

## 介護サービス評価の推進のために

- 全ての介護サービス事業者が  
自己評価に取り組むことを目指して -

平成 1 5 年 3 月

北海道保健福祉部介護保険課

## はじめに

乳幼児期から学齢期、青壮年期、高齢期に至るライフサイクルのなかで、高齢期とは、個々の心身の状態や置かれた環境、それまでの歴史などに応じた個性的な生き方を可能とし、かつ、人生の全うに向けて最も充足感が得られるよう配慮されるべき時期である。

介護保険制度は、急速な高齢化が進展する我が国において、高齢者がたとえ介護が必要な状態になっても、一人の人格として尊重され、そのもてる能力を活かしながら、いきいきと暮らすことができる、また、人生の晩年を人間らしく送ることができる、そうしたことを目指して導入されたものである。

この制度は、高齢者に対し、可能な限り在宅において、その能力に応じた自立を支援することを目的としており、これまでの保健医療・福祉の取り組みの成果である「リハビリテーション」の考え方や「ノーマライゼーション」の理念を根拠にするものである。

こうした介護保険制度の目的や理念を実現するためには、何よりも、高齢者に提供される介護サービスの内容や質がそれに相応しいものとなっているのかが厳しく問われるのであり、このため、サービスの内容や質を評価し、不断にその改善に努めていくことが求められているのである。

介護保険制度において、サービス評価の取り組みが不可欠となる所以である。

本報告書は、本道における平成12年度から14年度までの「介護サービス評価事業」の取り組みを踏まえ、今後、各事業者及び事業者団体において積極的に取り組んでいただくための指針として取りまとめたものである。

# 目 次

## 解 説 編

介護保険制度におけるサービス評価について	1
1 サービス評価の重要性について	
2 保健医療・福祉に係るサービス評価の方法について	
3 介護保険制度における事業者の責務	
道におけるサービス評価事業の取り組み	3
1 事業者による自己評価の方法	
2 「介護保険サービス評価に関する北海道基準」について	
3 利用者等評価について	
4 評価結果の公表	
介護サービス評価の今後の取り組み	8
1 事業者による自己評価の推進に向けて	
2 第三者評価(外部評価)について	
3 痴呆性高齢者グループホームのサービス評価	

## 評価基準編

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	9
介護保険サービス評価に関する事業者の概要とコメント(様式1) (訪問介護、訪問看護、指定介護老人福祉施設、介護老人保健施設)	11
自己評価基準(様式2) (訪問介護、訪問看護、指定介護老人福祉施設、介護老人保健施設)	16
利用者等評価基準(様式3.様式3-1.様式3-2) (訪問介護、訪問看護、指定介護老人福祉施設・介護老人保健施設)	54

解 説 編

# 介護保険制度におけるサービス評価について

## 1 サービス評価の重要性について

平成12年4月1日からはじめた介護保険制度は、要介護状態となった高齢者がその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、必要な保健医療サービスや福祉サービスを給付するものであり、この制度の基本的な考え方として、

- (1) 保険給付は、利用者の心身の状況や置かれている環境等に応じて、その選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者又は施設から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮される必要があること（介護保険法第2条第3項）
- (2) 保険給付の内容及び水準は、要介護状態となった場合においても、可能な限り、その居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように配慮される必要があること（介護保険法第2条第4項）

が定められている。

一つ目の規定の、保険給付によるサービスは利用者によって選択されるものであるという考え方は、当然ながら、サービスを選択できるための情報が利用者に提供されるということを要請しているし、二つ目の規定では、提供されるサービスについて、その能力に応じ自立した日常生活を営むことができる内容や水準となっているか検証することを要請している。

こうした二つの要請に応えるためには、事業者や施設のサービス内容・水準について、一定の方法や基準で評価、検証するとともに、その結果について利用者に広く情報公開していくことが必要であり、介護保険制度におけるサービス評価とは、制度の基本的な考え方を実現するために不可欠なものなのである。

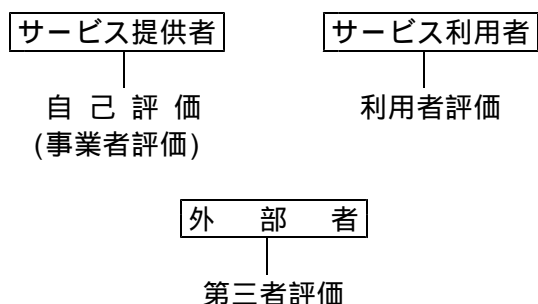
## 2 保健医療・福祉に係るサービス評価の方法について

保健医療・福祉に係るサービス評価の方法は、一般的に、3種類ある。1つは、サービスの内容等をサービスを提供する側が自ら評価する「自己評価」（「事業者評価」という場合もある）、2つ目は、利用する側が評価する「利用者評価」、そして3つ目が、サービスの提供・利用関係の外部にいる者・機関が評価する「第三者評価」である。（評価方法の区分1）

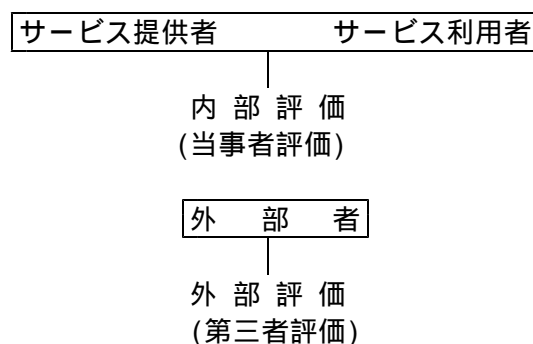
また、整理の仕方によっては、サービスの提供・利用関係の中にある当事者（すなわち、提供者と利用者）が評価する「内部評価」（「当事者評価」ということもできる）と、当事者以外の外部の者・機関が評価する「外部評価」（「第三者評価」ということもできる）の2つに区分することもできよう。（評価方法の区分2）

これらの関係を図示すると次のようになる。

[評価方法の区分1]



[評価方法の区分2]



これらの評価方法には、次に述べるような特徴がある。

#### (1) 自己評価

事業者自らによる評価であるため、評価に恣意性の入り込む余地が大きく、評価結果の客観性・公平性に問題がある反面、従業員が自ら評価することにより、サービス内容などについての問題点や課題の分析が容易となり、事業者のサービスの向上・改善に向けた取り組みにつなげやすい。

#### (2) 利用者評価

サービスを利用する立場からの評価として重要であるが、サービス全般について詳細な評価を行うことは困難であり、また、利用者によってサービスに対する要求水準が異なり評価結果にばらつきが生じることや、利用者は事業者との利害関係を有していることから評価結果に客観性を欠く場合があるなどの問題がある。

しかしながら、事業者の自己評価の恣意性・独善性を牽制する、あるいは、第三者評価に利用者の意見も参考にするとといった観点から、また、評価の取り組みに利用者等を参画させることにより、利用者本位という基本に立ってサービスの質の向上を図るといった意味においても、自己評価や第三者評価に併せて、補助的に利用者評価を活用するという意義は大きい。

#### (3) 第三者評価（外部評価）

事業者及び利用者などの当事者以外の者（機関）が、評価についてのトレーニングを積んだ後、一定の方法や基準に基づき評価するため、評価結果の客観性・公平性を保ちやすく、サービス内容などについて優劣を判断したり、事業者間の比較を行うことが可能であるが、事業者自らによるサービスの向上・改善に向けた取り組みの動機づけは弱くなる傾向がある。

このように考えると、事業者のサービスの向上・改善に向けた取り組みにつなげるという観点からは自己評価が、また、サービス内容などについての優劣や事業者間の比較を行うために評価結果についての情報を公開し、広く活用するという観点からは第三者評価が適している。また、利用者評価は、自己評価や第三者評価の補助的な評価手段として積極的に活用される必要があろう。

### 3 介護保険制度における事業者の責務

介護保険の事業者・施設の指定基準（以下、「基準省令」という。）では、全ての事業について、「事業者は、自らその提供する（サービスの）質の評価を行い、常にその改善を図らなければならない」とされているところであり、事業者によるサービス内容・水準の自己評価と評価に基づく改善に向けた取り組みが義務づけられているところである。

このように、基準省令において事業者による自己評価が定められたことの意義と背景は、介護保険制度において提供されるサービスを国民にとって信頼性の高い、安心できるものとしていくために、従来とられていた行政的な規制による最低基準の確保という手法で事足りるとせず、事業者自らの取り組みによるサービスの内容や水準の向上を重要視していること、また、多様な経営主体による事業への参入と公正な競争を前提とした「介護保険サービス市場」においては、事業者自らがそのための努力を継続していくことが不可欠になったということを表わしている。

行政としては、当然、こうした基準省令の遵守を事業者に求めていく必要があるが、事業者側においては、具体的にどのように自己評価に取り組んだらいいのか戸惑いの声も多く聞かれるところであり、事業者の取り組みを促進するための支援が求められるところとなった。

## 道におけるサービス評価事業の取り組み

道では、介護保険制度におけるサービス評価の重要性を踏まえ、サービスの改善につながる事業者による自己評価を早期に実施に移すため、制度が始まった平成12年度から3年間にわたり「介護保険サービス評価手法検討事業」として、そのあり方についての検討を行った。

サービスの改善につながる事業者による自己評価のあり方ということを主題に検討を行った理由としては、先に述べた基準省令の遵守に向けて事業所を支援していく必要があるということのほか、サービス評価を巡って、次のような考え方が背景にある。

介護保険は、発足してまだ日も浅くサービスの内容が成熟していないこと、また、地域によってはサービスが不足している現状にあることなどから、サービスの客観的かつ公平な評価及びその結果の利用者等への情報提供という観点からの取り組み（もちろんその検討も必要であるが）に優先させて、まず、サービス自体を良いものにしていくための取り組み、すなわち、事業者自らによるサービスの内容や水準の改善に向けた取り組みにつながる評価のあり方を究明し、そのような評価が多くの事業者において実施されることにより介護サービスの信頼性を高めていくことが重要である。

さて、事業者による自己評価の方法やサービス毎の統一的な評価基準（「介護保険サービスに関する北海道基準」）などについて具体的な検討作業は、庁内に有識者、事業者団体代表、利用者団体代表等からなる委員会（平成12・13年度は「介護サービス評価検討委員会」、平成14年度は「介護サービス事業支援推進委員会」（委員数はいずれも12名））を設置し、行った。

委員会でまとめられた評価基準原案等に基づき、相当数の事業所で試行的に評価を実施していただき、寄せられた意見を参考に修正、改善を加える。作成した評価基準については、該当するサービスの全事業所に送付して、自己評価の実施と、その結果を事業者の広報誌への掲載や市町村への情報提供などを通じて公表していただくよう働きかけた。併せて、評価方法や評価基準などについての意見をアンケート調査し、その結果を次年度以降の取り組みに反映させることとした。

こうした取り組みの経過を以下に紹介する。

### 【平成12年度】

- ・介護サービス評価検討委員会の開催状況
  - （第1回）平成12年 5月23日                      （第2回）平成12年 9月 4日
  - （第3回）平成12年 9月25日                    （第4回）平成12年10月30日
- ・作成した評価基準
  - 訪問介護、指定介護老人福祉施設のサービス評価基準
- ・自己評価及び公表に取り組んだサービス
  - 訪問介護、指定介護老人福祉施設
- ・自己評価及び公表の実施状況

（単位：か所（％））

区 分	対象事業所	回答事業所	自己評価実施事業所	
				左の内公表事業所
訪 問 介 護	5 7 3	2 6 7 (47%)	2 5 1 (44%)	1 9 2 (76%)
介護老人福祉施設	2 5 1	1 5 5 (62%)	1 4 6 (58%)	1 1 9 (82%)

### 【平成13年度】

- ・介護サービス評価検討委員会の開催状況
  - （第1回）平成13年 5月10日                    （第2回）平成13年 8月31日
  - （第3回）平成13年10月 2日                    （第4回）平成13年11月12日
  - （第5回）平成14年 3月 8日
- ・作成した評価基準
  - 訪問看護、介護老人保健施設のサービス評価基準

- ・自己評価及び公表に取り組んだサービス  
訪問介護、訪問看護、指定介護老人福祉施設、介護老人保健施設
- ・新たな取り組み  
自己評価結果を公表した事業所について、事業者の同意を得て、北海道のホームページに事業所名を掲載
- ・自己評価及び公表の実施状況

(単位：か所(%) )

区 分	対象事業所	回答事業所	自己評価実施事業所	
				左の内公表事業所
訪 問 介 護	6 1 2	1 9 7 (32%)	1 9 0 (31%)	1 4 3 (75%)
訪 問 看 護	2 4 2	1 0 3 (43%)	9 8 (40%)	6 0 (61%)
介護老人福祉施設	2 5 4	1 2 1 (48%)	1 1 6 (46%)	9 5 (82%)
介護老人保健施設	1 3 7	7 2 (53%)	7 2 (53%)	5 4 (75%)

公表したことを道のホームページに掲載することに同意した事業所 (公表を実施した事業所のうち)	訪 問 介 護	1 2 3 (86%)
	訪 問 看 護	5 6 (93%)
	介護老人福祉施設	8 4 (88%)
	介護老人保健施設	4 9 (91%)

#### 【平成14年度】

- ・介護サービス事業支援推進委員会の開催状況  
(第1回)平成14年 6月10日 (第2回)平成14年 9月25日  
(第3回)平成14年12月12日 (第4回)平成15年 3月19日
- ・作成した評価基準  
利用者等の評価基準
- ・自己評価及び公表に取り組んだサービス  
訪問介護、訪問看護、指定介護老人福祉施設、介護老人保健施設
- ・新たな取り組み  
事業者が自己評価を行うに当たり、当該事業者のサービスについて利用者等に評価をしていただき、その結果を自己評価に反映させる
- ・自己評価及び公表の実施状況

(単位：か所(%) )

区 分	対象事業所	回答事業所	自己評価実施事業所		
				うち利用者等 評価も実施	左の内公表事業所
訪 問 介 護	7 0 1	3 2 8 (47%)	3 1 7(45%)	287(41%)	2 5 1 (79%)
訪 問 看 護	2 4 7	1 5 5 (63%)	1 5 3(62%)	133(54%)	1 1 4 (75%)
介護老人福祉施設	2 6 0	1 6 1 (62%)	1 5 8(61%)	146(56%)	1 3 6 (86%)
介護老人保健施設	1 3 8	9 0 (65%)	8 8 (64%)	80(58%)	6 9 (78%)

公表したことを道のホームページに掲載することに同意した事業所 (公表を実施した事業所のうち)	訪 問 介 護	2 2 7 (90%)
	訪 問 看 護	1 0 9 (96%)
	介護老人福祉施設	1 1 8 (87%)
	介護老人保健施設	6 3 (91%)



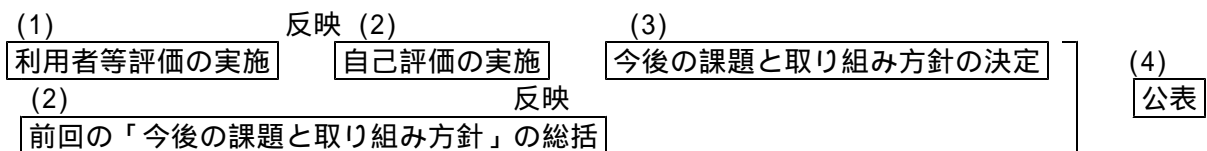
こうして取りまとめられた北海道における介護保険サービスの評価の方法は、先に述べた「評価方法の区分2」での「内部評価」(または、「当事者評価」)にあたるものである(3ページ参照)。その概要を次に紹介する。(「評価基準編」参照)

## 1 事業者による自己評価の方法

事業者による自己評価の実施とその結果の公表は、サービスの改善に向けた取り組みということを中心に据えて行われるべきであり、その手順などは次のとおりである。

### 【自己評価の手順】

- (1) 利用者等による評価(利用者等評価)を実施する。
- (2) 職員間での話し合い、検討により自己評価を実施する。
  - ・自己評価に当たって(1)の利用者等調査の結果を反映させる。
  - ・2回目以降の自己評価では、前回の自己評価で(3)により決定された「今後の課題と取り組み方針」等に基づき取り組んだ内容とその成果を総括し、自己評価に反映させる。
- (3) 自己評価の結果を踏まえ、職員間での話し合い、検討により、サービスの改善に向けた「今後の課題と取り組み方針」等を決定する。
- (4) (1)～(3)の内容について、その経過、取り組み内容、職員間での検討内容等を含め、結果を公表する。  
2回目以降の自己評価も、(1)～(4)の繰り返しとなる。



### 【自己評価の頻度】

少なくとも年に1回は実施する(2～3回程度実施することが望ましい)。

### 【留意点】

- ・自己評価はサービスの改善を図るためのものであることから、また、自己評価の客観性を高めるためにも、特定の職員で実施するのではなく、職員間の話し合い、検討により実施する。
- ・単に評価基準に基づく自己評価結果のみを公表するのではなく、サービス改善に向けた事業者の取り組み(努力)の過程を情報提供するという観点に立って、(1)～(3)の全過程について公表する。

## 2 「介護保険サービス評価に関する北海道基準」について

事業者による自己評価のための「介護保険サービス評価に関する北海道基準」(以下、「自己評価基準」という。)は、先の取り組みの経過でも触れたように、訪問介護、訪問看護、指定介護老人福祉施設、介護老人保健施設の4つのサービスについて作成されている。自己評価基準は、次のとおり、大きく4つに区分されており、「1 基本的事項」「2 事業の運営・管理」及び「3 サービス提供体制」の基準についてはサービスの種類に関わらず共通する項目が多くなっているが、「4 サービス提供内容」については、サービスの種類毎にその特性に応じた基準となっており、それぞれ次のような項目で構成されている。

### 【1 基本的事項】

- ・利用申込者等への説明、契約書、利用終了時における他の事業者との連携、苦情への対応、記録、人権への配慮などに関する基準

### 【2 事業の運営・管理】

- ・事業の理念や方針、事業の達成目標や・計画、予算・決算、人事管理、職員研修などに関する基準

### 【3 サービス提供体制】

- ・サービス計画、利用者等からの意見の聴取、サービスに関するマニュアル、ケアカンファレンス、感染症予防、サービス提供時間、緊急時の対応などに関する基準

### 【4 サービス提供内容】

- ・訪問介護は、生活自立への支援、心身の状況や生活習慣等個別性に配慮した支援、利用者の人権・意思等の尊重の3つの中区分による基準
- ・訪問看護は、日常生活・療養生活のケア、医学措置、リハビリテーション、感染の処置と予防、ターミナルケア、精神的援助・権利擁護の6つの中区分による基準
- ・介護老人福祉施設、介護老人保健施設は、生活自立への支援、心身の状況や生活習慣等個別性に配慮した支援、利用者の人権・意思等の尊重、医学的管理の4つの中区分による基準

なお、上記4区分毎の基準の項目数は次のとおりである。

区 分	訪 問 介 護	訪 問 看 護	介護老人福祉施設	介護老人保健施設
基 本 的 事 項	1 2	1 1	1 0	1 0
事業の運営・管理	8	7	9	1 0
サービス提供体制	1 5	1 3	9	8
サービス提供内容	1 8	2 2	4 4	4 6
計	5 3	5 3	7 2	7 4

また、基準の判定は、基準の項目毎に、その内容が達成できている場合には「○」印、達成できていない場合には「×」印を記すことにより行う。

## 3 利用者等評価について

利用者及び利用者の家族（以下、「利用者等」という。）によるサービスの評価は、事業者が利用者の率直な意見を把握することができるという意味でそれ自体が有効な取り組みであるが、本自己評価においては、事業者による自己評価に先立ち実施し、その結果を自己評価の検討に反映させることにより、自己評価の恣意性をできるだけ排除し、評価結果に可能な限り客観性を担保しようとするものとして重要である（もちろん、これだけでは不十分であり、公平性などの観点から依然課題は残るが）。

また、サービス評価に利用者等の参画を得ることにより、評価事業を利用者本位のものに改良していく、ひいては、利用者本位という基本に立ってサービスの質の向上を図るといった意味においても有益である。

### 【利用者等評価の方法】

利用者、困難な場合には家族から、評価基準に基づく意見の聞き取り、またはアンケートにより調査を行う。全ての利用者から意見を聴取することが望ましいが、それが困難な場合は、合理的な方法による抽出調査で行うことも可能である。

また、利用者等からの直接聞き取りにより調査を行う場合は、施設職員以外の第三者が調査にあたるなど、利用者等が率直に意見を述べやすい環境づくりに配慮することが望ましい。

### 【利用者等評価基準】

利用者等による評価の基準については、自己評価基準の項目のうち、利用者が比較的評価しやすい項目について、その文言を利用者向けに修正し、回答・チェックしやすくしたほか、利用者の満足感を把握する項目等を追加しており、「1 利用申込時の対応」「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」の5つに区分される。

また、基準の判定は、基準の項目毎に、利用者が提供されるサービスがその内容に合致していると考えられる場合には「○」印、合致していないと考える場合には「×」印、不明の場合には「-」印を付すことにより行い、「○」あるいは「×」印の多寡により、上記1～5の区分毎に「好評」「おおむね好評」「普通」「やや不評」「不評」の5段階で評価を行う。

#### 4 評価結果の公表

事業者による自己評価の結果については、先に述べたように、利用者等評価の結果や今後の課題と取り組み方針、2回目以降自己評価にあっては前回の「今後の課題と取り組み方針」等に基づく取り組み内容とその成果についての総括を含めて、公表する。

利用者や住民は、このようにして公表された一連の自己評価の取り組み結果から、事業者のサービス改善に向けた取り組みの内容、その意欲や努力といったことを知り、そのことによって事業所を判断する材料とするのである。決して、自己評価基準における の数でA事業所とB事業所の優劣を比較するものではない。

公表された結果がこうした性格のものであることを、事業者のみならず、利用者や住民などにも十分理解しておいていただくことが非常に重要である。

公表については、サービス利用者やその家族、利用希望者に情報提供するの当然のことであるが、事業者の広報誌への掲載 事業者のホームページへの掲載 事業所内での閲覧 関係市町村への送付 地域の居宅介護支援事業者への送付などの方法が考えられる。

また、道では、事業者の了解を得て、評価結果を公表している事業所名を北海道のホームページに掲載している。

## 介護サービス評価の今後の取り組み

### 1 事業者による自己評価の推進に向けて

第1章、第2章で、介護保険制度におけるサービス評価の意義や道におけるこれまでの取り組みなどについて述べたが、ポイントは次のように整理される。

介護保険制度では、事業者によるサービスの質についての自己評価が義務づけられており、その目的は、サービスの内容や質の向上のためにあるということ。  
事業者はこのことをしっかり認識し、「サービスの改善のために自己評価の取り組みは不可欠である」ということを銘記する必要がある。  
また、利用者や住民にもこうした自己評価の意義を理解してもらい、公表された結果は、「自己評価の一連の過程を主体的、かつ誠実に取り組み、真剣にサービスの改善を図っている事業所」を判断するためのものであることを周知する必要がある。

ところで、それぞれの事業におけるサービスの質として何が大切なのか、何を評価するのか、そのことを示しているのが「自己評価基準」である。

道では、事業者において速やかに自己評価に取り組んでいただくため、第2章で紹介したように自己評価基準を取りまとめたのであるが、これを出発点にして、今後の自己評価の取り組みの中で、サービスの質を問い返しつつ、より適切な、使いやすい内容となるよう、基準そのものの質的向上を図っていく必要がある。自己評価の取り組み全体についても同様である。

また、こうした自己評価の取り組みが一部の事業者ではなく、全ての事業者において、また、道で自己評価基準を作成した4種類のサービスに限らず、全てのサービスにおいて取り組まれるよう、その推進を図っていくことも当然求められる。

こうした役割については、自己評価がサービスの改善に向けた事業者による主体的な取り組みであるという性格を踏まえ、それぞれの事業に関わる事業者の団体において積極的に担っていただくことが大切である。

道としては、事業者や事業者団体の主体的、かつ積極的な取り組みに期待するところであり、そのための協力もさせていただきたいと考えている。

また、市町村においても、事業者の取り組みが促進されるよう、取り組み結果の公表の場を提供するなどの支援を行う必要がある。

### 2 第三者評価(外部評価)について

さて、ここまでサービスの内容・質の向上の観点から事業者による自己評価の取り組みについて述べてきたが、その重要性をいくら強調したとしても、それで第三者評価(外部評価)の必要性が減少する訳ではない。

客観性・公平性が確保される評価手法である第三者評価(外部評価)については、利用者が事業者の優劣を判断する資料として有効であり、今後そのあり方を検討していく必要がある。

### 3 痴呆性高齢者グループホームのサービス評価

痴呆性高齢者のグループホームについては、すでに道が定める基準に基づく自己評価を義務づけしており、事業者への実地指導においてその取り組み状況について把握しているところである。この評価基準は全国痴呆性高齢者グループホーム協議会の協力の下に厚生労働省が作成・提示した参考例に準拠したものである。

また、平成14年10月からは、さらに第三者評価を実施し、その評価結果を参考とした上で自己評価を行うとされたところである。この第三者評価は、道が選定する評価機関において実施することとなっており、道として当面は「高齢者痴呆介護研究東京センター」に依頼して評価を行うこととしている。東京センターに依頼できるのは平成16年度までとなっていることから、今後、本道において独自の評価機関を設置する必要がある。



# 評 價 基 準 編

# 介護保険サービスに関する自己評価及び評価結果公表要領

## 1 目的

この要領は、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。

道においては、「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、訪問看護、介護老人福祉施設、介護老人保健施設の4事業を対象に自己評価基準及び利用者等評価基準を策定しています。

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、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。

介護サービス事業者による自己評価は、大きくいて(1)利用者等評価(2)自己評価(3)公表の3つの過程に分かれます。

## 2 自己評価の方法

### (1) 利用者等評価について

#### 実施にあたって

利用者等評価は、各事業者が自己評価を行うにあたり、利用者等評価基準により、利用者の意見を把握し、自己評価に反映していただくことをねらいとするものです。

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

#### 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。

#### 利用者等評価基準（様式3）の記入の仕方

##### ア、基準の区分「1 利用申込時の対応」について

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。

##### イ、基準の区分「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」について

利用者等に意見を聞いてください。（サービス開始後1年未満の利用者等に限りません。）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。

#### 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

#### 利用者等評価結果の集計（様式3-1又は様式3-2）

の利用者等評価結果を、標準バージョン又は簡易バージョンのいずれかの様式を選択して

集計してください。

(2) 自己評価について

実施にあたって

自己評価を行う際は、利用者等評価の結果を反映させるとともに、事業所内の職員間で充分に話し合い、検討してください。また、検討内容の記録を残すよう努めてください。

自己評価基準(様式2)の記入の仕方

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。

**ア、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。)

**イ、基準の区分4 サービス提供内容の判定について**

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。

3 公表について

事業者のサービス向上に向けた取り組み姿勢を示すとともに、利用者・家族の適切なサービス選択に資するために、「事業者の概要とコメント」(様式1)と自己評価を終えた評価基準(様式2)に、「利用者等評価結果の集計」(様式3-1又は様式3-2を、事業者で選択してください。)を添付して、積極的に公表してください。

(1) 「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。

特に、「3 今回の自己評価結果を踏まえた今後の課題と取り組み方針」については、サービスの改善に向けて職員間で充分に検討のうえ決定し、記載してください。なお、「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)」「3 今回の自己評価結果を踏まえた今後の課題と取り組み方針」の記載にあたっては、必ずしもこの様式に従うものではなく、記載様式、紙数等について各事業者で適宜判断してください。

(2) 公表の方法(例示)

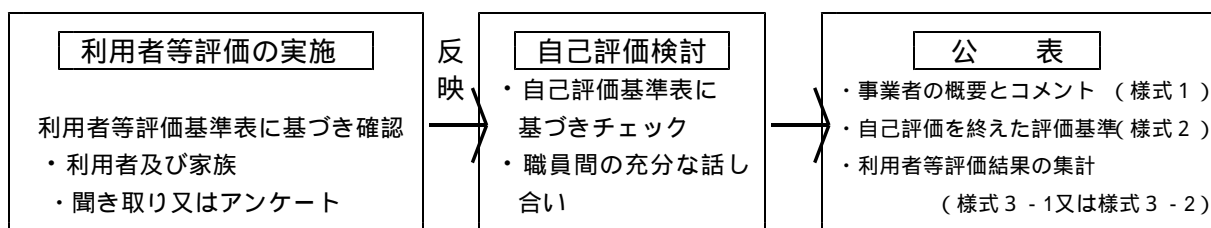
事業所の機関誌・広報誌等に掲載する。

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。)

主なサービス提供地域の市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。

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





介護保険サービス評価に関する事業者の  
概要とコメント (様式1)

介護保険サービス評価に関する  
事業者の概要とコメント（訪問介護）

1 事業者の基本情報 平成 年 月 日現在

法人名	
事業所の名称	
事業所の所在地	〒
事業所の電話番号	- - (担当者名)
事業所のFAX番号	- -
ホームページURL	
E-MAILアドレス	
訪問介護員数	常勤 人 ・ 非常勤 人
営業日及び休日	
サービス提供時間	平日 時 ~ 時 その他 ( ) 時 ~ 時 ( ) 時 ~ 時
サービス提供地域	

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）

3 今回の自己評価結果を踏まえた今後の課題と取り組み方針

介護保険サービス評価に関する  
事業者の概要とコメント（訪問看護）

## 1 事業者の基本情報

平成 年 月 日現在

法人名	
事業所の名称	
事業所の所在地	〒
事業所の電話番号	- - (担当者名 )
事業所のFAX番号	- -
ホームページURL	
E-MAILアドレス	
訪問看護婦員数	常勤 人 ・ 非常勤 人
営業日及び休日	
サービス提供時間	平日 時 ~ 時 その他 ( ) 時 ~ 時 ( ) 時 ~ 時
サービス提供地域	

## 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）

## 3 今回の自己評価結果を踏まえた今後の課題と取り組み方針

介護保険サービス評価に関する  
事業者の概要とコメント(介護老人福祉施設)

## 1 事業者の基本情報

平成 年 月 日現在

法人名	
施設の名称	
施設の所在地	〒
施設の電話番号	- - (担当者名 )
施設のFAX番号	- -
ホームページURL	
E-MAILアドレス	
入所定員数	人
その他提供サービス	通所介護 ・ 短期入所生活介護 ・ 居宅介護支援事業者 その他( )

同一所在地で提供される他のサービスに をつける。

## 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)

## 3 今回の自己評価結果を踏まえた今後の課題と取り組み方針

介護保険サービス評価に関する  
事業者の概要とコメント（介護老人保健施設）

## 1 事業者の基本情報

平成 年 月 日現在

法人名	
施設の名称	
施設の所在地	〒
施設の電話番号	- - (担当者名 )
施設のFAX番号	- -
ホームページURL	
E-MAILアドレス	
入所定員数	人
その他提供サービス	通所リハ ・ 短期入所生活介護 ・ 居宅介護支援事業者 その他 ( )

同一所在地で提供される他のサービスに をつける。

## 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）

## 3 今回の自己評価結果を踏まえた今後の課題と取り組み方針

## 自己評価基準（様式2）

訪問介護	・・・・・・・・・・・・・・・・	17
訪問看護	・・・・・・・・・・・・・・・・	26
介護老人福祉施設	・・・・・・・・・・	34
介護老人保健施設	・・・・・・・・・・	44

## 介護保険サービス評価に関する 北海道基準（訪問介護）

この基準は、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。

なお、こ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。

区 分	頁	判 定 の 基 準
1 基本的事項		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を参考にし、概ね達成できていると判断した場合は判定欄に を、できていないと判断した場合は×を記入しています。（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。）
2 事業の管理・運営		
3 サービス提供体制		
4 サービス提供内容		<p>まず、評価基準の内容を前提に、チェック項目ごと（ ）に判定を行い、達成できている項目に（☑）を記入しています。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×を記入しています。（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、☑をつけています。）</p> <p>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×の判定を行っています。</p>

## 介護保険サービス評価に関する 北海道基準（訪問看護）

この基準は、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。

なお、こ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。

区 分	頁	判 定 の 基 準
1 基本的事項		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を参考にし、概ね達成できていると判断した場合は判定欄に を、できていないと判断した場合は×を記入しています。（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。）
2 事業の管理・運営		
3 サービス提供体制		
4 サービス提供内容		<p>まず、評価基準の内容を前提に、チェック項目ごと（ ）に判定を行い、達成できている項目に（☑）を記入しています。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×を記入しています。（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、☑をつけています。）</p> <p>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×の判定を行っています。</p>



## 介護保険サービス評価に関する 北海道基準（介護老人福祉施設）

この基準は、事業者が指定基準（厚生省令）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。

なお、こ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。

区 分	頁	判 定 の 基 準
1 基本的事項		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を参考にし、概ね達成できていると判断した場合は判定欄に を、できていないと判断した場合は×を記入しています。（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。）
2 事業の管理・運営		
3 サービス提供体制		
4 サービス提供内容		<p>まず、評価基準の内容を前提に、チェック項目ごと（ ）に判定を行い、達成できている項目に（☑）を記入しています。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×を記入しています。（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、☑をつけています。）</p> <p>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×の判定を行っています。</p>

## 介護保険サービス評価に関する 北海道基準（介護老人保健施設）

この基準は、事業者が指定基準（厚生省令）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。

なお、こ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。

区 分	頁	判 定 の 基 準
1 基本的事項		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を参考にし、概ね達成できていると判断した場合は判定欄に を、できていないと判断した場合は×を記入しています。（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。）
2 事業の管理・運営		
3 サービス提供体制		
4 サービス提供内容		<p>まず、評価基準の内容を前提に、チェック項目ごと（ ）に判定を行い、達成できている項目に（☑）を記入しています。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×を記入しています。（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、☑をつけています。）</p> <p>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×の判定を行っています。</p>

## 利用者等評価基準

( 様式 3 . 様式 3 - 1 . 様式 3 - 2 )

訪問介護	5 5
訪問看護	5 7
介護老人福祉施設・介護老人保健施設（共通様式）	5 9
利用者等評価結果の集計（標準バージョン）	6 1
利用者等評価結果の集計（簡易バージョン）	6 2

## 利用者等評価基準 (訪問介護)

## 1 利用申込時の対応 (サービス開始後1年未満の利用者に確認)

利用者等評価基準	判定
1 利用申込時において、サービス内容の説明はわかりやすく、利用決定の判断に役立つものでしたか	
2 契約は契約書を作成して行いましたか	
3 利用者・家族からの苦情を受け付ける窓口についての説明はありましたか	
4 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、また説明を受けましたか。	

## 2 サービス提供体制

利用者等評価基準	判定
1 訪問介護計画作成の際は、ご本人やご家族のニーズ、生活環境等の話を十分に聞いてもらえましたか	
2 ご本人及びご家族から定期的又は必要に応じて、相談をしたり、意見を言う機会がありますか	
3 ご家族に対しても、的確な説明や適時相談に応じるなどの配慮があると感じますか	
4 感染症予防など衛生面には配慮されていると感じますか	
5 利用者や家族のニーズに応じた訪問時間の設定や、日曜日その他の休日にもサービス提供が可能な旨の説明はありましたか	

## 3 サービス提供内容

利用者等評価基準	判定
1 ご本人の状況に応じ、ご本人自身でできる部分を増やすような配慮がありますか	
2 サービスの提供は適切と感じますか (掃除・整理、洗濯、買い物、入浴介助、食事介助・調理、排泄介助など)	
3 ご本人の生活習慣にあわせて、同意を得ながらサービスが行われていますか	

## 4 利用者への接し方

利用者等評価基準	判定
1 プライバシーが守られていますか	
2 職員の言葉遣いは適切ですか	
3 ご本人のその日の体調や気分について十分配慮されていると感じますか	
4 気兼ねなく職員に話しかけることができ、また職員はご本人の話(日常会話、苦情や不満など)は十分聞いてくれますか。	

## 5 総合的な満足度

利用者等評価基準	判定
1 この事業所を利用して、あなたの生活や身体状況等は良くなりましたか	
2 この事業所を引き続き利用したいですか	
3 この事業所を知人にも勧めたいですか	
4 この事業所の職員の介護に関する知識や専門性に満足していますか	
5 全体的に見て、この事業所に満足していますか	

利用者等評価結果（本欄は、各利用者・家族からの意見・評価に基づき、事業者がつける欄です）						
1	利用申込時の対応	好評	おおむね好評	普通	やや不評	不評
2	サービス提供体制	好評	おおむね好評	普通	やや不評	不評
3	サービス提供内容	好評	おおむね好評	普通	やや不評	不評
4	利用者への接し方	好評	おおむね好評	普通	やや不評	不評
5	総合的な満足度	満足	おおむね満足	普通	やや不満	不満

### 様式 3

## 利用者等評価基準（訪問看護）

### 1 利用申込時の対応（サービス開始後1年未満の利用者に確認）

利用者等評価基準		判定
1	利用申込時において、サービス内容の説明はわかりやすく、利用決定の判断に役立つものでしたか	
2	契約は契約書を作成して行いましたか	
3	利用者・家族からの苦情を受け付ける窓口についての説明はありましたか	
4	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、また説明を受けましたか。	

### 2 サービス提供体制

利用者等評価基準		判定
1	訪問看護計画作成の際は、ご本人やご家族のニーズ、生活環境等の話を十分に聞いてもらえましたか	
2	ご本人及びご家族から定期的又は必要に応じて、相談をしたり、意見を言う機会がありますか	
3	ご家族に対しても、的確な説明や適時相談に応じるなどの配慮があると感じますか	
4	感染症予防など衛生面には配慮されていると感じますか	
5	必要時には時間外や休日にも訪問看護が可能な旨の説明はありましたか	

### 3 サービス提供内容

利用者等評価基準		判定
1	訪問時には、ご本人の体調や気分などの状況を十分観察し、判断していると感じますか	
2	ご本人・ご家族への助言・指導は適切ですか （医療処置、リハビリ、感染予防など）	
3	ご本人の症状の変化などを早期に発見し、適切に対応していると感じますか	
4	主治医との連携が十分図られていると感じますか	

4 利用者への接し方

利用者等評価基準	判定
1 プライバシーが守られていますか	
2 職員の言葉遣いは適切ですか	
3 気兼ねなく職員に話しかけることができ、また職員はご本人の話（日常会話、苦情や不満など）は十分聞いてくれますか。	

5 総合的な満足度

利用者等評価基準	判定
1 この事業所を利用して、あなたの生活や身体状況等は良くなりましたか	
2 この事業所を引き続き利用したいですか	
3 この事業所を知人にも勧めたいですか	
4 この事業所の職員の看護に関する知識や専門性に満足していますか	
5 全体的に見て、この事業所に満足していますか	

利用者等評価結果（本欄は、各利用者・家族からの意見・評価に基づき、事業者がつける欄です）						
1	利用申込時の対応	好評	おおむね好評	普通	やや不評	不評
2	サービス提供体制	好評	おおむね好評	普通	やや不評	不評
3	サービス提供内容	好評	おおむね好評	普通	やや不評	不評
4	利用者への接し方	好評	おおむね好評	普通	やや不評	不評
5	総合的な満足度	満足	おおむね満足	普通	やや不満	不満

様式 3

利用者等評価基準 （介護老人福祉施設・介護老人保健施設）

1 利用申込時の対応（サービス開始後1年未満の利用者に確認）

利用者等評価基準	判定
1 利用申込時には、施設見学やわかりやすい資料などの配慮がありましたか。また、サービス内容の説明はわかりやすかったですか	
2 契約は契約書を作成して行いましたか	
3 利用者・家族からの苦情を受け付ける窓口についての説明はありましたか	

## 2 サービス提供体制

利用者等評価基準	判定
1 施設サービス計画作成の際は、ご本人やご家族のニーズ、生活環境等の話を十分に聞いてもらえましたか	
2 ご本人及びご家族から定期的又は必要に応じて、相談をしたり、意見を言う機会がありますか	
3 ご家族に対しても、的確な説明や適時相談に応じるなどの配慮があると感じますか	
4 感染症予防など衛生面には配慮されていると感じますか	

## 3 サービス提供内容

利用者等評価基準	判定
1 できるだけ、利用者が居室やベッドから移動できるような配慮がありますか また、抑制や拘束はありませんか	
2 食事の提供は適切ですか	
3 入浴サービスの提供は適切ですか	
4 利用者の希望や個性に配慮されていますか (レクリエーションの用意、理美容の希望、衣類の希望など)	
5 施設内は快適な生活を送れる環境ですか (採光や照明の配慮、異臭の有無、くつろげる場や酒やたばこを楽しめる場の確保など)	

## 4 利用者への接し方

利用者等評価基準	判定
1 プライバシーが守られていますか	
2 職員の言葉遣いは適切ですか	
3 利用者のその日の体調や気分について十分配慮されていると感じますか	
4 気兼ねなく職員に話しかけることができ、また職員は利用者の話(日常会話、苦情や不満など)は十分聞いてくれますか。	
5 利用者の健康状態への配慮は適切ですか (個別の疾病への対応、健康状態の説明、与薬管理、口腔ケアなど)	

## 5 総合的な満足度

利用者等評価基準	判定
1 この施設に入所して、あなたの生活や身体状況等は良くなりましたか	
2 この施設を引き続き利用したいですか	
3 この施設を知人にも勧めたいですか	
4 この施設の職員の介護・看護に関する知識や専門性に満足していますか	
5 全体的に見て、この施設に満足していますか	

利用者等評価結果(本欄は、各利用者・家族からの意見・評価に基づき、事業者がをつける欄です)						
1 利用申込時の対応	好評	おおむね好評	普通	やや不評	不評	
2 サービス提供体制	好評	おおむね好評	普通	やや不評	不評	
3 サービス提供内容	好評	おおむね好評	普通	やや不評	不評	
4 利用者への接し方	好評	おおむね好評	普通	やや不評	不評	
5 総合的な満足度	満足	おおむね満足	普通	やや不満	不満	

利用者等評価結果の集計

(標準バージョン)

<p>1 利用申込時の対応</p> <p>好評 人 ( % )</p> <p>おおむね好評 人 ( % )</p> <p>普通 人 ( % )</p> <p>やや不評 人 ( % )</p> <p>不評 人 ( % )</p>	<p>4 利用者への接し方</p> <p>好評 人 ( % )</p> <p>おおむね好評 人 ( % )</p> <p>普通 人 ( % )</p> <p>やや不評 人 ( % )</p> <p>不評 人 ( % )</p>
<p>2 サービス提供体制</p> <p>好評 人 ( % )</p> <p>おおむね好評 人 ( % )</p> <p>普通 人 ( % )</p> <p>やや不評 人 ( % )</p> <p>不評 人 ( % )</p>	<p>5 総合的な満足度</p> <p>満足 人 ( % )</p> <p>おおむね満足 人 ( % )</p> <p>普通 人 ( % )</p> <p>やや不評 人 ( % )</p> <p>不評 人 ( % )</p>
<p>3 サービス提供内容</p> <p>好評 人 ( % )</p> <p>おおむね好評 人 ( % )</p> <p>普通 人 ( % )</p> <p>やや不評 人 ( % )</p> <p>不評 人 ( % )</p>	

調査対象 利用者 名のうち、ご本人 名、ご家族 名  
 調査手法 職員が個別に聞き取り、アンケート調査、その他 ( )  
 調査時点 年 月 ~ 月



## 利用者等評価結果の集計

(簡易バージョン)

1	利用申込時の対応	好評	おおむね好評	普通	やや不評	不評
2	サービス提供体制	好評	おおむね好評	普通	やや不評	不評
3	サービス提供内容	好評	おおむね好評	普通	やや不評	不評
4	利用者への接し方	好評	おおむね好評	普通	やや不評	不評
5	総合的な満足度	満足	おおむね満足	普通	やや不満	不満

調査対象 利用者 名のうち、ご本人 名、ご家族 名  
 調査手法 職員が個別に聞き取り、アンケート調査、その他 ( )  
 調査時点 年 月 ~ 月  
 評価分類手法 個々の利用者・家族ごとの評価結果を  
 「好評(満足)」 . . . 5点  
 「おおむね好評(満足)」 . . . 4点  
 「普通」 . . . 3点  
 「やや不評(不満)」 . . . 2点  
 「不評(不満)」 . . . 1点  
 とし、合計点数を調査対象者数で除した平均点(四捨五入)で分類し、  
 該当欄に を付す。