

サービス評価基準(管理運営編)

※各項目に関する取り組みは、法人・事業所の別を問いません。

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.	種別	小項目	設問	備考
1	共通	理念・基本方針の確立	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 ☆ <input type="checkbox"/> ① 法人の理念が明文化されている <input type="checkbox"/> ② 基本方針が明文化されている <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 <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 <input type="checkbox"/> ⑤ 理念から, 法人の使命やめざす方向, 考え方を読みとることができる <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

NO.	種別	小項目	設問	備考
2	共通	理念・基本方針の周知	理念や基本方針が職員・利用者等に周知されていますか ☆ <input type="checkbox"/> ① 研修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っている <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 <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 <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 <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 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

(2)計画の策定

NO.	種別	小項目	設問	備考
3	共通	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>	

NO.	種別	小項目	設問	備考
4	共通	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>	

(3)管理者(施設長)の責任とリーダーシップ

NO.	種別	小項目	設問	備考
5	共通	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っている</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	

NO.	種別	小項目	設問	備考
6	共通	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てている</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>	

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.	種別	小項目	設問	備考
7	共通	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(保育)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>	

NO.	種別	小項目	設問	備考
8	共通	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>	

(2) 人材の確保・養成

NO.	種別	小項目	設問	備考
9	高齢者施設 障害者(児)施設	人事管理の体制整備	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 ☆ <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 <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 <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 <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 <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 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
9	保育所	人事管理の体制整備	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 ☆ <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 <input type="checkbox"/> ② 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 <input type="checkbox"/> ③ プランに基づいて、計画的な職員配置を行っている <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 <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 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
10	共通	職員の就業状況への配慮	職員の就業状況や意向を把握し、必要があれば改善するしくみが構築されていますか ☆ <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 <input type="checkbox"/> ② 定期的に職員との個別面接の機会を設ける等、職員が相談しやすいよう工夫している <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 <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 <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 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

NO.	種別	小項目	設問	備考
11	高齢者施設 障害者(児) 施設	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、研修計画がたてられている</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>	
	保育所	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、研修計画がたてられている</p> <p><input type="checkbox"/> ② 研修終了後、報告書やレポートを作成したり、研修内容を発表する機会を設けるなど、内容を全職員に周知するための体制を整えている</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 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"/> 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>	

NO.	種別	小項目	設問	備考
12	共通	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>	

(3)安全管理

NO.	種別	小項目	設問	備考
13	高齢者施設 障害者(児)施設	利用者の安全確保	<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)(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>	
	保育所	子どもの安全確保	<p>子ども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 事故の事例等について、職員の参画のもとで、発生要因を分析し、未然防止策を検討している</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 事故防止のためのチェックリスト等があり、活用している</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	

(4)設備環境

NO.	種別	小項目	設問	備考
14	高齢者施設 障害者(児)施設	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等に応じて利用できる</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	

NO.	種別	小項目	設問	備考
15	共通	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>	

(5)地域との交流と連携

NO.	種別	小項目	設問	備考
16	高齢者施設 障害者(児)施設	地域との関係	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 ☆ <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 <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 <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 <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 <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 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	保育所	地域との関係	子ども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 ☆ <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 <input type="checkbox"/> ② 地域の人と意見交換する場があり、地域の保育ニーズを把握している <input type="checkbox"/> ③ 把握した地域の保育ニーズに基づいたサービス提供を行っている <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 <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 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

(6)事業の経営・運営

NO.	種別	小項目	設問	備考
17	高齢者施設	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>	
	障害者(児)施設 保育所	制度に関する意見・意向の伝達	<p>市区町や県に、制度に関する意見や意向を事業所として、伝えていますか</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 地域内の事業者の会合等に積極的に参加し、制度に関する意見意向をとりまとめ、市区町や県へ提示している</p> <p><input type="checkbox"/> ② 事業所として制度に関する様々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、市区町や県、関連事業者等と連携をとっている</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 種別協議会の会議等に積極的に参加し、意見を提示している</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 制度に関する研修会等に積極的に参加して、よりよい運用等について検討している</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	

NO.	種別	小項目	設問	備考
18	共通	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、手続き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>	

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.	種別	小項目	設問	備考
19	高齢者施設 障害者(児)施設	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、共通の理解をも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>	
	保育所	子どもを尊重する姿勢①	<p>一人ひとりの子どもを尊重したサービス提供について、共通の理解をも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、一人ひとりの子どもを尊重した保育について基本姿勢を明確にしている</p> <p><input type="checkbox"/> ② 一人ひとりの子どもを尊重した保育について、勉強会・研修などにおいて、とりあげている</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 人権への配慮や性差への固定的な観念等を植えつけないような配慮について、研修等において職員に周知徹底している</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 虐待等(拘束、暴言、暴力、無視、放置等)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、子どもを受容することや人権の尊重に関する内容を教育している</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	

NO.	種別	小項目	設問	備考
20	高齢者施設 障害者(児)施設	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 個人情報保護規定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たくないことを, 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>	
	保育所	子どもを尊重する姿勢②	<p>子ども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 子ども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 個人情報保護規定や子ども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 周囲に聞かれたくないことを, 保護者と職員が話せる場所の確保など, 設備面での工夫等を行っている</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 保護者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 子どもや保護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>	

NO.	種別	小項目	設問	備考
21	高齢者施設 障害者(児)施設	利用者満足の向上	<p>利用者満足の向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、サービス改善の資料としており、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>	
	保育所	保護者の意向の尊重	<p>保護者の意向を尊重するための取り組みを行っていますか</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 保護者の意向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 保護者への個別の相談面接や聴き取り、保護者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、サービス改善の資料としており、必要があれば保護者も閲覧できる</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 保護者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>	

NO.	種別	小項目	設問	備考
22	高齢者施設 障害者(児)施設	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取る努力をしている</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を選ぶようにしている</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 意見箱を設置するなど、直接言えない不満や苦情を汲み取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>	
	保育所	意見を述べやすい体制の確保①	<p>保護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 保護者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取る努力をしている</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、保護者が自由を選ぶことを説明した文書を配付または、掲示している</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 意見箱を設置するなど、直接言えない不満や苦情を汲み取るための取り組みを行っている</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 保護者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>	

NO.	種別	小項目	設問	備考
23	高齢者施設 障害者(児)施設	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>	
	保育所	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、苦情を申し出た保護者に必ずフィードバックしている</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 苦情を申し出た保護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>	

NO.	種別	小項目	設問	備考
24	高齢者施設 障害者(児)施設	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>	
	保育所	意見を述べやすい体制の確保③	<p>保護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保護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保護者等には, 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 苦情や意見等を保育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>	

(2)サービス・支援内容の質の確保

NO.	種別	小項目	設問	備考
25	共通	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>	

NO.	種別	小項目	設問	備考
26	高齢者施設 障害者(児)施設	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に周知徹底するため、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>	
	保育所	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、子どもの個性尊重や保護者の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に周知徹底するため、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>	

NO.	種別	小項目	設問	備考
27	高齢者施設 障害者(児)施設	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た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>	
	保育所	サービス実施 状況の記録	<p>子ども一人ひとり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 子ども一人ひとりの記録が整備されており、子どもの心身の状況、日々の生活状況等が整理されている</p> <p><input type="checkbox"/> ② 保育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た会議の定期的な開催等、部門を横断した取り組みがされており、記録が残されている</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	

NO.	種別	小項目	設問	備考
28	高齢者施設 障害者(児)施設	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(手続き, 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き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>	
	保育所	記録の管理と 開示	<p>保育記録等の開示を適切に行っていますか</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 保護者から情報の開示を求められた場合に関する規程(手続き, 開示範囲等)を定めている</p> <p><input type="checkbox"/> ② 子どもの保育記録の保管, 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保護者に説明している</p> <p><input type="checkbox"/> ④ 開示を求められた場合の手続き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>	

※保育記録: ①管理上の記録(出席簿, 児童票, 健診記録, 避難訓練簿, 給食関係記録, 事故発生記録, 事務日誌など)

②保育実践上の記録(指導計画, 保育日誌, 保育経過記録, 連絡帳, 行事記録など)

(3)サービスの開始・継続

NO.	種別	小項目	設問	備考
29	高齢者施設 障害者(児)施設	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 利用者向けに、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>	
	保育所	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 保育所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 理念や保育サービスを紹介した資料を、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 保育所を紹介する資料は、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、体験利用、1日利用等の希望に対応している</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 保護者向けに、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>	

NO.	種別	小項目	設問	備考
30	高齢者施設 障害者(児)施設	サービス提供の開始②	<p>サービスの開始にあたり、利用者等に説明し、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、利用者等に説明し、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、利用者や家族にも分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>	
	保育所	サービス提供の開始②	<p>サービスの開始にあたり、利用者等に説明し、同意を得ていますか</p> <p>☆<input type="checkbox"/> ① 利用の説明にあたっては、保育サービスや料金等が具体的に記載された説明資料等を用意して、保護者に説明している</p> <p><input type="checkbox"/> ② 説明資料は、保護者に渡している</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 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、保護者が誤解しないよう配慮している</p> <p><input type="checkbox"/> ④ サービス内容等の説明にあたっては、保護者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"/> ⑤ 資料の内容は、保護者に分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"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	

NO.	種別	小項目	設問	備考
31	共通	利用契約の解約・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わかりやすく説明している</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、苦情等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>	

NO.	種別	小項目	設問	備考
32	高齢者施設 障害者(児)施設	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>	
	保育所	サービスの継続性への配慮	<p>保育サービスや保育所の変更等にあたり、保育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 他の保育所への変更等にあたり、保育の継続性に配慮した引継手順、引継文書の様式等を定めている</p> <p><input type="checkbox"/> ② 変更先の保育所に情報提供を行う際は、保護者の同意を得るなど、適切に行われている</p> <p><input type="checkbox"/> ③ 保育を終了した後も、保護者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"/> ④ 保育終了時に、保護者等に対して、その後の相談方法や担当者について説明を行っている</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤ 保護者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>	