

6 評価結果報告書作成の留意点

(1) 評価結果報告書を記載する際のポイント（共通評価項目による調査）

評価結果報告書はサービス種別ごとに定められた様式を使用します。記載にあたっては、以下のポイントを十分理解したうえで行ってください。

記載欄	記載内容及び記載時のポイント
利用者調査	
調査対象	回答した利用者の状況や背景等を記載します。 ○調査対象設定があるサービスについては、その設定についても記載します。 ○利用者に乳児が含まれる場合には、乳児の人数と調査対象から除いた旨を記載します。 ○やむを得ず調査対象から除いた利用者がある場合には、その除いた理由を明確に記載します。（入院中の利用者〇名を除く等） ・本人の意向を推察して家族等が回答した結果がある場合に、その内訳等を記載することも有効です。
調査方法	手法で定める方式や調査時間帯、実施方法、実施場所などを記載します。 ○入所系サービスで有効回答者数が3名未満となり、場面観察方式を実施した場合にはその旨を記載します。
利用者総数	現在サービスを利用している利用者の総数 ○乳児など、調査対象とならない利用者も含みます。 ○調査対象が「保護者等」のサービス種別（認可保育所など）は、「利用者総数」に児童数を、「利用者家族総数（世帯）」に保護者数（世帯単位）を記載します。
共通評価項目による調査対象者数	利用者総数のうち、実際にアンケート方式や聞き取り方式による調査を行った人数 ○本来は調査対象であるにも関わらず、利用者が自らの意思により調査を拒否した場合も「共通評価項目による調査対象者数」に含めます。
共通評価項目による調査の有効回答者数	調査結果として有効な回答が得られた人数 ○「有効な回答」とは、共通評価項目の回答と評価者が判断できるものです。また、すべての共通評価項目に対して回答した利用者のみを「有効回答者」とするとは限りません。
利用者総数に対する回答者割合	利用者全体に対する回答者の割合を自動で計算します。 ○回収率や回答率を求めるものではなく、利用者全体に対する回答者の割合を示しているものです。
利用者調査全体のコメント	調査結果を読み取るポイント、回答結果に影響する特別な事情※等 ○調査結果の要約や評価機関として、調査結果をどのように読んでどういう判断をしたかがわかるようなコメントが望まれます。記載に際しては、個人が特定されないような配慮が必要です。

記載欄	記載内容及び記載時のポイント
利用者調査結果	
実数	共通評価項目に回答した利用者の人数
項目ごとのコメント	実数の集計・クロス分析の結果等や、利用者意向を把握するうえで重要と思われる回答の要約等 ○記載の際は、原文引用は避け、利用者のプライバシーを保護し、個人が特定されないよう表現を工夫する必要があります。

※ 回答結果に影響する特別な事情とは

調査結果を評価者がまとめる際には、回答した利用者や事業所がおかれていた状況等の説明が必要な場合があります。(例:「日常生活には自由度があるか」の回答に極端に「いいえ」が多かったが、つい最近施設の付近で不穏な事件が頻発したため、利用者の安全を考えて、当面の間外出を制限したという事実があった等)。これらについては、利用者調査結果からではなく、その後の訪問調査等で明らかになることが多いため、利用者調査結果とは性質が異なります。そのため、項目ごとのコメントではなく、利用者調査全体のコメントに記載します。

① オプションを追加して実施した場合の対応について

事業者との調整により、予め定められた方式以外の方式を追加して利用者調査を実施した場合、その調査結果の記載の際には、「予め定められた方式に加えてオプションとして加えて実施した」旨を、「利用者調査全体のコメント」欄に明確に記載してください。調査項目を追加して実施した場合も同様です。

② 利用者調査結果の項目ごとのコメントの記載について

利用者調査結果については、利用者調査全体のコメントや回答結果の実数のほか、項目ごとのコメントについても記載する必要があります。

項目ごとのコメント記載にあたっては以下の事項を参考にしてください。

- 各調査項目に関する自由意見の要約等（※原文引用は避けます。）
- 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（他の調査項目との関連等）の結果等
- 前年度の利用者調査結果（実数の割合）の転載等

利用者調査の位置づけは、「評価ではなく調査」です。利用者調査結果は、あくまで調査時点の利用者の回答であり、一つの事例として捉えることが重要です。

そのため、利用者調査の結果において、評価者の主観でコメントを記載したり、一部の利用者の回答をもとに、改善の提案をしたりすることは、公表する調査結果として望ましいとはいえませんので、以下のような利用者の回答に基づく「事業所の取組への改善の提案等」は記載しないでください。

「〇〇〇」という意見が多く、

- ・「〇〇〇の対応が期待される。」
- ・「〇〇〇の取組を強化することが望まれる。」
- ・「〇〇〇の強化が重要であると考えられる。」
- ・「〇〇〇の取組を行うことが大切だと思われる。」
- ・「〇〇〇の支援を行うことが有効である。」

等

(2) 評価結果報告書の記載方法（共通評価項目による調査）

ここでは、報告書に記載する際の留意事項について説明します。
 共通評価項目による調査では、アンケート方式・聞き取り方式のそれぞれの方式で実施した結果について、一つの報告書でまとめます。
 以下に各コメント欄に記載する際の留意事項をまとめましたので、調査結果を見た方が利用者調査の実施方法や状況等を理解しやすいように記載してください。

対象

利用者調査の対象について128文以内で入力してください。
 調査対象は全数が基本であることをふまえて、調査対象の考え方や配慮した点等を記入してください。
 やむを得ず調査対象から除いた利用者がある場合には、その除いた理由や、配慮した点等を記載してください。
 また、平均利用年数等、調査対象者の背景が分かる項目があると有効です。

方法

調査時間帯、評価者等、実施方法、実施場所等を含む利用者調査の方法や工夫点を128文字以内で入力してください。

利用者総数

アンケート	聞き取り	計
0	0	0
0.0	0.0	0.0

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(%)

利用者調査全体のコメント

利用者調査の結果の「読み取るポイント」「回答結果に影響する特別な事情」等を512文字以内で入力してください。
 コメントの記述内容は結果の要約のみならず、回答結果を読む際に必要な特別な事情等を入力します。また、評価機関がその数字をどう読んでどういう判断をしたのかがわかるようなコメントが望まれます。
 ただし、書き方によっては数名の利用者の声が、利用者全体の声であるかのように受け取られてしまうことがあります。客観的な情報となるよう、慎重に表現してください。加えて個人が特定できないような配慮が必要です。

実施した調査方式（アンケート方式・聞き取り方式）の結果を入力してください。
 アンケート方式と聞き取り方式の両方を実施した場合は、合計の値を入力してください。

誤入力と入力モレの区別のため、「0」の値も入力してください。

共通評価項目	実数				回答合計数
コメント	はい	どちらとも いえ	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					0
2. 日常生活に必要な					
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					

個別の共通評価項目に関するコメントを256文字以内で入力してください。
 この欄には、利用者意向を把握するうえで重要と思われる回答の要約等を入力してください。
 入力する際には、原文引用は避け、利用者のプライバシーを保護し、客観的な内容となるよう、表現にも配慮してください。

〈ここをチェック〉

各設問の回答数の合計は「共通評価項目による調査の有効回答者数」に合致する必要があります。

各設問の回答数の合計が、印刷範囲の外に表示されますので、それぞれ「共通評価項目による調査の有効回答者数」に一致しているか確認してください。

(3) 評価結果報告書の記載方法（共通評価項目による調査：「多機能型事業所」及び「障害者支援施設」）

- 障害分野における多機能型事業所および障害者支援施設については、利用者総数欄、調査対象者数欄、有効回答者数欄が複数存在します。
- 「多機能型事業所全体」、「障害者支援施設全体」という記載の右側にある表には、当該事業所の全体的利用者総数、調査対象者数、有効回答者数を入力します。
- また、「生活介護」等、個々のサービス名称の右側にある表には、それぞれのサービスの利用者総数、調査対象者数、有効回答者数を入力します。

IV

利用者調査ガイドライン

【利用者調査：障害者支援施設】

年度

《事業所名：》

調査対象

当該事業所全体の利用者総数、調査対象者数、有効回答者数を入力します。

方法

障害者支援施設全体

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(%)

生活介護

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(%)

入力不要

入力不要

報告書表紙で選択していないサービスの欄は、入力不要です。

生活介護のサービスを利用している利用者の利用者総数、調査対象者数、有効回答者数を入力します。

障害者支援施設においては、この数値が3未満となった場合、場面観察方式を実施します。

アンケート	聞き取り	計
		0
0.0	0.0	0.0

アンケート	聞き取り	計
		0
		0
0.0	0.0	0.0

（４）評価結果報告書を記載する際のポイント（場面観察方式）

評価結果報告書はサービス種別ごとに定められた様式を使用します。記載にあたっては、以下のポイントを十分理解したうえで行って下さい。

なお、パターンについては「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）（４）場面観察方式を実施するパターン（P.118）」を参照してください。

記載欄	記載内容及び記載時のポイント
利用者調査	
調査対象	パターン１においては、①直接サービスを利用している子どもや利用者本人の状況（利用者総数や平均利用年数等）及び②共通評価項目に回答する「家族等」の対象の考え方など、①②を併せて記載することが必要です。 パターン２においては、利用者本人の状況と併せて、有効回答者数が「３未満」となった背景を記載します。
調査方法	パターン１では、①場面観察方式の調査時間帯、実施方法、実施場所などを記載します。②家族等に対するアンケートの実施方法や工夫点について記載します。 パターン２では、共通評価項目による調査実施方式と、場面観察方式の調査時間帯、実施方法、実施場所などの状況を記載します。
利用者総数	パターン１の場合、「利用者総数」と「利用者家族総数（世帯）」に分かれています。「利用者総数」には現在サービスを利用している利用者の総数を、「利用者家族総数（世帯）」には、利用者の家族数（世帯単位）を記載します。 パターン２の場合、現在サービスを利用している利用者の総数を記載します。
共通評価項目による調査対象者数	パターン１の場合、家族等に対するアンケートを発送した数を記載します。 パターン２の場合、利用者総数のうち、実際にアンケートの配布や聞き取り調査を行った人数を記載します。
共通評価項目による調査の有効回答者数	調査結果として有効な回答が得られた人数 ○「有効な回答」とは、共通評価項目の回答と評価者が判断できることです。有効回答者数は、必ずしもすべての共通評価項目に対して回答した人数ではありません。
利用者総数に対する回答者割合	パターン１の場合、利用者家族総数（世帯）に対する回答者の割合を自動で計算します。 パターン２の場合、利用者総数に対する回答者の割合となります。 ○回収率や回答率を求めるものではなく、利用者全体に対する回答者の割合を示しているものです。

利用者調査全体のコメント※	調査結果を読み取るポイント、回答結果に影響する特別な事情等 ○調査結果の要約や評価機関として、調査結果をどのように読んでどういう判断をしたか、わかるようなコメントが望まれます。また、パターン1については、場面観察方式の結果と、家族等に対するアンケートの双方について記載します。記載に際しては、個人が特定されないような配慮が必要です。
場面観察方式の調査結果	
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	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」に基づき、切り取られた場面について、複数の評価者で合議した結果を記載します。
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	○利用者のみ、または職員のみに対するコメントにならないよう注意します。
「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を記載します。 ○記載内容は福ナビでそのまま公表されることを事業者に説明し、評価結果報告書への実際の入力は評価者がします。
利用者調査結果（共通評価項目による調査）	
実数	共通評価項目に回答した利用者の人数
コメント	実数を読み取るポイントや、利用者意向を把握するうえで重要と思われる回答の要約等 ○記載の際は、原文引用はせず、利用者のプライバシーを保護し、個人が特定されないよう表現を工夫する必要があります。

※ オプションを追加して実施した場合の対応

事業者との調整により、予め定められた方式以外の方式を追加して利用者調査を実施した場合、その調査結果の記載の際には、「予め定められた方式に加えてオプションとして加えて実施した」旨を、「利用者調査全体のコメント」欄に明確に記載してください。調査項目を追加して実施した場合も同様です。

（５）評価結果報告書の記載方法（場面観察方式）

ここでは、場面観察方式による調査を実施した調査結果を、報告書に記載する際の留意事項について説明します。

利用者調査の対象について128文字以内で入力してください。 また、平均利用年数等、調査対象者の背景が分かる項目があると有効です。	調査対象		
調査時間帯、評価者等、実施場所等を含む利用者調査の方法や工夫点を128文字以内で入力してください。 また、パターン1では家族等に対するアンケートの実施方法や工夫点、パターン2では共通評価項目における調査の実施方法などを記入してください。	調査方法		
	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

利用者調査の結果を「読み取るポイント」「回答結果に影響する特別な事情」等について、512文字以内で入力してください。

コメントの記述内容は結果の要約のみならず、回答結果を読む際に必要な特別な事情等を入力します。また、評価機関がその数字をどう読んでどういう判断をしたのかという道筋がわかるようなコメントが望まれます。

ただし、書き方によっては数名の利用者の声が、利用者全体の声であるかのように受け取られてしまうことがあります。客観的な情報となるよう、慎重に表現してください。加えて個人が特定できないような配慮が必要です。

場面観察方式の調査結果

調査の視点：日常生活の場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》

《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》については、256文字以内で入力してください。

《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》

《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》については、512文字以内で入力してください。

「評価機関としての調査結果」は、複数の評価者で調査した内容を合議した結果をコメントします。

コメントするには、利用者のプライバシーを保護し、客観的な内容となるよう配慮します。

特に、個人が特定されないよう表現にも配慮してください。

「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメント

この欄は『「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメント』を512文字以内で入力してください。

内容は、「評価機関としての調査結果」に対してだけでなく、広く「利用者本人の意向（気持ち）の把握とその意向を踏まえた対応に対する考え方や取り組み」に関しても記載できることを、事業者の説明してください。