

沖縄県福祉サービス第三者評価事業

内容評価基準

(福祉用具貸与版)

令和5年3月31日

沖縄県 子ども生活福祉部

A-1 生活支援の基本と権利擁護

A-1-(1) 権利擁護

A① A-1-(1)-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) 利用者の権利擁護に関する取組が実施されているが、十分ではない。
- c) 利用者の権利擁護に関する取組が徹底されていない。

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。
- 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

- 自分から声を上げられない利用者の権利を保障するための取組は重要です。
- 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。
- 共生社会の形成に向けて、多様性の視点も大切です。それぞれのもつ文化や性的指向、性自認の多様性を尊重するための取組等を事業所としてどのように行っているかという点も大切な視点です。
- 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。
- 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。
- 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。

- 利用者の尊重と権利擁護は、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、取組の重要性を踏まえた適切な評価が求められます。

- 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-2 適切な福祉用具サービスの実施

A-2-(1) 利用者や家族に対する支援

A② A-2-(1)-① 利用者及び家族に対する支援を適切に行っている。

【判断基準】

- a) 利用者及び家族への支援を適切に行っている。
- b) 利用者及び家族への支援を行っているが、十分ではない。
- c) 利用者及び家族への支援を行っていない。

評価の着眼点

利用者及び家族に対し、定期的および変化があったときに利用者の状況、使用している福祉用具について（モニタリング結果）を報告している。

利用者及び家族に対し、サービスの説明をしたり、要望を聞く機会を設けている。

利用者及び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。

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。

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福祉用具の使用や介護・介助しているかを把握している。

家族の心身の状態が把握でき、介護負担が軽減される体制（たとえば、福祉用具の使

用や選定、介護方法を把握し、助言でき、その内容を記録する)が整えられている。

□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。

評価基準の考え方と評価のポイント

○本評価基準では、利用者及び家族との連携を図るための実施方法、実施状況、取組に

ついて確認し、評価します。

○家族は、利用者にとって最も身近な人であり、また、介護者であり、時には利用者本

人の代理人、後見人にもなります。それぞれの立場を理解して、丁寧に対応すること

が必要です。

○家族には、定期的又は変化があったときに利用者の状況を適時に知らせるよう体制

を整備します。

○サービス内容や事業所運営等に対する要望を聴き取り、サービス内容・事業所運営

に活かしていきます。

A③ A-2-(1)-② 利用者の心身の状況に合わせ、福祉用具により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、福祉用具により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、福祉用具により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) 福祉用具の提供はしているが、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はしていない。

評価の着眼点

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。

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適した福祉用具を提供している。

福祉用具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。

利用者の身体状況、生活環境、意向に基づき福祉用具を提供できる体制がある。

事業所として、利用者に適した福祉用具が提供できない場合においても、メーカーからの取り寄せなどにより、利用者が困らないような工夫をしている。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準では、利用者の心身の状況に合わせて、安心・安全な生活が営めるよう、どのように福祉用具を選定しているのか、実施方法や実施状況、取組みを確認し、評価します。
- 利用者の心身の状況、生活習慣、暮らしの意向を理解し、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福祉用具を選定します。
- 利用者の希望に添うだけでなく、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。
- 利用者の心身の状況に合わせた生活、自立した生活のために適正な福祉用具が提供できることが大切です。事業所内の品揃えの多い少ないに関わらず、事業所内に適切な用具が提供できる体制があることを評価します。
- 自立した生活を営めるよう、暮らしやすい環境づくりや暮らし方の工夫に配慮した福祉用具の選定を行う必要があります。

A④ A-2-(1)-③ 利用者一人ひとりに応じた接遇と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接遇と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接遇とコミュニケーションを行っているが、十分ではない。
- c) 接遇はしているが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。

利用者の思いや希望を聞き取ったり読み取ったりして、その内容を福祉用具の利用に活かしている。

話すことや意思表示が困難など特に配慮が必要な利用者には、個別の方法で行っている。

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。

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。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準では、利用者一人ひとりに応じた接遇とコミュニケーションを確保するための取組み・工夫を確認し、評価します。
- 会話でのコミュニケーションだけではなく、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読みとることも重要です。

A⑤ A-2-(1)-④ 医療依存度の高い人への対応、終末期を迎えた場合の対応について、事業所内で体制を整えている。

【判断基準】

- a) 医療依存度の高い人への対応、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。
- b) 医療依存度の高い人への対応、利用者が終末期を迎えた場合の対応の手順があるが、未整備の部分が残っている。
- c) 医療依存度の高い人への対応、利用者が終末期を迎えた場合の対応の手順がない。

評価の着眼点

対応について手順が明らかになっている。

従業員に対して、医療や終末期のケアに関する研修を実施している。

医療機関や訪問看護事業所、介護支援専門員等との連携体制を確立している。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準では、医療依存度の高い人や終末期を迎える利用者のための対応手順の確立と、実施のための具体的な取組みについて確認し、評価します。
- 利用者の尊厳を尊重するとともに、必要な福祉用具について、手配・調整がスムーズにできることが求められます。
- 対応の手順について、関係者間で合意形成を図ります。
- 従業員に対して、医療的な知識、終末期のケアについて研修や精神的なケアを行うことも重要です。

A⑥ A-2-(1)-⑤ 認知症の状態に配慮した福祉用具の提供を行っている。

【判断基準】

- a) 認知症の状態に配慮した福祉用具の提供を行っている。
- b) 認知症の状態に配慮した福祉用具の提供を行っているが、十分ではない。
- c) 認知症の状態に配慮した福祉用具の提供を行っていない。

評価の着眼点

- 利用者の日常生活能力、残存機能の評価を行っている。

- 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、症状に合わせた福祉用具利用の配慮を行っている。

- 従業員に対して、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。

- 福祉用具利用に関して、利用者・家族に助言や情報提供を行っており、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・相談している。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準では、利用者の心身の状況や意向を踏まえ、尊厳を尊重し、その人らしい生活ができるような日常生活や活動にあった福祉用具の提供がなされているかを確認し、評価します。
- 日常生活において利用者が自ら行えることを評価し、福祉用具の提供により、その力が十分発揮できるような福祉用具を選定し、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。
- 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、十分理解して福祉用具の提供にあたる必要があります。
- 抑制・拘束は原則として行ってはなりません。
- 従業員が、認知症の医療・ケア等について知識・情報を得られるような研修を行うことも必要です。

A⑦ A-2-(1)-⑥ 福祉用具専門相談員の訪問中、利用者の体調変化が起きた場合に迅速に対応するための手順が確立している。

【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があるが、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

- 利用者の体調変化や異変の兆候に早く気づくための工夫をしている。
- 利用者の体調変化に気づいた場合の対応手順、関係機関との連携体制を確立している。
- 体調変化時の対応について、研修等によって職員に周知している。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 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みを確認し、評価します。
- 利用者の体調変化を的確に把握し、迅速に対応する手順を関係者との連携のもとに明確にしておくことが重要です。

A-3 福祉用具貸与の質と提供体制

A-3-(1) 福祉用具の点検・衛生管理・選定相談・迅速な搬入搬出等の体制

A⑧ A-3-(1)-① 福祉用具の点検体制を整えている(外部委託の場合も含む)。

【判断基準】

- a) 福祉用具の使用前・使用後に、点検基準に基づき、点検体制を整えている。
- b) 福祉用具の使用前・使用後に、点検基準に基づき点検体制を整えているが、十分ではない。
- c) 点検体制を整えていない。

評価の着眼点

- 福祉用具ごとに洗浄及び消毒の状況を把握している履歴を管理している。
- 事業所内に、標準的な点検基準が文書化され、職員に周知している。
- 点検に基づき、不備があった場合は利用者への代替用具などの速やかな対応を行っている。
- 点検に基づき、用具に不具合があった場合の対応方法が文書化されている。
- 利用者ごと、あるいは福祉用具ごとの点検履歴がある。

評価基準の考え方と評価のポイント

○本評価基準は、点検基準を文書化していること、従業員に徹底し、行われていることが必要です。

○点検に基づき、不備があった場合は、速やかに対応することが求められます。

○点検を外部に委託していても、その実施状況を把握する必要があります。

A⑨ A-3-(1)-② 消毒保管の衛生管理体制を整えている（外部委託の場合も含む）。

【判断基準】

- a) 消毒保管の衛生管理体制を整えている。
- b) 消毒保管の衛生管理体制を整えているが、十分ではない。
- c) 消毒保管の衛生管理体制を整えていない。

評価の着眼点

- 福祉用具の種類ごとに、洗浄及び消毒を行う仕組みがある。
- 福祉用具ごとに洗浄及び消毒の状況を記録し、保管している。
- 洗浄及び消毒済みの福祉用具と洗浄及び消毒前の福祉用具を区分して保管している。
- 洗浄及び消毒済みの福祉用具については、水やほこりが容易に入らないよう管理する仕組みがある。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 消毒管理について、標準的な実施方法の確立とそれに基づく実施状況を確認します。
- 消毒保管を外部に委託していても、その実施状況を把握する必要があります。
- 福祉用具別の消毒方法と作業条件一覧表や福祉用具と適応消毒方法一覧表を参考に福祉用具の種類毎に具体的な方法を定める必要があります。
- 福祉用具の保管状況、保管場所の清掃状況を定期的に点検し、チェックリストにより

管理することが大事です。

A⑩ A-3-(1)-③ 福祉用具の選定相談に関し、専門的知識や経験を持つ人員体制がある。

【判断基準】

- a) 福祉用具の選定相談に関し、専門的知識や経験を持つ人員体制がある。
- b) 福祉用具の選定相談に関し、専門的知識や経験を持つ人員体制があるが、十分ではない。
- c) 福祉用具の選定相談に関し、専門的知識や経験を持つ人員体制ができていない。

評価の着眼点

- 必要な人材や人員体制として、福祉用具専門相談員以外の民間資格（福祉用具プランナー、福祉用具選定士等）を有している職員がいる。
- 福祉用具プランナー、福祉用具選定士、福祉用具プランナー管理指導者等、民間資格所有者がいない場合は、事業所内でこれらの資格を取得させる意向や体制がある。
- 福祉用具に関する専門的知識や経験を持つ人材を育成する体制を整備している。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準は、利用者の心身の状況や置かれている環境を踏まえた、安全面や環境面に配慮した専門的な福祉用具を提供するための体制や取り組みを確認し、評価します。
- 福祉用具の提供は、利用者の尊厳に配慮する必要があります。
- 利用者の心身の状況、意向に合わせて、福祉用具の選定に気を配らなければなりません。
- 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福祉用具を採用することが大切です。
- 福祉用具は利用者の心身の状況や環境に合わせたものであるか、不備はないか等の確認を行い、安全に快適に使用できるようにしなければなりません。
- 事業所内に、福祉用具プランナー、福祉用具選定士、福祉用具プランナー管理指導者が1人以上いることも大切です。
- 管理者は常勤専従職員を配置し、他の職種と兼務している場合、兼務形態は適切であるか確認が必要です。

A⑪ A-3-(1)-④ 福祉用具の適合や専門的な相談ができる連携体制がある。

【判断基準】

- a) 福祉用具の適合や専門的な相談ができる連携体制がある。
- b) 福祉用具の適合や専門的な相談ができる連携体制があるが、十分ではない。
- c) 福祉用具の適合や専門的な相談ができる連携体制がない。

評価の着眼点

利用者ごとの福祉用具の必要性について、6か月に1回以上、介護支援専門員と相談している。

利用者の身体状況、介護状況、生活環境及び使用中の福祉用具を踏まえ、福祉用具の選定理由について検討している。

利用者の身体状況及び福祉用具の利用環境に応じて、福祉用具の適合を行う仕組みがある。

評価基準の考え方と評価のポイント

福祉用具の選定にあたり、相談できる専門機関や事業所、専門職種との連携体制があることを確認します。

この場合の専門機関とは、福祉用具センターや病院、同業の事業所、居宅介護支援事業所、地域包括支援センターを指します。

A⑫ A-3-(1)-⑤ 福祉用具の迅速な搬入搬出の体制を整えている。

【判断基準】

- a) 迅速な搬入搬出の体制を整えている。
- b) 迅速な搬入搬出の提供体制が、十分ではない。
- c) 迅速な搬入搬出の提供体制が整っていない。

評価の着眼点

迅速な搬入搬出を行うための体制がある。

利用者等の意向を踏まえた搬入搬出がとれる体制がある。

評価基準の考え方と評価のポイント

○本評価基準では、利用者、家族のニーズに応えた迅速なサービスを継続して提供する

ための具体的な実施方法、実施状況、取組みについて確認し、評価します。

○利用者等の意向等を踏まえた、福祉用具の入れ替え等を行っていることを確認します。

○この場合の迅速とは、一両日程度を指します。