

東京都福祉サービス第三者評価認証評価機関 代表者 様

東京都福祉サービス評価推進機構  
公益財団法人東京都福祉保健財団 理事長  
( 印章省略 )

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

福祉サービス第三者評価機関認証要綱第2条第12号に規定する「機構の定める評価手法及び共通評価項目」について、下記のとおり定めましたので通知します。

なお、本通知は、令和2年4月1日から適用し、平成30年2月15日付29財事業第1500号通知は令和2年3月31日をもって廃止します。

## 記

### 1 用語の定義

- (1) 「共通評価項目」とは、東京都の福祉サービス第三者評価において、評価機関が必ず取り込まなくてはならない項目であり、東京都福祉サービス評価推進機構（以下「機構」という。）が年度ごとに評価対象福祉サービスと併せて別に定めるものをいう。
- (2) 「利用者調査」とは、共通評価項目について評価機関が利用者に対して行うアンケート又は聞き取り等の方法や利用者や職員のかかわりの場面から利用者の様子を浮かび上がらせる方法を用いて、利用者のサービスに対する意向や満足度を把握する手法をいう。
- (3) 「事業評価」とは、評価機関が共通評価項目を用いて、事業者による自己評価等の分析及び訪問調査等により、組織体としてのマネジメント力や現在提供されているサービスの質を評価する手法をいう。
- (4) 「標準項目」とは、東京都内の福祉サービス事業者が、福祉サービスの質の向上を図る観点から、標準的に実施していることが必要であると認められる事項、又は実施するためのしくみ（取り組み）があることが必要であると認められる事項であり、事業評価の評価項目を評価するための基準となる項目をいう。標準項目は共通評価項目に含まれる。
- (5) 「合議」とは、機構が定めた人数以上の全評価者が訪問調査前後に討議し、各々の分析結果に基づき評価チームとしての意見、結果などの調整を行うことをいう。
- (6) 「フィードバック」とは、訪問調査実施後、評価機関が事業者に評価結果を報告し、その結果を双方で確認したうえで合意することをいう。

## 2 評価実施にあたっての評価機関の責務

評価機関は、評価者の選定、評価手法の遵守、評価結果の決定、事業者との連絡調整について、責任を持って行わなければならない。

## 3 一件の評価における評価手法

- (1) 一件の評価は、当該年度内に利用者調査の実施からフィードバックまでを実施すること。  
なお、一件の評価を実施する年度は、毎年4月1日から翌年3月31日までの期間とする。
- (2) 一件の評価では、「利用者調査」及び「事業評価」の2種類の手法を併せて用いなければならない。
- (3) 一件の評価は、3人以上の評価者が利用者調査の実施から別に定める評価結果報告書の作成まで、一貫して<sup>注1</sup>行うこと。ただし、機構が別に定めるサービスについては2人以上とすることができる。
- (4) 前項の3人（又は2人）以上の評価者は、「福祉サービス分野を担当する評価者」、「組織マネジメント分野を担当する評価者」を組み合わせる構成しなければならない。
- (5) 評価機関は、評価の各々のプロセスにおいて、補助者の支援をうけることができるものとする。  
ただし、評価機関は、東京都福祉サービス第三者評価の趣旨及び守秘義務の遵守を補助者に対して徹底するとともに、補助者の支援を受けることに対する事業者からの了承を得ることについて、責任を持って行わなければならない。
- (6) 評価機関は評価実施前に、別に定める事項について事業者の説明をし、必要な説明を行ったことについて文書により事業者の確認を得なければならない。  
なお、事業者の確認を得た文書は、評価結果報告書に併せて機構に提出するものとする。

## 4 利用者調査

- (1) 利用者調査は原則として利用者本人への全数調査とする。ただし、実施にあたっては、事業者と十分協議をし、無理のない範囲で最大限の対象設定とすることができる。
- (2) 利用者調査の手法は、サービス種別ごとに別に定める。
- (3) 実地における利用者調査については、複数の評価者で実施すること。なお、3(3)ただし書で定めるサービスにおいては、評価者1名を含む複数名で実施することができるものとする。
- (4) 利用者調査の実施、集計、分析は、事業評価の訪問調査前に実施し、その結果については、訪問調査前に事業者あて送付するとともに訪問調査の際に活用すること。

## 5 事業評価

- (1) 「自己評価」は、経営層（運営管理者含む。）<sup>注2</sup>の合議及び全職員（経営層含む。）の個別回答による。訪問調査の前に必ず実施・回収・分析の上、事業者あて送付し訪問調査で活用すること。  
ただし、経営層（運営管理者含む。）による自己評価に参加する職員と、それ以外の職員とに分けることが困難な小規模の事業者では、全職員が経営層（運営管理者含む。）の自己評価に参加することで、職員個人の自己評価を省略することができる。
- (2) 事業者への訪問調査は、「福祉サービス分野を担当する評価者」、「組織マネジメント分野を担当する評価者」各1名以上で実施し、組織マネジメントや当該評価対象事業者が提供しているサービス

の質について評価できる体制を確保しなければならない。

- (3) 「訪問調査」では、利用者調査及び自己評価実施後、評価者が事業者を訪問し、利用者調査及び自己評価実施の集計・分析結果に関する説明の実施、現地調査、評価機関の事前分析結果に基づく経営層（運営管理者含む。）等へのヒアリング並びに標準項目の確認、その他評価に関する必要な情報の収集・確認を行うものとする。
- (4) 評価項目ごとの評点、全体の評価講評、評価項目に対する講評、事業者が特に力を入れている取り組み等の評価結果は、訪問調査を実施した評価者を含む3人（3(3)ただし書で定めたサービスにおいては2人）以上の合議<sup>注3</sup>により決定すること。

なお、評価項目ごとの評点等は、別表に定める基準により決定すること。

## 6 事業者へのフィードバック

- (1) 評価結果及び結果分析により把握した課題については、速やかに事業者へ報告すること。
- (2) 報告にあたっては、評価結果等について事業者の説明等を行い、見解に相違のある点については、十分に話し合いを行うこと。
- (3) 評価結果報告書の公表に対する同意・不同意等の意向を事業者を確認すること。

## 7 機構への評価結果報告

- (1) 評価機関は、評価結果報告書の公表に対する事業者の同意・不同意にかかわらず30日以内に評価結果報告書及びデジタルデータにより、評価結果を機構へ報告すること。
- (2) 評価結果等の公表に関する詳細については、福祉サービス第三者評価情報公表要領に定める。

## 8 個人情報の取り扱い

- (1) 評価の過程で収集する情報についての取り扱いは、事業者と取り交わす契約書に明記し、遵守すること。  
なお、契約書に明記する必要がある事項は、次のとおりとする。  
ア 収集する情報は評価実施に必要な最小限のものとし評価以外の目的に使用しないこと。  
イ 個人情報が記載された書類は、事業所外へ持ち出さないこと。  
ウ 保存年限到達後は速やかに廃棄すること。
- (2) 評価の実施にあたって、事業者に対し、事業者が利用者の同意を得る旨の確認を行うこと。
- (3) 利用者調査及び自己評価により得られた各個人の回答は当該評価機関以外の者が見ることのない回収方法を採用するとともに個人を特定できないように最善の配慮・措置を講ずること。

## 9 その他

- (1) やむを得ずこの通知及びその他の通知で定める評価手法を遵守できなくなった場合は、機構まで速やかに連絡し、今後の対応について判断を仰ぐこと。
- (2) この通知に定めるもののほか、評価を実施するにあたり必要な事項がある場合は別に定める。
- (3) 機構が必要と認める場合は、この通知の規定によらないことができるものとし、その取り扱いについては別に定める。

注1：「一貫して」とは、利用者調査の実施から評価結果報告書の作成まで関与することを意味する。従って、少なくとも利用者調査開始時（調査票配付時）までには、当該事業者を評価する3人（又は2人）以上の評価者が決定されていなければならない。

注2：「経営層（運営管理者含む）」とは、原則として直接事業者の経営・運営に責任を負っている施設長、事務長、各部門の長等重要事項を決定する権限を有するメンバーをいう。

注3：「訪問調査を実施した評価者を含む3人（3(3)ただし書で定めたサービスにおいては2人）以上の合議」は、対面により行う形が最も望ましいが、電子メールやテレビ電話等により行うこともできる。ただし、電子メール等による場合においても、評価者3人（又は2人）以上により、評価結果について意見を交換し、決定すること。

なお、電子メールによる場合は、原則として評価者全員に送信すること。

別表 評点基準等

1 カテゴリー1から6まで

評価項目ごとに、当該評価項目に属する標準項目の数に応じ、下表(1)～(6)に基づき評点を決定する。

ただし、非該当を適用した標準項目は、当該評価項目に属する標準項目の数に含めない。

なお、標準項目を満たしているとすることができるのは、次のすべてを充足した場合とする。

ア 事業者が当該事項を実施していること。

イ その実施が継続的（必要性を認識し、計画的）であること。

ウ その根拠が示せること。

(1) 評価項目に属する標準項目が6つの場合

評点	評点基準
○○○○○○	標準項目をすべて満たしている状態
○○○○○●	標準項目を1つ満たしていない状態
○○○○●●	標準項目を2つ満たしていない状態
○○○●●●	標準項目を3つ満たしていない状態
○○●●●●	標準項目を4つ満たしていない状態
○●●●●●	標準項目を5つ満たしていない状態
●●●●●●	標準項目をすべて満たしていない状態

(2) 評価項目に属する標準項目が5つの場合

評点	評点基準
○○○○○	標準項目をすべて満たしている状態
○○○○●	標準項目を1つ満たしていない状態
○○○●●	標準項目を2つ満たしていない状態
○○●●●	標準項目を3つ満たしていない状態
○●●●●	標準項目を4つ満たしていない状態
●●●●●	標準項目をすべて満たしていない状態

(3) 評価項目に属する標準項目が4つの場合

評点	評点基準
○○○○	標準項目をすべて満たしている状態
○○○●	標準項目を1つ満たしていない状態
○○●●	標準項目を2つ満たしていない状態
○●●●	標準項目を3つ満たしていない状態
●●●●	標準項目をすべて満たしていない状態

(4) 評価項目に属する標準項目が3つの場合

評点	評点基準
○○○	標準項目をすべて満たしている状態
○○●	標準項目を1つ満たしていない状態
○●●	標準項目を2つ満たしていない状態
●●●	標準項目をすべて満たしていない状態

(5) 評価項目に属する標準項目が2つの場合

評点	評点基準
○○	標準項目をすべて満たしている状態
○●	標準項目を1つ満たしていない状態
●●	標準項目をすべて満たしていない状態

(6) 評価項目に属する標準項目が1つの場合

評点	評点基準
○	標準項目を満たしている状態
●	標準項目を満たしていない状態

2 カテゴリー7

評価項目ごとに、事業所の理念・基本方針の実現を図るための重要課題に対する取り組み状況等について、下表のいずれかの評語を決定する。

なお、各評価項目を確認するための視点は、事業者がそれぞれの重要課題について前年度に具体的な目標を設定して取り組み、結果を検証した上で、今年度以降の目標設定や取り組みに反映しているかどうかの確認とする。

(1) 目標の設定と取り組み

具体的な目標を設定し、その達成に向けて取り組みを行った
具体的な目標を設定したが、その達成に向けて取り組みが行われていなかった
具体的な目標が設定されていなかった

(2) 取り組みの検証

目標達成に向けた取り組みについて、検証を行った
目標達成に向けた取り組みについて、検証を行っていない（目標設定を行っていない場合を含む）
設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である

(3) 検証結果の反映

次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させた
--------------------------

次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させていない
-----------------------------

設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である
------------------------------

附 則

本通知は令和2年4月1日から施行する。