

児童分野					
社会・援護局版	児家局保育、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
VII-1 経営 地域住民等の福祉に対するニーズに対応している。	○多様な子育てニーズを把握するための取り組みを行い、それを事業に反映している。 ○育児相談など地域の子育て家庭を対象とする子育て支援のための取り組みを行っている。 ○一時保育は、一人一人の子どもの心身の状態を考慮し、通常保育との関連を配慮しながら行っている。	地域住民や関係機関等の福祉に対するニーズに対応している。	地域や関係機関等の福祉ニーズを把握するための取り組みを行い、それに基づき新たな事業展開を図っている。	地域住民や関係機関等の福祉に対するニーズに対応している。	地域や関係機関等の福祉ニーズを把握するための取り組みを行い、それに基づき新たな事業展開を図っている。
経営状況を的確に把握している。					

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 VII-2 人事管理 人事管理の体制が整備され れている。					○採用についての指針が 明確ですか。 ○昇進・昇給等に関する 基準が、公平かつ明確で すか。
職員に対する配慮がなさ れている。					職員の処遇について意識 的に改善がはかられてい 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 VII-2 人事管理 人事管理の体制が整備さ れている。					
職員に対する配慮がなさ れている。	福利厚生 の制度・事業の 充実が図られて 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、大阪施設、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
Ⅶ-2 人事管理 人事管理の体制が整備されている。	○人事管理の体制が整備されている。 ○必要な人材が確保され、就業状況が適切である。 ○職員の人事考課が適切に行われている。	○日常のサービスを遂行するうえで十分な人材構成になっているかを常時チェックし必要な補完を行っている。 ○事業所の理念・ビジョン・使命など、経営・運営方針を実現するために経営を改善する課題を担うことができる人材を確保・育成することが、事業の運営方針として明確になっている。			
職員に対する配慮がなされている。	○職員の労働安全衛生に取り組みられている。 ○職場環境が整備されている。	○経営・運営幹部は、個別の面接、調査、日頃の談話等を通じて職員の満足状況、不満や要望等を把握し、職員満足の要因を分析している。 ○処遇、配置、勤務時間、仕事の進め方、能力開発、休暇や休憩等において、職員にも組織にも良い結果をもたらすことを目的としている。			

		児 童 分 野					
社会・援護局版	児家庭局 保育	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	大阪 乳児	
Ⅳ-2 人事管理							
人事管理の体制が整備されている。							
職員に対する配慮がなされている。							

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
VII-3 財務管理					
予算管理が適切に行われている。					財務的な課題を把握し解決を図っていますか。

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	メイアイ 訪問	福岡 居宅介護支援
VII-3 財務管理					
予算管理が適切に行われている。	事業予算が適正に策定され公開されているか				

	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)	
社会・援護局版		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
VII-3 財務管理			
予算管理が適切に行われている。	○財務会計が適切に行われている。		
	○予算管理が適切に行われている。		
	○資金管理および投資計画が適切である。		
	○経営管理が適切に行われている。		

児童分野			
	児童分野		
	児童養護、母子	児童家庭局	児童養護、母子
社会・援護局版	大阪 児童養護、母子	大阪 児童家庭局	大阪 児童養護、母子
VII-3 財務管理			
予算管理が適切に行われている。			

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
		サービス提供困難時の対応	サービス提供困難例の受け入れ・対応
			メイアイ 施設
			GOWA
			困難事例について説明の工夫や代理人を立てるなどの対応をしていますか。

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
	○サービス利用に該当しなかった場合、必要に応じて他のサービスの社会資源を紹介しているか ○利用待ちの人に対して訪問を行う等、定期的な連絡・状況把握を行っているか	サービス提供困難時の対応	サービス提供困難事例への対応
		メイアイ	訪問
			福岡 居宅介護支援
			サービス提供困難時の対応

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
	東京都共通項目及びサービス提供プロセス(特養)		利用申込や利用待ちの人に対して適切な対応をしていますか。〈在宅、ショートステイ等〉

児 童 分 野			
社会・援護局版	児家庭局 大阪 保育	児家庭局 児童養護	大阪 児童養護、母子
			児家庭局 乳児、母子
			大阪 乳児

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 利用者は、施設から出る ときも、十分なケアを受 けて出ることができま すか。
		退所時の情報提供	○退所時の支援 ○在宅復帰への考慮		

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
	○利用終了に際して、必 要な情報等を、利用者・ 家族に分かりやすく説明 し、必要に応じて他のサ ービス・社会資源を紹介 しているか ○利用終了時に他機関を 紹介するにあたり、必要 に応じてその機関に対し て連携・調整を行ってい るか				

共通項目		障害分野	
社会・援護局版	日本医療機能評価	障害者(児)共通、救護、大阪府、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
	東京都共通項目及びサービス提供プロセス(特養)	退所後に必要な支援をしていますか。	派遣終了後も必要な支援を行っていますか。〈ホームヘルプのみ〉
	〇退院時の療養指導が適切に行われている。 〇退院後の療養継続のために適切な連携・調整が行われている。		

児童分野			
社会・援護局版	児童局保育、大阪	児童局保育	児童局保育、大阪
	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、母子
	退所前の援助が適切に行われている。	〇退所後〈施設利用終了後〉の社会生活を考慮した援助を行っている。 〇退所後の社会生活がスムーズに行われるよう退所時に十分な援助を行っている。〈児童〉 〇電話や訪問などにより、積極的に退所後の援助を行っている。〈児童〉 〇施設利用終了後、要望があった場合には積極的に支援を行っている。	大阪 乳児 〇退所後の家庭生活を考慮した援助を行っている。 〇退所後の生活がスムーズに行われるよう退所時に十分な援助を行っている。 〇保護者のニーズ等に応じて、電話や訪問などにより、積極的に退所後の援助を行っている。

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	メイアイ 施設
	秘密の保持		
	利用者の情報については、外部に流出しないように配慮されていますか。	個人情報の取り扱い	利用者が家族の個人情報 が、組織的に保護されて いますか。
		○個人情報の取扱い ○個人情報の開示	

高 齢 者 分 野			
社会・援護局版	全社協 在宅福祉	福岡 訪、通、短	福岡 居宅介護支援
		従業員が、業務上知り得た、利用者や家族の個人情報に関する取り扱いの規程を定め、従業員に徹底していますか。	従業員が、業務上知り得た、利用者や家族の個人情報に関する取り扱いの規程を定め、従業員に徹底していますか。
		利用者や家族の個人情報を、サービス担当者会議等で用いる場合、あらかじめ文書で同意を得ていますか。	利用者や家族の個人情報を、サービス担当者会議等で用いる場合、あらかじめ文書で同意を得ていますか。
			居宅サービスに関する文書の開示請求がしやすいようにシステムを工夫し、利用者からの求めがあれば文書を開示している。

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、大阪施設、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
	○情報管理機能が整備されている。 ○診療情報が適切に開示・提供されている。	○事業所および職員が社会福祉事業を営むものとしての守るべき法・規範・倫理等（秘密保持、人格の尊重、情報開示などに関して）が明文化され、周知徹底されている。 ○経営・運営幹部は自らそれを守り、率先垂範している。	個人情報の取り扱いや守秘義務（安易に他の利用者のことを話してはならないことも含む）については、規程がある。〈着眼点〉	個人情報の取り扱いや守秘義務（安易に他の利用者のことを話してはならないことも含む）については、規程がある。〈着眼点〉	個人情報の取り扱いや守秘義務（安易に他の利用者のことを話してはならないことも含む）については、規程がある。〈着眼点〉
		理事会の構成、オンブズマンや第三者評価の導入および経理も含めた事業所の情報開示等により、透明性の高い組織になっている。			

児童分野					
	児童局保育、大阪 保育 守秘義務の遵守を周知している。	児童家庭局 児童養護	大阪 児童養護、母子 職務上、職員が知り得た個人情報について秘密保持を徹底している。	児童家庭局 乳児、母子 職務上職員が知り得た個人情報について秘密保持を徹底している。	大阪 乳児 職務上、職員が知り得た個人情報について秘密保持を徹底している。
社会・援護局版	園の運営状況等について情報の求めに応じて公開できるようにしている。	児童家庭局 児童養護 職務上職員が知り得た個人情報について秘密保持を徹底している。	大阪 児童養護、母子 職務上、職員が知り得た個人情報について秘密保持を徹底している。	児童家庭局 乳児、母子 職務上職員が知り得た個人情報について秘密保持を徹底している。	大阪 乳児 職務上、職員が知り得た個人情報について秘密保持を徹底している。

高 齢 者 分 野			
	高 齢	分 野	
社会・援護局版	老健局、兵庫、姫路 利用者の人権やプライバシー保護に、最大限の配慮をしていますか。	福岡 特養、福岡 老健 ○個人の尊厳への配慮	メイアイ 施設 GOWA
	抑制・拘束は行わないようになっていますか。	身体拘束	○利用者は、拘束されていませんか。 ○利用者が拘束されないための取組みが積極的に行われていますか。

高 齢 者 分 野			
	高 齢	分 野	
社会・援護局版	全社協 在宅福祉 利用者の人権やプライバシー保護に、適切な配慮を行っているか	福岡 訪、通、短 個人の尊厳への配慮	メイアイ 訪問 訪問介護員の態度やメンバーは利用者のプライバシーを厳守し、利用者の日常生活に不快感を与えない。
		大阪 訪問、通所 ○利用者の人格を尊重したマナー、言葉づかい ○人権、プライバシー保護への配慮	福岡 居宅介護支援
		身体拘束ゼロへの取組み <通所>	

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
	○外来患者のプライバイシーが確保されている。 ○入院患者のプライバイシーが確保されている。	プライバイシーの保護、人権の擁護が徹底している（身体拘束への取り組みを含む）。〈サービス提供のプロセス・特養〉	全員の接し方は、利用者一人ひとりの尊厳を守っていますか。	職員（世話人）〈ヘルパー〉の接し方は、利用者一人ひとりの尊厳を守っていますか。	
	患者の権利と職業倫理に関する方針が明確であり患者および職員に周知させる体制が整っている。 ○医療の質と安全確保のために患者一医療者のパートナーシップを強化する体制が整っている。		市民として基本的な権利行使への配慮と支援がなされていますか。	市民として基本的な権利行使への配慮と支援がなされていますか。〈在宅、ショートステイ等〉	
	○関係する法令が遵守されている。	○事業所および職員が社会福祉事業を営むものの責務として守るべき法・規範・倫理等（秘密保持、人格の尊重、情報開示などに関して）が明文化され周知徹底されている。 ○経営・運営幹部は自らそれを守り、率先垂範している。			
	行動制限（抑制・拘束）が適切に行われている。		体罰等（拘束、暴力、暴言、無視、放置等）の人権侵害の防止策、及び万一に備えた対応方法が定められていますか。	体罰・虐待（拘束、暴言、暴力、無視、放置等）の人権侵害の防止策、及び万一に備えた対応方法が定められていますか。	

		児童分野			
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
	子どもの人権に十分配慮するとともに、文化の違いを認め、互いに尊重する心を育てるよう配慮している。	常に児童の最善の利益について熟考し、児童の権利を擁護している。	○施設長は、児童の〈母親と子ども〉の権利擁護への取り組みを積極的に行っている。 ○職員は、児童の〈母親と子ども〉の権利擁護への取り組みを積極的に行っている。	○施設長は、児童の〈母親と子ども〉の権利擁護への取り組みを積極的に行っている。 ○職員は、児童の〈母親と子ども〉の権利擁護への取り組みを積極的に行っている。	○施設長は、乳幼児の権利擁護への取り組みを積極的に行っている。 ○職員は、乳幼児の権利擁護への取り組みを積極的に行っている。 ○体罰を行わないよう徹底している。 ○児童に対する暴力、言葉による脅かし等の不適切なかかわりの防止と早期発見に取り組んでいる。

		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
		<ul style="list-style-type: none"> ○苦情相談体制 ○苦情の一元管理 ○苦情処理に関する説明 ○苦情相談マニュアル ○苦情の整理分析 	<ul style="list-style-type: none"> ○苦情相談マニュアルの整備 ○苦情対応窓口の周知 ○苦情解決機能の充実 ○苦情の整理、分析 ○苦情結果の揭示 ○今後のサービス提供への反映 	<ul style="list-style-type: none"> ○利用者が意見や要望、苦情を施設運営に反映させられるシステムがあるかどうか ○意見反映システムの周知 ○システムの易活用性
			GOWA	<p>利用者は、苦情や意見を多様な方法で伝え、問題を解決することができずか。</p>

		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
	利用者・家族の苦情を受けける窓口があり、すみやかに対応するシステムがあるか	<ul style="list-style-type: none"> ○苦情相談体制 ○苦情の一元管理 ○苦情処理に関する説明 ○苦情相談マニュアル ○苦情の整理分析 	<ul style="list-style-type: none"> ○苦情相談マニュアルの整備 ○苦情対応窓口の周知 ○苦情解決機能の充実 ○苦情の整理、分析 ○苦情の対応 ○苦情結果の揭示<通所> ○今後のサービス提供への反映 ○ケアマネジャーへの連絡 	<ul style="list-style-type: none"> ○苦情への迅速で適切な対応のための方策と苦情窓口に関する利用者への情報提供をしている。
			福岡 居宅介護支援	<ul style="list-style-type: none"> ○苦情相談体制 ○苦情の一元管理 ○苦情処理に関する説明 ○苦情相談マニュアル ○苦情の整理分析

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、大阪施設、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
	患者・家族の苦情についての対応が適切に行われている。	○利用者や家族がサービスについて意見や要望を表明し、苦情を訴えやすいしくみができている。〈サービス提供のプロセス・特養〉 ○要望や苦情および日常のトラブルには適切かつ迅速に対応するしくみができている。〈サービス提供のプロセス・特養〉	施設利用は、相談や苦情申し立てができる体制になっていますか。	利用者は、相談や苦情申し立てができる体制になっていますか。

社会・援護局版	児童分野			
	児家局保育、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
		○児童や保護者からの要望などを検討したり、不満や不服を解決したりする仕組みが確立されている。	児童や保護者からの〈母子からの〉要望などを検討したり、不満や不服を解決したりする仕組みが確立されている。	母子からの要望などを検討したり、不満や不服を解決したりする仕組みが確立されている。
				大阪 乳児 保護者からの要望などを検討したり、不満や不服を解決したりする仕組みが確立されている。

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
	<p>○利用者の健康状態等に 関して、利用者や家族に わかりやすく説明し、理 解を得ていますか。</p> <p>○服薬者に対する与薬管 理は適切ですか。</p>		<p>○定期的な健康状態の把 握</p> <p>○情報（医師診療結果） の共有</p> <p>○入退院時の支援</p>	<p>健康な生活く・健康が維 持できるように援助され ている。・健康を害する ことがあるも安心して いられるよう援助され ている</p>	

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
	<p>利用者の体調や健康状態 に気を配り、健康の保持 増進のために必要な支援 を行っているか</p>				

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・シヨーストステイ・デイサービス等、ホームヘルプ
			○日常の健康管理は適切ですか。〈ホームヘルプを除く〉 ○必要な時、迅速かつ適切な医療が受けられますか。 ○内服薬・外用薬等の扱いは確実に行われていますか。
			○日常の健康管理は適切です ○必要な時、迅速かつ適切な医療が受けられますか。 ○内服薬・外用薬等の扱いは確実に行われていますか。

児童分野			
社会・援護局版	児家局保育、大阪 保育	児童家庭局 児童養護	児童家庭局 乳児、母子
	○登園時や保育中の子ども健康状態は、マニュアルなどがありません。一人一人の健康状態に応じて実施している。 ○子どもの健康状況について、医療機関などに相談や連携ができる体制になっている。	医療機関と連携して一人ひとりの児童に対する心身の健康を管理するとともに、異常がある場合は適切に対応している。	○個別な児童の健康管理に適切に対応する体制をとっている。（乳児）
		大阪 児童養護、母子	大阪 乳児
		医療機関と連携して一人ひとりの児童に対する心身の健康を管理するとともに、異常がある場合は適切に対応している。〈児童〉	一人ひとりの乳幼児の健康を管理し、異常がある場合には適切に対応している。

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
	職員の専門資格取得を積極的に進めていますか。		メイアイ 施設
			GOWA

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

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	
	東京都共通項目及びサービス提供プロセス(特養)		

児 童 分 野			
社会・援護局版	児家局保育、大阪 保育	児童家庭局 児童養護	大阪 児童養護、母子
	職員に対するスーパービジョン(技術指導・精神的援助等)が定期的かつ必要に応じて行われているか。(大阪)	職員に対するスーパービジョン体制が整備されている。	職員に対するスーパービジョン体制が整備されている。
		職員に対するスーパービジョン(技術指導・精神的援助等)が定期的かつ必要に応じて行われているか。	職員に対するスーパービジョン(技術指導・精神的援助等)が定期的かつ必要に応じて行われているか。

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 虚偽・誇大広告の禁止	大阪 施設 施設 GOWA

高 齢 者 分 野			
社会・援護局版	全社協 在宅福祉	福岡 訪、通、短 虚偽・誇大広告の禁止	大阪 訪問、通所 メイアイ 訪問 福岡 居宅介護支援 虚偽・誇大広告の禁止

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 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	児家局保育、大阪 保育	児童家庭局 児童養護	大阪 児童家庭局 乳児、母子 大阪 乳児