

評価対象 I 福祉サービスの基本方針と組織

I-1 理念・基本方針

I-1-1 理念・基本方針が確立されている

①理念及び理念に基づく基本方針を具体的に明示している	a. 文書で示している b. 口頭で示している c. 示していない
②理念や基本方針を設定するプロセスを確立している	a. 設定する組織がある b. 複数人数で設定している c. 確立していない
③自立支援や個人の尊厳等の考え方を尊重している	a. 十分尊重している b. 尊重するよう努めている c. 尊重していない

I-1-2 理念や基本方針が周知されている

①理念や基本方針について、職員や利用者に対して周知している	a. 日常的に周知している b. 年1回程度周知している c. 周知していない
②文書の配布や研修・講演会等を開催する等積極的に周知を図っている	a. 研修・講演会等を開催している b. 文書を配布している c. 周知を図っていない
③理念や基本方針が正しく理解されているか、定期的に点検している	a. 定期的に点検している b. 年1回程度点検している c. 点検していない

I-2 計画の策定

I-2-1 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている

①中・長期計画(3～5年)が策定されており、これに基づいて事業計画(単年度)を策定している	a. 中・長期計画を策定している b. 単年度計画のみ策定している c. 策定していない
②中・長期計画の策定にあたり、将来を見据えた事業展開、人材育成、資金計画等を検討している	a. 複数分野検討している b. 一つの分野だけ検討している c. 検討していない
③今後の経営環境(制度や政策の変化、ニーズの変容、他の事業者の動向、人件費等コストの変化)や発生しうるリスクについて検討している	a. 十分検討している b. 一部検討している c. 検討していない

I-2-2 計画が適切に策定されている

①計画の策定にあたっては、組織的に行われるよう策定プロセスを決めている	a. 策定する組織がある b. 複数人数で策定している c. 確立していない
②職員はもとより、必要に応じて利用者や関係機関、及び外部の専門家等の意見を聞いている	a. 利用者や外部の意見を聞いている b. 全職員の意見を聞いている c. 一部の職員が策定している
③策定された計画を、職員や利用者、関係機関等に周知している	a. 利用者や外部に周知している b. 全職員に周知している c. 一部の職員のみ周知している

I-3 管理者の責任とリーダーシップ

I-3-(1) 管理者の責任が明確にされている

①管理者の役割と責任を明文化している	a. 具体的な役割や責任を掲げている b. 大枠での管理責任を示している c. 役割も責任も示していない
②管理者が、自らの役割と責任が的確に果たされているかを点検するシステムを整備している	a. 他の職員等による評価システムを整備している b. 自己評価をしている c. 点検していない
③管理者として、必要な知識や技術を習得し、これを組織に対して発揮しようとしている	a. 十分しようとしている b. しようと呼んでいる c. しようとしていない

I-3-(2) 法令等の遵守を周知実行している

①遵守すべき法令等について、定期的かつ適当な方法によって周知している	a. 十分周知している b. しようと呼んでいる c. しようとしていない
②遵守すべき法令等について、その内容や改正動向を適切に把握している	a. 十分把握している b. 一部把握している c. 把握していない
③遵守すべき法令や倫理、規範、経営に必要な手法等について、率先して習得し、理解している	a. 十分習得し、理解している b. 一部習得し、理解している c. 習得、理解していない

I-3-(3) 管理者のリーダーシップが発揮されている

①質の向上、経営や業務の効率化と改善のため、適切かつ明示された方法により指導している	a. 適切な内容と方法による指導をしている b. 適切な内容の指導をしている c. 不透明かつ不適切な指導をしている
②意欲と向上心をもちながら、的確な情報収集と冷静な状況判断を行っている	a. 十分な意欲をもって適切な判断を行っている b. 適切な判断を行うよう努めている c. 意欲と向上心に乏しい
③重要な意思決定にあたっては、関係者に意見を聞き、決定とその経緯を十分説明している	a. 十分な意見聴取と経緯の説明をしている b. 意見聴取や経緯の説明に努めている c. 意見聴取や経緯の説明をしていない

評価対象Ⅱ 組織の運営管理

Ⅱ-1 経営状況の把握

Ⅱ-1-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している

①経営環境に関する情報を的確に把握している	a. 十分把握している b. 一部把握している c. 把握していない
②必要な情報の選別や分析を適切に行っている	a. 適切な選別や分析が組織的に行っている b. 選別や分析は行っている c. 選別や分析を行っていない
③整理された情報が、職員に対してフィードバックされるようなシステムがある	a. フィードバックにより情報の共有が十分である b. フィードバックは行っている c. フィードバックを行っていない

Ⅱ-1-(2) 監査に適切に対応している

①行政等による監査の結果を職員に周知し、改善結果を検証している	a. 周知し、改善結果も検証もしている b. 周知、改善はしている c. 周知、改善していない
②外部監査を実施している	a. 実施している b. 検討している c. 実施も検討もしていない

Ⅱ-1-(3) 地域に対する迷惑防止に配慮している

①地域からの苦情に対して、事情の説明や改善を行う等適切に対応している	a. 十分適切に対応している b. 対応するよう努めている c. 対応していない
②迷惑になるようなことについて検討している	a. 起こりうる問題についてまで十分検討している b. 起こった問題について検討している c. 検討していない
③苦情があった際の対応マニュアルを作成し、一貫した対応がなされるようにしている	a. 一貫した対応をとっている b. 対応マニュアルはある c. 対応が不適切である

II-2 人材の確保・養成

II-2-(1) 人材の確保に計画的に取り組んでいる

①求める人材像を明示し、これに従った採用や養成・配置の基準を設けている	a. 人材像を明示した上で、基準も設けている b. 求める人材像は明示している c. 求める人材像を明らかにしていない
②サービス提供に必要な職員数、職員構成を把握している	a. 十分把握している b. 一部把握している c. 把握していない

II-2-(2) 人事管理の体制が整備されている

①人事考課は、客観的基準により行っている	a. 客観的基準により人事考課を行っている b. ヒアリングの実施等一定の透明性は確保している c. 不透明な人事考課をしている
②適当な人事システム(配置、階級、給与等)を整備している	a. 人事考課を適切に反映するシステムを整備している b. 一定の枠組みのシステムを整備している c. 人事システムはない

II-2-(3) 職員の就業状況に配慮がなされている

①労働法規の遵守等、コンプライアンスの視点を重視している	a. 重視し、実際にきちんと配慮している b. 重視しているが、完全に遵守はできていない c. 重視していない
②職員の職務遂行能力を把握し、また意向や意欲、経験に応じた適切な職務分担となるようにしている	a. 職員の意向を把握し、職務分担に反映している b. 職員の意向の把握は行っている c. していない
③職員の就業上障害となる事項(出産、育児、疾病、介護等)について、配慮をしている	a. 十分している b. 一部している c. していない

II-2-(4) 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる

①福利厚生事業を展開している	a. 十分している b. 一部している c. していない
②職員が積極的に福利厚生事業を利用できるよう、休暇の調整等配慮している	a. 十分している b. 一部している c. していない

II-2-(5) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている

①職員の教育・研修に関する組織的な方針を明確にしている	a. 具体的な事項を掲げている b. 基本的な方針を掲げている c. 個人に委ねている
②職員の志望や能力、特性及び組織としての期待等に配慮した教育や研修の目標設定と計画づくりを行っている	a. 目標設定や計画づくりを行っている b. 必要な教育や研修の内容は検討している c. 検討も実施も行っていない
③教育・研修は、体系的かつ計画的に行っている	a. 十分行っている b. 一部行っている c. 行っていない

II-3 安全管理

II-3-(1) 事故、食中毒、感染症等に関する安全確保のための取り組みが行われている

①施設内外での事故、食中毒、感染症等の発生予防及び発生時のための対策を検討し、定期的を確認している	a. 定期的に検討、確認している b. 年1回程度検討、確認している c. 検討、確認していない
②施設内外での事故、食中毒、感染症等の発生予防及び発生時のための対応マニュアルを整備している	a. 予防、対応の両マニュアルを整備している b. 予防、対応のいずれかのマニュアルを整備している c. マニュアルを整備していない
③施設内外での事故、食中毒、感染症等の発生予防及び発生時のための職員の訓練を行っている	a. 定期的に行っている b. 年1回程度行っている c. 行っていない
④施設内外での事故、食中毒、感染症等の発生予防及び発生時のため、関係機関との連携体制を確立している	a. 必要な機関と広く連携がとれている b. 医療機関等一定の機関とは連携がとれている c. 関係機関との連携がとれていない
⑤施設内外での事故、食中毒、感染症等の発生予防のため、発生防止策を検討する組織やシステムがある	a. 職員からの報告を検討する組織がある b. 職員が気づいた危険を報告するシステムがある c. 特に組織やシステムはない

II-3-(2) 災害・事件等への安全対策が行われている

①起こりうる災害や事件の発生予防及び発生時のための対策を検討し、定期的を確認している	a. 定期的に検討、確認している b. 年1回程度検討、確認している c. 検討、確認していない
②災害や事件の発生予防及び発生時のための対応マニュアルを整備している	a. 予防、対応の両マニュアルを整備している b. 予防、対応のいずれかのマニュアルを整備している c. マニュアルを整備していない
③災害や事件の発生予防及び発生時のための職員の訓練を行っている	a. 定期的に行っている b. 年1回程度行っている c. 行っていない
④食糧や水、薬品等の災害備蓄または調達体制を確保している	a. 十分確保している b. 一部確保している c. 確保していない
⑤災害・事件発生時における地域や周辺施設との連携体制ができています	a. 十分できている b. 一部できている c. できていない
⑥災害・事件発生時に、家族や職員に速やかに連絡できる仕組みがある	a. 十分できている b. 一部できている c. できていない

II-3-(3) 安全な施設空間の確保に努めている

①事故防止や衛生管理のため、清掃や検査、避難経路の整理等必要な対応策を定期的に点検、実施している	a. 十分点検、実施している b. 一部点検、実施している c. 点検、実施していない
②災害や事件の予防のため、施設内の設備や危険物、貴重品等の整備・管理を、定期的を確認、点検している	a. 十分確認、点検している b. 一部確認、点検している c. 確認、点検していない
③施設内の設備や危険物、貴重品等の整備・管理のためのマニュアルを整備している	a. 十分整備している b. 一部整備している c. 整備していない

II-4 地域との交流と連携

II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている

①施設設備の開放や、行事イベントの相互参加等の交流を定期的に行っている	a. 定期的に行っている b. 年1回程度行っている c. 行っていない
②地域住民等に対し、障害への理解促進や支援方法を伝える企画等を行っている	a. 自主的に企画等を行っている b. 講師の派遣等を行っている c. 行っていない

II-4-(2) ボランティアや実習生を積極的に受け入れている

①ボランティアや実習生を定期的に受け入れている	a. 定期的に受け入れている b. 適宜受け入れている c. 受け入れていない
②ボランティアや実習生の受け入れのためのシステムがあり、その意味と内容を職員が理解している	a. 職員の理解が十分である b. 受け入れるシステムはある c. 受け入れるシステムがない
③ボランティアや実習生の受け入れに関するマニュアルを整備しており、これに基づいて受け入れを適切に行っている	a. マニュアルに基づき、受け入れを適切に行っている b. マニュアルは整備している c. マニュアルを整備していない

II-4-(3) 関係機関との連携が確保されている

①必要な社会資源を明確にし、必要に応じて連携をとっている	a. 必要な社会資源との連携がとれている b. 必要な社会資源は明確にしている c. 必要な社会資源を明確にしていない
②関係機関等と定期的に連絡会をもつ等して情報交換に努めている	a. 定期的に情報交換をしている b. 適宜情報交換をしている c. 情報交換をしていない

II-4-(4) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている

①地域の福祉ニーズを把握するため、必要な情報を収集している	a. 十分収集している b. 一部収集している c. 収集していない
②収集された情報を、適切に職員に伝えるシステムがある	a. システムを通して伝えている b. 適宜何らかの形で伝えている c. 伝えていない
③収集された情報に基づき、実際に新たな事業展開を行っている	a. 実際に展開している b. 検討している c. 検討もしていない

評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス

Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている

①利用者本位の理念を徹底するため、研修や会議を行っている	a. 定期的に行っている b. 年1回程度行っている c. 行っていない
②利用者の意向を定期的に汲み取っている	a. 汲み取るシステムを整備している b. 適宜汲み取っている c. 汲み取っていない
③利用者の希望や要望にできる限り応えている	a. 十分応えている b. 一部応えている c. 応えていない

Ⅲ-1-(2) 利用者のプライバシー保護のための取り組みを行っている

①利用者のプライバシー保護のため、配慮する事柄について定期的に検討、点検している	a. 定期的に検討、点検している b. 適宜検討、点検している c. 検討、点検していない
②利用者のプライバシー保護のためのマニュアルを整備している	a. 十分整備している b. 一部整備している c. 整備していない
③利用者の個人情報を適切に取り扱っている	a. 取り扱い規定を整備している b. 適切に取り扱っている c. 配慮が不十分である

Ⅲ-1-(3) 人権侵害が起こらないような取り組みを行っている

①身体抑制や施錠をしないための研究や技術の習得に向けた取り組みを行っている	a. 十分行っている b. 一部行っている c. 行っていない
②職員の不適切な言動、介護放棄、虐待、無視等が行われないよう、対策を検討している	a. 十分検討している b. 一部検討している c. 検討していない
③人権侵害が行われないよう、行動規範等を定めている	a. 行動規範等を定め、その徹底を図っている b. 行動規範等を定めている c. 行動規範等を定めていない
④虐待の防止、早期発見に努め、発見した場合は、関係機関に通報する等適切に対応するようになっている	a. 防止や早期発見に努めている b. 発見した場合の対応はとられるようになっている c. 適切な対応とられるようになっていない
⑤身体抑制や施錠を行う際は、規定に基づき、書面等により利用者本人及び家族等の同意を得ている	a. 規定を整備し、かつ同意も得ている b. 規定を整備し、あるいは同意を得ている c. 規定を整備しておらず、同意も得ていない
⑥身体抑制や施錠を行う場合の対応マニュアルを整備している	a. 十分整備している b. 一部整備している c. 整備していない
⑦身体抑制や施錠について、外部の専門家に定期的に意見を聴いている	a. 定期的に検討に参加してもらっている b. 適宜意見を聴いている c. 聴いていない
⑧人権侵害が行われないよう、職員の相互チェックが機能している	a. チェックが組織的に行われている b. 適宜機能している c. 機能していない

Ⅲ-1-(4) 快適な施設空間となるよう努めている

①清掃、換気、採光、照明等の点検や整備を定期的に行っている	a. 定期的に行っている b. 適宜行っている c. 行っていない
②一人で落ち着ける場所やみんなでくつろげる場所等を確保できるよう工夫している	a. 十分工夫している b. 一部工夫している c. 工夫していない
③清掃、換気、採光、照明等の点検や整備に関するマニュアルを整備している	a. 十分整備している b. 一部整備している c. 整備していない
④施設の補修・改修等の整備計画を策定している	a. 全体計画を策定している b. 一部の計画を策定している c. 策定していない

Ⅲ-1-(5) 利用者満足の上昇に努めている

①利用者の満足調査を定期的実施している	a. 定期的実施している b. 適宜実施している c. 実施していない
②利用者の満足調査に基づいて、定期的にサービスの提供方法を検討している	a. 定期的に検討している b. 適宜検討している c. 検討していない
③利用者と施設運営の責任者との間で、サービスの提供方法等について協議する機会を設けている	a. 設けている b. 利用者の会等の意見を聴いている c. 設けていない

Ⅲ-1-(6) 利用者が意見等を述べやすい体制を確保している

①苦情解決の仕組み(第三者委員の設置、苦情受付担当者、解決責任者の選任)が確立し、利用者や家族等に周知され、十分機能している	a. 仕組みが確立し、十分機能している b. 仕組みは確立している c. 仕組みが確立していない
②苦情を受け付けた場合の対応マニュアルを整備している	a. 十分整備している b. 一部整備している c. 整備していない
③出された苦情や要望について、会議等で検討している	a. 十分検討している b. 一部検討している c. 検討していない
④苦情の申し出があった場合、その経過と結果を記録している	a. すべて記録している b. 一部記録している c. 記録していない

Ⅲ-1-(7) 自立支援・地域移行に対し、積極的に取り組んでいる

①就労支援や地域移行に関する情報を、利用者や保護者に対して提供している	a. 定期的に提供している b. 適宜提供している c. 提供していない
②地域における就労や生活を体験できるプログラムを用意している	a. 十分用意している b. 一部用意している c. 用意していない
③自立支援や地域移行に関するマニュアルやモデルプランを策定している	a. マニュアルとモデルプラン両方を策定している b. マニュアル、モデルプランのいずれかを策定している c. マニュアルもモデルプランも策定していない
④関係機関と定期的な連絡会を設け、情報交換をしている	a. 定期的に、連絡会等で情報交換している b. 適宜情報交換している c. 情報交換していない
⑤施設内だけでしか適応できないようになってしまうようなサービスの提供になっていないか、チェックしている	a. 組織的にチェックしている b. 適宜チェックしている c. チェックしていない

Ⅲ-1-(8) 家族等に対して適切な支援を行っている

①面接や訪問、連絡、広報等を通じて、家族等に対して必要な情報が伝わるよう努めている	a. 十分努めている b. 一部努めている c. 努めていない
②家族等の情報や意向等が得られるよう、定期的に連絡をとっている	a. 定期的に連絡をとっている b. 適宜連絡をとっている c. 連絡をとっていない
③家族等の希望に応じ、生活や活動の様子を随時見学できるようにしている	a. いつでも見学できる b. 事前に連絡すれば見学できる c. 見学できない
④家族等向けの講演会や学習会、相談会等を開催している	a. 自主的に開催している b. 企画を紹介している c. 特に取り組んでいない
⑤帰宅や休日にあたり、必要な情報の提供やサービスの調整等の支援を図っている	a. 十分図っている b. 一部図っている c. 図っていない

Ⅲ-2 サービスの質の向上

Ⅲ-2-(1) 質の向上に向けた取り組みが組織的に行われている

①提供するサービスの内容について、定期的に点検・評価している	a. 点検・評価を、定期的かつ組織的にやっている b. 年1回程度点検・評価を行っている c. 点検・評価していない
②サービス内容に関する最新情報、研究成果を定期的に入手している	a. 定期的かつ組織的に入手している b. 定期的に入手している c. 入手していない
③評価結果や情報収集に基づき、定期的に結果分析や新しいサービスの提供方法等について検討している	a. 十分検討している b. 一部検討している c. 検討していない

Ⅲ-2-(2) 個々のサービスの標準的な実施方法が確立している

①提供するサービスについて、各領域にわたるマニュアル等文書化したものを整備している	a. 必要な分野すべてに渡って整備している b. 一部の分野で整備している c. 整備していない
②マニュアル等の見直しを定期的に行っている	a. 定期的に見直しを行っている b. 適宜見直しを行っている c. 見直しを行っていない
③マニュアル等を職員の研修に使ったり、サービスの点検を行う等有効に活用している	a. 十分活用している b. 一部活用している c. 活用していない

Ⅲ-2-(3) サービスの実施の記録が適切に行われている

①利用者に関するサービス実施状況について、必要な記録を適切に行っている	a. 十分適切に行っている b. ほぼ適切に行っている c. 適切に行っていない
②利用者の苦情や要望があった場合は、分かりやすく整理して記録している	a. 十分分かりやすく記録している b. 一部分かりやすく記録している c. 分かりやすく記録していない
③事故や疾病等特別な状況があった場合は、経過と結果が分かるよう記録している	a. 十分分かりやすく記録している b. 一部分かりやすく記録している c. 分かりやすく記録していない
④いつでも情報を公開できるような記録をとるよう、記録の方法等について組織的に検討・周知している	a. 十分検討・周知している b. 一部検討・周知している c. 検討・周知していない

Ⅲ-2-(4) 個別対応を重視している

①利用者本人及び家族等々の希望を取り入れた個別支援計画を策定している	a. 十分希望を取り入れている b. ある程度取り入れている c. 取り入れていない
②個別支援計画の策定にあたっては、利用者本人及び家族等々とともにいき、実施にあたっては、説明し、同意を得ている	a. 利用者本人及び家族等々とともに策定されている b. 利用者本人及び家族等々に説明し、同意を得ている c. 策定、実施とも施設側で一面的に行われている
③支援するために必要な個別の情報を職員間で共有するシステムがあり、十分機能している	a. システムがあり、十分機能している b. システムはある c. システムがない
④施設側の都合を優先せず、個別の事情に十分配慮するよう周知している	a. 十分周知している b. 一部周知している c. 周知していない

Ⅲ-3 サービスの開始・継続

Ⅲ-3-(1) サービス提供の開始が適切に行われている

①ホームページやパンフレット等により、利用希望者に対して、情報提供を常時行っている	a. 十分行っている b. パンフレット等簡易なものにより行っている c. 行っていない
②利用契約締結時、契約内容について誤解が生じないよう十分な説明を行っている	a. 十分行っている b. ある程度行っている c. 行っていない
③利用契約にあたり、実情を正確に説明し、契約するか否かを自ら決定できるよう配慮している	a. 十分配慮している b. ある程度配慮している c. 配慮していない
④情報提供及び契約について、障害特性に配慮した方法を用意している	a. 十分用意している b. 一部用意している c. 用意していない
⑤他のサービス利用も含めた情報提供を行う等、利用者がサービスを選択できるよう配慮している	a. 十分配慮している b. 一部配慮している c. 配慮していない

Ⅲ-3-(2) サービスの継続性に配慮した対応が行われている

①利用開始にあたり、利用者が環境に慣れられるよう、経緯を把握して個別事情に配慮している	a. 十分配慮している b. 一部配慮している c. 配慮していない
②利用終了にあたり、利用者が新しい環境に円滑に移行できるよう、移行先に情報提供を行っている	a. 情報を定型化して、わかりやすく提供している b. 提供はしている c. 提供していない
③サービスの開始や終了に関わる関係機関と日常的に円滑な情報交換を行っている	a. 十分行っている b. 適宜行っている c. 行っていない
④利用開始にあたり、利用者の個別事情にどの程度配慮できるか話し合い、同意を得ている	a. 十分話し合い、同意を得ている b. ある程度話し合いには応じている c. 個別事情には配慮していない
⑤利用開始及び終了にあたり、収集すべき情報をリスト化し、日常的に整理している	a. 情報をリスト化し、これに基づき収集・整理している b. その都度、適当に収集・整理している c. 収集しない

Ⅲ-4 サービス実施計画の策定

Ⅲ-4-(1) 利用者のアセスメントが行われている

①アセスメントを定期的実施している	a. 定期的実施している b. 年1回程度実施している c. 実施していない
②アセスメントの基準及び手法を定め、また定期的に見直している	a. 定期的実施している b. 基準及び手法は定めている c. 基準及び手法を定めていない
③アセスメントの趣旨及び内容を理解するための研修等を実施している	a. 十分実施している b. 一部実施している c. 実施していない
④アセスメントは、複数で行う等できるだけ客観性が保たれるようにしている	a. 複数で行っている b. 一人で行った後、上司等が点検している c. 個人に委ねている

Ⅲ-4-(2) 利用者に対するサービス実施計画が策定されている

①サービス実施計画を策定し、定期的に見直している	a. 定期的に見直している b. 年1回程度見直している c. 見直していない
②サービス実施計画は、定期的利用者及び家族等に説明し、要望を聞き取り、同意を得ている	a. 定期的説明、聞き取りを行い、同意を得ている b. 年1回は、説明、聞き取りを行い、同意を得ている c. 説明、聞き取りを行わず、または同意を得ていない
③サービスが計画に基づいて的確に策定及び実施されているか、組織的に評価している	a. 組織的に評価している b. 上司等が点検している c. 個人に委ねている
④サービス実施計画策定に必要な情報を、定期的職員に周知している	a. 定期的周知している b. 適宜周知している c. 周知していない
⑤実際の提供場面において、臨機応変に対処できるよう、サービス実施計画を工夫している	a. 十分工夫している b. 一部工夫している c. 工夫していない

川崎市

障害者福祉サービス第三者評価

アンケート(利用者用)

身体障害 版

【調査上の留意点】

- この調査は、障害者福祉サービス第三者評価のための資料として利用します。調査の結果は、統計的に処理しますので、利用者が特定されたりすることにより、あなたの不利益になることはありません。
- 利用者ご本人から記入回答いただける場合は、ご本人より回答をいただいでください。
- 利用者ご本人から、聞き取りにより回答をいただける場合は、調査者が質問を読み上げ、ご本人から回答を聴き取り、調査者が調査票に記入してください。なお、調査者が質問を読み上げるにあたり、利用者が理解しやすいように言い換える等しても差し障りありません。調査にあたっては、ご本人の意思を十分に尊重できるよう配慮をお願いします。
- 利用者ご本人から、記入回答あるいは聞き取りによる回答のいずれも不可能な場合、調査者が事前にご本人の特性を理解した上、ご本人と支障のない範囲で関わり合いながら意思等を把握してください。

【利用前の情報提供について】

※平成15年9月以降に、この施設をご利用しはじめた方にお聞きします。

問1. 入所する前に、施設での過ごし方や職員が何をしてくれるか（作業や活動、食事、入浴、トイレ等において）、また、わからないことや知りたいことについて、わかりやすい説明がありましたか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問2. 入所するかどうか考えるため、見学をしましたか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問3. あなたが希望して、入所・通所を決めましたか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

【施設の生活・環境について】

問4. 食事はおいしいですか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問5. 食事^{しょくじ}は、あなたの健康^{けんこう}や障害^{しょうがい}の状態^{じょうたい}に合った^あ食べやすいものになって
いますか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問6. 職員^{しょくいん}があなたの部屋^{へや}に入るとき、ノックをしたり、入っていいか
聞^きいたりしますか。 ※入所施設^{にゅうしょしせつ}のみ

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問7. 入浴^{にゅうよく}、着替え^{きが}、排泄^{はいせつ}などで自分でできないとき、いつでも職員^{しょくいん}は
手^て伝^{つた}ってくれますか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問8. 食事^{しょくじ}や入浴^{にゅうよく}、トイレの時間^{じかん}、用具^{ようぐ}、介助方法^{かいじょほうほう}等は、あなたに合ったも
のになっていますか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問9. 恥ずかしい思い^{おも}をしないよう、職員^{しょくいん}は気^きをつかってくれますか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問10. 職員しよくいんから嫌いやなことをされたり言われたりすることはありますか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問11. 施設しせつの中で、他人たにんに知られたくないことは秘密ひみつにしてくれるなど、あなたのプライバシーまもは守られていますか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問12. 部屋へやは、あなたがゆっくりできる広さひろはありますか。※入所施設にゅうしょしせつのみ

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問13. 職員しよくいんがあなたを呼ぶよとき、呼び捨てよすにしたりあだ名なで読んだりするなど、嫌いやな呼び方よかたをすることはありますか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問14. 職員しよくいんによって言ういことが違ったり、命令ちがするような職員めいれいがいますか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問15. 職員しよくいんは、あなたの気持ちきもちをわかってくれ、きちんと対応たいおうしてくれますか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問16. 体の調子からだ ちょうしが悪いわるときやけがをしたとき、看護師かんごしが見てくれたり、病院びょういんに連れて行つったりしてしてくれますか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問17. 施設しせつでは、自由時間じゆうじかんにあなたの好きなことすができますか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問18. 買い物かいものなどで外出がいしゅつしたいとき、希望きぼうどおり外出がいしゅつできますか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問19. 仕事しごと（作業さぎょう）や活動かつどうは楽しいたのですか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問20. 工賃（給料）の決め方は、わかりやすく説明されていますか。※該当

施設のみ

1. はい 2. いいえ 3. わからない

【個別支援計画について】

問21. 施設での目標やすごし方について、職員はあなたの意見を聞いて、

一緒に考え、わかりやすく説明してくれましたか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

【地域での生活に向けての取り組みについて】

問22. あなたは、この施設を退所したいと思いますか。※入所施設のみ

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問23. 自立生活に向けた訓練（買い物、調理、掃除、洗濯等）等、体験しな

がら退所に向けた準備ができるしくみはありますか。 ※入所施設

のみ

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問 2 4. 退所^{たいしよ}してからの働く場所^{はたら ばしよ}や活動^{かつどう}する場所^{ばしよ}を見つけるため、施設^{しせつ}実習^{じっしゅう}や

会社^{かいしゃ}での実習^{じっしゅう}などを体験^{たいけん}することはできますか。※入所^{にゅうしよ}施設^{しせつ}のみ

1. はい 2. いいえ 3. わからない

【施設^{しせつ}の満足度^{まんぞくど}について】

〔1〕施設^{しせつ}は、あなたにとってよいところだと思^{おも}いますか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

〔2〕施設^{しせつ}に対するご意見^{ごいけん}・ご要望^{ごようぼう}等^{など}ありましたら、自由^{じゆう}に書^かいてください。

川崎市

障害者福祉サービス第三者評価

アンケート(利用者用)

知的障害 版

【調査上の留意点】

- この調査は、障害者福祉サービス第三者評価のための資料として利用します。調査の結果は、統計的に処理しますので、利用者が特定されたりすることにより、あなたの不利益になることはありません。
- 利用者ご本人から記入回答いただける場合は、ご本人より回答をいただいでください。
- 利用者ご本人から、聞き取りにより回答をいただける場合は、調査者が質問を読み上げ、ご本人から回答を聴き取り、調査者が調査票に記入してください。なお、調査者が質問を読み上げるにあたり、利用者が理解しやすいように言い換える等しても差し障りありません。調査にあたっては、ご本人の意思を十分に尊重できるよう配慮をお願いします。
- 利用者ご本人から、記入回答あるいは聞き取りによる回答のいずれも不可能な場合、調査者が事前にご本人の特性を理解した上、ご本人と支障のない範囲で関わり合いながら意思等を把握してください。

【利用前の情報提供について】

※平成15年9月以降に、この施設をご利用しはじめた方にお聞きします。

問1. 入所・通所する前に、施設での過ごし方や職員が何をしてくれるか

(作業や活動、食事、入浴、トイレ等において)、また、わからないこ

とや知りたいことについて、わかりやすい説明がありましたか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問2. 入所・通所するかどうか考えるため、見学や体験入所はしましたか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問3. あなたが希望して、入所・通所を決めましたか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

【施設の生活・環境について】

問4. 食事はおいしいですか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問5. 職員しよくいんがあなたの部屋へやに入るとき、ロックをしたり、入はいっていいか聞きいたりしますか。 ※入所施設にゆうしょしせつのみ

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問6. 入浴にゆうよく、着替えきが、排泄はいせつなどで手伝てつだってほしいとき、いつでも職員しよくいんは助けたすてくれますか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問7. 恥はずかしい思おもいをしないよう、職員しよくいんは気きをつかってくれますか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問8. 職員しよくいんから嫌いやなことをされたり言いわれたりすることはありますか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問9. 施設しせつの中で、他人なかに知たにんられたくないことは秘密ひみつにしてくれるなど、あなたのプライバシーまもは守まもられていますか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問10. 部屋は、あなたがゆっくりできる広さがありますか。※入所施設のみ

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問11. 職員があなたを呼ぶとき、呼び捨てにしたりあだ名で読んだりするなど、嫌な呼び方をすることはありますか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問12. 職員によって言うことが違ったり、命令するような職員がいますか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問13. 職員は、あなたの気持ちをわかってくれ、きちんと対応してくれますか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問14. 体の調子が悪いときやけがをしたとき、看護師が見てくれたり、病院に連れて行ったりしてくれますか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問15. 施設では、自由時間にあなたの好きなことができますか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問16. 買い物などで外出したいとき、希望どおり外出できるよう相談にの

ってくださいか。 ※入所施設のみ

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問17. 仕事（作業）や活動は楽しいですか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問18. 工賃（給料）の決め方は、わかりやすく説明されていますか。

※該当施設のみ

1. はい 2. いいえ 3. わからない

こべつしえんけいかく
【個別支援計画について】

問19. 施設での目標やすごし方について、職員はあなたの意見を聞いて、一緒に考え、わかりやすく説明してくれましたか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

ちいき せいかつ む と く
【地域での生活に向けての取り組みについて】

問20. あなたは、この施設を退所したいと思いますか。※入所施設のみ

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問21. 自活訓練（買い物、調理、掃除、洗濯等）やグループホーム体験入居

等、体験しながら退所に向けた準備ができるしくみはありますか。※

入所施設のみ

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問22. 退所してからの働く場所や活動する場所を見つけるため、施設実習や

会社での実習などを体験することはできますか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

【^{しせつ}施設の^{まんぞくど}満足度について】

〔1〕^{しせつ}施設は、あなたにとってよいところだと思^{おも}いますか。

1. はい

2. いいえ

3. わからない

〔2〕^{しせつ}施設^{たい}に対する^{いけん}ご意見・^{ようぼうなど}ご要望等ありましたら、^{じゆう}自由^かに書いてください。

川崎市

障害者福祉サービス第三者評価

アンケート(利用者用) 精神障害 版

【調査上の留意点】

- この調査は、障害者福祉サービス第三者評価のための資料として利用します。調査の結果は、統計的に処理しますので、利用者が特定されたりすることにより、あなたの不利益になることはありません。
- 利用者ご本人から記入回答いただける場合は、ご本人より回答をいただいでください。
- 利用者ご本人から、聞き取りにより回答をいただける場合は、調査者が質問を読み上げ、ご本人から回答を聴き取り、調査者が調査票に記入してください。なお、調査者が質問を読み上げるにあたり、利用者が理解しやすいように言い換える等しても差し障りありません。調査にあたっては、ご本人の意思を十分に尊重できるよう配慮をお願いします。
- 利用者ご本人から、記入回答あるいは聞き取りによる回答のいずれも不可能な場合、調査者が事前にご本人の特性を理解した上、ご本人と支障のない範囲で関わり合いながら意思等を把握してください。

【利用前の情報提供について】

※平成15年9月以降に、この施設をご利用しはじめた方にお聞きします。

問1. 施設利用する前に、施設での過ごし方や職員が何をしてくれるか、また、わからないことや知りたいことについて、わかりやすい説明がありましたか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問2. 施設利用するかどうか考えるため、見学や体験利用（体験宿泊）はしましたか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問3. 説明を聞いたり、見学や体験利用（体験宿泊）をしたりしてみて、この施設を利用してみようと思いましたか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

【施設の生活・環境について】

問4. 食事はおいしいですか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない、どちらともいえない

問5. 職員しよくいんがあなたの部屋へやに入るとき、ロックをしたり、入はいっていいか聞きいたりしますか。 ※入所施設にゆうしょしせつのみ

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問6. 他の人に知られたくないようなことをしてしまったとき、あなたが恥はづかしい思いをしなくてすむよう職員しよくいんは配慮はいりよしてくれますか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない、該当事項がいたうじこうがない

問7. 施設しせつの中で、他人たにんに知られたくないことは秘密ひみつにしてくれるなど、あなたのプライバシーまもは守られていますか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない、該当事項がいたうじこうがない

問8. 部屋へやは、あなたがゆっくりできる広ひろさがありますか。 ※入所施設にゆうしょしせつのみ

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問9. 職員しよくいんがあなたを呼よぶとき、呼よび捨すてにしたりあだ名なで読よんだりするなど、嫌いやな呼よび方かたをすることはありますか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問10. 職員は、みんなと同じようにあなたの相談にのってくれますか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問11. 職員によって言うことが違ったり、命令するような職員がいますか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問12. 職員は、あなたの気持ちをわかってくれ、きちんと対応してくれますか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問13. 施設の中で安心して過ごせていますか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問14. 体の調子が悪いときやけがをしたとき、職員がていねいに対応してくれますか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問15. 病気が再発しないための工夫（服薬管理、受診の継続、睡眠の確保等）

について、職員は相談にのってくれますか？

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問16. 施設の規則・決まりについて、不満に感じていることはありますか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

【個別支援計画について】

問17. 施設での目標やすごし方について、職員はあなたの意見を聞いて、

一緒に考え、わかりやすく説明してくれますか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

【地域での生活に向けての取り組みについて】

問18. あなたは、早く地域で生活したいとおもっていますか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問19. 生活訓練（金銭管理、対人関係の訓練、生活リズム作り、健康管理等）

を通して、体験しながら地域生活になじむ援助を受けることができますか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

問20. 地域で生活するために利用できる社会資源（アパート、グループホーム、

日中の活動の場等）を見つけるための援助を受けることはできますか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

【施設の満足度について】

〔1〕施設は、あなたにとってよいところだと思いますか。

1. はい 2. いいえ 3. わからない

〔2〕施設に対するご意見・ご要望等ありましたら、自由に書いてください。

川崎市
障害者福祉サービス第三者評価
(障害福祉領域)

書 面 調 査
(幹部職員用)

【調査上の留意点】

- この調査は、福祉サービス第三者評価(障害福祉領域)のための資料として利用します。
この調査以外に利用することはありません。
- 調査の結果は、訪問調査を的確かつ効率的に行うために使用します。この回答結果によって評価を行うことはありませんので、施設の実状をできるだけ具体的に記入していただきますようお願いいたします。
- 調査の回答にあたっては、施設の運営を管理する職位にある方で合議の上、ご記入ください。

評価対象 I 福祉サービスの基本方針と組織

I-1 理念・基本方針

問1. 理念と基本方針は、どのようなものですか。

問2. 理念や基本方針は、誰がどのように決定していますか。

問3. 理念や基本方針は、どのように周知していますか。また、その理念や基本方針は、どの程度浸透していますか。

I-2 計画の策定

問4. 中・長期計画を策定していますか。策定している場合は、誰がどのように策定していますか。また、策定している分野や特徴はどういうものですか。

問5. 今後の事業経営について、事業展開、人材育成、資金計画等どのように展望していますか。

I-3 管理者の責任とリーダーシップ

問6. 管理者の責任として求められることは、どのようなことだと思いますか。また、実際にどのようなことを職員に対して示していますか。

問7. 管理者の責任が適切に果たされていると感じるときは、どのようなときですか。

問8. 遵守すべき法令、倫理や規範の中で、とりわけ重要だと思うことをあげてください。

問9. リーダーシップは、どのような場面でどのように発揮しているか、具体例をあげてください。

問10. リーダーシップを発揮する際、どのような配慮や工夫が必要だと思いますか。

評価対象Ⅱ 組織の運営管理

Ⅱ－１ 経営状況の把握

問 1 1. 経営に必要な情報を定期的に収集していますか。収集している場合は、その内容をあげてください。

問 1 2. 経営に関わる情報は、職員に周知されていますか。特に工夫していることがあれば、あげてください。

問 1 3. 法人監査や行政監査において指摘された事項及びそれらの改善状況について、どのように対応していますか。

問 1 4. 第三者機関による監査を実施、あるいは検討していますか。している場合は、その理由をあげてください。

問 1 5. 地域からどのような苦情が発生しているか、主な例をあげてください。

問 1 6. 地域から苦情があった場合、どのような対処を行っていますか。

Ⅱ－２ 人材の確保・養成

問 1 7. 人材の確保・養成にあたっての方針は、どのようなものですか。また、その際の具体的な基準は設けていれば、その特徴をあげてください。

問 1 8. 人事考課はどのように行われていますか。

問 1 9. 職員の配置にあたって、本人の能力や意欲、意向、また出産や育児、介護等などどのような点を考慮した上で決定していますか。

問 2 0. どのような福利厚生事業を展開していますか。また、職員が福利厚生事業を利用できるよう、どのような配慮をしていますか。

問 2 1. 職員の質の向上のため、施設としてどのような取り組みを行っていますか。

問 2 2. 職員の質の向上のために重視していることは、どのようなことですか。

Ⅱ－3 安全管理

問 2 3. 施設内外での事故、食中毒、感染症等及び災害（地震、火災、水害等）事件（窃盗、器物損壊、外部からの侵入等）等の発生予防のため、施設内でどのような対応をとっていますか。

問 2 4. 施設内外での事故、食中毒、感染症等及び災害（地震、火災、水害等）事件（窃盗、器物損壊、外部からの侵入等）等の発生時の対応策は、検討していますか。している場合は、その特徴をあげてください。

問 2 5. 事故防止や衛生管理、また災害や事件の予防のため、施設の設備や物品の管理をどのように行っていますか。

Ⅱ－4 地域との交流と連携

問 2 6. 地域との良好な関係を保つために、施設の設備や人材、行事等を通じて、どのような取り組みを行っていますか。

問 2 7. ボランティアや実習生をどの程度受け入れていますか。また、受け入れの際は、どのような点に配慮していますか。

問 2 8. 関係する機関には、どのような機関がありますか。その機関との連携にあたり、方針や方策があれば、あげてください。

問 2 9. 現在の地域内の福祉ニーズは、どのようになっていると思いますか。

評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

Ⅲ－１ 利用者本位の福祉サービス

問 3 0．利用者本位の理念を具現化するため、どのような取り組みを行っていますか。

問 3 1．プライバシー保護のため、どのような取り組みを行っていますか。

問 3 2．人権侵害を起こさないため、どのような取り組みを行っていますか。

問 3 3．人権を侵害するようなことが施設内で起こっていますか。起こっている場合は、その状況と対応策をあげてください。

問 3 4．やむを得ず身体抑制や施錠を行う場合、どのような手順で行っていますか。

問 3 5．施設空間の利用に際して、工夫しているところがあればあげてください。

問 3 6．今後施設を整備していくにあたり、どのような改修が必要だと考えていますか。

問 3 7．利用者の満足調査を実施していますか。実施している場合は、その結果にどのように対応していますか。

問 3 8．苦情解決の仕組みは、どの程度機能していますか。実際に受け付けた場合、どのように対処するようになっているか、記入して下さい。

問 3 9．自立支援や地域移行のためのプログラムやマニュアル、モデルプラン等をつくっていますか。つくっている場合は、具体的に記入して下さい。

問 4 0．家族等に対する支援として、情報提供の頻度や内容、相談に応じている内容等を具体的に記入して下さい。

Ⅲ－２ サービスの質の向上

問４１．現在提供するサービスの質が適切かどうか、定期的に見直していますか。見直している場合は、具体的にどのような見直しが行われたか、あげてください。

問４２．提供するサービスについて、マニュアル等文書化したものがありますか。ある場合は、どの分野について整備しているか、あげてください。

問４３．提供するサービスについて、マニュアル等文書化したものがある場合、どの程度それが浸透していますか。浸透させるため、具体的な方策をとっている場合、その内容をあげてください。

問４４．サービス実施状況について、適切に記録されていますか。いない場合、どのような問題点があり、それに対してどのような対応策をとっていますか。

問４５．利用者の個別の要望等にできるだけ配慮するようにしていますか。していることがあれば、具体的にあげてください。

Ⅲ－３ サービスの開始・継続

問４６．利用希望者に対する情報提供として、どのような方法をとっていますか。また、障害特性に配慮したものがあれば、それもあげてください。

問４７．利用契約時、適切に契約を行っていますか。契約時、特に配慮していること等あれば、あげてください。

問４８．サービスの利用開始・終了にあたり、以前の状況からまたは次の状況に円滑に移行できるよう、どのような配慮を行っていますか。

Ⅲ－４ サービス実施計画の策定

問４９．利用者のアセスメントを定期的に実施していますか。実施している場合は、その基準や手法の概要を記入して下さい。

問５０．サービス実施計画を定期的に策定していますか。策定している場合は、その内容の概要を記入して下さい。

問５１．サービス実施計画の策定にあたり、利用者本人や家族等からの意見の聴取、及び説明は、どの程度行っていますか。

川崎市
障害者福祉サービス第三者評価
(障害福祉領域)

書 面 調 査
(一般職員用)

【調査上の留意点】

- この調査は、福祉サービス第三者評価(障害福祉領域)のための資料として利用します。この調査以外に利用することはありません。
- 調査の結果は、訪問調査を的確かつ効率的に行うために使用します。この回答結果によって評価を行うことはありませんので、職務の実状をできるだけ具体的に記入していただきますようお願いいたします。
- この調査によって職務上不利益となることは一切ありません。調査の回答にあたっては、事前に回答準備をしたり他の職員と回答を合わせたりすることのないようにしてください。

評価対象 I 福祉サービスの基本方針と組織

I-1 理念・基本方針

問1. 施設の理念・基本方針はどのようなものか、理解していますか。

1. 十分理解している
2. 知ってはいるが仕事には結びつかない
3. 知ってはいるがあまり考えようと思わない
4. どのようなものか知らない

問2. 施設の理念や基本方針についての説明はありましたか。

1. あった
 2. あったが覚えていない
 3. なかった
- (1. あった と答えた人は、どのような説明がありましたか。)

問3. 施設の理念や基本方針について、どのように考えますか。

1. とてもよいものである
2. よいものではあるが実現は難しい
3. 現状には見合わない
4. よくわからない

I-2 計画の策定

問4. 施設には中・長期計画がありますか。

1. ある
2. あるかどうかわからない
3. ない

問5. 策定された計画は、どのように説明されましたか。

1. 文書を渡され、かつ口頭での説明があった
2. 文書を渡された
3. 計画があるのは知っているが、文書は渡されていない
4. 計画はない
5. 計画があるのかどうか知らない

問6. 今後の事業経営について、施設の向かうべき方向性と課題を認識していますか。

1. 十分認識している
2. 漠然と認識している
3. よくわからない

(1. 十分認識している、2. 漠然と認識している と答えた人は、具体的にどのように認識していますか。)

I - 3 管理者の責任とリーダーシップ

問7. 管理者の役割と責任が、適切に果たされていると思いますか。

1. 果たされていると思う
2. 果たされているとは思わない
3. わからない

(2. 果たされているとは思わない と答えた人は、具体的にどのような点について、果たされていると思いませんか。)

問8. 遵守すべき法令、倫理や規範の重要性について、仕事の中でどのように意識していますか。

1. 非常に重要であると認識し、最優先させている
2. 重要であると認識はしているが、完全に遵守することは難しい
3. 必要性は認識しているが、それだけではやっていけない
4. 必要性も認めるが、これらとは相反することをやるのがよいこともある

問9. 遵守すべき法令等について、管理者からどのような説明や指導がありましたか。

(あてはまるものすべてを選択してください。)

1. 定期的に説明を受けている (年 回)
2. 文書が配布されている
3. 会議の中で指導されている
4. 思い当たらない
5. その他 ()

問10. 管理者のリーダーシップは、適切に発揮されていると思いますか。

1. 思う
2. 部分的に思う
3. 思わない

(2. 部分的に思う、3. 思わない と答えた人は、管理者のリーダーシップのどのような点に問題があると思いますか。)

評価対象Ⅱ 組織の運営管理

Ⅱ－１ 経営状況の把握

問 1 1. 施設側から提供される経営環境の変化に関する情報（法制度の変化、理念の変容、地域内のニーズや他事業者の動向等）について、どのように感じていますか。

1. 施設側から提供される情報に満足している
2. 現在の施設側からの情報では不十分なので、個人で収集している
3. 情報は提供されているが、収集・把握する余裕がない
4. 情報が的確に提供されておらず、また自ら収集・把握する余裕もない
5. そのような情報は自分の仕事には大きく影響しないので、現状では必要性を感じない

問 1 2. 施設経営が、的確に経営環境の変化を捉えていると思いますか。

1. 思う
 2. 思わない
 3. わからない
- （2. 思わない と答えた人は、具体的にどのような理由からですか。）

問 1 3. 法人監査や行政監査の結果について、説明がありましたか。

1. 文書にてあった
2. 口頭にてあった
3. なかった

問 1 4. 法人監査や行政監査による指摘事項が、適切に改善されていますか。

1. されている
2. されてはいるが不十分
3. されていない

問 1 5. 地域に対する迷惑防止という観点から、施設内に生じている（生じようとしている）問題を内部で検討したことはありますか。

1. ある
 2. ない
- （1. あると答えた人は、具体的にどのような問題について検討しましたか。）

問 1 6. 地域の方たちからの理解が得られていると思いますか。

1. 十分思う
2. ある程度思う
3. 思わない

Ⅱ－２ 人材の確保・養成

問 17. 職員の採用や養成にあたって、組織としての方針はあると思いますか。

1. 思う
2. 思わない

(2. 思わない と答えた人は、具体的にどのような理由からですか。)

問 18. 必要な職員の人数、構成になっていると思いますか。

1. 思う
2. 思わない

(2. 思わない と答えた人は、具体的にどのような理由からですか。)

問 19. 人事（配置、階級、給与等）は適正に行われていると思いますか。

1. 思う
2. 思わない
3. わからない

(2. 思わない と答えた人は、具体的にどのような理由からですか。)

問 20. 職務上の希望や意見を定期的に幹部職員に伝えられていますか。

1. 定期的に面接や調査が行われており、そこで十分伝えられている
2. 定期的に面接や調査は行われているが、そこでは十分伝えきれていない
3. 定期的な面接や調査などは行われていないが、適宜話し合う場があり、その場で伝えられている
4. 定期的な面接や調査などは行われておらず、自ら申し出ることにより伝えている
5. 定期的な面接や調査などは行われておらず、また伝えることもできていない

問 21. 現在の就業状況について、どのように思っていますか。

1. 自分の意向や都合に配慮してもらい、満足している
2. 自分の意向や都合には配慮してもらってはいるが、満足はしていない
3. 自分の意向や都合には配慮してもらえていないが、納得はしている
4. 自分の意向や都合には配慮してもらえておらず、納得もしていない
5. その他 ()

(具体的には、どのような理由からですか。)

問 22. 自分が希望する福利厚生事業が、職場に用意されていますか。

1. ある
2. ない

(2. ない と答えた人は、具体的などのような事業を希望していますか。)

問23. 現在の施設からの教育・研修は、主としてどのように行われていますか。

1. 計画に基づいて行われている
2. その都度、自ら申し出て参加したりしている
3. その都度、出席するようにいわれて参加したりしている
4. ほとんど、あるいはまったく行われていない

問24. 自らの職員としての能力の向上についてどのように考えていますか。

1. 十分な能力をもっているので、今のところこれ以上必要はない
2. 必要であると思うので、現在取り組んでいる
3. 今後のことを思うと必要だと思うが、現在はできない、あるいはやる気が出ない
4. 現在必要だと思うが、すぐにはできない、あるいはやる気が出ない
5. やっても仕方がないので、あまり必要性を感じない

Ⅱ-3 安全管理

問25. 施設内外での事故、食中毒、感染症等の発生予防のため、施設内で対策はとられていますか。

1. 十分とられている
 2. ある程度とられている
 3. 不十分などところがある
- (1. 十分とられている、2. ある程度とられている と答えた人は、具体的にはどのような対策をとっていますか。)

問26. 施設内外での事故、食中毒、感染症等の発生時における定められた対応策は機能していますか。

1. 十分機能している
 2. ある程度機能している
 3. 対応策はあるが、あまり機能していない
 4. 対応策は特に決められていない
- (3. 対応策はあるが、あまり機能していない、4. 対応策は特に決められていない と答えた人で、改善が必要と思われる点がある人は記入してください。)

問27. 災害（地震、火災、水害等）事件（窃盗、器物損壊、外部からの侵入等）等の発生予防のため、施設内で対策はとられていますか。

1. 十分とられている
2. ある程度とられている
3. 不十分なところがある

（1. 十分とられている、2. ある程度とられている と答えた人は、具体的にはどのような対策をとっていますか。）

問28. 災害（地震、火災、水害等）事件（窃盗、器物損壊、外部からの侵入等）等の発生時における定められた対応策は機能していますか。

1. 十分機能している
2. ある程度機能している
3. 対応策はあるが、あまり機能していない
4. 対応策は特に決められていない

（3. 対応策はあるが、あまり機能していない、4. 対応策は特に決められていない と答えた人で、改善が必要と思われる点がある人は記入してください。）

問29. 事故防止や衛生管理、また災害や事件の予防のため、施設の設備や物品の管理はできていますか。

1. 十分できている
2. ある程度できている
3. 不十分なところがある

（2. ある程度できている、3. 不十分なところがあると答えた人は、具体的にどのような点に気をつける必要があると思いますか。）

Ⅱ－4 地域との交流と連携

問30. 施設の設備や人材、行事等を通じて、地域との良好な関係を保つための取り組みを行っていますか。

1. 十分行っている
2. ある程度行っている
3. 必要性は感じるが、実際には難しい
4. 特に必要性は感じないので行っていない

問3 1. ボランティアや実習生をどのように受け入れていますか。

1. 定期的に受け入れており、受け入れ体制もしっかりしている
2. 定期的に受け入れているが、受け入れ体制には課題がある
3. 時々受け入れており、受け入れ体制はしっかりしている
4. 時々受け入れているが、受け入れ体制には課題がある

問3 2. 関係する機関との連携はどのようになっていますか。

1. 関係する機関を十分把握しており、連携も組織的にとれている
2. 関係する機関の把握は十分だが、連携は個人に委ねられている
3. 関係する機関の把握は一部だが、連携は組織的にとれている
4. 関係する機関の把握は一部であり、連携は個人に委ねられている
5. 関係する機関は特に把握しておらず、連携はとれていない

問3 3. 現在、施設周辺や市内の福祉ニーズがどのような状況になっているか、どの程度把握していますか。

1. 十分把握している
2. ある程度把握している
3. あまり把握していない

評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

Ⅲ－１ 利用者本位の福祉サービス

問 3 4. 利用者本位の理念は、どの程度具現化されていますか。

1. 十分されている
 2. ある程度されている
 3. 不十分なところがある
- (2. ある程度されている、3. 不十分なところがあると答えた人は、具体的にどのような取り組みが必要だと思いますか。)

問 3 5. プライバシーは、どの程度保護されていますか。

1. 十分されている
 2. ある程度されている
 3. 不十分なところがある
- (2. ある程度されている、3. 不十分なところがあると答えた人は、具体的にどのような配慮が必要だと思いますか。)

問 3 6. 人権を侵害するような状況は生じていませんか。

(例：身体抑制、施錠、職員による不適切な言動、介護放棄、無視、虐待等)

1. 日常的に生じている
2. 時々生じている
3. ほとんど生じていない
4. まったく生じていない

問 3 7. 人権を侵害しないようにするため、どのような取り組みを行っていますか。

(複数回答可)

1. やむを得ず身体抑制や施錠を行う際は、規定等に基づいて行っている
2. やむを得ず身体抑制や施錠を行う際は、事前に書面等で同意を得ている
3. 人権を侵害する行為に関する手引書やマニュアル等を定めて、これに基づいて行動している
4. 外部の専門家等から意見を聴いている
5. 内部で事例検討や研修を行う等している
6. 行動規範を定めている
7. 特に何も行っていない

問38. 清掃、換気、採光、照明等の点検や整備は、どのように行っていますか。

1. マニュアル等に基づき、定期的に行っている
2. 特にマニュアル等はないが、適宜行っている
3. ある程度気になるようになれば、点検や整備を行っている
4. 大掃除等のときにまとめて行っている
5. 上司等に言われたときに行っている
6. 特に行っていない

問39. 利用者の満足は得られていると思いますか。

1. 十分思う
 2. ある程度思う
 3. 不十分なところがあると思う
 4. 利用者の満足ということは考えない
- (2. ある程度思う、3. 不十分なところがあると思う と答えた人は、具体的にどのような配慮が必要だと思いますか。)

問40. 苦情解決の仕組みは、どの程度機能していますか。

1. 十分機能している
2. ある程度機能している
3. 仕組みはあるが、あまり機能していない
4. 仕組みのことをよく知らない

問41. 自立支援や地域移行のためのプログラムやマニュアル、モデルプラン等は、どの程度機能していますか。

1. 十分機能している
2. ある程度機能している
3. プログラム等はあるが、あまり機能していない
4. 自立支援や地域移行のことをよく知らない

問42. 家族等に対する支援は、どの程度行われていますか。

1. 十分行われている
 2. ある程度行われている
 3. 不十分なところがある
- (2. ある程度行われている、3. 不十分なところがあると答えた人は、具体的にどのような支援が必要だと思いますか。)

Ⅲ－２ サービスの質の向上

問４３．現在提供するサービスの質が適切かどうか、見直されていますか。

1. 見直されており、十分な効果をあげている
2. 見直されてはいるが、効果は不十分である
3. 見直しが不十分である
3. 見直されていない

問４４．提供するサービスについて、マニュアル等文書化したものを活用していますか。

1. 十分活用している
2. ある程度活用している
3. マニュアル等はあるが、あまり活用していない
4. マニュアル等がない

問４５．サービス実施状況について、適切に記録されていますか。

1. 適切に記録されている
2. 部分的に記録されている
3. 記録されていない

問４６．利用者に個別に配慮が必要なことについて、できるだけ配慮していますか。

1. 十分配慮している
2. ある程度配慮している
3. しようとは思いますが、どうしていいかわからない
4. しようとは思いますが、実際には難しい
5. 配慮する必要はない

Ⅲ－３ サービスの開始・継続

問４７．利用希望者に対する情報提供は、十分なされていますか。

1. 十分なされている
 2. ある程度なされている
 3. 不十分なところがある
- (2. ある程度なされている、3. 不十分なところがあると答えた人は、具体的にどのような配慮が必要だと思いますか。)

問48. 利用契約時、適切に契約を行われていますか。

1. 適切に行われている
2. ある程度行われている
3. 不十分なところがある
4. 契約のことはよくわからない

Ⅲ-4 サービス実施計画の策定

問49. 利用者のアセスメントを実施していますか。

1. 定期的を実施しており、内容も十分検討している
2. 定期的を実施しているが、形式的なものにとどまっている
3. 特にアセスメントは行っていない

問50. サービス実施計画を策定していますか。

1. 定期的に策定・見直しをしており、内容も十分検討している
2. 定期的に策定・見直しをしているが、形式的なものにとどまっている
3. 特にサービス実施計画は行っていない

問51. サービス実施計画の策定にあたり、利用者本人や家族等からの意見の聴取、及び説明は、どの程度行っていますか。

1. 十分行っている
2. ある程度行っている
3. しようとは思いますが、どうしていいかわからない
4. しようとは思いますが、実際には難しい
5. 聴取、説明をする必要はない