

サービス分析シート  
(サービス提供のプロセス)  
【自己評価用】

経営層合議用

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

■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

- 評価項目に対する事業所の取り組み状況を確認するために、「標準項目」の実施状況をチェック☑します。  
「標準項目」にはどんな事象が該当するのか、「評価項目」の〔ねらい〕を確認のうえ「カテゴリー」及び「サブカテゴリー」の趣旨から外れないように合議します。  
また、各「標準項目」に該当するあなたの事業所における実践例を「私たちの実践例」欄に、その取り組みの記録等に当たるものを「その実践の記録等」欄にそれぞれ記入します。記録等と実践例が同じである場合、「その実践の記録等」欄は省略できます。
- 「標準項目」ができていると確認するための要件は、次の1、2、3をすべてを満たした場合です。
  - 事業者が当該事項を実施していること
  - その実施が継続的（必要性を認識し、計画的）であること  
⇒「私たちの実践例」欄に記入する内容です。
  - その根拠が示せること  
⇒「その実践の記録等」欄に記入する内容です。
- 標準項目について確認した後に、「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。⇒「良いと思う点」
  - 力を入れて取り組んでいること ・工夫して取り組んでいること ・独自に取り組んでいること
  - 自信を持って取り組んでいること ・利用者に知ってもらいたいこと など⇒「改善する必要がある点」
  - 改善の必要があると認識していること ・改善計画中のこと
  - 改善に取り組んでいること など

## 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 1-1 利用希望者等に対してサービスの情報を提供している			
[ねらい] ・サービス状況に関する情報を、閲覧する利用者の特性に配慮して提供しているか ・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	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
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="checkbox"/>		
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="checkbox"/>		
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="checkbox"/>		
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="checkbox"/>		

### サブカテゴリー1 サービス情報の提供 について

良いと思う点	改善する必要があると思う点

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者にも知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の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2 サービスの開始・終了時の対応**

**評価項目 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**

- [ねらい] ・サービス開始時に行うサービス内容等の説明を利用者の状況に応じて実施しているか  
 ・十分な説明をしたうえで、利用者等の意向を確認し、納得を得ているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
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="checkbox"/>		
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="checkbox"/>		
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="checkbox"/>		

**評価項目 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**

- [ねらい] ・サービス開始時の環境変化による影響を緩和する取り組みをしているか  
 ・利用者がサービスを終了する場合、利用者の不安を軽減するための取り組みをしているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
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	<input type="checkbox"/>		
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="checkbox"/>		
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="checkbox"/>		

**サブカテゴリー2 サービスの開始・終了時の対応 について**

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

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者にも知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の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3 個別状況に応じた計画策定・記録**

**評価項目 3-1**

**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**

- [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

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
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	<input type="checkbox"/>		
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	<input type="checkbox"/>		
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	<input type="checkbox"/>		

**評価項目 3-2**

**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**

- [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策で共有化しているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
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="checkbox"/>		
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="checkbox"/>		

**評価項目 3-3**

**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**

- [ねらい] ・職員は、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	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
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	<input type="checkbox"/>		
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	<input type="checkbox"/>		
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	<input type="checkbox"/>		

**評価項目 3-4**

**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**

- [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をしているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
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	<input type="checkbox"/>		
2	居宅での生活における留意点等の情報を介護保険施設等から聴取し、状態を把握することで居宅サービス計画に役立っている	<input type="checkbox"/>		

**サブカテゴリー3 個別状況に応じた計画策定・記録について**

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

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者にとってありがたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の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4 サービスの実施**

**評価項目 4-1  
利用者の個別の情報や要望を把握している**

[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	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
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	<input type="checkbox"/>		
2 利用者の個別事情や要望の把握をし、記録している	<input type="checkbox"/>		
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	<input type="checkbox"/>		
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	<input type="checkbox"/>		
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	<input type="checkbox"/>		

**評価項目 4-1 について**

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

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者にとってありがたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

**評価項目 4-2**

**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**

- [ねらい] ・サブカテゴリー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	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
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)	<input type="checkbox"/>		
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	<input type="checkbox"/>		
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	<input type="checkbox"/>		
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	<input type="checkbox"/>		
5	利用者の要望と専門的視点からみたニーズが一致しない場合、可能な限り利用者に説明し同意を得るようにしている	<input type="checkbox"/>		
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	<input type="checkbox"/>		

**評価項目 4-2 について**

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

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

**評価項目 4-3**

**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**

- [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  
 ・居宅サービス計画は、自治体や地域包括支援センター等と連携のうえ、調整されているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
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	<input type="checkbox"/>		
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	<input type="checkbox"/>		
3	サービス担当者会議の内容を記録している	<input type="checkbox"/>		
4	必要に応じて、自治体や地域包括支援センター等と連携を図っている	<input type="checkbox"/>		

**評価項目 4-3 について**

<b>良いと思う点</b>	<b>改善する必要があると思う点</b>

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

**評価項目 4-4**

**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**

- [ねらい] ・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

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
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	<input type="checkbox"/>		
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	<input type="checkbox"/>		
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	<input type="checkbox"/>		
4	居宅介護支援の経過を記録し、把握している	<input type="checkbox"/>		
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	<input type="checkbox"/>		

**評価項目 4-4 について**

<b>良いと思う点</b>	<b>改善する必要があると思う点</b>

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

**評価項目 4-5**

**利用者の状態や環境の変化を継続的に把握し、必要に応じて居宅サービス計画の見直し・変更を行っている**

[ねらい] ・利用者の継続的なモニタリングを行っているか

・利用者の状況の変化に応じた居宅サービス計画の見直しをどのように行っているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	居宅サービス計画における援助目標の達成度を定期的に把握し、記録している	<input type="checkbox"/>		
2	利用者の状況や要望等の変化を定期的に把握している	<input type="checkbox"/>		
3	援助目標の達成状況や利用者の状態変化等必要に応じて再アセスメントを行っている	<input type="checkbox"/>		
4	利用者の状態や要望の変化に対応し居宅サービス計画の見直し・変更をしている	<input type="checkbox"/>		

**評価項目 4-5 について**

良いと思う点	改善する必要があると思う点

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の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5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重**

**評価項目 5-1**

**利用者のプライバシー保護を徹底している**

- [ねらい] ・日常の支援の中で、利用者のプライバシーに対する配慮を徹底しているか  
 ・利用者のプライバシーへの配慮が職員個人の判断によるものになっていないか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
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ある場合には、利用者の同意を得るようにしている	<input type="checkbox"/>		
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="checkbox"/>		
3	利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている	<input type="checkbox"/>		

**評価項目 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**

- [ねらい] ・サービス提供の中で、利用者の権利を擁護し、意思を尊重しているか  
 ・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	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
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="checkbox"/>		
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="checkbox"/>		

**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 について**

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

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の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6 事業所業務の標準化**

**評価項目 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**

[ねらい] ・業務の一定水準を確保するための手引書等を整備し、その内容に沿ったサービスを実施しているか  
 ・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

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
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="checkbox"/>		
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="checkbox"/>		
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="checkbox"/>		

**評価項目 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**

[ねらい] ・業務の標準レベルを見直す仕組みを確立しているか  
 ・よりよいサービスをめざし、職員や利用者等の意見を反映して見直しを行っているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
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="checkbox"/>		
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="checkbox"/>		

**サブカテゴリー6 事業所業務の標準化 について**

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

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者を知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

**利用者保護に関する項目**

**評価項目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**

[ねらい] ・事業所内外の苦情解決制度や相談窓口を機能させるとともに、様々な機会をとらえて利用者の意向を把握し、組織全体で迅速に対応する体制を整えているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
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="checkbox"/>		
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="checkbox"/>		

**評価項目1 について**

<b>良いと思う点</b>	<b>改善する必要があると思う点</b>

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

**評価項目2**

**虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている**

[ねらい] ・虐待の防止と早期発見、早期対応を行う体制を、組織として整えているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
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="checkbox"/>		
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="checkbox"/>		

**評価項目2 について**

<b>良いと思う点</b>	<b>改善する必要があると思う点</b>

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

**評価項目3  
事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる**

[ねらい] ・事業所が目指していることの実現を阻害するリスクを洗い出し、必要なリスクマネジメントの対策をとっているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
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="checkbox"/>		
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="checkbox"/>		
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="checkbox"/>		
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="checkbox"/>		
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="checkbox"/>		

**評価項目3 について**

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

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

**事業所の特に良いと思う点 特に改善したいと思う点**

特に良いと思う点	特に改善したいと思う点