

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	居宅介護支援		
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

- 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

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. 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. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか				

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. ケアマネジャーの対応は丁寧か				
7. 【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				
8. 不満や要望を事業者に言いやすいか				
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1～3、5～6)

No.	共通評価項目	
	サブカテゴリ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なっている ○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1の講評	
	「カテゴリ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 標準項目の「あり」「なし」を選択してください

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

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 標準項目の「あり」「なし」を選択してください

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

評点( )

評価	標準項目	
○あり ○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	○非該当
○あり ○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	○非該当
○あり ○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	○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  
 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 評点( )

評価	標準項目	
○あり ○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	○非該当
○あり ○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	○非該当
○あり ○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	○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  
 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している 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

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 評点( )

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

【A+の取り組み】 ○あり ○なし

<b>評価項目4</b> <span style="float: right;"><b>標準項目の「あり」「なし」を選択してください</b></span> 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 <span style="float: right;">評点(            )</span>	
評価	標準項目
○あり ○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 <span style="float: right;">○非該当</span>
○あり ○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 <span style="float: right;">○非該当</span>
【A+の取り組み】 <span style="float: right;">○あり ○なし</span>	

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**

<b>評価項目1</b> <span style="float: right;"><b>標準項目の「あり」「なし」を選択してください</b></span> 利用者のプライバシー保護を徹底している <span style="float: right;">評点(            )</span>	
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 <span style="float: right;">○非該当</span>
○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 <span style="float: right;">○非該当</span>
○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 <span style="float: right;">○非該当</span>
【A+の取り組み】 <span style="float: right;">○あり ○なし</span>	

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

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

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. 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

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	
○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(サブカテゴリー4)

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		
○あり ○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		○非該当
○あり ○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		○非該当
○あり ○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、情報の把握に役立っている		○非該当
○あり ○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		○非該当
○あり ○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		○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

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	
○あり ○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)	○非該当
○あり ○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	○非該当
○あり ○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	○非該当
○あり ○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	○非該当
○あり ○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	○非該当
○あり ○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	○非該当
【A+の取り組み】 <span style="float: right;">○あり ○なし</span>		

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

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	
○あり ○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	○非該当
○あり ○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	○非該当
○あり ○なし	3. サービス担当者会議の内容を記録している	○非該当
○あり ○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	○非該当
【A+の取り組み】 <span style="float: right;">○あり ○なし</span>		

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

評価項目4 標準項目の「あり」「なし」を選択してください  
 4 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	
○あり ○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	○非該当
○あり ○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	○非該当
○あり ○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	○非該当
○あり ○なし	4. 居宅介護支援の経過を記録し、把握している	○非該当
○あり ○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	○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

評価項目5 標準項目の「あり」「なし」を選択してください

5 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	
○あり ○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	○非該当
○あり ○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	○非該当
○あり ○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	○非該当
○あり ○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	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ○なし

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

## 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	