

事業所自己評価項目（居宅介護支援）

居宅介護支援事業所 たいじゅ

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。	
☒	一人事業所は、ここにチェック
☒	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

2 事業計画の作成と達成度把握

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。	
☒	一人事業所は、ここにチェック
☐	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。
	※具体的な取組みや工夫
	今後の取り組みとしてはアンケートを作成して満足度の把握をする必要がある

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介護支援専門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。	
☒	一人事業所は、ここにチェック
☒	雇用契約書や履歴書、及び介護支援専門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。	
☒	一人事業所は、ここにチェック
☐	正規職員及びパート職員に関する就業規則およ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等を提出している。
☐	職員の理解を確認するための工夫を行っている。
	※具体的な取組みや工夫

6 備品等の台帳管理

事業所の備品等について、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 事務処理の効率化

事務担当職員の確保やコンピュータの導入等により、事務処理の効率化・合理化を図るよう工夫していますか。	
☐	事務担当職員を確保している。
☐	コンピュータを導入し、業務に活用している。
☐	事務処理の効率化・合理化を図るよう工夫をしている。
	※具体的な取組みや工夫

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。	
☒	一人事業所は、ここにチェック
☐	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。
☐	職員の理解度を確保するための工夫を行っている。
	※具体的な取組みや工夫

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。	
☒	一人事業所は、ここにチェック
☐	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、居宅介護支援事業に関わる収入・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組みを行っている。
	※具体的な取組みや工夫

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

介護支援専門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。	
☒	一人事業所は、ここにチェック
☐	勤務表は介護支援専門員との合意のもとに作成されている。
☐	介護支援専門員の毎月の勤務表を作成し、介護支援専門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

介護支援専門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。	
☒	一人事業所は、ここにチェック
☐	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

介護支援専門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。	
☒	一人事業所は、ここにチェック
☐	介護支援専門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、介護支援専門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り組みを行っている。
	※具体的な取り組みや工夫

15 研修計画の作成

介護支援専門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。	
☒	一人事業所は、ここにチェック
☐	介護支援専門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

介護支援専門員が運営基準を把握し、居宅介護支援（介護予防支援）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。	
☒	一人事業所は、ここにチェック
☒	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。
☐	居宅介護支援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

介護支援専門員に対し、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。	
☒	一人事業所は、ここにチェック
☐	介護支援専門員に対し、外部研修の情報を提供し、参加の機会を与えている。
☐	介護支援専門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調整を行っている。
☐	介護支援専門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 管理者研修への参加

管理者は、居宅介護支援（介護予防支援）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、居宅介護支援(介護予防支援)事業の業務に精通している。
☐	管理者は、事業所の介護支援専門員に対して、法令遵守の徹底やケアマネジメント業務に関する指導を行っている。
☒	管理者は、目標管理のマネジメントや専門知識の修得のために、常に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、介護支援専門員一人ひとりが修得した技術や取得した資格を把握し、介護支援専門員の業務に反映させていますか。	
☒	一人事業所は、ここにチェック
☐	介護支援専門員の研修履歴、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。
☐	介護支援専門員が修得した技術や取得した資格を生かし、業務に反映させる仕組みがある。

20 介護支援専門員の意欲向上

介護支援専門員の働きがい、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。	
☒	一人事業所は、ここにチェック
☐	介護支援専門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介護支援専門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。
	※具体的な取組みや工夫

3. サービスの内容(サービスの質を向上させるために取組むべき内容)

21 ケアマネジメント業務マニュアルの整備

居宅介護支援業務を適切に行うため、ケアマネジメント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。	
☒	一人事業所は、ここにチェック
☐	ケアマネジメント業務マニュアルを整備している。
☐	ケアマネジメント業務マニュアルの内容について、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っている。
	※具体的な取組みや工夫 各種研修会への参加を行っている。

22 アセスメントの実施

サービス提供にあたり、面接により利用者のニーズを把握するとともに、生活環境や身体状況についてのアセスメントを行っていますか。	
☒	面接により、利用者がどのような生活を送りたいのかを把握している。
☐	課題分析票により生活環境や身体状況を把握している。
☒	利用者の生活歴や価値観などを把握している。

23 利用者の意向確認

介護支援専門員は、居宅(介護予防)サービス計画が利用者の希望をもとに作成されるものであることや、予算や利用できるサービスについての説明をしていますか。	
☒	利用者の希望や予算、利用したいサービス等を確認している。
☒	居宅(介護予防)サービス計画が、利用者の希望を取り入れ作成されるものであることを説明している。
☒	作成した居宅(介護予防)サービス計画について、ていねいに説明し、同意を得ている。

24 利用者のサービス選択への支援

介護支援専門員は、居宅(介護予防)サービス計画を作成する際、複数の事業所のサービス内容についての情報を提供し、利用者が事業所を選択できるようにしていますか。	
☒	利用者が事業所を選択し決定できることを説明している。
☒	利用者が事業所を選択できるよう、指定事業所のサービス内容についての情報を提供している。
☒	実際に利用者が事業所を選択し、決定している。

25 サービス担当者会議の開催

居宅(介護予防)サービス計画(ケアプラン)作成に関して、サービス担当者会議を開催していますか。	
☒	サービス担当者会議を開催し、サービス事業者との連携を図っている。
☒	利用者及び家族が参加できるサービス担当者会議を開催している。
☒	サービス担当者会議等に関連し、主治医又はかかりつけ医との連携を図っている。

26 主治医の意見

介護支援専門員は、居宅(介護予防)サービス計画を作成する際、利用者から医療サービスの希望があった場合、または必要だと思われる場合に、利用者の同意を得た上で、主治医の意見を求めていますか。	
☒	利用者の主治医や利用している医療機関について把握している。
☒	主治医に意見を求める場合には、事前に利用者の同意を得ている。
☒	主治医の意見をふまえ、作成した居宅(介護予防)サービス計画については、主治医に報告している。

27 介護予防支援事業者との連携

要介護認定を受けている利用者が要支援認定を受けた場合、介護予防支援事業者との連携を図っていますか(該当する利用者がいない場合でも、実施できる体制がありますか)。	
☒	介護予防支援事業者に対して、利用者に関する情報を提供している。
☒	居宅サービス計画書第1表、2表、3表、7表、8表を介護予防支援事業者に提供している。
☒	利用者にとって切れ目のないケアマネジメントを実践するために、常に介護予防支援事業者との連携を図っている。

28 課題の明確化と説明

アセスメントの結果得られた利用者の身体の状態や生活上の課題を明確に示すための書類を作成し、利用者や家族に説明していますか。	
☒	アセスメントの結果得られた課題を明確に示す書類を作成している。
☒	作成した書類をもとに、利用者や家族にわかりやすく説明している。
☒	利用者や家族と課題について共通に認識できている。

29 介護方針の同意

介護支援専門員は、居宅サービス計画を作成する際、アセスメントにより把握された介護ニーズについて利用者や家族に説明し、介護方針の同意を得ていますか。	
☒	利用者の希望を実現するための具体的な介護ニーズについて説明している。
☒	今後の介護方針についてわかりやすく説明している。
☒	説明した内容について同意を得ている。

30 居宅（介護予防）サービス計画書の同意

アセスメントの結果を踏まえ、利用者や家族が望む生活を実現するための居宅（介護予防）サービス計画書を提示し、利用者や家族の同意を得ていますか。	
☒	利用者一人ひとりについてアセスメントを実施している。
☒	居宅（介護予防）サービス計画書には、利用者の意見や希望も取り入れている。
☒	作成した居宅（介護予防）サービス計画書を利用者や家族に説明した上で、同意を得ている。

31 モニタリング

居宅（介護予防）サービス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。	
☒	利用者の状態やサービスの利用状況を定期的（月1回）に把握し、記録している。
☒	記録をもとに、居宅（介護予防）サービス計画書に記載された目標の達成度を把握している。
☐	目標の達成度を介護支援専門員間で共有している。

32 計画の見直し

モニタリングの結果をもとに、居宅（介護予防）サービス計画の見直しをしていますか。	
☒	居宅（介護予防）サービス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。
☒	居宅（介護予防）サービス事業所と連携して計画を見直している。

33 給付管理

サービス提供実績に基づいて給付管理票を作成し、迅速かつ正確に国民健康保険団体連合会に提出していますか。	
☒	サービス提供実績に基づいた給付管理票を作成している。
☒	給付管理票を毎月10日までに国民健康保険団体連合会に提出している。
☒	給付管理票に誤りがないよう、給付管理票の記載内容についてチェックしている。

34 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。

35 管理者による業務のチェック体制

管理者は、介護支援専門員が法令等を遵守しつつ、利用者本位の立場に立って適切な業務を行っているかどうかを常にチェックしていますか。	
☒	一人事業所は、ここにチェック
☒	管理者は、作成されたケアプランが適切なものかどうか、確認している。
☒	管理者は、作成された給付管理票が適切なものかどうか、確認している。
☒	管理者は、介護支援専門員が利用者本位のケアマネジメントを行っているかどうか、常に確認している。

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 わかりやすい説明

介護保険制度や情報公表制度、居宅介護支援や介護（予防）サービスの内容、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。	
☒	介護保険制度や情報公表制度、介護サービスや予防サービスに関する基本的な説明や提供されるプログラム等が記載されたパンフレット又は説明書がある。
☒	資料にもとづいて情報公表制度や介護（予防）サービスの内容および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。
	※具体的な取組みや工夫 居宅のパンフレットを作成している

37 要介護認定前の対応

要介護認定前の利用者からサービス利用の希望があった場合の対応について、あらかじめ説明すべきことを決め、介護支援専門員に徹底していますか。	
☒	一人事業所は、ここにチェック
☐	要介護認定前の利用者への対応についての取り決めがある。
☐	利用者に説明すべき内容を、会議等で確認している。
☐	介護支援専門員に要介護認定前の対応を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 要介護認定前の利用者への対応について⇒サービスが先行する場合どのくらいの介護サービスが受けられるか不明なため介護認定が非該当になり10割負担になるかもしれない可能性があることを説明している

38 サービス提供困難時の対応

依頼のあった利用者に対し、ケアプランの作成が困難だと判断した場合は、その理由をきちんと説明し了解を得るとともに、提供可能な事業所を紹介するなど、必要な対応手順を決め、実施していますか。	
☒	サービス提供が困難な場合の条件を明確にし、事前に情報提供している。
☒	サービス提供が困難な場合、利用者や家族にその理由をきちんと説明し、同意を得ている。
☒	提供困難時の対応（説明や情報提供、他事業所の紹介など）を決め、対応している。

39 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文書で作成し、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。

40 包括的なサービス利用料の説明

サービス利用票の掲載対象とならない通所サービスの食材料費や送迎費用等の自己負担分など、利用者が利用する全サービスと利用料等が掲載された資料を利用者に提示し、説明していますか。	
☒	通所サービスの食材料費や送迎費用等の自己負担について、事業所情報を把握している。
☒	利用者が利用する全サービスと利用料等が掲載された資料を作成している。
☒	包括的なサービス利用料について説明し、同意を得ている。

41 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。
☒	重要事項説明書や契約書の内容を、利用者にわかりやすく説明している。
☒	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。

42 認定更新の手続き

要介護認定の更新の手続きの際、利用者に対して30日前までに手続きの援助を行っていますか。	
☒	利用者の要介護認定の更新時期について一元的に管理している。
☒	利用者に対し、手続きの援助を行っている。
☒	手続きの援助は必ず30日前に行っている。

43 居宅サービス計画書の交付

利用者が他の居宅介護支援事業所を利用することになった場合、直近の居宅サービス計画書や実績を記録した書類を利用者に交付し、そのことを記録していますか。	
☒	居宅介護支援事業所が変わる場合、直近の居宅サービス計画書や実績を記録した書類を利用者に交付している。
☒	交付した居宅(介護予防)サービス計画書や実績の提供について記録している。
☒	利用者が居宅介護支援事業所を変更しても、安心してサービスを利用できるような仕組みがある。

44 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、本人の居宅サービスに関する記録を開示していますか。	
☒	個人情報保護法に基づいたサービス提供記録開示の手順書が作られている。
☒	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。
☒	利用者の求めに応じて、居宅サービス提供記録書の情報開示を行っている。

45 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、介護支援専門員に徹底していますか。	
☒	一人事業所は、ここにチェック
☐	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、研修や会議等で介護支援専門員に意識づけを行っている。
☒	アセスメントや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、介護支援専門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

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。

47 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、居宅介護支援（介護予防支援）事業に対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。
☐	利用者アンケートなど、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。
	※具体的な取組みや工夫 今後の取り組みとしてはアンケートを作成して要望や苦情の把握を行う。

48 利用者の権利擁護

利用者の権利を擁護するため、利用者が自らの意思表示が難しくなる場合に備え、契約時に利用者に代わって判断を行う人を決め、同意を得ていますか。	
☒	成年後見制度や日常生活自立支援事業について、利用者に説明できるような資料を用意している。
☒	本人の意思確認ができない場合、利用者の権利を擁護するために、代理人や後見人が必要になることを利用者に説明している。
☐	利用者に代わって判断を行う人を決め、委任状により同意を得ている。

5. リスクマネジメント（安全の確保を考えた体制）

49 事故対策マニュアルの整備

居宅サービス事業所による事故が発生した場合の居宅介護支援事業所としての対応方法について、あらかじめ対応手順を決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。	
☒	一人事業所は、ここにチェック
☒	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

50 苦情処理マニュアルの整備

利用者が居宅サービスに関する苦情の申し立てを行う場合、介護支援専門員が行うべき必要な援助について、対応方法を決め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。	
☒	一人事業所は、ここにチェック
☒	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

51 災害対策マニュアルの整備

火災や震災等の非常事態が発生した場合に備え、役割分担を定めた災害対策マニュアルを整備し、職員に周知・徹底していますか。	
☒	一人事業所は、ここにチェック
☒	災害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

52 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。
	※具体的な取組みや工夫

53 緊急時の連絡体制

利用者からの緊急時の連絡に対応できるよう、緊急時の連絡系統を記載した書類を作成していますか。	
☒	利用者に対し、あらかじめ緊急時の連絡先を文書で知らせている。
☒	利用者からの緊急の連絡に対応するための連絡系統を、文書で作成している。
☐	緊急時の連絡に対応できるよう、会議等を行っている。

54 事故処理の記録と報告

居宅介護支援の実施中に、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、あらかじめ定められた様式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、利用者や家族に十分な説明を行うことができる
☒	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。
	※具体的な取組みや工夫

55 事故の発生防止

事故やトラブルが発生した場合には、その原因を解明し、再発防止を講じるための準備ができていますか。	
☐	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。
☐	ミーティング等で定期的(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。
☐	ミーティング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。

56 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。
	※具体的な取組みや工夫 苦情相談対応記録表がある

57 苦情の整理・分析

利用者からの苦情記録について、その背景、問題の性質や対応方法を整理・分析していますか。	
☒	利用者からの苦情の経過、対応について記録している。
☐	苦情の背景、問題の性質や対応方法を整理・分析している。
☐	分析した結果をもとに、マニュアルの改善や研修を実施している。

58 改善への取組み

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、改善への取組みを行っていますか。	
☒	一人事業所は、ここにチェック
☒	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サービス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）

59 貴事業所の情報提供

地域住民や関係機関に対して、貴事業所の情報（利用者数、ケアプラン作成実績等）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。
☐	自主開示項目（自主開示項目率50%以上）を適時更新し情報提供している。
☐	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。

60 評価情報の提供

地域住民や利用者に対して、居宅介護支援（介護予防支援）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。
☐	居宅介護支援（介護予防支援）サービスの評価を実施している。
☐	居宅介護支援（介護予防支援）サービスの評価結果を公表している。

61 情報公表制度の活用

地域の介護サービス情報を収集し、利用者にわかりやすく提供していますか。	
☒	「介護サービス情報公表制度」を活用して地域の介護サービス事業者情報を把握している。
☒	利用者からの希望に応じて、地域の介護サービス事業者情報を提供している。
☐	利用者のサービス選択の支援としてインターネットで介護サービス情報が入手できることなどをわかりやすく説明している。

62 適切な情報提供

居宅介護支援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。

63 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。

64 居宅サービス事業所との連携

居宅サービス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、居宅サービス事業所に利用者の情報を提供している。
☐	居宅サービス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。
☐	居宅サービス事業所と利用者の情報交換を行っている。

65 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。

66 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。

67 利益供与の禁止

介護支援専門員に対し、特定の居宅サービス事業所に利用者を紹介したり、居宅サービス事業所から利益供与を受けることのないよう徹底していますか。	
☒	一人事業所は、ここにチェック
☐	新規採用時に職員に対し説明している。
☐	会議等で定期的(月1回以上)に職員に周知している。
☐	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