

**川崎市**  
**障害者福祉サービス第三者評価**  
**(障害福祉領域)**

**書 面 調 査**  
**(幹部職員用)**

**【調査上の留意点】**

- この調査は、福祉サービス第三者評価(障害福祉領域)のための資料として利用します。  
この調査以外に利用することはありません。
- 調査の結果は、訪問調査を的確かつ効率的に行うために使用します。この回答結果によって評価を行うことはありませんので、施設の実状をできるだけ具体的に記入していただきますようお願いいたします。
- 調査の回答にあたっては、施設の運営を管理する職位にある方で合議の上、ご記入ください。

## 評価対象 I 福祉サービスの基本方針と組織

### I-1 理念・基本方針

問1. 理念と基本方針は、どのようなものですか。

問2. 理念や基本方針は、誰がどのように決定していますか。

問3. 理念や基本方針は、どのように周知していますか。また、その理念や基本方針は、どの程度浸透していますか。

### I-2 計画の策定

問4. 中・長期計画を策定していますか。策定している場合は、誰がどのように策定していますか。また、策定している分野や特徴はどういうものですか。

問5. 今後の事業経営について、事業展開、人材育成、資金計画等どのように展望していますか。

### I-3 管理者の責任とリーダーシップ

問6. 管理者の責任として求められることは、どのようなことだと思いますか。また、実際にどのようなことを職員に対して示していますか。

問7. 管理者の責任が適切に果たされていると感じるときは、どのようなときですか。

問8. 遵守すべき法令、倫理や規範の中で、とりわけ重要だと思うことをあげてください。

問9. リーダーシップは、どのような場面でどのように発揮しているか、具体例をあげてください。

問10. リーダーシップを発揮する際、どのような配慮や工夫が必要だと思いますか。

## 評価対象Ⅱ 組織の運営管理

### Ⅱ－１ 経営状況の把握

問１１．経営に必要な情報を定期的に収集していますか。収集している場合は、その内容をあげてください。

問１２．経営に関わる情報は、職員に周知されていますか。特に工夫していることがあれば、あげてください。

問１３．法人監査や行政監査において指摘された事項及びそれらの改善状況について、どのように対応していますか。

問１４．第三者機関による監査を実施、あるいは検討していますか。している場合は、その理由をあげてください。

問１５．地域からどのような苦情が発生しているか、主な例をあげてください。

問１６．地域から苦情があった場合、どのような対処を行っていますか。

### Ⅱ－２ 人材の確保・養成

問１７．人材の確保・養成にあたっての方針は、どのようなものですか。また、その際の具体的な基準は設けていれば、その特徴をあげてください。

問１８．人事考課はどのように行われていますか。

問１９．職員の配置にあたって、本人の能力や意欲、意向、また出産や育児、介護等などどのような点を考慮した上で決定していますか。

問２０．どのような福利厚生事業を展開していますか。また、職員が福利厚生事業を利用できるよう、どのような配慮をしていますか。

問２１．職員の質の向上のため、施設としてどのような取り組みを行っていますか。

問 2 2. 職員の質の向上のために重視していることは、どのようなことですか。

### **Ⅱ－3 安全管理**

問 2 3. 施設内外での事故、食中毒、感染症等及び災害（地震、火災、水害等）事件（窃盗、器物損壊、外部からの侵入等）等の発生予防のため、施設内でどのような対応をとっていますか。

問 2 4. 施設内外での事故、食中毒、感染症等及び災害（地震、火災、水害等）事件（窃盗、器物損壊、外部からの侵入等）等の発生時の対応策は、検討していますか。している場合は、その特徴をあげてください。

問 2 5. 事故防止や衛生管理、また災害や事件の予防のため、施設の設備や物品の管理をどのように行っていますか。

### **Ⅱ－4 地域との交流と連携**

問 2 6. 地域との良好な関係を保つために、施設の設備や人材、行事等を通じて、どのような取り組みを行っていますか。

問 2 7. ボランティアや実習生をどの程度受け入れていますか。また、受け入れの際は、どのような点に配慮していますか。

問 2 8. 関係する機関には、どのような機関がありますか。その機関との連携にあたり、方針や方策があれば、あげてください。

問 2 9. 現在の地域内の福祉ニーズは、どのようになっていると思いますか。

## 評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

### Ⅲ－１ 利用者本位の福祉サービス

問 3 0．利用者本位の理念を具現化するため、どのような取り組みを行っていますか。

問 3 1．プライバシー保護のため、どのような取り組みを行っていますか。

問 3 2．人権侵害を起こさないため、どのような取り組みを行っていますか。

問 3 3．人権を侵害するようなことが施設内で起こっていますか。起こっている場合は、その状況と対応策をあげてください。

問 3 4．やむを得ず身体抑制や施錠を行う場合、どのような手順で行っていますか。

問 3 5．施設空間の利用に際して、工夫しているところがあればあげてください。

問 3 6．今後施設を整備していくにあたり、どのような改修が必要だと考えていますか。

問 3 7．利用者の満足調査を実施していますか。実施している場合は、その結果にどのように対応していますか。

問 3 8．苦情解決の仕組みは、どの程度機能していますか。実際に受け付けた場合、どのように対処するようになっているか、記入して下さい。

問 3 9．自立支援や地域移行のためのプログラムやマニュアル、モデルプラン等をつくっていますか。つくっている場合は、具体的に記入して下さい。

問 4 0．家族等に対する支援として、情報提供の頻度や内容、相談に応じている内容等を具体的に記入して下さい。

## **Ⅲ－２ サービスの質の向上**

問４１．現在提供するサービスの質が適切かどうか、定期的に見直していますか。見直している場合は、具体的にどのような見直しが行われたか、あげてください。

問４２．提供するサービスについて、マニュアル等文書化したものがありますか。ある場合は、どの分野について整備しているか、あげてください。

問４３．提供するサービスについて、マニュアル等文書化したものがある場合、どの程度それが浸透していますか。浸透させるため、具体的な方策をとっている場合、その内容をあげてください。

問４４．サービス実施状況について、適切に記録されていますか。いない場合、どのような問題点があり、それに対してどのような対応策をとっていますか。

問４５．利用者の個別の要望等にできるだけ配慮するようにしていますか。していることがあれば、具体的にあげてください。

## **Ⅲ－３ サービスの開始・継続**

問４６．利用希望者に対する情報提供として、どのような方法をとっていますか。また、障害特性に配慮したものがあれば、それもあげてください。

問４７．利用契約時、適切に契約を行っていませんか。契約時、特に配慮していること等あれば、あげてください。

問４８．サービスの利用開始・終了にあたり、以前の状況からまたは次の状況に円滑に移行できるよう、どのような配慮を行っていませんか。

### Ⅲ－４ サービス実施計画の策定

問４９．利用者のアセスメントを定期的実施していますか。実施している場合は、その基準や手法の概要を記入して下さい。

問５０．サービス実施計画を定期的策定していますか。策定している場合は、その内容の概要を記入して下さい。

問５１．サービス実施計画の策定にあたり、利用者本人や家族等からの意見の聴取、及び説明は、どの程度行っていますか。

**川崎市**  
**障害者福祉サービス第三者評価**  
**(障害福祉領域)**

**書 面 調 査**  
**(一般職員用)**

**【調査上の留意点】**

- この調査は、福祉サービス第三者評価(障害福祉領域)のための資料として利用します。  
この調査以外に利用することはありません。
- 調査の結果は、訪問調査を的確かつ効率的に行うために使用します。この回答結果によって評価を行うことはありませんので、職務の実状をできるだけ具体的に記入していただきますようお願いいたします。
- この調査によって職務上不利益となることは一切ありません。調査の回答にあたっては、事前に回答準備をしたり他の職員と回答を合わせたりすることのないようにしてください。

## 評価対象 I 福祉サービスの基本方針と組織

### I-1 理念・基本方針

問1. 施設の理念・基本方針はどのようなものか、理解していますか。

1. 十分理解している
2. 知っているが仕事には結びつかない
3. 知っているがあまり考えようと思わない
4. どのようなものか知らない

問2. 施設の理念や基本方針についての説明はありましたか。

1. あった
  2. あったが覚えていない
  3. なかった
- (1. あった と答えた人は、どのような説明がありましたか。)

問3. 施設の理念や基本方針について、どのように考えますか。

1. とてもよいものである
2. よいものではあるが実現は難しい
3. 現状には見合わない
4. よくわからない

### I-2 計画の策定

問4. 施設には中・長期計画がありますか。

1. ある
2. あるかどうかわからない
3. ない

問5. 策定された計画は、どのように説明されましたか。

1. 文書を渡され、かつ口頭での説明があった
2. 文書を渡された
3. 計画があるのは知っているが、文書は渡されていない
4. 計画はない
5. 計画があるのかどうか知らない

問6. 今後の事業経営について、施設の向かうべき方向性と課題を認識していますか。

1. 十分認識している
2. 漠然と認識している
3. よくわからない

(1. 十分認識している、2. 漠然と認識している と答えた人は、具体的にどのように認識していますか。)

### I - 3 管理者の責任とリーダーシップ

問7. 管理者の役割と責任が、適切に果たされていると思いますか。

1. 果たされていると思う
2. 果たされているとは思わない
3. わからない

(2. 果たされているとは思わない と答えた人は、具体的にどのような点について、果たされていると思いませんか。)

問8. 遵守すべき法令、倫理や規範の重要性について、仕事の中でどのように意識していますか。

1. 非常に重要であると認識し、最優先させている
2. 重要であると認識はしているが、完全に遵守することは難しい
3. 必要性は認識しているが、それだけではやっていけない
4. 必要性も認めるが、これらとは相反することをやるのがよいこともある

問9. 遵守すべき法令等について、管理者からどのような説明や指導がありましたか。

(あてはまるものすべてを選択してください。)

1. 定期的に説明を受けている (年 回)
2. 文書が配布されている
3. 会議の中で指導されている
4. 思い当たらない
5. その他 ( )

問10. 管理者のリーダーシップは、適切に発揮されていると思いますか。

1. 思う
2. 部分的に思う
3. 思わない

(2. 部分的に思う、3. 思わない と答えた人は、管理者のリーダーシップのどのような点に問題があると思いますか。)

## 評価対象Ⅱ 組織の運営管理

### Ⅱ－１ 経営状況の把握

問 1 1. 施設側から提供される経営環境の変化に関する情報（法制度の変化、理念の変容、地域内のニーズや他事業者の動向等）について、どのように感じていますか。

1. 施設側から提供される情報に満足している
2. 現在の施設側からの情報では不十分なので、個人で収集している
3. 情報は提供されているが、収集・把握する余裕がない
4. 情報が的確に提供されておらず、また自ら収集・把握する余裕もない
5. そのような情報は自分の仕事には大きく影響しないので、現状では必要性を感じない

問 1 2. 施設経営が、的確に経営環境の変化を捉えていると思いますか。

1. 思う
  2. 思わない
  3. わからない
- （2. 思わない と答えた人は、具体的にどのような理由からですか。）

問 1 3. 法人監査や行政監査の結果について、説明がありましたか。

1. 文書にてあった
2. 口頭にてあった
3. なかった

問 1 4. 法人監査や行政監査による指摘事項が、適切に改善されていますか。

1. されている
2. されてはいるが不十分
3. されていない

問 1 5. 地域に対する迷惑防止という観点から、施設内に生じている（生じようとしている）問題を内部で検討したことはありますか。

1. ある
  2. ない
- （1. あると答えた人は、具体的にどのような問題について検討しましたか。）

問 1 6. 地域の方たちからの理解が得られていると思いますか。

1. 十分思う
2. ある程度思う
3. 思わない

## Ⅱ－２ 人材の確保・養成

問 17. 職員の採用や養成にあたって、組織としての方針はあると思いますか。

1. 思う
2. 思わない

(2. 思わない と答えた人は、具体的にどのような理由からですか。)

問 18. 必要な職員の人数、構成になっていると思いますか。

1. 思う
2. 思わない

(2. 思わない と答えた人は、具体的にどのような理由からですか。)

問 19. 人事（配置、階級、給与等）は適正に行われていると思いますか。

1. 思う
2. 思わない
3. わからない

(2. 思わない と答えた人は、具体的にどのような理由からですか。)

問 20. 職務上の希望や意見を定期的に幹部職員に伝えられていますか。

1. 定期的に面接や調査が行われており、そこで十分伝えられている
2. 定期的に面接や調査は行われているが、そこでは十分伝えきれていない
3. 定期的な面接や調査などは行われていないが、適宜話し合う場があり、その場で伝えられている
4. 定期的な面接や調査などは行われておらず、自ら申し出ることにより伝えている
5. 定期的な面接や調査などは行われておらず、また伝えることもできていない

問 21. 現在の就業状況について、どのように思っていますか。

1. 自分の意向や都合に配慮してもらい、満足している
2. 自分の意向や都合には配慮してもらってはいるが、満足はしていない
3. 自分の意向や都合には配慮してもらえていないが、納得はしている
4. 自分の意向や都合には配慮してもらえておらず、納得もしていない
5. その他 ( )

(具体的には、どのような理由からですか。)

問 22. 自分が希望する福利厚生事業が、職場に用意されていますか。

1. ある
2. ない

(2. ない と答えた人は、具体的などのような事業を希望していますか。)

問23. 現在の施設からの教育・研修は、主としてどのように行われていますか。

1. 計画に基づいて行われている
2. その都度、自ら申し出て参加したりしている
3. その都度、出席するようにいわれて参加したりしている
4. ほとんど、あるいはまったく行われていない

問24. 自らの職員としての能力の向上についてどのように考えていますか。

1. 十分な能力をもっているため、今のところこれ以上必要はない
2. 必要であると思うので、現在取り組んでいる
3. 今後のことを思うと必要だと思うが、現在はできない、あるいはやる気が出ない
4. 現在必要だと思うが、すぐにはできない、あるいはやる気が出ない
5. やっても仕方がないので、あまり必要性を感じない

### **Ⅱ-3 安全管理**

問25. 施設内外での事故、食中毒、感染症等の発生予防のため、施設内で対策はとられていますか。

1. 十分とられている
  2. ある程度とられている
  3. 不十分などところがある
- (1. 十分とられている、2. ある程度とられている と答えた人は、具体的にはどのような対策をとっていますか。)

問26. 施設内外での事故、食中毒、感染症等の発生時における定められた対応策は機能していますか。

1. 十分機能している
  2. ある程度機能している
  3. 対応策はあるが、あまり機能していない
  4. 対応策は特に決められていない
- (3. 対応策はあるが、あまり機能していない、4. 対応策は特に決められていない と答えた人で、改善が必要と思われる点がある人は記入してください。)

問27. 災害（地震、火災、水害等）事件（窃盗、器物損壊、外部からの侵入等）等の発生予防のため、施設内で対策はとられていますか。

1. 十分とられている
2. ある程度とられている
3. 不十分なところがある

（1. 十分とられている、2. ある程度とられている と答えた人は、具体的にはどのような対策をとっていますか。）

問28. 災害（地震、火災、水害等）事件（窃盗、器物損壊、外部からの侵入等）等の発生時における定められた対応策は機能していますか。

1. 十分機能している
2. ある程度機能している
3. 対応策はあるが、あまり機能していない
4. 対応策は特に決められていない

（3. 対応策はあるが、あまり機能していない、4. 対応策は特に決められていない と答えた人で、改善が必要と思われる点がある人は記入してください。）

問29. 事故防止や衛生管理、また災害や事件の予防のため、施設の設備や物品の管理はできていますか。

1. 十分できている
2. ある程度できている
3. 不十分なところがある

（2. ある程度できている、3. 不十分なところがあると答えた人は、具体的にどのような点に気をつける必要があると思いますか。）

## **Ⅱ－4 地域との交流と連携**

問30. 施設の設備や人材、行事等を通じて、地域との良好な関係を保つための取り組みを行っていますか。

1. 十分行っている
2. ある程度行っている
3. 必要性は感じるが、実際には難しい
4. 特に必要性は感じないので行っていない

問3 1. ボランティアや実習生をどのように受け入れていますか。

1. 定期的に受け入れており、受け入れ体制もしっかりしている
2. 定期的に受け入れているが、受け入れ体制には課題がある
3. 時々受け入れており、受け入れ体制はしっかりしている
4. 時々受け入れているが、受け入れ体制には課題がある

問3 2. 関係する機関との連携はどのようになっていますか。

1. 関係する機関を十分把握しており、連携も組織的にとれている
2. 関係する機関の把握は十分だが、連携は個人に委ねられている
3. 関係する機関の把握は一部だが、連携は組織的にとれている
4. 関係する機関の把握は一部であり、連携は個人に委ねられている
5. 関係する機関は特に把握しておらず、連携はとれていない

問3 3. 現在、施設周辺や市内の福祉ニーズがどのような状況になっているか、どの程度把握していますか。

1. 十分把握している
2. ある程度把握している
3. あまり把握していない

## 評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

### Ⅲ－１ 利用者本位の福祉サービス

問 3 4. 利用者本位の理念は、どの程度具現化されていますか。

1. 十分されている
  2. ある程度されている
  3. 不十分なところがある
- (2. ある程度されている、3. 不十分なところがあると答えた人は、具体的にどのような取り組みが必要だと思いますか。)

問 3 5. プライバシーは、どの程度保護されていますか。

1. 十分されている
  2. ある程度されている
  3. 不十分なところがある
- (2. ある程度されている、3. 不十分なところがあると答えた人は、具体的にどのような配慮が必要だと思いますか。)

問 3 6. 人権を侵害するような状況は生じていませんか。

(例：身体抑制、施錠、職員による不適切な言動、介護放棄、無視、虐待等)

1. 日常的に生じている
2. 時々生じている
3. ほとんど生じていない
4. まったく生じていない

問 3 7. 人権を侵害しないようにするため、どのような取り組みを行っていますか。

(複数回答可)

1. やむを得ず身体抑制や施錠を行う際は、規定等に基づいて行っている
2. やむを得ず身体抑制や施錠を行う際は、事前に書面等で同意を得ている
3. 人権を侵害する行為に関する手引書やマニュアル等を定めて、これに基づいて行動している
4. 外部の専門家等から意見を聴いている
5. 内部で事例検討や研修を行う等している
6. 行動規範を定めている
7. 特に何も行っていない

問38. 清掃、換気、採光、照明等の点検や整備は、どのように行っていますか。

1. マニュアル等に基づき、定期的に行っている
2. 特にマニュアル等はないが、適宜行っている
3. ある程度気になるようになれば、点検や整備を行っている
4. 大掃除等のときにまとめて行っている
5. 上司等に言われたときに行っている
6. 特に行っていない

問39. 利用者の満足は得られていると思いますか。

1. 十分思う
  2. ある程度思う
  3. 不十分なところがあると思う
  4. 利用者の満足ということは考えない
- (2. ある程度思う、3. 不十分なところがあると思う と答えた人は、具体的にどのような配慮が必要だと思いますか。)

問40. 苦情解決の仕組みは、どの程度機能していますか。

1. 十分機能している
2. ある程度機能している
3. 仕組みはあるが、あまり機能していない
4. 仕組みのことをよく知らない

問41. 自立支援や地域移行のためのプログラムやマニュアル、モデルプラン等は、どの程度機能していますか。

1. 十分機能している
2. ある程度機能している
3. プログラム等はあるが、あまり機能していない
4. 自立支援や地域移行のことをよく知らない

問42. 家族等に対する支援は、どの程度行われていますか。

1. 十分行われている
  2. ある程度行われている
  3. 不十分なところがある
- (2. ある程度行われている、3. 不十分なところがあると答えた人は、具体的にどのような支援が必要だと思いますか。)

## Ⅲ－２ サービスの質の向上

問４３．現在提供するサービスの質が適切かどうか、見直されていますか。

1. 見直されており、十分な効果をあげている
2. 見直されてはいるが、効果は不十分である
3. 見直しが不十分である
3. 見直されていない

問４４．提供するサービスについて、マニュアル等文書化したものを活用していますか。

1. 十分活用している
2. ある程度活用している
3. マニュアル等はあるが、あまり活用していない
4. マニュアル等がない

問４５．サービス実施状況について、適切に記録されていますか。

1. 適切に記録されている
2. 部分的に記録されている
3. 記録されていない

問４６．利用者に個別に配慮が必要なことについて、できるだけ配慮していますか。

1. 十分配慮している
2. ある程度配慮している
3. しようとは思いますが、どうしていいかわからない
4. しようとは思いますが、実際には難しい
5. 配慮する必要はない

## Ⅲ－３ サービスの開始・継続

問４７．利用希望者に対する情報提供は、十分なされていますか。

1. 十分なされている
  2. ある程度なされている
  3. 不十分なところがある
- (2. ある程度なされている、3. 不十分なところがあると答えた人は、具体的にどのような配慮が必要だと思いますか。)

問48. 利用契約時、適切に契約を行われていますか。

1. 適切に行われている
2. ある程度行われている
3. 不十分なところがある
4. 契約のことはよくわからない

### Ⅲ-4 サービス実施計画の策定

問49. 利用者のアセスメントを実施していますか。

1. 定期的を実施しており、内容も十分検討している
2. 定期的を実施しているが、形式的なものにとどまっている
3. 特にアセスメントは行っていない

問50. サービス実施計画を策定していますか。

1. 定期的に策定・見直しをしており、内容も十分検討している
2. 定期的に策定・見直しをしているが、形式的なものにとどまっている
3. 特にサービス実施計画は行っていない

問51. サービス実施計画の策定にあたり、利用者本人や家族等からの意見の聴取、及び説明は、どの程度行っていますか。

1. 十分行っている
2. ある程度行っている
3. しようとは思いますが、どうしていいかわからない
4. しようとは思いますが、実際には難しい
5. 聴取、説明をする必要はない