

事業所名称(事業者番号): 鈴木ヘルスケアサービスとりいもと (2570200408) TEL 0749-21-5410

提供サービス名: 居宅介護支援

評価年月日: 平成28年 7月 20日

評価結果整理表

I. 適切なサービスの実施

1 利用者本位のサービス

(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。		着眼点での チェック数	自己評価結果
①	利用者を尊重したサービスの提供について共通の理解をもつための取組を行っている。	項目/4項目	a b c
②	利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備している。	項目/3項目	a b c
判断した理由・総合評価			
(2) 利用者満足の上昇に努めている。			
①	利用者満足の上昇を意図した仕組みを整備し、取組を行っている。	項目/4項目	a b c
判断した理由・総合評価			
・利用者懇談会を定期的に行っていない ・利用者参画のもとで検討会議の設置をしていない			
(3) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。			
①	利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。	項目/3項目	a b c
②	苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。	項目/6項目	a b c
③	利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	項目/4項目	a b c
判断した理由・総合評価			
・苦情を申し出た利用者や家族等に配慮した上で、苦情内容及び解決結果等を公表(利用者・家族や行政には結果を通知している)していない。			

(1) 質の向上に向けた取組が組織的に行われている。			
①	サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している。	項目/3項目	a b c
②	評価結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にし、改善策・改善実施計画を立て実施している。	項目/5項目	a b c
判断した理由・総合評価			
・評価に関する担当者・担当部署が設置されていない ・評価結果からの改善実施計画の策定や見直しを行っていない			
(2) 提供するサービスの標準的な実施方法が確立している。			
①	提供するサービスについて標準的な実施方法が文書化(業務マニュアル)されサービスが提供されている。	項目/6項目	a b c
②	標準的な実施方法(業務マニュアル)について見直しをする仕組みが確立している。	項目/2項目	a b c
判断した理由・総合評価			
・標準的な実施方法を記した文書は、職員が日常的に活用できていない。 ・標準的な実施方法に基づいて実施されているかどうかを、確認する仕組みができていない。 ・利用者等からの意見や提案が反映されるような仕組みになっていない。			
(3) サービスの実施の記録が適切に行われている。			
①	利用者に関する記録の管理体制が確立している。	項目/6項目	a b c
判断した理由・総合評価			
・記録管理の責任者が明確化されていない			

II. 介護保険制度の目的と介護支援専門員の役割の説明

1 サービスの開始・継続(ケアマネジメントの開始)	着眼点での チェック数	自己評価結果
(1) 介護保険制度の目的に関する説明	項目/3項目	a b c
(2) 介護支援専門員の役割の説明	項目/3項目	a b c
判断した理由・総合評価		
・要介護状態となった後の人生設計を、利用者やその家族と共に築いていくのが、介護支援専門員の役割であることを説明できていない。 ・ケアマネジメント業務の内容を、具体的にわかりやすく説明できていない。		

III. 利用申し込み時の説明

1 利用契約・利用者の権利		
(1) 利用者への重要事項及び利用契約説明における、利用者の状態に応じた説明と利用者の権利の説明	項目/3項目	a b c
(2) 利用者又はその家族の役割についての説明	項目/1項目	a b c
(3) 償還払いとなる場合の利用者及び家族への説明と同意	項目/2項目	a b c
判断した理由・総合評価		
・償還払いとなる制度と仕組みを説明すべき利用者がいなかった。		

IV. サービス内容

1 利用者や家族の意向の確認・総合的な援助の方針		
(1) 利用者や家族の意向の確認	項目/2項目	a b c
(2) 総合的な援助の方針	項目/3項目	a b c
判断した理由・総合評価		
・認知症高齢者に可能な限り潜在している力が維持継続できるような居宅サービス計画を作成できていなかった。 ・センター方式や認知症総合アセスメント等の活用を行えていない		
2 課題分析		
(1) 適切な方法による課題分析の実施	項目/5項目	a b c
(2) 課題の設定と表現	項目/3項目	a b c
(3) 利用者・家族の「困りごと」に対する働きかけ	項目/4項目	a b c
(4) 課題の優先順位の整理	項目/2項目	a b c
判断した理由・総合評価		
・利用者及び家族等が具体的に何をやるのかをイメージできるような表記と、取り組む内容がわかるような記載になっていない。 ・モニタリングの際に達成度がわかるよう具体的に記載できていない。		
3 長期目標・短期目標		
(1) 長期目標の設定	項目/3項目	a b c
(2) 短期目標の設定	項目/5項目	a b c
判断した理由・総合評価		
・利用者及び家族等が具体的に何をやるのかをイメージできるような表記と、取り組む内容がわかるような記載になっていない。 ・モニタリングの際に達成度がわかるよう具体的に記載できていない。		
4 サービス内容・種別・利用頻度と期間		
(1) サービス内容	項目/6項目	a b c
(2) 他法に関する情報収集と調整	項目/2項目	a b c
(3) サービス種別	項目/5項目	a b c
(4) サービス利用頻度と期間	項目/6項目	a b c
判断した理由・総合評価		
・主治医等の専門家から示された留意事項等の記載ができていない ・時間・曜日がサービス提供事業所・者の都合を優先している		

5 週間サービス計画表		着眼点での チェック数	自己評価結果
(1) 週間サービス計画表の作成	項目/3項目	a	b c
判断した理由・総合評価			
・介護サービス以外の取り組みについても記載しており、家族の支援や利用者のセルフケアなどを含む生活全体の流れが見える記載をしていない。			
6 居宅サービス計画原案の内容と説明			
(1) 居宅サービス計画原案の内容と説明	項目/1項目	a	b・c
判断した理由・総合評価			
判断した理由・総合評価			
7 サービス担当者会議・関係者の調整			
(1) サービス提供事業者間の連携	項目/1項目	a	b・c
(2) サービス担当者会議	項目/4項目	a	b・c
(3) サービス担当者会議への利用者及びその家族の参加	項目/2項目	a	b・c
(4) 決定された居宅サービス計画の説明と同意	項目/2項目	a	b・c
(5) サービス担当者会議録の作成	項目/2項目	a	b ・c
判断した理由・総合評価			
・当日欠席した担当者に会議録を交付できていない。			

V. サービス提供の実施状況把握と連絡調整(モニタリング)

1 モニタリング			
(1) モニタリングの実施と経過記録の作成	項目/3項目	a	b・c
(2) 各サービス提供機関が作成した個別援助計画の収集	項目/7項目	a	b c
(3) 居宅サービス計画の評価及び再アセスメントの実施	項目/2項目	a	b・c
判断した理由・総合評価			
・居宅サービス提供事業者の個別援助計画書を収集できていない ・事業所間の連携状況を、確認していない。			

VI. 資質の向上

1 資質の向上			
(1) 適正なサービス担当ケース数の遵守	項目/2項目	a	b・c
(2) 研修・人材育成	項目/3項目	a	b・c
(3) スーパービジョン(専門的訓練)の実施	項目/2項目	a	b・c
(4) 連絡体制の確保	項目/2項目	a	b・c
判断した理由・総合評価			
判断した理由・総合評価			

VII. 医療連携

1 医療連携			
(1) 入退院に伴う医療連携	項目/3項目	a	b・c
(2) 主治医との連携	項目/3項目	a	b c
判断した理由・総合評価			
・初めての主治医の場合に全担当利用者に医師との面談ができていない			

VIII. 地域連携

1 地域連携		着眼点での チェック数	自己評価結果
(1) 地域ケア会議等への参加		項目/2項目	a・b・c
(2) 利用者の生活の質の向上を目的とした地域連携		項目/4項目	a・b・c
(3) 利用者の財産管理		項目/3項目	a・b・c
(4) 利用者の権利擁護・虐待への対応		項目/4項目	a・b・c
判断した理由・総合評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・担当者会議に介護保険以外の担当者(民生委員、隣人等)が参加していない。 ・高齢者・擁護者が地域で孤立しないような働きかけをチームで行えていない ・虐待の兆候やサインがあり、地域包括支援センター・市町に通報するような利用者がいなかった。 			

IX. サービスの基本方針と組織

1 理念・基本方針

(1) 理念、基本方針が確立されている。			
① 法人の事業所の理念・基本方針が明文化され、周知されている。		項目/10項目	a・b・c
判断した理由・総合評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・理念や基本方針を利用者や家族等にわかりやすく説明した資料を作成する等、より理解しやすいような工夫ができていない。 ・理念や基本方針の利用者や家族等への周知状況を確認し、継続的な取組ができていない。 			

2 事業計画の策定

(1) 計画が明確にされている。			
① 事業計画の策定が組織的に行われている。		項目/8項目	a・b・c
② 事業計画が職員に周知されている。		項目/3項目	a・b・c
判断した理由・総合評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画は、実行可能かどうか、具体的な活動や数値目標等を設定することによって実施状況の評価を行えるものになっていない。 ・各計画の進捗状況を確認し、継続的な取組ができていない。 			

3 管理者の責任とリーダーシップ

(1) 管理者の責任が明確にされている。			
① 管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している。		項目/2項目	a・b・c
② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。		項目/3項目	a・b・c
判断した理由・総合評価			
(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。			
① 質の向上に意欲を持ちその取組に指導力を発揮している。		項目/4項目	a・b・c
② 経営や業務の効率化と改善に向けた取組に指導力を発揮している。		項目/4項目	a・b・c
判断した理由・総合評価			

X. 組織の運営管理

1 人材の確保・養成

(1) 職員の就業状況に配慮がなされている。			
① 職員の就業状況や意向を把握し、必要があれば改善する仕組みが構築されている。		項目/6項目	a・b・c
② 職員の福利厚生や健康の維持に積極的に取り組んでいる。		項目/3項目	a・b・c
判断した理由・総合評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・希望があれば職員が相談できるように、関係機関と連携するなどカウンセラーや専門家を確保できていない。 ・職員の希望の聴取等をもとに、福利厚生センターへの加入等、総合的な福利厚生事業が実施できていない。 			

2 安全管理

(1) 利用者の安全を確保するための取組が行われている。	着眼点での チェック数	自己評価結果
① 緊急時(事故、感染症の発生時など)における利用者の安全確保のための体制が整備されている。	項目/4項目	a・ b ・c
② 災害発生時に対する利用者の安全確保のための取組を行っている。	項目/3項目	a ・b・c
③ 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。	項目/4項目	a ・b・c
判断した理由・総合評価		
・検討会には、現場の職員が参加できていない。		

3 関係機関との連携

(1) 関係機関との連携が確保されている。	着眼点での チェック数	自己評価結果
① 必要な社会資源を明確にしている。	項目/2項目	a ・b・c
② 関係機関等との連携が適切に行われている。	項目/6項目	a・ b ・c
判断した理由・総合評価		
<ul style="list-style-type: none"> ・関係機関・団体と定期的な連絡会等を行っていない。 ・地域の関係機関・団体の共通の問題に対して、解決に向けて協働して具体的な取組を積極的に行っていない。 ・地域に適切な関係機関・団体がない場合には、地域でのネットワーク化に取り組んでいない。 		

事業者名称(事業者番号): 鈴木ヘルスケアサービスとりいもと(2570200408) TEL0749-21-5410
提供サービス名: 居宅介護支援

評価年月日: 平成28年7月20日

☆サービスの質の向上に向けて、取り組む課題と優先順位、達成度評価の計画

評価年月日: 平成28年7月20日

前回評価年月日: 平成27年8月5日

サービスの質の向上に向け取り組む課題			取り組み期間 (○年○月 ~○年○月ま で)	改善に向けた具体的 な行動	達成度評価	次期 評価 実施 時期
評価項目 番号	優先順位	内 容				
IV 5 (1)		介護サービス以外の 取り組みについて、 家族の支援や利用 者のセルフケアなど を含む生活全体の流 れが見える記載がで きていない	平成28年8 月 日より 平成29年7 月31日	訪問時に利用者の生 活の流れを確認し、近 隣、家族、利用者のし ていることを週間サー ビスに生活が見える ような記載をする		