

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

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			
福祉サービス種別	定期巡回・随時対応型訪問介護看護			
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、

- ☐ 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）
	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) 必ず入力してください
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）
	(1)職員に求めている人材像や役割 必ず入力してください
	(2)職員に期待すること(職員に持って欲しい使命感) 必ず入力してください

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	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. ヘルパーや看護師が替わる場合も、安定的なサービスになっているか				
2. いつでも通報ができ、依頼・相談等に対応されているか				
3. ヘルパー、看護師等から必要な情報提供・助言を受けているか				

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. ヘルパーや看護師等の対応は丁寧か				
7. 個別の定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか				
8. 【個別の定期巡回・随時対応型訪問介護看護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				
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		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	
	☐ あり ☐ 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	☐ 非該当
	☐ あり ☐ 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	☐ 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	
	☐ 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

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. 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が軽減されるように支援を行っている		○ 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行っている		○ 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行っている		○ 非該当
サブカテゴリ2の講評		サブカテゴリ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 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		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
評価項目2 利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の計画を作成している		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. 計画は、利用者の希望を尊重して作成し、柔軟に見直しをしている		○ 非該当
○ あり ○ なし	2. 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をしている		○ 非該当
○ あり ○ なし	3. 計画を緊急に変更する場合のしきりを整備している		○ 非該当

評価項目3 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している		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
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
サブカテゴリー3の講評		サブカテゴリー3の講評を入力してください	
サブカテゴリー5			
5	プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重		サブカテゴリー毎の 標準項目実施状況
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

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		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. 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、組織的に予防・再発防止を徹底している		○ 非該当
○ あり ○ なし	3. 虐待被害にあった利用者がいる場合には、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
サブカテゴリー5の講評		サブカテゴリー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
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. 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定期的に点検・見直しをしている		○ 非該当
○ あり ○ 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		○ 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		
○ 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

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
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 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づいて自立生活が営めるよう支援を行っている	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. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づいて支援を行っている ☐ 非該当
☐ あり ☐ なし	2. 心身の状況や生活状態等の利用者の生活全体を把握し、適切な支援や助言を行っている ☐ 非該当
☐ あり ☐ なし	3. 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	4. 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	5. 主治医や関係機関と連携をとって、支援を行っている ☐ 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 利用者の心身の状況の変化に応じて、健康の維持や終末期の生活を支える支援を行っている	
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. 定期的なアセスメントにより、利用者の病状、心身の状況に応じた健康管理を行っている ☐ 非該当
☐ あり ☐ なし	2. 利用者の体調変化時（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	3. 日常生活の中で、残存能力の活用や日常生活動作の維持・拡大に向けた支援を行っている ☐ 非該当
☐ あり ☐ なし	4. 重度化した場合や終末期に備え、あらかじめ本人や家族等と話し合い、方針を共有している ☐ 非該当
☐ あり ☐ なし	5. 終末期の在宅生活を支える支援を行っている ☐ 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 訪問看護サービスは、主治医との連携のもと安全に適切な方法で行われている		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. 訪問看護サービスは、看護内容や利用者の療養状況の変化を主治医に随時報告しながら行っている	○ 非該当	
	○ あり ○ なし	2. 医療処置は二次的障害や過誤等の防止に向けた取り組みをしている	○ 非該当	
	○ あり ○ なし	3. 医療廃棄物の適切な取り扱い方法や感染予防の方法を訪問介護員や利用者等に説明している	○ 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	
	提供サービスが、利用者や家族の生活全体にとって安心・快適なものとなるようにしている			
	評点()			
	評価	標準項目		
	○ あり ○ なし	1. 利用者の心身の状況に応じて、生活するうえで必要な支援(食事、排泄、服薬等)を行っている	○ 非該当	
	○ あり ○ なし	2. 利用者の心身の状況、家族の状況に応じて随時必要なサービスを利用できるよう、柔軟に対応している	○ 非該当	
	○ あり ○ なし	3. 利用者の在宅生活に安心感を与えるよう、支援を必要とするときにいつでも連絡ができるようにし、相談や訪問等適切に対応している	○ 非該当	
	○ あり ○ なし	4. 訪問サービスを利用していないときも、利用者の状況把握のための働きかけや見守りを行っている	○ 非該当	
○ あり ○ なし	5. 合鍵管理、金銭管理等に関して、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. 関係職員に対し、利用者や家族への接遇・マナーを徹底している	○ 非該当		
		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	
	安定的で継続的なサービスを提供している			
	評点()			
	評価	標準項目		
○ あり ○ なし	1. オペレーター・訪問介護員・看護師等が連携して安定したサービスの提供を行っている	○ 非該当		
○ あり ○ なし	2. 訪問介護員等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	3. 常に利用者の情報を把握・蓄積し、その情報を活用して継続したサービスの提供を行っている	○ 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	
6	評価項目6 事業所と家族との交流・連携を図っている	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. 利用者や家族に合った介護方法や医療処置について助言・指導している	○ 非該当
	○ あり ○ なし	2. 家族の健康や精神面の状態に配慮し、支援や相談を行っている	○ 非該当
	○ あり ○ なし	3. 利用者のサービス提供時の様子や家庭での普段の様子を家族と密に情報交換し、状況を把握している	○ 非該当
	○ あり ○ なし	4. 家族等が事業所等に対し、意見や要望を表せる機会を設け、それらを活かした支援を行っている	○ 非該当
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	

7	評価項目7 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. 地域の情報等を収集し、利用者の状況に応じて提供している		
	☐ あり ☐ なし	2. 介護・医療連携推進会議で話し合われた意見を活かして支援を行っている		
	☐ あり ☐ なし	3. 区市町村や地域包括支援センターと日頃から連絡を取り、協力関係を築きながら支援を行っている		
	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	

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、利用者に伝えている	☐ 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	
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 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. 事故、感染症、侵入、災害などの事例や情報を組織として収集し、予防対策を策定している	☐ 非該当	
☐ あり ☐ なし	3. 事故、感染症、侵入、災害などの発生時でもサービス提供が継続できるよう、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	
☐ あり ☐ なし	4. 事故、感染症、侵入などの被害が発生したときは、要因を分析し、再発防止に取り組んでいる	☐ 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	

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	