福祉サービス第三者評価共通項目（施設系）の評価結果					評価結果	
大項目	中項目	小項目	項 目			
福祉サービスの基本方針と組織	理念・基本方針	(1) 理念・基本方針の確立	1	理念が明文化されている。	A	
			2	理念に基づく基本方針が明文化されている。	A	
		(2) 理念・基本方針の周知	3	理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	A	
			4	理念や基本方針が利用者等に周知されている。	A	
	計画の策定	(1) 中・長期的なビジョンの明確化	5	中・長期計画を踏まえた事業計画が作成されている。	B	
		(2) 重要課題の明確化	6	事業計画達成のための重要課題が明確化されている。	B	
		(3) 計画の適正な策定	7	施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが合議する仕組みがある。	A	
	管理者の責任とリーダーシップ	(1) 管理者のリーダーシップ	8	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。	A	
			9	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。	A	
	組織の運営管理	経営状況の把握	(1) 経営環境の変化等への対応	10	事業経営を取り巻く環境が的確に把握されている。	A
11				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。	B	
人材の確保・養成		(1) 人事管理体制の整備	12	施設の全職員が守るべき倫理を明文化している。	A	
			13	人事方針を策定し、人事を計画的・組織的にやっている。	B	
			14	職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	B	
		(2) 職員の就業への配慮	15	事業所の就業関係の改善課題について、スタッフ（委託業者を含む）などの現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みがある。	B	
			16	福利厚生に積極的に取り組んでいる。	B	
			(3) 職員の質の向上への体制整備	17	職員の教育・研修に関する基本方針が明示されている。	A
18		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。		A		
19		実習生の育成について、積極的な取り組みを行っている		A		
安全管理		(1) 利用者の安全確保	20	緊急時（事故、災害、感染症の発生時など）の対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている。	A	
			21	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。	A	
地域との交流と連携		(1) 地域との適切な関係	22	地域との交流・連携を図っている。	A	
			23	利用者ニーズに応じて、施設外にある社会資源を活用している。	A	
			24	事業所が有する機能を地域に還元している。	A	
			25	関係機関等との連携が適切に行なわれている。	A	
		(2) 地域福祉の向上	26	地域の福祉ニーズを把握している。	A	
			27	地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。	A	
適切な福祉サービスの実施		利用者本位の福祉サービス	(1) 利用者尊重の明示	28	施設の全職員を対象としたプライバシーの保護に関する研修を行なっている	A
				29	プライバシーの保護の考え方の徹底を職員の間で行っている。	A
	(2) 利用者満足度の向上	30	利用者満足度の向上を意図した仕組みを整備している。	A		
		31	利用者満足度の向上に向けた取り組みを行っている	B		
	(3) 利用者意見の表明	32	苦情又は意見を受け付ける仕組みがある	A		
		33	寄せられた意見、要望やトラブルに対応するシステムがある。	A		
		34	利用者からの意見等に対して迅速に対応している	B		

サービスの質の確保	(1) サービスの質の向上への取り組み	35	サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している。	A	
		36	課題発見のための組織的な取り組みをしている。	A	
		37	常に改善すべき課題に取り組んでいる。	A	
	(2) サービスの標準化	38	職員の対応について、マニュアル等を作成している。	B	
		39	日常のサービス改善を踏まえてマニュアルの見直しを行っている。	B	
	(3) 実施サービスの記録	40	利用者の日常の体調の変化を把握して、それを記録している。	A	
		41	利用者の状態変化などサービス提供に必要な情報が、口頭や記録を通して職員間に伝達される仕組みがある。	B	
	サービスの開始・継続	(1) サービス提供の適切な開始	42	施設利用に関する問合せや見学に対応している。	A
			43	サービスの開始に当たり、利用者等に説明し、同意を得ている。	A
サービス実施計画の策定	(1) 利用者へのアセスメント	44	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。	B	
	(2) 個別支援計画の策定	45	一人一人のニーズを把握して個別の支援計画を策定している。	B	
		46	個別支援計画の内容が常に適切であるかの評価・見直しを実施している。	B	
	(3) 情報の管理	47	個人情報保護に関する規定を公表している。	A	