

〔平成29年度〕

居宅介護

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

- 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

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 利用者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] ・サービスを選択するための情報ニーズを考慮し、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	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

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等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、利用者等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、利用者等の意向を確認し、記録化している	☐		

標準項目		チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	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	☐		

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 6-4-1

サービス利用計画に基づいて自立(自律)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で策定され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	サービス利用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	利用者の支援は家族や関係機関、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

サービス提供の時間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、サービス提供時を快適なものにするためにどのような工夫があるか
・利用者が安心してサービスを受けられるための工夫を行っているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	ホームヘルパーに対し、利用者や家族への接遇・マナーを徹底している	☐		
2	訪問した際、利用者の状態や環境に変化がないか確認をし、必要に応じて関係機関と連携をとるなどの対応をしている	☐		
3	利用者等から援助内容に関して新たな要望や変更があった場合の対応方法を明確にしている	☐		
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	☐		
5	金銭の扱いに関して、事業者として基本的な方針を明確にしている	☐		
6	鍵の扱いに関して、事業者として基本的な方針を明確にしている	☐		

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

安定的で継続的なサービスを提供している

- [ねらい] ・サービスを継続して提供するためにどのような取り組みをしているか
・ヘルパー変更について利用者が負担を感じていないかを、どのように確認しているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	ホームヘルパーのコーディネートは利用者の特性やサービスの内容などを配慮して行っている	☐		
2	ホームヘルパーが訪問できなくなった場合、代替要員を確保している	☐		
3	ホームヘルパーが変更になる場合、利用者等に事前に連絡をいれている	☐		
4	ホームヘルパーが替わるときには前任者が同行するなど、引継ぎをしている	☐		
5	ホームヘルパーの変更後、利用者等に負担がないか確認をしている	☐		

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

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] ・利用者にとって必要な地域の情報をどのように提供しているか
・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創っているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
1	地域の情報を収集し、利用者一人ひとりの状況に応じて提供している	☐		
2	必要に応じて、利用者が地域のさまざまな資源を利用する機会を設け、多様な体験ができるよう支援している	☐		

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。

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

利用者等のプライバシー保護を徹底している

- [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	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	☐		
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、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。

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

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	☐		

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

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	☐		

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

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

※(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。