

I 評価にあたり遵守すべき事項

1 評価手法

評価の実施にあたっては、機構の定める評価手法及び共通評価項目をすべて取り込んで評価を行う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(以下「要綱」という。)第2条第12号)

1 評価手法の概要

「評価の実施にあたっては、機構の定める評価手法及び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)

「評価手法」は、評価を実施するうえで遵守しなければならない事項として、評価手法については、『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「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。)等で規定しています。

2 基本的な遵守事項

一件の評価は、

- ① 3人以上の評価者が一貫して
- ② 共通評価項目により
- ③ 利用者調査と事業評価を実施し、
- ④ 評価者の合議により決定した評価結果を
- ⑤ 機構が定める評価結果報告書により機構に提出する

という手順で、実施することが最も基本的な遵守事項です。

(1) 3人以上の評価者が一貫して評価を行うこと

一件の評価は、3人以上の評価者が、利用者調査の開始から評価結果報告書の作成までを一貫して実施します。(要綱第2条第13号 通知3(3))

(2) 共通評価項目により評価を行うこと

一件の評価は、共通評価項目を必ず取り込んで行うこととしています。(要綱第2条第12号 通知1(1))

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は異なり、あるべき基準に到達しているかを測定するものではなく、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

したがって、共通評価項目に対する理解が、実際に評価を行う者によってばらつくことのない

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書にまとめています。

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、毎年度見直しを行っています。

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 共通評価項目の構成

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（サービス種別ごと）

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

○事業評価

・組織マネジメント項目（全サービス種別共通）

カテゴリー、サブカテゴリー、評価項目、標準項目（サービス種別ごと）

・サービス項目（サービス種別ごと）

・サービス提供のプロセス項目

サブカテゴリー、評価項目、標準項目

・サービスの実施項目

標準項目

〔共通評価項目の階層イメージ〕



注)事業評価に用いる共通評価項目の場合
(カテゴリー8は上記の階層構造とは異なります)

(3) 利用者調査と事業評価を実施し、評価を行うこと

一件の評価は、「利用者調査」および「事業評価」の2種類の手法を用いて実施する。(通知3(2))

	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 ⇒P65 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 ⇒P26 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（P64）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（P21）参照
公表内容	・共通評価項目の集計値 ・コメント	・評価項目の評点等 ・講評等

(4) 評価者の合議により決定した評価結果をまとめること

評価結果は、訪問調査を実施した評価者を含む3人以上の合議により決定する。(要綱第2条第13号、通知5(4))

合議では、評価結果報告書に記載する内容(評価項目ごとの評点、評価項目に関する講評、事業所が特に力を入れている取り組み、全体の評価講評等)のほか、事業者にフィードバックする内容を含めて決定します。

(5) 機構が定める評価結果報告書により機構に提出すること

フィードバックにより事業者と確認した評価結果を評価結果報告書により報告する。(要綱2条第14号 通知7(1))

評価結果報告書は、公表に対する事業者の同意等の確認から30日以内に機構に提出することとしています。

3 その他の遵守事項

これらの基本的な遵守事項の他にも、要綱や通知で遵守しなければならない事項が定められています。

【機構の定める評価手法(抜粋)】

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条第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)

2 評価結果報告書作成上のルール

1 評価結果報告書で表すこと

評価結果報告書では、利用者調査及び事業評価の結果をまとめます。

利用者調査結果は、各評価項目（設問）の回答状況及びコメントを、また、事業評価結果は、各評価項目の状態を評点及び講評（又はコメント）を記載します。評点は、標準項目の実施状況に基づき決定します。

このほか、「事業者が特に力を入れている取り組み」や「全体の評価講評」を記載します。

2 評点基準等

事業評価の評点等は、次のとおり定めています。

○カテゴリー1～7

各評価項目に属する標準項目について、実施が確認できたもの（満たしているもの）を○、実施が確認できないもの（満たしていないもの）を●で表し、それらを並べたものが評点です。

例 評価項目に属する標準項目が4つの場合（通知別表より抜粋）

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

なお、標準項目を確認できた（満たしている）とすることができるのは、次のすべてを充足した場合です。（次頁の「解説」参照）

- 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

○カテゴリー8

カテゴリー8は、評点を設定していませんが、各評価項目ごとに、事業者の取り組み状況及び活動成果に応じて、次のいずれかの標語を表すことにしています。

- ・改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている
- ・改善に向けた計画的な取り組みが行われているが、成果としては現れていない
- ・改善に向けた計画的な取り組みが行われていない

○ 標準項目の定義

[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。

標準項目は、「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、評価項目の評点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おり、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になっています。

○ 標準項目の実施を確認したと判断するために必要なこと

[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

(ア) 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たことや、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。

(イ) その実施が継続的であること

（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、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。

ア、イ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。

(ウ) 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、ア、イで確認したことに客観性を持たせるための「事実」です。標準項目を設定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、それだけで標準項目を満たしたことにはなりません。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。

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、当該標準項目の実施が「確認された」ことになります。

3 「事業者が特に力を入れている取り組み」

これまでの評価では、評価項目のねらいに合致する取り組みのうち、「標準項目に該当する取り組み」は、取り組みの水準が高いものも含め、各項目の講評に記載し、標準項目以外の取り組みのうち、「A+の取り組み」の定義に合致するものを取り上げてきました。

平成 22 年度からは、「標準項目に該当する取り組み」でも、利用者の選択情報や他の事業者のサービスの質の向上のモデルとして評価できる取り組みについては、「事業者が特に力を入れている取り組み」として取り上げることができるようしくみを改善しました。「事業者

が特に力を入れている取り組み」は、一評価につき、「3つ」まで記述できます。

(次頁の「解説」参照)

4 全体の評価講評等

東京都の第三者評価は、講評やコメントがととも重要です。事実情報に基づいた講評は、利用者選択の情報としての信頼性を増すとともに、事業者の納得を得やすく、改善への気づきを促すものです。

特に、全体の評価講評では、事業者が改善に取り組むことが望まれることの中から優先順位の高い内容を選定し、記載することが求められます。

平成 22 年度東京都福祉サービス第三者評価の評価手法について（通知）（P327 参照）

1～2（略）

3 福祉サービス第三者評価結果報告書の作成

1034 号通知 3 (3) に定める評価結果報告書の様式は、別紙のとおりとする。

なお、評価結果報告書には次の事項について記載する。

(1) 評価の概要

(2) 利用者調査の結果

(3) 事業評価の結果

ア 評価項目ごとの評点等

1034 号通知の別表に基づき、共通評価項目に定める評価項目ごとに評点等を記入する。

イ 評価項目に関する講評等

別表 3 に定める各カテゴリー区分に応じた記入単位ごとに、1 つ以上 3 つ以内で記入する。

ウ 事業者が特に力を入れている取り組み

別表 4 に定める基準により、1 件の評価につき、3 つ以内で記入できる。

エ 全体の評価講評

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。

ただし、1035 号通知による評価については、2 つ以上 3 つ以内で記入する。

4（略）

○ 「事業者が特に力を入れている取り組み」の判断基準

事業者が力を入れている取り組みであって、次のすべてを満たしている場合に記入できる。

- (1) いずれかの評価項目のねらいに合致した取り組みであること
- (2) 当該評価項目に属する標準項目の1つ以上を満たしていること
- (3) 創意工夫、独自性や先進性などの観点から、利用者の選択情報や他の事業者のサービスの質の向上のモデルとして評価できる取り組みであること

事業者との合意のもとに、「事業者が特に力を入れている取り組み」を最終的に3つ以内で選定するときの判断基準は、上記のとおりです。

判断基準の(1)及び(2)は、形式的な基準であり、事業者と評価機関が共通認識を持ちやすい基準となっています。

一方、判断基準の(3)は、評価に携わる評価者の専門的な知識や評価経験の蓄積に基づく選別を求める基準となっています。

○ 「事業者が特に力を入れている取り組み」を選定するために

「事業者が特に力を入れている取り組み」は、評価者と事業者が対話を通じて選定します。そのために、自己評価の段階で「事業者から特に力を入れている取り組み」の材料となるものを広く集めることから作業が始まります。

自己評価において、「事業者が特に力を入れている取り組み」の材料が出てきた場合は、事前分析の段階でその取り組みが出てきた背景や、内容などについて確認すべきポイントを絞っておきます。

そして、訪問調査において、事実確認や事業者との対話等を通じて検証していきます。

訪問調査後には、評価者同士の合議を行い、評価機関としての最終的な選定を行います。

「事業者が特に力を入れている取り組み」を選定する目的は、事業者の創意工夫や独自性ある取り組み等を評価することにあります。

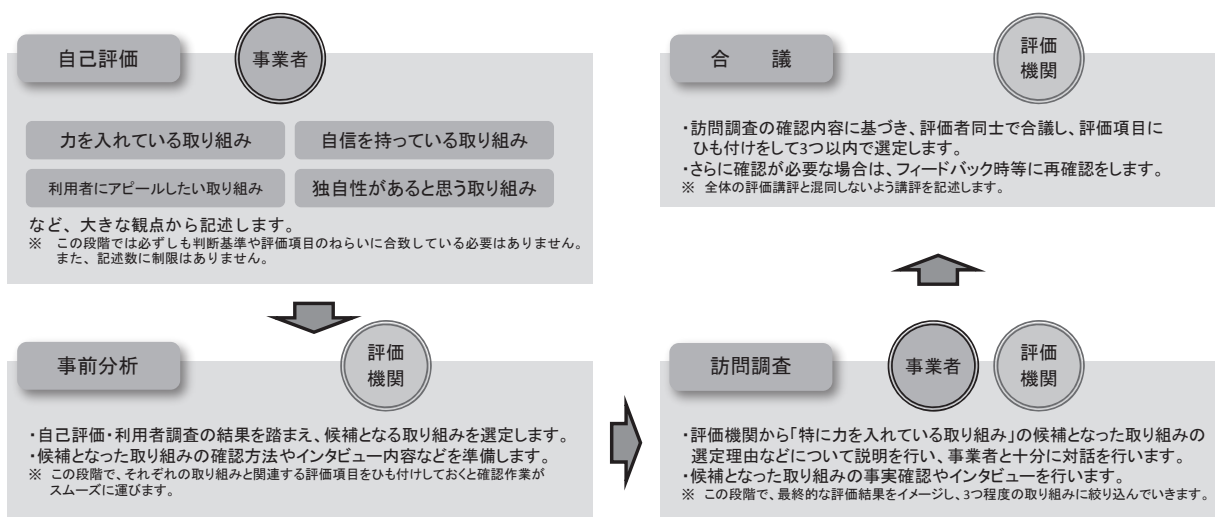
そのため、一般的・標準的な取り組みが取り上げられたり、事業者の自薦のみが優先されることのないよう、選定の過程を通じて、評価者の専門的な知識や多様な評価経験に基づく選別眼が必要になります。

○ 選定の際の留意点

「事業者が特に力を入れている取り組み」は、判断基準(2)にあるように、いずれかの評価項目のねらいに合致している必要があります。そのため、「事業者が特に力を入れている取り組み」を選定する際には、どの評価項目のねらいに合致するかを意識しながら選定を行います。

また、「事業者が特に力を入れている取り組み」の選定にあたり、選定できる取り組み数は一評価につき、「3つ」までとなっています。

3つ以上の「事業者が特に力を入れている取り組み」が発生した場合は、優先順位をつけて3つ以内に収めます。



3 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」（P313 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/fukunavi/>）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つ
		さらなる改善が望まれる点を3つ
事業者が特に力を入れている取り組み		事業者が特に力を入れている取り組み3つ以内
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、公開されていません」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（P332 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。