

〈 介護保険サービス評価に関する北海道基準の自己評価及び評価結果公表要領 〉

1 目的

この基準は、介護サービス事業者が指定基準（厚生労働省令）を満たした上で、さらにより良いサービス水準を目指して自己評価を行い、サービスの質の向上を図るとともに、評価結果の公表により利用者の適切なサービス選択に資するためのものです。

平成12年度においては、「北海道介護保険サービス評価検討委員会」での検討を経て、訪問介護及び介護老人福祉施設の2事業を対象とした評価基準、平成13年度に訪問看護及び介護老人保健施設の2事業を対象とした評価基準の策定を行い、平成14年度には自己評価に利用者の視点を取り入れるため利用者等評価基準の策定を行いました。

なお、これらの基準はサービス評価の着眼点を整理したものであり、事業者の総合評価を行う際には、各項目の重要度に応じたウエイト付けが必要であることから、の数の多寡が直ちにサービスの優劣を示すものではありません。

2 自己評価の方法

(1) 自己評価を行うにあたって

自己評価を行う際は、利用者等評価もあわせて実施し、事業所内の職員間で十分に話し合い、検討内容の記録を残すよう努めてください。また、記入漏れがないように留意し、太字で鮮明に記入してください。（利用者等評価実施要領 別添1）

(2) 基準の区分1 基本的事項、2 事業の管理・運営、3 サービス提供体制の判定について

それぞれの評価基準の内容について、注釈に書かれてある例示等を参考にし、概ね達成できていると判断される場合は判定欄に を、できていないと判断される場合は×を記入してください。（注釈の例示のすべてが達成できていなければ、 をつけられないものではありません。）

(3) 基準の区分4 サービス提供内容の判定について

まず、評価基準を読み、チェック項目（ ）ごとに判定を行い、達成できている項目に（√）を記入してください。一つの評価基準のチェック項目すべてに√がついた場合は、判定欄に を、一つでも達成できていない場合は×を記入してください。（チェック項目の中に、実際に該当するケースがなくても、サービスが提供できる体制になっていれば、√をつけて差し支えありません。）なお、チェック項目が設定されていない評価基準については、それぞれの内容について か×の判定を行ってください。

(4) 事業者の概要とコメントについて

事業者の概要とコメント（別紙1）は、利用者が概要を把握できるよう、項目ごとにできるだけ詳細に記入してください。

3 公表の取扱い

利用者・家族の適切なサービス選択に資するために、別紙1と自己評価を終えた評価基準（表紙を含む。）を、次に例示するような方法により積極的に公表してください。

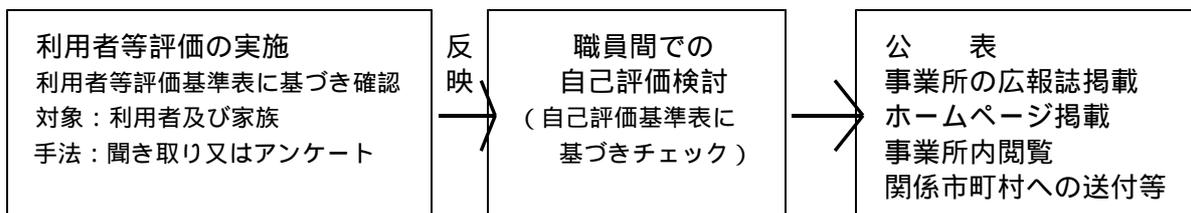
(1) 事業所の機関誌・広報誌等に掲載する。

(2) 事業所のホームページに掲載する。（道の介護保険課のホームページから基準のファイルをダウンロードすることもできます。）

(3) 主なサービス提供地域の市（区）町村の介護保険担当部署や居宅介護支援事業所へ写しを送付する。

(4) その他、広く周知可能な媒体を利用する。

4 利用者等評価・自己評価、公表のフローチャート



利用者等評価実施要領

1 目的

利用者等評価基準は、先に示した「介護保険サービス評価に対する北海道基準」による事業者の自己評価に利用者の視点を盛り込む観点から、平成14年度において「北海道介護サービス事業支援推進委員会」において、検討し、取りまとめたものです。

対象事業は、これまで北海道基準で示した、訪問介護、訪問看護、介護老人福祉施設、介護老人保健施設の4事業を対象としています。

各事業者におかれましては、自己評価を行うにあたり、利用者等評価基準により利用者等の意見を把握し、自己評価に反映していただくこととしています。

なお、利用者等の意見が事業者のサービス体制や内容の優劣や適否を判断するものではなく、利用者等の意見を踏まえ、各事業者が自らのサービスに対する自己評価等のサービス内容の検討を行ってもらうことをねらいとするものです。

2 利用者等評価の実施方法

(1) 実施にあたって

利用者及び家族の意見・評価を確認する手法として、直接意見を聞く場面を設け、職員が直接利用者及び家族に聞き取りながら確認するか（第三者的立場の方に協力をいただけるのであれば、その方が聞き取りをすることが望ましい。（オンブズマン、民生委員、介護相談員、家族の会等））、若しくはアンケートを実施するかなどの手法を、事業所内の職員間で話し合って決めてください。

(2) 対象者

基本的には利用者を対象とするものですが、利用者から意見を聞くことが困難な場合については、御家族を対象としてください。

なお、全ての利用者から意見を聞くことが望ましいですが、合理的な方法による抽出調査を行ってもかまいません。また、利用者・家族の意見を聞くことが著しく困難な場合は調査対象から除いてもかまいません。

(3) 利用者等評価基準の記入要領

「1 利用申込時の対応」

サービス開始後1年未満の利用者等に意見を聞いてください。判定欄には × で記載し、不明な場合は「-」で記載してください。

「2 サービス提供体制」、「3 サービス提供内容」、「4 利用者への接し方」

「5 総合的な満足度」利用者等に意見を聞いてください。

判定欄には × で記載し、× 以外及び不明な場合は「-」で記載してください。

(4) 利用者等評価結果

事業者は、利用者・家族の意見評価を確認し、好評（満足）～不評（不満）までの5つの評価結果に分類してください。

分類の目安（参考例）

好評（満足）・・・すべての項目において「○」の評価があった
 おおむね好評（満足）・・・「○」の評価が「×」の評価より多かった
 やや不評（不満）・・・「×」の評価が「○」の評価より多かった
 不評（不満）・・・すべての項目において「×」の評価があった
 普通・・・上記以外

3 公表の取扱い

介護サービス事業者の自己評価基準「介護保険サービス評価に関する北海道基準」による自己評価の実施と実施結果の公表にあわせ、別紙「利用者等評価結果」により公表してください。

また、「利用者等評価結果」は標準バージョンと簡易バージョンの2種類がありますので、事業者で選択してください。