

障害者・児福祉サービス版 共通評価項目(45項目)A評価 最低要件ガイド (朱書き:A評価判断基準)

No.	評価項目コード	評価項目名	A評価の判断基準(最低要件)	主な評価の着眼点(A評価に必要なもの)	留意点・障害版の特記事項
I 福祉サービスの基本方針と組織					
1	I-1-(1)-①	理念、基本方針が明文化され周知が図られている	法人(福祉施設・事業所)の理念・基本方針が適切に明文化されており、職員・利用者等への周知が図られている	・文書・広報媒体に記載 ・会議・研修等での職員周知 ・利用者・家族への資料配布・説明(障害特性に配慮した説明方法)	理念・方針が明文化されていない、または職員に周知されていない場合はC評価
2	I-2-(1)-①	事業経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている	事業経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている	・社会福祉事業全体の動向把握・分析 ・地域の福祉計画・利用者ニーズのデータ収集 ・コスト分析・利用率等を定期確認	把握のみで分析が不十分な場合はB評価
3	I-2-(1)-②	経営課題を明確にし、具体的な取り組みを進めている	経営環境・経営状況の把握・分析にもとづき経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている	・課題を具体的に明確化 ・役員間・職員間で共有 ・解決・改善に向けた取組が進行中	項目2がC評価の場合は本項目もC評価
4	I-3-(1)-①	中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている	経営や実施する福祉サービスに関する中・長期の事業計画および中・長期の収支計画の両方を策定している	・3～5年の事業計画あり ・収支計画(財務面)も策定 ・数値目標・評価可能な内容	事業計画または収支計画のいずれかが欠ける場合はB評価、両方なければC評価
5	I-3-(1)-②	中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている	単年度の計画は、中・長期計画を反映して具体的に策定されている	・中・長期計画の内容が単年度計画に反映 ・実行可能かつ具体的な内容 ・「行事計画」のみでない	項目4がC評価の場合は本項目もC評価
6	I-3-(2)-①	事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われ、職員が理解している	事業計画の策定と実施状況の把握・評価・見直しが組織的に行われ、職員が理解している	・職員等の参画のもとで策定 ・定められた時期・手順で評価・見直し ・職員への周知と理解促進	職員の参画なく策定された場合はC評価(職員が理解していてもC)
7	I-3-(2)-②	事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している	事業計画を利用者等に周知するとともに、内容の理解を促すための取組を行っている	・主な内容を利用者・家族等に配布・掲示・説明 ・利用者会・家族会等で説明 ・障害特性に配慮したわかりやすい資料の作成	行事計画のみ周知で事業計画の主な内容が説明されていない場合はC評価
8	I-4-(1)-①	福祉サービスの質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している	福祉サービスの質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している	・PDCAサイクルにもとづく組織的取組 ・年1回以上の自己評価実施 ・定期的な第三者評価受審 ・評価結果の分析・検討の場の設置	一部の役職員のみの取組は組織的取組とはみなされない

障害者・児福祉サービス版 共通評価項目(45項目)A評価 最低要件ガイド (朱書き:A評価判断基準)

No.	評価項目コード	評価項目名	A評価の判断基準(最低要件)	主な評価の着眼点(A評価に必要なもの)	留意点・障害版の特記事項
9	I-4-(1)-②	評価結果にもとづき組織として取組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している	評価結果を分析し、明確になった課題について改善策や改善実施計画を立て実施している	・評価結果の分析が文書化 ・課題を職員間で共有 ・職員参画のもとで改善計画を策定 ・改善を計画的に実施	課題の明確化に至っていない場合はC評価
II 組織の運営管理					
10	II-1-(1)-①	管理者は、自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている	管理者は、自らの役割と責任を職員に対して明らかにし、理解されるよう積極的に取り組んでいる	・役割・責任を文書化 ・会議・研修等で表明・周知 ・有事(災害・事故等)の不在時の権限委任も明確化	【障害版】「施設長」ではなく「管理者(施設長等)」。役割・責任を明らかにしていない場合はC評価
11	II-1-(1)-②	遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている	管理者は、遵守すべき法令等を正しく理解するために積極的な取組を行っている	・法令遵守の研修・勉強会に参加 ・利害関係者との適正関係を保持 ・職員への法令周知と遵守取組の実施	福祉分野のみならず、雇用・労働・防災・環境等の法令把握も必要
12	II-1-(2)-①	福祉サービスの質の向上に意欲をもち、その取組に指導力を発揮している	管理者は、実施する福祉サービスの質の向上に意欲をもち、組織としての取組に十分な指導力を発揮している	・質の現状を定期的に評価・分析 ・課題把握と改善取組の明示 ・具体的な体制を構築し自ら参画 ・職員の意見反映・研修充実	指導力を発揮していない場合はC評価
13	II-1-(2)-②	経営の改善や業務の実効性を高める取組に指導力を発揮している	管理者は、経営の改善や業務の実効性を高める取組に十分な指導力を発揮している	・人事・労務・財務等の分析実施 ・人員配置・職場環境整備に具体的取組 ・業務改善・ICT活用等の推進 ・職員全体で改善意識の形成	指導力を発揮していない場合はC評価
14	II-2-(1)-①	必要な福祉人材の確保・定着等に関する具体的な計画が確立し、取組が実施されている	組織が目標とする福祉サービスの質を確保するため、必要な人材・人員体制に関する具体的な計画が確立し、取組が実施されている	・人材確保・育成に関する方針と計画が明確 ・専門職(社会福祉士・精神保健福祉士・介護福祉士等)の配置・確保計画あり ・計画にもとづく採用・育成を実施	計画がない場合はC評価。計画があっても取組が不十分な場合はB評価
15	II-2-(1)-②	総合的な人事管理が行われている	総合的な人事管理を実施している	・「期待する職員像」を明確化 ・採用・配置・昇格等の人事基準を文書化・周知 ・処遇水準の評価・分析 ・キャリアパスの仕組みがある	小規模事業所は規模・体制を考慮して評価
16	II-2-(2)-①	職員の就業状況や意向を把握し、働きやすい職場づくりに取組んでいる	職員の就業状況や意向を定期的に把握し、必要があれば改善する仕組みが構築され、働きやすい職場づくりに積極的に取り組んでいる	・有給休暇・時間外労働データを定期確認 ・個別面談・相談窓口の設置 ・WLBに配慮した取組 ・改善策を人材計画に反映	把握の仕組みがない場合はC評価

障害者・児福祉サービス版 共通評価項目(45項目)A評価 最低要件ガイド (朱書き:A評価判断基準)

No.	評価項目コード	評価項目名	A評価の判断基準(最低要件)	主な評価の着眼点(A評価に必要なもの)	留意点・障害版の特記事項
17	Ⅱ-2-(3)-①	職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている	職員一人ひとりの育成に向けた目標管理等が、適切に行われている	・「期待する職員像」を明確化 ・個別面接で目標を設定 ・目標項目・水準・期限を明確化 ・中間・期末に進捗確認	目標管理等が行われていない場合はC評価
18	Ⅱ-2-(3)-②	職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定され、教育・研修が実施されている	組織として職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定され、教育・研修が実施されている	・「期待する職員像」を方針・計画に明示 ・必要な専門技術・資格を具体的に明記 ・計画にもとづく研修を実施 ・定期的に内容の評価・見直し	基本方針や計画が策定されていない場合はC評価
19	Ⅱ-2-(3)-③	職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている	職員一人ひとりについて、教育・研修の機会が確保され、適切に実施されている	・職員ごとの知識・技術水準・資格取得状況を把握 ・新任～経験者に応じたOJTを実施 ・階層別・職種別・テーマ別研修の機会確保 ・外部研修情報提供と参加勧奨	研修機会が確保されていない場合はC評価
20	Ⅱ-2-(4)-①	実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている	実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成について体制を整備し、効果的なプログラムを用意する等、積極的な取組を実施している	・基本姿勢を明文化 ・受入マニュアル整備 ・専門職種の特性に配慮したプログラムあり ・学校側との連携・継続的な情報交換	【障害版の特記】訪問支援(ホームヘルプ等)の場合は実習生受入実績がなければ「非該当」可。体制整備がなく実施していない場合はC評価
21	Ⅱ-3-(1)-①	運営の透明性を確保するための情報公開が行われている	福祉施設・事業所の事業や財務等に関する情報について、適切に公開している	・HP等で理念・方針・事業計画・事業報告・予算・決算を公開 ・第三者評価受審結果・苦情相談体制を公表 ・地域向け広報誌等の配布	情報を公表していない場合はC評価
22	Ⅱ-3-(1)-②	公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われている	公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われている	・公正な経営のための規程(コンプライアンス規程等)整備 ・内部監査・外部監査等の実施 ・不正防止のための牽制機能の確保	取組が行われていない場合はC評価
23	Ⅱ-4-(1)-①	利用者と地域との交流を広げるための取組を行っている	利用者と地域との交流を広げるための取組を行っている	・地域住民・団体との交流活動の実施 ・地域行事への参加・連携 ・利用者が地域と関わる機会の積極的設定	【障害版の特記】「子ども」→「利用者」。地域との交流機会が全くない場合はC評価
24	Ⅱ-4-(1)-②	ボランティア等の受入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している	ボランティア等の受入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している	・受入れの基本姿勢を明文化 ・受入マニュアル・担当者を設置 ・実際にボランティア等の受入れを実施	基本姿勢・体制が確立していない場合はC評価
25	Ⅱ-4-(2)-①	福祉施設・事業所として必要な社会資源を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている	福祉施設・事業所として必要な社会資源を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている	・必要な社会資源・関係機関をリスト化 ・関係機関と定期的・継続的に情報共有 ・連携の実績がある	連携が行われていない場合はC評価

障害者・児福祉サービス版 共通評価項目(45項目)A評価 最低要件ガイド (朱書き:A評価判断基準)

No.	評価項目コード	評価項目名	A評価の判断基準(最低要件)	主な評価の着眼点(A評価に必要なもの)	留意点・障害版の特記事項
26	Ⅱ-4-(3)-①	地域の福祉ニーズ等を把握するための取組が行われている	地域の福祉ニーズ等を把握するための取組が行われている	・地域の福祉ニーズを把握するための取組(アンケート・会議参加等)の実施 ・把握した結果を事業計画等に活用	取組が行われていない場合はC評価
27	Ⅱ-4-(3)-②	地域の福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動が行われている	地域の福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動が行われている	・把握したニーズにもとづく地域向け公益的な事業・活動を実施 ・活動の実績・継続性がある	活動が行われていない場合はC評価
Ⅲ 適切な福祉サービスの実施					
28	Ⅲ-1-(1)-①	利用者を尊重した福祉サービス提供について共通の理解をもつための取組を行っている	利用者を尊重した福祉サービス提供について共通の理解をもつための取組を行っている	・利用者の権利・尊厳に関する研修・会議での共有 ・職員の共通理解のもとにサービス提供 ・取組を定期的に見直し	【障害版】「子ども」→「利用者」。取組が行われていない場合はC評価
29	Ⅲ-1-(1)-②	利用者のプライバシー保護に配慮した福祉サービス提供が行われている	利用者のプライバシー保護に配慮した福祉サービス提供が行われている	・プライバシー保護に関する規程・マニュアルの整備 ・職員への周知と実践 ・個人情報の取扱い方針の明確化	プライバシー保護に配慮した取組がない場合はC評価
30	Ⅲ-1-(2)-①	利用希望者に対して福祉サービス選択に必要な情報を積極的に提供している	利用希望者に対して福祉サービス選択に必要な情報を積極的に提供している	・HP・パンフレット等でサービス内容・料金等の情報公開 ・見学・体験の受入れ実施 ・問い合わせへの丁寧な対応	情報提供が行われていない場合はC評価
31	Ⅲ-1-(2)-②	福祉サービスの開始・変更にあたり利用者等にわかりやすく説明している	福祉サービスの開始・変更にあたり利用者等にわかりやすく説明している	・契約時に重要事項をわかりやすく説明 ・変更時にも利用者等への説明と同意を取得 ・説明内容を文書で提供 ・障害特性に応じた説明方法の工夫	説明が行われていない場合はC評価
32	Ⅲ-1-(2)-③	福祉施設・事業所の変更や家庭への移行等にあたり福祉サービスの継続性に配慮した対応を行っている	福祉施設・事業所の変更や家庭への移行等にあたり福祉サービスの継続性に配慮した対応を行っている	・移行・退所時に引継ぎ情報を整備・提供 ・利用者への丁寧な移行支援 ・関係機関との情報共有	継続性への配慮がない場合はC評価
33	Ⅲ-1-(3)-①	利用者満足向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている	利用者満足向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている	・定期的な満足度調査(アンケート等)の実施 ・結果を分析・課題化 ・改善策を立案・実行	仕組みがない場合はC評価

障害者・児福祉サービス版 共通評価項目(45項目)A評価 最低要件ガイド (朱書き:A評価判断基準)

No.	評価項目コード	評価項目名	A評価の判断基準(最低要件)	主な評価の着眼点(A評価に必要なもの)	留意点・障害版の特記事項
34	Ⅲ-1-(4)-①	苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している	苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している	・苦情解決責任者・受付担当者・第三者委員を設置 ・苦情受付手順を文書化 ・利用者・家族への周知 ・実際に機能している	仕組みがない・周知されていない・機能していない場合はC評価
35	Ⅲ-1-(4)-②	利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、利用者等に周知している	利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、利用者等に周知している	・相談窓口・担当者を設置 ・意見箱・アンケート等の複数の手段を整備 ・整備内容を利用者等へ周知	環境整備・周知がない場合はC評価
36	Ⅲ-1-(4)-③	利用者からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している	利用者からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している	・相談・意見への対応フローが整備 ・組織として情報共有・対応 ・対応結果を記録・フォローアップ	組織的・迅速な対応体制がない場合はC評価
37	Ⅲ-1-(5)-①	安心・安全な福祉サービスの提供を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている	安心・安全な福祉サービスの提供を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている	・リスクマネジメント委員会等の設置 ・ヒヤリハット・事故報告の仕組み ・安全対策マニュアルの整備 ・定期的な点検・研修の実施	体制が構築されていない場合はC評価
38	Ⅲ-1-(5)-②	感染症の予防や発生時における利用者の安全確保のための体制を整備し、取組を行っている	感染症の予防や発生時における利用者の安全確保のための体制を整備し、取組を行っている	・感染症対策マニュアルの整備 ・発生時の対応フロー・連絡体制の確立 ・職員への研修・予防接種等の取組	体制整備・取組がない場合はC評価
39	Ⅲ-1-(5)-③	災害時における利用者の安全確保のための取組を組織的にやっている	災害時における利用者の安全確保のための取組を組織的にやっている	・防災マニュアル・BCP(業務継続計画)の整備 ・定期的な避難訓練の実施 ・保護者・関係機関との連絡体制の確立	組織的取組が行われていない場合はC評価
40	Ⅲ-2-(1)-①	提供する福祉サービスについて標準的な実施方法が文書化され福祉サービスが提供されている	提供する福祉サービスについて標準的な実施方法が文書化され福祉サービスが提供されている	・支援の手順・方法をマニュアル等で文書化 ・文書にもとづいたサービスの実施 ・職員全員が文書を参照できる環境	文書化されていない場合はC評価
41	Ⅲ-2-(1)-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	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	・定期的な見直しの時期・手順が定められている ・職員の意見を反映した見直し ・見直し結果を職員に周知	見直しの仕組みがない場合はC評価
42	Ⅲ-2-(2)-①	アセスメントにもとづく個別支援計画を適切に策定している	アセスメントにもとづく個別支援計画を適切に策定している	・利用者一人ひとりのアセスメント(障害状況・生活状況・本人の意向等の把握)を実施 ・アセスメントにもとづく個別支援計画の作成 ・本人・家族の意向を反映 ・関係者(相談支援専門員等)との連携	【障害版】「指導計画」→「個別支援計画」。アセスメントなしの計画策定はC評価

障害者・児福祉サービス版 共通評価項目(45項目)A評価 最低要件ガイド (朱書き:A評価判断基準)

No.	評価項目コード	評価項目名	A評価の判断基準(最低要件)	主な評価の着眼点(A評価に必要なもの)	留意点・障害版の特記事項
43	Ⅲ-2-(2)-②	定期的に個別支援計画の評価・見直しを行っている	定期的に個別支援計画の評価・見直しを行っている	・定められた時期・手順で個別支援計画を評価 ・利用者の変化に応じた見直し ・見直し内容を次の計画に反映 ・本人・家族への説明と同意	【障害版】「指導計画」→「個別支援計画」。定期的な評価・見直しがない場合はC評価
44	Ⅲ-2-(3)-①	利用者に関する福祉サービス実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化されている	利用者に関する福祉サービス実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化されている	・支援の実施状況を適切に記録 ・記録を職員間で共有する仕組みがある ・引継ぎ等に活用できる状態	記録が行われていない・共有化されていない場合はC評価
45	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	利用者に関する記録の管理体制が確立している	・記録の保管・管理に関する規程の整備 ・個人情報保護を踏まえたアクセス権限の管理 ・記録の保存期間が定められている	管理体制が確立していない場合はC評価