事業所が行う自らのサービスの質の評価表

ふくし生協

2026（令和 8）年 8 月

評価の様式　＜居宅介護、重度訪問介護、同行援護、介護保険（訪問介護・予防訪問介護）＞

分類	理念、事業方針等	評価項目	1	①法人の理念　②事業方針・将来像　を定めている。
取組み状況	該当・非該当	関連資料		定款　パンプレット　通常総代会議案書　通信「いきいき」
概要・事例				
	定款・パンフレット等で謳い、毎年通常総代会に事業方針等を作成し議案として提議している。			

分類	理念、事業方針等	評価項目	2	①長期的な事業計画　②中期的な事業計画　③年度ごとの事業計画　（収支予算項目を含む。）を策定している。
取組み状況	該当・非該当	関連資料		通常総代会議案書
概要・事例				
	中・長期的な計画は不十分だが、年度ごとの事業計画は収支予算案も含めて作成し、通常総代会で提議・承認いただいている（年度決算も）。			

分類	理念、事業方針等	評価項目	3	①法人の理念　②事業方針・将来像　③中長期的な事業計画　を全職員が理解するため、研修の開催等の取組みを定期的に行っている。
取組み状況	該当・非該当	関連資料		パンフレット　初任者研修テキスト　通常総代会議案書　ヘルパー通信　定例会議
概要・事例				
	採用時の研修（初任者研修）にて、当生協の理念・歴史・事業内容・制度理解・ヘルパーとしての心得等を学んでいる。 毎月発行の「ヘルパー通信」等で事業の方針や動向等を適宜伝えている、また定例会議を開催している。			

分類	理念、事業方針等	評価項目	4	①法人の理念　②事業方針・将来像　③中長期的な事業計画　を利用者、その家族等が理解するため、説明会の開催等の取組みを定期的に行っている。
取組み状況	該当　・　非該当	関連資料	通常総代会議案書　　通信「いきいき」	
概要・事例				
通常総代会議案書、通信「いきいき」等で情報提供は行っている。また通常総代会等で組合員（利用者・家族）さんには、定期的に説明をおこなっている。				

分類	経営状況の分析	評価項目	5	事業計画に基づく事業の経営・進捗状況を定期的に分析している。
取組み状況	該当　・　非該当	関連資料	通常総代会議案書　　理事会資料等　　事務局会議資料	
概要・事例				
通常総代会で承認を受けた事業計画書については、定期開催の理事会で経営・進捗状況等を報告・分析・確認している。また事務局会議でも報告・分析・確認を行っ				

分類	経営状況の分析	評価項目	6	経営・進捗状況の分析により課題を把握し、改善に向けた取組み及び必要に応じて事業計画の見直しを行っている。
取組み状況	該当　・　非該当	関連資料	理事会資料　　事務局会議資料	
概要・事例				
理事会で議論し必要に応じて見直し等を行っている。 また事務局会議でも議論し必要に応じて見直し等を行っている。				

分類	管理者等の責務	評価項目	7	管理者が自ら業務改善及び効率化に関する対策等を提案し、職員を指導している。
取組み状況	該当・非該当	関連資料		事務局会議（職員会議）資料
概要・事例				
	事務局会議で問題点を指摘し、対策案等を提案している。			

分類	管理者等の責務	評価項目	8	管理者が自らサービスの質の向上に関する対策等を提案し、職員を指導している。
取組み状況	該当・非該当	関連資料		事務局会議（職員会議）資料
概要・事例				
	事務局会議で問題点を指摘し、対策案等を提案している。			

分類	管理者等の責務	評価項目	9	サービス提供責任者が自らサービスの質の向上に関する対策等を提案し、その他の従業者を指導している。
取組み状況	該当・非該当	関連資料		ケース会議資料・ケース会議録等
概要・事例				
	事務局会議で問題点を指摘し、対策案等を提案している。またケース会議等を開催して従業者の指導にあたっている。			

分類	職員の質の向上	評価項目	10	①必要な人材像　②職員の育成方針　③客観的な職員の評価基準　を定めている。
取組み状況	該当　・　非該当	関連資料		
概要・事例				

分類	職員の質の向上	評価項目	11	必要な人材像を踏まえた職員採用を行っている。
取組み状況	該当　・　非該当	関連資料		
概要・事例				

職員の退職等で欠員がでたら、随時職員採用は、行っている。

分類	職員の質の向上	評価項目	12	客観的な職員の評価基準により、定期的な人事評価を行っている。
取組み状況	該当　・　非該当	関連資料		
概要・事例				

分類	職員の質の向上	評価項目	13	職員の育成方針及び職員ごとの意向を踏まえ、職員ごとの育成・研修計画を定め、必要に応じてその計画を見直している。
取組み状況	該当 ・ 非該当	関連資料		
概要・事例				

分類	職員の質の向上	評価項目	14	全ての職員が、職員ごとの育成・研修計画に基づき、①事業所内の研修 ②外部の研修 に定期的に参加している。
取組み状況	該当 ・ 非該当	関連資料		年間研修計画、外部研修案内等
概要・事例				

①は、本人の希望等を基に年間の研修計画を立てて全員受講する。②は、テーマ等を勘案して積極的に参加させている。

分類	職員の質の向上	評価項目	15	職員が受けた研修の成果について、レポート、報告会等で全職員が共有している。
取組み状況	該当 ・ 非該当	関連資料		研修報告書等
概要・事例				

研修を受講した職員は、研修レポートを作成し、事務局会議で報告している。

分類	地域福祉への貢献、交流等	評価項目	16	専門学校、大学等の実習生の受入れ、育成等を定期的に行っている。
取組み状況	該当 ・ 非該当	関連資料		
概要・事例				
依頼がない				

分類	地域福祉への貢献、交流等	評価項目	17	ボランティアの受入れを定期的に行っている。
取組み状況	該当 ・ 非該当	関連資料		
概要・事例				
依頼がない				

分類	地域福祉への貢献、交流等	評価項目	18	関係機関（同じサービスを提供する事業所等）と具体的な課題、事例等を検討する会議を定期的に開催し、参加している。
取組み状況	該当 ・ 非該当	関連資料		会議・研修等への参加資料及び報告書
概要・事例				
地域の関係団体等の主催する会議や研修等に積極的に参加している。				

分類	苦情解決、利用者ニーズの把握	評価項目	19	利用者に対し、事業所内の苦情解決制度（窓口）を定期的に周知している。
取組み状況	該当 ・ 非該当	関連資料	重要事項説明書等	
概要・事例	利用開始時では、重要事項説明書を基に説明しているが、定期的に周知している訳ではない。			

分類	苦情解決、利用者ニーズの把握	評価項目	20	苦情解決に必要な対応を客観的に判断できるよう、第三者委員等を設置している。
取組み状況	該当 ・ 非該当	関連資料		
概要・事例				

分類	苦情解決、利用者ニーズの把握	評価項目	21	アンケート等により、サービスの内容に係る利用者ニーズを定期的に把握している。
取組み状況	該当 ・ 非該当	関連資料		
概要・事例	過去にアンケートを実施し利用者ニーズを把握したこともあるが、定期的ではない。			

分類	苦情解決、利用者ニーズの把握	評価項目	22	利用者ニーズに基づき把握した課題を踏まえ、サービスの質の向上に係る取組みを行っている。
取組み状況	該当 ・ 非該当	関連資料	ケース会議等の資料及び会議録等	
概要・事例				
適宜ケース会議を開き課題等の情報の共有や課題に対する取り組み等を検討しサービスの質の向上に努めている				

分類	利用者の人権尊重	評価項目	23	人権侵害、虐待、セクシャルハラスメント等に係る事業所内の研修会を定期的に開催している。
取組み状況	該当 ・ 非該当	関連資料	初任者研修テキスト・内部研修資料	
概要・事例				
新任採用時の研修や、内部研修等で開催している				

分類	利用者の人権尊重	評価項目	24	人権侵害、虐待等が見過ごされないための取組み（管理者による職員ごとの面接、職員相互のチェック等）を定期的に行っている。
取組み状況	該当 ・ 非該当	関連資料		
概要・事例				

分類	個人情報の保護	評価項目	25	個人情報の保護に係る事業所内の研修会を定期的に開催している。
取組み状況	該当 ・ 非該当	関連資料		
概要・事例				

分類	個人情報の保護	評価項目	26	アセスメント表、支援計画等の個人情報が記載された記録は、施錠可能なキャビネットに保管する等の対応を行っている。
取組み状況	該当 ・ 非該当	関連資料		
概要・事例				

分類	サービス提供方法等の共有	評価項目	27	提供するサービスの標準的な取扱いを規定する手引書（マニュアル）を作成している。
取組み状況	該当 ・ 非該当	関連資料		
概要・事例				

分類	サービス提供方法等の共有	評価項目	28	手引書（マニュアル）の見直しの必要性を判断するため、実務に携わる職員の意見を定期的に確認している。
取組み状況	該当 ・ 非該当	関連資料		
概要・事例				

分類	サービス提供方法等の共有	評価項目	29	サービスの提供の記録に当たり、①利用者の心身状況・様子　②職員が提供した介護・支援　の内容が詳細に記録されている。
取組み状況	該当 ・ 非該当	関連資料		記録の方法の研修資料、サービス記録等
概要・事例				

記録に関する内部研修を開き、記録の意味・必要性・役割等を学び、記録の内容も徐々に充実してきている。

分類	サービス提供方法等の共有	評価項目	30	利用者ごとの詳細な課題及びそれに応じた支援方法について、週ごと、月ごと等の頻度で、サービス提供責任者を中心とした職員間で協議・記録し、支援計画の見直しに繋げている。
取組み状況	該当 ・ 非該当	関連資料		ケース会議資料及び会議録
概要・事例				

サービス提供責任者が主催するケース会議を適宜開いている

分類	サービスごとの質の向上	評価項目	31	介護員に対し、利用者及びその家族への接遇マナーに係る研修等を実施している。
取組み状況	該当 ・ 非該当	関連資料		
概要・事例				
過去には実施たが、定期的には出来ていない。				

分類	サービスごとの質の向上	評価項目	32	利用者から預かる金銭、鍵等の取扱いに係る規程等を定めている。
取組み状況	該当 ・ 非該当	関連資料		金銭管理及び鍵取り扱いのマニュアル
概要・事例				
各マニュアル沿って実施している。				

分類	サービスごとの質の向上	評価項目	33	担当のヘルパーが替わるときは、前任者が同行し、丁寧に引き継ぎを実施している。
取組み状況	該当 ・ 非該当	関連資料		同行実施記録等
概要・事例				
担当ヘルパー交代は、サービス提供責任者及び前任者で引き継ぎを行っている。				