

サービス提供体制

< 地域連携 >

1. ケース発見のための地域の関係機関との連携

40

直接の利用申込者だけでなく、地域の関係機関と連携し、積極的に要介護高齢者等の発見(アウトリーチ)に努めていますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
実施できている	a 既に着手している b 早急(本年度中)に改善着手 c 来年度以降の改善に着手している d 改善の必要性和実現可能性の検討に着手 e 当面、改善に着手しない
実施できているが不十分 →	
実施できていない →	
(具体的な実施状況 / 実施が不十分・実施できていない理由等)	

2. 地域ケア会議等への参加

41

地域ケア会議等が開催される場合には積極的に参加していますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
実施できている	a 既に着手している b 早急(本年度中)に改善着手 c 来年度以降の改善に着手している d 改善の必要性和実現可能性の検討に着手 e 当面、改善に着手しない
実施できているが不十分 →	
実施できていない →	
(具体的な実施状況 / 実施が不十分・実施できていない理由等)	
注釈) サービス提供困難事例等は、地域ケア会議に事例提供し、検討を依頼するなどにより、適切にサービス提供が行われるようにする必要があります。	

3. 適正なサービス担当ケース数の遵守

42

一人の介護支援専門員が担当する利用者の数については、標準利用者数(50名)を上回ることはないようにしていますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
実施できている	a 既に着手している b 早急(本年度中)に改善着手 c 来年度以降の改善に着手している d 改善の必要性と実現可能性の検討に着手 e 当面、改善に着手しない
実施できているが不十分 →	
実施できていない →	
(具体的な実施状況 / 実施が不十分・実施できていない理由等)	

4. サービスの標準化及びサービスの質の向上

43

ケアマネジメント業務の質が確保されるよう基本的な対応についてのマニュアルが作成され、また、それに基づいて定期的に研修が行われるなど、サービスの質の維持向上を図るための取り組みが行われていますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
実施できている	a 既に着手している b 早急(本年度中)に改善着手 c 来年度以降の改善に着手している d 改善の必要性と実現可能性の検討に着手 e 当面、改善に着手しない
実施できているが不十分 →	
実施できていない →	
(具体的な実施状況 / 実施が不十分・実施できていない理由等)	
注釈) 基本的な対応方法とは、ケアマネジメント業務をする上での手続きや手順等のことです。	

5. 研修・人材育成

44

介護支援専門員の研修を体系的に整備し、計画的かつ定期的に行っていますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
実施できている	a 既に着手している b 早急(本年度中)に改善着手 c 来年度以降の改善に着手している d 改善の必要性と実現可能性の検討に着手 e 当面、改善に着手しない
実施できているが不十分 →	
実施できていない →	
(具体的な実施状況 / 実施が不十分・実施できていない理由等)	
注釈) 介護支援専門員の資質向上を図るために研修は、専門性の付与、使命感の自覚、職業倫理の徹底等といった面で効果があり、計画性を持って実施することが必要です。 次に例示された点に留意し、工夫をしてください。 採用時研修、事業所内研修を実施したり、県や団体の行う研修内容を把握して参加計画を立案する。 外部研修に介護支援専門員が参加した場合は、その情報を他の介護支援専門員に還元させるよう努める。 外部研修だけでなく、事例研究会等の勉強会を企画し、計画的に行う。 介護支援専門員の状況に応じ、事業所内訓練(OJT)を適切な方法で実施する。	

6. スーパービジョンの実施

45

個々の介護支援専門員が適切にケアマネジメント業務を実施し、さらにより一層のサービスの質の向上を図るためにスーパービジョンを実施していますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
実施できている	a 既に着手している b 早急(本年度中)に改善着手 c 来年度以降の改善に着手している d 改善の必要性と実現可能性の検討に着手 e 当面、改善に着手しない
実施できているが不十分 →	
実施できていない →	
(具体的な実施状況 / 実施が不十分・実施できていない理由等)	
注釈) スーパービジョンは事業所内の管理者等が行う場合のほかに、外部のスーパーバイザーを活用して行う方法もあります。	

7. 利用者の苦情受付

46

自ら提供したサービスに対する利用者及びその家族からの苦情を受け付ける窓口があり、その苦情を迅速に解決し、また、サービスの改善につなげていますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
実施できている	a 既に着手している b 早急(本年度中)に改善着手 c 来年度以降の改善に着手している d 改善の必要性と実現可能性の検討に着手 e 当面、改善に着手しない
実施できているが不十分 →	
実施できていない →	
(具体的な実施状況 / 実施が不十分・実施できていない理由等)	
注釈)次に例示するような独自の工夫をしてください。 利用者及びその家族との懇談(話し合い)の機会を定期的に持ち、苦情・訴えを聞く。 トラブル等があった場合、できるだけ早く不満・訴えのある人と個別に話を聞く機会を設定する。 第三者評価を積極的に受け入れる。 場合によっては、介護支援専門員を交替し、利用者及びその家族との関係改善に努める。 また、交替理由を踏まえ、サービス提供体制のあり方を見直す。	

8. 居宅サービス計画に位置付けた事業所に対する苦情への対応

47

居宅サービス計画に位置付けた各居宅サービス事業所に対する苦情についての対応は適切に行われていますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
実施できている	a 既に着手している b 早急(本年度中)に改善着手 c 来年度以降の改善に着手している d 改善の必要性と実現可能性の検討に着手 e 当面、改善に着手しない
実施できているが不十分 →	
実施できていない →	
(具体的な実施状況 / 実施が不十分・実施できていない理由等)	
注釈)居宅介護支援事業者は、自らの苦情への対応のほかに、居宅サービス計画に位置付けた各居宅サービス事業所に対する苦情にも対応する必要がありますが、その対応方法についてマニュアル等が作成され、それに基づいて対応する必要があります。	

9. 相談室の設置と環境

48

事業所にはプライバシーに配慮された設備の整った相談室がありますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
実施できている	a 既に着手している b 早急(本年度中)に改善着手 c 来年度以降の改善に着手している d 改善の必要性と実現可能性の検討に着手 e 当面,改善に着手しない
実施できているが不十分 →	
実施できていない →	
(具体的な実施状況 / 実施が不十分・実施できていない理由等)	
注釈) 相談室には,原則として次のような設備及び環境が必要です。 他の部屋とは独立した形で設置され相談内容が外に漏れ聞こえず,また,外部の音や人の声が聞こえないよう機密性が確保されていること 心を落ち着かせるような工夫がなされていること 座る位置についても,可能な限り利用者の緊張を緩和するために,対面式にならないような工夫がされていること	

10. 連絡体制の確保

49

介護支援専門員には,常に連絡が取れる体制が整備されていますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
実施できている	a 既に着手している b 早急(本年度中)に改善着手 c 来年度以降の改善に着手している d 改善の必要性と実現可能性の検討に着手 e 当面,改善に着手しない
実施できているが不十分 →	
実施できていない →	
(具体的な実施状況 / 実施が不十分・実施できていない理由等)	
注釈) 早朝・夜間・深夜にも対応できる体制が整備されていることが望まれます。 介護支援専門員が休日であっても連絡が取れる体制が整備され,また,担当介護支援専門員が対応できなくても,他の介護支援専門員が対応できる体制が整備されている必要があります。	