

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(団体別)

1 福島県

①訪問介護	②訪問入浴介護	③福祉用具貸与	④通所介護
<p>(訪問介護については評価未実施)</p>	<p>(訪問入浴介護については評価未実施)</p>	<p>(福祉用具貸与については評価未実施)</p>	<p>(通所介護については評価未実施)</p>

⑤特定施設	⑥特養		⑦老健	
<p>(特定施設については評価未実施)</p>	I 日常生活 援助サー ビス	1 食事	I 日常生活 援助サー ビス	1 食事
		2 入浴		2 入浴
		3 排泄		3 排泄
		4 寝たきり防止		4 寝たきり防止
		5 自立援助		5 自立援助
		6 外出や外泊への援助		6 外出や外泊への援助
		7 会話		7 会話
		8 レクリエーション		8 レクリエーション
		9 痴呆性高齢者		9 痴呆性高齢者
		10 利用者の自由選択		10 利用者の自由選択
	II 専門サ ービス	1 看護・介護	II 専門サ ービス	1 看護・介護
	III 他のサ ービス	2 リハビリテーション	III 他のサ ービス	2 リハビリテーション
	IV 地域連 携	3 社会サービス	IV 地域連 携	3 社会サービス
	V 施設 環境	1 入退所に関する項目	V 施設 環境	1 入退所に関する項目
	VI 運営管 理	2 在宅支援	VI 運営管 理	2 在宅支援
	VII その他	1 協力医療機関	VII その他	1 協力医療機関
	VIII その他	2 地域福祉	VIII その他	2 地域福祉
	IX その他	3 他機関・他施設との連携	IX その他	3 他機関・他施設との連携
	X その他	4 広報活動	X その他	4 広報活動
	XI その他	1 施設設備	XI その他	1 施設設備
	XII その他	2 施設内環境衛生	XII その他	2 施設内環境衛生
	XIII その他	1 職員への教育・研修	XIII その他	1 職員への教育・研修
	XIV その他	2 記録・調査	XIV その他	2 記録・調査
	XV その他	3 プライバシー	XV その他	3 プライバシー
XVI その他	4 処遇計画等	XVI その他	4 処遇計画等	
XVII その他	5 カンファレンス	XVII その他	5 カンファレンス	
XVIII その他	6 事故発生時の対応	XVIII その他	6 事故発生時の対応	

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(団体別)

2 東京都

①訪問介護		②訪問入浴介護		③福祉用具貸与		④通所介護	
シニアリーダー 決定 意思 II経営 責任 III利用者 状況の把握 IV改善課題の 設定と取り組 V職員と組織 の能力向上 VIサービス提供の プロセス VII 活動成果	1	理念・ビジョンの作成と周知	(訪問入浴介護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)	シニアリーダー 決定 意思 II経営 責任 III利用者 状況の把握 IV改善課題の 設定と取り組 V職員と組織 の能力向上 VIサービス提供の プロセス VII 活動成果	1	理念・ビジョンの作成と周知
	2	経営・運営幹部の率先と統率				2	経営・運営幹部の率先と統率
	3	適切なプロセスによる意思決定				3	適切なプロセスによる意思決定
	1	守るべき法・倫理等の徹底				1	守るべき法・倫理等の徹底
	2	事業の継続性				2	事業の継続性
	1	利用者の意向・満足状況の把握				1	利用者の意向・満足状況の把握
	2	経営環境、市場動向等の情報収集				2	経営環境、市場動向等の情報収集
	3	上記情報に基づいた確かな状況把握				3	上記情報に基づいた確かな状況把握
	1	改善課題の設定				1	改善課題の設定
	2	改善課題の周知と実現に向けた取り組み				2	改善課題の周知と実現に向けた取り組み
	3	改善の効率と効果の向上				3	改善の効率と効果の向上
	4	中長期計画、年度計画の作成と実績評価				4	中長期計画、年度計画の作成と実績評価
	1	理念やビジョンに適合した人材構成				1	理念やビジョンに適合した人材構成
	2	職員の個人別・計画的な能力開発				2	職員の個人別・計画的な能力開発
	3	柔軟な組織編成と業務分担				3	柔軟な組織編成と業務分担
	4	職員満足の要因把握と支援				4	職員満足の要因把握と支援
	1	サービス情報の提供・案内				1	サービス情報の提供・案内
	2	利用開始時の対応				2	サービス開始時の対応
	3	標準的サービス水準の確保				3	標準的サービス水準の確保
	4	個別対応の重視				4	個別対応の重視
5	サービスの実施	5	サービスの実施				
6	安全管理	6	安全管理				
7	要望・苦情・トラブルへの適切な対応	7	要望・苦情・トラブルへの適切な対応				
8	地域との交流・連携	8	地域との交流・連携				
1	事業所内外の情報収集と開示	1	事業所内外の情報収集と開示				
2	改善への情報の活用	2	改善への情報の活用				
1	リーダーシップと社会的責任の成果	1	リーダーシップと社会的責任の成果				
2	職員と組織の能力向上の成果	2	職員と組織の能力向上の成果				
3	サービス提供のプロセスの成果	3	サービス提供のプロセスの成果				
4	経営指標における成果	4	経営指標における成果				
5	利用者の満足度および苦情や要望への対応の成果	5	利用者の満足度および苦情や要望への対応の成果				

⑤ 特定施設		⑥ 特養		⑦ 老健	
I リーダー シフトと意思 決定	1	理念・ビジョンの作成と周知	I リーダー シフトと意思 決定	1	理念・ビジョンの作成と周知
	2	経営・運営幹部の率先と統率		2	経営・運営幹部の率先と統率
	3	適切なプロセスによる意思決定		3	適切なプロセスによる意思決定
II 経営 責任	1	守るべき法・倫理等の徹底	II 経営 責任	1	守るべき法・倫理等の徹底
	2	事業の継続性		2	事業の継続性
III 利用者 の意向・満足 状況の把握	1	利用者の意向・満足状況の把握	III 利用者 の意向・満足 状況の把握	1	利用者の意向・満足状況の把握
	2	経営環境、市場動向等の情報収集		2	経営環境、市場動向等の情報収集
	3	上記情報に基づいた確かな状況把握		3	上記情報に基づいた確かな状況把握
IV 改善課題 の 設定と取り組 み	1	改善課題の設定	IV 改善課題 の 設定と取り組 み	1	改善課題の設定
	2	改善課題の周知と実現に向けた取り組み		2	改善課題の周知と実現に向けた取り組み
	3	改善の効率と効果の向上		3	改善の効率と効果の向上
	4	中長期計画、年度計画の作成と実績評価		4	中長期計画、年度計画の作成と実績評価
V 職員と組織 の 能力向上	1	理念やビジョンに適合した人材構成	V 職員と組織 の 能力向上	1	理念やビジョンに適合した人材構成
	2	職員の個人別・計画的な能力開発		2	職員の個人別・計画的な能力開発
	3	柔軟な組織編成と業務分担		3	柔軟な組織編成と業務分担
	4	職員満足の要因把握と支援		4	職員満足の要因把握と支援
VI サービス提供 の プロセス	1	サービス情報の提供・案内	VI サービス提供 の プロセス	1	サービス情報の提供・案内
	2	入居時の対応		2	入居時の対応
	3	標準的サービス水準の確保		3	標準的サービス水準の確保
	4	個別対応の重視		4	個別対応の重視
	5	サービスの実施		5	サービスの実施
	6	安全管理		6	安全管理
	7	要望・苦情・トラブルへの適切な対応		7	要望・苦情・トラブルへの適切な対応
	8	地域との交流・連携		8	地域との交流・連携
VII 共通情報 活用	1	事業所内外の情報収集と開示	VII 共通情報 活用	1	事業所内外の情報収集と開示
	2	改善への情報の活用		2	改善への情報の活用
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	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
	2	職員と組織の能力向上の成果		2	職員と組織の能力向上の成果
	3	サービス提供のプロセスの成果		3	サービス提供のプロセスの成果
	4	経営指標における成果		4	経営指標における成果
	5	利用者の満足度および要望や苦情への対応の成果		5	利用者の満足度および要望や苦情への対応の成果

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(団体別)

3 福井県

①訪問介護		②訪問入浴介護	③福祉用具貸与	④通所介護				
I サービス提供の様式	1	(訪問入浴介護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)	I サービス提供の手続き	1			
	2				2			
	3				3			
	4				4			
	5				5			
	6				6			
	7			II サービスの提供内容	1			
	8				2			
	9				3			
II サービス内容	1	(訪問入浴介護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)	III サービス提供体制	4			
	2				5			
	3				6			
	4				7			
	5				8			
	6				IV 事業の運営管理	1		
	7					2		
	8					3		
	9			V 地域社会等との連携		1		
	10				2			
	11				3			
	12				4			
	III サービス提供体制			1	(訪問入浴介護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)		1
				2				2
				3				3
				4				4
				5				5
				6				6
7		7						
8		8						
9		9						
10		10						
IV 事業管理		1	(訪問入浴介護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)				
	2	2						
	3	3						
	4	4						
V 地域社会等との連携	1	(訪問入浴介護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)		1			
	2				2			
	3				3			
	4				4			

⑤ 特定施設	⑥ 特養	⑦ 老健
(特定施設については評価未実施)	I 日常生活援助サービス 1 食事 2 口腔衛生 3 入浴 4 排泄 5 寝たきり防止 6 自立援助 7 外出外泊 8 会話 9 レクリエーション 10 利用者の自由選択	I 日常生活援助サービス 1 食事 2 口腔衛生 3 入浴 4 排泄 5 寝たきり防止 6 自立援助 7 外出外泊 8 会話 9 レクリエーション 10 利用者の自由選択
	II 専門的サービス 1 看護・介護 2 リハビリテーション 3 施設サービス計画 4 カンファレンス 5 痴呆性高齢者 6 社会サービス	II 専門的サービス 1 看護・介護 2 リハビリテーション 3 施設サービス計画 4 カンファレンス 5 痴呆性高齢者 6 社会サービス
	<small>区その他のサービス</small> 1 入退所に関する項目	<small>区その他のサービス</small> 1 入退所に関する項目
	IV 地域連携 1 協力医療機関 2 地域福祉 3 他機関・他施設との連携 4 広報	IV 地域連携 1 協力医療機関 2 地域福祉 3 他機関・他施設との連携 4 広報
	V 施設環境 1 施設設備 2 施設内環境衛生	V 施設環境 1 施設設備 2 施設内環境衛生
	VI 事業運営 1 管理・運営 2 サービスの質の向上への取組み 3 職員への教育研修 4 記録調査 5 プライバシー 6 事故防止	VI 事業運営 1 管理・運営 2 サービスの質の向上への取組み 3 職員への教育研修 4 記録調査 5 プライバシー 6 事故防止

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(団体別)

4 三重県

①訪問介護	②訪問入浴介護	③福祉用具貸与	④通所介護
(訪問介護については評価未実施)	(訪問入浴介護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)	(通所介護については評価未実施)

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(団体別)

5 滋賀県

①訪問介護		②訪問入浴介	③福祉用具貸与	④通所介護		
I サービス提供の 基本方針と組織	1	サービス提供の基本方針	(訪問入浴介護については 評価未実施)	(福祉用具貸与については 評価未実施)	1	サービス提供の基本方針
	2	人権の尊重			2	人権の尊重
	3	サービス提供組織の運営			3	サービス提供組織の運営
	4	情報公開・地域連携			4	情報公開・地域連携
	5	人材の育成			5	人材の育成
II 5対等なサ ビス提供	1	サービス提供計画の管理			1	サービス提供計画の管理
	2	サービス提供計画の策定・サービス提供・評価と見直し			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			3	サービス提供開始・終了時の対応
III 適切なサ ビスの提供	1	生活環境			1	生活環境
	2	コミュニケーション			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)			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			4	健康管理・機能回復などへの支援
	5	安心と安全の確保			5	安心と安全の確保
	6	自己実現の援助			6	自己実現の援助
	7	家族などへの支援			7	家族などへの支援
	8	夜間の対応			8	送迎
	9	訪問への配慮				
	10	送迎				

⑤ 特定施設		⑥ 特養		⑦ 老健	
I サービス提供の基本方針と組織	1	サービス提供の基本方針	I サービス提供の基本方針と組織	1	サービス提供の基本方針
	2	人権の尊重		2	人権の尊重
	3	サービス提供組織の運営		3	サービス提供組織の運営
	4	情報公開・地域連携		4	情報公開・地域連携
	5	人材の育成		5	人材の育成
II 対象となるサービス計画段階のサービス提供	1	サービス提供計画の管理	II サービス提供の計画段階のサービス提供	1	サービス提供計画の管理
	2	サービス提供計画の策定・サービス提供・評価と見直し		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		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	1	生活環境	III 適切なサービスの提供	1	生活環境
	2	コミュニケーション		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)		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		4	健康管理・機能回復などへの支援
	5	安心と安全の確保		5	安心と安全の確保
	6	自己実現の援助		6	自己実現の援助
	7	家族などへの支援		7	家族などへの支援
	8	夜間の対応		8	夜間の対応
	9	訪問への配慮		9	訪問への配慮
	10	送迎		10	送迎

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(団体別)

6 京都府

①訪問介護		②訪問入浴介護		③福祉用具貸与		④通所介護	
I 健全な組織体制 II 適正なサービス提供体制 III 利用者保護の観点 IV サービスの質の向上の取組 I 環境整備 II ケアサービス III 連携体制 IV サービスの成果	1 組織の理念・運営方針	I 健全な組織体制 II 適正なサービス提供体制 III 利用者保護の観点 IV サービスの質の向上の取組 I 環境整備 II ケアサービス III 連携体制 IV サービスの成果	1 組織の理念・運営方針	(福祉用具貸与については評価未実施)	I 健全な組織体制 II 適正なサービス提供体制 III 利用者保護の観点 IV サービスの質の向上の取組 V 環境整備 VI ケアサービス VII 連携体制 VIII サービスの成果	1 組織の理念・運営方針	1 組織の理念・運営方針
	2 組織体制		2 組織体制			2 組織体制	2 組織体制
	3 労働環境		3 労働環境			3 労働環境	3 労働環境
	4 課題の設定		4 課題の設定			4 課題の設定	4 課題の設定
	5 人材の確保育成		5 人材の確保育成			5 人材の確保育成	5 人材の確保育成
	1 サービスの品質の確保		1 サービスの品質の確保			1 サービスの品質の確保	1 サービスの品質の確保
	2 個別援助計画		2 個別援助計画			2 個別援助計画	2 個別援助計画
	3 利用者等の希望尊重		3 利用者等の希望尊重			3 利用者等の希望尊重	3 利用者等の希望尊重
	4 衛生管理		4 衛生管理			4 衛生管理	4 衛生管理
	5 危機管理		5 危機管理			5 危機管理	5 危機管理
	1 利用者保護		1 利用者保護			1 利用者保護	1 利用者保護
	2 情報提供		2 情報提供			2 情報提供	2 情報提供
	3 利用契約		3 利用契約			3 利用契約	3 利用契約
	1 苦情解決		1 苦情解決			1 苦情解決	1 苦情解決
	2 質の向上に係る取組		2 質の向上に係る取組			2 質の向上に係る取組	2 質の向上に係る取組
	3 評価の実施		3 評価の実施			3 評価の実施	3 評価の実施
1 環境整備	1 環境整備	1 環境整備	1 環境整備				
2 心身機能への配慮	2 心身機能への配慮	2 心身機能への配慮	2 心身機能への配慮				
3 感染症対策	3 感染症対策	3 感染症対策	3 感染症対策				
1 基本的態度	1 基本的態度	1 基本的態度	1 基本的態度				
2 アセスメント	2 アセスメント	2 アセスメント	2 アセスメント				
3 計画策定	3 計画策定	3 計画策定	3 計画策定				
4 心身の健康状態の観察等	4 心身の健康状態の観察等	4 心身の健康状態の観察等	4 心身の健康状態の観察等				
5 介護	5 入浴介助	5 入浴介助	5 介護				
6 痴呆性高齢者に対する介護	1 主治医との連携	1 主治医との連携	6 機能訓練				
7 ターミナルサービス	2 他のサービス事業所との連携	2 他のサービス事業所との連携	7 痴呆性高齢者に対する通所介護				
1 主治医との連携	3 家族等との連携	3 家族等との連携	8 食事の提供体制				
2 他のサービス事業所との連携	4 事業所内連携	4 事業所内連携	9 送迎体制				
3 家族等との連携	5 緊急時の対応	5 緊急時の対応	1 主治医との連携				
4 事業所内連携	1 家族との関わり	1 家族との関わり	2 他のサービス事業所との連携				
5 緊急時の対応	2 生活の質	2 生活の質	3 家族との連携				
1 家族との関わり	3 そのひとらしい暮らしの実現	3 そのひとらしい暮らしの実現	4 事業所内連携				
2 生活の質			5 緊急時の対応				
3 そのひとらしい暮らしの実現			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				

⑤特定施設		⑥特養		⑦老健	
I 健全な組織体制	1	組織の理念・運営方針	I 健全な組織体制	1	組織の理念・運営方針
	2	組織体制		2	組織体制
	3	労働環境		3	労働環境
	4	課題の設定		4	課題の設定
	5	人材の確保育成		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	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		2	個別援助計画
	3	利用者等の希望尊重		3	利用者等の希望尊重
	4	衛生管理		4	衛生管理
	5	危機管理		5	危機管理
III 保護の観点	1	利用者保護	III 保護の観点	1	利用者保護
	2	情報提供		2	情報提供
	3	利用契約		3	利用契約
IV サービスの質の向上の取組	1	苦情解決	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		2	質の向上に係る取組
	3	評価の実施		3	評価の実施
V 環境整備	1	環境整備			
	2	心身機能への配慮			
	3	感染症対策・衛生管理			
VI ケアサービスの提供	1	基本的態度	(上記Ⅰ～Ⅳと別に選択項目として「サービス評価項目」が設定されているが、特養については公表せず。)	(上記Ⅰ～Ⅳと別に選択項目として「サービス評価項目」が設定されているが、老健については公表せず。)	
	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	くらし支援			
	6	生活の充実支援			
	7	機能訓練			
	8	痴呆性高齢者に対する介護			
	9	食事の提供体制			
VII 連携体制	1	主治医及び医療機関との連携			
	2	家族等との連携			
	3	事務所内連携			
	4	緊急時の対応			
VIII 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			
	4	交流の機会等			

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(団体別)

7 大阪府

①訪問介護		②訪問入浴介護	③福祉用具貸与	④通所介護	
I 体制	1 運営方針等	(訪問入浴介護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)	I 体制	1 運営方針等
	2 事業計画				2 事業計画
	3 管理者及びサービス提供責任者の役割				3 管理者及び施設長の役割
II 人材育成	1 職員の資質向上	(訪問入浴介護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)	II 人材育成	1 職員の資質向上
	2 福祉人材の育成				2 福祉人材の育成
III 利用者本位	1 コミュニケーション	(訪問入浴介護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)	III 利用者本位	1 コミュニケーション
	2 人権・プライバシー保護				2 人権・プライバシー保護
	3 自立支援				3 自立支援
	4 対等なサービス利用				4 対等なサービス利用
	5 訪問介護計画				5 通所介護計画
IV サービス運営	1 サービス運営	(訪問入浴介護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)	IV 適切なサービス運営	1 サービス運営
	2 相談				2 相談
	3 苦情の対応				3 苦情の対応
	4 事故発生時の対応				4 事故発生時の対応
	5 衛生管理				5 非常災害対策
	6 地域との連携				6 衛生管理
	7 自己評価				7 地域との連携
	8 情報の開示				8 自己評価
V 介護技術	1 食事介助	(訪問入浴介護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)	V 介護技術	9 情報の開示
	2 入浴介助				1 送迎
	3 おむつ交換				2 食事介助
	4 排泄介助				3 入浴介助
	5 移乗・移動介助				4 排泄介助
	6 家事援助				5 移乗・移動介助
	7 痴呆性高齢者への対応				6 整容
					7 機能訓練
					8 レクリエーション
					9 服薬
					10 痴呆性高齢者への対応

⑤特定施設	⑥特養	⑦老健
(特定施設については評価未実施)	I 組織 1 運営方針等 2 事業計画 3 管理者の役割	I 組織 1 運営方針等 2 事業計画 3 管理者の役割
	II 人材 育成 1 職員の資質向上 2 福祉人材の育成	II 人材 育成 1 職員の資質向上 2 福祉人材の育成
	III 利用者 本位 1 コミュニケーション 2 人権・プライバシー保護 3 対等なサービス利用 4 利用者の自由な選択 5 施設サービス計画	III 利用者 本位 1 コミュニケーション 2 人権・プライバシー保護 3 対等なサービス利用 4 利用者の自由な選択 5 施設サービス計画
	IV サービス 運営 1 サービス運営 2 入退所 3 相談 4 苦情の対応 5 事故発生時の対応 6 衛生管理 7 地域との連携 8 非常災害対策 9 金銭管理	IV サービス 運営 1 サービス運営 2 入退所 3 相談 4 苦情の対応 5 事故発生時の対応 6 衛生管理 7 地域との連携 8 非常災害対策 9 金銭管理
	V 介護 技術 1 居室 2 食事介助 3 入浴介助 4 排泄介助 5 移乗・移動介助 6 機能訓練 7 レクリエーション 8 服薬 9 痴呆性高齢者への対応 10 整容 11 褥瘡予防 12 寝たきり対策	V 介護 技術 1 居室 2 食事介助 3 入浴介助 4 排泄介助 5 移乗・移動介助 6 機能訓練 7 レクリエーション 8 服薬 9 痴呆性高齢者への対応 10 整容 11 褥瘡予防 12 寝たきり対策

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(団体別)

8 兵庫県

①訪問介護			②訪問入浴介護			③福祉用具貸与			④通所介護		
運営の 監視 確保	Ⅰ事業	1 事業所に関する情報等の提供 2 サービスの質の向上	運営の 監視 確保	Ⅰ事業	1 事業所に関する情報等の提供 2 サービスの質の向上	運営の 監視 確保	Ⅰ事業	1 事業所に関する情報等の提供 2 サービスの質の向上	運営の 監視 確保	Ⅰ事業	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	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		Ⅱ利用者	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		Ⅱ利用者	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		Ⅱ利用者	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
確立 の 実施	Ⅲサービス	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	確立 の 実施	Ⅲサービス	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	確立 の 実施	Ⅲサービス	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	確立 の 実施	Ⅲサービス	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	1 利用者やその家族等への支援 2 安心と安全の確保		Ⅳサービス	1 利用者やその家族等への支援 2 安心と安全の確保		Ⅳサービス	1 利用者やその家族等への支援 2 安心と安全の確保		Ⅳサービス	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	1 地域社会との連携 2 人材の育成		Ⅴ地域	1 地域社会との連携 2 人材の育成		Ⅴ地域	1 地域社会との連携 2 人材の育成		Ⅴ地域	1 地域社会との連携 2 人材の育成

⑤特定施設	⑥特養		⑦老健	
(特定施設については評価未実施)	運営の 事業 I	1 事業所に関する情報等の提供	運営の 事業 I	1 事業所に関する情報等の提供
	2	2 サービスの質の向上	2	2 サービスの質の向上
	利用者 の II 利用 者 の 尊 厳 の 保 護	1 利用者やその家族等の意向の尊重	利用者 の II 利用 者 の 尊 厳 の 保 護	1 利用者やその家族等の意向の尊重
	2	2 人権・プライバシーの確保	2	2 人権・プライバシーの確保
	過 程 の III サ ー ビ ス の 確 立	1 サービス実施計画の作成	過 程 の III サ ー ビ ス の 確 立	1 サービス実施計画の作成
	2	2 サービスの実施	2	2 サービスの実施
	3	3 サービスの評価・変更	3	3 サービスの評価・変更
	適 切 な IV サ ー ビ ス の 実 施	1 利用者やその家族等への支援	適 切 な IV サ ー ビ ス の 実 施	1 利用者やその家族等への支援
	2	2 快適な環境づくり	2	2 快適な環境づくり
	3	3 安心と安全の確保	3	3 安心と安全の確保
	連 携 の V 等 地	1 地域社会との連携	連 携 の V 等 地	1 地域社会との連携
	2	2 人材の育成	2	2 人材の育成

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(団体別)

9 熊本県

①訪問介護	②訪問入浴介護	③福祉用具貸与	④通所介護
<p>(評価を実施しているが、資料を公表せず。)</p>	<p>(訪問入浴介護について評価未実施)</p>	<p>(福祉用具貸与については評価未実施)</p>	<p>め供ビ I 続のの スサ 手た 健 I</p> <p>1 重要事項説明書</p> <p>2 契約書</p>
			<p>II サ ー ビ ス 提 供 に 係 る 一 般 的 項 目</p> <p>1 通所介護計画</p> <p>2 サービスの標準化</p> <p>3 サービス提供方針</p> <p>4 居宅介護支援事業所等との連携</p> <p>5 サービス提供の記録</p> <p>6 サービスに関する情報提供</p> <p>7 家族等との交流</p> <p>8 地域との交流・連携</p> <p>9 痴呆対応</p> <p>10 利用料の受領</p>
			<p>III 具 体 的 な サ ー ビ ス 内 容</p> <p>1 送迎</p> <p>2 準備行為</p> <p>3 排せつ介助</p> <p>4 入浴介助</p> <p>6 食事介助</p> <p>7 整容</p> <p>8 レクリエーション</p> <p>9 機能訓練</p> <p>10 移動介助</p> <p>11 服薬介助</p> <p>12 自立支援</p> <p>13 相談・援助</p>
			<p>IV 事 務 管 理 ・ 運 営 体 制</p> <p>1 記録の管理</p> <p>2 電算システム</p> <p>3 苦情処理体制</p> <p>4 リスクマネジメント</p> <p>5 衛生管理</p> <p>6 個人情報保護</p> <p>7 情報公開及び広報活動</p> <p>8 サービス評価</p> <p>9 情報収集</p>
			<p>V 人 員 体 制</p> <p>1 従業者の員数の確保</p> <p>2 従業者の質の確保</p>
			<p>VI 設 備 ・ 備 品</p> <p>1 立地環境</p> <p>2 事業所内設備一般</p> <p>3 非常用設備</p> <p>4 移動空間</p> <p>5 各室の設備</p> <p>6 備品</p>

⑤特定施設	⑥特養	⑦老健
<p>(特定施設については評価未実施)</p>	<p>(評価を実施しているが、資料を公表せず。)</p>	<p>(評価を実施しているが、資料を公表せず。)</p>

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(団体別)

10 神戸市

①訪問介護			②訪問入浴介護			③福祉用具貸与			④通所介護								
制 体 事	1	ホームヘルパーの研修・教育	(訪問入浴介護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)		I 基 本 方 針 と 組 織	1	提供に関する基本姿勢	I 基 本 方 針 と 組 織	1	提供に関する基本姿勢						
	2	緊急時・事故発生時の対応方法の確立					2	研修対策		2	重要事項						
	3	衛生管理					3	安全対策		3	契約書						
II サ ー ビ ス 運 営	1	連絡					4	地域との連携		4	サービスの提供						
	2	他サービス・医療連携					5	損害賠償保険		5	利用者負担						
	3	時間厳守					6	苦情対応		6	通所介護計画						
III サ ー ビ ス 運 営	4	利用者の権利の尊重				III 基 本 サ ー ビ ス	1	送迎	IV サ ー ビ ス 内 容 の 充 実	1	活動プログラム	V サ ー ビ ス 支 援 体 制	1	緊急・健康管理			
	5	相談・援助					2	移動・移乗		2	コミュニケーション		2	記録			
	6	運営					3	食事		3	痴呆者対応		3	職員間の連携	3	職員間の連携	
	III 介 護 技 術 等	1					コミュニケーション	4		入浴	4		身体拘束	4	家族との連携	4	家族との連携
		2					排泄介助	5		排泄介助	5		機能維持	5	環境	5	環境
		3					入浴介助	VI 接 遇		1	対応状況						
4	移動介助																
5	家事援助(調理)																
	6	食事介助															

⑤特定施設	⑥特養	⑦老健
(特定施設については評価未実施)	(特養については評価未実施)	(老健については評価未実施)

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(団体別)

11 福岡市

①訪問介護		②訪問入浴介護		③福祉用具貸与		④通所介護	
I 事業運営体制	1 運営方針の説明	I 事業運営体制	1 運営方針の説明	I 事業運営体制	1 運営方針の説明	I 事業運営体制	1 運営方針の説明
	2 社員証等の携行		2 社員証等の携行		2 社員証等の携行		2 サービス提供の記録
	3 サービス提供の記録		3 サービス提供の記録		3 サービス提供の記録		3 サービスの質の自己評価
	4 サービスの質の自己評価		4 サービスの質の自己評価		4 サービスの質の自己評価		4 障害性高齢者へのサービス提供体制
	5 管理者の業務管理		5 管理者の業務管理		5 管理者の業務管理		5 管理者の業務管理
	6 管理者の責務		6 管理者の責務		6 管理者の責務		6 管理者の責務
	7 勤務体制の確保		7 勤務体制の確保		7 勤務体制の確保		7 勤務体制の確保
	8 健康管理		8 健康管理		8 健康管理		8 定員の遵守
	9 秘密の保持		9 秘密の保持		9 秘密の保持		9 秘密の保持
	10 個人情報の取り扱い		10 個人情報の取り扱い		10 個人情報の取り扱い		10 個人情報の取り扱い
	11 広告		11 広告		11 広告		11 広告
	12 居宅介護支援事業者への利益供与の禁止		12 居宅介護支援事業者への利益供与の禁止		12 居宅介護支援事業者への利益供与の禁止		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		13 苦情相談体制		13 苦情相談体制		13 苦情相談体制
	14 苦情の一元管理		14 苦情の一元管理		14 苦情の一元管理		14 苦情の一元管理
	15 網紀厳正		15 苦情相談マニュアル		15 苦情相談マニュアル		15 苦情相談マニュアル
	16 苦情相談マニュアル		16 苦情の整理分析		16 苦情の整理分析		16 苦情の整理分析
	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	II 契約	1 重要事項(内容及び手続)の説明及び同意	II 契約	1 重要事項(内容及び手続)の説明及び同意	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		2 サービス提供拒否の禁止		2 サービス提供拒否の禁止		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		3 サービス提供困難時の対応		3 サービス提供困難時の対応		3 サービス提供困難時の対応
	4 受給資格等の確認		4 受給資格等の確認		4 受給資格等の確認		4 受給資格等の確認
	5 利用料等の受領		5 利用料等の受領		5 利用料等の受領		5 利用料等の受領
	6 領収書の交付		6 領収書の交付		6 領収書の交付		6 領収書の交付
	7 契約の締結		7 契約の締結		7 福祉用具貸与の同意		7 契約の締結
	8 実績の確認		8 実績の確認		8 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		9 入居者に代わって判断を行う人		9 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	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	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	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基づいたサービス提供及び質の向上		2 居宅サービス計画に基づいたサービス提供及び質の向上		2 居宅サービス計画に基づいたサービス提供及び質の向上		2 居宅サービス計画に基づいたサービス提供及び質の向上
	3 サービスの提供2		3 サービスの提供2		3 サービスの提供2		3 通所介護計画の作成と他事業所との連携
	4 サービス提供方法等の説明		4 サービス提供方法等の説明		4 サービス提供方法等の説明		4 通所介護計画の説明
	5 苦情対応に関する説明		5 苦情対応に関する説明		5 苦情対応に関する説明		5 サービス実施状況等の記録及び説明
	6 サービスの変更		6 サービスの変更		6 サービスの変更		6 苦情対応に関する説明
	7 個人の尊厳への配慮		7 個人の尊厳への配慮		7 個人の尊厳への配慮		7 サービスの変更
	8 成年後見制度の説明		8 成年後見制度の説明		8 成年後見制度の説明		8 通所介護計画の見直し
	9 損害賠償内容の説明		9 損害賠償内容の説明		9 損害賠償内容の説明		9 個人の尊厳への配慮
	10 利用者から要請		10 利用者から要請		10 利用者から要請		10 成年後見制度の説明
IV サービス内容・技術	1 サービス提供時間	IV サービス内容・技術	1 サービスの提供1	IV サービス内容・技術	1 福祉用具貸与の方法	IV サービス内容・技術	1 サービスの提供
	2 サービスの提供		2 介護技術の向上		2 点検マニュアル		2 サービスの提供
	3 介護技術の向上		3 従業者の資質向上		3 利用者からの要請		3 介護技術の向上
	4 サービス提供責任者の計画管理		4 業務マニュアルの整備		4 専門相談員の資質の向上		3 従業者の資質向上
	5 サービス提供責任者の責務		5 痴呆性高齢者への対応		5 業務マニュアルの整備		4 業務マニュアルの整備
	6 訪問介護員の資質向上		6 鍵の管理		6 痴呆性高齢者への対応		5 送迎時間の遅延
V 危機管理	1 緊急時の対応	V 危機管理	1 設備・器具等安全衛生1・2	V 危機管理	1 衛生管理1	V 危機管理	1 緊急時の対応
	2 感染予防1・2・3		2 緊急時の対応		2 衛生管理2		2 非常災害対策
	3 衛生管理		3 感染予防1・2・3		3 衛生管理3		3 非常訓練
	4 事故発生時の対応		4 衛生管理		4 事故発生時の対応		4 衛生管理1(マニュアル)
	5 事故発生時の連絡		5 事故発生時の対応		5 事故発生時の連絡		5 衛生管理2(受水槽点検)
	6 損害賠償への対応		6 事故発生時の連絡		6 損害賠償への対応		6 感染予防・防止
	7 疾病の把握		7 損害賠償への対応		7 疾病の把握		7 事故発生時の対応
	8 事故処理の記録		8 疾病の把握		8 事故処理の記録		8 事故発生時の連絡
	9 事故の再発防止		9 事故処理の記録		9 事故の再発防止		9 損害賠償への対応
			10 事故の再発防止				10 疾病の把握
			11 事故処理の記録				
			12 事故の再発防止				

⑤特定施設		⑥特養		⑦老健	
I 事業運営体制	1 運営方針の説明	I 事業運営体制	1 運営方針の説明	I 事業運営体制	1 運営方針の説明
	2 サービスの質の自己評価		2 サービスの質の自己評価		2 サービスの質の自己評価
	3 管理者の業務管理		3 管理者の業務管理		3 管理者の業務管理
	4 管理者の責務		4 管理者の責務		4 管理者の責務
	5 勤務体制の確保		5 勤務体制の確保		5 勤務体制の確保
	6 運営規程などの掲示		6 定員の遵守		6 定員の遵守
	7 秘密の保持		7 運営規程などの掲示		7 運営規程などの掲示
	8 個人情報の取り扱い		8 秘密の保持		8 秘密の保持
	9 広告		9 個人情報の取り扱い		9 個人情報の取り扱い
	10 居宅介護支援事業者への利益供与の禁止		10 広告		10 広告
	11 苦情相談体制		11 居宅介護支援事業者への利益供与の禁止		11 居宅介護支援事業者への利益供与の禁止
	12 苦情の一元管理		12 苦情相談体制		12 苦情相談体制
	13 地域交流		13 苦情の一元管理		13 苦情の一元管理
	14 従業者間の情報伝達・共有		14 地域連携		14 地域連携
	15 苦情相談マニュアル		15 地域交流		15 地域交流
	16 苦情の整理分析		16 従業者間の情報伝達・共有		16 従業者間の情報伝達・共有
II 契約	1 重要事項(内容及び手続)の説明及び同意	II 契約	1 重要事項(内容及び手続)の説明及び同意	II 契約	1 重要事項(内容及び手続)の説明及び同意
	2 受給資格等の確認		2 受給資格等の確認		2 受給資格等の確認
	3 サービス提供拒否の禁止		3 サービス提供拒否の禁止		3 サービス提供拒否の禁止
	4 利用料等の受領		4 サービス提供困難時の対応		4 サービス提供困難時の対応
	5 費用についての説明		5 利用料等の受領		5 利用料等の受領
	6 領収書の交付		6 費用についての説明		6 費用についての説明
	7 契約の締結		7 領収書の交付		7 領収書の交付
	8 入居者に代わって判断を行う人		8 契約の締結		8 契約の締結
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	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	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 特定施設サービス計画の作成		2 退去時の情報提供		2 退去時の情報提供
	3 特定施設サービス計画の説明		3 施設サービス計画の作成		3 施設サービス計画の作成
	4 特定施設サービス計画の見直し		4 施設サービス計画の説明		4 施設サービス計画の説明
	5 身体拘束		5 施設サービス計画の見直し		5 施設サービス計画の見直し
	6 苦情対応に関する説明		6 身体拘束		6 医療に関する説明
	7 自立援助		7 苦情対応に関する説明		7 身体拘束
	8 外出援助		8 自立援助		8 苦情対応に関する説明
	9 個人の尊厳への配慮		9 外出援助		9 自立援助
	10 成年後見制度の説明		10 個人の尊厳への配慮		10 外出援助
	11 損害賠償内容の説明		11 成年後見制度の説明		11 個人の尊厳への配慮
IV サービス内容・技術	1 サービスの提供	IV サービス内容・技術	1 サービスの提供	IV サービス内容・技術	1 サービスの提供
	2 介護技術の向上		2 介護技術の向上		2 介護技術の向上
	3 入浴1		3 入浴		3 入浴
	4 入浴2		4 排泄		4 排泄
	5 入浴3		5 おむつの使用		5 おむつの使用
	6 排泄1		6 寝たきり防止		6 寝たきり防止
	7 排泄2		7 家族との連携		7 家族との連携
	8 寝たきり防止1		8 リハビリテーション		8 リハビリテーション
	9 寝たきり防止2		9 従業者の資質向上		9 従業者の資質向上
	10 リハビリテーション		10 業務マニュアルの整備		10 業務マニュアルの整備
	11 家族との連携		11 痴呆性高齢者への対応1		11 痴呆性高齢者への対応1
	12 従業者の資質向上		12 痴呆性高齢者への対応2		12 痴呆性高齢者への対応2
	13 業務マニュアルの整備		13 痴呆性高齢者への対応3		13 痴呆性高齢者への対応3
	14 痴呆性高齢者への対応1				
	15 痴呆性高齢者への対応2				
	16 痴呆性高齢者への対応3				
V 危機管理	1 緊急時の対応	V 危機管理	1 非常災害対策	V 危機管理	1 非常災害対策
	2 緊急災害対策		2 非常訓練		2 非常訓練
	3 非常訓練		3 衛生管理		3 衛生管理1
	4 衛生管理1		4 感染予防・防止		4 衛生管理2
	5 衛生管理2		5 事故発生時の対応		5 感染予防・防止
	6 感染予防・防止		6 事故発生時の連絡		6 事故発生時の対応
	7 事故発生時の対応		7 損害賠償への対応		7 事故発生時の連絡
	8 事故発生時の連絡		8 疾病の把握		8 損害賠償への対応
	9 損害賠償への対応		9 事故処理の記録		9 疾病の把握
	10 疾病の把握		10 事故の再発防止		10 事故処理の記録
	11 事故処理の記録				11 事故の再発防止
	12 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(団体別)

12 北九州市

①訪問介護		②訪問入浴介護		③福祉用具貸与		④通所介護	
I 介護サービスの 基本方針と組織	1	介護サービス提供の基本方針	(訪問入浴介護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)	I 介護サービスの 基本方針と組織	1	介護サービス提供の基本方針
	2	組織の運営				2	組織の運営
	3	中長期計画・事業計画				3	中長期計画・事業計画
	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
	5	職員の育成				5	職員の育成
II 地域の関係	1	地域福祉のネットワークの一員としての事業等	(訪問入浴介護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)	II 地域の関係	1	地域福祉のネットワークの一員としての事業等
	2	福祉人材の育成				2	福祉人材の育成
III 利用者の サービスの 提供のしきみ	1	利用者への情報提供と契約	(訪問入浴介護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)	III 利用者の サービスの 提供のしきみ	1	利用者への情報提供と契約
	2	利用者の意向の尊重				2	利用者の意向の尊重
	3	利用者の安心と安全の確保				3	生活を楽しむ工夫や配慮
IV 組織として サービスの 提供のしきみ	1	介護サービス提供の組織	(訪問入浴介護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)	IV 組織として サービスの 提供のしきみ	4	利用者の安心と安全の確保
	2	サービス提供計画の作成(作成から見直し)				1	介護サービス提供のしきみ
	3	組織が提供するサービスの標準化				2	サービス提供計画の作成(作成から見直し)
V サービス 提供のしきみ	1	計画に基づいたサービスの提供	(訪問入浴介護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)	V サービス 提供のしきみ	3	組織が提供するサービスの標準化
	2	利用者の尊厳の保持				1	計画に基づいたサービスの提供
						2	利用者の尊厳の保持
						3	快適な生活環境

⑤特定施設	⑥特養	⑦老健
(特定施設については評価未実施)	I 介護サービスの提供の基本方針と組織 1 介護サービス提供の基本方針 2 組織の運営 3 中長期計画・事業計画 4 サービスの質の向上への取り組み 5 職員の育成	I 介護サービスの提供の基本方針と組織 1 介護サービス提供の基本方針 2 組織の運営 3 中長期計画・事業計画 4 サービスの質の向上への取り組み 5 職員の育成
	II 地域関係 1 地域福祉のネットワークの一員としての事業者 2 福祉人材の育成	II 地域関係 1 地域福祉のネットワークの一員としての事業者 2 福祉人材の育成
	III 利用者の提供のしくみ 1 利用者への情報提供と契約 2 利用者の意向の尊重 3 生活を楽しむ工夫や配慮 4 利用者の安心と安全の確保	III 利用者の提供のしくみ 1 利用者への情報提供と契約 2 利用者の意向の尊重 3 生活を楽しむ工夫や配慮 4 利用者の安心と安全の確保
	IV 組織として 1 介護サービス提供のしくみ 2 サービス提供計画の作成(作成から見直し) 3 組織が提供するサービスの標準化	IV 組織として 1 介護サービス提供のしくみ 2 サービス提供計画の作成(作成から見直し) 3 組織が提供するサービスの標準化
	V 利用者一人ひとりに対するサービスの提供 1 計画に基づいたサービスの提供 2 利用者の尊厳の保持 3 快適な生活環境	V 利用者一人ひとりに対するサービスの提供 1 計画に基づいたサービスの提供 2 利用者の尊厳の保持 3 快適な生活環境