

居宅サービス事業者のサービス評価項目(訪問介護、訪問看護用)

【自己評価の意義・目的】

自己評価は、事業者自らが主体的にサービスの評価を行い、サービスの提供状況を見直すことにより、サービスの質の向上を図るシステムの1つです。

サービスの質の向上は、この自己評価をはじめ、事業者の取り組みを第三者の目で確認して評価を行う第三者評価、苦情解決制度や権利擁護制度、さらには、アンケート調査等による利用者からの声の反映、オンブズマン機能などが相まって実施されることにより達成されるものです。

記入年月日	令和 2年 10 月 27 日		
法人名	熊本菊寿会		
代表者(理事長)名	山田真裕		
介護保険事業所番号	4370105886		
事業所	名称	サービス付き高齢者向け住宅杉上	
	所在地	熊本市南区城南高1099-3	
記入担当者職・氏名	(職) 管理者 (氏名) 井上貴博	連絡先電話番号	0964-27-5245

【自己評価の実施方法】

法人代表者の責任の下に、管理者が従業者と協議しながら実施してください。

「評価項目」ごとに該当する などの にチェックをした上で、A・B・Cのいずれかの にチェックをし、評価をしてください。

その判断した理由や根拠のポイントを記入してください。

少なくとも、年に1回は自己評価を実施してください。

優れている点や改善すべき点などの特記事項についても、別途、記録しておいてください。

改善すべき事項については、改善のための計画(任意様式)を作成するなど、事業所で改善に取り組んでください。

評価結果及び記録等は、評価を完了した日から2年間は保存してください。

【評価項目の構成】

組織体制

1運営方針等

2事業計画

3管理者及びサービス提供責任者の役割

人材育成

1職員の資質の向上

2福祉人材の育成

利用者本位

1コミュニケーション

2人権・プライバシーの保護

3自立支援

4対等なサービス利用

5訪問介護計画

適切なサービス運営

1サービス運営

2相談

3苦情の対応

4事故発生時の対応

5衛生管理

6地域との連携

7自己評価

V介護技術

1食事介助

2入浴介助

3おむつ交換

4排泄介助

5移乗・移動介助

6じょくそう予防

7認知症高齢者への対応

8家事援助

1組織体制

1運営方針等		判断した理由や根拠
事業の目的や運営の方針を職員に周知している。	A <input checked="" type="checkbox"/> 会議や研修などを通じて事業の目的や運営の方針が記載された書面を配布し、周知徹底を図っている。 B 事業の目的や運営の方針を職員に周知しているが、それらを記載した書面の配布は行っていない。 C 事業の目的や運営の方針を職員に周知していない。	月1回～2回ミーティングや運営会議で話し合っている
サービスの質の向上に向けた業務改善に取り組んでいる。	A <input checked="" type="checkbox"/> 会議や委員会などを通じて業務改善に関する職員の意見を定期的に把握した上で、これを活かした業務改善に取り組んでいる。 B 業務改善に取り組んでいるが、十分には業務改善に関する職員の意見を反映したものとはなっていない。 C サービスの質の向上に向けた業務改善に取り組んでいない。	職員とのミーティングを行い、職員の意見を取り入れ、より良いサービスを行っている。
2事業計画		判断した理由や根拠
サービスの質の向上を意図した事業計画を策定している。	A サービスの質の向上を図るための具体的な取り組みが事業計画に記載されている。 B <input checked="" type="checkbox"/> サービスの質の向上を意図した事業計画ではあるが、事業計画に具体的な取り組みが記載されていない。 C サービスの質の向上を意図した事業計画を策定していない。	サービス向上の取り組みはしているが、事業計画に細かく記載していない。
事業計画の実施状況に関して評価を行っている。	A <input type="checkbox"/> 事業計画に関する実施状況及び結果の評価を行っており、その際には、職員の意見を聞いている。 B <input type="checkbox"/> 事業計画に関する実施状況及び結果の評価を行っているが、その際には、職員の意見を聞いていない。 C 事業計画に関する実施状況及び結果の評価を行っていない。	
3管理者及びサービス提供責任者の役割		判断した理由や根拠
管理者やサービス提供責任者として果たすべき役割が明確に位置づけられている。	A <input checked="" type="checkbox"/> サービスの質の管理責任者であること及び利用者からの相談、苦情等への対応責任者であることが明確に書面で定められている。 B 明確に書面には定められていないが、サービスの質の管理責任者であること及び利用者からの相談、苦情等への対応責任者であることが位置づけられている。 C サービスの質の管理責任者であること及び利用者からの相談、苦情等への対応責任者であることが位置づけられていない。	契約書に明確に書いてある
積極的に職員に助言したり、相談にのったりしている。	A 常日頃から職員との意思疎通に心がけ、職員が困難に遭遇していることや職員から相談を持ちかけられそうなことを事前に察知し、積極的に助言を行っている。 B <input checked="" type="checkbox"/> 職員が困難に遭遇していることを発見した場合や職員から相談を持ちかけられた場合には、助言を行っている。 C 職員に助言したり、相談に乗ったりする取り組みを行っていない。	相談・助言を行っている。

II 人材育成

1 職員の資質の向上		判断した理由や根拠
職員の人権意識の向上や知識・技術等の修得の目標の達成に向け、職員の研修機会を確保している。	<p>A 次の取り組みのすべてを行っている。 事業所内研修を定期的に行っている。 外部研修にも職員を積極的に参加させている。 研修成果の評価を行うとともに、それを次の研修計画に反映している。</p> <p>B <input checked="" type="checkbox"/> Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	職員の知識・技術等の向上の為研修等を行っている
2 福祉人材の育成		判断した理由や根拠
実習生の受入態勢を整備している。	<p>A 次の取り組みのすべてを行っている。 実習生を受け入れている。 実習担当者の選任や実習生の受入れマニュアルを用意している。 実習生を受け入れるにあたり、利用者の意向を尊重し、利用者にあらかじめ了解を得ている。</p> <p>B Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C <input checked="" type="checkbox"/> Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	行っていない
利用者本位		
3 コミュニケーション		
利用者の人格を尊重したマナー、言葉づかいを職員に徹底している。	<p>A <input checked="" type="checkbox"/> サービス提供時のマナー、心得、挨拶、言葉づかいについて、自己点検表を作成するなどして定期的に自己点検させたり、接遇研修を行っている。</p> <p>B サービス提供時のマナー、心得、挨拶、言葉づかいについて、定期的ではないが自己点検させたり、接遇研修を行っている。</p> <p>C サービス提供時のマナー、心得、挨拶、言葉づかいについて、自己点検させたり、研修を行うなどの取り組みを行っていない。</p>	法人内研修や年2回の自己評価を行っている。
利用者とコミュニケーションを図る上で配慮すべき事項には、適切に配慮している。	<p>A <input checked="" type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。 <input checked="" type="checkbox"/> ① 相手のちょっとした意思表示や反応を見逃さないようにしている。 <input checked="" type="checkbox"/> ② 遠慮やこだわりなく希望を言える雰囲気を作るようにしている。 <input checked="" type="checkbox"/> ③ 相手の表現の仕方、声の大きさなどを気にかけている。 <input checked="" type="checkbox"/> ④ 相手の気持ちを聞くようにしている。 <input checked="" type="checkbox"/> ⑤ 相手の希望を聞き出すようにしている。 <input checked="" type="checkbox"/> ⑥ 信頼関係を作るようにしている。</p> <p>B Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	利用者への声かけ等職員全員行い、日々の変化を見逃さないようにしている。
外国人や視覚障害・聴覚障害等のコミュニケーションの困難な利用者に対応できるよう、取り組んでいる。	<p>A 次の取り組みのすべてを行っている。 職員の技能の修得、対応できる職員の採用やボランティアの活用などに努めている。 文字・絵カードを使用するなどの工夫を凝らしている。</p> <p>B <input checked="" type="checkbox"/> Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	文字等で会話を行ったりしており、職員に周知している。

2人権・プライバシーの保護		判断した理由や根拠
人権プライバシーの保護を図る上で配慮すべき事項には、適切に配慮している。	<p>A <input checked="" type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ① サービス提供において、利用者個人が培ってきたライフスタイル、価値観を尊重することを職員に徹底している。</p> <p>実習生、ボランティアなど職員以外の者に対しても徹底している。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ③ 相手を傷つける言葉づかいや態度とならないように、職員に徹底している。</p> <p>選挙権の行使等市民として基本的な権利行使への配慮と支援を行っている。</p> <p>B Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	利用者のライフスタイルを尊重している。
個人情報、適切に取り扱っている。	<p>A <input checked="" type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ① 利用者や家族の人権やプライバシーの保護に関する取扱い規程を定め、職員に徹底させている。</p> <p>利用者や家族の個人情報に関する書類は、保管場所を決め、適切に管理している。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ③ 利用者や家族の個人情報を伝える相手の範囲について、利用者や家族の同意を得ている。</p> <p>利用者のことを利用者以外の人(家族を含む)不用意に話をしないこととしている。</p> <p>病院や買い物途中など利用者以外の人(家族を含む)が多数いる場で、利用者の個人情報と思えるような話をしないこととしている。</p> <p>利用者や家族からの求めに応じて、サービス提供に関する記録等の開示を行うこととしている。</p> <p>B Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	個人情報に関する書類を作成し、ご家族や本人に署名していただいている。又、職員にも個人情報の扱いを注意している。
3自立支援		判断した理由や根拠
利用者が自立して生き生きとした生活を送ることができるようサービス提供している。	<p>A <input checked="" type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ① 利用者の維持能力や主体的活動を重視し、自立支援につながるサービスの手法を取り入れている。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ② 自立支援につながるよう、利用者の状態に応じてベッド、車いすなどの自助具を活用するよう配慮している。</p> <p>B Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	利用者が自立できるよう支援できるサービスを行っている。
4対等なサービス利用		判断した理由や根拠
介護保険制度について、適切に説明している。	<p>A 次の取り組みのすべてを行っている。</p> <p>介護保険制度及び訪問介護サービスについて資料を用意し、利用者に説明している。</p> <p>利用者に説明すべき内容を職員に指導している。</p> <p>B <input checked="" type="checkbox"/> Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	説明しているが資料を渡していない。

<p>重要事項について、適切に説明している。</p>	<p>A 次の取り組みのすべてを行っている。 サービス開始にあたり、提供するサービス内容、責任者や担当者、利用料金など利用申込者のサービス選択に資すると認められる重要事項を利用者又はその家族等に分かりやすく説明し、同意を得ている。 重要事項説明書を利用者又はその家族等に交付している。 重要事項説明書の内容は、図表を取り入れるなど、分かりやすいよう工夫している。</p> <p>B <input checked="" type="checkbox"/> Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	<p>現在、書面等でご家族、本人に説明を行う。</p>
<p>利用者と訪問介護事業に関する契約を取り交わしている。</p>	<p>A <input checked="" type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。 <input checked="" type="checkbox"/>① サービス開始にあたり、利用者と訪問介護事業に関する契約を文書で取り交わしている。 <input checked="" type="checkbox"/>② 利用者本人が契約することが困難である場合に、成年後見制度や地域福祉権利擁護事業等の活用あるいは第三者の関与等を含めて、利用者に対する援助がなされている。</p> <p>B Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	<p>行っている。</p>
<p>5訪問介護計画</p>		<p>判断した理由や根拠</p>
<p>利用者やその家族の希望を聞くとともに、利用者の身体状況や生活状況等の情報を把握している。</p>	<p>A <input checked="" type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。 <input checked="" type="checkbox"/>① サービス提供にあたっては、利用者やその家族の希望を聞くとともに、利用者の身体状況や生活状況等の情報を把握している。 <input checked="" type="checkbox"/>② 担当のケアマネージャーを通じて、介護目標や介護方針について情報を収集し、これを確認している。 <input checked="" type="checkbox"/>③ その際、訪問介護以外の介護保険サービスや介護保険以外の保健・医療・福祉サービスの利用状況もあわせて把握している。</p> <p>B Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	<p>事前に利用者の情報を把握したうえで対応している。 日々情報収集を行っている。</p>
<p>訪問介護計画書を作成し、利用者またはその家族に提示して、同意を得ている。</p>	<p>A <input checked="" type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。 サービス提供責任者は、把握した利用者の情報、介護方針(訪問看護にあつては、主治医の指示)に基づく課題、目標、具体的なサービス内容が明示された訪問介護計画書を作成し、利用者またはその家族に提示して、同意を得ている。 <input checked="" type="checkbox"/>② サービス提供責任者は、作成した訪問介護計画を管理者に報告している。</p> <p>B Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	<p>現在同意を求めため、家族に説明、書面等で行っている。</p>
<p>必要に応じて訪問介護計画を見直している。</p>	<p>A <input checked="" type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。 サービス提供責任者は、利用者の状態、介護者の状態、サービス利用状況、目標の達成状況などに基づき、必要に応じて訪問介護計画を見直している。 <input checked="" type="checkbox"/>② サービス提供責任者は、見直しにあつては、利用者及びその家族の意向を反映し、説明のうえ、同意を得ている。</p> <p>B Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	<p>利用者の状態に応じてサービスの変更等を見直している。</p>

適切なサービス運営

1サービス運営	判断した理由や根拠	
<p>サービス提供マニュアルの整備、見直しを行っている。</p>	<p>A 次の取り組みのすべてを行っている。 サービス提供に関するマニュアルを作成し、活用している。 サービス提供に関するマニュアルは、定期的に検証し、必要な場合には、見直しを行っている。 B <input checked="" type="checkbox"/> Aの取り組みの一部は行っている。 C Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	<p>一部できているが、まだ不備もあるため現在作成を行っている。</p>
<p>サービス提供に関する評価を行っている。</p>	<p>A <input checked="" type="checkbox"/> サービス提供責任者は、利用者の情報に基づき、設定されている目標に対する達成状況などサービス提供に関する評価を定期的に行っている。 B 定期的ではないが、設定されている目標に対する達成状況などサービス提供に関する評価を行っている。 C サービス提供に関する評価を行っていない。</p>	<p>定期的にモニタリングというかたちで評価をしている。</p>
<p>適切にサービス提供できる体制をとっている。</p>	<p>A <input checked="" type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。 <input checked="" type="checkbox"/> ① 継続して同一の職員だけがサービス提供に関わることはないよう、利用者には複数の担当者を決めてチーム制で対応している。 <input checked="" type="checkbox"/> ② 担当者が急きょサービス提供に行けなくなった場合には、まず事業所の指示を仰ぎ、そのうえで利用者に連絡するなど注意を払っている。 <input checked="" type="checkbox"/> ③ その際には、サービスの内容や提供手順などを記載した文書を活用して引継ぎするなどし、担当者以外の者への引継ぎを適切に行っている。 B Aの取り組みの一部は行っている。 C Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	<p>運営基準に基づいてサービスが行える体制を整えている。</p>
<p>提供したサービス内容について、利用者または家族の確認を得ることとしている。</p>	<p>A 提供したサービスの日時、提供者氏名、内容について、これらを記載した帳票をサービス提供終了の都度、利用者または家族に交付している。 B <input checked="" type="checkbox"/> 必要に応じて、提供したサービスの日時、提供者氏名、内容について、これらを記載した帳票をサービス提供終了の都度、利用者または家族に交付している。 C 提供したサービス内容について、利用者または家族の確認を得ていない。</p>	<p>帳票の書面は事務所で保管している。</p>
<p>職員相互の連携が図られるよう積極的に取り組んでいる。</p>	<p>A <input checked="" type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。 <input checked="" type="checkbox"/> ① 利用者や家族からの要望、希望、特に留意すべき事項など利用者の状況の情報が関係職員に確実に伝わるような取り組みがある。 <input checked="" type="checkbox"/> ② サービス提供過程において、関係職員によるミーティング、ケース検討会議などを定期的に行っている。 B Aの取り組みの一部は行っている。 C Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	<p>ミーティングを定期的に行っており、常に情報共有している。</p>
<p>ケース検討会議などの結果報告を管理者やサービス提供責任者へ適切に行っている。</p>	<p>A <input checked="" type="checkbox"/> ミーティング、ケース検討会議などの結果については、定期的に管理者やサービス提供責任者に報告している。 B ミーティング、ケース検討会議などの結果については、必要に応じて管理者やサービス提供責任者に報告している。 C ミーティング、ケース検討会議などの結果については、管理者やサービス提供責任者へ報告していない。</p>	<p>検討会議で話し合われた内容は管理者及び責任者、ヘルパー職員にも周知している。</p>

<p>管理者やサービス提供責任者は、提供したサービス内容等を確認している。</p>	<p>A <input checked="" type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。 <input checked="" type="checkbox"/> ① 管理者やサービス提供責任者は、定期的に、提供しているサービスが訪問介護計画に沿ったものであり、利用者の自立を促進する援助となっているかどうかを確認している。 管理者やサービス提供責任者は、職員からの報告に対して、決裁、押印などの対応を記録している。</p> <p>B Aの取り組みの一部は行っている。 C Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	<p>サービス内容を把握している上で、ヘルパー職員にサービス実施の指示をしている。</p>
<p>訪問時間については、厳守している。</p>	<p>A 次の取り組みのすべてを行っている。 訪問時間については、厳守している。 どうしても遅刻するときは、事業所の責任者に連絡を取り、利用者にも連絡し、同意を得た上で訪問することとしている。</p> <p>B <input checked="" type="checkbox"/> Aの取り組みの一部は行っている。 C Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	<p>事業所都合により訪問時間の変更がまれにあり、ケアマネや家族に確認し変更している。</p>
<p>サービス提供困難事例にもできる限り対応することとしている。</p>	<p>A <input checked="" type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。 <input checked="" type="checkbox"/> ① サービス提供が困難と考えられる事例にも、極力、対応できる体制となっている。 サービス提供が困難と判断される場合にも、一方的な拒否とならないような手立てを講じている。</p> <p>B Aの取り組みの一部は行っている。 C Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	<p>利用者を中心に考え、その時のニーズに合わせて対応をしている。また、利用者の意向を確認しながら行っている。</p>
<p>ケアマネジャーとの連携を適切に行っている。</p>	<p>A <input checked="" type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。 <input checked="" type="checkbox"/> ① 体調の変化等、利用者の心身の状態に配慮すべきことが生じた場合には、担当のケアマネジャーを通じて主治医や訪問看護師などの他職種へ相談するなどしてつなげている。 <input checked="" type="checkbox"/> ② ケアプランの変更が必要となった場合には、速やかに担当のケアマネジャーに相談することとしている。</p> <p>B Aの取り組みの一部は行っている。 C Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	<p>ケアマネジャーと定期的に連絡、連携を図り、サービス内容等の変更を検討する必要がある場合はケアマネに報告し対応している。</p>
<p>家族、他のサービスとの連携を適切に行っている。</p>	<p>A <input checked="" type="checkbox"/> 利用者の心身の変化や発達に関する状況について、これらを記載した連絡帳を利用者宅に備え付けるなどの主治医や訪問看護師などの他職種へ相談するなどしてつなげている。</p> <p>B 利用者の心身の変化や発達に関する状況について、これらを記載した連絡帳を利用者宅に備え付け、利用者や家族と情報交換を行っているが、他のサービス事業者と情報交換するには至っていない。</p> <p>C 利用者の心身の変化や発達に関する状況について、これらを記載した連絡帳を利用者宅に備え付けていない。</p>	<p>他事業所との連携は図られている。</p>
<p>主治医との連携を適切に行っている。（訪問介護は除く）</p>	<p>A 次の取り組みのすべてを行っている。 管理者は指示書に基づき訪問看護が行われるよう、主治医との連絡調整、サービスを提供する看護師等の監督など必要な管理を行っている。 管理者は、訪問看護計画書及び報告書に関し、助言、指導、確認を行うなど必要な管理を行っている。 管理者は、主治医と連携を図り、定期的に訪問看護計画書及び報告書を主治医に提出している。 看護師等は、看護の支店から利用者の状況の変化に気づいたときは、速やかに主治医に連絡し、対応できるようにしている。</p> <p>B <input checked="" type="checkbox"/> Aの取り組みの一部は行っている。 C Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	<p>必要な利用者に対しては定期的な訪問診療を行っている。また、職員に看護師がいるので適切な対応をしている。</p>

2相談		判断した理由や根拠
相談機能の充実を図るよう、積極的に取り組んでいる。	<p>A 次の取り組みのすべてを行っている。 利用者が相談しやすいよう、福祉オンブズマンなど第三者相談員を設置している。 <input checked="" type="checkbox"/>② 相談内容によっては、より相応しい機関を紹介したり、連絡を取る体制をとっている。 <input checked="" type="checkbox"/>③ 定期的、または必要に応じて、利用者や家族との相談や意見収集の機会を持っている。</p> <p>B<input checked="" type="checkbox"/> Aの取り組みの一部は行っている</p> <p>C Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	利用者の相談しやすい環境は整っており、ご家族面会時声掛けをし、現状の状況等の話をしている。
3苦情の対応		判断した理由や根拠
苦情相談マニュアルを整備し、苦情対応窓口の周知を図っている。	<p>A 次の取り組みのすべてを行っている。 苦情相談に関するマニュアルを作成し、苦情対応の担当窓口、事業所内での対応方法を職員に周知徹底している。 <input type="checkbox"/> 利用者や家族に対して苦情対応の担当窓口、事業所内での対応方法を周知している。</p> <p>B<input checked="" type="checkbox"/> Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	苦情窓口を設置しているが、マニュアル等は現在作成中。
苦情解決機能の充実を図るよう、積極的に取り組んでいる。	<p>A 次の取り組みのすべてを行っている。 <input checked="" type="checkbox"/>① 利用者が気軽に苦情や意見を言えるよう、雰囲気づくり(心がけるとともに、苦情や意見を言った利用者が、気まづくならないよう配慮している。 苦情や意見があった場合、電話での対応に終わらせずに責任者が訪問するなどし、その日のうちに対応するようにしている。 <input checked="" type="checkbox"/>③ 利用者からの苦情や意見は、どんな小さいことも見逃さず、速やかに管理者や施設長に報告することとしている。 利用者が信頼でき、苦情の公正な解決が図られるよう、第三者委員を設置している。 <input checked="" type="checkbox"/>⑤ 市町村、大阪府国民健康保険団体連合会や大阪府社会福祉協議会に設置されている苦情解決機関である運営適正化委員会などの苦情相談窓口の連絡先は、利用者や家族に周知している。</p> <p>B<input checked="" type="checkbox"/> Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	苦情が出た場合、速やかに対応している。
苦情の整理、分析を適切に行っている。	<p>A 次の取り組みのすべてを行っている。 <input checked="" type="checkbox"/>① 利用者からの苦情を記録し、その背景、問題の性質や対応方法を整理、分析している。 今後のサービス提供に活かすよう、苦情の分析、処理の結果を反映した指導、反省会、研修等を行っている。 管理者やサービス提供責任者は、苦情対応の経過を常に把握するようにしている。 苦情への対応の内容、結果を必要に応じて、担当のケアマネジャーへ連絡している。</p> <p>B<input checked="" type="checkbox"/> Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	苦情が出た場合、問題を理解し解決後、今後同じことがおきないように努力している。

4事故発生時の対応	判断した理由や根拠	
<p>事故防止に積極的に取り組んでいる。</p>	<p>A 次の取り組みのすべてを行っている。 サービス提供中に幸いにも事故に至らなかったが、「ひやっ」としたり「はっ」としたこと(ひやりはっ)について報告、記録するよう、職員に徹底している。 職員からの報告、記録に対して、その背景、問題の性質や対応方法を整理、分析し事故防止に向けた改善を図っている。 リスクマネジメントに関して、担当者を設置したり、委員会を設置するなどの取り組みをしている。 サービス提供時に、事故が生じた場合に備え、連絡先、対応手順、対応責任者などを定めた対応マニュアルを作成し、職員に周知している。</p> <p>B <input checked="" type="checkbox"/> Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	<p>事故等があった場合、職員間で情報共有し、対策は講じ周知し改善を図っている。法人本部にリスクマネジメント等の研修をしている。</p>
<p>事故対応、事故再発防止に積極的に取り組んでいる。</p>	<p>A <input checked="" type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。 発生した事故事例の分析をし、事故防止策を検討するなど、事故の再発防止に向けた取り組みを行っている。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ② 管理者、サービス提供責任者は、事故対応の経過を常に把握するようにしている。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ③ 利用者の緊急時に連絡すべき先及び主治医を把握し、いつでも連絡できる体制となっている。 事故の内容及び対処した内容は、必要に応じて、担当のケアマネジャー及び市町村などに速やかに報告している。</p> <p>B Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	<p>申し送り等であったり、常に連絡が取れるようにしている。</p>
5衛生管理	判断した理由や根拠	
<p>感染症予防対策に積極的に取り組んでいる。</p>	<p>A <input checked="" type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。 利用者及び職員に対する感染症予防に関するマニュアルを作成し、その内容を職員に周知している。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ② 職員の服装については、業務に適した清潔なもので、衛生面にも十分配慮している。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ③ 感染予防のため、職員に消毒液、使い捨て手袋などを携帯させ、その使用を徹底させている。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ④ 感染症を有する利用者へのサービス提供については、サービスの提供手順を工夫するなどの対応を行っている。</p> <p>B Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	<p>現在、感染予防に関するマニュアルを作成しています。</p>

6地域との連携		判断した理由や根拠
サービス情報を地域の関係機関に対して積極的に提供している。	<p>A 次の取り組みのすべてを行っている。 利用者が事業所を選択できるよう、地域の関係機関に対して、貴事業所のサービス内容、営業時間などの情報提供を行っている。 厚生労働省が提供しているネットワークシステム「情報の公表システム」に事業所情報を公表している。 「情報の公表システム」に公表する情報は毎年適切な内容を報告している。</p> <p>B <input checked="" type="checkbox"/> Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	法人で情報発信している。
地域の関係機関と連携した取り組みを積極的に行っている。	<p>A 次の取り組みのすべてを行っている。 市町村が行う介護予防・生活支援事業やサービスなど、地域で利用可能な介護保険対象外のサービスについての情報を収集し、必要に応じて利用者のサービス提供に活かしている。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ② 利用者や家族に困難な状況が生じていることを発見した場合には、関係機関と連携できる体制がある。 事業者連絡会を開催するなど、地域の関係機関と連携し、サービス提供に関する協議、情報交換、事例検討などを積極的に行っている。</p> <p>B <input checked="" type="checkbox"/> Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	地域の関連性の強化を図っている。
7自己評価		判断した理由や根拠
提供したサービスについて、積極的に自己評価を行っている。	<p>A 次の取り組みのすべてを行っている。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ① この自己評価シートを活用するなどし、提供したサービスについて、定期的に自己評価を行っている。 自己評価により確認された課題について、具体的な改善策を講じている。 自己評価の結果や改善策を利用者や住民などに対して公開している。</p> <p>B <input checked="" type="checkbox"/> Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	年2回自己評価を行っているが公開していない。

介護技術

1食事介助		判断した理由や根拠
食事介助に当たって、配慮すべき事項には、適切に配慮している。	<p>A <input checked="" type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> ① 楽しい雰囲気ですることができるように工夫をしている。 <input checked="" type="checkbox"/> ② 利用者ができるだけ、自分で食べられるように準備し、可能な限り離床して食堂や居間での食事に心がけている。 <input checked="" type="checkbox"/> ③ 利用者が食事を拒否した場合、食事時間をずらすなど、可能な限りその理由に配慮した対応をしている。 <input checked="" type="checkbox"/> ④ 食事中は、利用者の表情や動作などから、食欲の有無、好き嫌いなどを観察し、食欲の増進をはかる援助を行っている。 <input checked="" type="checkbox"/> ⑤ 利用者の口に運ぶ食事の量、利用者の食事のペース、適切な声かけ、介助者の位置などに配慮している。 <input checked="" type="checkbox"/> ⑥ 咀嚼、嚥下など摂取機能障害を把握し、利用者の身体状況にあわせた適切な援助を行っている。 <input checked="" type="checkbox"/> ⑦ 痰の除去、食後の歯磨き、うがいなど口腔ケアへの対応を適切に行っている。 <p>B Aの取り組みの一部は行っている。 C Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	<p>普段の食事状況を把握し、その時の状態に合わせて対応している。</p>
2入浴介助		判断した理由や根拠
入浴介助に当たって、配慮すべき事項には、適切に配慮している。	<p>A <input checked="" type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> ① 入浴前には、顔色を見るなど健康状態のチェックを行い、利用者の心身の状態にあわせて部分浴、清拭などの入浴方法にも配慮している。 <input checked="" type="checkbox"/> ② 利用者のプライバシーや羞恥心に配慮している。 <input checked="" type="checkbox"/> ③ 湯の温度や湯につかっている時間について利用者の希望に応じるなど、入浴の快適性に配慮している。(医療的問題がある場合を除く。) <input checked="" type="checkbox"/> ④ 利用者が健康状態が優れないが、入浴を希望する場合には、利用者の主治医に連絡し、相談することとしている。 <input checked="" type="checkbox"/> ⑤ 入浴後の健康状態のチェックと水分補給に配慮している。 <p>B Aの取り組みの一部は行っている。 C Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	<p>利用者のプライバシーや羞恥心に配慮し、快適に入浴していただけるように対応しています。</p>
3おむつ交換		判断した理由や根拠
おむつ交換に当たって、配慮すべき事項には、適切に配慮している。	<p>A <input checked="" type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> ① 利用者の体格など利用者にあったおむつを選び、利用者の意向に沿った方法でおむつ交換を行っている。 <input checked="" type="checkbox"/> ② おむつ交換時には、清拭を行っている。 <input checked="" type="checkbox"/> ③ 利用者のプライバシーや羞恥心に配慮している。 <p>B Aの取り組みの一部は行っている。 C Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	<p>利用者の意向、状態に合わせて対応しています。</p>

4排泄介助		判断した理由や根拠
排泄介助に当たって、配慮すべき事項には、適切に配慮している。	<p>A<input checked="" type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/>① 声かけ誘導して可能な限りトイレでの排泄を促している。 <input checked="" type="checkbox"/>② 利用者のプライバシーや羞恥心に配慮している。 <input checked="" type="checkbox"/>③ 安楽な体位での排泄など安全でかつ安心して排泄ができるように配慮している。 <input checked="" type="checkbox"/>④ 手指や便器等の器具の清潔保持、排泄後の速やかな後始末などの衛生面に配慮している。 <p>B Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	プライバシーを守り、利用者への声かけを行っている。
5移乗・移動介助		判断した理由や根拠
移乗・移動介助に当たって、配慮すべき事項には、適切に配慮している。	<p>A<input checked="" type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/>① 利用者の身体機能を把握し、利用者の持っている力を最大限活用できるよう配慮している。 <input checked="" type="checkbox"/>② 声かけをしながら、適切な手順で効果的かつ安全な介助に配慮している。 <input checked="" type="checkbox"/>③ 車椅子での移動介助については、移動動作を始める前に、利用者に方法を説明し、納得してから行うようにしている。 <input checked="" type="checkbox"/>④ 車椅子での移動介助については、移動動作を始める前に、利用者に方法を説明し、納得してから行うようにしている。 <p>B Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	声かけをしっかりと行い、安心安全に行っている。
6じょくそう予防		判断した理由や根拠
じょくそうの予防に対して配慮すべき事項には、適切に配慮している。	<p>A 次の取り組みのすべてを行っている。</p> <p>自分で寝返りができない利用者には、体位変換を励行するようにしている。</p> <p>エアマットレスなど利用者にあった除圧用具を活用するようにしている。</p> <p>皮膚の清潔と適度な乾燥の維持、寝具、寝衣の工夫など皮膚の湿潤やずれの予防、清潔の保持に努めている。</p> <p>B<input checked="" type="checkbox"/> Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	じょくそう予防の知識はあるが現在じょくそうができそうな利用者がいない。
7認知症高齢者への対応		判断した理由や根拠
認知症高齢者への介助に当たって、配慮すべき事項には、適切に配慮している。	<p>A<input checked="" type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/>① 問題行動等がある場合には、観察や記録によって理解することに努めている。 <input checked="" type="checkbox"/>② 定期的に検討会を実施し、問題行動等の原因の究明、除去など、適切な対応が行える体制をとっている。 <input checked="" type="checkbox"/>③ できる限り抑制や拘束を行わないような配慮がなされている。 <input checked="" type="checkbox"/>④ 一人の人格者として認め、必要な場合には代弁者も立てながら、その対応に配慮している。 <p>B Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	抑制、拘束は行っておらず、問題行動があればその都度対応し、他職員、事業所と情報を共有している。

8家事援助(訪問看護は除く)	判断した理由や根拠	
<p>家事援助に当たって、基本的な考え方を踏まえている。</p>	<p>A <input checked="" type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。 <input checked="" type="checkbox"/> ① 利用者が自分らしく自主的、主体的に生活できるように援助している。 <input checked="" type="checkbox"/> ② 利用者の生活習慣を尊重した援助を行っている。 <input checked="" type="checkbox"/> ③ 利用者の残存機能を活用し、利用者のできないところを援助していくようにしている。 B Aの取り組みの一部は行っている。 C Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	<p>利用者自身の残存機能を把握した上で、できることは行っていただき、できない面を援助しています。</p>
<p>調理に当たって、配慮すべき事項には、適切に配慮している。</p>	<p>A <input checked="" type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。 <input checked="" type="checkbox"/> ① 利用者の嗜好に配慮するとともに、利用者の身体・生活状況に応じたバランスのよい食事の提供に心がけている。 <input checked="" type="checkbox"/> ② 利用者の唱嘔、嚥下機能障害の程度に合わせて、刻む、すりつぶす、トロミをつけるなどしている。 <input checked="" type="checkbox"/> ③ 必ず手を洗う、食材の賞味期限や調理器具を清潔に保つなどの衛生面に配慮している。 <input checked="" type="checkbox"/> ④ 時間内に手際よく作業するなどの効率面に配慮している。 <input checked="" type="checkbox"/> ⑤ 水道やガス、使用した物品の後始末は適切にしている。 B Aの取り組みの一部は行っている。 C Aの取り組みのいずれも行っている。</p>	<p>調理をする場合には、利用者、職員一緒に行うことがある。</p>
<p>買い物に当たって、配慮すべき事項には適切に配慮している。</p>	<p>A <input checked="" type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。 <input checked="" type="checkbox"/> ① 買い物先について、利用者の希望を聞いている。 <input checked="" type="checkbox"/> ② 金銭出納帳を作成する、領収証やレシート等を利用者又は家族に確認してもらうなど、金銭トラブルの予防に努めている。 <input checked="" type="checkbox"/> ③ 頼まれたものがなかった場合の対処方法などについて、買い物に行く前に、利用者を確認している。 B Aの取り組みの一部は行っている。 C Aの取り組みのいずれも行っている。</p>	<p>金銭管理が必要な利用者は事務所で預かり、自己管理が可能な利用者は自己で行っていただいています。</p>
<p>日常生活の援助に当たって、配慮すべき事項には、適切に配慮している。</p>	<p>A <input checked="" type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。 <input checked="" type="checkbox"/> ① 利用者の衣服については、気温、TPOなどに配慮し、身体機能や生活に合わせた工夫をしている。 <input checked="" type="checkbox"/> ② 利用者の生活習慣を尊重した洗濯物の洗い方、干し方、保管の仕方に配慮している。 <input checked="" type="checkbox"/> ③ 清潔で住みやすい生活環境、室内環境の整備と転倒防止などの安全の確保に配慮している。 B Aの取り組みの一部は行っている。 C Aの取り組みのいずれも行っている。</p>	<p>環境面に関しては十分に配慮し対応しています。</p>