

## サービス提供のプロセス

### サブカテゴリー1 サービス情報の提供

評価項目 1-1 利用希望者等に対してサービスの情報を提供している				
[ねらい] ・サービス状況に関する情報を、閲覧する利用者の特性に配慮して提供しているか ・パンフレットやホームページ等の存在のみを評価するものではない				
	標準項目	チェック☑	私たちの実践例	その実践の記録等
1	利用希望者等が入手できる媒体で、事業所の情報を提供している	<input checked="" type="checkbox"/>	ホームページ	ホームページ・パンフレット
2	利用希望者等の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものになっている	<input checked="" type="checkbox"/>	パンフレット	パンフレット
3	事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している	<input checked="" type="checkbox"/>	包括支援センター・福祉事務所・病院	パンフレット・行事のお知らせ
4	利用希望者等の問い合わせや見学の見学があった場合には、個別の状況に応じて対応している	<input checked="" type="checkbox"/>	見学を利用者・家族・各関係機関に伝えている	問い合わせノート

### サブカテゴリー1 サービス情報の提供 について

良いと思う点	改善する必要があると思う点
ご家族の介護負担の軽減に繋がられるようにしている。	多病をお持ちの方の利用が多くなっているため、看護師との連携をとりながら、看護小規模多機能の良さを伝える必要がある。

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

**サブカテゴリー2 サービスの開始・終了時の対応**

<b>評価項目 2-1</b> <b>サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている</b> [ねらい] ・サービス開始時に行うサービス内容等の説明を利用者の状況に応じて実施しているか ・十分な説明をしたうえで、利用者等の意向を確認し、納得を得ているか			
標準項目	チェック☑	私たちの実践例	その実践の記録等
1 サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を利用者の状況に応じて説明している	☑	契約時必ず、重要事項を説明して納得いただいている	重要事項説明書
2 サービス内容や利用者負担金等について、利用者の同意を得るようにしている	☑	利用前のご家族は料金の心配をされるため暫定で料金を提示する アセスメント作成	暫定での請求書
3 サービスに関する説明の際に、利用者や家族等の意向を確認し、記録化している	☑		検討会報告書

  

<b>評価項目 2-2</b> <b>サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援を行っている</b> [ねらい] ・サービス開始時の環境変化による影響を緩和する取り組みをしているか ・利用者がサービスを終了する場合、利用者の不安を軽減するための取り組みをしているか			
標準項目	チェック☑	私たちの実践例	その実践の記録等
1 サービス開始時に、利用者の支援に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している	☑	利用者基本情報に記入いただく	利用者基本情報・アセスメント ・介護サマリー
2 利用開始直後には、利用者の不安やストレスが軽減されるように支援を行っている	☑	声掛け・話しかけを行っている	申し送りノート記載 情報共有
3 サービス利用前の生活をふまえた支援を行っている	☑	生活歴や利用前の様子を知るようにしている	受け入れ前の検討会報告を職員に出して状況を伝えている
4 サービスの終了時には、利用者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援を行っている	☑	ご本人ご家族と相談し不安を解消している	看護サマリー・利用者情報

**サブカテゴリー2 サービスの開始・終了時の対応 について**

<p><b>良いと思う点</b></p>	<p><b>改善する必要があると思う点</b></p> <p>利用開始の際は情報不足の点も多い</p>
----------------------	---

令和5年度 看護小規模多機能型居宅介護版 サービス分析シート[サービス項目中心](経営層合議用)

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者にとってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

**サブカテゴリー 3 個別状況に応じた計画策定・記録**

<p><b>評価項目 3-1</b> 定められた手順に従ってアセスメントを行い、利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している</p> <p>[ねらい] ・支援をするうえで必要な利用者個人の状況をどのように把握しているか ・利用者状況に応じたアセスメントの手順や見直しの基準が確立しているか</p>			
標準項目	チェック☑	私たちの実践例	その実践の記録等
1 利用者の心身状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し、把握している	☑	アセスメント作成し、計画書の見直しを行っている	アセスメント作成(生活・ケア)
2 利用者一人ひとりのニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している	☑	期間を定めて計画書や評価表を作成指定見直しを行っている	担当者会議の要点・ケース検討会
3 アセスメントの定期的見直しの時期と手順を定めている	☑	目標更新時・介護保険更新時	アセスメントシート・フェイスシート
<p><b>評価項目 3-2</b> 利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の計画を作成している</p> <p>[ねらい] ・利用者等の希望をどのように尊重し、計画を作成しているか ・個人の状況に応じた計画となるよう作成し、見直しをしているか</p>			
標準項目	チェック☑	私たちの実践例	その実践の記録等
1 計画は、利用者の希望を尊重して作成し、柔軟に見直しをしている	☑	受け入れ前の検討会報告書作成	検討会報告を出して職員に周知
2 計画は、見直しの時期・手順等の基準を定め、必要に応じて見直ししている	☑	短期目標時・長期目標時・入退院時など	計画書・支援経過
3 計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している	☑	担当者会議開催・ケース検討会により変更検討	担当者会議の要点・ケース検討会
<p><b>評価項目 3-3</b> 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している</p> <p>[ねらい] ・職員が、利用者の状況の変化等をどのように記録しているか ・具体的な支援の内容や利用者の変化等が適切に記録されているか</p>			
標準項目	チェック☑	私たちの実践例	その実践の記録等
1 利用者一人ひとりに関する必要な情報を記載するしくみがある	☑	朝・夕の申し送りノート	申し送りノート記載
2 計画に沿った具体的な支援内容と、その結果利用者の状態がどのように推移したのかについて具体的に記録している	☑	定期訪問を行い、ご家族やご本人の自宅での様子を確認している	支援経過・モニタリング
<p><b>評価項目 3-4</b> 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している</p>			

令和5年度 看護小規模多機能型居宅介護版 サービス分析シート[サービス項目中心](経営層合議用)

[ねらい] ・利用者に関わる情報を職員間でどのように共有化しているか  
 ・日々の利用者の変化等をどのような方策で共有化しているか

	標準項目	チェック☑	私たちの実践例	その実践の記録等
1	計画の内容や個人の記録を、支援を担当する職員すべてが共有し、活用している	☑	記録は職員がいつでも見られるようにしている	利用者台帳・申し送りノート
2	申し送り・引継ぎ等により、利用者に変化があった場合の情報を職員間で共有化している	☑	朝・夕の申し送りで情報交換している	朝の申し送り・申し送りノート

サブカテゴリー3 個別状況に応じた計画策定・記録 について

良いと思う点	改善する必要があると思う点
<p>利用者の情報を素早く伝えるようにしている</p>	<p>関係を取り合うことが必要と思える。</p>

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

**サブカテゴリ 4 サービスの実施**

<b>評価項目 4-1</b> <b>看護小規模多機能型居宅介護計画に基づいて自立生活が営めるよう支援を行っている</b> [ねらい] ・サブカテゴリ-3で策定した計画の記載内容が、どのように実践されているか ・利用者との十分な意思疎通をもとに、自立に向けた支援をしているか			
標準項目	チェック☑	私たちの実践例	その実践の記録等
1 看護小規模多機能型居宅介護計画に基づいて支援を行っている	☑	計画書を看護師へ渡し、共有している	看護小規模多機能型居宅介護計画書
2 利用者が望む生活像に基づき、日常生活において利用者自身が選択、判断できるよう支援を行っている	☑	ゆっくりあせらずをモットーにしている	スタッフが協力しながら支援している。
3 利用者の心身の状況、家族の状況に応じて、必要なサービス(通い・訪問・宿泊)を柔軟に利用できるようにしている	☑	ご家族の介護負担の軽減も考えて居る	経過支援・計画書
4 サービス(通い・訪問・宿泊)を利用していないときも、利用者の状況把握のための働きかけや、見守りを行っている	☑	一人暮らしの人で利用のない日には安否確認の連絡を入れている	電話連絡確認表
5 利用者の支援は、主治医や関係機関、関係職員が連携をとって、支援を行っている	☑	看護師がご本人の様子を確認している	看護記録・診療レポート

**評価項目 4-1 について**

良いと思う点	改善する必要があると思う点
ご家族の介護負担の軽減に繋がられていると思う	医療機関の方の会議参加を多くしていきたい

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者を知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

<b>評価項目 4-2</b> <b>利用者一人ひとりの状況に応じて生活上に必要な支援を行っている</b> [ねらい] ・個別状況に応じて生活上に必要な支援を提供しているか ・利用者の意向を把握し尊重した支援が実施されているか			
標準項目	チェック☑	私たちの実践例	その実践の記録等

令和5年度 看護小規模多機能型居宅介護版 サービス分析シート[サービス項目中心](経営層合議用)

1	利用者の状況に応じて、食事時間が楽しくなるよう工夫している	<input checked="" type="checkbox"/>	手作りの食事の提供 その人の身体にあわせた柔軟な食事の提供	食事の記録、
2	利用者の状況に応じて、入浴方法を検討し介助を行っている	<input checked="" type="checkbox"/>	自立で入れる方や介助の必要な人のバランスを考えて居る	入浴記録
3	排泄介助が必要な利用者に対して、一人ひとりに応じた誘導や排泄介助をしている	<input checked="" type="checkbox"/>	プライベートな部分に配慮して、その人に応じた対応を行っている	排泄記録
4	利用者の心身の状況、家族の状況に配慮して、送迎方法を検討し対応している	<input checked="" type="checkbox"/>	ご家族の帰宅時間にあわせ、ご家族のいる時間にお連れできるようにしている	送迎記録

評価項目 4-2 について

良いと思う点	改善する必要があると思う点
利用者の状況は変化するので柔軟に対応できている。	介助の際、手をかけ過ぎないようにする。

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者を知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

<b>評価項目 4-3</b> <b>利用者の心身の状況の変化に応じて、健康の維持や終末期の生活を支える支援を行っている</b> [ねらい] ・個別状況に応じて健康を維持し、自ら健康増進に取り組めるような支援を実施しているか ・終末期の支援体制はあるか			
標準項目	チェック☑	私たちの実践例	その実践の記録等
1 利用者の心身の状況に応じた健康管理を行っている	☑	バイタルチェック・体重測定	チェック表
2 日常生活の中で、一人ひとりの有する能力の活用や日常生活動作の維持・拡大に向けた支援を行っている	☑	体操参加	連絡ノート
3 利用者の体調変化時(発作等の急変を含む)に、速やかに対応できる体制を整えている	☑	看護師に連絡して早期対応を行っている	ケース記録
4 終末期の生活を支える支援を行っている	☑	緊急時のマニュアルを作成し職員に周知している	緊急連絡網・緊急時対応マニュアル

**評価項目 4-3 について**

良いと思う点	改善する必要があると思う点
看護・看護が協力できる体制で支援している	利用者の状況をきちんと把握してもらう

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者を知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

<b>評価項目 4-4</b> <b>看護サービスは、主治医との連携のもと安全に適切な方法で行われている</b> [ねらい] ・医師との連携に基づく適切な看護サービスか ・介護職員や利用者等への感染予防等の指導を行っているか			
標準項目	チェック☑	私たちの実践例	その実践の記録等
1 看護サービスは、看護内容や利用者の療養状況の変化を主治医に随時報告しながら行っている	☑	主治医に指示書を頂き、実践している	看護サービス記録
2 医療処置や服薬管理は二次的障害や過誤等の防止に向けた取り組みをしている	☑	必ず声を出してご本人の前で名前と薬を確認するようにしている	薬チェック
3 看護師等は、医療廃棄物の適切な取り扱い方法や感染予防の方法を介護職員や利用者等に説明している	☑	看護師が医療関係者と連絡を取り対応している	看護記録

評価項目 4-4 について

良いと思う点	改善する必要があると思う点
看護師が介護の現場にもいてもらえて早期の対応ができてい る。	医療面では看護師にも気軽に相談できるようになってほし い

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

<b>評価項目 4-5</b> <b>事業所内におけるサービス提供時には、利用者の主体性を尊重し、快適に過ごせるような取り組みを行っている</b>			
[ねらい] ・利用者の主体性を尊重しながら、事業所での時間を快適なものにしているか ・事業所で過ごす時間を快適なものにするための配慮がされているか			
標準項目	チェック☑	私たちの実践例	その実践の記録等
1 利用者が他の利用者と快適な関係をもちながら生活することができるよう支援を行っている	☑	席も利用者同志が気の合う人と話しが出来るようにしている。	施設内環境整備
2 利用者の状況に応じて、多様な活動ができるよう支援を行っている	☑	一緒に楽しくできることを考えて行っている。	ケース記録・連絡ノート
3 利用者が落ち着いて生活できるような支援を行っている	☑	落ち着いて過ごせる環境を心掛けている	ケース記録
4 事業所内は、利用者の安全性や快適性に配慮したもとなっている	☑	車椅子や杖での歩行が安全に出来るようにしている	施設内環境整備

**評価項目 4-5 について**

良いと思う点	改善する必要があると思う点
自力のできる部分を尊重した支援を行っている	全員参加は難しく、どうしたらみんなが参加できる行事があるのかを考えてる。

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者にとって知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

<b>評価項目 4-6</b> <b>訪問サービス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</b>			
[ねらい] ・利用者や家族の日常生活を尊重しながら、訪問サービス提供時を快適にするための工夫があるか ・職員に対して訪問時の接遇・マナーを徹底しているか			
標準項目	チェック☑	私たちの実践例	その実践の記録等
1 利用者の心身の状況に応じて、生活するうえで必要な支援を行っている	☑	体調の変化は常にチェックしている	連絡ノート・支援経過
2 合鍵や金銭等の取り扱いに関して、事業者として基本的な方針を明確にしている	☑	金銭や・鍵は基本的には預からないが緊急時必要と思われる時はお預かりしている。	カギ預り証

令和5年度 看護小規模多機能型居宅介護版 サービス分析シート[サービス項目中心](経営層合議用)

3	訪問サービスの際に、利用者や家族への待遇・マナーを徹底している	☑	挨拶をきちんと行い、身だしなみを整えて訪問するようにしている	職員への周知
---	---------------------------------	---	--------------------------------	--------

評価項目 4-6 について

良いと思う点	改善する必要があると思う点
<p>早期対応を心掛けている。</p>	<p>緩慢にならず、緊張感を常に持って行動できるようにしてほしい</p>

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

評価項目 4-7 事業所と家族との交流・連携を図っている			
[ねらい] ・事業所と家族との緊密な関係をどのように構築しているか ・どのように家族と利用者についての情報を共有し、信頼関係を築いているか			
標準項目	チェック☑	私たちの実践例	その実践の記録等
1 利用者のサービス提供時の様子や家庭での普段の様子を家族と情報交換し、共有している	☑	月1度、必要時は常時自宅を訪問している	支援経過・モニタリング
2 家族の状況に配慮し、相談対応や助言を行っている	☑	ご家族と連絡を取り合うことで状況を伝えている	支援経過・モニタリング
3 利用者や家族に合った介護方法や医療処置について助言・指導している	☑	運営推進課位置や家族会を開催し、意見交換している	会議議事録
4 重度化した場合や終末期に備え、あらかじめ本人や家族等と話し合い、方針を共有している	☑	特養申し込みや延命の同意書を頂いている	特養申し込み・延命同意書

評価項目 4-7 について

良いと思う点	改善する必要があると思う点
運営推進会議の際、家族会を開催し、ご家族からの意見をお聞きしている	たくさんのご家族が参加できるようにしたい

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者にとってありがたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

評価項目 4-8 利用者が地域で暮らし続けるため、地域と連携して支援を行っている			
[ねらい] ・地域性に応じて、利用者が地域の一人として生活する上で必要な支援を行っているか ・運営推進会議等を活用し、地域の資源を利用する機会を設定しているか			
標準項目	チェック☑	私たちの実践例	その実践の記録等
1 地域の情報を収集し、利用者の状況に応じて提供している	☑	ボランティア活動 地域交流会	気功教室参加記録
2 運営推進会議等を活用して、利用者が地域のさまざまな資源を利用するための支援を行っている	☑	地域の方の参加を行い、活動報告している	写真・議事録

令和5年度 看護小規模多機能型居宅介護版 サービス分析シート[サービス項目中心](経営層合議用)

3	利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所が利用者と共に地域の一員として日常的に交流している	☑	盆踊り参加・防災訓練	パンフレット・行事のお知らせ
---	---	---	------------	----------------

評価項目 4-8 について

<p><b>良いと思う点</b></p>   <p>運営推進会議はご家族・地域の方・包括・福祉・ご本人などたくさんの方に参加いただき開催している</p>	<p><b>改善する必要があると思う点</b></p>  <p>会議に参加できる人が決まっていること。コロナで地域の行事が行えず、参加できなかったこと。</p>
---	--

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

**サブカテゴリ5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重**

<b>評価項目 5-1</b> <b>利用者のプライバシー保護を徹底している</b> [ねらい] ・日常の支援の中で、利用者のプライバシーに対する配慮を徹底しているか ・利用者のプライバシーへの配慮が職員個人の判断によるものになっていないか			
標準項目	チェック☑	私たちの実践例	その実践の記録等
1 利用者に関する情報(事項)を外部とやりとりする必要が生じた場合には、利用者の同意を得るようにしている	☑	契約時に個人情報取り扱い同意書を頂いている	個人情報取り扱い同意書
2 個人の所有物や個人宛文書の取り扱い、利用者のプライベートな空間への出入り等、日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮した支援を行っている	☑	利用者への尊厳の気持ちを持った対応を行っている	個人情報取り扱い同意書
3 利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている	☑	仕切りをして行うか、排泄部分はドアを閉める	ご家族に説明

  

<b>評価項目 5-2</b> <b>サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している</b> [ねらい] ・サービス提供の中で、利用者の権利を擁護し、意思を尊重しているか ・利用者の価値観等を考慮し、その人らしい生活を尊重しているか			
標準項目	チェック☑	私たちの実践例	その実践の記録等
1 日常の支援にあたっては、個人の意思を尊重している(利用者が「ノー」と言える機会を設けている)	☑	特に入浴などは拒否があるため利用者の気持ちを優先している	連絡帳でご家族に報告 ご本人への声掛け
2 利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援を行っている	☑	利用者情報を確認、生活歴を確認	アセスメント・サマリー・利用者情報

**サブカテゴリ5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重 について**

<p><b>良いと思う点</b></p>  <p>ご本人の考えをきちんとお聞きしながら対応している</p>	<p><b>改善する必要があると思う点</b></p>  <p>認知症がある方の対応を検討することが必要</p>
---	--

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者を知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

**サブカテゴリー6 事業所業務の標準化**

<b>評価項目 6-1</b> <b>手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている</b>			
[ねらい] ・業務の一定水準を確保するための手引書等を整備し、その内容に沿ったサービスを実施しているか ・業務の標準化は、対人援助の単純化や画一化をめざすものではない			
標準項目	チェック☑	私たちの実践例	その実践の記録等
1 手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている	<input checked="" type="checkbox"/>	職員が閲覧できるようにファイリングしている	マニュアル
2 提供しているサービスが定められた基本事項や手順等に沿っているかどうか定期的に点検・見直しをしている	<input checked="" type="checkbox"/>	検討会議を開催し見直しを行っている	ケース検討会(看護サービス・介護検討会)
3 職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している	<input checked="" type="checkbox"/>	マニュアル確認する わからないままにしない	朝・夕の申し送り時の意見交換
<b>評価項目 6-2</b> <b>サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている</b>			
[ねらい] ・業務の標準レベルを見直す仕組みを確立しているか ・よりよいサービスをめざし、職員や利用者等の意見を反映して見直しを行っているか			
標準項目	チェック☑	私たちの実践例	その実践の記録等
1 提供しているサービスの基本事項や手順等は変更の時期や見直しの基準が定められている	<input checked="" type="checkbox"/>	見直しを行っている。回覧で職員に周知している	マニュアル
2 提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や利用者等からの意見や提案を反映するようにしている	<input checked="" type="checkbox"/>	検討会で発表の機会を作っている	検討会議

**サブカテゴリー6 事業所業務の標準化 について**

良いと思う点	改善する必要があると思う点
マニュアルはいつでも見られるようにしている	マニュアルを常に確認するようにしてほしい

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者を知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

**利用者保護に関する項目**

<p><b>評価項目1</b>  <b>利用者の意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応する体制を整えている</b></p> <p>[ねらい] ・事業所内外の苦情解決制度や相談窓口を機能させるとともに、様々な機会をとらえて利用者の意向を把握し、組織全体で迅速に対応する体制を整えているか</p>			
標準項目	チェック☑	私たちの実践例	その実践の記録等
1 苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている	<input checked="" type="checkbox"/>	契約時にご家族とご本人にお伝えしている	重要事項説明書。契約書
2 利用者の意向(意見・要望・苦情)に対し、組織的に速やかに対応する仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/>	月1度お知らせの手紙をご家族、ご本人にお渡ししている	お知らせ(請求時に渡している)

**評価項目1 について**

<p><b>良いと思う点</b></p> <p>契約の際、利用者、ご家族にお伝えし、納得いただいている</p>	<p><b>改善する必要があると思う点</b></p> <p>ご家族やご本人が相談や苦情が言える体制も必要と思える</p>
---	---

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者を知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

<p><b>評価項目2</b>  <b>虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている</b></p> <p>[ねらい] ・虐待の防止と早期発見、早期対応を行う体制を、組織として整えているか</p>			
標準項目	チェック☑	私たちの実践例	その実践の記録等
1 利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、虐待が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に防止対策を徹底している	<input checked="" type="checkbox"/>	自己を見つめる機会を作っている	虐待の芽チェックリスト 自己評価票
2 虐待を受けている疑いのある利用者の情報を得たときや、虐待の事実を把握した際には、組織として関係機関と連携しながら対応する体制を整えている	<input checked="" type="checkbox"/>	施設内の席替えや利用者への対応を考えて居る	包括支援センター相談

**評価項目2 について**

<b>良いと思う点</b>	<b>改善する必要があると思う点</b>
---------------	----------------------

令和5年度 看護小規模多機能型居宅介護版 サービス分析シート[サービス項目中心](経営層合議用)

日頃から虐待の研修を行い、職員に周知できている

虐待への理解を職員にしっかり受け止めてほしい

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

<b>評価項目3</b> <b>事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる</b>			
[ねらい] ・事業所が目指していることの実現を阻害するリスクを洗い出し、必要なリスクマネジメントの対策をとっているか			
標準項目	チェック☑	私たちの実践例	その実践の記録等
1 事業所が目指していることの実現を阻害する恐れのあるリスク(事故、感染症、侵入、災害、経営環境の変化など)を洗い出し、どのリスクに対策を講じるかについて優先順位をつけている	☑	それぞれマニュアルがあり、実践している	マニュアル
2 優先順位の高さに応じて、リスクに対し必要な対策をとっている	☑	リスクを想定して対応策を考えている	マニュアル見直し会議開催
3 災害や深刻な事故等に遭遇した場合に備え、事業継続計画(BCP)を策定している	☑	BCP委員会設置している 避難訓練を年2回行っている	BCP研修記録・年2回の避難訓練実施
4 リスクに対する必要な対策や事業継続計画について、職員、利用者、関係機関などに周知し、理解して対応できるように取り組んでいる	☑	緊急時連絡網を作成し、職員家族に周知している	緊急時連絡網
5 事故、感染症、侵入、災害などが発生したときは、要因及び対応を分析し、再発防止と対策の見直しに取り組んでいる	☑	BCP委員会設置して、災害対策を検討している。事故などは再発防止を行っている。	BCP研修記録・インシデントアクシデント・事故報告書

**評価項目3 について**

良いと思う点	改善する必要があると思う点
関係を取り合い素早い対応を行えるようにしている	リスク関係は研修の機会を増やして職員の意識を向上させたい

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

### 事業所の特に良いと思う点 特に改善したいと思う点

特に良いと思う点	特に改善したいと思う点
看護師と一緒に現場で職員がかかわるため医療的な知識が修得できている	資格を取ると離職する職員が多い
病状に対して素早い対応ができるようになった	研修の機会が少ないため外部研修に参加してもらいたい
	利用者、全員が取り組める催し物をふやしたい