

介護保険サービスにおける自己評価について（総括）

（訪問入浴介護事業）

訪問入浴介護事業については「介護保険サービス評価に対する北海道基準」は示されていないため、訪問介護事業における北海道基準を基に、当事業所独自の基準を作成しました。

それぞれの評価基準の内容については、注釈に書かれている例示等を参考に、概ね達成できていると判断される場合は○を、できていないと判断される場合は×と判定しています。

ただし、注釈の例示すべてが達成できていなければ、○をつけられないものとは考えないこととしました。

また、「4. サービス提供の内容」については、チェック項目欄（□）ごとに判定を行い、達成できている項目は（■）とし、チェック項目の半分以上が（■）になった場合は○、それ以下の場合には×と判定しました。（チェック項目の中に、実際に該当する場合がなくても、提供できる体制になっていれば、できると判断しました）

1. 基本的事項
2. 事業の管理・運営
3. サービス提供体制
4. サービス提供の内容

社会福祉法人 中標津町社会福祉協議会
中標津町社協ケアサービスセンター

当事業所独自基準作成経過

平成13年8月作成

平成15年8月改正

平成18年11月改正

**介護保険サービス評価
事業者の概要とコメント（訪問入浴介護）**

1 事業者の基本情報

平成28年1月20日現在

法人名	社会福祉法人 中標津町社会福祉協議会
事業所の名称	中標津町社協ケアサービスセンター
事業所の所在地	〒086 - 1110 標津郡中標津町西10条南9丁目1番地
事業所の電話番号	0153-79-1231
事業所のFAX番号	0153-79-1233
ホームページURL	http://www.plat.or.jp/
E-MAILアドレス	shakyo@nakashibetsu.jp
従業者数	常勤看護職員1人、常勤介護職員1名、非常勤看護職員2人、非常勤介護職員2人
営業日及び休日	営業日：月曜日～金曜日 休日：土・日曜日、12月31日～1月5日
サービス提供時間	平日 8時30分 ～ 17時15分 その他（ ） 時 ～ 時 （ ） 時 ～ 時
サービス提供地域	中標津町

2 事業者のサービスの特徴（サービスに関するフリーコメント）

障害者自立支援法（地域生活支援事業）による訪問入浴サービスを行っている（町委託事業）

3 今回の自己評価結果を含めた今後の課題と取り組み

医療依存度の高い利用者様が増えてきおり、より安全に1日でも長く在宅での生活を送れるよう医療機関、訪問看護とのより綿密な協力体制の構築とスタッフの知識向上のための学習会の開催回数を増やしていく。

1 基本的事項

評価基準	注 釈	判定
1 利用申込者又はその家族に対し重要事項の説明を行う際、重要事項説明書の他にパンフレットを用意するなど、わかりやすい説明に配慮していますか。		○
2 サービス内容をわかりやすい資料で説明するなど、利用申込者の利用決定の判断に役立つ配慮をしていますか。	(入浴車の写真や実際のサービスの流れを写真で説明)	○
3 利用者との契約は契約書を作成して行っていますか。	あらかじめ、契約書（約款）により契約を結ぶことにより、契約関係の適正化を図るとともにサービスの利用に伴うトラブルを未然に防止することができるので、契約書を交わすことが望ましいです。 特に、認知症高齢者の場合、本人が意思表示できないこともあるので、成年後見制度や地域福祉権利擁護事業などを活用し、適正な契約を結ぶよう配慮することが必要です。	○
4 利用者から契約を解除するための手続が契約書等に規定されていますか。	不当に長い解約申出期間を設定して、事実上、利用者が契約を解約できないことのないようにしてください。	○
5 利用者又は事業者から契約を解除することができる事由を定めていますか。	利用者から契約を解除することができる事由としては次のようなものがあります。 ○事業者が正当な理由なくサービスを実施しない場合 ○事業者が守秘義務に違反した場合 ○事業者が利用者又は家族の生命・身体・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行う場合 事業者から契約を解除することができる事由としては次のようなものがあります。 ○利用者が一定期間以上利用料を滞納し、相当期間を定めた催告後も滞納している場合 ○利用者が事業者へ著しい不信行為を行う場合	○
6 利用終了に際して、必要な情報の提供やアドバイスを利用者・家族にわかりやすく説明するとともに、次の事業者が選定された際には必要に応じ情報の提供等の連携・調整を図っていますか。	必要な情報やアドバイスには以下のものを含みます。 ○利用者の身体面・心理面の状態 ○生活上の留意点 ○介護の方法・留意点 ○サービスの再利用に関する情報 他の事業者への情報提供時には利用者・家族の同意を得るなどプライバシーに配慮してください。	○
7 利用者・家族の苦情を受ける窓口があり、速やかに対応するシステムがありますか。 また、その苦情を迅速にサービスの改善につなげていますか。	以下に例示されるような工夫を行ってください。 ○利用者との話し合いの機会を定期的に持ち、苦情・訴えを聞く。 ○トラブル等があった場合、担当職員ができるだけ早く話を聞くと共に、不満・訴えのある人と個別に話を聞く機会をもつ。 ○第三者に対する苦情の申し立てをできる体制になっている。 ○苦情に応じて、従業員を交替させるなどの仕組みを持つ。	○
8 利用者に関する情報を、適切に記録していますか。	以下に示すような工夫を行ってください。 ○利用者へのサービス提供を行う際に効率的な記録様式を事業者独自で作成する。 ○記入方法について統一した指示を行う。 ○サービス提供記録、相談・情報提供に関する記録が、統一して整理されるようにする。 ○データベース化などにより効率的かつ統一した記録の整理がなされている。	○

評 価 基 準	注 釈	判定
9 利用者の記録の保管方法を定めて、それを基に適切な記録を保管していますか。	<p>記録の保管方法については、以下の点を定めてください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○記録の管理責任者 ○記録の保管場所 ○記録の保管期間 ○記録の開示ルール 	○
10 利用者の人権への配慮を行っていますか。	<p>以下で示す項目等に留意して工夫を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○「権利」を成文化してパンフレットを作成し配布したり、機関・施設の利用者に目立つ場所に掲示する。 ○利用者に関わる情報の取扱いについて、細心の注意を払い、守秘に努めるよう職員に徹底されている。 ○利用者を「一人の人格」として尊重する教育を重視し、利用者の呼称等にも留意している。 ○認知症高齢者等の権利に関しても十分な配慮を行う。 	○
11 利用者の都合でサービスをキャンセルする際のルール（キャンセル料の有無、申し出期間、キャンセル料の額など）が適正に定められていますか。	<p>キャンセルについては、事前に十分、利用者又は家族に対し説明し、納得を得ておくことが必要です。</p> <p>なお、あらかじめキャンセル料とキャンセル料が課される期間を定めておくことは、利用者と事業者の適正な関係を維持する観点からも必要です。ただし、この料金や申し出期間は不当に高い又は長いものであってはなりません。</p>	○
12 契約期間及び契約の更新方法について、あらかじめ定めていますか。	<p>利用者から契約終了の申し出がない限り、自動的に契約が更新される規定を契約書に設けてください。</p>	○

2 事業の管理・運営

評 価 基 準	注 釈	判定
1 事業の理念や方針を明確にするとともに、職員に徹底していますか。	事業理念や方針は文書として明文化し、職員の目につく場所に掲示する等、職員に徹底するよう努めてください。	×
2 事業の理念・方針に基づいた事業の達成目標・計画（中・長期）を定めていますか。	事業計画は、事業の理念・方針に基づくとともに、 ①中期・長期の運営の方針、 ②職員採用・研修計画、 ③事業所の施設・設備計画、 ④事業経営の方針及び計画、 ⑤部門別計画（処遇の方針及び計画、行事計画、防災訓練計画等）等を網羅してください。 計画の策定にあたっては、職員の参加を得て行ってください。また、目標や計画は職員に徹底するとともに、定期的にその達成度を測り必要に応じて見直してください。	×
3 当該事業の予算・決算が適正に策定、公開され、また、運用されていますか。	以下の点に留意してください。 ○当該事業予算は、事業計画と調整をとり、具体的計画に基づいて積算されている。 ○当該事業予算は、適切な時期に、会計責任者、管理者において策定されるとともに、適切な機関（理事会等）において承認を受けている。 ○決算書の作成及び監査が適切に行われている。 ○当該事業予算について、閲覧の要請がある場合には、対応できる体制になっている。	○
4 職員の人事管理を適正に行っていますか。	以下の点に留意してください。 ○職員の資質向上を図るための人事方針が定められている。 ○人事考課が明確かつ客観的な基準により行われている。 ○職員の安全を確保するなど、各種の配慮がなされている。	○
5 非常勤職員の処遇を適正に行っていますか。	非常勤職員の雇用にあたっては、労働基準法など他の関係法令を遵守し、適切に行ってください。	○
6 職員研修について、研修体系を整備し、研修を計画的かつ定期的に行っていますか。	職員の資質向上を図るための研修は、専門性の付与、使命感の自覚、士気高揚といった面で効果があり、計画性を持って実施することが必要です。以下に例示される点に留意し、工夫を行ってください。 ○職員採用時研修、職場内研修を実施したり、都道府県や団体の行う研修計画を把握して、参加計画を立てている。 ○外部研修に職員が参加した場合には、報告会を行う等、他の職員に還元させるよう努めている。 ○外部研修だけでなく、事例研究会等の職員研修や勉強会が企画され、計画的に行われている。 ○職場内訓練（OJT）を、職場の状況に応じ、適切な方法で実施している。 ○認知症高齢者に対応するケア職員に専門教育をしている（痴呆介護実務者研修、社会福祉関係職員研修等を受講する。）	○
7 職員の調査研究の指導や研究発表を推進していますか。	職員の調査研究の推進は、研修の推進と同様に、専門性の向上、士気高揚、使命感の自覚といった面で効果があります。以下に例示される点に留意して工夫を行ってください。 ○外部の学会、研究会等への参加を促進する。 ○調査研究の推進・指導体制を整備する。（研究会の定期的開催、外部講師・スーパーバイザーへの依頼等） ○施設内研究報告書、研究レポートを定期的に作成する。 ○外部との共同研究や各種研究費申請を促進する。	○
8 職員の専門資格取得を積極的に進めていますか。	資格取得のために、研修時の出張扱い、資格手当の支給などの支援をしてください。	○

3 サービス提供体制

評価基準	注 釈	判定
1 訪問入浴介護計画の作成に当たっては、利用者を事前に訪問し、本人や家族のニーズ、生活環境等を十分に把握していますか。	実施状況を評価し、必要に応じて、適切に変更を行ってください。	○
2 訪問入浴介護計画を作成する際に、必要に応じ各種専門職の参加を得て行っていますか。	○必要に応じて介護職、看護職、医師（主治医）、理学療法士、作業療法士等の参加を得てください。 ○地域におけるケアマネジメント会議等で各種専門職の参加を得てください。	○
3 定期的又は必要に応じて利用者や家族から相談を受けたり、意見を聞く機会を設けていますか。	○面接によるほか、利用者等からの意見を連絡帳やアンケートなどを活用して収集している。 ○担当従事者以外に、利用者等から意見を聞く担当者が定められている。	○
4 家族に対する支援体制ができていますか。	以下に示すような工夫を行ってください。 ○利用者の状況について、家族に対して個別に報告する。 ○家族支援の担当者を置き、利用者の状況に関して、家族が必要とする情報を必要に応じていつでも提供できるようにする。 ○個々の利用者家族との連絡帳を作り活用する。 ○家族への介護技術指導を定期的、又は必要に応じて行っている。	○
5 サービスに関するマニュアル等を用意し、職員に徹底していますか。	マニュアル等の内容には、次の事項を盛り込んでください。 ○サービス利用者・家族へのサービスの説明と同意 ○職種ごとの業務分担（医療法上の禁止事項の遵守） ○サービス内容の検討、決定、見直し ○個々のサービスの具体的な事前準備、作業手順、留意事項等 ○衛生管理、危険予防、非常時対応（利用者に事故や異常があった場合） ○記録の作成と保管	○
6 定期的または必要に応じて、ケアカンファレンスを行っていますか。	報告がケース記録に記載され、会議録・研究会録等に保存され、さらに管理者まで報告がなされるしくみなどが重要となります。 また、ケアカンファレンスの際には、必要に応じて、スーパーバイザーをおいたり、利用者や家族の参加についても工夫してください。	○
7 利用者等から収集した情報を、よりよいサービスに結びつけるための工夫を行っていますか。	本人の同意を得た上でケアカンファレンスにかけたり、居宅介護支援事業者へ情報提供を行うなどの工夫をしてください。	○
8 感染症予防、衛生管理のための必要な対策を講じていますか。	以下に例示されるような点に留意し、工夫を行ってください。 ○感染対策マニュアル（手洗いの励行、エプロン等の使用・着替え等）や衛生管理マニュアル（設備・器具類の消毒、保管等）を作成したり、職員に対して研修を行っている。 ○サービス提供前に職員の健康状態をチェックし、必要な対応を行うとともに記録している。 ○感染予防、衛生管理に関する研修を行っている。 ○利用者・家族に対して感染予防に関する啓発普及を行っている。	○

評価基準	注 釈	判定
9 感染者に対して適切な対応がなされていますか。	<p>以下に例示されるような点に留意し、工夫を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○感染者（例：かいせん・MRSA、結核、インフルエンザ等）に対しての適切な処遇のために、マニュアルや対応事例集を作成している。 ○サービス提供ごとにネットの交換、器具の消毒及び洗浄を行っている。 ○感染者に対する適切な対応法に関する研修を行っている。 ○入院治療の必要がある場合などを除き、感染者のサービス利用を拒まない。 ○従業者は必ず手洗い、消毒を行う。 	○
10 利用者や家族のニーズに応じた訪問時間の設定ができますか。		○
11 利用者・家族の状況に応じて、日曜日その他休日にもサービス提供ができますか。	お盆や年末年始なども含めた365日の派遣体制を確保することが望ましいです。	×
12 緊急時など居宅サービス計画で決められたサービス以外の派遣のニーズにも迅速に対応できますか。	ケアマネージャーと連絡をとって適切に対応してください。	○
13 サービスの提供に当たって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師・医療機関への連絡体制の確保に努めていますか。		○
14 サービス提供前に、準備・確認を行っていますか。	<p>以下に例示されるような点に留意し徹底してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ミーティングを行い連絡事項の確認を行う。 ○利用者の記録を確認しサービス提供の留意点を確認する。 ○必要に応じて関係機関等に連絡をとる。 ○援助計画表を確認し、当日のサービス内容を確認する。 ○必要な機材及び物品等を準備する。 ○訪問時間に遅れずに訪問している。 	○
15 サービス提供後に、報告・事後処理を行っていますか。	<p>以下に例示されるような点に留意し徹底してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○サービス提供の後に、利用者及びサービス内容についての報告と検討を行う。 ○記録を作成することにより、援助内容を整理し、客観的に見直す。 ○必要に応じて、関連機関や家族等に連絡・連携をとる。 	○

4 サービス提供内容

区分	評価基準	チェック項目	判定
利用者の生活自立への支援	1 利用者の動機付けに配慮し、少しでも利用者自身でできる部分を増やしていますか。	<ul style="list-style-type: none"> ◇利用者に合わせた方法で安全安楽に移動している。 ◇利用者の出来る部分（洗顔など）は自分で行ってもらうようにしてる。 	○
	2 現在の能力及び将来の変化を予測し、できる部分は手を貸さずに見守るとともに、そのための設備・環境条件の整備を行っていますか。	<ul style="list-style-type: none"> ◇一人で着脱ができるよう利用者が取りやすい場所に衣類を収納する等日常着に着替えやすいような配慮をしている。 ◇日常よく使用するものは利用者が扱いやすい状態にするなど活動を促す配慮をしている。 	○
	3 利用者の障害を正確に把握し、それぞれのレベルでの自立した生活ができるよう配慮していますか。	<ul style="list-style-type: none"> ◇利用者に合わせた背中を洗うなどの体位（臥位か座位）を工夫している。 ◇長時間の離床が困難な利用者については、短時間であっても起座できるように援助している。 ◇全面介助者が着替えやすいように、身体の状態に合わせた日常着を選んだり、リフォームしている。 	○
利用者の心身の状況や生活習慣等個別性に配慮	4 サービスの提供にあたっては、利用者のそれぞれの生活習慣にあわせて、必ず、利用者の同意を得て行っていますか。	<ul style="list-style-type: none"> ◇質問には親切丁寧に答える。またそれは専門の職員が答えている。（医療的なことには看護職員が答える） 	○
	5 入浴前の準備	<ul style="list-style-type: none"> ◇備品搬入前の住宅の床・壁等の状態について家族とともに確認する。 ◇バイタルを確認する際、利用者の苦痛のないように行い、丁寧に問診を行う。 ◇バイタル確認後の体調や留意点などを、本人・家族又は介護職員に伝える。 ◇介護職員は看護職員から利用者の体調確認を受け、その指示に従う。 ◇物品の出し入れは不必要な音を立てず静かに行う。特に浴槽は壁などにぶつけないように運んでいる。 ◇利用者宅で用意する備品（シャンプー、石鹸等）を作業しやすい場所に置いている。 ◇皮膚に直に接するタオル等は必ず利用者個人のものを使用し、安全清潔なものを使用する。 ◇カプラー類は閉めた状態でセットし、従業員が声を掛け合いながら行う。またホースなどは作業の邪魔にならないように置く。 ◇車輛の機械操作は正しくマニュアルどおりに行う。 	○
	6 入浴中	<ul style="list-style-type: none"> ◇適切なお湯の量と温度であり、湯温測定を行い、入浴中も常に湯温を確認しながら行う。 ◇皮膚の状態や痒みや痛みの訴えその他状態変化を観察し、入浴時間を把握をしている。 ◇ネットの上げ下げや体位交換カテーテルの位置など常に危険がないか観察している。 ◇不安がないよう必要に応じて声かけしながら行っている。 ◇耳に水が入ることを嫌う利用者には耳せんを使用するなど耳に水がはまらないよう配慮する。 ◇雑ではなく、手早いなかにも丁寧さをもって洗う。 ◇シャワーを出すときは顔などにかからないように水圧に注意し温度も一定になってからかけるようにする。 ◇常に安全安楽な姿勢で入浴できている。 ◇ベットメイキングを行う。 	○

区分	評価基準	チェック項目	判定
利用者 の心身 の状況 や生活 習慣等 個別性 に配慮	2 7 入浴後	<ul style="list-style-type: none"> ◇湯冷めなどに注意し、不必要な肌の露出をさげ、着替えを行う。 ◇床ずれの処置、カテーテルの処置、薬の塗布、水分補給、爪、耳などの入浴後のケアを確実にを行う。 ◇使用した備品の消毒等後片付けを適切に行う。 ◇床に水などがこぼれないように細心の注意を払って搬出する。もしこぼれた場合でもすぐに拭く。 ◇備品搬出後の住宅の床・壁等の状態について家族とともに確認する。 ◇次回訪問日及び時間を伝える。 ◇使用した物品の残量、在庫確認、ネットの磨耗状態を確認する。 ◇車輛は軽油、灯油の残量やカプラー等に問題がないかを確認する。 	○
利用者 の人権 ・意思 等の尊重	3 8 「利用者とのコミュニケーション」については、右記の点を考慮してサービスの提供を行っていますか。	<ul style="list-style-type: none"> ◇利用者の意思が確認できるときは利用者に確認しながら洗髪、洗体、垢こすりなどを行う。 ◇心理面に配慮し、会話の不足している利用者にはコミュニケーションに気を配る。 ◇障害に応じた福祉用具の活用を促す配慮をしている。 ◇利用者の心身の機能レベルにかかわらず自尊心を傷つけるような言葉使いをしない、幼児語を用いたりしない、指示的な言葉にならないようにし、言葉使いに配慮し明るい挨拶を心がける。 ◇状況に応じた適切な声量、言葉の速度に注意する。 	○
	9 清拭や部分浴のサービス提供	<ul style="list-style-type: none"> ◇利用者の心身状況により全身入浴が困難な場合は、利用者の希望により清拭や部分浴を行う。 	○
	10 訪問入浴介護計画策定時はもとより、実際のサービス提供時にも利用者・家族の意向を充分尊重していますか。		○
	11 介護職員のみでのサービス提供	<ul style="list-style-type: none"> ◇利用者の身体状況が安定していること等から、入浴により利用者の身体状況等に支障を生じるおそれがないと認められる場合において、看護職員に代えて介護職員を充てる際は、必ず主治医の意見を確認し、記録として残している。 	×
	12 認知症高齢者への対応については、右記の点を考慮してサービスの提供を行っていますか。	<ul style="list-style-type: none"> ◇行動を押さえつけるのではなく、環境を整備したり、受容的な態度で行動を受けとめる。 ◇医師、看護師等専門職と緊密に連携をとり、適切な対応を心がける。 ◇家族の相談に応じ、悩みを受けとめるよう努める。 ◇地域の支援体制（SOSネット等）と適切な連携を図っている。 	○