

〔平成17年度〕

—— 居宅介護支援 ——

サービス分析シート (6.サービス提供のプロセス)

経営層合議用

作成日 (完成日)	平成	年	月	日
施設・事業所名				
作成関係者	(役職名)	(氏名)		

カテゴリ
1.リーダーシップと意思決定
2.経営における社会的責任
3.利用者意向や地域・事業環境の把握と活用
4.計画の策定と着実な実行
5.職員と組織の能力向上
6.サービス提供のプロセス
7.情報の保護・共有
8.1～7に関する活動成果

網掛け部がサービス分析シートに該当します

サービス分析シートを用いた自己評価を実施するにあたっての記入手順

- 1 評点は「評価項目」ごとにつけます。「サブカテゴリー」を確認しながら、「標準項目」にはどんな事象が該当するのか合議します。
- 2 「標準項目」を「実施している(またはしくみがある)」と確認した根拠を「確認根拠」欄に記入します。
- 3 「標準項目」ができていると確認するための要件は、次のすべてを満たした場合です。
(1 事業者が当該事項を実施していること 2 その実施が継続的(必要性を認識し、計画的)であること 3 その根拠が示せること)
- 4 「標準項目を超えた取り組み」とは、標準項目をすべて満たした上で、下記のすべてを満たした取り組みです。該当する取り組みがあれば記入します。
(ア 当該評価項目のねらいに合致していること イ 事業所の理念・方針に合致していること ウ 事業所の独自性または現状を改善するプロセスが認められること)
- 5 すべての「標準項目」と「標準項目を超えた取り組み」を記入した後、評点をつけてください。
評価項目の評点は、次のとおりです。該当する評点を記入してください。
A+: 標準項目をすべて満たした上で、標準項目を超えた取り組みがある状態 A: 標準項目をすべて満たした状態
B: 標準項目をひとつでも満たしていないものがある状態 C: 標準項目をひとつも満たしていない状態
- 6 すべての評価項目を記入した後に、「良いと思う点」「改善する必要があると思う点」を記述します。
・サブカテゴリー1～3及び5、6は、サブカテゴリーごとに記述します。
・サブカテゴリー4「サービスの実施」は、評価項目ごとに記述します。

カテゴリー 6 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 1 利用者等に対してサービスの情報を提供している	評点()	評価項目のねらい ・サービスを選択するための情報を、どのように提供しているか ・パンフレットやホームページ等の存在のみを評価するものではない
標準項目		確認根拠
1 利用者が入手できる媒体で、利用者に事業所の情報を提供している		
2 利用者の特性を考慮し、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く		
3 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している		
4 利用者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		
【標準項目を超えた取り組み】		

サブカテゴリー 1のコメント

<p>良いと思う点</p>	<p>改善する必要があると思う点</p>
---------------	----------------------

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 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	評点()	評価項目のねらい ・サービス開始時に、利用者の状況に応じた説明をしているか ・十分な説明をしたうえで、利用者意向を確認し、納得を得ているか
	標準項目	確認根拠
	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	
	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	
	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	
【標準項目を超えた取り組み】		

居宅介護支援事業者版 サービス分析シート

評価項目 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	評点()	評価項目のねらい ・サービスの継続性に配慮した支援が行われているか ・サービス終了後も必要に応じて利用者・家族等からの支援・相談・助言等を行っているか
	標準項目	確認根拠
	1 利用者が居宅介護支援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	
	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	
	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	
【標準項目を超えた取り組み】		

サブカテゴリ 2のコメント

良いと思う点	改善する必要があると思う点

サブカテゴリー 3 個別状況に応じた計画策定・記録

<p>評価項目 1 利用者の要望や状況に応じて、要介護認定等に係る申請の代行・支援等を行っている</p>	<p>評点()</p>	<p>評価項目のねらい ・要介護認定に対して、どのような取組みをしているか ・介護保険外の申請について、どのように支援を行っているか</p>
<p>標準項目</p>	<p>確認根拠</p>	
<p>1 利用者(家族)から要介護認定等の申請の代行業を依頼された場合には、協力している</p>		
<p>2 利用者の状態が変化して要介護度が変わったと思われる場合には、要介護状態区分変更の申請のための支援や助言を行っている</p>		
<p>3 介護保険外の申請書類の作成(減額申請等)について、支援や助言を行っている</p>		
<p>【標準項目を超えた取組み】</p>		
<p>評価項目 2 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</p>	<p>評点()</p>	<p>評価項目のねらい ・利用者に関わる情報を職員間でどのように共有化しているか ・日常の変化等をどのような方で共有化しているか</p>
<p>標準項目</p>	<p>確認根拠</p>	
<p>1 計画の内容や個人の記録を、関係する職員すべてが共有し、活用している</p>		
<p>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</p>		
<p>【標準項目を超えた取組み】</p>		

居宅介護支援版 サービス分析シート

評価項目 3 利用者が居宅で日常生活を営むことが困難になった場合には、サービス提供事業者や医療機関の意見を参考に対応する体制を整えている		評点()	評価項目のねらい ・職員が、利用者の状況の変化等をどのように把握しているか ・利用者への情報提供はどのように行っているか
標準項目		確認根拠	
1 サービス提供事業者や医療機関と連携をとりながら利用者の状況を把握している			
2 利用者が介護保険施設等や医療機関等への入所・入院を希望する場合には、情報提供等の便宜を図っている			
3 利用者が介護保険施設等や医療機関等への入所・入院を希望する場合には、主治医と連携をもって対応している			
【標準項目を超えた取り組み】			
評価項目 4 介護保険施設や医療機関等を退所・退院する利用者が居宅における生活に円滑に移行できるよう支援している		評点()	評価項目のねらい ・在宅生活に必要な情報を収集する体制があるか ・利用者の在宅復帰に関して、介護保険施設や医療機関とどのような連携
標準項目		確認根拠	
1 利用者が介護保険施設や医療機関等を退所・退院する際には、事前にカンファレンスを行うなど必要な情報を入手する体制を整えている			
2 居宅での生活における留意点等の情報を介護保健施設等から聴取し、状態を把握することで居宅サービス計画に役立てている			
【標準項目を超えた取り組み】			

サブカテゴリ 3のコメント

良いと思う点	改善する必要があると思う点

サブカテゴリー 4 サービスの実施

評価項目 1 利用者の個別の情報や要望を把握している	評点()	評価項目のねらい ・利用者や家族の意向・希望を尊重しているか ・アセスメントの内容が記録され共有化されているか
標準項目	確認根拠	
1 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		
2 利用者の個別事情や要望の把握をし、記録している		
3 利用者および家族から聞き取る以外に観察などで状況を確認し、情報の把握に役立っている		
4 利用者の要望以外に、把握した状況を分析し生活課題を抽出している		
5 アセスメント時に利用者が望む生活像の把握をしている		
【標準項目を超えた取り組み】		
評価項目 1 のコメント		
良いと思う点	改善する必要があると思う点	

居宅介護支援版 サービス分析シート

評価項目 2 一人ひとりの居宅サービス計画は、利用者本人や家族の希望と関係者の意見を取り入れて作成している	評点()	評価項目のねらい ・サブカテゴリ 3で策定した計画に、利用者及び家族等の意向を反映しているか ・居宅サービス計画の内容をどのようにわかりやすく説明をして同意を得ているか
標準項目	確認根拠	
1 事業所として居宅サービス計画作成にあたっての基本的考え方や方法を明確にしている(個性の尊重・自立支援の視点等)		
2 介護保険サービス及び介護保険外サービスに関する情報を収集し、利用者のニーズに応じて提供している		
3 居宅サービス計画は利用者の望む生活像をもとに、利用者の状況や要望などを取り入れて作成している		
4 利用者と家族の意向が異なる場合には、話し合いを行うなど、調整を図っている		
5 個人の要望と専門的視点からみたニーズによるギャップのある場合でも、可能な限り本人や家族に説明し同意を得るようにしている		
6 作成した居宅サービス計画の内容(サービスの種類、回数、利用者負担金額等)について説明し、同意を得ている		
【標準項目を超えた取り組み】		

評価項目 2のコメント

良いと思う点	改善する必要があると思う点

居宅介護支援版 サービス分析シート

評価項目 3 利用者の状態を分析し、サービス担当者会議によって効果的な居宅サービス計画となるように調整している	評点()	評価項目のねらい ・アセスメントの情報が関係者と共有され、居宅サービス計画を立案・調整しているか ・自治体や在宅介護支援センターと連携を図っているか
標準項目	確認根拠	
1 家族やサービス提供事業者等関係者とアセスメント内容を共有している		
2 介護支援専門員が作成した居宅サービス計画のサービス内容について、家族やサービス提供事業者等関係者から意見を収集し、必要に応じて見直しをしている		
3 サービス担当者会議の内容を記録している		
4 必要に応じて、自治体や在宅介護支援センター等と連携を図っている		
【標準項目を超えた取り組み】		

評価項目3のコメント

良いと思う点	改善する必要があると思う点
--------	---------------

居宅介護支援版 サービス分析シート

<p>評価項目 4</p> <p>居宅サービス計画に基づいて提供されるサービスの開始当初に、サービス提供の状況を確認している</p>	<p>評点()</p>	<p>評価項目のねらい ・開始した居宅サービス計画が適切であるかどうかを確認しているか ・利用者、家族とサービス提供事業者の関係調整が必要な場合、どのように対応しているか</p>													
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="136 304 1131 360">標準項目</th> <th data-bbox="1131 304 2098 360">確認根拠</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="136 360 1131 432">1 提供されているサービス内容が居宅サービス計画の援助目標に沿ったものであるか確認をしている</td> <td data-bbox="1131 360 2098 432"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="136 432 1131 504">2 サービスの提供によって生じる利用者の状態や環境等の変化を確認している</td> <td data-bbox="1131 432 2098 504"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="136 504 1131 576">3 提供しているサービスに過不足がないかの確認をし、必要に応じて調整している</td> <td data-bbox="1131 504 2098 576"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="136 576 1131 647">4 居宅介護支援の経過を記録し、把握している</td> <td data-bbox="1131 576 2098 647"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="136 647 1131 719">5 利用者、家族とサービス提供事業者の関係が良好であるか確認をしている</td> <td data-bbox="1131 647 2098 719"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="136 719 1131 871">【標準項目を超えた取り組み】</td> <td data-bbox="1131 719 2098 871"></td> </tr> </tbody> </table>	標準項目	確認根拠	1 提供されているサービス内容が居宅サービス計画の援助目標に沿ったものであるか確認をしている		2 サービスの提供によって生じる利用者の状態や環境等の変化を確認している		3 提供しているサービスに過不足がないかの確認をし、必要に応じて調整している		4 居宅介護支援の経過を記録し、把握している		5 利用者、家族とサービス提供事業者の関係が良好であるか確認をしている		【標準項目を超えた取り組み】		
標準項目	確認根拠														
1 提供されているサービス内容が居宅サービス計画の援助目標に沿ったものであるか確認をしている															
2 サービスの提供によって生じる利用者の状態や環境等の変化を確認している															
3 提供しているサービスに過不足がないかの確認をし、必要に応じて調整している															
4 居宅介護支援の経過を記録し、把握している															
5 利用者、家族とサービス提供事業者の関係が良好であるか確認をしている															
【標準項目を超えた取り組み】															
<p>評価項目 4のコメント</p>															
<p>良いと思う点</p>	<p>改善する必要があると思う点</p>														

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 1 利用者のプライバシー保護を徹底している	評点()	評価項目のねらい ・日常の中で、どのように利用者のプライバシーの保護をしているのか ・個々の職員のみならず、組織的な対応がされているか
標準項目		確認根拠
1 利用者について他機関へ照会する際、利用者の承諾を得るようにしている		
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		
3 利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている		
【標準項目を超えた取り組み】		

居宅介護支援版 サービス分析シート

評価項目 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		評点()	評価項目のねらい ・日常の中で、利用者の権利を擁護し、不適切な対応を排除しているか ・利用者の価値観等を考慮し、その人らしい生活を尊重しているか
標準項目		確認根拠	
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)		
2	利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、放任、虐待、無視等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、組織的に対策を検討し、対応している		
3	虐待被害にあった利用者がある場合には、必要に応じて関係機関と連携しながら対応する体制を整えている		
4	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		
【標準項目を超えた取り組み】			

サブカテゴリー 5のコメント

良いと思う点	改善する必要があると思う点
--------	---------------

サブカテゴリー 6 事業所業務の標準化

評価項目 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	評点()	評価項目のねらい 業務の一定水準を確保するため、手引書等を整備しているか 業務の標準化は、対人援助の単純化や画一化をめざすものではない												
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="136 331 1131 384">標準項目</th> <th data-bbox="1131 331 2098 384">確認根拠</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="136 384 1131 459">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</td> <td data-bbox="1131 384 2098 459"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="136 459 1131 523">2 手引書等は、職員の共通理解が得られるような表現にしている</td> <td data-bbox="1131 459 2098 523"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="136 523 1131 598">3 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を点検している</td> <td data-bbox="1131 523 2098 598"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="136 598 1131 667">4 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</td> <td data-bbox="1131 598 2098 667"></td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="136 667 2098 815">【標準項目を超えた取り組み】</td> </tr> </tbody> </table>	標準項目	確認根拠	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		2 手引書等は、職員の共通理解が得られるような表現にしている		3 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を点検している		4 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		【標準項目を超えた取り組み】		評点()	評価項目のねらい 業務の標準レベルを見直す仕組みをどのように確立しているか よりよいサービス提供を全体化するため、どのような工夫をしているか
標準項目	確認根拠													
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														
2 手引書等は、職員の共通理解が得られるような表現にしている														
3 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を点検している														
4 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														
【標準項目を超えた取り組み】														
評価項目 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	評点()	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="136 815 1131 975">標準項目</th> <th data-bbox="1131 815 2098 975">確認根拠</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="136 975 1131 1050">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</td> <td data-bbox="1131 975 2098 1050"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="136 1050 1131 1125">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</td> <td data-bbox="1131 1050 2098 1125"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="136 1125 1131 1193">3 職員一人ひとりが工夫 改善したサービス事例などをもとに、基本事項や手順等の改善に取り組んでいる</td> <td data-bbox="1131 1125 2098 1193"></td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="136 1193 2098 1337">【標準項目を超えた取り組み】</td> </tr> </tbody> </table>	標準項目	確認根拠	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		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		3 職員一人ひとりが工夫 改善したサービス事例などをもとに、基本事項や手順等の改善に取り組んでいる		【標準項目を超えた取り組み】		評点()	評価項目のねらい 業務の標準レベルを見直す仕組みをどのように確立しているか よりよいサービス提供を全体化するため、どのような工夫をしているか
標準項目	確認根拠													
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														
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														
3 職員一人ひとりが工夫 改善したサービス事例などをもとに、基本事項や手順等の改善に取り組んでいる														
【標準項目を超えた取り組み】														

居宅介護支援版 サービス分析シート

評価項目 3 さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している		評点()	評価項目のねらい ・職員全体が、一定のサービス水準を確保する取り組みをしているか ・業務の標準化を図るためのOJT等多様な手段を評価する
標準項目		確認根拠	
1 打ち合わせや会議等の機会を通じて、サービスの基本事項や手順等が職員全体に行き渡るようにしている			
2 職員が一定レベルの知識や技術を学べるような機会を提供している			
3 職員全員が、利用者の安全性に配慮した支援ができるようにしている			
4 職員一人ひとりのサービス提供の方法について、指導者が助言 指導している			
5 職員は、わからないことが起きた際に、指導者や先輩等に相談し、助言を受けている			
【標準項目を超えた取り組み】			

サブカテゴリ 6のコメント

良いと思う点	改善する必要があると思う点
--------	---------------