

5 利用者と職員のかかわりの場面から利用者の様子を浮かび上がらせる調査(場面観察方式)

この調査方法は、共通評価項目による調査の実施が難しい利用者に対しても、引き続き利用者本人にアプローチする調査は必要であるという考え方に基づいて、東京都の第三者評価で定めている調査です。

ただし、利用者と職員のかかわりについて、評価機関と事業者の双方のコメントから、間接的に利用者の様子を浮かび上がらせることに留まるため、共通評価項目による調査の補完的位置づけの調査方法です。そのため、必ず共通評価項目による調査と併用して実施します。

(1) 場面観察方式とは

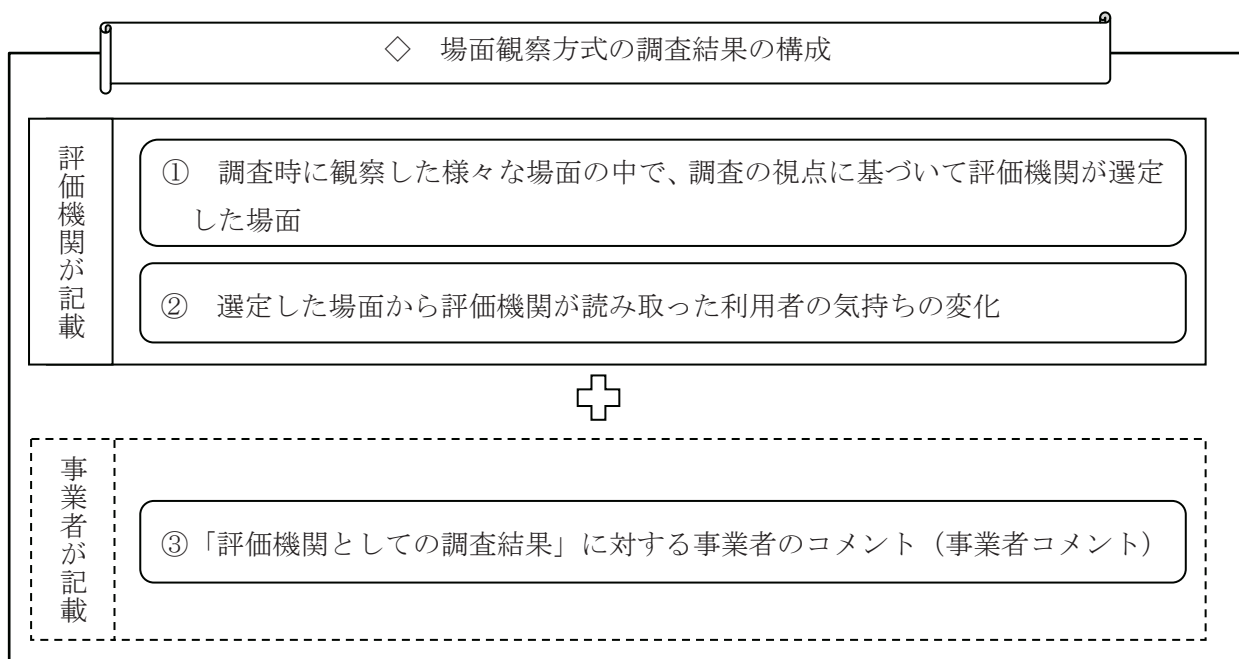
「調査時に観察した利用者の日常生活の中で発するサイン（呼びかけ、声なき呼びかけ、まなざし等）に対する職員のかかわりについての評価機関のコメントと、それに対する事業者の考え方や姿勢に関するコメントから利用者の様子を浮かび上がらせる方式」

場面観察方式は、共通評価項目による直接的な調査の実施が難しい利用者が多いと想定されるサービスで実施します。その際には、家族等に対するアンケート方式（以下「家族アンケート方式」という。）も併せて実施します。

入所系サービスにおける共通評価項目による調査で、有効回答者数が3未満になった場合は、共通評価項目による調査実施後に場面観察方式を実施します。

(2) 場面観察方式の調査結果として公表するもの

場面観察方式では、①「調査時に観察した様々な場面の中で、調査の視点に基づいて評価機関が選定した場面」と、②「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」、③「「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメント」（事業者コメント）の3点を調査結果として公表します。



(3) 場面観察方式における「調査の視点」

場面観察方式では、調査者が適切な調査結果を導き出せるように、以下の視点を定めています。

調査の視点 「日常生活※¹の中で利用者が発するサイン※²（呼びかけ、声なき呼びかけ、まなざし等※³）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」

調査の視点は、実際の調査時や合議の際など、様々なプロセスで重要な視点です。

※1 日常生活とは、「調査のために特別に設定された利用者と職員のかかわりの場面」ではなく、「利用者の通常の生活における利用者と職員のかかわりの場面」を観察することを指しています。

※2 「利用者が発するサイン」とは、利用者が欲求をあらわす行為、伝える行為等、現状からの変化や同調を望むアクションのことです。

※3 利用者の発するサインは、言語（音声）による伝達行為のみでなく、利用者個別の状況に応じた行動・行為による呼びかけ（表情、まなざし、瞬き、息遣い等）も含まれます。

(4) 場面観察方式を実施するパターン

場面観察方式を実施するパターンには、以下の2つのパターンがあります。

パターン1	共通評価項目による直接的な調査の実施が難しい利用者が多いと想定されるサービス種別において実施(右記12サービスに規定)	認知症対応型通所介護
		認知症対応型共同生活介護
		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(旧福祉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))
		児童発達支援センター(旧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)
		乳児院
※この12サービスについては、家族アンケート方式も設定		
パターン2	共通評価項目による調査実施(入所系サービスに限る)で、有効回答者数が3未満になった場合に実施	

(5) 場面観察方式の調査の流れ（予め場面観察方式が設定されているサービス）と評価全体の流れ

	STEP	参照頁	場面観察方式	家族アンケート方式	関連する全体スケジュール
事前準備	1	120	事業者との事前協議（調査方法・スケジュールの確認）		職員に対する事前説明
			利用者・家族に対する事前説明		
			調査対象となる利用者に関する留意事項を事業者と協議（留意事項記載シートが活用できます。）	調査票作成、発送準備	調査票作成、発送準備
			留意事項を評価者同士で確認、共有	↓	↓
調査実施	2	121	実地調査の実施 各評価者が利用者と職員のかかわりの場面とそのかかわりによる利用者の気持ちの変化を書き留めておきます。 （調査シートが活用できます。）	調査票発送	自己評価票の配付
	3	123	場面観察方式に関する合議 評価機関としての調査結果をまとめます。 （調査結果記載シートが活用できます。）		
	4	125	事業者コメントの記載依頼 ↓ 場面観察方式の調査結果完成	↓	↓
				調査票回収・集計	調査票回収・集計
事前分析	5	126	【ここからは利用者調査と事業評価の両方のプロセスになります】		
			・場面観察方式の調査結果のフィードバック内容を検討・作成 （調査結果記載シートが活用できます。）	・家族アンケート方式の調査結果のフィードバック内容を検討、作成 ・訪問調査で確認すべき事項の抽出	
			事前送付		
			結果の報告		
			・利用者調査全体のコメントを検討 ・利用者調査結果を事業評価に活用	反映	事業評価結果
			フィードバックレポート及び評価結果報告書の作成		
訪問調査			・評価結果（案）（利用者調査結果を含む）について、事業者と評価機関が最終確認 ・必要に応じて内容を修正し、再提出		
合議					
評価結果のまとめ					
フィードバック					

※網掛けは標準調査票が活用できる事項です。

STEP1 事前準備

《ポイント》

- 調査方法等の具体的な実施について、事業者と十分に協議する
- 実地での調査となるため、利用者の状況や事業者の特徴等を事前に十分に把握する

（１）事業者への事前説明

場面観察方式は、機構で独自に定めている調査方法です。

そのため、場面観察方式の意義や具体的な調査方法について、十分に事業者の説明してください。

説明事項

- ① 調査の目的・意義
- ② 実施方法（スケジュール、調査内容、調査実施場面、評価者の専門性や人数）
- ③ 結果報告に関すること（フィードバック内容や公表内容）
- ④ 使用する調査票の種類

（２）利用者等への事前説明

利用者等への説明の実施や同意の取得方法について、事業者と協議します。

調査内容の説明と同意の取得については、プライバシー保護や不信感の排除の観点から、原則として第三者評価を受審する事業者から利用者等に対して行います。（評価者が突然訪問したり、事業所からの説明がない場合、納得が得られません。）

場面観察方式の対象となる利用者への説明実施や同意確認が困難な場合には、家族や後見人等に承諾を得ることになります。

（３）利用者の状況等の事前把握

調査においては、対象となるフロアやユニットの利用者の状況に関し、配慮が必要な事項や利用者のサインとして着目してほしい事項等について事前に把握することが重要です。

さらに、利用者の意向を把握するうえで職員が心がけていることやかわり方等も事前に情報収集しておくことが、よりよい調査結果を導き出すための重要なポイントになります。

その際、事業者側にスムーズに記載を依頼できるよう、標準調査票に「留意事項記載シート」があります。（P.127 参照）

ただし、この段階では利用者の個人情報に関わる部分は記載してもらわないようにします。

留意事項の取り扱いについて

- ① 利用者の個人情報保護の観点から、入手する利用者の情報は、必要最小限に抑える
- ② 「留意事項記載シート」は調査実施時限定で使用し、調査終了時に必ず事業者へ返却する

STEP2 調査実施①実地調査

《ポイント》

- 利用者や事業者の負担にならない範囲で実際の利用者と職員のかかわりの場면을観察する
- 各評価者が「調査の視点」に基づいて、利用者の発するサインに着目しながら調査する

(1) 調査開始前の留意事項の確認

利用者の個人情報に関わる留意事項については、調査日当日に事業者から確認するようにし、調査開始前までに共有します。

(2) 実地調査の実施

調査は基本的には同一の場면을複数の評価者で観察します。

この後にSTEP3「調査実施②場面観察方式に関する合議」を行うため、利用者の状況や職員とのかかわりについての全体的なイメージを構築していくことが重要です。

(3) 各評価者が記録すべき事項

実地調査の段階では、各評価者が調査の視点「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」に基づいて、調査します。

調査においては、以下の2点を記録します。記録にあたっては、標準調査票の「場面観察方式調査シート」（P.128 参照）が活用できます。

ただし、利用者や事業者の状況によっては、調査時にメモをとることが望ましくない場合があるため、調査後速やかに記録できるようにしておく必要があります。

① 利用者の発したサインとそれに対する職員のかかわり

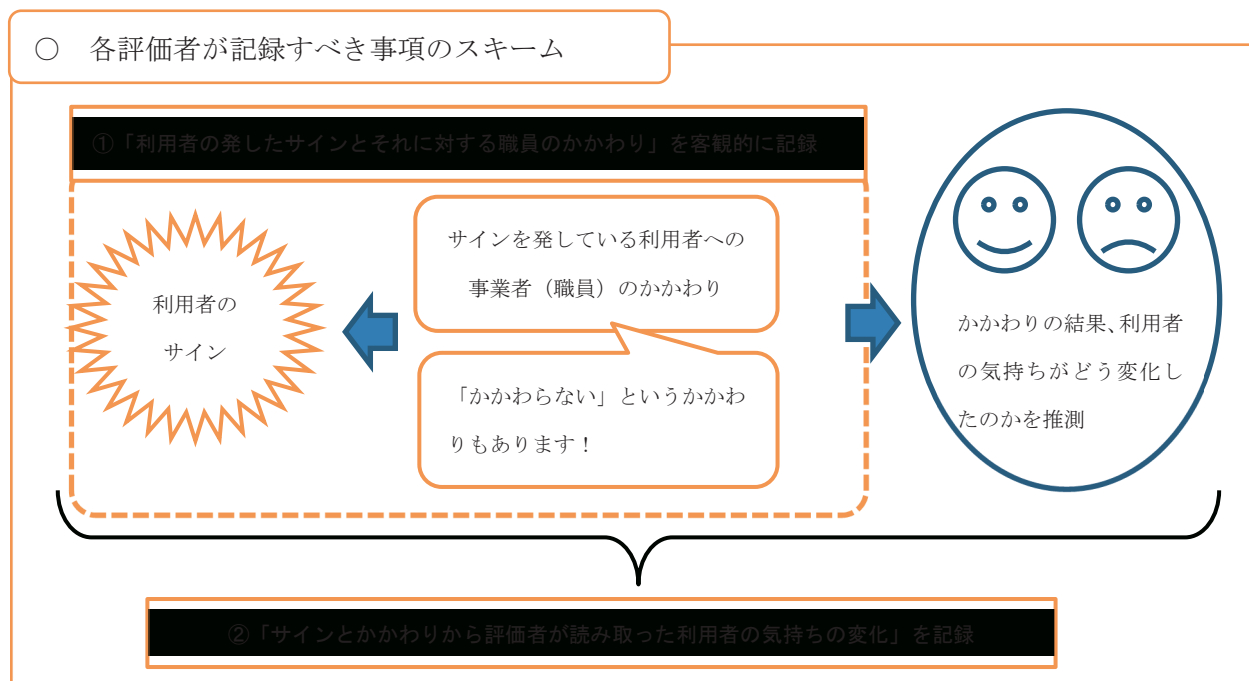
利用者が発するサインを起点として、その前後の職員のかかわりや利用者の様子などを客観的に記録します。

ここではできるだけ評価者の主観を排除し、利用者や職員の具体的な言動等を見たまに記録します。

② サインとかかわりから評価者が読み取った利用者の気持ちの変化

調査時に観察した場面において、利用者の意向発信やそれに対する職員のかかわりが利用者の意向にどのように影響し、利用者の気持ちがどのように変化したのかを推察した結果を、評価者として感じたこととして記録します。

○ 各評価者が記録すべき事項のスキーム



- これらの①と②の事項を評価者ごとに複数記録し、次のSTEP 3「調査実施②場面観察方式に関する合議」で活用します。

STEP3 調査実施②場面観察方式に関する合議

《ポイント》

- 実地調査が終わった段階で、各評価者がそれぞれ個別の結果から利用者や職員のかかわりをイメージしておく
- 合議は実地調査を行った評価者全員で実地調査後速やかに行う

（１）場面観察方式における「合議」の意義

場面観察方式は、評価機関と事業者のコメントから利用者の様子を浮かび上がらせる調査であり、調査結果には、評価機関としてのコメントを記載する必要があります。

その際には、一人の評価者のコメントではなく、実際に調査を行った評価者同士で、事業所の特色や、実際の利用者と職員のかかわりが利用者の気持ちにどのような影響を与え、調査時の利用者の意向がどのように変化したのかを話し合い、評価機関としてのコメントを作成していく必要があります。

これは、一人の評価者が観察した場面だけでは、個人の経験や主観に基づく調査結果となることがあり、客観的な調査結果といえない場合があるためです。

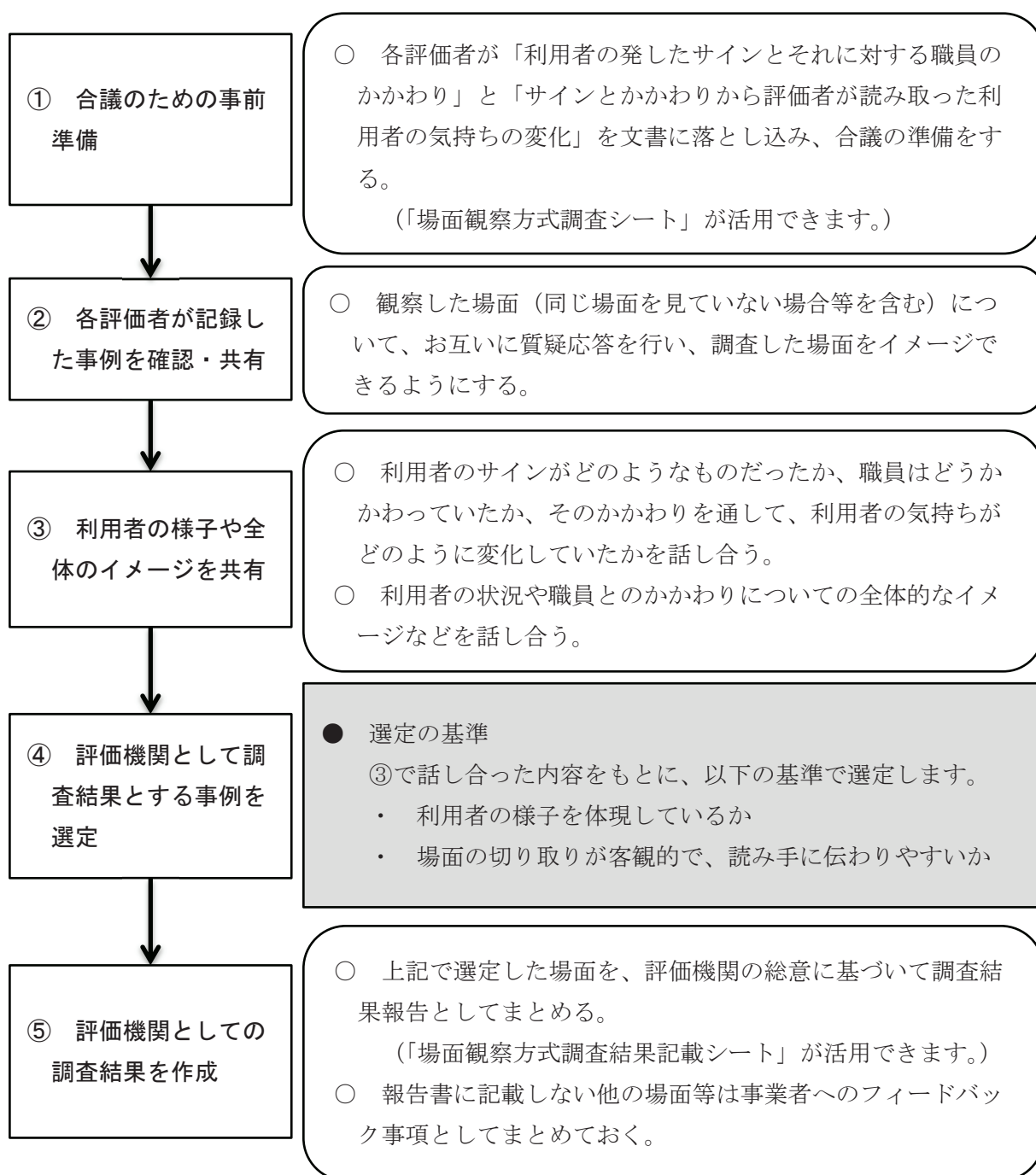
複数の評価者が様々な場面をみる過程で導き出される「利用者の様子」を可能な限り客観的にまとめ、評価機関の総意としての調査結果にしていくことが重要です。

（２）合議における調査結果の導き出し方

調査結果を導き出す際には、場面観察方式による調査の全ての過程から導き出された、利用者の様子やそれを踏まえた事業者の雰囲気や印象、事業者や都民に対して利用者の様子が伝わりやすいと思われる場面、利用者の様子と職員のかかわりが明確に表現できる場面などを抽出し、調査結果として選定する場面について、様々な視点で話し合います。

調査結果をまとめるにあたり、調査時に観察した場面において、職員のかかわりにより利用者の気持ちがどのように変化したのかを合議することで、その時点の利用者の様子を浮かび上げ、評価者個人の調査結果ではなく、評価機関としての調査結果を導き出すことができます。

(3) 合議の具体的な流れ



STEP4 「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメントの記載依頼

《ポイント》

- 場面観察方式に関する合議で作成した評価機関としての調査結果をもとに、事業者にコメント記載を依頼する
- 事前分析の前までに調査結果を完成させるために、合議後速やかに作成を依頼する

（１）「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメント

場面観察方式は、評価機関と事業者の双方のコメントから利用者の様子を浮かび上がらせる調査であるため、事業者の視点で「評価機関としての調査結果」に対してコメントすることが重要です。

（２）標準調査票の活用

STEP 3の合議で評価機関としてまとめた調査結果をもとに、事業者コメントの記載依頼を行います。

その際には、標準調査票である、「場面観察方式調査結果記載シート」（P.129 参照）が活用できます。事業者コメント記載の主旨や事前の説明と併せて使用してください。

（３）事業者からの提出

場面観察方式は、①調査時に観察した様々な場面の中で、調査の視点に基づいて評価機関が選定した場面、②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、③「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメントの３点が揃って調査結果といえます。

このことから、第三者評価全体のプロセスにおける「事前分析」を実施する時点までに、以上の３点が揃っている必要があります。

STEP5 評価全体の流れの中での調査結果のまとめ

STEP 4までの作業が完了したら、第三者評価全体の流れと併せて利用者調査の調査結果をまとめていきます。各段階で留意しておく点と良い事項は以下のとおりです。

（１）事前分析

訪問調査に向けて、場面観察方式のフィードバック内容を検討し、訪問調査に向けたフィードバックレポートを作成します。また、家族アンケート方式の訪問調査時のフィードバック内容についても併せて検討します。

（２）訪問調査

事前分析でまとめあげた、家族アンケート方式と場面観察方式の調査結果を併せ、利用者調査結果としてフィードバックを行います。その際、場面観察方式の調査結果について、評価機関としての選定の考え方等を事業者に伝えます。また、STEP 4で収集した事業者コメントについて、記載内容についての事業者の考え方などを聴いておきます。

（３）合議及び評価結果報告書の作成

訪問調査で確認した事項を含め、家族アンケート方式と場面観察方式の利用者調査結果を事業評価に活用するための合議を行います。また、「利用者調査全体のコメント」の記載内容についても併せて検討します。家族アンケート方式や場面観察方式の結果の概要等について、調査結果を補完する情報を記載していきます。評価結果報告書に記載しきれない情報等は、フィードバックレポートにまとめます。

（４）フィードバックと公表同意

上記（３）で作成した「フィードバックレポート」及び「評価結果報告書」を用いて、評価結果報告と併せて場面観察方式及び家族アンケート方式の調査結果についても改めて報告します。報告した評価結果について、事業者から公表の同意をとります。

場面観察方式の調査結果の考え方

場面観察方式の実施プロセスでは、評価者一人ひとりが「調査の視点」に基づいて観察してきた切り取った場面と、それに対して感じたことの情報が集められます。その集められた情報について合議で内容を分析し、利用者と事業者のかかわりを評価機関としてまとめることになります。

しかしながら、ここで得られた結果はあくまでも切り取られた一場面から導き出された評価機関としての結果に過ぎません。そのため、事業者側からもコメントをもらい、それを併記することで、間接的に利用者の様子を浮かび上がらせていきます。

標準調査票の使用法例① [留意事項記載シート]

○機構が提供する標準調査票

- ・機構では、場面観察方式を実施する際に使用するための標準調査票として、「留意事項記載シート」、「調査シート」、「調査結果記載シート」を提供しています。
- ・いずれのシートも、評価機関で工夫することが可能です。

【留意事項記載シートの使用法例】

この留意事項記載シートは、場面観察方式による調査を実施するにあたり、できる限り利用者の不安感を軽減するために事業者から情報を得るシートとして活用してください。利用者の生活空間に評価者等が立ち入ることは、利用者の普段の生活とは異なる状態になります。そのような影響を最小限に抑えるために、事業者からの指示や留意事項を遵守し、有効な調査を実施してください。

留意事項記載シート

事業者名	〇〇△△ホーム
場面観察方式実施フロア名	□□
調査実施予定日時	●●年 5月 21日(水) 10:00 ~ 15:00

§ 調査実施における留意点

I. 調査を実施するフロア（ユニット）の特徴 ※利用者の発するサインに関するヒント等	・フロアの利用者8名中、6名は認知症の症状がかなり進行しています。 ・利用者全員が、食事、入浴、排泄の何らかの介助が必要です。 ・利用を開始してから間もない利用者の方が8名中2名いらっしゃいます。 ・調査当日、職員に混じりボランティアの方が2名利用者の方の支援に協力しています。
---	--

II. 調査を実施するフロア（ユニット）で、特に個別に配慮が必要な利用者に関する情報	利用者イニシャル (識別メモ)	配慮すべき事項
	H. S	一週間前に利用を開始したばかり。環境の変化に不安を感じ、認知症がかなり進行していることもあり、見知らぬ人への対応が難しいので留意して欲しい。
	M. S	10日前に利用を開始。帰宅欲求が強く、現段階では家族の話は避けて欲しい。
	K. K	普段ベッドやソファで過ごすことが多く、目覚めが難しい。意識ははっきりしているため、注意して欲しい。

留意事項記載シートに記入された利用者を当日紹介された際に、評価者等が本人を識別するためのメモ欄です。
(記入例: 赤いセーターの女性)

III. 調査実施における利用者とのかわり方（距離感等）の希望等	・立ってメモを取るような調査はやめて欲しい。 ・利用者とは自然な形で会話はして欲しい。(挨拶や質問に答えることは是非してください) ・「介助」「介護」は基本的にしないでほしい。 ・利用者にとっての「自宅」であるため、むやみに手伝いなどせず、お客さんのような動きを心がけて欲しい。
----------------------------------	--

IV. 調査実施全体に関して、評価者に留意して欲しい事項・希望する事項等	・調査時の服装は、軽装をお願いします。(スーツ、ネクタイは生活スペースなので違和感があります) ・体力的に弱っている利用者がいるため、体調不良の評価者の方の来訪はご遠慮ください。 ・利用者の個室には絶対に立ち入らないようにしてください。
--------------------------------------	--

場面観察方式を実施するフロア(ユニットなど)の特徴について、事業者に記入依頼します。利用者全体の特徴やケアの方針なども記入してもらいます。

場面観察方式を実施するフロア(ユニットなど)の調査を実施する際に、特に配慮が必要な利用者について記載してもらいます。

※調査をするために必要最少限の情報にとどめます。
※全員分を記載してもらう必要はありません。
※記入された利用者のみが調査の対象では無いので注意！！

調査を実施する際の利用者へのかかわりに関して、事業者が評価者へ望むことの記載を依頼します。
特に利用者が不安に感じるような行為、態度についての情報をしてもらいます。

調査実施に際し、評価機関に留意して欲しいことを全般的に記載してもらいます。

※事前に準備が必要な事項については、調査日前に連絡をもらえるように依頼します。

標準調査票の使用方法例②
[調査シート(評価者個人用)]

【調査シートの使用方法例】

この調査シートは、調査を実施する評価者一人ひとりがそれぞれに調査内容を記載するシートです。調査時に観察することができた場面の中から、調査の視点によって切り取られた「利用者の発したサインとそれに対する職員のかかわり」及び「サインとかかわりから評価者が読み取った利用者の気持ちの変化」を場面ごとに記載し、備忘録として活用してください。

この一人ひとりの調査内容をもとに、調査後合議をし、調査結果を導くことになりますので、有効な情報を得るために活用してください。また、事業者に対するフィードバックの際に、説明できる評価機関としての根拠になりますので、評価者ごとに記録をして保管します。

場面観察方式 調査シート		評価者個人用
事業者名	〇〇△△ホーム(認知症対応型共同生活介護)	
調査日時	●●年 5月 21日(水) 10:00 ~ 15:	
記入者	評価機関名	株式会社 □□□□
	氏名	〇〇 △△△

場面観察方式の調査を実施した評価者ごとに記入するため、記入者氏名を明記します。

【場面観察方式の調査の視点】

「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」

※「利用者が発するサイン」とは、利用者が欲求を表す行為、伝える行為等、現状からの変化や同調を望むアクションのことを指します。

I. 利用者の発したサインとそれに対する職員のかかわり(客観的に観察した事実)	II. 左記のサインとかかわりから評価者が読み取った利用者の気持ちの変化
リビングに利用者数名が座っている。窓辺に座っていた利用者のAさんが、窓を見ながら低い唸り声を出す。職員が近づいて、「カーテンを開けましょうか?」と声を掛け、レースのカーテンを開ける。「葉っぱが綺麗ですね」と職員がAさんに言う。Aさんはしばらく静かに窓の外を見ている。	Aさんは、窓の外の色をよく見たいと思ったのかもしれない。身体が不自由で言葉が出ないAさんは、低い唸り声で職員に欲求を伝えていたようであった。職員がそのことに気づき、カーテンを開けたことで、景色がよく見えるようになり、Aさんは気持ちが満足したように思われた。
利用者Bさんが職員に付き添われて、散歩から帰ってくる。手にはペンペン草などの草を持っている。ホームに着くと、Bさんは草の根をキッチンの流しで洗い、新聞で包む。その様子を見守っていた職員が、「これにいけないですね」とカップを置くと、Bさんはカップに草をいける。職員が「少し切りましょうか」などと話しながら、Bさんの表情を確認しつつ、いけた草を整える。「素敵にできましたね」と職員が言うと、Bさんはそのカップをテーブルに持っていき、その前に座る。職員が「お茶をどうぞ」と、湯呑を置く。Bさんはカップにいけた草を見つめたり、触れたりしながら、お茶を飲み、しばらく過ごす。	散歩中に道端で草を抜いたのであろうか。大事そうに草を持って帰ってきたBさん。優しく扱う様子から、植物を大切に思っている気持ちが伝わってきた。表情の変化の少ないBさんであるが、いけた草に触れる様子から、本当に植物が好きな方なのだろうと思われた。職員がそうしたBさんの気持ちを汲み、いけるためのカップを差し出すなどの支援をすることで、「植物を大切にし、慈しみたい」というBさんの思いが実現し、Bさんは満足した時間を過ごせていたように見受けられた。
.....	

調査の視点「日常生活で利用者の発するサインとそれに対する事業者のかかわり」及び「そのかかわりによる利用者の気持ちの変化」に基づいて調査し、記録します。

調査シートは複数枚準備し、調査時間内に把握できた内容を記入できるようにしておきます。

IV

利用者調査ガイドライン

標準調査票の使用法例③
[調査結果記載シート]

【調査結果記載シートの使用法例】

この調査結果記載シートは、調査結果を評価機関としてまとめ、事業者に報告する際に活用してください。
また、事業者コメントの記載依頼にも活用できます。

IV

利用者調査ガイドライン

場面観察方式 調査結果記載シート

事業所名			
調査日時			
記入者	評価者		
	事業者		

【場面観察方式の調査の視点】

「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」

※ 「利用者が発するサイン」とは、利用者が欲求を表す行為、伝える行為等、現状からの変化や同調を望むアクションのことを指します。

○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》

調査の視点に基づいて切り取った場面を合議のうえ決定し、記載します。

《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》

○「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメント

評価機関としての調査結果に対するコメントや、利用者本人の意向の把握とその意向を踏まえた対応についての事業者の考え方や取り組みの記載を依頼します。