

事業評価の結果（内容評価項目）

福祉サービス種別 訪問介護
事業所名（施設名）

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	① 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)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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。 ■ 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。 	<p>保管の場所や保管の仕方などを利用者と決め、間違いないように取り扱っている。</p> <p>NPO法人 福祉総合評価機構</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	1	① ② 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。		■ 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。 ■ 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。 ■ 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。 ■ 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。 ■ 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。 ■ 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。 ■ 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。	基本的には預からず料金の立替をとって、トラブルが起きないように配慮している。 サービス提供責任者が中心になって取りまとめている。 利用者をお客様扱いにしないで家族の一員として見守り、同じ目線で同じように話しかけている。 特に意思表示が困難な利用者はいないが、耳が聞こえない利用者にはジェスチャーを使ったり、目の見えない利用者には具体的に話をしたりして、個別に対応している。 利用者への接遇に関しては研修はしていないが、その都度検討し、指導している。
	2 身体介護	① 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)	■ 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。 ■ 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。 ■ 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。 ■ 22 入浴前の浴室内の安全確認（湯温、備品等）を行っている。 ■ 23 脱衣室等の室温管理を行っている。 ■ 24 入浴後は、水分摂取、スキンケアを行っている。	入浴を拒否する利用者に対しては無理強いをせず、「この次には入ろう」と声をかけ、入浴の記録を見ながら、最低1週間に1回は入浴できるように配慮している。 脱衣室の室温には気を付け、ストーブで温めるようにしている。

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	2	①		<ul style="list-style-type: none"> ■ 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。 ■ 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。 ■ 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>入浴前の血圧を測ったりして、健康チェックを行っている。</p> <p>利用者によって、見守りしたり、付き添ったりして、安全に入浴できるよう努めている。</p> <p>入浴介護の利用者はサービス付き高齢者住宅「えん」に入居していて、組織全体として安全で適切な入浴に取り組んでいる。</p>
		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)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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。 ■ 29 排せつの自立に向けた働きかけをしている。 ■ 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。 ■ 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。 ■ 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。 ■ 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。 ■ 34 冬場のトイレの保温に配慮している。 ■ 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。 ■ 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>車椅子を使用していて、立ち上がりができない利用者があるので、2人で対応している。夜間、1人で対応するときは、ポータブルトイレを使用している。</p> <p>排せつ介護の利用者はサービス付き高齢者住宅「えん」に入居していて、組織全体として安全で適切な排せつに取り組んでいる。</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	③ 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)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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。 ■ 38 移乗・移動の自立に向けた働きかけをしている。 ■ 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。 ■ 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。 ■ 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>移乗、移動介護の利用者はサービス付き高齢者住宅「えん」に入居していて、組織全体として安全で適切な移乗、移動に取り組んでいる。</p>
		④ 褥瘡の発生予防を行っている。	a)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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。 ■ 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。 	<p>褥瘡になってしまった利用者がいたが、エアマットを敷き、向きを変えるなどして予防に努めてきた。</p> <p>利用者はサービス付き高齢者住宅「えん」に入居していて、組織全体として褥瘡予防を適切に行うための取り組みを行っている。</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	3 食生活	① 食事をおいしく食べられるよう工夫している。	b)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 48 利用者の希望や好みを聴き、献立に反映させている。 ■ 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。 	<p>糖尿病の持病のある利用者に対しては、煮物に砂糖を少なくしたり、焼き魚をフライパンで料理するときはクッキングペーパーを使ったりしている。</p> <p>利用者の意向を大切にし、献立については助言はするが、無理強いをしないようにしている。</p>
		② 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)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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。 ■ 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。 	<p>食事時の事故への対応方法など、職員で共通理解をしている。</p> <p>刻み食など、利用者に合わせた食事を提案している。</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	3	②	■	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。	
		③ 利用者の状況に応じた口腔ケアを行っている。	b)	■ 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。 ■ 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。 <input type="checkbox"/> 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。	職員に対して、口腔ケアの研修は特に実施していない。
	4 終末期の対応	① 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。 ■ 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・連絡方法を確認している。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。	利用者および家族に対して終末期を迎えた場合の事業所での対応・ケアについて管理者が中心になって説明を行い、対応をしている。 まだ終末期を迎える利用者はいないが、利用者および家族に終末期を迎えた場合の対応・ケアについて説明や話し合いを行っている。
	5 認知症ケア	① 認知症の状態に配慮したケアを行っている。	a)	■ 72 利用者の日常生活能力、残存機能の評価を行っている。 ■ 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。 ■ 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。	認知症の利用者が8名いて、毎日の記録を取り、症状に合わせた薬を飲むなどの支援を行っている。 認知症の利用者に対しては、本人の育ってきた環境や現在より過去の話の聞いたりして、一緒に楽しむようにしている。

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	①		<ul style="list-style-type: none"> ■ 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。 ■ 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。 ■ 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。 ■ 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。 ■ 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。 	
		② 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)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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。 ■ 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。 ■ 82 危険物の保管、管理が適切に行われている。 ■ 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。 ■ 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>玄関に鍵をかけないようにしている。また、床に這ったりする場合があるので、床の安全について細心の注意を払っている。</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	6 機能訓練、 介護予防	① 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)	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 	新しくできたりハビリの施設を見学したり、テレビ体操を呼びかけたりしている。
	7 健康管理、 衛生管理	① 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。	b)	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 	利用者の声や顔色の様子を見たり、入浴時の体の動きを見たりして体調変化に注意を払っている。 研修は実施していないが、ミーティングの機会に実例を挙げながら、職員に周知徹底するよう努めている。
		② 感染症や食中毒の発生予防を行っている。	b)	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 95 調理は、適切な衛生管理のもとに行っている。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 	マニュアルはないが、マスク着用や手の洗浄など基本的な予防策はすぐとることができるようにしている。

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	②		<p><input type="checkbox"/> 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><input checked="" type="checkbox"/> 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><input checked="" type="checkbox"/> 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>職員や職員の家族が感染症にかかった場合の対応方法を文書化したマニュアルがない。 職員にインフルエンザの予防接種を受けるよう支援している。</p>
	8 家族との連携	① 利用者の家族との連携を適切に行っている。	a)	<p><input checked="" type="checkbox"/> 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><input checked="" type="checkbox"/> 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><input checked="" type="checkbox"/> 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><input checked="" type="checkbox"/> 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><input checked="" type="checkbox"/> 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><input checked="" type="checkbox"/> 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><input checked="" type="checkbox"/> 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><input checked="" type="checkbox"/> 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>利用者の家族との連携は、管理者やサービス提供責任者を中心に行っている。</p> <p>一人暮らしの目の見えない利用者の庭の草取りについて周囲から苦情があった時、管理者からの説明で、ボランティアの協力により解決できた事例があった。</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	9 サービス提供体制	① 安定的で継続的なサービス提供体制を整えている。	a)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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。 ■ 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。 ■ 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。 ■ 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。 ■ 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。 ■ 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>最初の利用者宅訪問に管理者が同行して、職員にいろいろな情報提供し、安心して訪問介護が続けられるよう配慮している。職員は目の見えない利用者に対して安心して訪問介護が受けられるように、訪問時間はあまり早くてもダメで、時間厳守することや、物はあった所に必ず返して置くことなどを大切にしている。</p>