

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、『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、サブカテゴリ、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、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-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 ⇒P85 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 ⇒P40 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（P84）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（P35）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)

4 「標準の評価」と「サービス項目を中心とした評価」について

（１）「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」の導入

東京都の福祉サービス第三者評価が開始されて以来、評価実施件数は、着実に増加してきました。一方で在宅系のサービスでは実施件数が伸び悩んでおり、それらのサービスの利用者に対する情報提供が必ずしも十分ではない状況がありました。

そこで機構では、こうしたサービスを行っている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、平成 21 年度より高齢分野の在宅系サービスを対象として、「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。）を導入することにしました。

対象となるサービス事業者は、「サービス項目を中心とした評価」と、これまで実施してきた「標準の評価」のいずれかの評価手法を選択し、第三者評価を実施することができるようになりました。

また、平成 23 年度より障害分野新体系サービスの評価を開始するにあたり、第三者評価の実施に取り組みやすくなることを目的に、平成 23 年度より「サービス項目を中心とした評価」の対象サービスを障害分野新体系サービスにも拡大することにしました。

（２）「サービス項目を中心とした評価」の概要

平成 23 年度より拡大する障害分野新体系サービスにおける「サービス項目を中心とした評価」については、原則として、既存の高齢分野におけるものと同様の評価手法としています。

ただし、「事業プロフィール」については、高齢分野では「介護サービス情報の公表制度」が活用できるため、機構からはこれまで簡易な様式のものを提供してきましたが、障害分野新体系サービスでは同等の情報提供制度がないため、「標準の評価」と同じ様式（「事業プロフィールⅠ、Ⅱ」）を用いて評価を実施することとします。

①手法の要点

ア 評価対象福祉サービス

この評価手法を選択して第三者評価を実施できるのは、以下の、高齢分野及び障害分野の 15 サービスのみとします。

○高齢分野 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（介護予防含む）

○障害分野 7 サービス

生 活 介 護・自立訓練（機能訓練）・自立訓練（生活訓練）・就 労 移 行 支 援
就労継続支援 A 型・就労継続支援 B 型・多機能型事業所

イ 共通評価項目

この評価手法では、事業評価に用いる共通評価項目をサービス項目のみとしています。

ただし、組織マネジメント項目のうち、利用者保護の視点から重要な「苦情解決」及び「安全確保・向上」に関する 2 つの評価項目を「利用者保護に関する項目」として、共通評価項目に追加しています。この「利用者保護に関する項目」には、講評の記述はありません。

ウ 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」については、記述数を「2つ以上3つ以内」と定めています。

全体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が望まれることについて記述します。

エ 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」については、「標準の評価」と同様、記述数は「3つ以内」です。

オ 評価者(人数と担当分野)

評価者2名以上で実施します。

福祉サービス分野担当・組織マネジメント項目分野担当の設定は不要です。

ただし、「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。

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

該当の福祉サービスを提供する事業者は、2つの評価手法のうち、いずれかを選択して評価を受審できます。

例えば、これまで第三者評価を受審したことが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受審していくうえで「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・決定することとしていますので、評価の実施にあたっては、事業者に対して2つの評価手法のそれぞれの特徴を十分に説明することが大切です。

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

「サービス項目を中心とした評価」の実施にあたっては、サービス項目に限定することなく、評価の視点に基づいて、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を行う必要があります。評点は、サービス項目のみにつきますが、全体の評価講評では、評価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取り組みの成果や課題を明らかにします。

なお、「サービス項目を中心とした評価」の詳細については、「東京都福祉サービス第三者評価ガイドブック2009別冊」も併せてご参照ください。

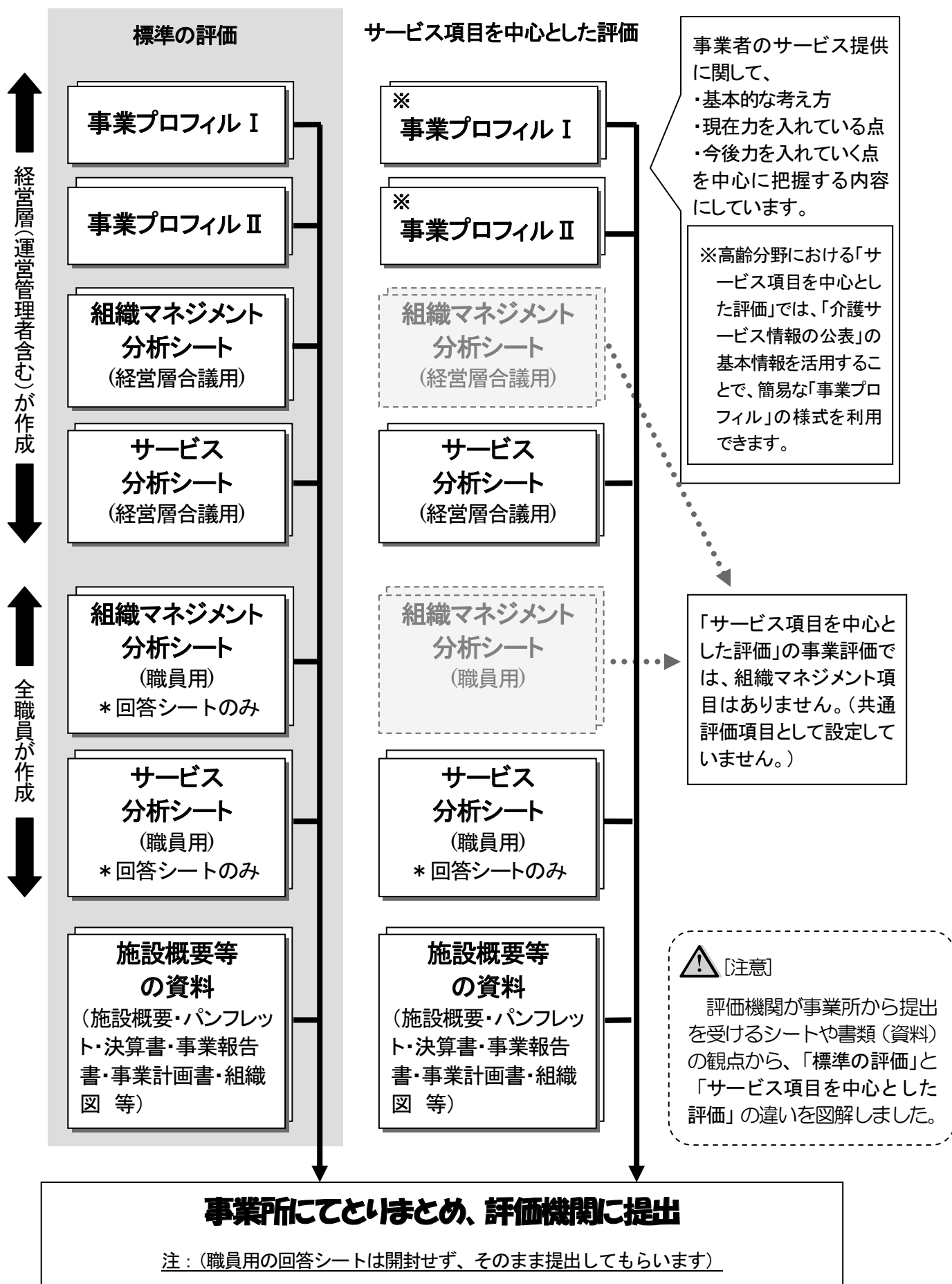
こちらは福ナビ（第三者評価のページ）でもご覧いただくことができます。

http://www.fukunavi.or.jp/fukunavi/hyoka/document/guidebook2009_bessatu.pdf

(3)「標準の評価」と「サービス項目を中心とした評価」との比較

	標準の評価	サービス項目を中心とした評価
評価対象福祉サービス	全サービス (57サービス)	○高齢分野 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(予防介護含む) 認知症対応型共同生活介護【認知症対応 型グループホーム】(介護予防含む)〕 ○障害分野 7 サービス 〔生活介護・自立訓練(機能訓練) 自立訓練(生活訓練)・就労移行支援 就労継続支援A型・就労継続支援B型 多機能型事業所〕 計 15 サービス
評価者の人数・担当分野	原則 3 人以上で、 「組織マネジメント分野」 「福祉サービス分野」 を組み合わせ実施	2 人以上で実施 ※担当分野を要件としない
事業評価に用いる 共通評価項目	すべての共通評価項目 (8つのカテゴリ)	サービス項目(カテゴリ6) + 利用者保護に関する項目(2評価項目)
利用者調査に用いる 共通評価項目	すべての共通評価項目	すべての共通評価項目
事業者が特に力を 入れている取り組み	3つ以内を選定	3つ以内を選定
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」 それぞれ3つずつ	「特に良いと思う点」 「さらなる改善が望まれる点」 それぞれ2つ以上3つ以内

(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）



(5) よくある質問と回答

	質 問	回 答
1	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？	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。 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。 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。
2	「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？	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。 「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。 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。

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。

つまり「事業者が当該項目を実施していること」という場合、標準項目の確認はレベルの高低は問いません。

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、属人的にできってしまう状態、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」こととなります。

3 「事業者が特に力を入れている取り組み」

「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」として取り上げます。「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。

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23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)(P357参照)

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

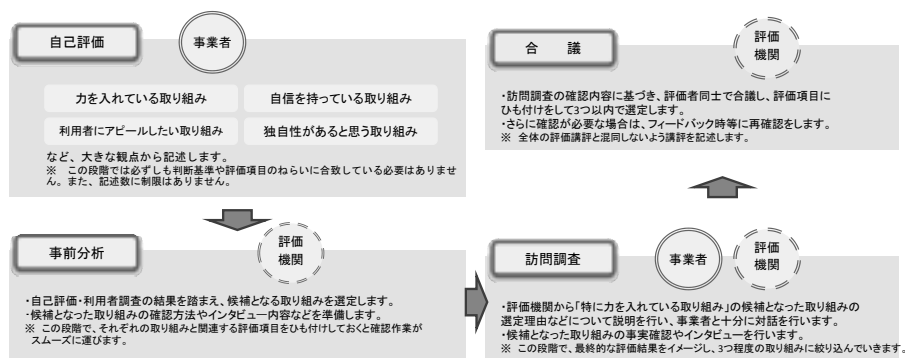
事業者が力を入れている取り組みであって、次のすべてを満たしている場合に記入できる。

- (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が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の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」として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」の候補がある場合は、優先順位をつけて3つ以内に収めます。

○ 報告書記載上の留意点(全体講評との違い)

推進機構に提出された報告書を見ますと、「事業者が特に力を入れている取り組み」欄の記述と、「全体講評」での「特に良いと思う点」欄の記述がまったく同じ内容のものがまれに見受けられます。

両方に、同じ取り組みを取り上げることは考えられますが、「事業者が特に力を入れている取り組み」は取り組みそのものについての記述であるのに対して、「全体講評」は、事業評価及び利

用者調査を通じて、事業者の事業活動の実態を把握したうえで、事業者が目指しているものの実現という視点から記述するものです。

これらは両方とも、サービス選択の情報及び事業者への気づきを促すものとして重要なものですので、きちんと記述し、有効に活用してください。

よくある質問と回答

	質問	回答
1	「事業者が特に力を入れている取り組み」について、3つまで制限をしている理由は何か。	選定された取り組みを、公表画面上で抽出して比較できるようにするために、数の制限を設けました。 上限数の「3つ」はこれまでの1件の評価あたりの「A+の取り組み」の平均数から設定しています。
2	「事業者が特に力を入れている取り組み」については、必ず3つ選定する必要があるのか。1つや2つでもよいのか。	必ずしも3つ選定する必要はありません。1つや2つの選定や選定しない場合も考えられます。
3	「事業者が特に力を入れている取り組み」と「全体講評」では、違うことを記入しなければならないのか。	「事業者が特に力を入れている取り組み」と「全体講評」とにおいて、同じ取り組みを取り上げることは考えられます。 「事業者が特に力を入れている取り組み」については、取り組みそのものの記述であるのに対して、「全体講評」は、「事業者が目指しているものの実現」という視点から記述するものです。
4	公表される場合、どこの部分に表示されるのか。	画面上では、「全体の評価講評」の下に表示されます。
5	「事業者が特に力を入れている取り組み」について、2年連続して同じ内容を選定することはできるのか。	連続した年で同じ取り組みを選定することはできません。
6	「事業者が特に力を入れている取り組み」については、どのくらいのレベルの取り組みを想定しているのか。	判断基準にある『他の事業者のサービスの質の向上のモデルとなる取り組み』とは、全事業者の模範となるような取り組みだけではなく、一般的な事業者に対して参考となるような取り組みも含まれます。 また、『利用者の選択情報の提供』という視点も合わせて多様な取り組みが取り上げられると考えます。

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」（P343 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（P363 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。