

# 内容評価基準

【訪問入浴介護】

# 目次

## A-1 生活支援の基本と権利擁護

<b>A-1-(1)生活支援の基本</b> .....	5
-----------------------------	---

**A②** A-1-(1)-① 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。

**A④** 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。

<b>A-1-(2)権利擁護</b> .....	9
--------------------------	---

**A⑤** 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。

## A-3 生活支援

<b>A-3-(1)利用者の状況に応じた支援</b> .....	13
----------------------------------	----

**A⑦** A-3-(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。

<b>A-3-(6)認知症ケア</b> .....	17
---------------------------	----

**A⑩** A-3-(6)-① 認知症の状態に配慮したケアを行っている。

<b>A-3-(7)急変時の対応</b> .....	21
----------------------------	----

**A⑬** A-3-(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。

<b>A-3-(8)終末期の対応</b> .....	23
----------------------------	----

**A⑱** A-3-(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。

## A-4 家族等との連携

<b>A-4-(1)家族等との連携</b> .....	27
-----------------------------	----

**A⑲** A-4-(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。

## A-5 サービス提供体制

A-5-(1) 安定的・継続的なサービス提供体制	31
--------------------------	----

A⑳ A-5-(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。

## 1. 高齢者福祉サービス版内容評価基準ガイドラインについて

- この内容評価基準ガイドラインは、高齢者福祉サービスのうち、訪問入浴介護を評価対象としています。
- 評価にあたっては、利用者一人ひとりの生活を尊重した支援と利用者の生活課題や心身の状況に応じた支援・取組について、訪問入浴介護サービスの役割と機能等を基本としつつ、各評価項目にそって評価します。
- このため、評価細目や着眼点等については、サービスの役割と機能等に応じて適用するものとし、訪問入浴介護サービスの支援において特に必要とされるもの、あるいは利用者の状況に応じて必要となる項目について評価します。（着眼点に「□」の記載がある項目について評価します。）

## 2. 内容評価項目の評価方法について

- サービスや支援の実施については、実際の実施状況を観察することができないことも多い（訪問入浴介護については、原則として自宅等の支援現場の観察を標準的な評価方法としていない）ことから、次の文書等を通して確認することが必要となります。
  - ・標準的な実施方法を文書化したもの（手順書・マニュアル等）
  - ・サービス実施計画に記載された個別の介助方法・手順
  - ・サービス実施状況の記録
- ただし、これらの文書等がなくても、その他の方法で文書化され実施されていることが分かれば、それに基づいて評価を行います。
- 必要に応じ、訪問調査において、自己評価結果や上記の文書等の内容を踏まえ、実施状況を管理者、担当職員等からの聴取により確認します。
- なお、上記の文書の整備状況は、共通評価項目（40Ⅲ-2-(1)-①、42Ⅲ-2-(2)-①、44Ⅲ-2-(3)-①）で評価を行ってください。

## 3. 評価外・非該当等の取り扱いについて

### 《評価項目の適用》

- 訪問入浴介護については、A-1及びA-3～A-5の評価項目を適用し、「A-2環境の整備」を「評価外」とします。

### 《「非該当」とすることができる評価細目》

- 下記は、利用者の状況等により支援を行っていない場合は、「非該当」とすることができます。
  - ・A-3-(8)終末期の対応…取組の状況により、「非該当」とすることができます。

\*「評価外」…高齢者福祉サービスの特性上、実施が想定しづらいもの

\*「非該当」…制度上、福祉施設・事業所毎に取組の有無が異なるもの



## A-1 生活支援の基本と権利擁護

### A-1-(1) 生活支援の基本

A② A-1-(1)-① 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。

#### 【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。
- 自立した生活が営めるよう、利用者の意向やこれまでの生活を尊重しながら、居室等に配慮し支援を行っている。
- 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・安定して自立した生活が営めるようなどのように支援しているのかを評価します。

### (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。

○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。

○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。

○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な支援や取組を行っているか、その実施方法、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。

**A④** 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さまざまな機会、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さまざまな機会、方法によりコミュニケーションをはかることが必要です。

○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はかるとともに、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さまざま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

### A⑤ 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) -
- c) 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取組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、介護保険法にもとづく指定基準（関係法令）等において、例外的に生命また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。利用者の生命また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、さまざまな方法や対応（代替手段）を検討し取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。
- 利用者の生命また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さまざまな取組が重要です。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、「1I-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-3 生活支援

### A-3-(1) 利用者の状況に応じた支援

A⑦ A-3-(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

- 利用者ごとの入浴可否の判定基準がある。
- サービス提供ごとに、利用者の入浴の可否を判断している。
- 入浴の可否判断は看護職が行っている。看護職がいない場合は、利用者の健康状態に応じて、入浴の可否判断を仰ぐ仕組みがある。
- 入浴できないと判断した場合、サービス提供の中止若しくは利用者の希望による清拭又は部分浴の実施について、利用者又はその家族に説明し、同意を得ている。
- 利用者ごとの入浴介護の実施内容を記録している。
- 清拭及び部分浴の質を確保するための仕組みがある。
- 利用者ごとの清拭又は部分浴の実施内容を記録している。
- 当該サービスに係る計画に基づいて、機材及び物品を準備している。
- 利用者の状態又は室温に応じた湯温の設定を行うための仕組みがある。
- サービス提供ごとに、機材の消毒及び洗浄を行っている。
- サービス提供ごとに、入浴介護に使用するネットまたはシート等を交換、消毒している。
- 定期的に、機材及び車輛の点検及びメンテナンスを行っている。

## 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。



## A-3-(6) 認知症ケア

### A⑯ A-3-(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。
- （特養、通所介護）認知症の利用者が安心して落ち着ける環境づくりの工夫を行っている。
- （特養、通所介護）利用者一人ひとりの症状に合わせ、個人あるいはグループで継続的に活動できるように工夫している。
- （特養、通所介護）医師及び看護師等の関係職員との連携のもと、行動・心理症状（BPSD）について分析を行い、支援内容を検討している。
- 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。

●（特養、通所介護）認知症の利用者が、安心・安全で落ち着ける環境となるように改善し工夫することは、その人らしい生活を送るための重要な支援です。利用者一人ひとりの環境変化への適応状況に配慮するとともに、利用者の行動を制限することのないように工夫することが必要です。

●（特養、通所介護）利用者が安心して落ち着いて過ごせるよう、一人ひとりの認知症の状態に合わせた支援や生活上の配慮、プログラムを行います。利用者一人ひとりの症状に合わせ、個人あるいはグループで継続的に活動できるよう工夫します。

●（特養、通所介護）利用者同士の関係・関わりについても配慮し、安心して過ごすことができるよう取組むことも必要です。

●（特養、通所介護）医師及び看護師等の関係職員と連携のもと、行動・心理症状（BPSD）について分析を行い、支援内容を検討します。

○認知症は早期に発見し、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-3-(7) 急変時の対応

A⑰ A-3-(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。
- (特養、通所介護) 利用者の状況に応じて、職員が適切に服薬管理または服薬確認をしている。
- (通所介護) その日の体調について、迎え時に家族から情報を得て、さらに利用開始時・終了時には必ず健康チェックを行っている。
- (通所介護) 異変があった場合には、家族、医師、介護支援専門員等に連絡する体制を確立している。
- 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、介護支援専門員等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。

●（特養、通所介護）看護職員及び介護職員等は、日々利用者の健康チェックを行い、その結果を記録し、介護に関わる職員等へ周知します。看護職員のみで行うのではなく、もっとも利用者 と接する機会の多い介護職員も看護職員と連携して、健康チェック、健康管理に加わる必要があります。

●（通所介護）利用者のその日の体調について、迎え時に家族から情報を得て、さらに利用開始時、終了時には必ず健康チェックを行います。また、異変があった場合に備え、家族、医師、または介護支援専門員に連絡する体制を確立します。

○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-3-(8) 終末期の対応

A⑩ A-3-(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方針と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。
- (特養) 利用者・家族から希望があった場合に、利用者の状況に応じてできる限り施設での終末期のケアを行う体制を整え取組を行っている。

## 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、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。

●(特養)終末期の対応について、利用者・家族の希望の確認方法、また希望に応じた体制作りをどのように検討・実施しているかを確認します。

○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-4 家族等との連携

### A-4-(1) 家族等との連携

A⑱ A-4-(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。
- (特養) 利用者と家族がつながりをもてるよう、取組や工夫をしている。
- 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。

○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）運営に活かしていきます。

○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。

●（特養）利用者と家族がつながりをもてるよう、暮らしや介護に家族も関われる場面や機会の提供、面会しやすい環境をつくることが大切です。

●（特養）行事等について家族に日程等を案内するなど、家族が参加できるようにするとともに、家族の面会時などには、利用者の近況を報告します。

○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-5 サービス提供体制

### A-5-(1) 安定的・継続的なサービス提供体制

A⑳ A-5-(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。
- 訪問入浴介護従事者が変更になる場合、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入浴介護従事者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

○訪問入浴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、訪問入浴介護従事者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、訪問入浴介護従事者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。

○訪問入浴介護従事者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。

○訪問入浴介護従事者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。