

手話通訳者派遣運営法人等組織評価表

基本事項

①事業所(運営母体)の概要を確認する

②手話通訳派遣事業の概要を確認する。

1. 経営理念の明確化

(1) 事業経営母体として、事業実施にあたっての理念を明文化しているか

(2) 事業経営母体として、事業実施にあたっての基本方針を明文化しているか

(3) 経営理念や基本方針の内容に、「聴覚障害者の社会的自由の拡大」の主旨を明記しているか

2. 理念や基本方針の周知

(1) 経営理念や基本方針を職員に周知しているか

(2) 経営理念や基本方針を利用者等に周知しているか

3. 事業経営母体法人の組織運営

(1) 人権の尊重

①職員に対して権利擁護や権利侵害について、研修等をおこなっているか

②倫理や法令等の遵守の徹底に向けた体制や仕組みが確立されているか

(2) 事業所の質の確保

①手話通訳派遣事業所の運営に関する中長期計画が策定されているか

②手話通訳派遣事業所の運営に関する年度計画が策定されているか

③手話通訳派遣事業所の運営に関する評価が行われているか

④手話通訳派遣事業所の運営に関する評価が、計画の見直し等業務改善に役立てられているか

⑤苦情解決や相談体制などの仕組みが確立されているか

⑥個人情報保護の仕組みが確立されているか

⑦災害時における利用者の安全確保のための取組を組織的に行っているか

⑧感染症の予防や発生時における利用者の安全確保のための体制を整備し、取組を行っているか。

(3) 人材の確保

①職員の就業状況を把握する労務管理体制が確立されているか

②職員の安全と健康の確保のための体制が確立されているか

(4) マネジメント

①利用者の要求や事業課題に基づいて予算編成がされているか

②事業所の会計が適切に管理されているか

③事業所の経営について情報公開がされているか

←実際に手話通訳派遣事業を実施している事業所（情報提供施設など）をご記入ください。

←事業所を運営している法人についてご記入ください。

←派遣事業所（情報提供施設など）で働いている従業員数をご記入ください。

←事業所を運営している法人についてご記入ください。
社団法人など資本金の設定がない法人はなしとご金融下さい。

←事業所を運営している法人全体の決算書記載の収入額をご記入ください。
派遣事業所の決算書記載の収入額をご記入ください。

ださい。

基本事項

② 手話通訳派遣事業の概要について記入してください。

手話通訳者派遣 コーディネーター配置	有 ・ 無 有の場合担当職員数	(いずれかに○印) 名 (兼務者含む)
手話通訳者登録者数 (前年度末時点)	総数	名
	内訳 1	手話通訳士資格保持者数 名 手話通訳者資格保持者数 名 手話奉仕員数 名 ※派遣していない場合は記載不要
	参考	登録先 都道府県 名 (手話通訳 (士) 者登録) 市町村 名 (手話通訳 (士) 者登録) その他 (具体的に) 名
手話通訳者派遣総件数 (前年度末時点)	件 人 内訳 委託事業 件 人 仲介・あっせん 件 人 公的派遣以外の有料自主派遣 件 人	
委託事業の 状況 (前年度末時点)	手話通訳派遣事業を受託している自治体数 県 市 町 村 合計 自治体	
公的派遣以外の 有料自主派遣状況 (前年度末時点)	(派遣実績件数を記載してください。)	
	派遣先実績	
		教育機関 (大学、専門学校等)
		テレビ・メディア関連 (放送局等)
		行政機関 (役所等)
		団体・企業 (民間企業、任意団体等)
		司法機関 (警察署、弁護士事務所、裁判所、拘置所等)
		医療機関 (病院等)
		選挙 (政党・選挙事務所等)
	その他 (具体的に) 名	

手話通訳者の処遇 (※報酬規程やヒアリングにより確認します。)	謝礼金	委託事業		
	(※最低賃金を守られているか)	手話通訳士	円/	時間
		手話通訳者	円/	時間
		手話奉仕員	円/	時間
		有料自主事業		
		手話通訳士	円/	時間
		手話通訳者	円/	時間
		手話奉仕員	円/	時間
		報告書作成費	円	
	交通費	(いずれかに○印)		
		支給方法	実費 ・ 交通費手当 ・ その他 ()	
		支給回数	年 回 ・ 毎月 ・ その他 ()	
	研修保障	定期的に実施 ・ 不定期に実施 ・ 実施していない (いずれかに○印)		
		実施回数	年 回 ・ 毎月 ・ その他 ()	
		謝礼や交通費	有 ・ 無	
	特殊健診	定期的に実施 ・ 不定期に実施 ・ 実施していない (いずれかに○印)		
	その他 (上記以外の手当など)	(事業所独自の取り組みがあれば記入下さい。)		

←1法人で複数の手話通訳派遣事業所を運営している場合は、今回の評価

←手話通訳派遣事業所において、手話通訳派遣を実施しているかどうかの手話通訳者を派遣している場合は、担当職員数（専任・兼務を含めて）

←手話通訳派遣事業所に登録している手話通訳者の総数とその内訳をご記入ください。手話奉仕員を派遣していない場合は、奉仕員の登録者数の記載は不要です。所属している登録者の登録先の内訳をご記入ください。手話通訳士・登録手話通訳者以外の方を派遣している場合は、その資格をその

←手話通訳派遣事業所における派遣実績を記入します。前年度の派遣実績総件数と派遣人数をご記入ください。内訳では、意思疎通新事業（公的派遣）の実績コーディネートはしているが、派遣費用等を直接手話通訳者等に依頼者事業所の収入になっていない場合は、仲介・あっせんにご記入ください。公的派遣以外の依頼者負担による有料派遣がある場合は、公的派遣以外

←意思疎通支援事業として手話通訳派遣事業所が受託している自治体数を

←公的派遣以外の有料派遣の実績とその内訳をご記入ください。

←手話通訳者等への謝金額が最低賃金を下回っていないかを確認しています
公的派遣や有料自主事業の報償費を資格区分ごとにご記入ください。
また、報告書作成に係る経費の支払いがある場合は、その金額をご記入
テレビや動画公開での手話通訳に関しての手当や謝金に違いがある場合

←交通費の支給が実費支給なのか一律手当として支給しているのか、それ
具体的にご記入ください。
支給回数についても、年数回（具体的に）なのか月払いなのかをご記入
それ以外の都度払いなどであれば具体的にご記入ください。

対象事業所のみの実績をご記入ください。

項目です。
を記入します。

ください。

他の欄に記載してください。

が支払っているなど
の有料派遣としてご記入ください。
ご記入ください。

。

ください。

は、その旨ご記入ください。

以外の支給方法があれば

ください。

1. 経営理念の明確化

第三者評価点数

1 (1) 事業経営母体法人として、事業実施にあたっての理念を明文化しているか			
判断基準	自己評価	第三者評価	評価の根拠、特記事項
a) 法人の理念を明文化しており、法人の使命・役割を反映している。	A		<事業所記入欄>
b) 法人の理念を明文化しているが、法人の使命・役割の反映が十分ではない。	B		
c) 法人の理念を明文化していない。	C		<第三者評価機関記入欄> 定款等の参考資料を添付願います。
評価基準の考え方と評価のポイント	<p>○この項目では、事業実施にあたっての理念を明文化しているかを評価します。</p> <p>○理念は、事業所（法人）における事業経営や福祉サービス提供の拠り所であり、基本の考えとなります。また、事業所（法人）のめざすべき方向性を内外に示すものでもあります。よって、理念は、実施する福祉サービスの内容や特性を踏まえた具体的な内容が示されていることが適当です。</p> <p>○経営の前提として、事業所の目的や存在意義、使命や役割等を明確にした理念が必要です。特に、福祉サービスを提供する福祉施設・事業所の理念において、利用者の人権の尊重や個人の尊厳に関わる姿勢が明確にされていることが重要です。</p> <p>○複数の施設・事業を運営する法人の場合には、法人の理念にもとづき、各施設・事業所の実情に応じて施設・事業所ごとに理念を掲げていても構いません。</p>		
着眼点（チェック項目）	<p><input type="checkbox"/>理念が文書（事業計画等の法人・施設内文書や広報誌、パンフレット等）に記載されている。</p> <p><input type="checkbox"/>理念から、法人・施設が実施する福祉サービスの内容や特性を踏まえた法人・施設の使命や目指す方向、考え方を読み取ることができる。</p> <p><input type="checkbox"/>理念は、利用者の主体性を尊重し、エンパワメントの理念に基づいた援助を行うという障害者福祉の基本的な考え方を踏まえている。</p>		

1. 経営理念の明確化

第三者評価点数

1 (2) 事業経営母体として、事業実施にあたっての基本方針を明文化しているか			
判断基準	自己評価	第三者評価	評価の根拠、特記事項
a) 理念に基づく基本方針を明文化しており、その内容が適切である。	A		<事業所記入欄>
b) 理念に基づく基本方針を明文化しているが、その内容が十分ではない。	B		
c) 理念に基づく基本方針を明文化していない。	C		<第三者評価機関記入欄> 定款等の参考資料を添付願います。
評価基準の考え方と評価のポイント	<p>○この項目では、事業経営母体として、事業実施にあたっての基本方針を明文化しているかを評価します。</p> <p>○基本方針は、理念に基づいて事業所の利用者に対する姿勢や地域との関わり方、あるいは組織が持つ機能等を具体的に示す重要なものです。</p> <p>また、理念を職員等の行動基準（行動規範）としてより具体的な指針とするためには、理念にもとづく基本方針を定めることが必要です。</p>		
着眼点（チェック項目）	<p><input type="checkbox"/>基本方針が文書（事業計画等の法人・施設内文書や広報誌、パンフレット等）に記載されている。</p> <p><input type="checkbox"/>基本方針は、法人の理念との整合性が確保されている。</p> <p><input type="checkbox"/>基本方針は、職員の行動規範となるよう具体的な内容となっている。</p>		

←法人・事業所それぞれに明文化しているものがあれば参考資料としてそれぞれを添付事業所記入欄にその旨を記載してください。

1. 経営理念の明確化

第三者評価点数

1 (3) 経営理念や基本方針の内容に、「聴覚障害者の社会的自由の拡大」の主旨を明記しているか			
判断基準	自己評価	第三者評価	評価の根拠、特記事項
a) 定款等で主旨を明示している	A		<事業所記入欄>
b) -	-		
c) 主旨を明示していない	C		<第三者評価機関記入欄> 定款等の参考資料を添付願います。
評価基準の考え方と評価のポイント	<p>○この項目では、経営理念や基本方針の内容に、「聴覚障害者の社会的自由の拡大」の主旨を明記しているかを評価します。</p> <p>○聴覚障害者に対する基本的な考えとして、情報保障を受けて社会の中で自己判断等をするための環境づくりが必要であり、聴覚障害者の社会的自由の拡大について、社会に対して存在意義や役割を表明しているかが重要です。</p> <p>○「聴覚障害者の社会的自由の拡大」と明記しておりますが、聴覚障害者の社会参加促進や聴覚障害者の権利擁護などの主旨が明記されていても同等に評価します。</p>		
着眼点 (チェック項目)	<p><input type="checkbox"/>定款、パンフレット等に「聴覚障害者の社会的自由の拡大」の主旨を明記している。</p> <p><input type="checkbox"/>事業所内の見やすい場所に、上記が掲示 (明示) されている。</p>		

2. 理念や基本方針の周知

第三者評価点数

2 (1) 経営理念や基本方針を職員に周知しているか			
判断基準	自己評価	第三者評価	評価の根拠、特記事項
a) 経営理念や基本方針について記載されている書面を全ての職員に配布するほか、周知のための取り組みをしている。	A		<事業所記入欄>
b) 理念や基本方針を職員に配付しているが、理解を促すための取組が十分ではない。	B		
c) 経営理念や基本方針について記載されている書面を職員に配布するなどの取り組みを行っていない。	C		<第三者評価機関記入欄>
評価基準の考え方と評価のポイント	<p>○この項目では、経営理念や基本方針を職員に周知しているかを評価します。</p> <p>○基本方針が明確にされていることによって、職員は自らの業務に対する意識づけや利用者への接し方、福祉サービスへの具体的な取組を行うことができるようになります。また、対外的にも、実施する福祉サービスに対する基本的な考え方や姿勢を示すものとなり、組織に対する安心感や信頼にもつながります。</p> <p>○理念や基本方針は、組織の福祉サービスに対する考え方や姿勢を示し、職員の行動規範となるものです。職員には十分な周知と理解を促すことが重要となります。</p>		
着眼点 (チェック項目)	<p><input type="checkbox"/> 理念や基本方針を会議や研修において説明している。</p> <p><input type="checkbox"/> 理念や基本方針の周知を目的とした実践テーマを設定して、会議等における討議の上で実行している。</p> <p><input type="checkbox"/> 理念や基本方針の周知状況を確認し、継続的な取組を行っている。</p>		

←評価対象となっている手話通訳派遣事業所についてご記入ください。

2. 理念や基本方針の周知

第三者評価点数

2 (2) 経営理念や基本方針を利用者等に周知しているか			
判断基準	自己評価	第三者評価	評価の根拠、特記事項
a) 理念や基本方針を利用者等に配布又はホームページ等で掲載するとともに、十分な理解を促すための取組を行っている。	A		<事業所記入欄>
b) 理念や基本方針を利用者等に配布又はホームページ等で掲載しているが、理解を促すための取組が十分ではない。	B		
c) 経営理念や基本方針を利用者等に配布やホームページ等で掲載などの周知をしていない。	C		<第三者評価機関記入欄>
評価基準の考え方と評価のポイント	<p>○この項目では、経営理念や基本方針を利用者等に周知しているかを評価します。</p> <p>○理念や基本方針は、利用者や家族、さらには地域社会に対して示していくことを前提として、明文化されていることが求められます。</p> <p>○理念や基本方針は、組織の福祉サービスに対する考え方や姿勢を示すものです。よって、利用者や家族等、さらには地域や関係機関にも広く周知することが必要となります。</p>		
着眼点 (チェック項目)	<p><input type="checkbox"/> 理念や基本方針をわかりやすく説明した資料を作成する等、より理解しやすいような工夫を行っている。</p> <p><input type="checkbox"/> 障害を持つ利用者に対する周知の方法に工夫や配慮をしている。</p> <p><input type="checkbox"/> 理念や基本方針を、利用者による自治会ないし利用者の会や家族会等で資料をもとに説明している。</p> <p><input type="checkbox"/> 理念や基本方針の周知状況を確認し、継続的な取組を行っている。</p>		

←評価対象となっている手話通訳派遣事業所についてご記入ください。

3. 事業経営母体法人の組織運営

(1) 人権の尊重

第三者評価点数

3 (1) ①職員に対して権利擁護や権利侵害について、研修等をおこなっているか			
判断基準	自己評価	第三者評価	評価の根拠、特記事項
a) 職員に対して研修や会議等が毎年計画され、その通りに実施されている。	A		<事業所記入欄>
b) 職員に対して研修や会議等を実施していないが、外部の研修に参加するようにしている。	B		
c) 研修や会議等については、計画されていない。	C		<第三者評価機関記入欄>
評価基準の考え方と評価のポイント			<p>○この項目では、権利擁護や権利侵害について、研修等をおこなっているかを評価します。</p> <p>○組織内で共通の理解をもつための取組の具体例としては、倫理綱領の策定等、利用者尊重や基本的人権への配慮に関する組織内で会議・研修や、虐待防止についての周知徹底等が挙げられます。</p>
着眼点 (チェック項目)			<p><input type="checkbox"/> 権利擁護や権利侵害について、定期的に研修等をおこなっている。</p> <p><input type="checkbox"/> 権利擁護や権利侵害について、倫理綱領を策定している。</p> <p><input type="checkbox"/> 倫理綱領を事業所内の見やすいところに掲示 (明示) している。</p>

←評価対象となっている手話通訳派遣事業所についてご記入ください。

3. 事業経営母体法人の組織運営

(1) 人権の尊重

第三者評価点数

3 (1) ②倫理や法令等の遵守の徹底に向けた体制や仕組みが確立されているか			
判断基準	自己評価	第三者評価	評価の根拠、特記事項
a) コンプライアンス規定やマニュアルを策定している。	A		<事業所記入欄>
b) コンプライアンス規定やマニュアルはないが、法令に基づいて事業を実施している。	B		
c) 意識的な取り組みを行っていない。	C		<第三者評価機関記入欄> コンプライアンス規定、マニュアル等を添付願います。
評価基準の考え方と評価のポイント	<p>○この項目では、倫理や法令の等の遵守の徹底に向けた体制や仕組みが確立されているかを評価します。</p> <p>○事業経営母体において、コンプライアンス（法令遵守）規程の策定、担当者・担当部署の設置、公益通報相談窓口の設置等、倫理や法令遵守の徹底に向けた規程の整備や体制の構築を図ることもより積極的な取組として考えられます。</p> <p>○福祉施設・事業所として遵守しなければならない基本的な関連法令について、正しく把握・認識されているかどうか、また最新の内容が把握されているかどうかを確認します。</p> <p>○遵守の対象となる法令としては、福祉分野に限らず、雇用・労働や防災、環境への配慮に関するものについて含んでいることが必要です。</p>		
着眼点（チェック項目）	<p>□管理者は、法令遵守の観点での経営に関する研修や勉強会に参加している。</p>		

←評価対象となっている手話通訳派遣事業所についてご記入ください。

3. 事業経営母体法人の組織運営

(2) 手話通訳派遣事業所の質の確保

第三者評価点数

3 (2) ①事業所の運営に関する中長期計画が策定されているか			
判断基準	自己評価	第三者評価	評価の根拠、特記事項
a) 目標を設定するとともに、事業に関する中長期的な計画を策定している。	A		<事業所記入欄>
b) -	-		
c) 目標を設定しているが、中長期的な計画は策定していない。	C		<第三者評価機関記入欄> 参考資料として中長期事業計画書を添付願います。
評価基準の考え方と評価のポイント	<p>○この項目では、事業所の運営に関する中長期計画が策定されているかを評価します。</p> <p>○「中長期計画」とは「中長期の事業計画」と「中長期の資金計画」をいいます。ここでの「中長期」とは、おおむね3～5年を指すものとしています。</p> <p>○「中長期の事業計画」とは、理念や基本方針の実現に向けた具体的な取組を示すものです。実施する福祉サービスの更なる充実、課題の解決等のほか、地域ニーズにもとづいた新たな福祉サービスの実施といったことも含めた目標（ビジョン）を明確にし、その目標（ビジョン）を実現するために、組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成等に関する具体的な計画となっている必要があります。</p> <p>○「中長期の資金計画」とは、上記の「中長期の事業計画」について資金調達や収支の改善等に向けた取り組みを示すものです。設備の整備や新たな事業の実施には、将来を見越した資金計画が必要となります。</p>		
着眼点（チェック項目）	<p><input type="checkbox"/>理念や基本方針の実現に向けた目標（ビジョン）を明確にしている。</p> <p><input type="checkbox"/>実施する福祉サービスの内容や、組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成等の現状分析を行い、課題や問題点を明らかにしている。</p> <p><input type="checkbox"/>中・長期計画は、課題や問題点の解決に向けた具体的な内容になっている。</p> <p><input type="checkbox"/>中・長期計画に基づく取組を行っている。</p> <p><input type="checkbox"/>中・長期計画は必要に応じて見直しを行っている。</p>		

←事業経営母体の法人が手話通訳派遣事業所の運営に関する中長期計画を策定しているかどうかの調査項目です。（事業所として独自に中長期計画を策定している場合も可）

3. 事業経営母体法人の組織運営

(2) 手話通訳派遣事業所の質の確保

第三者評価点数

3 (2) ②事業所の運営に関する年度計画が策定されているか			
判断基準	自己評価	第三者評価	評価の根拠、特記事項
a) 当該年度の事業計画は、中・長期計画の内容を反映して策定されている。	A		<事業所記入欄>
b) -	-		
c) 当該年度の事業計画が策定されていない。	C		<第三者評価機関記入欄>
評価基準の考え方と評価のポイント	<p>○この項目では、事業所の運営に関する年度計画が策定されているかを評価します。</p> <p>○単年度の計画は、当該年度における具体的な事業、福祉サービス提供等に関わる内容が具体化されていること、中長期計画を反映しこの計画を着実に実現する内容であることが必要です。また、それらの内容が実現可能であることが不可欠です。</p> <p>○単年度の事業計画は、年度の終了時に実施状況についての評価を行うため、内容については実施状況の評価が可能であることが必要です。数値化等できる限り定量的な分析が可能であることが求められます。</p>		
着眼点 (チェック項目)	<p><input type="checkbox"/> 事業計画には、中・長期計画の内容を反映した各年度における事業内容が具体的に示されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 事業計画は、実行可能かどうか、数値目標等を設定することによって実施状況の評価を行えるかどうかについて、配慮がなされている。</p> <p><input type="checkbox"/> 事業計画は、単なる「行事計画」になっていない。</p>		

←事業経営母体の法人が手話通訳派遣事業所の運営に関する年度計画を策定しているかどうかの調査項目です。(事業所として独自に年度計画を策定している場合も可)

3. 事業経営母体法人の組織運営

(2) 手話通訳派遣事業所の質の確保

第三者評価点数

3 (2) ③事業所の運営に関する評価が行われているか			
判断基準	自己評価	第三者評価	評価の根拠、特記事項
a) 事業の実施について、自己評価を行うとともに、外部の第三者評価を受診している。	A		<事業所記入欄>
b) 自己評価を行っているが、外部の第三者評価を受診していない。	B		
c) 自己評価を行っておらず、外部の第三者評価も受診していない。	C		<第三者評価機関記入欄>
評価基準の考え方と評価のポイント	<p>○この項目では、事業所の運営に関する評価が行われているかを評価します。</p> <p>○事業に対する自己評価をおこない、業務改善を図り、さらに、事業所の運営について第三者の評価を受けることによって、より客観的に運営状況や課題を認識することが可能です。その上で、社会的な事業と安定かつ継続して行うことがされます。</p>		
着眼点 (チェック項目)	<p><input type="checkbox"/> 外部監査の結果や、公認会計士等による指導や指摘事項に基づいて、経営改善を実施している。</p> <p><input type="checkbox"/> 定められた評価基準に基づいて、年に1回以上自己評価を行うとともに、第三者評価等を定期的を受診している。</p> <p><input type="checkbox"/> 評価に関する担当者・担当部署が設置されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 福祉サービスの適切な実施内容などの自己評価を行う際には、利用者等も参加している。</p>		

←事業経営母体の法人が手話通訳派遣事業所の運営に関する評価をしているかどうかの調査項目です。(事業所として独自に評価している場合も可)

3. 事業経営母体法人の組織運営

(2) 手話通訳派遣事業所の質の確保

第三者評価点数

3 (2) ④事業所の運営に関する評価が、計画の見直し等業務改善に役立てられているか			
判断基準	自己評価	第三者評価	評価の根拠、特記事項
a) 事業の実施・達成状況の評価を踏まえて、必要に応じて計画を変更している。	A		<事業所記入欄>
b) -	-		
c) 変更が行われていない。	C		<第三者評価機関記入欄> 事業計画などの資料を添付願います。
評価基準の考え方と評価のポイント	<p>○この項目では、事業の評価を業務の改善に役立てているかどうかを評価します。</p> <p>○事業の評価は、業務改善のためにおこなうものであり、その評価に基づいて、適宜計画の見直しや変更などがおこなわれ、評価が次期に反映されているかは、事業所の質を確保する上で重要です。</p>		
着眼点 (チェック項目)	<p><input type="checkbox"/> 職員の参画により評価結果の分析を行っている。</p> <p><input type="checkbox"/> 分析した結果やそれに基づく課題が文書化されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 職員間で課題の共有化が図られている。</p> <p><input type="checkbox"/> 評価結果から明確になった課題について、職員の参画のもとで改善策や改善計画を策定する仕組みがある。</p> <p><input type="checkbox"/> 改善策や改善計画の実施状況の評価を実施するとともに、必要に応じて計画の見直しを行っている。</p>		

←事業経営母体の法人や手話通訳派遣事業所においてどのように計画の見直し等がなされて業務改善に取り組んでいるのかを確認する調査項目です。

3. 事業経営母体法人の組織運営

(2) 事業所の質の確保

第三者評価点数

3 (2) ⑤ 苦情解決や相談体制などの仕組みが確立されているか			
判断基準	自己評価	第三者評価	評価の根拠、特記事項
a) 苦情受付窓口担当者の設置や第三者委員の選任などの仕組みが確立している。	A		<事業所記入欄>
b) 苦情受付窓口担当者を設置しているが、第三者委員は選任していない。	B		
c) 苦情受付の体制が確立されていない。	C		<第三者評価機関記入欄> 体制表など参考資料を添付願います。
評価基準の考え方と評価のポイント	<p>○この項目では、苦情解決や相談の受付など体制が整えられているかどうかを評価します。</p> <p>○事業に対する相談や苦情を、どのようにとらえ改善するかは、事業所の質の向上に役立つとともに、信頼性を高めます。</p> <p>○苦情受付窓口は、担当者が設置されている、また外部の第三者委員が選任されていることなど、組織として苦情の解決に取り組むための体制が整えられていることが求められます。</p>		
着眼点 (チェック項目)	<p><input type="checkbox"/> 利用者が、複数の相談方法や相談相手の中から自由に選べること、意思疎通の状況に応じて支援体制があることを、わかりやすく説明した文書を作成している。</p> <p><input type="checkbox"/> 利用者や家族等に、その文書を配布したり、わかりやすい場所に掲示している。</p> <p><input type="checkbox"/> 相談したり意見を述べたりしやすいようなスペースを設けるなどの配慮をしている。</p> <p><input type="checkbox"/> 苦情解決の体制（苦情解決責任者の設置、苦情受付担当者の設置、第三者委員の設置）を整備している。</p> <p><input type="checkbox"/> 苦情解決の仕組みを説明した資料を利用者等に配布、説明しているとともに、わかりやすく説明した掲示物を掲示している。</p> <p><input type="checkbox"/> 苦情の検討内容や対応策を、利用者や家族等に必ずフィードバックしている。</p> <p><input type="checkbox"/> 苦情を申し出た利用者や家族等に配慮した上で、苦情内容及び解決方法、結果等を公表している。</p>		

←事業経営母体の法人や手話通訳派遣事業所において、苦情解決などがどのような体制で行われているのかを確認する調査項目です。

3. 事業経営母体法人の組織運営

(2) 事業所の質の確保

第三者評価点数

3 (2) ⑥個人情報保護の仕組みが確立されているか			
判断基準	自己評価	第三者評価	評価の根拠、特記事項
a) 利用者のプライバシーや個人情報を保護するための規定があり、運用されている。	A		<事業所記入欄>
b) 利用者のプライバシーや個人情報を保護するための規定はあるが、職員に周知する取組が十分でない。	B		
c) 利用者のプライバシーや個人情報を保護するための規定がない。	C		<第三者評価機関記入欄> 規程など参考資料を添付願います。
評価基準の考え方と評価のポイント	<p>○この項目では、個人情報保護の仕組みが確立されているかどうかを評価します。</p> <p>○利用者の日常生活におけるプライバシーの保護は、利用者を尊重した福祉サービスの提供における重要事項です。また、プライバシーの保護のみならず、虐待防止といった利用者の権利擁護に関わる取組も同様です。</p> <p>○プライバシーポリシーなど明確化、個人情報の保護や管理は、社会的に求められているものであり、事業の信頼性を高めることにつながります。</p>		
着眼点 (チェック項目)	<p><input type="checkbox"/> 利用者のプライバシー保護について、規程・マニュアル等の整備や、個室化や一人になりたい時に自由にくつろげるスペースの確保など、施設・設備面での工夫等に組織として具体的に取り組んでいる。</p> <p><input type="checkbox"/> 利用者のプライバシー保護に関する基本的知識、社会福祉事業に携わる者としての姿勢・意識、利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等について、職員に研修を実施している。</p> <p><input type="checkbox"/> 利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等が利用者に周知されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 規程・マニュアル等に基づいたサービスが実施されている。</p>		

←事業経営母体の法人や手話通訳派遣事業所において、個人情報保護の仕組みが確立されているかどうかを確認する調査項目です。

3. 事業経営母体法人の組織運営

(2) 事業所の質の確保

第三者評価点数

3 (2) ⑦災害時における利用者の安全確保のための取組を組織的に行っているか			
判断基準	自己評価	第三者評価	評価の根拠、特記事項
a) 地震、津波、豪雨、大雪等の災害に対して、利用者の安全確保のための取組を組織的に行っている。	A		<事業所記入欄>
b) 地震、津波、豪雨、大雪等の災害に対して、利用者の安全確保のための取組を行っているが、十分ではない。	B		
c) 地震、津波、豪雨、大雪等の災害に対して、利用者の安全確保のための取組を行っていない。	C		<第三者評価機関記入欄> 対応マニュアル、フローチャート等参考資料を添付願います。
評価基準の考え方と評価のポイント	<p>○この項目では、地震、津波、豪雨、大雪等の災害に対して、利用者の安全確保のための取組を積極的に行っているか評価します。</p> <p>○災害時においても、利用者の安全を確保するとともにサービスを継続することが求められます。「事業の継続」の観点から、災害等に備えた事前準備・事前対策を講じることが重要です。</p>		
着眼点 (チェック項目)	<p><input type="checkbox"/> 災害時の対応体制が決められている。</p> <p><input type="checkbox"/> 立地条件等から災害の影響を把握し、建物・設備類、福祉サービス提供を継続するために必要な対策を講じている。</p> <p><input type="checkbox"/> 利用者及び職員の安否確認の方法が決められ、すべての職員に周知されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 食料や備品類等の備蓄リストを作成し、管理者を決めて備蓄を整備している。</p> <p><input type="checkbox"/> 防災計画等を整備し、地元の行政をはじめ、消防署、警察、自治会、福祉関係団体等と連携するなど、体制をもって訓練を実施している。</p>		

3. 事業経営母体法人の組織運営

(2) 事業所の質の確保

第三者評価点数

3 (2) ⑧感染症の予防や発生時における利用者の安全確保のための体制を整備し、取組を行っているか。			
判断基準	自己評価	第三者評価	評価の根拠、特記事項
a) 感染症の予防策が講じられ、発生時等の緊急時の利用者の安全確保について組織として体制を整備し、取組を行っている。	A		<事業所記入欄>
b) 感染症の予防策が講じられ、発生時等の緊急時の利用者の安全確保について組織として体制を整備しているが、取組が十分ではない。	B		
c) 感染症の予防策が講じられていない。	C		<第三者評価機関記入欄> 対応マニュアル、フローチャート等参考資料を添付願います。
評価基準の考え方と評価のポイント	<p>○この項目では、感染症の予防策が適切に講じられているとともに、発生時等の緊急時の利用者の安全確保について組織として体制を整備し、取組を行っていることを評価します。</p> <p>○感染症の予防・対応についても、福祉サービスの質の向上を目的とするリスクマネジメントと同様に、マニュアル等を整備したうえで、福祉施設・事業所内の体制を確立し実行していくことが必要です。具体的には、①責任を明確にした安全確保のための体制の確立（緊急時の対応体制を含む）、②担当者・担当部署の設置、③定期的な検討の場の設置、④感染症予防策等の定期的な評価・見直しの実施等が挙げられます。</p>		
着眼点（チェック項目）	<p><input type="checkbox"/> 感染症対策について、責任と役割を明確にした管理体制が整備されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 感染症の予防と発生時等の対応マニュアル等を作成し、職員に周知徹底している。</p> <p><input type="checkbox"/> 担当者等を中心にして、定期的に感染症の予防や安全確保に関する勉強会等を開催している。</p> <p><input type="checkbox"/> 感染症の予防策が適切に講じられている。</p> <p><input type="checkbox"/> 感染症が発生した場合には対応が適切に行われている。</p> <p><input type="checkbox"/> 感染症の予防と発生時等の対応マニュアル等を定期的に見直している</p>		

3. 事業経営母体法人の組織運営

(3) 人材の確保

第三者評価点数

3 (3) ①職員の就業状況を把握する労務管理体制が確立されているか			
判断基準	自己評価	第三者評価	評価の根拠、特記事項
a) 職員の就業状況を把握し、ワークライフバランスに配慮した労務管理を行っている。	A		<事業所記入欄>
b) 職員の就業状況を把握しているが、ワークライフバランスに配慮ができていない。	B		
c) 職員の就業状況を把握できていない。	C		<第三者評価機関記入欄>
評価基準の考え方と評価のポイント	<p>○この項目では、労務管理体制について評価します。</p> <p>○安全衛生、健康、福利厚生などの労働関連法令にしたがった労務管理は、事業所の職員が継続的に働くことにつながるとともに、事業の質の確保にもつながります。</p>		
着眼点 (チェック項目)	<p><input type="checkbox"/> 職員の有給休暇の消化率や時間外労働のデータを、定期的にチェックしている。</p> <p><input type="checkbox"/> 把握した職員の意向・意見や就業状況チェックの結果を、分析・検討する担当者や担当部署等を設置している。</p> <p><input type="checkbox"/> 分析した結果について、改善策を検討する仕組みがある。</p> <p><input type="checkbox"/> 改善策については、人材や人員体制に関する具体的なプランに反映し実行している。</p>		

←事業経営母体の法人や手話通訳派遣事業所において、職員の労務管理が適正になされているかどうかを確認する調査項目です。

3. 事業経営母体法人の組織運営

(3) 人材の確保

第三者評価点数

3 (3) ②職員の安全と健康の確保のための体制が確立されているか			
判断基準	自己評価	第三者評価	評価の根拠、特記事項
a) 労働災害防止策を講じ、その内容を職員に周知している。	A		<事業所記入欄>
b) 労働災害防止策を講じているが、職員に十分周知できていない。	B		
c) 労働災害防止策を講じられていない。	C		<第三者評価機関記入欄>
評価基準の考え方と評価のポイント	<p>○この項目では、職員に対する労働災害の防止について評価します。</p> <p>○労働災害を防止することは事業を運営する上で必須の条件です。</p> <p>○傷病のみならず、メンタルサポートも含めた心身の健康や、安全に配慮した職場環境づくりが、事業の安定した運営には重要です。</p>		
着眼点 (チェック項目)	<p><input type="checkbox"/>定期的に職員との個別面接の機会を設ける等、職員が相談しやすいような組織内の工夫をしている。</p> <p><input type="checkbox"/>希望があれば職員が相談できるように、カウンセラーや専門家を確保している。</p> <p><input type="checkbox"/>職員の希望の聴取等をもとに、福利厚生センターへの加入等、総合的な福利厚生事業を実施している。</p>		

←事業経営母体の法人や手話通訳派遣事業所において、職員の労働災害の防止対策が講じられているかどうかを確認する調査項目です。

3. 事業経営母体法人の組織運営

(4) マネジメント

第三者評価点数

3 (4) ①利用者の要求や事業課題に基づいて予算が編成されているか			
判断基準	自己評価	第三者評価	評価の根拠、特記事項
a) 利用者の要求や事業に関するデータなどに基づいて、予算編成を行っている。	A		<事業所記入欄>
b) -	-		
c) 利用者の要求や事業に関するデータなどに基づかず、予算編成を行っている。	C		<第三者評価機関記入欄>
評価基準の考え方と評価のポイント	<p>○この項目では、事業所の予算編成が利用者の要求や事業課題に基づいて行われているかを評価します。</p> <p>○利用者の要求について傾向を把握し、予算配分することが事業の改善につながります。</p> <p>○データ分析に基づいて事業の到達点を明らかにすることは、適切な予算配分につながり、事業の適切な運営につながります。</p>		
着眼点 (チェック項目)	<p><input type="checkbox"/>適切な予算編成がなされているか、複数の部門、責任者によってチェックされているか。</p> <p><input type="checkbox"/>利用者の要望や傾向を踏まえた、適切な予算配分がされているか。</p>		

←事業経営母体の法人や手話通訳派遣事業所において、予算編成が適正かつ効果的に組まれているのか、予算編成の考え方を確認する調査項目です。

3. 事業経営母体法人の組織運営

(4) マネジメント

第三者評価点数

3 (4) ②事業所の会計が適切に管理されているか			
判断基準	自己評価	第三者評価	評価の根拠、特記事項
a) 定期的に会計点検を行うなど、適切な会計管理を行っている。	A		<事業所記入欄>
b) -	-		
c) 適切な会計管理が行き届かない。	C		<第三者評価機関記入欄>
評価基準の考え方と評価のポイント	<p>○この項目では、会計が適切に管理されているかを評価します。</p> <p>○事業の会計が適切に処理され、安定した経営を心がけていることは、事業の継続に必要なポイントです。</p>		
着眼点 (チェック項目)	<p><input type="checkbox"/>外部機関による会計監査が、定期的に行われているか。</p> <p><input type="checkbox"/>適切な会計管理の体制 (複数担当制、チェックシステム体制) が整備されているか。</p>		

←事業経営母体の法人や手話通訳派遣事業所の会計処理が適切に管理なされているかを確認する調査項目です。

3. 事業経営母体法人の組織運営

(4) マネジメント

第三者評価点数

3 (4) ③事業所の経営について情報公開がされているか			
判断基準	自己評価	第三者評価	評価の根拠、特記事項
a) 事業所の経営について記載されている書面の配布やホームページ等で掲載をするなど情報を公開している。	A		<事業所記入欄>
b) -	-		
c) 事業所の経営について情報を公開していない。	C		<第三者評価機関記入欄>
評価基準の考え方や評価のポイント	<p>○この項目では、事業所の経営について情報公開がされ事業の透明性が確保されているかを評価します。</p> <p>○財務諸表など経営情報の公開は、事業の透明性を確保する上で大切なポイントとなります。</p>		
着眼点 (チェック項目)	<p>□財務諸表や経営状態がわかる指標や資料が、ホームページや書面で定期的に公開されている。</p>		

←事業経営母体の法人の決算など財務状況を情報公開しているかどうかを確認する調査項目です。