

I 福祉サービス第三者 評価の現状等について

評価者フォローアップ研修(共通コース)

平成29年4月・5月開催

東京都福祉サービス評価推進機構

- 1 平成28年度評価実施件数等**
- 2 平成15年度からの実績(全国及び都)**
- 3 平成27年度評価実施内訳等**
- 4 平成29年度評価推進機構の取組**

1 平成28年度評価実施件数等

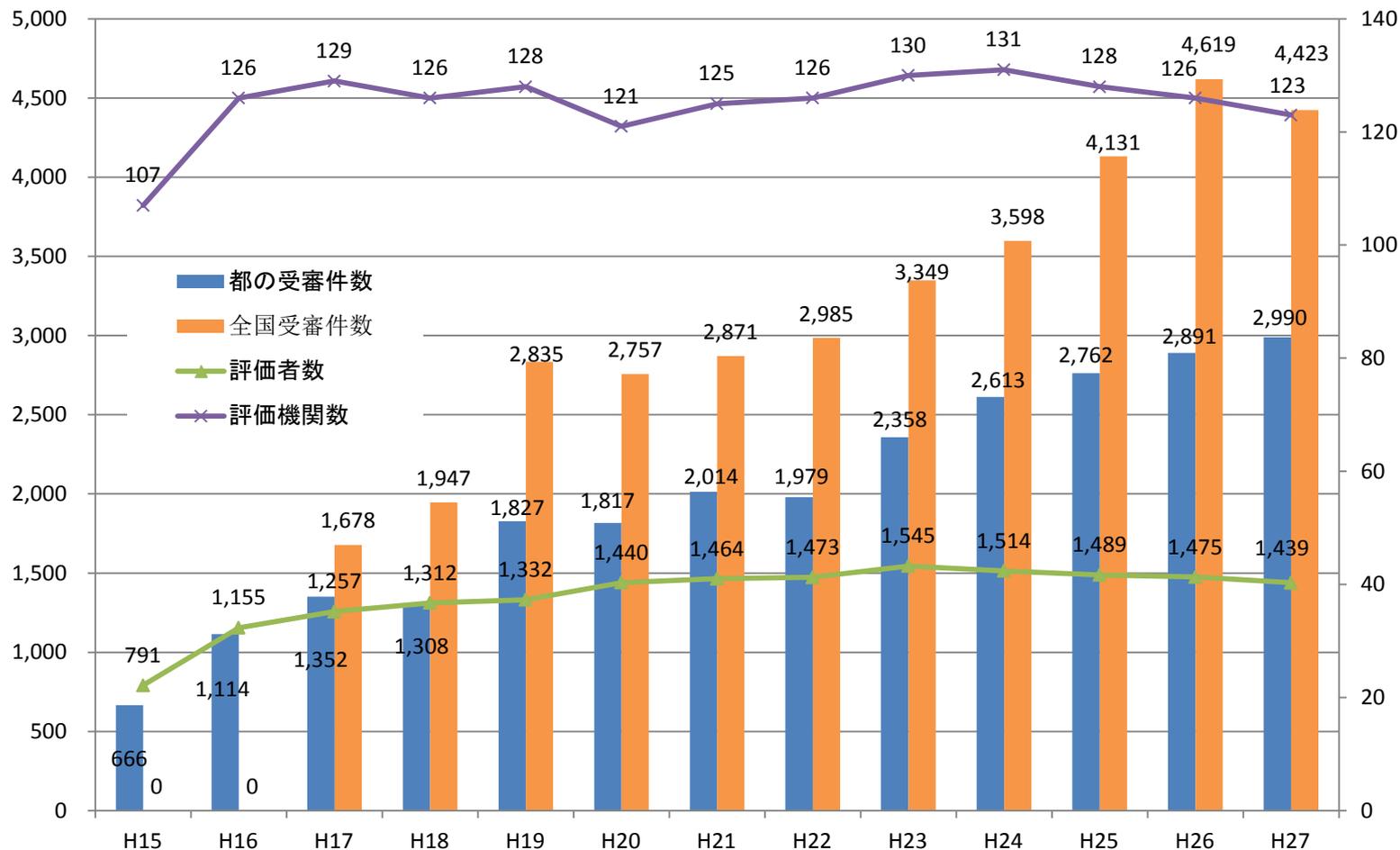
区分	28年度 ※推計	27年度	26年度
評価実施件数	2,863件	2,990件	2,891件
対象事業所数	22,570所	20,985所	19,823所
評価実施率	12.7%	14.2%	14.6%
評価機関数 社会的養護関係施設評価機関数（再掲）	123機関 (52機関)	123機関 (69機関)	126機関 (71機関)
評価者数 社会的養護関係施設評価者数（再掲）	1,430人 (418人)	1,439人 (412人)	1,475人 (411人)

* 28年度評価実施件数は、評価予定件数

* 28年度対象事業所数は、平成28年4月1日現在

* 28年度評価機関・評価者数(社会的養護関係施設)は、平成28年2月28日現在

2 平成15年度からの実績 (全国及び都)



3 平成27年度評価実施内訳等

(1) 評価実施内訳

	27年度	26年度
評価実施件数 (対象事業所数)	2,990件 (20,985所)	2,891件 (19,823所)
施設系 (対象事業所数)	1,636件 (3,962所)	1,495件 (3,781所)
居宅系 (対象事業所数)	1,354件 (17,023所)	1,396件 (16,042所)
評価実施率	14.2%	14.6%
施設系	41.3%	39.5%
居宅系	8.0%	8.7%

(2) 評価者別評価実施件数

	27年度	26年度
評価者一人当たり件数	6.2件	5.9件
0件	19.0%	16.5%
1件	21.3%	25.1%
2件～5件	31.2%	31.2%
6件～10件	13.5%	12.8%
11件～20件	8.1%	7.7%
21件以上	6.9%	6.7%
評価者総数（年度末）	1,439人	1,475人

$$\text{* 評価者一人当たり件数} = \frac{\text{延べ評価実施評価者数 (評価実施件数} \times 3 \text{)}}{\text{実評価者数}}$$

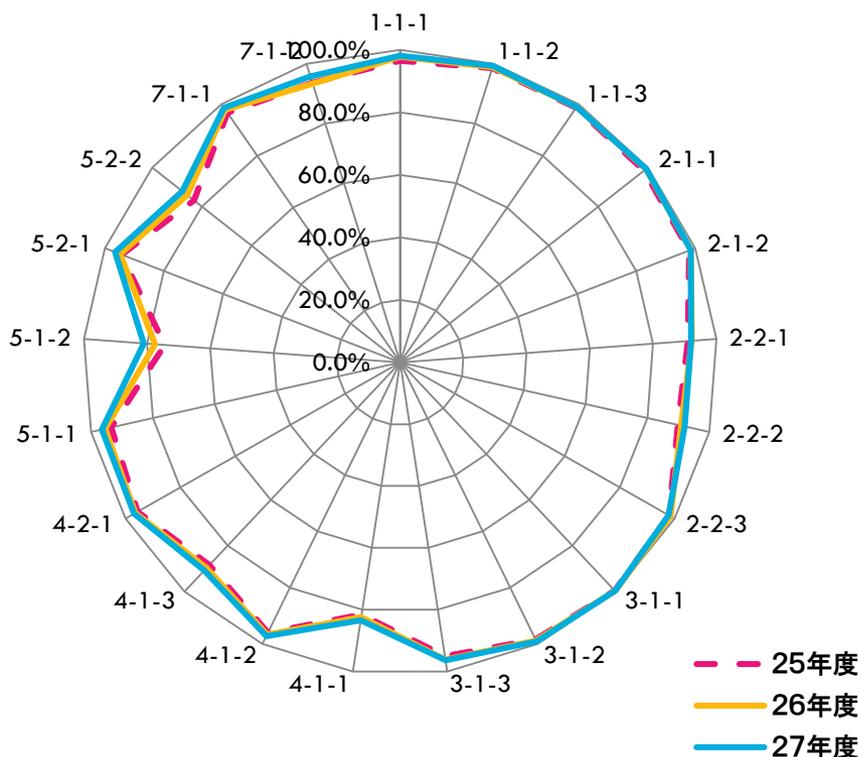
(1件の評価は、3人以上の評価者が一貫して行うため)

(3) 評価機関別評価実施件数

	27年度	26年度
1 評価機関当たり件数	24.3件	23.0件
0 件	4.1%	4.8%
1 件	4.9%	8.7%
2 件～ 5 件	20.4%	18.3%
6 件～ 1 0 件	11.3%	12.7%
1 1 件～ 2 0 件	26.0%	19.8%
2 1 件以上	33.3%	35.7%
評価機関数（年度末）	123機関	126機関

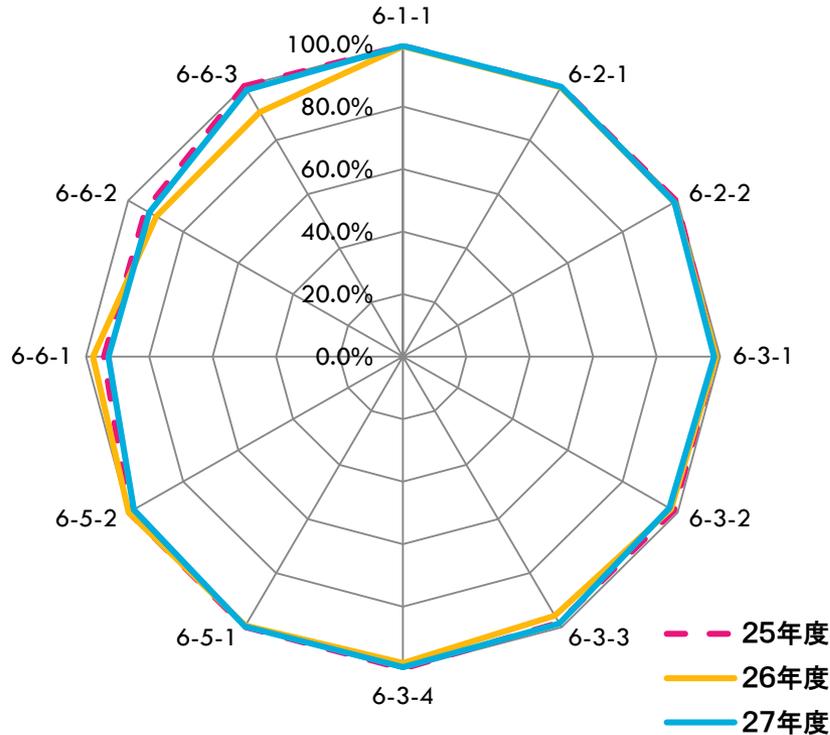
(4) 評点の状況(25・26・27年度の比較)

◇ 組織マネジメント項目



	項目内容	25年度	26年度	27年度
1-1-1	事業所が目指していること(理念、基本方針)を明確化・周知している	96.5%	97.8%	98.2%
1-1-2	経営層(運営管理者含む)は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている	98.6%	98.9%	99.4%
1-1-3	重要な案件について、経営層(運営管理者含む)は実情を踏まえて意思決定し、その内容を関係者に周知している	98.6%	98.9%	98.9%
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	98.5%	99.3%	99.3%
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	98.0%	98.5%	98.5%
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	91.0%	92.2%	92.0%
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	89.9%	90.9%	92.1%
2-2-3	地域の関係機関との連携を図っている	97.9%	98.5%	97.8%
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)	99.6%	99.7%	99.7%
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	98.4%	98.8%	99.1%
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	95.1%	96.2%	96.4%
4-1-1	取り組み期間に応じた課題・計画を策定している	81.6%	82.4%	83.5%
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	96.0%	96.7%	97.3%
4-1-3	着実な計画の実行に取り組んでいる	88.4%	89.7%	90.8%
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	95.6%	96.4%	96.9%
5-1-1	事業所にとって必要な人材構成にしている	93.5%	95.4%	96.5%
5-1-2	職員の質の向上に取り組んでいる	74.5%	77.5%	81.0%
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	94.4%	94.9%	96.6%
5-2-2	職員のやる気向上に取り組んでいる	83.1%	85.9%	87.8%
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	96.7%	97.8%	98.6%
7-1-2	個人情報、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえて保護・共有している	93.7%	93.4%	95.8%

◇ サービス提供のプロセス項目

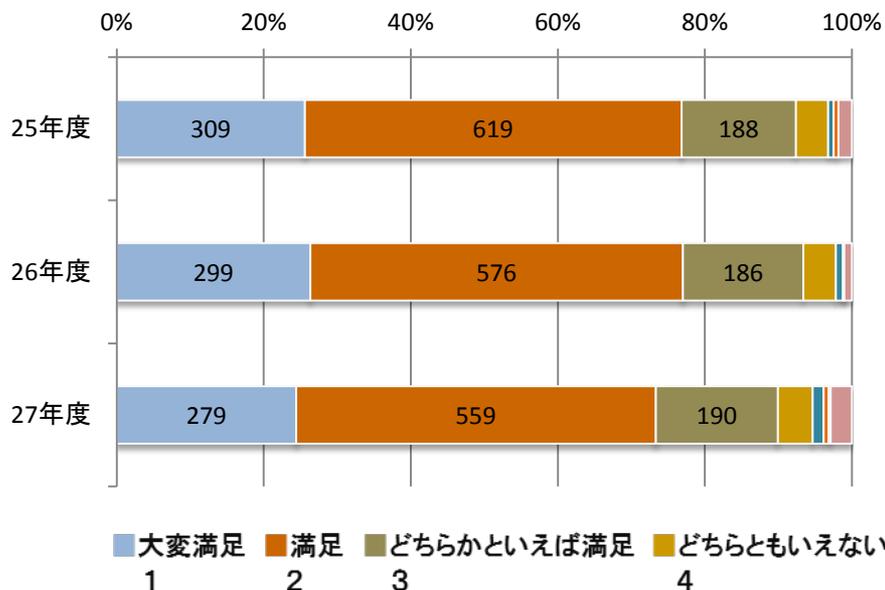


	項目内容	25年度	26年度	27年度
6-1-1	利用者希望者等に対してサービスの情報を提供している	99.5%	99.3%	99.5%
6-2-1	サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている	99.7%	99.6%	99.7%
6-2-2	サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援を行っている	99.6%	98.9%	98.9%
6-3-1	定められた手順に従ってアセスメントを行い、利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している	98.7%	98.9%	98.2%
6-3-2	利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の施設サービス計画を作成している	98.7%	97.5%	97.0%
6-3-3	利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している	98.3%	95.7%	98.6%
6-3-4	利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している	99.9%	98.0%	99.3%
6-5-1	利用者のプライバシー保護を徹底している	99.8%	99.4%	99.7%
6-5-2	サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している	99.8%	99.8%	98.0%
6-6-1	手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている	94.3%	97.8%	92.9%
6-6-2	サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている	93.8%	89.8%	92.3%
6-6-3	さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している	100.0%	90.3%	98.5%

※サービス種別によって項目にばらつきがある部分は特養の項目を使用

(5) 平成27年度受審事業所アンケート結果 I

設問：今回の第三者評価について、どの程度満足したか



	1	2	3	4	5	6	7	8	合計
25年度	309	619	188	53	9	8	0	22	1,208
26年度	299	576	186	50	11	1	1	12	1,136
27年度	279	559	190	54	17	8	3	33	1,143

「満足」が最も多く、「大変満足」「満足」「どちらかといえば満足」の合計は毎年9割を超え、受審の満足度が伺える。

しかし、「大変不満」「不満」「どちらかといえば不満」の回答数は、前年度より増えている。

事業者の意見(受審した満足度)

○大変満足と回答した事業者

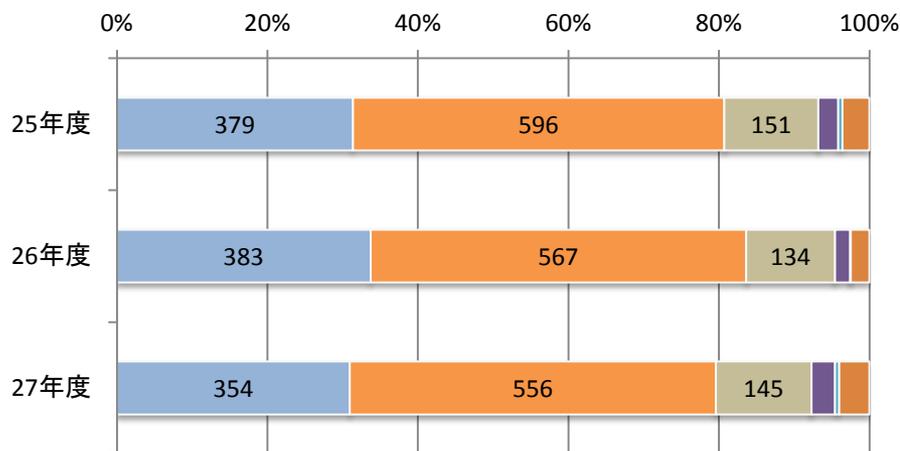
- ⇒ 法人で大切にしていることを大いに評価してもらえたこと。
課題については納得のいくもので、今後の計画に入れていくことで組織としての質の向上を目指せるものと思えた。
- ⇒ 各職員が客観的に日々の園全体の業務を再確認することができ、仕事への職員のモチベーションを向上することができた。

○不満と回答した事業者

- ⇒ 報告書が年度が終わってから届いた。こちらから催促してやっと届いた。事業計画に反映させるところではない状態

平成27年度受審事業所アンケート結果 II

設問：今後も第三者評価を実施したいと思うか



	1	2	3	4	5	6	合計
25年度	379	596	151	32	7	43	1,208
26年度	383	567	134	23	1	28	1,136
27年度	354	556	145	36	6	46	1,143

■ 1 ぜひ実施したい ■ 2 実施したい ■ 3 どちらともいえない ■ 4 あまり実施したくない ■ 5 実施したくない ■ 6 無回答

今後も「実施したい」が最も多く、「ぜひ実施したい」と「実施したい」の合計は毎年8割を超えている。

しかし、「あまり実施したくない」「実施したくない」との回答数が、前年度より増えている。

事業者の意見(今後の受審意向)

○ぜひ実施したいと回答した事業者

⇒ 当事業所の強みと弱みを認識することができ、課題が明確になること。又、第三者の方が当事業所の評価を客観的に閲覧できること。(入所を希望されている方・福祉施設への就業を希望されている方等)

○あまり実施したくないと回答した事業所

⇒ 質問の項目が多く、通常業務に加えてのこの入力作業・資料準備にかなりの時間を要したので。

⇒ 労力・時間が削られる。

4 平成29年度評価推進機構の取組

(1) 平成29年度の評価手法等について

評価対象福祉サービス 59サービス

共通評価項目の見直し

- ◇ 地域密着型通所介護
- ◇ 小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護
定期巡回・随時対応型訪問介護看護
- ◇ 認可保育所、認証保育所、認定こども園

(2) 平成29年度における評価項目の検討事項

組織マネジメント項目の見直し

平成28年度に引き続き検討を行い、見直し後の項目による評価を平成30年度から開始

(3) 評価の質の向上への取組

- ◇ 評価機関による評価者育成・手法順守を支援
責務明示、責任者の設置、評価者育成計画・報告書の内容充実
や手法順守状況確認記録の作成、自己点検の実施
- ◇ 評価手法違反に対する対応強化
原因究明や再発防止等の報告、取組状況等を継続的に指導

(4) 評価者研修の実施

- ◇ 平成30年度に新たな組織マネジメント項目に即した
研修をより多く実施できるように研修数を絞って実施
- ◇ 十分な定員を確保するため、組織マネジメント項目
が含まれない研修を中心に実施

(5) 普及啓発及び受審率向上に向けた取組

◇ 都民への普及啓発

- 区市町村窓口への印刷物の配置（福ナビにも掲載）
 - 高齢居宅系サービスの区市町村別受審事業所一覧及び評価結果概要版（PDF版）
（訪問介護、通所介護、居宅介護支援）
 - 高齢居宅系サービスの連続受審事業所の区市町村別事業所一覧及びインタビュー記事
（通所介護、居宅介護支援、訪問介護、短期入所生活介護）
 - 保育サービスの区市町村別受審事業所一覧
- 各種イベントでのパネル展示や検索体験
- 関係機関等を通じたリーフレットの配布

◇ 事業者への広報

区市町村事業者連絡会で制度説明・受審メリット等の説明

Ⅱ 評価者育成及び評価 手法順守等について

評価者フォローアップ研修(共通コース)

平成29年4月・5月開催

東京都福祉サービス評価推進機構

**1 評価機関による評価者育成及び
評価手法順守の取組支援**

**2 評価者に対する認証・公表委員会
からの指導**

■趣旨

- 評価手法が順守されていない（繰り返される）ケースが散見される。
- 評価機関により評価の質にバラつきがあり、質の向上が課題である。

評価手法を順守し適正な評価を実施するとともに、より質の高い評価を行うためには、「評価機関・評価者の質の向上に向けた取組み」を支援する必要があることから、平成27年度から検討を開始した。

■検討経過

	検討経過	内容
27年度	○認証・公表委員会 4回 ○評価機関へのアンケート 1回	○評価手法順守への取組（評価手法チェックリストの実施） ○評価手法違反への対応（機構指導の強化、違反内容等の公表） ○評価者育成（責務の規定） ○評価実績やノウハウの蓄積（1件／年 ⇒ 5件／3年）
28年度	○認証・公表委員会 2回	○評価手法順守への取組（責任者配置、記録作成、自己点検） ○評価者育成（責任者配置、様式見直し、自己点検）

1 評価機関による評価者育成及び評価手法 順守の取組支援

(1) 評価機関による評価者育成の取組支援

平成29年度新規

○評価者育成責任者の選任

評価機関の代表者や常勤の職員等で、評価活動に精通している者のうちから1人「評価者育成責任者」を選任し、評価者の質の向上の取組みに必要な管理（[福祉サービス第三者評価機関認証要綱（以下「認証要綱」という。）](#)で規定する「[評価者育成計画兼報告書](#)」の作成、実施及び進行管理を行うこと、その他必要な措置を講ずること）を行わせることとし、認証要綱に新たに規定した。

○評価者育成計画兼報告書の見直し

評価機関の「[理念・方針](#)」等を踏まえた評価者の課題克服に向けた育成計画の作成、計画に対して遅れがある評価者に対する育成責任者のフォローや、[1年間の育成成果の振り返り・次年度への反映](#)等、評価機関による効果的な評価者育成を促進するために、現在の「[評価者育成計画兼報告書](#)」に以下の事項を新たに追加した。

- ・ 評価機関の理念・方針
- ・ 評価者に期待する能力（到達目標）及び主な育成方法
- ・ 9月末時点（中間報告）における責任者のコメント
- ・ 3月末時点（実績報告）における評価者及び責任者のコメント
- ・ 次年度に向けた課題

○評価者育成に係る取組状況の自己点検の実施

評価者育成の取組状況について、評価機関の体制に合わせて、自己点検実施者（評価者育成責任者とは別の者が望ましい。）を選任し、機構の定める様式により、毎年1回自己点検を実施することとし、認証要綱に新たに規定した。

（実施体制）

評価機関の体制に合わせて、自己点検実施者（責任者とは別の者が望ましい。）を選任

（点検方法）

自己点検実施者は、点検項目の実施状況について、責任者に対するヒアリングや関係資料等を確認の上、点検を実施する。

責任者は、自己点検結果を踏まえて、改善に向けた取組み等を実施する。

点検項目		実施者
(1)	各評価者の育成計画は、評価機関の理念・方針、評価者に期待する能力（到達目標）、主な育成方法及び評価者1人ひとりの意向を踏まえて作成されたか。	自己点検実施者
(2)	評価者育成責任者は、各評価者の育成状況の把握及び進捗管理を適切に実施し、遅れがあった場合等には適切な対応をとったか。	
(3)	各評価者について、目標達成できたか（育成の成果が現れていたか）。	
(4)	各評価者について、当該年度における育成の達成状況を踏まえ、次年度に向けた課題整理ができたか。	
(5)	取組みの成果や課題等	
(6)	（上記（1）～（5）の点検結果を踏まえた）改善に向けた取組み等	責任者

○年間の流れ

①評価機関の評価者に期待する能力(到達目標)と主な育成方法等の整理

評価機関

評価機関は、理念の実現に向け、評価機関が求める理想の評価者像（どのような視点で評価するか等）を整理し、評価者に期待する能力（到達目標）と主な育成方法を設定します。

②評価機関との意見交換(意向を伝える)

評価機関⇄評価者

主たる所属評価機関と意見交換を行い、評価者の現状・課題や目標等を伝えてください。また、評価実施における希望や配慮してほしいこと等も伝えてください。

（評価機関による評価者の現状等を把握する取組例）

○個別面接の実施（電話・メール等の活用）

○評価活動を通じたリーダーや事務局による現状・課題の把握

③評価者育成計画の作成、評価者育成の実施

評価機関⇄評価者

上記①及び②を踏まえ、育成責任者が各評価者の評価者育成計画兼報告書を作成し、育成計画に沿って、実施していきます。

④評価機関との意見交換(中間報告・実績報告)

評価機関⇄評価者

○9月末の中間報告時点では、育成計画の上半期の取組内容（進捗状況）について、育成責任者と振り返りを行ってください。

○3月末の実績報告時点では、一年間の取組結果について、評価者本人による自己点検（振り返り）を実施してください。

⑤次年度に向けた課題設定

評価機関

○評価者及び育成責任者による振り返りの結果を踏まえて、次年度の課題を設定します。

○評価者育成計画兼報告書について（記入例）

平成29年度新規

【評価機関の理念・方針等の整理】

①評価機関の理念・方針

【理念】
わたしたちは・・・目指します。

【方針】
○…………
○…………
○…………

- 評価機関の理念・方針
評価機関の理念・方針を入力します。
- 分類
評価機関の理念・方針を踏まえ、効果的な評価者育成を行うために、評価者の状況に合わせ評価機関で評価者育成の分類を決めて入力します。
- 評価者に期待する能力(到達目標)
評価機関の理念・方針を踏まえ、各分類に応じた評価者に期待する能力(例:身に付けて欲しい知識や能力、評価者に求めるもの等)を入力します。
- 主な育成方法
評価者に対する育成方法を入力します。

②評価者に期待する能力(到達目標)及び主な育成方

分類	評価者に期待する能力(到達目標)	主な育成方法
一定の評価経験を積んだリーダー的な評価者	<ul style="list-style-type: none"> ○全体を見てバランスの良い評価結果としてまとめることができる。 ○リーダーシップを発揮し、評価チームをまとめることができる。 ○評価現場における進行(ファシリテート)や管理(マネジメント)することができる。 ○評価チーム内の評価者の能力等を踏まえ、評価者を教育・指導することができる。 	<ul style="list-style-type: none"> 【機構研修】 ○「評価チームのリーダーとしてのスキルアップ」の受講 【外部研修】 ○「・・・研修」の受講 【OJT】 ○評価チーム編成の工夫(経験の浅い評価者への指導等)
一定の評価経験を積んだ評価者(評価実績11件以上)	<ul style="list-style-type: none"> ○事業者に”気づき”を与える評価を実施することができる。 ○未経験の分野に関する知識やスキルの習得 ○評価対象サービスの専門的知識を身に付けている。 	<ul style="list-style-type: none"> 【機構研修】 ○「各福祉サービスの共通評価項目の理解を深める」の受講 【OJT】 ○評価チーム編成の工夫(ベテラン評価者とペアを組む) 【自己研鑽】 ○能力向上等に資する書籍紹介や関係法令等の情報提供
評価経験の少ない評価者(評価実績10件以下)	<ul style="list-style-type: none"> ○評価の視点を立てることができる。 ○各カテゴリーの関連について理解することができる。 ○利用者調査のヒアリングポイントを理解し、聞き取った内容を記録することができる。 ○合議した内容に基づいて評価結果をまとめることができる。 ○事業所の課題を抽出することができる。 	<ul style="list-style-type: none"> 【機構研修】 ○評価の視点の導き出し方を学ぶ 【OJT】 ○評価チーム編成の工夫(ベテラン評価者とペアを組む) 【自己研鑽】 ○能力向上等に資する書籍紹介や関係法令等の情報提供
全評価者共通	<ul style="list-style-type: none"> ○評価機関の理念・方針の理解 ○評価手法及び共通評価項目の理解 ○評価対象サービスの現状・課題・動向等の理解、利用者特性に関する基礎知識の習得 ○利用者プライバシーに配慮することができる。 	<ul style="list-style-type: none"> 【機構研修】 ○「各福祉サービスの現状を学ぶ」の受講 ○フォローアップ研修共通コースの受講(必須) 【内部研修】 ○評価機関の理念実現に向けた研修の実施 ○フォローアップ研修(共通)の講義内容の共有・確認 ○評価手法チェックリストの実施 【OJT】 ○マニュアル(手引書)の配布

【評価者の育成計画】

《活動状況》			《評価者情報》		《育成計画》				《育成計画に対する育成取組状況》			達成状況					
育成計画時点	中間報告時点	実績報告時点	評価者番号	評価者氏名	現状・課題	課題分類	目標	育成計画(複数設定可)	育成計画分類	9月末時点(中間報告)		3月末時点(実績報告)		評価者本人の自己評価(コメント)	育成責任者の評価(コメント)	達成度	次年度に向けた課題
										取組内容	上半期の達成状況及び下半期の取組内容(育成責任者コメント)	達成度	取組内容				
活動中	活動中	活動中	H0000001	財田 太郎	高齢分野の評価実績は多数あるが、障害分野の評価実績はない。今年度は、新たに障害分野の評価を担当する予定であり、知識の習得が必要である。	5	障害分野の評価に関するサービスや利用者の特性等を習得し、障害分野の評価活動を適切に実施する。	初めの2件は、障害分野の評価活動に補助者として同行し、基礎知識を習得後、評価者の1人として評価を1件以上実施する。	1	障害分野の評価活動を2件、補助者として同行した。各ステップにおいて、必要となる基礎知識を学び、11月から始まる評価活動に向けた準備を行った。	D	今年度は、補助者として2件、評価者として1件の合計3件の障害分野の評価活動を実施した。補助者として同行したことで、障害サービスに関する知識や利用者特性への理解を深め、評価活動も適切に実施することができた。次年度はさらに障害分野の評価実績を積み、更なる能力向上を図る。	障害分野の評価は初めてであったが、最初の2件を補助者として同行できたこと、またこれまでの評価で蓄積した経験・ノウハウを活用することで、適切な評価を実施することができた。次年度は障害分野の評価実績をさらに増やし、経験を積んでいきたいと思っている。	B	当該評価者の今年度の目標は達成できたと思う。次年度は本人が希望していることも踏まえ、より多くの実績を積み重ねていきたいと思う。	障害サービスの評価実績を積み、障害サービスに関する知識及び評価ノウハウを蓄積していく。	

《平成29年度の追加項目》

○課題分類

現状・課題を踏まえた評価者の課題分類を選択します(特に課題として取り組む必要がある課題分類を1つ選択)。

○上半期の達成状況及び下半期の取組内容(育成責任者コメント)

上半期の評価者育成の達成状況や下半期に取組む育成内容を入力します。

○評価者本人の自己評価(コメント)

一年間の育成内容を振り返り(評価者自身による自己点検)を行い、育成の成果や次年度に向けた課題等を入力します。

○育成責任者の評価(コメント)

(評価者本人コメントを踏まえて)一年間の育成内容を振り返り、育成の成果や次年度に向けた課題等を入力します。

○次年度に向けた課題

評価者及び責任者による振り返りを行った結果から、評価者の次年度に向けた課題(当該年度に達成できなかった課題や新たな課題等)を入力します。

課題分類	評価者が抱えている課題等
1 評価項目の理解に関すること	・組織マネジメント項目又はサービス項目の理解が必要 ・未経験分野(経営又は福祉)の理解が必要 等
2 利用者調査に関すること	・利用者とのコミュニケーションスキルの習得が必要 ・インタビュースキル(ヒアリング技術)の習得が必要 ・場面観察の際のポイントを学ぶ必要がある 等
3 訪問調査に関すること	・事前分析を行う上で必要なスキルの習得が必要 ・インタビュースキル(ヒアリング技術)の習得が必要 等
4 報告書作成に関すること	・報告書作成に必要なスキルの習得が必要 ・講評やコメントの精度向上が必要 ・合議で話した内容をもとに評価結果をまとめる力が必要 等
5 福祉サービスに関すること	・福祉サービスの法制度やサービス内容の理解が必要 ・法人運営に関する知識の習得が必要 等
6 その他	

【認証要綱第2条第21号】

改正後	改正前
<p>当該評価機関を主たる所属とする者を育成・指導し、評価者の質の向上に取り組むこと。また、<u>評価者育成責任者を選任し、評価者の質の向上の取組みに必要な管理を行わせること。</u></p>	<p>当該評価機関を主たる所属とする者を育成・指導し、評価者の質の向上に取り組むこと。また、<u>当該評価機関を主たる所属とする者の育成状況等について、機構が定める「評価者育成計画兼報告書」により、年に3回機構へ報告すること。</u></p>

【認証要綱第2条第21号の2】

改正後	改正前
<p><u>当該評価機関を主たる所属とする者の育成状況等について、機構が定める「評価者育成計画兼報告書」により、年に3回機構へ報告すること。</u></p>	<p>(新規)</p>

【実施要領第19条】

改正後

(評価者育成責任者の選任基準と役割)

第19条 要綱第2条第21号に規定する「評価者育成責任者」とは、評価機関の代表者や常勤の職員等で、評価活動に精通している者のうちから選任した者をいう。なお、当該責任者は要綱第2条第12号に規定する「評価手法管理責任者」を兼ねることができるものとする。

2 要綱第2条第21号に規定する「必要な管理」とは、当該評価機関を主たる所属とする者について、要綱第2条第21号の2で規定する「評価者育成計画兼報告書」の作成、実施及び進行管理を行うこと、その他必要な措置を講ずることをいう。

改正前

(新規)

【認証要綱第2条第22号】

改正後	改正前
<p><u>評価手法順守及び評価者育成の取組状況について、毎年1回自己点検を実施し、機構へ報告すること。</u></p>	<p>(新規)</p>

【実施要領第20条】

改正後	改正前
<p><u>(自己点検)</u> <u>第20条 要綱第2条第22号に規定する「自己点検」とは、評価機関の体制に合わせて、自己点検実施者（要綱第2条第12号及び要綱第2条第21号に規定する者とは別の者が望ましい。）が機構の定める様式により、実施することをいう。</u></p>	<p>(新規)</p>

(2) 評価機関による評価手法順守の取組支援

平成29年度新規

○評価手法管理責任者の選任

評価機関の代表者や常勤の職員等で、評価活動に精通している者のうちから1人「評価手法管理責任者」を選任し、評価手法を順守するために必要な管理（すべての評価について、機構の定める評価手法の順守状況を確認し、その記録を作成すること、その他必要な措置を講ずること）を行わせることとし、福祉サービス第三者評価機関認証要綱（以下「認証要綱」という）に新たに規定した。

○評価手法順守状況確認記録の作成

評価機関において、評価手法の順守状況の確認・記録の作成を行うこととし認証要綱に新たに規定した。なお、記録の作成は評価機関独自の様式を使用することができる。

○評価手法順守に係る取組状況の自己点検の実施

評価手法順守の取組状況について、評価機関の体制に合わせて、自己点検実施者（評価手法管理責任者とは別の者が望ましい。）を選任し、機構の定める様式により、毎年1回自己点検を実施することとし、認証要綱に新たに規定した。

(実施体制)

評価機関の体制に合わせて、自己点検実施者（責任者とは別の者が望ましい。）を選任する。

(点検方法)

自己点検実施者は、点検項目の実施状況について、責任者に対するヒアリングや関係資料等を確認の上、点検を実施する。

責任者は、自己点検結果を踏まえて、改善に向けた取組み等を実施する。

点検項目		実施者
(1)	全ての評価活動において、評価手法管理責任者が評価手法順守状況を確認したか	自己点検実施者
(2)	全ての評価活動について、評価手法を順守したか	
(3)	評価手法違反に関するヒヤリハットが発生した場合、原因分析・再発防止策等の実施が適切に行われていたか	
(4)	取組みの成果や課題等	
(5)	(上記(1)～(4)の点検結果を踏まえた)改善に向けた取組み等	責任者

○評価手法の確認について

評価機関は、すべての評価について、評価手法の順守状況の確認・記録を作成し、適正な評価を実施することを規定していますが、評価者の皆さまも、ガイドブックを読み込むことや、「評価手法チェックリスト」を活用する等し、評価手法を確認・理解した上で、適正な評価を実施してください。

《参考:評価手法チェックリストについて》

平成28年度から実施

- 目的
評価手法を順守し、適正な評価活動を実施するために、評価手法チェックリストを配布・実施
- 対象
全ての評価者、評価機関の事務局
- 配付方法
フォローアップ研修(共通コース)、HP掲載
- 活用(例)
 - ・(年度当初)評価開始前にチェックを行い、評価手法を確認
 - ・評価実施中に確認し、評価手法を順守した評価実施の徹底
 - ・評価機関内における研修会等で使用

【認証要綱第2条第12号】

改正後	改正前
<p>評価の実施にあたっては、機構の定める評価手法及び共通評価項目をすべて取り込んで評価を行うこと。<u>また、評価手法管理責任者を選任し、評価手法を順守するために必要な管理を行わせること。</u></p>	<p>評価の実施にあたっては、機構の定める評価手法及び共通評価項目をすべて取り込んで評価を行うこと。</p>

【実施要領第14条】

改正後	改正前
<p><u>(評価手法管理責任者の選任基準と役割)</u> <u>第14条 要綱第2条第12号に規定する「評価手法管理責任者」とは、評価機関の代表者や常勤の職員等で、評価活動に精通している者のうちから選任した者をいう。なお、当該責任者は要綱第2条第21号に規定する「評価者育成責任者」を兼ねることができるものとする。</u> <u>2 要綱第2条第12号に規定する「必要な管理」とは、すべての評価について、機構の定める評価手法の順守状況を確認し、その記録を作成すること、その他必要な措置を講ずることをいう。</u></p>	<p>(新設)</p>

【認証要綱第2条第22号】（再掲）

改正後	改正前
<u>評価手法順守及び評価者育成の取組状況について、毎年1回自己点検を実施し、機構へ報告すること。</u>	(新規)

【実施要領第20条】（再掲）

改正後	改正前
<u>(自己点検)</u> <u>第20条 要綱第2条第22号に規定する「自己点検」とは、評価機関の体制に合わせて、自己点検実施者（要綱第2条第12号及び要綱第2条第21号に規定する者とは別の者が望ましい。）が機構の定める様式により、実施することをいう。</u>	(新規)

2 評価者に対する認証・公表委員会からの指導

○現行

評価者が第三者評価の信頼性を損なうような評価を実施するなど評価者にふさわしくない行為（以下「不正な行為」という。）を行った場合は、認証・公表委員会（以下「委員会」という。）の決定に基づき、評価者名簿からの抹消、又は評価者名簿の効力を停止することが福祉サービス第三者評価評価者名簿登載要領（以下「名簿登載要領」という。）に規定されている。



今後、不正な行為を行った評価者に対し、認証・公表委員会から指導を実施できるよう、名簿登載要領の一部を改正した。

【名簿登載要領】

改正後

福祉サービス第三者評価機関認証要綱（平成14年5月10日付14財事業92号）（以下「要綱」という。）第2条第9号に規定する「機構が公表する名簿」（以下「評価者名簿」という。）への登載要領等を次のように定める。

改正前

福祉サービス第三者評価機関認証要綱（平成14年5月10日付14財事業92号）（以下「要綱」という。）第2条第9号に規定する「機構が公表する名簿」（以下「評価者名簿」という。）への登載要領を次のように定める。

【名簿登載要領第5条第2項】

改正後

2 機構は、委員会の調査審議により福祉サービス第三者評価機関認証実施要領第25条に規定する「不正な行為」と同様の行為を行ったと判断された者に対し、委員会の決定に基づき、当該評価者に対する指導、当該評価者の評価者名簿からの抹消、又は期間を定めて評価者名簿の効力の全部若しくは一部を停止する。

改正前

2 機構は、委員会の調査審議により福祉サービス第三者評価機関認証実施要領第22条に規定する「不正な行為」と同様の行為を行ったと判断された者に対し、委員会の決定に基づき、当該評価者の評価者名簿からの抹消、又は期間を定めて評価者名簿の効力の全部又は一部を停止する。

Ⅲ 組織マネジメント項目 見直しの方向性について

評価者フォローアップ研修(共通コース)

平成29年4月・5月開催

東京都福祉サービス評価推進機構

見直しの趣旨

事業開始以降、評価件数は年々増加し、都民への情報提供及びサービスの質向上を進め、利用者本位のサービスシステムの構築を促進してきた。

一方で、居宅系サービスでは受審率が伸び悩み、福祉サービスの現場では人材確保やリスクマネジメント等の課題が依然として存在している。



サービスの質向上をより実感できる効果的・効率的な評価
福祉サービス現場の課題解決により貢献できる評価 へ

見直しのスケジュール

	平成28年度	平成29年度	平成30年度
項目検討	経営ワーキングで見直しの方向性、項目案検討 	試行調査を踏まえ、経営ワーキングで項目案検討、確定 	新組織マネジメント項目での評価開始 (既存評価機関・評価者への周知)
試行調査		試行調査で検証 	

現行の組織マネジメント項目の課題と

見直しの方向性

サービスの質向上をより実感できる評価へ(改善活動の促進)

課題

1 マネジメントの流れを捉えにくく、的確な課題抽出が難しい

見直しの方向性

評価者・事業者がマネジメントの流れを意識して核心をついた評価ができるようにする。

- ◎項目のスリム化
- ◎カテゴリー等体系整理

2 取組成果の評価が不明瞭で、改善につなげにくい

取組の有効性まで評価ができるよう、項目等を見直す。

- ◎目的及び有効性を意識した項目、レベルアップ等へ
- ◎職員自己評価の活用を重点化
- ◎カテゴリー8(活動成果)の充実

福祉業界共通の課題解決に資する評価へ

課題

見直しの方向性

1 人材の確保・育成・定着の促進

- ◎人材確保の工夫、定着の視点を追加
- ◎キャリアパスを想定
- ◎中間層育成の追加

2 より的確なリスクマネジメントの実施を促進

- ◎リスクマネジメントのカテゴリー化
- ◎事業所としてのリスクをどう捉えるかの視点追加
- ◎虐待防止、対応をリスクマネジメントと捉える

3 社会福祉法人制度改革（地域貢献の責務化）への対応

- ◎地域の福祉ニーズに基づいた地域貢献の取り組みを評価できるよう、項目編成

IV 平成29年度の評価 手法に関する連絡

評価者フォローアップ研修(共通コース)

平成29年4月・5月開催

東京都福祉サービス評価推進機構

1 場面観察方式の留意点と事例紹介

2 機構への評価結果報告書提出期限の考え方について

3 評価手法上の注意事項

4 その他

1 場面観察方式の留意点と事例紹介

(1) 場面観察方式とは

「調査時に観察した利用者の日常生活の中で発するサイン（呼びかけ、声なき呼びかけ、まなざし等）に対する職員のかかわりについての評価機関のコメントと、それに対する事業者の考え方や姿勢に関するコメントから利用者の様子を浮かび上がらせる方式」

(2) 場面観察方式の調査結果として公表するもの

- ① 調査時に観察したさまざまな場面の中で、**調査の視点**に基づいて評価機関が選定した場面
- ② 選定した場面から評価機関が読み取った利用者の気持ちの変化
- ③ 「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメント

評価機関が記載

事業者が
記載

(3) 調査の視点とは

「日常生活の場面で利用者が発するサイン(呼びかけ、声なき呼びかけ、まなざし等)とそれに対する職員のかかわり」及び「そのかかわりによる利用者の気持ちの変化」

利用者が欲求をあらわす行為、伝える行為等、現状からの変化を望むアクション

「**利用者が発するサイン**」が調査の起点となるため、「**利用者が発するサイン**」が見つからない場面は調査対象とならない。

(4) 場面観察方式の記載でよくある誤った記載内容

①調査時に観察したさまざまな場面の中で、**調査の視点**に基づいて評価機関が選定した場面

- ・「食事の場面」「体操の場面」を選定しました。
- ・「朝、みんなで体操をしてから、食事の準備を始め…昼食をなごやかに食べていました。…散歩に行き、楽しそうに帰ってくるまでを観察しました。

⇒「利用者が発したサインとそれに対する職員のかかわり」の具体的な内容の客観的な記述となっていない。選定した場面を端的に記載したり、観察したこと(その時系列の内容など)の記載となってしまうことが多い。

②選定した場面から評価機関が読み取った利用者の気持ちの変化

- ・職員の支援内容の良し悪しについて記載するなど、評価になってしまっている。
- ・状況の詳細説明にはなっているが、利用者の気持ちの変化を推察した記載がない。

③「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメント

- ・第三者評価を受審した感想となっている。
- ・①②の評価機関としての調査結果には触れず、事業所としての支援の方針、考え方のみとなっている。

(5) 実際の場面観察方式の調査結果を見てみよう

①調査時に観察したさまざまな場面の中で、調査の視点に基づいて評価機関が選定した場面

- 利用者の発するサインはありますか？
 - サインに対する職員のかかわりがありますか？
 - 職員のかかわりの結果、利用者の気持ちの変化がうかがえる利用者の反応はありますか？
- ◎できるだけ客観的な事実を表した記述となっていますか？

②選定した場面から評価機関が読み取った利用者の気持ちの変化

①で選定した場面において、利用者のサインに対する職員のかかわりが利用者の意向にどのように影響し、利用者の気持ちがどのように変化したのかについて、評価機関が推察した結果として記録できていますか？

③「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメント

①②の評価機関としての調査結果に対するコメントや、利用者本人の意向の把握とその意向を踏まえた対応についての事業者の考え方や取り組みについての記載になっていますか？

2 機構への評価結果報告書 提出期限の考え方について

◆福祉サービス第三者評価情報公表要領

(公表手続き等)

第4 第2第1項に定める評価結果情報は、評価機関が事業者へのフィードバック終了後*1 30日以内に*2機構に提出するものとする。

◆評価手法通知(1034号)

福祉サービス第三者評価機関認証要綱第2条第12号に規定する「機構の定める評価手法及び共通評価項目」の策定について(通知)

7 機構への評価結果報告

(1) 評価機関は、評価結果報告書の公表に対する事業者の同意・不同意にかかわらず30日以内に*2 評価結果報告書及びデジタルデータ*3により、評価結果を機構へ報告すること。

* 1 フィードバック終了後

フィードバック(評価報告会など)の開催日に限らず、実際に事業者から、評価結果報告書の公表の同意(又は不同意)が得られた日をフィードバック終了とみなす

フィードバック終了=評価結果報告書表紙の右下に記載される日付

* 2 30日以内に

■起算日

評価結果報告書表紙の右下に記載される日付(公表同意又は不同意日)の翌日から

■30日以内

起算日から機構において報告書を受理するまでを30日以内とする

* 評価機関から機構への報告書発送日までが30日以内という意味ではないので注意

* 2 30日以内に

■ 提出期限の留意点

30日目が土日祝日の場合は、直後の平日を提出期限とする

(例)

	月	火	水	木	金	土	日
月日	3月27日	3月28日	3月29日	3月30日	3月31日	4月1日	4月2日
経過日数					0	1	2

経過日数	17	18	19	20	21	22	23
月日	4月24日	4月25日	4月26日	4月27日	4月28日	4月29日	4月30日
経過日数	24	25	26	27	28	29	30
月日	5月1日	5月2日	5月3日	5月4日	5月5日	5月6日	5月7日
経過日数	31	32	33	34	35	36	37

* 3 評価結果報告書及びデジタルデータ

評価結果報告書(紙、押印のある原本)及びデジタルデータ両方が機構で受理されている必要がある。

* デジタルデータのみ機構に届いていても、正式に受理したことにならないため注意

3 評価手法上の注意事項

《利用者調査の全数の原則》

同一法人等で複数のサービス種別を運営しており、同時に評価受審を行った場合の利用者調査

⇒ 当該同一法人の複数のサービスを利用している利用者がいても、それぞれのサービスの利用者調査の対象とする

例) 同一法人において運営している、居宅介護支援、通所介護、訪問介護の評価を受審した場合、3サービス全て又は複数のサービスを利用している利用者は、その全ての利用者調査の調査を受けることとなる。

《実地における利用者調査》 手法通知の確認

平成22年3月26日付21財情報第1034号 手法通知

4 利用者調査

- (3) 実地における利用者調査*1については、複数の評価者*2で実施すること。なお、3(3)ただし書(1件の評価を2人以上で行うことができる規定されるサービス)で定めるサービスにおいては、評価者1名を含む複数名で実施することができるものとする。

*1 実地における利用者調査

実際に施設・事業所において行う利用者調査

- 共通評価項目による調査の場合、「聞き取り調査」「利用者に1か所に集まっていた上で説明し、調査票に記入してもらう方法(集合型)」など
- 場面観察方式

*2 複数の評価者

2人以上の評価者＝一貫して実施する評価者3人のうちの2名以上
(福祉サービス第三者評価機関認証要綱第2条第13号)

《所在地を公表していないサービス種別についての配慮》

所在地を公表していないサービス種別については、講評等において所在地が特定できる表現(例えば、「〇〇区から委託を受け」等)をしないよう留意する。

* 所在地の表記

婦人保護施設

東京都内

母子生活支援施設

(但し地名が施設名になっているもの多い)

東京都内

自立援助ホーム、宿所提供施設、更生施設(一部)

〇〇区内

4 その他

◆第三者評価ガイドブック2017の記載充実

⇒「一件の評価の流れ」「利用者調査ガイドライン」

◆社会的養護関係施設の項目解説書 記載充実

⇒【留意点】に具体的な支援内容等の記載を大幅追加

◆項目解説書の細分化(障害サービス)

⇒障害者及び障害児の多機能型事業所形式の解説書のみだったが、それぞれ単独サービス分も用意

*評価の際に事業所に配布するなど活用してほしい

◆評価結果報告書様式(利用者調査部分)の一部変更

⇒家族又は保護者アンケートを実施するサービス

について、新たに「利用者家族総数(世帯)」欄を追加

◆チェック式自己評価シート全サービス種別提供

⇒初めて評価受審する事業所の負担軽減に使用してほしい(ガイドブック2017 P79～P81)

V 共通評価項目の見直し について (地域密着型サービス)

評価者フォローアップ研修(共通コース)

平成29年4月・5月開催

東京都福祉サービス評価推進機構

概要

1 見直しの考え方

(1)地域密着型通所介護

(2)小規模多機能型居宅介護(介護予防含む)

看護小規模多機能型居宅介護

定期巡回・随時対応型訪問介護看護

2 見直し後の共通評価項目

(1)地域密着型通所介護

(2)小規模多機能型居宅介護(介護予防含む)

(3)看護小規模多機能型居宅介護

(4)定期巡回・随時対応型訪問介護看護

1 見直しの考え方

(1) 地域密着型通所介護

- 項目のスリム化
 - ・「食事」、「入浴」、「排泄支援」、「送迎」項目を「身の回りの支援」の項目へ統合
 - ・「機能訓練」項目は「健康」の項目に新たに評価する項目を設定
- 運営推進会議など、地域密着型サービスの特徴を追加

(2) 小規模多機能型居宅介護(介護予防含む) 看護小規模多機能型居宅介護 定期巡回・随時対応型訪問介護看護

- 運営基準改正前に外部評価実施回数緩和要件のために設定していた項目を削除**
- 「身の回りの支援」の項目や「訪問サービス」の項目を新たに設定**
- 地域密着型4サービスの評価項目内容や表現の整合を図った**

2 見直し後の共通評価項目

- (1) 地域密着型通所介護
 - ア サービスの実施項目

評価項目(旧)	
6-4-1	介護計画に基づいて自立生活が営めるよう支援している
6-4-2	栄養バランスを考慮したうえで、おいしい食事を出している
6-4-3	【入浴介助体制のある事業者のみ】 入浴の支援は、利用者の状態や意思を反映して行っている
6-4-4	排泄の支援は、利用者の状態や意思を反映して行っている
6-4-5	利用者の健康を維持するための支援を行っている
6-4-6	利用者の負担にならないよう送迎サービスを工夫し、安全を確保するための支援の方策をとっている
6-4-7	利用者の生活機能向上や健康増進を目的とした機能訓練サービスを工夫し実施している
6-4-8	施設で過ごす時間は楽しく快適で、利用者が自立的な生活を送ることができるような工夫(アクティビティ等)を行っている
6-4-9	施設と家族との交流・連携を図っている
6-4-10	地域との連携のもとに利用者の生活の幅を広げるための取り組みを行っている



評価項目(新)	
6-4-1	<u>地域密着型通所介護計画</u> に基づいて自立生活が営めるよう支援している
6-4-2	<u>利用者一人ひとりの状況に応じて生活上で必要な支援を行っている</u>
6-4-3	利用者の健康を維持するための支援を行っている
6-4-4	<u>利用者の主体性を尊重し、快適に過ごせるような取り組みを行っている</u>
6-4-5	<u>事業所</u> と家族との交流・連携を図っている
6-4-6	<u>利用者が地域で暮らし続けるため、地域と連携して支援を行っている</u>

6-4-1 地域密着型通所介護計画に基づいて自立生活が営めるよう支援している

【評価項目のねらい】

この項目では、地域密着型通所介護計画に盛り込まれた内容が、利用者の在宅における自立生活を支援する場面でどのように具体化され、実践されているかを評価します。

地域密着型通所介護は利用者の在宅生活の継続を支援することが目的となるため、利用者一人ひとりの意向を尊重し、状況に応じた自立生活の支援が特に重要です。その前提として、職員が個別状況に応じて利用者と十分な意思疎通を図り、利用者のニーズを的確に判断したうえで個別の支援を行うことが求められます。

評価のポイント

1	地域密着型通所介護計画に基づいて支援を行っている
2	利用者が望む生活像に基づき、日常生活において利用者自身が選択、判断できるよう支援を行っている
3	利用者の支援は、関係機関や関係職員が連携をとって、支援を行っている

【標準項目2】

利用者一人ひとりが望む生活像を把握し、日々の生活場面で利用者自身が選択、判断できるような支援を実施しているかを確認する。
また、そのような支援に重要であるため、個別の状況に応じて、コミュニケーションの工夫を行っているかを確認する。

6-4-2 利用者一人ひとりの状況に応じて生活上で必要な支援を行っている

【評価項目のねらい】

この項目では、利用者の状態や希望に応じた食事、入浴や排泄、送迎の支援など生活上で必要な支援が行われているかどうかを評価します。

単に利用者の心身の状況に応じた支援という視点だけではなく、どれだけ利用者の意向を把握し尊重した支援が実施されているかが評価のポイントとなります。

評価のポイント

1	【食事の提供を行っている事業所のみ】 利用者の状況に応じて、食事時間が楽しくなるよう工夫している
2	【入浴介助体制のある事業所のみ】 利用者の状況に応じて、入浴方法を検討し介助を行っている
3	排泄介助が必要な利用者に対して、一人ひとりに応じた誘導や排泄介助をしている
4	利用者の心身の状況、家族の状況に配慮して、送迎方法を検討し対応している

【標準項目1】

食事のメニューや時間等について、利用者の希望を聞き、可能な部分については反映しながら、食事時間が楽しいひとときになるための工夫を行っているかを確認する。

【標準項目2】

利用者の安全面や心身の状況及び一人ひとりの有する能力に配慮した入浴方法や介助をどのように提供しているかを確認する。

【標準項目3】

利用者の心身の状況(利用者の意向を含む)及び一人ひとりの有する能力に配慮した排泄方法や介助を提供しているか(見守り、声かけ等を含む)を確認する。

【標準項目4】

利用者の心身の状況、家族の状況を把握し、その状況に配慮した送迎方法(家族による送迎方法を含む)を組織として検討し、対応しているかを確認する。

6-4-3 利用者の健康を維持するための支援を行っている

【評価項目のねらい】

この項目では、利用者の個別状況に応じて健康を維持する支援を実施しているかどうかを評価します。また、発作等の急変時の対応体制についても評価します。

1	利用者の心身の状況に応じた健康管理を行っている
2	日常生活の中で、一人ひとりの有する能力の活用や日常生活動作の維持・拡大に向けた支援を行っている
3	服薬管理は誤りがないようチェック体制の強化などのしくみを整えている
4	利用者の体調変化時(発作等の急変を含む)に、速やかに対応できる体制を整えている

評価のポイント

【標準項目1】

利用者の個別状況に応じて、健康を維持する支援には、どのようなことが重要かを事業者として考え、どのように行っているかを確認する。

【標準項目2】

利用者に対して、リハビリテーションや食事・排泄等において、一人ひとりの有する能力の活用や、日常生活動作の維持・拡大に向けた支援を行っているかを確認する。

6-4-4 利用者の主体性を尊重し、快適に過ごせるような取り組みを行っている

【評価項目のねらい】

この項目では、サービス提供時に利用者の個別状況に応じて、適切な支援・介護が行われているかどうかを評価します。

1	利用者が他の利用者と快適な関係をもちながら生活することができるよう支援を行っている
2	利用者の状況に応じて、多様な活動ができるよう支援を行っている
3	利用者が落ち着いて生活できるような支援を行っている
4	事業所内は、利用者の安全性や快適性に配慮したものとなっている

評価のポイント

【標準項目1】

利用者が他の利用者に関わる際に、快適だと感じる関わり方を把握し、どのように支援を行っているかを確認する。

【標準項目2】

利用者の状況や希望を把握し、サービス利用中に多様な活動ができるような取り組みをどのように検討し、実施しているかを確認する。

【標準項目3】

一人ひとりの利用者が落ち着ける雰囲気づくりを、事業所がどのようにとらえ、実践しているかを確認する。

【標準項目4】

利用者一人ひとりにとっての快適性を事業所がどのようにとらえ、環境整備に反映しているかを確認する。

6-4-5 事業所と家族との交流・連携を図っている

【評価項目のねらい】

この項目では、利用者の様子や状況の連絡、家族からの相談対応等を通して、事業所と家族との関係をいかに緊密に構築しているか。また、相互の意思疎通を行い、信頼関係を築くための取り組みを実施しているかについて評価します。

1	利用者のサービス提供時の様子や家庭での普段の様子を家族と情報交換し、共有している
2	家族の状況に配慮し、相談対応や助言を行っている

評価のポイント

【標準項目1】

サービス提供時に把握した随時変化する利用者の状況を家族に知らせたり、家族から利用者の家庭での普段の様子を確認したりすることにより、家族と利用者に関する情報を共有しているかを確認する。

【標準項目2】

家族の健康や精神面の状態に配慮し、利用者介護する家族へ相談対応や助言をどのように行っているかを確認する。

6-4-6 利用者が地域で暮らし続けるため、地域と連携して支援を行っている

【評価項目のねらい】

この項目では、利用者が地域の一員として在宅で暮らし続けるために、地域と積極的に交流・連携する機会を確保し、地域資源を有効に活用できるような支援を提供しているかについて評価します。

1	地域の情報を収集し、利用者の状況に応じて提供している
2	運営推進会議等を活用して、利用者が地域のさまざまな資源を利用するための支援を行っている
3	利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所が利用者と共に地域の一員として日常的に交流している

評価のポイント

【標準項目2】

運営推進会議等を活用して、地域で利用できる資源とその役割を把握し、利用する機会を事業所としてどのように考え、設定しているかを確認する。

【標準項目3】

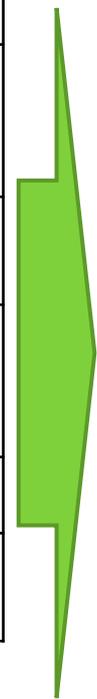
事業所が一丸となって、地域住民と交流する機会を事業所としてどのように考え、設定しているかを確認する。

イ 利用者調査項目

共通フレーム	共通評価項目	標準調査票 質問文	項目のねらい	関連する項目	
サービスの提供	1	利用時の過ごし方は、個人のペースに合っているか	事業所の過ごし方は、あなたにとって合っていると思いますか（急がされたり待たされることは少ないですか）	・利用する際の過ごし方（急がされたり、待たされたりすることがないか等）が自分のペースに合っていると感じているかを調査します。	6-4-1
	2	<u>日常生活で必要な介助を受けているか</u>	<u>あなたは、身の回りのことで必要な手助けを受けていると思いますか（食事・入浴・排泄など）</u>	・事業所内で必要な介助（食事・入浴・排泄など）が適切に受けられていると思うかを調査します。	<u>6-4-2</u>
	3	利用中に <u>参加したい</u> 行事や活動があるか	あなたが事業所で <u>参加したい</u> 行事や活動はありますか	・事業所で用意されている様々な行事や活動について、利用者が <u>参加したい</u> ものがあるか調査します。	<u>6-4-4</u>
	4	<u>事業所での活動は、在宅生活の継続に役立つか</u>	<u>あなたにとって、事業所での活動が自宅での生活を続けるために役立つと思いますか</u>	・事業所での活動が、身体機能の維持に役立っているか、また生活のメリハリにつながっていると思うかを調査します。	<u>6-4-3</u>
	5	<u>職員から必要な情報提供・助言を受けているか</u>	<u>あなたは、職員が必要な情報提供や助言をしてくれていると思いますか</u>	・利用者の状況に応じた必要な情報や助言を、利用者がきちんと受けられているかを調査します。	<u>6-4-3</u> <u>6-4-6</u>
安心・快適性	6	事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	あなたは、（事業所名）の生活スペースは清潔で整理された空間になっていると思いますか	・事業所内の清掃、整理整頓等、清潔感が求められる場所として、トイレ・浴室・食事スペースなどに特に着目して調査します。	<u>6-4-4</u>

(2) 小規模多機能型居宅介護(介護予防含む) ア サービスの実施項目

評価項目(旧)	
6-4-1	小規模多機能型居宅介護計画に基づいて自立生活が営めるよう支援を行っている
6-4-2	在宅生活を継続するために、利用者一人ひとりの状態や家族の状況に応じて、柔軟な支援を行っている
6-4-3	利用者の健康を維持するための支援を行っている
6-4-4	事業所内におけるサービス提供時には、利用者の主体性を尊重し、楽しく快適になるような取り組みを行っている
6-4-5	事業所と家族との交流・連携を図っている
6-4-6	利用者が地域で暮らし続けるため、地域と連携して支援を行っている



評価項目(新)	
6-4-1	小規模多機能型居宅介護計画に基づいて自立生活が営めるよう支援を行っている
6-4-2	<u>利用者一人ひとりの状況に応じて生活上で必要な支援を行っている</u>
6-4-3	利用者の健康を維持するための支援を行っている
6-4-4	事業所内におけるサービス提供時には、利用者の主体性を尊重し、快適に <u>過ごせるような</u> 取り組みを行っている
6-4-5	<u>訪問サービスが利用者や家族にとって安心・快適なものとなるようにしている</u>
6-4-6	事業所と家族との交流・連携を図っている
6-4-7	利用者が地域で暮らし続けるため、地域と連携して支援を行っている

6-4-1 小規模多機能型居宅介護計画に基づいて自立生活が営めるよう支援を行っている

【評価項目のねらい】

この項目では、小規模多機能型居宅介護計画に盛り込まれた内容が、利用者の在宅における自立生活を支援する場面でどのように具体化され、実践されているかを評価します。

小規模多機能型居宅介護は利用者の在宅生活の継続を支援することが目的となるため、利用者一人ひとりの意向を尊重し、状況に応じた自立生活の支援が特に重要です。その前提として職員が個別状況に応じて利用者と十分な意思疎通を図り、利用者のニーズを的確に判断したうえで個別の支援を行うことが求められます。

1	小規模多機能型居宅介護計画に基づいて支援を行っている
2	利用者が望む生活像に基づき、日常生活において利用者自身が選択、判断できるよう支援を行っている
3	利用者の心身の状況、家族の状況に応じて、必要なサービス(通い・訪問・宿泊)を柔軟に利用できるようにしている
4	サービス(通い・訪問・宿泊)を利用していないときも、利用者の状況把握のための働きかけや、見守りを行っている
5	利用者の支援は、関係機関や関係職員が連携をとって、支援を行っている

評価のポイント

【標準項目2】

利用者一人ひとりが望む生活像を把握し、日々の生活場面で利用者自身が選択、判断できるような支援を実施しているかを確認する。
また、そのような支援に重要であるため、個別の状況に応じて、コミュニケーションの工夫を行っているかを確認する。

6-4-2 利用者一人ひとりの状況に応じて生活上で必要な支援を行っている

【評価項目のねらい】

この項目では、利用者の状態や希望に応じた食事、入浴や排泄、送迎の支援など生活上で必要な支援が行われているかどうかを評価します。

単に利用者の心身の状況に応じた支援という視点だけではなく、どれだけ利用者の意向を把握し尊重した支援が実施されているかが評価のポイントとなります。

評価のポイント

【標準項目1】

食事のメニューや時間等について、利用者の希望を聞き、可能な部分については反映しながら、食事時間が楽しいひとときになるための工夫を行っているかを確認する。

【標準項目2】

利用者の安全面や心身の状況及び一人ひとりの有する能力に配慮した入浴方法や介助をどのように提供しているかを確認する。

【標準項目3】

利用者の心身の状況(利用者の意向を含む)及び一人ひとりの有する能力に配慮した排泄方法や介助を提供しているか(見守り、声かけ等を含む)を確認する。

【標準項目4】

利用者の心身の状況、家族の状況を把握し、その状況に配慮した送迎方法(家族による送迎方法を含む)を組織として検討し、対応しているかを確認する。

1	利用者の状況に応じて、食事時間が楽しくなるよう工夫している
2	利用者の状況に応じて、入浴方法を検討し介助を行っている
3	排泄介助が必要な利用者に対して、一人ひとりに応じた誘導や排泄介助をしている
4	利用者の心身の状況、家族の状況に配慮して、送迎方法を検討し対応している

6-4-3 利用者の健康を維持するための支援を行っている

【評価項目のねらい】

この項目では、利用者の個別状況に応じて健康を維持する支援を実施しているかどうかを評価します。また、発作等の急変時の対応体制についても評価します。

1	利用者の心身の状況に応じた健康管理を行っている
2	日常生活の中で、一人ひとりの有する能力の活用や日常生活動作の維持・拡大に向けた支援を行っている
3	服薬管理は誤りがないようチェック体制の強化などのしくみを整えている
4	利用者の体調変化時(発作等の急変を含む)に、速やかに対応できる体制を整えている

評価のポイント

【標準項目2】

利用者に対して、リハビリテーションや食事・排泄等において、一人ひとりの有する能力の活用や、日常生活動作の維持・拡大に向けた支援を行っているかを確認する。

6-4-4 事業所内におけるサービス提供時には、利用者の主体性を尊重し、快適に過ごせるような取り組みを行っている

【評価項目のねらい】

この項目では、事業所内におけるサービス提供時（通いサービス、宿泊サービス利用時）に、利用者の個別状況に応じて、適切な支援・介護が行われているかどうかを評価します。

1	利用者が他の利用者と快適な関係をもちながら生活することができるよう支援を行っている
2	利用者の状況に応じて、多様な活動ができるよう支援を行っている
3	利用者が落ち着いて生活できるような支援を行っている
4	事業所内は、利用者の安全性や快適性に配慮したものとなっている

評価のポイント

【標準項目1】

利用者が他の利用者に関わる際に、快適だと感じる関わり方を把握し、どのように支援を行っているかを確認する。

【標準項目2】

利用者の状況や希望を把握し、サービス利用中に多様な活動ができるような取り組みをどのように検討し、実施しているかを確認する。

6-4-5 訪問サービスが利用者や家族にとって安心・快適なものとなるようにしている

【評価項目のねらい】

この項目では、利用者や家族の日常生活を尊重しながら、訪問サービス提供時を快適なものにするための事業者の取り組みを評価します。

1	利用者の心身の状況に応じて、生活するうえで必要な支援を行っている
2	合鍵や金銭等の取り扱いに関して、事業者として基本的な方針を明確にしている
3	訪問サービスの際に、利用者や家族への接遇・マナーを徹底している

評価のポイント

【標準項目1】

利用者一人ひとりの状態や意思に応じ、生活するうえで必要な支援は何かを把握し、その支援を行っているかを確認する。

例えばごみ捨てをしたり、戸締りの確認をしたりなど、訪問の際に行う、利用者に応じた必要な支援を確認する。

【標準項目2】

利用者宅の鍵や利用者の金銭を預かる等の取り扱いに関して、事業者としての取り決めがあり、それを明確にしているかを確認する。

【標準項目3】

訪問の際は、密室の中で他の職員の目の届かない場所であるため、サービス提供上知る必要のないところまで利用者のプライバシーに踏み込んでしまうことのないよう、訪問時のマナーやルールを徹底しているかを確認する。

6-4-6 事業所と家族との交流・連携を図っている

【評価項目のねらい】

この項目では、利用者の様子や状況の連絡、家族からの相談対応等を通して、事業所と家族との関係をいかに緊密に構築しているか。また、相互の意思疎通を行い、信頼関係を築くための取り組みを実施しているかについて評価します。また、重度化、終末期を念頭に置いた家族との連携も評価します。

1	利用者のサービス提供時の様子や家庭での普段の様子を家族と情報交換し、共有している
2	家族の状況に配慮し、相談対応や助言を行っている
3	利用者や家族に合った介護方法について助言・指導している
4	重度化した場合や終末期に備え、あらかじめ本人や家族等と話し合い、事業所でできることを説明しながら、方針を共有している

評価のポイント

【標準項目2】

家族の健康や精神面の状態に配慮し、利用者介護する家族へ相談対応や助言をどのように行っているかを確認する。

【標準項目3】

利用者や家族に合った介護方法について、利用者や家族に助言・指導しているかを確認する。

6-4-7 利用者が地域で暮らし続けるため、地域と連携して支援を行っている

【評価項目のねらい】

この項目では、利用者が地域の一員として在宅で暮らし続けるために、地域と積極的に交流・連携する機会を確保し、地域資源を有効に活用できるような支援を提供しているかについて評価します。

1	地域の情報を収集し、利用者の状況に応じて提供している
2	運営推進会議等を活用して、利用者が地域のさまざまな資源を利用するための支援を行っている
3	利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所が利用者と共に地域の一員として日常的に交流している

評価のポイント

【標準項目2】

運営推進会議等を活用して、地域で利用できる資源とその役割を把握し、利用する機会を事業所としてどのように考え、設定しているかを確認する。

イ 利用者調査項目

共通フレーム	共通評価項目	標準調査票 質問文	項目のねらい	関連する項目
サービスの提供	1 予定外の利用要求に柔軟な対応がされているか	あなたが急な泊まりや通い、訪問が必要になったときに、事業所は柔軟に対応してくれていると思いますか	・利用者が急な泊まりや通いが必要になった場合の対応方法等を確認し、事業所の支援が柔軟に行われているかを調査します。	6-4-1
	2 通いや泊りの際の過ごし方は、個人のペースに合っているか	(事業所名)での過ごし方は、あなたにとって合っていると思いますか(急がされたり待たされることは少ないですか)	・通いや泊まりなどの過ごし方(急がされたり、待たされたりすることがないか等)が自分のペースに合っていると感じているかを調査します。	6-4-1
	3 <u>日常生活で必要な介助を受けているか</u>	<u>あなたは、生活するうえで必要な介助を受けていると思いますか(食事・入浴・排泄など)</u>	・ <u>必要な介助(食事・入浴・排泄など)が適切に受けられていると思うかを調査します。</u>	6-4-2
	4 <u>職員から必要な情報提供・助言を受けているか</u>	<u>あなたは、職員が必要な情報提供や助言をしてくれていると思いますか</u>	・ <u>利用者の状況に応じた必要な情報や助言を、利用者がきちんと受けられているかを調査します。</u>	6-4-3 6-4-7
安心・快適性	5 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	あなたは、(事業所名)の生活スペースは清潔で整理された空間になっていると思いますか	・事業所内の清掃、整理整頓等、清潔感が求められる場所として、トイレ・浴室・食事スペースなどに特に着目して調査します。	6-4-4
	6 職員の接遇・態度は適切か	あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか	・職員の接遇・態度として、服装や身なり、言葉遣い、態度について、利用者が適切だと感じるかを調査します。	6-4-5 6-5-2

(3) 看護小規模多機能型居宅介護 ア サービスの実施項目

評価項目(旧)	
6-4-1	看護小規模多機能型居宅介護計画に基づいて自立生活が営めるよう支援を行っている
6-4-2	在宅生活を継続するために、利用者一人ひとりの状態や家族の状況に応じて、柔軟な支援を行っている
6-4-3	利用者の心身の状況の変化に応じて、健康の維持や終末期の生活を支える支援を行っている
6-4-4	看護サービスは、主治医との連携のもと安全に適切な方法で行われている
6-4-5	事業所内におけるサービス提供時には、利用者の主体性を尊重し、楽しく快適になるような取り組みを行っている
6-4-6	事業所と家族との交流・連携を図っている
6-4-7	利用者が地域で暮らし続けるため、地域と連携して支援を行っている



評価項目(新)	
6-4-1	看護小規模多機能型居宅介護計画に基づいて自立生活が営めるよう支援を行っている
6-4-2	<u>利用者一人ひとりの状況に応じて生活上で必要な支援を行っている</u>
6-4-3	利用者の心身の状況の変化に応じて、健康の維持や終末期の生活を支える支援を行っている
6-4-4	看護サービスは、主治医との連携のもと安全に適切な方法で行われている
6-4-5	事業所内におけるサービス提供時には、利用者の主体性を尊重し、快適に <u>過ごせるような</u> 取り組みを行っている
6-4-6	<u>訪問サービスが利用者や家族にとって安心・快適なものとなっている</u>
6-4-7	事業所と家族との交流・連携を図っている
6-4-8	利用者が地域で暮らし続けるため、地域と連携して支援を行っている

6-4-1 看護小規模多機能型居宅介護計画に基づいて自立生活が営めるよう支援を行っている

【評価項目のねらい】

この項目では、看護小規模多機能型居宅介護計画に盛り込まれた内容が、利用者の在宅における自立生活を支援する場面でどのように具体化され、実践されているかを評価します。

看護小規模多機能型居宅介護は利用者の在宅生活の継続を支援することが目的となるため、利用者一人ひとりの意向を尊重し、状況に応じた自立生活の支援が特に重要です。その前提として、職員が個別状況に応じて利用者と十分な意思疎通を図り、利用者のニーズを的確に把握したうえで個別の支援を行うことが求められます。

1	看護小規模多機能型居宅介護計画に基づいて支援を行っている
2	利用者が望む生活像に基づき、日常生活において利用者自身が選択、判断できるよう支援を行っている
3	利用者の心身の状況、家族の状況に応じて、必要なサービス(通い・訪問・宿泊)を柔軟に利用できるようにしている
4	サービス(通い・訪問・宿泊)を利用していないときも、利用者の状況把握のための働きかけや、見守りを行っている
5	利用者の支援は、主治医や関係機関、関係職員が連携をとって、支援を行っている

評価のポイント

【標準項目2】

利用者一人ひとりが望む生活像を把握し、日々の生活場面で利用者自身が選択、判断できるような支援を実施しているかを確認する。
また、そのような支援に重要であるため、個別の状況に応じて、コミュニケーションの工夫を行っているかを確認する。

6-4-2 利用者一人ひとりの状況に応じて生活上で必要な支援を行っている

【評価項目のねらい】

この項目では、利用者の状態や希望に応じた食事、入浴や排泄、送迎の支援など生活上で必要な支援が行われているかどうかを評価します。

単に利用者の心身の状況に応じた支援という視点だけではなく、どれだけ利用者の意向を把握し尊重した支援が実施されているかが評価のポイントとなります。

評価のポイント

1	利用者の状況に応じて、食事時間が楽しくなるよう工夫している
2	利用者の状況に応じて、入浴方法を検討し介助を行っている
3	排泄介助が必要な利用者に対して、一人ひとりに応じた誘導や排泄介助をしている
4	利用者の心身の状況、家族の状況に配慮して、送迎方法を検討し対応している

【標準項目1】

食事のメニューや時間等について、利用者の希望を聞き、可能な部分については反映しながら、食事時間が楽しいひとときになるための工夫を行っているかを確認する。

【標準項目2】

利用者の安全面や心身の状況及び一人ひとりの有する能力に配慮した入浴方法や介助をどのように提供しているかを確認する。

【標準項目3】

利用者の心身の状況(利用者の意向を含む)及び一人ひとりの有する能力に配慮した排泄方法や介助を提供しているか(見守り、声かけ等を含む)を確認する。

【標準項目4】

利用者の心身の状況、家族の状況を把握し、その状況に配慮した送迎方法(家族による送迎方法を含む)を組織として検討し、対応しているかを確認する。

6-4-3 利用者の心身の状況の変化に応じて、健康の維持や終末期の生活を支える支援を行っている

【評価項目のねらい】

この項目では、利用者の個別状況に応じて、健康を維持する支援、発作等の急変時の対応体制、利用者や家族の意向に基づいた在宅における終末期ケアに対する取り組みを評価します。

1	利用者の心身の状況に応じた健康管理を行っている
2	日常生活の中で、一人ひとりの有する能力の活用や日常生活動作の維持・拡大に向けた支援を行っている
3	利用者の体調変化時(発作等の急変を含む)に、速やかに対応できる体制を整えている
4	終末期の生活を支える支援を行っている

評価のポイント

【標準項目2】

利用者に対して、リハビリテーションや食事・排泄等において、一人ひとりの有する能力の活用や、日常生活動作の維持・拡大に向けた支援を行っているかを確認する。

6-4-4 看護サービスは、主治医との連携のもと安全に適切な方法で行われている

【評価項目のねらい】

この項目では、医師の指示書に基づいた看護サービスを安全・適切に実施するための取り組みを行っているかを評価します。

1	看護サービスは、看護内容や利用者の療養状況の変化を主治医に随時報告しながら行っている
2	医療処置や服薬管理は二次的障害や過誤等の防止に向けた取り組みをしている
3	看護師等は、医療廃棄物の適切な取り扱い方法や感染予防の方法を介護職員や利用者等に説明している

評価のポイント

【標準項目3】

看護師等が、医療廃棄物の適切な取り扱い方法や感染予防の方法を、介護職員、利用者、家族等にどのように説明しているかを確認する。

6-4-5 事業所内におけるサービス提供時には、利用者の主体性を尊重し、快適に過ごせるような取り組みを行っている

【評価項目のねらい】

この項目では、事業所内におけるサービス提供時（通いサービス、宿泊サービス利用時）に、利用者の個別状況に応じて、適切な支援・介護が行われているかどうかを評価します。

1	利用者が他の利用者と快適な関係をもちながら生活することができるよう支援を行っている
2	利用者の状況に応じて、多様な活動ができるよう支援を行っている
3	利用者が落ち着いて生活できるような支援を行っている
4	事業所内は、利用者の安全性や快適性に配慮したものとなっている

評価のポイント

【標準項目1】

利用者が他の利用者に関わる際に、快適だと感じる関わり方を把握し、どのように支援を行っているかを確認する。

【標準項目2】

利用者の状況や希望を把握し、サービス利用中に多様な活動ができるような取り組みをどのように検討し、実施しているかを確認する。

6-4-6 訪問サービスが利用者や家族にとって安心・快適なものとなるようにしている

【評価項目のねらい】

この項目では、利用者や家族の日常生活を尊重しながら、訪問サービス提供時を快適なものにするための事業者の取り組みを評価します。

1	利用者の心身の状況に応じて、生活するうえで必要な支援を行っている
2	合鍵や金銭等の取り扱いに関して、事業者として基本的な方針を明確にしている
3	訪問サービスの際に、利用者や家族への接遇・マナーを徹底している

評価のポイント

【標準項目1】

利用者一人ひとりの状態や意思に応じ、生活するうえで必要な支援は何かを把握し、その支援を行っているかを確認する。

例えばごみ捨てをしたり、戸締りの確認をしたりなど、訪問の際に行う、利用者に応じた必要な支援を確認する。

【標準項目2】

利用者宅の鍵や利用者の金銭を預かる等の取り扱いに関して、事業者としての取り決めがあり、それを明確にしているかを確認する。

【標準項目3】

訪問の際は、密室の中で他の職員の目の届かない場所であるため、サービス提供上知る必要のないところまで利用者のプライバシーに踏み込んでしまうことのないよう、訪問時のマナーやルールを徹底しているかを確認する。

6-4-7 事業所と家族との交流・連携を図っている

【評価項目のねらい】

この項目では、利用者の様子や状況の連絡、家族からの相談対応等を通して、事業者と家族との関係をいかに緊密に構築しているか。また、相互の意思疎通を行い、信頼関係を築くための取り組みを実施しているかについて評価します。また、重度化、終末期を念頭に置いた家族との連携も評価します。

1	利用者のサービス提供時の様子や家庭での普段の様子を家族と情報交換し、共有している
2	家族の状況に配慮し、相談対応や助言を行っている
3	利用者や家族に合った介護方法や医療処置について助言・指導している
4	重度化した場合や終末期に備え、あらかじめ本人や家族等と話し合い、方針を共有している

評価のポイント

【標準項目2】

家族の健康や精神面の状態に配慮し、利用者を介護する家族へ相談対応や助言をどのように行っているかを確認する。

6-4-8 利用者が地域で暮らし続けるため、地域と連携して支援を行っている

【評価項目のねらい】

この項目では、利用者が地域の一員として在宅で暮らし続けるために、地域と積極的に交流・連携する機会を確保し、地域資源を有効に活用できるような支援を提供しているかについて評価します。

1	地域の情報を収集し、利用者の状況に応じて提供している
2	運営推進会議等を活用して、利用者が地域のさまざまな資源を利用するための支援を行っている
3	利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所が利用者と共に地域の一員として日常的に交流している

評価のポイント

【標準項目2】

運営推進会議等を活用して、地域で利用できる資源とその役割を把握し、利用する機会を事業所としてどのように考え、設定しているかを確認する。

イ 利用者調査項目

共通フレーム	共通評価項目	標準調査票 質問文	項目のねらい	関連する項目
サービスの提供	1 予定外の利用要求に柔軟な対応がされているか	あなたが急な泊まりや通い、訪問が必要になったときに、事業所は柔軟に対応してくれていると思いますか	・利用者が急な泊まりや通いが必要になった場合の対応方法等を確認し、事業所の支援が柔軟に行われているかを調査します。	6-4-1
	2 通いや泊りの際の過ごし方は、個人のペースに合っているか	(事業所名)での過ごし方は、あなたにとって合っていると思いますか(急がされたり待たされることは少ないですか)	・通いや泊まりなどの過ごし方(急がされたり、待たされたりすることがないか等)が自分のペースに合っていると感じているかを調査します。	6-4-1
	3 <u>日常生活で必要な介助を受けているか</u>	<u>あなたは、生活するうえで必要な介助を受けられていると思いますか(食事・入浴・排泄など)</u>	<u>・必要な介助(食事・入浴・排泄など)が適切に受けられていると思うかを調査します。</u>	6-4-2
	4 職員から必要な情報提供・助言を受けているか	あなたは、職員が必要な情報提供や助言をしてくれていると思いますか	・利用者の状況に応じた必要な情報や助言を、利用者がきちんと受けられているかを調査します。	6-4-3 6-4-4 6-4-8
安心・快適性	5 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	あなたは、(事業所名)の生活スペースは清潔で整理された空間になっていると思いますか	・事業所内の清掃、整理整頓等、清潔感が求められる場所として、トイレ・浴室・食事スペースなどに特に着目して調査します。	6-4-5
	6 職員の接遇・態度は適切か	あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか	・職員の接遇・態度として、服装や身なり、言葉遣い、態度について利用者が適切だと感じるかを調査します。	6-4-6 6-5-2

(4) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 ア サービスの実施項目

評価項目(旧)	
6-4-1	定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づいて自立生活が営めるよう支援を行っている
6-4-2	利用者の心身の状況の変化に応じて、健康の維持や終末期の生活を支える支援を行っている
6-4-3	訪問看護サービスは、主治医との連携のもと安全に適切な方法で行われている
6-4-4	提供サービスが、利用者や家族の生活全体にとって安心・快適なものとなっている
6-4-5	安定的で継続的なサービスを提供している
6-4-6	事業所と家族との交流・連携を図っている
6-4-7	地域との連携のもとに利用者の生活の幅を広げるための取り組みを行っている



評価項目(新)	
6-4-1	定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づいて自立生活が営めるよう支援を行っている
6-4-2	利用者の心身の状況の変化に応じて、健康の維持や終末期の生活を支える支援を行っている
6-4-3	訪問看護サービスは、主治医との連携のもと安全に適切な方法で行われている
6-4-4	提供サービスが、利用者や家族の生活全体にとって安心・快適なものとなっている
6-4-5	事業所と家族との交流・連携を図っている
6-4-6	<u>利用者が地域で暮らし続けるため、地域と連携して支援を行っている</u>

6-4-1 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づいて自立生活 が営めるよう支援を行っている

【評価項目のねらい】

この項目では、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に盛り込まれた内容が、利用者の在宅における自立生活を支援する場面でどのように具体化され、実践されているかを評価します。

定期巡回・随時対応型訪問介護看護は利用者の在宅生活の継続を支援することが目的となるため、利用者一人ひとりの意向を尊重し、状況に応じた自立生活の支援が特に重要です。その前提として、職員が個別状況に応じて利用者と十分な意思疎通を図り、利用者のニーズを的確に把握したうえで個別の支援を行うことが求められます。

1	定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づいて支援を行っている
2	利用者が望む生活像に基づき、日常生活において利用者自身が選択、判断できるよう支援を行っている
3	利用者の心身の状況、家族の状況に応じて随時必要なサービスを利用できるよう、柔軟に対応している
4	訪問サービスを利用していないときも、利用者の状況把握のための働きかけや見守りを行っている
5	利用者の支援は、主治医や関係機関、関係職員が連携をとって、支援を行っている

評価のポイント

【標準項目2】

利用者一人ひとりが望む生活像を把握し、日々の生活場面で利用者自身が選択、判断できるような支援を実施しているかを確認する。
また、そのような支援に重要であるため、個別の状況に応じて、コミュニケーションの工夫を行っているかを確認する。

6-4-2 利用者の心身の状況の変化に応じて、健康の維持や終末期の生活を支える支援を行っている

【評価項目のねらい】

この項目では、利用者の個別状況に応じて、健康を維持する支援、発作等の急変時の対応体制、利用者や家族の意向に基づいた在宅における終末期ケアに対する取り組みを評価します。

1	定期的なアセスメントにより、利用者の心身の状況に応じた健康管理を行っている
2	日常生活の中で、一人ひとりの有する能力の活用や日常生活動作の維持・拡大に向けた支援を行っている
3	利用者の体調変化時(発作等の急変を含む)に、速やかに対応できる体制を整えている
4	終末期の在宅生活を支える支援を行っている

評価のポイント

【標準項目2】

利用者に対して、リハビリテーションや食事・排泄等において、一人ひとりの有する能力の活用や日常生活動作の維持・拡大に向けた支援を行っているかを確認する。

6-4-3 訪問看護サービスは、主治医との連携のもと安全に適切な方法で行われている

【評価項目のねらい】

この項目では、医師の指示書に基づいた訪問看護サービスを安全・適切に実施するための取り組みを行っているかを評価します。

1	訪問看護サービスは、看護内容や利用者の療養状況の変化を主治医に随時報告しながら行っている
2	医療処置における二次的障害や過誤等の防止に向けた取り組みをしている
3	看護師等は、医療廃棄物の適切な取り扱い方法や感染予防の方法を訪問介護員や利用者等に説明している

評価のポイント

【標準項目1、標準項目2】

連携型事業所の場合は、事業所が、利用者についての記録等を通じて、連携先の訪問看護事業所によるサービス提供について把握している情報に基づき、確認する。

6-4-4 提供サービスが、利用者や家族の生活全体にとって安心・快適なものとなるようにしている

【評価項目のねらい】

この項目では、利用者や家族の日常生活を尊重しながら、提供サービスを利用者や家族の生活全体にとって安心・快適なものにするための事業者の取り組みを評価します。

1	利用者の心身の状況に応じて、生活するうえで必要な支援(食事、排泄、服薬等)を行っている
2	利用者の在宅生活に安心感を与えるよう、支援を必要とするときにいつでも連絡ができるようにし、相談や訪問等適切に対応している
3	訪問介護員・看護師の変更後、利用者に負担がないよう配慮している
4	合鍵や金銭等の取り扱いに関して、事業者として基本的な方針を明確にしている
5	オペレーター・訪問介護員・看護師等に対し、利用者や家族への接遇・マナーを徹底している

評価のポイント

【標準項目3】

訪問介護員、看護師の変更後、利用者に負担がないよう、事業者はどのように配慮しているかを確認する。

【標準項目4】

利用者宅の鍵や利用者の金銭を預かる等の取り扱いに関して、事業者としての取り決めがあり、それを明確にしているかを確認する。

【標準項目5】

訪問の際は、密室の中で他の職員の目の届かない場所であるため、サービス提供上知る必要のないところまで利用者のプライバシーに踏み込んでしまうことのないよう、訪問時のマナーやルールを徹底しているかを確認する。

6-4-5 事業所と家族との交流・連携を図っている

【評価項目のねらい】

この項目では、利用者の様子や状況の連絡、家族からの相談対応等を通して、事業所と家族との関係をいかに緊密に構築しているか。また、相互の意思疎通を行い、信頼関係を築くための取り組みを実施しているかについて評価します。また、重度化、終末期を念頭に置いた家族との連携も評価します。

評価のポイント

1	利用者のサービス提供時の様子や家庭での普段の様子を家族と情報交換し、共有している
2	家族の状況に配慮し、相談対応や助言を行っている
3	利用者や家族に合った介護方法や医療処置について助言・指導している
4	重度化した場合や終末期に備え、あらかじめ本人や家族等と話し合い、方針を共有している

【標準項目2】

訪問時には、家族の健康や精神面の状態に配慮し、利用者を介護する家族へ相談対応や助言をどのように行っているかを確認する。

6-4-6 利用者が地域で暮らし続けるため、地域と連携して支援を行っている

【評価項目のねらい】

この項目では、利用者が地域の一員として在宅で暮らし続けるために、事業者がどのように支援しているかについて評価します。

1	地域の情報を収集し、利用者の状況に応じて提供している
2	介護・医療連携推進会議等を活用して、利用者が地域のさまざまな資源を利用するための支援を行っている

評価のポイント

【標準項目2】

介護・医療連携推進会議等を活用して、地域で利用できる資源とその役割を把握し、利用する機会を事業所としてどのように考え、設定しているかを確認する。

必ずしも利用者が主体で地域の資源を利用するということではなく、利用者が地域で生活し続けるため、事業所として地域に対し、どう働きかけを行っているかを確認する。

イ 利用者調査項目

共通フレーム	共通評価項目	標準調査票 質問文	項目のねらい	関連する項目
サービスの提供	1 職員 が替わる場合も、安定的なサービスになっているか	あなたを担当するヘルパーや 看護師 に変更があったときでも、サービスはいつもと変わらず受けられていると思いますか	・新しいヘルパーへの変更(急な変更を含む)があっても、サービスに変化がないかを調査します。	6-4-4
	2 いつでも通報ができ、依頼・相談等に対応されているか	あなたは、(事業所名)にいつでも連絡でき、依頼・相談等に対応してくれていると思いますか	・事業所にいつでも連絡できているかを確認し、連絡に基づいた依頼・相談ができているかを調査します。	6-4-4
	3 職員 から必要な情報提供・助言を受けているか	あなたは、ヘルパーや看護師等が必要な情報提供や助言してくれていると思いますか	・利用者の状況に応じた必要な情報や助言を、利用者がきちんと受けられているかを調査します。	6-4-2 6-4-3 6-4-4 6-4-6
安心・快適性	4 職員 の接遇・態度は適切か	あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか	・職員の接遇・態度として、服装や身なり、言葉遣い、態度について、利用者が適切だと感じるかを調査します。	6-4-4 6-5-2

VI 共通評価項目の見直しについて(認可保育所、認証保育所、認定こども園)

評価者フォローアップ研修(共通コース)

平成29年4月・5月開催

東京都福祉サービス評価推進機構

概要

1 見直しの考え方

(1)認可保育所及び認証保育所

(2)認定こども園

2 見直し後の共通評価項目

(1)認可保育所及び認証保育所

(2)認定こども園

1 見直しの考え方

(1) 認可保育所及び認証保育所

- 重複項目等を整理
- 認定こども園の共通評価項目として新たに策定した項目等を反映

(2) 認定こども園

- 「幼保連携型認定こども園教育・保育要領」に合わせた文言修正

2 見直し後の共通評価項目

(1) 認可保育所及び認証保育所

ア サービス提供のプロセス項目

- ・6-3「個別状況の記録と計画策定」を認定こども園と同様に変更
- ・「支援」を「保育」、「計画」を「指導計画」に変更(保育所保育指針に沿った文言修正)

(例)6-2-2-1

サービス開始時に、子どもの**保育**に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している

○ 変更があった評価項目

6-1-1	利用希望者等に対してサービスの情報を提供している
6-2-1	サービスの開始にあたり保護者に説明し、同意を得ている
6-2-2	サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援を行っている
6-3-1	定められた手順に従ってアセスメント(情報収集、分析および課題設定)を行い、子どもの課題を個別のサービス場面ごとに明示している
6-3-2	保育課程や子どもの様子を踏まえた指導計画を作成している
6-3-3	子どもに関する記録が行われ、管理体制を確立している
6-3-4	子どもの状況等に関する情報を職員間で共有化している
6-5-1	子どものプライバシー保護を徹底している
6-5-2	サービスの実施にあたり、子どもの権利を守り、子どもの意思を尊重している
6-6-1	手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている
6-6-2	サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている
6-6-3	さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している

6-3-2 保育課程や子どもの様子を踏まえた指導計画を作成している

【評価項目のねらい】

この項目では、子どもに対する指導計画の作成・見直し状況について評価します。子ども一人ひとりに合ったサービスを提供するためには、子どもの個々の記録等を基に、保育所ごとの保育課程や子どもの実態、子どもを取り巻く状況（保護者の意向も含む）を踏まえて、指導計画を作成することが求められます。また、子どもの年齢や発達の状況などに応じて、個別的な計画を作成しているケースもあります。

1	指導計画は、保育課程を踏まえて、養護(生命の保持・情緒の安定)と教育(健康・人間関係・環境・言葉・表現)の各領域を考慮して作成している
2	指導計画は、子どもの実態や子どもを取り巻く状況(保護者の意向を含む)※の変化に即して、作成、見直しをしている
3	個別的な計画が必要な子どもに対し、子どもの状況(年齢・発達の状況など)に応じて、個別的な計画の作成、見直しをしている
4	指導計画を保護者にわかりやすく説明している
5	指導計画は、見直しの時期・手順等の基準を定めたうえで、必要に応じて見直ししている

※下線部分は認証保育所のみ設定

評価のポイント

【標準項目1・2】

全体的な指導計画の作成・見直しをどのように行っているかについて確認します。

【標準項目3】

0、1、2歳児及び障害のある子どもには個別的な計画の作成が義務付けられているため、子ども一人ひとりの状況に応じた個別的な計画をどのように作成しているかについて確認します。

【標準項目4・5】

個別的な計画も含め、作成した指導計画を保護者にわかりやすく説明しているか、また、見直しの時期と手順を定め、それに従った見直しを必要に応じて行っているかについても確認します。

イ サービスの実施項目

評価項目(旧)	
6-4-1	子ども一人ひとりの発達の状態に応じた援助を行っている
6-4-2	家庭と保育所の生活の連続性を意識して保育を行っている
6-4-3	日常の保育を通して、子どもの生活や遊びが豊かに展開されるよう工夫している
6-4-4	行事等を通して、日常の保育に変化と潤いを持たせるよう工夫をしている
6-4-5	保育時間の長い子どもが落ち着いて過ごせるような配慮をしている
6-4-6	子どもが楽しく安心して食べることができる食事を提供している
6-4-7	子どもが心身の健康を維持できるよう支援を行っている
6-4-8	保護者が安心して子育てをすることができるよう支援を行っている
6-4-9	認可 地域のニーズに即した子育て支援を実施している
	認証 認証保育所の特性をいかした取り組みをしている



評価項目(新)	
6-4-1	子ども一人ひとりの発達の状態に応じた <u>保育</u> を行っている
6-4-2	<u>子どもの生活が安定するよう、子ども一人ひとりの生活のリズムに配慮した</u> 保育を行っている
6-4-3	日常の保育を通して、子どもの生活や遊びが豊かに展開されるよう工夫している
6-4-4	<u>日常の保育に変化と潤いを持たせるよう、行事等を実施している</u>
6-4-5	保育時間の長い子どもが落ち着いて過ごせるような配慮をしている
6-4-6	子どもが楽しく安心して食べることができる食事を提供している
6-4-7	子どもが心身の健康を維持できるよう <u>援助</u> している
6-4-8	保護者が安心して子育てをすることができるよう支援を行っている
6-4-9	<u>地域との連携のもとに子どもの生活の幅を広げるための取り組みを行っている</u>

6-4-1 子ども一人ひとりの発達の状態に応じた保育を行っている

【評価項目のねらい】

この項目では、日常の保育活動の中で、子どもの発達を援助する観点から保育士等が特に配慮すべき事項に関する保育所の取り組みについて評価します。

1	発達の過程や生活環境などにより、子ども一人ひとりの全体的な姿を把握したうえで保育を行っている
2	子どもが主体的に周囲の人・もの・ことに興味や関心を持ち、働きかけることができるよう、環境を工夫している
3	子ども同士が年齢や文化・習慣の違いなどを認め合い、互いを尊重する心が育つよう配慮している
4	特別な配慮が必要な子ども(障害のある子どもを含む)の保育にあたっては、他の子どもとの生活を通して共に成長できるよう援助している
5	発達の過程で生じる子ども同士のトラブル(けんか・かみつき等)に対し、子どもの気持ちを尊重した対応をしている
6	【5歳児の定員を設けている保育所のみ】 小学校教育への円滑な接続に向け、小学校と連携をとって、援助している

評価のポイント

【標準項目1】

子ども一人ひとりの現状(発達過程や生活環境等)をどのような方法で把握し、それに配慮した保育を実施しているかを確認します。

【標準項目2】

子どもが興味を持てるような環境の工夫について確認します。

【標準項目6】

5歳児の定員を設けており、5歳児の利用がない場合においても、小学校と連携を図るためのしくみを整えているかを確認します。

6-4-1 子ども一人ひとりの発達の状態に応じた保育を行っている

【評価項目のねらい】

この項目では、日常の保育活動の中で、子どもの発達を援助する観点から保育士等が特に配慮すべき事項に関する保育所の取り組みについて評価します。

1	発達の過程や生活環境などにより、子ども一人ひとりの全体的な姿を把握したうえで保育を行っている
2	子どもが主体的に周囲の人・もの・ことに興味や関心を持ち、働きかけることができるよう、環境を工夫している
3	子ども同士が年齢や文化・習慣の違いなどを認め合い、互いを尊重する心が育つよう配慮している
4	特別な配慮が必要な子ども(障害のある子どもを含む)の保育にあたっては、他の子どもとの生活を通して共に成長できるよう援助している
5	発達の過程で生じる子ども同士のトラブル(けんか・かみつき等)に対し、子どもの気持ちを尊重した対応をしている
6	【5歳児の定員を設けている保育所のみ】 小学校教育への円滑な接続に向け、小学校と連携を図っている

評価のポイント

【標準項目6】

5歳児の定員を設けており、5歳児の利用がない場合においても、小学校と連携を図るためのしくみを整えているかを確認します。

認証保育所によっては、小学校との連携が困難なケースもあります。そういった場合には、認証保育所として、小学校教育への円滑な接続を目指し、どのように小学校へ働きかけたのか、保育所側の体制について評価を行います。

6-4-2 子どもの生活が安定するよう、子ども一人ひとりの生活のリズムに配慮した保育を行っている

【評価項目のねらい】

この項目では、子どもの生活が安定したものとなるよう、家庭での生活の姿の把握や、子ども自身の生活のリズムを整えるために行われている取り組みについて評価します。

1	登園時に、家庭での子どもの様子を保護者に確認している
2	発達の状態に応じ、食事・排せつなどの基本的な生活習慣の大切さを伝え、身につくよう援助している
3	休息(昼寝を含む)の長さや時間帯は子どもの状況に配慮している
4	降園時に、その日の子どもの状況を保護者一人ひとりに直接伝えている

評価のポイント

【全体】

保育所における生活では、子どもの個々の状況に応じて、家庭との生活の連続性を考慮したうえで、適切な時期、時間に必要な援助が行われているかが重要です。

6-4-3 日常の保育を通して、子どもの生活や遊びが豊かに展開されるよう工夫している

【評価項目のねらい】

この項目では、日常の保育に関する保育所の考え方やその実践・工夫について評価します。主に、保育所保育指針に明記された「教育の5領域」に関する、子どもの生活が豊かに展開されることを目的とした取り組みについて評価します。

1	子どもの自主性、自発性を尊重し、遊びこめる時間と空間の配慮をしている
2	子どもが、集団活動に主体的に関われるよう援助している
3	子ども一人ひとりの状況に応じて、子どもが言葉による伝え合いを楽しみ、言葉に対する感覚を養えるよう配慮している
4	子どもが様々な表現を楽しめるようにしている
5	戸外・園外活動には、季節の移り変わりなどを感じとることができるような視点を取り入れている
6	生活や遊びを通して、子どもがきまりの大切さに気付き、自分の気持ちを調整する力を育てられるよう、配慮している

評価のポイント

【標準項目3】

言葉の習得や使用には年齢や発達による個人差があることにも留意し、子ども一人ひとりの状況に合わせた配慮をしているかに着目します。

【標準項目6】

「きまり」については、保育所での生活ルールや、交通ルールなどの社会的なものや、遊びを行う上でのルールなどが挙げられますが、保育所として子どもが意識すべき「きまり」にどのようなものがあると考えているのかについても着目します。

6-4-3 日常の保育を通して、子どもの生活や遊びが豊かに展開されるよう工夫している

【評価項目のねらい】

この項目では、日常の保育に関する保育所の考え方やその実践・工夫について評価します。主に、保育所保育指針に明記された「教育の5領域」に関する、子どもの生活が豊かに展開されることを目的とした取り組みについて評価します。

1	子どもの自主性、自発性を尊重し、遊びこめる時間と空間の配慮をしている
2	子どもが人と関わる力を養えるよう援助している
3	子ども一人ひとりの状況に応じて、言葉に対する感覚を養えるよう配慮している
4	子どもが様々な表現を楽しめるようにしている
5	子どもの心身の発達が促されるよう、戸外・園外活動(外気浴を含む)を実施している
6	生活や遊びを通して、子どもが自分の気持ちを調整する力を育てられるよう、配慮している

評価のポイント

【全体】

認証保育所A型においては、定員のうち0, 1, 2歳児の定員が2分の1以上でなければならない。また、認証保育所B型は0, 1, 2歳児のみが利用する施設です。各領域に関する取り組みを行う上では、年齢や発達による個人差があることにも留意し、子ども一人ひとりの状況に合わせて実施することが求められます。

6-4-4 日常の保育に変化と潤いを持たせるよう、行事等を実施している

【評価項目のねらい】

この項目は、前の評価項目で評価する「日常の保育」と対比・関連させて、「日常の保育」に変化と潤いを与えるために行われる、行事等の取り組みについて、保育所としてどのような考え方にに基づき実施しているかを評価します。

1	行事等の実施にあたり、子どもが興味や関心を持ち、自ら進んで取り組めるよう工夫している
2	みんなで協力し、やり遂げることの喜びを味わえるような行事等を実施している
3	子どもが意欲的に行事等に取り組めるよう、行事等の準備・実施にあたり、保護者の理解や協力を得るための工夫をしている

評価のポイント

【全体】

乳児や低年齢児は、集団的行事に主体的に関わることは難しいと考えられますが、年齢に応じ、行事などの持つ意味を伝え、家庭では経験できない活動をすることは、興味や関心を引き出す良い機会になります。

【標準項目3】

行事開催において、認可保育所では保護者の理解を得ることが困難な場合もあります。しかし、子どもが意欲的に行事に取り組み、それにより発達が促されるためには、保護者が行事に協力・参加することが非常に重要です。保護者一人ひとりの状況に配慮しつつも、どのように働きかけているかに着目します。

6-4-5 保育時間の長い子どもが落ち着いて過ごせるような配慮をしている

【評価項目のねらい】

一般的に保育所を利用する子どもは、一日の大半を保育所で過ごすことから、この項目では、一日の中で多くの時間を保育所で過ごす子どもに対する配慮について評価します。

1	保育時間の長い子どもが安心し、くつろげる環境になるよう配慮をしている
2	保育時間が長くなる中で、保育形態の変化がある場合でも、子どもが楽しく過ごせるよう配慮をしている

評価のポイント

【標準項目3】

保育時間が長くなることにより、子どもの数が少なくなり、保育形態が変化することが想定されます。その中でも、子どもが安心して楽しく過ごせるよう、どのような配慮をしているかに着目します。

6-4-6 子どもが楽しく安心して食べることができる食事を提供している

【評価項目のねらい】

この項目では、保育所で提供する食事(おやつ等を含む)に関する取り組み内容を評価します。

食事は、子どもの身体的成長の基本であることから、年齢等にあった調理方法や食習慣に応じて、一人ひとりに配慮することが大切です。

1	子どもが楽しく、落ち着いて食事をとれるような雰囲気作りに配慮している
2	メニューや味付けなどに工夫を凝らしている
3	子どもの体調(食物アレルギーを含む)や文化の違いに応じた食事を提供している
4	食についての関心を深めるための取り組み(食材の栽培や子どもの調理活動等)を行っている

評価のポイント

【標準項目4】

保育所として子どもに対し食に関する興味を持たせるために行う取り組みについて、幅広く確認します。ただし、食育については保育所のみで行われるものではなく、家庭と連携して行われることが大切になってきます。家庭との連携や、家庭への働きかけについては、6-4-8で評価します。

6-4-7 子どもが心身の健康を維持できるよう援助している

【評価項目のねらい】

この項目では、子どもの個別状況に応じて心身の健康を維持する援助を実施しているかどうかを評価します。子どもへの直接的な働きかけはもちろん、医療機関等の専門機関や、保護者との連携も大切です。

1	子どもが自分の健康や安全に関心を持ち、病気やけがを予防・防止できるように援助している
2	医療的なケアが必要な子どもに、専門機関等との連携に基づく対応をしている
3	保護者と連携をとって、子ども一人ひとりの健康維持に向けた取り組み(乳幼児突然死症候群の予防を含む)を行っている

評価のポイント

【標準項目1】

子どもの健康を維持するためには、子どもが自らの健康や安全に関心を持ち、病気やけがの予防・防止に繋げていけるよう、保育所として働きかけていくことが大切です。

【標準項目3】

保護者に対する情報提供や、保護者からの情報収集のみに留まらず、密に連携をとって子どもの健康維持に向けた取り組みをしているかに着目します。乳幼児突然死症候群(SIDS)の防止対策についても、保護者に情報提供し、自宅での留意にも繋げることが有効と言えます。

6-4-7 子どもが心身の健康を維持できるよう援助している

【評価項目のねらい】

この項目では、子どもの個別状況に応じて心身の健康を維持する援助を実施しているかどうかを評価します。子どもへの直接的な働きかけはもちろん、医療機関等の専門機関や、保護者との連携も大切です。

1	子どもが自分の健康や安全に関心を持ち、病気やけがを予防・防止できるように援助している
2	医療的なケアが必要な子どもに、専門機関等との連携に基づく対応をしている
3	保護者と連携をとって、子ども一人ひとりの健康維持に向けた取り組み(乳幼児突然死症候群の予防を含む)を行っている
4	子どもの入退所により環境に変化がある場合には、入所している子どもの不安やストレスが軽減されるよう配慮している

評価のポイント

【標準項目4】

認証保育所では、年度途中の入退所が多い実態があります。子どもの入れ替わりが頻繁に起こることで、既に入所している子どもたちに不安やストレスが生じることが想定できます。そうした場合に、保育所として、既に入所している子どもたちへの精神的なケアをどのように行っているかに着目します。

なお、入退所する子ども本人への対応については、6-2-2「サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援を行っている」で評価します。

6-4-8 保護者が安心して子育てをすることができるよう支援を行っている

【評価項目のねらい】

この項目では、保護者が安心して子育てをすることができるようにするための保育所の保護者支援について評価します。

1	保護者には、子育てや就労等の個々の事情に配慮して支援を行っている
2	保護者同士が交流できる機会を設けている
3	保護者と職員の信頼関係が深まるような取り組みをしている
4	子どもの発達や育児などについて、保護者との共通認識を得る取り組みを行っている
5	保護者の養育力向上のため、園の保育の活動への参加を促している

評価のポイント

【標準項目1】

保護者に対する個別的な支援においては、保護者の就労や家庭の状況、本人の意向、要望等を踏まえたうえで行うことが重要です。また、保護者の抱える悩みや不安の内容によっては、専門機関に繋ぐなどの対応を行っているかどうかにも着目します。

【標準項目5】

保護者の養育力向上のため、保育活動への参加を促すにあたっては、保護者一人ひとりの生活形態等に留意し、対応することが重要です。子どもと保護者双方の負担についても勘案し、取り組みを実施しているかに着目します。

6-4-9 地域との連携のもとに子どもの生活の幅を広げるための取り組みを行っている

【評価項目のねらい】

この項目では、子どもが地域の一員として生活する機会を保育所がどのように作り出し、援助しているのかを評価します。

1	子どもが地域の資源を利用し、多様な体験や交流ができるような機会を確保している
2	園の行事に地域の人々の参加を呼び掛けたり、地域の行事に参加する等、子どもが職員以外の人と交流できる機会を確保している

評価のポイント

【全体】

ここでいう「地域」は、物理的な範囲や対象を限定するものではありません。子どもが生活するうえで必要な地域の範囲を、組織としてどのように把握し、必要に応じて情報収集や資源の活用をしているかに着目します。

【標準項目1・2】

子どもの生活の幅を広げるという視点から、どのような情報を子どもや保護者が望んでいるかを保育所がどのように工夫をし、把握をしているかなどの取り組みに着目します。

ウ 利用者調査項目

共通フレーム	共通評価項目	標準調査票 質問文	項目のねらい	関連する項目
サービスの提供	1	<u>保育所での活動は、子どもの心身の発達に役立っているか</u>	<u>園での活動は、お子さんの心身の発達に役立っていると思いますか</u>	・保育所での活動が、子どもの心身の発達に役立つものとなっていると思うかを調査します。 6-4-3
	2	<u>保育所での活動は、子どもが興味や関心を持って行えるようになっているか</u>	<u>園での活動は、お子さんが興味や関心を持って行えるものになっていると思いますか</u>	・保育所での活動が、子ども自身が興味や関心を持てるようなものになっているかどうかについて、保護者がどのように思っているかを調査します。 6-4-3
	3	提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	<u>園</u> で提供される食事・おやつは、 <u>お子さん</u> の状態に配慮し、工夫されたものになっていると思いますか	・食事(給食)、おやつの提供が、子ども一人ひとりの状況(年齢、発達、発育、アレルギー、日々の体調等)に配慮されていると思うかを調査します。 6-4-6
	4	保育所の生活で身近な自然や社会と十分関わっているか	<u>戸外遊びや行事などにより、お子さんが自然や社会と関わる機会は十分確保されていると思いますか</u>	・自然とのふれあいや、社会とのかわりが保育時間の中で十分に行われていると感じているかを調査します。 6-4-3 6-4-9

※認証保育所では「標準調査票 質問文」の「園」が「(事業所名)」となる。

共通フレーム	共通評価項目	標準調査票 質問文	項目のねらい	関連する項目	
サービスの提供	5	保育時間の変更は、保護者の状況に柔軟に対応されているか	急な残業などであらかじめ取り決めた利用時間を変更する必要がある場合、柔軟に対応してくれていると思いますか	・急な残業、疾病などで急遽保育時間の変更が必要になった場合に、柔軟に対応してもらえるかを調査します。	6-4-8
	6	安全対策が十分取られていると思うか	安全対策が十分取られていると思いますか	・保育時間内の安全対策(設備、緊急時対応含む)が十分にとられていると感じているかを調査します。	4-2-1
	7	行事日程の設定は、保護者の状況に対する配慮は十分か	行事の日程は参加しやすいように十分な配慮がされていると思いますか	・保育所での行事の開催は、保護者が参加しやすいように状況に配慮した設定が行われていると感じているかを調査します。	6-4-8
	8	子どもの保育について家庭と保育所に信頼関係があるか	<u>お子さん</u> の気持ちや様子・子育てなどについて職員と話したり相談することができるような信頼関係があると思いますか	・ <u>子どもの保育について、大切に考えていることを園と相互に伝え合ったり、保育所に子育ての悩みについて相談したりできているかどうかを確認し、</u> 信頼関係が築けていると感じているかを調査します。	6-4-8

※認証保育所では「標準調査票 質問文」の「園」が「(事業所名)」となる。

(2) 認定こども園

ア サービス提供のプロセス項目

- ・6-3「計画」を「指導計画」に、6-3-2-3「個別計画」を「個別的な計画」に変更

(例)6-3-2-5

指導計画は、見直しの時期・手順等の基準を定めたうえで、必要に応じて見直している

- ・6-3-4-3の文言を変更(深め⇒高め)

職員一人ひとりが指導事例を持ち寄り、話し合う場を設けることで職員の専門性を**高め**、一人ひとりの幼児理解を共有化している

イ サービスの実施項目

- ・「興味」を「興味や関心」に変更(6-4-1-2、6-4-4-1)

(例)6-4-1-2

子どもが主体的に周囲の人・もの・ことに興味や関心を持ち、働きかけることができるよう、環境を工夫している

- ・一部の「指導・援助」を「配慮」に変更
(6-4-1-3、6-4-3-3、6-4-3-6、6-4-6)

(例)6-4-1-3

子ども同士が年齢や文化・習慣の違いなどを認め合い、互いを尊重する心が育つよう配慮している

・6-4-2の文言を変更(園⇒子ども)

子どもの生活が安定するよう、子ども一人ひとりの生活のリズムに配慮した教育・保育を行っている

・6-4-5-3の文言を変更(遊べる⇒過ごせる)

在園時間が長くなる中で、保育形態の変化がある場合でも、子どもが楽しく過ごせるよう配慮をしている

VII 平成29年度の研修に ついて

評価者フォローアップ研修(共通コース)

平成29年4月・5月開催

東京都福祉サービス評価推進機構

1 平成29年度研修計画

**2 評価者フォローアップ研修
(専門コース)**

3 その他の研修

4 研修受講上の留意点

1 平成29年度研修計画

(1)実施内容

研修計画は【別紙】参照

【重要】御注意いただきたい点

現在、**組織マネジメント項目**の見直しを検討しており、**平成30年度より変更**となります。

平成29年度は、組織マネジメント項目が含まれない研修を中心に実施します。

新たな組織マネジメント項目に即した研修は、平成30年度から実施します。

2 フォローアップ(専門コース)

(1) 実施内容

- ・平成29年度フォローアップ(専門コース)は
基本編のみ全9回実施します。

(専門コースは全て**1回=2日間**で構成されています。)

- ・平成29年度は、例年に比べて実施する
研修数が減少しますので、
計画的な受講申込みをお願いします。

(2) 日程について

- ① 開催日が決定しましたら、**随時、福ナビ上で「研修計画」※の開催時期を更新していきま**すので御確認ください。
- ② **研修開催日の約1か月前**には評価機関あてにメールで**募集案内**をいたします。

※福ナビでの確認方法

第三者評価トップページ ⇒ 機構からのお知らせ

(3) 研修紹介

① 高齢者福祉サービスの現状を学ぶ

今年度、評価項目を見直した「**小規模多機能型居宅介護**」について、現場の実態等を学ぶため、事業所の方からご講義いただく予定です。



② 障害者福祉サービスの現状を学ぶ

例年取り上げております「施策の動向」「権利擁護」「サービス利用者の立場」「サービス現場の状況」に関連する内容として「**婦人保護・保護施設の課題及び現状**」について学識経験者からご講義いただく予定です。

(4) 専門コース受講上の留意点

ア 専門コース受講の義務付け

専門コースは、「**評価者養成講習受講年度ごとに評価推進機構が定める3年間に1回は受講すること**」と規定されています。

【参照】 平成27年6月5日付27財情報第322号

『福祉サービス第三者評価機関認証要綱第2条第9号に定める「必要なフォローアップ研修」について(通知)』

(4) 専門コース受講上の留意点

イ 3年間の区切り

【例】平成23年度に評価者養成講習を修了、次年度の平成24年度にフォローアップ研修(専門コース)を受講したAさん(H11****)の場合は

23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
評価者養成講習修了	フォローアップ研修 (専門コース)受講	直近のフォローアップ研修(専門コース) 受講後から3年ではない!!要注意		評価者養成講習受講年度で定められた3年間の区切り		
		←.....X.....→		←.....→		

(4) 専門コース受講上の留意点

平成29年度が「3年間の区切り」の最終年度に該当する評価者 ⇒ **評価者養成講習修了者番号が「H05」・「H08」・「H11」・「H14」で始まる評価者**

《フォローアップ研修(専門コース)受講における3年間の区切り方》

評価者養成講習 修了者番号 (評価者養成講習 修了年度)	H02***** (14年度) H03***** (15年度) H04***** (16年度) H07***** (19年度) H10***** (22年度) H13***** (25年度) H16***** (28年度)	H05***** (17年度) H08***** (20年度) H11***** (23年度) H14***** (26年度)	H06***** (18年度) H09***** (21年度) H12***** (24年度) H15***** (27年度)
3年間の <u>区切り</u>	平成29年度～ 平成31年度	平成27年度～ 平成29年度	平成28年度～ 平成30年度

(4) 専門コース受講上の留意点

ウ 受講者確認

研修受講時には、受講者であることを確認するため、所属評価機関が発行する

「評価者証」を必ず持参し、受付で提示

してください。

エ 受講確認

原則として、各日の研修終了時に受講者からの「出席確認票」の提出をもって受講したことを確認し、研修の修了とします。

(5) 修了した研修の確認方法

フォローアップ(専門コース)の修了者を確認する方法は、
下記のとおり 2つあります。

① 「修了者名簿」の送付

所属評価機関あてに通知します。

② 福ナビの「評価者名簿情報」※に掲載 します。

※福ナビでの確認方法

第三者評価トップページ

⇒評価機関・新規申請法人の皆さんはこちら ⇒評価者を検索する

3 その他の研修

(1) 社会的養護関係施設評価者研修

① 養成研修

② 継続研修（平成27年度開始）

【受講要件】

東京都が実施した「社会的養護関係施設評価者養成研修」を
修了し、かつ都内における社会的養護関係施設の評価実績がある
評価者

※②継続研修は、①養成研修修了者の悉皆研修ではありません。

3 その他の研修

(2) 評価機関支援研修

【対象者】

評価機関で第三者評価を担当する責任者等

【研修のねらい】

都民や事業者から信頼される質の高い評価を実施するため、評価機関として必要なマネジメント力の向上を図る。

【平成29年度研修実施について】

平成29年3月に実施した「平成28年度評価機関支援研修」でのアンケート結果等も踏まえて、平成29年度研修時期、テーマ等を検討中です。

(3) 留意事項

「3 その他の研修」は、

フォローアップ研修(専門コース)の

受講実績としてカウントされませんので、

御注意ください!!

4 研修受講上の留意点

(1) 研修に関するお問い合わせについて

- ・受講決定後のキャンセル(辞退)はどうすればよいか
- ・いつ受講決定の書類が届くのか
- ・研修の開催通知が送られてこない
- ・今年度評価者名簿の抹消対象になっているか等



原則として、研修に関するお問い合わせに対して、機構は評価者の方と直接お話しをすることはありません。お問い合わせは、必ず評価機関を通じて行うようにお願いします。

(2) 受講辞退の手続き

研修の**受講決定後に辞退**する場合は、**所属評価機関を通じて評価推進機構に御連絡の上、「評価者研修受講辞退届」※****を評価機関から提出**してください。

※福ナビから「評価者研修受講辞退届」を出力する方法

第三者評価トップページ

⇒ データ集 ⇒ 研修関連資料 ⇒ 評価者研修の受講辞退届