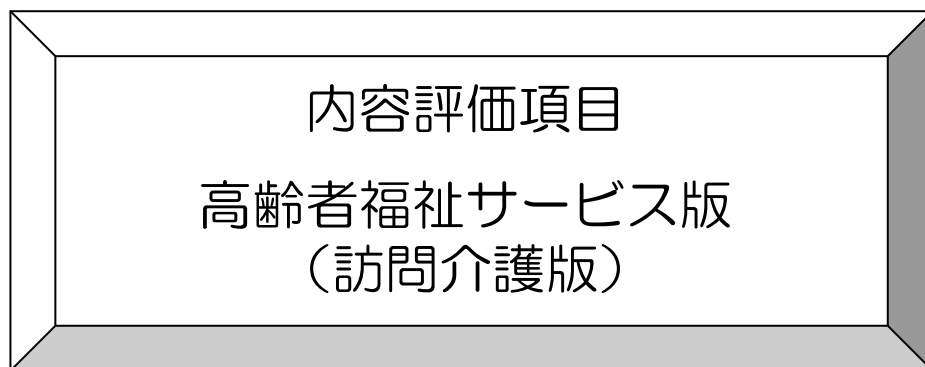


宮城県福祉サービス第三者評価基準



評価の判断基準・評価の着眼点・
評価基準の考え方と評価の留意点

(令和3年4月1日施行版)

目 次

A 福祉サービスの内容

A-1 生活支援の基本と権利擁護

A-1-(1) 生活支援の基本

連番号46 A-1-(1)-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。……………1

連番号47 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。……………5

A-1-(2) 権利擁護

連番号48 A-1-(2)-① 利用者の権利擁護に関する取組が徹底されている。……………7

A-2 生活支援

A-2-(1) 利用者の状況に応じた支援

連番号49 A-2-(1)-① 入浴支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。……………11

連番号50 A-2-(1)-② 排せつの支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。……………15

連番号51 A-2-(1)-③ 移動支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。……………17

A-2-(2) 食生活

連番号52 A-2-(2)-① 食事をおいしく食べられるよう工夫している。……………19

連番号53 A-2-(2)-② 食事の提供、支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。……………21

連番号54 A-2-(2)-③ 利用者の状況に応じた口腔ケアを行っている。……………23

A-2-(3) 褥瘡発生予防・ケア

連番号55 A-2-(3)-① 褥瘡の発生予防・ケアを行っている。……………25

A-2-(4) 介護職員等による喀痰吸引・経管栄養

連番号56 A-2-(4)-① 介護職員等による喀痰吸引・経管栄養を実施するための体制を確立し、取組を行っている。・・・・・・・・・・29

A-2-(5) 機能訓練，介護予防

連番号57 A-2-(5)-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。・・・・・・・・・・33

A-2-(6) 認知症ケア

連番号58 A-2-(6)-① 認知症の状態に配慮したケアを行っている。・・・35

A-2-(7) 急変時の対応

連番号59 A-2-(7)-① 利用者の体調変化時に、迅速に対応するための手順を確立し、取組を行っている。・・・・・・・・・・37

A-2-(8) 終末期の対応

連番号60 A-2-(8)-① 利用者が終末期を迎えた場合の対応の手順を確立し、取組を行っている。・・・・・・・・・・39

A-3 家族等との連携

A-3-(1) 家族等との連携

連番号61 A-3-(1)-① 利用者の家族等との連携と支援を適切に行っている。・・・・・・・・・・43

A-4 サービス提供体制

A-4-(1) 安定的・継続的なサービス提供

連番号62 A-4-(1)-① 安定的で継続的なサービス提供体制を整え、取組を行っている。・・・・・・・・・・45

A 福祉サービスの内容

A-1 生活支援の基本と権利擁護

A-1-(1) 生活支援の基本

連番号46 A-1-(1)-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。

【判断基準】

- a) 利用者の心身の状況に合わせて自立した生活が営めるよう支援している。
- b) 利用者の心身の状況に合わせて自立した生活が営めるよう支援しているが、十分ではない。
- c) 利用者の心身の状況に合わせて自立した生活が営めるよう支援していない。

評価の着眼点

- 利用者の心身の状況と暮らしの意向等を把握・理解し、利用者一人ひとりに応じた生活となるよう支援している。
- 日々の支援において利用者の自立に配慮するとともに、利用者の自立への動機づけを行っている。
- 鍵を預かる場合や買い物代行などで金品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。
- 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。
- 安心・安全で落ち着いた生活を送るための環境づくりについて、利用者・家族に助言・情報提供し、必要に応じて、介護支援専門員等に報告・連絡している。

評価基準の考え方と評価の留意点

（１）目的

- 本評価基準では、利用者の心身の状況に合わせて、安心・安全に自立した生活が営めるようどのように支援しているのが評価します。

（２）趣旨・解説

- 利用者一人ひとりがその人らしく生き生きと生活できるよう、利用者の意向や生活習慣を尊重するとともに、心身の状況に合わせ自立した生活となるよう支援することが重要です。
- 利用者の心身の状況、ADL、睡眠・食事・排せつ、これまでの環境（物的・人的）、生活習慣等を把握するとともに、利用者の暮らしへの意向を確認し理解することが必要です。
- 身体的自立のみではなく、利用者の意向や気持ちを受けとめ、生活のなかで利用者自らが選択して自己決定することを支援することが重要です。
- 利用者の希望に沿うだけでなく、利用者自身が行えることは、できるだけ本人が行えるようにする自立支援の視点が重要です。
- 家事の経験のない利用者には、すべて代わって行うのではなく、自分でできることは一緒に行うなど徐々に本人ができるように援助していきます。
- 利用者が自立した生活を継続するためには、利用者の意向やこれまでの生活を尊重しながら、居室等の環境に配慮した支援を行う必要があります。
- 食事、洗濯、掃除、整理整頓等の家事は、利用者がこれまで行ってきた方法を尊重しつつ支援します。そのため、これらの支援は、利用者とともに行うか、利用者の同意のもとに行うことが必要です。
- 利用者の安心・安定と暮らしやすい居室等環境のため、居室や廊下等の安全確保やレンジ、暖房器具等からの火災防止などに配慮することが重要です。
- 利用者の暮らしへの意向や心身の状況を踏まえながら、必要に応じて、福祉用具の活用などについて検討を行うとともに、利用者の暮らしを向上するために利用を促します。
- 利用者の支援において、鍵の預かりや買い物代行における金品の預かりに関するルールを明確に定め、適正に取り扱うことが必要です。
- 判断能力の状況により、利用者本人が金銭管理をすることが難しくなってきた場合には、速やかに家族に連絡をとり、必要な場合には、介護支援専門員に状況等を連絡・報告し、日常生活自立支援事業や成年後見制度の利用につなげます。
- 安心・安全で落ち着いた生活を送るための環境づくりについて、利用者・家族に助言・情報提供します。また、これらの内容を必要に応じて、介護支援専門員等に報告・連絡します。

（3）評価の留意点

- 利用者一人ひとりに応じた生活となるようどのような支援や取組を行っているか、その実施状況や取組を具体的に確認します。
- 利用者・家族への助言・情報提供や介護支援専門員への報告・連絡について具体的な内容等を確認します。

連番号 47 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。

【判断基準】

- a) 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。
- b) 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が、十分ではない。
- c) 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ない。

評価の着眼点

- 利用者の思いや希望を十分に把握できるよう、日々の支援場面など様々な機会、方法によりコミュニケーションを行っている。
- 利用者の思いや希望を把握し、その内容を支援に活かしている。
- 利用者の尊厳に配慮した接し方や言葉づかいが徹底されている。
- コミュニケーションの方法や支援について、検討・見直しが定期的に行われている。
- 話すことや意思表示が困難であるなど配慮が必要な利用者には、個別の方法でコミュニケーションを行っている。

評価基準の考え方と評価の留意点

（１）目的

- 本評価基準では、利用者一人ひとりに応じたコミュニケーションを行うための取組や工夫について評価します。

（２）趣旨・解説

- 利用者の思い、困っていること、不安や要望等を支援に活かし、利用者が安心・安定した生活が送れるよう支援します。利用者の尊厳を尊重し、一人ひとりに応じたコミュニケーションを工夫し実践することが重要です。
- 利用者の思いや希望を十分に把握し、その内容を支援に活かすため、日々の支援場面など様々な機会、方法によりコミュニケーションを図ることが必要です。
- 日常生活で支援を行う際に、コミュニケーションの重要性を認識し、利用者に話しかけ、コミュニケーションを図るとともに、会話でのコミュニケーションだけではなく、利用者の表情、身振り、姿勢、動作など多くの情報から利用者の気持ちをくみとることも重要です。
- また、利用者とのコミュニケーションにあたっては、利用者の尊厳に配慮し、節度ある話し方や丁寧な言葉づかいとなるように留意します。特に、自尊心を傷つけるような言葉づかい、指示的な言葉は厳禁です。
- 利用者への接遇や言葉づかいに関する振り返りや継続的な検討・研修の機会を設け、適切な利用者との関わりとなるよう組織的に取り組むことが重要です。
- 職員との会話が不足していると思われる利用者、話すことや意思表示が困難である利用者には、個別に配慮することが必要です。このような利用者には特に気をくばり、利用者一人ひとりの思いをくみ取ることができるよう日常生活の様々な場面でのコミュニケーションに努めることが重要です。

（３）評価の留意点

- 利用者一人ひとりに応じたコミュニケーションの状況や取組を確認します。
- 寝たきりや意思疎通が困難な場合など、コミュニケーションへの配慮が必要な利用者への支援や取組を確認します。

A-1-(2) 権利擁護

連番号 48 A-1-(2)-① 利用者の権利擁護に関する取組が徹底されている。

【判断基準】

- a) 利用者の権利擁護に関する取組が徹底されている。
- b) ー
- c) 利用者の権利擁護に関する取組が十分ではない。

評価の着眼点

- 利用者の権利擁護について、規程・マニュアル等が整備され、職員の理解が図られている。
- 利用者の権利擁護のための具体的な内容・事例を利用者や家族に周知している。
- 権利侵害の防止と早期発見するための具体的な取組を行っている。
- 原則禁止される身体拘束を緊急やむを得ない場合に一時的に実施する際の具体的な手続と実施方法等を明確に定め、職員に徹底している。
- 所管行政への虐待の届出・報告についての手順等を明確にしている。
- 権利擁護のための取組について職員が具体的に検討する機会を定期的に設けている。
- 権利侵害が発生した場合に再発防止策等を検討し理解・実践する仕組みが明確化されている。

評価基準の考え方と評価の留意点

（1）目的

- 本評価基準では、利用者の権利擁護のため、虐待等の権利侵害の防止、発生時の対応等の徹底について評価します。

（2）趣旨・解説

- 利用者の権利擁護においては、高齢者の尊厳保持、自立や社会参加を実現する支援・取組とともに、虐待等の権利侵害の防止や権利侵害が発生した場合の迅速かつ適切な対応が重要であり、これらの取組が職員全員に徹底されている必要があります。
- また、利用者の権利擁護の取組を周知した上で、規程やマニュアルに基づく福祉サービスの提供が確実に行われなければなりません。
- マニュアルや掲示物等での周知だけではなく、職員が権利侵害の防止等について具体的に検討する機会等を通じて、権利擁護に関する意識と理解を高め、権利侵害を発生させない組織づくりと対応方法の周知・徹底をすすめることが重要です。
- 身体拘束は、原則、虐待に該当する行為であり、禁止されています。この前提のもと、介護保険法に基づく指定基準（関係法令）等において、例外的に生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合に一時的に身体拘束を行う際の手順、解除等が厳格に定められており、早期の解除に努めなければなりません。利用者の生命又は身体を保護するための取組については、身体拘束を行わず、福祉施設・事業所の専門性をもとに、様々な方法や対応（代替手段）を検討し取り組むことが重要です。
- なお、緊急やむを得ず身体拘束を一時的に行う場合には、本人や家族に説明し同意を得たうえで、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録しなければならないとされています。これらについては関係法令に示された事項や要件等を十分に確認して取組をすすめることが必要です。
- 虐待防止等の取組は、虐待等の権利侵害を防止することのみならず、発生時の迅速かつ適切な対応について、体制、手続や方法等を具体化し、すべての職員が理解しておくことが重要です。
- 福祉施設・事業所は、利用者の心身の状況や家庭での生活・介護の状況等を把握できる機会があるだけでなく、介護者などの家族の状況を把握することが可能です。虐待等の権利侵害を発見した場合の対応を定めるとともに、予防的な支援、早期発見のための取組を行うことが重要です。

（3）評価の留意点

- 利用者の権利擁護並びに虐待等の権利侵害の防止等に関する具体的な取組や記録等を確認します。

- ただちに権利侵害とはいえないが、利用者に対する職員の気になる言動等に対して、組織や職員同士でどのような注意喚起等の取組が行われているか具体的に聞き取り、確認します。
- 利用者の生命又は身体を保護するため、緊急やむを得ず一時的に身体拘束を実施している場合には、その手順と本人や家族の同意書や身体拘束の解除などの記録等を確認します。また、身体拘束の早期解除と身体拘束を行わないための支援や身体拘束に代わる方法が、常に検討・実施されているかを確認します。
- 利用者の尊重と権利擁護は、福祉施設・事業所の使命・役割の基本であり、虐待等の権利侵害を防止することは法令で必須とされる事項です。よって、取組の重要性を鑑み、取組が十分でない場合には、「c」評価とします。
- 権利侵害等が発生しないよう様々な取組が重要です。過去3年程度における権利侵害等の状況を確認し、その後の改善状況も踏まえて評価します。
- 利用者の権利擁護についての規程・マニュアルの整備、研修の実施等については、「連番号1 I-1-(1)-①」の取組状況もあわせて総合的に評価します。
- 養護者による虐待等権利侵害の疑いがある利用者への対応や予防的な支援を含め評価します。

A-2 生活支援

A-2-(1) 利用者の状況に応じた支援

連番号 49 A-2-(1)-① 入浴支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。

【判断基準】

- a) 入浴支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。
- b) 入浴支援を利用者の心身の状況に合わせて行っているが、十分ではない。
- c) 入浴支援を利用者の心身の状況に合わせて行っていない。

評価の着眼点

- 利用者の心身の状況や意向を踏まえ、入浴形態や方法を検討・確認し、入浴支援（入浴介助、清拭、見守り、声かけ等）を行っている。
- 安全・快適に入浴するための取組を行っている。
- 入浴の誘導や介助を行う際は、利用者の尊厳や感情（羞恥心）に配慮している。
- 入浴を拒否する利用者については、利用者の状況に合わせ対応を工夫している。
- 入浴方法等について利用者の心身の状況に合わせ、検討と見直しを行っている。
- 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。
- 家庭での入浴について利用者・家族に助言・情報提供し、必要に応じて、介護支援専門員等に報告・連絡している。

評価基準の考え方と評価の留意点

（1）目的

- 本評価基準では、利用者の心身の状況や意向を踏まえた、安全で快適な入浴のための取組・工夫について評価します。

（2）趣旨・解説

- 利用者の心身の状況や意向を踏まえ、できるだけ自立性の高い入浴形態・方法により、安全で快適な入浴支援（入浴介助、清拭、見守り、声かけ等）を行います。心身ともにリラックスでき、利用者にとって、入浴が施設の生活のなかでの楽しみの一つになるような取組や工夫を行うことが大切です。
- 利用者が自分でできることは自分で行えるよう、できるだけ自立性の高い入浴形態・方法を採用します。
- 入浴介助を安全に実施するための取組について、利用者の心身の状況や入浴設備、機器等の状況を総合的に勘案した取組や工夫を検討・実施します。
- 安全に入浴するため、入浴前の浴室内（湯温、備品等）の安全確認や脱衣室等の温度管理を適切に行います。
- 入浴の誘導や介助を行う際には、利用者の尊厳や感情（羞恥心）に配慮し、環境・介助方法等を工夫します。
- 利用者が入浴を拒否する場合は、その理由を把握し、気持ちよく入浴できるよう誘導や介助方法などの工夫を個別に検討・実施することが重要です。
- 利用者の心身の状況、意向に合わせて、洗い方や入浴時間の長さ、湯温などに気を配り、快適な入浴、清拭等を実施します。
- 入浴は、転倒転落、体調変化など多くの危険をはらんでいるため、利用者の心身の状況を把握し、慎重に介助を行うことが必要です。このため、入浴の可否の判断基準を明確にするとともに、入浴前に健康チェックを行い、必要に応じて清拭等の代替方法により支援します。
- 入浴の前後に健康状態を確認し、必要に応じて看護師等の関係職員者に連絡・相談します。また、入浴後は、水分摂取やスキンケアを行います。
- 家庭での入浴を適切かつ安全なものとするため、利用者・家族に助言・情報提供します。また、これらの内容を必要に応じて、介護支援専門員等に報告・連絡します。

（3）評価の留意点

- 利用者一人ひとりの心身の状況などに合わせ、入浴支援がどのように行われているか、実施方法や取組を評価します。
- 利用者一人ひとりの身体状況に応じた福祉用具・設備等の工夫や配慮を確認します。

○入浴を拒否する利用者の対応についても、拒否する理由の把握、支援の方法、状況や取組を確認します。

連番号50 A-2-(1)-② 排せつの支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。

【判断基準】

- a) 排せつの支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。
- b) 排せつの支援を利用者の心身の状況に合わせて行っているが、十分ではない。
- c) 排せつの支援を利用者の心身の状況に合わせて行っていない。

評価の着眼点

- 利用者の心身の状況や意向を踏まえ、排せつのための支援、配慮や工夫がなされている。
- 自然な排せつを促すための取組や配慮を行っている。
- トイレは、安全で快適に使用できるよう配慮している。
- 排せつの介助を行う際には、利用者の尊厳や感情（羞恥心）に配慮している。
- 排せつの介助を行う際には、介助を安全に実施するための取組を行っている。
- 排せつの自立のための働きかけをしている。
- 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。
- 支援方法等について利用者の心身の状況に合わせて検討と見直しを行っている。
- 家庭での排せつについて利用者・家族に助言・情報提供し、必要に応じて、介護支援専門員等に報告・連絡している。

評価基準の考え方と評価の留意点

（１）目的

- 本評価基準では、自然な排せつを促すための取組、利用者の心身の状況や意向を踏まえた排せつの支援、衛生面・安全面の配慮について評価します。

（２）趣旨・解説

- 排せつの支援は、利用者一人ひとりの心身の状況や意向を踏まえ、自然な排せつを促す支援を行うとともに、利用者の尊厳の保持に配慮することが必要です。また、できるだけ自立した排せつができるよう支援を行います。
- トイレ（ポータブルトイレを含む）は、衛生面や臭気、冬場の保温等に配慮し、安全で快適に使用できる環境を整えます。
- おむつやおむつかバー、便器等は利用者に最適なものを選び、使用するなど適切な環境を整えます。
- トイレでの転倒や転落等を防ぐために座位の保持や見守り等を適切に行うなど、利用者の心身の状況やトイレ内の状況を総合的に勘案した、排せつ介助を安全に実施するための取組や工夫を検討・実施します。
- 利用者が気兼ねしないように配慮し、手際よく必要に応じて声かけを行いながら介助します。
- 安易におむつに頼らず、トイレ（ポータブルトイレを含む）で排せつが行えるよう支援します。
- 介護支援専門員や家族と連携し、安易におむつに頼らず、トイレ（ポータブルトイレを含む）で排せつが行えるよう支援します。
- 利用者の生活リズムと心身の状況に配慮した自然な排せつを促します。そのため、適度な運動、食事改善・水分摂取、必要に応じて排せつリズムの把握等に配慮します。
- 尿や便の観察により健康状態を確認し、必要に応じて看護師等の関係職員に連絡し、対応を相談します。
- おむつ交換を行う際には、皮膚の観察、清拭等を行い、清潔の保持と褥瘡予防に努めます。

（３）評価の留意点

- 利用者一人ひとりの状況に応じた、排せつ支援の方法、状況や取組を確認します。

連番号 51 A-2-(1)-③ 移動支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。

【判断基準】

- a) 移動支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。
- b) 移動支援を利用者の心身の状況に合わせて行っているが、十分ではない。
- c) 移動支援を利用者の心身の状況に合わせて行っていない。

評価の着眼点

- 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。
- 移動の自立に向けた働きかけをしている。
- 利用者の心身の状況に適した福祉機器や福祉用具が利用されている。
- 安全に移動の介助を実施するための取組を行っている。
- 介助方法等について利用者の心身の状況に合わせて検討と見直しを行っている。
- 家庭での移動について、動線の安全の工夫や福祉用具等の利用を含めた助言・情報提供を行い、必要に応じて、介護支援専門員等に報告・連絡している。

評価基準の考え方と評価の留意点

（1）目的

- 本評価基準では、利用者の心身の状況や意向を踏まえた移動・移乗の支援，安全面の配慮について評価します。

（2）趣旨・解説

- 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動できるよう，移動の自立に向けた働きかけをしながら支援を行います。
- 移乗，車いすの操作等の介助をする際は，安全かつ適切な方法により実施することが重要です。
- 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ため，安全に移動しやすいよう環境を整備します。また，安全な移動・移乗介助を実施するための取組を行うことが重要です。
- 福祉用具（杖，歩行器，車いす等）は利用者の心身の状況や環境に合わせたものであるか，点検を行い，安全かつ快適に使用できるようにします。
- 移動している利用者のみならず，周囲の他の利用者の安全にも配慮することが重要です。

（3）評価の留意点

- 利用者一人ひとりの心身の状況に合わせ，移動の支援の方法，状況や取組を確認します。

A-2-(2) 食生活

連番号 52 A-2-(2)-① 食事をおいしく食べられるよう工夫している。

【判断基準】

- a) 食事をおいしく食べられるよう工夫している。
- b) 食事をおいしく食べられるよう工夫しているが、十分ではない。
- c) 食事をおいしく食べられる工夫をしていない。

評価の着眼点

- 食事をおいしく、楽しく食べられるよう献立や提供方法を工夫している。
- 訪問介護員に対して調理に関する研修を行っている。
- 利用者の意向を確認し、調理している。
- 調理器具・台所等の衛生に留意し対応している。

評価基準の考え方と評価の留意点

（１）目的

- 本評価基準では、利用者が食事時間を楽しみ、食事をおいしく食べられるようにするための取組・工夫を評価します。

（２）趣旨・解説

- 食事は生命の維持、身体の健康に重要な役割を果たすとともに、一日の生活に楽しみとリズムをもたらします。
- 献立については、食事を楽しくかつおいしく食べられるよう、利用者の希望や好みを聴きとり反映させる取組や、食材に旬のものを使用することなどにより、変化をもたせるように工夫します。また、適温で食事を提供するとともに、料理にあった食器の使用や盛りつけなどの工夫も必要です。
- 訪問介護員が調理する食事の調理方法や味付け等に大きなばらつきが生じないように研修を実施する等、標準化するための取り組みを行います。また、日々の調理にあたっては、利用者の意向を確認しながら調理することも必要です。
- 調理器具や台所まわりや食品などの衛生に留意し、必要に応じて支援することが必要です。

（３）評価の留意点

- 利用者一人ひとりの心身の状況に応じて食事をおいしく食べるための実施方法、実施状況や取組を確認します。
- 利用者一人ひとりの心身の状況に応じた食事の環境や雰囲気づくりについての取組を確認します。
- 調理の手順、衛生管理や研修の実施を文書で確認します。また、訪問看護計画等で嗜好や食事形態が把握されているかを確認します。
- 食事の提供を行っていない場合は、「非該当」とすることができます。

連番号 53 A-2-(2)-② 食事の提供, 支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。

【判断基準】

- a) 食事の提供, 支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。
- b) 食事の提供, 支援を利用者の心身の状況に合わせて行っているが, 十分ではない。
- c) 食事の提供, 支援を利用者の心身の状況に合わせて行っていない。

評価の着眼点

- 利用者の心身の状況, 嚥下能力や栄養面に配慮した食事づくりと提供方法を工夫している。
- 利用者の食事のペースと心身の負担に配慮している。
- 利用者の心身の状況を適切に把握し, 自分でできることは自分で行えるよう支援している。
- 経口での食事摂取を継続するための取組を行っている。
- 誤嚥, 窒息など食事中の事故発生の対応方法を確立し, 日頃から確認, 徹底している。
- 食事提供, 支援・介助方法等について利用者の心身の状況に合わせ, 検討と見直しを行っている。
- 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。
- 家庭での食事や水分摂取について, 利用者・家族に助言・情報提供を行い, 必要に応じて, 介護支援専門員等に報告・連絡している。
- サービス提供時のみならず, 利用者の食事全体の聴き取りや確認をしている。

評価基準の考え方と評価の留意点

（1）目的

- 本評価基準では、利用者の心身の状況や意向を踏まえた食事の提供、支援について評価します。

（2）趣旨・解説

- 食事提供と食事の支援は、利用者の心身の状況と必要となる支援を十分に把握・検討したうえで実施することが必要です。
- 食事の提供にあたっては、利用者の嚥下能力に合わせて、飲み込みやすい食事となるよう形状や調理方法を工夫します。食事形態を安易に変更せず、できるだけ普通食が食べられるように支援することが必要です。
- 食べる楽しみを持ち続けられるよう、利用者自身が行える範囲を把握し、できるだけ自分で食べられるように支援します。
- 自分のペースで食べることと同時に、心身の負担にも配慮します。気がねせずに食事ができるような声かけや、嚥下しやすいようにできるだけ座位をとるなど、利用者の食事中の心身の負担に常に配慮することが必要です。
- 利用者の食事、水分の摂取量を把握し、食事への配慮、水分補給などの支援を行います。
- 栄養士や看護師等の関係職員と連携しながら、利用者の心身の状態を把握し、それに合わせた食事の提供、支援を行います。
- 突発的な発熱、歯痛等の場合は、利用者の栄養状態や健康状態に合わせた食事を提供します。
- 食事中の事故発生について、対応方法を確立し、緊急時に職員が対応できるよう取組を行います。

（3）評価の留意点

- 利用者一人ひとりの心身の状況等に応じた食事提供、支援の実施方法、実施状況や取組を確認します。
- 利用者の体調変化に応じた食事の急な変更の手順・方法等とその取組について確認します。
- 食事の提供を行っていない場合は、「非該当」とすることができます。

連番号 54 A-2-(2)-③ 利用者の状況に応じた口腔ケアを行っている。

【判断基準】

- a) 利用者の状況に応じた口腔ケアを行っている。
- b) 利用者の状況に応じた口腔ケアを行っているが、十分ではない。
- c) 利用者の状況に応じた口腔ケアを行っていない。

評価の着眼点

- 利用者が口腔機能の保持・改善に主体的に取り組むための支援を行っている。
- 職員に対して、口腔ケアに関する研修を実施している。
- 食後又は就寝前に、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。
- 口腔内に異常が認められた場合、歯科の受診を促している。
- 家庭での口腔ケアについて、利用者・家族に助言・情報提供を行い、必要に応じて、介護支援専門員等に報告・連絡している。

評価基準の考え方と評価の留意点

（1）目的

- 本評価基準では、利用者の口腔状態を保持・改善するための口腔ケアの取組について評価します。

（2）趣旨・解説

- 利用者自身が口腔の健康に関心を持ち、主体的に口腔機能の保持・改善に努めるよう支援をすることが必要です。
- 利用者の心身の状況や口腔機能の状態に応じて必要な口腔ケアを行います。ここでいう口腔ケアとは、介護報酬の加算にかかわらず、利用者の状態に合わせて実施されているかどうかをさします。
- 口腔ケアは、歯科疾患の予防にとどまらず、肺炎など種々の疾病や認知機能の低下を予防することにもつながります。また、摂食嚥下機能の向上は、栄養状態の改善を促し、口腔機能の向上は要介護状態の進行や生活機能の低下を抑制します。
- 口臭をとり除くことで不快感をなくし、対人関係の円滑化など心理的・社会的な健康を保つ役割があります。
- 口腔ケアの意義や具体的な実施方法などに関する職員への研修を十分に行うことが必要です。
- 利用者の状況に応じ、食後や就寝前に口腔ケア及び口腔内のチェックを行います。また、利用者の自立と生活のリズムに配慮しながら、必要に応じて、義歯の着脱、清潔、保管について援助します。

（3）評価の留意点

- 利用者一人ひとりの心身の状況に応じて口腔ケア等の適切な計画・支援方法が選択され、取組まれているかを確認します。
- 介護職員等と他の専門職がどのように連携・協働し支援しているか、記録等を確認します。
- 食事の提供を行っていない場合は、「非該当」とすることができます。

A-2-(3) 褥瘡発生予防・ケア

連番号55 A-2-(3)-① 褥瘡の発生予防・ケアを行っている。

【判断基準】

- a) 褥瘡の発生予防・ケアを行っている。
- b) 褥瘡の発生予防・ケアを行っているが、十分ではない。
- c) 褥瘡の発生予防・ケアを行っていない。

評価の着眼点

- 褥瘡対策のための指針を整備し、褥瘡の予防についての標準的な実施方法を確立し取り組んでいる。
- 標準的な実施方法について職員に周知徹底するための方策を講じている。
- 褥瘡予防対策の関係職員が連携して取り組んでいる。
- 褥瘡発生後の治癒に向けたケアが行われている。
- 褥瘡ケアの最新の情報を収集し、日常のケアに取り入れている。
- 家庭での褥瘡予防について、利用者・家族に助言・情報提供を行い、必要に応じて、介護支援専門員等に報告・連絡している。

評価基準の考え方と評価の留意点

（１）目的

- 本評価基準では、褥瘡の発生予防・ケアについて、標準的な実施方法の確立とそれに基づく取組を評価します。

（２）趣旨・解説

- 褥瘡は、一度できてしまうとなかなか治癒せず、苦痛を伴います。また、感染症を引き起こす原因となることもあり、発生予防の取組が重要です。
- 褥瘡を予防するには、体位変換や福祉用具の使用、皮膚の清潔、栄養管理など総合的な対応が必要で、関係職種が連携して総合的に取り組みます。また、日常生活自立度が低い利用者に対し、褥瘡発生の起因となる身体状況の把握を継続的に行います。
- 褥瘡対策のための指針を整備するとともに、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の標準的な実施方法を確立し、職員が理解し取り組んでいることが重要です。
- 標準的な実施方法について職員に周知徹底するため、褥瘡対策に関する研修や個別の指導等の方策を講じます。
- 褥瘡対策のための体制づくりも重要であり、褥瘡対策チームなど医師、看護職員、介護職員、栄養士、機能訓練等の関係職種が検討する場を設けることも有効な取組です。褥瘡を発見した場合は連携して取り組みます。
- 万一、褥瘡が発生した場合は、早期発見と治療が重要です。入浴介助やおむつ交換など、皮膚の観察をする頻度が高い介護職員や家族は、褥瘡の前兆を見逃さず、褥瘡予防と悪化防止に努めることが必要です。
- 治癒のためには圧迫・ずれの除去、皮膚の保護、栄養等の環境を整えることが重要です。また、他の部位の新たな褥瘡発生の予防や再発の予防にも注意が必要です。
- 医師等への専門職による相談、指導を積極的に活用することなどにより、最新の情報を収集し、ケアに活かすことが必要です。
- 家族に褥瘡予防に関する知識や情報を伝えるなど、理解や協力を得ながら行うことが必要です。
- 介護者の関わりが褥瘡ケアの経過に大きく影響するため、自宅での介護状況を確認し、必要に応じて福祉用具の活用や他のサービス利用など介護支援専門員や関係機関と調整を図る必要があります。

（３）評価の留意点

- 褥瘡の発生・予防の実施方法、実施状況や取組を具体的に確認します。

内容評価項目（高齢者福祉サービス版／訪問介護）

- 介護職員等と他の専門職がどのように連携・協力して対応しているか，記録等を確認します。
- 利用者の心身の状況により，褥瘡発生予防・ケアを行っていない場合は，「非該当」とすることができます。

A-2-(4) 介護職員等による喀痰吸引・経管栄養

連番号 56 A-2-(4)-① 介護職員等による喀痰吸引・経管栄養を実施するための体制を確立し、取組を行っている。

【判断基準】

- a) 介護職員等による喀痰吸引・経管栄養を実施するための体制を確立し取組を行っている。
- b) 介護職員等による喀痰吸引・経管栄養を実施するための体制と取組が、十分ではない。
- c) 介護職員等による喀痰吸引・経管栄養を実施するための体制が確立していない。

評価の着眼点

- 介護職員等による喀痰吸引・経管栄養の実施についての考え方（方針）と管理者の責任が明確であり、実施手順や個別の計画が策定されている。
- 喀痰吸引・経管栄養は、医師の指示に基づく適切かつ安全な方法により行っている。
- 医師や看護師の指導・助言のもと安全管理体制が構築されている。
- 介護職員等の喀痰吸引・経管栄養に関する職員研修や職員の個別指導等を定期的に行っている。
- 介護職員等の喀痰吸引・経管栄養の研修の機会を確保し、実施体制の充実・強化を図っている。

評価基準の考え方と評価の留意点

（１）目的

- 本評価基準では、喀痰吸引や経管栄養を必要とする利用者が、生活の場において、安心・安全に暮らすため介護職員等による喀痰吸引・経管栄養の体制や実施状況等について評価します。

（２）趣旨・解説

- 喀痰吸引や経管栄養を必要とする利用者が、生活の場において、安心・安全に暮らし続けるためには、利用者の状況に応じて、適切にケアが提供されることが求められます。
- 介護職員等による喀痰吸引・経管栄養等については、福祉施設・事業所の考え方（方針）と責任者の責任を明確にし、業務の手順等を記載した書類等の整備とともに、実施手順や個別の計画を策定して実施します。
- 喀痰吸引（口腔内、鼻腔内、気管カニューレ内部）と経管栄養（胃ろう、腸ろう、経鼻経管栄養）については、法令の定める一定の要件を満たす場合に、所定の研修を修了した介護福祉士及び介護職員等（介護職員等であって、喀痰吸引等の業務の登録認定を受けた従事者）が実施することができるとされています。
- 医師の指示と定められた手順、方法などにより実施すること、実施状況の報告書の作成・提出が必要です。
- 医師、看護職員等の医療関係者との連携を確保し、医師の文書による指示のもと適切に実施します。また、実施内容に関する書面を医師・看護師等とともに作成し、利用者又はその家族に丁寧に説明を行い、同意のもとに実施します。
- 利用者の生命・身体への影響の大きさを十分に認識したうえで、医師や看護師の指導・助言のもと、安全管理体制を構築します。安全委員会等を設置することなどの安全確保のための体制を整備するとともに、必要な備品の衛生的な管理等が必要となります。
- 職員研修や職員の個別指導等を定期的に行います。あわせて、職員の不安等を把握し、実施体制の見直しなどを継続的にすることも必要です。
- 利用者のニーズや喀痰吸引・経管栄養の実施状況を把握し、実施体制の見直しや介護職員等の喀痰吸引の研修の受講をすすめるなど、充実・強化を図ることも重要です。

（３）評価の留意点

- 介護職員等が実施する喀痰吸引・経管栄養が、安全管理体制と医師の指示のもとに適切な手順、方法等により実施されているか、実施体制と実施方法、記録を確認します。

内容評価項目（高齢者福祉サービス版／訪問介護）

- 必要な備品の取扱いや衛生管理に関する手順、また手順に基づく実施状況等をあわせて確認します。
- 安全管理体制におけるリスクマネジメントに関する取組については「連番号 37 Ⅲ-1-(5)-①」で評価します。
- 介護職員等による喀痰吸引・経管栄養を実施していない場合には、「非該当」とすることができます。

A-2-(5) 機能訓練, 介護予防

連番号 57 A-2-(5)-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。

【判断基準】

- a) 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。
- b) 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が、十分ではない。
- c) 機能訓練や介護予防活動は行っていない。

評価の着眼点

- 利用者が生活の維持や介護予防に主体的に取り組むための支援を行っている。
- 利用者の状況に応じて、機能訓練や介護予防活動について、専門職の助言・指導を受けている。
- 日々の生活動作の中で、意図的な機能訓練介護予防活動を行っている。
- 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。
- 自宅や地域での介護予防活動やメニューについて助言・情報提供を行い、必要に応じて、介護支援専門員等に報告・連絡している。

評価基準の考え方と評価の留意点

（1）目的

- 本評価基準では、利用者の心身の状況に応じた機能訓練・介護予防活動の実施について評価します。

（2）趣旨・解説

- 要介護度の改善や機能の向上を図るだけでなく、利用者本人が現在もっている機能を維持するための働きかけが重要であり、利用者の心身の状況に応じた機能訓練や介護予防活動の取組が必要です。
- 判断能力の低下や認知症の早期発見に努め、医師・医療機関等と連携することが重要です。
- 利用者の心身の状況に合わせ、介護予防活動を行うよう働きかけます。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ます。
- 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ます。

（3）評価の留意点

- 利用者一人ひとりの心身の状況に応じた機能訓練・介護予防のための実施方法、実施状況や取組を確認します。
- 個別機能訓練計画等を策定していない利用者については、機能訓練・介護予防の観点から日課・プログラムや日常生活のなかでどのような取組を実施しているかを確認します。
- 在宅生活の継続につながる機能訓練の実施について、実施計画と実施状況を確認します。
- 機能訓練や介護予防活動についての専門職の助言・指導については、サービス担当者会議での協議や介護支援専門員との連携を含め評価します。

A-2-(6) 認知症ケア

連番号 58 A-2-(6)-① 認知症の状態に配慮したケアを行っている。

【判断基準】

- a) 認知症の状態に配慮したケアを行っている。
- b) 認知症の状態に配慮したケアを行っているが、十分ではない。
- c) 認知症の状態に配慮したケアを行っていない。

評価の着眼点

- 利用者一人ひとりの日常生活能力や機能、生活歴について適切にアセスメントを行っている。
- あらゆる場面で、職員等は利用者に配慮して、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。
- 行動・心理症状（BPSD）がある利用者には、一定期間の観察と記録を行い、症状の改善に向けたケアや生活上の配慮を行っている。
- 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。
- サービス利用時の様子を家族に伝えるなどして、よりよいケアの方法を家族と共有するようにしている。
- 家族の悩みや相談を受けとめ、よりよいケアの方法を家族と共有するようにしている。
- 認知症の理解やケアに関して、利用者・家族に助言したり、家族会などの社会資源について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。

評価基準の考え方と評価の留意点

（１）目的

- 本評価基準では、認知症にある利用者の心身の状況や意向を踏まえ、尊厳を尊重し、その人らしく生活ができるような日常生活や活動の支援・配慮について評価します。

（２）趣旨・解説

- 認知症に関する正確な知識をもとに、利用者一人ひとりの生活と必要とされる支援を把握したうえで、利用者の尊厳を基本とした認知症ケアを実施することが必要です。
- 日常生活において利用者が自ら行えることを評価し、その力が十分発揮できるように支援します。自らの力を発揮することで自尊心が高められるよう配慮します。
- 一日のメリハリづけや季節感が感じられるような工夫や情緒に訴えるような働きかけを通じて、精神活動の活性化等に配慮し、日中の生活ができるだけ活動的となるよう支援します。
- 利用者への関わり方を振り返り、認知症の行動・心理症状（BPSD）の原因、行動パターンや危険性等について、十分理解して支援にあたる必要があります。
- 認知症による行動・心理症状（BPSD）を早急に抑制しようとするのではなく、環境を整備したり、受容的な態度で行動を受けとめます。職員等は、生活のあらゆる場面で利用者に配慮して、支持的・受容的な関わりや態度を重視した援助を行います。
- 職員が、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な研修を行うことも必要です。
- 認知症は早急に発見し、適切な治療や対応により進行を遅らせることができます。必要に応じ、家族に報告・連絡し、介護支援専門員に連絡・相談します。
- サービス利用時の利用者の様子を家族に伝えることなどは、よりよいケアの方法を家族と共有するためにも必要な取組です。また、家族の悩みや相談を受けとめ、よりよいケアの方法を家族と共有するようにします。
- 利用者の家族に対して、認知症に関する知識・情報、対応方法等を伝え、支援することが重要です。
- 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ます。

（３）評価の留意点

- 認知症の状態に応じた支援の実施方法、実施状況や取組を確認します。

A-2-(7) 急変時の対応

連番号 59 A-2-(7)-① 利用者の体調変化時に、迅速に対応するための手順を確立し、取組を行っている。

【判断基準】

- a) 利用者の体調変化時に、迅速に対応するための手順を確立し、取組を行っている。
- b) 利用者の体調変化時に、迅速に対応するための手順を確立し、取組を行っているが、十分ではない。
- c) 利用者の体調変化時に、迅速に対応するための手順を確立していない。

評価の着眼点

- 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、取り組んでいる。
- 日々の利用者の健康確認と健康状態の記録を行っている。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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、介護支援専門員に連絡する体制を確立している。

評価基準の考え方と評価の留意点

（１）目的

- 本評価基準では、利用者の体調変化時の対応手順の確立と、迅速に対応するための具体的な取組を確認し、評価します。

（２）趣旨・解説

- 利用者一人ひとりの日々の体調を把握するとともに、体調変化時には的確かつ迅速に対応する手順を医師との連携のもとに明確にしておくことが重要です。
- 利用者一人ひとりの日々の状況を十分に把握し、わずかな体調変化や異変の兆候に早く気づくための取組や工夫と情報共有が必要です。
- 職員に対しては、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ます。
- 体調急変時の対応について、研修や個別の指導等により職員に周知徹底するための方策を講じることが重要です。
- 訪問時に健康チェックを行い、異変があった場合に備え、家族、医師、訪問介護事業所、又は介護支援専門員に連絡する体制を確立します。

（３）評価の留意点

- 利用者の体調変化時の連絡体制や対応の方法、取組を確認します。
- 体調変化時の対応に関する研修や個別指導等の方法、実施状況等を確認します。

A-2-(8) 終末期の対応

連番号 60 A-2-(8)-① **利用者が終末期を迎えた場合の対応の手順を確立し、取組を行っている。**

【判断基準】

- a) 利用者が終末期を迎えた場合の対応の手順を確立し、取組を行っている。
- b) 利用者が終末期を迎えた場合の対応の手順を確立し、取組を行っているが、十分ではない。
- c) 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ない。

評価の着眼点

- 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。
- 医師・医療機関等との必要な連携体制を確立している。
- 利用者及び家族に終末期を迎えた場合の意向の確認と福祉施設・事業所での対応・ケアについて十分な説明し、対応している。
- 職員に対して、終末期のケアに関する研修を実施している。
- 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。

評価基準の考え方と評価の留意点

（1）目的

- 本評価基準では、終末期を迎える利用者のための対応手順の確立とそれに基づく具体的な取組について確認し、評価します。

（2）趣旨・解説

- 利用者の尊厳を尊重するとともに、家族への精神的ケアにも配慮し、最期の瞬間まで安らかな気持ちで生きることができるよう支援することが必要です。
- 利用者が終末期を迎えた場合の福祉施設・事業所の方針、対応の手順を明らかにし、職員間で合意形成をはかります。
- 終末期ケアの実施にあたっては、医師・医療機関や訪問看護事業所等、それぞれの福祉施設・事業所に応じて必要な連携体制を確保します。
- 利用者・家族に対し、利用者が終末期を迎えた場合の福祉施設・事業所の方針、提供できる環境やケア等について契約時・入所時及び必要な時期に説明し意向を確認します。
- 家族への連絡方法についても、留守の場合の連絡先を含め具体的に確認しておくことが必要です。
- 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を基本としつつ、利用者・家族の意向を確認しながら対応します。
- 職員に対して、終末期のケアについての研修とともに、職員の精神的な負担に配慮して精神的ケアを適切に実施します。
- できるだけ利用者・家族の希望に沿った終末期のケアが行えるように、体制を整備し取組を行います。

（3）評価の留意点

- 終末期の対応についての方針と利用者が終末期を迎えた場合のケア等の実施方法、実施状況や取組を確認します。
- 終末期の対応について、医師・医療機関や訪問看護事業所等との連携体制や取組を確認します。
- 終末期のケアを実施していない場合には、福祉施設・事業所での方針が明確化されているか確認したうえで、利用者・家族の意向の確認方法と同意の状況を確認します。
- さらに、利用者が終末期を迎えた際の具体的な対応について、対応やケアを行う医師・医療機関、施設・事業所等との連携・調整の実施など、利用者・家族の意

内容評価項目（高齢者福祉サービス版／訪問介護）

向とあらかじめ定めた方針と手順に沿って、必要となる調整や支援がなされているか確認し評価します。

○福祉施設・事業所での取組の状況によっては、「非該当」とすることができます。

A-3 家族等との連携

A-3-(1) 家族等との連携

連番号 61 A-3-(1)-① 利用者の家族等との連携と支援を適切に行っている。

【判断基準】

- a) 利用者の家族等との連携と支援を適切に行っている。
- b) 利用者の家族等との連携と支援を行っているが、十分ではない。
- c) 利用者の家族等との連携と支援を行っていない。

評価の着眼点

- 家族に対し、定期的及び変化があった時に利用者の状況を報告している。
- 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。
- 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。
- 家族との相談を定期的及び必要時に行っている。また、その内容を記録している。
- 家族が必要とする情報提供を行い、必要に応じて、介護支援専門員など専門職、関係機関につないでいる。
- 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。
- 家族（主たる介護者）の心身の状況や家族による介護・介助方法にも気を配り、必要に応じて介護支援専門員に報告している。

評価基準の考え方と評価の留意点

（１）目的

- 本評価基準では、利用者の家族等（家族、成年後見人等）との連携や家族への支援の取組について評価します。

（２）趣旨・解説

- 家族は、利用者にとって介護者であり、利用者本人の代理者や後見人となる場合があります。利用者本人の支援にあたり、利用者と家族等のそれぞれの立場を理解して、適切に連携と支援をすることが必要です。
- 家族との関係は単に支援をする側とされる側ではなく、利用者とともに支えるパートナーとして、日頃から連携・協力して利用者を支えることが大切です。
- 利用者の意向や家族関係に十分に配慮しながら、定期的及び利用者の体調不良や急変時の家族等への報告・連絡ルールを福祉施設・事業所として明確にし、あらかじめ定めた家族等への報告・連絡や情報提供を適切に行います。訪問介護については、同居家族がいる利用者であっても、その家族に報告することが必要です。
- 利用者の状況など報告すべき事項については、必ず家族に伝わるよう伝達方法を工夫します。
- 家族のサービス・施設（事業所）運営等に対する要望を聴き取り、利用者の意向を踏まえたうえで、サービス内容・施設（事業所）運営に生かしていきます。
- 家族支援の観点から、家族との相談を定期的及び必要時に行います。また、その内容を記録し、福祉施設・事業所の取組に活かすようにします。
- 家族の介護方法や価値観を受け入れながら、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、介護支援専門員など専門職、地域包括支援センターなどの関係組織に必要な応じてつなぐ取組も必要です。また、家族（介護者）に対して介護に関する助言や介護研修を必要に応じて行います。
- 家族（主たる介護者）の心身の状況にも気を配り、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配慮することが重要です。家族（介護者）の定期的な健康チェックや介護予防活動についても、必要に応じて助言します。また、介護支援専門員への報告についても必要に応じて実施します。

（３）評価の留意点

- 利用者の家族等の連携と支援の実施方法、実施状況や取組を確認します。
- 利用者の家族への連絡・報告の手順と実施状況を確認します。

A-4 サービス提供体制

A-4-(1) 安定的・継続的なサービス提供

連番号 62 A-4-(1)-① 安定的で継続的なサービス提供体制を整え、取組を行っている。

【判断基準】

- a) 安定的で継続的なサービスの提供体制を整え取組を行っている。
- b) 安定的で継続的なサービスの提供体制を整え取組を行っているが、十分ではない。
- c) 安定的で継続的なサービスの提供体制が整っていない。

評価の着眼点

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。

評価基準の考え方と評価の留意点

（１）目的

○本評価基準では、利用者や家族の負担とならないように、サービスを継続して提供するための具体的な取組について評価します。

（２）趣旨・解説

○訪問介護は、基本的に訪問介護員が一人で利用者宅を訪問する１対１のサービスであり、訪問介護事業所においては、職員の状況や運営体制等をもとに、介護サービス提供を安定的かつ継続的に行うことのできる体制を構築することが重要です。運営面での工夫のほか、訪問介護員の資質向上とサービスの標準化などを継続的にはかり、利用者や家族との信頼関係を構築し、利用者や家族が安心してサービスを利用できるようにすることが必要です。

○介護サービスを継続して安定的に行うためには、介護サービスの標準化と継続的な質の維持・向上のための取組が重要です。介護サービスの実施方法・手順については、職員全員に周知徹底するための方策を講じます。

○また、利用者の状況と日々の介護サービスの提供状況等の情報を共有する取組が必要です。各事業所の状況に応じて、利用者の状況などの情報を共有するための仕組みを構築し、必要な情報が関係する職員に適切に伝わるよう工夫します。

○利用者が安心してサービスを利用できるよう、訪問介護員の急な欠勤や交替に備える等、安定的で継続的なサービス提供体制を整える必要があります。

○利用者や家族との信頼関係の構築と適切な介護サービスを実施する観点などから、訪問介護員が変更になる場合には、必要に応じて利用者に事前に連絡することが必要です。特に、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、利用者に説明するとともに、利用者が安心して介護を受けられるように配慮することが重要です。

○訪問介護員の資質と介護の質の維持・向上のため、必要に応じて外部の専門職の指導や助言を得られるような機会や体制づくりを行います。

（３）評価の留意点

○サービスの実施方法・手順等の周知徹底について、具体的な取組や工夫を確認します。

○訪問介護員の急な変更等への対応と利用者への事前連絡の状況等を確認します。