

1 基 本 的 事 項

令和7年4月実施

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 施設見学やわかりやすい資料による説明など、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。		○
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、痴呆性高齢者の場合、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。 ○利用者との懇談（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立てができる体制になっている。 ○苦情に応じて、担当職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的な指示を行う。 ○サービス提供記録、相談・情報提供に関する記録が、統一的に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的な記録の整理がなされている。	○
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。	記録の保管方法については、以下の点を定めてください。 ○記録の管理責任者 ○記録の保管期間 ○記録の保管場所 ○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。	以下で示す項目等に留意して工夫を行ってください。 ○「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。	○

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、職員に周知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。 ○痴呆性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。）	○

特別養護老人ホーム釧路鶴ヶ岱啓生園

評 価 基 準	注 釈	判定
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、資格手当の支給の厚遇などの支援をしてください。	○
9 ボランティアや地域住民を受け入れる機会を作っていますか。	以下に示すこと等を行い、工夫してください。 ○専任の担当者を配置し、具体的な受入計画・研修・指導内容等のマニュアルを作成し、継続的な対応を行う。 ○地域のボランティアグループや住民組織とも連絡・連携を持ち、その実施状況を記録に取りまとめる。	○

3 サービス提供体制

評価基準	注 釈	判定
1 施設サービス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。また、可能な限り、居宅における生活への復帰についても念頭に置いてください。	○
2 施設サービス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。	○
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。 ○担当職員以外に、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）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。	○
9 感染者に対して適切な対応がなされていますか。	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。 ○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。	○

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 利用者に対して排泄自立のための働きかけをしていますか。	☒ 尿意や便意のある利用者には、おむつをあてていても、ポータブルトイレやトイレで介助している。 ☒ 精神機能の低下している利用者には、声かけ誘導し、トイレでの排泄をうながしている。 ☒ おむつの種類も数多く準備し、無理なく段階をおって排泄自立の働きかけができるようにしている。 ☒ 日中はできるだけおむつを使用しない配慮をしている。	○
	2 寝たきり防止が徹底されていますか。	☒ 食事のときにはベット以外のところで食事をとるなど、寝・食分離が行われている。 ☒ 日中は寝間着から日常着に着替えるようにしている。 ☒ 本人の離床意欲をかきたてる工夫をしている。	○
	3 一日の総臥床時間を減少させる努力がされていますか。	☒ 日中は休養程度の臥床にとどめている。 ☒ 長時間の離床が困難な利用者でも、何度もベットと車椅子の移乗介助を行い、寝たきりにならないようにしている。	○
	4 利用者の障害の形態により、自立生活のための自助具や補装具などが準備されていますか。	☒ 利用者の障害を正確に把握し、個々のレベルに応じた自助具や補装具を用意し、それぞれのレベルでの自立生活ができるように配慮している。 ☒ 必要に応じてOTやPT等、専門職種との連携を図り、個別の対応、適した自助具・補装具の選択に努めている。 ☒ 心身機能が低下した利用者にも使いこなすことができる自助具であるよう配慮している。 ☒ 自助具等が使いこなせるよう、取り扱いについて、わかりやすく説明している。	○
	5 金銭や貴重品は自己管理できるように配慮していますか。	☒ 個々の状態に応じた自己管理が可能なような工夫がされている。 ☒ 自己管理のできない人であっても、金銭管理に対する機能維持に努めている。	○
	6 利用者が居室以外でくつろげる場所がありますか。	☒ 家庭的な雰囲気のデイルームや談話室がある。 ☒ 食事以外でも気軽に使えるような食堂の雰囲気に配慮している。 ☒ デイルームは多目的に利用することができるようになっている。 ☒ 静かな雰囲気で書籍等を読むことができる。	○
	7 気軽に買い物ができるようになっていますか。	☒ 施設内に売店や販売コーナーがある。 ☒ 希望に応じて買い物に出かけることができる。	○

特別養護老人ホーム釧路鶴ヶ岱啓生園

区分	評価基準	チェック項目	判定
2 利用者の心身の状況や生活習慣等個別性に配慮	8 食事は美味しく食べられる工夫がされていますか。	☒ 食事の選択が可能になっている。 ☒ 利用者に食事の内容についてアンケートを実施したり嗜好調査を実施している。 ☒ 家庭の食事時間に近い時間に提供するとともに、本人の希望する時間にも配慮している。 ☒ 個人に合った適温・形態（とろみ、きざみ食等）で提供している。 ☒ 食欲をそそるような盛りつけや色彩などに配慮している。 ☒ 落ち着いて食べることのできる雰囲気作りを行っている。 ☒ 食器に配慮している。 ☒ 旬のものや地域の食材を利用している。	○
	9 食事介助は利用者の障害に応じた配慮がされていますか。	☒ 利用者のペースに合わせるのに十分な介助の人員が確保されている。 ☒ 食事介助の時の人員を確保するように努めている。 ☒ 障害に応じた自助具等を用意している。	○
	10 希望があれば入浴あるいはシャワー浴ができますか。	☒ 入浴日以外でも、週に何度かは希望により入浴またはシャワー浴ができる。	○
	11 浴室の環境が整えられた中で、入浴が行われていますか。	☒ 複数のタイプの浴槽が用意されている。 ☒ ゆったり落ち着いて入浴ができるような雰囲気作りになっている。	○
	12 入浴時の安全が確保されていますか。	☒ 転倒防止に配慮されている。 ☒ 入浴介助に必要な人員を確保している。	○
	13 深夜早朝のおむつ交換を工夫していますか。	☒ 深夜、早朝の交換では、安眠を妨げない配慮をしている。 ☒ 排泄量が多く交換が必要な利用者や、訴えのある利用者には、いつでも実施している。	○
	14 排泄記録が作成され、健康管理その他の面で活用されていますか。	☒ 個別の排泄記録が作成され、排尿・排便の状況が把握できる。 ☒ 必要があれば医療スタッフと連携し、排尿・排便を促す方法をとっている。 ☒ 排泄物に異常がないか確認し記録している。	○
	15 便秘の人に対して配慮していますか。	☒ 活動的な生活に配慮している。 ☒ 栄養士とも連携し、食事面の配慮にもつなげている。	○
	16 レクリエーション等のプログラムが用意されていますか。	☒ グループで行えるプログラムが複数ある。 ☒ 個人にあったプログラムを用意して、自由に選択できるようにしている。 ☒ 廃用防止のためのプログラムが用意されている。	○
	17 利用者がレクリエーション等に、積極的に参加できる工夫をしていますか。	☒ 趣味や興味に合った組み合わせで提供している。 ☒ 個々の身体状況に合わせた場所や時間を設定している。 ☒ 日常生活の中で、レクリエーションへの関心が高まるような働きかけをしている。 ☒ レクリエーション活動を行う技術がある担当職員がいる。	○
	18 個々人に合った整容が行われていますか。	☒ 髪型は一様ではなく、常に利用者の好みや希望を聞き、個性に配慮している。 ☒ 希望に応じて理美容室を利用することができる。 ☒ 爪や耳の手入れだけでなく、フットケアにも配慮している。	○

特別養護老人ホーム釧路鶴ヶ岱啓生園

区分	評価基準	チェック項目	判定
2 心身の状況や生活習慣等個別性に配慮	19 利用者の着衣に配慮していますか。	☒ 利用者の好みや習慣に応じ、自由に衣類の選択をしている。 ☒ 意思の確認がとれない利用者にも、個性を尊重した着衣に配慮している。 ☒ 障害に応じた衣類のリフォームを行っている。	○
	20 酒や煙草を楽しめる環境に配慮していますか。	☒ 飲酒は、本人の健康状態を勘案し、他人の迷惑にならないように時間や場所を決めるなどして、楽しむようにしている。 ☒ 煙草は、他人の迷惑にならないよう喫煙場所を設ける等している。 ☒ 煙草の吸い殻を異食することがないように配慮している。	○
	21 家族が宿泊したり利用したりできる部屋がありますか。	☒ 家族等と宿泊したり、一緒にすごすことのできる部屋が用意されている。	○
3 利用者の人権・意思等の尊重	22 居室やテイルームは、快適な生活を送ることのできる環境になっていますか。	☒ 家具の配置などに注意している。 ☒ なじみの深いものを持ち込めるよう配慮している。 ☒ 採光や照明に配慮している。	○
	23 私物収納スペースは用意されていますか。	☒ 私物収納は、利用者のある程度の希望に添える広さがある。 ☒ 金銭を保管する施錠できる棚などがベットサイドなど身近にある。	○
	24 匂いの問題をなくすために工夫をしていますか。	☒ 脱臭設備が整っている。 ☒ こまめに空気の入換えをするなど配慮している。	○
	25 外部と通信しやすい工夫をしていますか。	☒ 公衆電話やベットサイドの電話の設備等について配慮している。	○
	26 テレビや新聞、雑誌等から知りたい情報を自由に得ることができますか。	☒ 居室だけでなく、自由に見ることのできるテレビをロビー等に複数配置している。 ☒ 自由に閲覧できる新聞や雑誌を多く取り揃えている。 ☒ 視覚障害の利用者には、朗読や代読等で情報を提供している。	○
	27 プライバシーが守られていますか。	☒ 個室以外の居室でも、プライバシーに配慮している。 ☒ トイレや脱衣所を使用している、廊下から見えないように配慮している。 ☒ 排泄介助時にカーテンを引く等、プライバシーに気を配っている。 ☒ おむつ交換等の匂いに気を配っている。	○
	28 利用者とのコミュニケーションに配慮していますか。	☒ 日常会話の不足している利用者に対しても配慮している。 ☒ 利用者の話に耳を傾けるようにしている。 ☒ 障害に応じたコミュニケーションの手法を用いている。	○
	29 言葉使いは適切ですか。	☒ 自尊心を傷つける言葉を使用しないよう、常に配慮している。 ☒ 職員がお互いに言葉使いを確認し合っている。	○
	30 会話等を行う場合、利用者のペースが守られていますか。	☒ 適切な声量、言葉の速度に注意している。 ☒ いつでも手紙の代筆や代読を行っている。	○

特別養護老人ホーム釧路鶴ヶ岱啓生園

区分	評価基準	チェック項目	判定
利用者 の 人 権 ・ 意 思 等 の 尊 重	31 認知症高齢者が落ち着いて暮らせる環境に配慮していますか。	☑小グループによるユニットケアを行う等、スペースを有効に活用している。	○
	32 「行動の障害」とされる行動の観察と原因の分析を行い、適切な対応が行われていますか。	☑障害となっている行動の記録が整理されている。 ☑記録を基に、分析や対応方法を検討している。 ☑その行動そのものをなくそうとするのではなく、環境を整備したり受容的な態度で行動を受け止めている。 ☑見当識障害に対する環境の配慮がされている。	○
	33 認知症高齢者に対する、生活障害に配慮したプログラムがありますか。	☑認知症高齢者の能力を評価し、その利用者の生活に活かされるよう配慮している。 ☑身体機能だけではなく、情緒などの精神安定に働きかけるプログラムがある。 ☑痴呆性高齢者への援助指針と各種（個別・集団）介護プログラムが確立されている。	○
	34 抑制や拘束の禁止の原則が徹底されていますか。	☑常に、抑制を行わなくても済むような工夫に努めている。 ☑切迫性、非代替性、一時性の3つの要件を満たした上で、最低限の抑制や拘束を行わなければならない場合には、次の点を厳守している。 ・施設サービス計画に明記し、家族等の同意を得た上で行われている。 ・内容についての詳細な記録を残している。 ・なぜ、抑制を行わなければならないかについて、明確に説明することができる。	○
医学 的 管 理	35 健康上の必要から、食事に配慮が必要な人に対して、適切な食事が提供されていますか。	☑栄養士が医療スタッフと連携・調整を行い、個別の疾病に対応している。 ☑歯痛・発熱等の一時的・突発的な状況にも、すぐに応えられるような配慮がされている。 ☑食欲不振時には、本人の嗜好を最大限考慮した献立を提供している。 ☑褥瘡等のある利用者には栄養面からの治療に向けた配慮をしている。	○
	36 利用者の健康状態に関して、利用者や家族にわかりやすく説明し理解を得ていますか。	☑利用者の家族へ記録の送付を行っている。 ☑必要な人には健康状態の説明の機会を設けている。	○
	37 感染症（かいせん、MRSA、結核、インフルエンザなど）に対する対策は検討されていますか。	☑施設内感染マニュアルが備えられ、適切に励行されている。 ☑必要な手洗器等が設置されている。 ☑入院治療の必要がある場合などを除き、感染者の回避や追い出しがない。	○
	38 十分な体位変換は定期的に行われていますか。	☑体位変換が必要な人が日々確認されている。 ☑時間を決めた体位変換（概ね2時間を基準）を行うようにしている。 ☑個人の日課表に基づいた体位交換とその実施記録が整理されている。	○
	39 利用者の睡眠状況、食事摂取の状況、排泄等の状況を把握していますか。	☑利用者ごとに状況が適切に記録され、看護介護職員等の情報伝達が適時実施されている。	○
	40 服薬者に対する与薬管理は適切ですか。	☑利用者ごとに服薬のチェック、薬歴管理を行い、一括手渡しではなく、服用毎に配布するなど、配慮している。	○

特別養護老人ホーム釧路鶴ヶ岱啓生園

区分	評価基準	チェック項目	判定
4 医学的 管理	41 個別援助プログラムの中に、機能訓練を位置づけ、ケースごとに立案（評価・目標設定・実施計画）を行っていますか。 また、定期的にケース検討を行い、計画の見直しを行っていますか。	☒ ケースごとに、日常生活の中での機能訓練の課題や方法が明らかにされている。 ☒ 計画を作るに当たって、関連ある複数の担当者（専門職を含む。）でケース検討を行っている。	○
	42 口腔ケアは適切に行われていますか。	☒ 起床、就寝時だけではなく食後など、必要に応じて口腔清潔が保たれている。 ☒ 義歯の手入れなど管理が適切に行われている。 ☒ 唇の乾燥を防ぐ配慮をしている。	○
	43 内科・外科・精神科・歯科等、協力医療機関と十分な連携がとれ必要な時に適切な措置を講ずるようにしていますか。	☒ 内科・外科・精神科等必要な医療機関と、協力契約を交わしている。 ☒ 歯科と協力契約を交わしている。	○
	44 医療機関への入院に関して利用者や家族と相談していますか。	☒ 入院に関しては、状況を利用者・家族などに説明し、合意のもとに行っている。 ☒ 緊急の場合は、事後に担当の専門職員が家族に経過、状況について連絡をしている。	○

介護保険サービス評価に関する北海道基準による「自己評価の結果」について《令和6年度》

〔北海道が定めました基準に基づき、居宅介護支援事業所の自己評価を実施しましたので、その結果を公表します〕

1. すべての評価基準に対して詳しい注釈が設定されており、原則としてそれらを満たしているかについて評価します。紙面の関係上、詳しい注釈はここでは省略させていただきます。
2. 評価は、すべて「○×形式」により行います。

◆ 在宅サービス鶴ヶ岱居宅介護支援事業所

令和7年4月実施

評 価 基 準			判 定
基 本 事 項	1	介護支援専門員やその他の従業者に、介護保険法の基本理念を遵守させていますか。	○
	2	自らその提供する居宅介護支援の質の評価について自己評価基準のチェックを行う等、常にその改善を図っていますか。	○
	3	身分を証する書類や事業所の所属を証する名刺と併せて、携帯用介護支援専門員登録証を介護支援専門員に携帯させていますか。	○
	4	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に使用する、重要事項説明書とパンフレット等を用意していますか。	○
	5	介護支援専門員が利用者に重要事項の説明を行う際に資料を活用しわかりやすい説明をするように促していますか。	○
	6	介護支援専門員が居宅サービス計画の作成の際に地域におけるサービスの内容等の情報を利用者家族に提供するとともに、サービスの選択にあたっては同意を得ているか確認していますか。	○
	7	利用者に対し適切な居宅介護支援の提供が困難であると認められた場合は、介護支援専門員に他の事業者の紹介をさせていますか。	○
	8	利用者に関する情報を介護支援専門員に適切に記録させていますか。	○
	9	利用者の都合でサービスを変更する時は事業者へ連絡されるような体制を整備していますか。	○
	10	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な情報の提供等の連携、調整を介護支援専門員にさせていますか。	○
	11	感染症予防のための必要な対策を講じていますか。	○
	12	介護支援専門員が利用者から利用料を受領する際には適切な対応をさせていますか。	該当なし
	13	介護支援専門員に居宅サービス計画の作成に関する適切な業務量を担当させていますか。	○
	14	利用者や家族の人権への配慮を行っていますか。	○
	15	利用者との契約は契約書を作成して行われていますか。	○
	16	利用者から契約を解除するための手続きが契約書等に規定されていますか。	○
	17	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。	○
運 営 事 業 の 管 理 ・ 運 営	18	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。	○
	19	事業の理念、方針に基づいた事業の達成目標、計画を定めていますか。	○
	20	当該事業の予算、決算が適正に策定され、また、運用されていますか。	○
	21	職員の人事管理を適正に行っていますか。	○
	22	非常勤職員の処遇を適正に行っていますか。	該当なし
	23	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。	○

評 価 基 準			判 定
運営事業の管理・運営	24	地域にある関係職能団体や介護支援専門員連絡組織の活動に積極的に参加するよう促していますか。	○
	25	介護保険制度やケアマネジメントの最新情報をそろえていますか。	○
	26	職員の調査研究の指導や研究発表に取り組んでいますか。	○
	27	居宅介護支援専門員の業務チェックリストを定期的に使用させていますか	○
	28	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。	○
	29	居宅介護支援の提供により事故が発生した場合には速やかに対応し必要な措置をおこなっていますか。	○
サービス提供体制	30	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るなどしていますか。	○
	31	家族に対する相談支援体制ができていますか。	○
	32	ケアマネジメントの開始にあたっては、利用者の自立支援を念頭に置き居宅介護支援の提供をしているか把握していますか。	○
	33	利用申し込みとケアマネジメントの開始の手続きについて確認事項の確認や必要な援助が実施されているか把握していますか。	○
	34	介護支援専門員が利用者の課題を客観的に抽出するために課題分析手法を必ず使用させていますか	○
	35	利用者や家族の意向を踏まえサービス事業者や主治医等と連携をとり介護支援専門員に居宅サービス計画の原案を作成させていますか。	○
	36	居宅サービス計画や利用票、別表について利用者、担当者に説明するとともに交付しているか確認していますか。	○
	37	定期的にモニタリングを実施する体制を整備していますか。	○
	38	居宅介護支援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。	○
	39	居宅介護支援費の請求が適切に行われていますか。	○
	40	給付管理業務を実施する際に介護支援専門員に当該月のサービスの実施状況を必ず確認させていますか。	○
	41	要介護等認定の都度、介護支援専門員にサービス担当者会議を開催させていますか。または、開催しやすい環境整備をしていますか。	○
	42	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。	○
	43	主治医又は医療関係者との連携をとっているか確認していますか。	○
	44	医療機関との連携に必要な体制の整備をしていますか。	○
	45	利用者の記録の保管方法を定めて適切に記録を保管していますか。	○

介護保険サービス評価に関する北海道基準による「自己評価の結果」について《令和6年度》

〔北海道が定めました基準に基づき、在宅サービスの自己評価を実施しましたので、その結果を公表します〕

1. すべての評価基準に対して詳しい注釈が設定されており、原則としてそれらを満たしているかについて評価します。紙面の関係上、詳しい注釈はここでは省略させていただきます。
2. 評価は、すべて「○×形式」により行います。

◆ 在宅サービス釧路鶴ヶ岱啓生園老人デイサービスセンター

令和7年4月実施

評 価 基 準			判 定
1 基 本 事 項	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	施設見学やわかりやすい資料による説明など、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。	○
	3	利用者との契約は契約書を作成して行っていますか。	○
	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。	○
	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。	○
	6	利用終了に際して、必要な情報の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。	○
	7	利用者・家族の苦情を受け付ける窓口があり、速やかに対応するシステムはありますか。又、その苦情を迅速にサービス改善につなげていますか。	○
	8	利用者に関する情報を、適切に記録していますか。	○
	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。	○
	10	利用者の人権への配慮を行っていますか。	○
	11	認知症に対する正しい理解に基づいてサービス提供をしていますか。	○
	12	利用者の都合でサービスをキャンセルする際の申し出期間やキャンセル料が適正に定められていますか。	○
	13	契約期間及び契約更新方法について、あらかじめ定めていますか。	○
2 事 業 の 管 理 ・ 運 営	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おりますか。	○
	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。	○
	3	当該事業の予算・決算が適正に策定、公開され、また、運営されていますか。	○
	4	職員の人事管理を適正に行っていますか。	○
	5	非常勤職員の処遇を適正に行っていますか。	○
	6	職員研修について、研修体制を整備し、研修を計画的かつ定期的に行っていますか。	○
	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。	○
	8	職員の専門資格取得を積極的に進めていますか。	○
	9	ボランティアや地域住民を受け入れる機会を作っていますか。	○
3 サ ー ビ ス 提 供 体 制	1	個別援助計画の作成にあたっては、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。	○
	2	個別援助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いますか。	○
	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。	○
	4	家族に対する支援体制が出来ていますか。	○
	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。	○
	6	定期的又は必要に応じて、ケアカンファレンスを行っていますか。	○
	7	利用者等から収集した情報をより良いサービスに結びつける為の工夫を行っていますか。	○
	8	感染予防のための必要な対策を講じていますか。	○
	9	感染者に対して適切な対応がなされていますか。	○

評 価 基 準			判 定
4 サ ー ビ ス 提 供 内 容	1	送迎時における対応が適切に行われていますか。	○
	2	意欲的に取り組めるプログラムが用意されていますか。	○
	3	利用者の身だしなみや清潔保持が適切に行われていますか。	○
	4	心身状況の状態に合わせた送迎方法が提供されていますか。	○
	5	利用者の身体的・精神的能力・性別・嗜好を考慮したレクリエーションプログラムがありますか。	○
	6	機能回復に向けた援助が適切に行われていますか。	○
	7	利用者個々人に食事の支援が適切に行われていますか。	○
	8	入浴の支援が適切に行われていますか。	○
	9	利用者の状況に合わせた排泄の支援が適切に行われていますか。	○
	10	個々人に合った整容が行われていますか。	○
	11	プライバシーは守られていますか	○
	12	利用者とのコミュニケーションが円滑に保たれていますか。	○
	13	利用者の金銭の取り扱いを適切に行っていますか。	○
	14	認知症高齢者が落ち着いて利用できる環境に配慮していますか。	○
	15	問題行動とされる行動の観察と原因の分析を行い、適切な対応が行われている。	○
	16	抑制や拘束が行われないようにしていますか。	○
	17	利用者がくつろげ、楽しめる環境に配慮していますか。	○
	18	利用者の体調や健康状態に気を配り、健康の保持増進のために必要な支援を行っている。	○
	19	健康上の必要から、食事に配慮が必要な人に対して適切な食事が提供されているか。	○

介護保険サービス評価に関する北海道基準による「自己評価の結果」について《令和6年度》

北海道が定めました基準に基づき、予防訪問介護サービスの自己評価を実施しましたので、その結果を公表します。

1. すべての評価基準に対して詳しい注釈が設定されており、原則としてそれらをみただけについて評価します。紙面の関係上、詳しい注釈はここでは省略させていただきます。
2. 評価はすべて「○×形式」により行います。

◆ 在宅サービス釧路鶴ヶ岱啓生園ホームヘルプステーション

令和7年4月実施

評 価 基 準			判 定
1 基本事項	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。	○
	3	利用者との契約は契約書を作成して行っていますか。	○
	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。	○
	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。	○
	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に連携・調整を図っていますか。	○
	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。	○
	8	利用者に関する情報を、適切に記録していますか。	○
	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。	○
	10	利用者の人権への配慮を行っていますか。	○
	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。	○
	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。	○
2 事業の 管理・ 運営	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。	○
	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。	○
	3	当該事業の予算・決算が適正に策定、公開され、また、運営されていますか。	○
	4	職員の人事管理を適正に行っていますか。	○
	5	非常勤職員の処遇を適正に行っていますか。	○
	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。	○
	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。	○
	8	職員の専門資格取得を積極的に進めていますか。	○
3 サー ビス 提 供 体 制	1	訪問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。	○
	2	訪問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。	○
	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。	○
	4	家族に対する支援体制ができていますか。	○
	5	サービスに対するマニュアル等を用意し、職員に徹底していますか。	○
	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。	○
	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。	○
	8	感染症予防のための必要な対策を講じていますか。	○
	9	感染者に対して適切な対応がなされていますか。	○

3 サービス提供体制	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ていますか。	○
	11	利用者や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。	○
	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。	○
	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。	○
	15	サービス提供後に、報告・事後処理を行っていますか。	○
4 サービスの提供内容	(1) 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。	○
		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、そのために設備・環境条件の整備を行っていますか。	○
		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。	○
	(2) 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。	○
		5 「掃除・整理」については、下記の点を考慮してサービスの提供を行っていますか。 ●利用者の同意を得て、必要な物、不必要なを分類し、収納または廃棄する。 ●台所、食堂なども常に清潔に心掛け、衛生面に配慮する。 ●レンジ・コンロ、暖房器具からの火災による事故に注意する。 ●換気を十分に行う。 ●床面、通路階段等の整理に心掛け、安全で自由に移動ができる空間を確保している。	○
		6 「洗濯」については、下記の点を考慮してサービスの提供を行っていますか。 ●汚れた衣類を洗濯するだけでなく、洗濯物の量や状態から利用者の健康状態や生活全体を推量する視点を持っている。 ●訪問時間・天候・身体状況等を配慮して、洗ってから干すまでの手順と状況を考える。 ●収納の際もつかう頻度の高い物は取りやすい位置に収納するなど整理し、防虫にも配慮する。 ●寝具の清潔保持に留意する。	○
		7 「買い物」については、下記の点を考慮してサービスの提供を行っていますか。 ●必要な物のリストを作り、次回訪問までの間、困らないようにする。 ●日常雑貨類は買い置きを随時点検し、なくならないように配慮する。 ●利用者の希望を尊重して援助するが、薬(医薬品)については購入しない。 ●利用者が自分で選び、楽しむ機会がもてるよう、外出や買い物をするのを介助できるよう配慮している。	○
		8 「入浴介助」については、下記の点を考慮してサービスの提供を行っていますか。 ●本人または家族に健康状態を確認した上で、入浴・保清を行う。 ●心身の障害に応じて、苦痛を与えないように配慮する。 ●利用者の心身の状況にあわせて部分浴を行うなど入浴方法に配慮する。	○
		9 「食事介助・調理」については、下記の点を考慮してサービスの提供を行っていますか。 ●利用者の身体状況、咀嚼力、嚥下力、消化力、排泄状態に合わせて調理法や栄養バランスを総合的に勘案して食事内容を考える。 ●利用者の食習慣を尊重し、好みの物なども踏まえて食事内容を考える。 ●サービス提供時以外の食事にも配慮し、必要があれば家族への指導やひとり暮らしの場合は配食サービス等の利用も勧める。 ●嚥下しやすい姿勢をとらせる。また利き手の自由を確保する。 ●身体状況に合わせて、自分のペースで食べられるように福祉用具や食器を工夫する。 ●利用者に言葉がけを行い、焦らず食べられるようにする。 ●一回の口に運ぶ量に気を配り、嚥下を確認する。 ●利用者の状況に応じて、食事量、水分補給などの管理を行い、記録表をつくる。 ●食前の手洗いなど衛生面に配慮する。 ●食後、口腔内を清潔にする。 ●食品の保存状態を点検する。	○

4 サ ー ビ ス 提 供 内 容	(3) 利 用 者 の 人 権 ・ 意 志 等 の 尊 重	10	「排泄介助」については、下記の点を考慮してサービスの提供を行っていますか。 ●必要に応じて排泄経過の記録する。 ●精神機能の低下している利用者には声掛け、誘導、トイレでの排泄を促す。 ●ペーパー類を取りやすい位置に配慮したり、トイレでの保温に留意する。 ●冬季には、排泄用具、排泄場所の保温に留意する。 ●心身の障害に応じて、福祉用具の利用などにより、苦痛を与えないように配慮する。	○
		11	「利用者とのコミュニケーション」については、下記の点を考慮してサービスの提供を行っていますか。 ●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。 ●日常生活の各場面でも言葉かけを行う。 ●障害に応じた福祉用具の活用を促す配慮をしている。 ●利用者の心身の状況に合わせて部分浴を行うなど入浴方法に配慮する。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する。 ●状況に応じた適切な声量、言葉の速度に注意する。	○
		12	「調理」については、下記の点を考慮してサービスの提供を行っていますか。 ●食前に便器を片付ける、換気を行うなど快適で衛生的な食事環境を作るように努めている。	○
		13	「排泄介助」については、下記の点を考慮してサービスの提供を行っていますか。 ●利用者が気兼ねしないよう手際よく、励ましの言葉かけを行う。 ●不必要な皮膚の露出を避ける。	○
		14	「衣服着脱」については、下記の点を考慮してサービスの提供を行っていますか。 ●全面介助者を除いては、起床時の介助として日常着の着替えを行う。 ●着替えの際、安全に配慮し居室の保温を行う。	○
		15	金銭や貴重品は自己管理できるように配慮していますか。	○
		16	「深夜帯の派遣」については、下記の点を考慮してサービスの提供を行っていますか。 ●預かった鍵の管理を適切に行う。 ●物音や灯りによって利用者や家族を起こさないよう、懐中電灯を用いるなどの配慮をする。	○
		17	訪問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。	○
		18	認知症高齢者への対応については、下記の点を考慮してサービスの提供を行っていますか。 ●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止める。 ●医師・看護師等専門職と緊密な連携をとり、適切な対応を心掛ける。 ●家族の相談に応じ、悩みを受け止めるよう努める。 ●地域の支援体制(SOSネット等)と適切な連携を図っている。	○