

資料編

大項目	中項目	小項目 No.	小項目	指標	着眼点
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ます。		
		1.1	プライバシーと尊厳の保持	利用者の尊厳を支える介護を提供することを理念とし、人権尊重の観点から業務の定期的な見直しを行っている。	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の尊厳の保持の姿勢を利用者、家族、職員、関係者に明示している。 利用者のプライバシーが保護されるよう規定している。 利用者の尊厳の保持を徹底するために職員研修を行っている。 人権尊重の観点から業務の定期的な見直しを行っている。 事業者本部は、各事業所の取り組みを確認している。
	人権尊重	1.2	自己決定の尊重と自立支援	利用者がいかなる状態であっても、自己決定を最大限に尊重し、ケアは残存能力に着目して、自立支援に向けている。	<ul style="list-style-type: none"> 利用者本人の意思を最大限尊重している。 利用者の自立支援に向けた援助を行っている。 事業者本部は、各事業所の取り組みを確認している。
1.3		インフォームド・コンセントと成年後見制度の活用	利用者や家族等への十分な説明と同意(インフォームド・コンセント)に基づき決定を行っている。利用者自身が意思表明できない状態にあるとき、可能な限り、法定代理人(成年後見人等)の同意をえている。	<ul style="list-style-type: none"> 利用者や家族等への十分な説明と同意(インフォームド・コンセント)に基づき決定を行っている。 利用者自身が意思表明できない状態にあるとき、可能な限り法定代理人(成年後見人)の同意をえている。 事業者本部は、各事業所の取り組みを確認している。 	
1.4		個人情報保護	利用者の個人情報入手に関しては、利用者(目的を説明し、同意をえて、個人情報の守秘義務を遵守している。入手した個人情報は、外部漏洩を防止するための対策を講じている。	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の個人情報入手に関して、目的を説明し同意をえ、守秘義務を遵守している。 個人情報保護方針を明示し、外部漏洩防止の対策を講じている。 事業者本部は、各事業所の取り組みを確認している。 	
		1.5	親切・公平な態度	利用者に対しては、親切・丁寧・敬愛の念をもって対応している。接遇に関して、質を確保するための仕組みがある。	<ul style="list-style-type: none"> 利用者に対し、親切・丁寧・敬愛の念をもってマナーを守り対応している。 空想的に利用者を選別したり、差別を行ったりしていないよう、対策を講じている。 接遇の質を確保するための仕組みを用意している。 事業者本部は、各事業所の取り組みを確認している。
	利用者重視	1.6	利用者の要望、期待の把握	利用者の意思を表明しやすい状況を作り、利用者の要望や期待をサービスの見直しに反映している。	<ul style="list-style-type: none"> 利用者や家族等の意思を表明しやすい状況を作っている。 利用者満足度調査を行っている。 利用者の要望、期待をサービスの改善に結びつけている。 事業者本部は、各事業所の取り組みを確認している。
1.7		相談・苦情対応体制の整備	相談・苦情に対応する窓口を明らかにしており、迅速かつ適切な対応を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> 相談・苦情に対応する窓口を明らかにしている。 苦情対応において、特に誠意をもって、迅速かつ、適切に対応している。 相談・苦情、利用者とのトラブルに当たり、利用者の不安感、利用者への支援不足、事故発生などにつながるよう、対策を講じている。 相談・苦情を通じて、苦情で起きていたことを管理者や経営者が把握する仕組みがあり、また、従業員間で相談・苦情およびその対応の情報を共有している。 事業者本部は、各事業所の取り組みを確認している。 	
	安全管理	1.8	安全管理体制の整備	利用者の安全確保のために、事故防止、感染防止の仕組み、事故発生時の対応の仕組みを用意している。また、仕組みを定期的に見直し、業務改善に反映させている。	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の安全な環境を確保するための仕組み(事故予防、感染症発生予防、事故発生時対応)を整備している。 これらの仕組みについて、定期的に見直ししている。 事業者本部は、各事業所の取り組みを確認している。

2	地域とのパートナーシップ	地域社会に積極的に働きかけ、交流・連携・協働等のパートナーシップを構築します。	地域ニーズへの対応	2.1	地域ニーズの把握と対応	地域のニーズの把握を行い、地域における事業者の役割を明らかにして、事業を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ・地域ニーズを把握するために、情報収集を行っている。 ・地域における当該事業者の役割や機能を明確にしている。 ・事業者本部は、各事業所の取り組みを確認している。
			2.2	地域社会との交流	地域に開かれた事業者として、地域と積極的な関わりをもつよう、取り組みを行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ・地域に対する教育研修活動のための施設利用、ボランティアの積極的な受け入れ等の人的協力を行っている。 ・地域社会に、事業者としての活動を積極的に広報し、地域に開かれた事業者としての取り組みを進めている。 ・事業者本部は、各事業所の取り組みを確認している。 	
			2.3	連携・協働によるネットワーク構築	他機関との連携をはかり、地域の福祉ネットワークの構築や福祉文化の醸成・促進に向けた取り組みを行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ・他機関(医療機関、社会福祉機関、施設、NPO等)との連携を行い、地域の福祉ネットワークの構築や福祉文化の醸成・促進に取り組んでいる。 ・事業者本部は、各事業所の取り組みを確認している。 	
3	継続的質改善の取り組み	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ます。	プロセスの標準化	3.1	介護サービスプロセスの改善	介護サービスの提供にあたり、介護業務プロセスの標準化に取り組んでいる。また、介護サービスの質向上のために定期的に自己評価を行い、見直しを行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者の適性(能力)を活かした望ましい介護サービスを提供するための標準的な介護業務プロセスをマニュアル等により定めている。 ・サービス提供が適正かつ効果的、効率的に遂行されるための仕組みがある。 ・定期的な自己評価によって、その遂行状況を継続的に監視する活動(モニタリング)を行っている。 ・提供している介護サービスが定められた基本事項や手順等に合っているかどうかを点検している。 ・サービスを日々の実践で実行する際の必要事項や、個々の利用者の期待をどのように介護業務プロセスに反映するか等について明確にしている。 ・マニュアルでは、利用者と組織の職務担当の関係が明確になっている。 ・事業者本部は、各事業所の取り組みを確認している。
			3.2	業務プロセスの改善	介護サービスの提供以外の主要な業務プロセスについて、定期的に自己評価を行い、見直しを行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ・業務が適正かつ効果的、効率的に遂行されるための仕組みがある。 ・定期的な自己評価によって、その遂行状況を継続的に監視する活動(モニタリング)が行われている。 ・事業者本部は、各事業所の取り組みを確認している。 	
			3.3	「介護サービス情報の公表」制度の活用	「介護サービス情報の公表」制度を積極的に活用し、介護サービスプロセス、およびその他の業務プロセスの継続的質改善に役立てている。	<ul style="list-style-type: none"> ・「介護サービス情報の公表」制度をサービスプロセスの向上や業務改善に活用している。 ・事業者本部は、各事業所の取り組みを確認している。 	
			3.4	第三者評価等の利用と公表	介護サービスやその他の業務プロセスについて第三者評価の仕組みを導入し、その評価結果を公表している。	<ul style="list-style-type: none"> ・第三者評価、専門機関や同業者間の相互評価等、評価の仕組みを取り入れている。 ・これらの評価結果を公表している。 ・事業者本部は、各事業所の取り組みを確認している。 	

4	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努めます。	
4.1	<p>介護保険法、通知・指定基準・労働法規等の関係法令を、従業員に周知徹底させている。各部署で法令に則った業務を行っているかどうかを確認する仕組みがある。</p>	<p>介護保険法や通知・指定基準・労働法規等、遵守すべき関係法令を明確にしている。 ・遵守すべき関係法令を従業員に理解させるための取り組みを行っている。 ・従業員を対象とした法令遵守に関する研修等を計画し、全従業員を対象に、その機会を設けている。 ・関係法令遵守に対する目標を設定し、遵守に対する監視体制(担当者)を設置し、各部署で法令に則った業務がはかられているかを確認し、改善に反映させている。</p>
4.2	<p>倫理綱領、行動規範の遵守</p>	<p>倫理綱領や行動規範等、事業者が遵守すべき倫理を明文化している。 ・従業員を対象とした倫理や行動規範遵守に関する研修等を計画し、全従業員を対象に、その機会を設けている。 ・各部署で規範に則った業務を行っているかどうかを確認する仕組みがある。 ・倫理規定、行動規範の遵守に対する目標を設定し、遵守に対する監視体制(担当者)を設置し、各部署で倫理に則った業務がはかられているかを確認し、改善に反映させている。</p>
4.3	<p>罰則規定の整備</p>	<p>関係法令や倫理規定・行動規範に違反した場合の罰則について、内部で取り決めに整備している。</p>
4.4	<p>通報体制の整備</p>	<p>法令、倫理規定、行動規範の違反行為に関し、違反行為を知った者が速やかに通報できるよう、仕組みを設けている。 ・通報者の秘密は保護され、不利益な取り扱いは行われないことを規定し、組織の内外に公表している。 ・事業者本部は、各事業所の取り組みを確認している。</p>
4.5	<p>記録の作成・保管・公表</p>	<p>人事労務、財務・会計、契約、提供サービス等、事業運営管理記録は、関係法令や内部の取り決めに基づき、適切に作成、管理されている。</p>
4.6	<p>取引先における透明性、公平性の確保</p>	<p>取引先の決定過程や取引の内容に関する透明性・公平性が確保されている。</p>
コンプライアンスの徹底	<p>情報開示に関する説明責任</p>	<p>取引先の決定過程や取引の内容に関して、定期的に評価を行い、公平に条件を比較考量したうえで最適な取引先を決定している。 ・取引において、社会通念を超える金品の贈答・接待その他経済的利益の授受は行わないことを定めている。 ・事業者本部は、各事業所の取り組みを確認している。</p>

5	従業員重視	職員を大切にし、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ます。		
人事管理	5.1	人材確保	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。	<ul style="list-style-type: none"> 良質な人材確保のために、採用方針と戦略を策定している。(新規採用、雇用計画、配置、定着率) 必要な職種・資格・技能等のニーズの変化に即応する人材確保の戦略をもっている。 人材確保計画は、人員配置基準、変化への対応、従業員定着率の向上につながるよう、戦略が立てられている。 事業者本部は、各事業所の取り組みを確認している。
	5.2	人材育成	従業員が自らの能力を開発・維持・向上するために、専門的知識や技術の習得、自己啓発等の継続的教育の機会を確保している。	<ul style="list-style-type: none"> 従業員の職場内外での専門的能力の習得、自己啓発、継続的教育や研修等の機会を確保している。 新しい知識・スキル習得や中間管理職のマネジメント能力の習得を奨励している。 事業者本部は、各事業所の取り組みを確認している。
	5.3	労務管理	労働法規を遵守し、就業形態や介護の技能に応じた適正な給与体系を整備し、適正な人事考課がなされている。	<ul style="list-style-type: none"> 就業形態(常勤と短時間勤務等)や介護の技能に応じた公正な給与体系を整備している。 適正な人事考課を行っている。 従業員に対し、所定の休日・休暇を確保している。 労働条件について職員と経営者が話し合う仕組みがある。 事業者本部は、各事業所の取り組みを確認している。
労務管理	5.4	福利厚生・健康管理	従業員に対する社会保障給付や福利厚生の充実に努め、従業員の健康管理体制を整備している。	<ul style="list-style-type: none"> 社会保障給付・福利厚生の充実に努めている。 従業員に対し、定期的健康診断を行っている。 従業員に対し、業務や心身の健康に関する相談体制がある。 事業者本部は、各事業所の取り組みを確認している。
	5.5	安全衛生管理	職場内の安全管理体制を整備している。	<ul style="list-style-type: none"> 感染症や事故予防・発生時の対応についての体制を整備している。 職場内の危険物や有害物等を除去する等、安全に働く職場環境を整備している。 事業者本部は、各事業所の取り組みを確認している。
	5.6	公平な機会と人格の尊重	組織のなか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・スタ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。	<ul style="list-style-type: none"> 組織のなかでの公平な取り扱い(公平な機会や評価)が保障されるよう、取り組みがなされている。 従業員の人格・価値観の尊重がはかられるよう、規範づくりなどの取り組みがなされている。 ハラ・スタントや差別を発生させない組織風土に向けて、仕組み(研修、相談窓口等)を整備している。 事業者本部は、各事業所の取り組みを確認している。
職場環境の整備	5.7	チームワークの形成	他職種専門職間で、情報の共有化、スキルの共有、効果的なコミュニケーション等による協力ができている。	<ul style="list-style-type: none"> 全ての職種が専門性をもって協力し、チームとしての成功を目指すよう、他職種連携体制の仕組みをつくっている。 職種間あるいは上下の間に、自由闊達な意見交換をはかれるような場を設けている。 専門職間での協力、効果的なコミュニケーション、スキルが共有できるような学習の機会を設けている。 事業者本部は、各事業所の取り組みを確認している。
従業員満足	5.8	従業員満足の把握と反映	従業員に対する満足度調査の実施、非公式なコミュニケーション等を通じて、従業員の満足、要望を把握し、課題の解消に取り組んでいる。	<ul style="list-style-type: none"> 従業員満足度調査、非公式なコミュニケーション等により、従業員の満足、要望を把握している。 結果を分析し、課題の解消に取り組んでいる。 事業者本部は、各事業所の取り組みを確認している。

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努めます。			
理念と価値	6.1	理念の明示と周知	経営者は、組織の理念や基本方針を明示し、それを全従業員や利用者、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。	<ul style="list-style-type: none"> 経営者は、組織の理念や基本方針を定めている。 経営者は、組織の理念や基本方針を全従業員、利用者、関係者に向かって浸透させるよう、取り組みを行っている。 経営者および管理者は、組織の価値を反映した行動を実施するようになっている。 従業員は、組織の理念や基本方針を理解し、日々の実践と即連づけるようになっている。 	
従業員への動機づけ	6.2	コミュニケーションと動機づけ	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、組織内の情報伝達について、双方向のコミュニケーションが実現できている。	<ul style="list-style-type: none"> 経営者は、動機づけとして報酬や表彰制度の構築に関し積極的な役割を果たしている。 経営者は、組織および従業員の学習環境を醸成している。 経営者は、組織における職務(責任と権限)を明確にし、組織内の情報伝達について、双方向のコミュニケーションをはかる仕組みがある。 	
目標管理	6.3	目標管理と戦略計画	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算定し、その検証と評価を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> 経営者は、組織の戦略目標を設定しており、戦略目標は、理念や基本方針と合致させている。 戦略目標達成のために具体的な行動を明確化するための行動計画を算定し、目標を成し遂げるために活動を集中させている。 行動計画を検証し、その評価を行っている。 経営者は、持続可能な事業経営のための組織構築に取り組んでいる。 	
経営者、管理者の評価	6.4	経営者、管理者の業績の評価	経営者および介護業務上の組織における各責任者(部門長、管理者等)の業績評価を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> 経営者および介護業務上の組織における各責任者(部門長、事業所管理者等)の業績を評価している。 	

7	成果指標の把握と活用	高い成果を生み出す介護事業モデルを目指し、介護事業の社会的評価の向上に努めます。		
	ケアに関する成果	7.1	介護サービスの成果を評価する仕組みがある。また、これらについて、改善がはかられている。	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の心身の機能の改善、利用者のリスクマネジメント等の改善等、介護サービスを提供した成果を評価する仕組みがあり、介護サービスの改善を示すことができる。 ・介護サービス提供の成果を分析し、改善につなげている。
	利用者重視に関する成果	7.2	利用者を重視した成果を評価する仕組みがある。また、これらについて、改善がはかられている。	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者満足度の向上、利用者リポート率の向上等、利用者、家族等や他の関係者からの評判や信頼について評価する仕組みがある。 ・利用者を重視した取り組みの成果を分析し、改善につなげている。
	地域とのパートナーシップに関する成果	7.3	地域とのパートナーシップを推進し、取り組みの成果を評価する仕組みがある。また、これらについて、改善がはかられている。	<ul style="list-style-type: none"> ・地域住民との交流の機会の頻度、地域との連携・協働の成果等を評価する仕組みがある。 ・地域への貢献を重視した成果を分析し、改善につなげている。
	継続的質改善に関する成果	7.4	業務プロセスの改善度を評価する仕組みがある。また、これらについて、改善がはかられている。	<ul style="list-style-type: none"> ・介護サービスの業務システムの災害・緊急時への対応、業務プロセス(有効性・効率性・インベーション等)の改善度を評価する仕組みがある。 ・業務システム、業務プロセスの改善につなげている。
		7.5	従業員の意欲、満足度の向上について改善がはかられている。また、これらについて、改善がはかられている。	<ul style="list-style-type: none"> ・従業員の意欲、モチベーション、満足度の成果を評価する仕組みがある。 ・従業員の意欲、モチベーション、満足度の向上のための取り組みの成果を分析し、改善につなげている。
	従業員重視に関する成果	7.6	従業員の能力向上や資格獲得を促している。また、これらについて、改善がはかられている。	<ul style="list-style-type: none"> ・従業員の能力向上や資格獲得を促している。 ・取り組みの成果を分析し、改善につなげている。
		7.7	労務環境の整備の成果	<ul style="list-style-type: none"> ・従業員の健康、安全、社会保険、報酬等の労務環境を評価する仕組みがある。 ・労務環境整備の取り組みの成果を分析し、改善につなげている。
		7.8	リーダーシップの成果	<ul style="list-style-type: none"> ・戦略目標や行動計画の達成度を評価する仕組みがある。 ・経営者・管理者の倫理的行動や関係者からの信頼の獲得、法令遵守の達成を評価する仕組みがある。
	組織運営に関する成果	7.9	財務の健全性が確保されていることを評価する仕組みにつき、改善がはかられている。	<ul style="list-style-type: none"> ・財務の健全性が確保されていることを評価する仕組みがある。 ・財務状況につき、改善がはかられている。
		7.10	技術変革(イノベーション)に関する成果	<ul style="list-style-type: none"> ・情報収集を行い、より有効な技術や手法を学び、あるいは発想を拡張することで新しい技術の創造や開発を行っていることを評価する仕組みがある。 ・取り組みの成果を分析し、改善につなげている。