

(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 りんごの郷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

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)	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>4 自立への動機づけを行っている。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>8 台所、食堂の衛生面に配慮している。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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居宅サービス計画書につなげている。サービス提供場面において、自立に配慮した援助を心掛けており、掃除、整理整頓をする時は利用者の同意を得て行なう等、台所、調理場の衛生面に配慮した支援に努めている。なお、金融出納管理表を利用者と確認後記載し、定期的に責任者が再確認して適正に取り扱っている。</p> <p>○訪問介護・介護予防・障害福祉支援経過記録を作成し3か月に1回のモニタリング・評価の報告書を作成されている。必要に応じて、居宅介護支援専門員を通じて、日常生活自立支援事業の利用につなげている。</p>

内容評価項目

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>	<p>利用者の思いや希望を聴き取ったり読み取ったりして、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されており、接遇マナー、プライバシー保護に関する内部研修を行い周知徹底が図られ専門職としてのレベルアップに努めている。話すことや意思表示が困難な利用者には筆談、ヘルパーの顔の表情、ジェスチャーやボディタッチ、歌う等笑顔が出やすい工夫等を行なっている。</p>
	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等を工夫している。</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>	<p>利用者の居宅において、安全な入浴サービスが提供できるよう入浴マニュアルやプライバシーの保護マニュアル（入浴時）の内容をもとに健康チェック（皮膚状態・脱肛状態等）や適切な介助ができるよう努めている。</p>

内容評価項目

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>排せつ援助マニュアルやプライバシー保護のマニュアル（排せつ介助）の内容をもとに、排せつ介助の際には、声掛けや誘導方法、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なうよう努めている。</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>高齢者にとって、骨折は寝たきりやADLの低下につながる危険性が高いことを認識しており、移動の援助マニュアルをもとに、利用者の心身の状況や意向を踏まえ、できるだけ自力で移乗・移動できるよう支援を行うとともに、ベッド移乗、車イスの操作等の介助をする際は、安全に配慮した支援に努めている。</p>

内容評価項目

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)	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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法を講じている。</p> <p>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。</p>	<p>褥瘡予防マニュアルをもとに、利用者の心身の状況に応じた声かけや体位交換による対応に努めている。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。なお、標準的な実施方法について職員に周知徹底を図るために内部研修が実施されている。</p>
	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)	<p>48 利用者の希望や好みを聴き、献立に反映させている。</p> <p>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。</p> <p>50 利用者の意向を確認し、調理している。</p> <p>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。</p> <p>52 訪問介護員に対して調理に関する研修を行っている。</p>	<p>利用者の希望や好みを聴き献立に反映させるとともに、食材を購入する際には旬の食材を購入、盛り付けの工夫をするなど、食事を楽しみながら、おいしく食べるための工夫をしている。なお、経験を活かした方法、特技、調理等ヘルパーが聞きながら一緒に調理に携わり、調理時間を安全に明るく、楽しく過ごさせている。</p>
		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)	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>60 調理器具、台所の清潔保持に留意している。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>職員全員が、食事時の事故に対して、適切な行動がとれるよう、内部研修による周知徹底や職員は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、嚥下障害対応策を周知しており、食事時の事故について、対応方法を確立している。利用者の嚥下能力や咀嚼力に合わせ、飲み込みやすさを重視してトロミ利用やミンチ状にして提供されている。また、糖尿病食等の説明をし、糖尿病食の献立を配布している。</p>

内容評価項目

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、できる限り経口での摂取を維持し、おいしく、楽しく食事ができるよう支援されている。口腔内チェックにより異常が認められた場合には責任者に報告し対処されている。
				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。	a)	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。	職員に対して、終末期のケアに関する研修を実施して、実際に、利用者が終末期を迎えた時には、あらかじめ確認した対応方法や手順書を基本としつつ、家族の意向を確認しながらの対応方法を確保している。
				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・連絡方法を確保している。	
				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。		

内容評価項目

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>	<p>認知症ケアマニュアルをもとに、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、それらを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個々の症状に応じて対応に努めている。</p>
		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>	<p>急激な環境の変化によって、利用者の混乱を招かないように、利用者の生活リズムを把握し、利用者のペースを大切にケアを行っている。家族の心理的負担軽減に配慮し、家族を支えるための社会資源などを必要に応じて紹介するよう心掛けている。なお、異常と確認した時には責任者に報告し必要に応じて、介護支援専門員等に報告・連絡をされている。</p>

内容評価項目

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。	利用者の心身の状況に合わせ、介護予防活動を行なうよう働きかけるとともに、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。	介護職員は、体調変化発見マニュアルに基づいて、利用者に病状の急変が生じた場合は、速やかに医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講じている。なお、緊急時対応研修も実施されている。
				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。	

内容評価項目

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>	<p>感染症や食中毒の発生予防・対応方法について、内部研修や外部研修に参加して職員に周知徹底が図られている。感染症・食中毒予防のために、利用者宅の衛生管理（布巾、キッチン用品等）に努めている。また、冷蔵庫、賞味期限の確認等利用者と相談しながら管理している。</p>
	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>	<p>家族には訪問時に連絡ノートの利用や電話をして利用者の状況を報告される等、家族との連携に努めている。</p>

内容評価項目

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>	利用者宅に新人職員が初めて訪問する場合には、サービス提供責任者が同行されている。