

千葉県福祉サービス第三者評価の評価結果
(訪問介護)

1 評価機関

名 称	
所 在 地	
評価実施期間	年 月 日～ 年 月 日

2 受審事業者情報

(1) 基本情報

名 称 (フリガナ)			
所 在 地	〒		
交通手段			
電 話		FAX	
ホームページ			
経 営 法 人			
開設年月日			
介護保険事業所番号		指定年月日	
併設しているサービス			

(2) サービス内容

対象地域	
利用日	
利用時間	
休 日	

(3) 職員（スタッフ）体制

職 員	常勤職員	非常勤、その他	合 計	備 考
職種別従業者数	訪問介護員	事務員	その他の従業者	
訪問介護員が 有している資格	介護福祉士	訪問介護員1級	訪問介護員2級	
	訪問介護員3級			

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法		
申請窓口開設時間		
申請時注意事項		
苦情対応	窓口設置	
	第三者委員の設置	

3 事業者から利用（希望）者の皆様へ

サービス方針	
特 徴	
利用（希望）者へのPR	

福祉サービス第三者評価項目（訪問介護）の評価結果

大項目	中項目	小項目	項目	標準項目		
				■実施数	□未実施数	
I	福祉サービスの基本方針と組織運営	1 理念・基本方針	理念・基本方針の確立	1 理念や基本方針が明文化されている。		
			理念・基本方針の周知	2 理念や基本方針が職員に周知・理解されている。		
				3 理念や基本方針が利用者等に周知されている。		
		2 計画の策定	事業計画と重要課題の明確化	4 事業計画が作成され、達成のための重要課題が明確化されている。		
			計画の適正な策定	5 施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが話し合う仕組みがある。		
		3 管理者の責任とリーダーシップ	管理者のリーダーシップ	6 理念の実現や質の向上、職員の働き甲斐等の取り組みに指導力を発揮している。		
		4 人材の確保・養成	人事管理体制の整備	7 施設の全職員が守るべき倫理を明文化している。		
				8 人事方針を策定し、人事を計画的・組織的に行い、職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。		
			職員の就業への配慮	9 事業所の就業関係の改善課題について、職員（委託業者を含む）などの現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みがある。また、福利厚生に積極的に取り組んでいる。		
			職員の質の向上への体制整備	10 職員の教育・研修に関する基本方針が明示され、研修計画を立て人材育成に取り組んでいる。		
II	適切な福祉サービスの実施	1 利用者本位の福祉サービス	利用者尊重の明示	11 事業所の全職員を対象とした権利擁護に関する研修を行い、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している。		
				12 個人情報保護に関する規定を公表し徹底を図っている。		
			利用者満足度の向上	13 利用者満足度の向上を意図した仕組みを整備し、取り組んでいる。		
			利用者意見の表明	14 苦情又は意見を受け付ける仕組みがある。		
	2 サービスの質の確保	サービスの質の向上への取り組み	15 サービス内容について定期的に評価を行い、改善すべき課題を発見し実行している。			
		サービスの標準化	16 事業所業務のマニュアル等を作成し、また日常のサービス改善を踏まえてマニュアルの見直しを行っている。			
	3 サービスの利用開始	サービスの利用開始	17 サービスの開始に当たり、利用者等に説明し、同意を得ている。			
	4 個別支援計画の策定	個別支援計画の策定・見直し	18 一人一人のニーズを把握して個別の支援計画を策定している。			
			19 個別支援計画について、内容が常に適切であるかの評価・計画の見直しを実施している。			
			20 利用者の状態変化などサービス提供に必要な情報が、口頭や記録を通して職員間に伝達される仕組みがある。			
	5 実施サービスの質	項目別実施サービスの質	21 入浴、排泄、食事介助の質の確保に取り組んでいる。			
			22 移動の介助及び外出支援に関する質の確保に取り組んでいる。			
			23 家事等の生活の援助の質の確保に取り組んでいる。			
			24 認知症の利用者に対するサービスの質の確保に取り組んでいる。			
25 サービス提供が利用者や家族にとって安心・快適なものとなるようにしている。						
26 安定的で継続的なサービスを提供している。						
6 安全管理	利用者の安全確保	27 感染症発生時の対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている。				
		28 事故や非常災害発生時など利用者の安全確保のためにリスクを把握し、対策を実行している。				
計						

項目別評価コメント

標準項目 ■ 整備や実行が記録等で確認できる。 □ 確認できない。

評価項目		標準項目
1	理念や基本方針が明文化されている。	<input type="checkbox"/> 理念・方針が文書(事業計画等の法人・事業所内文書や広報誌、パンフレット等)に記載されている。 <input type="checkbox"/> 理念・方針から、法人が実施する福祉サービスの内容や特性を踏まえた法人の使命や目指す方向、考え方を読み取ることができる。 <input type="checkbox"/> 理念・方針には、法の趣旨や人権擁護、自立支援の精神が盛り込まれている。
(評価コメント)		
2	理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	<input type="checkbox"/> 理念・方針を事業所内の誰もが見やすい箇所に掲示し、職員配布文書に記載している。 <input type="checkbox"/> 理念・方針を会議や研修において取り上げ職員と話し合い共有化を図っている。 <input type="checkbox"/> 理念・方針の実践を日常の会議等で話し合い実行面の反省をしている。
(評価コメント)		
3	理念や基本方針が利用者等に周知されている。	<input type="checkbox"/> 契約時等に理念・方針が理解しやすい資料を作成し、分かりやすい説明をしている。 <input type="checkbox"/> 理念・方針の実践面を広報誌や手紙、日常会話などで日常的に伝えている。
(評価コメント)		
4	事業計画が作成され、達成のための重要課題が明確化されている。	<input type="checkbox"/> 事業計画は中長期的視点を踏まえて、具体的に計画されている。 <input type="checkbox"/> 理念・基本方針により重要課題が明確にされている。 <input type="checkbox"/> 事業環境の分析から重要課題が明確にされている。 <input type="checkbox"/> 現状の反省から重要課題が明確にされている。
(評価コメント)		
5	施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが話し合う仕組みがある。	<input type="checkbox"/> 各計画の策定に当たっては、現場の状況を把握し、職員と幹部職員が話し合う仕組みがある。 <input type="checkbox"/> 年度終了時はもとより、年度途中にあっても、あらかじめ定められた時期、手順に基づいて事業計画の実施状況の把握、評価を行っている。 <input type="checkbox"/> 一連の過程が、全ての職員に周知され、一部の職員だけで行われていない。
(評価コメント)		
6	理念の実現や質の向上、職員の働き甲斐等の取り組みに指導力を発揮している。	<input type="checkbox"/> 管理者は、理念・方針の実現、福祉サービスの質に関する課題を把握し、改善のための具体的な方針を明示して指導力を発揮している。 <input type="checkbox"/> 運営に関する職員、利用者、家族、地域の関係機関の意見を把握して方針を立てている。 <input type="checkbox"/> 職員の意見を尊重し、創意・工夫が生まれやすい職場作りをしている。 <input type="checkbox"/> 知識・技術の向上を計画的に進め職員の意欲や自信を育てている。 <input type="checkbox"/> 職場の人間関係が良好か把握し、必要に応じて助言・教育を行っている。
(評価コメント)		
7	施設の全職員が守るべき倫理を明文化している。	<input type="checkbox"/> 倫理規程があり、職員に配布されている。 <input type="checkbox"/> 従業者を対象とした、倫理及び法令遵守に関する研修を実施し、周知を図っている。 <input type="checkbox"/> 倫理(個人の尊厳)の周知を図るための日常的な取り組みが確認できる。
(評価コメント)		

8	人事方針を策定し、人事を計画的・組織的に行い、職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	<input type="checkbox"/> 人事方針が明文化されている。 <input type="checkbox"/> 職務権限規定等を作成し、従業者の役割と権限を明確にしている。 <input type="checkbox"/> 評価基準を職員に明確に示すことや、結果の職員へのフィードバック等の具体的な方策によって客観性や透明性の確保が図られている。 <input type="checkbox"/> 評価が公平に行われるように工夫している。
(評価コメント)		
9	事業所の就業関係の改善課題について、スタッフ(委託業者を含む)などの現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みがある。また、福利厚生に積極的に取り組んでいる。	<input type="checkbox"/> 担当者や担当部署等を設置し職員の有給休暇の消化率や時間外労働のデータを、定期的にチェックしている。 <input type="checkbox"/> 把握した問題点に対して、人材や人員体制に関する具体的な改善計画を立て実行している。 <input type="checkbox"/> 定期的に職員との個別面接の機会を設ける等、職員が相談しやすいような組織内の工夫をしている。 <input type="checkbox"/> 職員の希望の聴取等をもとに、総合的な福利厚生事業を実施している。
(評価コメント)		
10	職員の教育・研修に関する基本方針が明示され、研修計画を立て人材育成に取り組んでいる。	<input type="checkbox"/> キャリアアップ計画など中長期の人材育成計画がある。 <input type="checkbox"/> 職種別、役割別に期待能力基準を明示している。 <input type="checkbox"/> 研修計画を立て実施し必要に応じて見直している。 <input type="checkbox"/> 個別育成目標を明確にしている。 <input type="checkbox"/> OJTの仕組みを明確にしている。
(評価コメント)		
11	事業所の全職員を対象とした権利擁護に関する研修を行い、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している。	<input type="checkbox"/> 憲法、社会福祉法、介護保険法等など法の基本理念の研修を実施している。 <input type="checkbox"/> 日常の支援では、個人の意思を尊重している。 <input type="checkbox"/> 職員の不適切な言動、放任、虐待、無視などが行われることの無いように、職員が相互に振り返り組織的に対策を立て対応している。 <input type="checkbox"/> 虐待被害にあった利用者がある場合には、関係機関と連携しながら対応する体制を整えている。 <input type="checkbox"/> 日常の支援では利用者のプライバシーに配慮した支援をしている。 <input type="checkbox"/> 利用者の羞恥心に配慮した支援をしている。
(評価コメント)		
12	個人情報保護に関する規定を公表し徹底を図っている。	<input type="checkbox"/> 個人情報の保護に関する方針をホームページ、パンフレット等に掲載し、また事業所内に掲示し周知を図っている。 <input type="checkbox"/> 個人情報の利用目的を明示している。 <input type="checkbox"/> 利用者等の求めに応じて、サービス提供記録を開示することを明示している。 <input type="checkbox"/> 職員(実習生、ボランティア含む)に対して研修等により周知を図っている。
(評価コメント)		
13	利用者満足度の向上を意図した仕組みを整備し、取り組んでいる。	<input type="checkbox"/> 利用者満足度を把握し改善する仕組みがある。 <input type="checkbox"/> 把握した問題点の改善策を立て迅速に実行している。 <input type="checkbox"/> 利用者・家族が要望・苦情が言いやすい環境を整備している。 <input type="checkbox"/> 利用者又はその家族等との相談の場所及び相談対応日の記録がある。
(評価コメント)		
14	苦情又は意見を受け付ける仕組みがある。	<input type="checkbox"/> 重要事項を記した文書等利用者等に交付する文書に、相談、苦情等対応窓口及び担当者が明記され、説明のうえ周知を図っている。 <input type="checkbox"/> 相談、苦情等対応に関するマニュアル等がある。 <input type="checkbox"/> 相談、苦情等対応に関する記録があり、問題点の改善を組織的に実行している。 <input type="checkbox"/> 苦情等対応結果は、利用者又はその家族等に対して説明し理解を求めている。
(評価コメント)		

15	サービス内容について定期的に評価を行い、改善すべき課題を発見し実行している。	<input type="checkbox"/> 事業所全体としてサービスの質や介護方法を検討する会議があり、改善計画を立て実行している記録がある。 <input type="checkbox"/> 事業所全体としてサービス内容を検討する会議の設置規程等又は会議録がある。
(評価コメント)		
16	事業所業務のマニュアル等を作成し、また日常のサービス改善を踏まえてマニュアルの見直しを行っている。	<input type="checkbox"/> 業務の基本や手順が明確になっている。 <input type="checkbox"/> 分からないときや新人育成など必要に応じてマニュアルを活用している。 <input type="checkbox"/> マニュアル見直しを定期的実施している。 <input type="checkbox"/> マニュアル作成・見直しは職員の参画のもとに行われている。
(評価コメント)		
17	サービスの開始に当たり、利用者等に説明し、同意を得ている。	<input type="checkbox"/> サービス提供内容、重要事項等を分かりやすく説明している。 <input type="checkbox"/> サービス提供内容や利用者負担金等について利用者の同意を得ている。 <input type="checkbox"/> 利用者ニーズに対応して分かりやすい資料となるように工夫している。
(評価コメント)		
18	一人一人のニーズを把握して個別の支援計画を策定している。	<input type="checkbox"/> 利用者及びその家族等の意向、利用者等の心身状況、生活環境等が把握され記録されている。 <input type="checkbox"/> 利用者一人ひとりのニーズや課題を明示する手段について、手順や様式を工夫し記録している。 <input type="checkbox"/> 当該サービス計画は、関係職員が連携し、多角的な視点により検討が行われている。 <input type="checkbox"/> 計画は利用者や家族等に説明し同意を得ている。
(評価コメント)		
19	個別支援計画について、内容が常に適切であるかの評価・計画の見直しを実施している。	<input type="checkbox"/> 当該サービス計画の見直しの時期を明示している。 <input type="checkbox"/> サービス担当者会議に出席し関係者の意見を参考にしている。 <input type="checkbox"/> 急変など緊急見直し時の手順を明示している。 <input type="checkbox"/> 居宅サービス計画(介護予防サービス計画)の変更について、介護支援専門員(介護予防支援事業所等)との密接な連携に努めている。 <input type="checkbox"/> 居宅介護支援事業所と定期的に連絡を取り合い、利用者情報を共有化している。
(評価コメント)		
20	利用者の状態変化などサービス提供に必要な情報が、口頭や記録を通して職員間に伝達される仕組みがある。	<input type="checkbox"/> 利用者一人ひとりに関する情報を記録する仕組みがある。 <input type="checkbox"/> サービス提供責任者及び担当訪問介護員が情報共有している。 <input type="checkbox"/> 利用者の状況に変化があった場合には情報共有する仕組みを定め実施している。 <input type="checkbox"/> サービス計画の実践に向け、具体的な内容の工夫が見られる。
(評価コメント)		
21	入浴、排泄、食事介助の質の確保に取り組んでいる。	<input type="checkbox"/> 入浴、清拭及び整容、排せつ、食事介助についての記載があるマニュアル等整備している。 <input type="checkbox"/> マニュアルは介護職員の参画により、定期的に見直している。 <input type="checkbox"/> 計画は利用者の意思や状態を反映し主体的に行える計画となっている。 <input type="checkbox"/> 当該サービスに係る計画の実施状況が把握され、必要な改善が実施されている。
(評価コメント)		

22	移動の介助及び外出支援に関する質の確保に取り組んでいる。	<input type="checkbox"/> 移乗・移動介助及び通院・外出介助についての記載があるマニュアル等整備している。 <input type="checkbox"/> マニュアルは介護職員の参画により、定期的に見直している。 <input type="checkbox"/> 計画は利用者の意思や状態を反映し主体的に行える計画となっている。 <input type="checkbox"/> 当該サービスに係る計画の実施状況が把握され、必要な改善が実施されている。
(評価コメント)		
23	家事等の生活の援助の質の確保に取り組んでいる。	<input type="checkbox"/> 生活援助についての記載があるマニュアル等整備している。 <input type="checkbox"/> マニュアルは介護職員の参画により、定期的に見直している。 <input type="checkbox"/> 計画は利用者の意思や状態を反映し主体的に行える計画となっている。 <input type="checkbox"/> 当該サービスに係る計画の実施状況が把握され、必要な改善が実施されている。
(評価コメント)		
24	認知症の利用者に対するサービスの質の確保に取り組んでいる。	<input type="checkbox"/> 従業者に対する認知症及び認知症ケアに関する研修を実施している。 <input type="checkbox"/> 認知症の利用者への対応及び認知症ケアに関するマニュアル等が整備されている。 <input type="checkbox"/> 「その人らしく」生活できるように個別サービス計画に工夫が見られる。
(評価コメント)		
25	サービス提供が利用者や家族にとって安心・快適なものとなるようにしている。	<input type="checkbox"/> 訪問介護職員に対して、利用者や家族への接遇・マナーの向上を図る取り組みを実施している。 <input type="checkbox"/> 訪問した際、利用者の状態や環境に変化がないか確認し、変化のある場合の対応体制を整え、必要に応じて関係機関と連絡をとるなどの対応をしている。 <input type="checkbox"/> 利用者から援助内容に関して新たな要望や変更があった場合の対応方法を明確にしている。 <input type="checkbox"/> 金銭の扱いに関して、事業者として基本的な方針を明示している。 <input type="checkbox"/> 鍵の扱いに関して、事業者として基本的な方針を明示している。
(評価コメント)		
26	安定的で継続的なサービスを提供している。	<input type="checkbox"/> 訪問介護員のコーディネートは利用者の特性やサービス内容など配慮している。 <input type="checkbox"/> 訪問介護職員が訪問できなくなった場合に代替要員を確保している。 <input type="checkbox"/> 訪問介護職員が変更になる場合は、決められたルールに従って利用者に事前に連絡している。 <input type="checkbox"/> 訪問介護職員が替わるときには、前任者が同行するなど引き継ぎをしている。 <input type="checkbox"/> 訪問介護職員の変更後、利用者に負担がないか確認をしている。
(評価コメント)		
27	感染症発生時の対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている。	<input type="checkbox"/> 感染症及び食中毒の発生の予防及びまん延の防止に関するマニュアル等を整備している。 <input type="checkbox"/> 感染症及び食中毒の発生の予防及びまん延の防止に関する研修を実施している。 <input type="checkbox"/> 感染症及び食中毒の発生事例、ヒヤリ・ハット事例等の収集を実施している。 <input type="checkbox"/> 訪問介護職員の清潔保持や健康管理を行っている。
(評価コメント)		
28	事故や非常災害発生時など利用者の安全確保のためにリスクを把握し、対策を実行している。	<input type="checkbox"/> 事故の発生又はその再発の防止、非常災害時の対応手順等に関するマニュアル等整備している。 <input type="checkbox"/> 事故事例、ヒヤリ・ハット事例等事故防止につながる事例の検討をしている。 <input type="checkbox"/> 事故の発生又はその再発の防止、非常災害時の対応に関する研修を実施している。
(評価コメント)		

項目別評価コメント

標準項目 ■ 整備や実行が記録等で確認できる。 □ 確認できない。

評価項目		標準項目
1	理念や基本方針が明文化されている。	<input type="checkbox"/> 理念・方針が文書(事業計画等の法人・事業所内文書や広報誌、パンフレット等)に記載されている。 <input type="checkbox"/> 理念・方針から、法人が実施する福祉サービスの内容や特性を踏まえた法人の使命や目指す方向、考え方を読み取ることができる。 <input type="checkbox"/> 理念・方針には、法の趣旨や人権擁護、自立支援の精神が盛り込まれている。
(自己評価コメント)		
2	理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	<input type="checkbox"/> 理念・方針を事業所内の誰もが見やすい箇所に掲示し、職員配布文書に記載している。 <input type="checkbox"/> 理念・方針を会議や研修において取り上げ職員と話し合い共有化を図っている。 <input type="checkbox"/> 理念・方針の実践を日常の会議等で話し合い実行面の反省をしている。
(自己評価コメント)		
3	理念や基本方針が利用者等に周知されている。	<input type="checkbox"/> 契約時等に理念・方針が理解しやすい資料を作成し、分かりやすい説明をしている。 <input type="checkbox"/> 理念・方針の実践面を広報誌や手紙、日常会話などで日常的に伝えている。
(自己評価コメント)		
4	事業計画が作成され、達成のための重要課題が明確化されている。	<input type="checkbox"/> 事業計画は中長期的視点を踏まえて、具体的に計画されている。 <input type="checkbox"/> 理念・基本方針により重要課題が明確にされている。 <input type="checkbox"/> 事業環境の分析から重要課題が明確にされている。 <input type="checkbox"/> 現状の反省から重要課題が明確にされている。
(自己評価コメント)		
5	施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが話し合う仕組みがある。	<input type="checkbox"/> 各計画の策定に当たっては、現場の状況を把握し、職員と幹部職員が話し合う仕組みがある。 <input type="checkbox"/> 年度終了時はもとより、年度途中にあっても、あらかじめ定められた時期、手順に基づいて事業計画の実施状況の把握、評価を行っている。 <input type="checkbox"/> 一連の過程が、全ての職員に周知され、一部の職員だけで行われていない。
(自己評価コメント)		
6	理念の実現や質の向上、職員の働き甲斐等の取り組みに指導力を発揮している。	<input type="checkbox"/> 管理者は、理念・方針の実現、福祉サービスの質に関する課題を把握し、改善のための具体的な方針を明示して指導力を発揮している。 <input type="checkbox"/> 運営に関する職員、利用者、家族、地域の関係機関の意見を把握して方針を立てている。 <input type="checkbox"/> 職員の意見を尊重し、創意・工夫が生まれやすい職場作りをしている。 <input type="checkbox"/> 知識・技術の向上を計画的に進め職員の意欲や自信を育てている。 <input type="checkbox"/> 職場の人間関係が良好か把握し、必要に応じて助言・教育を行っている。
(自己評価コメント)		
7	施設の全職員が守るべき倫理を明文化している。	<input type="checkbox"/> 倫理規程があり、職員に配布されている。 <input type="checkbox"/> 従業者を対象とした、倫理及び法令遵守に関する研修を実施し、周知を図っている。 <input type="checkbox"/> 倫理(個人の尊厳)の周知を図るための日常的な取り組みが確認できる。
(自己評価コメント)		

8	人事方針を策定し、人事を計画的・組織的に行い、職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	<input type="checkbox"/> 人事方針が明文化されている。 <input type="checkbox"/> 職務権限規定等を作成し、従業者の役割と権限を明確にしている。 <input type="checkbox"/> 評価基準を職員に明確に示すことや、結果の職員へのフィードバック等の具体的な方策によって客観性や透明性の確保が図られている。 <input type="checkbox"/> 評価が公平に行われるように工夫している。
(自己評価コメント)		
9	事業所の就業関係の改善課題について、スタッフ(委託業者を含む)などの現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みがある。また、福利厚生に積極的に取り組んでいる。	<input type="checkbox"/> 担当者や担当部署等を設置し職員の有給休暇の消化率や時間外労働のデータを、定期的にチェックしている。 <input type="checkbox"/> 把握した問題点に対して、人材や人員体制に関する具体的な改善計画を立て実行している。 <input type="checkbox"/> 定期的に職員との個別面接の機会を設ける等、職員が相談しやすいような組織内の工夫をしている。 <input type="checkbox"/> 職員の希望の聴取等をもとに、総合的な福利厚生事業を実施している。
(自己評価コメント)		
10	職員の教育・研修に関する基本方針が明示され、研修計画を立て人材育成に取り組んでいる。	<input type="checkbox"/> キャリアアップ計画など中長期の人材育成計画がある。 <input type="checkbox"/> 職種別、役割別に期待能力基準を明示している。 <input type="checkbox"/> 研修計画を立て実施し必要に応じて見直している。 <input type="checkbox"/> 個別育成目標を明確にしている。 <input type="checkbox"/> OJTの仕組みを明確にしている。
(自己評価コメント)		
11	事業所の全職員を対象とした権利擁護に関する研修を行い、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している。	<input type="checkbox"/> 憲法、社会福祉法、介護保険法等など法の基本理念の研修を実施している。 <input type="checkbox"/> 日常の支援では、個人の意思を尊重している。 <input type="checkbox"/> 職員の不適切な言動、放任、虐待、無視などが行われることの無いように、職員が相互に振り返り組織的に対策を立て対応している。 <input type="checkbox"/> 虐待被害にあった利用者がある場合には、関係機関と連携しながら対応する体制を整えている。 <input type="checkbox"/> 日常の支援では利用者のプライバシーに配慮した支援をしている。 <input type="checkbox"/> 利用者の羞恥心に配慮した支援をしている。
(自己評価コメント)		
12	個人情報保護に関する規定を公表し徹底を図っている。	<input type="checkbox"/> 個人情報の保護に関する方針をホームページ、パンフレット等に掲載し、また事業所内に掲示し周知を図っている。 <input type="checkbox"/> 個人情報の利用目的を明示している。 <input type="checkbox"/> 利用者等の求めに応じて、サービス提供記録を開示することを明示している。 <input type="checkbox"/> 職員(実習生、ボランティア含む)に対して研修等により周知を図っている。
(自己評価コメント)		
13	利用者満足度の向上を意図した仕組みを整備し、取り組んでいる。	<input type="checkbox"/> 利用者満足度を把握し改善する仕組みがある。 <input type="checkbox"/> 把握した問題点の改善策を立て迅速に実行している。 <input type="checkbox"/> 利用者・家族が要望・苦情が言いやすい環境を整備している。 <input type="checkbox"/> 利用者又はその家族等との相談の場所及び相談対応日の記録がある。
(自己評価コメント)		
14	苦情又は意見を受け付ける仕組みがある。	<input type="checkbox"/> 重要事項を記した文書等利用者等に交付する文書に、相談、苦情等対応窓口及び担当者が明記され、説明のうえ周知を図っている。 <input type="checkbox"/> 相談、苦情等対応に関するマニュアル等がある。 <input type="checkbox"/> 相談、苦情等対応に関する記録があり、問題点の改善を組織的に実行している。 <input type="checkbox"/> 苦情等対応結果は、利用者又はその家族等に対して説明し理解を求めている。
(自己評価コメント)		

15	サービス内容について定期的に評価を行い、改善すべき課題を発見し実行している。	<input type="checkbox"/> 事業所全体としてサービスの質や介護方法を検討する会議があり、改善計画を立て実行している記録がある。 <input type="checkbox"/> 事業所全体としてサービス内容を検討する会議の設置規程等又は会議録がある。
(自己評価コメント)		
16	事業所業務のマニュアル等を作成し、また日常のサービス改善を踏まえてマニュアルの見直しを行っている。	<input type="checkbox"/> 業務の基本や手順が明確になっている。 <input type="checkbox"/> 分からないときや新人育成など必要に応じてマニュアルを活用している。 <input type="checkbox"/> マニュアル見直しを定期的実施している。 <input type="checkbox"/> マニュアル作成・見直しは職員の参画のもとに行われている。
(自己評価コメント)		
17	サービスの開始に当たり、利用者等に説明し、同意を得ている。	<input type="checkbox"/> サービス提供内容、重要事項等を分かりやすく説明している。 <input type="checkbox"/> サービス提供内容や利用者負担金等について利用者の同意を得ている。 <input type="checkbox"/> 利用者ニーズに対応して分かりやすい資料となるように工夫している。
(自己評価コメント)		
18	一人一人のニーズを把握して個別の支援計画を策定している。	<input type="checkbox"/> 利用者及びその家族等の意向、利用者等の心身状況、生活環境等が把握され記録されている。 <input type="checkbox"/> 利用者一人ひとりのニーズや課題を明示する手段について、手順や様式を工夫し記録している。 <input type="checkbox"/> 当該サービス計画は、関係職員が連携し、多角的な視点により検討が行われている。 <input type="checkbox"/> 計画は利用者や家族等に説明し同意を得ている。
(自己評価コメント)		
19	個別支援計画について、内容が常に適切であるかの評価・計画の見直しを実施している。	<input type="checkbox"/> 当該サービス計画の見直しの時期を明示している。 <input type="checkbox"/> サービス担当者会議に出席し関係者の意見を参考にしている。 <input type="checkbox"/> 急変など緊急見直し時の手順を明示している。 <input type="checkbox"/> 居宅サービス計画(介護予防サービス計画)の変更について、介護支援専門員(介護予防支援事業所等)との密接な連携に努めている。 <input type="checkbox"/> 居宅介護支援事業所と定期的に連絡を取り合い、利用者情報を共有化している。
(自己評価コメント)		
20	利用者の状態変化などサービス提供に必要な情報が、口頭や記録を通して職員間に伝達される仕組みがある。	<input type="checkbox"/> 利用者一人ひとりに関する情報を記録する仕組みがある。 <input type="checkbox"/> サービス提供責任者及び担当訪問介護員が情報共有している。 <input type="checkbox"/> 利用者の状況に変化があった場合には情報共有する仕組みを定め実施している。 <input type="checkbox"/> サービス計画の実践に向け、具体的な内容の工夫が見られる。
(自己評価コメント)		
21	入浴、排泄、食事介助の質の確保に取り組んでいる。	<input type="checkbox"/> 入浴、清拭及び整容、排せつ、食事介助についての記載があるマニュアル等整備している。 <input type="checkbox"/> マニュアルは介護職員の参画により、定期的に見直している。 <input type="checkbox"/> 計画は利用者の意思や状態を反映し主体的に行える計画となっている。 <input type="checkbox"/> 当該サービスに係る計画の実施状況が把握され、必要な改善が実施されている。
(自己評価コメント)		

22	移動の介助及び外出支援に関する質の確保に取り組んでいる。	<input type="checkbox"/> 移乗・移動介助及び通院・外出介助についての記載があるマニュアル等整備している。 <input type="checkbox"/> マニュアルは介護職員の参画により、定期的に見直している。 <input type="checkbox"/> 計画は利用者の意思や状態を反映し主体的に行える計画となっている。 <input type="checkbox"/> 当該サービスに係る計画の実施状況が把握され、必要な改善が実施されている。
(自己評価コメント)		
23	家事等の生活の援助の質の確保に取り組んでいる。	<input type="checkbox"/> 生活援助についての記載があるマニュアル等整備している。 <input type="checkbox"/> マニュアルは介護職員の参画により、定期的に見直している。 <input type="checkbox"/> 計画は利用者の意思や状態を反映し主体的に行える計画となっている。 <input type="checkbox"/> 当該サービスに係る計画の実施状況が把握され、必要な改善が実施されている。
(自己評価コメント)		
24	認知症の利用者に対するサービスの質の確保に取り組んでいる。	<input type="checkbox"/> 従業者に対する認知症及び認知症ケアに関する研修を実施している。 <input type="checkbox"/> 認知症の利用者への対応及び認知症ケアに関するマニュアル等が整備されている。 <input type="checkbox"/> 「その人らしく」生活できるように個別サービス計画に工夫が見られる。
(自己評価コメント)		
25	サービス提供が利用者や家族にとって安心・快適なものとなるようにしている。	<input type="checkbox"/> 訪問介護職員に対して、利用者や家族への接遇・マナーの向上を図る取り組みを実施している。 <input type="checkbox"/> 訪問した際、利用者の状態や環境に変化がないか確認し、変化のある場合の対応体制を整え、必要に応じて関係機関と連絡をとるなどの対応をしている。 <input type="checkbox"/> 利用者から援助内容に関して新たな要望や変更があった場合の対応方法を明確にしている。 <input type="checkbox"/> 金銭の扱いに関して、事業者として基本的な方針を明示している。 <input type="checkbox"/> 鍵の扱いに関して、事業者として基本的な方針を明示している。
(自己評価コメント)		
26	安定的で継続的なサービスを提供している。	<input type="checkbox"/> 訪問介護職員のコーディネートは利用者の特性やサービス内容など配慮している。 <input type="checkbox"/> 訪問介護職員が訪問できなくなった場合に代替要員を確保している。 <input type="checkbox"/> 訪問介護職員が変更になる場合は、決められたルールに従って利用者に事前に連絡している。 <input type="checkbox"/> 訪問介護職員が替わるときには、前任者が同行するなど引き継ぎをしている。 <input type="checkbox"/> 訪問介護職員の変更後、利用者に負担がないか確認をしている。
(自己評価コメント)		
27	感染症発生時の対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている。	<input type="checkbox"/> 感染症及び食中毒の発生の予防及びまん延の防止に関するマニュアル等を整備している。 <input type="checkbox"/> 感染症及び食中毒の発生の予防及びまん延の防止に関する研修を実施している。 <input type="checkbox"/> 感染症及び食中毒の発生事例、ヒヤリ・ハット事例等の収集を実施している。 <input type="checkbox"/> 訪問介護職員の清潔保持や健康管理を行っている。
(自己評価コメント)		
28	事故や非常災害発生時など利用者の安全確保のためにリスクを把握し、対策を実行している。	<input type="checkbox"/> 事故の発生又はその再発の防止、非常災害時の対応手順等に関するマニュアル等整備している。 <input type="checkbox"/> 事故事例、ヒヤリ・ハット事例等事故防止につながる事例の検討をしている。 <input type="checkbox"/> 事故の発生又はその再発の防止、非常災害時の対応に関する研修を実施している。
(自己評価コメント)		