

講義Ⅱ

評価手法上の留意点について

評価者フォローアップ研修(共通コース)

令和3年4月開催

東京都福祉サービス評価推進機構

この講義では、評価手法上の留意点について、お問合せが多かった案件や、間違いやすいと思われる事項について説明します。

講義内容

- 1 再確認事項について
- 2 第三者評価ホームページ上の情報について
- 3 2021年版ガイドブックの主な変更点について

講義内容は3点です。

1点目は、改正後4年目になる「組織マネジメント項目」に関して、お問い合わせが多かった事項や、再度確認いただきたい事項についてです。

また、評価手法において今一度ご確認いただきたい事項、注意いただきたい事項を説明します。

2点目は、昨年度の共通研修でもお伝えしておりますが、第三者評価ホームページ上の情報について活用方法などを紹介します。

最後に3点目として、2021年版ガイドブックの主な変更点について説明します。

1 再確認事項について

まずはじめに、講義内容 1 点目の、再確認事項についてです。

(1)組織マネジメント項目「カテゴリー4」

○評価項目4-1-1「事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる」について、問い合わせが多かった事項について解説

標準項目1	事業所が目指していることの実現を阻害する恐れのあるリスク(事故、感染症、侵入、災害、経営環境の変化など)を洗い出し、どのリスクに対策を講じるかについて優先順位をつけている
-------	---

【標準項目1に対しての問合せ】

どのリスクも重要であると事業所は考えており、優先順位はつけていない場合、「実施あり」か

考え方

■どのようなリスクがあるか洗い出し、起こりうる可能性や影響の大きさ等を想定し、対策を取るべきリスクを検討し、決定しているか確認する項目。

■考えられる全てのリスクに対し、同等レベルの資源を割いて対応するのは合理的ではなく、また難しいと考えられるため、優先順位をつけていない場合は「**実施なし**」となる。

※ただし、必ずしも詳細なリスクアセスメントを要求しているわけではなく、事業所が策定している対応策について、どのような考えで抽出したのか確認することで、優先順位づけの根拠を確認できる場合もある。

ガイドブック2021のP.161参照

まずは、組織マネジメント項目の「カテゴリー4」のうち、「評価項目4-1-1」について説明します。

標準項目1で、「事業所でリスクは考えているが、優先順位をつけていない」場合に、「実施あり」とするか「なし」とするかについてです。

この項目は、事業所が目指していることの実現を阻害するリスクを洗い出し、どのリスクに対策を講じるかについて優先順位をつけているかを評価する項目です。

そのため、優先順位をつけていなければ、「実施なし」となります。

また、組織として、それぞれのリスクに対し、起こりうる可能性や、影響の大きさなどを想定して、検討をしているかが重要です。

この場合のリスクは、災害だけでなく、事故、感染症、侵入、経営環境の変化などの影響で生じるリスクもあります。

標準項目2	優先順位の高さに応じて、リスクに対し必要な対策をとっている *「実施なし」と評価する基準ありの項目
-------	--

【標準項目2に対しての問合せ】

- ①標準項目1で優先順位をつけていない場合、「実施なし」か
②優先順位はつけているが、必要な対策を策定していない場合、「実施なし」か

考え方

- ①については、優先順位を勘案して対策を取っていない場合は、**「実施なし」**となる。
■②については、リスクについて必要な対策を策定していない場合は、**「実施なし」**となる。

※【標準項目2】は、標準項目1と連動している項目。標準項目1が「実施なし」であれば、標準項目2も「実施なし」となる。

ガイドブック2021のP.161参照


次に、標準項目2ですが、「標準項目1」と連動している項目のため、標準項目1が「実施なし」の場合は、標準項目2も「実施なし」となります。

この項目では、標準項目1で優先順位をつけたリスクに対して、重要度に応じて必要な対策を策定しているかを確認します。

標準項目3	災害や深刻な事故等に遭遇した場合に備え、事業継続計画(BCP)を策定している
-------	--

【標準項目3に対しての問合せ】

BCPは策定していないが、避難マニュアルは策定していた場合、「実施あり」か



考え方

■項目に「事業継続計画(BCP)を策定している」とあるため、BCPを策定していなければならないため、策定されてなければ「**実施なし**」となる。

※事業継続計画(BCP)とは、単に防災計画や避難マニュアルではない。事業を停止させるほど緊急事態に遭遇した場合に置いて、事業継続あるいは早期復旧を可能とするための方法、手段などを取り決めておく計画のこと。

参考:「社会福祉施設等における事業計画(BCP)の作成について」(令和2年 厚生労働省)

ガイドブック2021のP.161参照

次は、標準項目3についてです。

事業所において策定されているBCPの内容を確認し、事業の継続や、早期復旧を可能とするための具体的な方策、手段などを取り決めている計画となっているかを確認します。

単に防災計画や避難マニュアルが策定されているだけで、また、表紙に「BCP計画」となっているからといって「実施あり」とはせず、内容が事業継続や復旧等の具体的な方策、手段を取り決めている計画となっているかを確認して、評点をつけてください。

標準項目4	リスクに対する必要な対策や事業継続計画について、職員、利用者、関係機関などに周知し、理解して対応できるように取り組んでいる
-------	---

【標準項目4に対しての問合せ】

リスク対策と事業継続計画(BCP)の両方を実施(策定)していなければ、この項目は「なし」か

考え方

■この項目は、事業で既に策定している対応策や計画に対する具体的な「取り組み」を確認する項目。

■「リスクに対する必要な対策」と「事業継続計画(BCP)」の両方が策定されていないからといって必ずしも「**実施なし**」とはならない。

⇒事業所が行っているリスク対策について、職員等に周知しているか、また、職員等が役割に応じて行動できるよう訓練等を継続的に実施しているかを確認し、実施していれば「**実施あり**」となる。

⇒BCPを策定していれば、その周知やBCPに基づく訓練等の実施状況も確認する。

💡ガイドブック2021のP.163・164に、リスクマネジメント(参考)を掲載しています。ご確認ください。

ガイドブック2021のP.161参照

次に、標準項目4の「実施あり」「なし」の判断についてです。

この項目は、事業所で策定している対応策や計画に対する具体的な「取り組み」を確認する項目です。

職員などに周知しているか、また、職員などが役割に応じて行動ができるよう訓練などを継続的に実施しているかを確認します。

ただし、標準項目3の「事業継続計画(BCP)」が策定されていないからといって、必ずしも「実施なし」ということではありません。

リスクマネジメントについては、ガイドブック2021の163、164ページに参考資料を掲載しておりますので、ご確認ください。

(2)組織マネジメント項目「カテゴリー7」

ア 事業所の重要課題の抽出

「重要課題は2つ必要か」という問い合わせが多くありました。

⇒ **2つの課題**に対し、前年度に事業所が行った組織的活動を確認します。

【評価項目】

7-1-1 事業所の理念・基本方針の実現を図る上での重要課題について、前年度具体的な目標を設定

して取り組み、結果を検証して、今年度以降の改善につなげている(その1)

7-1-2 事業所の理念・基本方針の実現を図る上での重要課題について、前年度具体的な目標を設定

して取り組み、結果を検証して、今年度以降の改善につなげている(その2)

■ 仮に事業所から1つの課題しか提示されなかった場合…

ヒアリング等行う中で課題を引き出し、事業者が気づかなかった課題を抽出できることもあります。

例えば、事業者が複数の課題を1つにまとめている場合や、1つの課題の中に複数の課題があり、分割して考えることもできます。**事業者へのヒアリングが重要になります。**

■ 事業所として適切な課題として設定しているのであれば、「組織」、「サービス」のいずれかに偏っても構いません。

ガイドブック2021のP.174参照

次は、組織マネジメント項目の「カテゴリー7」 事業所の重要課題の抽出についての再確認事項です。

カテゴリー7の評価項目は2つ設定されていますので、事業所に事前説明をする際に、2つの課題を提示いただくようご説明ください。

事業所から1つの課題しか提示されなかった場合や、事業所が1つしかないと言っている場合でも、「1つしか提示されなかった」とはせず、事業所へのヒアリングを行う中で、引き出すようにしてください。

例えば、事業所が提示した1つの課題の中に、複数の課題が入っており、分割して考えることもできます。

組織で1つ、サービスで1つの課題がないかなど、事業計画等の中に事業所が気付いていない課題も見つかるかもしれません。

事業所へのヒアリングが重要となります。

ただし、1つの目標に集中して取り組むといった理由で1つしかない場合は、例外的ではありますが、評価項目2の評語は「具体的な目標が設定されていなかった」を選択し、その旨を「評価機関によるまとめ」に記述し、講評欄には理由などを記載してください。

設立後間もない事業所の場合は、今年度の課題や目標、取り組みについて確認してください。

イ 評語を選択する際のポイント①

○【目標の設定と取り組み】…課題・目標・取り組みの関連に着目

- ・目標設定について、事業所の課題に対応しているものとなっているか確認
- ・その目標に向けた取り組みが行われたか確認

【評語】

- 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

【評語のつけ方】

◆課題に対する何らかの取り組みが確認できた場合



◆具体的な目標設定が行われていたとし、「取り組みを行った」を選択

◆設立後間もなく、前年度の実績が無い場合



◆事業所の今年度の「課題・目標」及び「取り組み」内容から、適切ないずれかの評語を選択

ガイドブック2021のP.176参照

次に、評語を選択する際のポイントの1点目についてです。

1つ目の評語[目的の設定と取り組み]では、課題や目標、取り組みの関連に着目します。

課題に対して何らかの取り組みを行っていれば、具体的な目標設定が行われていたとし、1つ目の評語「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」を選択します。

具体的な到着点や指標が設定されていない場合でも、課題に対して何かしらの取り組みを行っていることが確認できれば、「取り組みを行った」を選択します。

設立後間もなく、前年度の実績がない場合は、事業所には今年度の「課題・目標」及び「取り組みまで」を記載してもらい、評価機関は今年度の取り組み内容から判断し、評語を選択します。

イ 評語を選択する際のポイント②

○【取り組みの検証】…改善すべき点を分析し明らかにしているかに着目

・事業所が予め定めた方法によって目標の達成状況を検証したか確認

【評語】

- 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、検証を行っていなかった
(目標設定を行っていなかった場合を含む)
- 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

【評語のつけ方】

◆目標が達成できていない場合でも、原因を検証している場合
◆1つ前の【目標の設定と取り組み】で「行われなかった」場合でも、原因を検証している場合



◆「なぜ取り組みを行うことができなかったのか」などの検証が行われたことが確認できれば「検証を行った」を選択

◆目標達成ができていた場合でも、達成できたことや、その要因等について事業所として振り返りを行っていなかった場合



◆要因やさらに発展的な目標設定や取り組み・方法につなげるための振り返りを行っていない場合は「検証を行っていないかった」を選択

ガイドブック2021のP.176参照

次に評語を選択する際のポイント2点目についてです。

2つ目の評語【取り組みの検証】の選択にあたっては、改善すべき点を分析し、明らかにしているかに着目します。

具体的な目標設定はされていたが、達成に向けた取り組みが行われなかったという事例において、なぜ取り組みを行うことができなかったのかなどの「検証」が行われていたことが確認できた場合は、「検証を行った」を選択します。

1つ前の【目標の設定と取り組み】で具体的な目標設定をしたが、達成に向けた取り組みが行われなかった場合も、同様です。

目標達成できていても、達成できたことや、その要因の振り返りを行っていなかったり、さらに発展的な目標設定や取り組み、方法につなげるための振り返りを行っていない場合は、「検証を行っていないかった」を選択します。

取組の検証では、取り組みに関して、事業所があらかじめ定めた方法により目標の達成状況を検証したかに着目します。

事業所があらかじめ定めた方法の例としては、半期・四半期ごとの振り返りや事業計画の総括などが考えられます。

イ 評語を選択する際のポイント③

○【検証結果の反映】…検証結果の内容を次期の事業計画等に反映しているかに着目

・【取り組みの検証】での検証結果を次期の事業計画等に反映させたかを確認

【評語】

- 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

【評語のつけ方】

◆前年度の目標達成ができており、今年度は別の重要課題に対する目標設定がされている場合



◆事業所として、組織的な検証の結果、このような判断を行った場合は、「検証結果を反映させた」を選択

ガイドブック2021のP.177参照

次に、評語を選択する際のポイント3点目についてです。

3つ目の評語【検証結果の反映】については、検証結果の内容を次期の事業計画などに反映しているかに着目します。

例えば、前年度の目標を達成し、今年度は、別の重要課題に対する目標設定がされている場合については、これが事業所として、組織的な検証の結果による判断であれば、「検証結果を反映させた」を選択します。

ウ 評語の選択チェック誤り

評語を選択する際に、単純なチェックのつけ間違いと思われるものが見受けられた。

【例】目標を設定し、達成に向け取り組みを行い、検証を行った。検証結果を次期の事業計画等へ反映させている。⇒「具体的な目標が設定されていないかった」にチェックがある。単純なチェックミスと思われる。

<目標の設定と取り組み>	
<input checked="" type="radio"/>	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
<input type="radio"/>	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
<input type="radio"/>	具体的な目標が設定されていないかった

目標を設定し、達成に向け取り組みを行ってれば、一番上の評語「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」を選択する。

<取り組みの検証>	
<input type="radio"/>	目標達成に向けた取り組みについて、検証を行った
<input type="radio"/>	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かった（目標設定を行っていないかった場合を含む）
<input type="radio"/>	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

<検証結果の反映>	
<input type="radio"/>	次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させた
<input type="radio"/>	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
<input type="radio"/>	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

💡 提出する前に「選択した評語が間違っていないか」再度確認をしてください。

次は、評語の選択チェック誤りについてです。

評価結果報告書の提出前に、再度、選択した評語のチェック欄をご確認ください。

過去、明らかにチェックのつけ間違いと思われる報告書が見受けられました。

例として記載しております、「目標を設定し、達成に向けて取り組みを行い、検証を行った。そして検証結果を次期の事業計画等へ反映させている。」というケースを考えてみます。

この例では、「検証も行って、結果も次期の計画に反映させている」とあるため、2段目の「取り組みの検証」と、3段目の「検証結果の反映」で選択されている評語は正しいです。

では、1段目の目標の設定と取り組みはどうでしょうか。

この例では、「具体的な目標が設定されていないかった」を選択しています。

例文を見ると、「目標を設定し、達成に向け取り組みを行い」、とありますので、ここは、「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」を選択します。

提出前に、「選択した評語に誤りがないか」再度ご確認ください。

エ 評価結果報告書の記載①

○「前年度の重要課題に対する組織的な活動(評価機関によるまとめ)」欄を記載するポイントについてガイドブックに掲載

カテゴリ	
7	事業所の重要課題に対する組織的な活動
サブカテゴリ	
事業所の重要課題に対して、目標設定・取り組み・結果の検証・次期の事業活動等への反映を行っている	
評価項目	
事業所の理念・基本方針の実現を図るため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、今年度の目標設定や取り組みに反映している(その1)	
前年度の重要課題に対する組織的な活動(評価機関によるまとめ)	
目標の設定と取り組み	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 具体的な目標が設定されていなかった <input type="checkbox"/> 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行なった
取り組みの検証	<input type="checkbox"/> 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行ってなかった <input type="checkbox"/> 検証結果もなければ、前年度の業績が、評価対象外である <input type="checkbox"/> 次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させた
検証結果の反映	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 設立後間もないため、前年度の業績が、評価対象外である
評価項目1で確認した組織的な活動や評価の選定に関する説明	

・前年度の事業所の組織的な改善活動を、**PDCAサイクルの流れが分かるようにまとめ**、事業所の目標達成状況や概要を記載

経営層合議用シート確認項目	P D C Aサイクルでの位置づけ
課題・目標	P l a n
取り組み	D o
取り組み結果	C h e c k ・ A c t
振り返り(検証)・今後の方向性	

・設立後まもなく、前年度実績が無い場合には、事業所が今後予定している振り返りの時期や取り組み内容を確認し、書ける範囲で記載

ガイドブック2021のP.177参照

次に、カテゴリ 7 の評価結果報告書の記載についてです。

スライドにおいて点線で記している「評価機関によるまとめ欄」では、事業所が経営層合議用シートに記載した内容を踏まえ、訪問調査でのヒアリング等を通じて記載された事項の根拠なども確認します。

そのうえで、前年度の事業所の組織的な改善活動を、P D C Aサイクルの流れが分かるようにまとめます。

また、事業所の目標達成状況や概要についても記載します。

設立後間もなく、前年度実績がない場合は、事業所に今年度の「課題・目標」、「取り組み」までを記載してもらいますので、評価機関は、事業所が今後予定している振り返りの時期や取り組み内容を確認してまとめます。

エ 評価結果報告書の記載②

○「評価項目1で確認した組織的な活動や評語の選択に関する講評」欄を記載するポイントについてガイドブックに掲載

カテゴリー7	
1	事業所の重要課題に対する組織的な活動
サブカテゴリー1	
事業所の重要課題に対して、目標設定・取り組み・結果の検証・次期の事業活動等への反映を行っている	
評価項目1	事業所の理念・基本方針の実現を図るため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、結果を検証して、今年度の目標設定や取り組みに反映している(その1)
前年度の重要課題に対する組織的な活動(評価機関によるまとめ)	
目標の設定と取り組み	<input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 具体的な目標が設定されていなかった <input type="radio"/> 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行った
取り組みの検証	<input type="radio"/> 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行ってなかった(目標設定を行ってなかった場合) <input type="radio"/> 設立後間もなく、前年度の課題がなく、評価対象がない <input type="radio"/> 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
検証結果の反映	<input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 設立後間もなく、前年度の課題がなく、評価対象がない
評価項目1で確認した組織的な活動や評語の選択に関する講評	

・評語を選択した事由を記載

・取り組みを行う中で、事業所内の士気向上など、目標とは異なる副次的効果があった場合には記載

・評価機関として評価した、目標達成につながった具体的な事業所の取り組みや、取り組みの成果と今後へのつながり等を記載

・設立後まもなく、前年度実績が無い場合には、[目標の設定と取り組み]の評語を選択した事由等を記載

前年度にPDCAサイクルに基づく改善活動を行うことができていた場合…



より詳細な解説などを加えて当該取り組みを公表することで、福祉業界におけるPDCAサイクルに基づく取り組みの浸透に繋げていくことができる

ガイドブック2021のP.177参照

続いて、「講評欄」の記載についてです。

ここには、評語を選択した理由を記載します。

また、取り組みを行う中で、本来の目的以上に、事業所が得た副次的効果や、次期の取り組みへの気付きにつながる点など、改善点や優れた点があれば記載します。

特に、評語を選択した理由を記載することにより、PDCAサイクルが文章で示される評価となります。

これにより事業所は、PDCAのプロセスがきちんとできていたか、課題がなかったかなどについて気づきを得られるため、重要となります。

評語では、目標を達成したかどうかについて評価はしませんが、講評の中では目標達成状況と合わせて記載することでよりわかりやすい内容となります。

ただし、カテゴリー7はあくまでPDCAサイクルを評価する項目のため、目標を達成できていなかったことを、低く評価するのではなく、目標を達成できていなかった場合に、その原因をどう分析・検証し、次の改善につなげているかという観点で評価します。

設立後間もなく、前年度実績がない場合は、[目標の設定と取り組み]の評語を選択した理由などを記載します。

(3)高年齢分野の通所介護系のサービス種別

サービス種別ごとに共通評価項目が定められている。
評価を実施する際、**種別を確認し、誤りがないよう**注意が必要。

サービス種別	特徴等	利用者調査実施手法
通所介護	利用定員19名以上の通常規模・大規模のデイサービス(都道府県による事業者指定) 日中、デイサービスに通い、食事や入浴、レクリエーション、機能訓練などのサービスを提供	共通評価項目による調査 (アンケート方式、聞き取り方式)
地域密着型通所介護	利用定員18名以下の小規模のデイサービス(事業所所在地の区市町村による事業者指定) 地域密着型サービス(原則、その地域に住む住民が対象) 通常の通所介護と同様のサービスを提供	共通評価項目による調査 (アンケート方式、聞き取り方式)
認知症対応型通所介護	利用定員12名以下の小規模のデイサービス(事業所所在地の区市町村による事業者指定) 地域密着型サービス(原則、その地域に住む住民が対象) 医師により、認知症の診断を受けた方が対象 通常の通所介護と同様のサービスを提供し、専門的な認知症ケアが手厚く受けられる	場面観察方式+家族アンケート方式

💡利用者調査の手法にも注意が必要
ガイドブック2021のP.182参照

次に、高年齢分野の通所介護系のサービス種別についての再確認事項です。

令和元年度より、「認知症対応型通所介護」が追加されたことにより、高年齢分野の通所介護系は3サービスとなっております。

注意点の一つ目は、事業所が指定を受けているサービス種別を確認し、誤りがないようにすることです。

例えば、地域密着型通所介護については、平成28年度からサービスとして指定されており、それまでは、通所介護事業所として評価を受けていた事業所であったため、通所介護事業所として評価をしてしまった事例があります。

このように、前回や数年前の評価結果から横びいてサービスを選択してしまうと、誤ったサービス種別で評価してしまう可能性がありますので、評価を実施する際は必ず最新のサービス種別をご確認ください。

二つ目の注意点は、「利用者調査の実施手法」を確認し、誤りがないようにすることです。

認知症対応型通所介護は、場面観察方式と家族アンケート方式による実施です。

通所介護と地域密着型通所介護は、「アンケートまたは聞き取り方式」となりますので、評価手法を確認し、評価を行ってください。

(4) 保育サービスのサービス種別

サービス種別ごとに共通評価項目が定められている。
保育サービスの評価を実施する際、**種別を確認し、誤りがないよう**注意が必要。

	サービス種別		評価対象	第三者評価制度上の種別名	
認可	認定こども園	幼保連携型	○	認定こども園	
		幼稚園型	○		
		保育所型	○		
		地方裁量型	○		
	認可保育所		○	認可保育所	
	地域型保育事業	小規模保育事業	A	×	(対象外)
			B	×	
			C	×	
		家庭的保育事業		×	
		事業所内保育事業		×	
居宅訪問型保育事業		×			
認可外	認証保育所	A型	○	認証保育所 A型・B型	
		B型	○		
	事業所内保育施設	事業所内保育施設	○	認可外保育施設 (ベビーホテル等)	
		院内保育施設	○		
		企業主導型保育事業	○		
	ベビーホテル		○		
	その他の認可外保育施設		○		
	都補助制度	家庭的保育事業（都ママ）	×	(対象外)	

⚠ 契約前に確認してください

※地域型保育事業については、**東京都第三者評価の対象外**のためご注意ください。

地域型保育事業かどうかについては、事業所又は区市町村へ、確認してください。

ガイドブック2021のP.183参照

次に、保育サービスのサービス種別に関する再確認事項です。

保育サービスについて、第三者評価の対象サービスは、スライドのとおりです。

種類も複数ありますので、評価を行う前にご確認いただき、サービス種別などの誤りのないよう、ご注意ください。

東京都の評価制度において、「認可外保育施設（ベビーホテル等）」として評価の対象となるのは、「事業所内保育施設・ベビーホテル・その他」となっています。

認証保育所も認可外ですが、こちらはすでに第三者評価の対象となっていたため、「認可外保育施設（ベビーホテル等）」の評価には含まれず、サービス種別は「認証保育所 A型・B型」となります。

また、認可の地域型保育事業の小規模保育事業や、事業所内保育事業などは、第三者評価の対象外ですので、特にご注意ください。

保育サービスを評価するにあたり、「地域型保育事業」かどうかについては、必ず事業所または区市町村へご確認ください。

サービス種別選択に関する根拠通知

31財情報第1901号通知1(1) ガイドブック2021 p.234

「共通評価項目」とは、東京都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財情報第1739号通知1 ガイドブック2021 p.243

31財情報第1901号通知1(1)及び31財情報第1902号通知1に定める評価対象福祉サービスは、別表1のとおりとする。

→ ガイドブック2021P.245～p.246

ここで「サービス種別」を選択する際の根拠通知を確認します。

まず、1901号通知の1の(1)には、共通評価項目を「評価対象福祉サービス」と併せて定めるとしています。

そして、1739号通知の1には、「評価対象福祉サービス」は、「別表1」のとおりとする、と記載があり、ガイドブックでは245ページに記載されています。

これらの根拠通知を踏まえたうえで、次のスライドではサービス種別の特定方法について説明します。

サービス種別選択に関する留意点

○サービス種別の特定方法

複数の情報から判断する。

- ・福ナビ事業所情報
- ・東京都福祉保健局ホームページ事業所一覧
- ・事業所からの聴取(サービス指定の状況等)
- ・東京都障害者サービス情報ホームページ 等

※前回の評価におけるサービス種別のみで判断しないこと。

サービス種別の特定にあたっては、複数の情報から判断してください。

複数の情報の例としては、福ナビの事業所情報、東京都福祉保健局ホームページの事業所一覧、事業所からのサービス指定の状況などの聴取、東京都障害者サービス情報ホームページなどがあげられます。

過去の評価におけるサービス種別を横びくと、事業所の指定が増えて多機能型になっていたケースなど、サービス種別が変わっている場合もあります。

過去の評価におけるサービス種別を横びかず、複数の情報からサービス種別を確認してください。

(5)認可外保育施設(ベビーホテル等)の利用者調査について

認可外保育施設(ベビーホテル等)の利用者調査期間は、他の保育サービスとは異なるため注意が必要。

利用者調査の対象者	認可保育所、認証保育所A型・B型と同様に「保護者等」とする。 ※認可外保育施設(ベビーホテル)における「時間預かり(一時預かり)」の利用者についても、認可外保育施設が行う保育事業の利用者であるため対象とする。
利用者調査期間	「少なくとも一ヶ月の期間を設け、その期間内に利用した全世帯(実数)」とする。
利用者調査上の諸注意	「月極保育」と「時間預かり(一時預かり)保育」の両方を実施している事業所では、 <u>それぞれの実態が分かるように集計を行う。</u>

ガイドブック2021のP.184参照

次に、認可外保育施設の利用者調査に関する再確認事項です。

まず、認可外保育施設の評価にあたっては、利用者調査の期間に注意してください。

調査期間は、認可外保育施設の特性を踏まえて、「少なくとも一ヶ月の期間を設け、その期間内に利用した全世帯(実数)」としていますのでご注意ください。

また、「利用者調査上の諸注意」に記載しておりますが、月極保育と時間預かり保育の両方を実施している事業所では、それぞれの実態が分かるように利用者調査の集計を行ってください。

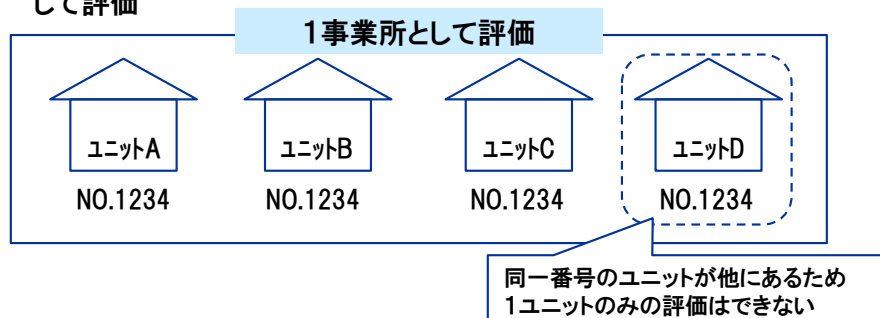
当機構では、「月極保育利用保護者用」と「時間預かり保育利用保護者用」の2種類の利用者調査票を用意しておりますので、ご活用ください。

(6)共同生活援助(グループホーム)の評価について

ア 評価の単位

事業所番号ごとに評価

→同一の事業所番号で連なっているユニットすべてを1事業所として評価



ガイドブック2021のP.188参照

次に、共同生活援助・障害グループホームの評価手法に関する再確認事項です。

まず、評価を行う単位ですが、障害グループホームでは、同じ事業所番号で連なっているユニットすべてを1事業所として評価します。

仮に、同じ事業所番号で複数のユニットを持つ事業所について、1ユニットを1事業所と認識して評価した場合は、評価手法違反となり、再調査となります。

再調査になると事業所にも大きな負担がかかりますので、評価の契約の前に、グループホームのユニットすべてを評価するケースについては、事業所にも十分、確認をお願いします。

イ 4ユニット以上を持つ事業所の調査

職員自己評価	全ユニットの職員 を対象
利用者調査	全ユニットの利用者 を対象
訪問調査における 現地調査	3ユニット以上を現地調査

根拠通知:27財情報第1621号通知1 ガイドブック2021p.261
同通知3 ガイドブック2021p.261

ガイドブック2021のP.188参照

続いて、4ユニット以上を持つ事業所の調査についてです。

1つの事業所で4ユニット以上を持っている場合の取り扱いについて、訪問調査における現地調査は、3ユニット以上行うこととなっており、必ずしもすべてのユニットを回る必要はないとしています。

ただし、注意点として、「ユニットの一部を調査すれば良い」というのは、「訪問調査における現地調査」に対してのみです。

職員自己評価は、全ユニットの職員を対象としたものであり、利用者調査も、全ユニットの利用者を対象としたものですので、ご注意ください。

なお、これらの評価手法の根拠については、ガイドブック2021の、261ページに掲載しておりますので、ご確認ください。

(7)障害児通所支援サービスの種別

○平成24年の児童福祉法改正により、障害種別ごとに分かれていたサービス体系が一元化された

○平成26年度より、第三者評価における障害児通所支援のサービス種別を新しいサービス体系で実施



【共通評価項目(評価結果報告書)が2種類ある】

「主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児」で
ある施設 ・ それ以外の施設

💡 対象事業所か確認する方法は次のスライドへ ➡

ガイドブック2021 P.193～196参照

先ほどのスライドで、高齢及び保育分野のサービス種別に関して説明しましたが、障害児通所支援サービスの種別についても注意いただきたいことがあります。

平成26年度より、第三者評価では新しいサービス体系で評価を実施しておりますので、サービス種別の誤りがないよう、ご確認のうえ、評価を実施してください。

サービス種別は、主たる利用者が「重症心身障害児または肢体不自由児」である施設か、それ以外の施設か、で分かります。

確認方法は、次のスライドで説明します。

○主たる利用者が重症心身障害児(者)または肢体不自由児 該当事業所の確認方法

第三者評価ホームページの「評価機関掲示板」に、「主たる利用者が重症心身障害児(者)または肢体不自由児」に該当する事業所リストを掲載(半年に1度)

障害児通所支援サービス主たる利用者が重症心身障害児(者)または肢体不自由児 事業所一覧(令和元年10月1日現在)

この一覧には、「主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児」の評価対象施設サービスで評価する事業所を掲載しています。
よって、この一覧に掲載していない事業所については、「主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児」でない評価対象施設サービスで評価します。
※「東京都障害児サービス情報」(<http://www.shougakuboku.metro.tokyo.go.jp/>)を併せてご確認ください。

【施設掲載順(平成21年4月1日現在)からの変更箇所及び新規開設事業所は赤字で記載しています。】

①医療型児童発達支援センター(主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児) (5事業所)

No.	事業所名	法人名称	所在地	法上のサービス種別	事業所番号	評価におけるサービス種別
1	東京都立東部障害センター	東京都	東京都東区 新砂3-3-25	医療型児童発達支援センター	1310000096	医療型児童発達支援センター(主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児)
2	東京都立北部障害センター 堀江分園 通所	東京都	東京都大田区 東雲4-5-1	医療型児童発達支援センター	1310001210	医療型児童発達支援センター(主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児)
3	東京都立北部障害センター 通所	東京都	東京都北区 十番台1-2-3	医療型児童発達支援センター	1310000032	医療型児童発達支援センター(主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児)
4	東京都立北部障害センター 堀江分園 通所	東京都	東京都足立区 南花畑5-10-1	医療型児童発達支援センター	1310000034	医療型児童発達支援センター(主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児)
5	東京都立多摩障害センター	東京都	東京都府中市 西府中4-7-1	医療型児童発達支援センター	1310000011	医療型児童発達支援センター(主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児)

注1 北部障害センター堀江分園、北部障害センター、北部障害センター堀江分園は、主たる利用者が肢体不自由児であるため、生活介護(主たる利用者が重症心身障害児)と同一の評価対象ではありません。

障害児通所支援サービスの評価を行う際は、契約前にこのリストを必ず確認すること

利用者調査の方法も異なる
該当の場合は、
場面観察方式+
家族アンケート方式
ガイドブック2021p. 194



💡サービス種別の選択に誤りがないよう注意

ガイドブック2021 P.193~196参照

「主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児」に該当する事業所の確認方法ですが、第三者評価ホームページ内の「評価機関掲示板」に、第三者評価におけるサービス種別として「主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児」に該当する事業所のリストを掲載しています。

障害児通所支援サービスの評価を行う際は、契約前にこのリストを必ず確認し、サービス種別の選択を誤らないようご注意ください。

続いて、利用者調査についてですが、主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児 「以外」 の場合と、主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児の場合で、調査の手法や質問項目が異なりますので、こちらもご注意ください。

詳細は、ガイドブック2021の194ページをご確認ください。

(8)情報管理

◆31財情報第1901号 手法通知 8 個人情報の取り扱い

利用者調査及び自己評価によって得られた各個人の回答は当該評価機関以外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。

- ▶ 利用者の住所等不必要な個人情報の収集は行わない。
⇒利用者調査アンケートは事業者に発送を依頼する。
- ▶ 回収方法の工夫
⇒返信用封筒に評価機関の住所を明記し、投函いただき直接受領
⇒回収箱を活用する場合、職員が中身を取り出したりできないようにするなど徹底した対応が必要。
- ▶ 利用者調査のコメント欄
⇒利用者の自由意見は要約すること(原文引用は避ける)。
誰のコメントか、都民は分からなくても、事業所の職員は分かることもある。特に消極的な回答の場合に注意する。

ガイドブック2021 P.234参照

次に、情報管理、「個人情報の取り扱い」に関する再確認事項です。
根拠規定は、31財情報第1901号通知の8です。

まず第一に、不必要な個人情報の収集は行わないでください。
利用者調査アンケート等は、事業者に発送等を依頼して行ってください。

また、回収方法についても、返信用封筒などを準備し、直接評価機関へ届くようにするなどして、事業者の方が見たりできないような工夫をしてください。

利用者調査の自由意見は要約、または回答をグループ化するなど工夫をし、利用者が記入した内容をそのまま掲載しないようにしてください。

個人の特定の防止についてですが、事業者は日常的に利用者と密接に関わっているため、一般的には個人が特定できないと思われる場合でも、特定される可能性がありますので、慎重な記述が必要です。

また、自己評価で得られた職員の回答についても、職員数が少数である場合は、フィードバック内容から個人が特定できてしまう可能性があるため、注意が必要です。

個人の回答は、個人を特定できないように最善の配慮・措置を講ずることが義務付けられています。

(9)よくある質問より

Q14.標準項目の評点を「非該当」とするか判断に迷う場合があるが、どのように考えればよいか。

例：認可外保育

評価項目		標準項目の「あり」「なし」を選択してください
子ども一人ひとりの発達の状態に応じた保育を行っている		評点()
評価	標準項目	
○あり ○なし	1. 発達の過程や生活環境などにより、子ども一人ひとりの全体的な姿を把握したうえで保育を行っている	○非該当
○あり ○なし	2. 子どもが主体的に周囲の人・ものことに興味や関心を持ち、働きかけることができるよう、環境を工夫している	○非該当
○あり ○なし	3. 子ども同士が年齢や文化・習慣の違いなどを認め合い、互いを尊重する心が育つよう配慮している	○非該当
○あり ○なし	4. 特別な配慮が必要な子ども(障害のある子どもを含む)の保育にあたっては、他の子どもとの生活を通して共に成長できるように援助している	○非該当
○あり ○なし	5. 発達の過程で生じる子ども同士のトラブル(けんか・かみつき等)に対し、子どもの気持ちを尊重した対応をしている	○非該当
○あり ○なし	6. 【5歳児が利用している保育施設のみ】 が卒後教育への円滑な接続に向け、小学校と連携を図っている	○非該当

◆調査時に支援の対象がおらず、実際の取り組みが行われていない場合

ここは「非該当」とはせず、支援対象者がいる場合を想定して、どのように対応するしくみがあるか確認

※それでも、事業所としてあてはまる支援が想定されない等の事情がある場合に「非該当」を適用。ただし、「非該当」を適用するには、機構へ事前に相談をすること。(ガイドブックP.251通知)

例えば…食事の提供を行っていない事業所
「メニューや味付けなどに工夫をしている」の項目
⇒食事提供を施設として一切行っていない場合は「非該当」を適用(機構へ要相談)

Ⓐ【〇〇している事業所のみ】の表記がある標準項目で「非該当」を適用する場合は、機構への事前協議は不要

ガイドブック2021 P.277参照

次に、ガイドブックに記載している「よくある質問」から、お問合せが多かった事項について、1点紹介します。

内容としては、スライドに記載している、「評点を“非該当”とするか判断に迷う場合があるが、どのように考えればよいか」という問いに関連するものです。

第三者評価は、支援対象の利用者がいる場合を想定して、どのように対応するしくみがあるかを評価するものです。

そのため、調査時に支援の対象がおらず、実際の取り組みが行われていない場合であっても、ただちに「非該当」とはなりません。

そのうえで、事業所として共通評価項目にあてはまる支援が想定されない等の事情がある場合には、「非該当」を適用することはできます。

ただし、「非該当」を適用するには、機構の了承を得ることが必要です。

事前に機構まで必ずご相談ください。

標準項目に墨付きかつこの表記がある場合で「非該当」を適用する場合は、機構との事前協議は不要です。

例えば【入浴介助体制のある事業所のみ】などの表記が当てはまります。

(10)事業者アンケートより

評価を受審した事業所に実施している、事業者アンケートで以下のような意見がありました。

- ・利用者アンケートで出された意見が、施設サービスを客観的に見直すよい機会となった。
- ・利用者や職員が普段直接話すことができない不満を知ることができて良かった。
- ・利用者だけでなく、職員がどのような考えで仕事に取り組んでいるかを知ることができた。
- ・自分たちではおこなっていたと思っていた部分もまだまだ至らない点があると気づき、向上心に繋がった。
- ・次年度に向けて改善していく点や、力を入れていく点が明確になった。
- ・未着手であったり、途切れてしまっている取り組みの再整理ができた。
- ・評価結果を基に事業所内で話し合うきっかけができた。
- ・評価の結果が様々な取り組みの根拠として使えることに気づいた。

第三者評価を受審することで、事業者は次の一步につながる「新たな気づき」を得ており、第三者評価結果が事業者のサービスの質の向上に向けた取り組みの支援となっていることが分かります。

■一方では「評価者に気をつけて欲しいこと」の意見として…

続いて、事業者へのアンケートに関する内容です。

評価結果の公表後、評価を受審した事業所に機構からステッカーを配布する際、機構で用意したアンケートも同封しております。

多くの事業者より返信いただいておりますので、その一部を参考までにスライドに記載しております。

第三者評価を受審して、「新たな気づきがあった」、また、「見直しをはかることができた」などのご意見が多くありました。

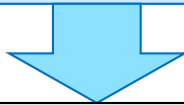
第三者評価の目的でもある「サービスの質の向上に向けた取り組みの支援となっている」ことが分かります。

内容をゆっくり確認されたい場合は、一時停止をしてご覧ください。

それでは、次のページに進みます。

◆「評価者に気をつけて欲しいこと」として以下のような意見がありました。

- ・開始と終了の時間を必ず守るようにして欲しい。
- ・男性(または女性)が苦手という利用者も居るため、評価者の方は男性・女性どちらも来てもらえるとありがたい。
- ・日程の変更や訂正がある際はメールだけではなく、電話をして欲しい。
- ・調査時はスーツではない方が利用者の方が受ける印象が柔らかくなると思う。
- ・質問を理解できるように、かみくだいた聞き取りをお願いしたい。
- ・思い込みや先入観をもたずに客観的に評価してほしい。
- ・利用者の障害特性への配慮をしていただきたい。
- ・知らない人に対して不安になられる利用者の方も居るので、自己紹介をお願いしたい。



第三者評価は、事業者と協力しながら進めていくものであることを常に意識してください。
評価者としての意識やマナーの向上に努め、事業者との信頼関係を構築し、よりよい評価を実施してください。

このスライドでは事業者アンケートの「評価者に気をつけて欲しいこと」という項目で寄せられた意見を記載しています。

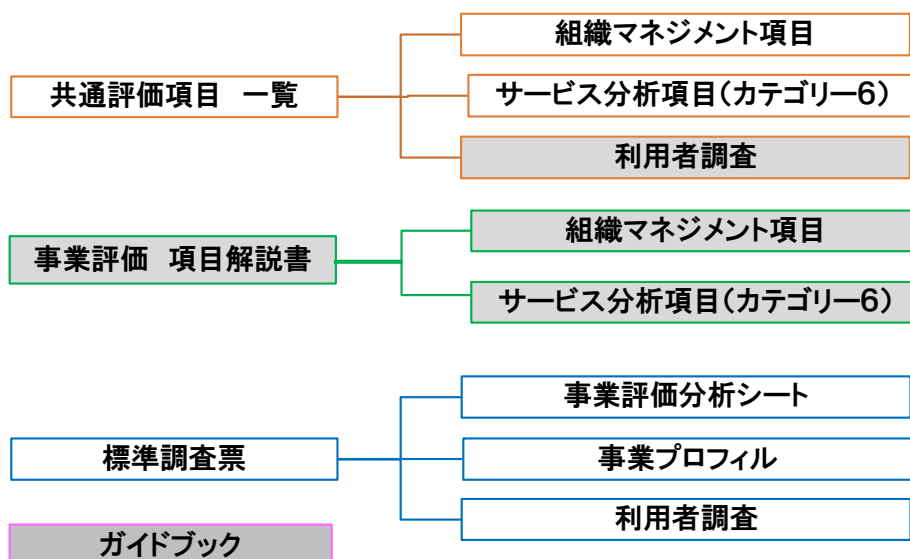
こちらのスライドも、内容をゆっくり確認されたい場合は、一時停止をしてご覧ください。

アンケートで寄せられた意見を参考に、事業者との信頼関係の構築や、それによる評価の質の向上につとめていただけると幸いです。

2 第三者評価ホームページ上の 情報について

講義内容の2点目は、第三者評価ホームページの情報についてです。

(1)掲載されている情報



まず、掲載されている情報ですが、網掛けの部分、特に活用いただきたい情報です。

各項目の趣旨等をより深く理解いただき、実際の評価にご活用ください。

「共通評価項目一覧」は、コンパクトにまとまっており、項目だけをみたいときや、印刷して使用する際に活用できます。

「利用者調査」は、「項目のねらい」が記載されています。

「項目のねらい」は、「利用者の意向や満足度を把握するうえで着眼すべき事項」です。

共通評価項目という短い文章では表現しきれない各項目の趣旨が記載されていますので、聞き取り調査の実施にもご活用いただけます。

続いて、「項目解説書」は、「評価項目のねらい」、各標準項目を確認する際に、押さえておくべきポイントである「確認ポイント」、そして、評価をする際に知っておくとよい周辺情報やヒントになる事項等が記載された「留意点」、その他の補足事項が含まれています。

「標準調査票」については、評価機関に対して標準的に示している帳票です。

各評価機関で工夫している場合もあるため、参考までに掲載しております。

「ガイドブック」は、電子データを掲載しており、紙のガイドブックで探すよりも、電子データで「単語検索」を活用することで、早く探せることもありますので、ご活用ください。

(2)各情報へのアクセス方法

共通評価項目一覧
事業評価 項目解説書
標準調査票

The screenshot shows the evaluation system interface with several key areas highlighted and annotated:

- Third-party evaluation top page:** A callout box labeled "第三者評価トップページの「データ集」をクリック" (Click the "Data Collection" on the third-party evaluation top page) points to the "データ集" (Data Collection) link in the left sidebar.
- Common evaluation items:** A callout box labeled "各サービスををクリック" (Click each service) points to the "共通評価項目" (Common evaluation items) section in the main content area.
- Standard survey form:** A callout box labeled "年度ごとの「共通評価項目・標準調査票」をクリック" (Click the "Common evaluation items・Standard survey form" for each year) points to the "標準調査票" (Standard survey form) section in the main content area.
- Business evaluation project explanation book:** A callout box labeled "事業評価項目解説書" (Business evaluation project explanation book) points to the "事業評価項目解説書" (Business evaluation project explanation book) section in the main content area.

次に、各情報へのアクセス方法です。

「共通評価項目一覧」と「事業評価 項目解説書」、「標準調査票」のアクセス方法です。

第三者評価ホームページトップの「データ集」をクリックし、年度ごとに掲載されている「共通評価項目・標準調査票」をクリックいただくと、スライドの右半分に記したページに飛びます。

飛んだページの左側のサービス種別を選択すると、右側の共通評価項目や項目解説書にアクセスすることができます。

「共通評価項目一覧」及び「事業評価 項目解説書」については、ガイドブックの「付録CD」にも収録されています。

(3)各情報へのアクセス方法

ガイドブック

事業評価 項目解説書

The screenshot shows the evaluation portal interface. On the left, a sidebar contains a menu with items like '契約受付中 評価機関一覧' and '評価結果一覧'. A red box labeled '①' highlights the 'ガイドブック' (Guidebook) link in the sidebar. A blue arrow points from this box to a callout that reads '第三者評価トップページの「ガイドブック」をクリック' (Click the 'Guidebook' on the third-party evaluation top page). On the right, the '福祉サービス第三者評価ガイドブックの頒布' (Distribution of the Guidebook for the Third-Party Evaluation of Welfare Services) section is shown. A red box labeled '②' highlights the 'ガイドブック2020' and '項目解説書(2020年度版)' links. A blue arrow points from this box to a callout that reads 'ガイドブック' and '事業評価 項目解説書'. A red arrow also points from the 'ガイドブック' link in the sidebar to the 'ガイドブック2020' link in the right section.

前のスライドで説明した「事業評価 項目解説書」については、第三者評価ホームページのトップから「ガイドブック」をクリックいただいた場所にも、ガイドブックのPDFデータと併せて掲載しております。

こちらについては、近日中に2021年版を掲載する予定です。

(4)各情報の活用方法

○ガイドブック

「Ctrl」&「F」キーで単語検索
【例】「場面観察方式」

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

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

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

(1) 場面観察方式とは

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

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

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

語句検索をかけることにより、評価を実施する際の疑問点等について、ガイドブック掲載箇所を容易に調べることができる。

次に、各情報の活用方法についてです。

「ガイドブック」のPDFデータは、紙のガイドブックでは調べにくい場合に、記載箇所を簡単に調べることができます。

ガイドブックPDFデータを開き、ウィンドウズのパソコンであれば「コントロール」キーと「F」キーを押すと「検索窓」が出ますので、そこに単語を入力することで、検索をかけられます。

例えば「場面観察方式」で検索をかけると、スライドのように該当箇所をすぐに調べることができますので、適宜ご活用ください。



3 2021年版ガイドブックの 主な変更点について

講義内容の3点目は、2021年版ガイドブックのおもな変更点についてです。

お手元にガイドブックがある場合は、ご覧頂きながら内容を御確認ください。

(1)Ⅳ章 利用者調査ガイドライン

	変更点	内容	頁数
1	3 利用者調査の基本的事項 (4)共通評価項目等の位置づけ に追加	④関連する項目を追加	99
2	4 共通評価項目による調査(アンケート方式・聞き取り方式) STEP4 評価全体の流れの中での調査結果のまとめ ②調査結果を分析する際の留意点 ア 利用者調査の回答の背景を読む に追記	上記1の変更に伴い追記	109

4章の「利用者調査ガイドライン」は主に2点変更しました。

まず1点目ですが、ガイドブック99ページの「共通評価項目等の位置づけ」に、「関連する項目」を追加しました。

利用者調査の共通評価項目における関連する項目欄には、関連する事業評価の共通評価項目が記載されております。

これは、利用者調査の結果と併せて確認することで、訪問調査前の分析をより深めることができるものです。

関連する項目自体は以前よりありますが、2020年版のガイドブックまで記載がありませんでしたので、今回追記しました。

2点目の変更箇所は、109ページの「利用者調査の回答の背景を読む」という項目に関する追記です。

関連する項目を参照した際に、利用者調査の結果と経営層及び職員の自己評価結果に相違が生じている場合は、相違が生じている背景や今後の課題について事業者が気付きを得られるよう、訪問調査前の整理が大切である旨を追記しました。

(2)Ⅶ章 参考資料

	変更点	内容	頁数
1	【31財情報第1904号】 「令和2年度東京都福祉サービス第三者評価 の評価手法について(通知)」を変更	年度更新 【2財情報第1739号】 に改訂	243
2	【31財情報第1905号】 「令和2年度東京都福祉サービス第三者評価 の共通評価項目について(通知)」を変更	年度更新 【2財情報第1740号】 に改訂	251

続いて、7章の「参考資料」に関しては、31財情報第1904号
および31財情報第1905号通知について、年度更新による改訂を行いました。

最後に…

評価実施の各プロセスにおいて、ホームページやガイドブック、付録CDの情報を有効に活用ください。

「事業者のサービスの質の向上に向けた取り組みの支援」と「利用者のサービス選択に資する情報提供」という目的を達せられるよう、より質の高い評価の実施にお役立てください。

新型コロナウイルス感染症に係る評価の取扱いについては評価実施時点で発出された通知に従ってください。



説明は以上となりますが、機構では第三者評価の趣旨や各項目のねらいなどについて、十分ご理解をいただいたうえで評価を実施していただくために、このような情報を提供しております。

今年度から新たに評価者になられた方は、今回の内容をもとに各項目の趣旨をより深く理解いただいたうえで、評価にあたってください。

また、既に長く活動されている評価者におかれましては、新しく評価者になった方へのOJTへの活用や、活用できていない評価者の方に情報提供をしていただき、活用の働きかけにご協力をお願いします。

昨年度は新型コロナウイルス感染症に係る通知を第1報から第4報まで発出しましたが、状況は刻一刻と変化しております。

評価をおこなう際は、その評価実施時点で、機構から発出されている最新の通知に従って評価に取り組んでください。



以上で、評価手法上の留意点についての説明を終了します。

確認テストに進んでください。