〔平成２７年度〕

訪問入浴介護

サ ー ビ ス 分 析 シ ー ト
（6. 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）	平成　　年　　月　　日
施設・事業所名	
作成関係者	（役職名）　　（氏名）

カテゴリー
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あたるものを「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。

２　「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。
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
⇒「私たちの実践例」欄に記入する内容です。
3 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。

３　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
⇒「改善する必要のある点」
・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

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　６－１－１
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	□		
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	□		
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	□		

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　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

［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	□		
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	□		

評価項目　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

［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	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	□		
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	□		
3	サービス利用前の生活をふまえた支援を行っている	□		
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	□		

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

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３　個別状況に応じた計画策定・記録

評価項目　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

［ねらい］・支援をするうえで必要な利用者個人の状況をどのように把握しているか
・利用者状況に応じたアセスメントの手順や改訂基準が確立しているか

	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	□		
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	□		
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	□		

評価項目　６－３－２
利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた訪問入浴介護計画を作成している

［ねらい］・利用者等の希望をどのように尊重し、計画を作成しているか
・個人の状況に応じた計画となるよう作成し、見直しをしているか

	標準項目	チェック☑	私たちの実践例	その実践の記録等
1	計画は、利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている	□		
2	計画を利用者にわかりやすく説明し、同意を得ている	□		
3	計画は、見直しの時期・手順等の基準を定めたうえで、必要に応じて見直している	□		
4	計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している	□		

評価項目　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

［ねらい］・職員が、利用者の状況の変化等をどのように記録しているか
・具体的な支援の内容や利用者の変化等が適切に記録されているか

	標準項目	チェック☑	私たちの実践例	その実践の記録等
1	利用者一人ひとりに関する情報を過不足なく記載するしくみがある	□		
2	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	□		

評価項目　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

［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
・日々の利用者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	□		
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	□		

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４　サービスの実施

評価項目　６－４－１
訪問入浴介護計画に基づいた入浴サービスを提供している

［ねらい］・サブカテゴリー3で策定した計画の記載内容が、どのように実践されているか
・利用者状況に応じた適切な入浴サービスを提供しているか

	標準項目	チェック☑	私たちの実践例	その実践の記録等
1	訪問入浴介護計画（手順書等）に基づいて入浴の支援を行っている	□		
2	利用者の心身の状態に合わせた適切な入浴方法（全身浴、部分浴、清拭）の選定を行っている	□		
3	利用者の特性に合わせたコミュニケーションの工夫を行っている	□		
4	利用者の支援は家族と関係機関、関係職員が連携をとって行っている	□		

評価項目　６－４－１ 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　６－４－２
健康状態の確認が適切に行われ、安全な入浴を実施している

［ねらい］・利用者の健康状態の確認に基づく安全な入浴か
・利用者の安全を確保するための関係機関との連携体制があるか

	標準項目	チェック☑	私たちの実践例	その実践の記録等
1	入浴前・後に、健康状態の確認をしている	□		
2	健康状態の変化により、入浴方法を変更する場合や入浴不可とする場合は、利用者や家族に説明し同意を得ている	□		
3	利用者の状況の変化に応じて、主治医、介護支援専門員など関係機関との連携を図るなど必要な対応をしている	□		

評価項目　６－４－２ 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。

評価項目　６－４－３
感染症を含め、衛生管理への対策が適切にとられている

［ねらい］・感染予防の対策を行っているか
・衛生管理対策のしくみはあるか

	標準項目	チェック☑	私たちの実践例	その実践の記録等
1	感染症の利用者へ対応するしくみがある	□		
2	感染症予防のほか衛生管理対策のしくみがある	□		

評価項目　６－４－３ 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。

評価項目　６－４－４
サービス提供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

［ねらい］・利用者や家族の日常生活を尊重しながら、快適な入浴サービスにするための工夫があるか
・利用者の体調変化や援助内容への要望があった場合の体制が整っているか

	標準項目	チェック☑	私たちの実践例	その実践の記録等
1	入浴スタッフに対し、利用者や家族への接遇・マナーを徹底している	□		
2	訪問日、時間帯は利用者の要望に応えるように関係機関と調整するなど配慮している	□		
3	入浴スタッフの髪型・服装等、身だしなみに配慮している	□		
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	□		

評価項目　６－４－４ 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。

評価項目　６－４－５
安定的で、継続的なサービスの提供ができるしくみを整えている

［ねらい］・入浴サービスを継続して提供するためにどのような取組みをしているか
・入浴スタッフの都合によるサービス提供の変更はないか

	標準項目	チェック☑	私たちの実践例	その実践の記録等
1	担当入浴スタッフが訪問できなくなった場合に代替要員を確保している	□		
2	担当入浴スタッフが交替した場合も継続してサービスを提供できるしくみがある	□		

評価項目　６－４－５ 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　６－５－１
利用者のプライバシー保護を徹底している

［ねらい］・日常の支援の中で触れる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の取り扱い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生じた場合には、利用者の同意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	□		

評価項目　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

［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	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）	□		
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、組織的に予防・再発防止を徹底している	□		
3	虐待被害にあった利用者がいる場合には、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	□		

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

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６　事業所業務の標準化

評価項目　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

［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、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	□		
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	□		
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	□		

評価項目　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

［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、どのようなタイミングで見直しているか

	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	□		
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	□		

評価項目　６－６－３
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

［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	チェック☑	私たちの実践例	その実践の記録等
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	□		

サブカテゴリー６　事業所業務の標準化 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。