

(別添2)

事業評価の結果

福祉サービス種別: 訪問介護

事業所名(施設名): うつくしの里ホームヘルパーステーション

第三者評価の判断基準

- a・・・着眼点をすべて実施している状態
 - b・・・着眼点が一つでも実施していないものがある状態
 - c・・・着眼点を一つも実施していない状態
- 実施していない状態
実施している状態

評価対象	評価分類	評価細目	評価	着眼点	特記事項 (着眼点以外の取組等)	
A	1 支援の 基本	利用者の心身の状況に合わせ、自立した生活が営めるよう支援している。	a)	1	利用者の心身の状況、ADL、睡眠・食事・排せつ、暮らしの意向、これまでの環境(物的・人的)、生活習慣等の把握をしている。	○利用者の基本情報(心身の状況、ADLなど)を基にアセスメントシートを作成し訪問介護計画書に反映されている。なお、利用者の声を聴き、要望に応えるサービス提供をするために利用者・家族アンケートを実施し日常の支援に活かされている。サービス提供場面において利用者一人ひとりが安心・安全に自立した生活が営めるよう自律性に配慮した支援を行なっている。継続した自宅での暮らしができるよう筋力低下予防に犬の散歩、買い物、体操への声掛け等の助言をされている。調理、清潔の保持、掃除等の家事は利用者がこれまで行ってきた方法を尊重しつつ支援に努めている。 ○利用者宅の鍵は預からないため本人と相談し、緊急時用の鍵の保管場所を必要な方については自宅に用意していただくなど配慮されている。なお、金銭の取り扱いの際には金銭授受表により適切に管理されている。
				2	利用者一人ひとりの暮らしの意向を理解し、利用者一人ひとりに応じた生活となるよう支援を行っている。	
				3	サービス提供場面において、自立に配慮した援助を行っている。	
				4	自立への動機づけを行っている。	
				5	自分でできる家事は一緒に行うなど、できるだけ利用者が行うよう援助している。	
				6	居室、廊下等に危険がないかを確認し、安全の確保、事故の防止に取り組んでいる。	
				7	掃除、整理整頓をする時は、利用者とともに行うか、利用者の同意を得て行っている。	
				8	台所、食堂の衛生面に配慮している。	
				9	ガスレンジ、暖房器具からの火災を防ぐよう配慮している。	
				10	鍵を預かる場合のルールが決まっており、適正に取り扱っている。	
				11	買い物代行など、金銭を預かる場合のルールが決まっており、適正に取り扱っている。	
				12	必要に応じて、介護支援専門員を通して、日常生活自立支援事業や成年後見制度等の利用につなげている。	

評価対象	評価分類	評価細目	評価	着 眼 点	特記事項 (着眼点以外の取組等)
A	1	利用者一人ひとりに応じたコミュニケーションを行っている。	a)	<p>13 利用者の考えや希望を十分に聴き取れるよう、さまざまな機会、方法でコミュニケーションを行っている。</p> <p>14 利用者の思いや希望を聴きとったり読みとったりして、その内容をケアに生かしている。</p> <p>15 日常生活で援助を行う際に、コミュニケーションの重要性を認識し、話しかけている。</p> <p>16 話すことや意思表示が困難など特に配慮が必要な人には、個別の方法で行っている。</p> <p>17 利用者への言葉づかいに対する配慮や節度ある接し方がなされている。とくに自尊心を傷つけるような言葉づかい、幼児語の使用、指示的な言葉を慎んでいる。</p> <p>18 利用者への言葉づかいや接遇に関する、継続的な検討や研修を実施している。</p>	○日常生活で援助を行う際に、利用者の家族や介護対象者である高齢者との深い信頼関係を築くためにコミュニケーションの重要性を認識されており、職員全体会議において「接遇マナーについて」の内部研修に参加して言葉づかいや接遇に関する理解を深め専門職としてのレベルアップに努めている。
	2 身体介護	入浴介助、清拭等を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	a)	<p>19 利用者の心身の状況や意向に合わせ、入浴形態・方法を採用し、入浴介助や清拭等の方法を工夫している。</p> <p>20 入浴の誘導や介助にあたっては、利用者の尊厳や羞恥心に配慮し、環境・介助方法等の工夫を行っている。</p> <p>21 入浴を拒否する人への誘導や介助方法を工夫している。</p> <p>22 入浴前の浴室内の安全確認（湯温、備品等）を行っている。</p> <p>23 脱衣室等の室温管理を行っている。</p> <p>24 入浴後は、水分摂取、スキンケアを行っている。</p> <p>25 入浴の可否の判断基準を明確にし、入浴前に健康チェックを行い、必要に応じて清拭等に代えるなどの対応をしている。</p> <p>26 入浴介助を安全に実施するための取り組みを行っている。</p> <p>27 家庭での入浴を安全で適切なものとするため、利用者・家族に助言・情報提供している。また、助言した内容等については、必要に応じて、介護支援専門員等に報告・連絡している。</p>	○利用者の居宅において、安全な入浴ができるよう脱衣室の室温に配慮するとともに、浴室の安全確認（湯温等）をし、利用者の心身の状況を把握して、声掛けによる浴室への安全な移動に気配りするとともに、日々の様子についてコミュニケーションを図りながら快適な入浴になるよう支援されている。入浴後にはシーツ交換やつめ切りなどの支援も行われている。なお、独居の方で身体状況に変化が見られたおりには介護支援専門員に報告し対処されている。また、利用者の身体状況に合わせ複数の事業所を利用されている方については訪問ノートを活用して連携を適切に行なっている。

評価対象	評価分類	評価細目	評価	着 眼 点	特記事項 (着眼点以外の取組等)
A	2	排せつ介助を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	a)	<p>28 利用者の心身の状況や意向を踏まえ、排せつ介助の方法を工夫している。</p> <p>29 排せつの自立に向けた働きかけをしている。</p> <p>30 必要に応じ、尿や便を観察し、健康状態の確認を行っている。</p> <p>31 排せつの誘導や介助にあたっては、利用者の尊厳や羞恥心に配慮し、環境・介助方法等の工夫を行っている。</p> <p>32 利用者が気兼ねしないように手際よく、必要に応じて声かけを行いながら介助している。</p> <p>33 トイレ（ポータブルトイレを含む）は、衛生や臭いに配慮し、清潔を保持している。</p> <p>34 冬場のトイレの保温に配慮している。</p> <p>35 トイレ内での転倒、転落を防止する等、排せつ介助を安全に実施するための取り組みを行っている。</p> <p>36 家庭での排せつを安全で適切なものとするため、利用者・家族に助言・情報提供している。また、助言した内容等については、必要に応じて、介護支援専門員等に報告・連絡している。</p>	<p>○利用者の心身の状況や意向を踏まえ、排せつ介助の方法を工夫されている。排せつ介助の際には、座位の保持・声掛けによる見守りや、誘導方法、声の大きさに十分注意を払うとともに、臭いへの配慮など、利用者の羞恥心や尊厳に配慮した介助を行うよう努めている。</p>
		移乗、移動を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	a)	<p>37 利用者の心身の状況、意向を踏まえ、できるだけ自力で移動できるよう支援を行っている。</p> <p>38 移乗・移動の自立に向けた働きかけをしている。</p> <p>39 移乗・移動の介助の安全な実施のための取り組みを行っている。</p> <p>40 使用している福祉用具が、利用者の心身の状況に合っているかを確認している。</p> <p>41 家庭での介護を安全、適切に行うため、利用者・家族に移乗、移動に関する助言や福祉用具の利用についての情報提供を行っている。また、助言した内容等については、必要に応じて、介護支援専門員等に報告・連絡している。</p>	<p>○利用者の心身の状況、意向を踏まえ、ベッド移乗、車イスの操作等を介助する際は必ず声掛け・説明をして安全に配慮した支援に努めている。なお、福祉用具が利用者の心身の状況や環境に合っているかなどの確認を行い、安全な移乗・移動ができるよう取り組まれている。また、福祉用具が必要と判断した際には利用者、家族に助言するとともに、介護支援専門員に報告されている。</p>

評価対象	評価分類	評価細目	評価	着 眼 点	特記事項 (着眼点以外の取組等)	
A	2	褥瘡の発生予防を行っている。	a)	42	皮膚の状態確認、清潔の確保の方法など、褥瘡の予防について、標準的な実施方法を確立している。	○褥瘡は、一度発症すると治癒せず感染症を引き起こす原因となる事を周知されており、褥瘡予防マニュアル等をもとに、利用者の心身の状況に応じた声かけや皮膚や皮下組織のずれが起きないように配慮して体位交換を行っている。
				43	利用者の心身の状況に応じた体位変換や姿勢の変換を行っている。	
				44	必要に応じ、マッサージの実施、軟膏等の塗布を行っている。	
				45	傷や皮下組織のずれが起きないように安全に介助している。	
				46	標準的な実施方法について職員に周知徹底するため、研修や個別の指導等の方策を講じている。	
				47	家庭での褥瘡予防を適切に行うため、利用者・家族に助言や情報提供を行っている。また、助言した内容等については、必要に応じて、介護支援専門員等に報告・連絡している。	
	3 食生活	食事をおいしく食べられるよう工夫している。	a)	48	利用者の希望や好みを聴き、献立に反映させている。	利用者の希望や好みを聴きながら献立に反映されている。美味しい食事を楽しみながら食べられるよう食器、盛り付け等を工夫して、食の満足につながるよう支援に努めている。介護食について職員研修を実施するとともに、職員に調理実習を行い楽しい食事作りにつなげている。
				49	食材に旬のものを使用するなど、献立に変化をもたせるよう工夫をしている。	
				50	利用者の意向を確認し、調理している。	
				51	料理にあった食器を使ったり、盛り付けの工夫をしている。	
				52	訪問介護員に対して調理に関する研修を行っている。	
		食事の提供、食事介助を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	a)	53	利用者の嚥下能力に合わせた飲み込みやすい食事（形状や調理方法）を工夫して提供している。	食事中の事故について適切な対応ができるよう嚥下障害マニュアルに沿って摂取時のケア、嚥下障害に対するケア、嚥下障害対応策を職員全員が周知されており食事中の事故について、対応方法を確立している。安全な摂食のために利用者の嚥下能力や咀嚼力に合わせ、食事形態に配慮されている。
				54	利用者自身で行える範囲を把握し、自分でできることは自分で行えるよう支援している。	
				55	できる限り利用者のペースで食べられるように工夫するとともに、利用者の身体に負担がかからないよう配慮している。	
				56	嚥下しやすいようにできるだけ座位をとるなど、利用者の食事時の姿勢に常に配慮している。	
				57	誤嚥、喉に詰まったなど食事時の事故について、対応方法を確立し、日頃から確認、徹底している。	
				58	食事、水分の摂取量を把握し、食事への配慮、水分補給を行っている。	
				59	利用者の栄養状態や健康状態に合わせた食事を提供している。	
				60	調理器具、台所の清潔保持に留意している。	
61				サービス提供時のみならず、利用者の食事全体に配慮している。		
62				家庭での食事や水分摂取に関して、利用者・家族に助言や情報提供を行っている。また、助言した内容については、必要に応じて、介護支援専門員等に報告・連絡している。		

評価対象	評価分類	評価細目	評価	着 眼 点	特記事項 (着眼点以外の取組等)	
A	3	利用者の状況に応じた口腔ケアを行っている。	a)	63	食後または就寝前に、利用者の状況に応じた口腔ケア及び口腔内のチェックを行っている。	口腔ケアの実施により口腔内の清潔、口腔機能の保持・改善につながり、できる限り経口摂取を維持し、おいしく楽しく食事ができるよう支援している。
				64	口腔内チェックにより異常が認められた場合、歯科の受診を促している。	
				65	職員に対して、口腔ケアに関する研修を実施している。	
				66	家庭での口腔ケアに関して、利用者・家族に助言や情報提供を行っている。また、助言した内容については、必要に応じて、介護支援専門員等に報告・連絡している。	
	4 終末期の対応	利用者が終末期を迎えた場合の対応の手順を確立している。	b)	67	利用者が終末期を迎えた場合の対応について手順が明らかになっている。	現在事業所が支援している利用者の中に終末期ケアを必要とされている利用者はいないが、緊急時の対応の研修や医療連携、訪問看護事業所との連携を行なっている。
				68	利用者および家族に、終末期を迎えた場合の施設・事業所での対応・ケアについて十分な説明を行い、対応方法・連絡方法を確立している。	
				69	職員に対して、終末期のケアに関する研修を実施している。	
				70	終末期のケアに携わる職員や利用者の担当職員等に対して、精神的なケアを実施している。	
				71	医療機関や訪問看護事業所等との連携体制を確立している。	

評価対象	評価分類	評価細目	評価	着 眼 点	特記事項 (着眼点以外の取組等)
A	5 認知症ケア	認知症の状態に配慮したケアを行っている。	a)	<p>72 利用者の日常生活能力、残存機能の評価を行っている。</p> <p>73 周辺症状を呈する利用者には、一定期間の観察と記録を行い、症状に合わせたケアや生活上の配慮を行っている。</p> <p>74 あらゆる場面で、支持的、受容的な関わり、態度を重視した援助を行っている。</p> <p>75 利用者が日常生活の中でそれぞれ役割（家事等）が持てるように工夫している。</p> <p>76 職員に対して、認知症の医療・ケア等について最新の知識・情報を得られるよう研修を実施している。</p> <p>77 認知症高齢者の家族会等家族支援のための会や、その他社会資源を家族に紹介している。</p> <p>78 家族の悩みや相談を受けとめ、より良いケアの方法を家族と共有するようにしている。</p> <p>79 認知症の理解やケアに関して、利用者・家族に助言や情報提供を行っている。また、助言した内容については、必要に応じて、介護支援専門員等に報告・連絡している。</p>	職員全体会議のうちに「認知症について」研修担当をされている。その折に認知症の特徴や症状について学習を行い、認知症を正しく理解した上で、さまざまな方法論について学び、実際のケアに活かせるように、事業所として援助の方針と合わせて利用者一人ひとりの症状に応じながら対応に努めている。なお、必要に応じ利用者の家族に対して、認知症に関する知識・情報、対応方法等について助言している。
		認知症高齢者が安心・安全に生活できるよう、環境の整備を行っている。	a)	<p>80 利用者が安心・安全で落ち着ける環境となるよう工夫している。</p> <p>81 利用者の行動が抑制されたり拘束されたりすることのないよう、環境に十分な工夫をしている。</p> <p>82 危険物の保管、管理が適切に行われている。</p> <p>83 異食や火傷等の事故防止のため、片付け、清掃が行われている。</p> <p>84 安心・安全で落ち着いた生活を送ることができる環境整備に関して、利用者・家族に助言や情報提供を行っている。また、助言した内容については、必要に応じて、介護支援専門員等に報告・連絡している。</p>	利用者の生活リズムを把握し、急激な環境変化によって、利用者の混乱を招かないよう、利用者のペースを大切にケアに努めている。家族の心理的負担軽減のために社会資源など必要に応じ紹介するよう心掛けている。なお、認知症症状と確認した時には、必要に応じ介護支援専門員等に報告・連絡している。

評価対象	評価分類	評価細目	評価	着 眼 点	特記事項 (着眼点以外の取組等)
A	6 機能訓練 介護予防	利用者の心身の状況に合わせ機能訓練や介護予防活動を行っている。	a)	85 利用者の心身の状況に応じ、自宅でも行える介護予防活動のメニューについて助言や情報提供をしている。	介護予防活動として、軽い体操や利用者が掃除などを行う際の介助や転倒予防のための声掛けなどに配慮した支援を行なっている。なお、機能訓練が必要な利用者には、適切なサービスについて助言や情報提供を行なっている。
				86 必要に応じて、地域で開催されている健康教室、サロン活動等への参加を働きかけている。	
				87 認知症の症状の早期発見に努め、介護支援専門員を通して医療機関等につないでいる。	
				88 機能訓練が必要な利用者に対しては、適切なサービスについて助言や情報提供をしている。また、助言した内容については、必要に応じて、介護支援専門員等に報告・連絡している。	
	7 健康管理 衛生管理	利用者の体調変化時に、迅速に対応するための手順が確立している。	a)	89 利用者の体調変化や異変の兆候に早く気づくための工夫をしている。	居宅介護の提供を行なっているときに利用者に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合には速やかに医療機関へ連絡を行なうなどの必要な措置を講じている。
				90 利用者の体調変化に気づいた場合の対応手順、医師・医療機関との連携体制を確立している。	
				91 職員に対して、高齢者の健康管理や病気、薬の効果や副作用等に関する研修を実施している。	
				92 体調変化時の対応について、研修や個別の指導等によって職員に周知徹底するための方策を講じている。	
				93 訪問時に健康チェックを行い、異変があった場合には、家族、医師、訪問看護事業所、または介護支援専門員に連絡する体制を確立している。	

評価対象	評価分類	評価細目	評価	着眼点	特記事項 (着眼点以外の取組等)
A	7	感染症や食中毒の発生予防を行っている。	b)	<p>94 感染症や食中毒に対する予防対策、発生した場合の標準的な対応方法が確立されている。</p> <p>95 調理は、適切な衛生管理のもとに行っている。</p> <p>96 利用者自身による食材等の衛生管理にも助言を行うなどの配慮をしている。</p> <p>97 職員の健康状態についてチェックし、インフルエンザ等の体調の変化を日常的に把握できる仕組みがある。</p> <p>98 職員や職員の家族が感染症にかかった場合の対応方法が文書化されている。</p> <p>99 職員に対して、インフルエンザ等必要な予防接種について、費用負担を支援し受けさせている。</p> <p>100 感染症や食中毒の発生予防・対応方法について、研修や個別の指導等によって職員に周知徹底するための方策を講じている。</p>	職員全体会議のうちに「食中毒とその予防について」「感染症の基礎知識」と題して研修が行われており、感染症や食中毒の発生予防・対応方法について職員に周知徹底されている。調理を行なう際には、食品の衛生管理に配慮する他、利用者自身の食事の衛生管理についても助言を行なっている。
	8 家族との連携	利用者の家族との連携を適切に行っている。	a)	<p>101 家族に対し、定期的および変化があった時に利用者の状況を報告している（同居家族がいる利用者への訪問介護であっても報告することが必要）。</p> <p>102 家族に対し、サービスの説明をしたり、要望を聞く機会を設けている。</p> <p>103 家族との相談を定期的および必要時に行っている。また、その内容を記録している。</p> <p>104 家族（主たる介護者）の心身の状況にも気を配り、必要に応じて介護支援専門員に報告している。</p> <p>105 家族の介護負担が過重にならないよう、家族がどのような方法で介護・介助しているかを把握している。</p> <p>106 利用者の状況など報告すべき事項は、必ず家族に伝わるよう伝達方法を工夫している。</p> <p>107 家族（介護者）に対し、必要に応じ介護に関する助言や介護研修を行っている。</p> <p>108 家族が必要とする情報提供(福祉サービス、介護に関するテキスト・資料、地域の家族会など)を行い、必要に応じて、介護支援専門員など専門職、関係組織につないでいる。</p>	職員が利用者宅に訪問した際に連絡ノートに必要事項の記載や電話にて家族との連携を図られている。

評価対象	評価分類	評価細目	評価	着 眼 点	特記事項 (着眼点以外の取組等)
A	9 サービス提供体制	安定的で継続的なサービス提供体制を整えている。	a)	<p>109 打ち合わせや会議等により、サービスの実施方法・手順等を職員全体に周知徹底するための方策を講じている。</p> <p>110 訪問介護員が変更になる場合、必要に応じ利用者に事前に連絡をしている。</p> <p>111 利用者宅に初めて訪問する訪問介護員に変更になった場合には、サービス提供責任者が同行している。</p> <p>112 利用者の状況などの情報を共有するための仕組みがある。</p> <p>113 定期的にケアカンファレンスや研修を開催し、指導者や先輩等による相談、助言等が得られる機会を確保している。</p> <p>114 必要に応じ、外部の専門職の指導や助言を得られるようにしている。</p>	<p>月1回ヘルパー研修会を開催して、記録、連絡、報告などの方法により、実施方法や手順の共有化が図られている。なお登録ヘルパーの直行・直帰がないので情報の提供がとりやすい環境ができています。</p>