

Ⅱ よりよい評価を目指して

1 評価実施の考え方と評価の視点

1 第三者評価の基本理念

(1) 評価の目的

福祉サービス第三者評価の目的は、

- ・ 利用者のサービスの選択及び事業の透明性の確保のための情報提供
- ・ 事業者のサービスの質の向上に向けた取り組みを促進

の2つにより、「利用者本位の福祉」の実現を図ることです。この目的を見失うことなく、第三者評価を実施していくことが最も重要です。

(2) 理念・方針と事業活動の整合性

利用者のニーズはさまざまなものであり、また同時にサービス事業者の特性も多様なものです。よって単に「良いか、出来ているか」「悪いか、できていないか」を評価するのではなく「何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」ということなどの、事業者が実現しようとしている価値、利用者・地域・組織運営の状況踏まえ、最善の意思決定と行動を行っているかどうかを明らかにします。

(3) 事業活動のしくみ

福祉サービスは、利用者の状態が変化しやすいという特性に加え、地域のニーズやサービスを取り巻く環境が著しく変化している現状の中で、サービスレベルを常に維持・向上するための取り組み（しくみ）が重要になってきています。評価時点におけるサービスのレベルの高さも大切ですが、以前と同じことをしては、レベルの低下を招きかねない環境にあります。

そこで、事業者が現状をどのように理解しており、どのような問題認識に基づき、どのような方針によって対応策を講じているのか、対応策は場当たり的なものになっていないか、実際に機能しているのかなどの取り組み（しくみ）に着目した評価を重視しています。

(4) 評価の構成要素

評価をする際の価値や基準の構成要素として、以下のものがあります。

利用者本位……価値基準を利用者ニーズに置くこと

独自能力……独自の見方、考え方、方法によって価値の実現を追求すること

職員重視……組織の目標達成にあたり、職員の自主性と独創性を重視すること

社会との調和…社会価値と調和し、社会に貢献すること

東京都の第三者評価制度では具体的な構成要素として、共通評価項目を定めています（P8参照）。

－ 評価のベースとなっている考え方 －

大きな枠組みとして、

「日本経営品質賞（<http://www.jqac.com> 参照）」を事業評価に活用しています。

東京都の福祉サービス第三者評価は、利用者調査と事業評価をあわせて実施するものですが、このうちの事業評価及び評価全体の枠組みづくりに日本経営品質賞の取り組みを参考にしています。

事業評価の各項目に照らしあわせながら、事業者のしくみや様々な活動の状態を評価することで、事業者の良い点や改善点等を把握し、継続的な改善・革新に活かすことができます。

2 評価者のスタンス

評価者は、公表をみる利用者にとっての分りやすさとともに、サービスの向上に向けた事業者の取り組みを促すフィードバックコメントの作成が求められています。

(1) 基本姿勢

- ・ 利用者や事業者の役に立つという貢献動機で臨んでいる（この制度の最終的な利用者である都民へ貢献）
- ・ 事業者が大切にしている価値を正しく把握し、尊重する
- ・ 価値を実現するための事業プロセスを理解する

(2) 評価の際のポイント

- ・ 考え方や方針・目標の設定根拠はどのようなものになっているのか
- ・ 考え方を実行する方法があるか
- ・ 考え方とやっていることに一貫性と整合性があるか
- ・ 部分最適ではなく全体の最適化を図ろうとしているか
- ・ 事業プロセスがしくみとして機能しているかどうか
- ・ しくみを見直すプロセスをもっているかどうか
- ・ 改善へのプロセスが適切であるか

(3) 評価で“陥りやすい点・やってはいけないこと”

＜評価を行うとき＞

- ・ 監査、検査的視点・・・
あるかないか、やっている・やっていないのチェック
- ・ 部分最適・・・
特定の状態やレベルなどに惑わされて、その部分だけを評価してしまうこと
- ・ 自己満足・・・
評価者の「うぬぼれ」や思い込み、勝手な解釈

＜合議を行うとき＞

- ・ 話し合う計画を立てない・・・
内容が決まらず、時間内で終わらないケースが多い
- ・ 依存の手抜き・・・
グループ作業のために誰かが努力する量を減らすこと
- ・ 同調圧力・・・
合議の中で、強い意見に引っ張られてしまうこと

＜評価結果報告書及びフィードバックレポート作成、フィードバックのとき＞

- ・ 一般論で固められたもの・・・
事業者名を変えればどこでも通用してしまうもの
- ・ 不明確なコメント・・・
何を言いたいのかキーメッセージが不明確
- ・ コンサルティング・・・
「〇〇すべき」という強い調子で改善提示まで行なうこと（「例えば～」という提案レベルの表現が望ましい）
- ・ 現実的でないコメント・・・
組織として実現不可能な改善を要求してしまう

(4) 評価結果報告書及びフィードバックレポートの重要性

評価結果報告書及びフィードバックレポートは、利用者や事業者にとって非常に重要なものです。以下の項目をチェックポイントとして確認し、必要場合は修正してください。

- ・ 誰が読んでも理解できる表現になっているか？
- ・ キーメッセージは明確になっているか？
- ・ 事業者にとっての優先事項を軸にした内容であるか？
- ・ 一歩前に進めるような気づきを与える内容であるか？
- ・ 改善に向けて「やる気」になる内容になっているか？

3 評価の視点

ここまで記されてきた評価の基本理念・目的や評価者としてのスタンス、評価項目、評価の方法についての全体感を持ちながら、事業者の特性に応じた評価を行うための考え方について整理します。

(1) 評価を行うための基本認識

第三者評価の基本理念（P16 参照）の中に、「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どうかを明らかにする」という記述があります。

そのために評価の最終成果である評価結果報告書には、「評価項目ごとの“評点”とカテゴリおよび全体を通しての“講評（特に良いと思う点・さらなる改善が望まれる点）”」の記載が求められています。

「評点」は先に述べたとおり標準項目を満たしている数を表し、「講評」は事業者の現状を文章で表しています。

「良いと思う点」は、現状の中でも「事業者がめざしていることの実現に向けて、特に成果があがっている事項」について記述し、「改善が望まれる点」は「事業者がめざしていることの実現に向けて、現状を踏まえて今後必要な取り組み」を記述するものです。このことから、評価を通して「事業者がめざしていること」「現状」「必要な取り組み」を明らかにしていくことが重要となります。

したがって、どの事業者の評価においても、評価者は次の「3つの問いかけ」の重要性を、常に認識しておく必要があります。

- ① 事業者がめざしていることは何か？
（理念・方針など）
 - ② 現状はどうなっているか？
（利用者・地域・職員からの声・評判、さまざまな取り組みの実態）
 - ③ 課題は何か？
（事業者がめざしていることの実現に向けて必要な取り組み）

(2) 「評価の視点」の必要性

標準項目は評点に客観性を持たせるため、その一つひとつの「根拠」も確認しますので、評価者が細かな確認作業に追われがちになるという一面もあわせ持っていると考えられます。

このため、事業者の特徴をより深く理解していく方法を用いることが、従来以上に必要になってきました。特に、「事業者が特に力を入れている取り組み」のコメント、カテゴリおよ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）ではその傾向が強まっています。

また、評価者は「この事業者は〇〇ではないか？それを明らかにするためには△△を確認すればいいのではないか？」という視点（以下、「評価の視点」という）を持つことで、評価対象の事業者の特徴をより深く理解していると考えられます。そしてその結果、前述した評価者として「3つの問いかけ」の答えを見つけていくことができると考えられます。

そこで、「評価の視点」を以下のように定義します。「評価の視点」を用いることにより、評価を効果的・効率的に進めることにつながると考えられます。

評価の視点	事業者がおかれている環境を踏まえ、理念・方針を実現するための重要なポイントであり、より重点的に確認することが必要な事項
-------	---

(3) 「評価の視点」の導き出し方

評価者は、評価を実施する中で対象事業者ごとに「評価の視点」を見つけ出していくことになります。その導き出し方としては、「演繹法的な方法」と「帰納法的な方法」の2つのパターンが考えられます。ただし、実際の評価ではこの2つの方法を組み合わせて、「評価の視点」を更新していくことで、より深い事業者に対する理解が進むと考えられます。

① パターン1（演繹法的な方法）

先にあげた「3つの問いかけ」における「㉔事業者がめざしていることは何か？（理念・方針など）」は、他に先がけて確認する必要があるものです。

事業者がめざしていること（理念・方針など）が確認できると、「そのためには何が必要か？そのためには・・・？そのためには・・・？」を繰り返すことで、より具体的な「評価の視点」を次々と導き出すことができます。

評価の経験が浅い場合は少し時間はかかりますが、目指していること（理念・方針）に該当するカテゴリーはどれか？ その中で該当する評価項目はどれか？ さらに該当する標準項目はどれか？と丹念に探して行く方法も有効と考えられます。

② パターン2（帰納法的な方法）

評価の段階が進んでくると、事業者に関する様々な情報が増えてきます。これは、「3つの問いかけ」における「㉒現状はどうなっているか？」についての理解を深めることにつながります。

そして、この「現状」と「めざしていること（理念・方針）」を比較する中で、新たな「評価の視点」が導き出されます。

例えば、

「理念・方針にあり、利用者の評判が高い事項は？それはなぜ？なぜ？なぜ・・・」

「理念・方針にあるが、利用者の評判が低い事項は？それはなぜ？なぜ？なぜ・・・」など

③ 上記2つのパターンの組み合わせ

評価の基本理念に「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どうかを明らかにする」とあるように、事業者が実現しようとしている価値（上記パターン1）と利用者・地域・組織運営の状況（上記パターン2）の両方のパターンを組み

合わせて評価を進める必要があると認識されます。パターン1だけの場合は実態を踏まえにくく、パターン2だけの場合は現状寄りとなるため全体感を見失いがちになるためです。

④ 「評価の視点」の体系的整理・更新

「評価の視点」の数が増えてくると「評価の視点」にはさまざまなレベルのものがあることが分かってきます。そこで体系的な整理を行います。整理にあたって評価項目の体系を活用し、「理念・方針レベル」「カテゴリーレベル」「評価項目レベル」「標準項目レベル」に整理します。

これによって、事業者特性の理解につながる重要な事項を体系的に認識でき、後の資料やインタビューによる確認が効果的・効率的なものとなります。

また、新たな情報が得られることで「評価の視点」が更新され、事業者に対する理解が深まりやすくなります。

(4) 「評価の視点」の活用・有効性

① 評価のプロセスにおける活用場面

「評価の視点」を持つことは、評価の初期段階から最終段階までどの場面でも有効と考えられますが、特に「事前分析」や「訪問調査」、「最終的な取りまとめ」には欠くことができないものと考えられます。

「評価の視点」が一連のプロセスの中で活用されることで、評価者としての「3つの問いかけ」における「㉔課題は何か？（事業者がめざしていることの実現に向けて必要な取り組み）」の精度が徐々にあがっていくものと考えられます。

② 評価者間での活用

評価は一人の評価者だけで行うものでなく、複数の評価者で実施することが求められていることから、評価者間の合議により意思統一を図るということにおいても効果を発揮します。

③ 評価実施の積み重ねに伴う効果・効率性のアップ

この「評価の視点」を実際の評価現場で応用しようとする、慣れないうちは時間がかかり大変な印象につながるかもしれませんが、継続していくうちに効果だけでなく効率がよいことも実感されると思われます。

(5) 評価実施にあたり活用するもの(再確認)

評価結果報告書に至るまでに活用するものとして以下のものがあります。これらを用いることで「評価の視点」を発見し、より事業者の特性を踏まえた評価結果を導き出すことが可能となります。

なお、自己評価、利用者調査とステップを踏むたびに情報量が増えてきますので、その都度評価の視点を更新することも大切です。

① 評価の考え方・手法など

- ・評価の基本となる考え（基本理念・目的、評価者のスタンスなど）
- ・評価項目とその体系（カテゴリー・評価項目、標準項目、利用者調査項目など）
- ・評価の実施方法（評価手法・評価基準・実施ステップなど）

② 評価のプロセスで得られるもの

- ・利用者調査結果、自己評価結果
- ・事業者からの情報（事業計画、事業概要、対話内容など）
- ・一般的に得られる公表・公開情報（パンフレット、ホームページ、福ナビからの事業者情報や以前の評価結果など）
- ・実体験として得られる情報（訪問時の様子およびそこから得られる実感など）

「評価の視点」の第一歩 ～まずは「事業プロフィール」から～

機構に提出された評価結果報告書の中には、3名で合議をされて作成されたはずのものにもかかわらず、評価項目ごとに事業者に対する評価のスタンスや書き方が明らかに違っている、標準項目で「あり」とされているにもかかわらず講評では「・・・が取り組まれていない」といった表現がある、あるいは内容に矛盾が見受けられるなど、評価機関として事業者の見方に一貫性を欠いたものが散見されます。

事業者の特徴を理解し、評価機関としての一貫性を持ってよりよい評価結果を導くためには「評価の視点」を持つことは不可欠であると考えています。

まずは、「事業プロフィール」から事業者の姿を推測することから始めてください。事業プロフィールは情報の宝庫です。ここから評価は始まります。

事業者によっては、不慣れや多忙のため、作成した事業プロフィールに情報が少ないこともあるでしょう。いかに情報を書き込んでいただくか、そこからどんな情報を引き出すか、まさにそこが評価機関の腕の見せ所であり、今後他の評価機関との差がはっきり出てくるころだと言えるでしょう。

2 一件の評価の流れ

		参 照 頁	評価機関	事業者	留意点	
STEP			評価の考え方・進め方の説明 (評価機関の特徴など)	評価機関の情報収集	・独自評価項目の追加のほか、事業者の 評価への要望、条件などを確認	
	契約					
評価の実施	1 評価チームの決定 とスケジュールリング	22	評価チームの決定 スケジュールリング	複数の評価機関を比較し、 評価機関を決定 ※評価実施の企画・見積依頼	・「東京都の福祉サービス第三者評価に 関する事前説明確認書」 ・評価の具体的な流れ（スケジュール、 対象者、使用する調査票、納品物等）に ついての確認	
			契約締結			
	2 事前準備	24	事業計画書、事業報告書 その他パンフレット等の可能 なもの入手	実施に向けての打ち合わせ	・とうきょう福祉ナビゲーションの活用 により、事業者情報（前年度評価結果や 介護サービス情報の公表結果）を確認	
	3 評価説明会の 開催	25		リーダー層・職員への説明	・評価の目的・スケジュール・自己評価 の方法、フィードバックの内容などの説 明	
	4 事業者による 自己評価	26	利用者（家族等）への説明		・リーダー層と一般職員の区分を明確に し、確実な記入を促進 ・事業プロフィールも同時に記入を依頼 ・「事業者が特に力を入れている取り組 み」の掘り起こし ・利用者調査実施の目的・活用方法を事 業者に十分説明 ・利用者調査実施方式のほか、事業者と 十分に調整後実施	
	5 利用者調査	29	利用者（含家族等）調査の	事業評価（自己評価）の 実施 ・経営層 （運営管理者含む）用 ・職員用 ・事業プロフィールの記入		
			事業評価			
	6 事前分析	31	評価するための集計・分析 ・訪問調査で確認すべき事項の抽出 ・事前資料による標準項目の確認	集計結果、 訪問調査で確認 したい事項の提出	集計結果 確認 訪問調査 準備	・事業プロフィール、その他パンフレット 等により事業者が目指していることや特 徴の確認 ・回収した利用者調査票の内容確認・集 計・分析 ・自己評価の集計・分析 ・「事業者が特に力を入れている取り組 み」の候補の選定
	7 訪問調査	33		訪問調査の実施		・現地調査により、サービスの提供 状 況等の確認（在宅訪問系は省略） ・標準項目について資料などで確認 ・事業者が目指していることやその実現 レベル、課題など事業者全体から見た特 徴などの確認 ・「事業者が特に力を入れている取り組 み」の事実確認・対話を通じた確認
	8 合 議	36	3人以上の評価者が 合議でとりまとめ	評価結果 (案) 提出	評価結果（案）確認 ・送付された結果につ いて、疑問点、確認点 を検討	・より有効なものとするために、評価結 果を事前に提出 ・「事業者が特に力を入れている取り組 み」について、確認結果のまとめ
9 評価結果の まとめ	38				・事業者は、内容についての確認事項に 関連する資料の準備	
10 事業者への報告 【フィードバック】	41		フィードバック ・評価結果（案）について、事業者と評価機関が最終確認 ・必要に応じて内容を修正し、再提出		・サービス実施の現状を相互に確認する 最終的な場として活用	
公表			公表の同意	評価結果の自己開示		
	11 機構への報告	42	評価結果を 東京都福祉サービス 評価推進機構へ報告	とうきょう福祉 ナビゲーション で公表	サービスの質 の向上への 取り組み	

STEP1 評価チームの決定とスケジュールリング

《ポイント》

- 評価の対象事業者と評価者の特性を考慮して適切にメンバーを構成する。
- チームリーダーはリーダーシップを発揮し、各メンバーはそれぞれの役割を遂行する。
- 開始前に、スケジュール、分析方法、フィードバックの形式などを決め、関係者に周知する。
- これらは、評価契約を締結する際に明確にしておく。

1 評価チームを構成する

(1) 評価者の役割

- ・一件の評価は3人以上の評価者が一貫して*実施することが原則です。(定めのある在宅・小規模事業者の場合は2名以上で可)

※「一貫して」とは、利用者調査の実施（少なくとも調査票配付時）から評価結果報告書の作成まで関与することです。利用者調査の実施は、事業者との事前の調整が重要となります。そのため、当該事業者を評価する3人（または2人）以上の評価者は、利用者調査の企画・計画段階（P29）では決定されていることが望まれます。

- ・評価者は当該事業者の評価プロセスの全体にかかわり、評価の決定やフィードバックレポートの作成等を行います。
- ・評価者は、第三者性を確保することが求められます。（Ⅱ-3留意点1. P.52 参照）

(2) 評価者チームの構成

- ・事業評価にあたっては、組織経営と福祉サービスに関する実務的な知識が必要です。このため、一件の評価では、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て構成します。
- ・訪問調査は、評価対象の福祉サービス分野と組織マネジメント分野を評価できる体制を整え、それぞれの分野を担当する評価者各1名以上で実施します。なお、最終的な評価結果は、当該評価者を含む3人以上の合議により決定します。
- ・評価対象の福祉サービス分野に詳しい評価者がいない場合には、補助者（下記役割分担例参照）の協力のもとに実施します。

(3) 評価をスムーズに進めるために、評価チームの構成とその役割を明確にしておきます。

評価チームの構成			役割分担例
1	リーダー	評価者の中から1名	チームのリーダーとして、進行管理、評価の質の確保、評価者のモチベーションアップなど、評価全体をマネジメントする。
2	メンバー	リーダー以外の評価者	リーダーと共に評価を進める。
3	補助者	利用者調査の実施、訪問調査支援、集計など	評価の各プロセスで必要となる知識や技術、技能について、補助的に支援する。
4	事務担当者	1名程度	資料作成や、事業者などとの連絡調整、集計作業等を行う。

(4) その他

- ・訪問調査では、ひとつひとつの評価項目と共に各カテゴリーやカテゴリー間の関連を踏まえ、全体観を認識しながら進めることが必要になることにも配慮します。

2 評価結果報告の形式と、スケジュールを決定する

- ・ 事業者に提出する成果物の形を確認します。独自の評価項目の設定、事前分析の手法、事業者へのフィードバックの内容などを踏まえて検討します。
- ・ 調査票の準備や調査実施に要する日数・スケジュールを検討するための職員数・利用者数を確認します。
- ・ 評価が終了するまでの工程を組みます。事業者との契約締結までに、ある程度検討が進んでいる必要があります。(契約内容に反映させるため)
- ・ 日程を検討する際には、事業者側の事情を考慮に入れ、円滑に実施できるスケジュールとなるような配慮が必要です。

★事業者の業務の繁忙について配慮を！

- 例) ・ 3月～4月・・・利用者の入れ替わり、職員の異動など事業者全体が通常と異なる環境となることが多い
- ・ 9月～10月・・・行事が多く、準備のために職員が多忙
- ・ 夏休み期間、年末年始・・・利用者も職員も通常体制でなくなることが多い 等

・ 評価スケジュール検討の留意点：評価プロセス別に要する期間

評価プロセス	期間の目安	備 考
1. 打ち合わせ～説明会開催	1～2週間	職員会議等、集まりやすい日に合わせることを望ましい。
2. 調査票配付～回収 (自己評価・利用者調査)	2週間を目標とするが、時期によっては3週間以上	交代勤務の場合、調査票が全職員に行き渡るまでに時間がかかることがあります。また、経営層の自己評価(合議)にかなりの時間を要することが多いので、締め切り設定に注意。
3. 事前分析(自己評価・利用者調査の分析、訪問調査準備)	約2週間	事前に事業プロフィール、資料等で確認できる項目については確認する。
4. 訪問調査	1～2日	訪問する日数は必要に応じて2日間以上でも可。
5. フィードバックレポート作成 (評価結果・関連資料作成)	1～2週間	
6. 事業者へのフィードバック	1日	

評価機関に所属する評価者であることを証する書類！

「福祉サービス第三者評価機関認証要綱第2条第9号」では、「評価を行う際には、当該評価機関に所属する評価者であることを証する書類を絶えず所持させ、サービス事業者の職員から提示を求められた時はそれを提示させること」が定められています。この記載すべき事項については、20財事業第1167号で通知していますが、次の事項が記載されているか確認をします。

- (1) 評価機関名 (2) 評価機関認証番号 (3) 評価者名 (4) 評価者養成講習修了者番号
(5) 評価実施の際に担当する分野(「福祉サービス分野担当」あるいは「経営マネジメント分野担当」)
(6) 「上記の者は、当評価機関の評価者であることを証明します。」の旨の表記
(7) 評価機関の印 (8) 評価者本人であることが確認できる写真

STEP2 事前準備

《ポイント》

- 評価実施にあたり、調査の具体的方法などを、細部にわたって事業者と話し合う。
- 事業者と十分にコミュニケーションを図り、信頼関係を形成する。

1 事業者との打合せ

(1) 東京都の第三者評価制度の説明

- ・「東京都の福祉サービス第三者評価に関する事前説明確認書」(P. 299 参照)により説明し、事業者の確認印を受けます。説明した内容を双方で確認することにより、第三者評価の目的の達成に向けた事業者との協働が始まります。
- ・事業者が第三者評価の手法などを正しく理解することで、第三者評価の実施がより円滑になり、有効な結果に結びつきます。
- ・「東京都の福祉サービス第三者評価に関する事前説明確認書」は、評価結果報告書を提出する際、機構に提出します。

(2) リーダー層・職員説明会

(自己評価記入へ向けての説明会)の調整

- ・よりよい評価を実施するためには、職員が評価の趣旨をよく理解し、自己評価の記入ミスの減少や自由記述欄へ積極的な記載を促すことが必要です。
- ・より多くの職員に直接説明できる機会を設定します。職員会議等の前後に合わせるのも一案です。
- ・一般職員に直接説明ができない場合は、各部門の責任者に必ず出席してもらうようにします。

※評価実施後の事業者アンケートでは自己評価の記入にあたり、項目の意味がわからないという意見が多く寄せられます。説明の工夫が求められます。

(3) 利用者、家族、関係者への周知方法

- ・第三者によるサービス評価を実施することについて、あらかじめ関係者に説明する必要があります。
(評価の実施に先立ち、事業者側から利用者等に、第三者評価について伝達する場合も多く見られます。)
- ・評価実施については、利用者だけでなく場合により家族や関係者への周知も必要です。

(4) 利用者調査に関する調整

- ・利用者調査の対象者・方式などを事業者と十分に調整することは、利用者に対する理解を深めるだけでなく、利用者に対する事業者の姿勢を理解することにつながります。
※Ⅲ利用者調査ガイドライン (P. 62～) を参照

(5) 事前提出書類について

- ・参考資料は、「事業プロフィール」(P. 88 参照)を補足し、事業者の全体像を把握し、標準項目について事前に確認するために必要なものです。
例：パンフレット、事業報告書、事業計画書、予算書、決算書、園便りなどの広報紙、契約書、重要事項説明書、入園のしおり、個別支援計画・記録等の様式、その他

(6) その他

- ・事業者に依頼するほか、事業者の情報を積極的に収集します。例えば、事業者のホームページや、「福ナビ」の事業者情報を活用する方法があります。
- ・前年度の「評価結果」や「介護サービス情報の公表結果」も重要な情報のひとつです。

STEP3 評価説明会の開催

《ポイント》

- 評価の目的や趣旨、自己評価の方法（「STEP4 事業者による自己評価」（P.26 参照））をわかりやすく伝えるために開催する。
- 説明資料のわかりやすさや評価機関としての信頼感を得ることに留意する。

1 説明会開催の意義

- ・評価実施を円滑に行い、事業者の現状を踏まえて改善の取り組みにつながるような評価とするためには、職員・利用者（家族）の協力が不可欠です。そのためには、次の2点について説明し、理解を得るようにします。
 - ア．第三者評価の目的・意義
 - イ．評価の具体的な手順や、必要な作業内容
- ・評価機関が直接説明をする機会を設定すると効果的ですが、それが困難な場合は、事業者の協力のもとに説明会を実施します。

2 説明会開催前の確認事項

- ・説明会開催前には、必ず以下のことを事業者を確認しておきます。会場の設営などが必要な場合は、調整します。
 - ア．説明会の日時・開催場所・進行
 - ・タイムテーブル
 - イ．説明会参加人数
(経営層（運営管理者含む）・一般職員、利用者)

3 職員説明会の開催

- ・事業者が初めて評価を実施する場合は、評価の意義や進め方など全般的なことから、丁寧に説明する必要があります。
- ・自己評価の方法、使用する調査票のほか、職員自己評価の記入方法は、わかりやすい記入例等を使って、丁寧に説明し、記入ミスを少なくするようにします。
- ・評点基準を、説明します。
- ・職員の理解を得ることにより、積極的な記載を促します。調査票による情報量が多いほど、事業者に対する理解がし易くなります。
- ・フィードバックの内容を説明すると、職員の具体的な評価結果イメージに結びつきます。

4 利用者・家族等に対する説明会

- ・利用者や必要に応じてその家族等に、直接説明する機会を設定するようにします。利用学会（自治会等）や家族会の機会などに実施する方法もあります。直接説明の機会がもてない場合は、何らかの適切な方法で周知します。（事業者から通知する等）

【 職員説明会の内容（例） 】

- ・交代制勤務の職場においては、数回に分けて行うなどの配慮も必要です。

説明事項（例）	必要な資料（例）
福祉サービス 第三者評価の 目的・概要	機構のパンフレット
	評価の全体像の 説明書類
	評価項目一覧
使用する調査票	調査票と回答用紙
全体の スケジュール	スケジュール (フローチャート)
職員自己評価の記入方法※	
記入手順	記入手順説明用資料
回収方法	回収方法説明用資料
利用者調査	利用者調査の 概要説明資料
調査票の 配付・回収	利用者調査 調査票（見本）
調査当日の留意点	
各種提出依頼書類 (名簿・利用者の記録等)	
質疑応答	

※自己評価の記入方法については、「福ナビ」に、「自己評価キット」として掲示しています。ご活用ください。

STEP4 事業者による自己評価

《ポイント》

- 事業評価の第一段階として、重要な位置づけである。
- 評価者はその結果を分析し、十分把握してから評価を行う。
- 自己評価は相当の労力と時間を要するものであり、経営層（運営管理者含む）及び職員に意義・方法についての理解を促進する必要がある。（「STEP3 評価説明会の開催」（P.25 参照））

1 事業者における自己評価の意義

- ・サービス向上への職員の気づきが生まれます。
- ・経営層（運営管理者含む）による自己評価は、記述部分も多く大変な作業になりますが、合議のプロセスにおいて、各経営層（運営管理者含む）は組織の経営およびサービスの質やお互いの考えの相違などの気づきを得ることができます。
- ・事業者にとって、組織の経営とサービスの向上に事業者全体で取り組むきっかけになります。

2 自己評価の調査票

（1）種類

実際に使用する調査票は評価機関で作成しますが、標準的な調査票は評価機関宛に配付している CD-ROM または「福ナビ」で確認できます。

※「標準調査票」は、サービス種別ごとに作成してありますが、組織マネジメント分析シートは共通です。

		名 称	参 考
1	経営層	事業プロフィール	原則として直接事業者の経営・運営に参画している施設長、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 ※誰を経営層とするかは、事業者と協議して決定
		組織マネジメント分析シート 【自己評価用】経営層合議用	
		サービス分析シート (6. サービス提供のプロセス) 【自己評価用】経営層合議用	
2	全職員	職員用組織マネジメント分析シート	経営層（運営管理者含む）を含む職員全員 「組織の方針を理解して仕事をする必要のある人」を指しており、常勤・非常勤等の雇用形態は問わない
		職員用サービス分析シート (6. サービス提供のプロセス)	

（2）調査票の構成

ア「事業プロフィール」

- ・「事業プロフィール」は、評価対象となる事業所の概要で、評価者が事業評価を行う際の重要な予備知識となるものです。
- ・経営層（運営管理者含む）には合議により記入していただき、これをもとに評価者は訪問調査を行います。
- ・「事業プロフィール」を補う情報としてパンフレット、事業者の平面図、ホームページ、広報紙等の関連情報も活用します。

標準調査票として、サービス種別ごとに事業プロフィールを、「事業プロフィールⅠ」・「Ⅰ－7 定員及び現在の利用者」・「事業プロフィールⅡ」に分けて提供しています。
※事業プロフィールは既存の情報で代替することもできます。
※ただし、「介護サービス情報の公表」データでは、調査時点が異なることに留意します。

項 目	内 容	例
事業プロフィールⅠ	事業所の事実情報 ※既存資料で代替、 省略可	・事業所名 ・同一敷所内で提供する他の福祉・医療サービス ・職員の状況 ・平面図 など
事業プロフィールⅠ－7	定員および現在の利用者	
事業プロフィールⅡ	経営層の考え	・事業所が大切にしている考え ・サービス提供の考え方や独自の取り組み ・期待する職員像 ・事業に関する今後の課題 など

※詳細は、Ⅲ事業評価項目解説の1事業プロフィール（P.88 参照）。

イ「組織マネジメント分析シート」

- ・事業評価の項目は8つのカテゴリー（評価領域）に分かれています。

カテゴリー1～5及び7、8は組織マネジメント分析シートで、カテゴリー6はサービス分析シートで評価します。

- ・各カテゴリーは、**サブカテゴリー**→**評価項目**→**標準項目**と分かれています。
- ・組織マネジメント分析シートは、どの種類の福祉サービスの事業者であっても同じ項目になっています。
- ・標準調査票は、経営層合議用ではカテゴリーごとに「良いと思う点」「改善する必要があると思う点」を記入するコメント欄があり、職員用では回答シートにコメント記載欄があります。

ウ「サービス分析シート」

- ・福祉サービスの評価に関して、サービス分析シートでより詳細な評価をします。
- ・6-1 から 6-6 のサブカテゴリーは、「評価項目」→「標準項目」と分かれています。
- ・標準調査票では、6-1～6-3 及び 6-5・6-6 はサブカテゴリーごとに、6-4 サービスの実施については評価項目ごとに、「良いと思う点」「改善する必要があると思う点」を記入するコメント欄があります。

カテゴリー階層図（※指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】の例）

組織マネジメント分析シート

カテゴリー
1. リーダーシップと意思決定
2. 経営における社会的責任
3. 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用
4. 計画の策定と着実な実行
5. 職員と組織の能力向上
6. サービス提供のプロセス
7. 情報の保護・共有
8. カテゴリー1～7に関する活動成果

カテゴリーの体系は、P96を参照

サービス分析シート

カテゴリー6. サービス提供のプロセス

6-1、6-2、6-3、6-5、6-6

サブカテゴリー

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

サブカテゴリー4. サービスの実施

6-4

評価項目

6-4-1. 施設サービス計画に基づいて...
6-4-2. 食事の支援は、利用者の状態や...
6-4-3. 利用者が食事を楽しむための...
6-4-4. 入浴の支援は、利用者の状態や...
6-4-5. 排泄の支援は、利用者の状態や...
6-4-6. 移動の支援は、利用者の状態や...
6-4-7. 利用者の身体機能など状況に...
6-4-8. 利用者の健康を維持するための...
6-4-9. 利用者が日々快適に暮らせるよう...
6-4-10. 利用者の施設での生活が...

・
・

(3) 留意点

ア 職員による自己評価

- ・職員間で相談せずに、所属している事業者について個人としての考えによる評価を記入してもらいます。
- ・標準調査票を使用する場合は、調査票と回答シートに分かれていることを説明します。
- ・記入者がわからないよう無記名で行うこと、あくまでも集計結果を活用することを説明します。
- ・回答者属性として、「リーダー層」と「一般職員」の区別を記入してもらいます。

☆「リーダー層」・・・一般職員の指導的立場にある職員（事業者の実態により設定）
☆「一般職員」・・・「リーダー層」以外の職員

- ・経営層（運営管理者含む）は、職員用の自己評価の記入も行います。合議で作成したものと一致していることを求めているものではありません。組織マネジメント分析シートのカテゴリー8や事業者の「良いと思う点」、「改善する必要がある点」についての自由記述は、評価の際に、職員の考えを通して事業者を多面的に理解するために大変有効になるため、積極的な記述を促します。

○「職員による自己評価」の回収

- ・「職員用組織マネジメント分析シート」と「職員用サービス分析シート」の回答シートを回収し、集計を行います。
- ・回答内容の秘密を守るために、評価機関あてに個別に直接郵送するか、各自で密封したものを事業者が回収して評価機関あてに一括送付する、などの工夫をします。

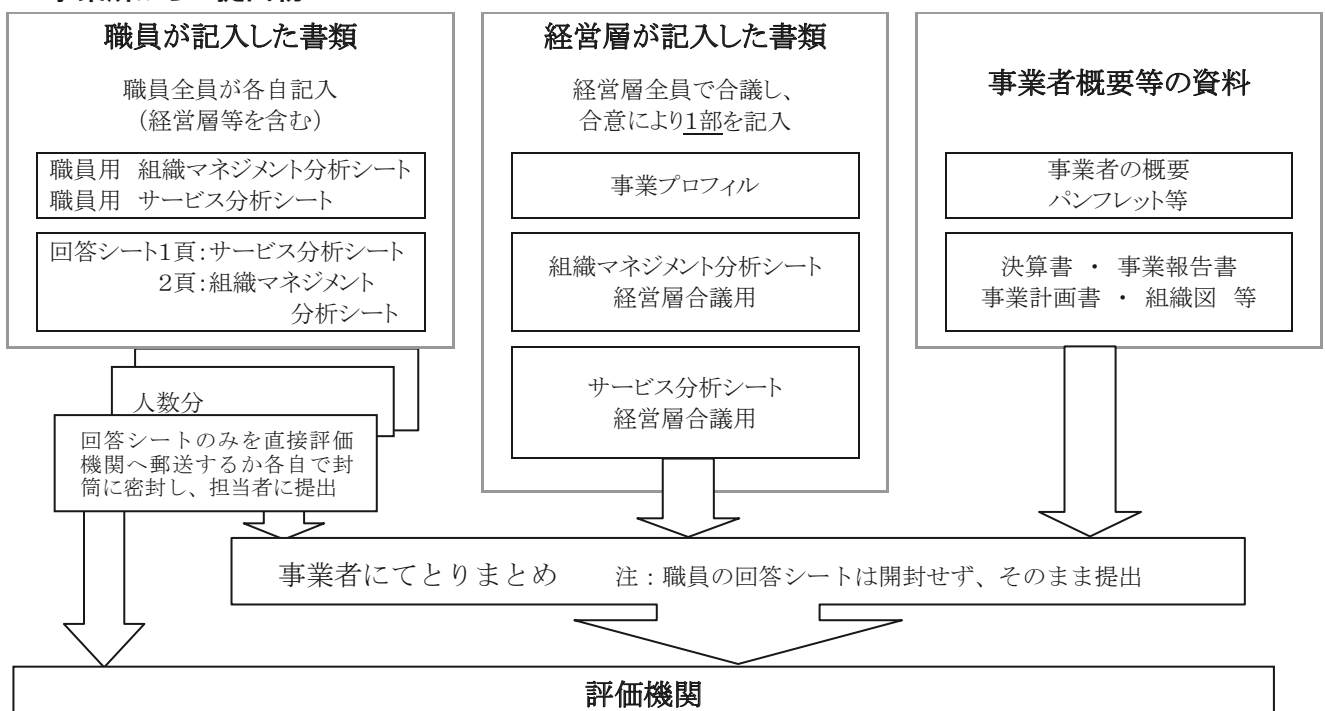
イ 経営層の合議

経営層の合議は、事業者のやりやすい方法で実施してもらいます。

- ・例) 合議メンバーがそれぞれ自己評価を出して、ディスカッションする方法
担当者が（案）を作成し、メンバー全員で話し合って決めていく方法 など
- ・経営層（運営管理者含む）による自己評価の回収は、記入期間2週間程度を考慮した上で、設定します。

※職員自己評価よりも手間・時間もかかりますので、場合によっては職員調査票だけを先に回収し集計作業に入ると効率的です。

3 事業所からの提出物



STEP5 利用者調査

《ポイント》

- 評価の対象となるサービスを利用している利用者の、サービスに対する意向や満足度を把握することを目的とする。
- 調査の企画・計画は、事業者と十分協議する。
- 利用者の特性を理解し、利用者が意向を表現しやすい工夫をする必要がある。
- 利用者調査の実施にあたっては、利用者調査ガイドライン（P. 62）を参照する。

1 利用者調査実施の基本的なプロセス

利用者調査は、次に示す（１）～（５）のプロセスを経て実施されます。いずれの段階においても、事業者と十分協議し、調整しながら調査を進めていくことが、より効果的・効率的な利用者調査を実施するために重要となります。

（１）調査の企画・計画

- ① 利用者調査実施の目的・活用方法の確認
- ② アウトプットイメージの確認

調査実施方法

ア 共通評価項目による調査			
サービスの形態	訪問系	利用者が自宅でサービスを利用している	アンケート方式
	通所系	利用者が自宅から施設等に通ってサービスを利用している	基本的にはアンケート方式 施設等に滞在している時は、聞き取り方式も可能
	入所系	利用者が施設等に居住してサービスを利用している	事業者と評価機関の協議により、 一人ひとりの利用者の状況に応じた アンケート方式または聞き取り方式
イ 評価機関と事業者から利用者の状況を浮かび上がらせる調査			
	サービス種別利用者調査実施方式として、定められたサービス種別		場面観察方式、 (家族対象の) アンケート方式を合せて実施
	入所系サービスにおける利用者調査結果の有効回答者数が「3」未満		場面観察方式

- ③ 事業者との確認・調整（利用者の数、特性、利用者調査実施方式、共通評価項目以外に盛り込みたい項目、実施時期など）
- ④ 調査スケジュールの立案と必要工程の確認
- ⑤ 調査員や集計補助者などの確定と役割分担

（２）調査の準備

- ① 調査対象者の確認
- ② 調査票作成（調査項目の設定）
- ③ 調査実施日程の調整
- ④ 利用者(必要に応じて家族等)への説明・承諾

(3) 調査の実施

- ① 調査対象者の再確認
- ② 調査実施進捗状況の確認

(4) 調査データの集計・分析

- ① 回収票の整理、記入状況の確認（記入漏れなど）
- ② 集計結果の分析など

(5) 調査のまとめ・報告

- ① 必要に応じた加工(グラフ化やコメント作成など)
- ② 利用者意向の把握
- ③ 事業評価の各項目との関連性から見た事業者の特性把握
- ④ 訪問調査時の確認項目抽出
- ⑤ 事業者へのフィードバック様式のまとめ
- ⑥ 調査結果報告書の作成(機構提出用)など

※事業者への調査結果の報告は、訪問調査の前までに行います。

2 調査実施の留意点

- ・ 利用者調査を円滑に実施するために、次のような工夫が考えられます。

- ・ 配付時に事業者から丁寧に依頼していただく（事業者からの依頼文を添える）
- ・ 事業者に回収を呼びかけるポスターを掲示する
- ・ 事業者から何回か回収を呼びかけてもらう など

- ・ 利用者特性に応じた工夫を

- ・ 事業者からの情報をもとに、当該事業者を利用している利用者のコミュニケーション特性に応じた調査方法を工夫することが重要です。高齢者や障害者など、利用者によって特性は大きく異なります。
- ・ 実施にあたっては、その特性に応じて留意すべきことがあり、利用者に支障のないよう調査を行わなければなりません。（詳細はP.67 参照）

- ・ 回答の信頼性を高めるために

- ・ 福祉サービスの利用者調査の実施には、多くの場合コミュニケーションスキルなど、調査員の技術や経験等が必要になります。機構の定める手法では、調査員として補助者等の活用が認められているため、技術や経験のある方を積極的に活用することも1つの手段といえます。
- ・ 事前に、利用者懇談会などで調査の趣旨説明を行う、事業者に調査の周知を依頼するなど、利用者が趣旨を理解することで有効な回答へつながっていくことも必要です。

利用者のプライバシーには、十分な配慮が必要です！

利用者調査にあたって、利用者のプライバシーには特段の配慮が必要です。たとえ、事業者から「利用者の自宅において聞き取りしてほしい」という申し出があっても、評価者の立場できちんと利用者のプライバシーについて事業者に説明していくことが求められます。

こうした利用者宅でサービス提供する場合だけでなく、利用者調査のために必要な利用者個人の情報の取り扱いについても、評価者の姿勢が問われるところです。

STEP6 事前分析

《ポイント》

- 自己評価・利用者調査・関係資料等によって得られた情報をもとに、事業者の組織マネジメントやサービスについて特徴を分析する。
- 訪問調査の前に文書等で確認できると思われる標準項目と、訪問調査で確認する標準項目を区別する。
- 訪問調査に向けて、「評価の視点」に基づく確認事項を想定する。
- 訪問調査でどのような資料により標準項目が確認できるのかを想定する。

1 活用できる情報の確認・集計

(1) 活用できる情報

この段階では以下の情報を得ています。

利用者調査結果	自由記述を含む
職員用自己評価結果	自由記述を含む
経営層合議用 (運営管理者含む) 自己評価結果	事業プロフィール
	組織マネジメント分析シート
	サービス分析シート
その他	パンフレット
	事業計画書・事業報告書等の資料
	※事業者のホームページから得られる情報など
	※前年度の評価結果や、介護サービス情報の公表結果

- ・利用者調査や自己評価で得られたデータを（必要に応じてクロス集計し）、グラフなどで分析しやすい工夫をして活用します。

※利用者調査結果の分析にあたって、回答者の属性などとクロス集計することにより、利用者の回答を理解することにつながります。

- ・「評価の視点」(P. 18 参照) を設けることにより、効果的な評価が実施できます。

(2) 収集情報の集計

- ・リーダー層と一般職員を別に集計し、評価の相違を見ることも有効です。
- ・利用者調査結果を活用すると、利用者と事業者双方の視点を加味した分析が可能です。

2 訪問調査の事前準備

回収した事業プロフィール、自己評価や利用者調査の集計結果等を踏まえて、評価者が訪問調査を効率的に実施するための事前分析を評価チームで合議します。

(1) 対象事業者の概要把握

- ・事業者が作成した「事業プロフィール」を中心に、評価対象事業者の概要を把握します。
- ・補足情報としてパンフレット、ホームページ、事業報告書、事業計画書、決算書等の関連資料を参照します。
- ・事業者が目指していること(理念・ビジョン)、事業者が考えている優れた点や課題などに注目します。
- ・標準項目については、事業プロフィールや補足情報の資料等により確認できるものは、この時点で仮定を立てておきます。
- ・「事業プロフィール」には、評価のベースとなる重要な情報が記載されています。この中で「確認したい事項」も抽出しておきます。

(2) 自己評価及び

利用者調査結果の読み込み

経営層（運営管理者含む）と職員の自己評価結果、利用者調査結果を読み込みます。

- ①経営層（運営管理者含む）の自己評価結果と全職員（できればリーダー層と一般職員に分けて集計）の結果をみて全体的な傾向を頭に入れた後、より詳細な項目を見ていきます。

- ②特に評価の高い項目・低い項目、経営層（運営管理者含む）・リーダー層・一般職員、利用者の評価における相違（特に、大きな隔たりのある項目など）に注目します。
- ③職員の自己評価は、経験の長さや仕事の範囲など、さまざまな職員の状況における回答であることを考慮に入れて解釈します。
- ④上記の分析結果等から類推できる評価の視点を設けます。
- ⑤評価者が評価の視点を検証するうえで、さらに「確認したい事項」など質問項目を書き出します。
- ⑥あわせて評価者の専門的知見や経験から「事業者が特に力を入れている取り組み」として評価できそうな取り組みについて、訪問調査で必要となる事実確認やインタビュー内容をあらかじめ想定しておきます。

（３）訪問調査時の確認事項の整理

- ・現地で使える時間は限られているので、確認事項をチームの合議で絞り込みます。
- ・標準項目については、訪問調査を含むいずれかのプロセスで、全項目の確認を行う必要があります。

訪問調査時の質問を工夫することにより、ひとつの情報で複数の標準項目が確認できる場合もあります。

- ・評価の視点に基づき、重点的に確認するカテゴリ、サブカテゴリ、評価項目を絞り込みます。
- ・訪問調査の時には、時間の関係などで全てを聞くことができない可能性がありますので、特に重要な確認事項は優先的に確認するようにします。

（４）その他

- ・訪問調査時に確認したい資料や質問事項については、事前に文書で事業者に連絡し、必要な資料等の準備を依頼します。
- ・事前に自己評価結果や利用者調査結果も事業者へ送付しておきます。補足説明が必要な場合は、誤解を招かないよう持参して渡すなどの配慮が必要です。
- ・経営層（運営管理者含む）が自己評価した調査票に、リーダー層と一般職員の自己評価の評点を書き込んでおくと、評価結果の事前読み込みや訪問調査のヒアリングの際に使いやすく便利です。

訪問調査前に事業者へ、資料を送付することが大切です

訪問調査を効果的に実施するために、事業者へ利用者調査結果及び事業評価の自己評価結果（経営層の合議及び全職員の個別回答の集計）は、事前に送付することが手法で定められています。

「利用者調査や自己評価結果の回収が遅れて、訪問調査までに時間がなくなってしまう」という声が聞かれますが、事前にそれを見込んでスケジュールを立てることが大切です。また、たとえ回収日と訪問調査の日が近くても事前に「確認したい事項」を送付することにより、訪問調査で必要となる確認書類の準備なども併せて依頼しやすくなります。

なお、利用者調査や、自己評価の自由記述欄は事業者からも注目される部分ですが、提供の方法は工夫することが求められます。評価者の立場では個人が特定できないと思っても、事業者の立場では個人が特定できる場合があるので、十分に注意することが必要です。

STEP7 訪問調査

《ポイント》

- 事業者を訪問して、現地での資料確認・視察・ヒアリングなどを行い、評価に必要な情報を収集する。
- 訪問時には時間配分に配慮する。
- 自己評価の分析結果の検討のみならず、対象サービスに関する法の根拠等や事業の変遷などの事前学習を十分行う。
- 訪問先の利用者・職員の迷惑にならないように配慮する。

1 訪問調査の留意点

(1) 評価のための情報収集が目的

評価のための情報を得ることに集中し、その場での議論は避けます。また、その場で具体的な改善提言や評価者の考え・感想を述べることも避けます。最終的な評価結果についての議論は、後の評価者の合議の場で行うことになります。

(2) 時間配分に注意

確認する事項が多くなることが想定されるので、時間配分に注意し、訪問調査でなくてもできることは除きます。

(3) 評価対象サービスに関する話題に絞る

- ・例えば特別養護老人ホームを評価対象とする場合、同じ事業者がデイサービス、ショートステイなど他のサービスを同時に行っているところもありますが、今回の評価は特別養護老人ホームだけが対象であることを明確にして、話題が必要以上に他のサービスに及ばないように注意します。

(4) 利用者への配慮を忘れずに

入所施設等は利用者にとっては「生活の場」であり、訪問全体にわたって利用者の迷惑にならないような配慮が必要です。

(5) 分析結果を送付しておく

事前に、自己評価・利用者調査等の分析結果を送付し、事業者が確認することによりインタビューがスムーズに進みます。

2 訪問調査のプロセス

訪問調査時には、事業者から提出された「事業プロフィール」「組織マネジメント分析シート」「サービス分析シート」、利用者調査結果、当日用意された資料及びインタビューなどにより標準項目の確認と事前に準備した評価の視点に基づく「確認したい事項」などについて確認を行います。

(1) オリエンテーション

事業者側の関係者との顔合わせをし、訪問調査のスケジュールを説明します。事業の概要については関連資料である程度把握できているので、「事業プロフィール」の中に書かれている経営・運営に関する基本的な考え方(事業者が大切にしている考え、事業者の優れた点や課題など)について、必要に応じて評価者からの質問に補足説明をもらうようにし、時間をかけないようにします。また、利用者調査と自己評価の結果についても説明します。

(2) 見学(訪問系サービスの場合を除く)

施設内を見学し、必要に応じて質問をします。施設担当者の説明している内容のみならず、周囲の利用者・職員の様子なども同時に確認していくようにします。各フロアの職員の事務室では業務の様子や書類の整備状況、備品の管理状況などにも目を配ります。自分の目で確認したことを踏まえ、後ほどのインタビューで質問すべき内容が新しく出てくこと、質問のしかたを変えることもあります。標準項目の確認なども、見学中にできることは行います。

(3) 経営層（運営管理者含む）

などへのインタビュー

事前分析で把握したことについて、実際の状況を確認していくためにインタビューを行います。資料等を確認するとともに、事前に用意した確認項目に沿って進めていきます。

①経営層（運営管理者含む）の

自己評価シートを見ながら進める

評価者は各人で経営層の自己評価シート（写し）を記録用のシートとして、新たに得た情報を余白に書き込みながらインタビューや資料の確認を進めるのも一案です。評価結果の検討は訪問調査後の合議で行うので、インタビュー中に評価者間、あるいは評価者と事業者の間で、最終評価結果についての議論は一切行わないようにします。

②サービス分析シートから確認する

「サービス分析シート」は、日常の業務に関わる項目が多く答えやすいので、こちらから確認作業を始めます。ただし、評価機関の考え方により、「組織マネジメント分析シート」から確認するほうがスムーズに進む場合は、この限りではありません。

③インタビューの進行方法

全体の進行は一般に評価者チームのリーダーが行いますが、サブリーダーと分担する時間が限られているので、話題が本題から逸れたり、あまり細かい所に立ち入った場合には、軌道修正を行います。

タイムキーパーを隣の席の人に頼んでおいて、進行の遅れなどについてメモを回してもらうなどの方法もあります。

④文書等資料の確認

標準項目の確認は、手引書等の文書化されたものや掲示物等により確認する必要がある。

ります。インタビュー項目との整合性を図ることにより効率的に確認できます。

⑤利用者調査結果の活用

利用者調査の集計結果なども、インタビューや資料の確認時に活用します。

⑥「事業者が特に力を入れている取り組み」

実施の有無や項目のねらいとの整合性等を事業者との対話を通じて確認します。

3 小規模事業者、在宅サービス等の

訪問調査の留意点

- ・事業規模が小規模で、職員数が限定されている場合、特に訪問調査の実施時間、実施場所に配慮が必要です。事業者と十分な協議をし、実施することが重要です。
- ・在宅サービスで、訪問介護など訪問系のサービスについては、サービスの提供場面を見学によって確認することはできません。また、利用者のプライバシー保護の観点からも利用者個人の自宅を訪問することは厳禁です。
- ・また、上記の訪問系サービスを中心として、短時間勤務の職員が増えてきていますので、自己評価等の配付・回収など柔軟な対応が必要なことを考慮して実施するようにします。

李下に冠を正さず・・・

訪問調査では、評価実施の立場で評価者は訪問しますが、同時に評価機関としての評価をされています。

訪問調査時に、対象事業者の評価とは無関係の名刺を出す、会話の中で評価実施後の業務の売込みをする等の行為について、事業者から苦情が寄せられています。たとえ事業者から求められても、あくまでも第三者の評価者として現場に伺っているわけですから、その第三者性に疑義をもたれることの無いよう、言動には特に注意が必要です。

※Ⅱ－3 留意点 1. 第三者性の確保 P.52 参照

訪問調査タイムテーブル（例）

◆事業者名 _____ ◆訪問日：平成 ____ 年 ____ 月 ____ 日（ ____ ）

◆当日参加者

1) 事業者	☆施設長、施設側担当者 [_____] ☆現場責任者など（必要に応じて同席）
2) 評価者	☆ _____（リーダー）、 _____、 _____、 _____、 _____

◆必要書類

1) 事業評価に関する資料（記入済み調査票）
☐ 事業プロフィール ☐ 組織マネジメント分析シート ☐ サービス分析シート ☐ 全職員調査票の集計・分析結果 ☐ 利用者調査結果
2) 事業者側書類（インタビュー時すぐ取り出せるように依頼しておきます）
☐ 組織図 ☐ マニュアル類 ☐ 個人別記録など（介護計画等） ☐ 事業計画書 ☐ 事業報告書

◆当日のタイムスケジュール（参考例）

時刻	所要時間	内 容	具体的な項目	留意点
9:00	0:45	1. オリエンテーション	・関係者顔合わせ（施設長・経営層、評価者など） ・1日のスケジュール確認 ・事業プロフィールに関する確認、利用者調査及び自己評価の説明	事業プロフィールに関する確認事項はここで済ませる。見学前に確認しておきたいことを優先する。
9:45	0:45	2. 施設内見学		見学しながら事実確認をする。
10:30	1:30	3. 資料確認・インタビュー	サービス分析シート ・自己評価結果を参考にしながら標準項目の確認 ・インタビューによる情報収集 ※必要に応じて現場責任者に同席していただく	標準項目の確認と同時に重点的に確認するカテゴリー等を中心に進める。
12:00	0:60	4. 昼食（&休憩）	利用者と一緒に施設の食事をいただく（可能な範囲で）	食事の介助など、利用者と職員の関わりを観察する。
13:00	4:00	5. 資料確認・インタビュー（つづき）	サービス分析シート →組織マネジメント分析シート（サービス分析シートが終わり次第、組織マネジメント分析シートに入る）	時間配分に注意する。 調査協力のお礼と今後のスケジュールを説明する。
17:00		終了予定		
訪問終了後（当日又は後日）		6. 訪問調査のまとめ・確認	訪問調査のまとめを行う	評価者間での訪問調査の共有作業を行う

※ 事業者の状況や評価機関の考えに基づき、より有効な実施方法を設定する際の参考としてください。

STEP8 合議

《ポイント》

- 事前分析・訪問調査で得た情報を総合して、該当事業者の評価結果をまとめる。
- 評価者個人のまとめとチームでの合議により評価を決定する。

1 訪問調査直後の打ち合わせ

訪問調査が終了後、時間をあけずに以下の作業を行います。

(1) 訪問調査の印象の語り合い

まず、チームメンバー各人の印象を語り合います。これは最終的な評価ではないので、感じたことを率直に表明します。

下記のような項目について意見交換をします。

- ①経営層(運営管理者含む)の自己評価の傾向(記入の正確さ、サービス向上への姿勢など)
- ②訪問前に想定していた評価の視点の妥当性(思ったとおりか・異なっていたか)
- ③事業者全体の「特に良いと思う点」「さらなる改善が望まれる点」などの特徴

(2) 訪問調査の目的の達成状況の確認・対策

全ての標準項目について、確認作業が十分行われたかについて確認します。事実情報は評点の基礎情報となりますので、確認の正確さがとても重要です。

確認が十分でないと判断された場合には、その後の対応方法を明確にして進めます。

(3) 評価者間における評価の方向性の統一

訪問調査終了時点で、評価者間で大きなバラつきが出ていないか、大まかな評価の方向性について確認します。意見が相違した部分は、そのギャップを確認する意味で評価の根拠を聞くなど、十分に意見交換をします。

※ (1)～(3)で話し合われた内容は、この後コメント・講評を記述する時の参考にします。

2 評価結果の作成

(1) 評価結果の最終的なまとめ方

機構に提出する評価結果報告書は、「STEP 11 機構への報告」(P. 42 参照)に記されている要素から構成されており、評価機関はこれらの評価結果を評価者の合議によってまとめます。

合議では、これまでの評価プロセスを振り返り総合的な見地に立ち、事業者にも、評価結果を参考にする利用者にとっても、よりわかりやすく納得性の高いまとめが求められます。

(2) 評価者個別の評価結果作成

「利用者調査」「組織マネジメント分析シート」「サービス分析シート」など、それぞれの分担に応じて評価結果を個人で作成し、合議の基礎資料とします。

事業評価の分析シートについては、個々の「標準項目」等をどのように確認したかについても明らかにしておきます。

評価者チームの中で専門性を活かして役割分担する、合議用のワークシートを利用するなど、基本的なルールを予め評価者同士で確認しておくことで効率的に進めることができます。

(3) 評価の決定

評価者個々にまとめた評価結果を持ち寄り、評価機関としての評価をまとめます。

- ① 利用者調査、事業評価の各カテゴリと個別の項目を確認し、コメント・講評を作成する作業がベースになりますが、常に事

業者全体における位置づけを見失わないように注意しながら作業を進めていくことが必要です。事業評価についても、評点をつけること、標準項目の確認はもとより、事業者が目指していることの実現に向けて、どのようなコメント・講評をまとめればよいかという考えを持って臨むことが重要になります。

② 評価者によって意見の相違が見られる部分に関しては、相互に根拠や相違点の意味を確認しあい対話することによって、より納得性のある洗練された評価結果が生まれます。事業者の納得を得るためにも、豊富な知見や多様な視点を活かした十分な対話を実施し、合意形成を図る必要があります。

③ ひととおりコメント・講評が終了した段階で、改めてコメント・講評間の齟齬がないか、全体の整合性がとれているかを確認する必要があります。

※評価機関によっては、評価に一貫して関与した評価者以外の評価者や専門家を加えて合議を実施する場合や、まとめられた評価結果を「評価決定委員会」等で承認するプロセスを加えることで、より納得性の高い評価をする工夫をしているような場合もあります。

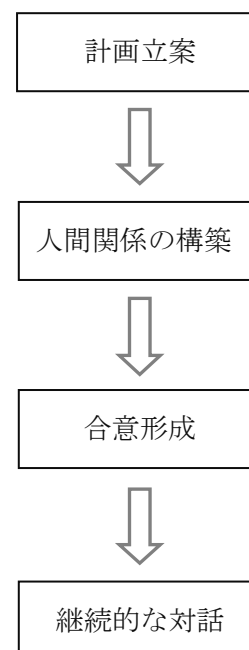
合議のポイント:対話の重要性

合議は、3人の評価者の総意をまとめる場となります。

どのような専門性をもった評価者であっても、個人の力量には限界があります。

そこで、評価者相互の対話を通じて、相互に新たな視点や「気づき」を得ることにより、納得性の高い評価結果を導きやすくなります。

合意形成のためのプロセス



STEP9 評価結果のまとめ

《ポイント》

- 事業者に評価結果を報告するためのレポートを作成する。
- まとめ方は基本的に自由でよいが、評価の趣旨と照らし合わせて、その目的が達成できるような内容とする。
- 各種調査で得られたデータ（記述含む）をフィードバックする際には、特定の回答者（利用者・職員）の不利益がないように配慮する。
- 機構へ提出する評価結果報告書の記載にあたっては、STEP11 機構への報告（P. 42 参照）

1 評価結果の報告書

（１）報告書の様式

評価結果の報告書は、次の２種類があり、それぞれに報告する必要があります。

	名称及び提出先	目的	様式	摘 要
①	フィードバックレポート 評価対象事業者あて	事業者 へ報告	評価機関 独自の様式	・事業者とよく打ち合わせをし、共通評価項目以外の独自項目については、この中で報告する。 ・各種データは、集計の工夫をするなどわかりやすく報告する。 ・個人を特定するような表現は避ける。
②	福祉サービス第三者 評価結果報告書 機構あて	公表	機構が 定める様式 ※評価機関 宛に配付	・内容について、機構への提出前に評価対象事業者の了解を必ず得る。 ・不特定多数のひとが見ることを前提に表現方法を工夫する。

- ・機構が定める様式をそのままフィードバックレポートに使用することもあります。しかし、「福祉サービス第三者評価結果報告書」は、あくまでも公表のために作成されたものです。このままでは事業者へのフィードバックとしては十分ではありません。事業者側の費やした労力等に見合った報告内容を追加する必要があり、さまざまな工夫が求められます。
- ・事業者には具体的な表現で報告する方が事業者にとってわかり易い場合がありますが、そのまま公表することが適当でない場合もあります。例えば、利用者の安全の確保に関わる防犯上のことや、プライバシーに関わること等です。ガイドブックⅡ-1-2. (3)「評価での“陥りやすい点・やってはいけないこと”」（P. 17）を参照します。

（２）講評の記載

東京都の第三者評価は、講評がとても重要です。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。全体の評価講評には、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、記入することが求められます。

①よりよい講評を書くための視点

第三者評価は、事業者が目指していること（理念・方針）の実現に向けて、現在の状況や課題を明らかにしたうえで、利用者の選択・事業者の透明性の確保及びサービスの質の向上を目的としています。このことを念頭に置いて、下記の事項を踏まえて講評を作成

すると効果的と考えられます。

- ア 事業者が目指していること(理念・方針)の実現に向けてより重要なことは何か。
- イ 事業者として特徴的なことは何か。
- ウ カテゴリーやサブカテゴリー、評価項目のねらいから見て、特筆すべきこと(現状や課題)は何か。
- エ 標準項目において、特筆すべきこと(現状や課題)は何か。

事業者の事業活動をよく見て、実態を把握したうえで、現状や課題を的確に表現することが大切です。感想を述べるのではなく、利用の選択やサービスや経営の向上につながるような記述が求められます。

その際、それぞれのサブカテゴリーや評価項目のねらいに合致した内容として記載していく必要があります。

②講評記載の留意点

評価というと「良くないこと」の指摘が強く出てしまうことがあります。本評価では「良い点(対象事業者では当たり前になっているが、自らは気づきにくい場合もあります)」も含めて評価対象事業者の特徴をバランス良く明らかにすることを目指しています。評価結果から現状を認識し、具体的に改善課題や変革課題を設定するのは、基本的に

は評価を受けた事業者自身が行うことです。

したがって評価結果の報告書では、事業者が改善課題を見つけ易い表現であることが望ましく、「こういう方法で改善すべきである」という具体的な提案を断定的に盛り込むことは避けます。具体策を盛り込む方が理解を得られやすいと判断される場合は、「例えば〇〇・・・」というレベルでの提示が適しています。改善提案を提示する場合には、強調したいレベルに応じて、「・・・する必要が認められる」・・・することが有効と思われる」「・・・検討することが望ましい」という表現を用いることが有効です。

改善が必要な点を指摘する場合、「レベルの低い部分を改善する」、「良い点をさらに良くして他の事業者と差別化を図る」という二つの視点があります。評価結果報告書は、評価対象事業者の人たちや利用者等が読んで理解できる表現にします。対象事業者が大切にしている理念などの考え、実現したいと思っているビジョンなど将来の姿に照らして重要な関係があると思われる事項について重点的に記述します。

※ 評価の各プロセスの中で出てくる次の情報が、講評記載の参考になると考えられます。

- ☐ 利用者調査結果
- ☐ 自己評価結果
- ☐ 事前分析による評価の視点(確認事項)
- ☐ 訪問調査における評価項目の確認やインタビュー、見学等で得られた情報
- ☐ 事業者から提供された各種資料
- ☐ 福祉業界全体や当該サービスを取り巻く動向に関する情報
- ☐ その他関連情報

講評の内容は厳しくてもその内容を受け入れ、上を目指して一步踏み出そうとする気持ちが事業者に起こるような記述に努めます。その前提として「事業者の改善に役立ちたい」という評価者の強い思いを持ち、それを表現することが必要です。評価結果報告書は福祉サービス第三者評価の命と言えます。評価者は、自分が事業者としてその報告書を受け取った場合に、本当に納得ができ、対価としてふさわしいと思われるかどうか確認しながら進めます。

2 添付資料のとりまとめ

事業者には結果を報告する際には、評価結果の報告書だけでなく、利用者調査や職員自己評価その他の結果から得られた成果も、フィードバックします。訪問調査前に多様な方法で事前分析した場合、その内容なども可能な範囲で事業者に情報提供します。

(1) 統計的な資料

自己評価における評価項目の評点の分析結果や、職員による自由記述等を、表やグラフにして示すなど、見やすくわかりやすい工夫をします。

※利用者調査の標準調査票には、記入者の属性を問う項目が設けられていますが、こうしたデータは単に集計するのではなく、クロス集計などに活用することで、説得力のある結果に結びつきます。

(2) 自由回答（記述）の資料

経営層の自己評価での記述以外にも自由回答などさまざまな声が集まっていますので、全体の傾向がわかるようにフィードバックします。

自由記述には下記のようなものがあります。

- 職員自由記述
- 利用者調査の自由回答欄
- 「聞き取り調査」で書き取った回答内容

注意!

以下のような記述内容は加工が必要です。

- 回答した利用者が特定できるような記述
- 利用者や職員の回答に他の職員や利用者などの関係者が「名指し」で記載されている場合
(固有名詞ではなくても、明らかに特定できる場合があるので要注意)
- 評価結果報告書に「利用者調査の回答数が3未満」で公表できないデータがある場合、事業者に公表の同意を確認する方法

※固有名詞の部分は伏字にする、回答をグループ化してまとめるなどの工夫が必要です。また事業者は利用者と密接に関わっているため、一般的には個人が特定できないと思われる場合でも、慎重な記述が必要な場合があります。

※福祉サービス第三者評価の対象事業者には、利用者や職員の数が非常に少数なために、フィードバック内容から個人が特定できてしまう場合があります。十分注意してください。

※事業者にとっては日常的に使用する文言や専門用語であっても、公表された際に「一般的ではない、わかりにくい」と思われる場合があります。そうした表現については、避けるようにする、あるいは説明を付け加えるなどの工夫が必要です。

STEP10 事業者への報告【フィードバック】

《ポイント》

- 事業者へ評価結果を報告する。
- 評価結果の報告書に基づいた、説明・質疑応答など議論の場とする。
- 事業者と評価機関で見解の相違がある箇所を重点的に確認する。必要に応じて、フィードバック時の合意にもとづき、報告書（表現等）を修正する。

1 事業者への報告の準備

- ・ フィードバックレポートや評価結果報告書は事前に事業者へ送付し、内容に疑義がある箇所はあらかじめ質問事項として受けておくとしスムーズに進めることができます。
- ・ 日程の調整を行い、事業者と話し合っ
- 報告会への参加者を決定します。
（できるだけ、経営層のみならず多くの参加を得ることが望ましい）
- ・ 質問事項に対する回答を用意します。
- ・ 必要人数分の資料を用意します。

2 評価報告のポイント

一方通行の報告とならないよう、以下のような点に留意します。

①	評価の意義を再確認する	本サービス評価の意義と目的を確認した上で、報告に入ります。
②	評価の視点を説明する	評価機関として、評価の際に特に留意した点を説明します。
③	評価結果の共有をする	良い結果であっても厳しい結果であっても、相互に納得することが大切です。この段階で事実誤認があった場合は、必要に応じて評点や表現を修正します。
④	十分に 質疑応答の時間をとる	事業者からの質問を十分に受け、不明点を残さないようにします。
⑤	次への一步を踏み出せる ような内容とする	評価結果を踏まえて、事業者自身が現状（良い点・改善する必要がある点）を把握でき、新たな取り組みに向けての方向性がつかめれば、本評価の目的は達成されたといえます。

利用者・事業者双方に価値のあるフィードバックを！

第三者評価を実施した事業者にアンケートをお願いしています。いくつか抜粋してご紹介しますと・・・。

☆「気づきが明確に整理され、今後に活きる。」

☆「初めてだったので、新鮮な気持ちで職員全員で協力して取り組み、施設内で一体感を持てた。」

☆「あらためて自分達が実行しているケア、運営等々振り返ることができてよかった。足りない部分もわかり頑張ろうと思いました。」

☆「分析シートを記入することによって、施設で実際に行っていることや、足りないことなどが確認できた。」

☆「日々忙しく過ぎていってしまい、やっているつもりでいたことも、改めて見直しができてよかった。」

☆「第三者の目から自分たちのサービスを見て頂くことで、自分達では気付かない点を指摘して頂けるので、サービスの質の向上に役立つと思っている。」

STEP11 機構への報告

《ポイント》

- 評価結果は、とうきょう福祉ナビゲーションにて公表することが前提となっている。
- フィードバックの際、事業者には評価結果の内容をよく説明し、公表に対する同意・不同意等の意向を確認してから、「福祉サービス第三者評価結果報告書」を機構へ提出する。

1 機構へ提出する評価結果報告書の様式

機構へ提出する「福祉サービス第三者評価結果報告書」の様式は、年度ごと、サービス種別ごとに定められています。

評価機関には、電子媒体の評価結果報告書入力フォーム（Microsoft Excel 形式）を配付しています。評価結果報告書入力フォーム（Microsoft Excel 形式）のシート構成は下表のとおりです。

各カテゴリー等の講評に対してタイトルを記載する欄を設けています。これは、利用者のサービス選択に資する情報を、福ナビの「評価結果ダイジェスト画面」でより見やすくするためのものです。

シート名	記載する内容
評価結果報告書（表紙）	・評価を実施した評価者氏名 ・評価対象事業者名称 ・利用者調査実施時期 ・事業評価実施時期 ・コメント等、評価実施の経過 ・結果の公表についての事業者による同意の確認
利用者調査	・調査対象、調査方法 ・利用者調査全体のコメント ・アンケート方式・聞き取り方式の調査結果（実数、コメント） ・場面観察方式の調査結果（実施が必要な場合）
組織マネジメント	組織マネジメント項目（カテゴリー1～5、7、8） ・カテゴリー1～5、7についての講評（タイトル、本文） ・評価項目の評点 ・標準項目の確認状況等
サービス分析	サービス提供のプロセス項目（カテゴリー6） ・サブカテゴリー1～3、5、6についての講評（タイトル、本文） ・評価項目の評点 ・標準項目の確認状況等
	サービスの実施項目（カテゴリー6サブカテゴリー4） ・評価項目についての講評（タイトル、本文）と評点 ・標準項目の確認状況等
利用者保護（サービス項目を中心とした評価のみ）	利用者保護に関する項目 ・評価項目についての評点 ・標準項目の確認状況等
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（該当する評価項目、タイトル、本文）3つ以内
全体の評価講評	・「特に良いと思う点」3つ（タイトル、本文） ・「特に改善する必要があると思う点」3つ（タイトル、本文）（サービス項目を中心とした評価については、2つ以上3つ以内で記述すること）

2 評価結果報告書の作成にあたっての注意点

(1) 評価結果報告書の記載内容

① プライバシーの保護

評価結果報告書により提出された評価結果は、とうきょう福祉ナビゲーションによりインターネットを介して公表します。利用者本人や家族を含む不特定多数の方が閲覧することになりますので、特に利用者に関するプライバシーの保護については必ず徹底してください。

② 専門用語等の多用

専門用語や略称の使用には配慮が必要です。評価結果を閲覧した方の誰もが理解できるように、表現の言い換えをしていただくか、言い換えが難しい場合は、解説をつける等の工夫を行ってください。

③ 固有名詞の使用

評価結果は中立的な立場である機構が公表するものですから、固有名詞（地名・役所名は除く）はできるだけ使用しないよう、記載内容に工夫を行ってください。

また、固有名詞を使用することにより、かえって記載内容が理解しづらくなってしまうこともありますので、固有名詞は使用せず、誰が閲覧しても事業者の現状や課題が理解できるような表現に言い換えをしてください。

④ 誤字・脱字等

評価結果報告書の記載内容の誤字・脱字等については、原則として機構では修正を行わず、原文のまま公表します。そのため、評価結果報告書の作成にあたっては、誤字・脱字等がないよう十分注意するとともに、提出時には再度一読して確認をしてください。

(2) 評価結果報告書入力フォーム

(Microsoft Excel 形式)

① 使用する報告書入力フォーム

評価機関に配付している報告書入力フォームは、年度ごと、サービス種別ごとに定められています。必ず当該年度、当該サービス種別の最新の報告書入力フォームを使用してください。

② システム上の制約と禁止事項

評価結果情報には、とうきょう福祉ナビゲーションのシステム上、一定の制約事項があります（講評の文字数が 256 文字以内に限定されているなど）。

報告書入力フォームには、とうきょう福祉ナビゲーションへ円滑に評価結果情報を取り込めるように、これらの制約事項を確認できる仕掛けが組み込まれています（一部の項目に計算式を含んでいたりと、保護をかけています）。

しかし、以下のような行為を行うと、報告書入力フォームに組み込まれた計算式等が壊れ、とうきょう福祉ナビゲーションに評価結果情報を取り込めなくなることがありますので、これらの行為は絶対に行わないでください。計算式等が壊れた場合は修復できませんので、もう一度最初から別の報告書入力フォームに入力する必要があります。（詳細は、報告書入力フォームと合わせて配付している操作マニュアルを参照してください。）

- ・セルのコピー・貼付
- ・セルの結合
- ・行や列の挿入・削除
- ・シートのコピー・貼付
- ・シート名の変更
- ・保護の解除
- ・枠の調整 等

文章のコピー・貼付を行いたい場合は、セルをダブルクリックするなどにより編集状態にしたうえで、文章のみを貼付してください。

表紙
〔確認ポイント〕

「一貫して」当該評価を実施した評価者を入力してください。
「一貫して」とは、利用者調査の実施から評価結果報告書作成まで関与することを意味します。

また、評価を実施した評価者については、利用者調査開始時（利用者調査票の配付日）までに評価機関から「所属評価者名簿」の提出により、当該評価機関の評価者として登録手続きが完了している必要があります。

機構に提出する日をご記入ください。機構へ持参する場合は「持参日」を、郵送する場合は「投函日」を入力してください。
年は西暦でご記入ください。

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

電話番号

代表者氏名

機構

半角数字で入力してください。

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	担当分野	修了者番号
	①	☐ 福祉 ☐ 経営	
	②	☐ 福祉 ☐ 経営	
	③	☐ 福祉 ☐ 経営	
	④	☐ 福祉 ☐ 経営	
	⑤	☐ 福祉 ☐ 経営	
	⑥	☐ 福祉 ☐ 経営	

半角英数字で入力してください。

福祉サービス種別 指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】

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

評価者が当該評価において担当した分野を選択してください。
評価者養成講習の受講資格要件の区分とは異なります。
（※サービス項目を中心とした評価の場合は不要）

事業所の代表者の役職名と氏名を入力してください。

評価対象事業所の正式名称（認可や指定を受けている名称）を入力してください。法人名は不要です。

表紙
〔確認ポイント〕

契約日：
契約を締結した日を入力してください。

利用者調査票配付日：
アンケート方式で調査票を利用者に配付した日、聞き取り方式で利用者に聞き取りを開始した日を入力してください。
アンケート方式・聞き取り方式の両方を実施した場合は、いずれか早く開始した日を入力してください。

利用者調査結果報告日：
訪問調査前に利用者調査の集計・分析した結果を事業者に提出した日を入力してください。

自己評価の調査票配付日：
経営層合議用・職員用の調査票のいずれかの配付を開始した日を入力してください。

自己評価結果報告日：
訪問調査前に経営層・職員の自己評価の集計・分析した結果を事業者に提出した日を入力してください。

訪問調査日：
事業者の訪問調査を開始した日を入力してください。

評価合議日：
評価結果の合議を行った日を入力してください。合議が数日に渡った場合は代表的な日を入力してください。

(評価の各プロセスの年月日が評価手法に沿った流れになっていない等の場合は、エラーメッセージが表示されます。)

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
(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)

第三者性を確保するための取り組みや補助者の活用等、評価の信頼性を高めるために工夫した内容について256文字以内で入力してください。

事業者の代表者に評価結果の公表の同意について確認し、該当するいずれか一つを選択してください。

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

事業者にフィードバックを行い、事業者の代表者が、評価結果の公表について、同意の確認した日(押印した日)を入力してください。
当該年度の評価は、当該年度末までの日付しか入力できません。

事業者の代表者の氏名または本評価の契約者の氏名を入力してください。

文章のコピー・貼付を行いたい場合は、セルをダブルクリックするなどにより編集状態にしたうえで、文章のみを貼付してください。

利用者調査の評価結果報告書記載上の確認ポイントは、
「利用者調査ガイドライン」(P72、82)を参照

組織マネジメント 〔確認ポイント〕

「標準項目」の内容が確認できた場合は「あり」、確認できなかった場合は「なし」をチェックしてください。
(評価基準と定義についてはP11を参照してください。)

評点は標準項目のチェック等の状況により、自動的に表示されます。
評点を直接入力することはできません。
標準項目のチェック漏れ等がある場合は、エラーメッセージが表示されます。
(評価基準と定義についてはP11を参照してください。)

〔組織マネジメント：指定介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）〕		《事業所名：》	
I 組織マネジメント項目(カテゴリ1～5、7、8)			
No.	共通評価項目		
1	カテゴリ1		
サブカテゴリ1(1-1)			
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		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況	
評価項目1	標準項目の「あり」「なし」を選択してください		
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	評点()		
評価	標準項目		
○あり ○なし	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)を明示している	○非該当	
○あり ○なし	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、職員の理解が深まるような取り組みを行っている	○非該当	
○あり ○なし	3. 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	○非該当	
○あり ○なし	4. 重要な意思決定や判断に迷ったときに、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を思い起こすことができる取り組みを行っている(会議中に確認できるなど)	○非該当	
評価結果	標準項目の「あり」「なし」を選択してください		
サブカテゴリごとの標準項目の実施状況が自動的に表示されます。		評点()	
表示は分数で、分母はサブカテゴリごとの標準項目の総数(『非該当』がチェックされた標準項目の数を除きます)、分子は、『あり』がチェックされた標準項目の数が表示されます。		○非該当	
○あり ○なし	2. 経営層は、自らの役割と責任に基づいて行動している	○非該当	

「標準項目」は、全ての事業者が標準的に実施していること、または、実施するための取り組みがあることが必要と認められる事項として項目設定をしていますので、原則として「非該当」は選択しないでください。
(「非該当」の取り扱いについてはP325を参照してください。)

文章のコピー・貼付を行いたい場合は、セルをダブルクリックするなどにより編集状態にしたうえで、文章のみを貼付してください。

組織マネジメント 〔確認ポイント〕

評価項目2 個人情報保護は、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえて保護・共有している		標準項目の「あり」「なし」を選択してください 評点()
評価	1. 事業所で扱っている個人情報の利用目的を明示している	「Ⅰ 組織マネジメント項目」については各カテゴリー、「Ⅱ サービス提供のプロセス項目」は各サブカテゴリー、「Ⅲ サービスの実施項目」については各評価項目についての講評を必ず1つ以上入力してください。 評点では表現しきれない事業者の実態や課題、サービスの質等について「講評」欄に入力します。 1つの講評には、40文字以内の講評タイトルと256文字以内の講評本文の両方を入力します。講評タイトルと本文のどちらかに入力がない場合は、エラーメッセージが表示されます。 また、講評は3つまで入力することができますが、上から順に入力してください。
○あり ○なし	2. 個人情報の保護に関する規定を明示している	
○あり ○なし	3. 開示請求に対する対応方法を明示している	
○あり ○なし	4. 個人情報の保護について職員(実習生やボランティア)が行っている	
カテゴリー7の講評		
講評タイトル入力欄①		
講評本文入力欄①		
講評タイトル入力欄②		
講評本文入力欄②		
講評タイトル入力欄③		
講評本文入力欄③		
カテゴリー8		
8	カテゴリー1～7に関する活動成果	
サブカテゴリー1		
前年度と比べ、事業所の方向性の明確化や関係者への周知、地域・社会への責任の面で向上している		
評価項目1	前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている	評点を選択してください ○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
・カテゴリー1:「リーダーシップと意思決定」		
・カテゴリー2:「経営における社会的責任」		
・カテゴリー4:「計画の策定と着実な実行」		
改善の成果		「改善の成果」を入力してください
改善成果タイトル入力欄		改善成果の内容について、40文字以内のタイトルと512文字以内の本文の両方を入力してください。 改善に向けた計画的な取り組みが行われていた場合は、その改善の成果について何がどのように改善されたのかを具体的に 入力してください。 なお、「改善に向けた計画的な取り組みが行われていない」の場合は、入力を省略することができます。
改善成果本文入力欄		

文章のコピー・貼付を行いたい場合は、セルをダブルクリックするなどにより編集状態にしたうえで、文章のみを貼付してください。

**事業者が特に力を入れている
取り組み〔確認ポイント〕**

〔事業者が特に力を入れている取り組み：指定介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）〕

▼を押すと評価項目の番号のリストが表示されるので、その中から取り上げる取り組みと関連する評価項目を一つ選択してください。

事業者が特に力を入れている取り組み①		タイトル①、本文①を入力してください
評価項目	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
タイトル①	評価項目が選択されると、その評価項目の文章が自動的に表示されます。	
内容①	事業者との対話に基づいて確認された、「事業者が特に力を入れている取り組み」の具体的な内容を40文字以内のタイトルと512文字以内の本文の両方を入力してください	

事業者が特に力を入れている取り組み②	
評価項目	①から順に入力してください。
タイトル②	
内容②	

事業者が特に力を入れている取り組み③	
評価項目	
タイトル③	
内容③	

文章のコピー・貼付を行いたい場合は、セルをダブルクリックするなどにより編集状態にしたうえで、文章のみを貼付してください。

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	64文字以内のタイトルを入力してください。 利用者調査及び事業評価全体を総合的に勘案し、特に良いと思う点を必ず3つ、それぞれ256文字以内で入力してください。 (※サービス項目を中心とした評価の場合は2つ以上3つ以内)
	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	利用者調査及び事業評価全体を総合的に勘案し、さらなる改善が望まれる点を必ず3つ、それぞれ256文字以内で入力してください。 (※サービス項目を中心とした評価の場合は2つ以上3つ以内)
	内容	
2	タイトル	
	内容	
3	タイトル	
	内容	

文章のコピー・貼付を行いたい場合は、セルをダブルクリップするなどにより編集状態にしたうえで、文章のみを貼付してください。

3 評価結果の報告・公表の手順等

以下の手順で評価結果の報告・公表を行います。

- (1) 評価機関は、事業者にフィードバックを行い、あわせて機構の定める評価結果報告書により公表についての同意を確認します。
- (2) 評価機関は、フィードバック終了後（事業者の公表の同意・不同意にかかわらず）30日以内に、評価結果報告書を機構へ提出します。報告書は以下のとおり2つの媒体により提出します。

① 紙媒体の評価結果報告書

事業者代表者が、評価結果の公表について同意の確認をし、押印したものを機構に持参または郵送する。

② 電子媒体の評価結果報告書

Microsoft Excel 形式の評価結果報告書入力フォームをCD-R、メール等により機構へ提出する。

- (2)-1 評価機関は、事業者から評価結果の全部の公表についての同意が得られなかった場合には、事業者が公表を望まない理由を記載した理由書を附して、評価結果報告書を機構へ提出します。

その場合、公表を望まない旨が附されていることが認証・公表委員会に報告され、とうきょう福祉ナビゲーションの公表画面では「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)-2 評価機関は、事業者から評価結果等の一部の公表について同意が得られなかった場合には、上記(2)-1と同様の取り扱いとなりますが、その他に事業者が同意した部分のみの評価結果を記載した評価結果報告書についても機構へ提出します。

公表画面では、下表の区分ごとに公表しますので、不同意となった部分を含む区分については「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、該当する区分の評価結果は公表されません。

区分	公表内容
評価講評	①評価実施期間等評価の概要に関する項目
	②評価結果全体の講評に関するコメント
	③評価を実施した評価機関・評価者に関する情報等
利用者調査	①利用者調査実施期間等概要に関する項目
	②共通評価項目に対する回答内容
	③利用者調査全体に関するコメント
事業評価	①事業評価実施期間等概要に関する項目
	②共通評価項目に対する評点等
	③共通評価項目に関するコメント等

- (3) 機構は、評価結果報告書を受領後30日以内に、とうきょう福祉ナビゲーションにおいて評価結果を公表します。

機構に提出する評価結果報告書等の詳細

	すべての項目を記載した評価結果報告書		不同意部分の結果を除いた評価結果報告書		公表不同意の理由書(注)
	紙媒体	電子媒体	紙媒体	電子媒体	
公表同意	○	○	——	——	——
一部不同意	○	○	○	○	○
全部不同意	○	○	——	——	○

(注)公表不同意の理由書は、事業者が機構宛に作成し、評価機関が報告書と共に機構へ提出する。

評価結果報告書を提出する前にもう一度ご確認ください。

福祉サービス第三者評価結果報告書チェックシート

◆評価結果報告書全般について

・記述欄

評価結果は中立的な立場である推進機構が公表するものであるとともに、インターネットを通じて不特定多数の方がご覧になるものです。

- ☐ 公序良俗に反する不適切な表現はありませんか？
- ☐ プライバシーの保護は徹底されていますか？
- ☐ 誤字・脱字はありませんか？
- ☐ 専門用語、略語を多用していませんか？
- ☐ 固有名詞を使用していませんか？

・評価結果報告書入力フォーム(Microsoft Excel 形式)

評価結果報告書入力フォームはとうきょう福祉ナビゲーションへの情報出力が円滑に進むよう一部の項目に計算式が含まれていたり、保護がかけられています。

- ☐ セルのコピー・貼り付け、セルの結合、行や列の挿入・削除等を行っていますか？
(入力フォームが正しく機能しなくなる恐れがあります。)

◆評価結果報告書表紙について

- ☐ 評価者氏名欄には当該評価に「一貫して」関わった評価者のみを記載していますか？
※「一貫して」とは利用者調査の実施から評価結果報告書作成まで関与したことを意味します。
- ☐ 評価者は「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」の組み合わせになっていますか？
- ☐ 利用者調査結果報告日など評価の各プロセスの年月日は、評価手法に沿った流れになっていますか？

◆利用者調査について

- ☐ 各設問の回答数の合計は有効回答数に一致していますか？
※ただし、補助質問により回答者を絞り込んでいる設問（例：【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】この事業所を…）では、回答数の合計は有効回答数に必ずしも一致しません。

◆組織マネジメント、サービス分析について

- ☐ 各カテゴリーの講評等について、タイトルと本文の両方を記入していますか？
※福ナビの評価結果ダイジェスト画面では、講評のタイトルのみが表示され、評点の詳細画面では、講評のタイトルと内容の両方が表示されます。
- ☐ 標準項目の「あり」「なし」のチェック漏れはありませんか？
(評点の上にエラーメッセージが表示されていませんか？)

◆全体の評価講評について

- ☐ 「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3点ずつ記入していますか？

◆事前説明確認書について

- ☐ 評価実施前に事業者の説明した事前説明確認書（原本）を添付していますか？

全ての確認が終わりましたら、紙媒体と電子媒体により評価結果報告書を機構へ提出してください。

3 留意点

1 第三者性の確保

現在、福祉サービスを提供する事業所では、会計事務や調理業務等の外部委託及び経営コンサルティングの導入等を実施しています。

一方、評価機関においては、これらの業務を事業内容としているところもあることから、

評価機関及び評価者と事業所との関係について、「第三者性の確保」という観点からその徹底を図るため、以下の要綱に従って評価を実施することになります。

「福祉サービス第三者評価機関認証要綱」 第2条

(6号)

コンサルティング等で関係がある事業所の評価は行わないこと、サービス提供の面で関係がある場合も含めて評価は行わないことについて要綱で定めています。

(「評価機関と事業所の関係における評価機関の第三者性の確保について」 A)

(7号)

親子会社等、評価機関と事業所との間に出資関係がある場合（評価機関が子の場合・親の場合双方とも）についても評価を行わないことについて要綱で定めています。

(「評価機関と事業所の関係における評価機関の第三者性の確保について」 C)

(8号)

評価実施後にコンサルティング契約等で事業所と関係を持つことが、実施する評価に影響を与える可能性があることを勘案し、評価実施後3年間は当該事業所の事業に関係しては行けないことについて要綱で定めています。

(「評価機関と事業所の関係における評価機関の第三者性の確保について」 D)

(11号)

評価者に関しても、第6号と同様、コンサルティングやサービス提供の面で事業所との間に関係がある場合については、当該事業所の評価を行わないことについて要綱で定めています。

(「評価機関と事業所の関係における評価機関の第三者性の確保について」 B)

(1) 評価機関と事業所における評価機関の第三者性の確保について

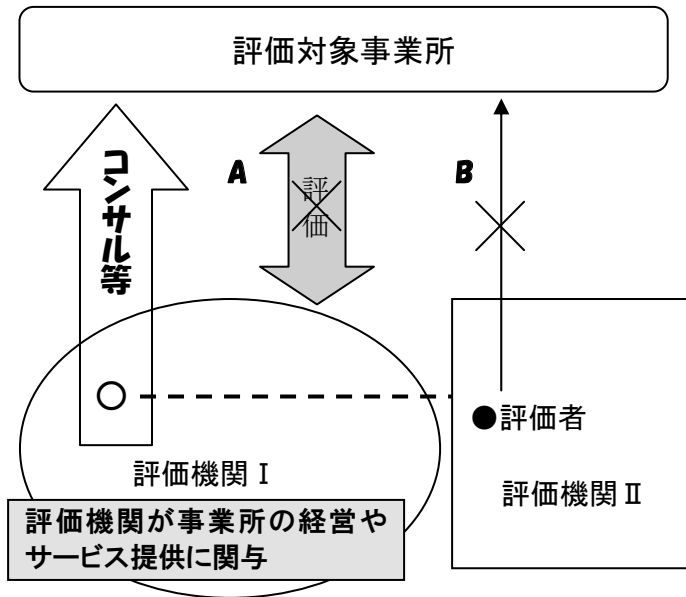
福祉サービス第三者評価認証要綱の規定において、評価機関と事業者の組織としての関係について「評価実施及び実施以前の関係」と「評価実施以降の関係」とに区分をして整理すると以下のとおりです。

【 評価機関(評価者)と事業所の関係 】

関 係		評価実施 の可否	要綱の 該当条項	備 考
評価 実施 及 び 実 施 以 前 の 関 係	A 評価機関が事業所の経営やサービス提供に関与している、または関与していた（コンサルティング、会計事務、調理など）場合	×	第 2 条 第 6 号	
	B 評価者が事業所の経営やサービス提供に関与している、または関与していた（コンサルティング、会計事務、調理など）場合	×	第 2 条 第 11 号	評価者が評価機関以外の組織に所属して事業所の経営や評価項目に関与している（関与していた）場合も該当する。
	C 評価機関と事業所の経営母体が同一である、またはそれに類する形態（親子会社など）である場合	×	第 2 条 第 7 号	
評価 実施 以 降 の 関 係	D 評価実施後に評価機関が事業所の経営やサービス提供に関与する場合	○	第 2 条 第 8 号	評価実施後 3 年間、当該事業所の経営やサービス提供に係る業務への関与は禁止。 評価が正しく行われない危険性を回避するため、評価実施の条件として、実施後 3 年間は事業所の経営やサービス提供に係ることを禁止する。 (機構で公表画面上に「評価機関は評価した事業所の経営やサービス提供に評価実施後 3 年間は関与しない」旨の表示を行う)

(A～Dの関係はP. 54に図で表示)

① 評価機関・評価者が事業所と業務上の関わりがある場合の評価実施の制限



A 評価機関が事業所の経営やサービス提供に関与している場合（コンサルタント、会計事務、調理など）

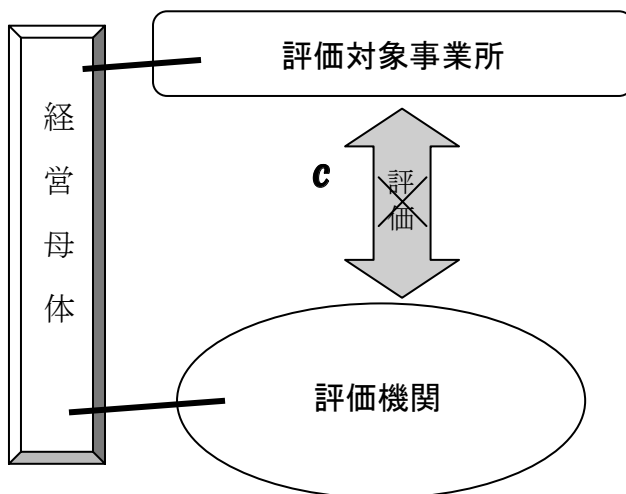
2条6号

B 評価者が事業所の経営やサービス提供に関与している場合（コンサルタント、会計事務、調理など）

2条11号

〈理由〉評価機関や評価者が経営やサービス提供に関わっている事業所の評価をすることは、自らの仕事を評価することになるため。

② 事業所と評価機関の経営母体が同一等の形態の場合における評価実施の制限

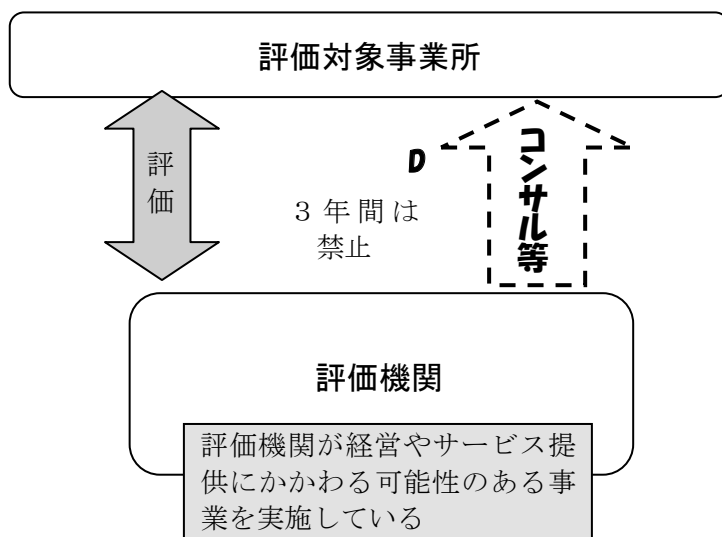


C 評価機関と事業所の経営母体が同一である、またはそれに類する形態である場合

2条7号

〈理由〉評価機関と事業所の経営母体が同一の場合、別組織の形態をとっていても第三者とは解しがたい。

③ 評価実施後に評価機関が事業者と業務上の関わりを持つことへの制限



D 評価実施後3年間は評価機関が事業所の経営やサービス提供に関与する場合

2条8号

〈理由〉他の仕事を獲得する手段としての評価ではないかという疑念を持たれる可能性があるため。

2 事業形態による留意点等

以下のような事例において一律のルール化は困難なため、個々の実情に応じた実施方法を整理する目安として、それぞれの事例における留意点等を示します。

(1) 事業所の運営形態による留意点

次の a・b・c に該当するような場合は、自己評価を実施する前に事業所に十分説明をし、共通理解を図ったうえで実施してください。

a. 大規模法人の事業所や公立施設など、事業所に上部組織がある場合

○経営層（運営管理者含む）とは、原則として直接その事業所に運営責任を負っている施設長（園長）・副施設長（副園長）・事務長等です。

○上部組織の方針が事業所の運営に影響を持っている場合は、その方針が事業所に伝えられ、事業所の経営層（運営管理者含む）がそれを十分理解し、事業所としての目標を定め行動しているかを視点に評価して下さい。

○上部組織の方針を確認するため、自己評価にあたって、必要ならば法人本部や自治体の所管課と相談することもできます。なお、訪問調査時に上部組織の担当者の同席は必ずしも必要としません。

b. 大規模法人の事業所等のうち、経営の基本方針・財務・人事等が切り離され、現場の責任者にはサービスの具体的な実施のみが委ねられている場合の取り扱い

○現場責任者以外に事業所の運営に責任を負っている本部の担当者も、経営層（運営管理者含む）として自己評価に参加してもらいます。訪問調査時にも原則として同席を求めます。

c. 事業所の規模が小さく、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場合

○全員が経営層（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は省略することができます。

(2) 同一法人の複数事業所を同一の契約で評価する場合の方法

一法人の複数事業所を同一の契約で評価実施する場合で、次の a・b に該当するような場合は、自己評価の実施において次のように効率的にすすめることができます。

a. 同一のサービス種別を複数実施する場合で、経営の基本方針、財務、人事が法人本部の所管となっており、各事業所にはこれらにかかる権限が極めて限定的である場合（公立保育所・訪問介護事業所・認知症高齢者グループホーム・認証保育所などでこれに類する例がみられます）

○組織マネジメント分析シート等の記入は全体で一つにすることも可能です。サービス分析シート「6 サービス提供のプロセス」の部分（経営層（運営管理者含む）用及び職員用）は各事業所で記入します。ヒアリングは各事業所で実施しますので、各事業所の責任者（経営層（運営管理者含む））がヒアリングに答えられるよう内容を理解しておいてもらいます。必要ならば、本部の担当者に同席を求めます。

b. サービス種別は異なるが、一体的に運営されている場合（特養、デイ、ショートなど）

○組織マネジメント分析シート等の共通部分は、全体で一つにすることも可能です。サービス分析シート「6 サービス提供のプロセス」の部分は、評価項目により共通部分は兼用しても構いません。

ヒアリングには各部門の担当者に同席を求めます。

〔(2)a、b の場合の、効率的な自己評価実施の具体的な方法については、次頁「自己評価方法の工夫について」をご参照ください〕

3 自己評価方法の工夫について

福祉サービス第三者評価の実施において、事業者の自己評価は、事業評価の第一段階として重要ですが、事業者にとっては相当の労力と時間を要し負担となるものです。

これまでも事業者の自己評価の負担軽減に向けた工夫は、評価機関それぞれに取り組んで

いただいたところですが、以下の方法は、そうした評価機関の工夫と同様に事業者の自己評価時の負担軽減を図るひとつの実施例です。

これらの自己評価で使用する標準調査票については、既存資料を活用していただくほか、一部新たな標準調査票の用意をしています。

○「組織マネジメント項目共通シート」を使用する評価方法・・・・・・・・・・P.57 参照

※施設系サービスに在宅系サービスを併設している場合

※同一の事業所で複数のサービスを実施している場合

【「組織マネジメント項目共通シート」を使用する評価方法が有効な事業者等の例】

○施設系サービスに在宅系サービスを併設している(例:特別養護老人ホーム+ショートステイ)

○同一の事業所で複数のサービスを実施している(例:居宅介護支援+訪問介護)

事業者の自己評価への意欲は、評価者に対する信頼感から・・・

自己評価をすることにより「気づき」につながる、という事業者の声はよく聞かれます。事業評価の第1段階として自己評価は重要ですが、初めて評価実施に取り組もうとする事業者が自己評価の意義を理解しようとする時、評価者に対する印象が大きく影響しているようです。

事業者アンケートの結果においても、

「評価機関を決定した理由」について、「知り合い・関係者からのすすめ」と「評価機関としての信頼性」とを合わせると約35%になります。

評価機関に対する信頼性は、評価実施を円滑に進める上で大切なだけでなく、評価機関の選定時においても事業者の判断基準として重要です。

複数のサービスを実施している事業者の自己評価を効率的に !!

「組織マネジメント項目共通シート※」を使用する評価方法

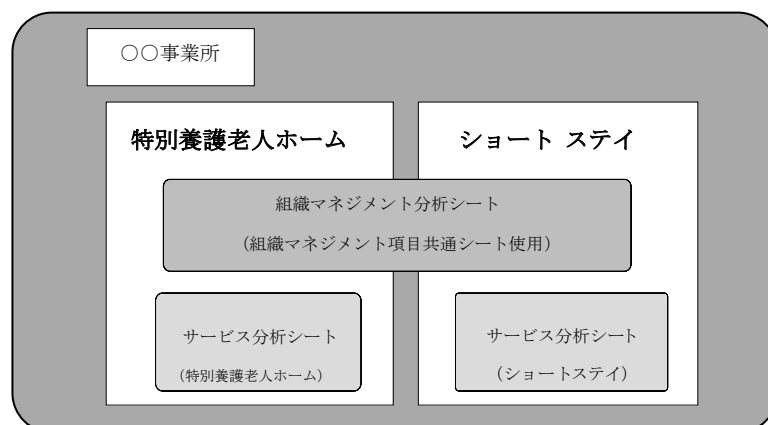
※事業プロフィールⅡ、組織マネジメント項目共通シート（経営層合議用）

《経営層による自己評価の実施イメージ図》

※特養＋ショートの場合

複数サービスを同時に評価実施する場合、サービスごとに組織マネジメント分析シート（経営層合議用）を別々に作成することは事業者にとって負担の大きいものです。そこで、組織マネジメント項目をまとめて記入できる「組織マネジメント項目共通シート」を自己評価シートの一例として用意し、

事業者の自己評価を効率的に実施できるようにしました。サービスごとに違いがある場合は、項目ごとに設けた「備考欄」（次頁シート例①・②参照）を活用します。



【経営層による自己評価で使用するシート類】

- 1) 事業プロフィールⅠ・・・サービス種別ごとに記入 ※既存の資料を活用可
- 2) 事業プロフィールⅡ（組織マネジメント項目共通シート版）・・・各サービスの違いは備考欄に記入
※シート例①参照
- 3) 組織マネジメント項目共通シート（経営層合議用）・・・各サービスの違いは備考欄に記入
※シート例②参照
- 4) サービス分析シート・・・サービス種別ごとに記入

■実施上の留意点

○ 「組織マネジメント項目共通シート」は、経営の基本方針、財務、人事等、組織面が複数のサービスにわたって一体的に運営されているような事業者について、その複数サービス分の自己評価をまとめて実施する際に有効なシートです。事業者の状況によってはサービス種別ごとに別々に自己評価のシートを作成したほうが良い場合もあります。事業者の状況や考え方、評価機関の方針等を考慮した上で使用することが重要です。

○ 事業者の自己評価で「組織マネジメント項目共通シート」を使用するほかは、従来どおりの評価プロセスで実施します。組織マネジメント項目の評価結果が共通になるということではなく、評価結果報告書もサービス種別ごとに作成しますので、十分ご注意ください。

- 複数サービスで同時に評価を実施する際には、利用者調査の対象者が重複する場合があります。（例、ショートステイ+デイサービス、居宅介護支援+訪問介護の利用者）
- そのような場合には、利用者がサービス種別を区別しやすいように、利用者調査票表紙の色分けや配布時期の分けするなど、評価機関でさまざまな工夫をしていただくことが大切です。

シート例①

組織マネジメント項目共通シート版	
事業プロフィールⅡ	
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（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）	上欄に記載された内容と異なる点がある場合、この備考欄に、サービス種別名等と併せて記載します。
1) 2) 3) 【備考】	
2 サービス提供の考え方について記述 （以下、省略）	

シート例②

組織マネジメント共通シート（抜粋）			
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 1-1-1 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 〔ねらい〕・理念、基本方針を達成するためにそれをわかるように示しているか ・それを職員の日頃の行動に結びつけるための取り組みを行っているか			
	標準項目	私たちの実践例	その実践の記録等
☐	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）を明示している		
☐	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、職員の理解が深まるような取り組みを行っている		
☐	3 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	「私たちの実践例」「記録等」欄に記載された内容と異なる点がある場合に、こちらの欄に、サービス種別名等と併せて、具体的に記載します。	
☐	4 重要な意思決定や判断に迷ったときに、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）を思い起こすことができる取り組みを行っている（会議中に確認できるなど）		

○「組織マネジメント項目共通シート」と「事業プロフィールⅡ（組織マネジメント項目共通シート版）」については、他の標準調査票と同様に、事業者の状態や評価機関の考えに合わせて工夫していただくことが可能です。

○機構が例示するシートについては、福ナビからダウンロードできます。

4 よくある質問と回答

評価機関や評価者からよく寄せられる質問について、評価を実施するプロセスに沿って回答します。

(1) 評点基準についての質問

質 問		回 答	参照 ページ
1	標準項目を「あり」と判断する際に、「根拠が示せること」が要件として挙げられていますが、「根拠」の客観性はどこまで求められるのでしょうか？ 例) 書類などの物的証拠がある場合のみ？ 職員や利用者の証言？	平成17年度の評価手法の改正は、評点のブレ幅を少なくすることが大きな課題でした。客観性を確保するためにも、目で確認できるものを根拠としていただきたいと思います（ただし、根拠は「事業者が実践していること」の根拠ですので、何か書類があればいいというものではありません）。	P8～14 P33～ 34
2	標準項目のチェックでは「その根拠が示せること」が強調されていますが、グループホーム等の小規模事業所では、資料やマニュアルはないが、口頭で徹底して実施している例が多いように見受けられます。このような場合「チェック」はつけられませんが、やむを得ないと考えのでしょうか？	東京都の評価の特徴は、しくみを評価することにあります。 口頭での徹底でしくみが機能していると客観的に確認することは困難かと思われます。	P8～14 P33～ 34
3	カテゴリー8（活動の成果について）の評価を行う際、「根拠が示せること」が条件となるのでしょうか？ また、開設間もない事業所の場合どうやって比較するのでしょうか？	カテゴリー8についても、各評価項目の趣旨に則った成果について確認が必要です。確認とは目で見ることができる客観的な事実を見つけ、示すことです。 開設間もない事業所の場合も、比較可能な期間、たとえば開設時との比較で得られた定量的あるいは定性的な向上・改善状況を、資料等によりご確認ください。	P8 P115

(2) 利用者調査についての質問

質 問		回 答	参照 ページ
1	利用者調査を「聞き取り方式」で行う場合、一人の利用者に対して2名の評価者が行う（一人が質問し、他の一人が観察をする等）ことが必要でしょうか？	利用者調査は別の定めるサービスを除き、2人以上の評価者で実施することが必要ですが、利用者一人に対して聞き取り方式を行う評価者数の定めはありません。	P7
2	訪問介護の利用者調査において、事業者と利用者の承諾を得たうえで各利用者宅を訪れ、調査を行うことは可能でしょうか？	訪問系サービスの利用者調査では、プライバシー保護への配慮から、仮に事業者や利用者が承諾したとしても利用者宅に評価者が訪問して調査を行うことは厳禁です。	P30 P68
3	利用者調査の回答で「どちらともいえない」「無回答」「非該当」の違いがよくわかりません。 例えば、認知症の方に聞き取りをしていてきちんとした回答がえられなかった場合は「非該当」になるのでしょうか？	利用者調査の回答には「はい」「いいえ」のほかに、「どちらともいえない」「無回答」「非該当」の場合があります。「どちらともいえない」は問いかけの主旨に対して「はい」でも「いいえ」でもない回答であり、「無回答」は「はい」でも「いいえ」でも「どちらともいえない」でもない場合ということになります。 また、「非該当」は項目の内容に利用者の状況が当てはまらない（例えば共通評価項目に示されたサービスを利用していない）場合を意味します。これらの振り分け基準を、評価機関内で明確にしておくことが重要です。 とくに聞き取り方式では、利用者の返答がすぐに「はい」「いいえ」に分類できないことも多いと思われますが、利用者への問いかけ方を変えてみるなど、回答を引き出す工夫をお願いします。	P72

質 問		回 答	参照 ページ
4	利用者調査で「アンケート方式」と「聞き取り方式」を併用できるようになっていますが、具体的にはどのように扱えばよいのか？	以前は利用者調査の実施方法はサービス種別ごとに機構が定めていましたが、19年度より入所系サービスの場合は「アンケート方式」、「聞き取り方式」のいずれかを、利用者の状況に合わせて選択できるようになりました（一事業者において2つの方式を併用した場合、回答の集計値を合算し公表します）。 なお、入所系サービスについて、アンケート方式、聞き取り方式を併用しても有効回答者数が3未満だった場合は「場面観察方式」を行い、補完情報として公表することとなっています。 利用者調査の実施方法については、「利用者調査ガイドライン」をご確認ください。	P64～73
5	利用者調査の共通評価項目の文言と、標準調査票の文言が違っているのはどういうことでしょうか？	19年度からアンケート方式で調査する際にも、共通評価項目の内容に則った質問文を評価機関が工夫し、作成できるようになりました。 機構が提示する標準調査票には質問文例が載っておりますが、あくまで一例ですので、より多くの利用者の声をあつめることができるよう、事業者の方とよく相談して利用者に理解されやすい質問文にするなどの工夫をお願いします。	P64～73

(3) 具体的な評価実施についての質問

質 問		回 答	参照 ページ
1	「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評価結果報告書作成まで一貫して行う」と通知にありますが、急病や事故などで評価者が関われなくなった場合はどうしたらよいですか？	急病や事故など不測の事態が生じて、評価者が一貫して評価にかかわれなくなった場合、機構あて、すみやかにご連絡ください。機構に連絡しないで、引き続き評価を実施した場合には、手法が守られていないと見なされることがあります。	P7 P317～318
2	経営層の定義がよくわかりません。法人が複数の施設を運営している場合、経営層は施設長まででよいのでしょうか？ または、法人の経営層まで含むのでしょうか？	原則として直接当該事業所に運営責任を負っている施設長、副施設長、事務長、各部門の長など重要事項を決定する会議に参加するメンバーとし、実際に誰が経営層（運営管理者含む）に該当するかについては、事業所と協議して決定することとしています。 どこまでを経営層と考えているかということも、当該事業所の運営方針を考えるうえで参考になります。	P26～28
3	自己評価を行う職員として、委託先の従業員も対象職員に含めてもいいのでしょうか？ 例）食事を提供する事業者で、調理を外部委託している場合の調理員、栄養士など	自己評価を行う職員の対象範囲は、事業所の理念・方針を理解して業務を行う職員が該当します。 各事業所ごとに事業形態等が異なりますので、実情に応じて事業所と打ち合わせのうえ決めてください。	P26～28
4	自己評価の回収方法は、事業者にまとめてもらうのではなく、個々に郵送してもらう方法でも良いのでしょうか？	評価機関あてに個別に直接郵送する、各自で密封した封筒を事業所内でまとめるなど、職員の回答内容のプライバシー保護に配慮した回収方法について、事業者ごとの実情に応じ、打ち合わせのうえ決めてください。	P28
5	事業者へのフィードバックの際には、公表用の評価結果報告書を用いなくてはいけないのでしょうか？	事業者へのフィードバックの際、評価結果報告書を用いる必要はありません。 ただし、公表については、事業者の同意を確認していただくことになりますので、公表の同意を得るための手数を考えた場合、評価結果報告書をフィードバックに用いることは効率的です。 そのとき、一般に公表することを前提に作成された評価結果報告書の内容だけでは十分であるとは言えませんので、事業者向けに内容を追加するなど工夫をしてください。	P41

	質 問	回 答	参照 ページ
6	事前説明確認書について、例えば複数事業所を運営している法人として一括で契約し、事前説明を合同で行う場合には「事前説明確認書」にはどのように署名・捺印をもらい、どのように提出すればよいでしょうか？ 法人の担当者が一括して確認すればよいのでしょうか？	事業者ごとにきちんと説明されたという確認が必要になります。 合同説明会等で複数の事業者に一括で説明する場合には、確認書は1枚でも構いませんが、その説明会に出席した事業者の署名、捺印を連名でもらうようにしてください。その場合、原本はいずれかの事業者の結果報告書に添付していただき、残りの事業者の評価結果報告書にはコピーを添付し、さらに原本はどの事業者の結果報告書に添付しているかを明記の上、機構までご提出ください。	P299～300
7	サービス種別によっては「非該当」となる項目か判断に迷う場合がありますが、どのように考えればよいですか？	高齢分野のサービス種別については「独立行政法人福祉医療機構」が運営するウェブサイト「ワムネット」(http://www.wam.go.jp)の事業者情報により、事業者が提供するサービスかどうかを確認し、「非該当」となる項目とできるかご判断ください。 それ以外に評価の対象とならない項目と思われる場合は、事前に機構の了承を得ることにより、「非該当」の適用ができます。	P325

(4) その他の質問

	質 問	回 答	参照 ページ
1	評価に伺う際、よく「フィードバック後も引き続き業務改善の手伝いをしてほしい」との申し出があります。規定で禁止されていますので断っていますが、他を紹介する、もしくは関係者を教える場合、どの程度まで許容されるのでしょうか？ 例) グループホームの評価を行った際、同法人の別のグループホームのコンサルティングを依頼された、等	他を紹介する、もしくは関係者を教える場合についての明文化された規定はありません。 しかし、ご指摘のように第三者性の確保という趣旨からは、例えば、評価者の所属するコンサルタント会社によるコンサルティングを求められ実施したような場合、外見的にはどちらが依頼したかはわからず、評価者が評価後にコンサルティングを実施した事実のみが残ります。そうすると本来の規定の趣旨が骨抜きになってしまうおそれがありますので、他から見て第三者性に疑義が生じるような形態、本制度の趣旨から考え、慎んでいただきたいと思います。	P52～54
2	評価手法の改正の情報などは、事業者側にどのような場でどの程度PRをしていますか？	区市町村における事業者連絡会での説明、全ての社会福祉法人への通知、区市町村への説明などを実施しています。	—
3	第三者評価実施の費用助成は、今年度も継続されていますか？	補助金に関しては、各自治体にお尋ねください。	—
4	有料老人ホームは評価対象になるのですか？	有料老人ホームそのものは評価の対象ではありませんが、「特定施設入居者生活介護」の指定を受けている事業者は、介護サービスに関する部分の評価を実施することができます。 その場合の利用者調査は「特定施設入居者生活介護」を利用している人のみが対象となりますので、実施の際は事業者にご確認ください。	P331 P73
5	自己評価および外部評価を行うことが義務付けられている介護保険のサービス種別は何ですか？	国の法令および通知により自己評価、外部評価の実施と結果公表が義務づけられているサービスは、介護保険の地域密着型サービスとして指定されている「小規模多機能型居宅介護（介護予防含む）」および「認知症対応型共同生活介護（介護予防含む）」です。 これらについて、東京都では外部評価および自己評価について東京都福祉サービス第三者評価システムによる実施と位置づけられています。	—
6	介護予防サービスは、第三者評価の対象になりますか？	介護予防サービス（地域密着型サービス含む）について、「介護予防小規模多機能型居宅介護」・「介護予防認知症対応型共同生活介護」の2サービスは、評価の対象となっています。他の介護予防サービスは、評価対象外です。	—