

埼玉県福祉サービス第三者評価高齢者福祉サービス版個別評価基準 新旧対照表 ※該当項目のみ

改正案	現行基準
<p>A-1 生活支援の基本と権利擁護</p> <p>A-1-（1）生活支援の基本</p> <p>（略）</p> <p>A-1-（2）権利擁護</p> <p>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。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>【判断基準】</p> <p>a) 利用者の権利擁護に関する取組が徹底されている。</p> <p>b) -</p> <p>c) 利用者の権利擁護に関する取組が十分ではない。</p> </div> <p>評価の着眼点</p> <p><input type="checkbox"/> 利用者の権利擁護について、規定・マニュアル等が整備され、職員の理解が図られている。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 所管行政への虐待の届出・報告についての手続等を明確にしている。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p>	<p>A-1 生活支援の基本と権利擁護</p> <p>A-1-（1）生活支援の基本</p> <p>（略）</p> <p>A-1-（2）権利擁護</p> <p>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。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>【判断基準】</p> <p>a) 利用者の権利擁護に関する取組が徹底されている。</p> <p>b) -</p> <p>c) 利用者の権利擁護に関する取組が十分ではない。</p> </div> <p>評価の着眼点</p> <p><input type="checkbox"/> 利用者の権利擁護について、規定・マニュアル等が整備され、職員の理解が図られている。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 所管行政への虐待の届出・報告についての手続等を明確にしている。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p>

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、規定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。

○事業所の運営規定に記載されている虐待の防止に関する規定のとおり運営が行われているか確認します。事業所の運営規定は、指定基準により義務付けられており、「虐待防止に関する事項」は必ず記載が必要な項目です。虐待の防止に関する規定のとおり適正に事業運営が行われているか確認する必要があります。

※経過措置のため令和5年末までは「虐待防止に関する事項」を記載していない場合があります。

○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。

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、規定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。

(新設)

○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。

○具体的な事例として、外部の法律事務所を窓口とした「ほっとライン(通報窓口)」の設置や、通報窓口の連絡先等を記載した「ほっとラインカード」を全従業員に配布するなどの取組を行っている事業所があります。評価対象事業所の具体的な取組について確認し、実績や効果なども含めて評価することが重要です。

○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。

○具体的な事例として、職員の気になる対応について職員や利用者などから聞き取りを行い、それぞれのケースにおいて最も適切と考えられる対応例を整理し職員に向けて配布する取組を行っている事業所があります。また、より深い理解を促すため、現在ニュースとなっている虐待に関する事案や厚生労働省が公表する情報などの実際の案件を題材にして、必要な手続きや対応などを整理し職員に向けて配布する取組を行っている事業所があります。評価対象事業所の具体的な取組について確認し、実績や効果なども含めて評価することが重要です。

○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。

○事業所の運営規定に記載されている虐待の防止に関する規定のとおり運営が行われていない場合も「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定・マニュアルの整備、研修の実施等については、「1」I-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。

(略)

(新設)

○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。

(新設)

○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。

(新設)

○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定・マニュアルの整備、研修の実施等については、「1」I-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。

(略)

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、養護、軽費) 利用者や家族がつながりをもてるよう、取組や工夫をしている。
- (通所介護、訪問介護) 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。
- (通所介護、訪問介護) 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。
- (通所介護、訪問介護) 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。

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、養護、軽費) 利用者や家族がつながりをもてるよう、取組や工夫をしている。
- (通所介護、訪問介護) 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。
- (通所介護、訪問介護) 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。
- (通所介護、訪問介護) 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、利用者を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。

○家族に介護情報等の基本項目を正確に伝えることは必須となりますが、利用者の気持ちや生活の様子をうかがい知ることができなければ、どのように過ごしているのかわからず、家族の心配を募らせてしまいかねません。介護情報等に限らず、生活の様子を家族が共有できるよう工夫することが大切です。

○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、養護、軽費）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、養護、軽費）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。

○（通所介護、訪問介護）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に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。

○（通所介護、訪問介護）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。

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、利用者を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。

（新設）

○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、養護、軽費）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、養護、軽費）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。

○（通所介護、訪問介護）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に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。

○（通所介護、訪問介護）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。

○また、利用者の生活の様子が家族へ伝わるよう工夫しているか確認します。

○具体的な事例として、家族への定期報告やケアプランの送付にあたり利用者の写真を添えること、家族会場で参加家族に個別で面談を行い利用者の普段の生活の様子を話題にする、家族の希望に応じてオンラインでの面会を行うなどの工夫をしている事業所があります。家族への利用者の状況報告については、評価対象事業所が行う生活の様子を伝える工夫も確認して評価します。

○（養護）家族との関係を持たない、または連絡をとらない等のさまざまな事情の利用者がいますので、施設が個別の事情を踏まえたうえで、どのような対応や支援、家族との連絡を行っているのか、状況を確認します。

(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。

(新設)

(新設)

○（養護）家族との関係を持たない、または連絡をとらない等のさまざまな事情の利用者がいますので、施設が個別の事情を踏まえたうえで、どのような対応や支援、家族との連絡を行っているのか、状況を確認します。