

千葉県福祉サービス第三者評価の評価結果  
(居宅介護支援)

1 評価機関

名 称	
所在地	
評価実施期間	年 月 日～ 年 月 日

2 受審事業者情報

(1) 基本情報

名 称 (フリガナ)			
所在地	〒		
交通手段			
電 話		FAX	
ホームページ			
経営法人			
開設年月日			
介護保険事業所番号		指定年月日	
併設しているサービス			

(2) サービス内容

対象地域	
利用日	
利用時間	
休 日	

(3) 職員（スタッフ）体制

職 員	常勤職員	非常勤、その他	合 計	備 考
職種別従業者数	介護支援専門員	事務員	その他の従業者	
介護支援専門員が 有している資格	社会福祉士	介護福祉士	あん摩マッサージ師	
	看護師			

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法		
申請窓口開設時間		
申請時注意事項		
苦情対応	窓口設置	
	第三者委員の設置	

3 事業者から利用（希望）者の皆様へ

サービス方針	
特 徴	
利用（希望）者 へのPR	



福祉サービス第三者評価項目（居宅介護支援）の評価結果

大項目	中項目	小項目	項目	標準	
				■実施数	
I	福祉サービスの基本方針と組織運営	1 理念・基本方針	理念・基本方針の確立	1 理念や基本方針が明文化されている。	
			理念・基本方針の周知	2 理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	
				3 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	
		2 計画の策定	事業計画と重要課題の明確化	4 事業計画が作成され、達成のための重要課題が明確化されている。	
			計画の適正な策定	5 施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが話し合う仕組みがある。	
		3 管理者の責任とリーダーシップ	管理者のリーダーシップ	6 理念の実現や質の向上、職員の働き甲斐等の取り組みに指導力を発揮している。	
		4 人材の確保・養成	人事管理体制の整備	7 施設の全職員が守るべき倫理を明文化している。	
				8 人事方針を策定し、人事を計画的・組織的に行い、職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	
			職員の就業への配慮	9 事業所の就業関係の改善課題について、職員（委託業者を含む）などの現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みがある。また、福利厚生に積極的に取り組んでいる。	
			職員の質の向上への体制整備	10 職員の教育・研修に関する基本方針が明示され、研修計画を立て人材育成に取り組んでいる。	
II	適切な福祉サービスの実施	1 利用者本位の福祉サービス	利用者尊重の明示	11 事業所の全職員を対象とした権利擁護に関する研修を行い、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している。	
				12 個人情報保護に関する規定を公表し徹底を図っている。	
			利用者満足度の向上	13 利用者満足度の向上を意図した仕組みを整備し、取り組んでいる。	
			利用者意見の表明	14 苦情又は意見を受け付ける仕組みがある。	
		2 サービスの質の確保	サービスの質の向上への取り組み	15 サービス内容について定期的に評価を行い、改善すべき課題を発見し実行している。	
			サービスの標準化	16 事業所業務のマニュアル等を作成し、また日常のサービス改善を踏まえてマニュアルの見直しを行っている。	
		3 サービスの利用開始・終了	サービスの利用開始・終了	17 サービスの開始に当たり、利用者等に説明し、同意を得ている。また終了する場合はサービスの継続に配慮している。	
			要介護認定の支援	18 利用者の要望に応じて、要介護認定等の申請に係る支援を行っている。	
		4 個別支援計画の策定	個別支援計画の策定・見直し	19 利用者の個別情報や要望を把握し課題を分析している。	
				20 一人一人のニーズを把握して居宅サービス計画を策定している。	
				21 利用者の状態を分析し、サービス担当者会議によって効果的な居宅サービス計画となるように調整している。	
				22 居宅サービス計画に基づいて提供されるサービス開始当初に、サービス提供状況を確認している。	
				23 居宅サービス計画の内容が常に適切であるかの評価・見直しを実施している。	
				24 認知症の利用者に対するサービスの質の確保に努めている。	
				25 関係機関との連携を図っている。	
5 安全管理	利用者の安全確保	26 事故や感染症、非常災害発生時など利用者の安全確保のためにリスクを把握し、対策を実行している。			
計					



## 項目別評価コメント

標準項目 ■ 整備や実行が記録等で確認できる。 □ 確認できない。

評価項目	標準項目
1 理念や基本方針が明文化されている。	<input type="checkbox"/> 理念・方針が文書(事業計画等の法人・事業所内文書や広報誌、パンフレット等)に記載されている。 <input type="checkbox"/> 理念・方針から、法人が実施する福祉サービスの内容や特性を踏まえた法人の使命や目指す方向、考え方を読み取ることができる。 <input type="checkbox"/> 理念・方針には、法の趣旨や人権擁護、自立支援の精神が盛り込まれている。
(評価コメント)	
2 理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	<input type="checkbox"/> 理念・方針を事業所内の誰もが見やすい箇所に掲示し、職員配布文書に記載している。 <input type="checkbox"/> 理念・方針を会議や研修において取り上げ職員と話し合い共有化を図っている。 <input type="checkbox"/> 理念・方針の実践を日常の会議等で話し合い実行面の反省をしている。
(評価コメント)	
3 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	<input type="checkbox"/> 契約時等に理念・方針が理解しやすい資料を作成し、分かりやすい説明をしている。 <input type="checkbox"/> 理念・方針を利用者会や家族会等で実践面について説明し、話し合いをしている。 <input type="checkbox"/> 理念・方針の実践面を広報誌や手紙、日常会話などで日常的に伝えている。
(評価コメント)	
4 事業計画が作成され、達成のための重要課題が明確化されている。	<input type="checkbox"/> 事業計画は中長期的視点を踏まえて、具体的に計画されている。 <input type="checkbox"/> 理念・基本方針により重要課題が明確にされている。 <input type="checkbox"/> 事業環境の分析から重要課題が明確にされている。 <input type="checkbox"/> 現状の反省から重要課題が明確にされている。
(評価コメント)	
5 施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが話し合う仕組みがある。	<input type="checkbox"/> 各計画の策定に当たっては、現場の状況を把握し、職員と幹部職員が話し合う仕組みがある。 <input type="checkbox"/> 年度終了時はもとより、年度途中にあっても、あらかじめ定められた時期、手順に基づいて事業計画の実施状況の把握、評価を行っている。 <input type="checkbox"/> 一連の過程が、全ての職員に周知され、一部の職員だけで行われていない。
(評価コメント)	
6 理念の実現や質の向上、職員の働き甲斐等の取り組みに指導力を発揮している。	<input type="checkbox"/> 管理者は、理念・方針の実現、福祉サービスの質に関する課題を把握し、改善のための具体的な方針を明示して指導力を発揮している。 <input type="checkbox"/> 運営に関する職員、利用者、家族、地域の関係機関の意見を把握して方針を立てている。 <input type="checkbox"/> 職員の意見を尊重し、創意・工夫が生まれやすい職場作りをしている。 <input type="checkbox"/> 知識・技術の向上を計画的に進め職員の意欲や自信を育てている。 <input type="checkbox"/> 職場の人間関係が良好か把握し、必要に応じて助言・教育を行っている。
(評価コメント)	
7 施設の全職員が守るべき倫理を明文化している。	<input type="checkbox"/> 倫理規程があり、職員に配布されている。 <input type="checkbox"/> 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、周知を図っている。 <input type="checkbox"/> 倫理(個人の尊厳)の周知を図るための日常的な取り組みが確認できる。
(評価コメント)	

8	人事方針を策定し、人事を計画的・組織的に行い、職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	<input type="checkbox"/> 人事方針が明文化されている。 <input type="checkbox"/> 職務権限規定等を作成し、従業者の役割と権限を明確にしている。 <input type="checkbox"/> 評価基準を職員に明確に示すことや、結果の職員へのフィードバック等の具体的な方策によって客観性や透明性の確保が図られている。 <input type="checkbox"/> 評価が公平に行われるように工夫している。
(評価コメント)		
9	事業所の就業関係の改善課題について、職員(委託業者を含む)などの現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みがある。また、福利厚生に積極的に取り組んでいる。	<input type="checkbox"/> 担当者や担当部署等を設置し職員の有給休暇の消化率や時間外労働のデータを、定期的にチェックしている。 <input type="checkbox"/> 把握した問題点に対して、人材や人員体制に関する具体的な改善計画を立て実行している。 <input type="checkbox"/> 定期的に職員との個別面接の機会を設ける等、職員が相談しやすいような組織内の工夫をしている。 <input type="checkbox"/> 職員の希望の聴取等をもとに、総合的な福利厚生事業を実施している。
(評価コメント)		
10	職員の教育・研修に関する基本方針が明示され、研修計画を立て人材育成に取り組んでいる。	<input type="checkbox"/> キャリアアップ計画など中長期の人材育成計画がある。 <input type="checkbox"/> 職種別、役割別に期待能力基準を明示している。 <input type="checkbox"/> 研修計画を立て実施し、必要に応じて見直している。 <input type="checkbox"/> 個別育成目標を明確にしている。 <input type="checkbox"/> OJTの仕組みを明確にしている。
(評価コメント)		
11	事業所の全職員を対象とした権利擁護に関する研修を行い、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している。	<input type="checkbox"/> 憲法、社会福祉法、介護保険法等など法の基本理念の研修を実施している。 <input type="checkbox"/> 日常の支援では、個人の意思を尊重している。 <input type="checkbox"/> 職員の不適切な言動、放任、虐待、無視などが行われることの無いように、職員が相互に振り返り組織的に対策を立て対応している。 <input type="checkbox"/> 虐待被害にあった利用者がある場合には、関係機関と連携しながら対応する体制を整えている。 <input type="checkbox"/> 日常の支援では利用者のプライバシーに配慮した支援をしている。 <input type="checkbox"/> 利用者の羞恥心に配慮した支援をしている。
(評価コメント)		
12	個人情報保護に関する規定を公表し徹底を図っている。	<input type="checkbox"/> 個人情報の保護に関する方針をホームページ、パンフレット等に掲載し、また事業所内に掲示し周知を図っている。 <input type="checkbox"/> 個人情報の利用目的を明示している。 <input type="checkbox"/> 利用者等の求めに応じて、サービス提供記録を開示することを明示している。 <input type="checkbox"/> 職員(実習生、ボランティア含む)に対して研修等により周知を図っている。
(評価コメント)		
13	利用者満足度の向上を意図した仕組みを整備し、取り組んでいる。	<input type="checkbox"/> 利用者満足度を把握し改善する仕組みがある。 <input type="checkbox"/> 把握した問題点の改善策を立て迅速に実行している。 <input type="checkbox"/> 利用者・家族が要望・苦情が言いやすい環境を整備している。 <input type="checkbox"/> 利用者又はその家族等との相談の場所及び相談対応日の記録がある。
(評価コメント)		
14	苦情又は意見を受け付ける仕組みがある。	<input type="checkbox"/> 重要事項を記した文書等利用者等に交付する文書に、相談、苦情等対応窓口及び担当者が明記され、説明のうえ周知を図っている。 <input type="checkbox"/> 相談、苦情等対応に関するマニュアル等がある。 <input type="checkbox"/> 相談、苦情等対応に関する記録があり、問題点の改善を組織的に実行している。 <input type="checkbox"/> 苦情等対応結果は、利用者又はその家族等に対して説明し納得を得ている。
(評価コメント)		

15	サービス内容について定期的に評価を行い、改善すべき課題を発見し実行している。	<input type="checkbox"/> 事業所全体としてサービスの質や介護方法を検討する会議があり、改善計画を立て実行している記録がある。 <input type="checkbox"/> 事業所全体として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。
(評価コメント)		
16	事業所業務のマニュアル等を作成し、また日常のサービス改善を踏まえてマニュアルの見直しを行っている。	<input type="checkbox"/> 業務の基本や手順が明確になっている。 <input type="checkbox"/> 分からないときや新人育成など必要に応じてマニュアルを活用している。 <input type="checkbox"/> マニュアル見直しを定期的実施している。 <input type="checkbox"/> マニュアル作成・見直しは職員の参画のもとに行われている。
(評価コメント)		
17	サービスの開始に当たり、利用者等に説明し、同意を得ている。また終了する場合はサービスの継続に配慮している。	<input type="checkbox"/> サービス提供内容、重要事項等を分かりやすく説明している。 <input type="checkbox"/> サービス提供内容や利用者負担金等について利用者の同意を得ている。 <input type="checkbox"/> 利用者ニーズに対応して分かりやすい資料となるように工夫している。 <input type="checkbox"/> サービスを変更・終了する場合には継続的な支援をしている。
(評価コメント)		
18	利用者の要望に応じて、要介護認定等の申請に係わる支援を行っている。	<input type="checkbox"/> 利用者又はその家族から、要介護認定等の申請代行を依頼された場合には協力している。 <input type="checkbox"/> 利用者の状態が変化して要介護度が変わったと思われる場合には、要介護状態区分変更のための支援や助言を行っている。 <input type="checkbox"/> 介護保険以外の申請書類の作成(減額申請等)について、支援や助言を行っている。
(評価コメント)		
19	利用者の個別情報や要望を把握し課題を分析している。	<input type="checkbox"/> 解決すべき課題をコミュニケーションを工夫し把握している。 <input type="checkbox"/> 利用者及びその家族と面接し個別事情や要望を把握している。 <input type="checkbox"/> 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、生活課題を抽出している。 <input type="checkbox"/> アセスメント時に利用者が望む生活像の把握をしている。
(評価コメント)		
20	一人一人のニーズを把握して居宅サービス計画を策定している。	<input type="checkbox"/> 居宅サービス計画書作成にあたっての基本的な考え方や方法を明確にしている。 <input type="checkbox"/> 居宅サービス計画書に、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。 <input type="checkbox"/> 居宅サービス計画書は利用者の望む生活像をもとに、利用者の状況や要望を取り入れ作成され、同意を得ている。 <input type="checkbox"/> 利用者と家族の意向が異なる場合には、話し合いを行う等、調整を図っている。 <input type="checkbox"/> 利用者の要望と専門的視点からみたニーズが一致しない場合、可能な限り利用者に説明し同意を得るようにしている。
(評価コメント)		
21	利用者の状態を分析し、サービス担当者会議によって効果的な居宅サービス計画となるように調整している。	<input type="checkbox"/> 居宅サービス計画を家族やサービス提供事業者と共有している。 <input type="checkbox"/> 居宅サービス計画は医療関係者と連携を図りながら作成している。 <input type="checkbox"/> サービス担当者会議の内容を記録している。
(評価コメント)		

22	居宅サービス計画に基づいて提供されるサービス開始当初に、サービス提供状況を確認している。	<input type="checkbox"/> 提供されているサービス内容が居宅サービス計画の援助目標に沿ったものであるか確認している。 <input type="checkbox"/> サービス提供によって生じる利用者の状態や環境等の変化を確認している。 <input type="checkbox"/> 提供しているサービスに過不足がないかの確認をし、必要に応じて調整している。 <input type="checkbox"/> 利用者・家族とサービス提供事業者の関係が良好であるか確認している。
(評価コメント)		
23	居宅サービス計画の内容が常に適切であるかの評価・見直しを実施している。	<input type="checkbox"/> 居宅サービス計画における援助目標の達成度を定期的に把握している。 <input type="checkbox"/> 利用者状況や要望等の変化を定期的に把握している。 <input type="checkbox"/> 援助目標の達成状況や利用者の状態変化等必要に応じて再アセスメントを行っている。 <input type="checkbox"/> 見直された居宅サービス計画内容について説明し同意を得ている。
(評価コメント)		
24	認知症の利用者に対するサービスの質の確保に努めている。	<input type="checkbox"/> 従業者に対する認知症及び認知症ケアに関する研修を実施している。 <input type="checkbox"/> 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整備されている。 <input type="checkbox"/> 「その人らしく」生活できるように居宅サービス計画に工夫が見られる。
(評価コメント)		
25	関係機関との連携を図っている。	<input type="checkbox"/> 入所・入院を希望する場合には、情報提供や主治医との連携等対応している。 <input type="checkbox"/> 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ている。 <input type="checkbox"/> 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。
(評価コメント)		
26	事故や感染症、非常災害発生時など利用者の安全確保のためにリスクを把握し、対策を実行している。	<input type="checkbox"/> 利用者の安全確保を図るため、関係機関との連携や事業所内役割分担を明示している。 <input type="checkbox"/> 事故、感染症、災害等発生時にはサービス提供が継続できるように体制を整備している。 <input type="checkbox"/> 発生した事故や事故につながりやすい事例、感染症事例等をもとに、再発防止・予防の対策を策定している。
(評価コメント)		

## 項目別評価コメント

標準項目 ■整備や実行が記録等で確認できる。 □確認できない。

評価項目	標準項目
1 理念や基本方針が明文化されている。	<input type="checkbox"/> 理念・方針が文書(事業計画等の法人・事業所内文書や広報誌、パンフレット等)に記載されている。 <input type="checkbox"/> 理念・方針から、法人が実施する福祉サービスの内容や特性を踏まえた法人の使命や目指す方向、考え方を読み取ることができる。 <input type="checkbox"/> 理念・方針には、法の趣旨や人権擁護、自立支援の精神が盛り込まれている。
(自己評価コメント)	
2 理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	<input type="checkbox"/> 理念・方針を事業所内の誰もが見やすい箇所に掲示し、職員配布文書に記載している。 <input type="checkbox"/> 理念・方針を会議や研修において取り上げ職員と話し合い共有化を図っている。 <input type="checkbox"/> 理念・方針の実践を日常の会議等で話し合い実行面の反省をしている。
(自己評価コメント)	
3 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	<input type="checkbox"/> 契約時等に理念・方針が理解しやすい資料を作成し、分かりやすい説明をしている。 <input type="checkbox"/> 理念・方針を利用者会や家族会等で実践面について説明し、話し合いをしている。 <input type="checkbox"/> 理念・方針の実践面を広報誌や手紙、日常会話などで日常的に伝えている。
(自己評価コメント)	
4 事業計画が作成され、達成のための重要課題が明確化されている。	<input type="checkbox"/> 事業計画は中長期的視点を踏まえて、具体的に計画されている。 <input type="checkbox"/> 理念・基本方針により重要課題が明確にされている。 <input type="checkbox"/> 事業環境の分析から重要課題が明確にされている。 <input type="checkbox"/> 現状の反省から重要課題が明確にされている。
(自己評価コメント)	
5 施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが話し合う仕組みがある。	<input type="checkbox"/> 各計画の策定に当たっては、現場の状況を把握し、職員と幹部職員が話し合う仕組みがある。 <input type="checkbox"/> 年度終了時はもとより、年度途中にあっても、あらかじめ定められた時期、手順に基づいて事業計画の実施状況の把握、評価を行っている。 <input type="checkbox"/> 一連の過程が、全ての職員に周知され、一部の職員だけで行われていない。
(自己評価コメント)	
6 理念の実現や質の向上、職員の働き甲斐等の取り組みに指導力を発揮している。	<input type="checkbox"/> 管理者は、理念・方針の実現、福祉サービスの質に関する課題を把握し、改善のための具体的な方針を明示して指導力を発揮している。 <input type="checkbox"/> 運営に関する職員、利用者、家族、地域の関係機関の意見を把握して方針を立てている。 <input type="checkbox"/> 職員の意見を尊重し、創意・工夫が生まれやすい職場作りをしている。 <input type="checkbox"/> 知識・技術の向上を計画的に進め職員の意欲や自信を育てている。 <input type="checkbox"/> 職場の人間関係が良好か把握し、必要に応じて助言・教育を行っている。
(自己評価コメント)	
7 施設の全職員が守るべき倫理を明文化している。	<input type="checkbox"/> 倫理規程があり、職員に配布されている。 <input type="checkbox"/> 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、周知を図っている。 <input type="checkbox"/> 倫理(個人の尊厳)の周知を図るための日常的な取り組みが確認できる。
(自己評価コメント)	

8	人事方針を策定し、人事を計画的・組織的に行い、職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	<input type="checkbox"/> 人事方針が明文化されている。 <input type="checkbox"/> 職務権限規定等を作成し、従業者の役割と権限を明確にしている。 <input type="checkbox"/> 評価基準を職員に明確に示すことや、結果の職員へのフィードバック等の具体的な方策によって客観性や透明性の確保が図られている。 <input type="checkbox"/> 評価が公平に行われるように工夫している。
(自己評価コメント)		
9	事業所の就業関係の改善課題について、職員(委託業者を含む)などの現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みがある。また、福利厚生に積極的に取り組んでいる。	<input type="checkbox"/> 担当者や担当部署等を設置し職員の有給休暇の消化率や時間外労働のデータを、定期的にチェックしている。 <input type="checkbox"/> 把握した問題点に対して、人材や人員体制に関する具体的な改善計画を立て実行している。 <input type="checkbox"/> 定期的に職員との個別面接の機会を設ける等、職員が相談しやすいような組織内の工夫をしている。 <input type="checkbox"/> 職員の希望の聴取等をもとに、総合的な福利厚生事業を実施している。
(自己評価コメント)		
10	職員の教育・研修に関する基本方針が明示され、研修計画を立て人材育成に取り組んでいる。	<input type="checkbox"/> キャリアアップ計画など中長期の人材育成計画がある。 <input type="checkbox"/> 職種別、役割別に期待能力基準を明示している。 <input type="checkbox"/> 研修計画を立て実施し、必要に応じて見直している。 <input type="checkbox"/> 個別育成目標を明確にしている。 <input type="checkbox"/> OJTの仕組みを明確にしている。
(自己評価コメント)		
11	事業所の全職員を対象とした権利擁護に関する研修を行い、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している。	<input type="checkbox"/> 憲法、社会福祉法、介護保険法等など法の基本理念の研修を実施している。 <input type="checkbox"/> 日常の支援では、個人の意思を尊重している。 <input type="checkbox"/> 職員の不適切な言動、放任、虐待、無視などが行われることの無いように、職員が相互に振り返り組織的に対策を立て対応している。 <input type="checkbox"/> 虐待被害にあった利用者がある場合には、関係機関と連携しながら対応する体制を整えている。 <input type="checkbox"/> 日常の支援では利用者のプライバシーに配慮した支援をしている。 <input type="checkbox"/> 利用者の羞恥心に配慮した支援をしている。
(自己評価コメント)		
12	個人情報保護に関する規定を公表し徹底を図っている。	<input type="checkbox"/> 個人情報の保護に関する方針をホームページ、パンフレット等に掲載し、また事業所内に掲示し周知を図っている。 <input type="checkbox"/> 個人情報の利用目的を明示している。 <input type="checkbox"/> 利用者等の求めに応じて、サービス提供記録を開示することを明示している。 <input type="checkbox"/> 職員(実習生、ボランティア含む)に対して研修等により周知を図っている。
(自己評価コメント)		
13	利用者満足度の向上を意図した仕組みを整備し、取り組んでいる。	<input type="checkbox"/> 利用者満足度を把握し改善する仕組みがある。 <input type="checkbox"/> 把握した問題点の改善策を立て迅速に実行している。 <input type="checkbox"/> 利用者・家族が要望・苦情が言いやすい環境を整備している。 <input type="checkbox"/> 利用者又はその家族等との相談の場所及び相談対応日の記録がある。
(自己評価コメント)		
14	苦情又は意見を受け付ける仕組みがある。	<input type="checkbox"/> 重要事項を記した文書等利用者等に交付する文書に、相談、苦情等対応窓口及び担当者が明記され、説明のうえ周知を図っている。 <input type="checkbox"/> 相談、苦情等対応に関するマニュアル等がある。 <input type="checkbox"/> 相談、苦情等対応に関する記録があり、問題点の改善を組織的に実行している。 <input type="checkbox"/> 苦情等対応結果は、利用者又はその家族等に対して説明し納得を得ている。
(自己評価コメント)		

15	サービス内容について定期的に評価を行い、改善すべき課題を発見し実行している。	<input type="checkbox"/> 事業所全体としてサービスの質や介護方法を検討する会議があり、改善計画を立て実行している記録がある。 <input type="checkbox"/> 事業所全体として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。
(自己評価コメント)		
16	事業所業務のマニュアル等を作成し、また日常のサービス改善を踏まえてマニュアルの見直しを行っている。	<input type="checkbox"/> 業務の基本や手順が明確になっている。 <input type="checkbox"/> 分からないときや新人育成など必要に応じてマニュアルを活用している。 <input type="checkbox"/> マニュアル見直しを定期的実施している。 <input type="checkbox"/> マニュアル作成・見直しは職員の参画のもとに行われている。
(自己評価コメント)		
17	サービスの開始に当たり、利用者等に説明し、同意を得ている。また終了する場合はサービスの継続に配慮している。	<input type="checkbox"/> サービス提供内容、重要事項等を分かり易く説明している。 <input type="checkbox"/> サービス提供内容や利用者負担金等について利用者の同意を得ている。 <input type="checkbox"/> 利用者ニーズに対応して分かりやすい資料となるように工夫している。 <input type="checkbox"/> サービスを変更・終了する場合には継続的な支援をしている。
(自己評価コメント)		
18	利用者の要望に応じて、要介護認定等の申請に係る支援を行っている。	<input type="checkbox"/> 利用者又はその家族から、要介護認定等の申請代行を依頼された場合には協力している。 <input type="checkbox"/> 利用者の状態が変化して要介護度が変わったと思われる場合には、要介護状態区分変更のための支援や助言を行っている。 <input type="checkbox"/> 介護保険以外の申請書類の作成(減額申請等)について、支援や助言を行っている。
(自己評価コメント)		
19	利用者の個別情報や要望を把握し課題を分析している。	<input type="checkbox"/> 解決すべき課題をコミュニケーションを工夫し把握している。 <input type="checkbox"/> 利用者及びその家族と面接し個別事情や要望を把握している。 <input type="checkbox"/> 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、生活課題を抽出している。 <input type="checkbox"/> アセスメント時に利用者が望む生活像の把握をしている。
(自己評価コメント)		
20	一人一人のニーズを把握して居宅サービス計画を策定している。	<input type="checkbox"/> 居宅サービス計画書作成にあたっての基本的な考え方や方法を明確にしている。 <input type="checkbox"/> 居宅サービス計画書に、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。 <input type="checkbox"/> 居宅サービス計画書は利用者の望む生活像をもとに、利用者の状況や要望を取り入れ作成され、同意を得ている。 <input type="checkbox"/> 利用者と家族の意向が異なる場合には、話し合いを行う等、調整を図っている。 <input type="checkbox"/> 利用者の要望と専門的視点からみたニーズが一致しない場合、可能な限り利用者に説明し同意を得るようにしている。
(自己評価コメント)		
21	利用者の状態を分析し、サービス担当者会議によって効果的な居宅サービス計画となるように調整している。	<input type="checkbox"/> 居宅サービス計画を家族やサービス提供事業者と共有している。 <input type="checkbox"/> 居宅サービス計画は医療関係者と連携を図りながら作成している。 <input type="checkbox"/> サービス担当者会議の内容を記録している。
(自己評価コメント)		

22	居宅サービス計画に基づいて提供されるサービス開始当初に、サービス提供状況を確認している。	<input type="checkbox"/> 提供されているサービス内容が居宅サービス計画の援助目標に沿ったものであるか確認している。 <input type="checkbox"/> サービス提供によって生じる利用者の状態や環境等の変化を確認している。 <input type="checkbox"/> 提供しているサービスに過不足がないかの確認をし、必要に応じて調整している。 <input type="checkbox"/> 利用者・家族とサービス提供事業者の関係が良好であるか確認している。
(自己評価コメント)		
23	居宅サービス計画の内容が常に適切であるかの評価・見直しを実施している。	<input type="checkbox"/> 居宅サービス計画における援助目標の達成度を定期的に把握している。 <input type="checkbox"/> 利用者状況や要望等の変化を定期的に把握している。 <input type="checkbox"/> 援助目標の達成状況や利用者の状態変化等必要に応じて再アセスメントを行っている。 <input type="checkbox"/> 見直された居宅サービス計画内容について説明し同意を得ている。
(自己評価コメント)		
24	認知症の利用者に対するサービスの質の確保に努めている。	<input type="checkbox"/> 従業者に対する認知症及び認知症ケアに関する研修を実施している。 <input type="checkbox"/> 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整備されている。 <input type="checkbox"/> 「その人らしく」生活できるように居宅サービス計画に工夫が見られる。
(自己評価コメント)		
25	関係機関との連携を図っている。	<input type="checkbox"/> 入所・入院を希望する場合には、情報提供や主治医との連携等対応している。 <input type="checkbox"/> 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ている。 <input type="checkbox"/> 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。
(自己評価コメント)		
26	事故や感染症、非常災害発生時など利用者の安全確保のためにリスクを把握し、対策を実行している。	<input type="checkbox"/> 利用者の安全確保を図るため、関係機関との連携や事業所内役割分担を明示している。 <input type="checkbox"/> 事故、感染症、災害等発生時にはサービス提供が継続できるように体制を整備している。 <input type="checkbox"/> 発生した事故や事故につながりやすい事例、感染症事例等をもとに、再発防止・予防の対策を策定している。
(自己評価コメント)		