

無限責任中間法人
アクティブ ケア & サポート(ACS)

福祉サービス第三者評価自己診断書

この診断書は、ACSが実施している福祉サービス第三者評価の実施を検討されている事業者の実施体制が整っていることを、事業者ご自身でご確認いただく際の一つのチェックリストとしてご利用いただくことを目的としています。評価を実施する前に、以下の項目について自己診断を行ってみてください。

項目毎にどのような業務をどの程度まで整えるのかは、実施目的、対象とする福祉サービス、事業者の固有条件等によります。この機会に、マネジメントやサービスの質の改善に取り組まれることが、実施効果を上げることにつながります。また、円滑な実施のためにも、事業者において適切な事前準備をされることが重要です。

I 評価の対象福祉サービスに係わる確認事項

- 1. 評価の対象福祉サービス及び機能は明確になっていますか。
- 2. 評価の対象福祉サービス及び機能に関係する部門を、その所在地にかかわらず、明確にしてありますか。

II 評価に適用する基準に係わる確認事項

- 3. 財団法人東京都高齢者研究・福祉財団「福祉サービス第三者評価機関認証要綱」及び「福祉サービス第三者評価機関認証実施要領」をお読みになりましたか。
- 4. 評価を実施される目的、対象福祉サービス及び機能に対して、東京都福祉サービス評価推進機構の「共通評価項目」－利用者調査、組織マネジメント並びにサービス提供のプロセス－をお読みになりましたか。
- 5. 適用する共通評価項目の中で、追加すべき要素がありますか。
- 6. 福祉サービスは、その維持管理状況を評価機関に対して実証できるものでなければならないことを、理解されていますか。

Ⅲ システムの構築と維持管理状況に係わる確認事項

- 7. 経営・運営幹部層のマネジメント及びサービス提供のシステムに対する責任、権限並びに維持管理状況の確認業務への関与方法、あるいはその程度は、明確になっていますか。
- 8. マネジメント及びサービスの質関連の業務に係わる組織間の業務区分は明確になっていて、個々の業務の取り組み状況が、文書、記録などによって実証できますか。
(規定類、規格・仕様書、指示書、検証記録、情報伝達・報告書、議事録等)
- 9. 内部規定、規格・基準・標準書、要領・手順書など、いわゆる標準化体系が、整っていますか。また、標準化体系に含まれる関連する上下、左右の文書間で規定事項の整合がとれていますか。
- 10. 利用者への契約情報を含む利用者及び家族への情報の仕組みは整備され、提供されていますか。また、将来の利用者に対する情報提供や説明が行われていますか。
- 11. 福祉サービスの特性、業務処理結果などを含むサービスの質の、所定の規定、仕様、要求事項などへの適合状況を確認、あるいは管理する方法が、明確になっていますか。
- 12. 一般的には取り扱いにくい不適合サービス処理などのサービスの質問題について、発生毎の一過性、あるいは一部の関係者限りの対応にとどまることなく、類似問題の再発防止のために情報の共有化や是正処置のフォローアップ体制が、整っていますか。
- 13. 業務手順の基本サイクル(P-D-C-A)の内、チェック機能が、明確になっていますか、あるいは体制はあっても形骸化した業務になっていませんか。
特に、内部監査は、組織的、計画的に実行されていますか。
- 14. マネジメント及びサービスの提供に従事する職員に対する教育訓練が行なわれて、必要な業務については技量・資格を明確にしていますか。
- 15. マネジメントやサービス提供のシステムを分かりやすく記述した利用者を含む第三者に理解できるマニュアルがありますか。

以上