

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
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			
	⑥			
福祉サービス種別	通所介護【デイサービス】			
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(%)

アンケート	聞き取り	計
		0
		0
0.0	0.0	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	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. 利用時の過ごし方は、個人のペースに合っているか				
2. 食事の献立や食事介助は満足か				

3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか				
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか				
5. 個別プランに基づいたデイサービスの活動・リハビリは、家での生活に役立つか				
6. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか				
7. 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				
8. 利用者の気持ちは尊重されているか				
9. 職員の対応は丁寧か				

10. 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				
11. 【個別の計画について説明を受けた方に】 個別の計画に関しての説明はわかりやすかったか				
12. 【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				
13. 不満や要望を職員に言いやすいか				
14. 利用者の不満や要望は対応されているか				
15. 第三者委員など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や見学の要望があった場合には、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-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くみを整備している	○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くみがある	○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

サブカテゴリー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

II サービスの実施項目(サブカテゴリー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	
2	評価項目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		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. 利用者の状態に応じた食事提供や介助を行っている		○非該当
	○あり ○なし	2. 利用者の状態や嗜好に応じて献立を工夫している		○非該当
	○あり ○なし	3. 食事時間は利用者の希望に応じて、一定の時間内で延長やずらすことができる		○非該当
○あり ○なし	4. 食事を楽しむ工夫をしている		○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		標準項目の「あり」「なし」を選択してください	
	【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		評点()	
	評価	標準項目		
	○あり ○なし	1. 入浴前に利用者の健康状態のチェックをしている	○非該当	
	○あり ○なし	2. 利用者の状態に応じた入浴方法や介助を行っている	○非該当	
	○あり ○なし	3. 入浴時には利用者の皮膚の状態など身体状況に留意し、必要に応じて関係者に連絡を入れるなどの対応をしている	○非該当	
	○あり ○なし	4. 浴室や脱衣室は清潔で、快適な状態にしている	○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		標準項目の「あり」「なし」を選択してください
	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		評点()
	評価	標準項目	
	○あり ○なし	1. 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の支援をしている ○ 非該当	
	○あり ○なし	2. トイレ(ポータブルトイレを含む)は使いやすさや安全面を考慮し、それに応じた環境整備をしている ○ 非該当	
	○あり ○なし	3. トイレ(ポータブルトイレを含む)は衛生面に配慮し、清潔にしている ○ 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
5	評価項目5		標準項目の「あり」「なし」を選択してください
	利用者の健康を維持するための支援を行っている		評点()
	評価	標準項目	
	○あり ○なし	1. 利用者の主治医や常用薬等について把握している ○ 非該当	
	○あり ○なし	2. 必要に応じて利用者の状態に応じた健康管理や支援をしている ○ 非該当	
	○あり ○なし	3. 健康に関する利用者からの相談に応じている ○ 非該当	
	○あり ○なし	4. 服薬管理は誤りがないようチェック体制の強化などしくみを整えている ○ 非該当	
	○あり ○なし	5. 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	
	【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	
6	評価項目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		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. 利用者の状況に応じて安全に送迎を行っている	○ 非該当	
	○あり ○なし	2. 利用者の負担軽減を考慮し、乗車している時間を少なくするなどの工夫をしている	○ 非該当	
	○あり ○なし	3. 送迎中の緊急時のために連絡がとれるようにしている	○ 非該当	
	○あり ○なし	4. 利用者が帰るまでの待ち時間の過ごし方に工夫をしている	○ 非該当	
	【A+の取り組み】 ○あり ○なし			
	評価項目6の講評		評価項目6の講評を入力してください	

評価項目7		標準項目の「あり」「なし」を選択してください	
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		評点()	
評価	標準項目		
☐ あり ☐ なし	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		☐ 非該当
☐ あり ☐ なし	2. 機能訓練のプログラムに日常生活の場でいかすことができる視点を入れている		☐ 非該当
☐ あり ☐ なし	3. 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		☐ 非該当
☐ あり ☐ なし	4. レクリエーションや趣味活動に機能訓練の要素を取り入れるなど、楽しんで訓練を行えるような工夫をしている		☐ 非該当
☐ あり ☐ なし	5. 福祉用具は定期的に使用状況の確認をし、必要に応じて対処をしている		☐ 非該当
【A+の取り組み】 ☐ あり ☐ なし			
評価項目7の講評		評価項目7の講評を入力してください	
評価項目8		標準項目の「あり」「なし」を選択してください	
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		評点()	
評価	標準項目		
☐ あり ☐ なし	1. さまざまな内容のバランスに配慮したプログラムを用意している		☐ 非該当
☐ あり ☐ なし	2. 活動中の利用者の状態に変化がないか確認し、適宜休息ができる配慮をしている		☐ 非該当
☐ あり ☐ なし	3. 利用者が落ち着ける雰囲気づくりをしている		☐ 非該当
☐ あり ☐ なし	4. 食堂やトイレなどの共用スペースは汚れたら随時清掃を行う体制があり、安全性や快適性に留意している		☐ 非該当
【A+の取り組み】 ☐ あり ☐ なし			

Ⅲ 利用者保護に関する項目

1	評価項目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）		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. 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				
2	評価項目2 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる		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		
	○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	