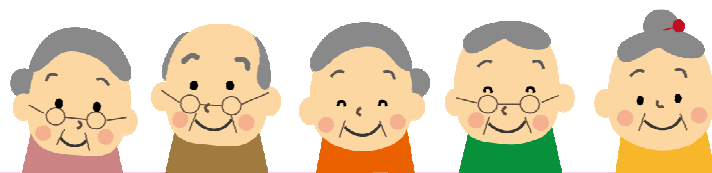


調査情報記入における参考資料



★調査の時点及び期間について

- ・調査の時点: 報告日現在とします。
- ・調査対象期間: 過去の実績等については、報告日の前1年間とします。

★確認のための材料のについて

- ・「A、B又はC」の場合: A、B、Cのうちいずれか1つが確認できれば「あり」となります。
- ・「A、B及びC」の場合: A、B、Cの全てが確認できれば「あり」となります。
- ・紙、電子媒体等の形式は問いません。
- ・「利用者又はその家族」という場合、その代理人を含むものとして差し支えありません。

★マニュアルについて

事業所が独自に作成したものに限らず、市販の書籍、外部研修資料等も対象とします。

★会議、研修会等について

実施記録の確認については、当該会議等の①題目、②開催日、③出席者、④実施内容の概要の4点を確認します。また、各種研修については、事業所が自ら実施するもの、外部研修への参加等、どちらでも差し支えありません。



小規模多機能型居宅介護 サービスグループ 調査情報解説



大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	解説
1. 介護サービスの内容に関する事項	1. 介護サービスの提供開始時における利用者等、入所者等又は入院患者等に対する説明及び契約等に当たり、利用者、入所者又は入院患者等の権利擁護等のために講じている措置	(1) 介護サービスの提供開始時における利用者等に対する説明及び利用者等の同意の取得の状況	① サービス提供契約前に、利用申込者又はその家族に対して、重要事項を記した文書の雛形を交付する仕組み又は公開する仕組みがある。	重要事項を記した文書の雛形の備え付けの状況又は公開の状況が確認できる。 (その他)	「重要事項説明書」等の重要事項を記した文書の雛形が備え付けられてあり、利用申込者の求めに応じて手渡すことができる状態（例えば従業員が現物をコピーして渡せるような状況）、又は利用申込者が自由に閲覧できる状態であることを確認します。（ホームページ等で公開されていても構いません。）
			② 利用申込者又はその家族からのサービス提供契約前の問合せ及び見学に対応する仕組みがある	a 問合せ及び見学に対応できることについて、パンフレット、ホームページ等に明記している。 b 問合せ又は見学に対応した記録がある。 (その他)	パンフレット、ホームページ等に問い合わせ及び見学に対応できることの具体的な記述があることを確認します。 問い合わせに対応した記録、又は見学の受入が記載された匿名の見学記録や業務日誌の記述等を確認し、問い合わせ又は見学に対応したことを確認します。
			③ 利用申込者のサービスの選択に資する重要事項について説明し、サービスの提供開始について同意を得ている。	重要事項を記した文書の同意欄に、利用申込者又はその家族の署名若しくは記名捺印がある。 (その他)	重要事項説明書の同意欄に利用申込者又は、その家族の署名、若しくは記名捺印があることを確認します。
			④ 利用申込者の判断能力に障害が見られる場合において、利用者に代わってその家族、代理人、成年後見人等との契約を行っている又は立会人を求めている。	利用申込者の判断能力に障害が見られる場合において、利用者に代わってその家族、代理人、成年後見人等と交わした契約書又は第三者である立会人を求めたことがわかる文書がある。 (その他)	契約書等の代理人等の欄に成年後見人等の署名若しくは記名捺印があることを確認します。確認に当たっては、記載されている成年後見人等が法律上成年後見人等であることを証明するものまでは必要ありません。事業所が、立会人を求めた場合には、契約書等により立会人が立ち会ったことを確認します。
			⑤ 利用の受入基準、資格等があり、かつ、利用前に利用申込者に提示する仕組みがある。	利用の受入基準、資格等について、パンフレット又は契約書等に明記している。 (その他)	利用前に利用申込者に対し、利用の受入基準、資格等の内容を提示できるように、パンフレット又は契約書等に記載があることを確認します。
		(2) 利用者等に関する情報の把握及び課題の分析の実施の状況	利用者及びその家族の希望、利用者の有する能力、その置かれている環境等を把握している。 (その他)	「アセスメント記録」等の資料に、利用者及びその家族の希望、利用者の有する能力、その置かれている環境等（要介護度、認知症高齢者の日常生活自立度等）について記載されていることを確認します。	

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	解説		
		(3) 利用者の状態に応じた訪問介護計画等の介護サービスに係る計画の作成及び利用者等の同意の取得の状況	①当該サービスに係る計画は、利用者及びその家族の希望を踏まえて作成している。	利用者及びその家族の希望が記入された当該サービスに係る計画又は当該サービスに係る計画の検討会議の記録がある。 (その他)	「議事録」等、小規模多機能多機能型居宅介護計画又は小規模多機能多機能型居宅介護計画の検討会議の記録に、利用者及び家族の希望について検討した結果が記載されていることを確認します。		
			②当該サービスに係る計画には、サービスの目標を記載している	当該サービスに係る計画に、サービスの目標の記載がある。 (その他)	「小規模多機能型居宅介護計画書」等に、利用者ごとに援助の目標が設定されていることを確認します。		
			③当該サービスに係る計画について、利用者又はその家族に説明し、同意を得ている。	当該サービスに係る計画についての同意を得るための文書の同意欄に、利用者又はその家族の署名若しくは記名捺印がある。 (その他)	「小規模多機能型居宅介護計画書」等の資料に、利用者又はその家族の署名若しくは記名捺印があることを確認します。		
		(4) 利用者等に対する利用者が負担する利用料に関する説明の実施の状況	①利用者に対して、利用明細を交付している。	サービス提供内容（介護保険給付以外の費用がある場合にはこれを含む。）が記載されている請求明細書（写）がある。 (その他)	請求明細書には、合計金額だけでなく、事業所の示す明細（サービス提供内容、単価等）が記載されていることを確認します。介護保険給付と介護保険給付以外の費用とが区分されて明記されていることが重要です。		
				②利用者又はその家族に対して、必要な利用料の計算方法について説明し、同意を得ている。	必要な利用料の計算方法についての同意を得るための文書の同意欄に、利用者又はその家族の署名若しくは記名捺印がある。 (その他)	各種利用料に関して計算方法を明記した文書があり、その同意欄に利用者又はその家族の署名若しくは記名捺印があることを確認します。契約時の重要事項説明に利用料の計算方法が含まれているのであれば、そのタイミングでの説明と記名捺印で構いません。	
				③従業者に対する認知症及び認知症ケアに関する知識及び理解を深めるための研修を行っている。	従業者に対する認知症及び認知症ケアに関する研修の実施記録がある。 (その他)	認知症及び認知症ケアに関する研修の実施記録に①題目、②開催日、③出席者、④実施内容の記載があることを確認します。	
		2. 利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置	(1) 認知症の利用者に対する介護サービスの質の確保のための取組の状況	②認知症の利用者への対応及び認知症ケアの質を確保するための仕組みがある。	認知症の利用者への対応及び認知症ケアに関するマニュアル等がある。 (その他)	認知症高齢者に対する日常的な配慮や接し方等が記載された、従業者向けのマニュアル等があることを確認します。市販の書籍、外部研修資料等でも差し支えありません。	
				(2) 利用者のプライバシーの保護のための取組の状況	従業者に対して、利用者のプライバシーの保護の取組に関する周知を図っている。	a 利用者のプライバシーの保護の取組に関するマニュアル等がある。	利用者のプライバシー保護の取り組みに関するマニュアル等を確認します。利用者のプライバシー保護の取り組みに関する具体的内容としては、個人情報についての法令、規範の遵守、個人情報の提供・利用・収集、利用者への差恥心への配慮等が考えられますが、事業者がプライバシー保護の取り組みについて示すものであればそれでも差し支えありません。また、市販の書籍、外部研修資料等でも差し支えありません。

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	解説
				b 利用者のプライバシーの保護の取組に関する研修の実施記録がある。	プライバシーの保護に関する研修の実施記録に①題目、②開催日、③出席者、④実施内容の記載があることを確認します。
			(その他)		
		(3) 身体的拘束等の排除のための取組の状況	身体的拘束等の排除のための取組を行っている。	a 身体的拘束等の排除のための取組に関する事業所の理念、方針等が記載された文書がある。	事業所の理念や方針として、身体的拘束等廃止の取組が記載されている文書を確認します。
				b 身体的拘束等の排除のための取組に関するマニュアル等がある。	身体的拘束等を行う場合の条件・内容等を明確に定めた従業者向けのマニュアル等を確認します。市販の書籍、外部研修資料等でも差し支えありません。
				c 身体的拘束等の排除のための取組に関する研修の実施記録がある。	身体的拘束等の排除のための取組に関する研修の実施記録に①題目、②開催日、③出席者、④実施内容の記載があることを確認します。
			(その他)		
		(4) 利用者の家族等との連携、交流等のための取組の状況	利用者の健康状態、生活状況等について、定期的及び変化があった時に、利用者の家族等に連絡している。	利用者の家族等に対する定期的及び随時の状況報告書又は連絡の記録がある。	定期的及び変化があった時に、利用者の家族等に状況報告をしていることが記載された状況報告書又は連絡の記録を確認します。
				(その他)	
		(5) 当該サービスの質の確保のための取組の状況	介護及び看護の記録について、利用者又はその家族等に対して開示している。	a 介護及び看護の記録の開示方法についての記載がある文書がある。	ここでいう「看護の記録」とは、看護にかかわる記録という意味であり、看護師が書いたといった看護記録とは限りません。介護及び看護の記録の開示方法について何らかの記載のある文書を確認します。
				b 介護及び看護の記録について、利用者又はその家族等に対する報告又は開示を行った記録がある。	ここでいう「看護の記録」とは、看護にかかわる記録という意味であり、看護師が書いたといった看護記録とは限りません。利用者又は家族等に報告を行った記録を確認します。具体的な報告の方法については特に問うていないが、介護及び看護の状況を口頭で報告したという記載、定期的に利用者又は家族等と面談し介護及び看護の記録を報告したという記載、定期的に利用者又は家族等に対し介護及び看護の記録を手交又は送付したという記載などが考えられます。
			(その他)		
	3. 相談、苦情等の対応のために講じている措置	相談、苦情等の対応のための取組の状況	① 利用者又はその家族からの相談、苦情等に対応する仕組みがある。	a 重要事項を記した文書等利用者に交付する文書に、相談、苦情等対応窓口及び担当者が明記されている。	「重要事項説明書」、「契約書」等、利用者に交付される資料に、相談、苦情等対応窓口の電話番号、及び担当者の氏名又は役職が記載されていることを確認します。この場合の窓口及び担当者は事業所単独でなく運営法人の窓口及び担当者であっても差し支えありません。
				b 相談、苦情等対応に関するマニュアル等がある。	相談、苦情等対応に関するマニュアル等があることを確認します。
			(その他)		

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	解説	
	4. 介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置	(1) 介護サービスの提供状況の把握のための取組の状況	② 相談、苦情等対応の経過を記録している。	相談、苦情等対応に関する記録がある。 (その他)	「相談・苦情等対応記録」等の書類に、相談、苦情等を受け付けた日付、具体的内容、担当者及び対応結果が記載されていることを確認します。 ※ここでいう相談、苦情とは、一般的な相談、苦情等であり、当該サービスに係る計画に基づく個別の相談を担当者に行い、それに対応することは含めないものと考えます。	
			③ 相談、苦情等対応の結果について、利用者又はその家族に説明している。	利用者又はその家族に対する説明の記録がある。 (その他)	相談、苦情等を申し出た利用者又はその家族に個別に対応結果を説明、報告した記録を確認します。	
			① 計画作成担当者は、当該サービスに係る計画の実施状況を把握している。	当該サービスに係る計画等に、サービスの実施状況の記録がある。 (その他)	小規模多機能型居宅介護（介護予防小規模多機能居宅介護）計画等に、サービスの実施状況が記録されていることを確認します。	
			② 当該サービスに係る計画の評価を行っている。	当該サービスに係る計画の評価を記入している記録がある。 (その他)	「小規模多機能型居宅介護（介護予防小規模多機能型居宅介護）計画書」等の資料に、小規模多機能型居宅介護計画の評価についての記録があり、実際に評価がなされたことを確認します。	
			(2) 介護サービスに係る計画等の見直しの実施の状況	当該サービスの改善のために、当該サービスに係る計画の見直しを行っている。	当該サービスに係る計画の見直しの時期を明記した文書がある。 (その他)	計画の見直しの時期又は頻度等が記載された文書、マニュアルを確認します。
				5. 介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携	(1) 主治の医師等との連携の状況	利用者の主治医等との連携を図っている。 (その他)
	(2) 地域包括支援センターとの連携の状況	地域包括支援センターと連携し、困難な事例や苦情につながる事例の場合等の利用者への支援を行っている。	困難な事例や苦情につながる事例の場合等を、地域包括支援センターにつなげた記録がある。 (その他)		サービス提供の記録又はサービス担当者会議の議事録等に、支援の困難な事例等を地域包括支援センターに報告を行ったことが記録されていることを確認します。	

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	解説
II. 介護サービスを提供する事業所又は施設の運営状況に関する事項	1. 適切な事業運営の確保のために講じている措置	(1) 従業者等に対する従業者等が守るべき倫理、法令等の周知等の実施の状況	① 従業者が守るべき倫理を明文化している。	倫理規程がある。 (その他)	「倫理規程」、「職員心得」等を確認します。「倫理」の具体的な中身を問うものではなく、事業所における「倫理規程」があることを確認します。
			② 従業者を対象とした、倫理及び法令遵守に関する研修を実施している。	従業者を対象とした、倫理及び法令遵守に関する研修の実施記録がある。 (その他)	倫理及び法令遵守に関する研修とは、サービスに従事するに当たり従業者が守るべき倫理や、介護サービスに関する各種法令等を内容とした研修の実施記録に、①題目、②開催日、③出席者、④実施内容の記載があることを確認します。 倫理及び法令遵守に関する研修を特別に実施していない事業所の場合は、他の研修内容に倫理及び法令遵守の項目が含まれていることを確認できれば「あり」となります。 事業所に職員心得や倫理規程等が備え付けられている場合は、それに沿った研修でも差し支えありません。
		(2) 計画的な事業運営のための取組の状況	事業計画を毎年度作成している。	毎年度の経営、運営方針等が記載されている事業計画又は年次計画がある。 (その他)	調査実施時点において、調査年度の事業計画又は年次計画を確認します。なお、半年単位や月単位等、年度単位よりも詳細な計画でも差し支えありません。 事業計画とは中長期計画の中に、各年度の計画が定められたものを指し、年次計画とは各年単年度事業について定めた計画を指します。一定期間の計画を定めたものであれば差し支えありません。事業計画には、少なくとも事業の内容及び事業の実施予定時期が記載されていることが望ましいです。
		(3) 事業運営の透明性の確保のための取組の状況	事業計画及び財務内容に関する資料を閲覧可能な状態にしている。	事業計画及び財務内容を閲覧に供することを明記した文書がある。又は、閲覧できることが確認できる。 (その他)	「情報管理規定」等の資料に、利用者、その家族及び一般の方に対する情報開示に関する規程があること確認します。情報管理規定がない場合、事業所を訪問した利用者、その家族及び一般の方が自由に「事業計画書」や「財務内容に関する資料」等の書類を閲覧できるようになっていれば「あり」となります。ホームページやパンフレット等で自主的に公表している場合は閲覧可能な状態と言えます。 財務内容に関する資料とは、収支、予算、決算等の内容がわかるものをいいます。当該事業所の内容についてのものが望ましいが、事業所単独での財務内容を示すことが難しい場合は、法人全体の財務内容でも差し支えありません。
	2. 事業運営を行う事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等のために講じている措置	(1) 事業所における役割分担等の明確化のための取組の状況	事業所の改善課題について、現場の従業者と幹部従業者とが共同で検討する仕組みがある。	現場の従業者と幹部従業者が参加する業務改善に関する会議又はミーティング等の記録がある。 (その他)	「業務改善会議」等の会議の記録に、①題目、②開催日、③出席者、④実施内容の記載があることを確認します。また、出席者には現場の従業者と幹部従業者の両方が含まれていることを確認します。
			管理者、従業者について、役割及び権限を明確にしている。	管理者、従業者の役割及び権限について明記された職務権限規程等がある。 (その他)	「運営規程」、「組織規程」、「職務権限規程」等の書類に、管理者、管理者及び従業者の遂行すべき役割（職務内容）と権限（事案の決定権）が明確に記載されていることを確認します。

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	解説
		(2) 介護サービスの提供のために必要な情報について従業者間で共有するための取組の状況	サービスに関する情報について、従業者が共有するための仕組みがある。	サービスに関する情報の共有についての会議、研修、勉強会、回覧等の記録がある。 (その他)	会議、研修、勉強会、回覧等で情報を共有した事柄・内容を記載した記録があることを確認します。 サービスに関する情報とは、ケア技術、接遇、マナー、状況提供等幅広く考えます。
	3. 安全管理及び衛生管理のために講じている措置	安全管理及び衛生管理のための取組の状況	① 事故の発生予防又はその再発を防止するための仕組みがある。	a 事故の発生予防又はその再発の防止に関するマニュアル等がある。 b 事故事例、ヒヤリ・ハット事例等事故防止につながる事例の検討記録がある。 c 事故の発生予防又はその再発の防止に関する研修の実施記録がある。 (その他)	事故発生時の対応マニュアルではなく、事故の発生予防又は発生した事故の再発防止に関連したマニュアル等の「事故防止・対応マニュアル」等の資料を確認します。市販の書籍、外部研修資料等でも差し支えありません。 「事故事例記録」、「ヒヤリ・ハット事例記録」、「事例検討会議事録」等の書類に、事故防止につながる事例の検討を行った記載があることを確認します。自らの事業所における発生事例だけでなく、一般的な発生事例を用いたものでも差し支えありません。 事故の発生予防又はその再発防止に関する研修の実施記録に、①題目、②、開催日、③出席者、④実施内容が記載されていることを確認します。
			② 事故の発生等緊急時に対応するための仕組みがある。	a 事故の発生等緊急時の対応に関するマニュアル等及び緊急時の連絡体制を記載した文書がある。 b 事故の発生等緊急時の対応に関する研修の実施記録がある。 (その他)	「事故防止・対応マニュアル」、「緊急連絡網」等に、事故・緊急事対応に関するマニュアル、手順等及び緊急時の連絡体制を記載した文書があることを確認します。 事故の発生等の緊急時とは、サービス提供時における、利用者の障害、病状の急変、生命の危険、利用者の財産・什器類の損傷等が生じる場合が考えられます。 事故の発生等緊急時の対応に関する研修の実施記録に、①題目、②、開催日、③出席者、④実施内容が記載されていることを確認します。
			③ 非常災害時に対応するための仕組みがある。	a 非常災害時の対応手順、役割分担等について定められたマニュアル等がある。 b 非常災害時に通報する関係機関の一覧表等がある。 c 非常災害時の対応に関する研修の実施記録がある。 d 非常災害時の避難、救出等に関する訓練の実施記録がある。 (その他)	非常災害発生時の対応に関して定められたマニュアルやフローチャート等に、対応手順、もしくは役割分担等が記載されていることを確認します。 サービス提供時の非常災害発生に備えるための、対応マニュアル等を確認します。市販の書籍、外部研修資料等でも差し支えありません。 非常災害時に通報する関係機関の一覧表等があることを確認します。 非常災害時の対応に関する研修の実施記録があることを確認します。 非常災害時の避難、救出等に関する訓練の実施記録があることを確認します。

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	解説
			④利用者ごとの主治医及び家族、その他の緊急連絡先が把握されている。	利用者ごとの主治医及び家族、その他の緊急連絡先の一覧表等がある。 (その他)	利用者ごとに緊急連絡先（主治医及び家族その他の緊急連絡先）の一覧表等を確認します。
			⑤感染症及び食中毒の発生の予防及びまん延を防止するための仕組みがある。	a 感染症及び食中毒の発生事例、ヒヤリ・ハット事例等の検討記録がある。	「感染症事例記録」、「食中毒事例記録」、「ヒヤリ・ハット事例記録」、「事例検討会議事録」等の書類に、感染症及び食中毒の発生の予防及びまん延の防止につながる事例の検討を行った記載があることを確認します。 自らの事業所における発生事例だけでなく、一般的な事例を用いたものでもよいものと考えます。
				b 感染症及び食中毒の発生の予防及びまん延の防止に関するマニュアル等がある。	「感染症予防マニュアル」等の書類を確認します。
				c 感染症及び食中毒の発生の予防及びまん延の防止に関する研修実施記録がある。	「研修記録」等の書類に、感染症及び食中毒の発生の予防及びまん延の防止に関する研修内容の実施記録に、①題目、②開催日、③出席者、④実施内容の記載があることを確認します。
				(その他)	
	4. 情報の管理、個人情報保護等のために講じている措置	(1) 個人情報の保護の確保のための取組の状況	①事業所の業務に照らして通常必要とされる利用者及びその家族の個人情報の利用目的を公表している。	利用者及びその家族の個人情報の利用目的を明記した文書について、事業所内に掲示するとともに、利用者又はその家族に対して配布するための文書がある。 (その他)	「個人情報の利用目的についての方針」、「利用者の皆様への個人情報保護方針のご説明」等、個人情報の利用目的に関して明文化された文書を事業所内に掲示していること、かつ利用者又はその家族へ配布するための文書を確認します。
			②個人情報の保護に関する方針を公表している。	a 個人情報の保護に関する方針を事業所内に掲示している。	「個人情報保護方針」等の個人情報保護に関する方針等を事業所内に提示されることを確認します。
				b 個人情報の保護に関する方針について、ホームページ、パンフレット等への掲載がある。	個人情報保護に関する方針をホームページ、パンフレット等で公開していることを確認します。
				(その他)	【個人情報の保護に関する方針に含まれる具体的な項目】 ●個人情報保護方針に関する考え方や方針に関する宣言 個人の人格尊重の理念の下に個人情報を取り扱うこと、関係法令及び厚生労働省から出されている「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」等を遵守すること、個人情報の利用目的、等 ●個人情報の取扱いに関する規則 個人情報に係る安全管理措置の概要、本人等から開示請求等があった場合の手続き、第三者へ提供する場合の取扱い、苦情への対応、等

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	解説
	5. 介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	(2) 介護サービスの提供記録の開示の実施の状況	利用者の求めに応じて、サービス提供記録を開示する仕組みがある。	利用者の求めに応じて、サービス提供記録を開示することを明記した文書がある。 (その他)	「情報管理規定」、「秘密保持規程」等の資料に、利用者本人からサービス提供記録の開示を求められた場合、開示に応じることが記載されている文書があることを確認します。
		(1) 従業者等の計画的な教育、研修等の実施の状況	① 当該サービスに従事する全ての新任の従業者を対象とする研修を計画的に行っている。	a 常勤及び非常勤の全ての新任の従業者を対象とする当該サービスに関する研修計画がある。	「採用計画」や「研修計画」等に、新任従業者を対象とした研修計画があることを確認します。「研修計画」は、調査年度の1年間の研修スケジュールが確認できるものをいいます。
				b 常勤及び非常勤の全ての新任の従業者を対象とする当該サービスに関する研修の実施記録がある。	研修実施記録等に新任従業者を対象とした研修の実施記録に、①題目、②開催日、③出席者、④実施内容の記載があることを確認します。
				(その他)	※新任従業者を対象とした研修とは、新任従業者に対して新任時に小規模多機能型居宅介護（介護予防小規模多機能型居宅介護）の特性を踏まえて、業務の円滑な遂行のために行われる研修をいいます。
			② 当該サービスに従事する全ての現任の従業者を対象とする研修を計画的に行っている。	a 常勤及び非常勤の全ての現任の従業者を対象とする当該サービスに関する研修計画がある。	「研修計画」等に、現任従業者を対象とした研修計画があることを確認します。「研修計画」は、調査年度の1年間の研修スケジュールが確認できるものをいいます。
				b 常勤及び非常勤の全ての現任の従業者を対象とする当該サービスに関する研修の実施記録がある。	現任従業者を対象とした研修の実施記録に①題目、②開催日、③出席者、④実施内容の記載があることを確認します。
				(その他)	※現任従業者を対象とした研修とは、現任従業者に対して小規模多機能型居宅介護（介護予防小規模多機能型居宅介護）の特性を踏まえて、業務の円滑な遂行のために行われる研修をいいます。
		(2) 利用者等の意向等を踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況	① 利用者の意向、意向調査結果、満足度調査結果等を、経営改善プロセスに反映する仕組みがある。	経営改善のための会議において、利用者の意向、満足度等について検討された記録がある。	各種の収集方法で把握された利用者の意向や満足度等について検討された、利用者意向検討会議、満足度調査結果検討会議、職員会議等の議事録があることを確認します。利用者の意向や満足度の把握方法は、具体的には「利用者意向調査」、「意識調査」、「満足度調査」等が考えられます。
				(その他)	
				② 自ら提供する当該サービスの質について、定期的に自己評価を行っている。	自ら提供する当該サービスの質についての自己評価の実施記録がある。
(その他)					

大項目	中項目	小項目	確認事項	確認のための材料	解説
			③ 事業所全体のサービスの質の確保について検討する仕組みがある。	事業所全体のサービス内容を検討する会議の設置規程等又は会議録がある。 (その他)	事業所全体のサービス内容を検討する会議の設置規程又は会議録があることを確認します。
		(3) 介護サービスの提供のためのマニュアル等の活用及び見直しの実施の状況	① マニュアル等は、いつでも閲覧できる場所に備え付けている。	マニュアル等について、従業者が自由に閲覧できる場所に設置してある。 (その他)	「業務マニュアル」、「サービス提供手順書」等のマニュアルが、全事業者に配布されている又は従業者であれば誰でも閲覧できる場所にあることを確認します。 保管場所として、特定の人しか見られない施錠された場所や、特定の役職員の部屋等は適当ではありません。
			② マニュアル等の見直しについて検討している。	マニュアル等の見直しについて検討された記録がある。 (その他)	「業務マニュアル」、「サービス提供手順書」等に、改訂日と改定内容等が記載されていること又は、「マニュアル見直し会議」等の会議事録等の資料に、マニュアル等の見直しについて検討され、改定見直しされた旨の記載があることを確認します。 マニュアル等の見直し会議は行ったが、変更の必要はなかった場合は、検討内容にマニュアル等の見直しが含まれていれば「あり」となります。また、法人全体で統一したマニュアル等でサービスを提供している場合には、法人全体としてマニュアル等の見直しについて検討したことがわかる記録を確認します。