

# 目 次

	ページ
1. 京都における福祉サービス第三者評価とは	1
2. 福祉サービス第三者評価の流れ・留意点	2
3. 福祉サービス等第三者評価「Q & A」	6
4. 福祉サービス等第三者評価の具体的な実施手順	11
5. 様式集など	
(1) 受診応募票	15
(2) 決定通知	18
(3) 評価申込書	19
(4) 事業所概要書（例示）	21
(5) 総括シート（共通評価基準、保育所評価基準、付加基準）	25
(6) 評価項目チェックシート（共通評価基準【汎用版】抜粋）	41
(7) 「利用者評価」アンケート実施要領	44
(8) アンケートの実施手順	46
(9) 利用者評価アンケートシート（例示）	47
(10) 「職員・管理者の労働環境評価」アンケート実施要領	52
(11) 現場職員の労働環境評価アンケートシート	53
(12) 管理者の労働環境評価アンケートシート	56
(13) 訪問調査実施通知書	59
(14) 講評結果概要書	60
(15) 訪問調査結果報告書	61
(16) 評価結果通知書	62
(17) 総合評価	63
(18) 共通評価対比シート	64
(19) 評価結果意見書	69
(20) 審議結果通知書	70
6. 京都府福祉サービス等第三者評価機関認定要綱	71
7. 「京都介護・福祉サービス第三者評価等支援機構」規約	77
8. 福祉サービス第三者評価機関一覧	83



## 1. 京都における福祉サービス等第三者評価とは

### 第三者評価の趣旨・目的

#### **その1 サービスの質の向上を図ることが最大のねらい！**

第三者評価事業は、（福祉サービスを提供するすべての）施設・事業所の組織運営やサービス提供内容について、その透明性と質の向上を支援することを主なねらいとして、公正・中立な「第三者評価機関」が専門的かつ客観的な立場から評価することをいいます。

サービスの質の向上を図ることが最大のねらいですから、サービス事業者への“気付き”を促すことができるよう評価をします。

#### **その2 利用者に合ったサービスを選択する重要な手がかりになります！**

その評価結果がインターネットなどで公表されることで、利用者がサービスを選択する重要な手がかりとなります。

#### **その3 事業者及び利用者の双方にとって有益な事業！**

- ・利用者は、介護サービス事業所を選ぶ際に役立つ情報を得ることができます。
- ・事業者は、第三者評価を受診することにより、改善が必要なところが明確になるなど、サービスの質の向上に具体的に取り組む契機とすることができます。
- ・事業者は、情報公開をすることによって、利用者に選ばれる事業所として、自らの特色を打ち出すことができるとともに、サービスの透明性をアピールできます。

#### **その4 福祉サービス第三者評価を受診することにより、事業所は具体的なアドバイスを受けることができます。**

- ・評価を受けると、評価項目ごとの評価結果対比シート（A・B・Cの3段階とコメント）と総合評価が作成されます。
- ・総合評価には、事業所の“良い点”や“改善を要する点”が具体的にわかりやすく記載されます。
- ・訪問調査時には、京都府が認定した評価機関に所属する3人の評価調査者が事業所を訪問しますので、様々な観点からアドバイスを受けたり、意見交換をすることができます。

### ※福祉サービス第三者評価の対象となる施設（事業所）は？

基本的には、すべての福祉施設（事業所）が対象となります。

### **その5 第三者評価の結果は、公表されます！**

第三者評価の結果は、インターネット上において公開・公表されます。

公表することの意味は2つあり、一つは、社会資源としての施設（事業所）を広く一般に理解してもらうことです。それは、受診施設（事業所）の特徴などをPRすることにもなります。

そして、2つには、利用者への正確な施設（事業所）情報を提供することです。この2つが相乗効果を生み出して、サービスの質の向上に繋がっていくことが期待されます。

### **その6 第三者評価は、繰り返し行うことが大切です！**

第三者評価の評価項目（＝基準）は、高い水準を目標において、その「質」の向上を求めています。つまり、もともと完璧にすべての項目を「クリア」できるようには設定されていません。

また、サービスの質は、利用者のニーズや価値観などにより変化するため、評価項目自体も変わっていきます。従って、第三者評価を繰り返し受診することによって、サービスのレベルアップの度合い、努力して改善を図ったことの確認ができることとなります。

＊支援機構では、3年に1回以上の受診を推奨しています。

## **2. 福祉サービス等第三者評価の流れ・留意点**

### **（1）受診希望施設(事業所)の募集**

京都介護・福祉サービス第三者評価等支援機構（以下、「支援機構」という。）は、「第三者評価受診事業者募集要項」に基づいて、「第三者評価」の受診希望施設(事業所)の募集を行います。

募集は、支援機構の「ホームページ」や支援機構に参画する関係団体や各種別組織の団体等をとおして呼びかけます。

### **（2）受診の申込み・決定**

受診希望施設（事業所）は、支援機構の「第三者評価受診事業者募集要項」に基づいて、受診希望の申請を行います。その際に希望する「第三者評価機関」を3つ記入します。

支援機構は、受診を希望する事業所の申請状況を見て受診の決定を行います。ただし、受診の応募数が計画を上回った場合には、一定の調整を行うことになります。＊第三者評価機関については、支援機構のホームページをご覧ください。



### (3) 受診契約の締結

受診の決定を受けた事業所は、様式3とそれに記載されている必要な書類を評価機関に送ります。京都府が認定した第三者評価機関との間で、評価方法・手順、契約期間、評価手数料、評価結果の公表などの契約を結びます。

※その際に、評価に必要な書類を両方で御確認ください。

### (4) 受診受入れの準備

受診決定施設(事業所)は、受診に備え、次の作業を進めます。

#### 1) 「自己評価」の実施体制づくり等

施設(事業所)内に、「サービス評価委員会」または「評価対応チーム」などを設置し、評価項目(基準)の考え方や評価のポイント、評価の着眼点などをしっかりと踏まえ、自己評価等の作業に着手し、事業所内の第三者評価受診と「自己評価」に対する合意を図っておきます。

留意点：自己評価をしっかりと行うことが、サービス内容の自己点検になり、サービスの質の向上を図る上で非常に有効に働きます。また、自己評価には、各セクションのスタッフができるだけ多く参画できるよう配慮が必要です。

#### 2) 事前の「利用者アンケート」、「職員アンケート」も実施

第三者評価機関は、アンケート実施要領に基づき抽出した「利用者」及び「職員」に対して、評価調査者の訪問調査の前に「アンケート調査」を行います。スムーズにアンケートが実施されるようその準備を行います。

留意点：アンケート結果は、訪問調査時にも活用されますので、対象となる利用者や職員から事前に協力が得られるよう理解を求めておくことが必要です。

#### 3) 自己評価を裏付ける資料・データの準備

当該施設(事業所)の概要が分かる資料や自己評価結果を裏付ける資料、データなどを準備・整備しておきます。

留意点：第三者評価は、判断基準に基づいて、それが正しく実施されているか、整備されているかを資料やデータ、文書などにより直接確認する作業も含まれています。評価作業が速やかに進むよう必要な資料を整備し、調査当日に備えておきます。なお、個人情報に関するデータなどを閲覧することがありますので、予め、利用者や関係者に理解と同意を得ておくことも必要です。

＜参考＞○訪問調査実施時に、確認が必要と思われる主な文書類は以下のとおりです。

（その他、受診に必要な書類は、契約締結時に評価機関との間で御確認ください）

◆ガイダンス時に必要なもの （下記の「※」印の文書については、訪問調査前に評価機関に送付するものです。）
施設（事業所）概要パンフレット（※）
広報誌・お便り等発行物（直近のもの）（※）
事業計画・年間行事計画（※）
事業報告
収支予算書
重要事項説明書（ひな型）
契約書（ひな型）
組織表
◆ヒアリング時に必要なもの 個別記録は、個人情報に配慮してください。その他の文書については、口頭で必要な事柄をたずねられたときに提示できるよう準備が必要です。
個別記録（ケアプラン票を含む）
ボランティア受入れに関するもの
接遇に関するもの
拘束・虐待に関するもの
プライバシー保護に関するもの
苦情意見箱・提案箱の取り扱いに関するもの
サービスの標準的な手順、留意点等に関するもの
相談に関するもの

## （５）訪問調査

受診施設(事業所)は、３名１組の評価調査者で構成される「評価調査チーム」の訪問調査を受けます。評価調査チームは、評価項目（基準）等に基づいて、施設(事業所)スタッフへの聴き取り調査を行います。あわせて、業務に支障がない範囲で、利用者や職員に対しても、質問やヒアリングを行います。

留意点：訪問調査では、管理者やスタッフに日頃のサービスの提供状況などについて質問します。なお、訪問調査を受けるにあたっては、会議室の確保や対応するスタッフの調整など、受入れ態勢を整えておく必要があります。

## （６）評価審査委員会

評価機関は、訪問調査等によって得た調査結果、また、利用者・職員アンケートの結果などをもとに、「評価機関」に設置されている「評価審査委員会」で審議・検討し、評価結果を決定します。

#### (7) 評価結果の通知・公表

評価結果は、「総合評価」等により受診事業所に通知され、施設（事業所）の合意に基づいて、その結果をインターネット上で公開・公表されます。

留意点：受診施設(事業所)が評価結果の内容について納得できない場合は、その根拠となる資料などを添えて、評価機関に「評価結果意見書」を提出し、再審議の依頼をすることができます。最終的には、双方合意の上で評価結果等が公表されることになります。

### 3. 福祉サービス等第三者評価「Q&A」

#### Q.1 評価項目のチェック表にある「A・B・C」は、ランクづけですか？

A；第三者評価というと、事業所の優劣をつけるもの、あるいは「A・B・C」のランク（順位）付けを行なうものというイメージを持つ方も多いようですが、それは、本来の第三者評価の目的ではありません。「A・B・C」の判断表示は、別の言い方をすれば“到達度を表すもの”とお考えください。福祉サービスの第三者評価の評価項目は、相対的に高いレベルの水準を設定しています。そのレベルへ向かってサービス事業者が改善努力をすることをねらいとしています。第三者評価はその後押しをする事業となります。項目によってはハードルの高いチェックポイントを設定していますから、多くの事業者は、一度にすべての項目をクリアすることは困難と言えます。第三者評価事業は、このクリアしていない未達成課題を事業者や職員が気づき、サービスの質の向上に努力する道しるべになることが期待されています。

＊「A・B・C」の判断基準については、自己評価の実施手順を参照してください。

#### Q.2 公表する意味はどこにあるのですか？

サービス提供者への“気づき”がねらいであれば、公表する必要はないのでは？

A；第三者評価結果を公表することの意味合いは、P.2の「第三者評価の結果は、公表されます！」で示しています。別の視点でみるなら、社会福祉法の第75条では「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。」として、「情報提供」を明記しています。事業の透明性の確保、また、コンプライアンスの立場からも、そして利用者や府民の信頼を得るためにも情報の公表は求められています。このような立場から支援機構は、評価結果の公表を行っています。

#### Q.3 この評価事業は「任意」であって、「義務」ではないので、「受診する、しない」は事業者の判断でいいのでは？（※社会的養護施設については義務となっています）

A；第三者評価の受診は、基本的には「任意」ですから、サービス事業者の判断に委ねられています。しかし、厚生労働省は、奨励・推進する立場で各都道府県の第三者評価事業を支援しています。社会福祉法の第78条では、「社会福祉事業の経営者は、自らの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

することにより、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。」として、事業者に対する努力義務を規定しています。また、国の責任として「国は、…（略）…、福祉サービスの質の公正かつ適切な評価の実施に資するための措置を講ずるよう努めなければならない。」との規定に基づき基盤づくりを進めています。「第三者評価」はこのような背景から登場したということになります。京都府及び京都市では、この第三者評価事業をサービスの質にかかる福祉施策の重要な柱として位置付け、その推進を図っています。社会福祉法人の今後のありかたとしても、ますますこの事業が大きな位置を占めることになると思われます。

#### Q.4 評価は第三者としての客観性、中立・公平性が担保されているのですか？

A：「第三者評価」は、「社会福祉法人等の提供するサービスの質を当該事業者及び利用者以外の公正・中立な第三者機関が専門的かつ客観的な立場から行う評価である」とされています。したがって、受診施設(事業所)と利害関係にある評価調査者は、「中立・公平に評価する」ことの妨げになる恐れがあるとして、実際の評価に携わることはできないことになっています。

また、評価調査者は、福祉現場での経験・資格など一定の要件を満たした人が調査訪問実習を含んだ養成研修を修了したのち、評価調査者となります。そして、毎年「フォローアップ研修」などによってスキルアップや第三者評価の趣旨、目的などを繰り返し学ぶことにもなっています。「中立・公平性の担保」は、実際の第三者評価事業や研修などをとおして培われていきます。

#### Q.5 評価結果に納得がいかない場合、どうすれば良いのですか？

A：この質問については、P.5の「評価結果の通知・公表」のところで明らかにしていますが、第三者評価は、事業者の“気付き”を促す事業です。納得が得られない評価は第三者評価の本旨ではありません。必要な手続きによって、双方が納得の上で公表できることが必要です。なお、受診施設(事業所)の納得が得られないまま評価結果を公表することはありません。

#### Q.6 評価は、どのような視点・立場から行うのですか？

A：繰り返しになりますが、第三者評価のねらいは、サービスの質の向上を支援する立場から事業者の“気付き”を促すことにあります。欠点や問題点を指摘することが第三者評価の目的ではありません。特徴的な取り組みなどを正しく評価し、改善点

や課題などについて相互に確認しあいながら納得のできる評価をめざしています。  
また、「第三者性」の立場を堅持し、中立・公正な評価を行うことは当然のことです。

**Q.7 第三者評価を受けるメリットは何ですか？**

A；第三者評価を受けるメリットは、組織の内的な要素に対する効果と、対外的な効果の双方が考えられます。「第三者評価」を受診した事業者に行ったアンケート結果でも、次のような感想が寄せられています。

- ・「事業所職員全員でサービスの見直しをする機会ができてよかった」
- ・「サービスの質の向上のための視点が明確になった」
- ・「努力すべき方向性が明らかになり、意欲向上につながった」
- ・「自らの事業所のアピールポイントが確認できた」
- ・「ソフト面（利用者の表情など）についても評価してもらったことが、職員の励みになった」
- ・「専門的な第三者による評価で相対的現状が確認できた」など。

この「アンケート」に寄せられた感想が第三者評価事業のねらいとしていることであり、受診事業所の受ける最大のメリットといえるでしょう。

**Q.8 第三者評価を受診する費用について教えてください**

A；以下とおりの評価料金となります。

保育所 障害福祉事業所 社会的養護関係施設 児童館	314,286 円
共通評価項目（養護老人ホーム、ケアハウス）	209,524 円

（令和3年9月現在税込）

**Q.9 評価を受ける場合、受診事業者は、「サービス評価委員会」を必ず設置しなければいけませんか？**

A；「サービス評価委員会」（＝「評価対応チーム」）は設置義務ではありません。しかし、第三者評価の受診の意義や意味を考えた場合、より効果的に行われるためには設置は必要と思われます。第三者評価を受ける前に、「自己評価」を行うことが前提となっていますが、この自己評価を正しく、正確に行うためには、複数の関係者で合議による検討が必要となりますし、目標を共有化することができます。それが

サービスの質の向上を図る近道となるでしょう。

**Q.10 評価結果の公表後、サービス改善を行ったものについては、修正できますか？**

A：評価結果については、公表することが基本となっている関係上、サービス改善を行った場合、公表されている情報の修正を希望することは当然といえます。

しかし、第三者評価は調査時の現状をもとに総合的に判断しているものであるため一部の項目のみを修正することはできません。評価は毎年受診していただくこともできますので、ぜひご検討ください。

**Q.11 第三者評価は、行政が行う指導監査と、どう違うのですか？**

A：行政が行う指導監査は、法令が求める最低基準を満たしているかについて、定期的に確認をするもので、強制力をもって行われ、査察的視点をもって問題点を明らかにし、改善を指導します。また、法令など正しく遵守されているかどうか厳しくチェックされます。しかし、その指導内容については開示されますが、最低基準を満たした上でのサービス水準や特色の評価は行われませんので、利用者の選択に役立つ有力な情報とはいいきれません。第三者評価には、監査と同じようなチェック項目があっても、そもそもの視点が大きく違うという点も、これまで述べてきたとおりです。

**Q.12 利用者や管理者・職員へのアンケートの結果は、どのように扱うのですか？**

A：京都府の福祉サービス等第三者評価基準の特徴として「利用者評価（利用者アンケート）」「職員の労働環境評価（管理者・職員アンケート）」を位置付けています。福祉サービス提供体制の整備状況と取り組みについての専門的・客観的な立場からの評価だけでなく、利用者側の思いやニーズはどうなのか、あるいは事業所で従事している職員の思いや意識はどうなのかといったことなど、立体的に評価していくための材料となります。アンケートの結果は、総合的な評価結果としての「総合評価」に参考として反映されるもので、評価機関以外には一切公表されません。

**Q.13 「評価調査チーム」は、3名1組となっていますが、どういう人たちで構成されているのですか？**

A：福祉サービス等の評価調査者は、次のメンバーで構成されます。

- ①一般調査者 社会福祉及び介護・福祉サービス第三者評価に関する知識と理解力

を持ち、公正・中立的に評価が行える者

②管理部門調査者 法人組織(個人事業主対象外)の管理者として経営、組織運営、財務管理に関する知識・技能及び3年以上の実務経験を有する者

③処遇部門調査者 福祉、医療、保健、介護分野での専門資格を有し3年以上の業務経験を有する者

④学識部門調査者 社会福祉及び介護・福祉サービス第三者評価等、評価事業に関する学識経験・研究者であって、3年以上の研究(業務)経験を有する者

⑤社会的養護部門調査者 全国の推進組織が実施する社会的養護関係施設評価調査者研修の修了者または京都介護・福祉サービス第三者評価等支援機構が実施する社会的養護関係施設評価調査者説明会並びに伝達研修の修了者

上記①～⑤に該当する者で、「評価調査チーム」を構成します。チーム構成は同じ区分のみによるチーム構成は不可となっています。



## 4. 福祉サービス等第三者評価の具体的な実施手順

NO. 1

区 分	手 続 き の 概 要	実 施 様 式 等
(1) 受診の準備・自己評価の作業へ（受診施設）	①受診に備え、施設（事業所）内に管理者を含めた複数のスタッフで構成される「サービス評価委員会」を設置し、「自己評価」を行うための体制を整備する。＊委員会は、各担当部門の代表から構成されることが望ましい。	・支援機構作成の「受診の手引き（福祉サービス版）」の入手
(2) 受診希望施設（事業所）の募集（支援機構）	支援機構は、「第三者評価受診事業者募集要項」に基づき、ホームページなどで第三者評価の受診募集を行う。	・「第三者評価受診事業者募集要項」（実施ごとに作成） ・受診募集の通知
(3) 受診の応募（受診施設）	・受診希望の施設（事業所）は、支援機構に対し、「福祉サービス等第三者評価受診応募票」等を提出する。（様式はホームページからダウンロードできます） ＊受診応募票には、希望する第三者評価機関の記入欄があるので、必ず第3希望まで記入すること。評価機関の特色については支援機構ホームページを参照してください。	・「第三者評価受診応募票」
(4) 受診の決定と評価機関の調整（支援機構）	・支援機構は、「受診応募票」をもとに、第三者評価機関の調整を行い受診施設（事業所）と評価機関に決定を通知する。 ＊通知を受けた受診施設（事業所）は、支援機構のホームページから必要に応じて評価項目チェックシート等をダウンロードする。	・「受診決定通知書」（様式2） ・「該当する評価項目チェックシート」 ・「付加基準評価項目チェックシート（児童館）」
(5) 評価機関への申請（受診施設）	・支援機構より受診の決定を受けた施設（事業所）は、評価を受ける第三者評価機関に対して、様式3「評価申込書」と必要資料を添えて評価申込みを行う。	・「評価申込書」（様式3） ・「事業所概要書」（様式3）
(6) 評価機関と受診施設との契約（評価機関・受診施設）	・評価申込みを受けた評価機関は、受診施設（事業所）と第三者評価に関する契約を締結する。	・契約書
(7) 自己評価の実施、評価結果の提出（受診施設）	・受診施設（事業所）は、「該当する評価項目チェックシート」をもとに、自己評価を行い、①その結果と、②当該施設（事業所）の概要が分かるパンフレット等、③職員の勤務体制一覧、④その他評価の参考となる資料などを評価機関に送付する。	・自己評価結果を記入した「評価項目チェックシート」「総括シート」
(8) 「利用者アンケート」及び「職員・管理者アンケート」の実施（評価機関）	＜利用者アンケート＞ ・「利用者評価アンケート実施要領」に基づき、選抜された利用者宛にアンケートを実施する。施設（事業所）は密封されたアンケートを回収し、評価機関に送付する。 ＊「アンケート」用紙は、評価機関より送付する。	・「利用者評価アンケートシート」
	＜職員アンケート＞ ・「職員・管理者の労働環境評価アンケート実施要領」に基づき、選抜された職員宛にアンケートを実施する。施設（事業所）は密封されたアンケートを回収し、評価機関に送付する。 ＊「アンケート」用紙は、評価機関より送付する。	・「職員・管理者の労働環境評価アンケートシート」
(9) 評価機関による書面調査（評価機関）	・評価機関（評価調査チーム）は、受診施設（事業所）の「自己評価結果」及び「事業所概要書」、「利用者・職員・管理者アンケート結果」、その他の添付書類の内容をもとに、受診施設（事業所）の概要を把握するとともに、訪問調査時の確認・チェックポイントを整理する。	

区 分	手 続 き の 概 要	実 施 様 式 等
(10) 訪問調査の実施通知	・評価機関（評価調査チーム）は、受診施設(事業所)と日程調整を行い、訪問調査の日時を明記した「訪問調査実施通知書」を施設(事業所)宛に送付する。	・「訪問調査実施通知書」（様式5）
(11) 訪問調査（別掲）	☆1日のスケジュールは、別掲の「汎用版」と「保育所版」を参照	・「訪問調査の1日」（汎用版・保育所版）
(12) 訪問調査結果のまとめ（評価機関）	・評価調査チームは、「訪問調査結果報告書」を作成し、評価機関に設置された「評価審査委員会」に提出する。その際には、「講評結果概要書」及び「利用者・職員・管理職アンケート調査結果」を作成・添付する。	・「講評結果概要書」（様式6） ・「訪問調査結果報告書」（様式7）
(13) 評価審査委員会の開催（評価機関）	①評価機関は、5人以上の委員により「評価審査委員会」を設置する。 ②評価審査委員会は、評価調査チームの報告をもとに、「書面調査」（自己評価等含む）の結果、「訪問調査」（種別ごとの評価基準及び付加基準等）の結果、「利用者・職員・管理職アンケート」の集計結果等を参考に、総合的に検討し、受診施設(事業所)の評価結果を決定する。 ③「総合評価」の記載内容を決定する。	*受診施設が実施した「自己評価結果」と評価調査チームが実施した「評価項目チェックシート」なども参考とする。
(14) 評価結果の送付（評価機関）	①評価機関は、「評価結果通知書」に、「総合評価」及び「評価結果対比シート」を添付して送付する。 ②添付書類として「評価結果意見書」を送付する。	・「評価結果通知書」（様式8） ・「総合評価」（様式9-1） ・「評価結果対比シート」（様式9-2）
(15) 評価結果に対する意見書（受診施設）	・受診施設(事業所)は、評価結果に納得いかない、あるいは不満、意見がある場合には、評価結果を受け取ってから7日以内に「評価結果意見書」を作成し、関係資料を添えて評価機関に提出する。	・「評価結果意見書」（様式10）
(16) 意見に対する審議・調整（評価機関）	・評価機関は、「評価結果意見書」が提出された場合、評価審査委員会を開催して「評価結果意見書」の内容を審議し、「審議結果通知書」を作成して受診施設(事業所)に送付する。	・「審議結果通知書」（様式11）
(17) 評価結果の公表（支援機構）	・評価機関から送付された受診施設(事業所)に対する「総合評価」及び「評価結果対比シート」を支援機構のホームページ等で公表する。	・「総合評価」（様式9-1） ・「評価結果対比シート」（様式9-2）

★ 「様式」等については、支援機構のホームページに掲載してあります。ダウンロードしてご使用下さい。  
<http://kyoto-hyoka.jp/>

訪問調査の1日（汎用版）

時 間 配 分			区 分	手 続 き 及 び 内 容
事 前 準 備 (受診施設)			訪問調査の受入れ準備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受診施設(事業所)は、評価調査チームが訪問調査を行うために必要な場所(会議室など)を準備すること。</li> <li>・調査を行うにあたって必要となる関係書類を予めヒアリング調査を行う場所に準備しておくこと。</li> </ul>
午前	10:00 ～10:15	15 分	ガイダンス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・評価調査者は、施設(事業所)の管理者及び担当職員に対して、①本評価の目的や評価方法について、②訪問調査(1日)の流れについて説明を行う。</li> <li>※調査関係資料などがあれば受領する。</li> </ul>
	10:15 ～10:45	30 分	管理者からの説明 施設(事業所)見学	<ul style="list-style-type: none"> <li>・評価調査者は、施設(事業所)見学を行い、管理者・担当職員から施設整備等について説明を受けるとともに、サービスの提供状況についても適宜確認を行う。※見学のためのチェックポイントを予め整理しておき、配分時間内に要領よく行う。</li> </ul>
	10:45 ～12:00	75 分	管理者・担当職員へのヒアリング	<ul style="list-style-type: none"> <li>・評価調査者は、施設(事業者)サービス評価について、管理者・担当職員に対するヒアリングや資料チェックなどを行い、日常的な取組状況の確認を行う。</li> <li>・施設(事業所)管理者は、評価項目に関して当該施設のサービス提供体制・サービスの質の向上に係る取組状況等の概要を説明する。</li> </ul>
昼食	12:00 ～13:00	60 分	昼食・休憩 ＊可能な限り、利用者の方々と一緒に同じ昼食をとることが望ましい。	
午後	13:00 ～14:15	75 分	管理者・担当職員へのヒアリング	<ul style="list-style-type: none"> <li>・午前中に引き続き、評価調査者は、施設(事業者)サービス評価について管理者・担当職員に対するヒアリングを行う。</li> </ul>
	14:15 ～15:10	55 分	利用者へのヒアリング	<ul style="list-style-type: none"> <li>・評価調査者は、利用者評価について個々の利用者に対するヒアリングを行う。</li> <li>・その内容は、サービスの満足度、提供状況及び施設整備について感じていることなどについてヒアリングする。</li> </ul>
	15:10 ～16:00	50 分	職員へのヒアリング	<ul style="list-style-type: none"> <li>・評価調査者は、職員の労働環境評価等について個々の職員に対するヒアリングを行い、その内容を確認する。</li> </ul>
	16:00 ～16:30	30 分	(休憩) 講評のまとめ作業	<ul style="list-style-type: none"> <li>＊この休憩時間を利用し、評価調査チームは、訪問調査のすべての結果を取りまとめ、評価調査者の所感を取りまとめる。</li> </ul>
	16:30 ～17:00	30 分	講 評	<ul style="list-style-type: none"> <li>・評価調査チームは、管理者・担当職員に対し、訪問調査の結果について講評を行う。</li> <li>・第三者評価結果については、評価審査委員会で決定・作成し、別途送付することを伝える。</li> </ul>

※このスケジュールは、おおよそのスケジュールです。一応の目安としてして下さい。

訪問調査の1日（保育所版）

時 間 配 分			区 分	手 続 き 及 び 内 容
事 前 準 備 (受診保育所)			訪問調査の受入れ準備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受診保育所は、評価調査チームが訪問調査を行うために必要な場所（会議室など）を準備すること。</li> <li>・調査を行うにあたって必要となる関係書類を予めヒアリング調査を行う場所に準備しておくこと。</li> </ul>
午前	8:00 ～ 8:15	15 分	ガイダンス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・評価調査者は、保育所の管理者及び担当職員に対して、①本評価の目的や評価方法について、②訪問調査（1日）の流れについて説明を行う。</li> <li>＊調査関係資料などがあれば受領する。</li> </ul>
	8:15 ～ 9:15	60 分	保育所内見学 管理者からの説明	<ul style="list-style-type: none"> <li>・評価調査者は、保育所内見学を行う。①まず登園の様子を見学し、②その後管理者・担当職員から施設整備等について説明を受けるとともに、サービスの提供状況についても適宜確認を行う。＊見学のためのチェックポイントを予め整理しておき、配分時間内に要領よく行う。</li> </ul>
	9:15 ～11:30	13 5 分	管理者・担当職員へのヒアリング	<ul style="list-style-type: none"> <li>・評価調査者は、保育サービス評価について、管理者・担当職員に対するヒアリングや資料チェックなどを行い、日常的な取組状況の確認を行う。</li> <li>・保育所管理者は、評価項目に関して当該保育所のサービス提供体制・サービスの質の向上に係る取組状況等の概要を説明する。</li> </ul>
	11:30 ～12:00	30 分	保育所内見学	昼食前の園児の様子を見学する。
昼食	12:00 ～13:00	60 分	昼食・休憩 ＊可能な限り、園児と一緒に同じ昼食をとることが望ましい。	
午後	13:00 ～14:30	90 分	管理者・担当職員へのヒアリング	<ul style="list-style-type: none"> <li>・午前中に引き続き、評価調査者は、保育サービス評価について管理者・担当職員に対するヒアリングを行う。</li> </ul>
	14:30 ～16:00	90 分	職員へのヒアリング 園児の様子を確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>・評価調査者は、職員の労働環境評価等について個々の職員に対するヒアリングを行い、その内容を確認する。その際、必要なスペース（部屋）を提供してもらう。</li> <li>・園児の午後の様子、帰る様子を中心に見学・確認を行う。</li> </ul>
	16:00 ～16:30	30 分	（休憩） 講評のまとめ作業	＊この休憩時間を利用し、評価調査チームは、訪問調査のすべての結果を取りまとめ、評価調査者の所感を取りまとめる。
	16:30 ～17:00	30 分	講 評	<ul style="list-style-type: none"> <li>・評価調査チームは、管理者・担当職員に対し、訪問調査の結果について講評を行う。</li> <li>・第三者評価結果については、評価審査委員会で決定・作成し、別途送付することを伝える。</li> </ul>

※このスケジュールは、おおよそのスケジュールです。一応の目安としてして下さい。

## 介護・福祉サービス第三者評価 受診応募票

令和 年 月 日

京都介護・福祉サービス第三者評価等支援機構 御中

法 人 名

応募者

代表者職・氏名

印

当法人は第三者評価を受診したいので、下記の書類を添えて応募します。

記

## 1. 評価を受ける事業所

名称	法人名				
	事業所名				
評価を受けるサービス					
事業所番号					
事業所所在地		(〒      -      )			
		電話番号		FAX番号	
管理者氏名					
併せて評価を受けるサービス (※介護保険事業所のみ)					
評価内容	介護	介護保険事業所	<input type="checkbox"/> 介護サービス評価基準		
	福祉	保 育 所	<input type="checkbox"/> 保育所評価基準		
		障 害 事 業 所	<input type="checkbox"/> 障害福祉事業所評価基準		
		社会的養護施設	<input type="checkbox"/> 該当種別評価基準		
		児 童 館	<input type="checkbox"/> 共通+児童館評価基準 <input type="checkbox"/> 共通項目のみ		
		養護老人ホーム	<input type="checkbox"/> 共通項目のみ		
	軽費老人ホーム	<input type="checkbox"/> 共通項目のみ			

注 新しい総合事業は対象外です。

担当者	氏名						
	メールアドレス						
	電話番号		FAX番号				
希望する評価機関 （第3希望まで ご記入ください）	1						
	2						
	3						
訪問希望月	<p style="text-align: center;">年                  月を希望</p> <p>※応募時期によってはご希望に添えない場合がある為、お早目にご応募ください。            年度末に近づく時期のお申込みは、年度内に評価を実施することが難しく次年度            に繰越となることがあります。            ※日程の調整は受診決定後に評価機関とお願いします。</p>						
これまでの受診	<p><input type="checkbox"/> 初めて受診する</p> <p><input type="checkbox"/> これまでに受診したことがある            前回受診（直近）                  年                  月                  日</p>						

注1 「法人名」は、受診希望者が個人医療機関である場合は開設者名を記載してください。

注2 介護サービス分野においては「併せて評価を受けるサービス」を設定できます。

※ただし、原則として「事業所所在地及び事業所番号が同一」の事業になります。

## 2. 自己評価の実施体制〔サービス評価委員会の設置状況・委員会の構成〕

	氏名	職 名 等
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

注 人数の規定はありませんができる限り、幅広い職種・役職の方で構成してください。

### 3. 自己評価の実施手順

注 当該事業所において自己評価を実施する際の手順を記載してください。

### 4. 受診の動機

御中

京都介護・福祉サービス第三者評価等支援機構  
会 長    ○ ○    ○ ○    < 公 印 略 >

令和○○年度福祉サービス等第三者評価の受診の決定について

令和○○年度福祉サービス等第三者評価の受診申込みにつきまして、貴施設からのご希望を元に評価機関を決定いたしましたのでご通知申し上げます。

つきましては実施手順に沿って、第三者評価の受診準備をお願いいたします。

【注】評価の実施時期および手順について

評価の実施時期については評価機関より連絡がありますので、両者でご相談の上、決定して頂くことになります。評価手順でご不明な点も評価機関にお問い合わせください。

記

○ 第三者評価を行う評価機関

評価機関名			
評価機関所在地			
電 話		F A X	
受診費用	円		

○ 送付資料

下記資料を同封しております。今後評価を実施する際、ご活用下さい。


※実際に自己評価の際使用する「評価項目チェックシート」はホームページに掲載しています。

○ 福祉サービス等第三者評価の具体的な実施手順

別紙の手順に沿って評価の準備を進めて下さい。

担当	京都介護・福祉サービス 第三者評価等支援機構事務局 (京都府社協福祉経営推進室 担当：○○)
電話	075-252-6292
FAX	075-252-6310
支援機構ホームページ	<a href="http://kyoto-hyoka.jp/">http://kyoto-hyoka.jp/</a>



[様式 3]

## 評 価 申 込 書

令和      年      月      日

(福祉サービス等第三者評価機関名) 御中

法 人 名

申 込 者

代 表 者

印

福祉サービス等第三者評価を受診したいので、事業所概要書（別添「様式 3-1」）を添えて申込みます。

記

### 【添付書類】

下記にチェックした書類を添付致します。

☐ 自己評価の結果（「評価項目チェックシート」「総括シート」）

☐ 施設(事業所)の概要がわかるもの

（パンフレット又はホームページのハードコピー等）

☐ 職員の勤務体制一覧（評価対象施設／1ヶ月分）

☐ その他参考となるもの

## 自己評価の実施手順

### 1. 手 順

- ① 受診施設（事業所）内に、管理者を含めた複数のスタッフにより構成される「サービス評価委員会（評価対応チーム）」を設置。  
※各サービス部門の代表者から構成されることが望ましい。
- ② 自らの施設（事業所）の状況に照らして、「事業所概要書」「共通評価基準評価項目チェックシート」をご記入ください。  
評価の根拠となる取組みなど、「自由記述」欄に具体的に記入してください。
- ③ 「事業所概要書」、自己評価結果を記入した「評価項目チェックシート」「総括シート」、当該施設（事業所）の概要が分かるパンフレット、職員の勤務体制一覧等を評価機関に送付してください。

### 2. 使用する様式等

「共通評価基準評価項目チェックシート」

「付加基準評価項目チェックシート」

「保育所評価基準項目チェックシート」（保育所版）

「障害事業所版評価基準項目チェックシート」

※様式は支援機構のホームページに掲載されています。

**3. 評価項目の判断基準（ABC）の視点** \*自己評価の記入方法をご参考ください。  
サービスにおける「A・B・C」の判定は、評価基準ガイドラインの「判断基準」及び「評価の着眼点」の二つのチェックポイントに基づいて行う。

- ① 「判断基準」の項目で、c)と判断した場合は、「評価の着眼点」でも「×」となるので、評価欄は C と記載する。
- ② 「判断基準」の項目で、b)と判断した場合は、「評価の着眼点」をすべてを満たすことにならないため、評価欄は B と記載する。
- ③ 「判断基準」の項目で、a)と判断した場合、「評価の着眼点」のすべてのチェック項目が「○」の場合のみ、評価欄に A と記載する。  
ただし、「評価の着眼点」で、一つでも「×」があれば、評価欄は B となる。

# 事業所概要書

- 児童養護施設（様式 3－1）
- 障害者・児施設（様式 3－2）
- 障害児通園施設（様式 3－3）
- 乳児院（様式 3－4）
- 母子生活支援施設（様式 3－5）
- 保育所（様式 3－6）
- 共同作業所（様式 3－7）
- 救護施設・養護老人ホーム・軽費老人ホーム（様式 3－8）
- 情緒障害児短期治療施設（様式 3－9）

※様式のサンプルとして児童養護施設をあげています。  
各種別の様式についてはホームページをご覧ください。

（<http://kyoto-hyoka.jp/>）

記入日： 令和 年 月 日

## 事業所概要書(児童養護)

経営主体名 (法人名)			
事業所名 (施設名)			
所在地	〒		
電話			
FAX			
E-mail			
施設長氏名			
調査対応ご担当者			
利用定員	名	開設年月日	年 月 日
本来事業に併設して 行っている事業			
事業所の理念			
サービスの特色			

### ①利用者の状況に関する事項 ( 令和 年 月現在 )

#### ○ 年齢構成

年 齢 構 成	0歳～2歳未 満		2歳～3歳未 満		3歳～就学前		小学低学年		小学高学年		中学生		高校生	
	男	名	男	名	男	名	男	名	男	名	男	名	男	名
	女	名	女	名	女	名	女	名	女	名	女	名	女	名
	18歳以上		その他		合計									
	男	名	男	名	男	名								
	女	名	女	名	女	名								

#### ○ 在籍期間

在 籍 期 間	1年未満	1年以上～3 年未満	3年以上～5 年未満	5年以上～10 年未満	10年以上～ 15年未満	15年以上	その他
	名	名	名	名	名	名	名

#### ○ 入所理由

入 所 理 由	虐待	離婚・別居	未婚の母	就労・貧困	父母の精神 障害等	死亡又は行 方不明	その他
	名	名	名	名	名	名	名

## ②職員の状況に関する事項 ( 令和 年 月現在 )

利用者定員に対する職員の基準配置数

名

加算(加配)職員数

名

職員配置 の状況		主任保育士		保育士		主任指導員		指導員		看護師		栄養士		調理員	
		男	名	男	名	男	名	男	名	男	名	男	名	男	名
	常勤職員	女	名	女	名	女	名	女	名	女	名	女	名	女	名
		男	名	男	名	男	名	男	名	男	名	男	名	男	名
	その他	女	名	女	名	女	名	女	名	女	名	女	名	女	名
		男	名	男	名	男	名	男	名	男	名	男	名	男	名
		事務員		その他 ( )		その他 ( )		その他 ( )		その他 ( )		その他 ( )		総数	
		男	名	男	名	男	名	男	名	男	名	男	名	男	名
	常勤職員	女	名	女	名	女	名	女	名	女	名	女	名	女	名
		男	名	男	名	男	名	男	名	男	名	男	名	男	名
	その他	女	名	女	名	女	名	女	名	女	名	女	名	女	名
		男	名	男	名	男	名	男	名	男	名	男	名	男	名

職員の資格 の保有状況		社会福祉士		保育士		看護師		その他 ( )		その他 ( )		その他 ( )		総数	
		男	名	男	名	男	名	男	名	男	名	男	名	男	名
	常勤職員	女	名	女	名	女	名	女	名	女	名	女	名	女	名
		男	名	男	名	男	名	男	名	男	名	男	名	男	名
	その他	女	名	女	名	女	名	女	名	女	名	女	名	女	名
		男	名	男	名	男	名	男	名	男	名	男	名	男	名

備考

※職員の状況に関して何かありましたらご記入下さい。例)調理を外注している為、職員としての調理員はいない等

## ③ボランティア受け入れ状況

令和 年度におけるボランティアの受け入れ数(延べ人数)

名

ボランティア の業務 (主なもの)	

## ④実習生受け入れ状況

令和 年度における 実習生の受け入れ数 (実数)	社会 福祉士	介護福祉士	保育士	教育職員 (介護等体験)	その他 ( )	その他 ( )	総数
	名	名	名	名	名	名	名

## 【自己評価の記入方法】

- ①自己評価に当たってはまず「評価基準の考え方と評価のポイント」を読み、この項目のポイントを理解する。
- ②自己評価時の「a・b・c」の判定は、「判断基準」及び「評価の着眼点」の二つのチェックポイントに基づいて行う。
- ③「評価の着眼点」を確認し、実施出来ている場合は□欄にチェックをつける。
- ④「評価の着眼点」が全て実施出来ている場合は、「判断基準」の「a」に○をつける。  
出来ていない項目がある場合は「b」、全てできていない場合は「c」に○をつける。
- ⑤「評価の根拠、特記事項」欄は、評価機関が訪問調査を実施する際に参考とするため、着眼点などを判断した根拠や、事業所で取り組んでいる内容など、なるべく沢山記入すること。

### I-1-(1) 理念、基本方針が確立されている

① 理念が明文化されている			
判断基準	自己評価	評価の根拠、特記事項	評価結果
a) 法人の理念を明文化しており、法人の使命・役割を反映している	a	<b>⑤</b> 法人の理念については、事業所パンフレットの他、ホームページへも掲載しております。また、事業所玄関には見やすいように大きめの字で掲示しています。	a
b) 法人の理念を明文化しているが、法人の使命・役割の反映が十分ではない <b>④</b>	b		b
c) 法人の理念を明文化していない	c		c
<b>①</b> 評価基準の考え方と評価のポイント	○社会福祉法では、利用者個人の尊重や地域福祉の推進、さらには福祉サービスの質の向上に向けた取組等、これからの社会福祉の方向性が規定されています。 (中略)		
<b>③</b> 評価の着眼点	<input checked="" type="checkbox"/> 理念が文書(事業計画等の法人・事業所内文書や広報誌、パンフレット等)に記載されている。 <input type="checkbox"/> 理念から、法人が実施する福祉サービスの内容や特性を踏まえた法人の使命や目指す方向、考え方を読み取ることができる		

# 【共通評価基準】

## 総括シート

<b>施設(事業所)名</b>	
<b>サービス種別</b>	
<b>自己評価 担当責任者</b>	<b>TEL（ ）</b>
<b>自己評価実施 年月日</b>	<b>令和      年      月      日から 令和      年      月      日まで</b>

※本シートは、記入後、評価機関に送付するものです。

**【共通評価基準 総括シート】**

**I 福祉サービスの基本方針と組織**

No.	評価分類	評価項目		評価細目	評価		
					A	B	C
1	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	理念、基本方針が明文化され周知が図られている。			
自由記述欄							
2	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。	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			②	経営課題を明確にし、具体的な取り組みを進めている。			
自由記述欄							
4	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。	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			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。			
6		I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。	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			②	事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。			
自由記述欄							



No.	評価分類	評価項目		評価細目	評価		
					A	B	C
8	I-4 福祉サービスの 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。	①	福祉サービス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			②	評価結果にもとづき組織として取組むべき課 題を明確にし、計画的な改善策を実施してい る。			
自由記述欄							

## II 組織の運営管理

2. 組織の運営管理							
No.	評価分類	評価項目		評価細目	評価		
					A	B	C
10	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。	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			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。			
12		Ⅱ-1-(2) 管理者のリーダーシッ プが発揮されている。	①	福祉サービス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			②	経営の改善や業務の実行性を高め る取組に指導力を発揮している。			
自由記述欄							

No.	評価分類	評価項目		評価細目	評価		
					A	B	C
14	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。	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			②	総合的な人事管理が行われている。			
16		Ⅱ－２－（２）職員の就業状況に配慮がなされている。	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組んでいる。			
17		Ⅱ－２－（３）職員の質の向上に向けた体制が確立されている。	①	職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。			
18			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			③	職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。			
20		Ⅱ－２－（４）実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成が適切に行われている。	①	実習生等の福祉サービス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。			

自由記述欄

No.	評価分類	評価項目		評価細目	評価		
					A	B	C
21	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。	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			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。			
自由記述欄							
23	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。	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			②	ボランティア等の受入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。			
25		Ⅱ-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。	①	福祉施設・事業所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。			
26		Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。	①	福祉施設・事業所が有する機能を地域に還元している。			
27			②	地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動が行われている。			
自由記述欄							

### Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

No.	評価分類	評価項目		評価細目	評価		
					A	B	C
28	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	利用者を尊重した福祉サービス提供について共通の理解をもつための取組を行っている。			
29			②	利用者のプライバシー保護等の権利擁護に配慮した福祉サービス提供が行われている。			
30		Ⅲ-1-(2) 福祉サービスの提供に関する説明と同意（自己決定）が適切に行われている。	①	利用希望者に対して福祉サービス選択に必要な情報を積極的に提供している。			
31			②	福祉サービスの開始・変更にあたり利用者等にわかりやすく説明している。			
32			③	福祉施設・事業所の変更や家庭への移行等にあたり福祉サービスの継続性に配慮した対応を行っている。			
33		Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上に努めている。	①	利用者満足の向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。			
34		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。	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			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			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。			
37		Ⅲ-1-(5) 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組が行われている	①	安心・安全な福祉サービスの提供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			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			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。			

自由記述欄							
No.	評価分類	評価項目		評価細目	評価		
					A	B	C
40	Ⅲ-2 福祉サービスの 質の確保	Ⅲ-2-(1) 提供する福祉サービスの標準的な実施方法が確立している。	①	提供する福祉サービスについて標準的な実施方法が文書化され福祉サービスが提供されている。			
41			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。			
42		Ⅲ-2-(2) 適切なアセスメントにより福祉サービス実施計画が策定されている。	①	アセスメントにもとづく個別的な福祉サービス実施計画を適切に策定している。			
43			②	定期的に福祉サービス実施計画の評価・見直しを行っている。			
44		Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。	①	利用者に関する福祉サービス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			②	利用者に関する記録の管理体制が確立している。			
自由記述欄							

# 保育所評価基準 総括シート

<b>施設（事業所）名</b>						
<b>サービス種別</b>						
<b>自己評価 担当責任者</b>	<b>TEL （                      ）</b>					
<b>自己評価実施 年月日</b>	<b>令和 令和</b>	<b>年 年</b>	<b>月 月</b>	<b>日 日</b>	<b>から まで</b>	

※本シートは、記入後、評価機関に送付するものです。

保育所評価基準 総括シート

I 福祉サービスの基本方針と組織

評価分類	評価項目	評価細目	評価		
			A	B	C
I-1 保育の理念・基本方針・目標	I-1-(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。	① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。			

[自由記述欄]

評価分類	評価項目	評価細目	評価		
			A	B	C
I-2 経営状況の把握	I-2-(1) 経営環境の変化等適切に対応している。	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。			
		② 経営課題を明確にし、具体的な取り組みを進めている。			

[自由記述欄]

評価分類	評価項目	評価細目	評価結果		
			A	B	C
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。	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。			
		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。	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。			
		② 事業計画は、保護者等に周知され、理解を促している。			

[自由記述欄]

評価分類	評価項目	評価細目	評価結果		
			A	B	C
I-4 福祉サービス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。	① 保育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。			
		② 評価結果にもとづき保育所として取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。			

[自由記述欄]

## Ⅱ 組織の運営管理

評価分類	評価項目	評価細目	評価			
			A	B	C	
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。	① 施設長は、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。				
		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。	① 保育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。				
		② 経営の改善や業務の実行性を高める取組に指導力を発揮している。				
[自由記述欄]						
評価分類	評価項目	評価細目	評価			
			A	B	C	
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。	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。				
		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。	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。	① 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。				
		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。				
		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) 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成が適切に行われている。	① 実習生等の保育に関わる専門職の研修・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。				
[自由記述欄]						
評価分類	評価項目	評価細目	評価			
			A	B	C	
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。	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。				
		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。				
[自由記述欄]						
評価分類	評価項目	評価細目	評価			
			A	B	C	
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。	① 子どもと地域との交流を広げるための取組を行っている。				
		② ボランティア等の受入れに対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。	① 保育所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。	① 保育所が有する機能を地域に還元している。				
		② 地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動が行われている。				
[自由記述欄]						



### Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

評価分類	評価項目	評価細目	評価			
			A	B	C	
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 子どもを尊重した保育について共通の理解をもつための取組を行っている。				
		② 子どものプライバシー保護等の権利擁護に配慮した保育が行われている。				
	Ⅲ-1-(2) 福祉サービスの提供に関する説明と同意（自己決定）が適切に行われている。	① 利用希望者に対して保育所選択に必要な情報を積極的に提供している。				
		② 保育の開始・変更にあたり保護者等にわかりやすく説明している。				
		③ 保育所等の変更にあたり保育の継続性に配慮した対応を行っている。				
	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。	① 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。				
		② 保護者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、保護者等に周知している。				
		③ 保護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・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組が行われている。	① 安心・安全な福祉サービスの提供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。				
		② 感染症の予防や発生時における子どもの安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。				
		③ 災害時における子どもの安全確保のための取組を組織的にを行っている。				
		④ 不審者の侵入時などに対応できるマニュアルがあり、全職員に周知されている。				
[自由記述欄]						
評価分類	評価項目	評価細目	評価			
			A	B	C	
Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保	Ⅲ-2-(1) 提供する福祉サービスの標準的な実施方法が確立している。	① 保育について標準的な実施方法が文書化され保育が提供されている。				
		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福祉サービス実施計画が策定されている。	① アセスメントにもとづく指導計画を適切に策定している。				
		② 定期的に指導計画の評価・見直しを行っている。				
	Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。	① 子どもに関する保育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。				
		② 子どもに関する記録の管理体制が確立している。				
[自由記述欄]						

# A-1 保育内容

評価分類	評価項目	評価細目	評価		
			A	B	C
A-1 保育内容	A－1－（１） 保育課程の編成	① 保育所の理念、保育の方針や目標に基づき、子どもの心身の発達や家庭 及び地域の実態に応じて保育課程を編成している。			
	A－1－（２） 環境を通して行う保育、養護と教育の一体的展開	① 生活にふさわしい場として、子どもが心地よく過ごすことのできる環境を整備している。			
		② 一人ひとりの子どもを受容し、子どもの状態に応じた保育を行っている。			
		③ 子どもが基本的な生活習慣を身につけることができる環境の整備、援助を行っている。			
		④ 子どもが主体的に活動できる環境を整備し、子どもの生活と遊びを豊かにする保育を展開している。			
		⑤ 乳児保育（０歳児）において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。			
		⑥ ３歳未満児（１・２歳児）の保育において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。			
		⑦ ３歳以上児の保育において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。			
		⑧ 障害のある子どもが安心して生活でき喜んで遊べる環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。			
		⑨ 長時間にわたる保育のための環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。			
		⑩ 小学校との連携、就学を見通した計画に基づく、保育の内容や方法、保護者との関わりに配慮している。			
	A－1－（３） 健康管理	① 子どもの健康管理を適切に行っている。			
		② 健康診断・歯科健診の結果を保育に反映している。			
		③ アレルギー疾患、慢性疾患等のある子どもについて、医師からの指示を受け適切な対応を行っている。			
	A－1－（４） 食事	① 食事を楽しむことができるよう工夫をしている。			
		② 子どもの喫食状況を把握するなどして、献立の作成・調理の工夫に活かしている。			
[自由記述欄]					

# **A-2 子育て支援**

評価分類	評価項目	評価細目	評価		
			A	B	C
A-2 子育て支援	A-2-(1) 家庭との緊密な連携	① 子どもの生活を充実させるために、家庭との連携を行っている。			
	A-2-(2) 保護者等の支援	① 保護者等が安心して子育てができるよう支援を行っている。			
		② 家庭での虐待等権利侵害の疑いのある子どもの早期発見・早期対応及び虐待の予防に努めている。			
	A-3-(1) 保育実践の振り返り（保育士等の自己評価）	① 保育士等が主体的に保育実践の振り返り（自己評価）を行い、保育実践の改善や専門性の向上に努めている。			
<b>[自由記述欄]</b>					

# 【付加基準】 児童館版 総括シート

- 様式のサンプルとして児童館をあげています。
- 実際の評価シートは支援機構のホームページに掲載されていますのでダウンロードしてご利用ください。  
<http://kyoto-hyoka.jp/>

○社会的養護関係施設については全国の様式を利用して評価を実施します。

施設(事業所)名					
サービス種別					
自己評価 担当責任者	TEL ( )				
自己評価実施 年月日	令和 令和	年 年	月 月	日 日	から まで

※本シートは、記入後、評価機関に送付するものです。

## 【付加基準】児童館版 総括シート

評価分類	評価項目	評価細目	評価			
			A	B	C	
A 児童館等の活動に関する事項 (小型児童館・児童センター用付加基準)	A-1 遊びの環境整備	① 遊ぶ際を守るべき事項(きまり)が、利用者に理解できるように決められている				
		② 乳幼児から中高生までの児童すべてが日常的に気軽に利用できる環境がある				
		③ 利用者が自発的かつ創造的に活動できるように環境を整備している				
		④ くつろいだり、休憩したりするふれあいスペースを作っている				
		⑤ 幅広い年齢の児童が交流できる場が日常的に設定されている				
[自由記述欄]						
評価分類	評価項目	評価細目	評価			
			A	B	C	
A 児童館等の活動に関する事項 (小型児童館・児童センター用付加基準)	A-2 乳幼児と保護者への対応	① 乳幼児と保護者が日常的に利用している				
		② 乳幼児活動が年間を通じて実施されており、その内容が参加者のニーズに基づいたものになっている				
		③ 保護者同士が交流する機会が設けられており、保護者が企画や運営に参加している				
[自由記述欄]						
評価分類	評価項目	評価細目	評価			
			A	B	C	
A 児童館等の活動に関する事項 (小型児童館・児童センター用付加基準)	A-3 小学生への対応(核となる児童館活動)	① 職員が個々の児童の状態や心理を考慮して適切に援助している				
		② 職員が個別・集団援助技術を念頭において、個人や集団の成長に向けて働きかけている				
		③ 障害の有無や国籍の違いを超えて、児童と一緒に遊びお互いに理解を深める取り組みが行われている				
		④ 行事やクラブ活動が、日常活動とのバランスや児童の自主性・主体性を育てることを意識して企画されている				
[自由記述欄]						

評価分類	評価項目	評価細目	評価			
			A	B	C	
A 児童館等の活動に関する事項 (小型児童館・児童センター用付加基準)	A-4 中高生への対応	① 日常的に中高生の利用がある				
		② 中高生が主体性や社会性を養えるような活動を継続して実施している				
[自由記述欄]						
評価分類	評価項目	評価細目	評価			
			A	B	C	
A 児童館等の活動に関する事項 (小型児童館・児童センター用付加基準)	A-5 利用者からの相談への対応	① 利用者からの相談への対応が自然な形で行われている				
		② 虐待を受けた児童や不登校児への支援体制が整っている				
	A-6 障害児への対応	① 障害のある児童の利用に対する支援策が整っている				
[自由記述欄]						
評価分類	評価項目	評価細目	評価			
			A	B	C	
A 児童館等の活動に関する事項 (小型児童館・児童センター用付加基準)	A-7 地域の子育て環境づくり	① 住民による子育て支援活動や健全育成活動を促進している				
		② 地域社会で児童が安全に過ごせるような取り組みをしている				
	A-8 広報活動	① 広報活動が適切に行われている				
		② 児童館の活動内容をわかりやすく知らせ、利用促進につながるように創意ある広報活動が行われている				
[自由記述欄]						

**【共通評価基準】**  
**評価項目チェックシート**  
**【汎用版】**

※本シートは、記入後、評価機関に送付するものです。

この頁は例示として挙げています。全文はホームページをご覧ください。

3 I-2-(1)-② 経営課題を明確にし、具体的な取り組みを進めている。

判断基準	自己評価	評価の根拠、特記事項	評価結果
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。	a		a
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。	b		b
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。	c		c
評価の着眼点	<input type="checkbox"/> 経営環境や実施する福祉サービスの内容、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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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	<p>(1) 目的</p> <p>○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。</p> <p>(2) 趣旨・解説</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>(3) 評価の留意点</p> <p>○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。</p> <p>○公立施設については、管理者に与えられた職掌の範囲内を考慮したうえで、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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p>		



# 利用者評価 アンケートシート

---

※サンプルには、入所事業所版を掲載していますので、受診の際には対応するアンケートシートを支援機構ホームページからダウンロードしてください。

※社会的養護関係施設については利用者アンケートも全国基準を利用します。詳しくはホームページをご覧ください。

## 別紙 1

## 利用者アンケート実施要領

## 1. 利用者アンケートの目的と意義

利用者アンケートは、利用者の福祉サービスに対する満足度や意向などを第三者である評価機関が把握し、その結果を「アドバイス・レポート」や「総合評価」に間接的に反映させることにより、第三者評価を受診した事業所がより一層、サービスの質の向上に取り組むことを目的としています。

また、利用者の視点からサービスを評価することにより、事業者が利用者の意見や要望をサービス内容に取り入れ、サービスの質の向上に役立てることも出来ます。

## 2. 利用者アンケートの方法

受診する事業所（介護分野で受診する場合はメインの種別）の利用者をアイウエオ順に並べ利用者名簿を作成します。福祉分野で受診される場合で、複数のサービスを利用している利用者がある場合は、名寄せして名簿を作成してください。

## 3. 利用者アンケートの対象者

アンケート実施のサンプリングは、事業所の規模に応じて次の方法で行ってください。

①アンケートに回答する者は、利用者本人（成年後見人）及び利用者の家族とします。

②アンケートの実施数

原則として定員の40%にアンケートを実施することとします。

（ただし、最大で50名を限度とします。）

③定員が50名以下の場合、20名にアンケートを実施することとします。

（ただし、定員が20名以下の場合、全員にアンケートを実施します。）

（サンプリング方法） 利用者名簿のリストに上から番号をつけ、5, 10, 15, 20…番目の利用者のサンプリングを行います。

ただし、受診回数が複数になり、アンケート対象者が前回と重なることが予想される場合については、サンプリングを以下の通りとします。

〔2回目受診〕 「1, 6, 11, 16, 21…番目」

〔3回目受診〕 「2, 7, 12, 17, 22…番目」

〔4回目受診〕 「3, 8, 13, 18, 23…番目」

〔5回目受診〕 「4, 9, 14, 19, 24…番目」

## ※アンケートの対象外となる利用者

以下の条件に当てはまる利用者は、上記のサンプリングの対象外とします。

①当該事業所でのサービスの利用期間が1ヶ月未満の方

②独居で認知症が有る場合等、アンケートへの回答を得ることが難しいと判断される方

③夫婦でサービスを利用の場合であって、二人のうち名簿の順位が下になる方

なお、サンプリングの対象外となる方がある場合、次の順位に当たる方を繰り上げてサンプリングを行ってください。

#### 4. アンケートの実施

評価機関からアンケート用紙と回収用の封筒が事業所へ送付されますので、事業所から対象者へ渡してください。事業所はアンケート用紙を密封された状態で利用者から回収し、評価機関へ返送してください。

#### 5. 利用者名簿の保管

適正なアンケート対象者のサンプリングが行われたことを確認するために、利用者名簿の提示を求める場合があるので、作成した利用者名簿は3年間保管してください。

#### ※受診事業所の方へお願い

- アンケートは、事業所で回収して、まとめて評価機関へ送付してください。
- 適正な調査の実施のため、評価機関の示す期限までに、アンケートを回収して、評価機関へ送付してください。
- 事業所の方は、アンケートの内容を見ないでください。
- 事業所の方は、アンケートを代筆しないでください。回答が困難な利用者がサンプリングされた場合は、前ページにあるよう次の順位に当たる方を繰り上げてください。

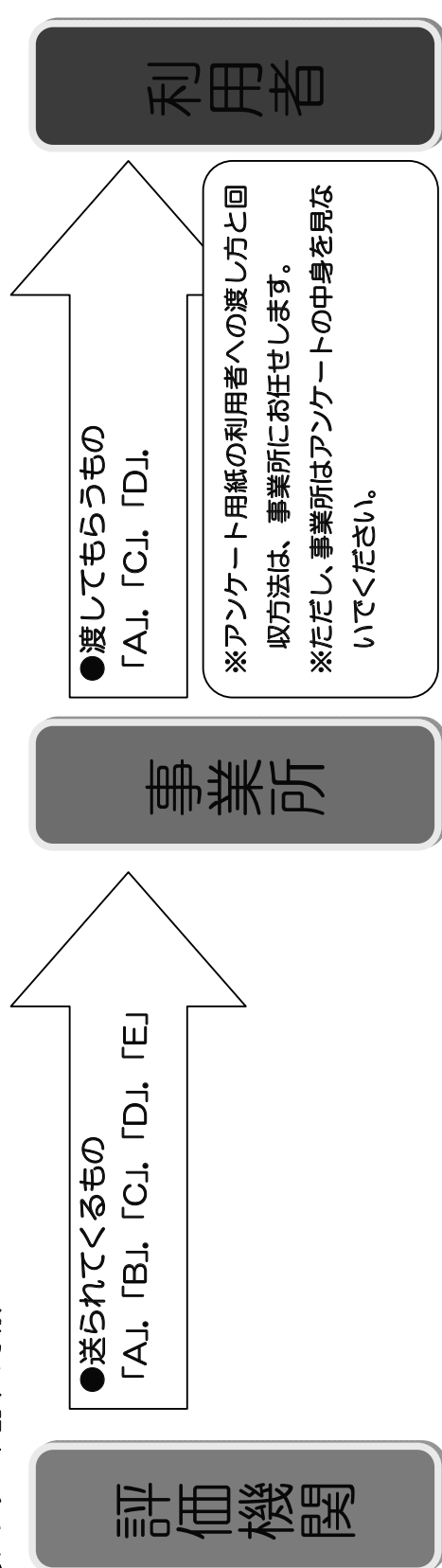
## アンケートの実施手順（事業所の方へ）

アンケート実施に必要なもの

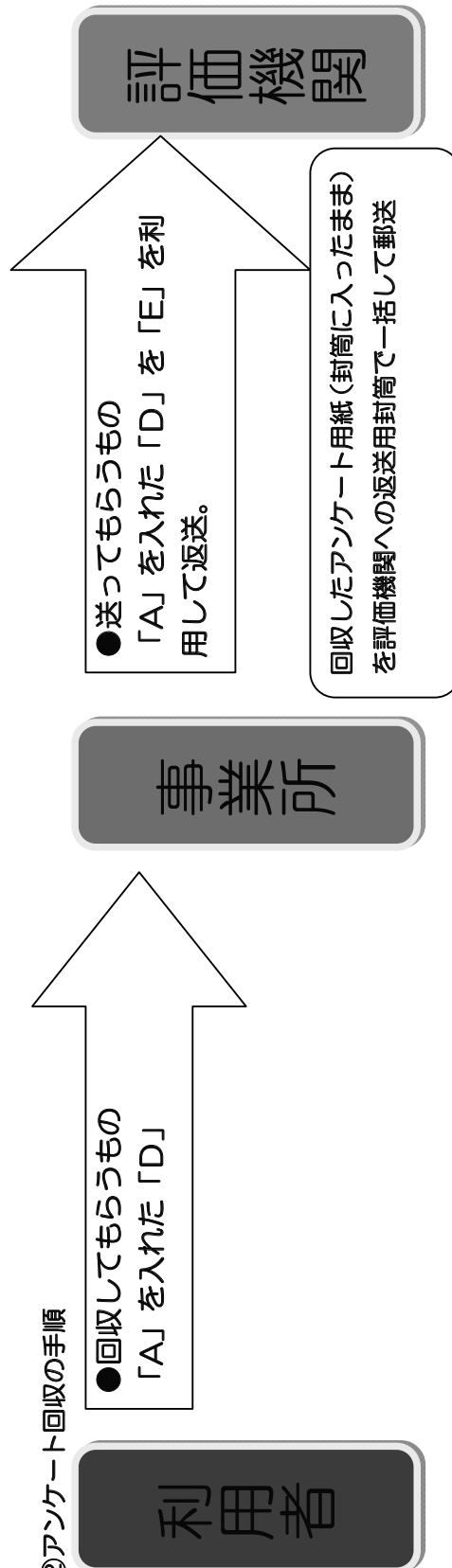
A：アンケート回答用紙 B：アンケート実施の依頼（事業所あて） C：アンケート依頼文（利用者あて）

D：密封できる封筒（利用者に渡すもの） E：評価機関への返送用封筒

### ①アンケート配布の手順



### ②アンケート回収の手順



福祉サービス利用者アンケートシート（入所施設版）

★このアンケートは事業所には見せません★

※アンケートに出てくる「あなた」という言葉は御利用者本人のことを指します。

このアンケートは、あなたが利用されている（種別名：●●●●●）の（事業所名：●●●●●）についてお答えください。

回答は、「はい」、「いいえ」、「わからない」のあてはまるところいずれかに○をつけてください。

回答した人に○をつけてください	利用者本人	成年後見人	家族
-----------------	-------	-------	----

I. サービス（契約）についての説明（6問）

	質問文	はい	いいえ	わからない
1	あなたが施設の利用をはじめるときに、施設の職員は、サービスの詳しい内容について教えてくださいましたか。			
2	施設の利用料金について、施設の職員から（わかりやすく）説明を受けましたか。			
3	施設の職員は、あなたの苦情を聞いてくれる人を教えてくださいましたか。			
4	あなたが施設の利用をはじめるときに、施設の職員は、施設の決まりごとを教えてくださいましたか。			
5	施設の利用をやめるときはどうすればよいのか、施設の職員は説明してくれましたか。			
6	その日の利用をキャンセルしたいときの方法について、施設の職員は説明してくれましたか。			

自由記述欄

評価機関名「●●●●●●●●●●」

福祉サービス利用者アンケートシート（入所施設版）

★このアンケートは事業所には見せません★

※アンケートに出てくる「あなた」という言葉は御利用者本人のことを指します。

Ⅱ. サービスの内容（自己実現について）（4問）

	質問文	はい	いいえ	わからない
1	施設でのサービスの内容は、約束したとおりになっていますか。			
2	職員は、その日のあなたの体調や気持ちを聞いてサービスの内容を工夫してくれますか。			
3	けがや病気をしたときに職員は丁寧に対応してくれますか。 （手当をしたり、病院に連れて行ってくれますか）			
4	あなたの支援に関する計画（目標）をつくるときに、事業所の職員はあなたの意見を聞いてくれますか。			

自由記述欄

評価機関名「●●●●●●●●」

## 福祉サービス利用者アンケートシート（入所施設版）

★このアンケートは事業所には見せません★

※アンケートに出てくる「あなた」という言葉は御利用者本人のことを指します。

## Ⅲ. サービスについての満足度①（14問）

	しつもんぶん 質問文	はい	いいえ	わからない
1	施設の中で安心してゆっくり眠れますか。			
2	火事や地震のときの逃げ方と出口を知っていますか。			
3	自分の部屋に好きなものを持ち込めますか。			
4	好きな服をきることができますか。			
5	施設のトイレは使いやすいですか。			
6	気持ちよくお風呂に入れていますか。			
7	施設の食事はおいしいですか。			
8	施設のなかの活動（仕事）は楽しいですか。			
9	施設を利用してから、自分でできることが増えましたか。			
10	施設の職員は、あなたが頼んだことに気持ちよく対応してくれますか。			
11	あなたが希望するときに、外出することができますか。			
12	あなたが希望するときに、買い物をするすることができますか。			
13	施設の職員の言葉づかいは丁寧ですか。			
14	あなたのプライバシーは守られていますか。			

評価機関名「●●●●●●●●●●」

福祉サービス利用者アンケートシート（入所施設版）

★このアンケートは事業所には見せません★

※アンケートに出てくる「あなた」という言葉は御利用者本人のことを指します。

Ⅲ. サービスについての満足度②（５問）

	質問文	はい	いいえ	わからない
1	施設のなかで危ないと思ったことはありますか。			
2	施設の中で、着替えやトイレ、お風呂の時に恥ずかしい思いをしたことがありますか。			
3	施設の中で、暑すぎたり、寒すぎたりと感じたことはありますか。			
4	施設の職員から、たたかれたり怒鳴られたりしたことはありますか。			
5	なかまからいじめられたことはありますか。			

自由記述欄

評価機関名「●●●●●●●●●●」



福祉サービス利用者アンケートシート（入所施設版）

★このアンケートは事業所には見せません★

※アンケートに出てくる「あなた」という言葉は御利用者本人のことを指します。

Ⅳ. 施設全体について（1問）

	質問文	はい	いいえ	わからない
1	施設の職員は、あなたが頼んだことに気持ちよく対応してくれますか。			

Ⅴ. 自由記述欄（施設を利用して感じられることを自由にお書きください。）

— 御協力ありがとうございました。 —

評価機関名「●●●●●●●●」

「職員・管理者の労働環境評価」アンケート実施要領

**○職員の労働環境評価のアンケート**

**1. 職員名簿の作成**

施設(事業所)における全職員の名簿を50音順に並べ職員名簿を作成する。

※非正規職員でも1年以上の雇用関係がある場合は、嘱託・アルバイトの別なくアンケートの対象とする。

**2. アンケート対象者のサンプリング**

職員名簿のリストに上から番号をつけ、3、6、9、12、15…番目の職員の無作為抽出を行う。アンケートの対象者数は、全職員数に応じて次の方法で行なう。

①50名以内の職員がいる施設(事業所)は、全職員の30%

②50名を超える職員がいる施設(事業所)は、50名を超えた分の職員の20%を加算する。

(例)60名の職員がいる施設(事業所)の場合

50名の30%で15名、50名を超えた分の10名の20%分、2名を加え、17名がアンケート対象者

※なお抽出の際に「予備の対象者」(5～10名程度)も同時に選ぶ。

**3. アンケート対象者のサンプリング対象外について**

無作為抽出された職員の中で協力が難しい職員がいる場合は、事業所の判断のもとで、「予備の対象者」と差し替えを行なう。

**4. 評価機関によるヒアリング**

訪問調査時に、評価機関が事業所においてヒアリングを行なう職員の割合はアンケート回答者の50%とする。

**5. 職員名簿の保管**

適正なアンケート対象者のサンプリングが行なわれたことを確認するために、職員名簿の提示を求める場合があるので、作成した職員名簿は2年間保管すること。

**○管理者の労働環境評価のアンケート**

管理者については、該当するすべての管理者を対象として実施する。

(対象となる管理者は施設によって異なるため、アンケート対象者・人数は評価機関との調整により決定する)

※ アンケート用紙は、評価機関より施設(事業所)宛に送付されるので、施設(事業所)から対象者へ手渡しする。施設(事業所)は密封されたアンケートを回収し、評価機関に送付する。

---

# 職員の労働環境評価 アンケートシート （現場職員）

---

事業所名	
サービス種別	
評価機関名	

## 1 助言・相談

質 問 項 目		結 果		
		はい	いいえ	分からない
①	管理者・上司からの適切なアドバイスがありますか。			
[自由記述欄:具体的に]				
質 問 項 目		結 果		
		はい	いいえ	分からない
②	職場には、困ったときや悩んだときに相談できる同僚がいますか。			
[自由記述欄:具体的に]				

## 2 連携

質 問 項 目		結 果		
		はい	いいえ	分からない
③	職場の雰囲気(例えば人間関係等)に満足していますか。			
[自由記述欄:具体的に]				
質 問 項 目		結 果		
		はい	いいえ	分からない
④	必要に応じて職種間における連携がとれていますか。			
[自由記述欄:具体的に]				
質 問 項 目		結 果		
		はい	いいえ	分からない
⑤	職員間のコミュニケーション(※)がとれていますか。 (※)ここでいうコミュニケーションとは、主に「報告・連絡・相談」を指しています。			
[自由記述欄:具体的に]				

### 3 参加

職員評価シート

質 問 項 目		結 果		
		はい	いいえ	分からない
⑥	職員会議などで自由に意見が言える雰囲気はありますか。			
[自由記述欄:具体的に]				
質 問 項 目		結 果		
		はい	いいえ	分からない
⑦	あなたの意見はサービス提供のプロセスにおいて反映されていますか。			
[自由記述欄:具体的に]				

### 4 やりがい

質 問 項 目		結 果		
		はい	いいえ	分からない
⑧	あなたの所属している組織は、専門性を高めるための機会を保障してくれますか。			
[自由記述欄:具体的に]				
質 問 項 目		結 果		
		はい	いいえ	分からない
⑨	あなたの所属している組織は、あなたを信頼して仕事を任せてくれていると思いますか。			
[自由記述欄:具体的に]				

### 5 総合的満足度

質 問 項 目		結 果				
		5	4	3	2	1
⑩	総合的にみて職場の労働環境にどの程度満足していますか。 (5;大変満足 4;満足 3;やや満足 2;やや不満 1;不満)					
⑪	組織内における仕事の進め方・やり方にどの程度満足していますか。 (5;大変満足 4;満足 3;やや満足 2;やや不満 1;不満)					

---

# 職員の労働環境評価 アンケートシート (管理者)

---

事業所名	
サービス種別	
評価機関名	

## 1 助言・相談

管理者評価シート

質 問 項 目		結 果		
		はい	いいえ	分からない
①	職員に適切なアドバイスができていますか。			
[自由記述欄: 具体的に]				
質 問 項 目		結 果		
		はい	いいえ	分からない
②	職場に困ったときや悩んだときに相談できる環境があると思いますか。			
[自由記述欄: 具体的に]				

## 2 連携

質 問 項 目		結 果		
		はい	いいえ	分からない
③	職員は職場の雰囲気(例えば人間関係等)に満足していると思いますか。			
[自由記述欄: 具体的に]				
質 問 項 目		結 果		
		はい	いいえ	分からない
④	必要に応じて職種間における連携を促していますか。			
[自由記述欄: 具体的に]				
質 問 項 目		結 果		
		はい	いいえ	分からない
⑤	職員間のコミュニケーション(※)はとれていると感じますか。 (※)ここでいうコミュニケーションとは、主に「報告・連絡・相談」を指しています。			
[自由記述欄: 具体的に]				

### 3 参加

管理者評価シート

質 問 項 目		結 果		
		はい	いいえ	分からない
⑥	職員が会議などの場で、自由に意見が言える雰囲気はあると思いますか。			
[自由記述欄: 具体的に]				
質 問 項 目		結 果		
		はい	いいえ	分からない
⑦	職員の意見をサービス提供のプロセスにおいて反映していますか。			
[自由記述欄: 具体的に]				

### 4 やりがい

質 問 項 目		結 果		
		はい	いいえ	分からない
⑧	職員の専門性を高めるための機会を保障していますか。			
[自由記述欄: 具体的に]				
質 問 項 目		結 果		
		はい	いいえ	分からない
⑨	職員のやる気を喚起し信頼して仕事を任せていますか。			
[自由記述欄: 具体的に]				

### 5 総合的満足度

質 問 項 目		結 果				
		5	4	3	2	1
⑩	職員は職場の労働環境にどの程度満足していると思いますか。 (5; 大変満足 4; 満足 3; やや満足 2; やや不満 1; 不満)					
⑪	組織内における仕事の進め方・やり方が職員はどの程度満足していると思いますか。 (5; 大変満足 4; 満足 3; やや満足 2; やや不満 1; 不満)					



[様式5]

## 訪問調査実施通知書

令和 年 月 日

( 施設(事業所)管理者 ) 様

福祉サービス等第三者評価機関名

代 表 者 氏 名

印

令和 年 月 日付けでお申込みいただいた貴施設(事業所)に係る福祉サービス等第三者評価については、下記のとおり訪問調査を実施します。

つきましては、管理者及び担当者の対応並びに自己評価の根拠となる関係書類等の準備について、よろしくお願いします。

記

訪問調査実施日時

令和 年 月 日

時 分 から 時 分まで

訪問する評価調査者の人数 3名

	養成研修 修了者番号	評価調査者の氏名
1		
2		
3		

[様式6]

**講 評 結 果 概 要 書**I 福祉サービスの基本方針と組織についてII 組織運営管理についてIII 適切な福祉サービスの実施についてその他、今回の訪問調査を実施しての所感等

[様式 7]

## 訪問調査結果報告書

令和 年 月 日

(評価審査委員会) 御中

報告責任者	氏名	印
-------	----	---

( ) 施設(事業所)について実施した訪問調査の結果について、下記のとおり報告します。

## 記

訪問調査の実施体制	評価調査者氏名
運営管理担当委員	
サービス・処遇担当委員	
市民委員	

訪問調査結果 … 評価調査者が記載した「評価項目チェックシート」  
「講評結果概要書」

[様式 8]

## 評価結果通知書

令和 年 月 日

( 施設(事業所)管理者 ) 様

福祉サービス等第三者評価機関名

代 表 者 職

氏 名

印

令和 年 月 日付けで第三者評価の受診をお申込みいただいた貴施設(事業所)の評価結果について、下記のとおりお知らせします。

今後の施設運営及びサービスの質の向上にご活用ください。

なお、評価結果についてご意見等がある場合には、通知を受理されてから 7 日以内に、別添 [様式 10] に基づいて当評価機関宛にご提出ください。

記

評価結果 … 別添「総括コメント」(様式 9-1)  
「評価結果対比シート」(様式 9-2)

[様式 9 - 1]

## 福祉サービス等第三者評価結果

## 総 合 評 価

受診施設名		施設 種別	(旧体系 : )
評価機関名			

令和 年 月 日

総 評	
特に良かった点(※)	
特に改善が 望まれる点(※)	

※それぞれ内容を3点程度に絞って掲載しています。評価項目毎のコメントは「評価結果対比シート」の「自由記述欄」に記載しています。

# 京都府福祉サービス等第三者評価事業

〔様式 9－2〕

---

## 【共通評価基準】

## 評価結果対比シート

---

受診施設名	
施設種別	
評価機関名	
訪問調査日	

# I 福祉サービスの基本方針と組織

評価分類	評価項目	通番	評価細目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
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	① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。		
[自由記述欄]					

評価分類	評価項目	通番	評価細目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
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	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	② 経営課題を明確にし、具体的な取り組みを進めている。		
[自由記述欄]					

評価分類	評価項目	通番	評 価 細 目		評価結果	
					自己評価	第三者評価
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	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	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	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	②	事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。		
[自由記述欄]						

評価分類	評価項目	通番		評 価 細 目	評価結果	
					自己評価	第三者評価
I-4 福祉サービス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	①	福祉サービス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	②	評価結果にもとづき組織として取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。		
[自由記述欄]						

## Ⅱ 組織の運営管理

評価分類	評価項目	通番	評 価 細 目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
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	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	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	① 福祉サービス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	② 経営の改善や業務の実行性を高める取組に指導力を発揮している。		
[自由記述欄]					

評価分類	評価項目	通番	評価細目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
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	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	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	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組んでいる。		
[自由記述欄]					

評価分類	評価項目	通番	評価細目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
Ⅱ-2 福祉人材の確保・育成	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	① 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。		
		18	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	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) 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成が適切に行われている。	20	① 実習生等の福祉サービス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。		
[自由記述欄]					

評価分類	評価項目	通番	評 価 細 目		評価結果	
					自己評価	第三者評価
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	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	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。		
[自由記述欄]						



評価結果対比シート(共通)

評価分類	評価項目	通番	評 価 細 目		評価結果	
					自己評価	第三者評価
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	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	②	ボランティア等の受入れに対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	①	福祉施設・事業所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	①	福祉施設・事業所が有する機能を地域に還元している。		
		27	②	地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動が行われている。		
	[自由記述欄]					

### Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

評価分類	評価項目	通番	評 価 細 目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
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。	28	① 利用者を尊重した福祉サービス提供について共通の理解をもつための取組を行っている。		
		29	② 利用者のプライバシー保護等の権利擁護に配慮した福祉サービス提供が行われている。		
	Ⅲ-1-(2) 福祉サービスの提供に関する説明と同意（自己決定）が適切に行われている。	30	① 利用希望者に対して福祉サービス選択に必要な情報を積極的に提供している。		
		31	② 福祉サービスの開始・変更にあたり利用者等にわかりやすく説明している。		
		32	③ 福祉施設・事業所の変更や家庭への移行等にあたり福祉サービスの継続性に配慮した対応を行っている。		
[自由記述欄]					

評価分類	評価項目	通番	評 価 細 目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス	Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上に努めている。	33	① 利用者満足の向上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	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	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	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。		
[自由記述欄]					

評価結果対比シート(共通)

評価分類	評価項目	通番	評 価 細 目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス	Ⅲ-1-(5) 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組が行われている。	37	① 安心・安全な福祉サービスの提供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	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	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。		
[自由記述欄]					

評価分類	評価項目	通番	評価細目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保	Ⅲ-2-(1) 提供する福祉サービスの標準的な実施方法が確立している。	40	① 提供する福祉サービスについて標準的な実施方法が文書化され福祉サービスが提供されている。		
		41	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福祉サービス実施計画が策定されている。	42	① アセスメントにもとづく個別的な福祉サービス実施計画を適切に策定している。		
		43	② 定期的に福祉サービス実施計画の評価・見直しを行っている。		
	Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。	44	① 利用者に関する福祉サービス実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化している。		
		45	② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。		
[自由記述欄]					

[様式 10]

## 評価結果意見書

令和 年 月 日

(福祉サービス等第三者評価機関)

(代表者氏名) 様

法人名

代表者氏名

印

令和 年 月 日付けで通知いただきました（施設(事業所)名）に係る第三者評価の結果について、別添のとおり関係資料等を添えて意見を提出しますので、ご審議いただきますようお願いいたします。

記

評価結果に係る意見

添付書類：

[様式 1 1]

## 審 議 結 果 通 知 書

令和      年      月      日

( 施設(事業所管理者) ) 様

福祉サービス等第三者評価機関名

代表者職

氏 名 (印)

令和 年 月 日付けで提出がありました「評価結果意見書」の内容について審議した結果は、下記のとおりです。

記

## 介護・福祉サービス等第三者評価機関認定要綱

### （目的）

第1条 この要綱は、京都府が推進する介護・福祉サービス等第三者評価事業に関して、評価機関の認定の基準その他の必要な事項を定め、もって介護・福祉サービス等第三者評価事業の適正な実施、第三者評価の公正性及び透明性並びに社会福祉事業等の健全かつ円滑な運営を確保することを目的とする。

### （定義）

第2条 この要綱において「第三者評価」とは、評価機関が、京都介護・福祉サービス第三者評価支援機構（以下、「支援機構」という。）が定めるガイドラインに従い、共通評価項目を用いて行う介護・福祉サービス等に関する評価をいう。

2 この要綱において「支援機構」とは、京都府における介護・福祉サービス等第三者評価事業の推進組織をいう。

3 この要綱において「評価調査者」とは、支援機構が実施する介護・福祉サービス等評価調査者養成研修の課程を修了し、かつ、支援機構が作成する研修修了者名簿に登録されている者をいう。

4 この要綱において、「介護・福祉サービス等」とは、介護保険法（平成9年法第123号）第8条の1第1項に規定する居宅サービス、同条第14項に規定する地域密着型サービス、同条第21項に規定する居宅介護支援、同条第23項に規定する施設サービス、同第8条の2第1項に規定する介護予防サービス及び社会福祉法（昭和26年法律第45号）第2条第2項、同条第3項に規定する社会福祉事業（施設を設置して行うものに限る。）並びに共同作業所を運営する事業により提供されるサービスをいう。

### （評価機関の責務）

第3条 評価機関は、この要綱、関係法令及び関係当事者間の契約を遵守するとともに、第三者評価が適正に行われるよう相当の注意及び監督を尽くさなければならない。

### （認定）

第4条 知事は、第三者評価に係る業務を適正かつ確実に行うことができると支援機構が認めた者を、その申請により、必要と認める個数に限り、評価機関として認定することができる。

2 前項の認定の有効期間は3年を超えない期間とし、原則としてその終期は当該年度の末日とする。有効期間中に更新を受けなければ、その期間の経過によって、その効力を失う。

3 知事は、第1項の申請が次の各号に適合していると認められるときでなければ、同項の認定を行わないものとする。

（1）法人であること。

- (2) 第三者評価を的確に行うに足る知識及び技能並びに人員を有すること。
- (3) 第三者評価を的確に、かつ、継続して行うに足る経理的基礎を有すること。
- (4) 評価機関が設置する評価調査チームに専任する2人以上の評価調査者を置くこと。
- (5) 評価調査者の業務に対する責任が明確にされていること。
- (6) 次のいずれにも該当しないこと。
  - ア 介護・福祉サービス等事業を自ら行う者（これらの事業を自ら行う者で構成する団体を除く。）その他評価の客観性を確保する上で支障があると認めるに足る相当の理由がある者
  - イ その業務に関し不正又は不誠実な行為をするおそれがあると認めるに足る相当の理由がある者

（認定の申請）

第5条 前条第1項の申請は、別に定める評価機関認定申請書に、次に掲げる書類を添付して、支援機構を通じて知事に行わなければならない。

- (1) 事業計画の概要、申請の動機及び理由その他評価についての意見を記載した書類
- (2) 事業の用に供する施設の構造を明らかにする図面及び当該施設の付近の見取図
- (3) 申請者が前号に掲げる施設の所有権を有すること（申請者が所有権を有しない場合には、使用する権原）を証する書類
- (4) 事業の開始に要する資金の総額及びその資金の調達方法を記載した書類
- (5) 直前3年の各事業年度における貸借対照表、損益計算書並びに法人税の納付すべき額及び納付済み額を証する書類
- (6) 定款又は寄付行為及び登記簿の謄本
- (7) 役員（理事、取締役又はこれらに準じる者をいい、相談役、顧問その他いかなる名称を有する者であるかを問わず、法人に対し理事、取締役又はこれらに準じる者と同程度以上の支配力を有すると認められる者を含む。以下同じ。）の住所及び氏名を記載した書類
- (8) 申請者及びその役員（代表である者及び第三者評価の業務を担当する者に限る。）が第三者評価の事業を実施するに当たり遵守すべき事項を誓約する書面
- (9) 評価調査チーム及び評価審査委員会に係る人員体制を証する書類（氏名、資格の種別、経験年数、サービス評価に関する研修の受講状況等）
- (10) 運営規程
- (11) 標準的な第三者評価の手順に関する規程
- (12) 守秘義務に関する規程
- (13) 倫理に関する規程
- (14) 第三者評価に関する異議又は苦情の申立ての窓口及びその責任者の設置に関する規程
- (15) その他知事が前条第1項の申請を審査するために必要と認める書類

（支援機構への報告）

第6条 知事は、評価機関の認定又は不認定を行ったときは、支援機構に対し、速やかに

その旨を報告するものとする。

(認定等の通知)

第7条 知事は、第5条の規定による申請に対する認定又は不認定を行ったときは、申請者に対し、その旨を書面で通知するものとする。

(訪問調査)

第8条 評価機関は、評価調査チームを置かなければならない。

2 評価調査チームは、以下に掲げる第1号から第4号のいずれかに該当する評価調査者3人以上をもって構成（但し、同じ区分のみによるチーム構成は不可）し、訪問調査に係る業務を行うものとする。

なお、別に定めるサービス種別については評価調査者2人以上でチームを構成（但し同じ区分のみによるチーム構成は不可）することができるものとする。

また、社会的養護関係施設の訪問調査を行う場合は、第5号に定める評価調査者を1人以上含み、次の各号のいずれかに該当する評価調査者3人以上をもってチームを構成するものとする。

- (1) 一般調査者 社会福祉及び介護・福祉サービス第三者評価に関する知識と理解力を持ち、公正・中立的に評価が行える者
- (2) 管理部門調査者 法人組織（個人事業主対象外）の管理者として経営、組織運営、財務管理に関する知識・技能及び3年以上の実務経験を有する者
- (3) 処遇部門調査者 福祉、医療、保健、介護分野での専門資格を有し3年以上の業務経験を有する者
- (4) 学識部門調査者 社会福祉及び介護・福祉サービス第三者評価等、評価事業に関する学識経験・研究者であって、3年以上の研究（業務）経験を有する者
- (5) 社会的養護部門調査者 全国の推進組織が実施する社会的養護関係施設評価調査者研修の修了者または京都介護・福祉サービス第三者評価等支援機構が実施する社会的養護関係施設評価調査者説明会並びに伝達研修の修了者

3 前2項に定めるもののほか、訪問調査の実施に関し必要な事項は、別に定める。

(評価審査委員会)

第9条 評価機関は、評価審査委員会を置かなければならない。

2 評価審査委員会は、次の各号のいずれかに該当する5人以上の員数の委員をもって構成する合議体で、評価結果の決定その他の事務を取り扱う。

- (1) 評価に関する知識を有する者
- (2) 保健・医療・福祉分野に関する資格を有する者
- (3) 法人の経営、組織運営及び財務管理に関する知識・技能及び経験を有する者
- (4) 介護・福祉サービス等事業所において、保健・医療・福祉関連業務に3年以上従事している者
- (5) 介護・福祉サービス等の利用者団体、その他介護・福祉サービス等の質の向上を目的とした行政施策への参画に係る実績を有する団体に所属する者

(評価実施上の留意点)

第10条 評価機関は、第三者評価を実施するに当たって、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 支援機構が調整した受診事業者について第三者評価を実施すること。
- (2) 支援機構が定めるガイドラインに従い、共通評価項目等を用いて第三者評価を行うこと。
- (3) 公正・中立を旨とし、正当な理由なく特定の受診事業所に有利又は不利となる評価を行わないこと。
- (4) 介護・福祉サービス等事業所又は施設、若しくは介護・福祉サービス等事業所等を経営する者により組織される社団又はこれと相当の関連を有する者である評価機関にあっては、評価審査委員会の委員の過半数以上を当該社団の構成員その他の関係者以外の者で構成すること。
- (5) 当該評価機関の役員又は当該評価機関に置く評価調査チーム若しくは評価審査委員会を構成する者が役員若しくは従業者である介護・福祉サービス等事業所等の評価を行わないこと。

(情報公開等)

第11条 評価機関は、次に掲げる書類を備えなければならない。

- (1) 第5条第10号から第14号までに掲げる書類
- (2) 第三者評価の業務に関する料金表

2 評価機関は、次に掲げる情報及び前項各号に掲げる書類の内容について、冊子、書類等を評価機関の事務所において備え付け、求めに応じて閲覧に供することその他の適当な方法により情報を公開しなければならない。

- (1) 評価機関の名称及び住所並びに連絡先
- (2) 評価機関の代表者及びその他の役員（評価に関する業務に従事する者に限る。）の氏名
- (3) 評価機関に置かれる評価調査者及び評価審査委員会委員の氏名及び経歴・資格等の概要
- (4) 第13条第1項に定める第三者評価の実施状況
- (5) その他第三者評価の実施に関し必要と認める事項

3 知事は、前項各号に掲げる情報を公開するものとする。

4 前項の規定による情報の公開は、次に掲げる方法により行うものとする。

- (1) インターネット上において情報（京都府個人情報保護条例（平成8年京都府条例第1号）第2条第1項に規定する個人情報に該当する部分を除く。）を提供する方法
- (2) 冊子、書類等を支援機構において備え付け、求めに応じて閲覧に供することその他の適当な方法により情報を提供する方法

(身分証の提示)

第12条 評価調査者は、訪問調査を行う場合においては、その身分を証する証明書（評価



機関が作成し、当該評価機関に所属する者であることを証するものに限る。)を携帯し、かつ、関係人の請求があるときは、これを提示しなければならない。

(報告等)

第13条 評価機関は、毎年1回以上、第三者評価の実施状況に関し、次に掲げる事項を支援機構を経由して知事に報告しなければならない。

- (1) 第三者評価を行った事業所に係る開設者名
- (2) 第三者評価を行った事業所の名称及び所在地
- (3) 第三者評価を行った事業所ごとの評価結果及び評価結果通知日
- (4) 第三者評価を行った事業所ごとの評価の実施体制
- (5) その他知事が必要と認める事項

2 前項に定めるもののほか、知事は、必要があると認めるときは、評価機関又は評価機関であった者若しくはその役員若しくはその従業者であった者(以下「評価機関であった者等」という。)に対して、報告若しくは帳簿書類の提出若しくは提示を命じ、評価機関若しくは評価機関の役員若しくは従業者若しくは評価機関であった者等に対し出頭を求め、又は当該職員に関係者に対して質問させ、若しくは当該評価機関について帳簿書類その他の物件を検査させることができる。

(変更の届出)

第14条 評価機関は、第5条に規定する評価機関認定申請書及び添付書類に記載する事項に変更があったときは、10日以内にその旨を支援機構を経由して知事に届け出なければならない。

(認定の取消し)

第15条 知事は、次の各号のいずれかに該当する場合においては、当該評価機関に係る第4条第1項の認定を取り消すものとする。

- (1) 評価機関の能力又は組織が、第4条第3項第2号から5号までの規定に適合しなくなったとき。
- (2) 評価機関が、第4条第6号ア又はイのいずれかに該当するに至ったとき。
- (3) 評価機関の組織が、第8条又は第9条の規定に適合しなくなったとき。
- (4) 評価機関が、この要綱の規定に従って第三者評価に係る業務を適正かつ確実に行うことができなくなったとき。
- (5) 第三者評価の実施に関し不正があったとき。
- (6) 評価機関が、第13条第1項の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は同条第2項の規定により報告若しくは帳簿書類の提出若しくは提示を命ぜられてこれに従わず、若しくは虚偽の報告をしたとき。
- (7) 評価機関又は当該評価機関の役員若しくは従業者が、第13条第2項の規定により出頭を求められてこれに応ぜず、同項の規定による質問に対して答弁せず、若しくは虚偽の答弁をし、又は同項の規定による検査を拒み、妨げ、若しくは忌避したとき。ただし、当該評価機関の従業者がその行為をした場合において、その行為を防止するた

め、評価機関が相当の注意及び監督を尽くしたときを除く。

(8) 評価機関が、不正の手段により第4条第1項の認定を受けたとき。

(9) 評価機関又は当該評価機関の役員若しくは従業者が次に掲げる行為をし、かつ、評価機関として適当でないと認められるとき。ただし、当該評価機関の従業者がその行為をした場合において、その行為を防止するため、評価機関が相当の注意及び監督を尽くしたときを除く。

ア 受診事業所又は受診事業所の関係者から、第三者評価に係る料金とは別に金品又はその他の利益を得て、若しくは義務を免れることにより、当該受診事業所に有利又は不利な評価結果を導き、もって第三者評価に対する信頼を損なう行為

イ 守秘義務に反する行為

ウ 第三者評価の実施において、介護・福祉サービス等利用者や介護・福祉サービス等事業所等の従業者その他の者の権利を不当に侵害する行為

エ 受診事業所との契約内容に違反する行為

オ 法令に違反する行為

カ その他アからオまでに掲げる行為に準ずる不適当な行為

(10) この要綱若しくはこの要綱に基づき知事がした行政行為若しくは関係法令に違反する行為（以下「違反行為」という。）をしたとき、又は他人に対して違反行為をすることを要求し、依頼し、若しくは示唆し、若しくは他人が違反行為をすることを助けたとき。

(公示等)

第16条 知事は、次に掲げる場合には、その旨を公示し、又は公表するものとする。

(1) 第4条第1項の認定をしたとき。

(2) 第14条の規定による届出（知事が認める軽微な事項の変更に係るものを除く。）があったとき。

(3) 前条の規定により第4条第1項の認定を取り消したとき。

(実施規定)

第17条 この要綱に規定するもののほか、第三者評価に関して必要な事項は、別に定める。

附則

(施行期日)

第1条 この要綱は、平成26年8月1日から施行する。

(介護サービス等第三者評価機関認定要綱及び福祉サービス等第三者評価機関認定要綱の廃止)

第2条 介護サービス等第三者評価機関認定要綱及び福祉サービス等第三者評価機関認定要綱は廃止する。

# 京都介護・福祉サービス第三者評価等支援機構規約

## 第1章 総則

### (目 的)

第1条 介護・福祉サービスの質の向上を図り、利用者本位のより質の高い介護・福祉サービス提供の確保と選択支援に資するため、学識経験者、事業者団体、利用者団体、関係職能団体等、保健・医療・福祉の各セクターが参画し、連携協力の下で、京都府の認証する京都介護・福祉サービス第三者評価等支援機構（以下「機構」という。）を設置し、京都府の推進する介護サービス及び福祉サービスの第三者評価を実施する評価機関（以下「評価機関」という。）の設立や活動を支援するとともに、また評価に関する情報を府民にわかりやすく提供することにより、第三者評価の取組を広く普及、定着させ、もって利用者本位の介護・福祉の推進を図ることを目的とする。

### (事 業)

第2条 機構は、前条の目的を達成するため、次に掲げる事業を行うものとする。

- (1) 第三者評価事業の実施に関すること。
- (2) 評価機関の認定等の審査に関すること。
- (3) 評価調査者の育成等に関すること。
- (4) 介護・福祉サービス第三者評価の受診の促進に関すること。
- (5) 認定評価機関の実施した評価結果の情報集約、公表に関すること。
- (6) 介護・福祉サービス第三者評価結果の苦情等への対応に関すること。
- (7) 評価項目の策定及び見直し改訂に関すること。
- (8) 評価に関する情報収集、調査研究、評価システムの改善に関すること。
- (9) その他評価の普及・推進に関し必要なこと。

2 事業実施に必要な事項は、理事会の議決を経て、別に定める。

## 第2章 会員等

### (機構の会員構成)

第3条 機構は、次に掲げる団体等（以下「会員」という。）で構成する。

- (1) 機構の目的に賛同する学識経験者、事業者団体、利用者団体、関係職能団体、第三者団体、行政機関等とする。
- (2) その他、機構への参画が適当と認められる団体、法人

### (入会)

第4条 会員として本機構に入会しようとする者は、所定の入会申込書を会長に提出し、理事会の承認を得るものとする。

2 会費に関する規程は、別に定める。

### (退会)

第5条 会員は、所定の退会届を提出して、退会することができる。

2 会員が解散した場合は、退会したものとみなす。

### (除名)

第6条 機構の名誉を著しく傷つけ又は規約等に反する重大な行為のあった会員に対しては、理事会の議決を経て、除名するものとする。ただし、その場合には、その会員に対して、事前に弁明の機会を与えなければならない。

### 第3章 役員

(役員の定数)

第7条 機構には次の役員を置く。

- (1) 理事 14名以上16名以下
- (2) 監事 2名

(選任)

第8条 理事及び監事は、総会において選出する。ただし、選出にあたっては、別に定める役員選任規程に基づき選任する。

- 2 理事の互選により会長1名、副会長2名を選任する。
- 3 理事は、監事を兼ねることはできない。
- 4 監事は、この機構の理事、委員会委員及びこれらに類する他の職務を兼任することができない。

(役員の報酬等)

第9条 役員の報酬については、支給しない。

- 2 役員には費用を弁償することができる。
- 3 前項に関する規程は、別に定める。

(職務)

第10条 会長は会務を総括し、機構を代表する。

- 2 副会長は、会長を補佐し、会長に事故があるときは、会長があらかじめ指名した順序によってその職務を代行する。
- 3 理事は、会務を執行する。
- 4 監事は、次の各号に掲げる職務を行う。
  - (1) 理事の業務執行の状況を監査すること。
  - (2) この機構の財産の状況を監査すること。
  - (3) 前2号の規定による監査の結果、業務又は財産に関し不正の行為又は法令若しくは本規約に違反する重大な事実があることを発見した場合には、これを総会に報告すること。
  - (4) 前号の報告をするために必要がある場合は、総会の招集を請求すること。
  - (5) 理事の業務執行の状況又はこの機構の財産の状況について、理事に意見を述べ、若しくは理事会の招集を請求すること。

(任期)

第11条 役員の任期は、2年とし、再任は妨げないものとする。ただし、補欠の役員の任期は、前任者の残任期間とする。

(欠員補充)

第12条 理事又は監事のうち、その定数の3分の1を超える者が欠けたときは、遅滞なくこれを補充しなければならない。

(特別な事由による理事の解任)

第13条 会長は、理事が業務の遂行について支障があると認めるとき、又は理事としてふさわしくない行為があると認め、緊急に対応することが必要なときは、第16条第6号の規定にかかわらず、理事会の議決を経て、これを解任することができる。この場合、その理事に対し、理事会の議決前に弁明の機会を与えるものとする。

- 2 前項に基づき解任を行ったときは、これを総会に報告することとする。

## 第4章 総会

(種別)

第14条 この機構の総会は、通常総会及び臨時総会とする。

(構成)

第15条 総会は、会員（団体である会員にあっては、団体の長またはその代理人。以下同じ。）により構成する。

(権能)

第16条 総会は、次の事項について議決する。

- (1) 規約の改正
- (2) 機構の解散
- (3) 合併、統合
- (4) 事業計画及び収支予算
- (5) 事業報告及び収支決算
- (6) 役員の選任の承認又は解任
- (7) その他総会の決議を要する重要事項

(開催)

第17条 通常総会は、毎年1回開催する。

2 臨時総会は、次の各号の一に該当する場合に開催する。

- (1) 理事会が必要と認め招集を請求されたとき。
- (2) 会員の総数の2分の1以上から会議の目的である事項を記載した書面をもって招集を請求されたとき。
- (3) 第10条第4項第4号に規定により、監事が招集を請求したとき。

(招集)

第18条 総会は、会長が招集する。

2 会長は、前条第2項第1号及び第2号の規定による請求があったときは、その日から30日以内に臨時総会を招集しなければならない。

3 総会を招集するときは、会議の日時、場所、目的及び審議事項を記載した書面により会員に通知しなければならない。

(議長)

第19条 総会の議長は、その総会において、出席した会員の中から選出する。

(定足数)

第20条 総会は、会員総数の2分の1以上の出席がなければ開会することができない。

(議決)

第21条 総会における議決事項は、第18条第3項の規定によってあらかじめ通知した事項とする。

2 総会の議事は、出席した会員の過半数をもって決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。

(表決権等)

第22条 各会員の表決権は、平等なるものとする。

2 やむを得ない理由のため、総会に出席できない会員は、あらかじめ通知された事項について他の会員を代理人として表決を委任することができる。

3 前項の規定により表決した会員は、第20条の適用については、総会に出席したものとみなす。

4 総会の議決について、特別の利害関係を有する会員は、その議事の議決に加わることができない。

(議事録)

第23条 総会の議事については、次の事項を記載した議事録を作成しなければならない。

(1) 日時及び場所

(2) 会員総数及び出席者数（表決委任者がある場合にあつては、その数を付記するものとする。）

(3) 審議事項

(4) 議事の経過の概要及び議決の結果

(5) 議事録署名人の選任に関する事項

2 議事録には、議長及びその会議において選任された議事録署名人2人以上が署名、押印するものとする。

## 第5章 理事会

(構成)

第24条 理事会は理事をもって構成する。

(権能)

第25条 理事会は、この規約で定めるもののほか、次の事項について議決する

(1) 総会に付議すべき事項

(2) 第2条で規定する事業の実施に関する事項

(3) その他会務の執行に関する事項

2 理事会が必要と認めたときは、介護・福祉サービス第三者評価等の実施に関して専門知識を有する者等の出席を求め、意見を聴取することができる。

(開催)

第26条 理事会は、次の各号のいずれかに該当する場合に開催する。

(1) 会長が必要と認めたとき。

(2) 理事総数の3分の1以上の理事から会議の目的である事項を記載した書面をもって招集の請求があつたとき。

(3) 第10条第4項第5号の規定により、監事から招集の請求があつたとき。

(招集)

第27条 理事会は、会長が招集する。

(議長)

第28条 理事会の議長は、会長がこれに当たる。

(定足数)

第29条 理事会は、理事総数の2分の1以上の出席がなければ開催することができない。

2 前項の場合において、やむを得ず欠席する理事については、他の理事又は当該欠席理事の選出団体に属する者を代理人として議決を委任することができる。

3 前項の規定により議決を委任された理事等は出席者とみなす。

(議決)

第30条 理事会における議決事項は、第27条の規定によってあらかじめ会長が通知した事項とする。

2 理事会の議事は、この規約に規定するもののほか、出席した理事の過半数をもって決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。

(議事録)

第31条 理事会において選任した理事2名は、理事会の議事についてその結果を記載した議事録に署名又は記名押印しなければならない。

## 第6章 委員会、部会及び幹事会

### （委員会の設置）

第32条 会長は、第1条に掲げる目的を達成するため、委員会を置く。

2 前項に関する規程は、別に定める。

### （部会の設置）

第33条 会長は、専門分野の事項を検討するため、必要に応じ委員会に部会を置く。

2 部会の設置、構成及び運営について必要な事項は、委員会の議を経て別に定める。

### （幹事会）

第34条 機構の実務の運営にあたるため、幹事会を設置する。

2 幹事会は、幹事をもって組織し、幹事の互選により選任する幹事長を置く。

3 幹事は会長が指名する。

4 幹事長が必要と認めたときは、介護・福祉サービス第三者評価等の実施に関して専門知識を有する者等の出席を求め、意見を聴取することができる。

5 幹事会は、次の事項を審議する。

（1）機構の業務運営に関する事項の企画・立案

（2）その他必要と認める事項

### （守秘義務）

第35条 機構の理事・監事・委員・幹事は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。また、その職を退いた場合も同様とする。

## 第7章 事務局

### （設置）

第36条 機構の事務を処理するため、京都府社会福祉協議会に事務局を置く。

2 事務局運営について必要な事項は、理事会の議を経て別に定める。

## 第8章 資産及び会計

### （資産）

第37条 機構の資産は、次の各号に掲げるものをもって構成する。

（1）委託料、負担金等

（2）寄付金品

（3）資産から生ずる収入

（4）事業に伴う収入

（5）その他の収入

### （資産の管理）

第38条 機構の資産の管理は、理事会の定める方法による。

### （事業計画及び予算）

第39条 機構の事業計画及び予算は、毎年度開始前に、理事会の議決を得なければならない。

2 前項で議決された事業計画及び予算は、第17条の通常総会の承認を得るものとする。ただし、通常総会までは、理事会議決を持って機構運営を行う。

(事業報告及び決算)

第40条 機構の事業報告及び収支決算は、毎年度終了後監事の監査を受け、通常総会で承認を得るものとする。

(会計年度)

第41条 機構の会計年度は、毎年4月1日に始まり、翌年3月31日に終わる。

## 第9章 規約の改正及び解散

(規約の改正)

第42条 この規約の改正は、理事の2分の1以上の賛成によって総会に諮ることができる。

2 総会に諮られた規約改正は、会員の3分の2以上の賛成によって議決しなければならない。

(解散)

第43条 機構を解散しようとするときは、理事の2分の1以上の賛成によって総会に諮ることができる。

2 総会に諮られた解散は、会員の3分の2以上の賛成によって議決しなければならない。

## 第10章 補則

第44条 この規約の施行について必要な事項は、理事会の議決を経て、別に定める。

附則

1 この規約は、機構成立の日（平成17年10月14日）から施行する。

2 機構設立当初の役員は、第8条の規定にかかわらず、別表のとおりとする。

3 機構設立初年度の事業計画及び収支予算書は、第39条の規定にかかわらず、理事会の定めるところとする。

4 機構設立初年度の会計年度は、第41条の規定にかかわらず、機構設立の日から平成18年3月31日までとする。

附則

1. 第11条の規定にかかわらず、設立当初の役員の任期は平成19年6月30日までとする。

2. この規約は、平成18年6月26日（総会の日）から施行する。

附則

1. この規約は、平成20年6月30日（総会の日）から施行する。

1. この規約は、平成26年6月25日（総会の日）から施行する。



## 評価機関一覧

# 京都介護・福祉サービス第三者評価機関一覧

令和5年4月現在

	評 価 機 関 名 称	評価分野						評価機関所在地		電話番号	FAX番号
		介護	福祉				社会的 養護				
			共通	保育	障害	児童					
1	タッチ・ザ・ハート(touch・the・heart) (特定非営利活動法人京都府認知症グループホーム協議会)	○	○	○	○	○		601-1366	京都市伏見区醍醐大構町1番地 1 デルパ 醍醐211号	075-708-3207	075-708-3208
2	一般社団法人 京都社会福祉士会	○	○	○	○	○	○	604-0874	京都市中京区竹屋町通烏丸東入ル清水町 375番地 ハートピア京都 7階	075-585-5430	075-585-5431
3	一般社団法人 京都ボランティア協会	○	○	○	○	○	○	600-8127	京都市下京区西木屋町通上ノ口上る梅湊 町83-1 「ひと・まち交流館 京都」1階	075-354-8714	075-354-8715
4	特定非営利活動法人 きょうと介護保険にかかわる会	○	○	○	○	○		604-8811	京都府京都市中京区壬生賀陽御所町3番地 20賀陽コーポラス809号	075-821-0688	075-821-0688
5	特定非営利活動法人 カロア	○						598-0072	大阪府泉佐野市泉ヶ丘4丁目4番33号	072-464-3340	072-493-3456
6	一般社団法人 京都私立病院協会	○						600-8411	京都市下京区烏丸通四条下ル水銀屋町620 番地 COCON烏丸8階	075-354-8838	075-354-8802
7	一般社団法人 京都府保育協会			○				604-0874	京都市中京区竹屋町通烏丸東入ル清水町375 京都府立総合社会福祉会館内8F	075-223-8960	075-223-8961
8	特定非営利活動法人 きょうと福祉ネットワーク「一期一会」	○	○	○	○	○	○	615-0064	京都市右京区西院久田町5番地	075-200-5394	075-202-9414
9	特定非営利活動法人 福祉経営ネットワーク	○						102-0074	東京都千代田区九段南3-4-5 番町ビル7A	03-5211-8710	03-5211-8715
10	一般社団法人 京都府介護福祉士会	○						604-0874	京都市中京区竹屋町通烏丸東入ル清水町375 番地 ハートピア京都 6階	075-708-6461	075-708-6462
11	一般社団法人 京都市老人福祉施設協議会	○	○					600-8127	京都市下京区西木屋町通上ノ口上る梅湊 町83-1 ひと・まち交流館京都4F	075-354-8743	075-343-6270
12	公益社団法人 京都府介護支援専門員会	○						604-0874	京都市中京区竹屋町通烏丸東入ル清水町 375 ハートピア京都7階	075-254-3970	075-254-3971
13	一般財団法人 社会的認証開発推進機構	○	○	○	○	○	○	600-8492	京都市下京区四条通新町東入ル月鉾町52 番地 イヌイ四条ビル3階 flag四条	075-744-0946	075-744-0945
14	一般社団法人 京都府介護老人保健施設協会	○						604-8802	京都市中京区神泉苑通三条下る今新在家 東町88番地1 アビオン21 409号室	075-813-1545	075-813-1546
15	特定非営利活動法人 とらい・あんぐる	○	○	○	○			602-8119	京都市上京区葭屋町通下長者町下る亀屋 町343番地 合同会社クオリボ内	075-468-8696	075-441-8328
16	一般社団法人 ぱ・まる	○		○	○		○	590-0906	大阪府堺市堺区三宝町2丁131-2 (あっと 内)	072-227-4567	072-227-4568