

通所介護[デイサービス]アンケート

1. サービス情報の提供・案内

地域の必要な社会資源を把握し、関係機関との連携を図っている		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がある	
1	パンフレット、ホームページ等利用希望者が入手できる媒体で事業所の理念や利用手続き等の最新情報を提供している (メモ:)	1	2	3	
2	事業所を訪れる利用希望者の他、居宅介護支援専門員や区市町村等利用者のサービス選択に関わる関係者にパンフレットを配布している (メモ:)	1	2	3	
3	利用者の一日の生活状況や事業所の特徴がわかる情報を提供している (メモ:)	1	2	3	
4	利用希望者の特性を考慮し、必要に応じて広報媒体や簡易な表現などを工夫している (メモ:)	1	2	3	
5	地域の関係機関と協働しながら、事業所の「空き情報」を提供している (メモ:)	1	2	3	
6	利用希望者がサービス選択のために必要な情報は何かを把握し、それに基づいて情報を提供している (メモ:)	1	2	3	
7	事業所の広報誌等広報媒体の内容を点検し、改善するしくみを整備している (メモ:)	1	2	3	
8	関係機関と連携をとり、潜在的な利用希望者への情報提供を行っている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					
利用希望者の問い合わせや見学に対応している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がある	
9	問い合わせ・見学受入の基本的方針や留意事項を明確化している (メモ:)	1	2	3	
10	問い合わせや見学者から受けた質問を分析し、それをもとに説明資料を作成している (メモ:)	1	2	3	
11	問い合わせ等があった場合には、常に一定の内容を情報提供できるよう体制を整備している (メモ:)	1	2	3	
12	外部からの問い合わせ等について利用者の心身の安全に配慮した対応を行う体制がある (メモ:)	1	2	3	
13	利用者に影響を与えない範囲で見学希望者の都合(曜日や時間)に対応し、見学を受け入れている (メモ:)	1	2	3	
14	問い合わせや見学の際の留意点を手引書にまとめ、職員間で共有している (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					
利用申込者に対する利用決定の仕組みについて透明化を図っている		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がある	
15	利用者や家族等の状況に応じて、受け入れ基準を柔軟に運用する体制を整えている (メモ:)	1	2	3	
16	利用決定に際しては、利用決定委員会を設けるなど、公平性を確保した方法で決定を行っている (メモ:)	1	2	3	
17	受け入れが困難な状況にある申込者に対し、受け入れができない理由を説明し、必要に応じてその人に合った相談先や他機関等を紹介している (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

通所介護[デイサービス]アンケート

2. サービスの開始・終了時の対応

サービスの開始にあたり利用者等に説明し同意を得ている		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
18	重要事項説明書や契約書等、サービスの提供時間や内容、料金等サービスを利用する上で必要な書式を整えている (メモ:)	1	2	3	
19	サービス開始の決定について迷っている人には即答を求めず、利用者が十分検討して決定できるようにしている (メモ:)	1	2	3	
20	重要事項説明書や契約書の内容を、利用者にはわかりやすいように工夫している (メモ:)	1	2	3	
21	利用者の状態により、家族や立会人等の同席を勧め、重要事項等の説明を確実に理解できるようなしくみを整えている (メモ:)	1	2	3	
22	サービスを開始する時には、サービス内容や料金等について、利用者や家族等の同意を得ている (メモ:)	1	2	3	
23	サービスに関する重要事項等を説明する際に、利用者や家族等の意向を確認し、記録化している (メモ:)	1	2	3	
24	利用者にとって必要な項目が盛り込まれているか、誤解しやすい項目がないかどうかなど、重要事項説明書等の点検を行っている (メモ:)	1	2	3	
25	契約の効力や意義について、利用者及び家族が理解できるように説明をしている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					
サービス開始当初の環境変化に適応できるよう支援している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
26	利用開始直後には、新たな生活に適応できるように、利用者の不安やストレスを軽減するよう配慮している (メモ:)	1	2	3	
27	必要に応じて関係する諸機関から利用者に関する情報を集めて活用している (メモ:)	1	2	3	
28	利用者の個別状況に応じて、環境変化による負担を軽減し、事業所のルールや職員等に馴染むことのできるよう体制を整えている (メモ:)	1	2	3	
29	これまでの生活の継続性をふまえた支援をしている (メモ:)	1	2	3	
30	サービス開始前に収集した情報が確実に職員間に共有化されているかどうか検証している (メモ:)	1	2	3	
31	サービス開始時に利用者の支援に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

通所介護[デイサービス]アンケート

利用者がサービス利用を終了する場合も、必要な対応を行っている		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がある	
32	利用者が他のサービスに移行する場合、新たな事業所の関係者や居宅介護支援専門員等と連携して支援体制を整えている (メモ:)	1	2	3	
33	サービスの終了時には、利用者や家族等の不安を軽減するため、生活の継続性に配慮した情報提供やアドバイスを行っている (メモ:)	1	2	3	
34	サービス利用終了後も必要に応じて、利用者や家族等からの相談に応じる体制を整えている (メモ:)	1	2	3	
35	サービスを終了する場合の要件については、契約書等に明記しており、終了に至る過程を明確にしている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

3. 事業所におけるサービスの質の標準化

提供しているサービスの基本事項や手順等を明文化している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がある	
36	手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、提供しているサービスの基本事項や手順等を明文化している (メモ:)	1	2	3	
37	他の事業所等で定めているサービスの基本事項や手順等のよい部分を取り入れ、改善に活かしている (メモ:)	1	2	3	
38	手引書等は、職員の共通理解が得られるような表現にしている (メモ:)	1	2	3	
39	日常のサービスがサービスの基本事項や手順等に添っているかどうかを点検するしくみを整えている (メモ:)	1	2	3	
40	職員の手引書等の活用状況を把握している (メモ:)	1	2	3	
41	職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している (メモ:)	1	2	3	
42	手引書等に記載している内容や表記方法の妥当性を検証している (メモ:)	1	2	3	
43	手引書等は使いやすい場所にあり、必要な時にすぐ参照できるようにしている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

提供しているサービスの基本事項や手順等について、見直しをする仕組みを確立している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がある	
44	提供しているサービスの基本事項や手順等は、変更の時期や見直しの基準が定められている (メモ:)	1	2	3	
45	提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や利用者等からの意見や提案が反映されるようなしくみを整えている (メモ:)	1	2	3	
46	提供しているサービスの基本事項や手順等の妥当性を検証するしくみを整えている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

通所介護【デイサービス】アンケート

サービスの基本事項や手順等を確保するために、さまざまな取り組みをしている		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がある	
47	職員が一定レベルの支援方を学べるよう、サービスの場面に沿った基本事項を体得する機会を設定している (メモ:)	1	2	3	
48	必要に応じて外部の専門家等を招き、職員の対応について指導や助言を受けている (メモ:)	1	2	3	
49	職場内外の教育や業務を通じての個別指導等の実施により、職員のレベルアップを図っている (メモ:)	1	2	3	
50	打ち合わせや会議等の機会を通じて、サービスの基本事項や手順等が職員全体に行き渡るようにしている (メモ:)	1	2	3	
51	職員がわからないことが起こった場合は、気軽に指導者や先輩に尋ねるよう周知する等、相談しやすくしている (メモ:)	1	2	3	
52	事業所全体のサービス提供レベルが一定水準に達しているかどうかを確認し、必要な対応をしている (メモ:)	1	2	3	
53	個々の職員の日常のサービスのあり方、援助技術や支援方法について指導者が評価・指導している (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					
職員は、サービス向上を目指し、臨機応変に対応している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がある	
54	事業所が提供しているサービスの一定水準を踏まえた上で、利用者の状況や場面に応じた対応を行っている (メモ:)	1	2	3	
55	利用者の状況に合わせて、臨機応変な対応ができるよう、組織体制を整えている (メモ:)	1	2	3	
56	各担当者が工夫・改善した良いサービス事例などをもとに、サービスの基本事項や手順等の改善方策やその必要性を、会議や勉強会で確認している (メモ:)	1	2	3	
57	通常想定されない緊急事態や突発的な事態が生じた場合の対応においても、基本となる方針や事項が職員間で共有化されている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

通所介護[デイサービス]アンケート

4. 個別状況に応じた計画策定(個別対応の重視)

定められた手順に従ってアセスメントを行い、利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
58	利用者の身体状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し把握している (メモ:)	1	2	3	
59	記録の書式にある項目の妥当性や的確性を検証している (メモ:)	1	2	3	
60	個別の利用者のニーズや課題を明示する手続きが決められている (メモ:)	1	2	3	
61	アセスメントの定期的見直しの時期と手順を定めている (メモ:)	1	2	3	
62	個別の利用者のケース記録等に、具体的なニーズや課題が明記されている (メモ:)	1	2	3	
63	記入の仕方や表現の的確性をチェックするシステムが整備されている (メモ:)	1	2	3	
64	利用者の個別要望に応じた支援ができるよう記録内容を常に更新し、活用している (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					
利用者本人や家族の希望と関係職員の意見を取り入れた個別のサービス計画を作成している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
65	計画は、利用者(必要に応じて家族等)の希望を尊重して作成、見直しをしている (メモ:)	1	2	3	
66	計画は、一人ひとりの利用者の個性や生活リズムなどを尊重したケアを実現できるように作成している (メモ:)	1	2	3	
67	計画は、見直しの時期・手順等の基準を定めた上で、必要に応じて見直ししている (メモ:)	1	2	3	
68	計画は、関係する職員が合議で作成、見直しをしている (メモ:)	1	2	3	
69	計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している (メモ:)	1	2	3	
70	計画を利用者にわかりやすく説明し、同意を得るようにしている (メモ:)	1	2	3	
71	設定されている目標への取り組み及び達成状況を確認している (メモ:)	1	2	3	
72	必要に応じて外部の専門家等から、計画に関する助言や指導を受けている (メモ:)	1	2	3	
73	計画は事業所内だけでなく、必要に応じて事業所外にある地域の社会資源の利用を視野に入れている (メモ:)	1	2	3	
74	計画は、自立(自律)支援や心身機能の維持・回復の視点に基づいて作成している (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

通所介護[デイサービス]アンケート

利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がある	
75	利用者一人ひとりの記録等の書面を整備し、計画の実施状況を記録している (メモ:)	1	2	3	
76	個別の利用者に関する情報が過不足なく記録されているかどうかを検証し、記録様式の見直しなどを行っている (メモ:)	1	2	3	
77	計画に沿った具体的な支援内容と、その結果利用者の状態がどのように推移したのかについて具体的に記録している (メモ:)	1	2	3	
78	利用者の記録の保管、保存、廃棄に関する規程を定めている (メモ:)	1	2	3	
79	利用者と共に、サービスの実施状況を確認し、記録を作成する取り組みを行っている (メモ:)	1	2	3	
80	記録されている内容を会議等で議論したり、指導的な立場にある職員がチェックするなど妥当性や的確性を検証している (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					
利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がある	
81	計画の内容や個人の記録について、関係する職員すべてが共有できるようにしている (メモ:)	1	2	3	
82	申し送りや引継ぎの際に引き継ぐべき事項や留意点などを明確にし、引継ぎ内容を記録している (メモ:)	1	2	3	
83	申し送り・会議等により、利用者への支援に必要な個別情報の内容を確認し、共有化している (メモ:)	1	2	3	
84	利用者の個別情報やサービス実施計画の活用状況を検証するしくみがある (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

通所介護[デイサービス]アンケート

5. サービスの実施

栄養のバランスを考慮した上でおいしい食事を出している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
85	食事時間は利用者の希望に応じて、一定の時間内で延長やずらすことができる (メモ:)	1	2	3	
86	希望する家族等には食事を提供する機会を設け、意見を収集している (メモ:)	1	2	3	
87	献立や利用者の状況に応じて適時適温で提供している (メモ:)	1	2	3	
88	季節感のあるメニューや味付け、行事食の工夫など飽きのこない食事を提供している (メモ:)	1	2	3	
89	利用者の状態に応じた食事提供(治療食やきざみ食)や介助(見守り・声かけを含む)を行っている (メモ:)	1	2	3	
90	利用者の嗜好調査や残菜調査をして献立に活かしている (メモ:)	1	2	3	
91	複式献立等利用者が選択できる食事を提供している (メモ:)	1	2	3	
92	利用者の状態に応じた椅子・テーブルの利用や自助具の利用により、自力による食事摂取を支援している (メモ:)	1	2	3	
93	食事場所は食堂以外の場所も選ぶことができる (メモ:)	1	2	3	
94	食器や食堂の環境整備により、食事を楽しむ工夫をしている (メモ:)	1	2	3	
95	他職種や外部の専門家(専門職)が関わり、食事について検討するしくみがある (メモ:)	1	2	3	
96	利用者の好みに応じて、苦手な食べ物を変更することができる (メモ:)	1	2	3	
97	咀嚼や嚥下が難しい利用者の食事について、その食事の形態や内容が妥当かどうか検証・見直しをするしくみがある (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

通所介護[デイサービス]アンケート

入浴に関しては、利用者の状態や意思を反映した支援を行なっている		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
98	他職種や必要に応じて外部の専門家(専門職)が関わり、入浴方法等について検討するしくみがある (メモ:)	1	2	3	
99	入浴前に利用者の健康状態のチェックをしている (メモ:)	1	2	3	
100	入浴時には利用者の皮膚の状態に留意し、必要に応じて関係者に連絡を入れるなどの対応をしている (メモ:)	1	2	3	
101	入浴の実施にあたって、利用者や家族と、体調把握や利用者意思優先等について事前に打ち合わせをしている (メモ:)	1	2	3	
102	利用者の状態に応じた入浴方法や介助(見守り・声かけを含む)を行っている (メモ:)	1	2	3	
103	利用者の状態に応じた福祉用具や自助具の活用により残存能力をいかした入浴介助を行なっている (メモ:)	1	2	3	
104	浴室や脱衣室は清潔で、快適な状態(温度・換気等)にしている (メモ:)	1	2	3	
105	入浴を希望する利用者のニーズ(回数等)に応えられるよう工夫をしている (メモ:)	1	2	3	
106	入浴が快適なものとなるよう音楽や装飾など演出の工夫をしている (メモ:)	1	2	3	
107	入浴用具(タオル、石鹸、シャンプー等)は利用者の皮膚の状態等に合わせて選択している (メモ:)	1	2	3	
108	日々の入浴業務の中で気がついたことは検証し、改善するしくみがある (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					
排泄に関しては、利用者の状態や意思を反映した支援を行なっている		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
109	排泄介助が必要な利用者に対して、それぞれに応じた誘導や排泄介助等の支援をしている (メモ:)	1	2	3	
110	トイレは使いやすさや安全面を考慮し、それにじた環境整備をしている (メモ:)	1	2	3	
111	トイレは衛生面に配慮し、清潔にしている (メモ:)	1	2	3	
112	他職種や必要に応じて外部の専門家(専門職)が関わり排泄について検討するしくみがある (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

通所介護[デイサービス]アンケート

利用者の健康を維持するための支援を行なっている		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がある	
113	利用者の健康状態を定期的に記録し、把握している (メモ:)	1	2	3	
114	日頃の観察等から利用者の状態の変化を早期に発見するしくみがある (メモ:)	1	2	3	
115	服薬管理は誤りがないようチェック体制の強化などしくみを整えている (メモ:)	1	2	3	
116	体調変化時の対応は適切かどうか検証・見直しをしている (メモ:)	1	2	3	
117	健康に関する利用者からの相談に応じている (メモ:)	1	2	3	
118	利用者の主治医や常用薬等について把握している (メモ:)	1	2	3	
119	利用者の特性に配慮しながら薬の服用方法に工夫をしている (メモ:)	1	2	3	
120	利用者の体調変化(発作等の急変を含む)に速やかに対応できる体制を整えている	1	2	3	
121	口腔ケアは歯科医師や看護師など専門家の指導のもと行なっている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					
利用者の負担にならないよう送迎サービスを工夫し、安全を確保するための支援の方策をとっている		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がある	
122	突発的な時間変更にも対応できるよう送迎の体制を整えている (メモ:)	1	2	3	
123	送迎ポイントが自宅以外の場合は、利用者の身体状況などを勘案し、安全な場所に行っている (メモ:)	1	2	3	
124	送迎の時間が予定よりずれた場合の対応について体制を整えている (メモ:)	1	2	3	
125	送迎の時間が予定よりずれないようにするための工夫をし、成果をあげている (メモ:)	1	2	3	
126	送迎中の緊急時のために連絡がとれるようにしている (メモ:)	1	2	3	
127	利用者の負担軽減を考慮し、乗車している時間を少なくするなどの工夫をしている (メモ:)	1	2	3	
128	乗降時や運行中の利用者の安全確認をしている (メモ:)	1	2	3	
129	利用者が帰るまでの待ち時間の過ごし方に工夫をしている (メモ:)	1	2	3	
130	送迎中利用者の体調に変化があった場合には、応急処置がとれるようにしている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

通所介護【デイサービス】アンケート

利用者の生活機能向上や健康増進を目的とした機能訓練サービスを工夫し実施している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
131	機能訓練が必要な利用者に対してはそれぞれにプログラムを作成し、計画的に機能訓練を実施している (メモ:)	1	2	3	
132	レクリエーションや趣味活動に機能訓練の要素を取り入れるなど、楽しんで訓練を行えるような工夫をしている (メモ:)	1	2	3	
133	機能訓練の実施状況や成果を評価・見直しをしている (メモ:)	1	2	3	
134	機能訓練の内容や実施しての効果について家族、ケアマネージャーと情報交換している(家庭で活きているのか、変化はあるか) (メモ:)	1	2	3	
135	機能訓練指導員等の指導のもと、介護職員が活動の場で活かしている (メモ:)	1	2	3	
136	福祉用具は使用状況の確認をし、必要に応じて対処をしている (メモ:)	1	2	3	
137	機能訓練のプログラムは日常生活の場でいかすことができるような視点を入れている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					
施設で過ごす時間は楽しく快適で、利用者が自立的な生活を送ることができるような工夫(アクティビティ等)を行っている		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
138	プログラムの実践にあたっては、利用者の自主性を引き出すようなアプローチの方法を工夫をしている (メモ:)	1	2	3	
139	行事やイベントの企画・準備は利用者も参加して行っている (メモ:)	1	2	3	
140	食堂やトイレなどの共有スペースは一日のなかで定期的に清掃している				
141	プログラム活動中の利用者の状態に変化がないか確認をしている (メモ:)	1	2	3	
142	適宜休息ができる配慮や場所を用意している (メモ:)	1	2	3	
143	様々な内容のバランスに配慮したプログラムを用意している (メモ:)	1	2	3	
144	食堂などの共用スペースの温度や湿度は利用者に配慮したものとなっている(臭気への対応を含む) (メモ:)	1	2	3	
145	環境整備により利用者が落ち着ける雰囲気づくりをしている (メモ:)	1	2	3	
146	プログラムは利用者の特性や嗜好を考慮し、作成している (メモ:)	1	2	3	
147	食堂やトイレなどの共有スペースは汚れたら随時清掃を行う体制があり、安全性や快適性に留意している (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

通所介護[デイサービス]アンケート

特別な対応についての支援を行っている		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
148	医療が必要な利用者の受け入れに対して、施設の方針を明確にしている (メモ:)	1	2	3	
149	医療が必要な利用者の受け入れを医療機関との連携のもとで行っている (メモ:)	1	2	3	
150	終末期の利用者の受け入れについて施設の方針を明確にしている (メモ:)	1	2	3	
151	臨時利用は利用定員枠などを考慮した上で受け入れている (メモ:)	1	2	3	
152	終末期の利用者の受け入れを医療機関との連携のもとで行っている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					
施設と家族との交流・連携を図っている		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
153	サービス利用の際の利用者の状況について、口頭もしくは文面で家族に報告している (メモ:)	1	2	3	
154	利用者の家族などの見学はいつでも希望に応じている (メモ:)	1	2	3	
155	家族からの相談に対応する担当職員の存在をわかりやすく明示している (メモ:)	1	2	3	
156	家族が参加できる施設の行事を実施している (メモ:)	1	2	3	
157	利用者の日常の様子や施設の現況を広報誌などで定期的に家族に知らせている (メモ:)	1	2	3	
158	年に数回家族などと懇談する機会を設けている (メモ:)	1	2	3	
159	利用者の状態について、必要に応じて家族やケアマネージャーと連携を図っている (メモ:)	1	2	3	
160	家族が企画・準備から参加している行事やイベントがある (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

通所介護[デイサービス]アンケート

6. プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重

利用者のプライバシーの保護を徹底している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
161	職員に個人情報に関する守秘義務を徹底している (メモ:)	1	2	3	
162	広報誌等発行物の作成時には、利用者の記述に関して個人が特定されるなど不適切な記述がないかどうか責任者を決めてチェックしている (メモ:)	1	2	3	
163	個人情報に関する守秘義務の規程整備等、組織として具体的に取り組んでいる (メモ:)	1	2	3	
164	記録の管理等について、プライバシー保護と情報開示の観点から、教育・指導を行っている (メモ:)	1	2	3	
165	事業所は利用者の個人情報等を、厳密に守らなければならないことを、利用者(必要に応じて家族等)に周知している (メモ:)	1	2	3	
166	外部の研修会等で、利用者の情報を外部に提出する際には、利用者に説明をし、納得を得るようにしている (メモ:)	1	2	3	
167	個人の所有物や郵便物の扱いに当たっては、利用者のプライバシーに配慮している (メモ:)	1	2	3	
168	利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている (メモ:)	1	2	3	
169	プライバシー保護が求められる理由や事業所の基本姿勢を利用者本人や家族にわかりやすく伝えている (メモ:)	1	2	3	
170	利用者に関して他機関に照会したり相談したりする際には、利用者の承諾を得るようにしている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

通所介護[デイサービス]アンケート

サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
171	日常のプログラムや行事の参加については、個人の意思を尊重している (メモ:)	1	2	3	
172	利用者個人の価値観や生活習慣に配慮した支援を行うという基本的考え方を共有化している (メモ:)	1	2	3	
173	利用者が一人でいたい時には、希望にそうようになっている (メモ:)	1	2	3	
174	利用者が、自らがかけがえのない存在であることを学び、自己肯定感を高めることができるような取り組みを行っている (メモ:)	1	2	3	
175	利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、介護放棄、虐待、無視等が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、会議等で対策を検討している (メモ:)	1	2	3	
176	虐待被害にあった利用者がある場合には、関係機関と連携しながらケアに努める体制を整えている (メモ:)	1	2	3	
177	やむをえず拘束を行っている利用者の拘束に関する検討記録と家族の同意を文書で明確にし、わかりやすく説明している (メモ:)	1	2	3	
178	一定のルールの下で、入浴時間や嗜好品の摂取等これまでの生活習慣を尊重した支援を行っている (メモ:)	1	2	3	
179	利用者の呼称などにおいても、個人の尊厳を尊重して対応している (メモ:)	1	2	3	
180	利用者の基本的な権利について、日常生活の中でわかりやすく説明をしている (メモ:)	1	2	3	
181	虐待が疑われる場合には、事業所内や関係機関等に相談できるしくみを整えている (メモ:)	1	2	3	
182	拘束を行わないための研究を行い、成果をあげている (メモ:)	1	2	3	
183	思想・信条などの自由が確保されており、利用者の意思に基づく支援を行っている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

通所介護[デイサービス]アンケート

7. 安全管理

利用者の安全確保のための体制を整備している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
184	事故(感染症、災害を含む)等が発生した場合に速やかに責任者に報告する体制を整えている (メモ:)	1	2	3	
185	手引書等に記載された安全確保方策が、利用者の視点に立ったものか、利用者の自由度のバランス均衡を保ったものかという視点から点検している (メモ:)	1	2	3	
186	安全管理・事故防止に関する知識・技術を共有化する取り組みをしている (メモ:)	1	2	3	
187	安全管理について、リスクの種類別に、責任と役割を明確にした管理体制を整備している (メモ:)	1	2	3	
188	安全管理・事故防止に関する取り組みを、定期的に評価・見直している (メモ:)	1	2	3	
189	事故等に対応するための手引書(基準書・手順書・マニュアル)等を整備し、職員に周知徹底している (メモ:)	1	2	3	
190	現場職員が参加する安全管理・事故防止の検討会を開催し、対応策を検討している (メモ:)	1	2	3	
191	事故等が発生した場合、所管官庁、保健所、警察等関係機関に速やかに報告する体制を整えている (メモ:)	1	2	3	
192	関係機関と連携をとり、事故等の拡大防止策を検討し、実施している (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					
利用者の安全確保のためにリスクを把握し対策を実行している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
193	発生した事故及び事故につながりそうになった事例を記録し、蓄積している (メモ:)	1	2	3	
194	事業所内の設備(薬・危険物の保管を含む)について、定期点検を行うなど、事故の発生を予防している (メモ:)	1	2	3	
195	事故につながりそうになった事例について、発生要因、事故にならなかった要因等を分析し、事故予防対策を検討している (メモ:)	1	2	3	
196	経験の浅い職員等には、日常的な業務の中で、利用者の事故予防につながる援助技術を実践的に教える体制を整備している (メモ:)	1	2	3	
197	事故を防止するために、事業所内で援助技術、職員体制についての検討、見直しを行っている (メモ:)	1	2	3	
198	利用者に対して、事故(利用者のケガ等医療に関する事故以外に物損含む)についての事業所の対応方法を明確にしている (メモ:)	1	2	3	
199	利用者の行動特性を日常的に記録し、事故予防対策に反映している (メモ:)	1	2	3	
200	発生した事故について、発生要因を分析し、再発防止策・事故予防策を検討している (メモ:)	1	2	3	
201	地域の関係機関との連携のもとに、事故予防策を考慮している (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

通所介護[デイサービス]アンケート

8. 要望・苦情・トラブルへの適切な対応

利用者が意見を述べやすい環境や相談体制を整備している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
202	日常生活の中に、常に利用者本人が選択したり、意思を表明できる機会を設ける工夫をしている (メモ:)	1	2	3	
203	意見箱、利用者等の懇談会、アンケート等で事業所側が積極的に意見や要望・苦情を聞いている (メモ:)	1	2	3	
204	利用者が他者に知られたいくないことを個別に相談できるようにしている (メモ:)	1	2	3	
205	利用者や家族の意見や要望を聞き相談に応じる体制を整えている (メモ:)	1	2	3	
206	日常的に接する職員以外に利用者が相談相手や相談方法を選択できることを伝えている (メモ:)	1	2	3	
207	利用者が参加する新しい活動やプログラムを始める際は、必ず利用者の意向を反映できるようにしきみを整えている (メモ:)	1	2	3	
208	関係機関や専門家と連携し、相談体制を整えている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					
苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
209	第三者委員の設置など、意見や要望・苦情の窓口や苦情対応体制について、わかりやすく利用者や家族に説明し、利用を促している (メモ:)	1	2	3	
210	コミュニケーション能力や判断能力の充分でない人々等が苦情・要望等を表明しやすいよう職員間で検討し、成果をあげている (メモ:)	1	2	3	
211	苦情解決の責任者は全ての苦情とその対応結果を把握している (メモ:)	1	2	3	
212	苦情を申し出た利用者や家族等に配慮した上で、苦情内容及び解決結果等を公表している (メモ:)	1	2	3	
213	要望・苦情に対する検討内容や対応策を、苦情を申し出た利用者や家族等にフィードバックしている (メモ:)	1	2	3	
214	意見・提案を受けたときの記録の方法や報告の手順、対応策の検討、公表のルール等を規定した手引書を整備している (メモ:)	1	2	3	
215	要望・苦情申し出から検討経緯、申し出人等への報告、改善までの内容を記録している (メモ:)	1	2	3	
216	外部の専門家等に相談し、苦情解決の仕組みに関する改善提案を受け、さらなる改善をしている (メモ:)	1	2	3	
217	利用者からの苦情が発生したときの対処方法を検討・蓄積し、予防・再発防止に活用している (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

通所介護[デイサービス]アンケート

利用者からの意見等に対して組織的に迅速な対応をしている		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
218	要望や苦情の中で、組織的な対応が必要なものについては、会議等で方針を検討している (メモ:)	1	2	3	
219	対応に時間がかかる場合には、今後の見通しについて説明している (メモ:)	1	2	3	
220	要望や苦情を出した人だけでなく、当事者以外にも対応の経緯を説明している (メモ:)	1	2	3	
221	要望・苦情をサービスの向上に反映している (メモ:)	1	2	3	
222	苦情や要望をきっかけにした改善点を、利用者や家族、地域社会等に積極的に周知している (メモ:)	1	2	3	
223	要望や苦情が出されたら方針を定め、速やかに初期対応をしている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

9. 地域との交流・連携

利用者の生活の幅を広げるための取り組みを行っている		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
224	地域との関わりについての基本的な考え方を明文化している (メモ:)	1	2	3	
225	地域の情報を収集し、利用者の状況に応じて提供している (メモ:)	1	2	3	
226	事業所の活動や行事に地域の人々の参加を呼びかける等、利用者が職員以外の人と交流できる機会を確保している (メモ:)	1	2	3	
227	利用者の買い物、通院など日常的に、地域のさまざまな資源を利用する機会を設けている (メモ:)	1	2	3	
228	利用者の活動範囲を広げたり利用者が地域の中で日常の時間を過ごす機会を確保するような取り組みを行っている (メモ:)	1	2	3	
229	利用者が地域との交流によって得た意見や要望を、積極的に地域にフィードバックしている (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

事業所の機能、特性にもとづく知識・技術等の専門性を地域に還元している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
230	集会室等の施設設備や備品等を地域に開放している (メモ:)	1	2	3	
231	地域住民のニーズに基づき、子育てサークル・介護者の集いなど住民の自主的な活動に対して、支援・協力している (メモ:)	1	2	3	
232	地域の人や関連施設を対象に、利用者や施設機能の理解を深めたり支援方法等を伝えるための企画・啓発活動等(地域住民を対象にした情報提供・介護教室等の研修会や講師派遣等)を行っている (メモ:)	1	2	3	
233	地域住民の主体的な参加を得て、研修会等を企画し、実施している (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					

通所介護[デイサービス]アンケート

ボランティア受け入れに対する基本姿勢を明確にし、体制を確立している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がある	
234	ボランティア等の受け入れ体制を整備している(担当者の明確化、手引書の整備) (メモ:)	1	2	3	
235	ボランティアや地域住民の福祉体験の受け入れ等に対する基本姿勢を文書化している (メモ:)	1	2	3	
236	ボランティアから、受け入れや活動の際の方針や事業所の日常の業務の改善点を聴取し、改善に取り組んでいる (メモ:)	1	2	3	
237	ボランティア等に、利用者の守秘義務、利用者に関する留意事項等を伝えている (メモ:)	1	2	3	
238	ボランティアに対するオリエンテーション・研修等を行っている (メモ:)	1	2	3	
239	ボランティア等の受け入れによって得られた成果を分析し、日常の業務改善に活かす取り組みがある (メモ:)	1	2	3	
その他の項目:					
地域の必要な社会資源を把握し、関係機関との連携を図っている		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がある	
240	地域の関係機関・団体について、機能や組織とのつながりを明確にしたリストを作成している (メモ:)	1	2	3	
241	ネットワーク内で共通する問題に対して、解決に向けて共同して具体的な取り組みを行っている (メモ:)	1	2	3	
242	関係機関と定期的な連絡会を行っている (メモ:)	1	2	3	
243	地域の関係機関のネットワーク化に取り組んでいる (メモ:)	1	2	3	
244	関係機関との連携のあり方を日常活動から分析し、改善に取り組んでいる (メモ:)	1	2	3	