

サービス評価表

自己評価シート（訪問介護・総合事業）

I 組織体制

1 運営方針等		判断した理由や根拠
①事業の目的や運営の方針を職員に周知している。	A <input checked="" type="checkbox"/> 会議や研修などを通じて事業の目的や運営の方針が記載された書面を配布し、周知徹底を図っている。 B <input type="checkbox"/> 事業の目的や運営の方針を職員に周知しているが、それらを記載した書面の配布は行っていない。 C <input type="checkbox"/> 事業の目的や運営の方針を職員に周知していない。	毎回、現状や方針を周知し、相談スペースに書面を設置している。
②サービスの質の向上に向けた業務改善に取り組んでいる。	A <input checked="" type="checkbox"/> 会議や委員会などを通じて業務改善に関する職員の意見を定期的に把握した上で、これを活かした業務改善に取り組んでいる。 B <input type="checkbox"/> 業務改善に取り組んでいるが、十分には業務改善に関する職員の意見を反映したものとはなっていない。 C <input type="checkbox"/> サービスの質の向上に向けた業務改善に取り組んでいない。	毎回、現場の現状等を聞き取り、ケア方針を利用者に合わせて変更している。
2 事業計画		判断した理由や根拠
①サービスの質の向上を意図した事業計画を策定している。	A <input checked="" type="checkbox"/> サービスの質の向上を図るための具体的な取り組みが事業計画に記載されている。 B <input type="checkbox"/> サービスの質の向上を意図した事業計画ではあるが、事業計画に具体的な取り組みが記載されていない。 C <input type="checkbox"/> サービスの質の向上を意図した事業計画を策定していない。	利用者の状況等を聞き取り、ケア方針を利用者に合わせて変更している。
②事業計画の実施状況に関して評価を行っている。	A <input checked="" type="checkbox"/> 事業計画に関する実施状況及び結果の評価を行っており、その際には、職員の意見を聞いている。 B <input type="checkbox"/> 事業計画に関する実施状況及び結果の評価を行っているが、その際には、職員の意見を聞いていない。 C <input type="checkbox"/> 事業計画に関する実施状況及び結果の評価を行っていない。	担当職員の見解を基に行っている。
3 管理者等の役割		判断した理由や根拠
①管理者等として果たすべき役割が明確に位置づけられている。	A <input checked="" type="checkbox"/> サービスの質の管理責任者であること及び利用者からの相談、苦情等への対応責任者であることが明確に書面で定められている。 B <input type="checkbox"/> 明確に書面には定められていないが、サービスの質の管理責任者であること及び利用者からの相談、苦情等への対応責任者であることが位置づけられている。 C <input type="checkbox"/> サービスの質の管理責任者であること及び利用者からの相談、苦情等への対応責任者であることが位置づけられていない。	利用者や職員の全ての事を管理者に報告、相談等の窓口にし、権限を与えていることをマニュアルに載せている。
②積極的に職員に助言したり、相談にのったりしている。	A <input checked="" type="checkbox"/> 常日頃から職員との意思疎通に心がけ、職員が困難に遭遇していることや職員から相談を持ちかけられそうなことを事前に察知し、積極的に助言を行っている。 B <input type="checkbox"/> 職員が困難に遭遇していることを発見した場合や職員から相談を持ちかけられた場合には、助言を行っている。 C <input type="checkbox"/> 職員に助言したり、相談に乗ったりする取り組みを行っていない。	管理等及びサービス提供責任者が毎回、現場の現状等を聞き取り対応している。

Ⅱ 人材育成

1 職員の資質の向上		判断した理由や根拠
①職員の人権意識の向上や知識・技術等の修得の目標の達成に向け、職員の研修機会を確保している。	<p>A<input checked="" type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>① 事業所内研修を定期的に行っている。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>② 外部研修にも職員を積極的に参加させている。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>③ 研修成果の評価を行うとともに、それを次の研修計画に反映している。</p> <p>B<input type="checkbox"/> Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C<input type="checkbox"/> Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	常に利用者並びに職員の人権には配慮するよう周知し、他事業所の交流も行っている。

Ⅲ 利用者本位

1 コミュニケーション		判断した理由や根拠
①利用者の人格を尊重したマナー、言葉づかいを職員に徹底している。	<p>A<input checked="" type="checkbox"/> サービス提供時のマナー、心得、挨拶、言葉づかいについて、自己点検表等を活用した定期的な自己点検、及び接客研修を行っている。</p> <p>B<input type="checkbox"/> サービス提供時のマナー、心得、挨拶、言葉づかいについて、定期的ではないが自己点検し、接客研修を行っている。</p> <p>C<input type="checkbox"/> サービス提供時のマナー、心得、挨拶、言葉づかいについて、自己点検や研修などの取り組みを行っていない。</p>	全てマニュアルに載せていて、常にケアの状況、対応も聞いて把握している。
②利用者とコミュニケーションを図る上で配慮すべき事項には、適切に配慮している。	<p>A<input checked="" type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>① 相手のちょっとした意思表示や反応を見逃さないようにしている。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>② 遠慮やこだわりなく希望を言える雰囲気を作るようにしている。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>③ 相手の表現の仕方、声の大きさなどを気にかけている。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>④ 相手の気持ちを聞くようにしている。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>⑤ 相手の希望を聞き出すようにしている。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>⑥ 信頼関係をつくるようにしている。</p> <p>B<input type="checkbox"/> Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C<input type="checkbox"/> Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	常に声掛けをし、悩み事、相談案件を聞くようにしている。
③外国人や視覚障害・聴覚障害等のコミュニケーションの困難な利用者に対応できるよう、取り組んでいる。	<p>A<input type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。</p> <p><input type="checkbox"/>① 職員の技能の修得、対応できる職員の採用やボランティア等を活用している。</p> <p><input type="checkbox"/>② 文字・絵カードを使用するなどの工夫をしている。</p> <p>B<input checked="" type="checkbox"/> Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C<input type="checkbox"/> Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	外国人や視覚障害・聴覚障害は障がい者総合事業に1人居るだけで、その人の状況に合わせて対応している。

2 人権・プライバシーの保護		判断した理由や根拠
①人権・プライバシーの保護を図る上で配慮すべき事項には、適切に配慮している。	<p>A□ 次の取り組みのすべてを行っている。</p> <p>□① サービス提供において、利用者個人が培ってきたライフスタイル、価値観を尊重することを職員に徹底している。</p> <p>□② 実習生、ボランティアなど職員以外の者に対しても徹底している。</p> <p>□③ 相手を傷つける言葉づかいや態度とならないように、職員に徹底している。</p> <p>□④ 選挙権の行使等市民として基本的な権利行使への配慮と支援を行っている。</p> <p>B☑ Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C□ Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	人権・プライバシーの保護は徹底させており、実習生、ボランティアの受け入れはしておらず、その他の事は行っている。
②個人情報、適切に取り扱っている。	<p>A☑ 次の取り組みのすべてを行っている。</p> <p>☑① 利用者や家族の人権やプライバシーの保護に関する取扱い規程を定め、職員に徹底させている。</p> <p>☑② 利用者や家族の個人情報に関する書類は、施錠できる保管場所で管理している。</p> <p>☑③ 利用者や家族の個人情報を伝える相手の範囲について、利用者や家族の同意を得ている。</p> <p>☑④ 利用者のことを利用者以外の人（家族を含む）に不用意に話をしないこととしている。</p> <p>☑⑤ 病院や買い物途中など利用者以外の人が多い場で、利用者の個人情報と思えるような話をしないこととしている。</p> <p>☑⑥ 利用者や家族からの求めに応じて、サービス提供に関する記録等の開示を行うこととしている。</p> <p>B□ Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C□ Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	個人情報保護は徹底させており、利用者や家族にも他の利用者の情報、状況は話さない旨を理解してもらっている。
3 自立支援		判断した理由や根拠
①利用者が自立して生き生きとした生活を送ることができるようサービス提供している。	<p>A☑ 次の取り組みのすべてを行っている。</p> <p>☑① 利用者の維持能力や主体的活動を重視し、自立支援につながるサービスの手法を取り入れている。</p> <p>☑② 自立支援につながるよう、利用者の状態に応じてベッド、車いすなどの自助具を活用するよう配慮している。</p> <p>B□ Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C□ Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	利用者が出来る範囲のことは見守りで自分でしてもらうようにしている。
4 対等なサービス利用		判断した理由や根拠
①介護保険制度について、適切に説明している。	<p>A☑ 次の取り組みのすべてを行っている。</p> <p>☑① 介護保険制度及びサービス内容についてパンフレットや資料等を準備し、利用者に説明している。</p> <p>☑② 説明は口頭や文書の提示のみでなく、図を用いるなど工夫してわかりやすく説明している。</p> <p>☑③ 利用者に説明すべき内容を職員に指導している。</p> <p>B□ Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C□ Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	利用者に必要な項目の書類を作成し、利用者の見える所に貼るか設置している。

<p>②重要事項について、適切に説明している。</p>	<p>A<input checked="" type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。 <input checked="" type="checkbox"/>① 契約の前に、提供するサービス内容、責任者や担当者、利用料金など利用申込者のサービス選択に資すると認められる重要事項を利用者又はその家族等に分かりやすく説明し、同意を得ている。 <input checked="" type="checkbox"/>② 重要事項説明書を利用者又はその家族等に交付している。 <input checked="" type="checkbox"/>③ 重要事項説明書の内容は、図表を取り入れるなど、分かりやすいよう工夫している。</p> <p>B<input type="checkbox"/> Aの取り組みの一部は行っている。 C<input type="checkbox"/> Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	<p>契約時に重要事項を漏れなく説明し、理解してもらうようにしている。</p>
<p>③利用者と事業に関する契約を取り交わしている。</p>	<p>A<input checked="" type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。 <input checked="" type="checkbox"/>① サービス開始前に、利用者と総合事業に関する契約を文書で取り交わしている。 <input checked="" type="checkbox"/>② 利用者本人が契約することが困難である場合は、成年後見制度、地域福祉権利擁護事業、第三者の関与など利用者に対する援助がなされている。 <input checked="" type="checkbox"/>③ 利用者がいつでも契約の解除ができることを利用契約書に定め、また、利用契約時にそのことを説明している。 <input checked="" type="checkbox"/>④ 事業所等の苦情受付窓口・担当者、公的機関の受付窓口について条項を設け、説明している。</p> <p>B<input type="checkbox"/> Aの取り組みの一部は行っている。 C<input type="checkbox"/> Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	<p>契約時に契約書並びに重要事項を漏れなく説明し理解してもらうようにしている。</p>

IV 適切なサービス運営

1 相談		判断した理由や根拠
①相談機能の充実を図るよう、積極的に取り組んでいる。	<p>A□ 次の取り組みのすべてを行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> □① 利用者が相談しやすいよう、福祉オンブズマンなど第三者相談員を設置している。 □② 相談内容によっては、より相応しい機関を紹介したり、連絡を取る体制をとっている。 □③ 定期的、または必要に応じて、利用者や家族との相談や意見収集の機会を持っている。 □④ プライバシーに配慮された設備の整った相談室を事業所に設置している。 <p>B☑ Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C□ Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	①以外は行っている。
2 苦情の対応		判断した理由や根拠
①苦情相談マニュアルの整備、苦情対応窓口の周知によって、苦情解決機能の充実を図っている。	<p>A□ 次の取り組みのすべてを行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> □① 苦情相談に関するマニュアルを作成し、苦情対応の担当窓口、事業所内での対応方法を職員に周知徹底している。 □② 利用者や家族に対して苦情対応の担当窓口、事業所内での対応方法を周知している。 □③ 利用者が信頼でき、苦情の公正な解決が図られるよう、第三者委員を設置している。 □④ 事業所の窓口、国保連合会等に置かれている苦情解決機関である運営適正化委員会などの苦情相談窓口の連絡先は、利用者や家族に周知している。 <p>B☑ Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C□ Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	③以外は行っている。
②苦情解決に積極的に取り組んでいる。	<p>A☑ 次の取り組みのすべてを行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑① 利用者が気軽に苦情や意見を言えるよう、雰囲気づくりに心がけるとともに、苦情や意見を言った利用者が、気まずくならないよう配慮している。 ☑② 苦情や意見があった場合、電話での対応に終わらせずに責任者が訪問するなどし、その日のうちに対応するようにしている。 ☑③ 利用者からの苦情や意見は、どんな小さなことも見逃さず、速やかに管理者等に報告するようにしている。 ☑④ 自らが居宅サービス計画に位置付けた各居宅サービス事業所に対する苦情についての対応も適切に行っている。 <p>B□ Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C□ Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	利用者に対しては苦情と捉えず意見、要望として言ってもらいようにし、事案に応じて電話、訪問により処理している。
③苦情の整理、分析を適切に行っている。	<p>A☑ 次の取り組みのすべてを行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑① 利用者からの苦情を記録し、その背景、問題の性質や対応方法を整理、分析している。 ☑② 今後のサービス提供に活かすよう、苦情の分析、処理の結果を反映した指導、反省会、研修等を行っている。 ☑③ 管理者等は、苦情対応の経過を常に把握するようにしている。 ☑④ 苦情への対応の内容、結果を必要に応じて、担当のケアマネジャーへ連絡している。 ☑⑤ 苦情への取り組み及びその結果を、パンフレットや広報誌、ホームページ等で公表している。 <p>B□ Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C□ Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	事業所全体で共有し、事案によってはケアマネジャーや地域包括、市の担当に報告し、それを書面で残している。

3 事故発生時の対応		判断した理由や根拠
①事故防止に積極的に取り組んでいる。	<p>A<input checked="" type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>① サービス提供中に幸いにも事故に至らなかったが、「ひやっ」としたり「はっ」としたこと（ひやりはっ）について報告、記録するよう、職員に徹底している。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>② 職員からの報告、記録に対して、その背景、問題の性質や対応方法を整理、分析し、事故防止に向けた改善を図っている。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>③ リスクマネジメントに関して、担当者を設置したり、委員会を設置するなどの取り組みをしている。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>④ サービス提供時に、事故が生じた場合に備え、連絡先、対応手順、対応責任者などを定めた対応マニュアルを作成し、職員に周知している。</p> <p>B<input type="checkbox"/> Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C<input type="checkbox"/> Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	ヒヤリハットに関しては職員全員が共有し、利用者に合ったケアを行うようにしている。
②事故対応、事故再発防止に積極的に取り組んでいる。	<p>A<input type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。</p> <p><input type="checkbox"/>① 発生した事件事例の分析、事故防止策の検討など、事故の再発防止に向けた取り組みを行っている。</p> <p><input type="checkbox"/>② 管理者等は、事故対応の経過を常に把握するようにしている。</p> <p><input type="checkbox"/>③ 利用者の緊急時に連絡すべき先及び主治医を把握し、いつでも連絡できる体制となっている。</p> <p><input type="checkbox"/>④ 事故の内容及び対処した内容は、必要に応じて、担当のケアマネジャーや地域包括に報告する。</p> <p>B<input checked="" type="checkbox"/> Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C<input type="checkbox"/> Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	①は事例がなく、それ以外は周知、共有している。
4 衛生管理		判断した理由や根拠
①感染症予防対策に積極的に取り組んでいる。	<p>A<input checked="" type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>① 利用者及び職員に対する感染症予防に関するマニュアルを作成し、その内容を職員に周知している。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>② 職員に対して感染症予防に関する研修を行っている。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>③ 感染予防や感染症の早期発見のために、職員に必要な健康診断や検査を受けさせている。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>④ 職員の服装については、業務に適した清潔なもので、衛生面にも十分配慮している。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>⑤ 感染予防のため、職員に消毒液、使い捨て手袋などを携帯させ、その使用を徹底させている。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>⑥ 利用者及び家族に対して感染予防に関する啓発普及を行っている。</p> <p>B<input type="checkbox"/> Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C<input type="checkbox"/> Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	必要と思われることは全てしており、利用者、従業員に少しでも異変があれば、医師の診断を仰ぐようにしている。

5 地域との連携		判断した理由や根拠
①サービス情報を地域の関係機関に対して積極的に提供している。	<p>A<input checked="" type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>① 利用者が事業所を選択できるよう、地域の関係機関に対して、貴事業所のサービス内容、営業時間などの情報提供を行っている。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>② 厚生労働省が提供しているネットワークシステム「情報の公表システム」に事業所情報を公表している。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>③ 「情報の公表システム」に公表する情報は毎年適切な内容を報告している。</p> <p>B<input type="checkbox"/> Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C<input type="checkbox"/> Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	定期的に行っている。
②地域の関係機関と連携した取り組みを積極的に行っている。	<p>A<input checked="" type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>① 市町村が行う介護予防・生活支援事業やサービスなど、地域で利用可能な介護保険対象外のサービスについての情報を収集し、必要に応じて居宅サービス計画等に活かしている。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>② 利用者や家族に困難な状況が生じていることを発見した場合には、関係機関と連携できる体制がある。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>③ 事業者連絡会に参加するなど、地域の関係機関と連携し、サービス提供に関する協議、情報交換、事例検討などを積極的に行っている。</p> <p>B<input type="checkbox"/> Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C<input type="checkbox"/> Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	地域包括、他の事業所との連携は常に取れている。
③地域ケア会議等へ参加している。	<p>A<input checked="" type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>① 地域ケア会議の役割を理解している。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>② 地域ケア会議等が開催される場合には積極的に参加している。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>③ 地域ケア会議から資料又は情報の提供、意見の開陳その他必要な協力の求めがあった場合には、これに協力するように努めている。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>④ サービス提供困難事例等は、地域ケア会議に事例提供し、検討を依頼するなどにより、適切にサービス提供が行われるようにしている。</p> <p>B<input type="checkbox"/> Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C<input type="checkbox"/> Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	地域包括、他の事業所との連携は常に取れている。
6 自己評価		判断した理由や根拠
①提供したサービスについて、積極的に自己評価を行っている。	<p>A<input type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。</p> <p><input type="checkbox"/>① この自己評価シートを活用するなどし、提供したサービスについて、定期的に自己評価を行っている。</p> <p><input type="checkbox"/>② 自己評価により確認された課題について、具体的な改善策を講じている。</p> <p><input type="checkbox"/>③ 自己評価の結果や改善策を、利用者や住民などに対して公開している。</p> <p>B<input checked="" type="checkbox"/> Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C<input type="checkbox"/> Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	不定期に行っていた。