

# サービス追加用 事業者に係る事前チェックリスト<記載例>

この網目項目は、事前チェックする必要はありません。

該当する事例に☑を入れること。事業者(所)の取り組みが予め示された実践例(例示)にない場合は、事業者独自の実践例を記載の上、☑欄に記入してください。

情報公表

大項目1 利用者の尊厳の重視 利用者の尊厳を守り、利用者の視点からサービスの見直しを行っている

中項目	小項目	指標	着眼点(必須要件)	実践例(例示)	該当する実践例	確認可能な	料等		
1.1 人権尊重	1.1.1 プライバシーと尊厳の保持	1.1.1.1	利用者の人権尊重の理念を有する。	・ 経営方針や経営理念において、人権尊重に関する考えを示している。	<input type="checkbox"/>				
				・ 利用者の人権尊重の理念を、研修や会議において表明している。	<input type="checkbox"/>				
				・ 実践例【 】	<input type="checkbox"/>				
				1.1.1.2	人権尊重の視点から業務の定期的な見直しを行っている。	・ 業務改善に関する委員会等で、サービス記録や苦情記録等を検証し、利用者の人権が尊重されているかどうか、確認を行っている。	<input type="checkbox"/>	業務改善会議録/各種マニュアル	改訂記録
						・ 人権尊重の観点からの業務の見直しは、マニュアルの改訂、業務改善会議の運営等に反映されている。	<input checked="" type="checkbox"/>	業務改善会議録/各種マニュアル	改訂記録/各種マニュアル
						・ 実践例【 】	<input type="checkbox"/>		
				1.1.1.3	利用者のプライバシー保護のための適切な配慮を行っている。	・ プライバシー保護規程を設けている。	<input type="checkbox"/>	プライバシー保護規程、情報公表	
	・ プライバシーの取り組みに関する研修を行っている。	<input type="checkbox"/>	プライバシー保護に関する研修実施計画/実施記録、情報公表						
	・ 利用者のプライバシーへ配慮したサービス提供がなされるよう、マニュアルでの工夫がなされている。	<input type="checkbox"/>	サービス実施(提供)マニュアル						
	・ 朝礼や会議等において、利用者のプライバシー保護への周知をはかっている。	<input checked="" type="checkbox"/>	実施記録/普及ツール						
	・ 実践例【 】	<input type="checkbox"/>							
	1.1.2 説明と同意及び自己決定の尊重	1.1.2.1	1.1.2.1	利用者・家族に対して十分な説明を行い、利用者本人の意思を尊重し同意をえている。	・ 利用者に対し、十分な説明を行い、同意をえている。	<input checked="" type="checkbox"/>	契約書(書式、同意欄)/契約に関するマニュアル/サービス記録書式		
					・ 利用者の意向をくみ取るために、家族に対し十分な説明を行い、利用者の同意をえている。	<input type="checkbox"/>	サービス実施(提供)マニュアル		
・ 重要事項を記した文書には、同意欄を設け、利用者の署名若しくは記名捺印を求めている。					<input type="checkbox"/>	重要事項説明書書式、情報公表			
・ 実践例【 】					<input type="checkbox"/>				
1.1.2.2					利用者が意思表示をできない状態にあるとき、法定代理人(成年後見人等)の同意をえる等、可能な限り、利用者の意思確認を行っている。	・ 利用者の判断能力が不十分な場合、成年後見人等の選任を確認した上で、適正な契約を交わしている。	<input checked="" type="checkbox"/>	契約書書式/契約に関するマニュアル(認知症対応)、情報公表	
						・ 利用者が成年後見人等を選任していない場合においても、第三者である立会人を求める等、利用者との適正な契約が締結されるようつとめている。	<input type="checkbox"/>	契約に関するマニュアル(判断能力の不十分な利用者に対する対応についての取り決め)、情報公表	
		・ 認知症の利用者に関し、説明の仕方や意思確認の方法をマニュアルで定めている。	<input type="checkbox"/>	認知症利用者への理解を深めるための各種研修材料、マニュアル					
1.1.2.3		利用者の残存能力を尊重し、自立支援に向けた方針が示されている。 <※配慮は適用対象外>	・ 経営理念や事業方針、サービス方針等で、利用者の残存能力の尊重および自立支援を促すことを示している。	<input checked="" type="checkbox"/>	経営方針/事業方針/サービス方針				
			・ 利用者の自立支援にむけたサービス提供がなされるよう、マニュアルや研修での工夫がなされている。	<input type="checkbox"/>	利用者の自立支援に向けたサービスマニュアル				
	・ 実践例【 】		<input type="checkbox"/>						



中項目	小項目	指標	着眼点(必須要件)	実践例(例示)	該当する 実践例	確認可能な材料等	
13 利用者重視	132 利用者の要望・期待の把握	1321 利用者等からの意見や要望を把握するようにしている。また、これらの要望を、業務改善に反映させている。	1321.1 利用者・家族の要望や期待を表明しやすい状況を作っており、利用者一人ひとりの要望や期待を明確にしている。	・利用者満足度調査を行っている。	<input type="checkbox"/>	利用者満足度調査実施手順書/実施結果/調査票	
				・利用者の意見や要望の聞き取りを行っている。	<input checked="" type="checkbox"/>	ヒアリング票/業務改善会議録/利用者懇談会記録	
				・利用者の意思をくみ取るために、家族の意見や要望の聞き取りを行っている。	<input type="checkbox"/>	家族会議録	
				・利用者・家族の要望や意見を表明しやすい環境を作るための工夫を行っている。	<input type="checkbox"/>	利用者懇談会記録	
				・適切なサービスを提供するために、利用者・家族に事前面談を行い、その内容を記録している。	<input type="checkbox"/>	事前面談書式/マニュアル	
				・実践例【 】	<input type="checkbox"/>		
	133 相談・苦情対応	1331 利用者等からの相談・苦情に対応する仕組みがある。迅速かつ適切な対応を行っている。また、これらの相談・苦情を、業務改善に反映させている。	1331.1 利用者・家族からの相談・苦情に対応する仕組みがある。	・相談・苦情対応マニュアルがある。	<input type="checkbox"/>	相談・苦情対応マニュアル	
				・相談・苦情受付を行なう担当部署ないし担当責任者を設置している。	<input checked="" type="checkbox"/>	相談・苦情担当部署、担当責任者、連絡窓口を明記した文書	
				・相談・苦情連絡窓口を、重要事項を記した文書等で明確に示している。	<input type="checkbox"/>	相談・苦情担当部署、担当責任者、連絡窓口を明記した文書(重要事項説明書等)、情報公表	
				・事業者が実施しているサービスのみならず他の公的サービス・シルバーサービス等幅広い相談に応じられるよう、受付体制を整備している。	<input type="checkbox"/>	相談・苦情対応マニュアル/受付記録/対応記録	
				・実践例【 】	<input type="checkbox"/>		
				1331.2 利用者・家族から相談・苦情があった場合、迅速な対応を行っている。	・相談・苦情対応マニュアルに、対応期限が記されている。	<input type="checkbox"/>	相談・苦情対応マニュアル、情報公表
					・相談・苦情の対応手順を示し、進捗の管理を行っている。	<input checked="" type="checkbox"/>	相談・苦情対応マニュアル/相談・苦情対応に関する進捗管理記録
134 適切な契約	1341 利用者保護の観点から適切な契約を結んでいる。	1341.1 シルバーサービス振興会が定める事項が記載された契約書を使用している。シルバーサービス振興会が定める事項が記載された契約書を使用している。 <※福祉用具販売は適用対象外>	・利用者・家族に苦情対応結果を説明した記録がある。	<input checked="" type="checkbox"/>	相談・苦情対応マニュアル/相談・苦情報告書、情報公表		
			・実践例【 】	<input type="checkbox"/>			
			・相談・苦情委員会や苦情報告書等で、経営者や管理者に相談・苦情事例を報告しており、相談・苦情及び対応結果について情報共有化している。	<input type="checkbox"/>	相談・苦情委員会記録/相談・苦情報告書/業務改善会議録/経営者会議録等		
			・業務改善の会議において、相談・苦情事例を活用し、改善にむけて検討している。	<input type="checkbox"/>	業務改善会議録		
			・実践例【 】	<input type="checkbox"/>			
1341.1	・契約書の雛形にサービス基準で別に定める契約に関し守る事項を盛り込んでいる。	<input checked="" type="checkbox"/>	契約書書式				
	・契約書は、都道府県等で定める雛形を用いている。	<input type="checkbox"/>	契約書書式				
	・実践例【 】	<input type="checkbox"/>					

中項目	小項目	指標	着眼点(必須要件)	実践例(例示)	該当する 実践例	確認可能な材料等
14 安定的なサービス提供の確保	1.41 安全管理	1.41.1	1.41.1.1 事故防止、感染症発生防止の仕組み、事故発生時の対応の仕組みがある。	・ 事故防止、感染症防止、事故発生時対応のためのマニュアルを用意している。	<input type="checkbox"/>	事故防止マニュアル/感染症防止マニュアル/事故対応マニュアル
				・ 事故防止、感染症発生防止に関する研修を行っている。	<input checked="" type="checkbox"/>	事故防止、感染症発生防止のための研修実施記録/研修計画
				・ 事故内容、対応内容、解決までの対応経緯及び結果を記録簿に記載するよう、マニュアルにて対応手順を定めている。	<input type="checkbox"/>	緊急時対応マニュアル/事故等防止研修実施記録
				・ 用具、設備、器具等の安全衛生管理基準がある。	<input type="checkbox"/>	安全衛生管理基準
				・ 実践例【 】	<input type="checkbox"/>	
				1.41.1.2 利用者の病状急変等の対応の仕組みがある。 <※福祉用具貸与・販売は適用対象外>	・ 利用者の病状急変等の緊急時の対応手順、役割分担等について定められたマニュアルがある。	<input checked="" type="checkbox"/>
			・ 実践例【 】	<input type="checkbox"/>		
			1.41.1.3 サービス提供中、事業者の責めにより利用者の身体・財物に被害を与える等の事故が生じた場合の対応方法を確立している。	・ 事業者の責めにより利用者の身体・財物に被害を与える等の事故が発生した場合に備え、事前体制、事故への対応方法、事故の報告及び記録の保管等についてマニュアルにて対応手順を定めている。	<input checked="" type="checkbox"/>	事故発生時対応マニュアル
				・ 利用者ごとの主治医及び家族、その他の緊急連絡先の一覧表等を整備している。	<input type="checkbox"/>	緊急連絡先一覧
				・ 事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、居宅介護支援事業者等への連絡がマニュアルで職務付けられている。	<input type="checkbox"/>	事故発生時対応マニュアル
				・ 実践例【 】	<input type="checkbox"/>	
			1.41.1.4 事故事例を検討し、事故・感染症発生防止、事故発生時の対応の仕組みの見直しを行っている。	・ 事故事例、ヒヤリ・ハット事例等事故防止につながる事例を検討している。	<input checked="" type="checkbox"/>	業務改善会議録
				・ 業務改善の会議において、事故防止、感染症発生防止、事故発生時の対応の仕組みの見直しについて検討している。	<input type="checkbox"/>	業務改善会議録
				・ 事故事例に基づき、マニュアルの改訂を行っている。	<input type="checkbox"/>	各種マニュアル改訂記録
				・ 業務改善の会議において、事故事例を検討し、再発防止、予防につなげるための検討を行っている。	<input type="checkbox"/>	業務改善会議録
			・ 実践例【 】	<input type="checkbox"/>		
			1.41.1.5 廃棄物の処理等につき適切な対応を行っている。	・ サービスで使用した廃棄物の処理方法は、自治体等の指定する方法に従い適切に行なうよう、マニュアルに定めている。	<input checked="" type="checkbox"/>	廃棄物処理に関するマニュアル
				・ 廃棄物処理に関するマニフェスト(産業廃棄物保管票)を管理している。	<input type="checkbox"/>	産業廃棄物保管票
			・ 実践例【 】	<input type="checkbox"/>		
			1.41.1.6 サービス従事者の清潔・健康管理がはかられている。	・ サービス実施前のサービス従事者の健康状態が管理者又は責任者に報告され、チェックリストを作成している。	<input checked="" type="checkbox"/>	サービス実施(提供)マニュアル/チェックリスト書式
				・ サービス実施前のサービス従事者の健康状態に関する記録を作成し、保管している。	<input type="checkbox"/>	サービス実施(提供)マニュアル/チェックリスト書式/実施記録/保管記録
				・ サービス従事者等の衣服は、常に清潔で活動しやすいものとするよう指導している。	<input type="checkbox"/>	サービス実施(提供)マニュアル
				・ サービス従事者は、利用者の身体への直接の接触を伴うサービスの前後には、手指の洗浄を行なうことが、マニュアルに定められている。	<input type="checkbox"/>	サービス実施(提供)マニュアル
				・ 実践例【 】	<input type="checkbox"/>	

中項目	小項目	指標	着眼点(必須要件)	実践例(例示)	該当する実践例	確認可能な材料等
1.4 安定的なサービス提供の確保	1.4.2 安定的なサービス提供の確保	1.4.2.1 事業者(事業所)の突発的な事象によりサービス提供が一時的に困難な状況が発生した場合に、必要な措置を講じている。	1.4.2.1.1 サービス実施に支障が生じた場合に備え、緊急連絡網、交代要員の派遣等の対応策が講じられている。	・ 事業者(事業所)の突発的な事象によりサービス提供が一時的に困難な状況が発生した場合に、事業者内、グループ内でサービス提供がとぎれないよう、カバーする体制が確保されている。	<input type="checkbox"/>	サービス実施(提供)マニュアル/緊急時対応マニュアル/緊急時対応体制に関する文書
				・ 緊急時に備え、近隣のサービス提供機関と連携体制を整えている。	<input type="checkbox"/>	緊急時の連携に関する記載文書
				・ 契約書その他で連携・協力内容が明らかにされている。	<input type="checkbox"/>	連携・協力に関する取り決め(契約書等)
				・ 予定していたサービス従事者が訪問できなくなった場合の対応手順についての記載がある文書がある。	<input type="checkbox"/>	緊急時対応マニュアル/サービス従事者交代手順
				・ 体調の悪いサービス従事者の交代基準の記載があるマニュアル、就業規則等がある。	<input type="checkbox"/>	サービス従事者の交代基準/就業規則
				・ 緊急時に備え、緊急連絡網を整えている。	<input checked="" type="checkbox"/>	緊急連絡網
				・ 実践例【 】	<input type="checkbox"/>	
	1.4.2.2 サービス提供が継続的に困難な状況が発生した場合に備え、利用者に対するサービスの提供が滞ることのないよう必要な措置を講じている。	1.4.2.2.1 火災・自然災害等により、利用者に継続的なサービスを提供できない場合に備え、サービス提供に支障が生じないよう対応策が講じられている。	・ 災害発生時に備え、事業者内、グループ内でサービス提供がとぎれないよう、カバーする体制が確保されている。	<input type="checkbox"/>	災害発生時対応マニュアル	
			・ 近隣のサービス提供機関と連携体制を整えている。	<input type="checkbox"/>	・ 緊急時連絡体制に関する文書・連携・協力に関する記載のある文書(契約書等)	
			・ 災害発生時の行動基準や連絡方法等がマニュアルに記載されている。	<input checked="" type="checkbox"/>	災害発生時対応マニュアル	
			・ 実践例【 】	<input type="checkbox"/>		
			・ 損害賠償責任保険に加入しているか、又は賠償資力を確保している。	<input type="checkbox"/>	損害賠償に関する取り決め文書/保険証券	
1.4.2.3 サービスの提供により賠償すべき事故が発生したときの対応の仕組みがある。	1.4.2.3.1 損害賠償が迅速かつ円滑に行なえるよう、賠償責任保険に加入する等賠償資力の確保につとめている。	・ シルバーサービス振興会で用意しているシルバーマーク制度保険に加入している。	<input checked="" type="checkbox"/>	保険証券		
		・ 実践例【 】	<input type="checkbox"/>			



大項目3 継続的質改善の取り組み サービスプロセスを標準化し、業務の効率化をはかり、継続的な質の向上に自主的に取り組んでいる。

中項目	小項目	指標	着眼点(必須要件)	実践例(例示)	該当する実践例	確認可能な材料等
31 サービスの標準化	311 サービスの標準化	311.1 サービス提供にあたり、業務プロセスの標準化に取り組んでいる。	311.1 サービス実施マニュアルが定められ、遵守されている。	・ サービス内容が標準化され、基本事項や手順等が、マニュアルとして整備され、マニュアルを遵守した実施がなされているか、点検をしている。	<input checked="" type="checkbox"/>	サービス提供の標準化、効率化に配慮した、サービス実施(提供)マニュアル/職務分掌に関するサービス実施(提供)方針/サービス実施点検記録に関する手順書
				・ 実践例【 】	<input type="checkbox"/>	
32 継続的質改善	321 サービスプロセスの改善	321.1 提供する当該サービスの質の評価を行い、継続的に質改善につなげている。	321.1 定期的に自己評価を行っている。	・ 事業所において自己評価がなされ、改善が必要な項目がある場合には、改善目標、改善計画を立てる等、適切な対応策が検討されている。	<input type="checkbox"/>	自己評価実施記録/(サービス改善に関する)委員会・会議規程/サービス改善会議録
				・ 事業者は各事業所の自己評価の取組みを確認している。	<input type="checkbox"/>	自己評価実施記録
				・ 事業者または事業所全体のサービス内容を検討する会議の設置規程等又は会議録がある。	<input checked="" type="checkbox"/>	サービス改善に関する会議録/サービス改善会議設置規定、情報公表
				・ 「介護サービス情報の公表」の公表結果を、業務改善のための自己評価に活用している。	<input type="checkbox"/>	サービス改善に関する会議録
				・ 実践例【 】	<input type="checkbox"/>	
33 技術に革新を促す取り組み	331 新技術の導入や創造	331.1 既存のプロセスにとどまらず、新たな手法や技術の導入や創造を促している。	331.1 情報収集を行い、より有効な手法や技術を学び、あるいは発想を転換することで新しい技術の創造や開発を行っている。	・ 新たな介護技術や機器の開発等に参加・協力している。	<input type="checkbox"/>	
				・ 新たな手法や技術に関する情報収集を行っている。	<input type="checkbox"/>	
				・ 新たな手法や技術の導入している。	<input type="checkbox"/>	
				・ 業務改善委員会等で、新たな手法や技術の導入や工夫について検討している。	<input type="checkbox"/>	
				・ 実践例【 】	<input type="checkbox"/>	

大項目4 コンプライアンスの徹底 高い倫理観に基づき法令を遵守し、社会の信頼をえられるようつとめている。

中項目	小項目	指標	着根点(必須要件)	実践例(例示)	該当する 実践例	確認可能な材料等
41 コンプライアンス体制の構築	41.1 関連法令の遵守	41.1.1 介護保険法、通知・指定基準等の関連法令を、従業員に周知徹底させている。	41.1.1 事業者として遵守すべき法令を明らかにし、周知させている。	・ 介護保険法、通知、指定基準、遵守すべき法令を明示している。	<input type="checkbox"/>	
				・ 遵守すべき法令に関して、従業員の理解が深まるよう、資料を配布したり、研修をしている。	<input type="checkbox"/>	
				・ 従業員に対し、社外のコンプライアンス研修への参加を奨励している。	<input type="checkbox"/>	
				・ 実践例【 】	<input type="checkbox"/>	
	41.2 倫理規範の推進・守行	41.2.1 倫理規程や行動規範等を従業員に周知徹底させている。	41.2.1 事業者として、遵守すべき倫理規程や行動規範等を明らかにし、周知させている。	・ 倫理規程や行動規範等を明文化している。	<input type="checkbox"/>	
				・ 倫理規程や、行動規範等について、従業員の理解を深め、周知徹底をはかるために、マニュアルへの記載、事務所内の掲示、研修を実施している。	<input type="checkbox"/>	
	41.3 遵守のためのチェック体制	41.3.1 関連法令、倫理規程、行動規範等の遵守をチェックする仕組みがあり、機能させている。	41.3.1 関連法令、倫理規程、行動規範等の遵守に関して、客観的にチェックする仕組みがある。	・ チェック体制について、組織規程、職務分掌規程等に明示している。	<input type="checkbox"/>	
				・ 遵守に対するチェック体制(担当部署や担当者等)を設けている。	<input type="checkbox"/>	
				・ 内部監査や外部監査の仕組みを設けている。	<input type="checkbox"/>	
				・ 組織ごとのクロス・チェックを行っている。	<input type="checkbox"/>	
・ 実践例【 】				<input type="checkbox"/>		
41.3.2 計画に基づき遵守をチェックし、結果を検証している。				41.3.2 計画に基づき遵守をチェックし、結果を検証している。	・ 内部監査や外部監査は、計画に基づき実施している。	<input type="checkbox"/>
	・ 監査結果について、検証を行っている。	<input type="checkbox"/>				
41 コンプライアンス体制の構築	41.4 遵守違反への対応	41.4.1 法令、倫理規程、行動規範等に違反した場合の対応について内部で取り決めに整備している。	41.4.1 法令、倫理規程、行動規範等に違反した場合の罰則等の対応方法を取り決め、明示している。	・ 法令、倫理規程、行動規範等に違反した場合の対応方法を内部で取り決め、明文化している。	<input type="checkbox"/>	
				・ 賞罰等の罰則規程を設けている。	<input type="checkbox"/>	
				・ 実践例【 】	<input type="checkbox"/>	
				41.4.2 違反行為について正確な情報を収集し、今後の防止策を講じるための仕組みがある。	・ 違反行為について、コンプライアンス委員会等で検討された記録がある。	<input type="checkbox"/>
			・ 経営者に違反行為の発生および対処についての報告が届く仕組みがある。		<input type="checkbox"/>	
			・ 違反行為について自主的に対外報告・公表する仕組みがある。		<input type="checkbox"/>	
			・ 実践例【 】		<input type="checkbox"/>	
			41.5 公益通報体制	41.5.1 公益通報者の保護をはかっている。	41.5.1 従業員が法令違反行為を知った際に通報しやすい仕組みを作っている。	・ 通報者の秘密は保護され、不利益な取扱いが行われないことを、倫理規定や行動規範等で明らかにしている。
	・ 社内外の違反行為通報窓口を明らかにしている。	<input type="checkbox"/>				
	・ 公益通報者保護制度について、従業員に認知が広まるよう、通知、研修等を行っている。	<input type="checkbox"/>				
・ 実践例【 】	<input type="checkbox"/>					



中項目	小項目	指標	着眼点(必須要件)	実践例(例示)	該当する 実践例	確認可能な材料等
42 透明性の確保	42.1 適正で透明性の高い記録の作成と開示	42.1.1 運営管理に関する記録、財務・会計記録、サービスに関する記録は、関係法令や内部の取り決めに基づき、手順や様式および開示が遵守されている。	42.1.1.1 運営管理に関する記録、財務・会計記録、サービスに関する記録の手順や様式、開示は、関係法令または内部取り決めに基づいている。	・ 根拠法令等の解説されたマニュアル、手順書等がある。	<input type="checkbox"/>	根拠法令、手順、様式、開示方法が明記されている各種記録マニュアルや手順書
				・ マニュアルに記録の手順や、保管期限、使用する帳票等が示されている。	<input checked="" type="checkbox"/>	記録の手順、保管期限等が明記された各種マニュアル
				・ 利用者記録の管理方法が定められ、管理者により適切に保管されている。	<input type="checkbox"/>	利用者記録の管理方法が明記されたマニュアル
				・ 実践例【 】	<input type="checkbox"/>	
			42.1.1.2 利用者の求めに応じて、サービス記録を開示する仕組みがある。	・ 利用者に、求めに応じてサービス記録を提供する用意があることを明らかにしている。	<input checked="" type="checkbox"/>	契約書書式/サービス記録の開示に関する取り決め文書
				・ サービス記録を開示した記録がある。	<input type="checkbox"/>	契約書書式/サービス記録の開示に関する取り決め文書、情報公表
			42.1.1.3 研修記録、苦情対応記録、事故対応に関する記録の整備・開示は関係法令に則り実施されている。	・ マニュアルに開示の方法や期限、保管期限、使用する帳票等が示されている。	<input checked="" type="checkbox"/>	・ 研修記録に関する記録方針・開示方針、・ 苦情対応記録方針・開示方針、・ 事故対応記録方針・開示方針
				・ 実践例【 】	<input type="checkbox"/>	
			42.1.1.4 シルバーサービス振興会が定める表示に関し守るべき事項を遵守している。	・ パンフレットをはじめとする広告等利用者に対する顧客誘因または顧客への説明を目的とする情報公開については、サービス基準で別に定める「表示に関し守るべき事項」を遵守している。	<input checked="" type="checkbox"/>	パンフレット/ホームページ
				・ 実践例【 】	<input type="checkbox"/>	

大項目5 従業員重視 従業員を大切に、高い意欲と能力をもった人材が育成され定着する職場環境を整えている。

中項目	小項目	指標	着眼点(必須要件)	実践例(例示)	該当する 実践例	確認可能な材料等	
51 人材確保	51.1 人材確保	51.1.1  良質な従業員を確保できるよう、採用や定着率向上のための方針と戦略を策定し、計画的に人材を確保している。	51.1.1  必要な職種・資格・技能等のニーズの変化にみあう人材確保の戦略(事業方針)を定めている。	・良質な人材を確保するための人事方針を工夫している(新規採用、配置等)。	<input checked="" type="checkbox"/>	・人材確保戦略(採用方針・定着率向上のための方針)、・事業計画、・人員体制見直しに関する記録、・事業方針に則った人事計画	
				・人事計画は、事業方針に則り、戦略的に計画されている。	<input type="checkbox"/>	・人材確保戦略(採用方針・定着率向上のための方針)、・事業計画、・人員体制見直しに関する記録、・事業方針に則った人事計画	
				・従業員定着率を意識して、人員体制を見直している。	<input type="checkbox"/>	・人材確保戦略(採用方針・定着率向上のための方針)、・事業計画、・人員体制見直しに関する記録、・事業方針に則った人事計画	
				・実践例【 】	<input type="checkbox"/>		
			51.1.2  業務が適切に実施できる人員体制を整備している。	・利用者の人数やサービス内容からみて、業務が確実にこなえるように人員体制を整備している。	<input type="checkbox"/>	・人員配置表・緊急時対応体制表	
		・サービス従事者については、サービス従事者の急用、急病等によるサービスの中断を避けるため代替要員が登録等により確保されている。	<input checked="" type="checkbox"/>	・人員配置表・緊急時対応体制表			
		・実践例【 】	<input type="checkbox"/>				
52 人材育成	52.1 人材育成	52.1.1  従業員が自らの能力を開発、維持、向上させるために、専門的知識や技術の習得、自己啓発、継続的教育や研修等の機会の確保に努めている。	52.1.1  従業員の職場内外での専門的知識や技術の習得、自己啓発、継続的教育や研修等の機会を確保している。	・従業員を対象とした、研修計画を策定し、専門的知識や技術の習得、自己啓発等についての研修を実施、または参加させている。	<input checked="" type="checkbox"/>	・研修計画・研修実施記録	
				・従業員ごとの受講率を把握し、受講率の低い従業員にはモチベーションの向上に働きかけている。	<input type="checkbox"/>	・研修実施結果検討記録・研修受講率向上のための取り組み記録	
				・実践例【 】	<input type="checkbox"/>		
				52.1.2  従業員が職場内外の研修を受けやすくなるよう、環境づくりを行っている。	・従業員に対して、どのような研修や教育の機会を望んでいるか、聞き取りを行っている。	<input type="checkbox"/>	
				・従業員が研修に参加しやすくなるよう、勤務体制を調整している。	<input type="checkbox"/>		
	・研修に際しては、従業員へ交通費や給与を支給している。	<input type="checkbox"/>					
	・実践例【 】	<input type="checkbox"/>					
	52.1.3  新しい知識・スキルの習得や、職位に応じたマネジメント能力の習得を奨励している。	・ステップアップ研修、自己啓発研修を行っている。	<input type="checkbox"/>				
		・中間管理職研修等で職位に応じたマネジメントを研修している。	<input type="checkbox"/>				
		・実践例【 】	<input type="checkbox"/>				
53 労務管理	53.1 適正な報酬と労働時間	53.1.1  就業形態やサービスの技能に応じた適正な給与体制を整備し、公正な評価がなされるようにしている。	53.1.1  就業規則が適正に運用されている。	・従業員10名未満でも労働基準法第89条に準拠した就業規則に基づいて運用している。	<input type="checkbox"/>		
				・就業規則および勤務記録において、従業員が所定の休日休暇を取得しているかどうか確認している。	<input type="checkbox"/>		
				・就業規則に則った人事労務管理を行っている。	<input type="checkbox"/>		
				・勤務時間の適正化の取り組みを行っている(NO残業デーの実施等)。	<input type="checkbox"/>		
				・実践例【 】	<input type="checkbox"/>		
				53.1.2  就業形態やサービス技能に応じた適正な給与体制を整備し、公正な評価を行っている。	・給与表等により、給与規程を明文化している。	<input type="checkbox"/>	
					・給与規程に基づき支給を行っている。	<input type="checkbox"/>	
				・客観的な基準に基づく、定期的な人事考課を行っている。	<input type="checkbox"/>		
	・評価の結果を従業員に伝えている。	<input type="checkbox"/>					
	・労働条件について従業員と経営者側が話し合う仕組み(労使協議会等)がある。	<input type="checkbox"/>					
	・実践例【 】	<input type="checkbox"/>					

中項目	小項目	指標	着眼点(必須要件)	実践例(例示)	該当する 実践例	確認可能な材料等			
53 労務管理	532 福利厚生・健康管理	5321 従業員の福利厚生の充実につとめている。	53211 従業員の心身の健康の維持、福利厚生の充実につとめている。	・ 事業者独自の福利厚生の仕組みがある。	<input type="checkbox"/>				
				・ 法定の項目や対象者を拡大して、健康診断を行っている。	<input type="checkbox"/>				
				・ 従業員からの相談に対応するための窓口や担当者を設置している。	<input type="checkbox"/>				
				・ 育児介護、ボランティア休暇等特別休暇制度がある。	<input type="checkbox"/>				
				・ 従業員の社外活動についての補助制度がある。	<input type="checkbox"/>				
				・ 実践例【 】	<input type="checkbox"/>				
54 職場環境	541 公平な機会と 人格の尊重	5411 組織の中での公平な取り扱い(公平な機会や評価)が保障され、互いの人格、価値観が尊重されている。また、ハラスメントや差別を発生させない組織風土に向けての仕組みがある。	54111 従業員に対するハラスメント防止のための研修、相談・通報体制等の取り組みがなされている。	・ 従業員に対するセクハラ、パワハラ等、就業上のトラブルや被害に関する相談通報窓口(担当者)を明らかにしている。	<input type="checkbox"/>				
				・ 相談通報体制においては、相談者のプライバシーが確保されている。	<input type="checkbox"/>				
				・ 就業上の従業員間のトラブル発生を防止するよう、人権教育などの研修を行っている。	<input type="checkbox"/>				
				・ 人権尊重の組織風土を作り上げるための取り組みを行っている。	<input type="checkbox"/>				
				・ 実践例【 】	<input type="checkbox"/>				
				542 チーム形成 の	5421 他職種・専門職種での協力、効果的なコミュニケーション、手法や技術の共有が行われている。	54211 他職種連携、専門職種連携がはかられるよう、取り組みがなされている。	・ 職種間専門職間のカンファレンスを実施している。	<input type="checkbox"/>	
・ 職種間あるいは上下の間において、自由闊達な意見交換を行える場を設けている。	<input type="checkbox"/>								
・ 専門職種間の技術向上のための交流の場を設けている。	<input type="checkbox"/>								
・ 実践例【 】	<input type="checkbox"/>								
55 従業員満足	551 従業員満足の把握と反映	5511 従業員に対する意見・要望の調査・聴き取りから従業員の要望、意見、満足度を把握し、課題の解消に取り組んでいる。	55111 従業員の要望、意見、満足度等をはかるとの取り組みを行っている。				・ 従業員の意見や要望を聴取する仕組みがある。	<input type="checkbox"/>	
							・ 従業員の満足度調査を行っている。	<input type="checkbox"/>	
				・ 従業員満足を把握するための工夫を行っている。	<input type="checkbox"/>				
				・ 実践例【 】	<input type="checkbox"/>				
				55112 従業員の要望、意見、満足度等を調査した結果を分析し、業務改善に反映させている。	・ 業務改善の会議で、従業員満足度調査結果を分析し、改善につなげている。	<input type="checkbox"/>			
					・ 従業員からの意見や要望に基づいて業務改善がはかられるよう、配慮がなされている。	<input type="checkbox"/>			
				・ 実践例【 】	<input type="checkbox"/>				

大項目6 リーダーシップ 経営者および現場管理者の強いリーダーシップによって高い経営品質を実現し、安定的なサービス提供につとめている。

中項目	小項目	指標	着眼点(必須要件)	実践例(例示)	該当する実践例	確認可能な材料等	
61 理念と価値	6.1.1 理念の明示と周知	6.1.1.1 経営者は、組織の理念、使命、基本方針等を定め、それを全従業員や利用者等関係者に向かって浸透させている。また、組織の価値を反映した行動を経営者自身が実践している。	6.1.1.1 理念、使命、基本方針等を明示し、関係者に浸透させている。	・ 理念、使命、基本方針等を明文化している。	<input type="checkbox"/>		
				・ 組織の理念、使命、基本方針等を従業員に理解させ、日々の実践につなげるための取り組みをしている。	<input type="checkbox"/>		
				・ 理念、使命、基本方針等を利用者や家族、関係者に伝えるための取り組みをしている。	<input type="checkbox"/>		
				・ 理念、使命、基本方針をわかりやすく説明するための資料を作っている。	<input type="checkbox"/>		
				・ 実践例【 】	<input type="checkbox"/>		
				6.1.1.2 経営者は、理念、使命、基本方針に基づく行動を実践するように、取り組んでいる。	・ 経営者は、理念、使命、基本方針が従業員に浸透するように、様々な場面で表明している。	<input type="checkbox"/>	
					・ 経営者は、自身の役割と責任を従業員に対してわかりやすく表明している。	<input type="checkbox"/>	
					・ 経営者の行動が理念、使命、基本方針に合致しているか、検証を行っている。	<input type="checkbox"/>	
	・ 実践例【 】	<input type="checkbox"/>					
	6.1.2 職務確分化策の	6.1.2.1 職務分掌を明確にし、その職務分掌に基づいて業務が行われている。	6.1.2.1 役員及び管理職の職務分掌が明確にされ、その職務分掌に基づいて業務を行なっている。	・ 役員及び管理職の職掌範囲決裁等に関する事項について明文化されている。	<input type="checkbox"/>		
				・ 社内実態に即した組織図が作成されている。	<input type="checkbox"/>		
				・ 実践例【 】	<input type="checkbox"/>		
62 従業員への動機づけ	6.2.1 コミュニケーションと動機づけ	6.2.1.1 経営者は、従業員のモチベーション向上のための工夫を行い、組織内の情報伝達が双方向になるよう、つとめている。	6.2.1.1 従業員のモチベーション(志気)を高めるための工夫を行っている。	・ 賞金体制、報酬制度への反映を行っている。	<input type="checkbox"/>		
				・ 従業員表彰制度等を設けている。	<input type="checkbox"/>		
				・ 現場の担当者への権限委譲を行っている。	<input type="checkbox"/>		
				・ 目標管理手法等主体的管理の仕組みを導入している。	<input type="checkbox"/>		
				・ 実践例【 】	<input type="checkbox"/>		
				6.2.1.2 経営者と従業員間の双方向のコミュニケーション実践がはかれるような工夫をしている。	・ 定期的に、経営者と従業員間のコミュニケーションの場が設けられている。	<input type="checkbox"/>	・ 行事記録、・業務改善会議録、・従業員提案制度規程
					・ 現場の従業員と経営者が参加する業務改善会議等の記録がある。	<input type="checkbox"/>	・ 行事記録、・業務改善会議録、・従業員提案制度規程、 情報公表
					・ 従業員提案制度がある。	<input checked="" type="checkbox"/>	・ 行事記録、・業務改善会議録、・従業員提案制度規程
					・ 実践例【 】	<input type="checkbox"/>	
						<input type="checkbox"/>	
63 管理者のリーダーシップ	6.3.1 管理者のリーダーシップ	6.3.1.1 事業所の各管理者の役割が明確にされており、管理者のリーダーシップが発揮されるようにしている。	6.3.1.1 管理者の位置付け、役割が明確にされている。	・ 管理者の責任と役割を踏まえた、管理者を対象とする研修を行っている。	<input checked="" type="checkbox"/>	管理者研修実施記録/管理者研修カリキュラム	
				・ 実践例【 】	<input type="checkbox"/>		
				・ 管理者の業務を明らかにしている。	<input checked="" type="checkbox"/>	職務分掌規程、組織規程、管理者研修カリキュラム、管理者実施記録、・管理者への報告を職務付けたマニュアル、・業務手順書・業務報告書	
				・ マニュアル、業務手順書等で管理者への報告を職務付けている。	<input type="checkbox"/>	職務分掌規程、組織規程、管理者研修カリキュラム、管理者実施記録、・管理者への報告を職務付けたマニュアル、・業務手順書・業務報告書	
				・ 現場の責任者により内容が点検された業務の報告書を管理者に提出している。	<input type="checkbox"/>	職務分掌規程、組織規程、管理者研修カリキュラム、管理者実施記録、・管理者への報告を職務付けたマニュアル、・業務手順書・業務報告書	
				・ 実践例【 】	<input type="checkbox"/>		

中項目	小項目	指標	着眼点(必須要件)	実践例(例示)	該当する 実践例	確認可能な材料等	
64 目標管理	6.41 目標管理と戦略計画	6.41.1 経営者は、組織の主要な戦略目標を設定し、目標達成のための行動計画を策定し、その検証を行っている。	6.41.1.1 組織の主要な戦略目標を設定して、さらにその実現を可能とする行動計画を組織内に明示している	・ 経営環境を的確に把握するための取り組みを行い、組織の主要な戦略目標を明らかにしている。	<input type="checkbox"/>		
				・ 設定した戦略目標は、理念、使命、基本方針と合致させている。	<input type="checkbox"/>		
				・ 戦略目標や事業計画は、従業員に周知されるよう、取り組みがなされている。	<input type="checkbox"/>		
				・ 事業年度の活動目標を具体的に示し、実施の時期や方法を定めている行動計画を策定している。	<input type="checkbox"/>		
				・ 実践例【 】	<input type="checkbox"/>		
			6.41.1.2 事業継続に必要な財務の健全性を確保することが目標とされ、取り組まれている。	・ 外部会計監査を受け入れている。	<input type="checkbox"/>		
				・ 目標とする財務指標を明らかにして、定期的に達成状況を検証している。	<input type="checkbox"/>		
				・ 内部留保や担保力を高めて、資金調達を容易にする取り組みをしている。	<input type="checkbox"/>		
				・ 取引金融機関に、定期的に業績の報告をしている。	<input type="checkbox"/>		
			6.41.1.3 戦略目標行動計画について、達成状況を定期的に検証しながら事業を実施している。	・ 実践例【 】	<input type="checkbox"/>		
				・ 事業計画、行動計画の達成状況を定期的検証するための会議を行っている。	<input type="checkbox"/>		
				・ 組織を取り巻く環境変化を意識し、目標や計画、達成状況の検証を行っている。	<input type="checkbox"/>		
・ 外部専門家等の助言を求める体制があり、実際に利用している。	<input type="checkbox"/>						
65 経営者および管理者の評価	6.51 経営者および管理者の業績の評価	6.51.1 経営者および管理者の業績評価を行っている。	6.51.1.1 管理者への業務遂行の達成度に応じた業績評価を行っている。	・ 管理者の評価は、分掌する業務の達成度に応じたものであることが確認できる。	<input type="checkbox"/>	・ 業績評価記録、・ 職務分掌規程、・ 人事考課規程	
				・ 管理者の職務分掌に応じた勤務評定を実施している。	<input checked="" type="checkbox"/>	・ 業績評価記録、・ 職務分掌規程、・ 人事考課規程	
				・ 実践例【 】	<input type="checkbox"/>		
				6.51.1.2 経営者の業績評価を行っている。	・ 経営者自身が、外部の客観的評価を受けている。	<input type="checkbox"/>	
					・ 経営者は、会社業績を分析し、自身の貢献を社内に示している。	<input type="checkbox"/>	
			・ 経営会議で経営者の活動結果を示している。		<input type="checkbox"/>		
			・ 実践例【 】		<input type="checkbox"/>		