

# I 福祉サービス第三者評価の現状等について

評価者フォローアップ研修(共通コース)

平成30年4月・5月開催

東京都福祉サービス評価推進機構

- 1 平成29年度評価実施件数等**
- 2 平成15年度からの実績(全国及び都)**
- 3 平成28年度評価実施内訳等**
- 4 平成30年度評価推進機構の取組**

# 1 平成29年度評価実施件数等

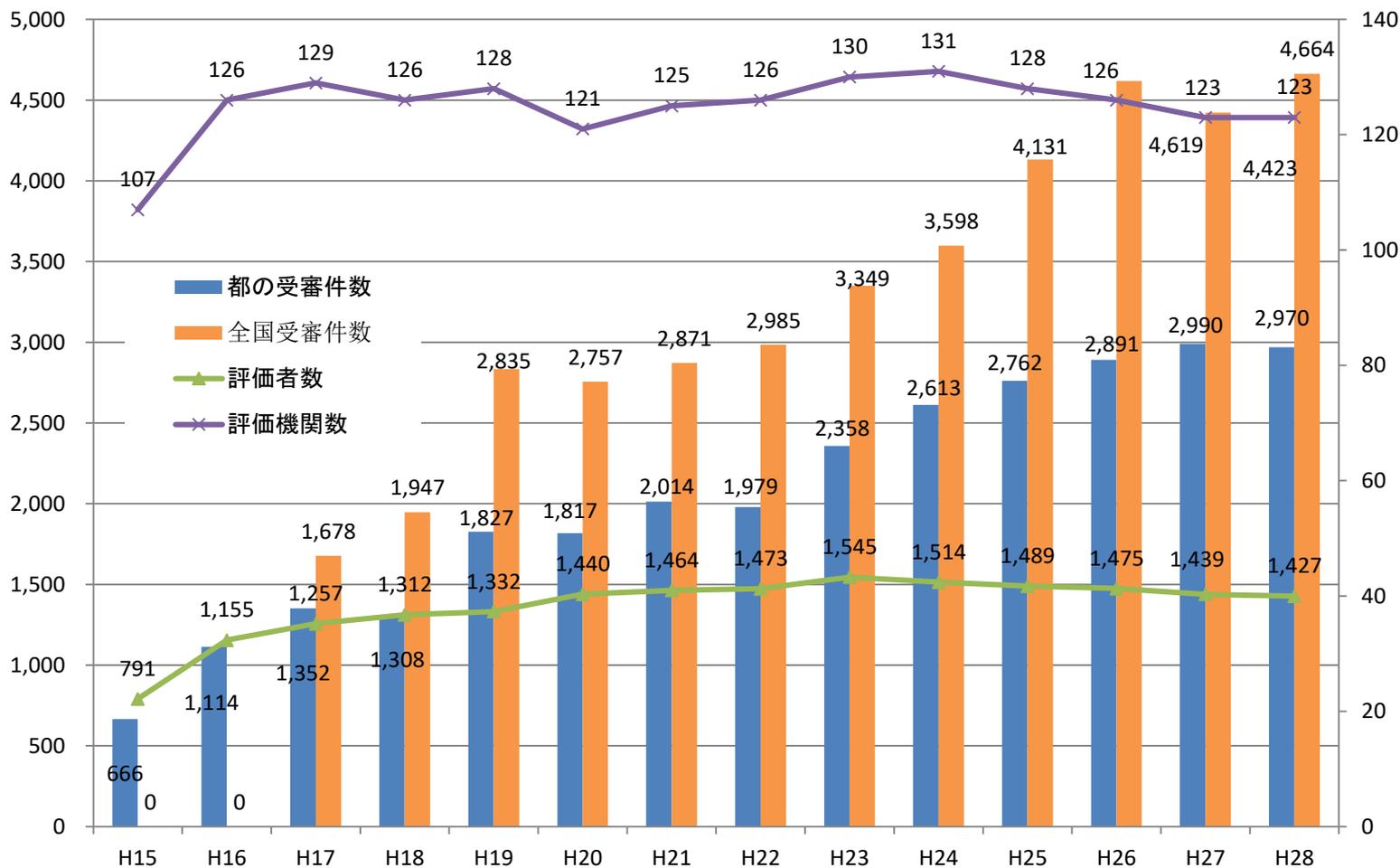
区分	29年度 ※推計	28年度	27年度
評価実施件数	3,111件	2,970件	2,990件
対象事業所数	23,190所	22,491所	20,969所
評価実施率	13.4%	13.2%	14.3%
評価機関数 社会的養護関係施設評価機関数（再掲）	118機関 (24機関)	123機関 (52機関)	123機関 (69機関)
評価者数 社会的養護関係施設評価者数（再掲）	1,413人 (416人)	1,427人 (416人)	1,439人 (412人)

\* 29年度評価実施件数は、評価予定件数

\* 29年度対象事業所数は、平成29年4月1日現在

\* 29年度評価機関・評価者数(社会的養護関係施設)は、平成30年2月28日現在

## 2 平成15年度からの実績 (全国及び都)



# 3 平成28年度評価実施内訳等

## (1) 評価実施内訳

	28年度	27年度
<b>評価実施件数</b> <b>(対象事業所数)</b>	<b>2,970件</b> <b>(22,491所)</b>	<b>2,990件</b> <b>(20,969所)</b>
施設系 (対象事業所数)	1,645件 (4,152所)	1,636件 (3,946所)
居宅系 (対象事業所数)	1,325件 (18,339所)	1,354件 (17,023所)
<b>評価実施率</b>	<b>13.2%</b>	<b>14.3%</b>
施設系	39.6%	41.5%
居宅系	7.2%	8.0%

## (2) 評価者別評価実施件数

	28年度	27年度
評価者一人当たり件数	6.2件	6.2件
0件	17.4%	19.0%
1件	24.2%	21.3%
2件～5件	29.1%	31.2%
6件～10件	13.9%	13.5%
11件～20件	8.4%	8.1%
21件以上	7.0%	6.9%
評価者総数（年度末）	1,427人	1,439人

$$\text{* 評価者一人当たり件数} = \frac{\text{延べ評価実施評価者数（評価実施件数} \times 3 \text{）}}{\text{実評価者数}}$$

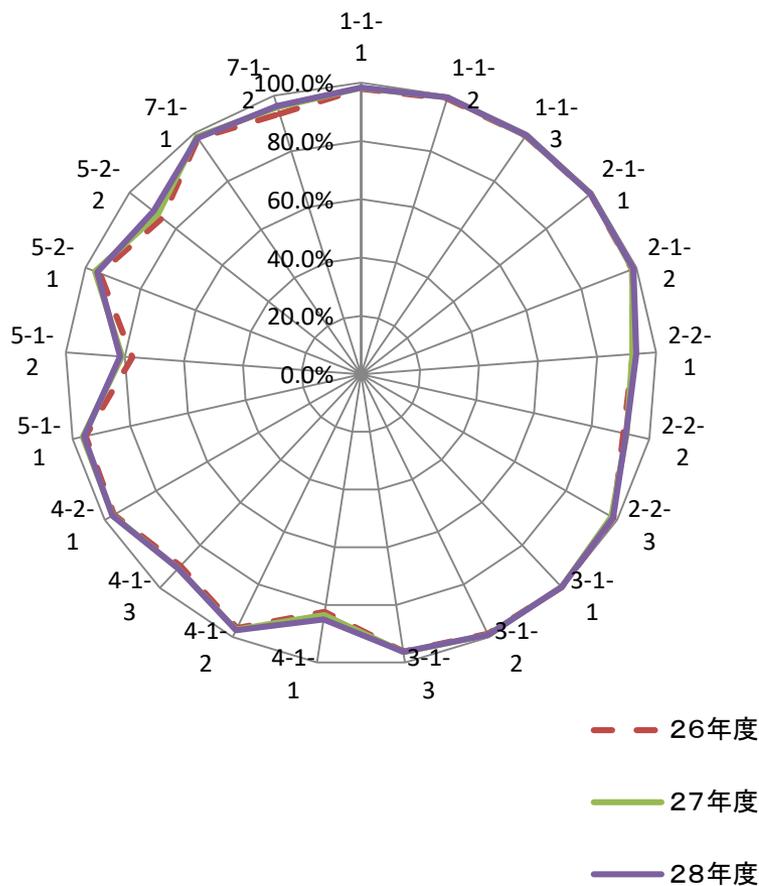
（1件の評価は、3人以上の評価者が一貫して行うため）

### (3) 評価機関別評価実施件数

	28年度	27年度
1 評価機関当たり件数	24.1件	24.3件
0 件	5.7%	4.1%
1 件	6.5%	4.9%
2 件～ 5 件	17.2%	20.4%
6 件～ 1 0 件	13.8%	11.3%
1 1 件～ 2 0 件	20.3%	26.0%
2 1 件以上	36.5%	33.3%
評価機関数（年度末）	123機関	123機関

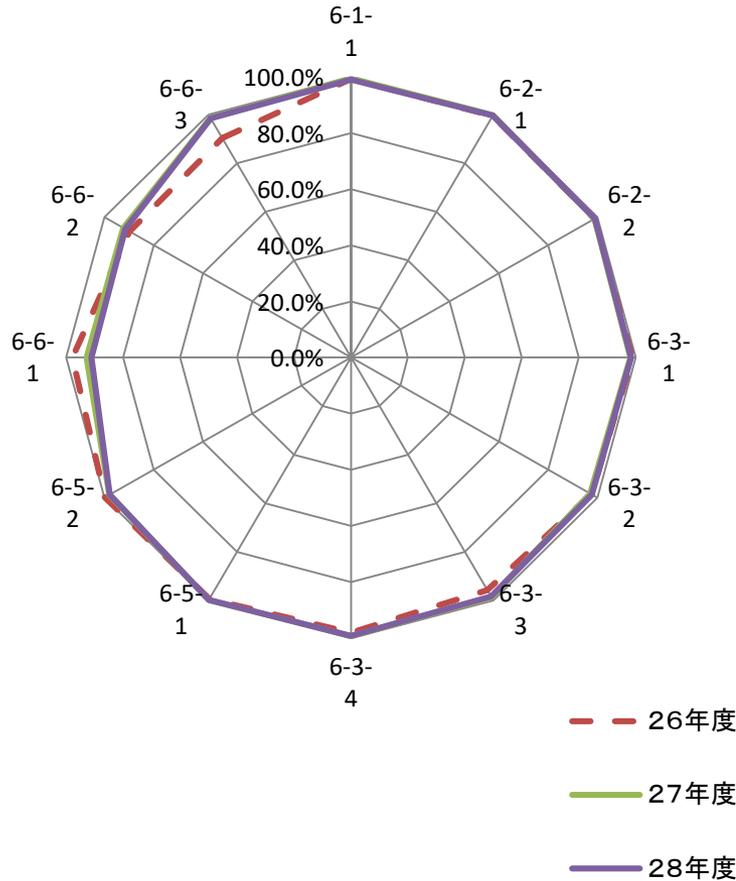
# (4) 評点の状況(26・27・28年度の比較)

## ◇ 組織マネジメント項目



	項目内容	26年度	27年度	28年度
1-1-1	事業所が目指していること(理念、基本方針)を明確化・周知している	97.8%	98.2%	98.3%
1-1-2	経営層(運営管理者含む)は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている	98.9%	99.4%	99.3%
1-1-3	重要な案件について、経営層(運営管理者含む)は実情を踏まえて意思決定し、その内容を関係者に周知している	98.9%	98.9%	99.0%
2-1-1	社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知している	99.3%	99.3%	99.2%
2-1-2	第三者による評価の結果公表、情報開示などにより、地域社会に対し、透明性の高い組織となっている	98.5%	98.5%	98.9%
2-2-1	事業所の機能や福祉の専門性をいかした取り組みがある	92.2%	92.0%	93.3%
2-2-2	ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明確にし、体制を確立している	90.9%	92.1%	91.9%
2-2-3	地域の関係機関との連携を図っている	98.5%	97.8%	98.4%
3-1-1	利用者一人ひとりの意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応している(苦情解決制度を含む)	99.7%	99.7%	99.7%
3-1-2	利用者意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる	98.8%	99.1%	99.2%
3-1-3	地域・事業環境に関する情報を収集し、状況を把握・分析している	96.2%	96.4%	96.3%
4-1-1	取り組み期間に応じた課題・計画を策定している	82.4%	83.5%	85.0%
4-1-2	多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している	96.7%	97.3%	97.4%
4-1-3	着実な計画の実行に取り組んでいる	89.7%	90.8%	90.8%
4-2-1	利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる	96.4%	96.9%	97.0%
5-1-1	事業所にとって必要な人材構成にしている	95.4%	96.5%	96.0%
5-1-2	職員の質の向上に取り組んでいる	77.5%	81.0%	81.6%
5-2-1	職員一人ひとりの主体的な判断・行動と組織としての学びに取り組んでいる	94.9%	96.6%	95.7%
5-2-2	職員のやる気向上に取り組んでいる	85.9%	87.8%	89.7%
7-1-1	事業所が蓄積している経営に関する情報の保護・共有に取り組んでいる	97.8%	98.6%	98.1%
7-1-2	個人情報、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえて保護・共有している	93.4%	95.8%	96.2%

## ◇ サービス提供のプロセス項目

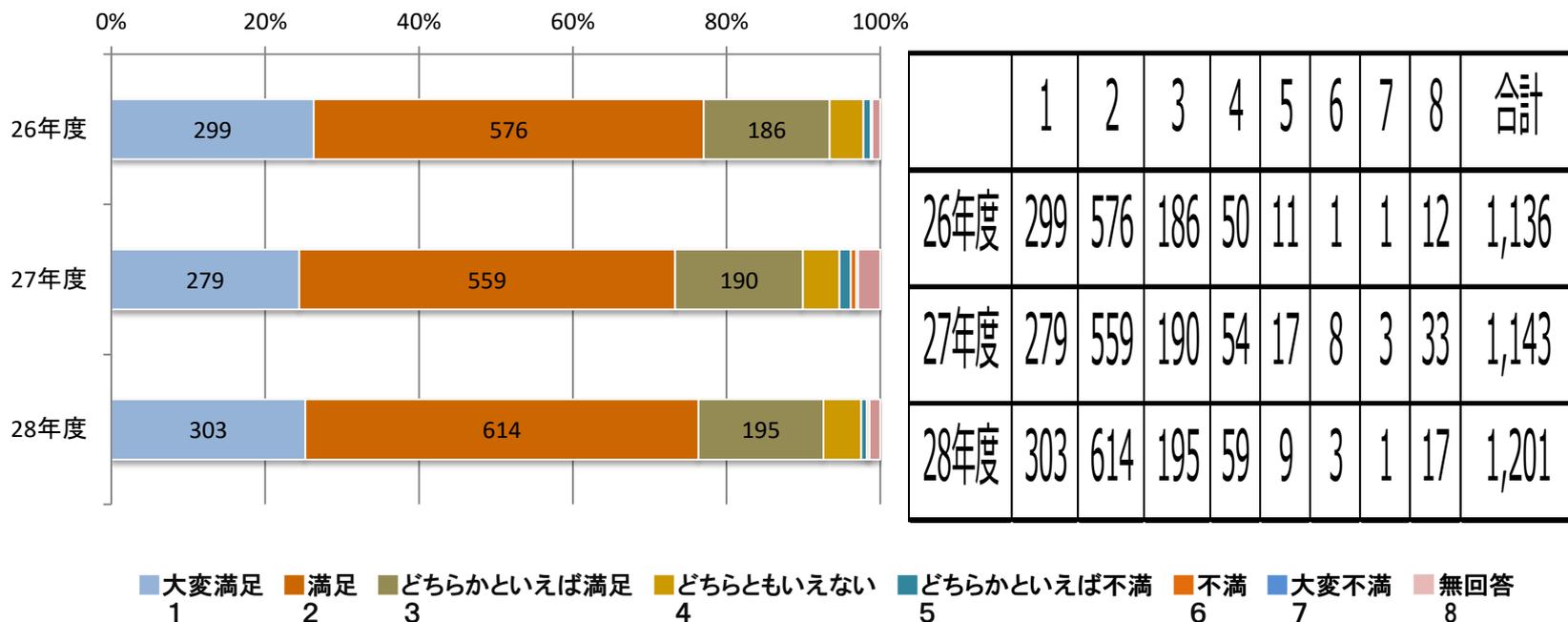


	項目内容	26年度	27年度	28年度
6-1-1	利用者希望者等に対してサービスの情報を提供している	99.3%	99.5%	99.0%
6-2-1	サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている	99.6%	99.7%	99.6%
6-2-2	サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援を行っている	98.9%	98.9%	99.0%
6-3-1	定められた手順に従ってアセスメントを行い、利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している	98.9%	98.2%	98.4%
6-3-2	利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の施設サービス計画を作成している	97.5%	97.0%	97.6%
6-3-3	利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している	95.7%	98.6%	98.4%
6-3-4	利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している	98.0%	99.3%	99.2%
6-5-1	利用者のプライバシー保護を徹底している	99.4%	99.7%	99.8%
6-5-2	サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している	99.8%	98.0%	97.8%
6-6-1	手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている	97.8%	92.9%	91.1%
6-6-2	サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている	89.8%	92.3%	91.5%
6-6-3	さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している	90.3%	98.5%	98.5%

※サービス種別によって項目にばらつきがある部分は特養の項目を使用

# (5) 平成28年度受審事業所アンケート結果 I

設問：今回の第三者評価について、どの程度満足したか



「満足」が最も多く、「大変満足」「満足」「どちらかといえば満足」の合計は毎年9割を超え、受審の満足度が伺える。

また、28年度では、「大変不満」「不満」「どちらかといえば不満」の回答数も、前年度より減っている。

## 事業者の意見(受審した満足度)

### ○大変満足と回答した事業者

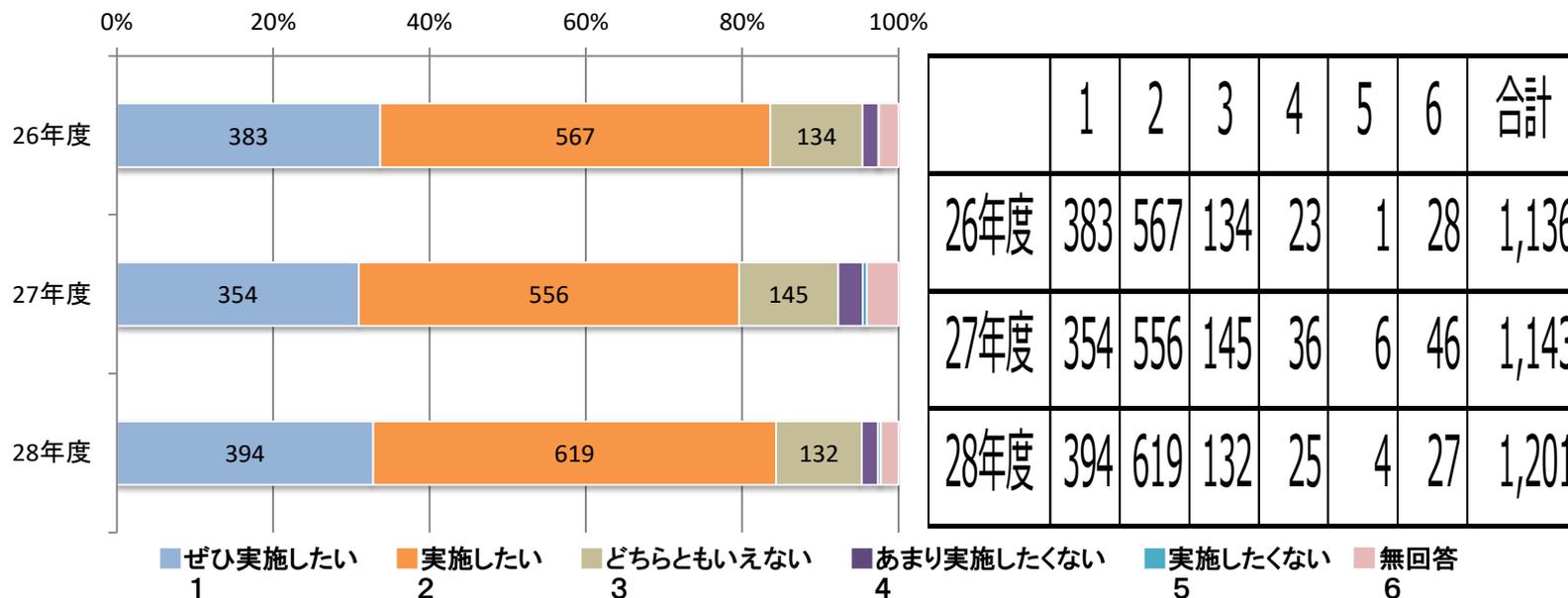
⇒ 現状の取組を前回より改善されているとの評価を受けたこと。さらに、中長期的課題の提案を受けて作業所としての方向性を明確にしていく課題を与えられたこと。(障害多機能型事業所)

⇒ 評価内容が的確である。評価結果についての職員への説明は、職員に対する意識付けに役立っている。(特養)

⇒ 客観的に意見を言うだけで、自分たちでは日ごろ見えてこないことが明らかになりました。多くの視点の必要性を痛感させられました。(訪問看護)

# 平成28年度受審事業所アンケート結果 II

設問：今後も第三者評価を実施したいと思うか



今後も「実施したい」が最も多く、「ぜひ実施したい」と「実施したい」の合計は毎年8割を超えている。

また、28年度では、「あまり実施したくない」「実施したくない」との回答数が、前年度より減っている。

## 事業者の意見(今後の受審意向)

### ○ぜひ実施したいと回答した事業者

⇒ 資料作成や準備等大変なこともあるが、客観的に業務を見直すことの出来る機会となるのが、施設にとっても有効だと思う。  
(就労継続支援B型)

⇒ 事業者の思いと利用者のニーズのギャップを埋め、選ばれる保育園となるよう、質の向上に繋がるから。(認可保育所)

⇒ 現状に甘んじることなく、今回の実施を通して改善すべき点を取り組み、その後の経過を評価してもらいたいと思っている。  
(認証保育所)

# 4 平成30年度評価推進機構の取組

## (1) 平成30年度の評価手法等について

評価対象福祉サービス 60サービス

共通評価項目の見直し等

- ◇ 組織マネジメント項目の見直し
- ◇ 認可外保育施設の項目の策定

## (2) 平成30年度における評価項目の検討事項

共通評価項目の見直し

- ◇ 通所介護
- ◇ 障害短期入所

共通評価項目の策定

- ◇ 認知症対応型通所介護

### (3) 評価者研修の実施

- ◇ 新たな組織マネジメント項目に即した研修の実施
  - ・評価者養成講習（講義内容及び演習事例に反映）
  - ・フォローアップ研修共通コースの時間拡大
  - ・フォローアップ研修専門コース(基本編)に講義形式研修を新設
  - ・フォローアップ研修専門コース(実践編Ⅰ)(研修内容への反映)
- ◇ 「認可外保育施設」に対応した研修の実施
- ◇ 評価者養成講習の定員増（90名 → 105名）

### (4) 評価の質の向上への取組

- ◇ 評価機関による評価者育成・手法順守を支援
- ◇ 評価手法違反に対する対応強化

## (5) 普及啓発及び受審率向上に向けた取組

### ◇ 都民への普及啓発

- 区市町村窓口への印刷物の配置（福ナビにも掲載）
  - 高齢居宅系サービスの区市町村別受審事業所一覧及び評価結果概要版（PDF版）  
（訪問介護、通所介護、居宅介護支援）
  - 高齢居宅系サービスの連続受審事業所の区市町村別事業所一覧及びインタビュー記事
  - 保育サービスの区市町村別受審事業所一覧
- 各種イベントでのパネル展示や検索体験
- 関係機関等を通じたリーフレットの配布

### ◇ 事業者への広報

区市町村事業者連絡会で制度説明・受審メリット等の説明

# Ⅱ 評価手法の順守について

評価者フォローアップ研修(共通コース)

平成30年4月・5月開催

東京都福祉サービス評価推進機構

- 1 訪問調査を実施した評価者を含む3人以上の合議について**
- 2 実地における利用者調査について**
- 3 共同生活援助(グループホーム)の評価手法について**
- 4 情報管理について**
- 5 評価手法チェックリストの活用について**

# 1 訪問調査を実施した評価者を 含む3人以上の合議について

29財情報第1500号

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）

## 5 事業評価

(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)以上の合議により決定すること。

## 訪問調査後の合議について

### 【最低条件】

- ①少なくとも一貫して関わる評価者3人は合議を行う。
- ②少なくとも①の3人の評価者は、事業者へのフィードバックまでに、自分が執筆した部分以外の評価結果報告書の内容を知っている状況である。

Q 合議は、訪問調査を実施した評価者を含む3人以上で、必ず会って話し合わないといけないのか。

A 合議は、会って対話をするることによる形が最も望ましい。ただし、メールでのやりとり、テレビ電話等の方法でも、一貫して関わる評価者3人以上により、評点、全体の評価講評、評価項目に対する講評、特に力を入れている取り組み等の評価結果について、意見を交換し決定することができれば良いと考える。

# 2 実地における利用者調査

## 手法通知の確認

29財情報第1500号 手法通知

### 4 利用者調査

- (3) 実地における利用者調査\*1については、複数の評価者\*2で実施すること。なお、3(3)ただし書(1件の評価を2人以上で行うことができる規定されるサービス)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。

#### \* 1 実地における利用者調査

実際に施設・事業所において行う利用者調査

- 共通評価項目による調査の場合、「聞き取り調査」「利用者に1か所に集まっていた上で説明し、調査票に記入してもらう方法(集合型)」など
- 場面観察方式

#### \* 2 複数の評価者

2人以上の評価者＝一貫して実施する評価者3人のうちの2名以上  
(福祉サービス第三者評価機関認証要綱第2条第13号)

# 3 共同生活援助(グループホーム)の評価手法

## 一件の評価

評価の単位は、事業所(同一指定番号)ごと

- ・都内には、1事業所1ユニット～1事業所60ユニット以上あるところまでと様々な事業所の形態がある。
- ・年度の途中にユニットが増えることも多いので、契約時に事業所のユニット数(評価の範囲)を必ず確認する。

# 共同生活援助（障害者グループホーム）の

## 訪問調査の評価手法

### 1 訪問調査で現地調査を行うユニット数

1事業所のユニット数	現地調査するユニット数
3ユニット以内	全ユニット現地調査する
4ユニット以上	3ユニット以上現地調査する

### 2 現地調査（支援現場の見学）するユニットの選定

4ユニット以上あるグループホームにおいて、現地調査するユニットは、評価機関が選定。  
選定する場合は、以下の事項をすべて考慮する。

- ①ユニットごとの特徴
- ②前回の評価で現地調査していないユニット
- ③利用者調査の結果

⇒ 現地調査したユニット名及びその選定理由は評価結果報告書に記載する。\* 公表対象は、現地調査したユニット名のみ

# 共同生活援助（障害者グループホーム）の

## 利用者調査の評価手法

複数のユニットが離れて設置されている等、ユニットごとに違いがあることが想定されることから、利用者調査はユニットごとに集計が可能となるよう、アンケート用紙にユニット名記載欄を設ける等、調査票等を工夫して実施

※ 利用者に対し、個別のアンケート調査の情報は評価機関止まりであること、集計結果や利用者の発言をそのまま引用されることはないことを確実に周知するとともに、事業者には回答者が特定できないよう加工した上でフィードバックを行うよう注意が必要

# 4 情報管理について

## ◆29財情報第1500号 手法通知

### 8 個人情報取り扱い

・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。

▶ 評価機関の想定より、事業者は個人を特定できる可能性が高いと考えた方が良い

### ◆その他(事業者アンケートより)

- ・事業者から評価機関に送った資料を評価機関内で紛失しかけた
- ・提出した資料以外に、施設内でたくさん撮っていた写真は、どのように活用したのか

# 5 評価手法チェックリストの活用について

## 1 目的

評価機関が、評価手法を順守し、適正な評価活動を実施するため活用することを目的とする。

## 2 対象

- ・全ての評価者及び評価機関の事務局

## 3 主な改正点

- ・認可外保育施設（ベビーホテル等）のチェック事項追加
- ・通知の文書番号等の変更の反映

## 4 活用方法（例）

- ・評価開始前（年度当初）にチェックを行い、評価手法を確認
- ・評価実施前に随時確認し、評価手法を順守した評価実施の徹底
- ・評価機関内における研修会等で使用

# Ⅲ 組織マネジメント項目及び 評価手法等の見直しについて

評価者フォローアップ研修(共通コース)

平成30年4月・5月開催

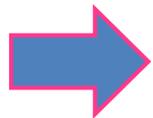
東京都福祉サービス評価推進機構

- 1 組織マネジメント項目見直しの概要
- 2 カテゴリー構成の変更について
- 3 カテゴリー7の創設・評価の方法
- 4 取り組みの有効性の確認について
  - 4-1 職員自己評価方法の変更について
  - 4-2 標準項目の「実施なし」の基準について
- 5 実施を任意とする項目及び対象サービスについて
- 6 利用者保護に関する項目について
- 7 項目改訂に伴う関係帳票類の変更について

# 1 組織マネジメント項目見直しの 概要

## (1). 見直しの背景

- 事業開始以降、評価件数が年々増加し、都民への情報提供及びサービスの質向上を進め、利用者本位のサービスシステムの構築の更なる促進が求められているが、居宅系サービスでは受審率の伸び悩みがある。
- 福祉サービスの現場では人材確保やリスクマネジメント等の課題が依然として存在している。
- 社会福祉法人の制度改革など、福祉サービスを取りまく環境も変化



サービスの質向上に役立つ効果的・効率的な評価、  
福祉サービス現場の課題解決により貢献できる評価へ

## (2). 平成29年度までの項目の課題と見直しの方向性

### サービスの質向上に役立つ評価へ(改善活動の促進)

#### 課題

#### 見直しの方向性

1. マネジメントの流れを捉えにくく、的確な課題抽出が難しい

評価者・事業者がマネジメントの流れを意識した評価とすることで、事業所の課題解決につなげていく。

- 項目のスリム化(統合・整理)
- カテゴリー等の体系整理
- カテゴリー7の創設

2. 取組の有効性に関する評価が不十分で、改善につなげにくい

評価項目自体の見直しと評価手法の工夫を行う。

- 目的及び有効性を意識した項目化、評価基準のレベルアップなど
- 職員自己評価の活用を重点化

## (2). 平成29年度までの項目の課題と見直しの方向性

### 福祉業界共通の課題解決に資する評価へ

#### 課題

1. 人材の確保・育成・定着の促進

2. より的確なリスクマネジメントの実施を促進

3. 社会福祉法人制度改革（地域貢献の責務化）への対応

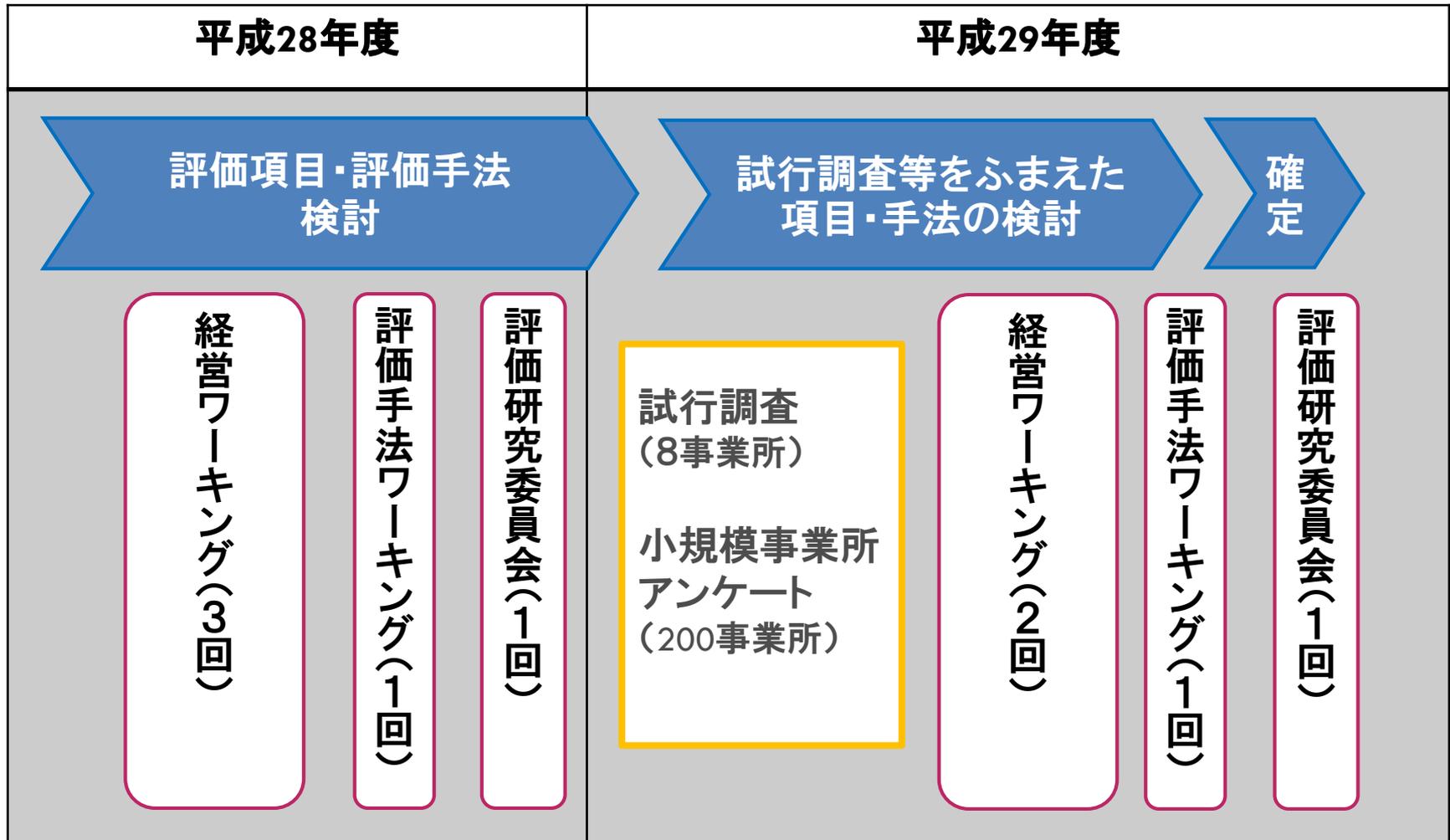
#### 見直しの方向性

- 人材確保の工夫、定着の視点を追加
- キャリアパスの策定を前提とする
- 中間層の育成に関する項目の追加

- リスクマネジメントのカテゴリー化
- 事業所としてのリスクをどう捉えるかの視点を追加

- 地域の福祉ニーズに基づいた地域貢献の取組を評価できるよう編成

### (3). 見直しの経過



## 2 カテゴリー構成の変更について

カテゴリーの再編、項目のスリム化により、マネジメントの流れを意識した評価ができるように変更

### (1). 項目の推移

カテゴリー1 リーダーシップと意思決定  
1 事業所が目指していることの実現

カテゴリー3 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

1 利用者意向や地域・事業環境の収集・活用

カテゴリー4 計画の策定と着実な実行

1 実践的な課題・計画策定(11)

#### 基本方針・計画

カテゴリー1 リーダーシップと意思決定  
1 事業所が目指していることの実現

カテゴリー2 事業所を取り巻く環境の把握・活用及び計画の策定と実行

1 事業所を取り巻く環境についての情報の把握・検討、課題抽出

2 実践的な計画策定

\* 別紙1「カテゴリーの編成\_新旧対照表」参照

## (1). 項目の推移

### カテゴリー2 経営における社会的責任

- 1 社会人・福祉サービス事業者として守るべきことの明確化・達成(4)
- 2 地域の福祉に役立つ取組み(7)

### カテゴリー4 計画の策定と着実な実行

- 2 利用者の安全の確保・向上

### カテゴリー7 情報の保護・共有

- 1 情報の保護・共有(7)

### 事業の円滑な実施

### カテゴリー3 経営における社会的責任

- 1 社会人・福祉サービス事業者として守るべきことの明確化・達成
- 2 利用者の権利擁護のための組織的な取組み
- 3 地域の福祉に役立つ取組み

### カテゴリー4 リスクマネジメント

- 1 リスクマネジメントに対する計画的な取組み
- 2 情報管理と活用

\* 別紙1「カテゴリーの編成\_新旧対照表」参照

## (1). 項目の推移

### カテゴリー5 職員と組織の能力向上

- 1 人材の確保・育成
- 2 職員一人ひとりと組織力の発揮

### カテゴリー6 サービス提供のプロセス

- 1 サービス情報の提供
- 2 サービスの開始・終了時の対応
- 3 個別状況に応じた計画策定・記録
- 4 サービスの実施
- 5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重
- 6 事業所業務の標準化

### 事業の円滑な実施

### カテゴリー5 職員と組織の能力向上

- 1 人材の確保・育成
- 2 組織力の向上

### カテゴリー6 サービス提供のプロセス

- 1 サービス情報の提供
- 2 サービスの開始・終了時の対応
- 3 個別状況に応じた計画策定・記録
- 4 サービスの実施
- 5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重
- 6 事業所業務の標準化

## (1). 項目の推移

### カテゴリー8 1～7に関する活動成果

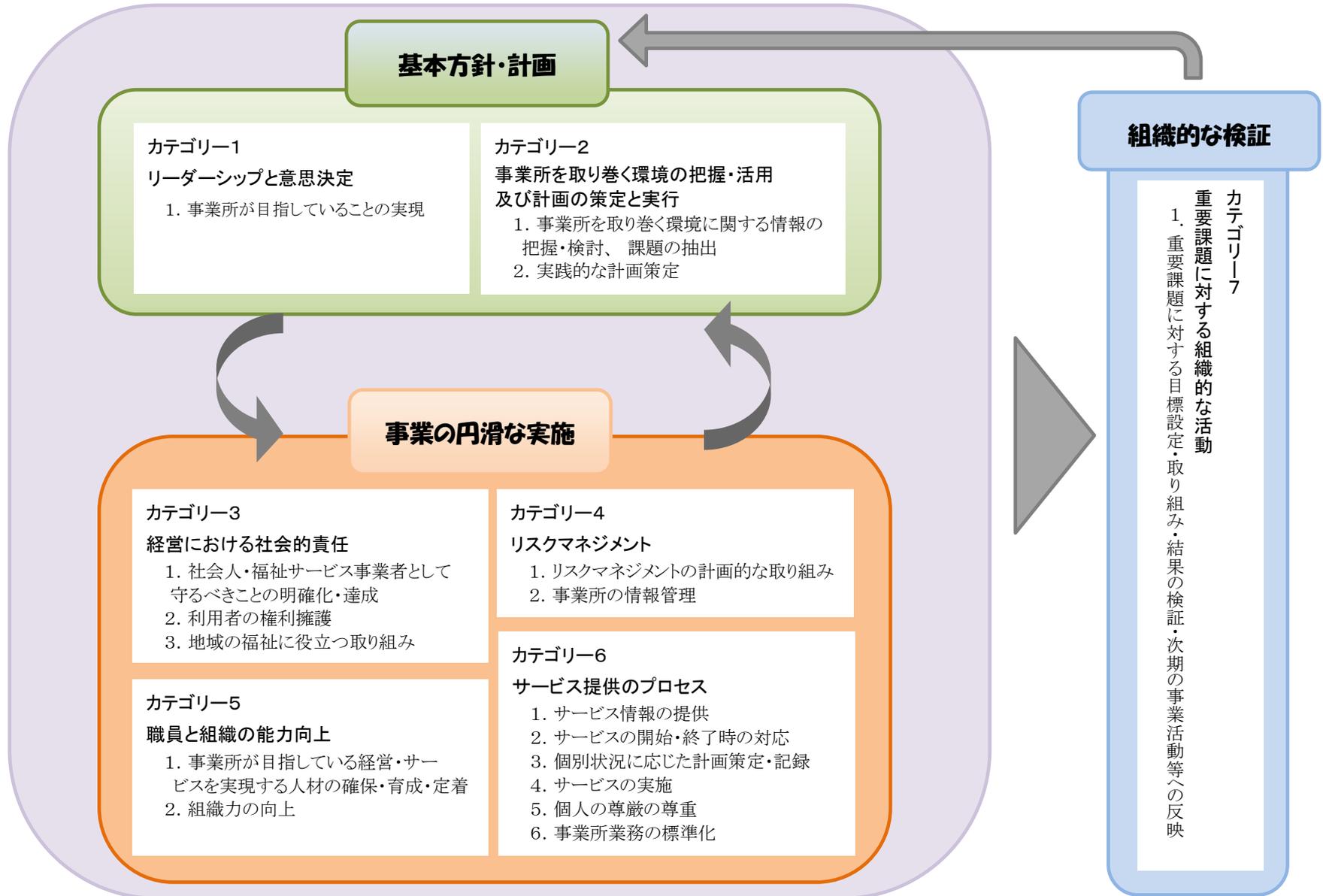
- 1 事業所の方向性の明確化、関係者への周知、地域・社会への責任の面での向上
- 2 職員と組織の能力面の向上
- 3 福祉サービス提供プロセスや情報保護・共有面の向上
- 4 事業所の財政等の向上
- 5 利用者満足や利用者意向の把握等での向上

### 事業所の重要課題に対する 組織的な活動

### カテゴリー7 事業所の重要課題に対する 組織的な活動

- 1 事業所の重要課題に対する目標設定・取り組み・結果の検証・次期の事業活動等への反映

## (2). 新しいカテゴリー関連図

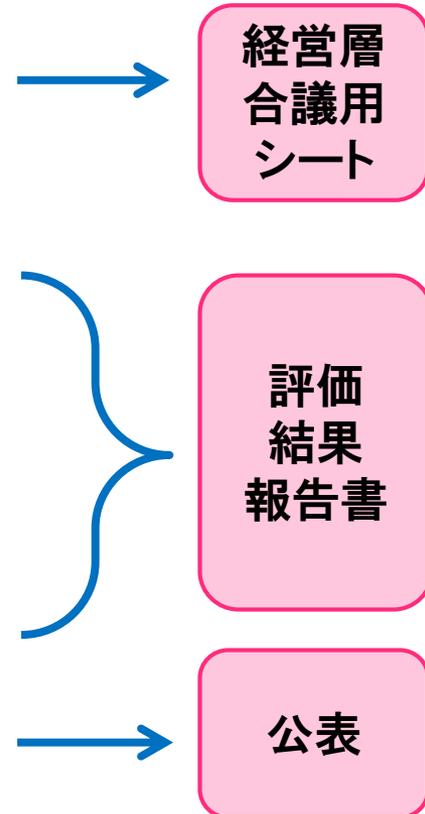


# 3 カテゴリー7の創設・評価の方法

事業所が、PDCAサイクルに沿った取り組みができているか評価できる仕組みに変更

## (1) カテゴリー7 評価の流れ

- ア 前年度の取り組み2つについて、事業所が経営層合議用シートを作成
- イ 訪問調査等を通じ、事業所が記入した内容を確認
- ウ 事業所の取り組みについて、**PDCAサイクルの流れが分かるようにまとめる**
- エ 事業所の取り組みについて、**評語3つを選択**する
- オ 評語選択の事由などについて、**講評**する
- カ **ウ**でのまとめ、**エ**で選択した評語、及び**オ**での講評を福ナビ上で公表する。



## (2) 評価の方法

### ア 事業所が経営層合議用シートを作成

事業所が、**前年度**に行った**重要課題**への取り組み**2つ**について、経営層合議用シートを作成

### イ 経営層合議用シートの確認

評価機関が、以下のポイントに沿って、経営層合議用シートに記載された内容を確認

確認項目	確認する際のポイント
課題・目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業所が記載した課題2つが、どのような理由で抽出されたのか。</li> <li>取り組みを行い、結果の振り返りを行う上で、判定ができるような具体性を持った目標設定であるかを確認</li> </ul>
取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>前年度の取り組みに関する体制や期間などの具体的内容を確認</li> <li>評価年度に開設した事業所については、開設から評価実施までの取り組み内容について確認</li> </ul>
取り組み結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>前年度末時点における、取り組みの状況や目標達成の度合いを確認</li> </ul>
振り返り(検証) ・今後の方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業所が取り組み結果を振り返る中で、どのような検証を行い、その後の事業所の運営や計画策定にどのように結びつけたのか確認</li> </ul>

## (2) 評価の方法

### ウ 評価結果報告書の作成

～前年度の重要課題に対する組織的な活動のまとめ～

経営層合議用シートで確認した前年度の事業所の組織的な改善活動について、**PDCAサイクルに沿った流れ**が分かるように**512文字以内**で記載する。

経営層合議用シート確認項目	PDCAサイクルでの位置づけ
課題・目標	Plan
取り組み	Do
取り組み結果	
振り返り(検証)・今後の方向性	Check ・ Act

## (2) 評価の方法

### Ⅰ 評価結果報告書の作成～評語の選択～

#### <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

#### <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

#### <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

## (2) 評価の方法

### オ 評価結果報告書の作成 ～講評～

#### 〔記載する内容〕

- ① 評語を選択した理由（→PDCAの取り組みについての講評と言える）
- ② 事業所の目標達成の状況
- ③ 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
- ④ 次期の取り組みへの気づきにつながるなど、改善活動における特筆すべき点

#### 〔記載時の注意点〕

- ①と②については、原則記載する。
- 今年度開設の事業所については、今後事業所が予定している振り返りや検証の内容等を書ける範囲で記載

## (2) 評価の方法

### カ 福ナビ上での公表

◇ 目標の設定と取り組み

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

◇ 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

◇ 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

選択した3つの評語

### 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)

評価機関がまとめた、前年度の重要課題に対する組織的な活動の内容

### 講評

評価結果報告書「講評」欄の内容

# 4 取り組みの有効性の確認について

4-1 職員自己評価方法の変更について

4-2 標準項目の「実施なし」の基準について

評価機関が、取り組みの有効性についての判断材料を従来以上に入手できる仕組みに変更

## 4-1 職員自己評価方法の変更について

職員自己評価をより活用できるよう、標準調査票(職員用分析シート)について、標準項目ごとに評価をつける形式にするとともに、一部の標準項目については、2通りの質問を行う。



ねらい

- 経営層合議用の自己評価と比較し、経営層の取り組みが職員に浸透しているか見ることができるようにする
- 職員向けの取り組みに関する項目については、より重点的に職員への浸透を確認するため詳細な分析ができるようにする

# 4-1 職員自己評価方法の変更について

## (1) 組織マネジメント項目・サービス項目にかかる 変更事項

### ア 職員自己評価の回答頻度・回答区分

H29年度まで

	できている	できていない ところがある	できていない	知らない・ 分からない	
評価項目	4段階のうちどれか1つに○				標準項目1
					標準項目2
					標準項目3

改訂後

より詳細な分析

	そう思う	そう思わない	わからない
標準項目	3段階のうちどれか1つに○		

- ・ 「そう思う」等と回答させることにより、職員の答えやすさに配慮する
- ・ 「わからない」という回答は消極的な否定ととらえ、そのような評価が行われた理由に着目する

## (2) 組織マネジメント項目部分に関する変更事項

### イ 質問文

H29年度まで 経営層合議用と職員自己評価で用いる質問文は同一

#### 改訂後

- 職員自己評価の質問文の冒頭に「事業所(で)は」という文言を追加し、事業所の取り組みについての質問であることを明確化。
- 職員向けの取り組みに関する一部の項目(15か所)については、「事業所(で)は」から始まる質問と「私は」から始まる2つの質問を行い、事業所の取り組みの有効性を判断する材料として活用する。

## (2)組織マネジメント項目部分に関する変更事項

### イ 質問文【例1】

カテゴリー1      リーダーシップと意思決定  
 サブカテゴリー1   事業所が目指していることの実現に向けて一丸となっている  
 評価項目1        事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を  
                          周知している

経営層合議用	職員自己評価
<p>標準項目1</p> <p>事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を明示した上で、職員の理解が深まるような取り組みを行っている</p>	<p><b>事業所は、</b>事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を明示した上で、職員の理解が深まるような取り組みを行っている</p> <p><b>私は、</b>事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を理解できている</p>

## (2)組織マネジメント項目部分に関する変更事項

### イ 質問文【例2】

カテゴリー5 職員と組織の能力向上

サブカテゴリー1 事業所が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成・定着に取り組んでいる

評価項目1 職員の定着に向け、職員の意欲向上に取り組んでいる

経営層合議用	職員自己評価
<p>標準項目3</p> <p>職員の意識を把握し、意欲と働きがいの向上に取り組んでいる</p>	<p><u>事業所は</u>、職員の意識を把握し、意欲と働きがいの向上に取り組んでいる</p>
	<p><u>私は</u>、この事業所の仕事について、意欲と働きがいを持つことができている</p>

## 4-2 標準項目の「実施なし」の基準について

標準項目の一部について、当該標準項目の取り組みを「実施なし」となる場合を具体的に示すことにより、項目で求めている最低基準を明確にする。



ねらい

- ・評価機関や評価者が実施の有無を判断しやすくする
- ・評価機関や評価者によって大きく判断が異なることがないようにする

## 4-2 標準項目の「実施なし」の基準について

### 項目解説書 標準項目の確認ポイントに明記

カテゴリー2 事業所を取り巻く環境の把握・活用及び計画の策定と実行  
サブカテゴリー2 実践的な計画策定に取り組んでいる

評価項目1 事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）  
の実現に向けた中・長期計画及び単年度計画を策定している

#### 標準項目

#### 確認ポイント

1. 課題をふまえ、事業所が  
目指していること（理念・ビ  
ジョン、基本方針など）の実  
現に向けた中・長期計画を策  
定している

・理念・ビジョン、基本方針などの実現に向けて、サブカテゴリー1で抽出した課題の解決・改善に向けた具体的な内容の中・長期計画（3～5年程度の計画）を作成しているかを確認する。

\*作成した中・長期計画が、抽出した課題をふまえているか確認できない場合は「実施なし」とする。

2. 中・長期計画をふまえた  
単年度計画を策定している

・中・長期計画をふまえ、単年度における事業内容を具体的に示した計画を作成していることを確認する。

\*単年度計画が中・長期計画の内容をふまえているか確認できない場合は「実施なし」とする。

⋮

# 5 実施を任意とする項目及び対象 サービスについて

# (1)項目改訂に伴う、任意とする項目の変更

## H29年度まで

カテゴリー2 経営における社会的責任 サブカテゴリー2 地域の福祉に役立つ取り組みをしている	
評価項目1 事業所の機能や福祉の専門性をいかした取り組みがある	
1	事業所の機能や専門性は、利用者に支障のない範囲で地域の人に還元している(施設・備品等の開放、個別相談など)
2	地域の人や関係機関を対象に、事業所の機能や専門性をいかした企画・啓発活動(研修会の開催、講師派遣など)を行っている
評価項目2 ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明確にし、体制を確立している	
1	ボランティアの受け入れに対する基本姿勢を明示している
2	ボランティアの受け入れ体制を整備している(担当者の配置、手引き書の作成など)
3	ボランティアに利用者のプライバシーの尊重やその他の留意事項などを伝えている



## 改訂後

カテゴリー3 経営における社会的責任 サブカテゴリー3 地域の福祉に役立つ取り組みをしている	
評価項目2 地域の福祉ニーズにもとづき、地域貢献の取り組みをしている	
1	地域の福祉ニーズにもとづき、事業所の機能や専門性をいかした地域貢献の取り組みをしている
カテゴリー3 経営における社会的責任 サブカテゴリー3 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている	
評価項目1 透明性を高め、地域との関係づくりに向けて取り組んでいる	
2	ボランティア、実習生及び見学・体験する小・中学生などの受け入れ体制を整備している



## (2) 任意とできるサービス種別の追加

	対象サービス
高齢	訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護、福祉用具貸与、居宅介護支援、小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護【認知症高齢者グループホーム】、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、看護小規模多機能型居宅介護
障害	共同生活援助(グループホーム)、居宅介護
子ども家庭	認証保育所B型、児童自立生活援助事業【自立援助ホーム】 <u>認可外保育施設(ベビーホテル等)</u>

新規対象サービスとなる認可外保育施設(ベビーホテル等)について、「非該当」を選択できる(任意とできる)サービス種別に追加する。

# 6 利用者保護に関する項目について

## (1) 項目改訂に伴う利用者保護項目の変更

現在、利用者調査とサービス項目を中心とした評価において、利用者保護の視点から重要な項目について評価を行うため、「**苦情解決**」及び「**利用者の安全管理**」に関する組織マネジメント項目を「利用者保護に関する項目」として設定



- 項目改訂に伴い、該当する分野の項目を改定後の項目に合わせる。
- 組織マネジメント項目に移動した「**虐待**」に関する項目については、利用者の保護の視点から重要であるため、利用者保護に関する項目に追加する。

# (1) 項目改訂に伴う利用者保護に関する項目の変更

H29年度  
まで

## 利用者保護項目1 苦情解決に関する項目

カテゴリー3 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用  
サブカテゴリー1 利用者意向や地域・事業環境に関する情報を収集・活用している

評価項目1 利用者一人ひとりの意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応している(苦情解決制度を含む)

- |   |   |
|---|---|
| 1 | 苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている |
| 2 | 利用者一人ひとりの意見・要望・苦情に対する解決に取り組んでいる                 |

改訂後

## 利用者保護項目1 苦情解決に関する項目

カテゴリー3 経営における社会的責任  
サブカテゴリー2 利用者の権利擁護のために、組織的な取り組みを行っている

評価項目1 利用者の意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応する体制を整えている

- |   |   |
|---|---|
| 1 | 苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている |
| 2 | 利用者の意向(意見・要望・苦情)に対し、組織的に速やかに対応する仕組みがある          |

## (1) 項目改訂に伴う利用者保護に関する項目の変更

新規に設定

利用者保護項目2  
虐待に関する項目

サービス提供のプロセス項目の中で設定されていた「**虐待**」に関する項目は、**組織マネジメント項目に移行**するため、サービス項目を中心とした評価においては評価の対象から外れてしまう。

カテゴリー3 経営における社会的責任  
サブカテゴリー2 利用者の権利擁護のために、組織的な取り組みを行っている

評価項目2 虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている

- |   |  |
|---|--|
| 1 | 利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、虐待が行われることのないよう、 <b>認識を共有し、組織的に防止対策を徹底している</b>           |
| 2 | 虐待を受けている疑いのある利用者の情報を得たときや、虐待の事実を把握した際には、 <b>組織として関係機関と連携しながら対応する体制を整えている</b> |

## (1) 項目改訂に伴う利用者保護に関する項目の変更

H29年度  
まで利用者保護項目2  
安全に関する項目

カテゴリ-4 計画の策定と着実な実行  
サブカテゴリ-2 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる

評価項目1 利用者の安全確保・向上に計画的に取り組んでいる

1	利用者の安全の確保・向上を図るため、関係機関との連携や事業所内の役割分担を明示している
2	事故、感染症、侵入、災害などの事例や情報を組織として収集し、予防対策を策定している
3	事故、感染症、侵入、災害などの発生時でもサービス提供が継続できるよう、職員、利用者、関係機関などに具体的な活動内容が伝わっている
4	事故、感染症、侵入などの被害が発生した時は、要因を分析し、再発防止に取り組んでいる

改訂後

利用者保護項目3  
安全に関する項目

カテゴリ-4 リスクマネジメント  
サブカテゴリ-1 リスクマネジメントに計画的に取り組んでいる

評価項目1 事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる

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
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
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
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
5	事故、感染症、侵入、災害などが発生した時は、要因及び対応を分析し、再発防止と対策の見直しに取り組んでいる

## (2) 利用者保護に関する項目の講評について

利用者保護項目1 利用者の意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応する体制を整えている	
1	苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている
2	利用者の意向(意見・要望・苦情)に対し、組織的に速やかに対応する仕組みがある
利用者保護項目2 虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている	
1	利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、虐待が行われることのないよう、認識を共有し、組織的に防止対策を徹底している
2	虐待を受けている疑いのある利用者の情報を得たときや、虐待の事実を把握した際には、組織として関係機関と連携しながら対応する体制を整えている
利用者保護項目3 事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる	
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
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
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
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
5	事故、感染症、侵入、災害などが発生した時は、要因及び対応を分析し、再発防止と対策の見直しに取り組んでいる

必ず3つの講評を記載する

3つの評価項目を合わせた中から

## 7 項目改訂に伴う関係帳票類の変更について

### ◆ 標準調査票

- ・ 事業プロフィール I・II（共通部分）
- ・ 事業評価分析シート

組織マネジメント分析シート（経営層合議用／職員自己評価用）

サービス分析シート（経営層合議用／職員自己評価用）

\* チェック式自己評価シート、評価結果根拠シートについても変更

### ◆ 評価結果報告書

※ 利用者調査についても、「関連する項目」が変更となっているため、確認してください

# IV 共通評価項目の見直しについて (組織マネジメント項目)

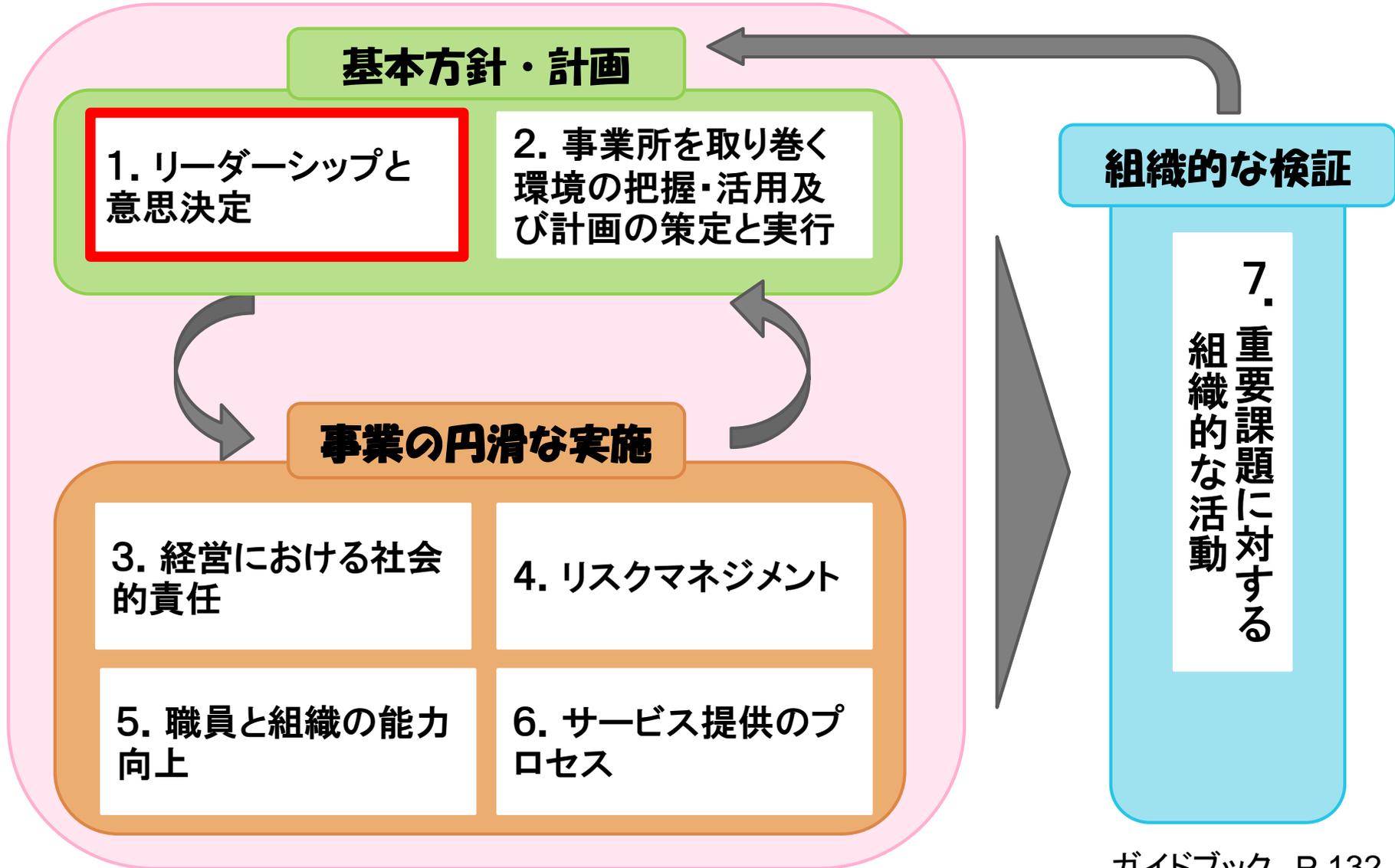
評価者フォローアップ研修(共通コース)

平成30年4月・5月開催

東京都福祉サービス評価推進機構

- 1 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定
- 2 カテゴリー2 事業所を取り巻く環境の把握・活用  
及び計画の策定と実行
- 3 カテゴリー3 経営における社会的責任
- 4 カテゴリー4 リスクマネジメント
- 5 カテゴリー5 職員と組織の能力向上
- 6 カテゴリー6 サービス提供のプロセス  
(共通して変更した部分について)

# カテゴリー1 リーダーシップと意思決定



## サブカテゴリー1

# 事業所が目指していることの実現に向けて 一丸となっている

- 1-1-1 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を周知している
- 1-1-2 経営層(運営管理者含む)は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている
- 1-1-3 重要な案件について、経営層(運営管理者含む)は実情を踏まえて意思決定し、その内容を関係者に周知している

# 1-1-1

## 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を周知している

### 【評価項目のねらい】

この項目では、「事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)」を達成するために、その内容を明確にした上で、理解が深まるように取り組んでいること、また、それを職員の日常の行動に結びつけるために取り組んでいることを評価します。

「事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)」は、事業所として究極的に目指したい状態、社会的存在意義などを明らかにしたものです。職員の行動基準の基になるなど、事業所経営を進める上での基本となるため、職員や利用者、協力者等の関係者に認識されることが必要となります。

1	事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、職員の理解が深まるような取り組みを行っている
2	事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、利用者本人や家族等の理解が深まるような取り組みを行っている

### 評価のポイント・補足事項

- 法人等上部組織が理念・ビジョン、基本方針などを定め、事業所への浸透を求めている場合は、上部組織が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)が事業所に伝えられ、事業所の経営層がそれを十分理解した上で、事業所として目指していることを定めているか確認します。

□ 事業所による取り組みが職員へ浸透しているかどうかを、より重点的に確認する項目。職員自己評価において、「事業所(で)は」から始まる質問と「私は」から始まる質問を行うことで、事業所が職員に向けて取り組んでいることが、実際に職員へ浸透し、有効な取り組みとなっているかを検証し、評価結果やフィードバックに反映させます。

## 1-1-2

### 経営層(運営管理者含む)は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている

#### 【評価項目のねらい】

この項目では、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を達成するために、経営層が自らの役割と責任を明確化し、文書等での掲示や口頭での説明などを通じて職員にわかりやすい形で伝えるとともに、目指していることの実現に向けてリーダーシップを発揮していることを評価します。



1	経営層は、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けて、自らの役割と責任を職員に伝えている
2	経営層は、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けて、自らの役割と責任に基づいて職員が取り組むべき方向性を提示し、リーダーシップを発揮している

#### 評価のポイント・補足事項

##### 【標準項目2】

経営層(運営管理者含む)が、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向け、自らの役割と責任に基づいて、体制を組み、共通意識の形成や環境の整備などを含めて事業所をリードするための具体的な働きかけを行っているか確認します。

## 1-1-3

### 重要な案件について、経営層(運営管理者含む)は実情を踏まえて意思決定し、その内容を関係者に周知している

#### 【評価項目のねらい】

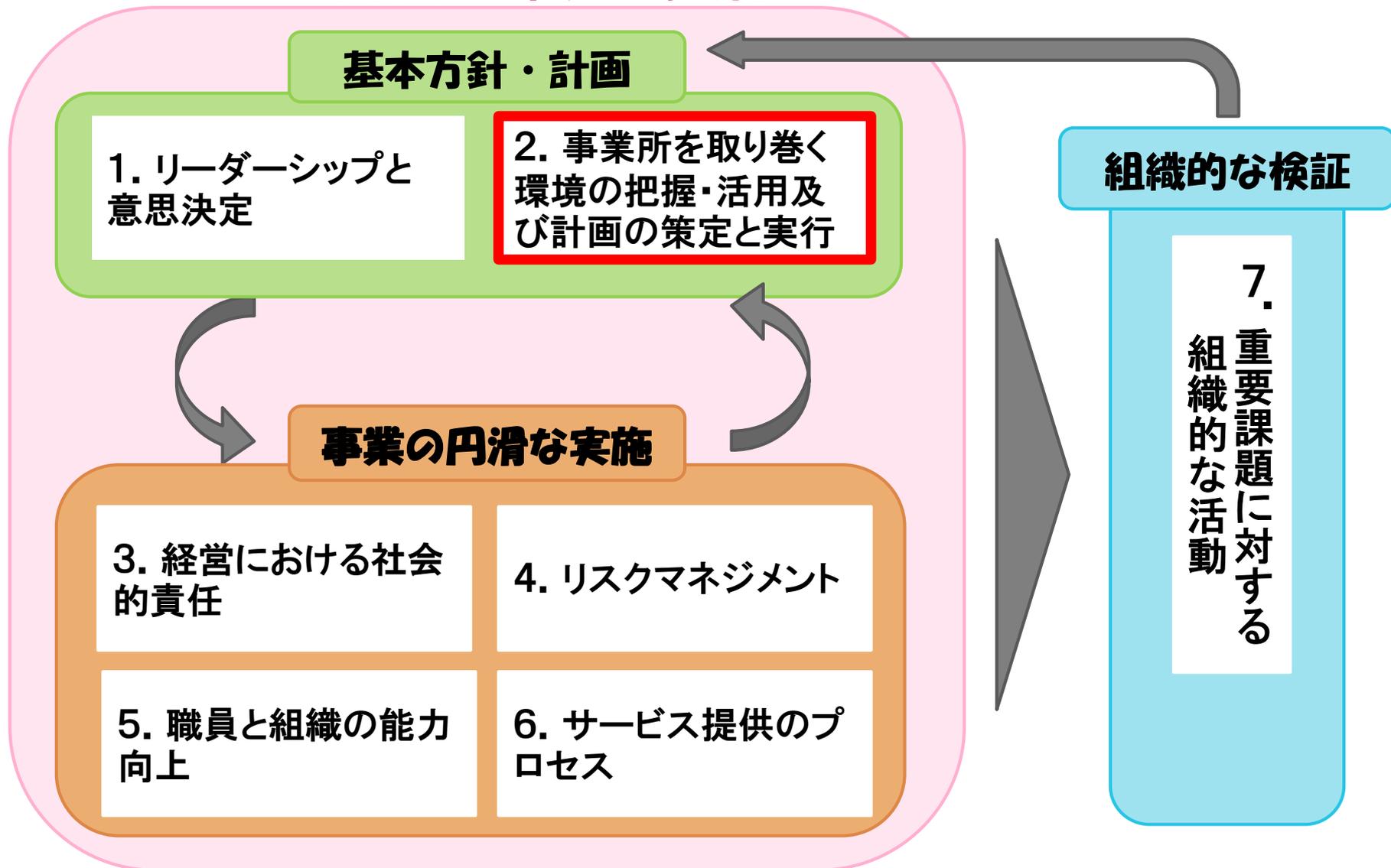
この項目では、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を達成するために、事業所の経営や運営に関わる重要な案件について、組織として検討や決定の手順をあらかじめ定めているか、その決定過程の透明性を確保しているかについて評価します。また、その内容等について職員はもとより、サービス提供を受ける利用者等に対しても伝えていくことが重要です。

#### 評価のポイント・補足事項

- 意思決定した内容の周知にあたり、職員が受け入れやすい、理解しやすい方法を、自分の組織の特徴を理解した上で検討することが重要です。例えば、小規模の事業所では直接伝えることも可能ですが、複数の事業所を抱える規模の大きい法人等では、職員の動きや働き方を考慮した伝達方法を検討する必要があります。
- 利用者等への周知についても、事業所との関係を考えた上で、ふさわしい方法を検討し選択することが重要です。例えば、利用者会、自治会、連絡会、掲示等の活用など、伝える努力をどのようにしているか、確認します。

1	重要な案件の検討や決定の手順があらかじめ決まっている
2	重要な意思決定に関し、その内容と決定経緯について職員に周知している
3	利用者等に対し、重要な案件に関する決定事項について、必要に応じてその内容と決定経緯を伝えている

## カテゴリー2 事業所を取り巻く環境の把握・活用及び 計画の策定と実行



## サブカテゴリー1

事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、  
課題を抽出している

2-1-1 事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している

## 2-1-1

### 事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している

#### 【評価項目のねらい】

この項目では、サービスや経営力向上のための重要な情報として、利用者や職員の意向、地域の福祉ニーズや福祉事業全体の動向、事業所の経営状況などを様々な機会をとらえて、積極的に把握・検討しているかを確認します。その上で、事業所として対応すべき課題を抽出しているかを確認します。

* 1	利用者アンケートなど、事業所側からの働きかけにより利用者の意向について情報を収集し、ニーズを把握している
* 2	事業所運営に対する職員の意向を把握・検討している
* 3	地域の福祉の現状について情報を収集し、ニーズを把握している
* 4	福祉事業全体の動向(行政や業界などの動き)について情報を収集し、課題やニーズを把握している
* 5	事業所の経営状況を把握・検討している
6	把握したニーズ等や検討内容を踏まえ、事業所として対応すべき課題を抽出している

#### 評価のポイント・補足事項

##### 【標準項目6】

標準項目1から5で把握したニーズ等にもとづき、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けて、対応すべき課題を抽出していることを確認します。ここで抽出した課題を具体的な計画としてどのように落とし込んでいるかは、次のサブカテゴリー2で確認します。

確認ポイントに \* が表記されている項目については、「実施なし」と評価する基準が定められています。

## サブカテゴリー2

### 実践的な計画策定に取り組んでいる

- 2-2-1 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けた中・長期計画及び単年度計画を策定している
- 2-2-2 着実な計画の実行に取り組んでいる

## 2-2-1

### 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けた中・長期計画及び単年度計画を策定している

#### 【評価項目のねらい】

この項目では、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を実現するために、サブカテゴリー1で抽出した課題をふまえた中・長期計画及びそれにもとづく単年度計画の策定、策定した計画の実現に向けた予算編成を評価します。

* 1	課題をふまえ、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けた中・長期計画を策定している
* 2	中・長期計画をふまえた単年度計画を策定している
* 3	策定している計画に合わせた予算編成を行っている

#### 評価のポイント・補足事項

- ここで確認する計画は、単なる行事計画ではなく、理念・ビジョン、基本方針などの実現に向けた事業計画(中・長期計画及び単年度計画)です。

#### 【標準項目3】

単に予算の存在を確認するのではなく、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けた中・長期計画または単年度計画の裏付けとなる予算であることを、確認します。

- 予算を編成する部門と、予算に基づいて実行する現場の双方で適切な意思疎通が図られているかを確認することも重要です。

## 2-2-2

### 着実な計画の実行に取り組んでいる

#### 【評価項目のねらい】

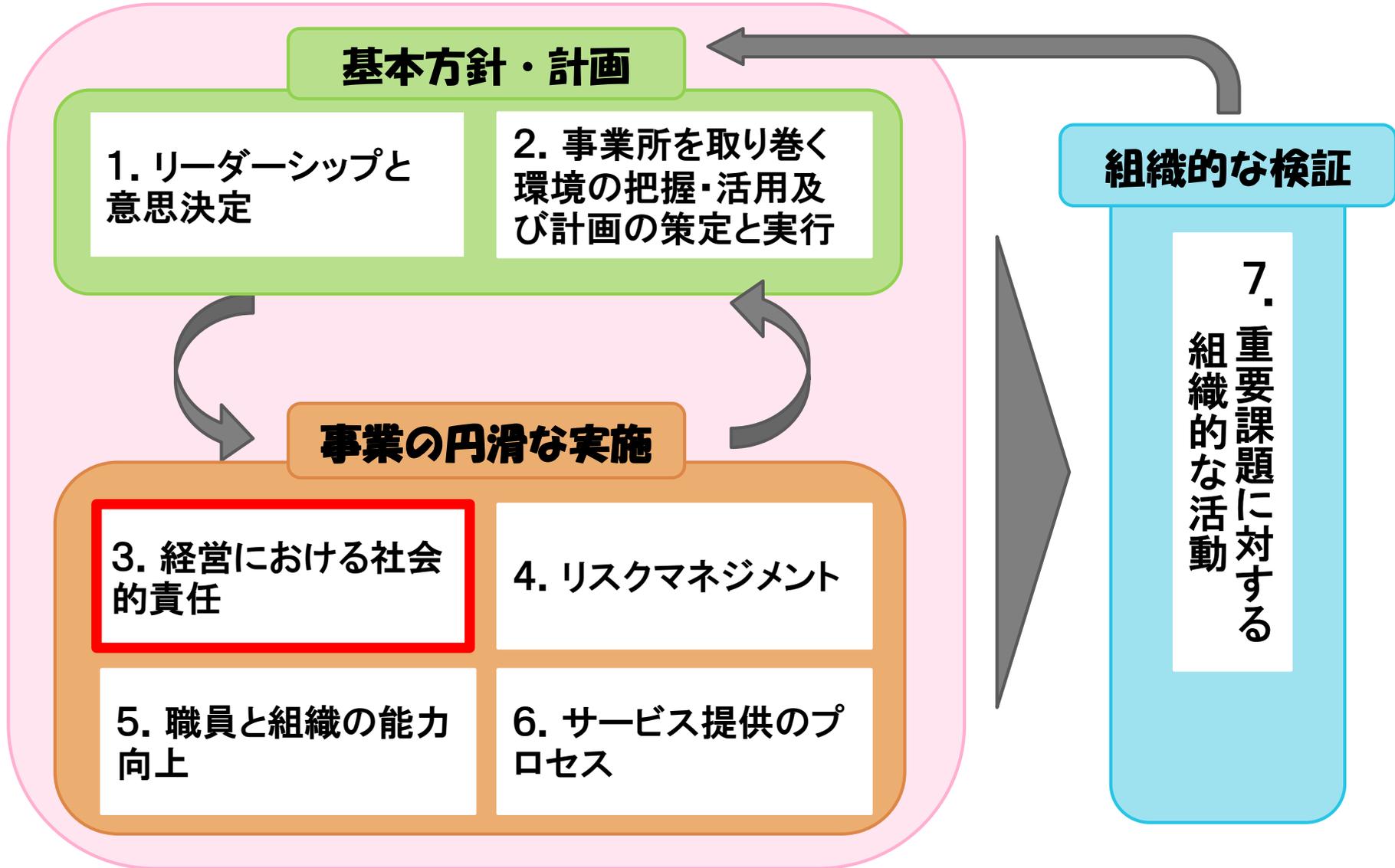
この項目では、策定した計画に基づいて、必要に応じて途中で見直しをしながら、着実に目標達成に向けて取り組んでいるかを評価します。

1	事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けた、計画の推進方法(体制、職員の役割や活動内容など)、目指す目標、達成度合いを測る指標を明示している
2	計画推進にあたり、進捗状況を確認し(半期・月単位など)、必要に応じて見直しをしながら取り組んでいる

#### 評価のポイント・補足事項

- 取り組みの過程あるいは取り組み後に、目標の達成状況を確認するには、達成度合いを測る指標をあらかじめ具体的に設定しておく必要があります。
- このカテゴリ-2で評価した事業所の改善活動について、PDCAサイクルを回すことができているかという視点から、前年度の事業所の具体的な取り組みをカテゴリ-7で確認します。

# カテゴリー3 経営における社会的責任



## サブカテゴリー1

### 社会人・福祉サービス事業者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる

- 3-1-1 社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知し、遵守されるよう取り組んでいる

### 3-1-1

## 社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知し、遵守されるよう取り組んでいる

#### 【評価項目のねらい】

この項目では、福祉サービスを提供する者の責務として、守るべき法・規範・倫理などの理解及び遵守のための取り組みについて評価します。

組織が社会的な役割を果たしていくためには、基本的な関連法令や事業者としての倫理を踏まえて事業を進める必要があります。



1

全職員に対して、社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理（個人の尊厳を含む）などを周知し、理解が深まるよう取り組んでいる



2

全職員に対して、守るべき法・規範・倫理（個人の尊厳を含む）などが遵守されるよう取り組み、定期的に確認している

#### 評価のポイント・補足事項

- 福祉サービスに従事する者として守るべき法には福祉分野に限らず、消費者保護関連法令、雇用・労働、防災、環境への配慮、個人情報保護法等も含まれます。
- 福祉施設、事業所（法人）において、コンプライアンス（法令遵守）規程の策定、担当者・担当部署の設置、公益通報相談窓口の設置等、倫理や法令遵守の徹底に向けた規程の整備や体制の構築を図ることも、より積極的な取り組みとして考えられます。

## サブカテゴリー2

### 利用者の権利擁護のために、組織的な取り組みを行っている

- 3-2-1 利用者の意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応する体制を整えている
- 3-2-2 虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている

### 3-2-1

## 利用者の意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応する体制を整えている

#### 【評価項目のねらい】

この項目では、事業所が提供しているサービスに対する利用者の意向(意見・要望・苦情)について、どのように把握し、対応しているかについて評価します。

サービスの最終的な評価者として利用者が位置づけられます。したがって、事業所として積極的にいろいろな機会をとらえて、利用者の意向(意見・要望・苦情)を収集し、それを解決していくことは、利用者事業所の信頼関係を高め、利用者本位のサービスや経営を実現するための第一歩となります。

1	苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている
2	利用者の意向(意見・要望・苦情)に対し、組織的に速やかに対応する仕組みがある

#### 評価のポイント・補足事項

- 苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者の説明や、わかりやすい場所への掲示などを通じて伝えているかを確認します。
- 利用者の意向(意見・要望・苦情)に対して、組織として速やかに解決に取り組むための仕組み(苦情対応マニュアルの作成や周知等)があるかを確認します。

## 3-2-2

### 虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている

#### 【評価項目のねらい】

この項目では、虐待等に関して組織的な予防と対応をしているかを確認します。

1	利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、虐待が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に防止対策を徹底している
2	虐待を受けている疑いのある利用者の情報を得たときや、虐待の事実を把握した際には、組織として関係機関と連携しながら対応する体制を整えている

#### 評価のポイント・補足事項

##### 【標準項目1】

利用者との日常的な関わりの中で、自覚の有無にかかわらず行われる不適切な対応及び虐待について、組織として防止対策(予防・再発防止)を検討し、対策を講じているかを確認します。

##### 【標準項目2】

事例がない場合でも、虐待被害者がいないという事実をどのように確認しているのかと共に、事例が発生した場合の関係機関との連携や対応が想定されているかを確認します。

- サービス項目から移行してきた項目であり、虐待防止と対応に向けて、従来以上に組織的な取り組みに着目して評価します。

## サブカテゴリー3

### 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている

- 3-3-1 透明性を高め、地域との関係づくりに向けて取り組んでいる
- 3-3-2 地域の福祉ニーズにもとづき、地域貢献の取り組みをしている

### 3-3-1

## 透明性を高め、地域との関係づくりに向けて取り組んでいる

#### 【評価項目のねらい】

この項目では、事業所が福祉サービスを提供するものの責務として、地域社会への情報開示などにより透明性を高め、地域社会に開かれた組織となって、地域との関係づくりに取り組んでいることを確認します。

1	透明性を高めるために、事業所の活動内容を開示するなど開かれた組織となるよう取り組んでいる
2	ボランティア、実習生及び見学・体験する小・中学生などの見学・実習の受け入れ体制を整備している (☆指定サービス任意項目)

#### 評価のポイント・補足事項

##### 【評価項目1】

情報開示、第三者委員の導入、第三者評価結果の積極的な開示、事業者便り・会報の発行など、事業や財務に関する情報を適切に公開し、運営の透明性を確保するための取り組みを行っているかを確認します。

##### 【評価項目2】

ボランティア、実習生、見学・体験する小・中学生などの受け入れのための体制を整備しているか、また、ボランティアを受け入れるにあたり、基本姿勢を明確にし、担当者の配置、手引書の作成等の体制を整備しているかを確認します。また、利用者のプライバシーの尊重やその他留意事項も事前に伝えているかを確認します。

## 3-3-2

### 地域の福祉ニーズにもとづき、地域貢献の取り組みをしている

#### 【評価項目のねらい】

この項目では、事業所が自ら有している機能や福祉の専門性を活かしながら、関係機関と連携して地域の一員としての役割を果たすための取り組みを行っているかを評価します。

\*

1	地域の福祉ニーズにもとづき、事業所の機能や専門性をいかした地域貢献の取り組みをしている (☆指定サービス任意項目)
2	事業所が地域の一員としての役割を果たすため、地域関係機関のネットワーク(事業者連絡会、施設長会など)に参画している
3	地域ネットワーク内での共通課題について、協働できる体制を整えて、取り組んでいる

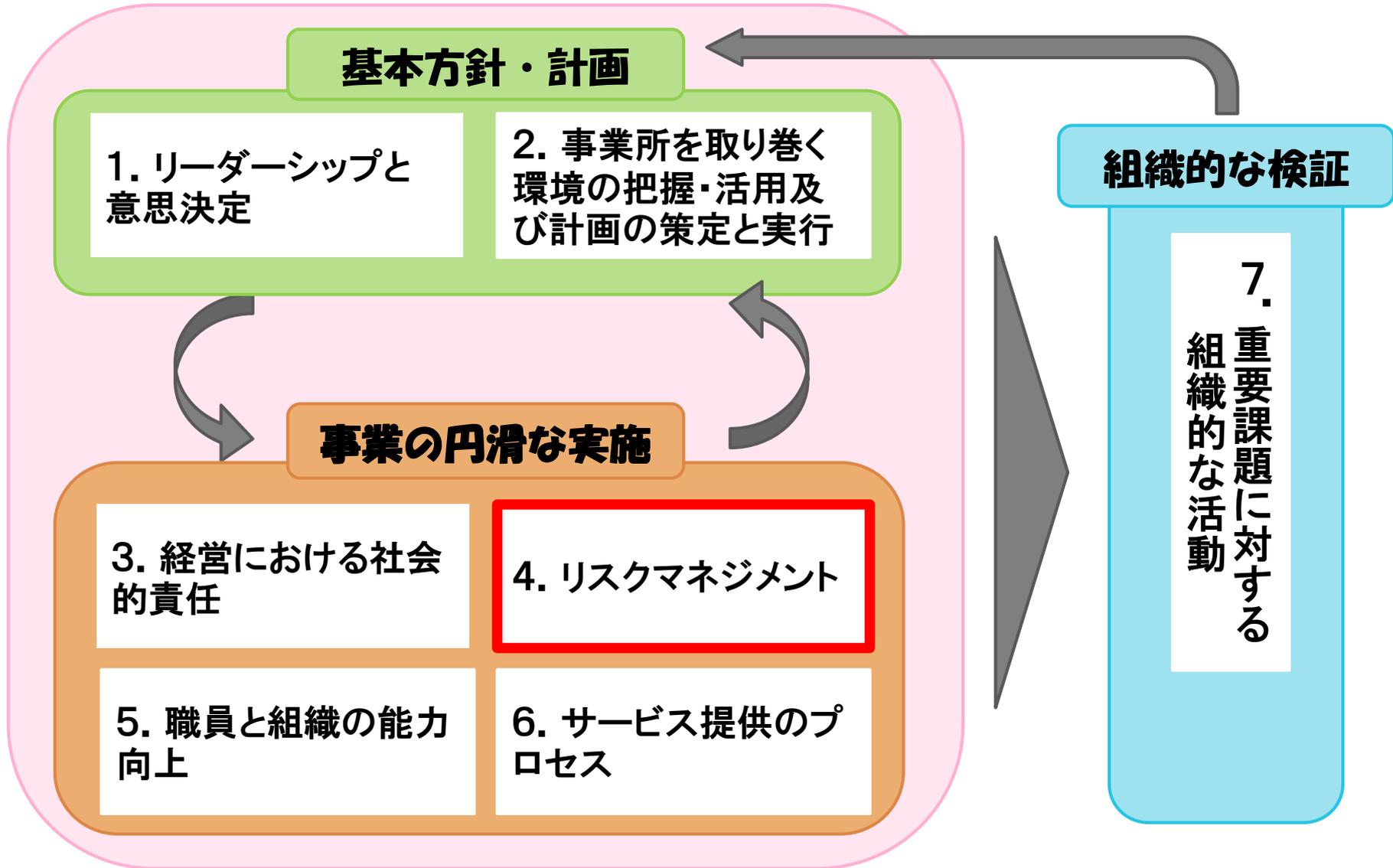
#### 評価のポイント・補足事項

##### 【標準項目1】

地域の福祉ニーズ、福祉課題を把握しており、その改善のために地域貢献の取り組みを行っているかを確認します。取り組みについて、地域の福祉ニーズにもとづいていない場合は「実施なし」とします。

- 地域のネットワークへの参画については、事業所が役に立つことのできるネットワークか、実際に地域の福祉を推進するための貢献ができているか、という視点も重要です。

# カテゴリー4 リスクマネジメント



## サブカテゴリー1

# リスクマネジメントに計画的に取り組んでいる

### 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

## 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

### 【評価項目のねらい】

この項目では、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、必要なリスクマネジメントを行っているかを評価します。組織によってリスクは様々であり、自らの事業所にとって何がリスクとなり得るのかを洗い出すこと、そしてそれぞれのリスクにどのような対策を講じるのか検討することが重要です。

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
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
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
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
5	事故、感染症、侵入、災害などが発生したときは、要因及び対応を分析し、再発防止と対策の見直しに取り組んでいる

### 評価のポイント・補足事項

#### 【標準項目1】

予期しない法令改正や、利用者層の変化、風評被害、突然の職員離職、様々な経営上のリスクも確認することが必要です。

#### 【標準項目4】

利用者等へ安定したサービスを提供していくために、標準項目2で洗い出した必要となる対策や標準項目3で策定した計画を、職員等に周知し、また、職員等がそれぞれの役割に応じて対応できるように、訓練や演習などを事業所全体で継続的に実施しているかを確認します。

#### 【標準項目5】

職員参画のもと、実際に発生した事故等の事例をもとに、被害の状況、要因、対応を振り返りつつ、事業所や利用者の特性に応じた再発防止の取り組みと対策の見直しをしているかを確認します。

## サブカテゴリー2

# 事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている

### 4-2-1 事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている

## 4-2-1 事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている

### 【評価項目のねらい】

この項目では、事業所の経営・運営にあたり、どのような情報が必要であるか検討がなされているか、また、必要な情報が適切に収集、整理された上で、保護・共有・管理されているかを評価します。

また、「個人情報の保護に関する法律」における個人情報に関する基本的概念等を踏まえ、事業所が有する情報の保護・共有を図っているかについて評価します。事業所には、個人的な情報が非常に多く、その流出は利用者や職員、関係者に多大な影響を与えることから、情報を外部に流出させない管理体制が必要となります。



1	情報の収集、利用、保管、廃棄について 規程・ルールを定め、職員(実習生やボランティアを含む)が理解し遵守するための 取り組みを行っている
2	収集した情報は、必要な人が必要なときに 活用できるように整理・管理している
3	情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス 権限を設定するほか、情報漏えい防止 のための対策をとっている
4	事業所で扱っている個人情報については、 「個人情報保護法」の趣旨を踏まえ、利用 目的の明示及び開示請求への対応を含 む規程・体制を整備している

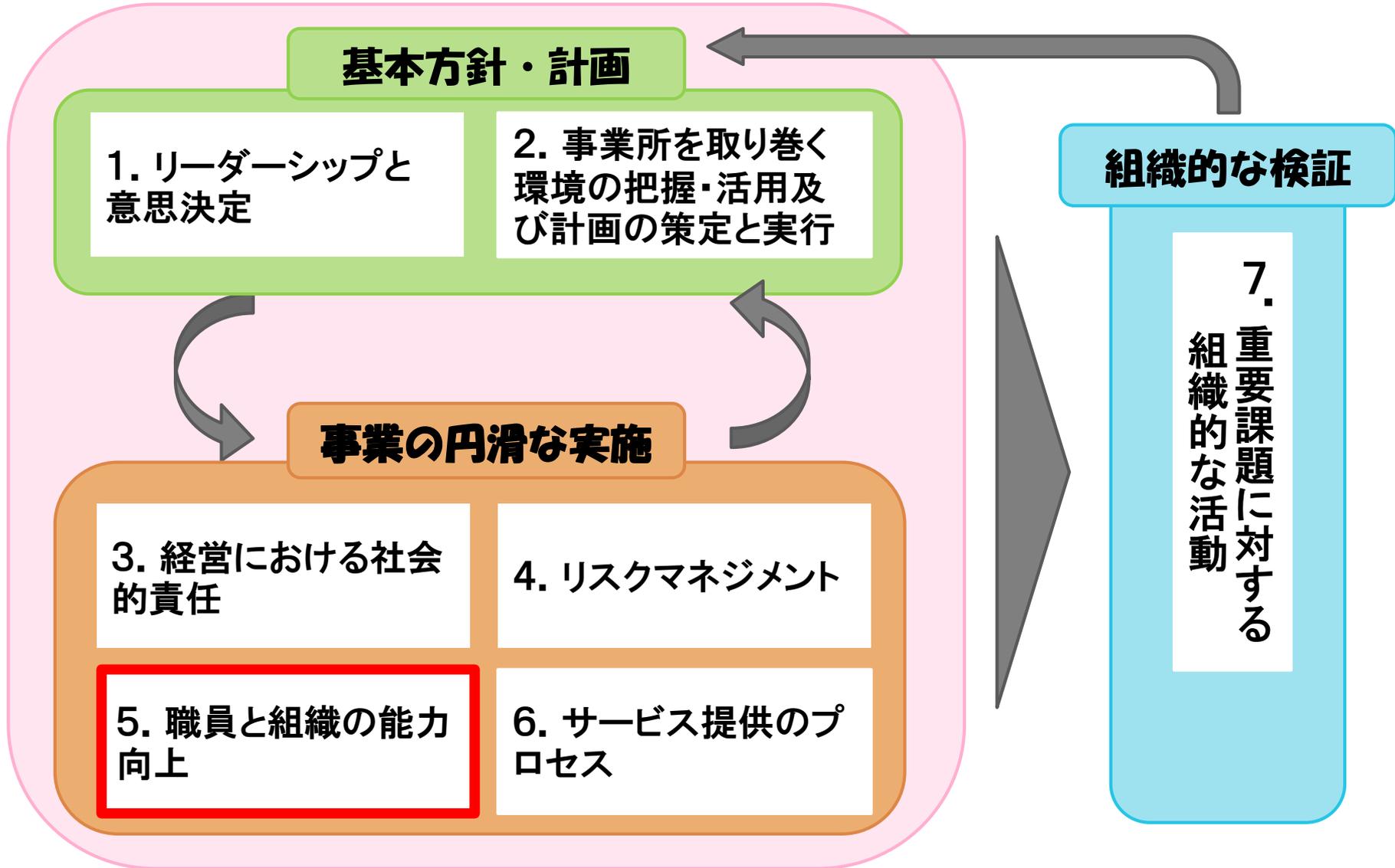
### 評価のポイント・補足事項

#### 【標準項目2】

収集された情報が、紙媒体か電子媒体かを問わず、必要な人が必要なときにすぐ出せるような保管方法になっているか、情報の鮮度、有効性を確認し、使いやすく最新の状態になるようメンテナンスしているか、また、その使い方が職員に正確に伝わるための取り組みが行われているかを確認します。

- 「福祉分野における個人情報の保護に関するガイドライン」及び「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイダンス」の内容を踏まえて組織を運営していくことが重要です。

# カテゴリー5 職員と組織の能力向上



## サブカテゴリ1

### 事業所が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成・定着に取り組んでいる

- 5-1-1 事業所が目指していることの実現に必要な人材構成にしている
- 5-1-2 事業所の求める人材像に基づき人材育成計画を策定している
- 5-1-3 事業所の求める人材像を踏まえた職員の育成に取り組んでいる
- 5-1-4 職員の定着に向け、職員の意欲向上に取り組んでいる

## 5-1-1

### 事業所が目指していることの実現に必要な人材構成にしている

#### 【評価項目のねらい】

この項目では、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に適した人材の確保や配置が行われているかについて評価します。

事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を実現するために必要な人材や人員体制について、組織として具体的な方針をもっていることが重要です。この具体的な方針に沿って、組織を適切に機能させるために必要な人数や体制等も含めて、人材確保や人員配置が実施されていることが求められます。

#### 評価のポイント・補足事項

##### 【標準項目1】

人材確保が計画どおりにできていないにも関わらず、例年どおりの募集方法、PR方法以外の方法を全く検討していない場合などは、採用活動の工夫ができていないと評価します。法人が一括で採用するなど、採用権限を事業所が直接持たない場合は、就職希望者の見学対応等の工夫など事業所として所属法人の採用事務に協力していることや非常勤の採用等で工夫していることなどを評価します。

##### 【標準項目2】

事業所単体で権限を持たない場合でも、法人等が決定した異動や配置方針や目的を踏まえ、現場での役割を担えるように、事業所内での担当業務を割り当て、定期的に見直しを行っていることなども含めて確認し評価します。

\*

1	事業所が求める人材の確保ができるよう工夫している
2	事業所が求める人材、事業所の状況を踏まえ、育成や将来の人材構成を見据えた異動や配置に取り組んでいる

## 5-1-2

### 事業所の求める人材像に基づき人材育成計画を策定している

#### 【評価項目のねらい】

この項目では、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に適した人材の育成に向けて計画が策定されているかについて評価します。

職員の教育・研修に関する基本的な考え方は、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けた取り組みに、事業所の人材育成計画を整合させ、その育成計画に基づき職員一人ひとりの育成を計画的に実施する必要があるという点です。

#### 評価のポイント・補足事項

##### 【標準項目1】

組織として求める人材像を職種や職層別に体系的に整理し、それぞれの人材像が持つべき昇進・昇格の基準、賃金の水準、必要となるスキルの水準などについて具体的に定めており(キャリアパスの設定)、職員に理解しやすいように周知されているかを確認します。

##### 【標準項目2】

人材育成計画については、事業所の現状・課題を踏まえた上で、目指していることの実現に向けた育成の方針が体系的に示されていることを想定しており、単なる研修計画ではないことを確認します。

□ 1 事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望(キャリアパス)が職員に分かりやすく周知されている

\* 2 事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望(キャリアパス)と連動した事業所の人材育成計画を策定している

## 5-1-3

### 事業所の求める人材像を踏まえた職員の育成に取り組んでいる

#### 【評価項目のねらい】

この項目では、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に適した人材の育成に向けての取り組みが行われているかについて評価します。

事業所の規模に応じて、一人ひとりの勤務形態に配慮して、職員の意向、希望に沿った育成が行われているかという点に着目することが重要です。

なお、研修が法人で一括して所管されている場合であっても、この趣旨に照らして評価します。

#### 評価のポイント・補足事項

##### 【標準項目1～3】

事業所の実態に合わせて、習得すべき技術や知識に適した研修方法(OJT、職場外・職場内研修、自己啓発等)が設定されているか、また、勤務形態に関わらず(例えばパートタイマー等も含め)育成の機会を設けているかを確認します。

##### 【標準項目4】

指導を担当する職員に任せきりにせず、指導担当者が自らの目的や役割を意識し、部下に対しより良い指導ができるよう、組織として指導のノウハウ提供、助言等の支援を行っているかを確認します。



1

勤務形態に関わらず、職員にさまざまな方法で研修等を実施している



2

職員一人ひとりの意向や経験等に基づき、個人別の育成(研修)計画を策定している



3

職員一人ひとりの育成の成果を確認し、個人別の育成(研修)計画へ反映している

4

指導を担当する職員に対して、自らの役割を理解してより良い指導ができるよう組織的に支援を行っている

## 5-1-4

### 職員の定着に向け、職員の意欲向上に取り組んでいる

#### 【評価項目のねらい】

この項目では、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けて、事業所が組織力を発揮するために、人材が定着できるよう職員一人ひとりにとって働きやすい職場になっているかについて評価します。

職員の意欲や働きがいの向上は職員の定着をもたらし、職員の状況が安定することでサービスの質の向上のための育成も功を奏し、組織力の発揮につながることが期待できます。そのため、職員の就業状況や意識を把握し、職員の意欲と働きがいの向上をもたらす取り組みを行っていく必要があります。また、職員の能力向上や仕事に対する意欲向上を図る上で、職員の公正で的確な評価が行われているかが重要となります。

1	事業所の特性を踏まえ、職員の育成・評価と処遇(賃金、昇進・昇格等)・称賛などを連動させている
2	就業状況(勤務時間や休暇取得、職場環境・健康・ストレスなど)を把握し、安心して働き続けられる職場づくりに取り組んでいる
3	職員の意識を把握し、意欲と働きがいの向上に取り組んでいる
4	職員間の良好な人間関係構築のための取り組みを行っている

#### 評価のポイント・補足事項

##### 【標準項目1】

サービス種別や規模等に応じて、職員の働く意欲の維持・向上につながるよう、評価と育成や処遇等を連動させる工夫をしているかを確認します。

##### 【標準項目4】

職員定着の重要な要素である良好な人間関係の構築について、事業所がどのように考え、取り組みを実施しているかを確認します。

## サブカテゴリー2 組織力の向上に取り組んでいる

5-2-1 組織力の向上に向け、組織としての学びとチームワークの促進に取り組んでいる

## 5-2-1

# 組織力の向上に向け、組織としての学びとチームワークの促進に取り組んでいる

### 【評価項目のねらい】

この項目では、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けて組織力の向上にどのように取り組んでいるかを評価します。

人材は人的資源ともいわれ、各人のもっている能力を最大限に発揮できることが、事業所にとっても重要です。さらに、環境変化が激しく、不透明さが増している時代に対応していくために、各人の力を合わせて組織として学び、より多くの知恵を生み出していくことが求められるようになっていきます。

1	職員一人ひとりが学んだ研修内容を、レポートや発表等を通じて共有化している
2	職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに話し合い、サービスの質の向上や業務改善に活かす仕組みを設けている
3	目標達成や課題解決に向けて、チームでの活動が効果的に進むよう取り組んでいる

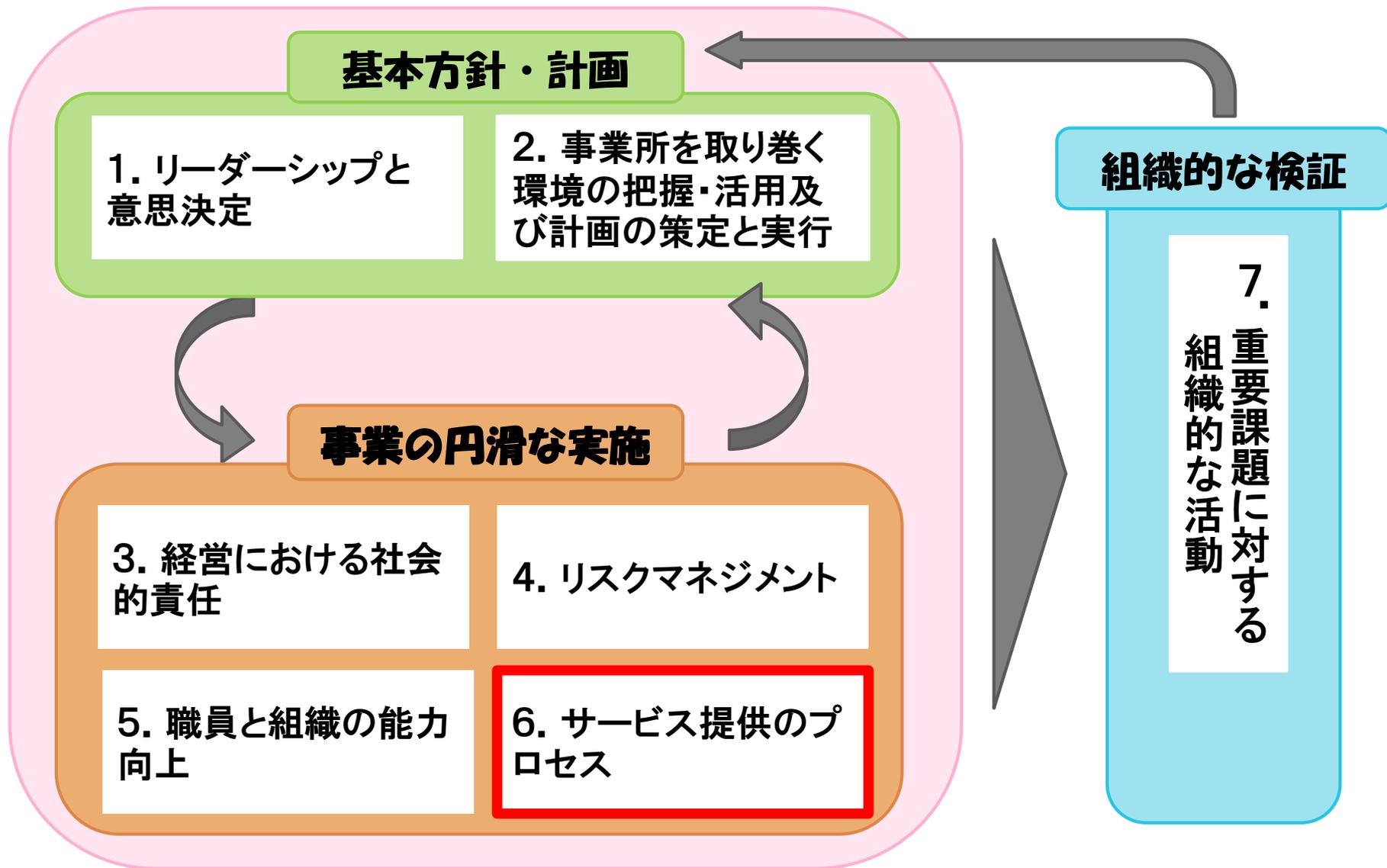
### 評価のポイント・補足事項

- 職員一人ひとりの意見を言いやすい環境で、異なる視点を持った職員同士が話し合う中で、合意形成が図られ、より良い意見としてまとまる場合があります。このようなことが組織に根付くと、組織力の向上、職場の活性化へつながることが期待できます。

### 【標準項目3】

組織での目標や課題に対し、チームでの取り組みが効果的に進むよう、どのような工夫をしているか、また、共通目標や課題の意識化、チームワークを考慮したメンバーの選定、メンバー同士の協働関係の促進などの取り組みを行っているかを確認します。

## カテゴリー6 サービス提供のプロセス



## 6-5-2

### サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している

#### 【評価項目のねらい】

この項目では、サービス提供の際に利用者の権利を尊重し、一人ひとりの意向や生活歴、価値観等を考慮して、その人らしい生活を営めるような支援に努めているかどうかを評価します。

#### ≪平成29年度≫【特別養護老人ホーム】

1	日常の支援にあたっては、個人の意思を尊重している(利用者が「ノー」と言える機会を設けている)
2	利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、虐待が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に防止対策を徹底している
3	虐待被害にあった利用者がある場合には、関係機関と連携しながら対応する体制を整えている
4	利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援を行っている



#### ≪平成30年度≫【特別養護老人ホーム】

1	日常の支援にあたっては、個人の意思を尊重している(利用者が「ノー」と言える機会を設けている)
<b>3-2-2</b> 虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている	
2	利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援を行っている

※ 乳児院の項目において、平成30年度から**6-5-2-1**を追加

### 6-6-3 <平成29年度>

→ 他の項目に統合し、平成30年度には設定せず

さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している

1	打ち合わせや会議等の機会を通じて、サービスの基本事項や手順等が職員全体に行き渡るようにしている
2	職員が一定レベルの知識や技術を学べるような機会を提供している
3	職員全員が、利用者の安全性に配慮した支援ができるようにしている
4	職員一人ひとりのサービス提供の方法について、指導者が助言・指導している
5	職員は、わからないことが起きた際に、指導者や先輩等に相談し、助言を受けている

#### 6-6-1

手引書を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている

#### 5-1-3

事業所の求める人材像を踏まえた職員の育成に取り組んでいる

#### 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

#### 5-1-3

事業所の求める人材像を踏まえた職員の育成に取り組んでいる

# V 共通評価項目の策定 について (認可外保育施設 (ベビーホテル等))

評価者フォローアップ研修(共通コース)

平成30年4月・5月開催

東京都福祉サービス評価推進機構

- 1 第三者評価の導入理由**
- 2 認可外保育施設の類型**
- 3 基本的な評価手法**
- 4 共通評価項目策定の考え方**
- 5 事業評価共通評価項目について**
- 6 利用者調査について**
- 7 認定こども園・認可保育所・認証保育所の共通評価項目の見直しについて**

# 1 第三者評価の導入理由

## 《導入の考え方》

- 東京都は待機児童解消の緊急対策のうち、「利用者の支援の充実」として、認可外保育施設の保育の質の確保や児童と保護者の安全・安心の確保を目的として巡回指導チームを編成し、指導体制を強化。
- こうした巡回指導の強化などに加えて、認可外保育施設の保育サービスの質の向上を図るため、平成30年4月から福祉サービス第三者評価の対象とすることに。

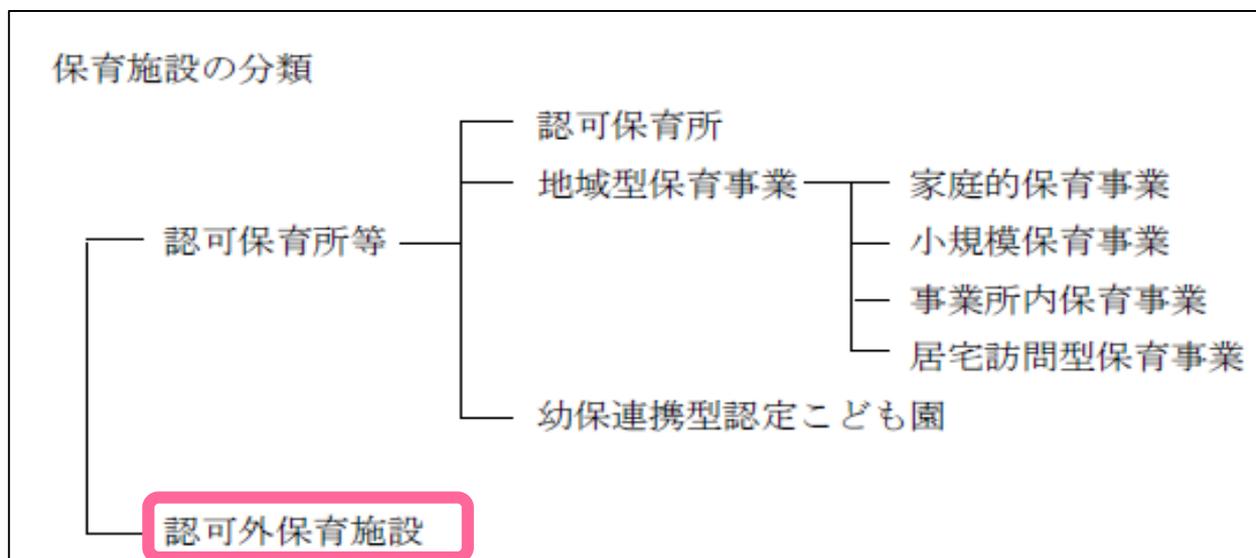
認可外保育施設の項目策定

⇒ 平成30年度より評価開始

## 2 認可外保育施設の類型

### (1) 認可外保育施設とは

- 「認可保育所等」以外の子どもを預かる施設(保育者の自宅で行うもの、少人数のものを含む。)の総称。
- 幼稚園以外で幼児教育を目的とする施設において、概ね1日4時間以上、週5日、年間39週以上施設で親と離れることを常態としている場合も、認可外保育施設という。



## (2) 第三者評価の対象となる認可外保育施設

サービス種別		第三者評価制度上のサービス種別名
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		

- 認証保育所は、すでに第三者評価の対象となっているため、評価の際は、認証保育所の評価手法及び共通評価項目を使用して評価を行う。

### (3)間違えやすい保育サービス

	サービス種別		特徴
認可外	認可外保育施設	<b>【評価対象】</b> 事業所内保育施設	事業所等において、その職員の児童を対象に預かっている認可外保育施設を「事業所内保育施設」としている。
認可	地域型保育事業	<b>【評価対象外】</b> 事業所内保育事業	地域型保育事業の1つとして、市町村が自ら行うか、もしくは民間事業者等が区市町村長の認可を受けて行っている。 認可保育所ではあるが、区市町村の認可であるため、第三者評価の対象外となっている。

- 認可の事業所内保育事業を評価しても、東京都の第三者評価の対象ではないため、

**福ナビでの公表は出来ないので注意**

### 3 基本的な評価手法

#### (1) 評価実施に係る人数について

認可外保育施設(ベビーホテル等)の評価は

**2人以上の評価者で評価可能**

#### 《理由》

小規模な事業所が一定程度あることから、受審を促進していくためにも緩和措置が必要であると考え、評価を実施する際は、2人以上の評価者で評価が実施出来ることとする。

## (2) 「利用者調査とサービス項目を中心とした 評価」の適用について

評価の実施については

**「利用者調査とサービス項目を中心とした  
評価」が実施可能**

### 《理由》

認可外保育施設(ベビーホテル等)は質の向上が求められており、かつ小規模の事業所が一定程度あることから業務及び経費負担軽減による受審率の向上が必要と考え、「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」の受審を可能とする。

### (3) 任意に実施する共通評価項目について

組織マネジメントの一部任意項目(ボランティア受け入れ等)は  
**任意実施とする**

#### 《理由》

共通評価項目に定める組織マネジメント項目のうち、「カテゴリー3 経営における社会的責任」については、在宅及び小規模サービス(利用者数が20名未満の事業所)に適用できる手法として設定しており、小規模な事業所が一定程度あることから、受審を促進していくためにも緩和措置が必要であると考え、認可外保育施設(ベビーホテル等)においては当該項目は任意実施とする。

## 4 共通評価項目策定の考え方

「保育所保育指針」の内容を反映させる



保育所保育指針を踏まえて既に策定されている  
認証保育所を参考に、項目を策定



認可外保育施設の特性を反映

# 5 事業評価共通評価項目について

## (1) サービス提供のプロセス項目(6-4以外)について

6-1-1	利用希望者等に対してサービスの情報を提供している
6-2-1	サービスの開始にあたり保護者に説明し、同意を得ている
6-2-2	サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援を行っている
6-3-1	定められた手順に従ってアセスメント(情報収集、分析および課題設定)を行い、子どもの課題を個別のサービス場面ごとに明示している
6-3-2	全体的な計画や子どもの様子を踏まえた指導計画を作成している
6-3-3	子どもに関する記録が行われ、管理体制を確立している
6-3-4	子どもの状況等に関する情報を職員間で共有化している
6-5-1	子どものプライバシー保護を徹底している
6-5-2	サービスの実施にあたり、子どもの権利を守り、子どもの意思を尊重している
6-6-1	手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている
6-6-2	サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている

## 6-1-1 利用希望者等に対してサービスの情報を提供している

### 【評価項目のねらい】

この項目では、認可外保育施設（ベビーホテル等）の利用希望をしている保護者に対して、提供するサービスを利用するための事前情報として、どのような内容を、どのように提供しているのか、また、保護者等のニーズを考慮した情報提供を行っているのかを評価します。

1	利用希望者等が入手できる媒体で、事業所の情報を提供している
2	利用希望者等の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものにしている
3	事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している
4	利用希望者等の問い合わせや見学の要望があった場合には、個別の状況に応じて対応している
5	事業所のサービス利用が困難な場合には、理由を説明したうえで行政機関等相談先に関する情報の提供をしている

### 評価のポイント

#### 【標準項目5】

定員等の関係で利用申込の希望に添えない場合に保護者の納得を得たうえで、区市町村などの行政機関を紹介したり、行政が公開している情報を提供するなど何らかの対策を取っているかを確認します。

利用者と直接契約を行う認可外保育施設（ベビーホテル等）では、満員などの理由からサービス利用が困難な利用希望者に対し、情報提供を行うことも重要としていますが、他の相談先を紹介することは相手の希望や状況なども含めて考えなければならないため、認可外保育施設では相談先を行政機関等としています。

## 6-3-2 全体的な計画や子どもの様子を踏まえた指導計画を作成している

### 【評価項目のねらい】

この項目では、子どもに対する指導計画の作成・見直し状況について評価します。子ども一人ひとりに合ったサービスを提供するためには、子どもの個々の記録等を基に、保育施設ごとの全体的な計画や子どもの実態、子どもを取り巻く状況（保護者の意向も含む）を踏まえて、指導計画を作成することが求められます。

1	指導計画は、全体的な計画を踏まえて、養護（生命の保持・情緒の安定）と教育（健康・人間関係・環境・言葉・表現）の各領域を考慮して作成している
2	指導計画は、子どもの実態や子どもを取り巻く状況（保護者の意向を含む）の変化に即して、作成、見直しをしている
3	個別的な計画が必要な子どもに対し、子どもの状況（年齢・発達の状況など）に応じて、個別的な計画の作成、見直しをしている
4	指導計画を保護者にわかりやすく説明している
5	指導計画は、見直しの時期・手順等の基準を定め、必要に応じて見直しをしている

### 評価のポイント

#### 【標準項目1】

指導計画が、養護と教育の各領域を意識し、全体的な計画にそって作成されているかを確認します。

年間計画だけでなく、月案、週案、日案にも、全体的な計画や各領域の内容が、それぞれ落とし込まれているかを確認していきます。

平成30年度より保育所保育指針が改定されたことに伴い、『保育課程』という文言を『全体的な計画』に修正しました。

## (2)サービスの実施項目について

6-4-1	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
6-4-2	子どもの生活が安定するよう、子ども一人ひとりの生活のリズムに配慮した保育を行っている
6-4-3	日常の保育を通して、子どもの生活や遊びが豊かに展開されるよう工夫している
6-4-4	日常の保育に変化と潤いを持たせるよう、行事等を実施している
6-4-5	在園時間の異なる子どもが落ち着いて過ごせるような配慮をしている
6-4-6	子どもが安全な環境のもと食事を楽しめるよう配慮している
6-4-7	子どもが心身の健康を維持できるよう援助している
6-4-8	保護者が安心して子育てをすることができるよう支援を行っている
6-4-9	地域との連携のもとに子どもの生活の幅を広げるための取り組みを行っている

## 6-4-1 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

### 【評価項目のねらい】

日常の保育活動の中で、子どもの発達を援助する観点から保育士等が特に配慮すべき事項に関する保育施設の取り組みについて評価します。

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
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
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
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援助している
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
6	【5歳児が利用している保育施設のみ】 小学校教育への円滑な接続に向け、小学校と連携を図っている

### 評価のポイント

#### 【標準項目6】

小学校教育への円滑な接続に向けて、日々の保育の内容を工夫し、子どもの年齢や発達の状況に応じてどのような取り組みを行っているかに着目します。

認証保育所では【5歳児の定員を設けている保育所のみ】としていましたが、認可外保育施設では定員の定めがないため、【5歳児が利用している保育施設のみ】という文言へ修正しています。

## 6-4-2 子どもの生活が安定するよう、子ども一人ひとりの生活のリズムに配慮した保育を行っている

### 【評価項目のねらい】

子どもの生活が安定したものとなるよう、家庭での生活の姿の把握や、子ども自身の生活のリズムを整えるために行われている取り組みについて評価します。

保育施設における生活では、子どもの個々の状況に応じて、家庭との生活の連続性を考慮したうえで、適切な時期、時間に必要な援助が行われているかが重要です。

1	登園時に、家庭での子どもの様子を保護者に確認している
2	発達の状態に応じ、食事・排せつなどの基本的な生活習慣の大切さを伝え、身につくよう援助している
3	休息・午睡等の長さや時間帯は子どもの状況に配慮している
4	降園時に、その日の子どもの状況を保護者一人ひとりに直接伝えている

### 評価のポイント

#### 【標準項目3】

子ども一人ひとりのその日の状況や年齢・発達に応じて、午睡等の休息の長さや時間帯を調整するしくみがあるかを確認します。

午睡は生活のリズムを構成する重要な要素です。年齢や発達の違いなど、一人ひとりの状況に応じた睡眠時間の調節などの工夫に着目します。

夜間保育を実施している認可外保育施設については、夜間の睡眠について時間帯や安心して眠れる環境、子どもの状況、生活リズムなどに配慮し、どのような取り組みをしているかにも着目します。

## 6-4-3 日常の保育を通して、子どもの生活や遊びが豊かに展開されるよう工夫している

### 【評価項目のねらい】

日常の保育に関する保育施設の考え方やその実践・工夫について評価します。主に、保育所保育指針に明記された「環境・言葉・表現・健康・人間関係」に関する、子どもの生活が豊かに展開されることを目的とした取り組みについて評価します。

1	子どもの自主性、自発性を尊重し、遊びこめる時間と空間の配慮をしている
2	子どもが人と関わる力を養えるよう援助している
3	子ども一人ひとりの状況に応じて、言葉に対する感覚を養えるよう配慮している
4	子どもが様々な表現を楽しめるようにしている
5	子どもの心身の発達が促されるよう、戸外・園外活動(外気浴を含む)を実施している
6	生活や遊びを通して、子どもが自分の気持ちを調整する力を育てられるよう、配慮している

### 評価のポイント

#### 【全体】

保育施設が日常の保育で大切にしていることは、保育目標との整合性・関連性をみながら確認します。

認可外保育施設は多様な実態があり、利用している子どもの年齢も様々であるため、それぞれの子どもに応じた対応や環境が工夫されているかについて着目します。

また乳児保育については、様々なものに興味関心を持てるように環境を工夫しているかや言葉の理解や発語の意欲が育つように配慮しているかなどを確認していきます。

## 6-4-4 日常の保育に変化と潤いを持たせるよう、行事等を実施している

### 【評価項目のねらい】

前の評価項目で評価する「日常の保育」と対比・関連させて、「日常の保育」に変化と潤いを与えるために行われる、行事等の取り組みについて、保育施設としてどのような考え方にに基づき実施しているかを評価します。

1	行事等の実施にあたり、子どもが興味や関心を持ち、自ら進んで取り組めるよう工夫している
2	みんなで協力し、やり遂げることの喜びを味わえるような行事等を実施している
3	子どもが意欲的に行事等に取り組めるよう、行事等の準備・実施にあたり、保護者の理解や協力を得るための工夫をしている

### 評価のポイント

#### 【全体】

行事開催において、保育施設では保護者の理解を得ることが困難な場合もあります。しかし、子どもが意欲的に行事に取り組み、それにより発達が促されるためには、保護者が行事に協力・参加することが非常に重要です。保護者一人ひとりの状況に配慮しつつも、どのように働きかけているかに着目します。

行事の多様性・大小・多少を評価するのではなく、保育施設の行事に対する考え方やその実践が明らかになるようにすることが大切です。

## 6-4-5 在園時間の異なる子どもが落ち着いて過ごせるような配慮をしている

### 【評価項目のねらい】

在園時間が異なる子どもたちがいる場合がある保育施設において、それぞれの子どもが在園時間の長短により不安や不満を感じることなく、落ち着いて過ごせるように行っている取り組みについて評価します。

1	在園時間の異なる子ども同士が楽しく遊べるよう配慮をしている
2	在園時間の長い子どもが安心し、くつろげる環境になるよう配慮をしている
3	在園時間が長くなる中で、保育形態の変化がある場合でも、子どもが楽しく過ごせるよう配慮をしている

### 評価のポイント

#### 【全体・標準項目1】

認可外保育施設では月極保育の他に時間預かり(一時預かり)保育や夜間保育などがあるため、在園時間の異なる異年齢の子ども同士が同じ空間で過ごすなど、保育形態が変化することが想定されます。

その中でも、子どもが安心して楽しく過ごせるような配慮をしているかに着目します。

## 6-4-6 子どもが安全な環境のもと食事を楽しめるよう配慮している

### 【評価項目のねらい】

保育施設での食事（おやつ等を含む）に関する取り組み内容を評価します。

食事は、子どもの身体的成長の基本であることから、安全な食事環境を前提に、年齢等にあった調理方法や食習慣に応じて、一人ひとりに配慮することが大切です。

1	子どもが安全に食事をとれるよう配慮している
2	子どもが楽しく、落ち着いて食事をとれるような雰囲気作りに配慮している
3	メニューや味付けなどに工夫を凝らしている
4	子どもの体調(食物アレルギーを含む)や文化の違いに応じた食事を提供している
5	食についての関心を深めるための取り組み(食材の栽培や子どもの調理活動等)を行っている

### 評価のポイント

#### 【全体・標準項目1】

子どもが安全に食事をとることを保育施設としてどのように考え、またそれを実践するための取り組みや配慮を行っているかを確認します。安全については組織マネジメント項目で確認することができますが、認可外保育施設では特に留意すべき事項であるため、6-4のサービスでも着目します。

#### 【標準項目3・4】

認可外保育施設では食事の提供がない場合もあります。事前に機構の確認を得たうえで、非該当の適用を可能とします。

## 6-4-7 子どもが心身の健康を維持できるよう援助している

### 【評価項目のねらい】

子どもの個別状況に応じて心身の健康を維持する援助を実施しているかどうかを評価します。子どもへの直接的な働きかけはもちろん、医療機関等の専門機関や、保護者との連携も大切です。

1	子どもが自分の健康や安全に関心を持ち、病気やけがを予防・防止できるように援助している
2	子どもの体調変化(発作等の急変を含む)に速やかに対応できる体制を整えている
3	保護者と連携をとって、子ども一人ひとりの健康維持に向けた取り組み(乳幼児突然死症候群の予防を含む)を行っている
4	子どもの入退所により環境に変化がある場合には、入所している子どもの不安やストレスが軽減されるよう配慮している

### 評価のポイント

#### 【全体】

子どもの年齢や発達の状態、また季節や活動場所などに応じて、保育施設としてどのような取り組みをしているかに着目します。

#### 【標準項目2】

子どもの体調の変化に対して迅速に対応するために、日常の健康状態の把握を組織としてどのように行っているか、対応できる体制を整えているかを確認します。

体調の変化や事故が起きやすいという状況も踏まえ、午睡時等のうつぶせ寝や顔色・呼吸のチェックなど、睡眠中の個々の子どもの状態をきめ細かく観察する体制について着目します。

## 6-4-8 保護者が安心して子育てをすることができるよう支援を行っている

### 【評価項目のねらい】

保護者が安心して子育てをすることができるようにするための保育施設の保護者支援について評価します。

1	保護者には、子育てや就労等の個々の事情に配慮して支援を行っている
2	保護者同士が交流できる機会を設けている
3	保護者と職員の信頼関係が深まるような取り組みをしている
4	子どもの発達や育児などについて、保護者との共通認識を得る取り組みを行っている
5	保護者の養育力向上のため、保育施設の保育の活動への参加を促している

### 評価のポイント

#### 【標準項目2】

保護者同士が交流できる機会を保育施設としてどのように考え、交流の機会を提供しているかを確認します。

保護者全員が交流する機会の提供が難しい場合でも、『保護者同士が繋がりを持てるような取り組みを行っているか』を幅広く確認してきます。

## 6-4-9 地域との連携のもとに子どもの生活の幅を広げるための取り組みを行っている

### 【評価項目のねらい】

子どもが地域の一員として生活する機会を保育施設がどのように作り出し、援助しているのかを評価します。

1	地域資源を活用し、子どもが多様な体験や交流ができるような機会を確保している
2	保育施設の行事に地域の人参加を呼び掛けたり、地域の行事に参加する等、子どもが職員以外の人と交流できる機会を確保している

### 評価のポイント

#### 【全体】

保育施設周辺の公園・図書館等の利用や、地域の人々との交流など「地域資源」の活用について、必要に応じた情報収集や活用をしているかに着目します。

#### 【標準項目1・2】

子どもの生活の幅を広げるという視点から、どのような情報を子どもや保護者が望んでいるかを園がどのように工夫をし、把握をしているかなどの取り組みに着目します。

# 6 利用者調査について

## (1) 調査対象について

### 《調査対象者について》

- 認可保育所、認証保育所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》

- 短時間の時間預かりの利用者でも、認可外保育施設が行う保育事業の利用者であるため、利用者調査対象とする。

## 《認可外保育施設の特性を踏まえた調査期間》

保育形態	調査期間
時間預かり保育のみ実施	調査期間を「少なくとも一か月の期間を設け、その期間内に利用した全世帯(実数)」とする。
月極保育＋時間預かり保育 両方を実施	時間預かり保育のみと同様、調査期間は「少なくとも一か月の期間を設け、その期間内に利用した全世帯(実数)」とする。 月極保育と時間預かり保育の利用者の回答を別集計にし、それぞれの傾向がわかるようにする。

- 調査の際、回答人数が集まらなければ、調査期間を延長してもよい。

## (2) 共通評価項目について

共通フレーム	共通評価項目	標準調査票 質問文	項目のねらい	関連する項目	
サービスの提供	1	保育施設での活動は、子どもの心身の発達に応じたものとなっているか	(事業所名)での活動は、お子さんの心身の発達に応じたものになっていると思いますか	保育施設での活動が、子どもの心身の発達に応じたものになっていると思うかを調査します。	6-4-1
	2	保育施設での活動は、子どもが興味や関心を持って行えるようになっているか	(事業所名)での活動は、お子さんが興味や関心を持って行えるものになっていると思いますか	保育施設での活動が、子ども自身が興味や関心を持てるようなものになっているかどうかについて、保護者がどのように思っているかを調査します。	6-4-3
	3	【保育施設からの食事提供を受けている方のみ】 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	(事業所名)で提供される食事・おやつは、お子さんの状態に配慮し、工夫されたものになっていると思いますか	食事(給食)、おやつの提供が、子ども一人ひとりの状況(年齢、発達、発育、アレルギー、日々の体調等)に配慮されていると思うかを調査します。	6-4-6
	4	保育施設の生活で身近な自然や社会と十分関わっているか	戸外遊びや行事などにより、お子さんが自然や社会と関わる機会は十分確保されていると思いますか	・自然とのふれあいや、社会とのかかわりが保育時間の中で十分に行われていると感じているかを調査します。	6-4-3 6-4-9

共通 フレーム	共通評価項目	標準調査票 質問文	項目のねらい	関連する 項目
サービスの提供	5 保育時間の変更は、保護者の状況に柔軟に対応されているか	急用などであらかじめ取り決めた利用時間を変更する必要がある場合、柔軟に対応してくれていると思いますか	急用で、急遽保育時間の変更が必要になった場合に、柔軟に対応してもらえるとどうかを調査します。	6-4-8
	6 安全対策が十分取られていると思うか	安全対策が十分取られていると思いますか	保育時間内の安全対策(設備、緊急時対応含む)が十分にとられていると感じているかを調査します。	4-1-1
	7 【行事に参加したことのある方のみ】 行事日程の設定は、保護者の状況に対する配慮は十分か	行事の日程は参加しやすいように十分な配慮がされていると思いますか	保育施設での行事の開催は、保護者が参加しやすいように状況に配慮した設定が行われていると感じているかを調査します。	6-4-8
	8 子どもの保育について家庭と保育施設に信頼関係があるか	お子さんの気持ちや様子・子育てなどについて職員と話したり相談することができるような信頼関係があると思いますか	子どもの保育について、大切に考えていることを保育施設と相互に伝え合ったり、保育施設に子育ての悩みについて相談したりできているかどうかを確認し、信頼関係が築けていると感じているかを調査します。	6-4-8

# 7 認定こども園・認可保育所・認証保育所の 共通評価項目の見直しについて

認可外保育施設の共通評価項目の検討に伴い、関連するサービスの項目の文言を整理する。

(1) 6-3-2

平成 29 年度 項目	認定こども園	<b>教育・保育課程</b> や子どもの様子を踏まえた指導計画を作成している
	認可保育所	<b>保育課程</b> や子どもの様子を踏まえた指導計画を作成している
	認証保育所	



平成 30 年度 項目	認定こども園	<b>全体的な計画(教育課程を含む)</b> や子どもの様子を踏まえた指導計画を作成している
	認可保育所	<b>全体的な計画</b> や子どもの様子を踏まえた指導計画を作成している
	認証保育所	

(2) 6-3-2-1

平成 29 年度 項目	認定こども園	指導計画は、 <b>教育・保育課程</b> を踏まえて、養護(生命の保持・情緒の安定)と教育(健康・人間関係・環境・言葉・表現)の各領域を考慮して作成している
	認可保育所	指導計画は、 <b>保育課程</b> を踏まえて、養護(生命の保持・情緒の安定)と教育(健康・人間関係・環境・言葉・表現)の各領域を考慮して作成している
	認証保育所	



平成 30 年度 項目	認定こども園	指導計画は、 <b>全体的な計画(教育課程を含む)</b> を踏まえて、養護(生命の保持・情緒の安定)と教育(健康・人間関係・環境・言葉・表現)の各領域を考慮して作成している
	認可保育所	指導計画は、 <b>全体的な計画</b> を踏まえて、養護(生命の保持・情緒の安定)と教育(健康・人間関係・環境・言葉・表現)の各領域を考慮して作成している
	認証保育所	

## 【変更理由】

「全体的な計画」(幼保連携型認定こども園教育・保育要領、保育所保育指針(平成30年度施行)において使用されている文言)を入れた文章に整理する。

(3) 6-2-2-2

平成 29 年度 項目	認定こども園	利用開始直後には、子どもの不安やストレスを軽減されるように <u>支援</u> <u>を行っている</u>
	認可保育所	
	認証保育所	



平成 30 年度 項目	認定こども園	利用開始直後には、子どもの不安やストレスが軽減されるように <u>配慮</u> <u>している</u>
	認可保育所	
	認証保育所	

(4) 6-4-9-1

平成 29 年度 項目	認定こども園	<u>子どもが地域の資源を利用し、多様な体験や交流ができるような機会を確保している</u>
	認可保育所	
	認証保育所	



平成 30 年度 項目	認定こども園	<u>地域資源を活用し、子どもが多様な体験や交流ができるような機会を確保している</u>
	認可保育所	
	認証保育所	

### 【変更理由】

「児童ワーキング」「認可外保育施設ワーキング」の中で、文言の修正や主語の位置について意見が出たため、同じ項目について同様に修正を行うこととする。

ご清聴ありがとうございました。



## 【保育サービス 第三者評価対象一覧】

サービス種別		評価対象	第三者評価制度上のサービス種別名		
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・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		○		
その他	都補助制度	家庭的保育事業(都ママ)	×		(対象外)
		定期利用保育事業	×		(対象外)

# VI 平成30年度の研修 について

評価者フォローアップ研修(共通コース)

平成30年4月・5月開催

東京都福祉サービス評価推進機構

# VI 平成30年度の研修について

- 1 評価者研修について
- 2 平成30年度 研修計画
- 3 評価者フォローアップ研修(専門コース)
- 4 その他の研修
- 5 研修受講上の留意点

# 1 評価者研修について

☆評価者研修の義務付け(認証要綱第2条第9号に定める「必要なフォローアップ研修」を受講すること)

## (1) 共通コース (悉皆研修:例年4月～5月に実施)

- ・当該年度手法や、各年度ごとに新たに策定した共通評価項目等について、評価者に伝え、当該年度の評価の正確かつ円滑な実施を図る目的
- ・例年2月下旬～3月上旬に開催案内を行っている

## (2) 専門コース

- ・3年に1回以上受講しなければならない研修
- ・毎年度、研修体系に基づき研修計画を策定

※それぞれ未受講の場合、評価者名簿から抹消となる

## 2 平成30年度研修計画

(1) 実施内容 研修体系【別紙1】・研修計画【別紙2】参照

### ☆一部カリキュラムをリニューアル☆

- ① 組織マネジメント項目の見直しに対応した研修を構築
- ② 研修のねらいに沿った研修内容(カリキュラム)の再整理
  - ア 新規サービス追加等に対応したタイムリーな内容
  - イ 実践編Ⅰから実践編Ⅱ(31年度～)へのステップをより明確に

研修体系・3年分の研修計画を提示

※31年度以降の研修計画は予定であり、変更となる場合があります。

## ☆一部カリキュラムをリニューアル☆

### ①組織マネジメント項目の見直しに対応

**「組織マネジメントの共通評価項目を学ぶ」研修  
を新設(フォローアップ研修・専門コース基本編に270名)**

- 今回見直した組織マネジメント 項目を丁寧に解説
- 大きく変更した「カテゴリー7」について 実践的なワークを行う予定
- 平成30年度は3回実施 (5月から7月に実施予定、各回90名定員)
- 組織担当の評価者だけでなく、福祉担当の評価者にもお勧めします

## ②研修のねらいに沿った研修内容(カリキュラム)の再整理

### ア 新規サービス追加等(認可外保育施設)に対応したタイムリーな内容

基本編「福祉サービスの現状を学ぶ～児童分野～」では、今年度の新規対象サービス「認可外保育施設」について、現場の実態等を学ぶため事業所関係者からご講義いただく予定です

### イ 実践編Ⅰから実践編Ⅱへのステップをより明確に

例えば**実践編Ⅰ**「福祉サービスの共通評価項目を**学ぶ**」(3分野)



各福祉施設の共通評価項目について項目のねらい、評価現場で役立つ着眼点及び確認のポイントなどを解説いただく予定です

**実践編Ⅱ**「福祉サービスの共通評価項目を**深める**」(3分野 31年度から実施予定)では、**実践編Ⅰ**を踏まえ、カテゴリーを横断的にまたぐ取り組みについて確認し、事業者への質問項目を組み立てる等の実践的な演習を行う予定です

## (2) 研修開催日程等について

- ① フォローアップ研修（専門コース）等の開催日が決定しましたら、随時、福ナビ上で「研修計画」の開催時期を更新してまいりますので、ご確認ください

### ※福ナビでの確認方法

第三者評価トップページ ⇒ 機構からのお知らせ

- ② 研修開催日の約1か月半前には、評価機関宛にメールで募集案内をいたします

### 3 評価者フォローアップ研修(専門コース)

#### ア 専門コース受講の義務付け

専門コースは「評価者養成講習受講年度ごとに評価推進機構が別表に定める3年間に1回は受講すること」と規定されている

#### イ 「3年間の区切り」カウントの仕方

【例】27年度に評価者養成講習を修了し、次年度の28年度にフォローアップ研修(専門コース)を受講したAさん(H15\*\*\*\*\*)の場合

27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度
評価者養成講習修了	フォローアップ研修 (専門コース)受講	直近のフォローアップ研修(専門コース) 受講後から3年ではない!!要注意				
		○	×		○	
	評価者養成講習受講年度で定められた3年間の区切り			評価者養成講習受講年度で定められた3年間の区切り		

## ウ 「3年間の区切り」の確認について

平成30年度が「3年間の区切り」の最終年度に該当する評価者 ⇒ 評価者養成講習修了者番号が「H06」・「H09」・「H12」・「H15」で始まる評価者

《フォローアップ研修(専門コース)受講における3年間の区切り方》

評価者養成講習修了者番号 (評価者養成講習修了年度)	H02***** (14年度) H03***** (15年度) H04***** (16年度) H07***** (19年度) H10***** (22年度) H13***** (25年度) H16***** (28年度)	H05***** (17年度) H08***** (20年度) H11***** (23年度) H14***** (26年度) H17***** (29年度)	<b>H06***** (18年度)</b> <b>H09***** (21年度)</b> <b>H12***** (24年度)</b> <b>H15***** (27年度)</b>
3年間の区切り	平成29年度～ 平成31年度	平成30年度～ 平成32年度	<b>平成28年度～ 平成30年度</b>

研修体系や研修計画等を参考にして、  
計画的に受講していただくをお願いします

## (2) 専門コース受講上の留意点

### ① 受講者確認

研修受講時には、受講者であることを確認するため、所属評価機関が発行する「評価者証」を必ず持参し、受付で提示してください

### ② 受講確認

原則として、**各日の研修終了時**に受講者からの「出席確認票」の提出をもって受講したことを確認し、研修の修了とします

### (3) 修了した研修の確認方法

フォローアップ（専門コース）の修了者を確認する方法は、下記のとおり **2つ** あります

① **「修了者名簿」**の送付

所属評価機関あてに通知します

② 福ナビの**「評価者名簿情報」**※に掲載します

※福ナビでの確認方法

第三者評価トップページ

⇒評価機関・新規申請法人の皆さんはこちら ⇒評価者を検索する

# 4 その他の研修

## (1) 社会的養護関係施設評価者研修

① 養成研修 【受講要件なし】

② 継続研修 (H27年度開始)

**【受講要件あり】** 下記の2つの要件を満たしていること

・ 平成30年4月1日現在、社会的養護関係施設評価者  
であること

・ 直近2年間(28年度、29年度)に、  
東京都における社会的養護関係施設の評価実績があること

※ ②の受講要件がH30より変更になりましたのでご注意ください。

※ ②継続研修は、①養成研修修了者の悉皆研修ではありません

## (2) 評価機関支援研修

### 【対象者】

評価機関で第三者評価を担当する責任者等

### 【研修のねらい】

都民や事業者から信頼される質の高い評価を実施するため  
評価機関として必要なマネジメント力の向上を図る

### 【平成30年度研修について】

評価機関としてのコンプライアンス・評価手法順守の重要性等について取り上げる予定です

## (3)注意事項

「3 その他の研修」に記載されている

- (1)社会的養護関係施設評価者 養成研修・継続研修
- (2)評価機関支援研修

は、3年間に1回以上受講することが定められている

**フォローアップ研修(専門コース)の受講実績としては**

**カウントされません**ので、ご注意ください!!

# 5 研修受講上の留意点

## (1) 研修に関するお問い合わせについて

- ・受講決定後のキャンセル(辞退)はどうすればよいか
- ・いつ受講決定の書類が届くのか
- ・研修の開催通知が送られてこない
- ・今年度評価者名簿の抹消対象になっているか、等

原則として、研修に関するお問い合わせに対して、  
機構は評価者の方と直接お話をすることはありません

☆お問い合わせは、必ず

評価機関を通じて行うようにお願いします！！

## (2) 受講辞退の手続き

研修の**受講決定後に辞退**する場合は、  
所属評価機関を通じて評価推進機構に  
御連絡の上、「評価者研修受講辞退届」※  
を評価機関から提出してください。

※福ナビから「評価者研修受講辞退届」を出力する方法

第三者評価トップページ

⇒ データ集 ⇒ 研修関連資料 ⇒ 評価者研修の受講辞退届

# 評価者研修の体系について

【別紙1】

区分	対象者	研修名	研修のねらい	
養成講習	評価を行うために必要な一定のレベルの知識や経験があり、評価機関が推薦する者	評価者養成講習	福祉サービス第三者評価のルールや評価の視点や評価の視点を学ぶことにより、都民や福祉事業者等から信頼される評価者を養成する	
フォローアップ研修(共通コース)	全評価者(悉皆)	フォローアップ研修(共通コース)	福祉サービス第三者評価制度の当該年度手法や各年度ごとに新たに策定した共通評価項目等について評価者に伝え、当該年度の評価の正確かつ円滑な実施を図る	
フォローアップ研修(専門コース)  講義内容や受講者のレベルに合わせて【基本編】【実践編Ⅰ】【実践編Ⅱ】【発展編】を設定し実施する。  【基本編】 評価者として必要な基本的知識を習得する  【実践編Ⅰ】 評価経験の少ない評価者(受講希望分野における評価実績累計:0件~10件)を対象に、評価で求められる実践的スキルを習得する  【実践編Ⅱ】 実践編Ⅰのレベルを踏まえ、一定の評価経験のある評価者(受講希望分野における評価実績累計11件以上)を対象に、評価で求められる実践的スキルを習得する  【発展編】 一定の評価経験を積んだリーダー的な評価者を対象として実施する	基本編	全評価者	組織マネジメントの基礎	カテゴリーの考え方やカテゴリー関連等について学び、評価の視点を養うとともに、組織マネジメントへの基本的理解を深め、評価能力の向上を図る
			「組織マネジメント」を踏まえた評価スキルの向上	「事業者の思いの実現に必要な課題を明確にすることができる評価」を実践するために必要な基本的スキルを向上させる
			<新設>組織マネジメントの共通評価項目を学ぶ	組織マネジメント項目の意義、カテゴリー及び評価項目のねらいや関連を理解し、評価現場で役立つ着眼点及び確認のポイントなど実践的知識を習得する
			コミュニケーションスキルの習得	コミュニケーションの基本的な考え方を学び、評価実践のために必要な話し方や聞き方の技術を習得する
			評価者のためのベーシックスキルの習得	講義と演習を通じて、評価者として「事業者が納得できる評価」を提供するために必要な基本的スキルを身につけることで、自信を持って評価に臨めるようにする
			福祉サービスの現状を学ぶ	各福祉施策の最近の動向等について学んだ上で、サービス現場の状況・取り組み等、評価実施に役立つ基本的知識を習得する
	実践編Ⅰ	評価経験の少ない評価者(受講希望分野の評価実績累計:0件~10件)	福祉サービスの共通評価項目を学ぶ	各福祉施設の共通評価項目について評価項目のねらいを理解し、評価現場で役立つ着眼点及び確認のポイントなど実践的知識を習得する
			評価の視点の導き出し方を学ぶ	評価の視点の重要性とその捉え方を理解し、訪問調査時の質問項目の検討やインタビュー演習を通して、訪問調査に必要な実践的知識を習得する
	実践編Ⅱ	一定の評価経験を積んだ評価者(受講希望分野の評価実績累計:評価実績11件以上)	福祉サービスの共通評価項目の理解を深める	実践編Ⅰを踏まえ、カテゴリーを横断的にまたぐ取り組みについて確認し、事業者への質問項目を組み立てる等、実践的な演習を通して評価者のスキルアップを図る
			評価の視点の導き出し方の理解を深める	実践編Ⅰを踏まえ、事業所の取り組みを引き出す訪問調査時のインタビュースキルから全体講評の作成までの実践的な演習を通して評価者のスキルアップを図る
	発展編	一定の評価経験を積んだリーダー的な評価者	評価チームのリーダーとしてのスキルアップ	チームワークの重要性やリーダーとして求められる役割・責務について理解を深め、評価チームリーダーとしてのスキルアップを図る
	社会的養護関係施設評価者研修	社会的養護関係施設の評価を実施する評価者	社会的養護関係施設評価者養成研修	社会的養護関係施設の評価の正確かつ円滑な実施を図る
平成30年4月1日現在社会的養護関係施設評価者であり、かつ直近2年間に東京都の社会的養護関係施設の評価実績を持つ評価者		社会的養護関係施設評価者継続研修	サービス現場における最近の状況を学ぶとともに共通評価項目について理解を深めることにより、評価者のスキルアップを図る	
評価機関支援研修	評価機関で第三者評価を担当する責任者等	評価機関のためのマネジメント向上研修	都民や事業者から信頼される質の高い評価を実施するため、評価機関として必要なマネジメント力の向上を図る	

## 平成30～32年度評価者フォローアップ研修（専門コース）等実施計画

※研修計画は予定であり、変更になる場合があります。（随時更新し、福ナビに掲載いたします。）

平成30年3月23日現在

区分	研修名	30年度実施計画			31年度	32年度	
		定員	日数	開催時期			
フォローアップ研修（専門コース）	組織マネジメントの基礎	30名	2日	9月～11月	○	○	
	「組織マネジメント」を踏まえた評価スキルの向上	—	—	—	—	—	
	【新設】組織マネジメントの共通評価項目を学ぶ *1コース90名、3コース実施	90名	2日	A	5/29. 5/30	○	○
		90名		B	6/6. 6/7		
		90名		C	7/5. 7/6		
	コミュニケーションスキルの習得 ～評価における良好なコミュニケーションに向けて～	30名	2日	1月～2月	○	○	
	評価者のためのベーシックスキルの習得 ～「論理的思考と伝達方法」の基礎を学ぶ～	—	—	—	○	—	
	福祉サービスの現状を学ぶ ～児童分野～	90名	2日	5/31. 6/14	○	○	
	福祉サービスの現状を学ぶ ～高齢分野～	90名	2日	7/26. 8/2	—	○	
	福祉サービスの現状を学ぶ ～障害分野～	—	—	—	○	—	
	利用者調査の手法を学ぶ ～児童分野～	25名	2日	7月～9月	○	—	
	利用者調査の手法を学ぶ ～高齢分野～	—	—	—	○	○	
	利用者調査の手法を学ぶ ～障害分野～	25名	2日	7月～9月	—	○	
	実践編Ⅰ	福祉サービスの共通評価項目を学ぶ ～保育分野～	30名	2日	6月～8月	—	○
		福祉サービスの共通評価項目を学ぶ ～高齢分野～	30名	2日	7月～9月	○	—
		福祉サービスの共通評価項目を学ぶ ～障害分野～	30名	2日	7月～9月	○	—
		評価の視点の導き出し方を学ぶ 《保育事例》	—	—	—	—	○
		評価の視点の導き出し方を学ぶ 《高齢事例》	—	—	—	—	○
		評価の視点の導き出し方を学ぶ 《障害事例》	—	—	—	—	○
	実践編Ⅱ	福祉サービスの共通評価項目の理解を深める ～保育分野～	—	—	—	○	—
		福祉サービスの共通評価項目の理解を深める ～高齢分野～	—	—	—	○	—
福祉サービスの共通評価項目の理解を深める ～障害分野～		—	—	—	○	—	
評価の視点の導き出し方を深める 《保育事例》		—	—	—	—	○	
評価の視点の導き出し方を深める 《高齢事例》		—	—	—	—	○	
評価の視点の導き出し方を深める 《障害事例》		—	—	—	—	○	
発展編	評価チームのリーダーとしてのスキルアップ	—	—	—	—	—	
修了予定人数 合計		650名			未定	未定	
社会的養護関係施設の評価を実施する評価者の養成	社会的養護関係施設評価者養成研修	25名	1日	5/17	○	○	
社会的養護関係施設の評価を実施する評価者のスキルアップ	社会的養護関係施設評価者継続研修	25名	1日	5/23	○	○	
評価機関のためのマネジメント力向上研修	評価機関支援研修	40名	1日	6月～8月	○	○	