

## 居宅サービス事業者のサービス評価項目（訪問介護用）

### 【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。

### 【評価項目の構成】

- I 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
- II 人材育成
  - 1 職員の資質の向上
  - 2 福祉人材の育成
- III 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
- IV 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

記入年月日	令和 5年 11月 8日		
法人名	有限会社リビング・ウイル・サポート		
代表者（理事長）名	坂田 和也		
介護保険事業所番号	4	3	7 0 1 0 6 1 5 7
事業所	名称	訪問介護事業所ふきのとう	
	所在地	熊本市東区下南部2丁目15番11号	
記入担当者職・氏名	サービス提供責任者 草野穰	連絡先電話番号	096-388-2721

苦情の対応

### 【自己評価の実施方法】

- 法人代表者の責任の下に、管理者が従業員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□①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。

## 自己評価シート（訪問介護用）

### I 組織体制

1 運営方針等		判断した理由や根拠
①事業の目的や運営の方針を職員に周知している。	A <input 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 <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 事業の目的や運営の方針を職員に周知していない。	内部研修やヘルパー会議にて周知しているが、書面での配布は行っていない。
②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 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 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。	1ヶ月に1回会議や勉強会を実施し業務改善に取り組んでいる
2 事業計画		判断した理由や根拠
①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 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 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。	
②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 checked="" 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 <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
①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 <input type="checkbox"/> 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 <input 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位置づけられていない。	重要事項説明書に記載
②積極的に職員に助言したり、相談にのったりしている。	A <input checked="" type="checkbox"/> 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 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 <input type="checkbox"/> 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。	常に職員との意思の疎通に気をつけ、相談しやすい職場環境に努めている

## II 人材育成

1 職員の資質の向上		判断した理由や根拠
①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。	A <input type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。 ■① 事業所内研修を定期的に行っている。 □② 外部研修にも職員を積極的に参加させている。 □③ 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。 B <input checked="" type="checkbox"/> Aの取り組みの一部は行っている。 C <input type="checkbox"/> Aの取り組みのいずれも行っていない。	年間研修計画を基に内部研修に参加している。
2 福祉人材の育成		判断した理由や根拠
①実習生の受入態勢を整備している。	A <input type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。 □① 実習生を受け入れている。 □② 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。 □③ 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。 B <input type="checkbox"/> Aの取り組みの一部は行っている。 C <input checked="" type="checkbox"/> Aの取り組みのいずれも行っていない。	実習生の受け入れなし

## III 利用者本位

1 コミュニケーション		判断した理由や根拠
①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。	A <input 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。 B <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、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。 C <input 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、自己点検させたり、研修を行うなどの取り組みを行っていない。	不定期であるが、接遇研修を行なっている。
②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。	A <input checked="" type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。 ■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。 ■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。 ■③ 相手の表現の仕方、声の大きさなどを気にかけている。 ■④ 相手の気持ちを聞くようにしている。 ■⑤ 相手の希望を聞き出すようにしている。 ■⑥ 信頼関係をつくるようにしている。 B <input type="checkbox"/> Aの取り組みの一部は行っている。 C <input type="checkbox"/> Aの取り組みのいずれも行っていない。	担当者を定め取り組み全てを行える体制にしている。
③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。	A <input type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。 □① 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。 □② 文字・絵カードを使用するなどの工夫を凝らしている。 B <input type="checkbox"/> Aの取り組みの一部は行っている。 C <input checked="" type="checkbox"/> Aの取り組みのいずれも行っていない。	現在対応できる職員がいない

2 人権・プライバシーの保護		判断した理由や根拠
①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 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"> <li>■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。</li> <li>□② 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。</li> <li>■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。</li> <li>□④ 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。</li> </ul> <p>B <input checked="" type="checkbox"/> Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C <input type="checkbox"/> Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	①、③について会議等の際に共有を行なっている。
② 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>■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。</li> <li>■② 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。</li> <li>■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。</li> <li>■④ 利用者のことを利用者以外の人（家族を含む）に不用意に話をしないこととしている。</li> <li>■⑤ 病院や買い物途中など利用者以外の方が多数いる場で、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。</li> <li>■⑥ 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。</li> </ul> <p>B <input type="checkbox"/> Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C <input type="checkbox"/> Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	個人情報の保護に関する方針を定め全職員にて周知している。 利用者には個人情報保護に関する同意を得る書類に署名を頂いている。
3 自立支援		判断した理由や根拠
①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> <ul style="list-style-type: none"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> </ul> <p>B <input type="checkbox"/> Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C <input type="checkbox"/> Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	自立支援を重視した介護計画に基づきサービス実施している
4 対等なサービス利用		判断した理由や根拠
① 介護保険制度について、適切に説明している。	<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"> <li>■① 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。</li> <li>■② 利用者に説明すべき内容を職員に指導している。</li> </ul> <p>B <input type="checkbox"/> Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C <input type="checkbox"/> Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	重要事項説明書を用いて利用者に説明し、会議などで職員に指導を行なっている。

<p>③ 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。          ■① サービス開始に当たり、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。          ■② 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。          ■③ 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 □ 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>重要事項説明書により説明を行い、同意を得ている。</p>
<p>③利用者との訪問介護事業に関する取り交わしている。</p>	<p>A ■ 次の取り組みのすべてを行っている。          ■① サービスの開始に当たり、利用者との訪問介護事業に関する契約を文書で取り交わしている。          ■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。          C □ Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	<p>書面をもって契約を取り交わし、家族等の援助もなされている。</p>
<p>5 訪問介護計画</p>		<p>判断した理由や根拠</p>
<p>①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 ■ 次の取り組みのすべてを行っている。          ■① サービス提供に当たっては、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。          ■② 担当のケアマネジャーを通じて、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。          ■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。          C □ Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	<p>基本情報や他のサービスの利用状況なども情報として得ている。</p>
<p>②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 ■ 次の取り組みのすべてを行っている。          ■① 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。          ■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。          C □ Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	<p>訪問介護計画を作成し、利用者家族に同意を得、管理者に訪問している。</p>
<p>④ 必要に応じて訪問介護計画を見直している。</p>	<p>A ■ 次の取り組みのすべてを行っている。          ■① サービス提供責任者は、利用者の状態、介護者の状態、サービスの利用状況、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。          ■② サービス提供責任者は、見直しに当たっては、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。          C □ Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	<p>サービス実施記録や報告書でモニタリングなどを行い、必要時都度計画書の見直しを行い、本人家族の同意を得ている。</p>

IV 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>①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。            ■① 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。            ■② サービス提供に関するマニュアルには、緊急時の対応、苦情対応、個人情報の保護が明示されている。            ■③ 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□ 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>マニュアルを作成し、職員がいつでも閲覧できる棚に保管している。</p>
<p>②サービス提供に関する評価を行っている。</p>	<p>A□ 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>必要時、評価を行なっている。</p>
<p>③適切にサービス提供できる体制をとっている。</p>	<p>A□ 次の取り組みのすべてを行っている。            □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。            ■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、そのうえで利用者へ連絡するなど注意を払っている。            ■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>その都度、サ責を中心に協議し、対応を行っている。</p>
<p>④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□ 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>サービス毎にサービス実施記録を作成し本人様にサインを頂き、控えを交付している。</p>
<p>⑤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■ 次の取り組みのすべてを行っている。            ■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。            ■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>要望や希望があった場合は速やかに連絡を行うようにし、また定期的にミーティングを行い情報共有している。</p>
<p>⑥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□ 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>必要時に報告している。</p>

<p>⑦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 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。  <input type="checkbox"/> ② 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。  B <input checked="" type="checkbox"/> Aの取り組みの一部を行っている。  C <input type="checkbox"/> Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	<p>サービス実施記録への押印を行ない、記録内容を確認している。</p>
<p>⑧訪問時間については、厳守している。</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 訪問時間については、厳守している。  <input checked="" type="checkbox"/> ② 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。  B <input type="checkbox"/> Aの取り組みの一部を行っている。  C <input type="checkbox"/> Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	<p>時間厳守に努めている。何らかの理由で遅れる際は事前に連絡を行なっている。</p>
<p>⑨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 type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。  <input 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。  <input checked="" type="checkbox"/> ② 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。  B <input checked="" type="checkbox"/> Aの取り組みの一部を行っている。  C <input type="checkbox"/> Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	<p>出来るだけ拒否とならないように配慮している。</p>
<p>⑩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。  B <input type="checkbox"/> Aの取り組みの一部を行っている。  C <input type="checkbox"/> Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	<p>利用者の変化などあればその都度連絡報告している。</p>
<p>⑪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方法により、利用者や家族さらには、他のサービス事業者と情報交換を行っている。  B <input 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、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。  C <input 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ていない。</p>	<p>サービス実施記録（利用者控え）を綴るファイルを作成し、常に確認していただくよう伝えている。必要時連絡ノートを作成している。</p>
<p>⑫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 <input type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。  <input type="checkbox"/> ① 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。  <input type="checkbox"/> ② 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。  <input type="checkbox"/> ③ 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。  <input type="checkbox"/> ④ 看護師等は、看護の視点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。  B <input type="checkbox"/> Aの取り組みの一部を行っている。  C <input type="checkbox"/> Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	

2 相談	判断した理由や根拠	
<p>①相談機能の充実を図るよう、積極的に取り組んでいる。</p>	<p>A <input type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。  <input type="checkbox"/>① 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 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 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。  B <input checked="" type="checkbox"/> Aの取り組みの一部を行っている。  C <input type="checkbox"/> Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	<p>必要に応じて利用者・家族と連絡を取り、意見交換を行なっている。</p>
3 苦情の対応	判断した理由や根拠	
<p>①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>	<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 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 checked="" type="checkbox"/>② 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。  B <input type="checkbox"/> Aの取り組みの一部を行っている。  C <input type="checkbox"/> Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	<p>マニュアルを作成している。 重要事項説明書に記載し、説明している。</p>
<p>②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>	<p>A <input type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。  <input type="checkbox"/>① 利用者が気軽に苦情や意見を言えるよう、雰囲気づくりに心がけるとともに、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。  <input checked="" type="checkbox"/>② 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。  <input type="checkbox"/>④ 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 type="checkbox"/>⑤ 市町村、熊本県国民健康保険団体連合会や熊本市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。  B <input checked="" type="checkbox"/> Aの取り組みの一部を行っている。  C <input type="checkbox"/> Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	<p>苦情があればその日のうちに対応している。</p>
<p>③苦情の整理、分析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 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。  <input checked="" type="checkbox"/>② 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。  <input checked="" type="checkbox"/>③ 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。  <input checked="" type="checkbox"/>④ 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。  B <input type="checkbox"/> Aの取り組みの一部を行っている。  C <input type="checkbox"/> Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	<p>苦情報告書を作成し、これを基に勉強会などを実施し、今後に生かすよう対応している。</p>



4 事故発生時の対応		判断した理由や根拠
①事故防止に積極的に取り組んでいる。	<p>A <input 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"> <li>■① 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。</li> <li>□② 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。</li> <li>□③ 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。</li> <li>■④ 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。</li> </ul> <p>B <input checked="" type="checkbox"/> Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C <input type="checkbox"/> Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	ヒヤリハット報告書を作成している。事故・苦情防止マニュアルを作成し、いつでも閲覧できる場所に掲載している。
②事故対応、事故再発防止に積極的に取り組んでいる。	<p>A <input 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"> <li>□① 発生した事件事例の分析をし、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。</li> <li>□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。</li> <li>□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。</li> <li>□④ 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。</li> </ul> <p>B <input type="checkbox"/> 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>	これまで事故などなし
5 衛生管理		判断した理由や根拠
①感染症予防対策に積極的に取り組んでいる。	<p>A <input 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"> <li>■① 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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>□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。</li> </ul> <p>B <input type="checkbox"/> Aの取り組みの一部は行っている。</p> <p>C <input type="checkbox"/> Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	感染防止マニュアルを作成し、感染防止を行なっている。

6 地域との連携		判断した理由や根拠
①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 <input type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。</p> <p><input type="checkbox"/> ① 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。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ② 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。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ③ 「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 <input type="checkbox"/> Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	毎年「情報の公表システム」にて事業所情報を公表している。
②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 <input type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。</p> <p><input type="checkbox"/> ① 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 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。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ③ 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 <input type="checkbox"/> Aの取り組みのいずれも行っていない。</p>	ささえりあ主催の地域の事業所連絡会にメンバーとして毎月参加している。
7 自己評価		判断した理由や根拠
①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 <input type="checkbox"/> 次の取り組みのすべてを行っている。</p> <p><input 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。</p> <p><input type="checkbox"/> ② 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。</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 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 type="checkbox"/> 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>	自己評価は不十分であり、今後は適切に行なっていく。

V 介護技術

1 食事介助		判断した理由や根拠
①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□ 次の取り組みのすべてを行っている。</p> <p>□① 楽しい雰囲気でき事ができるように工夫をしている。</p> <p>□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。</p> <p>□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。</p> <p>■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。</p> <p>□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。</p> <p>□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。</p> <p>□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> <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>	食事マニュアルを作成しているが、現在食事介助サービスはなし。
2 入浴介助		判断した理由や根拠
①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■ 次の取り組みのすべてを行っている。</p> <p>■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。</p> <p>■② 利用者のプライバシーや羞恥心に配慮している。</p> <p>■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。)</p> <p>■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。</p> <p>■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> <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>	入浴介助マニュアルを作成し、利用者にあつた支援方法を協議し実施している。必要時、主治医や訪問看護との連携を取っている。
3 おむつ交換		判断した理由や根拠
①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■ 次の取り組みのすべてを行っている。</p> <p>■① 利用者の体格など利用者にあつたおむつを選び、利用者の意向に沿った方法でおむつ交換を行っている。</p> <p>■② おむつ交換時には、清拭を行っている。</p> <p>■③ 利用者のプライバシーや羞恥心に配慮している。</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>	排泄介助マニュアルを作成し、利用者にあつた支援方法を協議し実施している。

4 排泄介助		判断した理由や根拠
①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 ■ 次の取り組みのすべてを行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■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。</li> <li>■② 利用者のプライバシーや羞恥心に配慮している。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> </ul> <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>	排泄介助マニュアルを作成し、利用者にあった支援方法を協議し実施している。
5 移乗・移動介助		判断した理由や根拠
①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 ■ 次の取り組みのすべてを行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> </ul> <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>	利用者の身体状況や体調、環境にあった方法を検討し実施している。
6 じょくそう予防		判断した理由や根拠
①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> <ul style="list-style-type: none"> <li>■① 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。</li> <li>□② 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。</li> <li>□③ 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。</li> </ul> <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>	利用者にあった方法を検討し、また医療関係からの指示指導を受け実施している。
7 認知症高齢者への対応		判断した理由や根拠
①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 □ 次の取り組みのすべてを行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■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。</li> <li>□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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> </ul> <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>	支援中に問題などあった際はその都度ケアマネージャーへ報告を行なっている。

8 家事援助（訪問看護は除く）	判断した理由や根拠	
①家事援助に当たって、基本的な考え方を踏まえている。	<p>A ■ 次の取り組みのすべてを行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■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。</li> <li>■② 利用者の生活習慣を尊重した援助を行っている。</li> <li>■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。</li> </ul> <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>	支援と自立できる部分を見極め、自立支援となるように支援している。
②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>A ■ 次の取り組みのすべてを行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■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。</li> <li>■② 利用者の咀嚼、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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■⑤ 水道やガス、使用した物品の後始末は適切にしている。</li> </ul> <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>	利用者にあった食事提供となるようヘルパー間で話し合い、調理をしていく。時間の範囲内で終わるよう工夫している。
③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>A ■ 次の取り組みのすべてを行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■① 買い物先について、利用者の希望を聞いている。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> </ul> <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>	買い物購入メモを作成してもらう、一緒に確認し買物を実施。買物後はレシートを基に商品やお釣りを確認してもらいトラブル防止に努める。
④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>A ■ 次の取り組みのすべてを行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■ 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。</li> </ul> <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>	利用者の希望される生活及び管k表を確認し、配慮している。

【備考】

○ 用語の整理

- ・「職員」：常勤・非常勤又は職種を問わず、当該事業所に雇用されるすべての職員。
- ・「定期的」：そのことが何週間に一度、何ヶ月に一度など、一連の取り組みの中に定期的に位置付けられているとともに、実施されていること。
- ・「事業計画」：行事等を行うための計画ではなく、事業所の運営に当たり取り組むべき内容を定めたもの。
- ・「管理者」：指定事業者としての大阪府への届出の管理者。
- ・「サービス提供責任者」：指定事業者としての熊本市への届出のサービス提供責任者。
- ・「看護師等」：看護師、保健師、准看護師、理学療法士、作業療法士。
- ・「第三者」：施設長や職員といった事業者、利用者やその家族といった当事者以外の者全般。
- ・「マニュアル」：そのことに関する基準となる考え方を整理し、手順などの具体的な取扱い方法を示したもの。