

# 福祉サービス第三者評価基準

## 【 共 通 版 】 H27年4月1日改定

### 評価対象 I 福祉サービスの基本方針と組織

#### I-1 理念・基本方針

		自己評価結果
I-1-(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。		
	I-1-(1)-① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	Ⓐ・b・c
<p>評価概要</p> パンフレット・広報誌・ホームページに載せてある。また、身分証明書の裏に記載されると共に事業所内に掲示してある。		

#### I-2 経営状況の把握

		自己評価結果
I-2-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
	I-2-(1)-① 事業経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている。	Ⓐ・b・c
<p>評価概要</p> 地域全体の高齢者数や各関連施設の月々の利用者数動向の変動、潜在的利用者に関するデータ収集をもとに事業経営を取り巻く環境と経営状況を把握・分析に努めている。		
	I-2-(1)-② 経営課題を明確にし、具体的な取り組みを進めている。	Ⓐ・b・c
<p>評価概要</p> 月々の財務状況等の分析にもとづき、具体的な課題を明確にし解決・改善に向けて具体的な取り組みを進めている。		

#### I-3 事業計画の策定

		自己評価結果
I-3-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		
	I-3-(1)-① 中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている。	a・Ⓐ・c
<p>評価概要</p> 実施可能な目標を数値化し、利用者満足度やサービスの質の向上に取り組む内容となっている。		
	I-3-(1)-② 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。	a・Ⓐ・c
<p>評価概要</p> 事業計画の策定をし実施可能な目標を数値化している。		

I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。		
	I-3-(2)-① 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われ、職員が理解している。	a (b) · c
評価概要 事業計画は職員間で検討し、管理部門と協議して策定している。		
	I-3-(2)-② 事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。	a (b) · c
評価概要 月の請求時に事業計画を郵送して訪問時説明している。		

I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

		自己評価結果
I-4-(1) 質の向上に向けた取組が組織的・計画的に行われている。		
	I-4-(1)-① 福祉サービスの質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している。	(a) · b · c
評価概要 定期的に研修会を実施し、組織的・計画的に行われている。		
	I-4-(1)-② 評価結果にもとづき組織として取組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している。	a (b) · c
評価概要 評価結果を分析し、取り組むべき課題を明確にしているが、改善実施計画を立て実施するまでには至っていない。		

評価対象Ⅱ 組織の運営管理

Ⅱ-1 管理者の責任とリーダーシップ

		自己評価結果
Ⅱ-1-(1) 管理者の責任が明確にされている。		
	Ⅱ-1-(1)-① 管理者は、自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている。	(a) · b · c
評価概要 職員会議や各種研修会の場において指導・教育を行っている。		
	Ⅱ-1-(1)-② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。	(a) · b · c
評価概要 法令遵守マニュアルを整備し、その推進に取り組んでいる。 各種研修会等に参加し、研鑽を深めるとともに遵守について事業所内でも職員に周知している。		

II-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		
	II-1-(2)-① 福祉サービスの質の向上に意欲をもち、その取組に指導力を発揮している。	Ⓐ・b・c
評価概要 職員の資質向上のための研修を計画的に実施している。		
	II-1-(2)-② 経営の改善や業務の実行性を高める取組に指導力を発揮している。	Ⓐ・b・c
評価概要 利用者状況や職員の配置状況を把握し、法人全体のサービスの動向も総合的に判断推進できる人的配置をし、効率化と改善に取り組んでいる。		

II-2 福祉人材の確保・育成

		自己評価結果
II-2-(1) 福祉人材の確保・育成計画，人事管理の体制が整備されている。		
	II-2-(1)-① 必要な福祉人材の確保・定着等に関する具体的な計画が確立し、取組が実施されている。	Ⓐ・b・c
評価概要 人材確保・育成計画は確立し取り組みが実施されている。		
	II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	Ⓐ・b・c
評価概要 職員の専門性や職務遂行能力、職務に関する成果や貢献度を評価している。		
II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
	II-2-(2)-① 職員の就業状況や意向を把握し、働きやすい職場づくりに取り組んでいる。	Ⓐ・b・c
評価概要 働きやすい職場づくりに向けてアンケート等の実施がなされている。		
II-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
	II-2-(3)-① 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	Ⓐ・b・c
評価概要 法人全体での研修、それぞれの部署での事業所に合った研修が出来るような取り組みになっている。		
	II-2-(3)-② 職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定され、教育・研修が実施されている。	Ⓐ・b・c
評価概要 内部研修・外部研修の職員研修計画が策定され実施している。		
	II-2-(3)-③ 職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。	Ⓐ・b・c
評価概要 法人全体の職員一人ひとりが研修に参加できるように、同じ研修内容を3回に渡り実施している。		

Ⅱ－２－（４） 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成が適切に行われている。		
	Ⅱ－２－（４）－① 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の教育・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	Ⓐ・b・c
<p>評価概要 実習プログラムの作成・整備をし積極的に取り組みをしている。</p>		

Ⅱ－３ 運営の透明性の確保

		自己評価結果
Ⅱ－３－（１） 運営の透明性を確保するための取組が行われている。		
	Ⅱ－３－（１）－① 運営の透明性を確保するための情報公開が行われている。	Ⓐ・b・c
<p>評価概要 ホームページ等による情報の公開を行っている。</p>		
	Ⅱ－３－（１）－② 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われている。	Ⓐ・b・c
<p>評価概要 施設・事業所における事務、経理に関するルールが明確にされている。</p>		

Ⅱ－４ 地域との交流，地域貢献

		自己評価結果
Ⅱ－４－（１） 地域との関係が適切に確保されている。		
	Ⅱ－４－（１）－① 利用者と地域との交流を広げるための取組を行っている。	Ⓐ・b・c
<p>評価概要 法人全体で新年度3回に分けて利用者や地域の方たちを呼び、介護や老人に関する講演会を兼ねた新年交流会を毎年行っている。ヘルパーステーションとしては自治体からの回覧板等を参考にし、地域との交流の場を提案し、行ってみたいと言われる活動があれば、自治体へ声かけしている。</p>		
	Ⅱ－４－（１）－② ボランティア等の受入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	a Ⓑ・c
<p>評価概要 地域の小学校を会場に地域包括センター主催の徘徊模擬訓練とか、小学生の授業の一環として行われた人権教育等に際し、法人の各事業所から職員をだし、司会や講師、その他スタッフとして参加している。</p>		
Ⅱ－４－（２） 関係機関との連携が確保されている。		
	Ⅱ－４－（２）－① 福祉施設・事業所として必要な社会資源を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。	Ⓐ・b・c
<p>評価概要 地域の民生委員と連絡を取り、支援できない部分の協力をお願いしている。また、常に介護支援専門員を介して関係機関との連携を行っている。</p>		
Ⅱ－４－（３） 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
	Ⅱ－４－（３）－① 福祉施設・事業所が有する機能を地域に還元している。	Ⓐ・b・c
<p>評価概要 法人全体で新年度3回に分けて利用者や地域の方たちを呼び、介護や老人に関する講演会を兼ねた新年交流会を毎年行っている。また、徘徊模擬訓練やミニデイ、生き生きサロン等へ出向き介護関係の講師を受けている。</p>		

	Ⅱ-4-(3)-② 地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動が行われている。	a (b) · c
<p>評価概要 町内会長や民生委員と連携を取り、地域の取り組む事業や活動に関しては法人全体で協力できるようにしている。その中で地域の高齢化に伴い地域の清掃活動の参加人数も少なくなっている。園の前の県道沿いの草払いは、法人の各事業所から職員を出して毎年行っている。</p>		

評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス

		自己評価結果
Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。		
	Ⅲ-1-(1)-① 利用者を尊重した福祉サービス提供について共通の理解をもつための取組を行っている。	(a) · b · c
<p>評価概要 理念・基本方針に利用者を尊重する姿勢を明記し、共通の理解を持つための研修会の実施を定期的に行っている。日々の介護記録等はメールでサービス担当責任者とやり取りをしている。</p>		
	Ⅲ-1-(1)-② 利用者のプライバシー保護等の権利擁護に配慮した福祉サービス提供が行われている。	(a) b · c
<p>評価概要 規定・マニュアル等を作成するとともに、マニュアルにもとづいた支援を行っている。</p>		
Ⅲ-1-(2) 福祉サービスの提供に関する説明と同意（自己決定）が適切に行われている。		
	Ⅲ-1-(2)-① 利用者希望者に対して福祉サービス選択に必要な情報を積極的に提供している。	(a) · b · c
<p>評価概要 サービス提供開始時に契約書・重要事項説明書を持参し、利用者・御家族に対して説明をし同意を得ている。訪問時に利用者・御家族からの要望に応じて、責任者が訪問し説明を行っている。</p>		
	Ⅲ-1-(2)-② 福祉サービスの開始・変更にあたり利用者等にわかりやすく説明している。	a (b) · c
<p>評価概要 サービス開始・変更時には、個別援助計画書の作成を行い、どのような形でサービスの提供が行われるか説明を行っている。</p>		
	Ⅲ-1-(2)-③ 福祉施設・事業所の変更や家庭への移行等にあたり福祉サービスの継続性に配慮した対応を行っている。	a (b) · c
<p>評価概要 事業所の変更や家庭への移行などの対応は介護支援専門員を通して受け、事業所は、介護支援専門員に対して、月一回、介護サービス状況報告書を作成し継続性に配慮した対応となっている。</p>		
Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上に努めている。		
	Ⅲ-1-(3)-① 利用者満足の向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	a (b) · c
<p>評価概要 年に一度、満足度調査のアンケートを実施し、アンケート結果をもとにミーティング時に話し合いを持っている。</p>		

Ⅲ-1-(4) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。		
	Ⅲ-1-(4)-① 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	Ⓐ・b・c
<p>評価概要</p> <p>契約時に重要事項説明書を持参し、苦情相談窓口が記載されていることを説明している。</p>		
	Ⅲ-1-(4)-② 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、利用者等に周知している。	Ⓐ・b・c
<p>評価概要</p> <p>サービス提供責任者も実際に支援を行い顔見知りの関係を築き、その中で、要望や意向を確認し、利用者が意見を述べやすい環境づくりを行っている。</p>		
	Ⅲ-1-(4)-③ 利用者からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。	Ⓐ・b・c
<p>評価概要</p> <p>サービス提供責任者が訪問し相談や意見を受けている。</p>		
Ⅲ-1-(5) 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組が行われている。		
	Ⅲ-1-(5)-① 安心・安全な福祉サービスの提供を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。	a Ⓑ・c
<p>評価概要</p> <p>事故発生時の対応についてのマニュアルの作成、職員への周知はできているが、リスクマネジメント体制の構築までには至っていない。</p>		
	Ⅲ-1-(5)-② 感染症の予防や発生時における利用者の安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	Ⓐ・b・c
<p>評価概要</p> <p>マニュアルの整備を行い、ミーティング時に勉強会を行っている。</p>		
	Ⅲ-1-(5)-③ 災害時における利用者の安全確保のための取組を組織的に行っている。	Ⓐ・b・c
<p>評価概要</p> <p>施設・介護支援専門員と緊密な連携の下、組織的な取り組みを行っている。</p>		

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保

		自己評価結果
Ⅲ-2-(1) 提供する福祉サービスの標準的な実施方法が確立している。		
	Ⅲ-2-(1)-① 提供する福祉サービスについて標準的な実施方法が文書化され福祉サービスが提供されている。	Ⓐ・b・c
<p>評価概要</p> <p>個別援助計画書の作成を行い、初回訪問時は同行訪問をし実地指導を行っている。</p>		

	Ⅲ-2-(1)-② 標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	○a・b・c
<p>評価概要 利用者・御家族からの意見、訪問介護員からの意見をもとに見直しをする仕組みができている。</p>		
Ⅲ-2-(2) 適切なアセスメントにより福祉サービス実施計画が策定されている。		
	Ⅲ-2-(2)-① アセスメントにもとづく個別的な福祉サービス実施計画を適切に策定している。	○a・b・c
<p>評価概要 個別にアセスメントを作成し個別援助計画書の作成を行っている。</p>		
	Ⅲ-2-(2)-② 定期的に福祉サービス実施計画の評価・見直しを行っている。	○a・b・c
<p>評価概要 毎月、介護サービス状況報告書・更新前のモニタリングによって評価・見直しを行っている。</p>		
Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。		
	Ⅲ-2-(3)-① 利用者に関する福祉サービス実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化されている。	○a・b・c
<p>評価概要 統一された様式により把握し記録を行っている。</p>		
	Ⅲ-2-(3)-② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	○a・b・c
<p>評価概要 利用者の記録の保管・保存・廃棄が適切に管理されている。</p>		

## 福祉サービス第三者評価基準

### 【 高齢者福祉サービス版 内容評価項目（訪問） 】

A-1 支援の基本	自己評価結果
A-1-① 利用者の心身の状況に合わせ、自立した生活が営めるよう支援している。	(a)・b・c
A-1-② 利用者一人ひとりに応じたコミュニケーションを行っている。	(a)・b・c
<b>評価概要</b> ① アセスメントを実施する事により、利用者の心身の状況に合わせた自立支援に配慮した計画を作成している。 ② 接遇の研修に参加したり、利用者の気持ちに寄り添ったサービスの提供を行っている。	
A-2 身体介護	自己評価結果
A-2-① 入浴介助、清拭等を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	(a)・b・c
A-2-② 排せつ介助を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	(a)・b・c
A-2-③ 移乗、移動を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	(a)・b・c
A-2-④ 褥瘡の発生予防を行っている。	a・(b)・c
<b>評価概要</b> ① 身体状況の確認を行い、利用者の意思を尊重しつつ利用者の出来ない部分の支援を行っている。 ②③ サービス担当者会議で、利用者のADLの確認、利用者の心身の状況に合わせた支援を行っている。 ④ 早期発見に努め、必要に応じて関係機関への連絡を行っている。	
A-3 食生活	自己評価結果
A-3-① 食事をおいしく食べられるよう工夫している。	(a)・b・c
A-3-② 食事の提供、食事介助を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	(a)・b・c
A-3-③ 利用者の状況に応じた口腔ケアを行っている。	a・(b)・c
<b>評価概要</b> ①② 献立を一緒に考え、彩りよく、バランスのとれた調理を心がけている。 ③ マニュアルの作成はできている。	
A-4 終末期の対応	自己評価結果
A-4-① 利用者が終末期を迎えた場合の対応の手順を確立している。	a・(b)・c
<b>評価概要</b> ① 訪問看護・介護支援専門員との連携を密に行い、ケアについては、その都度、手順についての話し合いの場を設けている。	
A-5 認知症ケア	自己評価結果
A-5-① 認知症の状態に配慮したケアを行っている。	(a)・b・c
A-5-② 認知症高齢者が安心・安全に生活できるよう、環境の整備を行っている。	(a)・b・c
<b>評価概要</b> ① 研修の機会を設けたり、利用者の状態の変化に応じたサービスの提供を行っている。 ② サービスの提供を行う中で、利用者が自分でできる動作を促し、持てる機能を発揮できるような支援に努めている。	
A-6 機能訓練、介護予防	自己評価結果
A-6-① 利用者の心身の状況に合わせ機能訓練や介護予防活動を行っている。	a・(b)・c
<b>評価概要</b> ① 利用者の心身の状況に応じた動作を促し、一緒に支援を行うようにしている。	



A-7 健康管理, 衛生管理		自己評価結果
	A-7-① 利用者の体調変化時に、迅速に対応するための手順が確立している。	Ⓐ・b・c
	A-7-② 感染症や食中毒の発生予防を行っている。	Ⓐ・b・c
<p>評価概要</p> <p>① 体調の変化に気付けるように担当する職員数に配慮を行っている。</p> <p>② マニュアルの策定を行い、職員は、毎月の検便実施・使い捨て手袋・マスク等の準備をしている。</p>		
A-8 家族との連携		自己評価結果
	A-8-① 利用者の家族との連携を適切に行っている。	Ⓐ・b・c
<p>評価概要</p> <p>① 体調の変化時や近況報告等を電話で行っている。</p>		
A-9 サービス提供体制		自己評価結果
	A-9-① 安定的で継続的なサービス提供体制を整えている。	Ⓐ・b・c
<p>評価概要</p> <p>① 月一回のミーティングの開催、訪問記録簿を整備し安定したサービス提供体制を整えている。</p> <p>訪問介護員の交替時は、責任者と同行できる提供体制を整えている。</p>		