

(介護老人福祉施設)

大項目	中項目	小項目	判定基準	客観的判定材料
	個別対応の重視	17 施設サービス計画の立案	1 介護計画作成は本人や家族の要望、職員、第三者などの意見も取り入れている。	利用者の意向確認を記載したもの(課題分析シートに記載している場合は課題分析シート) 介護計画作成責任者の明記 施設サービス計画書
			2 入居者のサービス計画は、利用者本人の個別性や家族の希望、関係職員の意見を取り入れて作成している。	利用者の意向確認を記載したもの(課題分析シートに記載している場合は課題分析シート) サービス担当者会議及びサービス担当者会議資料 マニュアル 個々の介護計画 施設サービス計画書
			3 入居者のサービス計画策定にあたっては、利用者の主体性が尊重されている。	レクリエーション、余暇活動、外出(買物等)の計画・実績・評価記録 課題分析票等 施設サービス計画
		18 施設サービス計画の運営	1 定期及び随時に利用者及び家族からの相談に応じている。	窓口(担当者)の有無 相談対応時間と場所の確保と明示
			2 入居中の利用者の健康状態や生活の様子について、定期的に、又は変化があったときに利用者や家族(身元引受人含む)に知らせている。	状況報告書 随時の報告書(援助の経過記録) 「知らせている」書類や記録の控え
			3 職員が一人一人の利用者の生活歴や価値観の共有化をしている。	入居者申し送り表の有無 生活歴や価値観について把握した記録(課題分析票など)
			4 各サービスの実施にあたっては、その都度、利用者のニーズ・状況を把握し、利用者のペースに合わせた支援をしている。	施設サービス計画とケア実績記録 具体的な対応状況の聴取 「利用者のペース」を把握した記録(課題分析票)
			5 入居者個々のケアマネジメントに関する職員の役割が明確になっている。	サービス担当者会議記録 個々の介護計画 業務分担表
			6 利用者一人ひとりについて、サービス計画に基づいたサービスを提供している。	サービス計画 サービス実施記録 サービス担当者会議録 モニタリング記録
			7 介護計画に記載されていない希望にも応えている。	介護支援経過記録より希望に応えている事例を確認

(介護老人福祉施設)

大項目	中項目	小項目	判定基準	客観的判定材料	
	介護サービス水準の標準化	19 施設サービス計画の評価・見直し	1 介護計画を随時見直している。	施設サービス計画策定・見直しのマニュアル 介護計画の見直し回数(年間) 個別の介護計画の作成や見直しについての明文化された基準の有無	
		20 介護の質の維持・確保	1 日常生活に関する職員の対応について、手引書等が作成されている。	マニュアル集(基準書、手順書、マニュアル等文書化されたもの) 基準書 職員の基本的マナーに関する文書	
			2 マニュアル等を基本としたカンファレンス会議を行なったうえで、日常のサービスが実施されている。	実績報告書 内部研修実績記録 施設全体の介護方法についての会議録 研修書類 基準書 手順書 スーパーバイザーの受入 サービスの改善・工夫に向けたサービス委員会の議事録	
	利用者満足度に関する評価の実施	21 評価実施の有無	3 作成されたマニュアルや手引書等の適宜見直しが行われている。	マニュアル見直し実績記録 明文化されたマニュアルの見直し基準	
			1 入居者・その家族に、利用者意向調査を実施している。	利用者意向調査結果の有無 調査票の有無 家族調査員の有無 入居者や家族の意向を聞いているかを聴取	
		2 調査結果をもとに改善策をつくり、事業計画に生かしている。	調査結果に対する改善計画が記載された文書		
	22 結果の開示・評価	1 利用者満足度の調査結果を、施設便りや理事会、ホームページ等において開示している。	開示を行っているデータ書類(施設便り、理事会、ホームページなど)での確認		
	項目数	7	22	69	
	サービスの質を確保するための組織・運営	運営体制(理念、経営方針、組織ガバナンス)	23 理念・ビジョンの作成と周知	1 理念・ビジョンが明確に示され、入居者および職員に周知されている。	理念・ビジョン・使命など経営・運営方針を周知するための書類(研修、伝達関係書類)
			24 理念・ビジョンの遂行	1 法人または施設が独自性のある理念(ビジョン、使命等)を持ち、これと関連を持って事業計画等が設定されている。	改善課題を検討した会議録 情報分析に基づく課題設定の事業計画書への記載の有無 改善課題を検討する場(会議等)の確認 改善した結果の反映が確認できるもの(改善結果を伝達した会議録)

(介護老人福祉施設)

大項目	中項目	小項目	判定基準	客観的判定材料
		25 経営・運営幹部の率先と統率	1 施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するにあたっては、職員と幹部職員とが合議する仕組みになっている。	職員間で自主的に研究課題の設定が出来る機会・時間の有無 職員の自主研究成果を発表する場の有無 職員間でコミュニケーションや自主的な取り組みが促進される仕組み(会議、サークル等)の存在と稼働状況の確認(組織図、会議録等で確認)
		2 施設ケアの方針が示された事業計画がある。	事業計画で施設ケアについて記載されているかを確認	
		26 柔軟な組織編成と業務分担	1 サービスの現場に近い職員に職務に応じて権限を委譲し、責任を明確にし、利用者に対応できるしくみがある。	権限を委譲した職務権限表 職務権限を委譲する側とされた側に対する聴取
		27 守るべき法・倫理等の徹底	1 社会福祉施設の責務として、守るべき法(介護保険法、社会福祉法)、規範、倫理等が方針に明記され、職員に周知徹底されている。	就業規則や運営規程に法令順守関連の記述があることの確認 法令順守研修の実績 文書の確認と周知(研修等)に使用した書類(レジュメ等)で確認の確認
		2 経営者自ら遵守すべき法令や倫理等を認識し、逸脱しないための方策を講じている。	経営・運営幹部の研修実績 管理職綱領またはこれに準じるもの 具体的行動例について聴取	
		28 改善課題の周知と実現に向けた取り組み	1 改善課題については、関係する職員(異なる職種・部門を含む)や必要があれば、事業所外の人も協力して取り組むしくみがある。	課題改善の方法と根拠の確認及び実績記録 重要案件について合議する仕組みと状況情報の周知・伝達・開示が行われた書類の確認。 いくつかの事例について対応日付を確認
		2 常に改善すべき課題を見出し、それに対処するシステムがある。	課題改善の方法と根拠の確認 研修会や情報誌等から取り入れた経過を確認できる書類(実際に参考にした情報資料等)	
		3 提供するサービスを効果的に行うために、その内容・人員配置・所要時間について検証している。	提供サービスの人員数の記録の確認 提供サービスの所要時間の記録の確認 所要時間および人員配置に関するカンファレンス会議の開催記録	
		29 事業計画、年度計画の作成と実績評価	1 毎年(指標によっては毎月)実績を把握し、目標や計画と対比し分析したうえで新たな目標や計画を決めている。	事業計画書の継続・連続性の確認 事業計画書と実績報告書との整合性確認 事業報告等計画進捗状況を比較確認している書類
		30 情報管理	1 業務上必要な利用者に関する情報は、管理されている上に、活用しやすいシステムになっている。	第三者が情報を見ることができないようになっているか確認 職員が情報にアクセスしやすいようになっているか確認 情報マニュアルの有無

(介護老人福祉施設)

大項目	中項目	小項目	判定基準	客観的判定材料
			2 課題に関する内外の情報を取り出し、活用するしくみがある。	開示情報の活用事例・情報管理の仕組みを書面または聴取による確認
			3 各種の記録は管理され、活用されている。	記録を標準化するための書式の有無 情報管理の状況、活用とセキュリティについて確認
			4 理事会・評議会の構成、オンブズマンや第三者評価の導入、会計情報の開示等により、透明性の高い組織になっている。	オンブズマンや第三者評価の導入状況、一般に開示している情報
	職員の専門性の確保 (教育・研修等)	31 理念やビジョンに適合した 人材構成	1 人事方針を策定し、これに基づく職員採用・人材育成を計画的・組織的に行っている。	採用基準の有無、職員教育システムの有無、採用計画、人材育成方針、事業計画、研修会等養成訓練した記録
		32 職員満足の要因把握と支援	1 施設長等による職員との定期面接、職員からの申告書提出等により、職員の提案、要望、不満、目標等を把握するシステムがある。	人事考課システムにおける個別面接・調査の有無、面接・申告書等の方法確認、面接・調査結果の記録、対応結果の記録
		33 職員の計画的な能力開発、 教育研修	1 研修計画を策定している。	研究発表記録、研究報告書、個別の自己啓発テーマを記載した文書、職員一人一人の個別研修計画またはそれに類する文書、研究・自己啓発・研修結果についての評価方法マニュアル、OJT・SV・コーチング等日常的な教育等の実施体制を記載した文書 職員の教育ニーズに基づく研修会の開催
			2 介護技術の向上に関する継続的、組織的取り組みがされている。	介護能力に応じた研修計画、職員の能力評価マニュアル、サービス効果の測定・分析結果 研修実施記録、研修システムについての資料
			3 医療ケアに関する研修、教育が行われている。	研修記録、研修・教育計画等

(介護老人福祉施設)

大項目	中項目	小項目	判定基準	客観的判定材料
		34 安全管理、安全の確保	1 感染症に関する知識があり対応している。	危機管理マニュアル、危機管理計画、実績記録、責任者の有無、危機管理の仕組みが機能しているかを聴取 感染症の発生予防対策についてのマニュアル、感染症予防のためのマニュアルを職員に配布(職員の保持状況を確認) 日常的な手指消毒・うがい・口腔ケアの実施記録、消毒機器の整備 予防・緊急時の対応のための医療の協力体制(協力先リスト) リスクマネジメント委員会等の設置・開催回数
			2 食中毒に関する知識があり対応している。	危機管理マニュアル、危機管理計画、実績記録、責任者の有無、危機管理の仕組みが機能しているかを聴取 食中毒の発生予防対策についてのマニュアル、日常的な手指消毒・うがい・口腔ケアの実施記録、消毒機器の整備、予防・緊急時の対応のための医療の協力体制(協力先リスト)、リスクマネジメント委員会の設置・開催回数、ヒヤリ・ハット報告書の有無
			3 ケガ、服薬に関する知識があり対応している。	危機管理マニュアル、危機管理計画、実績記録、責任者の有無、危機管理の仕組みが機能しているかを聴取 予防・緊急時の対応のための医療の協力体制(協力先リスト) リスクマネジメント委員会の設置・開催回数 ヒヤリ・ハット報告書の有無
			4 休日・夜間の医療との連携がとれている。	危機管理マニュアル、救急対応マニュアル、緊急連絡システム、緊急対応記録、責任者の有無、危機管理の仕組みが機能しているかを聴取
			5 利用者の体調の変化(発作等の急変)に関する知識があり対応している。	危機管理マニュアル、危機管理計画、実績記録、責任者の有無、危機管理の仕組みが機能しているかを聴取 発作の発生予防対策についてのマニュアル 予防・緊急時の対応のための医療の協力体制(協力先リスト) リスクマネジメント委員会の設置・開催回数 ヒヤリ・ハット報告書の有無
			6 火災、地震に対応する対策が十分にとれている。	危機管理マニュアル、防災計画、防災訓練実施記録、責任者の有無、危機管理の仕組みが機能しているかを聴取 緊急時電話連絡網の整備、情報伝達チャートの整備、防災委員会の有無、地域自治体との防災協定の有無、災害備蓄の有無、防災訓練の実施

(介護老人福祉施設)

大項目	中項目	小項目	判定基準	客観的判定材料
			7 外部からの侵入に対する対応が図られている。	警備員の常駐、監視カメラの設置
			8 介護事故に関する知識があり対応している。	介護事故対応マニュアル、事故報告書の有無、事故分析記録、再発防止計画とその実績記録手順書、責任者の有無、危機管理の仕組みが機能しているかを聴取
		35 人権侵害の防止	1 人権侵害防止に向けた職員の研修や取り組みを実施している。	人権侵害防止に向けた各種取り組み・研修状況が確認できる書類
	地域との連携	36 地域との交流・連携	1 地域との交流・連携を図っている。	地域交流の状況が確認できる書類、ボランティアや実習生の受け入れ状況が確認できる書類、具体的な内容と実績の確認 町内会への加入(会費支払い記録などで確認)、施設行事への地域の人の参加記録、ボランティアの年間参加人数
			2 入居者の地域との関わりを支援している。	入居者の地域との交流を支援したことを記録で確認
		37 広報活動	1 地域への啓発、広報活動を行っている。	広報紙、啓発の実施書類、実施体制・内容・評価方法について記載した文書 研修会への講師派遣(書類で確認)、小中学校の体験学習の受け入れ記録、介護教室の開催記録
		38 医療機関や他機関との連携	1 医療機関や福祉事務所、介護施設など他機関との連携がとれている。	外部機関との協議実績記録 協力病院との契約書、退院時の情報提供したサマリー等記録 相談援助記録、具体的な事例を聴取
	利用者ニーズ、苦情等の把握と対応	39 利用者ニーズ、苦情等の把握と対応	1 経営改善のプロセスとして、提供しているサービスについて利用者の意向・を把握するしくみがある。	利用者・職員との面接記録、アンケート、オンブズマン・介護相談員・第三者委員等からの意見・対応を記載した文書、経営改善のための会議で利用者の意向が検討されているか聴取、 利用者会議に経営者が参加しているかを確認
			2 課題解決のための組織的な取り組みがなされている。	施設サービス計画内容評価と課題対応実績記録との整合性確認、課題分析票、施設サービス計画書

(介護老人福祉施設)

大項目	中項目	小項目	判定基準	客観的判定材料
			3 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。	意見・要望を表明する場の有無、苦情処理の実績記録、具体的対応記録、利用者・職員との面接記録 アンケート、オンブズマン・介護相談員・第三者委員等からの意見と対応を記載した文書 苦情解決の仕組みを記載した文書 要望・苦情についての投書箱の有無、要望・苦情についての受付対応マニュアル オンブズマン制度活用の記録 苦情解決の第三者委員の導入実績の記録
	サービスの質を確保するための再投資	40 サービスの質を確保するための再投資	1 介護老人福祉施設として、事業継続ができる経営状況である。	事業計画の有無 指導監査報告における指導事項の確認 将来の報酬改定等を予測しての収支分析が行われているか聴取 赤字が連続していないか確認(開設3年以上経っている施設は2年以上赤字が続いていないか確認)
2 事業の収益は職員研修や新規事業へ振り向けて、将来に向けての先行投資を行っている。			事業計画の有無、研修・新規事業・先行投資を確認できる書類、人、時間が大量に消費されている業務を抽出し、その分析を行い、省力化の為に投資が行なわれていることを確認	
3 将来の事業展開を考えている。			中長期事業計画の有無 経営者への聴取	
項目数	5	18	38	
合計項目数	12	40	107	