

東京都福祉サービス第三者評価ガイドブック 2009 別冊

# 「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」 の概要と評価の進め方

東京都福祉サービス評価推進機構

# 「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」の概要と評価の進め方

## 目 次

---

|                                                                             |     |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----|
| 「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」の概要・・・・・・・・・・                                         | P 1 |
| I 「サービス項目を中心とした評価手法」の導入の目的と<br>「標準の評価手法」との相違点・・・・・・・・・・                     |     |
| 1 在宅系サービス事業者の評価促進に向けた新たな評価手法の導入の目的                                          | P 4 |
| 2 「サービス項目を中心とした評価」の考え方と「標準の評価」との相違点                                         |     |
| II 「サービス項目を中心とした評価」を進めるうえで大切にしたい考え・・                                        |     |
| P 10                                                                        |     |
| III 評価ステップごとの留意事項・・・・・・・・・・                                                 |     |
| P 16                                                                        |     |
| 1 評価ステップごとの留意事項                                                             |     |
| 2 よくある質問と回答                                                                 |     |
| IV 共通評価項目一覧【訪問介護】・・・・・・・・・・                                                 |     |
| P 26                                                                        |     |
| V 主な使用帳票類・・・・・・・・・・                                                         |     |
| P 30                                                                        |     |
| 1 事業プロフィール（標準調査票）                                                           |     |
| 2 評価結果報告書【訪問介護】（指定様式・抜粋）                                                    |     |
| VI 主要関係通知・・・・・・・・・・                                                         |     |
| P 36                                                                        |     |
| 1 東京都福祉サービス第三者評価における利用者調査とサービス項目を中心とした<br>評価の実施について（20財事業第1128号）            |     |
| 2 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<br>評価手法及び共通評価項目」の策定について（20財事業第1127号） |     |



【用語の使用について】

評価手法を区別する場合、または、サービス種別を類型化して区別する場合、下記の表記を用いている部分があります。

○標準の評価（手法）

事業評価を、8つのカテゴリーに属する共通評価項目のすべてを取り込んで実施する従前から用いている評価（手法）

○サービス項目を中心とした評価（手法）

事業評価を、利用者にとって関心の高いサービス項目を共通評価項目として実施する評価（手法）（「利用者調査とサービス項目を中心とした評価（手法）」）

○施設系サービス

東京都の第三者評価における評価対象福祉サービスのうち、東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助金の補助対象となっているサービス種別及び利用者がサービスの提供を受けるときに、実質的に施設等への入居を伴うサービス種別

○在宅系サービス

東京都の第三者評価における評価対象福祉サービスのうち、上記の「施設系サービス」以外のサービス種別

# 「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」の概要

- 「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」は、高齢分野の在宅系サービス事業者が、第三者評価の実施に取り組みやすくなることを目的に導入しました。
- 「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」は、「介護サービス情報の公表制度」の対象サービスのうち、8サービスを対象とし、事業者は、「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」、または、「標準の評価」のいずれかを選択のうえ、第三者評価を実施できるようになりました。
- 評価者は、利用者調査結果とサービス項目を中心とした事業評価の結果等を総合的に判断して評価を行い、事業者の成果と課題を明らかにします。

## 1 「サービス項目を中心とした評価」の手法の要点 参照：P 7～P 8

(1) 評価対象福祉サービス（「介護サービス情報の公表制度」対象サービスのうち以下の8サービス）

|                                                         |             |              |
|---------------------------------------------------------|-------------|--------------|
| 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 | 通所介護【デイサービス】 |
| 小規模多機能型居宅介護（介護予防含む） 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】（介護予防含む） |             |              |

(2) 共通評価項目

- ① 事業評価の共通評価項目は、サービス項目のみを設定
- ② 「苦情解決」、「安全確保・向上」を追加

(3) 全体の評価講評（「特に良いと思う点」・「さらなる改善が望まれる点」）

記述数を「2つ以上3つ以内」と規定

(4) 評価者（人数と担当分野）

評価者2名以上で実施（福祉サービス分野担当・組織マネジメント分野担当の設定は不要）

## 2 「サービス項目を中心とした評価」は事業者の選択により実施 参照：P 17～P 18

「サービス項目を中心とした評価」の対象となるサービス提供事業者は、「標準の評価」と「サービス項目を中心とした評価」のいずれかを選択して第三者評価を実施できるようになり、これまで以上に第三者評価に取り組みやすくなります。

例えば、これまで第三者評価を実施したことのない事業者が評価に取り組む最初のステップとして選択したり、事業者が継続的な評価を行っていくうえで「標準の評価」と併用するような活用方法が望ましいと考えています。

評価に用いる手法は、事業者が選択・決定しますので、事業者への提案に当たっては、2つの評価手法のそれぞれの特徴を十分に説明するようにしてください。

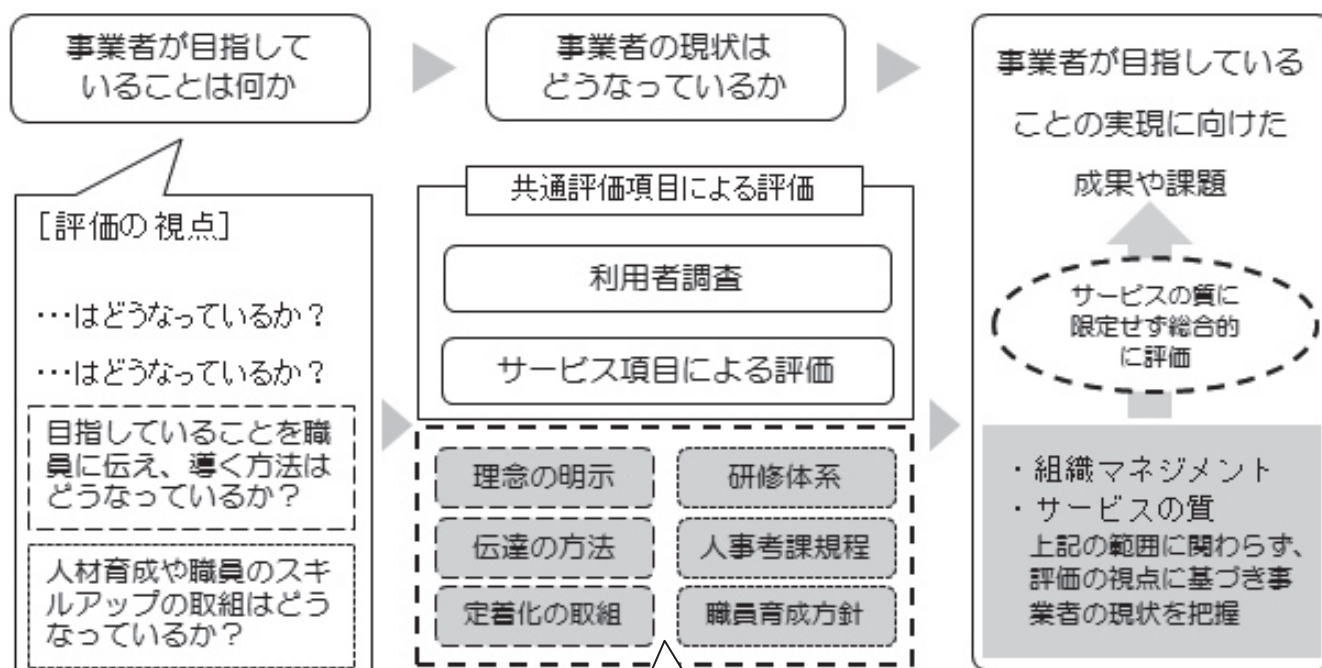
### 3 総合的な観点から事業活動の成果と課題を明らかにするために ➡ 参照：P 11～P 14

「サービス項目を中心とした評価」では、事業評価に用いる共通評価項目をサービス項目のみとしています。

しかし、評価の実施にあたっては、評価の視点に基づいて、サービス項目に限定することなく、事業者の事業活動全体を視野に入れた多面的なアプローチが必要になります。

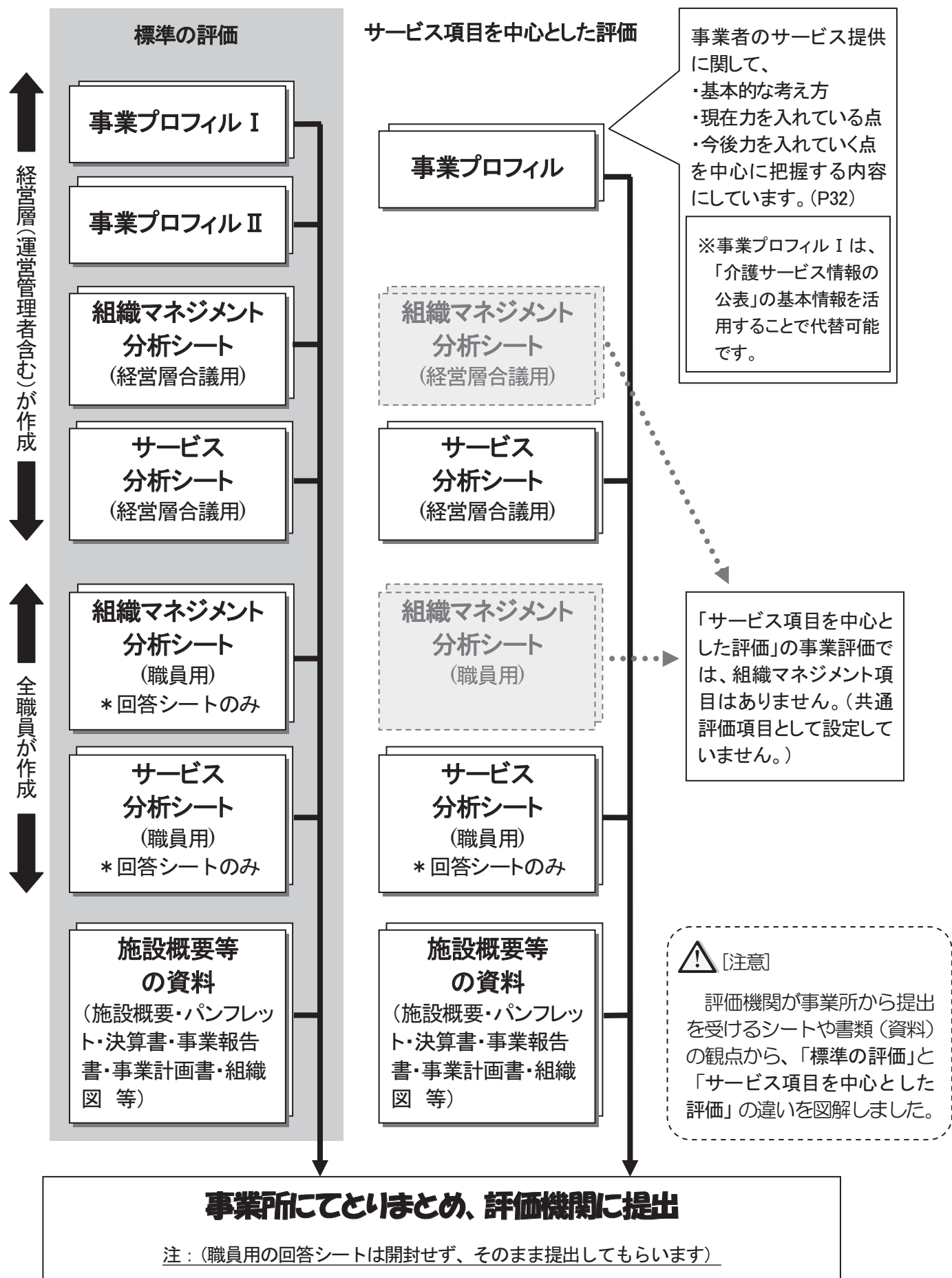
評点は、サービス項目のみにつくことになりますが、全体の評価講評では、評価の実施を通じて確認したさまざまな事実を総合的に判断して、事業者が目指していることの実現に向けた成果や課題を明らかにすることが大切です。

#### 【「サービス項目を中心とした評価」の進め方（概念図）】



「サービス項目を中心とした評価」では、「評価の視点」に応じて、サービス提供を支えている間接的な取組についての確認も大切です。  
(「全体の評価講評」の材料になります。)

#### 4 評価の過程で事業者が作成するシート類（評価別の比較）



## I 「サービス項目を中心とした評価手法」の導入の目的と「標準の評価手法」との相違点

「サービス項目を中心とした評価手法」の導入の目的と「標準の評価手法」との相違点について記載しました。

この評価手法による評価の実施にあたっては、導入目的の趣旨に沿って評価を進めていただくことが大切であると考えました。

また、この評価手法による評価を実施するうえで、最低限遵守すべき事項の観点から、「標準の評価手法」との相違点を記載しました。

なお、この評価手法による評価を実施する際に、最低限遵守すべき事項は、当該手法に関する通知の規定にとどまりますが、利用者に提供する情報の質を確保していくとともに、事業者におけるサービスの質の改善に向けた取組を促すことができるよう、評価を進めるうえで特に留意いただきたい事項については、P10「Ⅱ「サービス項目を中心とした評価」を進めるうえで大切にしたい考え」に記載しています。

# 1 在宅系サービス事業者の評価促進に向けた新たな評価手法の導入の目的

在宅系サービス事業者  
の評価実施を促す新  
たな評価手法の検討へ

平成 15 年度以降、施設系サービス事業者の第三者評価の実施件数は着実に増加している一方、在宅系サービス事業者の評価実施件数は伸び悩んでおり（参照：P6【表】評価実施件数の推移）、事業所総数に対する評価実施件数の割合が低いまま推移しています。

施設系サービス事業者の場合、法令や補助制度等により第三者評価の実施が促進されるしくみがあり、これが評価実施件数の着実な増加を支える一つの要因となっていることを踏まえ、在宅系サービス事業者に対しては、新たな評価手法の開発によって評価の実施を促すことにしました。

※ なお、新たな評価手法の開発に当たっては、「介護サービス情報の公表」により、事業者の介護サービス内容や基本的な運営状況等の把握が可能となった高齢分野の在宅系サービスを対象に行うこととしました。

新たな評価手法開発  
のポイントは、事業者  
の経営形態や負担軽減  
等への配慮

新たな評価手法の開発に当たっては、次の2つの事柄に配慮しました。

- ①事業者の経営形態や事業規模の多様性に対応すること
- ②評価実施上の事業者の負担軽減を図ること

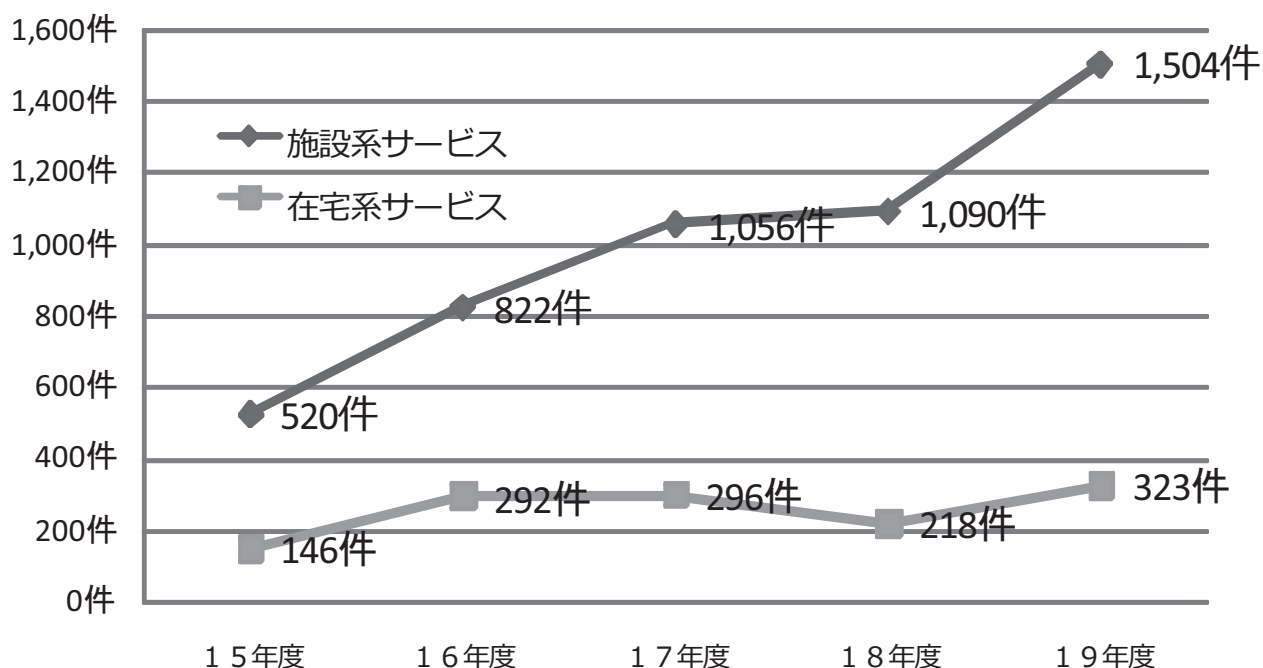
施設系サービスが、社会福祉法人を中心に、定員規模に応じた職員配置基準等を満たしたうえで運営されているのに対し、在宅系サービス事業者は、経営形態（株式会社・NPO 法人等）や事業規模（サービス提供量・職員数等）が多様であることから、8つのカテゴリーに属する共通評価項目のすべてを取り込んで評価を実施することは、事業者によってはその経営形態にそぐわなかったり、または、その事業規模から負担感が大きいということもあるのではないか、と考えました。

サービス項目を中心  
に事業評価を行う  
手法の開発へ

そのため機構では、在宅系サービス事業者が第三者評価に取り組みやすくなることを目的に、8つのカテゴリーのうち、事業者の組織のマネジメント力や成果を評価するカテゴリーに属する共通評価項目は取り込まず、利用者にとって関心の高いサービス項目を中心に事業評価を行う評価手法を導入することにしました。

しかしながら、サービス項目を中心に事業評価を行う新たな評価手法においても、サービス提供の担い手である職員の育成など、事業者のサービス提供を支える組織としての取組を見ずして総合的な評価を行うことはできないとの考えに基づき、手法上の整理等を行うことにしました。（参照：P6【参考】評価手法ごとの事業評価の特徴）

【表】 評価実施件数の推移



【参考】 評価手法ごとの事業評価の特徴

|         | 標準の評価手法                                                                                | サービス項目を中心とした評価手法                                                                                                                                                    |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 事業評価の特徴 | 8つのカテゴリーに属する共通評価項目のすべてを取り込んで実施するため、事業者の経営や組織のマネジメント力、サービスの内容や質に関する総合的な評価を標準的に行うことができる。 | <p>8つのカテゴリーに属する共通評価項目のうち、組織マネジメント項目は取り込まず、サービス提供の直接的な基盤となるしくみなどを踏まえて体系化されたサービス項目のみを用いて行うため、事業者が第三者評価に取り組みやすくなる。</p> <p>一方、事業者の経営や組織マネジメントの観点からの事業者実態の把握は、任意となる。</p> |

評価手法としては、導入の目的を損なわないよう、最低限遵守すべき内容に規定内容を限定して整理しました。

一方、「サービス項目を中心とした評価手法」の特徴を踏まえ、利用者に提供する情報の質を確保していくとともに、事業者が目指していることの実現に向けて「成果が上がっていること」や「今後、必要な取組」を明らかにできるようにするため、本稿では、新たな評価手法の考え方や評価を進めるうえで大切にしたい考えなどをまとめています。

## 2 「サービス項目を中心とした評価」の考え方と「標準の評価」との相違点

事業者実態の把握のために「評価の視点」の設定・更新が重要

「サービス項目を中心とした評価手法」では、事業評価に用いる共通評価項目を、サービス項目に絞り込んで事業者の負担を軽減する一方で、評価者は、「評価の視点」に基づき重点的に確認することが必要な事項について情報収集・事実確認を行い、総合的な評価を導き出す、という考え方をとっています。

事業者にとって納得性が高く、また、利用者にとってわかりやすい評価結果を導き出すためには、「評価の視点」をきちんと定め、また、利用者調査、自己評価や訪問調査などの実施を通じて評価の視点の更新を重ねていくことにより、的確に事業者の実態を把握することが重要であり、これは、「標準の評価手法」による評価の場合と同じです。

「標準の評価手法」との主な相違点

この評価手法のポイント（「標準の評価手法」との相違点）は、次のとおりです。（参照：P8【表】「標準の評価手法」との相違点）

### ①評価対象福祉サービス

この評価手法を用いた評価を選択できるのは、右の8サービスです。（参照：P8【参考】評価対象福祉サービスについて）

介護保険サービスでは、「介護サービス情報の公表」の義務付けが順次進んでいます。この評価手法によって評価を実施する場合には、公表された「介護サービス情報」を活用することで、事業者の組織の運営管理に関する現状状況を補完することができます。

### ②事業評価に用いる共通評価項目

事業評価には、サービス項目を用います。組織マネジメント項目はありません。（一部例外あり・参照：P9【注意】）

### ③全体の評価講評

「特に良いと思う点」、「さらなる改善が望まれる点」は、それぞれ2つ以上（3つ以内）記述します。利用者調査結果や、サービス項目を中心に行った事業評価の結果等を踏まえて、評価機関としての総合的な判断を記述します。

### ④評価者の人数等

2人以上の評価者で一貫して実施します。

なお、担当分野（福祉サービス分野・組織マネジメント分野）の設定は不要です。

ただし、事業者の意向等を踏まえて、経営の実務経験のある評価者や組織マネジメントに精通した評価者を組み合わせることが有効な場合があります。

【表】「標準の評価手法」との相違点

|                              | 標準の評価手法                                             | サービス項目を中心とした<br>評価手法              | 考 え 方                                             |
|------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------|
| 評価対象<br>サービス<br>種 別          | 全サービス<br>(51 サービス)                                  | 高齢分野の在宅系6サービス<br>＋<br>地域密着型の2サービス | 事業者の経営形態<br>や、事業規模の多<br>様性等に配慮して<br>設定            |
| 事業評価に<br>用 いる<br>共通評価<br>項 目 | 8つのカテゴリーに<br>属する共通評価項目<br>すべて                       | サービス項目<br>＋<br>利用者保護に関する項目（追加）    | 事業者負担の軽減<br>に配慮しつつ、利<br>用者保護に関する<br>項目を追加         |
| 全 体 の<br>評 価 講 評             | 「特に良いと思う点」<br>「さらなる改善が望まれる点」<br>それぞれ3つ以上            | それぞれ2つ以上3つ以内                      | 共通評価項目の範<br>囲及び数との関係<br>から、講評数の下<br>限を設定          |
| 評 価 者 の<br>人 数 等             | 原則3人以上で、<br>・「組織マネジメント分野」<br>・「福祉サービス分野」<br>を組合せて実施 | 2人以上で実施<br>(担当分野設定を非要件化)          | 共通評価項目の<br>数、範囲及び評価<br>機関にとっての取<br>り組みやすさにも<br>配慮 |



【参考】評価対象福祉サービスについて

「サービス項目を中心とした評価」を選択できるサービスは、次のとおりです

1 高齢分野の在宅系6サービス

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

通 所 介 護

※ これらは、事業者の経営形態や事業規模が多様な在宅系サービスであり、また、事業者が提供しているサービス内容や運営状況等の基本的な情報が「介護サービス情報の公表」から入手できます。

2 地域密着型2サービス

小規模多機能型居宅介護（介護予防含む）

認知症対応型共同生活介護（介護予防含む）

※「外部評価及び自己評価」に加えて、「介護サービス情報の公表」が新たに義務付けられました。この2サービスについても、事業者の負担に配慮して、介護サービスの公表情報や過年度の評価結果等を参考にしながら、「サービス項目を中心とした評価」の実施が選択できるようになりました。

 [注意]

この評価手法の共通評価項目は、基本的にサービス項目のみとなります。  
ただし、「標準の評価」における組織マネジメント項目のうち、利用者保護の視点から極めて重要なものについて、共通評価項目として追加しています。

- ①苦情解決制度      ②利用者の安全の確保・向上

## Ⅱ「サービス項目を中心とした評価」を進めるうえで大切にしたい考え

「サービス項目を中心とした評価」を実施するにあたって、評価者に持っていたきたい大切な考え方等を記載しました。

事業評価に用いる共通評価項目は、サービス項目のみとなりますが、事業者の現状を的確に把握するためには、共通評価項目の視点にとどまらず、多面的なアプローチをしていく必要があると考えています。

## 「サービス項目を中心とした評価」を進めるうえで大切にしたい考え

事業評価は、事業者の事業活動全体に視野を広げて実施

事業者が利用者に対して提供するサービスは、一見、サービスの提供とは無関係に見える事業者のさまざまな取組の結果として実現します。

例えば、理念や方針の実現に向けて経営層が職員層をリードしていくための取組、課題の解決に向けて計画を確実に実行するための取組、職員の能力や事業者の組織力を向上させるための取組、理念や方針に沿ったサービス提供を行うために利用者ニーズや地域社会の状況を把握する取組などが組み合わされて実行され、これらが相互に関連して、利用者に対するサービス提供を支えています。

サービス項目では、事業者が利用者に対して提供しているサービスの現状を把握していきますが、こうしたサービスの現状は、事業者におけるさまざまな取組の結果として実現したものです。従って、事業評価の実施にあたっては、利用者に対するサービス提供を支えている間接的な取組も含め、事業者の事業活動全体に視野を広げつつ臨むことが大切です。

成果や課題を導き出すためには、多面的なアプローチが必要

「サービス項目を中心とした評価」の事業評価に用いる共通評価項目は、※サービス項目のみ（参照：P9 [注意]）となりますから、自己評価の結果は、事業者の実態にせまる一つの材料（評価の視点の更新材料）と捉えます。

自己評価の結果により利用者に対する直接的なサービス提供の現状を把握するとともに、評価の視点に基づいて、サービス提供を支えているしくみなどを探っていくことで、より深く事業者の特徴を理解することができます。

例えば、在宅系サービス事業者であっても、利用者に対するサービス提供を担っているのは、職員一人ひとりであることに変わりはありませんから、**組織が目指していることを職員に伝えリードしていく取組**、または、**人材育成や職員のスキルアップを図る取組**については、多くの事業者の評価において、重点的に確認することが必要になってくる事項であると思われます。

この評価手法でも、こうした多面的なアプローチを行うことによって、事業者が目指していることの実現に向けて「成果が上がっていること」や「今後、必要な取組」を明らかにすることが必要です。

（参照：P12【「サービス項目を中心とした評価」の進め方（概念図）】）

## ！【重要】東京都の第三者評価が目指していることの実現に向けて

### ○ 東京都の第三者評価における評価実施の考え方

理念・方針と事業活動の整合性を明らかにすること

東京都の第三者評価は、事業者が「何をを目指しているのか」や「事業者が大切にしている考えは何か」など、事業者が実現しようとしている価値、利用者・地域・組織運営の状況を踏まえ、最善の意思決定と行動を行っているかを明らかにするよう評価を進めることとしています。

また、評価の最終成果である評価結果報告書で求められていることは、「評価項目ごとの“評点”とカテゴリー及び全体を通しての“講評”（特に良いと思う点・さらなる改善が望まれる点）」です。

### ○ 「サービス項目を中心とした評価」で評価者に求められること

常に「評価の視点」を意識して、重点的に確認すべき事項を見定めること

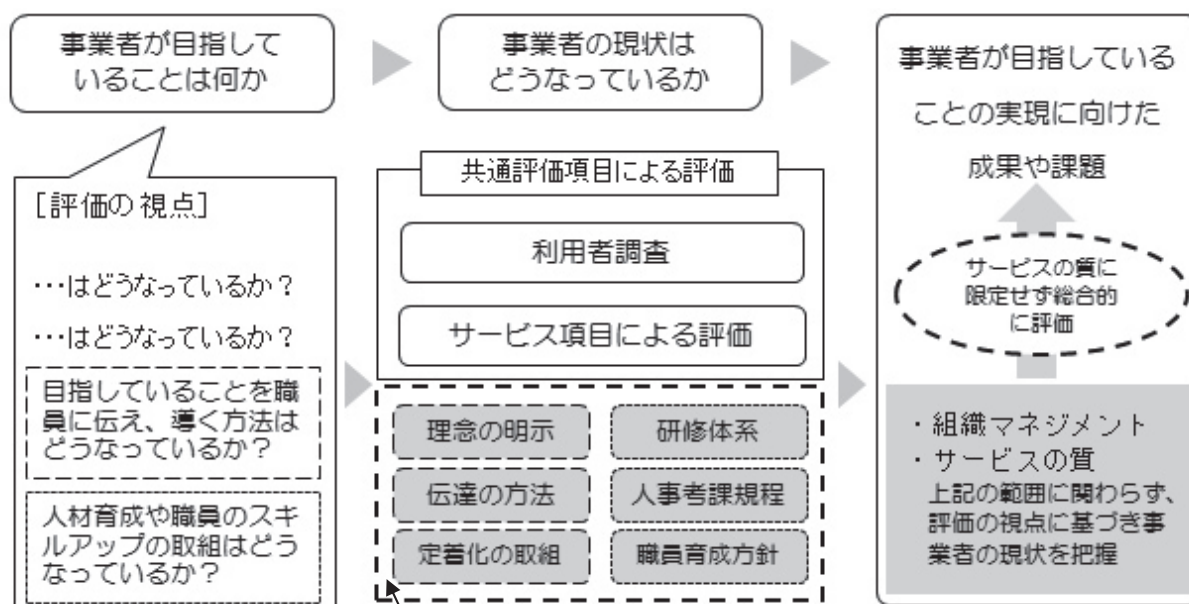
「サービス項目を中心とした評価」の事業評価では共通評価項目をサービス項目に絞り込んでおり、組織マネジメント項目について評点をつけ、そのカテゴリーごとに講評を記述することはありません。

しかし、この評価手法において、組織マネジメント項目を共通評価項目としては取り込まないこととしたのは、事業者の評価実施への取り組みやすさに配慮したものであり、事業者が目指していることに対する現状を把握して、その取組の成果や今後の課題を明らかにするという評価実施の考え方は、「標準の評価」の場合と変わりありません。

従って、事業者が目指していることを踏まえて「評価の視点」を持ち、その「評価の視点」に基づき、より重点的に確認することが必要な事項について見定める力が必要です。

そのうえで、「組織マネジメント」・「サービスの質」の範囲に関わらず、的確に事業者の現状を把握するために、事業活動全体に視野を広げて多面的なアプローチ（情報収集・事実確認）を行い、事業者が目指していることに向けた成果や課題を導き出していきます。

### 【「サービス項目を中心とした評価」の進め方（概念図）】



「サービス項目を中心とした評価」では、「評価の視点」に応じて、サービス提供を支えている間接的な取組についての確認も大切！

「全体の評価講評は、  
総合的な判断に基づき  
記述

評価者は、サービス項目の評価にとどまらず、評価の視点に基づき重点的に確認することが必要な事項については、的確に情報収集・事実確認を行い、総合的な評価を導き出す必要があります。

そのため、全体の評価講評の記述の内容は、必ずしも事業者のサービスの質の評価に限定せず、事業者が目指していることの実現に向けた成果や改善に取り組むことが望まれることについて記述します。

利用者調査結果、サービス項目の自己評価結果、評価の視点に基づき訪問調査等で確認したさまざまな事実及び参考情報等を総合的に判断して、「特に良いと思う点」、「さらなる改善が望まれる点」を、それぞれ2つ以上3つ以内で記述します。（「標準の評価」では、それぞれ3つずつ記述することになっています。）

（参照：P14 [参考]「全体の評価講評」の記述内容）

※ なお、共通評価項目のサブカテゴリーごと、または評価項目ごとに記述することになっている講評は、「標準の評価手法」による場合と同様に、各サブカテゴリー、または評価項目のねらいに基づき、評点（標準項目の実施状況）では表現しきれなかったサービスの質について記述します。

「標準の評価」への  
動機づけとなるよう  
活用

「サービス項目を中心とした評価」は、在宅系サービス事業者の多様な経営形態や評価実施上の負担軽減に配慮して検討し、導入することとしたものです。

過去に第三者評価を実施したことがない事業者が、初めて評価を実施する最初のステップとしてこの手法を選択したり、事業者が継続的な評価の実施を行っていくうえで、「標準の評価」と併用するような活用方法が望ましいと考えています。

公表は、用いた手法を  
明示して実施

評価結果は、とうきょう福祉ナビゲーションで公表します。

その際、「標準の評価」とは異なる手法を用いた評価結果であることを明示します。

（参照：P14[参考]公表画面イメージ（検索結果画面の場合））

これには、利用者に対して、在宅系サービス事業者の評価手法を2種類設けていることとお知らせし、経年での評価結果比較の参考にしていただくことや、事業者が定期的に「標準の評価」により評価を実施する動機付けを図るねらいがあります。



## 【参考】「全体の評価講評」の記述内容

【全体の評価講評：訪問介護】

《事業所名：〇〇〇〇〇》

| No. | 特に良いと思う点     |  |
|-----|--------------|--|
| 1   | タイトル         |  |
|     | 内 容          |  |
| 2   | タイトル         |  |
|     | 内 容          |  |
| 3   | タイトル         |  |
|     | 内 容          |  |
| No. | さらなる改善が望まれる点 |  |
| 1   | タイトル         |  |
|     | 内 容          |  |
| 2   | タイトル         |  |
|     | 内 容          |  |

利用者調査や事業評価の結果等を踏まえて、事業者が目指していることの実現に向けた成果や改善に取り組むことが望まれることについて記述します。

事業者が評価結果から現状を認識し、具体的に改善課題を設定することができるよう、サービスの質の評価に限定せず、サービス提供を支えるさまざまな取組を含めて事業評価を行い、総合的な判断に基づき記述します。

「特に良いと思う点」、「さらなる改善が望まれる点」は、それぞれ2つ以上(3つ以内)記述します。



## 【参考】公表画面イメージ（検索結果画面の場合）

### 【評価年度の凡例】



「利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法」で実施



「利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法」で実施

1/4ページ(全128件中1~40件目)

「標準の評価」で実施した場合と、「サービス項目を中心とした評価」ではマークを分けるため、凡例を設けます

\*評価の内容をご覧になりたいかたは事業所名称をクリックしてください。

| 事業所名称 | 所在地  | 電話番号 | 評価機関 | サービスの種類           | 評価年度 |
|-------|------|------|------|-------------------|------|
| 〇〇〇〇  | 〇〇〇〇 | **** | 〇〇〇〇 | 訪問介護／介護予防<br>訪問介護 | H21  |
| 〇〇〇〇  | 〇〇〇〇 | **** |      | 訪問介護／介護予防<br>訪問介護 | H18  |
| 〇〇〇〇  | 〇〇〇〇 | **** |      | 訪問介護／介護予防<br>訪問介護 | H17  |
| 〇〇〇〇  | 〇〇〇〇 | **** | 〇〇〇〇 | 訪問介護／介護予防<br>訪問介護 | H16  |
| 〇〇〇〇  | 〇〇〇〇 | **** | 〇〇〇〇 | 訪問介護／介護予防<br>訪問介護 | H21  |
| 〇〇〇〇  | 〇〇〇〇 | **** | 〇〇〇〇 | 訪問介護／介護予防<br>訪問介護 | H20  |

評価年度をテキスト表示から、マークでの表示に変更します。



事業者さんには「受審済ステッカー」をお渡しします！

「サービス項目を中心とした評価」を実施した事業者さんにも、受審済ステッカーをお渡しします。

（デザインは、「標準の評価」のものと異なります。）



（自動車用）



（一般用）

### Ⅲ 評価ステップごとの留意事項

ここでは、「サービス項目を中心とした評価」を進めていくうえで評価者として留意していただきたい事項について、ガイドブック本編にある「一件の評価の流れ」（本編P20）における各ステップごとの「留意点」を補足するかたちでまとめました。

「サービス項目を中心とした評価」の実施において新たに生じた留意事項だけではなく、評価対象となった福祉サービスのこれまでの評価実績を踏まえ、初めて第三者評価に取り組む事業者の評価実施に際して、留意していただきたい事項についても、あらためて記載することにしました。

# 1 評価ステップごとの留意事項

| STEP |                               | 評価ステップごとの留意事項（ポイント）                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | 評価に用いる<br>手 法 の 決 定           | <p> <b>ポイント</b></p> <p>事業者の評価実施に対する意向や事業実態等を踏まえたうえで、評価に用いる手法の提案が必要</p> <p>(1)「標準の評価」との選択が可能であり、評価に用いる手法は、事業者自身が選択・決定</p> <p>(2)事業者の評価実施に対する意向等を把握し、最適な評価手法の選択を促す説明・提案が必要</p> <p>(3)第三者評価の意義と活用方法に対する丁寧な説明を</p> |
| 1    | 評価チームの<br>決定とスケ<br>ジューリン<br>グ | <p> <b>ポイント</b></p> <p>評価を効率的に進める手法として活用しつつ、事業者の意向に応じた評価の実施体制を確保</p> <p>(1)「介護サービス情報の公表」や「外部評価」の実施に対する事業者負担に配慮</p> <p>(2)事業者の評価実施に対する意向等を踏まえて、評価者の組合せ等にも工夫を</p>                                               |
| 2    | 事 前 準 備 ①                     | <p> <b>ポイント</b></p> <p>事業者の現在状況の的確な把握に向けた情報収集の実施</p> <p>(1)介護サービス情報や過去の評価結果を活用できない場合もあることに注意</p> <p>(2)事業者の現在の状況を把握するための事前収集情報は、評価機関の工夫によって精度アップを</p>                                                        |

| 解 説                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | STEP                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| <p>「サービス項目を中心とした評価」の評価対象福祉サービスでは、すべてこの評価手法により評価を実施するというものではありません。「<b>標準の評価手法（8つのカテゴリーに属する共通評価項目のすべてを取り込んで事業評価を行う評価手法）</b>」との選択により評価を行うことが可能になりました。どちらの評価手法を用いて評価を行うかは、事業者が決定します。</p> <p>そのため、評価機関は、あらかじめそれぞれの評価手法の特徴について事業者の理解を促す説明を行う必要があります。そのうえで、事業者が第三者評価に何を求めているのか、また、事業者の事業実態（経営形態・事業規模等）を踏まえて、それに応じた評価手法を提案することが重要です。</p> <p>なお、法令や補助制度等により第三者評価の実施が義務化・促進されている事業者は、第三者評価の意義や結果の活用についての理解が進んでいますが、在宅系サービス事業者には、第三者評価を初めて実施する事業者が多数あり、こうした事業者に対しては、第三者評価の意義等についての丁寧な説明が必要であることにも注意が必要です。</p> | <p>評価に用いる手法の決定</p>          |
| <p>法令に基づく介護サービス情報の公表や外部評価等の実施を義務付けられている事業者では、「標準の評価」による第三者評価の実施に対する負担感が大きくなっています。そのため、「サービス項目を中心とした評価」を選択する事業者は、評価を効率的に進めたいと考えている事業者であるといえます。</p> <p>「サービス項目を中心とした評価」を選択する事業者の中には、「第三者評価にチャレンジするところから始めたいので、まずはサービス項目中心の評価で。」「前年度に標準の評価で実施したので、今年度は、サービス項目中心の評価で。」という事業者もあれば、「できるだけ効率的に評価を進めるためにサービス項目中心で実施したいけれど、組織運営の強み・弱みも指摘して欲しい。」という事業者もあるでしょう。</p> <p>こうした事業者の評価実施の動機や意向等に配慮して、評価項目を追加したり、経営や組織マネジメントに精通した評価者を組み合わせることなども検討します。</p>                                                          | <p>1<br/>チーム決定とスケジューリング</p> |
| <p>事業者ホームページ、パンフレット、事業計画書、予算書・決算書などの参考資料から、事業者の現在の状況を把握します。</p> <p>また、介護サービス情報、ワムネットの事業者情報や過去の第三者評価結果も、事業者の状況を把握する重要な事前情報ですが、介護サービス情報等の内容が前年度のものだったり、第三者評価を初めて実施する事業者のため、過去の第三者評価結果を参考にすることができなかつたりと、既存情報が、必ずしも評価の実施に必要な質と量を満たしているとは限りません。</p> <p>このようなときは、事業者からこれらを補足する資料の提出や説明を受けたり、事業プロフィール項目を変更または追加して対応するなどしていきませんが、事業者に記述を求める情報収集はできるだけ少なくする工夫も併せて行ってください。</p>                                                                                                                               | <p>2<br/>事前準備①</p>          |

| STEP |            | 評価ステップごとの留意事項（ポイント）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2    | 事前準備②      | <div>  <b>ポイント</b><br/>           評価の実施が初めての事業者の場合には、第三者評価の目的・意義や評価項目に対する正しい理解を促す丁寧な対応を         </div> <div>           (1) 第三者評価の目的と意義、各作業の内容説明と評価結果との関係について事業者の理解を促す取組が必要<br/>           (2) 利用者調査や自己評価開始後に疑問点・不明点を残さないために、事業者説明や文言の言い換えを検討（事業者との調整を実施）         </div> |
| 3    | 評価説明会の開催   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 4    | 事業者による自己評価 | <div>  <b>ポイント</b><br/>           利用者調査及び自己評価実施期間中も、問合せに速やかに対応できる体制確保を         </div> <div>           (1) 利用者に、直接説明する機会が確保できないサービス種別であることに配慮<br/>           (2) 初めて評価に取り組む事業者からの問合せ対応を丁寧に         </div>                                                              |
| 5    | 利用者調査      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 6    | 事前分析①      | <div>  <b>ポイント</b><br/>           効率的な訪問調査の力を握る重要なステップとして、基本に忠実に実施することが大切         </div> <div>           (1) 評価の視点を定め、評価者間で共有することが不可欠<br/>           (2) 事前分析結果等の資料は、訪問調査に向けた事業者側の準備にも配慮して余裕を持って送付         </div>                                                     |

| 解 説                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | STEP                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| <p>初めて第三者評価を実施する事業者の中には、評価の目的や意義等についての理解が進んでいない事業者があることは否定できません。こうした事業者に対しては、評価がどのような作業（ステップ）を経て進められ、また、それぞれの作業（ステップ）がどのような意味を持ち、評価結果を導き出すうえでどのような役割を果たしていくのかについて、正しく理解してもらうための取組が必要です。</p> <p>また、共通評価項目に使用している文言の中には、初めて第三者評価を実施する事業者にとっては馴染みのないものがあることがあります。利用者調査においても、項目の意図が正しく理解されないまま回答されるケースが見受けられます。</p> <p>利用者調査や事業者職員による自己評価を円滑に実施し、有効な回答を引き出すためには、こうした疑問点や不明点を解消するような説明や言い換えについて、この段階で事業者と調整を行い、評価説明会等で正しく伝えていくことが極めて重要です。</p> | <p>2<br/>事前準備<br/>②</p> <p>3<br/>の 評 価<br/>開 説 明<br/>催 会</p>              |
| <p>「サービス項目を中心とした評価」の場合に限ったことではありませんが、訪問介護など在宅系サービスは、第三者評価や利用者調査の実施について、評価機関から利用者や家族に対して、直接、説明をする機会を設けることができないサービス種別です。</p> <p>また、事前準備の段階で評価項目の説明等を行っていても、初めて評価に取り組む事業者の場合、自己評価の実施の段階で新たな疑問点が生じてくることが十分に想定されます。</p> <p>このため、評価機関は、利用者調査や事業者による自己評価の実施期間中は、利用者や家族、事業者からの問合せに速やかに対応できる体制を確保するようにしておきます。</p>                                                                                                                                 | <p>4<br/>自 事<br/>己 業<br/>評 業<br/>価 者</p> <p>5<br/>調 利<br/>用 用<br/>査 者</p> |
| <p>事前分析の段階では、利用者調査や自己評価の回答を集計するだけでなく、集計結果を分析し、収集した参考情報などに関連付けながら<b>評価の視点を定め(更新し)</b>、訪問調査で重点的に確認すべき事項を評価者間で共有しておきます。訪問調査で重点的に確認すべき事項を評価者間で共有することは、訪問調査における資料確認やインタビューを効率的に進めるために不可欠です。</p> <p>また、「標準の評価」を実施する場合と同様に、利用者調査や自己評価の集計及び分析結果はもとより、訪問調査時に確認したい資料やインタビュー事項等について、事業者あて事前に送付しておくことが大切です。その際、訪問調査に向けた事業者側の準備に配慮し、訪問調査間際の資料送付は避けるよう心がけます。</p>                                                                                       | <p>6<br/>事 前<br/>分 析<br/>①</p>                                            |

| STEP |                      | 評価ステップごとの留意事項（ポイント）                                                                                                                                                                                                                               |
|------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6    | 事前分析②                | <p> <b>ポイント</b></p> <p>事業者の成果や課題を捉えたより納得性の高い評価結果をまとめるためのステップとして重要</p> <p>サービス提供を支える組織としての取組にまで視野を広げて重点的に確認すべき事項を導き出すことが大切</p>                                    |
| 7    | 訪問調査                 | <p> <b>ポイント</b></p> <p>訪問調査は、時間配分と進行に注意しながら、評価を導き出すための情報収集に集中して実施</p> <p>(1) 事業者職員の同席時間に配慮したタイムスケジュールを設定</p> <p>(2) 評価の視点に沿った情報収集に集中することで、タイムスケジュールどおりの進行を確保</p> |
| 8    | 合 議                  | <p> <b>ポイント</b></p> <p>「全体の評価講評」は、事業者が目指していることの実現に向けた取組の現状を踏まえて、総合的な判断に基づきまとめ</p>                                                                              |
| 9    | 評価結果のまとめ             |                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 10   | 事業者への報告<br>[フィードバック] | <p> <b>ポイント</b></p> <p>事業者が評価の実施を今後に活かせるフィードバックを実施</p> <p>(1) 事業者が改善に向けた次なる打ち手をイメージできるフィードバックを</p> <p>(2) サービス項目中心の評価手法で実施したことを確認</p>                          |

| 解 説                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | STEP                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| <p>事業者が利用者に対して提供しているサービスは、事業者におけるさまざまな取組が組み合わされ、それらが相互に関連した結果であるといえます。そのため、利用者調査や自己評価の結果、これまでに収集した参考情報などを踏まえ、サービス提供を支える組織としての取組にまで視野を広げて、訪問調査において重点的に確認すべき事項を導き出します。</p> <p>例えば、在宅系サービス事業者であっても、直接的なサービス提供の担い手は、事業者の職員であることに変わりはありませんから、<b>組織が目指していることを職員に伝えリードしていく取組や、人材育成やスキルアップを図る取組</b>などは、多くの事業者の評価において訪問調査で重点的に確認することが必要になってくる事項であると思われます。</p>                                                   | <p>6<br/>事前分析②</p>                    |
| <p>訪問調査は、事業者職員の同席を必要としますから、当日の時間配分について、あらかじめ事業者と調整しておきます。</p> <p>また、事業者に対するインタビューや、事業者から資料についての説明を受けるなどの時間帯は続けて設定し、資料によって標準項目の実施状況を確認する時間帯など、必ずしも事業者職員の同席を必要としない時間帯と分けて実施することも、事業者負担の軽減につながります。</p> <p>事前分析の段階で評価の視点を定め（更新し）、重点的に確認すべきこととして評価者間で共有した事項は、評価者チームのリーダーの進行によって確認することで、質疑応答が本題から逸れないようにするとともに、タイムスケジュールどおりの進行に努めます。</p>                                                                     | <p>7<br/>訪問調査</p>                     |
| <p>広く事業者の成果や課題を捉えたより納得性の高い評価結果とするために、サービス提供を支えるさまざまな取組を含めて総合的な判断に基づき記述します。</p> <p>なお、評価結果は、2人以上の評価者が合議によって取りまとめ、「全体の評価講評」は、「特に良いと思う点」、「さらなる改善が望まれる点」をそれぞれ2つ以上3つ以内で記述することとしています。</p>                                                                                                                                                                                                                    | <p>8<br/>合議</p> <p>9<br/>評価結果のまとめ</p> |
| <p>評価結果から現状を認識し、具体的な改善課題等を設定するのは、基本的には評価を受けた事業者自身が取り組むことですが、評価結果報告書の内容を伝えることが中心のフィードバックになってしまうと、初めて第三者評価を実施する事業者の場合は、それを今後の具体的な取組に結び付けることが難しい場合もあるかもしれません。</p> <p>そのため、評価者は、それまでの実務経験を通じて培った知識や、第三者評価の積み重ねの中で学んだ事業者の多様な取組を念頭に置きながら、事業者が次なる打ち手をイメージできるようなフィードバックを行う工夫が望まれます。</p> <p>なお、フィードバックの際には、今回の評価が、「サービス項目を中心とした評価手法」により行ったものであることを確認します。</p> <p>※公表画面・受審済ステッカーでは、「サービス項目中心の評価」であることが表示されます。</p> | <p>10<br/>「事業者へのフィードバック」報告</p>        |

| STEP |        | 評価ステップごとの留意事項（ポイント）                                                                                                                                                                                             |
|------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 1  | 機構への報告 | <div> <b>ポイント</b><br/>報告書様式・公表方法とも、「標準の評価」によるものと異なることに注意</div> <div>(1) 評価結果報告書は、指定の様式により作成<br/>(2) 福ナビでは、評価手法を区別して公表を実施</div> |

| 解                                                                                                                                                                                                   | 説 | STEP                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------------------------------------------------|
| <p>評価結果報告書は、「サービス項目を中心とした評価」の実施に用いる指定の様式により作成し、機構へ提出します。</p> <p>公表は、「標準の評価」による評価結果と同様に、「とうきょう福祉ナビゲーション」への掲載をもって行います。画面上では、「標準の評価」により実施した評価結果とは区別して公表します。</p> <p>(参照：P14[参考]公表画面イメージ（検索結果画面の場合）)</p> |   | <p>1 1</p> <p>へ 機</p> <p>の</p> <p>報</p> <p>告 構</p> |

 [注意]

「標準の評価手法」は、事業者の経営や組織のマネジメント力とサービス提供のプロセスに関する総合的な評価を導き出すうえで最善の評価手法ですから、今回のフィードバックに基づく事業者の今後の取組の成果や課題を検証するため、次回の評価実施は、「標準の評価手法」を用いて行うことが望ましいと考えています。

## 2 よくある質問と回答

|   | 質 問                                                                                                                                                               | 回 答                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 別冊<br>参照ページ                    |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 1 | <p>21年度から、「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」が実施できることになりましたが、この評価の対象とされた福祉サービス種別では、従前の評価手法（8つのカテゴリーに属する共通評価項目のすべてを取り込んで事業評価を実施する評価手法）による評価は、今後、第三者評価の実施として取り扱われないということですか？</p> | <p>高齢分野の在宅系サービスを提供する事業者の評価にあたっては、従前の評価手法と「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」手法のいずれかにより評価を行うことができるようになりました。いずれの評価手法を用いても、東京都の第三者評価の実施として取り扱います。</p> <p>なお、従前の評価手法は、事業者の経営や組織のマネジメント力をよりの確に評価するための最善の方法として、「標準の評価手法」と位置付けています。</p> <p>従って、事業者に対しては、まず、それぞれの評価手法の特徴について説明するようにしてください。そのうえで、事業者の第三者評価の実施に対する意向や、経営形態（株式会社・NPO法人等）及び事業規模（サービス提供量・職員数等）等を踏まえて、いずれの評価手法により評価を実施するかについては、事業者が決定するようにしてください。</p> | <p>P 1<br/>P 17・P 18</p>       |
| 2 | <p>「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」では、事業評価に用いる共通評価項目がサービス項目のみとなっていますが、事業者の経営や組織マネジメントについては、一切、評価しなくても良いのですか？</p>                                                            | <p>共通評価項目（サービス項目）による事業者の現状の把握は、事業者の実態・課題にせまる一つの材料と考えてください。</p> <p>「標準の評価」で組織マネジメント項目により焦点を当てていた事業者の現状は、この評価手法では、評価者の判断によって必要な事項について情報収集等を行い、把握していきます。</p> <p>事業評価の実施にあたっては、利用者に対するサービス提供を支える事業者の間接的な取組も含め、事業活動全体に視野を広げつつ臨み、事業者の理念・方針と事業活動の整合性を明らかにしてください。</p>                                                                                                                              | <p>P 11・P 12<br/>P 21・P 22</p> |
| 3 | <p>「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」における評価者の担当分野の設定はどうなるのですか？</p>                                                                                                            | <p>評価手法としては、組織マネジメント分野を担当する評価者と福祉サービス分野を担当する評価者をそれぞれ組み合わせることは要件とはしていません。</p> <p>ただし、「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」を実施する場合でも、経営の実務経験や知識のある評価者や組織マネジメントに精通した評価者を組み合わせることが有効な場合がありますので、事業者と調整のうえ決定してください。</p>                                                                                                                                                                                         | <p>P 7<br/>P 17・P 18</p>       |

## Ⅳ 共通評価項目一覧【訪問介護】

「サービス項目を中心とした評価」を行う際に、事業評価と利用者調査に用いる共通評価項目（訪問介護版）を掲載しました。

なお、「サービス項目を中心とした評価」における事業評価では、サービス項目に利用者保護の視点から極めて重要なものを加えて、共通評価項目としています。

## 平成〇〇年度 共通評価項目〔サービス項目中心〕 訪問介護

共通評価項目は、サービス項目のみとなります。

ただし、「標準の評価」における組織マネジメント項目のうち、利用者保護の視点から極めて重要なものについて、共通評価項目として追加しています。

### 1 サービス情報の提供

#### 1 利用者等に対してサービスの情報を提供している

- 1 利用者が入手できる媒体で、利用者に事業所の情報を提供している
- 2 利用者の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものになっている
- 3 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している
- 4 利用者の問い合わせがあった場合には、個別の状況に応じて対応している

### 2 サービスの開始・終了時の対応

#### 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

- 1 サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を利用者の状況に応じて説明している
- 2 サービス内容や利用者負担金等について、利用者の同意を得るようにしている
- 3 サービスに関する説明の際に、利用者や家族等の意向を確認し、記録化している

#### 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している

- 1 サービス開始時に、利用者の支援に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している
- 2 利用開始直後には、利用者の不安やストレスを軽減するよう配慮している
- 3 サービス利用前の生活をふまえた支援をしている
- 4 サービスの終了時には、利用者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援をしている

### 3 個別状況に応じた計画策定・記録

#### 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

- 1 利用者の心身状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し、把握している
- 2 利用者一人ひとりのニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している
- 3 アセスメントの定期的見直しの時期と手順を定めている

#### 2 利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の介護計画を作成している

- 1 計画は、利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている
- 2 計画を利用者にわかりやすく説明し、同意を得ている
- 3 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している
- 4 計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している

#### 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

- 1 利用者一人ひとりに関する情報を過不足なく記載するしくみがある
- 2 計画に沿った具体的な支援内容と、その結果利用者の状態がどのように推移したのかについて具体的に記録している

#### 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

- 1 計画の内容や個人の記録を、支援を担当する職員すべてが共有し、活用している
- 2 申し送り・引継ぎ等により、利用者に変化があった場合の情報を職員間で共有化している

### 4 サービスの実施

#### 1 介護計画に基づいて自立生活が営めるよう支援している

- 1 介護計画に基づいて支援を行っている
- 2 利用者の特性に応じて、コミュニケーションのとり方を工夫している
- 3 利用者一人ひとりがその人らしく生活できるよう支援を行っている
- 4 利用者の支援は家族や関係機関、関係職員が連携をとって行っている

#### 2 サービス提供の時間が利用者や家族にとって安心・快適なものとなるようにしている

- 1 訪問介護員に対し、利用者や家族への接遇・マナーを徹底している
- 2 訪問した際、利用者の状態や環境に変化がないか確認をし、必要に応じて関係機関と連携をとるなどの対応をしている
- 3 利用者から援助内容に関して新たな要望や変更があった場合の対応方法を明確にしている
- 4 利用者の体調変化(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
- 5 金銭の扱いに関して、事業者として基本的な方針を明確にしている
- 6 鍵の扱いに関して、事業者として基本的な方針を明確にしている

#### 3 安定的で継続的なサービスを提供している

- 1 訪問介護員のコーディネートは利用者の特性やサービスの内容などを配慮して行っている
- 2 訪問介護員が訪問できなくなった場合に代替要員を確保している
- 3 訪問介護員が変更になる場合、利用者に事前に連絡をいれている
- 4 訪問介護員が替わるときには前任者が同行するなど、引継ぎをしている
- 5 訪問介護員の変更後、利用者に負担がないか確認をしている

#### 4 地域との連携のもとに利用者の生活の幅を広げるための取り組みを行っている

- 1 地域の介護保険サービス、介護保険外サービスについての情報を収集し、利用者の状況に応じて提供している

## 5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重

### 1 利用者のプライバシー保護を徹底している

- 1 利用者に関する情報(事項)を外部とやりとりする必要がある場合には、利用者の同意を得るようにしている
- 2 日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮している
- 3 利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている

### 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

- 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、放任、虐待、無視等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、組織的に対策を検討し、対応している
- 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

## 6 事業所業務の標準化

### 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

- 1 手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている
- 2 手引書等は、職員の共通理解が得られるような表現にしている
- 3 提供しているサービスが定められた基本事項や手順等に沿っているかどうかを点検している
- 4 職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している

### 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

- 1 提供しているサービスの基本事項や手順等は改変の時期や見直しの基準が定められている
- 2 提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や利用者等からの意見や提案を反映するようにしている
- 3 職員一人ひとりが工夫・改善したサービス事例などをもとに、基本事項や手順等の改善に取り組んでいる

### 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

- 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

## 利用者保護に関する項目

### 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

### 2 利用者の安全の確保・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 発生した事故や事故につながりやすい事例などをもとに、再発防止・予防対策を策定している
- 3 再発防止・予防対策の実践に向けて、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

「標準の評価」における組織マネジメント項目のうち、利用者保護の視点から極めて重要なものについて、共通評価項目として追加しています。

平成〇〇年度  
訪問介護 共通評価項目（利用者調査）

| 共通<br>フレーム    | 共通評価項目 |                                                      | 標準調査票 質問文                               | 関連する<br>事業評価項目 |
|---------------|--------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------|
| サービスの<br>提供   | 1      | 安心して、サービスを受けているか                                     | 安心して、サービスを受けていますか                       | 6-4            |
|               | 2      | ヘルパーが替わる場合も、安定的なサービスになっているか                          | 受けるサービスは、どのヘルパーでも同じですか                  | 6-4-3          |
|               | 3      | 事業所やヘルパーは必要な情報提供・相談・助言をしているか                         | 事業所やヘルパーは、生活や介護に関する情報提供・相談・助言などを行っていますか | 6-4-2          |
| 利用者個人の<br>尊重  | 4      | サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか                       | ご本人やご家族のプライバシーは守られていますか                 | 6-5-1          |
|               | 5      | 利用者の気持ちは尊重されているか                                     | ヘルパーはあなたの気持ちを大事にしていると思いますか              | 6-5-2          |
|               | 6      | ヘルパーの対応は丁寧か                                          | ヘルパーは、礼儀正しく丁寧に対応していますか                  | 6-4-2          |
| 個別の計画         | 7      | 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか                       | 事業者は計画をつくる時、ご本人や家族の状況や要望をよく聞いていますか      | 6-3-1          |
|               | 8      | 【個別の計画について説明を受けた方に】個別の計画に関しての説明はわかりやすかったか            | あなたの計画についての説明は、わかりやすかったですか              | 6-3-2          |
| 利用前の<br>対応    | 9      | 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか | サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったですか              | 6-2-1          |
| 不満・要望への<br>対応 | 10     | 不満や要望を事業者に言いやすいか                                     | ヘルパー訪問について、不満や要望を事業所に気軽に言うことができますか      | 利用者保護1         |
|               | 11     | 利用者の不満や要望は対応されているか                                   | 職員は不満や要望にきちんと対応してくれますか                  | 利用者保護1         |
|               | 12     | 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか                              | 困ったことを職員以外の人にも相談できることを知っていますか           | 利用者保護1         |

利用者調査の共通評価項目は、「標準の評価」の場合と同じです。

## V 主な使用帳票類

- 1 事業プロフィール（標準調査票）
- 2 評価結果報告書【訪問介護】（指定様式・抜粋）

## 1 事業プロフィール（標準調査票）

事業プロフィールは、事業者のサービス提供の基礎となる考え方やサービス提供の現状について把握する内容にしました。（P32）

事業者の基礎情報は、介護サービス情報の公表制度や、ワムネット、事業者ホームページ・パンフレット等から入手可能ですが、サービス提供に対する事業者の考え方を重点的に把握するために、事業プロフィールによる情報収集は重要なステップになります。

また、事業プロフィールには、事業者の現在及び今後のサービス提供に関する考え方が記述されますので、他の参考情報と併せて確認することで、評価の視点を導き出す貴重な情報源になります。

※事業プロフィールは、評価の実施に必要な情報が収集できるよう、個々の事業者の状況に応じて各評価機関で適宜工夫していただくことが重要です。

## 2 評価結果報告書【訪問介護】（指定様式・抜粋）

「サービス項目を中心とした評価」に用いる評価結果報告書（訪問介護版）のうち、「標準の評価」に用いる評価結果報告書と異なる部分を抜粋して掲載しました。（P33～P35）

注）その他の標準調査票等、「サービス項目を中心とした評価」に用いる帳票類は、「平成21年度第三者評価CD-ROM」に収録しています。

1 理念・方針

事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）のうち、特に重要なもの（上位5つ程度）を簡潔に記述

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)
- 5)

事業者が長期的・継続的に大切にしている考えが記述されます。事業者が目指していることや価値観が明らかになりますから、評価の視点を定める際の最も基本的な情報源になります。

2 サービス提供の考え方について記述

（日々の業務の考え方、利用者ニーズに合わせた事業者独自の取組、利用者や家族との関係、地域との関係を含む）

事業者が大切にしている考えを、日常サービスとして具現化するための基本姿勢が記述されます。

3 期待する職員像について記述

（職員に求めている人材像や役割、職員に持って欲しい使命感など）

サービス提供の担い手である職員に求める人材像が記述されます。

4 現在のサービス提供能力と利用者数（以下のどれかに○をつける）

- 1) サービスを希望しながら待っている人（事業所に登録している待機者）がかなりいる
- 2) ほぼサービス提供能力に見合った利用者数で、待っている人はほとんどいない（ほぼ定員を満たしている）
- 3) サービス提供能力に余力があり、希望者があれば受け入れたい

5 評価対象としているサービス事業に関して、事業者として、現在、力を入れて取り組んでいる点を、重要な順に3つ以内で記述

（サービス提供に関する事項を記入）

- 1)
- 2)
- 3)

サービス事業の維持・向上を図るにあたって、現在、事業者がどのような点に問題意識を持っているかが明らかになります。この部分の記述を参考に評価の視点を定め、事業者の課題解決に向けた現在の個別の取組を確認していくことは、事業者が目指していることの実現に向けた成果や今後必要な取組を導き出す材料になります。（「6」も同じです。）

6 評価対象としているサービス事業を維持・向上させていくために、事業者として、今後、何をしたいかなければならないかについて、重要な順に3つ以内で記述

（サービス提供に関する事項を記入）

- 1)
- 2)
- 3)

7 当該事業の開始時から現在までの重要な変遷（制度改正に基づくもの含む）

- 1) 開始時期                      年              月
- 2) 重要な変遷

8 その他（上記項目以外で、経営層が考えていること、利用者の状況、職員の状況などを自由に記述）

上記項目以外で、事業者が評価機関に知っておいて欲しいことを記述してもらいたい項目です。評価の実施にあたっては、サービス事業に関する法令や事業環境など、評価機関が事前に把握できること以外に、事業者が抱える固有の問題等を把握することが大切です。事業者の生の声の実感できるよう、自由に記述してもらいます。

利用者調査とサービス項目  
を中心とした評価手法

## 福祉サービス第三者評価結果報告書

年 月 日

東京都福祉サービス評価推進機構  
財団法人 東京都福祉保健財団理事長 殿〒  
所在地

評価機関名

認証評価機関番号

機構

—

電話番号

代表者氏名

印

以下のとおり評価を行いましたので報告します。

| 評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号                                | 評価者氏名 |   | 修了者番号 |                            |
|--------------------------------------------------------|-------|---|-------|----------------------------|
|                                                        | ①     |   |       |                            |
|                                                        | ②     |   |       |                            |
|                                                        | ③     |   |       |                            |
|                                                        | ④     |   |       |                            |
|                                                        | ⑤     |   |       |                            |
|                                                        | ⑥     |   |       |                            |
| 福祉サービス種別                                               | 訪問介護  |   |       |                            |
| 評価対象事業所名称                                              |       |   |       |                            |
| 事業所連絡先                                                 | 〒     |   |       |                            |
|                                                        | 所在地   |   |       |                            |
|                                                        | Tel   |   |       |                            |
| 事業所代表者氏名                                               |       |   |       |                            |
| 契約日                                                    |       | 年 | 月     | 日 契約日を入力してください。            |
| 利用者調査票配付日(実施日)                                         |       | 年 | 月     | 日 利用者調査票配付日(実施日)を入力してください。 |
| 利用者調査結果報告日                                             |       | 年 | 月     | 日 利用者調査結果報告日を入力してください。     |
| 自己評価の調査票配付日                                            |       | 年 | 月     | 日 自己評価の調査票配付日を入力してください。    |
| 自己評価結果報告日                                              |       | 年 | 月     | 日 自己評価結果報告日を入力してください。      |
| 訪問調査日                                                  |       | 年 | 月     | 日 訪問調査日を入力してください。          |
| 評価合議日                                                  |       | 年 | 月     | 日 評価合議日を入力してください。          |
| コメント<br>(利用者調査・事業評価の工夫点、補助者・専門家等の活用、第三者性確保のための措置などを記入) |       |   |       |                            |

担当分野(福祉・経営)の入力は不要です。

評価機関から上記及び別紙の評価結果を含む評価結果報告書を受け取りました。

本報告書の内容のうち、

- 機構が定める部分を公表することに同意します。
- 別添の理由書により、一部について、公表に同意しません。
- 別添の理由書により、公表には同意しません。

年 月 日

事業者代表者氏名

印

〔利用者保護：訪問介護〕

「標準の評価」における組織マネジメント項目のうち、利用者保護の視点から極めて重要なものについて、共通評価項目として追加しています。

《事業所名：》

## Ⅲ 利用者保護に関する項目

|           |                                                               |                                                    |                        |
|-----------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------|
| 1         | 評価項目1<br>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) |                                                    | 標準項目の「あり」「なし」を選択してください |
|           |                                                               |                                                    | 評点( )                  |
|           | 評価                                                            | 標準項目                                               |                        |
|           | ○あり ○なし                                                       | 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 | ○ 非該当                  |
|           | ○あり ○なし                                                       | 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                 | ○ 非該当                  |
| 【A+の取り組み】 |                                                               |                                                    | ○あり ○なし                |
|           |                                                               |                                                    |                        |
| 2         | 評価項目2<br>利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる                             |                                                    | 標準項目の「あり」「なし」を選択してください |
|           |                                                               |                                                    | 評点( )                  |
|           | 評価                                                            | 標準項目                                               |                        |
|           | ○あり ○なし                                                       | 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     | ○ 非該当                  |
|           | ○あり ○なし                                                       | 2. 発生した事故や事故につながりやすい事例などをもとに、再発防止・予防対策を策定している      | ○ 非該当                  |
| ○あり ○なし   | 3. 再発防止・予防対策の実践に向けて、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             | ○ 非該当                                              |                        |
| 【A+の取り組み】 |                                                               |                                                    | ○あり ○なし                |
|           |                                                               |                                                    |                        |

利用者保護に関する項目は、評点をつけるのみで講評の記述はありません。

| No. | 特に良いと思う点     |                                                                                                                                                                |
|-----|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | タイトル         |                                                                                                                                                                |
|     | 内容           | <p>「特に良いと思う点」、「さらなる改善が望まれる点」は、それぞれ2つ以上（3つ以内）記述します。</p> <p>サービス項目を中心に行った事業評価と利用者調査の結果等を踏まえて総合的な判断に基づき記述します。</p> <p>従って、記述の内容は、必ずしも事業者のサービスの質に限定するものではありません。</p> |
| 2   | タイトル         |                                                                                                                                                                |
|     | 内容           |                                                                                                                                                                |
| 3   | タイトル         |                                                                                                                                                                |
|     | 内容           |                                                                                                                                                                |
| No. | さらなる改善が望まれる点 |                                                                                                                                                                |
| 1   | タイトル         |                                                                                                                                                                |
|     | 内容           |                                                                                                                                                                |
| 2   | タイトル         |                                                                                                                                                                |
|     | 内容           |                                                                                                                                                                |
| 3   | タイトル         |                                                                                                                                                                |
|     | 内容           |                                                                                                                                                                |

## VI 主要関係通知

- 1 東京都福祉サービス第三者評価における利用者調査とサービス項目を中心とした評価の実施について（20 財事業第 1128 号）
- 2 福祉サービス第三者評価機関認証要綱第 2 条第 1 2 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（20 財事業第 1127 号）

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  
財団法人 東京都高齢者研究・福祉振興財団  
理事長 上 條 弘 人

東京都福祉サービス第三者評価における利用者調査とサービス項目を  
中心とした評価の実施について（通知）

東京都福祉サービス第三者評価は、平成15年度に評価を開始以来、評価件数は着実に増加してきているものの、一部の福祉サービス種別については、必ずしも評価の実施が進んでいない状況にあります。

こうした状況を踏まえ、できるだけ多くのサービス提供事業者が評価の実施を通じて利用者のサービス選択及び事業の透明性を確保するための情報提供と、サービスの質の向上に取り組むことができるよう、新たに利用者調査とサービス項目を中心とした評価（以下、「サービス項目を中心とした評価」という。）を実施することとし、機構が必要と認める福祉サービス種別については、サービス提供事業者が「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、「1127号通知」という。）に基づく評価（以下、「標準の評価」という。）との選択により評価に取り組めることとしました。

ついては、サービス項目を中心とした評価の適切な実施を確保するため、下記のとおり定めましたので通知します。

なお、本通知は平成21年4月1日より適用する。

記

1 評価対象福祉サービス

サービス項目を中心とした評価を実施できる福祉サービス種別は、年度ごとに別に定める。  
当該評価対象福祉サービス種別については、標準の評価との選択により評価を実施できるものとする。

2 共通評価項目

サービス項目を中心とした評価の共通評価項目は、利用者調査及び事業評価について年度ごとに定める。

ただし、事業評価の共通評価項目はサービス項目について設定するものとする。

### 3 実施方法

- (1) サービス項目を中心とした評価についても、標準の評価と同様、１１２７号通知の定めにより評価を実施することとするが、次の各規定については以下の定めによることができるものとする。
  - ① １１２７号通知３(４)に定める評価者の組み合わせについて適用しない。
  - ② １１２７号通知５(２)に定める訪問調査の実施体制については、「事業者への訪問調査は、複数の評価者で実施し、当該評価対象事業者が提供しているサービスの質等について評価できる体制を確保しなければならない。」とする。
  - ③ １１２７号通知５(４)に定める全体の評価講評については、「事業者の自己評価結果、利用者調査結果等も考慮し、総合的に判断して評価を行い、「特に良いと思う点」、「さらなる改善が望まれる点」をそれぞれ２つ以上３つまで記入すること。」とする。
- (2) 事業評価の実施にあたっては、標準項目の確認等により、共通評価項目に定める評価項目ごとに評点をつけること。評点は、１１２７号通知別表の１によること。

### 4 評価結果報告書の様式

評価結果報告書は、サービス項目を中心とした評価に用いるものとして、別に定める様式によるものとする。

### 5 その他

サービス項目を中心とする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。

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  
財団法人 東京都高齢者研究・福祉振興財団  
理事長 上 條 弘 人

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

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、本通知は平成21年4月1日より適用し、平成18年3月24日付17財事業第1180号通知は平成21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評価機関と事業者の双方から間接的に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、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（または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、補助者に対しては、東京都福祉サービス第三者評価の趣旨の徹底、守秘義務の遵守、事業者の了承等について、評価機関が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所では、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・確認を行なうものとする。
- (4) 事業評価の実施にあたっては、標準項目の確認等により別表に定める基準により、共通評価項目に定める評価項目ごとに評点をつけること。

なお、全体の評価の講評については、事業者の自己評価結果、利用者調査結果等も考慮し、総合的に判断して評価を行い、「特に良いと思う点」、「さらなる改善が望まれる点」を3つずつ記入すること。

また、その他の評価項目等に対するコメントについては、評価結果報告書により、各記入を要する項目ごとに1つ以上3つまでそれぞれ記入すること。
- (5) 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。

## 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（または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。

別表 評点基準

1 カテゴリー 1 から 7 まで

|    |                            |
|----|----------------------------|
| 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+ | (2)に定める定義に該当するA+の取り組みがある状態 |

(1) 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

(2) A+の取り組みとは、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

2 カテゴリー 8

|    |                         |
|----|-------------------------|
| A+ | 計画的な取り組みによる改善傾向が確認できる状態 |
| 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              |

カテゴリー 8を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。