

I より良い評価活動を行うために評価者に期待されること

評価者フォローアップ研修(共通コース)

平成31年4月・5月開催

東京都福祉サービス評価推進機構

- 1 福祉サービス第三者評価の現状等**
- 2 評価手法順守に対する理解**
- 3 評価者としての質の向上のために**

1. 福祉サービス第三者評価の現状等

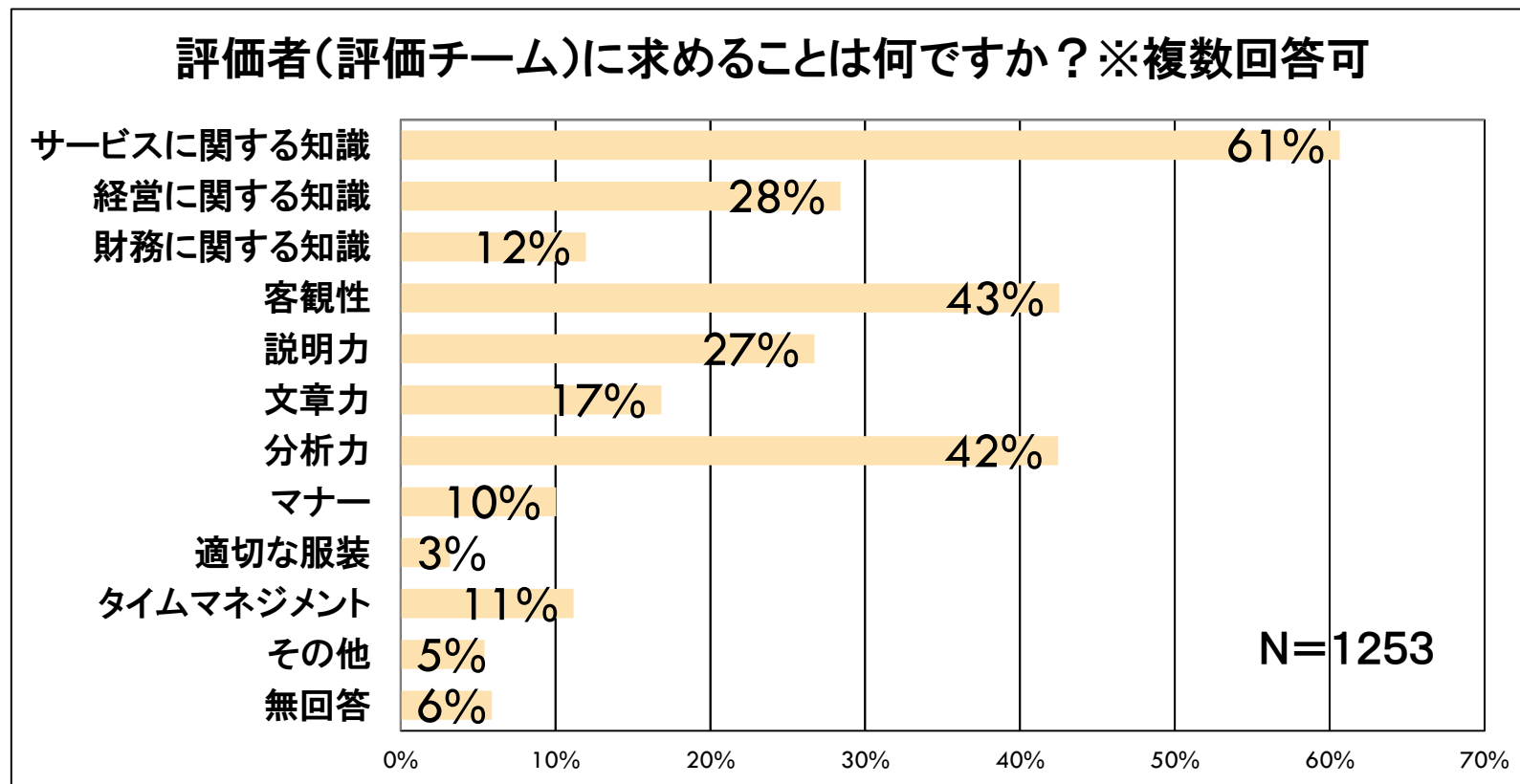
(1) 平成29年度 評価者別評価実績件数

評価実施件数 (合計3190件)	人数	評価者総数に 占める割合
21件以上	113人	8.0%
11~20件	129人	9.2%
6~10件	200人	14.2%
2~5件	443人	31.5%
1件	300人	21.4%
0件	220人	15.7%
評価者総数 (平成30年3月31日時点)	1405人	※当該年度養成講習修了者含む

評価機関における組織特性・評価事業の位置づけや、各評価者の評価活動への関わり方により、実施件数は異なります。

(2) 事業者が評価者に期待していること

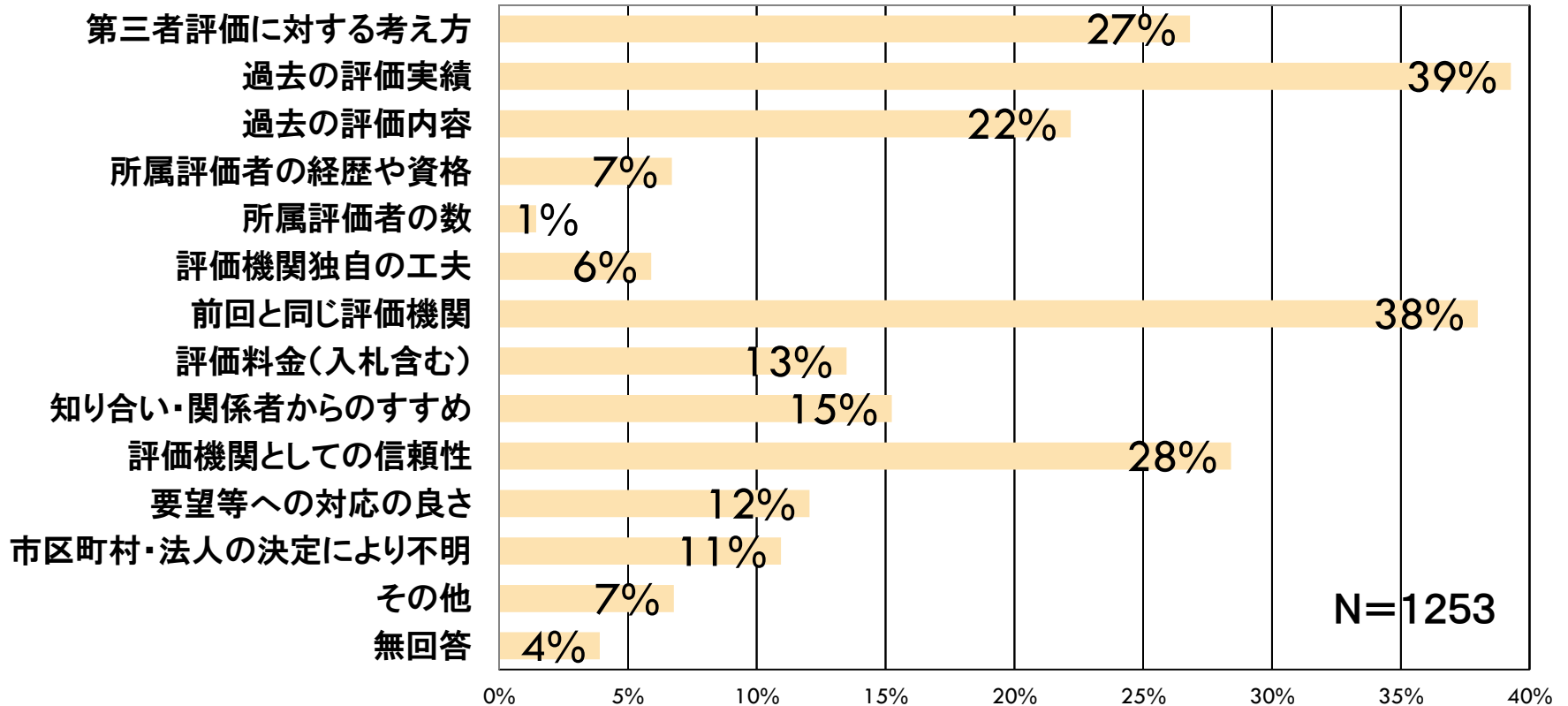
【H29事業者アンケートの集計結果から】



⇒サービスに関する知識、客観性、分析力の割合が高い

【H29事業者アンケートの集計結果から】

今回依頼した評価機関に決めたのはどのような理由からですか。※複数回答可



⇒評価に対する考え方の他、過去の評価実績や継続性・信頼性を重視する傾向が見られる。

(3) 一人の評価者として期待されること

○より良い評価とは？

◆都民、事業者から信頼される評価

◆適正かつ質の高い評価

それを実現していくために……。

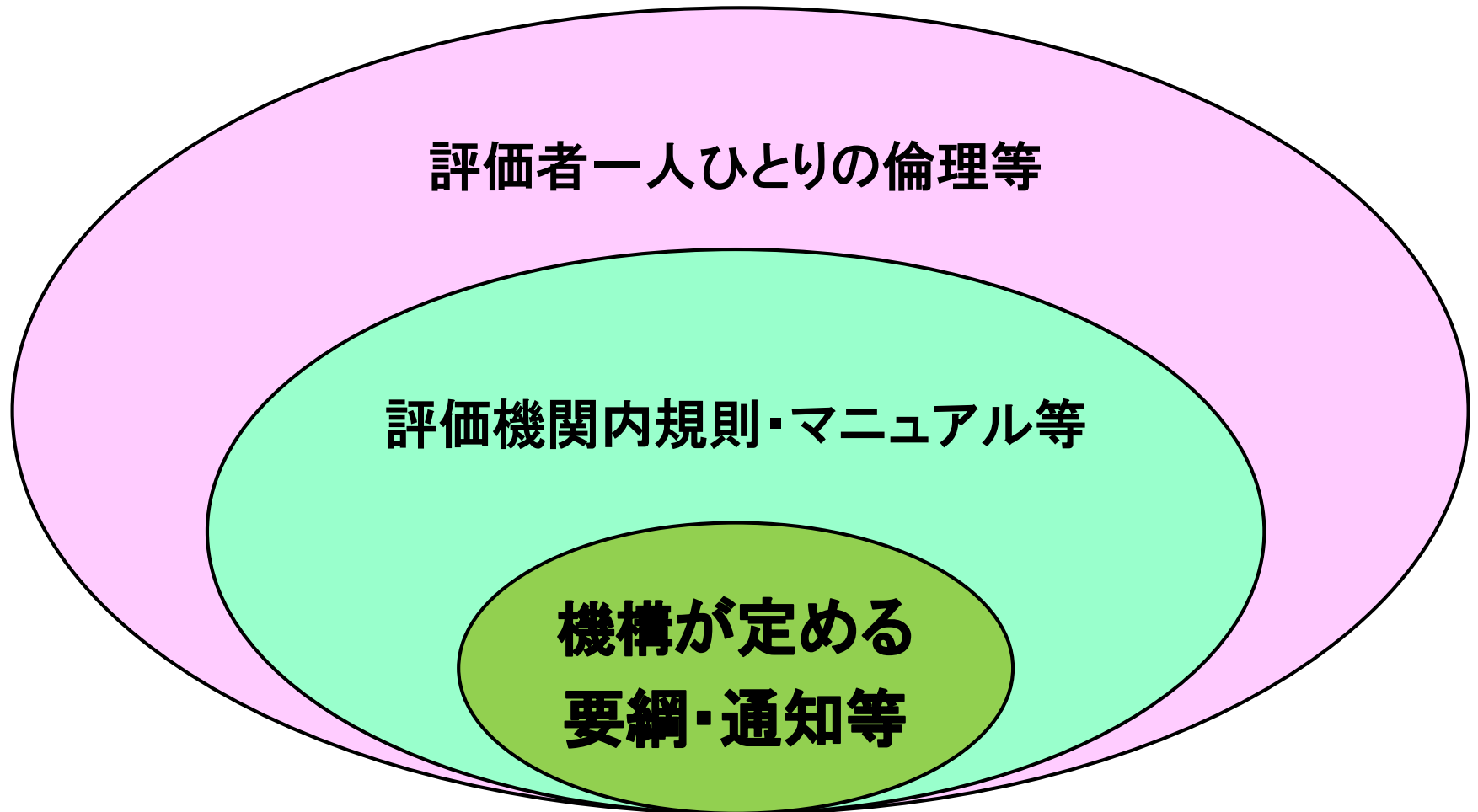


- ・コンプライアンス意識
- ・評価手法への理解

- ・評価機関との信頼関係
- ・評価者としての能力向上

2. 評価手法順守に対する理解

(1) 第三者評価におけるコンプライアンス



(2)一つの評価手法違反が与える影響



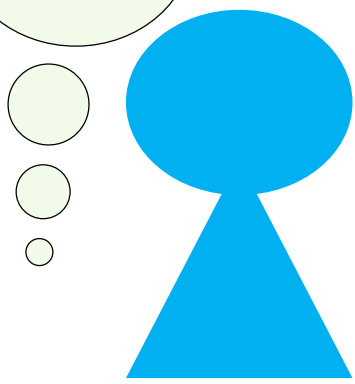
未然防止が信頼性向上につながる

機構として評価機関を支援する新たな取り組みを行います。

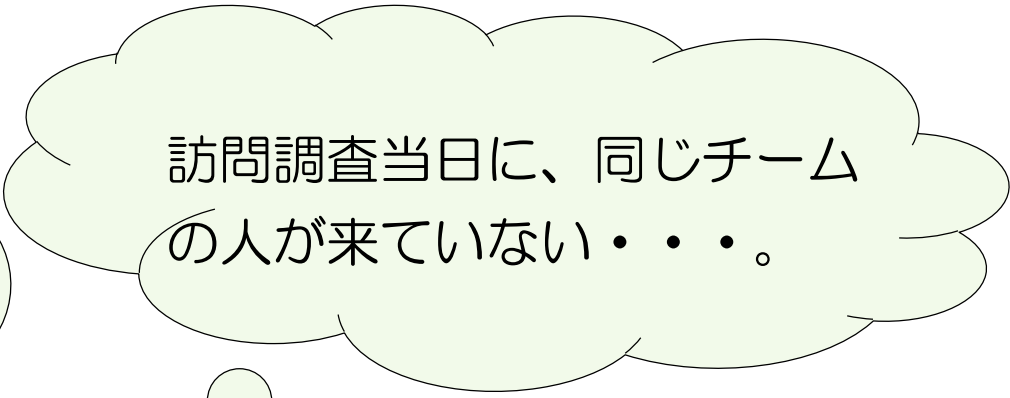
- ① 3年間のうち1回以上「評価機関支援研修」を受講することが、認証更新時の要件になります。（2021年度末更新から）
- ② 手法違反を行った評価機関に「評価手法違反機関講習」を受講していただきます。
- ③ 評価手法違反を行った場合、評価機関が講じる再発防止策の策定について、今後は評価機関自らが取り組み期間を設定します。（指導の効率化）

(3) 手法順守のために評価者が意識すること

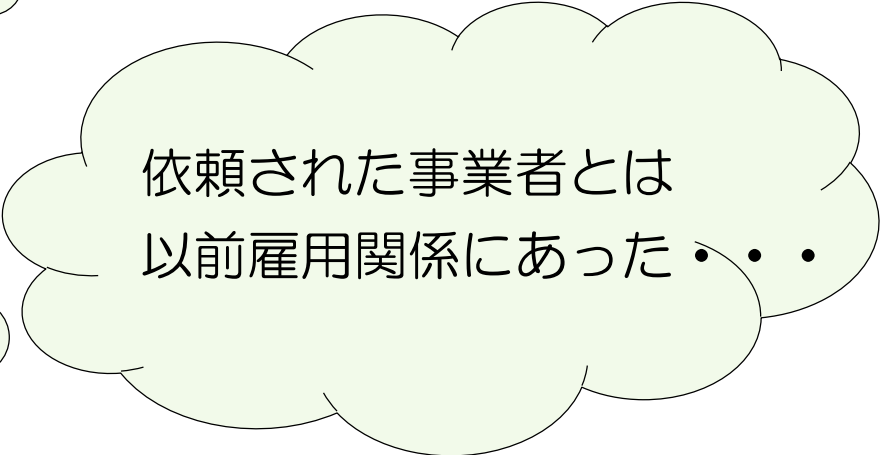
評価の最中でこんなことはありませんか？



事前説明時に確認した
サービス種別と実態が
異なっている・・・。



訪問調査当日に、同じチーム
の人が来ていない・・・。



依頼された事業者とは
以前雇用関係にあった・・・

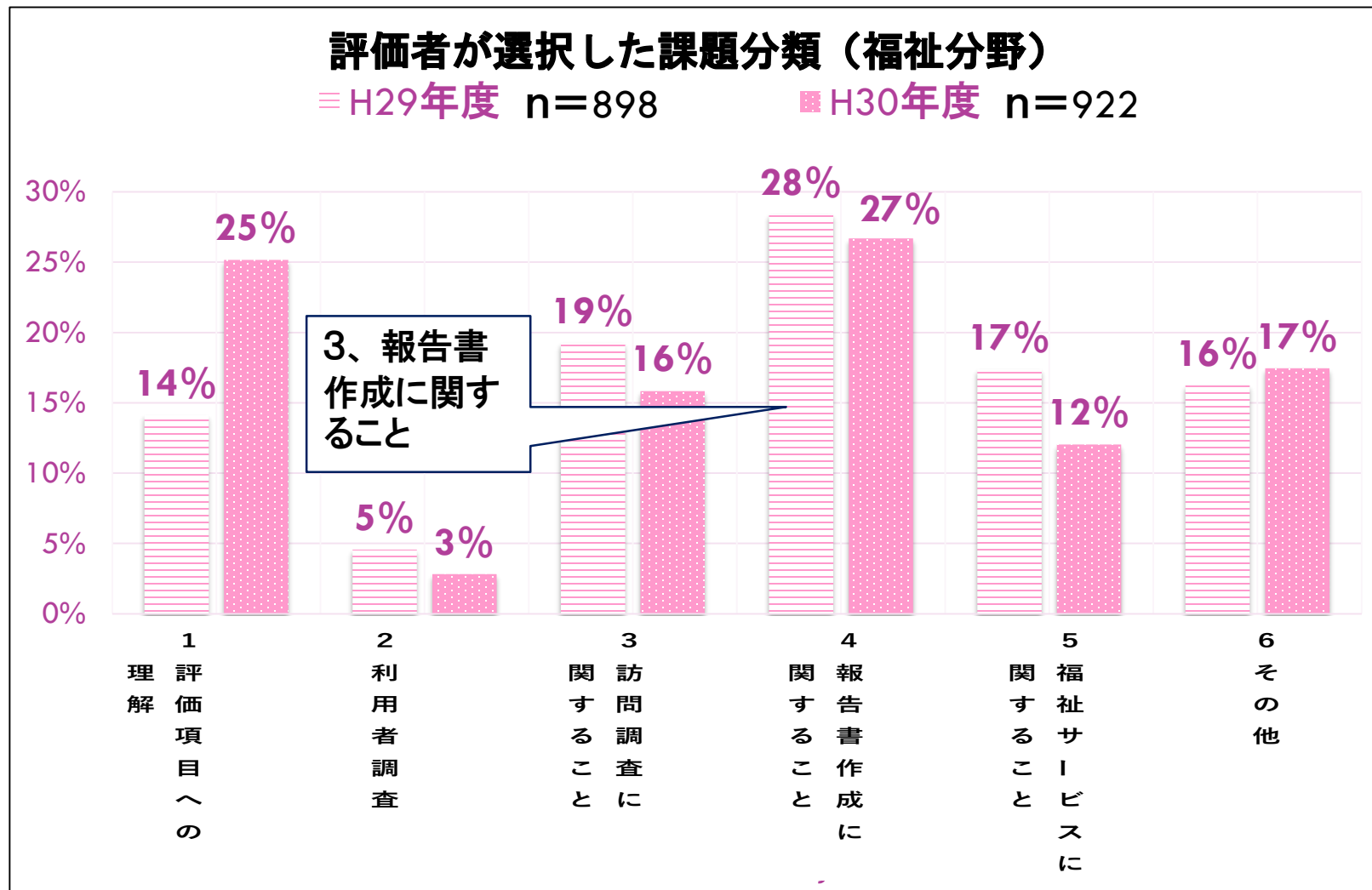
⇒ 自己判断せず、評価機関事務局にすぐに相談を。

【別紙参照：評価手法チェックリスト】

3. 評価者としての質の向上のために

(1) 評価者が課題に感じていること

【H30評価者育成計画兼報告書集計結果から】

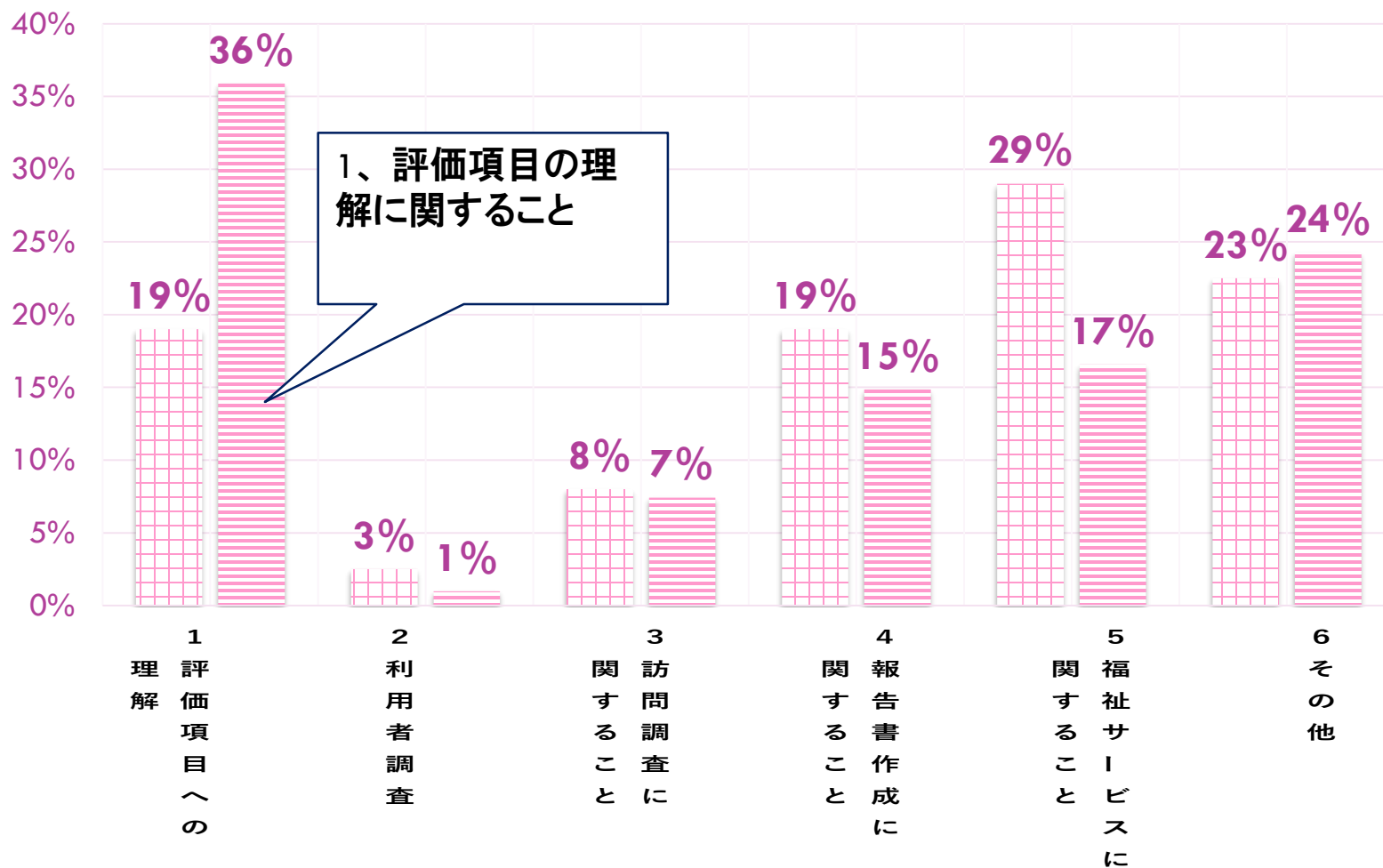


【H30評価者育成計画兼報告書集計結果から】

評価者が選択した課題分類(経営分野)

⊕ H29年度 n=400

≡ H30年度 n=404



(2) 評価機関との振返り及び目標の共有

育成計画兼報告書に基づいた、定期的な課題・成果の確認
(4月5月・・・前年度の振返り及び今年度の目標設定、10月・・・中間報告)

- 昨年度の反省、抱える課題
- 向上させたい能力
- 評価チームにおける希望
- 現職との兼ね合い、健康面やプライベート等の状況

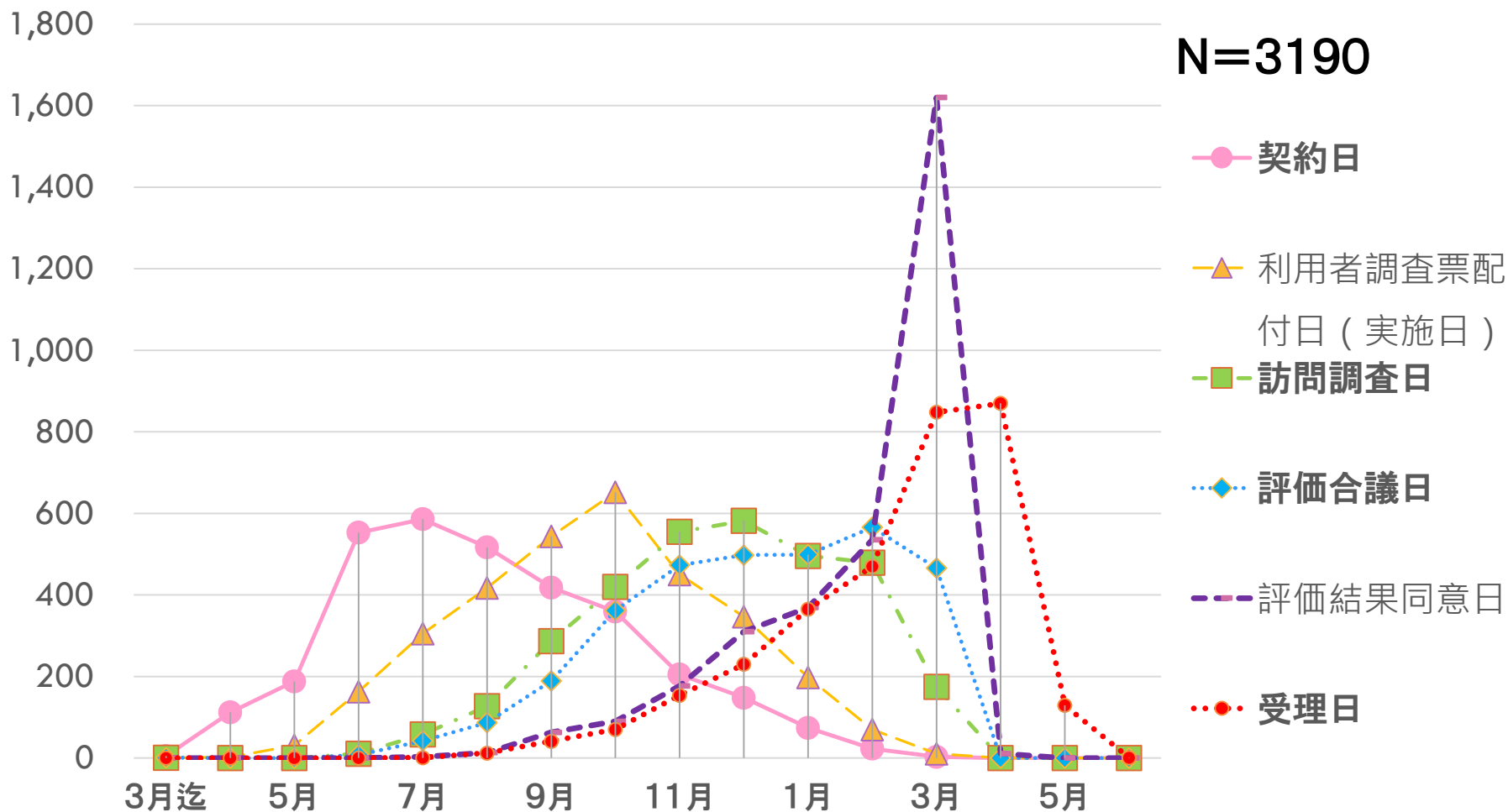
- 理念、方針を実現するために評価者に期待する能力
- 評価機関としての実施予定件数
- 研修の提供、受講の推進

面談による意見交換

評価者

評価者育成管理責任者

【参考】評価実施プロセスにおける月別分布 (平成29年度・全59サービス)



(3) 評価者としての能力を向上するために 様々な能力開発の方法があります

評価実施件数	<ul style="list-style-type: none">・従たる所属機関でも経験を積む・今まで経験していないサービスを実施する
OJT	<ul style="list-style-type: none">・経験豊富な評価者とペアを組む・講評のまとめ方の添削をしてもらう・先輩評価者からインタビュースキルを見て学ぶ
内部研修	<ul style="list-style-type: none">・演習やロールプレイで気づきを得る・施設見学を行う・他機関の優れた評価を題材に、気づきを得られる文章を学ぶ・他機関との合同研修を開催する
機構開催の研修	<ul style="list-style-type: none">・まだ受講していないフォローアップ研修を受ける
自己研鑽	<ul style="list-style-type: none">・文章作成講座を受講する・資格取得を通じて知識を得る・独自性を出せる調査票案を作成する・区市町村福祉計画の策定過程（議事録）から分析する

Ⅱ 評価手法上の留意点 について

評価者フォローアップ研修(共通コース)

平成31年4月・5月開催

東京都福祉サービス評価推進機構

- 1 はじめに
～評価に臨むにあたって～
- 2 再度確認されたい事項
- 3 組織マネジメント項目
カテゴリー7の確認
- 4 評価に関連する情報の活用

1 はじめに ～評価に臨むにあたって～

2 再度確認されたい事項

(1) 評価対象福祉サービス

(2) 事前に機構へ連絡すべきケース

(3) 共同生活援助(グループホーム)

(1) 評価対象福祉サービス

- 評価を行うサービスの契約前に事業所とよく確認すること。
- サービス種別の特定方法
複数の情報から判断する。
 - ・ 福ナビ事業所情報
 - ・ 東京都福祉保健局ホームページ事業所一覧
 - ・ 事業所からの聴取（サービス指定の状況等）
 - ・ 東京都障害者サービス情報ホームページ 等

※前回の評価におけるサービス種別のみで判断しないこと。

○根拠

認証要綱第12条第2号前段 がトブック2019p.311

「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。

29財情報第1500号通知1(1) がトブック2019p.326

「共通評価項目」とは、東京都の福祉サービス第三者評価において、評価機関が必ず取り込まなくてはならない項目であり、東京都福祉サービス評価推進機構（以下「機構」という。）が年度ごとに評価対象福祉サービスと併せて別に定めるものをいう。

30財情報第1842号通知1(1) がトブック2019p.335

1500号通知1(1)及び1501号通知1に定める評価対象福祉サービスは、別表1のとおりとする。

↳ がトブック2019p.337～338

(2) 事前に機構へ連絡すべきケース

- やむを得ず手法を遵守できない場合は、機構事務局へ事前連絡するよう徹底すること。

(自己判断で行わない)

(過去の事前連絡例)

- ・ 評価者3名で評価を行うサービスで、3名で行っていたところ、うち1名が入院となり、評価の継続ができなくなった
- ・ 利用者調査の当日に、訪問予定だった2名のうち1名が体調不良で行くことができなくなってしまった

○根拠

29財情報第1500号通知9(1) が「ブック2019p.328

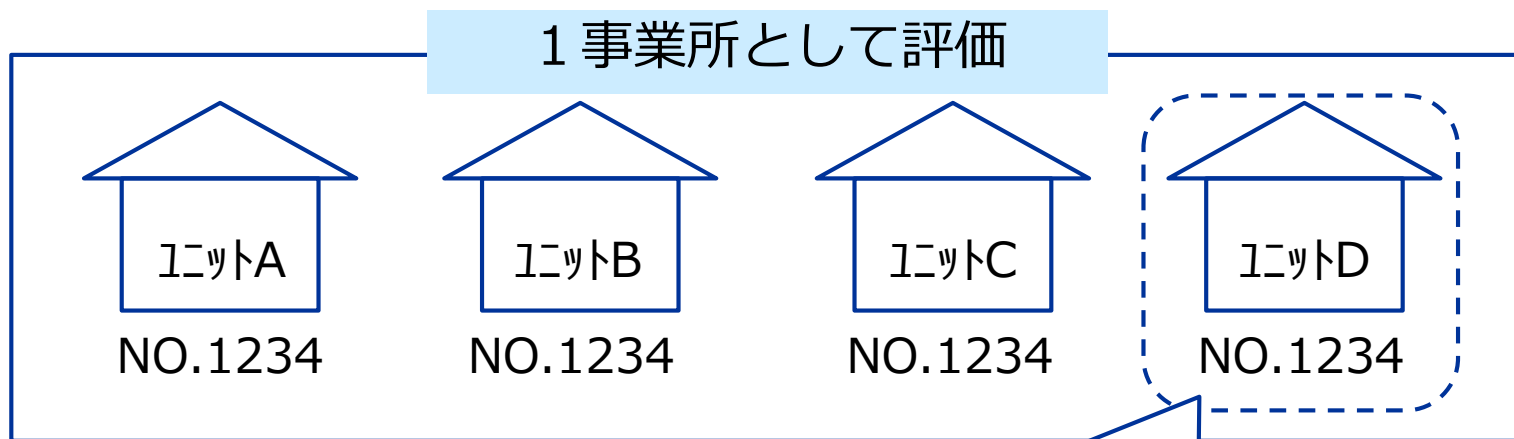
やむを得ずこの通知及びその他の通知で定める評価手法を遵守できなくなった場合は、機構まで速やかに連絡し、今後の対応について判断を仰ぐこと。

(3) 共同生活援助(グループホーム)

ア 評価の単位

事業所番号ごとに評価

→同一の事業所番号で連なっているユニットすべてを
1事業所として評価



同一番号のユニットが他にあるため
1ユニットのみの評価はできない

イ 4ユニット以上を持つ事業所の調査

職員自己評価	<u>全ユニットの職員</u> を対象
利用者調査	<u>全ユニットの利用者</u> を対象
訪問調査における 現地調査	3ユニット以上を現地調査

○根拠

27財情報第1621号通知 1 が 伊 〃 ブ ッ ク 2019 p.353

グループホームでは、1つの事業所で複数のユニットが設置されている場合があるが、評価を行うにあたっては、設置されている全てのユニットを対象として、事業所単位（事業所番号ごと）に評価を実施する。

同通知 3 が 伊 〃 ブ ッ ク 2019 p.353

訪問調査で現地調査するユニット数は下記のとおりとする。

1 事業所番号の ユニット数	現地調査するユニット数
3 ユニット以内	全ユニット現地調査する
4 ユニット以上	3 ユニット以上現地調査する

(参考)東京都障害者サービス情報ホームページの活用方法

1 基本情報

※項目名がオレンジ色の項目は事業者が入力または修正している情報です。

事業所名			
フリガナ			
設立			
サービス種別			
他の実施サービス種別			
所在地			
地図			
交通手段			
最寄り駅			
事業所電話番号			
事業所FAX番号			
ホームページ			
メールアドレス			
経営法人			
設置者			
事業所指定番号等	事業所番号	9999999999	指定年

あらかじめ、福ナビ事業所情報等で事業所番号を控えます

東京都障害者サービス情報

検索

東京都福祉保健局
Bureau of Social Welfare and Public Health

文字サイズ 小 中 大

[→ サイトマップ](#) [→ 都庁総合トップページ](#)

東京都障害者サービス情報

このサイトでは、障害者総合支援法及び児童福祉法に基づいて、東京都に申請し指定を受けた事業所を検索することができます。

事業所検索

- 受けたいサービスから探す
- 法人名から探す
- 所在地から探す
- 主たる対象者から探す
- 事業所番号から探す**
- 空き情報から探す
- 事業所名から探す

お知らせ

New!! [東京都地域移行促進コーディネーター事業受託事業者の公募について](#)
障害者支援施設・事業所等に地域移行促進コーディネーター又は新規開拓・受入促進員を配置し、施設利用者の地域生活への移行に向けた取組を行う事業者を公募します。

New!! [障害者支援施設等支援力育成派遣モデル事業受託事業者の公募について](#)
障害者支援施設等において、高齢・重度化等への対応力を向上させるため、各施設へ専門職等を派遣し、施設の支援力強化を図る事業者を公募します。

New!! [平成31年度第1回障害児通所支援事業所指定協議説明会の実施について\(平成31年4月12日開催分\)](#)
平成31年8月以降に障害児通所支援事業所の開設を検討している法人を対象として第1回障害児通所支援事業所指定

(参考)東京都障害者サービス情報ホームページの活用方法

東京都福祉保健局
Bureau of Social Welfare and Public Health

文字サイズ 小 中 大

[→ サイトマップ](#) [→ 都庁総合トップページ](#)

東京都障害者サービス情報

[トップページ](#) > 事業所検索(事業所番号から探す)

事業所番号から探す

[戻る](#)

事業所番号を入力して、検索ボタンを押してください。

■ 検索条件

事業所番号:	<input type="text" value="9999999999"/>	※(1件以上必須)
	<input type="text"/>	
	<input type="text"/>	
	<input type="text"/>	

検索結果表示件数: 件
検索結果一覧の一面に表示する件数を選択することができます。

[検索](#)

事業所番号を入力します

3 組織マネジメント項目 カテゴリー7の確認

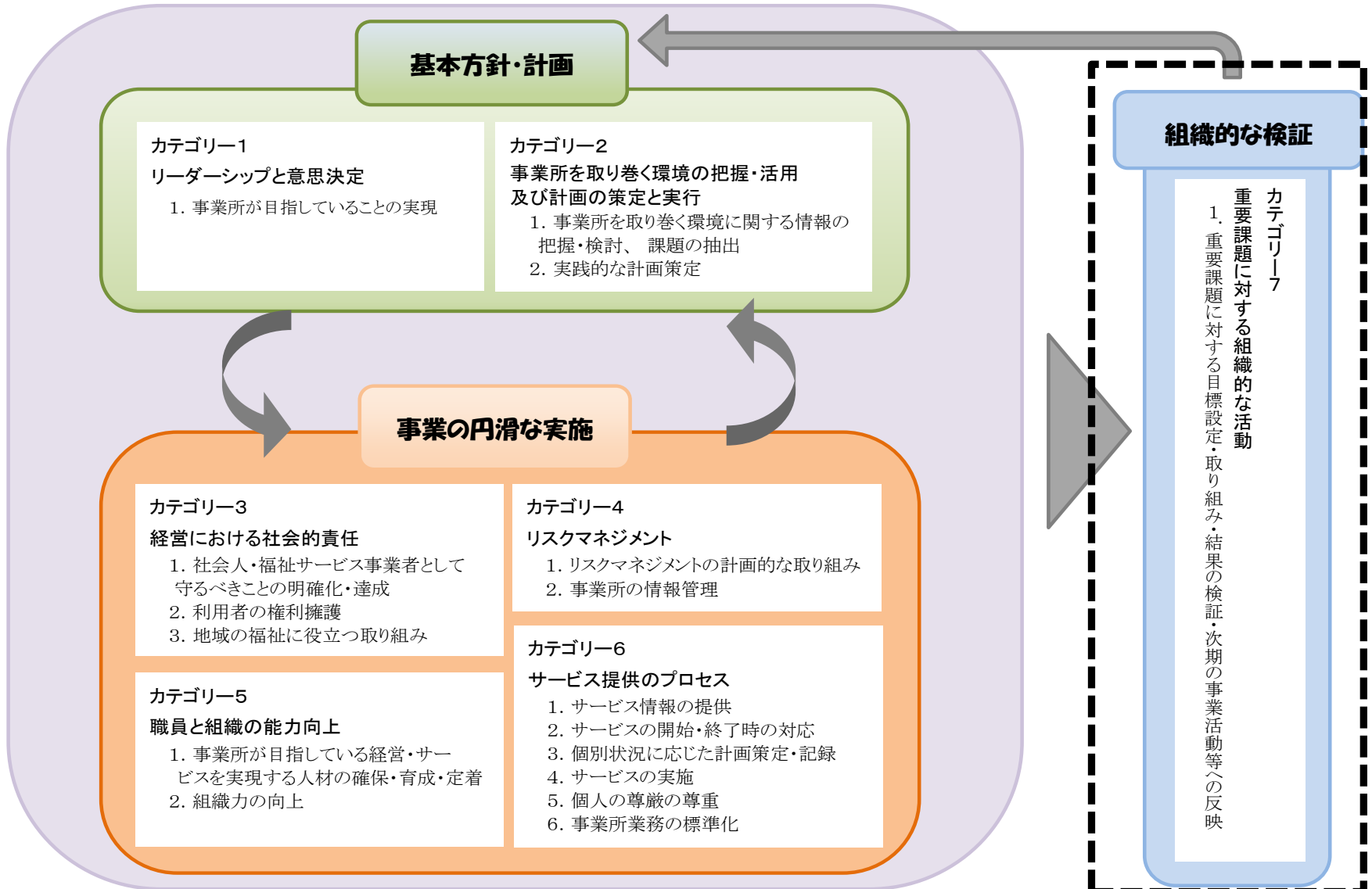
- (1)カテゴリー7 評価の流れ【再確認】
- (2)カテゴリー7 評価の方法【再確認】
- (3)カテゴリー7 標語を選択する際の留意点
【事例紹介】
- (4)事業者アンケートの紹介

- ・平成30年度より、組織マネジメント項目改定後、新項目による評価が開始



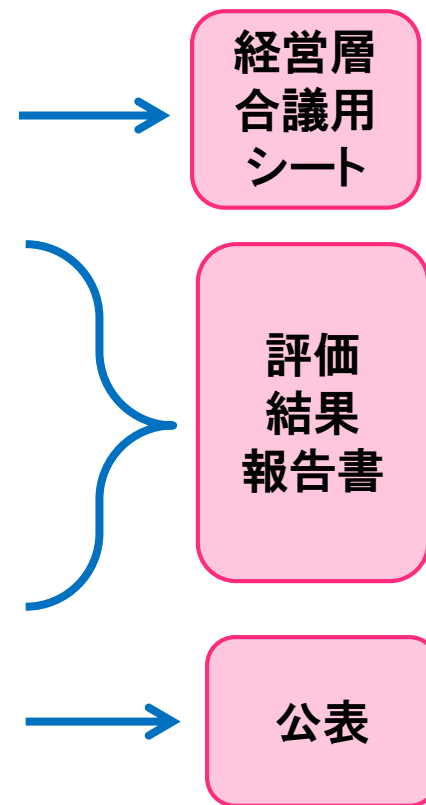
機構への問合せが多かった「カテゴリー7」について、今回改めて評価の流れ、方法の再確認、また留意点等についてお伝えしていく

カテゴリー関連図



(1) カテゴリー7 評価の流れ【再確認】

- ア 前年度の取り組み2つについて、事業所が経営層合議用シートを作成
- イ 訪問調査等を通じ、事業所が記入した内容を確認
- ウ 事業所の取り組みについて、**PDCAサイクルの流れが分かるようにまとめる**
- エ 事業所の取り組みについて、**評語3つを選択**する
- オ 評語選択の事由などについて、**講評**する
- カ **ウ**でのまとめ、**エ**で選択した評語、及び**オ**での講評を福ナビ上で公表する。



(2)カテゴリー 評価の方法【再確認】

ア 事業所が経営層合議用シートを作成

事業所が、**前年度**に行った**重要課題**への取り組み**2つ**について、経営層合議用シートを作成

イ 経営層合議用シートの確認

評価機関が、以下のポイントに沿って、経営層合議用シートに記載された内容を確認

確認項目	確認する際のポイント
課題・目標	<ul style="list-style-type: none">事業所が記載した課題2つが、どのような理由で抽出されたのか。取り組みを行い、結果の振り返りを行う上で、判定ができるような具体性を持った目標設定であるかを確認
取り組み	<ul style="list-style-type: none">前年度の取り組みに関する体制や期間などの具体的内容を確認評価年度に開設した事業所については、開設から評価実施までの取り組み内容について確認
取り組み結果	<ul style="list-style-type: none">前年度末時点における、取り組みの状況や目標達成の度合いを確認
振り返り(検証) ・今後の方向性	<ul style="list-style-type: none">事業所が取り組み結果を振り返る中で、どのような検証を行い、その後の事業所の運営や計画策定にどのように結びつけたのか確認

ウ 評価結果報告書の作成

～前年度の重要課題に対する組織的な活動のまとめ～

経営層合議用シートで確認した前年度の事業所の組織的な改善活動について、**PDCAサイクルに沿った流れ**が分かるように**512文字以内**で記載する。

経営層合議用シート確認項目	PDCAサイクルでの位置づけ
課題・目標	Plan
取り組み	Do
取り組み結果	
振り返り(検証)・今後の方向性	Check ・ Act

エ 評価結果報告書の作成～評語の選択～

<目標の設定と取り組み>

- 具体的な目標を設定し、その達成に向けて取り組みを行った
- 具体的な目標を設定したが、その達成に向けて取り組みが行われていなかった
- 具体的な目標が設定されていなかった

<取り組みの検証>

- 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行った
- 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行っていなかった
(目標設定を行っていなかった場合を含む)
- 設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である

<検証結果の反映>

- 次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させた
- 次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させていない
- 設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である

オ 評価結果報告書の作成 ～講評～

〔記載する内容〕


- ① 評語を選択した理由（→PDCAの取り組みについての講評と言える）
- ② 事業所の目標達成の状況
- ③ 取り組みを行う中で、本来の目的以上に事業所が得た副次的効果
- ④ 次期の取り組みへの気づきにつながるなど、改善活動における特筆すべき点

〔記載時の注意点〕

- ①と②については、原則記載する。
- 今年度開設の事業所については、今後事業所が予定している振り返りや検証の内容等を書ける範囲で記載

(3) カテゴリー7 標語を選択する際の留意点【事例紹介】

＜事例1＞課題に対する何らかの取り組みはしているが、具体的な目標設定がなかった。


目標の設定と取り組み	<input checked="" type="radio"/> 具体的な目標を設定し、その達成に向けて取り組みを行った 
	<input type="radio"/> 具体的な目標を設定したが、その達成に向けて取り組みが行われていなかった
	<input type="radio"/> 具体的な目標が設定されていなかった
取り組みの検証	<input checked="" type="radio"/> 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行った
	<input type="radio"/> 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行っていなかった(目標設定を行っていなかった場合を含む)
	<input type="radio"/> 設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である
検証結果の反映	<input checked="" type="radio"/> 次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させた
	<input type="radio"/> 次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させていない
	<input type="radio"/> 設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である

【目標の設定と取り組み】

課題に対する何らかの取り組みを行っていれば、具体的な目標設定が行われていたとし、「具体的な目標を設定し、その達成に向けての取り組みを行った」を選択します。

(3)カテゴリー7 標語を選択する際の留意点【事例紹介】

＜事例2＞具体的な目標設定はされていたが、達成に向けた取り組みが行われなかった。

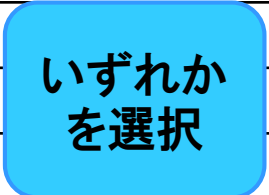


目標の設定と取り組み	<input type="radio"/> 具体的な目標を設定し、その達成に向けて取り組みを行った
	<input checked="" type="radio"/> 具体的な目標を設定したが、その達成に向けて取り組みが行われていなかった
	<input type="radio"/> 具体的な目標が設定されていなかった
取り組みの検証	<input checked="" type="radio"/> 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行った 
	<input type="radio"/> 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行っていなかった(目標設定を行っていなかった場合を含む)
	<input type="radio"/> 設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である
検証結果の反映	<input checked="" type="radio"/> 次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させた
	<input type="radio"/> 次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させていない
	<input type="radio"/> 設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である

【取り組みの検証】

「目標は設定」したが、具体的な「取り組み」が行われなかった場合でも、なぜ「取り組み」が行われなかったのかを検証していれば、「取り組みの検証」は、「目標達成に向けた取り組みについて、検証を行った」を選択します。

(3) カテゴリー7 標語を選択する際の留意点【事例紹介】

＜事例3＞ 設立後まもなく、前年度の実績がない場合

目標の設定と取り組み	<input type="radio"/> 具体的な目標を設定し、その達成に向けて取り組みを行った	
	<input type="radio"/> 具体的な目標を設定したが、その達成に向けて取り組みが行われていなかった	
	<input type="radio"/> 具体的な目標が設定されていなかった	
取り組みの検証	<input type="radio"/> 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行った	
	<input type="radio"/> 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行っていなかった(目標設定を行っていなかった場合を含む)	
	<input checked="" type="radio"/> 設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である	
検証結果の反映	<input type="radio"/> 次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させた	
	<input type="radio"/> 次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させていない	
	<input checked="" type="radio"/> 設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である	

【新規の事業所】

- ・「目標の設定と取り組み」は、今年度の取り組み内容からいずれかの標語を選択する。
- ・「取り組みの検証」及び「検証結果の反映」については、当該年度が終了するまで確認ができない事項であるため、「設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である」を選択する。

(4)事業者アンケートの紹介

平成30年度組織マネジメント項目の新項目での評価開始に伴い、事業者アンケートに「組織マネジメントに関する項目」を新設しました。一部ですが紹介します。

○組織マネジメントの改定内容についての説明は理解できたか

説明を受けたときは理解ができたような気になったが、実際にシートに記入していくなかでは悩むものもあった

職員間での共通理解ができたかは、判断が難しいです

○評価者の聞き取り(質問内容など)はわかりやすかったか

こちらがわからないことがあると質問をかえて、よりわかりやすくこたえやすいようにしてくれていました

分かりにくい内容のものについてはこちらの質問に丁寧に答えていただいたので大丈夫でした

伝えたいことと聞かれることのギャップがある

用語がわかりにくい

4 評価に関連する情報の活用について

(1) ガイドブック付録CD内の情報

- ア 収録されている情報
- イ 各情報の活用方法

(2) 第三者評価ホームページ上の情報

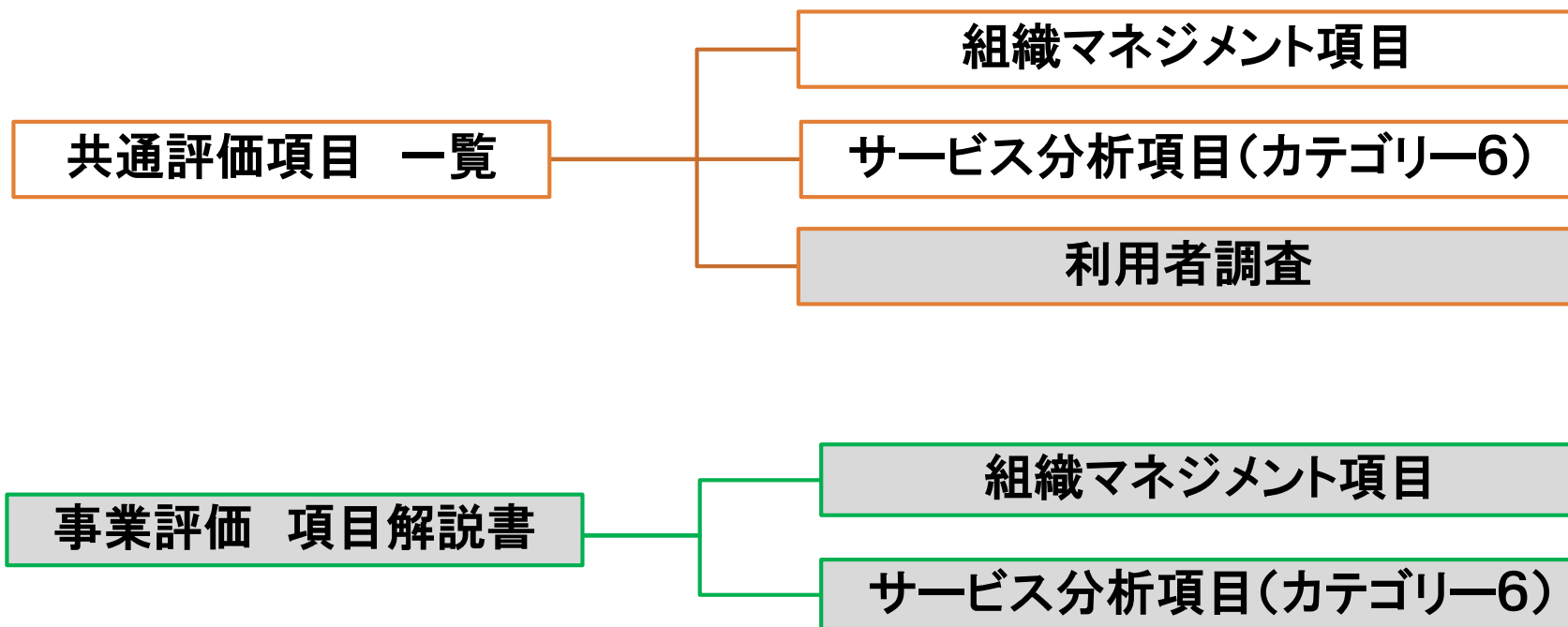
- ア 掲載されている情報
- イ 各情報へのアクセス方法
- ウ 各情報の活用方法

※(1)、(2)については、いずれもPDFデータ

(3) 2019年版ガイドブックの主な変更点

(1) ガイドブック付録CD内の情報

ア 収録されている情報



※特に活用いただきたい情報を網掛けで表記

イ 各情報の活用方法

(ア)共通評価項目 一覧

○組織マネジメント項目

平成30年度
組織マネジメント 共通評価項目

1 リーダーシップと意思決定

1 事業所が目指していることの実現に向けて一丸となっている

1 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を周知している

1 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、職員の理解が深まるような取り組みを行っている

2 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、利用者本人や家族等の理解が深まるような取り組みを行っている

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

1 経営層は、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けて、自らの役割と責任を職員に伝えている

2 経営層は、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けて、自らの役割と責任に基づいて職員が取り組むべき方向性を提示し、リーダーシップを発揮している

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

1 重要な案件の検討や決定の手順があらかじめ決まっている

2 重要な意思決定に関し、その内容と決定経緯について職員に周知している

3 利用者等に対し、重要な案件に関する決定事項について、必要に応じてその内容と決定経緯を伝えている

2 事業所を取り巻く環境の把握・活用及び計画の策定と実行

1 事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している

1 事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している

1 利用者アンケートなど、事業所側からの働きかけにより利用者の意向について情報を収集し、ニーズを把握している

2 事業所運営に対する職員の意向を把握・検討している

○サービス分析項目(カテゴリー6)

(例)訪問介護

平成30年度 共通評価項目(6. サービス提供のプロセス)
訪問介護

1 サービス情報の提供

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

1 利用希望者等が入手できる媒体で、事業所の情報を提供している

2 利用希望者等の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものになっている

3 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している

4 利用希望者等の問い合わせがあった場合には、個別の状況に応じて対応している

2 サービスの開始・終了時の対応

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

1 サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を利用者の状況に応じて説明している

2 サービス内容や利用者負担金等について、利用者の同意を得るようにしている

3 サービスに関する説明の際に、利用者や家族等の意向を確認し、記録化している

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

1 サービス開始時に、利用者の支援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

2 利用開始直後には、利用者の不安やストレスが軽減されるように支援を行っている

3 サービス利用前の生活をふまえた支援を行っている

4 サービスの終了時には、利用者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援を行っている

3 個別状況に応じた計画策定・記録

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

1 利用者の心身状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し、把握している

2 利用者一人ひとりのニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している

- ・コンパクトにまとまっているため、項目だけを見たいときや、印刷して使用する際に活用。
- ・他のサービス種別の項目や、標準の評価とサービス項目中心の評価を比較する際に活用。

イ 各情報の活用方法

(ア) 共通評価項目 一覧

○利用者調査

平成30年度
指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】 共通評価項目（利用者調査）

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 食事の献立や食事介助など食事に満足しているか	あなたは施設における食事の献立や食事介助などに満足されていますか	・施設で提供される食事（献立の内容、味、量や介助の方法など）について満足しているかを調査します。	6-4-2 6-4-3
	2 日常生活に必要な介助を受けているか	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えますか（トイレ介助、ナースコール対応、施設内移動介助、外出介助など）	・生活を送るうえで必要な介助（トイレ介助、ナースコール対応、施設内移動介助、外出介助など）が適切に受けられていると思うかを調査します。	6-4
	3 施設の生活はくつろげるか	あなたは、施設で自分のしたいことをして過ごすことができますか（趣味・クラブ活動・お漬・テレビ・など）	・施設において、利用者がやりたいこと（趣味・嗜好品・活動等）をして過ごしているかを確認することで、施設での生活がくつろげるものとなっているかを調査します。	6-4-10

⋮

利用者調査において、聞き取り調査を実施する際等に活用。

※次のスライドで具体例を紹介

イ 各情報の活用方法

(ア) 共通評価項目 一覧

○利用者調査

(例) 指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】

利用者の意向や満足度を把握するうえで、着眼すべき事項

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
安心・快適性	7 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	あなたがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか	・ <u>突発的な病気やけがに限らず、配慮すべき慢性的な病気やけがも含め、</u> 職員の対応が信頼できるかを調査します。
不満・要望への対応	13 利用者の不満や要望は対応されているか	あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか	・ <u>不満や要望の言いやすさにも留意し、</u> 職員が利用者のニーズを受け止め、丁寧な対応をしているかに着目して調査します。 ・対応については、要望に応えられない場合にも、きちんと説明が行われているかに着目して調査します。

イ 各情報の活用方法

(イ)事業評価 項目解説書

・評価を実施するにあたり、対象サービスごとに留意すべき事項等の確認に活用。

・特に、評価者が対象サービスの評価を初めて実施する場合や、項目の変更後間もないサービスの評価を実施する場合に有効。

■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」

【 評価項目のねらい 】

この項目では、当該事業者が利用希望者等に対して、提供するサービスを利用するための事前情報として、どのような内容を、どのように提供しているのか、また、利用希望者等のニーズを考慮した情報提供を行っているのかを評価します。パンフレットやホームページの存在自体が評価項目のねらいなのではなく、利用希望者等の特性や情報活用方法を念頭におき、提供内容や方法に工夫がされ、わかりやすいものになっているかについて評価します。

さらに問い合わせにより、実際のサービス内容や提供方法等に関する情報を具体的に提供しているかについても評価します。

各標準項目を確認する際に、押さえておくべきポイント

【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
□1.利用希望者等が入手できる媒体で、事業所の情報を提供している	・当該事業者が提供するサービスの『利用希望者等の特性を考慮』し、『その人にとって必要な情報』を『入手しやすい媒体（方法）』で提供しているかを確認する。
□2.利用希望者等の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものとしている	・当該事業者が提供するサービスの『利用希望者等の特性を考慮』し、その『状況に合った情報内容や表記を工夫しているか』を確認する。
□3.事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している	・当該事業者が提供するサービスの『利用希望者等の情報入手ルートや実態を考慮』し、その『状況にあった関係機関等への情報提供を行っているか』を確認する。
□4.利用希望者等の問い合わせや相談に応じた対応が迅速であること	・当該事業者が提供するサービスの『利用希望者等の特性を考慮』し、その『状況に合った情報内容や表記を工夫しているか』を確認する。

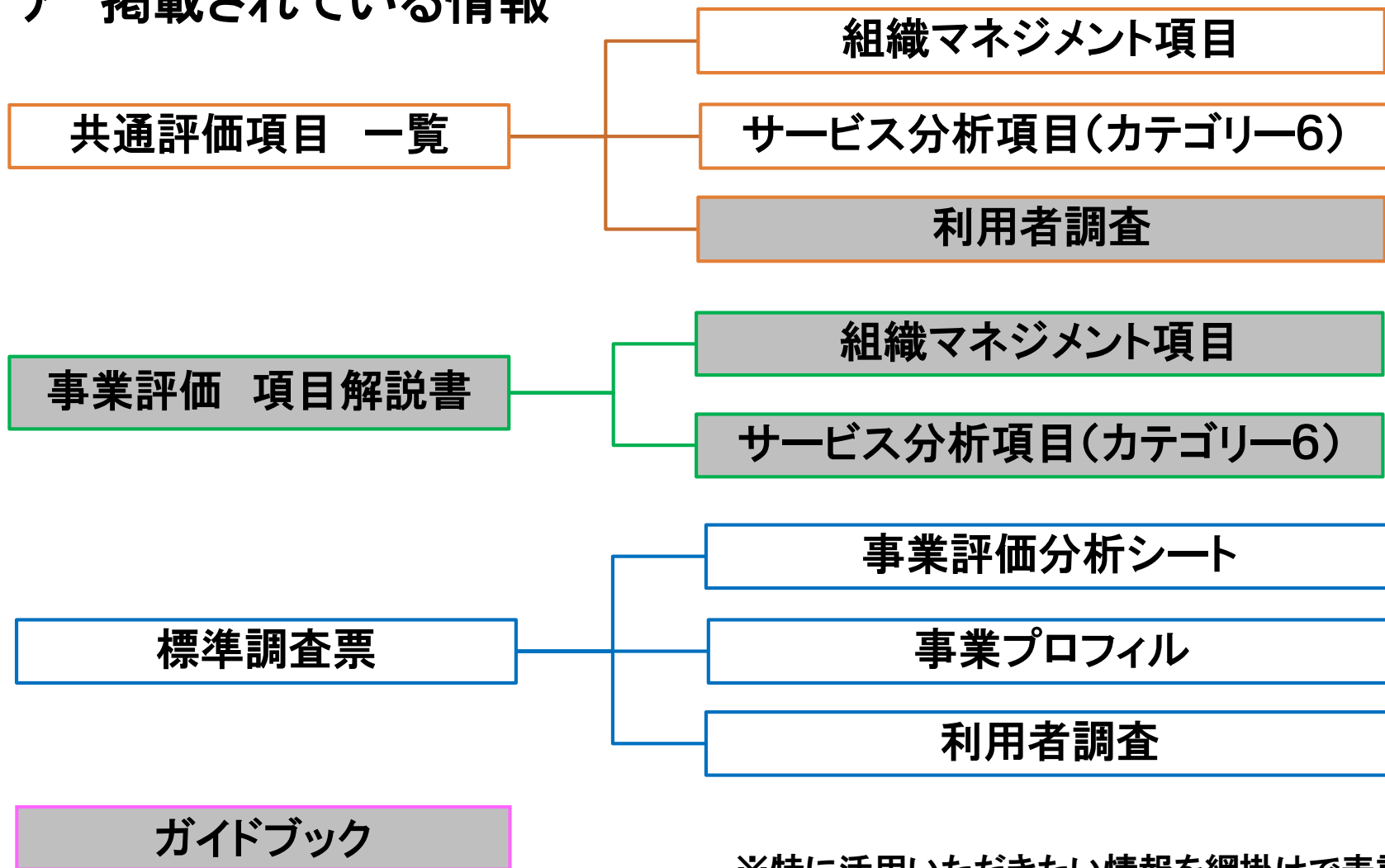
評価をする際に知っておくとよい周辺情報、ヒントになる事項等

【 留意点 】

○ 効果的な情報提供方法のひとつとして、サービスを利用している利用者の紹介記事や写真掲載、ビデオ等の作成はリアリティもあり、有効な手段となる可能性があります。その場合には、被写体となる利用者のプライバシー保護などの配慮も重要となります。また、利用者の写真を掲載する場合は、肖像権への配慮が必要です。

(2) 第三者評価ホームページ上の情報

ア 掲載されている情報



※特に活用いただきたい情報を網掛けで表記

イ 各情報へのアクセス方法

共通評価項目一覧

事業評価 項目解説書

標準調査票

このスクリーンショットは、評価ポータルサイトのトップページを示しています。左側のメニューには「データ集」が赤い枠で囲われ、数字「1」が付いています。中央には「第三者評価トップページの「データ集」をクリック」という青い吹き出しがあります。また、「このマークを見たことがありますか？」という通知バナーも表示されています。

このスクリーンショットは「共通評価項目・標準調査票等」のリストページを示しています。リストは「高齢分野」と「障害分野」に分かれています。数字「3」は「各サービスをクリック」という青い吹き出しを指しています。また、「共通評価項目」と「標準調査票」のラベルも表示されています。

各サービスごとに共通評価項目・標準調査票等を掲載し左側のメニューからサービスを選択してください。

- 共通評価項目
 - 組織マネジメント項目
 - サービス分析項目(カテゴリー6)
 - 利用者調査

- 標準調査票
 - 事業プロフィール
 - I (共通版)
 - I-7(定員及び現在の利用者)
 - II (共通版)
 - 利用者調査
 - 事業評価分析シート
 - 職員用
 - 組織マネジメント分析シート
 - サービス分析シート
 - 経営層合議用
 - 組織マネジメント分析シート
 - サービス分析シート
 - チェック式自己評価シート
 - サービス分析シート
 - 評価結果根拠シート
 - サービス分析シート

- 事業評価項目解説書
 - 事業プロフィール
 - 組織マネジメント分析シート
 - サービス分析シート
 - サブカテゴリー間の関係
 - サブカテゴリー解説

評価結果報告書

データファイル	内容
経緯・要綱/共通評価項目/手法/開修/開通通知	○ [様式4-2] 評価機関 密着窓口・連絡先・公表情報変更履歴 (excel形式)
パンフ・編纂ニュース/取り組み/報告書/年次報告	○ [様式6] 第三者評価機関認定届出届 (word形式)
	○ [様式6-2] 約業連携関係確保第三者評価機関認定届出届 (word形式)
	○ [様式9] 評価機関 評価申請書 (word形式)
新着情報 2018年度	○ [様式10] 評定名簿抹消申請書 (死亡等本人の意思が確認できず)
新着情報 2017年度	○ 評価者名簿更新申請書 (excel形式)
新着情報 2016年度	○ [様式1] 評価者 休止届 (word形式)
新着情報 2015年度	○ [様式1-2] 評価活動休止届 (主たる所属評価機関が第三者評価者)
新着情報 2014年度	○ [様式2] 評価者 評価届 (word形式)
新着情報 2013年度	○ [様式2-2] 評価活動再開届 (主たる所属評価機関がない評価者) (word形式)
新着情報 2012年度	■ 共通評価項目
新着情報 2011年度	○ 平成30年度共通評価項目・サービス別標準調査票 (標準の評価手法) NEW!
新着情報 2010年度	○ 平成30年度共通評価項目・サービス別標準調査票 (利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法) NEW!
新着情報 2009年度	○ 平成29年度共通評価項目・サービス別標準調査票 (標準の評価手法)
新着情報 2008年度	○ 平成29年度共通評価項目・サービス別標準調査票 (利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法)
新着情報 2007年度	○ 平成28年度共通評価項目・サービス別標準調査票 (標準の評価手法)
新着情報 2006年度	○ 平成28年度共通評価項目・サービス別標準調査票 (利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法)
新着情報 2005年度	○ 平成27年度共通評価項目・サービス別標準調査票 (標準の評価手法)
新着情報 2004年度	○ 平成27年度共通評価項目・サービス別標準調査票 (利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法)

年度ごとの「共通評価項目・標準調査票」をクリック

事業評価項目解説書

共通評価項目・標準調査票等	トップ
高齢分野	3
1. 訪問介護	
2. 訪問入浴介護	
3. 訪問看護	
4. 特定施設入居者生活介護 (有料老人ホーム・ケアハウス)	
5. 福祉用具貸与	
6. 居宅介護支援	
7. 通所介護(デイサービス)	
8. 地域密着型通所介護	
9. 通所入所生活介護(ショートステイ)	
10. 指定介護老人福祉施設 (特別養護老人ホーム)	
11. 介護老人保健施設	
12. 介護老人ホーム(A型)	
13. 介護老人ホーム(B型)	
14. 介護老人ホーム(Cケアハウス)	
15. 認知症対応型老人ホーム	
16. 高齢者老人ホーム	
17. 小規模多機能型居宅介護 (介護予防含む)	
18. 認知症対応型共同生活介護 (認知症高齢者グループホーム) (介護予防含む)	
19. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 看護小規模多機能型居宅介護	
障害分野	
21. 居宅介護	
22. 短期入所	
23. 生活介護	
24. 生活介護(主たる利用者が重症心身障害者)	
25. 自立訓練(機能訓練)	
26. 自立訓練(生活訓練)	
27. 宿泊型自立訓練	
28. 就労移行支援	
29. 就労継続支援A型	
30. 就労継続支援B型	
37. 児童発達支援事業	
38. 児童発達支援事業(主たる利用者が重症心身障害児または障害不自由児)	
39. 放課後等デイサービス	
40. 放課後等デイサービス(主たる利用者が重症心身障害児または障害不自由児)	
41. 障害児多機能型事業所	
42. 障害児多機能型事業所(主たる利用者が重症心身障害児または障害不自由児)	
43. 福祉型障害児入所施設(日中の障害児施設)	
44. 福祉型障害児入所施設(日第二種自閉児童院)	
45. 福祉型障害児入所施設(日うち児童院)	

イ 各情報へのアクセス方法

ガイドブック

事業評価 項目解説書

連続受審事業所の紹介

サービス事業者の皆さんはこちら

評価機関・新規申請法人の皆さんはこちら

機構からのお知らせ

2019年2月26日 平成30年度東京都福祉サービス評価委員会 評価者養成講習受講者の募集について。NEW!

2019年2月7日 平成30年度第1回評価手法ワーキングを開催しました。

2019年1月23日 福祉サービス第三者評価平成30年度第4回連続受審事業所の紹介(施設編)を掲載しました。

2018年12月12日 平成30年度フォローアップ研修(専門コース)基本編【組織マネジメントの基礎】が終了しました。

過去の機構からのお知らせはこちら

最新の評価結果は301件あります。
(平成31年2月15日から平成31年3月1日)

このマークを見たことがありますか?
第三者評価を受審した事業所は、玄関や車に、「福祉サービス第三者評価受審済ステッカー」を掲示しています。 [詳しく見る](#)

page top

第三者評価トップページの「ガイドブック」をクリック

福祉サービス第三者評価ガイドブックの頒布

◇ガイドブックの購入

☆ガイドブック購入の流れ

◇電子データのダウンロード(こちらは無料)

☆2018年度

- ・ [ガイドブック2018](#)
- ・ [ガイドブック2018訂正箇所](#)
- ・ [項目解説書\(2018年度版\)](#)

ガイドブック

事業評価 項目解説書

☆2017年度

- ・ [ガイドブック2017](#)
- ・ [項目解説書\(2017年度版\)](#)

②

ウ 各情報の活用方法

○ガイドブック

「Ctrl」&「F」キーで単語検索
【例】“場面観察方式”

5 利用者と職員のかかわりの場面から利用者の様子を浮かび上がらせる調査(**場面観察方式**)

この調査方法は、共通評価項目による調査の実施が難しい利用者に対しても、引き続き利用者本人にアプローチする調査は必要であるという考え方に基づいて、東京都の第三者評価で定めている調査です。

ただし、利用者と職員のかかわりについて、評価機関と事業者の双方のコメントから、間接的に利用者の様子を浮かび上がらせることに留まるため、共通評価項目による調査の補完的位置づけの調査方法です。そのため、必ず共通評価項目による調査と併用して実施します。

(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」

場面観察方式は、共通評価項目による直接的な調査の実施が難しい利用者が多いと想定されるサービスで実施します。その際には、家族等に対するアンケート方式（以下、「家族アンケート方式」という）も併せて実施します。

入所系サービスにおける共通評価項目による調査で、有効回答者数が3未満になった場合は、共通評価項目による調査実施後に場面観察方式を実施します。

語句検索をかけることにより、評価を実施する際の疑問点等について、ガイドブック掲載箇所を容易に調べることができる。

(3) 2019年版ガイドブックの主な変更点

○VI章 評価手法上特に留意が必要なサービスについて

変更点	内容	頁数
項目「通所介護・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護の評価について」を追加	通所介護の項目見直し、認知症対応型通所介護の項目新設に伴い、利用者調査等の留意点を記載	274

○VII章 参考資料

変更点	内容	頁数
「福祉サービス第三者評価機関認証要綱・実施要領」を変更	評価機関支援研修の認証更新要件化等を反映	308
「平成31年度東京都福祉サービス第三者評価の評価手法について(通知)」を変更	通所介護及び短期入所の項目見直し、認知症対応型通所介護の項目新設に伴う変更	335
「平成31年度東京都福祉サービス第三者評価の共通評価項目について(通知)」を変更	認知症対応型通所介護の項目新設に伴う変更	343
「認可保育所の分園等の取り扱いについて(通知)」を追加	認可保育所の分園及び障害者サービスの分場の取扱いについて記載	352
「指定介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)における評価の取扱いについて」を追加	ユニット型及び従来型の併設施設の取扱い、自己チェックリスト等を記載	355

評価者の皆さまが評価実施の各プロセスにおいて、ホームページやガイドブック、付録CDの情報を有効に活用し、第三者評価の趣旨や各項目の狙い等について十分理解いただいた上で評価を実施していただくために、このような情報を提供しております。

「事業者のサービスの質の向上に向けた取り組みの支援」と「利用者のサービス選択に資する情報提供」という目的を達せられるよう、より質の高い評価の実施にお役立てください。

Ⅲ 共通評価項目の見直し について (障害短期入所)

評価者フォローアップ研修(共通コース)

平成31年4月・5月開催

東京都福祉サービス評価推進機構

1 短期入所の類型

2 見直しの理由・考え方

3 見直しの経過

4 評価手法の確認

5 事業評価共通評価項目

(1) 6-4サービスの実施

(2) 6-4サービスの実施以外

6 利用者調査共通評価項目

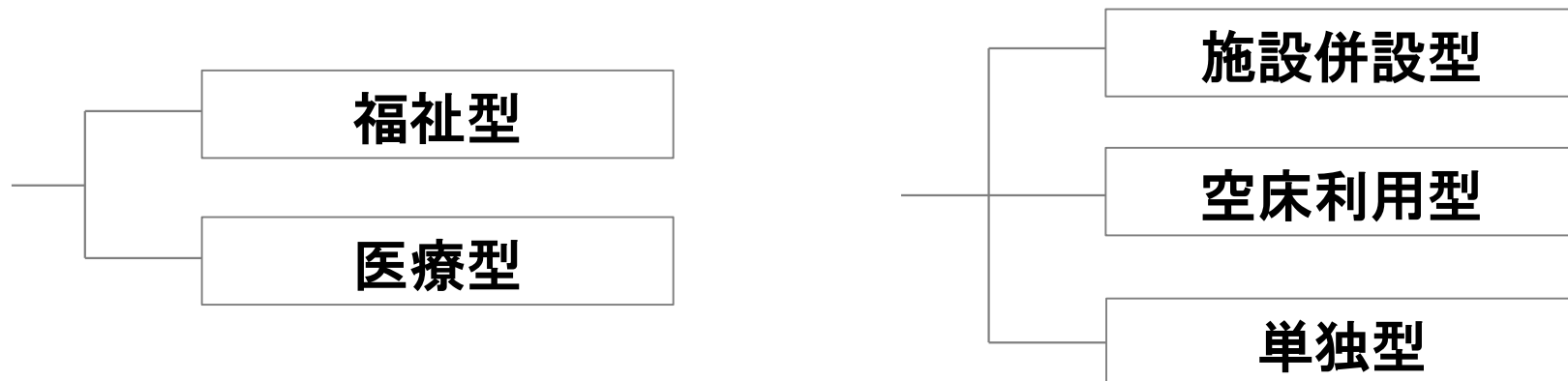
**7 (関連サービス)居宅介護の共通評価
項目の見直し**

1 短期入所の類型


(短期入所とは)

居宅においてその介護を行う者の疾病その他の理由により、障害者支援施設その他の厚生労働省令で定める施設への短期間の入所を必要とする障害者等につき、当該施設に短期間の入所をさせ、入浴、排せつ又は食事の介護その他の厚生労働省令で定める便宜を供与することをいう
(障害者総合支援法第5条第8項)

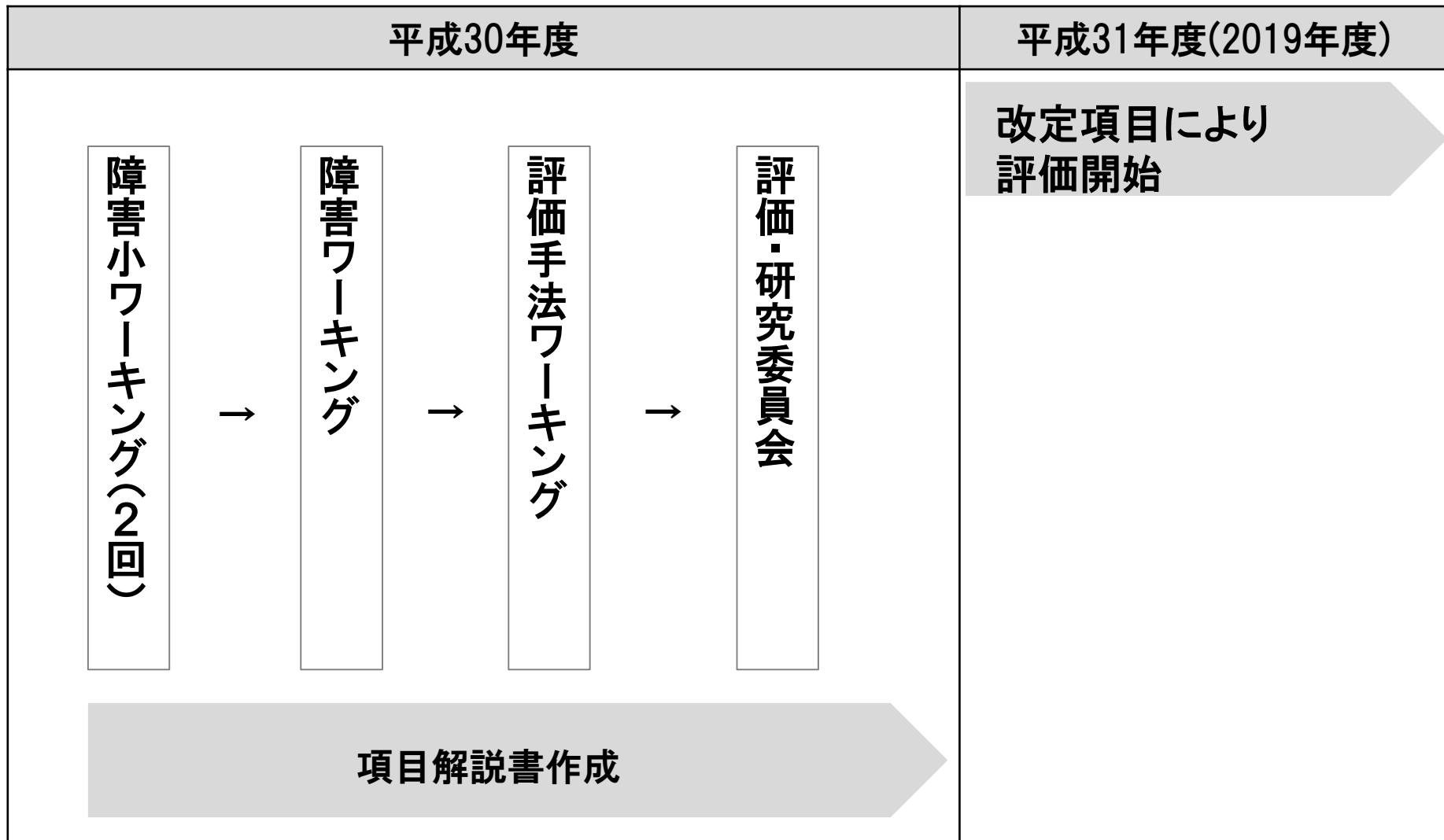
■ 類型



2 見直しの理由・考え方

- 短期入所は障害者の在宅生活を支える観点から重要なサービスのひとつ。都は整備を促進している。
 - 並行してサービスの質を担保していく必要
- ↓
- 指導検査と併せて第三者評価の受審を推進
- 
- 地域生活を支える連携・相談体制を重点に置いた項目の新設等を行う。
 - 項目の文言の整理及び解説の充実を図る。

3 見直しの経過



4 評価手法の確認(変更なし)

評価人数	2人以上で実施が可能
「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」	選択可能

5 事業評価共通評価項目

(1)「6-4 サービスの実施」項目

6-4-1	個別の <u>支援方針</u> をいかしながら、利用者にあった <u>自立</u> 生活を送るための支援をしている
6-4-2	利用者の <u>主体性</u> を尊重し、 <u>利用中の</u> 生活が楽しく快適になるような取り組みを行っている
6-4-3	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
6-4-4	利用者の健康を維持するための支援を行っている
6-4-5	<u>家族等</u> との交流・連携を図っている
6-4-6	<u>地域で自立した生活を送れるよう支援</u> をしている

(参考)見直しの主な論点

(1)「個別の受入計画」

→「個別の支援方針」

(6-3全般、6-4-1)

(2)医療連携体制—医療的ケアが必要な障害児(者)の受入体制

(6-4-4)

(3)短期入所における「地域」

(6-4-6)

6-4-1 個別の支援方針をいかしながら、利用者にあった自立生活を送るための支援をしている

【評価項目のねらい】

この項目では、個別の支援方針に盛り込まれた内容が、利用者の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。

1	支援方針に基づいて支援を行っている
2	利用者の特性に応じて、コミュニケーションのとり方を工夫している
3	必要に応じて、さまざまな情報を提供し、または相談に応じる体制を整えている

短期入所は「個別支援計画」の策定が義務でない中、計画に類するものが事業者によって異なる



- ・「個別の受入計画」→「個別の支援方針」と文言を変更。
- ・「個別の支援方針」の定義を項目解説書に示す（本スライド右に一部抜粋）。

評価のポイント

【標準項目1】

ここでいう「支援方針」とは、以下の要素を満たすものとします。

- ・アセスメント(利用者の利用の背景やニーズ・希望の把握)に基づいたものである。
- ・具体的な支援内容(支援上の注意点、退所時を含めた支援の方向性等)が示されている。
- ・職員間でこれらの情報が共有されている。

※支援方針は、必ずしも利用の受け入れまでに厳密に作成される必要はありません。利用を重ねるたびに「支援の注意点・方向性」等が蓄積されていく、充実していく形式のものでも構いません(個人別の支援の手引き等)。

6-4-2 利用者の**主体性**を尊重し、**利用中の**生活が楽しく快適にな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、利用者の主体性を尊重しながら、利用中の生活を楽しく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	利用者の状況や希望に沿って生活を楽しめるように取り組んでいる
2	室内は、利用者の状況に応じて快適で落ち着ける環境・空間にしている

他障害サービスの項目に合わせて、平成30年度までの項目6-4-2「食事」については評価項目としては削除、他評価項目の標準項目へ移行した

評価のポイント

【全体】

・自ら主体的に判断等を行うことが難しい利用者に対して、どのように支援しているのかについても着目する必要があります。

【標準項目1】

・食事については、利用者の嗜好、年齢や障害の特性に配慮するとともに、出来るだけ変化に富み、栄養のバランスに配慮したものである必要があります。

(参考)「食事」の項目のスリム化

(平成30年度項目)

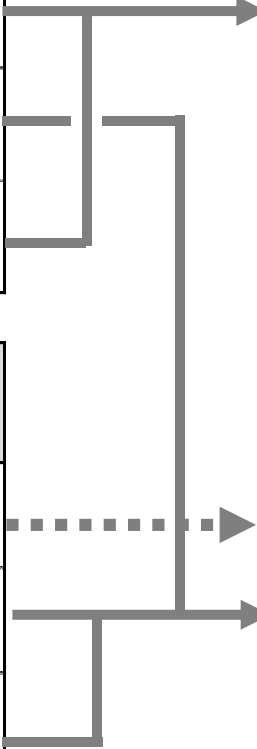
6-4-2(食事) おいしい食事を楽しく食べられるよう工夫している	
1	利用者の嗜好や状態を反映し、バラエティーに富んだ飽きのこない食事を提供している
2	利用者の状態やペースに合わせて食事がとれるよう、必要な支援を行っている
3	食事時間が楽しいひとときとなるよう環境を整えている

6-4-3(生活上支援) 利用者一人ひとりの状況に応じて生活上に必要な支援を行っている	
1	身の回りのことは自分で行えるよう、働きかけや必要な介助をしている
2	入浴や排泄の支援は、健康状況や身体機能など利用者の状況に合わせて行っている
3	日常生活上の必要な支援は、利用者の状態やペースにあわせて行っている

(平成31(2019)年度項目)

6-4-2(主体性・快適性) 利用者の <u>主体性</u> を尊重し、 <u>入所中の生活</u> が楽しく快適になるような取り組みを行っている	
1	利用者の状況や希望に沿って生活を楽しめるように取り組んでいる
2	室内は、利用者の状況に応じて快適で落ち着ける環境・空間にしている

6-4-3(生活上支援) 利用者一人ひとりの状況に応じて生活上に必要な支援を行っている	
1	<u>利用者の意向を尊重しつつ、自分でできることは自分で行えるよう働きかけている</u>
2	<u>食事、入浴、排泄等の支援は、利用者の状況やペースに合わせて行っている</u>



6-4-3 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日中活動の提供や、食事、入浴、排泄、整容、その他身の回り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。また、利用者の主体性に配慮した支援となっているかについても評価します。

1	<u>利用者の意向を尊重しつつ、自分でできることは自分で行えるよう働きかけている</u>
2	<u>食事、入浴、排泄等の支援は、利用者の状況やペースに合わせて行っている</u>

評価のポイント

【標準項目2】

- ・短期入所は一時的な利用であることから、在宅での生活上、偏食等のある利用者がいることが想定されます。健康面等を考慮して提供される食事が、利用者にとっても「よいもの」と実感できるようになる対応がどのように行われているかということを確認する必要があります。
- ・食事については、利用者の状況に応じて、食事の形状を変えて(きざみ・とろみ等)提供するなど工夫されることも重要です。

6-4-4 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心身の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	利用者の健康状態や服薬に関して、利用者や家族から必要な情報を収集している
2	服薬管理は誤りがないようチェック体制を整えている
3	利用者の体調変化(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

- ・標準項目3において、広い視点から医療連携体制を整えているかを確認する。
- ・併せて、「医療的ケアが必要な障害児(者)を受入れる体制を整備しているか」を評価できるものとする。

評価のポイント

【標準項目3】

・「広く医療連携体制を整えているか」については、例えば、急変の多い利用者を受け入れられるよう、対処する知識や経験のある職員を配置しているか、職員の関連資格(たんの吸引等)の取得を支援しているか、主治医と即座に連絡が取れる体制を敷いているか、提携医療機関と研修を行い、急変時の対処法等知識の共有を図っているか等が考えられます。

なお、近年、人工呼吸器の使用やたんの吸引、経管栄養等、日常的に医療的ケアが必要な障害児(者)の受け入れ体制を短期入所において整備されるよう、国や都で施策等が行われています。事業所において整備されている場合は、当該項目等で積極的に評価することができます。

6-4-5 家族等との交流・連携を図っている

【評価項目のねらい】

この項目では、家族等との関係をどのように構築しているのか、相互の意思疎通を良くし、信頼関係を築くための取り組みについて評価します。家族等には代理人等が含まれます。

1	家族等との交流・連携に際して、利用者本人の意思を確認し、その意向に基づいた対応をしている
2	必要に応じて、家族等への情報提供や相談に乗るなど支援をしている

評価のポイント

【全体】

・利用者と家族等との関係性は、利用者の障害受容や対人関係、価値観等に影響を及ぼしている場合があります。利用者の意向を尊重しつつ、個別状況に応じた家族等への対応や支援が求められています。

6-4-6 地域で自立した生活を送れるよう支援をしている

【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生活する機会をどのように作り出し、利用者を支援しているのかを評価します。

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	必要に応じて、利用者が地域の資源を利用し、多様な体験ができるよう支援している
3	必要に応じて、関係機関(日中活動事業所、相談支援事業所等)と情報共有を行い、支援に活かしている

新設項目

- ・評価項目の文言を変更し、広く地域の情報提供・連携等支援の取組を評価する。
- ・短期入所事業所のサービス特性から、「地域」の示す範囲は、「在宅生活における地域」及び「短期入所事業所周辺の地域」の両方を指すものである。
- ・標準項目の新設…日中活動事業所等の関係機関との情報共有・連携づくりを評価する。具体例を項目解説書に示す(本スライド右に抜粋)。

評価のポイント

【標準項目1、2】

・利用者の自宅が短期入所事業所から遠方にある場合においても、利用者が在宅生活を送る地域を考慮に入れた取り組みを評価していきます。

ただし、短期間または利用頻度の少ない利用者の受け入れや、緊急の受け入れ等、突発的な受け入れの場合は、時間的余裕がないため、事業所が存在する地域や周辺地域のみ取り組みでも差し支えありません。

【標準項目3】

関係機関(日中活動事業所、相談支援事業所等)との情報共有の具体例としては、利用者が普段通う学校や日中活動事業所へ短期入所先から通えるよう、送迎の調整を行うことなどが挙げられます。

また、利用者の課題や強み等を短期入所での生活において把握した際に、相談支援事業所や日中活動事業所に還元していくこと(今後の支援に活かせるよう情報を共有していくこと)も挙げられます。普段の在宅生活とは異なる環境である短期入所だからこそ、普段では見られない課題や強み等が発見できることがあります(きちんと決まりどおりに生活することができた、我慢強いところがあるなど)。

(2)「6-4 サービスの実施」以外の項目

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利用者等に説明し、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
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支援方針を作成している
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
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
6-5-1	利用者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、利用者の権利を守り、個人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

6-3-1 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

【評価項目のねらい】

この項目では、利用者への個別対応にあたって、心身状況や家族関係を含む生活環境等の利用者に関する情報や要望をどのように把握し、個別の課題として明確化しているかを評価します。

1	利用者の心身状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し、把握している
2	利用者一人ひとりのニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している
3	アセスメントの定期的見直しの時期と手順を定めている

評価のポイント

【標準項目3】

「アセスメントの定期的見直し」については、必ずしも「〇か月に〇回」といった周期が決められていることのみを指してはいません。短期入所の利用者には、利用頻度の少ない方もいることを考慮して、「次回の利用時に見直す」といった考え方も「定期的見直し」と考えられます。

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**支援方針**を作成している

【評価項目のねらい】

この項目では、利用者に対する個別の支援方針の作成・見直し状況について評価します。

1	支援方針 は、利用者等の希望を尊重して作成、見直しをしている
2	支援方針 を利用者等にわかりやすく説明し、同意を得ている
3	支援方針 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
4	支援方針 を緊急に変更する場合のしくみを整備している

評価のポイント

(個別の支援方針の定義については6-4-1のスライドのとおり。)

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

【評価項目のねらい】

この項目では、利用者一人ひとりに合ったサービスを提供するうえで、職員が具体的なサービス提供内容や利用者状況の変化等をどのように記録しているか、その体制を評価します。必要な情報が具体的に記載されるために、組織としてどのように体制を整備し、機能させているのかについて評価します。

1	利用者一人ひとりに関する必要な情報を記載するしくみがある
2	支援方針 に沿った具体的な支援内容と、その結果利用者の状態がどのように推移したのかについて具体的に記録している

評価のポイント

【全体】
記録の管理及び活用に関しては、個人情報の取扱いと職員間での共有化を考慮する必要があります。

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

【評価項目のねらい】

この項目では、利用者一人ひとりに合ったサービスを提供するうえで必要な利用者に関する情報が、支援を担当する職員間(必要な場合は関係機関の職員も含む)でどのように共有され、活用されているかを評価します。

1	支援方針 の内容や個人の記録を、支援を担当する職員すべてが共有し、活用している
2	申し送り・引継ぎ等により、利用者に変化があった場合の情報を職員間で共有化している

評価のポイント

【標準項目1】

利用者に関する情報の共有化が現実にどの程度行われ、職員がどの程度活用しているか、それを確認する手段を有しているかなど、機能性に着目します。

6 利用者調査について

(1)調査対象(変更なし)

少なくとも一ヶ月の期間を設け、その期間内の利用者全員(実数)とする。

(2)調査方式(変更なし)

- ・基本的にはアンケート方式により調査を実施する。
- ・施設等に滞在している時に聞き取り方式の実施も可能とする。

(3)利用者調査共通評価項目(一部抜粋)

共通フレーム	共通評価項目	標準調査票 質問文 (成人用)	標準調査票 質問文 (児童用)	項目のねらい	関連する項目	
サービスの提供	1	利用中の生活はくつろげるか	あなたは、利用中に落ち着いて過ごせていますか	あなたは、利用中に落ち着いて過ごせていますか	・利用中に落ち着いて過ごせているかを確認することで、利用者の生活がくつろげるものとなっているか(普段の生活と変わりなく過ごせているか)を調査します。	6-4-2
	2	事業所の設備は安心して使えるか	事業所の設備(トイレ、浴室、居室など)は安心して使えますか	事業所の設備(トイレ、浴室、居室など)は安心して使えますか	・事業所で使用する設備について、利用者が安心して使用できていると思うかを調査します。	4-1-1
	3	利用時の過ごし方は個人のペースに合っているか	事業所での過ごし方は、あなたに合っていると思いますか(急がされたり待たされることが少ない、好きなことができているなど)	事業所での過ごし方は、あなたに合っていると思いますか(急がされたり待たされることが少ない、好きなことができているなど)	・利用する際の過ごし方が自分のペースに合っていると感じているか(急がされたり待たされたりすることがないか、好きなことができているか等)を調査します。	6-4-2 6-4-3

- 食事に係る項目を生活全般に係る項目へ統合。
- 広く満足度を図るために、「利用中の生活はくつろげるか」とした。

※平成30年度までの項目3「事業所の生活に安心感があるか」は上記項目1と内容が重複するため削除した。

共通フレーム	共通評価項目	標準調査票 質問文 (成人用)	標準調査票 質問文 (児童用)	項目のねらい	関連する項目
利用者個人の尊重	8 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	あなたは、職員があなたの気持ちを受けとめ、大切にしながら対応してくれていると思いますか	あなたは、職員があなたの気持ちを受けとめ、大切にしながら対応してくれていると思いますか	・利用者の考えや思いを受けとめ、それらを踏まえて行われる職員の対応に着目して調査します。	3-2-2 6-5-2
	9 利用者のプライバシーは守られているか 新設	あなたのプライバシー(他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと)を職員は守ってくれていると思いますか	あなたは、他の人に知られたくないことや内緒の話などの秘密を職員が守ってくれていると思いますか	・プライバシーについては、他の人に見られたくないこと、聞かれたくないこと、知られたくないことに対する職員の配慮に着目して調査します。	6-5-1
	10 <u>サービスの利用に当たって、利用者の状況や要望を聞かれているか</u>	サービスを利用する時に、(事業所名)はあなたの状況や”こうしたい”と思うことを聞いてくれますか	サービスを利用する時に、(事業所名)はあなたの”こうしたい”と思うことを聞いてくれますか	・サービスの利用に当たって、利用者のおかれている状況や本人の要望が聞かれているかを調査します。	6-3-1 6-3-2
	11 サービス内容に関する職員の説明はわかりやすいか	あなたへのサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか	あなたへのサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか	・サービス内容に関する説明は、支援内容や活動目標など、日常の中で行われている職員からの説明なども含めて調査します。	6-1-1

○ 事業評価共通評価項目6-3及び6-4-1「支援方針」に利用者の意向が反映されているかを測る。

7 (関連サービス)居宅介護の共通評価項目の見直し

短期入所の見直しに合わせて、事業評価共通評価項目の一部について文言修正を行った。

(1)評価項目6-3-1

平成 30年度	利用者等の希望と関係者の 意見を取り入れた 個別のサー ビス利用計画 を作成している
------------	--



平成31 (2019) 年度	利用者等の希望と関係者の 意見を取り入れた 個別の支援 計画 を作成している
----------------------	--

(2)評価項目6-4-1

平成 30年度	サービス利用計画 に基づいて 自立(自律) 生活が営めるよう 支援している
------------	---



平成31 (2019) 年度	個別の支援計画 に基づいて 自立 生活が営めるよう支援し ている
----------------------	--

【変更理由】

①「サービス利用計画」→「個別の支援計画」

- ・相談支援専門員が作成する「サービス等利用計画」と分けるため。
- ・居宅介護の指定基準において、事業者に「居宅介護計画」の策定が義務付けられている。

②「自立(自律)」→「自立」

- ・平成22年度障害ワーキングにて意味合いを整理し、「自立」に統一している。

IV 共通評価項目の見直しと 策定について

(通所介護・認知症対応型通所介護)

評価者フォローアップ研修(共通コース)

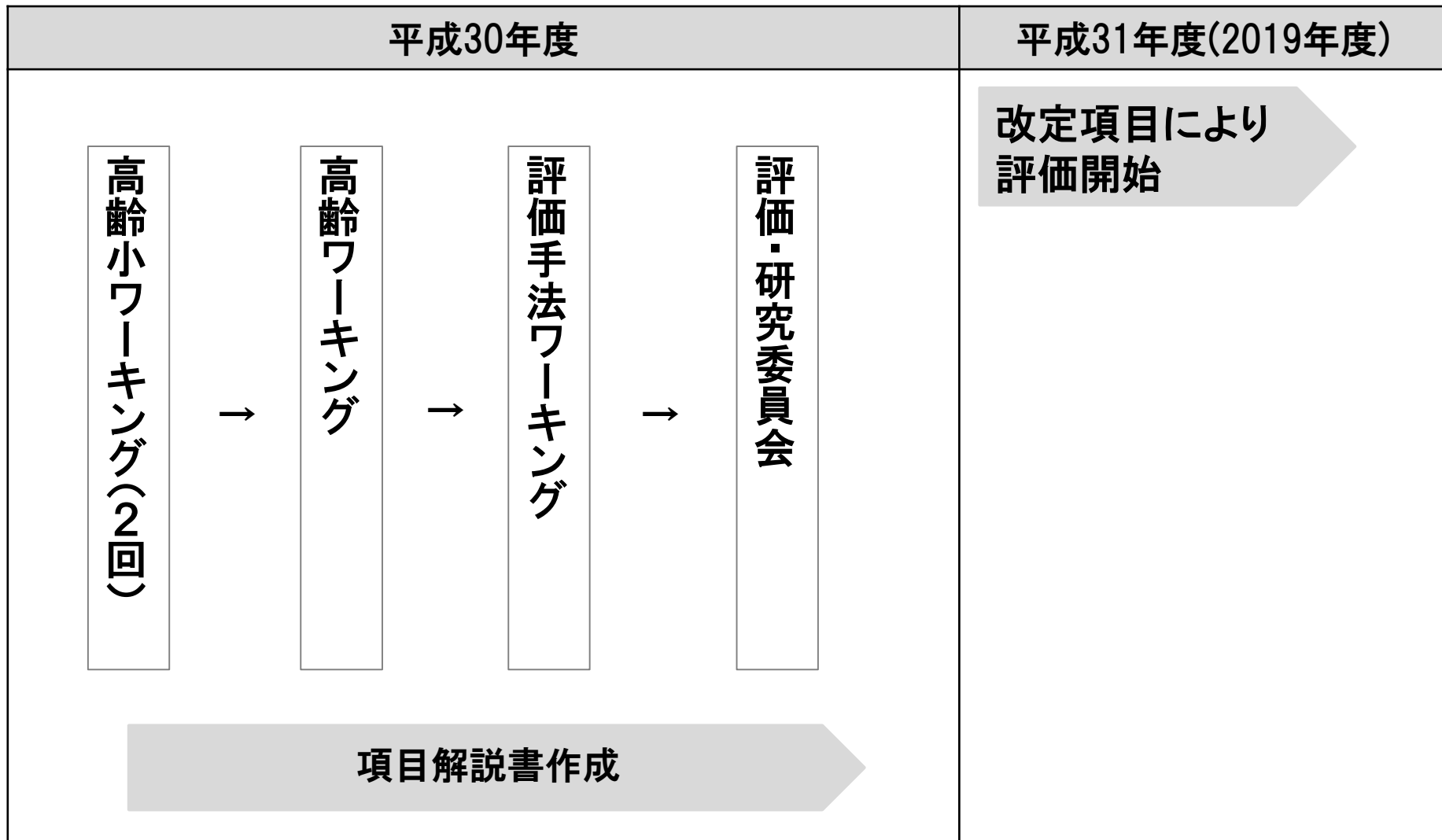
平成31年4月・5月開催

東京都福祉サービス評価推進機構

概要

- 1 見直しの経過
- 2 通所介護の共通評価項目の見直し
 - (1) 見直しの理由
 - (2) 評価手法
 - (3) 見直し後の共通評価項目
- 3 認知症対応型通所介護の共通評価項目の策定
 - (1) 策定の理由
 - (2) 評価手法
 - (3) 策定後の共通評価項目
- 4 「地域密着型通所介護」の共通評価項目の一部変更
- 5 評価手法上の留意点

1 見直しの経過



2 通所介護の共通評価項目の見直し

(1) 見直しの理由

- 現行の通所介護の評価項目は、平成15年度に策定後、見直しを行ってなかった。
- 第三者評価の受審促進や事業者の負担軽減を目的



より実態にあった項目の見直しおよび項目のスリム化

	見直し前 (~平成30年度)		見直し後 (平成31年度~)
評価項目	10項目	→	7項目
標準項目	38項目		23項目

(2) 評価手法

変更なし

評価人数	2人以上で実施が可能
「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」	選択可能
利用者調査の対象	少なくとも一ヶ月の期間を設け、その期間内の利用者全員（実数）とする。
利用者調査の方式	<ul style="list-style-type: none">・ 基本的にはアンケート方式により調査を実施・ 施設等に滞在している時に聞き取り方式の実施も可能

(3) 見直し後の共通評価項目

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>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	利用者の <u>生活機能の維持・改善</u> を目的とした機能訓練サービスを工夫し実施している
6-4-5	<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>
6-4-6	<u>事業所</u> 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

6-4-1 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、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。

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	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、さまざまな機関や職種が連携をとって、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、個別の特性や状況に応じて、コミュニケーションの工夫を行っているかを確認する。

【標準項目3】

個別の通所介護計画に基づいた支援を総合的に行うために、さまざまな機関や職種が協働・連携する仕組みを組織として定め、実施し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。

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行っている
4	利用者の心身の状況や家族の状況に応じて、安全に配慮した送迎方法を検討し対応している

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、安全に配慮した送迎方法(利用者の負担軽減、緊急時の連絡体制、環境面の工夫など)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	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
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

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3】

医療機関との連携をどのように図り、体調変化に対応できる体制を整えているかを確認する。

6-4-4 利用者の生活機能の維持・改善を目的とした機能訓練サービスを工夫し実施している

【評価項目のねらい】

この項目では、利用者一人ひとりの身体状況等に応じた機能維持・回復訓練のメニューが適切に立案され、実施した実績について内容の評価が行われ、必要に応じて変更等が加えられているかどうかを評価します。

評価のポイント

1	機能訓練が必要な利用者に対しては一人ひとりに応じたプログラムを作成し、評価・見直しをしている
2	機能訓練指導員等の指導のもと、介護職員が活動の場で活かしている
3	レクリエーションや趣味活動に機能訓練の維持や改善に向けた取り組みを行っている
4	福祉用具等は定期的に使用状況を確認を志、必要に応じて対処をしている

【標準項目3】

機能訓練の時間だけでなく、レクリエーションや趣味活動の中で機能訓練の要素を取り入れるなど、生活機能の維持や向上に向けた工夫を事業者としてどのような取り組みをしているかを確認する。

6-4-5 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。

評価のポイント

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

【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、身体機能向上、社会参加、認知症予防等、一人ひとりの目的に応じて参加できる多様なプログラムを用意し、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。

6-4-6 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じて、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。

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、相談対応やアドバイスをを行っている

【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、利用者に関する情報を家族と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、利用者を介護する家族へ相談対応やアドバイスをどのように行っているかを確認する。

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

【評価項目のねらい】

この項目では、事業所が、利用者が地域の一員として生活する機会をどのように作り出し、利用者を支援しているかを評価します。

評価のポイント

1	地域のさまざまな機関や職種と協働し、地域の情報を収集して利用者の状況に応じた提供をしている
2	利用者が地域のさまざまな資源を利用する機会を設けている
3	利用者が職員以外の人と交流できる機会を確保している

【標準項目1】

さまざまな機関や職種と協働・連携して利用者にとって必要な地域の情報を収集するために、事業所としてどのような体制(関係づくり)を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られ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。	6-4-2
	3	<u>利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか</u>	<u>あなたが事業所で興味・関心が持てる行事や活動はありますか</u>	・事業所で用意されている様々な行事や活動について、利用者が興味・関心が持てるものがあるかを調査します。	6-4-5
	4	<u>個別の計画に基づいた事業所での活動・機能訓練（体操や運動など）は、在宅生活の継続に役立つか</u>	<u>あなたにとって、事業所での活動や機能訓練（体操や運動など）が自宅での生活続けるために役立つと思いますか</u>	・個別の計画に基づいた活動や機能訓練（体操や運動など）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。	6-4-4
	5	<u>職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか</u>	<u>あなたは、適切な情報提供やアドバイスを職員がしてくれていると思いますか</u>	・利用者の状況に応じて適切な情報やアドバイスを、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 6-4-6 6-4-7

3 認知症対応型通所介護の共通評価 項目の策定

(1) 策定の理由

- 今後、認知症高齢者のさらなる増加が見込まれることから、区市町村をはじめとした関係機関と連携し、認知症対策を総合的に推進することが求められている。



平成31年度より福祉サービス第三者評価の対象

(2) 評価手法

ア	評価人数	2人以上で実施が可能
イ	任意に実施する 共通評価項目	任意実施とする
ウ	「利用者調査とサービス項目 を中心とした評価」	選択可能
エ	利用者調査の方式	場面観察方式及び家族等のア ンケートを行う

ア 評価手法に係る人数について

2人以上の評価者で評価可能

《理由》

小規模な事業所が一定程度あることから、受審を促進していくためにも緩和措置が必要であると考え、評価を実施する際は、2人以上の評価者で評価が実施出来ることとする。

イ 任意に実施する共通評価項目について

組織マネジメントの一部任意項目（ボランティア受け入れ等）
は

任意実施とする

《理由》

共通評価項目に定める組織マネジメント項目のうち、「カテゴリ－3 経営における社会的責任」については、在宅及び小規模サービスに適用できる手法として設定しており、小規模な事業所が一定程度あることから、受審を促進していくためにも緩和措置が必要であると考え、当該項目は任意実施とする。

ウ 利用者調査とサービス項目を中心とした評価の適用について

評価の実施については

「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」が実施可能

《理由》

小規模な事業所が一定程度あることから業務及び経費負担軽減による受審率の向上が必要と考え、「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」の受審を可能とする。

工 利用者調査の方式

調査実施方法については

利用者本人に対しては「場面観察方式」を取り入れ、あわせて家族等のアンケートを行うこととする。

《理由》

アンケート方式や聞き取り方式による直接的な調査の実施が難しい利用者が多いと想定されるため、利用者本人に対しては「場面観察方式」を実施し、あわせて「家族等アンケート」を行い、両方の調査結果を公表とする。

(3) 策定後の共通評価項目

ア サービスの実施項目

○ 共通評価項目は、認知症の特性を踏まえ策定した。

評価項目(新)	
6-4-1	認知症対応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
6-4-2	利用者の生活上で必要な支援について認知症や心身の状況に応じて対応している
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
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
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

6-4-1 認知症対応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、認知症対応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。

認知症対応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	認知症対応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の意思が尊重されるよう支援を行っている
3	利用者の支援は、さまざまな機関や職種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の意思が尊重され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、個別の特性や状況に応じて、コミュニケーションの工夫を行っているかを確認する。

【標準項目3】

個別の認知症対応型通所介護計画に基づいた支援を総合的に行うために、さまざまな機関や職種が協働・連携する仕組みを組織として定め、実施しているかを確認する。

6-4-2 利用者の生活上で必要な支援について認知症や心身の状況に応じて対応している

【評価項目のねらい】

この項目では、利用者の中核症状を理解して食事、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。

また、行動・心理症状（BPSD）が起きた際にどのような対応をしているかなど、利用者の意思を尊重した認知症の専門的なケア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】 食事時間が楽しくなるよう、利用者の認知症や心身の状況に応じて工夫している
2	【入浴介助体制のある事業所のみ】 入浴方法について、利用者の認知症や心身の状況に応じて検討し、介助を行っている
3	排泄介助が必要な利用者に対して、利用者の認知症や心身の状況に応じて、誘導や排泄介助を行っている
4	安全に配慮した送迎方法について、利用者の認知症や心身の状況、家族の状況に応じて検討し、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、利用者の意思を尊重し、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】

利用者の認知症や心身の状況（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】

利用者の認知症や心身の状況、家族の状況を把握し、安全に配慮した送迎方法（利用者の負担軽減、緊急時の連絡体制、環境面の工夫など）を検討し、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。

評価のポイント

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、認知機能に対応した多様な活動を取り入れる工夫をしている
3	利用者が自分のペースを保ち、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

【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】

利用者の状況や意思を尊重し、認知機能(記憶、思考、判断、コミュニケーション等)に対応した身体機能向上、社会参加、認知症の進行予防等、一人ひとりの目的に応じて参加できる多様なプログラムを用意し、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自分のペースを保てるよう、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じて、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。

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、認知症への対応をはじめ適切な相談対応やアドバイスを行っている

【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、利用者に関する情報を家族と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、利用者を介護する家族へ認知症への対応などの相談・アドバイス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。

評価のポイント

1	地域のさまざまな機関や職種と協働し、地域の情報を収集して利用者の状況に応じた提供をしている
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

【標準項目1】

さまざまな機関や職種と協働・連携して利用者にとって必要な地域の情報を収集するために、事業所としてどのような体制(関係づくり)をしているかを確認する。

【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 サービスの実施項目（6-4以外）について

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利用者等に説明し、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認知機能の状況を含めた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
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介護計画を作成している
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
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
6-5-1	利用者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、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している
6-6-1	認知症の専門的なケアへの支援に向けて手引書等を整備し、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	認知症ケアの質の向上をめざして、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

6-3-1 定められた手順に従って認知機能の状況を含めた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

【評価項目のねらい】

この項目では、利用者への認知機能の状況を含めた個別対応にあたって、心身状況や家族関係を含む生活環境等の利用者に関する情報や要望をどのように把握し、個別の課題として明確化しているかを評価します。

1	利用者の心身状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し、把握している
2	利用者一人ひとりのニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している
3	アセスメントの定期的見直しの時期と手順を定めている

評価のポイント

【標準項目1】

個別の計画の基礎となる利用者の心身状況や生活状況等の情報を記入する様式を組織として定め、記録し、把握しているかを確認する。

【標準項目2】

利用者一人ひとりに合ったサービス提供を行うために、個別のニーズ・課題の把握を組織としての一貫したプロセスで行い、その経過等を記録しているかを確認する。

【標準項目3】

利用者の状況や変化を適切に把握するための組織としての一貫したプロセスが定められているかを確認する。

6-6-1 認知症の専門的なケアへの支援に向けて手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている

【評価項目のねらい】

この項目では、職員が提供するサービス内容の一定水準を確保するため、業務内容の基準等を明文化する手段としての手引書等に関する評価をします。

評価のポイント

【標準項目4】

手引書等に定めた基本事項や実施手順等を実施するために、職員の習得すべき認知症ケアの技能・技術に関する研修会への参加など、どのような支援をしているかを確認する。

1	手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている
2	提供しているサービスが定められた基本事項や手順等に沿っているかどうか定期的に点検・見直しをしている
3	職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している
4	認知症の専門的なケアに役立つ具能・技術等に関する研修会への参加、職員の資格取得等を支援している

6-6-2 認知症ケアの質の向上をめざして、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

【評価項目のねらい】

この項目では、事業所の業務水準を見直すしくみの確立について評価します。
求められる水準は、利用者の要請や状態の変化、社会情勢や業界水準の変化等によって適宜変動するものであり、より適切な状態になるよう継続的に点検をすることが必要です。

1	提供しているサービスの基本事項や手順等は改変の時期や見直しの基準が定められている
2	提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や利用者等からの意見や提案を反映するようにしている

評価のポイント

【標準項目1】

組織として定めた実施手順等は改変の必要性を考察したうえで、更新の頻度や見直し基準等を明確に定めているかを確認する

【標準項目2】

定められた実施手順等を改定する際に、職員や利用者、家族等の意見を取り入れるしくみを定めているか。またどのように取り組み、その結果を反映しているかを確認する

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 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、ご本人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）が利用者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 認知症や心身の状況に応じて日常生活に必要な介助を受けているか	身の回りのことでご本人が、認知症や心身の状況に応じた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）	・事業所内で必要な介助（食事・入浴・排泄など）が認知症や心身の状況に応じて適切に受けられていると思うかを調査します。	6-4-2
	3 利用中に興味・関心が持てるい行事や活動があるか	事業所の行事や活動は、ご本人が興味・関心を持って行われていると思いますか	・事業所で用意されている様々な行事や活動について、利用者が興味・関心が持てるものがあるかを調査します。	6-4-4
	4 事業所に通うことで利用者の心身の状況が安定しているか	事業所に通うことで、ご本人の心身の状況が安定していると思いますか	・事業所に通うことが、利用者の心身の状況の安定や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。	6-4-2 6-4-3 6-4-4
	5 職員から認知症への対応をはじめ適切な情報提供・アドバイスを受けているか	あなたは、認知症への対応をはじめ適切な情報提供やアドバイスを職員がしてくれていると思いますか	・利用者の状況に応じた認知症への対応をはじめ適切な情報やアドバイスを、家族に対して行っているかを調査します。	6-4-3 6-4-5 6-4-6

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
安心・快適性	8	病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	ご本人がけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか	<ul style="list-style-type: none"> ・突発的な病気やけがに限らず、配慮すべき慢性的な病気やけがも含め、職員の対応が信頼できるかを調査します。 ・サービスに起因した病気やけがについても含めて調査します。 	6-4-3
利用者個人の尊重	10	利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	あなたは、職員がご本人の気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の考えや思いを受けとめ、それらを踏まえて行われる職員の対応に着目して調査します。 	3-2-2 6-5-2
	11	利用者のプライバシーは守られているか	ご本人のプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか	<ul style="list-style-type: none"> ・プライバシーについては、他の人に見られたくないこと、聞かれたくないこと、知られたくないことに対する職員の配慮に着目して調査します。 	6-5-1
	12	個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	ご本人のサービスに関する計画（目標）を作成したり見直しをする際に、（事業所名）はご本人や家族の状況や要望を聞いてくれますか	<ul style="list-style-type: none"> ・個別の計画作成時については、計画作成及び見直しの際に、利用者や家族のおかれている状況や本人の要望が聞かれているかを調査します。 	6-3-1
	13	サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	ご本人の計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか。	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス内容や計画に関する説明は、個別の計画だけでなく、活動目標や支援内容の説明など、日常の中で行われている職員からの説明なども含めて調査します。 	6-1-1

4 「地域密着型通所介護」の共通評価項目の一部変更

(1) サービスの実施項目 (標準項目)

標準項目(旧)	
6-4-1-3	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
6-4-2-4	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
6-4-5-2	家族の状況に配慮し、相談対応や助言を行っている
6-4-6-1	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



標準項目(新)	
6-4-1-3	利用者の支援は、 <u>さまざまな機関や職種</u> が連携をとって、支援を行っている
6-4-2-4	利用者の心身の状況や家族の状況に応じて、 <u>安全に配慮した送迎方法</u> を検討し対応している
6-4-5-2	家族の状況に配慮し、相談対応や <u>アドバイス</u> を行っている
6-4-6-1	<u>地域のさまざまな機関や職種と協働し</u> 、地域の情報を収集して利用者の状況に応じた提供をしている

(2) 利用者調査

共通評価項目(旧)		
サービスの提供	3	利用中に参加したい行事や活動があるか
	5	職員から必要な情報提供・助言を受けているか



共通評価項目(新)		
サービスの提供	3	利用中に <u>興味・関心</u> が持てる行事や活動があるか
	5	職員から <u>適切な</u> 情報提供・ <u>アドバイス</u> を受けているか

5 評価手法上の留意点

(1) 高齢分野の通所介護系のサービス種別

サービス種別	特徴等
通所介護	利用定員19名以上の通常規模・大規模のデイサービス (都道府県による事業者指定) 日中、デイサービスに通い、食事や入浴、レクリエーション、機能訓練などのサービスを提供
地域密着型通所介護	利用定員18名以下の小規模のデイサービス(事業所所在地の区市町村による事業者指定) 地域密着型サービス(原則、その地域に住む住民が対象) 通常に通所介護と同様のサービスを提供
認知症対応型通所介護 ※平成31年度より 評価開始	利用定員12名以下の小規模のデイサービス(事業所所在地の区市町村による事業者指定) 地域密着型サービス(原則、その地域に住む住民が対象) 医師により、認知症の診断を受けた方が対象 通常に通所介護と同様のサービスを提供し、専門的な認知症ケアが手厚く受けられる

(2) サービス種別の選定について

東京都福祉サービス第三者評価では、評価対象となるサービス種別ごとに共通評価項目を定めている。
今回、認知症対応型通所介護が評価対象サービスとなったことにより、高齢分野の通所介護系が3サービスとなった。



評価を実施する際、**事業所が指定を受けているサービス種別を確認し、誤りがな**いよう注意が必要。

(3) 利用者調査実施方法について

利用者実態に応じて、調査の手法や質問項目を設定している。

評価対象となるサービス種別ごとに利用者調査の実施方法が異なるため注意が必要。



【利用者調査実施方法】

サービス種別	調査手法	調査対象
通所介護	共通評価項目による調査 (アンケート方式、聞き取り方式)	利用者本人
地域密着型通所介護	共通評価項目による調査 (アンケート方式、聞き取り方式)	利用者本人
認知症対応型通所介護	場面観察方式＋家族アンケート方式	利用者本人(場面観察方式) 家族等(アンケート方式)

V 平成31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31年4月・5月開催

東京都福祉サービス評価推進機構

V 平成31年度の研修について

- 1 評価者研修の体系について
- 2 平成31年度 研修計画
- 3 評価者フォローアップ研修の義務付け
- 4 研修受講上の留意点

1 評価者研修の体系について

【別紙1】評価者研修の体系について

(1) フォローアップ研修(共通コース)

- 全評価者の悉皆研修であり、年度当初に実施
- 当該年度手法や、各年度ごとに新たに策定した共通評価項目等について評価者に伝え、
当該年度の評価の正確かつ円滑な実施を図る目的

☆ 例年2月中旬頃に開催案内(募集)を行っている

(2) フォローアップ研修(専門コース)

★ 評価者が「3年に1回以上」受講しなければならない研修

《研修区分・対象者等》

- 講義内容や受講者のレベルに合わせて4段階
(【基本編】・【実践編Ⅰ】・【実践編Ⅱ】・【発展編】)を設定し、実施
- 【基本編】の研修は、全評価者対象、基本的な知識の習得
- 【実践編Ⅰ】は、評価経験の少ない評価者対象、実践的なスキル習得
(受講希望分野における評価実績累計:0~10件)
- 【実践編Ⅱ】は、実践編Ⅰのレベルを踏まえ、一定の評価経験のある
評価者対象、実践的なスキル習得
(受講希望分野における評価実績累計:11件以上)

《内容等について》

- 新規サービス追加等に対応したタイムリーな内容
- 評価経験に合わせ、段階的に受講することが効果的な内容

(3) その他の研修

① 社会的養護関係施設評価者研修

ア 養成研修

【受講要件】 特になし

イ 継続研修

【受講要件】 下記の要件を2つとも満たしていること

- ・ 平成31年4月1日現在、社会的養護関係施設評価者
であること
- ・ 直近2年間(29年度、30年度)のうちに、1件以上
東京都の社会的養護関係施設の評価実績があること

※「イ 継続研修」は、「ア 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 保護・婦人保護施設に関する研修【新設】

評価対象サービスである、「保護施設」・「婦人保護施設」に関する研修を新設 1日(5時間)の講義形式を予定

【受講対象者】

全評価者(希望者)、受講要件なし

※本研修は当該施設の評価者を対象とした悉皆研修ではありません

【研修カリキュラム】

法制度、施策の動向について学ぶとともに、サービス現場の状況や取り組み等、評価実施に役立つ基本的知識を習得する内容

※本研修は「3年間に1回以上受講」が必要なフォローアップ研修(専門コース)ではございません

(3) その他の研修

③ 評価機関支援研修

【受講対象者】

評価機関で第三者評価を担当する責任者等

【研修カリキュラム】

3時間程度 内容は検討中

《 参考 》

平成32年度(2020年度)以降、本研修は評価機関の認証更新要件となり
認証を更新しようとする評価機関は「3カ年度内に1回以上の受講が必要」
となります

2 平成31年度 研修計画

(1) 実施内容

【別紙2】平成31年度以降の評価者フォローアップ研修
(専門コース)等研修計画のうちの

「31年度(2019)実施計画」



☆ 研修効果を高めるために…

受講に際しては、各評価機関で作成いただいている、
評価者個人別の「[評価者育成計画](#)」に基づいて、ご自身に
必要な研修にお申込みいただくようお願いいたします。

2 平成31年度 研修計画

(2) 研修紹介

① フォローアップ研修(専門コース)研修

☆31年度から新たに評価対象となるサービス等を理解する

ア「福祉サービスの現状を学ぶ～高齢分野～」

基本編 新規評価対象サービス「認知症対応型通所介護」について、
現場の実態等を学ぶため、事業所関係者からご講義いただく予定です

☆31年度に項目変更のあったサービス等を理解する

イ「福祉サービスの現状を学ぶ～障害分野～」

基本編 共通評価項目の見直しを行ったサービス「短期入所」について、
現場の実態等を学ぶため、事業所関係者からご講義いただく予定です

(2) 研修紹介

① フォローアップ研修(専門コース)研修

☆31年度に新たにリニューアルして実施する研修

実践編Ⅱ

「福祉サービスの共通評価項目を深める～保育分野～」

「福祉サービスの共通評価項目を深める～高齢分野～」

「福祉サービスの共通評価項目を深める～障害分野～」

※【実践編Ⅱ】「福祉サービスの共通評価項目を深める」は、
【実践編Ⅰ】「福祉サービスの共通評価項目を学ぶ」（30年度リニューアル）
を受講した方が、評価実績・レベルに応じて段階的に受講していただく
により、スキルアップに役立つ研修内容となっています

②【新設】「婦人保護施設に関する法制度と現状を学ぶ」研修

※フォローアップ研修(専門コース)の

受講実績としてはカウントされません

【対象者】

当該施設を評価する評価者や、関心のある評価

【研修カリキュラム(予定)】

- ・婦人保護に係る法制度の変遷や近年の動向、現場の状況等に関する学識経験者や事業所関係者の講義、5時間程度で検討中

③ 評価機関支援研修

※31年度は、例年通り、全評価機関を対象とした研修となります。

【対象者】

評価機関で第三者評価を担当する責任者等

【研修カリキュラム】

現在検討中ですが、時間数は3時間程度を予定

(3)研修開催日程等について

① 開催日決定のお知らせ

各研修の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、ご確認ください

※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

② 研修の募集案内

研修開催日の約1か月半前には、
評価機関宛にメールで募集案内いたします

3 評価者フォローアップ研修(専門コース)

(1) 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別表に定める**3年間に1回**は受講すること」と規定されている

【参照】 「ガイドブック2019」 P362～363

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)』

(2) 「3年間の区切り」カウントの仕方

【例】28年度に評価者養成講習を修了し、次年度の29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(H16****)の場合

28年度	29年度	30年度	31(2019)年度	32(2020)年度	33(2021)年度	34(2022)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			評価者養成講習受講年度で定められた3年間の区切り		

(3) 「3年間の区切り」の確認について

平成31(2019)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

「H02」・「H03」・「H04」・「H07」

「H10」・「H13」・「H16」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) H17***** (29年度)	H06***** (18年度) H09***** (21年度) H12***** (24年度) H15***** (27年度) H18***** (30年度)
3年間の区切り	平成29年度～ 平成31年度	平成30年度～ 平成32年度	平成31年度～ 平成33年度

(4) 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 所属評価機関あて送付する
「修了者名簿」で確認する方法
- ② 福ナビに掲載する
「評価者名簿情報」で確認する方法※

※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

(5) 注意事項

以下の「その他の研修」①～③の研修は
3年間に1回以上受講することが定められている
フォローアップ研修(専門コース)の受講実績としては
カウントされませんので、ご注意ください!!

その他の研修

- ① 社会的養護関係施設評価者研修
(養成研修・継続研修)
- ② 【新設】保護・婦人保護施設に関する研修
- ③ 評価機関支援研修

4 研修受講上の留意点

(1) 受講上の留意点

① 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

② 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

(2)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)はどうしたらよいか
- 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！！

(3) 受講辞退の手続き

受講決定後に、キャンセル(辞退)する場合は、必ず所属評価機関に御連絡のうえ、
「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