、情報提供は利用者の意見表明や自己決定の前提となるものであることから提供する情報の内容や、その方法にも十分な配慮が求められます。
- 利用者が自立した生活をめざして自己の成長や問題解決力を高めるためには、日々の生活において多様な経験を積むための機会を確保するとともに、つまずきや失敗を受け止め、利用者とともに解決していこうとする職員の姿勢も大切です。
- 利用者は、日常生活で直面する困難な問題を解決していく過程で生じた苦悩、葛藤、熟考、理解、判断などによって、知性、道徳性、情緒などを育てていきます。
- あわせて、利用者の自立した生活に向けては、基本的な生活習慣(食事、睡眠、排泄、掃除等)・生活技術(防犯、金銭管理等)を身につけることが必要であり、その支援のあり様は利用者一人ひとり大きく異なるため、きめ細かな対応が求められます。

### (3) 評価の留意点

- 利用者を権利の主体として位置づけ、常にその最善の利益に配慮した支援が行われているか確認します。
- 事業所が行う取組が、利用者が健全で自主的な生活を営むことをめざし、生活習慣や生活技術の習得とともに、豊かな人間性及び社会性を養うことを目的として行われているか確認します。
- なお、本評価基準では事業所での集団生活にかかわる支援の状況と、利用者一人ひとりに着目した支援の双方を評価しますが、利用者一人ひとりに対する支援等については自立支援計画との関係で評価します。

A-1-(4) 支援の継続性とアフターケア

A⑦ A-1-(4)-① 退居後の生活の計画が作成され、利用者と退居後の生活を話し合ったうえで退居を決定している。

【判断基準】

- a) 退居後の生活の計画が作成され、利用者と退居後の生活を十分話し合った上で退居を決定している。
- b) 退居後の生活の計画が作成され、利用者と退居後の生活を話し合った上で退居を決定しているが、十分ではない。
- c) 利用者と退居後の生活について話しあわずに、退居を決定している。

評価の着眼点

- 利用者の自立への気持ちをもとに、退居にむけた取組を行っている。
- 退居後の生活について、利用者と十分に話し合ったうえで計画を作成している。
- 退居後のフォローアップ体制が整えられ、利用者に提示している。



## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

- 本評価基準は、リビング・ケア（自立援助ホームから退居する直前のケア）を評価の対象とし、その取組について評価します。
- 退居がある程度見える時点になった時から、利用者自身の意志で決定して行動しなければならない社会での生活を想定した支援に関する具体的な取組状況を評価します。

### (2) 趣旨・解説

- 自立援助ホームからの退居は、本人の意向を尊重し、児童相談所と協議したのちに決定します。
- 退居を決定する場合は、退居後の生活が自立的かつ積極的に臨めるよう、利用者の精神面での準備ができていることが前提であり、事業所と利用者との間の十分な話し合いが必要となります。
- 退居後、社会での安定した生活を送るためには、利用者自身が有する課題だけではなく、利用者を取り巻く環境に対処できるだけの力を身につける必要があります。
- また、基本的な生活習慣や金銭管理、生活技術の獲得以上に、利用者が職員との信頼関係を築き、困ったときに相談できるようになることも重要です。
- 退居の決定にあたり、必要に応じて、退居後も活用できる制度や社会資源を明確に提示するなど、事業所による退居後のフォローアップの体制を明らかにするとよいでしょう。
- 必要に応じて退居後の生活の計画が作成されることも大切です。

### (3) 評価の留意点

- 本評価基準では、退居に向けた支援の状況について、その目標設定や具体的な支援の内容を自立支援計画の内容や聞き取り等によって確認します。
- あわせて、地域の関係機関（児童相談所やハローワーク、若者サポートセンター、出身施設、里親など）との連携や協働の状況を確認します。
- 退居時の関係性や状況に関わらず、いつでも相談できる環境を整えているかを確認します。

**A8** A-1-(4)-② 利用者が安定した社会生活を送ることができるよう退居後も必要に応じて継続的な支援を行っている。

**【判断基準】**

- a) 利用者が安定した生活を送れるよう退居後も必要に応じて継続的な支援を行っている。
- b) 利用者が安定した生活を送れるよう退居後も必要に応じて継続的な支援を行っているが十分ではない。
- c) 退居後の継続的な支援を行っていない。

**評価の着眼点**

- 退居後の継続的な支援の一環として、事業所側から電話を入れたり、訪問をするなどしている。
- 退居後の利用者の相談などに、適時適切に応じている。
- 退居後、いつでも事業所を訪れることができることを説明し、そのための受入れ態勢を事業所や職員がつくっている。
- 利用者が事業所との関係を断ち切らない限り、事業所側から利用者との関係を断ち切ることはないようにしている。

## 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、退居後に利用者が安定した社会生活や家庭生活を送ることができるよう、通信、訪問、通所などによる支援の実施状況を評価します。

### (2) 趣旨・解説

- 利用者は退居後に、実社会の中で自活しながら様々な失敗を経験し、自分で乗り越えることで、地域社会で定着できるようになります。そのため、退居後の相談支援は、利用者にとって大切であり、支援者側から関係を断ち切ることがあってはいけません。
- 支援の方法は、メールや手紙、電話連絡、職場訪問、アパート訪問、来所や通所、通信や誕生日にメッセージカードの送付、忘年会、新年会の誘い等、様々な方法があります。
- また、退居した利用者が気兼ねなく遊びに来られるとともに、いつでも迎え入れることができる態勢を作っておくことも大切です。入居者と退居者の交流は、入居者が実社会での生活のイメージを想起することにもつながります。

### (3) 評価の留意点

- 事業所内外でのアフターケアに関する具体的な実施状況について確認します。
- 退居後も事業所として利用者が相談できる窓口を設置するなど、利用者等からの相談にいつでも応じられる体制が整っているかを確認します。

## A-2 支援の質の確保

### A-2-(1) 支援の基本

A⑨ A-2-(1)-① 利用者と職員の信頼関係を構築するために、受容的・支持的な関わりを行っている。

#### 【判断基準】

- a) 利用者と職員の信頼関係を構築するために、受容的・支持的な関わりを積極的に行っている。
- b) 利用者と職員の信頼関係を構築するために、受容的・支持的な関わりを行っているが、十分でない。
- c) 利用者と職員の信頼関係構築を意図した、受容的・支持的な関わりを行っていない。

#### 評価の着眼点

- 利用者一人ひとりを受け入れ、受容的・支持的な関わりを通じて信頼関係の構築につなげている。
- 利用者の視点に立って個々の気持ちを汲み取っている。
- 利用者が相談しやすいような働きかけを意識的に行っている。

## 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、職員が利用者に寄り添い、利用者と職員との間に信頼関係が構築されているかについて評価します。

### (2) 趣旨・解説

- 自立援助ホームの利用者が抱えている課題は、個別的かつ多様であり、解決までに時間がかかることが多くあります。利用者にとって、安心感、安全感、満足感につながる環境を保障することが重要になります。
- 事業所における援助は、利用者の基本的信頼感を構築することが不可欠であり、そのためには、職員の高い専門性に基づく受容的・支持的な関わりや深い洞察力による課題把握と対応が求められます。
- 職員は、どこか安心感を抱かせる大人となって、利用者一人ひとりを深く理解し、対応できる寄り添いの専門家となることが大切です。

### (3) 評価の留意点

- 職員が利用者とのようにかかわっているか、信頼関係を構築するためにどのような支援をしているかを確認します。

A⑩ A-2-(1)-② 利用者の発達段階や課題に考慮した援助を行っている。

【判断基準】

- a) 利用者の発達段階や課題に考慮した援助を常に行っている。
- b) 利用者の発達段階や課題に考慮した援助を行っているが、十分ではない。
- c) 利用者の発達段階や課題に考慮した援助を行っていない。

評価の着眼点

- 利用者一人ひとりを理解し、発達段階や課題を考慮して支援している。
- 利用者に問題行動等があった場合、単にその行為を取りあげて制限するのではなく、背景にある心理的な問題の理解に努めている。
- 利用者の生活を束縛するような管理や操作をしていない。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準は、職員が利用者を理解しようとする態度で寄り添っているか、また、利用者の発達段階や課題に考慮した援助を行っているかについて評価します。

### (2) 趣旨・解説

○利用者はさまざまな表出行動を見せますが、その行動の背景にある心理的な問題が何なのかを理解することが必要です。

### (3) 評価の留意点

○ケース会議の記録や自立支援計画を確認します。

A⑪ A-2-(1)-③ 利用者の力を信じて見守るという姿勢を大切にし、利用者が自ら判断し行動することを保障している。

【判断基準】

- a) 利用者の力を信じて見守るという姿勢を大切にし、利用者が自ら判断し行動することを保障している。
- b) 利用者の力を信じて見守るという姿勢を大切にし、利用者が自ら判断し行動することを保障しているが、十分でない。
- c) 利用者の力を信じて見守るという姿勢を大切にしていない。

評価の着眼点

- 利用者がやらなければならないことや当然できることについては、利用者自身が行うように見守ったり、働きかけたりしている。
- 職員は必要以上の指示や制止をしていない。
- 利用者を見守りながら状況を的確に把握し、賞賛、励まし、感謝、指示、注意等の声かけを適切に行っている。
- つまずきや失敗の体験を大切にし、主体的に問題を解決していくよう支援し、必要に応じてフォローしている。



## 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、日常生活において職員が利用者の力を信じて見守る姿勢を大切にしているかを評価します。

### (2) 趣旨・解説

- 利用者が自己肯定感を形成し、自己を向上発展していくことができるようになるためには、成長の過程で体験するさまざまなつまづきや失敗を、主体的に解決し乗り越えていくことが大切です。
- 利用者は、できなかったことができるようになることで自己の成長を実感します。またそのことを職員が気づきメッセージとして発信することが大切です。
- こうした体験を日常生活の中で数多く経験することが大切です。そのためにも、支援者側の意図を利用者にわかりやすく説明し、利用者の力を信じて見守る姿勢や、利用者の自己変容への取組を待つことが大切です。利用者は職員に信頼され見守られていると感じることによって、主体的に問題を解決していく力をつけていくのです。

### (3) 評価の留意点

- 本評価基準については、直接福祉サービスの場面に立ち会って評価することが重要です。
- 「見守り」、「管理」の意味について、評価者は理解しておく必要があります。これらの言葉は、利用者の受け止め方によっては、支援者側の意図と相反するものにもなり得ます。見守りの姿勢を持ちながらも、利用者の成長のために管理することもあることに留意します。また、利用者が主体的に取り組むことを「待つ」姿勢もあることに留意します。
- 利用者の年齢や理解力、過去の経験などから、利用者のもつ特性に対して見通しをもった支援をしているかを確認します。

A⑫ A-2-(1)-④ 生活のいとなみを通して、基本的な生活習慣を確立するとともに、社会常識及び社会規範、様々な生活技術が習得できるよう支援している。

【判断基準】

- a) 生活のいとなみを通して、基本的な生活習慣を確立するとともに、社会常識及び社会規範、様々な生活技術が習得できるよう支援している。
- b) 生活のいとなみを通して、基本的な生活習慣を確立するとともに、社会常識及び社会規範、様々な生活技術が習得できるよう支援しているが、十分ではない。
- c) 生活のいとなみを通して、基本的な生活習慣を確立するとともに、社会常識及び社会規範、様々な生活技術が習得できるよう支援していない。

評価の着眼点

- 利用者が社会生活をいとなむ上での必要な知識や技術を日常的に伝え、利用者がそれらを習得できるよう支援している。
- 利用者と職員が十分な話し合いのもとに「しなければならないこと」と「してはならないこと」を理解し、生活するうえでの規範等守るべき決まりや約束を一緒に考え作っていくようにしている。
- 地域社会への積極的参加を図る等、社会性を習得する機会を設けている。
- 身体の健康（清潔、病気、事故等）について自己管理できるよう支援している。
- 電話の対応、ネットやSNSに関する知識などが身につくように支援している。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

- 本評価基準は、福祉サービスが職員との関係性を基盤として、個々の利用者の状況に応じて柔軟に対応できるようになっており、利用者と共に日常生活をいとなむことを通して、基本的な生活習慣の確立、社会常識・社会規範の習得、さまざまな生活技術が習得できるよう支援しているかについて評価します。

### (2) 趣旨・解説

- そのような学びの根幹は、職員との関係性を基盤にした生活にあります。穏やかで安全性や快適さに配慮された生活によって、利用者自身が決まりや約束を守ることによって事業所での生活そのものを守ろうとする意識が醸成されることが大切です。
- 日頃から職員がその振る舞いや態度で模範を示すことが大切ですが、入居して短い時間で利用者が基本的な生活習慣等を習得するのは難しいと思われるので、利用者の状況を把握することが大切です。また、外来者へ常識ある対応がとれることも重要です。

### (3) 評価の留意点

- 基本的な生活習慣の確立、社会常識・社会規範の習得、様々な生活技術の習得のために、どのような工夫がなされているかを評価します。部屋の飾り付けや家電、家具の配置等の生活感のある雰囲気にも目を向けることも重要です。
- 健康の保持や衛生管理、安全（事故防止）について利用者が理解し、その方法を身につけることができるような支援が行われていることを評価します。
- SNS やインターネットの知識や実体験を得る取組が行われているかを聞き取りなどから確認します。

A-2-(2) 食生活

A⑬ A-2-(2)-① バランスのとれた食事に配慮し、食卓が安心感を得ることのできる場所となるよう配慮している。

【判断基準】

- a) バランスのとれた食事に配慮し、食卓が安心感を得ることのできる場所となるよう具体的に配慮している。
- b) バランスのとれた食事に配慮し、食卓が安心感を得ることのできる場所となるよう配慮しているが、十分ではない。
- c) 食卓が安心感を得ることのできる場所となるよう配慮していない。

評価の着眼点

- 食事場所は明るく楽しい雰囲気、常に清潔が保たれている。
- 食事時間が他の利用者と違う場合でも、温かいものは温かく、冷たいものは冷たくという食事の適温提供に配慮している。
- 食事の時間は職員や利用者同士のコミュニケーションの場となるよう工夫している。
- 利用者の個人差や利用者の体調、疾病、アレルギー等に配慮した食事を提供している。
- 定期的に残食の状況や利用者の嗜好を把握するための取組がなされ、それが献立に反映されている。
- 利用者が基本的な調理等のできる環境が整っている。

## 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、安心感を得ながら食事ができる場所となるような工夫や、利用者の学校や就労状況等、生活時間にあわせた食事の時間の設定の取組について評価します。
- また、利用者の自立・自活を考え、基本的生活習慣の確立につながる取り組みや、一緒に食事づくりをする機会の取組についても評価します。

### (2) 趣旨・解説

- 食事は、単に空腹を満たし栄養を摂取するためだけのものではありません。おいしく楽しく食べることにより、幸福感や精神的な充足を得ることができ、心の安定のために重要な役割を果たします。
- 食事が楽しい時間であること、調理方法や味付けに配慮すること、そして利用者の嗜好を考慮した食事を提供することが必要です。
- 食事の時間は、利用者の基本的生活習慣の確立につながるよう設定するとともに、食事に要する時間にも個人差に配慮して可能な限り幅とゆとりをもつ必要があります。
- また、学校や就労状況に応じた利用者の生活時間に配慮した対応が求められます。
- 入居前の家庭生活において適切な食生活が営まれておらず、食習慣が身につけていない利用者も少なくありません。ここでの食習慣は食事の場面にまつわることだけでなく、食材の買い出しから後片付けに至るまで食事に関わるすべてのことが含まれます。
- 日常的に食材の買い出しから後片付けまでに触れることで、食生活に必要な知識及び技能を習得し、基本的な食習慣を身につけることができるよう食育を推進することが求められます。利用者の状況に応じて、調理方法や買い物を手伝って材料の選び方等を知る機会を設けたり、食器洗いや配膳等を習慣化したり、また職員が範を示すことで、基本的な食習慣の習得に向けた支援が行われることが大切です。
- 季節感や行事に配慮した食事やそこに込められた願い、考え方を伝えることも大切です。

### (3) 評価の留意点

- 食卓に、人間関係などその生活集団の雰囲気や反映されることを踏まえれば、食事の時間が、職員と利用者、利用者同士のコミュニケーションの場として機能し、和やかな雰囲気となっているのかも確認します。
- 利用者の自立・自活を見据えて、職員と一緒に食事をつくる機会をもつことも大切です。
- 食物アレルギーを持つなど食事に特別な配慮が必要な利用者が増えています。病気などのときなど健康状態に配慮した食事を含めて、利用者一人ひとりの状況に応じた食事の提供が行われているかを確認します。

A-2-(3) 衣生活

A⑭ A-2-(3)-① 衣服は清潔で、TPOに応じたふさわしい服装となるよう助言している。

【判断基準】

- a) 衣服は清潔で、TPOに応じた服装となるよう助言している。
- b) 衣服は清潔で、TPOに応じた服装となるよう助言しているが、十分ではない。
- c) 衣服の清潔や服装について助言していない。

評価の着眼点

- 衣服は常に清潔で、体に合い、季節に合ったものを着用するよう助言している。
- 年齢に応じて、TPOに応じた服装ができるよう助言している。
- 気候、生活場面、汚れなどに応じた選択、着替えや衣類の整理、保管などの衣習慣を習得させている。
- 衣服を通じて利用者が適切に自己表現をできるように支援している。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

- 本評価基準は、利用者一人ひとりの身だしなみが配慮の届いたものとなっているのか、また利用者が衣習慣を習得し、衣服を通じて自己表現できるよう支援がなされているのかを評価します。

### (2) 趣旨・解説

- 多くの利用者は、衣類を自分で決めることのできなかつた生活期間が長く、化粧や髪型などのおしゃれに目覚めることもあります。そのため、自分で決めることを保障しながらも、TPO に合わせた適切な身だしなみ、服装ができることと、自己表現の手段として個性が尊重されることが大切です。
- あわせて、利用者自身で衣生活の管理ができるように支援を進めていくことが必要です。

### (3) 評価の留意点

- 清潔で体に合い、季節に合ったものを身に付ける等、身だしなみに対する意識の醸成をすることが大切です。

A-2-(4) 住生活

A⑮ A-2-(4)-① 居室等事業所全体を、生活の場として安全性や快適さに配慮したものにしている。

【判断基準】

- a) 居室等事業所全体は、生活の場としての安全性や快適さに十分配慮したものに  
なっている。
- b) 居室等事業所全体は、生活の場としての安全性や快適さに配慮しているが、十  
分ではない。
- c) 居室等事業所全体は、生活の場としての安全性や快適さに欠けている。

評価の着眼点

- 利用者が居心地の良い安心安全な環境とは何かを考え、積極的に環境整備を行って  
いる。
- くつろげる空間を確保するよう努めている。
- 清潔な環境が保たれるとともに、破損個所については必要な修繕を迅速に行ってい  
る。
- 日常的な掃除や大掃除を行い、居室等の整理・整頓、掃除等の習慣を身につけられ  
るよう援助・指導している。



## 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、事業所の中に利用者一人ひとりの居場所が確保され、安全性や快適さに配慮しているかどうか、事業所の工夫や取組を評価します。

### (2) 趣旨・解説

- 利用者は、自身が所属するグループの一員であることが実感できるような住環境の中で安心して生活することで、自己肯定感を育むことができ、そのことが自己アイデンティティの確立へとつながっていきます。
- 利用者一人ひとりの居場所が確保され、「自分が大切にされている」と感じる場所があり、帰るとほっとできる家庭的な空間が用意されていることは大切なことです。
- 食堂やリビングなどの共有スペースは常にきれいでありたいものです。そのために職員が率先して美化に努める必要があります。一方、居室については、きれいに保つことができない利用者もいますが、利用者の状況に応じて整理整頓や掃除等の習慣が身につくように支援することが大切です。

- 利用者の自立にむけては、生活習慣の確立が必要であり、事業所においてはそのための援助・指導を行うことが求められます。

- 職員は、利用者一人ひとりのおかれた状況等を正しく理解して援助・指導することが求められます。

### (3) 評価の留意点

- 利用者個人の空間が確保されていることを評価します。
- 利用者が私物を収納できるようなロッカー、タンス等の整備も求められます。
- また、一人ひとりの利用者の生活時間に合わせて、必要に応じて入浴やシャワーが利用できるようにすることも必要です。
- 利用者を取り巻く住環境が、建物の内外装、設備、家具什器、庭の樹木、草花などにいたるまで、そこにくらす利用者が大切にされているというメッセージを感じられるように工夫されていることを評価します。
- 破損箇所をそのままにしたり、壊れた物が放置されていたりすると、生活の潤いがなくなり、利用者の心がすさんでしまいます。不適切な環境を放置し、その環境が当たり前になってしまわぬよう、速やかな修繕が行われていることを確認します。
- 本評価基準は、利用者の状況に応じた生活習慣の確立に向けた援助・指導の取組について評価しますが、援助効果は評価の対象とはなりません。

## A-2-(5) 健康管理

A⑯ A-2-(5)-① 利用者一人ひとりが心身の健康を自己管理できるよう支援するとともに、必要がある場合は医療機関等と連携して適切に対応している。

### 【判断基準】

- a) 利用者一人ひとりが心身の健康を自己管理できるよう支援するとともに、必要がある場合は医療機関等と連携して適切に対応している。
- b) 利用者一人ひとりが心身の健康を自己管理できるよう支援し、必要がある場合は医療機関等と連携して適切に対応しているが、十分ではない。
- c) 利用者一人ひとりが心身の健康を自己管理できるような支援や医療機関等との連携をしていない。

### 評価の着眼点

- 職員は、利用者の健康状態や、睡眠や食事などの生活状況を把握している。
- 健康や清潔に対する意識を醸成するよう援助・指導している。
- 危険物の取扱いや危険な物・場所・行為から身を守るための援助・指導をしている。
- 特別な配慮を要する利用者については、医療機関等と連携して、日頃から注意深く観察し、対応している。
- 職員間で医療や健康に関して話しあいや情報共有などを行い、知識を深める努力をしている。

## 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、利用者が自らの心身の健康を管理するための支援の取組や、医療機関等との連携について評価します。

### (2) 趣旨・解説

- 心身の健康（清潔、病気、安全など事故防止等）は、利用者の健全な生活の基本となります。
- 入居前の不適切な養育環境により、心身の健全な発達上、課題のある利用者が多いです。職員は一人ひとりの状態を常に把握し、健康な生活を送ることができるよう、支援をすることが求められます。
- 利用者の健康状態は、日々変化します。病気やケガだけでなく、心の悩みや友人関係のつまずきや家族関係等で健全な状態が急変することもあります。健康管理は、日頃から注意深く観察することで適時に適切な対応が求められます。
- 利用者の体調に変化があった時は、職員間で情報交換をし、職員の勤務の交替（あるいは担当者の交替）があっても、確実に継続して支援を行える体制を整えなければなりません。
- また、利用者の心身の問題に対応するため、日頃から医療機関等との連携を含めて適切に対応することが必要です。

### (3) 評価の留意点

- 身体的な健康だけでなく、心理・情緒面での健康にも配慮した支援が行われているかを確認します。また、病気だけではなく清潔や安全（事故防止）といったことを含んだ取組について評価します。
- うがいや手洗い等の生活習慣、洗面、整髪、ひげそり、歯磨き、爪切り等の身だしなみを自ら行えるとともに、ひげそりやカミソリ等、感染のもととなるものは自分のものを使うような援助・指導も大切です。
- 寝具の日光消毒や衣類などを清潔に保つなど、健康管理ができるよう援助・指導しているかも確認します。
- 利用者が自分の体調や病気、障害についてことばで表現でき、必要な治療や服薬についても理解できるよう支援が行われているかにも留意します。

A-2-(6) 性に関する教育

A⑰ A-2-(6)-① 他者の性を尊重する心を育てるよう、性についての正しい知識を得る機会を設けている。

【判断基準】

- a) 他者の性を尊重する心を育てるよう、性についての正しい知識を得る機会を設けている。
- b) 他者の性を尊重する心を育てるよう、性についての正しい知識を得る機会を設けているが、十分ではない。
- c) 性についての正しい知識を得る機会を設けていない。

評価の着眼点

- 他者の性を尊重し、年齢相応で健全な他者とのつき合いができるよう配慮している。
- 性をタブー視せず、利用者の疑問や不安に答えている。
- 性についての正しい知識、関心が持てるよう、年齢、発達の状況に応じたカリキュラムを用意し、活用している。
- 必要に応じて外部講師を招く等して、性をめぐる諸課題への支援や、学習会などを職員や利用者に対して実施している。

## 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、利用者の性に対する正しい理解を促すための取組を評価します。

### (2) 趣旨・解説

○いのちの教育の一環として性教育があることを理解する必要があります。性をめぐる諸課題についての正しい理解を糸口にして、自分自身のいのちと向き合うことは重要な意味を持ちます。そしてそのことを大前提として、他者のいのちも尊重できるようにする支援が求められます。

○性教育は、自立と共生の力を育てることを基本的な考え方として年齢、発達状況に応じて性についての正しい知識、理解が持てるよう支援していくことが求められます。

○また、実生活のうえでも年齢にふさわしい関係において他者の性を尊重し、思いやりのある心を育てるよう、性について正しい知識を得る機会を設けることが必要です。

○利用者の年齢から考えると、妊娠や出産に直面することも考えられます。利用者に寄り添って支援するとともに、利用者自身にも、そうしたことが起こりうる年齢であることを伝える必要があります。

○日頃から職員の間でも性をめぐる諸課題への支援のあり方等について検討し、必要に応じて勉強会を行う等の取組が必要です。

### (3) 評価の留意点

○集団生活において利用者同士の性的な加害・被害関係が起こることのないよう、異性間のみならず、同性間においても日常生活場面での十分な注意が行われているかを確認します。

A-2-(7) 行動上の問題への対応

A⑱ A-2-(7)-① 利用者の暴力・不適応行動などの行動上の問題に対して、組織全体で適切に対応している。

【判断基準】

- a) 利用者の行動上の問題（暴力、不適応行動等）に適切に対応し、その理由が利用者にわかるよう十分説明している。
- b) 利用者の行動上の問題（暴力、不適応行動等）に適切に対応し、その理由を利用者にわかるよう説明しているが、十分ではない。
- c) 利用者の行動上の問題（暴力、不適応行動等）に適切に対応していない。

評価の着眼点

- 行動上の問題（暴力、不適応行動等）の発生予防のために、事業所内の構造、職員の配置や勤務形態のあり方について定期的に点検を行っており、不備や十分でない点は改善を行っている。
- 職員相互の信頼関係が保たれ、利用者がそれを感じ取れるようになっている。利用者間での暴力（性的暴力を含む）やいじめが発覚した場合には、管理者が中心になり、全職員が一丸となって適切な対応ができるような体制になっている。
- 事業所が、行動上の問題があった利用者にとっての癒しの場になるよう配慮している。また、周囲の利用者の安全を図る配慮がなされている。
- 不適切な行動を問題とし、人格を否定しないことに配慮をしている。職員の研修等を行い、行動上の問題に対して適切な援助技術を習得できるようにしている。暴力を受けた職員へ無力感等への配慮も行っている。
- 必要に応じ、児童相談所、司法機関、専門医療機関と協力し、対応している。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

- 本評価基準は、利用者の暴力（性的暴力を含む）、いじめや差別等の不適応行動の防止のための日常的な取組と、万が一発生した場合の対応について事業所の取組を評価します。
- 行動上の問題をとった利用者への対応だけでなく、損なわれた秩序の回復、一緒に暮らす成員間の関係修復、生活環境の立て直し、暴力を受けた他の利用者や職員への配慮など、利用者の行動上の問題により引き起こされる状況への対応について評価します。

### (2) 趣旨・解説

- ケアニーズの高いケースが増え、利用者個々の支援が必要となっています。児童相談所・病院・学校・市町等の関係機関との連携や活用を積極的に展開し、予防も事後の対応も速やかに行える体制があることが求められます。
- 利用者同士のいじめや暴力が発覚した場合の対応について、職員間の連携や管理者の役割等、あらかじめ体制を整えておくことが必要です。
- 利用者は人間不信に陥っていたり、それにより他の利用者との関係を築いていくことが困難な場合があります。利用者は抱え込んでいた感情や心理的なストレスを問題行動として、ときに暴力という形で表出することもあります。日頃からコミュニケーションをとり、事業所が利用者にとって安心感の持てる場所になるよう配慮することも求められます。
- 利用者が訴えたいことの受容と、行動上の問題の表出を許容してしまうことを混同しないことに留意が必要です。
- 暴力や不適切な行動をとる利用者の要因や課題を分析し、支援するとともに、一緒に生活して被害を受けた利用者への対応も同時にすることが必要です。とくに、守られるはずの事業所で暴力にさらされてしまうダメージは深いからです。また、利用者の家族関係の状況によっては、被害を受けた利用者の家族等への説明も必要です。
- パニックなどで自傷や他害の危険度の高い場合には、タイムアウトを行うなどして利用者の心身を傷つけずに対応するとともに、周囲の利用者の安全を守ることも必要です。
- 利用者の暴力が自分自身に向かってくるとともに職員にとってはとても辛いことであり、大きな無力感に職員がさいなまれることもあります。適切な対応のためには、利用者を理解するとともに職員相互の支援体制が求められます。

### (3) 評価の留意点

- 利用者間の暴力（性的暴力を含む）やいじめ、差別などが生じないよう、日頃から他人に対する配慮の気持ちや接し方、人権に対する意識を事業所全体に徹底しているかを評価します。
- また、利用者同士の関係性の把握に努め、いじめなどの不適切な関係に対しては適時介入することができているかも確認します。
- 行動上の問題を生じやすい利用者の特性等についてはあらかじめ職員間で情報を共有化し、連携して対応できるようにしておくことや、くり返し児童相談所や司法機関、専門医療機関等と協議を行うなどの対応を、自立支援計画や記録等からも確認して評価します。

A-2-(8) 心理的ケア

A⑱ A-2-(8)-① 心理的ケアが必要な利用者に対して心理的な支援を行っている。

【判断基準】

- a) 心理的ケアが必要な利用者には、関係機関と十分に連携して心理的な支援を行っている。
- b) 心理的ケアが必要な利用者には、関係機関と連携して心理的な支援を行っているが、十分ではない。
- c) 心理的ケアが必要な利用者には、関係機関と連携して心理的な支援を行っていない。

評価の着眼点

心理的ケアの必要性に応じて、より具体的なケアの体制を組み込んでいる。

事業所における職員間の連携が強化されるなど、心理的支援が事業所全体の中で有効に組み込まれている。

心理的ケアが必要な利用者への対応に関する職員研修やスーパービジョンが行われている。

職員が必要に応じて外部の心理の専門家からスーパービジョンを受ける体制が整っている。



## 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、虐待体験、分離体験などによる心理的ケアが必要な利用者に対する心理的な支援について、その実施体制や実施状況等を評価します。

### (2) 趣旨・解説

- 心理的支援の実施に当たっては、児童相談所等と連携しその指導・助言に基づくよう努めること等が必要です。また、職員間の連携、ケース会議への出席、相談や助言、研修等も求められています。
- 心理的ケアの有資格者は、すべての自立援助ホームに配置されているわけではありませんが、そうした場合でも、近隣の児童養護施設に配置されている心理職や児童相談所の児童心理司、精神科医等の関係機関・専門家と連携することが必要です。

### (3) 評価の留意点

- 利用者が落ち着いて心理的ケアを受けられる環境が確保されているかを確認します。

A-2-(9) 社会生活支援（進路支援、社会経験等）

A⑳ A-2-(9)-① 「最善の利益」にかなった進路の自己決定ができるよう支援している。

【判断基準】

- a) 利用者が進路の自己決定ができるように支援している。
- b) 利用者が進路の自己決定ができるように支援しているが、十分ではない。
- c) 利用者が進路の自己決定ができるように支援していない。

評価の着眼点

- 進路について自己決定ができるよう進路選択に必要な資料を収集し、利用者に判断材料を提供し、利用者と十分に話し合っている。
- 進路選択に当たって、本人、学校、児童相談所の意見を十分聞き、自立支援計画を作成し、各機関と連携し支援をしている。
- 就学者自立生活支援事業、社会的養護自立支援事業、身元保証人確保対策事業、奨学金など、利用できる仕組みや経済的な援助についての情報提供をし、活用に向けた支援を行っている。

## 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、利用者の最善の利益にかなった進路の自己決定に向けた支援について具体的な取組を評価します。

### (2) 趣旨・解説

- 利用者にとっての「最善の利益」を考え、利用者の希望と可能性、能力を把握したうえで、進路選択への支援を考えることが大切です。
- 特に、進路選択という利用者の人生においてとりわけ重大な事柄について自己決定をしていくためには、必要に応じて学校、児童相談所との連携を図りながら、多様な判断材料を提示するとともに、利用者の不安を受け止めてきめ細かな相談、話し合いといった援助が必要です。
- 新たな情報が加わったり、利用者の状況が変化した場合は、すぐに再アセスメントを行い、自立支援計画を見直すことが大切です。利用者とともに生活等の状況を振り返り、利用者の意向を確認しながら自立支援計画を見直すことが求められます。

### (3) 評価の留意点

- 利用者の適切な自己決定を確保するため、十分な情報提供が行われているかを確認します。
- 利用者が活用できる仕組みは都道府県によって異なります。各都道府県においてどのような仕組みが設けられているか確認するとともに、活用に向けた支援の取組を確認します。

A⑳ A-2-(9)-② 進学を希望する利用者に学習環境を整備し、学力に応じた学習支援を行っている。

【判断基準】

- a) 進学を希望する利用者に学習環境を整備し、学力に応じた学習支援を行っている。
- b) 進学を希望する利用者に学習環境を整備し、学力に応じた学習支援を行っているが、十分ではない。
- c) 進学を希望する利用者に学習環境を整備し、学力に応じた学習支援を行っていない。

評価の着眼点

- 高校（全日制、定時制、通信制）や短大、大学、専門学校、高校卒業程度認定試験等のための情報提供やサポートを行っている。
- 進学することを選択した利用者や在学中の利用者が静かに落ち着いて勉強できるように個別スペースを用意するなど、学習のための環境づくりの配慮をし、サポート体制をつくっている。
- 学校教師と十分な連携をとり、学力に応じた個別的な学習支援を行っている。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

- 本評価基準は、進学を希望する利用者に対する学習環境の整備と学習支援について、事業所の具体的な取組を評価します。

### (2) 趣旨・解説

- 利用者の学習権を保障し、より良い自己実現に向けて学習に対する利用者の意欲を十分に引き出すとともに、適切な学習機会を確保することが自立援助ホームに求められます。
- 学習支援においては、物理的な学習環境だけでなく、その人らしく力が発揮できる事を願うかかわりが大切です。
- 学力が低かったり、本来持っている能力を十分発揮できていない利用者については、潜在的可能性を引き出していけるように学習環境を整備していくことが求められます。

### (3) 評価の留意点

- 近年、高校や大学等に在学中の利用者が増えています。進学に向けた学習環境の整備とともに、在学中の利用者の学習権が保障されているかも確認します。

A22 A-2-(9)-③ 自立に向けて就労支援に取り組んでいる。

【判断基準】

- a) 自立に向けて就労支援に取り組んでいる。
- b) 自立に向けて就労支援に取り組んでいるが、十分ではない。
- c) 自立に向けた就労支援に取り組んでいない。

評価の着眼点

- 社会の仕組みやルールなど、社会人として就労していくうえでの心構えや責任について話し合っている。
- 就労に向け、利用者と一緒に仕事を探し、履歴書の書き方や面接の練習など、就職活動に必要な支援を行っている。
- 採用後は、就労を継続できるよう支援を行っている。
- 各種の資格取得を奨励し、資格取得に興味関心を持っている利用者には積極的に情報を提供している。

## 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、入居者の安定した就労に向けた支援の取組を評価します。

### (2) 趣旨・解説

○自立援助ホームは、若くして自立を余儀なくされている利用者に対し、自分で収入を得て自活できるよう支援する場所でもあります。

○18歳未満の利用者や中卒で入居している利用者にとっては、希望する職種や条件の仕事が見つからないこともあります。限られた条件であっても利用者に寄り添い、一緒に仕事を探し、採用されるよう支援をしていくことが求められます。

○そのためにも、利用者本人の興味、関心事をていねいに聞くという主体性を尊重した支援とともに、本人の意向と能力に応じた支援を行っていくことが必要です。

○また、必ずしも希望の職に就くことが難しいことを鑑み、採用後も、職場訪問や上司に連絡を取るなどして仕事の様子や職場での人間関係などの情報を得ながら継続できるよう支援していくことも大切です。

○資格取得につなげる支援も必要です。

### (3) 評価の留意点

○利用者の就職に向けた取組を自立支援計画等で確認します。

○利用者と一緒に仕事を探したり、履歴書の書き方や面接の練習などの支援の取組を確認します。

○採用後において、利用者が就労を継続できるよう、どのような支援を行っているかを確認します。

A23 A-2-(9)-④ 金銭の管理や使い方など経済観念が身につくよう援助している。

【判断基準】

- a) 金銭の管理や使い方など経済観念が身につくよう、利用者の状況に応じて具体的に援助している。
- b) 金銭の管理や使い方など経済観念が身につくよう援助しているが、十分ではない。
- c) 金銭の管理や使い方など経済観念が身につくよう援助していない。

評価の着眼点

- 金銭を自己管理できるよう援助している。
- 無駄づかいをやめ、節約したことによる効果が実感できるようなお金の使い方を勧めている。
- 経済観念や金銭感覚が身につくよう相談・援助・指導している。
- 用途については、利用者の自主性を尊重し、不必要に制約していない。
- 一定の生活費の範囲で生活することを学べるよう援助している。



## 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、利用者の金銭管理や使い方など経済観念の確立に向けた事業所の取組について評価します。

### (2) 趣旨・解説

○利用者が社会で生活していくためには、さまざまな生活技術が習得されていなければならず、なかでも経済観念の確立はその基本となるものです。

○経済観念の確立にむけては、利用者の状況に応じて生活費やこづかいの管理や使い方等を通じて具体的な体験をもとに習得させていくための援助が必要となります。

### (3) 評価の留意点

○利用者は、事業所を巣立つことに大きな不安を抱えています。自立へ向けて、経済観念の確立に向けた計画的な準備が行われているかを評価します。

A-2-(10) 家族とのつながり

A⑭ A-2-(10)-① 本人の意思を尊重しながら利用者と家族との関係調整に取り組んでいる。

【判断基準】

- a) 事業所は本人の意思を尊重しながら利用者と家族との関係調整に取り組んでいる。
- b) 事業所は本人の意思を尊重しながら利用者と家族との関係調整に取り組んでいるが、十分ではない。
- c) 事業所は家族との関係調整に取り組んでいない。

評価の着眼点

- 家族との関係調整においては、利用者の意思を尊重するとともに、利用者が家族と適切な距離をとることを支援している。
- 家族との関係調整については、必要に応じて児童相談所等と協議を行っている。
- 親との面接などを通して家族に働きかけ、親子関係の継続や修復に努めている。
- 利用者に関する情報を家族に伝える場合には、利用者の意向を考慮して行っている。
- 利用者の意向を考慮しながら面会、外出、一時帰宅などを取り入れ利用者と家族の継続的な関係づくりに積極的に取り組んでいる。
- 面会、外出、一時帰宅後の利用者の様子を注意深く観察し、不適切なかかわりの発見に努め、さらに保護者等による「不当に妨げる行為」に対して適切な対応を行っている。

## 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、利用者と家族との関係調整を図るため、児童相談所や関係諸機関と連携・協力する取組について、具体的ななかかわり方等を通して評価します。

### (2) 趣旨・解説

- 自立援助ホームへの入居は、利用者の最善の利益を念頭に置いた関係再構築の出発点であることを認識して、利用者の意思を尊重しながら、ケースの見立て、改善すべき課題は何かを絞り込み、児童相談所等との合意形成と連携を行い、多面的に家族支援を行うこととなります。
- 利用者が家族との交流を望む場合は、積極的に支援を行うことが必要ですが、交流を希望しない場合はその意思を尊重した関わりが必要です。
- 利用者が家族との交流を拒否している場合、または家族による強引な引き取り等が予想される場合は、児童相談所等の関係機関と連携し入居先を教えないこともあります。
- 退居後に家族とのトラブルを抱えるケースもあります。自立援助ホームにおいては、今後、家族とどのような関係を築いていくのかについて、利用者とともに考えていくことが大切です。

### (3) 評価の留意点

- 家族との交流に関し、利用者の意思をどのように把握しているか確認します。
- 児童相談所等、関係機関との連携の状況を確認します。
- 個別の事例を参考にして、具体的な取組を記録や聴取で確認します。
- 家族への対応方針について、利用者本人も含め、職員全体で共有化され取り組まれているか評価します。