

# 〔平成30年度〕

## 指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】

### 職員用サービス分析シート(6. サービス提供のプロセス)

#### 記入の手引き

##### ■ サービス分析シート(6. サービス提供のプロセス)の構成

- (1) この「サービス分析シート(6. サービス提供のプロセス)」は、  
カテゴリー6「サービス提供のプロセス」を評価するためのものです。
- (2) この「サービス分析シート(6. サービス提供のプロセス)」は、6つのサブカテゴリーに  
分かれています。  
そして各サブカテゴリーはさらに評価項目、標準項目と分かれており、よりサービスの具  
体的な内容が記述されています。

##### ■ 評価の進め方

- (1) それぞれの標準項目について、実施されているかどうか評価を行っていただきます。
- (2) それぞれの質問に対し、「**そう思う**」「**そう思わない**」「**わからない**」のうち、あてはま  
るところに○印をつけてください。  
自分が直接関わっていない仕事についても、周囲の様子などから判断し、「**そう思う**」・  
「**そう思わない**」のいずれかに○をつけてください。  
見当がつかないという項目については「**わからない**」の欄に○をつけてください。

##### ■ 回答シート

- (1) この「サービス分析シート(6. サービス提供のプロセス)」で評価したうえで、  
回答シートに転記し、回答シートのみ提出してください。
- (2) この「サービス分析シート(6. サービス提供のプロセス)」は、日常の業務点検などに  
活用していただければ幸いです。

※ 回答していただいた内容は、個人の評価や成績をつけるものではなく、事業所の取り組みを  
評価するために使用します。  
ご提出いただいた回答シートは、評価機関以外の者が見ることはありません。

## 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  |                          | 職員自己評価項目 |  | 評価(3段階のうちどれか1つに○)     |                       |                       |
|-------|--------------------------|----------|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|       |                          |          |  | そう思う                  | そう思わない                | わからない                 |
| 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 | 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="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |                          | 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="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |                          | 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="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |                          | 4        | 利用希望者等の問い合わせや見学の要望があった場合には、個別の状況に応じて対応している | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### 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  |                                     | 職員自己評価項目 |   | 評価(3段階のうちどれか1つに○)     |                       |                       |
|-------|-------------------------------------|----------|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|       |                                     |          |   | そう思う                  | そう思わない                | わからない                 |
| 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         | 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="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |                                     | 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="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |                                     | 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="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 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 | 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 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |                                     | 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         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |                                     | 3        | 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     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### 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  |  | 職員自己評価項目 |  | 評価(3段階のうちどれか1つに○)     |                       |                       |
|-------|--|----------|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|       |  |          |  | そう思う                  | そう思わない                | わからない                 |
| 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 | 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           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |  | 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                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |  | 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                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6-3-2 | 利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の施設サービス計画を作成している         | 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                           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |  | 2        | 計画は、見直しの時期・手順等の基準を定め、必要に応じて見直している                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |  | 3        | 計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している                              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 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                      | 1        | 利用者一人ひとりに関する必要な情報を記載するしくみがある                         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |  | 2        | 計画に沿った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 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 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                      | 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="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |  | 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="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### サブカテゴリー4 サービスの実施

| 評価項目  |                                 | 職員自己評価項目 |  | 評価(3段階のうちどれか1つに○)     |                       |                       |
|-------|---------------------------------|----------|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|       |                                 |          |  | そう思う                  | そう思わない                | わからない                 |
| 6-4-1 | 施設サービス計画に基づいて自立生活が営めるよう支援を行っている | 1        | 施設サービス計画に基づいて支援を行っている                              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |                                 | 2        | 利用者の意向や状態に応じて、生活の継続性を踏まえた支援を行っている                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |                                 | 3        | 介護支援専門員を中心に、介護、看護、リハビリ、栄養管理等の職員が連携して利用者の支援を行っている   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6-4-2 | 食事の支援は、利用者の状態や意思を反映して行っている      | 1        | 利用者の状態に応じた食事提供や介助を行っている                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |                                 | 2        | 利用者の栄養状態を把握し、低栄養状態を改善するよう支援を行っている                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |                                 | 3        | 嚥下能力等が低下した利用者に対して、多職種が連携し、経口での食事摂取が継続できるよう支援を行っている | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6-4-3 | 利用者が食事を楽しむための工夫をしている            | 1        | 利用者の嗜好を反映した食事を選択できる機会がある                           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |                                 | 2        | 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                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |                                 | 3        | テーブルや席は、利用者の希望に応じて、一定の範囲内で選択できる                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |                                 | 4        | 配膳は、利用者の着席に合わせて行っている                               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6-4-4 | 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      | 1        | 利用者の意向や状態を把握して、できるだけ自立性の高い入浴形態(個浴、一般浴等)を導入している     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |                                 | 2        | 入浴の誘導や介助は、利用者の羞恥心に配慮して行っている                        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |                                 | 3        | 認知症の利用者に対し、個別の誘導方法を実施している                          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |                                 | 4        | 利用者が入浴を楽しめる工夫をしている                                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

平成30年度 指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】版 サービス分析シート(職員用)

|       |                             |   |   |                          |                          |                          |
|-------|-----------------------------|---|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 6-4-5 | 排泄の支援は、利用者の状態や意思を反映している     | 1 | 利用者の意向や状態に応じ、自然な排泄を促すよう支援を行っている                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|       |                             | 2 | 排泄の誘導や介助は、利用者の羞恥心に配慮して行っている                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|       |                             | 3 | 研修等によりオムツ交換、トイレ誘導等の排泄介助方法の向上に取り組んでいる              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|       |                             | 4 | トイレ(ポータブルトイレを含む)は衛生面や臭いに配慮し、清潔にしている               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6-4-6 | 移動の支援は、利用者の状態や意思を反映している     | 1 | 利用者の状態や意向に応じ、できるだけ自力で移動できるよう支援を行っている              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|       |                             | 2 | ベッド移乗、車イスの操作など移動のための介助が安全に行われている                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|       |                             | 3 | 利用者が快適に使用できるよう車イス等の環境整備が行われている                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6-4-7 | 利用者の身体機能など状況に応じた機能訓練等を行っている | 1 | 利用者一人ひとりに応じた機能訓練プログラムを作成し、評価・見直しをしている             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|       |                             | 2 | 機能訓練のプログラムに日常生活の場でいかにすることができる視点を入れている             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|       |                             | 3 | 機能訓練指導員と介護職員等の協力のもと、日常生活の中でも機能訓練を実施している           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|       |                             | 4 | 福祉用具は、定期的に使用状況の確認をし、必要に応じて対処をしている                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6-4-8 | 利用者の健康を維持するための支援を行っている      | 1 | 利用者の状態に応じた健康管理や支援を行っている                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|       |                             | 2 | 服薬管理は誤りがないようチェック体制の強化などしくみを整えている                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|       |                             | 3 | 利用者の状態に応じ、口腔ケアを行っている                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|       |                             | 4 | 利用者の体調変化時(発作等の急変を含む)に、看護師や医療機関と速やかに連絡が取れる体制を整えている | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|       |                             | 5 | 終末期の対応をすでに行っているか、行うための準備が行われている                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

平成30年度 指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】版 サービス分析シート(職員用)

|        |                                     |   |   |                          |                          |                          |
|--------|-------------------------------------|---|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 6-4-9  | 利用者が日々快適に暮らせるよう支援を行っている             | 1 | 起床後、就寝前に更衣支援を行っている  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|        |                                     | 2 | 起床後に洗顔や整髪等、利用者が身だしなみを整える際に支援を行っている                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|        |                                     | 3 | 利用者が安定した睡眠をとることができるよう支援を行っている                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6-4-10 | 利用者の施設での生活が楽しくなるような取り組みを行っている       | 1 | 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、利用者の意思が尊重されている          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|        |                                     | 2 | 利用者の意向を反映したレクリエーションを実施している                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|        |                                     | 3 | 認知症の利用者が落ち着いて生活できるような支援を行っている                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|        |                                     | 4 | 利用者の気持ちに沿った声かけや援助を行っている                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6-4-11 | 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 | 1 | 定期的な散歩や外食、遠出など外出の機会を設けている                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|        |                                     | 2 | 利用者が地域の一員として生活できるよう、地域住民が参加できるような行事など、日常的な関わりが持てる機会を設けている | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|        |                                     | 3 | 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                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6-4-12 | 施設と家族との交流・連携を図っている                  | 1 | 利用者の日常の様子を定期的に家族に知らせている                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|        |                                     | 2 | 家族や利用者の意向に応じて、家族と職員・利用者が交流できる機会を確保している                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|        |                                     | 3 | 家族または家族会が施設運営に対し、要望を伝える機会を確保している                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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

| 評価項目  |                                    | 職員自己評価項目 |  | 評価(3段階のうちどれか1つに○)     |                       |                       |
|-------|------------------------------------|----------|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|       |                                    |          |  | そう思う                  | そう思わない                | わからない                 |
| 6-5-1 | 利用者のプライバシー保護を徹底している                | 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="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |                                    | 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 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |                                    | 3        | 利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 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 | 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="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |                                    | 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="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### サブカテゴリー6 事業所業務の標準化

| 評価項目  |  | 職員自己評価項目 |   | 評価(3段階のうちどれか1つに○)     |                       |                       |
|-------|--|----------|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|       |  |          |   | そう思う                  | そう思わない                | わからない                 |
| 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      | 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="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |  | 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="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |  | 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="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 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 | 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="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|       |  | 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="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

一 指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】版 一

職員用 : 回答シート

施設・事業所名 : \_\_\_\_\_

○回答者属性（どちらかに”○”をつけてください）

|  |       |
|--|-------|
|  | リーダー層 |
|  | 一般職員  |

○サービス分析シート（あてはまるもの一つに”○”を記入してください）

| NO.     | そう思う | そう思わない | わからない |
|---------|------|--------|-------|
| 6-1-1-1 |      |        |       |
| 6-1-1-2 |      |        |       |
| 6-1-1-3 |      |        |       |
| 6-1-1-4 |      |        |       |
| 6-2-1-1 |      |        |       |
| 6-2-1-2 |      |        |       |
| 6-2-1-3 |      |        |       |
| 6-2-2-1 |      |        |       |
| 6-2-2-2 |      |        |       |
| 6-2-2-3 |      |        |       |
| 6-3-1-1 |      |        |       |
| 6-3-1-2 |      |        |       |
| 6-3-1-3 |      |        |       |
| 6-3-2-1 |      |        |       |
| 6-3-2-2 |      |        |       |
| 6-3-2-3 |      |        |       |
| 6-3-3-1 |      |        |       |
| 6-3-3-2 |      |        |       |
| 6-3-4-1 |      |        |       |

| NO.     | そう思う | そう思わない | わからない |
|---------|------|--------|-------|
| 6-3-4-2 |      |        |       |
| 6-4-1-1 |      |        |       |
| 6-4-1-2 |      |        |       |
| 6-4-1-3 |      |        |       |
| 6-4-2-1 |      |        |       |
| 6-4-2-2 |      |        |       |
| 6-4-2-3 |      |        |       |
| 6-4-3-1 |      |        |       |
| 6-4-3-2 |      |        |       |
| 6-4-3-3 |      |        |       |
| 6-4-3-4 |      |        |       |
| 6-4-4-1 |      |        |       |
| 6-4-4-2 |      |        |       |
| 6-4-4-3 |      |        |       |
| 6-4-4-4 |      |        |       |
| 6-4-5-1 |      |        |       |
| 6-4-5-2 |      |        |       |
| 6-4-5-3 |      |        |       |
| 6-4-5-4 |      |        |       |

| NO.      | そう思う | そう思わない | わからない |
|----------|------|--------|-------|
| 6-4-6-1  |      |        |       |
| 6-4-6-2  |      |        |       |
| 6-4-6-3  |      |        |       |
| 6-4-7-1  |      |        |       |
| 6-4-7-2  |      |        |       |
| 6-4-7-3  |      |        |       |
| 6-4-7-4  |      |        |       |
| 6-4-8-1  |      |        |       |
| 6-4-8-2  |      |        |       |
| 6-4-8-3  |      |        |       |
| 6-4-8-4  |      |        |       |
| 6-4-8-5  |      |        |       |
| 6-4-9-1  |      |        |       |
| 6-4-9-2  |      |        |       |
| 6-4-9-3  |      |        |       |
| 6-4-10-1 |      |        |       |
| 6-4-10-2 |      |        |       |
| 6-4-10-3 |      |        |       |
| 6-4-10-4 |      |        |       |

| NO.      | そう思う | そう思わない | わからない |
|----------|------|--------|-------|
| 6-4-11-1 |      |        |       |
| 6-4-11-2 |      |        |       |
| 6-4-11-3 |      |        |       |
| 6-4-12-1 |      |        |       |
| 6-4-12-2 |      |        |       |
| 6-4-12-3 |      |        |       |
| 6-5-1-1  |      |        |       |
| 6-5-1-2  |      |        |       |
| 6-5-1-3  |      |        |       |
| 6-5-2-1  |      |        |       |
| 6-5-2-2  |      |        |       |
| 6-6-1-1  |      |        |       |
| 6-6-1-2  |      |        |       |
| 6-6-1-3  |      |        |       |
| 6-6-2-1  |      |        |       |
| 6-6-2-2  |      |        |       |