

社会福祉施設のサービス評価チェック表 解説書

1、 処遇方針・処遇計画のあり方

項目	具体的評価項目	用語	解説
運 営 理 念 処 遇 方 針	C：運営理念または処遇の基本方針が利用者に示されている	掲示場所や方法が適切	施設・事業所の玄関、集会室、食堂など利用者や家族等が目にしやすい場所にあり、車椅子利用者を含めて誰にも読みやすいサイズと掲示位置である。
		読みやすい	書体は明朝やゴシック体などの読みやすい書体で、配布文書の文字は 10,5 ポイント以上のサイズ、掲示文書の文字は 1メートル程度の距離からでも十分読み取ることができるサイズである。
	P：運営理念または処遇の基本方針は利用者にとって適切である	安全	施設（敷地含む）内での事故等（災害、犯罪、騒乱、虐待、利用者間の暴力等を含む）を予防する措置を講じる努力が表現されている。
		快適性	居室での冷暖房・除加湿の自由な操作、自然採光の状態、騒音の防止などの環境条件が整備されている。居室の清掃は行き届き、埃や異臭などが目立たない。
		個性や自己判断の尊重	服装、髪型、居室の飾りつけなどを強制されない。
		希望の反映	他の利用者に迷惑をかけない限りにおいて、テレビやラジオの視聴、新聞・雑誌の購読などが自由に行える。
		行動・生活の自由	離起床時間が強制されない。行事等への参加・不参加の自由がある。
		不当な制限を受けない権利	自他の危険や他の利用者に迷惑をかけない限り施設内外での行動が自由に行える。体調管理に支障がない限り飲酒・喫煙ができる。 本人に危険性がない限りベッドや車椅子に拘束されない。家族や支援者との外出は届出だけで行える。
外部との連絡の保障	いつでも電話をかけることができる。手紙は開封されず直接本人に手渡される。来客・訪問者との面談が自由に行える。		
個 別 処 遇 計 画 記 録	C：利用者に意向を反映した個別処遇計画が策定されている	意向が反映される手続	個別処遇計画は、策定・変更される度ごとに本人または家族等を示され同意を得ている。利用者と家族との意向が相反する場合は、出来るだけ本人の意向に沿うように配慮されている。
	P：処遇記録は個別に行われ適切に管理されている	SOAP など確実な手続	POS（問題指向型記録方式）の手法で、サブジェクト、オブジェクト、アセスメント、プランが区分して書き込める様式を用いるなど、利用者の状況とそれに対応する介護・支援の実態がわかりやすく区分して記載されている。
		適切に管理	記録簿は施錠できる保管戸棚などに収納され、個人情報部外者や他の利用者等から安易に覗き見などされない状態である。排泄チェック票や与薬管理票などの個人情報資料などが外部の者や他の利用者に見えやすい場所に貼り付けられていたり、カウンターなどに放置されていたりせず、所定の場所に設置されている。
P：処遇計画は専門的観点からチェックされ	生活介護における具体的場面	起床、就寝、移乗、着脱衣、洗面、整容、食事、排泄、入浴、居室環境整備、ナースコールへ等への対応、希望等の聞き取り、接遇態度など	

	観点からチェックされている	適宜改善	診断や方針の変更・各種カンファレンスの実施の都度、その指摘に基づき処遇計画が改訂されている。また、少なくとも年に一度以上、専門的観点から計画の見直しが行われている。
--	---------------	------	--

## 2、 主要な介護サービスの実態

項目	具体的評価項目	用語	解説
食事	C：献立や加工は、健康状態や咀嚼・嚥下能力に適合している	指示通り	医学的指示書、栄養士による指示書などが保存されており、献立の内容、加工の状況が記録されている。
	P：嗜好に合わせた献立・調理に努めている	聞き取り	嗜好調査票は定期的に作成され、利用者への嗜好聞き取りの形跡が読み取れる。必要に応じて利用者を実施を確認する。
	P：食事は衛生的に調理・給食されている	整然と整理され清掃が行き届いている	肉、魚介、野菜、乾物など食品種別ごとに保管され、調理場所も区分（場所区分がされていない場合は、作業の都度洗浄等が行われている）されている。まな板・調理台の表面は清浄である。搬入・梱包資材はまとめて整理されている。厨房内外の履物が分けられている。
		衛生に配慮した手順	配膳や摂食介護を担当する職員は手洗いを励行し、その都度洗濯されたエプロンなどを着用している。風邪などに罹患した職員はマスクを着用し、手指に傷がある職員は介護用手袋を装着している。 食卓からこぼれた食品を処理するなど衛生を損なう行為があった場合は、必ず手洗いをした次の介護にあたっている。食器は埃等がかからないよう容器や収納箱等に保管されている。
	C：食事は明るく快適に行われている	利用者に支持される	利用者と同環境で検食を実施し、量、味、温度、盛り付けなどについて評価する。必要に応じて、制限食対象者以外で無作為に抽出された複数の利用者に意見の聞き取りを行う。
		一般社会の常識から判断して適切	家庭やファミリーレストランなどにおいて常備されている調味料や補助食品等が配置・準備されている。食器は危険がない限りにおいて、陶磁器等が用いられている。樹脂食器の場合は、装飾が施され塗装等が剥げたりしていないかなどを、市民的な感覚で評価する。
入浴	P：入浴は安全で快適な雰囲気、利用者の	快適な環境	更衣室は廊下や屋外から見えない。室温は調整され、体温調整のための扇風機などが設備されている。整容のための洗面・鏡などが設備されている。

	な雰囲気、利用者の希望に合わせて行われている	安全な構造	浴槽の手すりなどの姿勢を支える設備が持ちやすい位置にある。床面は段差などがなく、滑りにくい材質である。転倒に備えて軟質床材が用いられている。 特浴機、リフト（スリング含む）、シャワーチェアなどの構造は、定期点検が実施され、安全性が保たれている。 カラン（出湯部分）は熱湯が直接吐出しない構造、もしくは、熱湯が直接利用者に触れない位置になっている。
		適正な手順	メーカーから指定された入浴機械・設備の操作方法を操作担当者全員が理解している。 特浴機やリフト等は利用者に声かけを行いながら操作されている。
		手順ならびに人員体制は適正	更衣状態が廊下や外部から見通せない。必要に応じて、入浴前後には瘡処置や感染予防処置が実施されている。洗体中は陰部をタオルで隠すなどの手順が守られている。入浴後の水分補給などが行われている。 全利用者の入浴状態が見守れる人数配置になっている。
		希望が手順や環境整備に取り入れられている	湯温や入湯時間は健康上の問題がない限り利用者の希望に合わせている。浴槽内での失禁等があればお湯の全交換が行われる。入浴後は汗が落ち着くまで涼むことができる。希望に応じて整髪や化粧直しが支援されている。 希望に応じて、他の入浴者との目隠し（衝立・カーテン）などが配置されている。
排泄	P：排泄介護は、安全かつ快適な設備と手順が整備されている	プライバシーへの設備や手順の配慮	排泄の状況が外部や同室者から見えないよう間仕切り、カーテンなどが施されている。 介護者は排泄介護の状況を他に聞こえるような声で口にしたり話したりしない。排泄チェック票などが居室や共同トイレの他者から見える場所などに貼り出されていない。
		同様な配慮	ベッドやポータブルトイレを利用する場合においても同様な配慮がされている。
	P：身体・精神面から課題がある方への個別排泄介護は適切な設備と手順で行われている	身体・精神状況に適合	手摺、脱落防止設備、ナースコールの位置などが利用者に合わせて工夫されている。 感染症がある利用者、瘡処置等が必要な利用者に対する介護手順が策定されている。

### 3、基礎的処遇の状況

項目	具体的評価項目	用語	解説
機能訓練	C：機能訓練が実施されている	訓練場所が確保	機能訓練室として指定された場所がその用途に供されている。訓練室は訓練機器等が基準通り配置され、被訓練者の安全確保が図られている。
	P：機能訓練が効果的に進められている	訓練技能を有する	機能訓練補助者などもっぱら訓練を行う職種に配属されている。あるいは、事業体内部の研修・資格制度等によって、医師などによる技能の評価を受けている。
		季節感に適合	

	C		
	C		ON Off
	C		
	P		3
			3

#### 4、生活全般のサービス

	P:利用者のプライバシーを尊重する運営がされている	プライバシー保護の責務が職員に周知	
意思表示の保障と意思把握	C:ナースコールは適切に運用されている		
	C:暮らしの彩を得るための活動が行われている		
	C:家族が突然訪問しても快く受け入れられる		

			にならない限り自由である。
自立等への支援	P:自立(自律)的な生活への支援に努めている	自立(自律)的な生活観	身体等への危険や他の利用者への迷惑等がない限りにおいて、生活時間、離起床、居室備品等のレイアウト、行事等への参加などについて希望が述べられるように配慮されている。衣類の選択、嗜好品、食事などを自らが考えて選び、自らの選択によって生じた結果は自らが解決するように助言し、解決の支援がされている。自治会などの利用者組織への参加を促している。
空間演出	C:生活・活動空間は、配慮が行き届いており快適である	清掃が行き届き	埃や床のシミなどが目立たない。窓や網戸は汚れが調整されている。天井の隅は蜘蛛の巣などが無い。壁面は張り紙のセロテープ後などが目立たない。
		営繕が施され	ドアや壁面のコーナー、エレベーター室内などは、車椅子等のこすり傷などが修理(ペイント、張替えなど)されている。切れた蛍光灯などはすぐに交換される。破損したドアや机がそのままになっていない。
		快適に整備	窓や照明等が資材や設備で塞がれたりしていない。空調設備は利用者の希望でON、Offが出来る。
		丁寧に収納	箒、掃除機、雑巾などの掃除用具は収納庫に収納され、目立つ場所に放置されていない。清掃・営繕資材、洗濯物運搬車等が目立つ場所に放置されていない。
		便利で快適	トイレは常に洗浄され尿石などが処理されて臭気が調整されている。洗面台、ドア、スリット、カーテンなどは破損・汚損していない。手拭タオル等は乾いており清潔である。休憩場所、サロン等は、調度品やテーブルなどが配置され、くつろぎやすい演出がされている。喫煙場所の灰皿は適宜洗浄され灰がこびりついたりこぼれたりしていない。
地域連携	C:地域住民が、利用者との交流を図る方法が用意されている	来訪が多く	少なくとも月に一度以上のボランティアの来訪があり受け入れている。
		比較的容易な手続き	電話連絡で申し込みができる。入館届程度の見学手続き(ただし、利用者居室等への見学等には制限がある)で見学が出来る。清掃や繕いあるいは演芸の披露などのアテンダントに関わらないボランティアについては、申し込みFaxや電話等の手続きで受け入れがされる。

### 5、職員の態度など

項目	具体的評価項目	用語	解説
接遇態度	C:言葉遣いや応接態度が丁寧である	応接用語が丁寧	呼称は「様」もしくは様に近い「さん」を用いている。成人に対してチャン、君付けで呼ばない。タメ口(友人に話しかけるような口調と用語)で応接せず、常に敬語での対応を心がけている。また、そのイントネーションや言葉の強さにも気遣いが感じられる。
		態度が丁寧	目を合わせての対話を心がけている。車椅子利用者には姿勢を下げるなどして、出来るだけ上から見下ろして対応することがないように配慮している。
		ふさわしい状態	
	C:コール対応は適切で丁寧である	適切な言葉遣い	「どうされましたか?」「どんなご用事でしょうか?」「お急ぎですか?」「5分ほどお待ちいただけますか?」などと丁寧な用語を用いている。

	C:現場職員も見学者等に丁寧な挨拶ができる	さりげなく気遣う	「ご用件はお伺いしていますか?」「お部屋をお探しですか?」などと、用件を窺う口調で相手を確認する手法を用いている。
職員 服装	C:職員の服装はサービス提供者にふさわしい	標準服等	決められた制服、または、様式や色彩が決められ外来者がすぐにサービス提供者と判かる服装。ただし、活動性だけを考えた服装はサービス提供にふさわしいとは考えられない。
		危険性がないよう配慮	胸などにつけられた名札やペンなどが、アテンダント等の際に利用者に当たったりしない配慮がされている。

#### 6、安全・防災、緊急時対応、苦情対応、サービス評価

項目	具体的評価項目	用語	解説
避難 訓練	P:災害時の訓練と対策が実施されている	適切に	夜間想定訓練が行われている。訓練は消防署等と連携し、予め役割を決めて実施されている。訓練の記録が残され訓練実施状態の評価が記載されている。
		適正に	消火器は必要箇所に設置され、有効期限（点検票確認）が守られている。防火扉の作動範囲に物品が置かれていない。
事故 予防	P:職員の不注意事故予防に努めている。	適切な再発防止対策	事故（アクシデント）の原因が正確に分析され、分析結果に基づく対策案が記載されている。対策案の回覧が行われて、主要な職員が検印している。（適切さについてはヒューマンエラー等に関する専門的観点から評価する）
苦情 対応	P:苦情解決の体制が整備されている	有効に機能	苦情を訴えている方が、同内容で苦情を再申し立てしておられない。あるいは、類似の苦情の発生が減少していることが確認できる。ただし、苦情の内容が、明らかに事業者において解決不可能（技術的、あるいは制度的に解決困難な状態を含む）な事項の場合は解決を留保することが出来る。