

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

年 月 日

東京都福祉サービス評価推進機構
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

機構 ー

電話番号

代表者氏名

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		
	⑥		
福祉サービス種別	訪問介護		
評価対象事業所名称			
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

- 〇 機構が定める部分を公表することに同意します。
- 〇 別添の理由書により、一部について、公表に同意しません。
- 〇 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

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

共通評価項目 コメント	実数			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当
1. 安心して、サービスを受けているか				
2. ヘルパーが替わる場合も、安定的なサービスになっているか				
3. 事業所やヘルパーは必要な情報提供・相談・助言をしているか				

4. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか				
5. 利用者の気持ちは尊重されているか				
6. ヘルパーの対応は丁寧か				
7. 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				
8. 【個別の計画について説明を受けた方に】 個別の計画に関する説明はわかりやすかったか				
9. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか				
10. 不満や要望を事業者に言いやすいか				

11. 利用者の不満や要望は対応されているか				
12. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか				

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	
	評価項目1 利用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
○あり ○なし	1. 利用者が入手できる媒体で、利用者に事業所の情報を提供している	○非該当
○あり ○なし	2. 利用者の特性を考慮し、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	○非該当
○あり ○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	○非該当
○あり ○なし	4. 利用者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	○非該当
	【A+の取り組み】	○あり ○なし
	サブカテゴリー1の講評	
	「カテゴリー1の講評を入力してください」	

サブカテゴリ-2

2 サービスの開始・終了時の対応

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	
○あり ○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	○非該当
○あり ○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	○非該当
○あり ○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	○非該当

【A+の取り組み】 あり なし

評価項目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	
○あり ○なし	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	○非該当
○あり ○なし	2. 利用開始直後には、利用者の不安やストレスを軽減するよう配慮している	○非該当
○あり ○なし	3. サービス利用前の生活をふまえた支援をしている	○非該当
○あり ○なし	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している	○非該当

【A+の取り組み】 あり なし

サブカテゴリ-2の講評

「カテゴリ-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

評価項目1 標準項目の「あり」「なし」を選択してください
 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 評点()

評価	標準項目	
○あり ○なし	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	○非該当
○あり ○なし	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	○非該当
○あり ○なし	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	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ○なし

評価項目2 標準項目の「あり」「なし」を選択してください
 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 評点()

評価	標準項目	
○あり ○なし	1. 計画は、利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている	○非該当
○あり ○なし	2. 計画を利用者にわかりやすく説明し、同意を得ている	○非該当
○あり ○なし	3. 計画は、見直しの時期・手順等の基準を定め、必要に応じて見直している	○非該当
○あり ○なし	4. 計画を緊急に変更する場合のしきみを整備している	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ○なし

評価項目3 標準項目の「あり」「なし」を選択してください
 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している 評点()

評価	標準項目	
○あり ○なし	1. 利用者一人ひとりに関する情報を過不足なく記載するしきみがある	○非該当
○あり ○なし	2. 計画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	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ○なし

評価項目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		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		
○あり ○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		○非該当
○あり ○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		○非該当
【A+の取り組み】		○あり ○なし	

サブカテゴリ-3の講評

「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

評価項目1 利用者のプライバシー保護を徹底している		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		
○あり ○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		○非該当
○あり ○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		○非該当
○あり ○なし	3. 利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている		○非該当
【A+の取り組み】		○あり ○なし	

評価項目2 標準項目の「あり」「なし」を選択してください

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	
○あり ○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)	○非該当
○あり ○なし	2. 利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、放任、虐待、無視等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、組織的に対策を検討し、対応している	○非該当
○あり ○なし	3. 虐待被害にあった利用者がある場合には、関係機関と連携しながら対応する体制を整えている	○非該当
○あり ○なし	4. 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	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ○なし

サブカテゴリ-5の講評

「カテゴリ-5の講評を入力してください

サブカテゴリ-6

6 事業所業務の標準化

評価項目1 標準項目の「あり」「なし」を選択してください
 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	
○あり ○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	○非該当
○あり ○なし	2. 手引書等は、職員の共通理解が得られるような表現にしている	○非該当
○あり ○なし	3. 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を点検している	○非該当
○あり ○なし	4. 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	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ○なし

評価項目2 標準項目の「あり」「なし」を選択してください
 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
 評点()

評価	標準項目	
○あり ○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	○非該当
○あり ○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	○非該当
○あり ○なし	3. 職員一人ひとりが工夫・改善したサービス事例などをもとに、基本事項や手順等の改善に取り組んでいる	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ○なし

評価項目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

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	
○あり ○なし	1. 打ち合わせや会議等の機会を通じて、サービスの基本事項や手順等が職員全体に行き渡るようにしている	○非該当
○あり ○なし	2. 職員が一定レベルの知識や技術を学べるような機会を提供している	○非該当
○あり ○なし	3. 職員全員が、利用者の安全性に配慮した支援ができるようにしている	○非該当
○あり ○なし	4. 職員一人ひとりのサービス提供の方法について、指導者が助言・指導している	○非該当
○あり ○なし	5. 職員は、わからないことが起きた際に、指導者や先輩等に相談し、助言を受けている	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ○なし

サブカテゴリ-6の講評

「カテゴリ-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-4)

1	評価項目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		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	
	○あり ○なし	1. 介護計画に基づいて支援を行っている	○非該当
	○あり ○なし	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	○非該当
	○あり ○なし	3. 利用者一人ひとりがその人らしく生活できるよう支援を行っている	○非該当
	○あり ○なし	4. 利用者の支援は家族や関係機関、関係職員が連携をとって行っている	○非該当
【A+の取り組み】		○あり ○なし	
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			

評価項目2

標準項目の「あり」「なし」を選択してください

サービス提供の時間が利用者や家族にとって安心・快適なものとなっている

評点()

2

評価	標準項目	
○あり ○なし	1. 訪問介護員に対し、利用者や家族への接遇・マナーを徹底している	○非該当
○あり ○なし	2. 訪問した際、利用者の状態や環境に変化がないか確認をし、必要に応じて関係機関と連携をとるなどの対応をしている	○非該当
○あり ○なし	3. 利用者から援助内容に関して新たな要望や変更があった場合の対応方法を明確にしている	○非該当
○あり ○なし	4. 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	○非該当
○あり ○なし	5. 金銭の扱いに関して、事業者として基本的な方針を明確にしている	○非該当
○あり ○なし	6. 鍵の扱いに関して、事業者として基本的な方針を明確にしている	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ○なし

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 安定的で継続的なサービスを提供している		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			
	○あり ○なし	1. 訪問介護員のコーディネートは利用者の特性やサービスの内容などを配慮して行っている	○非該当		
	○あり ○なし	2. 訪問介護員が訪問できなくなった場合に代替要員を確保している	○非該当		
	○あり ○なし	3. 訪問介護員が変更になる場合、利用者に事前に連絡をいれている	○非該当		
	○あり ○なし	4. 訪問介護員が替わるときには前任者が同行するなど、引継ぎをしている	○非該当		
○あり ○なし	5. 訪問介護員の変更後、利用者に負担がないか確認をしている	○非該当			
【A+の取り組み】		○あり ○なし			
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 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		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			
	○あり ○なし	1. 地域の介護保険サービス、介護保険外サービスについての情報を収集し、利用者の状況に応じて提供している	○非該当		
	○あり ○なし	2. 地域の生活情報を収集し、利用者の状況に応じて提供している	○非該当		
	【A+の取り組み】		○あり ○なし		

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

Ⅲ 利用者保護に関する項目

評価項目1		標準項目の「あり」「なし」を選択してください	
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)		評点()	
評価	標準項目		
○あり ○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		○非該当
○あり ○なし	2. 利用者一人ひとりの意見・要望・苦情に対する解決に取り組んでいる		○非該当
【A+の取り組み】 ○あり ○なし			
評価項目2		標準項目の「あり」「なし」を選択してください	
利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる		評点()	
評価	標準項目		
○あり ○なし	1. 利用者の安全の確保・向上を図るため、関係機関との連携や事業所内の役割分担を明示している		○非該当
○あり ○なし	2. 発生した事故や事故につながりやすい事例などをもとに、再発防止・予防対策を策定している		○非該当
○あり ○なし	3. 再発防止・予防対策の実践に向けて、職員、利用者、関係機関などに具体的な活動内容が伝わっている		○非該当
【A+の取り組み】 ○あり ○なし			

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	