

＜組織マネジメント＞

【評価項目のねらいと着眼点・コメント記載の留意点】

カテゴリー１ リーダーシップと意思決定

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

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

〔ねらい〕・理念・ビジョン、基本方針を達成するためにそれを職員や利用者等の関係者がわかるように周知しているか
・それを職員の日頃の行動に結びつけるための取り組みを行っているか

標準項目	チェック☐	【評価項目のねらいと着眼点・コメント記載の留意点】
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	☐	・理念や基本方針の周知の重要性を経営層は理解しているか。 ・具体的な取り組みを確認し、コメントする。 ・浸透しているか、否かをどのようにチェックしているか確認する。
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	☐	・上記を「利用者や家族」に対しても同様に意識して実施しているか

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

〔ねらい〕・経営層は、理念等を実現するため、自らの役割と責任を職員にわかりやすく伝えているか
・経営層は、理念等を実現するために、方向性を示しリーダーシップを発揮しているか

標準項目	チェック☐	【評価項目のねらいと着眼点・コメント記載の留意点】
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	☐	・事業所(法人)内、会議、委員会、その他ミーティングなどへの、経営層の参加度。 ・どのような発言を通じて、リーダーシップを発揮しているか。
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	☐	・リーダーシップが発揮できているか、否かをどのような尺度で自らチェックしているか。 ・改善点を認識しているか。

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

【ねらい】・重要な案件については、組織として決定する手順をあらかじめ定めているか

・職員や利用者等に意思決定過程の透明性を図っているか

標準項目	チェック☐	【評価項目のねらいと着眼点・コメント記載の留意点】
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	☐	・過去1年間に発生した「重要な案件」について、具体的に「どのように取り組んだか。
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	☐	・過去1年間に発生した「重要な案件」について、内容と決定経緯を職員にどのように周知したか。
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	☐	・過去1年間に発生した「重要な案件」について、内容と決定経緯を「利用者や家族」にどのように周知したか。

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

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

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

【ねらい】・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、対応すべき課題を抽出しているか

標準項目	チェック☐	【評価項目のねらいと着眼点・コメント記載の留意点】
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	☐	・「利用者や家族」の把握したニーズを、どのように経営や支援に具体的に反映させているか。
2 事業所運営に対する職員の意向を把握・検討している	☐	・職員から把握したニーズを、どのように経営や支援に具体的に反映させているか。
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	☐	・地域の現状をどのように把握しているか。 ・地域から把握したニーズを、どのように経営や支援に具体的に反映させているか。
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	☐	・行政や業界などの動きをどのように把握しているか。 ・行政や業界など把握したニーズを、どのように経営や支援に具体的に反映させているか。
5 事業所の経営状況を把握・検討している	☐	・事業所の経営状況をどのように把握、経営層で共有しているか。
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	☐	・事業所の経営状況をどのように経営改善につなげているか

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

[ねらい]・事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けた事業計画や予算が策定されているか
・その計画や予算は現場や利用者の意向、地域福祉のニーズや事業所の課題等を踏まえたものとなっているか

標準項目	チェック☐	【評価項目のねらいと着眼点・コメント記載の留意点】
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	☐	・中長期計画が具体的内容(計画骨子、数値表示)になっているか。 ・中長期計画を職員に周知し、見直しがなされているか。
2 中・長期計画をふまえた単年度計画を策定している	☐	・中長期計画策定のもとに単年度事業計画を策定しているか。 ・中長期事業計画は、法人策定、事業所単体策定は問わない。
3 策定している計画に合わせた予算編成を行っている	☐	・単年度事業計画上の「予算策定のプロセス」を確認する。 ・予算内容は職員に開示して、注意喚起に努めているか。

評価項目 2-2-2

着実な計画の実行に取り組んでいる

[ねらい]・策定した計画に基づいて、進捗状況に応じ見直しを行いながら、目標達成に向けて取り組んでいるか

標準項目	チェック☐	【評価項目のねらいと着眼点・コメント記載の留意点】
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	☐	・対予算管理を、だれが、どのように行っているか。 ・エビデンスを確認する。
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	☐	・月次、四半期ごとに開催されている職員会議などで、予実の状況を説明し、改善のための指示・指導がなされているか。

カテゴリー3 経営における社会的責任

サブカテゴリー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

[ねらい]・事業所が社会的な役割を果たすために、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、職員に対して周知・徹底しているか

標準項目	チェック☐	【評価項目のねらいと着眼点・コメント記載の留意点】
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	☐	・守るべき法・規範・倫理などを職員へ周知を図る具体的な取り組みを確認する。
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	☐	・その取り組みは、「結果が得られているか」を、どのような方法で確認しているかヒアリングし、コメントする。

サブカテゴリー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

[ねらい]・事業所内外の苦情解決制度や相談窓口を機能させるとともに、様々な機会をとらえて利用者の意向を把握し、組織全体で迅速に対応する体制を整えているか

標準項目	チェック☐	【評価項目のねらいと着眼点・コメント記載の留意点】
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	☐	・苦情解決制度の具体的な周知方法を確認する。(重要事項説明書記載以外の方法) ・苦情解決制度が発揮されているか否かを、どのように把握しているか。
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	☐	・過去1年間に発生した(意見・要望・苦情)について、具体的に「どのように取り組んだか。

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

[ねらい]・虐待の防止と早期発見、早期対応を行う体制を、組織として整えているか

標準項目	チェック☐	【評価項目のねらいと着眼点・コメント記載の留意点】
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	☐	・利用者の尊厳の尊重を図るための具体的な取り組みを確認する。 ・上記の取り組みによって、具体的な改善につながっているかを、どのように確認しているか。
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	☐	・利用者の尊厳の尊重が順守できていない場合など、関係機関と連携して対処する仕組み、あるいは具体的な事例を確認する。

サブカテゴリー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

[ねらい]・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つて、地域との関係づくりに取り組んでいるか

標準項目	チェック☐	【評価項目のねらいと着眼点・コメント記載の留意点】
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	☐	・法人あるいは事業所の広報の重要性を経営層は認識しているかを確認する。 ・広報体制の過不足について確認する。
2 ボランティア、実習生及び見学・体験する小・中学生などの受け入れ体制を整備している	☐	・地域との取り組みの必要性について、理解しているかを確認する。 ・地域との取り組みに関する過不足について確認する。

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

[ねらい]・事業所が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

標準項目	チェック☐	【評価項目のねらいと着眼点・コメント記載の留意点】
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	☐	・地域貢献の必要性の認識を確認する。 ・地域貢献に関する具体的な取り組み(過不足)を確認する。
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	☐	・事業者連絡会、施設長会などへの参加状況。 ・地域ネットワークの中での法人(当該事業所)の存在(位置・地位)に満足しているか。
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	☐	・事業者連絡会、施設長会などを通じて、具体的に取り組んだ事例をヒアリングする。

カテゴリー４ リスクマネジメント

サブカテゴリー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

【ねらい】・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の対策をとっているか

標準項目	チェック☐	【評価項目のねらいと着眼点・コメント記載の留意点】
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(法人)の立地、経営環境をベースとしたリスクへの取り組みがなされているか。 ・立地、経営環境によって、リスクが異なることを経営層は認識しているか。
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	☐	・確認のリスクの具体的な取り組み(具体的な事例)をヒアリングする。
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	☐	・BCPと緊急対応マニュアルの重点内容をヒアリングする。
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	☐	・BCPと緊急対応マニュアルを用いたシミュレーションやロールプレイの実施状況をヒアリングする。
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	☐	・再発防止が成果を得られているかを確認する。

サブカテゴリー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

【ねらい】・事業所に必要な情報を適切に収集、整理した上で、組織的に管理・保護し、活用を図っているか

・事業所で扱っている個人情報の取り扱いについて、規程・体制を整備し、必要な対策を講じているか

標準項目	チェック☐	【評価項目のねらいと着眼点・コメント記載の留意点】
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	☐	・情報管理システムがルールに基づいて更新されているかを確認する。 ・ICTなどの導入方法なども確認する。
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	☐	・情報管理システムの運用状況は問題ないか、課題があるか、をヒアリングする。
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	☐	・情報漏えい防止策の運用状況を定期的に確認している。
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	☐	・改定個人情報保護法の周知を図ることに取り組んでいるかを確認する。

カテゴリー 5 職員と組織の能力向上

サブカテゴリー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

〔ねらい〕・理念・ビジョン、基本方針の実現に必要な人材確保や配置を行っているか

	標準項目	チェック☐	【評価項目のねらいと着眼点・コメント記載の留意点】
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	☐	・採用実務に関する仕組みを確認する。 ・成果が得られているか、否かをヒアリングし、成果が得られる手法を選択しているか。
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	☐	・職員本人の希望を反映した配置がなされているかを確認する。 ・個人面談などを通じて、配置や移動などに関する希望を確認しているかをヒアリングする。

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

〔ねらい〕・事業所として求める人材像を具体的に定め、それに基づくキャリアパスを職員へ周知しているか
・事業所のキャリアパスと事業所の人材育成計画が整合しており、職員のキャリアアップを支援しているか

	標準項目	チェック☐	【評価項目のねらいと着眼点・コメント記載の留意点】
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	☐	・キャリアパスの実際の運用に関して確認する。
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	☐	・人材育成計画やキャリアパスの成果が上がっているかを確認する。

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

〔ねらい〕・事業所が目指していることの実現に適した人材の育成に向けて、個人の意向、理解度、到達状況、就業状況に合わせ、きめ細かい指導を行っているか
・指導者の支援に取り組んでいるか

	標準項目	チェック☐	【評価項目のねらいと着眼点・コメント記載の留意点】
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	☐	・バランスの取れた研修内容(マネジメントと支援)になっているかを確認する。 ・各種の研修手法が取り入れられ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	☐	・施設長などの経営層研修が実施され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	☐	・研修の結果をもとに研修計画が見直され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	☐	・指導者研修が定期的なされているかを確認する。

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

【ねらい】・職員の定着により組織力を発揮するために、事業所として職員の意識を把握して、意欲向上に向けた働きかけを行っているか

標準項目	チェック☐	【評価項目のねらいと着眼点・コメント記載の留意点】
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	☐	・賃金、昇進・昇格等が業界的な水準に合致しているかを確認する。 ・職員へ理解が得られるような説明がなされ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	☐	・ワークライフバランスやウェルビーイングの取り組み、実施状況を確認する。
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	☐	・一連の「働き方改革」の総括がなされているかを確認する。
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	☐	・コミュニケーション力の向上のための取り組みを行っているかを確認する。

サブカテゴリー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

【ねらい】・組織力の向上に向け、職員一人ひとりの学びや気づきの共有化を図るなど、チーム力を発揮できるようどのように取り組んでいるか

標準項目	チェック☐	【評価項目のねらいと着眼点・コメント記載の留意点】
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	☐	・個別の研修内容を共有化する仕組みが設けられ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	☐	・会議や委員会などで業務改善に関する話し合いが行われ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	☐	・会議や委員会などで検証した業務改善が「次年度事業計画」に反映されているかを確認する。

カテゴリー 7 事業所の重要課題に対する組織的な活動

サブカテゴリー 1・2 事業所の重要課題に対して、目標設定・取り組み・結果の検証・次期の事業活動等への反映を行っている

評価項目 1・2

・事業所の理念・基本方針の実現を図る上での重要課題について、前年度具体的な目標を設定して取り組み、結果を検証して、今年度以降の改善につなげている(その1)

【課題・目標】 事業所の理念・基本方針の実現を図るための重要課題(事業計画に掲げた事項等)、そしてその課題に対して前年度に設定した目標を記載します。(重要課題の中で、前年度中に達成すべきとしていた短期的な目標を記載する。)
○課題を抽出した理由・背景・具体的な取り組み
○取り組みの結果・振り返り(検証)・今後の方向性