

事業者名称(事業者番号): ケアステーションあおば(2510500693) TEL: 0748-24-3232

提供サービス名: 訪問介護・介護予防訪問介護

評価年月日: 平成30年1月9日

介護保険サービス評価表(自己評価)

A サービス提供の基本方針と組織

1. サービス提供の基本方針

1-1 利用者に対し、利用者本位など、介護保険の理念を含めて、サービス提供に関する組織の理念・基本方針を明文化し、わかりやすい形で明示していますか。

- 利用者尊重の姿勢をパンフレットなど説明資料に明示している
- 定期的にサービスを見直し、よりよいサービス提供に努めることをパンフレットなど説明資料に明示している
- 地域福祉の向上に寄与することをパンフレットなど説明資料に明示している
- その他(ホームページに明記している)
- 実施していない

特記事項:

【評価の考え方】

組織(事業所)のサービスに対する考え方、理念を利用者や関係者(地域の住民や関係機関)に対し、書面などにより、(掲示しているということでもかまいません)はっきり明示していることが求められています。また、その内容に利用者尊重・サービスの改善に対する努力・地域福祉向上への寄与などの視点を押さえて明示されていることが大切です。(このとき、言葉そのものが使われていなくても、それらを意味する内容であれば構いません。)

【評価のポイント】

・利用者や関係者に対して明示している書類を確認する。

1-2 組織(事業所)の理念・基本方針を職員に周知していますか。

- 理念・基本方針を書いた書類などを配付している
- 朝礼・会議・研修などで周知し、理解を促すための説明をしている
- 会議・研修などで理念・基本方針について学習する機会を設けている
- 理念・基本方針を職員が理解できているか、経営者・管理職などが定期的に点検を行っている
- その他(名札の裏に理念・基本方針を明記した用紙を入れ、いつでも確認できるようになっている)
- 実施していない

特記事項:

【評価の考え方】

新任職員などに対し、組織の理念・基本方針を書類など明示されたものにより説明することが求められています。また、その内容を職員が理解していることが必要です。そのために、組織として確認の機会を設けたり、研修をするなどの取り組みが必要です。

【評価のポイント】

- ・サービス提供職員から周知状況を確認する際に、理念・基本方針などについて承知しているか、その意味を理解しているかを確認する。
- ・職員の理解を深めるための具体的な取り組みを確認する。

2. 人権の尊重

2-1 利用者の虐待・人権侵害を防ぐ取り組みをしていますか。

- 就業規則や職員規範に、職員による体罰などの絶対禁止・発見時の通報を明示している
- 権利擁護機関への通報を職員に周知している
- 権利擁護のための委員会等が設置されている
- 権利擁護のためのマニュアル等が整備され、適切な研修が行われている
- 体罰を行った職員を、厳格に処分することになっている
- 職員の権利擁護に関する意識や実態などについて、利用者や家族から意見を聞く機会を設けている
- 関係機関との連携を図るための取り組みがされている
- 利用者の家族による虐待の場面に遭遇した時の対応について、職員に周知している
- その他(年1回、人権研修を実施。)
- 実施していない

特記事項:

【評価の考え方】

職員が利用者に対し虐待を行うことは、それが故意、過失を問わずあってはならないことですが、万が一発生した場合の対応について職員に周知徹底していることが必要です。また、利用者や家族の意見を踏まえて虐待を予防するための措置を講じる必要があります。

在宅等のサービスにおいては、家族の虐待場面に遭遇することもあり得ますので、組織としての対応方法を明確にしていることが求められます。

【定義】

・権利擁護機関とは、権利や人権擁護に関する機能を持つ機関あるいは者をいいます。(権利擁護センターや法務局の人権擁護委員、人権相談室など)

【評価のポイント】

- ・「権利擁護のための委員会」は役員および職員によって構成され、継続して開催されているかを確認する。
- ・「マニュアル」には権利侵害防止に関する事項、権利侵害の申立方法、発生時の対応方法などが規定されているかを確認する。

2-2 抑制や拘束は行わないようにしていますか。

- 抑制や拘束を行わないよう常に工夫している
- やむを得ず拘束を行う場合、サービス計画に明記し家族等の同意を得た上でやっている
- やむを得ず拘束を行う場合、詳細な記録を残している
- やむを得ず拘束を行う場合、その明確な理由を説明することができる
- やむを得ず拘束を行う場合、抑制や拘束解除のための方策を立て、努力をしている
- その他(対象となる利用者がいた場合のマニュアルは整備している。)
- 実施していない

特記事項:

対象となる利用者がいないため、非該当

【評価の考え方】

抑制や拘束は利用者の自由を奪い、人権等を侵害する行為ですから、原則的には行ってはならない行為です。

利用者の安全を確保するなどの理由からやむを得ず抑制や拘束を行う場合であっても、それが事業者の恣意であってはなりませんし、その実施は必要最小限にとどめられるべきです。また、常にその状況はつまびらかにしておく必要があります。

【定義】

・家族等とは、三親等内の家族、利用者の監督義務、扶養義務を有する者、法定代理人、後見人、補佐人、補助人をいいます。

【評価のポイント】

- ・「抑制や拘束を行わない工夫」は、具体的な取り組みを確認する
- ・「家族等の同意」「詳細な記録」は、実際に書面を確認する。
- ・「その明確な理由を説明」は、やむを得ない理由、それに至る経過、介護の状況などを確認する。
- ・「抑制や拘束解除のための方策を立てる努力」は、その方策の検討や計画について記載しているもの

3. サービス提供組織の運営

3-1 業務分担・責任の所在を明確にしていますか。

- 職制・職務分掌を示す諸規定がある

- 組織図がある
- 利用者一人ひとりの担当者を明示しており、即座に確認できる
- その他(
- 実施していない

特記事項:

【評価の考え方】

組織(事業所)の理念や基本方針を実行していくためには、業務の分担を決め、責任の所在を明らかにしておく必要があります。

3-2 サービスの質の向上に向けた中長期的な計画を策定していますか。

- サービスの質に関する現状分析を行っている
- サービスの質の向上に向けた中長期的な課題を明確にしている
- サービスの質の向上に向けた目標を設定している
- 目標の達成を評価している
- その他(
- 実施していない

特記事項:

【評価の考え方】

事業者はよりよい介護保険サービスを提供するために、常にサービスの質の向上を図る努力をしなければなりません。それは現状認識に基づいて将来を見通す計画的な取り組みであり、達成状況を確認し、効果を測定するものでなくてはなりません。

【定義】

・中長期的とは3年から15年程度の期間をいいます。

【評価のポイント】

- ・「現状分析」「評価」は一定の方法に基づいて継続的に行われていること。
- ・「中長期的な課題を明確にしている」は、文書で明示していること。

3-3 直接サービスを提供する職員が、業務改善の意見を述べる機会がありますか。

- サービスの質の向上を図るための会議・委員会に、サービスを提供する職員が参加している

- サービスを提供する職員の提案や意見が業務の改善に反映される仕組みになっている
- 年間を通じて職員から業務改善のための提案の募集や、意見を聴取するためのアンケートなどを実施している
- その他(年2回、個人面談を実施)
- 実施していない

特記事項:

【評価の考え方】

サービスの質の改善を図るためには、直接サービスを提供する職員の意見を把握する必要があり、また組織の責任者はそうした取り組みを継続的に行う必要があります。

【定義】

・「サービスを提供する職員」とは、常勤・非常勤または職種を問わず、現にサービス提供に関わるすべての職員をいいます。なお、業務を一部委託している場合であっても、当該事業所のサービス提供に関わる者であれば「サービスを提供する職員」とみなします。

【評価のポイント】

・継続的な取り組みであるかを確認する。

3-4 利用者や家族などの意見を聴くための取り組みを行っていますか。

*入所・通所サービス評価項目

- 懇談会などを行っている
- 「ご意見箱」などを設置している
- アンケート調査を行っている
- 利用者の自治活動、家族会活動を支援している
- その他(
- 実施していない

特記事項:

*訪問サービス評価項目

- 懇談会などを行っている
- 投書や電話などで、直接もしくは間接的に意見が言えることを説明している
- アンケート調査を行っている
- 家族会活動などを支援している
- その他(訪問記録票に記載欄を設けている。)

- 実施していない

特記事項:

【定義】

- ・「懇談会」「ご意見箱」「アンケート調査」とはサービス全般についての意見を自由に表明できるものをいいます。
- ・「間接的に」とは、ケアマネジャーや行政を通じてという意味です。

【評価のポイント】

- ・いずれも定期的な実施であるかを確認する。

4. 情報公開・地域連携

- 4-1 事業所の概要やサービス提供に関する情報を開示するための規定を整備し、あわせてわかりやすく伝えるための取り組みを行っていますか。

*入所・通所サービス評価項目

- 業務記録・会議録などの保管に関する規定がある
- 情報の開示に関する規定がある
- 広報誌を作成し配付している
- 説明会・見学会などを行っている
- WAMネットに登録している
- サービス内容の詳細について、利用者や家族に説明する文書を作成している
- その他(
- 実施していない

特記事項:

*訪問サービス評価項目

- 業務記録・会議録などの保管に関する規定がある
- 情報の開示に関する規定がある
- 広報誌を作成し配付している
- WAMネットに登録している
- サービス内容の詳細について、利用者や家族に説明する文書を作成している
- その他(ホームページを開設)
- 実施していない

特記事項:

【評価の考え方】

情報開示は、事業運営やサービス提供に関する内容の透明性を確保する観点から重要であるとともに、利用者や家族への情報提供手段としても重要です。情報はできるだけ開示すべきであり、その方法は恣意的であってはなりません。従って、記録などの保管を適切に行うとともに、情報開示に関する規定などを定める必要があります。

【評価のポイント】

- ・「保管に関する規定」は保管期間が定められ、それが極端に短くないかを確認する。
- ・「サービス内容の詳細」は、当該事業所におけるサービスの特徴、利用方法等が具体的に明示されているかなどを確認する。

4-2 個人情報に関する情報開示や守秘義務に関する規定を整備し、実行していますか

- サービス提供計画などの個人情報の保管に関する規定がある
- 守秘義務に関する規定がある
- 守秘義務について、サービス提供職員はもちろん、ボランティアや実習生などに対しても周知徹底している
- その他(
- 実施していない

特記事項:

【評価の考え方】

利用者や家族に対しては、サービスの提供に関する状況について開示すると同時に、プライバシー情報(個人の秘密)が守られていることが重要です。それらをどのように徹底し、実行するかについては明示されていなければなりません。

【評価のポイント】

- ・「保管に関する規定」は保管期間が定められ、それが極端に短くないかを確認する。
- ・守秘義務の徹底については、具体的にどのような取り組みがされているかを確認する。

4-3 地域住民に対し介護保険サービスなどに理解を深めてもらったり、連携を図るための働きかけを行っていますか。

*入所・通所サービス評価項目

- 行事に住民を招いている
- 高齢者ケアに関する公開講座などを行っている

- 地域の高齢者の集い・福祉まつりなどに、スタッフを派遣したり、備品を貸し出している
- 地域活動に、事業所の部屋を貸している
- その他(
- 実施していない

特記事項:

*訪問サービス評価項目

- 高齢者ケアに関する公開講座などを自らまたは共催などで行っている
- 行事に住民を招いたり、地域の高齢者の集い・福祉まつりなどに、スタッフを派遣している
- その他(
- 実施していない

特記事項:

【評価の考え方】

地域の中のサービス実施機関として、サービス提供のみならず、住民に対する介護保険サービスについての理解を促すための取り組みは大切です。また、同時に介護についての専門機関として、そのノウハウの提供を惜しんではなりません。

【定義】

・「事業所の部屋を貸している」は、事業所を支援してくれるボランティアなどに対してだけでなく、地域活動一般に対して事業所を公開しているということを意味しています。

4-4 地域の関係機関・団体と連携を図るための取り組みを行っていますか。

- 地域の関係機関・団体が集まる会議に参加している
- 地域の関係機関・団体のリスト・非常時の連絡網を作成している
- その他(
- 実施していない

特記事項:

【評価の考え方】

各サービス提供事業所での生活は、利用者にとっては一場面であるという前提に立ち、利用者の生活をトータルに捉える視点が重要です。その上で、様々な関係機関と連携を図ることが重要になります。また、各事業所は地域の中の一員であり、地域の取り決めを守ることが重要です

【定義】

・非常時とは、火災などの発生時を指し、即座にその状況を地域住民に知らせることが求められます。

4-5 ボランティアを受け入れる体制が整っていますか。

*入所・通所サービス評価項目

- ボランティアの受入に対する方針・マニュアルを定めている
- ボランティアの活動範囲を明確にしている
- ボランティアの対応に当たる担当者を定めている
- ボランティアに対する研修指導を行っている
- 活動中の事故に対する対応を定めている
- その他(
- 上記にあてはまらない
- 実施していない

特記事項:

【評価の考え方】

ボランティアを受け入れる場合は、それに対する組織としての基本的な考え方や方針が明文化されていなければなりません。また、安全性の確保やサービスの質の保持などの観点から、あらかじめ活動範囲や指導体制等を明らかにしておく必要があります。

【評価のポイント】

- ・「方針・マニュアル」は書類を確認する。
- ・「活動範囲を明確に」は、規定、マニュアル等に明記されていることや活動範囲が専門的であるなど、一般的に見てボランティアがすべき範囲を超えていないかを確認する。
- ・「担当者を定めている」は、職務分掌に明記されていることを確認する。
- ・「研修指導」は、日常的に職員が活動の中で行うほか、時間を定めて定期的に行われていることを資料などで確認する。
- ・「事故に対する対応」は、保険など具体的な対応策を確認する。

5. 人材の育成

5-1 職員の研修機会を確保していますか。

- 研修計画を定めている

- 初任者全員に初任者研修を行っている
- 必要な学術誌・書籍を購入している
- 他の施設と職員同士の交流を行っている
- 外部研修に積極的に職員を派遣しており、派遣に関する規定を定めている
- その他(
- 実施していない

特記事項:

【評価の考え方】

職員の資質の向上は、よりよいサービスを提供するための前提となります。事業者は職員の育成計画を定め、それに基づいて職員を育成する責務を負わなくてはなりません。

研修はその有効な手段のひとつとして、事業者自らが積極的に行うほか必要に応じて外部研修、自己啓発援助制度等も活用しながら、継続的、計画的に進められなければなりません。

5-2 職員の勤務条件は適切ですか

***入所・通所サービス評価項目**

- 体調が悪いときに、休みが取れる体制ができている
- サービス残業がない
- 有給休暇を消化できるように配慮している
- 送迎などは専用車でっており、保険に加入している
- リフトや電動ベッドなど、移動・移乗時の介護職員の負担を軽減する用具を整備している
- その他(
- 実施していない

特記事項:

***訪問サービス評価項目**

- 体調が悪いときに、休みが取れる体制ができている
- サービス残業がない
- 有給休暇を消化できるように配慮している
- 訪問などは専用車でっており、保険に加入している
- その他(
- 実施していない

特記事項:

一部、職員の自家用車を使用

【評価の考え方】

職員の勤務条件に関しては、労働基準法等の関係法規を遵守するのは当然のことであり、それ以上に労働条件の緩和、働きやすい環境の整備等を積極的に進めることにより、職員がゆとりをもってサービスに従事できるよう努める必要があります。また、適正な補助器具を使用することにより、具体的、精神的な負担の軽減を図ることが重要です。

5-3 実習生を受け入れる体制が整っていますか。

- 受け入れに対する方針・マニュアルを定めている
- 受け入れにあたり実習担当者を定めている
- 受け入れにあたり利用者や家族の承諾を得ている
- その他(
- 実施していない

特記事項:

【評価の考え方】

実習生の受入にあたっては、実習に対する事業所としての基本的な考え方や方針を定めているほか、実習生の指導者を定めて系統的に指導を行うことが必要です。また、実習生の受入に際しては利用者や家族への説明を行い、実習生を忌避する利用者への配慮も行わなければなりません。

【評価のポイント】

・「実習担当者」は職務分掌に明記されていることを確認する。