

どんな視点で第三者評価を進めていくのかを表しています。合議シート作成時の参考としてご活用ください。

内容

カテゴリ 1 リーダーシップと意思決定.....	3
サブカテゴリ 1 事業所が目指していることの実現に向けて一丸となっている.....	3
評価項目 1 - 1 - 1 「事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）を周知している」	3
評価項目 1 - 1 - 2 「経営層（運営管理者含む）は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリード している」.....	4
評価項目 1 - 1 - 3 「重要な案件について、経営層（運営管理者含む）は実情を踏まえて意思決定し、その内 容を関係者に周知している」.....	4
カテゴリ 2 事業所を取り巻く環境の把握・活用及び計画の策定と実行.....	5
サブカテゴリ 1 事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している.....	5
評価項目 2 - 1 - 1 「事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している」.....	6
サブカテゴリ 2 実践的な計画策定に取り組んでいる.....	7
評価項目 2 - 2 - 1 「事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けた中・長期 計画及び単年度計画を策定している」.....	7
評価項目 2 - 2 - 2 「着実な計画の実行に取り組んでいる」.....	8
カテゴリ 3 経営における社会的責任.....	9
サブカテゴリ 1 社会人・福祉サービス事業者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる	

.....	9
評価項目 3 - 1 - 1 「社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知し、遵守されるよう取り組んでいる」	9
サブカテゴリ 2 利用者の権利擁護のために、組織的な取り組みを行っている.....	10
評価項目 3 - 2 - 1 「利用者の意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応する体制を整えている」	10
評価項目 3 - 2 - 2 「虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている」	11
サブカテゴリ 3 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている.....	12
評価項目 3 - 3 - 1 「透明性を高め、地域との関係づくりに向けて取り組んでいる」	12
評価項目 3 - 3 - 2 「地域の福祉ニーズにもとづき、地域貢献の取り組みをしている」 .	13
カテゴリ 4 リスクマネジメント.....	13
サブカテゴリ 1 リスクマネジメントに計画的に取り組んでいる	14
評価項目 4 - 1 - 1 「事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる」	14
サブカテゴリ 2 事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている	15
評価項目 4 - 2 - 1 「事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている」	15
カテゴリ 5 職員と組織の能力向上	16
サブカテゴリ 1 事業所が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成・定着に取り組んでいる	17
評価項目 5 - 1 - 1 「事業所が目指していることの実現に必要な人材構成にしている」 .	17
評価項目 5 - 1 - 2 「事業所の求める人材像に基づき人材育成計画を策定している」	18
評価項目 5 - 1 - 3 「事業所の求める人材像を踏まえた職員の育成に取り組んでいる」 .	19

評価項目 5 - 1 - 4 「職員の定着に向け、職員の意欲向上に取り組んでいる」 20

サブカテゴリー 2 組織力の向上に取り組んでいる 22

評価項目 5 - 2 - 1 「組織力の向上に向け、組織としての学びとチームワークの促進に取り組んでいる」
..... 22

カテゴリー 1 リーダーシップと意思決定

経営層のリーダーシップのもと行われている、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けた職員全員の行動を促す取り組みや意思決定の方法について評価します。

サブカテゴリー 1 事業所が目指していることの実現に向けて一丸となっている

この項目では、「事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）」を達成するために、その内容を明確にした上で、理解が深まるように取り組んでいること、また、それを職員の日常の行動に結びつけるために取り組んでいることを評価します。

「事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）」は、事業所として究極的に目指したい状態、社会的存在意義などを明らかにしたものです。職員の行動基準の基になるなど、事業所経営を進める上での基本となるため、職員や利用者、協力者等の関係者に認識されることが必要となります。

評価項目 1 - 1 - 1 「事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）を周知している」

1. 事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）について、職員の理解が深まるような取り組みを行っている

・事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）を明確化した上で、職員の理解が深まるような取り組みを行っているか、確認する。

・重要な意思決定や判断に迷ったときに、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）を思い起こすことができる取り組み（会議の場への掲示、会議の時の唱和など）を行っているかについても確認する。

2.事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）について、利用者本人や家族等の理解が深まるような取り組みを行っている

・事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）を明確にした上で、利用者や家族等の理解が深まるような取り組み（定期的な会議の場における説明など）を行っているか、確認する。

評価項目 1 - 1 - 2 「経営層（運営管理者含む）は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている」

1.経営層は、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けて、自らの役割と責任を職員に伝えている

・経営層（運営管理者含む）は、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）を実現するための自らの役割と責任を、職員に対して分りやすく伝えていることを確認する。

2.経営層は、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けて、自らの役割と責任に基づいて職員が取り組むべき方向性を提示し、リーダーシップを発揮している

・経営層（運営管理者含む）が、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）を実現に向けた自らの役割と責任に基づいて、体制を組み、共通意識の形成や環境の整備などを含め、事業所をリードするための具体的な働きかけを行っているか確認する。

評価項目 1 - 1 - 3 「重要な案件について、経営層（運営管理者含む）は実情を踏まえて意思決定

し、その内容を関係者に周知している」

1.重要な案件の検討や決定の手順があらかじめ決まっている

- ・重要な案件の検討や決定があらかじめ決められた手順に基づいて実施されていることを確認する。

2.重要な意思決定に関し、その内容と決定経緯について職員に周知している

- ・重要な案件について、意思決定の内容と決定の経緯を職員全員が理解し納得できるような説明などの取り組みを確認する。

3.利用者等に対し、重要な案件に関する決定事項について、必要に応じてその内容と決定経緯を伝えている

- ・重要な案件について、意思決定の内容を関係する利用者や家族等に理解しやすい説明を行うなどの取り組みを確認する。

カテゴリー2 事業所を取り巻く環境の把握・活用及び計画の策定と実行

利用者の意向・満足状況、職員の意向、地域・事業環境、経営状況などの事業所を取り巻く環境を把握・検討して課題を抽出し、課題にもとづいた事業計画の策定を行い、それを実行し、見直しを行うという一連の流れを評価します。

サブカテゴリー1 事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している

この項目では、サービスや経営力向上のための重要な情報として、利用者や職員の意向、地域の福祉ニーズや福祉事業全体の動向、事業所の経営状況などを様々な機会をとらえて、積極的に把握・検討しているかを確認します。

その上で、事業所として対応すべき課題を抽出しているかを確認します。

評価項目 2 - 1 - 1 「事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している」

1.利用者アンケートなど、事業所側からの働きかけにより利用者の意向について情報を収集し、ニーズを把握している

・事業所側からの働きかけにより、利用者の意向を利用者アンケートなどの多様な方法で把握することに取り組み、事業所に対する利用者のニーズを把握しているかを確認する。

* 情報の収集のみを行い、ニーズの把握をしていない場合は「実施なし」とする。

2.事業所運営に対する職員の意向を把握・検討している

・サービスの改善に活かすため、日頃より、職員の意向、意見を把握することに取り組んでいるか、また、把握した情報を取りまとめ、サービスの現状や課題に対する職員の考えや、職場環境に対する意見等について、事業所運営にどのように反映していくかを検討していることを確認する。* 情報の収集のみを行い、内容について検討していない場合は「実施なし」とする。

3.地域の福祉の現状について情報を収集し、ニーズを把握している

・地域での聞き取りや、地域懇談会などへの参加等をとおして、地域の福祉ニーズを把握し、事業所で使いやすいように整理しているかを確認する。* 情報の収集のみを行い、ニーズの把握をしていない場合は「実施なし」とする。

4.福祉事業全体の動向（行政や業界などの動き）について情報を収集し、課題やニーズを把握している

・福祉事業全体の動向（行政や業界などの動き）の把握に取り組み、事業所で使いやすいように整理して、福祉事業所としての課題やニーズを把握しているかを確認する。

・より高い成果が得られるように事業所内外の先進事例・失敗事例を参考にする取り組みについても確認する。

* 情報の収集のみを行い、課題やニーズの把握をしていない場合は「実施なし」とする。

5.事業所の経営状況を把握・検討している

・事業経営を長期的視野に立って進めるため、事業所の経営状況（収支状況、稼働率等）を把握し、事業所で使いやすいように整理して、内容を検討しているかを確認する。*情報の収集のみを行い、内容について検討していない場合は「実施なし」とする。

6.把握したニーズ等や検討内容を踏まえ、事業所として対応すべき課題を抽出している

・標準項目1から5で把握したニーズ等にもとづき、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けて、対応すべき課題を抽出していることを確認する。ここで抽出した課題を具体的な計画としてどのように落とし込んでいるかは、次のサブカテゴリー2で確認する。

【評価を行う上での補足事項】

○サービスの最終的な評価者として利用者が位置づけられます。したがって、事業所として積極的に様々な機会をとらえて、利用者の意向を把握・検討し、それを活用していくことは、利用者本位のサービスや経営を実現するための重要な取り組みとなります。

○地域における福祉ニーズの把握は、地域の福祉資源としての役割や責任を果たすための基盤となります。また、事業環境変化に対する情報は、経営の方向性を左右する重要な情報となります。

○事業を取り巻く環境の把握・検討とは、市場の選択と事業所の立ち位置を決めるための情報収集と活用に向けた取り組みを意味します。例えば、保育サービスであれば、地域の待機児童数の推移、行政による保育所の設置、企業内保育所設立の見込みなどを勘案したり、また、高齢サービスでは、高齢者数の推移や、介護報酬の改定等を踏まえるなどして、今後の事業の方向性を考えることなどが該当します。

サブカテゴリー2 実践的な計画策定に取り組んでいる

評価項目2-2-1「事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けた中・長期計画及び単年度計画を策定している」

この項目では、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）を実現するために、サブカテゴリー1で抽出した課題をふまえた中・長期計画及びそれにもとづく単年度計画の策定、策定した計画の実現に向けた予算編成を評価します。

1.課題をふまえ、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けた中・長期計

画を策定している

・理念・ビジョン、基本方針などの実現に向けて、サブカテゴリー 1 で抽出した課題の解決・改善に向けた具体的な内容の中・長期計画（3～5 年程度の計画）を作成しているかを確認する。

* 作成した中・長期計画が、抽出した課題をふまえているか確認できない場合は「実施なし」とする。

2.中・長期計画をふまえた単年度計画を策定している

・中・長期計画をふまえ、単年度における事業内容を具体的に示した計画を作成していることを確認する。

* 単年度計画が中・長期計画の内容をふまえているか確認できない場合は「実施なし」とする。

3.策定している計画に合わせた予算編成を行っている

・中・長期計画または単年度計画の財務面の裏付けとなる予算を編成していることを確認する。

* 計画の内容と予算との連動が確認できない場合は「実施なし」とする。

【評価を行う上での補足事項】

○ここで確認する計画は、単なる行事計画ではなく、理念・ビジョン、基本方針などの実現に向けた事業計画（中・長期計画及び単年度計画）です。

○抽出した課題の緊急性、優先順位及び実現可能性を踏まえて計画策定を行っているか、確認します。

○標準項目 3 は単に予算の存在を確認するのではなく、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けた中・長期計画または単年度計画の裏付けとなる予算であることを、確認します。

○予算を編成する部門と、予算に基づいて実行する現場の双方で適切な意思疎通が図られているかを確認することも重要です。

評価項目 2 - 2 - 2 「着実な計画の実行に取り組んでいる」

この項目では、策定した計画に基づいて、必要に応じて途中で見直しをしながら、着実に目標達成に向けて取り組んでいるかを評価します。

1.事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けた、計画の推進方法（体制、職員の役割や活動内容など）、目指す目標、達成度合いを測る指標を明示している

・体制、職員の役割や活動内容など、着実に計画を推進するための方法を定めているか、計画を実施することで到達しようとする目標と、その達成度合いを測る指標を定めているかを確認する。

2.計画推進にあたり、進捗状況を確認し（半期・月単位など）、必要に応じて見直しをしながら取り組んでいる

・計画推進にあたり、半期・月単位などあらかじめ定められた時期、方法で進捗状況を確認し、その進み具合や新たな環境変化などを踏まえ、必要に応じて見直しや修正等をしながら、着実に目標達成に向けて取り組んでいるかを確認する。

【評価を行う上での補足事項】

- 目標を達成し、さらなる改善に向けた取り組みを行うためには、取り組みの内容を振り返り、検証を行うことが重要です。
- 取り組みの過程あるいは取り組み後に、目標の達成状況を確認するには、達成度合いを測る指標をあらかじめ具体的に設定しておく必要があります。
- このカテゴリ2で評価した事業所の改善活動について、P D C Aサイクルを回すことができているかという視点から、前年度の事業所の具体的な取り組みをカテゴリ7で確認します。

カテゴリ3 経営における社会的責任

福祉サービスの提供において、事業所は公正かつ適切な行動が求められるとともに、地域福祉の推進に努めることが求められています。

事業所が福祉サービスを提供するものとして果たすべき倫理的行動や法・規範・倫理の遵守、透明性の確保、地域貢献、人材育成における役割等について評価します。

サブカテゴリ1 社会人・福祉サービス事業者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる

評価項目3-1-1「社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知し、遵守されるよう取り組んでいる」

この項目では、福祉サービスを提供する者の責務として、守るべき法・規範・倫理などの理解及び遵守のための取り組みについて評価します。

組織が社会的な役割を果たしていくためには、基本的な関連法令や事業者としての倫理を踏まえて事業を進める

必要があります。

1.全職員に対して、社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理（個人の尊厳を含む）

などを周知し、理解が深まるように取り組んでいる

・社会人・福祉サービスに従事する者として、守るべき法・規範・倫理などについて事業所として定めたものを、全職員への資料配付などにより周知し、理解が深まるよう取り組んでいるかを確認する。

2.全職員に対して、守るべき法・規範・倫理（個人の尊厳を含む）などが遵守されるように取り組み、定期

的に確認している

・「福祉サービスに従事する者として」守るべき法・規範・倫理などについて、チェックリストによる定期的な確認等、遵守されるための取り組みを行っているかを確認する。

【評価を行う上での補足事項】

○福祉サービス提供における適切でない具体例としては、金銭的な不正だけでなく、利用者に対する不適切な対応、サービス開始時の利用者への説明と異なるサービスの実施などさまざまなレベルのものが含まれます。

○福祉サービスに従事する者として守るべき法には福祉分野に限らず、消費者保護関連法令、雇用・労働、防災、環境への配慮、個人情報保護法等も含まれます。

○福祉施設、事業所（法人）において、コンプライアンス（法令遵守）規程の策定、担当者・担当部署の設置、公益通報相談窓口の設置等、倫理や法令遵守の徹底に向けた規程の整備や体制の構築を図ることも、より積極的な取り組みとして考えられます。

サブカテゴリ 2 利用者の権利擁護のために、組織的な取り組みを行っている

評価項目 3 - 2 - 1 「利用者の意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応する体制を整えている」

この項目では、事業所が提供しているサービスに対する利用者の意向（意見・要望・苦情）について、どのように把握し、対応しているかについて評価します。

サービスの最終的な評価者として利用者が位置づけられます。したがって、事業所として積極的にいろいろな機会をとらえて、利用者の意向（意見・要望・苦情）を収集し、それを解決していくことは、利用者と事業所の信頼関

係を高め、利用者本位のサービスや経営を実現するための第一歩となります。

1.苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている

・苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者の説明や、わかりやすい場所への掲示などを通じて伝えているかを確認する。

2.利用者の意向（意見・要望・苦情）に対し、組織的に速やかに対応する仕組みがある

・利用者の意向（意見・要望・苦情）に対して、組織として速やかに解決に取り組むための仕組み（苦情対応マニュアルの作成や周知等）があるかを確認する。

【評価を行う上での補足事項】

福祉サービスの支援においては、利用者の権利を侵害しないことはもとより、積極的に個人の尊厳を尊重する関わり方が求められています。

評価項目 3 - 2 - 2 「虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている」

1.利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、虐待が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動

を振り返り、組織的に防止対策を徹底している

・利用者との日常的な関わりの中で、自覚の有無にかかわらず行われる不適切な対応及び虐待について、組織として防止対策（予防・再発防止）を検討し、対策を講じているかを確認する。（事業所内虐待防止への対策）

2.虐待を受けている疑いのある利用者の情報を得たときや、虐待の事実を把握した際には、組織として関係

機関と連携しながら対応する体制を整えている

・虐待被害者（若しくはその疑いのある利用者）への、適切な支援を行うために、関係機関と連携し、対応をしているか。事例がない場合でも、虐待被害者がいないという事実をどのように確認しているのかと共に、事例が発生した場合の関係機関との連携や対応が想定されているかを確認する。（事業所内虐待及び家庭等での虐待への対策）

【評価を行う上での補足事項】

○ここでは、虐待等の早期発見に努める体制が整っているかに着目します。

○平成 17 年 11 月に「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」が制定され、平成 18 年 4 月 1 日に施行されました。高齢者虐待の分類としては、身体的虐待、心理的虐待、経済的虐待、性的虐待、介護放棄（ネグレクト）があげられます。また、この法律により、高齢者虐待の早期発見努力義務（第 5 条）、通報義務（21 条）、が規定されました。また、要介護施設従事者等による高齢者虐待の防止等のための措置として、要介護施設の設置者又は要介護事業を行う者に対して、要介護施設従事者等の研修の実施、苦情処理体制の整備、その他高齢者虐待の防止等のための措置を講ずること等、事業所の責務について規定されました（法 20 条）

虐待の背景には、介護ストレスや当事者の認識不足などが存在することが指摘されており、虐待予防のためには、介護従事者の研修やストレス・マネジメント、家族介護者への支援等が求められています。

高齢者の支援の過程で、利用者に対する安全の確保という観点から、やむを得ず抑制、施錠等の身体拘束を行う場面が想定されますが、「緊急やむを得ない場合」は、「切迫性・非代替性・一時性」の 3 要件を全て満たし、かつ、それらの要件の確認等の手続きが適正に実施されている場合に限られます。したがって、3 要件を満たさず、適正手続を欠く身体拘束は、虐待に該当します。

なお、介護保険法指定基準では、「緊急やむを得ない場合以外の身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行ってはならない」とし、身体拘束の禁止が規定されています。

身体拘束にあたっては、家族や医師等から拘束を求められたからといって、安易に拘束することは虐待に該当します。

サブカテゴリ 3 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている

評価項目 3 - 3 - 1 「透明性を高め、地域との関係づくりに向けて取り組んでいる」

この項目では、事業所が福祉サービスを提供するものの責務として、地域社会への情報開示などにより透明性を高め、地域社会に開かれた組織となって、地域との関係づくりに取り組んでいることを確認します。

1. 透明性を高めるために、事業所の活動内容を開示するなど開かれた組織となるよう取り組んでいる

・情報開示、第三者委員の導入、第三者評価結果の積極的な開示、事業者便り・会報の発行など、事業や財務に関する情報を適切に公開し、運営の透明性を確保するための取り組みを行っているかを確認する。

2. ボランティア、実習生及び見学・体験する小・中学生などの見学・実習の受け入れ体制を整備している（☆

指定サービス任意項目）

・ボランティア、実習生、見学・体験する小・中学生などの受け入れのための体制を整備しているかを確認する。

・ボランティアを受け入れるにあたり、基本姿勢を明確にし、体制（担当者の配置、手引書の作成等）を整備しているかを確認する。また、利用者のプライバシーの尊重やその他の留意事項も事前に伝えているかを確認する。

評価項目3-3-2「地域の福祉ニーズにもとづき、地域貢献の取り組みをしている」

この項目では、事業所が自ら有している機能や福祉の専門性を活かしながら、関係機関と連携して地域の一員としての役割を果たすための取り組みを行っているかを評価します。

1.地域の福祉ニーズにもとづき、事業所の機能や専門性をいかした地域貢献の取り組みをしている（☆指定サービス任意項目）

・地域の福祉ニーズ、福祉課題を把握しており、その改善のために地域貢献の取り組みを行っているかを確認する。

* 地域の福祉ニーズにもとづいていない場合は「実施なし」とする。

2.事業所が地域の一員としての役割を果たすため、地域関係機関のネットワーク（事業者連絡会、施設長会など）に参画している

事業所が地域の一員としての役割を果たすため、地域関係機関のネットワークなどに参画しているかを確認する。

3.地域ネットワーク内での共通課題について、協働できる体制を整えて、取り組んでいる

・地域ネットワーク内での共通課題に対して、解決に向けて協働して具体的な取り組みをするため、当該事業所としての体制を整えて協働して取り組んでいるかを確認する。

・上記の取り組みを定期的に行っているか、確認する。

カテゴリー4 リスクマネジメント

事業所としてのリスクを洗い出し、必要なリスクマネジメントの対策に取り組んでいることを確認します。さらに、事業所の情報の保護・共有及び個人情報保護の取り組みについて評価します。

サブカテゴリ 1 リスクマネジメントに計画的に取り組んでいる

評価項目 4 - 1 - 1 「事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる」

この項目では、事業所が目指していることの実現を阻害するリスクを洗い出し、必要なリスクマネジメントを行っているかを評価します。組織によってリスクは様々であり、自らの事業所にとって何がリスクとなり得るのかを洗い出すこと、そしてそれぞれのリスクにどのような対策を講じるのか検討することが重要です。

1. 事業所が目指していることの実現を阻害する恐れのあるリスク（事故、感染症、侵入、災害、経営環境の変化など）を洗い出し、どのリスクに対策を講じるかについて優先順位をつけている

・事業所が目指していることの実現を阻害する恐れのあるリスクについて、どのようなリスクがあり、起こりうる可能性や、影響の大きさ等を想定し、優先順位をつけているかを確認する。・「侵入」とは、事業所への侵入を表します。訪問サービスにおいても同様です。

2. 優先順位の高さに応じて、リスクに対し必要な対策をとっている

・標準項目 1 でつけたそれぞれのリスクに対する優先順位を勘案し、必要な対策をとっているかを確認する。* 事業所として重要と判断したそれぞれのリスクについて必要な対策を策定していない場合は、「実施なし」とする。

3. 災害や深刻な事故等に遭遇した場合に備え、事業継続計画（BCP）を策定している

・利用者等へ安定的なサービスを提供していくための、事業継続計画（BCP）を策定しているかを確認する。

4. リスクに対する必要な対策や事業継続計画について、職員、利用者、関係機関などに周知し、理解して対応できるように取り組んでいる

・標準項目 2 で洗い出した必要となる対策や標準項目 3 で策定した計画を、職員、利用者、関係機関等に周知していることを確認する。また、職員等がそれぞれの役割に応じて対応できるように、訓練や演習などを事業所全体で継続的に実施しているかを確認する。

5.事故、感染症、侵入、災害などが発生したときは、要因及び対応を分析し、再発防止と対策の見直しに取り組んでいる

・職員参画のもと、実際に発生した事故等の事例をもとに、被害の状況、要因、対応を振り返りつつ、事業所や利用者の特性に応じた再発防止の取り組みと対策の見直しをしているかを確認する。

【評価を行う上での補足事項】

○事故、感染症、侵入、災害、経営上のリスク等に関して、組織として優先順位をつけ、その優先順位の高さに応じて対応策を講じていることを確認します。

○経営環境の変化については、予期しない法令改正や、高齢社会の進行による利用者層の変化、風評被害などの外部要因や、突然の職員離職等の内部要因による様々な経営上のリスクを確認することが必要です。

第三者評価では、カテゴリ4で、クライシスマネジメントまで含めて評価します。

※BCP（BusinessContinuityPlan）とは、組織が自然災害、大火災、深刻な事故など、事業を停止させるほど緊急事態に遭遇した場合において、事業資産の損害を最小限にとどめつつ、中核となる事業の継続あるいは早期復旧を可能とするために、平常時に行うべき活動や緊急時における事業継続のための方法、手段などを取り決めておく計画のこと

サブカテゴリ2 事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている

評価項目4-2-1「事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている」

この項目では、事業所が提供しているサービスに対する利用者の意向（意見・要望・苦情）について、どのように把握し、対応しているかについて評価します。

サービスの最終的な評価者として利用者が位置づけられます。したがって、事業所として積極的にいろいろな機会をとらえて、利用者の意向（意見・要望・苦情）を収集し、それを解決していくことは、利用者事業所の信頼関係を高め、利用者本位のサービスや経営を実現するための第一歩となります。

1.情報の収集、利用、保管、廃棄について規程・ルールを定め、職員（実習生やボランティアを含む）が理解し遵守するための取り組みを行っている

・情報の収集、利用、保管、廃棄について規程・ルールを定め、職員（実習生やボランティア含む）が理解し遵守するための取り組み（勉強会や研修等）が行われているかを確認する。

2.収集した情報は、必要な人が必要なときに活用できるように整理・管理している

・収集された情報が、紙媒体か電子媒体かを問わず、必要な人が必要なときにすぐ出せるような保管方法になっているか、情報の鮮度、有効性を確認し、使いやすく最新の状態になるようメンテナンスしているか、また、その使い方が職員に正確に伝わるための取り組みが行われているかを確認する。

3.情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定するほか、情報漏えい防止のための対策をとっている

・情報の重要性や機密性を踏まえ、職員等の立場に応じて、知っておくべき情報や知られてはならない情報を的確に分別し、情報にアクセスするための権限を定めているなど、情報漏えい防止のための対策がとられているかを確認する。

4.事業所で扱っている個人情報については、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえ、利用目的の明示及び開示請求への対応を含む規程・体制を整備している

・個人情報保護法の規定に沿って事業所で扱っている個人情報の利用目的を定め、利用者や職員等に明らかにしていること、また、情報開示を求められた際の開示の基本姿勢、開示の範囲、利用者への配慮等の対応方法を定め、利用者や職員等に明らかにしているかを確認する。

【評価を行う上での補足事項】

○平成17年に施行された「個人情報の保護に関する法律」及び「個人情報の保護に関する法律施行令」は、平成29年5月に改正されました。その結果、それまでは取り扱う個人情報が5,000件以下のため適用されてこなかった事業所も含めて、すべての事業所が規制対象となりました。また、障害の状況や信条、病歴、健康診断結果等は、特に配慮が必要な「要配慮個人情報」として定義されています。福祉施設はサービス提供上の必要性から、利用者等の「要配慮個人情報」を取り扱うことが想定され、相応の管理体制の構築が求められています。

カテゴリー5 職員と組織の能力向上

事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）を実現するために必要な人材の確保・育成、職員一人ひとりの意欲や働きがいの向上により組織力の発揮を促進する職員定着のための取り組みについて評価します。

社会福祉事業の分野における人材の確保・育成・定着は、多くの事業所にとって共通の課題です。人材の育成、定着は、事業所の安定的な運営、サービスの質向上と密接なつながりがあります。質の高いサービスを継続的に提供していくうえでは、優れた人材の確保、定着が必須であり、そのためには、効果的な人材育成が極めて重要です。

サブカテゴリ 1 事業所が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成・定着に取り組んでいる

評価項目 5 - 1 - 1 「事業所が目指していることの実現に必要な人材構成にしている」

この項目では、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に適した人材の確保や配置が行われているかについて評価します。

事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）を実現するために必要な人材や人人体制について、組織として具体的な方針をもっていることが重要です。この具体的な方針に沿って、組織を適切に機能させるために必要な人数や体制等も含めて、人材確保や人員配置が実施されていることが求められます。

1. 事業所が求める人材の確保ができるよう工夫している

・組織として求める人材、人員を確保するため、採用活動を工夫して実施しているかを確認する。

*採用活動方法に工夫が見られない場合は「実施なし」とする。

2. 事業所が求める人材、事業所の状況を踏まえ、育成や将来の人材構成を見据えた異動や配置に取り組んでいる

・人事異動や配置について、欠員の補充のみでなく、組織として求める人材像、事業所の状況（利用者の特性、サービス提供の特性など）を踏まえた上で、育成や将来の人材構成を見据えた異動や配置を行っているかを確認する。

【評価を行う上での補足事項】

○福祉人材が不足する状況下で、人材確保（採用）に非常に苦労している事業所が多く見受けられます。

そのような中でも、理念に合致する意欲的な人材を確保するとともに、ミスマッチによる早期離職を防ぐため、事業者側から

理念や職場環境、キャリアパス（将来展望）を求職者にアピールするなど発信内容について工夫している事業所もあります。また、都や東京都福祉人材センター、各自治体においても福祉人材の確保策や支援を実施しているため、積極的に情報収集を行い活用することも有効です。

有資格者で、現在福祉の仕事についていない人に現場に戻ってきてもらえるよう、様々な労働環境の改善を行い、復帰を促すことも有効とされています。

このように、事業所において様々な視点から人材確保（採用）のためにできることを考え、実施しているかを評価していきます。

○人材確保が計画どおりできていないにも関わらず、例年どおりの募集方法、PR 方法以外の方法を全く検討していない場合などは、採用活動の工夫ができていないと評価します。

○事業所単体ではなく、法人が一括して職員採用を行っている場合など、直接採用に関する権限を事業所が持たない場合には、事業所として法人の採用事務に協力していること（就職希望者の見学対応等を工夫するなど）や、非常勤の採用等で工夫していることなどを評価します。

評価項目 5 - 1 - 2 「事業所の求める人材像に基づき人材育成計画を策定している」

この項目では、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に適した人材の育成に向けて計画が策定されているかについて評価します。

職員の教育・研修に関する基本的な考え方は、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けた取り組みに、事業所の人材育成計画を整合させ、その育成計画に基づき職員一人ひとりの育成を計画的に実施する必要があるという点です。

1. 事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望（キャリアパス）が職員に分かりやすく周知されている

・組織として求める人材像を職種や職層（新規採用職員・若手・中堅・管理職等）別に体系的に整理し、それぞれの人材像が持つべき昇進・昇格の基準、賃金の水準、必要となるスキルの水準などについて具体的に定めており（キャリアパスの設定）、職員に理解しやすいように周知されているかを確認する。・キャリアパスは、事業所の理念、体制、業務実態に合っていることが求められる。

2. 事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望（キャリアパス）と連動した事業所の人材育成

計画を策定している

・キャリアパスに基づき、事業所の人材育成計画が策定されているかを確認する。・ここで言う人材育成計画は、事業所の現状・課題を踏まえた上で、目指していることの実現に向けた育成の方針が体系的に示されることを想定しており、単なる研修計画ではないことを確認する。

*キャリアパスと事業所の人材育成計画の連動性がない場合は「実施なし」とする。

【評価を行う上での補足事項】

○質の高いサービスを安定的に提供していくために、事業所は職員に対して、職種や職層ごとに求められる技術水準、知識、専門資格等や昇進・昇格等の長期的な展望（キャリアパス）について明らかにすることが基本となります。

○人材育成に当たっては、キャリアパスに沿ってスキルアップするための体系的な仕組みを構築する必要があります。また、職員の意向、希望を確認するコミュニケーションも重要です。

○キャリアパスの明確化は、職員等が自ら将来を描くことができるようにするためにも重要です。

○小規模な福祉施設・事業所については、福祉施設・事業所の規模や職員体制等を勘案し、その実施状況を評価します。大規模法人（複数福祉施設・事業所を運営する法人）における総合的な人事管理制度や人事管理モデルを一様に当てはめるだけの画一的な評価をしないよう留意が必要です。

評価項目 5 - 1 - 3 「事業所の求める人材像を踏まえた職員の育成に取り組んでいる」

この項目では、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に適した人材の育成に向けての取り組みが行われているかについて評価します。

事業所の規模に応じて、一人ひとりの勤務形態に配慮して、職員の意向、希望に沿った育成が行われているかという点に着目することが重要です。なお、研修が法人で一括して所管されている場合であっても、この趣旨に照らして評価します。

1.勤務形態に関わらず、職員にさまざまな方法で研修等を実施している

・事業所の実態に合わせて、習得すべき技術や知識に適した研修方法（OJT、職場外・職場内研修、自己啓発等）が設定されているか確認する。

・研修などに参加しやすくなるよう、勤務日程やシフトなどを調整したり、資格取得の支援制度を設けるなど、職員が能力向上に取り組みやすいように工夫しているかを確認する。

・職員一人ひとりの質の向上のために、勤務形態に関わらず（例えばパートタイマー等も含め）育成の機会を設けているかを確認する。

・組織が定める水準のサービス提供を、職員が安定的に提供できるよう、OJT、スーパービジョン等の指導・助言体制を整え、活用しているかを確認する。

2.職員一人ひとりの意向や経験等に基づき、個人別の育成（研修）計画を策定している

・個人別の育成（研修）計画は、具体的な技術水準や、専門知識、専門資格の取得について盛り込むなど、職員の能力向上に向けた具体的な取り組みが明確になっているかを確認する。

3.職員一人ひとりの育成の成果を確認し、個人別の育成（研修）計画へ反映している

・職員一人ひとりについて、定期的に育成の成果を確認し、育成方法、内容等の妥当性確認した上で、個人別の育成（研修）計画を見直しているかを確認する。

4.指導を担当する職員に対して、自らの役割を理解してより良い指導ができるよう組織的に支援を行っている

・指導を担当する職員に任せきりにせず、指導担当者が自らの目的や役割を意識し、部下に対しより良い指導ができるよう、組織として指導のノウハウ提供、助言等の支援を行っているかを確認する。

【評価を行う上での補足事項】

○事業所の実態に合わせて、OJT、職場外・職場内の研修、自己啓発等、様々な育成がなされており、そういった機会が正規職員以外にも確保されていることが、組織として望ましい姿といえます。

○人材育成の手法で最も主流なのは、OJTです。OJT(OntheJobTraining)とは、実際の業務を通して、業務に必要とされる実践的な能力を習得するための研修で、個人の理解度や到達状況にあわせてきめ細かい指導ができます。

○OJTを補完するものとして、法人内研修や事業所内研修の開催、外部研修への派遣、資格取得の奨励などの自己啓発援助制度(SDS)等を効果的に取り入れることが大切です。

評価項目5-1-4「職員の定着に向け、職員の意欲向上に取り組んでいる」

この項目では、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けて、事業所が組織力を発揮するために、人材が定着できるよう職員一人ひとりにとって働きやすい職場になっているかについて評価し

ます。

職員の意欲や働きがいの向上は職員の定着をもたらす、職員の状況が安定することでサービスの質の向上のための育成も功を奏し、組織力の発揮につながることを期待できます。そのため、職員の就業状況や意識を把握し、職員の意欲と働きがいの向上をもたらす取り組みを行っていく必要があります。また、職員の能力向上や仕事に対する意欲向上を図る上で、職員の公正で的確な評価が行われているかが重要となります。

1.事業所の特性を踏まえ、職員の育成・評価と処遇（賃金、昇進・昇格等）・称賛などを連動させている

・事業所の特性（サービス提供、補助金等の仕組み）を踏まえた上で、職員の育成・評価・処遇（賃金、昇進・昇格等）や称賛など金銭以外のものを連動させているか確認する。

・サービス種別や規模等に応じて、職員の働く意欲の維持・向上につながるよう、評価と育成や処遇等を連動させる工夫をしているかを確認する。

2.就業状況（勤務時間や休暇取得、職場環境・健康・ストレスなど）を把握し、安心して働き続けられる職場づくりに取り組んでいる

・職員の有給休暇の取得率や時間外労働データを定期的にチェックすることや、職場の設備面等の環境・職員の健康状態・ストレスなどについて意向・意見等を聴取することなどで就業状況を把握し、その結果に基づいた改善への取り組みを行っているかを確認する。

*就業状況の把握を行っていない場合や、把握した内容と関連した取り組みが確認できない場合は「実施なし」とする。

3.職員の意識を把握し、意欲と働きがいの向上に取り組んでいる

・職員の意識を定期・不定期の個別面談やアンケート等で把握し、その結果に基づいた意欲と働きがいの向上への取り組みを行っているかを確認する。

* 職員の意識を把握していない場合や、把握した内容と関連した取り組みが確認できない場合は「実施なし」とする。

4. 職員間の良好な人間関係構築のための取り組みを行っている

・職員定着の重要な要素である良好な人間関係の構築について、事業所がどのように考え、取り組みを実施しているかを確認する。

【評価を行う上での補足事項】

○福祉の事業所では、職員定着に苦慮している職場が少なくありません。

平成 28 年度「介護労働実態調査」のデータによると、事業所の職員定着や介護労働者の就業意識調査については以下のような実態となっています。

少なくとも介護労働者は、仕事内容に働きがいを感じており、離職の要因としては、職場の人間関係の問題が大きいことがうかがえます。また、開設間もない事業所の方が職員の定着が課題になっているようです。

◇離職率は 16.7%（平成 28 年雇用動向調査による全産業の離職率 15.0%）

◇離職者のうち、勤務年数が 1 年未満の者 40.2%、1 年以上 3 年未満の者 34.6%で、3 年未満の者が 7 割以上

◇平均勤続年数 5.0 年（平成 27 年賃金構造基本統計調査による全産業の平均勤続年数 12.1 年）

◇事業所の規模別離職率は事業開始年数が経過するほど離職率は低くなり、また離職率の階級ごとに事業所数の分布をみると、離職率 10%未満が約半数である一方、離職率が 30%を超える事業所も 2 割程度あることがわかる。

◇介護労働者（訪問介護員及び介護職員）が、現在の仕事を選んだ理由の 1 位は、「働きがいのある仕事だと思ったから」で 52.2%

◇介護労働者（訪問介護員及び介護職員）の現在の仕事の満足度が高い内容は、「仕事の内容・やりがい」が 52.9%、次いで「職場の人間関係、コミュニケーション」が 46.5%

◇介護関係の仕事をやめた理由

職場の人間関係に問題があったため 25.4%

法人や施設・事業所の理念や運営の在り方に不満があったため 21.6%

他に良い仕事・職場があったため 18.8%

収入が少なかったため 17.0%

自分の将来の見込みが立たなかったため 16.4%

サブカテゴリ 2 組織力の向上に取り組んでいる

評価項目 5 - 2 - 1 「組織力の向上に向け、組織としての学びとチームワークの促進に取り組んでいる」

この項目では、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けて組織力の向上にどのように取り組んでいるかを評価します。

人材は人的資源ともいわれ、各人のもっている能力を最大限に発揮できることが、事業所にとっても重要です。さらに、環境変化が激しく、不透明さが増している時代に対応していくために、各人の力を合わせて組織として学び、より多くの知恵を生み出していくことが求められるようになっていきます。

1.職員一人ひとりが学んだ研修内容を、レポートや発表等を通じて共有化している

- ・職員一人ひとりが学んだ研修内容の共有化について、例えば研修参加者の報告レポートの回覧や発表などを行うことで、組織として学ぶ取り組みを行っているかを確認する。

2.職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに話し合い、サービスの質の向上や業務改善に活かす仕組みを設けている

- ・サービスの質の向上や業務改善のために、職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫を職員が互いに話し合い、合意形成を図る中でより良い形にして提案したり、職員が意見交換を行いやすい仕組みを構築しているかを確認する。
- ・実際に職員が意見を出し合って組織に提案し、またそれを組織として検討しているかを確認する。

3.目標達成や課題解決に向けて、チームでの活動が効果的に進むよう取り組んでいる

- ・組織での目標や課題に対し、チームでの取り組みが効果的に進むよう、どのような工夫をしているかを確認する。
- ・共通目標や課題の意識化、チームワークを考慮したメンバーの選定、メンバー同士の協働関係の促進などの取り組みを行っているかを確認する。

【評価を行う上での補足事項】

○職員一人ひとりの意見を言いやすい環境で、異なる視点を持った職員同士が話し合う中で、合意形成が図られ、より良い意見としてまとまる場合があります。このようなことが組織に根付くと、組織力の向上、職場の活性化へつながることが期待できます。