

新

徳島県福祉サービス第三者評価
共通評価基準

【高齢者福祉サービス版】

判断基準、評価の着眼点、
評価基準の考え方と評価の留意点

（ 45項目 ）

令和2年 月 日改定

徳島県保健福祉部保健福祉政策課

旧

徳島県福祉サービス第三者評価 共通評価基準

【高齢者福祉サービス版】

判断基準、評価の着眼点、
評価基準の考え方と評価の留意点

（ 45項目 ）

平成31年1月4日改定

徳島県保健福祉部保健福祉政策課

[1 3] Ⅱ-1-(2)-② 経営の改善や業務の実効性を高める取組に指導力を発揮している。

【判断基準】

- a) 管理者は、経営の改善や業務の実効性を高める取組に十分な指導力を発揮している。
- b) 管理者は、経営の改善や業務の実効性を高める取組に指導力を発揮しているが、十分ではない。
- c) 管理者は、経営の改善や業務の実効性を高める取組について指導力を発揮していない。

評価の着眼点

- ☐ 管理者は、経営の改善や業務の実効性の向上に向けて、人事、労務、財務等を踏まえ分析を行っている。
- ☐ 管理者は、組織の理念や基本方針の実現に向けて、人員配置、職員の働きやすい環境整備等、具体的に取り組んでいる。
- ☐ 管理者は、経営の改善や業務の実効性の向上に向けて、組織内に同様の意識を形成するための取組を行っている。
- ☐ 管理者は、経営の改善や業務の実効性を高めるために組織内に具体的な体制を構築し、自らもその活動に積極的に参画している。

[1 3] Ⅱ-1-(2)-② 経営の改善や業務の実_行性を高める取組に指導力を発揮している。

【判断基準】

- a) 管理者は、経営の改善や業務の実効性を高める取組に十分な指導力を発揮している。
- b) 管理者は、経営の改善や業務の実効性を高める取組に指導力を発揮しているが、十分ではない。
- c) 管理者は、経営の改善や業務の実効性を高める取組について指導力を発揮していない。

評価の着眼点

- ☐ 管理者は、経営の改善や業務の実効性の向上に向けて、人事、労務、財務等を踏まえ分析を行っている。
- ☐ 管理者は、組織の理念や基本方針の実現に向けて、人員配置、職員の働きやすい環境整備等、具体的に取り組んでいる。
- ☐ 管理者は、経営の改善や業務の実効性の向上に向けて、組織内に同様の意識を形成するための取組を行っている。
- ☐ 管理者は、経営の改善や業務の実効性を高めるために組織内に具体的な体制を構築し、自らもその活動に積極的に参画している。

Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。

〔26〕 Ⅱ-4-(3)-① 地域の福祉ニーズ等を把握するための取組が行われている。

【判断基準】

- a) 地域の具体的な福祉ニーズ・生活課題等を把握するための取組を積極的に行っている。
- b) 地域の具体的な福祉ニーズ・生活課題等を把握するための取組を行っているが、十分ではない。
- c) 地域の具体的な福祉ニーズ・生活課題等を把握するための取組を行っていない。

評価の着眼点

- ☐ 福祉施設・事業所（法人）が実施する事業や運営委員会の開催、関係機関・団体との連携、地域の各種会合への参加、地域住民との交流活動などを通じて、地域の福祉ニーズや生活課題等の把握に努めている。

Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。

〔26〕 Ⅱ-4-(3)-① 地域の福祉ニーズ等を把握するための取組が行われている。

【判断基準】

- a) 地域の具体的な福祉ニーズ・生活課題等を把握するための取組を積極的に行っている。
- b) 地域の具体的な福祉ニーズ・生活課題等を把握するための取組を行っているが、十分ではない。
- c) 地域の具体的な福祉ニーズ・生活課題等を把握するための取組を行っていない。

評価の着眼点

- ☐ 福祉施設・事業所（法人）が実施する事業や運営委員会の開催、関係機関・団体との連携、地域の各種会合への参加、地域住民との交流活動などを通じて、地域の福祉ニーズや生活課題等の把握に努めている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

- 本評価基準では、福祉施設・事業所（法人）が地域社会における福祉向上に積極的な役割を果たすために、具体的な地域の福祉ニーズや生活課題等を把握するための取組を積極的に行っているかを評価します。

(2) 趣旨・解説

- 地域社会では、地域経済や生活環境の変化等（雇用環境の変化、単身世帯や高齢者のみの世帯の増加、大規模団地等の集合住宅の課題等）により、これまでの社会福祉事業・制度が対象としてきた範囲では十分に対応することができない福祉ニーズ等が顕在化しています。
- 福祉施設・事業所（法人）は、社会福祉に関する専門的な知識を有するとともに、福祉サービスを実施するという公益性のある組織として、地域社会で必要とされる役割や機能を存分に発揮するために、地域の具体的な福祉ニーズ等を把握するための取組を積極的に行うことが必要です。
- こうした地域の福祉ニーズ等を把握するためには、たとえば、地域の困りごとを議論するための運営委員会を開催する、相談事業を活発化させてその中でニーズを把握する、地域の交流イベント時にアンケートを実施するなど主体的に動くことが重要です。
- また、福祉施設・事業所（法人）の有する専門性や特性を活かして相談事業を実施することは、地域住民の多様な相談に応じる中で、福祉ニーズ等を把握する取組にもつながります。
- さらに、日常的な福祉サービスの実施を通じて、当該福祉サービスでは対応できない利用者等のニーズを把握することも必要です。
- このほか、施設等のスペースを活用した地域住民との交流を意図した取組、たとえば、地域交流のイベントの開催等により、地域住民とのコミュニケーションを通じて主体的に地域の福祉ニーズ等を把握することも必要です。

(3) 評価の留意点

- 福祉施設・事業所ではなく、法人としてこうした取組を行っている場合でも、その内容等をていねいに把握して評価します。
- 評価方法は、訪問調査において具体的な取組を聴取し、書面でも確認します。

○（削除）

○（削除）

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

- 本評価基準では、福祉施設・事業所（法人）が地域社会における福祉向上に積極的な役割を果たすために、具体的な地域の福祉ニーズや生活課題等を把握するための取組を積極的に行っているかを評価します。

(2) 趣旨・解説

- 地域社会では、地域経済や生活環境の変化等（雇用環境の変化、単身世帯や高齢者のみの世帯の増加、大規模団地等の集合住宅の課題等）により、これまでの社会福祉事業・制度が対象としてきた範囲では十分に対応することができない福祉ニーズ等が顕在化しています。
- 福祉施設・事業所（法人）は、社会福祉に関する専門的な知識を有するとともに、福祉サービスを実施するという公益性のある組織として、地域社会で必要とされる役割や機能を存分に発揮するために、地域の具体的な福祉ニーズ等を把握するための取組を積極的に行うことが必要です。
- こうした地域の福祉ニーズ等を把握するためには、たとえば、地域の困りごとを議論するための運営委員会を開催する、相談事業を活発化させてその中でニーズを把握する、地域の交流イベント時にアンケートを実施するなど主体的に動くことが重要です。
- また、福祉施設・事業所（法人）の有する専門性や特性を活かして相談事業を実施することは、地域住民の多様な相談に応じる中で、福祉ニーズ等を把握する取組にもつながります。
- さらに、日常的な福祉サービスの実施を通じて、当該福祉サービスでは対応できない利用者等のニーズを把握することも必要です。
- このほか、施設等のスペースを活用した地域住民との交流を意図した取組、たとえば、地域交流のイベントの開催等により、地域住民とのコミュニケーションを通じて主体的に地域の福祉ニーズ等を把握することも必要です。

(3) 評価の留意点

- 福祉施設・事業所ではなく、法人としてこうした取組を行っている場合でも、その内容をていねいに把握して評価します。
- 評価方法は、訪問調査において具体的な取組を聴取し、書面でも確認します。
- （通所介護）着眼点「福祉施設・事業所のスペースを活用して地域住民との交流を意図した取組を行っている。」は、福祉施設・事業所の設備の状況等により、適用しないことができます。
- （訪問介護）着眼点「福祉施設・事業所のスペースを活用して地域住民との交流を意図した取組を行っている。」は適用しません。

[27] II-4-(3)-② 地域の福祉ニーズ等に基づく公益的な事業・活動が行われている。

【判断基準】

- a) 把握した地域の具体的な福祉ニーズ等に基づく公益的な事業・活動を積極的に行っている。
- b) 把握した地域の具体的な福祉ニーズ等に基づく公益的な事業・活動が十分ではない。
- c) 把握した地域の具体的な福祉ニーズ等に基づく公益的な事業・活動を行っていない。

評価の着眼点

- ☐ 把握した福祉ニーズ等に基づいて、法で定められた社会福祉事業にとどまらない地域貢献に関わる事業・活動を実施している。
- ☐ 把握した福祉ニーズ等に基づいた具体的な事業・活動を、計画等で明示している。
- ☐ 多様な機関等と連携して、社会福祉分野のみならず、地域コミュニティの活性化やまちづくりなどにも貢献している。
- ☐ 福祉施設・事業所（法人）が有する福祉サービスの提供に関するノウハウや専門的な情報を、地域に還元する取組を積極的に行っている。
- ☐ 地域の防災対策や、被災時における福祉的な支援を必要とする人びと、住民の安全・安心のための備えや支援の取組を行っている。

[27] II-4-(3)-② 地域の福祉ニーズ等に基づく公益的な事業・活動が行われている。

【判断基準】

- a) 把握した地域の具体的な福祉ニーズ等に基づく公益的な事業・活動を積極的に行っている。
- b) 把握した地域の具体的な福祉ニーズ等に基づく公益的な事業・活動が十分ではない。
- c) 把握した地域の具体的な福祉ニーズ等に基づく公益的な事業・活動を行っていない。

評価の着眼点

- ☐ 把握した福祉ニーズ等に基づいて、法で定められた社会福祉事業にとどまらない地域貢献に関わる事業・活動を実施している。
- ☐ 把握した福祉ニーズ等に基づいた具体的な事業・活動を、計画等で明示している。
- ☐ 多様な機関等と連携して、社会福祉分野のみならず、地域コミュニティの活性化やまちづくりなどにも貢献している。
- ☐ 福祉施設・事業所（法人）が有する福祉サービスの提供に関するノウハウや専門的な情報を、地域に還元する取組を積極的に行っている。
- ☐ 地域の防災対策や、被災時における福祉的な支援を必要とする人びと、住民の安全・安心のための備えや支援の取組を行っている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

- 本評価基準では、福祉施設・事業所（法人）が地域社会における福祉向上に積極的な役割を果たすために、把握した地域の具体的な福祉ニーズや生活課題等に基づいた独自の公益的な事業・活動を積極的に行っているかを評価します。

(2) 趣旨・解説

- 福祉施設・事業所（法人）においては、その有する機能をもって地域の福祉ニーズ等を解決・緩和する活動・事業の実施主体となること、あるいは、地域住民の主体的な活動を促進・支援することなどの取組が求められます。
- 把握した福祉ニーズ等に基づき、これらを解決・改善するための福祉施設・事業所（法人）による公益的な事業・活動を行うことも必要です。
- 特に、社会福祉法人については、法人固有の使命・役割と社会福祉法等の関係・事項等を具体化するため、既存制度では対応しきれない生活困窮、生活問題等の支援・解決など、地域社会での貢献活動を主体的、積極的に進めていくことが重要です。
- また、地域住民の生活に役立つ講演会や研修会等を開催し、地域住民の福祉に対する理解の促進や地域づくりのための取組も必要です。
- こうした福祉施設・事業所の専門的な知識・技術や情報の地域への提供は、地域との関わりを深め、地域の人びとの福祉施設等への理解を得ることやコミュニケーションを活発にすることにもつながっていきます。
- 把握した福祉ニーズ等に基づいた具体的な事業・活動は、福祉施設・事業所において地域の福祉ニーズ等や事業・活動の目的を共有し、継続的かつ効果的に取組を実施するため、事業計画等で明示することが必要です。
- また、災害時には、利用者の安全確保と施設・設備の使用を含め事業継続が可能であることを前提として、二次被害や混乱が起きないように十分に留意し、可能な範囲で被災した福祉的な支援を必要とする人びとや住民への支援・取組を実施します。
- 災害時において、地域の社会資源としての役割等を踏まえ、職員への説明や必要な研修の実施など、その備えを計画的に確保していくことが必要です。
- 福祉施設・事業所は、災害時に福祉避難所として指定されている場合や避難所となる場合も想定されるため、日頃から災害時の行政や地域との連携・協力に関する事項を決定・確認しておくことも求められます。
- また、福祉施設・事業所（法人）のこうした役割や取組を日頃から地域へ知らせるための情報提供等の取組も必要です。

(3) 評価の留意点

- 社会福祉法人が運営する福祉施設・事業所においては、社会福祉法に定める「地域における公益的な取組」の実施に係る責務や社会福祉充実残額を活用して行われる「地域公益事業」等が本評価基準における地域での公益的な事業・活動にあたります。
- 福祉施設・事業所（法人）の規模や支援の形態、所在する地域によって、具体的な取組はさまざまです。本評価基準の趣旨に沿って、個々の取組について評価を行います。
- 地域での公益的な事業・活動は、福祉施設・事業所が実施する地域の福祉ニーズ等に応じた取組や事業であって、原則として公的な費用負担のない取組や事業等を評価し

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

- 本評価基準では、福祉施設・事業所（法人）が地域社会における福祉向上に積極的な役割を果たすために、把握した地域の具体的な福祉ニーズや生活課題等に基づいた独自の公益的な事業・活動を積極的に行っているかを評価します。

(2) 趣旨・解説

- 福祉施設・事業所（法人）においては、その有する機能をもって地域の福祉ニーズ等を解決・緩和する活動・事業の実施主体となること、あるいは、地域住民の主体的な活動を促進・支援することなどの取組が求められます。
- 把握した福祉ニーズ等に基づき、これらを解決・改善するための福祉施設・事業所（法人）による公益的な事業・活動を行うことも必要です。
- 特に、社会福祉法人については、法人固有の使命・役割と社会福祉法等の関係・事項等を具体化するため、既存制度では対応しきれない生活困窮、生活問題等の支援・解決など、地域社会での貢献活動を主体的、積極的に進めていくことが重要です。
- また、地域住民の生活に役立つ講演会や研修会等を開催し、地域住民の福祉に対する理解の促進や地域づくりのための取組も必要です。
- こうした福祉施設・事業所の専門的な知識・技術や情報の地域への提供は、地域との関わりを深め、地域の人びとの福祉施設等への理解を得ることやコミュニケーションを活発にすることにもつながっていきます。
- 把握した福祉ニーズ等に基づいた具体的な事業・活動は、福祉施設・事業所において地域の福祉ニーズ等や事業・活動の目的を共有し、継続的かつ効果的に取組を実施するため、事業計画等で明示することが必要です。
- また、災害時には、利用者の安全確保と施設・設備の使用を含め事業継続が可能であることを前提として、二次被害や混乱が起きないように十分に留意し、可能な範囲で被災した福祉的な支援を必要とする人びとや住民への支援・取組を実施します。
- 災害時において、地域の社会資源としての役割等を踏まえ、職員への説明や必要な研修の実施など、その備えを計画的に確保していくことが必要です。
- 福祉施設・事業所は、災害時に福祉避難所として指定されている場合や避難所となる場合も想定されるため、日頃から災害時の行政や地域との連携・協力に関する事項を決定・確認しておくことも求められます。
- また、福祉施設・事業所（法人）のこうした役割や取組を日頃から地域へ知らせるための情報提供等の取組も必要です。

(3) 評価の留意点

- 社会福祉法人が運営する福祉施設・事業所においては、社会福祉法に定める「地域における公益的な取組」の実施に係る責務や社会福祉充実残額を活用して行われる「地域公益事業」等が本評価基準における地域での公益的な事業・活動にあたります。
- 福祉施設・事業所（法人）の規模や支援の形態、所在する地域によって、具体的な取組はさまざまです。本評価基準の趣旨に沿って、個々の取組について評価を行います。
- 地域での公益的な事業・活動は、福祉施設・事業所が実施する地域の福祉ニーズ等に応じた取組や事業であって、原則として公的な費用負担のない取組や事業等を評価し

ます。

○なお、行政からの委託又は補助等を受けて実施している事業は評価の対象としません。
ただし、このような公的な費用負担があっても、福祉施設・事業所の資産等を活用した追加のサービスが行われている場合には評価の対象とします。

○評価方法は、訪問調査において具体的な取組を聴取し、事業・活動の計画等の書面でも確認します。

○福祉施設・事業所ではなく、法人として行っている場合でも、その内容等をていねいに把握して評価します。

○地域での公益的な事業・活動の情報発信については、Ⅱ-3-(1)-①で評価します。

○（削除）

ます。

○なお、行政からの委託又は補助等を受けて実施している事業は評価の対象としません。
ただし、このような公的な費用負担があっても、福祉施設・事業所の資産等を活用した追加のサービスが行われている場合には評価の対象とします。

○評価方法は、訪問調査において具体的な取組を聴取し、事業・活動の計画等の書面でも確認します。

○福祉施設・事業所ではなく、法人として行っている場合でも、その内容等をていねいに把握して評価します。

○地域での公益的な事業・活動の情報発信については、Ⅱ-3-(1)-①で評価します。

○（通所介護、訪問介護）着眼点「民生委員・児童委員等と定期的な会議を開催するなどによって、具体的な福祉ニーズの把握に努めている。」及び「地域住民に対する相談事業を実施するなどを通じて、多様な相談に応じる機能を有している。」は、福祉施設・事業所の状況等により、適用しないことができます。

〔29〕 Ⅲ-1-(1)-② 利用者のプライバシー保護等の権利擁護に配慮した福祉サービス提供が行われている。

【判断基準】

- a) 利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備し、利用者のプライバシーに配慮した福祉サービス提供が行われている。
- b) 利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備しているが、利用者のプライバシーに配慮した福祉サービスの提供が十分ではない。
- c) 利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備していない。

評価の着眼点

- ☐ 利用者のプライバシー保護について、社会福祉事業に携わる者としての姿勢・責務等を明記した規程・マニュアル等が整備され、職員への研修によりその理解が図られている。
- ☐ 規程・マニュアル等に基づいて、プライバシーに配慮した福祉サービスが実施されている。
- ☐ 一人ひとりの利用者にとって、生活の場にふさわしい快適な環境を提供し、利用者のプライバシーを守るよう設備等の工夫を行っている。
- ☐ 利用者や家族にプライバシー保護に関する取組を周知している。

〔29〕 Ⅲ-1-(1)-② 利用者のプライバシー保護等の権利擁護に配慮した福祉サービス提供が行われている。

【判断基準】

- a) 利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備し、利用者のプライバシーに配慮した福祉サービス提供が行われている。
- b) 利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備しているが、利用者のプライバシーに配慮した福祉サービスの提供が十分ではない。
- c) 利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備していない。

評価の着眼点

- ☐ 利用者のプライバシー保護について、社会福祉事業に携わる者としての姿勢・責務等を明記した規程・マニュアル等が整備され、職員への研修によりその理解が図られている。
- ☐ 規程・マニュアル等に基づいて、プライバシーに配慮した福祉サービスが実施されている。
- ☐ 一人ひとりの利用者にとって、生活の場にふさわしい快適な環境を提供し、利用者のプライバシーを守るよう設備等の工夫を行っている。
- ☐ 利用者や家族にプライバシー保護に関する取組を周知している。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

- 本評価基準は、利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備し、職員に理解を図るための取組とともに、利用者のプライバシーに配慮した福祉サービスの提供が行われているか評価します。

(2) 趣旨・解説

- 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。

○ここでいうプライバシーとは、「他人の干渉を許さない、各個人の私生活上の自由」のことです。利用者のプライバシー保護については利用者尊重の基本であり、たとえば、利用者が他人から見られたり知られたりすることを拒否する自由は保護されなければなりません。利用者からの信頼を得るためにも、プライバシー保護に関する具体的な取組が求められます。

○日常的な福祉サービスの提供においては、福祉施設・事業所の利用者や福祉サービスの特性とあり方等を踏まえつつ、施設・設備の限界等を加味しながらも、可能な限り一人ひとりの利用者にとって、生活の場にふさわしいこちよい環境を提供し、利用者のプライバシーを守るよう設備等の工夫を行うことも必要です。

○プライバシー保護に関する取組が、規程・マニュアル等に基づき実施されることはもとより、取組を利用者や家族に周知することも求められます。

(3) 評価の留意点

○利用者のプライバシーに配慮した福祉サービスの提供の前提として、職員が、プライバシー保護に関する基本的な知識や社会福祉事業に携わる者としての姿勢・意識を十分に理解すること、福祉施設・事業所の特性に応じた留意点等に関する規程・マニュアル等を作成して理解を図ることが必要です。よって、職員に規程・マニュアル等を配布しただけでは取組は不十分です。

○福祉サービスの場面ごとに作成されているマニュアル・手引書等の中で、プライバシー保護に関する留意事項が記載されている場合も、「規程・マニュアル等」に含みます。

○入所施設の場合、通信、面会に関するプライバシー保護や、入浴・排泄時等生活場面におけるプライバシー保護について、福祉施設・事業所の利用者や福祉サービスの特性とあり方を踏まえつつ、設備面での配慮や工夫も含めた組織としての取組も評価の対象となります。規程・マニュアル等の整備と周知への取組とあわせて総合的に評価します。

○評価方法は、規程・マニュアル等の内容を確認するとともに、具体的な取組を聴取します。

○個人情報保護は本評価基準にいうプライバシー保護には含みません。[\[45\]](#)Ⅲ-2-(3)-②「利用者に関する記録の管理体制が確立している。」において評価します。

○利用者の[権利擁護](#)に関する具体的な取組については、個別評価基準([A5]A-1-(2)-①)において評価します。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

- 本評価基準は、利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備し、職員に理解を図るための取組とともに、利用者のプライバシーに配慮した福祉サービスの提供が行われているか評価します。

(2) 趣旨・解説

- 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。

○ここでいうプライバシーとは、「他人の干渉を許さない、各個人の私生活上の自由」のことです。利用者のプライバシー保護については利用者尊重の基本であり、たとえば、利用者が他人から見られたり知られたりすることを拒否する自由は保護されなければなりません。利用者からの信頼を得るためにも、プライバシー保護に関する具体的な取組が求められます。

○日常的な福祉サービスの提供においては、福祉施設・事業所の利用者や福祉サービスの特性とあり方等を踏まえつつ、施設・設備の限界等を加味しながらも、可能な限り一人ひとりの利用者にとって、生活の場にふさわしいこちよい環境を提供し、利用者のプライバシーを守るよう設備等の工夫を行うことも必要です。

○プライバシー保護に関する取組が、規程・マニュアル等に基づき実施されることはもとより、取組を利用者や家族に周知することも求められます。

(3) 評価の留意点

○利用者のプライバシーに配慮した福祉サービスの提供の前提として、職員が、プライバシー保護に関する基本的な知識や社会福祉事業に携わる者としての姿勢・意識を十分に理解すること、福祉施設・事業所の特性に応じた留意点等に関する規程・マニュアル等を作成して理解を図ることが必要です。よって、職員に規程・マニュアル等を配布しただけでは取組は不十分です。

○福祉サービスの場面ごとに作成されているマニュアル・手引書等の中で、プライバシー保護に関する留意事項が記載されている場合も、「規程・マニュアル等」に含みます。

○入所施設の場合、通信、面会に関するプライバシー保護や、入浴・排泄時等生活場面におけるプライバシー保護について、福祉施設・事業所の利用者や福祉サービスの特性とあり方を踏まえつつ、設備面での配慮や工夫も含めた組織としての取組も評価の対象となります。規程・マニュアル等の整備と周知への取組とあわせて総合的に評価します。

○評価方法は、規程・マニュアル等の内容を確認するとともに、具体的な取組を聴取します。

○個人情報保護は本評価基準にいうプライバシー保護には含みません。Ⅲ-2-(3)-②「利用者に関する記録の管理体制が確立している。」において評価します。

○利用者の権利侵害の防止等に関する具体的な取組については、個別評価基準（[A5] A-1-(2)-①）において評価します。