

都道府県・政令指定都市等における福祉サービスの評価項目(サービス別)

都道府県・政令指定都市の評価項目～訪問介護

福島県	東京都	福井県				
(訪問介護については未実施)	I リーダーシップと意思決定	1 理念・ビジョンの作成と周知	I サービス提供の様式	1 サービス内容の説明		
		2 経営・運営幹部の率先と統率		2 利用申し込み		
		3 適切なプロセスによる意思決定		3 ニーズの把握、評価		
	II 経営における社会的責任	1 守るべき法・倫理等の徹底		4 サービスの利用調整		
		2 事業の継続性		5 利用契約の解約・利用終了後の対応		
		III 利用者の意向・満足状況等の把握		1 利用者の意向・満足状況の把握	6 訪問介護計画策定と実施	
	2 経営環境、市場動向等の情報収集			7 参加・説明と自己決定		
	3 上記情報に基づいた確かな状況把握			8 訪問介護計画の見直し		
	IV 改善課題の設定と取り組み	1 改善課題の設定		9 24時間、365日対応の体制	II サービス内容	1 自立支援
		2 改善課題の周知と実現に向けた取り組み	10 健康管理	2 健康管理		
		3 改善の効率と効果の向上	11 コミュニケーション	3 コミュニケーション		
		4 中長期計画、年度計画の作成と実績評価	12 利用者の意向の尊重	4 利用者の意向の尊重		
	V 職員の能力向上	1 理念やビジョンに適合した人材構成	13 サービス提供の事前準備	5 サービス提供の事前準備		5 サービス提供の事前準備
		2 職員の個人別・計画的な能力開発	14 事後処理	6 事後処理		6 事後処理
		3 柔軟な組織編成と業務分担	15 食事	7 食事		7 食事
		4 職員満足度の要因把握と支援	16 調理	8 調理		8 調理
	VI サービス提供のプロセス	1 サービス情報の提供・案内	17 入浴・清拭	9 入浴・清拭		9 入浴・清拭
		2 利用開始時の対応	18 口腔ケア	10 口腔ケア		10 口腔ケア
		3 標準的サービス水準の確保	19 排泄	11 排泄		11 排泄
		4 個別対応の重視	20 外出支援	12 外出支援		12 外出支援
		5 サービスの実施	21 整容	13 整容		13 整容
		6 安全管理	22 家事援助	14 家事援助		14 家事援助
		7 要望・苦情・トラブルへの適切な対応	23 金銭の取り扱い	15 金銭の取り扱い		15 金銭の取り扱い
		8 地域との交流・連携	24 寝たきり防止	16 寝たきり防止		16 寝たきり防止
	VII 共有化と活用	1 事業所内外の情報収集と開示	25 痴呆性高齢者	17 痴呆性高齢者		17 痴呆性高齢者
		2 改善への情報の活用	26 活動プログラム	18 活動プログラム		18 活動プログラム
	VIII I～VIIに関する活動成果	1 リーダーシップと社会的責任の成果	III サービス提供体制	1 チームによるサービスの提供		
		2 職員と組織の能力向上の成果		2 指導・助言の体制		
		3 サービス提供のプロセスの成果		3 効率的な訪問		
		4 経営指標における成果		4 サービスの標準化		
5 利用者の満足度および要望や苦情への対応の成果		5 ケアカンファレンスでスーパービジョン				
		6 サービスの質の向上				
		7 業務改善・提案活動				
		8 関係事業者・機関との連携				
		9 相談・情報活動				
		10 利用者の苦情				
		11 利用者の記録				
		12 利用者の記録の管理				
		13 プライバシーの保護				
		14 個人情報の開示				
		15 感染症対策				
		16 食品衛生対策				
		17 事故防止のマニュアル化				
		18 利用者の緊急事態への対応				
		19 事業者の責めによる事故等				
		20 災害時の対策				
		21 保険への加入				
		IV 事業管理・運営	1 事業理念や計画に関する項目			
			2 組織の管理と法令の遵守に関する項目			
			3 事業の管理に関する項目			
			4 研修・教育に関する項目			
		V 地域社会等との連携	1 ボランティア・地域住民			
			2 広報			
			3 協力医療機関			
			4 関係機関との連携			

三重県	滋賀県	京都府	
(訪問介護については未実施)	I サービス提供組織の基本方針と組織 <small>利用者の権利の確保</small>	1 サービス提供の基本方針	I 健全な組織体制 1 組織の理念・運営方針 2 組織体制 3 労働環境 4 課題の設定 5 人材の確保育成
		2 人権の尊重	
		3 サービス提供組織の運営	
		4 情報公開・地域連携	
		5 人材の育成	
	II 適切なサービスの提供 <small>利用者の権利の確保</small>	1 サービス提供計画の管理	II 適正なサービス提供体制 1 サービスの品質の確保 2 個別援助計画 3 利用者等の希望尊重 4 衛生管理 5 危機管理
		2 サービス提供計画の策定・サービス提供・評価と見直し	
		3 サービス提供開始・終了時の対応	
	III 適切なサービスの提供 <small>利用者の権利の確保</small>	1 生活環境	III 利用者保護の観点からのサービスの向上 1 利用者保護 2 情報提供 3 利用契約 4 苦情解決 2 質の向上に係る取組 3 評価の実施
		2 コミュニケーション	
		3 身の回り動作の援助(移動・食事・入浴・身だしなみ・排泄)	
		4 健康管理・機能回復などへの支援	
		5 安心と安全の確保	
		6 自己実現の援助	
		7 家族などへの支援	
8 夜間の対応			
9 訪問への配慮	I 環境整備 1 環境整備 2 心身機能への配慮 3 感染症対策		
10 送迎			
		II ケアサービス 1 基本的態度 2 アセスメント 3 計画策定 4 心身の健康状態の観察等 5 介護 6 痴呆性高齢者に対する介護 7 ターミナルサービス	
		III 連携体制 1 主治医との連携 2 他のサービス事業所との連携 3 家族等との連携 4 事業所内連携 5 緊急時の対応	
		IV サービスの成果 1 家族との関わり 2 生活の質 3 そのひとらしい暮らしの実現	

大阪府			兵庫県			熊本県		
I 組織 体	1	運営方針等	営 の 業 所 事	1	事業所に関する情報等の提供	(評価を実施しているが、資料を 公表せず。)		
	2	事業計画		2	サービスの質の向上			
	3	管理者及びサービス提供責任者の役割	重 保 護 者 の 利 用	1	利用者やその家族等の意向の尊重			
II 材 育 人	1	職員の資質向上		2	人権・プライバシーの確保			
	2	福祉人材の育成		III 実 施 過 程 の 確 立	1		サービス実施計画の作成	
III 利 用 者 本 位	1	コミュニケーション	2		サービスの実施			
	2	人権・プライバシー保護	3		サービスの評価・変更			
	3	自立支援	IV サ ー ビ ス の 適 切 な 実 施	1	利用者やその家族等への支援			
	4	対等なサービス利用		2	安心と安全の確保			
	5	訪問介護計画	V 地 域 等 の 連 携	1	地域社会との連携			
IV サ ー ビ ス 運 営	1	サービス運営		2	人材の育成			
	2	相談						
	3	苦情の対応						
	4	事故発生時の対応						
	5	衛生管理						
	6	地域との連携						
	7	自己評価						
	8	情報の開示						
V 介 護 技 術	1	食事介助						
	2	入浴介助						
	3	おむつ交換						
	4	排泄介助						
	5	移乗・移動介助						
	6	家事援助						
	7	痴呆性高齢者への対応						

神戸市			福岡市			北九州市				
I 事務・体制	1	ホームヘルパーの研修・教育	I 事業運営体制	1	運営方針の説明	I 介護サービス提供の基本方針と組織 II 地域との関係 III 利用者本位のサービス提供のしくみ IV 組織としての介護サービス提供のしくみ V 利用者本人の権利の確保	1	介護サービス提供の基本方針		
	2	緊急時・事故発生時の対応方法の確立		2	社員証等の携行		2	組織の運営		
	3	衛生管理		3	サービス提供の記録		3	中長期計画・事業計画		
II サービス運営	1	連絡		4	サービスの質の自己評価		4	サービスの質の向上への取り組み	4	サービスの質の向上への取り組み
	2	他サービス・医療連携		5	管理者の業務管理		5	職員の育成	5	職員の育成
	3	時間厳守		6	管理者の責務		1	地域福祉のネットワークの一員としての事業者	1	地域福祉のネットワークの一員としての事業者
	4	利用者の権利の尊重		7	勤務体制の確保		2	福祉人材の育成	2	福祉人材の育成
	5	相談・援助		8	健康管理		1	利用者への情報提供と契約	1	利用者への情報提供と契約
	6	運営		9	秘密の保持		2	利用者の意向の尊重	2	利用者の意向の尊重
	7	サービス内容の管理		10	個人情報の取り扱い		3	利用者の安心と安全の確保	3	利用者の安心と安全の確保
III 介護技術等	1	コミュニケーション		11	広告		1	介護サービス提供の組織	1	介護サービス提供の組織
	2	排泄介助		12	居宅介護支援事業者への利益供与の禁止		2	サービス提供計画の作成(作成から見直し)	2	サービス提供計画の作成(作成から見直し)
	3	入浴介助		13	苦情相談体制		3	組織が提供するサービスの標準化	3	組織が提供するサービスの標準化
	4	移動介助		14	苦情の一元管理		1	計画に基づいたサービスの提供	1	計画に基づいたサービスの提供
	5	家事援助(調理)		15	網紀肅正		2	利用者の尊厳の保持	2	利用者の尊厳の保持
	6	食事介助		16	苦情相談マニュアル					
				17	苦情の整理分析					
			II 契約	1	重要事項(内容及び手続)の説明及び同意					
				2	サービス提供拒否の禁止					
				3	サービス提供困難時の対応					
				4	受給資格等の確認					
				5	利用料等の受領					
				6	領収書の交付					
				7	契約の締結					
				8	実績の確認					
				9	利用者に代わって判断を行う人					
			III 利用者本位のサービス提供(自立支援)	1	心身の状況等の把握					
				2	居宅サービス計画に沿ったサービス提供及び変更の援助					
				3	訪問介護計画の作成と他事業所との連携					
				4	訪問介護計画の説明					
				5	訪問介護計画の見直し					
				6	苦情対応に関する説明					
				7	サービスの変更					
				8	個人の尊厳への配慮					
				9	成年後見制度の説明					
				10	損害賠償内容の説明					
			IV サービス内容・技術	1	サービス提供時間					
				2	サービスの提供					
				3	介護技術の向上					
				4	サービス提供責任者の計画管理					
				5	サービス提供責任者の責務					
				6	訪問介護員の資質向上					
				7	業務マニュアルの整備					
				8	痴呆性高齢者への対応					
				9	鍵の管理					
				10	担当者の緊急的な交代					
			V 危機管理	1	緊急時の対応					
				2	感染予防1・2・3					
				3	衛生管理					
				4	事故発生時の対応					
				5	事故発生時の連絡					
				6	損害賠償への対応					
				7	疾病の把握					
				8	事故処理の記録					
				9	事故の再発防止					

都道府県・政令指定都市等における福祉サービスの評価項目(サービス別)

都道府県・政令指定都市の評価項目～訪問入浴介護

福島県	東京都	福井県
(訪問入浴介護について評価未実施)	(訪問入浴介護について評価未実施)	(訪問入浴介護について評価未実施)

三重県	滋賀県	京都府		
(訪問入浴介護について評価未実施)	(訪問入浴介護について評価未実施)	I 健全な組織体制	1	組織の理念・運営方針
			2	組織体制
			3	労働環境
			4	課題の設定
			5	人材の確保育成
		II 適正なサービス提供体制	1	サービスの品質の確保
			2	個別援助計画
			3	利用者等の希望尊重
			4	衛生管理
			5	危機管理
		III 利用者の保護の観点	1	利用者保護
			2	情報提供
			3	利用契約
		IV サービスの質の向上の取組	1	苦情解決
			2	質の向上に係る取組
			3	評価の実施
		I 環境整備	1	環境整備
			2	心身機能への配慮
			3	感染症対策
		II ケアサービスの提供	1	基本的態度
2	アセスメント			
3	計画策定			
4	心身の健康状態の観察等			
5	入浴介助			
III 連携体制	1	主治医との連携		
	2	他のサービス事業所との連携		
	3	家族等との連携		
	4	事業所内連携		
	5	緊急時の対応		
IV サービスの成果	1	家族との関わり		
	2	生活の質		
	3	そのひとらしい暮らしの実現		

大阪府	兵庫県			熊本市
(訪問入浴介護について評価未実施)	I 事業所の運営	1	事業所に関する情報等の提供	(訪問入浴介護について評価未実施)
		2	サービスの質の向上	
	II 利用者の尊重・保護	1	利用者やその家族等の意向の尊重	
		2	人権・プライバシーの確保	
	III サービス実施過程の確立	1	サービス実施計画の作成	
		2	サービスの実施	
		3	サービスの評価・変更	
	IV サービスの適切な実施	1	利用者やその家族等への支援	
		2	安心と安全の確保	
	V 地域等との連携	1	地域社会との連携	
		2	人材の育成	

神戸市	福岡市	北九州市	
(訪問入浴介護について評価未実施)	I 事業運営体制	1 運営方針の説明	(訪問入浴介護について評価未実施)
		2 社員証等の携行	
		3 サービス提供の記録	
		4 サービスの質の自己評価	
		5 管理者の業務管理	
		6 管理者の責務	
		7 勤務体制の確保	
		8 健康管理	
		9 秘密の保持	
		10 個人情報の取り扱い	
		11 広告	
		12 居宅介護支援事業者への利益供与の禁止	
		13 苦情相談体制	
		14 苦情の一元管理	
		15 苦情相談マニュアル	
		16 苦情の整理分析	
	II 契約	1 重要事項(内容及び手続)の説明及び同意	
		2 サービス提供拒否の禁止	
		3 サービス提供困難時の対応	
		4 受給資格等の確認	
		5 利用料等の受領	
		6 領収書の交付	
		7 契約の締結	
		8 実績の確認	
		9 入居者に代わって判断を行う人	
	III 利用者本位のサービス提供(自立支援)	1 心身の状況等の把握	
		2 居宅サービス計画に沿ったサービス提供及び変更の援助	
		3 サービスの提供2	
		4 サービス提供方法等の説明	
		5 苦情対応に関する説明	
		6 サービスの変更	
		7 個人の尊厳への配慮	
		8 成年後見制度の説明	
		9 損害賠償内容の説明	
	IV サービス内容・技術	1 サービスの提供1	
		2 介護技術の向上	
		3 従業者の資質向上	
		4 業務マニュアルの整備	
		5 痴呆性高齢者への対応	
		6 鍵の管理	
		7 担当者の緊急的な交代	
	V 危機管理	1 設備・器具等安全衛生1・2	
		2 緊急時の対応	
		3 感染予防1・2・3	
		4 衛生管理	
		5 事故発生時の対応	
		6 事故発生時の連絡	
		7 損害賠償への対応	
		8 疾病の把握	
		9 事故処理の記録	
10 事故の再発防止			

都道府県・政令指定都市等における福祉サービスの評価項目(サービス別)

都道府県・政令指定都市の評価項目～福祉用具貸与

福島県	東京都	福井県
(福祉用具貸与については評価未実施)	(福祉用具貸与については評価未実施)	(福祉用具貸与については評価未実施)

三重県	滋賀県	京都府
(福祉用具貸与については評価未実施)	(福祉用具貸与については評価を実施せず。)	(福祉用具貸与については評価未実施)

大阪府	兵庫県	熊本県
(福祉用具貸与については評価未実施)	I 事業所の運営	(福祉用具貸与については評価未実施)
	1	事業所に関する情報等の提供
	2	サービスの質の向上
	II 利用者の尊重・保護	1
	1	利用者やその家族等の意向の尊重
	2	人権・プライバシーの確保
	III サービス実施過程の確立	1
	1	サービス実施計画の作成
	2	サービスの実施
	3	サービスの評価・変更
IV サービスへの適切な実施	1	
1	利用者やその家族等への支援	
2	安心と安全の確保	
V 地域との連携	1	
1	地域社会との連携	

神戸市	福岡市	北九州市	
(福祉用具貸与については評価未実施)	I 事業運営体制	1 運営方針の説明	(福祉用具貸与については評価未実施)
		2 社員証等の携行	
		3 サービス提供の記録	
		4 サービスの質の自己評価	
		5 管理者の業務管理	
		6 管理者の責務	
		7 勤務体制の確保	
		8 健康管理	
		9 秘密の保持	
		10 個人情報の取り扱い	
		11 広告	
		12 居宅介護支援事業者への利益供与の禁止	
		13 苦情相談体制	
		14 苦情の一元管理	
		15 苦情相談マニュアル	
		16 苦情の整理分析	
	II 契約	1 重要事項(内容及び手続)の説明及び同意	
		2 サービス提供拒否の禁止	
		3 サービス提供困難時の対応	
		4 受給資格等の確認	
		5 利用料等の受領	
		6 領収書の交付	
		7 福祉用具貸与の同意	
		8 契約の締結	
		9 実績の確認	
		10 利用者に代わって判断を行う人	
	III 利用者本位のサービス提供(自立支援)	1 心身の状況等の把握	
		2 居宅サービス計画に沿ったサービス提供及び変更の援助	
		3 福祉用具選定の援助	
		4 苦情対応に関する説明	
		5 サービスの変更	
		6 個人の尊厳への配慮	
		7 成年後見制度の説明	
		8 損害賠償内容の説明	
	IV サービス内容・技術	1 福祉用具貸与の方法	
		2 点検マニュアル	
		3 利用者からの要請	
		4 専門相談員の資質の向上	
		5 業務マニュアルの整備	
		6 痴呆性高齢者への対応	
	V 危機管理	1 衛生管理 1	
		2 衛生管理 2	
		3 衛生管理 3	
		4 事故発生時の対応	
		5 事故発生時の連絡	
		6 損害賠償への対応	
		7 疾病の把握	
		8 事故処理の記録	
		9 事故の再発防止	