Ⅲ．利用者向け
評価結果トライアル版（案）の作成

今回の調査研究では「利用者のサービス選択に資する」という視点から「利用者向け評価結果トライアル版」（案）を作成し、すでに公表されている評価結果を活用して、トライアル版の内容等について検証することとした。

＜トライアル版（案）の作成から検証に至る手順＞

トライアル版（案）の作成から検証に至る手順は、次の通りであった。

①現行の評価基準（共通評価基準および高齢者福祉サービス版、障害者・児福祉サービス版、保育所版の各内容評価基準）のなかから利用者にとって特に重要と思われる評価細目を抽出する

②抽出した評価細目の記述を平易な表現に修正する

③評価機関（9 カ所）と受審事業所（13 カ所）からの協力を得て、すでに公開されている評価結果をトライアル版（案）の評価細目に沿い平易なものに修正する（トライアル版（案）モデル評価事業）。

④上記の評価機関および受審事業所による検証の実施（「効果測定ヒアリング」の実施）。

＜トライアル版（案）の評価細目数＞

トライアル版（案）の評価細目数は、以下の通りである（詳細：pp.182-185 参照）。

なお、保育所版では、評価細目数は絞り込んだものの、記述内容は平易にすることでかえって理解しにくくなると判断し、現行の評価細目の表現をそのまま踏襲した。

■区分ごとの評価細目数の比較

区　分	現行の評価細目数	トライアル版の評価細目数
共通評価基準	45 項目	14 項目
高齢者福祉サービス版内容評価基準	20 項目	10 項目
障害者・児福祉サービス版内容評価基準	19 項目	14 項目
保育所版内容評価基準	20 項目	9 項目

1 「利用者向け評価結果トライアル版」（案）モデル評価事業

「利用者向け評価結果トライアル版」(案) の活用・評価を実施する「モデル評価事業」として、以下の受審事業所および評価機関からの協力を得て、受審済みの評価結果の「講評コメント」を利用者にとってのわかりやすさの視点から書き換えた。

一覧表に示したこのモデル評価事業を実施した高齢・障害・保育各分野の事業所・評価機関における実際については、章末に示した（pp.187-388 ; 保育分野 No.3「みたか中央通り保育室」を除く 12 事業所とその評価機関)。

■モデル評価事業を実施した「受審事業所」「評価機関」一覧

区 分	No.	事業所		評価機関
		事業所名	所在地	
高 齢	1	慈苑	岩手県	社会福祉法人 岩手県社会福祉協議会
	2	天神介護老人保健施設	岡山県	特定非営利活動法人 メイアイヘルプユー
	3	こしじの里	新潟県	公益社団法人 新潟県社会福祉士会（あいエイド新潟）
障 害	1	ワークセンターむろおか	岩手県	社会福祉法人 岩手県社会福祉協議会
	2	倉敷学園	岡山県	特定非営利活動法人 メイアイヘルプユー
	3	ひまわりの風	愛知県	株式会社 中部評価センター
	4	神戸愛生園	兵庫県	特定非営利活動法人 はりま総合福祉センター
保 育	1	発寒保育園	北海道	サード・アイ合同会社
	2	塩原認定こども園	栃木県	特定非営利活動法人 アスク
	3	みたか中央通り保育室（※）	東京都	株式会社 ふくし・ファーム
	4	剣野保育園	新潟県	公益社団法人 新潟県社会福祉士会（あいエイド新潟）
	5	めぐみ保育園	愛知県	株式会社 中部評価センター
	6	網津保育園	熊本県	特定非営利活動法人 ワークショップいふ

※保育分野の№3「みたか中央通り保育室」（評価機関：株式会社ふくし・ファーム）は、東京都の評価項目の構成や文章表現が厚生労働省「福祉サービス第三者評価基準ガイドライン」のものと異なり、比較が困難なため、今回の集計から除外した

2 モデル評価事業に寄せられた意見等

1）評価細目および講評コメントに対する意見等―各協力機関の報告書から

協力機関から提出された報告書「トライアル版」から「評価細目」および「講評コメント」に関して記載された内容を以下に紹介する。

なお、トライアル版（案）評価細目 1～14 は、既存の共通評価細目（福祉サービス第三者評価基準ガイドライン）からの抽出で、評価細目 15～44 は各サービス分野（高齢・障害・保育）の内容評価細目から抽出したものである（pp.182-185)。

2）受審事業者からの意見等

① 評価細目について

＜わかりやすい＞

・具体的な内容になっている。わかりやすい。言葉がやさしくなっている。
・わかりやすい言葉づかいになっている。例えば「自律・自立」を「自己管理や社会で生きていくための能力」と修正している。
・トライアル版（案）評価細目 7 について「利用条件や自己負担金等の情報」と情報提供のことがらが具体的で、わかりやすい。
・トライアル版（案）評価細目 11 では「相談しやすい環境や意見を出しやすししくみをつくり、利用者に知らせている」として「利用者に知らせている」内容が具体的に記載されているため、わかりやすい。
・高齢／トライアル版（案）評価細目 16 については「権利侵害」より「利用者を尊重」「権利を守る」のほうがイメージしやすい。
・単文／短文になった。

＜わかり難い＞

・トライアル版（案）評価細目 1 は「誰が」大切にしている価値観なのかが、わかり難い。また「…書き表わし、職員、利用者、家族に説明」には「地域社会」を加えたほうがよい。「価値」が何を示すのか、わかり難い。
・トライアル版（案）評価細目 2 は、専門用語から一般的な表現に変更してあり、わかりやすい。例えば「福祉サービスの質の向上」を「サービスをよくするような」に変更した点である。一方「サービスをよくする」は曖昧な表現であるとの意見がある。「よりよいサービスを提供するため計画的に評価し、業務のやり方を定期的に見直している」に修正するとよい。
・トライアル版（案）評価細目 3 は「職員の状況」という表現が何を指すのか、わかり難い。
・トライアル版（案）評価項目 5 は「福祉的な支え」「援助する活動」との表現がわかり難い。
・トライアル版（案）評価細目 6 については「利用者を尊重する」が理解しづらい。
・トライアル版（案）評価細目 8 は「始めるときや変更するときは」は「開始・変更する時」でわかる。
・トライアル版（案）評価細目 10 では、苦情があったときの「前向き」は伝わりにくい。例えば「すぐに対応」としてはどうか。また、苦情対応のことだけでなく「周知」についても加えてはどうか。一方で「前向き」の表現がよいとの意見もある。
・トライアル版（案）評価細目 12 については「検討と対策」という表現は難しい。
・トライアル版（案）評価細目 13 については「感染症」のみでは理解し難いので「感染症（インフルエンザやノロウイルスなど)」と説明を補う。
・トライアル版（案）評価細目 14 は「甚大な被害に備えた」ではなく「起こり得る被害を想定し」というように変更する。また「甚大な被害」では、被害の程度がわかり難い。
・高齢／トライアル版（案）評価細目 15 について「一日の過ごし方」については、一般の人は施設での暮らし自体がわからない。
・高齢／トライアル版（案）評価細目 21 の「介護予防活動」は利用者にはイメージしにくい。

・保育／トライアル版（案）評価項目 16 の「受容」は専門用語的なので「受け止め」にする。
・保育／トライアル版（案）評価細目 22 は「家庭との連携を行っている」を「保護者との連携を図っている」にする。

② 講評コメントついて

＜わかりやすい＞

・既存の報告書の講評コメントでは、事業所の取り組み内容が詳細過ぎていたので、利用者には複雑であり、わかり難かったが、要約されたことで、状態が把握しやすい。
・わかりづらい評価細目も、評価コメントの書き方により、イメージを持ちやすくしている。
・事業所の取り組みを、具体的かつわかりやすく簡潔に表記している。

＜わかり難い＞

・箇条書きにしたほうがよい。
・講評で「さらなる取り組みを期待する」と記載する場合は、わかりやすさに配慮した具体的な取り組み（さらなる取り組み）の提案が記載されていると参考になる。
・高齢／トライアル版（案）評価細目 18「入浴支援」と 19「排泄支援」については「自立的な」という表現は抽象的過ぎてわかり難い。
・高齢／トライアル版（案）評価細目 24 は「終末期を迎えた場合の手順と取組」になっており、講評コメントには具体的な取り組みが記載されているが、事業所の看取りの方針が記載されるとよい。

3）評価機関からの意見等

① 評価細目について

＜わかりやすい＞

・わかりや言葉づかいや表現にしているので、理解しやすいと思う

＜わかり難い・提案＞

・トライアル版（案）評価細目 3 は文章全体が利用者には馴染み難い内容なので「事業の収入や支出、職員数など施設のことについて、わかりやすくその情報を公開している」としてはどうか。また「運営の透明性を図るために公開する」とする。
・トライアル版（案）評価細目 2 の「計画的な評価」はわかり難く「定期的にサービスの現状を振り返り、業務のやり方を見直し、改善している」とする。
・トライアル版（案）評価細目 3 については「収支」より「財務状況」という表現がよい。
・トライアル版（案）評価細目 4 の「交流」は幅広い意味合いで使われていると思うので、もう少しわかりやすい表現がよい。また「交流」だけではなく「互いに助け合う関係づくりができるように、利用者と地域の方々との交流を図っている」にする。
・トライアル版（案）評価細目 4 は、この細目のねらいが伝わりにくい。また法人の社会貢献について、利用者から見た説明は難しい。
・トライアル版（案）評価細目 5 について「福祉的な支え」はわかり難い。一般市民には貧困・要介護・要支援（障害）ではないかと思われる。「人が人と支え合う地域の活動を行っている」と

する。また「生活するなかで支援（もしくは応援）が必要」あるいは「地域社会への貢献活動に取り組んでいる」にする。一方、利用者や一般市民にとっては、評価で取り上げる意味がわからないのではないか。
・トライアル版（案）評価細目 6 では「利用者を尊重」ではなく「利用者の人権・人格等を尊重することの重要性」とするほうがわかりやすい。
・トライアル版（案）評価項目 9 については「満足を高める」だけではなく「満足度を把握して対策を講じている」にする。
・トライアル版（案）評価細目 10 については、苦情があった際の「前向き」は「積極的」に変更してはどうか。「前向き」では「苦情を言っても、すんなり取り合ってくれない」と読み込む人もいるのではないか。
・トライアル版（案）評価細目 11 の「相談しやすい環境としくみ」は利用者にはわかり難い。
・トライアル版（案）評価細目 13 細目については「感染症」のみでは理解し難い。
・保育／トライアル版（案）評価細目 9 の「利用者の満足を高める」という表現には、違和感がある。「保護者が常日頃、保育所に対してどう感じているかを把握したり、調べたりし、保育所の運営に活かしているか」に言い換えたほうがよい。
・保育／トライアル版（案）評価項目 16 の「受容」は、保護者にはわかり難い。
・保育／トライアル版（案）評価項目 18 の「環境の整備」では、ハード面のことを思い浮かべるのではないか。ハード面だけでなく、人的環境や社会的な体験を含むとする評価細目としては、わかりづらい。
・保育／トライアル版（案）評価項目 18 の「主体的に」は、保護者にはわかり難い。
・保育／トライアル版（案）評価細目 20 については、子どもの「健康管理」だけでは漠然としている。アレルギー対応、健康診断・歯科検診も入れたほうがよい。
・保育／トライアル版（案）評価細目 22～23 は、合体させることも可能ではないか。「家庭との連携」は「保護者や家庭と連携して保育に取り組んでいる」に変更する。
・障害／トライアル版（案）評価細目 20 では「食事、排泄、入浴、移動・移乗等の日常生活」とまとめているが、各支援分野を分散させたほうがよい。コメントが書きにくい。
・障害／トライアル版（案）評価細目 24 については「社会参加と学習の機会」で一細目になっているが、この 2 つを一つとして扱うことは難しい。
・障害／トライアル版（案）評価細目 26 の「家族との交流を心がけている」は「心がけている」という点のコメントが難しい。
・障害／トライアル版（案）評価細目 27 については、既存の第三者評価ガイドラインの評価細目から 3 項目をまとめて一つのトライアル版（案）の評価細目にしたため、記述の範囲が広なり、まとめにくい。
・障害／トライアル版（案）評価細目 19 の「利用者の障害の特性を把握」のところは「障害特性」ではなく「利用者特性」との誤解を受けることがある。
・障害／トライアル版（案）評価細目 22 については「機能訓練」や「生活訓練」という表現が、わかりづらい。

② **講評コメントついて**

＜わかりやすい＞

・利用者が求める情報内容を優先し、事業所対象に記載した「講評コメント」の内容を要約して削除している。

＜書き難い＞

・受審事業所向けのコメントをベースに講評コメントを書き直してみたが、知的障害者の施設であり、対利用者目線での記述は書きにくく、利用者にとっては理解しにくいのではないか。特にカタカナ文字、例えば「虐待防止フローチャート」「職員セルフチェック」などには、補足説明が必要である。

・全体的に既存の報告書のコメントでは、専門用語を多く使って説明している。利用者にとってわかりやすく、簡単な単語に変更するだけでは、かえって読みづらい文章になる。

・利用者のわかりやすさの視点から、文字数を意識したとき、事業所の具体的な取り組みは要約せざるを得ないので、要約の視点が重要であり、判断に迷うことがある。

3　総括的な意見・提案等

各協力機関から提出された報告書から「総括的な意見・提案等」を紹介する。

1）受審事業所からの総括的な意見・提案等

各事業所が提供するサービスの分野別（高齢者福祉分野サービス／障害者福祉分野サービス／保育分野サービス）に整理し、それぞれ表にまとめた。

①〔高齢分野〕受審事業所 3カ所からの意見・提案等

Q トライアル版は評価基準の構成が「共通評価基準」「内容評価基準」の順になっていますが、これについてどう考えますか

選択肢	箇所数	左記を選んだ理由
この順番でよい	1	特になし
内容評価基準が先のほうがよい	1	利用者にとって、まず気になることは、サービス内容の項目ではないかと思うので、順番は「内容評価基準が先のほうがよい」と思う
その他	1	自己評価の際に「共通項目の評価細目の文言がわかりづらい」と職員から意見あった。確かに、内容評価基準のほうが、事業所の状況がわかりやすいとは思うが、事業所の取り組みとしては共通評価から内容評価へと記載されるほうがわかりやすいと思うのでどちらともいえない

Q　よりよくトライアル版を活用する方法について、考えを聞かせてください

№	回　答
1	家族や利用者に周知する場合や説明などを行う場合は、トライアル版を施設内に備え置きなどして閲覧してもらえば、受審結果の周知が図れるのではないかと思う
2	評価項目が全国統一であれば、他との比較がしやすく、サービス選択時の参考としやすいので活用されるのではないか

Q　全体を通じた感想、意見、提案を聞かせてください

№	回　答
1	第三者評価の受審時に、併せて取り組みができればよいのではないかと思う
2	・講評コメントは「取り組み内容」と「課題」を分けて記入するとわかりやすいと思う ・専門用語が使われている文章には、注釈を入れると、より理解しやすいと思う ・A‐4.（1）「家族等との連携」の項目は、利用者にとっては必要な情報と思うので、含めるべきではないかと思う
3	福祉分野の専門性のある調査員からの評価は、事業所の今後の取り組みを考える上で大変参考になった。評価細目が「わかりやすくなること」はよいことであるが、講評コメントに対して制限があり過ぎると実践状況の記載だけになってしまい、コメント内容が薄まるように感じてしまう。利用者が第三者評価の結果を施設を選択する物差しとして活用するにはボリュームがあり過ぎる。取っかかりとして、評価細目がわかりやすくなることはよいと思う

②〔障害分野〕受審事業所　4カ所からの意見・提案等

Q　トライアル版は評価基準の構成が「共通評価基準」「内容評価基準」の順になっていますが、これについてどう考えますか

選択肢	箇所数	左記を選んだ理由
この順番でよい	3	以前の組織性、管理、運営があれば、内容評価基準が先のほうがよいと感じるが、利用者が「よりサービスについて知りたい」と思える共通基準となっているため、これでよい
		全体像から分野別の記述部分に移っていくので、読みやすい
		福祉全体の枠組みで求められることと、障害に特化した部分での要求に分かれていて、捉えやすいと感じた。順番はこれでよいと思う
内容評価基準が先のほうがよい	1	私たち受審事業所からすると、共通評価基準の方が先にあるのに慣れてしまっているが、利用者の立場で考えると「自分にとって有益な事業所か否か」を判断するときには、先に内容評価基準へ興味が向くと思う。その上で先が知りたい場合には、共通評価に進んでいくものと思うが…
その他	0	

Q　よりよくトライアル版を活用する方法について考えを聞かせてください

№	回　答
1	・ルビがあるものが見やすいという人と、ない方が見やすいという人に配慮し、並行して双方あればよいのではないかと思う ・利用者の立場からすると「利用したい施設かどうか」を判断するため、このトライアル版を活用する人が多いと思うが、各障害の利用者が「利用しやすい施設」を判断するにはイメージしにくい面があると思う。例えば、車椅子利用者にとって利用しやすい施設か否かを判断するために、ハード面（手すり、段差、トイレ形状等）の装備全体を講評する項目があってもよいのではないかと思う
2	文章が、わかりやすく平易になって、読みやすい。利用者・家族のなかには外国人もいるため、表、図、写真などもあれば、よりわかりやすいのではないかと感じた
3	講評コメントについては、利用者が読んで理解するには、難しい内容であるような気がした。しかし、施設側がそのことを認識し、今後の課題として取り組んで行くことで、時代に合ったよりよいサービスを提供し続けることにつながるのではないかと思う。今後とも貴重な意見を得ることができればと思う

Q　全体を通じた感想、意見、提案を聞かせてください

№	回　答
1	利用者にとって理解しやすい内容との視点で取り組ませてもらった。その上で、身体に障害がある人と精神に障害がある人は、ほぼ同じライン上でイメージしながら進めたが、知的障害のある人を想定すると、前者のイメージと違ったものとなり、混乱してしまった。ただし、このような取り組みは、利用者や中間ユーザーに対する具体的な支援としてとても素晴らしいことであると思う
2	改めて受審内容について見直す機会になった。一般市民・利用者にとってわかりやすく、見てもらいやすい内容であると感じた
3	評価細目も、講評コメントも、ともに、全体的にわかりやすいものになっている。ただし知的障害者が読む場合には、できるだけ日常的に使われている言葉を使用していけば、さらに理解しやすいものになると思う
4	施設の第三者評価を施設のフィルターがかからない形で利用者に提供しようとするそもそもの意図に共感する。障害種別、特性、程度の違いによる伝え方の工夫など、今後とも考えていければよいと思う

③〔保育分野〕受審事業所 5カ所からの意見・提案等

Q トライアル版は評価基準の構成が「共通評価基準」「内容評価基準」の順になっていますが、これについてどう考えますか

選択肢	箇所数	左記を選んだ理由
この順番でよい	3	見やすい
		共通項目で法人が求めている姿をしっかり確認し、その上で内容項目に入るこの順番がよいと思う
		共通評価項目はどの施設においても必要な項目であるため、先でよいと思う
内容評価基準が先のほうがよい	2	保護者が最も必要としている情報は「どのような保育が行われているのか」ということであると思う
		利用者によって違いがあるかとも思うが「より身近なことをまず初めに持って来たほうがよいのではないか」とも思う
その他	0	

Q よりよくトライアル版を活用する方法について考えを聞かせてください

№	回　答
1	ホームページに掲載する、「入園のしおり」の見直しの資料として使用する、行政の窓口対応の資料とする、またその他にも種々に活用できそうである
2	利用者がサービスを選択するときに理解しやすい言葉づかいで表現されていると思う
3	試験的に事業所 2～3 カ所でトライアル版を使用してもらう方法がよいのではないか
4	利用者に福祉サービスの選択情報として第三者評価の結果を活用してもらうには、難しいことよりも、読みやすさ、わかりやすさが大切になってくると思う。利用者が「知りたい」と思う点に着目し、トライアル版として公開することは、利用者の施設選択の一助になると思う
5	箇条書きなど短文で表現すると、わかりやすいのではないか。具体的な事例を活用する

Q 全体を通じた感想、意見、提案を聞かせてください

№	回　答
1	・利用者向けのよりわかりやすい評価結果の公表方法・資料づくりは大変よい試みと思う ・忙しい子育て中の保護者に読んでもらうには、もう少し的を絞った簡潔な内容のものが必要かもしれない
2	子どもの生活の場としての園の取り組みや考え方がわかり、子どもを預けることへの安心感が増すと思う
3	評価細目の用語の表現がわかりやすく、具体的でよい。講評コメントについて、以前のようにポイントが先に記入され、後に改善点などが記入されると、目を通してすぐ理解できる
4	専門用語や難しい表現、抽象的な表現などは、読み手に伝わりにくいため、利用者・保護者にとってわかりやすい表現で伝えることは、よいことであると思う

5	・評価項目の表現が抽象的であると、保育園としての自己評価も抽象的になってしまうので、より具体的に表現してもらったほうがよいと思う ・具体例を用いたトライアル版は、やわらかな表現になっているので読みやすいと思う ・園側に対しても、配慮ある表現をしていると感じる ・私にとって都合のよい言い方であるが、否定的な記述ではなく「何々が必要」という表現で助かった

2） 評価機関からの意見・提案等

次に、各評価機関が評価を行った事業所が提供するサービスの分野別（高齢分野／障害分野／保育分野）に評価機関からの意見等を整理し、下記の通り、それぞれ表にまとめた。

①〔高齢分野〕評価機関 3カ所からの意見・提案等

Q トライアル版は評価基準の構成が「共通評価基準」「内容評価基準」の順になっていますが、これについてどう考えますか

選択肢	箇所数	左記を選んだ理由
この順番でよい	3	特になし
		事業所の理念、基本方針が内容評価基準に影響を与えているので、順番は変えないほうがよい
		理念が基本にあって、目標に向かって実践し取り組みを行うので共通評価基準が先でよいと思う
内容評価基準が先のほうがよい	0	
その他	0	

Q 「利用者の立場」の視点からの総合的な評価・感想

選択肢	箇所数	左記を選んだ理由
わかりやすい	2	専門用語をできるだけ使わないコメントであれば、大抵はわかりやすいと思う
		受審事業所の取り組みの紹介、実施のプロセスなどは、利用者にとっては、却ってわかり難くしていると思われた。文字数が多いことへの拒否反応への対処として、適切な文字数とすることは、今後の検討事項である
わかりにくい	0	
どちらともいえない	1	支援という職員側の言葉と利用者の主観的な言葉の項目があり、支援という言葉があると記載がしやすいが、利用者の立場を推し量る必要性がある項目は、記載が難しい

Q　全体を通じた感想、意見、提案を聞かせてください

№	回　答
1	利用者にとって必要な情報とそのわかりやすさと、事業所がサービスの改善に活用するために必要な情報には、差があることがわかった。この 2 つの異なるニーズへの対応は、それと同じように、対応も異なるのではないか
2	「です・ます体」の言葉の使い方は難しいと思ったし、文字数を決められると、その事業所の独自の取り組みが記載しにくいと思う。利用者にわかりやすいことと取り組み内容を表現することの困難さを感じた

②〔障害分野〕評価機関 4カ所からの意見・提案等

Q トライアル版は評価基準の構成が「共通評価基準」「内容評価基準」の順になっていますが、これについてどう考えますか

選択肢	箇所数	左記を選んだ理由
この順番でよい	2	事業所の理念、基本方針が内容評価基準に影響を与えているので、順番は変えないほうがよい
		全体的なところから読み始め、徐々にサービスの具体的な内容に入っていく流れが理にかなっていると思う
内容評価基準が先のほうがよい	2	利用者にとっては「普段のサービスがどうなのか」という部分がまず気になる部分ではないかと思われる
		利用者にとってわかりやすく、興味ある内容評価基準の項目から表記するほうがよいと感じる
その他	0	

Q「利用者の立場」の視点からの総合的な評価・感想

選択肢	箇所数	左記を選んだ理由
わかりやすい	1	受審事業所の取り組みの紹介、実施のプロセスなどは、利用者にとっては、却ってわかり難くしていると思われた。文字数が多いことへの拒否反応への対処として、適切な文字数とすることは、今後の検討事項である
わかりにくい	1	今回のモデル事業で考えた場合は、第三者評価を受審した事業者へのコメントをベースに講評コメントを記述している。そのため、どうしても全体的に利用者目線の講評コメントとはなりにくいと感じる
どちらともいえない	2	さまざまな人たちに読まれるとなると、もう少し専門的な用語が入ってもよいのではないかと思う
		現在の第三者評価結果を活用していくことには限界があるように感じる。利用者評価の公表についても検討すべきと思われる

Q　全体を通じた感想、意見、提案を聞かせてください

№	回　答
1	・講評コメントは、やはり 250 字程度に収まる分量が読む側にとってわかりやすいと感じる。今回のモデル事業の講評コメントの文字数は、すでに公表されているコメントに基づいて作成した関係上、200～450 字となってしまっていた ・利用者および保護者などからの率直な意見を踏まえる必要もあると感じる。いずれにせよ、利用者向けの評価結果は必要となるので、今回のモデル評価事業で得られた課題をよい方向につなげてもらいたい
2	利用者にとって必要な情報とそのわかりやすさと、事業所がサービスの改善に活用するために必要な情報には、差があることがわかった。この 2 つの異なるニーズへの対応は、それと同じように、対応も異なるのではないか
3	大変難しい課題ではあるが、利用者の視点て検討が始められたことに価値を感じる。もう少し時間をかけた取り組みを期待したい

③〔保育分野〕評価機関 5カ所からの意見・提案等

Q トライアル版は評価基準の構成が「共通評価基準」「内容評価基準」の順になっていますが、これについてどう考えますか

選択肢	箇所数	左記を選んだ理由
この順番でよい	1	全体的なところから読んで、徐々にサービスの内容に入っていく順番が理にかなっていると思う
内容評価基準が先のほうがよい	3	利用者は、具体的なサービスがどうなのかを知りたいと思う
		読み手はまず、サービス内容が気になるため
		評価する場合には共通項目からがよいと思うが、利用者のための公表を目的とする際は、内容項目が先のほうがよいと思う
その他	1	共通項目と内容項目に分けずに、項目の順番を入れ替えてもよいのではないか。例えば　1－6－7－8－15－16－17－18－4－19－20－21－22－23－12－13－14－9－10－11－3－2－5 のように保護者の関心度の高いものから順に並べる工夫があってもよいと思う

Q 「利用者の立場」の視点からの総合的な評価・感想

選択肢	箇所数	左記を選んだ理由
わかりやすい	0	
わかりにくい	4	コメントがたくさん書いてあると読むのが面倒で、a・b・c の評点だけに目がいってしまう。a・b・c 以外の評点で、保育園の特色を捉えやすい様式があると、よいのではないか。例えば、マークやイラストの表示で「初回の受審でこのように頑張りました」「前回よりも、これほどまで改善しました」と示すなど

どちらともいえない	4	モデル評価事業のための講評コメントを書いた評価者は、今回の事例として取り上げた第三者評価を、実際には担当していない。評価報告書のコメントを加工し作成したものである。当評価機関では、評価コメントは利用者や市民が読んでもわかるようにとの方針があるため、元の講評コメントから、利用者がわかりやすいコメントへの加工はしやすかった。とは言え、今回選んだ項目は保育所という特性にはマッチしにくい、あるいは利用者（保護者）にはわかりにくいと思われるものもあるように感じた
		もう少し項目を絞り少なくすることで、よりわかりやすいものになると思われる
		さまざまな人たちに読まれるとなると、もう少し専門的な言葉が入ってもよいのかと思う
		利用者にとってより興味のある内容項目から公開することもよいかもしれない

Q　全体を通じた感想、意見、提案を聞かせてください

№	回　答
1	前年度の評価結果を使用すれば、もう少し利用者向けのコメントに変換する時間ができ、他の評価調査者の協力を得られたかもしれない。弊社は、残念ながら該当するサービス種が保育園しかなかった。そもそも論になるが、北海道では評価の受審率が低いので、東京にあるような「保育園ランキング」に保護者の目が向かうのは致し方ないのか。また、サービス種や法人によっては「a 評価」でなければ世間的に悪い評価と受け取っているのは改正 45 項目になっても変わりはない。評点の a・b・c 以外か、幅を持たせた評点が望ましい。また「利用者調査」の自由記述欄を読むと、利用者の受けた教育がわかる。読解に困難な利用者は、評点しか見ないかもしれない。北海道は、文字制限なしのコメントで「質向上のため」と言って推進機構から返品されるごとに文字数が多くなってしまった。校正・検閲の手間ひまのコストがかかるし、そうした流れで作成されたコメントが選択する立場の利用者が必要とする情報とは限らない。受審を促進するのであれば、全国統一した様式も考えたほうがよい
2	今回は評価者目線を通した「利用者にわかりやすい評価細目の選択と講評コメントの作成」であるから、実際の利用者が「何を知りたいのか」についての調査は、別に実施する必要があるのではないかと思う。実際の評価活動では、評価者は、着眼点の各項目を意識しながら評点をつけ、コメントを書くことになるので、コメントは「あれもこれも」と長くなる傾向があり、今回のコメントも長くなってしまった。保育園の園長からは「最近の保護者は字を読むことを嫌う傾向があって、お知らせ等にも工夫がいる」と聞くことがある。園や評価者が知らせたいことと、利用者が知りたいことの兼ね合いを計ることは必要だが、難しいかもしれない
3	第三者評価のコメントの前半は、利用者やその家族、職員でも理解できるようなコメントとし、後半は質の改善に向けた事業所に伝えるコメントにするなど、常に利用者等や地域住民を意識した評価結果の書き方の検討が必要であると感じた

4	利用者の視点を重視して「です・ます調で、わかりやすく」ということを意識してコメントを書くと、そのようにすると「c 評価の場合の改善点などが伝わりにくいのではないか」という懸念がある

4 トライアル版（案）に対する意見･提案等の「まとめ」

改めて「利用者向け評価結果トライアル版」（案）に対する主な意見・提案等を、全体的に整理してみる。

1）「利用者にとってのわかりやすさ」への期待

・第三者評価の結果は、利用者が施設を選択するときの物差しとして活用するにはボリュームがあり過ぎるため、取っかかりとして、評価細目がわかりやすくなることはよいと思う。

・文章がわかりやすく、平易になって読みやすい。利用者・家族には外国人もいるので、表、図、写真などもあると、よりわかりやすいのではないかと感じた。

・一般市民・利用者にはわかりやすく、見てもらいやすいと感じた。

・評価細目、コメントともに、全体的にわかりやすくなっている。

・利用者向けのよりわかりやすい評価結果の公表方法・資料づくりは、大変よい試みである。

・評価細目の用語の表現がわかりやすく、具体的でよい。

・専門用語、難しい表現、抽象的な表現は読み手に伝わりにくいため、利用者・保護者にわかりやすい表現で伝えることはよいことであると思う。

・専門用語をできるだけ使わないコメントであれば、大抵はわかりやすいと思う。

・受審事業所の取り組みの紹介、実施のプロセスなどは、利用者にとっては、却ってわかり難くしていると思われた。文字数が多いことへの拒否反応への対処として、適切な文字数は検討事項である。

・コメントがたくさん書いてあると、読むことが面倒なので「a・b・c」の評点だけに目がいってしまう。「a・b・c」以外の評点で、保育園の特色を捉えやすい様式があると、よいのではないかと思う。マーク、イラスト表示で「初回の受審でこのように頑張りました」「前回よりこのように改善しました」など。

2）「事業所向け」と「利用者向け」を両立させる難しさ

・評価細目がわかりやすくなることはよいが、講評のコメントへの制限があり過ぎると、実践の状況の記載だけになってしまい、講評コメントの内容が薄まるように感じてしまう。

・利用者にとって必要な情報とそのわかりやすさと、事業所がサービスの改善に活用するために必要な情報との間には、差があることがわかった。2つの異なるニーズへの対応は異なるのではないか。

・現在の第三者評価の結果を活用していくことにはは、限界があるように感じる。利用者評価の公表についても検討すべきと思われる。

・さまざまな人たちに読まれるとなると、もう少し専門的な言葉が入ってもよいのではないかと思う。
・保育園の園長からは「最近の保護者は字を読むことを嫌う傾向があり、お知らせ等にも工夫が必要である」と聞くことがある。園や評価者が知らせたいことと、利用者が知りたいことの兼ね合いを計る必要があるが、難しいかもしれない。
・評価項目の表現が抽象的な場合は保育園としての自己評価も抽象的になるため、より具体的に表現してもらったほうがよいと思う。

3）今後への期待

上記のほか、少数意見ながら、今後の取り組みに期待する意見があった。
・大変難しい課題であるが、利用者の視点から検討が始められたことに価値を感じる。もう少し時間をかけた取り組みを期待したい。
・この取り組みは、利用者や中間ユーザーに対する具体的な支援として素晴らしいと思う。

4)意見・提案等に関する全体の整理・まとめ

「利用者向け評価結果トライアル版」（案）の作成については、賛成の声が多い。第三者評価の結果が「利用者にとってわかりやすいこと」の大切さが、今回の調査を通じて、改めてよく理解することできた。それは、既存の評価細目および講評コメントと具体的に比較することができたからである。

また「トライアル版」（案）の評価細目に関しては、その表現・表示について数多くの具体的な意見・提案等があった。これらの結果を受けとめて「トライアル版」（案）の内容の精度を高める必要性を感じている。また、共通評価基準と内容評価基準の公開の順番についても、これまでの順番を変更したほうがよいとする意見がある。

一方、評価細目および講評コメントの記載内容を利用者向けのものにした際は、受審事業所にとってその内容等は不十分であることも明確になった。

利用者と受審事業者というこの二者の立場や目的の違いからして、それは当然のことであり、一般的なことであるとも言える。第三者評価の結果を、利用者がサービスを選択する際の情報として活用するためには、さらなる工夫が必要であり、今後の課題としたい。

「利用者向け評価結果トライアル版」（案）

評価基準ガイドライン					利用者評価結果トライアル版	
	評価分類	評価項目	通しNo.	評価細目	利用者向け（保護者向け）評価細目	講評コメント
Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織	Ⅰ－1 理念・基本方針	Ⅰ－1－(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。	1	Ⅰ－1－(1)－① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	大切にしている価値や考え方（理念など）を書き表し、職員、利用者、家族に説明している。	
	Ⅰ－4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組	Ⅰ－4－(1) 質の向上に向けた取組が組織的・計画的に行われている。	2	Ⅰ－4－(1)－① 福祉サービスの質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している。	サービスを良くするよう計画的な評価を行い、業務のやり方を定期的に見直している。	
Ⅱ 組織の運営管理	Ⅱ－3 運営の透明性の確保	Ⅱ－3－(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。	3	Ⅱ－3－(1)－① 運営の透明性を確保するための情報公開が行われている。	事業の実績や収支、職員の状況をはじめとする運営情報を公開している。	
	Ⅱ－4 地域との交流、地域貢献	Ⅱ－4－(1) 地域との関係が適切に確保されている。	4	Ⅱ－4－(1)－① 利用者と地域との交流を広げるための取組を行っている。	利用者と地域の方々との交流を図っている。	
		Ⅱ－4－(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。	5	Ⅱ－4－(3)－② 地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動が行われている。	福祉的な支えが必要な地域の人々を援助する活動を行っている。	
Ⅲ 適切な福祉サービスの実施	Ⅲ－1 利用者本位の福祉サービス	Ⅲ－1－(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。	6	Ⅲ－1－(1)－① 利用者を尊重した福祉サービス提供について共通の理解を持つための取組を行っている。	利用者を尊重することの重要性を職員が深く理解し、実践している。	
		Ⅲ－1－(2) 福祉サービスの提供に関する説明と同意（自己決定）が適切に行われている。	7	Ⅲ－1－(2)－① 利用希望者に対して福祉サービス選択に必要な情報を積極的に提供している。	利用希望者に対して利用条件や自己負担金などの情報を積極的に提供している。	
			8	Ⅲ－1－(2)－② 福祉サービスの開始・変更にあたり利用者等にわかりやすく説明している。	サービス利用を始めるときや変更するときは分かりやすく説明している。	
		Ⅲ－1－(3) 利用者満足の向上に努めている。	9	Ⅲ－1－(3)－① 利用者満足の向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	利用者満足を高めるための具体的な取組みがあり、改善に取り組んでいる。	
		Ⅲ－1－(4) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。	10	Ⅲ－1－(4)－① 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	苦情があったときは前向きに改善している。	
			11	Ⅲ－1－(4)－② 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、利用者等に周知している。	相談しやすい環境や意見を言いやすい仕組みを作り、利用者に知らせている。	
		Ⅲ－1－(5) 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組が行われている。	12	Ⅲ－1－(5)－① 安心・安全な福祉サービスの提供を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。	ケガや事故を未然に防ぐ検討と対策を行っている。	
			13	Ⅲ－1－(5)－② 感染症の予防や発生時における利用者の安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	感染症の予防や発生時の対策を行っている。	
			14	Ⅲ－1－(5)－③ 災害時における利用者の安全確保のための取組を組織的に行っている。	災害が発生したときの避難や甚大な被害に備えた対策を行っている。	

「利用者向け評価結果トライアル版」（案）

内容評価項目（高齢者）

評価基準ガイドライン				利用者評価結果トライアル版	
評価分類	評価項目	通しNo.	評価細目	利用者向け（保護者向け）評価細目	講評コメント
A-1 生活支援の基本と権利擁護	A-1-(1) 生活支援の基本	15	A-1-(1)－① 利用者一人ひとりに応じた一日の過ごし方ができるよう工夫している。	利用者一人ひとりに応じた生活支援を検討・共有し、実施している。	
	A-1-(2) 権利擁護	16	A-1-(2)－① 利用者の権利侵害の防止等に関する取組が徹底されている。	利用者の尊重と権利を守る取り組みが徹底されている。	
A-2 環境の整備	A-2-(1) 利用者の快適性への配慮	17	A-2-(1)－① 福祉施設・事業所の環境について、利用者の快適性に配慮している。	福祉施設・事業所の環境について、利用者の快適性に配慮している。	
A-3 生活支援	A-3－(1) 利用者の状況に応じた支援	18	A-3-(1)－① 入浴支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	入浴支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	
		19	A-1-(1)－② 排せつの支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	排せつの支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	
	A-3－(2) 食生活	20	A-3-(2)－① 食事をおいしく食べられるよう工夫している。	食事をおいしく食べられるよう工夫している。	
	A-3-(5) 機能訓練、介護予防	21	A-3-(5)－① 利用者の心身の状況に合わせ機能訓練や介護予防活動を行っている。	利用者に心身の状況に合わせた機能訓練や介護予防活動を行っている。	
	A-3-(6) 認知症ケア	22	A-3-(6)－① 認知症の状態に配慮したケアを行っている。	認知症の状態に配慮した、その人らしい日常生活を支援している。	
	A-3-(7) 急変時の対応	23	A-3-(7)－① 利用者の体調変化時に、迅速に対応するための手順を確立し、取組を行っている。	利用者の日々の体調を把握し、体調不良時に迅速に対応するための手順を確立し、取組みを行っている。	
	A-3-(8) 終末期の対応 「追加です」	24	A-3-(8)－① 利用者が終末期を迎えた場合の対応の手順を確立し、取組を行っている。	利用者が終末期を迎えた場合の対応の手順を確立し、取組みを行っている。	

「利用者向け評価結果トライアル版」（案）

評価基準ガイドライン				利用者評価結果トライアル版	
評価分類	評価項目	通し№	評価細目	利用者向け（保護者向け）評価細目	講評コメント
A－1 利用者の尊重と権利擁護	A－1－（1） 自己決定の尊重	15	A－1－（1）－① 利用者の自己決定を尊重した個別支援と取組を行っている。 A－2－（1）－③ 利用者の意思を尊重する支援としての相談等を適切に行っ	自分の生活のいろいろなことを自分で判断できるように支援し、判断したことを尊重する。	
	A－1－（2） 権利侵害の防止等	16	A－1－（2）－① 利用者の権利侵害の防止等に関する取組が徹底されている。	障害者への差別や虐待を許さない取り組みを徹底している。	
A－2 生活支援	A－2－（1） 支援の基本	17	A－2－（1）－① 利用者の自律・自立生活のための支援を行っている。	自分の生活を自己管理できるよう支援し、社会で生きていくための能力を育てている。	
		18	A－1－（2）－② 利用者の心身の状況に応じたコミュニケーション手段の確保と必要な支援を行っている。	様々な手段でコミュニケーションをとることにより、利用者のコミュニケーション能力を高めている。	
		19	A－2－（1）－④ 個別支援計画にもとづく日中活動と利用支援等を行っている。 A－2－（1）－⑤ 利用者の障害の状況に応じた適切な支援を行っている。	利用者の障害の特性を把握し、利用者が安心して楽しく暮らせるようなプログラムを用意している。	
	A－2－（2） 日常的な生活支援	20	A－2－（2）－① 個別支援計画にもとづく日常的な生活支援を行っている。	食事、排せつ、入浴、移動・移乗など日常生活が快適に過ごせるように支援している。	
	A－2－（3） 生活環境	21	A－2－（3）－① 利用者の快適性と安心・安全に配慮した生活環境が確保されている。	居室や食堂、浴室、トイレなど利用者が快適に過ごせるような工夫が行われている。	
	A－2－（4） 機能訓練・生活訓練	22	A－2－（4）－① 利用者の心身の状況に応じた機能訓練・生活訓練を行っている。	機能訓練や生活訓練などが、個別のプログラムに沿って行われている。	
	A－2－（5） 健康管理・医療的な支援	23	A－2－（5）－① 利用者の健康状態の把握と体調変化時の迅速な対応等を適切に行っている。 A－2－（5）－② 医療的な支援が適切な手順と安全管理体制のもとに提供されている。	健康状態を把握して適切な対応をしており、また医療的ケアも安全に提供できる体制を整えている。	
	A－2－（6） 社会参加・学習支援	24	A－2－（6）－① 利用者の希望と意向を尊重した社会参加や学習のための支援を行っている。	利用者が様々な機会を通して社会参加できるように取り組んでおり、学習・体験機会の充実を図っている。	
	A－2－（7） 地域生活への移行と地域生活の支援	25	A－2－（7）－① 利用者の希望と意向を尊重した地域生活への意向や地域生活のための支援を行っている。	利用者の意思を的確に捉え、地域の中で暮らして行ける環境を整えるように取り組んでいる。	
	A－2－（8） 家族との連携・交流と家族支援	26	A－2－（8）－① 利用者の家族等との連携・交流と家族支援を行っている。	家族へお便りを送ったり家族懇談会などを開くなどして、家族との交流に心がけている。	
A－3 発達支援	A－3－（1） 発達支援	27	A－3－（1）－① 子どもの障害の状況や発達過程等に応じた発達支援を行っている。	子どもの発達過程に合わせた個別のプログラムをつくって関わっており、成長にともないプログラムの見直しをしている。	
A－4 就労支援	A－4－（1） 就労支援	28	A－4－（1）－① 利用者の働く力や可能性を尊重した就労支援を行っている。 A－4－（1）－② 利用者に応じて適切な仕事内容となるように取組と配慮を行っている。 A－4－（1）－③ 職場開拓と就職活動の支援、定着支援等の取組や工夫を行っている。	利用者の働く意欲を尊重し、適材適所となる職場につなげるよう支援している。	

「利用者向け評価結果トライアル版」（案）

評価基準ガイドライン				利用者評価結果トライアル版	
評価分類	評価項目	通しNo.	評価細目	利用者向け（保護者向け）評価細目	講評コメント
A−1 保育内容	A−1−(2) 環境を通して行う保育、養護と教育の一体的展開	36	A－1－(2)－① 生活にふさわしい場として、子どもが心地よく過ごすことのできる環境を整備している。	生活にふさわしい場として、子どもが心地よく過ごすことのできる環境を整備している。	
		37	A－1－(2)－② 一人ひとりの子どもを受容し、子どもの状態に応じた保育を行っている。	一人ひとりの子どもを受容し、子どもの状態に応じた保育を行っている。	
		38	A－1－(2)－③ 子どもが基本的な生活習慣を身につけることができる環境の整備、援助を行っている。	子どもが基本的な生活習慣を身につけることができる環境の整備、援助を行っている。	
		39	A－1－(2)－④ 子どもが主体的に活動できる環境を整備し、子どもの生活と遊びを豊かにする保育を展開している。	子どもが主体的に活動できる環境を整備し、子どもの生活と遊びを豊かにする保育を展開している。	
		40	A－1－(2)－⑨ 長時間にわたる保育のための環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	長時間にわたる保育のための環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	
	A−1−(3) 健康管理	41	A－1－(3)－① 子どもの健康管理を適切に行っている。	子どもの健康管理を適切に行っている。	
	A−1−(4) 食事	42	A－1－(4)－① 食事を楽しむことができるよう工夫をしている。	食事を楽しむことができるよう工夫をしている。	
A−2 子育て支援	A−2−(1) 家庭との緊密な連携	43	A－2－(1)－① 子どもの生活を充実させるために、家庭との連携を行っている。	子どもの生活を充実させるために、家庭との連携を行っている。	
	A−2−(2) 保護者等の支援	44	A－2－(2)－① 保護者が安心して子育てができるよう支援を行っている。	保護者が安心して子育てができるよう支援を行っている。	

評価機関	社会福祉法人 岩手県社会福祉協議会
施設・事業所	慈　苑
種別　№	高齢分野　№１

様式3 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：慈苑

事業所名	特別養護老人ホーム　慈苑

高齢　No.1

各評価細目に関する意見など

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
共通評価項目	1	大切にしている価値や考え方（理念など）を書き表し、職員、利用者、家族に説明している。	社会福祉法人恵心会は、『生命に光を』を経営理念に掲げ、恵心会の姿勢及び職員の姿勢を具体的に明示し、これに基づく福祉サービス提供に関する基本指針である「優しさ」「安心」「その人らしさ」の支援は、職員で作り上げた基本指針であり、評価できます。新たに採用された職員には、会議や研修で説明し、利用者や家族には家族説明会で説明しています。さらに、広報誌を年4回発行しており、周知するための取組が充実しています。			○	「誰が」大切にしている価値なのか。	○			理解しやすいと思う。		
	2	サービスを良くするよう計画的な評価を行い、業務のやり方を定期的に見直している。	「社会福祉法人恵心会中長期経営計画」に「サービス評価の推進」を掲げ、サービス評価自主点検を毎年1回実施すること、福祉サービス第三者評価を3年ごとに受審することを目標として取り組んでいます。自己評価の実施は7月～8月頃から始め、12月までに全職員の評価結果を取りまとめ、改善策についての検討をユニット（利用者が生活するグループの単位）ごとに行います。全て集約されたものは、経営検討会議で分析・検討する仕組みとなっており、福祉サービスの質の向上に向けた体制整備がなされ、機能しています。	○			理解しやすいと思う。	○			理解しやすいと思う。		
	3	事業の実績や収支、職員の状況をはじめとする運営情報を公開している。	ホームページでは、法人の経営理念や基本指針、提供サービスの内容、事業計画、事業報告、予算、決算の情報が公開されています。また、施設の玄関脇には関係書類が閲覧できるように備えつけられています。さらに、広報誌が年4回（250部）発行されており、利用者の家族や関係機関へ配布し、経営理念や事業活動の周知に向けた取組が行われています。このことから、法人の事業や財務について、運営の透明性を確保するための取組は充実しているといえます。	○			理解しやすいと思う。	○			理解しやすいと思う。		
	4	利用者と地域の方々との交流を図っている。	事業計画で「地域貢献への取組みを推進する」という考え方を示し、「開かれた施設と地域からの信頼の推進」に向けて、学校・ボランティア・地域との交流を深める行動計画が策定されています。地域懇談会、町内会長会議、自治会総会に出席するとともに、敬老会行事や自治会のお祭りに参加し、利用者と地域の方々が交流する機会を設けています。一方で、利用者の生活の質を高めるために、地域の社会資源（団体・活動）について積極的に情報提供を行うことや、地域に対しても、施設や利用者への理解を深めるための取組が求められるため、今後の取組に期待します。	○			理解しやすいと思う。	○			理解しやすいと思う。		

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：慈苑

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	5	福祉的な支えが必要な地域の人々を援助する活動を行っている。	中長期経営計画の基本計画において、「地域福祉ニーズに基づく事業の推進に努める」と明文化し、アンケート調査の結果から、地域の人々が抱える生活課題・福祉課題を解決・緩和する事業として、介護教室の開催に取り組んでいます。一方で、地域ではどのような活動が求められているか、より具体的に把握するための取組も求められます。例えば、納涼祭等、多くの人々が集まる場での聞き取りを行ったり、アンケートを実施するなど、相談事業をさらに活発化させ、その中から必要な活動を把握するなど、今後の更なる取組に期待します。	○			理解しやすいと思う。	○			理解しやすいと思う。		
	6	利用者を尊重することの重要性を職員が深く理解し、実践している。	法人の基本理念及び基本指針、職員倫理規程に利用者の尊重について明示し、その考え方に基づいた具体的な内容が、行動指針や介護マニュアルに示されています。職員は、研修や日々の実務を通して、基本理念、介護マニュアル等の理解を深めています。やむを得ず身体拘束を行う場合は、「身体拘束に関してのガイドライン」により対応しており、毎月開催の安全推進委員会やモニタリングで経過を確認し、家族と連絡を取りながら、拘束期間を短くするよう努めています。利用者に対して「利用者満足度調査」を実施し、サービス内容の評価・確認が行われていますが、職員としても、例えば利用者の人権尊重等について定期的な自己チェックを行うなど、さらなる取組の工夫が望まれます。	○			理解しやすいと思う。	○			理解しやすいと思う。		
	7	利用希望者に対して利用条件や自己負担金などの情報を積極的に提供している。	施設の玄関、各階図書コーナーにパンフレットを設置し、随時閲覧が可能なほか、ホームページ、広報誌に法人の理念を掲載し、施設での暮らしや行事等を写真入りで紹介しています。家族説明会で法人の基本理念、事業計画、利用契約の変更事項等について説明し、必要に応じて説明資料を映像化して家族へ説明する等、工夫しています。ホームページに利用情報を掲載し、地域包括支援センターにパンフレットを設置するほか、生活相談員、ケアマネジャーが施設の利用希望者への相談に応じています。利用申込書等はホームページからダウンロードでき、利用希望者の利便を図っています。また、地域懇談会を開催し、法人の理念、事業計画、地域対象のアンケート結果説明等を行い、地域に対して法人及び施設の運営状況等の周知を図っています。	○			理解しやすいと思う。	○			理解しやすいと思う。		
	8	サービス利用を始めるときや変更するときは分かりやすく説明している。	職員倫理規程、行動指針に利用者の主体性や個性を尊重し、自己決定や自己選択ができるような支援を行うことが明記されています。サービスの開始・変更に当たっては、施設管理運営規程に基づいて、利用者に対する説明と同意を基本として必要な手続きが進められています。サービスに関する説明の理解や意思表示が困難な利用者が増えているため、日頃から家族とのコミュニケーションを取りながら、個々の支援会議へ家族が参加する機会を設け、利用者本人及び家族の意向を踏まえたサービスの提供に努めています。	○			理解しやすいと思う。	○			理解しやすいと思う。		

様式3 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：慈苑

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	9	利用者の満足度を高めるための具体的な取組みがあり、改善に取り組んでいる。	施設利用者及び家族を対象に利用者満足度調査を毎年実施し、その結果は苦情解決委員会で協議・検討し、サービス改善につなげるとともに、ホームページ等での公表や、家族にも報告されています。また、日常のサービス提供場面でも利用者、家族からの意見、要望等の把握に努め、意見等が寄せられた際には、対応した職員がユニット・リーダーに報告し、各職種が参加する会議での検討のほか、主任会議や苦情解決委員会でも情報共有を図るなど、利用者満足度向上のための組織的な取組が充実しています。	○			理解しやすいと思う。	○			理解しやすいと思う。		
	10	苦情があったときは前向きに改善している。	苦情等への対応結果は、経営検討会議等を通じて施設全体で共有し、職員に周知しています。また、家族説明会での報告及び施設広報誌への掲載を行うほか、生活相談員が個別に利用者本人や家族に説明を行っています。苦情や意見を出しやすいよう、施設広報誌に苦情受付担当者名を掲載するとともに、施設内の「なんでも投書箱」への「みなさまの声（ご提案用紙）」の投函を呼び掛けており、匿名での意見に対しても、改善事項等を明記した文書を施設長名で作成・掲示し、利用者や家族の理解を得るよう努めています。	○			理解しやすいと思う。	○			理解しやすいと思う。		
	11	相談しやすい環境や意見を言いやすい仕組みを作り、利用者に知らせている。	重要事項説明書及び入所契約書に利用者からの相談、苦情に対応する窓口の設置及び迅速な対応等が明記され、利用者及び家族に説明されています。重要事項説明書には「なんでも投書箱」の設置や直接の担当者が不在時にも対応職員が必ず引き継ぎを行うことなどが付記されています。施設パンフレットに苦情解決第三者委員（2名）と生活相談部の電話番号が明記されているほか、家族説明会や家族面会時にも相談窓口について説明されています。いつでも相談を受け付け、かつ、複数の相手に相談可能なことが利用者、家族に周知されており、投書箱の増設や日曜に相談担当の生活相談部職員を在勤させるなど、利用者及び家族が相談しやすい仕組みづくりが進められています。			○	「誰が」、しやすい環境なのか。	○			理解しやすいと思う。		
	12	ケガや事故を未然に防ぐ検討と対策を行っている。	介護事故防止・対応マニュアルに事故及びヒヤリハット事例が発生した際の具体的対応手順が明示され、事故等の発生時に組織的かつ迅速な対応が行われています。現場からの報告を受け、施設長が必要と判断した事故等については、「介護事故検証シート」が作成され、詳細な経過の記録と再発防止策が講じられています。こうした日常のリスクマネジメントの取組を通じて、事故及びヒヤリハット事例の収集が積極的に行われ、その集計結果は毎月開催の安全推進委員会に報告されています。安全推進委員会では事故の未然防止対策等が協議、検討されており、施設全体でリスク情報が共有され、事故防止対策、サービス改善策が実施されています。	○			理解しやすいと思う。	○			理解しやすいと思う。		

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：慈苑

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	13	感染症の予防や発生時の対策を行っている。	「感染症対策マニュアル」に基づいて、施設全体で積極的に感染症対策が進められています。感染症対策委員会を毎月開催し、感染症の動向や予防対策に関する情報共有や協議、検討が行われています。また、職員会議でも感染症関連の情報提供や、職員・利用者・家族等の体調不良時の対処方法の周知徹底を図るなどして職員の意識を高めています。さらに、感染症発生時の対応に関する職員研修が複数回開催され、職員全員の対処スキルの習得を促すとともに、食中毒予防に関する研修が毎年開催されています。公的医療機関の感染症専門看護師の協力を得て、感染症対策マニュアルが改訂されています。昨年度から、外部から利用者への感染ゼロの状態が続いているとのことであり、実効性のある感染症対策が今後も維持、継続されるよう期待します。	○			理解しやすいと思う。	○			理解しやすいと思う。		
	14	災害が発生したときの避難や甚大な被害に備えた対策を行っている。	毎年度、自衛消防訓練計画を策定し、年度当初に職員に周知されています。消火及び通報訓練のほか、夜間や山林火災、地震を想定した総合訓練が計画的に実施され、消防署員立会いの下で指導を受けています。また、年間の消防防災訓練の実施状況等については防火管理委員会に報告され、訓練内容や施設設備、防災用品の確保等、要改善事項の確認及び対応の検討が行われ、組織全体で防災対策の取組が進められています。なお、最近の国際情勢を受けて、Jアラートが発出された際の職員の対応手順も明確化されています。	○			理解しやすいと思う。	○			理解しやすいと思う。		
内容評価項目（高齢）	15	利用者一人ひとりに応じた一日の過ごし方ができるよう工夫している。	利用者一人ひとりの生活状況は「24時間シート」に情報を集積し、個々の状況に合ったサービス提供を実施できるよう工夫して取り組んでいます。日々の支援においては、傾聴ボランティアなどの協力を得るほか、「カラオケの会」、「詩吟の会」など利用者の希望を把握しながら、趣味嗜好に合わせた複数のプログラムも取り入れた余暇活動を実施しています。また、利用者一人ひとりの生活習慣に合わせ、無理なく生活機能のリハビリを実施する等、快適な生活リズムを整えられる支援も行われています。日常生活の中で利用者が洗濯物やエプロンをたたむなど、自ら取り組まれている様子も見られ、利用者各々が主体的に生活を送ることができるよう職員の意図的な配慮が感じられます。利用者の生活上の課題については、毎月開催されるユニット会議で検討・改善が図られており、重要な懸案事項は全ユニットのリーダー12名と施設長を交えて開催されるリーダー会議でも共有を図っています。	○			理解しやすいと思う。	○			理解しやすいと思う。		

様式3 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：慈苑

区分	№.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	16	利用者を尊重すること、権利を守る取り組みが徹底されている。	利用者に対して、緊急やむを得ない場合の一時的な身体拘束の実施に際して、「身体拘束に関する説明・経過観察記録」により、拘束の必要な理由、方法、時間帯（時間）、開始及び解除の予定等を明記した書類を基に利用者・家族へ説明を行ない、同意を得ています。「身体拘束に関してのガイドライン」・「身体拘束を行う場合の手順」を整備し、各ユニットで口頭での申送りや記録ノート等で介護事故等の未然防止について注意喚起しています。一方、権利侵害については、これまで報告されていませんが、早期発見するための組織的・具体的な取組が十分とはいえません。今後は、権利侵害とはどのようなことか具体的な内容・事例を提示して、根拠説明等を行なうことが望まれます。	○			理解しやすいと思う。	○			理解しやすいと思う。		
	17	福祉施設・事業所の環境について、利用者の快適性に配慮している。	利用者は、好みの家具や備品等を自由に居室に持ち込むことができるほか、ベッド・畳・じゅうたんの別も希望に応じて選択できます。また、“可能な事”だけではなく“できない事”も丁寧に説明し、納得していただくなかで、生活環境づくりを行なっています。「トイレはここですよ」の貼り紙など認知機能の低下した利用者が生活しやすい工夫をしつつ、安らげる雰囲気づくりへの配慮から、貼り紙だらけにはせず、気づいた職員がさりげなく介助を行うという介護方針の下、支援を実施しています。安全面では、クッション材の活用やじゅうたんを敷くなどケガの防止に努め、風呂場には滑り止めマット、トイレに追加の補助手すり・グリップを設置するなど、安全対策の徹底を心がけています。ユニットの生活環境は、「行動計画」の中で「リビングのしつらえ」によって、各ユニットリーダーが定期的に検討し、問題の改善に努めるなど、快適な雰囲気づくりに向けて積極的に取り組んでいます。	○			理解しやすいと思う。	○			理解しやすいと思う。		
	18	入浴支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	利用者の入浴スケジュールは「入浴チェック表」で1か月分の日程を決めていますが、利用者の意向や体調変化に応じて、入浴日時やシャワー浴への変更など、臨機応変な対応を随時行っています。一人あたりの入浴時間は概ね30分程度で、利用者の意向やその日の体調に応じて、満足に配慮した入浴に繋げられるよう調整しています。入浴介助の際には、脱衣場と浴室の間に衝立を使用する等、プライバシーに配慮しています。入浴介助の手順を明記したマニュアルに基づき、入浴前は体調変化を把握するために体温・血圧を計測し、体調変化のある方は看護師に報告していますが、入浴可否の判断基準の明確化、責任主体（入浴可否判断者）等が明文化されていないため、今後の検討が望まれます。	○			理解しやすいと思う。	○			理解しやすいと思う。		

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：慈苑

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	19	排せつの支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	自然な排泄を目指し、リハビリパンツやオムツを使用していても、トイレでの排泄が可能な方は定期的に誘導しています。便秘傾向の方の排泄は薬だけに頼らず、ヨーグルトの提供や家族が持参した水を提供したり、食後のトイレ誘導を実施するなど、利用者のニーズに応じて工夫した取組を行っています。排泄の自立に向けた取組について、職員は常に最適な方法を検討しています。不潔行為など問題行動のある利用者の対応方法については、その都度ユニットリーダーが中心となり「介護記録」、「排泄チェック表」を基に支援会議を実施し、常に対応方法を検討し改善を図っています。リビングの見守り・安全確保については、早番の職員がユニット当番として目配りを行なうことになっており、他の職員も協力して見守りを実施する仕組みとなっています。	○			理解しやすいと思う。	○			理解しやすいと思う。		
	20	食事をおいしく食べられるよう工夫している。	食事はある程度の時間の範囲で、自分の好きなタイミングで自由に食べることができます（昼食：12時～14時、夕食：17時～19時）。季節ごとに旬の食材を使用し、毎日のメニューが各ユニットに分かりやすいように掲示されています。食事内容は、高齢者に好まれる食材を多く使用し、大きさや味付け、栄養バランス等に気を配っています。普通食を摂る利用者は少なくなってきており、個々の利用者の障害等に対応した食事が提供されています。盛り付けは適温・適量に気を配りながら各ユニットで行なっています。利用者はそれぞれ自分の好きな場所を選び、身体に合った高さの椅子・テーブルに着いて食事を摂っています。正月はおせち料理、節分はちまき、ひな祭りはちらしずしなど行事食を取り入れており、利用者に応じて月1回は3食の中から選択食を実施しています。それらの取組により、楽しい雰囲気で食べられるよう意識的に支援を行なっています。栄養士及び調理師は、利用者の食事の状況を観察し、一人ひとりの様子を把握しています。感染症対策の研修を毎年1回実施し、職員への周知徹底を行っています。また、ユニットの冷蔵庫内の食品などは、栄養士がチェックしている他、ケアマネージャーや看護師が手洗い消毒など、衛生面の注意喚起を行っています。	○			理解しやすいと思う。	○			理解しやすいと思う。		
	21	利用者の心身の状況に合わせ機能訓練や介護予防活動を行っている。	日常生活のなかで、利用者一人ひとりの心身機能に合わせ、生活行為を通じたリハビリ（生活リハビリ）を実施しています。また、利用者の状況に応じて、「個別機能訓練基本計画」を作成し、計画を基にした意図的な機能訓練を行っています。支援会議は3か月に1回開催し、チーム内で検討しています。レクリエーション活動は、いくつかのメニューから選択できるよう配慮されており、利用者が主体的に自分自身の好みに応じて参加しています。判断能力の低下や認知症の症状の変化については、各ユニットへ職員を固定配置することで、利用者の日々の変化に気づけるよう配慮したケアを実施していますが、今後は、組織的な支援体制を構築し、医師・医療機関をはじめとした多職種連携のもとでの早期発見の仕組みづくりを行なうことが望まれます。	○			理解しやすいと思う。	○			理解しやすいと思う。		

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：慈苑

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	22	認知症の状態に配慮した、その人らしい日常生活を支援している。	認知症の行動・心理障害のある利用者への対応について、穏やかに過ごせるよう声かけを行ったり、昼夜逆転の傾向がある利用者には、日中の活動への参加を促したりしています。また、介護に対する抵抗のある方には複数の職員での対応を行なっていますが、一人ひとりに合わせたきめ細かな支援方法の分析、支援内容の検討が十分とはいえません。また、認知症の支援についての最新の知識・情報を得るための研修体制について、個別に認知症介護実践者研修などは受講していますが、施設の全職員に対する周知についても検討が望まれます。認知症の状態に配慮した支援は、利用者本人の生活機能の維持・改善を図るだけではなく、生活環境や職員の関わり方など、周辺環境も適切に検討される必要があるため、今後は、より意図的な支援体制を作られることに期待します。	○			理解しやすいと思う。	○			理解しやすいと思う。		
	23	利用者の日々の体調を把握し、体調不良時に迅速に対応するための手順を確立し、取組を行っている。	利用者の体調変化には、「異常時・緊急時の対応マニュアル」を整備し、対応しています。また、転倒や転落、誤嚥等の介護事故が発生した際には、「介護事故への対応手順」を基に対応するよう、職員へ徹底しています。有事の際はユニット当番が携帯するPHSへ連絡し、状況によって協力病院と連携を図りながら迅速に対応するための手順を確立しています。緊急時対応などに備えて、看護師が講師となり、職員が実際の場面を想定した研修を実施しているほか、安全対策委員会を立ち上げ、リスクマネジメントの取組を積極的に行っています。今後も定期的に対応方法等に関する研修を実施し、職員が一丸となって迅速な対応ができるよう、職員個々のレベルに応じた細かな研修・指導の継続に期待します。	○			理解しやすいと思う。	○			理解しやすいと思う。		

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：慈苑

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	24	利用者が終末期を迎えた場合の対応の手順を確立し、取組を行っている。	利用者が終末期を迎えた場合の対応については、「看取りに関する指針」、「看取り介護マニュアル」を整備し、施設としての方針や手順が定められています。協力医との連携を図りながら対応しており、利用者が施設で亡くなった際には、即時に医師へ連絡する体制となっています。利用者が終末期を迎えた場合、利用者本人・家族への意向確認については、家族説明会などの場で看護職員が説明を行ない、その後は随時個別に意向を確認する仕組みとなっています。終末期の対応に関する職員の研修は随時実施しており、実際に対応した職員に対する精神的なケアは特別な取組としては行なっていません。それまでの利用者と職員との信頼関係や人間関係ができ上がっていることで、職員が受ける精神的な負担が比較的小さく、また、看護師が24時間勤務しており、介護職員へ的確に指示を出しながら対応する体制となっています。	○			理解しやすいと思う。	○			理解しやすいと思う。		

上記のとおり、トライアル版は評価基準の構成が「共通評価基準」、「内容評価基準」の順番になっていますが、これについてどうお考えになりますか？

		〔左記を選択した理由〕
○	この順番で良い	特になし。
	「内容評価基準」が先の方が良い	
	そのほか	

より良くトライアル版を活用する方法についてお考えをお聞かせください。

家族や利用者に周知する場合や説明等を行う場合、また、施設内に備置き等をして閲覧していただき、受審結果の周知が図れるのではないかと思う。

全体を通じたご感想、ご意見、ご提案をお聞かせください。

福祉サービス第三者評価受審時に併せて、取組できれば良いのではないかと思う。

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：岩手県社会福祉協議会

評価機関名	社会福祉法人岩手県社会福祉協議会	施設・事業所名	特別養護老人ホーム　慈苑

各評価細目に関する意見など

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくく	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
共通評価項目	1	大切にしている価値や考え方（理念など）を書き表し、職員、利用者、家族に説明している。	社会福祉法人恵心会は、『生命に光を』を経営理念に掲げ、恵心会の姿勢及び職員の姿勢を具体的に明示し、これに基づく福祉サービス提供に関する基本指針である「優しさ」「安心」「その人らしさ」の支援は、職員で作り上げた基本指針であり、評価できます。新たに採用された職員には、会議や研修で説明し、利用者や家族には家族説明会で説明しています。さらに、広報誌を年4回発行しており、周知するための取組が充実しています。	○						○	
	2	サービスを良くするよう計画的な評価を行い、業務のやり方を定期的に見直している。	「社会福祉法人恵心会中長期経営計画」に「サービス評価の推進」を掲げ、サービス評価自主点検を毎年1回実施すること、福祉サービス第三者評価を3年ごとに受審することを目標として取り組んでいます。自己評価の実施は7月～8月頃から始め、12月までに全職員の評価結果を取りまとめ、改善策についての検討をユニット（利用者が生活するグループの単位）ごとに行います。全て集約されたものは、経営検討会議で分析・検討する仕組みとなっており、福祉サービスの質の向上に向けた体制整備がなされ、機能しています。	○					○		専門用語等が多いため、簡単な単語に変えるだけでは読みづらい文章になってしまう。
	3	事業の実績や収支、職員の状況をはじめとする運営情報を公開している。	ホームページでは、法人の経営理念や基本指針、提供サービスの内容、事業計画、事業報告、予算、決算の情報が公開されています。また、施設の玄関脇には関係書類が閲覧できるように備えつけられています。さらに、広報誌が年4回（250部）発行されており、利用者の家族や関係機関へ配布し、経営理念や事業活動の周知に向けた取組が行われています。このことから、法人の事業や財務について、運営の透明性を確保するための取組は充実しているといえます。	○				○			

様式４ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：岩手県社会福祉協議会

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくく	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	4	利用者と地域の方々との交流を図っている。	事業計画で「地域貢献への取組みを推進する」という考え方を示し、「開かれた施設と地域からの信頼の推進」に向けて、学校・ボランティア・地域との交流を深める行動計画が策定されています。地域懇談会、町内会長会議、自治会総会に出席するとともに、敬老会行事や自治会のお祭りに参加し、利用者と地域の方々が交流する機会を設けています。一方で、利用者の生活の質を高めるために、地域の社会資源（団体・活動）について積極的に情報提供を行うことや、地域に対しても、施設や利用者への理解を深めるための取組が求められるため、今後の取組に期待します。		○		「交流」が幅広い意味合いだと思うので、もう少し分かりやすい表現だとさらに良いと思う。	○			
	5	福祉的な支えが必要な地域の人々を援助する活動を行っている。	中長期経営計画の基本計画において、「地域福祉ニーズに基づく事業の推進に努める」と明文化し、アンケート調査の結果から、地域の人々が抱える生活課題・福祉課題を解決・緩和する事業として、介護教室の開催に取り組んでいます。一方で、地域ではどのような活動が求められているか、より具体的に把握するための取組も求められます。例えば、納涼祭等、多くの人々が集まる場での聞き取りを行ったり、アンケートを実施するなど、相談事業をさらに活発化させ、その中から必要な活動を把握するなど、今後の更なる取組に期待します。	○				○			
	6	利用者を尊重することの重要性を職員が深く理解し、実践している。	法人の基本理念及び基本指針、職員倫理規程に利用者の尊重について明示し、その考え方に基づいた具体的な内容が、行動指針や介護マニュアルに示されています。職員は、研修や日々の実務を通して、基本理念、介護マニュアル等の理解を深めています。やむを得ず身体拘束を行う場合は、「身体拘束に関してのガイドライン」により対応しており、毎月開催の安全推進委員会やモニタリングで経過を確認し、家族と連絡を取りながら、拘束期間を短くするよう努めています。利用者に対して「利用者満足度調査」を実施し、サービス内容の評価・確認が行われていますが、職員としても、例えば利用者の人権尊重等について定期的な自己チェックを行うなど、さらなる取組の工夫が望まれます。	○				○			

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくく	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	7	利用希望者に対して利用条件や自己負担金などの情報を積極的に提供している。	施設の玄関、各階図書コーナーにパンフレットを設置し、随時閲覧が可能なほか、ホームページ、広報誌に法人の理念を掲載し、施設での暮らしや行事等を写真入りで紹介しています。家族説明会で法人の基本理念、事業計画、利用契約の変更事項等について説明し、必要に応じて説明資料を映像化して家族へ説明する等、工夫しています。ホームページに利用情報を掲載し、地域包括支援センターにパンフレットを設置するほか、生活相談員、ケアマネジャーが施設の利用希望者への相談に応じています。利用申込書等はホームページからダウンロードでき、利用希望者の利便を図っています。また、地域懇談会を開催し、法人の理念、事業計画、地域対象のアンケート結果説明等を行い、地域に対して法人及び施設の運営状況等の周知を図っています。	○				○			
	8	サービス利用を始めるときや変更するときは分かりやすく説明している。	職員倫理規程、行動指針に利用者の主体性や個性を尊重し、自己決定や自己選択ができるような支援を行うことが明記されています。サービスの開始・変更に当たっては、施設管理運営規程に基づいて、利用者に対する説明と同意を基本として必要な手続きが進められています。サービスに関する説明の理解や意思表示が困難な利用者が増えているため、日頃から家族とのコミュニケーションを取りながら、個々の支援会議へ家族が参加する機会を設け、利用者本人及び家族の意向を踏まえたサービスの提供に努めています。	○				○			
	9	利用者の満足度を高めるための具体的な取組みがあり、改善に取り組んでいる。	施設利用者及び家族を対象に利用者満足度調査を毎年実施し、その結果は苦情解決委員会で協議・検討し、サービス改善につなげるとともに、ホームページ等での公表や、家族にも報告されています。また、日常のサービス提供場面でも利用者、家族からの意見、要望等の把握に努め、意見等が寄せられた際には、対応した職員がユニット・リーダーに報告し、各職種が参加する会議での検討のほか、主任会議や苦情解決委員会でも情報共有を図るなど、利用者満足度向上のための組織的な取組が充実しています。	○				○			

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	10	苦情があったときは前向きに改善している。	苦情等への対応結果は、経営検討会議等を通じて施設全体で共有し、職員に周知しています。また、家族説明会での報告及び施設広報誌への掲載を行うほか、生活相談員が個別に利用者本人や家族に説明を行っています。苦情や意見を出しやすいよう、施設広報誌に苦情受付担当者名を掲載するとともに、施設内の「なんでも投書箱」への「みなさまの声（ご提案用紙）」の投函を呼び掛けており、匿名での意見に対しても、改善事項等を明記した文書を施設長名で作成・掲示し、利用者や家族の理解を得るよう努めています。	○				○			
	11	相談しやすい環境や意見を言いやすい仕組みを作り、利用者に知らせている。	重要事項説明書及び入所契約書に利用者からの相談、苦情に対応する窓口の設置及び迅速な対応等が明記され、利用者及び家族に説明されています。重要事項説明書には「なんでも投書箱」の設置や直接の担当者が不在時にも対応職員が必ず引き継ぎを行うことなどが付記されています。施設パンフレットに苦情解決第三者委員（2名）と生活相談部の電話番号が明記されているほか、家族説明会や家族面会時にも相談窓口について説明されています。いつでも相談を受け付け、かつ、複数の相手に相談可能なことが利用者、家族に周知されており、投書箱の増設や日曜に相談担当の生活相談部職員を在勤させるなど、利用者及び家族が相談しやすい仕組みづくりが進められています。	○				○			
	12	ケガや事故を未然に防ぐ検討と対策を行っている。	介護事故防止・対応マニュアルに事故及びヒヤリハット事例が発生した際の具体的対応手順が明示され、事故等の発生時に組織的かつ迅速な対応が行われています。現場からの報告を受け、施設長が必要と判断した事故等については、「介護事故検証シート」が作成され、詳細な経過の記録と再発防止策が講じられています。こうした日常のリスクマネジメントの取組を通じて、事故及びヒヤリハット事例の収集が積極的に行われ、その集計結果は毎月開催の安全推進委員会に報告されています。安全推進委員会では事故の未然防止対策等が協議、検討されており、施設全体でリスク情報が共有され、事故防止対策、サービス改善策が実施されています。	○					○		専門用語等が多いため、簡単な単語に変えるだけでは読みづらい文章になってしまう。

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくく	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	13	感染症の予防や発生時の対策を行っている。	「感染症対策マニュアル」に基づいて、施設全体で積極的に感染症対策が進められています。感染症対策委員会を毎月開催し、感染症の動向や予防対策に関する情報共有や協議、検討が行われています。また、職員会議でも感染症関連の情報提供や、職員・利用者・家族等の体調不良時の対処方法の周知徹底を図るなどして職員の意識を高めています。さらに、感染症発生時の対応に関する職員研修が複数回開催され、職員全員の対処スキルの習得を促すとともに、食中毒予防に関する研修が毎年開催されています。公的医療機関の感染症専門看護師の協力を得て、感染症対策マニュアルが改訂されています。昨年度から、外部から利用者への感染ゼロの状態が続いているとのことであり、実効性のある感染症対策が今後も維持、継続されるよう期待します。	○					○		専門用語等が多いため、簡単な単語に変えるだけでは読みづらい文章になってしまう。
	14	災害が発生したときの避難や甚大な被害に備えた対策を行っている。	毎年度、自衛消防訓練計画を策定し、年度当初に職員に周知されています。消火及び通報訓練のほか、夜間や山林火災、地震を想定した総合訓練が計画的に実施され、消防署員立会いの下で指導を受けています。また、年間の消防防災訓練の実施状況等については防火管理委員会に報告され、訓練内容や施設設備、防災用品の確保等、要改善事項の確認及び対応の検討が行われ、組織全体で防災対策の取組が進められています。なお、最近の国際情勢を受けて、Jアラートが発出された際の職員の対応手順も明確化されています。	○						○	
内容評価項目（高齢）	15	利用者一人ひとりに応じた一日の過ごし方ができるよう工夫している。	利用者一人ひとりの生活状況は「24時間シート」に情報を集積し、個々の状況に合ったサービス提供を実施できるよう工夫して取り組んでいます。日々の支援においては、傾聴ボランティアなどの協力を得るほか、「カラオケの会」、「詩吟の会」など利用者の希望を把握しながら、趣味嗜好に合わせた複数のプログラムも取り入れた余暇活動を実施しています。また、利用者一人ひとりの生活習慣に合わせ、無理なく生活機能のリハビリを実施する等、快適な生活リズムを整えられる支援も行われています。日常生活の中で利用者が洗濯物やエプロンをたたむなど、自ら取り組まれている様子も見られ、利用者各々が主体的に生活を送ることができるよう職員の意図的な配慮が感じられます。利用者の生活上の課題については、毎月開催されるユニット会議で検討・改善が図られており、重要な懸案事項は全ユニットのリーダー12名と施設長を交えて開催されるリーダー会議でも共有を図っています。	○					○		専門用語等が多いため、簡単な単語に変えるだけでは読みづらい文章になってしまう。

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくく	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	16	利用者を尊重すること、権利を守る取り組みが徹底されている。	利用者に対して、緊急やむを得ない場合の一時的な身体拘束の実施に際して、「身体拘束に関する説明・経過観察記録」により、拘束の必要な理由、方法、時間帯（時間）、開始及び解除の予定等を明記した書類を基に利用者・家族へ説明を行ない、同意を得ています。「身体拘束に関してのガイドライン」・「身体拘束を行う場合の手順」を整備し、各ユニットで口頭での申送りや記録ノート等で介護事故等の未然防止について注意喚起しています。一方、権利侵害については、これまで報告されていませんが、早期発見するための組織的・具体的な取組が十分とはいえません。今後は、権利侵害とはどのようなことか具体的な内容・事例を提示して、根拠説明等を行なうことが望まれます。	○				○			
	17	福祉施設・事業所の環境について、利用者の快適性に配慮している。	利用者は、好みの家具や備品等を自由に居室に持ち込むことができるほか、ベッド・畳・じゅうたんの別も希望に応じて選択できます。また、“可能な事”だけではなく“できない事”も丁寧に説明し、納得していただくなかで、生活環境づくりを行なっています。「トイレはここですよ」の貼り紙など認知機能の低下した利用者が生活しやすい工夫をしつつ、安らげる雰囲気づくりへの配慮から、貼り紙だらけにはせず、気づいた職員がさりげなく介助を行うという介護方針の下、支援を実施しています。安全面では、クッション材の活用やじゅうたんを敷くなどケガの防止に努め、風呂場には滑り止めマット、トイレに追加の補助手すり・グリップを設置するなど、安全対策の徹底を心がけています。ユニットの生活環境は、「行動計画」の中で「リビングのしつらえ」によって、各ユニットリーダーが定期的に検討し、問題の改善に努めるなど、快適な雰囲気づくりに向けて積極的に取り組んでいます。	○				○			

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	18	入浴支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	利用者の入浴スケジュールは「入浴チェック表」で1か月分の日程を決めていますが、利用者の意向や体調変化に応じて、入浴日時やシャワー浴への変更など、臨機応変な対応を随時行っています。一人あたりの入浴時間は概ね30分程度で、利用者の意向やその日の体調に応じて、満足に配慮した入浴に繋げられるよう調整しています。入浴介助の際には、脱衣場と浴室の間に衝立を使用する等、プライバシーに配慮しています。入浴介助の手順を明記したマニュアルに基づき、入浴前は体調変化を把握するために体温・血圧を計測し、体調変化のある方は看護師に報告していますが、入浴可否の判断基準の明確化、責任主体（入浴可否判断者）等が明文化されていないため、今後の検討が望まれます。	○				○			
	19	排せつの支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	自然な排泄を目指し、リハビリパンツやオムツを使用していても、トイレでの排泄が可能な方は定期的に誘導しています。便秘傾向の方の排泄は薬だけに頼らず、ヨーグルトの提供や家族が持参した水を提供したり、食後のトイレ誘導を実施するなど、利用者のニーズに応じて工夫した取組を行っています。排泄の自立に向けた取組について、職員は常に最適な方法を検討しています。不潔行為など問題行動のある利用者の対応方法については、その都度ユニットリーダーが中心となり「介護記録」、「排泄チェック表」を基に支援会議を実施し、常に対応方法を検討し改善を図っています。リビングの見守り・安全確保については、早番の職員がユニット当番として目配りを行なうことになっており、他の職員も協力して見守りを実施する仕組みとなっています。	○					○		専門用語等が多いため、簡単な単語に変えるだけでは読みづらい文章になってしまう。

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくく	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	20	食事をおいしく食べられるよう工夫している。	食事はある程度の時間の範囲で、自分の好きなタイミングで自由に食べることができます（昼食：12時～14時、夕食：17時～19時）。季節ごとに旬の食材を使用し、毎日のメニューが各ユニットに分かりやすいように掲示されています。食事内容は、高齢者に好まれる食材を多く使用し、大きさや味付け、栄養バランス等に気を配っています。普通食を摂る利用者は少なくなってきており、個々の利用者の障害等に対応した食事が提供されています。盛り付けは適温・適量に気を配りながら各ユニットで行なっています。利用者はそれぞれ自分の好きな場所を選び、身体に合った高さの椅子・テーブルに着いて食事を摂っています。正月はおせち料理、節分はちまき、ひな祭りはちらしずしなど行事食を取り入れており、利用者に応じて月1回は3食の中から選択食を実施しています。それらの取組により、楽しい雰囲気で食べられるよう意識的に支援を行なっています。栄養士及び調理師は、利用者の食事の状況を観察し、一人ひとりの様子を把握しています。感染症対策の研修を毎年1回実施し、職員への周知徹底を行っています。また、ユニットの冷蔵庫内の食品などは、栄養士がチェックしている他、ケアマネージャーや看護師が手洗い消毒など、衛生面の注意喚起を行っています。	○				○			
	21	利用者の心身の状況に合わせ機能訓練や介護予防活動を行っている。	日常生活のなかで、利用者一人ひとりの心身機能に合わせ、生活行為を通じたリハビリ（生活リハビリ）を実施しています。また、利用者の状況に応じて、「個別機能訓練基本計画」を作成し、計画を基にした意図的な機能訓練を行っています。支援会議は3か月に1回開催し、チーム内で検討しています。レクリエーション活動は、いくつかのメニューから選択できるよう配慮されており、利用者が主体的に自分自身の好みに応じて参加しています。判断能力の低下や認知症の症状の変化については、各ユニットへ職員を固定配置することで、利用者の日々の変化に気づけるよう配慮したケアを実施していますが、今後は、組織的な支援体制を構築し、医師・医療機関をはじめとした多職種連携のもとでの早期発見の仕組みづくりを行なうことが望まれます。			○	「機能訓練」		○		専門用語等が多いため、簡単な単語に変えるだけでは読みづらい文章になってしまう。

区分	№.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	22	認知症の状態に配慮した、その人らしい日常生活を支援している。	認知症の行動・心理障害のある利用者への対応について、穏やかに過ごせるよう声かけを行ったり、昼夜逆転の傾向がある利用者には、日中の活動への参加を促したりしています。また、介護に対する抵抗のある方には複数の職員での対応を行なっていますが、一人ひとりに合わせたきめ細かな支援方法の分析、支援内容の検討が十分とはいえません。また、認知症の支援についての最新の知識・情報を得るための研修体制について、個別に認知症介護実践者研修などは受講していますが、施設の全職員に対する周知についても検討が望まれます。認知症の状態に配慮した支援は、利用者本人の生活機能の維持・改善を図るだけではなく、生活環境や職員の関わり方など、周辺環境も適切に検討される必要があるため、今後は、より意図的な支援体制を作られることに期待します。	○				○			
	23	利用者の日々の体調を把握し、体調不良時に迅速に対応するための手順を確立し、取組を行っている。	利用者の体調変化には、「異常時・緊急時の対応マニュアル」を整備し、対応しています。また、転倒や転落、誤嚥等の介護事故が発生した際には、「介護事故への対応手順」を基に対応するよう、職員へ徹底しています。有事の際はユニット当番が携帯するPHSへ連絡し、状況によって協力病院と連携を図りながら迅速に対応するための手順を確立しています。緊急時対応などに備えて、看護師が講師となり、職員が実際の場面を想定した研修を実施しているほか、安全対策委員会を立ち上げ、リスクマネジメントの取組を積極的に行っています。今後も定期的に対応方法等に関する研修を実施し、職員が一丸となって迅速な対応ができるよう、職員個々のレベルに応じた細かな研修・指導の継続に期待します。	○					○		専門用語等が多いため、簡単な単語に変えるだけでは読みづらい文章になってしまう。

様式４ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：岩手県社会福祉協議会

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくく	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	24	利用者が終末期を迎えた場合の対応の手順を確立し、取組を行っている。	利用者が終末期を迎えた場合の対応については、「看取りに関する指針」、「看取り介護マニュアル」を整備し、施設としての方針や手順が定められています。協力医との連携を図りながら対応しており、利用者が施設で亡くなった際には、即時に医師へ連絡する体制となっています。利用者が終末期を迎えた場合、利用者本人・家族への意向確認については、家族説明会などの場で看護職員が説明を行ない、その後は随時個別に意向を確認する仕組みとなっています。終末期の対応に関する職員の研修は随時実施しており、実際に対応した職員に対する精神的なケアは特別な取組としては行なっていません。それまでの利用者と職員との信頼関係や人間関係ができ上がっていることで、職員が受ける精神的な負担が比較的小さく、また、看護師が24時間勤務しており、介護職員へ的確に指示を出しながら対応する体制となっています。	○					○		専門用語等が多いため、簡単な単語に変えるだけでは読みづらい文章になってしまう。

上記のとおり、トライアル版は評価基準の構成が「共通評価基準」、「内容評価基準」の順番になっていますが、これについてどうお考えになりますか？

		〔左記を選択した理由〕
○	この順番で良い	法人の考え方等が基となって、施設で具体的なサービスが提供されていることがイメージできると思うので。
	「内容評価基準」が先の方が良い	
	そのほか	

「利用者の立場」の視点からの総合的な評価、感想

		〔左記を選択した理由〕
○	分かりやすい	専門用語をできるだけ使わないコメントであれば、大体は分かりやすいと思います。
	分かりにくい	
	どちらともいえない	

全体を通じたご感想、ご意見、ご提案をお聞かせさい。

●「利用者向け評価結果トライアル版」（案）モデル評価事業

評価機関	特定非営利活動法人メイアイヘルプユー
施設・事業所	天神介護老人保健施設
種別　№	高齢分野　№2

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：天神介護老人保健施設

事業所名	天神介護老人保健施設

高齢　No.2

各評価細目に関する意見など

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
共通評価項目	1	大切にしている価値や考え方（理念など）を書き表し、職員、利用者、家族に説明している。	・法人として、「愛と献身」を基本理念とし、利用者のこころとからだを癒し、安全で品質の高い介護サービスを提供することで、地域社会に貢献するとしています。職員への周知として、事業所に掲示、全職員が携帯する「てんじん心得帖」にも掲載、また朝礼での唱和、新人研修において説明するなどの取り組みがあります。 ・利用者が基本理念を知る機会は、事業所に掲示、ホームページやパンフレット、法人広報誌に記載されているのを見る機会に限られます。職員から直接説明を受ける機会はなく、取り組みが求められます。	○				○					
	2	サービスを良くするよう計画的な評価を行い、業務のやり方を定期的に見直している。	・法人として、「サービス向上委員会」をを設置し、下部にサービスの質の向上を課題とした各種委員会を設置して取り組んでいます。 ・第三者評価の受審を法人の方針として、計画的に取り組んみ、今回2回目の受審です。第三者評価の結果は、改善に活用する方針が明確です。具体的には、法人が主催する横断的な体制である「第三者評価部会」の目標・方針として取り上げています。各事業では、第三者評価の結果を活用した事業計画を策定し実践し、改善活動の進捗状況を発表しています。	○				○					
	3	事業の実績や収支、職員の状況をはじめとする運営情報を公開している。	・情報公開の手段として、法人が運営するホームページ（HP）とソーシャルネットワークサービスがあります。HPには、法人概要、事業案内、情報公開として（財務情報、事業計画、法人内研修、第三者評価の受審結果など）、当事業所に関するものでは、事業所内外の取り組みを写真「スタッフノート」で紹介しています。 ・法人として、広報誌を年4回発行し、利用者、行政や福祉施設、実習関係の学校、近隣住民などに利用者を除き300部配布しています。 ・HPにはさらに、苦情・意見とそれへの対応等についても公開することを期待します。		○		文章全体が利用者には馴染み難い内容となっており分かり難い。	○				事業の収入や支出、職員数など施設の事について分かり易くその情報を公開している。	

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：天神介護老人保健施設

区分	№.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	4	利用者と地域の方々との交流を図っている。	・利用者が地域と交流する機会として、希望者を募り、施設外へのドライブや散歩、買い物ツアー、近隣のお祭りへの参加の機会があります。また、地域の保育園児や中学校との交流会、移動スーパマーケットが3か月ごとに事業所を訪れて商品を展示し、利用者は買い物を楽しんでいます。 ・一方、利用者と地域との交流を目標にした計画はなく、多くの利用者が外出をあきらめている状況が伺えます。日常において地域の人々との関係を築き、活動範囲を広げることは、事業所が地域社会の一員としての社会的役割を果たす意味でも重要です。さらなる取組みを期待します。	○				○					移動ｽｰﾊﾟｰﾏｰｹｯﾄが3か月ごとに・・・ ↓ 移動ｽｰﾊﾟｰﾏｰｹｯﾄが毎週・・・ 一方、利用者と地域との交流を目標にした計画は無く・・・ ↓ 利用者と地域との交流を目標にした計画があり実施をしているが、
	5	福祉的な支えが必要な地域の人々を援助する活動を行っている。	・法人では、「地域に根差した施設運営」を中期経営計画の柱の一つに位置付け、新たに地域連携部会を設置して地域での清掃活動や転倒予防教室（サロン活動）などの取組みを行っています。 ・当事業所では、法人のこの計画に沿って、「地域に開かれた施設」を掲げ、新たに多職種が連携して対応する「相談窓口」を設置したところです。この活動の充実に向け、関係機関や行政が発信する情報の収集に努めています。地域社会における福祉向上に向けて公益的な事業・活動を積極的に行っていくために、確実な取組みを期待します。		○		全体の文章が分かり難い。	○				地域社会への貢献活動に取り組んでいる。	
	6	利用者を尊重することの重要性を職員が深く理解し、実践している。	・法人として、基本理念を受けた基本方針などに利用者を尊重したサービスの実践を明記し、また職員が携帯する「てじん心得帖」に掲載、毎週朝礼では、理念の唱和し理解・確認を促しています。 ・昨年度は年2回、権利擁護、虐待、身体拘束についての研修会を開催するなどして、利用者の権利擁護や尊厳について学ぶ機会を設けています。 ・4年前頃より「尊厳等に関するレポート」を当事業所独自に開始し、担当者が毎月の職員会議にて発表することで周知を図り、人権や尊厳について考える機会としていますが、更なる充実が求められます。	○				○					

様式3 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：天神介護老人保健施設

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	7	利用希望者に対して利用条件や自己負担金などの情報を積極的に提供している。	誰もがアセセスできるホームページでは、施設内で実施された行事やイベントの情報を写真を豊富に使うことで、視覚的にも分かり易く伝えられるよう努めています。また、パンフレットや広報誌にも写真や絵を適度に使用する等の工夫をすることで、利用希望者により多くの情報を提供できるように努めています。 ・利用希望者や見学への対応は相談員が窓口となり、随時の見学等にも対応しています。 ・利用者視点からは、関係機関や事業所への情報提供は不十分であり、具体的な取り組みが求められます。	○				○					
	8	サービス利用を始めるときや変更するときは分かりやすく説明している。	・サービスの開始に当たっては、「重要事項説明書」や「ご利用のしおり」を使用しながら説明し、特に、基本料金や加算についての説明を丁寧にするよう努めています。また、施設利用可否の自己決定が難しいと思われる利用者には、可能な限り本人への理解を図ると共にご家族に丁寧に説明するよう努めています。 ・「ご利用のしおり」は、高齢者でも読み易いように文字を大きめにしたり、図や絵、フローチャートを適宜使用してわかりやすさに配慮していますが、当事業の特徴的なサービス分野における、紹介が不足しています。検討を期待します。		○		文章の表現が長く分かり難い。もっと短く簡潔にした方がいいと思う。	○				サービスを利用・変更する場合は、分かり易く説明している。	
	9	利用者の満足度を高めるための具体的な取組みがあり、改善に取り組んでいる。	・利用者満足度の把握を目的として、年1回職員による利用者アンケートを実施から、昨年度より「傾聴ボランティア」に依頼して利用者へのアンケート調査を実施しています。第三者に依頼することで、公正な意見聴取ができるよう努めています。そして、アンケート調査の結果を分析し、翌年度への事業計画に反映する方針です。 ・また、家族交流会を年1回開催し、利用者及び家族との意見交換やコミュニケーションの場を確保できるよう努めていますが、参加者が少ない状況となっており、より多くの意見聴取のためにも、家族等が参加し易いような充実した内容への検討が求められます。	○				○					
	10	苦情があったときは前向きに改善している。	・「苦情解決に係る取り扱い方針」を策定し、円滑に苦情解決が図れるよう努めています。利用者などへの周知方法として、重要事項説明書に苦情相談窓口を明記すると共に、事業所内に苦情相談窓口や第三者委員の案内を掲示し、また、玄関前には意見箱を設置しています。 ・受け付けた苦情は、苦情受付から苦情解決・改善、報告に至るプロセスを記録し、対応策や検討内容については、本人及び家族へ随時報告しています。受け付けた苦情は、事業所全体で共有できるよう周知に努めています。さらに苦情解決状況の公表が必要です。	○				○					

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：天神介護老人保健施設

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	11	相談しやすい環境や意見を言いやすい仕組みを作り、利用者に知らせている。	・事業所内には、第三者である介護相談員へ施設利用に関しての相談ができることを掲示し、介護相談員は月2回訪問してきて、相談がある利用者以外にも施設内を巡回しながら対象者を抽出し、声掛け相談にのってくれています。 ・相談しやすいスペースの確保のために相談室以外にも、談話コーナーを設置しパーテーションや観葉植物で間仕切りをするなどして話しやすいような環境整備に取り組んでいます。 ・一方、この度の第三者評価で実施した利用者調（面接）では、誰に相談したしたらようかわからない等の意見が聞かれました。検討を期待します。	○				○					
	12	ケガや事故を未然に防ぐ検討と対策を行っている。	・法人として「介護事故防止・安全管理に関する指針」を作成して、リスクマネジメントの構築と推進に取り組み、また、各事業所へリスクマネジャーを配置し、責任とリーダーシップをの明確化が図られています。 ・当事業所として、事故に関しては事故対策委員会を毎月開催して検討、また、ヒヤリハット報告書の提出を喚起する取り組み、さらに、法人及び事業所主催で研修会の実施、また、本部が年2回の内部監査をして、職員のリスクマネジメントに対する周知や理解度の状況を確認する機会が設けられています。さらに職員への周知徹底に向けた取組みの充実を期待します。	○				○					
	13	感染症の予防や発生時の対策を行っている。	・法人として、「感染症及び食中毒予防及び蔓延予防のための指針」を作成し、感染症対策に取り組んでいます。当事業所にも感染担当者が任命され、感染症対策等の管理を実施しています。 ・感染症対策の研修を事業所内にて年2回開催し、嘔吐処理演習や手洗い講習会等も計画的に実施しています。 ・感染症対策に関するマニュアルとして、職員が携帯する「てんじん心得帖」に細かく掲載し、職員への周知、標準化を図っています。	○				○					
	14	災害が発生したときの避難や甚大な被害に備えた対策を行っている。	・法人本部に危機管理室を設置し、安全対策・危機管理に組織をあげ計画的に取り組み、「事業継続計画書」には、災害時の対応を明記し、マニュアルも整備しています。 ・災害時用備蓄食材一覧や備品一覧が整備され、年1回は確認をしています。また、災害時にもサービス提供の継続ができるよう、職員の安否確認のシステム化、災害時に必要な職員の通勤移動方法や通勤時間の把握も一覧となっています。さらに避難訓練を年2回実施し、消防署や消防団と連携しながら避難訓練の状況や訓練内容を評価し、更なる安全対策へつなげるなど充実した取り組みです。	○				○					

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：天神介護老人保健施設

区分	№.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
内容評価項目（高齢）	15	利用者一人ひとりに応じた一日の過ごし方ができるよう工夫している。	・利用者本人のこれまでの生活リズムを確認するための事前訪問、また、入所時には本人意向の確認、食事の好み等の生活習慣の把握に努めている。 ・入所後は利用者本人への意向や生活習慣を踏まえて、サークルやクラブ活動に誘ったり、洗濯物たたみや簡単な清掃を依頼して役割を持ってもらえるようにしている。また、事業所に週1回「移動スーパー」が来るので、買い物の機会がある。そして、多種類のクラブ活動、外出もバスハイクなどを企画して楽しめるようにしているが、集団活動が中心であり、利用者一人ひとりへの対応、その充実が期待される。	○				○					
	16	利用者を尊重すること、権利を守る取り組みが徹底されている。	・権利擁護（身体拘束・虐待）に関する研修会を年2回開催、また、身体拘束防止に係る指針を定め、身体拘束問題発生時の対応マニュアルを作成して職員に周知しています。さらに高齢者虐待防止セルフチェックシート、虐待の目チェックリストを使用するなどして職員が自ら考え、気づける機会を設けています。 ・「身体拘束・虐待」に関する所轄行政への届け出や報告に関し、職員への周知が不十分である。 ・利用者の権利侵害の防止に関しては、特に徹底した取り組みが求められており、更なる取り組みを期待します。	○				○					
	17	福祉施設・事業所の環境について、利用者の快適性に配慮している。	・事業所内は毎日清掃して清潔の保持に努め、更に外部業者が定期清掃を年2回実施しています。 ・季節に合わせた装飾や壁面の絵画や掲示物、生花の置き方などにも利用者が落ち着けるような工夫をして快適性を高め、そして毎月「5」のつく日を「5Sの日」として環境整備の取り組みが確実に継続して取り組めるようにしています。 ・しかし、多床室におけるプライベート空間づくりの限界があり、利用者それぞれの意向やこれまでの生活習慣を尊重したすごし方が出来るような居室環境への配慮は不十分といえます。更なる工夫を期待します。	○				○					

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：天神介護老人保健施設

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	18	入浴支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	・利用者の希望と身体機能に合わせて3種類ある浴槽タイプから使用する浴槽を選んでおり、その際にはより自立的な入浴を目指しています。 ・安全に入浴できるように、シャワーチェアー、浴槽内椅子、滑り止めシートなどを準備しています。 ・同性介助希望者にはそれに対応しています。普通浴槽、リフト浴槽使用者には1対1対応で、脱衣場で待つこともなく入浴できています。 ・利用者の意向に応じて入浴日を変更したりシャワー浴とするなど柔軟に対応しています。	○					○		「より自立的な入浴を目指している」との表現が抽象的すぎて分かり難いと思う。		利用者の希望と身体機能に合わせて・・・浴槽を選んでおり、その際には自分でできる範囲の事は自力でしてもらうように支援していきます。 利用者の希望と身体機能に合わせて3種類ある浴槽タイプから使用する浴槽を選んでおり、 ↓ 利用者の希望と身体機能に合わせて入浴形態を選んでおり、
	19	排せつの支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	・排泄に関する情報を収集し、オムツ外しに取り組んでいます。また、その人に合った適切なオムツ・尿取りパットの選択のために、入所後３日間（72時間）に渡って尿量測定をして使用するオムツ・尿取パットの選定に役立てています。 ・居室でポータブルトイレ使用時は、他の人の目に触れないように羞恥心に配慮しています。 ・トイレの清掃は毎日行うと共に汚れに気づいた時には随時おこなうようにしています。 ・さらに、利用者の状態に応じた適切なトイレ誘導の時間や、オムツ外しの成果が表れることを期待します。	○					○				文章中の「尿取りパット」の言葉は削除。 トイレの清掃は毎日行なうと共に汚れに気付いた時には随時行なうようにしています。 ↓ 削除 排泄に関する情報を収集し、オムツ外しに・・・ ↓ 排泄に関する情報を収集し、できる限りオムツを外す取り組みを・・・
	20	食事をおいしく食べられるよう工夫している。	・食事を楽しめる工夫として、カレーパーティーやおでん等をバイキング形式で年4回提供しています。また、月１回は、「地産地消」の献立日があり、さらに利用者が季節を感じられる献立での提供に努めています。 ・朝食、昼食に選択食（月１回程度）を導入しています。 ・食中毒の発生予防に向けて、厨房委託先の業者と連携して取り組んでいます、 ・行事食などの時を除いて食事環境を見た時に、美味しく食べられる「雰囲気づくり」について工夫の余地があることを事業所として課題にしています。更なる取り組みに期待します。	○				○					食中毒の発生予防に向けて、厨房委託先の業者と連携して取り組んでいます。 ↓ 委託業者と連携し、衛生管理に努めています。

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	21	利用者の心身の状況に合わせ機能訓練や介護予防活動を行っている。	・本人の希望を基に目標を設定したリハビリ室での訓練や、居住フロアでは生活動作をリハビリテーションと位置付けて取り組んでいます。そして生活動作を支援するにあたり介護職員は、リハビリ職員に相談したり助言を得て行っています。 ・リハビリテーション実施計画作成にあたり、自宅訪問を基本としています。また、関係職種間の情報共有も促進され、在宅復帰をも座した取り組みを強化しています。 ・在宅復帰する利用者については、退所前に自宅を訪問し、在宅で担当となるケアマネージャーに情報提供しています。		○		文章が分かり難い。	○				機能訓練や介護予防活動を利用者の心身の状況に合わせて行なっている。	
	22	認知症の状態に配慮した、その人らしい日常生活を支援している。	・本人・家族から生活歴、現在の日常生活能力、行動障害になっている事などの利用者情報を得て、利用者・認知症の状態を把握しています。 ・面会に訪れた家族と利用者がゆっくり過ごせるような空間として、談話コーナーを設けています。 ・利用者の言動に何らかの意味があることを見出せるように、常に傾聴的態度で対応するようにし、１日の利用者の行動を記録して職員間で共有し、対応を統一するように話し合っていますが、行動の特徴やその意味などまで深められず対応が不統一になっていることを課題としています。更なる取り組みを期待します。	○					○		文章が分かり難い。		行動の特徴やその意味などまで深められず ↓ 行動の特徴やその意味を深められず
	23	利用者の日々の体調を把握し、体調不良時に迅速に対応するための手順を確立し、取組を行っている。	・急変時対応マニュアル（ポケット版）に利用者の体調変化のチェックポイントなどが記されており、常に職員は携行しています。 ・日々の利用者の健康状態の把握方法は、食欲、食べ方、反応などについて「いつもとの違い」でまず気づくため、この見方をマニュアルにしています。また、入浴前には血圧、体温測定を実施し、そしていつもとの違いに気づいた時には、フロア担当看護師に連絡する体制になっています。 ・適切な服薬を目指して、服薬カードに個別の対応を明記して服薬介助していますが、薬の効果や副作用に関する知識不足を課題としています。	○				○					携行→携帯

様式3 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：天神介護老人保健施設

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	24	利用者が終末期を迎えた場合の対応の手順を確立し、取組を行っている。	・看取りに対する指針は事業所として定めています。そして入所時に終末期の医療についての説明を行い、「終末期医療に関する確認書」を作成し、意向は、本人・家族から聞くようにしています。 ・看取りを行う場合は家族を交えて「看取りカンファレンス」を開催し、ケアの内容についてはケアプランに記載して同意を得ています。 ・実際の診療と死亡確認は、事業所の医師が行っています。 ・終末期に携わる職員への精神的なケアの必要性の視点からも、看取りについての手順書の策定が必要であり、また研修の取り組みを期待します。	○				○					

上記のとおり、トライアル版は評価基準の構成が「共通評価基準」、「内容評価基準」の順番になっていますが、これについてどうお考えになりますか？

	この順番で良い	〔左記を選択した理由〕 利用者にとってまず気になるのは、サービスの内容についての項目ではないかと思われるので、内容評価基準が先の方が良いと思います。
○	「内容評価基準」が先の方が良い	
	そのほか	

より良くトライアル版を活用する方法についてお考えをお聞かせください。

評価項目が全国統一であれば比較がし易く、サービス選択時の参考とし易いので活用されるのではないか。

全体を通じたご感想、ご意見、ご提案をお聞かせください。

①講評コメントについては、(取り組み内容)、(課題)を分けて記入した方が分かりやすいと思います。②専門用語が使われている文章については、注釈を入れたほうがより理解し易いと思う。③A-4-(1)家族等との連携の項目を利用者にとっては必要な情報と思うため含めるべきではないかと思う。

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：メイアイヘルプユー

評価機関名	特定非営利活動法人メイアイヘルプユー	施設・事業所名	天神介護老人保健施設

各評価細目に関する意見など

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
共通評価項目	1	大切にしている価値や考え方（理念など）を書き表し、職員、利用者、家族に説明している。 Ⅰ-1-(1)-①	・法人として、「愛と献身」を基本理念とし、利用者のこころとからだを癒し、安全で品質の高い介護サービスを提供することで、地域社会に貢献するとしています。職員への周知として、事業所に掲示、全職員が携帯する「てんじん心得帖」にも掲載、また朝礼での唱和、新人研修において説明するなどの取り組みがあります。 ・利用者が基本理念を知る機会は、事業所に掲示、ホームページやパンフレット、法人広報誌に記載されているのを見る機会に限られます。入所者に配布されている「ご利用のしおり」への記載はなく、また職員から直接説明を受ける機会はなく、取り組みが求められます。	○			＊対象評価項目を利用者にわかりやすい表現に書きかえた 明文化→書き表し、周知→説明	○			・職員への周知方法について多様な取り組みを記載していたが、利用者にとっては関心がないと思われ要約した。 事業所にとっては必要な内容である。
	2	サービスを良くするよう計画的な評価を行い、業務のやり方を定期的に見直している。 Ⅰ-4-(1)-①	・法人として、「サービス向上委員会」をを設置し、下部にサービスの質の向上を課題とした各種委員会を設置して取り組んでいます。 ・第三者評価の受審を法人の方針として、計画的に取り組み、今回2回目の受審です。第三者評価の結果は、改善に活用する方針が明確です。具体的には、法人が主催する横断的な体制である「第三者評価部会」の目標・方針として取り上げています。各事業では、第三者評価の結果を活用した事業計画を策定し実践し、改善活動の進捗状況を発表しています。	○			・サービスの質の向上→ サービスを良くする ・組織的に行われ、機能している→計画的な評価、業務のやり方の見直し	○			・組織的な取り組みを具体的に記載しているが、その内容を要約した。 事業所にとっては必要な内容である。
	3	事業の実績や収支、職員の状況をはじめとする運営情報を公開している。 Ⅱ-3-(1)-①	・情報公開の手段として、法人が運営するホームページ（HP）とソーシャルネットワークサービスがあります。HPには、法人概要、事業案内、情報公開として（財務情報、事業計画、法人内研修、第三者評価の受審結果など）、当事業所に関するものでは、事業所内外の取り組みを写真「スタッフノート」で紹介しています。 ・法人として、広報誌を年4回発行し、利用者、行政や福祉施設、実習関係の学校、近隣住民などに利用者を除き300部配布しています。 ・HPにはさらに、苦情・意見とそれへの対応等についても公開することを期待します。	○			運営の透明性を確保するため→事業の実績や収支、職員の状況を始めとする運営情報	○			・大きな変更はないが、改善提案を要約している。 事業所にとっては必要な内容である。

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：メイアイヘルプユー

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	4	利用者と地域の方々との交流を図っている。 Ⅱ－4－(1)-①	・利用者が地域と交流する機会として、希望者を募り、施設外へのドライブや散歩、買い物ツアー、近隣のお祭りへの参加の機会があります。また、地域の保育園児や中学校との交流会、移動スーパマーケットが3か月ごとに事業所を訪れて商品を展示し、利用者は買い物を楽しんでいます。 ・一方、利用者と地域との交流を目標にした計画はなく、多くの利用者が外出をあきらめている状況が伺えます。日常において地域の人々との関係を築き、活動範囲を広げることは、事業所が地域社会の一員としての社会的役割を果たす意味でも重要です。さらなる取組みを期待します。	○			交流を広げるための取組み→地域の方々との交流を図っている	○			・大きな変更はないが、改善提案を要約している。 事業所にとっては必要な内容である。
	5	福祉的な支えが必要な地域の人々を援助する活動を行っている。 Ⅱ-4-(3)-②	・法人では、「地域に根差した施設運営」を中期経営計画の柱の一つに位置付け、新たに地域連携部会を設置して地域での清掃活動や転倒予防教室（サロン活動）などの取組みを行っています。 ・当事業所では、法人のこの計画に沿って、「地域に開かれた施設」を掲げ、新たに多職種が連携して対応する「相談窓口」を設置したところです。この活動の充実に向け、関係機関や行政が発信する情報の収集に努めています。地域社会における福祉向上に向けて公益的な事業・活動を積極的に行っていくために、確実な取組みを期待します。	○			・地域の福祉ニーズ→福祉的な支え ・公益的な事業・活動→地域の人々を援助する活動	○			・大きな変更ないが、改善提案を要約している。 事業所にとっては必要な内容である。
	6	利用者を尊重することの重要性を職員が深く理解し、実践している。 Ⅲ-1-(1)-①	・法人として、基本理念を受けた基本方針などに利用者を尊重したサービスの実践を明記し、また職員が携帯する「てじん心得帖」に掲載、毎週朝礼では、理念の唱和し理解・確認を促しています。 ・昨年度は年2回、権利擁護、虐待、身体拘束についての研修会を開催するなどして、利用者の権利擁護や尊厳について学ぶ機会を設けています。 ・4年前頃より「尊厳等に関するレポート」を当事業所独自に開始し、担当者が毎月の職員会議にて発表することで周知を図り、人権や尊厳について考える機会としていますが、更なる充実が求められます。	○			・共通の理解を持つための取組み→重要性を職員が深く理解し、実践	○			・大きな変更はないが、改善提案を要約している。 事業所にとっては必要な内容である。

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：メイアイヘルプユー

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	7	利用希望者に対して利用条件や自己負担金などの情報を積極的に提供している。 Ⅲ-1-(2)-①	誰もがアセセスできるホームページでは、施設内で実施された行事やイベントの情報を写真を豊富に使うことで、視覚的にも分かり易く伝えられるよう努めています。また、パンフレットや広報誌にも写真や絵を適度に使用する等の工夫をすることで、利用希望者により多くの情報を提供できるように努めています。 ・利用希望者や見学への対応は相談員が窓口となり、随時の見学等にも対応しています。 ・利用者視点からは、関係機関や事業所への情報提供は不十分であり、具体的な取り組みが求められます。	○			・福祉サービスの選択に必要な情報→利用条件や自己負担などの情報	○			・大きな変更はないが、改善提案を要約している。 事業所にとっては必要な内容である。
	8	サービス利用を始めるときや変更するときは分かりやすく説明している。 Ⅲ-1-(2)-②	・サービスの開始に当たっては、「重要事項説明書」や「ご利用のしおり」を使用しながら説明し、特に、基本料金や加算についての説明を丁寧にするよう努めています。また、施設利用可否の自己決定が難しいと思われる利用者には、可能な限り本人への理解を図ると共にご家族に丁寧に説明するよう努めています。 ・「ご利用のしおり」は、高齢者でも読み易いように文字を大きめにしたり、図や絵、フローチャートを適宜使用してわかりやすさに配慮していますが、当事業の特徴的なサービス分野における、紹介が不足しています。検討を期待します。	○			・福祉サービスの開始・変更→サービス利用を始める時や変更する時	○			・大きな変更はないが、改善提案を要約している。 事業所にとっては必要な内容である。
	9	利用者の満足度を高めるための具体的な取組みがあり、改善に取り組んでいる。 Ⅲ-1-(3)-①	・利用者満足度の把握を目的として、年1回職員による利用者アンケートを実施から、昨年度より「傾聴ボランティア」に依頼して利用者へのアンケート調査を実施しています。第三者に依頼することで、公正な意見聴取ができるよう努めています。そして、アンケート調査の結果を分析し、翌年度への事業計画に反映する方針です。 ・また、家族交流会を年1回開催し、利用者及び家族との意見交換やコミュニケーションの場を確保できるよう努めていますが、参加者が少ない状況となっており、より多くの意見聴取のためにも、家族等が参加し易いような充実した内容への検討が求められます。	○			・満足の向上を目的とする仕組みを整備→満足度を高めるための具体的な取り組み	○			・大きな変更ないが、善提案を要約している。 事業所にとっては必要な内容である。

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：メイアイヘルプユー

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	10	苦情があったときは前向きに改善している。 Ⅲ－1－(4)－①	・「苦情解決に係る取り扱い方針」を策定し、円滑に苦情解決が図れるよう努めています。利用者などへの周知方法として、重要事項説明書に苦情相談窓口を明記すると共に、事業所内に苦情相談窓口や第三者委員の案内を掲示し、また、玄関前には意見箱を設置しています。 ・受け付けた苦情は、苦情受付から苦情解決・改善、報告に至るプロセスを記録し、対応策や検討内容については、本人及び家族へ随時報告しています。受け付けた苦情は、事業所全体で共有できるよう周知に努めています。さらに苦情解決状況の公表が必要です。	○			・苦情解決の仕組みが確立→前向きに改善	○			大きな変更はないが、改善提案を要約している。 事業所にとっては必要な内容である。
	11	相談しやすい環境や意見を言いやすい仕組みを作り、利用者に知らせている。 Ⅲ－1－(4)－①	・事業所内には、第三者である介護相談員へ施設利用に関しての相談ができることを掲示し、介護相談員は月2回訪問してきて、相談がある利用者以外にも施設内を巡回しながら対象者を抽出し、声掛け相談にのってくれています。 ・相談しやすいスペースの確保のために相談室以外にも、談話コーナーを設置しパーテーションや観葉植物で間仕切りをするなどして話しやすいような環境整備に取り組んでいます。 ・一方、この度の第三者評価で実施した利用者調（面接）では、誰に相談したしたらようかわからない等の意見が聞かれました。検討を期待します。	○			大きな変更はない	○			大きな変更はないが、改善提案を要約している。 事業所にとっては必要な内容である。
	12	ケガや事故を未然に防ぐ検討と対策を行っている。 Ⅲ-1-(5)-①	・法人として「介護事故防止・安全管理に関する指針」を作成して、リスクマネジメントの構築と推進に取り組み、また、各事業所へリスクマネジャーを配置し、責任とリーダーシップをの明確化が図られています。 ・当事業所として、事故に関しては事故対策委員会を毎月開催して検討、また、ヒヤリハット報告書の提出を喚起する取り組み、さらに、法人及び事業所主催で研修会の実施、また、本部が年2回の内部監査をして、職員のリスクマネジメントに対する周知や理解度の状況を確認する機会が設けられています。さらに職員への周知徹底に向けた取組みの充実を期待します。	○			安心・安全な福祉サービスの提供を目的とするリスクマネジメント体制→ケガや事故を未然に防ぐ検討と対策	○			・リスクマネジメントに取り組む体制や実施状況について、体制の紹介と取り組みなどの回数を紹介しているが、それを要約した。 ・事業所にとっては必要な内容である。

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：メイアイヘルプユー

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	13	感染症の予防や発生時の対策を行っている。 Ⅲ-1-(5)-②	・法人として、「感染症及び食中毒予防及び蔓延予防のための指針」を作成し、感染症対策に取り組んでいます。当事業所にも感染担当者が任命され、感染症対策等の管理を実施しています。 ・感染症対策の研修を事業所内にて年2回開催し、嘔吐処理演習や手洗い講習会等も計画的に実施しています。 ・感染症対策に関するマニュアルとして、職員が携帯する「てんじん心得帖」に細かく掲載し、職員への周知、標準化を図っています。	○			利用者の安全確保のための体制整備し、取り組みを行っている→予防や発生時の対策を行っている	○			大きな変更はないが、善提案を要約している。 事業所にとっては必要な内容である。
	14	災害が発生したときの避難や甚大な被害に備えた対策を行っている。 Ⅲ-1-(5)-③	・法人本部に危機管理室を設置し、安全対策・危機管理に組織をあげ計画的に取り組み、「事業継続計画書」には、災害時の対応を明記し、マニュアルも整備しています。 ・災害時用備蓄食材一覧や備品一覧が整備され、年1回は確認をしています。また、災害時にもサービス提供の継続ができるよう、職員の安否確認のシステム化、災害時に必要な職員の通勤移動方法や通勤時間の把握も一覧となっています。さらに避難訓練を年2回実施し、消防署や消防団と連携しながら避難訓練の状況や訓練内容を評価し、更なる安全対策へつなげるなど充実した取り組みです。	○			・安全確保のための取組み→災害が発生したときの避難や甚大な被害にに備えた対策	○			大きな変更はないが、改善提案を要約している。 事業所にとっては必要な内容である。
内容評価項目（高齢）	15	利用者一人ひとりに応じた一日の過ごし方ができるよう工夫している。 A-1-(1)-①	・利用者本人のこれまでの生活リズムを確認するための事前訪問、また、入所時には本人意向の確認、食事の好み等の生活習慣の把握に努めている。 ・入所後は利用者本人への意向や生活習慣を踏まえて、サークルやクラブ活動に誘ったり、洗濯物たたみや簡単な清掃を依頼して役割を持ってもらえるようにしている。また、事業所に週1回「移動スーパー」が来るので、買い物の機会がある。そして、多種類のクラブ活動、外出もバスハイクなどを企画して楽しめるようにしているが、集団活動が中心であり、利用者一人ひとりへの対応、その充実が期待される。	○			大きな変更ない	○			・大きな変更はないが、善提案を要約している。 事業所にとっては必要な内容である。

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：メイアイヘルプユー

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（〇印とその理由）				「講評コメント」について（〇印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	16	利用者を尊重すること、権利を守る取り組みが徹底されている。 A-1ー(2)-①	・権利擁護(身体拘束・虐待)に関する研修会を年2回開催、また、身体拘束防止に係る指針を定め、身体拘束問題発生時の対応マニュアルを作成して職員に周知しています。さらに高齢者虐待防止セルフチェックシート、虐待の目チェックリストを使用するなどして職員が自ら考え、気づける機会を設けています。 ・「身体拘束・虐待」に関する所轄行政への届け出や報告に関し、職員への周知が不十分である。 ・利用者の権利侵害の防止に関しては、特に徹底した取り組みが求められており、更なる取り組みを期待します。	〇			利用者の権利侵害の防止→利用者を尊重すること、権利を守る取り組み	〇			・大きな変更はないが、善提案を要約している。 事業所にとっては必要な内容である。
	17	福祉施設・事業所の環境について、利用者の快適性に配慮している。 A-2ー(1)-①	・事業所内は毎日清掃して清潔の保持に努め、更に外部業者が定期清掃を年2回実施しています。 ・季節に合わせた装飾や壁面の絵画や掲示物、生花の置き方などにも利用者が落ち着けるような工夫をして快適性を高め、そして毎月「5」のつく日を「5Sの日」として環境整備の取り組みが確実に継続して取り組めるようにしています。 ・しかし、多床室におけるプライベート空間づくりの限界があり、利用者それぞれの意向やこれまでの生活習慣を尊重したすごし方が出来るような居室環境への配慮は不十分といえます。更なる工夫を期待します。	〇			大きな変更はない	〇			・大きな変更はないが、改善提案を要約している。 事業所にとっては必要な内容である。
	18	入浴支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。 A-3-(1)-①	・利用者の希望と身体機能に合わせて3種類ある浴槽タイプから使用する浴槽を選んでおり、その際にはより自立的な入浴を目指しています。 ・安全に入浴できるように、シャワーチェアー、浴槽内椅子、滑り止めシートなどを準備しています。 ・同性介助希望者にはそれに対応しています。普通浴槽、リフト浴槽使用者には1対1対応で、脱衣場で待つこともなく入浴できています。 ・利用者の意向に応じて入浴日を変更したりシャワー浴とするなど柔軟に対応しています。	〇			変更はない	〇			・大きな変更はないが、今後の取組みに関する期待を要約している。 事業所にとっては必要な内容である。

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：メイアイヘルプユー

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	19	排せつの支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。 A－1-（1）-②	・排泄に関する情報を収集し、オムツ外しに取り組んでいます。また、その人に合った適切なオムツ・尿取りパットの選択のために、入所後3日間（72時間）に渡って尿量測定をして使用するオムツ・尿取パットの選定に役立てています。 ・居室でポータブルトイレ使用時は、他の人の目に触れないように羞恥心に配慮しています。 ・トイレの清掃は毎日行うと共に汚れに気づいた時には随時おこなうようにしています。 ・さらに、利用者の状態に応じた適切なトイレ誘導の時間や、オムツ外しの成果が表れることを期待します。	○			変更はない	○			・改善課題を具体的に記載しているが、専門技術など関する内容であり、それを要約している。 事業所にとっては必要な内容である。
	20	食事をおいしく食べられるよう工夫している。 A－3－（2）－1	・食事を楽しめる工夫として、カレーパーティやおでん等をバイキング形式で年4回提供しています。また、月1回は、「地産地消」の献立日があり、さらに利用者が季節を感じられる献立での提供に努めています。 ・朝食、昼食に選択食（月1回程度）を導入しています。 ・食中毒の発生予防に向けて、厨房委託先の業者と連携して取り組んでいます、 ・行事食などの時を除いて食事環境を見た時に、美味しく食べられる「雰囲気づくり」について工夫の余地があることを事業所として課題にしています。更なる取り組みに期待します。	○			変更はない	○			変更はない
	21	利用者の心身の状況に合わせ機能訓練や介護予防活動を行っている。 A-3-（5）-①	・本人の希望を基に目標を設定したリハビリ室での訓練や、居住フロアでは生活動作をリハビリテーションと位置付けて取り組んでいます。そして生活動作を支援するにあたり介護職員は、リハビリ職員に相談したり助言を得て行っています。 ・リハビリテーション実施計画作成にあたり、自宅訪問を基本としています。また、関係職種間の情報共有も促進され、在宅復帰をも座した取り組みを強化しています。 ・在宅復帰する利用者については、退所前に自宅を訪問し、在宅で担当となるケアマネージャーに情報提供しています。	○			変更はない				・大きな変更はないが、リハビリテーション実施計画などに関する具体的な内容を要約を要約している。 事業所にとっては必要な内容である。

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：メイアイヘルプユー

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	22	認知症の状態に配慮した、その人らしい日常生活を支援している。 A-3-(6)-①	・本人・家族から生活歴、現在の日常生活能力、行動障害になっている事などの利用者情報を得て、利用者・認知症の状態を把握しています。 ・面会に訪れた家族と利用者がゆっくり過ごせるような空間として、談話コーナーを設けています。 ・利用者の言動に何らかの意味があることを見出せるように、常に傾聴的態度で対応するようにし、1日の利用者の行動を記録して職員間で共有し、対応を統一するように話し合っていますが、行動の特徴やその意味などまで深められず対応が不統一になっていることを課題としています。更なる取り組みを期待します。	○			ケア→その人らしい日常生活	○			・大きな変更はないが、善提案を要約している。 事業所にとっては必要な内容である。
	23	利用者の日々の体調を把握し、体調不良時に迅速に対応するための手順を確立し、取組を行っている。 A-3-(7)-①	・急変時対応マニュアル（ポケット版）に利用者の体調変化のチェックポイントなどが記されており、常に職員は携行しています。 ・日々の利用者の健康状態の把握方法は、食欲、食べ方、反応などについて「いつもとの違い」でまず気づくため、この見方をマニュアルにしています。また、入浴前には血圧、体温測定を実施し、そしていつもとの違いに気づいた時には、フロア担当看護師に連絡する体制になっています。 ・適切な服薬を目指して、服薬カードに個別の対応を明記して服薬介助していますが、薬の効果や副作用に関する知識不足を課題としています。	○			体調変化時→日々の体調を把握し、体調不良時に	○			・大きな変更はないが、善提案を要約している。 事業所にとっては必要な内容である。

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：メイアイヘルプユー

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	24	利用者が終末期を迎えた場合の対応の手順を確立し、取組を行っている。 A－3-(8)-①	・看取りに対する指針は事業所として定めています。そして入所時に終末期の医療についての説明を行い、「終末期医療に関する確認書」を作成し、意向は、本人・家族から聞くようにしています。 ・看取りを行う場合は家族を交えて「看取りカンファレンス」を開催し、ケアの内容についてはケアプランに記載して同意を得ています。 ・実際の診療と死亡確認は、事業所の医師が行っています。 ・終末期に携わる職員への精神的なケアの必要性の視点からも、看取りについての手順書の策定が必要であり、また研修の取り組みを期待します。	○			変更はない	○			・大きな変更はないが、善提案を要約している。 事業所にとっては必要な内容である。

上記のとおり、トライアル版は評価基準の構成が「共通評価基準」、「内容評価基準」の順番になっていますが、これについてどうお考えになりますか？

		〔左記を選択した理由〕
○	この順番で良い	事業所の理念、基本方針が内容評価基準に影響を与えているので、順番は変えない方が良い。
	「内容評価基準」が先の方が良い	
	そのほか	

「利用者の立場」の視点からの総合的な評価、感想

		〔左記を選択した理由〕
○	分かりやすい	受審事業所の取り組みの紹介、実施のプロセスなどは、利用者にとっては、かえって分かり難くしてると思われた。文字数が多く拒否反応への対処として、適切な文字数は検討事項である。
	分かりにくい	
	どちらともいえない	

全体を通じたご感想、ご意見、ご提案をお聞かせさい。

利用者にとっての必要性な情報とそのわかりやすさと、事業所がサービスの改善に活用するために必要な情報には差がある事が分った。2つの異なるニーズへの対応は異なるのではないか。

●「利用者向け評価結果トライアル版」（案）モデル評価事業

評価機関	公益社団法人 新潟県社会福祉士会（あいエイド新潟）
施設・事業所	こしじの里
種別　№	高齢　№3

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：こしじの里

事業所名	特別養護老人ホームこしじの里	障害　No.3

各評価細目に関する意見など

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
共通評価項目	1	大切にしている価値や考え方（理念など）を書き表し、職員、利用者、家族に説明している。	法人が作成するパフレットや広報誌、ホームページに掲載するなどして明文化しています。その基本理念に基づき「寄り添う心のケア」「人格と尊厳」「経営基盤の醸成」「地域貢献」をキーワードとした基本方針を策定しており、法人が目指す方向性や考え方を読み取ることができます。 また、施設周辺を季節ごとの花で取り囲み、利用者・家族、そして施設を訪れる地域住民を和ませており、基本理念に掲げる「思いやり」「優しさ」「愛情」が感じとれる取り組みとなっています。	○			「明文化」「周知」よりもわかりやすい。						
	2	サービスを良くするよう計画的な評価を行い、業務のやり方を定期的に見直している。	施設では、家族を対象に年1回のアンケートを実施し、そのアンケートの意見に対して職員が検討し、福祉サービスの質の向上に取り組んでいます。例えば、家族から「施設内の掲示物がいつも同じ」という意見に対しては、グループ会議等で職員が、「季節外れの掲示物は期間を決め、定期的に交換する」「施設内の写真は行事別にまとめて掲示しています。その際、利用者の目線の高さに合わせて貼る」等、積極的に意見を出し合い、その意見をふまえて施設長が運営会議で対応策を決定し、課題解決に取り組んでいます。	○			「サービスを良くする」という言葉がわかりやすい。						
	3	事業の実績や収支、職員の状況をはじめとする運営情報を公開している。	（旧基準評価のため記載不可）	○									
	4	利用者と地域の方々との交流を図っている。	利用者と地域の関わりについて、夏祭りや文化祭を通し、計画的に地域の方々と交流を行っている。また、「出前講座」と称して地域住民の生活に直接役立つ講習や研修会の実施に取り組んでいます。 施設では、「地域交流推進委員会」を設置し、積極的にボランティアを受け入れており、受入れに関するマニュアルが整備されています。ボランティアに対する積極的かつ継続的な取り組みが充実しています。			○							
	5	福祉的な支えが必要な地域の人々を援助する活動を行っている。	施設では、地域住民を対象とした「出前講座」「ボランティア交流会」を定期的に開催し、終了後にアンケートを実施しています。そのアンケートの中で要望の多かった、地域住民の具体的な福祉ニーズを把握しながら、それに応えようとする姿勢がうかがえます。 平成28年4月に改正となった社会福祉法では「地域における公益的な取り組み」が社会福祉法人の責務としてが強く求められるようになったことから、今後は「出前講座」や「ボランティア交流会」といった地域福祉に対する具体的な取り組みを中長期計画にも明示し、継続的に取り組むことを期待したい。			○	福祉的な支えはイメージしづらい。						

様式3 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：こしじの里

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	6	利用者を尊重することの重要性を職員が深く理解し、実践している。	法人としての研修と事業所ごとの研修を計画・実施して積極的に職員の質の向上に努めており、特に職員による利用者への不適切なケアについて家族から意見があったことから、身体拘束や高齢者虐待の防止のための研修、権利擁護研修等を実施したり、リーダー会議やグループ会議などでケアに関する振り返りや学習を行っています。 しかし、「障害者支援施設と特別養護老人ホームにおける倫理綱領及び行動規範」とサービスの支援マニュアルとの整合性がかだいです。法人理念に沿った規定、マニュアルの作成とそれに基づいたサービスの実施に期待したい。	○									
	7	利用希望者に対して利用条件や自己負担金などの情報を積極的に提供している。	サービスの開始にあたっては生活相談員が中心になって、わかりやすくイメージしやすいようパンフレットや写真を明示して丁寧な説明を行っています。契約書や重要事項説明書等ばかりではなく、“利用者の視点に立ち利用者の希望に沿ったサービスを選択するための材料として情報を提供する”という意識をもって説明しており、利用者本人が理解しやすいように、施設の内部の様子や設備の様子を写真にとりアルバムにして持参し、施設での生活がイメージできるような工夫を行っています。	○			情報提供の事柄が具体的であり、わかりやすい。						
	8	サービス利用を始めるときや変更するときは分かりやすく説明している。	利用者の状態や家庭環境の変化等に伴い当施設で生活相談員はサービスの開始前から利用中の場面ごとに利用者や家族の意見、要望などの相談に応じ、丁寧な説明を行っており、サービスの終了・移行時も利用者・家族の心配事や要望を確認しながら助言を行っている。しかし、その対応についての手順やマニュアル、利用終了時の相談方法に関する説明文書等は定められておらず、また、事業所等を変更する場合に移行先への引継ぎを行うための様式等は特に用意していない。利用者・家族の不安を軽減し、利用者への適切なサービスが継続されるためにより一層の取り組みに期待したい。	○									
	9	利用者の満足度を高めるための具体的な取組みがあり、改善に取り組んでいる。	平成27年度の秋と28年度の春、特別養護老人ホーム利用者の家族を対象に、家族への施設への関心を深めることを目的にアンケートを実施した。アンケート結果の取り扱い方が明確になっていないため、課題を抽出し、組織的な改善の方向性を検討する取り組みには至っていない。また、アンケートや、利用者への個別の聞き取り、利用者懇談会の実施など利用者満足に関する調査等を定期的に行うことによって、改善課題の発見や対応策の評価・見直しの材料となる。サービスの質の向上のために組織としての仕組み作りと継続的な取り組みを期待したい。	○									

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：こしじの里

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	10	苦情があったときは前向きに改善している。	法人として「福祉サービスに関する苦情解決実施要綱」が定められ、年一回は、平成27年度は、「苦情解決実施要綱に基づく報告会」を開催し、法人の第三者委員に苦情、意見、要望等の概要を説明し講評をいただいている。 しかし、苦情解決の仕組みを利用者等にわかりやすく説明した資料を配布し説明しているかという視点では、十分とはいえない。利用者等に対し、苦情や意見を申福祉サービスの向上に向けた施設全体としての取り組みとして捉え、苦情申出者に不利益が生じない配慮をしたうえで、苦情内容や対応・解決結果等を公表・開示する仕組み作りに期待したい。	○									
	11	相談しやすい環境や意見を言いやすい仕組みを作り、利用者に知らせている。	日頃から、「生活相談課」を中心として利用者や家族との関係作りに丁寧に対応している。職員は、利用者の意見や要望を聞き取ろうと意識して関わり、把握できた内容は日々のミーティング等で職員間で共有し、話し合いを行っている。また、生活相談課では、玄関口に顔写真入りの相談窓口を明示し、相談等が寄せられた際は細かなことも聞き取り多職種のミーティング等で検討し対応している。意見や相談ごとの窓口は生活相談員であるということを利用契約時から明確に示すとともに、相談時には相談室を使用したり、長く時間をとるなど、利用者・家族がより相談しやすいよう配慮している。	○			「利用者に知らせている」内容が具体的に記載されているため。						
	12	ケガや事故を未然に防ぐ検討と対策を行っている。	災害時に対する取り組みとして、法人では「災害対策委員会」を設置し、災害対策規程を策定したうえで、各施設のマニュアルを火災、地震、水害の災害別に作成し、加えて施設の地理的な環境の特性を踏まえた「豪雪災害に対するマニュアル」も整備されている。また、緊急時にはメールで迅速に職員の安否確認ができるシステムとなっている。訓練も地元消防団に立ち合いを依頼するなどして、地域と協働した安全確保の取り組みがなされています。			○							
	13	感染症の予防や発生時の対策を行っている。	インフルエンザやノロウィルス、MRSA（メチシリン耐性黄色ブドウ球菌）の感染に関するマニュアルは整備されており、平成26年度に平成27年にインフルエンザが蔓延してしまった経緯も踏まえ、「感染対策委員会」を中心にマニュアルの見直しを行い、その後も随時見直しを行っている。流行期には施設内にポスターを掲示し注意を促すほか、家族やボランティアへ文書を配布し注意喚起を行い予防に努めている。感染予防の取り組みや職員の健康管理の体制が整えられています。	○									

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：こしじの里

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	14	災害が発生したときの避難や甚大な被害に備えた対策を行っている。	施設の地理的な環境をふまえた災害別のマニュアルが作成され、災害時に対する取り組みとして、法人では「災害対策委員会」を設置しています。今後は、広域的な災害に備え、法人内の施設と連携体制を強化し、災害対策本部の設置方法などをふまえたマニュアル整備及び訓練の実施に着手することに期待したい。併せて緊急時、例えば、食中毒に伴う対応については、給食業務が直営であるため、法人内の協力体制、あるいは外部業者との災害時協定などを結び、事前に準備しておくことが望まれる。	○									
内容評価項目（高齢）	15	利用者一人ひとりに応じた一日の過ごし方ができるよう工夫している。	入所前に自宅を訪問し、健康状態や暮らしの様子などの把握を行うとともに、利用者及び家族の意向の確認を行い、「訪問調査記録」や「個人記録表」に記載している。訪問時には生活相談員のほか、介護職員や看護職員、管理栄養士等、複数の職員が同行することにより、多職種間で情報を共有し、入所時の施設サービス計画書の作成に取り組んでいる。入所後に利用者との関わりを通じ得た情報は、ケース記録に記入し、グループ会議において職員間の情報共有を図っており、施設サービス計画書見直しの際には、新たな情報も含め検討し、利用者にも参加してもらい担当者会議を行っています。			○	同業者であればこの評価細目の意図する事は理解できるが、一般の人は施設の暮らし自体分からないのではないか。	○			一人ひとりに応じた支援のために取り組んでいる内容が具体的に記載されているため。	利用者の意向を理解し、	
	16	利用者を尊重すること、権利を守る取り組みが徹底されている。	不適切な行為が行われないよう守るべき規範と倫理について、倫理綱領・行動規範に記載している。法人全体での不適切ケアに対する研修を実施したり、毎月の運営会議において不適切ケアについて伝えたり、毎朝のミーティング時には不適切な言葉づかいに気を付けるよう職員に促している。しかし、実際のケアの場面において、利用者に対する指示的な言葉づかいが見られるなど、個別の関わりに対する視点や取り組みは十分とは言えない。利用者への声かけやケアの実践について、職員間で話し合いをしたり、研修を重ねることにより、利用者の視点に立ったより良いケアの実践に向けた仕組みづくりが期待されます。	○			「権利侵害」より「尊重」「権利を守る」ほうがイメージしやすい。	○			利用者を尊重することの取組みが具体的に記載されているため。		

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：こしじの里

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	17	福祉施設・事業所の環境について、利用者の快適性に配慮している。	施設は平屋作りで全体的に広々とした造りとなっているが、畳のある談話室スペースなどが有効に活用されていない状況があったり、狭い造りの談話室で利用者が自由に身動きが取れずに過ごしていたり、高さが合わないため洗面台を使えず洗面器を使って歯磨きを行う等、利用者にとって生活しにくい場面が見られた。また、トイレの入り口がカーテンであったり、居室の入り口の扉がガラス窓となっているなど、利用者がプライバシーを守られながら落ち着いて過ごすためには改善が必要と考えられる点もある。利用者が安心して快適に過ごせるよう、利用者の視点に立った環境の改善に向けた検討や具体的な取り組みが期待されます。			○	福祉施設＝特別な設えのイメージはあると思う。利用者の快適性がイメージしづらい。			○	施設の現状は記載されており理解できた。		
	18	入浴支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	利用者個々の健康状態に合わせ、安全に入浴が行われるよう取り組んでいる。 基本、ひとりの利用者が週2回入浴できるようにし、午前と午後の時間帯に行っているが、失禁や皮膚状態等に応じ、入浴回数を増やしたり清拭やシャワー浴を行うなど、柔軟に対応している。入浴前に看護職員が検温を行い、健康状態の確認を行っており、体調を崩し入浴が行えない場合は清拭に変えたり、入浴拒否が見られる場合においても、午後の時間に再度誘ったり、翌日に行うなど、配慮し取り組んでいる。	○			身体が不自由になったときでも様々な対応方法があると読み取れる。	○			入浴できないときの代替えの方法が記載されており、ケアの様子がイメージしやすい。		
	19	排せつの支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	施設サービス計画に基づき支援を行っているが、現在は定時のおむつ交換やトイレ誘導を行っており、個別の排泄リズムの確認や随時のおむつ交換など、個別の支援は行えていない。以前に、紙おむつからリハビリパンツ、紙おむつから布パンツへと代えていった例もあったというため、今後、利用者一人ひとりの排泄リズムを把握し、個別の支援に取り組んでいく事で、おむつに頼らないケアの実践につなげていく事を期待したい。また、排便のコントロールについても下剤に頼っているところが大きい。今後、水分の摂取量の確認や日中の運動などを取り入れるなどの取り組みに期待したい。	○			上記と同じ	○			排泄ケアの取組みの内容が記載されているため。		

様式3 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：こしじの里

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	20	食事をおいしく食べられるよう工夫している。	食事介助が必要な利用者も多く、職員はテーブル越しに複数の利用者を同時に介助している状態がある。利用者個々の状態に合わせ食事ができるよう、支援の方法についてマニュアルの周知を図ったり、職員がゆとりをもって関われるよう食事の開始時間を少しずらす等、業務の見直しも含めた検討が望まれる。また、食事中の誤嚥や事故への対応について、支援マニュアルに記載されているが、マニュアルに沿った手順の確認や研修などは行われていない。誤嚥や事故の際の初期対応や応援体制など、研修をもとに具体的な手順について追記していくなど、今後も継続的な見直しや検討が望まれる。	○			上記と同じ			○	喫食環境についてのコメントがもう少しあるとわかりやすい。		
	21	利用者の心身の状況に合わせ機能訓練や介護予防活動を行っている。	機能訓練指導員が作成した個別機能訓練計画書に基づき、機能訓練や介護予防に努めている。3ヶ月ごとに看護・介護・生活相談員など、多職種間で個別機能訓練計画書の内容を評価し検討を行っている。月・木曜日は一般棟、火・金曜日は「なごみ棟」で、機能訓練指導員による集団体操や歩行訓練などの個別の訓練を行うほか、寝たきりの利用者についてはベット上にて、関節可動域が固まらないよう訓練を行うなど、機能の維持や向上が図られるよう取り組んでいる。			○	自己評価に取り組んだ職員からは「介護予防活動」がイメージがしづらいようであったことから、利用者もこの言葉はわかりづらいのではないか。	○			機能訓練の状況が記載されているため。		
	22	認知症の状態に配慮した、その人らしい日常生活を支援している。	法人全体での不適切ケアに対する研修を実施したり、毎月の運営会議において不適切ケアについて伝えたり、毎朝のミーティング時には不適切な言葉づかいに気を付けるよう職員に促している。しかし、実際のケアの場面において、利用者に対する指示的な言葉づかいが見られるなど、個別の関わりに対する視点や取り組みは十分とは言えない。利用者への声かけやケアの実践について、職員間で話し合いをしたり、研修を重ねることにより、利用者の視点に立ったより良いケアの実践に向けた仕組みづくりが望まれる。	○					○		不適切ケアへの対応のコメントなので。		
	23	利用者の日々の体調を把握し、体調不良時に迅速に対応するための手順を確立し、取組を行っている。	入所前に健康状態や服薬内容の確認を行い、「訪問調査記録」や「個人記録表」に記載し、職員に周知している。月2回の血圧測定のほか、週2回の入浴前に検温を行い、所定の様式に記入するほか、食事摂取の状況・排泄状況等を確認し記録している。また、利用者の状態に応じ、管理栄養士や看護職員が医師に相談し補助食品の利用も含め検討を行っている。健康状態に変化があった場合は、朝夕の申し送りにて口頭で伝え、ケース記録及び業務日誌に記入し、職員間で情報共有を図るほか、医師との連絡や受診が必要な場合の家族への連絡は随時、看護職員が行うなど早期の対応が行える体制が整っている。	○			体調変化時だけでなく、健康管理の状況がイメージしやすい。	○					

様式３「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：こしじの里

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	24	利用者が終末期を迎えた場合の対応の手順を確立し、取組を行っている。	入所時に看取りケアを実施している事を利用者と家族へ説明しており、「施設内医療処置承諾書」と合わせて看取りを希望する場合の施設の対応についての説明を行っている。自分の言葉で終末期の意向を伝えられない利用者も多いことから、早い段階から本人及び家族の間で話し合いが行えるよう働きかけを行うなど、利用者主体のケアに向けて取り組んでいる。利用者の状態変化時には看護職員から医師へ報告し、併せて、利用者や家族の意向を確認しながら、施設での対応についての検討を行っている。	○						○	実践の状況はわかりやすい。事業所としての看取りケアの取組みが記載されてあると事業所としてはありがたい。		

上記のとおり、トライアル版は評価基準の構成が「共通評価基準」、「内容評価基準」の順番になっていますが、これについてどうお考えになりますか？

	この順番で良い	〔左記を選択した理由〕 自己評価の際には共通項目の評価細目の文言が分かりづらいと職員から意見あった。内容評価基準のほうが、事業所の状況がわかりやすいとは思うが、事業所の取組みとしては共通⇒内容評価と記載されてあるほうが、わかりやすいと思うため、どちらともいえない。
	「内容評価基準」が先の方が良い	
○	そのほか	

より良くトライアル版を活用する方法についてお考えをお聞かせください。

全体を通じたご感想、ご意見、ご提案をお聞かせください。

福祉分野の専門性のある調査員からの評価は事業所の今後の取組みとして大変参考になった。評価細目が分かりやすくなることは良いが、講評のコメントに対して制限がありすぎると、実践の状況の記載だけになってしまい、講評のコメントの内容が薄いように感じてしまう。利用する当事者が第三者評価の結果を施設を選択する物差しとして活用するにはボリュームがありすぎるため、とっかかりとして、評価細目が分かりやすくなることは良いと思う。

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：あいエイド新潟

評価機関名	新潟県社会福祉士会　あいエイド新潟		施設・事業所名	特別養護老人ホームこしじの里

各評価細目に関する意見など

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）：分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	「講評コメント」について（○印とその理由）：書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
共通評価項目	1	大切にしている価値や考え方（理念など）を書き表し、職員、利用者、家族に説明している。	法人が作成するパフレットや広報誌、ホームページに掲載するなどして明文化しています。その基本理念に基づき「寄り添う心のケア」「人格と尊厳」「経営基盤の醸成」「地域貢献」をキーワードとした基本方針を策定しており、法人が目指す方向性や考え方を読み取ることができます。 また、施設周辺を季節ごとの花で取り囲み、利用者・家族、そして施設を訪れる地域住民を和ませており、基本理念に掲げる「思いやり」「優しさ」「愛情」が感じとれる取り組みとなっています。			○	理念は多くの人に理解してもらいたい		○		理念を意識してどう日々の実践に結び付けているかが書きにくい
	2	サービスを良くするよう計画的な評価を行い、業務のやり方を定期的に見直している。	施設では、家族を対象に年1回のアンケートを実施し、そのアンケートの意見に対して職員が検討し、福祉サービスの質の向上に取り組んでいます。例えば、家族から「施設内の掲示物がいつも同じ」という意見に対しては、グループ会議等で職員が、「季節外れの掲示物は期間を決め、定期的に交換する」「施設内の写真は行事別にまとめて掲示しています。その際、利用者の目線の高さに合わせて貼る」等、積極的に意見を出し合い、その意見をふまえて施設長が運営会議で対応策を決定し、課題解決に取り組んでいます。		○		理念の実現に特化した方がわかりやすい		○		業務となるとき狭い範囲になると思う
	3	事業の実績や収支、職員の状況をはじめとする運営情報を公開している。	（旧基準評価のため記載不可）			○	以前の評価項目にない			○	
	4	利用者と地域の方々との交流を図っている。	利用者と地域の関わりについて、夏祭りや文化祭を通し、計画的に地域の方々と交流を行っている。また、「出前講座」と称して地域住民の生活に直接役立つ講習や研修会の実施に取り組んでいます。 施設では、「地域交流推進委員会」を設置し、積極的にボランティアを受け入れており、受入れに関するマニュアルが整備されています。ボランティアに対する積極的かつ継続的な取り組みが充実しています。	○			利用者との関係に視点があることは理解できる		○		事業所との関係と区別したヒアリングが大切である
	5	福祉的な支えが必要な地域の人々を援助する活動を行っている。	施設では、地域住民を対象とした「出前講座」「ボランティア交流会」を定期的に開催し、終了後にアンケートを実施しています。そのアンケートの中で要望の多かった、地域住民の具体的な福祉ニーズを把握しながら、それに応えようとする姿勢がうかがえます。 平成28年4月に改正となった社会福祉法では「地域における公益的な取り組み」が社会福祉法人の責務としてが強く求められるようになったことから、今後は「出前講座」や「ボランティア交流会」といった地域福祉に対する具体的な取り組みを中長期計画にも明示し、継続的に取り組むことを期待したい。		○		福祉的な支えが必要な人はかなり広い人を示す			○	事業所の地域ニーズのとらえ方が視点となると思う

区分	№.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	6	利用者を尊重することの重要性を職員が深く理解し、実践している。	法人としての研修と事業所ごとの研修を計画・実施して積極的に職員の質の向上に努めており、特に職員による利用者への不適切なケアについて家族から意見があったことから、身体拘束や高齢者虐待の防止のための研修、権利擁護研修等を実施したり、リーダー会議やグループ会議などでケアに関する振り返りや学習を行っています。 しかし、「障害者支援施設と特別養護老人ホームにおける倫理綱領及び行動規範」とサービスの支援マニュアルとの整合性がかだいです。法人理念に沿った規定、マニュアルの作成とそれに基づいたサービスの実施に期待したい。			○	利用者主体に取り組んでいるか、職員の都合になっていないかという視点が必要である			○	理念の視点か専門性の視点かどうか
	7	利用希望者に対して利用条件や自己負担金などの情報を積極的に提供している。	サービスの開始にあたっては生活相談員が中心になって、わかりやすくイメージしやすいようパンフレットや写真を明示して丁寧な説明を行っています。契約書や重要事項説明書等ばかりではなく、"利用者の視点に立ち利用者の希望に沿ったサービスを選択するための材料として情報を提供する"という意識をもって説明しており、利用者本人が理解しやすいように、施設の内部の様子や設備の様子を写真にとりアルバムにして持参し、施設での生活がイメージできるような工夫を行っています。	○			パンフや広報誌などで理解できる	○			発信の方法は書きやすい
	8	サービス利用を始めるときや変更するときは分かりやすく説明している。	利用者の状態や家庭環境の変化等に伴い当施設で生活相談員はサービスの開始前から利用中の場面ごとに利用者や家族の意見、要望などの相談に応じ、丁寧な説明を行っており、サービスの終了・移行時も利用者・家族の心配事や要望を確認しながら助言を行っている。しかし、その対応についての手順やマニュアル、利用終了時の相談方法に関する説明文書等は定められておらず、また、事業所等を変更する場合に移行先への引継ぎを行うための様式等は特に用意していない。利用者・家族の不安を軽減し、利用者への適切なサービスが継続されるためにより一層の取り組みに期待したい。	○			相談支援体制の仕組みがあるか	○			相談支援体制の仕組みは理解しやすい
	9	利用者の満足度を高めるための具体的な取組みがあり、改善に取り組んでいる。	平成27年度の秋と28年度の春、特別養護老人ホーム利用者の家族を対象に、家族への施設への関心を深めることを目的にアンケートを実施した。アンケート結果の取り扱い方が明確になっていないため、課題を抽出し、組織的な改善の方向性を検討する取り組みには至っていない。また、アンケートや、利用者への個別の聞き取り、利用者懇談会の実施など利用者満足に関する調査等を定期的に行うことによって、改善課題の発見や対応策の評価・見直しの材料となる。サービスの質の向上のために組織としての仕組み作りと継続的な取り組みを期待したい。			○	満足しているかの調査と高めるための取り組みの視点が必要である			○	満足度にどう意識しているか、とらえ方が多様である

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由） 分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	「講評コメント」について（○印とその理由） 書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	10	苦情があったときは前向きに改善している。	法人として「福祉サービスに関する苦情解決実施要綱」が定められ、年一回は、平成27年度は、「苦情解決実施要綱に基づく報告会」を開催し、法人の第三者委員に苦情、意見、要望等の概要を説明し講評をいただいている。 しかし、苦情解決の仕組みを利用者等にわかりやすく説明した資料を配布し説明しているかという視点では、十分とはいえない。利用者等に対し、苦情や意見を申福祉サービスの向上に向けた施設全体としての取り組みとして捉え、苦情申出者に不利益が生じない配慮をしたうえで、苦情内容や対応・解決結果等を公表・開示する仕組み作りに期待したい。	○			改善しているかが大切である			○	苦情というより相談、要望、意見が多い
	11	相談しやすい環境や意見を言いやすい仕組みを作り、利用者に知らせている。	日頃から、「生活相談課」を中心として利用者や家族との関係作りに丁寧に対応している。職員は、利用者の意見や要望を聞き取ろうと意識して関わり、把握できた内容は日々のミーティング等で職員間で共有し、話し合いを行っている。また、生活相談課では、玄関口に顔写真入りの相談窓口を明示し、相談等が寄せられた際は細かなことも聞き取り多職種のミーティング等で検討し対応している。意見や相談ごとの窓口は生活相談員であるということを利用契約時から明確に示すとともに、相談時には相談室を使用したり、長く時間をとるなど、利用者・家族がより相談しやすいよう配慮している。	○			相談支援体制の仕組みと日頃からどの職員にも意見を言いやすい雰囲気、信頼があるか	○			日頃の職員との関係なので書きやすい
	12	ケガや事故を未然に防ぐ検討と対策を行っている。	災害時に対する取り組みとして、法人では「災害対策委員会」を設置し、災害対策規程を策定したうえで、各施設のマニュアルを火災、地震、水害の災害別に作成し、加えて施設の地理的な環境の特性を踏まえた「豪雪災害に対するマニュアル」も整備されている。また、緊急時にはメールで迅速に職員の安否確認ができるシステムとなっている。訓練も地元消防団に立ち合いを依頼するなどして、地域と協働した安全確保の取り組みがなされています。	○			けがや事故に特化するとわかりやすい	○			けがや事故に特化すると書きやすい
	13	感染症の予防や発生時の対策を行っている。	インフルエンザやノロウィルス、MRSA（メチシリン耐性黄色ブドウ球菌）の感染に関するマニュアルは整備されており、平成26年度に平成27年にインフルエンザが蔓延してしまった経緯も踏まえ、「感染対策委員会」を中心にマニュアルの見直しを行い、その後も随時見直しを行っている。流行期には施設内にポスターを掲示し注意を促すほか、家族やボランティアへ文書を配布し注意喚起を行い予防に努めている。感染予防の取り組みや職員の健康管理の体制が整えられています。	○			感染症に特化するとわかりやすい	○			感染症に特化すると書きやすい
	14	災害が発生したときの避難や甚大な被害に備えた対策を行っている。	施設の地理的な環境をふまえた災害別のマニュアルが作成され、災害時に対する取り組みとして、法人では「災害対策委員会」を設置しています。今後は、広域的な災害に備え、法人内の施設と連携体制を強化し、災害対策本部の設置方法などをふまえたマニュアル整備及び訓練の実施に着手することに期待したい。併せて緊急時、例えば、食中毒に伴う対応については、給食業務が直営であるため、法人内の協力体制、あるいは外部業者との災害時協定などを結び、事前に準備しておくことが望まれる。		○		災害時と限定すると火災、地震、水害など多岐にわたる		○		リスク管理という点では災害に特化できる

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
内容評価項目（高齢）	15	利用者一人ひとりに応じた一日の過ごし方ができるよう工夫している。	入所前に自宅を訪問し、健康状態や暮らしの様子などの把握を行うとともに、利用者及び家族の意向の確認を行い、「訪問調査記録」や「個人記録表」に記載している。訪問時には生活相談員のほか、介護職員や看護職員、管理栄養士等、複数の職員が同行することにより、多職種間で情報を共有し、入所時の施設サービス計画書の作成に取り組んでいる。入所後に利用者との関わりを通じ得た情報は、ケース記録に記入し、グループ会議において職員間の情報共有を図っており、施設サービス計画書見直しの際には、新たな情報も含め検討し、利用者にも参加してもらい担当者会議を行っています。		○		ケアプランの項目と関連しているのでわかりにくい		○		漠然とした内容になりがちである
	16	利用者を尊重すること、権利を守る取り組みが徹底されている。	不適切な行為が行われないよう守るべき規範と倫理について、倫理綱領・行動規範に記載している。法人全体での不適切ケアに対する研修を実施したり、毎月の運営会議において不適切ケアについて伝えたり、毎朝のミーティング時には不適切な言葉づかいに気を付けるよう職員に促している。しかし、実際のケアの場面において、利用者に対する指示的な言葉づかいが見られるなど、個別の関わりに対する視点や取り組みは十分とは言えない。利用者への声かけやケアの実践について、職員間で話し合いをしたり、研修を重ねることにより、利用者の視点に立ったより良いケアの実践に向けた仕組みづくりが期待されます。		○		権利擁護とプライバシー確保の2点が考えられる		○		広い意味の視点があり難しい
	17	福祉施設・事業所の環境について、利用者の快適性に配慮している。	施設は平屋作りで全体的に広々とした造りとなっているが、畳のある談話室スペースなどが有効に活用されていない状況があったり、狭い造りの談話室で利用者が自由に身動きが取れずに過ごしていたり、高さが合わないため洗面台を使えず洗面器を使って歯磨きを行う等、利用者にとって生活しにくい場面が見られた。また、トイレの入り口がカーテンであったり、居室の入り口の扉がガラス窓となっているなど、利用者がプライバシーを守られながら落ち着いて過ごすためには改善が必要と考えられる点もある。利用者が安心して快適に過ごせるよう、利用者の視点に立った環境の改善に向けた検討や具体的な取り組みが期待されます。		○		建物かソフト面か		○		環境は設備面や人材面もあり難しい
	18	入浴支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	利用者個々の健康状態に合わせ、安全に入浴が行われるよう取り組んでいる。 基本、ひとりの利用者が週2回入浴できるようにし、午前と午後の時間帯に行っているが、失禁や皮膚状態等に応じ、入浴回数を増やしたり清拭やシャワー浴を行うなど、柔軟に対応している。入浴前に看護職員が検温を行い、健康状態の確認を行っており、体調を崩し入浴が行えない場合は清拭に変えたり、入浴拒否が見られる場合においても、午後の時間に再度誘ったり、翌日に行うなど、配慮し取り組んでいる。	○			気分よく入浴できているか	○			入浴支援に特化すると書きやすい

様式４ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：あいエイド新潟

区分	№.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくく	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	19	排せつの支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	施設サービス計画に基づき支援を行っているが、現在は定時のおむつ交換やトイレ誘導を行っており、個別の排泄リズムの確認や随時のおむつ交換など、個別の支援は行えていない。以前に、紙おむつからリハビリパンツ、紙おむつから布パンツへと代えていった例もあったというため、今後、利用者一人ひとりの排泄リズムを把握し、個別の支援に取り組んでいく事で、おむつに頼らないケアの実践につなげていく事を期待したい。また、排便のコントロールについても下剤に頼っているところが大きい。今後、水分の摂取量の確認や日中の運動などを取り入れるなどの取り組みに期待したい。	○			気分よく排泄し自立に向けた取り組みを行っているか	○			排泄支援に特化すると書きやすい
	20	食事をおいしく食べられるよう工夫している。	食事介助が必要な利用者も多く、職員はテーブル越しに複数の利用者を同時に介助している状態がある。利用者個々の状態に合わせ食事ができるよう、支援の方法についてマニュアルの周知を図ったり、職員がゆとりをもって関われるよう食事の開始時間を少しずらす等、業務の見直しも含めた検討が望まれる。また、食事中の誤嚥や事故への対応について、支援マニュアルに記載されているが、マニュアルに沿った手順の確認や研修などは行われていない。誤嚥や事故の際の初期対応や応援体制など、研修をもとに具体的な手順について追記していくなど、今後も継続的な見直しや検討が望まれる。	○			楽しみや好み、役わりなど幅広い			○	食事についてはおいしく食べる視点なので食事の支援という広い視点か分かりにくい
	21	利用者の心身の状況に合わせ機能訓練や介護予防活動を行っている。	機能訓練指導員が作成した個別機能訓練計画書に基づき、機能訓練や介護予防に努めている。3ヶ月ごとに看護・介護・生活相談員など、多職種間で個別機能訓練計画書の内容を評価し検討を行っている。月・木曜日は一般棟、火・金曜日は「なごみ棟」で、機能訓練指導員による集団体操や歩行訓練などの個別の訓練を行うほか、寝たきりの利用者についてはベット上にて、関節可動域が固まらないよう訓練を行うなど、機能の維持や向上が図られるよう取り組んでいる。		○		介護予防活動のとらえ方は広い		○		介護予防活動のとらえ方が難しい
	22	認知症の状態に配慮した、その人らしい日常生活を支援している。	法人全体での不適切ケアに対する研修を実施したり、毎月の運営会議において不適切ケアについて伝えたり、毎朝のミーティング時には不適切な言葉づかいに気を付けるよう職員に促している。しかし、実際のケアの場面において、利用者に対する指示的な言葉づかいが見られるなど、個別の関わりに対する視点や取り組みは十分とは言えない。利用者への声かけやケアの実践について、職員間で話し合いをしたり、研修を重ねることにより、利用者の視点に立ったより良いケアの実践に向けた仕組みづくりが望まれる。		○		ケアプラン他の項目と関連が多い		○		認知症マニュアルやプライバシーマニュアルやケアプランなどに関連し分かりにくい
	23	利用者の日々の体調を把握し、体調不良時に迅速に対応するための手順を確立し、取組を行っている。	入所前に健康状態や服薬内容の確認を行い、「訪問調査記録」や「個人記録表」に記載し、職員に周知している。月2回の血圧測定のほか、週2回の入浴前に検温を行い、所定の様式に記入するほか、食事摂取の状況・排泄状況等を確認し記録している。また、利用者の状態に応じ、管理栄養士や看護職員が医師に相談し補助食品の利用も含め検討を行っている。健康状態に変化があった場合は、朝夕の申し送りにて口頭で伝え、ケース記録及び業務日誌に記入し、職員間で情報共有を図るほか、医師との連絡や受診が必要な場合の家族への連絡は随時、看護職員が行うなど早期の対応が行える体制が整っている。	○			急変はリスク管理もあるが健康管理面だと記載しやすい	○			健康管理面が日々の中で重要なので書きやすい

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：あいエイド新潟

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	24	利用者が終末期を迎えた場合の対応の手順を確立し、取組を行っている。	入所時に看取りケアを実施している事を利用者と家族へ説明しており、「施設内医療処置承諾書」と合わせて看取りを希望する場合の施設の対応についての説明を行っている。自分の言葉で終末期の意向を伝えられない利用者も多いことから、早い段階から本人及び家族の間で話し合いが行えるよう働きかけを行うなど、利用者主体のケアに向けて取り組んでいる。利用者の状態変化時には看護職員から医師へ報告し、併せて、利用者や家族の意向を確認しながら、施設での対応についての検討を行っている。		○		原則的な対応の手順の確立と取り組みというとらえ方			○	終末期は、確立というより仕組みの構築だと思う

上記のとおり、トライアル版は評価基準の構成が「共通評価基準」、「内容評価基準」の順番になっていますが、これについてどうお考えになりますか？

- ○ この順番で良い
- 「内容評価基準」が先の方が良い
- そのほか

〔左記を選択した理由〕
理念が基本にあって、目標に向かって実践し取り組みを行うので共通評価基準が先で良いと思います。

「利用者の立場」の視点からの総合的な評価、感想

- 分かりやすい
- 分かりにくい
- ○ どちらともいえない

〔左記を選択した理由〕
支援という職員側の言葉と利用者の主観的な言葉の項目があるので、支援という言葉があると記載がしやすいが、利用者の立場を推し量る必要性がある項目は記載が難しい。

全体を通じたご感想、ご意見、ご提案をお聞かせさい。

です、ますの言葉の使い方は難しく思いましたし、文字数を決められるとその事業所の独自の取り組みが記載しにくいと思います。利用者にわかりやすいことと取り組み内容を表現することの困難さを感じました。

評価機関	社会福祉法人 岩手県社会福祉協議会
施設・事業所	ワークセンターむろおか
種別　№	障害　№１

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：ワークセンターもろおか

事業所名	ワークセンターむろおか	障害　№1

各評価細目に関する意見など

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
共通評価項目	1	大切にしている価値や考え方（理念など）を書き表し、職員、利用者、家族に説明している。	大切にしている価値や考え方（理念など）を書き表し、職員、利用者、家族に説明しています。施設として「輝く命」を大事に、「人権の尊重」「四者一体での運営」「倫理の確立」「地域生活支援の活動強化」を基本に日々の支援が行われています。このことは、法人や施設の広報紙、さらに法人のホームページ、法人・施設パンフレット、施設の事業計画に書き表されているほか、さらに、施設内の壁などへの掲示や家族会総会の場でも説明をするなど積極的に取り組んでいます。	○			理解しやすいと思います。			○	各講評コメントに言えますが、箇条書きにした方が見やすい方もいるのではないでしょうか（支援者が説明する場合も説明しやすいと思います）。文章が長いイメージでは読もうとする前に難しく捉えるようです		・大切にしている価値や考え方（理念など）を書き表し、職員、利用者、家族に説明しています。 ・施設として「輝く命」を大事に、「人権の尊重」「四者一体での運営」「倫理の確立」「地域生活支援の活動強化」を基本に日々の支援が行われています。 ・このことは、法人や施設の広報紙、さらに法人のホームページ、法人・施設パンフレット、施設の事業計画に書き表されている ・施設内の壁などへの掲示や家族会総会の場でも説明をするなど積極的に取り組んでいます
	2	サービスを良くするよう計画的な評価を行い、業務のやり方を定期的に見直している。	サービスを良くするよう計画的な評価を行い、業務のやり方を定期的に見直していますが十分ではありません。感染対策・リスクマネジメント・防災・給食・行事・虐待防止の各委員会が設置されています。例えば、利用者一人ひとりの支援計画は、担当の支援課長が全体をまとめており、施設長を含めて職員と定期的な見直しを行っています。しかし、施設全体として計画づくりの流れ・手順、評価を行う体制が十分整備されていないので、サービス改善委員会を設置するなどして、毎年定期的にサービスの質向上に向けた取組を期待します。	○			理解しやすいと思います。	○			理解しやすいと思います。		
	3	事業の実績や収支、職員の状況をはじめとする運営情報を公開している。	事業の実績や収支、職員の状況をはじめとする運営情報を公開していますが十分ではありません。法人としてホームページを作成し、理念や基本方針をはじめとして各施設の取組内容やサービス内容、運営状況など写真を交えながら紹介しています。また、施設が所在する町内会には、理念や基本方針を記載した印刷物に施設で作成したカレンダーを添えて、訪問・配布し施設に対する理解を進めています。しかし、ホームページには検討中の項目があることやより見やすい工夫が求められます。また、家族に事業計画をお知らせするために資料を作成していますが、家族会の総会を利用するなど施設側からの積極的な説明を期待します。	○			理解しやすいと思いますが、収支を収入・支出と記載した方がさらにわかりやすいと思います。	○			この高評だけに限らないが、実際にはホームページに対してはパソコンの挿絵を入れる等するとより分かりやすさが増すと思います。	収支→収入、支出（もしくは支払）	

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：ワークセンターもろおか

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	4	利用者と地域の方々との交流を図っている。	利用者と地域の方々との交流を図っていますが十分ではありません。法人の基本方針として「私たちは、地域と連携し、要援護者に対してよりよい支援提供に努めなければならない」と明示しているとともに、本年度の事業計画に「地域貢献活動の推進や地域の学校等との連携を密にして情報収集・共有にも努めます。」と明記しています。日常の各種行事においても地域住民との関わりを大切にしています。しかし、利用者の一人ひとりの状況に配慮しながら地域行事や地域活動に参加する際には、必要があれば職員やボランティアが支援を行うという体制には至っていません。これからの検討に期待します。	○			理解しやすいと思います。	○			理解しやすいと思います。		
	5	福祉的な支えが必要な地域の人々を援助する活動を行っている。	福祉的な支えが必要な地域の人々を援助する活動を行っていますが十分ではありません。事業計画に地域福祉推進の記載があり、法人として各施設からの職員構成による今後の就労や高齢化対応への検討を進めています。さらに、年間数件程度、住民からの相談受付を行い、その中から地域の福祉課題を把握する取組が確認できます。しかし、困っている地域住民の支援を行う「やはば生活支援ネットワーク協議会」に参加していますが福祉課題把握や活動の実績はなく、地域の様々な課題を把握している民生委員・児童委員協議会等との定期的な会議や連携が求められます。			○	「福祉的支え」との表現がどこまで理解されるのかが疑問です。		○		理解しやすいと思います。	福祉的な支えが必要→生活の中で支援（もしくは応援）が必要	
	6	利用者を尊重することの重要性を職員が深く理解し、実践している。	利用者を尊重することの重要性を職員が深く理解し、実践しています。法人の理念・基本方針を掲示し、職員会議、利用者全体朝礼（月1回）で唱和するとともに、法人理念が記載された名札を常に携帯しています。また、法令遵守規程を活用した新任職員及び中堅職員に対する研修、更には外部の虐待防止研修に職員を参加させて、施設全体への伝達講習を実施しています。毎月、利用者への施設利用に関する聞き取りを実施し、利用者の声をサービスに反映させています。職員自身、毎月虐待防止職員セルフチェックリストを記入し振り返る機会を設けているとともに必要に応じて施設長から職員へ個別支援が行われており、仕組みとして機能しています。	○			理解しやすいと思います。	○			理解しやすいと思います。		
	7	利用希望者に対して利用条件や自己負担金などの情報を積極的に提供している。	利用希望者に対して利用条件や自己負担金などの情報を積極的に提供していますが十分ではありません。 施設パンフレットを矢巾町役場、レストランあいのの、事業所玄関に設置しています。見学者に対しては、パンフレットや施設紹介資料を使用し、障がいが重い方には写真・絵を用いたわかりやすいパンフレット、施設の活動内容写真をパソコンで紹介するなどの取組をしています。しかし、組織を紹介する資料は、誰にでもわかりやすい内容とはいえず、検討する必要が認められます。また、ホームページやパンフレットの更なる有効活用を含め情報提供についての見直しと委員会を活用するなどした定期的な評価を期待します。	○			理解しやすいと思います。	○			理解しやすいと思います。		

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：ワークセンターもろおか

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	8	サービス利用を始めるときや変更するときは分かりやすく説明している。	サービス利用を始めるときや変更するときは分かりやすく説明していますが十分ではありません。サービスの開始・変更時には、契約書・契約書別紙・重要事項説明書を使用し同意をいただいています。説明する際の資料には、全てにルビをふり、理解が難しい方には障がい状況に応じてパンフレットやスライド写真を活用しています。しかし、現状では問題はないとのことですが、福祉サービス変更時、特に就労移行支援以外の施設・事業所変更のための退所の場合の引継ぎ様式について検討が必要と認められます。また、利用契約時マニュアル（平成29年4月策定）への策定日及び改定した場合には改定日の記載が求められます。	○			理解しやすいと思います。	○			理解しやすいと思います。		
	9	利用者の満足度を高めるための具体的な取組みがあり、改善に取り組んでいる。	利用者の満足度を高めるための具体的な取組みがあり、改善に取り組んでいます。毎月、利用者一人ひとりから個別にチェックリストによる聞き取りを行っており、意見や要望を職員会議で報告して解決に向けて取り組んでいます。また、利用者懇談会を年2回行い利用者と職員が相互に意見交換できる機会や意見箱を設置し利用者から柔軟に要望を伺えるよう配慮がされています。年間のサークル活動などは、アンケートを実施して利用者の意向に沿って決定し取り組んでいます。給食委員会など5つの委員会には利用者が参加しており、特に行事委員会は利用者が中心となり行事の企画を行っています。	○			理解しやすいと思います。	○			理解しやすいと思います。		
	10	苦情があったときは前向きに改善している。	苦情があったときは前向きに改善していますが十分ではありません。苦情があった際は、決まりに基づき担当者（支援課長）を中心とした仕組みがあり、苦情解決・虐待防止委員会において対応策を協議しています。担当者は、苦情受付書により苦情内容や経過、解決策等を記録しており、利用者・家族への説明を行い、職員へ報告し周知を図っています。また、虐待防止・苦情に関して勉強会を行うとともに、毎月職員への虐待防止チェックリストにより意識の再確認を図っています。しかし、利用者及び家族に対するわかりやすい資料の配布及び説明について、検討が求められます。			○	前向きとの表現がどれ位に伝わるかが少々疑問			○	前向きとの表現がどれ位に伝わるかが少々疑問	直ぐに対応とかのほうが伝わりやすいのではないか。ただし、本来の評価細目からかけ離れる危険性も含むが	直ぐに対応とかのほうが伝わりやすいのではないか
	11	相談しやすい環境や意見を言いやすい仕組みを作り、利用者に知らせている。	相談しやすい環境や意見を言いやすい仕組みを作り、利用者に知らせています。毎月利用者一人ひとりにチェックリストを配布し、個別のスペースで聞き取りを行っています。直接言いにくい相談や意見を聞くための意見箱やヒヤリハットボックスを設置しています。また、利用者との懇談会を施設以外の場所でも積極的に開催し、利用者が気持ちをオープンにして話せる環境を作るなどの配慮を行っており、組織として積極的に意見を述べやすい環境を整えようとする取組が充実しています。	○			理解しやすいと思います。	○			理解しやすいと思います。		

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：ワークセンターもろおか

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	12	ケガや事故を未然に防ぐ検討と対策を行っている。	ケガや事故を未然に防ぐ検討と対策を行っていますが十分ではありません。ケガや事故を未然に防ぐために責任者を業務分担で明確にし、リスクマネジメント委員会を設置し、毎月利用者の参加を得ながら会議を開催しています。会議結果は、職員会議での報告を行うとともに、利用者中心としたポスター掲示や呼びかけによる啓発活動が行われています。また、利用者・職員による危険予知訓練を実施するなど積極的な予防への取組を行っています。また、年度で事故集計を行いデータ化し周知を図っています。しかし、集計結果からの全体分析や事故防止に向けた安全確保策の実施状況等について定期的な評価・見直しの取組が求められます。	○			理解しやすいと思います。	○			理解しやすいと思います。		
	13	感染症の予防や発生時の対策を行っている。	感染症の予防や発生時の対策を行っていますが十分でありません。感染対策についての責任者や役割を業務分担で決めており、予防策やマニュアル等を作成し職員会議や全体朝礼で周知を図っています。感染対策委員会を毎月1回開催し、利用者参画で予防策や話し合いを実施しています。感染症等が発生した場合は、各マニュアルに基づき対応しています。しかし、感染症の予防や発生時等の対応マニュアルについては、担当の看護師が中心となって見直しをしていますが、組織全体での定期的な見直しが求められます。また、事業所内の掲示物について、看護関係、行事関係など利用者に見やすい配慮工夫を期待します。			○	感染症のみでは理解しがたいのでは？	○			理解しやすいと思います。	感染症（インフルエンザやノロウィルスなど）→カッコ書きで項目を入れるとイメージしやすいのでは？	
	14	災害が発生したときの避難や甚大な被害に備えた対策を行っている。	災害が発生したときの避難や甚大な被害に備えた対策を行っていますが十分ではありません。災害時に対して災害・初動班対応・非常災害対応マニュアルがあり、定期的に火災・地震・水害を想定した避難訓練を実施しています。また、防災計画を整備し、地元の団体、地域の方々と連携し施設等合同総合防災訓練を実施しています。防災委員会では、利用者の参画により定期的に会議を開催し取り組みを進めています。また、職員の緊急時連絡体系図を整備及び緊急時に備えての備蓄があり管理者を決めています。しかし、利用者及び職員の安否確認の方法、更には全職員への周知について、今後の検討が求められます。	○			理解しやすいと思います。	○			理解しやすいと思います。		
内容評価項目（障害）	15	自分の生活のいろいろなことを自分で判断できるように支援し、判断したことを尊重している。	自分の生活のいろいろなことを自分で判断できるように支援し、判断したことを尊重しています。 法人の基本方針に「人権の尊重」「四者一体となった支援」をかがけており、特に利用者主体で取り組んでいる各委員会活動では利用者の意向が反映され実践しています。また、多種多様な障害状況の利用者受け入れに伴い、個々の利用者への「配慮事項」を明示したり、権利擁護、虐待防止等についても事業所内外での研修会に参加し、職員の理解・共有に努めています。更には、個別の相談対応ができるよう専用の相談室が確保され、利用者の希望する時間帯で相談に対応しています。種々のサークル活動等についても利用者に分かりやすく情報提供しており、利用者の意思を尊重した主体的な活動となるよう支援・対応に努めています。		○		「生活のいろいろなこと」が高評を読んでもイメージしにくいです			○		生活の中で必要な判断が出来るように支援し、判断したことを尊重しているし	自分の生活のいろいろなことを自分で判断できるよう→生活の中で必要な判断が出来るよう

様式３「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：ワークセンターもろおか

区分	№.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	16	障害者への差別や虐待を許さない取り組みを徹底している。	障害者への差別や虐待を許さない取り組みを徹底しています。「利用者チェックリスト」の活用などにより利用者と職員がともに話し合う機会が設けられ、虐待防止フローチャート・マニュアル等を利用者にも分かりやすい方法で明示しています。「職員セルフチェックリスト」を活用しながら職員間でも検討・共有する会議が設けられています。また、家庭との連絡ノートを適宜利用するなどして苦情等の申し出にも迅速に対応し、虐待の防止・早期発見に向けて取り組んでいます。	○			理解しやすいと思います	○			理解しやすいと思います		
	17	自分の生活を自己管理できるよう支援し、社会で生きていくための能力を伸ばしている	自分の生活を自己管理できるよう支援し、社会で生きていくための能力を伸ばしています。法人内の相談事業所との連携も良好で、面会・面談等も定期的に行われており、利用者の個別支援計画の進捗状況の把握も行われていいます。また、事業種別毎に対応した日課・活動及びプログラムが展開されており、職場や日常生活におけるコミュニケーション力を養う活動（SST訓練など）を定期的に開催しています。利用者の自律・自立生活に向けた動機づけと共に自己管理できるよう配慮した手順書に基づいて支援が行われています。	○			理解しやすいと思います	○			理解しやすいと思います		
	18	様々な手段でコミュニケーションをとることにより、利用者のコミュニケーション能力を高めている。	様々な手段でコミュニケーションをとることにより、利用者のコミュニケーション能力を高めています。施設での活動では、「手話カード」、「絵カード」、「イラスト」等様々な手段で利用者とのコミュニケーションが図られるよう工夫しています。また、個別で連絡ノートの交換や家庭との連絡ノートも必要に応じて対応しており、意思表示や伝達が困難な利用者の意思や希望を理解するための取組を行っています。更に、集団行動が苦手な利用者に対しても個別的な配慮がなされ、本人との相談で随時対応を工夫して行っています。	○			理解しやすいと思います	○			理解しやすいと思います		
	19	利用者の障害の特性を把握し、利用者が安心して楽しく暮らせるようなプログラムを用意している。	利用者の障害の特性を把握し、利用者が安心して楽しく暮らせるようなプログラムを用意しています。日中活動の内容については、利用者が主体となる「行事委員会」を中心に個別の希望を取り入れた企画が用意されており、希望でサークル活動が自由に選択・参加できる体制が整えられています。また、地域交流フェスティバルをはじめ、地域との交流・連携も良好でイベント参加や交流が図られています。 様々な障害を有する利用者が利用している中で、障害特性や専門知識の習得について、法人内研修として相談支援事業所と連携して理解・共有に取り組んでいます。また、事業所内では「個別配慮事項」、「排泄関係配慮事項」、「食事関係配慮事項」等利用者の状況に合わせた個別的かつ適切な支援ができるよう提示し対応しており、見直しや環境整備等も行われています。	○			理解しやすいと思います	○			理解しやすいと思います		

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：ワークセンターもろおか

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	20	食事、排せつ、入浴、移動・移乗など日常生活が快適に過ごせるように支援している。	食事、排せつ、入浴、移動・移乗など日常生活が快適に過ごせるように支援しています。 食事は「給食委員会」の活動として嗜好調査も行われ、利用者の希望メニューも取り入れられ栄養士の栄養管理のもとで工夫された献立が提供されています。アレルギーへの対応をはじめ個々の注意事項への配慮や支援方法も把握されています。排泄支援については、前回課題とされたトイレのプライバシー面での配慮等が改善され適切な支援が行われています。移動・移乗支援については、送迎時間の乗車時間や障害の状況も配慮して、車両を複数台用意し、自宅玄関まで個々に送迎支援を実施しています。歯科医による保健指導も実施され、生活・活動全般において細部にわたった生活支援が行われています。	○			理解しやすいと思います	○			理解しやすいと思います		
	21	居室や食堂、浴室、トイレなど利用者が、安全かつ快適に過ごせるような工夫が行われている。	居室や食堂、浴室、トイレなど利用者が、安全かつ快適に過ごせるような工夫が行われています。日中活動の場は、仕切りのないワンフロアーですが、必要に応じて会議室が提供されるなど利用者の状況や活動内容によって配慮や工夫がなされています。また、活動・作業内容によっては小グループのブロックを作り、向きを変えるなどして利用者が活動に集中できるよう工夫しています。休憩時間での見守りが必要な利用者に対しても個別に支援を行っています。トイレは、設備・環境ともに改善され快適性が確保されるようになりました。	○			理解しやすいと思います	○			理解しやすいと思います		
	22	機能訓練や生活訓練などが、個別のプログラムに沿って行われている。	機能訓練や生活訓練などが、一人ひとりのプログラムに沿って行われています。「体力維持のための機能訓練」として個別に応じた支援を看護師の対応で行っています。各訓練は、日中活動に支障がない形で定期的に行われ、個別支援計画書とも連動しており職員間でも情報が共有されています。	○			各訓練に具体的な項目を入れるとなおわかりやすくなると思います。 機能訓練（運動等）や生活訓練（排せつ・食事等）などが、個別のプログラムに沿って行われている。	○			文字数も少なく見やすいと思います。		
	23	健康状態を把握して適切な対応をしており、また医療的ケアも安全に提供できる体制を整えている。	健康状態を把握して適切な対応をしており、また医療的ケアも安全に提供できる体制を整えています。「利用者送迎到着後の個別対応マニュアル」に基づき、医師の内科健診、個別の看護日誌記録等関係職員が連携して利用者の健康状態の把握に努めています。また、健康講座やウォーキング等、利用者に合わせた健康維持・増進のための工夫の他、急変対応マニュアル、事故・怪我等発生時対応フローチャート図により法人内の協力医療機関と連携した取り組んがなされています。 更には、「安全衛生管理委員会」が設置され、各種医療的ケアに関するマニュアルの整備と研修が行われています。また、「健康管理に関する問診票」により既往歴、アレルギー調査、服薬内容、かかりつけ医の把握等個々の健康管理や医療的支援が分かりやすく整理され医師及び看護師等の専門職を交えて情報の共有、支援・対応に反映させています。	○			理解しやすいと思います	○			理解しやすいと思います		

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：ワークセンターもろおか

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	24	利用者が様々な機会を通して社会参加できるように取り組んでおり、学習・体験機会の充実を図っている。	利用者が様々な機会を通して社会参加できるように取り組んでおり、学習・体験機会の充実を図っています。事業種別により、就労系事業では企業見学や施設外就労など利用者の意向を尊重して企画・実践しています。また、全体としても障害者スポーツ大会や各種活動に希望参加を募るなど情報提供を行いながら、利用者の希望と意向を尊重した支援に取り組んでいます。利用者の中には、国体に参加した方もおり、個人や他の利用者のモチベーションアップ（やる気）につながっています。	○			理解しやすいと思います	○			理解しやすいと思います		
	25	利用者の意思を的確に捉え、地域の中で暮らして行ける環境を整えるように取り組んでいる。	利用者の意思を的確に捉え、地域の中で暮らして行ける環境を整えるように取り組んでいます。個別支援計画書に基づいて利用者の希望及び意向を把握し、グループホームでの体験宿泊を実践するなどして、利用者の社会生活力と地域生活への移行意欲を高めるための具体的な支援・工夫を行っています。また、グループホームのサービス管理責任者をはじめ関係職員との連携により、課題対応・支援に結び付けるよう協力した取組が行われています。	○			理解しやすいと思います	○			文字数も少なく見やすいと思います。		
	26	家族へお便りを送ったり家族懇談会などを開くなどして、家族との交流に心がけている。	家族へお便りを送ったり家族懇談会などを開くなどして、家族との交流に心がけています。「家族会」が設置されており、地域のイベントや「家族会合同日帰り旅行」を事業所との連携で取り組んでいるほか、総会・役員会・行事等を通じて事業所との交流を図りながら相互の理解促進に努めています。また、家族との連絡ノートを活用し、利用者の意思・意向の把握だけでなく、家族からの様々な意見・要望の集約にも努めており、利用者からあげられた要望や苦情等にも迅速に対応できるよう、必要に応じて訪問や来所による相談に応じています。	○			理解しやすいと思います	○			理解しやすいと思います		

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：ワークセンターもろおか

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにくく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにくく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	27	利用者の働く意欲を尊重し、適材適所となる職場につなげるよう支援している。	利用者の働く意欲を尊重し、適材適所となる職場につなげるよう支援していますが十分でありません。一般就労を希望する利用者や就労移行支援事業所利用者に対しては、実践的な支援に努め、企業見学や障害者就職説明会・企業説明会への参加に取り組んでいます。また、一般就労した先輩との意見交換会も設置され、相互の働く意欲の維持及び向上に役立てています。更には、時間帯や就業日数等に配慮した仕事内容の提供がなされており、仕事内容も利用者の状況・希望を取り入れて日々変更可能としています。ただし、「目で見るお仕事手順」については、表示・説明が難しく限られた利用者向けで、全作業を細かく工程分析し利用者の状況・習得向上に向けた対応ができるまでには至っていません。また、個別支援計画において目標工賃額や希望作業工程が記載されておらず、利用者への説明や意欲・習得向上等について取組が十分とはいえません。今後は、事業所の工賃向上計画に併せて利用者個々の目標工賃額や仕事の内容・工程目標等も掲げるなど、情報開示のもとに工賃引き上げの取組を期待します。		○		3細目をまとめているが、範囲が広すぎるように思える。			○	3細目の内2細目でaをいただいているが、好評の3行目に「十分ではありません」とのb評価内容が・・・abc結果を伝える目的ではないものの、b評価判定から入ると、何となく損をしたような気がする。（受審事業所側目線で申し訳ない）		

上記のとおり、トライアル版は評価基準の構成が「共通評価基準」、「内容評価基準」の順番になっていますが、これについてどうお考えになりますか？

	この順番で良い	〔左記を選択した理由〕 私たち受審事業所からすると、共通評価基準の方が先にあるのに慣れてしまっているが、利用者目線で考えると自分にとって有益な事業所か否かを判断するためには、内容評価基準に先に興味が向くと思います。そのうえで先が知りたい場合に共通評価に進まれると思いますが
○	「内容評価基準」が先の方が良い	
	そのほか	

より良くトライアル版を活用する方法についてお考えをお聞かせください。

1.ルビがあるものが見やすい方と、無い方が見やすい方に配慮し並行して双方あればよいのではないかと思います。 2.利用者の立場からするとこのトライアル版を「利用したい施設か」を判断するために活用する方が多いと思いますが、各障害の方に「利用しやすい施設か」を判断するためにはイメージしにくい面があると思います。例を上げると、車いす利用者にとって利用しやすい施設か否かを判断するためにハード面（手すり、段差、トイレ形状等）の装備全体を講評する項目があっても良いのかと思います。

全体を通じたご感想、ご意見、ご提案をお聞かせください。

利用者にとって理解しやすい内容との前提で取り組ませていただきました。そのうえで、身体に障がいがある方と精神に障がいがある方は、ほぼ同じライン上でイメージしながら進めましたが、知的障がいを有する方を想定すると前者のイメージと違った想定となり混乱してしまいました。ただし、この取り組みは利用者や中間ユーザーに対する具体的な支援として素晴らしいと思います。

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：岩手県社会福祉協議会

評価機関名	社会福祉法人岩手県社会福祉協議会

施設・事業所名	ワークセンターむろおか

各評価細目に関する意見など

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
共通評価項目	1	大切にしている価値や考え方（理念など）を書き表し、職員、利用者、家族に説明している。	大切にしている価値や考え方（理念など）を書き表し、職員、利用者、家族に説明しています。施設として「輝く命」を大事に、「人権の尊重」「四者一体での運営」「倫理の確立」「地域生活支援の活動強化」を基本に日々の支援が行われています。このことは、法人や施設の広報紙、さらに法人のホームページ、法人・施設パンフレット、施設の事業計画に書き表されているほか、さらに、施設内の壁などへの掲示や家族会総会の場でも説明をするなど積極的に取り組んでいます。	○			理解しやすいのではないかと思われる。		○		受審事業所向けへのコメントをベースに講評コメントを記述している関係上、対利用者目線ではどうしても理解しにくい部分が出てしまう状況である。
	2	サービスを良くするよう計画的な評価を行い、業務のやり方を定期的に見直している。	サービスを良くするよう計画的な評価を行い、業務のやり方を定期的に見直していますが十分ではありません。感染対策・リスクマネジメント・防災・給食・行事・虐待防止の各委員会が設置されています。例えば、利用者一人ひとりの支援計画は、担当の支援課長が全体をまとめており、施設長を含めて職員と定期的な見直しを行っています。しかし、施設全体として計画づくりの流れ・手順、評価を行う体制が十分整備されていないので、サービス改善委員会を設置するなどして、毎年定期的にサービスの質向上に向けた取組を期待します。	○			理解しやすいのではないかと思われる。		○		受審事業所向けへのコメントをベースに講評コメントを記述している関係上、対利用者目線ではどうしても理解しにくい部分が出てしまう状況である。
	3	事業の実績や収支、職員の状況をはじめとする運営情報を公開している。	事業の実績や収支、職員の状況をはじめとする運営情報を公開していますが十分ではありません。法人としてホームページを作成し、理念や基本方針をはじめとして各施設の取組内容やサービス内容、運営状況など写真を交えながら紹介しています。また、施設が所在する町内会には、理念や基本方針を記載した印刷物に施設で作成したカレンダーを添えて、訪問・配布し施設に対する理解を進めています。しかし、ホームページには検討中の項目があることやより見やすい工夫が求められます。また、家族に事業計画をお知らせするために資料を作成していますが、家族会の総会を利用するなど施設側からの積極的な説明を期待します。		○		収支という名称などよりわかりやすい文言整理が必要と思われる。		○		受審事業所向けへのコメントをベースに講評コメントを記述している関係上、対利用者目線ではどうしても理解しにくい部分が出てしまう状況である。

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：岩手県社会福祉協議会

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	4	利用者と地域の方々との交流を図っている。	利用者と地域の方々との交流を図っていますが十分ではありません。法人の基本方針として「私たちは、地域と連携し、要援護者に対してよりよい支援提供に努めなければならない」と明示しているとともに、本年度の事業計画に「地域貢献活動の推進や地域の学校等との連携を密にして情報収集・共有にも努めます。」と明記しています。日常の各種行事においても地域住民との関わりを大切にしています。しかし、利用者の一人ひとりの状況に配慮しながら地域行事や地域活動に参加する際には、必要があれば職員やボランティアが支援を行うという体制には至っていません。これからの検討に期待します。	○			理解しやすいのではないかと思われる。	○			他の評価細目に比べると理解しやすいと思われる。
	5	福祉的な支えが必要な地域の人々を援助する活動を行っている。	福祉的な支えが必要な地域の人々を援助する活動を行っていますが十分ではありません。事業計画に地域福祉推進の記載があり、法人として各施設からの職員構成による今後の就労や高齢化対応への検討を進めています。さらに、年間数件程度、住民からの相談受付を行い、その中から地域の福祉課題を把握する取組が確認できます。しかし、困っている地域住民の支援を行う「やはば生活支援ネットワーク協議会」に参加していますが福祉課題把握や活動の実績はなく、地域の様々な課題を把握している民生委員・児童委員協議会等との定期的な会議や連携が求められます。		○		福祉的支えや人々という文言の整理が必要と思われる。※1つ前の細目は地域の方々という使い方。		○		受審事業所向けへのコメントをベースに講評コメントを記述している関係上、対利用者目線ではどうしても理解しにくい部分が出てしまう状況である。特にやはば生活支援ネットワーク協議会など、組織の名称の補足説明なども必要と
	6	利用者を尊重することの重要性を職員が深く理解し、実践している。	利用者を尊重することの重要性を職員が深く理解し、実践しています。法人の理念・基本方針を掲示し、職員会議、利用者全体朝礼（月1回）で唱和するとともに、法人理念が記載された名札を常に携帯しています。また、法令遵守規程を活用した新任職員及び中堅職員に対する研修、更には外部の虐待防止研修に職員を参加させて、施設全体への伝達講習を実施しています。毎月、利用者への施設利用に関する聞き取りを実施し、利用者の声をサービスに反映させています。職員自身、毎月虐待防止職員セルフチェックリストを記入し振り返る機会を設けているとともに必要に応じて施設長から職員へ個別支援が行われており、仕組みとして機能しています。	○			理解しやすいのではないかと思われる。	○			他の評価細目に比べると理解しやすいと思われる。

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（〇印とその理由）				「講評コメント」について（〇印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	7	利用希望者に対して利用条件や自己負担金などの情報を積極的に提供している。	利用希望者に対して利用条件や自己負担金などの情報を積極的に提供していますが十分ではありません。 施設パンフレットを矢巾町役場、レストランあいのの、事業所玄関に設置しています。見学者に対しては、パンフレットや施設紹介資料を使用し、障がいが重い方には写真・絵を用いたわかりやすいパンフレット、施設の活動内容写真をパソコンで紹介するなどの取組をしています。しかし、組織を紹介する資料は、誰にでもわかりやすい内容とはいえず、検討する必要が認められます。また、ホームページやパンフレットの更なる有効活用を含め情報提供についての見直しと委員会を活用するなどした定期的な評価を期待します。	〇			理解しやすいのではないかと思われる。	〇			他の評価細目に比べると理解しやすいと思われる。
	8	サービス利用を始めるときや変更するときは分かりやすく説明している。	サービス利用を始めるときや変更するときは分かりやすく説明していますが十分ではありません。サービスの開始・変更時には、契約書・契約書別紙・重要事項説明書を使用し同意をいただいています。説明する際の資料には、全てにルビをふり、理解が難しい方には障がい状況に応じてパンフレットやスライド写真を活用しています。しかし、現状では問題はないとのことですが、福祉サービス変更時、特に就労移行支援以外の施設・事業所変更のための退所の場合の引継ぎ様式について検討が必要と認められます。また、利用契約時マニュアル（平成29年4月策定）への策定日及び改定した場合には改定日の記載が求められます。	〇			理解しやすいのではないかと思われる。		〇		受審事業所向けへのコメントをベースに講評コメントを記述している関係上、対利用者目線ではどうしても理解しにくい部分が出てしまう状況である。特にコメントの後半部分のマニュアルの策定日等に関する内容は利用者には理解しにくいと思われる。
	9	利用者の満足度を高めるための具体的な取組みがあり、改善に取り組んでいる。	利用者の満足度を高めるための具体的な取組みがあり、改善に取り組んでいます。毎月、利用者一人ひとりから個別にチェックリストによる聞き取りを行っており、意見や要望を職員会議で報告して解決に向けて取り組んでいます。また、利用者懇談会を年2回行い利用者と職員が相互に意見交換できる機会や意見箱を設置し利用者から柔軟に要望を伺えるよう配慮がされています。年間のサークル活動などは、アンケートを実施して利用者の意向に沿って決定し取り組んでいます。給食委員会など5つの委員会には利用者が参加しており、特に行事委員会は利用者が中心となり行事の企画を行っています。	〇			理解しやすいのではないかと思われる。	〇			他の評価細目に比べると理解しやすいと思われる。

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	10	苦情があったときは前向きに改善している。	苦情があったときは前向きに改善していますが十分ではありません。苦情があった際は、決まりに基づき担当者（支援課長）を中心とした仕組みがあり、苦情解決・虐待防止委員会において対応策を協議しています。担当者は、苦情受付書により苦情内容や経過、解決策等を記録しており、利用者・家族への説明を行い、職員へ報告し周知を図っています。また、虐待防止・苦情に関して勉強会を行うとともに、毎月職員への虐待防止チェックリストにより意識の再確認を図っています。しかし、利用者及び家族に対するわかりやすい資料の配布及び説明について、検討が求められます。			○	前向きという表現の部分について積極的がいいのか文言整理等の検討が必要と思われる。		○		受審事業所向けへのコメントをベースに講評コメントを記述している関係上、対利用者目線ではどうしても理解しにくい部分が出てしまう状況である。特に虐待防止チェックリストなど補足説明が必要な文言が散見される。
	11	相談しやすい環境や意見を言いやすい仕組みを作り、利用者に知らせている。	相談しやすい環境や意見を言いやすい仕組みを作り、利用者に知らせています。毎月利用者一人ひとりにチェックリストを配布し、個別のスペースで聞き取りを行っています。直接言いにくい相談や意見を聞くための意見箱やヒヤリハットボックスを設置しています。また、利用者との懇談会を施設以外の場所でも積極的に開催し、利用者が気持ちをオープンにして話せる環境を作るなどの配慮を行っており、組織として積極的に意見を述べやすい環境を整えようとする取組が充実しています。	○			理解しやすいのではないかと思われる。		○		受審事業所向けへのコメントをベースに講評コメントを記述している関係上、対利用者目線ではどうしても理解しにくい部分が出てしまう状況である。特にチェックリスト、ヒヤリハットボックスなど補足説明が必要な文言が散見される。
	12	ケガや事故を未然に防ぐ検討と対策を行っている。	ケガや事故を未然に防ぐ検討と対策を行っていますが十分ではありません。ケガや事故を未然に防ぐために責任者を業務分担で明確にし、リスクマネジメント委員会を設置し、毎月利用者の参加を得ながら会議を開催しています。会議結果は、職員会議での報告を行うとともに、利用者中心としたポスター掲示や呼びかけによる啓発活動が行われています。また、利用者・職員による危険予知訓練を実施するなど積極的な予防への取組を行っています。また、年度で事故集計を行いデータ化し周知を図っています。しかし、集計結果からの全体分析や事故防止に向けた安全確保策の実施状況等について定期的な評価・見直しの取組が求められます。	○			理解しやすいのではないかと思われる。		○		受審事業所向けへのコメントをベースに講評コメントを記述している関係上、対利用者目線ではどうしても理解しにくい部分が出てしまう状況である。特にリスクマネジメント委員会、危険予知訓練など補足説明が必要な文言が散見される。

様式４ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：岩手県社会福祉協議会

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	13	感染症の予防や発生時の対策を行っている。	感染症の予防や発生時の対策を行っていますが十分でありません。感染対策についての責任者や役割を業務分担で決めており、予防策やマニュアル等を作成し職員会議や全体朝礼で周知を図っています。感染対策委員会を毎月1回開催し、利用者参画で予防策や話し合いを実施しています。感染症等が発生した場合は、各マニュアルに基づき対応しています。しかし、感染症の予防や発生時等の対応マニュアルについては、担当の看護師が中心となって見直しをしていますが、組織全体での定期的な見直しが求められます。また、事業所内の掲示物について、看護関係、行事関係など利用者に見やすい配慮工夫を期待します。		○		事業所の意見に同じ。感染症という名称をもう少しわかりやすく表現する必要があると思われる。		○		受審事業所向けへのコメントをベースに講評コメントを記述している関係上、対利用者目線ではどうしても理解しにくい部分が出てしまう状況である。特に感染症という表現についてわかりやすく説明する必要がある。
	14	災害が発生したときの避難や甚大な被害に備えた対策を行っている。	災害が発生したときの避難や甚大な被害に備えた対策を行っていますが十分ではありません。災害時に対して災害・初動班対応・非常災害対応マニュアルがあり、定期的に火災・地震・水害を想定した避難訓練を実施しています。また、防災計画を整備し、地元の団体、地域の方々と連携し施設等合同総合防災訓練を実施しています。防災委員会では、利用者の参画により定期的に会議を開催し取り組みを進めています。また、職員の緊急時連絡体系図を整備及び緊急時に備えての備蓄があり管理者を決めています。しかし、利用者及び職員の安否確認の方法、更には全職員への周知について、今後の検討が求められます。	○			理解しやすいのではないかと思われる。	○			他の評価細目に比べると理解しやすいと思われる。
内容評価項目（障害）	15	自分の生活のいろいろなことを自分で判断できるように支援し、判断したことを尊重している。	自分の生活のいろいろなことを自分で判断できるように支援し、判断したことを尊重しています。　法人の基本方針に「人権の尊重」「四者一体となった支援」をかかげており、特に利用者主体で取り組んでいる各委員会活動では利用者の意向が反映され実践しています。また、多種多様な障害状況の利用者受け入れに伴い、個々の利用者への「配慮事項」を明示したり、権利擁護、虐待防止等についても事業所内外での研修会に参加し、職員の理解・共有に努めています。更には、個別の相談対応ができるよう専用の相談室が確保され、利用者の希望する時間帯で相談に対応しています。種々のサークル活動等についても利用者に分かりやすく情報提供しており、利用者の意思を尊重した主体的な活動となるよう支援・対応に努めています。		○		事業所の意見に同じ。生活のいろいろなことについてもう少しわかりやすく表現する必要があると思われる。		○		受審事業所向けへのコメントをベースに講評コメントを記述している関係上、対利用者目線ではどうしても理解しにくい部分が出てしまう状況である。特に、この細目のコメントは全体的に固いイメージの表現となっており、利用者にとって理解しにくいと思われる。

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：岩手県社会福祉協議会

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	16	障害者への差別や虐待を許さない取り組みを徹底している。	障害者への差別や虐待を許さない取り組みを徹底しています。「利用者チェックリスト」の活用などにより利用者と職員がともに話し合う機会が設けられ、虐待防止フローチャート・マニュアル等を利用者にも分かりやすい方法で明示しています。「職員セルフチェックリスト」を活用しながら職員間でも検討・共有する会議が設けられています。また、家庭との連絡ノートを適宜利用するなどして苦情等の申し出にも迅速に対応し、虐待の防止・早期発見に向けて取り組んでいます。	○			理解しやすいのではないかと思われる。		○		受審事業所向けへのコメントをベースに講評コメントを記述している関係上、対利用者目線ではどうしても理解しにくい部分が出てしまう状況である。特に、虐待防止フローチャート、職員セルフチェックリストなど補足説明が必要と思われる。
	17	自分の生活を自己管理できるよう支援し、社会で生きていくための能力を伸ばしている	自分の生活を自己管理できるよう支援し、社会で生きていくための能力を伸ばしています。法人内の相談事業所との連携も良好で、面会・面談等も定期的に行われており、利用者の個別支援計画の進捗状況の把握も行われていいます。また、事業種別毎に対応した日課・活動及びプログラムが展開されており、職場や日常生活におけるコミュニケーション力を養う活動（SST訓練など）を定期的に開催しています。利用者の自律・自立生活に向けた動機づけと共に自己管理できるよう配慮した手順書に基づいて支援が行われています。	○			理解しやすいのではないかと思われる。		○		受審事業所向けへのコメントをベースに講評コメントを記述している関係上、対利用者目線ではどうしても理解しにくい部分が出てしまう状況である。特に、SST訓練、自律など補足説明が必要と思われる。
	18	様々な手段でコミュニケーションをとることにより、利用者のコミュニケーション能力を高めている。	様々な手段でコミュニケーションをとることにより、利用者のコミュニケーション能力を高めています。施設での活動では、「手話カード」、「絵カード」、「イラスト」等様々な手段で利用者とのコミュニケーションが図られるよう工夫しています。また、個別で連絡ノートの交換や家庭との連絡ノートも必要に応じて対応しており、意思表示や伝達が困難な利用者の意思や希望を理解するための取組を行っています。更に、集団行動が苦手な利用者に対しても個別的な配慮がなされ、本人との相談で随時対応を工夫して行っています。	○			理解しやすいのではないかと思われる。	○			他の評価細目に比べると理解しやすいと思われる。

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	19	利用者の障害の特性を把握し、利用者が安心して楽しく暮らせるようなプログラムを用意している。	利用者の障害の特性を把握し、利用者が安心して楽しく暮らせるようなプログラムを用意しています。日中活動の内容については、利用者が主体となる「行事委員会」を中心に個別の希望を取り入れた企画が用意されており、希望でサークル活動が自由に選択・参加できる体制が整えられています。また、地域交流フェスティバルをはじめ、地域との交流・連携も良好でイベント参加や交流が図られています。 様々な障害を有する利用者が利用している中で、障害特性や専門知識の習得について、法人内研修として相談支援事業所と連携して理解・共有に取り組んでいます。また、事業所内では「個別配慮事項」、「排泄関係配慮事項」、「食事関係配慮事項」等利用者の状況に合わせた個別的かつ適切な支援ができるよう提示し対応しており、見直しや環境整備等も行われています。	○			理解しやすいのではないかと思われる。	○			他の評価細目に比べると理解しやすいと思われる。
	20	食事、排せつ、入浴、移動・移乗など日常生活が快適に過ごせるように支援している。	食事、排せつ、入浴、移動・移乗など日常生活が快適に過ごせるように支援しています。 食事は「給食委員会」の活動として嗜好調査も行われ、利用者の希望メニューも取り入れられ栄養士の栄養管理のもとで工夫された献立が提供されています。アレルギーへの対応をはじめ個々の注意事項への配慮や支援方法も把握されています。排泄支援については、前回課題とされたトイレのプライバシー面での配慮等が改善され適切な支援が行われています。移動・移乗支援については、送迎時間の乗車時間や障害の状況も配慮して、車両を複数台用意し、自宅玄関まで個々に送迎支援を実施しています。歯科医による保健指導も実施され、生活・活動全般において細部にわたった生活支援が行われています。	○			理解しやすいのではないかと思われる。	○			他の評価細目に比べると理解しやすいと思われる。
	21	居室や食堂、浴室、トイレなど利用者が、安全かつ快適に過ごせるような工夫が行われている。	居室や食堂、浴室、トイレなど利用者が、安全かつ快適に過ごせるような工夫が行われています。日中活動の場は、仕切りのないワンフロアーですが、必要に応じて会議室が提供されるなど利用者の状況や活動内容によって配慮や工夫がなされています。また、活動・作業内容によっては小グループのブロックを作り、向きを変えるなどして利用者が活動に集中できるよう工夫しています。休憩時間での見守りが必要な利用者に対しても個別に支援を行っています。トイレは、設備・環境ともに改善され快適性が確保されるようになりました。	○			理解しやすいのではないかと思われる。	○			他の評価細目に比べると理解しやすいと思われる。

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	22	機能訓練や生活訓練などが、個別のプログラムに沿って行われている。	機能訓練や生活訓練などが、一人ひとりのプログラムに沿って行われています。「体力維持のための機能訓練」として個別に応じた支援を看護師の対応で行っています。各訓練は、日中活動に支障がない形で定期的に行われ、個別支援計画書とも連動しており職員間でも情報が共有されています。		○		機能訓練、生活訓練という表現が分かりやすいのか検討が必要と思われる。		○		受審事業所向けへのコメントをベースに講評コメントを記述している関係上、対利用者目線ではどうしても理解しにくい部分が出てしまう状況である。特に、機能訓練、生活訓練の内容をよりわかりやすく伝える表現が必要と思われる。
	23	健康状態を把握して適切な対応をしており、また医療的ケアも安全に提供できる体制を整えている。	健康状態を把握して適切な対応をしており、また医療的ケアも安全に提供できる体制を整えています。「利用者送迎到着後の個別対応マニュアル」に基づき、医師の内科健診、個別の看護日誌記録等関係職員が連携して利用者の健康状態の把握に努めています。また、健康講座やウォーキング等、利用者に合わせた健康維持・増進のための工夫の他、急変対応マニュアル、事故・怪我等発生時対応フローチャート図により法人内の協力医療機関と連携した取り組んがなされています。 更には、「安全衛生管理委員会」が設置され、各種医療的ケアに関するマニュアルの整備と研修が行われています。また、「健康管理に関する問診票」により既往歴、アレルギー調査、服薬内容、かかりつけ医の把握等個々の健康管理や医療的支援が分かりやすく整理され医師及び看護師等の専門職を交えて情報の共有、支援・対応に反映させています。	○			理解しやすいのではないかと思われる。	○			他の評価細目に比べると理解しやすいと思われる。
	24	利用者が様々な機会を通して社会参加できるように取り組んでおり、学習・体験機会の充実を図っている。	利用者が様々な機会を通して社会参加できるように取り組んでおり、学習・体験機会の充実を図っています。事業種別により、就労系事業では企業見学や施設外就労など利用者の意向を尊重して企画・実践しています。また、全体としても障害者スポーツ大会や各種活動に希望参加を募るなど情報提供を行いながら、利用者の希望と意向を尊重した支援に取り組んでいます。利用者の中には、国体に参加した方もおり、個人や他の利用者のモチベーションアップ（やる気）につながっています。	○			理解しやすいのではないかと思われる。	○			他の評価細目に比べると理解しやすいと思われる。

様式４ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：岩手県社会福祉協議会

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	25	利用者の意思を的確に捉え、地域の中で暮らして行ける環境を整えるように取り組んでいる。	利用者の意思を的確に捉え、地域の中で暮らして行ける環境を整えるように取り組んでいます。個別支援計画書に基づいて利用者の希望及び意向を把握し、グループホームでの体験宿泊を実践するなどして、利用者の社会生活力と地域生活への移行意欲を高めるための具体的な支援・工夫を行っています。また、グループホームのサービス管理責任者をはじめ関係職員との連携により、課題対応・支援に結び付けるよう協力した取組が行われています。	○			理解しやすいのではないかと思われる。	○			他の評価細目に比べると理解しやすいと思われる。
	26	家族へお便りを送ったり家族懇談会などを開くなどして、家族との交流に心がけている。	家族へお便りを送ったり家族懇談会などを開くなどして、家族との交流に心がけています。「家族会」が設置されており、地域のイベントや「家族会合同日帰り旅行」を事業所との連携で取り組んでいるほか、総会・役員会・行事等を通じて事業所との交流を図りながら相互の理解促進に努めています。また、家族との連絡ノートを活用し、利用者の意思・意向の把握だけでなく、家族からの様々な意見・要望の集約にも努めており、利用者からあげられた要望や苦情等にも迅速に対応できるよう、必要に応じて訪問や来所による相談に応じています。	○			理解しやすいのではないかと思われる。	○			他の評価細目に比べると理解しやすいと思われる。

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	27	利用者の働く意欲を尊重し、適材適所となる職場につなげるよう支援している。	利用者の働く意欲を尊重し、適材適所となる職場につなげるよう支援していますが十分でありません。一般就労を希望する利用者や就労移行支援事業所利用者に対しては、実践的な支援に努め、企業見学や障害者就職説明会・企業説明会への参加に取り組んでいます。また、一般就労した先輩との意見交換会も設置され、相互の働く意欲の維持及び向上に役立てています。更には、時間帯や就業日数等に配慮した仕事内容の提供がなされており、仕事内容も利用者の状況・希望を取り入れて日々変更可能としています。ただし、「目で見るお仕事手順」については、表示・説明が難しく限られた利用者向けで、全作業を細かく工程分析し利用者の状況・習得向上に向けた対応ができるまでには至っていません。また、個別支援計画において目標工賃額や希望作業工程が記載されておらず、利用者への説明や意欲・習得向上等について取組が十分とはいえません。今後は、事業所の工賃向上計画に併せて利用者個々の目標工賃額や仕事の内容・工程目標等も掲げるなど、情報開示のもとに工賃引き上げの取組を期待します。		○		事業所の意見に同じ。3つの評価細目が1つになっていることにより範囲が広くコメント記述が難しい。		○		・受審事業所向けへのコメントをベースに講評コメントを記述している関係上、対利用者目線ではどうしても理解しにくい部分が出てしまう状況である。 ・この評価細目は3つの項目が1つになっていることもあり、ベースとなる講評コメントを基にした記述は厳しい状況であった。

上記のとおり、トライアル版は評価基準の構成が「共通評価基準」、「内容評価基準」の順番になっていますが、これについてどうお考えになりますか？

		〔左記を選択した理由〕
	この順番で良い	利用者等にとっては、まず普段のサービスがどうなのかという部分が気になる部分ではないかと思われる。
○	「内容評価基準」が先の方が良い	
	そのほか	

「利用者の立場」の視点からの総合的な評価、感想

		〔左記を選択した理由〕
	分かりやすい	今回のモデル事業で考えた場合、第三者評価を受審した事業者へのコメントをベースに講評コメントを記述している。そのため、どうしても全体的に利用者目線の講評コメントとはなりにくいと感じる。
○	分かりにくい	
	どちらともいえない	

全体を通じたご感想、ご意見、ご提案をお聞かせさい。

・講評コメントは、やはり250字程度におさまる分量が読む側にとってわかりやすいと感じる。今回のモデル事業での講評コメントの文字数は、すでに公表されているコメントを基に作成した関係上、200～450字となってしまった。
・利用者及び保護者等からの率直な意見をふまえる必要もあると感じる。いずれ、利用者向けの評価結果は必要であるので今回のモデル事業で得られた課題をいい方向に繋げていただきたい。

評価機関	特定非営利活動法人 メイアイヘルプユー
施設・事業所	倉敷学園
種別　№	障害　№ 2

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：倉敷学園

事業所名	児童発達支援センター倉敷学園

障害　No.2

各評価細目に関する意見など

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
共通評価項目	1	大切にしている価値や考え方（理念など）を書き表し、職員、利用者、家族に説明している。	・法人として、基本理念、基本方針、行動指針を定めています。基本理念は「ともに育ち　ともに生きる」であり、利用者や家族、職員はもとより、地域の方々とも「ともに」という考えを含んでいます。事業所内に掲載し、また全職員を対象に基本理念に関する研修会を実施、さらに職員は、朝礼や各種の研修会で唱和しています。 ・利用者が基本理念などを知る機会は、ホムページや法人の広報誌に掲載されているのを見る機会であり、職員から直接、この基本理念などについて、説明を受ける機会はありません。取り組みが求められます。	○			一部の利用者には、理念や基本方針が難しく感じられているが、大切にしている価値観や考え方の方が身近に感じられ理解しやすい。又誰に対しての周知なのかわかりやすい	○			取り組み状況内容を詳細に今まで記述されていたが、詳しすぎてわかりづらい。		
	2	サービスを良くするよう計画的な評価を行い、業務のやり方を定期的に見直している。	・法人の方針として、第三者評価を3年ごとに計画的に受審しています。そして、評価の結果は改善計画に活かして取り組んでいます。しかし、サービスを良くするためには、第三者評価以外の具体的な取り組みも必要であり、たとえば、利用者からの苦情相談内容をしっかりと検討して改善計画に取り込み、実践をし、その成果を確認するなどのプロセス必要です。このプロセスを職員が理解し、全員で取り組む事を期待します。	○			福祉サービスの質の向上は利用者には抽象的過ぎて伝わりづらい。サービスをよくするよう計画的な評価は具体的でわかりやすい	○			評価細目のコメントが利用者にわかりやすい		
	3	事業の実績や収支、職員の状況をはじめとする運営情報を公開している。	・情報の公開の手段としてホームページの充実を課題として取り組んでいます。ホームページには、法人概要、事業案内、情報公開（財務情報、事業計画、第三者評価の受審結果など）が公開されています。また、職員からの情報発信は「スタッフブログ」で月１回程度更新しています。 ・法人として広報誌「ふれあい　クムレだより」を年3回発行し、利用者、後援会会員等に1，000部配布しています。 ・さらに、苦情・意見とそれへの対応などについても公開することを期待します。	○			事業の実績や収支、職員の状況をはじめとする運営情報は利用さyにも具体的で伝わりやすい	○			評価細目のコメントが利用者にわかりやすい		

様式3 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：倉敷学園

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	4	利用者と地域の方々との交流を図っている。	・法人として、中長期計画に「地域との関づくり」を掲げ、具体的な取り組みをしています。当事業所のある地域には地域交流拠点として、一軒家「ひろば栗の家（おうち）」を建て、子どもと保護者も利用できる「カフェ」や「どんぐりひろば」（子どもの発達や子育てで気になることなどのついて情報交換を行う）を定期的に実施しています。また地域住民との交流や大学生ボランティアとの交流の場を催しています。これらの予定は事業所内に掲示し、保護者への周知を図っています。積極的な取り組みであると評価できます。	○			利用者にはより伝わりやすい	○			第二期中経計の内容や取り組んでいる具体例がかえって複雑であったが、コメントの内容は誰が詠んでもわかりやすい		
	5	福祉的な支えが必要な地域の人々を援助する活動を行っている。	・法人の方針として、「共生社会の実現」を掲げ、住民も集える一軒家「ひろば栗の家（おうち）」を建て、親子が集うサロン活動、世代間交流、療育や子育てに関する専門相談等、公益的な事業に取り組んでいます。内容は、ヨガ教室、親子療育、臨床心理士など専門職による相談（電話・来所）や勉強会等です。法人が有する専門的な機能を発揮して、障害児や保護者はもとより、幅広く地域住民が参加できる企画を実施しています。当事業所の職員も積極的に参加し、活動の充実を期しています。先駆的な取り組みであると評価できます。	○			地域の福祉ニーズと言われてもわかりづらいが、福祉的な支えが必要なという評価細目は具体的でありわかりやすい	○			評価細目のコメントが利用者にわかりやすい		
	6	利用者を尊重することの重要性を職員が深く理解し、実践している。	・法人理念「ともに育ち　ともに生きる」を誰もが目につきやすい玄関ホールに掲げています。その理念の実現に向けて当事業所では「子どもの豊かな発達支援」「家族の子育て力の強化」「生涯生活できる地域環境づくり」を重点目標としています。 ・理念をはじめ、支援への基本的な考え方は、年度初めの理事長の講和や辞令式で職員への周知を図っています。そして利用者である子どもを尊重した支援を徹底するために、当事業所内で定期的な研修を行い、職員の理解の促進と実践に努めています。充実した取り組みです。	○			取り組みを実践にすることで利用者には伝わりやすい	○			評価細目のコメントが利用者にわかりやすい		
	7	利用希望者に対して利用条件や自己負担金などの情報を積極的に提供している。	・ホームページや広報誌「ふれあい　クムレだより」（年3回各1000部発行）、事業所独自のリーフレットによって利用希望者等へ情報を発信しています。ホームページは、事業の紹介とサービス利用までの流れ、よくある質問コーナーで構成されおり、わかりやすいと言えます。 ・法人の理念や基本方針、事業所のサービスを紹介するリーフレット（多色刷り）は、対象とする子どもなどをわかり易く説明されており、保護者の子育て相談が多く寄せられる行政の担当部署、相談支援事業所、児童相談所など、関係各所に置くなど、充実しています。	○			利用条件や自己負担金など具体的に記入することで利用者には伝わりやすい	○			評価細目のコメントが利用者にわかりやすい		

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：倉敷学園

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	8	サービス利用を始めるときや変更するときは分かりやすく説明している。	･4月入園が決定した子どもと保護者に対し、一斉に「入園説明会」（3月）を開催し、重要事項説明書・契約書に沿って支援方針、支援内容、通園に伴う基本事項等の説明をしています。説明に漏れがないように重要事項説明書を全ページ読み上げ、さらに、「入園のしおり」やパワーポイントを使って、詳細かつ、わかりやすい説明を心がけ、保護者が納得をして契約することができるよう配慮しています。途中入園の場合も、同様の内容で個別に対応しています。 ･利用者にわかりやすく説明し、同意を得るための過程に関する記録が必要です。	○			以前の共通評価項目ととくに差異はない。どちらもわかりやすい	○			評価細目のコメントが利用者にわかりやすい		
	9	利用者の満足度を高めるための具体的な取組みがあり、改善に取り組んでいる。	･利用者（子ども・保護者）満足度を把握する取組みには、行事後のアンケート、通所支援計画策定時の個別懇談、送迎時の引継ぎ、保護者会（保護者の自主運営）への職員参加があります。行事後のアンケートは行事担当職員が作成・収集し、職員の会議で分析・検討し、次回に活かすようにしています。 ･個別懇談などで把握した保護者の意向についても、職員の会議で分析・検討し、その結果、「デイキャンプ」（年間行事）の見直しや、ペアレントトレーニングの実施などと役立てています。取り組みは充実しています。	○			満足度を高めるための取り組みや改善と評価細目はしておりわかりやすい	○			評価細目のコメントが利用者にわかりやすい		
	10	苦情があったときは前向きに改善している。	･重要事項説明書に苦情対応窓口および担当者を明記し、受付窓口として行政の所轄課、そして、第三者委員を併記しています。 ･管理者等は「苦情は宝」との認識をもち、積極的に受け止める方針で、苦情を受けた職員は、管理者等に報告するとともに、「意見・苦情・要望発生処理報告書」に苦情等の内容、対応内容および原因について記載し、これを基にクラス会議や職員会議などで原因の除去策について検討します。その結果については管理者が苦情申立者に報告をしています。 ･さらに、苦情解決状況の公表が必要です。	○			利用者にとって苦情があったときにはどのように（前向きに）対応しているのかわかりやすい	○			現状についてわかりやすく記載され前向きに改善していくには好評の仕組みが必要と誰が見てもわかりやすい		
	11	相談しやすい環境や意見を言いやすい仕組みを作り、利用者に知らせている。	･この度の第三者評価で実施した保護者調査では、「困ったときには第三者へも相談できる」ことについて7割程度が説明を受けたと回答しています。 ･支援の実践上の相談などは、利用者担当職員をはじめ利用者からの相談にいつでも応じる用意があるとして、医療的な相談は法人内看護師、栄養に関しては事業所の管理栄養士へつなぎ、相談内容により日中一時支援等の利用を考慮する場合は相談支援事業所への相談を勧めるなど、関係各部署を活用して対処しています。 ･意見箱の設置場所について検討を期待します。	○			相談しやすい環境や意見を言いやすい仕組みつくりを利用者に知らせているの文章はわかりやすい	○			内容はわかりやすい。		

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	12	ケガや事故を未然に防ぐ検討と対策を行っている。	・事故報告書等は様式を用い、発生原因・再発防止策まで検討し記載しています。また、年に1度、リスクマネジメント委員会（法人主催）が各事業所を安全点検で訪問し、是正箇所を指摘するしくみがあります。 ・当事業所は、「ヒヤリ・ハット」の出やすい職場であると思えますが、集積は少なく、そこで、リーダー層は職員に「気づきの力」が備わることを目的に、気づいたことをなんでも書く「気づきカード」の活用を始めました。また、不審者対策として警察署員による学習会開催の他、事業所の出入り口５カ所に防犯カメラを設置しました。さらなる取り組みを期待します。	○			利用者は安心安全な福祉サービスの提供のために、どのようにけがや事故を未然に防ぐのかの検討と対策を評価項目に挙げているためわかりやすい		○		この項目については、子供の最善の利益として重要な課題であるため、さらなる取り組みについては、改善課題に記述があった文章を平易にして記述したほうが良い。		
	13	感染症の予防や発生時の対策を行っている。	・インフルエンザやノロウイルス、流行性耳下腺炎等の好発時期は、保健所等の情報から把握し、園舎内にポスター掲示して、保護者に予防対策の啓発をしています。また、「がくえん通信」（毎月発行）に保健に関するコラムを設けるほか、法人内看護師が発行する「ほけんだより」でも、感染症や食中毒に対する注意を保護者に呼びかけています。万が一、感染症が発生した場合は、発生状況（罹患者数）を園の門扉に掲示し、保護者の注意を促しています。 ・子どもには排泄後、食前の手洗いを「手洗い歌」で習慣化するなど、充実した取り組みです。	○			感染症の予防や発生時の取り組みを評価細目にわかりやすい	○			現状の取り組み内容をわかりやすくかみ砕いて記述されている		
	14	災害が発生したときの避難や甚大な被害に備えた対策を行っている。	・地震・火災・台風の対応についてそれぞれ職務遂行要領書に記載してます。 ・当事業所では併設事業所を含め建物全体の防火責任者を決め、災害発生時には緊急時対応マニュアルに沿い協力し合い、年1回は大災害を想定した訓練を実施しています。また今年度は不審者対策に警察署員の訓練を受ける機会がありました。さらに専門機関の指導のもと地域住民とともに炊き出しについても訓練を受ける機会に恵まれました。非常災害用に水、食品、おむつなど２日分を職員分を含めて備蓄しています。保護者との協力に関する取り組みの充実を期待します。	○			災害が発生した時の備えの対策を評価細目にしているためわかりやすい	○			現状の取り組みや今後どのような取り組みを行えばよいのかわかりやすい		

区分	№.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
内容評価項目（障害）	15	自分の生活のいろいろなことを自分で判断できるように支援し、判断したことを尊重している。	・当事業所は、「その子のかけがえのない人生を尊重しサポートする」を含む6項目を方針とし、支援では、利用児の意思表明の場をもつこと大切にしています。具体的には、通園中の活動の流れをすべて職員が決めてしまうのではなく子どもに問いかけ、その意思が違っていたときには無理強いをせず、つぎの機会待つといった取組です。 ・療育の1日の流れなどは、個別通園計画に沿って職員が決めるが、その時々の子どものスキ・キライの表情や、送迎時等に把握する保護者の意向を容れて変更をするなど柔軟に対処するなど充実しています。	○			自己決定を尊重した個別支援の内容を具体的にイメージするのは難しい。特に児童期は。自分の生活のいろいろなことを自分で判断できるというのは、児童期もわかりやすいと感じる	○			事業所が大切にいている方針と具体的な活動を誰が読んでもわかりやすく簡潔に表記されている。		
	16	障害者への差別や虐待を許さない取り組みを徹底している。	法人及び当事業所では「権利擁護」を課題として研修会を実施し、また権利侵害防止の視点から隔月の職員会議でグループワークを行うなど、権利侵害の防止と早期発見のための取組に力を入れています。 ・特に一時的に身体拘束を行う場合の具体的な手続きについては、当事業所でもあり得ることとして各クラスで話し合い、朝礼でも周知を図るなど徹底を期しています。 ・現場での取り組みとして、5クラスすべての扉について、職員間の話し合いを重ね施錠を外しています。 ・さらに取り組みの徹底をめざした取組みが必要です。	○			権利侵害の防止等に関する取り組みをさらにかみ砕いて、差別や虐待を許さない取り組みとしているのはイメージがわきやすい		○		講評コメントはわかりやすいが、何が足りないのか、利用者はわかりづらい。保護者に対する啓発活動等入れたほうが良い。		
	17	自分の生活を自己管理できるよう支援し、社会で生きていくための能力を伸ばしている	・支援は、ADL（日常生活動作）やIADL（手段的日常生活動作）が自分でできるようになることを目的としており、基本的に一人ひとりへの注意深い見守りと適時の介入によって行われています。ADLやIADLの現況について保護者と話し合い、個別通所計画に反映させ、クラス会議で話し合って支援を統一させています。また、絵カードなど見て分かる表示物を使った支援（視覚支援）やキャラクターシール等による賞賛などによって自主的な行動を動機づけています。 ・保護者が各種サービスを活用して子どもの生活をつくり将来を見通せるよう児童期に必要なサービス等の情報は掲示板への掲出や資料を配布するなど充実しています。	○			自律・自立の言葉をかみ砕いて、自己管理、社会で生きていくための能力としたのはわかりやすい。	○			具体的な記述のためわかりやすいと感じる		

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	18	様々な手段でコミュニケーションをとることにより、利用者のコミュニケーション能力を高めている。	・コミュニケーション（意思表示や伝達、理解）に障害を持つ子どもが多数通園しています。子どもと家族とのやりとりを通して表出サインを見出すなど、個別のコミュニケーション方法をクラス全体で共有して、実践しています。 ・子どもが自分の思い・要求を表現できるよう、また支援者の要求を理解できるよう絵カードや・写真・実物などの視覚情報を生かした手がかりを用いる他、ボディタッチなどの身体行動も交え、職員は常に子どもの表情・しぐさ・行動など言葉以外の表現も注視して、個々に合った方法でコミュニケーションし、そのステップアップを支援しています。・必要に応じ、病院の言語聴覚士（ST）や事業所内STなどの協力を得るなど充実した取り組みです。	○			利用者の心身の状況に応じたコミュニケーションという表記は、わかりづらい。様々な手段でコミュニケーションをとるという表記はわかりやすい	○			様々な手段のコミュニケーションを、現場でどのように行っているのか、コミュニケーションにはどのようなものがあるのか、専門職や他機関の連携もわかりやすく表記している。第三者受診ではa評価であったが、今回はb?		
	19	利用者の障害の特性を把握し、利用者が安心して楽しく暮らせるようなプログラムを用意している。	保護者との面談、家庭訪問、発達検査などにより、障害による行動や生活の状況などを把握し、クラス全職員・ST・PT・管理栄養士による担当者会議で支援の適切性を検討し理解・共有しています。 ・活動は、家庭での生活を想定したものとし、プログラムへの参加支援は、活動が分かるように一人ひとりの状況に合わせて、シンプルな絵・写真・実物で提示し、'やりたくない'気持ちが表出された時には受け入れ、場面や日時を変えて参加を促す方法をとっています。アート活動・花育活動（情緒面の向上を目的に）も取り入れ活動の多様性を図っています。充実した取り組みです。	○			障がい特性を把握した上で、個別支援計画を立案し支援を行っているので、この二つの項目を一緒にし、かつ評価細目の内容はわかりやすい。	○			具体的に、そのように職員が所外特性を把握し、活動を提供しているのか具体的な内容も入っておりわかりやすい		
	20	食事、排せつ、入浴、移動・移乗など日常生活が快適に過ごせるように支援している。	・「楽しい食事」「自分で食事ができる」を目標に昼食を提供しています。「ランチルーム」での食事の他、季節の行事食など楽しい食事のときがあります。また医師の指示によるアレルギー食等への対応、咀嚼嚥下力に合わせた特別食など個別状況に合わせた食事提供をし、それぞれに合った食具の使用や介助をしています。 ・排泄支援は、排泄感覚や時間などの情報を共有して、見守り・着脱介助・一部介助をし、また必要に応じ自宅のトイレ環境をつぶさに観た上で自立への助言などもしています。 ・移乗・移動支援として、大型遊具による室内あそびや、散歩も行い、体力やバランスの向上を図っています。充実した取り組みです。	○			日常的な生活とは何か、具体的にその項目を示し、快適にすごせるための評価項目としているのはわかりやすい	○			評価項目に沿って、具体的な食事・排泄・移動について記述されておりわかりやすい		

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	21	居室や食堂、浴室、トイレなど利用者が、安全かつ快適に過ごせるような工夫が行われている。	各クラス・ランチルームなどは温度計・湿度計の設置、安全点検の他、清掃・消毒（毎日）によって、適温・明るさが保てています。 ・落ち着いて遊びこめるよう障害特性に配慮して空間に作り上げ、戸惑うことがないように自分から活動などに見通しをもって取り組めるようスケジュールやワークシステムを用いています。他の子どもに影響を及ぼすような場合はカームダウンルーム、静養室を使って職員が座って個別対応をしています。 ・活動環境は、遊びの様子をよく観て子どもの成長に合わせて各クラスとも定期的に空間を変えています。 ・さらに、安全性チェック表の充実、保護者の意向把握の充実を期待します。	○			安心安全に配慮したと良く記述から、安全かつ快適にどのような工夫がなされているのか、の表記はわかりやすい	○			快適に過ごせる配慮が記述され、今後どのように取り組めばよいのかの記述がわかりやすい		
	22	機能訓練や生活訓練などが、個別のプログラムに沿って行われている。	・機能訓練や生活訓練は、クラス会議や専門職（OT・ST）の助言によって、子どもが好きなこと得意なことを活動に取り入れ主体的に訓練に取り組めるよう工夫をしています。OT・STは適宜、遊びや食事等の活動に立ち会って子どもの状況をアセスメントするとともに、日々の支援状況も共有し、個別通所計画策定の一連のプロセスにも関わっています。機能訓練は、OT・PTによる「特別相談」として、活動を通じて行われる生活訓練とは別に、個別計画を立てて行われています。 ・活動を通して行われる訓練は個別通所計画化され、他の課題と同様に定期的モニタリングによって支援の検討・見直しがされ、充実しています。	○			個別支援計画に基づいて支援を行っているため、個別のプログラムに沿ってという記述はよい	○			個別のプログラムの根拠を講評コメントには記述されまたPDCAサイクルで支援しているのが充実しているとの講評で利用者はわかりやすい		
	23	健康状態を把握して適切な対応をしており、また医療的ケアも安全に提供できる体制を整えている。	・通園時の子どもの健康状態は、連絡帳、家族からの口頭での引継ぎによって確認し、活動中は、健康チェック・排泄チェック・食事量・、水分摂取量の把握・顔色や動きなどによって、健康状態の把握に努めています。また、嘱託医の健康診断（年2回）、歯科検診（年1回）を行い、体重・身長測定等（毎月）を行って家族に報告し、家族からの健康相談には、支援職員が看護師の助言を得ながら応じています。 ・てんかん発作を起こしやすい子どもの個別マニュルを用意し、緊急時対応ができるようにしています。さらに、職員研修の機会の計画を期待します。 ・原則として、服薬管理を含め医療的支援は行われていません。	○			平素の健康状態の把握と医療的ケアの提供体制を一本化したのはわかりやすい	○			日々のバイタルチェックや体調変化時の対応がわかりやすく記述されている。福祉型の施設であり、現状行っていない医療的ケアについて記述しているのはわかりやすい		

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	24	利用者が様々な機会を通して社会参加できるように取り組んでおり、学習・体験機会の充実を図っている。	年長児の社会参加として、電車に乗って外食をする（年1回）課外活動のほか、地域の人たちとの田作りなどの体験もあるが、「自分でできるようになる」療育を標榜している当事業所での取組は少ない状況です。 ・親子関係を強める機会、親同士のつながりをつくる機会として親子遠足、デイキャンプなどを行い、また、家庭でも電車に乗ってみることや調理体験をしてみることなどを助言しています。 ・学習支援については「強みを伸ばす支援」と捉え、日常的活動に組み込んでいます。また、保護者からの要望に基づいて就学前児に対して個別的に書字や数等の練習など限定的支援も行っていまが更なる充実を期待します。	○			様々な機会を通して社会参加や学習体験の機会の充実をという記述はわかりやすい		○		内容はわかりやすいと感じる。どこを強化すればよいのかわかりづらい。現状の改善課題を平易に記入したほうが理解しやすい。		
	25	利用者の意思を的確に捉え、地域の中で暮らして行ける環境を整えるように取り組んでいる。	就学や就園に伴う移行先への支援が多く、移行先となり得る幼稚園や保育園・支援学校・小学校と子どもの情報を共有し、地域の状況、対象児の現状から課題を把握して個別に懇談を行っています。また、移行先の保育園や幼稚園・支援学校等とは相互訪問によって環境や子どもへの関りについて意見交換を行い、移行後も園訪問・学校訪問によって適切な支援が受けられるようにしています。 ・実際に地域の学校や幼稚園等に通園・通学している保護者の体験を聞く会の開催や、学校公開や幼稚園等の開放時には適時に、保護者へ情報を伝えて希望者には職員の同行支援も行っていますがさらに計画性を期待します。	○			具体的に地域の中で暮らしていける環境を整えるようにという記述はわかりやすい	○			現状の内容と今後どこに取り組んでいけばよいかわかりやすい		
	26	家族へお便りを送ったり家族懇談会などを開くなどして、家族との交流に心がけている。	・園便りを毎月発行し月の予定や行事等を伝えています。 ・保護者との意見交換は、主として、家庭訪問、個別の懇談（年3回）、保護者会(月１回）などで行っています。 ・保護者の子育て力向上の一環として、「就学に向けた準備や先輩保護者の経験を学ぶ」といった勉強会を実施し、親子療育にも取り組んでいます。 ・子どもや保護者の生活等に関する保護者からの相談は随時受けており、必要に応じて助言等の支援を行うほか、相談で把握したニーズをペアレントトレーニング(年5回)、兄弟児を招く企画、祖父母参観日として、具体化しています。充実した取り組みです。	○			連携交流の内容はイメージしやすい	○			取り組み状況の内容が、利用者にとってどのようなものなのか評価がわかりやすい（充実した取り組みという語句）		

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：倉敷学園

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	27	子どもの発達過程に合わせた個別のプログラムをつくって関わっており、成長にともないプログラムの見直しをしている。	自閉症スペクトラム障害、知的障害をもつ子どもたちが通園しています。その多くはコミュニケーションに障害をもち、TEACCHプログラムをベースにした発達支援が行われています。 ・発達に関する検査を年2回実施し、子どもの日頃の様子や「園児の状況表」（様式）の内容を基に問題を明確にして個別支援計画を立案しています。 ・併用している、保育園・幼稚園の集団生活における困難克服のために関係者による連携した支援も行っています。また小集団・個別の活動プログラムについてはクラス会議で話し合い、子どもの心身状況・関係性・環境面等について工夫や見直しを行っています。取り組みは充実しています。	○			個別支援計画に基づいて支援を行っているため、個別のプログラムに沿ってという記述はよい。またプログラムの見直しも行っているのはわかりやすい	○			発達支援の根拠が利用者にわかりやすい。（検査内容も排除したためすっきりしている）		

上記のとおり、トライアル版は評価基準の構成が「共通評価基準」、「内容評価基準」の順番になっていますが、これについてどうお考えになりますか？

○	この順番で良い	〔左記を選択した理由〕 以前の組織性や管理、運営があれば内容評価基準が先のほうが良いかと感じるが、利用者がよりサービスに関して知りたいと思える共通基準となっているためこれでよい。
	「内容評価基準」が先の方が良い	
	そのほか	

より良くトライアル版を活用する方法についてお考えをお聞かせください。

文章がわかりやすく平易になって読みやすい。利用者・家族には外国人もいるため表や図、写真などもあればより分かりやすいのかと感じた。

全体を通じたご感想、ご意見、ご提案をお聞かせください。

あらためて受審内容を見直す機会になりました。一般市民・利用者にはわかりやすく見てもらえやすいと感じた。

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：メイアイヘルプユー

評価機関名	メイアイヘルプユー	施設・事業所名	社会福祉法人クムレ　倉敷学園

各評価細目に関する意見など

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
共通評価項目	1	大切にしている価値や考え方(理念など)を書き表し、職員、利用者、家族に説明している。	・法人として、基本理念、基本方針、行動指針を定めています。基本理念は「ともに育ち　ともに生きる」であり、利用者や家族、職員はもとより、地域の方々とも「ともに」という考えを含んでいます。事業所内に掲載し、また全職員を対象に基本理念に関する研修会を実施、さらに職員は、朝礼や各種の研修会で唱和しています。 ・利用者が基本理念などを知る機会は、ホムページや法人の広報誌に掲載されているのを見る機会であり、職員から直接、この基本理念などについて、説明を受ける機会はありません。取り組みが求められます。	○				○			利用者には特段に必要とは思えない取り組み、例えば職員への周知方法を要約した。
	2	サービスを良くするよう計画的な評価を行い、業務のやり方を定期的に見直している。	・法人の方針として、第三者評価を3年ごとに計画的に受審しています。そして、評価の結果は改善計画に活かして取り組んでいます。しかし、サービスを良くするためには、第三者評価以外の具体的な取り組みも必要であり、たとえば、利用者からの苦情相談内容をしっかりと検討して改善計画に取り込み、実践をし、その成果を確認するなどのプロセス必要です。このプロセスを職員が理解し、全員で取り組む事を期待します。	○				○			上記と同様
	3	事業の実績や収支、職員の状況をはじめとする運営情報を公開している。	・情報の公開の手段としてホームページの充実を課題として取り組んでいます。ホームページには、法人概要、事業案内、情報公開(財務情報、事業計画、第三者評価の受審結果など)が公開されています。また、職員からの情報発信は「スタッフブログ」で月１回程度更新しています。 ・法人として広報誌「ふれあい　クムレだより」を年3回発行し、利用者、後援会会員等に1，000部配布しています。 ・さらに、苦情・意見とそれへの対応などについても公開することを期待します。	○						○	法人の取り組みは削除し、公開している情報内容や方法に絞り、改善点を明確にした。

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：メイアイヘルプユー

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	4	利用者と地域の方々との交流を図っている。	・法人として、中長期計画に「地域との関づくり」を掲げ、具体的な取り組みをしています。当事業所のある地域には地域交流拠点として、一軒家「ひろば栗の家（おうち）」を建て、子どもと保護者も利用できる「カフェ」や「どんぐりひろば」（子どもの発達や子育てで気になることなどのついて情報交換を行う）を定期的に実施しています。また地域住民との交流や大学生ボランティアとの交流の場を催しています。これらの予定は事業所内に掲示し、保護者への周知を図っています。積極的な取り組みであると評価できます。	○						○	法人の方針を要約、また、活動についても一部の紹介にとどめたが、本項目は全国的には取り組みが乏しいと思われ、法人の方針は詳し記載したほうが良い。また活動内容についても同様である。（文字数の関係上）
	5	福祉的な支えが必要な地域の人々を援助する活動を行っている。	・法人の方針として、「共生社会の実現」を掲げ、住民も集える一軒家「ひろば栗の家（おうち）」を建て、親子が集うサロン活動、世代間交流、療育や子育てに関する専門相談等、公益的な事業に取り組んでいます。内容は、ヨガ教室、親子療育、臨床心理士など専門職による相談（電話・来所）や勉強会等です。法人が有する専門的な機能を発揮して、障害児や保護者はもとより、幅広く地域住民が参加できる企画を実施しています。当事業所の職員も積極的に参加し、活動の充実を期しています。先駆的な取り組みであると評価できます。			○	福祉的な支えは分かり難い。	○			
	6	利用者を尊重することの重要性を職員が深く理解し、実践している。	・法人理念「ともに育ち　ともに生きる」を誰もが目につきやすい玄関ホールに掲げています。その理念の実現に向けて当事業所では「子どもの豊かな発達支援」「家族の子育て力の強化」「生涯生活できる地域環境づくり」を重点目標としています。 ・理念をはじめ、支援への基本的な考え方は、年度初めの理事長の講和や辞令式で職員への周知を図っています。そして利用者である子どもを尊重した支援を徹底するために、当事業所内で定期的な研修を行い、職員の理解の促進と実践に努めています。充実した取り組みです。	○				○			

様式４ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：メイアイヘルプユー

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	7	利用希望者に対して利用条件や自己負担金などの情報を積極的に提供している。	・ホームページや広報誌「ふれあい　クムレだより」（年3回各1000部発行）、事業所独自のリーフレットによって利用希望者等へ情報を発信しています。ホームページは、事業の紹介とサービス利用までの流れ、よくある質問コーナーで構成されおり、わかりやすいと言えます。 ・法人の理念や基本方針、事業所のサービスを紹介するリーフレット（多色刷り）は、対象とする子どもなどをわかり易く説明されており、保護者の子育て相談が多く寄せられる行政の担当部署、相談支援事業所、児童相談所など、関係各所に置くなど、充実しています。	○					○		報告書とほぼ同じである。見学希望者への対応を削除したが、見学希望者の情報は必要である。（文字数の関係上）
	8	サービス利用を始めるときや変更するときは分かりやすく説明している。	・4月入園が決定した子どもと保護者に対し、一斉に「入園説明会」（3月）を開催し、重要事項説明書・契約書に沿って支援方針、支援内容、通園に伴う基本事項等の説明をしています。説明に漏れがないように重要事項説明書を全ページ読み上げ、さらに、「入園のしおり」やパワーポイントを使って、詳細かつ、わかりやすい説明を心がけ、保護者が納得をして契約することができるよう配慮しています。途中入園の場合も、同様の内容で個別に対応しています。 ・利用者にわかりやすく説明し、同意を得るための過程に関する記録が必要です。		○		サービの利用時と変更時は異なるのではないか。同時の項目は分かり難いのではないか。	○			
	9	利用者の満足度を高めるための具体的な取組みがあり、改善に取り組んでいる。	・利用者（子ども・保護者）満足度を把握する取組みには、行事後のアンケート、通所支援計画策定時の個別懇談、送迎時の引継ぎ、保護者会（保護者の自主運営）への職員参加があります。行事後のアンケートは行事担当職員が作成・収集し、職員の会議で分析・検討し、次回に活かすようにしています。 ・個別懇談などで把握した保護者の意向についても、職員の会議で分析・検討し、その結果、「デイキャンプ」（年間行事）の見直しや、ペアレントトレーニングの実施などと役立てています。取り組みは充実しています。	○				○			

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	10	苦情があったときは前向きに改善している。	・重要事項説明書に苦情対応窓口および担当者を明記し、受付窓口として行政の所轄課、そして、第三者委員を併記しています。 ・管理者等は「苦情は宝」との認識をもち、積極的に受け止める方針で、苦情を受けた職員は、管理者等に報告するとともに、「意見・苦情・要望発生処理報告書」に苦情等の内容、対応内容および原因について記載し、これを基にクラス会議や職員会議などで原因の除去策について検討します。その結果については管理者が苦情申立者に報告をしています。 ・さらに、苦情解決状況の公表が必要です。	○			前向きと積極的は同じであると判断した。		○		この細目は、苦情解決状況の公開が求められており、その必要性の記載が難しい。
	11	相談しやすい環境や意見を言いやすい仕組みを作り、利用者に知らせている。	・この度の第三者評価で実施した保護者調査では、「困ったときには第三者へも相談できる」ことについて7割程度が説明を受けたと回答しています。 ・支援の実践上の相談などは、利用者担当職員をはじめ利用者からの相談にいつでも応じる用意があるとして、医療的な相談は法人内看護師、栄養に関しては事業所の管理栄養士へつなぎ、相談内容により日中一時支援等の利用を考慮する場合は相談支援事業所への相談を勧めるなど、関係各部署を活用して対処しています。 ・意見箱の設置場所について検討を期待します。	○					○		事業所の取り組みを削除している。利用者に知らせる段階の検討（評価前、評価時）が必要である。（文字数の関係上）
	12	ケガや事故を未然に防ぐ検討と対策を行っている。	・事故報告書等は様式を用い、発生原因・再発防止策まで検討し記載しています。また、年に1度、リスクマネジメント委員会（法人主催）が各事業所を安全点検で訪問し、是正箇所を指摘するしくみがあります。 ・当事業所は、「ヒヤリ・ハット」の出やすい職場であると思えますが、集積は少なく、そこで、リーダー層は職員に「気づきの力」が備わることを目的に、気づいたことをなんでも書く「気づきカード」の活用を始めました。また、不審者対策として警察署員による学習会開催の他、事業所の出入り口5カ所に防犯カメラを設置しました。さらなる取り組みを期待します。	○			法人としての取組み体制と、事故予防対策の取り組みの不十分さを削除した		○		法人としての取組み体制と、事故予防対策の取り組みの不十分さを削除し、更なる取り組みとして要約した。（文字数の関係上）

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：メイアイヘルプユー

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	13	感染症の予防や発生時の対策を行っている。	・インフルエンザやノロウイルス、流行性耳下腺炎等の好発時期は、保健所等の情報から把握し、園舎内にポスター掲示して、保護者に予防対策の啓発をしています。また、「がくえん通信」（毎月発行）に保健に関するコラムを設けるほか、法人内看護師が発行する「ほけんだより」でも、感染症や食中毒に対する注意を保護者に呼びかけています。万が一、感染症が発生した場合は、発生状況（罹患者数）を園の門扉に掲示し、保護者の注意を促しています。 ・子どもには排泄後、食前の手洗いを「手洗い歌」で習慣化するなど、充実した取り組みです。	○				○			感染症マニュアルの使い方を削除した。事業所にとっては必要な内容であるが、利用者には不要であろう。
	14	災害が発生したときの避難や甚大な被害に備えた対策を行っている。	・地震・火災・台風の対応についてそれぞれ職務遂行要領書に記載してます。 ・当事業所では併設事業所を含め建物全体の防火責任者を決め、災害発生時には緊急時対応マニュアルに沿い協力し合い、年1回は大災害を想定した訓練を実施しています。また今年度は不審者対策に警察署員の訓練を受ける機会がありました。さらに専門機関の指導のもと地域住民とともに炊き出しについても訓練を受ける機会に恵まれました。非常災害用に水、食品、おむつなど2日分を職員分を含めて備蓄しています。保護者との協力に関する取り組みの充実を期待します。	○				○			災害時の法人としての取組みを削除した。
内容評価項目（障害）	15	自分の生活のいろいろなことを自分で判断できるように支援し、判断したことを尊重している。	・当事業所は、「その子のかけがえのない人生を尊重しサポートする」を含む6項目を方針とし、支援では、利用児の意思表明の場をもつこと大切にしています。具体的には、通園中の活動の流れをすべて職員が決めてしまうのではなく子どもに問いかけ、その意思が違っていたときには無理強いをせず、つぎの機会待つといった取組です。 ・療育の1日の流れなどは、個別通園計画に沿って職員が決めるが、その時々の子どものスキ・キライの表情や、送迎時等に把握する保護者の意向を容れて変更をするなど柔軟に対処するなど充実しています。	○			具体的な取り組みの紹介を一部削除、また職員研修の取り組みを削除した	○			具体的な取り組みの紹介を一部削除、また職員研修の取り組みを削除した。職員研修までの取り組みの紹介は不要と思われる。

様式４ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：メイアイヘルプユー

区分	№.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	16	障害者への差別や虐待を許さない取り組みを徹底している。	法人及び当事業所では「権利擁護」を課題として研修会を実施し、また権利侵害防止の視点から隔月の職員会議でグループワークを行うなど、権利侵害の防止と早期発見のための取組に力を入れています。 ・特に一時的に身体拘束を行う場合の具体的な手続きについては、当事業所でもあり得ることとして各クラスで話し合い、朝礼でも周知を図るなど徹底を期しています。 ・現場での取り組みとして、5クラスすべての扉について、職員間の話し合いを重ね施錠を外しています。・さらに取り組みの徹底をめざした取組みが必要です。	○				○			研修会の内容を削除、また判断基準に関するガイドラインの引用部分を削除した
	17	自分の生活を自己管理できるよう支援し、社会で生きていくための能力を伸ばしている	・支援は、ADL（日常生活動作）やIADL（手段的日常生活動作）が自分でできるようになることを目的としており、基本的に一人ひとりへの注意深い見守りと適時の介入によって行われています。ADLやIADLの現況について保護者と話し合い、個別通所計画に反映させ、クラス会議で話し合って支援を統一させています。また、絵カードなど見て分かる表示物を使った支援（視覚支援）やキャラクターシール等による賞賛などによって自主的な行動を動機づけています。 ・保護者が各種サービスを活用して子どもの生活をつくり将来を見通せるよう児童期に必要なサービス等の情報は掲示板への掲出や資料を配布するなど充実しています。	○					○		具体的な取り組みを一部削除したが、具体的な取り組みの紹介は必要である。（文字数の関係上）

様式４ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：メイアイヘルプユー

区分	№.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	18	様々な手段でコミュニケーションをとることにより、利用者のコミュニケーション能力を高めている。	・コミュニケーション（意思表示や伝達、理解）に障害を持つ子どもが多数通園しています。子どもと家族とのやりとりを通して表出サインを見出すなど、個別のコミュニケーション方法をクラス全体で共有して、実践しています。 ・子どもが自分の思い・要求を表現できるよう、また支援者の要求を理解できるよう絵カードや・写真・実物などの視覚情報を生かした手がかりを用いる他、ボディタッチなどの身体行動も交え、職員は常に子どもの表情・しぐさ・行動など言葉以外の表現も注視して、個々に合った方法でコミュニケーションし、そのステップアップを支援しています。・必要に応じ、病院の言語聴覚士（ST）や事業所内STなどの協力を得るなど充実した取り組みです。	○						○	利用者調査の結果を削除しているが、利用者は求めているのではないか。
	19	利用者の障害の特性を把握し、利用者が安心して楽しく暮らせるようなプログラムを用意している。	保護者との面談、家庭訪問、発達検査などにより、障害による行動や生活の状況などを把握し、クラス全職員・ST・PT・管理栄養士による担当者会議で支援の適切性を検討し理解・共有しています。 ・活動は、家庭での生活を想定したものとし、プログラムへの参加支援は、活動が分かるように一人ひとりの状況に合わせて、シンプルな絵・写真・実物で提示し、‘やりたくない’気持ちが表出された時には受け入れ、場面や日時を変えて参加を促す方法をとっています。アート活動・花育活動（情緒面の向上を目的に）も取り入れ活動の多様性を図っています。充実した取り組みです。			○	2つの評価項目を合体させている。判断基準の理解がと整理が必要。		○		2つの評価項目を合体させている。判断基準の結果が異なっている場合の記載が難しい。

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：メイアイヘルプユー

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	20	食事、排せつ、入浴、移動・移乗など日常生活が快適に過ごせるように支援している。	・「楽しい食事」「自分で食事ができる」を目標に昼食を提供しています。「ランチルーム」での食事の他、季節の行事食など楽しい食事のときがあります。また医師の指示によるアレルギー食等への対応、咀嚼嚥下力に合わせた特別食など個別状況に合わせた食事提供をし、それぞれに合った食具の使用や介助をしています。 ・排泄支援は、排泄感覚や時間などの情報を共有して、見守り・着脱介助・一部介助をし、また必要に応じ自宅のトイレ環境をつぶさに観た上で自立への助言などもしています。 ・移乗・移動支援として、大型遊具による室内あそびや、散歩も行い、体力やバランスの向上を図っています。充実した取り組みです。		○				○		食事、排泄、移動・移乗などに関する記載であり、文字数が制限され、十分な支援内容の紹介ができない。
	21	居室や食堂、浴室、トイレなど利用者が、安全かつ快適に過ごせるような工夫が行われている。	各クラス・ランチルームなどは温度計・湿度計の設置、安全点検の他、清掃・消毒（毎日）によって、適温・明るさが保てています。 ・落ち着いて遊びこめるよう障害特性に配慮して空間に作り上げ、戸惑うことがないように自分から活動などに見通しをもって取り組めるようスケジュールやワークシステムを用いています。他の子どもに影響を及ぼすような場合はカームダウンルーム、静養室を使って職員が座って個別対応をしています。 ・活動環境は、遊びの様子をよく観て子どもの成長に合わせて各クラスとも定期的に空間を変えています。 ・さらに、安全性チェック表の充実、保護者の意向把握の充実を期待します。	○				○			

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：メイアイヘルプユー

区分	№.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	22	機能訓練や生活訓練などが、個別のプログラムに沿って行われている。	・機能訓練や生活訓練は、クラス会議や専門職（OT・ST）の助言によって、子どもが好きなこと得意なことを活動に取り入れ主体的に訓練に取り組めるよう工夫をしています。OT・STは適宜、遊びや食事等の活動に立ち会って子どもの状況をアセスメントするとともに、日々の支援状況も共有し、個別通所計画策定の一連のプロセスにも関わっています。機能訓練は、OT・PTによる「特別相談」として、活動を通じて行われる生活訓練とは別に、個別計画を立てて行われています。 ・活動を通して行われる訓練は個別通所計画化され、他の課題と同様に定期的モニタリングによって支援の検討・見直しがされ、充実しています。	○				○			
	23	健康状態を把握して適切な対応をしており、また医療的ケアも安全に提供できる体制を整えている。	・通園時の子どもの健康状態は、連絡帳、家族からの口頭での引継ぎによって確認し、活動中は、健康チェック・排泄チェック・食事量・、水分摂取量の把握・顔色や動きなどによって、健康状態の把握に努めています。また、嘱託医の健康診断（年2回）、歯科検診（年1回）を行い、体重・身長測定等（毎月）を行って家族に報告し、家族からの健康相談には、支援職員が看護師の助言を得ながら応じています。 ・てんかん発作を起こしやすい子どもの個別マニュアルを用意し、緊急時対応ができるようにしています。さらに、職員研修の機会の計画を期待します。 ・原則として、服薬管理を含め医療的支援は行われていません。	○		○		○			子どもの健康状態に対応する幅広い地域での取り組みについては削除し、当事業所での取り組みに限定して記載した。

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：メイアイヘルプユー

区分	№.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくく	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	24	利用者が様々な機会を通して社会参加できるように取り組んでおり、学習・体験機会の充実を図っている。	年長児の社会参加として、電車に乗って外食をする（年1回）課外活動のほか、地域の人たちとの田作りなどの体験もあるが、「自分でできるようになる」療育を標榜している当事業所での取組は少ない状況です。 ・親子関係を強める機会、親同士のつながりをつくる機会として親子遠足、デイキャンプなどを行い、また、家庭でも電車に乗ってみることや調理体験をしてみることなどを助言しています。 ・学習支援については「強みを伸ばす支援」と捉え、日常的活動に組み込んでいます。また、保護者からの要望に基づいて就学前児に対して個別的に書字や数等の練習など限定的支援も行っていまが更なる充実を期待します。		○		社会参加や学習の視点を同一に判断するのはは難しい		○		
	25	利用者の意思を的確に捉え、地域の中で暮らして行ける環境を整えるように取り組んでいる。	就学や就園に伴う移行先への支援が多く、移行先となり得る幼稚園や保育園・支援学校・小学校と子どもの情報を共有し、地域の状況、対象児の現状から課題を把握して個別に懇談を行っています。また、移行先の保育園や幼稚園・支援学校等とは相互訪問によって環境や子どもへの関りについて意見交換を行い、移行後も園訪問・学校訪問によって適切な支援が受けられるようにしています。 ・実際に地域の学校や幼稚園等に通園・通学している保護者の体験を聞く会の開催や、学校公開や幼稚園等の開放時には適時に、保護者へ情報を伝えて希望者には職員の同行支援も行っていますがさらに計画性を期待します。	○					○		改善点として揚げた、地域生活に関するアセスメントやニーズの掘り起こしについては削除した。利用者にとっての必要性の視点から判断は難しい。

様式４ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：メイアイヘルプユー

区分	№.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	26	家族へお便りを送ったり家族懇談会などを開くなどして、家族との交流に心がけている。	・園便りを毎月発行し月の予定や行事等を伝えています。 ・保護者との意見交換は、主として、家庭訪問、個別の懇談（年3回）、保護者会(月１回）などで行っています。 ・保護者の子育て力向上の一環として、「就学に向けた準備や先輩保護者の経験を学ぶ」といった勉強会を実施し、親子療育にも取り組んでいます。 ・子どもや保護者の生活等に関する保護者からの相談は随時受けており、必要に応じて助言等の支援を行うほか、相談で把握したニーズをペアレントトレーニング(年5回)、兄弟児を招く企画、祖父母参観日として、具体化しています。充実した取り組みです。	○				○			

様式４ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：メイアイヘルプユー

区分	№.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	27	子どもの発達過程に合わせた個別のプログラムをつくって関わっており、成長にともないプログラムの見直しをしている。	自閉症スペクトラム障害、知的障害をもつ子どもたちが通園しています。その多くはコミュニケーションに障害をもち、TEACCHプログラムをベースにした発達支援が行われています。 ・発達に関する検査を年2回実施し、子どもの日頃の様子や「園児の状況表」（様式）の内容を基に問題を明確にして個別支援計画を立案しています。 ・併用している、保育園・幼稚園の集団生活における困難克服のために関係者による連携した支援も行っています。また小集団・個別の活動プログラムについてはクラス会議で話し合い、子どもの心身状況・関係性・環境面等について工夫や見直しを行っています。取り組みは充実しています。	○				○			

上記のとおり、トライアル版は評価基準の構成が「共通評価基準」、「内容評価基準」の順番になっていますが、これについてどうお考えになりますか？

○	この順番で良い	〔左記を選択した理由〕 事業所の理念、基本方針が内容評価基準に影響を与えているので、順番は変えない方が良い。
	「内容評価基準」が先の方	
	そのほか	

「利用者の立場」の視点からの総合的な評価、感想

○	分かりやすい	〔左記を選択した理由〕 受審事業所の取り組みの紹介、実施のプロセスなどは、利用者にとっては、かえって分かり難くしてると思われた。文字数が多く拒否反応への対処として、適切な文字数は検討事項である。
	分かりにくい	
	どちらともいえない	

全体を通じたご感想、ご意見、ご提案をお聞かせさい。

利用者にとっての必要性な情報とそのわかりやすさと、事業所がサービスの改善に活用するために必要な情報には差がある事が分った。2つの異なるニーズへの対応は異なるのではないか。

評価機関	株式会社 中部評価センター
施設・事業所	ひまわりの風
種別　№	障害　№３

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：ひまわりの風

事業所名	ひまわりの風	障害　№3

各評価細目に関する意見など

区分	№.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（〇印とその理由）				「講評コメント」について（〇印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
共通評価項目	1	大切にしている価値や考え方（理念など）を書き表し、職員、利用者、家族に説明している。	現在の法人の理念と構想は、平成19年に作成されたものです。それ以降、毎年3月の法人総会や全体会議、新人研修などの機会に、職員への周知や理解に努めています。利用者には「利用者会議」で説明し、家族には毎月開かれる「家族会」を通じて周知を図っています。そこでは、理念に根差した事業所の活動や取り組みを詳しく説明しています。	○			具体的である	○			イメージしてもらいやすい		
	2	サービスを良くするよう計画的な評価を行い、業務のやり方を定期的に見直している。	第三者評価の受審を「サービスの質の向上」の一手段と考えており、今回が2回目の受審です。「サービスの質の向上」を「職員の資質の向上」と捉え、“Doーcapシート”を使って目標管理を行い、職員一人ひとりの資質を上げようとしています。“Doーcapシート”は、この法人独自の取り組みです。この取り組みを運用していく中で、“Doーcapシート”の良い点や改善した方が良い点が分かってきましたので、現在職員による見直しが行われています。			○	「サービスを良くする」は曖昧	○			具体的に記入されている		
	3	事業の実績や収支、職員の状況をはじめとする運営情報を公開している。	ホームページを有効に活用して、事業の概要や実績、財務内容などを公開しています。ただ、苦情を受け付けた際の取り組みについて、改善の余地が見られました。苦情の受付け状況やその内容、改善・対応した状況が公開されていません。「苦情解決規程」にその旨を書き表し、苦情に関する必要な情報をホームページ上で公開し、事業運営の透明性を確保することが望まれます。			○	「職員の状況」は何かわかりにくい			○	読んだときに難しい印象を受ける		
	4	利用者と地域の方々との交流を図っている。	地域のお祭りや行事には、職員と一緒に利用者が積極的に参加しています。一方、同じ地域にある法人内の事業所が合同で“夏まつり”を開催していますが、そこには多くの地域の人たちが訪れています。“ふれあい給食“の取り組みも、地域とのつながりを強めています。利用者の個々のニーズに対応するために「個別支援の日」があり、外出支援をしています。これも地域との重要な関わりとなっています。	○			短文でわかりやすい	○			イメージしてもらいやすい		

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：ひまわりの風

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	5	福祉的な支えが必要な地域の人々を援助する活動を行っている。	地域の自立支援協議会に参加し、法人内の相談支援事業所と連携をとって、地域にどのような福祉の支えが必要な人がいるかを把握しています。検討の結果、“ふれあい給食”や“なごやよりどころ事業”などの事業化が可能なものは既に実行されています。大規模な災害が発生したときのために、福祉避難所として登録し、地域に役立とうとしています。		○		「福祉的な支えが必要な」がかかる言葉が地域	○			イメージしてもらいやすい		
	6	利用者を尊重することの重要性を職員が深く理解し、実践している。	管理者が常に「本人主体を貫く」というメッセージを出しています。それが全ての職員にまで行き渡っています。施設内のあちこちに、「○○さんって呼んでますか?」といった独自の啓発ポスターが貼ってあって、常に職員が“利用者尊重”の意識を思い返す機会になっています。非正規職員（パートタイムの職員）に対しても個別支援計画書に沿った支援を求め、集団的になりがちな支援に歯止めをかけています。			○	「利用者を尊重する」が理解しづらい	○			イメージしてもらいやすい		
	7	利用希望者に対して利用条件や自己負担金などの情報を積極的に提供している。	アセスメント（事前調査）により多くの利用希望者の意向をくみ取り、それらに応じた様々な情報を用意しています。事業所の提供するサービスを詳しく紹介したパンフレットやホームページが、情報提供のための手段となっています。施設の見学には丁寧な説明を心掛け、希望者には宿泊の体験をしてもらうこともできます。“空き”を待っている待機者が沢山いますが、利用の優先順位が付いています。その優先順位も定期的に見直されています。	○			具体的である	○			イメージしてもらいやすい		
	8	サービス利用を始めるときや変更するときは分かりやすく説明している。	利用が始まる時は、「利用契約書」や「重要事項説明書」に沿って丁寧に説明し、利用希望者や家族の同意を文書でもらっています。知的障害のために、利用者本人による意思決定が困難な場合は、家族や後見人などが替わって同意しています。本来であれば、利用者本人が同意する必要がある書類なので、「重要事項説明書」などにはルビ（振り仮名）を振るなど、一人でも多くの利用希望者が理解できるような工夫が望まれます。		○		「わかりやすく」は主観的	○			具体的に記入されている	「工夫して」	
	9	利用者の満足度を高めるための具体的な取組みがあり、改善に取り組んでいる。	利用者の満足度を知るために、毎月開催される「利用者会」や「家族会」には、必ず担当の職員が参加しています。そこで出た意見や要望をしっかり聞き取り、事業所の運営に活かそうとしています。意思表示や意思決定が困難な利用者もいますので、本人に直接の満足度調査は実施が難しいかもしれませんが、家族の満足度調査はぜひ実施して欲しい取り組みの一つです。	○				○			具体的に記入されている		

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：ひまわりの風

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	10	苦情があったときは前向きに改善している。	「苦情解決規程」に基づいて、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員が決められています。この規程に関しては、見直しが必要な部分がありますので、早急に見直しをすることが望まれます。記録してある苦情件数は少数ですが、苦情を"悪いこと"と捉えずに、小さなことでも記録に残して改善することが必要です。また、苦情の内容や解決・対応した内容を公表することが求められていますので、ホームページや広報誌を使って、これらの情報を公開することが望まれます。			○	「前向き」が理解しづらい			○			
	11	相談しやすい環境や意見を言いやすい仕組みを作り、利用者に知らせている。	利用者と職員とがマンツーマンで膝つき合わせ、向き合う時間を毎日持つように努めています。向き合う時間が多くなれば、親密感や信頼関係ができて、利用者が相談や意見を出しやすくなります。相談の内容によっては、他人に聞かれたくない場合もあるので、そのようなときは利用者の居室に戻って話をすることもあります。利用者の居室は、基本的に個室になっていますから、プライバシーの保護の観点から見ても安心な環境と言えます。			○		○			具体的に記入されている	利用者がわかるようにしている	
	12	ケガや事故を未然に防ぐ検討と対策を行っている。	事故が起きた時は、法人内に組織されている虐待防止委員会で原因を究明し、改善策を立てて再発防止につなげています。利用者に対する虐待に関しては、虐待防止委員会が積極的に虐待防止に取り組んでいます。虐待防止委員会は、法人主導のものだけでなく、事業所内にも組織されています。虐待に関する防止のマニュアルや、虐待が起きた時の対応のマニュアルがありますが、これらのマニュアルが久しく見直されていませんでした。定期的な見直しが期待されます。	○			短文でわかりやすい			○	難しい印象が残る		
	13	感染症の予防や発生時の対策を行っている。	「感染症対策マニュアル」によって、感染症の予防や安全確保を図っています。これらの取り組みは、看護師資格を持った職員が中心となって進めています。昨年度、インフルエンザの流行によって事業所内が一時騒然となる事態に陥りましたが、看護師の適切な指示や医療機関との連携によって乗り切ることができました。非常事態のときに、チームワークの良さが見事に発揮されました。	○			短文でわかりやすい						

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：ひまわりの風

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	14	災害が発生したときの避難や甚大な被害に備えた対策を行っている。	様々な災害や時間帯、天候等の条件設定を変えて、定期的に防災訓練を行っています。防災委員会が中心となって、「災害対策マニュアル」や「BCP（災害時事業継続計画）」を作成中です。圏域の消防署と密な連携ができています。防災訓練では、必ず消防署への通報訓練を行っています。知的障害を持った利用者が、誤って自動火災通報装置の非常ボタンを押してしまうことがありましたが、消防署の理解があるのでトラブルになることはありませんでした。			○	甚大という言葉が難しい			○	後通報の記載は不要では	大きな被害	
内容評価項目（障害）	15	自分の生活のいろいろなことを自分で判断できるように支援し、判断したことを尊重している。	“個別支援の日”があって、利用者の希望する場所に担当職員と一緒に出かけています。利用者が正確に自分の意思を表出するためには、聞き手である職員との相性や良好なコミュニケーションが大切であることを、職員は十分に理解して支援しています。月に1度の利用者会議の中でも、「やりたいこと」や「行きたい場所」、「食べたいもの」等を聞き取っています。それらの意見が、外出支援や食事メニューに反映されています。	○			「自己決定」を自分で判断できるとすることでわかりやすい	○			具体的である		
	16	障害者への差別や虐待を許さない取り組みを徹底している。	毎月、法人や事業所の虐待防止委員会が開かれており、ポスターやチラシを利用して啓発活動を行っています。身体拘束をしない支援にも積極的な取り組みが見られます。家族に対しては十分な説明を心掛け、記録も適切に書かれています。利用者の安全を重視するあまり、過剰な支援が行動制限につながらないよう、常に注意しています。それらの自由を認める支援が、利用者の隠れていた能力を引き出すこと（エンパワメントの理念）にもつながっています。	○			単文でわかりやすい			○	内容が難しい		
	17	自分の生活を自己管理できるよう支援し、社会で生きていくための能力を伸ばしている	見守りを重視して、「できないことをそっと支える」との事業所理念がありますが、その実践が利用者の自立・自律につながっています。理学療法士の作成する「リハビリプログラム」も、利用者の自立を支援する重要な取り組みとなっています。また、旅行の行き先を“くじ引き”で決めるという取り組みもあります。これは、「自己決定の尊重」とは対極にある考え方とも取れますが、「未経験なことを経験してもらう」ことによって、新しい能力を備えて自立・自律の生活の助けにしようとの思いが込められています。	○			単文でわかりやすい	○			イメージしてもらいやすい		

区分	№.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	18	様々な手段でコミュニケーションをとることにより、利用者のコミュニケーション能力を高めている。	言葉による意思伝達が不可能な利用者に対しては、筆談や絵カード、イラスト、写真、身ぶり・手ぶりなど、利用者一人一人にあった方法でコミュニケーションが図られています。「助けてカード」を使って、自分の気持ちを伝える利用者もいます。アイ・コンタクトなどで、限られた職員とだけコミュニケーションが取れる利用者もいますが、その方法を全ての職員に広めることが必要と思われます。			○	能力が高まるかどうかが問われる	○			具体的に記入されている		
	19	利用者の障害の特性を把握し、利用者が安心して楽しく暮らせるようなプログラムを用意している。	利用者の障害特性や本人の気持ちなどを考慮して、午前中に3グループ、午後に4ユニットと、利用者の組み換えを行っています。定期的に利用者のグループ変更や活動内容の見直しを行い、利用者一人ひとりが楽しく生きがいを持って生活できるように支援しています。高齢化、重度化の波が押し寄せてきており、転倒事故や骨折・入院という事例も出てきています。職員にとっては、高度な支援スキルが必要となってきました。			○		○			具体的に記入されている		
	20	食事、排せつ、入浴、移動・移乗など日常生活が快適に過ごせるように支援している。	食事に関しては、栄養士、医師、看護師と連携して、可能な範囲で利用者の希望を考慮した食事を提供しています。必要があれば嚥下機能検査を行い、本人に会った食事が提供されています。便秘に悩む利用者にも安易に薬剤に頼ることはしないで、水分調整や運動によって改善するように支援しています。バイタルチェックを行ったうえで、入浴は毎日支援しています。	○			具体的である	○			具体的に記入されている		
	21	居室や食堂、浴室、トイレなど利用者が、安全かつ快適に過ごせるような工夫が行われている。	毎月の利用者会議で、利用者の生活で困ったことなどの意見を聞き取っています。施設の内外ともに清潔が保たれています。しかし、トイレの周辺で、場所によって尿臭がするところがありました。汚れたらすぐに掃除をする取り組みをしていますが、ほかの改善方法を検討してみることが望まれます。地震対策と転倒予防として床にクッション材を貼って、安心・安全な生活環境を作っています。	○			具体的である	○			具体的に記入されている		
	22	機能訓練や生活訓練などが、個別のプログラムに沿って行われている。	常勤の理学療法士がいることもあって、利用者との距離が近く、常に適切な機能訓練が組まれています。機能訓練は、個別支援計画の中では「運動」という位置づけになっています。また、過剰な行動抑制をしないという姿勢が貫かれていることから、利用者は自由に動くことが可能になっています。その“自由に動く”ことが、無理のない生活訓練、または生活リハビリになっています。	○			具体的である	○			具体的に記入されている		

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：ひまわりの風

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	23	健康状態を把握して適切な対応をしており、また医療的ケアも安全に提供できる体制を整えている。	近隣の医療機関との連携が図られており、24時間の緊急対応も可能となっています。事業所では、看護師を中心に利用者の健康管理体制を整えています。利用者の服薬の管理も、医務室（看護師）が行っています。昨年度は、インフルエンザの感染者が出て、事業所内が大変な騒ぎとなりましたが、看護師の適切な指示の下で無事に落ち着きを取り戻しました。昨年度の反省から、今年度は、感染症対策や救急救命の講習会が実施されました。			○	言い回しが難しいと感じる			○	インフルエンザの記載にとらわれないか		
	24	利用者が様々な機会を通して社会参加できるように取り組んでおり、学習・体験機会の充実を図っている。	利用者の意向を尊重したうえで、可能な限り「外に出る」ことを意識した支援を行っています。利用者個人の場合や少人数、グループ等、その時々の状況を判断して外出を支援しています。例えば、"個別支援の日"が設けられていて、その日は利用者は自分の行きたいところへ職員とともに出かけることができます。計算や漢字の学習プリントなどを使って、希望する利用者は学習支援を受けています。			○	言い回しが難しいと感じる	○			具体的に記入されている		
	25	利用者の意思を的確に捉え、地域の中で暮らして行ける環境を整えるように取り組んでいる。	施設の外へ出て買い物をしたり、外食をしたり、旅行に行ったりして、利用者は思い思いの生活を楽しんでいます。法人のグループホームに空室ができたりすると、積極的にグループホームで宿泊体験を行います。法人内の他の事業所と交流することもあります。地域の中で独り立ちして生活することを望んでいる利用者もいますが、家族や後見人との意見が合わないことが多く、実現するケースが少ないのも事実です。利用者の望む地域への積極的な移行支援が望まれます。			○	「希望と意向を尊重」で良い	○			具体的に記入されている		
	26	家族へお便りを送ったり家族懇談会などを開くなどして、家族との交流に心がけている。	利用者の高齢化問題とともに、キーパーソン（主たる家族）の高齢化が新たな問題となってきています。利用者の両親が亡くなられると、キーパーソンは利用者とは縁の薄い人になっていきます。毎月開催されている家族会の出席者が徐々に減ってきているのも、そういった理由があると思われます。家族会や家族面談に出席できない（出席しない）方に対する適切なフォローアップが望まれます。	○			具体的である	○			具体的に記入されている		
	27	子どもの発達過程に合わせた個別のプログラムをつくって関わっており、成長にともないプログラムの見直しをしている。	（評価外）	○			具体的である						

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：ひまわりの風

区分	№.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	28	利用者の働く意欲を尊重し、適材適所となる職場につなげるよう支援している。	定員8名の就労移行支援事業に4名の職員を配置し、利用者一人一人に丁寧な支援・指導が行われています。一般就労を果たしたOBを頻繁に事業所に招き、仕事の内容や職場での体験談などを語り合う中で、利用者の前向きな就労意欲を引き出しています。サービス管理責任者がジョブコーチの役割を持ち、利用者が一般就労をした後も充実したバックアップ体制を敷いています。段階を見ながらのフェイディング（徐々に関わりを減らしていくこと）も適切に行われています。	○			具体的である	○			具体的に記入されている		

上記のとおり、トライアル版は評価基準の構成が「共通評価基準」、「内容評価基準」の順番になっていますが、これについてどうお考えになりますか？

○	この順番で良い	〔左記を選択した理由〕 全体像から分野別の部分に移っていくので、読みやすい
	「内容評価基準」が先の方が良い	
	そのほか	

より良くトライアル版を活用する方法についてお考えをお聞かせください。

全体を通じたご感想、ご意見、ご提案をお聞かせください。

評価細目、コメント共に全体的にわかりやすくなっている。ただ、知的の障害のある方が読まれる場合には、できるだけ日常で使われている言葉を使用できると理解しやすいものになると思われる。

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：中部評価センター

評価機関名	株式会社　中部評価センター	施設・事業所名	ひまわりの風

各評価細目に関する意見など

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
共通評価項目	1	大切にしている価値や考え方（理念など）を書き表し、職員、利用者、家族に説明している。	現在の法人の理念と構想は、平成19年に作成されたものです。それ以降、毎年3月の法人総会や全体会議、新人研修などの機会に、職員への周知や理解に努めています。利用者には「利用者会議」で説明し、家族には毎月開かれる「家族会」を通じて周知を図っています。そこでは、理念に根差した事業所の活動や取り組みを詳しく説明しています。								
	2	サービスを良くするよう計画的な評価を行い、業務のやり方を定期的に見直している。	第三者評価の受審を「サービスの質の向上」の一手段と考えており、今回が2回目の受審です。「サービスの質の向上」を「職員の資質の向上」と捉え、“Do－capシート”を使って目標管理を行い、職員一人ひとりの資質を上げようとしています。“Do－capシート”は、この法人独自の取り組みです。この取り組みを運用していく中で、“Do－capシート”の良い点や改善した方が良い点が分かってきましたので、現在職員による見直しが行われています。								
	3	事業の実績や収支、職員の状況をはじめとする運営情報を公開している。	ホームページを有効に活用して、事業の概要や実績、財務内容などを公開しています。ただ、苦情を受け付けた際の取り組みについて、改善の余地が見られました。苦情の受付け状況やその内容、改善・対応した状況が公開されていません。「苦情解決規程」にその旨を書き表し、苦情に関する必要な情報をホームページ上で公開し、事業運営の透明性を確保することが望まれます。								

様式４ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：中部評価センター

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくく	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	4	利用者と地域の方々との交流を図っている。	地域のお祭りや行事には、職員と一緒に利用者が積極的に参加しています。一方、同じ地域にある法人内の事業所が合同で“夏まつり”を開催していますが、そこには多くの地域の人たちが訪れています。“ふれあい給食”の取り組みも、地域とのつながりを強めています。利用者の個々のニーズに対応するために「個別支援の日」があり、外出支援をしています。これも地域との重要な関わりとなっています。								
	5	福祉的な支えが必要な地域の人々を援助する活動を行っている。	地域の自立支援協議会に参加し、法人内の相談支援事業所と連携をとって、地域にどのような福祉の支えが必要な人がいるかを把握しています。検討の結果、“ふれあい給食”や“なごやよりどころ事業”などの事業化が可能なものは既に実行されています。大規模な災害が発生したときのために、福祉避難所として登録し、地域に役立とうとしています。								
	6	利用者を尊重することの重要性を職員が深く理解し、実践している。	管理者が常に「本人主体を貫く」というメッセージを出しています。それが全ての職員にまで行き渡っています。施設内のあちこちに、「○○さんって呼んでますか?」といった独自の啓発ポスターが貼ってあって、常に職員が“利用者尊重”の意識を思い返す機会になっています。非正規職員（パートタイムの職員）に対しても個別支援計画書に沿った支援を求め、集団的になりがちな支援に歯止めをかけています。								
	7	利用希望者に対して利用条件や自己負担金などの情報を積極的に提供している。	アセスメント（事前調査）により多くの利用希望者の意向をくみ取り、それらに応じた様々な情報を用意しています。事業所の提供するサービスを詳しく紹介したパンフレットやホームページが、情報提供のための手段となっています。施設の見学には丁寧な説明を心掛け、希望者には宿泊の体験をしてもらうこともできます。“空き”を待っている待機者が沢山いますが、利用の優先順位が付いています。その優先順位も定期的に見直されています。								

様式４ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：中部評価センター

区分	№.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	8	サービス利用を始めるときや変更するときは分かりやすく説明している。	利用が始まる時は、「利用契約書」や「重要事項説明書」に沿って丁寧に説明し、利用希望者や家族の同意を文書でもらっています。知的障害のために、利用者本人による意思決定が困難な場合は、家族や後見人などが替わって同意しています。本来であれば、利用者本人が同意する必要がある書類なので、「重要事項説明書」などにはルビ（振り仮名）を振るなど、一人でも多くの利用希望者が理解できるような工夫が望まれます。								
	9	利用者の満足度を高めるための具体的な取組みがあり、改善に取り組んでいる。	利用者の満足度を知るために、毎月開催される「利用者会」や「家族会」には、必ず担当の職員が参加しています。そこで出た意見や要望をしっかり聞き取り、事業所の運営に活かそうとしています。意思表示や意思決定が困難な利用者もいますので、本人に直接の満足度調査は実施が難しいかもしれませんが、家族の満足度調査はぜひ実施して欲しい取り組みの一つです。								
	10	苦情があったときは前向きに改善している。	「苦情解決規程」に基づいて、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員が決められています。この規程に関しては、見直しが必要な部分がありますので、早急に見直しをすることが望まれます。記録してある苦情件数は少数ですが、苦情を“悪いこと”と捉えずに、小さなことでも記録に残して改善することが必要です。また、苦情の内容や解決・対応した内容を公表することが求められていますので、ホームページや広報誌を使って、これらの情報を公開することが望まれます。								
	11	相談しやすい環境や意見を言いやすい仕組みを作り、利用者に知らせている。	利用者と職員とがマンツーマンで膝つき合わせ、向き合う時間を毎日持つように努めています。向き合う時間が多くなれば、親密感や信頼関係ができて、利用者が相談や意見を出しやすくなります。相談の内容によっては、他人に聞かれたくない場合もあるので、そのようなときは利用者の居室に戻って話をすることもあります。利用者の居室は、基本的に個室になっていますから、プライバシーの保護の観点から見ても安心な環境と言えます。								

様式４ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：中部評価センター

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくく	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	12	ケガや事故を未然に防ぐ検討と対策を行っている。	事故が起きた時は、法人内に組織されている虐待防止委員会で原因を究明し、改善策を立てて再発防止につなげています。利用者に対する虐待に関しては、虐待防止委員会が積極的に虐待防止に取り組んでいます。虐待防止委員会は、法人主導のものだけでなく、事業所内にも組織されています。虐待に関する防止のマニュアルや、虐待が起きた時の対応のマニュアルがありますが、これらのマニュアルが久しく見直されていませんでした。定期的な見直しが期待されます。								
	13	感染症の予防や発生時の対策を行っている。	「感染症対策マニュアル」によって、感染症の予防や安全確保を図っています。これらの取り組みは、看護師資格を持った職員が中心となって進めています。昨年度、インフルエンザの流行によって事業所内が一時騒然となる事態に陥りましたが、看護師の適切な指示や医療機関との連携によって乗り切ることができました。非常事態のときに、チームワークの良さが見事に発揮されました。								
	14	災害が発生したときの避難や甚大な被害に備えた対策を行っている。	様々な災害や時間帯、天候等の条件設定を変えて、定期的に防災訓練を行っています。防災委員会が中心となって、「災害対策マニュアル」や「BCP（災害時事業継続計画）」を作成中です。圏域の消防署と密な連携ができています。防災訓練では、必ず消防署への通報訓練を行っています。知的障害を持った利用者が、誤って自動火災通報装置の非常ボタンを押してしまうことがありましたが、消防署の理解があるのでトラブルになることはありませんでした。								
内容評価項目（障害）	15	自分の生活のいろいろなことを自分で判断できるように支援し、判断したことを尊重している。	“個別支援の日”があって、利用者の希望する場所に担当職員と一緒に出かけています。利用者が正確に自分の意思を表出するためには、聞き手である職員との相性や良好なコミュニケーションが大切であることを、職員は十分に理解して支援しています。月に1度の利用者会議の中でも、「やりたいこと」や「行きたい場所」、「食べたいもの」等を聞き取っています。それらの意見が、外出支援や食事メニューに反映されています。								

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	16	障害者への差別や虐待を許さない取り組みを徹底している。	毎月、法人や事業所の虐待防止委員会が開かれており、ポスターやチラシを利用して啓発活動を行っています。身体拘束をしない支援にも積極的な取り組みが見られます。家族に対しては十分な説明を心掛け、記録も適切に書かれています。利用者の安全を重視するあまり、過剰な支援が行動制限につながらないよう、常に注意しています。それらの自由を認める支援が、利用者の隠れていた能力を引き出すこと（エンパワメントの理念）にもつながっています。								
	17	自分の生活を自己管理できるよう支援し、社会で生きていくための能力を伸ばしている	見守りを重視して、「できないことをそっと支える」との事業所理念がありますが、その実践が利用者の自立・自律につながっています。理学療法士の作成する「リハビリプログラム」も、利用者の自立を支援する重要な取り組みとなっています。また、旅行の行き先を“くじ引き”で決めるという取り組みもあります。これは、「自己決定の尊重」とは対極にある考え方とも取れますが、「未経験なことを経験してもらう」ことによって、新しい能力を備えて自立・自律の生活の助けにしようとの思いが込められています。								
	18	様々な手段でコミュニケーションをとることにより、利用者のコミュニケーション能力を高めている。	言葉による意思伝達が不可能な利用者に対しては、筆談や絵カード、イラスト、写真、身ぶり・手ぶりなど、利用者一人一人にあった方法でコミュニケーションが図られています。「助けてカード」を使って、自分の気持ちを伝える利用者もいます。アイ・コンタクトなどで、限られた職員とだけコミュニケーションが取れる利用者もいますが、その方法を全ての職員に広めることが必要と思われます。								
	19	利用者の障害の特性を把握し、利用者が安心して楽しく暮らせるようなプログラムを用意している。	利用者の障害特性や本人の気持ちなどを考慮して、午前中に3グループ、午後に4ユニットと、利用者の組み換えを行っています。定期的に利用者のグループ変更や活動内容の見直しを行い、利用者一人ひとりが楽しく生きがいを持って生活できるように支援しています。高齢化、重度化の波が押し寄せてきており、転倒事故や骨折・入院という事例も出てきています。職員にとっては、高度な支援スキルが必要となってきました。								

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	20	食事、排せつ、入浴、移動・移乗など日常生活が快適に過ごせるように支援している。	食事に関しては、栄養士、医師、看護師と連携して、可能な範囲で利用者の希望を考慮した食事を提供しています。必要があれば嚥下機能検査を行い、本人に会った食事が提供されています。便秘に悩む利用者にも安易に薬剤に頼ることはしないで、水分調整や運動によって改善するように支援しています。バイタルチェックを行ったうえで、入浴は毎日支援しています。								
	21	居室や食堂、浴室、トイレなど利用者が、安全かつ快適に過ごせるような工夫が行われている。	毎月の利用者会議で、利用者の生活で困ったことなどの意見を聞き取っています。施設の内外ともに清潔が保たれています。しかし、トイレの周辺で、場所によって尿臭がするところがありました。汚れたらすぐに掃除をする取り組みをしていますが、ほかの改善方法を検討してみることが望まれます。地震対策と転倒予防として床にクッション材を貼って、安心・安全な生活環境を作っています。								
	22	機能訓練や生活訓練などが、個別のプログラムに沿って行われている。	常勤の理学療法士がいることもあって、利用者との距離が近く、常に適切な機能訓練が組まれています。機能訓練は、個別支援計画の中では「運動」という位置づけになっています。また、過剰な行動抑制をしないという姿勢が貫かれていることから、利用者は自由に動くことが可能になっています。その“自由に動く”ことが、無理のない生活訓練、または生活リハビリになっています。								
	23	健康状態を把握して適切な対応をしており、また医療的ケアも安全に提供できる体制を整えている。	近隣の医療機関との連携が図られており、24時間の緊急対応も可能となっています。事業所では、看護師を中心に利用者の健康管理体制を整えています。利用者の服薬の管理も、医務室（看護師）が行っています。昨年度は、インフルエンザの感染者が出て、事業所内が大変な騒ぎとなりましたが、看護師の適切な指示の下で無事に落ち着きを取り戻しました。昨年度の反省から、今年度は、感染症対策や救急救命の講習会が実施されました。								

様式４ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：中部評価センター

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	24	利用者が様々な機会を通して社会参加できるように取り組んでおり、学習・体験機会の充実を図っている。	利用者の意向を尊重したうえで、可能な限り「外に出る」ことを意識した支援を行っています。利用者個人の場合や少人数、グループ等、その時々の状況を判断して外出を支援しています。例えば、“個別支援の日”が設けられていて、その日は利用者は自分の行きたいところへ職員とともに出かけることができます。計算や漢字の学習プリントなどを使って、希望する利用者は学習支援を受けています。								
	25	利用者の意思を的確に捉え、地域の中で暮らして行ける環境を整えるように取り組んでいる。	施設の外へ出て買い物をしたり、外食をしたり、旅行に行ったりして、利用者は思い思いの生活を楽しんでいます。法人のグループホームに空室ができたりすると、積極的にグループホームで宿泊体験を行います。法人内の他の事業所と交流することもあります。地域の中で独り立ちして生活することを望んでいる利用者もいますが、家族や後見人との意見が合わないことが多く、実現するケースが少ないのも事実です。利用者の望む地域への積極的な移行支援が望まれます。								
	26	家族へお便りを送ったり家族懇談会などを開くなどして、家族との交流に心がけている。	利用者の高齢化問題とともに、キーパーソン（主たる家族）の高齢化が新たな問題となってきています。利用者の両親が亡くなられると、キーパーソンは利用者とは縁の薄い人になっていきます。毎月開催されている家族会の出席者が徐々に減ってきているのも、そういった理由があると思われます。家族会や家族面談に出席できない（出席しない）方に対する適切なフォローアップが望まれます。								
	27	子どもの発達過程に合わせた個別のプログラムをつくって関わっており、成長にともないプログラムの見直しをしている。	（評価外）								

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくく	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	28	利用者の働く意欲を尊重し、適材適所となる職場につなげるよう支援している。	定員8名の就労移行支援事業に4名の職員を配置し、利用者一人一人に丁寧な支援・指導が行われています。一般就労を果たしたOBを頻繁に事業所に招き、仕事の内容や職場での体験談などを語り合う中で、利用者の前向きな就労意欲を引き出しています。サービス管理責任者がジョブコーチの役割を持ち、利用者が一般就労をした後も充実したバックアップ体制を敷いています。段階を見ながらのフェイディング（徐々に関わりを減らしていくこと）も適切に行われています。								

上記のとおり、トライアル版は評価基準の構成が「共通評価基準」、「内容評価基準」の順番になっていますが、これについてどうお考えになりますか？

○	この順番で良い	〔左記を選択した理由〕 全体的なところから読んで、徐々にサービスの内容に入っていく方が理にかなっていると思う。
	「内容評価基準」が先の方が良い	
	そのほか	

「利用者の立場」の視点からの総合的な評価、感想

	分かりやすい	〔左記を選択した理由〕 様々な人たちが読まれるとなると、もう少し専門的な言葉が入っても良いのかと思う。
	分かりにくい	
○	どちらともいえない	

全体を通じたご感想、ご意見、ご提案をお聞かせさい。

評価機関	特定非営利活動法人 はりま総合福祉評価センター
施設・事業所	神戸愛生園
種別　№	障害　№４

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：神戸愛生園

事業所名	神戸愛生園	障害　No.4

各評価細目に関する意見など

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
共通評価項目	1	大切にしている価値や考え方（理念など）を書き表し、職員、利用者、家族に説明している。	「キリスト教精神」を基本とした法人理念をもとに、福祉職員としての行動規範と施設の4つの具体的な方針を文章化し、ホームページ、パンフレットに記載するとともに、毎週、利用者を含む朝礼にて法人理念を取り上げるなど、継続的に周知する取組みが行われています。また、法人として、理念について検討する委員会が設置され、更なる周知に力を入れています。	○			分かりやすい表現と感じます			○	施設、職員が理念をどう実践しているかご利用者にとっては縁遠いものかもしれません。		
	2	サービスを良くするよう計画的な評価を行い、業務のやり方を定期的に見直している。	サービスの質の向上に向けた取組としては、ISOのマネジメントシステムが全事業に導入されており、その仕組みに従い、業務のやり方を定期的に見直す取組が行われてされています。今後は、今回の福祉サービス評価の結果を事業所のサービスの改善に活かせる仕組みを確立していくことに期待します。	○			分かりやすい表現と感じます	○			ISOがなんたるかをご利用者が感じる事が出来るようにするためにはいい示唆を与えられたと思います。		
	3	事業の実績や収支、職員の状況をはじめとする運営情報を公開している。	法人のホームページに施設のページが作成され、施設での取組はじめ、決算の状況や第三者評価の結果等が公表されています。また、広報誌やフェイスブックに施設の活動等を公開することで、幅広い活動の周知が行われています。今後は、ホームページや広報誌に加えて、地域に向けて活動の説明を行ったり、苦情や相談内容を公表するなど、更に情報公開を積極的に行うことが期待されます。	○			分かりやすい表現と感じます	○			ご利用者への説明が十分でないという今回の大枠の評価が、前向きな形で記されていると思います。		
	4	利用者と地域の方々との交流を図っている。	活用できる地域の情報については、利用者が参加する会議である利用者予定連絡会、運営会議、利用者自治会月例会等において情報提供が行われています。また、おいでやすカーニバル、夜間避難訓練、花火大会などの行事を通じて、地域の人との交流を積極的に行われています。今後は、地域との関わり方について、施設の基本的な考え方を明確にするとともに、個々の利用者のニーズに応じた外出や地域の人との交流を積極的に図られることを期待します。	○			分かりやすい表現と感じます	○			個々への対応に指摘を頂戴しました。その事への示唆と捉えれます。		
	5	福祉的な支えが必要な地域の人々を援助する活動を行っている。	相談支援や施設団体等の活動を通して、地域で必要な援助を把握し、それに応じて、中期事業計画において、グループホームの開設、地域への食堂提供・足湯の開設を計画されています。今後は、幅広い福祉的な支えが必要な地域の人々の意見を把握し、計画されている事業の早急な実現が望まれます。	○			分かりやすい表現と感じます	○			社会福祉法人の使命をと責務について記されていると思います。		

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	6	利用者を尊重することの重要性を職員が深く理解し、実践している。	利用者を尊重する姿勢について、法人の基本理念とともに行動規範に示されており、具体的に支援マニュアルに取り込むことによって、その重要性を職員に周知が図られています。今後は、利用者の尊重や基本的人権への配慮について、施設において研修や勉強会を行うことで、さらに利用者の権利を高める取組について明確にしていくことが望まれます。	○			分かりやすい表現と感じます	○			これを公表する事で、職員、ご利用者双方への意識化が図られると思います。		
	7	利用希望者に対して利用条件や自己負担金などの情報を積極的に提供している。	利用希望者に対しては、ホームページや事業所パンフレットをはじめ、事業所を紹介する資料を作成することで、選択に必要な情報を提供しています。また、見学や体験利用などの機会を通して、具体的な説明が行われています。 今後は、利用者の特性に応じた工夫などを取り入れることのより、さらに分かりやすい情報提供を期待します。	○			分かりやすい表現と感じます	○			ご利用者の特性に応じた工夫は課題です。それをご利用者と施設が共有できると思います。		
	8	サービス利用を始めるときや変更するときは分かりやすく説明している。	サービス利用を始めるときや変更するときには、利用者本人の同席のもと、重要事項説明書や支援計画を用いて、出来るだけ本人の同意が得られるよう、成年後見制度の利用も含め、丁寧に説明されていることがうかがえます。今後は、意思決定が困難な利用者への配慮について検討され、さらに障害特性に応じた工夫が図られることを期待します。	○			分かりやすい表現と感じます	○			意思決定が困難な方への配慮に重点を置かれた事は有意義だと思います。		
	9	利用者の満足度を高めるための具体的な取組みがあり、改善に取り組んでいる。	利用者との予定連絡会、運営会議や家族会等において、利用者からの意見や要望を吸い上げ、出された意見については、会議等で検討され、随時対応が図られていますが、項目を定めたアンケート調査や聞き取りを定期的に行うには至っていません。今後は、利用者満足度を明確にし、結果を分析することで、利用者の意向をサービスの改善に取り入れるプロセスを明確にしていくことが望まれます。	○			分かりやすい表現と感じます	○			法人全体の動きから細かく絞った調査はできにくい環境かも知れません。法人の当該部会での精査も必要です。		
	10	苦情があったときは前向きに改善している。	苦情相談の案内のポスターを掲示し、利用者家族も参加する苦情解決委員会を設け、苦情発生時に気楽に相談できる下地を作るようにこころがけていますが、現在は大きな苦情はあがっていません。今後は、さらに、利用者の苦情や意見を取り入れる工夫を明確にしていくことが望まれます。	○			分かりやすい表現と感じます	○			苦情の捉え方が甘いのかもしれないと思っています。ご利用者にも苦情申し立てできる意識を持って頂けると思います。		

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：神戸愛生園

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	11	相談しやすい環境や意見を言いやすい仕組みを作り、利用者に知らせている。	利用者からの相談については、利用者との連絡会や利用者自治会を通して、プライバシーに配慮した静養室等の別室を活用し、随時行われています。今後は、利用者の生活における多様な相談先を文章化し、利用者や家族にお知らせしていくことで、意見を述べやすい環境を整備していくことを期待します。	○			分かりやすい表現と感じます	○			暗黙の了解の相談手順で行っている現在です。ご利用者も「大袈裟にしたくない」という雰囲気の中、熟成が必要です。		
	12	ケガや事故を未然に防ぐ検討と対策を行っている。	事故発生時の対応と安全確保について、接遇・リスクマネジメント委員会を設置され、喉詰め時などの緊急対応マニュアルを整備し、それにしたがって起こったアクシデントへの対応が行われています。また、ヒヤリハット活動や事故報告書の分析を通して、安全を脅かす事例の対応がなされています。今後は、予防の観点からリスクマネジメントの研修を実施し、安全確保策の実施状況や実効性について、評価していく仕組みを構築していくことが期待されます。	○			分かりやすい表現と感じます	○			予防に重点に置く事で、施設の取り組みを理解してもらいやすいです。		
	13	感染症の予防や発生時の対策を行っている。	感染症に関するマニュアルを整備し、空気清浄機や加湿器の設置など、日常的な予防対応が実施されていますが、さらに充実を図るため、来年度感染症対策チームを立ち上げ、指針作成する予定があります。今後は、利用者の安全確保のための更なる体制づくりを検討していくことで、感染症に関する対応について明確にしていくことが望まれます。	○			分かりやすい表現と感じます	○			分かりやすい文章だと感じます。		
	14	災害が発生したときの避難や甚大な被害に備えた対策を行っている。	災害が発生したときの対応として、消防計画や防災マニュアルを整備するとともに、近隣地域や隣接する施設と連携して消防・防災訓練が行われています。また、災害時の備蓄として飲料水、食品等を7日分備え、対策を講じられています。今後は、災害時に向けて、利用者及び職員の安否確認の方法を明確にされることにより、さらに利用者自らの防災意識の向上していくことを期待します。	○			分かりやすい表現と感じます	○			マニュアルの整備や備蓄食料のこと等、明確にお伝えできていないかも知れません。それを示して頂いたと思います。		
内容評価項目（障	15	自分の生活のいろいろなことを自分で判断できるように支援し、判断したことを尊重している。	利用者自治会「愛和会」、喫茶「あけぼの」の活動を通じて、利用者の主体的な活動を支援しています。また、利用者代表が参加する運営会議や利用者予定連絡会を通じて、利用者の意向を聞き取り、会議に諮るなど、できるだけ利用者の意向を施設生活に反映するように努められています。今後は、聞き取った利用者の意向を整理し文章化することで、利用者の意見の尊重の取組を明確にしていくことが望まれます。	○			分かりやすい表現と感じます	○			個別案件についてはお応えしていますが、結果を系統立ててお示しできていないかも知れません。その示唆と捉えます。		

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
害）	16	障害者への差別や虐待を許さない取り組みを徹底している。	人権侵害については、リスクマネジメント・接遇向上委員会や身体拘束廃止委員会によって、虐待防止や身体拘束に関する規定を定めるとともに、法人の定める虐待防止チェックリストを年1回、全職員対象に実施し、自己点検が行われています。今後は、権利擁護にもとづく取組を整理し、利用者の権利などについて施設全体の統一した見解を明らかにしていくことが望まれます。	○			分かりやすい表現と感じます	○			権利擁護について、ご利用者の意思が高まりつつあります。その意味では効果のある文章と思います。		
	17	自分の生活を自己管理できるよう支援し、社会で生きていくための能力を伸ばしている	利用者本人の希望や状況に合わせ、担当者会で支援の方針を検討され、その人らしい生活の場の提供に努めています。また、地域の障害者地域生活支援センターや支援団体と連携し、地域移行希望者があれば繋ぐ体制が整っています。しかし、地域生活への移行を目指す利用者は少なく、日常的に自律・自立生活のための動機づけにつながる取り組みの充実が期待されます。	○			分かりやすい表現と感じます	○			重度のご利用者でも地域生活ができる事、その支援をさせて頂く事の動機づけになります。		
	18	様々な手段でコミュニケーションをとることにより、利用者のコミュニケーション能力を高めている。	コミュニケーションに配慮が必要な方への支援として、文字盤やタブレット、言語カードでの意思表示を用いて、円滑なコミュニケーション、意思表示を引き出せるよう配慮されています。今後は、施設職員以外の方とのコミュニケーションについて具体的な支援を展開されることを期待します。	○			分かりやすい表現と感じます			○	施設職員以外とのコミュニケーションはあまり考えた事がありませんので、ご教示頂ければと思います。		
	19	利用者の障害の特性を把握し、利用者が安心して楽しく暮らせるようなプログラムを用意している。	障害特性についてのマニュアルを作成し、障害特性の把握に努められるとともに、日中活動は、地域の学校のイベントや、お祭りなどへの参加を促し、音楽レクリエーションなど、利用者が選択できるレクリエーションが展開されています。今後は、年齢的なことや重度化する環境を考慮しながら、日中活動の意義を再確認するとともに、利用者のライフサイクルを考慮した取り組みの充実が望まれます。	○			分かりやすい表現と感じます	○			通所事業についてはこの取り組みをしておりますが、入所は人員不足や重度高齢化もあり、充分な取組みができていません。		
	20	食事、排せつ、入浴、移動・移乗など日常生活が快適に過ごせるように支援している。	生活支援実施書等に個別の支援の状態や留意事項を明記し、利用者一人ひとりのペースに合わせた支援が展開されています。具体的には、月1回の給食委員会などで利用者の嗜好や食事への意見を伺い、出来るだけ、安全に、自力での移動が出来るように、利用者の障害状況に応じて、手動車いす、電動車いす、歩行器、手引き歩行など、利用者の意向に沿った支援方法が選択出るようになっています。	○			分かりやすい表現と感じます	○			現状の取り組みが評価されているようで、自信になります。		
	21	居室や食堂、浴室、トイレなど利用者が、安全かつ快適に過ごせるような工夫が行われている。	介護リフトの導入をはじめ、生活用品の工夫や多様な移動方法の提案など、障害特性に応じた生活環境を整えています。具体的には、居室内の配置について、利用者の希望を尊重し、手の届く範囲に日常的に使用するものを置くなど工夫しており、ベッドマットは、それぞれの身体状況に合わせて、やわらかめ、硬め、エアマットなどを選択して、提供しています。	○			分かりやすい表現と感じます	○			現状の取り組みが評価されているようで、自信になります。		

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	22	機能訓練や生活訓練などが、個別のプログラムに沿って行われている。	理学療法士、作業療法士を配置し、個別のリハビリ計画のもと、生活動作や日常の行動に即した機能を維持するための訓練が実施されています。今後は、実施している機能訓練等のプログラムについて利用者に分かりやすく説明していくことを期待します。	○			分かりやすい表現と感じます	○			利用者へのリハビリ計画の理解、PDCAの必要性を再認識致しました。		
	23	健康状態を把握して適切な対応をしており、また医療的ケアも安全に提供できる体制を整えている。	嘱託医師との連携のもと、看護師を中心に利用者の健康状態を把握するとともに、体調変化に対応する体制が整備されています。また、喀痰吸引や経管栄養等の医療ケアは、資格所持者により安全な方法で実施されています。今後は、健康管理に関するマニュアルを整備していくことで、医療的ケアの標準化を推進していくことを期待します。	○			分かりやすい表現と感じます	○			重度高齢化の現状に対して、看取りも含めたケアの標準化が急務と考えています。その整備について、今後もアドバイスを頂けるとありがたいです。		
	24	利用者が様々な機会を通して社会参加できるように取り組んでおり、学習・体験機会の充実を図っている。	社会生活支援として、利用者の外出希望を随時受付け、意向をもとにできるだけ外出の機会やボランティアの協力を得られるよう支援がなされています。今後は、利用者の社会参加や学習の意欲を高めるための具体的な取組に期待します。	○			分かりやすい表現と感じます			○	重度高齢化への対応に追われる現状では、なかなか社会生活支援まで取り組む事が難しい状況です。工夫について、具体的なアドバイスがいただけると有難いです。		
	25	利用者の意思を的確に捉え、地域の中で暮らして行ける環境を整えるように取り組んでいる。	自立支援協議会の地域移行支援の勉強会に参加し、地域移行支援として宿泊体験を実施していることがうかがえましたが、年齢的なことや、重度化する中で地域生活を希望される事例は確認できませんでした。今後は、利用者の社会生活力と地域生活への移行や地域生活の意欲を高める支援や工夫が望まれます。	○			分かりやすい表現と感じます			○	重度高齢化への対応に追われる現状では、なかなか地域移行支援まで取り組む事が難しい状況です。工夫について、具体的なアドバイスがいただけると有難いです。		

様式3 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：神戸愛生園

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	26	家族へお便りを送ったり家族懇談会などを開くなどして、家族との交流に心がけている。	家族会を月1回実施し、家族を含む個別面談を定期的に実施することで、家族との交流を図っています。今後は、家族の意見や相談について記録していくことで、家族への助言や支援に繋いでいくことを期待します。	○			分かりやすい表現と感じます	○			高齢化する家族とのかかわりについて、記録の大切さを改めて認識する事が出来ました。		

上記のとおり、トライアル版は評価基準の構成が「共通評価基準」、「内容評価基準」の順番になっていますが、これについてどうお考えになりますか？

○	この順番で良い	〔左記を選択した理由〕 福祉全体の枠組みで求められる事と、障害に特化した部分での要求と分かれており、捉えやすいと感じました。順番はこっれで良いと思います。
	「内容評価基準」が先の方が良い	
	そのほか	

より良くトライアル版を活用する方法についてお考えをお聞かせください。

講評コメントについては、ご利用者が読んでご理解するには、難しい気がしました。しかし施設側がそれを認識し、取組んで行くことで、時代に合ったより良いサービスを提供し続ける事に繋がるのではないかと思います。今後とも貴重なご意見を頂きたいと思います。

全体を通じたご感想、ご意見、ご提案をお聞かせください。

そもそも施設第三者評価を施設のフィルターがかからずに、ご利用者に提供する意図に共感します。障害種別や特性、程度の違いによるお伝えの仕方など、今後共に考えていければと思います。

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：はりま総合福祉評価センター

評価機関名	はりま総合福祉評価センター	施設・事業所名	神戸愛生園

各評価細目に関する意見など

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
共通評価項目	1	大切にしている価値や考え方（理念など）を書き表し、職員、利用者、家族に説明している。	「キリスト教精神」を基本とした法人理念をもとに、福祉職員としての行動規範と施設の4つの具体的な方針を文章化し、ホームページ、パンフレットに記載するとともに、毎週、利用者を含む朝礼にて法人理念を取り上げるなど、継続的に周知する取組みが行われています。また、法人として、理念について検討する委員会が設置され、更なる周知に力を入れています。	○				○			
	2	サービスを良くするよう計画的な評価を行い、業務のやり方を定期的に見直している。	サービスの質の向上に向けた取組としては、ISOのマネジメントシステムが全事業に導入されており、その仕組みに従い、業務のやり方を定期的に見直す取組が行われてされています。今後は、今回の福祉サービス評価の結果を事業所のサービスの改善に活かせる仕組みを確立していくことに期待します。			○	利用者からは、業務やサービスの改善方法にそぼった方が分かりやすい		○		評価結果が、サービス評価が行われているかに偏っているので、項目に沿ったコメントがしにくい
	3	事業の実績や収支、職員の状況をはじめとする運営情報を公開している。	法人のホームページに施設のページが作成され、施設での取組はじめ、決算の状況や第三者評価の結果等が公表されています。また、広報誌やフェイスブックに施設の活動等を公開することで、幅広い活動の周知が行われています。今後は、ホームページや広報誌に加えて、地域に向けて活動の説明を行ったり、苦情や相談内容を公表するなど、更に情報公開を積極的に行うことが期待されます。	○				○			
	4	利用者と地域の方々との交流を図っている。	活用できる地域の情報については、利用者が参加する会議である利用者予定連絡会、運営会議、利用者自治会月例会等において情報提供が行われています。また、おいでやすカーニバル、夜間避難訓練、花火大会などの行事を通じて、地域の人との交流を積極的に行われています。今後は、地域との関わり方について、施設の基本的な考え方を明確にするとともに、個々の利用者のニーズに応じた外出や地域の人との交流を積極的に図られることを期待します。	○						○	評価結果が、地域交流を幅広く取り入れているため、、利用者視点に絞ったコメントが作りにくい

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	5	福祉的な支えが必要な地域の人々を援助する活動を行っている。	相談支援や施設団体等の活動を通して、地域で必要な援助を把握し、それに応じて、中期事業計画において、グループホームの開設、地域への食堂提供・足湯の開設を計画されています。今後は、幅広い福祉的な支えが必要な地域の人々の意見を把握し、計画されている事業の早急な実現が望まれます。		○		利用者には項目のねらいが伝わりにくい			○	法人の社会貢献について、利用者から見た説明が難しい
	6	利用者を尊重することの重要性を職員が深く理解し、実践している。	利用者を尊重する姿勢について、法人の基本理念とともに行動規範に示されており、具体的に支援マニュアルに取り込むことによって、その重要性を職員に周知が図られています。今後は、利用者の尊重や基本的人権への配慮について、施設において研修や勉強会を行うことで、さらに利用者の権利を高める取組について明確にしていくことが望まれます。			○	利用者尊重の具体的な取組を書く方が分かりやすいと感じる		○		利用者が知りたい情報としてのコメントが難しい
	7	利用希望者に対して利用条件や自己負担金などの情報を積極的に提供している。	利用希望者に対しては、ホームページや事業所パンフレットをはじめ、事業所を紹介する資料を作成することで、選択に必要な情報を提供しています。また、見学や体験利用などの機会を通して、具体的な説明が行われています。 今後は、利用者の特性に応じた工夫などを取り入れることのより、さらに分かりやすい情報提供を期待します。	○						○	評価結果からはコメントしにくい質問であった
	8	サービス利用を始めるときや変更するときは分かりやすく説明している。	サービス利用を始めるときや変更するときには、利用者本人の同席のもと、重要事項説明書や支援計画を用いて、出来るだけ本人の同意が得られるよう、成年後見制度の利用も含め、丁寧に説明されていることがうかがえます。今後は、意思決定が困難な利用者への配慮について検討され、さらに障害特性に応じた工夫が図られることを期待します。	○				○			
	9	利用者の満足度を高めるための具体的な取組みがあり、改善に取り組んでいる。	利用者との予定連絡会、運営会議や家族会等において、利用者からの意見や要望を吸い上げ、出された意見については、会議等で検討され、随時対応が図られていますが、項目を定めたアンケート調査や聞き取りを定期的に行うには至っていません。今後は、利用者満足度を明確にし、結果を分析することで、利用者の意向をサービスの改善に取り入れるプロセスを明確にしていくことが望まれます。	○						○	評価結果が利用者満足度の把握に偏っているため、コメントしにくいところがある。

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：はりま総合福祉評価センター

区分	№.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	10	苦情があったときは前向きに改善している。	苦情相談の案内のポスターを掲示し、利用者家族も参加する苦情解決委員会を設け、苦情発生時に気楽に相談できる下地を作るようにこころがけていますが、現在は大きな苦情はあがっていません。今後は、さらに、利用者の苦情や意見を取り入れる工夫を明確にしていくことが望まれます。	○						○	評価結果が苦情対応にとどまっているため、改善に向けたコメントがしにくい場合が多い。
	11	相談しやすい環境や意見を言いやすい仕組みを作り、利用者に知らせている。	利用者からの相談については、利用者との連絡会や利用者自治会を通して、プライバシーに配慮した静養室等の別室を活用し、随時行われています。今後は、利用者の生活における多様な相談先を文章化し、利用者や家族にお知らせしていくことで、意見を述べやすい環境を整備していくことを期待します。		○		相談しやすい環境と仕組みは利用者にはわかりくいと感じる			○	相談環境はコメントしやすいが仕組みについて利用者に分かるように書きにくいところがある
	12	ケガや事故を未然に防ぐ検討と対策を行っている。	事故発生時の対応と安全確保について、接遇・リスクマネジメント委員会を設置され、喉詰め時などの緊急対応マニュアルを整備し、それにしたがって起こったアクシデントへの対応が行われています。また、ヒヤリハット活動や事故報告書の分析を通して、安全を脅かす事例の対応がなされています。今後は、予防の観点からリスクマネジメントの研修を実施し、安全確保策の実施状況や実効性について、評価していく仕組みを構築していくことが期待されます。	○				○			
	13	感染症の予防や発生時の対策を行っている。	感染症に関するマニュアルを整備し、空気清浄機や加湿器の設置など、日常的な予防対応が実施されていますが、さらに充実を図るため、来年度感染症対策チームを立ち上げ、指針作成する予定があります。今後は、利用者の安全確保のための更なる体制づくりを検討していくことで、感染症に関する対応について明確にしていくことが望まれます。	○				○			
	14	災害が発生したときの避難や甚大な被害に備えた対策を行っている。	災害が発生したときの対応として、消防計画や防災マニュアルを整備するとともに、近隣地域や隣接する施設と連携して消防・防災訓練が行われています。また、災害時の備蓄として飲料水、食品等を7日分備え、対策を講じられています。今後は、災害時に向けて、利用者及び職員の安否確認の方法を明確にされることにより、さらに利用者自らの防災意識の向上していくことを期待します。	○				○			

様式４ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：はりま総合福祉評価センター

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
内容評価項目（障害）	34	自分の生活のいろいろなことを自分で判断できるように支援し、判断したことを尊重している。	利用者自治会「愛和会」、喫茶「あけぼの」の活動を通じて、利用者の主体的な活動を支援しています。また、利用者代表が参加する運営会議や利用者予定連絡会を通じて、利用者の意向を聞き取り、会議に諮るなど、できるだけ利用者の意向を施設生活に反映するように努められています。今後は、聞き取った利用者の意向を整理し文章化することで、利用者の意見の尊重の取組を明確にしていくことが望まれます。		○		利用者尊重と自己決定が混在しているのでわかりにくいと感じる		○		コメントの幅が広く、書きにくく感じた
	35	障害者への差別や虐待を許さない取り組みを徹底している。	人権侵害については、リスクマネジメント・接遇向上委員会や身体拘束廃止委員会によって、虐待防止や身体拘束に関する規定を定めるとともに、法人の定める虐待防止チェックリストを年1回、全職員対象に実施し、自己点検が行われています。今後は、権利擁護にもとづく取組を整理し、利用者の権利などについて施設全体の統一した見解を明らかにしていくことが望まれます。	○				○			
	36	自分の生活を自己管理できるよう支援し、社会で生きていくための能力を伸ばしている	利用者本人の希望や状況に合わせ、担当者会で支援の方針を検討され、その人らしい生活の場の提供に努めています。また、地域の障害者地域生活支援センターや支援団体と連携し、地域移行希望者があれば繋ぐ体制が整っています。しかし、地域生活への移行を目指す利用者は少なく、日常的に自律・自立生活のための動機づけにつながる取り組みの充実が期待されます。		○		施設種別によっては、イメージが付きにくいと感じる			○	能力を伸ばすのは個別事例となるためコメントしにくいところがある
	39	様々な手段でコミュニケーションをとることにより、利用者のコミュニケーション能力を高めている。	コミュニケーションに配慮が必要な方への支援として、文字盤やタブレット、言語カードでの意思表示を用いて、円滑なコミュニケーション、意思表示を引き出せるよう配慮されています。今後は、施設職員以外の方とのコミュニケーションについて具体的な支援を展開されることを期待します。	○						○	能力を高めるのは個別によって違うのでコメントしにくいところがある
	40	利用者の障害の特性を把握し、利用者が安心して楽しく暮らせるようなプログラムを用意している。	障害特性についてのマニュアルを作成し、障害特性の把握に努められるとともに、日中活動は、地域の学校のイベントや、お祭りなどへの参加を促し、音楽レクリエーションなど、利用者が選択できるレクリエーションが展開されています。今後は、年齢的なことや重度化する環境を考慮しながら、日中活動の意義を再確認するとともに、利用者のライフサイクルを考慮した取り組みの充実が望まれます。			○	障害特性でなく、利用者特性に応じた支援と誤解を受けるところがある	○			

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：はりま総合福祉評価センター

区分	№.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくく	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	41	食事、排せつ、入浴、移動・移乗など日常生活が快適に過ごせるように支援している。	生活支援実施書等に個別の支援の状態や留意事項を明記し、利用者一人ひとりのペースに合わせた支援が展開されています。具体的には、月1回の給食委員会などで利用者の嗜好や食事への意見を伺い、出来るだけ、安全に、自力での移動が出来るように、利用者の障害状況に応じて、手動車いす、電動車いす、歩行器、手引き歩行など、利用者の意向に沿った支援方法が選択出るようになっています。			○	一つの項目としては幅が広すぎる			○	日常生活にまとめるのは難しいと感じる
	42	居室や食堂、浴室、トイレなど利用者が、安全かつ快適に過ごせるような工夫が行われている。	介護リフトの導入をはじめ、生活用品の工夫や多様な移動方法の提案など、障害特性に応じた生活環境を整えています。具体的には、居室内の配置について、利用者の希望を尊重し、手の届く範囲に日常的に使用するものを置くなど工夫しており、ベッドマットは、それぞれの身体状況に合わせて、やわらかめ、硬め、エアマットなどを選択して、提供しています。	○				○			
	43	機能訓練や生活訓練などが、個別のプログラムに沿って行われている。	理学療法士、作業療法士を配置し、個別のリハビリ計画のもと、生活動作や日常の行動に即した機能を維持するための訓練が実施されています。今後は、実施している機能訓練等のプログラムについて利用者に分かりやすく説明していくことを期待します。	○				○			
	44	健康状態を把握して適切な対応をしており、また医療的ケアも安全に提供できる体制を整えている。	嘱託医師との連携のもと、看護師を中心に利用者の健康状態を把握するとともに、体調変化に対応する体制が整備されています。また、喀痰吸引や経管栄養等の医療ケアは、資格所持者により安全な方法で実施されています。今後は、健康管理に関するマニュアルを整備していくことで、医療的ケアの標準化を推進していくことを期待します。	○				○			
	45	利用者が様々な機会を通して社会参加できるように取り組んでおり、学習・体験機会の充実を図っている。	社会生活支援として、利用者の外出希望を随時受付け、意向をもとにできるだけ外出の機会やボランティアの協力を得られるよう支援がなされています。今後は、利用者の社会参加や学習の意欲を高めるための具体的な取組に期待します。			○	社会参加の取組と学習の機会が混在している			○	社会参加の取組と学習の機会を一つに扱うのは難しく感じた。

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：はりま総合福祉評価センター

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	46	利用者の意思を的確に捉え、地域の中で暮らして行ける環境を整えるように取り組んでいる。	自立支援協議会の地域移行支援の勉強会に参加し、地域移行支援として宿泊体験を実施していることがうかがえましたが、年齢的なことや、重度化する中で地域生活を希望される事例は確認できませんでした。今後は、利用者の社会生活力と地域生活への移行や地域生活の意欲を高める支援や工夫が望まれます。			○	地域移行への取組ととらえられない場合があるように思われる		○		地域移行は個別事例になるのでコメントしにくい
	47	家族へお便りを送ったり家族懇談会などを開くなどして、家族との交流に心がけている。	家族会を月1回実施し、家族を含む個別面談を定期的に実施することで、家族との交流を図っています。今後は、家族の意見や相談について記録していくことで、家族への助言や支援に繋いでいくことを期待します。	○						○	心掛けているという表現はコメントしにくいと感じる

上記のとおり、トライアル版は評価基準の構成が「共通評価基準」、「内容評価基準」の順番になっていますが、これについてどうお考えになりますか？

	この順番で良い	〔左記を選択した理由〕 利用者にとって分かりやすく興味なある項目から表記する方がよいと感じる。
○	「内容評価基準」が先の方が良い	
	そのほか	

「利用者の立場」の視点からの総合的な評価、感想

	分かりやすい	〔左記を選択した理由〕 現在の第三者評価の評価結果を活用していくのには、限界があるように感じる。利用者評価の公表についても検討すべきと思われる。
	分かりにくい	
○	どちらともいえない	

全体を通じたご感想、ご意見、ご提案をお聞かせさい。

大変、難しい課題ではあるが、利用者視点て検討がはじめられたことに価値を感じる。もう少し時間をかけた取り組みを期待したい。

評価機関	サード・アイ合同会社
施設・事業所	発寒ひかり保育園
種別　№	保育　№ 1

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：発寒ひかり保育園

事業所名	発寒ひかり保育園	保育　No.1

各評価細目に関する意見など

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
共通評価項目	1	大切にしている価値や考え方（理念など）を書き表し、職員、利用者、家族に説明している。	園が大切にしているのは、「真実の愛」をもって保育にあたることです。そのために3つの理念として「子ども一人ひとりの人格」を尊重して「自立する心」「思いやりと助け合いの心」を大切にし、「子ども・家庭・地域と共に生き、共に育ち合う」ことを旨としています。この3つの理念を目指すために、4つの基本方針である「子どもの最善の利益」「養護と教育の一体」「異年齢保育と食農育」「家庭と地域」を定めています。これらの保育の理念と基本方針は、保護者には入園時等に説明されています。職員には、入職時の研修の他、節目の折に説明されています。保育サービスを受ける子どもには、日々の保育実践を通じて職員が伝えています。	○			改正前の4項目を一言でいえばこういうことだと思いますが、地域への周知もあった方がよいのではないでしょうか。			○	短い文章で園の価値観や考え方を書き表すのは難しいですね。 特に基本方針の2つ目「養護と教育の一体」では意味が分かりません。「他者の尊重」にしていただきたいと思います。	大切にしている価値や考え方（理念など）を書き表し、職員、利用者、家族、地域社会に説明している。	園が大切にしているのは、「真実の愛」をもって保育にあたることです。そのために3つの理念として「子ども一人ひとりの人格」を尊重して「自立する心」「思いやりと助け合いの心」を大切にし、「子ども・家庭・地域と共に生き、共に育ち合う」ことを旨としています。この3つの理念を目指すために、4つの基本方針である「子どもの最善の利益」「他者の尊重」「異年齢保育と食農育」「家庭と地域」を定めています。これらの保育の理念と基本方針は、保護者には入園時等に、職員には、入職時の研修の他、節目の折に説明されています。保育サービスを受ける子どもには、日々の保育実践を通じて職員が伝えています。地域社会には、HPや見学、地域との交流を通し、保育士と子どもたちの姿で伝えています。
	2	サービスを良くするよう計画的な評価を行い、業務のやり方を定期的に見直している。	保育サービスを良くするために、園がオリジナルに作成した「保育士自己評価チェック表」で、毎年、自己評価を保育士が行っています。実施後は、子どもの担当保育士で振り返りの反省を行っています。また、上司や同僚のスーパービジョンを受けて、計画的に保育園全体で保育サービスの向上を行っています。自己評価の他に中立・公平な視点からも保育サービス向上を図るために、第三者評価も受けています。2013年に初回、2018年には2回目の受審となります。自ら改善を図るために2回目の受審のための自己評価は、2017年8月よりグループ及び全体会議で計22回を計画的に行いました。全職員が自らの保育実践を振り返り、改善案を出し合って業務の見直しをしました。	○				○			よくまとまっていると思います。		

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：発寒ひかり保育園

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	3	事業の実績や収支、職員の状況をはじめとする運営情報を公開している。	ホームページには、園が保護者や地域に理解を得るために様々な情報を公開しています。保育内容は、異年齢保育・食農育・クラス活動・異年齢選択活動「のびのび」を写真入りで紹介し、その保育のねらいをそれぞれのページを設けて詳しく説明されています。特に異年齢保育に関しては、園長の修士論文の要約版「異年齢保育と子どもの発達」や異年齢保育の実態調査とその追跡調査の報告書が読めるように掲載しています。食農育に関しても、実践レポートには、子どもたちが園の畑で収穫する姿や調理・給食の場面が写真入りで紹介されています。経営が安定していることを示すために、貸借対照表内訳表・資金収支内訳表・財産目録が公開されています。	○				○			同上		
	4	利用者と地域の方々との交流を図っている。	子どもが地域の人々とふれあう機会をもてるように、商店街や町内会の行事の他、高齢者や障がい者支援施設とも交流しています。卒園児も含めた保育ボランティアや中学生の職場体験も受け入れています。町内会広域に回覧板で周知している夏の「ひかりっ子まつり」は、保護者であるお母さんが盆踊りの太鼓や出店を担当し、お父さんは焼き鳥を焼き、花火をあげて近所の人と一緒に楽しんでいます。2018年9月6日の北海道胆振東部地震では、備えがあり開園しました。今後の大災害では、乳児や幼児を抱えた母子を何組かでも避難収容できないかを具体的に検討しているところです。地域と共に助けあうことで子どもも守られます。	○				○			同上 （大変イメージ豊かな紹介だと思います。）		
	5	福祉的な支えが必要な地域の人々を援助する活動を行っている。	子ども食堂の主催者は、園の卒園者とその母親です。食堂の開催日は、園の掲示板で保護者や地域の人にお知らせしています。子ども食堂に来るのは、地域の子どもであれば誰でも受け入れられます。現代は、子どもの貧困が問題になっています。園は異年齢保育の実践・研究追跡調査をしており、核家族と少子化は、子育て不安につながる社会問題と捉え、対策の一助として職場体験や保育ボランティアを位置づけています。体験者には、保育士などの子どもに関わる仕事についた学生もいます。異年齢保育を受けた子ども、ボランティアやインターンも、養育性が形成（子どもを慈しみ育てる能力をつける）されるように努めています。	○				○			よくまとまっていると思います。		

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：発寒ひかり保育園

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	6	利用者を尊重することの重要性を職員が深く理解し、実践している。	子どもの一人ひとりを大切にすることは、保育士をはじめ全職員が入社した時の研修で学んでいます。園の理念と基本方針にも「子どもの人格の尊重」「子どもの最善の利益」があげられ、これを踏まえた保育の姿勢は「業務方針」の中にある「保育の手引き」等に文章化され、保育士は必携しています。保育するなかで理解と反省を促すために「保育士自己評価チェック」を年2回実施している他、研修にも多数参加してお互いに伝えあって学んでいます。「異年齢保育」や「障がい児保育」の過程で、子ども同士の育ち合いとお友だちを大切にする心を育んでいます。	○				○			同上		
	7	利用希望者に対して利用条件や自己負担金などの情報を積極的に提供している。	保護者には、保育園を選ぶために必要な情報の詳細がスマートフォン対応のホームページ画面で提供しています。要覧は、ホームページの画面構成を6つ折りカラーページで作成さえ、一望して見やすい作りとなっています。待機児童の多い中でも、見学希望者には園長と副園長のどちらかが園内外を限なく案内して説明します。見学者の何気ない質問や意見にも懇切丁寧に答えています。実際の利用に関しての条件や自己負担金については別途資料を用意してお知らせして、他の保育園と比較検討しやすいようにしています。	○				○			同上		
	8	サービス利用を始めるときや変更するときは分かりやすく説明している。	保育園に入るときは、「入園のしおり」を使って時間をかけて懇切・丁寧に説明します。園の利用料や自己負担の料金についても説明時にはどの保育士でも対応が同じになるようにマニュアル化されているので正確です。新人の保育士は先輩と練習をしています。子どもが成長して、上のクラスへ、進級するときは持ち物などが変わりますので、それぞれの担当の保育士が口頭や連絡ノートや掲示板その他で、保護者へ必要なことを伝えてくれます。	○				○			同上		
	9	利用者の満足度を高めるための具体的な取組みがあり、改善に取り組んでいる。	保育園の利用者とは、子どもと保護者です。第一に、保護者とのコミュニケーションを大切にしているので送迎時に家庭で起きたこと、保育園であったことを保育士と共有しています。保護者と話す機会は他に、「ファミリー（異年齢）懇談会」「クラス懇談会」の他、乳児の保護者とは年2回の個人懇談があります。定期的な懇談会の他にも、保護者の希望による個人面談も受け付けます。直接の面談ではフォローできないことは、年1回の保護者アンケートを実施しています。面談やアンケートの結果は、会議で取り上げて改善に結びつくように話し合い、結果は全職員へ周知しています。子どもにとってより良い保育となるように保護者へ伝えて協働しています。	○				○			同上		

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：発寒ひかり保育園

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（〇印とその理由）				「講評コメント」について（〇印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	10	苦情があったときは前向きに改善している。	園の方針として、保護者が訴えたいことは苦情に限定しないで何でも話してもらうことになっています。このため「意見・要望・苦情・不満を解決するためのしくみについて」を「入園のしおり」と「ホームページ」に載せて入園時に説明しています。「懇談会」の出欠用紙に意見や要望を記入する欄が設けられ、連絡ノートでも苦情・要望・意見を受け付けています。このため、小さな保護者の声も汲み取られているので、苦情となる以前に前向きに改善されています。	○				○			同上		
	11	相談しやすい環境や意見を言いやすい仕組みを作り、利用者に知らせている。	保護者との日々のコミュニケーションを大切にすることで、どんな事でも相談や意見を述べやすい雰囲気となるように心掛けていけるように、「〇〇保育園業務方針」の中に「保護者の安心・信頼の獲得のために」の指針を守っています。園長より何でも気軽に職員に相談して欲しいと、入園の際や懇談会・父母の会総会等で伝えられ、「園だより」ホームページ等でも知らされています。	○				○			同上		
	12	ケガや事故を未然に防ぐ検討と対策を行っている。	子どものケガや事故を未然に防ぐために、保育園職員・法人役員・保護者からなる「安全委員会」と園の職員からなる「安全管理委員会」という2つの委員会が連携して活動しています。2つの委員会は、2018年度には交通ルールについて情報交換し、ルールを決めて保護者への注意喚起と子どもたちへの交通安全指導を実施しました。事故防止のチェックリストや、ケガ・ヒヤリハットを集計・分析・検討・情報共有し、結果は「安全管理マニュアル」へ反映させて対策を行っています。2018年度には、これらの取組を保育団体で研究発表しています。	○				○			同上		
	13	感染症の予防や発生時の対策を行っている。	流行している感染症は、各保育室前の掲示板に記入して保護者にも注意喚起しています。園内の各保育室には嘔吐処理セットが足カバーやエプロンと共に準備され、即対応できるようにマニュアルが壁に掲示されています。対応の仕方は、新年度ごとに「感染症予防・対応について」をもとに会議で確認しています。月に1回の健康診断の後には、園医と子どもの健康状態と共に感染症の情報交換をして保護者へ情報提供しています。	○				○			同上		

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：発寒ひかり保育園

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（〇印とその理由）				「講評コメント」について（〇印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	14	災害が発生したときの避難や甚大な被害に備えた対策を行っている。	2011年の東日本大震災を機に、自家発電機やかまどセット等を購入、食料、水などを備蓄し、携帯電話メール配信システムを導入しました。2018年9月6日に発生した北海道胆振東部地震では、準備していた発電機・備蓄類を活かして開園しました。毎年、震災の日には、備蓄食料で炊き出しの訓練を行い、おにぎり、カレー・けんちん汁などを作り、子どもたちにビデオ等で震災のお話をしています。避難訓練は、「安全管理マニュアル」の避難方法に基づいて組織的に実践し、毎年度、問題点の把握や見直しを行っています。	〇				〇			よくまとまっていると思います。 つい先日の道内での震災対応を含め、日常の取組について分かり易く紹介されています。		
内容評価項目（保育）	15	生活にふさわしい場として、子どもが心地よく過ごすことのできる環境を整備している。	生活にふさわしい場として、天窓と大きなテラス窓からの採光や通風を自然に取り入れており、子どもが心地よく過ごすことのできる環境です。保育室は0歳から5歳までの子どもがくつろいだり自由遊びができるように、間取りや遊具の置き方などを工夫する「コーナー保育」も取り入れています。すべての保育室はグラウンドや芝生、花壇・樹木等に面しており、緑豊かで心和む環境です。床、家具、トイレなどは木のぬくもりが感じられ、室内の壁はやわらかい色彩になっており、温かい家庭的な雰囲気を醸しています。	〇				〇			よくまとまっていると思います。 大変具体的で丁寧な説明だと思います。		
	16	一人ひとりの子どもを受容し、子どもの状態に応じた保育を行っている。	保育士は、子ども一人ひとりに寄り添って「言葉を手渡す」ように穏やかな口調で接しています。保育の計画には、年間指導計画、月指導計画、週案などがあります。それぞれに評価、反省を行うことで毎日の保育に活かすようにしています。年齢別保育や異年齢保育活動での子どもの姿を保育士同士で情報交換したり、子どもへの対応策・対応結果を共有して、一人ひとりの子どもの状態に応じた保育を行っています。	〇				〇			よくまとまっていると思います。 「業務方針」の中には、子どもを「肯定・受容」し、「落ち着いた態度・立居振舞」を心掛けることが書かれています。		
	17	子どもが基本的な生活習慣を身につけることができる環境の整備、援助を行っている。	子どもが基本的な生活習慣を身につけることができるように、衣服が汚れた場合の着替えや衣服の調節、水分補給などを子どもが自分で気がついてできるように保育士は働きかけています。0才から年長さんまでの異年齢保育を行っているので、保育園の生活のなかで自然に、年下の子どもが年上の子どもの真似をする、また年上の子どもが年下の子どものお世話をする姿が見られます。子ども同士のかかわりを通して育ち合うことができるように、一人ひとり子どもの心身の成長と発達を把握して保育されています。	〇				〇			よくまとまっていると思います。		

様式3 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：発寒ひかり保育園

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	18	子どもが主体的に活動できる環境を整備し、子どもの生活と遊びを豊かにする保育を展開している。	グラウンドはブランコ・ログアスレチック・登り棒などを備え、保育室は、ままごと・積み木・絵本などがコーナー別に用意され、子どもが自発的に選んで遊べる環境を整えています。運動遊びやルールのある遊び、パズル・ブロックなど子どもの興味に合わせた遊びが、次の心身の発達の段階に進むように保育士が関わっています。高齢者施設との交流で昔遊びや、町内会行事でのキャンドル作り、商店街でのお買物など、地域社会で様々な人と子どもがかかわりを持てることも大切にしています。	○				○			同上		
	19	長時間にわたる保育のための環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	子どもが長い時間を保育園で過ごせるように、「家庭的な雰囲気」を大切にしています。保育室は、一般的な家庭と同じように間取りに変化を持たせて、壁は淡い色彩で落ち着きがあります。保育室には畳・木製家具・遊具・絵画・観葉植物が置かれ、子どもが自分の場所を選んで落ち着けるようにコーディネートされています。年齢が離れた子ども同士のつながりが強く、「きょうだい」のような家庭的な関係が自然に築かれます。朝と夕方で子どもを担当する保育士が交替するときは、子どもの様子や生活リズムに合わせられるように、「口頭での申し送り」や「玄関番受託表」、「ホワイトボード」により、保育の連続性に気を配っています。	○				○			よくまとまっていると思います。 異年齢の関わりも環境の大切な要素であることが分かります。		
	20	子どもの健康管理を適切に行っている。	「保育の手引き」や「安全管理マニュアル」には、健康管理や緊急時の対応が書かれ、全職員が持っており、研修や会議等で確認して対応できるようにしています。予防接種と病歴などは、入園時・入園中・年度末に確認・再確認を徹底しています。確認結果は「予防接種歴・罹患歴調査票」で管理しています。子どもの健康状態は、朝の受入れ時に玄関番の職員が視診をすると共に、保護者からの健康状態情報を「玄関番受託表」・「ホワイトボード」に記入して、担任の職員が把握します。子どもの体調悪化や怪我は、即日に保護者に伝えると共に「連絡日誌」に記入します。他の保育士との情報共有とその後の確認も確実に行っています。	○				○			よくまとまっていると思います。		

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：発寒ひかり保育園

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	21	食事を楽しむことができるよう工夫をしている。	保育の基本方針の一つに「自然環境や命と平和を愛する心を養い食農育に取り組むこと」が謳われています。グラウンドに隣接した畑で、子どもたちは野菜をお世話して育て、収穫し給食で食べるという食農育を体験しています。10月には、発寒川で鮭の遡上を見学した後に、すべての子どもが「ひかり鍋（石狩鍋）」作りに参加して、命の大切さに感謝しながら食すという行事が毎年行われています。給食は、子どもが自分で盛り付けて食べる分量を調整しています。月に一度のお弁当の日では、テラスや遠足先で食べるなど、様々な楽しみが工夫されています。	○				○			よくまとまっていると思います。 当園の「食農育」についての説明が具体的に分かり易くなされています。		
	22	子どもの生活を充実させるために、家庭との連携を行っている。	保育園での子どもの生活を充実させるための方針や具体的な内容については、入園説明会や個人懇談・ファミリー懇談・クラス懇談の中で保護者へ伝えられます。年度途中の大切なお知らせは、「おたより」にして配布します。保護者は「ママ・パパ先生」の保育参加を通じて子どもの成長を保育士と共に感じ取り、園の方針を理解することができます。「育児相談記録」の内容は、全保育士で共有して家庭と保育園が連携できるようにしています。	○				○			よくまとまっていると思います。		
	23	保護者が安心して子育てができるよう支援を行っている。	保育園での子どもの様子は、玄関ボード・連絡帳・おたよりの他、送迎時にも伝えています。保育の専門職として必要と判断した時は、個人面談を行なっています。保護者からの相談は、保護者の就労状況に応じて面談時間を調整します。相談の内容により、担当保育士の他に園長・主任が相談・助言する体制があります。相談内容は「育児相談記録」をとり、会議や連絡日誌等で保育士間の情報共有を行ない、保護者の安心につながるように支援をしています。	○				○			同上		

上記のとおり、トライアル版は評価基準の構成が「共通評価基準」、「内容評価基準」の順番になっていますが、これについてどうお考えになりますか？

	この順番で良い	［左記を選択した理由］ 保護者が最も必要としている情報は、どのような保育が行われているかということだと思います。
○	「内容評価基準」が先の方が良い	
	そのほか	

より良くトライアル版を活用する方法についてお考えをお聞かせください。

①ホームページへの掲載　②「入園のしおり」の見直しの資料　③行政の窓口対応の資料　④その他種々活用できそうです。

全体を通じたご感想、ご意見、ご提案をお聞かせください。

(1)利用者向けのより分かり易い評価結果の公表方法・資料づくりは、大変良い試みだと思います。
(2)忙しい子育て中の保護者に読んでもらうには、もう少し的を絞った簡潔なものが必要なのかも知れません。

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：サード・アイ

評価機関名	サード・アイ(合)	施設・事業所名	発寒ひかり保育園

各評価細目に関する意見など

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
共通評価項目	1	大切にしている価値や考え方（理念など）を書き表し、職員、利用者、家族に説明している。	園が大切にしているのは、「真実の愛」をもって保育にあたることです。そのために3つの理念として「子ども一人ひとりの人格」を尊重して「自立する心」「思いやりと助け合いの心」を大切にし、「子ども・家庭・地域と共に生き、共に育ち合う」ことを旨としています。この3つの理念を目指すために、4つの基本方針である「子どもの最善の利益」「養護と教育の一体」「異年齢保育と食農育」「家庭と地域」を定めています。これらの保育の理念と基本方針は、保護者には入園時等に説明されています。職員には、入職時の研修の他、節目の折に説明されています。保育サービスを受ける子どもには、日々の保育実践を通じて職員が伝えています。	○					○		大切にしている価値や考え方をコメント内に制限された文字数で収めるのが難しかったです。価値や考え方を明文化していることだけで良しとして、その周知の方法だけを書いた方が保護者にはわかりやすいのか、と悩みました。
	2	サービスを良くするよう計画的な評価を行い、業務のやり方を定期的に見直している。	保育サービスを良くするために、園がオリジナルに作成した「保育士自己評価チェック表」で、毎年、自己評価を保育士が行っています。実施後は、子どもの担当保育士で振り返りの反省を行っています。また、上司や同僚のスーパービジョンを受けて、計画的に保育園全体で保育サービスの向上を行っています。自己評価の他に中立・公平な視点からも保育サービス向上を図るために、第三者評価も受けています。2013年に初回、2018年には2回目の受審となります。自ら改善を図るために2回目の受審のための自己評価は、2017年8月よりグループ及び全体会議で計22回を計画的に行いました。全職員が自らの保育実践を振り返り、改善案を出し合って業務の見直しをしました。	○				○			

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：サード・アイ

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	3	事業の実績や収支、職員の状況をはじめとする運営情報を公開している。	ホームページには、園が保護者や地域に理解を得るために様々な情報を公開しています。保育内容は、異年齢保育・食農育・クラス活動・異年齢選択活動「のびのび」を写真入りで紹介し、その保育のねらいをそれぞれのページを設けて詳しく説明されています。特に異年齢保育に関しては、園長の修士論文の要約版「異年齢保育と子どもの発達」や異年齢保育の実態調査とその追跡調査の報告書が読めるように掲載しています。食農育に関しても、実践レポートには、子どもたちが園の畑で収穫する姿や調理・給食の場面が写真入りで紹介されています。経営が安定していることを示すために、貸借対照表内訳表・資金収支内訳表・財産目録が公開されています。	○				○			
	4	利用者と地域の方々との交流を図っている。	子どもが地域の人々とふれあう機会をもてるように、商店街や町内会の行事の他、高齢者や障がい者支援施設とも交流しています。卒園児も含めた保育ボランティアや中学生の職場体験も受け入れています。町内会広域に回覧板で周知している夏の「ひかりっ子まつり」は、保護者であるお母さんが盆踊りの太鼓や出店を担当し、お父さんは焼き鳥を焼き、花火をあげて近所の人と一緒に楽しんでいます。2018年9月6日の北海道胆振東部地震では、備えがあり開園しました。今後の大災害では、乳児や幼児を抱えた母子を何組かでも避難収容できないかを具体的に検討しているところです。地域と共に助けあうことで子どもも守られます。			○	項目だけ読むと交流していれば良くとれますが、災害時に子どもを近所の人に守られるように日頃のお付き合いとしてどんな取組をしているかをコメントできるようにするとしたら、「互いに助け合う関係づくりができるように利用者と地域の方々との交流を図っている」というのは如何でしょうか。	○			

様式４ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：サード・アイ

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	5	福祉的な支えが必要な地域の人々を援助する活動を行っている。	子ども食堂の主催者は、園の卒園者とその母親です。食堂の開催日は、園の掲示板で保護者や地域の人にお知らせしています。子ども食堂に来るのは、地域の子どもであれば誰でも受け入れられます。現代は、子どもの貧困が問題になっています。園は異年齢保育の実践・研究追跡調査をしており、核家族と少子化は、子育て不安につながる社会問題と捉え、対策の一助として職場体験や保育ボランティアを位置づけています。体験者には、保育士などの子どもに関わる仕事についた学生もいます。異年齢保育を受けた子ども、ボランティアやインターンも、養育性が形成（子どもを慈しみ育てる能力をつける）されるように努めています。			○	福祉的支えのイメージが保護者を含めた一般市民には貧困・要介護・要支援（障がい）かと思われます。「人が人と支えあう地域での活動を行っている。」というのは如何でしょうか。			○	視点をどこに据えるかで、福祉的支援と地域ニーズが異なってくるので難しかったです。
	6	利用者を尊重することの重要性を職員が深く理解し、実践している。	子どもの一人ひとりを大切にすることは、保育士をはじめ全職員が入社した時の研修で学んでいます。園の理念と基本方針にも「子どもの人格の尊重」「子どもの最善の利益」があげられ、これを踏まえた保育の姿勢は「業務方針」の中にある「保育の手引き」等に文章化され、保育士は必携しています。保育するなかで理解と反省を促すために「保育士自己評価チェック」を年2回実施している他、研修にも多数参加してお互いに伝えあって学んでいます。「異年齢保育」や「障がい児保育」の過程で、子ども同士の育ち合いとお友だちを大切にする心を育んでいます。	○				○			

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：サード・アイ

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくく	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	7	利用希望者に対して利用条件や自己負担金などの情報を積極的に提供している。	保護者には、保育園を選ぶために必要な情報の詳細がスマートフォン対応のホームページ画面で提供しています。要覧は、ホームページの画面構成を6つ折りカラーページで作成さえ、一望して見やすい作りとなっています。待機児童の多い中でも、見学希望者には園長と副園長のどちらかが園内外を限なく案内して説明します。見学者の何気ない質問や意見にも懇切丁寧に答えています。実際の利用に関しての条件や自己負担金については別途資料を用意してお知らせして、他の保育園と比較検討しやすいようにしています。	○				○			
	8	サービス利用を始めるときや変更するときは分かりやすく説明している。	保育園に入るときは、「入園のしおり」を使って時間をかけて懇切・丁寧に説明します。園の利用料や自己負担の料金についても説明時にはどの保育士でも対応が同じになるようにマニュアル化されているので正確です。新人の保育士は先輩と練習をしています。子どもが成長して、上のクラスへ、進級するときは持ち物などが変わりますので、それぞれの担当の保育士が口頭や連絡ノートや掲示板その他で、保護者へ必要なことを伝えてくれます。	○				○			
	9	利用者の満足度を高めるための具体的な取組みがあり、改善に取り組んでいる。	保育園の利用者とは、子どもと保護者です。第一に、保護者とのコミュニケーションを大切にしているので送迎時に家庭で起きたこと、保育園であったことを保育士と共有しています。保護者と話す機会は他に、「ファミリー（異年齢）懇談会」「クラス懇談会」の他、乳児の保護者とは年2回の個人懇談があります。定期的な懇談会の他にも、保護者の希望による個人面談も受け付けます。直接の面談ではフォローできないことは、年1回の保護者アンケートを実施しています。面談やアンケートの結果は、会議で取り上げて改善に結びつくように話し合い、結果は全職員へ周知しています。子どもにとってより良い保育となるように保護者へ伝えて協働しています。	○				○			

様式４ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：サード・アイ

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	10	苦情があったときは前向きに改善している。	園の方針として、保護者が訴えたいことは苦情に限定しないで何でも話してもらうことになっています。このため「意見・要望・苦情・不満を解決するためのしくみについて」を「入園のしおり」と「ホームページ」に載せて入園時に説明しています。「懇談会」の出欠用紙に意見や要望を記入する欄が設けられ、連絡ノートでも苦情・要望・意見を受け付けています。このため、小さな保護者の声も汲み取られているので、苦情となる以前に前向きに改善されています。		○		「前向き」に「改善」している、のは苦情を言ってもすんなりとは取り合ってくれないのかな？と保護者は読むかもしれないと思いました。	○			
	11	相談しやすい環境や意見を言いやすい仕組みを作り、利用者に知らせている。	保護者との日々のコミュニケーションを大切にすることで、どんな事でも相談や意見を述べやすい雰囲気となるように心掛けていけるように、「〇〇保育園業務方針」の中に「保護者の安心・信頼の獲得のために」の指針を守っています。園長より何でも気軽に職員に相談して欲しいと、入園の際や懇談会・父母の会総会等で伝えられ、「園だより」ホームページ等でも知らされています。	○				○			
	12	ケガや事故を未然に防ぐ検討と対策を行っている。	子どものケガや事故を未然に防ぐために、保育園職員・法人役員・保護者からなる「安全委員会」と園の職員からなる「安全管理委員会」という2つの委員会が連携して活動しています。2つの委員会は、2018年度には交通ルールについて情報交換し、ルールを決めて保護者への注意喚起と子どもたちへの交通安全指導を実施しました。事故防止のチェックリストや、ケガ・ヒヤリハットを集計・分析・検討・情報共有し、結果は「安全管理マニュアル」へ反映させて対策を行っています。2018年度には、これらの取組を保育団体で研究発表しています。	○				○			

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：サード・アイ

区分	№.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	13	感染症の予防や発生時の対策を行っている。	流行している感染症は、各保育室前の掲示板に記入して保護者にも注意喚起しています。園内の各保育室には嘔吐処理セットが足カバーやエプロンと共に準備され、即対応できるようにマニュアルが壁に掲示されています。対応の仕方は、新年度ごとに「感染症予防・対応について」をもとに会議で確認しています。月に1回の健康診断の後には、園医と子どもの健康状態と共に感染症の情報交換をして保護者へ情報提供しています。	○				○			
	14	災害が発生したときの避難や甚大な被害に備えた対策を行っている。	2011年の東日本大震災を機に、自家発電機やかまどセット等を購入、食料、水などを備蓄し、携帯電話メール配信システムを導入しました。2018年9月6日に発生した北海道胆振東部地震では、準備していた発電機・備蓄類を活かして開園しました。毎年、震災の日には、備蓄食料で炊き出しの訓練を行い、おにぎり、カレー・けんちん汁などを作り、子どもたちにビデオ等で震災のお話をしています。避難訓練は、「安全管理マニュアル」の避難方法に基づいて組織的に実践し、毎年度、問題点の把握や見直しを行っています。	○				○			

様式４ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：サード・アイ

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
内容評価項目（保育）	15	生活にふさわしい場として、子どもが心地よく過ごすことのできる環境を整備している。	生活にふさわしい場として、天窓と大きなテラス窓からの採光や通風を自然に取り入れており、子どもが心地よく過ごすことのできる環境です。保育室は0歳から5歳までの子どもがくつろいだり自由遊びができるように、間取りや遊具の置き方などを工夫する「コーナー保育」も取り入れています。すべての保育室はグラウンドや芝生、花壇・樹木等に面しており、緑豊かで心和む環境です。床、家具、トイレなどは木のぬくもりが感じられ、室内の壁はやわらかい色彩になっており、温かい家庭的な雰囲気を醸しています。			○	初めて読んだ時に何故「生活にふさわしい場として」なのかと疑問だった。長時間保育の項目とも重複しますが、日中過ごす保育園が施設っぽくない家庭に近いことを求めての「生活にふさわしい場として」ということを保護者に伝わる項目にするとわかりやすいかと思いました。「家庭で生活するように、子どもが心地よく過ごすことのできる環境を整備している。」は如何でしょうか。	○			
	16	一人ひとりの子どもを受容し、子どもの状態に応じた保育を行っている。	保育士は、子ども一人ひとりに寄り添って「言葉を手渡す」ように穏やかな口調で接しています。保育の計画には、年間指導計画、月指導計画、週案などがあります。それぞれに評価、反省を行うことで毎日の保育に活かすようにしています。年齢別保育や異年齢保育活動での子どもの姿を保育士同士で情報交換したり、子どもへの対応策・対応結果を共有して、一人ひとりの子どもの状態に応じた保育を行っています。			○	「受容」が保護者にはわかりにくいかもしれません。	○			

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：サード・アイ

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	17	子どもが基本的な生活習慣を身につけることができる環境の整備、援助を行っている。	子どもが基本的な生活習慣を身につけることができるように、衣服が汚れた場合の着替えや衣服の調節、水分補給などを子どもが自分で気がついてできるように保育士は働きかけています。0才から年長さんまでの異年齢保育を行っているので、保育園の生活のなかで自然に、年下の子どもが年上の子どもの真似をする、また年上の子どもが年下の子どものお世話をする姿が見られます。子ども同士のかかわりを通して育ち合うことができるように、一人ひとり子どもの心身の成長と発達を把握して保育されています。			○	環境整備というとハード面を思い浮かべやすいです。下駄箱・トイレ・洗面台・食卓・・・。			○	ハード面の環境整備を記述していません。
	18	子どもが主体的に活動できる環境を整備し、子どもの生活と遊びを豊かにする保育を展開している。	グラウンドはブランコ・ログアスレチック・登り棒などを備え、保育室は、ままごと・積み木・絵本などがコーナー別に用意され、子どもが自発的に選んで遊べる環境を整えています。運動遊びやルールのある遊び、パズル・ブロックなど子どもの興味に合わせた遊びが、次の心身の発達の段階に進むように保育士が関わっています。高齢者施設との交流で昔遊びや、町内会行事でのキャンドル作り、商店街でのお買物など、地域社会で様々な人と子どもがかかわりを持てることも大切にしています。			○	「主体的」が保護者にはわかりにくいかもしれません。	○			
	19	長時間にわたる保育のための環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	子どもが長い時間を保育園で過ごせるように、「家庭的な雰囲気」を大切にしています。保育室は、一般的な家庭と同じように間取りに変化を持たせて、壁は淡い色彩で落ち着きがあります。保育室には畳・木製家具・遊具・絵画・観葉植物が置かれ、子どもが自分の場所を選んで落ち着けるようにコーディネートされています。年齢が離れた子ども同士のつながりが強く、「きょうだい」のような家庭的な関係が自然に築かれます。朝と夕方で子どもを担当する保育士が交替するときは、子どもの様子や生活リズムに合わせられるように、「口頭での申し送り」や「玄関番受託表」、「ホワイトボード」により、保育の連続性に気を配っています。	○				○			

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：サード・アイ

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	20	子どもの健康管理を適切に行っている。	「保育の手引き」や「安全管理マニュアル」には、健康管理や緊急時の対応が書かれ、全職員が持っており、研修や会議等で確認して対応できるようにしています。予防接種と病歴などは、入園時・入園中・年度末に確認・再確認を徹底しています。確認結果は「予防接種歴・罹患歴調査票」で管理しています。子どもの健康状態は、朝の受入れ時に玄関番の職員が視診をすると共に、保護者からの健康状態情報を「玄関番受託表」・「ホワイトボード」に記入して、担任の職員が把握します。子どもの体調悪化や怪我は、即日に保護者に伝えると共に「連絡日誌」に記入します。他の保育士との情報共有とその後の確認も確実に行っています。	○				○			
	21	食事を楽しむことができるよう工夫をしている。	保育の基本方針の一つに「自然環境や命と平和を愛する心を養い食農育に取り組むこと」が謳われています。グラウンドに隣接した畑で、子どもたちは野菜をお世話して育て、収穫し給食で食べるという食農育を体験しています。10月には、発寒川で鮭の遡上を見学した後に、すべての子どもが「ひかり鍋（石狩鍋）」作りに参加して、命の大切さに感謝しながら食するという行事が毎年行われています。給食は、子どもが自分で盛り付けて食べる分量を調整しています。月に一度のお弁当の日では、テラスや遠足先で食べるなど、様々な楽しみが工夫されています。	○				○			
	22	子どもの生活を充実させるために、家庭との連携を行っている。	保育園での子どもの生活を充実させるための方針や具体的な内容については、入園説明会や個人懇談・ファミリー懇談・クラス懇談の中で保護者へ伝えられます。年度途中の大切なお知らせは、「おたより」にして配布します。保護者は「ママ・パパ先生」の保育参加を通じて子どもの成長を保育士と共に感じ取り、園の方針を理解することができます。「育児相談記録」の内容は、全保育士で共有して家庭と保育園が連携できるようにしています。			○	次の項目との違いがわかりにくかもしれません。		○		将来的には次の項目と合体してほしいです。

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：サード・アイ

区分	№.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（〇印とその理由）				「講評コメント」について（〇印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	23	保護者が安心して子育てができるよう支援を行っている。	保育園での子どもの様子は、玄関ボード・連絡帳・おたよりの他、送迎時にも伝えています。保育の専門職として必要と判断した時は、個人面談を行なっています。保護者からの相談は、保護者の就労状況に応じて面談時間を調整します。相談の内容により、担当保育士の他に園長・主任が相談・助言する体制があります。相談内容は「育児相談記録」をとり、会議や連絡日誌等で保育士間の情報共有を行ない、保護者の安心につながるように支援をしています。	○					○		将来的には前項目と合体してほしいです。

上記のとおり、トライアル版は評価基準の構成が「共通評価基準」、「内容評価基準」の順番になっていますが、これについてどうお考えになりますか？

	この順番で良い	利用者は、具体的なサービスがどうなのかを知りたいと思います。
○	「内容評価基準」が先の方が良い	
	そのほか	

「利用者の立場」の視点からの総合的な評価、感想

	分かりやすい	コメントがたくさん書いてあると読むのが面倒なので、abcの評点だけに目がいってしまいます。Abc以外の評点で保育園の特色を捉えやすい様式があるとよいのではないでしょうか。マークやイラスト表示で、「初回の受審でこんなに頑張りました」「前回よりこんなに改善しました」など。
	分かりにくい	
○	どちらともいえない	

全体を通じたご感想、ご意見、ご提案をお聞かせさい。

前年度の評価結果を使用すれば、もう少し利用者向けのコメントに変換する時間と他の評価調査者の協力を得られたかもしれない。弊社は残念ながら保育園しか該当するサービス種がなかった。そもそも論になるが、受審率が北海道では低いので、東京にあるような「保育園ランキング」のようなものに保護者の目がいくのは致し方ないのか。また、サービス種や法人によっては、a評価でなければ世間的に悪い評価と受け取っているのは、改正45項目になっても変わりはない。評点のabc以外か幅を持たせた評点が望ましい。また、利用者調査の自由記述欄を読むと、利用者の受けた教育がわかる。読解に困難な利用者は評点しか見ないかもしれない。北海道は、文字制限なしのコメントで、質向上のためといって機構から返品されるごとに文字数が多くなってしまった。校正検閲の手間暇コストがかかるし、そうした流れで作成されたコメントが選択する立場の利用者が必要とする情報とは限らない。受審を促進するのであれば、全国統一した様式も考えた方がよい。

評価機関	特定非営利活動法人 アスク
施設・事業所	塩原認定こども園
種別　№	保育　№ 2

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：塩原認定こども園

事業所名	塩原認定こども園	保育　№.2

各評価細目に関する意見など

区分	№.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
共通評価項目	1	大切にしている価値や考え方（理念など）を書き表し、職員、利用者、家族に説明している。	社会福祉法人天野会の3か所の保育園（元塩原保育園、ひまわり保育園、東保育園）は共通の理念と基本方針を事業経営や保育の拠り所としていましたが、2015年に塩原保育園から塩原認定こども園に移行する際、塩原認定こども園独自の理念、基本方針を策定しました。 園長は、3月に行われる次年度のための全体会議で職員が理念等を理解できるように説明しています。また、理念と基本方針を「入園のしおり（重要事項説明書）」に記載し、さらに保護者総会の資料に添付して保護者に認定こども園の使命や目指すべき方向、考え方を説明して理解を求めています。 今後は、地域の人や関係機関（行政関係者、社協、子育て支援の関係者など）に対しても、わかりやすい印刷物等を作成して周知することを期待します。	○					○		始めの5行はコメントと言うより事実なので、どう策定したかを入れてはどうか		基本方針を　の後に「ひとり一人の子ども達の健やかな成長が図られるよう環境を整え、その心身を助長すると共に、生きる力の基礎をつくります」と策定しました。と入れてはどうか
	2	サービスを良くするよう計画的な評価を行い、業務のやり方を定期的に見直している。	保育を良くするために、毎年、全職員が自己評価を行っています。自己評価の内容は、職員の個人目標を設定したうえで、①職員個人としての評価、②クラス運営に対する評価、③園全体に対する評価で構成されています。評価項目を5段階で評価し、前期、後期、年間の3回実施しています。 第三者評価は、塩原保育園の2回を含めて今回で3度目の受審で、第三者評価の際に実施する園全体の自己評価も全職員で取り組んでいます。園長・副園長など管理者層は第三者評価や毎年の自己評価の結果を活かして、保育や業務のやり方を見直しています。	○				○			詳細が説明されている		
	3	事業の実績や収支、職員の状況をはじめとする運営情報を公開している。	園のホームページで、園の概要、事業報告、決算等の財務諸表、塩原認定こども園経営方針・経営計画、保護者評価アンケートの集計結果、学校評価委員会の評価結果、第三者評価結果などを掲載し、運営の透明性、特に運営の質にかかわる情報公開を積極的に行っています。 また、行事等の開催に合わせて、お知らせのポスターを地域に掲示して園が取り組んでいる内容をわかりやすく知らせています。	○				○					
	4	利用者と地域の方々との交流を図っている。	毎年実施されている「箒川リフレッシュ大作戦」（塩原地区幼小中合同河川奉仕活動）に参加し、河川の清掃活動を小中学生や地域の人とともに行い、その後、漁業協同組合の協力でマスのつかみ取りなどの体験もしています。 また、塩原温泉祭り・地域コミュニティー祭り・塩原小中学校文化祭・近隣のお寺で開催される花祭りなど多くの地域行事にも参加し、高齢者施設の利用者との交流の機会も設けています。地域行事では、子どもたちが和太鼓を演奏披露する機会が設けられていて、地域の人にも喜ばれています。 子どもたちが様々な地域の行事へ参加することで地域の一員であることを実感し、子ども一人ひとりの自信にも繋がっています。	○				○			具体的な行事名たくさあん挙げられて、交流の深さが伝わる。		温泉祭り・コミュニティ祭り→まつりが正式ですか

様式3 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：塩原認定こども園

区分	№.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（〇印とその理由）				「講評コメント」について（〇印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	5	福祉的な支えが必要な地域の人々を援助する活動を行っている。	一時預かり保育・休日保育・子育てサロン・放課後児童クラブなど地域の必要性に沿った子育て事業を行っています。園と地域との関わりが強いので、地域の人の福祉的な支援の必要性は把握できており、今後も、行政や地域と連携しながら、子育て支援以外の福祉的な事業や活動にも取り組んでいくことを期待します。	○				○					
	6	利用者を尊重することの重要性を職員が深く理解し、実践している。	日々の園生活の中で子どもが思いを自由に表現しやりたいことを行えるよう、子ども一人ひとりの発達に応じた教育・保育を心掛けています。職員会議などを通して、それぞれの子どもの様子について全職員が把握できるようにしており、子ども一人ひとりを尊重し、子ども同士が互いに尊重しあえるよう日々の教育・保育に取り組んでいます。	○				○					
	7	利用希望者に対して利用条件や自己負担金などの情報を積極的に提供している。	園での生活の様子は、園のホームページやパンフレットなどにわかりやすく掲載されています。また、各保育園・幼稚園・認定こども園や行政の窓口・相談機関で入手できる「那須塩原市教育・保育ガイドブック」には各園の概要や入園申込み手続き、保育料などが記載されています。 子育てサロン利用者や地域との交流の機会も多いことから、園の情報は地域に伝えられています。園では、園の考え方や園での生活の様子などを掲載した冊子などを地域の公民館に置いてもらい、さらに多くの人へ情報提供をしていくことを検討しています。	○				○					保育料の後に、「や一時保育利用の申し込みの手続き」をいれてはどうか
	8	サービス利用を始めるときや変更するときは分かりやすく説明している。	入園時には、「入園のしおり（重要事項説明書）」に沿って説明し同意を得ています。「入園のしおり」には、基本情報をはじめ持ち物や服装、保育料以外の負担額など詳しく記載されています。市が作成して配付している保育時間の取り決めやいろいろな申請書についても、同時に説明をしています。 進級時や日々の保育の中でお知らせがある時には、お便りやチラシ、玄関に設置されている「お知らせボード」を利用し、保護者へ知らせています。		○		始める時や変更する時は「開始・変更する時」で解ると思う	○					
	9	利用者の満足度を高めるための具体的な取組みがあり、改善に取り組んでいる。	利用者満足を把握するため、毎年保護者アンケートを実施し、結果を集計分析して園の運営や保育の改善に役立てています。 地域柄雪が多いため保護者から園周辺の道路状況を知らせてほしいとの意見があり、緊急時メールを使用して道路の様子を保護者に伝え、降雪時の送迎の安全を図っています。 また、園からの連絡などを送迎時に伝えることについて、朝夕で送迎する人が異なることもあり家族間で連絡がうまくいかないとの意見があり、「おしらせ＆おねがいボード」を追加設置するなど、保護者からの意見・提案に対しては速やかに対応しています。	○					○		内容は分かるのですが、一文が長いので理解するのに、2，3回よむことが必要かなと思います。また、文章の中に「あり」がおおいいと感じる。		
	10	苦情があったときは前向きに改善している。	苦情解決の仕組みや苦情受付担当者、第三者委員について「入園のしおり」に記載し保護者に知らせています。日頃から保護者とコミュニケーションを大切にしていることから、今のところ第三者委員が加わって解決しなければならないような苦情の訴えはみられません。しかし、保護者アンケートからは苦情解決の仕組みについて保護者に理解されていないことが窺えます。 今後、苦情申し立てができることや苦情解決の仕組みについて、保護者に分かってもらう努力をすることを期待します。	○				○					

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：塩原認定こども園

区分	№.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	11	相談しやすい環境や意見を言いやすい仕組みを作り、利用者に知らせている。	「入園のしおり」には、苦情の申し出に限らず、園に対しての要望、意見、相談等について各クラス担任が受け付けていることを記載して知らせています。日頃から朝夕の送迎時などに保護者との会話を大切にしていて、日々の会話の中から保護者が相談や意見を述べやすい関係や環境を作るよう心掛けています。 食事の好き嫌いや食べる量、おむつからトイレへの移行についてなど、子どもの発達に関する相談を受けることが多く、クラス担任は丁寧に聞き取って園での子どもの様子を伝えながらアドバイスをし、必要に応じて園長が対応にあたることもあります。	○						○	内容は分かります。少し上から目線的なので、必要に応じて・・・・・・・はカットしてもよいのでは		
	12	ケガや事故を未然に防ぐ検討と対策を行っている。	事故発生時の対応（ケガ・病気・災害・不審者・プール事故・緊急時など）が細かく記載された「危機管理マニュアル」が作成されています。園庭での事故防止のため、人工芝を敷き、職員と子どもが一緒に園庭の小石拾いをし、遊具が朝露に濡れている時には拭くなど安全管理に気を付けています。 日々の遊びの中で職員と子どもが一緒に危険への気づきを培い、安全に遊べる環境作りに取り組んでいる姿もみられます。また、遊具での遊びを年齢毎に限定することなく子ども自らのやってみたいとの気持ちを尊重し、ケガのないよう職員が見守るなど事故防止に努めています。			○	検討はいらない？		○				
	13	感染症の予防や発生時の対策を行っている。	「感染症対応マニュアル」と「排泄物対応マニュアル」があり、職員は嘔吐物の処理の仕方などを研修で学んでいます。処理道具一式がバケツに用意されていて、嘔吐が見られた際には処置が迅速に対応できるようにしています。 子どもたちが感染症にかからないように、しっかり手を洗うことや体を動かして体力をつけることを毎日の生活の中で実践しています。また、室内の空気清浄効果のある安全な薬剤を園の窓に塗るなど環境面からも感染症防止に取り組んでいます。	○				○					
	14	災害が発生したときの避難や甚大な被害に備えた対策を行っている。	火災からの避難訓練や不審者対応訓練、地震訓練、土砂災害を想定した通報避難訓練などを毎月計画的に実施しています。訓練には消防署員や地元の消防団が参加しています。職員は、消防署主催の塩原地区防火防災講習会などに参加して理解を深めています。 災害を想定し、保護者への子どもの引き渡し訓練を行うなど保護者との協力体制の確認も行っています。日頃から園と地域の関係が築かれていることから、災害時には保護者や地域の人と協力して子どもの安全を確保できる体制ができています。	○				○			火災からのの「から」は「火災・災害の」		
内容評価項目（保育）	15	生活にふさわしい場として、子どもが心地よく過ごすことのできる環境を整備している。	新築3年目の園舎は、保育室・廊下・トイレ等に床暖房が設えられ、採光や換気を含め子どもたちが清潔で安全に過ごせるような環境になっています。保育室は間仕切りを有効に使い、子どもたちの活動内容によって広さが調整できます。幅の広い廊下は、衝立を利用してランチルームやプレイルームにもなり、図書コーナーや壁面には作品展示コーナーが作られ様々に活用されています。 園庭は広く、職員と園児が一緒に草花を育て、石拾いをするなど整備しています。手洗い場やトイレ等も年齢に合わせ利用しやすく設置されていて、衛生面や使い勝手面で工夫がされています。	○				○					

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：塩原認定こども園

区分	№.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（〇印とその理由）				「講評コメント」について（〇印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	16	一人ひとりの子どもを受容し、子どもの状態に応じた保育を行っている。	一人ひとりの子どもの発達や家庭環境等の状況を理解し、個人差に十分配慮して教育・保育を行っています。園児数が少ないので、職員全員が個々の子どもの状況を共有し対応することができています。 保育教諭は一人ひとりをしっかり見守り、応答的に遊びを進めることに留意しながら子どもと関わっています。自由遊びの時間に、担任以外の保育教諭も子どもの発達の状況に合わせ対応し、その子どもの成長の様子を担任に伝え喜び合う場面が見られました。	〇				〇					
	17	子どもが基本的な生活習慣を身につけることができる環境の整備、援助を行っている。	保育教諭は発達状態を把握して子どもそれぞれの目標を立て、子どもが自分でやろうとする気持ちを大切にしながら基本的な生活習慣が身につくよう支援しています。4･5歳児は夏だけ午睡をすることになっていますが、子ども自身が判断して午睡をしたり、しなかったりとそれぞれの状況や活動によって柔軟に対応しています。 6月初めの調査訪問時に、継続児（前年から継続して在籍している児童）が多い2歳児の子どもたちが、箸の使用や衣服の着脱、幼児トイレの使用などに一人ひとり意欲的に取り組む姿が見られました。	〇				〇			具体例があって分かりやすい		
	18	子どもが主体的に活動できる環境を整備し、子どもの生活と遊びを豊かにする保育を展開している。	保育教諭は子どもが自らしてみようとする気持ちを受け止め、様々な環境を整えています。日々の生活の中で異年齢児の交流が行われ、生活や遊びが自然な形で伝達され展開していく環境になっています。固定遊具の利用等に制限はなく、年齢により保育教諭が付き添って遊び方を教え見守る光景が見られました。 地域の中で和太鼓の発表をしたり、園生活で給食当番や放送当番等を数多く経験したりする機会を通して、子どもたちが臆することなく自分を表現できるように支援しています。	〇				〇			生活の中に自立も読み取れて良い。		
	19	長時間にわたる保育のための環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	午前7時30分から午後6時30分の保育時間の中で、標準時間利用と短時間利用保育を行っています。登園後は園庭等で全体保育を行い、教育時間後（午後3時以降）は子どもの年齢や状況によりいくつかのグループに分け、ゆったりと過ごせる環境のなかで保育をしています。 午後5時以降は学童保育児と交流する保育を行い、保育時間の長い子どもにはおやつを提供しています。職員連絡ノートやメモを利用して保育教諭間の引継ぎを行い、その内容は保護者に伝えられています。	〇				〇			読んでいて安心できる。		
	20	子どもの健康管理を適切に行っている。	朝の視診をしっかり行い、連絡帳や送迎時の会話を通して保護者と健康状況を確認しています。保健だよりや毎月のクラスだよりでも健康に関する情報提供を行っています。 年2回内科と歯科検診、年1回眼科検診を実施して日常の教育・保育に反映しています。保護者とは健康診断の前に気になることなどを確認し、健診結果だけでなく個々の状況に合わせた専門家のアドバイスを伝え、保護者の不安を解消し今後の生活に具体的に活かしていけるよう対応しています。 アレルギーを持つ子どもには、状況に合わせ除去食や代替え食等を提供しています。職員は知識や情報を得るため研修会に積極的に参加し、保護者の相談にも応じています。	〇				〇					

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：塩原認定こども園

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにくく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにくく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	21	食事を楽しむことができるよう工夫をしている。	全園児に主食を含めた昼食とおやつを提供しています。年齢に応じてランチルームで食事をし、食事時間、量や好き嫌いについては個々に合わせ対応し、それぞれの成長や変化を見逃さないよう取り組んでいます。 食育計画を立て、季節感のある献立作成や楽しく落ち着いて食事がとれる環境づくり、クッキング体験等を通して食への関心を育てています。祖父母交流で太巻き寿司つくりも行いました。毎日の給食のサンプルを展示するとともに給食だよりに献立のレシピ等を掲載し、保護者からの日々の食についての相談等にも応じています。	○				○					
	22	子どもの生活を充実させるために、家庭との連携を行っている。	保育教諭は朝夕の送迎時の保護者との会話や連絡帳を通して、子どもの様子を把握し園での様子を伝えるなどしています。 「保育サポート」（保護者の１日保育教諭体験）の際に「家では食べられないものを給食で食べていた」「家ではできないお片付けが園ではできていた」など、保護者は子どもの成長を実感することができます。また、保育サポート後の面談では園での子どもの様子が伝えられ、園と家庭が子どもの成長を互いに確認し合い、子どもの生活が充実するよう取り組んでいます。	○				○			保育サポートの良い面が感じられた。		
	23	保護者が安心して子育てができるよう支援を行っている。	保護者から子育ての悩みや相談ごとが聞かれた時には、保護者の話に耳を傾け、子育てには色々な方法があることを伝え、保育教諭が一緒に考えながら保護者に「子育てって楽しい」と思ってもらえるようアドバイスをしています。 また、保護者一人ひとりに合わせた対応が出来るように日々の関わりを通して保護者支援に取り組んでいます。	○				○					

上記のとおり、トライアル版は評価基準の構成が「共通評価基準」、「内容評価基準」の順番になっていますが、これについてどうお考えになりますか？

○	この順番で良い	〔左記を選択した理由〕 見やすい
	「内容評価基準」が先の方が良い	
	そのほか	

より良くトライアル版を活用する方法についてお考えをお聞かせください。

利用者としてサービスの選択をするときに、理解しやすい言葉使いで表現されていると思う。

全体を通じたご感想、ご意見、ご提案をお聞かせください。

子どもの生活の場として、園の取り組みや考え方が分かり、預けることへの安心感が増すと思います。

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：アスク

評価機関名	特定非営利活動法人アスク	施設・事業所名	社会福祉法人天野会 塩原認定こども園

各評価細目に関する意見など

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
共通評価項目	1	大切にしている価値や考え方（理念など）を書き表し、職員、利用者、家族に説明している。	社会福祉法人天野会の3か所の保育園（元塩原保育園、ひまわり保育園、東保育園）は共通の理念と基本方針を事業経営や保育の拠り所としていましたが、2015年に塩原保育園から塩原認定こども園に移行する際、塩原認定こども園独自の理念、基本方針を策定しました。 園長は、3月に行われる次年度のための全体会議で職員が理念等を理解できるように説明しています。また、理念と基本方針を「入園のしおり（重要事項説明書）」に記載し、さらに保護者総会の資料に添付して保護者に認定こども園の使命や目指すべき方向、考え方を説明して理解を求めています。 今後は、地域の人や関係機関（行政関係者、社協、子育て支援の関係者など）に対しても、わかりやすい印刷物等を作成して周知することを期待します。			○	＊「理念や基本方針など、事業所が大切にしている価値や考え方を書き表し．．．」の方が分かり易いのではないか。			○	＊理念や基本方針の文書化と職員や利用者への周知という取り組みについては、調査しやすく、書き表しやすい。しかし、利用者が知りたいのは、むしろ理念や基本方針の中身がどうであるかである。それらも含めたコメントが書けるとより分かりやすくなると思う。
	2	サービスを良くするよう計画的な評価を行い、業務のやり方を定期的に見直している。	保育を良くするために、毎年、全職員が自己評価を行っています。自己評価の内容は、職員の個人目標を設定したうえで、①職員個人としての評価、②クラス運営に対する評価、③園全体に対する評価で構成されています。評価項目を5段階で評価し、前期、後期、年間の3回実施しています。 第三者評価は、塩原保育園の2回を含めて今回で3度目の受審で、第三者評価の際に実施する園全体の自己評価も全職員で取り組んでいます。園長・副園長など管理者層は第三者評価や毎年の自己評価の結果を活かして、保育や業務のやり方を見直しています。		○		＊「サービス」を「保育」と置き換える（評価基準はそのようになっている） ＊「評価」という言葉がまだ一般的ではないように思う。保育所の場合、A－3－（1）－①に使われている「振り返り」という言葉の方が分かり易いのではないか。			○	＊「自己評価」とか「第三者評価」という言葉は、事業所に対してはこのまま使えるが、第三者評価事業そのものがまだ一般に普及していない現状では、コメントの内容は理解され難いのではないか。 ＊職員研修についての取り組みにも言及した方が良かったかもしれない。

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：アスク

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくく	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	3	事業の実績や収支、職員の状況をはじめとする運営情報を公開している。	園のホームページで、園の概要、事業報告、決算等の財務諸表、塩原認定こども園経営方針・経営計画、保護者評価アンケートの集計結果、学校評価委員会の評価結果、第三者評価結果などを掲載し、運営の透明性、特に運営の質にかかわる情報公開を積極的に行っています。 また、行事等の開催に合わせて、お知らせのポスターを地域に掲示して園が取り組んでいる内容をわかりやすく知らせています。		○		＊何のために（運営の透明性を図るために）情報公開するのかを項目の中に表現した方が分かりやすい。	○			＊運営の透明性を確保するための取り組みを列挙すれば良く、書きやすい。
	4	利用者と地域の方々との交流を図っている。	毎年実施されている「箒川リフレッシュ大作戦」（塩原地区幼小中合同河川奉仕活動）に参加し、河川の清掃活動を小中学生や地域の人とともに行い、その後、漁業協同組合の協力でマスのつかみ取りなどの体験もしています。 また、塩原温泉祭り・地域コミュニティー祭り・塩原小中学校文化祭・近隣のお寺で開催される花祭りなど多くの地域行事にも参加し、高齢者施設の利用者との交流の機会も設けています。地域行事では、子どもたちが和太鼓を演奏披露する機会が設けられていて、地域の人にも喜ばれています。 子どもたちが様々な地域の行事へ参加することで地域の一員であることを実感し、子ども一人ひとりの自信にも繋がっています。			○	＊「利用者」を「子ども」と置き換える（評価基準はそのようになっている） ＊地域との交流を図って、どういう効果があるのかまでの表現が必要。			○	＊事業所と地域との関係は具体的な活動を列記することでコメントにしやすい。ただ、そのことが利用者（子ども）にとって、どのような意味や意義があるかも示す必要がある。
	5	福祉的な支えが必要な地域の人々を援助する活動を行っている。	一時預かり保育・休日保育・子育てサロン・放課後児童クラブなど地域の必要性に沿った子育て事業を行っています。園と地域との関わりが強いので、地域の人の福祉的な支援の必要性は把握できており、今後も、行政や地域と連携しながら、子育て支援以外の福祉的な事業や活動にも取り組んでいくことを期待します。		○		＊この項目は、社会福祉法人改革の中から出てきた内容で、利用者や一般の市民には、評価で取り上げる意味がよくわからない。評価調査者にとっても、評価がしにくい項目である。		○		＊法人の規模によって、取り組みの内容に差があり、コメントしにくい項目である。特に一法人一事業所のような小規模事業所には、事業所が行っているサービス種別を超えた取り組みを求めるのは酷な気がする。

様式４ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：アスク

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	6	利用者を尊重することの重要性を職員が深く理解し、実践している。	日々の園生活の中で子どもが思いを自由に表現しやりたいことを行えるよう、子ども一人ひとりの発達に応じた教育・保育を心掛けています。職員会議などを通して、それぞれの子どもの様子について全職員が把握できるようにしており、子ども一人ひとりを尊重し、子ども同士が互いに尊重しあえるよう日々の教育・保育に取り組んでいます。		○		＊「利用者」を「子ども」と置き換える（評価基準はそのようになっている） ＊「子どもを尊重する」ということが誤解を受けやすく、分かっているようでわかりにくい事柄である。		○		＊子どもを尊重するとはどういうことか、わかりにくいし表現しにくい事柄である。このコメントにも、子どもを尊重した保育の内容を具体的に書くことができていない。
	7	利用希望者に対して利用条件や自己負担金などの情報を積極的に提供している。	園での生活の様子は、園のホームページやパンフレットなどにわかりやすく掲載されています。また、各保育園・幼稚園・認定こども園や行政の窓口・相談機関で入手できる「那須塩原市 教育・保育ガイドブック」には各園の概要や入園申込み手続き、保育料などが記載されています。 子育てサロン利用者や地域との交流の機会も多いことから、園の情報は地域に伝えられています。園では、園の考え方や園での生活の様子などを掲載した冊子などを地域の公民館に置いてもらい、さらに多くの人へ情報提供をしていくことを検討しています。		○		＊保育所の場合、元の文言「利用希望者に対して保育所選択に必要な情報を積極的に提供している」の方が分かり易い。 ＊保育所利用の場合は、利用条件（1号認定とか2号認定とか）が複雑で行政が一律に情報を提供する場合が多く、利用希望者は、行政の窓口に申請することになっている。		○		＊保育所の場合、行政が情報を提供することが多く、利用者の選択に資する情報というと、行政が発行するパンフレットかホームページ、事業所ホームページ、パンフレットなどである。保育所が積極的に情報を開示することは勿論だが、選択するために幾つかの保育所を比べる場合、一覧になっていると分かりやすいので、行政にもそのような一覧表を作ることが求められている。（那須塩原市の子ども子育て会議で提出された意見から）

様式４ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：アスク

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくく	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	8	サービス利用を始めるときや変更するときは分かりやすく説明している。	入園時には、「入園のしおり（重要事項説明書）」に沿って説明し同意を得ています。「入園のしおり」には、基本情報をはじめ持ち物や服装、保育料以外の負担額など詳しく記載されています。市が作成して配付している保育時間の取り決めやいろいろな申請書についても、同時に説明をしています。 進級時や日々の保育の中でお知らせがある時には、お便りやチラシ、玄関に設置されている「お知らせボード」を利用し、保護者へ知らせています。			○	＊「サービス利用」は「保育」と置き換える。（評価基準はそのようになっている） ＊元の細目の文言の主語は「保育園」（記載されていないが）であるが、利用者用に書き改められた文言の主語は「保護者」と読めてしまう。 ＊「保育の開始・変更にあたり、～」のままの方が分かり易い。			○	＊対象事業所はできているが、一般に保育所には「重要事項説明書」という概念がまだ普及していないように思う。「入園のしおり」に記載されている事柄は、主に、保育所から保護者に対してのお願い事か要求事項であって、苦情解決の仕組みや相談対応の仕組みを含めた、利用者の権利擁護への言及がされていないのが実情である。
	9	利用者の満足度を高めるための具体的な取組みがあり、改善に取り組んでいる。	利用者満足を把握するため、毎年保護者アンケートを実施し、結果を集計分析して園の運営や保育の改善に役立てています。 地域柄雪が多いため保護者から園周辺の道路状況を知らせてほしいとの意見があり、緊急時メールを使用して道路の様子を保護者に伝え、降雪時の送迎の安全を図っています。 また、園からの連絡などを送迎時に伝えることについて、朝夕で送迎する人が異なることもあり家族間で連絡がうまくいかないとの意見があり、「おしらせ＆おねがいボード」を追加設置するなど、保護者からの意見・提案に対しては速やかに対応しています。		○		＊「利用者の満足度を高める」という表現が、保育所の場合違和感を覚える。むしろ、「保護者が常日頃、保育所に対してどう感じているかを把握したり、調べたりして、保育所の運営に活かしているか」と言い換えた方がいいと思う。			○	＊利用者満足度を測る方法が、評価者にもわかりにくい。保護者についてはアンケート調査などの実施が想定できるが、保育を受けている子どもの満足度を測るにはどのような方法があるか考えにくいところである。

様式４ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：アスク

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	10	苦情があったときは前向きに改善している。	苦情解決の仕組みや苦情受付担当者、第三者委員について「入園のしおり」に記載し保護者に知らせています。日頃から保護者とコミュニケーションを大切にしていることから、今のところ第三者委員が加わって解決しなければならないような苦情の訴えはみられません。しかし、保護者アンケートからは苦情解決の仕組みについて保護者に理解されていないことが窺えます。 今後、苦情申し立てができることや苦情解決の仕組みについて、保護者に分かってもらう努力をすることを期待します。		○		＊元の項目の表現は「苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。」である。苦情解決の仕組みの利用者への周知度は、どんな評価調査の場合でも現在のところ50％程度であり、周知度の評価も加味した内容で表現した方が良いと思う。			○	＊苦情があったときの対応や取り組む姿勢をコメントに書けば良いが、苦情の事例がないときは書きにくい。
	11	相談しやすい環境や意見を言いやすい仕組みを作り、利用者に知らせている。	「入園のしおり」には、苦情の申し出に限らず、園に対しての要望、意見、相談等について各クラス担任が受け付けていることを記載して知らせています。日頃から朝夕の送迎時などに保護者との会話を大切にしていて、日々の会話の中から保護者が相談や意見を述べやすい関係や環境を作るよう心掛けています。 食事の好き嫌いや食べる量、おむつからトイレへの移行についてなど、子どもの発達に関する相談を受けることが多く、クラス担任は丁寧に聞き取って園での子どもの様子を伝えながらアドバイスをし、必要に応じて園長が対応にあたることもあります。	○			＊保護者にとって意見が言いやすく相談しやすい環境や仕組みは大切である。			○	＊相談への対応が適切であることも保護者の知りたいところであり、そこへの言及も必要と思う。講評コメントには、次の項目Ⅲ－１－(4)－③「組織的、迅速な対応」に対するコメントも加味して記入した。
	12	ケガや事故を未然に防ぐ検討と対策を行っている。	事故発生時の対応（ケガ・病気・災害・不審者・プール事故・緊急時など）が細かく記載された「危機管理マニュアル」が作成されています。園庭での事故防止のため、人工芝を敷き、職員と子どもが一緒に園庭の小石拾いをし、遊具が朝露に濡れている時には拭くなど安全管理に気を付けています。 日々の遊びの中で職員と子どもが一緒に危険への気づきを培い、安全に遊べる環境作りに取り組んでいる姿もみられます。また、遊具での遊びを年齢毎に限定することなく子ども自らのやってみたいとの気持ちを尊重し、ケガのないよう職員が見守るなど事故防止に努めています。			○	＊ケガや事故が起こったときの対応が適切に行われているか、というニュアンスを込めた表現が必要。			○	＊取り組みの内容を書けば良いので書きやすいが、具体的な事例や事実を書くためには調査力やヒアリング力が求められる項目である。

様式４ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：アスク

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	13	感染症の予防や発生時の対策を行っている。	「感染症対応マニュアル」と「排泄物対応マニュアル」があり、職員は嘔吐物の処理の仕方などを研修で学んでいます。処理道具一式がバケツに用意されていて、嘔吐が見られた際には処置が迅速に対応できるようにしています。 子どもたちが感染症にかからないように、しっかり手を洗うことや体を動かして体力をつけることを毎日の生活の中で実践しています。また、室内の空気清浄効果のある安全な薬剤を園の窓に塗るなど環境面からも感染症防止に取り組んでいます。	○			＊12番のケガ・事故に関する項目の内容と同じであるが、こちらの表現がより分かりやすい。	○			＊マニュアルの整備だけではなく、実施している予防策や取り組みの内容を書けば良いので書きやすい。
	14	災害が発生したときの避難や甚大な被害に備えた対策を行っている。	火災からの避難訓練や不審者対応訓練、地震訓練、土砂災害を想定した通報避難訓練などを毎月計画的に実施しています。訓練には消防署員や地元の消防団が参加しています。職員は、消防署主催の塩原地区防火防災講習会などに参加して理解を深めています。 災害を想定し、保護者への子どもの引き渡し訓練を行うなど保護者との協力体制の確認も行っています。日頃から園と地域の関係が築かれていることから、災害時には保護者や地域の人と協力して子どもの安全を確保できる体制ができています。			○	＊東日本大震災の津波被害のことを想定すると、致し方ないかもしれないが、「甚大な被害」という表現がやや大げさである。それなら、「起こりうる被害を想定し」という表現の方が実態に即している。			○	＊事業所のある地域や立地条件によって、災害リスクや想定される被害の規模が異なるため、対策が実情に即しているかを評価する必要があり、コメントの書き方も難しい。

様式４ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：アスク

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
内容評価項目（保育）	15	生活にふさわしい場として、子どもが心地よく過ごすことのできる環境を整備している。	新築3年目の園舎は、保育室・廊下・トイレ等に床暖房が設えられ、採光や換気を含め子どもたちが清潔で安全に過ごせるような環境になっています。保育室は間仕切りを有効に使い、子どもたちの活動内容によって広さが調整できます。幅の広い廊下は、衝立を利用してランチルームやプレイルームにもなり、図書コーナーや壁面には作品展示コーナーが作られ様々に活用されています。 園庭は広く、職員と園児が一緒に草花を育て、石拾いをするなど整備しています。手洗い場やトイレ等も年齢に合わせ利用しやすく設置されていて、衛生面や使い勝手面で工夫がされています。	○			＊保護者にとって知りたいことの上位にあると思われる。	○			＊実際の事業所の環境を適切に表現すれば良いので書きやすい。保育所の場合、室内環境は勿論、園庭環境や立地環境への言及も必要である。見れば分かる、身を置いてみれば分かることではあるが、評価者は保育活動における環境という観点からコメントする必要がある。
	16	一人ひとりの子どもを受容し、子どもの状態に応じた保育を行っている。	一人ひとりの子どもの発達や家庭環境等の状況を理解し、個人差に十分配慮して教育・保育を行っています。園児数が少ないので、職員全員が個々の子どもの状況を共有し対応することができています。 保育教諭は一人ひとりをしっかり見守り、応答的に遊びを進めることに留意しながら子どもと関わっています。自由遊びの時間に、担任以外の保育教諭が子どもの発達の状況に合わせ対応し、その子どもの成長の様子を担任に伝え喜び合う場面が見られました。			○	＊「子どもを受容する」という言葉は保護者にとっては馴染みが薄いと思われる。			○	＊ヒアリングだけでなく、実際の保育場面の観察から判断してコメントしなければならず、分かりやすく表現するのは難しい項目である。

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：アスク

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	17	子どもが基本的な生活習慣を身につけることができる環境の整備、援助を行っている。	保育教諭は発達状態を把握して子どもそれぞれの目標を立て、子どもが自分でやろうとする気持ちを大切にしながら基本的な生活習慣が身につくよう支援しています。4・5歳児は夏だけ午睡をすることになっていますが、子ども自身が判断して午睡をしたり、しなかったりとそれぞれの状況や活動によって柔軟に対応しています。 6月初めの調査訪問時に、継続児（前年から継続して在籍している児童）が多い2歳児の子どもたちが、箸の使用や衣服の着脱、幼児トイレの使用などに一人ひとり意欲的に取り組む姿が見られました。	○			＊保護者が保育園に求める内容の上位にある。	○			＊基本的生活習慣を身につけさせるための保育の工夫や、一人ひとりの発達状況に合わせた取り組みの実際を書けばいいので書きやすい。
	18	子どもが主体的に活動できる環境を整備し、子どもの生活と遊びを豊かにする保育を展開している。	保育教諭は子どもが自らしてみようとする気持ちを受け止め、様々な環境を整えています。日々の生活の中で異年齢児の交流が行われ、生活や遊びが自然な形で伝達され展開していく環境になっています。固定遊具の利用等に制限はなく、年齢により保育教諭が付き添って遊び方を教え見守る光景が見られました。 地域の中で和太鼓の発表をしたり、園生活で給食当番や放送当番等を数多く経験したりする機会を通して、子どもたちが臆することなく自分を表現できるように支援しています。		○		＊2つの主要な内容「主体的な活動を促す保育」と「子どもの生活と遊びを豊かにする保育」をひとつの項目で評価することの難しさがある。			○	＊子どもが主体的に活動できる環境とはどういうものかを分かりやすく表現するのは難しい。

様式４ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：アスク

区分	№.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	19	長時間にわたる保育のための環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	午前7時30分から午後6時30分の保育時間の中で、標準時間利用と短時間利用保育を行っています。登園後は園庭等で全体保育を行い、教育時間後（午後3時以降）は子どもの年齢や状況によりいくつかのグループに分け、ゆったりと過ごせる環境のなかで保育をしています。 午後5時以降は学童保育児と交流する保育を行い、保育時間の長い子どもにはおやつを提供しています。職員連絡ノートやメモを利用して保育教諭間の引継ぎを行い、その内容は保護者に伝えられています。		○		＊評価者として評価基準のこの項目を初めて読んだときに、何のことを言っているのかよくわからなかった。「長時間にわたる保育」を「子どもが日中の大半を過ごす場である保育所」とした方が分かりやすいのではないか。			○	＊元々、保育の専門家が実際の評価コメントを書いているので、専門的な見地からの見方であるが、保護者として知りたいのは別のことかもしれない。
	20	子どもの健康管理を適切に行っている。	朝の視診をしっかり行い、連絡帳や送迎時の会話を通して保護者と健康状況を確認しています。保健だよりや毎月のクラスだよりでも健康に関する情報提供を行っています。 年2回内科と歯科検診、年1回眼科検診を実施して日常の教育・保育に反映しています。保護者とは健康診断の前に気になることなどを確認し、健診結果だけでなく個々の状況に合わせた専門家のアドバイスを伝え、保護者の不安を解消し今後の生活に具体的に活かしていけるよう対応しています。 アレルギーを持つ子どもには、状況に合わせ除去食や代替え食等を提供しています。職員は知識や情報を得るため研修会に積極的に参加し、保護者の相談にも応じています。			○	＊項目の表現が漠然としている。			○	＊保育所による子どもの健康管理の内容は、多岐にわたっており、次項目Ａ－１－（3）－②の健康診断や次次項目Ａ－１－（3）－③のアレルギー対応についても、書き加えた。

様式４ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：アスク

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくく	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	21	食事を楽しむことができるよう工夫をしている。	全園児に主食を含めた昼食とおやつを提供しています。年齢に応じてランチルームで食事をし、食事時間、量や好き嫌いについては個々に合わせ対応し、それぞれの成長や変化を見逃さないよう取り組んでいます。 食育計画を立て、季節感のある献立作成や楽しく落ち着いて食事がとれる環境づくり、クッキング体験等を通して食への関心を育てています。祖父母交流で太巻き寿司つくりも行いました。毎日の給食のサンプルを展示するとともに給食だよりに献立のレシピ等を掲載し、保護者からの日々の食についての相談等にも応じています。	○			＊保護者が知りたいことの最上位に位置する項目である。	○			＊食育にも言及して、保育所で取り組んでいる食にまつわるあれこれを書くので書きやすい。
	22	子どもの生活を充実させるために、家庭との連携を行っている。	保育教諭は朝夕の送迎時の保護者との会話や連絡帳を通して、子どもの様子を把握し園での様子を伝えるなどしています。 「保育サポート」（保護者の１日保育教諭体験）の際に「家では食べられないものを給食で食べていた」「家ではできないお片付けが園ではできていた」など、保護者は子どもの成長を実感することができます。また、保育サポート後の面談では園での子どもの様子が伝えられ、園と家庭が子どもの成長を互いに確認し合い、子どもの生活が充実するよう取り組んでいます。		○		＊「家庭との連携」という言葉は分かりにくいので、「保護者や家庭と協力して保育に取り組んでいる」とした方がなじみやすい。			○	＊次の項目の保護者支援と関係するので、項目を合わせて一つにしてもいいかもしれない。

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：アスク

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	23	保護者が安心して子育てができるよう支援を行っている。	保護者から子育ての悩みや相談ごとが聞かれた時には、保護者の話に耳を傾け、子育てには色々な方法があることを伝え、保育教諭が一緒に考えながら保護者に「子育てって楽しい」と思ってもらえるようアドバイスをしています。 また、保護者一人ひとりに合わせた対応が出来るように日々の関わりを通して保護者支援に取り組んでいます。	○			＊保育所と保護者の信頼関係を築くためには保護者への支援が必要なので、重要な項目である。	○			＊保護者支援の具体的な内容を例示してコメントするので、書きやすい。

上記のとおり、トライアル版は評価基準の構成が「共通評価基準」、「内容評価基準」の順番になっていますが、これについてどうお考えになりますか？

	この順番で良い	〔左記を選択した理由〕 共通項目と内容項目に分けずに、項目の順番を入れ替えても良いのではないか。例えば　1－6－7－8－15－16－17－18－4－19－20－21－22－23－12－13－14－9－10－11－3－2－5　など保護者の関心度合いの高いものから順に並べる、といった工夫もあっていいと思う。
	「内容評価基準」が先の方が良い	
○	そのほか	

「利用者の立場」の視点からの総合的な評価、感想

	分かりやすい	〔左記を選択した理由〕 モデル事業のための講評コメントを書いた評価者が、実際には今回の事例として取り上げた評価を担当しておらず、評価報告書のコメントを加工して作成したものである。当評価機関では評価コメントは利用者や市民が読んでも分かるようにとの方針があるため、元の評価コメントから利用者が分かりやすいコメントへの加工はしやすかった。とは言え、今回選んだ項目は保育所という特性にはマッチしにくい、あるいは利用者（保護者）にはわかりにくいと思われるものもあるように感じた。
	分かりにくい	
○	どちらともいえない	

全体を通じたご感想、ご意見、ご提案をお聞かせさい。

今回は評価者目線を通した「利用者に分かりやすい評価細目の選択と講評コメントの作成」であり、実際の利用者が何を知りたいのか、という調査は別に必要ではないかと思う。実際の評価活動では、評価者は着眼点の各項目を意識しながら評点をつけ、コメントを書くことになるので、コメントはあれもこれもと長くなる傾向があり、今回のコメントも長くなってしまった。保育園の園長からは、「最近の保護者は字を読むのを嫌う傾向があり、お知らせ等にも工夫がいる」と聞くことがあり、園や評価者が知らせたいことと、利用者が知りたいことの兼ね合いを計ることは必要だが、難しいかもしれない。

●「利用者向け評価結果トライアル版」（案）モデル評価事業

評価機関	公益社団法人 新潟県社会福祉士会（あいエイド新潟）
施設・事業所	剣野保育園
種別　№	保育　№４

様式3 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：剣野保育園

事業所名	社会福祉法人　柏崎市保育事業協会（剣野保育園）

保育　№4

各評価細目に関する意見など

区分	№.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（〇印とその理由）				「講評コメント」について（〇印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
共通評価項目	1	大切にしている価値や考え方（理念など）を書き表し、職員、利用者、家族に説明している。	「豊かな感性や心を持った子供を育てる」とした保育方針を掲げている。理念、基本方針は職員間で共有されているが、職員の行動規範となる具体的な内容までには至っていません。保育園の保育における重点事項や大切にしていることなどを職員間で協議して、保育の特徴をふまえた基本方針や職員行動指針等の作成が期待されます。	○			分りやすい表現になっている	○			改善点が明確		
	2	サービスを良くするよう計画的な評価を行い、業務のやり方を定期的に見直している。	保育士一人ひとりが自己チェックリストによる自己評価を定期的に実施して、さらにクラスごとに集計・分析され、日頃の自らとクラスの保育を振り返る機会にしています。また、職員全体で評価基準や求められる保育の勉強会を行い、自己評価を実施している為、保育園の優れた点や課題等について職員の理解度が高い。今後は、自己評価から明らかになった課題への対応策や改善計画について職員参画の下で協議・実施することが期待されます。	○				○					
	3	事業の実績や収支、職員の状況をはじめとする運営情報を公開している。											
	4	利用者と地域の方々との交流を図っている。	子どもが地域と交流する、社会体験を大切にしており、小学校の運動会に子どもが参加したり、地域の文化祭へ作品を出展したり、老人福祉施設へ訪問するなどの取り組みが行われています。また、中高生の保育体験学習を積極的に受け入れることで、次代の保育人材の育成にも寄与している。今後は、実際に取り組んでいることを基に、子どもと地域とが関わることの意義や効果を基本方針などに位置付けながら地域や保護者、職員に明確に発信し、計画的な取り組みが期待されます。	○				○					
	5	福祉的な支えが必要な地域の人々を援助する活動を行っている。	保育園では、毎月保育園開放日を1日設け、地域の子育てサークルに出張保育として保育士を派遣するなど地域の保育ニーズの把握に努めている。園長は地域の保育ニーズとして、未満児から保護者同士、子ども同士が交流できる機会や場所の提供が必要であると感じているが、施設の設備やスペースから現在では対応することは難しく、今後の課題として対策を検討中です。	○			噛みくだいたわかりやすい表現	○					

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：剣野保育園

区分	№.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	6	利用者を尊重することの重要性を職員が深く理解し、実践している。	子どものプライバシー保護としてトイレの扉等を新たに設置するなど、子ども自身の気持ちや考えを大切にした保育に努めています。子どもを尊重する保育方針や基本的な対応方法等については、園長や主任保育士が中心となって職員に周知・指導しが行われていますが、保育園としての方針や対応方法等を定めるまでには至っていません。現在も実施されている子どもを尊重する保育等について、基本的な方針や対応方法を明示し、実施することが期待されます。	○				○					
	7	利用希望者に対して利用条件や自己負担金などの情報を積極的に提供している。	保育園のホームページは保育の方針や内容等の概要が分かりやすく明示されている他、子どもの園での様子が写真や文章で適宜、更新され公開されています。利用希望者には、体験入園や見学時にパンフレットを配布しわかりやすい説明を提供できるよう心がけています。しかし、公共施設等多数の人が手にすることができる場所に資料を置くなど、利用希望者が自分の希望に沿ったものを選択するための資料となるような、更なる情報発信の工夫が期待されます。	○				○					
	8	サービス利用を始めるときや変更するときは分かりやすく説明している。	利用開始前には「入園説明会」が開催され資料を用いて保育園利用の具体的な説明されています。説明会では保護者が不安に感じている、保育内容や持ち物の準備の部分を丁寧に説明するように心がけ、後日の電話での質問や相談にも応じており、保護者の気持ちに寄り添った対応に努めています。しかし、保育園の理念や保育園が力を入れて取り組んでいる日中の保育についても写真や資料等を交えてより具体的な説明をすることが期待されます。	○				○					
	9	利用者の満足度を高めるための具体的な取組みがあり、改善に取り組んでいる。	保育園の行事やイベントの後に、保護者アンケートを実施している。また、担当保育士は保護者との面談時や送迎の際に、保育園への希望等を聞き取るように努めています。しかし、保育園全体についての利用者満足度を把握するための取り組みはなく、定期的にアンケートを実施したり、Ｑ＆Ａとして広報誌等で回答するなどの取り組みが期待されます。	○				○					
	10	苦情があったときは前向きに改善している。	苦情の対応に関する規則が整備され、入園説明会等で保護者に周知しています。ホームページにも「苦情解決公表」というページを設け、寄せられた苦情の内容や対応を公表できるように工夫されています。	○									

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	11	相談しやすい環境や意見を言いやすい仕組みを作り、利用者に知らせている。	保護者と担当保育士との個別面談会を毎年実施し、日常の送迎時にも保護者からの意見や相談を聞き取るように努めています。意見箱も設置されています。しかし、意見等への対応の組織的な手順や方法はしっかり定まっていません。保育園としての対応方法を定めることが期待されます。		○		仕組みとは何を求めているのか	○			仕組みについて明確になっている		
	12	ケガや事故を未然に防ぐ検討と対策を行っている。	子どもの事故対応と予防のマニュアルが整備されていますが、フロー図や簡易的な実施方法の記載となっています。新人の職員でも対応可能な、保育園の設備や備品、職員間の連携等も考慮した、対応マニュアルの整備が期待されます。	○			ケガや事故と分りやすい表現	○					
	13	感染症の予防や発生時の対策を行っている。	感染症対応と予防のマニュアルが整備され職員に周知され実践されています。しかし、マニュアルはフロー図や簡易的な実施方法の記載となっています。新人の職員でも対応可能な、保育園の設備や備品、職員間の連携等も考慮した、対応マニュアルの整備が期待されます。	○				○					
	14	災害が発生したときの避難や甚大な被害に備えた対策を行っている。	保育園では災害時に迅速に職員が対応が出来るように、災害時の対応マニュアルや役割分担表を定め、保育園の立地条件や建物の特性を考慮し火災や地震、水害と様々な状況下を想定した避難訓練が毎月1回実施されています。また、訓練終了後には職員間で反省や気づいた点について話し合いが待たれ、防災計画等に活かされています。今後は地域の協力体制の確保に向けた検討も期待されます。			○	甚大な被害の程度が分りにくい			○			
内容評価項目（保育）	15	生活にふさわしい場として、子どもが心地よく過ごすことのできる環境を整備している。	保育園内は清潔が保たれ、定期的に換気も行われている。平成27年度にトイレ改修工事を行い、0・1歳児のトイレの数も増え暖房便座とヒーターが設置され、3歳以上児のトイレも壁・天井・トイレの戸の修繕を行ったことでトイレ全体が明るくプライバシーへの配慮もされ、子どもの生活の空間の整備に高い意識を持ち取り組む姿勢がうかがえます。また、保育室の環境として安全面にも十分配慮されていますが、園長は、近年玩具の見直しを行っていないので、年齢にあった玩具もそろえていきたいと考えいます。	○				○					

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	16	一人ひとりの子どもを受容し、子どもの状態に応じた保育を行っている。	子どもの状況に応じた保育を実施できるように個別の指導計画が毎月作成されており、個別の目標や経過記録、保育の振り返りや保護者との連携を記載して、目標を持って保育ができるよう配慮されています。また、職員間では、柏崎市の専門機関からの助言等を職員会議で報告、共有したり、子どもの状況等の変化も終礼で全職員に伝達し、情報の共有化が図られている。全職員で子ども一人ひとりを見守る保育園の方針がうかがえます。	○				○					
	17	子どもが基本的な生活習慣を身につけることができる環境の整備、援助を行っている。	0・1歳児は一人ひとりの生活リズムに合わせて遊びや食事、睡眠ができる場所が確保されいる。子どもとの信頼関係を作り応答的な関わりができるように、担当保育士を決めて保育を行っています。2歳児は、基本的な生活習慣が次第に身につくよう配慮され、子ども一人ひとりに応じて自分でできる部分は手を出さずに見守り、できない部分だけ手伝うように、トイレが保育室内に設置されトイレトレーニングも行こなっています。3歳児はのびのびと興味のある遊び、4歳児は集団遊びで友達と楽しめる機会を多く、5歳は子どもたちが考えてやり遂げたいと思っている遊びや活動を取り入れていくように工夫した保育に努めています。	○				○					
	18	子どもが主体的に活動できる環境を整備し、子どもの生活と遊びを豊かにする保育を展開している。	音楽を用いて、いろいろな神経を働かせることでバランスの良い人格形成を育てていく事を目的として、外部講師を招きリトミックプログラムを導入している。各年齢において子どもが主体的に学んだり、遊んだりとする機会を多く持てるよう努めています。園庭や裏の神社などにドングリや松ぼっくり等がたくさんあり、遊びの中に取り入れたり、自然の中で生き物を捕まえたり、生き物を飼育観察することを通じて命の大切さを感じることができるように子どもに伝えることを大切にしています。	○				○					
	19	長時間にわたる保育のための環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	長時間保育は日中のクラス毎の保育とは違い、子どもが疲れを感じないように、ゆったりと家庭的な雰囲気を大切にしている。しかし、保育室には子どもが休むことができる設えは少なく、延長保育時の部屋の設えや軽食等の提供等、子どもの状況を踏まえた検討が期待されます。	○				○					

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：剣野保育園

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	20	子どもの健康管理を適切に行っている。	内科健診、歯科健診は年2回ずつ行われており、結果は保護者と職員で共有している。歯科健診結果は、治療の経過や治療完了後に受診結果を保護者から報告してもらい適切な治療に繋がるように努めています。歯磨きを頑張る活動を取り入れたり、ジュースの中の砂糖の量について学ぶ活動を取り入れるなどなど、子どもが衛生や健康に関心を持てるよう工夫されています。	○				○					
	21	食事を楽しむことができるよう工夫をしている。	子どもが遊戯室から調理室が覗けるため「今日はなにつくっているの？」「おやつはなーに？」など、子どもが直接栄養士や調理員と話すことができ、調理している過程も見ることができ、食への興味・関心を持ちやすい環境がある。また、保育園で育てた夏野菜を給食で提供したり、高校生と一緒に植えたさつまいもを調理しておやつに食べたりと季節の食材に気づく活動にも力を入れています。また、年長児は給食に出てくる食材を赤、緑、黄の栄養素の仲間分けにする活動を行い、食への関心へを高めている。また、栄養士から毎月、食育のお便り「もぐもぐだより」も発行されています。	○				○					
	22	子どもの生活を充実させるために、家庭との連携を行っている。	職員は保護者に送迎時や個別面談時に子どもの様子や成長について、情報を共有するように努めている。また、子どもの状況に応じて、保護者と保育園に柏崎市保健師等の専門職を加えた連携にも努めています。	○				○					

様式3 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：剣野保育園

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	23	保護者が安心して子育てができるよう支援を行っている。	日頃から子どもの身体の状態、情緒面や行動、養育の状態等についてきめ細やかに観察した保育に努めている。子どもの保育園での成長や気になることを保護者に伝え、必要があればアドバイスを行うなどして、保護者への子育て支援と延長保育を通じた就労支援にも努めている。	○				○					

上記のとおり、トライアル版は評価基準の構成が「共通評価基準」、「内容評価基準」の順番になっていますが、これについてどうお考えになりますか？

○	この順番で良い	〔左記を選択した理由〕 共通項目で法人が求めている姿をしっかり確認した上で内容項目に入った方がよいと思う。
	「内容評価基準」が先の方が良い	
	そのほか	

より良くトライアル版を活用する方法についてお考えをお聞かせください。

試験的に2・3ケ所の事業所でトライアル版を使用し行ってもらう方法が良いのでは。

全体を通じたご感想、ご意見、ご提案をお聞かせください。

評価細目の用語の表現が分りやすく、具体的で良い。講評コメントについて、以前のようにポイントが先に記入され、後に改善点などが記入される方法が目を通してすぐに理解できる。

様式４ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：あいエイド新潟

評価機関名	公益社団法人新潟県社会福祉士会あいエイド新潟

施設・事業所名	剣野保育園

各評価細目に関する意見など

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
共通評価項目	1	大切にしている価値や考え方（理念など）を書き表し、職員、利用者、家族に説明している。	「豊かな感性や心を持った子供を育てる」とした保育方針を掲げている。理念、基本方針は職員間で共有されているが、職員の行動規範となる具体的な内容までには至っていません。保育園の保育における重点事項や大切にしていることなどを職員間で協議して、保育の特徴をふまえた基本方針や職員行動指針等の作成が期待されます。	○						○	一般向けの文章にすると、改善コメントが評価基準を知らないと分かりにくい。
	2	サービスを良くするよう計画的な評価を行い、業務のやり方を定期的に見直している。	保育士一人ひとりが自己チェックリストによる自己評価を定期的に実施して、さらにクラスごとに集計・分析され、日頃の自らとクラスの保育を振り返る機会にしています。また、職員全体で評価基準や求められる保育の勉強会を行い、自己評価を実施している為、保育園の優れた点や課題等について職員の理解度が高い。今後は、自己評価から明らかになった課題への対応策や改善計画について職員参画の下で協議・実施することが期待されます。		○		評価細目そのままでも、問題ないと思われます。	○			取り組み内容が具体的だから書き易い。
	3	事業の実績や収支、職員の状況をはじめとする運営情報を公開している。			○		評価細目そのままでも、問題ないと思われます。	○			取り組み内容が具体的だから書き易い。
	4	利用者と地域の方々との交流を図っている。	子どもが地域と交流する、社会体験を大切にしており、小学校の運動会に子どもが参加したり、地域の文化祭へ作品を出展したり、老人福祉施設へ訪問するなどの取り組みが行われています。また、中高生の保育体験学習を積極的に受け入れることで、次代の保育人材の育成にも寄与している。今後は、実際に取り組んでいることを基に、子どもと地域とが関わることの意義や効果を基本方針などに位置付けながら地域や保護者、職員に明確に発信し、計画的な取り組みが期待されます。	○			イメージしやすい。	○			取り組み内容が具体的だから書き易い。

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：あいエイド新潟

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	5	福祉的な支えが必要な地域の人々を援助する活動を行っている。	保育園では、毎月保育園開放日を1日設け、地域の子育てサークルに出張保育として保育士を派遣するなど地域の保育ニーズの把握に努めている。園長は地域の保育ニーズとして、未満児から保護者同士、子ども同士が交流できる機会や場所の提供が必要であると感じているが、施設の設備やスペースから現在では対応することは難しく、今後の課題として対策を検討中です。			○	事業所と利用者に限らないことなので読み手は分かりにくいかもしれない			○	具体的な取り組みが書けて良いが、評価となるとどこまでが十分か、評価機関の意見が分かれる項目のため。
	6	利用者を尊重することの重要性を職員が深く理解し、実践している。	子どものプライバシー保護としてトイレの扉等を新たに設置するなど、子ども自身の気持ちや考えを大切にした保育に努めています。子どもを尊重する保育方針や基本的な対応方法等については、園長や主任保育士が中心となって職員に周知・指導しが行われていますが、保育園としての方針や対応方法等を定めるまでには至っていません。現在も実施されている子どもを尊重する保育等について、基本的な方針や対応方法を明示し、実施することが期待されます。	○			分かりやすい	○			事業所のそれぞれの姿勢が書けるので書きやすい。
	7	利用希望者に対して利用条件や自己負担金などの情報を積極的に提供している。	保育園のホームページは保育の方針や内容等の概要が分かりやすく明示されている他、子どもの園での様子が写真や文章で適宜、更新され公開されています。利用希望者には、体験入園や見学時にパンフレットを配布しわかりやすい説明を提供できるよう心がけています。しかし、公共施設等多数の人が手にすることができる場所に資料を置くなど、利用希望者が自分の希望に沿ったものを選択するための資料となるような、更なる情報発信の工夫が期待されます。	○			分かりやすい	○			書くことが限定されており、書きやすい

様式４ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：あいエイド新潟

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	8	サービス利用を始めるときや変更するときは分かりやすく説明している。	利用開始前には「入園説明会」が開催され資料を用いて保育園利用の具体的な説明されています。説明会では保護者が不安に感じている、保育内容や持ち物の準備の部分を丁寧に説明するように心がけ、後日の電話での質問や相談にも応じており、保護者の気持ちに寄り添った対応に努めています。しかし、保育園の理念や保育園が力を入れて取り組んでいる日中の保育についても写真や資料等を交えてより具体的な説明をすることが期待されます。	○			分かりやすい	○			書くことが限定されており、書きやすい
	9	利用者の満足度を高めるための具体的な取組みがあり、改善に取り組んでいる。	保育園の行事やイベントの後に、保護者アンケートを実施している。また、担当保育士は保護者との面談時や送迎の際に、保育園への希望等を聞き取るように努めています。しかし、保育園全体についての利用者満足度を把握するための取り組みはなく、定期的にアンケートを実施したり、Q＆Aとして広報誌等で回答するなどの取り組みが期待されます。			○	「満足を高める」だと必ずしも向上させればいいわけではなく誤解されるので「満足度を把握して対策を講じている」がいいかと思います。	○			取り組み内容が具体的だから書き易い。
	10	苦情があったときは前向きに改善している。	苦情の対応に関する規則が整備され、入園説明会等で保護者に周知しています。ホームページにも「苦情解決公表」というページを設け、寄せられた苦情の内容や対応を公表できるように工夫されています。	○			分かりやすい	○			書くことが限定されており、書きやすい
	11	相談しやすい環境や意見を言いやすい仕組みを作り、利用者に知らせている。	保護者と担当保育士との個別面談会を毎年実施し、日常の送迎時にも保護者からの意見や相談を聞き取るように努めています。意見箱も設置されています。しかし、意見等への対応の組織的な手順や方法はしっかり定まっていません。保育園としての対応方法を定めることが期待されます。	○			分かりやすい	○			書くことが限定されており、書きやすい

様式４ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：あいエイド新潟

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	12	ケガや事故を未然に防ぐ検討と対策を行っている。	子どもの事故対応と予防のマニュアルが整備されていますが、フロー図や簡易的な実施方法の記載となっています。新人の職員でも対応可能な、保育園の設備や備品、職員間の連携等も考慮した、対応マニュアルの整備が期待されます。	○			分かりやすい	○			書くことが限定されており、書きやすい
	13	感染症の予防や発生時の対策を行っている。	感染症対応と予防のマニュアルが整備され職員に周知され実践されています。しかし、マニュアルはフロー図や簡易的な実施方法の記載となっています。新人の職員でも対応可能な、保育園の設備や備品、職員間の連携等も考慮した、対応マニュアルの整備が期待されます。	○			分かりやすい	○			書くことが限定されており、書きやすい
	14	災害が発生したときの避難や甚大な被害に備えた対策を行っている。	保育園では災害時に迅速に職員が対応が出来るように、災害時の対応マニュアルや役割分担表を定め、保育園の立地条件や建物の特性を考慮し火災や地震、水害と様々な状況下を想定した避難訓練が毎月1回実施されています。また、訓練終了後には職員間で反省や気づいた点について話し合いが待たれ、防災計画等に活かされています。今後は地域の協力体制の確保に向けた検討も期待されます。	○			分かりやすい	○			書くことが限定されており、書きやすい
内容評価項目（保育）	15	生活にふさわしい場として、子どもが心地よく過ごすことのできる環境を整備している。	保育園内は清潔が保たれ、定期的に換気も行われている。平成27年度にトイレ改修工事を行い、0・1歳児のトイレの数も増え暖房便座とヒーターが設置され、3歳以上児のトイレも壁・天井・トイレの戸の修繕を行ったことでトイレ全体が明るくプライバシーへの配慮もされ、子どもの生活の空間の整備に高い意識を持ち取り組む姿勢がうかがえます。また、保育室の環境として安全面にも十分配慮されていますが、園長は、近年玩具の見直しを行っていないので、年齢にあった玩具もそろえていきたいと考えいます。	○			記載しやすい			○	環境だけでない記載も必要か悩みます

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：あいエイド新潟

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	16	一人ひとりの子どもを受容し、子どもの状態に応じた保育を行っている。	子どもの状況に応じた保育を実施できるように個別の指導計画が毎月作成されており、個別の目標や経過記録、保育の振り返りや保護者との連携を記載して、目標を持って保育ができるよう配慮されています。また、職員間では、柏崎市の専門機関からの助言等を職員会議で報告、共有したり、子どもの状況等の変化も終礼で全職員に伝達し、情報の共有化が図られている。全職員で子ども一人ひとりを見守る保育園の方針がうかがえます。	○			記載しやすい	○			書くことが限定されており、書きやすい
	17	子どもが基本的な生活習慣を身につけることができる環境の整備、援助を行っている。	0･1歳児は一人ひとりの生活リズムに合わせて遊びや食事、睡眠ができる場所が確保されいる。子どもとの信頼関係を作り応答的な関わりができるように、担当保育士を決めて保育を行っています。2歳児は、基本的な生活習慣が次第に身につくよう配慮され、子ども一人ひとりに応じて自分でできる部分は手を出さずに見守り、できない部分だけ手伝うように、トイレが保育室内に設置されトイレトレーニングも行こなっています。3歳児はのびのびと興味のある遊び、4歳児は集団遊びで友達と楽しめる機会を多く、5歳は子どもたちが考えてやり遂げたいと思っている遊びや活動を取り入れていくように工夫した保育に努めています。	○			記載しやすい	○			書くことが限定されており、書きやすい
	18	子どもが主体的に活動できる環境を整備し、子どもの生活と遊びを豊かにする保育を展開している。	音楽を用いて、いろいろな神経を働かせることでバランスの良い人格形成を育てていく事を目的として、外部講師を招きリトミックプログラムを導入している。各年齢において子どもが主体的に学んだり、遊んだりとする機会を多く持てるよう努めています。園庭や裏の神社などにドングリや松ぼっくり等がたくさんあり、遊びの中に取り入れたり、自然の中で生き物を捕まえたり、生き物を飼育観察することを通じて命の大切さを感じることができるように子どもに伝えることを大切にしています。	○			保育の基本について書きやすい			○	様々な場面があり、どの場面を記載するか悩みます。

様式４ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：あいエイド新潟

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	19	長時間にわたる保育のための環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	長時間保育は日中のクラス毎の保育とは違い、子どもが疲れを感じないように、ゆったりと家庭的な雰囲気を大切にしている。しかし、保育室には子どもが休むことができる設えは少なく、延長保育時の部屋の設えや軽食等の提供等、子どもの状況を踏まえた検討が期待されます。	○			分かりやすい	○			書くことが限定されており、書きやすい
	20	子どもの健康管理を適切に行っている。	内科健診、歯科健診は年2回ずつ行われており、結果は保護者と職員で共有している。歯科健診結果は、治療の経過や治療完了後に受診結果を保護者から報告してもらい適切な治療に繋がるように努めています。歯磨きを頑張る活動を取り入れたり、ジュースの中の砂糖の量について学ぶ活動を取り入れるなどなど、子どもが衛生や健康に関心を持てるよう工夫されています。	○			分かりやすい	○			書くことが限定されており、書きやすい
	21	食事を楽しむことができるよう工夫をしている。	子どもが遊戯室から調理室が覗けるため「今日はなにつくっているの？」「おやつはなーに？」など、子どもが直接栄養士や調理員と話すことができ、調理している過程も見ることができ、食への興味・関心を持ちやすい環境がある。また、保育園で育てた夏野菜を給食で提供したり、高校生と一緒に植えたさつまいもを調理しておやつに食べたりと季節の食材に気づく活動にも力を入れています。また、年長児は給食に出てくる食材を赤、緑、黄の栄養素の仲間分けにする活動を行い、食への関心へを高めている。また、栄養士から毎月、食育のお便り「もぐもぐだより」も発行されています。	○			分かりやすい	○			書くことが限定されており、書きやすい
	22	子どもの生活を充実させるために、家庭との連携を行っている。	職員は保護者に送迎時や個別面談時に子どもの様子や成長について、情報を共有するように努めている。また、子どもの状況に応じて、保護者と保育園に柏崎市保健師等の専門職を加えた連携にも努めています。		○		共通の「相談体制」と内容が重複するし、内容が専門的で分かりにくい		○		内容が専門的なところまで、触れているので、利用者目線だと分かりにくい

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：あいエイド新潟

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくく	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	23	保護者が安心して子育てができるよう支援を行っている。	日頃から子どもの身体の状態、情緒面や行動、養育の状態等についてきめ細やかに観察した保育に努めている。子どもの保育園での成長や気になることを保護者に伝え、必要があればアドバイスを行うなどして、保護者への子育て支援と延長保育を通じた就労支援にも努めている。	○			分かりやすい	○			書くことが限定されており、書きやすい

上記のとおり、トライアル版は評価基準の構成が「共通評価基準」、「内容評価基準」の順番になっていますが、これについてどうお考えになりますか？

		〔左記を選択した理由〕
	この順番で良い	サービス内容が読み手はまず、気になるため。
○	「内容評価基準」が先の方が良い	
	そのほか	

「利用者の立場」の視点からの総合的な評価、感想

		〔左記を選択した理由〕
	分かりやすい	もう少し、項目を絞って少なくしすることで、よりわかりやすいものになると思われます。
	分かりにくい	
○	どちらともいえない	

全体を通じたご感想、ご意見、ご提案をお聞かせさい。

第三者評価のコメントの前半は、利用者やその家族、職員でも理解できるようなコメントとして、後半は質の改善に向ける事業所向けのコメントにするなど、常に利用者等や地域住民を意識した評価結果の書き方の検討が必要であると感じました。

評価機関	株式会社中部評価センター
施設・事業所	めぐみ保育園
種別　№	保育　№５

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：めぐみ保育園

事業所名	社会福祉法人　相和福祉会　めぐみ保育園	保育　№5

各評価細目に関する意見など

区分	№.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
共通評価項目	1	大切にしている価値や考え方（理念など）を書き表し、職員、利用者、家族に説明している。	保育園を運営している法人の理念に従って、保育園独自の考え方を打ち出しています。そのスローガンは、「3つのわ（和、輪、笑」です。これらが書かれているカードを保育士全員が常に持っていて、朝礼や職員会議の時に読み合わせをしています。この考え方を、園長が入園説明会等の機会を使って、保護者の方たちにも詳しく説明しています。したがって、保護者アンケートに答えていただいた方の97％が、「理念、基本方針の周知」の項目では、「知っている」と答えています。		○		「価値」とは何を指すかわかりにくいです。						
	2	サービスを良くするよう計画的な評価を行い、業務のやり方を定期的に見直している。	保育士たちは、保育園の仕事がより良いものとなるように、いろいろな工夫をしています。運動会や生活発表会などの保育園で行われる主な行事の後には、必ず保護者アンケートを行って、保護者の満足度が上がったか、下がっているのかを調べています。保護者アンケートに書かれている様々な意見や要望には、出来るだけ応えようとしています。しかし、アンケートで集まったたくさんのデータの分析がうまく行われていません。だから、保育園の活動にうまくつながらないこともあります。			○	より良いサービスを提供するため、計画的に評価を行い、業務のやり方を定期的に見直している。ではいかがでしょうか。						
	3	事業の実績や収支、職員の状況をはじめとする運営情報を公開している。	少し間隔は開いていますが、保育園が第三者評価を受けるのは、今回が2回目になります。ホームページやパンフレットだけでなく、「入園のしおり」や「園だより」なども使って、保育園の状態や様子を外部に伝えようとしています。保護者や地域の方から苦情が出た場合には、速やかに解決を図って、苦情を申し立てた人に報告しています。そして「園だより」に載せて保護者にそのことを知らせるだけでなく、ホームページにもその内容を載せています。		○		「職員の状況」という表現が何を指すかがわかりにくいように思います。						
	4	利用者と地域の方々との交流を図っている。	保育士たちは、子どもが社会の中で健やかに育っていくためには、年の離れた人ともうまく関わることが大切だと考えています。保育園の行事には、地域のお年寄りを招待して喜ばれています。そのような考え方から、保育園では、中・長期の課題として、「子どもたちが地域とうまく関わりを持つこと」を挙げています。しかし保育園の今年の計画の中には、「子どもと地域」に関する具体的な取り組みがみられません。できれば、目標とする数値を決めて取り組んでほしいと思います。	○									

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	5	福祉的な支えが必要な地域の人々を援助する活動を行っている。	全国的に見ても、非常に“待機児童”の多い地域です。だから、保育園に通っていない子どもとその保護者の子育て支援に力を入れています。保育園と並んで、「子育て支援室」が運営されていますので、協力して子育てを支援しています。「緑区子育て支援ネットワーク」にも加わって、いろいろな活動を行っています。代表的な活動の「赤ちゃんまつり」や「ミニ赤ちゃんまつり」は、毎回大盛況で、未就園児のお母さん方にも大人気です。そこでも保育園の保育士たちがたくさん頑張っています。		○		「福祉的な支援」「援助する活動」という表現は利用者に分かりにくいのではないでしょうか。						
	6	利用者を尊重することの重要性を職員が深く理解し、実践している。	「保育園のしおり」や「入園のしおり」、「重要事項説明書」などには、「子どもを尊重して保育をする」という基本的な考え方が書かれています。保護者にもその考え方を分かってもらおうと、入園式などでは園長が時間をかけて説明しています。その考え方と実際の保育が間違わないように、考え方が書かれた1日ごとのカレンダーを作って、保育士たちは毎日の朝礼で読み合わせをしています。しかし、実際に間違いが起こっているのか、いないのか、それを明らかにする方法が見つかっていません。	○									
	7	利用希望者に対して利用条件や自己負担金などの情報を積極的に提供している。	保護者が保育園を選ぶためには、保育園がいろいろな情報を保護者に知らせる必要があります。保育園のホームページからは多くの情報が得られますが、パンフレットは公共の場にさえ置いてありません。入園希望者が多いので、自分たちの保育園をPRすることが必要だとは思っていないのかもしれません。ホームページ以外でも、保育園をPRする方法を考えることが望まれます。利用希望者や見学者が保育園に来られた場合には、園長が「保育園のしおり」を使って丁寧に説明しています。	○									
	8	サービス利用を始めるときや変更するときは分かりやすく説明している。	保育園へ通うことの始まりや、保育園を変わったりするときの注意事項は、入園説明会や進級式の中で園長が分かりやすく説明しています。それに同意した保護者からは、同意書を提出してもらっています。そのときに、保護者からいろいろな質問がありますが、その内容が記録として残されていません。質疑応答の内容が、その後の保育の変更や資料を見直すことにもつながる可能性がありますので、記録を残すことが望まれます。	○									

区分	№.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	9	利用者の満足度を高めるための具体的な取組みがあり、改善に取り組んでいる。	子どもの送迎時に、保育士が保護者と会話をして意見や要望を聞いています。個人懇談会や行事の後の保護者アンケートでも、意見・要望を聞き取ります。聞き取った保護者の意見や要望は、職員会議に持ち寄り、皆で話し合っています。そのような取り組みをすることで、保育園は、子どもや保護者が保育園に対して満足しているかどうかを調べています。また、保護者同士の意見交換も必要ではないかと考えています。今後は、保育参観の後で、クラス懇談会をすることが決まっています。	○									
	10	苦情があったときは前向きに改善している。	苦情があった時の対応方法が決まっていて、保育園の玄関に掲示してあります。「重要事項説明書」の中にも詳しく書かれています。第三者委員にまで届くほどの苦情は出ていませんが、軽い苦情が数件あって、職員会議で話し合っています。苦情を申し立てた人と、園長や主任保育士が直接話をして解決することもあります。ホームページを使って、苦情のあったことやその内容、改善策などを公表する仕組みはありますが、苦情を申し立てた保護者の同意が取れずに、公表できないこともあります。	○									
	11	相談しやすい環境や意見を言いやすい仕組みを作り、利用者に知らせている。	保護者からの相談や意見は、朝・夕の送迎時の会話や、「連絡ノート」に書かれたことから把握しています。意見箱があるので、保護者はいつでも意見を言うことができるのですが、意見箱の置いてある場所が事務室の横なので、保護者にとって利用しやすい場所とは思えません。クラス担任だけでなく、保育士の誰にでも、話しやすい人に相談や意見を持ちかけてよいことになっていますが、口頭でその説明をしているだけで、書きものにして渡すことにはしていません。分かりやすい案内書の作成が望まれます。	○									
	12	ケガや事故を未然に防ぐ検討と対策を行っている。	“ヒヤリ“としたら「ヒヤリハット報告書」を、事故が起きたら「事故報告書」を作成して、それを基に原因の分析や改善策、再発防止策などについて話し合っています。リスクマネジメント委員会がないので、園長や主任保育士が、保育士から改善のための意見を聞いています。保育士一人ひとりが安心・安全な保育の意識を高めるためにも、委員会の立ち上げが待たれます。事故が実際に起きてしまった場合には、毎回改善策や再発防止策が検討されていますが、結果的には、“マニュアルの見直し”にもつながっています。			○	「検討と対策」という表現は難しいのではないでしょうか。						

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	13	感染症の予防や発生時の対策を行っている。	感染症を防止するためのマニュアルと、感染症が発生したときに対応するマニュアルが備え付けてあります。毎年、年度の終わりに、それらのマニュアルが役に立つかどうか、保育士が見直しています。感染症が発生したときに、子どもたちをいかに安全に保育するかということを、保育士は勉強しています。その勉強会の講師は、看護師の資格を持った職員が担当します。感染症が発生したときには、毎日その内容を保育園の掲示板に掲示して保護者に伝えています。	○									
	14	災害が発生したときの避難や甚大な被害に備えた対策を行っている。	「安全管理マニュアル」には、災害にあった時の対応が書かれています。毎月1回、子どもたちの避難訓練も行われています。 保護者と保育士に、緊急メールの登録をお願いしています。消防署と協力して消火訓練をしていますが、地域の人たちが訓練に参加することはありません。保育園が住宅地の中にあるので、地域の班長会にお願いして、災害が発生したときに助け合うことを取り決めると良いと思います。	○									
内容評価項目（保育）	15	生活にふさわしい場として、子どもが心地よく過ごすことのできる環境を整備している。	保育室の温度や湿度、換気の状態を、保育士が「健康票」に記録しています。看護師の資格を持った職員が保育ルームを見回って、子どもたちにとって過ごしやすい保育室であるかどうかを見ています。衛生面についても、塩素消毒やオゾン消毒などが行われています。保育士は、子ども一人ひとりについて、自分から進んで行動できるように、見守っています。子どもに合った玩具や道具を選び、遊びや活動の場所を決めるにも気を配っています。	○									
	16	一人ひとりの子どもを受容し、子どもの状態に応じた保育を行っている。	保育園では朝礼や職員会議のときに、子どもたちの成長や発達の段階や個別に配慮しなくてはならない大事なことを話し合って、どの保育士も同じ情報を持つようにしています。「子どもが安心して生活しているか」、「保育士が子どもの気持ちを汲み取ろうとしているか」、それらの意識を高めるために、チェックリストを使って確認することが検討されています。保育の質を上げるために、ぜひ実現させてほしいと思います。		○		「受容」は専門用語的なため、「受け止め」にしてはどうでしょうか。						

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：めぐみ保育園

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	17	子どもが基本的な生活習慣を身につけることができる環境の整備、援助を行っている。	保育園では、保育の基本として「モンテッソーリ教育」を取り入れています。基本的な生活習慣を正しく身につけることは、「モンテッソーリ教育」の柱となる部分です。ところが、保育園に調査にうかがった日に、一人の保育士が片手で椅子を持ちあげ、もう一方の手に持った雑巾で机を拭いていました。雑然として、お手本を示す保育士の姿とは思えませんでしたので、「モンテッソーリ教育」についての保育士自身の意識を高めることが必要でしょう。	○									
	18	子どもが主体的に活動できる環境を整備し、子どもの生活と遊びを豊かにする保育を展開している。	保育園では「モンテッソーリ教育」を取り入れていますので、子どもたちが自分自身で教材を選べるように、保育室にはモンテッソーリの教材がたくさん用意されています。3歳以上の子どもは、「異年齢クラス」の縦割り保育になっていて、年長の子ども（5歳児）の行動が、年中（4歳児）や年少（3歳児）の子どものお手本になっています。年長の子どもが年下の子どもにいろいろなことを教えたり、人と人との関わり方や子どもが社会の中で健やかに育っていくためのルールを学んだりしています。	○									
	19	長時間にわたる保育のための環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	保育園での生活にメリハリをつけるため、子どもの年齢に合わせて「動」と「静」の活動を考えた上で、長時間にわたる保育の計画を作っています。保育の途中で担当する保育士が替わることになりますから、保護者への連絡には「連絡ノート」を使って、大事なことが必ず伝わるようにしています。子どもたちには夕方の間食（おやつ）を出していませんが、それには理由があります。「家庭での食事を大切にしてほしい」との思いがあるからです。	○									
	20	子どもの健康管理を適切に行っている。	子どもたちの健康に関する「健康管理マニュアル」という手順書が作成されています。保険計画も作成されて、子どもが健康に育つように取り組んでいます。保育士は、健康診断の結果や保護者からの情報、毎日の健康観察、職員会議での話し合いなどを通して、子どもの健康状態を把握しています。SIDS（乳幼児突然死症候群）の対策として、2年に1回、消防署による人工呼吸法講習も兼ねて職員研修を行っています。SIDSは保護者にとっても大事なことなので、入園説明会で園長が保護者に説明しています。	○									

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：めぐみ保育園

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	21	食事を楽しむことができるよう工夫をしている。	保育園では、年齢別に食育計画が作ってあります。園庭でお米や野菜を育てたり、ラップおにぎりを子どもたちが自分で作ったりして、子どもが食事に興味を持つように工夫しています。訪問調査で保育園を訪ねた日の給食の時間には、子どもたちが落ち着いて食事を摂ることができるよう、心地よい音楽が流れていました。子どもに食事マナーを注意する保育士の声かけも穏やかでした。	○									
	22	子どもの生活を充実させるために、家庭との連携を行っている。	「お便り帳」を使って、保育園での子どもの様子を保護者に伝えています。年齢によって違いがありますが、乳児は毎日「お便り帳」が使われています。保育参観や保護者懇談会でも、保育園での子どもの生活の様子を話し合い、内容は記録として残してあります。しかし、保護者アンケートの中に、「保護者と保育士、保護者同士の交流が少ない」との意見がありました。「保育園とうまく意思疎通ができない」との意見もありましたので、対応策の検討が望まれます。			○	「家庭」→「保護者」・「行っている」→「図っている」ではどうでしょうか。						
	23	保護者が安心して子育てができるよう支援を行っている。	朝夕の送迎時に、保育士が積極的に挨拶や声かけを行って、保護者との信頼関係を築こうとしています。しかし、保護者アンケートでは、保育中の子どもの体調が変化したときに、適切な連絡がなかったことに対して、複数の保護者から不満の声がありました。保護者への丁寧な説明が求められます。保護者からの相談に対しても、保育士によって記録の仕方に差異が生じています。職員研修を通して、改善することが望まれます。			○							

上記のとおり、トライアル版は評価基準の構成が「共通評価基準」、「内容評価基準」の順番になっていますが、これについてどうお考えになりますか？

○印			
	○	この順番で良い	〔左記を選択した理由〕 共通評価項目は、どの施設においても必要な項目であるため、先でよいと思います。
		「内容評価基準」が先の方が良い	
		そのほか	

より良くトライアル版を活用する方法についてお考えをお聞かせください。

利用者に、福祉サービスの選択情報として第三者評価の結果を活用していただくためには、難しいことよりも読みやすさや分かりやすさが大切になってくると思います。利用者が知りたいと思うところに着目しトライアル版として公開することは、利用者にとって施設選択の一助になると思います。

全体を通じたご感想、ご意見、ご提案をお聞かせください。

専門用語や難しい表現、抽象的な表現は、読み手に伝わりにくいため、利用者様・保護者様に分かりやすい表現で伝えることは良いと思います。

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：中部評価センター

評価機関名	株式会社　中部評価センター

施設・事業所名	めぐみ保育園

各評価細目に関する意見など

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
共通評価項目	1	大切にしている価値や考え方（理念など）を書き表し、職員、利用者、家族に説明している。	保育園を運営している法人の理念に従って、保育園独自の考え方を打ち出しています。そのスローガンは、「3つのわ（和、輪、笑」です。これらが書かれているカードを保育士全員が常に持っていて、朝礼や職員会議の時に読み合わせをしています。この考え方を、園長が入園説明会等の機会を使って、保護者の方たちにも詳しく説明しています。したがって、保護者アンケートに答えていただいた方の97%が、「理念、基本方針の周知」の項目では、「知っている」と答えています。								
	2	サービスを良くするよう計画的な評価を行い、業務のやり方を定期的に見直している。	保育士たちは、保育園の仕事がより良いものとなるように、いろいろな工夫をしています。運動会や生活発表会などの保育園で行われる主な行事の後には、必ず保護者アンケートを行って、保護者の満足度が上がったたか、下がっているのかを調べています。保護者アンケートに書かれている様々な意見や要望には、出来るだけ応えようとしています。しかし、アンケートで集まったたくさんのデータの分析がうまく行われていません。だから、保育園の活動にうまくつながらないこともあります。								
	3	事業の実績や収支、職員の状況をはじめとする運営情報を公開している。	少し間隔は開いていますが、保育園が第三者評価を受けるのは、今回が2回目になります。ホームページやパンフレットだけでなく、「入園のしおり」や「園だより」なども使って、保育園の状態や様子を外部に伝えようとしています。保護者や地域の方から苦情が出た場合には、速やかに解決を図って、苦情を申し立てた人に報告しています。そして「園だより」に載せて保護者にそのことを知らせるだけでなく、ホームページにもその内容を載せています。								

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：中部評価センター

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくく	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	4	利用者と地域の方々との交流を図っている。	保育士たちは、子どもが社会の中で健やかに育っていくためには、年の離れた人ともうまく関わることが大切だと考えています。保育園の行事には、地域のお年寄りを招待して喜ばれています。そのような考え方から、保育園では、中・長期の課題として、「子どもたちが地域とうまく関わりを持つこと」を挙げています。しかし保育園の今年の計画の中には、「子どもと地域」に関する具体的な取り組みがみられません。できれば、目標とする数値を決めて取り組んでほしいと思います。								
	5	福祉的な支えが必要な地域の人々を援助する活動を行っている。	全国的に見ても、非常に“待機児童”の多い地域です。だから、保育園に通っていない子どもとその保護者の子育て支援に力を入れています。保育園と並んで、「子育て支援室」が運営されていますので、協力して子育てを支援しています。「緑区子育て支援ネットワーク」にも加わって、いろいろな活動を行っています。代表的な活動の「赤ちゃんまつり」や「ミニ赤ちゃんまつり」は、毎回大盛況で、未就園児のお母さん方にも大人気です。そこでも保育園の保育士たちがたくさん頑張っています。								
	6	利用者を尊重することの重要性を職員が深く理解し、実践している。	「保育園のしおり」や「入園のしおり」、「重要事項説明書」などには、「子どもを尊重して保育をする」という基本的な考え方が書かれています。保護者にもその考え方を分かってもらおうと、入園式などでは園長が時間をかけて説明しています。その考え方と実際の保育が間違わないように、考え方が書かれた1日ごとのカレンダーを作って、保育士たちは毎日の朝礼で読み合わせをしています。しかし、実際に間違いが起こっているのか、いないのか、それを明らかにする方法が見つかっていません。								

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：中部評価センター

区分	№.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	7	利用希望者に対して利用条件や自己負担金などの情報を積極的に提供している。	保護者が保育園を選ぶためには、保育園がいろいろな情報を保護者に知らせる必要があります。保育園のホームページからは多くの情報が得られますが、パンフレットは公共の場にさえ置いてありません。入園希望者が多いので、自分たちの保育園をPRすることが必要だとは思っていないのかもしれません。ホームページ以外でも、保育園をPRする方法を考えることが望まれます。利用希望者や見学者が保育園に来られた場合には、園長が「保育園のしおり」を使って丁寧に説明しています。								
	8	サービス利用を始めるときや変更するときは分かりやすく説明している。	保育園へ通うことの始まりや、保育園を変わったりするときの注意事項は、入園説明会や進級式の中で園長が分かりやすく説明しています。それに同意した保護者からは、同意書を提出してもらっています。そのときに、保護者からいろいろな質問がありますが、その内容が記録として残されていません。質疑応答の内容が、その後の保育の変更や資料を見直すことにもつながる可能性がありますので、記録を残すことが望まれます。								
	9	利用者の満足度を高めるための具体的な取組みがあり、改善に取り組んでいる。	子どもの送迎時に、保育士が保護者と会話をして意見や要望を聞いています。個人懇談会や行事の後の保護者アンケートでも、意見・要望を聞き取ります。聞き取った保護者の意見や要望は、職員会議に持ち寄り、皆で話し合っています。そのような取り組みをすることで、保育園は、子どもや保護者が保育園に対して満足しているかどうかを調べています。また、保護者同士の意見交換も必要ではないかと考えています。今後は、保育参観の後で、クラス懇談会をすることが決まっています。								

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：中部評価センター

区分	№.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	10	苦情があったときは前向きに改善している。	苦情があった時の対応方法が決まっていて、保育園の玄関に掲示してあります。「重要事項説明書」の中にも詳しく書かれています。第三者委員にまで届くほどの苦情は出ていませんが、軽い苦情が数件あって、職員会議で話し合っています。苦情を申し立てた人と、園長や主任保育士が直接話をして解決することもあります。ホームページを使って、苦情のあったことやその内容、改善策などを公表する仕組みはありますが、苦情を申し立てた保護者の同意が取れずに、公表できないこともあります。								
	11	相談しやすい環境や意見を言いやすい仕組みを作り、利用者に知らせている。	保護者からの相談や意見は、朝・夕の送迎時の会話や、「連絡ノート」に書かれたことから把握しています。意見箱があるので、保護者はいつでも意見を言うことができるのですが、意見箱の置いてある場所が事務室の横なので、保護者にとって利用しやすい場所とは思えません。クラス担任だけでなく、保育士の誰にでも、話しやすい人に相談や意見を持ちかけてよいことになっていますが、口頭でその説明をしているだけで、書きものにして渡すことにはしていません。分かりやすい案内書の作成が望まれます。								
	12	ケガや事故を未然に防ぐ検討と対策を行っている。	“ヒヤリ“としたら「ヒヤリハット報告書」を、事故が起きたら「事故報告書」を作成して、それを基に原因の分析や改善策、再発防止策などについて話し合っています。リスクマネジメント委員会がないので、園長や主任保育士が、保育士から改善のための意見を聞いています。保育士一人ひとりが安心・安全な保育の意識を高めるためにも、委員会の立ち上げが待たれます。事故が実際に起きてしまった場合には、毎回改善策や再発防止策が検討されていますが、結果的には、“マニュアルの見直し”にもつながっています。								

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：中部評価センター

区分	№.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	13	感染症の予防や発生時の対策を行っている。	感染症を防止するためのマニュアルと、感染症が発生したときに対応するマニュアルが備え付けてあります。毎年、年度の終わりに、それらのマニュアルが役に立つかどうか、保育士が見直しています。感染症が発生したときに、子どもたちをいかに安全に保育するかということを、保育士は勉強しています。その勉強会の講師は、看護師の資格を持った職員が担当します。感染症が発生したときには、毎日その内容を保育園の掲示板に掲示して保護者に伝えています。								
	14	災害が発生したときの避難や甚大な被害に備えた対策を行っている。	「安全管理マニュアル」には、災害にあった時の対応が書かれています。毎月1回、子どもたちの避難訓練も行われています。 保護者と保育士に、緊急メールの登録をお願いしています。消防署と協力して消火訓練をしていますが、地域の人たちが訓練に参加することはありません。保育園が住宅地の中にあるので、地域の班長会にお願いして、災害が発生したときに助け合うことを取り決めると良いと思います。								
内容評価項目（保育）	15	生活にふさわしい場として、子どもが心地よく過ごすことのできる環境を整備している。	保育室の温度や湿度、換気の状態を、保育士が「健康票」に記録しています。看護師の資格を持った職員が保育ルームを見回って、子どもたちにとって過ごしやすい保育室であるかどうかを見ています。衛生面についても、塩素消毒やオゾン消毒などが行われています。保育士は、子ども一人ひとりについて、自分から進んで行動できるように、見守っています。子どもに合った玩具や道具を選び、遊びや活動の場所を決めるにも気を配っています。								

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：中部評価センター

区分	№.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	16	一人ひとりの子どもを受容し、子どもの状態に応じた保育を行っている。	保育園では朝礼や職員会議のときに、子どもたちの成長や発達の段階や個別に配慮しなくてはならない大事なことを話し合って、どの保育士も同じ情報を持つようにしています。「子どもが安心して生活しているか」、「保育士が子どもの気持ちを汲み取ろうとしているか」、それらの意識を高めるために、チェックリストを使って確認することが検討されています。保育の質を上げるために、ぜひ実現させてほしいと思います。								
	17	子どもが基本的な生活習慣を身につけることができる環境の整備、援助を行っている。	保育園では、保育の基本として「モンテッソーリ教育」を取り入れています。基本的な生活習慣を正しく身につけることは、「モンテッソーリ教育」の柱となる部分です。ところが、保育園に調査にうかがった日に、一人の保育士が片手で椅子を持ちあげ、もう一方の手に持った雑巾で机を拭いていました。雑然として、お手本を示す保育士の姿とは思えませんでしたので、「モンテッソーリ教育」についての保育士自身の意識を高めることが必要でしょう。								
	18	子どもが主体的に活動できる環境を整備し、子どもの生活と遊びを豊かにする保育を展開している。	保育園では「モンテッソーリ教育」を取り入れていますので、子どもたちが自分自身で教材を選べるように、保育室にはモンテッソーリの教材がたくさん用意されています。3歳以上の子どもは、「異年齢クラス」の縦割り保育になっていて、年長の子ども（5歳児）の行動が、年中（4歳児）や年少（3歳児）の子どものお手本になっています。年長の子どもが年下の子どもにいろいろなことを教えたり、人と人との関わり方や子どもが社会の中で健やかに育っていくためのルールを学んだりしています。								

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくく	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	19	長時間にわたる保育のための環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	保育園での生活にメリハリをつけるため、子どもの年齢に合わせて「動」と「静」の活動を考えた上で、長時間にわたる保育の計画を作っています。保育の途中で担当する保育士が替わることになりますから、保護者への連絡には「連絡ノート」を使って、大事なことが必ず伝わるようにしています。子どもたちには夕方の間食（おやつ）を出していませんが、それには理由があります。「家庭での食事を大切にしてほしい」との思いがあるからです。								
	20	子どもの健康管理を適切に行っている。	子どもたちの健康に関する「健康管理マニュアル」という手順書が作成されています。保険計画も作成されて、子どもが健康に育つように取り組んでいます。保育士は、健康診断の結果や保護者からの情報、毎日の健康観察、職員会議での話し合いなどを通して、子どもの健康状態を把握しています。SIDS（乳幼児突然死症候群）の対策として、2年に1回、消防署による人工呼吸法講習も兼ねて職員研修を行っています。SIDSは保護者にとっても大事なことなので、入園説明会で園長が保護者に説明しています。								
	21	食事を楽しむことができるよう工夫をしている。	保育園では、年齢別に食育計画が作ってあります。園庭でお米や野菜を育てたり、ラップおにぎりを子どもたちが自分で作ったりして、子どもが食事に興味を持つように工夫しています。訪問調査で保育園を訪ねた日の給食の時間には、子どもたちが落ち着いて食事を摂ることができるよう、心地よい音楽が流れていました。子どもに食事マナーを注意する保育士の声かけも穏やかでした。								

区分	№.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（〇印とその理由）				「講評コメント」について（〇印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	22	子どもの生活を充実させるために、家庭との連携を行っている。	「お便り帳」を使って、保育園での子どもの様子を保護者に伝えています。年齢によって違いがありますが、乳児は毎日「お便り帳」が使われています。保育参観や保護者懇談会でも、保育園での子どもの生活の様子を話し合い、内容は記録として残してあります。しかし、保護者アンケートの中に、「保護者と保育士、保護者同士の交流が少ない」との意見がありました。「保育園とうまく意思疎通ができない」との意見もありましたので、対応策の検討が望まれます。								
	23	保護者が安心して子育てができるよう支援を行っている。	朝夕の送迎時に、保育士が積極的に挨拶や声かけを行って、保護者との信頼関係を築こうとしています。しかし、保護者アンケートでは、保育中の子どもの体調が変化したときに、適切な連絡がなかったことに対して、複数の保護者から不満の声がありました。保護者への丁寧な説明が求められます。保護者からの相談に対しても、保育士によって記録の仕方に差異が生じています。職員研修を通して、改善することが望まれます。								

上記のとおり、トライアル版は評価基準の構成が「共通評価基準」、「内容評価基準」の順番になっていますが、これについてどうお考えになりますか？

選択	項目	〔左記を選択した理由〕
〇	この順番で良い	全体的なところから読んで、徐々にサービスの内容に入っていく方が理にかなっていると思う。
	「内容評価基準」が先の方が良い	
	そのほか	

「利用者の立場」の視点からの総合的な評価、感想

選択	項目	〔左記を選択した理由〕
	分かりやすい	様々な人たちが読まれるとなると、もう少し専門的な言葉が入っても良いのかと思う。
	分かりにくい	
〇	どちらともいえない	

全体を通じたご感想、ご意見、ご提案をお聞かせさい。

●「利用者向け評価結果トライアル版」（案）モデル評価事業

評価機関	特定非営利活動法人 ワークショップいふ
施設・事業所	網津保育園
種別　№	保育　№6

様式3 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：網津保育園

事業所名	社会福祉法人 育遊会 網津保育園

保育 №6

各評価細目に関する意見など

区分	№.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
共通評価項目	1	大切にしている価値や考え方（理念など）を書き表し、職員、利用者、家族に説明している。	園は保育の基本姿勢として「人権を尊重し、子供や家庭に対して分け隔ての無い保育と、プライバシーを保護することを第一とし、保護者からの意見や要望には真摯に傾聴し、より良い保育を目指す」と文章化しており、ホームページ・パンフレット・広報誌等に記載して保護者等に伝えています。また、園内の会議や研修会で基本姿勢について話し合い、園の考え方が職員に浸透するように取り組んでいます。	○			言葉がよりやさしくなっている。	○			ずい分具体的な内容になっていてわかりやすいと思う。		
	2	サービスを良くするよう計画的な評価を行い、業務のやり方を定期的に見直している。	保護者からの相談・苦情や、色々な園行事後の感想文・アンケート等の情報から課題を把握し、職員会議で改善策を話し合い、改善に繋げています。しかし、日々の保育について、全職員で定期的に振り返る自己評価や、第三者評価の受審はまだ実施されていません。計画(Plan),実行(Do),評価(Check),見直し(Act)の「PDCAサイクル」を取り入れ職員全体で日々の業務を定期的に見直すことが望まれます。			○				○			
	3	事業の実績や収支、職員の状況をはじめとする運営情報を公開している。	保育所運営の収支報告や現況報告は宇土市のホームページで公開されています。 苦情や相談に対する改善策等は、保護者会総会で口頭で説明され、「園便り」で周知されています。 しかし、保育所の財務等に関する報告や、第三者評価の受審状況、苦情・相談内容の公開までは至っておらず、園のホームページ等を活用して積極的に公表されることが望まれます。	○						○			
	4	利用者と地域の方々との交流を図っている。	園は理念を「地域に愛される保育園をめざします」として文章化しています。園児たちは、地蔵祭り・相撲大会・住吉神社大祭・あじさいコンサート等の地域行事へ参加したり、高齢者施設を訪問する等して地域社会と積極的に交流しています。保育園の夏祭りでは、園庭を開放し、盆踊りや、夜店など、子供と地域住民が一緒に楽しめる催し物を行ない、社会体験の場を広げています。また、園は自然豊かな環境に囲まれており、住民の協力で田植えや野菜・果物の栽培など、季節を体感する園外活動も盛んに行われています。子どもと地域との交流を広げるために地域への働きかけが積極的に行われています。	○				○					

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：網津保育園

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	5	福祉的な支えが必要な地域の人々を援助する活動を行っている。	園は、一時保育・一時預かり事業・学童保育等を行っています。また、「つくしんぼ広場」と称した地域の子育て支援事業は月2回開催され、育児相談を受けたり、子育てしている家庭のコミュニケーションの場となっています。園庭や学童クラブでは元気な子どもたちの明るい声が弾んでおり、地域子育て支援の拠点として意欲的に活動し、地域貢献・公益的な事業に積極的に取り組んでいます。	○									
	6	利用者を尊重することの重要性を職員が深く理解し、実践している。	「子どもの発達や経験の個人差等に充分に配慮し、子どもの人権を尊重した保育に取り組む」と運営規程で定めています。人権研修等に参加した職員は、園内研修で研修報告を行ない、全員の共通理解を図っています。登園時には一人ひとりに言葉かけしながら丁寧に受け入れ安定した生活が出来るように配慮しています。また、子どもが気持ち良く降園できるように遊びの充実を図り、保護者に一日の出来事や連絡事項を連絡帳と口頭で伝えています。訪問調査日、子どもに丁寧に接する保育士の様子が観察され、子どもを尊重した保育の実践が確認できました。			○				○			
	7	利用希望者に対して利用条件や自己負担金などの情報を積極的に提供している。	入園希望者には「入園のしおり」やパンフレットを配布して説明し、希望者にはいつでも、保育園見学を受け入れ、情報を提供しています。また、ホームページでは理念や保育に対する基本的な姿勢に加え、事業内容や利用料、嘱託医等の情報や、「網津だより」を掲載して、子どもたちの元気で楽しそうな園の雰囲気等を積極的に伝えています。	○				○					
	8	サービス利用を始めるときや変更するときは分かりやすく説明している。	入園予定者には入園前に説明会を開き、分かりやすく書かれた「入園のしおり」を使って説明しています。 しおりには、園の考え方・特徴・保育の内容・保育園生活に必要なこと等が書かれています。疑問等に丁寧に回答し、安心して入園となるように努めています。また、入園後は、保護者会や懇談会、個人的な面談を通して説明しています。	○				○					
	9	利用者の満足度を高めるための具体的な取組みがあり、改善に取り組んでいる。	子どもの思いは日々の保育の中でくみとることに努め、保護者の要望や意向は意見箱の設置や、保育参観・クラス懇談会・保護者会・連絡ノート、送迎時の保護者との会話等、多くの機会を通して聞き取り、利用者満足度の向上に努めています。しかし、保護者に対して、利用者満足度に関する調査の定期的な実施や結果を分析・検討するための検討会等は実施されていません。利用者満足を把握する仕組みづくりが望まれます。	○				○					

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	10	苦情があったときは前向きに改善している。	入園前の説明会で「入園のしおり」を使用し、苦情等は遠慮なく申し出ることができること、苦情の申し出先などを伝えています。 受け付けられた苦情は、速やかに解決し信頼性の確保に努めています。しかし、意見や苦情が出された際の記録の方法や、解決方法の手順等についてのマニュアルは整備されていません。苦情解決の仕組みの確立が求められます。	○				○					
	11	相談しやすい環境や意見を言いやすい仕組みを作り、利用者に知らせている。	保護者が意見や要望を言いやすいように「意見箱」を玄関に設置しています。また、保護者からの相談や意見は連絡帳も活用して聞き取るようにしています。職員は、送迎時に保護者への声掛けを積極的に行いコミュニケーションの機会を増やし、話しやすい雰囲気作りに配慮しています。出来れば、相談や意見が安心して述べられるようなスペース等の確保も望まれます。	○				○					
	12	ケガや事故を未然に防ぐ検討と対策を行っている。	「危機管理マニュアル」を整備し、子どもをケガ・盗難・事故等から未然に防ぐためにリスク管理が行われています。また、外部の専門業者による定期的な安全点検に加え、施設・設備・遊具・玩具・用具・園庭は、安全点検表にそって、職員が安全性を確認しています。また、警察の協力を得て「交通安全教室」も実施し、園児が交通事故防止に関心を持つような取り組みを行っています。子どもの安心と安全をに配慮した危機管理体制が構築されています。	○				○					
	13	感染症の予防や発生時の対策を行っている。	ウイルス感染症、食中毒、インフルエンザ等が発生しないように日頃から子どもたちに手洗い・茶うがいなどの習慣づけを行っています。感染症が発症しやすい時期や流行している時は、毎日何度も検温を行って体調の変化に注意しています。また、掲示板やクラスだよりで保護者にも注意喚起を行っています。急な嘔吐にも速やかに対処できるように、必要な物を揃えてバケツに入れ、各クラスに置いて備えています。衛生管理マニュアルを整備して安全確保のために取組んでいます。	○				○					

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：網津保育園

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	14	災害が発生したときの避難や甚大な被害に備えた対策を行っている。	地震・水害・火災を想定した「緊急時の対応マニュアル」が整備されており、毎月、指定場所への避難訓練を行っています。各クラスには、避難経路が掲示してあります。訓練の後、避難誘導にかかった時間や手順等の反省会を行って災害時に備えています。子どもたちには「ひなんの約束オカシモチ（おさない・かけない・しゃべらない・もどらない・ちかよらない」を合言葉として子どもたちがスムーズに避難できるように練習しています。災害が発生した時の子どもの安全確保のための取組を組織的に行っています。	○				○					
内容評価項目（保育）	25	生活にふさわしい場として、子どもが心地よく過ごすことのできる環境を整備している。	天然素材を使用して建設されている園舎は天井が高くて明るく開放的な空間となっています。換気や保温にも配慮した設計で子どもが心地よく過ごせる環境になっています。トイレも明るくエアータオルも設置されて清潔さが保たれています。夏でも外遊びが楽しめるように園庭に遮光ネットが張られ、一人ひとりの体の発達に沿って自由に遊具等を使い運動遊びが出来るように環境整備が充実しています。	○				○					
	26	一人ひとりの子どもを受容し、子どもの状態に応じた保育を行っている。	園は理念に「子ども一人ひとりに寄り添い、育ちを支える」と明示しており、保育の基本としています。家庭環境や生活リズム、一人ひとりの発達等から生じる個人差を十分に把握・尊重するため「子ども理解の会議」「百日日記」「クラス会議」等を通して職員の理解を深めています。子どもがその場に応じて楽しく過ごせるように、一人ひとりの理解に努め愛情を持って子どもに接する保育の実践が観察されました。	○				○					
	27	子どもが基本的な生活習慣を身につけることができる環境の整備、援助を行っている。	食事・排泄・睡眠・着脱・清潔などの基本的な生活習慣が、無理なく成長に応じて身に着くように、励まし、自分でやろうとする気持ちが育つような言葉かけで保育が実践されています。様々な遊具や用具が整えられており、運動や遊びが自由に出来るような環境が整備されています。3歳以上の子どもたちには、マラソンや体操教室も取り入れ、成長に応じた運動遊びで身体的な活動が出来るような環境の充実が見られます。	○				○					

様式3 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：網津保育園

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	28	子どもが主体的に活動できる環境を整備し、子どもの生活と遊びを豊かにする保育を展開している。	園庭には、成長に応じて楽しく遊べる遊具が設置されています。3歳以上児が一緒に楽しむ縦割り保育の外遊びでは、年下の子どものお世話をする年長児の姿が見られました。遊びを通して人間関係が育まれるような環境が整備されています。 当番活動では、当番はクラスの人数を調理室に報告し、今日の献立をクラスで発表し、「いただきます」の挨拶をする役目を果たしております。役割をやり遂げることの喜びを感じる支援が行われています。年長児は和太鼓を練習し、お祭りの時など、多くの人の前で発表する機会が作られています。表現活動や社会体験等を通して生活と遊びを豊かにする保育が展開されています。	○				○					
	29	長時間にわたる保育のための環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	夕方以降の延長保育になると、子どもたちは延長保育用の部屋に移り、延長保育担当職員へ子どもの状況について引き継ぎが行なわれています。長時間になっても子どもが安心して過ごせるように、絵本の読み聞かせをしたり、年齢の異なる子どもたちとも楽しく遊べるように配慮しています。夕食までの空腹感をつなぐ程度のおやつが用意されています。しかし、現在は、延長保育担当職員への引き継ぎは口頭で行われており、引継ぎノート等の活用が望まれます。	○				○					
	30	子どもの健康管理を適切に行っている。	一人ひとりの既往症や予防接種の状況、アレルギー等の情報は、入園時の面接や調査で得られ、個人ファイルに記録されており、職員間で共有できる環境となっています。検温・食事・機嫌等の状況は連絡帳に記載すると共に送迎時の会話を通して情報交換が行われています。体調のすぐれない子どもについては、状況を速やかに保護者に連絡しています。薬の服用支援は「投薬願い」が提出された場合のみ行うこととしています。しかし、健康管理マニュアルは整備されていますが、保健計画は見られず、策定が望まれます。	○				○					
	31	食事を楽しむことができるよう工夫をしている。	ご飯は、子ども達が自分で食べられる量を加減して茶碗についでおり、食べ残しは殆ど見られません。子どもたちが栽培した野菜を収穫し、調理室に持ち込んで給食で食べる経験を通して「食」への関心を高める取り組みを行っています。気候の良い時期は、開放的なテラスで食事をしたり、園外保育では、園で手作り弁当を用意して屋外で食べる機会を作り、食事を楽しく食べられるように工夫しています。	○				○					

様式３ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：網津保育園

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）				さらに改善した場合の内容	
				分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	分かりやすい	分かりにく	どちらともいえない	左記の理由	「評価細目」について	「講評コメント」について
	32	子どもの生活を充実させるために、家庭との連携を行っている。	日々の様子は連絡帳へ記載すると共に送迎時の対話で日常的に情報を交換し共有しています。子どもの成長を一緒に喜び、子どもを中心にした信頼関係の構築に努めています。保護者からの相談は随時担任が主となって話を聞き、記録に残し必要に応じて主任・園長に繋げて家庭との連携を図っています。保育参観を実施して、保護者に保育の現状を理解してもらうような取組も見られます。子どもの生活を充実させるための家庭との連携が充実しています。	○				○					
	33	保護者が安心して子育てができるよう支援を行っている。	登園・降園時、職員は全ての保護者への声掛けを心がけ、コミュニケーションを大切に信頼関係の構築に努めています。相談しやすい雰囲気に配慮し、個々の保護者の不安や悩みなどに対しては、保育士としての専門性に限らず、必要に応じて専門機関の情報を提供しています。保護者が安心して子育てが出来るような支援の充実を図っています。	○				○					

上記のとおり、トライアル版は評価基準の構成が「共通評価基準」、「内容評価基準」の順番になっていますが、これについてどうお考えになりますか？

	この順番で良い	〔左記を選択した理由〕 利用者によっても違いがあるかとも思いますが、より身近な事を始めに持って来た方が良いのではとも思います。
○	「内容評価基準」が先の方が良い	
	そのほか	

より良くトライアル版を活用する方法についてお考えをお聞かせください。

箇条書きにするなど短文での表現が分かりやすいのではないでしょうか。具体的な事例の活用。

全体を通じたご感想、ご意見、ご提案をお聞かせください。

＊評価項目の表現が抽象的であれば保育園としての自己評価も抽象的になるので、より具体的に表現してもらったほうが良いと思います。 ＊具体例を用いてのトライアル版、又柔らかな表現になっているので読みやすいと思います。 ＊園側に対しても配慮ある表現をされていると感じます。 ＊私にとって都合の良い言い方ではありますが、否定的な記述ではなくて「・・・・が必要」という表現で助かりました。

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：ワークショップいふ

評価機関名	NPO法人　ワークショップ「いふ」	施設・事業所名	社会福祉法人　育遊会　　網津保育園

各評価細目に関する意見など

区分	№.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
共通評価項目	1	大切にしている価値や考え方（理念など）を書き表し、職員、利用者、家族に説明している。	園は保育の基本姿勢として「人権を尊重し、子供や家庭に対して分け隔ての無い保育と、プライバシーを保護することを第一とし、保護者からの意見や要望には真摯に傾聴し、より良い保育を目指す」と文章化しており、ホームページ・パンフレット・広報誌等に記載して保護者等に伝えています。また、園内の会議や研修会で基本姿勢について話し合い、園の考え方が職員に浸透するように取り組んでいます。	○			理念・基本方針が実際のサービスにどのように関係するのかピンとこない利用者が多いと思われるが、「価値や考え方」と表現することでより身近に感じられると思います。	○			
	2	サービスを良くするよう計画的な評価を行い、業務のやり方を定期的に見直している。	保護者からの相談・苦情や、色々な園行事後の感想文・アンケート等の情報から課題を把握し、職員会議で改善策を話し合い、改善に繋げています。しかし、日々の保育について、全職員で定期的に振り返る自己評価や、第三者評価の受審はまだ実施されていません。計画(Plan),実行(Do),評価(Check),見直し(Act)の「PDCAサイクル」を取り入れ職員全体で日々の業務を定期的に見直すことが望まれます。			○	「計画的な評価」とは分かりにくいと思います。「より良いサービスを提供するために、定期的にサービスの現状を振り返り、業務のやり方を見直し改善を行っている」ではどうでしょうか？			○	
	3	事業の実績や収支、職員の状況をはじめとする運営情報を公開している。	保育所運営の収支報告や現況報告は宇土市のホームページで公開されています。　苦情や相談に対する改善策等は、保護者会総会で口頭で説明され、「園便り」で周知されています。　しかし、保育所の財務等に関する報告や、第三者評価の受審状況、苦情・相談内容の公開までは至っておらず、園のホームページ等を活用して積極的に公表されることが望まれます。	○			収支より財務状況と表現する方が良いのでは？	○			
	4	利用者と地域の方々との交流を図っている。	園は理念を「地域に愛される保育園をめざします」として文章化しています。園児たちは、地蔵祭り・相撲大会・住吉神社大祭・あじさいコンサート等の地域行事へ参加したり、高齢者施設を訪問する等して地域社会と積極的に交流しています。保育園の夏祭りでは、園庭を開放し、盆踊りや、夜店など、子供と地域住民が一緒に楽しめる催し物を行ない、社会体験の場を広げています。また、園は自然豊かな環境に囲まれており、住民の協力で田植えや野菜・果物の栽培など、季節を体感する園外活動も盛んに行われています。子どもと地域との交流を広げるために地域への働きかけが積極的に行われています。	○				○			

区分	№.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	「講評コメント」について（○印とその理由）書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	5	福祉的な支えが必要な地域の人々を援助する活動を行っている。	園は、一時保育・一時預かり事業・学童保育等を行っています。また、「つくしんぼ広場」と称した地域の子育て支援事業は月2回開催され、育児相談を受けたり、子育てしている家庭のコミュニケーションの場となっています。園庭や学童クラブでは元気な子どもたちの明るい声が弾んでおり、地域子育て支援の拠点として意欲的に活動し、地域貢献・公益的な事業に積極的に取り組んでいます。		○		「福祉的な支え」は、分かりにくいと思います。高齢者・児童・障がいなどの種別でより具体的な表現にした方が良いと思います		○		
	6	利用者を尊重することの重要性を職員が深く理解し、実践している。	「子どもの発達や経験の個人差等に充分に配慮し、子どもの人権を尊重した保育に取り組む」と運営規程で定めています。人権研修等に参加した職員は、園内研修で研修報告を行ない、全員の共通理解を図っています。登園時には一人ひとりに言葉かけしながら丁寧に受け入れ安定した生活が出来るように配慮しています。また、子どもが気持ち良く降園できるように遊びの充実を図り、保護者に一日の出来事や連絡事項を連絡帳と口頭で伝えています。訪問調査日、子どもに丁寧に接する保育士の様子が観察され、子どもを尊重した保育の実践が確認できました。			○	「利用者の人権・人格等を尊重することの重要性」としたらより分かりやすいかと思います。			○	
	7	利用希望者に対して利用条件や自己負担金などの情報を積極的に提供している。	入園希望者には「入園のしおり」やパンフレットを配布して説明し、希望者にはいつでも、保育園見学を受け入れ、情報を提供しています。また、ホームページでは理念や保育に対する基本的な姿勢に加え、事業内容や利用料、嘱託医等の情報や、「網津だより」を掲載して、子どもたちの元気で楽しそうな園の雰囲気等を積極的に伝えています。	○				○			
	8	サービス利用を始めるときや変更するときは分かりやすく説明している。	入園予定者には入園前に説明会を開き、分かりやすく書かれた「入園のしおり」を使って説明しています。 しおりには、園の考え方・特徴・保育の内容・保育園生活に必要なこと等が書かれています。疑問等に丁寧に回答し、安心して入園となるように努めています。また、入園後は、保護者会や懇談会、個人的な面談を通して説明しています。	○				○			
	9	利用者の満足度を高めるための具体的な取組みがあり、改善に取り組んでいる。	子どもの思いは日々の保育の中でくみとることに努め、保護者の要望や意向は意見箱の設置や、保育参観・クラス懇談会・保護者会・連絡ノート、送迎時の保護者との会話等、多くの機会を通して聞き取り、利用者満足度の向上に努めています。しかし、保護者に対して、利用者満足度に関する調査の定期的な実施や結果を分析・検討するための検討会等は実施されていません。利用者満足を把握する仕組みづくりが望まれます。	○				○			
	10	苦情があったときは前向きに改善している。	入園前の説明会で「入園のしおり」を使用し、苦情等は遠慮なく申し出ることができること、苦情の申し出先などを伝えています。 受け付けられた苦情は、速やかに解決し信頼性の確保に努めています。しかし、意見や苦情が出された際の記録の方法や、解決方法の手順等についてのマニュアルは整備されていません。苦情解決の仕組みの確立が求められます。	○			苦情を受けたときは、	○			

様式4 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：ワークショップいふ

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	11	相談しやすい環境や意見を言いやすい仕組みを作り、利用者に知らせている。	保護者が意見や要望を言いやすいように「意見箱」を玄関に設置しています。また、保護者からの相談や意見は連絡帳も活用して聞き取るようにしています。職員は、送迎時に保護者への声掛けを積極的に行いコミュニケーションの機会を増やし、話しやすい雰囲気作りに配慮しています。出来れば、相談や意見が安心して述べられるようなスペース等の確保も望まれます。	○				○			
	12	ケガや事故を未然に防ぐ検討と対策を行っている。	「危機管理マニュアル」を整備し、子どもをケガ・盗難・事故等から未然に防ぐためにリスク管理が行われています。また、外部の専門業者による定期的な安全点検に加え、施設・設備・遊具・玩具・用具・園庭は、安全点検表にそって、職員が安全性を確認しています。また、警察の協力を得て「交通安全教室」も実施し、園児が交通事故防止に関心を持つような取り組みを行っています。子どもの安心と安全をに配慮した危機管理体制が構築されています。	○				○			
	13	感染症の予防や発生時の対策を行っている。	ウイルス感染症、食中毒、インフルエンザ等が発生しないように日頃から子どもたちに手洗い・茶うがいなどの習慣づけを行っています。感染症が発症しやすい時期や流行している時は、毎日何度も検温を行って体調の変化に注意しています。また、掲示板やクラスだよりで保護者にも注意喚起を行っています。急な嘔吐にも速やかに対処できるように、必要な物を揃えてバケツに入れ、各クラスに置いて備えています。衛生管理マニュアルを整備して安全確保のために取組んでいます。	○				○			
	14	災害が発生したときの避難や甚大な被害に備えた対策を行っている。	地震・水害・火災を想定した「緊急時の対応マニュアル」が整備されており、毎月、指定場所への避難訓練を行っています。各クラスには、避難経路が掲示してあります。訓練の後、避難誘導にかかった時間や手順等の反省会を行って災害時に備えています。子どもたちには「ひなんの約束オカシモチ（おさない・かけない・しゃべらない・もどらない・ちかよらない」を合言葉として子どもたちがスムーズに避難できるように練習しています。災害が発生した時の子どもの安全確保のための取組を組織的に行っています。	○				○			
内容評価項目（保	25	生活にふさわしい場として、子どもが心地よく過ごすことのできる環境を整備している。	天然素材を使用して建設されている園舎は天井が高くて明るく開放的な空間となっています。換気や保温にも配慮した設計で子どもが心地よく過ごせる環境になっています。トイレも明るくエアータオルも設置されて清潔さが保たれています。夏でも外遊びが楽しめるように園庭に遮光ネットが張られ、一人ひとりの体の発達に沿って自由に遊具等を使い運動遊びが出来るように環境整備が充実しています。	○			生活⇒保育にふさわしい場	○			

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
保育）	26	一人ひとりの子どもを受容し、子どもの状態に応じた保育を行っている。	園は理念に「子ども一人ひとりに寄り添い、育ちを支える」と明示しており、保育の基本としています。家庭環境や生活リズム、一人ひとりの発達等から生じる個人差を十分に把握・尊重するため「子ども理解の会議」「百日日記」「クラス会議」等を通して職員の理解を深めています。子どもがその場に応じて楽しく過ごせるように、一人ひとりの理解に努め愛情を持って子どもに接する保育の実践が観察されました。	○				○			
	27	子どもが基本的な生活習慣を身につけることができる環境の整備、援助を行っている。	食事・排泄・睡眠・着脱・清潔などの基本的な生活習慣が、無理なく成長に応じて身に着くように、励まし、自分でやろうとする気持ちが育つような言葉かけで保育が実践されています。様々な遊具や用具が整えられており、運動や遊びが自由に出来るような環境が整備されています。3歳以上の子どもたちには、マラソンや体操教室も取り入れ、成長に応じた運動遊びで身体的な活動が出来るような環境の充実が見られます。	○			子どもが食事・排泄・睡眠・着脱・清潔などの基本的な生活習慣を、、、、	○			
	28	子どもが主体的に活動できる環境を整備し、子どもの生活と遊びを豊かにする保育を展開している。	園庭には、成長に応じて楽しく遊べる遊具が設置されています。3歳以上児が一緒に楽しむ縦割り保育の外遊びでは、年下の子どものお世話をする年長児の姿が見られました。遊びを通して人間関係が育まれるような環境が整備されています。 当番活動では、当番はクラスの人数を調理室に報告し、今日の献立をクラスで発表し、「いただきます」の挨拶をする役目を果たしております。役割をやり遂げることの喜びを感じる支援が行われています。年長児は和太鼓を練習し、お祭りの時など、多くの人の前で発表する機会が作られています。表現活動や社会体験等を通して生活と遊びを豊かにする保育が展開されています。	○				○			
	29	長時間にわたる保育のための環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	夕方以降の延長保育になると、子どもたちは延長保育用の部屋に移り、延長保育担当職員へ子どもの状況について引き継ぎが行なわれています。長時間になっても子どもが安心して過ごせるように、絵本の読み聞かせをしたり、年齢の異なる子どもたちとも楽しく遊べるように配慮しています。夕食までの空腹感をつなぐ程度のおやつが用意されています。しかし、現在は、延長保育担当職員への引き継ぎは口頭で行われており、引継ぎノート等の活用が望まれます。	○			延長保育など長時間にわたる、、、	○			
	30	子どもの健康管理を適切に行っている。	一人ひとりの既往症や予防接種の状況、アレルギー等の情報は、入園時の面接や調査で得られ、個人ファイルに記録されており、職員間で共有できる環境となっています。検温・食事・機嫌等の状況は連絡帳に記載すると共に送迎時の会話を通して情報交換が行われています。体調のすぐれない子どもについては、状況を速やかに保護者に連絡しています。薬の服用支援は「投薬願い」が提出された場合のみ行うこととしています。しかし、健康管理マニュアルは整備されていますが、保健計画は見られず、策定が望まれます。	○				○			

様式４ 「利用者向け評価結果トライアル版」モデル事業報告書：ワークショップいふ

区分	No.	利用者向け評価細目	「講評コメント」の記述内容	「評価細目」について（○印とその理由）				「講評コメント」について（○印とその理由）			
				分かりやすい	分かりにくい	どちらともいえない	左記の理由	書きやすい	書きにくい	どちらともいえない	左記の理由
	31	食事を楽しむことができるよう工夫をしている。	ご飯は、子ども達が自分で食べられる量を加減して茶碗についでおり、食べ残しは殆ど見られません。子どもたちが栽培した野菜を収穫し、調理室に持ち込んで給食で食べる経験を通して「食」への関心を高める取り組みを行っています。気候の良い時期は、開放的なテラスで食事をしたり、園外保育では、園で手作り弁当を用意して屋外で食べる機会を作り、食事を楽しく食べられるように工夫しています。	○				○			
	32	子どもの生活を充実させるために、家庭との連携を行っている。	日々の様子は連絡帳へ記載すると共に送迎時の対話で日常的に情報を交換し共有しています。子どもの成長を一緒に喜び、子どもを中心にした信頼関係の構築に努めています。保護者からの相談は随時担任が主となって話を聞き、記録に残し必要に応じて主任・園長に繋げて家庭との連携を図っています。保育参観を実施して、保護者に保育の現状を理解してもらうような取組も見られます。子どもの生活を充実させるための家庭との連携が充実しています。	○				○			
	33	保護者が安心して子育てができるよう支援を行っている。	登園・降園時、職員は全ての保護者への声掛けを心がけ、コミュニケーションを大切に信頼関係の構築に努めています。相談しやすい雰囲気に配慮し、個々の保護者の不安や悩みなどに対しては、保育士としての専門性に限らず、必要に応じて専門機関の情報を提供しています。保護者が安心して子育てが出来るような支援の充実を図っています。	○				○			

上記のとおり、トライアル版は評価基準の構成が「共通評価基準」、「内容評価基準」の順番になっていますが、これについてどうお考えになりますか？

	この順番で良い	〔左記を選択した理由〕 評価する際は、共通項目からが良いと思うが、利用者のための公表を目的とする際は、内容評価基準が先の方が良いと思います。
○	「内容評価基準」が先の方が良い	
	そのほか	

「利用者の立場」の視点からの総合的な評価、感想

	分かりやすい	〔左記を選択した理由〕 利用者にとって興味の高い内容項目から公開することも良いかもしれません。
	分かりにくい	
○	どちらともいえない	

全体を通じたご感想、ご意見、ご提案をお聞かせさい。

＊ 利用者の視点を重視して「ですます調で、分かりやすく」を意識して書くと、c評価の場合の改善点等が伝わりにくいのではないかという懸念があります。