



福祉施設利用者の権利擁護の実際 : サービス評価と権利擁護の課題

著者	福田 幸夫
雑誌名	筑紫女学園大学・筑紫女学園大学短期大学部紀要
号	3
ページ	161-172
発行年	2008-01-31
URL	http://id.nii.ac.jp/1219/00000181/

福祉施設利用者の権利擁護の実際

～ サービス評価と権利擁護の課題～

福 田 幸 夫

Practice of right protection for institutional user.

～ A valuation for services and a subject of right protection～

Sachio FUKUDA

I はじめに

2000（平成12）年，それまでの社会福祉事業法を改称した社会福祉法では，第1条の目的に福祉サービス利用者の利益の保護及び地域における社会福祉（地域福祉）の推進を明記した。また，第3条の基本理念においては，個人の尊厳の保持が旨とされ，「福祉サービスの利用者が心身ともに健やかに育成され，又はその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう支援するものとして，良質かつ適切なものでなければならない」とされた。第5条の福祉サービスの提供の原則においても，利用者の意向を十分に尊重し，保健医療等関連サービスとの連携，創意工夫を行うことを明記している。

社会福祉法では，新たに第8章として「福祉サービスの適切な利用」を起こしており，社会福祉事業の経営者によるサービス利用者への情報の提供（第75条），利用申込み時の説明（第76条），利用契約の成立時の書面の交付（第77条），福祉サービスの質の向上のための措置等（第78条），誇大広告の禁止（第79条）を明示した。

加えて第82条では，社会福祉事業の経営者による苦情の解決として，「社会福祉事業の経営者は，常に，その提供する福祉サービスについて，利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない」とされている。

それまでの措置制度による利用者の保護が中心であった従来の社会福祉を，利用者の選択，自己決定を基本とした契約によるサービス提供に移行させる方向性から，これからの福祉サービスの提供については，日常的に，より利用者サイドに立ったサービスの質の向上と利用者の権利擁護への取り組みが期待されている。サービスの質の向上に資する目的で，これまでも様々なサービス評価の基準やしきみ（制度）が検討され，実施されてきている。

特に入所施設では，以前から様々な問題点が指摘されてきた。「これまでの社会福祉においては，入所型施設の存在に非常に重きが置かれてきた。しかし，入所型の施設のあり方というものを真実に考え直す時代にきているのではないだろうか。現在の入所型の施設のなかにおいて，ソーシャル

ワークというものがあえるのかということ率直に議論すべきである。}*1)

その中で、1998（平成10）年度から東京都福祉局は「東京都心身障害者（児）入所施設サービス評価事業」実施してきた。まずこの事業を取り上げ、サービスの質の向上と利用者の権利擁護の実態を、最近の事例をもとに考察していくこととする。

Ⅱ 東京都心身障害者（児）入所施設サービス評価事業の概要

社会福祉施設で行われるサービスについては、一部の地域や領域分野別団体等の作成したサービス評価基準はあったものの、統一された内容でサービス内容を客観的に評価する基準が議論されてきたのは、ここ10数年のことである。

このような評価基準の未整備は、事業や施設種別ごとの設置運営基準、いわゆる最低基準を満たしてさえすればよいという考えから、施設の管理運営の都合が優先され、施設ごとのサービス内容には格差が現れる結果を生んだ。また、サービス実施にあたり検討される援助計画についても、利用者不在のままごく一部の職員により作成されたり、サービス利用者本人の意思や希望が尊重されないまま画一的なサービスが実施されたりしてきたのが現状である。これが、入所型施設におけるソーシャルワークの問題として提起されるべきものである。

このような状況下、東京都心身障害者（児）入所施設サービス評価委員会（委員長：東京都権利擁護センター（すてっぷ）所長：野田愛子）は、施設におけるサービス内容について、客観的な基準を作成するとともに、これに基づいて、各施設においてサービス内容や水準の自己評価を行うことになった。この基準は、次のような性質を持つ。

① サービス提供を行う施設が自ら行う自己評価を行うための基準であること

評価を実施する施設個々で自己評価を行い、数年間の積み重ねから自主的にサービス改善の努力を期待するものである。

② 自己評価と併せ、第三者による評価も行うこと

自己評価の公正さの限界から、外部の第三者で構成される「サービス点検調整委員会（通称：施設オンブズマン）」を設置した。

③ 月1回の相談窓口を開設したこと

第三者のサービス点検調整委員会により、入所者の苦情や要望を受ける窓口を開設している。

④ 施設長への改善勧告を行うこと

寄せられた苦情や要望については、適宜問題の背景や実情を把握することに努め、必要に応じてサービス点検調整委員会が施設長に対して改善勧告をする。

⑤ 東京都権利擁護センター（すてっぷ）との連携を視野に入れたこと

施設個々の対応では問題解決が難しい案件の場合、東京都権利擁護センター（すてっぷ）との連携を図ることにより、サービス利用者（施設入所者）の権利擁護を視野にいれることとなっ

た。

⑥施設や職員の意識変化，施設の社会化を期待した内容であること

自己評価プラス第三者評価という二重の評価に加え，第三者の苦情処理窓口の開設により，閉鎖的になりがちな施設の職員の意識変化・意識改革や施設と地域社会との交流等施設の社会化に資する可能性が期待できる。

以上のような特徴を備えた評価基準と第三者サービス点検評価委員会（オンブズマン）の内容と実態を考察していくこととする。

Ⅲ 評価基準の内容とその課題

1 評価基準は，以下の3つの基本理念をもとに構成されている。

- ①個人意思の尊重……利用者自身の生活の仕方を決めるのは，本人の意思を最大限に尊重される権利があるという前提のもと，サービスの選択における事前の十分な説明，自己決定，多様な選択肢の用意が求められる。本人が自ら選択できないときの代理人による望ましい生活の仕方が選択されるべきであり，また苦情の表明についても，いつでも表明できるしくみが必要である。
- ②生活者の視点……施設を地域における居住の場のひとつであるとして，利用者を生活の主体者として施設との対等な関係を保障し，施設（職員）は利用者の希望や意思を反映したサービス提供を通じて，利用者の基本的を支える責任がある。
- ③地域に開かれた施設……利用者は地域社会の一員であることから，地域の人々との交流，地域の活動に参加する権利が保障されるとともに，地域社会での自立生活に向けた支援を保障され，施設の運営に関する情報は社会に公開されることが必要である。

評価対象とするサービス分野は，以下の6つから構成されている。

- ①利用者の権利擁護への配慮（11項目）……施設全体による利用者の権利擁護に対する適切な配慮に対する評価
- ②日常生活の支援（31項目）……食事，入浴，排泄等の日常生活上の基本的なサービスや自立への支援が利用者主体のやり方で行われているかどうかの評価
- ③専門的サービス（7項目）……機能回復訓練，服薬の管理，行動障害に対する対応や地域での自立生活に向けた支援等の機能に関する評価
- ④地域福祉（4項目）……ボランティアの受入れ，広報誌の発行，在宅支援活動等に関する評価
- ⑤施設環境整備（9項目）……利用者の快適な生活のための配慮や清掃等の評価
- ⑥運営管理（13項目）……職員研修や会議，各種記録の整備や活用，利用者の意見を取り入れた施設運営等に関する評価

評価項目の詳細は，第1表の通りである。

2 評価の方法

評価については、自己評価とオンブズマンの実施する第三者評価の2つを実施する。

自己評価については、施設長のみの実施ではなく、施設職員全員に評価基準に示すとともに評価委員会を設置して、施設全体で意見交換することにより、評価が分かれた場合合議による評価決定が求められる。自己評価の結果は、東京都福祉局への報告とともに、オンブズマンへの報告も求められる。

オンブズマンが行う第三者評価については、月1回以上の施設への訪問時、施設側の協力のもと、施設内の巡回や利用者との交流を通じて評価項目を検討することとなる。評価内容に応じて適宜利用者や職員等へのヒアリングを実施し、オンブズマンの協議のうえで結果を出す。評価が難しいと判断された項目については、評価不能という記載も可能であり、評価結果は委嘱を受けた理事長(都立施設の場合は施設長)に報告することとなる。

評価は、以下の4段階である。

- A.....望ましいサービス水準を満たしているうえに、利用者の希望をできる限り受け入れて、個別的なサービスの実現に努力している等独自の工夫を凝らしたサービス水準
- B.....最低基準以上の望ましいサービス水準
- C.....最低基準は満たしていると考えられる水準
- D.....是認することができない、改善を要する水準

特にD評価については、その要因を分析し、直ちに改善するための方策を講じなければならない。オンブズマンの評価でD評価がある場合には、施設側に報告するとともにその内容を詳細に伝えることが求められる。

評価については、以下のような課題が指摘される。

- ①評価自体の項目格差.....施設全体の平均的な評価であるのか、職員やサービス内容個々の個別評価であるか、また、上記のAからDまでの4段階項目自体の格差が存在する。
例えば、1名の職員が虐待を行っただけで、他の職員がよいサービスを提供していたとしても、D評価になってしまう等の場合が考えられる。
- ②施設の構造的問題への配慮.....入所者の重度化・高齢化、ここの施設の実情を考慮する評価になっているのかは曖昧である。特に、施設の立地条件、構造設備等に大きな影響を受ける評価項目は、評価自体非常に拘束されたものと言わざるを得ない。
- ③絶対的評価の問題.....達成への努力過程の評価が少なく、サービスをどう向上していくかという視点が曖昧な項目が多い。
- ④評価結果の考察.....サービス評価の結果をサービス向上に反映させていくしくみが不明確な中、評価自体が形骸化するおそれがある。

以上の問題は、下記の述べる第三者評価者たるオンブズマンの資質にも大きく左右される。また、施設長はじめ職員の意識改革の面でも、評価項目自体、あるいはオンブズマン等権利擁護の動きに対する警戒感・拒否感があるのも否定できない課題であると思われる。

その後、都の事業は、市（区）町村、あるいは各社会福祉法人ごとに第三者の評価者を配置することとなり、各市（区）町村や事業所単位での実施に移行し、現在に至っている。

Ⅳ 第三者サービス点検評価委員（オンブズマン）の活動内容とその課題

スウェーデン語である「オンブズマン」は、「語民官」と訳され、国から任命されて、議会等の立法機関からも独立した身分で、行政活動を調査・監視し、国民からの苦情を処理する機関であると解されている。近年では、「オンブズパーソン」として、「広くは住民の利益を擁護する人の意味であるが、一般には、公益的事務や制度（公私の社会福祉サービスもこれに含まれる）に対して、市民的立場で監視し、苦情を申し立てるとともに、必要に応じてその対応を図る人」^{*2)}とされている。

オンブズマンは、第三者であることが自明となっており、本来はサービスの点検そのものをさす活動ではない。しかし、活動対象によって、寄せられた苦情及びオンブズマン自身が問題を把握した場合、その調査や点検、評価を行うのは当然の流れであるといえる。

福祉関係のオンブズマン制度の場合、苦情処理とサービス内容の点検という2つの職務が求められる傾向にあり、その結果としてサービス利用者の人権を守る末動であると解されている。

前述の通り、東京都心身障害者（児）入所施設サービス評価事業では、施設におけるサービス評価の積み重ねによる自主的なサービス改善に向けた自助努力を期待するという目的から、オンブズマンは、施設の自主的なサービス改善の努力を促進し、利用者と施設側の橋渡し役となる役割が期待されている。そこでは、以下のような課題が存在する。

1 オンブズマンの位置づけ等

本事業における「施設オンブズマン」は、都立施設においては施設長の諮問機関、社会福祉法人の設置する施設においては、理事長の諮問機関としての位置づけがなされている。

具体的な人選については、障害者福祉、人権擁護に関し見識を有し、原則として、以下の3つのルートが規定されている。

- ①施設所在地の援護の実施機関から推薦された者
- ②利用者の保護者会から推薦された者（主に知的障害者入所施設）
- ③利用者自治会から推薦された者（主に身体障害者入所施設）

これ以外でも、公募等で選ばれる場合もあり得るとされている。

オンブズマンは1施設3名配置され、任期は1年であり、再選は妨げられない。任期途中の辞任の場合、新たなオンブズマンを補充し、その任期は前任者の残りの任期となる。

当然ながら、第三者としての立場上、社会福祉法人の役員、施設職員や理事長、施設長の親族その他利害関係のある者は除外されている。

以上のように、人選の規定については、非常に形式的で曖昧なものであり、この課題については、

次に述べるオンブズマンの資質についても関連するものであるといえる。

2 オンブズマンの資質について

オンブズマンの具体的な人選については、以下のような例示がなされている。

- ①学識経験者……福祉関係の大学教授・助教授・講師，養護学校の教員及びその退職者，弁護士等
- ②地域の福祉関係者……民生委員，身体障害者相談員，知的障害者相談員，人権擁護委員等
- ③地域住民の代表……地元社会福祉協議会役員・職員，ボランティア団体代表，町内会長，地域で生活する障害者等
- ④保護者会等の関係者……施設入所者の保護者会長，利用者の親族代表等

以上の4つの例示には，前述のように1施設3人の配置により，個々の施設のオンブズマンの選任にばらつきが生じているものと考えられる。

以下にオンブズマンの資質の問題点を挙げる。

- ①選任における施設ごとのばらつき……上記4つの例示があるものの，各施設（法人等）のオンブズマンの具体的3名の選任について，個々の検討，専門職の役割分担等が曖昧。
- ②オンブズマン研修の不備……選任のばらつきに加え，オンブズマン就任時の研修体制が不備で，オンブズマンの活動内容の理解，ひいては資質に個々の差が生じる。
- ③評価の格差……オンブズマンの資質の格差は，評価の格差にも表れる。例えば，問題意識の高いオンブズマンほど施設には厳しい評価をし，逆にオンブズマンによっては施設側に問題が多いにもかかわらず甘い評価を出す場合も考えられる。
- ④複数施設の相互評価等……他の施設の評価や複数施設からの任命が妨げられてはいないものの，オンブズマンの任命された施設に限定された活動であるのが現状である。
- ⑤評価のサービス向上への反映……オンブズマンが指摘した課題をどう生かすかは，個々の施設の姿勢如何に関わっており，サービス向上にどう影響しているかが曖昧。
- ⑥オンブズマン相互交流の不備……オンブズマン自身の自己研鑽，相互の意見交換等を行う全体的交流の場がなく，あったとしてもごく一部にとどまっている。

以上の問題点が，オンブズマン活動の内容そのものにも大きく影響を与えているものと思われる。

現在の第三者による施設の苦情処理，サービス評価については，介護保険サービスを実施している事業所が対象となる情報公開（サービス公表）制度の実施によるところが大きくなったものと思われる。この課題については，別の機会にあらためて検討することとしたい。

V 近年の虐待事件から

2000（平成12）年の「児童虐待の防止等に関する法律（児童虐待防止法）」により，世間にもマ

スコミ報道により児童虐待がクローズアップされる機会が少なくない。これまでは家庭内における虐待が取り上げられる傾向が強いなか、児童福祉の分野では、1995（平成7）年の児童擁護施設福岡育児院の職員によるバット殴打事件が大きく報道された後も、神奈川県鎌倉保育園、千葉県恩寵園等、児童擁護施設の措置児童に対する体罰事件が続いてきた。

2005（平成17）年の「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（高齢者虐待防止法）」では、虐待の定義に、新たに経済的虐待が明記され、親族による高齢者名義の年金の搾取や、悪徳商法による被害等も含めた高齢者の権利擁護の問題点が指摘されてきている。

民法上の成年後見制度に関しても、司法書士や行政書士といった専門職後見人が、後見事務に関し法外の手数料を設定していたケースや、勝手に不動産を処分した等の問題が発生している。判断能力の低下した高齢者や障害者の権利擁護制度であるべき後見制度でも、チェック体制の甘さが指摘されている。

2006（平成18）年、東京都東大和市の特別養護老人ホームさくら苑において、男性職員が認知症の女性利用者に対する性的暴言があったことが表面化した。これは、利用者の親族による再三の訴えを、施設側が黙殺し、サービス評価の機能も実際には役に立っていなかったことが露呈された。並行してNPO法人による相談支援が行われていた中、マスコミへの告発等による事件の発覚は、介護サービスの質の問題についても大きな問題点を提起した。

前述の児童養護施設福岡育児院は、その後数年にわたり職員による虐待が度々マスコミにも取り上げられ、本年も、男子児童6名が職員の暴言や過度の指導に耐えかねて児童相談所に駆け込むという事件が発生している。この施設にも当然のことながら苦情解決のための第三者委員が3名存在しているが、本来の機能を果たしていたのかどうか、大きな問題が残る。今後の行政監査の結果や指導の方向にも注目していく必要がある。

VI サービス評価と権利擁護の将来展望

東京都は、これまで考察してきた心身障害者（児）入所施設サービス評価事業を、平成14年度をもって廃止した。冒頭で述べた社会福祉法の成立によるサービス利用者の苦情解決のしくみの明確化や、平成15年度から開始された障害者向けサービスの措置制度から契約制度への移行（市町村による支援費・訓練費の支給）をにらんだものである他、財政事情が絡む点も否定できない事情であると思われる。特に、都から区市町村へ様々な権限移譲に伴い、利用者にとって身近な自治体である区市町村によるサービス評価事業実施や、社会福祉法人その他サービス事業所単位におけるサービス評価の実施への期待により、もはや広域的な都が実施する必要性がないという大義名分であろう。それに先駆け、全国に先駆け、障害者や痴呆性高齢者の権利擁護に足跡を残してきた権利擁護センターすてっぷがあっけなく廃止されている。これを福祉サービス利用援助事業（地域福祉権利擁護事業）の創設・拡充の発展的解消とみるか、東京都を一つの地域として統一した基準に基づくサービス評価システムの後退とみるかは、意見が分かれるところである。

支援費支給制度は、2005（平成17）年の障害者自立支援法に引き継がれ、生活の場と日中活動の場との区別が明確化された新体制への移行により、特に重度障害者のサービス提供には、急激な負担増とともに、提供されるサービスの変更に伴う混乱が少なからずあることが指摘されている。

これらの状況を考察すると、以下のような課題が指摘できる。

- ①地域格差，施設間格差の増大……都としての評価事業の廃止は，地域や施設での取り組みの差を生む。特に第三者評価としての立場が曖昧となり，客観的な評価の重要性が薄れる可能性がある。
- ②行政（制度・政策）への反映の縮小……都としての評価の後退は，都の障害者福祉行政への反映の機会が減少するものであり，現場の声を反映される仕組みが都で把握できる機会が減少する。
- ③評価制度の形骸化……地域単位・施設（法人）単位のサービス評価も重要であるが，利用者の家族の姿勢（お世話になっているから施設には意見を言えない。もし苦情を表明することが原因で，施設から出されると困る等）がまだまだ契約制の前提となる平等の意識（対等な関係）が育っていない。
- ④サービス内容に関する根本的な問題……都外施設の問題（契約制への移行に伴う利用者・家族の希望がどのくらい反映できるか），重度生活寮（東京都独自施策・重度障害者グループホーム）への移行に伴う具体的な検討が必要。
- ⑤エンパワメントの明確化……サービス利用者の能力の再評価，地域生活の可能性を具体的な検討につながる評価が求められる。

2002年11月，宮城県社会福祉事業団は，知的障害者入所施設を漸次縮小し，利用者を地域生活へ移行させる方向性を発表して注目された。このような方向性は，理念と実態との溝が深い状況下，理念に基づき双方の溝を埋める試みとして，今後も追隨する事業所が続くことが期待されながら，現実には，前述の障害者自立支援法等の法制度の急激な転換により，その取り組みは混迷を極めていってと言っても過言ではないように思われる。

高齢者や障害者サービスの契約制への移行は，利用者へ対するサービスのあり方と利用者の権利擁護を再考するよい機会をもたらしたと思われる。そのような状況下，サービス評価の役割は，ノーマライゼーションのいっそうの推進にも貢献するものとして検討される必要がある。特に，オンブズマン等の第三者評価としての位置づけを強化するとともに，それらの権限の強化，指摘された課題に対するサービス提供側の対応の明確化等が求められる。

《註》

* 1：高山直樹監修，社団法人日本社会福祉士会編，『社会福祉の権利擁護実践～利用者の声を聴く社会福祉士として』，中央法規出版，2002．6

* 2：山縣文治・柏女霊峰編，『社会福祉用語辞典第6版』，ミネルヴァ書房，2007．3

《参考文献》

- ・東京都心身障害者（児）入所施設サービス評価委員会編，『サービス点検調整委員会（通称施設オンブズマン）活動の手引き』，東京都福祉局，1999．2
- ・東京都福祉局編，『東京都心身障害者（児）入所施設サービス評価基準 [平成14年度版]』，東京都福祉局，2002．3
- ・ミネルヴァ書房編集部編，『社会福祉小六法2007 [平成19年版]』，ミネルヴァ書房，2002．3

第1表 東京都心身障害者（児）入所施設サービス評価基準

I 利用者の権利擁護への配慮

- 1 施設長の利用者主体の考え方
- 2 利用者に対する職員の姿勢
- 3 利用者への情報提供
 - (1) 施設利用開始時の適切な情報提供・事前の説明の実施と利用者の同意
 - (2) 利用者の意思や希望を引き出す日常的な取り組み
- 4 利用者の個別的な要求に対する適切な対応
- 5 体罰の有無と体罰を行った場合の厳格な処分
- 6 苦情解決等の対応
 - (1) 職員の態度やサービスに対する不満や苦情についての訴えに対する対応
 - (2) 苦情解決のしくみと利用者への周知
- 7 公民権の行使
- 8 利用者のプライバシーの保護への配慮
- 9 利用者の生活状況や変化の家族や福祉事務所への連絡
- 10 利用者自治会や本人活動
- 11 支援に関する事前説明と了解（インフォームド・コンセント）

II 日常生活の支援

- 1 食事
 - (1) 食事時間の設定
 - (2) 落ち着いて食べられるような配慮，利用者のペースに合わせた食事介助
 - (3) おいしく食べるための食堂の雰囲気づくり
 - (4) 食事の選択
 - (5) 食事の適温（暖かいものは暖かく，冷たいものは冷たく提供しているか）
 - (6) 栄養管理への十分な注意
- 2 入浴
 - (1) 入浴・シャワーの利用者の希望に応じた配慮
 - (2) 男女別々の入浴の配慮
 - (3) 入浴介助の際の同性介助
 - (4) 入浴の際の裸体を他人（介助者を除く）に見せない工夫
- 3 排泄
 - (1) 適切なトイレ誘導，夜尿起こしの実施
 - (2) 排泄介助時のプライバシーへの配慮
 - (3) 失禁時の衣服の取り替え
 - (4) 排泄記録表の作成
- 4 衣類
 - (1) 衣類の個性や好みの尊重
 - (2) 定期的な着替え
- 5 自立の支援
 - (1) 本人の自立と職員の介助のあり方
 - (2) 利用者の障害の状態に応じた自助具や補装具の利用に関する支援

<ul style="list-style-type: none"> (3) 日中活動における利用者の主体的な選択 (4) 利用者のエンパワメントに着目した自立支援や日中活動プログラム <p>6 外出や外泊への援助</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 計画的な外出の機会の確保 (2) 家族を考慮した帰省の適切な実施 <p>7 レクリエーション等</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) レクリエーション活動の活発な実施 (2) 各種行事における家族や地域の人々の参加，積極的な交流への配慮 <p>8 利用者の自由選択</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) テレビ・新聞・雑誌・ビデオ等の自由な利用 (2) 利用者の好みの髪型への配慮 (3) 外部との自由な通信（電話・ファクシミリ・手紙） (4) 他人の迷惑にならない範囲での酒・タバコ (5) 施設の外部の団体等への自由な参加 (6) 個人で使う日用品の購入の機会の保障 <p>9 金銭管理の方法</p>
<p>Ⅲ 専門的サービス</p> <p>1 理学療法・作業療法の実施</p> <p>2 保健・医療への配慮</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 適切な服薬管理 (2) 骨折や誤飲等の緊急事故発生時の対応・日頃の訓練 (3) 感染症（かいせん・MRSA・肝炎等）に対する対策の検討 (4) 協力医療機関と十分な連携 <p>3 地域での自立生活移行に向けた支援・援助</p> <p>4 自傷・他害等行動障害への対応</p>
<p>Ⅳ 地域福祉</p> <p>1 ボランティア・実習生等の受け入れや育成への取り組み</p> <p>2 家族・地域社会・ボランティア等への情報提供</p> <p>3 地域で生活する障害者への支援活動</p> <p>4 地域の機関・団体等との連携</p>
<p>Ⅴ 施設環境整備</p> <p>1 施設設備</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 施設全体の雰囲気の利用者の快適な生活への配慮 (2) 自助具や車いすの利用への配慮 (3) 利用者のニーズに応じた個室，二人部屋の配慮 (4) 利用者がくつろげるデイルームや談話室の有無 (5) 私物の収納スペースの確保 (6) 家族の宿泊への配慮 <p>2 施設内環境衛生</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 施設内の清掃

- (2) 施設内の悪臭の有無
- (3) 床，段差，照明等の事故防止のための配慮

VI 運営管理

1 職員に対する教育・研修

- (1) 利用者主体やノーマライゼーションの理念の職員への徹底
- (2) 新任職員のための系統的な研修プログラムの設定
- (3) 職員研修や勉強会の企画の計画的な実施
- (4) 施設外の研修会・大会，学会等への参加や研究発表
- (5) 職員の専門資格取得の推進

2 記録・調査

- (1) 各種記録の適切な記入，管理・活用
- (2) 利用者の意見・要望反映のための調査や面談の実施

3 個別支援計画等

- (1) 利用者の希望を取り入れた個別の支援計画の作成
- (2) 利用者支援のための検討会・研究会の定期的な開催

4 災害発生時や利用者事故への対応

- (1) 火災・地震・風水害等の災害に備えた各種訓練の実施
- (2) 緊急時の対応における関係機関との連携

5 家族（保護者）会・後援会等

- (1) 家族（保護者）会や後援会の会員による自主的な運営
- (2) 利用者や家族への寄付の要請