

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～通所介護

福島県	東京都	福井県		
(通所介護については評価未実施)	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 サービス提供の手続き	1 利用申込み、ニーズ評価等
		2 経営・運営幹部の率先と統率		2 利用契約の解約、利用終了後の対応
		3 適切なプロセスによる意思決定		3 通所介護計画の策定、実施
	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 サービス提供の工夫
		2 事業の継続性		5 利用者、家族とのコミュニケーション
	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 利用者の記録と管理、プライバシー
		2 経営環境、市場動向等の情報収集	II サービスの提供内容	1 自立支援
		3 上記情報に基づいた確かな状況把握		2 利用者のコミュニケーション
	IV 改善課題の取り組みと取組み	1 改善課題の設定		3 食事
		2 改善課題の周知と実現に向けた取り組み		4 入浴・清拭
		3 改善の効率と効果の向上		5 排泄介助
		4 中長期計画、年度計画の作成と実績評価		6 活動プログラム
	V 職員の能力向上と組織	1 理念やビジョンに適合した人材構成		7 寝たきり防止(痴呆性高齢者への対応)
		2 職員の個人別・計画的な能力開発		8 口腔ケア
		3 柔軟な組織編成と業務分担	III サービス提供体制	1 サービスの質の確保
		4 職員満足度の要因把握と支援		2 衛生管理
	VI サービス提供のプロセス	1 サービス情報の提供・案内		3 施設・居住環境の整備
		2 サービス開始時の対応		4 事故対策
		3 標準的サービス水準の確保	IV 事業の運営管理	1 事業の理念
		4 個別対応の重視		2 人材育成、広報
		5 サービスの実施		3 関係機関との連携
		6 安全管理	活用	
		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		
	VII I～VIIに関する活動成果	1 事業所内外の情報収集と開示		
		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		
		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		
		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		

三重県	滋賀県	京都府				
(通所介護については評価未実施)	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 健全な組織体制	1 組織の理念・運営方針		
		2 人権の尊重		2 組織体制		
		3 サービス提供組織の運営		3 労働環境		
		4 情報公開・地域連携		4 課題の設定		
		5 人材の育成		5 人材の確保育成		
	II サービス提供計画の策定・サービス提供・評価と見直し	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 サービス提供計画の策定・サービス提供・評価と見直し		2 個別援助計画		
		3 サービス提供開始・終了時の対応		3 利用者等の希望尊重		
	III 適切なサービスの提供	1 生活環境	III 利用者の観望の向上の取組	4 衛生管理		
		2 コミュニケーション		5 危機管理		
		3 身の回り動作の援助(移動・食事・入浴・身だしなみ・排泄)		1 利用者保護		
		4 健康管理・機能回復などへの支援		2 情報提供		
		5 安心と安全の確保		3 利用契約		
		6 自己実現の援助		1 苦情解決		
		7 家族などへの支援		2 質の向上に係る取組		
		8 送迎		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	
					VI 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 機能訓練
					VII 連携体制	7 痴呆性高齢者に対する通所介護
						8 食事の提供体制
						9 送迎体制
						1 主治医との連携
						2 他のサービス事業所との連携
				VIII サービスの成果	3 家族との連携	
	4 事業所内連携					
	5 緊急時の対応					
				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 成	1	運営方針等	I 事業所の運営 II 利用者 の権利保護 III サービス 実施過程の 確立 IV サービスの 適切な実施 等との 連携	1	事業所に関する情報等の提供	I サービス 提供のための 手続 II サービス 提供に係る一 般的項目	1	重要事項説明書
	2	事業計画		2	サービスの質の向上		2	契約書
	3	管理者及び施設長の役割		1	利用者やその家族等の意向の尊重		1	通所介護計画
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	サービスの標準化	2	サービスの標準化
	2	福祉人材の育成	1	サービス実施計画の作成	3	サービス提供方針	3	サービス提供方針
III 利用者 者本位	1	コミュニケーション	2	サービスの実施	4	居宅介護支援事業所等との連携	4	居宅介護支援事業所等との連携
	2	人権・プライバシー保護	3	サービスの評価・変更	5	サービス提供の記録	5	サービス提供の記録
	3	自立支援	1	利用者やその家族等への支援	6	サービスに関する情報提供	6	サービスに関する情報提供
	4	対等なサービス利用	2	快適な環境づくり	7	家族等との交流	7	家族等との交流
	5	通所介護計画	3	安心と安全の確保	8	地域等との交流・連携	8	地域等との交流・連携
IV 適切なサービス 運営	1	サービス運営	1	地域社会との連携	9	痴呆対応	9	痴呆対応
	2	相談	2	人材の育成	10	利用料の受領	10	利用料の受領
	3	苦情の対応			1	送迎	1	送迎
	4	事故発生時の対応			2	準備行為	2	準備行為
	5	非常災害対策			3	排せつ介助	3	排せつ介助
	6	衛生管理			4	入浴介助	4	入浴介助
	7	地域との連携			6	食事介助	6	食事介助
	8	自己評価			7	整容	7	整容
	9	情報の開示			8	レクリエーション	8	レクリエーション
V 介護技術	1	送迎			9	機能訓練	9	機能訓練
	2	食事介助			10	移動介助	10	移動介助
	3	入浴介助			11	服薬介助	11	服薬介助
	4	排泄介助			12	自立支援	12	自立支援
	5	移乗・移動介助			13	相談・援助	13	相談・援助
	6	整容			1	記録の管理	1	記録の管理
	7	機能訓練			2	電算システム	2	電算システム
	8	レクリエーション			3	苦情処理体制	3	苦情処理体制
	9	服薬			4	リスクマネジメント	4	リスクマネジメント
	10	痴呆性高齢者への対応			5	衛生管理	5	衛生管理
				6	個人情報保護	6	個人情報保護	
				7	情報公開及び広報活動	7	情報公開及び広報活動	
				8	サービス評価	8	サービス評価	
				9	情報収集	9	情報収集	
				V 人員 体制	1	従業者の員数の確保	1	従業者の員数の確保
					2	従業者の質の確保	2	従業者の質の確保
				VI 設備・ 備品	1	立地環境	1	立地環境
					2	事業所内設備一般	2	事業所内設備一般
					3	非常用設備	3	非常用設備
					4	移動空間	4	移動空間
					5	各室の設備	5	各室の設備
					6	備品	6	備品

神戸市		福岡市		北九州市					
I 基本方針と組織	1	提供に関する基本姿勢	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 II 地域との関係 III 利用者の提供のしくみ IV 組織としての介護サービス提供のしくみ V 利用者一人ひとりに対するサービスの提供	1	介護サービス提供の基本方針	
	2	研修対策		2	サービス提供の記録		2	組織の運営	
	3	安全対策		3	サービスの質の自己評価		3	中長期計画・事業計画	
	4	地域との連携		4	痴呆性高齢者へのサービス提供体制		4	サービスの質の向上への取り組み	
	5	損害賠償保険		5	管理者の業務管理		5	職員の育成	
	6	苦情対応		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	
II サービスの開始	1	サービス概要		7	勤務体制の確保		2	福祉人材の育成	
	2	重要事項		8	定員の遵守		1	利用者への情報提供と契約	
	3	契約書		9	秘密の保持		2	利用者の意向の尊重	
	4	サービスの提供		10	個人情報の取り扱い		3	生活を楽しむ工夫や配慮	
	5	利用者負担		11	広告		4	利用者の安心と安全の確保	
	6	通所介護計画		12	居宅介護支援事業者への利益供与の禁止		1	介護サービス提供のしくみ	
III 基本サービスの充実	1	送迎	13	苦情相談体制	2	サービス提供計画の作成(作成から見直し)			
	2	移動・移乗	14	苦情の一元管理	3	組織が提供するサービスの標準化			
	3	食事	15	苦情相談マニュアル	1	計画に基づいたサービスの提供			
	4	入浴	16	苦情の整理分析	2	利用者の尊厳の保持			
	5	排泄介助	1	重要事項(内容及び手続)の説明及び同意	3	快適な生活環境			
IV サービス内容の充実	1	活動プログラム	II 契約	2	サービス提供拒否の禁止				
	2	コミュニケーション		3	サービス提供困難時の対応				
	3	痴呆者対応		4	受給資格等の確認				
	4	身体拘束		5	利用料等の受領				
	5	機能維持		6	領収書の交付				
V サービス支援体制	1	緊急・健康管理		7	契約の締結				
	2	記録		8	実績の確認				
	3	職員間の連携		9	入居者に代わって判断を行う人				
	4	家族との連携		1	心身の状況等の把握				
	5	環境		2	居宅サービス計画に沿ったサービス提供及び変更の補助				
VI 接遇	1	対応状況		III 利用者本位のサービス提供(自立支援)	3	通所介護計画の作成と他事業所との連携			
		4			通所介護計画の説明	4	通所介護計画の説明		
		5	サービス実施状況等の記録及び説明		5	サービス実施状況等の記録及び説明			
		6	苦情対応に関する説明		6	苦情対応に関する説明			
		7	サービスの変更		7	サービスの変更			
		8	通所介護計画の見直し		8	通所介護計画の見直し			
		9	個人の尊厳への配慮		9	個人の尊厳への配慮			
		10	成年後見制度の説明		10	成年後見制度の説明			
		11	損害賠償内容の説明		11	損害賠償内容の説明			
		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		
		3	従業者の資質向上			3	従業者の資質向上		
		4	業務マニュアルの整備	4		業務マニュアルの整備			
		5	送迎時間の遅延	5		送迎時間の遅延			
		6	入浴1(健康管理)	6		入浴1(健康管理)			
		7	入浴2(入浴方法)	7		入浴2(入浴方法)			
		8	入浴3(プライバシー)	8		入浴3(プライバシー)			
		9	リハビリテーション	9		リハビリテーション			
		10	痴呆性高齢者への対応	10		痴呆性高齢者への対応			
		1	緊急時の対応	V 危機管理	1	緊急時の対応			
		2	非常災害対策		2	非常災害対策			
		3	非常訓練		3	非常訓練			
		4	衛生管理1(マニュアル)		4	衛生管理1(マニュアル)			
		5	衛生管理2(受水槽点検)		5	衛生管理2(受水槽点検)			
		6	感染予防・防止		6	感染予防・防止			
		7	事故発生時の対応		7	事故発生時の対応			
		8	事故発生時の連絡		8	事故発生時の連絡			
		9	損害賠償への対応		9	損害賠償への対応			
		10	疾病の把握		10	疾病の把握			
		11	事故処理の記録		11	事故処理の記録			
		12	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(サービス別)

都道府県・政令指定都市の評価項目～特定施設入所者生活介護

福島県	東京都	福井県	
(特定施設については評価未実施)	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	(特定施設については評価未実施)
		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	
	II 余剰責任	1 守るべき法・倫理等の徹底	
		2 事業の継続性	
	III 利用者等の把握	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	
		3 上記情報に基づく的確な状況把握	
	IV 改善課題の設定と取り組み	1 改善課題の設定	
		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	
		4 中長期計画、年度計画の作成と実績評価	
	V 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	
		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	
	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	
		3 標準的サービス水準の確保	
		4 個別対応の重視	
		5 サービスの実施	
		6 安全管理	
		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	
	VII 情報活用の共有化	1 事業所内外の情報収集と開示	
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		
	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		
	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		

三重県	滋賀県	京都府
(特定施設については評価未実施)	I サービス提供の基本方針 <small>1. 利用者等の権利の尊重 2. 利用者等の生活の質の向上 3. 利用者等の安全の確保</small>	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 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 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 10 送迎
		IV サービスの質の向上 1 利用者保護 2 情報提供 3 利用契約 4 苦情解決 5 質の向上に係る取組 6 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 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 暮らし支援 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

大阪府	兵庫県	熊本県
(特定施設については評価未実施)	(特定施設については評価未実施)	(特定施設については評価未実施)

神戸市	福岡市	北九州市																																																																																																																																			
(特定施設については評価未実施)	<table border="1"> <tr><td rowspan="16">I 事業運営体制</td><td>1</td><td>運営方針の説明</td></tr> <tr><td>2</td><td>サービスの質の自己評価</td></tr> <tr><td>3</td><td>管理者の業務管理</td></tr> <tr><td>4</td><td>管理者の責務</td></tr> <tr><td>5</td><td>勤務体制の確保</td></tr> <tr><td>6</td><td>運営規程などの掲示</td></tr> <tr><td>7</td><td>秘密の保持</td></tr> <tr><td>8</td><td>個人情報の取り扱い</td></tr> <tr><td>9</td><td>広告</td></tr> <tr><td>10</td><td>居宅介護支援事業者への利益供与の禁止</td></tr> <tr><td>11</td><td>苦情相談体制</td></tr> <tr><td>12</td><td>苦情の一元管理</td></tr> <tr><td>13</td><td>地域交流</td></tr> <tr><td>14</td><td>従業者間の情報伝達・共有</td></tr> <tr><td>15</td><td>苦情相談マニュアル</td></tr> <tr><td>16</td><td>苦情の整理分析</td></tr> <tr><td rowspan="8">II 契約</td><td>1</td><td>重要事項(内容及び手続)の説明及び同意</td></tr> <tr><td>2</td><td>受給資格等の確認</td></tr> <tr><td>3</td><td>サービス提供拒否の禁止</td></tr> <tr><td>4</td><td>利用料等の受領</td></tr> <tr><td>5</td><td>費用についての説明</td></tr> <tr><td>6</td><td>領収書の交付</td></tr> <tr><td>7</td><td>契約の締結</td></tr> <tr><td>8</td><td>入居者に代わって判断を行う人</td></tr> <tr><td rowspan="11">III 利用者本位のサービス提供 (自立支援)</td><td>1</td><td>心身の状況等の把握</td></tr> <tr><td>2</td><td>特定施設サービス計画の作成</td></tr> <tr><td>3</td><td>特定施設サービス計画の説明</td></tr> <tr><td>4</td><td>特定施設サービス計画の見直し</td></tr> <tr><td>5</td><td>身体拘束</td></tr> <tr><td>6</td><td>苦情対応に関する説明</td></tr> <tr><td>7</td><td>自立援助</td></tr> <tr><td>8</td><td>外出援助</td></tr> <tr><td>9</td><td>個人の尊厳への配慮</td></tr> <tr><td>10</td><td>成年後見制度の説明</td></tr> <tr><td>11</td><td>損害賠償内容の説明</td></tr> <tr><td rowspan="16">IV サービス内容・技術</td><td>1</td><td>サービスの提供</td></tr> <tr><td>2</td><td>介護技術の向上</td></tr> <tr><td>3</td><td>入浴1</td></tr> <tr><td>4</td><td>入浴2</td></tr> <tr><td>5</td><td>入浴3</td></tr> <tr><td>6</td><td>排泄1</td></tr> <tr><td>7</td><td>排泄2</td></tr> <tr><td>8</td><td>寝たきり防止1</td></tr> <tr><td>9</td><td>寝たきり防止2</td></tr> <tr><td>10</td><td>リハビリテーション</td></tr> <tr><td>11</td><td>家族との連携</td></tr> <tr><td>12</td><td>従業者の資質向上</td></tr> <tr><td>13</td><td>業務マニュアルの整備</td></tr> <tr><td>14</td><td>痴呆性高齢者への対応1</td></tr> <tr><td>15</td><td>痴呆性高齢者への対応2</td></tr> <tr><td>16</td><td>痴呆性高齢者への対応3</td></tr> <tr><td rowspan="12">V 危機管理</td><td>1</td><td>緊急時の対応</td></tr> <tr><td>2</td><td>緊急災害対策</td></tr> <tr><td>3</td><td>非常訓練</td></tr> <tr><td>4</td><td>衛生管理1</td></tr> <tr><td>5</td><td>衛生管理2</td></tr> <tr><td>6</td><td>感染予防・防止</td></tr> <tr><td>7</td><td>事故発生時の対応</td></tr> <tr><td>8</td><td>事故発生時の連絡</td></tr> <tr><td>9</td><td>損害賠償への対応</td></tr> <tr><td>10</td><td>疾病の把握</td></tr> <tr><td>11</td><td>事故処理の記録</td></tr> <tr><td>12</td><td>事故の再発防止</td></tr> </table>	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	3	管理者の業務管理	4	管理者の責務	5	勤務体制の確保	6	運営規程などの掲示	7	秘密の保持	8	個人情報の取り扱い	9	広告	10	居宅介護支援事業者への利益供与の禁止	11	苦情相談体制	12	苦情の一元管理	13	地域交流	14	従業者間の情報伝達・共有	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	受給資格等の確認	3	サービス提供拒否の禁止	4	利用料等の受領	5	費用についての説明	6	領収書の交付	7	契約の締結	8	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	特定施設サービス計画の作成	3	特定施設サービス計画の説明	4	特定施設サービス計画の見直し	5	身体拘束	6	苦情対応に関する説明	7	自立援助	8	外出援助	9	個人の尊厳への配慮	10	成年後見制度の説明	11	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	2	介護技術の向上	3	入浴1	4	入浴2	5	入浴3	6	排泄1	7	排泄2	8	寝たきり防止1	9	寝たきり防止2	10	リハビリテーション	11	家族との連携	12	従業者の資質向上	13	業務マニュアルの整備	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	2	緊急災害対策	3	非常訓練	4	衛生管理1	5	衛生管理2	6	感染予防・防止	7	事故発生時の対応	8	事故発生時の連絡	9	損害賠償への対応	10	疾病の把握	11	事故処理の記録	12	事故の再発防止	(特定施設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																																																																																																																																		
	2		サービスの質の自己評価																																																																																																																																		
	3		管理者の業務管理																																																																																																																																		
	4		管理者の責務																																																																																																																																		
	5		勤務体制の確保																																																																																																																																		
	6		運営規程などの掲示																																																																																																																																		
	7		秘密の保持																																																																																																																																		
	8		個人情報の取り扱い																																																																																																																																		
	9		広告																																																																																																																																		
	10		居宅介護支援事業者への利益供与の禁止																																																																																																																																		
	11		苦情相談体制																																																																																																																																		
	12		苦情の一元管理																																																																																																																																		
	13		地域交流																																																																																																																																		
	14		従業者間の情報伝達・共有																																																																																																																																		
	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	受給資格等の確認																																																																																																																																			
	3	サービス提供拒否の禁止																																																																																																																																			
	4	利用料等の受領																																																																																																																																			
	5	費用についての説明																																																																																																																																			
	6	領収書の交付																																																																																																																																			
	7	契約の締結																																																																																																																																			
	8	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	特定施設サービス計画の作成																																																																																																																																			
	3	特定施設サービス計画の説明																																																																																																																																			
	4	特定施設サービス計画の見直し																																																																																																																																			
	5	身体拘束																																																																																																																																			
	6	苦情対応に関する説明																																																																																																																																			
	7	自立援助																																																																																																																																			
	8	外出援助																																																																																																																																			
	9	個人の尊厳への配慮																																																																																																																																			
	10	成年後見制度の説明																																																																																																																																			
	11	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																																																																																																																																			
	2	介護技術の向上																																																																																																																																			
	3	入浴1																																																																																																																																			
	4	入浴2																																																																																																																																			
	5	入浴3																																																																																																																																			
	6	排泄1																																																																																																																																			
	7	排泄2																																																																																																																																			
	8	寝たきり防止1																																																																																																																																			
	9	寝たきり防止2																																																																																																																																			
	10	リハビリテーション																																																																																																																																			
	11	家族との連携																																																																																																																																			
	12	従業者の資質向上																																																																																																																																			
	13	業務マニュアルの整備																																																																																																																																			
	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																																																																																																																																			
	2	緊急災害対策																																																																																																																																			
	3	非常訓練																																																																																																																																			
	4	衛生管理1																																																																																																																																			
	5	衛生管理2																																																																																																																																			
	6	感染予防・防止																																																																																																																																			
	7	事故発生時の対応																																																																																																																																			
	8	事故発生時の連絡																																																																																																																																			
	9	損害賠償への対応																																																																																																																																			
	10	疾病の把握																																																																																																																																			
	11	事故処理の記録																																																																																																																																			
	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(サービス別)

都道府県・政令指定都市の評価項目～介護老人福祉施設

福島県		東京都		福井県						
I 日常生活援助サービス	1 食事	I リーダーシップと意思決定 II 経営における社会的責任の把握 III 利用者への満足度の向上 IV 改善課題の設定と取り組み V 職員の能力向上 VI サービス提供のプロセス VII 共有化と活用	1 理念・ビジョンの作成と周知	I 日常生活援助サービス	1 食事					
	2 入浴		2 経営・運営幹部の率先と統率		2 口腔衛生					
	3 排泄		3 適切なプロセスによる意思決定		3 入浴					
	4 寝たきり防止		1 守るべき法・倫理等の徹底		4 排泄					
	5 自立援助		2 事業の継続性		5 寝たきり防止					
	6 外出や外泊への援助		1 利用者の意向・満足状況の把握		6 自立援助					
	7 会話		2 経営環境、市場動向等の情報収集		7 外出外泊					
	8 レクリエーション		3 上記情報に基づく確かな状況把握		8 会話					
	9 痴呆性高齢者		1 改善課題の設定		9 レクリエーション					
	10 利用者の自由選択		2 改善課題の周知と実現に向けた取り組み		10 利用者の自由選択					
II 専門サービス	1 看護・介護	III その他のサービス	3 改善の効率と効果の向上	II 専門的サービス	1 看護・介護					
	2 リハビリテーション		4 中長期計画、年度計画の作成と実績評価		2 リハビリテーション					
	3 社会サービス		1 理念やビジョンに適合した人材構成		3 施設サービス計画					
III その他のサービス	1 入退所に関する項目		2 職員の個人別・計画的な能力開発		4 カンファレンス	III その他のサービス	4 入退所に関する項目			
	2 在宅支援		3 柔軟な組織編成と業務分担		5 痴呆性高齢者		5 社会サービス			
IV 地域連携	1 協力医療機関		4 職員満足度の要因把握と支援		1 サービス情報の提供・案内		IV 地域連携	1 入退所に関する項目		
	2 地域福祉		VI サービス提供のプロセス		2 入所時の対応			V 施設設備環境	1 協力医療機関	
	3 他機関・他施設との連携				3 標準的サービス水準の確保				VI 事業運営	2 地域福祉
	4 広報活動				4 個別対応の重視					3 他機関・他施設との連携
V 施設設備環境	1 施設設備				5 サービスの実施	6 安全管理	V 施設設備環境			4 広報
	2 施設内環境衛生	6 安全管理		7 要望・苦情・トラブルへの適切な対応	VI 事業運営	1 施設設備				
VI 運営管理	1 職員への教育・研修	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		VI 事業運営	2 施設内環境衛生			
	2 記録・調査	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	VI 事業運営		1 管理・運営			
	3 プライバシー	2 改善への情報の活用		2 改善への情報の活用			VI 事業運営	2 サービスの質の向上への取り組み		
	4 処遇計画等	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				VI 事業運営	3 職員への教育研修	
	5 カンファレンス	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					VI 事業運営	4 記録調査
	6 事故発生時の対応	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	VI 事業運営						5 プライバシー
	4 経営指標における成果	4 経営指標における成果	VI 事業運営			6 事故防止				
	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			VI 事業運営					

三重県			滋賀県			京都府		
I 理念に根 ざした組織 の運営	1	人権尊重・利用者利益の保護が徹底されているか	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 健全な組織 体制	1	組織の理念・運営方針
	2	地域福祉の向上に貢献しているか		2	人権の尊重		2	組織体制
	3	組織の運営は適切か		3	サービス提供組織の運営		3	労働環境
II サービスの質の向上に 向けた取り組み	1	サービスの質の向上のための仕組みがあるか		4	情報公開・地域連携		4	課題の設定
	2	安心・安全面の管理に関する取り組みを行っているか		5	人材の育成		5	人材の確保育成
III サービス提供計画	1	「サービス提供計画」を策定し、実施しているか	II サービス提供計画の策定・サービス提供・評価と見直し	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	「サービス提供計画」の見直し等を行っているか		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	個別援助計画
IV 適切なサ ービス提供 の基礎	1	利用者本位の視点でサービスを提供しているか		3	サービス提供開始・終了時の対応		3	利用者等の希望尊重
	2	コミュニケーションの方法や手段は適切か	III 適切なサ ービスの提供	1	生活環境		4	衛生管理
	3	利用者が快適な生活環境づくりをしているか		2	コミュニケーション		5	危機管理
V 日常生活 の支援	1	食事(嗜好・おやつ)の支援や口腔ケアは適切か		3	身の回り動作の援助(移動・食事・入浴・身だしなみ・排泄)	III 利用者保 護の観点	1	利用者保護
	2	入浴・排泄の支援は適切か		4	健康管理・機能回復などへの支援		2	情報提供
	3	健康保持への支援は適切か		5	安心と安全の確保		3	利用契約
	4	その他の生活支援は適切か		6	自己実現の援助	IV サ ービス の質の向上 の取組	1	苦情解決
VI 個別ケア への新たな 取り組み	1	個別ケアへの取り組みを行っているか		7	家族などへの支援		2	質の向上に係る取組
	2	短期入所者への個別対応を行っているか		8	夜間の対応		3	評価の実施
	3	終末期のケア体制が整っているか		9	訪問への配慮			
				10	送迎			
						(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。)		

大阪府			兵庫県			熊本県		
I 組織 制 体	1	運営方針等	I 事業 所の運 営 の 保 障 の 取 組 み	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	管理者の役割		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	II 利用者 の 保 障 の 取 組 み	2	人権・プライバシーの確保			
	2	福祉人材の育成		1	サービス実施計画の作成			
III 利用者 者 本 位	1	コミュニケーション	III サービス の 実 施 過 程 の 確 立	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	対等なサービス利用		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	利用者の自由な選択			2		快適な環境づくり	
	5	施設サービス計画			3		安心と安全の確保	
IV サービス 運 営	1	サービス運営	V 地域 等 の 連 携	1	地域社会との連携			
	2	入退所		2	人材の育成			
	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						

神戸市	福岡市	北九州市			
(介護老人福祉施設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	I 介護サービス提供の基本方針	1 介護サービス提供の基本方針	
		2 サービスの質の自己評価	針と組織	2 組織の運営	2 組織の運営
		3 管理者の業務管理		3 中長期計画・事業計画	3 中長期計画・事業計画
		4 管理者の責務		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 勤務体制の確保		5 職員の育成	5 職員の育成
		6 定員の遵守		II 地域福祉との関係	1 地域福祉のネットワークの一員としての事業者
		7 運営規程などの掲示		2 福祉人材の育成	2 福祉人材の育成
		8 秘密の保持		III サービス提供のしくみ	1 利用者への情報提供と契約
		9 個人情報の取り扱い		2 利用者の意向の尊重	2 利用者の意向の尊重
		10 広告		3 生活を楽しむ工夫や配慮	3 生活を楽しむ工夫や配慮
		11 居宅介護支援事業者への利益供与の禁止		4 利用者の安心と安全の確保	4 利用者の安心と安全の確保
		12 苦情相談体制		IV 組織として提供のしくみ	1 介護サービス提供のしくみ
		13 苦情の一元管理		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)
		14 地域連携		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
		15 地域交流		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
		16 従業者間の情報伝達・共有		2 利用者の尊厳の保持	2 利用者の尊厳の保持
		17 苦情相談マニュアル		3 快適な生活環境	3 快適な生活環境
		18 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 受給資格等の確認			
		3 サービス提供拒否の禁止			
		4 サービス提供困難時の対応			
		5 利用料等の受領			
		6 費用についての説明			
		7 領収書の交付			
		8 契約の締結			
		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 退去時の情報提供			
		3 施設サービス計画の作成			
		4 施設サービス計画の説明			
		5 施設サービス計画の見直し			
		6 身体拘束			
		7 苦情対応に関する説明			
		8 自立援助			
		9 外出援助			
		10 個人の尊厳への配慮			
		11 成年後見制度の説明			
		12 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			
		2 介護技術の向上			
		3 入浴			
		4 排泄			
		5 おむつの使用			
		6 寝たきり防止			
		7 家族との連携			
		8 リハビリテーション			
		9 従業者の資質向上			
		10 業務マニュアルの整備			
		11 痴呆性高齢者への対応			
V 危機管理	1 非常災害対策				
	2 非常訓練				
	3 衛生管理				
	4 感染予防・防止				
	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～介護老人保健施設

福島県		東京都		福井県	
I 日常生活援助サービス	1	I リーダーシップと意思決定の責任の把握	1	I 日常生活援助サービス	1
	2		2		2
	3		3		3
	4		1		4
	5		2		5
	6		1		6
	7		2		7
	8		3		8
	9		1		9
	10		2		10
II 専門サービス	1	IV 改善課題の設定と組織の能力向上	1	II 専門的サービス	1
	2		2		2
	3		3		3
III その他のサービス	1	V 職員と組織の能力向上	1	III その他のサービス	1
	2		2		2
IV 地域連携	1	VI サービス提供のプロセス	1	IV 地域連携	1
	2		2		2
	3		3		3
	4		4		4
V 施設環境整備	1	VII 情報共有と活用	1	V 施設環境整備	1
	2		2		2
VI 運営管理	1	VIII I-VIIに関する活動成果	1	VI 事業運営	1
	2		2		2
	3		3		3
	4		4		4
	5		5		5
	6		5		6

三重県	滋賀県	京都府		
(介護老人保健施設については 評価未実施)	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 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	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 対等な サービス 利用関係 の確立・計 画的なサ 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 3 サービス提供開始・終了時の対応	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 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 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 10 送迎	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 組 上の 質の 取 組	1 苦情解決 2 質の向上に係る取組 3 評価の実施
			(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。)	

大阪府			兵庫県			熊本県		
I 組織 体	1	運営方針等	営 運 の 業 所 事 業 の 利 用 者 の 尊 重 と 保 護 の 確 立 の 確 切 な 実 施	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	管理者の役割		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	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	対等なサービス利用	1	利用者やその家族等への支援				
	4	利用者の自由な選択	2	快適な環境づくり				
	5	施設サービス計画	3	安心と安全の確保				
IV サ ー ビ ス 運 営	1	サービス運営	連 携 と の 地 域 等	1	地域社会との連携			
	2	入退所		2	人材の育成			
	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						

神戸市	福岡市	北九州市		
(介護老人保健施設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	I 介護サービス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 サービスの質の自己評価		2 組織の運営
		3 管理者の業務管理		3 中長期計画・事業計画
		4 管理者の責務		4 サービスの質の向上への取り組み
		5 勤務体制の確保		5 職員の育成
		6 定員の遵守	II 地域との関係	1 地域福祉のネットワークの一員としての事業者
		7 運営規程などの掲示		2 福祉人材の育成
		8 秘密の保持		1 利用者への情報提供と契約
		9 個人情報の取り扱い	III 利用者本位のサービス提供のしやすさ	2 利用者の意向の尊重
		10 広告		3 生活を楽しむ工夫や配慮
		11 居宅介護支援事業者への利益供与の禁止		4 利用者の安心と安全の確保
		12 苦情相談体制		1 介護サービス提供の組織
		13 苦情の一元管理	IV 組織としての介護サービスの提供のしやすさ	2 サービス提供計画の作成(作成から見直し)
		14 地域連携		3 組織が提供するサービスの標準化
		15 地域交流		1 計画に基づいたサービスの提供
		16 従業者間の情報伝達・共有	V 利用者一人ひとりに対するサービスの提供	2 利用者の尊厳の保持
		17 苦情相談マニュアル		3 快適な生活環境
		18 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 受給資格等の確認			
	3 サービス提供拒否の禁止			
	4 サービス提供困難時の対応			
	5 利用料等の受領			
	6 費用についての説明			
	7 領収書の交付			
	8 契約の締結			
	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 退所時の情報提供			
	3 施設サービス計画の作成			
	4 施設サービス計画の説明			
	5 施設サービス計画の見直し			
	6 医療に関する説明			
	7 身体拘束			
	8 苦情対応に関する説明			
	9 自立援助			
	10 外出援助			
	11 個人の尊厳への配慮			
	12 成年後見制度の説明			
	13 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			
	2 リハビリテーション1			
	3 リハビリテーション2			
	4 看護・介護技術の向上			
	5 入浴1			
	6 入浴2			
	7 入浴3			
	8 排せつ1			
	9 排せつ2			
	10 おむつの使用			
	11 寝たきり防止1			
	12 寝たきり防止2			
	13 家族との連携1			
	14 家族との連携2			
	15 従業者の資質向上			
	16 業務マニュアルの整備			
	17 痴呆性高齢者への対応1			
	18 痴呆性高齢者への対応2			
	19 痴呆性高齢者への対応3			
V 危機管理	1 非常災害対策			
	2 非常訓練			
	3 衛生管理1			
	4 衛生管理2			
	5 感染予防・防止			
	6 事故発生時の対応			
	7 事故発生時の連絡			
	8 損害賠償への対応			
	9 疾病の把握			
	10 事故処理の記録			
	11 事故の再発防止			