

平成18年度  
訪問入浴介護 共通評価項目（利用者調査）

共通評価項目		評価項目のねらい	関連する評価項目	
サービス内容	1	入浴スタッフは、あなたの心身の状況に配慮し、入浴の介助をきちんとしてくれますか	利用者の心身の状況に配慮し、適切な入浴の介助を行っているか	6-4-1
	2	入浴スタッフは、きちんと挨拶をしたり、丁寧な態度で接してくれていますか	入浴スタッフの接遇は適切か	6-5-2
	3	事業所及び入浴スタッフは、入浴に使用する浴槽の衛生に配慮してくれていますか	事業所及び入浴スタッフは、入浴に使用する浴槽の衛生に配慮しているか	6-4-3
	4	入浴スタッフは、入浴の前に健康状態の確認(血圧測定、体温、脈拍、呼吸等)を行うなど、入浴の際の安全に配慮してくれていますか	入浴スタッフは、入浴の際の安全に配慮しているか	6-4-2
	5	入浴スタッフの入浴の介助は、安心できますか	入浴スタッフは、利用者が安心できる入浴の介助を行っているか	6-4-4
	6	約束した時間に変更があるときには、事業所から連絡がありますか	時間の変更の連絡を適切に行っているか	6-4-5
	7	入浴スタッフはあなたや家族のプライバシーに配慮してくれますか	入浴スタッフは利用者や家族のプライバシーに配慮しているか	6-5-1
	8	入浴スタッフはあなたや家族のことを気づかってくれていますか	入浴スタッフは利用者や家族を尊重しているか	6-5-2
	9	事業所に言ったことが入浴スタッフにきちんと伝わっていますか	事業所内の連絡体制が整っているか	6-3-4
生活支援	10	入浴サービスは、あなたの生活の楽しみになっていますか	利用者にとって生活の楽しみとなる入浴サービスを行っているか	6-4-4
	11	事業所や入浴スタッフは、生活や介護に関する情報提供・相談・助言などをしてくれますか	事業所や入浴スタッフは必要な情報提供・相談・助言を行っているか	6-4-1
利用者意思の尊重	12	サービス提供にあたっては、あなたの意思が尊重されていますか	利用者の意思を尊重したサービス提供を行っているか	6-5-2
サービス利用前および開始時	13	[過去1年以内に利用を開始したと答えた方に] サービスを利用する際の情報(公開情報)は入手しやすかったですか	サービス利用前に、利用者がサービス情報を入手しやすい環境を整えているか	6-1-1
	14	[過去1年以内に利用を開始したと答えた方に] この事業所を利用することを決める前に、サービス内容や利用方法についての説明は十分ありましたか	利用者がサービス利用を決める前に、サービス内容や利用方法の説明を十分に行っているか	6-2-1
	15	[過去1年以内に利用を開始し、契約の時、その場にいたと答えた方に] 契約の際、パンフレット等が用意されており、内容について十分説明がありましたか	契約時に契約内容について十分な説明を行っているか	6-2-1
不満や要望への対応	16	訪問入浴サービスについて、不満や要望を事業所に気軽に言うことができますか	利用者がサービスについて不満や要望を言いやすい環境を整えているか	3-1-1
	17	事業所は、不満や要望をよく聞いて対応してくれていますか	利用者の不満や要望への対応を適切に行っているか	3-1-1

## 訪問入浴介護

### 共通評価項目（サービス提供のプロセス）

#### 1 サービス情報の提供

##### 1 利用者等に対してサービスの情報を提供している

- 1 利用者が入手できる媒体で、利用者に事業所の情報を提供している
- 2 利用者の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものになっている
- 3 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している
- 4 利用者の問い合わせがあった場合には、個別の状況に応じて対応している

#### 2 サービスの開始・終了時の対応

##### 1 サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている

- 1 サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を利用者の状況に応じて説明している
- 2 サービス内容や利用者負担金等について、利用者の同意を得るようにしている
- 3 サービスに関する説明の際に、利用者や家族等の意向を確認し、記録化している

##### 2 サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援している

- 1 サービス開始時に、利用者の支援に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している
- 2 利用開始直後には、利用者の不安やストレスを軽減するよう配慮している
- 3 サービス利用前の生活をふまえた支援をしている
- 4 サービスの終了時には、利用者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援をしている

#### 3 個別状況に応じた計画策定・記録

##### 1 定められた手順に従ってアセスメントを行い、利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している

- 1 利用者の心身状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し、把握している
- 2 利用者一人ひとりのニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している
- 3 アセスメントの定期的見直しの時期と手順を定めている

##### 2 利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた訪問入浴介護計画を作成している

- 1 計画は、利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている
- 2 計画を利用者にわかりやすく説明し、同意を得ている
- 3 計画は、見直しの時期・手順等の基準を定め、必要に応じて見直ししている
- 4 計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している

##### 3 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している

- 1 利用者一人ひとりに関する情報を過不足なく記載するしくみがある
- 2 具体的な支援内容と、その結果利用者の状態がどのように推移したのかについて具体的に記録している

##### 4 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している

- 1 計画の内容や個人の記録を、支援を担当する職員すべてが共有し、活用している
- 2 申し送り・引継ぎ等により、利用者に変化があった場合の情報を職員間で共有化している

#### 4 サービスの実施

##### 1 訪問入浴介護計画に基づいた入浴サービスを提供している

- 1 訪問入浴介護計画（手順書等）に基づいて入浴の支援を行っている
- 2 利用者の心身の状態に合わせた適切な入浴方法（全身浴、部分浴、清拭）の選定を行っている
- 3 利用者の特性に合わせたコミュニケーションの工夫を行っている
- 4 利用者の支援は家族と関係機関、関係職員が連携をとって行っている

##### 2 健康状態の確認が適切に行われ、安全な入浴を実施している

- 1 入浴前・後に、健康状態の確認をしている
- 2 健康状態の変化により、入浴方法を変更する場合や入浴不可とする場合は、利用者や家族に説明し同意を得ている
- 3 利用者の状況の変化に応じて、主治医、介護支援専門員など関係機関との連携を図るなど必要な対応をしている

##### 3 感染症を含め、衛生管理への対策が適切にとられている

- 1 感染症の利用者へ対応するしくみがある
- 2 感染症予防のほか衛生管理対策のしくみがある

##### 4 サービス提供が利用者や家族にとって安心・快適なものとなっている

- 1 入浴スタッフに対し、利用者や家族への接遇・マナーを徹底している
- 2 訪問日、時間帯は利用者の要望に応えるように関係機関と調整するなど配慮している
- 3 入浴スタッフの髪型・服装等、身だしなみに配慮している
- 4 利用者の体調変化（発作等の急変を含む）に速やかに対応できる体制を整えている

##### 5 安定的で、継続的なサービスの提供ができるしくみを整えている

- 1 担当入浴スタッフが訪問できなくなった場合に代替要員を確保している
- 2 担当入浴スタッフが交替した場合も継続してサービスを提供できるしくみがある

## 5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重

### 1 利用者のプライバシー保護を徹底している

- 1 利用者について他機関へ照会する際、利用者の承諾を得るようにしている
- 2 日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮している
- 3 利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている

### 2 サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している

- 1 日常の支援にあたっては、個人の意思を尊重している(利用者が「ノー」と言える機会を設けている)
- 2 利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、放任、虐待、無視等が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に対策を検討し、対応している
- 3 虐待被害にあった利用者がある場合には、関係機関と連携しながら対応する体制を整えている
- 4 利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援を行っている

## 6 事業所業務の標準化

### 1 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている

- 1 手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている
- 2 手引書等は、職員の共通理解が得られるような表現にしている
- 3 提供しているサービスが定められた基本事項や手順等に沿っているかどうかを点検している
- 4 職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している

### 2 サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている

- 1 提供しているサービスの基本事項や手順等は改変の時期や見直しの基準が定められている
- 2 提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や利用者等からの意見や提案を反映するようにしている
- 3 職員一人ひとりが工夫・改善したサービス事例などをもとに、基本事項や手順等の改善に取り組んでいる

### 3 さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している

- 1 打ち合わせや会議等の機会を通じて、サービスの基本事項や手順等が職員全体に行き渡るようにしている
- 2 職員が一定レベルの知識や技術を学べるような機会を提供している
- 3 職員全員が、利用者の安全性に配慮した支援ができるようにしている
- 4 職員一人ひとりのサービス提供の方法について、指導者が助言・指導している
- 5 職員は、わからないことが起きた際に、指導者や先輩等に相談し、助言を受けている