

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(平成29年度)
年 月 日

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
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	共同生活援助(グループホーム)			
評価対象事業所名称			指定番号	
現地調査をしたユニット名				
現地調査をしたユニットの 選定理由 (複数選択可)	☐ ユニットの特徴 ☐ 前回の評価で訪問していないユニット ☐ 利用者調査結果 ☐ その他()			
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（％）

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）とそれに対する職員のかかわり」及び「そのかかわりによる利用者の気持ちの変化」

評価機関としての調査結果

《調査時に観察したさまざまな場面の中で、調査の視点に基づいて評価機関が選定した場面》

有効回答数が3未満の場合は入力してください

《選定した場面から評価機関が読み取った利用者の気持ちの変化》

有効回答数が3未満の場合は入力してください

「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメント

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

コメント欄を必ず入力してください

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. 利用者は困ったときに支援を受けているか				
2. 利用者は、主体的な活動が尊重されているか				
3. グループホームでの生活はくつろげるか				
4. 職員が利用者の家族等に連絡をする場合、方法や内容等についてあらかじめ利用者の希望が聞かれているか				
5. グループホーム内の清掃、整理整頓は行き届いているか				

6. 職員の接遇・態度は適切か				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか				
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか				
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか				
10. 利用者のプライバシーは守られているか				
11. 個別の計画作成時に、利用者の状況や要望を聞かれているか				
12. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか				

13. 利用者の不満や要望は対応されているか				
14. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか				

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. 利用希望者等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
	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

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
サブカテゴリー2の講評		サブカテゴリー2の講評を入力してください	
サブカテゴリー3			
3	個別状況に応じた計画策定・記録		サブカテゴリー毎の標準項目実施状況
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		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支援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、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みを整備している		○ 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必要な情報を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. 個人の所有物や個人宛文書の取り扱い等、日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮した支援を行っている		☐ 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、虐待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、組織的に防止対策を徹底している		○ 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
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を定期的に点検・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4)

サブカテゴリ4	
サービスの実施項目	サブカテゴリ毎の 標準項目実施状況
1 評価項目1 個別の支援計画等に基づいて、自立した生活を送れ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. 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. 利用者一人ひとりに合わせて、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. 自立した生活を送るために、利用者一人ひとりが必要とする情報を、提供している ☐ 非該当
☐ あり ☐ なし	4. 周囲の人との関係づくりについての支援を行っている ☐ 非該当
☐ あり ☐ なし	5. 関係機関と連携をとって、利用者一人ひとりに応じた支援を行っている ☐ 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 利用者が主体性を持って日常生活を楽しく快適に過ごせるような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. グループホームでの生活は、主体的な活動が尊重されている ☐ 非該当
☐ あり ☐ なし	2. グループホーム内のきまりごとについては、利用者等の意向を反映させて作成・見直しをしている ☐ 非該当
☐ あり ☐ なし	3. 休日の過ごし方や余暇の楽しみ方については、利用者の意向を反映し、情報提供や必要な支援を行っている ☐ 非該当
☐ あり ☐ なし	4. 室内は、採光、換気、清潔性等に配慮して、過ごしやすい環境となるようにしている ☐ 非該当
☐ あり ☐ なし	5. 【食事の提供を行っているグループホームのみ】 利用者の希望を反映し、食事時間が楽しいひとときになるよう工夫している ☐ 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 利用者の状況に応じて、生活上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. 利用者の状況に応じて、身の回りのことについて必要な支援を行っている	☐ 非該当	
	☐ あり ☐ なし	2. 利用者の状況に応じて、家事(調理、洗濯等)について必要な支援を行っている	☐ 非該当	
	☐ あり ☐ なし	3. 利用者の状況に応じて、金銭の管理や使い方について支援を行っている	☐ 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 利用者が健康を維持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. 利用者の健康状態に注意するとともに、利用者の相談に応じている	○ 非該当	
	○ あり ○ なし	2. 健康状態についての情報を、必要に応じて家族や医療機関等から得ている	○ 非該当	
	○ あり ○ なし	3. 通院、服薬、バランスの良い食事の摂取等についての助言や支援を行っている	○ 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. 【利用者の薬を預ることのあるグループホームのみ】 服薬の誤りがないようチェック体制を整えている	○ 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 利用者の意向を尊重しつつ、個別状況に応じて家族等と協力して利用者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. 家族等との協力については、利用者本人の意向を尊重した対応をしている	○ 非該当	
	○ あり ○ なし	2. 必要に応じて、利用者の日常の様子や施設の現況等を、家族等に知らせている	○ 非該当	
	○ あり ○ なし	3. 必要に応じて家族等から利用者・家族についての情報を得て、利用者への支援に活かしている	○ 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 利用者が地域社会の一員として生活す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. 利用者が地域の情報を得られるよう支援を行っている	☐ 非該当	
	☐ あり ☐ なし	2. 利用者が地域の資源を利用し、多様な社会参加ができるよう支援を行っている	☐ 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	

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	