

1 基本的事項

評価基準	注 釈	判定
1 利用申込者又はその家族に対し重要事項の説明を行う際、重要事項説明書の他にパンフレットを用意するなど、わかりやすい説明に配慮していますか。		○
2 サービス内容をわかりやすい資料で説明するなど、利用申込者の利用決定の判断に役立つ配慮をしていますか。		○
3 利用者との契約は契約書を作成して行っていますか。	<p>あらかじめ、契約書（約款）により契約を結ぶことにより、契約関係の適正化を図るとともにサービスの利用に伴うトラブルを未然に防止することができるので、契約書を交わすことが望ましいです。</p> <p>特に、痴呆性高齢者の場合、本人が意思表示できないこともあるので、成年後見制度や地域福祉権利擁護事業などを活用し、適正な契約を結ぶよう配慮することが必要です。</p>	○
4 利用者から契約を解除するための手続きが契約書等に規定されていますか。	<p>不当に長い解約申出期間を設定して、事実上、利用者が契約を解約できないことのないようにしてください。</p>	○
5 利用者又は事業者から契約を解除することができる事由を定めていますか。	<p>利用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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○事業者が正当な理由なくサービスを実施しない場合 ○事業者が守秘義務に違反した場合 ○事業者が利用者又は家族の生命・身体・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行う場合 <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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ている場合 ○利用者が事業者へ著しい不信行為を行う場合 	○
6 利用終了に際して、必要な情報の提供やアドバイスを利用者・家族にわかりやすく説明するとともに、次の事業者が選定された際には必要に応じ情報の提供等の連携・調整を図っていますか。	<p>必要な情報やアドバイスには以下のものを含みます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○利用者の身体面・心理面の状態 ○生活上の留意点 ○介護の方法・留意点 ○サービスの再利用に関する情報 <p>他の事業者への情報提供時には利用者・家族の同意を得るなどプライバシーに配慮してください。</p>	○
7 利用者・家族の苦情を受ける窓口があり、速やかに対応するシステムがありますか。 また、その苦情を迅速にサービスの改善につなげていますか。	<p>以下に例示されるような工夫を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○利用者との話し合いの機会を定期的に持ち、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もつ。 ○第三者に対する苦情の申し立てをできる体制になっている。 ○苦情に応じて、ヘルパーを交替させるなどの仕組みを持つ。 	○
8 利用者に関する情報を、適切に記録していますか。	<p>以下に示すような工夫を行ってください。</p> <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様式を事業者独自で作成する。 ○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が、統一的に整理されるようにする。 ○データベース化などにより効率的かつ統一的な記録の整理がなされている。 	○

評 価 基 準	注 釈	判定
9 利用者の記録の保管方法を定めて、それを基に適切な記録を保管していますか。	<p>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 ○記録の保管期間 ○記録の開示ルール 	○
10 利用者の人権への配慮を行っていますか。	<p>以下で示す項目等に留意して工夫を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○「権利」を成文化してパンフレットを作成し配布したり、機関・施設の利用者に目立つ場所に掲示する。 ○利用者に関わる情報の取扱いについて、細心の注意を払い、守秘に努めるよう職員に徹底されている。 ○利用者を「一個の人格」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。 ○痴呆性高齢者等の権利に関しても十分な配慮を行う。 	○
11 利用者の都合でサービスをキャンセルする際のルール（キャンセル料の有無、申し出期間、キャンセル料の額など）が適正に定められていますか。	<p>キャンセルについては、事前に十分、利用者又は家族に対し説明し、納得を得ておく必要があります。</p> <p>なお、あらかじめキャンセル料とキャンセル料が課される期間を定めておくことは、利用者と事業者の適正な関係を維持する観点からも必要です。ただし、この料金や申し出期間は不当に高い又は長いものであってはなりません。</p>	○
12 契約期間及び契約の更新方法について、あらかじめ定めていますか。	<p>利用者から契約終了の申し出がない限り、自動的に契約が更新される規定を契約書に設けてください。</p>	○

2 事業の管理・運営

評価基準	注 釈	判定
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。	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、職員に徹底するよう努めてください。	○
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。	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事業所の施設・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。	○
3 当該事業の予算・決算が適正に策定、公開され、また、運用されていますか。	以下の点に留意してください。 ○当該事業予算は、事業計画と調整をとり、具体的計画に基づいて積算されている。 ○当該事業予算は、適切な時期に、会計責任者、管理者において策定されるとともに、適切な機関（理事会等）において承認を受けている。 ○決算書の作成及び監査が適切に行われている。 ○当該事業予算について、閲覧の要請がある場合には、対応できる体制になっている。	○
4 職員の人事管理を適正に行っていますか。	以下の点に留意してください。 ○職員の資質向上を図るための人事方針が定められている。 ○人事考課が明確かつ客観的な基準により行われている。 ○職員の安全を確保するなど、各種の配慮がなされている。	○
5 非常勤職員の処遇を適正に行っていますか。	非常勤職員の雇用にあたっては、労働基準法など他の関係法令を遵守し、適切に行ってください。	○
6 職員研修について、研修体系を整備し、研修を計画的かつ定期的に行っていますか。	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。以下に例示される点に留意し、工夫を行ってください。 ○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、報告会を行う等、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。 ○痴呆性高齢者に対応するケア職員に専門教育をしている（痴呆介護実務者研修、社会福祉関係職員研修等を受講する。）	○
7 職員の調査研究の指導や研究発表を推進していますか。	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、使命感の自覚といった面で効果があります。以下に例示される点に留意して工夫を行ってください。 ○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。（研究会の定期的開催、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、研究レポートを定期的に作成する。 ○外部との共同研究や各種研究費申請を促進する。	○
8 職員の専門資格取得を積極的に進めていますか。	資格取得のために、研修時の出張扱い、資格手当の支給などの支援をしてください。	○