

## 2. 訪問介護

( 訪問介護 )

大項目	中項目	小項目	判定基準	客観的判定材料
I. サービスの内容・水準の確保	人権の尊重と利用者の尊厳	1 利用者の人権と意思の尊重	① 利用者の人権と意思の尊重に関する研修を実施しているか	研修計画及び研修実施記録から、年1回以上利用者の人権と意思の尊重に関する研修を実施しているか確認
			② 利用者とその家族のプライバシーへの配慮に関する研修を実施しているか	研修計画及び研修実施記録から、年1回以上利用者とその家族のプライバシーへの配慮に関する研修を実施しているか確認
	サービスの開始	2 利用開始時の説明	① 重要事項説明書及び契約書はあるか	重要事項説明書及び契約書の有無を確認
			② 重要事項説明書及び契約書は読みやすい14ポイント以上の大きさとなっているか	重要事項説明書及び契約書の字の大きさを確認
			③ 契約書及び重要事項説明書に利用者の署名又は記名押印があるか	利用者と取交した契約書及び重要事項説明書の署名又は記名押印の有無を確認
		3 利用者の情報の把握	① 契約前にケアマネジャーから利用者に関する情報及びケアプランを入手しているか	ケアプランの有無及びアセスメントの記録に「ケアマネジャーから情報収集した内容」が記載されているか確認
			② 契約前に利用者宅を訪問し、本人の希望・要望を聴取し、心身の状況を把握しているか	アセスメントの記録に「利用者から聴取した内容・観察結果」が記載されているか確認
			③ 意思表示が困難な利用者の希望・要望の聴取に関する留意事項がマニュアルに記載されているか	マニュアル・手順書等における該当事項の記載の有無を確認
	利用者本位のサービスの提供	4 訪問介護計画の策定	① 訪問介護計画を作成しているか	訪問介護計画の有無を確認
			② 訪問介護計画はケアプランと整合性があるか	ケアプランに記載された「目標」と訪問介護計画に記載された「目標」が連動しているかを確認
			③ 訪問介護計画には長期目標・短期目標が明確に記載されているか	訪問介護計画に「長期目標」と「短期目標」が記載されているかを確認
			④ 訪問介護計画の目標として心身機能の維持・回復を盛り込んでいるか	訪問介護計画の長期目標又は短期目標の欄に「心身機能の維持・回復」又はこれに類する内容が記載されているかを確認
⑤ 訪問介護計画の利用者への説明と同意がなされているか			訪問介護計画を説明し、同意した旨を示す利用者の署名又は押印を確認	
5 食事介助の適切な実施			① 食事介助に関する研修を実施しているか	研修計画及び研修実施記録から、年1回以上食事介助に関する研修を実施しているか確認
	② 食事介助に関するマニュアルがあるか	マニュアル・手順書等における該当事項の記載の有無を確認		
	③ 提供したサービスを記録しているか	訪問介護計画に食事介助の実施が位置づけられている利用者の記録に、実際に実施した記載があるか確認		
	④ 食事介助の際に口腔ケアを実施することになっているか	嚥下障害のある利用者については訪問介護計画又はサービス提供手順書等に口腔ケアに関する実施内容が明記されているか確認		

大項目	中項目	小項目	判定基準	客観的判定材料
		6 排泄介助の適切な実施	① 排泄介助に関する研修を実施しているか ② 排泄介助に関するマニュアルがあるか ③ 提供したサービスを記録しているか	研修計画及び研修実施記録から、年1回以上排泄介助に関する研修を実施しているか確認 マニュアル・手順書等における該当事項の記載の有無を確認 訪問介護計画に排泄介助の実施が位置づけられている利用者の記録に、実際に実施した記載があるか確認
		7 清潔の保持の適切な実施 (入浴・清拭・整容)	① 入浴介助・清拭・整容に関する研修を実施しているか ② 入浴介助・清拭・整容に関するマニュアルがあるか ③ 提供したサービスを記録しているか	研修計画及び研修実施記録から、年1回以上入浴介助・清拭・整容に関する研修を実施しているか確認 マニュアル・手順書等における該当事項の記載の有無を確認 訪問介護計画に入浴介助・清拭・整容の実施が位置づけられている利用者の記録に、実施した記載があるか確認
		8 移動介助・外出支援の適切な実施	① 移動介助・外出支援に関する研修を実施しているか ② 移動介助・外出支援に関するマニュアルがあるか ③ 提供したサービスを記録しているか	研修計画及び研修実施記録から、年1回以上移動介助・外出支援に関する研修を実施しているか確認 マニュアル・手順書等における該当事項の記載の有無を確認 訪問介護計画に移動介助・外出支援の実施が位置づけられている利用者の記録に、実際に実施した記載があるか確認
		9 生活援助の適切な実施	① 生活援助に関する研修を実施しているか ② 生活援助に関するマニュアルがあるか ③ 提供したサービスを記録しているか ④ 調理に関して利用者の状態に合わせて留意すべき事項が訪問介護計画に記載されているか	研修計画及び研修実施記録から、年1回以上生活援助に関する研修を実施しているか確認 マニュアル・手順書等における該当事項の記載の有無を確認 訪問介護計画に生活援助の実施が位置づけられている利用者の記録に、実際に実施した記載があるか確認 訪問介護計画に調理の実施が位置づけられている利用者については、訪問介護計画等(利用者ごとのサービス提供手順書等を含む)に、利用者の状態に合わせた調理及びその留意事項が記載されているか確認
		10 痴呆性高齢者への対応	① 痴呆に関する知識や理解を深めるための職場内の研修を実施しているか ② 訪問介護員を痴呆に関する外部の研修会に参加させているか	研修計画及び研修実施記録から、年1回以上痴呆に関する職場内の研修を実施しているか 外部の研修会に参加させた記録の確認
		11 訪問介護員の接遇	① 接遇・マナーに関する研修を実施しているか	研修計画及び研修実施記録から、年1回以上接遇・マナーに関する研修を実施しているか確認

大項目	中項目	小項目	判定基準	客観的判定材料
		12 適切な金銭管理	② 接遇・マナーに関するマニュアルがあるか	マニュアル・手順書等における該当事項の記載の有無を確認
			① 金銭管理に関するマニュアルがあるか	マニュアル・手順書等の有無を確認
			② 金銭管理の実施に関する記録が整備されているか	金銭管理を実施している利用者ごとの記録の有無を確認
			③ 毎回利用者の確認を受けているか	記録又は確認書等の書面に利用者の署名又は押印を受けているか確認
		13 適切な鍵の管理	① 鍵の管理に関するマニュアルがあるか	マニュアル・手順書等の有無を確認
			② 利用者に預り証を交付しているか	預り証の控えがあり、そこに鍵の本数、保管場所、管理責任者氏名が記載されているか、及び鍵の使用記録があるかを確認
			③ 方が一紛失した際の対応方法が定められているか	マニュアル・手順書等に紛失した際の対応方法が記載されているかを確認
	料金・金銭関係	14 領収証等の発行	① サービスの提供実績及び請求金額を利用者に毎月書面で交付しているか	請求書の控えの有無及び記載内容を確認
			② 上記に基づく利用料の授受に際して発行した領収書の控えがあるか	領収証の控えの有無を確認
			③ 請求書又は領収証には介護保険範囲内と範囲外の区分を明示しているか	請求書又は領収証のいずれかで介護保険対象区分が明示されているか確認
			④ 領収証には医療費控除の対象費目、対象外費目が明示されているか	領収証に、医療控除の対象費目が明示されているか確認
	苦情・事故対応	15 要望・苦情を言いやすいしくみ	① 利用者に対し、苦情対応窓口及び責任者を明示しているか	利用者到手渡す文書(重要事項説明書等)における、苦情対応窓口及び責任者の記載の有無を確認
			② 公的な苦情受付窓口の案内を行っているか	重要事項説明書又はその他の利用者へ交付している文書に保険者(市区町村)及び国保連の窓口に関する案内が記載されているか確認
		16 要望・苦情への適切かつ迅速な対応	① 要望・苦情対応マニュアルがあるか	要望・苦情対応に関するマニュアル・手順書等の有無を確認
			② 要望・苦情に対しては、即日の対応が行われているか	要望・苦情の対応記録で受付百時から24時間以内に初回対応をしているか確認(調査ケース全件)
			③ 利用者に対応結果を伝えているか	要望・苦情の対応記録における利用者への対応結果報告の有無を確認
			④ 要望・苦情の経過は記録として残されているか	要望・苦情の対応記録の有無を確認
		17 事故の予防	① 事故予防に関するマニュアルがあるか	事故予防に関するマニュアル・手順書等の有無を確認
			② 事故予防に関する研修を実施しているか	研修計画及び研修実施記録から、年1回以上事故予防に関する研修を実施しているか確認

大項目	中項目	小項目	判定基準	客観的判定材料
			③ 発生した事故及びヒヤリハット事例を事故予防に活かしているか	事故及びヒヤリハット事例の記録の有無、事業所内で事例を検討した会議録の有無及び検討結果を基にした是正経過記録の有無を確認
		18 感染症の予防	① 感染症予防に関するマニュアルはあるか	感染症予防に関するマニュアル・手順書等の有無を確認
			② 感染症予防に関する研修を実施しているか	研修計画及び研修実施記録から、年1回以上感染症予防に関する研修を実施しているか確認
			③ 体調の悪い訪問介護員の交代基準を明確にしているか	マニュアル、就業規則等に体調の悪い訪問介護員の交代基準の記載があるかを確認
			④ 発生した事例及びヒヤリハット事例を事故予防に活かしているか	感染事例及びヒヤリハット事例の記録の有無、事業所内で事例を検討した会議録の有無及び検討結果を基にした是正経過記録の有無を確認
		19 事故・緊急時の対応	① 事故・緊急時対応に関するマニュアルがあるか	事故・緊急時対応に関するマニュアル・手順書及び緊急時の組織連絡体制を記載した文書の有無を確認
			② 事故・緊急時対応に関する研修を実施しているか	研修計画及び研修実施記録から、年1回以上事故・緊急時対応に関する研修を実施しているか確認
			③ 救命救急訓練を実施しているか	記録から年1回以上の救命救急訓練の実施の有無を確認
			④ 利用者ごとの緊急連絡先が把握されているか	利用者ごとの緊急連絡先欄の有無を確認
			⑤ 損害賠償保険に加入しているか	保険証券(写し可)の内容を確認
	サービスの評価・見直し	20 サービス提供結果の確認	① サービス提供責任者は1ヶ月に1回利用者宅を訪問し、サービス提供内容を確認しているか	訪問記録で訪問頻度を確認(事務手続上の訪問は除いてカウント)
			② 訪問介護計画に基づいたサービスが提供されているか利用者に確認しているか	訪問記録に提供しているサービスが訪問介護計画に基づいて行われているか利用者が確認する欄があり、署名又は押印があるかを確認
			③ 利用者の要望及び心身の状態の変化を確認しているか	訪問記録に利用者の要望及び心身状態の変化を記入する欄があり、実際に記入されているかを確認
			④ 訪問介護計画の目標の達成状況を確認しているか	訪問記録に訪問介護計画の評価を記入する欄があり、実際に記入されているかを確認
		21 訪問介護計画の見直し	① 3ヶ月に1回以上ケアカンファレンスを実施し、訪問介護計画の評価をしているか	記録からケアカンファレンスの開催実績を確認
			② ケアカンファレンスの結果ケアプランの変更が必要だと判断した場合、ケアマネジャーに提案しているか	記録からケアマネジャーに提案した案件の記載の有無を確認

大項目	中項目	小項目	判定基準	客観的判定材料
	サービス提供に伴う連携	22 ケアマネジャーとの連携	① ケアマネジャーに月に1回以上訪問介護サービスの実施状況を報告しているか ② ケアマネジャーに連絡すべき事項が定義されているか ③ サービス担当者会議に出席しているか	マニュアル・運営規定等への記載の有無及び報告時の文書の日付の確認 マニュアル・運営規定等の文書で定義や事例が記載されているかを確認 サービス担当者会議に出席した旨の記録を確認
		23 主治医・保健師等との連携	① 主治医等と連携を図っているか ② 保健師・その他医療職と連携を図っているか	個人記録に主治医又はかかりつけ医の氏名等が記載されており、かつマニュアル・運営規定等でどのような場合に医師に連絡するかが記載されているか確認 医師以外に保健師及びその他医療職と関わりのある利用者については、個人記録に係者の氏名・職種等が記載されており、かつマニュアル・運営規定等でどのような場合に保健師及びその他医療職に連絡するかが記載されているか確認
	利用終了・中断時の対応	24 利用中断・終了時の対応	① 事業者側の事由による利用中断・終了の際、その理由を利用者に書面で示しているか ② 次の事業者へ提供する利用者に関する情報の内容について、明確に定めているか	過去の中断・終了事例の記録があり、事業者側の事由による中断・終了事例に関しては、利用者が承諾したことを示す署名又は押印した書面があるか確認 マニュアル・運営規定等で項目又は書式が定められているかを確認
項目数	8	24	73	
Ⅱ. サービスの質を確保するための組織・運営	事業所運営の基本	25 計画的な事業運営の実施	① 事業所の理念及び基本方針が明文化されているか ② 理念・基本方針は職員に周知されているか ③ 事業計画が、毎年度作成されているか	事業所の理念及び基本方針が記載された文書の有無を確認 採用時研修に盛り込まれていることを研修記録から確認し、かつ事業所内に理念・基本方針が掲示されているか文書で従事者に配布されているかを確認 過去3年間の事業計画の有無(新規事業所は開設後からのものでよい)を確認
		26 守るべき倫理・法令の周知	① 職員が守るべき倫理が明文化されているか ② 職員へ法令順守に関する研修を実施しているか ③ 盗難問題など職員の不法行為に関する教育を実施しているか	倫理綱領等の有無を確認 研修計画及び研修実施記録から、年1回以上法令順守に関する研修を実施しているか確認 研修計画及び研修実施記録から、年1回以上不法行為等に関する倫理研修を実施しているか確認
		27 透明性の確保	以下の情報を公開しているか ① ・事業所の理念及び基本方針 ・倫理綱領	該当事項に関する公開文書等の有無を確認(パンフレット、運営規定、ホームページ等を想定)

大項目	中項目	小項目	判定基準	客観的判定材料
			以下の情報を閲覧可能な状態にしているか ② ・事業計画書 ・財務内容	該当事項の閲覧に関するルール・規定の有無を確認
			利用者に対し、①②の項目に関して記載された文書・パンフレット等を配布し、情報提供されているか	重要事項説明書又はパンフレット等に①②に定める事項が記載されているかを確認
			④ 内部監査や第三者評価を実施しているか	内部監査実施記録の又は第三者評価の評価結果記録の有無を確認
	サービスの管理	28 役割分担の明確化	以下の職務について役割と権限を明文化しているか ① ・管理者 ・サービス提供責任者 ・訪問介護員 ② 事業所の意志決定過程は組織図又は会議要綱等で明文化されているか ③ 各職員は自分の職務内容と権限を理解しているか	該当職務の役割と権限について職務権限規程等をもとに確認 事業所の意志決定過程がわかる組織図又は会議要綱等の有無を確認 【聴取項目】複数のサービス提供責任者及び訪問介護員に職務規定等の内容を理解しているか確認
		29 指導体制の確保	① 新人職員に対して、同行訪問し実地指導しているか ② 実地指導者の資格は明文化されているか ③ 業務内容について職員からの相談に応じるしくみがあるか(スーパービジョン) ④ 日常業務上の不安やストレスを受け止めるしくみがあるか	教育プログラム・育成記録等何らかの記録で実施状況を確認 教育プログラム・指導要綱等何らかの事業所内の規定で該当事項の記載の有無を確認 教育プログラム・指導要綱等何らかの事業所内の規定で該当事項の記載の有無を確認 就業規則・福利厚生規定等何らかの事業所内規定で該当事項の記載の有無を確認
		30 訪問介護員の急な変更時の対応	① 予定していた訪問介護員が訪問できなくなった際の交代要員が確保されているか ② 急に訪問介護員が変更になる場合、利用者への事前連絡を行っているか	交代要員の対応する手順がマニュアル等何らかの書面で明文化されているかを確認 サービス提供記録に変更の有無と変更した際に事前連絡をした旨が記載されているか確認
	情報の管理	31 担当職員間での情報の共有化	① サービス提供記録は一定の様式に基づいて記載されているか	複数のサービス提供記録で様式が異なっていないか確認したうえで、実際に記載されているかを確認
		32 サービス提供記録の開示	① 記録された情報を、サービス提供責任者及び担当訪問介護員は確認しているか ① 利用者の求めにより、サービス提供記録を開示するしくみがあるか	サービス提供記録等における確認印の有無を確認 個人情報の開示に関するルール・規定の有無を確認
		33 個人情報の適切な管理	① 個人情報の取り扱いに関して契約時に書面で取り交わしているか ② 個人情報の管理・守秘義務についての明文化した規定があるか	取交した書面又は契約書の該当箇所を確認 何らかの事業所内の規定・規則に該当事項について記載されているかを確認

大項目	中項目	小項目	判定基準	客観的判定材料
	職員の資質向上・研修	34 計画的な教育・研修の実施	① 年間の研修計画があるか	年間の研修計画の有無を確認
			② 新人職員のための採用時研修があるか	研修プログラム等に採用時研修に関する記載があり、参加者の記録があるか確認
			③ 現任職員のための現任研修があるか	研修プログラム等に現任研修に関する記載があり、参加者の記録があるか確認
			④ 社外研修に職員を派遣しているか	社外研修受講の記録・レポート等の有無を確認
			⑤ 資格取得に対して助成等をしているか	資格取得に対する金銭的支援、勤務時間上の配慮又は講習会等の実施等に関する規定等の有無を確認(最低どれかひとつで○)
	サービスの質の確保	35 サービス提供のマニュアルの活用	① マニュアルはいつでも閲覧できる場所に備え付けられているか	保管場所が訪問介護員であれば誰でも閲覧できる場所であるか否かを確認
			② マニュアルは定期的に見直されているか	制度変更、組織変更、サービス内容変更などがあつた際に、その都度変更内容と関係している部分に変更になっているかを変更口時等から確認
			③ 職員自身がマニュアルの見直しに参加するしくみがあるか	マニュアルの改訂に関する規定の内容を確認
		36 利用者の意見・要望の把握	① 定期的にアンケート又は聞き取り等の方法により利用者の意見等を把握するしくみがあるか	調査結果を確認
			② 調査した結果を利用者に周知しているか	広報誌など利用者へ送付している書面の有無を確認
37 サービス改善への取組み	③ 収集した要望及び苦情をサービス改善に活用しているか	改善内容がマニュアル、手順書の変更に反映されているかを確認		
	① サービスに関して定期的に自己評価を実施しているか	直近の自己評価実施記録の内容を確認		
	② 改善すべき課題を設定しているか	設定された改善すべき課題が何らかの書面で明文化されているか確認		
	③ 現場の職員がサービスを改善するための意見を提案できるしくみがあるか	事業所内の規定等で「しくみ」が明確に記載されているか		
		④ サービス改善への取組状況は全職員に周知されているか	職員会議録による議題の確認と出席者以外への情報伝達ルートの規定等で確認	
項目数	5	13	41	

合計項目数	13	37	114	
-------	----	----	-----	--