

訪問調査表（組織マネジメント）

訪問調査日 _____

訪問先 _____

評価者 _____

1 リーダーシップと意思決定

1-1 事業所が目指していることの実現に向けて一丸となっている

■評価項目1-1-1

「事業所が目指していること（理念、基本方針）を明確化・周知している」

- 1.事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）を明示している
- 2.事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）について、職員の理解が深まるような取り組みを行っている
- 3.事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）について、利用者本人や家族等の理解が深まるような取り組みを行っている
- 4.重要な意思決定や判断に迷ったときに、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）を思い起こすことができる取り組みを行っている（会議中に確認できるなど）

■評価項目1-1-2

「経営層（運営管理者含む）は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている

- 1.経営層は、自らの役割と責任を職員に伝えている
- 2.経営層は、自らの役割と責任に基づいて行動している

■評価項目1-1-3

「重要な案件について、経営層（運営管理者含む）は実情を踏まえて意思決定し、その内容を関係者に周知している」

- 1.重要な案件を検討し、決定する手順があらかじめ決まっている
- 2.重要な意思決定に関し、その内容と決定経緯について職員に周知している
- 3.利用者等に対し、重要な案件に関する決定事項について、必要に応じてその内容と決定経緯を伝えている

2 経営における社会的責任

2-1 社会人・福祉サービス事業者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる

■評価項目2-1-1

「社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知している」

- 1.福祉サービスに従事する者として、守るべき法・規範・倫理（個人の尊厳）などを明示している
- 2.全職員に対して、守るべき法・規範・倫理（個人の尊厳）などの理解が深まるように取り組んでいる

■評価項目2-1-2

「第三者による評価の結果公表、情報開示などにより、地域社会に対し、透明性の高い組織となっている」

- 1.第三者による評価の結果公表、情報開示など外部の導入を図り、開かれた組織となるように取り組んでいる
- 2.透明性を高めるために、地域の人の目にふれやすい方法（事業者便り・会報など）で地域社会に事業所に関する情報を開示している

2-2 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている

■評価項目2-2-1

「事業所の機能や福祉の専門性をいかした取り組みがある（*指定サービス任意項目）」

- 1.事業所の機能や専門性は、利用者に支障のない範囲で地域の人に還元している（施設・備品等の開放、個別相談など）
- 2.地域の人や関係機関を対象に、事業所の機能や専門性をいかした企画・啓発活動（研修会の開催、講師派遣など）を行っている

■評価項目2-2-2

「ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明確にし、体制を確立している（*指定サービス任意項目）」

- 1.ボランティアの受け入れに対する基本姿勢を明示している
- 2.ボランティアの受け入れ体制を整備している（担当者の配置、手引き書の作成など）
- 3.ボランティアに利用者のプライバシーの尊重やその他の留意事項などを伝えている

■評価項目2-2-3

「地域の関係機関との連携を図っている」

- 1.地域の関係機関のネットワーク（事業者連絡会など）に参画している
- 2.地域ネットワーク内での共通課題について、協働して取り組めるような体制を整えている

3 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

3-1 利用者意向や地域・事業環境に関する情報を収集・活用している

■評価項目3-1-1

「利用者一人ひとりの意向（意見・要望・苦情）を多様な方法で把握し、迅速に対応している（苦情解決制度を含む）」

- 1. 苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できるようにしている
- 2. 利用者一人ひとりの意見・要望・苦情に対する解決に取り組んでいる

■評価項目3-1-2

「利用者意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる」

- 1. 利用者アンケートなど、事業所側からの働きかけにより利用者の意向を把握することに取り組んでいる
- 2. 事業者が把握している利用者の意向を取りまとめ、利用者から見たサービスの現状・問題を把握している
- 3. 利用者の意向をサービス向上につなげることに取り組んでいる

■評価項目3-1-3

「地域・事業環境に関する情報を収集し、状況を把握・分析している」

- 1. 地域の福祉ニーズの収集（地域での聞き取り、地域懇談会など）に取り組んでいる
- 2. 福祉事業全体の動向（行政や業界などの動き）の収集に取り組んでいる
- 3. 事業所としての今後のあり方の参考になるように、地域の福祉ニーズや福祉事業全体の動向を整理・分析している

4 計画の策定と着実な実行

4-1 実践的な課題・計画策定に取り組んでいる

■評価項目4-1-1

「取り組み期間に応じた課題・計画を策定している」

- 1. 理念・ビジョンの実現に向けた中・長期計画を策定している
- 2. 年度単位の計画を策定している
- 3. 短期の活動についても、計画的（担当者・スケジュールの設定など）に取り組んでいる

■評価項目4-1-2

「多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している」

- 1. 課題の明確化、計画策定の時期や手順があらかじめ決まっている
- 2. 課題の明確化、計画の策定にあたり、現場の意向を反映できるようにしている
- 3. 計画は、サービスの現状（利用者意向、地域の福祉ニーズや事業環境など）を踏まえて策定している
- 4. 計画は、想定されるリスク（利用者への影響、職員への業務負担、必要経費の増大など）を踏まえて策定している

■評価項目4-1-3

「着実な計画の実行に取り組んでいる」

- 1. 計画推進の方法（体制、職員の役割や活動内容など）を明示している
- 2. 計画推進にあたり、より高い成果が得られるように事業所内外の先進事例・失敗事例を参考にするなどの取り組みを行う
- 3. 計画推進にあたり、目指す目標と達成度合いを図る指標を明示している
- 4. 計画推進にあたり、進捗状況を確認し（半期・月単位など）、必要に応じて見直しをしながら取り組んでいる

4-2 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる

■評価項目4-2-1

「利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる」

- 1. 利用者の安全の確保・向上を図るため、関係機関との連携や事業所内の役割分担を明示している
- 2. 事故、感染症、侵入、災害などの事例や情報を組織として収集し、予防対策を策定している。
- 3. 事故、感染症、侵入、災害などの発生時でもサービス提供が継続できるよう、職員、利用者、関係機関などに具体的な活動内容が伝わっている
- 4. 事故、感染症、侵入などの被害が発生したときは、要因を分析し、再発防止に取り組んでいる

5 職員と組織の能力向上

5-1 事業所が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成に取り組んでいる

■評価項目5-1-1

「事業所にとって必要な人材構成にしている」

- 1.事業所の人事制度に関する方針（人材像、職員育成・評価の考え方）を明示している
- 2.事業所が必要とする人材を踏まえた採用を行っている
- 3.適材適所の人員配置に取り組んでいる

■評価項目5-1-2

「職員の質の向上に取り組んでいる」

- 1.職員一人ひとりの能力向上に関する希望を把握している
- 2.事業所の人材育成計画と職員一人ひとりの意向に基づき、個人別の育成（研修）計画を策定している
- 3.個人別の育成（研修）計画は、職員の技術水準、知識、専門資格の習得（取得）などの視点を入れて策定している
- 4.職員一人ひとりの個人別の育成（研修）計画に基づいて、必要な支援をしている
- 5.職員の研修成果を確認し（研修時・研修直後・研修数ヶ月後など）、研修が本人の育成に役立ったかを確認している

5-2 職員一人ひとりと組織力の発揮に取り組んでいる

■評価項目5-2-1

「職員一人ひとりの主体的な判断・行動と組織としての学びに取り組んでいる」

- 1.職員の判断で実施可能な範囲と、それを超えた場合の対応方法を明示している
- 2.職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに学ぶことに取り組んでいる
- 3.職員一人ひとりの研修成果を、レポートや発表等で共有化に取り組んでいる

■評価項目5-2-2

「職員のやる気向上に取り組んでいる」

- 1.事業所の特性を踏まえ、職員の育成・評価・報酬（賃金、昇進・昇格、賞賛など）が連動した人材マネジメントを行っている
- 2.就業状況（勤務時間や休暇取得、疲労・ストレスなど）を把握し、改善に取り組んでいる
- 3.職員の意識を把握し、やる気と働きがいの向上に取り組んでいる
- 4.福利厚生制度の充実に取り組んでいる

7 情報の保護・共有

7-1 情報の保護・共有に取り組んでいる

■評価項目7-1-1

「事業所が蓄積している経営に関する情報の保護・共有に取り組んでいる」

- 1.情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定している
- 2.収集した情報は、必要な人が必要なときに活用できるように整理・保管している
- 3.保管している情報の状況を把握し、使いやすいように更新している

■評価項目7-1-2

「個人情報、
「個人情報保護法」の趣旨を踏まえて保護・共有している」

- 1.事業所で扱っている個人情報の利用目的を明示している
- 2.個人情報の保護に関する規定を明示している
- 3.開示請求に対する対応方法を明示している
- 4.個人情報の保護について職員（実習生やボランティアを含む）が理解し行動できるための取り組みを行っている

8 1～7に関する活動成果

8-1 前年度と比べ、事業所の方向性の明確化や関係者への周知、地域・社会への責任の面で向上している

8-1-1 前年度（比較困難な場合は可能な期間で）と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている

- カテゴリー1 : 「リーダーシップと意思決定」
- カテゴリー2 : 「経営における社会的責任」
- カテゴリー4 : 「計画の策定と着実な実行」

8-2 前年度と比べ、職員と組織の能力の面で向上している

8-2-1 前年度（比較困難な場合は可能な期間で）と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている

- カテゴリー5 : 「職員と組織の能力向上」

8-3 前年度と比べ、福祉サービス提供プロセスや情報保護・共有の面において向上している

8-3-1 前年度（比較困難な場合は可能な期間で）と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている

- ・ カテゴリー6 : 「サービス提供のプロセス」
- ・ カテゴリー7 : 「情報の保護・共有」

8-4 事業所の財政等において向上している

8-4-1 財政状態や収支バランスの改善へ向けた計画的かつ主体的な取り組みにより成果が上がっている

8-5 前年度と比べ、利用者満足や利用者意向の把握等の面で向上している

8-5-1 前年度（比較困難な場合は可能な期間で）と比べて、利用者満足や以下のカテゴリで評価される部分において改善傾向を示している

- ・カテゴリ3：「利用者意向や地域・事業環境などの把握と活用」

① 事業者が特に力を入れている取り組み	
評価項目	
タイトル	
内容	

② 事業者が特に力を入れている取り組み	
評価項目	
タイトル	
内容	

③ 事業者が特に力を入れている取り組み	
評価項目	
タイトル	
内容	

No.		特に良いと思う点
1	タイトル	
	内容	
2	タイトル	
	内容	
3	タイトル	
	内容	
No.		さらなる改善が望まれる点
1	タイトル	
	内容	
2	タイトル	
	内容	
3	タイトル	
	内容	

