

(別添2)

## 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 あい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	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"> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 4 自立への動機づけを行っている。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 8 台所、食堂の衛生面に配慮している。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>	<p>鍵の保管場所を利用者の方と確認して適切に行っています。</p> <p>利用者の方一人ひとりの特性を見極め、関係作りを大切に日々の対応をしています。組織的な研修や会議は少ないが、サビ管の方と職員間で連絡をとりあって支援しています。</p> <p>介護計画及び標準サービス計画に基づいたサービス提供については、一つ一つの事例あるいは予想される事例についても、訪問スタッフ全員で常に話し合い確認する事が必要です。共通理解を深め個々の自立支援を明らかにして、やり過ぎない介護を旨として更なる取り組みを期待します。</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	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。	a)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>	<p>事業所独自のアンケート調査を実施し、利用者・家族の方の思いや要望を把握しています。その結果をもとに、その日その日のやり取りを大切に体調の確認をしてケアに臨んでいます。</p>
	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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 22 入浴前の浴室内の安全確認（湯温、備品等）を行っている。</li> <li>■ 23 脱衣室等の室温管理を行っている。</li> <li>■ 24 入浴後は、水分摂取、スキンケアを行っている。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>	<p>皮膚の状態等気になる事があった時は、直ぐにサビ管の方に連絡を入れるなど、その後のケアに繋げて良好な取り組みをしています。引き続き利用者の方が安心して入浴ができるように、安全で快適な介護に心掛けた対応を望みます。</p>

評価対象	評価分類	評価項目	評価	着眼点	特記事項 (着眼点以外の取組等)
A	2	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"> <li>■ 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。</li> <li>■ 29 排せつの自立に向けた働きかけをしている。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 34 冬場のトイレの保温に配慮している。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>	<p>トイレまでの移動に時間はかかりますが、おむつに頼らない自然な排泄に繋がる対応に心掛けています。</p> <p>経験のあるヘルパー・サビ管の方などに同行してもらい、おむつ交換の難しい方の介助方法を学んでいます。</p> <p>自立支援を旨として利用者の方の状況にあわせた方法を協同し、安全で適切な支援に繋がっています。</p>
		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"> <li>■ 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。</li> <li>■ 38 移乗・移動の自立に向けた働きかけをしている。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>	<p>サビ管・介護支援専門員・ヘルパーの方々と相談しながら、安全に移乗・移動方法を利用者の方と協同して取り組んでいます。</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	④ 褥瘡の発生予防を行っている。	a)	<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> 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。</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 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。</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 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。</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 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。</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 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。</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 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。</li> </ul>	<p>体調の変化、皮膚の変化等に気づいた時は直ぐに事業所に連絡して対応しています。職員の方々へ周知徹底も図り発生予防に繋がっています。</p>
	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"> <li><input checked="" type="checkbox"/> 48 利用者の希望や好みを聴き、献立に反映させている。</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 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。</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 50 利用者の意向を確認し、調理している。</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 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。</li> <li><input type="checkbox"/> 52 訪問介護員に対して調理に関する研修を行っている。</li> </ul>	<p>糖尿病や脳梗塞等の病気の方への食事の味付けが難しく、薄味で提供するとお醤油をかけてしまいます。研修を行なうなど今後の取組みに期待します。</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 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"> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 60 調理器具、台所の清潔保持に留意している。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>	<p>目の不自由な方、手の不自由な方への食事会場は慎重に行っています。</p> <p>食事時の事故に対する対応方法は医療関係者の情報や内部研修により対応策を講じています。</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	③ 利用者の状況に応じた口腔ケアを行っている。	b)	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="725 199 1610 295">■ 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。</li> <li data-bbox="725 295 1610 391">■ 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。</li> <li data-bbox="725 391 1610 486">□ 65 職員に対して、口腔ケアに関する研修を実施している。</li> <li data-bbox="725 486 1610 576">■ 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。</li> </ul>	<p>経口摂取が困難利用者さんには、口腔衛生や嚥下障害及び肺炎の予防等のためにも口腔ケアは必要なサービス内容です。訪問スタッフ全員に定期的な研修及び実習への取り組みを期待します。</p>
	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。	a)	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="725 576 1610 671">■ 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。</li> <li data-bbox="725 671 1610 767">■ 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。</li> <li data-bbox="725 767 1610 863">■ 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。</li> <li data-bbox="725 863 1610 959">■ 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。</li> <li data-bbox="725 959 1610 1059">■ 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。</li> </ul>	<p>終末期ケアの対象利用者の方は在宅及び医療機関において今後も増加することが予想されます。特に医療機関や訪問看護等の連携を計り、体制化できることをより一層期待します。</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	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。	b)	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="730 204 1610 268">■ 72 利用者の日常生活能力、残存機能の評価を行っている。</li> <li data-bbox="730 268 1610 347">■ 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。</li> <li data-bbox="730 347 1610 427">■ 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。</li> <li data-bbox="730 427 1610 507">■ 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。</li> <li data-bbox="730 507 1610 587">■ 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。</li> <li data-bbox="730 587 1610 667">□ 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。</li> <li data-bbox="730 667 1610 746">■ 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。</li> <li data-bbox="730 746 1610 1007">■ 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。</li> </ul>	<p>認知症についての外部研修には職員は必ず出席して、伝達研修において全職員が共有できる仕組みがあります。今後はご家族の皆さんにも繋げる仕組みへの取り組みも期待します。</p>

評価対象	評価分類	評価項目	評価	着眼点	特記事項 (着眼点以外の取組等)
A	5	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"> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 82 危険物の保管、管理が適切に行われている。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>	利用者本人やご家族と相談しながら、ベッドの位置やテーブル配置等安全・快適な配慮を工夫しています。
	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"> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>	訪問スタッフは、介護予防活動やサロン活動等の助言や情報について個々に提供しています。



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 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"> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>□ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>	主治医やご家族、介護支援専門員等からの情報により体調の変化や異変兆候に対応する体制は出来ています。今後は職員の方が個々の知識や緊急時対応の技術を学べる研修計画を期待します。
		② 感染症や食中毒の発生予防を行っている。	a)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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。</li> <li>■ 95 調理は、適切な衛生管理のもとに行っている。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>	職員の皆さんは日頃から手洗いや、必要に応じてマスクの使用に心掛けています。

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	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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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）。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>	事業所独自の利用者・家族アンケート調査により、サービスを説明したり要望を聞く機会を設けています。
	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"> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>	利用者アンケート調査では、ほとんどの利用者さんが満足している様子が確認できました。今後も継続的なサービス提供体制の維持と事業所全体の発展を更に期待します。