

長野県福祉サービス第三者評価基準の
考え方と評価のポイント、評価の着眼点
(評価対象 ・)

(H22.9 修正版)

福祉サービスの基本方針と組織

- 1 理念・基本方針

- 1 - (1) 理念、基本方針を確立している。

- 1 - (1) - 理念を明文化している。

【ねらい】

法人の理念を明文化しており、法人の使命・役割を反映している。

評価基準の考え方と評価のポイント

社会福祉法では、利用者個人の尊重や地域福祉の推進、さらには福祉サービスの質の向上に向けた取組等、これからの社会福祉の方向性が規定されています。

本評価基準では、実施する福祉サービスの内容や特性を踏まえた法人の理念が具体的に示されているかどうかを評価します。

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、職員の行動規範であることから法人経営や様々な事業を進める上での基本となるため、「経営者の頭の中にある」といったことではなく、職員や利用者等への周知を前提として明文化されていることが必要となります。

本評価基準は、各評価基準に基づく評価を行っていく際、次項の評価基準の「基本方針」とあわせてその基礎となるものです。個々の評価基準はそれぞれの具体的な取組状況の評価するものとなっていますが、その行われている具体的な取組が法人の理念や基本方針を達成するためにふさわしいものであるのか、といった視点から評価される点に留意が必要となります。

ひとつの法人で介護や保育など多様なサービスを提供している場合は、法人の理念に基づき、各事業所の実情に応じて事業所ごとに理念を掲げていても構いません。

公立施設については、管理者に与えられた職掌の範囲内を考慮した上で、本評価基準の基本的考え方に沿った具体的な取組を評価します。

評価の着眼点

法人が目指している理念が文書（事業計画等の法人・施設内の文書、広報誌、パンフレット等）に記載されている。

理念から、法人が実施する福祉サービスの内容や特性を踏まえた法人の使命や目指す方向、考え方を読み取ることができる。

理念から、個人の尊厳の保持を旨とし、社会的役割を果たすという考え方を読み取ることができる。

- 1 - (1) - 理念に基づく基本方針を明文化している。

【ねらい】

理念に基づく基本方針を明文化しており、その内容が適切である。

評価基準の考え方と評価のポイント

基本方針は、法人の理念に基づいて当該事業所の利用者に対する姿勢や地域との関わり方、あるいは組織が持つ機能等を具体的に示す重要なものであり、年度ごとに作成する事業計画等の基本ともなります。

基本方針が明確にされていることによって、職員は自らの業務に対する意識付けや利用者への接し方、福祉サービスへの具体的な取組を合目的に行うことができるようになります。また、対外的にも、実施する福祉サービスに対する基本的な考え方や姿勢を示すものとなり、組織に対する安心感や信頼を与えることにもつながります。

第三者評価では、法人の理念とあわせて、事業所が実施する福祉サービスに関する基本方針が明文化されていることを基本的な事項として重要視しています。職員や利用者等への周知を前提としていることも、法人の理念と同様です。

事業所によっては「基本方針」を年度ごとに作成する事業計画の「重点事項」としている場合もあるようですが、本評価基準では、「重点事項」の前提となる、より基本的な考え方や姿勢を明示したものとして「基本方針」を位置付けています。

評価の着眼点

実施する福祉サービスの基本的な考え方や姿勢を明らかにした基本方針を事業所ごとに定め、文書（事業計画等の法人・事業所内文書、広報誌、パンフレット等）に記載されている。

基本方針は、法人の理念に基づいた内容となっている。

基本方針は、職員が業務を行う際のより所となるよう具体的な内容となっている。

- 1 - (2) 理念や基本方針を周知している。

- 1 - (2) - 理念や基本方針を職員に周知している。

【ねらい】

理念や基本方針を職員に配付するとともに、十分な理解を促すための取組を行っている。

評価基準の考え方と評価のポイント

理念や基本方針は、組織の福祉サービスに対する考え方や姿勢を示し、職員の行動規範となるものですから、職員には十分な周知と理解を促すことが重要となります。

本評価基準では、理念や基本方針を文書にして職員に配布することは基本的な取組と位置付け、より理解を促進するためにどのような取組が行われているかを評価します。

評価方法は、訪問調査において組織として職員への周知に向けてどのような取組を行っているかを聴取した上で、職員への聴取・確認を行うことによってその周知の状況をあわせて把握することになります。

本評価基準にいう「職員」とは、常勤・非常勤、あるいは職種を問わず、組織に雇用される全ての職員を指しています。

評価の着眼点

理念や基本方針を施設内の誰もが見やすい個所に掲示している。

理念や基本方針を職員会議などの定期的な会合や朝礼などの日常的な機会を捉えてわかりやすく説明している。

理念や基本方針を年1回以上会議や研修を通じて全職員に説明している。

理念や基本方針の周知状況を確認し、継続的な取組を行っている。

- 1 - (2) - 理念や基本方針を利用者等に周知している。

【ねらい】

理念や基本方針を利用者等に配布するとともに、十分な理解を促すための取組を行っている。

評価基準の考え方と評価のポイント

理念や基本方針は、組織の福祉サービスに対する考え方や姿勢を示すものですから、職員に限らず、利用者や家族等にも広く周知することが必要となります。また、利用者や家族等に対して理念や基本方針を周知することによって、実施する福祉サービスに対する安心感や信頼を高めることにもつながるため、十分な取組が求められることとなります。

利用者や家族等に対する周知では、作成された印刷物等の内容がわかりやすいかどうか、周知の方法に配慮しているかどうかについても評価の対象となります。高齢者や障害を持つ利用者に対しては、職員に対する方法とは違った工夫も求められます。

評価方法は、前項の評価基準と同様、訪問調査において利用者や家族等への周知に向けてどのような取組を行っているかを聴取することを基本とします。

評価の着眼点

理念や基本方針をわかりやすく説明した資料を作成するなどして利用者や家族等の理解を促す取組を行っている。

障害を持つ利用者等に対して周知の方法に工夫や配慮をしている。

理念や基本方針を入所者が集まる機会や家族会等で資料をもとに説明している。

理念や基本方針の周知状況を確認し、継続的な取組を行っている。

- 2 事業計画の策定

- 2 - (1) 中・長期的なビジョンと計画を明確にしている。

- 2 - (1) - 中・長期計画を策定している。

【ねらい】

経営や実施する福祉サービスに関する、中・長期計画を、理念や基本方針と関連をもって策定している。

評価基準の考え方と評価のポイント

「中・長期計画」とは、組織の理念や基本方針の実現に向けた具体的な取組を示すものです。（本評価基準における「中・長期」とは3～5年を指すものとします。）

本評価基準では、実施する福祉サービスの更なる充実、課題の解決等のほか、地域ニーズに基づいた新たな福祉サービスの実施といったことも含めた目標（ビジョン）を明確にし、その目標（ビジョン）を実現するために、組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成等に関する具体的な計画を評価します。

本評価基準では、以下の順序で組織の現状が整理され、中・長期計画が策定されることを期待しています。

- ） 理念や基本方針の実現に向けた目標（ビジョン）を明確にする。
- ） 明確にした目標（ビジョン）に対して、実施する福祉サービスの内容、組織体制や設備の整備、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する。
- ） 明らかになった課題や問題点を解決し、目標（ビジョン）を達成するための具体的な中・長期計画を策定する。
- ） 計画の実行と評価・見直しを行う。

本評価基準で対象としている課題や問題点とは、組織として取り組むべき体制や設備といった全体的な課題です。個々の利用者に関する課題は対象ではありません。

これら中・長期計画を実現するためには収支の裏づけも不可欠といえます。そのため、中・長期計画に従って、中・長期の収支計画を策定することも必要です。中・長期計画のみの場合、あるいは中・長期計画がないまま、単に中・長期の収支計画を立てているだけでは、十分とはいえません。

評価の着眼点

理念や基本方針の実現に向けた中・長期（3～5年）の目標（ビジョン）を明確にしている。

実施する福祉サービスの内容や、組織体制や設備の整備、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。

中・長期計画（3～5年）は、課題や問題点の解決に向けた具体的な内容になっている。

中・長期計画に基づく取組を行っている。

中・長期計画は必要に応じて見直しを行っている。

- 2 - (1) - 中・長期計画を踏まえた事業計画を策定している。

【ねらい】

各年度の事業計画は、中・長期計画の内容を反映している。

評価基準の考え方と評価のポイント

本評価基準における評価のポイントは、中・長期計画の内容が、各年度の事業計画に反映されていること、単年度における事業内容が具体的に示され、さらに実行可能な計画であること、の二点です。

単年度の事業計画は、年度の終了時に実施状況についての評価を行う必要があります。上記の評価ポイントの二点目は、実施状況の評価が可能となるような計画であることを求めています。数値化等できる限り定量的な分析が可能であることが求められます。

評価方法は、事業計画の内容を書面で確認するとともに、取組状況について管理者から聴取して確認します。

なお、事業計画には収支の裏づけも欠かせません。そのため、中・長期計画の内容もしくは中・長期の収支計画の内容のどちらかしか反映していない場合は十分とはいえません。

評価の着眼点

中・長期計画に基づいて、年度ごとの事業計画を策定している。

事業計画には、各年度における目標や事業内容が具体的に示されており、単なる行事計画になっていない。

事業計画は、客観的に目標達成の程度が分かるように、目標を数値で示す等の配慮をしている。

- 2 - (2) 事業計画を適切に策定している。

- 2 - (2) - 計画の策定を組織的に行っている。

【ねらい】

各計画を職員等の参画のもとで策定するとともに、実施状況の把握や評価・見直しを組織的に行っている。

評価基準の考え方と評価のポイント

本評価基準における評価のポイントは、中・長期計画や事業計画の策定にあたり、関係職員の参画や意見の集約・反映の仕組みが組織として定められており、機能しているかという点です。また、内容によっては利用者等の意見を集約して各計画に反映していくことも求められます。あわせて、各計画の実施状況について、評価・見直しの時期、関係職員や利用者等の意見を取り込めるような手順が組織として定められ、実施されているかという点も重要です。

また、各計画の実施状況については、評価・見直しを行い、次の計画策定や計画の変更はその内容を反映していく必要があります。計画策定と評価・見直しは一連の流れと位置付けられます。このため、これらの評価・見直しについても、関係職員や利用者等の意見を取り込めるような手順が事業所として定められ、実施されているかについても併せて聴取します。

中・長期計画の評価は、社会の動向、組織の状況、利用者や地域のニーズ等の変化に対応するために行います。単年度事業計画の評価は、次年度へのステップとなるだけでなく、中・長期計画の妥当性や有効性についての見直しの基本となります。

評価方法は、計画策定過程の記録、計画の評価・見直しの記録、事業計画の評価結果が、次年度の事業計画に反映されているかについての継続した事業計画の比較等で確認します。

なお、各計画の策定、評価、見直しにおいて、例えば、中・長期計画や中・長期の収支計画に関しては幹部職員等が参画し、単年度の事業計画に関しては幹部職員以外に中堅職員等が加わるなど、計画の性質や内容に応じて、参画する職員が違って構いません。

評価の着眼点

各計画の策定に当たっては、現場の状況を把握し、計画を策定する幹部職員と現場の職員が合議する仕組みがある。

関係する現場の職員・入所者等の意見を聞き、各計画に反映する仕組みがある。年度終了時はもとより、年度途中にあっても、あらかじめ定められた時期、手順に基づいて事業計画の実施状況の把握、評価を行っている。

評価の結果に基づいて各計画の見直しを行っている。

- 2 - (2) - 事業計画を職員に周知している。

【ねらい】

各計画を職員に配付するとともに、十分な理解を促すための取組を行っている。

評価基準の考え方と評価のポイント

各計画を職員がよく理解することは、計画達成のために欠かすことができない要件です。本評価基準では、職員に対する周知では各計画を文書にして配布することは基本的な取組と位置付け、より理解を促進するためにどのような取組が行われているかを評価します。

評価方法は、訪問調査において職員や利用者等への周知に向けてどのような取組を行っているかを聴取した上で、職員への聴取・確認を行うことによってその周知の状況をあわせて把握することになります。

評価の着眼点

各計画を会議や研修において説明している。

各計画をわかりやすく説明した資料を作成する等によって、より理解しやすいような工夫を行っている。

各計画の進捗状況を確認し、理解を促すための周知の継続的な取組を行っている。

- 2 - (2) - 事業計画を利用者等に周知している。

【ねらい】

各計画を利用者等に配付するとともに、十分な理解を促すための取組を行っている。

評価基準の考え方と評価のポイント

家族等に対する周知では、作成された印刷物等がわかりやすいかどうか、その内容や方法への配慮についても評価の対象となります。必ずしも計画そのものを配付する必要はなく、簡潔にまとめたものでも構いません。

高齢者や障害を持つ利用者、乳幼児等に対しては、利用者のご家族に対して説明することも求められます。

評価方法は、訪問調査において利用者等への周知に向けてどのような取組を行っているかを聴取した上で、利用者やその家族に聴取・確認を行うことによってその周知状況をあわせて把握することになります。

評価の着眼点

利用者あるいはご家族向けに各計画をわかりやすく説明した資料を作成する等によって、より理解しやすいような工夫を行っている。

子どもや高齢者、障害を持つ利用者等に対しての周知の方法に工夫や配慮をしている。各計画を利用者会や家族会等で資料をもとに説明している。

- 3 管理者の責任とリーダーシップ

- 3-(1) 管理者の責任を明確にしている。

- 3-(1)- 管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している。

【ねらい】

管理者は、自らの役割と責任を職員に対して明らかにし、理解されるよう積極的に取り組んでいる。

評価基準の考え方と評価のポイント

管理者は、組織全体をリードする立場として、職員に対して自らの役割と責任を明らかにすることは、職員からの信頼を得るために欠かすことができないものです。質の高い福祉サービスの実施や、効率的な運営は、管理者だけの力で実現できるものではなく、組織内での信頼のもとにリーダーシップを発揮することが管理者の要件と言えます。

本評価基準での「管理者」とは、事業所を実質的に管理・運営する責任者を指しますが、法人の経営者に対しても、同様の姿勢が求められます。

具体的な取組については、文書化するとともに会議や研修において表明する等、組織内に十分に伝わるとともに、理解を得ることができる方法で行われていることが評価のポイントとなります。

評価の着眼点

管理者は、法人の目指す方向（理念、ビジョン、使命、経営・運営方針等）を明確に語ることができる。

管理者は、自らの役割と責任について、文書化するとともに、会議や研修において表明している。

管理者は、自らの役割と責任について、組織の広報誌等に掲載して表明している。平常時のみならず、緊急時（事故、災害等）における管理者の役割と責任について、明確化している。

- 3 - (1) - 遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っている。

【ねらい】

管理者自ら、遵守すべき法令等を正しく理解するために積極的な取り組みを行っている。

評価基準の考え方と評価のポイント

組織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事業者としての倫理を踏まえて事業を進める必要があります。管理者は、まず自らがそれらの法令や倫理を正しく理解し、組織全体をリードしていく責務を負っています。

組織として遵守しなければならない基本的な関連法令について、リスト化される等の方法で正しく認識されているかどうか、また最新の内容が把握されているかどうか等が評価のポイントとなります。

遵守の対象となる法令としては、福祉分野に限らず、消費者契約法や景品表示法等の消費者関連法令、さらには雇用・労働や防災、環境への配慮に関するものについても含まれることが望まれます。

本評価基準では、管理者の、遵守すべき法令等に関する正しい理解に向けた取組と実際に遵守するための具体的な取組の双方を求めています。

評価の着眼点

管理者は、法令遵守の観点での経営に関する研修や勉強会に参加している。

管理者は、福祉分野はもとより、消費者関連、雇用・労働、防災、環境への配慮等福祉以外の分野についても守るべき法令、倫理等をリスト化するなどして明確化・明文化している。

管理者は、全職員に対して守るべき法令、倫理等を周知し、また守るための具体的な取組を行っている。

- 3 - (2) 管理者がリーダーシップを発揮している。

- 3 - (2) - 質の向上に意欲を持ちその取り組みに指導力を発揮している。

【ねらい】

管理者は、実施する福祉サービスの質の向上に意欲を持ち、組織としての取り組みに十分な指導力を発揮している。

評価基準の考え方と評価のポイント

社会福祉基礎構造改革の進展にともない、事業者は福祉サービスの質を向上させることが不可欠かつ最重要の課題になりました。これは、利用者による選択が進んでいく状況の中で、安定した経営状態を確保するためにも求められるものです。

管理者は、理念や基本方針に照らし合わせた福祉サービスの質に関する課題を把握し、その課題と改善に向けた取組を組織全体に明らかにして指導力を発揮することが重要です。

本評価基準では、管理者がこの課題を正しく理解した上で、組織に対してどのように指導力を発揮しているかを具体的な取組によって評価します。

評価の着眼点

管理者は、実施する福祉サービスの質の現状について、年1回以上、評価・分析を行っている。

管理者は、福祉サービスの質の向上について、職員の意見を汲み取るための具体的な取組を行っている。

管理者は、福祉サービスの質に関する課題を把握し、改善のための具体的な取組を明示して指導力を発揮している。

管理者は、福祉サービスの質の向上について組織内に具体的な体制を構築し、自らもその活動に積極的に参画している。

- 3 - (2) - 経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。

【ねらい】

管理者は、経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに十分な指導力を発揮している。

評価基準の考え方と評価のポイント

管理者は、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を運営していくことが求められます。

経営状況やコストバランスの分析に基づいて、経営や業務の効率化を行うとともに、その効果をさらなる改善に向けていくといった継続的な取組が安定的かつ良質な福祉サービスの実施には不可欠となります。

管理者には、理念や基本方針の実現に向けて、人事、労務、財務等、それぞれの視点から常に検証を行い、経営や業務の効率化と改善に向けた具体的な取組が必要となります。

本評価基準では、管理者がこれらの取組を自ら実施するとともに、組織内に同様の意識を形成し、職員全体で合目的・効率的な事業運営を目指すための指導力を発揮することを期待しています。

取組は具体的でなければなりません。訪問調査で聴取し可能なものについては書面での確認を行います。

評価の着眼点

管理者は、経営や業務の効率化と改善に向けて、人事、労務、財務等の面から分析を行っている。

管理者は、組織の理念や基本方針の実現に向けて、人員配置、職員の働きやすい環境整備等、具体的に取り組んでいる。

管理者は、組織の理念や基本方針の実現に向けて、組織内に同様の意識を形成するための取組を行っている。

管理者は、経営や業務の効率化や改善のために組織内に具体的な体制を構築し、自らもその活動に積極的に参画している。

- 3 - (3) 重要事項を納得性のある方法で決定している。

- 3 - (3) - 重要事項について、実情を踏まえた意思決定を行っている。

【ねらい】

重要事項について、意思決定の手順を職員に周知した上で、実情を踏まえた意思決定を行っている。

評価基準の考え方と評価のポイント

本評価基準では、事業所が目指していること（理念や基本方針、ビジョンなど）を達成するために、事業所の経営や運営に係る重要事項について、組織として決定する手順をあらかじめ定めているか確認します。

また、最近の事業所にとっての重要事項の検討や決定の手順が、あらかじめ決められた手順に基づいて実施されたかどうかを確認します。

評価の着眼点

施設にとっての重要事項について、情報を十分に集めると共に関係者から意見を聞いて、意思決定を行っている。

施設にとっての重要事項にかかる意思決定手順を、職員に周知している。

- 3 - (3) - 重要な意思決定内容を関係者に説明・周知している。

【ねらい】

事業所にとっての重要事項に係る意思決定内容を関係者に説明・周知し、理解を得ている。

評価基準の考え方と評価のポイント

本評価基準では、事業所にとっての重要事項に係る最近の意思決定内容を、職員全員が理解し納得できるような説明をするなどの取り組みをしているかどうか確認します。

また、事業所にとっての重要事項に係る最近の意思決定について、内容を関係する利用者や家族会が理解できるように説明するなどの取り組みをしているか確認します。

併せて、同様の取り組みを業務の連携先や地域にも行っているか確認します。

評価の着眼点

施設にとっての重要事項に係る意思決定について、その内容と決定経緯を全職員に説明し、理解を得ている。

施設にとっての重要事項に係る意思決定について、その関連する事項を決定経緯を含めて入所者や家族会に伝えている。

施設にとっての重要事項にかかる意思決定について、その関連する事項を決定経緯を含めて業務の連携先や地域に伝えている。

組織の運営管理

- 1 経営状況の把握と透明性の確保

- 1 - (1) 経営環境の変化等に適切に対応している。

- 1 - (1) - 事業経営をとりまく環境を的確に把握している。

【ねらい】

事業経営をとりまく環境を的確に把握するための取り組みを積極的に行っている。

評価基準の考え方と評価のポイント

本評価基準では、事業経営の基本として、組織として外的な動向を的確に把握するための取組を行っているかどうかを評価します。

社会福祉事業全体の動向、事業所が位置する地域での福祉に対する需要の動向、利用者数・利用者像の変化、福祉サービスのニーズ、潜在的利用者に関するデータ等は、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。

さらに本評価基準は、把握された情報やデータが、中・長期計画や各年度の事業計画に反映されていることを求めています。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、各計画に情報やデータが反映されなければ、その目的は達成されないからです。

評価方法は、訪問調査において外的な動向を把握するための方策・取組と実際に把握している状況について、具体的な資料等を確認します。

評価の着眼点

社会福祉事業全体の動向について、各種会議に出席する等して、積極的に把握している。

入所者数・入所者像等について、事業所が位置する地域での特徴・変化等を把握している。

福祉サービスのニーズ、潜在的利用者に関するデータ等を収集している。

把握した情報やデータに基づいて、中・長期計画や各年度の事業計画を策定・見直ししている。

- 1 - (1) - 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る。

【ねらい】

経営状況を分析して課題を発見するとともに、改善に向けた取り組みを行っている。

評価基準の考え方と評価のポイント

本評価基準では、経営状況を具体的に把握・分析する取組が行われているかどうかを評価します。

評価のポイントは、経営状況の把握・分析のための方法が組織として確立された上でその取組が行われているかどうかという点です。経営者や管理者が個人的に行っているだけでは、組織としての取組として位置付けることはできません。

経営上の課題を解決していくためには、職員の意見を聞いたり、職員同士の検討の場を設定したりする等、組織的な取組が必要であるという観点で評価を行います。

評価方法は、担当者や担当部署等の有無、把握・分析を実施する時期や頻度、職員への周知の方法、改善へ向けての仕組み等、具体的な内容について聴取を行います。

評価の着眼点

サービスのコスト分析や入所者の推移、利用率等の分析を年1回以上行っている。提供するサービスを効果的に行うため、その内容・人員配置・所要時間等について検証している。

改善に向けた取組に基づいて、中・長期計画や各年度の事業計画を策定・見直ししている。

経営状況や改善すべき課題について、職員に周知している。

- 1 - (2) 地域社会に対して透明性の高い組織となっている。

- 1 - (2) - 経営状況を公開している。

【ねらい】

経営状況を積極的に公開している。

評価基準の考え方と評価のポイント

社会福祉基礎構造改革により、福祉サービスが利用者と事業者との契約によって利用されることが基本となる中で、福祉サービスの提供主体は、事業経営の透明性を確保していくことが求められます。

福祉サービスの提供主体は、利用者がサービスを適切に選択するための判断材料として、経営状況に関する情報を率先して提供することが求められます。

評価の着眼点

入所者や家族等に経営状況に関する情報を記載したパンフレット・広報誌等を配布し、情報提供を行っている。

経営状況に関する情報を誰もが目にふれやすい方法(ホームページやパンフレット等)で地域社会に開示し、透明性の確保を図っている。

- 1 - (2) - 外部監査を実施している。

【ねらい】

外部監査を実施しており、その結果に基づいた経営改善を実施している。

評価基準の考え方と評価のポイント

公認会計士等の専門家による指摘事項、アドバイス等は、経営上の改善課題の発見とその解決のための客観的な情報と位置付けることができます。

本評価基準では、公認会計士等による外部監査を実施しているかどうか、またその結果を経営改善に活用しているかどうかを評価します。

評価方法は、訪問調査において、書面での確認と聴取により行います。なお、行政による監査は対象ではありません。

公立（県、市町村、広域連合、一部事務組合が運営するもの）の場合は、外部監査の実施については、非該当とし評価対象としません。

ここでいう外部監査とは、以下の通りです。

- 1 外部監査の趣旨について広く法人の外部の専門家によるチェックを通じて法人運営の透明性の確保に資することを目的とするものであること。
- 2 外部監査の範囲について
公認会計士法に基づき公認会計士または監査法人（以下「公認会計士等」という。）が行う財務諸表の監査
公認会計士等、税理士その他の会計に関する専門家が行う会計管理体制の整備状況の点検等
財務状況以外の事項（法人の組織運営・事業等）の監査
- 3 外部監査の実施者について
外部監査は、法人の財務管理、事業の経営管理その他法人運営に関し優れた識見を有する者が行うこと。具体的には、公認会計士等、税理士その他の会計に関する専門家や、社会福祉事業について学識経験を有する者がこれに該当すること。
なお、当該法人の役職員や、当該法人及びその役員等と親族等の特殊の関係がある者が外部監査を行うことは適当でないこと。

評価の着眼点

公認会計士等の専門家による外部監査を実施している。
外部監査の結果に基づいた経営改善を実施している。

- 2 人材の確保・養成

- 2 -(1) 人事管理の体制を整備している。

- 2 -(1)- 必要な人材に関する具体的なプランが確立している。

【ねらい】

組織が目標とする福祉サービスの質を確保するための、必要な人材や人員体制に関する具体的なプランが確立しており、それに基づいた人事管理を実施している。

評価基準の考え方と評価のポイント

本評価基準では、基本方針や各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。

プランは、単に「質の高い人材の確保」という抽象的な表現にとどまるものではなく、組織の基本方針や各計画に沿って、組織を適切に機能させるために必要な人数や、体制、あるいは常勤職員と非常勤職員の比率、社会福祉士や介護福祉士等の有資格職員の配置等のほか、障害者雇用への配慮といったことも含めて立案される必要があります。

本評価基準では、具体的な考え方・プランの有無とともに、プランどおりの人員体制が取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、具体的な経過等から評価します。

人事管理については、法人で一括して所管している場合もありますが、その場合にも本評価基準に照らし合わせて、当該組織に関する具体的な考え方を評価します。

評価の着眼点

常勤職員について、必要な人材や人員体制に関する基本的な考え方、人事管理に関する方針が確立している。

非常勤職員について、必要な人材や人員体制に関する基本的な考え方、人事管理に関する方針が確立している。

職員採用、人材育成を計画的・組織的に行っている。

必要な人材や人員体制について具体的なプランを定めている。(介護支援専門員や介護福祉士等の有資格職員の配置等)

必要な人材や人員体制についての具体的なプランに基づいた人事管理が実施されている。

【ねらい】

客観的な基準に基づき、定期的な人事考課を実施している。

評価基準の考え方と評価のポイント

人事考課の目的と役割は、人材の能力開発、育成に活用されること、公正な職員処遇を実現すること、個々の意欲を喚起し、組織活性化に役立つこと、です。決して、賃金や処遇に格差をつけることを目的にしたものではありません。確かに人の評価に関わる問題だけに慎重な対応が必要ですが、本来の目的を正しく認識し、適正に運用していくことは、健全な組織では当然のこととも言えます。

人事考課の持つ意味は、組織の事情によって多少の違いはあるものの、基本的には、職員の職務遂行にあたっての能力と行動及びその成果を評価者が、組織として定めた一定の基準と方法に従って評価してその結果を記録し活用すること、と言えます。

人事考課は、「成績考課」（仕事量、仕事の完成度、業務の達成度など）、「情意考課」（規律性、協調性、積極性、責任性など）、「能力考課」（知識・技能、実行力、指導力、判断力など）の3点から行われるのが一般的です。人事考課と人材の育成とを関連付けるとき、組織固有に求められる能力について具体的設定が重要となり、考課にあたっては、絶対評価の基準の明確化が求められます。そして何より、人を評価する評価者としての正しい評価眼を養うことが大切になります。

評価方法は、考課基準を職員に明示している書面によって確認するとともに、訪問調査によって客観性・公平性・透明性を確保するためにどのような取組を行っているかを具体的に聴取して確認します。

評価の着眼点

職種・雇用形態に関わらず、全ての職員の人事考課を年1回以上行っている。

人事考課の目的や効果を正しく理解し、考え方や位置づけを明確にしている。

人事考課の基準や方法を職員に明確に示している。

人事考課について職員が納得できるように取り組んでいる（十分な説明、制度構築への職員の参画等）。

人事考課の結果は、職員のやる気向上や成長につながるよう本人にきちんとフィードバックされている。

- 2 - (2) 職員一人ひとりの主体的な判断と行動により組織の能力向上を図っている。

- 2 - (2) - 職員に、職務分掌を明示し、役割と責任を明確にしている。

【ねらい】

個々の職員の役割と責任を明確にしている。

評価基準の考え方と評価のポイント

本評価基準では、事業所が目指していること（理念や基本方針、ビジョンなど）の実現に向けて、職員一人ひとりの持っている能力を最大限発揮できるように、各自の役割と責任を明確にしているか確認します。

また、利用者等へ迅速かつ的確な対応を行うために、適切な権限委譲を行っているかを確認します。

評価の着眼点

個々の職員の職務について、役割と責任を文章で定めている。

サービスを提供する現場に近い職員が、可能な限り現場で判断し行動できるような取組（権限委譲、責任の明確化等）を行っている。

- 2 - (2) - 日常業務において専門の職種や部門を越えて協力し合う仕組みを構築している。

【ねらい】

日常業務において専門の職種や部門を越えて協力し合う仕組みを構築し、機能している。

評価基準の考え方と評価のポイント

本評価基準は、専門の職種や部門にとらわれずに協力して課題等を解決するための仕組みがあるかを確認します。

さらに、仕組みを全職員に周知するとともに、コミュニケーションの円滑化、協力関係の促進等を図っているか、仕組みが有効に機能しているかを確認します。

評価の着眼点

日常業務において専門の職種や部門を越えて協力し合う仕組みがある。

日常業務において専門の職種や部門を越えて協力し合う仕組みを全職員に周知している。

日常業務において専門の職種や部門を越えて協力し合う仕組みが機能している。

- 2 - (2) - 職員が改善事項を提案する仕組みを構築している。

【ねらい】

職員が改善事項を提案する仕組みを構築し、機能している。

評価基準の考え方と評価のポイント

本評価基準は、地位や部門にとらわれずに前向きな改善事項を提案できる仕組みがあるかを確認します。

さらに、仕組みを全職員に周知するとともに、提案された改善事項に基づいて改善を実施し、組織の能力向上が図られているかを確認します。

評価の着眼点

職員が改善事項を提案する仕組みがある。

職員が改善事項を提案する仕組みを全職員に周知している。

職員から提案された改善事項に基づいた改善を実施している。

- 2 - (3) 職員の就業状況に配慮している。

- 2 - (3) - 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を構築している。

【ねらい】

職員の就業状況や意向を定期的に把握し、必要があれば改善する仕組みを構築している。

評価基準の考え方と評価のポイント

サービスの内容を充実させるためには、組織として、職員が常に仕事に対して意欲的にのぞめるような環境を整えることが求められます。職員の就業状況や意向・意見を把握、その結果を分析・検討し、改善に向けた取組を人材や人員体制に関する具体的なプランに反映した上で進めていくといった仕組みが必要となります。

職員の状態を把握する取組としては、有給休暇の消化率や時間外労働の定期的なチェックなど客観情報の把握のほか、次世代育成支援対策推進法に基づく事業主行動計画の策定や、改正育児休業法への適切な対応、定期的な個別面接や聴取等が制度として確立していることが望まれます。

また、把握された意向・意見について分析・検討する仕組みの有無、サポートする必要があると認められる職員に対するの対応等、把握した職員の状況に対して組織的にどのように取り組んでいるのかという点も評価の対象となります。

評価方法は、訪問調査において職員の就業状況や意向・意見等の記録、把握した結果についての対応の記録等の確認と聴取によって行います。

評価の着眼点

担当者や担当部署を設置して、職員の意向・意見を把握・分析している。
職員の有給休暇の消化率や時間外労働のデータを、毎月チェック・分析している。
分析した結果について、改善策を検討する仕組みがある。
改善策については、人材や人員体制に関する具体的なプランに反映し実行している。

- 2 - (3) - 職員の不安やストレスを受け止めるなど健康維持に関する仕組みを構築している。

【ねらい】

職員の不安やストレスを受け止めるなど健康維持に関する仕組みがあり、機能している。

評価基準の考え方と評価のポイント

職員が不安やストレスなく、いきいきと働くことによって、利用者の満足も向上しやすくなり、職員自身もやる気と働きがいを持って働くことができます。

運営・管理層は、個々の職員がどのような不安やストレスを持っているか様々な機会を通じて把握し、不安やストレスを解消できるようにすることが大切です。

職員の健康維持の取組としては、例えば、より充実した健康診断を実施する、全職員に予防接種を励行する、健康上の相談窓口を設置する、悩み相談の窓口を設置するなどが挙げられます。

相談の窓口設置については、単に「困ったことがあれば施設長に相談する」といった運営ではなく、相談しやすい工夫を行っているか、相談を受け付けた後に解決を図る体制が整備されているかなど、組織的に取り組んでいるかどうかを評価します。相談窓口は組織内部のみならず、外部にも設置することが望ましいといえますが、組織内部に設置していれば評価の対象とします。

評価の着眼点

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な組織内の工夫をしている。

職員が不安やストレスを気軽に相談できる仕組み（相談担当職員やカウンセラー、専門家等）がある。

職員が不安やストレスを相談できる仕組みを全職員に周知している。

職員が不安やストレスを相談できる仕組みが機能している。

- 2 - (3) - 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。

【ねらい】

福利厚生センターへの加入等、総合的な福利厚生事業を実施している。

評価基準の考え方と評価のポイント

本評価基準では、職員処遇の充実を図るという広い観点からの取組を評価の対象とします。

福利厚生の取り組みとしては、職員の余暇活動や日常生活に対する支援を行うなど、福祉厚生事業の推進を図っているかどうかを確認します。

具体的には、「社会福祉事業に従事する者の確保を図るための措置に関する基本的な指針」(平成19年厚生労働省告示第289号)第3に規定される人材確保の方策のうち、1.労働環境の整備の推進等にある「健康管理対策等」および「福利厚生」に示されている以下のものに対する取組み等が挙げられます。

- ・健康管理対策の推進
- ・メンタルヘルス対策等の推進
- ・感染症対策の推進
- ・福利厚生事業の推進

上記に例示した取組のうち、複数個の取組が行われている場合は、福利厚生事業が総合的に実施されているものとします。

評価方法は、訪問調査において具体的な取組を聴取し、書面でも確認します。

評価の着眼点

福利厚生センターへの加入等、総合的な福利厚生事業を実施している。
職員の希望の聴取等をもとに、福利厚生事業の充実に取り組んでいる。

- 2 - (4) 職員の質の向上に向けた体制を確立している。

- 2 - (4) - 職員の教育・研修に関する基本姿勢を明示している。

【ねらい】

組織として職員の教育・研修に関する基本姿勢を明示している。

評価基準の考え方と評価のポイント

職員の教育・研修に関する基本的な考え方のポイントは、福祉サービスの質の向上のために組織が定めた目標とその目標達成に向けた各計画に、職員の研修計画が整合していなければならないという点です。年度ごとに連続性のない研修の開催や外部研修への参加、あるいは職員の希望だけを尊重した研修計画は、福祉サービスの質の向上に対する取組の一環と位置付けることはできません。組織として目的意識を持った研修計画が策定される必要があります。

本評価基準では、求められる職員のあり方を、具体的な技術水準や専門資格の取得といった点から明確にした職員の教育・研修に関する組織の基本姿勢を、基本方針や中・長期計画に明示していることを求めています。

組織が実施する福祉サービス全体の質の向上に対する取組を評価する項目ですので、正規職員の他、派遣契約職員や臨時職員等、職員全体についての教育・研修を対象とします。

また、組織としての目的意識が明確にされているかどうかを評価しますので、単なる研修計画表は評価の対象となりません。組織が求める職員の技術や質について、具体的な目標が明記され、それとの整合性が確保された体系的な計画が必要になります。

法人が一括して所管している場合であっても、本評価基準の趣旨に照らして評価します。

評価の着眼点

目指す福祉サービスを実施するために、組織が職員に求める基本的姿勢や意識を、基本方針や中・長期計画の中に明示している。
実施している福祉サービスの内容や目標を踏まえて、組織が職員に求める専門技術や専門資格を、基本方針や中・長期計画の中に明示している。

- 2 - (4) - 個別の職員に対して組織としての教育・研修計画を策定し、計画に基づいて具体的な取り組みを行っている。

【ねらい】

職員一人ひとりについて、基本姿勢に沿った教育・研修計画を策定し、計画に基づいた具体的な取り組みを行っている。

評価基準の考え方と評価のポイント

本評価基準では、個別の職員に対する教育・研修について、計画の策定と教育・研修の実施の視点から評価します。

組織は、基本姿勢に基づいてそれぞれの職員に求められる技術や知識等について、分析を行い教育・研修内容を決定していきます。さらに、実施された教育・研修成果の評価・分析を行い、その結果を踏まえて次の教育・研修計画を策定します。教育・研修計画についての中・長期的な視点も必要とされます。

基本姿勢を踏まえた教育・研修計画であるかどうか、一人ひとりの職員の持つ技量等を評価・分析し、その結果に基づいて計画が策定されているかどうか、その計画の策定の際に経験年数や将来への意向等を考慮しているかどうか、さらに実際に計画に従った教育・研修が実施されているかどうかの評価のポイントとなります。

具体的には、介護技術向上のための介護福祉士資格の取得、相談員の面接技術向上のための国家資格の取得、栄養士の管理栄養士資格の取得等が挙げられます。

評価の着眼点

職種・雇用形態に関わらず、すべての職員について、基本姿勢に沿った個々の教育・研修計画が策定されている。

個別の職員の技術水準、知識、専門資格の必要性などを把握している。

策定された教育・研修計画に基づき、実際に計画に従った教育・研修が実施されている。

職種、雇用形態に関わらずすべての職員に、年1回以上人権の尊重に関する研修を行っている。

外部の機関・団体による研修に、年1回以上職員を参加させている。

- 2 - (4) - 定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行っている。

【ねらい】

研修成果の評価を定期的に行うとともに、次の研修計画に反映させている。

評価基準の考え方と評価のポイント

本評価基準では、研修成果の評価・分析が行われているかどうかを評価します。研修参加者の報告レポートや、評価・分析が記載された文書（職員別研修履歴等）で確認を行います。

さらに、研修成果の評価・分析が、次の研修計画に反映されているかどうかを、継続した記録等の資料で確認します。

評価の着眼点

研修を終了した職員は、報告レポートを作成している。

研修を終了した職員が、研修内容を発表する機会を設けるなどして他の職員との共有化を図っている。

報告レポートや発表、当該職員の研修後の業務等によって、研修成果に関する評価・分析を行っている。

評価・分析された結果を次の研修計画に反映している。

評価・分析された結果に基づいて、研修内容やカリキュラムの見直しを行っている。

- 2 - (4) - 新人職員に対する指導を適切に行っている。

【ねらい】

新人職員に対する指導を適切に行っている。

評価基準の考え方と評価のポイント

新人職員に対する指導は、他の職員に対する研修とは別に、事業所独自の理念や基本方針等を理解してもらい、また、利用者等に適切にサービスを提供するために、重要なものです。

本評価基準では、職種や雇用形態に関わらず、全ての新人職員に対して初任者研修プログラムを用意して、研修を実施しているか、また、新人職員を指導する者の要件を明文化して定めているかを確認します。

評価の着眼点

職種・雇用形態に関わらず、全ての新人職員のための初任者研修プログラムがある。
新人職員を指導する者の要件を、文書で定めている。

- 2 - (5) 実習生や他事業所職員の研修の受け入れを適切に行っている。

- 2 - (5) - 実習生や他事業所職員の研修の受け入れに対する基本的な姿勢を明確にし、体制を整備し積極的な取り組みをしている。

【ねらい】

実習生や他事業所職員の研修の受け入れに対する基本姿勢を明示しており、受け入れについての体制を整備している。

評価基準の考え方と評価のポイント

福祉の人材を育成することは、事業者の社会的責務の一つです。地域の特性や事業所の種別、規模等、状況によって異なりますが、組織としての姿勢が明確にされているとともに、その体制が整備され、効果的な実習や研修が行われている必要があります。

要員の補充や学生の青田買いを目的とした取り組みでは意味がありません。

本評価基準では、まず組織としての基本的な考え方・方針を明確にした上で、受け入れ体制を整備し、様々な工夫のもとで効果的な実習や研修が行われているかどうかを評価の対象となります。

受け入れ体制の整備については、受入れに関するマニュアルの作成が求められます。マニュアルには、受入れについての連絡窓口、利用者や家族等への事前説明、職員への事前説明、実習生に対するオリエンテーションの実施方法等の項目が記載されている必要があります。

実習生や他事業所職員の研修は、受入れの時期や期間、受入れ人数などが一定ではありません。したがって、より丁寧な利用者への配慮が求められます。本評価基準では、利用者の意向を尊重した実習生や他事業所職員の受入れについて、組織として具体的にどのような取組を行っているかについても評価します。事前説明の方法や、実習生や他事業所職員を忌避する利用者への配慮等について聴取します。

さらに効果的な演習が行われるよう工夫しているか確認します。具体的には、実習・研修内容全般を計画的に学べるようなプログラムを策定する、実施状況に関する連絡等についての学校や研修派遣元の事業所側との連携を強めるための取組を行う、実習・研修生の種別等に考慮したプログラムを用意する、等が考えられます。

なお、本評価基準では、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取得のために受け入れる実習生が対象となります。

評価の着眼点

実習生や他事業所職員の研修の受け入れに関する基本姿勢を、文書で定めている。実習生や他事業所職員の研修の受け入れに関する基本姿勢を会議等で職員に説明している。

実習生や他事業所職員の研修の受け入れについて、受け入れについての連絡窓口、事前説明、オリエンテーションの実施方法等の項目が記載されたマニュアルが整備されている。

受け入れにあたっては、学校や研修派遣元の事業所との覚書を取り交わす等によって、実習や研修における責任体制を明確にしている。

実習・研修指導者に対する研修を実施している。

実習・研修内容全般を計画的に学べるようなプログラムを用意している。

学校や研修派遣元の事業所側と、実習・研修内容について連携してプログラムを整備するとともに、実習・研修期間中においても継続的な連携を維持していくための工夫を行っている。

介護福祉士、看護職員、ホームヘルパー等の職種に配慮したプログラムを用意している。

- 3 安全管理

- 3-(1) 利用者の安全を確保するための取り組みを行っている。

- 3-(1)- 緊急時（事故、感染症の発生時など）における利用者の安全確保のための体制を整備している。

【ねらい】

利用者の安全確保のために、組織として体制を整備し、機能している。

評価基準の考え方と評価のポイント

利用者の安全を確保することは、最も基本的なサービスの提供であり、利用者や家族等が強く望むものです。安全確保のための体制を整備することは最低限の義務として当然のことであり、福祉サービスの質の向上を目指す意味からも事故防止等に積極的に取り組む必要があります。

また、安全確保のための体制の確立には、管理者が明確な目的意識のもとにリーダーシップを発揮することが求められます。

安全確保の取組は、組織的・継続的に行われなければその成果は望めません。利用者の安全確保を目的としたマニュアル等を整備した上で、組織内のシステムを確立し実行していくことは、利用者の安全等に関する意識を職員全体で向上させていくことにもつながります。

具体的には、責任を明確にした安全確保のための体制の確立（緊急時の対応体制を含む）、担当者・担当部署の設置、定期的な検討の場の設置、事故防止策実施の定期的な評価・見直しの実施等が挙げられます。

なお、安全確保のために把握すべきリスクには、衛生上のリスク、感染症のリスク及び利用者の症状が急変した場合の対応等、利用者に関する全てのリスクを含みます。

評価の着眼点

管理者は入所者の安全確保の取組について、リーダーシップを発揮している。

事件・事故、災害、衛生管理に対する知識と体制がある。

入所者の安全確保に関する担当者・担当部署を設置している。

担当者等を中心に年1回以上安全確保に関する検討会を開催し、検討会には、現場の職員も参加している。

事故等の種別ごとに対応できるマニュアル等を作成し、年1回以上研修・訓練等で職員に周知している。

休日・夜間の関係機関との連携が取れている。

災害・事故等の緊急時にも家族と連絡が取れるように連絡網を作っている。

【ねらい】

災害時に対する利用者の安全確保のために、組織的に対策を講じ、取り組んでいる。

評価基準の考え方と評価のポイント

利用者の安全を確保するためには、サービス上のリスク対策のみならず、災害等に対しても、組織的に対策を講じることが必要です。

特に施設においては、災害時においても、利用者の安全を確保するとともにケアを継続することが求められます。「事業の継続」の観点から、災害等に備えた事前準備・事前対策を講じることが重要です。

消防計画の策定など法律で定められた事項や監査事項の対策にとどまらず、実効性の高い取り組みを積極的に行っているかどうかを確認します。

例えば、ハード面では立地条件から災害の影響を把握する、耐震診断を受けて必要な耐震措置を実施する、設備等の落下防止措置を講じる、消火設備を充実させる、食料や備品などの備蓄を整備するなどがあげられます。

ソフト面では、災害発生時の体制を整備する、利用者および職員の安否確認の方法の確立し全職員に周知する、災害発生時の初動時の対応や出勤基準などを示した行動基準を策定し、全職員に周知を図る、定期的な訓練を行い、対策の問題点の把握や見直しを行うなどがあげられます。

通所施設では、災害時の対応について利用者のご家族と話し合う、ご家族への引継ぎの方策などを決めておくことなどがあげられます。

評価の着眼点

立地条件等から災害の影響を把握し、建物・設備類の必要な対策を講じている。
災害時の対応体制が決められている。

利用者および職員の安否確認の方法が決められ、全職員に周知されている。
食料や備品類などの備蓄リストを作成し、管理者を決めて備蓄を整備している。
地元の消防署、警察、自治会など連携するなど工夫して訓練を実施している。

- 3 - (1) - 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。

【ねらい】

利用者の安全を脅かす事例を組織として収集し、要因分析と対応策の検討を行い実行している。

評価基準の考え方と評価のポイント

利用者の安全確保のための体制整備の面では管理者のリーダーシップが欠かせませんが、具体的な安全確保策を講じる際には業務の現場における知恵の活用が最も重要です。

本評価基準のポイントは、組織として利用者の安全を脅かす事例の収集を、その仕組みを整備した上で実施しているかどうか、そして収集した事例を有効に活用しているかどうか、という点にあります。

事例の収集は、利用者の安全確保を目的に組織として情報を共有化し、対策を講ずるために行うものです。職員個人の反省を促したり、ノルマを課す性格のものではないことに留意する必要があります。事例を収集して、その要因を分析し、対応策を検討・実施することで事故等の発生を防ぐとともに、職員の「危険への気付き」を促す効果が生まれます。

要因分析と対応策の検討は、組織的・継続的に行われていることがポイントです。単に収集事例の分類や一覧表の作成等に留まらず、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るものを評価します。

また継続的な取組として、実施されている安全確保策についての定期的な評価・見直しを行う必要もあります。（利用者の安全を脅かす事例には、衛生上のリスク、感染症のリスク等を含みます。）

評価方法は、訪問調査において具体的な取組事例を書面と聴取によって確認します。職員会議で事故防止に向けた意識啓発をしているというような、具体性に欠けた取組は低い評価となります。

評価の着眼点

入所者の安全を脅かす事例収集の仕組みを整備し、実施している。

収集した事例について、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。

職員に対して、安全確保・事故防止に関する研修を行っている。

事故防止策等の安全確保策の実施状況や実効性について、年1回以上評価・見直しを行っている。

- 4 地域との交流と連携

- 4 -(1) 地域との適切な関係を確保している。

- 4 -(1)- 利用者地域とのかかわりを大切にしている。

【ねらい】

利用者地域との交流を広げるための地域への働きかけを積極的に行っている。

評価基準の考え方と評価のポイント

利用者が地域の人々と交流を持ち良好な関係を築くことは、利用者の活動範囲を広げ、QOLを高めるための大切なプロセスです。事業者は、利用者の地域活動への参加を推奨し、利用者が参加しやすくなるための体制整備を行うことが求められます。

同時に、利用者地域の人々との交流は、地域と事業所の相互交流を促進するという意味もあわせ持っています。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、利用者の地域への参加は大きな意味を持つと言えます。

本評価基準では、利用者の地域との交流を広げることを目的とした組織の取組について評価します。利用者が地域へ出て行きやすいような援助と同時に、地域に対して、事業所や利用者への理解を深めるための取組を行うことも評価の対象となります。

評価方法は、訪問調査において実施状況の聴取が主となり、事業報告書等、書面でも確認します。

評価の着眼点

地域との関わり方について基本的な考え方を文書で定めている。

入所者の助けになる地域の福祉に関する情報や地域イベント情報等を収集し、掲示板の利用等で利用者提供している。

入所者が地域の行事や活動に参加する際、必要があれば職員やボランティアが援助を行う体制が整っている。

事業所や利用者への理解を得るために、町内会、子ども会、老人会など地域の諸団体と連絡を取り、施設の行事に地域住民を招待するなど、地域の人々と利用者との交流の機会を定期的に設けている。

町内会、子ども会、老人会など地域の諸団体と連絡を取り、施設の行事に地域住民を招待している。

利用者の日常的な活動(買い物や通院等)について、個々の利用者のニーズに応じて、地域における社会資源を利用するよう推奨している。

- 4 - (1) - 事業所が有する機能を地域に還元している。

【ねらい】

事業所が有する機能を、地域に開放・提供する取り組みを積極的に行っている。

評価基準の考え方と評価のポイント

地域との関わりを深める方法として、事業者が持つ専門的な技術や情報を地域に提供することが挙げられます。このような取組を積極的に行うことは、地域の人々の理解を得ることやコミュニケーションを活発にすることにつながっていきます。

具体的には、介護・保育等についての技術講習会や研修会・講演会等の開催、福祉に関する相談窓口の設置等が挙げられます。

また、事業所のこのような活動を地域へ知らせるための取組も評価の対象となります。

事業所の種別や規模によって、具体的な取組は様々だと思われそうですが、本評価基準の趣旨に沿って、個々の取組について評価を行います。

評価の着眼点

地域における福祉の主体として、責任を果たすための事業所の方針・役割を文書で定めている。

地域における福祉の主体としての活動を職員に周知し、具体的な方法を定期的に話し合うなどして理解を図っている。

介護等について、専門的な技術講習会や研修会、地域住民の生活に役立つ講演会等を開催して、地域へ参加を呼びかけている。

住民が自由に参加できる地域ニーズに即した多様な支援活動を行っている(介護相談・介護者の集い等)。

地域へ向けて、理念や基本方針、事業所で行っている活動等を説明した印刷物や広報誌等を配布している。

地域住民の行事等のため、施設を開放している。

- 4 - (1) - 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。

【ねらい】

ボランティア受け入れに対する基本姿勢を明示しており、受け入れについての体制を整備している。

評価基準の考え方と評価のポイント

地域の人々によるボランティア活動は、地域社会と事業所をつなぐ柱の一つとして位置付けることができます。多くの事業所が、様々な形でボランティアを受け入れ、地域の人々との交流を図っていると思われませんが、事業所側の姿勢や受入れ体制が明確になっていないと、思いがけないトラブルを誘引する場合があります。

本評価基準では、まず、組織としての基本的な考え方・方針について、明文化されているかどうかを評価します。ボランティアに関する組織としての姿勢や受入れの目的、業務の範囲等が明文化されていることが必要です。

次に、ボランティア活動が不測の事故などに結びつかないためにも、事業所側の体制が整っていることが求められます。特に利用者と直接接する場面では、十分な準備が必要で、見知らぬ人を忌避する利用者への配慮も求められます。また、ボランティアは福祉の専門職ではないので、注意事項等の説明が十分でない場合には、利用者トラブルになったり不測の事故が起きる危険も潜んでいます。

本評価基準では、ボランティアの受入れに関するマニュアルの作成を求めています。マニュアルには、登録手続、ボランティアの配置、利用者等への事前説明、ボランティアへの事前説明、職員への事前説明、実施状況の記録、等の項目が記載されている必要があります。また、トラブルや事故を防ぐためのボランティアへの研修実施が必要です。

評価方法は、ボランティア受け入れにあたっての手順や流れ、利用者等への事前説明の仕組み、ボランティアへの事前説明の仕組みなど、具体的な方法を書面と聴取によって行います。

評価の着眼点

ボランティア受け入れに関する基本姿勢を文書で定めている。

ボランティア受け入れについて、登録手続、ボランティアの配置、事前説明等に関する項目が記載されたマニュアルを整備している。

ボランティアに対して必要な研修を行っている。

- 4 - (2) 関係機関との連携を確保している。

- 4 - (2) - 必要な社会資源を明確にしている。

【ねらい】

事業所の役割や機能を達成するために必要となる、関係機関や団体の機能・連絡方法を体系的に明示し、その情報を職員間で共有している。

評価基準の考え方と評価のポイント

事業所の役割や機能を達成し、サービスの質を向上させていくためには、地域の様々な機関や団体との連携が必要となります。ここで言う「必要な社会資源」とは、利用者へのサービスの質の向上のために連携が必要な機関や団体を指し、具体的には、福祉事務所、児童相談所、保健所、公共職業安定所、病院、学校、地域内の他の事業所やボランティア団体、各種自助組織等が挙げられます。

また、職員間でそれらに関する情報の共有化が図られているかどうかの評価も行います。関係機関・団体の機能や、連絡方法を記載した資料の保管場所や内容等が、必要に応じて職員が活用できるようになっているかどうか、会議で説明を行う等職員に周知されているかどうかについても、訪問調査で確認を行います。

評価の着眼点

連携の必要のある地域の関係機関・団体について、リストや資料を作成している。
(居宅介護支援事業所、福祉事務所、保健所、病院、学校、ボランティア団体等)
地域の関係機関・団体の機能や連絡先について、職員会議で説明する等職員間で情報の共有化を図っている。

【ねらい】

関係機関・団体と定期的な連携の機会を確保し、具体的な課題や事例検討を行っている。

評価基準の考え方と評価のポイント

利用者に対してより良いサービスを行うとともに、地域社会において役割を果たしていくためには、関係機関・団体とのネットワーク化が必要不可欠です。その上で、問題解決に向けてネットワークを有効に活用することが重要です。本評価基準では、前項で明示された関係機関・団体との連携について、定期的な取組状況を評価します。

定期的な取組の具体例としては、関係機関・団体等の参画のもとで定期的にケース検討会を開催している、地域の定期的な連絡協議会に参加している、地域内の他組織と定期的に連絡会を開催している、等が挙げられますが、利用者に対するサービスの一環として行われる具体的な取組でなければ、十分とは言えません。

- また、築き上げたネットワークを有効に活用することが重要です。事業を進めていく上で、地域全体で課題となっている点について、関係機関・団体へ積極的に問題提起し、解決に向けて協働して取り組んでいく、等が挙げられます。

なお、ネットワークを有効に活用していくためには情報の共有化が必要となりますが、その際、伝えてはならない情報に対する十分な管理が求められる点に留意が必要です。

評価方法は、いくつかの関係機関・団体との具体的な取組を聴取し、書面でも確認します。

評価の着眼点

関係機関・団体と定期的な連絡会等を行っている。

地域の関係機関・団体の共通の問題に対して、解決に向けて協働して具体的な取組を積極的に行っている。（地域に適当な関係機関・団体がない場合には、地域でのネットワーク化に取り組んでいる。）

- 4 - (3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。

- 4 - (3) - 地域の福祉ニーズを把握している。

【ねらい】

地域の具体的な福祉ニーズを把握するための取り組みを積極的に行っている。

評価基準の考え方と評価のポイント

本評価基準では、組織が地域社会における役割を果たすために、地域の具体的な福祉ニーズを把握するための取組を積極的に行っているかどうかを評価します。

経済・社会の変化に伴って常に福祉ニーズは変化・発生しており、地域の住民が専門的な知識・技能を持つ事業所に対して求めている援助も多岐にわたってきています。事業所は、地域の具体的ニーズとともに、社会の福祉ニーズの動向を積極的に把握するための取組が求められています。

「意見箱」を設置しているという取組は、積極性という観点からは低い評価となります。

地域住民から意見をもらう場合は、受身の姿勢ではなく、相談事業を活発化させて、その中でニーズを把握する、地域交流のイベント時にアンケートを実施するなど、主体的に動くことが重要です。

評価の着眼点

地域の関係機関・団体との連携に基づき、具体的な福祉ニーズの把握に努めている。民生委員等と定期的な会議を開催する等によって、具体的な福祉ニーズの把握に努めている。

地域住民に対する相談事業を実施すること等を通じて、具体的な福祉ニーズの把握に努めている。

【ねらい】

把握した福祉ニーズに基づいた事業・活動を実施している。

評価基準の考え方と評価のポイント

本評価基準では、事業者が独自に行う取組を評価します。行政からの依頼によりサービスを新規受託することは、評価の対象ではありません。ただし、いままで地域の福祉ニーズに基づいて事業者が実施していた事業・活動を、行政側から委託を受けた場合には、当該事業・活動は評価の対象となります。

具体例としては、福祉ホームやグループホームの設置運営、地域生活を支援するホームヘルプサービス、デイサービス、ショートステイ等の在宅サービス、在宅高齢者への相談事業、給食宅配サービス、一時保育サービス、育児支援の相談事業等があります。

評価方法は、訪問調査において具体的な取組を聴取し、書面でも確認します。

評価の着眼点

把握した福祉ニーズに基づいて、独自の事業・活動を行っている。(在宅サービス、相談事業等)

把握した福祉ニーズに基づいて行っている独自の事業・活動について、中・長期計画や事業計画の中に明示している。