

福祉サービス第三者評価結果シート兼アドバイスレポート

- 受審事業者名 **和寿園居宅介護支援事業所**
- 評価実施期間 2014年 7月 24日 から 25年 4月 9日
- 評価機関 **株式会社 H.R.コーポレーション**
- 評価調査者 K-0401008・K-0401010・HF10-1-0031・HF12-1-022

総合コメント

特に良い点

サービスの質の向上

法人の「各種委員会」、事業所の「ケアプラン会議」、事業計画の策定や評価への職員の参画など、サービスの質の向上について検討する体制を整備している。「ケアプラン会議」・年2回の「個人面談」等を活用して職員の意見・提案を、また、月1回以上の利用者宅への訪問時のモニタリング等により家族の意見を把握し、サービスの質の向上に反映させている。

職員の資質向上

「目標管理シート」で、職員一人ひとりに必要な技術、知識を本人と話し合いながら明確にし、必要な研修計画を策定している。全職員を対象に全体研修を年2回に実施し、必要に応じて「ケアプラン会議」で事業所内研修を行っている。

外部研修にも積極的に参加し、外部研修参加者による伝達講習が実施され、研修報告書の提出が行われている。

新入職者には新規採用職員研修を「新人研修予定表」に沿って実施し、同行等のマンツーマン指導による研修を必要に応じて実施している。

サービス実施過程の確立

利用者・家族にアセスメントを行い、利用者・家族・サービス提供事業所の関係職員が参加して担当者会議を開催し居宅サービス計画書を作成している。月に1度利用者宅を訪問しモニタリング票に基づいて、家族満足・本人満足・短期目標の達成と評価・今後の目標などを項目ごとに4段階で評価している。定期見直し時期・変更が必要な時期に見直しを実施し、利用者・家族のニーズに基づいた現状に即した個別性のある計画を作成し、利用者や家族に書面で同意を得ている。

サービスの適切な実施

アセスメントシートの「本人の基本動作などの状況と援助内容の詳細」欄に、利用者一人ひとりの状況と援助内容を記入し、現状に即したサービス内容と方法を検討し、個別具体的なサービス提供に努めている。苦情・相談・事故対応マニュアルを策定し、利用者・家族からの相談に迅速に対応し、事業所のサービス以外の相談内容にも取次ぎなど対応している。

特に改善を要する点

会報や印刷物への掲載など、事業所の基本方針を利用者・家族に周知するための取り組みを期待する。

事業計画が作成され、評価を行うために職員の意見は聴取しているが、利用者・家族の意見の把握には至っていないため、より客観的な評価を行うためにも利用者・家族の意見を把握することが望まれる。

サービス内容ごとにサービスの標準的な方法に関するマニュアルを作成し、その中に人権尊重、プライバシー確保が含まれているが、「人権尊重、プライバシー確保」についての統括的なマニュアルの作成が望まれる。

各種マニュアルについて随時の検証・見直しは行われているが、定期的な見直しは行われていないため、今後は年1回程度の定期的な検証と見直しが望まれる。

I 事業所の運営

1 事業所に関する情報等の提供		A ⁺ (A ⁻) B ⁺ B ⁻ C	評価結果	評価の根拠及びアドバイス
1 事業所のサービス提供に関する基本方針を職員及び利用者やその家族等に周知している。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 基本方針を職員が理解するための具体的な取組を行っている。 □ 基本方針を会報や印刷物などに掲載して、利用者やその家族等に配布している。 ■ 基本方針をホームページに掲載したり、求められれば提供するなど、誰でも知ることができるようにしている。 		<ul style="list-style-type: none"> ■ A (B) C □ ■ 	法人としての理念、基本方針を策定し朝礼時等に唱和している。職員会議や年頭に施設長から職員に理念の内容を説明している。課題等があれば理念に戻って振り返りを行っている。理念に則って、各事業所ごとの運営方針を策定し、重要事項説明書に記載している。 利用者や家族に配布する印刷物等に基本方針の掲載は確認できなかった。 基本方針をホームページに掲載し誰でも知ることが出来るようにしている。篠山市介護サービス事業者協議会主催の「介護と福祉のつどい」「人権フェスティバル」において、各サービス内容の展示を行った。 ホームページ・ブログ等に利用者のニーズに応じた情報を掲載している。 各事業所から職員が参加するホームページ委員会で情報の見直しや内容の検討を定期的に行っている。各事業所別のパンフレットの作成を検討している。 事業所の相談窓口を重要事項説明書に明示し、契約時説明している。各サービス全般についての相談窓口は、通所介護事業所での毎週金曜日の介護相談日に設け、広報誌「どりーむだより」に掲載して周知している。 ケアマネージャーによる利用者宅訪問時や随時電話等で質問に応じて説明を行う仕組みがある。
	補足等：			
2 事業所が行っているサービスの情報を積極的に提供している。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 利用者やその家族等が適切にサービス選択するために必要な情報を提供している。 ■ 情報をホームページに掲載するなど、誰でもいつでも知ることができるようにしている。 ■ 提供している情報を定期的に見直し、内容の変更などに速やかに対応している。 ■ 質問に応じて説明を行う用意がある。 		<ul style="list-style-type: none"> ■ (A) B C ■ ■ ■ 	
	補足等：			

I 事業所の運営

2 サービスの質の向上		A ⁺ (A ⁻) B ⁺ B ⁻ C	評価結果	評価の根拠及びアドバイス
1	サービスの質の向上を目的とした検討体制を整備している。	<input checked="" type="checkbox"/> サービスの質向上を目的とした委員会などを定期的に開催している。 <input checked="" type="checkbox"/> 委員会などの検討内容や結果を記録している。	<input checked="" type="checkbox"/> (A) B C <input checked="" type="checkbox"/>	各事業所から委員が参加して法人の各種委員会を定期的に開催し、検討内容等が記録されていることが「会議録」から確認できる。委員会後、3事業所の職員会議で検討内容等を報告し、各部署に回覧している。 「ケアプラン会議」で委員会での検討内容等を報告し、職員への周知を図っている。法人の各種委員会から職員から提案を募集している。年2回、上位者との「個人面談」を取り入れ、職員からの意見を把握している。職員も意見等が入られる「意見箱」を設置している。 「ケアプラン会議」で提案・意見等を把握し、日常的にケアマネージャー間のコミュニケーションづくりに取り組んでいる。意見箱を玄関に設置している。 ケアマネージャーが少なくとも月1回定期的に利用者宅を訪問し、利用者や家族等の意見を聞く機会を設けている。 出された意見等は各事業所と連携して対応を検討していることが「経過記録」から確認できる。 対応結果を家族等へ報告していることが「ケアプラン会議」議事録から確認できる。各事業所から課題・問題点を抽出し、法人の管理課でまとめ明文化し、評議委員会、理事会に図っている。法人として各部署の計画を取り入れた中・長期計画(経営10ヶ年計画)を策定し、各事業所ごとに、1年ごとの具体的な事業計画を策定している。 各事業所の会議等において、職員から計画についての意見の聞き取りを行い、達成状況の確認と年度の振り返り評価を行い、次年度の計画目標の説明を行っている。 職員会議で事業計画の達成状況の報告を行っている。 事業計画の評価を客観的に行うための利用者・家族等の意見把握については確認できなかった。「職能資格制度全体像」の中で、職員の必要な技術、資格を明確にしている。「目標管理シート」で、職員一人ひとりに必要な技術、知識を本人と話し合いながら明確にしている。 「目標管理シート」の中で、一人ひとりに必要な研修計画を策定している。 職員の資質向上のための最終責任者は施設長であるが、各事業所では直属の上司(上位者)が担っている。 各事業所の職員が必要とする資格取得や研修計画は目標と整合性が取れていることが「目標管理シート」から確認できる。全職員を対象に、全体研修を年2回(9月・3月)定期的実施している。 職員別の「目標管理シート」で外部研修に積極的に参加させる計画が明確にされている。外部研修参加者による伝達講習が実施され、研修報告書の提出が行われていることが復命書、会議録等で確認できる。 管理者研修等個別研修受講に当たっては、勤務時間内の業務として参加できるよう支援し、費用は法人が負担している。 新入職者にはオリエンテーション時に、新規採用職員研修を「新人研修予定表」に沿って実施している。 全体研修に参加し、必要に応じて「ケアプラン会議」で研修を行っている。「篠山市老人福祉事業者協会」が実施する研修等の外部研修に参加している。 新入職者には同行等のマンツーマン指導による研修を必要に応じて実施している。年2回の上位者との「個人面談」で定期的に職員に指導等を行っている。 定期的を開催する「ケアプラン会議」で、また日常的にも主任・管理者が相互に助言を行っている。 必要に応じ篠山市の「ケアマネっつ」や地域包括支援センターから助言等を得ている。法人として社会保険労務士と契約している。必要に応じて弁護士、協力病院嘱託医等と連携を図り、助言等を得ている。
2	サービスの質の向上への取組に職員が参加している。	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に職員からの提案を募集している。 <input checked="" type="checkbox"/> 職員の意見を聴取するための場を設けている。	<input checked="" type="checkbox"/> (A) B C <input checked="" type="checkbox"/>	
3	サービスの質の向上への取組に利用者やその家族等の意見を取り入れている。	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に利用者やその家族等の意見を聞く機会を設けている。 <input checked="" type="checkbox"/> 出された意見を検討している。 <input checked="" type="checkbox"/> 出された意見の対応結果の説明・報告を利用者やその家族等に対して行っている。	<input checked="" type="checkbox"/> (A) B C <input checked="" type="checkbox"/>	
4	サービスの質の向上に向けた計画的な取組を行っている。	<input checked="" type="checkbox"/> サービス内容や実施体制に関する事業所の中・長期的な課題や問題点を明らかにしている。 <input type="checkbox"/> 課題や問題点を克服するための目標を設定した3年間程度の中・長期計画を策定している。 <input checked="" type="checkbox"/> 中・長期計画の当該年度の内容を反映した1年ごとの事業計画を策定している。 <input type="checkbox"/> 事業計画の評価を行うために、職員の意見を聞いている。 <input type="checkbox"/> 事業計画の評価を行うために、利用者やその家族等の意見を聞いている。	<input checked="" type="checkbox"/> A (B) C <input checked="" type="checkbox"/>	
5	職員の資質向上に向けた体制を整備している。	<input type="checkbox"/> 職員一人ひとりに必要な知識や技術などを明らかにしている。 <input checked="" type="checkbox"/> 職員一人ひとりに必要な資質・技術の修得に向けた研修計画を策定している。 <input checked="" type="checkbox"/> 職員の資質向上を一元的に推進するための担当者を設置している。 <input type="checkbox"/> 職員の人事方針は資質向上に向けた目標と整合がとれている。	<input checked="" type="checkbox"/> (A) B C <input checked="" type="checkbox"/>	
6	職員の研修機会を確保している。	<input type="checkbox"/> 事業所内研修を定期的に行っている。 <input checked="" type="checkbox"/> 職員を外部の研修会に積極的に参加させている。 <input type="checkbox"/> 外部研修会の参加者による事業所内の伝達講習又は参加レポートの提出を行っている。 <input checked="" type="checkbox"/> 職員の個別研修活動を支援している。 <input type="checkbox"/> 新規採用職員のための系統的な研修プログラムを用意している。	<input checked="" type="checkbox"/> (A) B C <input checked="" type="checkbox"/>	
7	職員に対するスーパービジョン(指導・助言)体制を整備している。	<input checked="" type="checkbox"/> 職員に対する指導・助言を定期的に行う機会がある。 <input type="checkbox"/> 常に職員が事業所内で指導・助言を受けることができる体制を整備している。 <input checked="" type="checkbox"/> 必要に応じて、外部の専門機関に支援を受けることができる体制を整備している。	<input checked="" type="checkbox"/> (A) B C <input checked="" type="checkbox"/>	

II 利用者の尊重・保護

1 利用者やその家族等の意向の尊重	<input checked="" type="radio"/> A ⁺ <input type="radio"/> A ⁻ <input type="radio"/> B ⁺ <input type="radio"/> B ⁻ <input type="radio"/> C	評価結果	評価の根拠及びアドバイス
1 サービス内容の決定において利用者やその家族等の意向を尊重している。	<input checked="" type="checkbox"/> サービス内容を決定する過程に、利用者やその家族等の意向を反映するための取組がある。 <input type="checkbox"/> サービス内容を複数から選択できる場合には、決定するための情報を提供している。 <input type="checkbox"/> 選択や決定の際に行うサービス内容の説明は、わかりやすいように図表などを用いている。 <input checked="" type="checkbox"/> 利用者が意向や同意を表明できない場合には、第三者が関与を行う制度を活用できるように利用者を支援している。 <input type="checkbox"/> 利用者やその家族等への説明と同意に関するマニュアルを定めている。 補足等：	<input checked="" type="checkbox"/> A ⁺ <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	<p>重要事項説明書を用いて、各事業所のサービス内容と事業所の特色を説明している。更新時サービス担当者会議に必ず利用者または家族の参加を依頼し、意向等を把握している。</p> <p>ケアマネージャーの自宅訪問時に意向等を把握している。介護計画書に把握した意向が反映されていることが確認できる。</p> <p>重要事項説明書と契約書でサービス内容を説明している。</p> <p>選択や決定の際に行うサービス内容の説明のための事業者リストを整備している。</p> <p>利用者が意向や同意を表明できない場合には、成年後見制度活用の支援や地域福祉権利擁護事業の紹介を行っている。</p> <p>「利用者受付対応手順書」「居宅介護支援事業概要」で説明と同意の手順を明確にしている。法人として「苦情処理マニュアル」を作成し、責任者・担当部署を明確にしている。各事業所ごとにマニュアルを定め、担当窓口を明示している。重要事項説明書に担当者を記載し、利用者・家族に明らかにしている。</p> <p>民生委員・福祉専門家等を委員とする第三者委員会を設置し、定期的を開催している。</p> <p>法人共通書式の「苦情受付書」「苦情受付(対応履歴)」で、各事業所ごとに事例検討を行い、第三者委員会に報告してサービス改善に活用している。理事会・評議委員会にも報告している。</p> <p>和寿園居宅介護事業所としての「苦情相談事故対応マニュアル」も作成している。</p>
2 利用者やその家族等からの不満や不服を解決するための取組を行っている。	<input checked="" type="checkbox"/> 苦情を解決するための仕組みを明らかにしている。 <input checked="" type="checkbox"/> 苦情を調停するための委員会(例、苦情解決委員会)などに第三者が参加している。 <input type="checkbox"/> 苦情に関するデータを蓄積し、サービス改善に活用している。 補足等：	<input checked="" type="checkbox"/> A ⁺ <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	
3 行事やクラブ活動などへの参加や内容の決定に利用者の意向を尊重している。	<input type="checkbox"/> 行事などへの参加は、利用者の選択に任せている。 <input type="checkbox"/> 利用者の興味もてる行事などを開催するために、事前又は事後のアンケートなどを実施している。 補足等：	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	

II 利用者の尊重・保護

2 人権・プライバシーの確保		A ⁺ A ⁻ B ⁺ B ⁻ C	評価結果	評価の根拠及びアドバイス
1 人権やプライバシーの確保に配慮している。	<input checked="" type="checkbox"/> 人権やプライバシーを確保するための基本的な考え方を明らかにしている。 <input type="checkbox"/> 人権やプライバシー確保に関するマニュアルを定めている。 <input type="checkbox"/> 利用者やその家族等が人権やプライバシーについて、第三者に相談できるよう配慮している。	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	A B C	法人として「個人情報取り扱いに関する方針(プライバシーポリシー)」「職員倫理規定」を定め、その中で人権尊重、プライバシー確保について明文化している。 サービス内容ごとにサービスの標準的な方法に関するマニュアルを作成し、その中に人権尊重、プライバシー確保が含まれている。「人権尊重、プライバシー確保」についての統括的なマニュアルは確認できなかった。 第三者委員会の設置と、事業所ごとの対応窓口を契約時に説明している。法人として定めている「個人情報取り扱いに関する方針(プライバシーポリシー)」の中で、窓口及び責任者(施設長)を明確にし、管理体制を整備している。事業所外へ個人情報を提供する場合は、「居宅介護支援契約における個人情報使用同意書」で同意を得ている。 「採用時誓約書」「就業規則サービス規程」の中で雇用終了後の守秘義務を明確にしている。「就業規則」「職員倫理規定」に家族等に関する情報の取り扱い規定を定めている。各事業所ごとの「契約書」で秘密保護を、「重要事項説明書」でプライバシー保護の規定を定めている。
2 個人情報の保護を徹底している。	<input checked="" type="checkbox"/> 個人情報の管理責任者を設置するなどの管理体制を整備している。 <input checked="" type="checkbox"/> 事業所外へ個人情報を提供する場合は、必ず利用者やその家族等へ事前に書面などで同意を得ている。 <input checked="" type="checkbox"/> 職員の守秘義務は雇用契約終了後も同様としている。 <input type="checkbox"/> 利用者やその家族等に関する情報の取扱規程を定めている。	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	A B C	
3 身体拘束の弊害の正しい認識と廃止のための取組を行っている。	<input type="checkbox"/> 身体拘束が起こりやすい状況や場面を想定した職員研修や話し合いを行っている。 <input type="checkbox"/> 身体拘束を行わないサービス方法や環境・設備の工夫を検討している。 <input type="checkbox"/> 身体拘束の弊害と廃止の方針を利用者やその家族等に説明している。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	A B C	
補足等:				

Ⅲ サービス実施過程の確立

1 サービス実施計画の作成		(A ⁺) A ⁻ B ⁺ B ⁻ C	評価結果	評価の根拠及びアドバイス
1	利用者一人ひとりの目標を明らかにしたサービス実施計画を作成している。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 利用者一人ひとりの課題(ニーズ)に基づいた目標を明らかにしている。 ■ 利用者一人ひとりの目標を達成するためのサービス実施計画を作成している。 ■ 利用者一人ひとりのサービス実施計画の作成を統括する作成責任者を定めている。 ■ サービス実施計画の作成を関係職員の参画のもとに行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ (A) B C ■ ■ ■ 	利用者・家族から聴取した主訴や希望される援助内容をフェースシート・アセスメントシートに記録し、具体化された課題分析に基づいて目標を明らかにしている。長期目標・短期目標を設定し、目標を達成するためのサービス計画を作成している。利用者一人ひとりのサービス実施計画は担当ケアマネジャーが責任をもって作成するが、作成後は主任・管理者(プラン課課長)が確認している。サービス実施計画作成に当たっては、担当者会議を実施し、利用者・家族の他にサービス提供事業所から関係職員が出席し、参画のもと作成されていることが担当者会議の記録から確認できる。
補足等:				

Ⅲ サービス実施過程の確立

2 サービスの実施		A ⁺ (A ⁻) B ⁺ B ⁻ C	評価結果	評価の根拠及びアドバイス
1	サービスの標準的な実施方法を定めている。	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 個々のサービスについて、その標準的なマニュアルを定めている。 <input type="checkbox"/> マニュアルの実施方法を、サービス実施に活かしている。 <input type="checkbox"/> マニュアルは定期的に検証し、必要に応じて見直している。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ A (B) C ■ <input type="checkbox"/> 	初回訪問からサービス実施計画の作成やモニタリングなど、居宅介護支援業務の標準的な流れを説明した「居宅介護支援業務の流れ」というマニュアルを設置し、その他にも、認定調査の手順などが明記された項目別のマニュアルも設置している。新入職員はマニュアルに基づいてOJTを受け、現認職員も必要時確認することで、職員全員がマニュアルに記載された標準的な方法を認識できる仕組みがある。マニュアルの検証・見直しは、制度改正時などに随時行っているが、定期的には行っていない。少人数の事業所であるため日常的に情報共有や連携が図れているが、月に1回定期的に「ケアプラン会議」を実施し、「現状報告」の際に利用者の状況について情報共有し、必要に応じて「ケアマネジャーが困っていること」の際に意見交換・課題解決に向けた検討などを行っている。サービス提供事業所など事業所外の関係職員には、情報提供書・サービス担当者会議などで情報伝達・共有が確実にできるように常に心がけている。
2	利用者の状況などに関する情報を職員が共有している。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 利用者の状況などの情報が関係職員に確実に伝わる取組がある。 <input type="checkbox"/> サービス実施過程において、関係職員による事業所内のケース会議などを定期的に行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ (A) B C ■ 	
補足等:				

Ⅲ サービス実施過程の確立

3 サービスの評価・変更		(A ⁺) A ⁻ B ⁺ B ⁻ C	評価結果	評価の根拠及びアドバイス
1	サービスの実施に関する評価を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 利用者一人ひとりのサービス実施状況を把握し、記録・保管している。 ■ 利用者一人ひとりのサービスの実施状況の総合的な管理責任者を定めている。 <input type="checkbox"/> サービス実施時や実施後の利用者やその家族等の状況の変化などに関する情報をサービス実施計画の作成責任者へ確実に伝達している。 ■ 設定されている目標に対する実施・達成状況を定期的に評価している。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ (A) B C ■ ■ ■ 	サービス提供事業者からの日常的な連絡や概ね月に1回のサービス実施報告書、ケアマネジャーが月に1回利用者宅を訪問して行うモニタリングなどから、サービス実施状況を把握し、モニタリング票や支援経過などに記録し保管している。利用者一人ひとりのサービス実施状況は担当ケアマネジャーが責任をもって管理するが、主任・管理者(プラン課課長)も確認している。サービス提供事業者からの報告やケアマネジャーのモニタリングなどにより、利用者や家族等の状況の変化を把握し、計画の見直しにつなげていることが記録から確認できた。月に1度利用者宅を訪問し、モニタリング票に基づいて、家族満足・本人満足・短期目標の達成と評価・今後の目標などを項目ごとに4段階で評価している。モニタリング結果については、主任・管理者も確認していることが、モニタリング票の確認印から確認できる。毎月の利用者宅への訪問時に、モニタリング票の項目に沿って居宅サービス計画書に設定された目標に対する達成状況を把握し、定期見直し時期、または、変更が必要な時期に、見直しを実施している。見直しに際しては担当者会議を開催し、利用者・家族の希望や関係者の意見や提案を聴取し、利用者・家族の希望に基づいた現状に即した計画に見直している。サービス内容を変更したい場合の手順や相談窓口は、契約書や重要事項説明書に明記し契約時に説明しているとともに、毎月の訪問時などにも伝えている。担当者会議で検討し計画書を変更した後、利用者宅を訪問し、利用者や家族に変更内容などを説明し、書面で同意を得ている。
2	サービス実施計画の見直しを行っている。	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> サービス実施計画の目標に対する達成状況の評価を踏まえて、サービス実施計画を見直している。 ■ サービス実施状況に対する利用者やその家族等からの変更希望を踏まえて、サービス実施計画を見直している。 ■ 利用者やその家族等がサービス内容を変更したい場合の手順を明らかにしている。 ■ 変更後のサービス実施計画の内容・理由を利用者やその家族等に説明し、同意を得ている。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ (A) B C ■ ■ ■ 	
補足等:				

IV サービスの適切な実施

1 利用者やその家族等への支援	<input checked="" type="radio"/> A ⁺ A ⁻ B ⁺ B ⁻ C	評価結果	評価の根拠及びアドバイス
1 サービスを個別・具体的に実施するための方法を明らかにしている。	<input checked="" type="checkbox"/> 意思疎通について、サービスの方法を明示している。 <input type="checkbox"/> 食事について、サービスの方法を明示している。 <input type="checkbox"/> 入浴・清拭について、サービスの方法を明示している。 <input type="checkbox"/> 排泄について、サービスの方法を明示している。 <input checked="" type="checkbox"/> 身だしなみや清潔保持について、サービスの方法を明示している。 <input type="checkbox"/> 機能訓練について、サービスの方法を明示している。 <input checked="" type="checkbox"/> 心理面に着目したサービスの方法を明示している。	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	<p>アセスメントシートの「本人の基本動作などの状況と援助内容の詳細」欄に、利用者一人ひとりの状況と援助内容を記入し、現状に即したサービス内容と方法を検討し居宅サービス計画書(2)のサービス内容の欄にできるだけ具体的に明記するように努めている。例えば、「意思の疎通」については、ある左耳が聞こえない利用者について、「他者との交流のために言葉かけ・会話を心がけ、聞こえているかを確認しながら話す」と記載されていた。「食事」については、食事量が少ないある利用者について、「栄養管理に留意し食べやすい食事形態で見守りながら介助する」と記載されていた。「入浴・清拭」については、残存機能の活用ができるある利用者について、「見守り・一部介助で洗身・洗髪を行う」と記載されていた。「身だしなみ・清潔保持」については、専門的な処置が必要な利用者について、「歯科衛生士による口腔ケアを行う」と記載されていた。「機能訓練」については、デイサービスでの機能訓練が位置付けられ、機能訓練計画書が添付されていた。「心理面に着目したサービス」については、「排泄介助する際は言葉かけによりプライバシーに配慮して対応する」と記載されていた。重要事項説明書に「サービスの苦情相談窓口」を明記するとともに、契約書に「苦情申出窓口の設置について」を添付し、事業所内・法人内・行政機関など、内容に応じて選択できるように複数の苦情・相談窓口がわかりやすく表示されている。苦情・相談・事故対応マニュアルを策定し、標準的な対応方法を定めている。発生事例は必ず支援経過に記録し、必要に応じて苦情・相談受付票にも記録として残り、1年に1回第三者委員会で発表している。介護相談や経済的な問題など、事業所が行っているサービス以外の相談については、地域包括支援センターや地域福祉課など市の担当窓口と連携をとりながら対応している。苦情・相談・事故対応マニュアルを策定し、事故発生時は速やかに対応できる体制がある。居宅介護事業所で発生した事故事例はないが、利用者・家族・サービス提供事業所などから連絡があった場合に速やかに受けて対応できるように、各ケアマネジャーが携帯電話を常時携帯している。居宅介護支援サービスについて、記録などの情報開示については契約書・重要事項説明書に明記されている。別居の家族からの申し出で、居宅サービス計画書を開示した事例がある。</p>
2 利用者の好みにあわせて理・美容への支援を行っている。	<input type="checkbox"/> 理・美容に利用者の好みや意向が反映できるよう配慮している。 <input type="checkbox"/> 理・美容室の利用など、希望に応じた支援を行っている。	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	
3 余暇活動や生きがいづくりへの支援を行っている。	<input type="checkbox"/> 余暇活動や生きがいづくりに対する意向を把握する取組がある。 <input type="checkbox"/> 意向に沿った活動に向けて利用者が行動するための提案を行っている。 <input type="checkbox"/> 利用者が自発的なグループ活動などを行いたいときには支援している。	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	
4 家族や友人等とのつながりを維持するための支援を行っている。	<input type="checkbox"/> 面会時間・場所はできる限り利用者や相手の意向を尊重している。 <input type="checkbox"/> 面会時間はプライバシーを確保し、落ち着いて会話できるように配慮している。 <input type="checkbox"/> 外出や外泊の機会を持てるように支援している。	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	
5 利用者やその家族等からの相談に積極的に対応している。	<input checked="" type="checkbox"/> 相談内容に応じて、相談方法や相談相手を選択することができる。 <input type="checkbox"/> 相談に関する標準的な対応方法を定めている。 <input type="checkbox"/> 介護相談や経済的な問題など、事業所が行っているサービス以外の相談内容にも取り次ぎも含めて対応している。	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	
6 利用者の状況を利用者の家族等へ情報提供している。	<input type="checkbox"/> 利用者の日常的な状況を定期的かつ積極的に情報提供している。 <input checked="" type="checkbox"/> 事故発生時には、速やかに連絡している。 <input checked="" type="checkbox"/> サービス提供状況の記録などの情報開示に応じている。	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	

IV サービスの適切な実施

2 快適な環境づくり		A ⁺ A ⁻ B ⁺ B ⁻ C	評価結果	評価の根拠及びアドバイス
1 快適な生活空間(居室)の整備に配慮している。	<input type="checkbox"/> 生活空間の整備には、利用者の意向を反映している。	<input type="checkbox"/>	A B C	
	<input type="checkbox"/> 生活空間のプライバシーに配慮している。	<input type="checkbox"/>		
	補足等:			
2 快適な食事環境の整備に配慮している。	<input type="checkbox"/> 定期的に利用者の嗜好や喫食状況を把握するなど、献立に配慮している。	<input type="checkbox"/>	A B C	
	<input type="checkbox"/> 食事を楽しむことができるような雰囲気への工夫をしている。	<input type="checkbox"/>		
	補足等:			
3 郵便や電話などの通信機会を確保している。	<input type="checkbox"/> 郵便や電話などを利用したい時に、いつでも利用できる工夫をしている。	<input type="checkbox"/>	A B C	
	<input type="checkbox"/> 郵便や電話などの利用時のプライバシーに配慮している。	<input type="checkbox"/>		
	補足等:			
4 利用者の生活の範囲を施設外へ広げるための取組を行っている。	<input type="checkbox"/> 地域の公共機関や店舗の利用、行事への参加などの機会を確保している。	<input type="checkbox"/>	A B C	
	<input type="checkbox"/> 生活マップの作成など、施設周辺の地域情報を利用者が得られるようにしている。	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/> 取組への協力が得られるよう、地域へ働きかけている。	<input type="checkbox"/>		
	補足等:			

IV サービスの適切な実施

3 安心と安全の確保		A ⁺ A ⁻ B ⁺ B ⁻ C	評価結果	評価の根拠及びアドバイス
1	事故防止や安全管理を徹底するための取組を行っている。	<input type="checkbox"/> 安全の確保を目的とした委員会(例、安全対策委員会)などを定期的開催している。 <input type="checkbox"/> 発生した事故や事故につながりそうな事例の把握を行い、記録・分析している。 <input type="checkbox"/> 事故防止を利用者一人ひとりに着目して行うため、心身の状況の聞き取りや必要となる器具・設備に配慮している。 <input type="checkbox"/> 床面、通路、階段などを整理し、安全で自由に移動できる空間を確保している。 <input type="checkbox"/> チェックリストなどを作成し、定期的に点検している。	<input type="checkbox"/> A B C <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
補足等:				
2	事故や災害の発生時に適切に対応できる体制を整備している。	<input type="checkbox"/> 事故・災害に対するマニュアルを事業所の実態に応じて作成している。 <input type="checkbox"/> 職員にマニュアルを周知している。 <input type="checkbox"/> 事故発生などの緊急時の対処方法や連絡先を定めている。 <input type="checkbox"/> マニュアルは定期的に検証し、必要に応じて見直している。	<input type="checkbox"/> A B C <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
補足等:				
3	衛生管理などを徹底している。	<input type="checkbox"/> 職員に衛生管理や感染症対策に関する研修を行っている。 <input type="checkbox"/> 衛生管理に関するマニュアルを事業所の実態に応じて作成している。 <input type="checkbox"/> 感染症対策に関するマニュアルを事業所の実態に応じて作成している。 <input type="checkbox"/> 職員にマニュアルを周知している。 <input type="checkbox"/> マニュアルは定期的に検証し、必要に応じて見直している。 <input type="checkbox"/> チェックリストなどを作成し、定期的に点検している。	<input type="checkbox"/> A B C <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
補足等:				
4	利用者の健康保持に配慮している。	<input type="checkbox"/> 利用者の体調や健康状態の変化を記録している。 <input type="checkbox"/> 体調や健康状態に変化がある時は、かかりつけ医や嘱託医等に伝えている。 <input type="checkbox"/> 必要な検査・検診を受けられるよう援助している。	<input type="checkbox"/> A B C <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
補足等:				

V 地域等との連携

1 地域社会との連携		A ⁺ A ⁻ B ⁺ B ⁻ C	評価結果	評価の根拠及びアドバイス
1 事業所の役割を果たすために必要な地域の関係諸機関・団体と連携している。	<input checked="" type="checkbox"/> 必要となる関係諸機関・団体をリスト化している。 <input type="checkbox"/> それぞれの目的に応じた連携を図るための定期的・具体的な取組を行っている。 <input type="checkbox"/> 事業所の機能にない分野について、常に連携・協力を得られる専門機関を確保している。		<input checked="" type="checkbox"/> A B C <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	「篠山市介護サービス事業者一覧」「医師会・歯科医師会一覧」「主治医名簿」など、関係機関・団体をリスト化し、職種や目的に応じて分類し日常的に活用している。定期的開催される篠山市介護サービス事業者協議会定例会・民生委員定例会・主任ケアマネ会議など、連絡会や会議に出席し意見・情報交換するとともに、東部・西部地域包括支援センターや市の地域福祉課と日常的に連携している。事業所の機能にない分野については、医療機関・社会保険労務士事務所・弁護士事務所など、協力を得られる専門機関を確保している。
	補足等:			
2 ボランティアの受入に配慮している。	<input type="checkbox"/> ボランティアを受け入れるための基本的な考え方を明文化している。 <input type="checkbox"/> ボランティアを継続的・計画的に受け入れるための担当者を定めている。 <input type="checkbox"/> 受け入れたボランティアに対して必要な事前説明をしている。		<input type="checkbox"/> A B C <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	補足等:			

V 地域等との連携

2 人材の育成		A ⁺ A ⁻ B ⁺ B ⁻ C	評価結果	評価の根拠及びアドバイス
1 実習生を受け入れる体制を整備している。	<input type="checkbox"/> 実習生を受け入れるための基本的な考え方を明文化している。 <input type="checkbox"/> 実習生を継続的・計画的に受け入れるための担当者を定めている。 <input type="checkbox"/> 受け入れた実習生に対してオリエンテーションを実施している。 <input type="checkbox"/> 実習目的に応じた効果的な実習が行われるために工夫している。 <input type="checkbox"/> 実習生の受入にあたり、利用者の意向を尊重している。		<input type="checkbox"/> A B C <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	補足等:			