

1 サービス内容の紹介

利用申込者又はその家族に対して、重要事項の説明を行う際、重要事項説明書の他にパンフレットを用意するなどわかりやすい説明に配慮していますか。

1 達成度の評価

実施できている（次の項目へ） <hr/> 実施できているが不十分 実施できていない

3 具体的な実施状況

--

2 実施が不十分 / 実施できていない理由

--

4 改善の必要性

既に着手している 早急（本年度中）に 改善着手 当面、改善に着手しない	来年度以降に改善に着手 改善の必要性と 実現可能性の検討に着手
--	---------------------------------------

2 利用申込み - 1

利用希望者から直接利用申込を受け付けた時、所定の手続きをとるよう勧め、最寄りの指定居宅介護支援事業者等へつないでいますか。

1 達成度の評価

実施できている（次の項目へ） <hr/> 実施できているが不十分 実施できていない

3 具体的な実施状況

--

2 実施が不十分 / 実施できていない理由

--

4 改善の必要性

既に着手している 早急（本年度中）に 改善着手 当面、改善に着手しない	来年度以降に改善に着手 改善の必要性と 実現可能性の検討に着手
--	---------------------------------------

3 利用申込み - 2

必要があれば、緊急にサービスを提供し、利用手続きについては事後的に処理できる仕組みになっていますか。

1 達成度の評価

実施できている (次の項目へ)	→
実施できているが不十分	実施できていない

3 具体的な実施状況

--

2 実施が不十分 / 実施できていない理由

--

4 改善の必要性

既に着手している 早急 (本年度中) に 改善着手 当面、改善に着手しない	来年度以降に改善に着手 改善の必要性と 実現可能性の検討に着手
--	---------------------------------------

注釈) 指定居宅介護支援事業者と連携し、特例居宅サービス費等が利用できるようにしてください。

4 利用申込み - 3

利用申込者との利用契約は、被保険者証を確認のうえ契約書を作成して行っていますか。

1 達成度の評価

実施できている (次の項目へ)	→
実施できているが不十分	実施できていない

3 具体的な実施状況

--

2 実施が不十分 / 実施できていない理由

--

4 改善の必要性

既に着手している 早急 (本年度中) に 改善着手 当面、改善に着手しない	来年度以降に改善に着手 改善の必要性と 実現可能性の検討に着手
--	---------------------------------------

注釈) 契約関係を明確にするため利用契約書を交わし、サービスの利用に伴うトラブルを未然に防止することが望めます。特に、痴呆性高齢者等の場合、本人が意思表示できないこともあるので、代理人 (成年後見制度等の利用) を通して、適正な契約を結ぶような配慮が望めます。

5 ニーズの把握，評価

サービス利用の具体的な内容を検討するために事前に訪問し，専門的な視点からニーズの把握，評価がなされていますか。

1 達成度の評価

実施できている（ 次の項目へ ） <hr/> 実施できているが不十分 実施できていない

3 具体的な実施状況

--

2 実施が不十分 / 実施できていない理由

--

4 改善の必要性

既に着手している 早急（本年度中）に 改善着手 当面，改善に着手しない	来年度以降に改善に着手 改善の必要性と 実現可能性の検討に着手
--	---------------------------------------

注釈）居宅サービス計画に基づいた訪問介護計画を作成するために，必ず事前に訪問し，具体的な利用ニーズの把握を行ってください。

6 サービスの利用調整

指定居宅介護支援事業者からサービス提供の依頼があった時，そのサービス提供内容についてサービス担当者会議等を行っていますか。

1 達成度の評価

実施できている（ 次の項目へ ） <hr/> 実施できているが不十分 実施できていない

3 具体的な実施状況

--

2 実施が不十分 / 実施できていない理由

--

4 改善の必要性

既に着手している 早急（本年度中）に 改善着手 当面，改善に着手しない	来年度以降に改善に着手 改善の必要性と 実現可能性の検討に着手
--	---------------------------------------

注釈）指定居宅介護支援事業者から一方的にサービス提供の依頼を受けるのではなく，サービス担当者会議等を通じて，常にサービス提供の方法，曜日・時間・回数等について，サービス提供事業者としての意見を明確に伝えてください。

7 利用契約の解約・利用終了後の対応 - 1

サービス利用に該当しなかった場合、対応できない理由を分かりやすく説明し同意を得ていますか。

1 達成度の評価

実施できている (次の項目へ)	→
実施できているが不十分	実施できていない

3 具体的な実施状況

--

2 実施が不十分 / 実施できていない理由

--

4 改善の必要性

既に着手している 早急 (本年度中) に 改善着手 当面、改善に着手しない	来年度以降に改善に着手 改善の必要性と 実現可能性の検討に着手
--	---------------------------------------

注釈) 利用者が草むしりやペットの世話、洗車等訪問介護では対応できないサービス内容を希望した場合は、他のサービスを紹介し、訪問介護では対応できないことをはっきり伝えてください。

8 利用契約の解約・利用終了後の対応 - 2

必要に応じて、他の公的サービスや非公的な生活支援サービスを紹介していますか。

1 達成度の評価

実施できている (次の項目へ)	→
実施できているが不十分	実施できていない

3 具体的な実施状況

--

2 実施が不十分 / 実施できていない理由

--

4 改善の必要性

既に着手している 早急 (本年度中) に 改善着手 当面、改善に着手しない	来年度以降に改善に着手 改善の必要性と 実現可能性の検討に着手
--	---------------------------------------

注釈) 自らの事業所のサービス利用では十分対応できない場合や他のサービスも合わせて利用することが必要と判断された場合には、指定居宅介護支援事業者等と連携し、必要な他のサービスの紹介を行ってください。

9 利用契約の解約・利用終了後の対応 - 3

利用者が、いつでも契約の解約ができることを説明し、また、利用者又は事業者から直ちに契約を解除することができる事由を定めていますか。

1 達成度の評価

実施できている (次の項目へ)	→
実施できているが不十分	実施できていない

3 具体的な実施状況

--

2 実施が不十分 / 実施できていない理由

--

4 改善の必要性

既に着手している 早急 (本年度中) に 改善着手 当面、改善に着手しない	来年度以降に改善に着手 改善の必要性と 実現可能性の検討に着手
--	---------------------------------------

注釈) 利用者は、いつでも契約の解約を申し入れることができますが、利用者から直ちに契約を解除することができる事由としては、次のようなものがあります。

事業者が、正当な理由なくサービスを提供しない場合

事業者が、守秘義務に違反した場合

事業者が、利用者又は家族の身体・財産・名誉等を傷つけ、又は著しい不信行為を行う場合

また、事業者から契約を解除することができる事由としては、次のようなものがあります。

利用者が、一定期間以上利用料を滞納し、相当期間を定めた催告後も滞納している場合

利用者が、事業者へ著しい不信行為を行う場合

10 利用契約の解約・利用終了後の対応 - 4

利用終了に際して、必要な情報の提供やアドバイスを利用者・家族に分かりやすく行っていますか。

1 達成度の評価

実施できている (次の項目へ)	→
実施できているが不十分	実施できていない

3 具体的な実施状況

--

2 実施が不十分 / 実施できていない理由

--

4 改善の必要性

既に着手している 早急 (本年度中) に 改善着手 当面、改善に着手しない	来年度以降に改善に着手 改善の必要性と 実現可能性の検討に着手
--	---------------------------------------

注釈) 必要な情報やアドバイスには、次のものを含みます。

利用者の身体面・心理面の状態

生活上の留意点

介護の方法・留意点

再利用に関する情報

1 1 利用契約の解約・利用終了後の対応 - 5

利用終了時に他の事業者が選定された際には、必要に応じ情報の提供等を行っていますか。

<p>1 達成度の評価</p> <p>実施できている (次の項目へ)</p> <hr/> <p>実施できているが不十分 実施できていない</p>	<p>3 具体的な実施状況</p>
<p>2 実施が不十分 / 実施できていない理由</p>	<p>4 改善の必要性</p> <p>既に着手している 来年度以降に改善に着手 早急 (本年度中) に 改善の必要性と 改善着手 実現可能性の検討に着手 当面、改善に着手しない</p>

注釈) 他の事業者へ本人・家族等の状況を情報提供する場合は、プライバシーの観点から、あらかじめ利用者・家族の同意を必ず得て行ってください。

1 2 訪問介護計画策定と実施 - 1

居宅サービス計画に基づいて個別に訪問介護計画を適切に策定し、それに基づくサービス実施を行っていますか。

<p>1 達成度の評価</p> <p>実施できている (次の項目へ)</p> <hr/> <p>実施できているが不十分 実施できていない</p>	<p>3 具体的な実施状況</p>
<p>2 実施が不十分 / 実施できていない理由</p>	<p>4 改善の必要性</p> <p>既に着手している 来年度以降に改善に着手 早急 (本年度中) に 改善の必要性と 改善着手 実現可能性の検討に着手 当面、改善に着手しない</p>

注釈) 訪問介護計画は、個別の居宅サービス計画に基づいて身体面・心理面の状態、環境的側面から、自立の促進を重視したサービス提供のより具体的な方法を盛り込み、実施してください。

13 訪問介護計画策定と実施 - 2

訪問介護計画を策定する際に、必要に応じ各種専門職の意見を取り入れて行っていますか。

<p>1 達成度の評価</p> <p>実施できている (次の項目へ)</p> <hr/> <p>実施できているが不十分 実施できていない</p>	<p>3 具体的な実施状況</p>
<p>2 実施が不十分 / 実施できていない理由</p>	<p>4 改善の必要性</p> <p>既に着手している 来年度以降に改善に着手 早急 (本年度中) に 改善の必要性と 改善着手 実現可能性の検討に着手 当面、改善に着手しない</p>

注釈) 介護職、看護職以外に、必要に応じて医師、歯科医師、理学療法士、作業療法士、介護支援専門員等の意見を取り入れてください。

14 参加・説明と自己決定

訪問介護計画策定にあたって、利用者・家族が参加し説明のうえ、同意を得ていますか。

<p>1 達成度の評価</p> <p>実施できている (次の項目へ)</p> <hr/> <p>実施できているが不十分 実施できていない</p>	<p>3 具体的な実施状況</p>
<p>2 実施が不十分 / 実施できていない理由</p>	<p>4 改善の必要性</p> <p>既に着手している 来年度以降に改善に着手 早急 (本年度中) に 改善の必要性と 改善着手 実現可能性の検討に着手 当面、改善に着手しない</p>

注釈) 訪問介護計画を策定する過程で利用者・家族等の意見を聴く等参加を得るとともに、策定された計画について利用者・家族に説明し、同意を得てください。

15 訪問介護計画の見直し

援助の経過を正確に観察・評価し、必要に応じて訪問介護計画の見直しを行っていますか。

1 達成度の評価

実施できている (次の項目へ)	→
実施できているが不十分	実施できていない

3 具体的な実施状況

--

2 実施が不十分 / 実施できていない理由

--

4 改善の必要性

既に着手している	来年度以降に改善に着手
早急 (本年度中) に改善着手	改善の必要性と実現可能性の検討に着手
当面、改善に着手しない	

注釈) サービス提供者側の一方的な計画見直しでなく、ニーズの再評価や利用者・家族の満足度の確認を行って、訪問介護計画を見直してください。

16 24時間、365日対応の体制 - 1

早朝・夜間・深夜に対応できる体制がとられていますか。

1 達成度の評価

実施できている (次の項目へ)	→
実施できているが不十分	実施できていない

3 具体的な実施状況

--

2 実施が不十分 / 実施できていない理由

--

4 改善の必要性

既に着手している	来年度以降に改善に着手
早急 (本年度中) に改善着手	改善の必要性と実現可能性の検討に着手
当面、改善に着手しない	

17 24時間，365日対応の体制 - 2

日曜日，その他の休日に対応できる体制がとられていますか。

<p>1 達成度の評価</p> <p>実施できている（次の項目へ）</p> <hr/> <p>実施できているが不十分 実施できていない</p>	<p>3 具体的な実施状況</p>
<p>2 実施が不十分 / 実施できていない理由</p>	<p>4 改善の必要性</p> <p>既に着手している 来年度以降に改善に着手 早急（本年度中）に 改善の必要性と 改善着手 実現可能性の検討に着手 当面，改善に着手しない</p>

18 サービス内容の工夫

日常生活の節目（食事・排泄等）に合わせたサービス提供ができる体制がとられていますか。

<p>1 達成度の評価</p> <p>実施できている（次の項目へ）</p> <hr/> <p>実施できているが不十分 実施できていない</p>	<p>3 具体的な実施状況</p>
<p>2 実施が不十分 / 実施できていない理由</p>	<p>4 改善の必要性</p> <p>既に着手している 来年度以降に改善に着手 早急（本年度中）に 改善の必要性と 改善着手 実現可能性の検討に着手 当面，改善に着手しない</p>

注釈）事業者の都合ではなく，利用者・家族の生活リズムに合わせて，食事，排泄等の介助を行ってください。

19 サービス内容の工夫

訪問介護計画に基づくサービス提供にあたって、地域特性等に配慮した工夫をしていますか。

1 達成度の評価

実施できている（次の項目へ）
実施できているが不十分 実施できていない

3 具体的な実施状況

--

2 実施が不十分 / 実施できていない理由

--

4 改善の必要性

既に着手している 早急（本年度中）に 改善着手 当面、改善に着手しない	来年度以降に改善に着手 改善の必要性と 実現可能性の検討に着手
--	---------------------------------------

注釈）季節や地域独特の行事を取り込んだ食事や外出支援等のサービスを行ってください。

20 相談・情報提供活動

定期的、または必要に応じて、利用者・家族との相談や意見収集の機会を持っていますか。

1 達成度の評価

実施できている（次の項目へ）
実施できているが不十分 実施できていない

3 具体的な実施状況

--

2 実施が不十分 / 実施できていない理由

--

4 改善の必要性

既に着手している 早急（本年度中）に 改善着手 当面、改善に着手しない	来年度以降に改善に着手 改善の必要性と 実現可能性の検討に着手
--	---------------------------------------

注釈）次に例示されるような独自の工夫を行ってください。

利用者・家族との個別の話し合いの機会を定期的に持ち（予め相談日を設け、サービス提供責任者が対応すること等）、利用者・家族の意向を聴く。

利用者・家族からの意見や評価を、調査やアンケートによって定期的に実施する。

相談の際に、単に意見や情報として把握するだけでなく、必要に応じて他のサービスの紹介等の情報提供を行ったり、家族支援等の助言を行う。

2 1 利用者の苦情受付

利用者・家族の苦情を受ける窓口があり，その苦情を迅速にサービスの改善につないでいますか。

1 達成度の評価

実施できている（次の項目へ）	→
実施できているが不十分	実施できていない

3 具体的な実施状況

--

2 実施が不十分 / 実施できていない理由

--

4 改善の必要性

既に着手している 早急（本年度中）に 改善着手 当面，改善に着手しない	来年度以降に改善に着手 改善の必要性と 実現可能性の検討に着手
--	---------------------------------------

注釈）次に例示されるような独自の工夫を行ってください。

利用者・家族との懇談（話し合い）の機会を定期的に持ち，苦情・訴えを聴く。

トラブル等があった場合，担当者，サービス提供責任者ができるだけ早く話を聞くと共に，不満・訴えのある人と個別に話を聞く機会をもつ。

第三者評価を積極的に受け入れる。

場合によっては，担当の訪問介護員を交替させ利用者・家族との関係改善に努める。また，交替理由をふまえ，サービス提供のあり方を見直す。

2 2 家族との連携 - 1

家族との連携・コミュニケーションを確保するよう努めていますか。

1 達成度の評価

実施できている（次の項目へ）	→
実施できているが不十分	実施できていない

3 具体的な実施状況

--

2 実施が不十分 / 実施できていない理由

--

4 改善の必要性

既に着手している 早急（本年度中）に 改善着手 当面，改善に着手しない	来年度以降に改善に着手 改善の必要性と 実現可能性の検討に着手
--	---------------------------------------

注釈）次に示すような独自の工夫を行ってください。

利用者の状況について，家族に対して個別に，定期的に報告し，情報を共有する。

個々の利用者家族との連絡帳を作り活用する。

必要に応じて介護者会や家族介護者教室の場を活用する。

家族との緊急連絡網を整備する。

2 3 家族との連携 - 2

家族への介護技術指導を定期的、または必要に応じて行っていますか。

<p>1 達成度の評価</p> <p>実施できている (次の項目へ)</p> <hr/> <p>実施できているが不十分 実施できていない</p>	<p>3 具体的な実施状況</p>
<p>2 実施が不十分 / 実施できていない理由</p>	<p>4 改善の必要性</p> <p>既に着手している 来年度以降に改善に着手 早急 (本年度中) に 改善の必要性と 改善着手 実現可能性の検討に着手 当面、改善に着手しない</p>

注釈) 介護技術指導は、利用者の家族に対する個別相談・援助としての側面と、一般市民対象の福祉教育講座的な側面があるが、ここでは前者による。

2 4 利用者の記録

利用者に関する情報を、適切に記録していますか。

<p>1 達成度の評価</p> <p>実施できている (次の項目へ)</p> <hr/> <p>実施できているが不十分 実施できていない</p>	<p>3 具体的な実施状況</p>
<p>2 実施が不十分 / 実施できていない理由</p>	<p>4 改善の必要性</p> <p>既に着手している 来年度以降に改善に着手 早急 (本年度中) に 改善の必要性と 改善着手 実現可能性の検討に着手 当面、改善に着手しない</p>

注釈) 次に示すような独自の工夫を行ってください。

利用者へのサービス提供を行う際に、効率的な記録用紙を事業者独自で作成する。

統一的な記入方法について指示を徹底する。

サービス提供票から、サービス提供記録、相談・情報提供に関する記録を利用者ごとにファイルする等、一元的に整理する。記録の特記事項等については、適切な報告・連絡・相談・引継ぎについて記入する。

25 利用者記録の管理

利用者の記録の保管方法を定めて、それを基に適切に記録を保管していますか。

1 達成度の評価

実施できている (次の項目へ)
実施できているが不十分 実施できていない

3 具体的な実施状況

--

2 実施が不十分 / 実施できていない理由

--

4 改善の必要性

既に着手している 早急 (本年度中) に 改善着手 当面、改善に着手しない	来年度以降に改善に着手 改善の必要性と 実現可能性の検討に着手
--	---------------------------------------

注釈) 記録の保管方法については、次の点を定めてください。
記録の管理責任者
記録の保管場所
記録の利用方法とその手続き
記録の保管期間

26 プライバシーの保護

利用者・家族の人権やプライバシー保護に、適切な配慮を行っていますか。

1 達成度の評価

実施できている (次の項目へ)
実施できているが不十分 実施できていない

3 具体的な実施状況

--

2 実施が不十分 / 実施できていない理由

--

4 改善の必要性

既に着手している 早急 (本年度中) に 改善着手 当面、改善に着手しない	来年度以降に改善に着手 改善の必要性と 実現可能性の検討に着手
--	---------------------------------------

注釈) 次に示す項目等に留意して独自の工夫を行ってください。
利用者に係わる記録・資料等に関して、取り扱い要領等を定める。
利用者に係わる情報の取り扱いについて、細心の注意を払い、守秘に努めるよう職員に徹底する。
必要に応じ関係機関に利用者に関わる情報を提供する場合でも、本人や家族の同意を文書によって得る。
利用者を「一個人の人格」として尊重する教育を重視し、利用者の呼称等にも留意する。
痴呆性高齢者等の権利に関しても十分な配慮を行う。

27 個人情報の開示

利用者・家族からの求めに応じてサービス提供記録等の開示を行っていますか。

<p>1 達成度の評価</p> <p>実施できている (次の項目へ)</p> <hr/> <p>実施できているが不十分 実施できていない</p>	<p>3 具体的な実施状況</p>
<p>2 実施が不十分 / 実施できていない理由</p>	<p>4 改善の必要性</p> <p>既に着手している 来年度以降に改善に着手 早急 (本年度中) に 改善の必要性と 改善着手 実現可能性の検討に着手 当面、改善に着手しない</p>

注釈) 次に示す項目等に留意して独自の工夫を行ってください。

利用者・家族から利用者・家族の基本情報に関する台帳、訪問介護計画の作成に関する記録、ケアカンファレンスの議事録、サービス提供に関する記録等の閲覧・謄写について請求があった場合、直ちに関係の情報を開示して対応する。

開示された情報が事実ではなく誤りがあり、訂正を求められた時、事実関係を確認のうえ、直ちにその関係情報を訂正する。