

サービス自己評価  
(令和6年10月実施)

ハートウイング居宅介護支援事業所



## I. 介護保険制度の目的と介護支援専門員の役割の説明

### 1. 介護保険制度の目的に関する説明

1

利用者又はその家族に対して、介護保険制度の目的及び利用手続きについてパンフレット等の資料を用意し、具体的にわかりやすく説明していますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 →	
<input type="checkbox"/> 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)	
市に作成している資料(みんなのあんしん介護保険)	
注釈)説明資料はパンフレットや県、保険者等が作成した資料が事前に準備されていることが必要です。説明は口頭だけでは不十分です。わかりやすい説明書等が事前に準備され、文書に基づいて説明する必要があります。	

### 2. 介護支援専門員の役割の説明

2

利用者又はその家族に対して、介護支援専門員の役割について具体的にわかりやすく説明していますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 →	
<input type="checkbox"/> 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)	
みんなのあんしん介護保険を利用。	
注釈)介護保険制度における介護支援専門員の位置づけ、機能と役割について説明する必要があります。	

## Ⅱ. 利用申し込み及び契約手続きに関する項目

### ＜基本事項＞

#### 1. 被保険者証の確認

3

ケアマネジメントを開始する前に必ず被保険者証を確認していますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 <span style="float: right;">—————▶</span>	
<input type="checkbox"/> 実施できていない <span style="float: right;">—————▶</span>	
(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) 介護保険証の確認を行っている。	
注釈) 被保険者証については、要介護度や認定有効期間、介護認定審査会の意見のみならず、利用者が現物給付の対象となるのかどうかについても確認する必要があります。 現物給付の対象にならない場合は、必要な手続きについて説明し、必要に応じて手続きの代行をする必要があります。	

#### 2. ケアマネジメント援助の内容の説明

4

具体的な援助を開始する前に、ケアマネジメント業務の内容を説明していますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 <span style="float: right;">—————▶</span>	
<input type="checkbox"/> 実施できている <span style="float: right;">—————▶</span>	
(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) 具体的なサービス提供を開始する前に、ケアマネジメント業務の内容を具体的にわかりやすく説明する必要があります。事前の説明によりサービス利用に伴うトラブルを未然に防止するとともに、介護支援専門員としてできること、できないことを具体的に説明することが重要です。	

### 3. 利用者又はその家族の役割についての説明

5

具体的なサービス提供を開始する前に、ケアマネジメント援助をする上で、利用者本人や家族（介護者）の役割について説明していますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 →	
<input type="checkbox"/> 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)利用者本人やその家族の自己決定によりサービスが選択され、実行されていくということを事前に説明し理解を得ておかなければなりません。すべて介護支援専門員がするのではないということを理解してもらう必要があります。	

### 4. 利用者への利用契約及び重要事項等の説明

6

利用申込者又はその家族に対して、利用契約書を作成し利用契約を締結していますか。また、利用契約書や重要事項の説明を行うときは、それらの書類の他にパンフレットを用意するなどわかりやすく理解できるよう工夫していますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 →	
<input type="checkbox"/> 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)利用者との関係を明確にするために、また、利用に伴うトラブルを未然に防止するために、利用契約書に基づいて契約を締結することが必要です。 利用者が痴呆性高齢者等の場合には、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)を通じて、適正な契約を結ぶことが必要です。 また、利用契約書の文字の大きさなどは、高齢者に配慮されていることが必要です。	

5. 利用契約に伴う利用者の権利についての説明

7

利用契約締結時には、必ず利用者の権利、特に契約解除に関する条項を説明していますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 →	
<input type="checkbox"/> 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) 利用契約書には契約解除の申し出は自由であること、それを説明することが必要です。 また、苦情については、事業所の苦情受付窓口及び担当者、さらに、保険者や国民健康保険団体連合会でも苦情を受け付けていることについても必ず条項を設け、説明することが必要です。	

6. 利用契約締結困難時の対応

8

利用者の判断能力が低下している場合、一方的に利用契約の締結をすることなく成年後見制度等を利用するなどにより、適正に契約締結していますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 →	
<input checked="" type="checkbox"/> 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)	
家族親族の方に代理を行ってもらい、 成年後見制度利用なし	
注釈) 痴呆等により判断能力が低下している場合には、一方的に契約するのではなく、地域権利擁護事業や成年後見制度等を活用する必要があります。	

## ＜緊急時の対応＞

### 7. 利用申込み時の適切なスクリーニングによる緊急性の判断

9

利用者や家族からの申込み時に、申込みを一律に事務的に処理することなく対応し、緊急性の有無について適切に判断していますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 <span style="float: right;">—————▶</span>	
<input type="checkbox"/> 実施できていない <span style="float: right;">—————▶</span>	
(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) 緊急的な対応については、担当者や上司等に相談のうえ行っている。	
注釈)利用者等の申込み時には主訴を明確に確認し、緊急性の有無について個別的に対応することができなければなりません。個人で判断ができない場合は、事業所の他の職員と迅速に協議し判断する体制が整備されていることが必要です。	

### 8. 緊急性が確認されたときの対応

10

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。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 <span style="float: right;">—————▶</span>	
<input type="checkbox"/> 実施できていない <span style="float: right;">—————▶</span>	
(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)居宅サービス事業者と連携し、原則として、特例居宅サービス費等の利用を検討することが必要です。	

9. 要介護認定の申請や居宅介護支援事業所の届出をしていない場合の対応

11

利用者又はその家族が要介護認定の申請を行っていない場合、または、居宅介護支援事業所の届出を保険者に行っていない場合、それらの手続きについての必要性を説明するとともに、必要に応じて手続きの代行を行っていますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分	
<input type="checkbox"/> 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)  申請代行を行っている。	
注釈) 被保険者証は、要介護度や認定有効期間、介護認定審査会の意見のみならず、利用者が現物給付の対象となるのかどうかについても確認する必要があります。現物給付の対象にならない場合は手続きについて説明し、必要に応じて手続きの代行をする必要があります。	

10. 償還払いとなる場合の利用者への説明と同意

12

緊急利用に伴うサービス利用料の一時的な全額自己負担が生じる場合、その理由について説明し同意を得ていますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分	
<input type="checkbox"/> 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) 償還払いの具体的な制度の仕組みを説明できなければなりません。 また、住宅改修費、福祉用具購入費、高額サービス費についても償還払いとなるので、これらのサービスを居宅サービス計画に位置付ける場合は、利用者や家族に対し事前に説明し同意を得ておく必要があります。 さらに、支給限度基準額を超えた部分については、全額自己負担となることも事前に説明し同意を得るとともに、それらのサービスの必要性について合わせて説明する必要があります。	



11. 緊急時の対応ができない場合の処置

緊急性が確認されたにも関わらず、事業所として迅速な対応が困難であると予測された場合は、他の居宅介護支援事業者を紹介するなど適切に対応していますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input type="checkbox"/> 実施できている	
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分	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
<input checked="" type="checkbox"/> 実施できていない	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
(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) 該当なし	
注釈)事業所のその時々状況によっては、緊急時の対応を迅速に行うことが困難な場合も予測されますが、そのような時には、他の居宅介護支援事業者を紹介するなどの対応が必要です。	

＜ そ の 他 ＞

12. 利用契約に伴う利用者の権利についての説明

14

利用者がいつでも契約の解約ができることを利用契約書に定め、また、利用契約時に必ずそのことを説明していますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 <span style="float: right;">—————▶</span>	
<input type="checkbox"/> 実施できていない <span style="float: right;">—————▶</span>	
(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)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。	
① 事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合 ② 事業者が守秘義務に違反した場合 ③ 事業者が利用者等の身体・財産・名誉等を傷つけまた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。	
① 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た場合 ② 利用者が、事業者へ著しい不信行為を行う場合	

13. 自ら居宅サービス計画を作成する利用者への対応

15

自ら居宅サービス計画を作成する利用者又はその家族に対して、その場合の必要な手続について説明していますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 <span style="float: right;">—————▶</span>	
<input checked="" type="checkbox"/> 実施できていない <span style="float: right;">—————▶</span>	
(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)	
該当なし	
注釈)自ら居宅サービス計画を作成する場合は、作成した居宅サービス計画について保険者に毎月届けることなどの必要な手続について説明する必要があります。	

### Ⅲ. サービス提供内容

#### <課題分析(アセスメント)及び居宅サービス計画の作成>

##### 1. 利用者や家族の意向の確認

16

ケアマネジメントを開始する時に、利用者又はその家族の主訴、介護に対する意向を確認していますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 →	
<input type="checkbox"/> 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)	
訪問を行い聞き取り、家族が遠方の方は電話等で聞き取りを行う	
注釈)トラブルを未然に防止するために、いつ、誰に確認したかを記録しておく必要があります。	

##### 2. 課題分析に伴う居宅への訪問

17

居宅サービス計画原案の作成にあたっては、原則として事前に利用者の居宅を訪問し、アセスメント情報の収集を行っていますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input type="checkbox"/> 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
<input checked="" type="checkbox"/> 実施できているが不十分 →	
<input type="checkbox"/> 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)	
緊急的に利用されることもあり、利用後にアセスメントを行うこともある。	

3. 適切な方法による課題分析の実施

18

課題分析は、課題を客観的に抽出するために介護支援専門員の個人的な考えや手法のみによって行うのではなく、適切な方法で行っていますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 →	
<input type="checkbox"/> 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)	
フォレストシート利用	
注釈)課題分析は、少なくとも国が示した課題分析標準項目により行われていることが必要です。	

4. 居宅サービス事業者及びインフォーマルサービスの把握

19

地域内の公的な各種居宅サービス事業者及びインフォーマルサービスについて常に最新の情報を把握し、いつでも利用者及びその家族から要望があれば提示していますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 →	
<input type="checkbox"/> 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)	
在宅高齢者のための、口和地域、保健医療、福祉のガイドブック等	
注釈)公的サービスのみならず、インフォーマルなサービスに関する情報も常に把握しておくことが必要です。	

5. 公平・中立なサービスの紹介

20

サービスの紹介をするときは、一部のサービス事業者に不当に偏ることなく、公平・中立にサービスを紹介し、居宅サービス計画原案に位置付けていますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 →	
<input type="checkbox"/> 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) 居宅サービス計画原案にサービス提供事業者を位置付ける場合は、偏ることなく各種居宅サービス事業者を紹介し、利用者の希望を考慮しつつ公平・中立にケアマネジメント業務を行う必要があります。	

6. インフォーマルサービスの活用

21

居宅サービス計画原案に居宅サービス事業者を位置付けるときに、必要に応じてインフォーマルサービスを活用していますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input type="checkbox"/> 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
<input checked="" type="checkbox"/> 実施できているが不十分 →	
<input type="checkbox"/> 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)  地域的事業あり、利用が困難な場合がある	
注釈) インフォーマルサービスを有効かつ効果的に、ニーズに応じて活用する必要があります。特に、支給限度基準額を超える場合、または利用者の経済状況等を考慮し必要がある場合は、地域の実状を踏まえてインフォーマルサービスを有効に活用する必要があります。	

7. 居宅サービス計画原案の内容

22

居宅サービス計画原案は、本人や家族の希望、介護認定審査会の意見や地域におけるサービス提供体制等を考慮して作成するとともに、把握された解決すべき課題に基づき、総合的な援助の方針、サービスの目標と達成時期、サービスを提供する上での留意事項等が適切に記載されていますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 →	
<input type="checkbox"/> 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)居宅サービス計画原案には、利用者及び家族の生活に対する意向、総合的な援助の方針、生活全般の解決すべき課題(ニーズ)、提供されるサービスの長期目標及び短期目標、その達成時期、サービス内容等が系統的かつ具体的に記載されていなければなりません。	

8. 居宅サービス計画原案の説明と同意

23

居宅サービス計画原案は、介護保険外サービスを含めたサービスの利用状況及び利用料も含めて利用者又はその家族に説明するとともに文書による同意を得ていますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 →	
<input type="checkbox"/> 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)居宅サービス計画書(1)(2)、週間サービス計画表、利用票、利用票別表を提示して説明し、文書による同意を得る必要があります。また、介護保険外サービスやインフォーマルサービスを含めて週間プランと利用料を説明し文書による同意を得る必要があります。 なお、居宅サービス計画を作成した際は、利用者及びサービス提供機関の担当者に交付しなければなりません。	

9. サービス提供事業者間の連携

24

居宅サービス事業者間で統一したケアを提供する必要があるなどの場合には、その具体的な内容や注意点について居宅サービス計画に記載していますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input type="checkbox"/> 実施できている	
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 →	a 既に着手している
<input checked="" type="checkbox"/> 実施できていない →	(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
(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)例えば、食事介助や排泄介助の方法を、訪問介護員やデイケア、ショートステイ利用時に統一して対応する必要があるなどの場合には、その方法が居宅サービス計画に記載されていなければなりません。	

10. 痴呆性高齢者への対応

25

痴呆性高齢者については、可能な限り残存機能が維持継続するように配慮したうえで居宅サービス計画を作成していますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 実施できている	
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 →	a 既に着手している
<input type="checkbox"/> 実施できていない →	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
(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)痴呆性高齢者の場合、安易に本人の心身機能を補うためにサービスを位置付けるだけでは不十分です。例えば、掃除や洗濯ひとつ取ってみても、すべて訪問介護員が行うのではなく、本人の心身機能を維持するために、本人に可能な限り行ってもらい、できない部分を訪問介護員が補うことや、一緒になって行うことが必要となります。このような場合、生活援助ではなく身体介護となり、利用料も高くなりますが、その必要性を含めて課題分析を行い、利用者やその家族に説明し同意を得てサービス提供する必要があります。	

11. 区分支給限度基準額についての説明

26

支給限度基準額について説明を行い、また、住宅改修費や福祉用具購入費、居宅療養管理指導との区別をわかりやすく適切に説明していますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 →	
<input type="checkbox"/> 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)特に、限度額を超えた場合や、住宅改修費や福祉用具購入費、居宅療養管理指導を利用する場合には、別に利用料の負担が伴うこと、一時的に全額自己負担しなければならないことも合わせて説明する必要があります。	

12. 毎月のサービス利用票、利用票別表及び居宅サービス計画の説明と同意

27

サービス利用票及び利用票別表については、毎月利用者又はその家族に提示して説明し、同意を得た上で捺印してもらうことができているですか。また、サービス内容について変更がある都度居宅サービス計画書(1)(2)及び週間サービス計画表を合わせて提示して説明し、同意を得ることができていますか。合わせてサービス提供事業者にも上記のことについての対応を毎月実施していますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 →	
<input type="checkbox"/> 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)利用票別表については、必要に応じて、利用者やその家族が内容を確認しやすいよう工夫されていることも必要です。	



13. 他法との給付調整に伴う説明と同意

利用者が他法(制度)から給付を受けることができる場合, その制度と介護保険サービスとの調整を行って居宅サービス計画を作成するとともに, 利用者及びその家族にそれらについて説明し同意を得ていますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input type="checkbox"/> 実施できている	
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分	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
<input checked="" type="checkbox"/> 実施できていない	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
(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) 該当なし	
注釈) 他法との給付調整には次のようなものがあります。 ① 災害補償関係各法の療養補償との調整 ② 医療保険各法及び老人保健法との関係 ③ 老人福祉法上の措置との関係 ④ 生活保護法との関係 ⑤ 精神保健及び精神障害者福祉に関する法律等による公費負担との関係 ⑥ 障害者施策との関係	

＜サービス担当者会議＞

14. サービス担当者会議の開催

29

サービス担当者会議は定期的及び必要が生じたときに開催していますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 →	
<input type="checkbox"/> 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) 要介護認定や要介護認定の更新があった場合, 利用者の心身状態が変化するなどした場合等には, サービス担当者会議を開催する必要があります。	

15. サービス担当者会議への利用者及びその家族の参加

30

サービス担当者会議には, 利用者及びその家族が直接参加することができるよう配慮していますか。また, 直接参加することができない場合には間接的に参加することができるよう配慮していますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 →	
<input type="checkbox"/> 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)	
本人、家族の意見を伺う会議で報告している。	
注釈) 間接的な参加とは, 利用者及びその家族の意見や希望等を事前に確認し, 文書や口頭で会議に報告するということです。	

16. 決定された居宅サービス計画の説明と同意

31

サービス担当者会議で決定された居宅サービス計画について利用票及び利用票別表を含めて利用者及びその家族に交付して説明し、同意を得ていますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 実施できている	
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分	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
<input type="checkbox"/> 実施できていない	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
(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)特に、間接的に参加した利用者及びその家族については、会議の結果を報告するとともに、決定された居宅サービス計画の内容を説明し同意を得る必要があります。また、介護保険外サービスの利用に伴う利用料が発生している場合は、それらも計画に位置付けて説明し同意を得る必要があります。	

17. サービス担当者会議録の作成

32

サービス担当者会議を開催した時に、その会議の要点をまとめた記録を作成していますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 実施できている	
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分	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
<input type="checkbox"/> 実施できていない	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
(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)記録の様式については、国が示した「サービス担当者会議の要点」等があります。少なくとも、出席者、検討した項目と検討内容、結論及び残された課題があればそれらについて記載する必要があります。	

18. サービス担当者会議を開催しない場合の対応

サービス担当者会議を開催しない場合、主治医及び事業所の担当者等に、サービス内容について情報提供や照会するなどの必要な手続を行っていますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 →	
<input checked="" type="checkbox"/> 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)主治医には必ずサービス内容について照会するとともに医学的な視点からの意見を聞くことが必要です。	

＜経過記録の作成及びモニタリング＞

19. 経過記録の作成

34

個々の利用者に提供したケアマネジメント業務に関する記録は個別に作成されていますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 →	
<input type="checkbox"/> 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) 記録の内容は, 利用者やその家族の意向, 満足度, 援助目標の達成度, 事業者との調整内容, 居宅サービス計画の変更の必要性等について記載する必要があります。 また, 少なくとも3か月に一回は居宅サービス計画の実施状況の把握の結果を記録する必要があります。	

20. 各サービス提供機関が作成した個別援助計画の収集

35

居宅サービス計画に位置付けた各居宅サービス提供機関が作成した個別援助計画を収集していますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 →	
<input type="checkbox"/> 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) 個別援助計画とは, 訪問介護計画や訪問看護計画等各居宅サービス提供機関がサービス提供を行うに当たって作成したサービス提供計画書のことであり, モニタリングには欠かせない資料です。	

21. モニタリングの実施

36

利用者の自宅には少なくとも一月に一回は訪問し、また、必要に応じて居宅サービス計画に位置付けたサービス事業所に訪問、電話連絡するなどして連携を図り、モニタリングしていますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 →	
<input type="checkbox"/> 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)モニタリングは次の視点から行います。 ① 生活ニーズの充足状況 ② 目標(長期目標及び短期目標)の達成状況 ③ 各サービス事業者のサービス提供状況(役割分担, サービスの適切性) ④ 事業所間の連携状況 ⑤ 居宅サービス計画の適切性 ⑥ 再アセスメント及び居宅サービス計画変更の必要性	

22. 居宅サービス計画の評価及び再アセスメントの実施

37

モニタリングの結果により居宅サービス計画の内容について評価を行うとともに、必要に応じて再アセスメント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
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 →	
<input type="checkbox"/> 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)再アセスメントをする場合は、利用者の自宅に訪問し、また、主治医からは医学的視点からの意見を聞くとともに、各居宅サービス事業者からも情報の収集を図って行う必要があります。	

＜その他＞

23. 入退院及び入退所に伴う介護保険施設等との連携

38

利用者が医療機関へ入退院及び介護保険施設へ入退所する場合には、介護支援専門員やその機関の担当者と連携を図り、入退院等がスムーズに行われるよう適切に対応していますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 →	
<input type="checkbox"/> 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)特に、退院及び退所する場合については、入院入所先の介護支援専門員等と同行するなどして利用者宅を訪問し、退院退所計画の作成について密接な連携を図る必要があります。	

24. 財産管理等に関するサービスの紹介について

39

財産管理が困難な利用者やその可能性が想定される利用者については、地域福祉権利擁護事業や成年後見制度、その他弁護士会が行う各種サービスについて紹介していますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 →	
<input type="checkbox"/> 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)	
かけはし等利用	
注釈)財産の管理や日常の金銭管理に伴う判断能力に問題がある場合は、介護支援専門員が個人的に管理するのではなく、公的なサービスの調整を図りながら対応する必要があります。	

## IV. 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
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 <span style="float: right;">—————▶</span>	
<input type="checkbox"/> 実施できていない <span style="float: right;">—————▶</span>	
(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)  <div style="text-align: center; font-family: cursive;">                         地域ケア会議への参加                     </div>	

#### 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
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 <span style="float: right;">—————▶</span>	
<input type="checkbox"/> 実施できていない <span style="float: right;">—————▶</span>	
(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
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 →	
<input type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 →	
<input checked="" type="checkbox"/> 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。	

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
<input type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 →	
<input checked="" type="checkbox"/> 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。 ① 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。 ② 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。 ③ 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。 ④ 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

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
<input type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 →	
<input checked="" type="checkbox"/> 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

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
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 →	
<input type="checkbox"/> 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。 ① 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。 ② 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。 ③ 第三者評価を積極的に受け入れる。 ④ 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

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
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 →	
<input type="checkbox"/> 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
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 →	
<input type="checkbox"/> 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。 <ol style="list-style-type: none"> <li>① 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</li> <li>② 心を落ち着かせるような工夫がなされていること</li> <li>③ 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</li> </ol>	

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
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 →	
<input type="checkbox"/> 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)	
専用携帯電話を所持	
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。	

## V. 秘密保持とリスクマネジメント

### 1. 記録の保管

50

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。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 <span style="float: right;">—————▶</span>	
<input type="checkbox"/> 実施できていない <span style="float: right;">—————▶</span>	
(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) 記録の保管方法については、次のことを定めてください。 ① 記録の保管責任者 ② 記録の保管場所 ③ 記録の利用方法とその手続き ④ 記録の保管期間	

### 2. プライバシーの保護及び個人情報の適切な管理

51

利用者のプライバシー及び個人情報を適切に管理するために必要なマニュアル等を作成し、それに基づいて適切に扱い、また、管理するとともに、定期的に研修等を行い周知徹底を図っていますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 <span style="float: right;">—————▶</span>	
<input type="checkbox"/> 実施できていない <span style="float: right;">—————▶</span>	
(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)	

3. 個人情報の取り扱いに関する同意書の作成と締結

52

利用者及びその家族の個人情報を取り扱うために、利用者等との間で同意書等を作成し、利用契約時に説明するとともに同意を得ていますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 →	
<input type="checkbox"/> 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) 事業者側が個人情報を乱用しないようにしなければなりません。 同意書は、原則として、ケアマネジメント業務に伴う個人情報の範囲で事前に同意を得る内容とし、ケアマネジメント業務以外の事で情報を活用する場合には、その都度利用者等に確認するように取り扱う必要があります。	

4. プライバシーの保護に関する誓約書等の作成

53

ケアマネジメント業務を通じて得られた利用者及びその家族に関する情報について、就業中はもとより退職後においても漏らさないようにするために誓約書等を作成していますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 →	
<input type="checkbox"/> 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) 誓約書については、就業規則で規定することが望ましい。	

5. 事故防止対策—1

54

事故を発生させないためにリスクマネジメント等の取り組み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
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 →	
<input type="checkbox"/> 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)マニュアル(チェックリスト)を作成するだけでなく、それを基に定期的に点検を行うことが重要です。なお、介護支援専門員に関係する事故としては次のような場合が予測されます。 <ol style="list-style-type: none"> <li>① 利用者の訪問調査時やその他日常のケアマネジメント業務中に、身体状況や日常生活動作等を確認する時に発生する場合</li> <li>② 利用者や各居宅サービス事業者に対する説明不足により発生する場合 (説明責任を十分に果たしていないことにより、利用者や各居宅サービス事業者が事故を発生させてしまった場合)</li> <li>③ 利用者のプライバシーに配慮することなく情報提供を行った場合</li> </ol>	

6. 事故防止対策—2

55

ケアマネジメント業務中に幸いに事故には至らなかったが、ヒヤッとしたりハットとした事象について上司に報告させるとともに、事業所内で協議し、事故防止に活かしていますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 →	
<input checked="" type="checkbox"/> 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)	
該当なし ✓	
注釈)説明責任を十分に果たしていなかったことによる事故の場合は、事故発生後に気がつくことが多い傾向にあります。事故は再発を予防することが重要です。「ヒヤリ・ハット」報告はもちろんのこと、発生した事故についてもその内容について記録するとともに分析し、事故防止に活かす必要があります。	

7. 事故発生時の連絡体制

56

利用者の病状の急変や事故発生時等緊急時の対処方法，連絡体制（主治医への連絡等）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
<input checked="" type="checkbox"/> 実施できている	
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分	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
<input type="checkbox"/> 実施できていない	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
(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)次に例示されるような点に留意し，工夫をしてください。 ① 利用者の病状の急変や事故発生時等，緊急時の対応マニュアルを作成し，事業所全体に周知徹底するとともに，実際に訓練・研修を行う ② 一人暮らし等でも家族等への緊急連絡先を事前に確認しておく ③ 実際に事故が発生した場合は，保険者に報告する	

8. 災害(火災・震災等)時の対策

57

災害(火災・震災等)時における適切な対策が立てられていますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 実施できている	
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分	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
<input type="checkbox"/> 実施できていない	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
(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)次に例示されるような点に留意し，工夫をしてください。 ① 利用者世帯の非常時の連絡体制，緊急連絡先の事前確認 ② 災害等の時に対応すべき利用者名簿の作成 (特に，一人暮らしの利用者の名簿作成)	



賠償責任等に備えて、保険に加入していますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 <span style="float: right;">—————▶</span>	
<input type="checkbox"/> 実施できていない <span style="float: right;">—————▶</span>	
(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)賠償責任や災害発生時等に備えて保険に加入してください。	

## VI. 社会資源の開発に関する項目

### 1. 社会資源の把握に対する取り組み

59

利用者のニーズに対応するために必要な新しい社会資源を発掘するための取り組みをしていますか。

達成度の評価	改善に向けての取り組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分      →	
<input type="checkbox"/> 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) 在宅介護支援センターや社会福祉協議会、行政等と連携し、把握に努める必要があります。	

### 2. 新たな社会資源の開発に向けた認識と対応

60

介護支援専門員として社会資源の開発についての役割を認識し、既存のサービス(インフォーマルサービスを含む)で対応できないニーズが発生した場合、それを放置することなく社会資源の開発に向けての取り組みをしていますか。

達成度の評価	改善に向けての取り組み状況
<input type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分      →	
<input checked="" type="checkbox"/> 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) 対応できないニーズが発生した場合は放置することなく、その状況と必要な社会資源について少なくとも地域ケア会議等の場で報告することが必要です。そして、介護支援専門員個人として社会資源を開発することが困難であっても、事業所として、または、事業所が関係機関と連携して開発に取り組むことが求められます。	

## VII. 給付管理業務

### 1. 給付管理表の適正な作成

61

給付管理業務は、各居宅サービス事業者や国民健康保険団体連合会、保険者と連携しながら適正に行っていますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分	
<input type="checkbox"/> 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) 毎月ゆとりをもってサービス提供票及び別表を送付していること。その上で毎月実績管理を確実に行なうことが必要です。 また、返戻があった場合には直ちにサービス事業者、必要に応じて保険者や国民健康保険団体連合会に確認し、返戻理由を確認するとともに、過誤調整するなどの適正な処理を行う必要があります。特に利用者の要介護度等が変更されている場合は、各居宅サービス提供機関に直ちに報告し、返戻が発生しないよう連携する必要があります。	

### 2. 効率的な給付管理業務の実施

62

給付管理業務を適切かつ効率的に行うためにコンピューターを導入していますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分	
<input type="checkbox"/> 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)	

## Ⅷ. 要支援及び要介護認定に係る訪問調査

### 1. 介護認定の流れの理解と適切な説明

63

介護認定の流れについて理解し、利用者に適切に説明していますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分      →	
<input type="checkbox"/> 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) 新規申請, 更新申請, 区分変更申込の仕組みと手続き, 認定結果に対する不服申立の手続き等について, 具体的に説明することができなければなりません。 また, 介護支援専門員が訪問調査をする場合は, 身分の位置付けについても説明する必要があります。	

### 2. 利用者の自宅への訪問

64

訪問調査は本人及びその家族の都合を考慮して訪問日を決定し、原則として、利用者の自宅で行っていますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分      →	
<input type="checkbox"/> 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) 訪問調査は, 原則として利用者の自宅に訪問して行う必要がありますが, 入院中等の場合は保険者に確認し, そして, 入院先の病院等や本人及び家族と連絡調整し, 入院先等で実施する必要があります。	

3. 家族や主治医, 各居宅サービス提供機関との連携

65

利用者の状態は, 本人や家族だけでなく, 必要に応じて主治医や各居宅サービス提供機関等関係機関にも確認するなどして行っていますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 →	
<input type="checkbox"/> 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. 認定有効期間の管理と申請代行手続きの実施

66

利用者の認定有効期間が途切れることがないように適切に期間の管理を行うとともに, 必要に応じて申請代行の手続きを行っていますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 →	
<input type="checkbox"/> 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)	

5. 不正行為の予防

介護支援専門員が要介護認定調査をするときは、事業所として不正行為をしないよう対策を講じていますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分	
<input type="checkbox"/> 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) 不正をした場合は公務員としてみなされ、罰則が適用されます。このようなことがないよう事業所としては日頃から公正な調査の実施を周知徹底する必要があります。	

## Ⅸ. 事業の管理・運営

### 1. 理念・方針の明確化

68

居宅介護支援事業所としての理念や方針を明確にするとともに、介護支援専門員等に徹底していますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 <span style="float: right;">→</span>	
<input type="checkbox"/> 実施できていない <span style="float: right;">→</span>	
(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) 指定居宅介護支援事業所としての理念や方針を明文化し、事業所内の介護支援専門員や利用者及びその家族の目につく場所に掲示するとともに、それを介護支援専門員が理解し説明することができるよう周知徹底する必要があります。また、介護保険制度の理念、目標もあわせて説明することができるよう周知徹底しなければなりません。	

### 2. 事業計画の策定と見直し

69

居宅介護支援事業所としての理念・方針に基づいた事業の達成目標・計画(中・長期)を定めていますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 <span style="float: right;">→</span>	
<input type="checkbox"/> 実施できていない <span style="float: right;">→</span>	
(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) 事業計画は、事業の理念・方針に基づくとともに、①中期・長期の運営方針、②研修計画、③事業経営の方針及び計画等を網羅してください。 計画の策定に当たっては、介護支援専門員の参加を得て行ってください。また、目標や計画は介護支援専門員に徹底するとともに、定期的にその達成度を評価し、必要に応じて見直しを行ってください。	

3. 運営規程に基づいた運営

70

運営規程に基づいて適切に運営することができていますか。また、運営規程の概要等を掲示していますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 実施できている	
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分	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
<input type="checkbox"/> 実施できていない	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
(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)運営規程の内容に変更がある場合は、適宜、県に提出しなければなりません。	

4. 保険者への情報提供

71

利用者及びその家族、また、事業者として介護保険制度に関する意見がある場合は、そのまま放置することなく、必要に応じて保険者に報告をしていますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 実施できている	
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分	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
<input type="checkbox"/> 実施できていない	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
(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)利用者及びその家族の意見はそのまま放置することなく、地域ケア会議や介護保険事業計画及び老人保健福祉計画策定に関する会議等の場を通じて保険者に報告しましょう。 特に、現行制度では対応できないニーズや事業所として意見がある場合については、積極的に報告するなどして、これらが介護保険事業計画や老人保健福祉計画に反映されるよう働きかけていく必要があります。	



5. 各種制度に関する情報収集と適切な理解

72

事業所として介護保険制度及びそれ以外の保健・医療・福祉に関する各種制度の情報を収集するとともに、事業所の介護支援専門員に周知徹底を図っていますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 →	
<input type="checkbox"/> 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)介護保険制度はもちろんのこと、それ以外の保健・医療・福祉サービスに関する情報及びインフォーマルサービスに関する情報を収集し、周知徹底する必要があります。 また、介護支援専門員が個々に収集した情報についても全体のものとして事業所内で共有する必要があります。	

6. 個人情報の開示

73

利用者及びその家族からの求めに応じてサービス経過記録等の情報の開示を行っていますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分 →	
<input type="checkbox"/> 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)	
該当なし (要望があればすぐに開示する。)	
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。 ① 利用者及びその家族から利用者等の基本情報に関する各種帳票、居宅サービス計画作成に関する記録等の閲覧・複写について請求があった場合、関係の情報を開示して対応すること ② 開示された情報に誤りがあり、訂正を求められた場合は、事実関係を確認の上、直ちに関係情報を訂正すること	

7. サービス評価に関する情報の開示

74

地域住民や利用者及びその家族に対し、サービスの自己評価や第三者評価の結果を公開していますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分	
<input type="checkbox"/> 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)事業所のパンフレットや広報誌、インターネット等により積極的に公開することが望まれます。また、その情報については、常に最新のものとなるよう随時更新していく必要があります。	

8. 苦情解決に関する情報の公開

75

自らの事業所に対する苦情への取り組み及びその結果を公開していますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分	
<input type="checkbox"/> 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)事業所のパンフレットや広報誌、インターネット等により積極的に公開することが望まれます。	

9. 財務諸表の公開

76

利用者及びその家族から財務諸表に関する情報開示の請求があった場合は、開示できるよう整備をしていますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分	
<input type="checkbox"/> 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)	

10. 啓発活動

77

地域住民から介護保険制度等に関する説明会等の依頼があった場合は、積極的に対応していますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分	
<input type="checkbox"/> 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) 依頼があれば対応できる。	
注釈) 可能な限り対応するとともに、自ら積極的に説明会等を関係機関等と連携しながら開催するよう努める必要があります。	

11. 地域内の関係機関・関係団体との連携

事業所として地域の介護支援専門員連絡協議会等との連携を図り、また、積極的な加入の推進を行っていますか。

達成度の評価	改善に向けての取組み状況
<input type="checkbox"/> 実施できている	
<input type="checkbox"/> 実施できているが不十分	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
<input checked="" type="checkbox"/> 実施できていない	e 当面、改善に着手しない
(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)職員の資質の向上及び研修機会の確保, 各種制度に関する最新の情報を把握するためには, 各種団体と連携することが必要です。また, 介護支援専門員が研修会等へ参加できる体制を整える必要があります。	