

評価者研修資料（全体的なルールについて） 目次

No.	項目	概要
1	サービスごとの担当ルール	複合施設・サービス種別ごとの報告書提出や評価人数のルール
2	招待	評価者への招待のプロセス（大枠／細分化）
3	利用者調査・場面観察	聞き取り調査・場面観察を行う際の留意点
4	事前準備	自己評価・合議用シートの提出状況やHP確認について
5	訪問調査	ヒアリング時間の管理と事業所ごとの対応
6	報告書	提出等の全般的なルール

サービスごとの担当ルール

☆サービスごとの担当などの基本的ルール

・複合施設の組織マネジメントについて

ヒアリングは1本ですが、**報告書は各サービスごと**に提出をお願いします。

違う項目は、**1-1-3、2-1-1、カテゴリー7**（東京都）

その他、各項目ごとにそぐわない表現などは変更や削除願います。

（ショートの場合、家族会はないなど）

提出は、サービス種別数分の報告書。

・従来／ユニットの併設、障害の多機能型事業所など

評価結果報告書は1つとなりますが、ヒアリングや報告書の作成は両方の観点から行っていく
先方の担当は、同じ場合もあれば、別の場合もあります。

*** 参考用 ***

以下、東京都のみ

・サービス項目を中心とした評価が可能

訪問介護	訪問入浴	訪問看護	福祉用具	高齢居宅	通所介護	地域密着デイ	認知デイ
小規模多機能	看護多機能	定期巡回型訪問	高齢GH	障害短期	生活介護	機能訓練	生活訓練
宿泊型自立訓練	就労移行支援	就労A型	就労B型	多機能型	障害GH	認可外保育	

合議用シートにて、必ず確認すること。（報告書の様式が異なります。）

サービス中心の場合は、「利用者保護」の項目があります。

・標準の評価でも2人で評価可能

訪問介護	訪問入浴	訪問看護	福祉用具	高齢居宅	通所介護	地域密着デイ	認知デイ
小規模多機能	看護多機能	定期巡回型訪問	高齢GH	高齢短期	障害居宅	障害短期	障害GH
児童発達支援	児発(重心)	放課後デイ	放デイ(重心)	認証B型	認可外保育		

評価者2名で、プロセスと実施を1人でヒアリングいただく場合もございます。

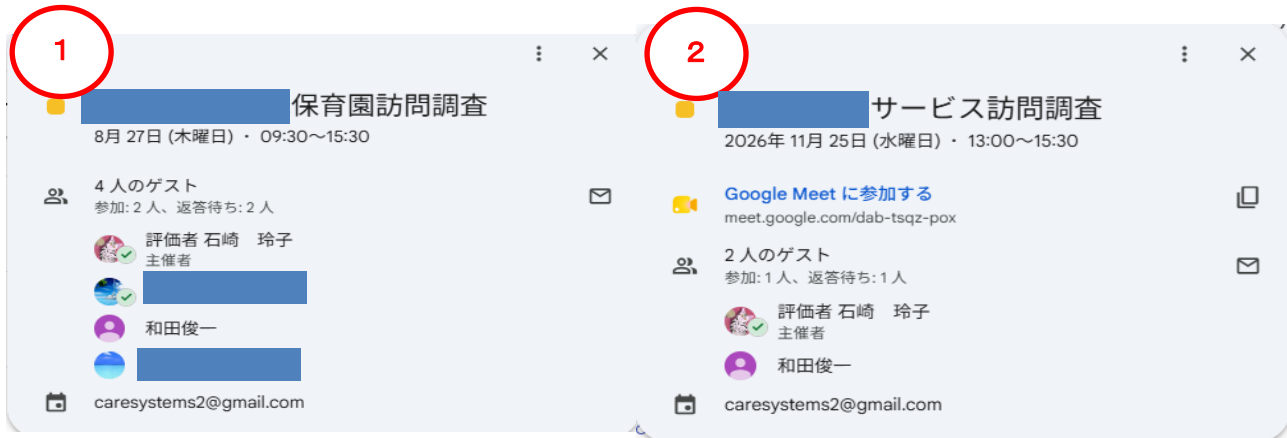
その場合は、提出は1つの報告書で構いません。

招待

招待について（訪問調査時）

招待は、①大枠で招待する場合と、②細かい担当や時間が決まった内容で招待する場合があります。事業所によっては、打ち合わせなどの時点では当日の時間などは決まらないことが多々あります。担当も、参加できる評価者にあわせて割り振りを行います。

そのため、①の大枠で招待した際は、のちに②のように細分化するか、③担当を備考欄に記載となります。



変更・細分化する場合の対応

大枠で招待(①)した後に細分化(②)する場合は、一度招待をキャンセル⇒再招待となります。

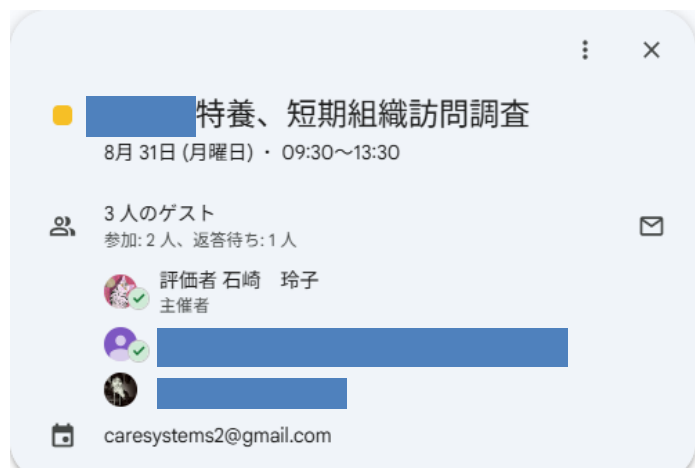
備考欄に記載(③)や時間等の変更の場合は、変更通知となります。
この通知は、不参加にした方にも届きますので、ご了承ください。
(誰が不参加なのかを管理するため、削除はいたしません。)



その他注意事項

「Google Meetに参加する」の表記は無視してください。

1人で複数のヒアリングや複数のサービスを対象とする場合は、対象を記載しておりますので、漏れのないようお願いいたします。



現地・リモートの表記

リモートの場合は、「リモート」ないしは「Zoom」と記載します。

東京都と神奈川県は、特別な事情がない限り現地となります。

利用者調査・場面観察

・全体

聞き取り調査は、**必ず利用者のプライバシーが確保**できる状態で行ってください。

本年度より、一部項目が削除されております。

(年齢、調査について感じたこと)

利用者が拒否もしくはそれに近い対応があった場合は、無理に実施せず、その旨を担当職員へ伝えてください。

終了後、今後のことなどを聞かれたら、事務局へ確認くださいと伝えてください。もし預かりものなどを言われましたら、直接送付いただくよう伝えてください。

聞き取りや場面の結果については、(虐待に近いなど)余程のことがあれば伝えてください。またそれ以外にも、何か結果を報告する際は、評価者としての対応を心がけてください。

主に障害者施設や児童養護施設などにおいては、利用者の心身状況や希望などにより、職員の同席は可となります。

活動報告・結果報告は、**3日以内**にお願いします。

・特養

基本的に、聞き取りは午前中までとします。

食事場面の観察は特に指示がない限り、実施してください。

場面観察のシートを変更しております。

調査後は、評価者同士で合議をお願いします。特に、場面観察の総合評価は、必要に応じてすり合わせてください。

総合評価が評価内容に比べて低くなる場合は、その理由を明記ください。

場面観察のコメントは、事務局で校正はしておりますが、評価者だけでなく事業所の人も読むことを意識して入力してください。

・その他場面観察

特養以外は、基本的にシートは同一です（一部例外あり）。

・その他聞き取り

HPにすべてのシートはありません。頻出サービスのみ載せております。

ないものに関しては、事務局から直接リンクをお送りします。

間違いやすいシートもございます。特に以下についてはご注意ください。

有料・ケアハウス／軽費老人ホーム（ケアハウス）：前者が特定施設（介護付き）になります。

障害多機能：例えば、就労Bと生活介護の場合、それぞれ別のシートになります。

入所支援施設：生活介護単体の利用者から聞き取る場合は、生活介護のシートになります。

事前準備

☆事前準備

自己評価、合議用シートは1か月前に提出をお願いしております。
催促しても中々提出してくれない事業所、連絡がまともにつかない事業所、
提出はしたが真っ白で再提出など様々な事情により、
遅れることもありますのでご了承ください。
なお、それでもほとんど自己評価が書けない事業所もございます。
HP等は、閲覧してからヒアリングに臨んでください。

また、今年度より、特短や通認（標準の評価）で受審している事業所の組織の
合議用シートを専用の仕様にしております。

訪問調査

☆訪問調査

組織担当は**集計報告書**について触れること。
(サービス中心の場合はプロセス担当者)
ヒアリングの時間配分もスキルの一つです。
第三者評価に積極的で、時間もたくさんとってくれる事業所もあれば、
可能な限り短くしてほしい、送迎や利用者の時間、別の予定などでお尻が決まっている場
合もあります。
特に終了の時間がマストの場合は、事前にお伝えしますが、決められた時間内でヒアリン
グできるよう準備をお願いします。
訪問調査終了後、**3日以内に活動報告**の入力をお願いします。

報告書

☆評価結果報告書

様式は、毎年、HPからダウンロードお願いします。ないものはお手数ですが事務局までご連絡ください。

提出は1か月以内でお願いします。

チェックはなるべく全員の報告書が揃ってから行います（文章の統一感などをもちたいため）。

1人でも遅れると、チェックの開始が遅くなります。

何か不備や不明点があった際に評価者に戻るとき、提出期日まで時間がなくなるなど、他の評価者にも迷惑がかかる可能性もあります。

事業所からの修正依頼については、出来る範囲は事務局で修正していますが、不明点や事業所からの質問などはお戻しいたします。

「子ども・子供」は **「こども」** 表記にてお願いします。（固有名詞等は除く）

☆全体講評

東京都の最後、「力を入れている取り組み」「良い点」「改善点」、他県の表紙部分「良い点」「改善点」は、公表される際に一番に出てくる場所でもあり、最も大事な項目になります。

改善点については、必ず訪問調査の際にヒアリングをし、〇〇が改善点ですね、と話をしてくること。

東京都

「力を入れている取り組み」「良い点」「改善点」については、組織担当はカテゴリ1. 2. 4. 5から抽出。プロセス・実施担当は人事関連、リスクマネジメント関連は除外する（サービス中心の場合は除く）

【〇〇のみ】と注記がある項目以外は、原則非該当は存在しません。

対象となる利用者などがいない場合も、いた場合・規定・取り組み・方針などがあるかどうかで判断します。

それでも想定等をしていない場合は、「なし」とします。

神奈川県

特定の項目を除き、原則非該当は存在しません。

対象となる利用者などがいない場合も、いた場合・規定・取り組み・方針などがあるかどうかで判断します。

それでも想定等をしていない場合は、「C」とし、「〇〇のため実施していない」などのコメントを記入します。

*** 合議用シートが非該当だった場合でも、必ず確認のうえ、報告書に反映させること。**