

サービス自己評価

(年 月 日実施)

【居宅介護支援】

1 事業者の概要

法人名			
事業所の名称			
事業所の所在地	〒		
利用定員	人	サービス提供地域	

2 事業者のサービスの特徴（サービスに関するフリーコメント）

--

3 問合せ先

電話番号		E-mailアドレス	
担当者			

4 自己評価結果について

この評価は、あくまでも事業者自身による判定です。

評価結果の利用にあたっては、以下のことを踏まえてご活用ください。

- 1 良い判定結果の多寡が、事業者の優劣を示すものではありません。
- 2 判定結果だけでなく、「改善策・特徴的な取組等」欄も含めて参考にしてください。
- 3 サービス利用にあたっては、この評価結果だけでなく、事業所を見学する等他の方法も含めて、総合的に判断されますようお願いいたします。

※ 評価基準項目の判定

それぞれの評価基準項目で示されたサービス内容について、注釈に書かれている例示を参考に判定されています。

「A」：示されたサービス内容が達成できている場合

「B」：示されたサービス内容が実施できているが、不十分な場合

「C」：示されたサービス内容が達成できておらず、その配慮等もなされていない場合

[居宅介護支援]サービス評価基準

1 事業運営に関する事項	判 定
<p>(1) 管理・運営</p> <p>1 事業の理念や方針を明確にするとともに、職員に徹底していますか <small>注釈）事業理念や方針は文書として明文化し、職員の目につく場所に掲示する等職員に周知徹底するよう努めて下さい。</small> <div style="border: 1px solid black; height: 60px; margin-top: 5px;">(改善策・特徴的な取組等)</div> </p>	
<p>2 事業の理念・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 <small>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・長期の運営の方針、②職員採用・研修計画、③施設・設備計画、④事業経営の方針及び計画、⑤部門別計画（処遇の方針及び計画、行事計画、防災訓練計画等）等を網羅してください。 計画の策定にあたっては、職員の参加を得て行ってください。また、目標や計画は職員に徹底するとともに、定期的にその達成度を測り必要に応じて見直してください。</small> <div style="border: 1px solid black; height: 60px; margin-top: 5px;">(改善策・特徴的な取組等)</div> </p>	
<p>3 利用者に関する情報を、適切に記録していますか <small>注釈）以下に示すような独自の工夫を行ってください。</small> <ul style="list-style-type: none"> ○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独自で作成する ○記入方法について統一的な指示を行う ○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、統一的に整理されるようにする <div style="border: 1px solid black; height: 60px; margin-top: 5px;">(改善策・特徴的な取組等)</div> </p>	

4	<p>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</p> <p>注釈) 記録の保管方法については、以下の点を定めてください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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 <p>(改善策・特徴的な取組等)</p>	
5	<p>職員が、各種会議や委員会に参加し、事業の運営に対して積極的に関わっていますか</p> <p>注釈) 以下の点に留意してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○職員会議は定例化されている ○適切な構成員のもとに各種会議や委員会が設置され、適時活動が行われている <p>(改善策・特徴的な取組等)</p>	
6	<p>保健・福祉サービスに関する情報を収集し、事業運営やサービス提供に役立っていますか</p> <p>注釈) 保健・福祉サービスに関する情報とは以下に例示されるものです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○行政の施策動向の情報 ○行政（市町村・都道府県）の保健・福祉関連予算の情報 ○先進的な事業や事業運営を行っている市町村、機関・施設の情報 <p>(改善策・特徴的な取組等)</p>	

(2) 職員への教育・研修	
<p>7 職員研修について、研修体系を整備し、研修を年間計画に基づき行っていますか</p> <p>注釈) 職員の資質向上を図るための研修は、専門性の付与、使命感の自覚、士気高揚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。</p> <p>以下に例示される点に留意し、工夫を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○職員採用時研修、職場内研修を実施したり、都道府県や団体の行う研修計画を把握して、参加計画を立てている ○外部研修に職員が参加した場合には、他の職員に還元させるよう努めている ○外部研修だけでなく、事例研究会等の職員研修や勉強会が企画され、計画的に行われている ○職場内訓練（OJT）を、職場の状況に応じ、適切な方法で実施している 	<div style="border: 1px solid black; height: 60px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等)</p> </div>
<p>8 職員の調査研究の指導や研究発表を推進していますか</p> <p>注釈) 職員の調査研究の推進は、研修の推進と同様に、専門性の向上、士気高揚や使命感の自覚といった面で効果があります。</p> <p>以下に例示される点に留意して、工夫を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○外部の学会、研究会等への参加を促進する ○調査研究の推進・指導体制を整備する（研究会の開催、外部講師・スーパーバイザーへの依頼等） ○施設内研究報告書、研究レポートを作成する ○外部との共同研究や各種研究費申請を促進する 	<div style="border: 1px solid black; height: 60px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等)</p> </div>
<p>9 職員の専門資格取得を積極的に進めていますか</p> <p>注釈) ここでいう職員の専門資格には以下のものがあります。資格取得のために勤務のローテーションに配慮するなどの支援をしてください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○社会福祉士 ○介護福祉士 ○訪問介護員1級、2級 ○主任介護支援専門員 ○社会福祉主事任用資格 	<div style="border: 1px solid black; height: 60px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等)</p> </div>

(3) 利用者・家族への説明・苦情等に関する対応		
10	<p>サービス提供の開始に際し、利用者又は家族に重要事項を記した文書を交付してわかりやすい説明を行い、同意を得ていますか</p> <p>注釈) 重要事項とは、事業の運営方針、サービスの内容、職員の勤務体制、営業時間、料金等を指します。</p> <div data-bbox="304 421 1355 568" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;">(改善策・特徴的な取組等)</div>	
11	<p>利用者・家族の苦情対応の担当窓口があり、すみやかに対応できるよう事業所内での対応体制が決まっていますか</p> <p>注釈) 以下に例示されるような、独自の工夫を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○利用者との懇談（話し合い）の機会を定期的（月1回）に持ち、苦情・訴えを聞く ○トラブル等があった場合、担当職員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持つ <div data-bbox="304 929 1355 1077" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;">(改善策・特徴的な取組等)</div>	
(4) 利用者の人権への配慮		
12	<p>利用者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</p> <p>注釈) 以下で示す項目等に留意して独自の工夫を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○利用者に係る記録・資料等に関して、取扱要領等を定めている（参考：評価項目4） ○利用者に係る情報の取り扱いについて、細心の注意を払い、退職後においても守秘するよう誓約書を作成し、職員に徹底されている ○サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得る ○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している ○認知症高齢者等の権利に関しても十分な配慮を行う <div data-bbox="304 1697 1355 1917" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;">(改善策・特徴的な取組等)</div>	

2 サービスの提供体制		
(1) 職員の体制等		
13	<p>個々のサービスの提供に関して随時に指導・助言が行われる体制がとられていますか</p> <p>注釈) 管理者と担当者との間に十分な理解と疎通が図られた上で、サービス実施状況の定期的または随時の報告、確認を行ってください。また、必要に応じて管理者等から助言・指導が行われる体制をとってください。</p> <p>(改善策・特徴的な取組等)</p>	
14	<p>サービスに関するマニュアル等を用意し、職員に徹底していますか</p> <p>注釈) マニュアル等の内容には、個々のサービスの留意点や具体的手順のほか、次の事項を盛り込んでください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○サービス利用者・家族へのサービスの説明と同意 ○サービス内容の検討、決定、見直し ○個々のサービスの具体的な事前準備、作業手順、留意事項等 ○事故発生時の対応 ○記録の作成と保管 <p>(改善策・特徴的な取組等)</p>	
(2) 利用申し込み・契約手続き		
15	<p>居宅介護支援（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</p> <p>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してください。</p> <p>(改善策・特徴的な取組等)</p>	
16	<p>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、介護支援専門員の役割について分かりやすく説明していますか</p> <p>(改善策・特徴的な取組等)</p>	

17	<p>利用申込者と利用契約書を取り交わしていますか 注釈) 利用者の判断能力が低下している場合は、家族や成年後見人等を通じ適正に契約締結してください。</p> <p>(改善策・特徴的な取組等)</p>	
18	<p>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</p> <p>(改善策・特徴的な取組等)</p>	
19	<p>必要があれば緊急にサービスを提供し、利用手続きを事後的に処理できる仕組みになっていますか 注釈) 通常の場合と同じように制度の内容等を説明し、利用者の同意を得て暫定居宅サービス計画を作成してください。認定結果によっては自己負担が生じることを説明し、同意を得てください。</p> <p>(改善策・特徴的な取組等)</p>	
20	<p>利用申し込みに対して対応が困難な場合には他の居宅介護支援事業所に紹介するなど適切に対応していますか</p> <p>(改善策・特徴的な取組等)</p>	
21	<p>利用者又はその家族が要介護認定等の申請を行っていない場合、必要に応じて手続きの代行を行っていますか 注釈) 要介護認定、更新認定、区分変更認定、居宅介護支援事業所の届出等必要に応じて代行してください。</p> <p>(改善策・特徴的な取組等)</p>	

(3) 事故対策		
22	<p>事故発生等緊急時の対処方法、連絡先、補償対策などを定めていますか 注釈) 以下に例示されるような点に留意し、工夫を行ってください。 ○事故発生等、緊急時の対応マニュアル等が作成され、各職員に周知徹底されている。また、実際に訓練・研修を行う</p> <p>(改善策・特徴的な取組等)</p>	
23	<p>賠償責任等に備えて、保険に加入していますか 注釈) 賠償責任や災害時等に備え、保険に加入してください。</p> <p>(改善策・特徴的な取組等)</p>	
(4) 他機関との連携		
24	<p>利用者のかかりつけ医を確認し、かかりつけ医との連携を確保していますか</p> <p>(改善策・特徴的な取組等)</p>	
25	<p>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、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</p> <p>(改善策・特徴的な取組等)</p>	
26	<p>直接の利用申込者だけでなく、地域の関係機関と連携し、要介護高齢者等の発見に努めていますか</p> <p>(改善策・特徴的な取組等)</p>	

27	<p>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、成年後見制度等について紹介していますか</p> <p>(改善策・特徴的な取組等)</p>	
28	<p>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</p> <p>(改善策・特徴的な取組等)</p>	
(6)業務管理		
29	<p>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、35人を標準としていますか</p> <p>注釈) 利用者が35人又はその端数を増すごとに介護支援専門員を増員することが望ましいとされています。</p> <p>(改善策・特徴的な取組等)</p>	
30	<p>居宅サービス計画を作成する際に、特定のサービス事業者及びサービス内容に偏るような誘導をしていませんか</p> <p>(改善策・特徴的な取組等)</p>	
31	<p>必要なときにいつでも介護支援専門員に連絡が取れる体制が整備されていますか</p> <p>(改善策・特徴的な取組等)</p>	

3 サービスの提供内容		
(1) 解決すべき課題の把握		
32	<p>居宅サービス計画原案の作成前に、原則として利用者の居宅を訪問しアセスメント情報を収集するとともに、利用者又はその家族の生活や介護に対する意向を確認していますか</p> <p>注釈) 利用者が入院中などやむを得ない場合を除き、利用者の居宅を訪問してアセスメントを行ってください。</p> <p>(改善策・特徴的な取組等)</p>	
33	<p>課題分析は、国が示した課題分析標準項目に準じて適切に行っていますか</p> <p>(改善策・特徴的な取組等)</p>	
(2) 居宅サービス計画		
34	<p>居宅サービス原案は、利用者やその家族の希望等を考慮して作成するとともに、アセスメントに基づき、総合的な援助の方針、サービスの目標と達成時期、サービスの内容や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</p> <p>(改善策・特徴的な取組等)</p>	
35	<p>居宅サービス計画原案に居宅サービス事業者を位置づけるときに、必要に応じて介護給付等対象以外の保健医療サービス又は福祉サービス、当該地域の住民による自発的な活動によるサービス等を活用していますか</p> <p>注釈) 地域内の介護給付対象サービスや、介護給付対象外の各種サービスについて、最新の状況を把握し、利用者やその家族に提示できるようにしてください。</p> <p>(改善策・特徴的な取組等)</p>	
36	<p>居宅サービス計画原案は、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</p> <p>(改善策・特徴的な取組等)</p>	

37	<p>利用者が他法（制度）から給付を受けることもできる場合、十分調整を図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</p> <p>注釈）他法との給付調整には次のようなものがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>(改善策・特徴的な取組等)</p>	
38	<p>区分支給限度額及びサービス利用料の本人負担について説明し、同意を得ていますか</p> <p>(改善策・特徴的な取組等)</p>	
39	<p>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、同意を得たうえで交付するとともに、サービス事業者にも交付していますか</p> <p>(改善策・特徴的な取組等)</p>	
(3) サービス担当者会議		
40	<p>サービス担当者会議を定期的及び必要に応じて開催していますか</p> <p>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。</p> <p>(改善策・特徴的な取組等)</p>	
41	<p>サービス担当者会議に利用者及びその家族が直接又は間接的に参加し、その意見を反映することができるよう配慮していますか</p> <p>(改善策・特徴的な取組等)</p>	

42	<p>サービス担当者会議には、居宅サービス原案に位置づけられた居宅サービス等の担当者が出席していますか <small>注釈）やむを得ない理由によりサービス担当者の参加が得られない場合は照会等により意見を求めてください。</small></p> <p>(改善策・特徴的な取組等)</p>	
43	<p>サービス担当者会議の要点をまとめた記録を作成していますか <small>注釈）出席者，検討した項目と検討内容，結論及び残された課題その他必要な事項について記載してください。</small></p> <p>(改善策・特徴的な取組等)</p>	
(4) モニタリング・評価		
44	<p>利用者に提供したケアマネジメント業務に関する経過記録は個別に作成されていますか</p> <p>(改善策・特徴的な取組等)</p>	
45	<p>居宅サービス計画に位置づ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 <small>注釈）個別援助計画とは、訪問介護計画や通所介護計画といった、居宅サービス事業者等の作成するサービス提供計画のことを指します。</small></p> <p>(改善策・特徴的な取組等)</p>	
46	<p>利用者の自宅に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づけたサービス担当者に提供状況を確認していますか <small>注釈）利用者の事情により、利用者の居宅を訪問し、利用者に面接することができない場合は、その具体的な内容を記録してください。</small> <small>モニタリングは、生活ニーズの充足状況、目標の達成状況、サービスの利用状況及び満足度、居宅サービス計画の適切性、再アセスメント及び居宅サービス計画変更の必要性といった視点で行ってください。</small></p> <p>(改善策・特徴的な取組等)</p>	

47	<p>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</p> <p>注釈) 再アセスメントを実施する際は、利用者の自宅を訪問し、アセスメント情報を収集するとともに、各居宅サービス事業者からも情報の収集を図り、また、主治医から医学的視点からの意見を聞くようにしてください。</p> <div data-bbox="304 342 1355 490" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等)</p> </div>	
48	<p>モニタリングに関する記録は作成されていますか</p> <p>注釈) 少なくとも1月に1回、モニタリングの結果を記録してください。</p> <div data-bbox="304 636 1355 784" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等)</p> </div>	
(5) 給付管理		
49	<p>給付管理業務を、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</p> <p>注釈) 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ってください。</p> <p>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。</p> <div data-bbox="304 1189 1355 1337" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等)</p> </div>	