

福祉サービス第三者評価 評価基準（管理運営編）

評価の着眼点（解説）

- ① 各設問の該当項目に レ 印を付けます。その他に事業所独自で行なっている取り組みや工夫している点があれば、自由記述欄に記入します。
- ② 各項目の☆印は重点項目を示します。
- ③ ☆印は2点、その他の項目は1点として計算し、8点満点とします。
- ④ 評価は、次の4段階です。 8点～6点 ⇒ A 5点～4点 ⇒ B 3点～2点 ⇒ C 1点以下 ⇒ D
- ⑤ 評価時点のサービス提供状況で、設問に該当する利用者がいない場合は、いると仮定した場合、どのような対応をするかという視点で回答します。
- ⑥ 各設問で用いている用語の説明や、設問の主旨を理解いただき、自己評価に臨んでください。

広島県福祉サービス第三者評価推進委員会

1 福祉サービスの基本方針と組織(法人または事業所)

(1)理念・基本方針

No.	小項目	設問	評価の着眼点
1	理念・基本方針の確立	<p>法人としての理念, 基本方針が確立され, 明文化されていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 法人の理念が明文化されている</p> <p><input type="checkbox"/> ② 基本方針が明文化されている</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 基本方針は, 理念と整合性がある内容になっている</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 基本方針は, 職員の行動規範となるよう具体的な内容となっている</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 理念から, 法人の使命やめざす方向, 考え方を読み取ることができる</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>理念は, 法人の社会的存在理由や信条を明らかにしたものであり, 職員の行動規範となるものです。また, 基本方針は, 法人の理念に基づいて, 事業所の利用者に対する姿勢や地域とのかかわり方, 事業所がもつ機能等を具体的に示す重要なものであり, 職員の業務に対する意識づけや利用者の接し方に対する裏づけとなる他, 利用者・家族に対しても, 実施する福祉サービスに対する基本的な考え方を示すものとなり, 事業所に対する安心感や信頼感にもつながります。</p> <p>第三者評価では, 法人の理念, 基本方針が明文化されていることを基本的事項として重要視しています。</p>

No.	小項目	設問	評価の着眼点
2	理念・基本方針の周知	<p>理念や基本方針が職員・利用者等に周知されていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 研修会や会議等の場を活用して, 理念・基本方針を職員に浸透するための取り組みを行なっている</p> <p><input type="checkbox"/> ② 新任研修において, 理念・基本方針を研修教育している</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 理念・基本方針について, 利用開始時や入所時, 家族会等の機会に利用者・家族に説明している</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 理念や基本方針が事業計画, 広報誌, パンフレット, ホームページ等に明示されている</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 理念, 基本方針が事業所(施設)内に掲示されている</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>理念・基本方針は, 法人経営はもちろん, 様々な事業やサービスを提供するうえでの基本です。</p> <p>事業所がめざしていること(理念やビジョン)は, 事業所として究極的にめざしたい状態, 社会的存在意義などを明らかにしたものであり, 職員の行動基準の基(もと)になるなど, 事業所経営を進める上でも基本となるものであり, 職員や利用者, 家族, 協力者等の関係者に共有されることが必要となります。</p> <p>なお, ここでいう「職員」とは, 常勤・非常勤あるいは職種を問わず, 事業所と雇用契約を結んでいるすべての職員をさしています。</p>

(2)計画の策定

No.	小項目	設問	評価の着眼点
3	中・長期的なビジョンと計画の明確化	<p>中・長期的なビジョン及び事業計画が策定されていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 中・長期計画に、理念や基本方針の実現に向けた目標(ビジョン)が明確に記載されている</p> <p><input type="checkbox"/> ② 中・長期計画の中で組織(法人または事業所)体制や設備の整備、職員体制、人材育成等の現状分析を行い、課題や問題点を明らかにしている</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 中・長期計画の実行状況を確認し、必要に応じて見直しを行なっている</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 事業計画は、中・長期計画に基づいて策定されており、各年度の達成目標や数値目標が具体的に記載されている</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 年度終了時、またはあらかじめ定められた時期に、計画の実施状況の把握、評価を行っている</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>中・長期計画とは、組織(法人または事業所)の理念や基本方針の実現に向けた3～5年間の具体的な取り組みを示すものです。</p> <p>事業所がめざしていること(理念やビジョン)を実現するためには、実践的な課題・計画の策定が必要です。課題は、事業所が目指していることと現状とのギャップやその要因を踏まえて設定されるものです。近年、福祉サービスを取り巻く環境の変化には大変大きなものがあり、部分的な改善だけでは的確な対応が難しくなっているのが現状です。</p> <p>この設問は、事業所がめざしていること(理念やビジョン)が中・長期計画の内容に反映され、これらがさらに各年度の事業計画に反映させ、単年度における事業内容を具体的に示されているか、また、実行可能な計画となっているかを問うものです。</p>

No.	小項目	設問	評価の着眼点
4	適切な事業計画策定	<p>事業計画が適切に策定されており、内容が周知されていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 事業計画を策定する際には、前年度の事業の評価をふまえて、策定会議等で合議し、検討するなどの取り組みを行なっている</p> <p><input type="checkbox"/> ② 事業計画を策定する際には、利用者・家族・地域住民等の意見を反映している</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 事業計画の内容について、職員会議や職員研修等において説明している</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 事業計画は、理念や基本方針に基づいたものになっている</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 事業計画を事業所(施設)内の見えやすい場所に掲示または、閲覧可能な状態にしている</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>計画の内容を職員が理解することは、計画達成のために欠かすことができない要件です。ここでは、職員に対する周知や理解を促すためにどのような取り組みが行われているかを評価します。</p> <p>この設問は、「計画の策定—実施状況の把握—評価」の一連の過程が一部の職員だけで行われていないこと、計画が事業所の意見だけで策定されていないこと、計画の周知を行う仕組みについて問うものです。</p>

(3)管理者(施設長)の責任とリーダーシップ

No.	小項目	設問	評価の着眼点
5	管理者(施設長)の役割と責任の明確化	<p>管理者(施設長)は、自らの役割と責任を明確にし、遵守すべき法令等を理解していますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 管理者(施設長)は、自らの役割と責任について文書化、または会議や研修において表明している</p> <p><input type="checkbox"/> ② 管理者(施設長)は、管理能力を高めるための取り組みを行うとともに、質の高いサービス提供や効率的な運営のためにリーダーシップを発揮している</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 管理者(施設長)は、法令遵守、法令理解の内容が含まれた研修や勉強会に参加している</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 管理者(施設長)は、環境への配慮等(汚水や治療器材・器具の処理)を含む幅広い分野について遵守すべき法令等を把握している</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 管理者(施設長)は、職員に対して遵守すべき法令等を周知するため、職場内研修などを行なっている</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>法人・施設が社会的役割を果たしていくためには、基本的な関連法令や施設としての倫理を踏まえて事業を進める必要があります。管理者(施設長)は、まず自らがそれらの法令や倫理を正しく理解し、組織(法人または事業所)全体をリードしていく責務を負っています。</p> <p>遵守の対象となる法令としては、福祉分野に限らず、消費者契約法や雇用・労働や防災、施設周辺環境への配慮に関するものも含まれます。</p> <p>なお、ここでいう「管理者(施設長)」とは、事業を実質的に管理・運営する人をさしています。</p>

No.	小項目	設問	評価の着眼点
6	リーダーシップの発揮	<p>管理者(施設長)は質の向上、経営や業務の効率化と改善に向けて、取り組みに指導力を発揮していますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 管理者(施設長)は、福祉サービスの質の向上や経営や業務の効率化、改善のためのしくみを構築し、指導力を発揮している</p> <p><input type="checkbox"/> ② 管理者(施設長)は、福祉サービスの質の向上に向けて、職員の意見を取り入れるための具体的な取り組み(職員アンケート、職員面接等)を行っている</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 管理者(施設長)は、組織(法人または事業所)の理念や基本方針の実現に向けて、人員配置、職場の環境整備などの具体的な取り組みを行っている</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 管理者(施設長)は、人事、労務、財務等の分析を行い、経営や業務の効率化と改善に役立っている</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 管理者(施設長)は、経営や業務の効率化と改善について、職員の意識を高めるための取り組みを行っている</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>管理者(施設長)には、事業経営の基本である経営や業務の効率化と改善という基本的な課題を常に視野に入れて、組織(法人または事業所)を運営していくことが求められます。</p> <p>管理者(施設長)が、事業所がめざしていること(理念やビジョン)を達成するために、自らの役割と責任を明確にし、文書や口頭などで職員をはじめとする関係者に分かりやすく伝えるなど、組織(法人または事業所)に対して行う取り組みの内容を問う設問です。</p>

2 組織(法人または事業所)の運営管理

(1)経営状況の把握

No.	小項目	設問	評価の着眼点
7	経営環境の変化等への対応 ①	<p>事業経営をとりまく環境が的確に把握されていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 社会福祉事業全体の動向について、具体的に把握するための方法(専門誌の購読, 種別協議会への参加等)を持っている</p> <p><input type="checkbox"/> ② 利用者数等について、事業所(施設)が位置する地域での特徴・変化等を把握している</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 地域の福祉サービスに対するニーズ, 潜在的利用者に関するデータ等を収集している</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 把握した情報をもとに、事業所(施設)としての方針や改善事項を検討している</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 把握した情報やデータを、中・長期計画や各年度の事業計画に反映している</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>社会福祉全体の動向, 施設が位置する地域での利用者数・利用者像の変化, ニーズなどのデータ等は、事業経営を長期的視野に立って進めていくためには欠かすことのできない情報です。また、情報把握の目的は環境変化に適切に対応した事業経営の維持にありますので、把握した情報やデータが中長期計画や事業計画に反映されることが必要です。</p> <p>この設問は、法人(または事業所)として、外的な動向を的確に把握する仕組みについて問うものです。</p>

No.	小項目	設問	評価の着眼点
8	経営環境の変化等への対応 ②	<p>経営状況を分析して、改善すべき課題を発見する取り組みを行っていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 定期的コスト分析やサービス利用者の推移, 利用率等の分析を行っている</p> <p><input type="checkbox"/> ② 分析の結果をもとに、改善すべき課題を明らかにし、中・長期計画や事業計画等に反映している</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 経営状況や改善すべき課題について、職員会議等の場において、職員に周知している</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 改善すべき課題に関して、職員の意見を聞いたり、職員間で検討する場を設けたりするなどの取り組みを行っている</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 公認会計士や税理士等、専門家による助言・指導を受けている</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>経営状況を具体的に把握・分析する取り組みについては、経営者や管理者(施設長)が個人的に行うのではなく、組織(法人または事業所)として取り組むことが必要です。経営状況の把握・分析のための方法が、組織(法人または事業所)として確立されたうえで行われているか(経営上の課題解決のために、職員の意見を聞いたり、職員同士の検討の場を設定する等)を評価します。</p>

(2)人材の確保・養成

No.	小項目	設問	評価の着眼点
9	人事管理の体制整備	<p>必要な人材確保に関する具体的なプランをたてて、実行していますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 必要な人材確保や職員体制に関する基本的な考え方や方針が明確になっている</p> <p><input type="checkbox"/> ② 専門職種等の有資格者の配置や必要な人材確保や職員体制(正規職員と非正規職員の比率等)に関する具体的なプランがある</p> <p><input type="checkbox"/> ③ プランに基づいて、有資格者を配置するため、計画的に職員の資格取得や採用をすすめている</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 定期的に人事考課を実施し、職員一人ひとりの達成すべき目標の設定と達成状況の把握が行われている</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 目標に対する達成状況の把握結果を研修計画や指導計画等に活かしている</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>基本方針や計画を実現するために必要な人材や人員体制について、組織(法人または事業所)として具体的なプランを持っているかどうかを評価します。また現状ではプランどおりの人員体制がとられていない場合でも、その目標の実現に向かって、計画的に人事管理が行われているかどうかを評価します。</p> <p>例えば、一定期間の勤務によって受験資格が発生する資格の場合、該当する職員に受験を勧めることが慣例となっている場合でも、文書化することにより、計画の確実な実行とその評価につなぐことができます。</p>

No.	小項目	設問	評価の着眼点
10	職員の就業状況への配慮	<p>職員の就業状況や意向を把握し、必要があれば改善する仕組みが構築されていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 職員の就業状況(有給休暇の消化率や時間外労働の状況等)を定期的にチェックしている</p> <p><input type="checkbox"/> ② 定期的に職員との個別面談の機会を設ける等、職員が相談をしやすいよう工夫している</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 把握した就業状況のチェック結果や職員の意向・意見等に基づき、改善策を検討するしくみがある</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 改善策については、人材や職員体制に関する具体的なプランに反映し、実行している</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 福利厚生について、職員の希望等に配慮して実施している</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>組織(法人または事業所)として、職員が仕事に対して意欲的に臨めるような環境を整えることは、サービスの質向上には欠かせません。職員の就業状況や意向・意見の把握、その結果を分析・検討したうえで、改善に向けた取り組みを、人材や人員体制に関する具体的なプランに反映するなどのしくみづくりを問う設問です。</p> <p>また、子育て支援や家族等介護支援、職員のメンタルヘルスケア等の視点から職員の就業状況を把握する仕組みについて問う設問でもあります。</p>

No.	小項目	設問	評価の着眼点
11	職員の質の向上に向けた体制	<p>職員の質の向上に向けた具体的な取り組みを行っていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 職員の職務遂行能力などを評価・分析し、これを研修内容やカリキュラムに反映して、研修計画が立てられている</p> <p><input type="checkbox"/> ② 正規職員のほか、非正規職員等についても、教育・研修の対象としている</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 資格取得のための支援体制を整えている</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 施設外研修の案内等が掲示、回覧されており、希望すれば受講できる体制が整っている</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 新任職員が習得すべき事項がカリキュラム化されており、適宜指導されている</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>組織(法人または事業所)が求める職員像を、具体的な技術水準や専門資格の取得などを含めて明確にしたうえで、職員の教育・研修に関する組織(法人または事業所)の基本姿勢を組織(法人または事業所)として明確にすることが必要です。そのうえで、研修計画の立案や新任研修のカリキュラム化、施設外研修の受講体制などを整えることが求められます。</p> <p>組織(法人または事業所)が職員に求める基本的姿勢や意識、専門技術や専門資格等が明示されているか、また、これらが事業計画等に反映されているかを問う設問です。</p>

No.	小項目	設問	評価の着眼点
12	実習生の受け入れ	<p>実習生の受け入れについて、積極的な取り組みを行っていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 実習生の受け入れについて、積極的に考えており、連絡窓口等が整備されている</p> <p><input type="checkbox"/> ② 事前説明、オリエンテーションの実施方法、指導内容等のマニュアルが整備されている</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 社会福祉士、介護福祉士、保育士など、それぞれの資格に配慮した実習プログラムと指導計画が用意されている</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 社会福祉士、介護福祉士、保育士など、それぞれの資格に配慮した指導体制が確立している</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 実習評価については、指導担当者が協議し、適切な評価を行っている</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>福祉の人材を養成することは、事業所の社会的責務の一つです。地域の特性や種別によって異なりますが、組織(法人または事業所)としての姿勢を明確にし、体制を整備する必要があります。また、受け入れにあたっては、効果的な実習になるように、資格や職種に配慮した指導体制の確立やプログラムの策定等を行うことが期待されます。</p> <p>ここでいう「実習生」とは、社会福祉士、介護福祉士、ホームヘルパー等、社会福祉に関する資格等取得のために実習を行う実習生をさします。</p>

(3)安全管理

No.	小項目	設問	評価の着眼点
13	安全管理	<p>利用者の安全確保のための体制を整備し、対策を行っていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 緊急時に対応するため、リスクの種類別に対応手順、連絡網等をマニュアル、チェックリスト等で定めており、その内容を職員に周知している</p> <p><input type="checkbox"/> ② リスクの種類別に緊急時の情報が速やかに管理者(施設長)をはじめ、関係職員に連絡できる体制が整備されている</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 事故事例やヒヤリハット事例に基づき、職員の参画のもとで、発生要因の分析と再発防止策の検討を行っている</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 安全確保、事故防止、救急法等の必要な研修が行われている</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 事業所(施設)内のリスクの可能性のある場所を把握し、段差を解消したり、危険区域に表示をしたり、手すりをつけるなどの工夫を行っている</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>利用者の安全確保は、事業所にとって、最も基本的な質の保証です。また、福祉サービスの質の向上の視点からも、事故防止には、積極的に取り組む必要があります。安全確保のためのマニュアル等を整備し、組織(法人または事業所)内のシステムを確立することが大切です。</p> <p>また、事故の原因分析と対応策の検討を組織(法人または事業所)的、継続的に行い、課題を把握し、実効的な事故防止策等の策定と実行までつなげていく必要があります。</p> <p>なお、安全のために把握すべきリスクには、衛生上のリスク、感染症のリスク、利用者の症状が急変した場合の対応等、利用者に関するすべてのリスクを含みます。</p>

(4)設備環境

No.	小項目	設問	評価の着眼点
14	設備環境	<p>事業所(施設)は、利用者の快適性や利便性に配慮したつくりになっていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① エレベーター、トイレの使用、ドアの開閉等が車椅子や歩行器でも容易にできるつくりになっている</p> <p><input type="checkbox"/> ② 利用者がくつろいで過ごすためのデイルームや談話室がある</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 介護方法の練習や利用者との面会のために使用できる部屋が準備されている</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 食前の手洗いや食後の歯磨きのために、定員に応じたスペースの手洗い所が設置されている</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 杖・歩行器・自助具などが複数タイプ準備されており、利用者の身体状況や体型に応じて利用できる</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>福祉サービス事業所は、様々な障害をもつ利用者等が利用することが想定されますので、快適性や利便性に配慮した工夫を行うことが求められます。</p>

No.	小項目	設問	評価の着眼点
15	環境衛生	<p>事業所(施設)は清潔ですか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 居室・廊下・トイレ・食堂は、1日1回以上、丁寧に清掃が行われている</p> <p><input type="checkbox"/> ② 清掃に関する責任者がいる</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 責任者が各所を毎日チェックしており、専門の職員によって清掃業務が入念に行われている</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 臭気に対する対策を行っている</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ ネズミ、衛生害虫の駆除を定期的実施している</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>感染症や事故の防止のためにも、事業所内は清潔に保つことが大切です。</p>

(5)地域との交流と連携

No.	小項目	設問	評価の着眼点
16	地域との関係	<p>利用者と地域との関わりを大切にし、地域のニーズに基づく事業等を行っていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 地域の行事や活動に可能な限り参加できるように配慮している</p> <p><input type="checkbox"/> ② 地域の人と意見交換する場があり、地域の福祉ニーズを把握している</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 把握した地域のニーズに基づいたサービス提供を行っている</p> <p><input type="checkbox"/> ④ ボランティア受け入れに関する考え方やマニュアルが整備され、内容が職員に周知されている</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ ボランティアに対して、必要な研修や情報・意見交換等を行っている</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>法人・事業所が、地域社会の一員としての社会的役割を果たすためにも、利用者が地域活動に参加したり、地域の人が事業所に訪ねてくるなどの交流は大きな意味を持ちます。地域の人が事業所に対して持っている期待やニーズをボランティア活動の場として提供したり、事業に反映させることは、地域社会と事業所をつなぐ柱の一つとして位置づけることができます。実際に、多くの事業所では、さまざまな形でボランティアを受け入れ、地域の人々と交流を図っていると思われます。</p> <p>利用者が地域の人と交流し、関係づくりを行うことは、利用者の活動範囲を広げ、QOLを高めるために大切な取り組みです。この設問は、ボランティアにとっても、事業所にとっても、よりよい交流のために、事業所側の姿勢や受け入れ体制が明確になっているかを問うものです。</p>

(6)事業の経営・運営

No.	小項目	設問	評価の着眼点
17	介護保険制度に関する意見・意向の伝達	<p>サービスの内容や介護報酬など介護保険制度の基本的部分について保険者等に意見や意向を伝えていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 事業者連絡会議等(種別の会議など)に積極的に参加し、介護保険に係る意見意向をとりまとめ、保険者や県へ提示している</p> <p><input type="checkbox"/> ② 事業所として介護保険に係るさまざまな意見を日ごろから集約している</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 日ごろから、保険者や関連事業者等と連携をとっている</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 地域ケア会議などに積極的に参加し、意見を提示している</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 介護保険に係る研修会等に積極的に参加して、介護保険のよりよい運用を検討している</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>利用者及びその家族からの意見や事業所としての制度に対する意見や意向については、そのままにするのではなく、地域ケア会議や種別の会議等を通じて、積極的に伝えることが大切です。</p> <p>特に、現行制度では対応できないニーズや事業所として意見がある場合は、積極的に伝え、行政の計画等に反映されるよう働きかける必要があります。</p> <p>この設問は、事業所に関連する制度の情報収集の仕組みがあるか、また、集約した意見を提案する仕組みがあるか、を問うものです。</p>

No.	小項目	設問	評価の着眼点
18	財務諸表の公開	<p>地域住民・入所者に対して財務諸表を公開していますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 開示方法や開示する情報の範囲等を定めた情報開示に関する規程を整備している</p> <p><input type="checkbox"/> ② 地域住民等に対して、施設のパンフレットや広報誌等により公開している</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 財務諸表の開示の請求があった場合、直ちに関係の情報を開示して対応している</p> <p><input type="checkbox"/> ④ グラフ等により、わかりやすく表示している</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 説明を求められた場合は、手続にもとづき対応できる体制がある</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>社会福祉法人には、財務諸表の公開が義務づけられており、公開にあたっての開示方法や情報の範囲等について定めることや分かりやすい公開を行うことが期待されます。</p> <p>公表する手段は、機関紙、事業所内の掲示、ホームページなどさまざまな方法が考えられますが、開示の請求に対して答える仕組みがどのように整えられているかを評価します。</p>

3 適切な福祉サービスの実施

(1)利用者本位の福祉サービス

No.	小項目	設問	評価の着眼点
19	利用者を尊重する姿勢①	<p>利用者を尊重したサービス提供について、共通の理解を持つための取り組みを行っていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 理念や基本方針に、利用者の尊厳や基本的人権を擁護した事業姿勢を明確にしている</p> <p><input type="checkbox"/> ② 利用者の尊厳や基本的人権の尊重について、勉強会・研修などにおいてとりあげている</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 利用者の尊厳を尊重したサービス提供に関する基本姿勢が、個々のサービスの標準的な実施方法、マニュアル等に反映されている</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 身体拘束、暴言等の人権侵害の防止策及び万一に備えた対応策が定められており、内容を職員に周知している</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 新人研修において、利用者の尊厳や基本的人権の擁護に関する内容を教育している</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>利用者の尊厳や基本的人権を尊重した福祉サービスを提供するにあたって、法人・事業所内で全職員が共通の理解をもつことが必要です。このため、法人・事業所として、どのような取り組みを行っているかを評価します。</p> <p>具体的には、事業所が提供するサービスに対する利用者一人ひとりの意向(意見・要望・苦情)について、どのように把握し、解決しているか、その仕組みについて問うものです。</p>

No.	小項目	設問	評価の着眼点
20	利用者を尊重する姿勢②	<p>利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備していますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 利用者のプライバシー保護に関する基本的知識、社会福祉に携わる者としての姿勢・意識、マニュアル等を周知徹底するため、職員研修を実施している</p> <p><input type="checkbox"/> ② 個人情報保護規程や利用者のプライバシー保護に関する規程、マニュアル等を整備している</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 利用者が周囲に聞かれないことを、家族等と直接話せるスペースの確保や個室化など、設備面での工夫等を行っている</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 利用者や家族に人権やプライバシーの遵守、守秘義務について説明している</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 利用者の情報が漏洩しないよう、記録等の管理責任者が明確にされており、特に漏れてはいけない記録等は鍵のかかる場所に保管している</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>利用者のプライバシー保護に関する基本的な知識や社会福祉事業に携わる者としての姿勢・意識を理解したうえで、ケアを行うために、規程・マニュアルの内容を職員に周知徹底することが必要です。</p> <p>面会等に関するプライバシー保護や入浴・排泄など生活場面におけるプライバシー保護について、設備面での配慮や工夫なども含んでいます。</p> <p>「個人情報の保護に関する法律」の規定に基づき、「福祉関係事業者における個人情報の適正な取扱いのためのガイドライン」及び「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」が定められています。法の趣旨から、個人情報の適正な取扱いについて遵守すべき事項及び遵守することが望ましい事項が示されており、この内容を踏まえて組織運営することが重要であるといえます。</p> <p>この設問は、規程等の整備に加えて、職員の対応等についても問うものです。</p>

No.	小項目	設問	評価の着眼点
21	利用者満足 の向上	<p>利用者満足の上に向けた取り組みを行っていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 利用者満足度を把握する目的でアンケート調査を行い、その結果について分析等の検討会議を行っている</p> <p><input type="checkbox"/> ② 利用者、家族への個別の相談面接や聴き取り、利用者・家族懇談会を定期的に行い、運営に反映している</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 調査等から得られたデータを分析、検討し、改善計画を作成、実施している</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 調査等から得られたデータをまとめ、サービス改善の材料としており、必要があれば利用者も閲覧できる</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 利用者・家族の意向を把握するだけでなく、意向にかかわる各種情報の提供等を行っている</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>利用者本位のサービス提供を評価する場合、事業所による自己評価とあわせて、利用者満足度に関するアンケートや聴き取りなどの方法により、利用者がどれだけ満足しているかという視点から評価する必要があります。この意味では、サービスの最終的な評価者は、利用者であるともいえます。</p> <p>また、把握した情報をサービス内容に具体的に反映するために、法人・事業所としての仕組みを整備することが必要になり、そのために調査結果を職員が共有し、事業所全体が共通の問題意識のもとに利用者本位のサービスや経営に向けて、改善への取り組みを行っていくことが重要です。</p>

No.	小項目	設問	評価の着眼点
22	意見を述べやすい 体制の確保①	<p>利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備していますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 利用者や家族との話し合いの機会を定期的にもつなど、日常的に苦情や不満を汲みとる努力をしている</p> <p><input type="checkbox"/> ② 相談や意見がある場合、複数の相談方法や相談相手の中から、利用者や家族が自由に選べるようにしている</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 意見箱を設置するなど、直接いえない不満や苦情を汲みとるための取り組みを行っている</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 利用者や家族へアンケート調査を行い、希望・意見を聴き取るなどの対応を行っている</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 第三者委員による希望・意見等の聴き取りを行うなどの取り組みを行っている</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>日常的に接する職員以外にも、直接相談しにくい内容や専門的な相談等、相談内容によって複数の相談方法や窓口(外部の権利擁護機関や行政の相談窓口等)が用意されていることが必要です。そのうえで、利用者や家族等にこれらの窓口について、日常的に周知を行ったり、個別の聴き取りやアンケート調査など、様々な方法を整備することが大切になります。</p>

No.	小項目	設問	評価の着眼点
23	意見を述べやすい体制の確保②	<p>苦情解決のしくみが確立され、十分に周知・機能していますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 苦情解決の体制(苦情解決責任者の設置, 受付担当者の設置, 第三者委員の設置等)を整備している</p> <p><input type="checkbox"/> ② 苦情解決のしくみ(外部の権利擁護機関や市区町の窓口等も含む)を説明した資料を職員及び利用者等に配布または、掲示している</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 受け付けた苦情は、記録を残し、速やかに苦情解決責任者へ報告し、対応策等について職員間で話し合っている</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 苦情の検討内容や対応策を、苦情を申し出た利用者や家族等に必ずフィードバックしている</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 苦情を申し出た利用者等のプライバシー等に配慮したうえで、苦情内容及び解決結果等を公表している</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>社会福祉法第82条において、社会福祉事業の経営者は、利用者等からの苦情の適切な解決に努めることが求められています。また、各施設の最低基準においても、利用者等からの苦情への対応が規定されており、実際に苦情解決のしくみが組織(法人または事業所)の中で確立されていることが必要です。また、苦情解決のしくみは、提供するサービス内容の妥当性の評価や改善課題を探るための有効な手段にもなり得ます。</p>

No.	小項目	設問	評価の着眼点
24	意見を述べやすい体制の確保③	<p>利用者からの意見等に対して迅速に対応していますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 意見等への対応マニュアル(意見や提案を受けた際の記録の方法や報告の手順, 対応策の検討等)を整備している</p> <p><input type="checkbox"/> ② マニュアルには、日常生活の中で示された利用者の希望や意見についても、記録・報告する手順が示されている</p> <p><input type="checkbox"/> ③ マニュアルに沿った取り組みが行われており、意見や提案のあった利用者等には、状況を速やかに報告し、検討、対応の記録が残されている</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 対応マニュアルの定期的な見直しを行っている</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 苦情や意見等を福祉サービスの改善に反映した具体例がある</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>苦情とまではいかない意見や提案に対して、苦情の場合と同様に迅速に対応する体制を整え、意見や提案から改善課題を発見し、サービスの質を向上させていく姿勢が求められます。</p>

(2)サービス・支援内容の質の確保

No.	小項目	設問	評価の着眼点
25	質の向上に向けた組織(法人または事業所)的な取り組み	<p>自己評価の実施や第三者評価の受審により、提供しているサービス・支援内容の質向上を図っていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 定められた評価基準に基づいて、年に1回以上自己評価を行っている</p> <p><input type="checkbox"/> ② 自己評価は、さまざまな職種の職員の参画のもとに行われている</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 第三者評価を受審している</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 評価結果(自己評価・第三者評価)を掲示やインターネット等で公表し、改善の動機付けとしている</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 評価結果から明らかになった課題について、職員の参画のもとに評価の分析・検討を行い、改善策や改善計画を立て実施し、その結果を評価している</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>福祉サービスの質の向上は、P(Plan・計画策定)→D(Do・実行)→C(Check・評価)→A(Action・見直し)のサイクルを継続して実施することによって、機能していくこととなります。自己評価の実施や第三者評価の受審によって、職員間で現状や課題について共通認識し、目標の共有化を図り、それらの中・長期計画等に反映させていくことが必要となります。</p>

No.	小項目	設問	評価の着眼点
26	標準的な実施方法の確立	<p>各サービス業務が標準化され、マニュアル化されてサービスが提供されていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 個々のサービスについて、マニュアルが文書化されている</p> <p><input type="checkbox"/> ② 研修や個別の指導などによって、マニュアルを全職員に周知徹底するための取り組みを行っている</p> <p><input type="checkbox"/> ③ マニュアルには、利用者尊重やプライバシー保護の姿勢が明示されている</p> <p><input type="checkbox"/> ④ マニュアルに基づいたサービスが実施されているとともに、検証、見直しの経過及び結果が記録されている</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 検証の結果、マニュアルが変更された場合は、変更内容等を全職員周知するため、マニュアルの配布や会議・研修等が行われている</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>「手引き書」や「マニュアル」という一つの手段を活用し、どのようにサービス水準を明確にし、業務の標準化・普遍化に取り組んでいるかということに重点をおいて評価する設問です。</p> <p>ここでいう「標準化」とは、いわゆる対人援助の手順のみをさすものではなく、事業所が提供するサービスのあらゆる要素を含みます。したがって、安全管理、プライバシー保護、緊急時の連絡体制などを含めた業務全体の標準化をさしています。</p>

No.	小項目	設問	評価の着眼点
27	サービス実施状況の記録	<p>利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 利用者一人ひとりの記録が整備されており、利用者の心身の状況、希望、目標、日々の生活状況等が整理されている</p> <p><input type="checkbox"/> ② サービス計画や支援計画に基づくサービスが実施されていることが、記録によって確認できる</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 職員によって、記録の内容や方法にばらつきが生じないようにするため、ルールづくりやマニュアル化などの工夫が行われている</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 記録の内容を職員に周知徹底し、全職員が同じ視点でサービス提供できるようにするための取り組みが行われている</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 情報共有を目的としてケアカンファレンスの定期的な開催等、部門を横断した取り組みがされており、会議等の記録が残されている</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>記録は、職員の情報の共有化を図るとともに、ケアプランの評価・見直しを行う際の基本的な情報になります。このことから、利用者一人ひとりに対するサービスの実施状況を、法人・事業所の規定に従い、統一した様式・方法で記録することが重要です。</p> <p>この設問は、利用者へのサービス提供にあたり、個別の課題、心身状況や家族・親族関係を含む生活環境等、必要な情報や要望をどのように把握し、課題解決に向けて活用しているか、また、記録が活かされた情報になるような仕組みを整備しているかを問うものです。</p>

No.	小項目	設問	評価の着眼点
28	記録の管理と開示	<p>サービス提供記録等の開示を適切に行っていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 利用者や家族等から情報の開示を求められた場合に関する規程(手続、開示範囲等)を定めている</p> <p><input type="checkbox"/> ② 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</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 希望すれば、個人情報に関する記録が開示できることを利用者・家族に説明している</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 開示を求められた場合の手続等を職員に周知している</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 記録の管理について、個人情報保護と情報開示の観点から、職員に対して教育や研修が行われている</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>利用者に関する記録の管理については、個人情報保護と情報開示の2つの観点から、管理体制を整備する必要があり、記録の保管等に関する規程とあわせて、利用者や家族等から情報開示を求められた際の開示の手続き、開示範囲等について定め、どの職員でも対応が可能になるよう体制を整備することが重要です。</p> <p>この設問は、サービスを提供した記録類の開示についての手順、範囲等に関する仕組みがあるか、また職員に周知されているかを問うものです。</p>

(3)サービスの開始・継続

No.	小項目	設問	評価の着眼点
29	サービス提供の開始①	<p>利用希望者に対して、サービス選択に必要な情報を提供していますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 事業所(施設)を紹介するパンフレットやホームページ等を作成している</p> <p><input type="checkbox"/> ② 理念や実施する福祉サービスの内容、事業所(施設)の特色等を紹介した資料を、公共施設等多数の人が手にすることができる場所に置いている</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 事業所(施設)を紹介する資料は、言葉遣いや字の大きさに配慮し、写真・イラストの使用等で誰にでも分かるような内容にしている</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 見学, 利用相談等に対応している</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 利用者向け広報誌を定期的に発行している</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>利用者が複数のサービス事業所の中から、自分の目的や状況にあったサービスが選べるよう、サービス内容が分かりやすく説明されたパンフレットやホームページの作成などを行うことが求められています。</p> <p>しかし、パンフレットやホームページの存在自体を問うことが評価のねらいではなく、利用を希望する人の状況や情報活用方法を念頭におき、事業所が、その提供内容や方法に工夫が行われ、分かりやすくなっているかを評価します。</p> <p>さらに、問い合わせや見学等により、実際のサービス提供の様子や利用希望者が必要とする情報を具体的に提供しているかについても問う設問です。</p>

No.	小項目	設問	評価の着眼点
30	サービス提供の開始②	<p>サービスの開始にあたり、利用者等説明し、同意を得ていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① サービス開始時に、サービス内容や料金等が具体的に記載された重要事項説明書等の資料を用意して、利用者に説明し、同意を得たうえで書面で渡している</p> <p><input type="checkbox"/> ② どの職員が対応しても説明できるよう、説明の仕方や説明する際の留意事項を文書化するなど、利用者が誤解しないよう配慮している</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 重要事項説明書等の説明にあたっては、利用者や家族等が理解しやすいような工夫や配慮(図式化、イラスト等)を行っている</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 重要事項説明書等の資料や契約書の内容は、利用者や家族にもわかりやすいように工夫(字の大きさや表現等)している</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 独居の認知症高齢者や知的な発達障害のある利用者の場合、代理人を立てるなど適正な契約を結ぶように配慮している</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>契約書は、事業所と利用者の権利義務関係を明確にし、利用者の権利を守ると同時に、事業所にとっても不要なトラブルを回避するための重要なものであり、契約書の整備とあわせて、利用にあたって、重要事項の説明を行ったうえで、契約を締結することが必要です。</p> <p>また、説明にあたっては、判断能力が不十分な状態の利用者に対する説明や、同意確認をどのようにとっているかについても、視野に入れて評価する必要があります。</p>

No.	小項目	設問	評価の着眼点
31	利用契約の解除・利用終了後の対応	<p>利用者が、いつでも契約の解約ができることを説明し、また、利用者又は事業者から直ちに契約を解除できる事由を定めていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 利用者が、契約の解約、解除することができる場合について、具体的に示した文書を作成し、それを活用している</p> <p><input type="checkbox"/> ② 利用者にはいつでも契約の解約ができることを、重要事項説明書を用いて説明している</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 事業者側が契約を解除できる場合について、具体的に示した文書を作成し活用してわかりやすく説明している</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 利用者が納得できない場合に、苦情を申し立てられるよう、国保連合会、保険者の連絡先を伝えている</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 契約の解約、解除の事実があった際に、その状況がわかるよう記録している</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>利用者はいつでも契約の解除を申し入れることができますが、利用者から直ちに契約を解除することができる具体的な事由や事業所側から契約を解除する事由などについて、分かりやすく説明する必要があります。</p> <p>この設問は、当該事業所でのサービス提供を終了させる場合の不安を軽減する仕組みをどのように整えているかを問うものです。利用者と事業者は、契約においては、情報に非対称性があり、契約時・解約時のいずれも両者は対等の立場であるとはいえません。このため、解約においては、これまでと同水準のサービスを継続して利用することができるように支援したり、利用者等の生活がこれまでと同様に維持できるかどうか検討した上で解約することも必要です。</p>

No.	小項目	設問	評価の着眼点
32	サービスの継続性への配慮	<p>事業所(施設)の変更や家庭への移行などにあたり、サービスの継続性に配慮した対応を行っていますか。</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 事業所(施設)内でのサービス内容の変更や他の事業所(施設)や地域・家庭への移行にあたり、サービスの継続性に配慮した引継ぎを行っている</p> <p><input type="checkbox"/> ② 移行先の事業所(施設)などに情報を提供するにあたっては、利用者・家族の同意を得るなど、適切に行われている</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 移行先の担当者を交えて、今後の方針(ケアプラン)がたてられている</p> <p><input type="checkbox"/> ④ サービスを終了した後も、利用者や家族等が相談できるように、組織(法人または事業所)として担当者や窓口を決め、内容を文書にして渡している</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 家族や居宅介護支援事業所(施設)や障害者福祉サービス事業所(施設)、障害者相談支援事業所(施設)等との調整や家族への情報提供等を日常的に行っている</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>利用者の希望、状態の変化や家庭環境の変化等で、サービスの内容や施設の変更等を行う場合、利用者へのサービスの継続性を損なわないような配慮のもとで引継ぎや申し送りを行う必要があります。</p> <p>また、利用者等の判断能力が十分でない場合は、変更後の生活についても話し合いを行うなど、利用者の不利益を招かないような仕組みがあるかについても視野に入れる必要があります。</p>