

②サービスの質の向上

常に利用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とともにサービスの質の向上に向けた体制を構築する。

サービス提供方針の明確化

- サービス提供方針等を明文化し、職員に浸透、共有する取り組みを実践しているか。

業務手順・マニュアルの策定

- サービス提供についてのマニュアル（手順書）を策定し、役職員に周知するとともに、その定期的な見直しを行っているか。

職員の教育・研修の充実

- 職員の専門知識の習得、技術の向上のために、体系的な教育・研修プログラムを策定し、それを確実に運用しているか。

職員および利用者やその家族等の参加による改善の取り組みと確認

- 職員参加の下、サービス改善の取り組みを行っているか。
- 利用者やその家族等の声がサービスの改善に活かされる仕組みがあるか。
- 利用者やその家族等の満足度を把握するための仕組みがあるか。
※意見箱の設置や利用者・家族アンケート、個別聞き取り、懇談会、家族会など。サービス

自己点検と改善

- 提供するサービスについて、継続的に自己点検（自己評価）を行っているか。
- 見直しや改善に定期的に取り組むとともに、これまでの取り組みによる改善効果を確認しているか。

第三者による評価の受審

- 提供するサービスについて、第三者評価を受審しているか。
- 外部からの評価結果を活かした、サービス改善の取り組みを行っているか。

苦情解決制度における第三者委員の設置

- 利用者やその家族等からの苦情や相談に誠意をもって的確に対応するために、第三者委員を活用しているか。

リスクマネジメント体制の構築

- リスクマネジメントに関するマニュアルの策定、改善、周知が行われているか。
- リスクマネジャーの選任、リスクマネジメント委員会の設置等、リスクマネジメント体制を構築し、適切に運用しているか。

③地域との関係の継続

利用者の生活が施設やサービスの中で完結することなく、家族や知人・友人、地域住民との関係が継続、さらに促進されるように支援する。

地域での生活を重視したサービス方針の確立

- 在宅サービス、施設サービスのそれぞれにおいて、利用者の地域での生活の継続を重視したサービス提供方針を明文化し、利用者一人ひとりのサービス提供に反映しているか。

在宅での生活を支えるサービス提供

- できる限り在宅での生活を続けることができるよう、その支援のために多様なサービス提供を行っているか。

家族や介護者等に対する支援

- 家族や介護者が社会的に孤立しないよう配慮しているか。
- 家族や介護者の負担感を軽減するよう取り組んでいるか。
※在宅サービスを家族等に対するレスパイトケアを提供するなど。
- 家族や介護者に対し利用者の障害特性や認知症などに対する理解を促す機会を設け、利用者や家族（介護者）との関係を維持・促進しているか。
- 施設で開催する行事へ利用者の家族のみならず、知人・友人の参加を呼びかけるなど、利用者の知人・友人との交流の維持・促進をはかっているか。

施設機能の活用

- 法人が有する施設、設備、職員を活用して、地域住民と利用者の交流や地域に対するサービスを意図した取り組みを行っているか。
※地域住民を招いての茶話会や子育てサロンの開催など。

ボランティアの育成と活動支援

- ボランティアの受け入れにあたっては、単に職員業務の補助・補完ではなく、利用者との直接的な交流を図る視点で、育成、活動支援を行っているか。

地域の社会資源の活用

- 既存の社会資源について、利用者の個別的状況に配慮しつつ、活用できるよう支援しているか。
※デパートや映画館、カラオケ店、旅館など
- 地域社会で行われるさまざまな行事や活動について、利用者の個別的状況に配慮しつつ、参加できるよう支援しているか。

④生活環境・利用環境の向上

良質かつ安心・安全なサービス提供を実現するため、利用者の生活環境・利用環境を整備する。

居室の個室化等

- 利用者のプライバシーを守るため、入所施設においては個室化を推進するとともに、ただちに個室化が困難な場合にも、プライバシーを守れるように工夫しているか。
- 可能な限り家庭的な環境を実現するための手段として、「居宅に近い環境」と「家庭での生活に近い日常」が実現されるように工夫しているか。
- 居室が利用者にとって過ごしやすい環境となるよう配慮し、「その人らしい空間づくり」に取り組んでいるか。
※居室に利用者の好むものを配置するなど。

快適な生活環境の実現

- 一人ひとりの利用者にとって、生活の場にふさわしい快適な環境を提供するために、生活環境のさまざまな点について検討し、よりよい環境の実現に取り組んでいるか。
※安全面、衛生面、採光面、防臭面など。
- 近隣住宅・施設への騒音とならないよう、適切な防音対策を行っているか。
※大きな音が発生する活動を行う場合や、利用者が壁面を叩くなどへの対応。

設備・備品の維持管理

- 各種の防災設備について定期的な点検を行い、その機能を常に維持しているか。
- 利用者の安全に影響する設備・備品について、より安全性の高いものに更新するとともに、定期的な安全点検等の体制を整備し、実践しているか。

災害対策計画等に基づく実効性のある訓練の実施

- 立地環境に応じ、非常災害に対する個別の具体的な計画を整備し、それに基づいて実効性のある訓練を実施しているか。
※地震、火災、風水害、火山災害、原発ほか。

災害時の事業継続計画の整備

- 飲料水、食料をはじめとする生活物資を適正に備蓄しているか。
- 災害時にもサービス提供を継続するための体制を整えているか。

衛生的な環境の整備

- 建物内の温・湿度管理を徹底し、清潔な状態を維持しているか。
- 飲用水（特に井戸水を使用している場合）の水質検査及び浄化槽の検査を適正な頻度で行っているか。
- 風呂及びトイレにおいて、こまめに清掃を行い、防臭・防カビ等衛生的な環境が保たれるように手入れしているか。
- 生活上の臭いや排泄物等の処理について適切に対応し、施設内の防臭に努めているか。

感染症対策の強化

- 感染症の予防・拡大防止のためのマニュアルを整備するとともに、マニュアルが励行されるよう職員教育を徹底しているか。
- 感染症の予防・拡大防止のために必要な消毒薬品や機器を整備しているか。
- 感染症の予防・拡大防止のためのマニュアルに基づき、実際に予防対策に取り組んでいるか。

必要に応じた着替えの実施

- 汗をかいたり汚れたりした場合など、日中・夜間を問わず必要に応じて着替えを行っているか。
- 時間帯や場所、活動内容等に応じて衣服を着替えているか。
- 季節や気温に適した衣服を着用しているか。
- 衣服の状態や保有状況に応じて、適宜入れ替えや追加購入を行っているか。
- 衣類の購入にあたって、利用者本人の意思や好みを尊重しているか。

食事形態やアレルギーへの個別対応

- 利用者の咀嚼・嚥下能力に応じて食事形態を工夫しているか。
※咀嚼・嚥下能力に配慮しつつ、味、見た目や食感を可能な限り通常食に近付けるよう心がける。
- 栄養管理やアレルギー対応が必要な利用者に対して、別メニューへの変更を行うなど、個別に配慮しているか。

利用者が楽しみを感じられる日々の活動の提供

- 利用者が四季を体感できるような取り組みがあるか。
※季節を感じる行事（花見など）、地域性を感じられる行事など。
- 利用者の状態に応じて必要な生活能力を獲得する機会を提供したり、生活に潤いや刺激を与えたりする機会を提供したりしているか。
※電車・バスに乗って買い物体験、縁日で買い物、カラオケ・映画館、祭りへの参加、水族館でえさやり体験、動物とのふれあい（乗馬体験）、ピザ焼き体験、空港で飛行機の実物模型に乗るなど。



II. 社会に対する基本姿勢

地域包括ケアの中心的役割を担い、公益的な事業を率先して行う。

地域の実情・利用者の必要性にあわせて、
制度化された社会福祉事業と制度化されていない地域公益活動を組み合わせ、
社会資源と連携して、サービスを提供する仕組みを構築します。

⑤地域における公益的な取組の推進

地域における様々な福祉課題、生活課題に主体的にかかわり、多様な関係機関や個人との連携・協働を図り、既存の制度では対応できない公益的な取組を推進する。また、地域福祉計画にも積極的に参画し、地域包括ケアの確立に取り組む。

実施している事業の確認

- 現に行っている事業を社会福祉事業、公益事業、地域における公益的取組等々に整理し、それらが地域の援助ニーズとマッチしているかを確認しているか。

低所得者への配慮

- 介護保険サービスに係る利用者負担軽減制度事業等、低所得者に配慮した取組を実施しているか。

困難事例への取組

- 保育所における障害児の受け入れや、入所施設における課題の多い家族のいる利用者の受け入れなど、経営する社会福祉事業において、困難事例に積極的に取り組んでいるか。

多様な社会福祉援助ニーズの把握

- 生活圏域における他法人との連携などの取組を通じて、地域の多様な援助ニーズを把握するような体制整備に努めているか。
- 地域の「福祉の総合相談窓口」として、多様な相談に応じる機能や、自組織では対応困難なケースを適切な機関につなぐ機能を有しているか。

多様な主体との連携・協力

- 他の社会福祉法人や社会福祉協議会及び保健・医療機関、NPO法人、市民団体等との連携・協働し、地域住民の生活の質の向上に向けた取組を行っているか。

地域を包括する公益的取組の推進

- 地域の子育て支援や、刑余者への支援など経営する社会福祉事業の周辺領域の対価性の少ない事業に積極的に取り組んでいるか。
- 法人独自で、地域の社会福祉援助ニーズに対する公益的取組を行っているか。
(例) 独居高齢者への支援、見守り、配食サービス等
- 自立支援事業、就労準備支援事業、就労訓練事業、住宅確保給付金の支給、家庭相談支援事業、生活困窮世帯の子どもの学習支援等に取り組んでいるか。
- 他の社会福祉法人等と連携して、地域を面で支えるような公益的取組を行っているか。
(例) 大阪府等で行っている都道府県社会福祉協議会を中心とした社会福祉法人間の連携で行う制度のほぐれにある援助ニーズに対する取組みや、地域包括ケアなど市区町村単位や、生活圏域での取組

地域を活性化する取組

- 合同研修や共同行事の開催を企画するなど、地域の活性化を意図した取組を行っているか。
※他の社会福祉法人との合同研修、地域住民と協働して開催するバザー等地域全体のサービスの充実に向けた取組
- 近隣の他法人では出来ないサービスを補完する役割や、周囲と共同することで解決できるスケールメリットの仕組みづくりがあるか。

福祉に対する理解の促進

- 地域住民を対象とする講演会・研修会の実施等を通じて、地域住民の福祉に対する理解を促進し、地域における福祉文化の醸成に取り組んでいるか。

地域の安全・安心への取組

- 地域福祉計画をはじめとする各種福祉計画の策定への参画や行政を主体とした地域連携・協力のネットワークに参加、協力をしているか。
- 災害支援等、行政との適切な連携のもと、災害時における協定を締結しているか。
- 災害時の取組として、福祉避難所の取組への備え等、地域住民の安全・安心な生活の確保に取り組んでいるか。



⑥信頼と協力を得るための情報発信

財源負担者たる国民からの信頼や協力が必要不可欠です。今“見える化”にとどまらない“見せる化”を推進し、国民の信頼と協力を得るために、積極的な情報の発信に取り組む。

経営情報の公表

- 法人の業務及び財務情報など、公表が必要な情報について、個人情報の保護を徹底しつつ、社会に対して積極的に公表することにより経営の透明性を確保しているか。
- 情報公表は、経営協会のホームページを活用する他、様々な機会を積極的に活用しているか。

地域から信頼される情報発信

- 法人の広報機能を強化し、事業計画、事業報告、法人の理念や事業活動、提供するサービスの内容、公益的な取り組みの実施状況等について、地域からの信頼を得るため、広く、地域に積極的に発信しているか。
- 法人が行う社会福祉事業、地域における公益的取り組み等さまざまな事業内容について、利用者や家族、地域住民等に対して説明しているか。
(例) ボランティアや寄付等の協力
- 法人事業の安定的かつ発展的な継続に必要となる事業計画や資金計画を立案し、その事業実施について積極的な情報発信を行い、地域の理解・協力が得られているか。
- 非営利性や公益性の意味など社会福祉法人の特性について、地域に理解されるよう説明をしているか。
(例) 法人事業で得た利益はすべて社会福祉事業や地域の福祉需要に還元される。社会福祉法人の土地・建物を含む所有財産は、すべて社会福祉に還元されるものである。

苦情・相談内容の等の公表・説明

- サービスに関する苦情・相談や、第三者評価結果等の内容と改善・対応の状況について様々な媒体を通して利害関係者や地域に説明、公表しているか。
- 自己評価や第三者評価の取り組みや、その結果などの情報をホームページ等で発信し、福祉サービスの質の向上に積極的に取り組む姿勢を地域にアピールしているか。

情報管理の徹底

- サービス提供等に関する必要な記録を整備するとともに、適正に保管しているか。
- ソーシャルネットワークサービス（SNS）等の普及を踏まえ、職員や利用者等関係者に対し、適切な情報管理に関する注意喚起や教育を実施しているか。
- マイナンバー制度の施行への対応を含めて、利用者や職員等の個人情報の管理を適切に行っているか。

Ⅲ．福祉人材に対する基本姿勢

良質な社会福祉人材を育成する。

我が国の社会福祉に必要な人材を、国内外問わず教育、育成します。

また、福祉従事者の地位向上に向け積極的に取り組む。

⑦トータルな人材マネジメントの推進

経営理念に基づき、めざす施設経営を実現するため、理想とする職員像を内外に明示し、トータルな人材マネジメントシステムを構築する。

経営理念の明示、周知徹底

- 経営理念が明文化されているか、そして役職員全体に周知徹底されているか。
※経営理念とは、組織のめざすもの、価値観、存在意義等で構成される。これらを組織の構成員の共通目的とすることが、強い組織づくりの基本となる。

理想とする職員像の明確化

- 経営理念を実現するために、理想とする職員像を明確にしているか。
※仕事に対する取り組み姿勢といった観念的なものから、各職位に応じた業務内容とスキルとその獲得方法（育成体制）を明確化する。
※期待する職員像が明確で、人材活用や育成の仕組みを明示することは、就職希望者の選択に資する情報ともなる。
- 経営理念やめざす職員像の浸透をはかり、職員のめざす方向の一致をはかっているか。

継承のための取り組み

- 期待する職員像とそれらを実現する取り組みが、着実に継承、発展させるための工夫や取り組みがされているか。
※経営理念や期待する職員像などは、時間の経過とともに希薄化、形骸化しやすいため、それらを防ぐ工夫や取り組みも必要となる。
※期待する職員像は、定期的に見直すことが必要となる。
※トータルな人材マネジメントには、時間軸も含めた視点も重要である。

業務の標準化と統一した業務行動

- 情報の共有化のための取り組みがなされ、徹底されているか。
- 問題や課題については、積極的に改善していくチームとなっているか。
- 業務マニュアルの整備を進め、可能なものについては業務の標準化、共有化をはかり、統一した業務行動となっているか。
- 継続性の視点を重視し、業務の安定的な継承がはかられているか。

トータルな人材マネジメントシステムの構築

- ルールを明確にした公平・公正な人事制度を運用しているか。
- 法人の経営理念、期待する職員像に基づき、トータルな人材マネジメントシステムを構築しているか。

※トータルな人材マネジメントシステムとは、
具体的には、以下の4点の制度整備から成る。

- ①採用、配置、異動、昇進・昇格
- ②人材の評価（人事考課制度等）
- ③給与、その他の労働条件の設定
- ④能力開発、教育

横の連携の推進

- 良好な職場の人間関係の構築、維持に努めているか。
- 多様な職種、職務形態の職員との連携がはかれているか。
- 法人内の他部署との連携、協働により、付加価値を産み出しているか。

生産性の向上に向けた取り組み

- ロボットやICTといった先進的な技術を用いた業務の効率化に取り組んでいるか。
※ICT（Information and Communication Technology）は、情報・通信に関する技術全般のこと。
コンピュータ技術の積極的な活用に着目していく事が必要となる。
- 定期的に「効率化」という視点から、現在の業務の流れの見直しを行っているか。
※人口減少に伴い労働力人口が減少する中で、良質なサービスを効果的・効率的に提供していくために、生産性の向上が必要となる。
※効率化の推進は、職員の負担軽減にもつながると同時に、専門能力の高い人材が、その能力に見合ったより専門的な業務に集中できるようにもなり、サービスの質の向上にもつながる。



⑧人材確保に向けた取組の強化

良質な福祉人材の確保に向け、様々な採用手段を講じる。
また、福祉の仕事の啓発のための情報発信、福祉教育にも取り組む。

福祉人材の確保

- 内部環境、外部環境を把握し、採用計画を立てているか。
※採用計画は、採用職種や人数の把握、求人や採用試験の時期や方法等について、計画的に行うことが必要である。また、採用基準や採用しない人の基準も明確にしておくことが大切である。
- 様々な採用ツールを用意し、駆使しているか。
※「採用ツール」とは、求職者との接点を持つ時に使うもの。例えば、求人案内や法人・事業所案内に関するパンフレットやチラシ、動画、ホームページ、また説明会でのプレゼンテーション用スライドなどがある。
※それらのツールには、伝えるべき必要な情報要素を過不足なく記載する。
※求職者が自らの成長を描けるような仕組みなども盛り込まれていることが大切。
※求職者の興味を高めるようなツールの内容となっていることが重要。
- 障害者雇用について、法定の雇用率を達成することはもちろん、より積極的な雇用を行っているか。
- 採用広報には、様々な採用チャネルを効果的に利用しているか。
※「採用チャネル」とは、様々な広報媒体や採用ルートで、求職者との接点を多く持つこと。例えば、ウェブサイトやハローワーク等の活用、求人広告、学校訪問、また人材紹介や人材派遣の利用などがある。
- 内定者へのフォローアップを丁寧かつ効果的に行っているか。
- 短時間労働や業務の限定など、雇用時間や形態を工夫し、多様な働き方ができる仕組みを構築しているか。
- 積極的な情報発信をして「見える化・見せる化」に努め、法人のブランド力を高めているか。
- 小中高校における福祉教育にも積極的に取り組み、福祉の仕事の啓発を行っているか。
(福祉体験学習等の受け入れや、出前授業、施設見学の受け入れなど)



⑨ 人材の定着に向けた取組の強化

福祉サービスの継続と発展のために、職員処遇全般の向上、働き甲斐のある職場づくりに取り組む。また、多様な職種、職務形態、年代の職員が働きやすい環境を推進してゆく。

福祉人材の定着

- 採用後3年未満（特に1年未満）の職員に対するフォローアップが意図的、計画的に行われているか。
（研修、面接、また育成担当者の配置等）
- 職員間の人間関係を良好にし、かつ維持していくための組織風土づくりが重要であると認識し、関連する取り組みを工夫努力しているか。
- 上司は、職員に対して動機づけを意識した言動を行っているか。
- 自らのキャリアが描けるような仕組みづくりができているか。
（例）キャリアパスの明確化など

職員の安全と健康の確保

- 労働災害防止策（メンタルヘルス、腰痛防止策、その他労働災害への対応）を講じ、その内容を職員に周知しているか。
- セクシャルハラスメント、パワーハラスメントの防止策、対応策を適切に講じているか。

職員処遇の現状の把握、分析、課題抽出

- 職員処遇の水準が適正であるかどうか、処遇改善の必要性やその可否を評価・分析するための取り組みを、PDCAサイクルにより定期的に行っているか。
（例）賃金水準、有休取得率、時間外労働時間数等の指標化による管理
- ワークライフバランス（仕事と生活の両立）に配慮した取り組みを行っているか。
（例）休暇取得の促進、短時間勤務の導入、時間外労働の削減等
- 評価・分析等にもとづき、職員処遇の改善計画を策定しているか。
（必要な福利厚生の実施を含む）

非正規職員への配慮

- 非正規職員についても、労働関係法令の遵守とともに処遇向上の取り組みを行っているか。



⑩ 人材の育成

我々がめざす職員像に基づき、職務能力の開発及び全人的な成長を目的とした人材育成に取り組む。また、職員の質の向上、福祉サービスの質と量の向上の「要」となるリーダー層の育成に取り組む。さらに、「新しい地域包括支援体制」を支える総合的な人材の育成にも取り組む。

人材育成制度の構築

- 法人の経営理念や期待する職員像を明示し、サービス目標等に基づいた人材育成に関する方針を明確にし、研修を一元的に推進する体制の整備等、その方法を確立しているか。
- 育成システムは、OJT、Off-JT、SDSで構成しているか。
 - ※OJT…職場研修
 - Off-JT…職場外研修
 - SDS…自己啓発支援（Self Development System）
- OJTでは、指導内容や方法等の共通基準を作成し、意図的、計画的に行っているか。
- 資格取得、その他、職員の成長のために支援の仕組みを構築しているか。
 - ※SDSの推進のための情報提供や、職員図書等の充実も必要となる。
- 職員各自の研修受講履歴を管理し、個別研修計画を作成しているか。

体系的な研修プログラムの構築

- 体系的な研修プログラムを構築しているか。
- 研修プログラムは、専門性、組織性、社会性、倫理性のバランスを考慮したものとなっているか。
 - ※福祉・介護制度や相談・援助・介護技術等の知識やスキルの向上だけでなく、組織のルールや職場の人間関係、また社会人としてだけでなく福祉の仕事に携わる者としての倫理感の醸成等も含めたプログラムとすることが必要である。

キャリアパスの明確化

- 以下の4つの要素を明確化し、職員が自らの将来の姿を描くことができるような、仕組みづくりができているか。
 - ◆昇進・昇格の基準
 - ◆賃金の水準
 - ◆必要となるスキルの水準
 - ◆必要となるスキルを獲得するための機会（研修等の能力開発）