

# 介護保険サービスの事業所評価

## 【 訪問介護 】

### 1 実施日

年 月 日 ( )

### 2 事業所名

### 3 評価の実施について

評価の実施にあたって、以下の点に注意し、実施してください。

- ① それぞれの設問に対し、書類の確認や実際の取組内容を確認のうえ、評価してください。
- ② 一部の従業者だけでなく、全ての従業者の協力のもと、実施してください。また、すべての設問に回答してください。
- ③ 設問に対する回答を1欄の「実施している」、「実施しているが不十分」、「実施していない」にチェックしてください。
- ④ 1欄のチェックより、それぞれ矢印に進み、2欄の内容をご記入ください。
  - ・「実施している」にチェック有の場合  
「具体的な実施内容」欄に自己評価の実施年度に実施した取組み内容をご記入ください。
  - ・「実施しているが不十分」・「実施していない」にチェック有の場合  
「今後の取組み内容」欄に今後実施可能な取組み内容をご記入ください。また、「上記取組みの実施予定時期」欄に先ほど記入しました取組み内容の実施予定時期を記入し、実施に向けて準備してください。
- ⑤ すべての設問の回答が終了しましたら、職員会議等に取りあげ、施設全体として改善に向けて周知してください。

札幌市

## 1 利用申込みとサービス開始の手続き

### サービス内容の紹介

利用者や家族に重要事項の説明を行う際は、パンフレットや料金表などの資料を用意するなどして、わかりやすい説明ができるよう工夫していますか。

1 <input type="checkbox"/> 実施している	2 具体的な実施内容
1 <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分 <input type="checkbox"/> 実施していない	2 今後の取り組み内容 上記取り組みの実施予定時期

注釈)

サービスの利用を開始する前に、介護報酬の仕組みや利用料金について分かりやすく説明してください。

## 1 利用申込みとサービス開始の手続き

### 契約解除の説明

利用契約書に契約解除に関する条項を定めて、利用者がいつでも契約を解除できることを説明していますか。

1 <input type="checkbox"/> 実施している	2 具体的な実施内容
1 <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分 <input type="checkbox"/> 実施していない	2 今後の取り組み内容 上記取り組みの実施予定時期

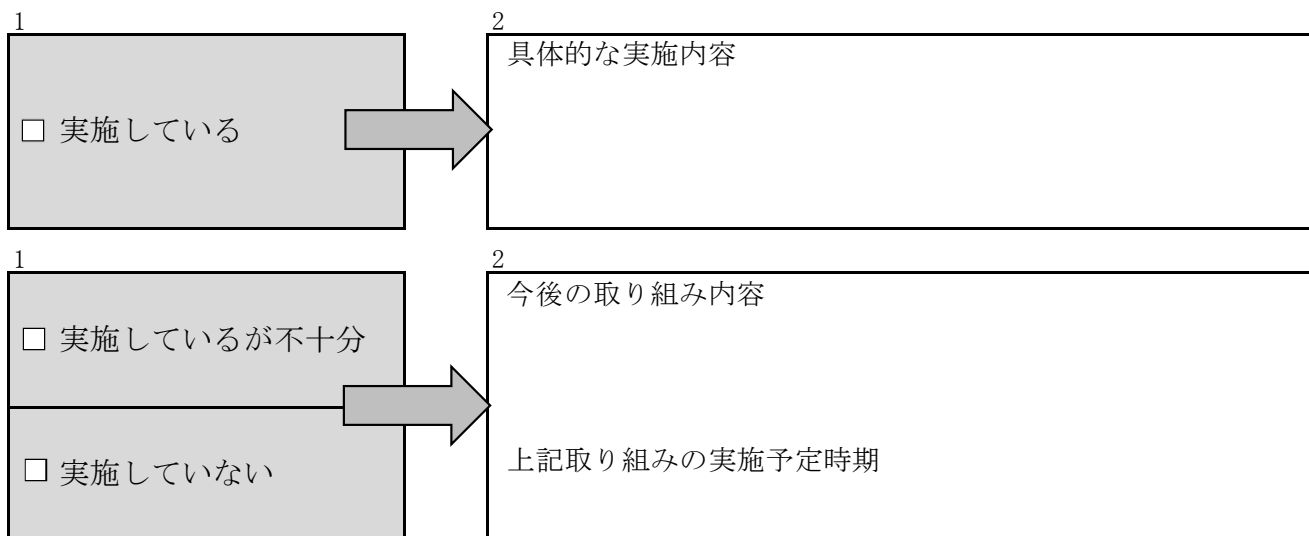
注釈)

利用者は、いつでも契約解除の申し入れを行うことができます。利用者が、他の事業所から訪問介護を受けることになった場合は、必要に応じて情報の提供を行ってください。

## 1 利用申込みとサービス開始の手続き

### 訪問介護で出来ること

訪問介護として提供できるサービス内容について、具体的に説明していますか。



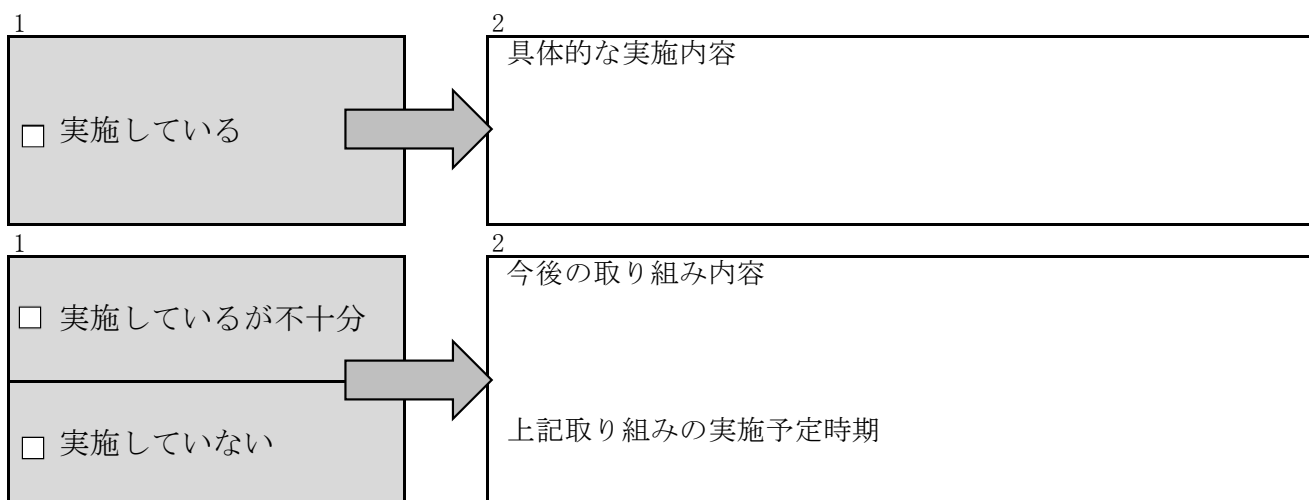
注釈)

訪問介護で出来ること、出来ないことを事前に説明し、サービス利用に関して誤解のないよう努めてください。

## 1 利用申込みとサービス開始の手続き

### 提供拒否の禁止

訪問介護の提供を拒むことができる正当な理由を具体的に定めて、利用者に説明していますか。



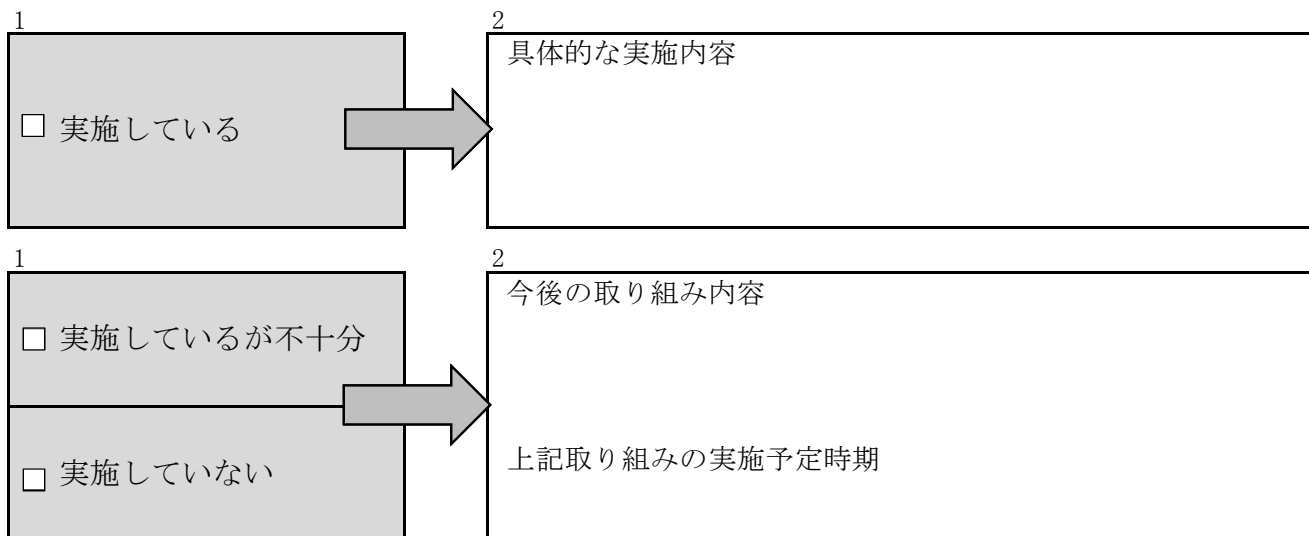
注釈)

要介護度や所得の多寡を理由にサービスの提供を拒否することは禁止されています。そのため、原則として、利用申込には応じなければなりません。事業所の現員では利用申込に応じきれないなど、正当な理由がある場合は提供を拒むことができます。

## 1 利用申込みとサービス開始の手続き

### サービス提供困難時の対応

自らの事業所のサービス利用では十分に対応できない場合などには、居宅介護支援事業者と連携し、必要な他のサービスの紹介を行っていますか。



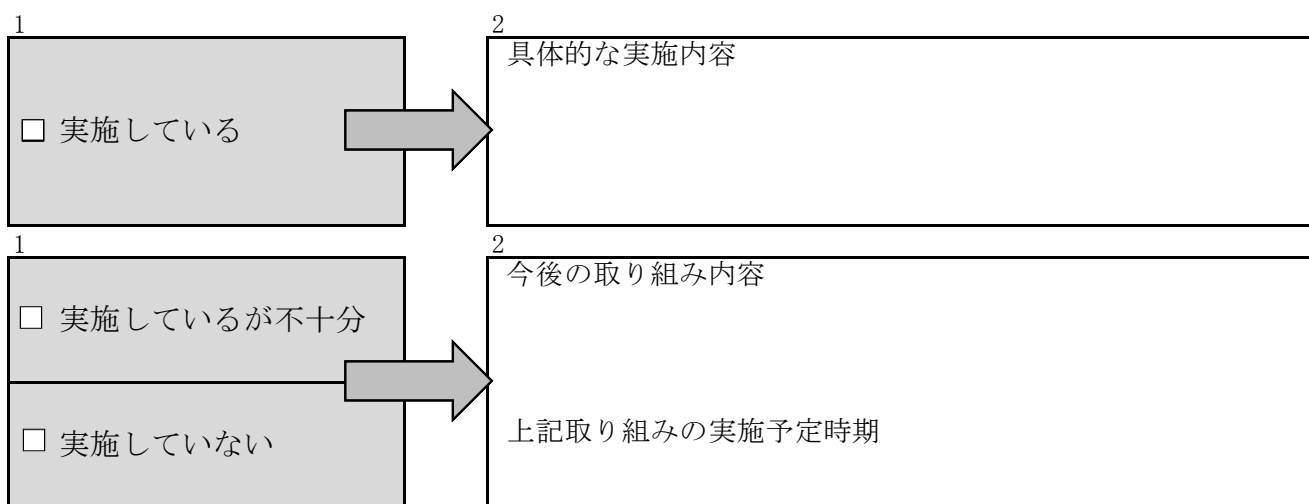
注釈)

適切な訪問介護を提供することが困難であると認めた場合は、ケアマネジャーへの連絡や適当な他の訪問介護事業者の紹介など必要な措置を速やかに講じてください。

## 1 利用申込みとサービス開始の手続き

### 要介護認定の申請のための援助

ケアマネジャーを通さずに、直接サービス利用申し込みを受けた時は、区役所や最寄りの居宅介護支援事業所に相談するよう伝えていますか。



注釈)

利用者申込者が要介護認定を受けていないことを確認した場合には、要介護認定の申請がすでに行われているかどうか確認し、申請が行われていない場合は、速やかに必要な援助を行ってください。

## 2 訪問介護計画の作成

### サービス担当者会議の参加

サービス担当者会議等において、訪問介護サービスを提供する事業者として積極的に情報共有を図っていますか。

1 <input type="checkbox"/> 実施している	2 具体的な実施内容
1 <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分 <input type="checkbox"/> 実施していない	2 今後の取り組み内容 上記取り組みの実施予定時期

注釈)

サービスの提供方法、曜日、時間、回数などについて、訪問介護事業所の立場として必要な意見を述べるようにしてください。

## 2 訪問介護計画の作成

### サービス担当者会議の記録

サービス担当者会議で検討した内容や結論について、正確に記録していますか。

1 <input type="checkbox"/> 実施している	2 具体的な実施内容
1 <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分 <input type="checkbox"/> 実施していない	2 今後の取り組み内容 上記取り組みの実施予定時期

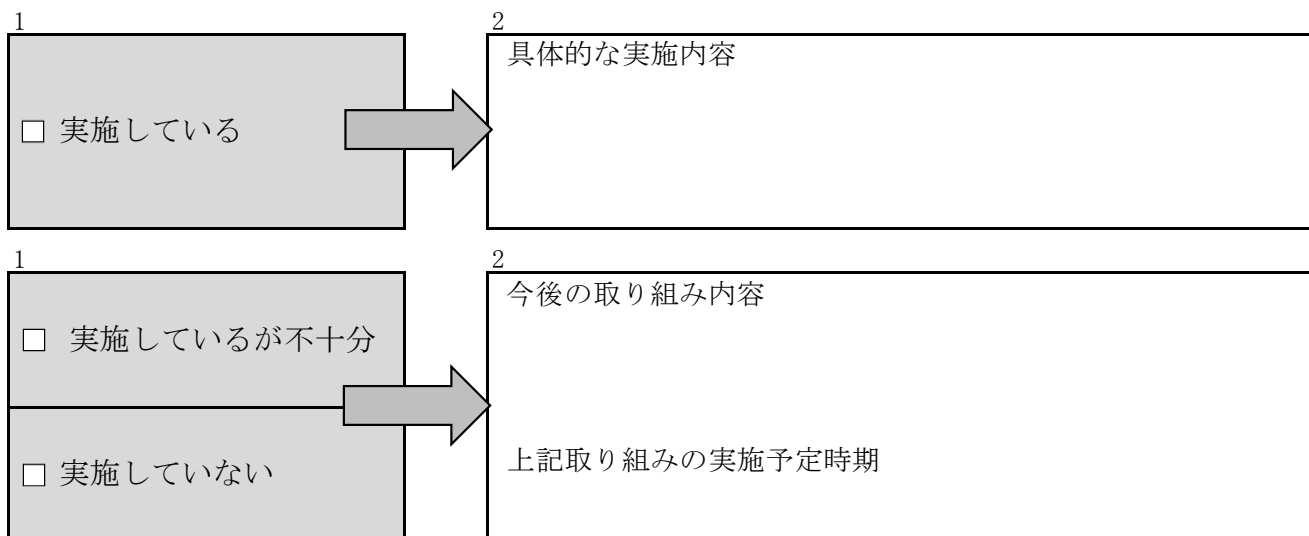
注釈)

サービス担当者会議の内容については、ケアマネジャーが記録する「サービス担当者会議の要点」の写しにより確認するだけでなく、訪問介護事業所として必要な情報を記録してください。

## 2 訪問介護計画の作成

### アセスメント①

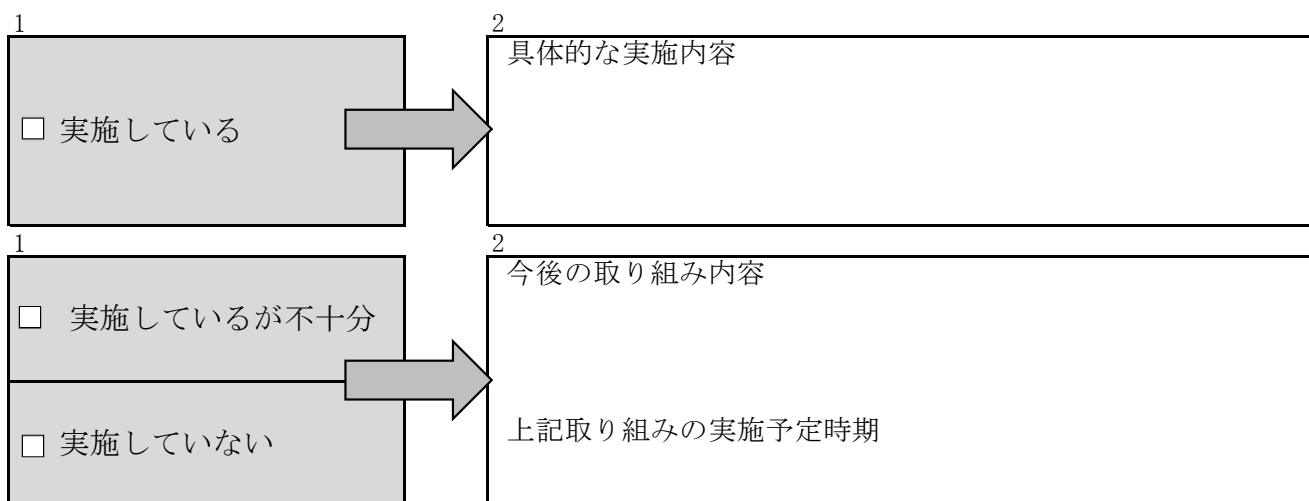
訪問介護計画の作成に当たって、アセスメントを行っていますか。



## 2 訪問介護計画の作成

### アセスメント②

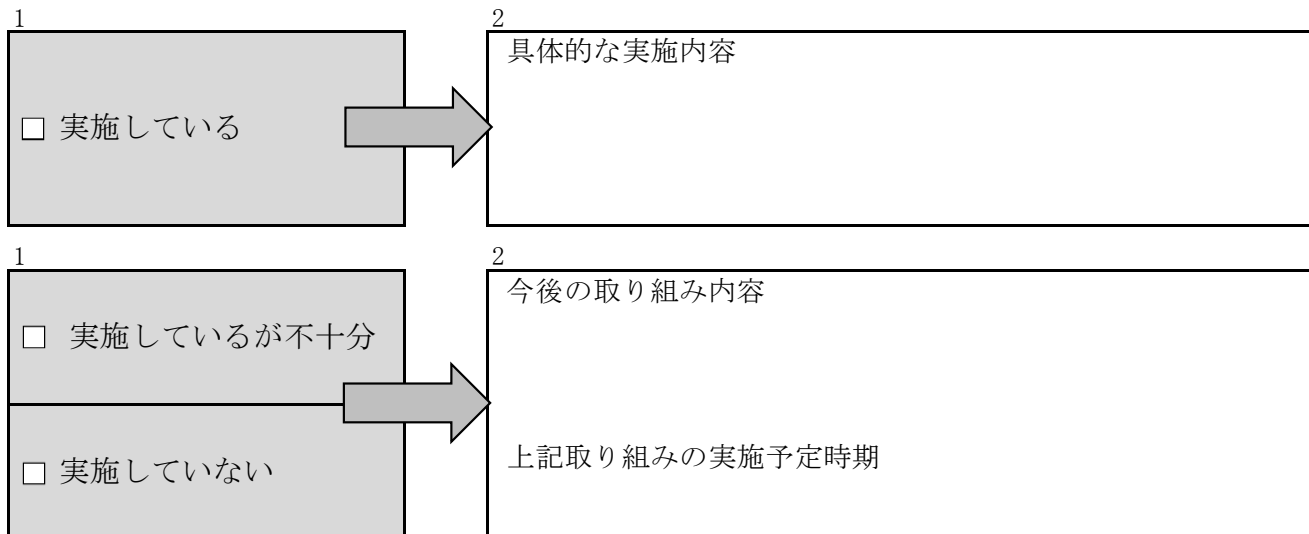
アセスメントを行う際は、利用者の居宅を訪問し、利用者の日常生活全般の状況について十分に把握していますか。



## 2 訪問介護計画の作成

### アセスメント③

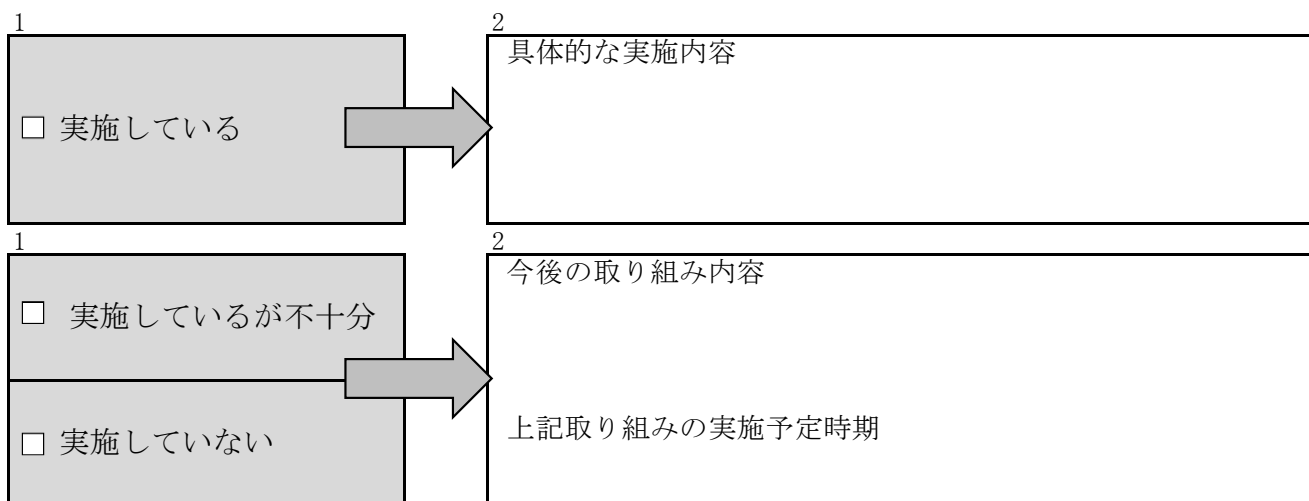
アセスメントにおいて、「一部介助」や「見守り」が必要であると判断した項目については、その判断に至った理由や利用者の心身の状況を詳細に記録していますか。



## 2 訪問介護計画の作成

### 専門職の意見

病状に関する専門意見を確認することが必要な利用者については、主治医や看護師、理学療法士などの専門職から必要な情報を得て、訪問介護計画を作成していますか。



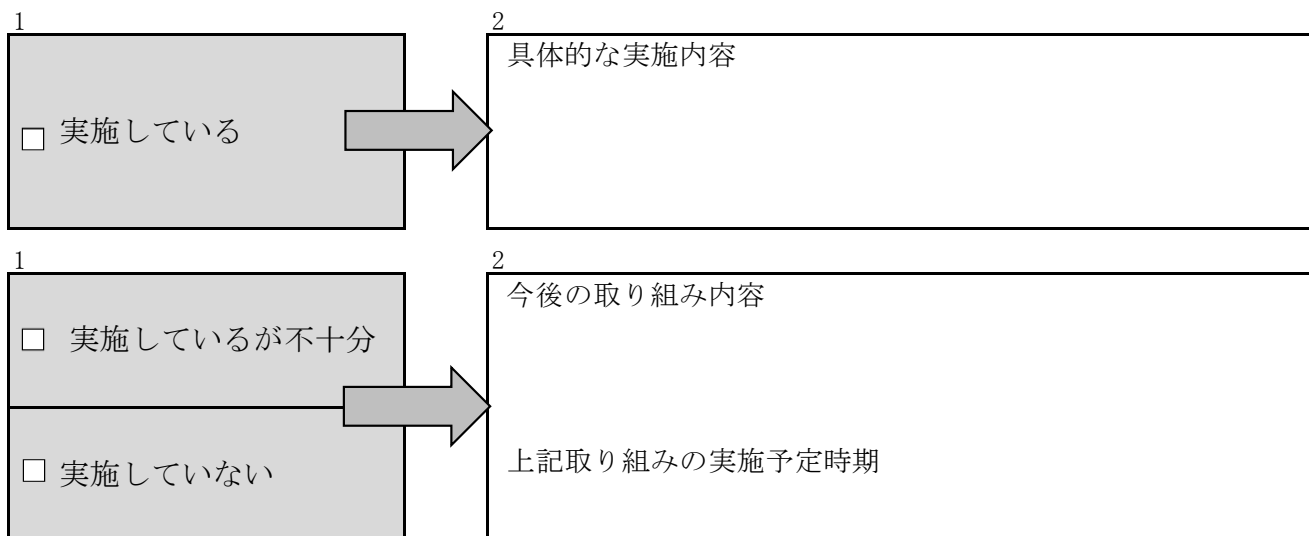
注釈)

服薬介助を提供している利用者に関して、服薬管理を行う看護師から薬の情報などを得ていることなどが、これに当たります。

## 2 訪問介護計画の作成

### 訪問介護計画の目標

訪問介護計画の目標は、利用者が希望する生活へできるだけ近づくような、個別具体的なものとなっていますか。



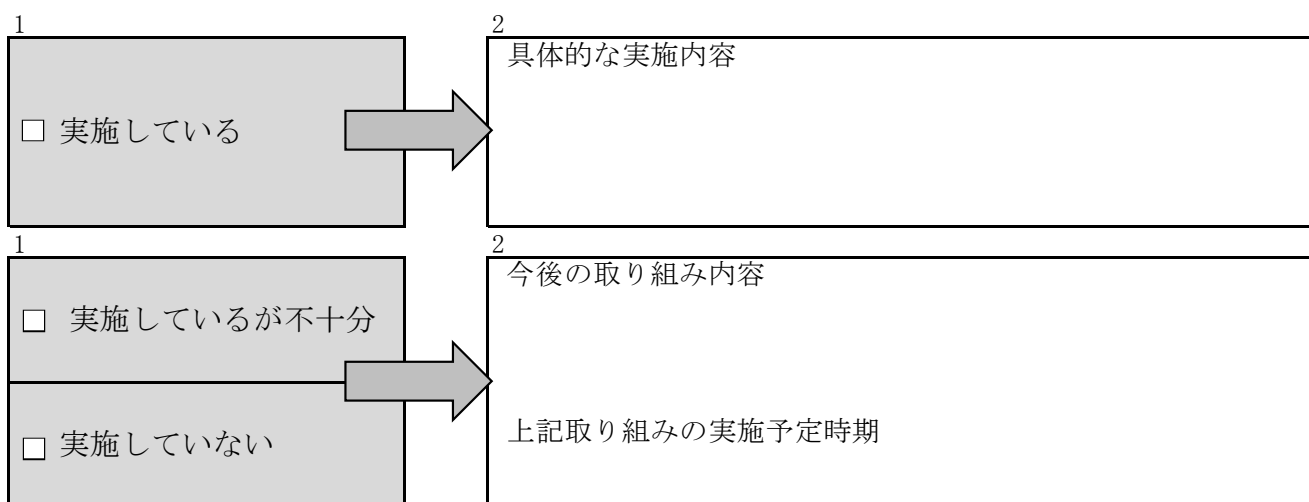
注釈)

サービス内容が同じであっても、それぞれの利用者が希望する生活を目指して、訪問介護計画の目標を設定する必要があります。

## 2 訪問介護計画の作成

### サービスの標準化

訪問介護員が交代した場合でも、変わりなくサービスの提供を行うことができるよう、手順書などを準備し、サービスの提供に活用していますか。

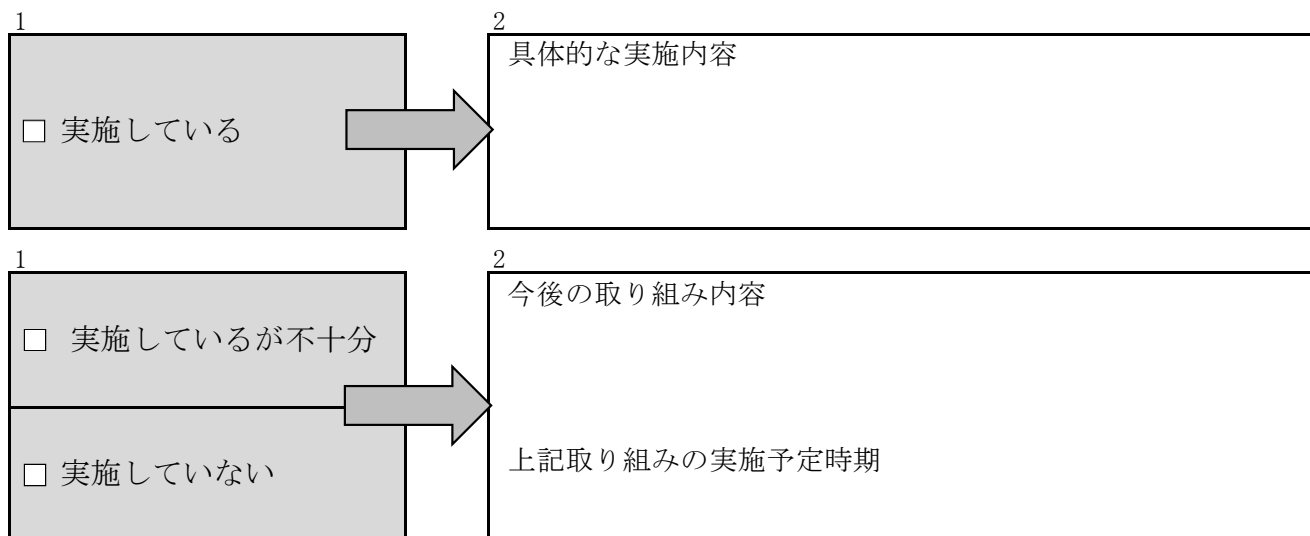




## 2 訪問介護計画の作成

### モニタリング①

モニタリングは、訪問介護計画の目標に対する評価になっていますか。



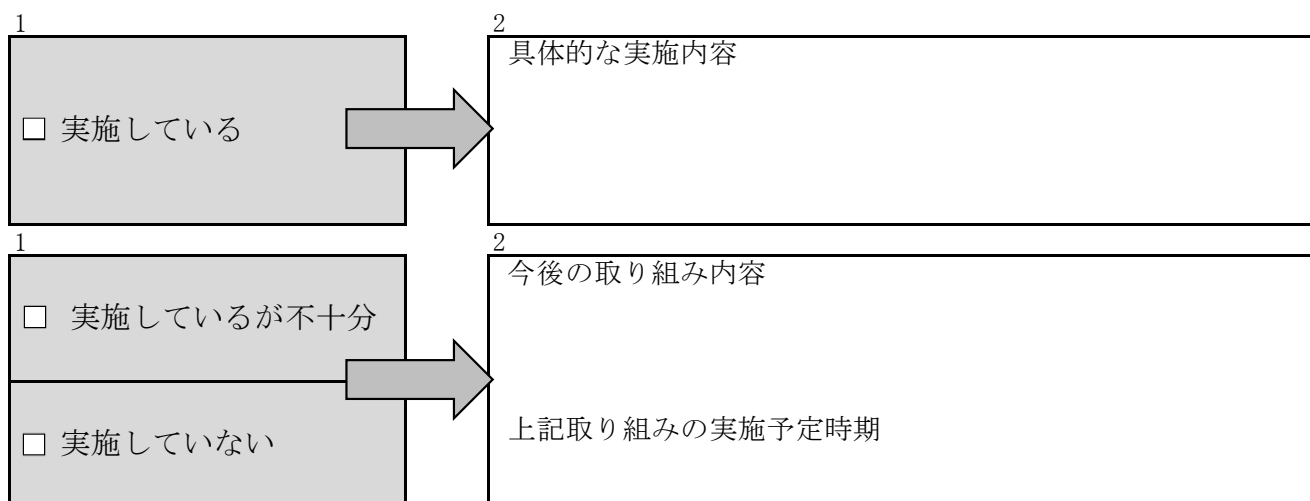
注釈)

訪問介護事業所によるモニタリングは、ケアプランの目標に対する評価を行うものではありません。

## 2 訪問介護計画の作成

### モニタリング②

モニタリング結果には、「達成」「一部達成」「未達成」などと評価した具体的な理由を記録していますか。



注釈)

モニタリングの結果、ケアプランの変更が求められると判断された場合は、速やかにケアマネジャーに連絡し、利用者の状況の変化などを伝えてください。

### 3 サービス提供のための準備

#### 身分を証する書類の携行

身分証は、常に携行して利用者から求めがあった時に提示できるようにしていますか。

1 <input type="checkbox"/> 実施している	2 具体的な実施内容
1 <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分 <input type="checkbox"/> 実施していない	2 今後の取り組み内容 上記取り組みの実施予定時期

### 3 サービス提供のための準備

#### サービス提供の事前準備

サービスの提供を行う前に、利用者の直近の様子やサービス提供の内容に関する留意点を確認するなど、必要な準備を行っていますか。

1 <input type="checkbox"/> 実施している	2 具体的な実施内容
1 <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分 <input type="checkbox"/> 実施していない	2 今後の取り組み内容 上記取り組みの実施予定時期

## 4 サービス提供の記録

### サービス提供の実施記録

サービスの提供の記録には、提供したサービス内容だけでなく、利用者の心身の状況についても記録していますか。

1 <input type="checkbox"/> 実施している	2 具体的な実施内容
1 <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分 <input type="checkbox"/> 実施していない	2 今後の取り組み内容 上記取り組みの実施予定時期

注釈)

家族の様子に変化があるときには、家族の心身の状況についても記録するようにしてください。

## 4 サービス提供の記録

### 提供したサービス内容の確認

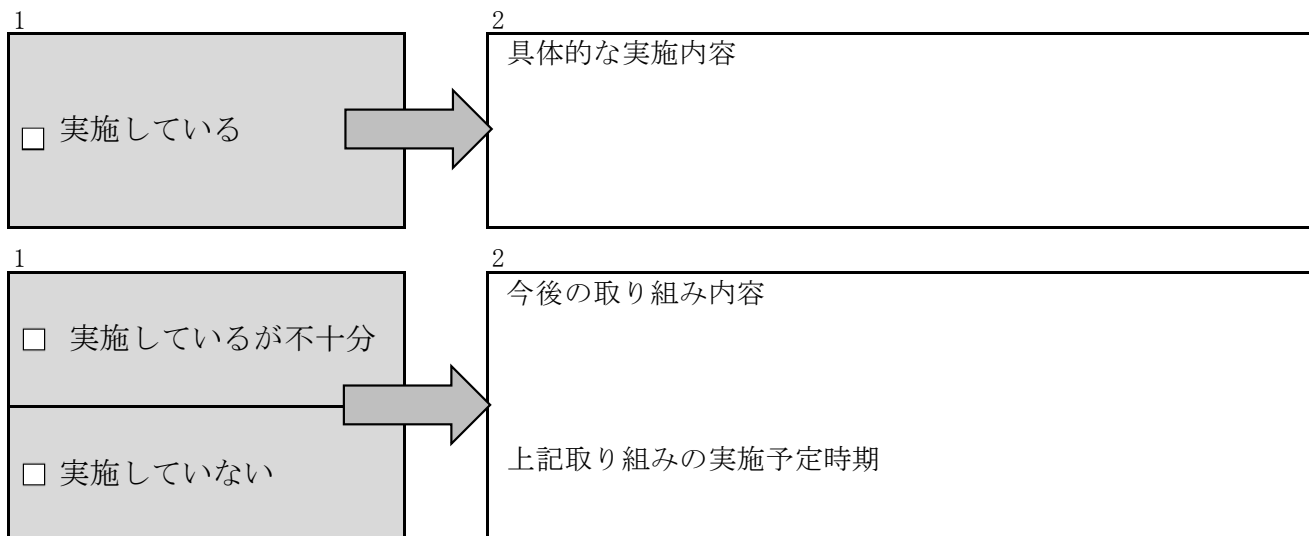
サービスの提供の記録は、記入漏れや誤記などの不備がないよう正確に記録し、実際に提供したサービス内容と記録が一致していることを確認していますか。

1 <input type="checkbox"/> 実施している	2 具体的な実施内容
1 <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分 <input type="checkbox"/> 実施していない	2 今後の取り組み内容 上記取り組みの実施予定時期

## 5 ケアプランとの整合性

### ケアプランに沿ったサービスの提供

ケアプランが交付される度に、訪問介護で提供すべきサービス内容に変更がないかどうか確認していますか。



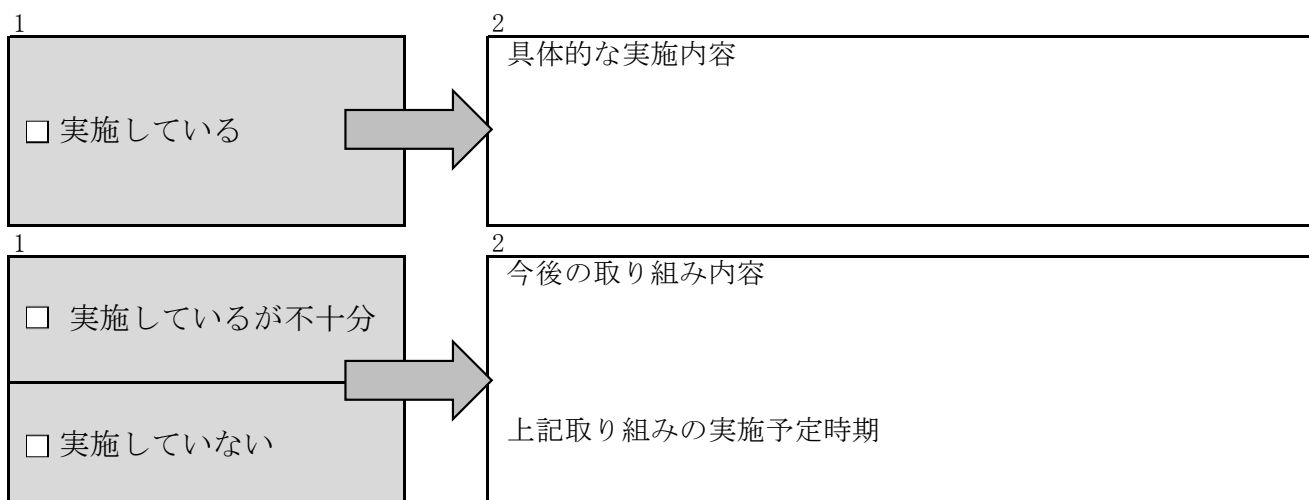
注釈)

ケアプランの内容に変更があれば、必要に応じて訪問介護計画の変更も行ってください。

## 5 ケアプランとの整合性

### ケアプランの確認

ケアプランの短期目標の期間が終了していないか確認していますか。



注釈)

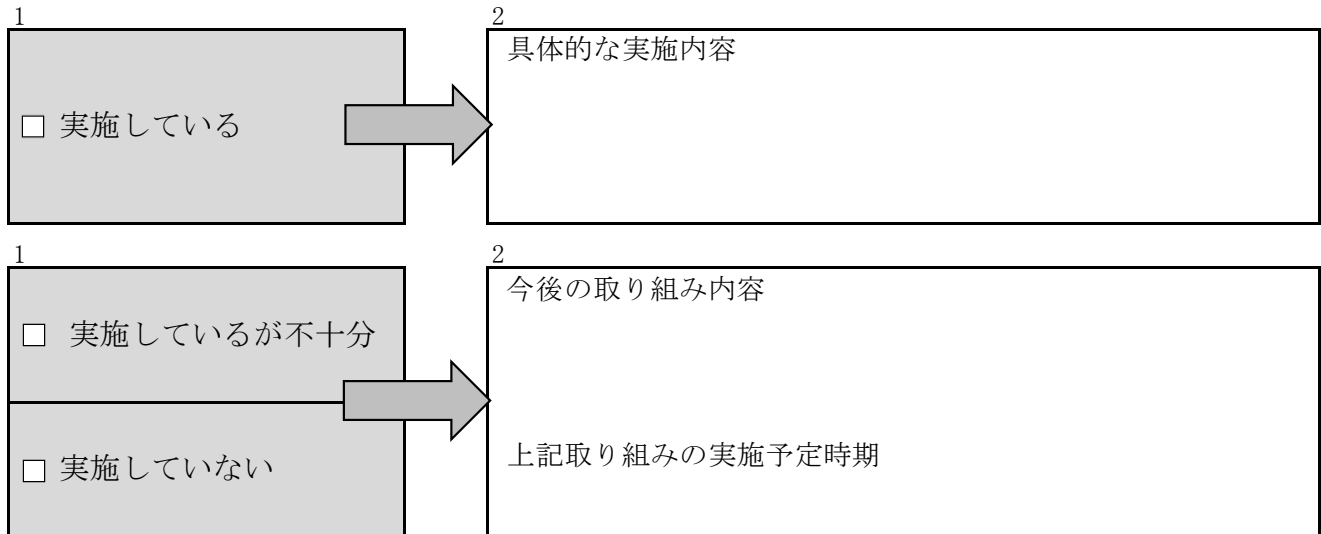
・ケアプランの有効期間を記載した利用者一覧を作成し、管理するなどして短期目標の期間が切れないように確認してください。

・ケアプランの内容が変わりがなく、短期目標期間の更新のみの場合は、ケアマネジャーの指示に基づき手書きで修正を行ってください。

## 5 ケアプランとの整合性

### ケアプラン変更の援助

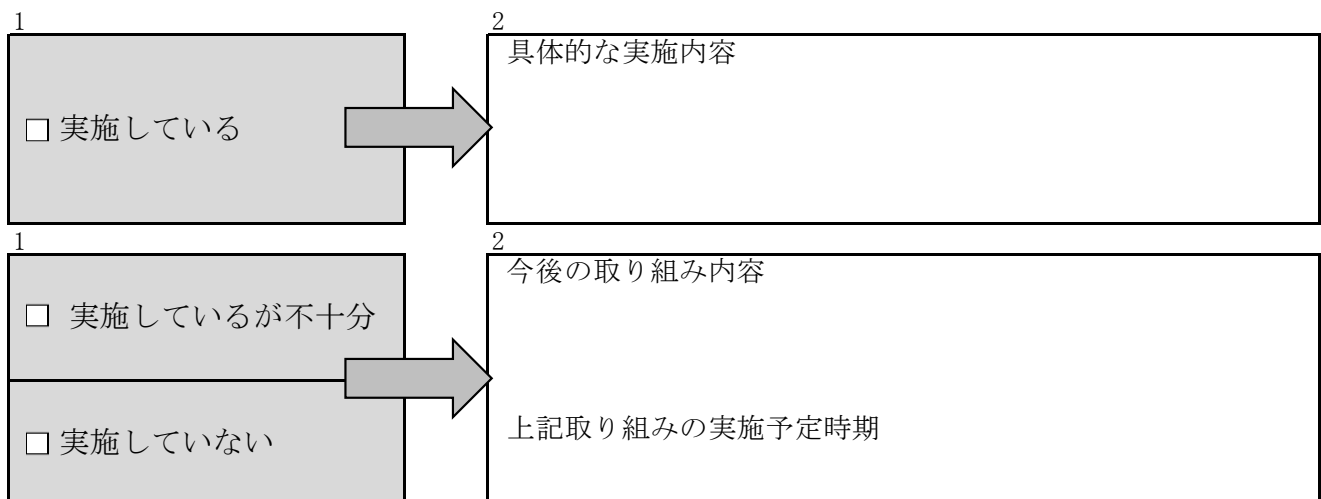
利用者がサービス内容の変更を希望する場合には、速やかにケアマネジャーに連絡し、利用者の状態の変化や新たな希望を伝えていますか。



## 6 サービスの質の向上に向けた取り組み

### 言葉づかい

接遇マニュアルを作成したり、接遇に関する研修を実施したりするなど、利用者や家族への言葉づかいに配慮していますか。



## 6 サービスの質の向上に向けた取り組み

### サービス提供の時間帯

事業所の都合ではなく、利用者の生活リズムに合わせて食事や排せつなどのサービス提供を行っていますか。

1 <input type="checkbox"/> 実施している	2 具体的な実施内容
1 <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分 <input type="checkbox"/> 実施していない	2 今後の取り組み内容 上記取り組みの実施予定時期

注釈)

住宅併設の事業所においても、利用者の生活リズムを検討し、一律に同一時間帯にサービスを位置づけることはないようにしてください。

## 6 サービスの質の向上に向けた取り組み

### 季節感のあるサービス提供

季節感のある食事や外出の支援を行うなど、サービス内容を工夫していますか。

1 <input type="checkbox"/> 実施している	2 具体的な実施内容
1 <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分 <input type="checkbox"/> 実施していない	2 今後の取り組み内容 上記取り組みの実施予定時期

## 6 サービスの質の向上に向けた取り組み

### 調理

利用者が希望する献立や使用してほしい食材、味付けを確認し、利用者の心身の状態に配慮した食事を提供していますか。

1 <input type="checkbox"/> 実施している	2 具体的な実施内容
1 <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分 <input type="checkbox"/> 実施していない	2 今後の取り組み内容 上記取り組みの実施予定時期

注釈)

調理前に利用者から意向を確認し、食後に感想を聞くなどして利用者の意向を把握してください。

## 6 サービスの質の向上に向けた取り組み

### 自立支援のための見守りの援助

利用者と一緒にを行う調理や掃除について、それぞれの利用者に合わせて声掛けや見守りを行い、自立生活の支援に繋がっていますか。

1 <input type="checkbox"/> 実施している	2 具体的な実施内容
1 <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分 <input type="checkbox"/> 実施していない	2 今後の取り組み内容 上記取り組みの実施予定時期

注釈)

利用者の心身の状態の変化から、調理や掃除などを利用者と一緒に行うことが出来なくなった場合には、身体介護での算定はできなくなるため、速やかにケアマネジャーに連絡し、ケアプランの変更を求めるなど必要な情報提供を行ってください。

## 6 サービスの質の向上に向けた取り組み

### 排泄介助

失禁や失敗があった場合に、利用者の心理状態に配慮した声掛けを行っていますか。

1 <input type="checkbox"/> 実施している	2 具体的な実施内容
1 <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分 <input type="checkbox"/> 実施していない	2 今後の取り組み内容 上記取り組みの実施予定時期

## 6 サービスの質の向上に向けた取り組み

### 食事介助

焦らず食べられるよう利用者に言葉をかけるなど、食事を楽しめるような工夫をしていますか。

1 <input type="checkbox"/> 実施している	2 具体的な実施内容
1 <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分 <input type="checkbox"/> 実施していない	2 今後の取り組み内容 上記取り組みの実施予定時期

注釈)

利用者とは話ししながら、利用者のペースに配慮して食事介助を行ってください。



## 6 サービスの質の向上に向けた取り組み

### 入浴介助

利用者の身体状況に合わせて、適切に入浴介助や清拭を実施していますか。

1 <input type="checkbox"/> 実施している	2 具体的な実施内容
1 <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分 <input type="checkbox"/> 実施していない	2 今後の取り組み内容 上記取り組みの実施予定時期

注釈)

入浴と清拭が両方位置づけられている利用者については、清拭に変更となった理由を記録してください。

## 6 サービスの質の向上に向けた取り組み

### 外出介助

転倒などの事故が発生しないように、サービス提供の前に利用者の心身の状況を確認していますか。

1 <input type="checkbox"/> 実施している	2 具体的な実施内容
1 <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分 <input type="checkbox"/> 実施していない	2 今後の取り組み内容 上記取り組みの実施予定時期

注釈)

外出介助の可否については、利用者の心身の状況や天候等を踏まえて検討してください。

## 6 サービスの質の向上に向けた取り組み

### 服薬介助

薬の飲み忘れがないよう工夫していますか。

1 <input type="checkbox"/> 実施している	2 具体的な実施内容
1 <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分 <input type="checkbox"/> 実施していない	2 今後の取り組み内容 上記取り組みの実施予定時期

注釈)

利用者に薬を渡すだけでなく、薬を飲み終わるところまで確認してください。

## 6 サービスの質の向上に向けた取り組み

### 家族への支援

利用者の家族に対して、訪問介護員の視点から介護技術の指導を行うなどして、家族の介護負担や不安の軽減を図っていますか。

1 <input type="checkbox"/> 実施している	2 具体的な実施内容
1 <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分 <input type="checkbox"/> 実施していない	2 今後の取り組み内容 上記取り組みの実施予定時期

## 7 管理者及びサービス提供責任者の役割

### 管理者の役割

管理者は、事業所として遵守すべき基準を常に念頭に置き、従業員に基準を遵守させるため具体的な指示を行っていますか。

1 <input type="checkbox"/> 実施している	2 具体的な実施内容
1 <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分 <input type="checkbox"/> 実施していない	2 今後の取り組み内容 上記取り組みの実施予定時期

## 7 管理者及びサービス提供責任者の役割

### サービス提供責任者の役割①

サービス提供責任者は、サービスの提供を行う訪問介護員に対して、サービスの提供における留意事項などを伝達していますか。

1 <input type="checkbox"/> 実施している	2 具体的な実施内容
1 <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分 <input type="checkbox"/> 実施していない	2 今後の取り組み内容 上記取り組みの実施予定時期

## 7 管理者及びサービス提供責任者の役割

### サービス提供責任者の役割②

サービス提供責任者は、定期的に利用者や家族との話し合いの機会を持ち、直近の状況や希望を把握していますか。

1 <input type="checkbox"/> 実施している	2 具体的な実施内容
1 <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分 <input type="checkbox"/> 実施していない	2 今後の取り組み内容 上記取り組みの実施予定時期

注釈)

- ・利用者や家族から希望が出た場合は、必要に応じて計画の変更を行ってください。
- ・家族の悩み事や相談を受ける機会を設けるなどして、家族介護者に対する不安を軽減してください。

## 8 サービス提供体制の整備

### 緊急時の対応

利用者の病状の急変に備えて、主治医や家族の連絡先を把握しておくとともに、緊急時の対応マニュアルを作成するなど対処方法を定めていますか。

1 <input type="checkbox"/> 実施している	2 具体的な実施内容
1 <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分 <input type="checkbox"/> 実施していない	2 今後の取り組み内容 上記取り組みの実施予定時期

## 8 サービス提供体制の整備

### 研修

研修に欠席した訪問介護員に対して伝達講習を行うなど、すべての介護職員に研修の機会を確保できる体制を整えていますか。

1 <input type="checkbox"/> 実施している	2 具体的な実施内容
1 <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分 <input type="checkbox"/> 実施していない	2 今後の取り組み内容 上記取り組みの実施予定時期

注釈)

計画的に研修を実施するために、研修の年間計画を立てることが望ましいです。

## 8 サービス提供体制の整備

### 衛生管理

感染症予防のために必要な対策を講じていますか。

1 <input type="checkbox"/> 実施している	2 具体的な実施内容
1 <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分 <input type="checkbox"/> 実施していない	2 今後の取り組み内容 上記取り組みの実施予定時期

注釈)

日ごろから介護職員の健康状態を確認するなど、必要な管理を行わなければなりません。

## 8 サービス提供体制の整備

### 苦情処理

苦情を受け付けた場合は、その内容を記録するだけでなく、会議で介護職員に周知したり必要な研修を実施したりするなど、サービスの質の向上に向けた取り組みを行っていますか。

1 <input type="checkbox"/> 実施している	2 具体的な実施内容
1 <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分 <input type="checkbox"/> 実施していない	2 今後の取り組み内容 上記取り組みの実施予定時期

## 8 サービス提供体制の整備

### 事故発生時の対応

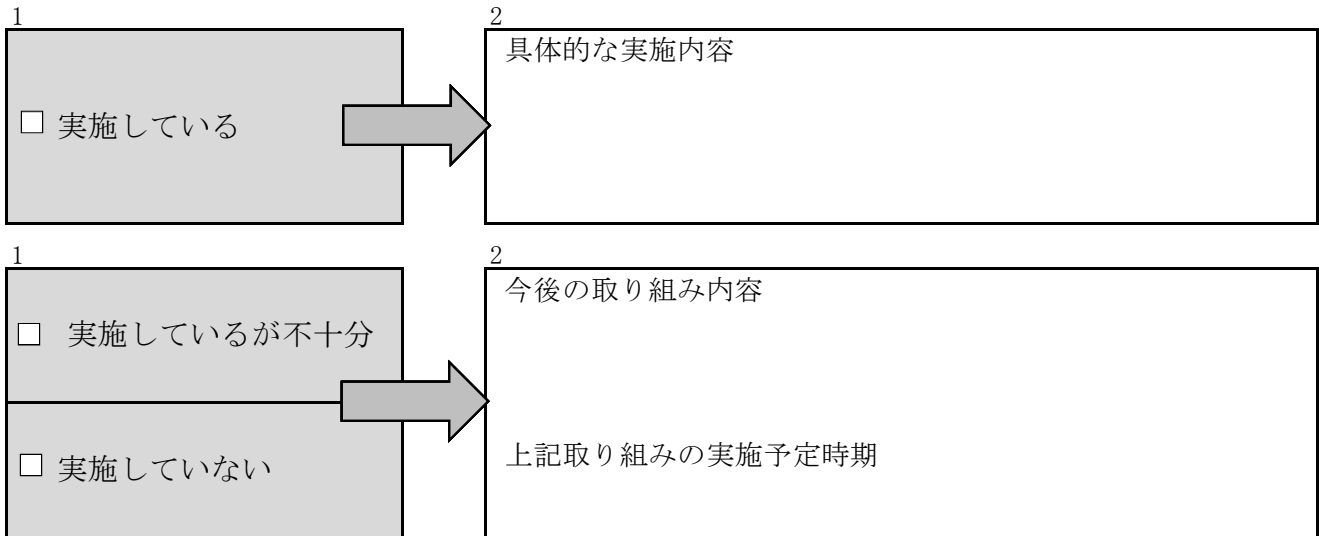
事故には至らなかった事例でも、ヒヤリとしたりハッとしたりした事例についても記録し、会議で周知するなどして、その後の事故を未然に防ぐ取り組みに活かしていますか。

1 <input type="checkbox"/> 実施している	2 具体的な実施内容
1 <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分 <input type="checkbox"/> 実施していない	2 今後の取り組み内容 上記取り組みの実施予定時期

## 8 サービス提供体制の整備

### 記録の整備

利用者に関する記録について、綴る順番や管理方法を定めて適切に整備した上で、保管していますか。



注釈)

訪問介護計画やサービス提供記録は、報酬請求の根拠となる重要な記録となるため、適切に整備して保管してください。