

3 サービス項目

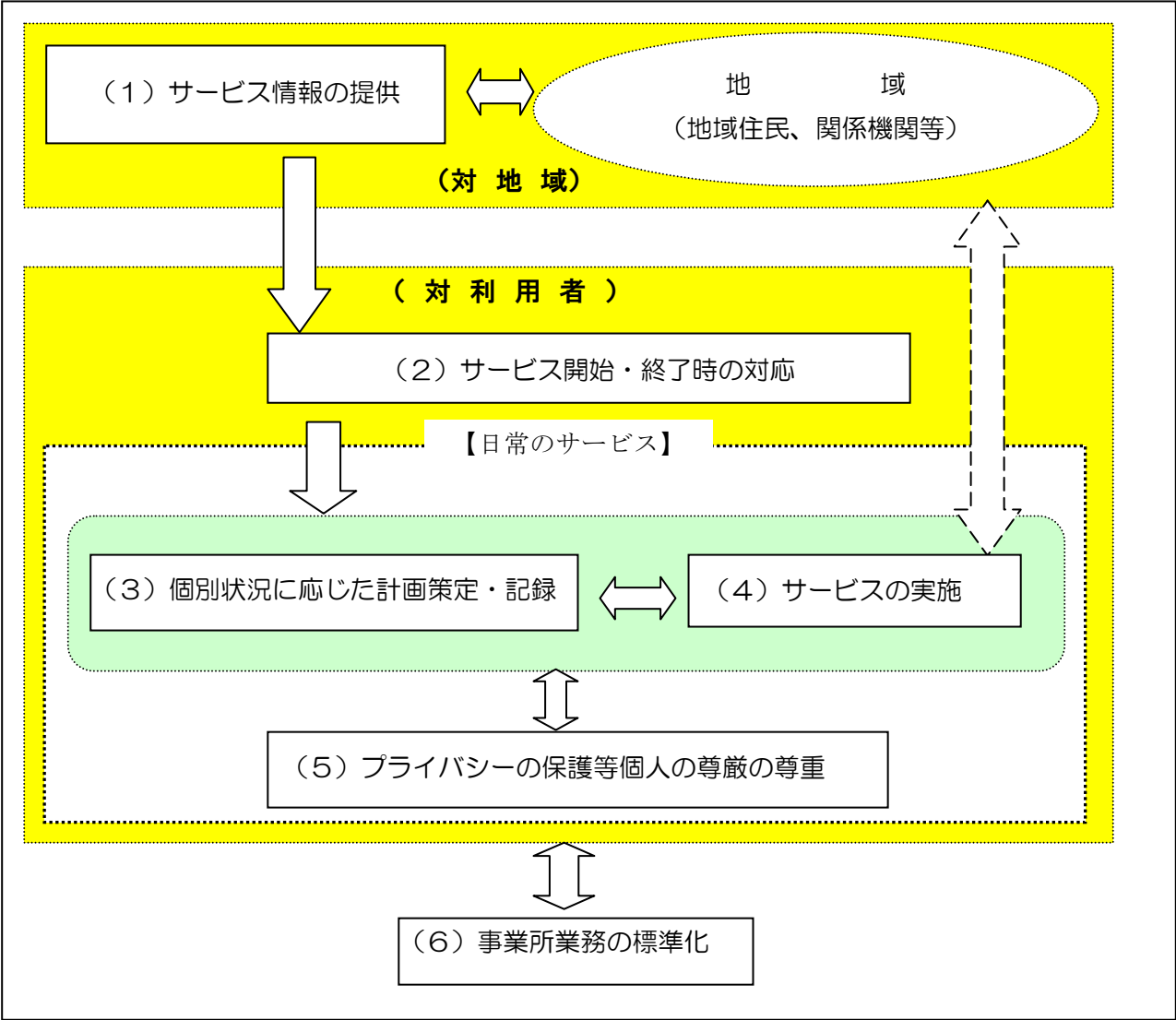
サービス提供のプロセスにおけるサブカテゴリ間の関係

組織マネジメント項目で示されたカテゴリの中で「6. サービス提供のプロセス」では、事業者が提供しているサービスの内容をより具体的に評価するため、組織マネジメント分析シートとは別にサービス分析シートを使用します。

サービス分析シートには下の図に示したように6つのサブカテゴリがあります。

これらのサブカテゴリには大別して、「地域」に対するものと「利用者」に対するものがあります。

サブカテゴリ関連図



サービス提供のプロセスにおいて「地域」に対するものとしては、「(1) サービス情報の提供」のサブカテゴリーがあげられます。

「(1) サービス情報の提供」は、将来利用する可能性のある地域住民や関連機関などに対して行われるものです。「(4) サービスの実施」のひとつの評価項目では、当該組織や職員、利用者が地域社会の一員として受け入れられているか、また、「組織マネジメント項目」では、事業者の専門機能や特性をいかした取り組みをしているかが評価されます。事業者が地域に対して開かれた存在となるためには、「(1) サービス情報の提供」が不可欠であり、これらのサブカテゴリーや「組織マネジメント項目」は相互に関連しています。

「利用者」に対するサービス提供プロセスとしては、「(2) サービス開始・終了時の対応」、「(3) 個別状況に応じた計画策定・記録」、「(4) サービスの実施」、「(5) プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重」、「(6) 事業所業務の標準化」があります。

「(2) サービス開始・終了時の対応」では、サービスの利用が決定した利用者（新規利用者）に対して、心理面での対応や十分な説明なども含め

てどのような配慮がなされているかが評価されます。また、サービスの継続性にも着目し、開始時及び終了時に適切な対応がされているかを評価します。

「(4) サービスの実施」は、「(3) 個別状況に応じた計画策定・記録」のもとに行われるものです。サービスを提供するにあたっては、「(5) プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重」にも配慮しながら行われているかが非常に重要です。これらは相互に密接に関連しあっており、いずれも利用者に対する日常のサービスに関わるサブカテゴリーとして分類できます。

「(6) 事業所業務の標準化」は、日常のサービス提供の際などに、事業所として常に一定レベルのサービス水準を確保するための取り組みに関する項目です。ここで問われる内容は、一律画一的なサービスを提供することではなく、どの職員が対応しても一定水準以上の安定した質の高いサービスをめざすための取り組みを行っているかです。

サブカテゴリー解説の構成

- ・「解説」は、各サブカテゴリーのねらいを示しています。
- ・「評価項目のねらい」は、評点をつける各評価項目の目的を示しています。
- ・「標準項目の確認ポイント」は、各標準項目を確認する際に、押さえておくべきポイントを示しています。
- ・「留意点」は、評価をする際に知っておくとよい周辺情報、ヒントになる事項等を示しています。