

# 石川県福祉サービス第三者評価制度 【女性自立支援施設版 共通評価基準】

判断基準、評価の着眼点、  
評価基準の考え方と評価の留意点

石川県生活環境部女性活躍・県民協働課

# 目次

## I 支援の基本方針と組織

### I-1 理念・基本方針

I-1-（1）理念、基本方針が確立・周知されている。

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。

### I-2 経営状況の把握

I-2-（1）経営環境の変化等に適切に対応している。

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。

③ I-2-（1）-② 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。

### I-3 事業計画の策定

I-3-（1）中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。

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。

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。

I-3-（2）事業計画が適切に策定されている。

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。

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。

### I-4 支援の質の向上への組織的・計画的な取組

I-4-（1）質の向上に向けた取組が組織的・計画的に行われている。

⑧ I-4-（1）-① 支援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。

⑨ I-4-（1）-② 評価結果にもとづき施設として取り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。

## Ⅱ 施設の運営管理

### Ⅱ-1 管理者の責任とリーダーシップ

Ⅱ-1-(1) 管理者の責任が明確にされている。

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。

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。

Ⅱ-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。

12 Ⅱ-1-(2)-① 支援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。

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。

### Ⅱ-2 福祉人材の確保・育成

Ⅱ-2-(1) 福祉人材の確保・育成計画、人事管理の体制が整備されている。

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。

15 Ⅱ-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。

Ⅱ-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。

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り組んでいる。

Ⅱ-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。

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。

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。

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。

Ⅱ-2-(4) 実習生等の支援に関わる専門職の研修・育成が適切に行われている。

20 Ⅱ-2-(4)-① 実習生等の支援に関わる専門職の教育・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。

## Ⅱ－３ 運営の透明性の確保

Ⅱ－３－（１）運営の透明性を確保するための取組が行われている。

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。

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。

## Ⅱ－４ 地域との交流、地域貢献

Ⅱ－４－（１）地域との関係が適切に確保されている。

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。

24 Ⅱ－４－（１）－② ボランティア等の受入れや学校教育等への協力に関する基本姿勢を明確にし体制を確立している。

Ⅱ－４－（２）関係機関との連携が確保されている。

25 Ⅱ－４－（２）－① 施設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。

Ⅱ－４－（３）地域の福祉向上のための取組を行っている。

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。

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。

## Ⅲ 適切な支援の実施

### Ⅲ－１ 利用者本位の支援

Ⅲ－１－（１）利用者を尊重する姿勢が明示されている。

28 Ⅲ－１－（１）－① 利用者を尊重した支援について共通の理解をもつための取組を行っている。

29 Ⅲ－１－（１）－② 利用者のプライバシー保護に配慮した支援が行われている。

Ⅲ－１－（２）支援の実施に関する説明と同意（自己決定）が適切に行われている。

30 Ⅲ－１－（２）－① 利用予定者に対して支援の利用に必要な情報を積極的に提供している。

31 Ⅲ－１－（２）－② 支援の開始・過程において利用者等にわかりやすく説明している。

32 Ⅲ－１－（２）－③ 支援の内容や措置変更、家庭への移行等に当たり支援の継続性に配慮した対応を行っている。

Ⅲ－１－（３）利用者満足の上昇に努めている。

33 Ⅲ－１－（３）－① 利用者満足の上昇を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。

Ⅲ－１－（４）利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。

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。

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。

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。

Ⅲ－１－（５）安心・安全な支援のための組織的な取組が行われている。

37 Ⅲ－１－（５）－① 安心・安全な支援の実施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。

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。

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行っている。

## Ⅲ－２ 支援の質の確保

Ⅲ－２－（１）支援の標準的な実施方法が確立している。

40 Ⅲ－２－（１）－① 提供する支援について標準的な実施方法が文書化され支援が提供されている。

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。

Ⅲ－２－（２）適切なアセスメントにより個別支援計画が策定されている。

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。

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。

Ⅲ－２－（３）支援実施の記録が適切に行われている。

44 Ⅲ－２－（３）－① 利用者に関する支援の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。

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。

## I 支援の基本方針と組織

### I-1 理念・基本方針

#### I-1-(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。

##### 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。

###### 【判断基準】

- a) 法人、施設の理念、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。
- b) 法人、施設の理念、基本方針が明文化されているが、内容や周知が十分ではない。
- c) 法人、施設の理念、基本方針の明文化や職員への周知がされていない。

#### 評価の着眼点

- 理念、基本方針が法人、施設内の文書等に記載されている。
- 理念は、法人、施設が実施する支援の内容や特性を踏まえた法人、施設の使命や目指す方向、考え方を読み取ることができる。
- 基本方針は、法人の理念との整合性が確保されているとともに、職員の行動規範となるよう具体的な内容となっている。
- 理念や基本方針は、会議や研修会での説明、会議での協議等をもって、職員への周知が図られている。
- 理念や基本方針は、わかりやすく説明した資料を作成するなどの工夫がなされ、利用者や家族等への周知が図られている。
- 理念や基本方針の周知状況を確認し、継続的な取組を行っている。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準では、法人、施設の使命や役割を反映した理念、これにもとづく支援提供に関する基本方針が適切に明文化されており、職員、利用者や家族等への周知が十分に図られていることを評価します。

### (2) 趣旨・解説

○福祉サービスは、個人の尊厳の保持を旨とし、利用者の心身の健やかな育成、その有する能力に応じ自立した日常生活を支援するものとして、良質かつ適切であることを基本的理念としています。

○法人、施設には、利用者一人ひとりの意向を十分に尊重して、その自己決定・自己実現が図られるよう利用者の権利擁護を基礎にした事業経営、支援の提供が求められます。

### 【理念と基本方針】

○支援の提供や経営の前提として、法人、施設の目的や存在意義、使命や役割等を明確にした理念が必要です。特に、支援を提供する法人、施設の理念・基本方針において、利用者の人権の尊重や個人の尊厳、権利擁護に関わる姿勢が明確にされていることが重要です。

○理念は、法人、施設における事業経営や支援提供の拠り所であり、基本の考えとなります。また、法人、施設のめざすべき方向性を内外に示すものでもあります。よって、理念は、実施する支援の内容や特性を踏まえた具体的な内容が示されていることが適当です。

○基本方針は、理念に基づいて施設の利用者に対する姿勢や地域との関わり方、あるいは施設がもつ機能等を具体的に示す重要なものです。また、理念を職員等の行動基準（行動規範）としてより具体的な指針とするためには、理念にもとづく基本方針を定めることが必要です。

○基本方針が明確にされていることによって、職員は自らの業務に対する意識づけや利用者への接し方、支援への具体的な取組を合目的に行うことができるようになります。また、対外的にも、実施する支援に対する基本的な考え方や姿勢を示すものとなり、施設に対する安心感や信頼にもつながります。

○理念や基本方針は、職員の理解はもとより、利用者や家族等、さらには地域社会に対して示していくことを前提として、明文化されていることが求められます。

○理念や基本方針は、中・長期計画や単年度の事業計画を策定する際の基本ともなります。

○本評価基準は、各評価基準にもとづく評価を行っていく際の基礎となるものです。各評価基準はそれぞれの具体的な取組状況を評価するものとなっていますが、法人、施設の理念や基本方針を達成する観点から、取組や内容等が十分であるかなどの視点から評価します。

### 【職員の理解】

○理念や基本方針は、施設の支援に対する考え方や姿勢を示し、職員の行動規範となるものですから、職員には十分な周知と理解を促すことが重要となります。

### 【利用者や家族等への周知】

○理念や基本方針は、施設の支援に対する考え方や姿勢を示すものです。よって、職員に限らず、利用者や家族等、さらには地域住民や関係機関にも広く周知することが必要となります。また、利用者や家族等に対して理念や基本方針を周知することによって、実施する支援に対する安心感や信頼を高めることにもつながるため、十分な取組が求められることとなります。

### (3) 評価の留意点

○複数の施設・事業を経営する法人の場合には、法人の理念にもとづき、各施設の実情に応じて施設ごとに理念を掲げていても構いません。

○公立施設については、管理者に与えられた職掌の範囲を考慮したうえで、本評価基準の基本的考え方にそった具体的な取組を評価します。

○施設によっては「基本方針」を単年度の事業計画における「重点事項」としている場合もありますが、本評価基準では、「重点事項」の前提となる、より基本的な考え方や姿勢を明示したものとして「基本方針」を位置づけています。

○職員への周知については、訪問調査において施設として職員への周知に向けてどのような取組を行っているかを聴取したうえで、職員への聴取・確認を行うことによってその周知の状況をあわせて把握することになります。

○利用者や家族等への周知については、訪問調査において利用者や家族等への周知に向けてどのような取組を行っているかを聴取します。また、作成された印刷物等の内容がわかりやすいかどうか、周知の方法に配慮しているかどうかについても評価の対象となります。高齢者や障害のある利用者に対しては、職員に対する方法とは違った工夫も求められます。

○理念、基本方針が明文化されていない場合は「c」評価とします。

○理念、基本方針は適切に明文化され、職員の理解のもとに支援が提供されることが必要です。理念、基本方針が明文化されている場合であっても、職員に周知されていない場合は「c」評価とします。

《注》

- \* 本評価基準における「管理者」とは、施設を実質的に管理・運営する責任者（施設長等）を指しますが、法人の経営者に対しても、同様の姿勢が求められます。
- \* 本評価基準における「職員」とは、常勤・非常勤、あるいは職種を問わず、施設に雇用されるすべての職員を指しています。
- \* 本評価基準の表題及び判断基準における「利用者」には、女性自立支援施設に入所している困難な問題を抱える女性本人のほか、同伴して入所している家族も含まれるものとします。
- \* 共通評価基準ガイドライン（女性自立支援施設解説版）については、共通評価基準ガイドライン（平成 26 年全部改正・平成 30 年一部改正）をもとに、女性自立支援施設における支援の内容等を踏まえた一部読み替え及び解説の追加等を行いました。

## I-2 経営状況の把握

I-2-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。

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。

### 【判断基準】

- a) 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。
- b) 事業経営をとりまく環境と経営状況が把握されているが、分析が十分ではない。
- c) 事業経営をとりまく環境と経営状況が把握されていない。

### 評価の着眼点

- 社会福祉事業全体の動向について、具体的に把握し分析している。
- 地域の各種福祉計画の策定動向と内容を把握し分析している。
- 利用者数・利用者像等、支援のニーズ、潜在的利用者に関するデータを収集するなど、法人（施設）が位置する地域での特徴・変化等の経営環境や課題を把握し分析している。
- 定期的にはコスト分析や利用者の推移、利用率等の分析を行っている。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準では、事業経営の基本として、事業経営をとりまく環境と法人（施設）の経営環境が適切に把握・分析されているかを評価します。

### (2) 趣旨・解説

○施設においては、事業の将来性や継続性を見通しながら、利用者に良質かつ安心・安全な支援の提供に努めることが求められます。

○社会福祉事業全体の動向、施設が位置する地域での福祉に対する需要の動向、利用者数・利用者像の変化、支援のニーズ、潜在的利用者に関するデータ等は、事業経営を長期的視野に立って進めていくためには欠かすことのできない情報となります。

○施設の経営状況について定期的に分析しておくことも、事業経営の安定性や将来展望を描くうえで欠かせません。実施する支援の内容や、組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成、財務状況等の現状分析を適切に行うことが求められます。

### (3) 評価の留意点

○評価方法は、訪問調査において外的な動向を把握するための方策・取組と実際に把握している状況、また施設における経営状況の分析状況について、具体的な資料等を確認します。

○公立施設については、管理者に与えられた職掌の範囲を考慮したうえで、本評価基準の基本的考え方にそった具体的な取組を評価します。

○事業経営をとりまく環境と経営状況を把握する目的は、環境変化に適切に対応した事業経営の維持や改善にあります。そこで、把握された情報やデータが、中・長期計画や各年度の事業計画に反映されていることが必要です。各計画に情報やデータが反映されなければ、その目的は達成されません。これらについては、「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。」で評価します。

③ I-2-(1)-② 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。

【判断基準】

- a) 経営環境と経営状況の把握・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。
- b) 経営環境と経営状況の把握・分析にもとづき、取組を進めているが十分でない。
- c) 経営環境と経営状況の把握・分析にもとづく取組が行われていない。

評価の着眼点

経営環境や実施する支援の内容、組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成、財務状況等の現状分析にもとづき、具体的な課題や問題点を明らかにしている。

経営状況や改善すべき課題について、役員（理事・監事等）間での共有がなされている。

経営状況や改善すべき課題について、職員に周知している。

経営課題の解決・改善に向けて具体的な取組が進められている。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準では、事業経営をとりまく環境と経営状況の把握・分析にもとづき、経営課題を明確にし、具体的な取組が行われているかを評価します。

### (2) 趣旨・解説

○I-2-(1)-① 事業経営をとりまく環境と経営状況の把握・分析にもとづき、経営課題を明確にし、改善等に向けた具体的な取組が必要です。

○経営状況の把握・分析は、組織として確立されたうえで実施される必要があります。経営者や管理者が個人的に行っているだけでは、組織としての取組として位置づけることはできません。

○経営状況や経営課題については、役員（理事・監事等）間での共有がなされていることはもとより、職員に周知されていることが、経営課題の解決や改善等に向けての前提条件となります。

### (3) 評価の留意点

○経営上の課題を解決していくためには、職員の意見を聞いたり、職員同士の検討の場を設定したりするなど、組織的な取組が必要であるという観点で評価を行います。

○公立施設については、管理者に与えられた職掌の範囲を考慮したうえで、本評価基準の基本的考え方にそった具体的な取組を評価します。

○評価方法は、担当者や担当部署等の有無、把握・分析を実施する時期や頻度、役員間での共有や職員への周知の方法、改善へ向けての仕組みなど、具体的な内容について聴取を行います。

○経営環境・状況が適切に把握・分析されていない場合（I-2-(1)-①が「c」評価の場合）は、「c」評価とします。

○経営課題の解決・改善に向けた取組の計画化については、I-3-(1)-①で評価します。

### I-3 事業計画の策定

I-3-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。

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。

#### 【判断基準】

- a) 経営や実施する支援に関する、中・長期の事業計画及び中・長期の収支計画を策定している。
- b) 経営や実施する支援に関する、中・長期の事業計画または中・長期の収支計画のどちらかを策定していなく、十分ではない。
- c) 経営や実施する支援に関する、中・長期の事業計画も中・長期の収支計画のどちらも策定していない。

#### 評価の着眼点

- 中・長期計画において、理念や基本方針の実現に向けた目標（ビジョン）を明確にしている。
- 中・長期計画は、経営課題や問題点の解決・改善に向けた具体的な内容になっている。
- 中・長期計画は、数値目標や具体的な成果等を設定することなどにより、実施状況の評価を行える内容となっている。
- 中・長期計画は必要に応じて見直しを行っている。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準では、理念・基本方針にもとづき、経営環境と経営状況の把握・分析等を踏まえた中・長期計画（中・長期の事業計画と中・長期の収支計画）の策定状況を評価します。

### (2) 趣旨・解説

○「中・長期計画」とは「中・長期の事業計画」と「中・長期の収支計画」をいいます。ここでの「中・長期」とは3～5年を指すものとしています。

○中・長期計画の策定においては、経営環境等の把握・分析結果を踏まえ、その実情のもとで理念や基本方針の具現化を図るための事業が効果的に実施できるような内容となっていることが必要です。

### (女性自立支援施設)

○施設長等の管理職のみが経営状況を把握し、改善点や課題を認識して施設の将来像を構想するだけでは不十分であり、具体的の中・長期計画として明文化し、将来の目標（ビジョン）を職員や関係者に周知することが必要です。

### 【中・長期の事業計画】

○「中・長期の事業計画」とは、理念や基本方針の実現に向けた具体的な取組を示すものです。実施する支援の更なる充実、課題の解決等のほか、地域ニーズにもとづいた新たな支援の実施といったことも含めた目標（ビジョン）を明確にし、その目標（ビジョン）を実現するために、組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成等に関する具体的な計画となっている必要があります。

○中・長期計画については、以下を期待しています。

- i) 理念や基本方針の実現に向けた目標（ビジョン）を明確にする。
- ii) 明確にした目標（ビジョン）に対して、実施する支援の内容、組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成等の現状分析を行い、課題や問題点を明らかにする。
- iii) 明らかになった課題や問題点を解決し、目標（ビジョン）を達成するための具体的な中・長期計画を策定する。
- iv) 計画の実行と評価・見直しを行う。

### 【中・長期の収支計画】

○中・長期の事業計画を実現するためには財務面での裏付けも不可欠といえます。そのため、中・長期の事業計画にしたがって「中・長期の収支計画」を策定することが必要です。

○収支計画の策定に当たっては、利用者の増減、人件費の増減等を把握・整理するなど、財務分析を行うとともに、一定の財産については施設の増改築、建替えなど資金使途を明確にすることが必要です。

### (3) 評価の留意点

○本評価基準で対象としている課題や問題点とは、経営環境等の把握・分析等を踏まえた施設として取り組むべき施設(法人)の全体的な課題です。個々の利用者に関する課題は対象ではありません。「I-2 経営状況の把握」を踏まえた内容となっているかなどを確認します。

○公立施設については、管理者に与えられた職掌の範囲を考慮したうえで、本評価基準の基本的考え方にそった具体的な取組を評価します。

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。

【判断基準】

- a) 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。
- b) 単年度の計画は、中・長期計画を反映しているが、内容が十分ではない。
- c) 単年度の計画は、中・長期計画を反映しておらず、内容も十分ではない。

評価の着眼点

- 単年度の計画には、中・長期計画の内容を反映した単年度における事業内容が具体的に示されている。
- 単年度の事業計画は、実行可能な具体的な内容となっている。
- 単年度の事業計画は、単なる「行事計画」になっていない。
- 単年度の事業計画は、数値目標や具体的な成果等を設定することなどにより、実施状況の評価を行える内容となっている。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準では、①中・長期計画（中・長期の事業計画と中・長期の収支計画）の内容が、単年度の計画（単年度の事業計画と単年度の収支計画）に反映されていること、②単年度における事業内容が具体的に示され、さらに実行可能な計画であることを評価します。

### (2) 趣旨・解説

○単年度の計画（単年度の事業計画と単年度の収支計画）は、当該年度における具体的な事業、支援提供等に関わる内容が具体化されていること、中・長期計画を反映しこの計画を着実に実現する内容であることが必要です。また、それらの内容が実現可能であることが不可欠です。

○単年度の事業計画は、年度の終了時に実施状況についての評価を行うため、内容については、実施状況の評価が可能であることが必要です。数値化等できる限り定量的な分析が可能であることが求められます。

○単年度の計画においても、中・長期計画と同様に、事業計画を実現可能とする収支計画が適切に策定されていることが要件となります。

### (3) 評価の留意点

○評価方法は、事業計画の内容を書面で確認するとともに、取組状況について管理者から聴取して確認します。

○中・長期計画が反映されていても、内容が十分ではない場合は「b」評価とします。

○中・長期の事業計画または中・長期の収支計画のいずれかのみ反映している場合は「b」評価とします。

○中・長期計画が策定されていない場合（I-3-(1)-①が「c評価」の場合）は、「c」評価とします。

I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。

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。

【判断基準】

- a) 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。
- b) 事業計画が職員等の参画のもとで策定されているが、実施状況の把握や評価・見直し、または、職員の理解が十分ではない。
- c) 事業計画が、職員等の参画のもとで策定されていない。

評価の着眼点

- 事業計画が、職員等の参画や意見の集約・反映のもとで策定されている。
- 計画期間中において、事業計画の実施状況が、あらかじめ定められた時期、手順にもとづいて把握されている。
- 事業計画が、あらかじめ定められた時期、手順にもとづいて評価されている。
- 評価の結果にもとづいて事業計画の見直しを行っている。
- 事業計画が、職員に周知（会議や研修会における説明等が）されており、理解を促すための取組を行っている。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準は、事業計画（中・長期計画と単年度計画）の策定に当たり、職員等の参画や意見の集約・反映の仕組みが組織として定められており、事業計画の評価と見直しが組織的に行われているか、また、事業計画を職員が理解しているかを評価します。

### (2) 趣旨・解説

○事業計画（中・長期計画と単年度計画）は、策定や評価について体制を定め、職員の参画・理解のもとに組織的な取組を進めることが重要です。また、事業計画については、職員が十分に理解していることが必要です。

○事業計画の策定については、関係職員の参画や意見の集約・反映の仕組みが組織として定められており、機能している必要があります。また、内容によっては利用者や家族等の意見を集約して各計画に反映していくことも求められます。あわせて、各計画の実施状況について、評価・見直しの時期、関係職員や利用者や家族等の意見を取り込めるような手順が組織として定められ、実施されているかという点も重要です。

○事業計画の評価は、設定した目標や経営課題の解決・改善の状況や効果を確認するとともに、社会の動向、施設の状況、利用者や地域のニーズ等の変化に対応するために実施します。単年度計画の評価は、次年度へのステップとなるだけでなく、中・長期計画の妥当性や有効性についての見直しの根拠ともなります。

### (3) 評価の留意点

○事業計画を職員がよく理解することは、計画達成のために欠かすことができない要件です。本評価基準では、職員に対する周知では各計画を文書にして配布することは基本的な取組と位置づけ、より理解を促進するためにどのような取組が行われているかを評価します。

○評価方法は、訪問調査において職員への周知に向けてどのような取組を行っているかを聴取したうえで、職員への聴取・確認を行うことによってその周知の状況をあわせて把握することになります。

○事業計画の策定過程の記録、計画の評価・見直しの記録等により実施状況を確認します。また、事業計画の評価結果が、次年度（次期）の事業計画に反映されているかについては、継続した事業計画を比較するなどの方法で確認します。

○職員の参画については、事業計画の策定や評価において、たとえば、中・長期計画に関しては幹部職員等が参画し、単年度の事業計画に関しては幹部職員以外に中堅職員等が加わるなど、計画の性質や内容に応じて、参画する職員が違う場合も考えられます。

○中・長期の計画を策定していない場合には、単年度の計画の策定状況を踏まえ評価します。中・長期の計画と単年度の計画をいずれも策定している場合には、総合的に評価します。

○事業計画を職員が理解している場合であっても、職員等の参画のもとで策定されていない場合は「c」評価とします。

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。

【判断基準】

- a) 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。
- b) 事業計画を利用者等に周知しているが、内容の理解を促すための取組が十分ではない。
- c) 事業計画を利用者等に周知していない。

評価の着眼点

- 事業計画の主な内容が、利用者や家族等に周知（配布、掲示、説明等）されている。
- 事業計画の主な内容を分かりやすく説明した資料を作成するなどの方法によって、利用者や家族等がより理解しやすいような工夫を行っている。
- 事業計画については、利用者や家族等の参加を促す観点から周知、説明の工夫を行っている。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準は、事業計画が、利用者や家族等に周知されるとともに、理解を促すための取組を行っているかを評価します。

### (2) 趣旨・解説

○事業計画は、利用者への支援の提供に関わる事項でもあり、事業計画の主な内容については、利用者や家族等に周知し、理解を促すための取組を行うことが必要です。

○事業計画の主な内容とは、支援の提供、施設・設備を含む居住環境の整備等の利用者の生活に密接にかかわる事項をいいます。

○利用者や家族等への説明に当たっては、理解しやすい工夫を行うなどの配慮が必要です。また、計画の実施状況について利用者の意見を聴いて評価を行うことが重要です。

○単年度の事業計画にもとづく行事計画等については、利用者の参加を促す観点から周知、説明を行うことが求められます。

### (女性自立支援施設)

○事業計画は、基本的な生活習慣、余暇活動、生活住環境等、利用者の生活に密接にかかわる事項も多数あることから、行事の周知のみならず、事業計画の主な内容を利用者に周知し、理解を促すための取組を行うことが必要です。

### (3) 評価の留意点

○評価方法は、訪問調査において利用者や家族等への周知に向けてどのような取組を行っているかを聴取したうえで、利用者や家族等に聴取・確認を行うことによってその周知の状況をあわせて把握します。

○利用者や家族等への周知については、作成された印刷物等がわかりやすいかどうか、その内容や方法への配慮についても評価の対象となります。必ずしも計画そのものを配布する必要はなく、事業計画の主な内容を簡潔にまとめたものでも構いません。意図が共に理解されることが重要です。

○高齢者や障害のある利用者に対しては、利用者の家族に対して説明することも求められます。

○「行事計画」のみを周知・説明し、事業計画の主な内容の周知・説明がなされていない場合には、「c」評価とします。

#### I-4 支援の質の向上への組織的・計画的な取組

I-4-(1) 質の向上に向けた取組が組織的・計画的に行われている。

8 I-4-(1)-① 支援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。

##### 【判断基準】

- a) 支援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。
- b) 支援の質の向上に向けた取組が組織的に行われているが、十分に機能していない。
- c) 支援の質の向上に向けた取組が組織的に行われていない。

##### 評価の着眼点

- 組織的にPDCAサイクルにもとづく支援の質の向上に関する取組を実施している。
- 支援の内容について組織的に評価（C：Check）を行う体制が整備されている。
- 定められた評価基準にもとづいて、年に1回以上自己評価を行うとともに、第三者評価等を定期的に受審している。
- 評価結果を分析・検討する場が、組織として位置づけられ実行されている。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準は、支援の質の向上に向けた体制整備がなされ、機能しているかを評価します。

### (2) 趣旨・解説

○支援の質の向上は、日々の取組とともに、自己評価の実施や第三者評価の受審、苦情相談内容にもとづく改善活動等が総合的、継続的に実施される必要があります。そのため、施設が自ら質の向上に努める組織づくりをすすめていることが重要です。

○支援の質の向上は、P（Plan・計画策定）→D（Do・実行）→C（Check・評価）→A（Act・見直し）のサイクルを継続して実施することによって、恒常的な取組として機能していきます。これを具体的に示すと、支援の質の向上に関する計画策定→計画実施→実施状況の評価→計画の見直し→必要があれば計画の変更、となります。

○施設においては、計画策定（P）→実行（D）にとどまり、評価（C）が十分になされていないことが課題とされています。支援の質の向上に関する組織的な評価の方法の一つとして第三者評価や第三者評価基準にもとづく自己評価を活用することが考えられます。

○自己評価、第三者評価などの計画的な実施、評価を行った後の結果分析、分析内容についての検討までの仕組みが、組織として定められ、組織的にPDCAサイクルにもとづく支援の質の向上に関する取組が実施される体制を整備することが求められます。

○支援の内容について評価し、質の向上を進めるうえでは、担当者や複数職員による担当制等を定め、組織としての体制を整備する必要があります。また、その実施プロセスにおいてはより多くの職員の理解と参画を得ることが、取組の効果を高めるために必要です。

○支援の質の向上において、自己評価と第三者評価は一つの方法であり、この後の各評価基準で示した事項が総合的、継続的に実施されることを通じて実現されるものです。

○本評価基準は、自己評価や第三者評価の受審やそのプロセス、また、結果をもとにして組織的・継続的に支援の質の向上に取り組むことの基礎となる体制を評価します。自己評価等を通じた日常的な質の向上のための取組や各評価基準において明らかになる必要とされる取組等を具体的に進める前提となるものです。

### (3) 評価の留意点

○日常的な支援の質の向上に向けた具体的な取組の有無とともに、自己評価、第三者評価の計画的な実施、結果の分析、分析内容についての検討までの仕組みが、組織として定められおり、組織的に

P D C Aサイクルにもとづく支援の質の向上に関する取組が実施されているか総合的に評価します。

○例えば、自己評価や第三者評価等、また、日常的な支援の質の向上に向けた取組が一部の役職員のみで実施されているような場合には、組織的な取組とはいえません。

9 I-4-(1)-② 評価結果にもとづき施設として取り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。

【判断基準】

- a) 評価結果を分析し、明確になった施設として取り組むべき課題について、改善策や改善実施計画を立て実施している。
- b) 評価結果を分析し、施設として取り組むべき課題を明確にしているが、改善策や改善実施計画を立て実施するまでには至っていない。
- c) 評価結果を分析していない、または、施設として取り組むべき課題を明確にしていない。

評価の着眼点

- 評価結果を分析した結果やそれにもとづく課題が文書化されている。
- 職員間で課題の共有化が図られている。
- 評価結果から明確になった課題について、職員の参画のもとで改善策や改善計画を策定する仕組みがある。
- 評価結果にもとづく改善の取組を計画的に行っている。
- 改善策や改善の実施状況の評価を実施するとともに、必要に応じて改善計画の見直しを行っている。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準は、実施した自己評価、第三者評価等の結果を組織がどのように活用しているかを、改善の課題の明確化という観点から評価するとともに、評価結果から明確になった課題に対して、改善策や改善実施計画を検討し定めているか、また、定めた改善策・改善実施計画を実行しているかどうかを評価します。

### (2) 趣旨・解説

○自己評価、第三者評価等の結果については、改善の課題を明確にし、この解決・改善に計画的に取り組むことが必要です。そのため、評価結果を分析した結果やそれにもとづく課題が文書化され、職員間で課題の共有化が図られることが求められます。

○改善課題については、職員の参画のもとで改善策や改善計画を策定し、改善のための取組を計画的に行うことが必要です。また、計画については、実施状況の評価を実施するとともに、必要に応じて改善計画の見直しを行うことが求められます。

○課題の中には、設備の改善や人員配置、予算的な課題等、単年度では解決できないものも想定されます。これらについては、必要に応じて目標や中・長期計画の中で、段階的に解決へ向かって取り組んでいくことが求められます。

### (3) 評価の留意点

○改善の課題の明確化については、訪問調査時に、評価結果の分析結果やそれにもとづく課題等を、検討過程の記録等も含めて確認します。

○課題の改善策や計画については、訪問調査において、改善の課題についての評価結果にもとづいた改善策、改善実施計画等の書面確認及び実施された改善策について聴取して確認します。

○中・長期的な検討・取組が必要な改善課題については、中・長期計画に反映されているか確認します。

## Ⅱ 施設の運営管理

### Ⅱ-1 管理者の責任とリーダーシップ

#### Ⅱ-1-(1) 管理者の責任が明確にされている。

#### 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。

##### 【判断基準】

- a) 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。
- b) 管理者は、自らの役割と責任を職員に対して明らかにし、理解されるよう取り組んでいるが、十分ではない。
- c) 管理者は、自らの役割と責任を職員に対して明らかにしていない。

#### 評価の着眼点

- 管理者は、自らの施設の経営・管理に関する方針と取組を明確にしている。
- 管理者は、自らの役割と責任について、組織内の広報誌等に掲載し表明している。
- 管理者は、自らの役割と責任を含む職務分掌等について、文書化するとともに、会議や研修において表明し周知が図られている。
- 平常時のみならず、有事（災害、事故等）における管理者の役割と責任について、不在時の権限委任等を含め明確化されている。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準は、管理者が施設の経営・管理をリードする立場として、職員に対して自らの役割と責任を明らかにしているかを評価します。

### (2) 趣旨・解説

○管理者は、施設の経営・管理において、理念や基本方針等を踏まえた取組を具体化し、質の高い支援の実現に役割と責任を果たすことが求められます。

○管理者が、施設をリードする立場として、職員に対して自らの役割と責任を明らかにすることは、職員との信頼関係を築くために欠かすことができないことです。質の高い支援の実施や、効果的な経営管理は、管理者だけの力で実現できるものではなく、組織内での信頼関係のもとにリーダーシップを発揮することが必要であり、管理者の要件といえます。

○施設の事業経営における責任者として、自らの役割と責任を含む職務分掌等について、文書化するとともに、会議や研修において表明し職員に周知が図られていることが必要です。その際、平常時のみならず、有事（災害、事故等）における管理者の役割と責任について、不在時の権限委任等を含め明確化していることも重要です。

○「管理者」とは、施設を実質的に管理・運営する責任者（施設長等）を指しますが、法人の経営者に対しても、同様の姿勢が求められます。

### (3) 評価の留意点

○管理者の具体的な取組については、文書化されていること、また、会議や研修において表明するなど、組織内に十分に伝え、理解を得ることができる方法で行われているかを評価します。

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。

【判断基準】

- a) 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。
- b) 管理者は、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が、十分ではない。
- c) 管理者は、遵守すべき法令等を正しく理解するための取組は行っていない。

評価の着眼点

- 管理者は、遵守すべき法令等を十分に理解しており、利害関係者（取引事業者、行政関係者等）との適正な関係を保持している。
- 管理者は、法令遵守の観点での経営に関する研修や勉強会に参加している。
- 管理者は、環境への配慮等も含む幅広い分野について遵守すべき法令等を把握し、取組を行っている。
- 管理者は、職員に対して遵守すべき法令等を周知し、また遵守するための具体的な取組を行っている。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準については、管理者が、自ら遵守すべき法令等に関する正しい理解に向けた取組を行っていること、また、職員等の法令等の遵守に関する具体的な取組を行っていることの双方を評価します。

### (2) 趣旨・解説

○施設（法人）は、支援を提供する施設として、法令等を遵守した事業経営＝コンプライアンス（法令遵守）の徹底が求められます。ここでの法令等とは、社会福祉関係法令はもとより、施設の理念・基本方針や諸規程、さらには、社会的ルールや倫理を含むものです。

○管理者は、自らがそれらの法令や倫理を正しく理解し、施設全体をリードしていく責務を負っています。そのため、遵守すべき法令等を十分に理解し、利害関係者（取引事業者、行政関係者等）との適正な関係を保持することが必要です。

○また、施設における法令遵守の体制づくり、教育・研修等を実施し、職員に対して遵守すべき法令等を周知し、遵守するための具体的な取組を行うことが求められます。

○施設（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組として考えられます。

### (3) 評価の留意点

○管理者の、遵守すべき法令等に関する正しい理解に向けた取組とともに、施設の責任者として、職員等が遵守するための具体的な取組を実施していることの双方を総合的に評価します。

○施設として遵守しなければならない基本的な関連法令について、正しく把握・認識されているかどうか、また最新の内容が把握されているかどうかを確認します。

○遵守の対象となる法令としては、福祉分野に限らず、消費者保護関連法令、さらには雇用・労働や防災、環境への配慮に関するものについて含んでいることが必要です。

Ⅱ－１－（２）管理者のリーダーシップが発揮されている。

12 Ⅱ－１－（２）－① 支援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。

【判断基準】

- a) 管理者は、実施する支援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。
- b) 管理者は、実施する支援の質の向上に意欲をもち、組織としての取組に指導力を発揮しているが、十分ではない。
- c) 管理者は、実施する支援の質の向上に関する組織の取組について指導力を発揮していない。

評価の着眼点

- 管理者は、実施する支援の質の現状について定期的、継続的に評価・分析を行っている。
- 管理者は、支援の質に関する課題を把握し、改善のための具体的な取組を明示して指導力を発揮している。
- 管理者は、支援の質の向上について組織内に具体的な体制を構築し、自らもその活動に積極的に参加している。
- 管理者は、支援の質の向上について、職員の意見を反映するための具体的な取組を行っている。
- 管理者は、支援の質の向上について、職員の教育・研修の充実を図っている。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準は、管理者が支援の質の向上に関する組織の課題を正しく理解したうえで、組織に対してどのように指導力を発揮しているかを具体的な取組によって評価します。

### (2) 趣旨・解説

○施設における支援の質の向上において、管理者の責任と役割が重要です。個々の職員の継続的な努力により取り組まれる実践を、組織的な取組とすることや体制づくりにつなげるなど、指導力の発揮が求められます。

○社会福祉法第78条においては、「社会福祉事業の経営者は、自らその提供する福祉サービスの質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、常に福祉サービスを受ける者の立場に立って良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならない」とされています。

○管理者は、理念や基本方針を具体化する観点から、施設における支援の質に関する課題を把握し、その課題と改善に向けた取組を組織全体に明らかにして取組を進める必要があります。

### (3) 評価の留意点

○管理者が支援の質の向上に関わる課題を理解・分析したうえで、組織に対してどのように指導力を発揮しているかを具体的な取組によって評価します。

○訪問調査で聴取し可能なものについては書面での確認を行います。

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。

【判断基準】

- a) 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。
- b) 管理者は、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が、十分ではない。
- c) 管理者は、経営の改善や業務の実効性を高める取組について指導力を発揮していない。

評価の着眼点

- 管理者は、経営の改善や業務の実効性の向上に向けて、人事、労務、財務等を踏まえ分析を行っている。
- 管理者は、施設の理念や基本方針の実現に向けて、人員配置、職員の働きやすい環境整備等、具体的に取り組んでいる。
- 管理者は、経営の改善や業務の実効性の向上に向けて、組織内に同様の意識を形成するための取組を行っている。
- 管理者は、経営の改善や業務の実効性を高めるために組織内に具体的な体制を構築し、自らもその活動に積極的に参画している。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準は、管理者が経営の改善や業務の実効性を高める取組を自ら実行するとともに、組織内に同様の意識を形成し、職員全体で効果的な事業運営を目指すために指導力を発揮しているかを評価します。

### (2) 趣旨・解説

○管理者は、経営資源を有効に活用して、施設（法人）の理念・基本方針を具現化した質の高い支援の実現を図る必要があります。

○理念・基本方針の実現に向けて、人事、労務、財務等、それぞれの視点から常に検証を行い、経営や単純なコスト削減ではない効果的な業務の実現を目指す改善に向けた具体的な取組が必要です。

○経営状況やコストバランスの分析に基づいて、経営や業務の効果を高めるとともに、その効果をさらなる改善に向けていくといった継続的な取組が安定的かつ良質な支援の実施には不可欠となります。

○管理者は、施設の将来性や継続性や経営資源の有効活用という基本的な課題を常に視野に入れて施設を運営していくことが求められます。

### (3) 評価の留意点

○管理者の自らの取組とともに、組織内に同様の意識を形成し、職員全体で効果的な事業運営を目指すための指導力の発揮に関わる取組の双方を、具体的な取組によって総合的に評価します。

### (女性自立支援施設)

○公立施設については、管理者に与えられた職掌の範囲を考慮したうえで、本評価基準の基本的考え方にそった具体的な取組を評価します。

○訪問調査で聴取し可能なものについては書面での確認を行います。

## Ⅱ－２ 福祉人材の確保・育成

Ⅱ－２－（１）福祉人材の確保・育成計画、人事管理の体制が整備されている。

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。

### 【判断基準】

- a) 施設が目標とする支援の質を確保するため、必要な福祉人材や人員体制に関する具体的な計画が確立しており、それにもとづいた取組が実施されている。
- b) 施設が目標とする支援の質を確保するため、必要な福祉人材や人員体制に関する具体的な計画が確立しているが、それにもとづいた取組が十分ではない。
- c) 施設が目標とする支援の質を確保するために必要な福祉人材や人員体制に関する具体的な計画が確立していない。

### 評価の着眼点

- 必要な福祉人材や人員体制に関する基本的な考え方や、福祉人材の確保と育成に関する方針が確立している。
- 支援の提供に関わる専門職（有資格の職員）の配置等、必要な福祉人材や人員体制について具体的な計画がある。
- 計画にもとづいた人材の確保や育成が実施されている。
- 法人（施設）として、効果的な福祉人材確保（採用活動等）を実施している。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準では、理念・基本方針や事業計画を実現するために必要な福祉人材や人員体制について、施設として具体的な計画をもって、取り組んでいるかどうかを評価します。

### (2) 趣旨・解説

○理念・基本方針や事業計画を実現し、質の高い支援を実現するためには、必要な福祉人材や人員体制に関する基本的な考え方や、人材の確保と育成に関する方針を明確にした計画が求められます。

○計画は、単に「質の高い福祉人材の確保」という抽象的な表現にとどまるものではなく、施設の理念・基本方針や事業計画に沿って、施設を適切に機能させるために必要な人数や、体制、あるいは常勤職員と非常勤職員の比率のほか、障害者雇用への対応といったことも含めて立案される必要があります。

○また、社会福祉士、精神保健福祉士、介護支援専門員、介護福祉士、保育士、医師、看護師、臨床心理士等の支援の提供に関わる専門職（有資格職員）である福祉人材の配置や確保等について具体的な計画となっていることが重要です。

### (女性自立支援施設)

○職員が、各職種の専門性や役割を理解し合い、互いに連携して施設として支援に取り組む体制が確立していることが大切です。

### (3) 評価の留意点

○本評価基準では、具体的な考え方や計画の有無とともに、計画どおりの人員体制が取られていない場合でも、その目標の実現に向かって計画的に人材の確保・育成が行われているかどうかを、具体的な取組や経過等から評価します。

### (女性自立支援施設)

○公立施設については、管理者に与えられた職掌の範囲を考慮したうえで、本評価基準の基本的考え方にそった具体的な取組を評価します。

○採用や人事管理については、法人で一括して所管している場合もありますが、その場合にも本評価基準に照らし合わせて、当該施設に関する具体的な考え方や取組を評価します。

15 II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。

【判断基準】

- a) 総合的な人事管理を実施している。
- b) 総合的な人事管理に関する取組が十分ではない。
- c) 総合的な人事管理を実施していない。

評価の着眼点

- 法人（施設）の理念・基本方針にもとづき「期待する職員像等」を明確にしている。
- 人事基準（採用、配置、異動、昇進・昇格等に関する基準）が明確に定められ、職員等に周知されている。
- 一定の人事基準にもとづき、職員の専門性や職務遂行能力、職務に関する成果や貢献度等を評価している。
- 職員処遇の水準について、処遇改善の必要性等を評価・分析するための取組を行っている。
- 把握した職員の意向・意見や評価・分析等にもとづき、改善策を検討・実施している。
- 職員が、自ら将来の姿を描くことができるような総合的な仕組みづくりができています。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準は、総合的な人事管理が実施されているか評価します。

### (2) 趣旨・解説

○施設（法人）における人事管理は、理念・基本方針にもとづく「期待する職員像等」を明確にしたうえで、能力開発（育成）、活用（採用・配置）、処遇（報酬等）、評価等が総合的に実施されること、いわゆる「トータル人事（人材）マネジメント」の考え方により実施されることが望ましいと考えられています。

○総合的な人事管理においては、主に以下の仕組みなどが一体的に運営されることが適切であるとされています。

- ・法人（施設）の理念と基本方針を踏まえた「期待する職員像等」の明確化
- ・人事理念や人事基準の明確化と基準にもとづく運用
- ・能力開発（育成）…目標管理制度、教育・研修制度（OJT等を含む）
- ・活用…キャリアパス、職員配置、ローテーション、異動に関する基準等の明確化等
- ・処遇（報酬等）…昇任・昇格基準、給与基準、福利厚生等その他の労働条件の整備
- ・評価…人事考課制度等

○職員処遇の水準（賃金水準、有給取得率、時間外労働時間数等）については、地域性、施設（法人）の特性等を踏まえながらも、同地域、同施設・事業種別間で比較・検討を行うなど、指標化しながら管理・改善することも必要です。

○職員等が、自ら将来を描くことができるような仕組みづくり＝キャリアパス（昇進・昇格の基準、賃金の水準、必要となるスキルの水準、必要となるスキルを獲得するための機会（研修等）等）の明確化や職員の意向・希望を確認するコミュニケーションも重要です。

### (3) 評価の留意点

○評価方法は、総合的な人事管理に関する仕組み、取組を具体的に聴取して確認します。また、人事管理に関わる規程（基準）等については、書面で確認します。

○小規模な施設については、施設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。また、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て、小規模な施設を評価するものではありません。

(女性自立支援施設)

○公立施設については、管理者に与えられた職掌の範囲を考慮したうえで、本評価基準の基本的考え方にそった具体的な取組を評価します。

○能力開発（育成）における、目標管理制度についてはⅡ-2-(3)-①、教育・研修制度についてはⅡ-2-(3)-②、③で評価します。

Ⅱ－２－（２）職員の就業状況に配慮がなされている。

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り組んでいる。

【判断基準】

- a) 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。
- b) 職員の就業状況や意向を定期的に把握する仕組みはあるが、改善する仕組みの構築が十分ではない。
- c) 職員の就業状況や意向を把握する仕組みがない。

評価の着眼点

- 職員の就業状況や意向の把握等にもとづく労務管理に関する責任体制を明確にしている。
- 職員の有給休暇の取得状況や時間外労働のデータを定期的に確認するなど、職員の就業状況を把握している。
- 職員の心身の健康と安全の確保に努め、その内容を職員に周知している。
- 定期的に職員との個別面談の機会を設ける、職員の悩み相談窓口を施設内に設置するなど、職員が相談しやすいような組織内の工夫をしている。
- 職員の希望の聴取等をもとに、総合的な福利厚生を実施している。
- ワーク・ライフ・バランスに配慮した取組を行っている。
- 改善策については、福祉人材や人員体制に関する具体的な計画に反映し実行している。
- 福祉人材の確保、定着の観点から、施設の魅力を高める取組や働きやすい職場づくりに関する取組を行っている。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準は、職員の就業状況や意向を定期的に把握し、働きやすい職場づくりに取り組んでいるかを評価します。

### (2) 趣旨・解説

○支援の内容を充実させるためには、組織として、職員が常に仕事に対して意欲的にのぞめるような環境を整えること＝働きやすい職場づくりに取り組むことが求められます。

○「働きやすい職場」とは、①職員の心身の健康と安全の確保、②ワークライフバランス（仕事と生活の両立）に配慮した職場環境づくり、がなされている職場をいいます。

○職員の心身の健康と安全の確保については、労働災害防止策（メンタルヘルス、ケガ・腰痛防止策、その他労働災害への対応）、セクシャルハラスメントやパワーハラスメントの防止策と対応策、希望があれば職員が相談できるように、カウンセラーや専門家を確保する等の取組があります。また、健康維持の取組としては、たとえば、より充実した健康診断を実施する、全職員に予防接種を励行する、健康上の相談窓口を設置する、悩み相談の窓口を設置するなどが挙げられます。

○福利厚生取組としては、職員の余暇活動や日常生活に対する支援などがあります。

○ワーク・ライフ・バランス（仕事と生活の両立）に配慮した職場環境の配慮については、休暇取得の促進、短時間労働の導入、時間外労働の削減等の取組があります。また、次世代育成支援対策推進法にもとづく事業主行動計画の策定や、改正育児休業法への適切な対応、定期的な個別面接や聴取等が制度として確立していることが望まれます。

○働きやすい職場づくりに向けて、労務管理に関する責任体制を明確にすることはもとより、職員の就業状況や意向・意見を把握することが必要です。また、その結果を分析・検討し、改善に向けた取組を福祉人材や人員体制に関する具体的な計画に反映したうえで進めていくといった仕組みが必要となります。

### (女性自立支援施設)

○特にメンタルヘルスに関しては、職員保護の観点からも、相談窓口の設置のみならず、日頃から相談しやすい体制を整えたり、定期的に面談等を行う機会を設けたりするなど、施設が組織として対応する体制を整えることが必要です。

### (3) 評価の留意点

- 把握された意向・意見について分析・検討する仕組みの有無、サポートする必要があると認められる職員に対しての対応等、把握した職員の状況に対して組織的にどのように取り組んでいるのかという点も評価します。
  
- 相談の窓口設置については、単に「困ったことがあれば管理者に相談する」といった運営ではなく、相談しやすい工夫を行っているか、相談を受け付けた後に解決を図る体制が整備されているかなど、組織的に取り組んでいるかどうかを評価します。相談窓口は施設内部のみならず、外部にも設置することが望ましいといえますが、施設内部に設置していれば評価の対象とします。
  
- 評価方法は、訪問調査において職員の就業状況や意向・意見等の記録、把握した結果についての対応の記録等の確認と聴取によって行います。

Ⅱ－２－（３）職員の質の向上に向けた体制が確立されている。

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。

【判断基準】

- a) 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。
- b) 職員一人ひとりの育成に向けた目標管理等が行われているが、十分ではない。
- c) 職員一人ひとりの育成に向けた目標管理等が行われていない。

評価の着眼点

- 組織として「期待する職員像」を明確にし、職員一人ひとりの目標管理のための仕組みが構築されている。
- 個別面接を行う等組織の目標や方針を徹底し、コミュニケーションのもとで職員一人ひとりの目標が設定されている。
- 職員一人ひとりの目標の設定は、目標項目、目標水準、目標期限が明確にされた適切なものとなっている。
- 職員一人ひとりが設定した目標について、中間面接を行うなど、適切に進捗状況の確認が行われている。
- 職員一人ひとりが設定した目標について、年度当初・年度末（期末）面接を行うなど、目標達成度の確認を行っている。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準では、職員一人ひとりの育成に向け、組織の目標や方針を徹底し、職員一人ひとりの目標の設定等が適切に行われているかを評価します。

### (2) 趣旨・解説

○目標管理制度は、施設（法人）の理念・基本方針をはじめとする施設の全体目標や部門（チーム）、さらには、職員一人ひとりの目標の統合を目指す仕組みです。

○職員一人ひとりの知識・経験等に応じて具体的な目標を設定しながら、支援の実施を行うものです。職員の教育・研修機能を有するのみならず、モチベーションを高めるための取組でもあります。

### (女性自立支援施設)

○職員一人ひとりが目標をもち、成長を続けることで、質の高い支援の提供をし続けることが期待されます。

○目標管理では、前提として「期待する職員像」（施設（法人）の理念・基本方針、支援の目標等の実現を目指す人材像の定義）や理念・基本方針等を踏まえた、施設の全体目標が明確にされている必要があります。そのうえで、部門（チーム）、職員一人ひとりの目標を設定することになります。

○設定する目標については、目標項目、目標水準、目標期限が明確にされ、また、到達可能な水準であることが必要です。

○目標の設定に当たっては、一人ひとりの職員との面接を通じたコミュニケーションが重要です。職員が設定する目標については、施設や部門（チーム）の目標と整合性を保つとともに、当該職員に期待するレベル、内容にふさわしいものである必要があります。

○目標の達成に向けて、職員一人ひとりが取組を行いますが、管理者等は、支持的・援助的な姿勢で日常的に適切な助言や支援を行います。

○中間段階や期末には、目標達成と取組状況を確認するため、面接を行い評価と振り返りを行います。

### (3) 評価の留意点

○職員一人ひとりの目標が適切に設定されるとともに、進捗状況の確認、目標達成度の確認等が行われていることが必要です。

○評価方法は、目標管理に関する仕組み、取組を具体的に聴取して確認します。また、目標管理制度に関わる規程（基準）等を書面で確認するとともに、個々の職員の目標管理シートを抽出して確認します。

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。

【判断基準】

- a) 施設として職員の教育・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。
- b) 施設として職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定されているが、内容や教育・研修の実施が十分ではない。
- c) 施設として職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定されていない。

評価の着眼点

- 組織が目指す支援を実施するために、基本方針や計画の中に、「期待する職員像」を明示している。
- 現在実施している支援の内容や目標を踏まえて、基本方針や計画の中に、組織が職員に必要とされる専門技術や専門資格を明示している。
- 策定された教育・研修計画にもとづき、教育・研修が実施されている。
- 定期的に計画の評価と見直しを行っている。
- 定期的に研修内容やカリキュラムの評価と見直しを行っている。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準では、求められる職員のあり方を、具体的な知識・技術水準や専門資格の取得といった点から明確にした職員の教育・研修に関する組織の基本姿勢を、基本方針や計画として策定し、これらにもとづく教育・研修が適切に実施されていることを評価します。

### (2) 趣旨・解説

○教育・研修は、基本的考え方等を明確にし、計画的に実施される必要があります。

○支援の質の向上のために組織が定めた目標とその目標達成に向けた事業計画と職員の研修計画が整合していることが必要です。

○職員の教育・研修に関する基本方針や計画は、概略的なものではなく、具体的な知識、技術の内容・水準や専門資格の取得といった点から明確にしたものであることを求めています。

○基本方針や計画にもとづいて、教育・研修が適切に実施されていることが必要です。

○また、教育・研修成果の評価・分析を行い、その結果を踏まえて次の教育・研修計画を策定に反映することが必要です。

### (3) 評価の留意点

○施設が必要とする職員の知識・技術や専門資格について、具体的な目標が明記され、それとの整合性が確保された体系的な計画が明文化されているか確認します。

○年度ごとに関連性・継続性のない研修の開催や外部研修への参加、あるいは職員の希望だけを尊重した研修計画は、支援の質の向上に対する取組の一環と位置づけることはできません。施設として目的を明確にし、体系化された研修計画が策定される必要があります。

○施設が実施する支援全体の質の向上に対する取組を評価する項目ですので、正規職員の他、派遣契約職員や臨時職員等、すべての職員についての教育・研修を対象とします。

○法人が一括して所管している場合であっても、本評価基準の趣旨に照らして施設の取組を評価します。

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。

【判断基準】

- a) 職員一人ひとりについて、教育・研修の機会が確保され、適切に教育・研修が実施されている。
- b) 職員一人ひとりについて、教育・研修の機会が確保されているが、参加等が十分でない。
- c) 職員一人ひとりについて、研修機会が確保されていない。

評価の着眼点

- 個別の職員の知識、技術水準、専門資格の取得状況等を把握している。
- 新任職員をはじめ職員の経験や習熟度に配慮した個別的なOJTが適切に行われている。
- 階層別研修、職種別研修、テーマ別研修等の機会を確保し、職員の職務や必要とする知識・技術水準に応じた教育・研修を実施している。
- 外部研修に関する情報提供を適切に行うとともに、参加を勧奨している。
- 職員一人ひとりが、教育・研修の場に参加できるよう配慮している。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準では、職員の教育・研修に関する計画にもとづき、職員一人ひとりについて、教育・研修の機会が確保されるとともに、教育・研修の場に参加し適切に教育・研修が実施されているかを評価します。

### (2) 趣旨・解説

#### (女性自立支援施設)

○女性自立支援施設は、性暴力や性的虐待、性的搾取等からの回復支援を担っているという特徴があり、職員一人ひとりが回復支援に取り組む専門職である認識をもち、支援技術の向上に取り組む必要があります。

○職員の教育・研修に関する計画が実施されていることはもとより、職員一人ひとりが実際に必要な教育・研修を受けることができているということが重要です。

○教育・研修の計画的な実施とあわせて、職員一人ひとりの知識、技術水準、専門資格の取得状況等を把握することが必要です。

○教育・研修の内容については、新任職員をはじめ職員の経験や習熟度に配慮した個別的なOJTが適切に行われていること、また、階層別研修、職種別研修、テーマ別研修等の機会を確保し、職員の職務や必要とする知識・技術水準に応じた教育・研修を実施されることなどが必要です。

#### (女性自立支援施設)

○利用者の置かれている状況は様々であり、また、暴力被害や経済的困窮、妊娠や障害等、複数の問題を複合的に抱えている場合が多いことが多くあります。これを考慮し、入所者が抱えている問題の本質を十分に見極め、理解するとともに、高い専門性をもって必要な支援に当たることが必要です。職員の資質向上に向けた取組が重要であることから、内部・外部研修等の研修の方法やテーマ・種類等を整理し、また職員間で学びあう機会と体制づくりも求められます。

○必要に応じて、たとえば介護技術向上のための介護福祉士資格の取得、相談員の面接技術向上のための国家資格の取得、栄養士の管理栄養士資格の取得等も重要な教育・研修の取組となります。

○施設（法人）において、研修を実施することはもとより、外部研修に関する情報提供を適切に行うとともに、参加を勧奨すること、教育・研修の場に参加できるように配慮することが必要であることはいままでもありません。

### (3) 評価の留意点

- 研修成果の評価・分析が行われているかどうかを評価します。研修参加者の報告レポートや、評価・分析が記載された文書（職員別研修履歴等）で確認を行います。
  
- 研修成果の評価・分析が、次の研修計画に反映されているかどうかを、継続した記録等の資料で確認します。
  
- 「階層別研修、職種別研修、テーマ別研修等の機会」の確保については、施設（法人）において企画・実施する場合はもとより、外部研修への参加を含め評価します。

Ⅱ－２－（４）実習生等の支援に関わる専門職の研修・育成が適切に行われている。

20 Ⅱ－２－（４）－① 実習生等の支援に関わる専門職の教育・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。

【判断基準】

- a) 実習生等の支援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。
- b) 実習生等の支援に関わる専門職の研修・育成について体制を整備してはいるが、効果的な育成プログラムが用意されていないなど、積極的な取組には至っていない。
- c) 実習生等の支援に関わる専門職の研修・育成について体制を整備しておらず、教育・研修が行われていない。

評価の着眼点

- 実習生等の支援に関わる専門職の教育・育成に関する基本姿勢を明文化している。
- 実習生等の支援の専門職の教育・育成についてのマニュアルが整備されている。
- 専門職種の特性に配慮したプログラムを用意している。
- 指導者に対する研修を実施している。
- 実習生については、学校側と、実習内容について連携してプログラムを整備するとともに、実習期間中においても継続的な連携を維持していくための工夫を行っている。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準は、実習生等の支援に関わる専門職の研修・育成について基本的な姿勢を明確にした体制を整備し、効果的なプログラムを用意するなど、積極的な取組を実施しているか評価します。

### (2) 趣旨・解説

○福祉の人材を育成すること、また、支援に関わる専門職の研修・育成への協力は、施設の社会的責務の一つです。地域の特性や事業所の種別、規模等、状況によって異なりますが、施設としての姿勢が明確にされているとともに、その体制が整備され、効果的な研修・育成や受入が行われている必要があります。

○実習生等は、受入れの時期や期間、受入れ人数などが一定ではありません。したがって、よりきめ細やかな利用者への配慮が求められます。「実習生等」とは、社会福祉士、精神保健福祉士、介護福祉士、保育士、ホームヘルパー等、社会福祉に関する資格取得のために受け入れる実習生、看護師や保健師等の支援に関わる専門職、学生等のインターン研修、教員養成、司法関係の教育研修等の幅広い人材をいいます。

#### (女性自立支援施設)

○実習生の受け入れを行うに当たっては、利用者にも実習生の受入れについて事前に理解を得ることが望まれます。

#### (女性自立支援施設)

○女性自立支援施設の場合、外部からの追及がある暴力被害者等、所在地を秘匿する必要が高い入所者も想定されることから、実習生等の受け入れに当たっては、実習前に、施設の存在意義や役割、施設の特性等を説明するとともに、入所者を尊重する姿勢で実習に当たるべきことを伝える必要があります。

#### (女性自立支援施設)

○施設における実習は秘密の厳守が必要とされる上に、実習生によっては利用者との関係性がうまく作れない等のあることから、実習の担当者は状況をよく観察し、丁寧にアドバイスを行うとともに、実習終了後の評価や学校との意見交換の機会等を設けることが望まれます。

### (3) 評価の留意点

○実習生等の受入れ体制の整備については、受入れに関するマニュアルの作成が求められます。マニュアルには、受入れについての連絡窓口、利用者や家族等への事前説明、職員への事前説明、実習生等に対するオリエンテーションの実施方法等の項目が記載されている必要があります。

○実習生等の受入れについて、施設として具体的にどのような取組を行っているかについて評価します。事前説明の方法や、実習生等を忌避する利用者への配慮等について聴取します。

○さらに効果的な研修・育成のための工夫がなされているか確認します。具体的には、①実習（教育・研修）内容全般を計画的に学べるようなプログラムを策定する、②実施状況に関する連絡等についての学校等（教育・研修の実施主体・派遣機関等）との連携を強めるための取組を行う、③実習生等の目的や職種等に考慮したプログラムを用意する、④これらが職員に周知され共有されていること、などが考えられます。

（女性自立支援施設）

○実習生等の受け入れに当たっては、施設への直接の受け入れだけでなく、例えば施設の職員が大学等に出向いて施設における支援の内容等について講義することや、施設における支援の内容等を記載した資料等を教材として提供する等、女性支援をはじめ福祉に関わる専門職の研修・育成への協力を行っている場合も評価の対象とします。

## Ⅱ－３ 運営の透明性の確保

Ⅱ－３－（１）運営の透明性を確保するための取組が行われている。

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。

### 【判断基準】

- a) 施設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。
- b) 施設の事業や財務等に関する情報を公表しているが、方法や内容が十分ではない。
- c) 施設の事業や財務等に関する情報を公表していない。

### 評価の着眼点

- ホームページ等の活用により、法人、施設の理念や基本方針、提供する支援の内容、事業計画、事業報告、予算、決算情報が適切に公開されている。
- 施設における地域の福祉向上のための取組の実施状況、第三者評価の受審、苦情・相談の体制や内容について公表している。
- 第三者評価の受審結果、苦情・相談の体制や内容にもとづく改善・対応の状況について公表している。
- 法人（施設）の理念、基本方針やビジョン等について、社会・地域に対して明示・説明し、法人（施設）の存在意義や役割を明確にするように努めている。
- 地域へ向けて、理念や基本方針、事業所で行っている活動等を説明した印刷物や広報誌等を配布している。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準は、施設の事業や財務等に関する情報について、適切に公開し、運営の透明性を確保するための取組を行っていることを評価します。

### (2) 趣旨・解説

○施設においては、実施する支援を必要とする利用者や家族等がその内容を知るための情報を適切に公開、発信する必要があります。

○社会福祉法第75条には、「社会福祉事業の経営者は、福祉サービスを利用しようとする者が、適切かつ円滑にこれを利用することができるように、その経営する社会福祉事業に関し情報の提供を行うよう努めなければならない」と定められています。

○施設の事業や財務等に関する情報を公開することは、公費による支援を実施する主体としての説明責任を果たし、経営の透明性を図る取組でもあります。

○支援を実施する施設に対する、利用者や家族等、そして地域の理解を深めていくためには、第三者評価の受審や苦情・相談内容の公表などの支援の質の向上に関わる取組をはじめ、各法人の特色ある実践・活動を主体的に提示していくことが重要です。

### (女性自立支援施設)

○女性自立支援施設の場合、外部からの追及がある暴力被害者等、所在地を秘匿する必要がある入所者も想定されることから、施設の住所など公開する情報については留意する必要があります。

### (3) 評価の留意点

○評価方法は、施設のホームページ、広報誌やパンフレット等により確認します。

### (女性自立支援施設)

○理念や活動等を説明した印刷物などは、施設の特性や利用者の状況に鑑み、必要に応じて関係機関等へ配布するものを準備されていること等も踏まえて総合的に評価を行います。

○「地域の福祉向上のための取組の実施状況」については、Ⅱ-4-(3)「地域の福祉向上のための取組を行っている。」で評価する事項が適切に公表されているか確認します。

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。

【判断基準】

- a) 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。
- b) 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が、十分ではない。
- c) 公正かつ透明性の高い適正な運営・経営のための取組が行われていない。

評価の着眼点

- 施設における事務、経理、取引等に関するルール、職務分掌と権限・責任が明確にされ、職員等に周知している。
- 施設における事務、経理、取引等について内部監査を実施するなど、定期的に確認されている。
- 施設の事業、財務について、外部の専門家による監査支援等を実施している。
- 外部の専門家による監査支援等の結果や指摘事項にもとづいて、経営改善を実施している。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準では、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かを評価します。

### (2) 趣旨・解説

○施設においては、質の高い支援を実施する基盤となる経営・運営が、公正かつ透明性の高い適正なものである必要があります。これは、支援を提供する主体としての信頼性に関わる重要な取組です。

○施設の経営・運営は、支援の提供及び、業務執行に関わる「内部統制」＝事業経営・運営におけるチェック体制を確立し社会的な責任を意識したものであることが重要です。

○具体的には、施設内における各種規程にそった業務の実施、意思決定の手続きや財務管理（会計処理）、また、取引・契約関係等、どの業務や過程に課題や問題が発生しやすいか施設の実情に応じて検討する必要があります。さらに、その発生を防ぐための仕組み・体制を構築することが求められます。

○施設における事務、経理、取引等について、必要に応じて外部の専門家に相談し、助言を得ることや、内部監査を実施するなど定期的に確認するなど事業経営・運営の適正性を確保する取組も有効です。

○さらに、専門家による監査支援等での指摘事項、アドバイス等は、経営・財務の改善課題の発見とその解決のための客観的な情報と位置づけることができます。また、その結果を経営改善に活用することが必要です。

○なお、ここでいう「外部の専門家による監査支援等」とは、会計監査又は公認会計士、監査法人、税理士若しくは税理士法人が実施する財務管理、経営管理、施設運営・事業等に関する指導・助言その他の専門的な支援を指します。当該法人の監事等の役職員や当該法人及びその役員等と、親族等の特殊の関係がある者が行う監査等は含めません。

○特に、一定規模以上の社会福祉法人については、会計監査人の設置（公認会計士等による会計監査の実施）が義務づけられています。また、会計監査人を設置しない法人においても、ガバナンスの強化や財務規律の確立に向けて、会計に関する専門家の活用を行うことが望ましいとされています。

○このため、社会福祉法人は、法人の規模にかかわらず、ガバナンスの強化や財務規律の確立により公正性と透明性を確保し、説明責任を果たす観点から、会計等に関する専門家を活用することが有効です。

(女性自立支援施設)

○女性自立支援施設の場合、外部からの追及がある暴力被害者等、所在地を秘匿する必要が高い入所者も想定されることから、外部の専門家による監査支援等を利用する場合には、専門家に対して、事前に施設の特長について説明等を行う必要があります。

### (3) 評価の留意点

○公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が日常的に行われているか、さらに、必要に応じて外部の専門家による助言を得ているかを評価します。

○また、施設（法人）の規模を勘案したうえで、外部の専門家による監査支援等を活用し事業、財務等に関するチェックやその結果にもとづく経営改善を実施していることを評価します。

○小規模な施設については、外部の専門家による監査支援等の活用やその結果にもとづく経営改善が実施されていない場合も想定されます。施設における事務、経理、取引等について、①必要に応じて外部の専門家との契約にもとづき、相談し、助言を得ることで定期的に確認することなどにより、事業経営・運営の適正性を確保する取組を行うこと、②実情にそくした経営改善の取組を行っていること、をもって総合的に評価します。

○評価方法は、訪問調査において、書面での確認と聴取により行います。なお、行政による監査は対象ではありません。

## Ⅱ－４ 地域との交流、地域貢献

Ⅱ－４－（１）地域との関係が適切に確保されている。

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。

### 【判断基準】

- a) 利用者と地域との交流を広げるための地域への働きかけを積極的に行っている。
- b) 利用者と地域との交流を広げるための地域への働きかけを行っているが、十分ではない。
- c) 利用者と地域との交流を広げるための地域への働きかけを行っていない。

### 評価の着眼点

- 地域との関わり方について基本的な考え方を文書化している。
- 活用できる社会資源や地域の情報を収集し、掲示板の利用等で利用者に提供している。
- 利用者の個別的状況に配慮しつつ地域の行事や活動に参加する際、必要があれば職員やボランティアが支援を行う体制が整っている。
- 施設や利用者への理解を得るために、地域の人々と利用者との交流の機会を定期的に設けている。
- 利用者の買い物や通院等日常的な活動についても、定型的でなく個々の利用者のニーズに応じて、地域における社会資源を利用するよう推奨している。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準では、利用者の地域との交流を広げることを目的とした施設の取組について評価します。

### (2) 趣旨・解説

○利用者が地域の人々と交流をもち良好な関係を築くことは、利用者の活動範囲を広げ、QOLを高めるための大切なプロセスです。

○施設においては、利用者の地域活動への参加を推奨し、利用者が参加しやすくなるための体制整備を行うことが求められます。

○利用者と地域の人々との交流は、地域と施設の相互交流を促進するという意味もあわせもっています。施設が、地域社会の一員としての社会的役割を果たすためにも、利用者の地域への参加は大きな意味を持つといえます。

○利用者の買い物や通院等日常的な活動については、定型的でなく個々の利用者のニーズに応じて、地域における社会資源を利用できるような情報提供や支援を行うことも必要です。

### (女性自立支援施設)

○他方で、女性自立支援施設の場合は利用者の中に、外部からの追及がある暴力被害者等、所在地を秘匿する必要性が高い入所者も想定されることから、利用者の地域への参加が限定される可能性があることも留意し、利用者の安全を確保したうえで、施設の取組がなされていることについても評価の対象とする必要があります。

### (女性自立支援施設)

○地域との関わり方についての基本的な考え方の文書化の例としては、利用者が安全に地域へ参加する手法の文書化等が考えられます。

### (3) 評価の留意点

○本評価基準では、利用者の地域との交流を広げることを目的とした施設の取組について評価します。利用者が地域へ出て行きやすいような支援と同時に、地域に対して、施設や利用者への理解を深めるための取組を行うことも評価の対象となります。

○評価方法は、訪問調査において実施状況の聴取が主となり、事業報告書等、書面でも確認します。

24 II-4-(1)-② ボランティア等の受入れや学校教育等への協力に関する基本姿勢を明確にし体制を確立している。

【判断基準】

- a) ボランティア等の受入れや学校教育等への協力に関する基本姿勢が明示されており、受入れ等に係る体制が整備されている。
- b) ボランティア等の受入れや学校教育等への協力に関する基本姿勢は明示されているが、受入れ等に係る体制が十分に整備されていない。
- c) ボランティア等の受入れや学校教育等への協力に関する基本姿勢が明示されていない。

評価の着眼点

- ボランティア受入れに関する基本姿勢を明文化している。
- 地域の学校教育等への協力について基本姿勢を明文化している。
- ボランティア受入れについて、登録手続、ボランティアの配置、事前説明等に関する項目が記載されたマニュアルを整備している。
- ボランティアに対して利用者との交流を図る視点等で必要な研修、支援を行っている。
- 学校教育への協力を行っている。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準は、地域、学校等のボランティアの受入れ、地域の学校教育施設・体験教室の学習等への協力について評価します。

### (2) 趣旨・解説

○地域の人々や学校等におけるボランティア活動は、地域社会と施設をつなぐ柱の一つとして位置づけることができます。また、施設は、社会福祉に関する知識と専門性を有する地域の社会資源として、地域の学校教育施設や体験教室の学習（小学校の職場見学、中学校の職場体験、高校のインターンシップ）等への協力がその役割の一つとして考えられます。

○施設の特性や地域の実情等にそくした、ボランティアの受入や学習等への協力を検討・実施することが求められます。

○女性自立支援施設の場合、入所状況によっては、様々な形でボランティアを受け入れ、地域の人々との交流を図っていくことも可能ですが、利用者の中に外部からの追及がある暴力被害者等、所在地を秘匿する必要性が高い入所者も想定されることから、施設側の姿勢や受入れ方針や体制が明確になっていないと、思いがけないトラブルや事故を誘引する場合があります。特に利用者と直接接する場面では、十分な準備が必要であり、見知らぬ人を忌避する利用者への配慮が重要です。

○ボランティア等は福祉の専門職ではないので、活動・学習時の配慮や注意事項等の十分な説明が必要です。このため、ボランティアに対しては、特に女性自立支援施設の利用者への配慮について明文化して示すとともに、女性自立支援施設への理解をはじめ、利用者との交流を図る視点等で必要な研修、支援を行うことが重要です。

### (3) 評価の留意点

○本評価基準では、ボランティアの受入や学習への教育等への協力に関する方針とマニュアルの作成を求めています。

○マニュアルには、登録・申込手続、配置（活動や学習の場）、利用者や家族等への事前説明、ボランティアや学習への協力に係る事前説明、職員への事前説明、実施状況の記録、等の項目が記載されている必要があります。また、トラブルや事故を防ぐためのボランティアへの研修や学習等への協力の受入時の説明の実施が必要です。

- 原則として、ボランティアの受入や地域の学校教育施設・体験教室等の学習等への協力に係る体制を整備していることをもって評価します。ただし、施設の特長や地域性を鑑み、ボランティアの受入が困難と考えられる場合には、ボランティア等の受入を想定した体制整備の状況、ボランティアの養成教育や地域の学校教育施設・体験教室の学習等への協力（職員の派遣等を含む）の状況等を総合的に勘案し評価します。
  
- 評価方法は、受入れに当たっての手順や流れ、利用者や家族等への事前説明の仕組み、ボランティア等への事前説明の仕組みなど、具体的な方法を書面と聴取によって行います。

Ⅱ－４－（２）関係機関との連携が確保されている。

25 Ⅱ－４－（２）－① 施設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。

【判断基準】

- a) 利用者によりよい支援を提供するために必要となる、関係機関・団体の機能や連絡方法を体系的に把握し、その関係機関等との連携が適切に行われている。
- b) 利用者によりよい支援を提供するために必要となる、関係機関・団体の機能や連絡方法を体系的に把握しているが、その関係機関等との連携が十分ではない。
- c) 利用者によりよい支援を提供するために必要となる、関係機関・団体の機能や連絡方法を体系的に明示していない。

評価の着眼点

- 当該地域の関係機関・団体について、個々の利用者の状況に対応できる社会資源を明示したリストや資料を作成している。
- 職員会議で説明するなど、職員間で情報の共有化が図られている。
- 関係機関・団体と定期的な連絡会等を行っている。
- 地域の関係機関・団体の共通の問題に対して、解決に向けて協働して具体的な取組を行っている。
- 地域に適切な関係機関・団体がない場合には、利用者のアフターケア等を含め、地域でのネットワーク化に取り組んでいる。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準は、施設として、利用者によりよい支援を提供するために必要となる、関係機関・団体の機能や連絡方法を体系的に把握し、その関係機関等との連携が適切に行われているかを評価します。

### (2) 趣旨・解説

○利用者によりよい支援を提供するためには、地域の様々な機関や団体との連携が必要となります。

○「必要な社会資源」とは、利用者への支援の質の向上やその継続性を確保するために連携が必要な機関や団体を指し、具体的には、女性相談支援センター、女性相談支援員、女性支援担当、福祉事務所、生活困窮者自立相談支援機関、警察、性犯罪・性暴力被害者のためのワンストップ支援センター、児童相談所、地域包括支援センター、基幹相談支援センター等の障害者に係る相談支援機関、保健所、公共職業安定所、病院、民間支援団体等が挙げられます。

### (女性自立支援施設)

○未成年者や妊産婦等であっても、その者が置かれている状況によっては施設における支援の対象となり得ます。受け入れに当たっては、児童相談所やこども家庭センター等をはじめとする必要な機関と十分に連携するとともに、特に妊産婦の受け入れを行う場合は、医療機関や妊産婦支援を行う民間団体等と連携しつつ、必要な支援体制と設備を整える必要があります。

### (女性自立支援施設)

○また、入所前に女性相談支援センターにおいて一時保護をされていたり、民間団体等の支援を受けていたりといった経緯のある利用者については、入所前に受けていた支援の内容や、その際の本人の状況等について十分に把握するとともに、入所前の支援主体と積極的かつ継続的に連携する必要があります。

○利用者に対してより良い支援を行うとともに、地域社会において役割を果たしていくためには、関係機関・団体とのネットワーク化が必要不可欠です。そのうえで、問題解決に向けてネットワークを有効に活用することが重要です。

○取組の具体例としては、地域の支援調整会議等に中核となる機関の一つとして参加している、などが挙げられますが、利用者に対する支援の一環として行われる具体的な取組でなければ、十分とは言えません。

○築き上げたネットワークを有効に活用することが重要です。事業を進めていくうえで、地域全体で課題となっている点について、関係機関・団体へ積極的に問題提起し、解決に向けて協働して取り組んでいく、などが挙げられます。

○地域に適当な関係機関・団体がない場合には、利用者のアフターケア等を含め、地域でのネットワーク化を積極的に図ることも支援を提供する施設として重要な役割となります。

### (3) 評価の留意点

○社会資源の把握状況や関係機関・団体との連携に関する定期的な取組状況を評価します。

○職員間でそれらに関する情報の共有化が図られているかどうかの評価も行います。関係機関・団体の機能や、連絡方法を記載した資料の保管場所や内容等が、必要に応じて職員が活用できるようになっているかどうか、会議で説明を行う等職員に周知されているかどうかについても、訪問調査で確認を行います。

○評価方法は、いくつかの関係機関・団体との具体的な取組を聴取し、書面でも確認します。

Ⅱ－４－（３）地域の福祉向上のための取組を行っている。

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。

【判断基準】

- a) 地域の具体的な福祉ニーズ・生活課題等を把握するための取組を積極的に行っている。
- b) 地域の具体的な福祉ニーズ・生活課題等を把握するための取組を行っているが、十分ではない。
- c) 地域の具体的な福祉ニーズ・生活課題等を把握するための取組を行っていない。

評価の着眼点

施設（法人）が実施する事業や運営委員会の開催、関係機関・団体との連携、地域の各種会合への参加、地域住民との交流活動などを通じて、地域の福祉ニーズや生活課題等の把握に努めている。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準では、施設（法人）が地域社会における福祉向上に積極的な役割を果たすために、具体的な地域の福祉ニーズや生活課題等を把握するための取組を積極的に行っているかを評価します。

### (2) 趣旨・解説

○地域社会では、地域経済や生活環境の変化等（雇用環境の変化、単身世帯や高齢者のみの世帯の増加、大規模団地等の集合住宅の課題等）により、これまでの社会福祉事業・制度が対象としてきた範囲では十分に対応することができない福祉ニーズ等が顕在化しています。

○施設（法人）は、社会福祉に関する専門的な知識を有するとともに、支援を実施するという公益性のある施設として、地域社会で必要とされる役割や機能を存分に発揮するために、地域の具体的な福祉ニーズ等を把握するための取組を積極的に行うことが必要です。

### (女性自立支援施設)

○本評価基準でいう福祉ニーズとは、具体的には、性暴力、性的虐待、性的搾取等の性的な被害、配偶者や親族等からの暴力や虐待、生活困窮、心身の障害、住居・居場所の喪失等、様々な困難を抱えた女性及びその同伴家族のニーズをさしています。

○こうした地域の福祉ニーズ等を把握するためには、たとえば、地域の困りごとを議論するための運営委員会を開催する、相談事業を活発化させてその中でニーズを把握する、地域の交流イベント時にアンケートを実施するなど主体的に動くことが重要です。

○また、施設（法人）の有する専門性や特性を活かして相談事業を実施することは、地域住民の多様な相談に応じる中で、福祉ニーズ等を把握する取組にもつながります。

○さらに、日常的な支援の実施を通じて、当該支援では対応できない利用者のニーズを把握することも必要です。

○このほか、施設等のスペースを活用した地域住民との交流を意図した取組、たとえば、地域交流のイベントの開催等により、地域住民とのコミュニケーションを通じて主体的に地域の福祉ニーズ等を把握することも必要です。

### (3) 評価の留意点

#### (女性自立支援施設)

- 社会福祉法第4条「地域福祉の推進」や第24条「経営の原則」等にも記載されている通り、措置施設であっても、社会福祉施設として地域のニーズを把握するとともに、把握したニーズにもとづく公益的な活動を実施していくことが求められます。
  
- 施設ではなく、法人としてこうした取組を行っている場合でも、その内容等をていねいに把握して評価します。
  
- 評価方法は、訪問調査において具体的な取組を聴取し、書面でも確認します。

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。

【判断基準】

- a) 把握した地域の具体的な福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動を積極的に行っている。
- b) 把握した地域の具体的な福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動が十分ではない。
- c) 把握した地域の具体的な福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動を行っていない。

評価の着眼点

- 把握した福祉ニーズ等にもとづいて、法で定められた社会福祉事業にとどまらない地域貢献に関わる事業・活動を実施している。
- 把握した福祉ニーズ等にもとづいた具体的な事業・活動を、計画等で明示している。
- 多様な機関等と連携して、社会福祉分野のみならず、地域コミュニティの活性化やまちづくりなどにも貢献している。
- 施設（法人）が有する支援の提供に関するノウハウや専門的な情報を、地域に還元する取組を積極的に行っている。
- 地域の防災対策や、被災時における福祉的な支援を必要とする人々、住民の安全・安心のための備えや支援の取組を行っている。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準では、施設（法人）が地域社会における福祉向上に積極的な役割を果たすために、把握した地域の具体的な福祉ニーズや生活課題等にもとづいた独自の公益的な事業・活動を積極的に行っているかを評価します。

### (2) 趣旨・解説

○施設（法人）においては、その有する機能をもって地域の福祉ニーズ等を解決・緩和する活動・事業の実施主体となること、あるいは、地域住民の主体的な活動を促進・支援することなどの取組が求められます。

○把握した福祉ニーズ等にもとづき、これらを解決・改善するための施設（法人）による公益的な事業・活動を行うことも必要です。

○特に、社会福祉法人については、法人固有の使命・役割と社会福祉法等の関係・事項等を具体化するため、既存制度では対応しきれない生活困窮、生活問題等の支援・解決など、地域社会での貢献活動を主体的、積極的に進めていくことが重要です。

○また、地域住民の生活に役立つ講演会や研修会等を開催し、地域住民の福祉に対する理解の促進や地域づくりのための取組も必要です。

○こうした施設の専門的な知識・技術や情報の地域への提供は、地域との関わりを深め、地域の人々の福祉施設等への理解を得ることやコミュニケーションを活発にすることにもつながっていきます。

○把握した福祉ニーズ等にもとづいた具体的な事業・活動は、施設において地域の福祉ニーズ等や事業・活動の目的を共有し、継続的かつ効果的に取組を実施するため、事業計画等で明示することが必要です。

○また、災害時には、利用者の安全確保と施設・設備の使用を含め事業継続が可能であることを前提として、二次被害や混乱が起きないように十分に留意し、可能な範囲で被災した福祉的な支援を必要とする人々や住民への支援・取組を実施します。

○災害時において、地域の社会資源としての役割等を踏まえ、職員への説明や必要な研修の実施など、その備えを計画的に確保していくことが必要です。

○施設は、災害時に福祉避難所として指定されている場合や避難所となる場合も想定されるため、日頃から災害時の行政や地域との連携・協力に関する事項を決定・確認しておくことも求められます。

○また、施設（法人）のこうした役割や取組を日頃から地域へ知らせるための情報提供等の取組も必要です。

（女性自立支援施設）

○新たな事業・活動や企画の実施の時には、必要に応じて利用者や家族等に対して説明し、その意向を尊重していることも大切です。

### （3）評価の留意点

○社会福祉法人が運営する施設においては、社会福祉法に定める「地域における公益的な取組」の実施に係る責務や社会福祉充実残額を活用して行われる「地域公益事業」等が本評価基準における地域での公益的な事業・活動に当たります。

○施設（法人）の規模や支援の形態、所在する地域によって、具体的な取組はさまざまです。本評価基準の趣旨に沿って、個々の取組について評価を行います。

○地域での公益的な事業・活動は、施設が実施する地域の福祉ニーズ等に応じた取組や事業であって、原則として公的な費用負担のない取組や事業等を評価します。

○なお、行政からの委託又は補助等を受けて実施している事業は評価の対象としません。ただし、このような公的な費用負担があっても、施設の資産等を活用した追加のサービスが行われている場合には評価の対象とします。

○評価方法は、訪問調査において具体的な取組を聴取し、事業・活動の計画等の書面でも確認します。

○施設ではなく、法人として行っている場合でも、その内容等をていねいに把握して評価します。

（女性自立支援施設）

○困難な問題を複合的に抱える女性への支援の中核を担う機関の一つとして、女性自立支援事業に関わる啓発活動を行うことや、背景となる社会問題や、暴力被害等への社会の理解を促進するための、国・自治体等による教育・啓発の活動に協力している場合は、b評価とします。

### Ⅲ 適切な支援の実施

#### Ⅲ-1 利用者本位の支援

Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。

28 Ⅲ-1-(1)-① 利用者を尊重した支援について共通の理解をもつための取組を行っている。

#### 【判断基準】

- a) 利用者を尊重した支援についての基本姿勢が明示され、施設内で共通の理解をもつための取組が行われている。
- b) 利用者を尊重した支援についての基本姿勢は明示されているが、施設内で共通の理解をもつための取組は行っていない。
- c) 利用者を尊重した支援についての基本姿勢が明示されていない。

#### 評価の着眼点

- 理念や基本方針に、利用者を尊重した支援の実施について明示し、職員が理解し実践するための取組を行っている。
- 利用者を尊重した支援の実施に関する「倫理綱領」や規程等を策定し、職員が理解し実践するための取組を行っている。
- 利用者を尊重した支援の実施に関する基本姿勢が、個々の支援の標準的な実施方法等に反映されている。
- 利用者の尊重や基本的人権への配慮について、施設で勉強会・研修を実施している。
- 利用者の尊重や基本的人権への配慮について、定期的に状況の把握・評価等を行い、必要な対応を図っている。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準は、利用者を尊重した支援提供についての基本姿勢が明示され、施設内で共通の理解をもつための取組が行われているか評価します。

### (2) 趣旨・解説

○支援の実施では、利用者の意向を尊重することは当然ですが、さらに、利用者のQOLの向上とともに、被害からの心身の健康の回復や、その人らしい日常生活を取り戻すことを目指した積極的な取組が求められています。

#### (女性自立支援施設)

○取組においては、特に女性自立支援施設では女性ゆえに様々な権利侵害・虐待を受けてきた利用者も多いことを踏まえ、こうした女性を支える姿勢が重要となります。

○施設内で共通の理解をもつための取組の具体例としては、倫理綱領の策定等、利用者尊重や基本的人権への配慮に関する施設内の勉強会・研修や、実施する支援の標準的な実施方法への反映、身体拘束や虐待防止についての周知徹底等が挙げられます。

#### (女性自立支援施設)

○また、女性への人権問題などに対する、施設内の勉強会・研修や、実施する支援の標準的な実施方法への反映、二次的被害防止についての周知徹底等も重要です。

○必要に応じて成年後見制度や日常生活自立支援事業の活用等により、利用者の権利擁護に努めていることも重要です。

### (3) 評価の留意点

○施設の種別や支援の内容の違いによって、利用者尊重の具体的な留意点は異なるので、施設としての基本姿勢と、施設全体の意識向上への取組を中心に評価を行います。施設の基本姿勢は、理念や基本方針に明示されていることを前提とします。

○利用者の尊重について、施設内で共通の理解をもつためにどのような努力が行われているか、具体的な取組をもとに評価します。

#### (女性自立支援施設)

○思想や信教の自由への配慮については、内容評価基準 A①A-1-(1)-①で評価します。

29 Ⅲ－１－（１）－② 利用者のプライバシー保護に配慮した支援が行われている。

【判断基準】

- a) 利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備し、利用者のプライバシーに配慮した支援が行われている。
- b) 利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備しているが、利用者のプライバシーに配慮した支援が十分ではない。
- c) 利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備していない。

評価の着眼点

- 利用者のプライバシー保護について、社会福祉事業に携わる者としての姿勢・責務等を明記した規程・マニュアル等が整備され、職員への研修によりその理解が図られている。
- 規程・マニュアル等にもとづいて、プライバシーに配慮した支援が実施されている。
- 一人ひとりの利用者にとって、生活の場にふさわしい快適な環境を提供し、利用者のプライバシーを守れるよう設備等の工夫を行っている。
- 利用者や家族等にプライバシー保護に関する取組を周知している。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準は、利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備し、職員に理解を図るための取組とともに、利用者のプライバシーに配慮した支援の提供が行われているか評価します。

### (2) 趣旨・解説

○利用者の日常生活におけるプライバシーの保護は、利用者を尊重した支援の提供における重要事項です。

○ここでいうプライバシーとは、「他人の干渉を許さない、各個人の私生活上の自由」のことです。利用者のプライバシー保護については利用者尊重の基本であり、たとえば、利用者が他人から見られたり知られたりすることを拒否する自由は保護されなければなりません。利用者からの信頼を得るためにも、プライバシー保護に関する具体的な取組が求められます。

○日常的な支援の提供においては、施設の利用者や支援の特性とあり方等を踏まえつつ、施設・設備の限界等を加味しながらも、可能な限り一人ひとりの利用者にとって、生活の場にふさわしいこころよい環境を提供し、利用者のプライバシーを守るよう設備等の工夫を行うことも必要です。

○プライバシー保護に関する取組が、規程・マニュアル等にもとづき実施されることはもとより、取組を利用者や家族等に周知することも求められます。

### (女性自立支援施設)

○入所者のプライバシー保護に関して、通信や面会時、生活場面等でのプライバシー保護についての規定やマニュアル等の整備を行い、これらを職員及び入所者に周知するための取組や設備面等の工夫などを行うことが重要です。

### (3) 評価の留意点

○利用者のプライバシーに配慮した支援の提供の前提として、職員が、プライバシー保護に関する基本的な知識や社会福祉事業に携わる者としての姿勢・意識を十分に理解すること、施設の特性に応じた留意点等に関する規程・マニュアル等を作成して理解を図ることが必要です。よって、職員に規程・マニュアル等を配布しただけでは取組は不十分です。

○支援の場面ごとに作成されているマニュアル・手引書等の中で、プライバシー保護に関する留意事項が記載されている場合も、「規程・マニュアル等」に含みます。

○入所施設の場合、通信、面会に関するプライバシー保護や、入浴・排泄時等生活場面におけるプライバシー保護について、施設の利用者や支援の特性とあり方を踏まえつつ、設備面での配慮や工夫も含めた施設としての取組も評価の対象となります。規程・マニュアル等の整備と周知への取組とあわせて総合的に評価します。

○評価方法は、規程・マニュアル等の内容を確認するとともに、具体的な取組を聴取します。

○個人情報保護は本評価基準にいうプライバシー保護には含みません。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。」において評価します。

Ⅲ－１－（２）支援の実施に関する説明と同意（自己決定）が適切に行われている。

30 Ⅲ－１－（２）－① 利用予定者に対して支援の利用に必要な情報を積極的に提供している。

**【判断基準】**

- a) 利用予定者が支援を利用するために必要な情報を積極的に提供している。
- b) 利用予定者が支援を利用するために必要な情報を提供しているが、十分ではない。
- c) 利用予定者が支援を利用するために必要な情報を提供していない。

**評価の着眼点**

- 理念や基本方針、実施する支援の内容や施設の特性等を紹介した資料を、女性相談支援センターや関連施設等に置いている。
- 施設を紹介する資料は、言葉遣いや写真・図・絵の使用等で誰にでもわかるような内容にしている。
- 施設の利用予定者については、個別に丁寧な説明を実施している。
- 見学、体験入所、一日利用等の希望に対応している。
- 利用予定者に対する情報提供について、適宜見直しを実施している。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準は、施設の利用予定者が、支援を利用するために必要な情報提供が積極的に行われているかを評価します。

### (2) 趣旨・解説

○社会福祉法第 75 条において、社会福祉事業の経営者は、利用者がサービス選択の際に参考とすることができる情報を積極的に提供することが求められています。

○ここで言う情報とは、入所時の重要事項説明等ではなく、複数の施設の支援の中から利用者が自分の希望にそったものを選択するための資料となるような、利用者の視点に立った情報を指します。このため、資料は、言葉遣いや写真・図・絵の使用等で誰にでもわかるような内容とすることが重要です。

○施設の利用予定者については、個別にしていねいな説明を実施すること、また、希望に応じて、見学、体験入所、一日利用等に対応することも必要な取組です。

○情報提供の方法、内容等については、配布・活用状況、利用者や家族等の意見等を必要に応じて聴取しながら、定期的な見直しを行い、より良い内容を目指すことも重要です。

### (女性自立支援施設)

○施設への入所決定前には、利用者本人が納得して入所できるよう、施設の秘匿性等に留意しつつ、施設の見学や体験宿泊を行う機会を設けること等を検討することが必要です。施設の見学等を実施する際には、併せて施設におけるルールや決まりごと等についても説明することが必要です。さらに、実際の入所前には、施設内の決まりごとやルールについて、利用者の理解力に応じて、分かりやすい説明を行い、同意を得ることが必要です。

### (女性自立支援施設)

○施設の状況や利用者の状況に鑑み、事前の施設見学・体験宿泊が難しい場合にはパンフレットを用いた丁寧な説明や案内用の動画の導入といった方法も考えられます。

### (女性自立支援施設)

○同伴家族がいる場合には、当該同伴家族に対しても、年齢等に応じた分かりやすい説明を行い、必要に応じて同意を得ることが必要です。

### (3) 評価の留意点

- 支援内容がわかりやすく説明された印刷物の作成、ホームページの作成、女性相談支援センターや関連施設等へのパンフレットの配置、見学・体験希望者への対応等、利用者が情報を簡単に入手できるような取組、利用者にとってわかりやすい工夫が必要です。
  
- 実施する支援の内容等について施設が積極的に情報提供を行うことを求めています。利用予定で訪れた人に対して、パンフレットを渡しただけ、というような取組のみの場合は「c」評価とします。

31 Ⅲ－１－（２）－② 支援の開始・過程において利用者等にわかりやすく説明している。

【判断基準】

- a) 支援の開始・過程において同意を得るに当たり、施設が定める様式にもとづき利用者等にわかりやすく説明を行っている。
- b) 支援の開始・過程において同意を得るに当たり、施設が定める様式にもとづき利用者等に説明を行っているが、十分ではない。
- c) 支援の開始・過程において同意を得るに当たり、施設が定める様式にもとづき利用者等に説明を行っていない。

評価の着眼点

- 支援の開始・過程における支援の内容に関する説明と同意に当たっては、利用者の自己決定を尊重している。
- 支援の開始・過程においては、利用者がわかりやすいように工夫した資料を用いて説明している。
- 利用者が自らの課題を可能な限り認識し、施設が行う支援について利用者ができるだけ主体的に選択できるよう、よりわかりやすくなるような工夫や配慮を行っている。
- 支援の開始・過程においては、利用者や家族等の同意を得たうえでその内容を書面で残している。
- 意思決定が困難な利用者への配慮についてルール化され、適正な説明、運用が図られている。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準では、支援開始及び過程において、利用者や家族等にわかりやすく説明を行い、可能な限り主体的な選択のもとで同意を得ることについて評価します。

### (2) 趣旨・解説

○支援の開始や過程においては、利用者の自己決定に十分に配慮し、支援の具体的な内容や日常生活に関する事項、その他留意事項等をわかりやすく説明することが必要です。

○支援の開始や過程における説明は、利用者の自己決定の尊重や権利擁護等の観点から必要な取組です。

○説明に当たっては、前評価基準（Ⅲ-1-(2)-①）と同様に、言葉遣いや写真・図・絵の使用等で誰にでもわかるような資料を用いることが求められます。また、法令及び施設が定めた様式に基づいて、同じ手順・内容で行われることが必要です。

### (女性自立支援施設)

○利用者の自己決定に当たっては、必要に応じて利用者の気持ちに寄り添い、さまざまな状況において権利保障と利用者の利益が守られるような支援を選択できるよう自己決定のための支援を行う必要があります。

### (女性自立支援施設)

○入所時に、施設で定めた様式に基づき、支援の内容や設備の使用法、施設での約束ごと、金品の管理等について利用者にわかりやすく説明するとともに、個人情報の取扱い等についても丁寧に説明し、利用者が不安を解消し、安心感を得られるように配慮する必要があります。同伴家族がいる場合には、同様に、施設での約束ごとなど必要な情報を丁寧に説明し、安心感を得られるように配慮することが必要です。

### (3) 評価の留意点

○施設における説明は、どの利用者や家族等に対しても、施設が定めた様式に基づいて、同じ手順・内容で行われることを前提としています。また、本人が説明を受けることが困難な利用者に対しては、施設がどのような援助の方法をとっているかを確認します。

○評価方法は、訪問調査において、説明の様式・内容と状況を聴取します。また、利用者や家族等への説明内容が具体的に記録された書面を確認します。書面での確認ができない場合は「c」評価とします。

○また、書面を確認することとあわせて、利用者の同意を得るまでの過程の記録、苦情の受付状況等で確認します。書面での確認ができない場合は「c」評価とします。

32 Ⅲ－１－（２）－③ 支援の内容や措置変更、家庭への移行等に当たり支援の継続性に配慮した対応を行っている。

【判断基準】

- a) 支援の内容や措置変更、地域・家庭への移行等に当たり支援の継続性に配慮している。
- b) 支援の内容や措置変更、地域・家庭への移行等に当たり支援の継続性に配慮しているが、十分ではない。
- c) 支援の内容や措置変更、地域・家庭への移行等に当たり支援の継続性に配慮していない。

評価の着眼点

- 支援の内容の変更等に当たり、従前の内容から著しい変更や不利益が生じないように配慮されている。
- 他の施設や地域・家庭への移行等に当たり、支援の継続性に配慮した手順と引継ぎ文書を定めている。
- 施設を退所した後も、施設として利用者や家族等が相談できるように担当者や窓口を設置している。
- 施設を退所した時に、利用者や家族等に対し、その後の相談方法や担当者について説明を行い、その内容を記載した文書を渡している。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準は、支援の内容や施設の変更、地域・家庭への移行等に当たり支援の継続性に配慮しているか評価します。

### (2) 趣旨・解説

○利用者の状態の変化や家庭環境の変化等で、支援の内容や施設の変更、地域・家庭への移行等を行う場合、利用者への支援の継続性を損なわないような配慮のもとに、引継ぎや送りの手順、文書の内容等を定めておく必要があります。

○地域・家庭への移行に当たっては、利用者や家族等の意向を踏まえ、他の施設や行政をはじめとする関係機関との連携が十分に図られる必要があります。

○他の施設への情報提供が必要な場合には、利用者や家族等の同意のもとに適切に行うことが不可欠です。

○施設を退所した後も利用者や家族等が相談を希望した場合のために、担当者や窓口を設置し、利用者や家族等に伝えておくことも支援の継続性を確保するための対応策です。その場合には、口頭だけでなく、書面等で伝える必要があります。

### (3) 評価の留意点

○施設の変更、地域・家庭への移行等に係る生活の継続に欠かせない支援の提供等への配慮を具体的に評価します。

○必要に応じて、行政や関係機関、他の施設等と地域・家庭での生活の支援体制についての協議やネットワーク・体制の構築に関する取組も評価します。

○評価方法は、訪問調査において関連する文書や、実際の対応記録等の確認を行い評価します。

Ⅲ－１－（３）利用者満足の上昇に努めている。

33 Ⅲ－１－（３）－① 利用者満足の上昇を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。

【判断基準】

- a) 利用者満足を把握する仕組みを整備し、利用者満足の結果を踏まえて、その向上に向けた取組を行っている。
- b) 利用者満足を把握する仕組みを整備し、利用者満足の結果を把握しているが、その向上に向けた取組が十分ではない。
- c) 利用者満足を把握するための仕組みが整備されていない。

評価の着眼点

- 利用者満足に関する調査が定期的に行われている。
- 利用者への個別の相談面接や聴取、利用者懇談会が、利用者満足を把握する目的で定期的に行われている。
- 職員等が、利用者満足を把握する目的で、利用者が意見を表明できる場に出席している。
- 利用者満足に関する調査の担当者等の設置や、把握した結果を分析・検討するために、利用者参画のもとで検討会議の設置等が行われている。
- 分析・検討の結果にもとづいて具体的な改善を行っている。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準は、利用者満足を把握する仕組みを整備し、利用者満足の結果を踏まえて、その向上に向けた取組を行っているか評価します。

### (2) 趣旨・解説

○利用者本位の支援は、施設が一方向的に判断できるものではなく、利用者がどれだけ満足しているかという双方向性の観点が重要です。支援においては、専門的な相談・支援を適切に実施する一方、利用者満足を組織的に調査・把握し、これを支援の質の向上に結びつける取組が必要です。

#### (女性自立支援施設)

○施設における満足の把握は、利用者の視点から施設を評価するもので、支援を向上するために必要なプロセスです。利用者の視点からの評価であり、主観的な内容も含まれますが、利用者の尊重を具体化する重要な取組の一つとなります。

#### (女性自立支援施設)

○施設における満足は、日常生活において利用者の人格が尊重され、精神的・情緒的な安定と豊かな生活体験等により、よりよく生きることが保障されていることでもあります。

#### (女性自立支援施設)

○施設における満足については、支援を含む生活全般に関わる状態や過程の把握、また、生活環境等の個別の領域ごとに把握する方法があります。当該施設において支援の基本方針や利用者の状態等を踏まえた考え方や方法により取組を進めます。

○利用者満足に関する調査の結果については、具体的な支援の改善に結びつけること、そのために施設として仕組みを整備することが求められます。

○実施する支援の質を高めるためには、施設として定められた仕組みにしたがって、継続した取組を進める必要があります。よって、随時出される個々の意見、要望等に対応するという方法のみでは、有効な改善対応と言うことはできません。

○組織的に行った調査結果を分析・検討する担当者や担当部署の設置、定期的な検討会議開催等の仕組みが求められます。

○このような仕組みが機能することで、職員の利用者満足に対する意識を向上させ、施設全体が共通の問題意識のもとに改善への取組を行うことができるようになります。

### (3) 評価の留意点

- 施設の事業種別や支援の内容の違いによって、利用者満足具体的な内容は異なるので、施設として利用者満足の向上に向けた仕組みを整備しているか、また利用者満足に関する調査等の結果を活用し、組織的に支援の改善に向けた取組が行われているかを評価します。
- 具体的には、利用者満足に関する調査、利用者への個別の聴取、利用者懇談会における聴取等があります。利用者満足に関する調査等を定期的に行うことは、改善課題の発見や、改善課題への対応策の評価・見直しの検討材料となります。
- 評価方法は、調査結果に関する分析や検討内容の記録、改善策の実施に関する記録等の書面や、訪問調査での具体的な取組の聴取等によって確認します。

Ⅲ－１－（４）利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。

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。

【判断基準】

- a) 苦情解決の仕組みが確立され利用者等に周知する取組が行われているとともに、苦情解決の仕組みが機能している。
- b) 苦情解決の仕組みが確立され利用者等に周知する取組が行われているが、十分に機能していない。
- c) 苦情解決の仕組みが確立していない。

評価の着眼点

- 苦情解決の体制（苦情解決責任者の設置、苦情受付担当者の設置、第三者委員の設置）が整備されている。
- 苦情解決の仕組みをわかりやすく説明した掲示物が掲示され、資料を利用者や家族等に配布し説明している。
- 苦情記入カードの配布やアンケート（匿名）を実施するなど、利用者や家族等が苦情を申し出しやすい工夫を行っている。
- 苦情内容については、受付と解決を図った記録を適切に保管している。
- 苦情内容に関する検討内容や対応策については、利用者や家族等に必ずフィードバックしている。
- 苦情内容及び解決結果等は、苦情を申し出た利用者や家族等に配慮したうえで、公表している。
- 苦情相談内容にもとづき、支援の質の向上に関わる取組が行われている。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準は、苦情解決の仕組みが確立され利用者や家族等に周知する取組が行われているとともに、苦情解決の仕組みが機能していることを評価します。

### (2) 趣旨・解説

○社会福祉法第 82 条では、社会福祉事業の経営者は、利用者や家族等からの苦情の適切な解決に努めることが求められています。また、施設の各最低基準・指定基準においては、利用者や家族等からの苦情への対応が規定されています。

○苦情解決の体制については、①苦情解決責任者の設置（管理者、理事長等）、②苦情受付担当者の設置、③第三者委員の設置が求められています。第三者委員は、苦情解決についての密室性の排除と社会性・客観性の確保、利用者の立場に立った苦情解決の援助のために設置されるもので、人数は複数が望ましいとされています。

○法令で求められる苦情解決の仕組みが施設の中で確立されていることを前提として、この仕組みが機能しているかどうか、また施設が苦情解決について、提供する支援内容に関する妥当性の評価や改善課題を探るための有効な手段と位置づけているか、つまり支援の質の向上のための仕組みとなっているかが重要です。

○施設においては、法令で求められる苦情解決の仕組みを構築することはもとより、苦情解決や苦情内容への対応を通じて支援の質の向上を図る必要があります。

### (3) 評価の留意点

○苦情解決の仕組みについては、苦情に対する対応マニュアルの整備、利用者や家族等への周知と理解の促進、苦情を申し出やすい配慮や工夫、苦情受付に係る正確な記録と苦情解決責任者への報告、解決へ向けての話し合いの内容や解決策等について経過と結果の記録、苦情を申し出た利用者や家族等への経過や結果の説明、申し出た利用者や家族等に不利にならない配慮をしたうえでの公表、などの状況を総合的に勘案し、仕組みが機能しているかどうかを評価します。

○また、施設として、苦情解決の取組を、利用者保護の視点と同時に、支援の質の向上に向けた取組の一環として積極的に捉えているかどうかを、体制の整備や解決手順・結果公表等の具体的な取組によって評価します。

(女性自立支援施設)

○苦情内容及び解決結果等の公表は、例えば、都道府県のホームページ等に住所等を伏せた状態で掲載する、または苦情の件数・概要及び対応方針をまとめて施設内で掲示するといった方法が考えられます。

○第三者委員が設置されていない場合、連絡方法が明示されていない場合、解決に係る話し合いの手順等が定められていない場合、苦情解決状況の公表を行っていない場合は、「c」評価とします。

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。

【判断基準】

- a) 利用者が相談したり意見を述べたい時に方法や相手を選択できる環境が整備され、そのことを利用者に伝えるための取組が行われている。
- b) 利用者が相談したり意見を述べたい時に方法や相手を選択できる環境が整備されているが、そのことを利用者に伝えるための取組が十分ではない。
- c) 利用者が相談したり意見を述べたい時に、方法や相手を選択できない。

評価の着眼点

- 利用者が相談したり意見を述べたりする際に、複数の方法や相手を自由に選べることをわかりやすく説明した文書を作成している。
- 利用者や家族等に、その文書の配布やわかりやすい場所に掲示する等の取組を行っている。
- 相談をしやすい、意見を述べやすいスペースの確保等の環境に配慮している。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準では、利用者が相談したい時や意見を述べたい時に方法や相手を選択できる環境が施設として整備されているか、また、その内容を利用者に伝えるための取組が行われているか評価します。

### (2) 趣旨・解説

○利用者が必要に応じて相談ができ、また、意見が述べられる環境づくりは、利用者本位の支援において不可欠であることは言うまでもありません。施設として、相談しやすく、意見が述べやすい体制や方法をどのように構築しているか、また具体的にどのように取組が進められているかが重要です。

○相談や意見について、方法や相手を選択できる環境とは、相談においては、日常的に接する職員以外に、相談窓口を設置するなど、専門的な相談、あるいは施設において直接相談しにくい内容の相談等、相談内容によって複数の相談方法や相談相手が用意されているような取組を指します。

○意見については、利用者や家族等との話し合いの機会をもつなどの日常的な取組、意見箱の設置、アンケートの実施、第三者委員による聞き取り等の複数の方法や相手が用意されていることを指します。

### (3) 評価の留意点

○利用者の相談、意見に関する取組については、利用者や家族等に十分に周知されている他、相談、意見に対する対応マニュアルが整備されている必要があります。また、利用開始時に説明を行うだけでなく、日常的に相談窓口を明確にしたうえで、その内容をわかりやすい場所に掲示する、日常的な言葉かけを積極的に行う等の取組も評価の対象となります。

○評価方法は、訪問調査において施設としての取組を聴取し、書面の確認及び施設内の見学等で確認します。

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。

【判断基準】

- a) 利用者からの相談や意見を積極的に把握し、組織的かつ迅速に対応している。
- b) 利用者からの相談や意見を把握しているが、対応が十分ではない。
- c) 利用者からの相談や意見の把握をしていない。

評価の着眼点

- 職員は、日々の支援の実施において、利用者が相談しやすく意見を述べやすいように配慮し、適切な相談対応と意見の傾聴に努めている。
- 意見箱の設置、アンケートの実施等、利用者の意見を積極的に把握する取組を行っている。
- 相談や意見を受けた際の記録の方法や報告の手順、対応策の検討等について定めたマニュアル等を整備している。
- 職員は、把握した相談や意見について、検討に時間がかかる場合に状況を速やかに説明することを含め迅速な対応を行っている。
- 意見等にもとづき、支援の質の向上に関わる取組が行われている。
- 対応マニュアル等の定期的な見直しを行っている。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準は、苦情に限定するものでなく、利用者からの意見や要望、提案への組織的かつ迅速な対応について評価します。

### (2) 趣旨・解説

○苦情に関わらず、支援の内容や生活環境の改善等に関する利用者からの意見や要望、提案等に積極的に対応することが必要です。施設においては、利用者からの苦情のみならず、意見や提案から改善課題を明らかにし、支援の質を向上させていく姿勢が求められます。

○苦情について迅速な対応を行うことはもとより、利用者の意見や要望、提案等についても可能な限り迅速に対応する体制を整えることが、支援の質と利用者からの信頼を高めるために有効です。

○苦情解決同様に、利用者からの意見や要望、提案等への対応についても仕組みを確立することが重要であり、対応マニュアル等の策定が必要です。

○意見等に対する施設の方針を伝え、理解いただく取組も含まれます。

○対応マニュアル等においては、利用者の意見や要望、提案等にもとづく支援の質の向上に関する姿勢をはじめ、苦情解決の仕組み同様に、意見や要望、提案等を受けた後の手順、具体的な検討・対応方法、記録方法、利用者への経過と結果の説明、公開の方法等がその内容別に具体的に記載されていることが必要です。また、仕組みを効果的なものとする観点からマニュアル等については、適宜見直しを行うことが必要となります。

### (女性自立支援施設)

○日常的な会話の中から利用者の意向をくみ取るとともに、利用者から個別の聴取を細やかにを行い、支援内容の改善課題の発見に努めることが必要です。

### (3) 評価の留意点

○意見や要望、提案等への対応マニュアル等の整備のほか具体的に支援の改善につなげている取組も含めて評価します。

○苦情解決の仕組と一体的に構築、運用している施設の場合には、苦情解決のみならず、本評価基準でいう利用者の意見や要望、提案等への対応が実際に行われているか確認します。

### (女性自立支援施設)

○意見、要望、提案等への対応は、利用者の意向をよく聴き、それに基づいているか確認します。

○評価方法は、訪問調査において施設としての取組を聴取し、書面等で確認します。

Ⅲ－１－（５）安心・安全な支援のための組織的な取組が行われている。

37 Ⅲ－１－（５）－① 安心・安全な支援の実施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。

【判断基準】

- a) リスクマネジメント体制を構築し、利用者の安心と安全を脅かす事例の収集と要因分析と対応策の検討・実施が適切に行われている。
- b) リスクマネジメント体制を構築しているが、利用者の安心と安全を脅かす事例の収集や要因分析と対応策の検討・実施が十分ではない。
- c) リスクマネジメント体制が構築されておらず、利用者の安心と安全を脅かす事例を組織として収集していない。

評価の着眼点

- リスクマネジメントに関する責任者の明確化（リスクマネジャーの選任・配置）、リスクマネジメントに関する委員会を設置するなどの体制を整備している。
- 事故発生時の対応と安全確保について責任、手順（マニュアル）等を明確にし、職員に周知している。
- 利用者の安心と安全を脅かす事例の収集が積極的に行われている。
- 収集した事例をもとに、職員の参画のもとで発生要因を分析し、改善策・再発防止策を検討・実施する等の取組が行われている。
- 職員に対して、安全確保・事故防止に関する研修を行っている。
- 事故防止策等の安全確保策の実施状況や実効性について、定期的に評価・見直しを行っている。
- 損害賠償に対する賠償資力を確保する手段を講じている。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準は、利用者の安心と安全を確保し支援の質の向上を図る観点からリスクマネジメント体制を構築するとともに、ヒヤリハット報告や事故報告等の事例の収集を積極的に実施し、その収集した事例について要因分析の実施と対応策が適切に講じられているか評価します。

### (2) 趣旨・解説

○施設におけるリスクマネジメントの目的は、支援の質の向上にあります。具体的な取組としては、責任者の設置又は明確化、リスクマネジメントに関する会議等（体制づくり全般をはじめ、事故要因の分析、改善策・再発防止策等を検討する場）の設置、事故発生時の対応における責任と手順等の明確化、ヒヤリハット・事故報告の収集、これら報告にもとづく要因分析と改善策・再発防止等の実施が基本的な事項となります。

○また、これらをリスクマネジメント規程等として定めておくこと、研修の実施や個々の取組について定期的な見直しと改善を図ることは、体制の構築と施設の実態にそくした効果的な取組のために有効です。

○ヒヤリハット・事故報告や事例等の収集は、支援の質の向上の観点から、職員間の情報共有をはじめ、要因分析の実施や改善策・再発防止策を講じるために行うものです。また、取組を通じて、職員の「危険への気づき」を促す効果も生まれます。よって、職員個人の反省を促したり、責任を追究したりするためのものではないということに留意が必要です。

○支援の提供に関わる設備・機器類の日頃からの安全確認や定期的なメンテナンスも、日常的に利用者の安心・安全に配慮した支援の前提として重要です。また、外部からの侵入者や食中毒への対応等についても、施設の特性に応じて検討・対応します。

### (女性自立支援施設)

○利用者及び職員の安全の確保を図るため、「女性自立支援施設の設備及び運営に関する基準」第6条に基づき、施設の設備の安全点検、職員等に対する施設外での活動、取組等を含めた施設での生活その他の日常生活における安全に関する指導、職員等の研修及び訓練その他の、施設における安全に関する事項についての計画（以下「安全計画」という。）を策定し、必要な措置を講じなければなりません。

### (女性自立支援施設)

○安全計画の策定に当たっては、不審者の侵入等の外部的なリスクや、自傷行為、薬物乱用等の内部的なリスク等、利用者及び職員の安全を脅かしかねない具体的な事例を組織として収集、検討し、分析を行う等、リスクを把握し、対策を検討する必要があります。

○リスクマネジメントの体制整備の面では管理者のリーダーシップが欠かせません。また、具体的な対策を講じる際には支援を提供する現場における知恵と工夫を活用した取組が最も重要です。

(女性自立支援施設)

○機械警備（防犯カメラ、センサー式照明等）の設置や地域警察との連携を強化し、地域の関係機関との連携を図ることが大切です。

(女性自立支援施設)

○夜間については、24時間体制で、また職員は複数体制で管理を行うことが望ましいほか、緊急時の夜間対応体制を検討、構築しておくことが大切です。

(女性自立支援施設)

○安全計画は、定期的に見直しを行い、必要に応じて変更を行う必要があります。また、実際に事故等が起こった際は、女性相談支援センター、女性相談支援員、地域の関係機関等と事案について共有し、連携して、再発防止に向けた検証等を行い、必要に応じて安全計画の見直しを行うことが望ましいです。

○施設は損害賠償保険に加入していること、または賠償資力の確保をしていることが必要です。

(3) 評価の留意点

○事故発生時の適切な対応と利用者の安全確保がなされていることを前提とし、リスクマネジメントに関する責任者の設置又は明確化、リスクマネジメントに関する会議等の設置・開催状況のみならず、ヒヤリハット報告・事故報告が収集され、要因分析と改善策・再発防止策の検討・実施がなされているか評価します。

○ヒヤリハット報告・事故報告の分類や一覧表の作成等に留まらず、組織的・継続的な要因分析と改善策・再発防止策の検討・実施に結びついていることが必要です。

○評価方法は、訪問調査において具体的な取組を書面と聴取によって確認します。書面がなく、職員会議等で事故防止に向けた意識啓発をしているというような取組のみの場合には、「c」評価とします。

○感染症に関するリスク（対策）については、次項「Ⅲ-1-(5)-②」で評価します。

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。

【判断基準】

- a) 感染症の予防策が講じられ、発生時等の緊急時の利用者の安全確保について組織として体制を整備し、取組を行っている。
- b) 感染症の予防策が講じられ、発生時等の緊急時の利用者の安全確保について組織として体制を整備しているが、取組が十分ではない。
- c) 感染症の予防策が講じられていない。

評価の着眼点

- 感染症対策について、責任と役割を明確にした管理体制が整備されている。
- 感染症の予防と発生時等の対応マニュアル等を作成し、職員に周知徹底している。
- 担当者等を中心にして、定期的に感染症の予防や安全確保に関する勉強会等を開催している。
- 感染症の予防策が適切に講じられている。
- 感染症が発生した場合には対応が適切に行われている。
- 感染症の予防と発生時等の対応マニュアル等を定期的に見直している。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準は、感染症の予防策が適切に講じられているとともに、発生時等の緊急時の利用者の安全確保について施設として体制を整備し、取組を行っていることを評価します。

### (2) 趣旨・解説

○利用者の生命と健康にとって感染症の予防と感染症発生時の適切な対応は非常に重要な取組といえます。

○感染症の予防・対応についても、支援の質の向上を目的とするリスクマネジメントと同様に、マニュアル等を整備したうえで、施設内の体制を確立し実行していくことが必要です。具体的には、①責任を明確にした安全確保のための体制の確立（緊急時の対応体制を含む）、②担当者・担当部署の設置、③定期的な検討の場の設置、④感染症予防策等の定期的な評価・見直しの実施等が挙げられます。

○感染症については、季節、支援の提供場面に応じた適切な対応が必要であり、感染症の予防と発生時等の対応マニュアル等を作成したうえで、職員が十分に理解し、日頃から取組を進めることが必要です。

○対応マニュアル等については、保健医療の専門職の適切な助言・指導のもとに作成されていることも重要です。

### (3) 評価の留意点

○評価方法は、訪問調査において具体的な取組を書面と聴取によって確認します。書面がなく職員会議等で感染症予防に向けた意識啓発をしているというような取組のみの場合には、「c」評価とします。

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行っている。

【判断基準】

- a) 地震、津波、豪雨、大雪等の災害に対して、利用者の安全確保のための取組を組織的に行っている。
- b) 地震、津波、豪雨、大雪等の災害に対して、利用者の安全確保のための取組を行っているが、十分ではない。
- c) 地震、津波、豪雨、大雪等の災害に対して、利用者の安全確保のための取組を行っていない。

評価の着眼点

- 災害時の対応体制が決められている。
- 立地条件等から災害の影響を把握し、発災時においても支援を継続するために「業務継続計画」(BCP)を定め、必要な対策・訓練等を行っている。建物・設備類、支援提供を継続するために必要な対策を講じている。
- 利用者及び職員の安否確認の方法が決められ、すべての職員に周知されている。
- 食料や備品類等の備蓄リストを作成し、管理者を決めて備蓄を整備している。
- 防災計画等を整備し、地元の行政をはじめ、消防署、警察、自治会、福祉関係団体等と連携するなど、体制をもって訓練を実施している。また、防災計画等の定期的な見直しを実施している。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準は、地震、津波、豪雨、大雪等の災害に対して、利用者の安全確保のための取組を積極的に行っているか評価します。

### (2) 趣旨・解説

○利用者の安全を確保するためには、支援上のリスクや感染症対策のみならず、災害時における安全確保のための対策を講じる必要があります。

○そのため施設においては、災害時の対応体制（災害時の職員体制、災害時の避難先、避難方法、ルートの確認等）をはじめ「業務継続計画」（BCP）をあらかじめ定め、必要な対策・訓練を行うことが求められます。

### (女性自立支援施設)

○また、施設においては、「女性自立支援施設の設備及び運営に関する基準」第5条に基づき、非常災害に備えるため、非常災害計画を策定し、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行う必要があります。なお、業務継続計画は、非常災害計画や安全計画と一体のものとして策定することができます。

○施設においては、災害時においても、利用者の安全を確保するとともに支援を継続することが求められます。「事業（支援）の継続」の観点から、災害等に備えた事前準備・事前対策を講じることが重要です。

### (女性自立支援施設)

○非常災害計画、業務継続計画は、定期的に見直しを行い、必要に応じて変更を行う必要があります。

### (3) 評価の留意点

○消防計画の策定など法律で定められた事項や監査事項の対策にとどまらず、実効性の高い取組を積極的に行っているかどうかを確認します。たとえば、ハード面では立地条件から災害の影響を把握する、耐震診断を受けて必要な耐震措置を実施する、設備等の落下防止措置を講じる、消火設備を充実させる、食料や備品などの備蓄を整備するなどが挙げられます。

○ソフト面では、災害発生時の体制を整備する、利用者及び職員の安否確認の方法を確立し全職員に周知する、災害発生時の初動時の対応や出勤基準などを示した行動基準を策定し、全職員に周知を図る、定期的に訓練を行い、対策の問題点の把握や見直しを行うなどが挙げられます。

### Ⅲ－２ 支援の質の確保

Ⅲ－２－（１）支援の標準的な実施方法が確立している。

40 Ⅲ－２－（１）－① 提供する支援について標準的な実施方法が文書化され支援が提供されている。

#### 【判断基準】

- a) 支援について、標準的な実施方法が文書化され、それにもとづいた支援が実施されている。
- b) 支援について、標準的な実施方法が文書化されているが、それにもとづいた支援の実施が十分ではない。
- c) 支援について、標準的な実施方法が文書化されていない。

#### 評価の着眼点

- 標準的な実施方法が適切に文書化されている。
- 標準的な実施方法には、利用者の尊重、プライバシーの保護や権利擁護に関わる姿勢が明示されている。
- 標準的な実施方法について、研修や個別の指導等によって職員に周知徹底するための方策を講じている。
- 標準的な実施方法にもとづいて実施されているかどうかを確認する仕組みがある。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準は、施設における支援の標準的な実施方法が文書化され、それにもとづいて支援が適切に実施されていることを評価します。

### (2) 趣旨・解説

○施設における支援の提供・実践は、利用者の状況や必要とする支援等に応じて柔軟に行われるべきものであり、いわば標準化できる内容と個別的に提供・実践すべき内容の組合せです。

○標準化とは、画一化とは異なり、支援を提供する職員誰もが必ず行わなくてはならない基本となる部分を共通化することであり、個別的な支援の提供と相補的な関係にあるものといえます。すべての利用者に対する画一的な支援実施を目的としたマニュアル化を求めるものではありません。

○標準化とは、各施設における利用者の特性等を踏まえた標準的な実施方法等を定め、職員の違い等による支援の水準や内容の差異を極力なくし一定の水準、内容を常年实现することを目指すものです。標準的な実施方法を定め、一定の水準、内容を保ったうえで、それぞれの利用者の個別性に着目した対応を行うことが必要です。

○標準的な実施方法は、文書化され、職員が十分に理解していることが不可欠です。標準的な実施方法には、基本的な相談・援助技術に関するものだけでなく、支援実施時の留意点や利用者のプライバシーへの配慮、設備等の施設的环境に応じた業務手順等も含まれ、実施する支援全般にわたって定められていることが求められます。

○また、標準的な実施方法に基づいて実施されていることを施設として確認するための仕組みを整備し、標準的な実施方法にそぐわない支援が提供されている場合の対応方法についても定めておくことが必要です。

### (3) 評価の留意点

○標準的な実施方法については、文書化されていること、また、これにもとづいた支援の提供状況について確認します。具体的には、標準的な実施方法（文書）の活用状況と職員の理解を図るための取組や工夫、個別支援計画との関係性、標準的な実施方法にそった支援の提供がなされているか確認する仕組みの有無等により、総合的に評価します。

○標準的な実施方法を記載した文書とは、業務の平準化を図るためのマニュアル・手順書・基準書等のことです。職員がいつでも閲覧でき、日常的に活用している状態にあるか確認します。

○評価方法は、訪問調査において書面を確認するとともに、関係職員への聴取等によって確認します。

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。

【判断基準】

- a) 標準的な実施方法について定期的に検証し、必要な見直しを組織的に実施できるよう仕組みを定め、仕組みのもとに検証・見直しを行っている。
- b) 標準的な実施方法について定期的に検証し、必要な見直しを組織的に実施できるよう仕組みを定めているが、検証・見直しが十分ではない。
- c) 標準的な実施方法について、組織的な検証・見直しの仕組みを定めず、定期的な検証をしていない。

評価の着眼点

- 支援の標準的な実施方法の検証・見直しに関する時期やその方法が施設で定められている。
- 支援の標準的な実施方法の検証・見直しが定期的に行われている。
- 検証・見直しに当たり、個別支援計画の内容が必要に応じて反映されている。
- 検証・見直しに当たり、職員や利用者からの意見や提案が反映されるような仕組みになっている。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準は、標準的な実施方法について、定期的に現状を検証し、必要な見直しを組織的に行うための仕組みが定められているか、その仕組みのもとに見直しが実施されているかどうかを評価します。

### (2) 趣旨・解説

○標準的な実施方法については、利用者が必要とする支援内容の変化や新たな知識・技術等の導入を踏まえ、定期的に現状を検証し、必要な見直しを行うことが必要です。また、検証や見直しについては、施設として方法や仕組みを定め、これのもとに継続的に実施されることが、支援の質の向上にとって必要です。

○標準的な実施方法の見直しは、職員や利用者からの意見や提案にもとづき、また、個別支援計画の状況を踏まえ行われなければなりません。

○標準的な実施方法を定期的に見直すことは、支援の質に関する職員の共通意識を育てるとともに、PDCAのサイクルによって、質に関する検討が施設として継続的に行われているという意味をあわせもっています。

### (3) 評価の留意点

○評価方法は、訪問調査において、標準的な実施方法（文書）の改訂記録や検討会議の記録等、書面をもって確認します。

Ⅲ－２－（２）適切なアセスメントにより個別支援計画が策定されている。

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。

【判断基準】

- a) 利用者一人ひとりの個別支援計画を策定するための体制が確立しており、取組を行っている。
- b) 利用者一人ひとりの個別支援計画を策定するための体制が確立しているが、取組が十分ではない。
- c) 利用者一人ひとりの個別支援計画を策定するための体制が確立していない。

評価の着眼点

- 個別支援計画策定の責任者を設置している。
- アセスメント手法が確立され、適切なアセスメントが実施されている。
- 部門を横断したさまざまな職種の関係職員（種別によっては施設以外の関係者も）が参加して、アセスメント等に関する協議を実施している。
- 個別支援計画には、利用者一人ひとりの具体的なニーズ、具体的な支援の内容等が明示されている。
- 個別支援計画を策定するための部門を横断したさまざまな職種による関係職員（種別によっては施設以外の関係者も）の合議、利用者の意向把握と同意を含んだ手順を定めて実施している。
- 個別支援計画どおりに支援が行われていることを確認する仕組みが構築され、機能している。
- 支援困難ケースへの対応について検討し、積極的かつ適切な支援の提供が行われている。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準は、個別支援計画の策定に関する体制が確立し、アセスメントにもとづく適切な個別支援計画が策定されているか評価します。

### (2) 趣旨・解説

○利用者の特性や状態、必要な支援等の内容に応じた支援の提供において、利用者ニーズ等の適切なアセスメントにもとづく「個別支援計画」、つまり利用者一人ひとりについてニーズと具体的な支援の内容等が記載された個別計画が必要です。

○個別支援計画の策定に当たっては、施設での体制が確立していることが不可欠です。具体的には、個別支援計画策定の責任者を設置・明確化するとともに、アセスメントから計画の作成、実施、評価・見直しに至るプロセスを定める必要があります。

○個別支援計画策定の責任者については、必ずしも個別支援計画を直接作成する者を意味していません。各部門の担当者の意見を、集約・調整する場を設定し、その場に参画して個別支援計画の内容の決定までを統括する、また利用者や家族等への連絡や説明等を行う、等が責任者に求められる役割です。

○アセスメントは、利用者の身体状況や生活状況等を把握するとともに、利用者にもどのような支援上のニーズがあるかを明らかにすることを目的とします。利用者の状況を正確に把握し、ニーズを明らかにすることは、個別支援計画を作成する基本となる重要なプロセスです。身体状況や生活状況あるいはニーズを施設が定めた手順と様式によって把握する必要があります。

### (女性自立支援施設)

○アセスメントにおいて、女性相談支援センターや女性相談支援員、市町村の女性支援担当者及び民間団体等が入所に先立って支援を行っているケースの場合は、当該支援主体からも情報収集を行い、収集した結果を総合的に分析・検討し、課題を把握する必要があります。

○支援開始直後には、事前に把握していた身体状況や生活状況等が実際と異なっている場合もあるため、そのような状況も視野に入れたアセスメントが行われる必要があります。

○アセスメントについては、①支援開始前後におけるアセスメントに関する手順が施設として定められていること、②手順は正確なアセスメントを行うために計画的なものになっていること、③その手順のもとに実施されていること、④アセスメントによって、利用者全員について、個別に具体的なニーズが明示されていることが求められます。

○個別支援計画は、医療やリハビリ、メンタル面での支援等も含めた総合的な視点で作成されなければならないこと、実施状況の評価・見直しに当たっても、QOLを含め、総合的な視点から利用者のより良い状態を検討する必要があります。

(女性自立支援施設)

○様式の中には、利用者の強みや長所など伸ばすことも記載すること、アセスメントは、利用者の担当職員をはじめ、個別対応職員、心理療法担当職員などが参加するケース会議で合議して行うことが、大切です。

(女性自立支援施設)

○利用者が同伴家族を伴う場合は、同伴家族への支援の方針も併せて記載します。その際には、同伴家族の年齢等に応じて、同伴家族も個別支援計画の策定過程に参画し、同伴家族の理解を得る必要があります。

(女性自立支援施設)

○利用者が乳幼児や子どもを同伴している場合、子ども等の抱えている課題について理解を深め、個別支援計画を策定します。

(3) 評価の留意点

○利用者一人ひとりの個別支援計画の策定はアセスメントから計画策定、実施、評価・見直しといった一連のプロセスが適切に行われていることを基本とします。また、利用者の希望やニーズを適切に反映した内容となっているか、計画にもとづく支援の提供がなされているか、支援の質の向上に結びつく活用がなされているかといった観点から評価します。

○個別支援計画策定における責任者の役割について、役割分担して実施している場合があります。役割分担は、施設の状況に応じて異なりますので、施設として個別支援計画の策定方法が定まっていること、それぞれの担当者がその定められた方法における役割を果たしていること、そして責任者は、これらの内容を掌握し必要に応じて助言・指導を行っていることをもって役割を果たしていると評価します。

○アセスメント結果を個別支援計画に適切に反映させているかどうかについては、アセスメント結果を個別支援計画に反映させる際に関係職員で協議を実施しているか、アセスメント結果から課題解決のための目標と、目標達成に向けた具体的な対応策を個別支援計画に反映しているか等を記録等から判断します。

○利用者の意向の反映については、個別支援計画に利用者の意向が明示されていることによって、意向を踏まえた計画が策定されていると評価します。

- 評価方法は、訪問調査において、個別支援計画の策定・実施のプロセス、責任及び役割分担体制の実態がどのようになっているかを具体的に聴取したうえで、利用者数名分の個別支援計画及びアセスメント票等を抽出して、書面の確認と担当者への聴取を行います。
- また、個別支援計画が日常的な支援の提供場面でどのように実施されているか、記録と職員からの聴取により確認します。
- 施設としてアセスメントをまったく行っていないことは想定していませんが、その場合は「c」評価とします。
- 利用者一人ひとりの個別支援計画が策定されていないことは想定していませんが、その場合は「c」評価とします。個別支援計画は「女性自立支援施設の設備及び運営に関する基準」（令和5年厚生労働省令第36号）に基づき、作成しなければならない事とされているため、早急な改善・策定が必要です。

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。

【判断基準】

- a) 個別支援計画について、実施状況の評価と計画の見直しに関する手順を施設として定めて実施している。
- b) 個別支援計画について、実施状況の評価と計画の見直しに関する手順を組織として定めて実施しているが、十分ではない。
- c) 個別支援計画について、実施状況の評価と計画の見直しに関する手順を施設として定めて実施していない。

評価の着眼点

(女性自立支援施設)

- 個別支援計画どおりに支援が行われていることを確認する仕組みが構築され、機能している。
- 個別支援計画の見直しについて、見直しを行う時期、検討会議の参加職員、利用者の意向把握と同意を得るための手順等、組織的な仕組みを定めて実施している。
- 見直しによって変更した個別支援計画の内容を、関係職員に周知する手順を定めて実施している。
- 個別支援計画を緊急に変更する場合の仕組みを整備している。
- 個別支援計画の評価・見直しに当たっては、標準的な実施方法に反映すべき事項、支援を十分に提供できていない内容（ニーズ）等、支援の質の向上に関わる課題等が明確にされている。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準は、個別支援計画について、実施状況の評価と計画の見直しに関する手順を施設として定めて実施しているか評価します。

### (2) 趣旨・解説

○利用者一人ひとりに対する支援の質の向上を継続的に図るためには、策定した個別支援計画について、PDCAのサイクルを継続して実施することによって、恒常的な取組にしていかなければなりません。

○個別支援計画の評価・見直しに関する施設として決定された手順が定められ、実施されている必要があります。評価・見直しを行う時期の設定や記録の方法、計画変更の手順と関係職員への周知の方法等が明示されていることが望まれます。

○また、支援の実施状況が責任者に確実に伝わる仕組みが必要です。実施記録での支援の実施状況の確認や、担当者からの報告ルート等が、システムとして成立しており、責任者が総合的な視点で情報を管理している状態を求めています。

○個別支援計画の策定及び定期的な見直しが法令上求められる施設はもとより、それ以外の施設についても、適切な期間・方法で計画の見直しが行われているか、計画の評価・見直しに当たっては、標準的な実施方法に反映すべき事項、支援を十分に提供できていない内容（ニーズ）など、支援の質の向上に関わる課題等が明確にされて、支援の質の向上に結びつく積極的な取組がなされているかを評価します。

### (女性自立支援施設)

○個別支援計画の見直しは、本人及び同伴家族を伴う場合は同伴家族とともに生活を振り返り、本人の意向を反映させつつ、最善の利益を考慮するように行うことが重要です。

### (女性自立支援施設)

○アセスメントと計画の評価・見直しは、日常的变化も踏まえて少なくとも半年ごとの定期的な見直しのほか、大きな状況の変化があった場合に必要に応じて行います。

### (3) 評価の留意点

○個別支援計画の見直しでは、目標そのものの妥当性や、具体的な支援や解決方法の有効性等について検証するとともに、変更に関する利用者の意向の確認と同意を得られているかが留意点です。

○定期的な評価結果に基づいて、必要があれば個別支援計画の内容を変更しているかどうかを、記録等と個別支援計画等の書面によって評価します。

Ⅲ－２－（３）支援実施の記録が適切に行われている。

44 Ⅲ－２－（３）－① 利用者に関する支援の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。

【判断基準】

- a) 利用者一人ひとりの個別支援計画の実施状況が適切に記録され、職員間で共有化されている。
- b) 利用者一人ひとりの個別支援計画の実施状況が記録されているが、職員間での共有化が十分ではない。
- c) 利用者一人ひとりの個別支援計画の実施状況が記録されていない。

評価の着眼点

- 利用者の身体状況や生活状況等を、施設が定めた統一した様式によって把握し記録している。
- 個別支援計画にもとづく支援が実施されていることを記録により確認することができる。
- 記録する職員で記録内容や書き方に差異が生じないように、記録要領の作成や職員への指導等の工夫をしている。
- 施設における情報の流れが明確にされ、情報の分別や必要な情報が的確に届くような仕組みが整備されている。
- 情報共有を目的とした会議の定期的な開催等、部門横断での取組がなされている。
- パソコンのネットワークシステムの利用や記録ファイルの回覧等を実施して、施設内で情報を共有する仕組みが整備されている。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準は、利用者一人ひとりの個別支援計画の実施状況が適切に記録されるとともに、職員間で共有化されていることを評価します。

### (2) 趣旨・解説

○利用者一人ひとりに対する支援の実施状況は、施設の規定にしたがって統一した方法で記録される必要があります。記録は、職員の情報の共有化を図るとともに、個別支援計画の評価・見直しを行う際の基本情報となります。

○適切に記録されているとは、個別支援計画にそってどのような支援が実施されたのか、その結果として利用者の状態はどのように推移したか、について具体的に記録されていることを指します。同伴家族がいる場合は、同伴家族への支援の実施状況も含めて記録します。

○また、記録のほか、利用者の状況等に関する情報の流れや共通化について、施設としての取組を評価します。

○利用者の状況等に関する情報とは、利用者の状況、支援の実施に当たり留意すべき事項、実施に伴う状況の変化、アセスメントや個別支援計画の実施状況等、利用者に関わる日々の情報すべてを指します。

○共有化については、知っておくべき情報が職員に正確に伝わる仕組みが確立していることが必要です。その際、伝えてはならない情報、担当者で留めてよい情報と責任者等へ伝えるべき情報、他部門への伝達が必要な情報、速やかに伝えるべき内容と後日整理して伝えるべき内容等が的確に分別され、決められた方法によって伝達されていくことが求められます。

○情報の流れと共有化について組織的に管理することは、利用者の状態の変化や支援内容が十分でない状況等に対して、速やかな対応を行うために欠かせないものです。

### (女性自立支援施設)

○利用者の強みや長所、あるいは発見などについて配慮しながら記録することが大切です。

### (3) 評価の留意点

○引継ぎや申送り、回覧等は当然に行われていることとして捉え、施設の特性に応じた共有化へのより積極的な取組を評価します。

○評価方法は、訪問調査において、利用者数名の個別支援計画と、それに対する記録等の書面を確認します。また、利用者の状態等に関する情報に関する具体的な取組を聴取し、書面でも確認します。

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。

【判断基準】

- a) 利用者に関する記録の管理について規程が定められ、適切に管理が行われている。
- b) 利用者に関する記録の管理について規程が定められ管理が行われているが、十分ではない。
- c) 利用者に関する記録の管理について規程が定められていない。

評価の着眼点

- 個人情報保護規程等により、利用者の記録の保管、保存、廃棄、情報の提供に関する規定を定めている。
- 個人情報の不適正な利用や漏えいに対する対策と対応方法が規定されている。
- 記録管理の責任者が設置されている。
- 記録の管理について個人情報保護の観点から、職員に対し教育や研修が行われている。
- 職員は、個人情報保護規程等を理解し、遵守している。
- 個人情報の取扱いについて、利用者や家族等に説明している。

## 評価基準の考え方と評価の留意点

### (1) 目的

○本評価基準は、個人情報保護規程等の利用者の記録の管理について規定が定められるとともに、適切に管理が行われていることを評価します。

### (2) 趣旨・解説

○利用者に関する記録の管理については、個人情報保護と情報開示の2つの観点から管理体制が整備される必要があります。

○施設が保有する利用者や家族等の情報は、個人的な情報であり、その流出は利用者や家族等に大きな影響を与えることから、情報が外部に流出しない管理体制が必要となります。記録の保管場所や保管方法、扱いに関する規程、責任者の設置、保存と廃棄に関する規程等が必要です。

○個人情報保護については、平成29年5月に施行された「個人情報の保護に関する法律」の改正の内容とともに、個人情報保護委員会から公表された「ガイドライン」等への理解と、取組が求められます。

○とくに厳格な個人情報の管理が求められる特定分野には、個人情報保護委員会から、その分野についてのガイダンスが公表されています。介護関係事業者は、「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」、「同Q&A(事例集)」に即した適切な取組が必要です。また、ガイダンスの対象とならない施設にあっても、その高い公益性を踏まえ可能な範囲でガイダンスに準拠した取組を行うことで利用者や家族等からの信頼を得ていくことが大切です。

○一方、情報開示については、利用者や家族等から情報開示を求められた際のルール・規程が必要です。情報開示の基本姿勢、情報開示の範囲、利用者への配慮等が求められます。

○ここでいう「記録の管理」とは、書面による管理に加え電子データによる管理も含みます。電子データについては、取扱いや情報漏えい対策が十分になされることが必要です。

### (女性自立支援施設)

○利用者がDV被害者である場合やストーカー被害者である場合等には、個人情報が加害者に渡らないよう、特に留意が必要です。

### (3) 評価の留意点

○評価方法は、訪問調査において規程等の確認、実際の記録の保管状況、開示請求への対応、保存と廃棄の確認等を行います。