

〔平成29年度〕
養護老人ホーム

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

- 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。
- 「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

〔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

〔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

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

改善する必要があると思う点

※(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

- ・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

- ・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

- ・目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

改善する必要があると思う点

4

サブカテゴリー4 サービスの実施

評価項目 6-4-1

個別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

- [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
 ・利用者との十分な意思疎通を基に、自立に向けた支援をしているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	個別支援計画に基づいて支援を行っている	☐		
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	☐		
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	☐		
4	利用者の支援は関係職員が連携をとって行っている	☐		
5	介助が必要になった利用者には、介護保険サービスの利用による支援の体制を整えている	☐		

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。

評価項目 6-4-2

食事は、利用者の状態や要望を反映したサービスを行っている

- [ねらい] ・利用者の意思、意向を尊重した食事提供や支援がされているか
 ・利用者の状況に応じた食事介助や環境設定をしているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	利用者の状態に応じた食事提供や支援(見守り・声かけを含む)を行っている	☐		
2	利用者の状態や嗜好に応じて献立を工夫している	☐		
3	利用者が選択できる食事を提供している	☐		
4	食事時間は利用者の希望に応じて、一定の時間内で延長やずらすことができる	☐		
5	食事を楽しむ工夫をしている	☐		

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。

評価項目 6-4-3**入浴の支援は、利用者の状態や意思を反映して行っている**

- [ねらい] ・利用者の状態や意思に応じた入浴形態等の設定や介助をしているか
 ・入浴介助が必要な場合の支援の体制が整えられているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	利用者の状態や希望に応じた入浴方法や支援(見守り・声かけを含む)を行っている	☐		
2	入浴できる曜日や時間など利用者にわかりやすいように明示している	☐		
3	浴室や脱衣室は清潔で、快適な状態にしている	☐		

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**利用者が主体的に健康管理や介護予防に取り組むための支援体制を整えている**

- [ねらい] ・個別状況に応じて健康を維持し、自ら健康増進に取り組めるような支援を実施しているか
 ・体調変化に対する即時対応や医療機関との連携をどのように図っているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	健康管理や介護予防等に関する利用者からの相談に応じる体制を整えている	☐		
2	利用者の主治医や常用薬等について把握し、服薬管理は利用者の状況に応じた支援を行っている	☐		
3	精神的なケアが必要な利用者に対して支援の体制を整えている	☐		
4	日常生活上で介護予防につながるような働きかけや工夫をしている	☐		
5	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	☐		
6	日頃から医療機関と連携を図り、必要時には措置を講じている	☐		

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**日常生活では、利用者の状態や意思を反映した支援を行っている(食事・入浴以外)**

- [ねらい] ・介護が必要な場合、関係機関と連携するなど、利用者の支援体制ができているか
 ・利用者間の関係調整をして人間関係を良好にする努力をしているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	利用者の状態に応じて、身の回りのことができないときには支援する体制がある	☐		
2	区市町村・福祉事務所等と連絡をとり、必要に応じ利用者への情報提供・手続き等の援助を行っている	☐		
3	利用者同士の人間関係を良好に保つ工夫をしている	☐		

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。

評価項目 6-4-6**利用者の生活が健康で明るくなるよう、施設の生活に工夫をしている**

- [ねらい] ・利用者の主体性、自主性を尊重して日常生活を過ごせるよう支援しているか
 ・利用者の自由度を高める工夫、快適な環境設定等をしているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	日常生活の中で楽しめる機会を設けている	☐		
2	施設内で利用者一人ひとりに応じた役割や生きがいを見出せるよう支援している	☐		
3	施設での生活は、他の利用者への迷惑や健康面に影響を及ぼさない範囲で、原則として自由である	☐		
4	利用者が落ち着ける雰囲気づくりをしている	☐		
5	食堂やトイレなどの共用スペースは汚れたら随時清掃を行う体制があり、安全性や快適性に留意している	☐		

評価項目 6-4-6 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 6-4-7**施設と家族との交流・連携を図っている**

- [ねらい] ・緊密な施設と家族との関係をどのように構築しているか
 ・どのように家族との信頼関係を築く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	家族との接し方について本人や家族等の意思を確認している	☐		
2	家族等との外出・外泊・面会時間は可能な限り希望に応じている	☐		
3	家族が参加できる施設の行事を実施している	☐		
4	利用者と家族がゆっくり話せるように配慮している	☐		
5	緊急時に家族等と連絡が取れる体制を整えている	☐		
6	家族からの相談に対応する体制を整えている	☐		

評価項目 6-4-7 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 6-4-8**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**

- [ねらい] ・地域性に応じ、利用者が地域の一員として生活する機会をつくっているか
 ・外出機会の設定やボランティアとの交流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	地域の情報を収集し、利用者の状況に応じて提供している	☐		
2	利用者が職員以外の人と交流できる機会を確保している	☐		
3	利用者が地域のさまざまな資源を利用する機会を設けている	☐		

評価項目 6-4-8 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	個人の所有物や個人宛文書の取り扱い、利用者のプライベートな空間への出入り等、日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮した支援を行っている	☐		
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、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	☐		
3	虐待被害にあった利用者がある場合には、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。

