

職員用サービス分析シート(サービス提供のプロセス)

記入の手引き

■ サービス分析シートの位置づけと構成

この「サービス分析シート（サービス提供のプロセス）」は、6つのサブカテゴリーと、利用者保護に関する項目に分かれています。  
そして各サブカテゴリーはさらに評価項目、標準項目と分かれており、よりサービスの具体的な内容が記述されています。

■ 評価の進め方

- (1) それぞれの標準項目について、実施されているかどうか職員自己評価項目により評価を行っていただきます。
- (2) それぞれの質問に対し、「**そう思う**」「**そう思わない**」「**わからない**」のうち、あてはまるところに○印をつけてください。  
自分が直接関わっていない仕事についても、周囲の様子などから判断し、「**そう思う**」・「**そう思わない**」のいずれかに○をつけてください。  
見当がつかないという項目については「**わからない**」の欄に○をつけてください。

■ 回答シート

- (1) この「サービス分析シート（サービス提供のプロセス）」で評価したうえで、回答シートに転記し、回答シートのみ提出してください。
- (2) この「サービス分析シート（サービス提供のプロセス）」は、日常の業務点検などに活用していただければ幸いです。

※ 回答していただいた内容は、個人の評価や成績をつけるものではなく、事業所の取り組みを評価するために使用します。

## サービス提供のプロセス

### サブカテゴリー1 サービス情報の提供

| 評価項目 |                          | 職員自己評価項目 |   | 評価(3段階のうちどれか1つに○)     |                       |                       |
|------|--------------------------|----------|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|      |                          |          |   | そう思う                  | そう思わない                | わからない                 |
| 1-1  | 利用希望者等に対してサービスの情報を提供している | 1        | 利用希望者等が入手できる媒体で、情報を提供している                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|      |                          | 2        | 利用希望者等の特性を考慮し、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 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|      |                          | 3        | 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|      |                          | 4        | 利用希望者等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      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### サブカテゴリー2 サービスの開始・終了時の対応

| 評価項目 |                                    | 職員自己評価項目 |  | 評価(3段階のうちどれか1つに○)     |                       |                       |
|------|------------------------------------|----------|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|      |                                    |          |  | そう思う                  | そう思わない                | わからない                 |
| 2-1  | 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      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|      |                                    | 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            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|      |                                    | 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           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2-2  | サービスを終了する場合も、サービスの継続性に配慮した対応を行っている | 1        | 利用者が福祉用具貸与事業所の変更を希望する場合、継続的にサービスが提供されるよう対応している | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|      |                                    | 2        | 利用者が他のサービスに移行する場合、新たな事業所の関係者等と連携して支援体制を整えている   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|      |                                    | 3        | サービス終了後も必要に応じて、利用者や家族等からの相談に応じている              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### サブカテゴリー 3 個別状況の把握・記録

| 評価項目 |  | 職員自己評価項目 |  | 評価(3段階のうちどれか1つに○)     |                       |                       |
|------|--|----------|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|      |  |          |  | そう思う                  | そう思わない                | わからない                 |
| 3-1  | 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     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|      |  | 2        | 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                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3-2  | 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必要な情報を記載するしくみがある                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|      |  | 2        | 貸与した福祉用具と、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 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3-3  | 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        | 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                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|      |  | 2        | 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                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**サブカテゴリー4 サービスの実施**

| 評価項目 |                                     | 職員自己評価項目 |   | 評価(3段階のうちどれか1つに○)     |                       |                       |
|------|-------------------------------------|----------|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|      |                                     |          |   | そう思う                  | そう思わない                | わからない                 |
| 4-1  | 介護支援専門員と連携して利用者に合った福祉用具の選定や調整を行っている | 1        | 介護支援専門員と連携して福祉用具の選定や見直し等を行っている              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|      |                                     | 2        | 福祉用具の選定や見直し等は、自立(自律)支援や心身機能の維持・回復の視点に基づいている | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|      |                                     | 3        | 福祉用具の選定や見直し等は、利用者(必要に応じて家族等)の意向に配慮して行っている   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4-2  | アフターサービスを確実にしている                    | 1        | 福祉用具の使用開始後、適合状況を確認している                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|      |                                     | 2        | 福祉用具の調整・交換が必要な場合、速やかに対応する体制がある              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4-3  | 福祉用具の衛生を確保するためのしきみがある               | 1        | 福祉用具の消毒効果が確保できるしきみがある                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|      |                                     | 2        | 定期的に保管場所等の清掃、消毒を行っている                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|      |                                     | 3        | 職員自身の衛生管理について具体的な取り組みが行われている                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4-4  | 福祉用具の安全を確保するためのしきみがある               | 1        | 配送前には、福祉用具の安全性について点検している                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|      |                                     | 2        | 福祉用具ごとに購入から破棄、入れ替えまでのプロセスが明確に示されている         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|      |                                     | 3        | 福祉用具ごとに故障・修理履歴の管理を行っている                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### サブカテゴリー5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重

| 評価項目 |                                    | 職員自己評価項目 |  | 評価(3段階のうちどれか1つに○)     |                       |                       |
|------|------------------------------------|----------|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|      |                                    |          |  | そう思う                  | そう思わない                | わからない                 |
| 5-1  | 利用者のプライバシー保護を徹底している                | 1        | 利用者に関する情報(事項)を外部とやりとりする必要が生じた場合には、利用者の同意を得るようにしている | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|      |                                    | 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                         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|      |                                    | 3        | 利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている                               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5-2  | 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)     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|      |                                    | 2        | 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                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### サブカテゴリー6 事業所業務の標準化

| 評価項目 |  | 職員自己評価項目 |   | 評価(3段階のうちどれか1つに○)     |                       |                       |
|------|--|----------|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|      |  |          |   | そう思う                  | そう思わない                | わからない                 |
| 6-1  | 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    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|      |  | 2        | 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定期的に点検・見直しをしている       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|      |  | 3        | 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             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6-2  | 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変更の時期や見直しの基準が定められている                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|      |  | 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 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### 利用者保護に関する項目

| 評価項目 |  | 職員自己評価項目 |   | 評価(3段階のうちどれか1つに○)     |                       |                       |
|------|--|----------|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|      |  |          |   | そう思う                  | そう思わない                | わからない                 |
| 1    | 利用者の意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応する体制を整えている | 1        | 苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている                                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|      |  | 2        | 利用者の意向(意見・要望・苦情)に対し、組織的に速やかに対応する仕組みがある  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2    | 虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている                      | 1        | 利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、虐待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、組織的に防止対策を徹底している                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|      |  | 2        | 虐待を受けている疑いのある利用者の情報を得たときや、虐待の事実を把握した際には、組織として関係機関と連携しながら対応する体制を整えている                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3    | 事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる                    | 1        | 事業所が目指していることの実現を阻害する恐れのあるリスク(事故、感染症、侵入、災害、経営環境の変化など)を洗い出し、どのリスクに対策を講じるかについて優先順位をつけている | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|      |  | 2        | 優先順位の高さに応じて、リスクに対し必要な対策をとっている   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|      |  | 3        | 災害や深刻な事故等に遭遇した場合に備え、事業継続計画(BCP)を策定している  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|      |  | 4        | リスクに対する必要な対策や事業継続計画について、職員、利用者、関係機関などに周知し、理解して対応できるように取り組んでいる                         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|      |  | 5        | 事故、感染症、侵入、災害などが発生したときは、要因及び対応を分析し、再発防止と対策の見直しに取り組んでいる                                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

## 貴事業所の特に良いと思う点、特に改善したいと思う点

○上記について3つ以内でご自由にお答え下さい。

(サービス分析シートの記入を終えてから、事業所全体としてご記入下さい。)

→ こちらは「職員用 回答シート」にご記入ください。





○貴事業所の特に良いと思う点、特に改善したいと思う点をそれぞれ3つ以内でご自由にお答え下さい。

| 特に良いと思う点 | 特に改善したいと思う点 |
|----------|-------------|
|          |             |
|          |             |
|          |             |