

「介護サービス情報の公表」制度 調査情報調査票 解説書

軽費老人ホーム

「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。

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	特定施設入居者生活介護	介護予防特定施設入居者生活介護	地域密着型特定施設入居者生活介護	特定施設入居者生活介護(外部サービス利用型)	介護予防特定施設入居者生活介護(外部サービス利用型)	
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 サービス提供契約前に、利用申込者又はその家族に対して、重要事項を記した文書の雛形を交付する仕組み又は公開する仕組みがある。	重要事項を記した文書の雛形の備え付けの状況又は公開の状況が確認できる。	○	○	○	○	○	
				(その他)	○	○	○	○	○	
				② 利用申込者又はその家族からのサービス提供契約前の問合せ及び見学に対応する仕組みがある。	a 問合せ及び見学に対応できることについて、パンフレット、ホームページ等に明記している。	○	○	○	○	○
					b 問合せ又は見学に対応した記録がある。	○	○	○	○	○
					(その他)	○	○	○	○	○
				③ 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。	a 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。	○	○	○	○	○
			b 重要事項を記した文書に、外部サービス利用型特定施設入居者生活介護事業者と、受託居宅サービス事業者(受託介護予防サービス事業者)の業務の分担の内容が記載されている。		—	—	—	○	○	
			c 重要事項を記した文書に、受託居宅サービス事業者(受託介護予防サービス事業者)が受託居宅サービス事業(受託介護予防サービス事業)を行う事業所の名前、サービス種類、利用料のすべてが記載されている。		—	—	—	○	○	
			(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

- ・重要事項を記した文書は、利用申込者だけでなく、利用を希望する者は自由に見られるようにする必要があります。
- ・重要事項説明書等の雛形が備え付けてある又は利用申込者やその家族が閲覧する事が可能な状態にあることを確認します。
- ・備え付けているとは、受付で自由に持ち帰ることができる状況以外に、申し出ればコピーやプリントアウトすることができる、あるいはそのような対応が可能である旨が掲示されている場合も含まれます。
- ・公開しているとは、施設内に掲示している以外に、ファイル等に綴り、自由に閲覧できる状態や、ホームページで公開している場合も含まれます。

資料例:重要事項説明書、ホームページ 等

- ・事業所を見学して実際のイメージをつかむことは、利用申込者又はその家族にとって重要であり、また、事業所の透明性の観点から、問合せや見学の受入に対応することも重要です。
- ・パンフレット、ホームページ等に問合せ及び見学に対応できること具体的な記述があることを確認します。
- ・明記とは、「問合せまたは見学をご希望の方は・・・」のような具体的な記載がされていることを指します。
- ・電話番号や交通経路の記載のみでは確認のための材料とはなりません。

資料例:パンフレット、ホームページ 等

- ・問合せ又は見学に対応した日付、内容(電話、見学等)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:見学記録、業務日誌 等

- ・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もたらし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

- ・外部サービス利用型事業者の場合は、重要事項を記した文書に受託居宅介護サービス(または受託介護予防サービス)事業者との業務分担の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】

資料例:重要事項説明書、同意書 等

- ・外部サービス利用型事業者の場合は、重要事項を記した文書に受託居宅サービス(または受託介護予防サービス)事業者の名前、及び実施するサービスの種類、利用料が記され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

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	特定施設入居者生活介護	介護予防特定施設入居者生活介護	地域密着型特定施設入居者生活介護	特定施設入居者生活介護(外部サービス利用型)	介護予防特定施設入居者生活介護(外部サービス利用型)
			④ 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)		○	○	○	○	○
			⑤ 入居の受入基準、資格等があり、かつ、入居前に利用申込者に提示する仕組みがある。	入居の受入基準、資格等について、パンフレット又は契約書等に明記している。	○	○	○	○	○
			(その他)		○	○	○	○	○
			⑥ 事業所が退居を求める場合の基準について、利用者又はその家族に説明し、同意を得ている。	退居の基準が記載された契約書等に、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) 利用者等に関する情報の把握及び課題の実施の状況	利用者及びその家族の希望、利用者の有する能力、その置かれている環境等を把握している。	利用者及びその家族の希望、利用者の有する能力、その置かれている環境等の記録がある。	○	○	○	○	○
			(その他)		○	○	○	○	○
		(3) 利用者の状態に応じた訪問介護計画等の介護サービスに係る計画の作成及び利用者等の同意の取得の状況	① 当該サービスに係る計画は、利用者及びその家族の希望を踏まえて作成している。	利用者及びその家族の希望が記入された当該サービスに係る計画又は当該サービスに係る計画の検討会議の記録がある。	○	○	○	○	○
			(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や確認作業に当たっての留意点

- ・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

- ・入居前に入居申込者に対し、入居の受入基準、資格等の内容を提示できるよう、パンフレット又は契約書等に記載があることを確認します。
- ・入居の受入基準、資格等がある場合、入居前に利用申込者に提示していることが確認できた場合に「1:あり」とします。また、入居を受け入れられない基準があり、入居前に利用申込者に提示していることが確認できた場合も「1:あり」とします。

資料例: パンフレット、契約書 等

- ・特定施設のトラブル事例としては退居に関するものが多く、退居の基準を明確にしておくことは、利用者の事業所選択に資すると考えられます。
- ・「退居の基準が記載された契約書等」とは入居時に締結する軽費老人ホームの契約書等とします。契約書等に退居基準についての記載があり、当該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。
- ・契約書以外でも退居基準が記載、利用者又はその家族の署名若しくは記名捺印のある文書でも差し支えありません。
- ・対象期間中に契約した利用者がいない場合は、対象期間以前に契約した、現在、サービス提供中の利用者の契約書等により確認します。

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。
- ・具体的な資料名は、「アセスメント記録」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。【基本情報の記入年月日前一年間の資料で確認】
- ・上記のような事業所から提示された資料に、利用者及びその家族の希望、利用者の有する能力、その置かれている環境等(要介護度、認知症高齢者の日常生活自立度等)について記載されていることを確認します。
- ・利用者と家族の希望は、同一の欄に記載されていても構いません。

資料例: アセスメント記録 等

- ・利用者本位の観点からすると、利用者及びその家族の希望を踏まえて特定施設サービス(外部サービス利用型特定施設サービス、地域密着型特定施設サービス、介護予防特定施設サービス)計画を作成することは重要です。

※利用者と家族の希望について、欄を分けて記載する必要はありません。

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施設サービス(外部サービス利用型特定施設サービス、地域密着型特定施設サービス、介護予防特定施設サービス、介護予防外部サービス利用型特定施設サービス)計画書に、利用者及びその家族の希望についての記載がある。
- ②施設サービス(外部サービス利用型特定施設サービス、地域密着型特定施設サービス、介護予防特定施設サービス、介護予防外部サービス利用型特定施設サービス)計画の検討会議の記録に、会議の題目、日付、出席者及びその内容(利用者及び家族の希望)の記載がある。

資料例: 特定施設サービス(外部サービス利用型特定施設サービス、地域密着型特定施設サービス、介護予防特定施設サービス、介護予防外部サービス利用型特定施設サービス)計画書、検討会議議事録 等

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	特定施設入居者生活介護	介護予防特定施設入居者生活介護	地域密着型特定施設入居者生活介護	特定施設入居者生活介護(外部サービス利用型)	介護予防特定施設入居者生活介護(外部サービス利用型)
			② 当該サービスに係る計画は、受託居宅サービス事業者(受託介護予防サービス事業者)と協議の上で作成している。	受託居宅サービス事業者(受託介護予防サービス事業者)と協議したことが示されている、当該サービスに係る計画の検討会議の記録がある。	—	—	—	○	○
			(その他)	(その他)	—	—	—	○	○
			③ 当該サービスに係る計画には、サービスの目標を記載している。	当該サービスに係る計画に、サービスの目標の記載がある。	○	○	○	○	○
			(その他)	(その他)	○	○	○	○	○
			④ 当該サービスに係る計画について、利用者又はその家族に説明し、同意を得ている。	当該サービスに係る計画についての同意を得るための文書の同意欄に、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)	(その他)	○	○	○	○	○
		(4) 成年後見制度等の活用のための取組の状況	利用者の権利擁護のために、成年後見制度及び日常生活自立支援事業の活用を推進している。	a 成年後見制度及び日常生活自立支援事業について、パンフレット、説明会資料、マニュアル等の資料を通じて情報提供を行っている。	○	○	○	○	○
				b 成年後見センター・リーガルサポート、社会福祉協議会等成年後見制度等の実施者の連絡先を備え付けている。	○	○	○	○	○

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

- ・外部サービス利用型事業者の場合、特定施設サービス(介護予防特定施設サービス)計画の作成に当たっては、当該事業者と受託居宅サービス(受託介護予防サービス)事業者との間で、利用者に提供する居宅サービス(介護予防サービス)について十分に協議し、検討する必要があります。
- ・特定施設サービス(介護予防特定施設サービス)計画の作成に当たっては、当該事業者と受託居宅サービス(受託介護予防サービス)事業者との間で、利用者に提供する居宅サービス(介護予防サービス)について十分に協議し、検討する必要があります。よって、当該計画の検討会議の記録に、当該事業者と受託居宅サービス(受託介護予防サービス)事業者とが検討を行ったことが示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: 議事録 等

- ・適切な特定施設サービス(外部サービス利用型特定施設サービス、地域密着型特定施設サービス、介護予防特定施設サービス)計画の作成のためには、利用者ごとのサービスの目標が明確に設定され、記載されていることが重要です。
- ・特定施設サービス(外部サービス利用型特定施設サービス、地域密着型特定施設サービス、介護予防特定施設サービス、介護予防外部サービス利用型特定施設サービス)計画に、利用者ごとのサービス目標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】

資料例: 特定施設サービス(外部サービス利用型特定施設サービス、地域密着型特定施設サービス、介護予防特定施設サービス、介護予防外部サービス利用型特定施設サービス)計画書 等

- ・特定施設サービス(地域密着型特定施設サービス、介護予防特定施設サービス)計画は利用者の意向を取り入れて作成し、利用者又は家族に対して説明を行い、十分な理解を得た上で、同意を得ることが必要です。
- ・特定施設サービス(外部サービス利用型特定施設サービス、地域密着型特定施設サービス、介護予防特定施設サービス、介護予防外部サービス利用型特定施設サービス)計画書等の同意欄に、利用者又はその家族による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: 特定施設サービス(外部サービス利用型特定施設サービス、地域密着型特定施設サービス、介護予防特定施設サービス、介護予防外部サービス利用型特定施設サービス)計画書 等

- ・特定施設については、認知症や精神障害を有する利用者があることも想定される。よって、当該利用者の権利を守るために、成年後見制度等を活用又は情報提供を行うことが重要です。
- ・成年後見人制度の実施組織としては、成年後見センター・リーガルサポート(会員は司法書士)、社会福祉協議会の他、地域ごとに多様な実施組織が考えられます。
- ・本項目は、要介護の認定にかかわらず情報提供しているかという趣旨である。予防給付の利用者で成年後見制度等の利用は考えにくい、現場の実態は予防給付・介護給付ともに一体的に運営されていることが多いと思われるため、介護予防においても尋ねることとしています。
- ・従来行われてきた地域福祉権利擁護事業は、日常生活自立支援事業に変更されています。
- ・成年後見制度及び日常生活自立支援事業について、パンフレット、説明会資料、マニュアル等の資料を通じて情報提供を行っていることを確認します。
- ・事業所が独自に作成したものに限らず、外部団体のパンフレット、外部研修資料等も対象とします。

資料例: パンフレット、説明会資料、マニュアル 等

- ・成年後見センター・リーガルサポート、社会福祉協議会等成年後見制度等の実施者の連絡先を備え付けていることを確認します。
- ・事業所が独自に作成したものに限らず、外部団体のパンフレット、外部研修資料等も対象とします。

資料例: パンフレット、説明会資料、マニュアル 等

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	特定施設入居者生活介護	介護予防特定施設入居者生活介護	地域密着型特定施設入居者生活介護	特定施設入居者生活介護(外部サービス利用型)	介護予防特定施設入居者生活介護(外部サービス利用型)
				c 成年後見制度又は日常生活自立支援事業を活用した記録がある。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				(その他)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		(5) 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、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)がある。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				(その他)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			② 利用者又はその家族に対して、必要な利用料の計算方法について説明し、同意を得ている。	必要な利用料の計算方法についての同意を得るための文書の同意欄に、利用者又はその家族の署名若しくは記名捺印がある。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				(その他)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			③ 利用者ごとの金銭管理の記録及び利用者又はその家族への報告を行っている。	a 利用者ごとの金銭管理の記録がある。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				b 利用者又はその家族に対して、管理している金銭の収支及び残高について報告した記録がある。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			[] 該当なし	(その他)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

・成年後見制度又は日常生活自立支援事業を活用した記録の日付及びその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: 個別ファイル、業務日誌 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。
・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)」がなく、支払い後に提示する「利用明細書」又は「(利用明細がわかる)領収書」等がある場合は、その他欄に記入します。

資料例: 請求明細書(写)、利用明細書 等

・特定施設は、利用料金(保険内・外)も多様なため、利用者が納得できる説明を行った上で同意を得る必要があります。
・各種利用料に関して計算方法を明記した文書があり、そ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】
・重要事項を記した文書の中で利用料金の計算方法について説明し、同意を得ている場合は、文書の中に利用料金の計算方法の記載があること及び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。

資料例: 重要事項説明書 等

・利用者ごとに金銭管理を実施している事業所は、その管理規程を厳密に定めることが必要であり、かつ利用者又はその家族に対して、収支及び残高等の報告を行い、サービスの透明性を図ることが重要です。
※金銭管理を実施する利用者又はその家族による確認については確認の対象とはしません。
・利用者ごとの金銭管理の記録(預かり金の収支及び残高等)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】

資料例: 金銭管理簿、利用者預かり金出納簿 等

※報告した書類のコピーで、報告の事実がわかれば「1:あり」とします。

・利用者又はその家族に対して、管理している金銭の収支及び残高について報告した記録の日付及びその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: 金銭管理簿、利用者預かり金出納簿 等

※金銭管理には通帳の預かり等の財産管理だけでなく、買い物代行での金銭の預かり等も含みます。
※「該当なし」の欄は、以下のように扱います。
・事業所が金銭管理を行っている場合は、『該当なし』の欄に「0」を記入し、確認のための材料の有無を確認します。
・そもそも事業所が金銭管理を行わない場合は、『該当なし』の欄に「1」を記入し、確認のための材料の有無は確認しません。
・たまたま当該期間中に金銭管理の事例がなかっただけといった場合は「該当なし」の扱いにはなりません。
・事業所の方針として、利用者の買い物代行・金銭の預かりなどを一切行わないようにしている場合は「該当なし」の扱いとなります。
・事業所が立替金で管理している場合は「該当なし」の扱いとなります。

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	特定施設入居者生活介護	介護予防特定施設入居者生活介護	地域密着型特定施設入居者生活介護	特定施設入居者生活介護(外部サービス利用型)	介護予防特定施設入居者生活介護(外部サービス利用型)
		(6) 介護が必要となった場合の手続等の説明及び同意の取得の状況	① 利用者が介護が必要になった場合には、利用者の意思を踏まえて、申請手続きについて必要な支援を行っている。	要介護認定等申請手続の援助又は代行を行った記録がある。	○	○	○	○	○
			[] 該当なし	(その他)	○	○	○	○	○
			② 当該サービスの利用に当たっては、利用者又はその家族に対し、契約書及び重要事項に関して記した文書について説明し、同意を得ている。	当該サービスの利用契約書及び重要事項に関して記した文書に、利用者又はその家族の署名若しくは記名捺印がある。	○	○	○	○	○
			[] 該当なし	(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

- ・介護保険法においては、利用者の意思を踏まえて速やかに要介護認定申請を行うことを支援しなければならないと定められています。また、本来申請代行は、居宅介護支援事業所や介護保険施設が行う規程があります。しかし、特定施設による速やかな支援が必要な場合もあります。
- ・介護が必要になった利用者の要介護認定等の申請手続きの援助又は代行を行っ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】
- ・更新申請については該当しません。
- ・介護保険 要介護認定更新申請書に事業所名が記載されているだけでは確認のための材料とはなりません。
- ・要介護認定申請書に利用者又は家族の記名(サイン)等があり、事業所名が記載されている写しが確認できれば「1:あり」とします。

資料例: 申請代行依頼書(写)、個別ファイル、業務日誌 等

※「該当なし」の欄は、以下のように扱います。

- ・要介護者のみ入居できるような特定施設で、そもそも利用者に介護が必要になるような場合が想定できない事業者については、『該当なし』の欄に「1」を記入し、確認のための材料の有無は確認しません。
- ・たまたま当該期間中に利用者に介護が必要になるような事例がなかっただけといった場合は「該当なし」の扱いにはなりません。

- ・特定施設入居者生活介護(外部サービス利用型特定施設サービス、地域密着型特定施設サービス、介護予防特定施設サービス、介護予防外部サービス利用型特定施設サービス)の利用契約書及び重要事項説明書等に、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: 契約書、重要事項説明書 等

※「該当なし」の欄は、以下のように扱います。

- ・要介護者のみ入居できるような特定施設で、そもそも利用者に介護が必要になるような場合が想定できない事業者については、『該当なし』の欄に「1」を記入し、確認のための材料の有無は確認しません。
- ・たまたま当該期間中に利用者に介護が必要になるような事例がなかっただけといった場合は「該当なし」の扱いにはなりません。

- ・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。
- ・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: 認知症ケアマニュアル 等

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	特定施設入居者生活介護	介護予防特定施設入居者生活介護	地域密着型特定施設入居者生活介護	特定施設入居者生活介護(外部サービス利用型)	介護予防特定施設入居者生活介護(外部サービス利用型)
		(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) 身体的拘束等の排除のための取組の状況	① 身体的拘束等の排除のための取組を行っている。	a 身体的拘束等の排除のための取組に関する事業所の理念、方針等が記載された文書がある。	○	○	○	○	○
				b 身体的拘束等の排除のための取組に関するマニュアル等がある。	○	○	○	○	○
				c 身体的拘束等の排除のための取組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

- 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。

- 身体的拘束等の内容を明確に定め、その排除に向けた取組を実施していることが重要です。
- 身体的拘束等の排除のための取組みに関する事業所の理念、方針等が記載された文書を確認します。
- 事務所内に、「身体拘束廃止委員会」を設置している場合は、委員会設置要綱等を確認します。
- 「身体拘束ゼロへの手引き 高齢者ケアに関わるすべての人に」(平成13年3月厚生労働省「身体拘束ゼロ作戦推進会議」)を方針等としている場合も、「1:あり」として差し支えないものとします。

資料例:運営規程、重要事項説明書、契約書 等

- 身体的拘束等の排除のための取組みに関するマニュアル等を確認します。
- 事業所内に「身体拘束廃止委員会」を設置している場合は、委員会設置要綱等に記載があればよいものとします。
- 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:身体拘束ゼロへの手引き、身体拘束に関するマニュアル 等

- 研修の実施記録に、研修の題目、日付、出席者、身体的拘束等の排除のための取組に関する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。

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	特定施設入居者生活介護	介護予防特定施設入居者生活介護	地域密着型特定施設入居者生活介護	特定施設入居者生活介護(外部サービス利用型)	介護予防特定施設入居者生活介護(外部サービス利用型)
			② やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、利用者又はその家族に説明し、同意を得ている。	身体的拘束等を行う場合の同意を得るための文書の同意欄に、利用者又はその家族の署名若しくは記名捺印がある。	○	○	○	○	○
			[] 該当なし	(その他)	○	○	○	○	○
			③ やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、その実施経過及び理由を記録している。	身体的拘束等の実施経過及び理由の記録がある。	○	○	○	○	○
			[] 該当なし	(その他)	○	○	○	○	○
		(4) 計画的な機能訓練の実施の状況	身体機能の改善及び寝たきり防止のために、利用者の身体機能等に応じた機能訓練を計画的に行っている。	a 利用者ごとの機能訓練計画がある。	○	○	○	—	—
				b 利用者ごとの機能訓練の実施記録がある。	○	○	○	—	—
				c 受託居宅サービス事業所(受託介護予防サービス事業所)が作成した、利用者ごとの機能訓練計画の写しがある。	—	—	—	○	○

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や確認作業に当たっての留意点

- ・身体拘束等をやむを得ず行うに至る手順が明確に定められ、利用者等又はその家族に対し、身体拘束等を行う理由を十分に説明し同意を得ることが必要です。
- ・したがって、入居時に予め包括的に得ておく同意ではなく、身体拘束等をやむを得ず行わざるを得ないと判断した時点で個別に説明と同意が必要と考えられます。
- ・身体的拘束等を行う場合の同意を得るための文書の同意欄に、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】
- ・「説明を受け、内容に同意する」旨の記載があり、利用者又はその家族の署名若しくは記名捺印がある場合に「1:あり」とします。
- ・入居時や契約時に、身体的拘束等について、予め包括的に得ておく同意は、確認のための材料に該当しません。

資料例:同意書、実施記録簿 等

※「該当なし」の欄は、以下のように扱います。

- ・事業所がやむを得ず身体拘束を行う場合には、『該当なし』の欄に「0」を記入し、確認のための材料の有無を確認します。
- ・そもそも事業所が身体拘束を行わない場合には、『該当なし』の欄に「1」を記入し、確認のための材料の有無は確認しません
- ・たまたま当該期間中に身体拘束の事例がなかっただけといった場合は「該当なし」の扱いにはなりません。
- ・事業所の方針として、いかなる理由があろうと身体拘束を一切行わないようにしている場合は「該当なし」の扱いとなります。

- ・身体的拘束等の実施経過及び理由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:実施記録簿 等

※「該当なし」の欄は、以下のように扱います。

- ・事業所がやむを得ず身体拘束を行う場合には、『該当なし』の欄に「0」を記入し、確認のための材料の有無を確認します。
- ・そもそも事業所が身体拘束を行わない場合には、『該当なし』の欄に「1」を記入し、確認のための材料の有無は確認しません。
- ・たまたま当該期間中に身体拘束の事例がなかっただけといった場合は「該当なし」の扱いにはなりません。
- ・事業所の方針として、いかなる理由があろうと身体拘束を一切行わないようにしている場合は「該当なし」の扱いとなります。

- ・機能訓練の必要性が専門的見地から検討され、必要と判断された利用者に対しては、目標を明確にした上で計画的な訓練の実施、評価及び計画への反映が行われることが重要です。

- ・機能訓練計画については、特定施設入居者生活介護事業所が作成した、特定施設サービス(地域密着型特定施設サービス、介護予防特定施設サービス)計画書等の中に、機能訓練に関する記述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:特定施設サービス(地域密着型特定施設サービス、介護予防特定施設サービス)計画書、機能訓練計画書 等

- ・利用者ごとの機能訓練の実施記録の日付と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】

- ・機能訓練日誌、業務日誌等の中に機能訓練を実施した記録があることを確認します。

資料例:機能訓練日誌、業務日誌 等

- ・外部サービス利用型事業所の機能訓練計画については、受託居宅サービス(受託介護予防サービス)事業所が作成した、特定施設サービス(介護予防特定施設サービス)計画書等の中に、機能訓練に関する記述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:特定施設サービス(介護予防特定施設サービス)計画書、機能訓練計画書 等

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	特定施設入居者生活介護	介護予防特定施設入居者生活介護	地域密着型特定施設入居者生活介護	特定施設入居者生活介護(外部サービス利用型)	介護予防特定施設入居者生活介護(外部サービス利用型)
				d 利用者ごとの機能訓練の実施について、受託居宅サービス事業者(受託介護予防サービス事業者)が報告した記録がある。 (その他)	—	—	—	○	○
		(5) 利用者の家族等との連携、交流等のための取組の状況	① 利用者の健康状態、生活状況等について、定期的及び変化があった時に、利用者の家族に連絡している。	利用者の家族に対する定期的及び随時の状況報告書又は連絡の記録がある。 (その他)	○	○	○	○	○
			② 利用者の家族との意見交換等を行う機会を設けている。	利用者の家族の参加が確認できる意見交換会、懇談会等の記録又は利用者の家族との連絡帳等がある。 (その他)	○	○	○	○	○
			③ 利用者の家族との交流を行っている。	a 利用者の家族への行事案内又は利用者の家族の参加が確認できる行事の実施記録がある。 b 利用者の家族が宿泊できる設備がある。 (その他)	○	○	○	○	○
		(6) 当該サービスの質の確保のための取組の状況	① 利用者の希望に応じた食事を提供する仕組みがある。	a 食事の開始時間が選択できることが確認できる資料がある。	○	○	○	○	○

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

・外部サービス利用型事業所については、利用者ごとに受託居宅サービス(受託介護予防サービス)事業所が実施した機能訓練の報告を受け、外部サービス利用型事業所のサービス提供内容に関する記録等(日付、内容)に記載して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:機能訓練日誌、業務日誌 等

・利用者の家族等に対して、定期的に利用者の状況を報告することは、家族等と事業所のコミュニケーションにもなり、必要なことです。
 ・利用者の家族に対する、定期的及び随時の状況報告書又は連絡の記録に日付及び内容の記載があることを確認します。
 ・「定期的」について、具体的な日数などを明記している文書等により確認する必要はありません。

資料例:状況報告書、連絡記録、家族向けお便り(一人ひとりの状況が記入されている場合) 等

・意見交換等の機会については、利用者、家族の状況や相談のしやすさに配慮した多様な手段が提供されていることが重要です。
 ※カンファレンスは意見交換会等には該当しませんが、利用者の家族との意見交換等が行われた記録が確認された場合は、「1:あり」として差し支えありません。利用者の家族が出席した記録のみでは「0:なし」とします。
 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利用者の家族が参加している意見交換会、懇談会等の記録で、意見交換等が行われたことの記載がある。
 ②利用者の家族との連絡帳等に意見交換等を行った内容の記載がある。

資料例:会議録、連絡帳 等

・利用者が家族と交流しやすいように事業者側が支援していることが重要です。
 ・行事とは、事業所全体で実施され全ての利用者が同時に参加する企画に限定しません。利用者の状態像によって、集団活動への参加が困難である場合には、個々の利用者、家族、従業員が共に参加し交流できるプログラムで差し支えありません。
 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利用者の家族への行事案内を送付した日付及びその行事内容が記載されている。
 ②利用者の家族の参加した行事の実施記録に、日付及びその行事内容が記載されている。

資料例:案内状送付記録、業務日誌 等

・利用者と家族との交流を支援するには、それに資するサービスを提供することが必要であり、本項目は、利用者と家族との交流を支援する対策の1つとして、事業所が、家族用の宿泊態勢を用意しているかどうかを確認するための項目です。
 ・利用者の家族が宿泊できる設備を視認します。
 ・パンフレット等の写真による確認でもよいこととします。
 ・家族専用の宿泊施設がなく、利用者の居室に宿泊ができるという場合も「1:あり」とします。

・食事は利用者にとって楽しみの一つであり、利用者によって食事時間やメニューの嗜好が異なるため、利用者に合わせて形で提供することが重要です。
 ・食事の開始時間が選択できることが確認できる資料を確認します。
 ・例えば「朝食は8:00～9:00です」という記載がある資料のみでは食事の開始時間を選択できるかどうか確認できないため、別途利用者個々の記録等を提示していただき、
 ①8:00～9:00以外の時間帯に食事をとっている
 ②8:00～9:00の中で食事の開始時間が日によって異なる
 のどちらかを確認します。
 ・食事の開始時間の記録が無い場合は、利用者が食事の開始時間を選択でき、その際の手続や対応の具体的な仕組みが説明された場合「1:あり」とします。
 ・食事の開始時間、メニュー、場所の3つが同じ文書に記載されていてもよく、又は張り紙等による掲示でも差し支えありません。

資料例:重要事項説明書、業務マニュアル、業務日誌 等

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	特定施設入居者生活介護	介護予防施設入居者生活介護	地域密着型特定施設入居者生活介護	特定施設入居者生活介護(外部サービス利用型)	介護予防施設入居者生活介護(外部サービス利用型)
				b 食事のメニューが選択できることが確認できる資料がある。	○	○	○	○	○
				c 食事の場所が選択できることが確認できる文書がある。	○	○	○	○	○
				(その他)	○	○	○	○	○
			② 利用者の身体状況に合わせて食事を提供する仕組みがある。	a 利用者の咀嚼又は嚥下能力に応じた流動食、刻み食等を提供していることが確認できる記録がある。	○	○	○	○	○
				b 利用者の身体状況に合わせたカロリーの食事を提供していることが確認できる記録がある。	○	○	○	○	○
				c 利用者ごとの食事摂取量の記録がある。	○	○	○	○	○
				d 食事の摂取の自立に向けた自助具(食器類)の使用について、実際に使用している食器等で確認できる。	○	○	○	○	○
				(その他)	○	○	○	○	○
			③ 入浴介助の質を確保するための仕組みがある。	a 入浴前の体温及び血圧測定の記録がある。	○	○	○	—	—
				b 入浴介助時の利用者のプライバシーの保護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

- ・食事のメニューが選択できることが確認できる資料を確認します。
 ここでのメニューの選択とは、
 ①メニューがセレクトできること(例:肉と魚を選べる)
 ②利用者の体調によって対応を変えること(例:おかゆ等に変える)
 の両方を指します。どちらか一方でも「1:あり」とします。

資料例: 献立表、食事予定表 等

- ・食事の場所が選択できること(食堂、居室や屋外での食事等)が記載された文書を確認します。

資料例: 業務マニュアル 等

- ・食事は栄養摂取の観点からも重要であるため、利用者の身体状況に合わせた形で提供し、管理することが重要です。
- ・咀嚼能力又は嚥下能力が低下している利用者に対して、流動食や刻み食等を提供している記録を確認します。【基本情報の記入年月日前一年間の資料で確認】

資料例: 個別ファイル、食事記録 等

- ・栄養管理が必要な利用者に対して、身体状況に合わせたカロリーの食事を提供している記録を確認します。【基本情報の記入年月日前一年間の資料で確認】

資料例: 個別ファイル、食事記録 等

- ・利用者ごとの食事摂取量の記録を確認します。

資料例: 個別ファイル、食事記録 等

- ・食事の摂取の自立に向けた自助具(食器類)の使用について、実際に使用している食器等で視認します。
- ・市販の自助具ではなく、利用者が使いやすい形状の食器等に個別に変更することにより対応している場合も「1:あり」とします。

- ・入浴介助の質を確保するためには、利用者の身体状況に応じた入浴介助と、入浴介助時のプライバシー保護が重要です。
- ・入浴は身体に負荷がかかるため、体温及び血圧の測定を行い、利用者の身体状況を把握した上で適切な入浴サービスが提供される必要があります。
- ※午前中の入浴の場合は、入浴直前ではなく、毎朝の定期的な体温、血圧等の確認と同一でも差し支えないこととします。
- ・入浴前の体温及び血圧測定の記録を確認します。【基本情報の記入年月日前一年間の資料で確認】

資料例: 実施記録、バイタルチェック表等 等

- ・入浴介助時の利用者のプライバシーの保護についての記載があるマニュアル等を確認します。
- ・利用者ごとの個別な対応について記載したもの(特定施設サービス計画書等)をマニュアルとしている場合は「0:なし」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 等

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	特定施設入居者生活介護	介護予防特定施設入居者生活介護	地域密着型特定施設入居者生活介護	特定施設入居者生活介護(外部サービス利用型)	介護予防特定施設入居者生活介護(外部サービス利用型)
			④ 排せつ介助の質を確保するための仕組みがある。	a 排せつチェック表等の記録がある。	○	○	○	—	—
				b 排せつ介助時の、利用者のプライバシーへの配慮についての記載があるマニュアル等がある。	○	○	○	—	—
				(その他)	○	○	○	—	—
			⑤ 利用者の自主性及び意思が尊重されるような機会を設けている。	利用者又はその家族と事業所との間での意見交換の記録がある。	○	○	○	○	○
				(その他)	○	○	○	○	○
		(7) 健康管理のための取組の状況	① 看護職員による服薬管理を行っている。	看護職員が、服薬管理を行っていることが確認できる文書がある。	○	○	○	○	○
				(その他)	○	○	○	○	○
			② 利用者の日常の体調の変化を把握している。	利用者ごとの血圧、体温及び脈拍についての定期的な記録がある。	○	○	○	○	○
				(その他)	○	○	○	○	○
		(8) 利用者の生活の質の向上のための取組の状況	利用者の生活の質を高めるための取組を行っている。	年間行事予定表等又は活動報告書等に、アクティビティの記載がある。	○	○	○	○	○
				(その他)	○	○	○	○	○
	3.相談、苦情等の対応のために講じている措置	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。	○	○	○	○	○

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

- ・利用者の状態に応じた排せつ介助を行うためには、適切な水分摂取と定期的な排せつのチェックが重要です。
- ・利用者ごとの排せつについてのチェックリスト等の記録を確認します。【基本情報の記入年月日前一年間の資料で確認】
- ・排せつについては自立等身体状況の把握が必要ない利用者については記録がなくてもよいものとします。

資料例: 排せつチェック表 等

- ・脱衣の際、又は排せつ中に、プライバシーが保たれることや、介護者の言動により利用者のプライドを傷つけないための配慮等を行うことが重要です。
- ・排せつ介助時の、利用者のプライバシーへの配慮(脱衣時や排せつ中にプライバシーが保たれること、介助者の言動により利用者のプライドを傷つけないこと等)についての記載があるマニュアル等を確認します。
- ・利用者ごとの個別な対応について記載したものをマニュアルとしている場合は「0:なし」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 等

- ・利用者が自主性をもって生活できる環境であることが重要であり、利用者の意見を事業者側が聞く場があることが重要です。
- ・利用者又はその家族と施設との間で行われた意見交換会等の日付、出席者氏名、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: 会議議事録 等

- ・利用者の服薬管理は、健康管理サービスとして重要な項目です。
- ※協力薬局等が服薬管理を行っている場合は「0:なし」とします。
- ・看護職員が、服薬管理を行っていることが記載された文書を確認します。
- ・分担表等に、「利用者の健康管理」とだけあり「服薬管理」という表記がない場合は「0:なし」とします。
- ・服薬管理ノート等に看護職員により服薬管理が行われた記録がある場合は「1:あり」とします。

資料例: 分担表、服薬管理ノート、カルテ、看護記録 等

- ・利用者の日常の体調変化の把握は、健康管理のために重要です。
- ・利用者ごとの血圧、体温及び脈拍についての定期的な記録を確認します。【基本情報の記入年月日前一年間の資料で確認】
- ※入浴前の体温、血圧等の確認でも差し支えないこととします。

資料例: バイタルチェックシート 等

- ・趣味や楽しみ等のイベントが行われ、利用者が自分の嗜好に合わせて参加を選択できることは、利用者の「生活の質」を高めることにつながり、重要です。
- ・利用者の生活の質の向上のために、趣味、歌、手芸などのアクティビティ(日常生活を豊かにする活動)を実施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】
- ・年間行事予定表又は活動報告書等に、アクティビティの種類、活動年月日、活動内容等の記載があることを確認します。

資料例: 年間行事予定表、活動報告書 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

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	特定施設入居者生活介護	介護予防特定施設入居者生活介護	地域密着型特定施設入居者生活介護	特定施設入居者生活介護(外部サービス利用型)	介護予防特定施設入居者生活介護(外部サービス利用型)
				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)	○	○	○	○	○
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) 介護サービスの提供状況の把握のための取組の状況	① 計画作成担当者は、当該サービスに係る計画の実施状況を把握している。	a 当該サービスに係る計画等に、サービスの実施状況の記録がある。	○	○	○	-	-	
			b 受託居宅サービス事業所(受託介護予防サービス事業所)から受けた、サービスの実施状況の報告記録がある。	-	-	-	○	○	
			(その他)	○	○	○	○	○	
			② 当該サービスに係る計画の評価を行っている。	当該サービスに係る計画の評価を記入している記録がある。	○	○	○	○	○
			(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

- ・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

- ・計画作成担当者は、特定施設サービス(地域密着型特定施設サービス、介護予防特定施設サービス)計画等を通じて、利用者へのサービス実施状況を確認し、把握しておくことが重要です。
- ・特定施設サービス(地域密着型特定施設サービス、介護予防特定施設サービス)計画書等に、サービスの実施状況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:特定施設サービス(地域密着型特定施設サービス、介護予防特定施設サービス)計画書 等

- ・外部サービス利用型事業所においては、受託居宅サービス(受託介護予防サービス)事業所から、利用者へのサービスの実施状況について報告を受けた記録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: 特定施設サービス(地域密着型特定施設サービス、介護予防特定施設サービス)計画書 等

- ・事業者は、特定施設サービス(地域密着型特定施設サービス、介護予防特定施設サービス)計画における目標の達成状況を確認するために、定期的に計画の評価を行うことが重要です。
- ・特定施設サービス(外部サービス利用型特定施設サービス、地域密着型特定施設サービス、介護予防特定施設サービス、介護予防外部サービス利用型特定施設サービス)計画における目標の達成状況など、計画の評価を行ったことを確認します。【基本情報の記入年月日前一年間の資料で確認】
- ・ここでいう「計画の評価」とは、計画における対象利用者の目標達成状況などを踏まえて、当該計画自体が適していたか否かなどについての振り返りを行うことです。

資料例:特定施設サービス(外部サービス利用型特定施設サービス、地域密着型特定施設サービス、介護予防特定施設サービス、介護予防外部サービス利用型特定施設サービス)計画書 等

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	特定施設入居者生活介護	介護予防特定施設入居者生活介護	地域密着型特定施設入居者生活介護	特定施設入居者生活介護(外部サービス利用型)	介護予防特定施設入居者生活介護(外部サービス利用型)
		(2) 介護サービスに係る計画等の見直しの実施の状況	当該サービスの改善のために、当該サービスに係る計画の見直しを行っている。	当該サービスに係る計画の見直しの時期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、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) 指定居宅サービス等基準第191条第1項に規定する協力医療機関及び同条第2項に規定する協力歯科医療機関との連携の状況	協力医療機関及び協力歯科医療機関との連携を図っている。	a 協力医療機関との協力に関する契約書がある。	○	○	○	○	○
			b 協力歯科医療機関との協力に関する契約書がある。	○	○	○	○	○	
			(その他)	○	○	○	○	○	
		(2) 地域との連携、交流等の取組の状況	① 地域との連携、交流等を行っている。	a 介護予防教室、地域との交流行事等に関する計画書、開催案内等の文書がある。	○	○	○	○	○
	b 地域の研修会に対する講師派遣の記録がある。			○	○	○	○	○	
	c 地域の行事への参加の記録がある。			○	○	○	○	○	
	(その他)			○	○	○	○	○	
			② 利用者の権利侵害を防ぐため、事業所が開放的になるような取組を行っている。	a 介護相談員又はオンブズマンとの相談、苦情等対応の記録がある。	○	○	○	○	○

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や確認作業に当たっての留意点

- ・利用者等一人ひとりについて、特定施設サービス(地域密着型特定施設サービス・介護予防特定施設サービス)計画の評価を行い、見直しに結びつけることが重要です。
- ・特定施設サービス(外部サービス利用型特定施設サービス、地域密着型特定施設サービス、介護予防特定施設サービス、介護予防外部サービス利用型特定施設サービス)計画の見直し時期又は頻度を明記した文書を確認します。
- ・特定施設サービス(外部サービス利用型特定施設サービス、地域密着型特定施設サービス、介護予防特定施設サービス、介護予防外部サービス利用型特定施設サービス)計画の見直し時期又は頻度を明記した文書は無いが、見直しを行った記録がある場合は見直し前と後のサービス計画書を確認します。「文書は無いが、見直しを行った記録がある」等その他欄に記入します。

資料例: 業務マニュアル、サービス提供手順書 等

- ・利用者の急変時、緊急事態の際には、常に受入態勢がとれる協力医療機関との連携が必要です。
- ・協力医療機関を定めておくことは「努めなければならない」とされていますが、ここでは協力医療機関との協力に関する契約書等を確認します。
- ・協定書、覚書といった名称に関わらず、双方が記名押印を交わした契約書にあたる文書であれば「1:あり」とします。
- ・交わされた文書に双方の記名押印がなく、契約書にあたらぬ場合は、その他欄に文書名を記載します。

資料例: 契約書、協定書 等

- ・協力歯科医療機関を定めておくことは「努めなければならない」とされていますが、ここでは協力歯科医療機関の契約書を確認します。
- ・協定書、覚書といった名称に関わらず、双方が記名押印を交わした契約書にあたる文書であれば「1:あり」とします。
- ・交わされた文書に双方の記名押印がなく、契約書にあたらぬ場合は、その他欄に文書名を記載します。

資料例: 契約書、協定書 等

- ・地域の関係機関や住民に対して事業所の活動を公開し、理解と協力を得る関係が構築されていることが重要です。
- ・介護予防教室、地域との交流行事等に関する計画書、報告書又は開催案内等の文書を確認します。【基本情報の記入年月日前一年間の資料で確認】

資料例: 行事計画書 等

- ・地域の研修会に講師として派遣した記録の日付、従業者名及び行事名の記載を確認します。

資料例: 業務日誌、研修資料 等

- ・地域の行事への参加記録の日付及び行事名を確認します。
- ・利用者が参加した記録に限らず、従業者が参加した場合も「1:あり」とします。

資料例: 業務日誌 等

- ・地域と連携してサービスを受ける利用者の権利侵害を防ぐ取組を行うことは重要です。
- ・オンブズマンとは、利用者の苦情申し立てや相談に対して公正中立な立場で調査をし、意見表明や是正を勧告する制度的仕組みです。
- ・介護相談員又はオンブズマンとの相談、苦情等対応の記録の日付、介護相談員名又はオンブズマン(氏名又は団体名)及び相談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: 相談・苦情等対応記録、個別ファイル、業務日誌 等

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	特定施設入居者生活介護	介護予防特定施設入居者生活介護	地域密着型特定施設入居者生活介護	特定施設入居者生活介護(外部サービス利用型)	介護予防特定施設入居者生活介護(外部サービス利用型)
				b 第三者委員との会議記録がある。	○	○	○	○	○
				(その他)	○	○	○	○	○
			③ ボランティアを受け入れる仕組みがある。	a ボランティア申込票、登録票、受入票等がある。	○	○	○	○	○
				b ボランティア活動プログラム、ボランティア活動記録等がある。	○	○	○	○	○
				(その他)	○	○	○	○	○
			④ 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

- ・第三者委員とは、施設と直接的な利害関係がなく、第三者の立場で、サービス利用者と施設の間に入って問題を公平・中立な立場で円滑・円満に解決等する為に選任された者です。第三者委員との会議とは、透明性等を確保するために第三者委員を交えての意見等を聞くために設定された会議を指します。
- ・第三者委員との会議記録に、日付、第三者委員名及び利用者の権利侵害を防ぐことを目的とした内容(問題)について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:会議議事録 等

- ・サービスの多様化の確保や、利用者への社会的な交流機会の提供のため、ボランティアの受入に積極的に取り組むことが重要です。
- ・ボランティアをただ受け入れているのではなく、ボランティアとの話し合い、指導や事業所との関係等を明確にすることも取り組むべき課題です。
- ・ボランティア申込票、登録票、受入票等を確認します。【基本情報の記入年月日前一年間の資料で確認】
- ・申込票等を提出させていない場合でも、活動記録等でボランティア参加者の氏名が確認できれば「1:あり」として差し支えないこととします。

資料例:ボランティア申込票、登録票、受入票、ボランティア活動記録、業務日誌 等

- ・ボランティアの受入等についての事務手続きを記載した文書、あるいはボランティアを受け入れて活動した記録のいずれかを確認します。【基本情報の記入年月日前一年間の資料で確認】
- ・ボランティア自身が作成した活動記録でも「1:あり」とします。

資料例:活動記録 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

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	特定施設入居者生活介護	介護予防特定施設入居者生活介護	地域密着型特定施設入居者生活介護	特定施設入居者生活介護(外部サービス利用型)	介護予防特定施設入居者生活介護(外部サービス利用型)
			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) 受託居宅サービス事業者(受託介護予防サービス事業者)との連携の状況	① 受託居宅サービス事業者(受託介護予防サービス事業者)に受託居宅サービス(受託介護予防サービス)を委託している。	業務を委託しているすべての受託居宅サービス事業所(受託介護予防サービス事業所)との業務委託契約書がある。	—	—	—	○	○
			(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者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者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いことも「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

- ・外部サービス利用型の事業所においては、利用者に提供する介護サービス(介護予防サービス)の内容を外部委託することとなるため、事業所が受託居宅サービス(受託介護予防サービス)事業所の業務内容を明確に把握しておくことは非常に重要です。
- ・介護サービス(介護予防サービス)を実施する受託居宅サービス(受託介護予防サービス)事業所との業務委託契約書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: 業務委託契約書

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	特定施設入居者生活介護	介護予防特定施設入居者生活介護	地域密着型特定施設入居者生活介護	特定施設入居者生活介護(外部サービス利用型)	介護予防特定施設入居者生活介護(外部サービス利用型)
			② 受託居宅サービス(受託介護予防サービス)に係る業務の実施状況について定期的に確認している。	受託居宅サービス(受託介護予防サービス)の実施状況を確認した記録がある。	—	—	—	○	○
			(その他)		—	—	—	○	○
		(5) 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に関する会議又はミーティング等の記録がある。	○	○	○	○	○
			(その他)		○	○	○	○	○
	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	事業所の組織体制、従業者の権限、業務分担及び協力体制を定めている。	組織体制、従業者の権限、業務分担及び協力体制に関する規程等がある。	○	○	○	○	○
			(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	利用者の状態の変化等サービス提供に必要な利用者に関する情報について、記録を通して関係する従業者に伝わる仕組みがある。	申し送りノート等に、利用者に関して特記すべき事項が記録されている。	○	○	○	○	○
			(その他)		○	○	○	○	○
	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 事故の発生予防又はその再発を防止するための仕組みがある。	a 事故の発生予防又はその再発の防止に関するマニュアル等がある。	○	○	○	○	○
				b 事故事例、ヒヤリ・ハット事例等事故防止につながる事例の検討記録がある。	○	○	○	○	○

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

- ・外部サービス利用型の事業所においては、受託居宅サービス(受託介護予防サービス)事業所のサービスにかかる業務の実施状況を明確に把握することは、サービスの質の確保の観点から重要です。
- ・介護サービス(介護予防サービス)を実施する受託居宅サービス(受託介護予防サービス)事業所の、サービスにかかる業務の実施状況に関して確認した記録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】
- ・具体的には、受託居宅サービス(受託介護予防サービス)事業所からの月次報告書や、実施状況報告に関する打合せ等の議事録等を確認します。

資料例: 月次報告書、議事録 等

- ・現場の従業者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者に発信し、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者が、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、現場の従業者と幹部従業者が参加しているものであればよいものとします。

- ・組織的なサービス提供活動の前提として、組織体制、権限・業務分担、協力体制等が明確になっていることが重要です。
- ※確認のための材料に「業務分担及び協力体制について」とありますが、本県では「業務分担」のみの確認で差し支えないこととします。
- ・協力体制とは職種間での業務代行や業務補佐等を指します。
- ・職務権限規程、運営規程等に従業者の業務分担(職務内容)等が明記されていることを確認します。

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。
- ・申し送りノート等に、日付、伝達内容として利用者に関して特記すべき事項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】

資料例: 申し送りノート 等

- ・事業所として、事故防止の取組について具体的な方法を定め、安全管理に取り組むことは重要です。
- ・事故とは、介護サービス提供中において利用者の身体及び財物に損害が生じることを指します。
- ・介護サービス提供時の事故の発生、再発の予防、あるいは安全管理の取組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。
- ・事故発生時の対応マニュアル等ではありません。

資料例: 事故防止・対応マニュアル 等

- ・事故の発生予防又はその再発の防止のためには、事業所として具体的な事故事例及びヒヤリ・ハット事例を活用して、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、ヒヤリ・ハット事例等の事故防止につながる事例の検討記録に日付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】
- ・他事業所の事例や書籍、新聞記事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。
- ・具体的には、「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」等の書類に、事故防止につながる事例の検討を行った記載があることを確認します。

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

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	特定施設入居者生活介護	介護予防特定施設入居者生活介護	地域密着型特定施設入居者生活介護	特定施設入居者生活介護(外部サービス利用型)	介護予防特定施設入居者生活介護(外部サービス利用型)
				c 事故の発生予防又はその再発の防止に関する研修の実施記録がある。	○	○	○	○	○
				(その他)	○	○	○	○	○
			② 事故の発生等緊急時に対応するための仕組みがある。	a 事故の発生等緊急時の対応に関するマニュアル等及び緊急時の連絡体制を記載した文書がある。	○	○	○	○	○
				b 事故の発生等緊急時の対応に関する研修の実施記録がある。	○	○	○	○	○
				(その他)	○	○	○	○	○
			③ 非常災害時に対応するための仕組みがある。	a 非常災害時の対応手順、役割分担等について定められたマニュアル等がある。	○	○	○	○	○
				b 非常災害時に通報する関係機関の一覧表等がある。	○	○	○	○	○
				c 非常災害時の対応に関する研修の実施記録がある。	○	○	○	○	○

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

- ・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。

- ・高齢者においては、急病や介護事故によるケガ等が発生することも多く、容態が急変することもある。事故の発生等の緊急時に、的確かつ迅速な対応を行うためには、事業所として具体的な対応方法を定めておくことが重要です。
- ・介護サービス提供中の事故の発生等、緊急時に対応に関するマニュアル等及び緊急時の連絡体制を記載した文書を確認します。
- ・マニュアル等は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。
- ・事故の発生等の緊急時とは、サービス提供時における、利用者の障害、病状の急変、生命の危機、利用者の財産・什器類の損傷等が生じる場合が考えられます。

資料例: 事故防止・対応マニュアル、緊急連絡網 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。

- ・事業所として、利用者に対するサービス提供中等に、火災、風水害、地震等による非常災害が発生したときの対応について具体的な方法を定め、災害発生時に対応する仕組みを整えておくことが重要です。
- ・非常災害時の対応手順や役割分担等について定められたマニュアル等を確認します。
- ・災害の種類は、地震、火災など限定しません。
- ・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。
- ・サービス提供時に非常災害に遭った場合のマニュアルを指します。

資料例: 非常災害時対応マニュアル 等

※一覧表等はないが、火災通報装置(消防機関等への直通電話等)が設置されている場合はその他欄に「一覧表はないが火災通報装置(消防機関等への直通電話等)を設置している」等記入します。

- ・非常災害時に通報する関係機関の一覧表等を確認します。
- ・災害の種類は、地震、火災など限定しません。

※消防法改正

平成21年4月から、消防法施行規則の一部を改正する省令が施行され、小規模福祉施設についてもスプリンクラーや火災通報設備等の設置が義務付けとなりました。この火災通報装置は、スイッチを押すだけで素早く消防機関に通報し、消防機関への通報終了後あらかじめ登録された(登録手続きが必要)連絡先にも順次自動的に通報をします。

資料例: 非常災害時連絡機関一覧表 等

- ・非常災害時の研修の実施記録に、研修の題目、日付、出席者及び研修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】
- ・「消火設備の使用方法」「機器操作の確認」の実施記録は、日付及び内容の記載があれば研修記録として差し支えないものとします。
- ・災害の種類は、地震、火災など限定しません。
- ・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。

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	特定施設入居者生活介護	介護予防特定施設入居者生活介護	地域密着型特定施設入居者生活介護	特定施設入居者生活介護(外部サービス利用型)	介護予防特定施設入居者生活介護(外部サービス利用型)
				d 非常災害時の避難、救出等に関する訓練の実施記録がある。	○	○	○	○	○
				(その他)	○	○	○	○	○
			④ 利用者ごとの主治医及び家族、その他の緊急連絡先が把握されている。	利用者ごとの主治医及び家族、その他の緊急連絡先の一覧表等がある。	○	○	○	○	○
				(その他)	○	○	○	○	○
			⑤ 感染症及び食中毒の発生の予防及びまん延を防止するための仕組みがある。	a 感染症及び食中毒の発生事例、ヒヤリ・ハット事例等の検討記録がある。	○	○	○	○	○
				b 感染症及び食中毒の発生の予防及びまん延の防止に関するマニュアル等がある。	○	○	○	○	○
				c 感染症及び食中毒の発生の予防及びまん延の防止に関する研修実施記録がある。	○	○	○	○	○
				(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。	利用者等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、施設内に掲示するとともに、利用者等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)		○	○	○	○	○

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

- ・避難訓練、防災訓練の実施記録に、日付、出席者及び訓練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】
- ・訓練内容の災害の種類は、地震、火災など限定しません。

- ・的確かつ迅速な事故・緊急時対応のためには、利用者ごとに緊急連絡先を把握しておくことが必要です。
- ・緊急連絡先として、主治医及び家族等(代理人、成年後見人、知人、近隣住民等)の連絡先がともに記載されていることを確認します。
- ・個別ファイル等に各々の緊急連絡先が記載されている場合も「1:あり」とします。
- ・一覧表でなくても「1:あり」とします。

資料例:利用者緊急連絡先一覧、個別ファイル 等

- ・感染症及び食中毒の発生を予防及びまん延を防止するためには、マニュアル、手順書等の整備の他に、具体的な感染症及び食中毒の発生事例及びヒヤリ・ハット事例を活用して、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。
- ・具体的には「感染症事例記録」「食中毒事例記録」「ヒヤリ・ハット事例記録」「事例検討会議事録」などが考えられますが、そのような書類に、感染症及び食中毒発生の予防等につながる事例の検討を行っ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】
- ・自らの事業所の発生事例に限らず、書籍、新聞記事等一般的な事例による検討でも「1:あり」とします。
- ・感染症と食中毒どちらか一方の検討のみでは「0:なし」とします。
- ・ノロウイルスのような感染症と食中毒の両方に該当する事例の検討をしている場合は「1:あり」とします。

資料例:ヒヤリ・ハット事例記録、事例検討会議事録 等

- ・高齢者においては免疫力の低下等から集団感染が発生することがあります。よって、衛生管理の一環として、感染症及び食中毒の発生の予防及びまん延の防止に関する具体的なマニュアル、手順書等があることが必要です。
- ・「感染症及び食中毒の予防に関するマニュアル」、及び「感染症及び食中毒のまん延の防止に関するマニュアル」をともに確認します。
- ・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。
- ・感染症と食中毒どちらか一方のみのマニュアル等では「0:なし」とします。

資料例:感染症予防マニュアル、食中毒マニュアル 等

- ・感染症及び食中毒の発生の予防及びまん延の防止については、マニュアル、手順書等の整備だけでなく、研修で周知することが必要です。
- ・「感染症及び食中毒の予防」、「感染症及び食中毒のまん延の防止」に関する研修の記録に、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。
- ・感染症と食中毒どちらか一方の検討のみでは「0:なし」とします。
- ・ノロウイルスのような感染症と食中毒の両方に該当する事例の検討をしている場合は「1:あり」とします。

資料例:就業規則、業務マニュアル、サービス提供手順書 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

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	特定施設入居者生活介護	介護予防特定施設入居者生活介護	地域密着型特定施設入居者生活介護	特定施設入居者生活介護(外部サービス利用型)	介護予防特定施設入居者生活介護(外部サービス利用型)
			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。	○	○	○	○	○
				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)	○	○	○	○	○
			③ 受託居宅サービス事業者(受託介護予防サービス事業者)における個人情報の取り扱いについて、適切な監督を行っている。	a 外部サービス利用型事業者が定める個人情報の安全管理措置の内容が、受託居宅サービス事業者(受託介護予防サービス事業者)との契約書に記載されている。	—	—	—	○	○
				b 受託居宅サービス事業者(受託介護予防サービス事業者)における個人情報の取り扱いについて、外部サービス利用型事業者が定期的に確認し	—	—	—	○	○
				(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)	○	○	○	○	○

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個人情報の取り扱いに関する規則
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り扱い、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

- ・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

- ・外部サービス利用型事業者においては、個人情報の保護に関する事業者の姿勢・対応等として、従業者に加えて受託居宅サービス(受託介護予防サービス)事業所の状況についても把握しておく必要があります。
- ・ここでの「個人情報の安全管理措置」とは、厚生労働省の「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」に沿って管理が行われていることをいいます。
- ・受託居宅サービス(受託介護予防サービス)事業所との契約書に、個人情報の管理措置の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】

資料例:契約書 等

- ・受託居宅サービス(受託介護予防サービス)事業所における個人情報の取り扱いについて、外部サービス利用型事業所が定期的に確認している記録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】
- ・具体的には、受託居宅サービス(受託介護予防サービス)事業所との打合せ記録等が考えられます。

資料例:議事録 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

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	特定施設入居者生活介護	介護予防特定施設入居者生活介護	地域密着型特定施設入居者生活介護	特定施設入居者生活介護(外部サービス利用型)	介護予防特定施設入居者生活介護(外部サービス利用型)
	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)	○	○	○	○	○	
		③ 従業者に対して、介護予防及び要介護度進行予防の取組に関する周知を図っている。	介護予防及び要介護度進行予防に関するマニュアルがある。	○	○	○	○	○	
		介護予防及び要介護度進行予防に関する研修を行なっている記録がある。	○	○	○	○	○		
		(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

- ・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。

- ・事業所は、全従業員が介護予防に資するサービスを提供できるよう、介護予防の取組に関する正しい理解を促すことが重要である。さらに、介護予防のみならず要介護度が重度に進行することも予防するという観点が必要です。
- ・「介護予防及び要介護度進行予防に関するマニュアル」を確認します。

資料例:介護予防マニュアル 等

- ・研修の実施記録に、研修題目、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。
- ・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。

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	特定施設入居者生活介護	介護予防特定施設入居者生活介護	地域密着型特定施設入居者生活介護	特定施設入居者生活介護(外部サービス利用型)	介護予防特定施設入居者生活介護(外部サービス利用型)
		(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するが、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