

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

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		担当分野	修了者番号
	①			
	②			
	③			
	④			
	⑤			
	⑥			
福祉サービス種別	婦人保護施設			
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	<p><b>理念・方針（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）</b></p>
	<p>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）</p> <p style="text-align: right;"><b>必ず入力してください</b></p>
2	<p><b>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）</b></p>
	<p>(1)職員に求めている人材像や役割</p> <p style="text-align: right;"><b>必ず入力してください</b></p>
	<p>(2)職員に期待すること(職員に持って欲しい使命感)</p> <p style="text-align: right;"><b>必ず入力してください</b></p>

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 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. 日常生活に楽しみな行事や活動があるか				
2. 施設の生活はくつろげるか				
3. 自立に向けた金銭管理に係る支援は役に立っているか				
4. 家族関係の調整に係る支援は役に立っているか				
5. 精神的サポートは役に立っているか				

6. 性について理解を深める機会は役に立っているか				
7. 職員を信頼して話せるか				
8. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか				
9. 職員の接遇・態度は適切か				
10. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか				
11. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか				
12. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか				

13. 利用者のプライバシーは守られているか				
14. 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				
15. 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				
16. 利用者の不満や要望は対応されているか				
17. 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 組織マネジメント項目(カテゴリ1～5、7、8)

No.	共通評価項目	
	カテゴリ1	
1	リーダーシップと意思決定	
	サブカテゴリ1(1-1)	
	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	サブカテゴリ毎の標準項目実施状況
	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
	<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 非該当
	<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 非該当
	<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 非該当
	<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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) <input type="radio"/> 非該当
	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
	<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 経営層は、自らの役割と責任を職員に伝えている <input type="radio"/> 非該当
	<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 非該当
	評価項目3 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	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
	<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 非該当
	<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 非該当
	<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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く <input type="radio"/> 非該当

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		
2			経営における社会的責任		
			サブカテゴリー1(2-1)		
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			サブカテゴリー毎の標準項目実施状況		
評価項目1			標準項目の「あり」「なし」を選択してください		
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			評点()		
評価	標準項目				
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当		
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当		
評価項目2			標準項目の「あり」「なし」を選択してください		
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			評点()		
評価	標準項目				
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当		
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当		
			サブカテゴリー2(2-2)		
地域の福祉に役立つ取り組みを行っている			サブカテゴリー毎の標準項目実施状況		
評価項目1			標準項目の「あり」「なし」を選択してください		
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			評点()		
評価	標準項目				
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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)		<input type="radio"/> 非該当		
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当		
評価項目2			標準項目の「あり」「なし」を選択してください		
ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明確にし、体制を確立している			評点()		
評価	標準項目				
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. ボランティアの受け入れに対する基本姿勢を明示している		<input type="radio"/> 非該当		
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. ボランティアの受け入れ体制を整備している(担当者の配置、手引き書の作成など)		<input type="radio"/> 非該当		
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. ボランティアに利用者のプライバシーの尊重やその他の留意事項などを伝えている		<input type="radio"/> 非該当		
評価項目3			標準項目の「あり」「なし」を選択してください		
地域の関係機関との連携を図っている			評点()		
評価	標準項目				
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 地域の関係機関のネットワーク(事業者連絡会など)に参画している		<input type="radio"/> 非該当		
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 地域ネットワーク内での共通課題について、協働して取り組めるような体制を整えている		<input type="radio"/> 非該当		

カテゴリー2の講評

カテゴリー2の講評を入力してください

カテゴリ-3		
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(3-1)		
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		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況
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	
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
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	
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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・問題を把握している	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
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	
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
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

カテゴリ-4		
4 計画の策定と着実な実行		
サブカテゴリ-1(4-1)		
実践的な課題・計画策定に取り組んでいる		サブカテゴリ毎の 標準項目実施状況
評価項目1 取り組み期間に応じた課題・計画を策定している		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	
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 理念・ビジョンの実現に向けた中・長期計画を策定している	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 年度単位の計画を策定している	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 短期の活動についても、計画的(担当者・スケジュールの設定など)に取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当
評価項目2 多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している		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	
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 課題の明確化、計画策定の時期や手順があらかじめ決まっている	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 課題の明確化、計画の策定にあたり、現場の意向を反映できるようにしている	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 計画は、サービスの現状(利用者意向、地域の福祉ニーズや事業環境など)を踏まえて策定している	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 計画は、想定されるリスク(利用者への影響、職員への業務負担、必要経費の増大など)を踏まえて策定している	<input type="radio"/> 非該当
評価項目3 着実な計画の実行に取り組んでいる		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	
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 計画推進の方法(体制、職員の役割や活動内容など)を明示している	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 計画推進にあたり、より高い成果が得られるように事業所内外の先進事例・失敗事例を参考にするなど の取り組みを行っている	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 計画推進にあたり、目指す目標と達成度合いを測る指標を明示している	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 計画推進にあたり、進捗状況を確認し(半期・月単位など)、必要に応じて見直しをしながら取り組んで いる	<input type="radio"/> 非該当

サブカテゴリ-2(4-2)

利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる

サブカテゴリ毎の  
標準項目実施状況

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. 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

カテゴリ-4の講評

カテゴリ-4の講評を入力してください

カテゴリ-5		
5 職員と組織の能力向上		
サブカテゴリ-1(5-1)		
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		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況
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	
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 適材適所の人員配置に取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当
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	
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 事業所の人材育成計画と職員一人ひとりの意向に基づき、個人別の育成(研修)計画を策定している	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 個人別の育成(研修)計画は、職員の技術水準、知識、専門資格の習得(取得)などの視点を入れて策定している	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 職員一人ひとりの個人別の育成(研修)計画に基づいて、必要な支援をしている	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
サブカテゴリ-2(5-2)		
職員一人ひとりと組織力の発揮に取り組んでいる		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況
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	
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当

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	
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 福利厚生制度の充実に取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当

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-7		
情報の保護・共有					
サブカテゴリ-1(7-1)					
情報の保護・共有に取り組んでいる			サブカテゴリ毎の標準項目実施状況		
<b>評価項目1</b> 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			<b>標準項目の「あり」「なし」を選択してください</b> 評点( )		
評価	標準項目				
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当		
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 収集した情報は、必要な人が必要ときに活用できるように整理・保管している		<input type="radio"/> 非該当		
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当		
<b>評価項目2</b> 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			<b>標準項目の「あり」「なし」を選択してください</b> 評点( )		
評価	標準項目				
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当		
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 個人情報の保護に関する規定を明示している		<input type="radio"/> 非該当		
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 開示請求に対する対応方法を明示している		<input type="radio"/> 非該当		
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当		
カテゴリ-7の講評			カテゴリ-7の講評を入力してください		

カテゴリ-8	
8 カテゴリ-1～7に関する活動成果	
サブカテゴリ-1(8-1)	
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	標語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-1:「リーダーシップと意思決定」 ・カテゴリ-2:「経営における社会的責任」 ・カテゴリ-4:「計画の策定と着実な実行」	<input type="radio"/> 改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている <input type="radio"/> 改善に向けた計画的な取り組みが行われているが、成果としては現れていない <input type="radio"/> 改善に向けた計画的な取り組みが行われていない
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-2(8-2)	
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	標語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-5:「職員と組織の能力向上」	<input type="radio"/> 改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている <input type="radio"/> 改善に向けた計画的な取り組みが行われているが、成果としては現れていない <input type="radio"/> 改善に向けた計画的な取り組みが行われていない
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-3(8-3)	
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	標語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-6:「サービス提供のプロセス」 ・カテゴリ-7:「情報の保護・共有」	<input type="radio"/> 改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている <input type="radio"/> 改善に向けた計画的な取り組みが行われているが、成果としては現れていない <input type="radio"/> 改善に向けた計画的な取り組みが行われていない
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(8-4)

事業所の財政等において向上している

評価項目1

標語を選択してください

財政状態や収支バ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

- 改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている
- 改善に向けた計画的な取り組みが行われているが、成果としては現れていない
- 改善に向けた計画的な取り組みが行われていない

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(8-5)

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

標語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」

- 改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている
- 改善に向けた計画的な取り組みが行われているが、成果としては現れていない
- 改善に向けた計画的な取り組みが行われていない

改善の成果

「改善の成果」を入力してください

## II 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		サブカテゴリ毎の 標準項目実施状況
	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	
	<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 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	<input type="radio"/> 非該当
	<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 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	<input type="radio"/> 非該当	
サブカテゴリ-1の講評		サブカテゴリ-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		サブカテゴリ毎の 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、理解を得ている		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	
	<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要な事項等を利用者の状況に応じて説明している	<input type="radio"/> 非該当
	<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. サービス内容について、利用者の理解を得るようにしている	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. サービスに関する説明の際に、利用者の意向を確認し、記録化している	<input type="radio"/> 非該当	

<b>評価項目2</b> 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		<b>標準項目の「あり」「なし」を選択してください</b>	
		<b>評点()</b>	
<b>評価</b>	<b>標準項目</b>		
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 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	
<b>サブカテゴリー3</b>			
<b>3</b>	<b>個別状況に応じた計画策定・記録</b>		<b>サブカテゴリー毎の標準項目実施状況</b>
<b>評価項目1</b> 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		<b>標準項目の「あり」「なし」を選択してください</b>	
		<b>評点()</b>	
<b>評価</b>	<b>標準項目</b>		
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 利用者の心身の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		<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当

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、同意を得るようにしている	○ 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たうえで、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

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 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全てが共有し、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-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、利用者のプライベートな空間への出入り等、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-5の講評

サブカテゴリ-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		サブカテゴリ毎の 標準項目実施状況
<b>評価項目1</b> 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		<b>標準項目の「あり」「なし」を選択してください</b> 評点( )
評価	標準項目	
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<b>評価項目2</b> 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		<b>標準項目の「あり」「なし」を選択してください</b> 評点( )
評価	標準項目	
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<b>評価項目3</b> 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		<b>標準項目の「あり」「なし」を選択してください</b> 評点( )
評価	標準項目	
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当

サブカテゴリ-6の講評

サブカテゴリ-6の講評を入力してください

Ⅲ サービスの実施項目(カテゴリ-6-4)

サービスの実施項目		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 個別の支援計画に基づいて、利用者が自分らしく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. 一人ひとりに合った方法で、利用者と職員の信頼関係を構築するために、受容的・支持的な関わりをしている		○ 非該当
○ あり ○ なし	3. 利用者が一人の女性として生と性の自己決定が行えるよう支援を行っている		○ 非該当
○ あり ○ なし	4. 利用者が生と性の関係についての理解を深めるために、学習会等の取り組みを行っている		○ 非該当
○ あり ○ なし	5. 個別の事情に応じて、関係機関と連携をとって、支援を行っている		○ 非該当
○ あり ○ なし	6. 退所後は計画に基づいて、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 自立に向けた生活支援や就労支援のさまざま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. 基本的な生活習慣及び生活知識・技術を身につけられるよう支援を行っている		○ 非該当
○ あり ○ なし	2. 金銭管理が必要な利用者には、本人の意思を尊重した方法で支援を行っている		○ 非該当
○ あり ○ なし	3. 安定・継続した就労のために、雇用先との関係調整や開拓等の必要な支援を行っている		○ 非該当
○ あり ○ なし	4. 就労困難な利用者に対して、個別の状況に合わせたプログラムを用意するなど、自立に向けた支援を行っている		○ 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

標準項目の「あり」「なし」を選択してください

利用者の状況に配慮した食事ができるようにしている

評点()

評価	標準項目	
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 一定の時間内であれば、利用者の意向や状況に応じて食事時間を調整することができる	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 利用者の状況に応じて、メニューを変更することができる	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 食についての関心を深めるための取り組みを行っている	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 食事時間が楽しいひとときとなるよう環境を整えている	<input type="radio"/> 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	
利用者の心身の健康を維持・向上するための取り組みを行っている		評点()	
評価	標準項目		
○ あり ○ なし	1. 利用者本人が健康状態への意識を高められるよう工夫している		○ 非該当
○ あり ○ なし	2. 利用者が安心して自身の体験を話したり、感情を表現できるよう工夫している		○ 非該当
○ あり ○ なし	3. 利用者が自尊感情を育てられるために具体的な取り組みをしている		○ 非該当
○ あり ○ なし	4. 服薬に関してはチェック体制を整えて管理するとともに、可能な利用者に関しては自己管理への支援を行っている		○ 非該当
○ あり ○ なし	5. 利用者の心身の健康維持のため、相談に応じたり、必要に応じて専門家と連携して対応している		○ 非該当
○ あり ○ なし	6. 日頃から医療機関と連携を図り、速やかに対応できる体制を整えている		○ 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		標準項目の「あり」「なし」を選択してください	
利用者の自主性を尊重し、施設での生活が楽しく快適になるよう支援を行っている		評点()	
評価	標準項目		
○ あり ○ なし	1. 利用者の安全性や快適性に配慮し、落ち着いて生活できるような環境を整えている		○ 非該当
○ あり ○ なし	2. 施設での生活は、他の利用者への迷惑や健康面に影響を及ぼさない範囲で、自主性が尊重されている		○ 非該当
○ あり ○ なし	3. 余暇活動には利用者の希望を反映している		○ 非該当
○ あり ○ なし	4. 施設外での活動には、原則として自由に参加することができるようにしている		○ 非該当
○ あり ○ なし	5. 施設の生活ルールは利用者の意見を参考に見直しを行っている		○ 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

標準項目の「あり」「なし」を選択してください

本人の安全を最優先としながら、母子・家族関係の維持・再構築のための支援を行っている

評点()

評価	標準項目	
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 母子・家族関係の維持・再構築に際して、利用者の意思を尊重し、利用者・家族双方に対して必要な支援を行っている	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 法的な手続きが必要な利用者について対応を行っている	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 【同伴乳児対象の事業所のみ】 同伴乳児が安心・安定して生活できるよう支援を行っている	<input type="radio"/> 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

標準項目の「あり」「なし」を選択してください

地域との関わりを通して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

評点()

評価	標準項目	
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 地域との関わりについての基本的な考え方を、利用者に対して明示している	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 地域の情報を収集し、利用者の状況に応じて提供している	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 必要に応じて、利用者が地域の資源を利用し、多様な体験ができるよう支援を行っている	<input type="radio"/> 非該当

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

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	