

「介護サービス情報の公表」制度 調査情報調査票 解説書

福祉用具貸与

「面接調査」の方法

面接調査は、調査情報の各項目において、特別な記載が無い限り、原則として次の方法で実施します。

a 調査の時点及び期間

調査の時点は、報告日（基本情報の記入年月日欄記載の年月日）現在とする。また、過去の実績等の調査対象期間は、報告された情報の作成日の前1年間とするものとする。

* 記入年月日が「平成22年7月1日」とすると、調査対象期間は「平成21年7月1日～平成22年6月30日」となる。

b 確認のための材料の調査方法にかかる共通的事項

- ① 調査は、調査情報の確認のための材料のうち、事業者が、当該材料がある旨報告した事項について行うものとする。なお、基本情報の報告内容について、必要な場合、記入された内容のうち従業者に関する事項、サービスの内容に関する事項、利用料等に関する事項についても確認するものとする。
- ② 一体的な報告・調査を行う区分の各区分において一体的に運営されているサービスの調査情報については、同一の事業者の取組であり、基本的に全てのサービスについて共通しているという考え方を前提として、調査についても、原則報告された主たるサービスについて調査を行い、その他のサービスについては主たるサービスの調査をもって調査を行ったものとみなす。
- ③ 確認のための材料の調査は、事業所が提示する当該材料の事実の有無を確認するものとする。この場合、調査員は、当該材料の内容に関する良し悪しの評価、改善指導等を行わないものとする。
- ④ 確認のための材料欄の記述において、「A、B又はC」とある場合は、A、B、Cのうちいずれか1つが確認できればよいものとし、「A、B及びC」とある場合は、A、B、Cの全てが確認できなければならないものとする。
- ⑤ 確認のための材料のうち、利用者ごとの記録等の事実確認に当たっては、当該記録等の原本を1件確認するものとする。
- ⑥ 確認のための材料については、紙、電子媒体等の形式は問わないものとする。
- ⑦ 確認のための材料に記載している「利用者又はその家族」には、その代理人を含むものとして差し支えないものである。
- ⑧ 調査情報にあらかじめ記載している確認のための材料の名称は、一般的に考えられるマニュアル、実施記録等の名称を例示するものであり、各事業者における具体的な確認のための材料の名称は異なって差し支えないものである（マニュアル等は、事業者自ら作成したもののほか、市販のマニュアル、テキスト等の活用の別を問わないものである）。
- ⑨ 事業計画等当該公表にかかる介護サービス事業所又は施設を運営する法人全体の方針等に関わる確認のための材料については、介護サービス事業所又は施設の単独の資料がなくとも、当該事業所又は施設にかかる事業計画等であることが確認できれば差し支えないものである。
- ⑩ 会議、研修会等の実施記録の確認に当たっては、少なくとも、当該会議等の題目、開催日、出席者及び実施内容の概要を確認するものとする。
- ⑪ 各種研修については、事業者が自ら実施するもの、又は外部の研修へ参加させるものの別を問わないものである。
- ⑫ なお、「確認のための材料」に規定しているマニュアルや規程の有無の確認を行う面接調査において、その存在が確認されたときは、当該調査年度の翌年度以降は特段の事情が無い限り、あらためて当該確認済材料の確認を行わないこととする。

ただし、当該事業者が報告の対象外となり、あらためて報告の対象となった場合は、この限りでない。

福祉用具貸与・特定福祉用具販売

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	福祉用具貸与	介護予防福祉用具貸与	特定福祉用具販売	特定介護予防福祉用具販売	
I. 介護サービスの内容に関する事項	1. 介護サービスの提供開始時における利用者等、入所者等又は入院患者等に対する説明及び契約等に当たり、利用者、入所者又は入院患者等の権利擁護等のために講じている措置	(1) 介護サービスの提供開始時における利用者等に対する説明及び利用者等の同意の取得の状況	① 利用申込者のサービスの選択に資する重要事項について説明し、サービスの提供開始について同意を得ている。	重要事項を記した文書の同意欄に、利用申込者又はその家族の署名若しくは記名捺印がある。	○	○	○	○	
			(その他)		○	○	○	○	
			② 利用申込者の判断能力に障害が見られる場合において、利用者に代わってその家族、代理人、成年後見人等との契約を行っている又は立会人を求めている。	利用申込者の判断能力に障害が見られる場合において、利用者に代わってその家族、代理人、成年後見人等と交わした契約書又は第三者である立会人を求めたことがわかる文書がある。	○	○	○	○	
			(その他)		○	○	○	○	
			(2) 利用者等に関する情報の把握及び課題の分析の実施の状況	① 福祉用具の選定を行う前に、利用者又はその家族と面談している。	福祉用具の選定を行う前に、利用者又はその家族と面談したことが確認できる日付、面談者及び内容の記録がある。	○	○	○	○
				(その他)		○	○	○	○
		② 利用者ごとに、身体状況、介護状況及び生活環境の記録を管理している。		利用者ごとの身体状況、介護状況及び生活環境の記録がある。	○	○	○	○	
		(その他)			○	○	○	○	
		(3) 利用者の状態に応じた福祉用具の選定及び利用者等の同意の取得の状況		① 利用者ごとの福祉用具の必要性について、6か月に1回以上、介護支援専門員(介護予防支援事業所等)と相談している。	介護支援専門員(介護予防支援事業所等)と6か月に1回以上相談している日付及び内容の記録がある。	○	○	-	-
				(その他)		○	○	-	-

確認事項及び確認のための材料に関する基本的な考え方と確認作業に当たっての留意点

- ・指定基準では、重要事項を記した文書の交付又は電磁的方法による提供を行い、説明し、サービスの提供開始について同意を得ることが義務づけられています。
- ・ここでは、サービス内容について説明が行われたこと、サービスの提供開始について同意を得たことを確認するため、重要事項を記した文書の同意欄に利用申込者又はその家族の署名若しくは記名捺印(捺印だけでは不可)があることを確認します。記名部分はPC等で予め作成したものでも差し支えないものとします。
- ・対象期間中に契約した利用者がいない場合は、現在サービスを提供している利用者の重要事項説明書等により確認します。
- ・事業所によっては、重要事項説明書に署名する欄が無く、契約書に「重要事項説明書の内容についても同意する」旨の文言を入れて署名等を得られている場合があります。その際は、契約書の文言とその署名等が確認できれば「1:あり」とします。

資料例:重要事項説明書、同意書 等

- ・利用申込者の判断能力に障害が見られる場合は、成年後見人等を介し契約等の行為を行うこととなります。ここでは、家族、正当な成年後見人等が本人に代わってサービス利用契約を行っていることを証するもの(契約書等。ただし、家族や成年後見人等との関係が記載されているもので説明・同意が得られていることが確認できれば、必ずしも契約書である必要はない)を求めているものです。
- ・家族、代理人、成年後見人等が、利用申込者に代わって署名又は記名捺印した契約書を確認します。
- ・事業者が、立会人を求めた場合には、契約書等により立会人が立ち会ったことを確認します。
- ・対象期間中に契約した利用申込者がいない場合は、現在サービスを提供している利用者の契約書等により確認します。
- ・記載されている成年後見人等が、法律上成年後見人等であることを証明するものまでは必要ないものと考えます。

資料例:契約書 等

- ・利用者本位の観点からすると、利用者及びその家族の個別ニーズを把握していることが重要です。
- ・福祉用具の選定を行う前に、面談を行い、個別のニーズを把握するとともに、利用が考えられる福祉用具について説明することにより、利用者又はその家族の理解も深まることとなります。
- ・福祉用具の選定を行う前に、利用者又はその家族と面談したことが確認できる日付、面談者及び内容の記載を確認します。【基本情報の記入年月日前一年間の資料で確認】

資料例:利用者記録 等

- ・利用者に関する記録は、指定基準上、2年間保存することとなっており、利用者記録が備えられていることが重要です。
- ・利用者記録等に利用者ごとの身体状況、介護状況及び生活環境の記載を確認します。【基本情報の記入年月日前一年間の資料で確認】

資料例:利用者記録 等

- ・利用者本位の観点からすると、利用者ごとの福祉用具の必要性について、6か月に1回以上、介護支援専門員(介護予防支援事業所等)と相談し、その記録を残しておくことが重要です。
- ※調査員は、調査対象期間のうち1件分の記録で確認します。
- ・管理者等が介護支援専門員に、利用者ごとの福祉用具の必要性について相談している記録に日付及び内容が記載されていることを確認します。【基本情報の記入年月日前一年間の資料で確認】
- ・FAXや電話メモが利用者記録に綴じ込まれているといった記録形態もよいものとします。

資料例:利用者記録 等

福祉用具貸与・特定福祉用具販売

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	福祉用具貸与	介護予防福祉用具貸与	特定福祉用具販売	特定介護予防福祉用具販売
			② 利用者の身体状況、介護状況、生活環境及び使用中の福祉用具を踏まえ、福祉用具の選定理由について検討している。	利用者ごとの記録に、利用者の身体状況、介護状況、生活環境及び使用中の福祉用具を踏まえた福祉用具別の選定理由の記載がある。	○	○	○	○
			(その他)		○	○	○	○
		(4) 利用者等に対する利用者が負担する利用料に関する説明の実施の状況	① 利用者に対して、福祉用具の料金表を配布する仕組みがある。	利用者に対して配布するための料金表がある。	○	○	○	○
			(その他)		○	○	○	○
			② 利用者に対して、利用明細を交付している。	サービス提供内容(介護保険給付以外の費用がある場合にはこれを含む。)が記載されている請求明細書(写)又は領収書がある。	○	○	○	○
			(その他)		○	○	○	○
	2. 利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置	(1) 認知症の利用者に対する介護サービスの質の確保のための取組の状況	① 従業者に対する認知症及び認知症ケアに関する知識及び理解を深めるための研修を行っている。	従業者に対する認知症及び認知症ケアに関する研修の実施記録がある。	○	○	○	○
			(その他)		○	○	○	○
			② 認知症の利用者への対応及び認知症ケアの質を確保するための仕組みがある。	認知症の利用者への対応及び認知症ケアに関するマニュアル等がある。	○	○	○	○
			(その他)		○	○	○	○

確認事項及び確認のための材料に関する基本的な考え方と確認作業に当たっての留意点

- ・利用者の身体状況、介護状況、生活環境及び使用中の福祉用具を踏まえ、利用者の個別ニーズに応じた福祉用具を選定することが重要です。
- ・利用者ごとの記録に利用者の身体状況、介護状況、生活環境及び使用中の福祉用具を踏まえた福祉用具別の選定理由の記載があることを確認します。【基本情報の記入年月日前一年間の資料で確認】

資料例：利用者記録 等

- ・各事業所の取り扱う福祉用具の品名や利用料が異なることから、指定基準では、事業者は取り扱う福祉用具の品名及び品名ごとの利用料その他の必要事項が記載された目録等を備え付けなければなりません。
- ・さらに、目録等の備え付けにとどまらず、広く利用者に料金表が配布されることが重要です。
- ・利用者に対して配布するための料金表が事業所に備え付けられていることを確認します。

資料例：利用料金表 等

- ・料金請求の透明性を確保する意味で、その根拠(利用状況)が利用者に明確に示され、毎月確実に処理されるとともに、その控えが適切に保管されていることが重要です。
- ・利用料の請求はサービス提供月ごとに行われるものですが、対象期間中の一か月分を確認することとします。
- ・請求明細書(写)には、介護保険給付及び介護保険給付以外の請求金額が、合計金額だけでなく内訳が記載されていることを確認します。【基本情報の記入年月日前一年間の資料で確認】
- ・契約書で利用料を明示し、初回利用料は請求明細書を発行するが、次月から請求明細書を発行しないという場合は「0:なし」とします。
- ・支払い前に提示する「請求明細書(写)」又は、支払い後に提示する「利用明細書」、「(利用明細がわかる)領収書」等がある場合は、「1:あり」とします。

資料例：請求明細書(写)、利用明細書 等

- ・従業者が認知症に関する正しい知識を身につけ、認知症高齢者に対する理解を深めるためには、計画的に認知症及び認知症ケアに関する研修を実施することが重要です。
- ・研修の実施記録に、研修の題目、日付、出席者及び実施内容の記載があることを確認します。【基本情報の記入年月日前一年間の資料で確認】
- ・研修は事業所の内部研修だけではなく、外部研修への参加も対象とします。
- ・当該調査期間中に実施していなくても、前年度実施した実績があり、今年度も実施を予定しているのが確認できれば「1:あり」とします。

- ・認知症高齢者に対して利用者本位の介護が行われ、ケアの均質性が確保されることが重要です。
- ・事業所が独自に作成したものに限らず、市販の書籍、外部研修資料等も対象とします。
- ・認知症高齢者に対する日常的な配慮や接し方等が記載された、従業者向けのマニュアル等があることを確認します。

資料例：認知症ケアマニュアル 等

福祉用具貸与・特定福祉用具販売

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	福祉用具貸与	介護予防福祉用具貸与	特定福祉用具販売	特定介護予防福祉用具販売
		(2) 利用者のプライバシーの保護のための取組の状況	従業者に対して、利用者のプライバシーの保護の取組に関する周知を図っている。	a 利用者のプライバシーの保護の取組に関するマニュアル等がある。	○	○	○	○
				b 利用者のプライバシーの保護の取組に関する研修の実施記録がある。	○	○	○	○
				(その他)	○	○	○	○
		(3) 居宅への福祉用具の搬入及び搬出に関する利用者の要望への対応の状況	① 利用者の居宅における福祉用具の搬入又は搬出日について、利用者又はその家族の希望に応じる仕組みがある。	利用者の居宅における福祉用具の搬入又は搬出日について、利用者又はその家族が指定できることについての記載がある文書がある。	○	○	○	○
				(その他)	○	○	○	○
			② 福祉用具の点検基準に基づいて、福祉用具の使用前点検を行っている。	福祉用具の使用前点検に関する基準の記載がある文書がある。	○	○	○	○
				(その他)	○	○	○	○
		(4) 福祉用具の適合状態等の質の確保のための取組の状況	① 利用者の身体状況及び福祉用具の利用環境に応じて、福祉用具の適合を行う仕組みがある。	利用者の身体状況及び福祉用具の利用環境に応じた福祉用具の適合を行うための手続きについての記載があるマニュアル等がある。	○	○	○	○
				(その他)	○	○	○	○
			② 利用者の身体状況及び福祉用具の利用環境に応じて、福祉用具の適合を行っている。	利用者ごとの福祉用具の適合の実施及び実施した者の記録がある。	○	○	○	○
				(その他)	○	○	○	○

確認事項及び確認のための材料に関する基本的な考え方と確認作業に当たっての留意点

- ・利用者のプライバシーを保護するという概念を従業者に周知させるために、マニュアルの整備や研修等の教育を行うことが重要です。
- ・利用者のプライバシー保護の取組みに関する具体的内容としては、個人情報についての法令、規範の遵守、個人情報の提供・利用・収集、利用者の羞恥心への配慮等が考えられます。これら全ての内容が記載されていなければならないということではなく、このうちのどれかについて、含まれていればよいし、また、1つも含まれていなくとも、事業者がプライバシー保護の取組みについて示すものがあるのであればそれでも特に問題ないものと考えられます。
- ・利用者のプライバシー保護の取組みに関するマニュアル等を確認します。
- ・個人情報保護方針や重要事項説明書、運営規程等の中に、利用者のプライバシーの保護について記載されている場合も「1:あり」とします。
- ・事業所が独自に作成したものに限らず、市販の書籍、外部研修資料等も対象とします。

資料例:業務マニュアル、サービス提供手順書、個人情報保護方針、重要事項説明書、運営規程 等

- ・研修の実施記録に、研修の題目、日付、出席者及び実施内容の記載があることを確認します。【基本情報の記入年月日前一年間の資料で確認】
- ・研修は事業所の内部研修だけではなく、外部研修への参加も対象とします。
- ・当該調査期間中に実施していなくても、前年度実施した実績があり、今年度も実施を予定しているのが確認できれば「1:あり」とします。

- ・福祉用具の搬入又は搬出日について、利用者又はその家族の希望に応じることが重要です。
- ・利用者の居宅における福祉用具の搬入又は搬出日を、利用者又はその家族が指定できることについての記載がある文書を確認します。

資料例:重要事項説明書、営業案内、カタログ 等

- ・貸与・販売ともに福祉用具の提供に当たっては、提供する福祉用具の機能、安全性、衛生状態等に関し、使用前に点検をしなければなりません。
- ・福祉用具の使用前点検(福祉用具の機能、安全性、衛生状態等)に関する基準の記載がある文書を確認します。
- ・福祉用具販売のサービスの場合、販売に当たって、新品の商品を店頭で又は利用者宅に搬入しその場で開封や開梱することが想定されます。そのような場合の使用前点検とは、開封や開梱された商品を利用者に引き渡す前までに行う点検等までを指すものと考えられます。

資料例:業務マニュアル 等

- ・利用者のニーズに合わせた適合を行うために必要な手続きが標準化されていることが必要です。
- ・利用者の身体状況及び福祉用具の利用環境に応じた、福祉用具の適合を行うための手続きについての記載があるマニュアル等を確認します。
- ・事業所が独自に作成したものに限らず、市販の書籍、外部研修資料等も対象とします。

資料例:作業手順書、業務マニュアル 等

- ・福祉用具専門相談員が、利用者の身体状況及び利用環境に応じて福祉用具の適合を行うことが重要です。
- ・利用者ごとの福祉用具の適合作業の実施日、実施者及び内容の記載があることを確認します。【基本情報の記入年月日前一年間の資料で確認】

資料例:利用者記録 等

福祉用具貸与・特定福祉用具販売

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	福祉用具貸与	介護予防福祉用具貸与	特定福祉用具販売	特定介護予防福祉用具販売
		(5) 福祉用具の利用に関する説明及び同意の取得の状況	① 利用者の居宅への福祉用具の搬入時に、利用者に対して、取扱説明書を交付している。	取扱説明書の手交確認書等に、利用者又はその家族の署名若しくは記名捺印がある。	○	○	○	○
			(その他)		○	○	○	○
			② 福祉用具の貸与(販売)時に、利用者実際に福祉用具を使用させながら、福祉用具の使用方法を説明している。	利用者が、福祉用具を使用しながら説明を受けたことの確認書等に、利用者又はその家族の署名若しくは記名捺印がある。	○	○	○	○
			(その他)		○	○	○	○
	3. 相談、苦情等の対応のために講じている措置	(1) 相談、苦情等の対応のための取組の状況	① 利用者又はその家族からの相談、苦情等に対応する仕組みがある。	a 重要事項を記した文書等利用者に交付する文書に、相談、苦情等対応窓口及び担当者が明記されている。	○	○	○	○
				b 相談、苦情等対応に関するマニュアル等がある。	○	○	○	○
			(その他)		○	○	○	○
			② 相談、苦情等対応の経過を記録している。	相談、苦情等対応に関する記録がある。	○	○	○	○
			(その他)		○	○	○	○
			③ 相談、苦情等対応の結果について、利用者又はその家族に説明している。	利用者またはその家族に対する説明の記録がある。	○	○	○	○
			(その他)		○	○	○	○

確認事項及び確認のための材料に関する基本的な考え方と確認作業に当たっての留意点

- ・取扱説明書は、取り扱い方に注意を必要とする福祉用具にとって、不可欠なものである。福祉用具の安全な使用のためにも、利用者に確実に取扱説明書を交付することが必要です。
- ・貸与開始(販売)時の確認書に取扱説明書の交付が記載され、利用者又はその家族の署名若しくは記名捺印があることを確認します。【基本情報の記入年月日前一年間の資料で確認】
- ・確認書は確認書綴りとしてまとめて保管、又は、利用者記録への綴じ込みのどちらでも構いません。

資料例:手交確認書 等

- ・指定基準上、事業所は、必要に応じて利用者に実際に当該福祉用具を使用させながら使用方法の指導を行うことが必要です。
- ・利用者が福祉用具を使用しながら説明を受けたことの確認書等に、利用者又はその家族の署名若しくは記名捺印があることを確認します。【基本情報の記入年月日前一年間の資料で確認】

資料例:手交確認書、説明確認書 等

- ・利用者が相談、苦情等を言いやすい仕組みをつくること及び利用者や家族からの相談、苦情等が、確実に伝えられた人以外の事業所全体又は管理者に届く仕組みを整えることは重要です。
- ※現在、サービス提供中の利用者の重要事項説明書等により確認します。
- ・重要事項説明書等に相談、苦情等対応窓口の電話番号及び担当者の氏名が記載されていることを確認します。
- ・対応窓口及び担当者とは、事業所の運営法人に設置されている窓口や担当者でもよいものとします。
- ・担当者の明記とは氏名ではなく、役職名の記載でもよいものとします。

資料例:重要事項説明書、契約書 等

- ・相談、苦情等に対して適切かつ迅速に対応するためには、具体的な対応方法や手順を定めて明文化した上で、マニュアル、手順書等として整備し、情報を共有しておくことが重要です。
- ・相談、苦情等対応に関するマニュアル等を確認します。
- ・事業所が独自に作成したものに限らず、市販の書籍、外部研修資料等も対象とします。

資料例:業務マニュアル、相談・苦情等対応マニュアル 等

- ・相談、苦情等への対応は、将来のサービスの質の向上のためにも、また、同様の相談、苦情等が発生した際に適切に対応するためにも、必ずその経過を記録として残して、情報を共有できるようにしておくことが重要です。
- ※サービス計画に基づく個別の相談、苦情の対応も含むこととします。
- ・相談・苦情票等に受付日、相談等の内容及び担当者名が記載されていることを確認します。【基本情報の記入年月日前一年間の資料で確認】
- ・相談又は苦情に関する記録のどちらかの記録が確認できればよいものとします。

資料例:相談・苦情等対応記録、個別ファイル、業務日誌 等

- ・相談、苦情等を積極的に受け付け、組織的な対応を図るとともに、対応や結果を利用者又はその家族に報告する仕組みがあることも重要です。
- ※サービス計画に基づく個別の相談、苦情の対応も含むこととします。
- ・相談、苦情等対応の結果について、利用者又はその家族に説明した記録に、日付、説明した内容等が記載されていることを確認します。【基本情報の記入年月日前一年間の資料で確認】
- ・説明した内容の記録があれば、「相談、苦情等対応に関する記録」と同一の記録でもよいものとします。

資料例:相談・苦情等対応記録、個別ファイル、業務日誌 等

福祉用具貸与・特定福祉用具販売

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	福祉用具貸与	介護予防福祉用具貸与	特定福祉用具販売	特定介護予防福祉用具販売
	4. 介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置	(1) 福祉用具の使用状況の確認のための取組の状況	利用者ごとの福祉用具の使用状況を確認している。	利用者の居宅への福祉用具の搬入日から10日以内に、電話又は利用者の居宅を訪問して、福祉用具の使用状況を確認した記録がある。	○	○	-	-
			(その他)		○	○	-	-
		(2) 福祉用具の調整、交換等の取組の状況	① 少なくとも6か月に1回は、利用者の居宅を訪問し、福祉用具の使用状況の把握、メンテナンス、調整、交換等を行っている。	6か月に1回以上、福祉用具の使用状況の把握、メンテナンス、調整、交換等を行った記録がある。	○	○	-	-
			(その他)		○	○	-	-
			② 介護支援専門員(介護予防支援事業所等)に、福祉用具の使用状況の確認結果を報告している。	介護支援専門員(介護予防支援事業所等)への福祉用具の使用状況の確認結果の報告の記録がある。	○	○	-	-
			(その他)		○	○	-	-
	5. 介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携	(1) 介護支援専門員等との連携の状況	サービス担当者会議に出席している。	サービス担当者会議に出席した記録がある。	○	○	-	-
			(その他)		○	○	-	-
		(2) 地域包括支援センターとの連携の状況	地域包括支援センターと連携し、困難な事例や苦情につながる事例の場合等の利用者への支援を行っている。	困難な事例や苦情につながる事例の場合等を、地域包括支援センターにつなげた記録がある。	○	○	○	○
			(その他)		○	○	○	○
II. 介護サービスを提供する事業所又は施設の運営状況に関する事項	1. 適切な事業運営の確保のために講じている措置	(1) 従業者等に対する従業者等が守るべき倫理、法令等の周知等の実施の状況	① 従業者が守るべき倫理を明文化している。	倫理規程がある。	○	○	○	○
			(その他)		○	○	○	○

確認事項及び確認のための材料に関する基本的な考え方と確認作業に当たっての留意点

- ・指定基準上、「利用者からの要請に応じて」となっているが、ここでは「10日以内」に確認することを求めています。
- ・福祉用具専門相談員が、利用開始直後(10日以内)の使用状況に関する確認作業を行っていることが望ましい。
- ・利用者等からの要請に関わらず、利用者の居宅への福祉用具の搬入日から10日以内に、電話又は訪問により、福祉用具の使用状況を確認した記録を確認します。【基本情報の記入年月日前一年間の資料で確認】
- ・福祉用具の使用状況の記録では、利用者の居宅への搬入日、確認の電話又は訪問の日付、確認した内容、担当専門相談員、利用者又はその家族の氏名すべての記載があることを確認します。
- ・搬入日から11日以降に確認している場合はその他欄に「○日以降に確認」等記入します。

資料例:利用者記録 等

- ・直接利用者の状況を把握する機会の少ない福祉用具貸与サービス(介護予防福祉用具貸与サービス)では、福祉用具の使用状況を一定頻度で確認することが重要です。
- ※調査員は、調査対象期間のうち1件分の記録で確認します。
- ・訪問日、担当専門相談員及び内容(福祉用具の使用状況の把握、メンテナンス、調整、交換等のいずれかを行った記載)が記録されていることを確認します。【基本情報の記入年月日前一年間の資料で確認】

資料例:利用者記録 等

- ・介護支援専門員(介護予防支援事業所等)との連携のためには、福祉用具の使用状況について連絡を密にしておくことが必要です。
- ・介護支援専門員への福祉用具の使用状況の確認結果の報告に、日付、報告先(介護支援専門員)、報告者及び報告内容の記載を確認します。【基本情報の記入年月日前一年間の資料で確認】

資料例:経過記録 等

- ・介護支援専門員(介護予防支援事業所等)及び他のサービス事業所との連携のためには、サービス担当者会議に出席することが必要です。
- ・担当者が出席したサービス担当者会議の、日付及び出席者の記載を確認します。【基本情報の記入年月日前一年間の資料で確認】

資料例:経過記録、業務日誌 等

- ・地域包括支援センターとの連携については、特に介護予防サービスの提供に際して重要であるが、介護サービスを提供する上でも、利用者やその家族に重層的に課題が存在している場合や、利用者自身が支援を拒否している場合等は、地域包括支援センターと連携して支援を行うことが重要であり、介護サービス・介護予防サービスともに共通した項目として設定されています。
- ・サービス提供記録又はサービス担当者会議の会議録等に、支援の困難な事例を地域包括支援センターに報告した日付とその内容の記載があることを確認します。【基本情報の記入年月日前一年間の資料で確認】

資料例:サービス提供記録・サービス担当者会議の議事録 等

- ・倫理の明文化は指定基準上、義務づけられていないが、適切な事業運営を確保するために、事業所として全従業員が倫理を共有できるように明文化していることが重要です。
- ・倫理規程や職員心得等があることを確認します。
- ・事業所単独のものではなく運営する法人のものでも「1:あり」とします。
- ・「倫理」の具体的な中身を問うものではなく、事業所における「倫理規程」があることを確認します。
- ・具体的な資料名は、「倫理規程」、「職員心得」等が考えられますが、事業所によっては他の名称を使用している場合があります。

資料例:倫理規程、職員心得 等

福祉用具貸与・特定福祉用具販売

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	福祉用具貸与	介護予防福祉用具貸与	特定福祉用具販売	特定介護予防福祉用具販売
			② 従業者を対象とした、倫理及び法令遵守に関する研修を実施している。	従業者を対象とした、倫理及び法令遵守に関する研修の実施記録がある。	○	○	○	○
			(その他)		○	○	○	○
		(2) 計画的な事業運営のための取組の状況	事業計画を毎年度作成している。	毎年度の経営、運営方針等が記載されている事業計画又は年次計画がある。	○	○	○	○
			(その他)		○	○	○	○
		(3) 事業運営の透明性の確保のための取組の状況	事業計画及び財務内容に関する資料を閲覧可能な状態にしている。	事業計画及び財務内容を閲覧に供することを明記した文書がある。又は、閲覧できることが確認できる。	○	○	○	○
			(その他)		○	○	○	○
		(4) 介護サービスの提供に当たって改善すべき課題に対する取組の状況	事業所の改善課題について、現場の従業者と幹部従業者とが合同で検討する仕組みがある。	現場の従業者と幹部従業者が参加する業務改善会議等の記録がある。	○	○	○	○
			(その他)		○	○	○	○

確認事項及び確認のための材料に関する基本的な考え方と確認作業に当たっての留意点

- ・事業所が守るべき基本としての倫理及び法令遵守については、研修を実施して全従業員に周知することが重要です。
- ※確認のための材料に「倫理及び法令遵守に関する研修」とありますが、この項目では、「倫理」又は「法令遵守」に関する研修の確認で差し支えないものとします。
- ・倫理又は法令遵守に関する研修とは、介護サービスに従事するに当たり従業員が守るべき倫理や各種法令等についての研修等が考えられますが、事業所の職員心得や倫理規程等を用いた研修でも差し支えありません。
- ・研修の実施記録に、研修の題目、日付、出席者及び実施内容の記載があることを確認します。【基本情報の記入年月日前一年間の資料で確認】
- ・研修は事業所の内部研修だけではなく、外部研修への参加も対象とします。
- ・当該調査期間中に実施していなくても、前年度実施した実績があり、今年度も実施を予定しているのが確認できれば「1:あり」とします。

- ・理念や経営方針の実現に向けて、具体的な目標の設定と目標達成に向けた取組が計画的に実施されることが重要です。
- ※運営する法人全体の事業計画であっても、事業所の計画(事業の内容と実施予定時期等)が含まれていれば「1:あり」とします。
- ・該当年度に関する経営、運営方針等が記載された事業計画書又は年次計画を確認します。
- ・事業計画とは中長期計画の中の各年度の計画を指し、年次計画とは各年単年度事業について定めた計画を指します。また、半年単位など一定期間を定めた計画でも「1:あり」とします。
- ・事業計画とは事業の内容と実施予定時期等を記載したものであり、事業所の行事予定ではありません。
- ・事業計画には、具体的な数値目標が記載されていなくとも「1:あり」の扱いとします。

資料例:事業計画書、年次計画書 等

- ・事業運営の透明性の確保のために、事業所の運営状況を示す資料として、事業計画及び財務内容に関する資料を利用者及びその家族の求めに応じて開示しており、一般にも開示できる状態であることが重要です。
- 以下、①又は②を確認します。
- ①利用者及びその家族の求めがあれば、事業計画及び財務内容を情報開示する規程等がある。
- ②事業計画及び財務内容を自由に閲覧できる状態にある。
- ・ホームページへの掲載や、事業計画及び財務内容を掲載した広報誌等が一般の人も自由に閲覧できる状態であれば「1:あり」とします。ただし、事業所から家族に対して送付する「個別のお便り」等に掲載(同封)しているだけでは、情報の提供先が限定されているため「0:なし」の扱いとします。
- ・財務内容に関する資料とは収支、予算、決算等いずれかの内容がわかるものです。
- ・事業所単独の財務内容を示すことが難しい場合は、法人全体の財務内容を示すことで差し支えありません。
- ・具体的な資料名は、「情報管理規程」等が考えられるが、利用者、その家族及び一般の方に対する情報開示に関する規程があることを確認します。

資料例:情報管理規程、事業計画書、決算報告書 等

- ・現場の従業員が改善すべき課題について問題意識をもち、それを事業所運営の向上につなげるべく幹部従業員に発信し、ともに討議していくことが重要です。
- ・事業所運営について、幹部及び現場の従業員が、それぞれの視点から業務改善や事業所運営の向上等について検討を行った会議の記録等の日付、出席者及び議事内容の記載があることを確認します。【基本情報の記入年月日前一年間の資料で確認】
- ・業務改善会議等が法人全体で行われる場合であっても、現場の従業員と幹部従業員が参加しているものであればよいものとします。

福祉用具貸与・特定福祉用具販売

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	福祉用具貸与	介護予防福祉用具貸与	特定福祉用具販売	特定介護予防福祉用具販売	
	2. 事業運営を行う事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等のために講じている措置	(1) 事業所における役割分担等の明確化のための取組の状況	管理者及び福祉用具専門相談員の職務について、役割及び権限を明確にしている。	管理者及び福祉用具専門相談員の役割及び権限について明記された職務権限規程等がある。	○	○	○	○	
				(その他)	○	○	○	○	
		(2) 介護サービスの提供のために必要な情報について従業者間で共有するための取組の状況	サービスに関する情報について、従業者が共有するための仕組みがある。	サービスに関する情報の共有についての会議、研修、勉強会、回覧等の記録がある。		○	○	○	○
					(その他)	○	○	○	○
		(3) 従業者からの相談に対する対応及び従業者に対する指導の実施の状況	① 新任の従業者に対して、同行訪問による実地指導を行っている。	新任の従業者に対する実地指導の実施日、指導員の氏名、指導を受けた従業者の氏名、福祉用具の選定及び適合の指導の記録がある。		○	○	○	○
					(その他)	○	○	○	○
			② 従業者からの相談に応じる担当者がある。	教育計画、指導要綱等従業者からの相談に応じる相談担当者についての記載がある規程等がある。		○	○	○	○
					(その他)	○	○	○	○

確認事項及び確認のための材料に関する基本的な考え方と確認作業に当たっての留意点

- ・役割分担の明確化のためには、組織の構成員の役割と権限が明文化されている必要があります。
- ※確認のための材料に「役割及び権限について」とありますが、本県では「役割」のみの確認で差し支えないこととします。
- ・運営規程、職務権限規程等に管理者、福祉用具専門相談員の役割分担（職務内容）が明記されていることを確認します。
- ・規程の形式ではなく、組織図や業務分担表などに役割が記載されている場合も「1:あり」とします。
- ・具体的な記載がなく、主任、副主任といった職名だけの記載の場合は「0:なし」とします。

資料例: 運営規程、組織規程、職務権限規程、役割分担表 等

- ・利用者の状態に合わせたサービスを提供し、目標の実現に向けて組織的に取り組むためには、必要な情報を関係者全員が共有する仕組みがあることが重要です。
- 以下、①又は②を確認します。【基本情報の記入年月日前一年間の資料で確認】
- ①サービスに関する情報を共有するための会議、研修会、勉強会等の記録に、日付、出席者及び内容の記載がある。
- ②利用者に関する情報を共有するための回覧等の記録に、日付及び内容の記載がある。
- ・情報共有のための管理システム(事業所内で情報を共有できる社内LANなど)を使用している場合も「1:あり」とします。
- ・研修は事業所の内部研修だけではなく、外部研修への参加も対象とします。
- ・サービスに関する情報とは、ケア技術、接遇、マナー、情報提供等幅広く考えて差し支えありません。

資料例: 議事録、申し送りノート 等

- ・**実地指導はサービスの質の向上には有効であるため、新任の従業者には経験豊富な従業者が同行して実地指導にあたる必要があります。**
- ・新任従業者への実地指導の記録に、日付、担当者及び指導内容の記載があることを確認します。【基本情報の記入年月日前一年間の資料で確認】
- ・従業者とはサービス提供の場面において利用者と直接対応する従業者を指し、事務専任者は含めないこととします。
- ・新任とは、職歴にかかわらず法人及び事業所に採用された方を指します。

資料例: 新任従業者教育計画、新任従業者育成記録、サービス提供記録 等

- ・**新任従業者への実地指導の他、従業者が業務に関して相談できる仕組みがあることが重要です。**
- ・従業者からの相談に応じる担当者が定められていることを確認します。
- ・担当者の個人名ではなく、役職名でも「1:あり」とします。

資料例: 教育計画、指導要綱、組織図 等

福祉用具貸与・特定福祉用具販売

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	福祉用具貸与	介護予防福祉用具貸与	特定福祉用具販売	特定介護予防福祉用具販売
	3. 安全管理及び衛生管理のために講じている措置	安全管理及び衛生管理のための取組の状況	① 福祉用具ごとの履歴の管理を行っている。	福祉用具ごとに識別可能で、少なくとも製造(又は購入)年月、件数、貸与日数(又は販売日)、故障及び修理の年月日並びにその内容の記載がある福祉用具管理台帳等がある。	○	○	○	○
			(その他)		○	○	○	○
			② 福祉用具の廃棄又は入替に関する基準に基づいて、福祉用具の廃棄又は入替を行っている。	福祉用具の廃棄又は入替に関する基準についての記載がある文書がある。	○	○	-	-
			(その他)		○	○	-	-
			③ 福祉用具の利用に当たっての、事故防止のための注意事項について、利用者又はその家族に説明している。	福祉用具の利用に当たっての、事故防止のための注意事項についての説明を行ったことが確認できる文書の同意欄に、利用者又はその家族の署名若しくは記名捺印がある。	○	○	○	○
			(その他)		○	○	○	○
			④ 事故及び事故につながりそうな事例の情報収集を行っている。	事故及び事故につながりそうな事例を収集した資料がある。	○	○	○	○
			(その他)		○	○	○	○

確認事項及び確認のための材料に関する基本的な考え方と確認作業に当たっての留意点

・基本情報の「4 介護サービスの内容に関する事項」の「介護サービスの利用者への提供実績」において、「1:あり」と記入された福祉用具のうち1種類について確認します。【基本情報の記入年月日前一年間の資料で確認】

- ・福祉用具貸与サービスの事業形態には、下記の通り3種類あります。事業形態に応じて次のように確認します。
 - a. 自社で福祉用具を保有し、自社にて商品管理するもの
 - b. レンタル卸と呼ばれる事業者から福祉用具の供給を受け、自らは商品管理をせずに外部委託を行うもの
 - c. 上記 a、b を併用するもの
- ・a の場合、履歴が管理台帳又はパソコン上で管理されていることを確認します。特定の福祉用具について、履歴が表示(確認)できれば構いません。必ずしもすべての福祉用具に故障、修理等があるわけではなく、故障、修理等があった場合、年月日及び内容の記載があることを確認する。
- ・b の場合、委託先(レンタル卸)における、福祉用具の履歴の管理状況又は管理方法等がいつでも照会確認できる旨記載された契約書や覚書、管理記録等の資料を確認します。
- ・c の場合、上記 a 及び b の両方を確認します。

- ・福祉用具販売サービスの場合、通常、自社で福祉用具を保有し販売用の商品を管理していることから、管理台帳又はパソコン上で、製造(又は購入)年月、販売件数、販売日、故障及び修理の年月日が管理されていることを確認する。
- ・福祉用具管理台帳等に製造又は購入年月、貸与件数、貸与日数、故障及び修理の年月日並びにその内容の記載があることを確認します。
- ・故障・修理等が発生した場合は、年月日及び内容の記載を確認しますが、発生しなかった場合は記載がなくてもよいものとします。
- ・自社管理している場合は、管理台帳又はパソコン等で管理されていることを確認します。
- ・外部委託を行っている場合は、委託先における履歴の管理状況が確認できる、又は委託先において管理台帳で管理する項目が照会・確認できる旨が記載された契約書、覚書等が確認できれば「1:あり」とします。
- ・自社管理と外部委託を併用している場合は、それぞれ福祉用具1種類ずつを確認します。
- ・外部委託先が2社以上ある場合は、1社について確認できればよいものとします。
- ・福祉用具販売サービスの場合、管理台帳又はパソコン上で、製造(又は購入)年月、販売件数、販売日、故障及び修理の年月日が管理されていることを確認します。

資料例:福祉用具管理台帳 等

- ・「入替」は、レンタル中に福祉用具の使用期間が廃棄基準に達したために新しい福祉用具に取り替える場合を想定しています。
- ・福祉用具の廃棄又は入替(レンタル中の福祉用具の使用期間が廃棄基準に達した場合に行うこと)に関する基準についての記載がある文書を確認します。
- ・外部委託を行っている場合は、委託先における基準(写)を確認できれば「1:あり」とします。

資料例:業務マニュアル 等

- ・福祉用具の利用に関する事故を予防するためには、福祉用具を利用する際の使用方法、使用上の留意事項、故障時の対応等について、利用者に説明することが重要です。
- ・福祉用具の貸与開始(販売)時に、事故防止のための注意事項について説明を行ったことについて同意した文書に、利用者又はその家族の署名若しくは記名捺印があることを確認します。【基本情報の記入年月日前一年間の資料で確認】

資料例:手交確認書 等

- ・福祉用具の利用に関する事故を予防するためには、マニュアル、手順書等の整備の他に、具体的な事故及び事故につながりそうな事例を活用して、以後の業務改善に活用する仕組みがあることが重要です。
- ・事故事例及び事故につながりそうな事例を収集した資料があることを確認します。
- ・事業所が貸与した福祉用具に関する事例のほか、書籍等に掲載されている事例についての検討等でも「1:あり」とします。

資料例:事故事例記録、ヒヤリ・ハット事例記録 等

福祉用具貸与・特定福祉用具販売

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	福祉用具貸与	介護予防福祉用具貸与	特定福祉用具販売	特定介護予防福祉用具販売
			⑤ 事故及び事故につながりそうな事例の原因分析及び事故防止対策の検討を行っている。	事故の原因分析及び事故防止対策について検討した記録がある。	○	○	○	○
			(その他)		○	○	○	○
			⑥ 事故発生、福祉用具の故障等利用者の居宅における緊急時の連絡先を利用者に明示している。	利用者に交付する文書に、利用者の居宅における緊急時の連絡先を明記している。	○	○	○	○
			(その他)		○	○	○	○
			⑦ 事故発生、福祉用具の故障等利用者の居宅における緊急時の対応方法を定めている。	利用者の居宅における緊急時の対応の内容及び手順についての記載がある文書がある。	○	○	○	○
			(その他)		○	○	○	○
			⑧ 事故防止、事故発生、福祉用具の故障等利用者の居宅における緊急時の対応に関する従業者に対する研修を行っている。	事故防止、事故発生、福祉用具の故障等利用者の居宅における緊急時の対応に関する研修の実施記録がある。	○	○	○	○
			(その他)		○	○	○	○
			⑨ 事故発生、福祉用具の故障等利用者の居宅における緊急時の経過及びその対応内容について記録する仕組みがある。	事故発生又は福祉用具の故障等利用者の居宅における緊急時の経過、対応内容を記録するための文書がある。	○	○	○	○
			(その他)		○	○	○	○
			⑩ 福祉用具の種類ごとに、洗浄及び消毒を行う仕組みがある。	福祉用具の種類ごとの洗浄及び消毒の内容並びに手順についての記載があるマニュアル等がある。	○	○	-	-
			(その他)		○	○	-	-

確認事項及び確認のための材料に関する基本的な考え方と確認作業に当たっての留意点

- ・福祉用具の利用に関する事故を予防するためには、マニュアル、手順書等の整備の他に、具体的な事故及び事故につながりそうな事例を活用して、以後の業務改善に活用する仕組みがあることが重要です。
- ・事故の原因分析及び事故防止対策について検討した会議の日付、出席者、内容の記録を確認します。
- ・事業所が貸与した福祉用具に関する事例のほか、書籍等に掲載されている事例についての検討等でも「1:あり」とします。【基本情報の記入年月日前一年間の資料で確認】

資料例: 事故事例記録、ヒヤリ・ハット事例記録、事例検討会議議事録 等

- ・事故が発生した場合や福祉用具が故障した場合等、利用者の居宅において緊急事態が発生した場合に、利用者から事業所へ連絡がとれるよう、連絡先が明示されていることが重要です。
- ・事故が発生した場合、故障した場合等、利用者の居宅における緊急時の事業所の連絡先を、利用者に交付した文書に明記していることを確認します。

資料例: 重要事項説明書、同意書 等

- ・事故が発生した場合や福祉用具が故障した場合等、利用者の居宅における緊急時の対処方法について、あらかじめ定めておく必要があります。
- ・事故が発生した場合、故障した場合等、利用者の居宅における緊急時の対応の内容及び手順についての記載がある文書を確認します。

資料例: 事故防止・対応マニュアル、業務マニュアル 等

- ・福祉用具貸与(介護予防福祉用具貸与・特定福祉用具販売・特定介護予防福祉用具販売)に直接関与する従業者のみならず、事務、衛生業務等を含むすべての従業者が、利用者の居宅で事故や福祉用具の故障等が起こった場合の対応や事故防止について共通の認識を持つことが重要です。
- ・研修の実施記録に、研修の題目、日付、出席者、利用者の居宅における緊急時の対応に関する内容(事故の防止・発生、福祉用具の故障等)の記載があることを確認します。【基本情報の記入年月日前一年間の資料で確認】
- ・研修は事業所の内部研修だけでなく、外部研修への参加も対象とします。
- ・当該調査期間中に実施していなくても、前年度実施した実績があり、今年度も実施を予定しているのが確認できれば「1:あり」とします。

- ・事故が発生した場合や福祉用具が故障した場合等、利用者の居宅における緊急時の経過とその対応内容について記録する体制を整えておくことが必要です。
- ・事故が発生した場合、故障した場合等、利用者の居宅における緊急時の経過、対応内容を記録するための文書があることを確認します。
- ・事故、故障等の日付、対応した専門相談員名、対応した内容の全ての記載がある場合に「1:あり」とします。
- ・事故、故障等の事例がない場合は、様式が用意されていることが確認できる場合に「1:あり」とします。

資料例: 事故報告書 等

- ・福祉用具の種類ごとの洗浄・消毒の内容及び手順について定めておくことは重要です。
- ・福祉用具の種類ごとの洗浄及び消毒の内容及び手順についての記載があるマニュアル等があることを確認します。
- ・外部委託を行っている場合は、委託先との契約書に、洗浄及び消毒の内容及び手順の記載があることを確認します。契約書にこのような記載がない場合は、委託先での洗浄及び消毒の内容及び手順が記載された文書(写)を確認します。
- ・事業所が独自に作成したものに限らず、市販の書籍、外部研修資料等も対象とします。

資料例: 業務マニュアル、契約書 等

福祉用具貸与・特定福祉用具販売

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	福祉用具貸与	介護予防福祉用具貸与	特定福祉用具販売	特定介護予防福祉用具販売
			⑪ 福祉用具ごとに洗浄及び消毒の状況を把握している。	福祉用具ごとの洗浄及び消毒の実施年月日の記録がある管理台帳等がある。	○	○	-	-
			(その他)		○	○	-	-
			⑫ 洗浄及び消毒済みの福祉用具と洗浄及び消毒前の福祉用具を区分保管している。	洗浄及び消毒済みの福祉用具と洗浄及び消毒前の福祉用具の区分保管(隔壁、つい立等)を行っている。	○	○	-	-
			(その他)		○	○	-	-
			⑬ 洗浄及び消毒済みの福祉用具については、水やほこりが容易に入らないよう管理する仕組みがある。	洗浄及び消毒済みの福祉用具に係る袋等による梱包搬送の内容及び手順についての記載がある文書がある。	○	○	-	-
			(その他)		○	○	-	-
	4. 情報の管理、個人情報保護等のために講じている措置	(1) 個人情報の保護の確保のための取組の状況	① 事業所の業務に照らして通常必要とされる利用者及びその家族の個人情報の利用目的を公表している。	利用者及びその家族の個人情報の利用目的を明記した文書について、事業所内に掲示するとともに、利用者又はその家族に対して配布するための文書がある。	○	○	○	○
			(その他)		○	○	○	○
			② 個人情報の保護に関する方針を公表している。	a 個人情報の保護に関する方針を事業所内に掲示している。	○	○	○	○

確認事項及び確認のための材料に関する基本的な考え方と確認作業に当たっての留意点

- ・福祉用具については、個別に洗浄及び消毒の実施年月日を記録し、管理しておくことが重要です。
- ・福祉用具ごとの洗浄及び消毒の実施年月日の記録がある管理台帳等を確認します。【基本情報の記入年月日前一年間の資料で確認】
- ・外部委託を行っている場合は、委託先における福祉用具ごとの洗浄及び消毒の実施年月日について、委託先の管理台帳の写し、いつでも照会できる旨が記載された契約書や覚書等を確認します。

資料例：管理台帳、契約書 等

- ・事業者は、既に消毒が行われた福祉用具と消毒が行われていない福祉用具とを区分して保管する必要があります。
- ・洗浄及び消毒が実施済みの福祉用具と未実施の福祉用具が区分保管(隔壁、つい立等で確実に分けること)されていることを視認あるいはマニュアル等で確認します。
- ・外部委託を行っている場合は、以下、①又は②を確認します。
 - ①自社で一時保管を行う場合、自社で洗浄及び消毒を行う場合と同様に区分保管されている。
 - ②自社で一時保管を行わない場合、委託先との契約書に区分保管を実施することが記載されている、又は区分保管する手順等が記載されているマニュアル等がある。

資料例：業務マニュアル、手順書、契約書、図面 等

- ・洗浄及び消毒済みの福祉用具に係る袋等による梱包搬送の内容及び手順についての記載がある文書を確認します。梱包する袋自体も再利用される場合には、袋も消毒の対象となっていることを確認します。
- ・外部委託を行っている場合は、委託先における内容及び手順についての記載がある契約書又は委託先の手順書等の写しを確認します。

資料例：業務マニュアル、手順書、契約書 等

- ・介護サービスを提供する上で介護関係事業者は、多数の利用者やその家族について様々な形で個人情報を取り扱うこととなります。特に個人の病気や家族の介護の状況等他人が容易には知りえないような個人情報を詳細に知りうる立場です。サービスの提供に当たって想定される利用目的をできる限り特定し、公表することが個人情報を取り扱う事業所として求められます。
- ・利用者及びその家族の個人情報の利用目的を明記した文書を事業所内に掲示していること、及び利用者又はその家族へ配布するための文書が用意されていることをともに確認します。
- ・ファイリング等の形状であっても、利用者及びその家族が自ら手にとって自由に見ることができる状態であれば、掲示にあたるものとします。ただし、引き出しの中に保管されているなど、職員に申し出なければ見ることが出来ない状態は掲示にはあたりません。

資料例：個人情報保護方針、個人情報の利用目的についての方針 等

- ・個人情報の保護に関する事業所の姿勢・対応等として、従業者にその取扱いを周知する取組を整備するとともに、対外的に公表することが重要です。
- ・個人情報の保護に関する方針を事業所内に掲示していることを確認します。
- ・個人情報の保護に関する方針に含まれる具体的な項目としては以下のような項目が考えられます。
 - ①個人情報保護方針に関する考え方や方針に関する宣言
個人の人格尊重の理念の下に個人情報を取り扱うこと、関係法令及び厚生労働省から出されている「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」等を遵守すること、個人情報の利用目的 等
 - ②個人情報の取扱いに関する規則
個人情報に係る安全管理措置の概要、本人等から開示請求等があった場合の手続き、第三者へ提供する場合の取扱い、苦情への対応、等
- ・ファイリング等の形状であっても、利用者やその家族が自ら手にとって自由に見ることができる状態であれば、提示にあたるものとします。ただし、引き出しの中に保管されているなど、職員に申し出がなければ見ることが出来ない状態は掲示にはなりません。
- ・プライバシーマーク等を取得している事業所においても、そのマークを持ってこの項目を「1:あり」とすることはせず、個人情報保護方針、プライバシーポリシー、個人情報保護規程等を事業所内に掲示していることを確認します。
- ・「個人情報の保護に努めます」「規程を遵守します」等の一文のみで、具体的な内容の記載がない場合は「0:なし」とします。

資料例：個人情報保護方針 等

福祉用具貸与・特定福祉用具販売

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	福祉用具貸与	介護予防福祉用具貸与	特定福祉用具販売	特定介護予防福祉用具販売
				b 個人情報の保護に関する方針について、ホームページ、パンフレット等への掲載がある。	○	○	○	○
				(その他)	○	○	○	○
		(2) 介護サービスの提供記録の開示の実施の状況	利用者の求めに応じて、サービス提供記録を開示する仕組みがある。	利用者の求めに応じて、サービス提供記録を開示することを明記した文書がある。	○	○	○	○
				(その他)	○	○	○	○
	5. 介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	(1) 従業者等の計画的な教育、研修等の実施の状況	① 当該サービスに従事する全ての新任の従業者を対象とする研修を計画的に行っている。	a 常勤及び非常勤の全ての新任の従業者を対象とする当該サービスに関する研修計画がある。	○	○	○	○
				b 常勤及び非常勤の全ての新任の従業者を対象とする当該サービスに関する研修の実施記録がある。	○	○	○	○
				(その他)	○	○	○	○
			② 当該サービスに従事する全ての現任の従業者を対象とする研修を計画的に行っている。	a 常勤及び非常勤の全ての現任の従業者を対象とする当該サービスに関する研修計画がある。	○	○	○	○
				b 常勤及び非常勤の全ての現任の従業者を対象とする当該サービスに関する研修の実施記録がある。	○	○	○	○
				(その他)	○	○	○	○

確認事項及び確認のための材料に関する基本的な考え方と確認作業に当たっての留意点

- ・個人情報保護方針、プライバシーポリシー、個人情報保護規程等をホームページ、パンフレット等で公開していることを確認します。
- ・「個人情報の保護に努めます」「規程を遵守します」等の一文のみで、具体的な内容の記載がない場合は「0:なし」とします。
- ・方針の一部を抜粋した掲載でもよいものとします。
- ・ホームページで公開されている場合でも、「当サイト(ホームページ)における」等、ホームページ利用の際に限定している場合は「0:なし」とします。

資料例:ホームページ、パンフレット 等

- ・事業者は、利用者本人の求めに対して介護サービスの提供に関する記録を開示する必要があります。
- ・利用者本人からサービス提供記録の開示を求められた場合に、開示に応じることが明記されていることを確認します。

資料例:契約書、情報管理規程、秘密保持規程 等

- ・新任従業者(常勤・非常勤)が、現任者と同等水準のサービスを早期に提供できるようにすることを目的として、新任時に集中的な研修を実施する必要があります。

※新任とは、職歴にかかわらず法人及び事業所に採用された方を指します。

※新任の従業者を対象とする研修とは、サービスの特性を踏まえて、業務の円滑な遂行のために行われる研修を指します。

- ・当該年度の採用の有無にかかわらず、新任の従業者を対象とした研修計画があるかを確認します。【基本情報の記入年月日前一年間の資料で確認】

・「新任者は採用後に、〇〇研修を行います」「研修機関が実施する研修へ派遣します」といった記載がある運営規程、社内教育方針などの提示が事業所からあった場合には、あわせて、具体的な事業所としての研修プログラム等(1年間でなくても可)の提示を求め、実施日程の記載があることを確認したうえで「1:あり」とします。

資料例:採用計画、研修計画 等

- ・新任の従業者を対象とした研修が実施された場合、研修の題目、日付、出席者及び実施内容の記載があることを確認します。【基本情報の記入年月日前一年間の資料で確認】

・実施された研修内容や時期が計画時から多少変更があっても差し支えありません。

・新任とは、職歴にかかわらず法人及び事業所に採用された方を指します。

・対象期間より前の日付で入社前研修が行われた場合、該当する新任従業者の研修である旨が確認できた場合に「1:あり」とします。

・研修は事業所の内部研修だけではなく、外部研修への参加も対象とします。

・当該調査期間中に実施していなくても、前年度実施した実績があり、今年度も実施を予定しているのが確認できれば「1:あり」とします。

- ・従業者の資質の向上は重要な課題であり、事業者は従業者の研修機会、自己研鑽の機会を設けることが重要です。サービスに従事する現任従業者(常勤及び非常勤のすべてを対象とする)の知識・技術を向上させるための教育・研修プログラムがあることも、新任者研修と合わせて必要となります。

・現任の従業者を対象とした研修計画があるかを確認します。【基本情報の記入年月日前一年間の資料で確認】

・「毎年、〇〇研修を行います」「研修機関が実施する研修へ派遣します」といった記載がある運営規程、社内教育方針などの提示事業所からあった場合は、あわせて、具体的な事業所としての研修プログラム等(1年間でなくても可)の提示を求め実施日程の記載があることを確認したうえで「1:あり」とします。

- ・現任従業員を対象とした研修が実施された場合、研修の題目、日付、出席者及び実施内容の記載があることを確認します。【基本情報の記入年月日前一年間の資料で確認】

・実施された研修内容や時期が計画時から多少変更があっても差し支えありません。

・研修は事業所の内部研修だけではなく、外部研修への参加も対象とします。

・当該調査期間中に実施していなくても、前年度実施した実績があり、今年度も実施を予定しているのが確認できれば「1:あり」とします。

福祉用具貸与・特定福祉用具販売

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	福祉用具貸与	介護予防福祉用具貸与	特定福祉用具販売	特定介護予防福祉用具販売
		(2) 利用者等の意向等を踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況	① 利用者の意向、意向調査結果、満足度調査結果等を、経営改善プロセスに反映する仕組みがある。	経営改善のための会議において、利用者の意向、満足度等について検討された記録がある。	○	○	○	○
				(その他)	○	○	○	○
			② 自ら提供する当該サービスの質について、定期的に自己評価を行っている。	自ら提供する当該サービスの質についての自己評価の実施記録がある。	○	○	○	○
				(その他)	○	○	○	○
			③ 事業所全体のサービスの質の確保について検討する仕組みがある。	事業所全体のサービス内容を検討する会議の設置規程等又は会議録がある。	○	○	○	○
				(その他)	○	○	○	○
		(3) 介護サービスの提供のためのマニュアル等の活用及び見直しの実施の状況	① マニュアル等は、いつでも閲覧できる場所に備え付けている。	マニュアル等について、従業員が自由に閲覧できる場所に設置してある。	○	○	○	○
				(その他)	○	○	○	○
			② マニュアル等の見直しについて検討している。	マニュアル等の見直しについて検討された記録がある。	○	○	○	○
				(その他)	○	○	○	○

確認事項及び確認のための材料に関する基本的な考え方と確認作業に当たっての留意点

・経営改善の観点から、アンケートやヒアリング調査等を通じて把握した利用者の意向、利用者満足度の調査結果等を、介護サービスの提供内容の改善及び経営改善プロセスに組織的に反映する仕組みを整えていることが重要です。

※運営する法人全体の会議の中で利用者等の意向・満足度を検討したことが含まれていれば「1:あり」とします。

・アンケート、ヒアリング等で把握した利用者の意向・満足度等を基に、介護サービスの提供内容の改善等について検討した会議の記録に、会議の題目、日付、出席者及び検討された内容の記載があることを確認します。今回の調査では、経営改善プロセスまでは求めていません。【基本情報の記入年月日前一年間の資料で確認】

資料例:利用者意向検討会議、満足度調査結果検討会議、職員会議等の議事録 等

・事業所は、改善点を見出しサービス提供の質を上げていくために、定期的に当該サービスに関して自己評価を実施することが必要です。ここでは、個人のプランの見直しの際の評価ではなく、事業所としてサービス提供に係る業務、組織、手続き等全般について行う自己評価を想定しています。

・事業所が提供したサービスに関する自己評価の実施記録に、日付及びその内容の記載があることを確認します。【基本情報の記入年月日前一年間の資料で確認】

・ここでの自己評価とは、サービスの質を上げていくために、事業所としてサービス全般にわたる評価を行うものを指しているため、従業員が各々の業務について個々に行った自己評価に留まっていれば「0:なし」とします。

・第三者機関による評価を受けた際に作成した自己評価に関する書類も、確認のための材料としますが、評価機関が発行した評価結果のみでは確認のための材料としません。

・県に提出している運営状況報告書及び運営状況点検書、介護サービス情報公表制度における調査情報調査票は自己評価の実施記録とはなりません。

資料例:自己評価表 等

・利用者へのアンケート又はヒアリング調査、利用者満足度調査、事業所による自己評価等を活用しつつ、事業所全体のサービスの質の維持・確保について検討していくことが重要です。

・事業所全体のサービス内容を検討する会議の設置規程等又は会議録のどちらかを確認します。【基本情報の記入年月日前一年間の資料で確認】

・定期会議の中で、自己評価、第三者評価機関による評価結果を報告し、参加者の意見を求めながらサービスの質の向上に取り組んでいることが確認できる場合は、会議の議事録で確認します。

・会議録は会議の題目、日付、出席者及び実施内容の記載があることを確認します。

・法人が開催した全体会議であっても、事業所ごとのサービス内容を検討した会議であることが確認できれば「1:あり」とします。

資料例:サービス検討会議設置規程、サービス検討会議議事録 等

・従業員が標準化されたサービスを実行するためには、標準化されたマニュアル等に即した業務の執行体制が整っていることが重要です。

・マニュアル等が従業員であれば誰でも閲覧できる場所に設置していることを目視します。

・従業員に配布されていることを確認することでもよいものとします。この場合、従業員のうち1名について配布されていることを目視します。

・保管場所が、特定の人しか見られない施錠された場所や、特定の役職員の部屋等の場合は「0:なし」とします。

資料例:業務マニュアル、サービス提供手順書 等

・マニュアル等は、現場の実情や変化に応じて定期的かつ不断に見直しをする必要があります。

・会議録等にマニュアル等の見直しが検討された旨及びその日付の記載があることを確認します。【基本情報の記入年月日前一年間の資料で確認】

・法人で統一のマニュアル等を使用している場合、法人全体としてマニュアル等の見直しを検討した記録を確認します。

・会議録がない場合、マニュアル等を改定した日付に加えて、その改定内容(変更前及び変更後の内容、追加又は削除された内容)を確認できた場合も「1:あり」とします。

・見直し会議は行ったが、変更の必要がなかった場合は、検討内容にマニュアル等の見直しが含まれているのを確認します。

資料例:業務マニュアル、サービス提供手順書、マニュアル検討会議議事録 等