

サービス分析シート(特別養護老人ホーム 職員調査)

サブカテゴリー	評価項目	基準項目		NA
1 サービス情報の提供・案内	(1) 利用希望者に対してサービス選択に必要な情報を提供している	標準項目	☐ パンフレット、ホームページ等利用希望者が入手できる媒体に、事業所の理念や提供しているサービスの概要等の最新情報を掲載している ☐ パンフレット等に利用者の一日の生活状況や事業所の特徴がわかる情報を掲載している ☐ 利用希望者の特性を考慮し、広報媒体や文字の大きさ、簡易な表現などを工夫している ☐ 事業所の理念や提供するサービス内容を紹介した情報を、多数の人が知ることができるようにしている ☐ 事業所を訪れる利用希望者の他、居宅介護支援専門員や区市町村等利用者のサービス選択に関わる関係者にパンフレット等を配布している ☐ 地域住民の理解を深めるため、広報誌を作成し、配布している	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
	(2) 利用希望者の問い合わせや見学に対応している	標準項目	☐ 問い合わせ・見学受入の基本的方針や留意事項を明確化している ☐ 問い合わせ等があった場合には、常に一定の内容を情報提供できるよう体制を整備している ☐ 利用者に影響を与えない範囲で見学希望者の都合(曜日や時間)に対応し、見学を受け入れている ☐ 希望する利用者には、サービス開始前に利用体験ができるようにしている	☐ ☐ ☐ ☐
	(3) 利用申込者に対する利用決定の仕組みについて透明化を図っている	標準項目	☐ 利用決定に際しては、利用決定委員会を設けるなど、公平性を確保した方法で決定を行っている ☐ 受け入れが困難な状況にある申込者に対し、受け入れができない理由を説明し、必要に応じてその人に合った相談先や社会資源等を紹介している ☐ 優先入所の基準について、利用前に利用者に提示している	☐ ☐ ☐
		促進項目	【標準を上回ると考えられる取り組み】 【例示】 ・利用希望者がサービス選択のために必要な情報は何かを把握し、それに基づいて情報を提供している ・地域の関係機関と協働しながら、事業所の「空き情報」を提供している ・関係機関と連携をとり、潜在的な利用希望者への情報提供を行っている ・事業所の広報誌等広報媒体の内容を点検し、改善するしくみを整備している ・問い合わせや見学者から受けた質問を分析し、それをもとに説明資料を作成している ・問い合わせや見学の際の留意点を手引書にまとめ、職員間で共有している ・利用者や家族等の状況に応じて、受け入れ基準を柔軟に運用する体制を整えている	