

利用者調査とサービス項目
を中心とした評価手法

福祉サービス第三者評価結果報告書【令和3年度】
年 月 日
東京都福祉サービス評価推進機構
公益財団法人 東京都福祉保健財団理事長 殿
〒
所在地
評価機関名

認証評価機関番号
電話番号
代表者氏名

機構 ー
印

以下のとおり評価を行いましたので報告します。

評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号	評価者氏名			修了者番号	
	①				
	②				
	③				
	④				
	⑤				
福祉サービス種別	居宅介護支援			指定番号を入力してください	
評価対象事業所名称				指定番号	
事業所連絡先	〒				
	所在地				
	Tel				
事業所代表者氏名					
契約日	年	月	日	契約日を入力してください。	
利用者調査票配付日(実施日)	年	月	日	利用者調査票配付日(実施日)を入力してください。	
利用者調査結果報告日	年	月	日	利用者調査結果報告日を入力してください。	
自己評価の調査票配付日	年	月	日	自己評価の調査票配付日を入力してください。	
自己評価結果報告日	年	月	日	自己評価結果報告日を入力してください。	
訪問調査日	年	月	日	訪問調査日を入力してください。	
評価合議日	年	月	日	評価合議日を入力してください。	
コメント (利用者調査・事業評価の工夫点、補助者・専門家等の活用、第三者性確保のための措置などを記入)					

評価機関から上記及び別紙の評価結果を含む評価結果報告書を受け取りました。
本報告書の内容のうち、

☐ 機構が定める部分を公表することに同意します。
☐ 別添の理由書により、一部について、公表に同意しません。
☐ 別添の理由書により、公表には同意しません。

年 月 日

事業者代表者氏名 印

1	理念・方針（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）
	<div>事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）のうち、特に重要なもの（上位5つ程度）を簡潔に記述 （関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）</div> <div>必ず入力してください</div>
2	期待する職員像（関連 カテゴリー5 職員と組織の能力向上）
	<div>（1）職員に求めている人材像や役割</div> <div>必ず入力してください</div>
	<div>（2）職員に期待すること（職員に持って欲しい使命感）</div> <div>必ず入力してください</div>

調査対象

調査方法

利用者総数

共通評価項目による調査対象者数

共通評価項目による調査の有効回答者数

利用者総数に対する回答者割合(%)

0.0

利用者調査全体のコメント

利用者調査結果

コメント欄を必ず入力してください

共通評価項目	実数			
コメント	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当
1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか				
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか				
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか				

4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か				
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか				
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか				
7. 利用者のプライバシーは守られているか				
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか				
9. 利用者の不満や要望は対応されているか				
10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか				

I サービス提供のプロセス項目（サブカテゴリー1～3、5～6）

No.	共通評価項目		
	サブカテゴリー1		
1	サービス情報の提供	サブカテゴリー毎の 標準項目実施状況	
	評価項目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	標準項目の「あり」「なし」を選択してください 評点()	
	評価	標準項目	
	<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	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	<input type="radio"/> 非該当
	<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	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している	<input type="radio"/> 非該当
	<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している	<input type="radio"/> 非該当
	<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	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	<input type="radio"/> 非該当
	サブカテゴリー1の講評		サブカテゴリー1の講評を入力してください

サブカテゴリー2			
2	サービスの開始・終了時の対応		サブカテゴリー毎の 標準項目実施状況
	評価項目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		標準項目の「あり」「なし」を選択してください 評点()
	評価	標準項目	
	<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	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	<input type="radio"/> 非該当
	<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	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	<input type="radio"/> 非該当
	<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	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	<input type="radio"/> 非該当
	評価項目2 サービスを終了する場合も、サービスの継続性に配慮した対応を行っている		標準項目の「あり」「なし」を選択してください 評点()
	評価	標準項目	
	<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 利用者が居宅介護支援事業所の変更を希望する場合、継続的にサービスが提供されるよう対応している	<input type="radio"/> 非該当
	<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 利用者が他のサービスに移行する場合、新たな事業所の関係者等と連携して支援体制を整えている	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. サービス終了後も必要に応じて、利用者や家族等からの相談に応じている	<input type="radio"/> 非該当	
サブカテゴリー2の講評		サブカテゴリー2の講評を入力してください	

サブカテゴリ3		
3	個別状況に応じた計画策定・記録	
	サブカテゴリ毎の 標準項目実施状況	
評価項目1 利用者の要望や状況に応じて、要介護認定等に係る申請の代行・支援等を行っている		標準項目の「あり」「なし」を選択してください 評点()
評価	標準項目	
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 利用者(家族)から要介護認定等の申請の代行業を依頼された場合には、協力している	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 利用者の状態が変化して要介護度が変わったと思われる場合には、要介護状態区分変更の申請のための支援や助言を行っている	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 介護保険外の申請書類の作成(減額申請等)について、支援や助言を行っている	<input type="radio"/> 非該当
評価項目2 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		標準項目の「あり」「なし」を選択してください 評点()
評価	標準項目	
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 計画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	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	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	<input type="radio"/> 非該当
評価項目3 利用者が居宅で日常生活を営むことが困難になった場合には、サービス提供事業者や医療機関の意見を参考に対応する体制を整えている		標準項目の「あり」「なし」を選択してください 評点()
評価	標準項目	
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. サービス提供事業者や医療機関と連携をとりながら利用者の状況を把握している	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 利用者が介護保険施設等や医療機関等への入所・入院を希望する場合には、情報提供等の便宜を図っている	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 利用者が介護保険施設等や医療機関等への入所・入院を希望する場合には、主治医と連携をもって対応している	<input type="radio"/> 非該当
評価項目4 介護保険施設や医療機関等を退所・退院する利用者が居宅における生活に円滑に移行できるよう支援している		標準項目の「あり」「なし」を選択してください 評点()
評価	標準項目	
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 利用者が介護保険施設や医療機関等を退所・退院する際には、事前にカンファレンスを行うなど必要な情報を入手する体制を整えている	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 居宅での生活における留意点等の情報を介護保険施設等から聴取し、状態を把握することで居宅サービス計画に役立っている	<input type="radio"/> 非該当
サブカテゴリ3の講評		サブカテゴリ3の講評を入力してください

サブカテゴリ5		
5	プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	
	サブカテゴリ毎の標準項目実施状況	
	標準項目の「あり」「なし」を選択してください	
	評価項目1 利用者のプライバシー保護を徹底している	
	評点()	
	評価	標準項目
	<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 利用者に関する情報(事項)を外部とやりとりする必要がある場合には、利用者の同意を得るようにしている
	<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮している
	<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている
	<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	<input type="radio"/> 非該当
標準項目の「あり」「なし」を選択してください		
評価項目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		
評点()		
評価	標準項目	
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 日常の支援にあたっては、個人の意思を尊重している(利用者が「ノー」と言える機会を設けている)	
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援を行っている	
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	<input type="radio"/> 非該当	
サブカテゴリ5の講評		
サブカテゴリ5の講評を入力してください		

サブカテゴリー6		
6	事業所業務の標準化	
	サブカテゴリー毎の標準項目実施状況	
	標準項目の「あり」「なし」を選択してください	
	評価項目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	
	評点()	
評価	標準項目	
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	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	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 提供しているサービスが定められた基本事項や手順に沿っているかどうか定期的に点検・見直しをしている	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	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	<input type="radio"/> 非該当
	評価項目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	
	標準項目の「あり」「なし」を選択してください	
	評点()	
	評価	標準項目
	<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 提供しているサービスの基本事項や手順等は変更の時期や見直しの基準が定められている
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	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	<input type="radio"/> 非該当
サブカテゴリー6の講評		
サブカテゴリー6の講評を入力してください		

Ⅱ サービスの実施項目(サブカテゴリー4)

サブカテゴリー4	
サービスの実施項目	サブカテゴリー毎の 標準項目実施状況
1 評価項目1 利用者の個別の情報や要望を把握している	標準項目の「あり」「なし」を選択してください 評点()
評価	標準項目
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 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 <input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 利用者の個別事情や要望の把握をし、記録している <input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 利用者および家族から聞き取る以外に観察などで状況を確認し、情報の把握に役立てている <input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 利用者の要望以外に、把握した状況を分析し生活課題を抽出している <input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	5. アセスメント時に利用者が望む生活像の把握をしている <input type="radio"/> 非該当
評価項目1の講評	
評価項目1の講評を入力してください	

2	評価項目2		標準項目の「あり」「なし」を選択してください	
	一人ひとりの居宅サービス計画は、利用者本人や家族の希望と関係者の意見を取り入れて作成している			
	評点()			
	評価	標準項目		
	<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 事業所として居宅サービス計画作成にあたっての基本的考え方や方法を明確にしている(個性の尊重・自立支援の視点等)		<input type="radio"/> 非該当
	<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 介護保険サービス及び介護保険外サービスに関する情報を収集し、利用者のニーズに応じて提供している		<input type="radio"/> 非該当
	<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 居宅サービス計画は利用者の望む生活像をもとに、利用者の状況や要望などを取り入れて作成している		<input type="radio"/> 非該当
	<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 利用者と家族の意向が異なる場合には、話し合いを行うなど、調整を図っている		<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	5. 利用者の要望と専門的視点からみたニーズが一致しない場合、可能な限り利用者に説明し同意を得るようにしている		<input type="radio"/> 非該当	
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	6. 作成した居宅サービス計画の内容(サービスの種類、回数、利用者負担金額等)について説明し、同意を得ている		<input type="radio"/> 非該当	
評価項目2の講評		評価項目2の講評を入力してください		

3	評価項目3		標準項目の「あり」「なし」を選択してください	
	利用者の状態を分析し、サービス担当者会議によって効果的な居宅サービス計画となるように調整している			
	評点 ()			
	評価	標準項目		
	<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 家族やサービス提供事業者等関係者とアセスメント内容を共有している		<input type="radio"/> 非該当
	<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 介護支援専門員が作成した居宅サービス計画のサービス内容について、家族やサービス提供事業者等関係者から意見を収集し、必要に応じて見直しをしている		<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. サービス担当者会議の内容を記録している		<input type="radio"/> 非該当	
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 必要に応じて、自治体や地域包括支援センター等と連携を図っている		<input type="radio"/> 非該当	
評価項目3の講評				
評価項目3の講評を入力してください				
4	評価項目4		標準項目の「あり」「なし」を選択してください	
	居宅サービス計画に基づいて提供されるサービスの開始当初に、サービス提供の状況を確認している			
	評点 ()			
	評価	標準項目		
	<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 提供されているサービス内容が居宅サービス計画の援助目標に沿ったものであるか確認をしている		<input type="radio"/> 非該当
	<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. サービスの提供によって生じる利用者の状態や環境等の変化を確認している		<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 提供しているサービスに過不足がないかの確認をし、必要に応じて調整している		<input type="radio"/> 非該当	
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 居宅介護支援の経過を記録し、把握している		<input type="radio"/> 非該当	
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	5. 利用者、家族とサービス提供事業者の関係が良好であるか確認をしている		<input type="radio"/> 非該当	
評価項目4の講評				
評価項目4の講評を入力してください				

5	評価項目5		標準項目の「あり」「なし」を選択してください	
	利用者の状態や環境の変化を継続的に把握し、必要に応じて居宅サービス計画の見直し・変更を行っている			
			評点()	
	評価	標準項目		
	<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 居宅サービス計画における援助目標の達成度を定期的に把握し、記録している	<input type="radio"/> 非該当	
	<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 利用者の状況や要望等の変化を定期的に把握している	<input type="radio"/> 非該当	
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 援助目標の達成状況や利用者の状態変化等必要に応じて再アセスメントを行っている	<input type="radio"/> 非該当		
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 利用者の状態や要望の変化に対応し居宅サービス計画の見直し・変更をしている	<input type="radio"/> 非該当		
	評価項目5の講評		評価項目5の講評を入力してください	
	<div style="border: 1px solid black; height: 150px;"></div>			

Ⅲ 利用者保護に関する項目

利用者保護に関する項目		標準項目実施状況	
1 評価項目1 利用者の意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応する体制を整えている		標準項目の「あり」「なし」を選択してください 評点()	
評価	標準項目		
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている	<input type="radio"/> 非該当	
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 利用者の意向(意見・要望・苦情)に対し、組織的に速やかに対応する仕組みがある	<input type="radio"/> 非該当	
2 評価項目2 虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている		標準項目の「あり」「なし」を選択してください 評点()	
評価	標準項目		
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、虐待が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に防止対策を徹底している	<input type="radio"/> 非該当	
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 虐待を受けている疑いのある利用者の情報を得たときや、虐待の事実を把握した際には、組織として関係機関と連携しながら対応する体制を整えている	<input type="radio"/> 非該当	
3 評価項目3 事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる		標準項目の「あり」「なし」を選択してください 評点()	
評価	標準項目		
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 事業所が目指していることの実現を阻害する恐れのあるリスク(事故、感染症、侵入、災害、経営環境の変化など)を洗い出し、どのリスクに対策を講じるかについて優先順位をつけている	<input type="radio"/> 非該当	
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 優先順位の高さに応じて、リスクに対し必要な対策をとっている	<input type="radio"/> 非該当	
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 災害や深刻な事故等に遭遇した場合に備え、事業継続計画(BCP)を策定している	<input type="radio"/> 非該当	
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. リスクに対する必要な対策や事業継続計画について、職員、利用者、関係機関などに周知し、理解して対応できるように取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当	
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	5. 事故、感染症、侵入、災害などが発生したときは、要因及び対応を分析し、再発防止と対策の見直しに取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当	
利用者保護の講評(※利用者保護の内容から3つ(必須)記載してください)		入力してください	

事業者が特に力を入れている取り組み①		
評価項目		
タイトル①		
内容①		

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目		
タイトル②		
内容②		

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目		
タイトル③		
内容③		

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	
	内容	
2	タイトル	
	内容	
3	タイトル	
	内容	
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	
	内容	
2	タイトル	
	内容	
3	タイトル	
	内容	