

事業所自己評価項目（訪問介護）

1. 組織体制（安定的・計画的に事業を実施する基盤）

1 基本理念の徹底

事業所の基本理念・運営方針を説明できるように、基本理念・運営方針が記載された資料を作成し、かつ職員に徹底していますか。	
☐	事業所の基本理念・運営方針(経営方針)を文書で作成している。
☐	作成した文書を職員に配布し、採用時や定期的な会議(年2回以上)で説明している。
☐	職員に徹底するための工夫を行っている。
	※具体的な取組みや工夫 内部研修やヘルパー会議において運営規定等で周知徹底している

2 事業計画の作成と達成度の把握

事業の目的や目標が具体的に記載された事業計画書及び収支予算書を作成し、その達成度を把握していますか。	
☐	事業の目的や目標が記載された事業計画書及び収支予算書を作成している。
☐	作成された事業計画書及び収支予算書を職員に説明し理解を得ている。
☐	事業計画の達成度を把握するための会議を定期的(年2回以上)に行っている。

3 利用者満足度の把握

利用者のサービスに対する満足度を把握するための取り組みを行っていますか。	
☐	定期的(年1回以上)に、利用者の満足度を把握するための調査を行っている。
☐	調査結果について検討するための会議を行っている。
☐	利用者の希望や要望を実現するための工夫を行っている。

4 雇用契約書等の管理

指定申請または変更届出の書類に記載された管理者及び訪問介護員の雇用契約書や資格証の写しを適切に管理していますか。	
☐	雇用契約書や履歴書、及び訪問介護員の資格証の写しなど、雇用管理に必要な書類をファイリングし、鍵のかかる場所に保管している。
☐	必要に応じて提示できるよう、最新の職員名簿を作成している。
☐	書類の記載内容に変更があった場合、所管官庁へ届出をしている。

5 就業規則の整備

職員の処遇や就業に関する規程を書類で整備し、かつ職員に周知していますか。	
☐	正規職員及びパート職員に関する就業規則及び給与規程を作成し、職員に配布または自由に閲覧できるようになっている。
☐	法令に基づき、労働基準監督署に就業規則を提出している。
☐	職員に内容を周知するための工夫を行っている。

6 設備・備品等の台帳管理

事業所の設備及び備品等について、台帳による適切な管理を行っていますか。	
	備品が記載された台帳を作成している。
	備品を定期的(年1回以上)に確認している。
	確認した内容をもとに、備品台帳を更新している。

7 備品等の衛生管理

事業所の備品等について、感染症等を防ぐため、衛生管理のマニュアルを整備し、清掃及び消毒を行っていますか。	
☐	衛生管理マニュアルを作成している。
☐	毎日の清掃や消毒を記録している。
☐	職員が衛生管理のマニュアルに従って、清掃及び消毒を行っているかどうかを記録により確認している。

8 法令遵守

従業者等が守るべき倫理、法令等の内容を職員に周知・徹底していますか。	
☐	運営基準の内容について記載された文書を職員に配布し、説明している。
☐	倫理や法令遵守に関する研修を実施している。
☐	職員の理解度を確認するための工夫を行っている。
☐	※具体的な取り組みや工夫 会議にて周知徹底している

9 組織運営の工夫

業務の内容にあわせて役割分担を明確にし、責任者の権限の中で、質の高いサービスを提供できるような運営の工夫を行っていますか。	
☐	業務の役割分担表を作成し、責任の所在や権限を明確にしている。
☐	管理者への報告・連絡・相談を徹底している。
☐	管理者は、業務の進捗状況を把握し、適切な管理を行っている。

10 適切な経営

管理者は、毎月、訪問介護事業に関わる収入・支出の実績を把握し、常に経営の改善を行っていますか。	
☐	毎月、収支計算書を作成し、事業所の収入・支出の実績を把握している。
☐	毎年度の経営分析を実施している。
☐	経営改善に向けた取り組みを行っている。

2. 人材育成・就業環境整備（良質な人材の確保と就業環境の整備）

11 適切な勤務表の作成

訪問介護員にとって業務上無理がないように、毎月の勤務表（業務計画）を作成し、実行していますか。	
☐	勤務表は訪問介護員との合意のもとに作成されている。
☐	訪問介護員の毎月の勤務表を作成し、訪問介護員に配布または目につく場所に掲示している。
☐	業務計画に無理がないかどうかを、就業規則に照らして確認している。

12 勤務実績の管理

訪問介護員の勤務実績を把握するために必要な書類を揃え、管理者が適切に管理していますか。	
☐	出勤簿や日報・日誌などで勤務実績（勤務時間や業務内容）を把握している。
☐	管理者は、超過勤務の理由や内容を把握している。
☐	把握した超過勤務の理由や内容を業務改善に活用している。

13 勤務実績の評価

訪問介護員の勤務実績について明確な基準に基づいて評価し、給与・役職・休暇等の処遇の見直しを定期的に行っていますか。	
☐	訪問介護員の勤務実績をもとに、実績評価を実施している。
☐	能力評価基準を作成し、訪問介護員の人事考課を実施している。
☐	評価結果をもとに、給与・役職・休暇等の処遇の見直しを定期的（年1回以上）に行っている。

14 健康管理

職員の定期健康診断や職場で抱えるストレスへの対応など、健康管理を適切に行っていますか。	
☐	法令に定められた健康診断を定期的の実施している。
☐	職員全員（常勤・非常勤）に対して健康診断を定期的の実施している。
☐	職員のメンタルヘルスに対する具体的な取組みを行っている。
☐	※具体的な取組みや工夫 定期的な健康診断、体調に合わせてシフト調節をしている。

15 研修計画の作成

訪問介護員の資質向上のために、年間の研修計画を作成し、実施していますか。	
☐	訪問介護員一人ひとりに必要な技術の修得に向けた目標を設定し、研修計画を作成している。
☐	運営基準、業務内容や職業倫理に関する研修計画を作成している。
☐	認知症の理解と実践に関する研修を計画している。

16 職場内訓練（OJT）の実施

訪問介護員が運営基準を把握し、訪問介護（介護予防訪問介護）を適切に実施できるよう、職場内訓練（OJT）を実施していますか。	
☐	管理者は、事業を運営するために必要な法令等の最新情報を把握している。
☐	運営基準や職業倫理を理解するための研修を、定期的（年1回以上）に行っている。
☐	訪問介護を適切に実施できるよう職場内訓練（OJT）を行っている。

17 専門研修への参加支援

訪問介護員に対し、専門的な知識や資格取得のための外部研修に参加する機会を与えていますか。	
☐	訪問介護員に対して外部研修の情報を提供し、参加の機会を与えている。
☐	訪問介護員が外部研修に参加する際、勤務予定の変更など参加するための時間を確保している。
☐	訪問介護員が外部研修に参加する際、参加費用の支援を行っている。

18 管理者の自己啓発

管理者は、訪問介護（介護予防訪問介護）事業や管理・運營業務に精通しているとともに、自己啓発に努めていますか。	
☐	管理者は、訪問介護（介護予防訪問介護）事業の業務に精通している。
☐	管理者は、管理・運營業務に精通している。
☐	管理者は、管理者研修に積極的に参加するなど、自己啓発に努めている。

19 研修履歴の管理と実践

研修履歴の記録を行い、訪問介護員一人ひとりが修得した技術や取得した資格を把握し、訪問介護員の業務に反映させていますか。

- | | |
|-----------------------|--|
| ☐ | 訪問介護員の能力、研修履歴、修得した技術や取得した資格等を記録し、管理している。 |
| ☐ | 研修成果を事業所内で共有できる仕組みや発表の機会を設けている。 |
| ☐ | 訪問介護員が修得した技術や取得した資格を活かし、業務に反映させる仕組みがある。 |

20 訪問介護員の意欲向上

訪問介護員の働きがい、生きがい等を定期的に把握し、意欲向上に向けた取組みを行っていますか。

- | | |
|-----------------------|--|
| ☐ | 訪問介護員の仕事に対する満足度、意欲や要望などを定期的(年1回以上)に面接を行い、把握している。 |
| ☐ | サービスの改善につながるような提案を訪問介護員が行える仕組みがある。 |
| ☐ | 仕事の経験を積みながら次第に能力を高めるような取組みを行っている。 |

3. サービスの内容（サービスの質を向上させるために取り組むべき内容）

21 業務マニュアルの整備

訪問介護（介護予防訪問介護）業務を適切に行うため、業務マニュアルを整備し、業務の手順を定期的に確認するなどして、サービスの質の向上を図っていますか。	
☐	訪問介護（介護予防訪問介護）業務マニュアルを整備している。
☐	業務マニュアルの内容を、研修や会議等で定期的（月1回以上）に確認している。
☐	サービスの質の向上を図るための工夫を行なっている。
	※具体的な取り組みや工夫 内部研修やヘルパー会議において運営規定等で周知徹底している

22 業務マニュアルの改善

訪問介護（介護予防訪問介護）業務マニュアルが利用者にとって最適なものであるかどうかを定期的に見直し、必要に応じて業務マニュアルを改善していますか。	
☐	利用者の意向を確認している。
☐	会議等で、業務改善のための話し合いを定期的（月1回以上）に行っている。
☐	利用者の意向や話し合われた内容をもとに、定期的（年1回以上）に業務マニュアルを見直し、必要に応じて改善している。

23 鍵や金銭等の適切な取り扱い

利用者宅の鍵の管理、金銭、日常生活用品の取り扱いについて、訪問介護員に徹底させていますか。	
☐	鍵の管理に関するマニュアルを作成し、サービス提供責任者が定期的に確認し、徹底させている。
☐	金銭の取り扱いに関するマニュアルを作成し、サービス提供責任者が定期的に確認し、徹底させている。
☐	利用者宅の電化製品や家具、食器等の取り扱いについて、サービス提供責任者が訪問介護員に徹底させている。

24 アセスメントの実施

サービス提供にあたり、居宅（介護予防）サービス計画をもとに、利用者のニーズや生活環境、介護能力などを把握していますか。	
☐	介護支援専門員（介護予防支援事業所）より居宅（介護予防）サービス計画書を入手している。
☐	居宅（介護予防）サービス計画の介護目標や介護方針を確認している。
☐	訪問により利用者の生活全体を把握した上で、利用者のニーズや生活環境、介護能力を把握している。

25 サービス担当者会議への参加

居宅（介護予防）サービス計画の内容に関して、サービス担当者会議に参加していますか。	
	地域の連絡会や勉強会など、地域の事業所と交流をしている。
☐	必要に応じて、サービス担当者会議に参加している。（実施されない場合は、文書による情報交換を行なっている。）
☐	サービス担当者会議や情報交換を通じて、利用者の心身の状況や他のサービスの利用状況を把握している。

26 訪問介護（介護予防訪問介護）計画書の作成と同意

サービス提供にあたり、利用者ごとに介護目標や介護内容等を定めた訪問介護（介護予防訪問介護）計画書を作成し、利用者に説明した上で同意を得ていますか。	
☐	サービス提供責任者は、利用者一人ひとりについてアセスメントを実施し、利用者の意見や希望を取り入れた、利用者の意欲を引き出すような訪問介護（介護予防訪問介護）計画書を作成している。
☐	管理者またはサービス提供責任者は、作成された訪問介護（介護予防訪問介護）計画書が長期目標や短期目標が明示されたものであるかどうかを確認している。
☐	作成した訪問介護（介護予防訪問介護）計画書を利用者に説明した上で、同意を得て交付している。

27 モニタリング

訪問介護（介護予防訪問介護）計画書に記載された目標の達成度を定期的に確認していますか。	
☐	利用者の状態、家族の状態やサービスの利用状況を把握し、記録している。
☐	記録をもとに、訪問介護（介護予防訪問介護）計画書に記載された目標の達成度を把握している。
☐	目標の達成度を訪問介護員間で共有している。

28 訪問介護（介護予防訪問介護）計画の見直し

モニタリングの結果をもとに、訪問介護（介護予防訪問介護）計画の見直しをしていますか。	
☐	訪問介護（介護予防訪問介護）計画を見直すための判断基準を定めている。
☐	判断基準に沿って計画を見直す場合には、利用者や家族から同意を得ている。
☐	担当の介護支援専門員（介護予防支援事業所）と連携して計画を見直している。

29 職員の健康チェック

訪問介護員から利用者への感染を防ぐため、当日の訪問介護員の体調を確認し、訪問介護員の体調が悪い時はサービス提供を行わないよう、訪問介護員に徹底していますか。	
☐	当日の訪問介護員の体調を確認し、体調が悪い場合はサービス提供に従事させない。
☐	訪問介護員の体調が悪い場合、訪問介護員を交代できる体制がある。
☐	職員に徹底するための工夫を行っている。

30 利用者への対応・連絡事項の手順

利用者への対応や連絡の手順を定め、訪問介護員に徹底させていますか。	
☐	サービス開始時や終了時の挨拶の仕方、次回訪問時等の確認事項の連絡手順について、業務マニュアルで明確に定められている。
☐	会議等で、利用者への対応が手順通り行なわれていることを確認している。
☐	利用者への対応および確認事項の連絡手順を、訪問介護員に徹底させるための工夫を行っている。

31 介護予防の視点を踏まえた生活支援

利用者の心身の状態や生活様式、家族の状況に配慮しながら、利用者の自立と介護予防のために適切な生活支援を行っていますか。	
☐	利用者一人ひとりの心身の状態や生活様式、家族の状況について把握している。
☐	介護予防の視点を踏まえ、利用者の自立支援につながる家事援助を行うための研修を実施している。
☐	会議等で、介護予防の視点を踏まえた家事援助を行っているかどうかモニタリングしている。

32 自立支援に向けた身体介護

利用者の心身の状態にあわせ、介護予防の視点を踏まえ、自立支援に向けた身体介護を行っていますか。	
☐	利用者一人ひとりの心身の状態を把握している。
☐	介護予防の視点を踏まえ、利用者の自立支援につながる身体介護を行うための研修を実施している。
☐	会議等で、介護予防の視点を踏まえ、自立支援に向けた身体介護を行っているかどうか確認している。

33 認知症高齢者への対応

認知症高齢者に対して適切なケアを行えるよう、訪問介護員を研修に参加させるなど、適切な対応を行っていますか。	
☐	訪問介護員を、認知症に関する外部の研修会に参加させている。
☐	認知症に関する知識や理解を深めるために、事業所内研修を実施している。
☐	認知症高齢者に対して専門的なケアを行っている。

34 業務内容の確認

管理者は、訪問介護員が訪問介護（介護予防訪問介護）計画書に沿ったサービス提供を行っているかどうか定期的に確認していますか。	
☐	業務日報等により、訪問介護員のサービス提供の実績を記録している。
☐	会議等において、訪問介護員が業務マニュアル及び訪問介護（介護予防訪問介護）計画書に沿ったサービス提供を行っているかどうかを、報告により確認している。
☐	サービス提供責任者が利用者宅を定期的に訪問し、訪問介護員が業務マニュアル及び訪問介護（介護予防訪問介護）計画書に沿ったサービス提供を行っているかどうかを確認している。

35 利用者情報の適切な管理

管理者は、すべての利用者の状態を把握できるよう記録・報告を適切に管理し、利用者の心身状態及び生活状況の情報を把握していますか。	
☐	すべての利用者の情報を一元的に管理する仕組みがある。
☐	利用者のモニタリング記録を適切に管理し、必要に応じて迅速に取り出せる仕組みがある。
☐	利用者情報が漏洩しないよう、具体的な対策手順を定め、実施している。

4. 利用者本位（インフォームド・コンセントや情報開示等）

36 訪問介護のわかりやすい説明

介護保険制度や訪問介護のサービスの内容、自己負担となる利用料等について、利用者に理解してもらうためのわかりやすい資料を作成し、説明を行っていますか。	
☐	介護保険制度や訪問介護のサービス内容、利用料についての資料がある。
☐	介護保険外で提供できるサービスの内容や利用料について説明している。
☐	資料の内容を利用者にわかりやすく説明するための工夫を行っている。

37 介護予防訪問介護のわかりやすい説明

介護予防訪問介護の目的やサービスの内容を、利用者に理解してもらうためのわかりやすい資料を作成し、説明を行っていますか。	
☐	介護予防の目的やサービスの内容を記載した資料がある。
☐	資料に基づいて、利用者・家族に説明をしている。
☐	資料の内容を利用者にわかりやすく説明するための工夫を行っている。

38 個人情報使用の同意

利用者や家族の個人情報をサービス担当者会議等で用いる場合は、あらかじめ文書で利用者や家族の同意を得ていますか。	
☐	利用者や家族に対し、サービス担当者会議等で使用する個人情報について、その目的や使用範囲を事前に文書で説明している。
☐	個人情報使用同意書を作成し、同意を得ている。
☐	個人情報使用同意書は使用期間を明示し、使用期間が経過した場合にはあらたに更新している。

39 重要事項説明書と契約

事前に利用者のサービス選択に必要な重要事項説明書を交付し、その内容（事業所概要や料金等）をわかりやすく説明した上で利用者の同意を得て、契約書を取り交わしていますか。	
☐	重要事項説明書を契約前に交付し、説明している。
☐	重要事項説明書の同意を得た上で、契約書を取り交わしている。
☐	重要事項説明書や契約書の内容を、利用者にわかりやすく説明するための工夫を行っている。

40 担当者交代時の対応

やむを得ず担当者以外の訪問介護員がサービス提供に行く場合、事前にその旨を利用者に伝えとともに、円滑なサービス提供を行っていますか。	
☐	やむを得ず緊急的に担当者以外の訪問介護員がサービス提供に行く場合があることを利用者に事前に説明している。
☐	担当者以外の訪問介護員がサービス提供を行う場合は、事前にその旨を利用者に伝え、同意を得ている。
☐	担当者が交代した場合でも円滑なサービス提供が行えるよう、カンファレンスを実施している。

41 利用実績報告

利用者に対し、提供されたサービスの内容や利用料等の利用実績を報告するとともに、内容を明示した領収書を必ず交付していますか。	
☐	介護保険の利用実績(1割負担の利用料等)について、文書で利用者に報告している。
☐	介護保険外費用の利用実績について、文書で利用者に報告している。
☐	内容を明示した領収書を、必ず利用者に交付している。

42 サービス内容の開示

利用者等からの求めに対しては、必要な配慮をしたうえで、本人のサービス提供記録を開示していますか。	
☐	個人情報保護法にもとづいたサービス提供記録開示の手順書を作成している。
☐	手順書により情報開示を行うことができることを、利用者や家族に説明している。
☐	利用者等からの求めに応じて、訪問介護提供記録書の情報開示を行っている。

43 個人の尊厳への配慮

利用者の尊厳に配慮すべきこと（利用者への接し方や言葉遣い等）を、訪問介護員に徹底していますか。	
☐	利用者の気持ちやプライバシーに配慮した対応について、研修や会議等で訪問介護員に意識づけを行っている。
☐	アセスメントやサービス提供およびモニタリング時には、利用者のプライバシーに十分配慮している。
☐	利用者の尊厳に配慮すべきことを、訪問介護員に徹底するための工夫を行っている。

44 医療依存度の高い利用者への対応

感染症や医療依存度の高い利用者に対しても、医療との連携を図りながら訪問介護サービスを提供できる体制を整え、実施していますか。	
☐	感染症や医療依存度の高い利用者に対するサービス提供のための研修を実施している。
☐	医療依存度の高い利用者の主治医や訪問看護事業所について把握している。
☐	主治医や医療機関、医療機器メーカー等と連携し、積極的にサービス提供を行っている。

45 苦情の申し立て先

利用者に対し、苦情の申し立て先や窓口等を記載した文書（重要事項説明書への掲載含む）を作成して配布するなど、訪問介護（介護予防訪問介護）事業に関する苦情の申し立てがしやすいよう工夫していますか。	
☐	苦情の申し立て先や苦情受付窓口を明示した文書を作成し、利用者に配布し、見やすい場所に掲示している。
☐	アンケート、懇談会など、利用者の要望や苦情を聞くための仕組みがある。
☐	利用者や家族が要望や苦情を申し立てしやすいような工夫を行っている。

46 個人情報保護の徹底

平成17年4月から施行された個人情報保護法及び「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」について、職員に周知・徹底していますか。	
☐	ガイドラインに従った個人情報の取扱いについての方針及び規程を定めている。
☐	個人情報保護について、就業規則や利用者との契約書に記載している。
☐	個人情報保護法及びガイドラインの内容について、職員に周知・徹底している。

5. リスクマネジメント（安全の確保を考えた体制）

48 感染症対策マニュアルの整備

感染症の予防や感染症への対応に関するマニュアルを整備し、その内容を職員に周知・徹底していますか。	
☐	感染症対策マニュアルを整備している。
☐	定期的(年1回以上)にマニュアルの見直しを行っている。
☐	マニュアルの内容を職員に周知・徹底するための工夫を行っている。
	※具体的な取組みや工夫 内部研修やヘルパー会議において周知、徹底している

49 事故対策マニュアルの整備

サービス提供時に事故やトラブルが発生した場合、また、事故の防止に備え、対応手順や対応責任者等を定めた事故対策マニュアルを整備し、職員に周知・徹底していますか。	
☐	事故対策マニュアルを整備している。
☐	定期的(年1回以上)にマニュアルの見直しを行っている。
☐	マニュアルの内容を職員に周知・徹底するための工夫を行っている。
	※具体的な取組みや工夫 内部研修やヘルパー会議において周知、徹底している

50 苦情処理マニュアルの整備

利用者からの苦情に迅速に対応するため、苦情相談の方法やその対応を記載した苦情処理マニュアルを整備し、職員に周知・徹底していますか。	
☐	苦情処理マニュアルを整備している。
☐	定期的(年1回以上)にマニュアルの見直しを行っている。
☐	マニュアルの内容を職員に周知・徹底するための工夫を行っている。
	※具体的な取組みや工夫 内部研修やヘルパー会議において周知、徹底している

51 損害賠償保険の加入と説明

利用者に賠償すべき事故が発生した場合に対処できるよう、賠償責任保険等に継続して加入するとともに、その内容について事前に利用者に説明していますか。	
☐	賠償すべき事故が発生した場合に対処できる内容の賠償責任保険等に、継続して加入している。
☐	加入している賠償責任保険等の内容について、あらかじめ利用者に説明している。
☐	賠償責任保険等の内容について、利用者が理解できるような工夫を行っている。

52 疾病の把握

サービス提供時に配慮しなければならない利用者の疾病の有無について、家族や担当の介護支援専門員（介護予防支援事業所）を通じるなどして把握し、記録していますか。	
☐	家族や担当の介護支援専門員から利用者の疾病の有無について、事前に情報を入手している。
☐	入手した情報について、必ず記録している。
☐	情報を担当の訪問介護員間で共有できる仕組みがある。

53 感染予防

安全衛生基準を満たした備品類を使用するとともに、感染予防のため、必要に応じて消毒液、ゴム手袋、予防衣（ユニフォーム等）の使用を訪問介護員に徹底していますか。	
☐	安全衛生基準を満たした備品類を使用している。
☐	感染予防のため、利用者に説明を行った上で、必要に応じて消毒液、ゴム手袋、予防衣等の使用を行っている。
☐	訪問介護員に徹底するための工夫を行っている。
	※具体的な取組みや工夫 内部研修実施、ヘルパー会議にて周知、徹底している。

54 感染症対策

訪問介護員の予防衣（ユニフォーム等）の洗濯・消毒方法を定め、衛生的に管理するとともに、訪問介護員が訪問介護の開始及び終了時に必ず流水と石鹸で手洗いを行うなど、感染症対策を徹底していますか。	
☐	訪問介護員の予防衣（ユニフォーム等）の洗濯・消毒方法を定め衛生的に管理している。
☐	訪問介護員は、訪問時に必ず流水と石鹸で手洗いを行っている。
☐	訪問介護員に徹底するための工夫を行っている。

55 容態急変等の対応

容態が急変したり、利用者へのサービス提供時に医療に関する事故（例えば、ぶつかってカテーテルの管が抜けてしまった場合等）が発生した場合、すぐに連絡できるよう、利用者の主治医や訪問看護師の連絡先を把握し、適切に対応していますか。	
☐	緊急時の連絡先（利用者の主治医や協力医療機関等）について、事前に利用者や家族に確認している。
☐	連絡先の情報を記録し、職員に周知している。
☐	容態急変等に適切に対応できる工夫を行っている。

56 事故処理の記録と報告

サービス提供時に事故・トラブルが発生した場合、迅速かつ的確な処理をするとともに、あらかじめ定めた様式等にその内容を記録し、市町村に報告していますか。	
☐	事故が発生した際、利用者や家族に対し十分な説明を行っている（行うことができる）。
☐	事故が発生した場合には、事故報告書を作成し、市町村に提出している（提出することができる）。
☐	迅速かつ的確な処理を行うための工夫を行っている。

57 事故の発生防止

訪問途中やサービス提供時等の事故、トラブル、アクシデント等を予防するために、職員に対して日常的に記録を提出させ、事業所内でその情報を共有しながら改善への取り組みを行っていますか。	
☐	事故だけでなく、事故が起こりそうになった場合も、その内容をきちんと記録している。
☐	会議等で定期的（月1回以上）に事例やインシデント、ヒヤリ・ハットについて検討し、事故の発生防止に努めている。
☐	会議等で話し合われた内容をもとに、利用者の状態に応じた事故として起こりえる内容について、事前に利用者や家族に説明している。

58 苦情への対応と報告

利用者からサービスに関する苦情や要望を受け付けた場合、あらかじめ定められた様式にその内容を記録するとともに、迅速に対応していますか。	
☐	利用者の苦情や要望を定められた様式に記録している。
☐	必要に応じて担当の介護支援専門員（介護予防支援事業所）や市町村等に苦情の内容を連絡し対応している。
☐	苦情に迅速に対応するための工夫を行っている。

59 改善への取り組み

利用者からの苦情や要望に対し、事業所内でその情報を共有化し、苦情に対する事例検討を行うなど、改善への取り組みを行っていますか。	
☐	利用者からの苦情や要望を、アンケート等により積極的に把握している。
☐	苦情や要望に関する改善策を検討するため、定期的（月1回以上）に会議等を行っている。
☐	利用者からの苦情や要望を改善に活かすための仕組みがある。

6. 地域連携（地域内で情報提供、地域連携）

60 貴事業所の情報提供

地域住民や関係機関に対して、貴事業所のサービスを選択するために必要な情報（営業時間、サービス内容、利用実績等）を積極的に提供していますか。	
☐	「介護サービス情報公表制度」に適切に対応している。
☐	事業所の独自のホームページを作成するなど、積極的に情報提供を行っている。

61 評価情報の提供

地域住民や利用者に対して、訪問介護（介護予防訪問介護）の評価結果を情報提供していますか。	
☐	自己評価を定期的（年1回以上）に実施している。
☐	訪問介護（介護予防訪問介護）サービスの評価を実施している。
☐	訪問介護（介護予防訪問介護）サービスの評価結果を公表している。

62 情報公表制度への対応

「介護サービス情報公表制度」に適切に対応していますか。	
☐	「介護サービス情報公表制度」をわかりやすく説明する資料を作成している。
☐	資料にもとづいて、サービス利用を検討しているご家族にわかりやすく説明している。
☐	情報公表システムで提供される基本情報を常に最新のデータに更新している。

63 適切な情報提供

訪問介護事業の情報提供を行う場合、誇大な表現等で利用者に誤解を与えることのないよう、表現に注意していますか。	
☐	作成しているパンフレットの記載内容について、利用者に誤解を与えることのないようにしている。
☐	インターネットや広告に掲載する内容について、利用者に誤解を与えることのないようにしている。
☐	情報提供を行う場合の適切な表現について、事業所内で徹底している。

64 地域の社会資源の情報提供

地域の社会資源の最新情報を収集し、必要に応じて情報提供していますか。	
☐	地域にある居宅サービス事業所や施設サービスの最新情報を収集し、必要に応じて情報提供している。
☐	市町村が行う地域支援事業等についての最新情報を収集し、必要に応じて情報提供している。
☐	地域で利用可能な介護保険対象外のサービスについての最新情報を収集し、必要に応じて情報提供している。

65 居宅介護（介護予防）支援事業所との連携

居宅介護（介護予防）支援事業所と、利用者に関する必要な情報交換を行っていますか。	
☐	毎月、居宅介護（介護予防）支援事業所に利用者の情報を提供している。
☐	居宅介護（介護予防）支援事業所と情報交換を行った場合は、必ずその内容を記録して管理している。
☐	居宅介護（介護予防）支援事業所と、利用者の情報交換を行っている。

66 成年後見制度等への対応

成年後見制度や日常生活自立支援事業について、利用者や家族からの要請に対応できますか。	
☐	成年後見制度や日常生活自立支援事業の相談窓口や事業内容を把握している。
☐	関係機関との連携に努めている。
☐	利用者や家族からの要請に対応できる。

67 保健・医療・福祉の連携

利用者へのチームケアを推進するために、保健・医療・福祉の各機関と連携していますか。	
☐	地域の保健、医療、福祉の事務所や行政機関の窓口・担当者を把握している。
	地域の連絡会や研修会に参加し、積極的にネットワークづくりに取り組んでいる。
	ケースレベルに応じたチームケアを行うことができる。