

・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。	○
・相談、苦情等対応の結果について、利用者等に説明している。	
相談、苦情等対応の結果について、利用者等に対する説明の記録がある。	○

●4. サービスの内容の評価や改善等

(15) 介護サービスの提供状況の把握のための取組	チェック項目
・定期的及び随時に、利用者等からの相談に応じている。	
利用者等との相談の場所及び相談対応日の記録がある。	○
・サービスの改善のために、サービス計画、介護内容等の評価を行っている。	
事業所等全体の介護方法を検討する会議の記録がある。	○
(16) サービス計画等の見直しの実施状況	チェック項目
・サービスの改善のために、サービス計画の見直しを行っている。	
サービス計画の見直し時期を明記した文書がある。	○

●5. サービスの質の確保、透明性の確保等のための外部機関等との連携

(17) 協力医療機関との連携	チェック項目
・医療上の緊急時における対応の仕組みがある。	
医療上の緊急対応について記載されているマニュアル等がある。	○
医療上の緊急時における協力医療機関及び家族への緊急連絡体制について記載されている文書がある。	○
医療上の緊急時の責任者を明記した文書がある。	—
(18) 地域との連携、交流等の取組状況	チェック項目
・地域との連携、交流等を行っている。	
介護予防教室、地域との交流行事等に関する計画書、開催案内等の文書がある。	○
地域の研修会に対する講師派遣の記録がある。	○
地域の行事への参加の記録がある。	○
・利用者の権利侵害を防ぐため、事業所等が開放的になるような取組を行っている。	
介護相談員又はオンブズマンとの相談、苦情等対応の記録がある。	—
第三者委員との会議記録がある。	—
・ボランティアを受け入れる仕組みがある。	
ボランティア申込票、登録票、受入票等がある。	○
ボランティア活動プログラム、ボランティア活動記録等がある。	○
・利用者のニーズに応じて、外部の社会資源の活用を支援している。	
外部の社会資源を活用した記録がある。	○
活用できる外部の社会資源の一覧表等がある。	○

●6. 適切な事業運営の確保

(19) 従業者等に対する倫理、法令等の周知等	チェック項目
・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。	○
・従業者に対して、倫理及び法令遵守に関する研修を実施している。	
倫理及び法令遵守にかかる研修の実施記録がある。	—
(20) 計画的な事業運営のための取組	チェック項目
・事業計画を毎年度作成している。	
毎年度の経営、運営方針が記載されている事業計画等がある。	○
(21) 事業運営の透明性の確保のための取組	チェック項目
・事業計画や財務内容に関する資料を閲覧できるようにしてある。	
事業計画及び財務内容を閲覧できることが確認できる。	○
(22) 介護サービス改善のための取組	チェック項目
・事業所が抱える改善課題について、現場の従業者と幹部従業者とが合同で検討する仕組みがある。	
現場の従業者と幹部が参加する業務改善会議等の記録がある。	○