

〔平成31年度(2019年度)〕

居宅介護

職員用サービス分析シート(6. 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(6. サービス提供のプロセス)の構成

- (1) この「サービス分析シート(6. サービス提供のプロセス)」は、
カテゴリー6「サービス提供のプロセス」を評価するためのものです。
- (2) この「サービス分析シート(6. サービス提供のプロセス)」は、6つのサブカテゴリーに分かれています。
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(6. 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(6. 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。
ご提出いただいた回答シートは、評価機関以外の者が見ることはありません。

カテゴリ6 サービス提供のプロセス

サブカテゴリ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
6-1-1	利用者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、事業所の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している	<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
6-2-1	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等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、利用者等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、利用者等の意向を確認し、記録化している	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6-2-2	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を行っている	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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		2	利用開始直後には、利用者の不安やストレスが軽減されるように支援を行っている	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		3	サービス利用前の生活をふまえた支援を行っている	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		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行っている	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

サブカテゴリー3 個別状況に応じた計画策定・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
6-3-1	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	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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6-3-2	利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の支援計画を作成している	1	計画は、利用者等の希望を尊重して作成、見直しをしている	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		2	計画を利用者等にわかりやすく説明し、同意を得ている	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		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ている	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		4	計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6-3-3	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	計画に沿った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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6-3-4	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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		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	<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
6-4-1	個別の支援計画に基づいて自立生活が営めるよう支援している	1	個別の支援計画に基づいて支援を行っている	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		2	利用者の特性に応じて、コミュニケーションのとり方を工夫している	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		3	利用者一人ひとりがその人らしく生活できるよう支援を行っている	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		4	利用者の支援は家族や関係機関、関係職員が連携をとって行っている	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6-4-2	サービス提供の時間が利用者や家族にとって安心・快適なものとなるようにしている	1	ホームヘルパーに対し、利用者や家族への接遇・マナーを徹底している	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		2	訪問した際、利用者の状態や環境に変化がないか確認をし、必要に応じて関係機関と連携をとるなどの対応をしている	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		3	利用者等から援助内容に関して新たな要望や変更があった場合の対応方法を明確にしている	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		5	金銭の扱いに関して、事業者として基本的な方針を明確にしている	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		6	鍵の扱いに関して、事業者として基本的な方針を明確にしている	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6-4-3	安定的で継続的なサービスを提供している	1	ホームヘルパーのコーディネートは利用者の特性やサービスの内容などを配慮して行っている	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		2	ホームヘルパーが訪問できなくなった場合、代替要員を確保している	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		3	ホームヘルパーが変更になる場合、利用者等に事前に連絡をいれている	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		4	ホームヘルパーが替わるときには前任者が同行するなど、引継ぎをしている	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		5	ホームヘルパーの変更後、利用者等に負担がないか確認をしている	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6-4-4	地域との連携のもとに利用者の生活の幅を広げるための取り組みを行っている	1	地域の情報を収集し、利用者一人ひとりの状況に応じて提供している	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		2	必要に応じて、利用者が地域のさまざまな資源を利用する機会を設け、多様な体験ができるよう支援している	<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	
6-5-1 利用者等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"/>
6-5-2 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	
6-6-1 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"/>
6-6-2 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改変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"/>

— 居宅介護版 —

職員用：回答シート

施設・事業所名： _____

○回答者属性（どちらかに”○”をつけてください）

	リーダー層
	一般職員

○サービス分析シート（あてはまるもの一つに”○”を記入してください）

NO.	そう思う	そう思わない	わからない	NO.	そう思う	そう思わない	わからない	NO.	そう思う	そう思わない	わからない
6-1-1-1				6-3-3-2				6-4-4-2			
6-1-1-2				6-3-4-1				6-5-1-1			
6-1-1-3				6-3-4-2				6-5-1-2			
6-1-1-4				6-4-1-1				6-5-1-3			
6-2-1-1				6-4-1-2				6-5-2-1			
6-2-1-2				6-4-1-3				6-5-2-2			
6-2-1-3				6-4-1-4				6-6-1-1			
6-2-2-1				6-4-2-1				6-6-1-2			
6-2-2-2				6-4-2-2				6-6-1-3			
6-2-2-3				6-4-2-3				6-6-2-1			
6-2-2-4				6-4-2-4				6-6-2-2			
6-3-1-1				6-4-2-5							
6-3-1-2				6-4-2-6							
6-3-1-3				6-4-3-1							
6-3-2-1				6-4-3-2							
6-3-2-2				6-4-3-3							
6-3-2-3				6-4-3-4							
6-3-2-4				6-4-3-5							
6-3-3-1				6-4-4-1							