令和４年度　評価結果報告書作成時の留意点

目次

１　表紙編

（１）全サービス共通・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　３

（２）共同生活援助（グループホーム）・・・・・・・・・・・・・・・・・　７

（３）認可外保育施設（ベビーホテル等）・・・・・・・・・・・・・・・・　９

２　利用者調査編

（１）全サービス共通・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　１１

（２）訪問系サービス・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　１３

（３）通所系サービス①・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　１５

（４）通所系サービス②・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　１７

（５）入所系サービス・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　１９

（６）予め場面観察方式が設定されているサービス・・・・・・・・・・・　２３

３　事業評価編

（１）カテゴリー１～６・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　２９

（２）カテゴリー７・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　３１

（３）事業者が特に力を入れている取り組み・・・・・・・・・・・・・・　３３

（４）全体の評価講評・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　３４

（５）利用者保護に関する項目・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　３５

（６）事業評価全体・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　３６

1　表紙編

（1）全サービス共通

福祉サービス第三者評価結果報告書【令和4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　－
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		□福祉 □経営	
	②		□福祉 □経営	
	③		□福祉 □経営	
	④		□福祉 □経営	
	⑤		□福祉 □経営	
	⑥		□福祉 □経営	

福祉サービス種別	指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】		
評価対象事業所名称		指定番号	

① 使用している評価結果報告書の様式は当該年度のものですか？

・・・評価機関がログインして閲覧できる「評価機関掲示板」に最新の報告書様式が入っています必ず最新版を使用するようにしてください。

② 推進機構への提出日が入っていますか？

・・・ここには、推進機構への提出日を記載してください。なお、評価結果報告書は、表紙下部の事業所の「同意日」から３０日以内に提出することが定められています。

３１財情報第１９０１号「福祉サービス第三者評価機関認証要綱第２条第１２号に規定する「機構の定める評価手法及び共通評価項目」の策定について（通知）」７(1)

③ 評価者の氏名、担当分野、修了者番号は正しく入っていますか？

・・・「養成講習修了者」ではない方を記載することはできません。記載されている方の修了日が、「利用者調査票配布日」より前になっているかを確認してください。

④ サービス種別は正しいですか？

・・・評価結果報告書はサービスごとに様式が用意されています。必ずサービス種別を確認してください。

⑤ 事業者名称は正しく入力されていますか？

・・・原則として「とうきょう福祉ナビゲーション（以下、「福ナビ」という。）」に記載されている事業者名称を入力してください。「福ナビ」の情報が古い場合は、機構にその旨を報告してください。

⑥ 指定番号は正しく入力されていますか？

・・・平成２７年度から、「高齢分野」及び「障害分野」については、指定番号を入力する欄を設定しています。間違えずに入力してください。

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）							

⑦

⑧

⑨

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。

○ クリア

年　月　日

事業者代表者氏名

⑩

⑦　事業所連絡先は正しく入力されていますか？

・・・原則として、「福ナビ」に記載されている事業者の連絡先を入力してください。「福ナビ」の情報が古い場合は、機構にその旨を報告してください。

⑧　日付は矛盾していませんか？

・・・日付が前後してしまっているなど、ミスがないよう記載してください。

⑨　同意・不同意にチェックされていますか？

・・・同意・不同意のチェックのない評価結果報告書を収受することはできません。

⑩　「フィードバック終了日」となっていますか？

・・・この日付は、公表の同意または不同意を行った事業者の方が入力するものですが、原則として、評価機関と事業者で評価結果報告書の内容について合意が成された日（フィードバック完了日）が入力されます。

（２）共同生活援助（グループホーム）

福祉サービス種別	共同生活援助（グルー　　）					
評価対象事業所名称				ユニット総数		指定番号
現地調査をしたユニット数及びユニット名	現地調査ユニット数		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）						

①　②　③　④　⑤

① 事業者名称は正しく入力されていますか？

・・・「とうきょう福祉ナビゲーション（以下、「福ナビ」という。)」に記載されている事業所名称を入力してください。福ナビでは、「事業所名／ユニット名」という形式で表示がされます。「福ナビ」の情報が古い場合は、他サービスと同様、機構にその旨を報告してください。

（１つの事業所で複数のユニットが設置されている場合、評価は、１つの事業所番号に属する全てのユニットを対象に実施します。）

② ユニット総数は正しく入力されていますか？

・・・１つの事業所番号に属するユニット数を入力してください。

③ 訪問調査で現地調査を行ったユニット名が全て入力されていますか？

・・・訪問調査で現地調査するユニット数は、３ユニット以下の事業所であれば全てのユニット、４ユニット以上の事業所であれば３ユニット以上と定められています。

現地調査を行ったユニット名は、全て書き込んでください。

２７財情報第１６２１号「東京都福祉サービス第三者評価における共同生活援助（グループホーム）の評価の実施について（通知)」３(1)

④ 現地調査実施ユニットの選定理由が選択されていますか？

・・・4ユニット以上の事業所で、現地調査をするユニット（3つ以上）を選定した場合は、必ず選定理由を選択します。なお、選定理由は複数選択が可能です。

⑤ ユニット選定理由の補足情報は記載されていますか？

・・・④で記載しきれなかった理由がある場合は、この中に補足情報を書きこむことができます。

（３）認可外保育施設（ベビーホテル等）

福祉サービス種別	認可外保育施設（ベビーホテル等）						
評価対象事業所名称							
利用形態（複数選択可） （該当する形態を選択）	☐ 月極保育 ☐ 時間預かり（一時預かり）保育						
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）							

①

① 「利用形態」にチェックが入力されていますか？

・・・認可外保育施設（ベビーホテル等）では、「月極保育（一定の期間内で、継続的に保育利用していること）」と「時間預かり（一時預かり）保育」の二種類の利用形態があります。

事業所が実施している形態に応じて、チェックボックスにチェックを入れます。

<u>チェックをすることで、「利用者調査」のシートが入力可能になります。</u>

２　利用者調査編

東京都福祉サービス第三者評価の対象サービス（６１サービス）は、以下の３つの形態に分けることができます。

訪問系サービス･･･利用者が自宅でサービスを利用している形態
通所系サービス･･･利用者が自宅から施設等に通ってサービスを利用している形態
入所系サービス･･･利用者が施設等に居住してサービスを利用している形態

形態により調査方法等が異なるため、評価結果報告書作成時の留意事項も違ってきます。そのため、利用者調査のページでは、形態別に留意事項を示しています。

（1）全サービス共通

《事業所名：》

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

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. 安心して、サービスを受けているか				

① やむを得ず調査対象から除いた利用者がいる場合、その内訳が記載されていますか？

・・・「利用者総数」より「共通評価項目による調査対象者数」が少なくなった場合、調査対象から除いた理由を記載します。（心身状態の考慮など）

② 「調査方法」欄に、正規の調査ではない方法を書いてしまっていませんか？

・・・オプションで実施した家族アンケートなどは、正規の手法ではないため、「調査方法」欄に記載することはできません。「利用者調査全体のコメント」に記載してください。

③ 調査結果を補足するための有用な情報が記載されていますか？

・・・「利用者調査全体のコメント」には、調査結果を読み取るポイントや、回答結果に影響する特別な事情などを記載します。

④ 「実数」の合計が「共通評価項目による調査の有効回答者数」と一致していますか？

・・・「実数」の合計は必ず「共通評価項目による調査の有効回答者数」と一致します。

⑤-1 コメント欄が記載されていますか？

・・・平成２６年度より、コメントの記載が必須となっています。コメントの記載内容は以下のようなものが挙げられます。

○ 自由意見の要約
○ 質問文を変更して調査した際の質問文
○ 実数の集計値やクロス分析
○ 前年度の利用者調査結果（実数の割合）の転載　　・・・など

有効回答者数が３未満になった場合でも、機構へ提出する評価結果報告書は実数及びコメントを記載のうえ提出ください。（公表にあたっては、機構の方で閲覧できないように処理します。）

なお、事業者へフィードバックを行う際は、個人が特定できないよう最善の配慮・措置を講ずる必要があります。

３１財情報第１９０１号「福祉サービス第三者評価機関認証要綱第２条第１２号に規定する「機構の定める評価手法及び共通評価項目」の策定について（通知）」８(３)

⑤-2 自由意見から個人の特定が可能になっていませんか？

・・・自由意見は評価機関として要約するなど加工を行い、個人の特定に繋がらないようにしてください。事業者へのフィードバックの際も同様のことが言えます。

⑤-3 コメントが「改善の提案」になっていませんか？

・・・利用者調査の結果のみを根拠に改善の提案を行うことは望ましくありません。「～の取り組みを行うことが期待される」「～の支援を行うことが有効である」などの表現は避けてください。

⑤-4 コメントの中に「固有名詞」が含まれていませんか？

・・・公共性の担保の観点から、利用者の自由意見の中などに固有名詞が含まれている場合

は、一般名詞に置き換えるなどの工夫が必要です。

（２）訪問系サービス
〔共通評価項目による調査〕＋〔利用者本人対象〕＋〔アンケート方式のみ〕

【対象サービス】

〔高齢〕

訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護、福祉用具貸与、居宅介護支援、定期巡回・随時対応型訪問介護看護

〔障害〕

居宅介護

《事業所名：》

①

調査対象	
調査方法	

②

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　　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. 安心して、サービスを受けているか				

③

①-1　調査対象者の考え方について記載されていますか？

・・・「調査対象設定」がある場合、その設定を記載します。

○〔訪問入浴介護〕少なくとも六ヶ月の期間を設け、その期間内の利用者全員を対象とする。（二百名を超える場合は、二百名を任意抽出する）

○〔福祉用具貸与〕給付管理の対象となっている登録者全員とするが、二百名を超える場合は二百名を任意抽出する。

○〔居宅介護支援〕給付管理の対象となっている登録者全員とする。

①-2　「家族と協力して回答」などの回答者属性が記載されていますか？

・・・重度の利用者が多く利用している場合、本人だけで回答することが難しいことが想定されます。その場合は、本人が家族と相談しながら回答することなどが可能です。そういった「回答者属性」の内訳について記載できます。

②-1　「共通評価項目による調査対象」には、実際にアンケートを配付した人数が入力されていますか？

・・・本人に対するアンケート調査を行うサービスにおいては、「アンケートを配付した人数」を記載します。

②-2　「共通評価項目による調査の有効回答者数」には、返却されたアンケートの枚数が入力されていますか？

・・・本人に対するアンケート調査を行うサービスにおいては、「返却されたアンケートの枚数」を記載します。

③　利用者からの自由意見が「家族」のものになっていませんか？

・・・調査の対象はあくまで「利用者」です。家族の方が本人の意向を推察した場合でも、「家族としては安心している」などの、家族の意見は掲載を控えてください。家族の意見と思われるものは「利用者全体のコメント」に掲載が可能です。

（３）通所系サービス①

〔共通評価項目による調査〕＋〔利用者本人対象〕＋〔アンケート方式・聞き取り方式〕

【対象サービス】

〔高齢〕

通所介護【デイサービス】、地域密着型通所介護、短期入所生活介護【ショートステイ】、小規模多機能型居宅介護（介護予防含む）、看護小規模多機能型居宅介護

〔障害〕

短期入所、生活介護、自立訓練（機能訓練）、自立訓練（生活訓練）、宿泊型自立訓練、就労移行支援、就労継続支援Ａ型、就労継続支援Ｂ型、多機能型事業所（※１）、放課後等デイサービス、障害児多機能型事業所（※２）

※1　多機能型事業所は、ガイドブック 2022 の 190 ページも参照してください。

※2　障害児多機能型事業所は、ガイドブック 2022 の 195 ページも参照してください。

《事業所名：》

①

調査対象	
調査方法	

②

利用者総数			
	アンケート	聞き取り	計
共通評価項目による調査対象者数			0
共通評価項目による調査の有効回答者数			0
利用者総数に対する回答者割合（%）	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　　**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. 利用時の過ごし方は、個人のペースに合っているか				

③

①-1　調査対象者の考え方について記載されていますか？

・・・「調査対象設定」がある場合、その設定を記載します。

○〔短期入所生活介護【ショートステイ】〕少なくとも一ヶ月の期間を設け、その期間内の利用者全員（実数）とする。

○〔短期入所〕少なくとも一ヶ月の期間を設け、その期間内の利用者全員（実数）とする。

○〔通所介護【デイサービス】〕、〔地域密着型通所介護〕、〔小規模多機能型居宅介護（介護予防含む）〕、〔看護小規模多機能型居宅介護〕、〔生活介護〕、〔自立訓練（機能訓練）〕、〔自立訓練（生活訓練）〕、〔宿泊型自立訓練〕、〔就労移行支援〕、〔就労継続支援 A 型〕、〔就労継続支援 B 型〕、〔多機能型事業所〕、〔放課後等デイサービス〕登録者全員とする。

①-2　「家族と協力して回答」などの回答者属性が記載されていますか？

・・・重度の利用者が多く利用している場合、本人だけで回答することが難しいことが想定されます。その場合は、本人が家族と相談しながら回答することなどが可能です。そういった「回答者属性」の内訳について記載できます。

②-1　「共通評価項目による調査対象」の「アンケート」欄には、実際にアンケートを配付した数が入力されていますか？

・・・アンケート調査は、「アンケートを配付した数」を記載します。

②-2　「共通評価項目による調査対象」の「聞き取り」欄には、聞き取り調査を試みた人数が入力されていますか？

・・・聞き取り調査は、「実際に聞き取り調査を試みた人数」を記載します。（調査拒否者も含めます）

②-3　「共通評価項目による調査の有効回答者数」の「アンケート」欄には、返却されたアンケートの枚数が入力されていますか？

・・・アンケート調査は、「返却されたアンケートの枚数」を記載します。

②-4　「共通評価項目による調査の有効回答者数」の「聞き取り」欄には、有効回答と判断された数が入力されていますか？

・・・聞き取り調査は、評価者が「共通評価項目に対する回答である」と判断できたものを有効回答とします。また、一部の設問にのみ有効回答を得られた利用者についても、「共通評価項目による調査の有効回答者数」には含めます。

③　利用者からの自由意見が「家族」のものになっていませんか？

・・・調査の対象はあくまで「利用者」です。家族の方が本人の意向を推察した場合でも、「家族としては安心している」などの、家族の意見は掲載を控えてください。家族の意見と思われるものは「利用者全体のコメント」に掲載が可能です。

（４）通所系サービス②
〔共通評価項目による調査〕＋〔保護者対象〕＋〔アンケート方式のみ〕

【対象サービス】

〔障害〕

児童発達支援センター、児童発達支援事業

〔子ども家庭〕

認可保育所、認定こども園、認証保育所Ａ・Ｂ型、認可外保育施設（ベビーホテル等）

《事業所名：》

①

調査対象	
調査方法	

②

利用者総数	
利用者家族総数（世帯）	
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	
利用者家族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　　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. 保育所での活動は、子どもの心身の発達に役立っているか				

①-1　調査対象者の考え方について記載されていますか？

・・・「調査対象設定」がある場合、その設定を記載します。

○〔認可外保育施設（ベビーホテル等)〕保護者等とし、少なくとも一ヶ月の期間を設け、その期間内に利用した全世帯（実数）とする。

①-2　兄弟姉妹が利用している場合の対象の考え方が記載されていますか？

・・・同一世帯の複数の子どもが利用している場合は、年齢が低い方の子どもについて調査を行います。「年齢が低い方の子どもについて調査を行った」ことがわかるよう明記することが有効と言えます。

②-1　「利用者総数」に「子どもの人数」、「利用者家族総数（世帯)」に「子どもの保護者数（世帯)」が記載されていますか？

・・・保護者等に対するアンケート調査を行うサービスにおいては、「利用者総数」欄に加え、「利用者家族総数（世帯)」欄が設けられています。「利用者総数」欄には、事業所に通う子どもの人数を記載し、「利用者家族総数（世帯)」には、子どもの家族を世帯単位で記載します。

②-2　「共通評価項目による調査対象」には、実際にアンケートを配付した数が入力されていますか？

・・・保護者等に対するアンケート調査を行うサービスにおいては、「アンケートを配付した世帯数」を記載します。

②-3　「共通評価項目による調査の有効回答者数」には、返却されたアンケートの枚数が入力されていますか？

・・・保護者等に対するアンケート調査を行うサービスにおいては、「返却されたアンケートの枚数」を記載します。

※　認可外保育施設（ベビーホテル等）のみ

認可外保育施設（ベビーホテル等）は利用者調査のシートが２つあります。

①〔利用者調査（月極保育用利用者調査)：認可外保育施設（ベビーホテル等)〕

②〔利用者調査（時間預かり（一時預かり）保育利用者調査)：認可外保育施設（ベビーホテル等)〕

<u>評価結果報告書表紙の「月極保育」「時間預かり（一時預かり）保育」のチェックボックスにチェックを入れると、シートに入力できるようになります。</u>

（５）入所系サービス
〔共通評価項目による調査〕＋〔利用者本人対象〕＋〔アンケート方式・聞き取り方式〕

【対象サービス】

〔高齢〕

特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム、ケアハウス）、指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】、介護老人保健施設、軽費老人ホーム（A 型、B 型、ケアハウス）都市型軽費老人ホーム、養護老人ホーム

〔障害〕

障害者支援施設（※）、共同生活援助（グループホーム）、福祉型障害児入所施設（旧ろうあ児施設）、医療型障害児入所施設（旧肢体不自由児施設）

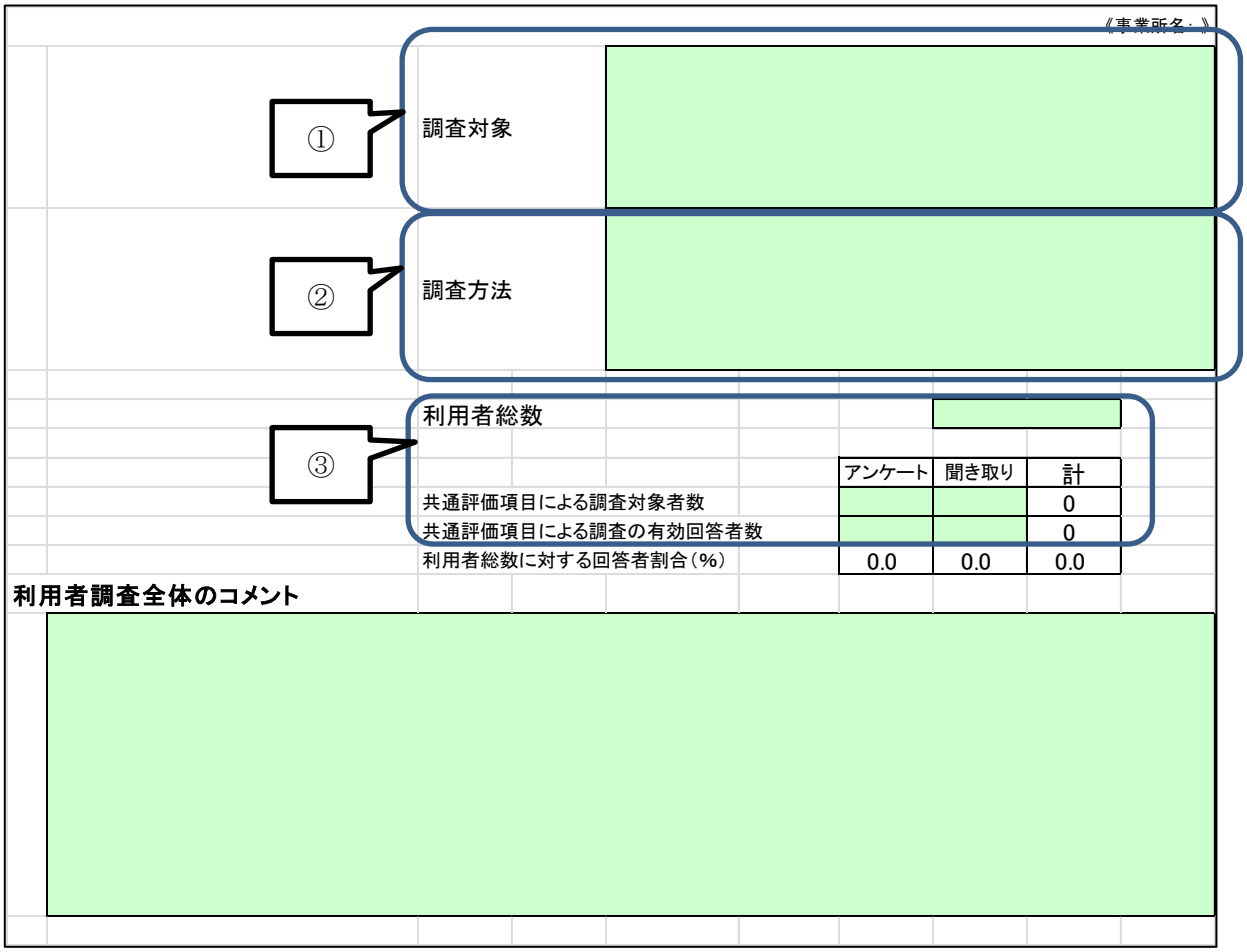
〔子ども家庭〕

母子生活支援施設、児童養護施設、児童自立支援施設、児童自立生活援助事業【自立援助ホーム】

〔婦人保護・保護〕

婦人保護施設、救護施設、更生施設、宿所提供施設

※　障害者支援施設は、ガイドブック 2022 の 190 ページも参照してください。



①-1　調査対象者の考え方について記載されていますか？

・・・「調査対象設定」がある場合、その設定を記載します。

○〔宿所提供施設〕主に世帯主を対象とする世帯ごとの調査とする。

※宿所提供施設は世帯ごとの調査であるため、「利用者総数」の他に「利用者家族総数（世帯）」を記載する欄が設けられています。

「利用者総数」には、施設に入居している利用者の人数を記載し、「利用者家族総数（世帯）」には、利用者を世帯として数えた時の数を記載します。

①-2　利用者に乳児が含まれていた場合、その旨が記載されていますか？

・・・乳児は共通評価項目による調査の対象外となります。そのため、利用者総数には含めても調査対象にはならないため、「調査対象」欄にその旨を明記します。

②　「共通評価項目による調査の有効回答者数」が３未満となった場合の場面観察方式の実施について記載されていますか？

・・・入所系サービスにおいて、有効回答者数が３未満になった場合、場面観察方式を行うため、その旨を「調査方法」欄に記載する必要があります。

③-1　「共通評価項目による調査対象」の「アンケート」欄には、実際にアンケートを配付した数が入力されていますか？

・・・アンケート調査は、「アンケートを配付した数」を記載します。

③-2　「共通評価項目による調査対象」の「聞き取り」欄には、聞き取り調査を試みた人数が入力されていますか？

・・・聞き取り調査は、「実際に聞き取り調査を試みた人数」を記載します。（調査拒否者も含めます）

③-3　「共通評価項目による調査の有効回答者数」の「アンケート」欄には、返却されたアンケートの枚数が入力されていますか？

・・・アンケート調査は、「返却されたアンケートの枚数」を記載します。

③-4　「共通評価項目による調査の有効回答者数」の「聞き取り」欄には、有効回答と判断された数が入力されていますか？

・・・聞き取り調査は、評価者が「共通評価項目に対する回答である」と判断できたものを有効回答とします。また、一部の設問にのみ有効回答を得られた利用者についても、「共通評価項目による調査の有効回答者数」には含めます。

場面観察方式の調査結果

調査の視点：「日常生活の場面で利用者が発するサイン（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

④

《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

⑤

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. 食事の献立や食事介助など食事に満足しているか ⑥				

④-1　場面観察方式の調査結果が入力されていますか？

・・・入所系サービスにおいては、「共通評価項目による調査の有効回答者数」が３未満になった時のみ、場面観察方式を実施し、結果を記載します。《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》は 256 文字以内、《選定した場面から読み取った利用者の気持ちの変化》は 512 文字以内で入力します。

④-2　場面観察方式の結果は、「調査の視点」に基づいたものになっていますか？

・・・「利用者のサイン」と「サインに対する職員のかかわり」が客観的に切り取られ、それを観察して評価者が感じた「利用者の気持ちの変化」を記載します。

④-3　場面観察方式の結果に、「改善の提案」が含まれていませんか？

・・・場面観察方式による調査はあくまでも利用者調査であるため、場面観察方式の結果の中に事業所への改善の提案が記載されることは望ましくありません。あくまでも「利用者と職員のかかわり」と「かかわりによる利用者の気持ちの変化」について記載するに留めます。

⑤　事業者のコメントが入力されていますか？

・・・場面観察方式を実施した場合は、「評価機関としての調査結果」に対し、事業者が作成したコメントを 512 文字以内で記載します。なお、実施しなかった場合は、この欄の入力は不要です。

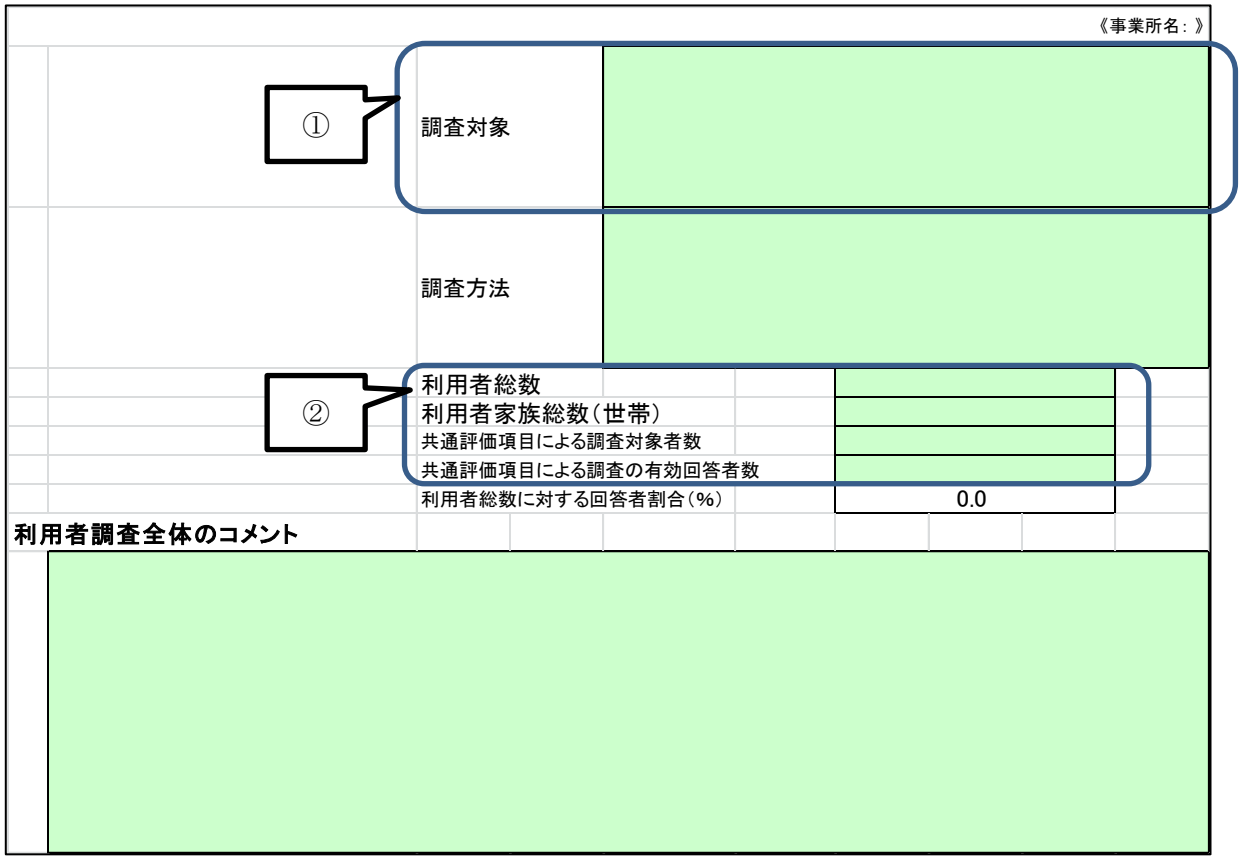
⑥　「実数」の合計が「共通評価項目による調査の有効回答者数」と一致していますか？

・・・「実数」の合計は原則「共通評価項目による調査の有効回答者数」と一致します。
ただし、児童系サービスは補助設問（**【】**）付の項目があるため、その部分のみ一致しないことが想定されます。

（６）予め場面観察方式が設定されているサービス
〔場面観察方式による調査〕＋〔家族等に対するアンケート方式〕

【対象サービス】
〔高齢〕認知症対応型通所介護、認知症対応型共同生活介護【認知症高齢者グループホーム】（介護予防含む）
〔障害〕生活介護（主たる利用者が重症心身障害者）、児童発達支援センター（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）、医療型児童発達支援センター（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）、児童発達支援事業（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）、放課後等デイサービス（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）、障害児多機能型事業所（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）(※)、福祉型障害児入所施設（旧知的障害児施設）、福祉型障害児入所施設（旧第二種自閉症児施設）、医療型障害児入所施設（旧重症心身障害児施設）
〔子ども家庭〕乳児院

※障害児多機能型事業所（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）は、ガイドブック 2022 の 195 ページも参照してください。



①　調査対象者の考え方について記載されていますか？

・・・特殊な「調査対象設定」がある場合、その設定を記載します。

○〔乳児院〕少なくとも一ヶ月の期間を設け、その期間内の初回に面会に訪れた人全員を対象とする。

②-1　「利用者総数」に「入居している利用者の人数」、「利用者家族総数（世帯）」に「利用者の家族数（世帯）」が記載されていますか？

・・・最初から場面観察方式が設定されているサービスにおいては、「利用者総数」欄に加え、「利用者家族総数（世帯）」欄が設けられています。「利用者総数」欄には、入居している人数を記載し、「利用者家族総数（世帯）」には、利用者の家族を世帯単位で記載します。

②-2　「共通評価項目による調査対象」の欄には、実際にアンケートを配付した数が入力されていますか？

・・・アンケート調査は、「アンケートを配付した数」を記載します。

②-3　「共通評価項目による調査の有効回答者数」の欄には、返却されたアンケートの枚数が入力されていますか？

・・・アンケート調査は、「返却されたアンケートの枚数」を記載します。白紙で返ってきた場合でも、有効回答者数には含めます。

場面観察方式の調査結果

調査の視点：「日常生活の場面で利用者が発するサイン（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」

③

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》 コメントを入力してください

《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》 コメントを入力してください

④

「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメント コメントを入力してください

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. 家族への情報提供はあるか				

③-1　場面観察方式の調査結果が入力されていますか？

・・・《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》は 256 文字以内、《選定した場面から読み取った利用者の気持ちの変化》は 512 文字以内で入力します。空欄で提出された場合、エラー表示が出ます。

③-2　場面観察方式の結果は、「調査の視点」に基づいたものになっていますか？

・・・「利用者のサイン」と「サインに対する職員のかかわり」が客観的に切り取られ、それを観察して評価者が感じた「利用者の気持ちの変化」を記載します。

③-3　場面観察方式の結果に、「改善の提案」が含まれていませんか？

・・・場面観察方式による調査はあくまでも利用者調査であるため、場面観察方式の結果の中に事業所への改善の提案が記載されることは望ましくありません。あくまでも「利用者と職員のかかわり」と「かかわりによる利用者の気持ちの変化」について記載するに留めます。

④　事業者のコメントが入力されていますか？

・・・「評価機関としての調査結果」に対し、事業者が作成したコメントを 512 文字以内で記載します。

３　事業評価編

（１）カテゴリー１～６

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	
○ あり ○ なし	1 重要な案件の検討や決定の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 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

①

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

③

① 「あり」「なし」は選択されていますか？

・・・標準項目の評点について、必ず「あり」「なし」のどちらかを選択します。

② 「非該当」が選択されていませんか？

・・・「非該当」は原則、選択することができません。標準項目はすべて「あり」「なし」のどちらかを選ぶものとして設定しています。そのため、「非該当」を選択したい場合は、事前に機構の了承が必要です。

ただし、【】内で対象を限定している項目については、その対象に当てはまらない場合は、機構の了承なく「非該当」を選択することが可能です。（例：生活介護 6-4-6-4「【工賃を支払っている事業所のみ】工賃等のしくみについて、利用者に公表し、わかりやすく説明している」）

また、一部サービスは、３財情報第１８８０号「令和４年度東京都福祉サービス第三者評価の共通評価項目について（通知）」に基づき、カテゴリー３の一部の標準項目に「非該当」を機構の了承なしで選択することが可能です。

③-1 講評は１つ以上入力されていますか？

・・・講評は、各カテゴリー区分に応じた記入単位ごとに、１つ以上３つ以内で記入することが定められています。

③-2 文字数は超過していませんか？

・・・講評タイトルは 40 文字以内、講評本文は 256 文字以内で入力してください。

（２）カテゴリー７

	カテゴリー7
7	事業所の重要課題に対する組織的な活動
	サブカテゴリー1（7-1）
	事業所の重要課題に対して、目標設定・取り組み・結果の検証・次期の事業活動等への反映を行っている
	評価項目1 事業所の理念・基本方針の実現を図る上での重要課題について、前年度具体的な目標を設定して取り組み、結果を検証して、今年度以降の改善につなげている（その1）
	前年度の重要課題に対する組織的な活動（評価機関によるまとめ）　入力してください
目標の設定と取り組み	○ 具体的な目標を設定し、その達成に向けて取り組みを行った ○ 具体的な目標を設定したが、その達成に向けて取り組みが行われていなかった ○ 具体的な目標が設定されていなかった
取り組みの検証	○ 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行った ○ 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行っていなかった（目標設定を行っていなかった場合も含む） ○ 設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である
検証結果の反映	○ 次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させた ○ 次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させていない ○ 設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である
	評価項目1で確認した組織的な活動や評語の選択に関する講評　入力してください

①

②

③

① 「前年度の重要課題に対する組織的な活動（評価機関によるまとめ)」が入力されていますか？

・・・経営層合議用シートに事業所が記載した、前年度事業所が設定した「課題・目標」、「取り組み」、「取り組みの結果」、「振り返り（検証）・今後の方向性」について、ＰＤＣＡサイクルに沿った取り組みとなっていたかが分かるようにまとめ、512 文字以内で入力します。

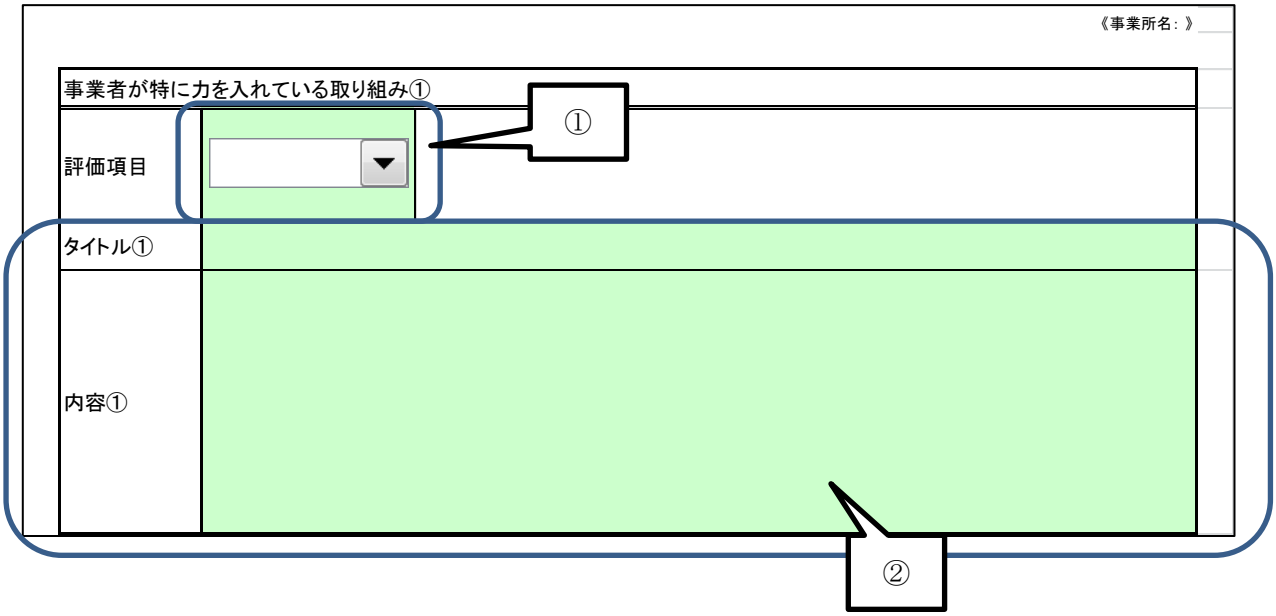
② 「評語」が選択されていますか？

・・・「目標の設定と取り組み」、「取り組みの検証」、「検証結果の反映」それぞれに該当する評語を１つずつ選択してください。

③ 「評価項目１（評価項目２）で確認した組織的な活動や評語の選択に関する講評」が入力されていますか？

・・・評語を選択した事由や、事業所による取り組みの目標達成状況、事業所が重要課題に対する取り組みを行う中で得た副次的な効果などについて、512 文字以内で入力します。

（３）事業者が特に力を入れている取り組み



① 評価項目は選択されていますか？

・・・プルダウンから一つ項目を選んでください。

②-1 「事業者が特に力を入れている取り組み」の選定条件に基づいて選定されていますか？

・・・「事業者が特に力を入れている取り組み」は、以下の条件を満たした取り組みについてのみ記載が可能です。

ア いずれかの評価項目のねらいに合致した取り組みであること

イ 当該評価項目に属する標準項目の１つを満たしていること

ウ 創意工夫、独自性や先進性などの観点から、利用者の選択情報や他の事業者のサービスの質の向上のモデルとして評価できる取り組みであること

②-2 文字数は超過していませんか？

・・・「事業者が特に力を入れている取り組み」のタイトルは 40 文字以内、本文は 256 文字以内で入力してください。

（４）全体の評価講評

No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	
	内容	

《事業所名》

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	
	内容	

①

①-1　「特に良いと思う点」「さらなる改善が望まれる点」は、それぞれ３つ入力されていますか？

・・・全体講評は、原則として３つすべて記載することが定められています。
ただし、「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」については、２つ以上３つ以下でも可能です。

①-2　各カテゴリーもしくは評価項目の講評を、そのまま書き写していませんか？

・・・全体の評価講評は、「事業者が目指しているものの実現」という視点から、各カテゴリーを総合的に見て導き出すものです。そのため、他の講評とは異なるものになります。
また、「事業者が特に力を入れている取り組み」と同じ取り組みを取り上げることは考えられますが、「事業所が～」では取り組みそのものを記載するため、内容は異なります。

①-3　文字数は超過していませんか？

・・・「特に良いと思う点」「さらなる改善が望まれる点」のタイトルは 64 文字以内、本文は 256 文字以内で入力してください。

（５）利用者保護に関する項目（利用者調査とサービス項目を中心とした評価）

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　　標準項目の「あり」「なし」を選択してください

利用者の意向（意見・要望・苦情）を多様な方法で把握し、迅速に対応する体制を整えている

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. 利用者の意向（意見・要望・苦情）に対し、組織的に速やかに対応する仕組みがある	○ 非該当

2 評価項目2　　標準項目の「あり」「なし」を選択してください

虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている

評点（）

評価	標準項目	
○ あり　○ なし	1. 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、認識を共有し、組織的に防止対策を徹底している	○ 非該当
○ あり　○ なし	2. 虐待を受けている疑いのある利用者の情報を得たときや、虐待の事実を把握した際には、組織として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

3 評価項目3　　標準項目の「あり」「なし」を選択してください

事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる

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の実現を阻害する恐れのあるリスク（事故、感染症、侵入、災害、経営環境の変化など）を洗い出し、どのリスクに対策を講じるかについて優先順位をつけている	○ 非該当
○ あり　○ なし	2. 優先順位の高さに応じて、リスクに対し必要な対策をとっている	○ 非該当
○ あり　○ なし	3. 災害や深刻な事故等に遭遇した場合に備え、事業継続計画（BCP）を策定している	○ 非該当
○ あり　○ なし	4. リスクに対する必要な対策や事業継続計画について、職員、利用者、関係機関などに周知し、理解して対応できるように取り組んでいる	○ 非該当
○ あり　○ なし	5. 事故、感染症、侵入、災害などが発生したときは、要因及び対応を分析し、再発防止と対策の見直しに取り組んでいる	○ 非該当

利用者保護の講評（※利用者保護の内容から3つ（必須）記載してください）　　入力してください

①

① 講評欄は３つすべて記載していますか？

・・・「利用者保護に関する項目」においては、３つの評価項目を合わせた範囲の中から、必ず３つ記入します。

（６）事業評価全体

○　個人の特定が可能になっていませんか？

・・・講評を作成する際、利用者や職員について詳細に書く必要がある場合などは、個人の特定に繋がらないようにしてください。事業者へのフィードバックの際も同様のことが言えます。

○　コンサルティング的な表現を使用していませんか？

・・・「〇〇すべき」という強い調子で改善提示まで行うことは、事業者の気づきを促すという観点からは、望ましくありません。改善提示については、「例えば～」という提案レベルの表現が望ましいとしています。

○　「固有名詞」が含まれていませんか？

・・・公共性の担保の観点から、利用者の自由意見の中などに固有名詞が含まれている場合は、一般名詞に置き換えるなどの工夫が必要です。