

## 介護サービス自己評価実施マニュアル

### 1 自己評価の実施目的

介護保険制度の導入により、利用者が主体的にサービス事業者を自らの責任で選択し、契約によってサービスを受けるという利用者本位の制度に変わりました。

このため、サービス提供事業者は、質の高いサービスを提供することが必要であり、自らのサービスの水準を把握し、課題を明らかにしたうえで、サービスの質の向上に向けた取り組みを行うことが求められます。

自己評価の目的は、提供するサービスについて、事業者自らが評価しサービスの質の点検を行い、課題の把握及び改善を繰り返すことで、サービスの質の向上を図り、利用者が安心してサービスを受けられるようにすることです。

### 2 自己評価の実施

- ① 自己評価は、自らのサービスを自らが評価するため、おのずと主観的な視点が強くなりがちですが、できるだけ客観的に評価を行えるような工夫をして取り組んでください。  
客観的に評価を行うためにも、一部の従業者だけでなく、事業所に勤めている全ての職種を網羅した評価委員会等を設けてください。事業所のサービスの質の向上のための取り組みは、全ての従業者の協力が必要です。最終的な評価の決定の際には、事業所内の全従業者で話し合うことのできる機会を設け、共通理解することが重要です。
- ② 自己評価を行った後は、実施できていないと明らかになった課題について改善に取り組んでください。  
自己評価の実施と課題の改善を繰り返し行うことがサービスの質の向上につながります。
- ③ 自己評価は1回で終わりというものではありません。日々変化する介護の動向・実態に即したサービスの提供にあたっては、定期的に継続して行う必要があります。  
評価が定期的実施できるように、あらかじめ時期等を定めて、少なくとも年に1回以上は実施してください。

### 3 「介護サービス自己評価基準書」ファイル

① 自己評価の評価項目は、固定されているものではありません。事業所独自に作成した様式を使用しても構いません。事業所独自に作成したものが無い場合は、「介護サービス自己評価基準書」をダウンロードして活用してください。

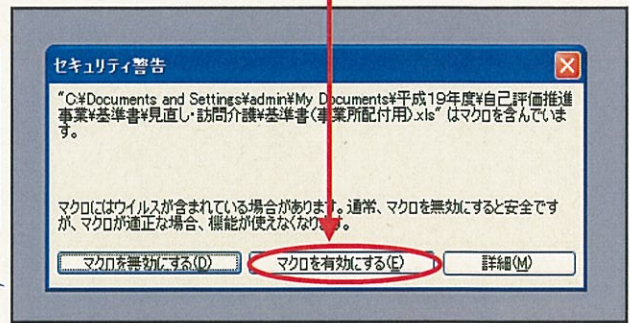
② 「介護サービス自己評価基準書」は、Excelファイルで作成しています。

Excelファイルには、マクロ機能(自動処理機能)を設定しています。

設定した機能を有効にする必要がありますので、Excelファイルを開く時に、「マクロを有効にする」を選択してください。

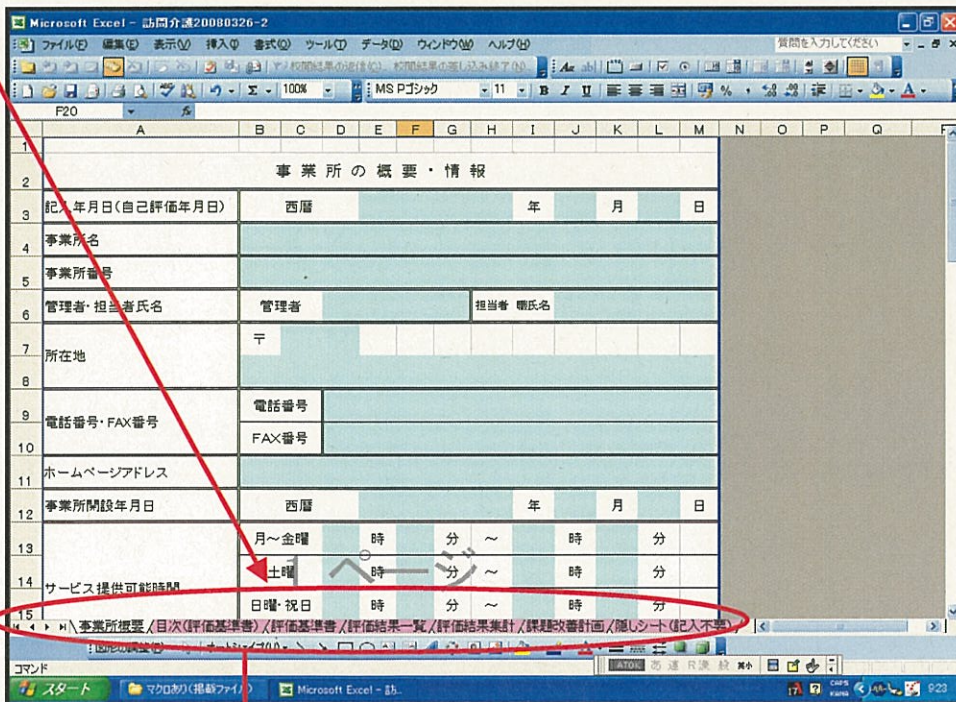
Excelファイルを開くときに、このメッセージが表示されます。

「マクロを有効にする(E)」をクリックしてください。

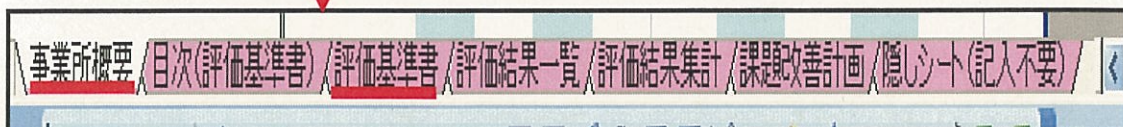


③ 「介護サービス自己評価基準書」のExcelファイルは、7つのシートに分かれています。

シート見出しをクリックすると、シートを選択することができます。



拡大



※パソコンで評価を行う場合は、「事業所概要シート」及び「評価基準書シート」への入力が必要です。




**前頁の例図の赤く囲まれた箇所の説明は、以下のとおりです。**

- ① 「行われている」と判断した「②判断基準」欄の先頭の「□」にチェックを入れてください。  
 判断基準文頭にある「□」の上でクリックするとチェックを付けることができます。チェックを付けた「□」の上でもう一度クリックすると、チェックを外すことができます。  
 判断基準の全てが当てはまらない場合は、「上記にチェックできる項目が全くない」にチェックしてください。
- ② 「③評価達成度」は、「行われている」と判断した「②判断基準」のチェック数の割合により判定します。  
 パソコンで評価を行う場合は、「②判断基準」にチェックを入れると自動的に「③評価達成度」を判定し、ボタン「○」にチェックが入ります。

**(評価達成度判定基準)**

達成度判定基準	評価達成度	具体的な実施状況欄
「判断基準」に示した取り組み(内容)がすべて行われている場合	実施できている	具体的な実施状況を記入
「判断基準」に示した取り組み(内容)が1/2以上行われている場合	実施できているが不十分	理由を記入し改善の必要性をチェック
「判断基準」に示した取り組み(内容)が1/2未満しか行われていない場合	実施できていない	理由を記入し改善の必要性をチェック

- ③ 判定された「③評価達成度」が「実施できている」の場合は、「④具体的な実施状況」欄に具体的な取り組み状況や特徴的な事例について記述してください。  
 判定された「③評価達成度」が「実施できているが不十分」又は「実施できていない」の場合は、「④具体的な実施状況」欄に理由を記入してください。
- ④ 「③評価達成度」が「実施できているが不十分」又は、「実施できていない」と判定した場合は、「⑤改善の必要性」欄にチェックを入れてください。チェックは、[  ] をクリックすると外すことができます。  
 ボタンには、マクロ機能を設定しています。機能を有効にするためには、マクロ(自動処理)機能を有効にする必要がありますので、Excelファイルを開く時に、「マクロを有効にする」を選択してください。  
 マクロを有効にする方法は、 3 「介護サービス自己評価基準書」ファイル の ② の説明を参照してください。
- ⑤ チェックの入っていない項目がある場合は、最終ページの表下に「(注)評価がされていない項目があります。下記に表示されている番号の項目を、再度確認してください。」というメッセージが表示されます。このメッセージが表示された場合には、表に表示されている番号の項目(判断基準欄)にチェックが全くされていないので、再度確認してください。  
 全ての項目にチェックが入ると、「☆☆評価実施お疲れ様でした。評価結果を見てみましょう☆☆」というメッセージが表示されます。このメッセージが表示されたら、評価が終了となりますので、「評価結果一覧シート」「評価結果集計シート」へ移動し、結果を見てみましょう。
- ⑥ 最終ページには自動処理ボタンが設定されています。ボタンをクリックすると、ボタンの隣りに書かれている処理を自動的に行います。  
 ボタンには、マクロ機能を設定しています。機能を有効にするためには、マクロ(自動処理)機能を有効にする必要がありますので、Excelファイルを開く時に、「マクロを有効にする」を選択してください。  
 マクロを有効にする方法は、 3 「介護サービス自己評価基準書」ファイル の ② の説明を参照してください。



評価結果一覧シート(例)

評価基準書シートより

自己評価結果一覧表

No.	項目	評価達成度			改善の必要性			
		実施できている	実施できているが不十分	実施できていない	既に改善に着手	早急に改善に着手	来年度以降改善に着手	改善の必要性等に向けての検討に着手
I : 事業所の運営と基本方針								
I-1: 理念と職業倫理に関する取り組み								
1	事業の理念等を明確に示している。	●						
2	従業者が守るべき倫理・法令を周知している。		●		●			
58	サービス内容や介護報酬などの介護保険制度の基本的部分について保険者等に意見や意向を伝えている。							

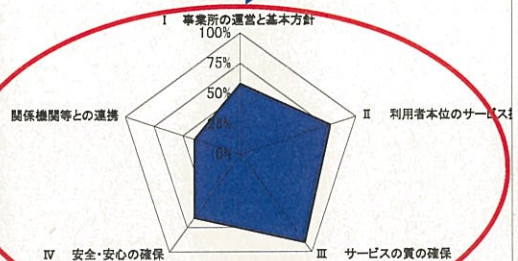
評価結果集計シート(例)

評価基準書シートより

自己評価結果集計表

分野・領域	中項目数	「実施できている」	「実施できているが不十分」	「実施できていない」	実施率
I 事業所の運営と基本方針					
1 理念と職業倫理に関する取り組み	2	1	1	0	75%
2 事業計画の策定に関する取り組み	1	1	0	0	100%
3 事業の透明性の確保に関する取り組み	3	0	2	1	33%
計	6	0	3	1	58%
合計	58	20	25	13	56%

自己評価結果グラフ



☆実施率の算出方法

●実施率の計算

実施率(%) = (各中項目における評価ポイントの合計 / 中項目数) × 100

なお、実施率が50%以上の場合は実施率欄にベージュの色が、  
実施率50%未満の場合は黄色く色がつきますので、  
結果を分析する際の参考にしてください。

●ポイントの計算

「実施できている」 → 1項目につき 1ポイント  
 「実施できているが不十分」 → 1項目につき 0.5ポイント  
 「実施できていない」 → 1項目につき 0ポイント

## 6 課題の改善

- ① 自己評価する過程及び評価結果で明確になった課題は、改善計画を立て改善に取り組んでください。  
計画を立てる際には、どのような計画表を使用しても構いません。事業所独自の計画表がない場合は、課題改善計画シートの計画表を活用してください。
- ② 「実施できているが不十分」「実施できていない」と判定した評価項目について、その課題の重要性や緊急性からみて優先順位を、決定し具体的な改善内容や時期、また目標や担当者を決め、改善に取り組むための計画を作成してください。
- ③ 計画に基づき改善を実行したら、その改善状況を定期的にチェックすることも重要です。  
常に利用者のニーズや環境にあったサービスが提供できるよう毎年定期的なチェックを心がけましょう。

(自己評価課題改善計画表)

No.	項目No.	項目の内容	評価日	評価結果	評価結果の理由	改善の優先順位	改善内容・目標	改善時期	改善結果	改善終了日
1		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
2										

- ①項目No.・項目の内容 : 自己評価をした際に課題として見えた項目名
- ②評価日 : 自己評価した年月日
- ③評価結果 : 自己評価した際の達成度(実施できているが不十分／実施できていない)
- ④評価結果の理由 : 評価した理由
- ⑤改善の優先順位 : 改善に向けて取り組むべき優先順位
- ⑥改善内容・目標 : 評価結果の理由を改善するための具体的な取り組み内容や目標、又はクリアすべき事項
- ⑦改善時期 : 改善の期限
- ⑧改善結果 : 管理者等が改善の有無と状況を確認(例:改善済)
- ⑨改善終了日 : 改善が完了した日