

かながわ福祉サービス第三者評価推進機構 評価項目策定ガイドライン(高齢・障害分野)

推進機構設定の評価領域		項目番号	中項目(ガイドライン)	中項目設定にあたってのねらい	例示： 小項目(調査確認事項)	評価機関向け：小項目(調査確認事項)設定にあたってのねらい	
1	人権の尊重		利用者の権利を保障し、プライバシーの保護を図るとともに、身体拘束や体罰、虐待の防止に取組むなど、人権への配慮に関する領域を評価の対象とする。	職員への人権教育により、個人の尊厳保持の重要性が認識され、虐待・体罰・人権侵害等の不法行為が防止されていますか	この項目では、日々、サービス提供を行う中で、「利用者の尊厳保持」の認識をもち、人権侵害行為の防止、予防に努めているかに着目しています。人権侵害行為には体罰等の暴力行為や身体拘束などの「身体的な虐待行為」ばかりでなく、幼児扱いや否定的な言葉遣い、脅し、あるいは無視などで利用者の人格を傷つける「精神的な虐待行為」もあります。特に、利用者と密接にかかわる福祉サービス提供者にあつては、この「精神的な虐待」について、確認しにくいものだけにより細心の注意を払っていかねばなりません。また、職員間に、「虐待行為」についての認識に誤差が生じることがないように、事業所全体で、人権侵害行為を防止するための仕組み(人権に関する教育・研修や相互確認の仕組みなど)を確立することも重要です。	1 利用者に対して適切な呼称と言葉遣いがなされていますか(呼び捨てやくん・ちゃんづけをしていないか) 2 職員の態度は丁寧で適切ですか(暴言、無視、脅し、からかい、煽動行為、対価取引的行為(「～したら～してあげる」等をしていないか) 3 職員による体罰等の暴力的行為が行われていませんか 4 職員による身体拘束等の不法行為が行われていませんか 5 職員相互で以上のような不法行為の防止につとめていますか(不法行為の黙認、見逃しなどを許していないか)	○「人権侵害行為の防止」の取組みを問う項目です。 ○事業所全体で「利用者の尊厳保持」の認識をもち、人権侵害行為(体罰等の暴力行為や身体拘束などの「身体的な虐待行為」、幼児扱いや否定的な言葉遣い、脅し、無視などで利用者の人格を傷つける「精神的な虐待行為」など)の防止、予防をはかっているかに着目して調査を行います。
				職員への人権教育により、プライバシーに配慮した施設運営の重要性が認識され、すべての生活支援場面において、利用者のプライバシーが確保されていますか	この項目では、日々、サービス提供を行う中で、「利用者の尊厳保持」の認識をもち、利用者のプライバシー保護に努めているかに着目しています。これまで福祉分野では、個人情報の保護やプライバシー権の確保が必ずしも十分になされてきたとは言えない状況です。プライバシーの侵害も人権の侵害行為にあたることを認識し、利用者の安全確保や事業所建物の構造上の問題を理由に、事業所側がプライバシーの保護をおさざりにしたり、プライバシー確保を制限したりすることがないように、特に入所型施設にあつては注意を払っていかねばなりません。また地域福祉の観点から、公共性の高い社会資源として福祉人材の養成や地域住民の福祉活動拠点提供など、地域に開かれた施設運営も求められているなか、利用者の日常生活、プライバシー確保をどのようにはかっていくかも重要な取り組みです。	1 居室でのプライバシー(鍵、ドアの開閉、のぞき窓、入室時のロック、相部屋の場合は仕切りカーテン等)が守られていますか 2 介護場面(排泄、入浴等)においてプライバシーが守られていますか 3 通信(電話・手紙等)の自由とプライバシー(電話の配慮、ついで等による空間遮断、施設による手紙の開封禁止等)が守られていますか 4 日常生活場面での個人情報の漏えいがありますか(皆の前で個人情報のやりとりなどをしていないか) 5 プライバシー確保のため、実習生や見学者の訪問を利用者に伝えてありますか	○プライバシー保護の取組みを問う項目です。 ○プライバシーの侵害も人権の侵害行為にあたることを認識し、利用者の安全確保や事業所建物の構造上の問題を理由に、事業所側がプライバシーの保護をおさざりにしたり、プライバシー確保を制限したりすることがないように、利用者の日常生活、プライバシー保護をはかっているかに着目して調査を行います。
				人権の尊重に関することが明文化され、職員全員に周知されていますか	この項目では、人権尊重に関する取り組みについての事業所の管理状況を確認するものです。従って、項目の1-①、1-②と連動しています。調査時には項目間の連動を踏まえ、調査確認の中で把握した事実や確認状況を整理しつつ、事業所側の管理の仕組みの面から実施状況を再点検します。個々に意識が高い職員がいるだけでは、事業所全体としての取り組みには波及しません。また、サービスの継続性や確実性の保障にもつながりません。事業所が組織全体で利用者の尊厳保持をどのようにはかっていくかも重要な取り組みです。	1 明文化されたその内容は具体的(禁止行為・拘束行為の具体的明示、守秘義務の明示)ですか(就業規則・職務規定・人権マニュアル・その他<>>) 2 職員への周知方法は適切ですか(周知方法—会議・研修・掲示・その他<>>)(周知回数—年度内実施回数<>>) 3 日常業務において、不法行為等防止に関する話し合いがなされていますか(申送り、ケース検討等の場面での起こり易い人権侵害等への注意喚起など) 4 不法行為発生時の事実確認と対処方法の仕組みが整備されていますか 5 個人情報保護に関する考え方や方針(いわゆるプライバシーポリシー等)及び個人情報の取り扱いに関する規則を策定し、明示している。	○人権尊重に関する事業所の管理状況を問う項目です。 ○事業所が組織全体で利用者の尊厳保持に取組み、職員間の認識に誤差が生じることがないように、人権に関する教育・研修や相互確認の仕組みなどを確立しているかに着目して調査を行います。
2	意向の尊重と自立生活への支援に向けたサービス提供		利用者個人の心身機能を調査、確認及び評価し、健康状態等の変動に即した支援プログラム(ケアプラン)が策定され、サービスが提供されていますか	「個別支援計画」は、事業所のサービスを活用して、利用者一人ひとりがそれぞれの生活を送っていくかということについて、利用者(や家族)と事業所が協同で考え、共通の理解をもって「生活(支援)」をしていくために必要なものです。この項目では、適切な個別支援に向け、事業所として利用者個人の心身機能の状態把握を適切に行い、そのことを具体的に計画に活かしているかに着目しています。※ 個別支援計画…ケアプラン、個別支援プランなど利用者個別の援助計画を指します。	1 健康診断による健康状態の調査、確認、評価がなされ、具体的に計画化されていますか 2 ADL(日常生活動作)の調査、確認、評価がなされ、具体的に計画化されていますか 3 社会適応能力の調査、確認、評価がなされ、具体的に計画化されていますか 4 上記以外の情報(家族の意向、関係機関の支援等)の調査、確認がなされ、具体的に計画化されていますか 5 個別支援計画(ケアプラン)は健康状態等の変動に即応して見直され、改善がはかられていますか	○利用者の心身機能等を把握し、個別支援に活かしているかを問う項目です。 ○利用者の変動する心身状態や健康状態を適切に把握し、具体的に個別支援計画に反映して個別支援を展開しているかに着目して調査を行います。	
				個別支援計画(ケアプラン)の策定支援において、利用者に対して常に相談支援場面が提供され、かつ必要な情報が提供されていますか	この項目では、個別支援計画の策定にあつて、事業所として必要な相談支援や情報提供が行われているかに着目します。利用者本人が自分の生活を主体的に考え、決定することができるよう、また、事業所として利用者の意向や希望を正しく把握し適切な生活支援をすることができるように、相互確認、相互理解のための相談の機会が確保されていること、利用者が求める情報や利用者自身が決定するために必要な情報が提供されていることが大切です。	1 利用者がニーズや思いを表出できる場面や機会の設定がされていますか 2 利用者の思いやニーズを受け止める体制が整備されていますか 3 個別支援計画(ケアプラン)を策定するにあつて利用者が求める情報は常に迅速に提供されていますか 4 個別支援計画(ケアプラン)は受け止めた思いやニーズを反映させていますか 5 利用者の思いやニーズを反映させた個別支援計画(ケアプラン)が実行されていますか	○個別支援計画の策定にあつて、必要な相談支援や情報提供を実施しているかを問う項目です。 ○利用者本人が自分の思いや希望を表出できるよう、相談や情報提供の体制を整備し、その思いや希望をふまえて個別支援を展開しているかに着目して調査を行います。
				ケアマネジメントの理念に沿って個別支援計画(ケアプラン)が作成されていますか	この項目では、ケアマネジメントの理念にそつて、福祉サービス事業所としての専門性を発揮して個別支援計画を策定しているかに着目します。現実には、重度の障害などにより、利用者本人が自らの意思を表示することが苦手であったり、本人の意思を汲み取ることに時間がかかったり、あるいは利用者家族の抱える事情や社会資源の不足などによって、個別支援計画の策定に種々の困難が伴うことも多々あります。しかし、利用者がその人らしさを発揮して生活するために、一人ひとりに対し、それぞれに必要な支援をすることこそ「福祉サービス事業所による支援の専門性」であり、理念に向かつての取り組みが求められます。	1 本人または家族への動機付けが行われていますか 2 本人の思いを十分に確認していますか 3 エンバロメントの視点で支援を行っていますか 4 他機関との連携など社会資源を活用、開発していますか 5 個別支援計画(ケアプラン)に利用者の同意が得られていますか	○ケアマネジメントの理念にそつて個別支援計画を策定しているかを問う項目です。 ○重度の障害などにより意思表示などが困難な利用者も含め、利用者がその人らしさを発揮して生活するために、事業所が専門性を発揮して、個別支援への動機付けや資源活用等を含めた計画を展開しているかに着目して調査を行います。

推進機構設定の評価領域		項目番号	中項目(ガイドライン)	中項目設定にあたってのねらい	例示： 小項目(調査確認事項)	評価機関向け：小項目(調査確認事項) 設定にあたってのねらい
3	サービスの質の向上に向けて、福祉サービスの標準的あるいは個別的な実施方法や苦情解決・利用者満足向上のしくみの確立、再評価と見直しなど、サービス管理システムに関する領域を評価の対象とする。特に利用者の安心や安全を確保するため、事故防止対策等を中心としてマニュアル・規程類の整備等、危機管理体制の確立と対策に関する領域を評価の対象とする。	3-①	苦情解決システムについて、規定が整備され、利用者・家族・職員全員に周知されるとともに、いつでも自由に施設に対する苦情を申し出られる機会と環境を有していますか	この項目では、利用者の尊厳の保持をはかるためのサービスシステムとして苦情解決システムの実環境整備がはかられているかに着目しています。事業者側がいかに人権への配慮に注意をはらってサービスを提供しようとも、その一方的な思いだけで、尊厳の保持について完結するものではありません。まして、一方向になりがちな関係の中で利用者の真の意向を汲み取っていくには、権利が侵害されたときや意向に反する状況が生じたときに、利用者が声をあげやすくなるための仕組みの整備が不可欠です。「苦情」はとすると「マイナスの表れ」とされがちですが、「苦情」そのものは、本来「プラスを引き出す」ためのきっかけでもあります。表面上の件数や内容の重症にとらわれず、「苦情」の扱い方についての基本姿勢を確立し、苦情解決システムの実環境整備を図ることができているかに着目します。	1 利用者・家族や外来者にも分かりやすく揭示、説明していますか 2 苦情受付担当者、苦情解決責任者が公示され、実際に機能していますか 3 苦情の受付から解決までの記録が適正に管理されていますか 4 第三者委員が設置され、その役割、機能が適切に説明され、実際に機能していますか 5 苦情解決の実績が理事会に報告されていますか	○苦情解決システムの実環境整備を問う項目です。 ○権利が侵害されたときや意向に反する状況が生じたときに、利用者が声をあげやすくなるための仕組みの整備として、「苦情」の扱い方についての基本姿勢を確立し、適切な解決ができる苦情解決システムを整備しているかに着目して調査を行います。
		3-②	個別支援計画(ケアプラン)に、利用者個々のリスクが把握・確認されていますか	この項目では、一般的なリスクマネジメント(感染症対策、事故対策など)とは別に、個別支援における利用者個々のリスク把握、確認と個別支援計画との関連性、整合性をはかっているかに着目します。個別支援計画は利用者自らの意向や希望(本人がしたいこと)の実現を尊重、支援することが基本ですが、一方でその実現には本人の個々の心身状況から多くのリスクが発生します。従って、個別支援計画には個人の意向の最大限尊重と同時に、その実現に向けた支援活動により発生するリスクを適切に予測し、回避することも支援計画に位置づけられていなければならず、この個人の尊重とリスク管理のバランスの取れた個別支援こそが福祉サービスの専門性なのです。	1 リスクマネジメントマニュアルが作成されていますか 2 リスクマネジメントマニュアルに基づいたリスク回避が個別支援計画(ケアプラン)に反映されていますか 3 インシデント(ヒヤリ・ハット)発生が報告され、分析・対応がされていますか 4 アクシデント(事故)発生が報告され、分析・対応がされていますか 5 インシデント及びアクシデントについて理事会に報告されていますか	○個別支援におけるリスクマネジメントを問う項目です。 ○個々のリスク管理と個別支援計画の整合性を図るための仕組みの整備として、利用者の希望の尊重とリスク管理の基本姿勢を確立し、リスクの把握、分析による適切なリスクマネジメントシステムを整備しているかに着目して調査を行います。
		3-③	サービス提供に必要な機器・環境が整備されていますか	この項目では、サービス提供に必要な機器や環境の整備状況を確認します。事業所の建物構造上の不利(古い、狭い、間取りが不都合など)は、事業所職員の努力だけでは解決できない問題です。しかし例えばそのような不利な状況があるとしても、事業所職員の創意工夫や努力で、サービス提供に必要な機器や環境の整備をはかっていること、また利用者に適した安全・安心な環境整備を行っていくことは可能であり、ハード面の不利を補う努力をしているかどうかが大切な点です。	1 食堂、居室、浴室等は清潔で、機能的(使いやすさ)に整備されていますか 2 福祉機器(自助具、補助器具)の整備が十分に行われていますか 3 福祉機器の使用法が周知され、点検時期のルールを決め安全点検対策が行われていますか 4 貴重品の管理場所や設備を用意していますか 5 ナースコールなど個人にあわせてものが用意されていますか	○サービス提供に必要な機器や環境の整備状況を問う項目です。 ○事業所の建物構造上の不利を補うよう、サービス提供に必要な機器や環境の整備をはかり、利用者に適した安全・安心な環境整備を行っているかに着目して調査を行います。
		3-④	個別支援計画(ケアプラン)の実施に必要な生活支援マニュアルが整備され、職員に周知されていますか	この項目では、生活支援を行うにあたって、事業所職員の指針となるマニュアル等の整備状況を確認します。提供体制整備の項目では「マニュアル化」を前提とした内容を多く設定していますが、福祉サービスにおけるマニュアル化とは画一化を指すものではありません。福祉サービスにおけるマニュアル化とは、事業所としてのサービス提供にあたっての均質化をはかり利用者にとって一定の水準を確保すること、適切な支援のためにサービス提供の状況を検証するための基準となるものなのです。マニュアル化の意味を適切に理解し、取り組むことが必要です。	1 食事支援サービスマニュアルが整備され、職員に周知されていますか 2 入浴支援サービスマニュアルが整備され、職員に周知されていますか 3 排泄支援サービスマニュアルが整備され、職員に周知されていますか 4 健康管理マニュアルが整備され、職員に周知されていますか 5 余暇などの日常生活支援計画あるいはマニュアルが整備され、職員に周知されていますか	○生活支援にあたって、事業所職員の指針となるマニュアル等の整備状況を問う項目です。 ○提供するサービスの均質・標準化をはかり、一定の水準を確保するとともに、実際のサービス提供の検証基準となるマニュアルを整備し、事業所の「組織的な対応の仕組み」を確立しているかに着目して調査を行います。
		3-⑤	生活環境整備についてマニュアルが整備されており、職員に周知されていますか	この項目では、事業所としての生活環境の衛生管理、環境改善の実施状況を確認します。安全で衛生的な生活環境の整備は事業所としての基本的な管理事項であり、事業所としての衛生管理の仕組みを確立することが必要です。また生活環境の整備は、事業所側のルールや決め事のみですめるのではなく、生活の主体である利用者にとってはどうなのかという視点ももち、検討、改善がはかられていることが大切です。利用者が意見や希望を出せる機会の確保をしていることも重要な点です。	1 マニュアルには施設内外の清掃方法、防臭対策についての記載がありますか 2 トイレ、洗面所や食堂等の衛生管理についての記載がありますか 3 清掃箇所ごとに必要な消毒、除菌のための薬剤の指定、使用方法についての記載がありますか 4 生活環境の改善、整備に向けて利用者が参加する機会が確保されていますか 5 上記の内容を盛り込んだマニュアルが職員に周知されていますか	○事業所としての生活環境の衛生管理、環境改善の実施を問う項目です。 ○安全で衛生的な生活環境の整備に向け、利用者の意見を取り入れながら衛生管理、環境整備について、事業所の「組織的な対応の仕組み」を確立しているかに着目して調査を行います。
		3-⑥	感染症対策についてマニュアルが整備されており、職員に周知されていますか	この項目では感染症対策の実施状況を確認します。感染症は利用者の生命に危険をおよぼしかねない問題です。多くの利用者が集団で生活する入所施設では、感染症の予防には特に配慮を必要とするとともに、万一の発生時には感染の拡大を最小限におさえるとともに、感染症罹患患者への適切な対応によって罹患患者本人がこうむるダメージも最小限におさえるように努めなければなりません。感染症対策への取り組みはリスクマネジメントの視点から予防と発生時の対応の両方について対策がとられていることが必要です。	1 施設内感染防止のための消毒機器類を使用した衛生管理方法と衣服類、血液等の取り扱い方法について記載がありますか 2 施設内感染や季節的な感染症を予防、予測するための計画的な体調確認や健診等の実施体制についての記載がありますか 3 感染症発生時の対応に関することについての記載がありますか 4 感染症罹患患者に対する適切な医療、看護及び罹患患者の精神的負担に配慮した支援方法についての記載がありますか 5 上記の内容を盛り込んだマニュアルが職員に周知されていますか	○感染症対策を問う項目です。 ○感染症に対し、リスクマネジメントの視点から予防と発生時の対応の両方について事業所の「組織的な対応の仕組み」を確立し、どのような状況でも的確に必要な措置がとれるよう体制を整備しているかに着目して調査を行います。
		3-⑦	救命救急についてマニュアルが整備されており、職員に周知されていますか	この項目では緊急時の救命救急体制を確認します。事故の発生は時と場所を選びません。緊急時の対応の不適切さがその後の重大な事故や苦情をうむこともあります。事業所の「組織的な対応の仕組み」の確立と職員の確実な実行により、どのような状況でも的確に必要な措置がとれるよう体制を整備することが求められます。	1 救命救急事態発生時の救命方法や救急連絡方法についての記載がありますか 2 協力病院、消防署や家族等関係者との必要に応じた情報交換や具体的な相互連携等の体制整備についての記載がありますか 3 当事者の家族等への説明と連携の方法、関係者の精神的な負担に配慮した支援方法についての記載がありますか 4 救命救急事態発生における記録様式等が示され実行されていますか 5 上記の内容を盛り込んだマニュアルが職員に周知されていますか	○緊急時の救命救急体制を問う項目です。 ○体調の急変や事故等の不測の事態に対し、事業所の「組織的な対応の仕組み」を確立し、どのような状況でも的確に必要な措置がとれるよう体制を整備しているかに着目して調査を行います。
		3-⑧	防災についてマニュアルが整備されており、職員に周知されていますか	この項目では防災対策の状況を確認します。火事や地震など予期せぬ災害に見舞われたとき、いかに利用者の安全を確保し利用者への影響を最小限に食い止めるか、事業所内連携だけではなく地域の消防や警察等の関係機関や、地域住民(町内会・自治会など)との日頃から連携や情報交換などの対策が求められます。また、地域における社会資源の一つとして、地域の災害対策の一翼を担う取り組み(災害時の拠点提供をする、食糧や毛布などの備蓄に協力するなど地域の災害時協定などに事業所として参加する)も大切なことです。	1 火災や震災等緊急事態発生時の防火、防災や避難方法及び内外への連絡方法についての記載がありますか 2 消防署、関係行政機関や地域等関係者との情報交換や具体的な相互連携による防災体制整備について記載がありますか 3 緊急事態発生時の被害拡大防止措置についての記載がありますか 4 周辺地域での被害発生等に対する施設機能に応じた地域支援体制整備についての記載がありますか 5 上記の内容を盛り込んだマニュアルが職員に周知されていますか	○防災対策を問う項目です。 ○予期せぬ災害に対し、利用者の安全確保のための事業所内体制と地域の社会資源としての地域防災体制について、事業所の「組織的な対応の仕組み」を確立し、どのような状況でも的確に必要な措置がとれるよう体制を整備しているかに着目して調査を行います。

かながわ福祉サービス第三者評価推進機構 評価項目策定ガイドライン(高齢・障害分野)

推進機構設定の評価領域		項目番号	中項目(ガイドライン)	中項目設定にあたってのねらい	例示： 小項目(調査確認事項)	評価機関向け：小項目(調査確認事項) 設定にあたってのねらい
4	地域との交流・連携	4-①	地域に対し、施設に対する理解促進のための取り組みをしていますか。	この項目では、事業所と地域とのかかわりを確認します。福祉サービス事業所が、利用者の生活保障のひとつとして、地域住民としての利用者の生活(地域生活)をどのように考え、利用者と地域社会とのつながりをはかっているか、また地域住民に対して、理解促進の働きかけを行っているか、また、事業所がその公共性や専門性を自ら認識し、地域福祉の推進のためにその役割の発揮に取り組んでいるかに着目しています。地域からのボランティアの受け入れや事業所としての専門機能を活かした地域への出張講習会開催など、事業所と地域が双方向での交流や連携をふかめていくなかで、相互理解をはかり、地域を基盤とした事業所運営をはかっていくことが重要です。	1 施設内でボランティア活動が活発に行われるよう、環境整備(受入要領の設置とコーディネーターの配置)をはかっていますか	○地域を基盤とした事業所運営に向けた、地域とのかかわりを問う項目です。 ○福祉サービス事業所が施設機能やノウハウを地域福祉の資源として活用し、地域住民との交流などを通して地域福祉の推進に取組んでいるかに着目して調査を行います。
			4-②		地域の福祉向上に向け、地域と施設の連携の取り組みをしていますか。	
5	運営上の透明性の確保と継続性	5-①	国(厚生労働省)ガイドライン等に準拠し、自ら提供する福祉サービスを自己評価するとともに、その結果を利用者・家族に開示していますか。	この項目は、事業者としての地域や社会から信頼される経営・運営の実施状況を確認します。利用者の生活支援を目的とする福祉サービス事業者は、そのかかわりが「密接」かつ「個別」であるだけに、ともすると「密室性」「閉鎖性」が高まる傾向が指摘され、公共性の高いサービスを提供している事業所として、説明責任の遂行や運営の透明性の確保などの社会的責務を果たすことが求められています。情報公開や説明責任の姿勢をもち、経営や運営の透明性の確保に留意してサービス提供をすすめていくことが大切な点です。	1 職員の多くが参加し、施設としての自己評価を実施していますか 2 施設としての自己評価結果を利用者や家族に開示していますか 3 最終評価に第三者の参加を求めていますか 4 評価結果を一般に公開していますか 5 評価結果を理事会に報告していますか	○自己評価の実施とその結果の公開状況を問う項目です。 ○公共性の高いサービスを提供している事業所として、情報公開や説明責任の姿勢を明確に示し、経営や運営の透明性の確保に留意してサービス提供をすすめているかに着目して調査を行います。
			5-②		管理者のリーダーシップのもと、法令等を遵守し、経営改善や情報開示に積極的に取り組むなど、事業運営に関する領域を評価の対象とする。	
6	職員の資質向上の促進	6-①	職員の資質向上にむけ、研修は計画的に実施されていますか。	この項目では、職員の資質向上への取り組みを確認します。良質なサービスの提供に向けては、事業所としての理念や方針を職員全体で共有化すること、また事業所として求める職員像を明らかにし、職員の資質向上を具体的かつ計画的にすすめること、また、職員相互の研鑽や資質の向上への自己努力を支えるための仕組みの整備が必要です。研修成果は一朝一夕にあらわれるものばかりではありません。また、将来の福祉人材の育成や福祉意識の醸成のための実習生教育も事業所としての機能発揮の一つとして重要な点です。さらには人事異動や新採用など職員の入れ替わりも考慮(いれ、長期的視点をもった事業所なりの職員の確保、育成といった人事管理計画の確立が求められるとともに、職員の定着に向け、就業環境などの配慮を行い働きやすい職場づくりをすすめていくことも重要です。	1 施設理念、方針について職員へ年間複数回の周知(研修会や委員会活動等を通して)を行っていますか。 2 階層別(新人・中堅・主任・管理クラス)に、年間を通しての教育・研修が計画化され書面になっていますか。 3 外部研修については、研修内容を職場全体で共有できる仕組み(外部研修に参加した職員による報告会や復命書等の自由閲覧等)にしていますか。 4 基本的な援助態度を習得するためのケースワーク技法や基本的な面接技術等の研修が実施されていますか。 5 実習生の受け入れに際しては、実習生指導担当職員の配置と実習生受け入れ・指導要領を作成し指導を行っていますか。	○職員の資質向上に向けた研修への取り組みを問う項目です。 ○良質なサービスの提供に向け、職員の資質向上を具体的かつ計画的にすすめるために、人事異動や新採用など職員の入れ替わりも考慮にいたれた長期的視点をもった事業所独自の職員育成計画を確立しているかに着目して調査を行います。
			6-②		組織が目標とするサービスの質の確保にむけ、人事管理体制が整備されていますか。	
		6-③	職員の処遇・就業環境への配慮が行われていますか。	1 職員の有給休暇の消化率や時間外労働のデータを定期的(年1回以上)にチェックしていますか。 2 定期的(年1回以上)に職員と個別面接の機会を設け、職員の意見・意向の把握を行っていますか。 3 把握した職員の意向や就業状況チェックの結果を分析し、改善策を検討、実行していますか。 4 希望があれば職員が相談をできるように、内部相談体制を確保していますか。 5 職員処遇の充実のため、福利厚生事業に取り組んでいますか。	○職員の就業環境への配慮を問う項目です。 ○福祉サービスが人による人への生活サービスであることをふまえ、サービスを提供する職員の就業環境に配慮し、働きやすい職場づくりに取り組んでいるかに着目して調査を行います。	

推進機構設定の評価領域	項目番号	中項目(ガイドライン)	中項目設定にあたってのねらい	例示： 小項目(調査確認事項)	評価機関むけ：小項目(調査確認事項)設定にあたってのねらい
自由選択項目 次の7-①から7-⑨の設問については、自由選択で実施(ただし、事業種別により設定されている「必須項目」は評価の実施を必須とする)。	7-①	食事支援に関する特徴的な取り組みについて説明してください。	この項目では、計画に基づく食事サービスの提供、献立、嗜好への配慮、喫食環境への配慮など、食事支援に関する先駆的、積極的な取り組みを事業所が自由に記述します。		
	7-②	排泄支援に関する特徴的な取り組みについて説明してください。	この項目では、快適な排泄介助、トイレの清潔保持など、排泄支援に関する先駆的、積極的な取り組みを事業所が自由に記述します。		
	7-③	入浴支援に関する特徴的な取り組みについて説明してください。	この項目では、個人的事情に配慮した入浴サービスの提供、希望にそった入浴の実施、浴室や脱衣場等の環境の配慮など、入浴支援に関する先駆的、積極的な取り組みを事業所が自由に記述します。		
	7-④	整容支援に関する特徴的な取り組みについて説明してください。	この項目では、個性や好みを尊重した衣服や理美容の選択支援、着替えの支援、理美容院の利用支援など、整容支援に関する先駆的、積極的な取り組みを事業所が自由に記述します。		
	7-⑤	健康管理、服薬管理に関する特徴的な取り組みについて説明してください。(※「障害：施設入所支援」事業者は必須項目)	この項目では、日常の健康管理、内服薬・外用薬等の管理など、健康管理、服薬管理に関する先駆的、積極的な取り組みを事業所が自由に記述します。		
	7-⑥	保健・医療管理支援に関する特徴的な取り組みについて説明してください。(※「障害：療養介護支援」事業者は必須項目)	この項目では、適切な医療が受けられる体制整備など、保健・医療管理に関する先駆的、積極的な取り組みを事業所が自由に記述します。		
	7-⑦	日中活動支援(就労<移行・継続>支援、生産活動、余暇支援、外出支援など)に関する特徴的な取り組みについて説明してください。(※「障害：生活介護、自立訓練、就労移行、就労継続支援」事業者は必須項目)	この項目では、希望にそった余暇活動やレクリエーションの提供、外出、外泊支援、新聞・雑誌の購読やテレビの視聴、嗜好品(酒、たばこ等)への配慮など、日中活動支援に関する先駆的、積極的な取り組みを事業所が自由に記述します。		
	7-⑧	地域生活(移行・継続)支援に関する特徴的な取り組みについて説明してください。	この項目では、本人の意向を尊重した地域での自立した生活を実現するための配慮など、地域生活移行・継続支援に関する先駆的、積極的な取り組みを事業所が自由に記述します。		
	7-⑨	アクセス権(通所、通院時の送迎等)支援に関する特徴的な取り組みについて説明してください。	この項目では、通所や通院への支援など、アクセス権保障に関する先駆的、積極的な取り組みを事業所が自由に記述します。		