

福祉サービス第三者評価基準ガイドライン

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

I-1-(1) 理念、基本方針が確立されている。

I-1-(1)-① 理念が明文化されている。

I-1-(1)-② 理念に基づく基本方針が明文化されている。

I-1-(2) 理念や基本方針が周知されている。

I-1-(2)-① 理念や基本方針が職員に周知されている。

I-1-(2)-② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。

I-2 計画の策定

I-2-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。

I-2-(1)-① 中・長期計画が策定されている。

I-2-(1)-② 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。

I-2-(2) 計画が適切に策定されている。

I-2-(2)-① 計画の策定が組織的に行われている。

I-2-(2)-② 計画が職員や利用者等に周知されている。

I-3 管理者の責任とリーダーシップ

I-3-(1) 管理者の責任が明確にされている。

I-3-(1)-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。

I-3-(1)-② 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。

I-3-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。

I-3-(2)-① 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。

I-3-(2)-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。

評価対象Ⅱ 組織の運営管理

Ⅱ-1 経営状況の把握

Ⅱ-1-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。

Ⅱ-1-(1)-① 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。

II-1-(1)-② 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。

II-1-(1)-③ 外部監査が実施されている。

II-2 人材の確保・養成

II-2-(1) 人事管理の体制が整備されている。

II-2-(1)-① 必要な人材に関する具体的なプランが確立している。

II-2-(1)-② 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。

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必要があれば改善する仕組みが構築されている。

II-2-(2)-② 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。

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 職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。

II-2-(3)-② 個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され計画に基づいて具体的な取り組みが行われている。

II-2-(3)-③ 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。

II-2-(4) 実習生の受け入れが適切に行われている。

II-2-(4)-① 実習生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ている。

II-2-(4)-② 実習生の育成について積極的な取り組みを行っている。

II-3 安全管理

II-3-(1) 利用者の安全を確保するための取り組みが行われている。

II-3-(1)-① 緊急時（事故、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。

II-3-(1)-② 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。

II-4 地域との交流と連携

II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。

II-4-(1)-① 利用者と地域とのかかわりを大切にしている。

II-4-(1)-② 事業所が有する機能を地域に還元している。

II-4-(1)-③ 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。

II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。

Ⅱ-4-(2)-① 必要な社会資源を明確にしている。

Ⅱ-4-(2)-② 関係機関等との連携が適切に行われている。

Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。

Ⅱ-4-(3)-① 地域の福祉ニーズを把握している。

Ⅱ-4-(3)-② 地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。

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

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 利用者を尊重したサービス提供について共通の理解をもつための取り組みを行っている。

Ⅲ-1-(1)-② 利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備している。

Ⅲ-1-(2) 利用者満足の向上に努めている。

Ⅲ-1-(2)-① 利用者満足の向上を意図した仕組みを整備している。

Ⅲ-1-(2)-② 利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている。

Ⅲ-1-(3) 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-(3)-① 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。

Ⅲ-1-(3)-② 苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。

Ⅲ-1-(3)-③ 利用者からの意見等に対して迅速に対応している。

Ⅲ-2 サービスの質の確保

Ⅲ-2-(1) 質の向上に向けた取り組みが組織的に行われている。

Ⅲ-2-(1)-① 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。

Ⅲ-2-(1)-② 評価の結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にしている。

Ⅲ-2-(1)-③ 課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。

Ⅲ-2-(2) 個々のサービスの標準的な実施方法が確立している。

Ⅲ-2-(2)-① 個々のサービスについて標準的な実施方法が文書化されサービスが提供されている。

Ⅲ-2-(2)-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。

Ⅲ-2-(3) サービス実施の記録が適切に行われている。

Ⅲ-2-(3)-① 利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われている。

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。

Ⅲ-2-(3)-③ 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している。

Ⅲ-3 サービスの開始・継続

Ⅲ-3-(1) サービス提供の開始が適切に行われている。

- Ⅲ-3-(1)-① 利用希望者に対してサービス選択に必要な情報を提供している。
- Ⅲ-3-(1)-② サービスの開始にあたり利用者等に説明し同意を得ている。

Ⅲ-3-(2) サービスの継続性に配慮した対応が行われている。

- Ⅲ-3-(2)-① 事業所の変更や家庭への移行などにあたりサービスの継続性に配慮した対応を行っている。

Ⅲ-4 サービス実施計画の策定

Ⅲ-4-(1) 利用者のアセスメントが行われている。

- Ⅲ-4-(1)-① 定められた手順に従ってアセスメントを行っている。
- Ⅲ-4-(1)-② 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。

Ⅲ-4-(2) 利用者に対するサービス実施計画が策定されている。

- Ⅲ-4-(2)-① サービス実施計画を適切に策定している。
- Ⅲ-4-(2)-② 定期的にサービス実施計画の評価・見直しを行っている。

(別添4)

福祉サービス第三者評価結果の公表ガイドライン

①第三者評価機関名

--

②事業者情報

名称：	種別：
代表者氏名：	定員（利用人数）： 名
所在地：	TEL

③総評

◇特に評価の高い点
◇改善を求められる点

④第三者評価結果に対する事業者のコメント

--

⑤各評価項目にかかる第三者評価結果 (別紙)

(別紙)

評価細目の第三者評価結果

※すべての評価細目（55項目）について、判断基準（a・b・cの3段階）に基づいた評価結果を表示する。

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

	第三者評価結果
I-1-(1) 理念、基本方針が確立されている。	
I-1-(1)-① 理念が明文化されている。	a・b・c
I-1-(1)-② 理念に基づく基本方針が明文化されている。	a・b・c
I-1-(2) 理念や基本方針が周知されている。	
I-1-(2)-① 理念や基本方針が職員に周知されている。	a・b・c
I-1-(2)-② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	a・b・c

I-2 計画の策定

	第三者評価結果
I-2-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。	
I-2-(1)-① 中・長期計画が策定されている。	a・b・c
I-2-(1)-② 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	a・b・c
I-2-(2) 計画が適切に策定されている。	
I-2-(2)-① 計画の策定が組織的に行われている。	a・b・c
I-2-(2)-② 計画が職員や利用者等に周知されている。	a・b・c

I-3 管理者の責任とリーダーシップ

	第三者評価結果
I-3-(1) 管理者の責任が明確にされている。	
I-3-(1)-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。	a・b・c
I-3-(1)-② 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。	a・b・c
I-3-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。	
I-3-(2)-① 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・b・c
I-3-(2)-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。	a・b・c

評価対象Ⅱ 組織の運営管理

Ⅱ-1 経営状況の把握

	第三者評価結果
Ⅱ-1-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。	
Ⅱ-1-(1)-① 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	a・b・c
Ⅱ-1-(1)-② 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。	a・b・c
Ⅱ-1-(1)-③ 外部監査が実施されている。	a・b・c

II-2 人材の確保・養成

		第三者評価結果
II-2-(1) 人事管理の体制が整備されている。		
II-2-(1)-①	必要な人材に関する具体的なプランが確立している。	a・b・c
II-2-(1)-②	人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	a・b・c
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必要があれば改善する仕組みが構築されている。	a・b・c
II-2-(2)-②	福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	a・b・c
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	職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	a・b・c
II-2-(3)-②	個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され計画に基づいて具体的な取り組みが行われている。	a・b・c
II-2-(3)-③	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・b・c
II-2-(4) 実習生の受け入れが適切に行われている。		
II-2-(4)-①	実習生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ている。	a・b・c
II-2-(4)-②	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・b・c

II-3 安全管理

		第三者評価結果
II-3-(1) 利用者の安全を確保するための取り組みが行われている。		
II-3-(1)-①	緊急時（事故、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・b・c
II-3-(1)-②	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・b・c

II-4 地域との交流と連携

		第三者評価結果
II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。		
II-4-(1)-①	利用者と地域とのかかわりを大切にしている。	a・b・c
II-4-(1)-②	事業所が有する機能を地域に還元している。	a・b・c
II-4-(1)-③	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。	a・b・c
II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。		
II-4-(2)-①	必要な社会資源を明確にしている。	a・b・c
II-4-(2)-②	関係機関等との連携が適切に行われている。	a・b・c
II-4-(3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。		
II-4-(3)-①	地域の福祉ニーズを把握している。	a・b・c
II-4-(3)-②	地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。	a・b・c

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

		第三者評価結果
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	利用者を尊重したサービス提供について共通の理解をもつための取り組みを行っている。	a・b・c
Ⅲ-1-(1)-②	利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備している。	a・b・c
Ⅲ-1-(2) 利用者満足の上昇に努めている。		
Ⅲ-1-(2)-①	利用者満足の上昇を意図した仕組みを整備している。	a・b・c
Ⅲ-1-(2)-②	利用者満足の上昇に向けた取り組みを行っている。	a・b・c
Ⅲ-1-(3) 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-(3)-①	利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。	a・b・c
Ⅲ-1-(3)-②	苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。	a・b・c
Ⅲ-1-(3)-③	利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	a・b・c

Ⅲ-2 サービスの質の確保

		第三者評価結果
Ⅲ-2-(1) 質の上昇に向けた取り組みが組織的に行われている。		
Ⅲ-2-(1)-①	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・b・c
Ⅲ-2-(1)-②	評価の結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にしている。	a・b・c
Ⅲ-2-(1)-③	課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。	a・b・c
Ⅲ-2-(2) 個々のサービスの標準的な実施方法が確立している。		
Ⅲ-2-(2)-①	個々のサービスについて標準的な実施方法が文書化されサービスが提供されている。	a・b・c
Ⅲ-2-(2)-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
Ⅲ-2-(3) サービス実施の記録が適切に行われている。		
Ⅲ-2-(3)-①	利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われている。	a・b・c
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
Ⅲ-2-(3)-③	利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している。	a・b・c

Ⅲ-3 サービスの開始・継続

		第三者評価結果
Ⅲ-3-(1) サービス提供の開始が適切に行われている。		
Ⅲ-3-(1)-①	利用希望者に対してサービス選択に必要な情報を提供している。	a・b・c
Ⅲ-3-(1)-②	サービスの開始にあたり利用者等に説明し同意を得ている。	a・b・c

		第三者評価結果
Ⅲ-3-(2)	サービスの継続性に配慮した対応が行われている。	
Ⅲ-3-(2)-①	事業所の変更や家庭への移行などにあたりサービスの継続性に配慮した対応を行っている。	a・b・c

Ⅲ-4 サービス実施計画の策定

		第三者評価結果
Ⅲ-4-(1)	利用者のアセスメントが行われている。	
Ⅲ-4-(1)-①	定められた手順に従ってアセスメントを行っている。	a・b・c
Ⅲ-4-(1)-②	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。	a・b・c
Ⅲ-4-(2)	利用者に対するサービス実施計画が策定されている。	
Ⅲ-4-(2)-①	サービス実施計画を適切に策定している。	a・b・c
Ⅲ-4-(2)-②	定期的にサービス実施計画の評価・見直しを行っている。	a・b・c

評価調査者養成研修等モデルカリキュラム

評価調査者養成研修

区分	研修課目	形態・時間数	目的	内容
基礎的研修課程Ⅰ	1. 第三者評価の理念と基本的な考え方	講義・1時間	第三者評価事業の理念や基本的な考え方を理解する。	第三者評価事業について、その必要性や行政による指導監査との違い等について講義するとともに、あわせて福祉制度の動向等について解説を行う。また、医療機能評価や、ISO等、関連分野における評価制度の動向ならびにその考え方に関する講義を行う。
	2. 第三者評価の全体像	講義・1時間30分	第三者評価事業の動向や「評価調査者養成研修」の位置付け等を理解する。	都道府県推進組織が行う第三者評価事業の目的や枠組みに関する講義を行うとともに、本研修の位置付けならびに評価調査者養成研修の位置付け等について解説を行う。
	3. 評価調査者の役割と倫理	講義・1時間	評価調査者として守るべき倫理や、訪問調査時の留意点を理解する。	第三者評価事業における評価調査者の役割について講義するとともに、評価調査者として守るべき倫理や、求められる調査時の姿勢等に関する講義を行う。
基礎的研修課程Ⅱ	4. 第三者評価基準の理解と判断のポイント	講義・6時間	都道府県推進組織が使用する第三者評価基準の考え方を理解するとともに実際の第三者評価の方法を習得する。	福祉サービス第三者評価基準の各項目についてその考え方や基準策定の意図等に関する講義を行う。また、実際の第三者評価における判断のポイントについても講義により習得する。
	5. 利用者調査の方法等について	講義・2時間	第三者評価における利用者調査の位置付けを正しく理解するとともに、その方法を学ぶ。	第三者評価における利用者調査の位置付けや意義、その結果の取扱い、さらには実際の利用者調査の方法等について講義を行う。
演習	6. 書面(事前)審査の着眼点	講義および演習・3時間	書面(事前)審査の目的や具体的な方法を理解・習得する。	書面(事前)審査の必要性・目的、ねらいについて解説を行うとともに、実際の方法についてグループごとに「事例研究」を実施する。
	7. 訪問調査の着眼点	演習・4時間	訪問調査における各第三者評価基準の評価判定方法、その着眼点を理解する。	訪問調査における第三者評価基準の評価判定方法、着眼点についてグループにより課題演習、事例検討を行う。
実習	8. 実習Ⅰ	実習・7時間	実際に施設(事業所)を訪問、調査を行うことにより具体的な第三者評価の方法・技術を習得する。	「協力施設(事業所)」を訪問、実際に調査を行うことにより、インタビュー技術等について実習を行うとともに、訪問調査時の留意事項を学ぶ。
	9. 実習Ⅱ	実習・3時間	実習Ⅰの内容を受けて、第三者評価結果のとりまとめについて具体的な手法を習得する。	訪問調査の結果に基づいて評価調査者間で合議を行い、最終的な第三者評価結果をとりまとめるとともに、報告書の作成について実習により実際の技術を学ぶ。
総括	10. まとめ	全体会・2時間	実習の成果に基づいて評価調査者として求められる技術や態度等についてあらためて理解を深める。	各分科会にてとりまとめた実習の成果を発表し、講師からの講評を行う。とくに、とりまとめ等に対する問題点や課題、書面調査・訪問調査を実施する上での留意事項をあらためて整理する。

評価調査者継続研修

区分	研修課目	形態・時間数	目的	内容
	1. 第三者評価の実施状況と課題	講義・1時間	都道府県における第三者評価事業の実施状況や課題、その対応について理解するとともに、福祉制度の動向等について理解を深める。	都道府県における第三者評価事業の実施状況や事業推進上の課題ならびにその対応について講義を行う。あわせて福祉制度の動向について解説を行う。
	2. 演習	演習・6時間	実際の評価調査者としての取組みをふり返し、他の事例を踏まえながらより良い第三者評価活動を行うための技術や、視点を習得する。	他の第三者評価事例や、事業所における先進的な取組みについてグループワークを行う。
	3. 講評・まとめ	全体会・1時間	演習の成果に基づいて評価調査者として求められる技術や態度等についてあらためて理解を深める。	各グループにてとりまとめた演習の成果を発表し、講師からの講評を行う。とくに、書面調査・訪問調査を実施する上での留意事項や評価調査者としての姿勢をあらためてふり返る。