

# V 共通評価項目の解説

## 1 共通評価項目一覧

### (1) 事業評価

事業評価の項目は、7つのカテゴリに分かれています。各カテゴリは、カテゴリの下にサブカテゴリ、その下に評価項目、さらにその下に標準項目という階層になっています。

#### 組織マネジメント項目（カテゴリ1～5、7）

組織マネジメント項目は全サービス共通の評価項目です。項目解説書をP.143～176に掲載しています。なお、共通評価項目は「とうきょう福祉ナビゲーション（通称：福ナビ）」にも掲載しています。

#### 1 リーダーシップと意思決定

- 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
  - 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)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
    - 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、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
  - 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、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けて、自らの役割と責任を職員に伝えている
    - 2 経営層は、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けて、自らの役割と責任に基づいて職員が取り組むべき方向性を提示し、リーダーシップを発揮している
  - 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 重要な案件の検討や決定の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 事業所を取り巻く環境の把握・活用及び計画の策定と実行

- 1 事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している
  - 1 事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している
    - 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について情報を収集し、ニーズを把握している
    - 2 事業所運営に対する職員の意向を把握・検討している
    - 3 地域の福祉の現状について情報を収集し、ニーズを把握している
    - 4 福祉事業全体の動向(行政や業界などの動き)について情報を収集し、課題やニーズを把握している
    - 5 事業所の経営状況を把握・検討している
    - 6 把握したニーズ等や検討内容を踏まえ、事業所として対応すべき課題を抽出している
- 2 実践的な計画策定に取り組んでいる
  - 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)の実現に向けた中・長期計画及び単年度計画を策定している
    - 1 課題をふまえ、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けた中・長期計画を策定している
    - 2 中・長期計画をふまえた単年度計画を策定している
    - 3 策定している計画に合わせた予算編成を行っている

#### 3 経営における社会的責任

- 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
  - 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、遵守されるよう取り組んでいる
    - 1 全職員に対して、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(個人の尊厳を含む)などを周知し、理解が深まるように取り組んでいる
    - 2 全職員に対して、守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳を含む)などが遵守されるよう取り組み、定期的に確認している
- 2 利用者の権利擁護のために、組織的な取り組みを行っている
  - 1 利用者の意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応する体制を整えている
    - 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ことを、利用者に伝えている
    - 2 利用者の意向(意見・要望・苦情)に対し、組織的に速やかに対応する仕組みがある
  - 2 虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている
    - 1 利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、虐待が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に防止対策を徹底している
    - 2 虐待を受けている疑いのある利用者の情報を得たときや、虐待の事実を把握した際には、組織として関係機関と連携しながら対応する体制を整えている

## 3 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている

## 1 透明性を高め、地域との関係づくりに向けて取り組んでいる

- 1 透明性を高めるために、事業所の活動内容を開示するなど開かれた組織となるよう取り組んでいる
- 2 ボランティア、実習生及び見学・体験する小・中学生などの受け入れ体制を整備している

## 2 地域の福祉ニーズにもとづき、地域貢献の取り組みをしている

- 1 地域の福祉ニーズにもとづき、事業所の機能や専門性をいかした地域貢献の取り組みをしている
- 2 事業所が地域の一員としての役割を果たすため、地域関係機関のネットワーク(事業者連絡会、施設長会など)に参画している
- 3 地域ネットワーク内での共通課題について、協働できる体制を整えて、取り組んでいる

## 4 リスクマネジメント

## 1 リスクマネジメントに計画的に取り組んでいる

## 1 事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる

- 1 事業所が目指していることの実現を阻害する恐れのあるリスク(事故、感染症、侵入、災害、経営環境の変化など)を洗い出し、どのリスクに対策を講じるかについて優先順位をつけている
- 2 優先順位の高さに応じて、リスクに対し必要な対策をとっている
- 3 災害や深刻な事故等に遭遇した場合に備え、事業継続計画(BCP)を策定している
- 4 リスクに対する必要な対策や事業継続計画について、職員、利用者、関係機関などに周知し、理解して対応できるように取り組んでいる
- 5 事故、感染症、侵入、災害などが発生したときは、要因及び対応を分析し、再発防止と対策の見直しに取り組んでいる

## 2 事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている

## 1 事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている

- 1 情報の収集、利用、保管、廃棄について規程・ルールを定め、職員(実習生やボランティアを含む)が理解し遵守するための取り組みを行っている
- 2 収集した情報は、必要な人が必要ときに活用できるように整理・管理している
- 3 情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定するほか、情報漏えい防止のための対策をとっている
- 4 事業所で扱っている個人情報については、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえ、利用目的の明示及び開示請求への対応を含む規程・体制を整備している

## 5 職員と組織の能力向上

## 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・定着に取り組んでいる

## 1 事業所が目指していることの実現に必要な人材構成にしている

- 1 事業所が求める人材の確保ができるよう工夫している
- 2 事業所が求める人材、事業所の状況を踏まえ、育成や将来の人材構成を見据えた異動や配置に取り組んでいる

## 2 事業所の求める人材像に基づき人材育成計画を策定している

- 1 事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望(キャリアパス)が職員に分かりやすく周知されている
- 2 事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望(キャリアパス)と連動した事業所の人材育成計画を策定している

## 3 事業所の求める人材像を踏まえた職員の育成に取り組んでいる

- 1 勤務形態に関わらず、職員にさまざまな方法で研修等を実施している
- 2 職員一人ひとりの意向や経験等に基づき、個人別の育成(研修)計画を策定している
- 3 職員一人ひとりの育成の成果を確認し、個人別の育成(研修)計画へ反映している
- 4 指導を担当する職員に対して、自らの役割を理解してより良い指導ができるよう組織的に支援を行っている

## 4 職員の定着に向け、職員の意欲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・評価と処遇(賃金、昇進・昇格等)・称賛などを連動させている
- 2 就業状況(勤務時間や休暇取得、職場環境・健康・ストレスなど)を把握し、安心して働き続けられる職場づくりに取り組んでいる
- 3 職員の意識を把握し、意欲と働きがいの向上に取り組んでいる
- 4 職員間の良好な人間関係構築のための取り組みを行っている

## 2 組織力の向上に取り組んでいる

## 1 組織力の向上に向け、組織としての学びとチームワークの促進に取り組んでいる

- 1 職員一人ひとりが学んだ研修内容を、レポートや発表等を通じて共有化している
- 2 職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに話し合い、サービスの質の向上や業務改善に活かす仕組みを設けている
- 3 目標達成や課題解決に向けて、チームでの活動が効果的に進むよう取り組んでいる

## 7 事業所の重要課題に対する組織的な活動

## 1 事業所の重要課題に対して、目標設定・取り組み・結果の検証・次期の事業活動等への反映を行っている

- 1 事業所の理念・基本方針の実現を図る上での重要課題について、前年度具体的な目標を設定して取り組み、結果を検証して、今年度以降の改善につなげている(その1)
- 2 事業所の理念・基本方針の実現を図る上での重要課題について、前年度具体的な目標を設定して取り組み、結果を検証して、今年度以降の改善につなげている(その2)

## サービス項目（カテゴリー6．サービス提供のプロセス）

事業評価の「6.サービス提供のプロセス」の共通評価項目はサービス種別ごとに異なります。ここでは、参考として「指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】」を掲載しています。

他のサービスの共通評価項目は、「とうきょう福祉ナビゲーション（通称：福ナビ）」に掲載しています。

### ○ 参考：指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】

## 6. サービス提供のプロセス

### 1 サービス情報の提供

#### 1 利用希望者等に対してサービスの情報を提供している

- 1 利用希望者等が入手できる媒体で、事業所の情報を提供している
- 2 利用希望者等の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものにしている
- 3 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している
- 4 利用希望者等の問い合わせや見学の要望があった場合には、個別の状況に応じて対応している

### 2 サービスの開始・終了時の対応

#### 1 サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている

- 1 サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を利用者の状況に応じて説明している
- 2 サービス内容や利用者負担金等について、利用者の同意を得るようにしている
- 3 サービスに関する説明の際に、利用者や家族等の意向を確認し、記録化している

#### 2 サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援を行っている

- 1 サービス開始時に、利用者の支援に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している
- 2 利用開始直後には、利用者の不安やストレスが軽減されるように支援を行っている
- 3 サービスの終了時には、利用者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援を行っている

### 3 個別状況に応じた計画策定・記録

#### 1 定められた手順に従ってアセスメントを行い、利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している

- 1 利用者の心身状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し、把握している
- 2 利用者一人ひとりのニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している
- 3 アセスメントの定期的見直しの時期と手順を定めている

#### 2 利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の施設サービス計画を作成している

- 1 計画は、利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている
- 2 計画は、見直しの時期・手順等の基準を定め、必要に応じて見直ししている
- 3 計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している

#### 3 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している

- 1 利用者一人ひとりに関する必要な情報を記載するしくみがある
- 2 計画に沿った具体的な支援内容と、その結果利用者の状態がどのように推移したのかについて具体的に記録している

#### 4 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している

- 1 計画の内容や個人の記録を、支援を担当する職員すべてが共有し、活用している
- 2 申し送り・引継ぎ等により、利用者に変化があった場合の情報を職員間で共有化している

### 4 サービスの実施

#### 1 施設サービス計画に基づいて自立生活が営めるよう支援を行っている

- 1 施設サービス計画に基づいて支援を行っている
- 2 利用者の意向や状態に応じて、生活の継続性を踏まえた支援を行っている
- 3 介護支援専門員を中心に、介護、看護、リハビリ、栄養管理等の職員が連携して利用者の支援を行っている

#### 2 食事の支援は、利用者の状態や意思を反映して行っている

- 1 利用者の状態に応じた食事提供や介助を行っている
- 2 利用者の栄養状態を把握し、低栄養状態を改善するよう支援を行っている
- 3 嚥下能力等が低下した利用者に対して、多職種が連携し、経口での食事摂取が継続できるよう支援を行っている

#### 3 利用者が食事を楽しむための工夫をしている

- 1 利用者の嗜好を反映した食事を選択できる機会がある
- 2 食事時間は利用者の希望に応じて、一定の時間内で延長やずらすことができる
- 3 テーブルや席は、利用者の希望に応じて、一定の範囲内で選択できる
- 4 配膳は、利用者の着席に合わせて行っている

#### 4 入浴の支援は、利用者の状態や意思を反映して行っている

- 1 利用者の意向や状態を把握して、できるだけ自立性の高い入浴形態(個浴、一般浴等)を導入している
- 2 入浴の誘導や介助は、利用者の羞恥心に配慮して行っている
- 3 認知症の利用者に対し、個別の誘導方法を実施している
- 4 利用者が入浴を楽しめる工夫をしている



## 5 排泄の支援は、利用者の状態や意思を反映して行っている

- 1 利用者の意向や状態に応じ、自然な排泄を促すよう支援を行っている
- 2 排泄の誘導や介助は、利用者の羞恥心に配慮して行っている
- 3 研修等によりオムツ交換、トイレ誘導等の排泄介助方法の向上に取り組んでいる
- 4 トイレ(ポータブルトイレを含む)は衛生面や臭いに配慮し、清潔にしている

## 6 移動の支援は、利用者の状態や意思を反映して行っている

- 1 利用者の状態や意向に応じ、できるだけ自力で移動できるよう支援を行っている
- 2 ベッド移乗、車イスの操作など移動のための介助が安全に行われている
- 3 利用者が快適に使用できるよう車イス等の環境整備が行われている

## 7 利用者の身体機能など状況に応じた機能訓練等を行っている

- 1 利用者一人ひとりに応じた機能訓練プログラムを作成し、評価・見直しをしている
- 2 機能訓練のプログラムに日常生活の場でいかすことができる視点を入れている
- 3 機能訓練指導員と介護職員等の協力のもと、日常生活の中でも機能訓練を実施している
- 4 福祉用具は、定期的に使用状況の確認をし、必要に応じて対処をしている

## 8 利用者の健康を維持するための支援を行っている

- 1 利用者の状態に応じた健康管理や支援を行っている
- 2 服薬管理は誤りがないうようなチェック体制の強化などくみを整えている
- 3 利用者の状態に応じ、口腔ケアを行っている
- 4 利用者の体調変化時(発作等の急変を含む)に、看護師や医療機関と速やかに連絡が取れる体制を整えている
- 5 終末期の対応をすでに行っているか、行うための準備が行われている

## 9 利用者が日々快適に暮らせるよう支援を行っている

- 1 起床後、就寝前に更衣支援を行っている
- 2 起床後に洗顔や整髪等、利用者が身だしなみを整える際に支援を行っている
- 3 利用者が安定した睡眠をとることができるよう支援を行っている

## 10 利用者の施設での生活が楽しくなるような取り組みを行っている

- 1 施設での生活は、他の利用者への迷惑や健康面に影響を及ぼさない範囲で、利用者の意思が尊重されている
- 2 利用者の意向を反映したレクリエーションを実施している
- 3 認知症の利用者が落ち着いて生活できるような支援を行っている
- 4 利用者の気持ちに沿った声かけや援助を行っている

## 11 地域との連携のもとに利用者の生活の幅を広げるための取り組みを行っている

- 1 定期的な散歩や外食、遠出など外出の機会を設けている
- 2 利用者が地域の一員として生活できるよう、地域住民が参加できるような行事など、日常的な関わりが持てる機会を設けている
- 3 地域の情報を収集し、利用者の状況に応じて提供している

## 12 施設と家族との交流・連携を図っている

- 1 利用者の日常の様子を定期的に家族に知らせている
- 2 家族や利用者の意向に応じて、家族と職員・利用者が交流できる機会を確保している
- 3 家族または家族会が施設運営に対し、要望を伝える機会を確保している

## 5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重

## 1 利用者のプライバシー保護を徹底している

- 1 利用者に関する情報(事項)を外部とやりとりする必要がある場合には、利用者の同意を得るようにしている
- 2 個人の所有物や個人宛文書の取り扱い、利用者のプライベートな空間への出入り等、日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮した支援を行っている
- 3 利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている

## 2 サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している

- 1 日常の支援にあたっては、個人の意思を尊重している(利用者が「ノー」と言える機会を設けている)
- 2 利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援を行っている

## 6 事業所業務の標準化

## 1 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている

- 1 手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている
- 2 提供しているサービスが定められた基本事項や手順等に沿っているかどうか定期的に点検・見直しをしている
- 3 職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している

## 2 サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている

- 1 提供しているサービスの基本事項や手順等は変更の時期や見直しの基準が定められている
- 2 提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や利用者等からの意見や提案を反映するようにしている

## (2) 利用者調査

全サービス共通の4つのフレームに沿ってサービス種別ごとに異なる「共通評価項目」が設定されており、評価結果報告書の公表画面ではこの文言が掲載されます。「標準調査票質問文」は、聞き取り調査の際の聞き方の例、また、アンケート調査の際の質問文の例です。こちらは、「項目のねらい」に外れない範囲で変更が可能です。ここでは、参考として「指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】」を掲載しています。他のサービスの共通評価項目は「とうきょう福祉ナビゲーション（通称：福ナビ）」に掲載しています。

### ○ 参考：指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】

共通フレーム	共通評価項目	標準調査票 質問文	項目のねらい	関連する項目
サービスの提供	1 食事の献立や食事介助など食事に満足しているか	あなたは施設における食事の献立や食事介助などに満足されていますか	・施設で提供される食事（献立の内容、味、量や介助の方法など）について満足しているかを調査します。	6-4-2 6-4-3
	2 日常生活に必要な介助を受けているか	あなたは、生活するうえで必要な介助を受けられていると思いますか（トイレ介助、ナースコール対応、施設内移動介助、外出介助など）	・生活を送るうえで必要な介助（トイレ介助、ナースコール対応、施設内移動介助、外出介助など）が適切に受けられていると思うかを調査します。	6-4
	3 施設の生活はくつろげるか	あなたは、施設で自分のしたいことをして過ごすことができているか（趣味・クラブ活動・お酒・テレビ・など）	・施設において、利用者がやりたいこと（趣味・嗜好品・活動等）をして過ごしているかを確認することで、施設での生活がくつろげるものとなっているかを調査します。	6-4-10
	4 職員は日常的に、健康状態を気にしているか	あなたの体の調子を、職員は日頃から聞いてくれていると思いますか	・日常の中で、利用者の体調を聞いたり、様子を見てくれるなど健康状態に配慮されていると思うかを調査します。	6-4-8
安心・快適性	5 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	あなたは、（施設名）の生活スペースは清潔で整理された空間になっていると思いますか	・施設内の清掃、整理整頓等、清潔感が求められる場所として、トイレ・浴室・食事スペースなどに特に着目して調査します。	-
	6 職員の接遇・態度は適切か	あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか	・職員の接遇・態度として、服装や身なり、言葉遣い、態度について、利用者が適切だと感じるかを調査します。	6-5-1 6-5-2
	7 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	あなたがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか	・突発的な病気やけがに限らず、配慮すべき慢性的な病気やけがも含め、職員の対応が信頼できるかを調査します。	6-4-8
	8 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	あなたは、利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますか	・利用者同士のトラブルは、本人だけでなく、他の利用者間のいさかいやいじめ等も含め、実際にそういった場面での職員の対応が信頼できるかを調査します。	-
利用者個人の尊重	9 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	あなたは、職員があなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか	・利用者の考えや思いを受けとめ、それらを踏まえて行われる職員の対応に着目して調査します。	3-2-2 6-5-2
	10 利用者のプライバシーは守られているか	あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか	・プライバシーについては、他の人に見られたくないこと、聞かれたくないこと、知られたくないことに対する職員の配慮に着目して調査します。	6-5-1 6-4-4 6-4-5
	11 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	あなたの支援に関する計画を作成したり見直しをする際に、（施設名）はあなたや家族の状況や要望を聞いてくれますか	・個別の計画作成時については、計画作成及び見直しの際に、利用者や家族のおかれている状況や本人の要望が聞かれているかを調査します。	6-3-1
	12 サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	あなたの支援に関する計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか	・生活内容や計画に関する説明は、個別の計画だけでなく、活動目標や支援内容の説明など、日常の中で行われている職員からの説明なども含めて調査します。	6-1-1
不満・要望への対応	13 利用者の不満や要望は対応されているか	あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか	・不満や要望の言いやすさにも留意し、職員が利用者のニーズを受け止め、丁寧な対応をしているかに着目して調査します。 ・対応については、要望に応えられない場合にも、きちんと説明が行われているかに着目して調査します。	2-1-1 3-2-1 6-5-2
	14 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	あなたが困ったときに、職員以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか	・外部の苦情窓口として、利用者の苦情や相談に対して何らかの対応を行うことができる人物や組織（第三者委員、民生委員、各種相談センター等）についての情報が提供されているかを調査します。	3-1-1 3-2-1

## 2 基本用語の解説

### <経営>

福祉サービスにおいては、「経営」という用語はあまりなじみがなく、一般に「運営」としていました。措置から契約へという大きな流れの中で、福祉サービスにおいても「運営」から「経営」へと考え方を転換する必要があります。

「運営」と「経営」の違いは、重点の置きどころです。「運営」は、決められた枠の範囲で運営の理念と一定の基準に基づいて、事業所を維持していくという意味合いが強い用語です。利用者を自ら開拓し、利益を得て将来に備えるということは重点ではありません。「経営」は民間企業で一般的に使われている用語で、自らのリスクで事業を立ち上げ、競合企業がひしめく市場の中で経営理念とビジョンの実現に向けて常に変革をし、存続・発展していくことに重点が置かれています。

### <経営層（運営管理者含む）>

民間企業では、ここでいう「経営層（運営管理者含む）」を経営者、経営陣、トップマネジメントなどと呼んでいます。事業評価の対象となっている事業所の「経営層（運営管理者含む）」とは、実質的にその事業所の基本方針等を決定しており、最大の権限と責任を有する人を意味します。ワンマン経営の場合は一人ですが、通常は重要方針を決定する会議に出席している数人のメンバーがそれにあたります。

### <利用者>

利用者とは、基本的に利用者本人を指しますが、保育所や児童発達支援事業等の場合は保護者を、高齢者や障害者のサービスの場合は後見人等を含んで利用者という用語を使っている場合があります。

### <リーダーシップ>

組織には通常複数の階層があり、一人でも部下を持つ人は広い意味でリーダーです。また特定の課題のために臨時編成されたチームのリーダー（プロジェクトリーダー）も含まれます。

リーダーシップとは、目的を達成するために関係するメンバーを効果的・効率的に動かす力です。職務権限として与えられた力で部下を動かすことは可能ですが、それだけでは強力なリーダーシップを発揮することはできません。部下が信頼し、従えば自分のためにもなると思うようなリーダーである必要があります。

### <事業所の理念・ビジョン、基本方針>

理念は経営理念、運営理念ともいわれますが、その事業所が一番大切にしている考え方で、かなり集約され凝縮されたキーワード的表現になっていることが一般的です。

事業所のビジョンとは、5年後、10年後といった長期的将来に、事業所をどんな状態にしたいかを記述したもので、関係者が協力して目指すべき姿をいいます。

### <問題、目標と課題>

問題はあるべき姿と現実の姿の間にギャップの生じている状態です。既に発生している問題もあれば、将来発生する可能性のある問題（リスクともいう）もあります。これらの問題の中で解決するために行われなければならない事項が課題に相当します。

また目標は現状よりも高いレベルに設定されるので、設定されたと同時に問題が発生したのと同じ状態になります。目標に到達するために行われなければならない事項も課題です。

### <取り組み・しくみ>

事業評価の評価項目の中に頻繁に「取り組み」「しくみ」という言葉が出てきます。ここでいう「取り組み」「しくみ」は以下のようなものを含む非常に広い概念です。

- ① 組織図や職務分担
- ② 各種規則、規程
- ③ 各種計画（中・長期計画、単年度計画、月次計画等）
- ④ 各種マニュアル（基準書、手順書、手引書等）
- ⑤ 習慣化しているルール、方法 ※
- ⑥ 各種会議や打合せ ※

「取り組み」「しくみ」には、事業所全体に関わるものから、特定の職種の特定の活動に関わるものまでが含まれており、「取り組み」「しくみ」同士が密接に関係している場合もあります。「取り組み」「しくみ」間の連携がよくとれていれば、相乗効果が期待されます。

（「しくみ」：仕組みられた全体の構造や各部の有機的關係を指す、「取り組み」：あることを解決処理するため、一所懸命に取り組むことを指す）

※ ⑤、⑥についての確認は、他の項目に比べ困難さを伴う場合がありますが、会議録や手帳への記載、メールのやりとりなどで確認できた事例も見られます。

### <家族等・保護者等>

高齢者や障害者のサービスでは家族等には後見人や代理人を含みます。

### <地域>

サービス項目において使われている「地域」とは、基本的には、事業所が所在する地域や利用者の生活圏を指します。

利用者の意向や状況、家族の状況等により、地域とのかかわり方は様々です。そのため、「地域」とは具体的に物理的な範囲や対象を示すものではありません。