

障害分野	障害者(児) 共通、救護、大阪施、入就、通就、療護	厚生労働省障害保健福祉部 障害者・児施設のサービス共通評価基準 全国救護施設協議会・救護施設サービス評価基準検討委員会 救護施設サービス評価基準 (H13年7月) 大阪府 福祉サービスの第三者評価に関する調査検討会 障害福祉分野 1. 障害施設サービス版 (社) 全国社会福祉協議会 全国社会就労センター協議会 入所社会就労センターのサービス共通評価基準 (バージョン2) (案) (社) 全国社会福祉協議会 全国社会就労センター協議会 通所社会就労センターのサービス共通評価基準 (バージョン2) (案) 療護施設サービス評価基準・案<第一次試行調査用>
	大阪 在宅・ショートステイ・デイサービス等、ホームヘルプ	大阪府 福祉サービスの第三者評価に関する調査検討会 評価基準 障害在宅サービス版 (ショートステイ、デイサービス、グループホーム編) 大阪府 福祉サービスの第三者評価に関する調査検討会 評価基準 障害在宅サービス版 (ホームヘルプサービス編)
児童分野	児家庭局 保育 児童家庭局 児童養護 大阪 児童養護、母子 児童家庭局 乳児、母子 大阪 乳児	大阪府 福祉サービスの第三者評価に関する調査検討会 評価基準 児童福祉分野 1. 保育所版 大阪府 福祉サービスの第三者評価に関する調査検討会 評価基準 児童福祉分野 2. 児童養護施設版 大阪府 福祉サービスの第三者評価に関する調査検討会 評価基準 児童福祉分野 3. 母子生活支援施設版 大阪府 福祉サービスの第三者評価に関する調査検討会 評価基準 児童福祉分野 4. 乳児院版

I 福祉サービスの基本方針と組織

		高 齢 者 分 野			
		老健局、兵庫、姫路	福岡 特養、福岡 老健	メイアイ 施設	GOWA
社会・援護局版 I-1 福祉サービス実施の 基本方針					
福祉サービスの実施に関する基本姿勢が明示されている。			施設の基本理念や運営方針を説明できるように、運営方針が記載された資料を作成し、従業者に配布していますか。		○法人の理念・目的、及び施設の理念・目的が定められ、かつその理念・目的を説明する分かりやすく説得力のある文書が存在しますか。 ○理念・目的に基づいて、重点課題が提示されていますか。
経営理念や基本方針を内外に周知している。	施設の趣旨および運営理念を職員に徹底させますか。			運営方針等の職員への周知	それらの理念・目的がともに職員及び利用者に周知され、事業運営に生きていますか。

		高 齢 者 分 野		
社会・援護局版	全社協 在宅福祉	福岡 訪、通、短	大阪 訪問、通所	福岡 居宅介護支援
I-1 福祉サービス実施の 基本方針				
福祉サービスの実施に関 する基本姿勢が明示され ている。	事業の理念や方針を明確 にするとともに、職員に 徹底しているか	施設の基本理念や運営方 針を説明でき、さらに、 運営方針が記載された資 料を作成し、従業者に配 布しているか。	事業所としての理念、運 営方針を明示し、職員に 周知させている。	施設の基本理念や運営方 針を説明でき、さらに、 運営方針が記載された資 料を作成し、従業者に配 布しているか。
経営理念や基本方針を内 外に周知している。		運営方針等の職員への周 知		

		共 通 項 目		障 害 分 野	
社会・援護局版	日本医療機能評価	東京都共通項目及び サービス提供プロセス（特養）	障害者（児）共通、救護、 大阪施、入就、通就、療護	在宅・ショートステイ・デイサ ービス等、ホームヘルプ	
I-1 福祉サービス実施の 基本方針					
福祉サービスの実施に関 する基本姿勢が明示され ている。	理念および基本方針が確立され ている。	事業所の理念・ビジョン、使命 など、経営・運営方針が文書等 で明確に示されている。	サービス提供の理念や基本方針 が明示され、それらが事業計画 等に具体化されていますか。	サービス提供の理念や基本方針 が明示され、それらが事業計画 等に具体化されていますか。	
経営理念や基本方針を内 外に周知している。	理念および基本方針が病院の内 外へ周知・徹底されている。	事業所の理念・ビジョン・使命 など、経営・運営方針を職員、 利用者、仕事上の協力者等に伝 える場や方法があり、十分周知 されている。			

児童分野					
	児童養護、母子	児童家庭局 乳児、母子	児童家庭局 児童養護	児童家庭局 保育	児童家庭局 乳児、母子
社会・援護局版 I-1 福祉サービス実施の 基本方針	大阪 児童養護、母子	児童家庭局 乳児、母子	児童家庭局 児童養護	児童家庭局 保育	大阪 乳児
福祉サービスの実施に関する基本姿勢が明示されている。	施設における福祉サービスの理念に基づくサービスの実施機関としての基本方針が明文化されており、その内容も適切である。	福祉サービスの実施に関する基本姿勢が明示されている。	福祉サービスの実施に関する基本姿勢が明示されている。	保育所の保育理念及び基本方針が明文化されている。	福祉サービスの実施に関する基本姿勢が明示されている。
経営理念や基本方針を内外に周知している。				保育理念や基本方針を職員、保護者、関係者に周知するための取り組みを行っている。	

高 齢 者 分 野					
社会・援護局版	老健局、兵庫、姫路	福岡 特養、福岡 老健	大阪 施設	メイアイ 施設	GOWA
I-2 サービス実施機関の運営 機関の運営に関する諸規 程が定められている。		○管理者は、従業者の管 理、業務の実施状況、す べての利用者の状態など を把握できるよう、記録、 報告などの管理を一元的 に行っていますか。 ○管理者は、従業者に運 営基準を遵守させる取り 組みを行っていますか。	○（管理者及びサービス 提供責任者の）役割の明 確化 ○職員への助言		責任綱背は明確ですか。

高 齢 者 分 野					
社会・援護局版	全社協 在宅福祉	福岡 訪、通、短	大阪 訪問、通所	メイアイ 訪問	福岡 居宅介護支援
I-2 サービス実施機関の運営 機関の運営に関する諸規 程が定められている。		○管理者は、従業者の管 理、業務の実施状況、す べての利用者の状態など を把握できるよう、記録、 報告などの管理を一元的 に行っていますか。 ○管理者は、従業者に運 営基準を遵守させる取り 組みを行っていますか。	○（管理者及びサービス 提供責任者の）役割の明 確化 ○職員への助言	全ての利用者についての 情報管理を一元的に実施 している。	○管理者は、従業者の管 理、業務の実施状況、す べての利用者の状態など を把握できるよう、記録、 報告などの管理を一元的 に行っていますか。 ○管理者は、従業者に運 営基準を遵守させる取り 組みを行っていますか。

		共通項目		障害分野	
社会・援護局版	日本医療機能評価	東京都共通項目及びサービス提供プロセス（特養）	障害者（児）共通、救護、大阪施、入就、通就、療護	大阪	在宅・ショートステイ・デイサービス等、ホームヘルプ
I-2 サービス実施機関の運営	<p>○病院管理者・幹部は病院運営の基本方針や将来計画の策定に指導力を発揮している。</p> <p>○病院管理者・幹部は病院運営上の諸問題の解決に指導力を発揮している。</p> <p>○病院管理者・幹部は医療の質の向上や業務の効率化に向けた取り組みに指導力を発揮している。</p> <p>○病院は組織運営規程に基づいて運営されている。</p> <p>○組織運営が計画的になされている。</p> <p>○組織内の情報伝達と連携</p>	<p>○経営・運営幹部（実質的に事業所の経営・運営に参画している人）は、事業所内での自分の役割を認識しており、適切な場面、適切なやり方で自ら指揮を執ったりしている。</p> <p>○経営・運営幹部は自らの行動が職員や利用者等から信頼を得るものであるか否かについて把握する方法があり、迅速・的確に対応している。</p> <p>○経営運営幹部は、事業所の理念・ビジョン・使命など、経営・運営方針の実現に関わる重要な意思決定に当たっては、可能な限り事実に基づき情報を集め、関係者の意見を聞いている。</p> <p>○重要な意思決定について関係する職員や利用者等に、誤解のないようその経緯を説明する場</p>	<p>施設長の姿勢が示されていますか。〈大阪施設〉</p> <p>施設長の姿勢が示されていますか。</p>	施設長の姿勢が示されていますか。	施設長の姿勢が示されていますか。

			<p>があり、十分伝わっている。</p> <p>○サービスの現場に近い職員に可能な限り権限を委譲し、責任を明確にし、利用者等への迅速での確な対応ができるしくみがあり、機能している。</p> <p>○事業所の運営やサービス内容等についての改善提案が職員から出やすいしくみがあり、機能している。</p> <p>○改善課題に対しては、関係者が協力して解決にあたるしくみがあり、機能している。</p> <p>○専門の職種を越えて（看護職が介護にあたるなど）協働できるしくみがあり、機能している。</p>		
--	--	--	---	--	--

児童分野					
	児童家庭局	児童養護	大阪 児童養護、母子	児童家庭局 乳児、母子	大阪 乳児
社会・援護局版	児童局保育、大阪 保育	児童家庭局 児童養護	大阪 児童養護、母子	児童家庭局 乳児、母子	大阪 乳児
I-2					
サービス実施機関の運営 機関の運営に関する諸規程が定められている。					

高 齢 者 分 野					
	老健局、兵庫、姫路	福岡 特養、福岡 老健	大阪 施設	メイアイ 施設	GOWA
社会・援護局版 機関の運営が適切に行われている。		自らのサービスの実施状況について、質の評価を行い、改善を図っていますか。	○業務改善		○施設は、第三者評価を受審していますか。 ○職員が予算と事業計画に意見表明する機会が組織的に整備されていますか。 ○合議や連絡システムによって、職員が仕事に集団として取り組むシステムが作られていますか。 ○内部評価システムがありますか。 ○第三者評価（外部評価）を事業のなかに位置付けていますか。 ○組織内に、定期的に訪問する第三者委員やオンブズマンを受け入れていますか。

高 齢 者 分 野					
社会・援護局版 機関の運営が適切に行われ れている。	全社協 在宅福祉 ○各部門責任者や職員 が、各種会議や委員会に 参加し、事業の運営に対 して積極的に関わってい るか ○個々のサービスの提供 に関して定期的、または 随時に指導・助言が行わ れる体制がとられている か	福岡 訪、通、短 自らのサービスの実施状 況について、質の評価を 行い、改善を図っていま すか。	大阪 訪問、通所 ○業務改善 ○自主点検表の活用 ○自主点検表の公開	メイアイ 訪問	福岡 居宅介護支援 自らのサービスの実施状 況について、質の評価を 行い、改善を図っていま すか。

	共通	項目	障害	分野
社会・援護局版 機関の運営が適切に行われている。	日本医療機能評価 ○医療サービスの改善課題と改善目標が設定されている。 ○改善活動への取り組みがなされ成果を上げている。	東京都共通項目及び サービス提供プロセス（特養） ○事業所の理念・ビジョン・使命など、経営・運営方針を意識し、それを実現するために、改善課題を設定するしくみがあり、機能している。 ○カテゴリー3（利用者の意向・満足状況、経営環境、市場動向等の把握）の情報および事業所内の情報から問題を認識し、改善課題を設定するしくみがあり、機能している。 ○日常の業務プロセス（各サービス提供プロセス、人事、経理、総務などの支援プロセス）には、年度ごとに目標（サービスの質、効率性、コストなど）を決めるしくみがあり、機能している。 ○事業所として重要な改善課題については、その設定と進捗状況が、職員はもとより、必要があれば利用者や仕事上の協力者（福祉事務所、提携医療機関、食材・食事供給者等）にも周知されるしくみがあり、機能している。 ○改善課題については、関係する職員（異なる職種・部門を含む）や必要があれば、事業所外	障害者（児）共通、救護、大阪施、入就、通就、療護 自己評価は適切に行われていますか。〈大阪〉	大阪 在宅・シヨーストステイ・デイサービス等、ホームヘルプ 自己評価は適切に行われていますか。

			の人も協力して取り組むしくみがあり、機能している。 ○改善課題については、最終期限内を決め、中間報告を含め期限内に達成できるよう管理するしくみがあり、機能している。 ○改善課題は、優れた先進事例等から成功のためのポイント、目標とするレベル等の参考情報を得ながら進めるようしくみが、機能している。 ○改善は部分最適ではなく全体最適を目指して結論を出すようしくみがあり、機能している。	
--	--	--	---	--

児童分野				
社会・援護局版 機関の運営が適切に行われている。	児童養護、母子 大阪 児童養護、母子 大阪 児童養護、母子	児童家庭局 児童養護 児童家庭局 児童養護、母子	児童家庭局 児童養護 児童家庭局 児童養護、母子	大阪 乳児 大阪 乳児
	○保育の質の向上や改善のための取り組みを、職員参加により行っている。 ○保育の内容について、職員参加により、定期的自己評価を行っている。	○機関の運営が適切に行われている。 ○施設における福祉サービスの質を向上させている。	○実施するサービスの質の向上や業務の改善に向けての検討が、定例的に行われ、業務の改善がなされている。 ○施設のサービス内容等について、サービス評価基準を用いて自己評価を行っている。 ○具体的な目標や課題に対して積極的に取り組み、福祉サービスの質を向上させている。	○実施するサービスの質の向上や業務の改善に向けての検討が、定例的に行われ、業務の改善がなされている。 ○施設のサービス内容等について、サービス評価基準を用いて自己評価を行っている。 ○具体的な目標や課題に対して積極的に取り組み、福祉サービスの質を向上させている。

高齢者分野				
	福岡 特養、福岡 老健	大阪 施設	メイアイ 施設	GOWA
社会・援護局版 利用者の意見を大切にしている。	老健局、兵庫、姫路 利用者からの生活援助全般にわたる意見や評価についての調査・アンケートなどをを行っていますか。			○利用者は、施設の運営に参加できますか。 ○家族は、施設の方針や本人のケアの内容を知り、意見を述べ、家族会などを通じて、活動することができますか。

高齢者分野				
	福岡 訪、通、短	大阪 訪問、通所	メイアイ 訪問	福岡 居宅介護支援
社会・援護局版 利用者の意見を大切にしている。	全社協 在宅福祉 職員、利用者・家族からの業務改善に関する提案を活用する体制がとられているか			

		共通項目		障害分野	
社会・援護局版	日本医療機能評価	東京都共通項目及びサービス提供プロセス（特養）	障害者（児）共通、救護、大阪施、入就、通就、療護	大阪	在宅・ショートステイ・デイサービス等、ホームヘルプ
利用者の意見を大切にしている。	<p>○説明と同意を行う態勢が確立している。</p> <p>○患者の立場を配慮して説明がなされている。</p> <p>○患者・家族の声に耳を傾ける努力がなされている。</p> <p>○患者・家族の希望や意見に基づきサービスの改善が行われている。</p>	<p>経営改善のプロセスとして、提供しているサービスについての利用者の意向・満足状況を把握するしくみがあり、機能している。</p>	<p>利用者の希望や意見が施設運営に反映されていますか。</p>	<p>利用者の希望や意見がサービスに反映されていますか。</p>	

		児童分野			
社会・援護局版	児家庭局 児童養護	児家庭局 児童養護	大阪 児童養護、母子	児童家庭局 乳児、母子	大阪 乳児
利用者の意見を大切にしている。	<p>児家庭局保育、大阪 保育の実施に当たり、保護者からの意見を聞くための取り組みを行い、その意向に配慮している。</p>		<p>施設生活に対する要望、不満、不服など児童や保護者〈母子〉の意見を聞くための取り組みを行っている。</p>		<p>施設生活に対する要望、不満、不服など児童や保護者の意見を聞くための取り組みを行っている。</p>

高 齢 者 分 野					
	老健局、兵庫、姫路	福岡 特養、福岡 老健	大阪 施設	メイアイ 施設	GOWA
社会・援護局版 I-3 計画の策定					
サービスの質の向上に向けた中・長期的な計画を策定している。					○単年度の事業計画のほかに、3年から5年程度の事業計画がありますか。
サービスの質の向上を意図した事業計画を策定している。	○事業計画の策定 ○事業計画の実施状況に関する評価			-	○単年度事業計画、中期事業計画、ともに職員に文書で配布されて周知していただけますか。

高 齢 者 分 野					
	全社協 在宅福祉	福岡 訪、通、短	大阪 訪問、通所	メイアイ 訪問	福岡 居宅介護支援
社会・援護局版 I-3 計画の策定					
サービスの質の向上に向けた中・長期的な計画を策定している。	事業の理念・方針に基づいた事業の達成目標・計画（中・長期）を定めているか				
サービスの質の向上を意図した事業計画を策定している。			○事業計画の策定 ○事業計画の実施状況に関する評価		

社会・援護局版		共通項目		障害分野	
	日本医療機能評価	東京都共通項目及び サービス提供プロセス（特養）	障害者（児）共通、救護、 大阪施、入就、通就、療護	大阪	在宅・ショートステイ・デイサ ービス等、ホームヘルプ
I-3 計画の策定	将来計画が策定されている。	<p>○ほぼ事業の全分野にわたって 中長期（3～5年）および短期 （1年）の目標や計画を策定し、 その中に改善課題を位置づける しくみがあり、機能している。</p> <p>○上記目標にはカテゴリー8 （カテゴリー1～7に関する活 動成果）の成果評価と関係する 指標の多く尿が含まれており、 指標の適切性が検討されるしく みがあり、機能している。</p> <p>○上記指標等については、毎年 （指標によっては毎月）実績を 把握し、目標や計画と対比し分 析したうえで新たな目標や計画 を決めている。</p> <p>○経営・運営幹部は、次の世代 に備え、経営やサービスプロセ スのしくみをつくったり、計画 的に後継者の育成をしている。</p> <p>○経営・運営幹部は財政的な行 きつまりが起らないよう、長 期的な収支計画に基づいて資金 の積み立てや設備投資を行い、 新規事業の開発やコスト削減を 行っている。</p>			

共通項目		障害分野	
社会・援護局版	日本医療機能評価	障害者(児) 共通、救護、大阪	在宅・ショートステイ・デイサービス等、ホームヘルプ
サービスの質の向上を意図した事業計画を策定している。	東京都共通項目及びサービス提供プロセス(特養)	障害者(児) 共通、救護、大阪	在宅・ショートステイ・デイサービス等、ホームヘルプ

児童分野			
社会・援護局版	児童局保育、大阪	児童家庭局 児童養護	児童家庭局 乳児、母子
I-3 計画の策定	児童局保育、大阪	児童家庭局 児童養護	児童家庭局 乳児、母子
サービスの質の向上に向けた中・長期的な計画を策定している。	児童局保育、大阪	児童家庭局 児童養護、母子	児童家庭局 乳児、母子
サービスの質の向上を意図した事業計画を策定している。	児童局保育、大阪	児童家庭局 児童養護、母子	児童家庭局 乳児、母子

		高 齢 者 分 野				
社会・援護局版		老健局、兵庫、姫路	福岡 特養、福岡 老健	大阪 施設	メイアイ 施設	GOWA
I-4	職員の資質向上					
	職員の資質向上に向けた基本姿勢を明示している。	<p>○体位変換、起立、移動や車椅子操作をはじめ福祉機器など、基本的日常生活における動作介助技術の訓練を職員に行っていますか。</p> <p>○新任職員のための体系的なプログラムがありますか。</p> <p>○職員研修や勉強会が企画され、計画的に行われていますか。</p> <p>○施設外の研修会、大会、学会等への参加や研究発表が積極的に行われていますか。</p>	<p>○懇切・丁寧なサービスや言葉遣い（自尊心を傷つけるような言葉づかい・幼児語・指示的言葉づかいをしないなど）などを徹底するために、研修等を実施していますか。</p> <p>○新たな介護技術習得のための取り組みをしていますか。</p> <p>○従業者の資質向上のため、研修の機会を設けるとともに、研修内容や日時などの受講履歴を記録していますか。</p>	職員の研修機会の確保		職員研修は組織的に行われていますか。
	職員の研修体制が確立している。					

高 齢 者 分 野					
社会・援護局版	全社協 在宅福祉	福岡 訪、通、短	大阪 訪問、通所	メイアイ 訪問	福岡 居宅介護支援
I-4 職員の資質向上					
職員の資質向上に向けた基本姿勢を明示している。	<p>○職員研修について、研修体系を整備し、研修を計画的かつ定期的に行っているか</p> <p>○職員の専門資格取得を積極的に進めているか</p>	<p>○懇切・丁寧なサービスや言葉遣いなどを徹底するために、研修等を実施していますか。</p> <p>○新たな介護技術習得のための取り組みをしていますか。</p> <p>○訪問介護員の資質向上のため、研修の機会を設けるとともに、研修内容や日時などの受講履歴を記録していますか。</p>	職員の研修機会の確保	職員の能力向上のため、研修の実施及びマニュアルの作成をしている。	<p>○懇切・丁寧なサービスや言葉遣いなどを徹底するために、研修等を実施していますか。</p> <p>○ケアマネジャーの資質向上のため、研修の機会を設けるとともに、研修内容や日時などの受講履歴を記録していますか。</p>

共通項目		障害分野	
日本医療機能評価		障害者(児) 共通、救護、大阪 在宅・ショートステイ・デイサービス等、ホームヘルプ	
東京都共通項目及びサービス提供プロセス(特養)			
社会・援護局版	日本医療機能評価	東京都共通項目及びサービス提供プロセス(特養)	大阪 在宅・ショートステイ・デイサービス等、ホームヘルプ
I-4 職員の資質向上	<p>○全職員を対象とした院内の教育・研修が実施されている。</p> <p>○院外の教育・研修の機会が活用されている。</p>	<p>○職員の現在の能力と業務特性、組織のその職員への将来へ向けての期待、当該職員の志望等をふまえて、個人別に能力開発の目標と計画を定めるしくみがあり、機能している。</p> <p>○集合教育、実際の事例にもとづく研究会、サービスの現場での先輩の指導、職員の自覚的な自己啓発が総合化されて効果的な能力開発を進めるしくみがあり、機能している。</p>	<p>○研修は計画的に実施されていますか。</p> <p>○専門的サービスのための研修を積極的に行っていきますか。</p> <p>○外部機関の行う研修に参加させていきますか。</p>

児童分野			
児童家庭局 児童養護		児童家庭局 乳児、母子	
児童家庭局 児童養護		児童家庭局 乳児、母子	
社会・援護局版	児童局保育、大阪 保育	児童家庭局 児童養護	児童家庭局 乳児、母子
I-4 職員の資質向上	<p>職員の研修ニーズを把握し、職員に適切な研修機会を確保している。</p>	<p>職員の資質向上に向けた基本姿勢を確立している。</p> <p>職員の研修体制が確立している。</p>	<p>職員の資質向上に向けた基本姿勢を確立している。</p> <p>職員の研修体制が確立している。</p>
職員の研修体制が確立している。	職員の研修ニーズを把握し、職員に適切な研修機会を確保している。	職員の資質向上に向けた基本姿勢を確立している。	職員の資質向上に向けた基本姿勢を確立している。
職員の研修体制が確立している。	職員の研修ニーズを踏まえた研修計画に基づき研修機会を確保している。	職員の研修体制が確立している。	職員の研修ニーズを踏まえた研修計画に基づき研修機会を確保している。

II 地域等との関係

		高 齢 者 分 野			
社会・援護局版	老健局、兵庫、姫路	福岡 特養、福岡 老健	大阪 施設	メイアイ 施設	GOWA
II-1 地域社会との連携 地域とのつながりを強めるための取り組みを行っている。	<p>○在宅支援をするために、デイケア、デイサービス、ショートステイを実施していますか。</p> <p>○訪問活動などのサービスを実施していますか。</p> <p>○Bを満たしている上で、地域の寝たきり老人等に対して積極的に対応し、施設退所者・家族に対する訪問活動を定期的に実施し適切な指導・相談に応じる等、施設独自の工夫をしている。(段階評価A) ></p> <p>○施設の行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に入所者が参加するなど、地域との交流があまりますか。</p> <p>○広報活動</p> <p>○ボランティアや実習生の受け入れ・育成を積極的にしていますか。</p>	<p>施設の行事に地域住民が参加したり、周辺地域の行事に入所者が参加するなど、地域との交流がありますか。</p> <p>○ボランティアや実習生の受け入れ・育成を積極的にしていますか。</p>	<p>○サービスマ情報の提供</p> <p>○地域との交流</p> <p>○ボランティアの参加</p>	<p>地域交流 <家族や地域との交流に対する援助がなされている。></p>	<p>○施設として、ボランティアや実習生を積極的に受け入れていますか。</p> <p>○広報を積極的にしていますか。</p>