

I 評価にあたり遵守すべき事項

1 共通評価項目

評価の実施においては、機構の定める共通評価項目をすべて取り込んで評価を行うことと定められています。

(福祉サービス第三者評価機関認証要綱(以下「要綱」という。)第2条第12号)

1. 共通評価項目の基本的な考え方

福祉サービス第三者評価は指導検査と異なり、あるべき基準に到達しているか測定するものでなく、利用者のニーズや事業者の取り組み内容に応じて、評価機関がそれぞれの視点で実施することが基本です。

同時に、共通評価項目を定めることにより、利用者、事業者のそれぞれが評価結果を有効に活用することが可能となります。

- ・利用者にとって…評価結果を相互に比較し選択できる
- ・事業者にとって…評価結果により自らのサービスを相対化し事業改善につなげる

共通評価項目は、次の2つの視点により定めています。

- ・ 重要な項目
- ・ 共通の尺度となるような項目

また、共通評価項目の評価結果が、実際に評価を行う者によってばらつかないように、共通の判断基準となる評価項目のねらい、ポイントなどを項目解説に定めています。

機構では、社会状況や福祉サービスの状況、利用者の意向や事業者が提供しているサービスレベル、その他の状況の変化に応じて、毎年度改訂しています。

従って、**当該年度に定められた共通評価項目を必ず用いて評価を実施**することが最も大切な要件のひとつです。

2. 共通評価項目の実際

共通評価項目は、利用者調査、事業評価（組織マネジメント項目・サービス項目）それぞれに定めています。

○利用者調査

利用開始時の対応やサービス内容など、利用のプロセスに応じた項目（サービス種別ごと）

○事業評価

・組織マネジメント項目

カテゴリ、サブカテゴリ、評価項目、標準項目（全サービス種別共通）

・サービス提供のプロセス項目

サブカテゴリ、評価項目、標準項目（一部の項目はサービス種別ごと）

・サービスの実施項目

標準項目（サービス種別ごと）

〔共通評価項目の階層イメージ〕

カテゴリ		
サブカテゴリ		
評価項目	評点 ()	標準項目
		標準項目
	サブカテゴリ	
評価項目	評点 ()	標準項目
		標準項目
	カテゴリ	
サブカテゴリ		
評価項目	評点 ()	標準項目
		標準項目

2 評価手法

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ることが定められています。（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（以下「通知」という。）3）

1. 評価手法の概要

第三者評価では、利用者の選択に資するとともに、事業者のサービスの向上を支援するために、「利用者調査」と「事業評価」の2種類の手法を用いることを定めています。

2. 合議による評価結果のまとめ

評価の最終的な結果は、機構へは「福祉サービス第三者評価結果報告書」（P41 参照）により、事業者へは「フィードバックレポート」（P40 参照）により報告します。

これらの報告書を作成するにあたっては、利用者調査、事業評価の結果により合議を行い（P35 参照）、利用者や事業者に資するものにまとめます。（P37 参照）

	利用者調査	事業評価
目 的	現在の利用者のサービスに対する意向や満足度を把握する	事業者の組織体としてのマネジメント力及び現在提供しているサービスの質がどのような状態にあるかを把握する
項 目	共通評価項目を必ず取り込む （当該サービス種別のもの）	共通評価項目を必ず取り込む （サービス項目は当該サービス種別のもの）
対 象	利用者本人が原則 ⇒P68 参照	全職員 →自己評価 経営層（運営管理者含む） →自己評価、訪問調査 ⇒P25 参照
方 法	サービスが提供される形態により調査方式が選択でき、利用者の個別の状況により下記のいずれかの方式で実施する。 ・アンケート方式 ・聞き取り方式 ・場面観察方式 ⇒利用者調査ガイドライン（P67）参照	自己評価を事前に分析 ↓ 訪問調査（標準項目の確認、現地視察及び経営層（運営管理者含む）へのインタビュー） ↓ 合議 ⇒一件の評価の流れ（P20）参照
公表内容	・ 共通評価項目の集計値 ・ コメント	・ 評価項目の評点（A ⁺ ～C） ・ 講評

3. その他の評価手法

評価の実施では、
 ①共通評価項目により
 ②「利用者調査」と「事業評価」を実施し、
 ③「福祉サービス第三者評価結果報告書」により、機構へ報告する
 の3点が最も基本的な遵守事項です。
 これらの3点以外にも、要綱や通知で大切な事項が定められています。

〔機構の定める評価手法（抜粋）〕

要綱：福祉サービス第三者評価機関認証要綱

通知：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）

手法上の規定	規定の解説	根拠規程等
一件の評価を実施する評価者数	3人以上が一貫して実施すること。 *ただし、別に定めるサービスは2人以上とすることができる。	要綱 第2条第13号
一貫して行う	利用者調査の実施から評価結果報告書の作成までのプロセスに関与すること。 *「利用者調査の実施から」とは、利用者調査開始時（調査票配付時）までには、評価者が決定されていなければならない。	要綱 第2条第13号 通知3（3）
一件の評価を実施する評価者の組み合わせ	評価対象福祉サービスや組織経営についての知識を有する評価者を組み合わせ、それぞれが「福祉サービス分野」、「組織マネジメント分野」を担当し、評価が実施できる体制を確保すること。 *ただし、評価者養成講習を受講するための必要な資格や経験の区分と一致する必要はなく、その後知見を深めた分野を担当することも可	通知 3（4）
利用者調査を実施する人数（実地調査）	2人以上の評価者（ただし、一貫して実施する評価者とする。） *補助者を活用する場合、「2人以上の評価者」に含まない。 *ただし、別に定めるサービスは一貫して実施する評価者を含む2人以上（例：評価者1人＋補助者1人）でも可	要綱 第2条第13号 通知4（3）
訪問調査を実施する人数（実地調査）	2人以上の評価者（ただし、一貫して実施する評価者とする。） *補助者を活用する場合、「2人以上の評価者」に含まない。 「福祉サービス分野を担当する評価者」と「組織マネジメント分野を担当する評価者」各1名以上で実施すること。	要綱 第2条13号 通知 5（2）
利用者調査結果の報告	訪問調査前に事業者あて送付すること。	通知 4（4）
自己評価結果の報告	訪問調査前に事業者あて送付すること。	通知 5（1）
事業者の情報の取り扱い	・評価以外の目的に使用しないこと。 ・利用者の支援計画、職員の育成計画など個人情報に記載された書類等は、事業所外へ持ち出さないこと。	通知 8（1）
調査票の取り扱い	・回収については、評価機関以外の者（事業者の職員など）が見ることができないような方法によること。 ・評価機関が決めた保存年限に到達したものは、評価機関の責任により廃棄すること。	通知 8（1）（3）

3 評点基準と定義

評点基準は、「福祉サービス第三者評価機関認証要綱第2条第12号に規定する通知6(4)」、「標準項目の確認等に関する定義について」において、下記のとおり定めています。

<カテゴリー1～7>

	標準項目	A ⁺ の取り組み
定 義	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、または、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をいう。	標準項目をすべて満たした(できていることが確認済)うえで、以下の要件をすべて満たした取り組みとする。 ア 当該評価項目のねらいに合致していること イ 事業者の理念・方針に合致していること ウ 事業者の独自性または現状を改善するためのプロセスが認められること
確認方法	標準項目を確認したものとするができるのは、次のすべてを満たした場合とする。 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	
評点基準	「A」…… 標準項目をすべて満たした状態 「B」…… 標準項目をひとつでも満たしていないものがある状態 「C」…… 標準項目をひとつも満たしていない状態 「A ⁺ 」… 標準項目をすべて満たしたうえで、A ⁺ の取り組みがある状態	

<カテゴリー8>

確認方法	確認するための視点は、カテゴリー1～7の取り組みに関連した成果で、各評価項目の主旨に則り成果があったか否かの確認とする。
評点基準	「A」……改善傾向が確認できる状態 「B」…… 取り組んでいるが改善傾向は確認できない状態 「C」…… 取り組んでいない状態 「A ⁺ 」… 計画的な取り組みによる改善傾向が確認できる状態

4 定義の解説

1. 標準項目

定義

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

または

- ・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をいう。

(1) 標準項目の役割と評価基準

標準項目は「評価の根拠となる基準項目」という位置づけです。

標準項目は、評価手法の改正に伴い平成17年度より設置されました。設置した理由は2つあります。

一点目は、評価の客観性を確保するためです。以前の評価は「5・4・3・2・1」の5段階で、それぞれの評価が取り組みのレベルを表すものでした。しかし、自己評価の際にどの評価にしてよいか判断に迷ったり、評価者の説明に必ずしも納得できないという声が事業者より多く寄せられました。公表された評価結果についても、評価機関ごとに評価にバラツキがある、評価の根拠が不明確であるという指摘もありました。

二点目は、厚生労働省から示された「福祉サービス第三者評価基準ガイドライン」と整合性を図るためです。国の評価基準に評価とその内容を合わせ、従来の取り組みレベルを表す数字の評価を、機構が規定した項目がいくつできているかを表すアルファベットの評価に変更しました。

これらの2つの理由から、評価の根拠を明確にすると同時に、評価をつけるための目安となる「標準項目」を新たに設置しました。

評価は「A・B・C・A+」となり、「標準項目をいくつ満たしているか」という基準により評価を判断することになりました。

(2) 標準項目の成り立ち

標準項目は定義の示すとおり、「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」から成り立っています。

標準項目は、評価項目の評価を決定するための基準となる項目です。具体的な事象を網羅するのではなく、評価項目を評価するうえで重要な要素として構成しているため、抽象的な表現になっています。

したがって、標準項目は評価項目を評価するための大切な「要素」とであると同時に、事業者が実践している「多様な取り組みが当てはまる」ような幅のある表現となっています。

2. 標準項目を確認したと判断するために

確認方法

標準項目を確認したものとしてすることができるのは、次のすべてを満たした場合とする。

- 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) 事業者が当該事項を実施していること

～具体的な取り組みはあるか～

【確認方法】アの当該事項とは、各々の標準項目で示している内容を指します。標準項目は評価

項目の中の大切な要素であり、事業者の実践や実態が当てはまる表現となっていますので、事業所の多様な「具体的な取り組み」や「状態」を当てはめて評価を行います。

事業者の自己評価で記載されていることや、利用者調査の結果からわかったこと、訪問調査で経営層の話から知ることのできた実践例などをヒントとして、その標準項目に当てはまるような事例を探すことも有効です。

(2) その実施が継続的事であること

(必要性を認識し、計画的であること)

～しくみとして機能しているか～

【確認方法】イの継続的とは、「必要性を認識し、計画的」とあるように、事業者が計画的な取り組みを継続して実施している状態を表しています。偶然できている状態、属人的にできてしまう状態、同じような状況になったときに同じような支援や対応ができない状態など、しくみとして機能していない場合は、継続的な実施ができないと思われます。

上記の(1)、(2)から事業者の具体的な実践例を探し出し、それが継続的に実施できる取り組みとなっているか(=「しくみ」として機能しているか)を確認します。この確認は標準項目の示している内容を正確に理解していることが前提です。標準項目の内容を理解しないままに確認を進めると、書類を探すだけの作業になってしまい、本来、第三者評価が目指している「利用者への情報提供」、「事業者のサービスの質の向上」のための結果を得ることとは困難になってしまいます。

(3) その根拠が示せること

～見つけるものは取り組みの根拠～

【確認方法】ウで確認することは、上記(1)、(2)で確認したことに客観性を持たせるための「事実」

です。標準項目を設置した理由のひとつは、評点をより客観的にするためです。そのため、その取り組みを目で見ることができる客観的な事実で確認することを重視しています。

なお、標準項目に関連する事実を何かひとつ見つければ、それで標準項目を満たしたことはありません。先に確認すべき事業者の取り組みがあり、確認するものは「事業者の取り組みの実践例」の「事実」であって、客観性を担保するための行為に過ぎません。

【確認方法】ア、イで「しくみ」を、ウで「客観性」を、その両方が確認できた場合に、当該標準項目が「確認された」ことになります。

3. A+の取り組み

定義

標準項目をすべて満たした(できていることが確認済)うえで、以下の要件をすべて満たした取り組みとする。

- ア 当該評価項目のねらいに合致していること
- イ 事業者の理念・方針に合致していること
- ウ 事業者の独自性または現状を改善するためのプロセスが認められること

(1) A+の取り組みで評価すること

平成17年度の評価手法改正理由の一つは国のガイドラインと整合性を図るということでした。国のガイドラインの評点は「a、b、c」の3段階となっています。東京都ではさらに「A+」を定め、「A+、A、B、C」の4段階としています。これは、標準項目では評価することが難しい取り組みを積極的に取り上げるためです。

特に、事業者が実施している標準項目に該当しない取り組み(=独自性)や現状を改善するプロセスに着目して評価します。

(2) A+の取り組みがあると認められるために

A+の取り組みは定義にも示されているとお

り、標準項目をすべて満たしていることが前提となります。

ア 当該評価項目のねらいに合致していること

事業評価では、事業者の取り組みを8つのカテゴリーに分けて評価します。ひとつの「カテゴリー」はいくつかの「サブカテゴリー」で構成され、その「サブカテゴリー」はいくつかの「評価項目」で構成されています。

事業者の具体的な取り組みは、事業評価の体系の最も細かい部分である「標準項目」と「A+の取り組み」で評価します。

評点は「評価項目」ごとにつき、それぞれの評価項目には何を評価するのかという「評価項目のねらい」を設定しています。「標準項目」、「A+の取り組み」とも、そのねらいに合致した取り組みについて評価することとしています。

評価項目に該当しない内容については、他の評価項目（場合によっては他のカテゴリー）で事業者の取り組みを正しく分析して評価します。

イ 事業者の理念・方針に合致していること

第三者評価は、事業者の理念・方針を踏まえて評価します。事業者が目指していることと取り組みの実態の一貫性や整合性を明らかにすることが大切です。

目指していることの実現に向けて進むことができているのかどうか、事業者の目的にあった取り組みであることが確認できなければ「A+の取り組み」の評価の対象にはなりません。

ウ 事業者の独自性または現状を改善するためのプロセスが認められること

「A+の取り組み」は標準項目では把握しきれない「独自性」と「現状を改善するためのプロセス」を評価します。「独自性」については、評価項目に評点をつけるための確認すべき要素として設定している標準項目（「標準的に実施していること

が必要である事項」）以外の取り組みを評価の対象とします。

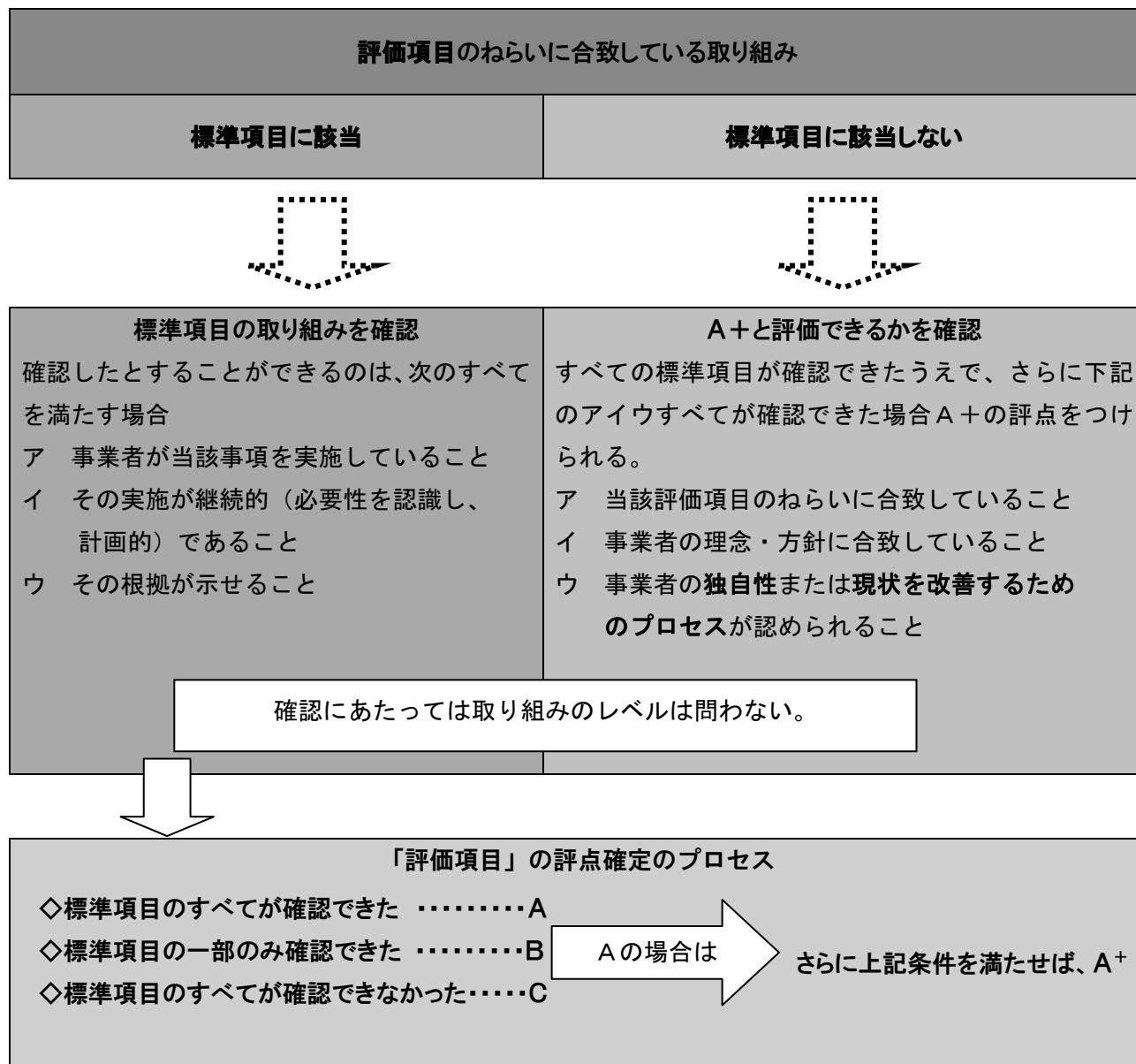
なお、標準項目に含まれる取り組みであるが特筆すべき状態である場合などは、カテゴリーごとの講評欄にコメントとして記載します。

「現状を改善するためのプロセス」については、その取り組みが継続的であることに加え、ただ繰り返すだけではなく、よりよいサービスの実現に向けたスパイラルアップのプロセスが機能しているかどうかの評価の対象となります。

また、運営基準や指導検査項目で求められていることは、実施していることが前提となりますので、「独自性」や「現状を改善するためのプロセス」が認められることには該当しません。

「A+の取り組み」の記載欄には、定義に合致していることが読み取れるような内容の記載が求められます。曖昧な記載や感覚的に優れていると評価している記載は、「A+の取り組み」の定義を満たしているとは言えません。ホームページを見た都民の方から、これが本当に「A+の取り組み」なのかといった内容の問い合わせが寄せられることがあります。「A+の取り組み」と「講評」の欄を上手に活用して、評点基準と定義に沿った評価であることが誰から見てもわかるように表現することが望まれます。

「評価項目と標準項目との関係」及び「評点との関係」〈カテゴリ1～7〉



*カテゴリ8の確認方法と評点基準：P.8 参照

東京都の評点と国のガイドラインの評点との関係は？

東京都福祉サービス評価推進機構では、平成17年度から評点を「A、B、C、A+」に変更していますが、なぜだかご存じでしょうか？

当機構では平成15年度から評価を開始してきましたが、平成16年5月に厚生労働省より「福祉サービス第三者評価事業に関する指針について」が出され、同年8月には各評価項目の判断基準に関するガイドラインが示されました。その中では、評点について「a、b、c」とし、その基準は、項目ごとに多少表現は異なっているものの、a：取り組んでいる、b：取り組んでいるが十分ではない、c：取り組んでいない、といった基準となっています。

当機構では、同ガイドラインと整合性を図るため共通評価項目に国の項目を取り込むとともに、その評点の基準をより明確にすることを目的に標準項目を独自に策定し、標準項目をいくつ満たしているかということにより評点を定めることとしました。

5 評価結果の公表

1. 公表の内容

評価結果は、「福祉サービス第三者評価情報公表要領」（P280 参照）により、評価を実施した評価機関、評価者の情報と併せて公表します。

各情報は、機構が評価機関から収集し「とうきょう福祉ナビゲーション」（以下「福ナビ」）
<http://www.fukunavi.or.jp> により、インターネットを介して公表します。公表する評価結果は、下表のとおりで、評価結果の概略をまとめたダイジェスト画面と各項目の詳細画面により公表します。

また、「福ナビ」には、事業者の方が自ら記入・更新できる「事業者のコメント」欄があり、評価結果に対する意見・感想や、評価を実施した後の改善経過などを公表することができます。

項 目		内 容
全体の評価講評		特に良いと思う点を3点
		さらなる改善が望まれる点を3点
利用者調査	アンケート聞き取り	原則全共通評価項目
	場面観察	評価者のコメント及び事業者のコメント
事業評価		原則全評価項目の評点及び講評

公表の同意について

評価機関は、実施した評価結果を事業者にフィードバックし、その内容で、公表することについての同意の有無を確認します。評価結果は公表に同意していただくことを前提としています。しかし、事業者が望まない場合は、全部あるいは一部の公表について不同意とすることができます。

公表不同意の場合、「福ナビ」上では、評価を実施したことが表示された上で、「この評価結果は、事業者の同意が得られなかったため、公開されません」とのメッセージが表示されます。

2. 公表に関する注意点

(1) 評価結果報告書の記載内容

公共のホームページに掲載することがふさわしくない内容、公表することにより事業者および現在その事業者を利用している利用者に著しく悪い影響が出る恐れがある内容などが、評価結果報告書に見受けられた場合には、機構は評価機関に連絡し、同意の状況を確認するなどの対応を行った上で、修正を求めることがあります。

状況により「福ナビ」への公表を一時保留し、機構による調査や委員会による審議を行います。

(2) 利用者調査結果について

① 各設問の回答者数の合計が3未満の場合

各設問の回答数の合計が3未満の場合については、個人情報保護の観点から公表しないことを福祉サービス第三者評価情報公表要領で定めています。評価機関は、回答結果等の実態をそのまま評価結果報告書に記述し、機構へ提出します（データの加工については機構で行います）。

公表画面上では、当該項目の回答数欄がゼロ表示となり、項目のコメント欄は空欄で表示されることを事業者に伝えておく必要があります。

② 場面観察方式の調査結果

以下の場合のみ公表します。

- ・ 場面観察方式を必ず実施することとなっているサービス種別の場合（P294 参照）
 - ・ 入所系サービスにおいて、アンケート方式・聞き取り方式の有効回答数が3未満の場合は、場面観察方式を実施することとなっています。
- 「場面観察方式の調査結果」は公表しますが、アンケート方式・聞き取り方式の調査結果は個人情報保護の観点から公表しません。

なお、アンケート方式・聞き取り方式の有効回答数が3以上の場合に「場面観察方式の調査結果」欄に記入してもその内容は公表しません。