

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

-

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		担当分野	修了者番号
福祉サービス種別	身体障害者更生施設(聴覚・言語障害者)			
評価対象事業所名称				
事業所連絡先	〒			
	所在地			
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

場面観察方式の調査結果

調査の視点：日常生活で利用者の発するサイン（呼びかけ、声なき呼びかけ、まなざし等）とそれに対する事業者のかかわり

調査時に観察することができた場面から評価者が感じたこと

（調査時に観察した場面）

有効回答数が3未満の場合は入力してください

（調査時に観察した場面から評価者が感じたこと）

有効回答数が3未満の場合は入力してください

事業者コメント

有効回答数が3未満の場合は入力してください

--

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. メニューや食事方法など利用者の状態に合ったものか				
2. 日常生活には自由度があるか				
3. 必要なとき職員からの相談・援助は十分か				
4. 訓練など日常の活動は充実しているか				
5. 自立支援は利用者の個別の要望や状況に応じて行われているか				

6. 施設の設備は安心して使えるか				
7. 家族に連絡等をする場合、内容や方法等についてあらかじめ利用者の希望をきいているか				
8. 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				
9. 利用者の気持ちは尊重されているか				
10. 職員の対応は丁寧か				
11. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望を聞かれているか				
12. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画についての説明はわかりやすかったか				

13.【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				
14. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか				
15. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか				
16. 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				

組織マネジメント項目(カテゴリー1～5、7、8)

No	共通評価項目	
	カテゴリー1	
1	リーダーシップと意思決定	
	サブカテゴリー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	
	評価項目1 事業所が目指していること(理念、基本方針)を明確化・周知している	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. 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を明示している ○ 非該当
	○あり ○なし	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、職員の理解が深まるような取り組みを行っている ○ 非該当
	○あり ○なし	3. 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 ○ 非該当
	○あり ○なし	4. 重要な意思決定や判断に迷ったときに、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を思い起こすことができる取り組みを行っている(会議中に確認できるなど) ○ 非該当
	【A+の取り組み】 ○あり ○なし	
	評価項目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	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. 経営層は、自らの役割と責任を職員に伝えている ○ 非該当
	○あり ○なし	2. 経営層は、自らの役割と責任に基づいて行動している ○ 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	
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		評点()	
評価	標準項目		
○あり ○なし	1. 重要な案件を検討し、決定する手順があらかじめ決まっている	○非該当	
○あり ○なし	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	○非該当	
○あり ○なし	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	○非該当	
【A+の取り組み】		○あり ○なし	
	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

2			カテゴリー2	
経営における社会的責任				
サブカテゴリー1				
社会人・福祉サービス事業者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる				
評価項目1 社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知している			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. 福祉サービスに従事する者として、守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳)などを明示している		○非該当
○あり ○なし		2. 全職員に対して、守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳)などの理解が深まるように取り組んでいる		○非該当
【A+の取り組み】		○あり ○なし		
評価項目2 第三者による評価の結果公表、情報開示などにより、地域社会に対し、透明性の高い組織となっている			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. 第三者による評価の結果公表、情報開示など外部の導入を図り、開かれた組織となるように取り組んでいる		○非該当
○あり ○なし		2. 透明性を高めるために、地域の人々の目にふれやすい方法(事業者便り・会報など)で地域社会に事業所に関する情報を開示している		○非該当
【A+の取り組み】		○あり ○なし		
サブカテゴリー2				
地域の福祉に役立つ取り組みを行っている				
評価項目1 事業所の機能や福祉の専門性をいかした取り組みがある			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. 事業所の機能や専門性は、利用者に支障のない範囲で地域の人に還元している(施設・備品等の開放、個別相談など)		○非該当
○あり ○なし		2. 地域の人や関係機関を対象に、事業所の機能や専門性をいかした企画・啓発活動(研修会の開催、講師派遣など)を行っている		○非該当
【A+の取り組み】		○あり ○なし		

3			カテゴリ-3	
利用者意向や地域・事業環境の把握と活用				
サブカテゴリ-1				
利用者意向や地域・事業環境に関する情報を収集・活用している				
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				
評価項目2 利用者意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる			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を把握することに取り組んでいる	○非該当	
○あり ○なし		2. 事業者が把握している利用者の意向を取りまとめ、利用者から見たサービスの現状・問題を把握してい	○非該当	
○あり ○なし		3. 利用者の意向をサービス向上につなげることに取り組んでいる	○非該当	
【A+の取り組み】 ○あり ○なし				
評価項目3 地域・事業環境に関する情報を収集し、状況を把握・分析している			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. 地域の福祉ニーズの収集(地域での聞き取り、地域懇談会など)に取り組んでいる	○非該当	
○あり ○なし		2. 福祉事業全体の動向(行政や業界などの動き)の収集に取り組んでいる	○非該当	
○あり ○なし		3. 事業所としての今後のあり方の参考になるように、地域の福祉ニーズや福祉事業全体の動向を整理・分析している	○非該当	
【A+の取り組み】 ○あり ○なし				

	カテゴリー3の講評	カテゴリー3の講評を入力してください

5			カテゴリー5	
職員と組織の能力向上				
サブカテゴリー1				
事業所が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成に取り組んでいる				
評価項目1 事業所にとって必要な人材構成にしている			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. 事業所の人事制度に関する方針(人材像、職員育成・評価の考え方)を明示している			○非該当
○あり ○なし	2. 事業所が必要とする人材を踏まえた採用を行っている			○非該当
○あり ○なし	3. 適材適所の人員配置に取り組んでいる			○非該当
【A+の取り組み】 ○あり ○なし				
評価項目2 職員の質の向上に取り組んでいる			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. 職員一人ひとりの能力向上に関する希望を把握している			○非該当
○あり ○なし	2. 職員一人ひとりの職務能力に応じた、個人別の育成(研修)計画を策定している			○非該当
○あり ○なし	3. 個人別の育成(研修)計画を踏まえ、OJTや研修を行っている			○非該当
○あり ○なし	4. 職員が研修に参加しやすいように、勤務日程を調整している			○非該当
○あり ○なし	5. 職員の研修成果を確認し(研修時・研修直後・研修数ヶ月後など)、研修が本人の育成に役立ったかを確認している			○非該当
【A+の取り組み】 ○あり ○なし				

サブカテゴリ2

職員一人ひとりと組織力の発揮に取り組んでいる

評価項目1

職員一人ひとりの主体的な判断・行動と組織としての学びに取り組んでいる

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. 職員の判断で実施可能な範囲と、それを超えた場合の対応方法を明示している	○非該当
○あり ○なし	2. 職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに学ぶことに取り組んでいる	○非該当
○あり ○なし	3. 職員一人ひとりの研修成果を、レポートや発表等で共有化に取り組んでいる	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ○なし

評価項目2

職員のやる気向上に取り組んでいる

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. 事業所の特性を踏まえ、職員の育成・評価・報酬(賃金、昇進・昇格、賞賛など)が連動した人材マネジメントを行っている	○非該当
○あり ○なし	2. 就業状況(勤務時間や休暇取得、疲労・ストレスなど)を把握し、改善に取り組んでいる	○非該当
○あり ○なし	3. 職員の意識を把握し、やる気と働きがいの向上に取り組んでいる	○非該当
○あり ○なし	4. 福利厚生制度の充実に取り組んでいる	○非該当

【A+の取り組み】 ○あり ○なし

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

7			カテゴリー7	
情報の保護・共有				
サブカテゴリー1				
情報の保護・共有に取り組んでいる				
評価項目1 事業所が蓄積している経営に関する情報の保護・共有に取り組んでいる			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. 情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定している		○非該当
○あり ○なし		2. 収集した情報は、必要な人が必要なときに活用できるように整理・保管している		○非該当
○あり ○なし		3. 保管している情報の状況を把握し、使いやすいように更新している		○非該当
【A+の取り組み】 ○あり ○なし				
評価項目2 個人情報、個人情報保護法」の趣旨を踏まえて保護・共有している			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. 事業所で扱っている個人情報の利用目的を明示している		○非該当
○あり ○なし		2. 個人情報の保護に関する規定を明示している		○非該当
○あり ○なし		3. 開示請求に対する対応方法を明示している		○非該当
○あり ○なし		4. 個人情報の保護について職員(実習生やボランティアを含む)が理解し行動できるための取り組みを行っている		○非該当
【A+の取り組み】 ○あり ○なし				

	カテゴリー7の講評	カテゴリー7の講評を入力してください

8		カテゴリー8	
カテゴリー1～7に関する活動成果			
サブカテゴリー1			
前年度と比べ、事業所の方向性の明確化や関係者への周知、地域・社会への責任の面で向上している			
評価項目1		評点を選択してください	
前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている ・カテゴリー1:「リーダーシップと意思決定」 ・カテゴリー2:「経営における社会的責任」 ・カテゴリー4:「計画の策定と着実な実行」		☐ A+ ☐ A ☐ B ☐ C	
改善の成果		「改善の成果」を入力してください	
サブカテゴリー2			
前年度と比べ、職員と組織の能力の面で向上している			
評価項目1		評点を選択してください	
前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている ・カテゴリー5:「職員と組織の能力向上」		☐ A+ ☐ A ☐ B ☐ C	
改善の成果		「改善の成果」を入力してください	
サブカテゴリー3			
前年度と比べ、福祉サービス提供プロセスや情報保護・共有の面において向上している			
評価項目1		評点を選択してください	
前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている ・カテゴリー6:「サービス提供のプロセス」 ・カテゴリー7:「情報の保護・共有」		☐ A+ ☐ A ☐ B ☐ C	
改善の成果		「改善の成果」を入力してください	

サブカテゴリ-4	
事業所の財政等において向上している	
評価項目1	評点を選択してください
財政状態や収支パランスの改善へ向けた計画的かつ主体的な取り組みにより成果が上がっている	☐ A+ ☐ A ☐ B ☐ C
改善の成果	「改善の成果」を入力してください
サブカテゴリ-5	
前年度と比べ、利用者満足や利用者意向の把握等の面で向上している	
評価項目1	評点を選択してください
前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、利用者満足や以下のカテゴリで評価される部分において改善傾向を示している ・カテゴリ-3:「利用者意向や地域・事業環境などの把握と活用」	☐ A+ ☐ A ☐ B ☐ C
改善の成果	「改善の成果」を入力してください

サービス提供のプロセス項目(カテゴリ－6-1～3、6-5～6)

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－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-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支援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

サービスの実施項目(カテゴリー6-4)

1	評価項目1 個別の支援計画をいかながら、利用者に合った自立(自律)生活を送るための支援を行っている		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. 個別の支援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. 自立生活に必要なさまざまな情報をわかりやすい方法で提供している	○非該当	
	○あり ○なし	4. 必要に応じて対人関係に関する情報提供を行っている	○非該当	
	○あり ○なし	5. 日常の金銭管理については、自己管理できるよう支援をしている	○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		
2	評価項目2 個別の支援計画に基づいて日中活動等に関するさまざまな支援を行っている		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. 活動メニュー等は、利用者の希望や特性により選択できるようにしている	○非該当	
	○あり ○なし	2. 利用者が活動しやすい環境を整えている	○非該当	
	○あり ○なし	3. 利用者一人ひとりのニーズに応じたその人らしさが発揮できる活動を用意している	○非該当	
	【A+の取り組み】 ○あり ○なし			

	評価項目8の講評	評価項目8の講評を入力してください

〔全体の評価講評：身体障害者更生施設（聴覚・言語障害者）〕

（事業所名：）

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	