

「介護サービス情報の公表」制度 調査情報調査票 解説書

居宅介護支援

「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。

居宅介護支援

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	居宅介護支援
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) 一 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 利用申込者又はその家族に対して、介護保険制度の仕組みについて説明する仕組みがある	介護保険制度について記載されている説明用の資料を備え付けている。	○
			(その他)	○	
			② 利用申込者又はその家族に対して、「介護サービス情報の公表」制度について説明する仕組みがある。	「介護サービス情報の公表」制度について記載されている説明用の資料を備え付けている。	○
			(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。	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)	○	
			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)	○	

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

- ・介護保険制度について、利用者の理解を促すためには、そのための資料を備えているだけでなく、利用者に対しどのように説明しているかが重要です。このため、介護保険制度についての説明が記載されている資料の有無を確認します。
- ・利用申込者又はその家族に対して介護保険制度を説明する際に使用する資料を備え付けていることを確認します。
- ・利用申込者への配布用でなくてもよいこととします。
- ・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：パンフレット 等

- ・利用者が事業者選択を行うに当たっては、地域の事業者の情報を把握していることが望ましいため、居宅介護支援事業者が「介護サービス情報の公表」制度を利用者に説明するための資料を備えていることを確認します。
- ・利用申込者又はその家族に対して「介護サービス情報の公表」制度について説明する際に使用している資料等があることを確認します。資料の体裁（パンフレットや冊子等）は問いません。
- ・利用申込者への配布用でなくてもよいこととします。
- ・福島県介護保険室、福島県指定情報公表センターのホームページに掲載されているパンフレットをプリントアウトしたものでよいこととします。

資料例：パンフレット 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っ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

居宅介護支援

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	居宅介護支援
		(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 利用者のアセスメント(解決すべき課題の把握)の方法を定めている。	課題分析標準項目に沿ったアセスメント(解決すべき課題の把握)シートがある。 (その他)	○ ○
			② アセスメント(解決すべき課題の把握)は、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接して行っている。	アセスメント(解決すべき課題の把握)シートに、利用者の居宅において、利用者及びその家族と面接した記録がある。 (その他)	○ ○
			③ 利用者及びその家族の希望を把握する仕組みがある。	アセスメント(解決すべき課題の把握)シートから、利用者及びその家族が行いたいこと、好きなこと等の希望を抽出し、記載できる様式がある。 (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 利用者又はその家族に対して、地域の介護保険サービス事業者に関する情報を提供する仕組みがある。	地域の介護保険サービス事業者に関する説明又は情報提供に使用する資料が2種類以上備え付けてある。 (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

- ・利用者本位の観点からすると、利用者のアセスメントを統一された基準で適切に行うことが重要であり、事前に事業所において共通して使用するアセスメントシートの様式を整備しておく必要があります。
- ・利用者とのアセスメントにおいて、事業所として共通して使用するアセスメントシートの様式が整備してあることを確認します。
- ・課題分析項目については、「介護サービス計画書の様式及び課題分析標準項目の提示について」(平成11年11月12日老企29)において標準例が示されています。

資料例:アセスメントシート 等

- ・利用者本位のアセスメントにおいては、利用者の居住環境等その詳細な情報の収集のため、利用者の居宅を訪問し利用者及びその家族に面接して行う必要があります。
- ・アセスメントシートに利用者の居宅において、利用者及びその家族と面談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】
- ・事業所によっては、アセスメントシートにアセスメント実施場所を記載する欄が無い場合があります。その際は、他の記録で利用者の居宅を訪問していることを確認できれば「1:あり」とします。

資料例:アセスメントシート 等

- ・アセスメントの際、介護支援専門員が利用者及びその家族の行いたいこと、好きなこと等、利用者及びその家族の希望を把握する仕組みがあることが重要です。
- ・アセスメントシート等に、利用者及びその家族が行いたいこと、好きなこと等の希望を記載するための記載欄がある。
- ・サービスの提供開始時における利用者及びその家族の希望を把握する仕組みとして、居宅サービス計画書等に記載することが明文化されている場合は居宅サービス計画書を確認します。

資料例:アセスメントシート、居宅サービス計画書 等

- ・介護支援専門員は、居宅サービス計画書の作成に当たっては、利用者によるサービスの選択に資するよう、当該地域における指定居宅サービス事業所等に関するサービスの内容、利用料等の情報を備え、利用者又はその家族に対して、そのニーズに応じて適切に提供する必要があります。このため、説明及び情報提供のための資料は、利用者の「生活圏内」「居住地の市区町村内」「広域」等、地域の範囲の異なるもの、介護支援専門員独自の視点で事業所を取捨選択したもの等、複数種類あることが重要です。
- ・利用者又はその家族に対して、地域の介護保険サービス事業者に関する情報を提供する場合に使用する資料が、2種類以上備え付けられていることを確認します。
- ・「市区町村内」「生活圏内」など地域の範囲が異なるものは、それぞれを1種類とします。
- ・「インターネット画面で、介護サービス情報の公表の事業所情報をすぐに表示できることが目視できる」又は「公表されている事業所情報が紙に印刷してある」等は1種類として差し支えないこととします。
- ・事業所が独自に作成したものに限らず、自治体作成のパンフレット等も対象とします。

資料例:介護保険事業者一覧 等

居宅介護支援

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	居宅介護支援
			② 介護保険給付サービス以外のサービスも活用している。	居宅サービス計画書第2表に、介護保険給付サービス以外のサービスを位置づけている。 (その他)	○ ○
			③ 居宅サービス計画書について、利用者又はその家族に説明し、同意を得ている。	居宅サービス計画書第1表、第2表、第3表、第6表及び第7表が作成されているとともに、居宅サービス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)	○ ○
			④ 作成した居宅サービス計画書をサービス担当者に交付している。	居宅サービス計画書についての交付記録、送付案内の控え、郵送記録等サービス担当者に交付したことが確認できる文書がある。 (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

・介護支援専門員は、居宅サービス計画書の作成に当たっては、利用者の日常生活全般を支援する観点から、介護保険給付サービス以外の保健医療サービス又は福祉サービスについて、当該地域の住民による自発的な活動によるサービス等の利用も含めて居宅サービス計画上に位置付けるよう努めなければなりません。

・居宅サービス計画書第2表に、介護保険給付サービス以外のサービスを位置付け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：居宅サービス計画書第2表 等

・居宅サービス計画書は利用者の意向を取り入れて作成し、利用者又はその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。

以下、①及び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居宅サービス計画書第1表、第2表、第3表、第6表、第7表全てが作成されている。

②居宅サービス計画についての同意を得るための同意欄に、利用者又はその家族の署名若しくは記名捺印がある。

資料例：居宅サービス計画書第1表(居宅サービス計画書(1))、同第2表(居宅サービス計画書(2))、同第3表(週間サービス計画表)、同第6表(サービス利用表(兼居宅サービス計画))、同第7表(サービス利用票別表)、居宅サービス計画に関する同意書 等

・介護支援専門員が居宅サービス計画書を作成した際には、当該居宅サービス計画書をサービス担当者に交付しなければなりません。

【基本情報の記入年月日前一年間の資料で確認】

※サービス担当者とは、居宅サービス計画書に位置づけたサービス提供事業者の担当者を示します。

※サービス担当者ではなく、サービス提供事業者あてに交付していることが確認できればよいこととします。

・交付日、交付先のサービス提供事業者名及び交付した居宅サービス計画書の全てを確認した場合に「1：あり」とします。

・FAXにて交付した場合も、記録等から交付日、交付先のサービス提供事業者名及び交付した居宅サービス計画書の全てを確認します。

資料例：交付記録、送付案内控え、郵送記録 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

居宅介護支援

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	居宅介護支援
		(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) 要介護認定等の申請に係る援助の取組の状況	利用者又はその家族からの依頼に基づき、要介護認定の申請(更新を含む。)代行を行っている。	利用者又はその家族から、申請代行の依頼を受けたことが確認できる文書がある。	○
				(その他)	○
		(4) 入退院又は入退所に当たっての支援のための取組の状況	① 利用者が、介護保険施設への入院又は入所を希望した場合には、介護保険施設との連携を図っている。	居宅サービス計画書第5表居宅介護支援経過に、介護保険施設との連絡の記録がある。	○
				(その他)	○
			② 病院、介護保険施設等から退院又は退所する要介護者等から依頼を受けた場合には、退院又は退所に至る前から、当該病院、介護保険施設等との連携を図っている。	退院又は退所が予定される利用者のカンファレンスへの出席若しくは病院、介護保険施設等を訪問して情報収集を行ったことが確認できる記録がある。	○
				(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

- ・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る。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。

- ・居宅介護支援事業者は、被保険者から依頼された場合等においては、要介護認定等の申請代行について、必要な協力を行わなければなりません。要介護認定申請の代行は利用申込者の意思を踏まえて行われることが重要です。
- ・利用者又はその家族から、申請代行の依頼を受けたことが確認できる文書(申請代行依頼書等の写)に、依頼日、依頼者及び利用者氏名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】
- ・要介護認定更新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)、要介護認定更新申請書(写)、個別ファイル、業務日誌 等

- ・介護支援専門員は、利用者が介護保険施設への入院又は入所を希望する場合には、介護保険施設への照会その他の便宜の提供を行う必要があります。
- ・居宅サービス計画書第5表「居宅介護支援経過」に、介護保険施設への入院又は入所を希望した場合に、施設との連絡の実績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】
- ・短期入所は含みません。
- ・対象となる利用者がいない場合は「0:なし」とします。

資料例:居宅サービス計画書第5表(居宅介護支援経過) 等

- ・介護支援専門員は、介護保険施設等から退院又は退所しようとする要介護者等から依頼があった場合には、居宅における生活へ円滑に移行できるよう、あらかじめ、居宅サービス計画の作成等の援助を行う必要があります。

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退院又は退所が予定される利用者に関するカンファレンスに出席した日付、利用者名及びその内容の記載がある。
 - ②病院、介護保険施設等を訪問して情報収集を行った日付、利用者名及び内容の記載がある。
- ・短期入所は含みません。
 - ・対象となる利用者がいない場合は「0:なし」とします。

資料例:居宅サービス計画書第6表(居宅介護支援経過) 等

居宅介護支援

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	居宅介護支援
		(5) 公正・中立な当該サービスのための取組の状況	居宅サービス計画の作成に当たってのサービス事業者の選択については、利用者又はその家族の希望を踏まえつつ、公正中立に行うことを明文化している。	契約書又は重要事項説明書に、サービス事業者の選定又は推薦に当たり、介護支援専門員は、利用者又はその家族の希望を踏まえつつ、公正中立に行うことを明文化している。	○
				(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 ケアマネジメント及び居宅サービス計画書に位置付けたサービスに対する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

- ・利用者のサービス事業者選択への支援を行うに当たっては、介護支援専門員が関連した事業者や恣意的に特定された一部の事業者に偏ることなく、利用者又はその家族の希望を踏まえつつ、適切な選択ができるよう、利用者のニーズに反して所属する法人への利益誘導を行うこと等がないよう、公正中立な姿勢が求められます。
- ・具体的には、「契約書」又は「重要事項説明書」に、「サービス事業者の選定・推薦に際して介護支援専門員は利用者のニーズを踏まえつつ公正中立に行う」という趣旨の内容が記載されていることを確認します。

資料例：契約書、重要事項説明書 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

居宅介護支援

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	居宅介護支援
	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実施状況の把握のための取組の状況	介護支援専門員は、少なくとも1か月に1回以上利用者の居宅を訪問し、利用者と面接している。	居宅サービス計画書第5表居宅介護支援経過又は訪問記録に、1か月に1回以上利用者の居宅を訪問し、面接した記録がある。	○
				(その他)	○
		(2) 介護サービスに係る計画等の見直し及び利用者等の同意の取得の状況	見直した居宅サービス計画書について、利用者又はその家族へ説明し、同意を得ている。	居宅サービス計画書第1表、第2表、第3表、第6表及び第7表が作成されているとともに、居宅サービス計画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)	○
	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) 他の介護サービス事業者等との連携の状況	① 各サービス事業者が作成する個別のサービス計画を把握している。	各サービス事業者の個別サービス計画がある。	○
				(その他)	○
			② 1か月に1回以上、居宅サービスの実施状況について把握している。	サービス担当者に対する照会(依頼)内容等に、月1回以上、サービス提供事業者から居宅サービスの実施状況を確認した記録がある。	○
				(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

- ・利用者のモニタリングのために、介護支援専門員は少なくとも1か月に1回は、利用者の居宅を訪問し、面接を行う必要があります。
- ・居宅介護支援専門員が1か月に1回以上利用者宅を訪問し、面接しており、その記録に、訪問日及び面接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】
- ※調査員は、調査対象期間中のうち1回分の記録で確認します。

資料例：居宅サービス計画書第5表(居宅介護支援経過)、訪問記録 等

- ・利用者一人ひとりについて、居宅サービス計画書の評価を行い、見直しをした場合、見直し内容を利用者又はその家族に対して説明し、同意を得ることが重要です。
- ・居宅サービス計画を見直した利用者について、見直し前後の居宅サービス計画書第1表、第2表、第3表、第6表及び第7表を確認します。併せて、居宅サービス計画の同意を得るための同意欄に、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】

資料例：資料例：居宅サービス計画書第1表(居宅サービス計画書(1))、同第2表(居宅サービス計画書(2))、同第3表(週間サービス計画表)、同第6表(サービス利用票(兼居宅サービス計画))、同第7表(サービス利用票別表)、居宅サービス計画に関する同意書

- ・介護支援専門員は、利用者が実際に受けているサービスの状況を把握することが望ましいため、必要に応じて各サービス事業者の個別サービス計画を把握しているかについて確認します。
- ・利用者の居宅サービス計画に記載されている、各サービスごとの個別サービス計画の写しを入手していること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】
- ・1人の利用者に複数の介護サービスが位置づけられている場合は、全てのサービス事業者の個別サービス計画を入手し把握していることを確認します。ただし、一部のサービス事業者からは依頼したにもかかわらず個別サービス計画を提供してもらえない場合は、全ての事業者分が揃っていても「1:あり」として差し支えないこととします。
- ※福祉用具貸与の場合、個別サービス計画の作成は行われていません。福祉用具貸与事業者が作成した、利用者の身体状況、希望、環境を踏まえ当該福祉用具が選定された理由等が記載された文書等がそれに該当します。

資料例：個別サービス計画書 等

- ・介護支援専門員は、サービス事業者と綿密な連携を図り、利用者の解決すべき課題の変化が認められる場合には、円滑に連絡を行える体制の整備に努めなければなりません。
- ・居宅サービス計画書第4表 サービス担当者会議の要点等に、1か月に1回以上サービス提供事業者との連絡を行っ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】
- ※調査員は、調査対象期間中のうち1回分の記録で確認します。
- ・支援経過記録等にサービス提供事業者との電話等による連絡の記録が記載されている場合も「1:あり」とします。

資料例：居宅サービス計画書第4表(サービス担当者会議の要点)、居宅サービス計画書第5表(居宅介護支援経過)、等

居宅介護支援

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	居宅介護支援
			③ 要介護認定を受けている利用者が要支援認定を受けた場合、介護予防支援事業者との連携を図っている。	介護予防支援事業者に対して、利用者に関する情報を提供した記録がある。	○
				(その他)	○
		(2) サービス担当者会議(指定居宅介護支援等基準第13条第9号に規定するサービス担当者会議をいう。)の開催等の状況	① サービス担当者会議の開催又はサービス事業者との連携を図っている。	居宅サービス計画書第4表サービス担当者会議の要点又はサービス担当者に対する照会(依頼)内容の記載がある。	○
				(その他)	○
			② 利用者及びその家族が出席できるサービス担当者会議を開催している。	居宅サービス計画書第4表サービス担当者会議の要点の会議出席者の欄に、利用者又はその家族の出席又は欠席理由の記録がある。	○
				(その他)	○
			③ サービス担当者会議等に関連して、主治医又はかかりつけ医との連携を図っている。	居宅サービス計画書第4表サービス担当者会議の要点の会議出席者の欄に、主治医又はかかりつけ医の出席の記録がある。又はサービス担当者に対する照会内容、第5表居宅介護支援経過等に、主治医又はかかりつけ医との連絡の記録がある。	○
				(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

- ・利用者にとって切れ目のないケアマネジメントを提供するためには、介護予防支援事業者との連携を図り、利用者に関する情報を提供することが重要です。
- ・ここで言う介護予防支援事業者とは、地域包括支援センターを指します。
- ・介護予防支援事業者に対して、利用者に関する情報を提供した日付及び内容を確認します。【基本情報の記入年月日前一年間の資料で確認】
- ・「利用者に関する情報」とは、居宅サービス計画書等、対象者の要介護時の状況を示す記録等を指しますが、対象者が要介護から要支援になったこと等を連絡した記録でも可とします。
- ・地域包括支援センターより委託され、引き続き対象者の介護予防支援計画書を作成する場合でも、「利用者に関する情報を提供した記録」を確認する項目であるため、地域包括支援センターに提出した介護予防支援計画書では確認対象とはなりません。
- ・市町村において様式が指定されている場合も「1:あり」とします。

資料例:居宅サービス計画書第5表 等

- ・介護支援専門員は、利用者の居宅サービス計画書を作成した場合、又は利用者が要介護状態区分の変更の認定を受けた場合等において、サービス担当者会議を開催し、居宅サービス計画書の妥当性又は変更の必要性等について、関係者から意見を求める必要があります。
- ・居宅サービス計画書第4表 サービス担当者会議の要点又はサービス担当者に対する照会(依頼)内容が作成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】
- ・ただし、関係者が一堂に集まることは物理的困難が伴うこともあるため、開催できない事情がある場合は、サービス担当者等関係者へ電話等により個別に照会し、意見を聞くことで代替することも差し支えありません。

資料例:居宅サービス計画書第4表(サービス担当者会議の要点) サービス担当者に対する照会(依頼)内容 等

- ・サービス担当者会議は、関係者が集まり、生活課題、援助の目標、サービスの種類や量等の情報を共有し、将来に向けて検討する重要な会議であり、利用者又はその家族の参加を得て、その意向や役割の確認を行うことが望ましいです。このため、サービス担当者会議の開催に当たって、利用者又はその家族への参加の呼びかけを行っているかどうかを確認します。
- ・居宅サービス計画書第4表 サービス担当者会議の要点の会議出席者の欄に、利用者又はその家族の出席又は欠席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:居宅サービス計画書第4表(サービス担当者会議の要点) 等

- ・居宅サービス計画書の作成及びその円滑な実施に当たっては、主治医又はかかりつけ医との連携が重要です。
- 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居宅サービス計画書第4表 サービス担当者会議の要点の会議出席者の欄に、主治医又はかかりつけ医の出席の記録がある。
- ②サービス担当者に対する照会内容、居宅サービス計画書第5表 居宅介護支援経過等に、主治医又はかかりつけ医との連絡の記録がある。

資料例:居宅サービス計画書第4表(サービス担当者会議の要点)、サービス担当者に対する照会内容、居宅サービス計画書第5表(居宅介護支援経過) 等

居宅介護支援

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	居宅介護支援	
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)	○	
			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)	○	

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

- ・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者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

- ・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「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している。
- ・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

資料例: 情報管理規程、事業計画書、決算報告書 等

居宅介護支援

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	居宅介護支援
		(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、現場の従業員と幹部従業員とが合同で検討する仕組みがある。 [] 該当なし	現場の従業員と幹部従業員が参加する業務改善会議等の記録がある。 (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、従業員の権限、業務分担及び協力体制を定めている。 [] 該当なし	組織体制、従業員の権限、業務分担及び協力体制に関する規程等がある。 (その他)	○ ○

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

- ・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。

※「該当なし」の欄は、以下のように扱います。

- ・事業所の従業者が2名以上いる場合は、『該当なし』の欄に「0」記入し、確認のための材料の有無を確認します。
- ・事業所の従業者が1名の場合は、『該当なし』の欄に「1」記入し、確認のための材料の有無は確認しません。

- ・従業者とは介護支援専門員を指します。
- ・介護支援専門員が1人の場合とは、基本情報「3.事業所において介護サービスに従事する従業者に関する事項」に記載した介護支援専門員の合計の人数が1人の場合を指します。

資料例：情報管理規程、事業計画書、決算報告書 等

- ・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。

※「該当なし」の欄は、以下のように扱います。

- ・事業所の従業者が2名以上いる場合は、『該当なし』の欄に「0」記入し、確認のための材料の有無を確認します。
- ・事業所の従業者が1名の場合は、『該当なし』の欄に「1」記入し、確認のための材料の有無は確認しません。

- ・従業者とは介護支援専門員を指します。
- ・介護支援専門員が1人の場合とは、基本情報「3.事業所において介護サービスに従事する従業者に関する事項」に記載した介護支援専門員の合計の人数が1人の場合を指します。

資料例：運営規程、組織規程、職務権限規程、役割分担表 等

居宅介護支援

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	居宅介護支援
		(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。 [] 該当なし	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 介護支援専門員1人当たりの担当利用者数の上限を、事業所独自に定めている。	介護支援専門員1人当たりの担当利用者数を定めている職務規程等がある。 (その他)	○ ○
			② 当該サービスの実施に当たっては、必要に応じて、他の介護支援専門員が相談に応じている。	居宅サービス計画書第5表居宅介護支援経過に、当該事業所の介護支援専門員が主任介護支援専門員等に相談した記録がある。 (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 サービス提供時における利用者の緊急時の対応を定めている。	利用者の緊急連絡先の記載がある文書並びに緊急時の対応及び連絡体制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

・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。

※「該当なし」の欄は、以下のように扱います。

・事業所の従業者が2名以上いる場合は、『該当なし』の欄に「0」記入し、確認のための材料の有無を確認します。

・事業所の従業者が1名の場合は、『該当なし』の欄に「1」記入し、確認のための材料の有無は確認しません。

・従業者とは介護支援専門員を指します。

・介護支援専門員が1人の場合とは、基本情報「3.事業所において介護サービスに従事する従業者に関する事項」で記載した介護支援専門員の合計の人数が1人の場合を指します。

資料例:議事録、申し送りノート 等

・介護支援専門員の担当数が設定され、質の高いサービス提供ができるように業務過多にならない仕組みがあることが必要です。

・運営規程、職務規程等で、介護支援専門員1人当たりの担当利用者数の上限を、事業所として定めていることを確認します。

・介護支援専門員の必要員数は、人員基準において「利用者の数が35又はその端数を増すごとに1とする」とされていますが、運営規程等で介護支援専門員一人あたりの具体的な利用者数の記載がなく、「法令を遵守します」、「法令で定められた人数と同じ」といった記載では「0:なし」とします。」

資料例:職務規程、運営規程 等

・ケアマネジメント業務の実施に当たっては、介護支援専門員が居宅介護支援業務に関して相談できる主任介護支援専門員等がいるか、又はそれに代替する仕組みがあり、相談が行われる環境があることが重要です。

・事業所の介護支援専門員が、主任介護支援専門員等に相談した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】

・相談相手は地域包括支援センターの主任介護支援専門員、保健師等事業所外であっても差し支えありません。また、相談に対応できる者であれば、主任介護支援専門員の資格はないが、当該事業所のチーフケアマネジャーや、管理者等や先輩を含むリーダー的立場の人であっても差し支えありません。

・居宅サービス計画書第5表「居宅介護支援経過」ではなく、他の文書に主任介護支援専門員に相談した記録がある場合はその他欄に記入します。

資料例:居宅サービス計画書第5表(居宅介護支援経過) 等

・適切かつ迅速な緊急時対応のためには、緊急時対応に関するマニュアル、手順書等及び緊急時の組織連絡体制を記載した文書があることが必要です。

・具体的には、「緊急連絡先一覧」、「緊急時マニュアル」等の書類に、利用者の緊急連絡先が記載されていること及び緊急時の対応・連絡体制が記載された緊急時マニュアルがあることを確認します。

・緊急時とは、居宅介護支援サービス提供中(訪問時や来所時)に発生した、利用者の障害、病状の急変、生命の危険、利用者の財産・什器類の損傷等をいいます。

資料例:緊急連絡先一覧、緊急時対応マニュアル 等

居宅介護支援

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	居宅介護支援
			② 非常災害時に対応するための仕組みがある。	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。	○
				(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

- ・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

- ・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る。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

居宅介護支援

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	居宅介護支援
				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)	○

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。

居宅介護支援

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	居宅介護支援
			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)	○
		(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)	○

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

- ・従業員の資質の向上は重要な課題であり、事業者は従業員の研修機会、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員（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。
- ・現任の従業員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する。【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。

- ・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高めていくために、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】
- ・ここでの自己評価とは、サービスの質を高めていくために、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

居宅介護支援

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	居宅介護支援
		(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、従業者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

- ・従業者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者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。
- ・従業者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、従業者のうち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