

〔平成 2 8 年度〕

組織マネジメント分析シート
【評価結果根拠シート】
(評価機関作成用)

平成 ○○ 年 ○○ 月 ○○ 日	
施設・事業所名	○○○○
評価機関名	○○○評価機関
評価者名	○○○ ○○○

カテゴリー
1.リーダーシップと意思決定
2.経営における社会的責任
3.利用者意向や地域・事業環境の把握と活用
4.計画の策定と着実な実行
5.職員と組織の能力向上
6.サービス提供のプロセス
7.情報の保護・共有
8.1～7に関する活動成果

網掛け部が組織マネジメント分析シートに該当します

- この評価結果根拠シートは、評価機関が作成した評価結果の根拠を示したシートです。このシートは、本来事業者が自己評価に使用する「経営層合議用自己評価シート」を活用して作成しています。そのため、調査票の中で使用している文言は、事業者自己評価用として設定しておりますので、「私たちの実践例」の文言は「確認した実践例」と読み替えたうえ、内容をご確認ください。

・それを職員の日頃の行動に結びつけるための取り組みを行なっているか

標準項目		チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
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)	☐		

[ねらい]・経営層は、理念等を実現するため、自らの役割と責任を職員にわかりやすく伝えているか
・経営層は、理念、基本方針を実現するために、率先して模範となっているか

標準項目		チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
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	☐		

[ねらい]・重要な案件については、組織として決定する手順をあらかじめ定めているか
・職員に意思決定過程の透明性を図っているか

標準項目		チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
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	☐		

改善する必要があると思う点

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

カテゴリー2 経営における社会的責任**サブカテゴリー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**

[ねらい]・組織の社会的責任として遵守すべき法・規範・倫理などについて明確にしているか

・さらにそれを遵守できるように理解を深めているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
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**

[ねらい]・組織の社会的責任として、透明性の確保のために外部の目を活用しているか

・地域社会に情報発信することで透明性を高めているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
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	☐		

サブカテゴリー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

- [ねらい]・組織の社会的責任として、地域の一員として事業所の機能を還元しているか
・地域社会に専門性をいかした取り組みをしているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
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

- [ねらい]・組織の社会的責任として、ボランティアを受入れるための考え方をはっきりさせているか
・そのための体制を整備しているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
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

- [ねらい]・地域の一員として関係機関とのネットワーク化に貢献しているか
・地域の一員として、地域での共通課題の解決に協働しているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
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	☐		

カテゴリー2 について 経営における社会的責任

良いと思う点	改善する必要があると思う点

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

カテゴリー3 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用**サブカテゴリー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)**

[ねらい]・事業所のサービスの利用者一人ひとりの苦情等についてどのように把握しているのか
 ・その苦情等についてどのように解決に取り組んでいるのか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
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**

[ねらい]・利用者の意向をどのように集約・分析しているのか
 ・その結果をサービス向上に活用しているのか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
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**

[ねらい]・サービス・経営改善のために地域の福祉ニーズについてどのように把握分析しているのか
 ・また福祉事業の動向についてどのように把握分析しているのか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
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	☐		

カテゴリー3 について 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

良いと思う点	改善する必要があると思う点

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

カテゴリー４ 計画の策定と着実な実行

サブカテゴリー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

- [ねらい]・理念、基本方針実現のため実践的な課題・計画を策定しているか
・計画の立て方も取り組み期間に応じているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
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

- [ねらい]・理念、基本方針実現のため、課題の明確化、計画策定の時期や手順が定められているか
・その計画は現場の意向や利用者の意向等を踏まえたものとなっているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
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

- [ねらい]・理念、基本方針実現のため、計画に基づき効果的に実行しているか
・進捗状況に応じ、見直ししながら、着実に成果を上げられるような取り組みを進めているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
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っている	☐		
3	計画推進にあたり、目指す目標と達成度合いを測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	☐		

サブカテゴリー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

[ねらい]・利用者の安全確保のための体制は整備されているか

・安全のために把握すべきリスクには、利用者に関するすべてのリスクを含みます

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
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	☐		

カテゴリー4 について 計画の策定と着実な実行

良いと思う点	改善する必要があると思う点

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

カテゴリー5 職員と組織の能力向上**サブカテゴリー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**

- [ねらい]・理念、基本方針を実現するのに適した人事制度が定められているか
 ・それに基づき、人材の確保や配置が行われているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
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**

- [ねらい]・理念、基本方針の実現に向けて、職員一人ひとりの育成計画を策定しているか
 ・その計画に基づき、質の高いサービスの提供に向けた職員育成が行われているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
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	☐		

サブカテゴリー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

[ねらい]・職員一人ひとりの力と組織力の発揮、理念等実現のため、どのように取り組んでいるか

・そのために職員一人ひとりが学びに取り組むようにしているか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
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

[ねらい]・理念、基本方針実現のため、職員の意識や就業状況を的確に把握しているか

・把握した内容をもとに、職員のやる気や働きがいの向上に取り組んでいるか

	標準項目	チェック☐	私たちの実践例	その実践の記録等
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	☐		

カテゴリー5 について 職員と組織の能力向上

良いと思う点	改善する必要があると思う点

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

カテゴリー7 情報の保護・共有

サブカテゴリー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

- [ねらい]・事業所をより良くするためにどのような情報が必要であるかの検討がなされているか
・経営に関して必要な情報が適切に収集・整理・分析された上で、保護・共有されているか

	標準項目	チェック□	私たちの実践例	その実践の記録等
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

個人情報とは、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえて保護・共有している

- [ねらい]・個人情報保護法の基本的概念等を踏まえ、事業所が有する個人情報の保護方法を定めているか
・その方法が行き渡るようにしているか

	標準項目	チェック□	私たちの実践例	その実践の記録等
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	☐		

カテゴリー7について 情報の保護・共有

良いと思う点	改善する必要があると思う点

※(良いと思う点) 力を入れて取り組んでいること、工夫して取り組んでいること、独自に取り組んでいること、自信を持って取り組んでいること、利用者に知ってもらいたいことなどを含めて、事業者の良いと思う点を記述します。

※(改善する必要があると思う点) 改善の必要があると認識していること、改善計画中のこと、改善に取り組んでいることなどを含めて、事業者の改善する必要があると思う点を記述します。

カテゴリ－8 カテゴリ－1～7に関する活動成果

サブカテゴリ－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

評価項目 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－1:「リーダーシップと意思決定」 ・カテゴリ－2:「経営における社会的責任」 ・カテゴリ－4:「計画の策定と着実な実行」 [ねらい]・前年度と比べて成果を上げることができたか		【活動成果】 ☐ 改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている ☐ 改善に向けた計画的な取り組みが行われているが、成果としては現れていない ☐ 改善に向けた計画的な取り組みが行われていない	
自由記述	改善に向けて取り組んでいること	取り組んだ成果	その成果の記録等

サブカテゴリ－2 前年度と比べ、職員と組織の能力の面で向上している

評価項目 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－5:「職員と組織の能力向上」 [ねらい]・前年度と比べて成果を上げることができたか		【活動成果】 ☐ 改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている ☐ 改善に向けた計画的な取り組みが行われているが、成果としては現れていない ☐ 改善に向けた計画的な取り組みが行われていない	
自由記述	改善に向けて取り組んでいること	取り組んだ成果	その成果の記録等

サブカテゴリ－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

評価項目 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－6:「サービス提供のプロセス」 ・カテゴリ－7:「情報の保護・共有」 [ねらい]・前年度と比べて成果を上げることができたか		【活動成果】 ☐ 改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている ☐ 改善に向けた計画的な取り組みが行われているが、成果としては現れていない ☐ 改善に向けた計画的な取り組みが行われていない	
自由記述	改善に向けて取り組んでいること	取り組んだ成果	その成果の記録等

サブカテゴリー4 事業所の財政等において向上している

評価項目 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 [ねらい]・主体的な取り組みにより財政等で成果を上げることができたか		【活動成果】 ☐ 改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている ☐ 改善に向けた計画的な取り組みが行われているが、成果としては現れていない ☐ 改善に向けた計画的な取り組みが行われていない	
自由記述	改善に向けて取り組んでいること	取り組んだ成果	その成果の記録等

サブカテゴリー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

評価項目 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 ・カテゴリー3:「利用者意向や地域・事業環境などの把握と活用」 [ねらい]・前年度と比べて成果を上げることができたか		【活動成果】 ☐ 改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている ☐ 改善に向けた計画的な取り組みが行われているが、成果としては現れていない ☐ 改善に向けた計画的な取り組みが行われていない	
自由記述	改善に向けて取り組んでいること	取り組んだ成果	その成果の記録等

事業所の特に良いと思う点 特に改善したいと思う点

特に良いと思う点	特に改善したいと思う点

注)これは「サービス分析シート(カテゴリ6 サービス提供のプロセス)」の評価結果を含めて記述してください。