

第三者評価内容評価基準ガイドライン における各評価項目の判断基準に関する ガイドライン

**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**

(高齢者福祉サービス版)

目次

A-1 生活支援の基本と権利擁護

A-1-(1)生活支援の基本

- A① A-1-(1)-① 利用者一人ひとりに応じた一日の過ごし方ができるよう工夫している。…………… 1
- 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。…… 4
- A③ A-1-(1)-① 利用者の心身の状況に応じた生活支援(生活相談等)を行っている。…………… 7
- 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。…………… 11

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。…………… 13

A-2 環境の整備

A-2-(1)利用者の快適性への配慮

- A⑥ A-2-(1)-① 福祉施設・事業所の環境について、利用者の快適性に配慮している。…………… 16

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。…………… 19
- A⑧ A-3-(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。…………… 22
- A⑨ A-3-(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。…………… 25

A-3-(2)食生活

- A⑩ A-3-(2)-① 食事をおいしく食べられるよう工夫している。…………… 27
- A⑪ A-3-(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。…………… 30

A⑫ A-3-(2)-③ 利用者の状況に応じた口腔ケアを行っている。	33
------------------------------------	----

A-3-(3)褥瘡発生予防・ケア

A⑬ A-3-(3)-① 褥瘡の発生予防・ケアを行っている。	36
--------------------------------	----

A-3-(4)介護職員等による喀痰吸引・経管栄養

A⑭ A-3-(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。	39
--	----

A-3-(5)機能訓練、介護予防

A⑮ A-3-(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。	42
--	----

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。	45
-----------------------------------	----

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。	48
--	----

A-3-(8)終末期の対応

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。	50
--	----

A-4 家族等との連携

A-4-(1)家族等との連携

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。	53
---------------------------------------	----

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。	56
--	----

高齢者福祉サービス事業所における内容評価基準の評価方法について

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、5 種別の高齢者施設・サービス（特別養護老人ホーム、通所介護、訪問介護、養護老人ホーム、軽費老人ホーム）を評価対象としている。

○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、各高齢者施設・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する。

○このため、評価細目や着眼点等については、高齢者施設・サービスの役割と機能等に応じて適用するものとしている。

○評価の着眼点は、高齢者施設・サービスに共通するものから、それぞれの高齢者施設・サービスにおいて支援するうえで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支援の順に記載している。

○よって、養護老人ホーム・軽費老人ホームの評価にあたっては、利用者の生活課題と心身の状況に応じた生活支援を基本としつつ、生活支援としての身体介護や特定施設入居者生活介護の指定を受け実施する介護サービスなど、福祉施設・事業所として実施している支援や取組内容も含め評価する。

○それをもとに、「A-1-（1）生活支援の基本」については、養護老人ホーム・軽費老人ホームの評価細目をA③に別途設定している。

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る。

- ・標準的な実施方法の文書化したもの（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う。

○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、実施状況を施設長、担当職員等からの聴取により確認する。

○なお、上記の文書の整備状況は、共通評価項目（**40**Ⅲ-2-(1)-①、**42**Ⅲ-2-(2)-①、**44**Ⅲ-2-(3)-①）で評価を行う。

○建物や設備自体は、簡単には変更できないことから、一定の条件下での工夫を評価する。

○（養護老人ホーム・軽費老人ホーム）外部サービス利用型特定施設入居者生活介護について、外部サービスの活用と連携状況を含め評価する事項については、具体的な利用に関する手順・手続き及び、個別支援計画と支援の記録や職員等からの聴取により確認する。

3.評価外・非該当等の取り扱いについて

第三者評価は、評価基準ガイドラインのすべての評価項目について評価を行うが、事業の特性上、評価が難しい以下の項目については、評価外・非該当等の取り扱いとすることができる。

≪評価項目の適用≫

○A-2環境の整備（**A6**）…特別養護老人ホーム、通所介護、養護老人ホーム、軽費老人ホームの評価において適用する。

○訪問介護については、「A-2環境の整備」（**A6**）を「評価外」とする。

○A-3-（8）終末期の対応（**A18**）…特別養護老人ホーム、訪問介護、養護老人ホーム、軽費老人ホームの評価において適用する。

○「通所介護」については、「A-3-（8）終末期の対応」（**A18**）を「評価外」とする。

○A-5サービス提供体制（**A20**）…訪問介護の評価において適用する。

○訪問介護以外の福祉施設・事業所については、「A-5サービス提供体制」（**A20**）を「評価外」とする。

○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」とすることができる。

≪「非該当」とすることができる評価細目≫

- ・A-3-（2）食生活（**A10**～**A12**）…食事の提供を行っていない場合は、「非該当」とすることができる。
- ・A-3-（3）褥瘡発生予防・ケア（**A13**）…利用者の状況により、「非該当」とすることができる。
- ・A-3-（4）介護職員等による喀痰吸引・経管栄養（**A14**）…利用者の状況により、「非該当」とすることができる。
- ・A-3-（8）終末期の対応（**A18**）…訪問介護、軽費老人ホームについては取組の状況により、「非該当」とすることができる。

○養護老人ホーム、軽費老人ホームにおいて、利用者の状況等により支援を行っていない場合は、下記の着眼点を適用しないことができる。

・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。

着眼点「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。」

A⑧ A-3-(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。

着眼点「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。」

*「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

4. 内容評価基準の改定について

共通評価基準の見直しに伴い、対照表のとおり加筆・修正、削除等を行った。

特養	通所	訪問	養護・軽費
○	○	—	—

A-1 生活支援の基本と権利擁護

A-1-(1) 生活支援の基本

A① A-1-(1)-① 利用者一人ひとりに応じた一日の過ごし方ができるよう工夫している。

【判断基準】

- a) 利用者一人ひとりに応じた一日の過ごし方ができるよう工夫している。
- b) 利用者一人ひとりに応じた一日の過ごし方ができるよう工夫しているが、十分ではない。
- c) 利用者一人ひとりに応じた一日の過ごし方ができるよう工夫していない。

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して援助を行うとともに、自立や活動参加への動機づけを行っている。
- ☐ 利用者の希望等を把握し、日中活動に反映するとともに、複数の活動メニューと社会参加に配慮したプログラムが実施されている。
- ☐ 利用者一人ひとりの生活と心身の状況に配慮し、日中活動に参加できるよう工夫している。
- ☐ 利用者が日常生活の中で、役割が持てるように工夫している。
- ☐ 利用者一人ひとりに応じた生活となっているかを検討し、改善する取組が組織的に継続して行われている。
- ☐ (特養) 利用者の心身の状況に合わせ、快適な生活のリズムが整えられるよう支援している。
- ☐ (特養) 利用者の生活の楽しみについて配慮と工夫を行っている。

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過ごし方ができるよう、どのような支援を行っているのかを評価します。

(2) 趣旨・解説

○利用者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し、一人ひとりに応じた過ごし方ができるようにすることが重要です。

○利用者の心身の状況、A D L、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、理解したうえで、一人ひとりの生活を支援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。

○サービス提供にあたっては、利用者の生活のリズム、活性化、寝たきり防止の観点等から、サービス全体を貫く支援の考え方、方法等について確立をはかります。

○日中の活動を充実させるため、利用者の心身の状況を考慮し、利用者一人ひとりに合った活動に参加できるように工夫します。また、利用者の自立や活動参加への動機づけを行います。

○日々の活動については、利用者の趣味・興味、希望を把握し、活動（レクリエーション、趣味活動、行事、外出等）に反映するとともに複数のメニューを用意するように努めることが必要です。

○また、ひとつの活動（プログラム）であっても、一人ひとりに配慮した参加の仕方を工夫することも必要です。

○活動の多様化をはかるため、家族、ボランティアや地域住民の活動への参加、他の社会資源の協力を得ます。また、買い物、外出、地域の行事への参加など社会参加に係るプログラムを導入・実施することも必要です。

○生活のリズムを整え、快適に過ごせるよう、着替え・整容等を適時に行うこと、利用者の体力や身体状況にあった離床時間となるように支援することなどが必要です。また、食事、排せつ、入浴については、できる限り、食堂、トイレ、風呂に移動して行えるよう支援することが必要です。

○利用者一人ひとりが福祉施設・事業所での生活を楽しめるよう、利用者の自己肯定感につながる活動や役割（福祉施設・事業所内での仕事等）、利用者間の交流、文化活動、趣味活動、嗜好品等についての具体的な取組が必要です。

（３）評価の留意点

○利用者一人ひとりに応じた過ごし方がどのように実施されているか、その実施方法、実施状況や取組を確認します。

○福祉施設・事業所の一日の流れ（日課等）のなかで、利用者の意向や思い、生活習慣等にあわせた取組や工夫をどのように行っているかを確認します。

○利用者一人ひとりの生活の楽しみに配慮した取組や工夫を確認します。

○寝たきりや意思疎通が困難な場合など、個別に配慮が必要な利用者への支援や取組を確認します。

特養	通所	訪問	養護・軽費
－	－	○	－

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に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、A D L、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、すべてを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。

特養	通所	訪問	養護・軽費
—	—	—	○

A③ A-1-(1)-① 利用者の心身の状況に応じた生活支援（生活相談等）を行っている。

【判断基準】

- a) 利用者の心身の状況に応じた生活支援（生活相談等）を行っている。
- b) 利用者の心身の状況に応じた生活支援（生活相談等）を行っているが、十分ではない。
- c) 利用者の心身の状況に応じた生活支援（生活相談等）を行っていない。

評価の着眼点

- ☐ 生活相談等により、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。
- ☐ 日々の相談・支援において利用者の自立に配慮して支援を行うとともに、自立や社会参加の支援を行っている。
- ☐ 利用者の希望等を把握し、日中活動に反映するとともに、複数の活動メニューと社会参加等に配慮したプログラムや支援が実施されている。
- ☐ 精神疾患がある高齢者や被虐待高齢者などの利用者については、一人ひとりに配慮した支援を行っている。
- ☐ 行政手続、生活関連サービス等の利用を支援している。
- ☐ 介護が必要になった利用者には、必要に応じて介護保険サービス等を利用できるよう支援している。
- ☐ （養護）地域移行が可能な利用者については、地域生活移行に取り組むとともに、地域生活移行後の継続的な個別支援を行っている。

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に合わせて、生きがいをもって安心・安定して生活できるよう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生きがいをもって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の維持・継続をめざし支援することが重要です。

○生活相談等をつうじて、利用者の心身の状況、A D L、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、理解することが必要です。

○利用者の心身の状況や生活課題などに応じて、必要な生活相談や助言、生活支援などを行います。

○生活にかかわるさまざまな相談・支援とともに、身体介護や家事などについても必要な支援や助言を行います。

○利用者一人ひとりの自立の状況に応じて、見守りや声かけなどを行います。また、生活の自己管理を促すなど自立生活の継続のために必要な支援を行います。

○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。

○利用者の意向を把握し、外出機会の確保、社会参加に資する情報や機会を提供する等、外出や社会参加への支援を行います。外出や社会的活動への参加に必要な支援については、地域の社会資源の活用を含め調整します。

○日々の活動（プログラム等）や個別の支援については、利用者の生きがいや社会的な役割を確保するという視点や工夫が必要です。

○日々の活動については、利用者の趣味・興味、希望を把握し、活動（レクリエーション、趣味活動、行事、外出等）に反映するとともに複数のメニューを用意するよう努めることが必要です。

○また、ひとつの活動（プログラム）であっても、一人ひとりに配慮した参加の仕方を工夫することも必要です。

○活動の多様化をはかるため、家族、ボランティアや地域住民の活動への参加、他の社会資源の協力を得ます。また、買い物、外出、地域の行事への参加など社会的活動への参加に係るプログラムを導入・実施することも必要です。

○利用者が施設において、安心し、安定して生活するためには、必要に応じ利用者間の関係にも十分に配慮する必要があります。

○精神疾患のある高齢者、矯正施設を退所した高齢者、被虐待高齢者など、個別の配慮を要する高齢者への適切な支援にあたっては、利用者の意向や心身の状況を把握し、職員間で支援方法等の検討と理解・共有をしたうえで、日々の生活支援を行います。

○また、支援にあたっては、行政、医療機関、他の福祉施設、地域生活定着支援センター等の関係機関と連携することが必要です。

○行政手続や司法手続、通院などの生活に関わるさまざまな制度やインフォーマルサービスを含む各種のサービス等が利用できるよう必要に応じて支援します。

○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取り、必要な場合には、市町村や介護支援専門員に状況等を報告・連絡し、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。

○介護が必要になった利用者には、訪問介護などの介護保険サービス等を利用できるよう支援することが必要です。

○（養護）地域生活移行にあたっては、利用者の状況に応じて支援するとともに、介護サービス、医療サービス、行政等やインフォーマルサービスとの連携が重要です。養護老人ホームを退所後も、必要に応じてアウトリーチや生活の再構築や継続のための個別支援が必要です。

（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、その実施方法、実施状況や取組を確認します。

○生活支援、相談・助言等については、職員体制等を前提として、どのような支援をめざして取組を行っているかを捉えたうえで、具体的な内容を確認します。

○個別に配慮が必要な利用者への支援や取組を確認します。

○行政手続や生活関連サービス等の利用支援及び介護保険サービスの利用支援については、具体的な手順と個別の支援計画等を確認します。

○（養護）地域生活移行や地域生活移行後の継続的な個別支援の展開をどのように考えているのかを聴取し、個別の支援計画や記録等をもとに具体的な支援や取組を確認します。

○生活支援における家族との連携・支援等については、「A 19A-4-(1)-①」で評価します。

特養	通所	訪問	養護・軽費
○	○	○	○

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。
- ☐ (特養、通所介護、養護、軽費) 利用者が話したいことを話せる機会をつくっている。
- ☐ (特養、通所介護、養護、軽費) 会話の不足している利用者には特に気を配り、日常生活の各場面でも話をしてもらえるようにしている。

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。

特養	通所	訪問	養護・軽費
○	○	○	○

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) 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。

○（通所介護、訪問介護）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。

○（訪問介護、通所介護）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。

特養	通所	訪問	養護・軽費
○	○	—	○

A-2 環境の整備

A-2-(1) 利用者の快適性への配慮

A⑥ A-2-(1)-① 福祉施設・事業所の環境について、利用者の快適性に配慮している。

【判断基準】

- a) 福祉施設・事業所の環境について、利用者の快適性に配慮している。
- b) 福祉施設・事業所の環境について、利用者の快適性に配慮しているが、十分ではない。
- c) 福祉施設・事業所の環境について、利用者の快適性に配慮を行っていない。

評価の着眼点

- ☐ 福祉施設の環境は清潔で、適温と明るい雰囲気が保たれている。
- ☐ 利用者にとって快適で、くつろいで過ごせる環境づくりの工夫を行っている。
- ☐ 環境について、利用者の意向等を把握する取組と改善の工夫を行っている。
- ☐ (特養、養護、軽費) 利用者の意向やこれまでの生活を尊重した過ごし方ができるよう、居室の環境等に配慮し支援している。
- ☐ (通所介護) 休息に適した環境づくりを行っている。

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、利用者が安心・快適に、安定して過ごせるよう、環境を整備する取組について評価します。

(2) 趣旨・解説

○利用者にとって安心して快適に、安定して過ごせるような環境整備や工夫をすることが必要です。

○福祉施設・事業所の環境は清潔であり、適温と明るい雰囲気には保たれていることが必要です。

○室温、換気、部屋の明るさ、音や声の大きさなどに配慮し、心身の健康が保てるよう環境を整えます。

○利用者にとって快適で、くつろいで過ごせる環境づくりのため、利用者同士や家族などに配慮した談話スペース等を配置するなどの工夫が必要です。

○利用者が生活の場で、思い思いに過ごせるよう環境整備のための検討と取組を行います。

○椅子・テーブル・ベッド等の家具、床・壁等は、落ち着けるような雰囲気づくりに配慮します。

○居室、トイレ、風呂などの施設・設備は、利用者にわかりやすいものとなるよう、表示をするなどの工夫を行います。

○認知機能が低下した利用者が生活しやすいように、わかりやすい案内表示を設けたり、ドアや床の色分けをするなど、福祉施設・事業所に応じた配慮が必要です。

○福祉施設・事業所の環境に関する利用者や家族の意向等を把握する取組と改善の工夫を行うことが重要です。環境を定期的に点検し、問題点については改善し、利用者の快適性や安全を維持する取組を継続的に実施します。

○（特養）利用者の意向やこれまでの生活を尊重した過ごし方ができるよう、居室に個々の好みのものを置くなどの配慮を行います。

○（養護、軽費）利用者の意向やこれまでの生活を尊重しながら、利用者が自立した生活を継続できるよう、居室の環境に配慮した支援を行う必要があります。

○（特養、養護）同室者の組み合わせに配慮する必要があります。

○（通所介護）休息のための環境として、ベッド、ソファ、畳の部屋など利用者にあった環境づくりを行います。

○建物自体は、簡単には変更できないことから、一定の条件下での工夫を評価することになります。

(3) 評価の留意点

○どのような環境づくりを目指して整備をはかっているかを捉えたうえで、具体的な取組や工夫を確認します。

○建物・設備、備品等の整備状況といった観点とともに、快適性や安心・安全について、利用者のニーズや心身の状況に応じた配慮や工夫を確認します。

○(通所介護)限られた環境で、より多くの利用者が休息できるよう、工夫や配慮を確認します。

○居室、浴室、トイレ等が、利用者のプライバシーに配慮した設備・環境となっているかについては、「29Ⅲ-1-(1)-②」で評価します。

特養	通所	訪問	養護・軽費
○	○	○	○

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。
- ☐ （特養、通所介護、養護、軽費）心身の状況や感染症、意向等を踏まえて入浴順の配慮を行っている。
- ☐ （特養、通所介護）利用者が自力で入浴できる場合でも、安全のための見守りを行っている。
- ☐ （養護、軽費）利用者の安全及び健康管理のため、利用者の入浴状況を把握している。
- ☐ （特養、通所介護、養護、軽費）利用者の心身の状況や意向に合わせた入浴形態・方法を実施するための浴槽、福祉用具等が用意されている。
- ☐ （特養、養護、軽費）利用者の健康状態等、必要に応じて、入浴日以外の日でも、入浴あるいはシャワー浴等ができる。
- ☐ （特養、養護、軽費）利用者の意向に応じて、入浴日を変更したり、入浴日以外の日でも、入浴あるいはシャワー浴等ができる。
- ☐ （通所介護、訪問介護）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。

○（特養、通所介護、養護、軽費）入浴順については、心身の状況や感染症、利用者の意向等を踏まえて配慮します。

○（特養、通所介護）利用者が自力で入浴できる場合であっても、利用者の自立に配慮しつつ、安全のための見守りを行います。

○（養護、軽費）利用者の安全及び健康管理のため、入浴状況を把握するとともに、安全で快適な入浴となるよう必要に応じた支援、助言等を行います。

○（特養、通所介護、養護、軽費）心身の状況や意向に合わせた形態・方法により入浴するため、機械浴、リフト浴、一般浴、個浴等いくつかの種類の浴槽を整備したり、シャワーチェア、その他の福祉用具を用意します。

○（特養、養護、軽費）入浴は施設での生活において利用者の楽しみの一つです。健康状態などにより、必要に応じて入浴日の変更等ができるだけでなく、入浴日、時間帯等の利用者の意向への配慮も必要です。

○（通所介護、訪問介護）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。

○（養護、軽費）外部サービス利用型特定施設入居者生活介護については、外部サービスの活用と連携状況を含め確認します。

○（養護、軽費）着眼点「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。」については、利用者の状況により、支援を行っていない場合は、適用しないことができます。

特養	通所	訪問	養護・軽費
○	○	○	○

A⑧ A-3-(1)-② 排泄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) 排泄の支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。
- b) 排泄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) 排泄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、排泄のための支援、配慮や工夫がなされている。
- ☐ 自然な排泄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。
- ☐ 排泄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。
- ☐ 排泄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。
- ☐ 排泄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。
- ☐ （特養、通所介護）尿意・便意の訴えやおむつ交換の要望に対して、できる限り早く対応できるようにしている。
- ☐ （通所介護、訪問介護）家庭での排泄について利用者・家族に助言・情報提供し、必要に応じ、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。

○おむつやおむつカバー、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。

○（養護、軽費）排せつについて、利用者個々の状況に応じた適切な支援を行います。

○（通所介護、訪問介護）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。

○（特養）睡眠時の排せつ介助については、睡眠を妨げないよう配慮すること等、利用者一人ひとりの生活リズムに応じた排せつ介助を行います。

○（特養）個々の排尿・排便の状況を記録し、排せつ介助に活かします。

○（特養、通所介護、訪問介護）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

- 利用者の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。
- （特養）排せつ支援状況の確認のため、排せつチェック表や記録等を確認し、利用者一人ひとりの心身の状況などに合わせた排せつ支援が行われているかを確認します。
- （養護、軽費）外部サービス型特定施設入居者生活介護については、外部サービスの活用と連携状況を含め確認します。
- （養護、軽費）着眼点「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。」については、利用者の状況により、支援を行っていない場合は、適用しないことができます。

特養	通所	訪問	養護・軽費
○	○	○	○

A⑨ A-3-(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。
- ☐ (特養、通所介護、養護、軽費) 利用者が移動しやすい環境を整えている。
- ☐ (特養、通所介護、養護、軽費) 移動に介助が必要な利用者が移動を希望した際に、できる限り早く対応できるようにしている。
- ☐ (通所介護) 送迎サービスは、利用者の希望、心身の負担や乗降時・移動中の安全に配慮し実施されている。
- ☐ (通所介護、訪問介護) 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。

○（養護、軽費）必要に応じて、動線の安全確保や、福祉用具等の利用を含めた助言・情報提供を行います。

○（特養、通所介護）利用者の自立と安全の確保に配慮し、利用者の心身の状況に適した福祉機器や福祉用具を準備します。

○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。

○（特養、通所介護）利用者が、施設内を移動したいときに、制約なく移動できるよう環境整備や工夫をすることが必要です。

○（特養、通所介護）移動介助については、介助が必要な利用者が移動を希望した際に、できる限り早く対応できるよう、手順や体制を確認しておくことが必要です。

○（通所介護）送迎サービスは、利用者の心身の状況や意向に配慮し、利用者の負担にならないよう工夫するとともに、安全の確保を行います。

(3) 評価の留意点

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