

サービス提供プロセスヒアリングシート（高齢入所系VOL. 1）

（書類を提示してもらうなど具体的に確認すること）

6_1_1 (1_1)

① サービス情報の提供

- パンフレット・広報紙・ホームページなどの情報媒体を設けている。
- パンフレットや広報誌などは、定期的に関係機関に配布している。
- 各種の媒体は、文字の大きさ、写真やイラストなどによって分かりやすくしている。
- 利用情報（空き情報）は、各種の媒体や関係機関に直接伝え、利用促進に力を入れている。
- 昨年度や今年度は、目標の利用稼働率を達成している。（未達成である）
- 見学や問い合わせは担当者を決めて、飛込にも対応している。
- 見学は既存の利用者のプライバシーに配慮するためルートを定めている。
- 見学後には記録を残し、フォローする体制を整えている。
- 利用希望者や家族には、利用前に必ず見学を促している。

6_2_1 (2_1)

① 利用開始時の円滑な対応

- 利用が決定した際には、利用者の居住先か施設で利用者・家族と相談員が面談し、契約書・重要事項説明書・料金表などを説明し契約を交わす。
- 契約書や重要事項説明書は契約日前に手渡しや説明によって理解を促している。
- 契約時には各種の書式を丁寧に説明し理解を促している。
- 相談員は質問の多い事項や重点的に説明を要する事項を把握している。
- 契約時にはアセスメントを行っている。（その際の注意事項について確認する）
- 利用開始時のアセスメントは相談員（ケアマネジャー）が留意点を定めて実施している。

6_2_2 (2_2)

① 利用開始時の留意事項

- 相談員やケアマネジャーは、新規利用者に入居日前にカンファレンスなどを開催して利用者情報を介護職員などと共有している。（ミーティング・朝夕礼・個別・口頭）
- 利用開始時（入所時）には、相談員などのなじみの職員が出迎えたり、担当の介護職員が施設各所の使い勝手などを説明したりしている。
- 既存の利用者への紹介などによって、利用者間のコミュニケーションを促している。
- 家族に頻繁な面会を促したり、利用者によっては面会を制限したりすることにも配慮している。

② サービス終了時の対応

- サービス終了時の対応（医療機関への入院・看取り介護）については、入所時に家族に対して説明し理解を促している。
- 退去時は、必要に応じて新たな受け入れ機関に対して利用者情報を提供し、支援の継続性に配慮している。
- できる限り安定した心身状況を保ち、利用が継続できるような体制作りに取り組んでいる。

6_3_1 (3_1)

① ケアマネジメント（アセスメント）

- アセスメントは利用開始時、モニタリング時、ケアプランの更新・見直し時等、時期を定めて見直す仕組みが整っている。
- 利用開始時に初回アセスメント以降、相談員・ケアマネジャー・介護職員など、作成・見直しの担当者を定めている

- アセスメントシートは、ADL・趣味嗜好・生活歴・家族関係などの詳細な情報が把握できるようになっている。（アセスメントと変更したアセスメントの現物を確認する。）

6_3_2 (3_2)

② ケアマネジメント（ケアプラン・モニタリング）

- ケアプランは利用開始時・短期目標設定期間・長期目標設定期間・心身状況変化時・医療機関からの退院時（入院2週間以上）など、期間を定めて見直している。
- ケアプランは定期的なモニタリング（毎月・3か月毎）によって、達成進捗状況・利用者や家族の満足度を把握し、職員間で共有している。
- ケアプランの第1票には利用者及び家族の「主訴」が分かりやすく明示されている。
- ケアプラン第2票・第3票についても、支援内容を分かりやすく掲載し、介護職員などへの業務指示書になっている。

6_3_3 (3_3)

③ ケアマネジメント（介護記録）

- バイタルサイン・排泄・入浴・各種プログラムへの参加など、日々の利用者支援に関する記録が整っている。
- 各種の記録は、記載者・確認者などを明確にしている。
- ケース記録は「事実やどのようにであったかという様子確認」になっている。

6_3_4 (3_4)

④ ケアマネジメント（利用者情報の共有）

- 利用者個人記録、業務日誌など、日常的な支援や業務内容を職員間で共有している。
- 申し送り・朝礼・終礼(夕礼)などを設け、治癒王者情報を共有している。
- 他職種・利用者・家族などが出席するケアプランカンファレンスを定期的を開催し、利用者情報を共有するとともに、ケアプランの達成状況・見直しにも取り組んでいる。
- 利用者台帳（ファイル・PC）を設け、必要に応じて利用者情報を確認できるようにしている。また、利用者情報の管理基準（管理者）を明確にしている。

6_5_1 (5_1)

① プライバシーの保護

- 法人（事業所）として、個人情報保護の取扱いを明示した「個人情報保護規定」を設けている。
- 利用開始時などを通じて利用者・家族に説明し周知に努めている。
- 急病・事故・任意保険適応など、利用者情報を外部に伝えなければならない場合を想定している。（利用者や家族に事前に同意を得ている）
- 各種保険証・現金・預金通帳など、利用者個人の貴重品を預かる際の管理基準を設けている。
- 排泄や入浴など、プライバシーの配慮を必要とする支援を行う際のルールを設けている。（マニュアルの整備・委員会活動・研修テーマなどを設定している）
- 居室への出入り、居室で排泄介助を行う際の配慮（プライベートカーテン・消臭剤・トートバック）を明示している。

6_5_2 (5_2)

① 尊厳の尊重に関する具体的な事例（拒否対応）

- 各種プログラムへの参加や日中の過ごし方などは、利用者の意思を尊重している。
- 利用者の意思の尊重については、「家族から意向や要望を把握する」「職員間で共有する」などの仕組みが整っている。

- 利用者の価値観や生活習慣と施設のルールが、マッチングするようにしている。

6_6_1

① マニュアルマネジメントについて

- 緊急事態の対応も含めた各種のマニュアルを整備している。
- 各種のマニュアルは、職員に説明する機会を設け周知に努めている。
- 各種のマニュアルは、職員がいつでも閲覧できるように保管している。
- ケアカンファレンスや各種委員会（諸会議を含む）などを通じて、見直しや点検に取り組んでいる。
- マニュアル通りに業務を推進するような指導・助言を行う仕組みが整っている。

6_6_2

② マニュアルの見直しについて

- 各種のマニュアルは、ミーティングなどの場で定期的に検討し、必要に応じて見直している。
- 各種のマニュアルの見直しができるように介護技術などに関する研修や勉強会を開催している。
- 各種のマニュアルの見直しにあたっては、職員をはじめ利用者や家族の意見を反映させた事例がある。

6_4_11 (4_11)

① 地域との連携・地域住民とふれ合う機会の開催

・脱閉鎖性のマネジメントの定着

- 社会資源の具体的な活用（定期的な外出機会の確保）
- 定期的な散歩や外食、遠出などを実施している。（具体的な事例）
- 具体的な内容は、事業計画書や報告書に明示して計画的に実施されている。
- 重度の利用者に対しては、外気浴などが行われている。
- 地域の学校の訪問・ボランティア・利用者が地域住民と交流する機会が定期的に設定されている。
- 地域祭りなどへも利用者や家族、職員などが参加して連携を図っている。
- 地域自治会への参加、市区報の掲示などによって、地域情報を利用者へ伝えている。
- 福祉施設に対する無関心・偏見・無理解を払拭することに事業所として取り組んでいる。

6_4_12 (4_12)

① 家族との連携

- 家族に対して、定期的に利用者情報を書式で伝えている。緊急時は電話か？)
- 家族から問い合わせがあった場合には、決められた担当者か回答し、職員間で共有している。
- 家族が参加できる行事を開催している
- より多くの家族に参加してもらうようにどのように取り組んでいる。
- 家族会や家族懇談会を定期的に開催している。
- 家族懇談会などで把握した意見や要望を運営に反映させている。
- 参加できなかった家族へは、議事録などを送付して連携を図っている。