

Ⅲ 評価実施の具体的な流れ

1 評価実施の考え方と評価の視点

(1) 第三者評価実施における必要な考え方

第三者評価の目的

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。

① 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します。

② 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、対応策は場当たりの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。

③ 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。

(P.4 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、公表を見る利用者にとっての分かりやすさとともに、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
- 依存的な手抜き ……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、必要な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第三者評価実施における必要な考え方・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

第三者評価実施における必要な考え方（P.16 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。

「特に良いと思う点」は、現状の中でも「事業者が目指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、「さらなる改善が望まれる点」は「事業者が目指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「事業者が目指していること」「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。

- (a) 事業者が目指していることは何か？
(理念・方針など)
- (b) 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)
- (c) 課題は何か？
(事業者が目指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となります。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、事業者に対する理解がより深まっていくと考えられます。

ア 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「(a) 事業者が目指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。

事業者が目指していること（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・方針など）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。

イ 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「(b) 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「目指していること（理念・方針など）」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

ウ 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。

エ 「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

ア 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「(c)課題は何か？（事業者が目指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。

イ 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。

ウ 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、効果的である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。

ア 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）

イ 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、福ナビからの事業所情報や以前の評価結果など）
- 実体験として得られる情報（訪問時の様子及びそこから得られる実感など）

「評価の視点」の第一歩 ～まずは事業者の基本情報の把握から～

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「〇〇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、事業者の基本情報を把握し、事業者の姿を推測することから始めてください。事業者の基本情報には、運営主体や設置主体、職員配置、利用者像、理念・方針などが挙げられます。

事業者によっては、不慣れや多忙のため、評価に必要な情報の列举が不十分なこともあることが想定されます。しかし、事業者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ところだと言えるでしょう。

なお、事業者の基本情報を把握する手助けとして、機構では「事業プロフィール」を標準調査票として用意しています。事業プロフィールの活用も、事業者の基本情報を引き出すためには有効な手段と言えます。

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	1 評価チームの決定 とスケジュールリング	23	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		
評価の実施	2 事前準備	26	事業計画書、事業報告書 その他パンフレット等の可能 なものを入力	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	28	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	30	利用者（家族等）への説明	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	・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組み」 の掘り起こし
	5 利用者調査	45	利用者（含家族等）調査 の実施・調査票の回収		・利用者（含家族等）調査実施の目的・ 活用方法を事業者十分に説明 ・利用者（含家族等）調査実施方式のほ か、事業者と十分に調整後実施
			自己評価等回収		
	6 事前分析	48	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	・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（家族等）調査の調査 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組み」 の候補の選定
			集計結果確認 訪問調査準備		
	7 訪問調査	51	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組み」 の事実確認・対話を通じた確認
	8 合 議	55	3人以上の評価者が 合議でとりまとめ	評価結果（案）提出	・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組み」 について、確認結果のまとめ
	9 評価結果の まとめ	57	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		・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
公表	10 事業者への報告 【フィードバック】	60	事業者への報告【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
	11 機構への報告	61	公表の同意	評価結果の自己開示	
			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

Ⅲ

評価実施の具体的な流れ

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。(一部のサービスは2人以上の評価者による評価の実施が可能…参照：31財情報第1901号通知)

※ 「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)以上は、利用者調査の企画・計画段階(STEP5)までに決定されていることが望まれます。(P.237 3(3)参照)

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。また、評価者は、第三者性を確保することが求められます。

(P.84 Ⅲ-3留意点(1)参照)

② 評価者チームの構成

評価チームの構成			役割分担例
ア	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。
イ	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。
ウ	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。
エ	事務担当者	1名程度	資料作成や、事業者等との連絡調整、集計作業等を行う。

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。

また、実際に評価を実施するサービス種別に詳しい評価者、事業者が求める専門性等を考慮して構成する視点も重要です。

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。(「サービス項目中心の評価」は例外…参照：31財情報第1902号通知)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。一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。また、評価者の他に、評価対象の福祉サービス分野に詳しい補助者の協力を得ることができます。

(2) 評価結果報告の形式と、スケジュールを決定する

最初に、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。

また、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、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ことが望ましいといえます。(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配慮します。

スケジュール管理のポイント

* 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

* 評価機関としての年間のスケジュール管理にも注意!

年度の後半など、複数の評価が重なる場合には、評価者、事業者の日程を綿密に調整し、年度内に全ての評価を終了させる必要があります。

そのため、評価機関として年間可能な評価件数を検討した上で、随時、各評価の進捗状況を確認するなどのスケジュール管理が大切です。

【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る。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は必ず携帯してください！

「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

31財情第1903号通知により、評価機関は評価の実施に際し、事前に事業者に対して説明をすることが定められています。当該通知に基づき事前説明確認書を作成し、説明を行い、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。

この時、評価の説明と併せて、事業評価や利用者調査の共通評価項目以外の項目の追加、評価手法上の利用者調査以外に家族への調査を実施するかなど、オプションについての確認を行うことも有効です。

なお、説明の際に用いた事前説明確認書（事業者の押印済）は、評価結果報告書を提出する際、機構に提出します。

- 第三者評価制度の理解を深めてもらうために、独自に資料を準備して事業所へ配布している評価機関もあります。

例) 第三者評価制度パンフレット、評価機関リーフレット、自己評価や利用者調査の集計分析見本

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有効です。

そのために、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。また、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。

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、事業者以外の関係者にも事前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、場合によっては家族やその他関係者への周知も行います。その際、評価者を紹介するポスター（写真付き）等を事業所内に掲出してもらう等の工夫を行うことも有効です。

④ 利用者調査に関する調整

利用者調査の実施について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。調整内容については、調査対象・方式、調査の日時や場所、質問文の変更、項目の追加などが挙げられます。

(Ⅳ 利用者調査ガイドライン P.96～参照)

⑤ 事前提出書類について

参考資料は、事業者の基本情報を補足し、事業者の全体像を把握することや、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。

事業者には、事前提出を求める資料と訪問調査時に閲覧する資料を区別して説明します。

例：パンフレット、事業報告書、事業計画書、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

⑤で事前に提出依頼する書類のほかにも、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」の事業所情報を活用する方法があります。

更に、前年度以前の評価結果や「介護サービス情報の公表制度」、「東京都障害者サービス情報」等の他制度などの情報も、重要な情報源のひとつです。

訪問調査前の事業所情報の収集も有効！

評価者が評価する事業所をより良く理解するには、訪問調査までに、その事業所についてできるだけ多くの情報を収集することが重要です。

評価機関によっては、職員説明会（P.28～29）や、事業所の行事等の機会などをとらえて情報収集をしています。「事業所の雰囲気や様子」、「利用者の様子」「職員の利用者支援の状況」等がある程度把握しておくことが有効です。

また、こうして収集した情報については、当該事業所の評価に携わる評価者と必ず共有します。

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」）をわかりやすく伝えるために開催する。
- わかりやすい説明資料を用意し、評価の意義や手法等をよく理解してもらうことに留意する。

（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（家族等）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。

- ① 第三者評価の目的・意義
- ② 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、それが困難な場合には、事業者から説明をしてもらえるよう、十分な調整を行います。

（２）説明会開催前の確認事項

説明会開催前には、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、それらについても調整します。

- ① 説明会の日時・開催場所・進行・タイムテーブル
- ② 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、まず評価の意義や進め方などの全般的なことから丁寧に説明します。

また、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については、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。その他には、評点基準等についても説明します。

- 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、項目の意味がわかりにくいという意見が多く寄せられます。共通評価項目の解説（P.134～参照）を活用するなど、説明の工夫が求められます。

調査票による情報量が多いほど、評価者が事業者を理解し易くなることから、職員の理解を得て、積極的な記載を促すことが重要です。調査票に記載する意見等については、経営層等が見ても個人が特定されないよう加工して、匿名性を確保する旨、丁寧に説明することが大切です。更に、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。

なお、利用者へのサービス提供に支障がないよう、事業者の状況に応じて、時間帯、時間、回数（１日に数回、複数日にわたって実施）などの調整が必要となります。

【職員説明会の内容（例）】

説明事項		資料
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 （ホームページからの印刷可）
		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	
各種書類の閲覧依頼（名簿・利用者の記録等）		
質疑応答		

（４）利用者・家族等に対する説明会の開催

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
者会（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）

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」）

（１）事業者における自己評価の意義

自己評価により、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。

また、全職員が対象の職員自己評価は、職員一人ひとりが、所属している事業所について個人の考えでチェックする良い機会となる上、経営層にとっても、日頃直接聞くことが難しい職員の率直な意見を把握できる機会でもあります。

自己評価は、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-R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
ア	経営層	事業プロフィール	
		組織マネジメント分析シート 【自己評価用】経営層合議用	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
		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	※誰を経営層とするかは、事業者と協議して決定
イ	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
		職員用サービス分析シート (6. サービス提供のプロセス)	「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

② 標準調査票の構成

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基本情報として収集する項目をまとめたもの（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）に合議により記入していただき、評価者は必要な情報を入手します。

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 ・同一敷地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、③留意点のウ「事業者の基本情報」（P. 34 参照）

イ 「組織マネジメント分析シート」

事業評価の項目は7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一括で記載する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。経営層合議用の標準調査票では、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. 事業所を取り巻く環境の把握・活用及び計画の策定と実行
3. 経営における社会的責任
4. リスクマネジメント
5. 職員と組織の能力向上
6. サービス提供のプロセス
7. 事業所の重要課題に対する組織的な活動

カテゴリーの体系は、P142, P180参照

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	サブカテゴリー4. サービスの実施
6-1, 6-2, 6-3, 6-5, 6-6	6-4
サブカテゴリー	評価項目
6-1. サービス情報の提供	6-4-1. 施設サービス計画に基づいて…
6-2. サービスの開始・終了時の対応	6-4-2. 食事の支援は、利用者の状態や…
6-3. 個別状況に応じた計画策定・記録	6-4-3. 利用者が食事を楽しむための…
6-4. サービスの実施	6-4-4. 入浴の支援は、利用者の状態や…
6-5. プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	6-4-5. 排泄の支援は、利用者の状態や…
6-6. 事業所業務の標準化	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。なお、経営層（運営管理者含む）の職員も対象となりますが、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。

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。
また、記入者がわからないよう無記名で行うことを説明します。
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

組織マネジメント分析シートのカテゴリー7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。

回収の際は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。

経営層合議用自己評価分析シートの工夫

事業者に経営層合議用の自己評価の作成を円滑に行ってもらうため、評価機関によっては、

「シートの記入例の提示」「評価項目の解説書を添付」「事例等の助言」等の工夫を行っています。

初めて第三者評価を受審する事業者は、特に経営層による自己評価を難しいと感じることが少なくありません。そのような場合は、「チェック式自己評価シート」（P.92～94）を活用することができます。

ウ 事業者の基本情報

「事業プロフィール」は、評価対象事業者の経営やサービス、利用者特性を理解するとともに、評価の視点（より詳しく確認する項目等）を設定するための重要な情報を一覧できるようにしたものです。ここで挙げている項目は共通評価項目ではなく、公表されるものではありません。ただし、「事業所の理念・ビジョン、基本方針」及び「期待する職員像」については、評価結果報告書に記載するため、事業プロフィール等を活用して事業者から情報を入手しておく必要があります。

第三者評価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、収集の方法を各評価機関で適宜工夫していただくことが重要です。

この「事業プロフィール」の他に、福祉保健局のホームページ、とうきょう福祉ナビゲーションにおける事業所情報・介護サービス情報の公表の情報、事業者のパンフレットやホームページ、評価結果（過去に実施している場合）など、入手可能な他の情報と比較しながら活用することが有効です。なお、福祉保健局のホームページにおいては東京都が実施した社会福祉施設に対する指導検査の結果を掲載しています。

これらの情報をよく読み込むことにより、評価の準備・企画段階や評価の実施段階において事業者の皆様と同じ前提に立って対話を行いやすくなります。また、事業所を訪問した際、事業者の状態を理解不足であると思われることのないよう、評価者の皆さんは、あらかじめしっかりと「事業プロフィール」をはじめとする各種情報を十分理解しておくことが不可欠です。

次ページ（P.35~43 参照）より、「事業プロフィール」を例に、事業所の基本情報を把握するための項目とポイントについて解説します。

○ 事業プロフィールⅠ

【事業者負担の軽減に配慮を！】

事業プロフィールⅠは、介護サービス事業者の場合、介護保険法における「介護サービス情報の公表」における「基本情報」を活用することで代替することが可能です。

その他のサービスにおいても、既存の資料を活用すること等により、第三者評価を実施する事業者の負担をできる限り軽減することに配慮してください。

- 1 事業所名(サービス種別)
- 2 (1)運営主体(法人名等)
(2)設置主体
- 3 事業所所在地
- 4 事業所の長の氏名(施設長等)
- 5 連絡先

Tel		Fax	
Eメール		ホームページ	

【1～5のポイント】

- 公設公営、公設民営、民設民営など、運営主体・設置主体の関係により、施設の意思決定や組織のあり方が変わってきます。また、同一法人内の医療機関の有無によって、医療面でのケア体制に影響が見られる場合がありますので、確認する必要があります。
- 利用者特性や福祉制度などの福祉サービスを取り巻く環境が、地域によって異なる傾向がみられます。事業所の所在地はそれらを認識する基礎情報となります。
- 事業所の長の氏名・連絡先では対象事業所の責任者の氏名や連絡先を確認します。

- 6 同一運営主体が同じ敷地内で連携して実施している主な福祉・医療サービスについて利用者数から見て上位5つ以内(例. 特別養護老人ホーム、ショートステイ、デイサービスなど評価対象事業を含む)

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

【6のポイント】

- この項目については、職員の構成などを含めた各事業の運営状況や関連性を確認する必要があります。また、各事業を運営していることによって得られる相乗効果についても留意します。

利用者像についてはサービス種別ごとに異なるため、「事業プロフィールⅠー7」としてサービスごとに用意しています。ここでは例として、指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】版を掲載しています。

- 7 定員および現在の利用者

- (1)定員 _____人

(2) 現在の利用者

		計	男性	女性
①	利用者数			
②	平均年齢			
③	平均要介護度			
④	平均入所期間	年 月		

要介護度の内訳	区分	要介護1	要介護2	要介護3	日常生活自立度の障害高齢者の	区分	障害なし	J	A
	人数					人数			
	区分	要介護4	要介護5	計		区分	B	C	計
	人数					人数			

日常生活自立度の認知症高齢者の	区分	認知症なし	I	Ⅱa	Ⅱb	Ⅲa
	人数					
	区分	Ⅲb	Ⅳ	M		計
	人数					

その他	内 訳		人数
	車椅子を常時使用		
	排泄介助を要する人		
	食堂で食事することが可能な人		
	趣味の活動に参加している人		

(3) 「利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合」として、何らかの拘束を行う場合の体制を記載して下さい。また、最近それらを行った場合は、その時の状況も記載して下さい。(または、わかるものを添付して下さい)

(4) 前年度の新規利用者数 人

(5) 前年度のサービス利用終了者数(短期入院で再入所した者は除く)

退所の内訳	内 訳		人数
	福祉施設・保健施設への入所		
	医療機関への入院		
	死亡		
	他事業所の利用		
	その他		

【7のポイント】

- この項目で、利用者特性や全体的な利用者像を記入されたデータによって把握します。訪問調査を行うにあたって、これらのデータから利用者や事業所の状況を事前につかんだ上で分析します。
- 退所状況とその内訳、サービスの目的に照らした妥当性や現状を確認します。
- 「(5) 前年度のサービス利用終了者数」が特定の事由に偏っている場合は、その原因を確認します。

- 退所の際の判定（判断）基準がある場合は、その内容を確認します。
- 男女の構成比を参考に、利用者の性別に配慮したサービス提供について確認します。
- 平均年齢や年齢の分布状況によって、利用者の生活習慣や価値観の違いが発生するなど、ケアにおける留意点も変化することに留意します。
- 福祉サービスにおいては、利用者像がサービスの質に直接・間接的に影響を及ぼすことを考慮する必要があります。

8 職員の状況

(1) 職員数

区 分	計	男 性	女 性
常勤職員数			
非常勤職員数			
計			

（常勤換算） _____ 人

（計算式：非常勤職員のそれぞれの勤務延べ時間数の総数÷当該事業所の常勤職員が勤務すべき時間数）

(2) 専門職員の人数

専門職の名称	人数	専門職の名称	人数	専門職の名称	人数

(3) 非常勤職員の勤務形態と業務内容

*職員種別は、パート、アルバイト、派遣、契約等、施設で通常使用している呼称でご記入ください。

職員種別	人数	勤務形態(勤務時間、シフト)	業務内容

(4) 前年度採用・退職の状況

	計	常勤	非常勤
採 用			
退 職			

(5) 常勤職員の平均年齢 _____ 歳

(6) 常勤職員の平均在職年数 _____ 年（現在の事業所での在職年数とする）

(7) 直接支援に携わっている職員（非常勤は常勤換算）1人当たりの利用者数 _____ 人

（計算式：定員÷介護に携わっている職員数）

【8のポイント】

- この項目で、職員の構成について確認します。特に、近年は雇用形態が多様化しており、非常勤の割合や仕事内容を確認することは、事業所のサービス提供や組織運営を理解する上で参考になります。
- 職員の入れ替わりが激しい場合には、職員満足の状態に問題があることも考えられるため、その理由に留意するとともに、組織マネジメント分析シート「カテゴリー5 職員と組織の能力向上」で詳細を確認する必要があります。
- この項目は、「7 定員および現在の利用者」欄に記入された数値に照らした人員体制などを分析した上で訪問調査にのぞむ等の活用ができます。（夜間の体制については、別途確認することが必要です。）
- 平均年齢と平均在職年数などは、職員のサービス提供に関する習熟度を想定する一つの情報になります。

9 実習生の受け入れ状況

前年度の実習生受け入れ人数 _____人

【内訳】

実習の種類	受け入れ人数

【9のポイント】

- この項目では、前年度の実習生受け入れ状況について確認します。当該事業者が福祉サービスを提供するものの責務として、福祉人材の育成に取り組んでいるかを理解するうえで参考になります。
- 福祉の人材を育成することは、事業者の社会的責務の一つです。地域の特性や事業者の種別、規模等、状況によって異なりますが、組織としての姿勢が明確にされているかどうか、その体制が整備されているかは、組織マネジメント分析シート「カテゴリー3 経営における社会的責任」で行うことになります。

10 ボランティアの受け入れ状況

前年度のボランティア受け入れ人数 _____人

【内訳】

ボランティアの内容	受け入れ人数

【10のポイント】

- この項目では、前年度のボランティアの受け入れ状況について確認します。当該事業者が地域の福祉に役立つ取り組みの一環として、その透明性を高めるべく地域との関係づくり取り組んでいるかを理解するうえで参考になります。
- ボランティアの受け入れに関して、どのような体制を整えているか、また、ボランティアが従事する業務の内容によっては、事業所が有する情報の管理を始め、必要な対策がとられているかは、組織マネジメント分析シート「カテゴリー3 経営における社会的責任」で確認します。

11 平面図等施設の状況がわかるものを添付

【11のポイント】

- この項目では、施設や設備、立地環境等のハード面から利用者の日常生活の状況を把握することが必要です。
- 居室については、プライバシー保護に配慮した対応がなされているかという点に着目する必要があります。特に個室でない場合、間仕切りの有無のほか、他の利用者に気兼ねせずに家族との面会が行える場所が確保されているかなどについても確認することが重要です。
- 安全管理との関連についても意識する必要があります。また、ハード面で制約がある場合には、それを補うための有効な対策が施されているかについても着目します。
- 施設の周辺状況がわかるような地図等により、地域の社会資源へのアクセス状況などの把握も行うことが有効です。

○ 事業プロフィールⅡ

1 理念・ビジョン、基本方針（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）

事業者が大切にしている考え(事業者の理念・ビジョン、基本方針など)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）

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

【1のポイント】

- この項目では、事業を行うにあたって、長期的、継続的に大切にしている考えのうち、特に重要としていることが記述されています。これらについて、パンフレットに書かれている同様の内容や創業時の考えとどのような関係にあるか、この内容が組織としての合意を得たものかあるいは記入者の個人的考えかなどを確認する必要があります。
- 組織経営にあたっての基本姿勢となるような考えか、あるいは、日常サービスを提供するにあたっての具体的な姿勢や手法をあらわしたものかを認識することが必要です。
- 以上を踏まえ、今回の評価にどのように活かす事ができるかを確認する必要があります。
- 組織マネジメント分析シートやサービス分析シートの分析にあたって、最も基本となる視点は、「大切にしている考え（目指していることや価値観など）」が組織経営や日常サービスの提供にどのように反映されているか、などをみていくことにあります。
- また、ここで示された考えが、どの程度職員全員に共有され、組織全体に浸透しているかどうかについての確認は、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」で行うことになります。

2 サービス提供の考え方について記述（関連 カテゴリー6 サービス提供のプロセス）

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り組み、利用者や家族等との関係、地域との関係を含む

【2のポイント】

- この項目では、日々の業務の考え方、利用者ニーズに合わせた施設独自の取り組み、利用者や家族との関係、地域との関係など事業者におけるサービス提供の考え方について記述されています。
- ここで示された考えがどのように具現化されているかの確認は、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」等で行なうことになります。

- 3 期待する職員像（関連 カテゴリー5 職員と組織の能力向上）
- (1)職員に求めている人材像や役割
 - (2)職員に期待すること(職員に持って欲しい使命感)

【3のポイント】

- この項目では、事業者が大切にしている考えを実現するにあたって、どのような人材を求めているのかが記述されています。
- 事業所の設定しているキャリアパスを添付してもらい、確認する方法もあります。
- 組織として具現化されているかの確認は、組織マネジメント分析シート「カテゴリー5 職員と組織の能力向上」で行うことになります。

- 4 現在のサービス提供能力と利用者数（関連 カテゴリー6 サービス提供のプロセス）

(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
- 4) その他()

【4のポイント】

- 事業者が自らのサービス提供能力をどのようにとらえているか、また、的確にとらえられているかという視点も必要です。
- この項目は、サービス提供の量に対する考えですが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」の項目や職員自己評価の記述欄などのサービスの質に関する情報との関連で認識することも有効です。
- 待機者の状況に関する内容は、客観的なデータに基づくものであるかどうかを確認する必要があります。
- 「1) サービスを希望しながら待っている人がかなりいる」と回答があった場合、それに対し、当該事業者としてどのように考えているかなどについて確認する必要があります。この点については、次の「5 3年後の見通し」とも関連してきます。
- 措置施設の場合等サービス種別によっては、「待機者」の概念が必ずしも合致しない場合もあります。その場合は、サービスを利用したくても利用できない人々の状況を事業者としてどのように認識しているのかを確認する必要があります。

5 3年後の見通し（関連 カテゴリー2 事業所を取り巻く環境の把握・活用及び計画の策定と実行）
（以下、〔契約による利用〕、〔措置など契約以外による利用〕 のどちらかを選んだうえで、一つに○をつける）

〔契約による利用〕

- 1) 利用者数の増加を見込んでサービス提供能力を拡大する計画がある
- 2) サービス提供能力を拡大する計画はないが、ほぼ現在のサービス提供能力に見合う利用者数は維持できると思う
- 3) 現在の利用者数を維持するのは、経営改善・サービス改善をしていかないとかなり難しい情勢になっているのではないと思う
- 4) その他()

〔措置など契約以外による利用〕

- 1) 施設規模の拡大または新たなサービス提供を行う計画がある
- 2) 現在の施設規模、サービス提供能力を維持する方向で考えている
- 3) 現在のサービス提供能力を維持するのは、経営改善・サービス改善をしていかないとかなり難しい情勢になっているのではないと思う
- 4) その他()

【5のポイント】

- サービスの利用形態によって項目が異なりますので、〔契約による利用〕、〔措置など契約以外による利用〕 のどちらかを選んだ上で記入をしてもらってください。
- 当該事業者では、理念やビジョンなどに基づき、組織規模の拡大や職員の採用計画なども含めた中期（3～5年）の見通しをたてているか、また、それは具体的に計画という形で策定されているか、などについて確認する必要があります。また、将来的な需要動向の見通しをどのようにたてているかという確認も行います。そのため、この項目については、組織マネジメント分析シート「カテゴリー2 事業所を取り巻く環境の把握・活用及び計画の策定と実行」に関連します。
- 〔契約による利用〕「3）現在の利用者数を維持するのは経営改善・サービス改善をしていかないとかなり難しい情勢になっているのではないと思う」、〔措置など契約以外による利用〕「3）現在のサービス提供能力を維持するのは、経営改善・サービス改善をしていかないとかなり難しい情勢になっているのではないと思う」という回答があった場合、現在のサービス水準にも問題がある可能性があります。訪問調査時には、現在のサービス提供の水準に注意を払うとともに、どのような改善策を検討しているのかについても確認する必要があります。また、サービスや地域によっては競合する他の事業者が多い場合もありますので、組織マネジメント分析シートの「カテゴリー2 事業所を取り巻く環境の把握・活用及び計画の策定と実行」などで確認が必要です。

6 評価対象のサービス事業に関して事業者として力を入れて取り組んでいる点を、人的サービス面と設備面に分けて、重要な順に各3つ以内で記述（関連 カテゴリー2 事業所を取り巻く環境の把握・活用及び計画の策定と実行）

〈人的サービス面〉

- 1)
- 2)
- 3)

〈設備・環境面〉

- 1)
- 2)
- 3)

【6のポイント】

- サービス事業の維持・向上を図るにあたって、事業者がどのような点に問題意識、危機意識をもっているかについて確認する項目です。
- ここであげられた内容が、記入者個人の考えであるか、それとも組織全体の考えであるかを確認する必要があります。

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

【7のポイント】

- この項目では、現状に至る経過について知ることにより、現行の経営状態の背景を確認します。

8 経営に影響を与えていると考えている事業環境の変化を記述(制度改正を含む)（関連 カテゴリー2 事業所を取り巻く環境の把握・活用及び計画の策定と実行）

【8のポイント】

- 現在、福祉サービスを巡る環境はめまぐるしく変化しています。事業者が過去から将来にわたって経営に影響を与えていると考えている事業環境の変化をどのように捉えているかを把握するとともに、それを踏まえて、事業者の計画とどのように関連させているかを確認します。

9 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これから何をして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（関連 カテゴリー2 事業所を取り巻く環境の把握・活用及び計画の策定と実行、カテゴリー7 事業所の重要課題に対する組織的な活動）

- 1)
- 2)
- 3)

【9のポイント】

- サービス事業の維持・向上を図るにあたって、事業者がどのような点に問題意識、危機意識をもっているかについて確認する項目です。
- ここであげられた内容が、記入者個人の考えであるか、それとも組織全体の考えであるかを確認する必要があります。

10 福利厚生(公的な福利厚生制度への加入・職員の交流会、職員の余暇活動、日常生活への支援など)への取組状況、及び職員の利用状況について記述 (関連 カテゴリー5 職員と組織の能力向上)

【10のポイント】

- 公的な福利厚生制度への加入・職員の交流会への支援など「福利厚生への取り組み」について確認する項目です。

11 事業所の権限

事業所に最終的な決定権があるものに全て○をつけてください

- 1 理念・ビジョン、基本方針などの策定 2 中・長期計画の策定 3 予算の編成
- 4 職員の採用 5 職員の異動・配置 6 人材育成計画の策定

【11のポイント】

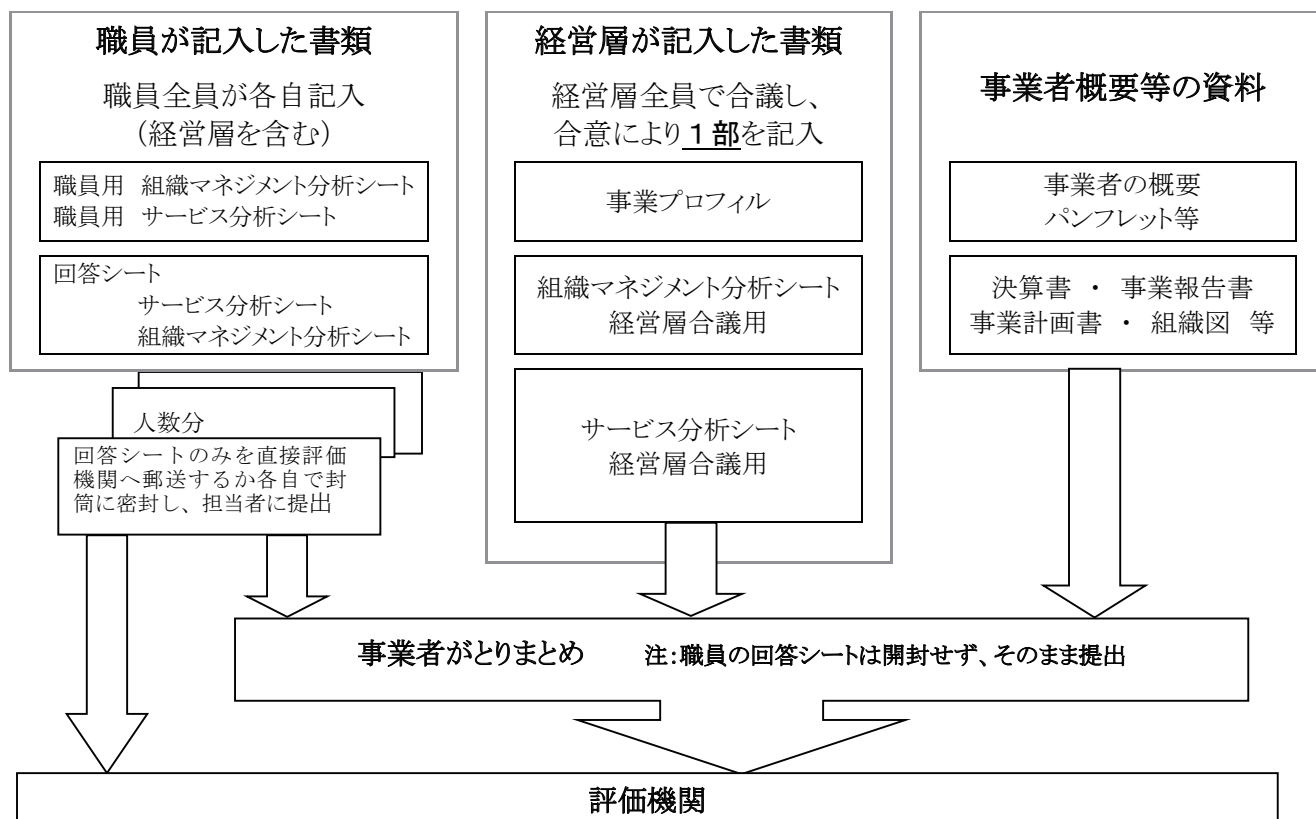
- 事業所の規模や事業形態により、事業所単体で持つ権限が異なることが考えられます。その事業所の状況に応じた評価を行うために、事業所における最終的な決定権の有無を確認する項目です。

12 評価を実施するにあたり、評価機関に知っていて欲しいこと(経営層が考えていること、利用者の状況、職員の状況など)を自由にご記入ください

【12のポイント】

- 経営層が考えていること、利用者の状況、職員の状況など経営に関係する事項において、事業者が評価機関に知っていて欲しいことを自由に書くこととしており、この中から、事業者が経営において特に大切にしている考え方や日頃苦勞している点などを把握することが必要です。
- そして、それが事業所の理念やビジョンにどう結びついているのか、またそれを具体的にどのように展開していこうとしているのかということが、各カテゴリーにおける講評をする際に非常に重要になってきます。
- 事業者の皆さんが、その趣旨を理解して書いていただけるよう、配付時に評価機関としてのこの項目の活用方法を説明することが必要です。
- この項目で記述される内容は他の項目と重なってくることが想定されますが、自由に記述していただくことで、生の声に基づく事業者の理解、他の項目と複合的に見ることによる、より深い事業者の理解につながるという効果が期待されます。

(3) 事業者からの提出物



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、Ⅳ 利用者調査ガイドライン（P.96）を参照する。

（１）利用者調査の意義

東京都の福祉サービス第三者評価における利用者調査では、「利用者の全数を調査対象とすること」が原則です。それは、利用者調査が「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」を目的としており、利用者全員に調査参加の機会を公平に確保することが重要なためです。

利用者調査の実施にあたっては、利用者調査の意義について事業者 zu 十分説明することや、評価者が利用者とのコミュニケーションに必要なスキルアップを図ること等により、可能な限り全数調査に向けた努力を行う必要があります。

（２）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

ア 利用者調査実施の目的・活用方法の確認

イ 調査実施方法の確認

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	基本的にアンケート方式で実施 ※利用者が施設等に滞在している時間内であれば、当該利用者については、聞き取り方式で調査を行うことができる
	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	利用者一人ひとりの状況に応じてアンケート方式または聞き取り方式
利用者と職員のかかわりの場面から利用者の様子を浮かび上がらせる調査			
共通評価項目による直接的な調査の実施が難しい利用者が多いと想定されるサービス種別			場面観察方式、家族等に対するアンケート方式を併せて実施
共通評価項目による調査実施（入所系サービスに限る）で、有効回答者数が3未満になった場合に実施			場面観察方式

- ウ 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）
- エ 調査スケジュールの立案と必要工程の確認
- オ 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

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

③ 調査の実施

- ア 調査対象者の再確認
- イ 調査実施進捗状況の確認

④ 調査データの集計・分析

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

⑤ 調査のまとめ・報告

- ア 必要に応じた加工（グラフ化やコメント作成など）
- イ 利用者意向の把握
- ウ 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
- エ 訪問調査時の確認項目抽出
- オ 事業者へのフィードバック様式のまとめ
- カ 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。

（３）調査実施の留意点

- ① 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）
- ・事業所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

- ② 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.100 参照）

- ③ 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げ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、評価者の立場でちゃ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。（参照：31 財情報第1901号通知）（利用者のプライバシー保護についての詳細は P.132 を参照。）

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	組織マネジメント分析シート
	サービス分析シート
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
	※前年度以前の評価結果や、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。

また、「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。更に、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

回収した事業所の基本情報（事業プロフィール等）、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

「事業プロフィール」等を活用し、評価対象事業者の概要を把握します。また、その他の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。更に、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。

「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ることとなるため、この中で「確認したい事項」も抽出しておきます。

標準項目については、事業プロフィールや関連資料等により確認できるものは、この時点で仮説を立てておきます。

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。

- ア 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。
- イ 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。
- ウ 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。
- エ 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。
- オ 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。
- カ 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。

また、評価の視点に基づき、重点的に確認するカテゴリー、サブカテゴリー、評価項目を絞り込みます。

なお、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るため、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。

また、事前に自己評価結果や利用者調査結果も事業者に送付しておきます。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をします。

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には、資料を送付することが定められています

訪問調査を効果的に実施するために、事業者には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。（参照：31財情報第1901号通知）

「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った」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。

また、事業者へメールで資料を送付する際、評価機関には誤配信や情報漏洩等のリスク管理の側面から、慎重な対応が求められます。

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、訪問調査の前後で確認できる事項は極力省き、訪問調査でしか確認できないものを優先的に確認します。

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、評価の対象となるサービスは特別養護老人ホームだけ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」であるため、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

インタビューをスムーズに進める事ができるように、事前に、自己評価・利用者調査等の分析結果を事業所へ送付することが定められています。（参照：31財情報第1901号通知）

(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」等の事業者の基本情報、「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」等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）

実際の支援場面を見学し、必要に応じて質問をします。施設担当者が説明する内容のみならず、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において、質問事項の追加や質問の仕方を変えるなど、工夫を行うことが考えられます。また、標準項目の確認など、見学中にできることは行っておきます。

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。

ア 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。

イ 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ることも有効です。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。

ウ 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。

タイムキーパー役を設け、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。

エ 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根拠を確認する必要があります。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。

オ 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。

カ 「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。

訪問介護など在宅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、上記の在宅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。

第三者性に疑義をもたれないようにしましょう

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に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。

(P.84 III-3 留意点(1) 参照)

◆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 ☆ (リターナー)、 、 、 、

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

時刻	所要時間	内 容	具体的な項目	留意点
9:00	45 分	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	45 分	2. 施設内見学		見学しながら事実確認をする。
10:30	1 時間 30 分	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等を中心に進める。
12:00	1 時間	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 時間	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

54

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）訪問調査直後の打合せ

訪問調査の終了後、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が事業者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。

- ア 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）
- イ 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）
- ウ 事業者全体の良い点、改善点などの特徴

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、「STEP11 機構への報告」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」等の評点の根拠を整理しておきます。

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。

ア 利用者調査、事業評価の各カテゴリー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。

イ 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。

ウ 一通りコメント・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。

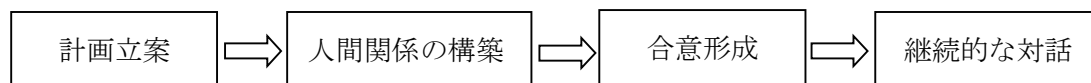
合議のポイント：対話の重要性

合議は、複数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、「STEP 11 機構への報告」を参照する。

（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	目的・提出先	様式	摘 要
フィードバックレポート	事業者へ報告 評価対象事業者宛	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。
福祉サービス第三者評価結果報告書	公表 機構宛	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。 ・不特定多数の人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。

例えば、「過年度の評価結果との経年比較」、「グラフや図の活用」、「福祉サービス第三者評価結果報告書には書ききれなかった良い点、改善点」、「職員用や利用者向けのフィードバックレポートの作成」等が挙げられます。

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。

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。

ア 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ことが効果的と考えられます。

- ・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。
- ・事業者として特徴的なことは何か。
- ・カテゴリーのねらいやサブカテゴリーの解説、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。
- ・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。

イ 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取り組むことです。

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」等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。

講評の内容は厳しくてもその内容を受け入れ、上を目指して一歩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。

※ 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

（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

利用者調査及び自己評価における個人の特定の防止について

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、個人を特定できないように最善の配慮・措置を講ずることが義務付けられています。（参照：３１財情報第１９０１号通知）

事業者は日常的に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。また、自己評価により得られた職員の回答においても、職員数が非常に少数である場合は、フィードバック内容から個人が特定できてしまう可能性があるため、注意が必要です。

【加工例】

- ・固有名詞の部分を伏字にする
- ・回答をグループ化してまとめる

なお、利用者調査の「有効回答者数」が３未満となった場合は、個人の特定を避けるため、各設問の実数及びコメント部分が自動的に未公表となります。そのため、フィードバックの際も、個人が特定されないよう、利用者調査結果のフィードバックを控えるなどの対応が必要です。

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こととスムーズに進めることができます。

まず、日程の調整を行い、事業者と話し合って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です。）

質問事項に対する回答や、必要人数分の資料についても用意します。

（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！

機構では、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。

- 「利用者・保護者の意見・評価等を知ることができた。事業所運営、サービス提供の課題が明確になった。」
- 「課題を明確にしてもらい行動計画が立てられた。良い点を明確にしてもらい自らの強みがわかった。」
- 「利用者の要望、不満等も分かることができた。職員がどの程度業務を理解しているか否も分かり指導の材料になった」
- 「当事業所で不足な点や更なるサービスの充実など考える良い機会になった。」
- 「日々の業務におわれ、後まわしになりがちな部分を、改めて考え見直すきっかけとなっている。」
- 「詳細に評価結果の説明を受けたので、問題点の抽出はされたと思う。」

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、Microsoft Excel 形式の評価結果報告書を配付しています。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
事業者の理念・方針、期待する職員像	・事業者が大切にしている考え ・期待する職員像
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） ・カテゴリー１～５についての講評（タイトル、本文） ・カテゴリー７についての講評等（本文） ・評価項目の評点（カテゴリー１～５）・評語（カテゴリー７） ・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 ・利用者保護に関する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
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） ・「さらなる改善が望まれる点」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）

※ 障害分野の評価結果報告書については（４）以降を参照してください。

（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

ア 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。**

イ 専門用語等の多用

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。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。

ウ 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。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することが求められます。

表現の工夫が必要な固有名詞等の判断については、以下の表を参照してください。

	種類	考え方
表現の工夫が必要な固有名詞	商標登録（※）されている商品名等	その企業や商品の広告となるおそれがあるため、工夫が必要
評価機関の判断で使用する固有名詞	① 広く知られたテーマパーク、観光施設	地名に準ずるものとして、使用しても良い
	② 広く知られた絵本、童話、童謡などの作品名やキャラクター	言い換えることでかえってイメージがつかめない、分かりづらいという場合があるため、使用しても良い

※ 商標登録の有無については、インターネット上の「特許情報プラットフォーム」で調べることができます。確認の上、表現の工夫等を行ってください。

「特許情報プラットフォーム」(<https://www.j-platpat.inpit.go.jp/web/all/top/BTmTopPage>)

エ 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 「とうきょう福祉ナビゲーション（通称：福ナビ）」における、音声ガイドについて

評価結果は、とうきょう福祉ナビゲーション（通称：「福ナビ」）で公表されます。

福ナビでは、視覚障害をお持ちの方への情報提供策として、「リードスピーカーXT」という音声読み上げサービスを提供しています。

音声読み上げサービスを適切に動作させるためには、読み上げを行うテキストの記載方法に一定の条件があり、記載方法によっては正しく読み上げが行われない場合があります。

評価結果の作成においても記載の際に留意が必要です。以下の事項を参考にしてください。

なお、以下の事項は一部の例示であるため、音声ガイドにおける誤読みの可能性のある言葉や書き方について評価者ご自身でも検証を行ってください。

誤読みの可能性のある書き方等(例)	事象	対処法	望ましい書き方(例)
・①、②、③… ・Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ…	誤変換、文字化け等	置き換える	・1、2、3…
・行っている	「イッテイル」と誤読されることがある。	置き換える	・おこなっている ・実施している
・何時でも (いつでもの意)	「ナンジデモ」と誤読されることがある。	平仮名または平易な読み方の言葉を使用する。	・いつでも
・5名の方が ・考え方	「ゴメイノハウガ」「カンガエホウ」と誤読されることがある。	平仮名または別の言葉を使用する。	・5名の利用者が ・方針
・会議(経営層も参加)	()は読まず、続けて読み上げられるため分かりづらい。	()を使用しないか、()を外しても分かりやすい文章にする。	・経営層も参加する会議で
・事業所名、地名等 (旧漢字の使用や独特の読み方をするもの)	正式名称で読み上げられないことがある。 例) 新宿 ・しんしゅく[大田区の地名] ・にいじゅく[葛飾区の地名]	()でフリガナをつける。	・新宿(しんしゅく) ・新宿(にいじゅく)

③ 評価結果報告書（Microsoft Excel 形式）

ア 使用する評価結果報告書様式

評価機関に配付している評価結果報告書様式は、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評価結果報告書様式を使用してください。

イ 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。）

評価結果報告書様式には、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たり、保護をかけています。）

しかし、以下のような行為を行うと、評価結果報告書様式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評価結果報告書様式に入力する必要があります。

- | | | |
|-------------|----------|---------|
| ・セルのコピー、貼付 | ・シート名の変更 | ・シートの削除 |
| ・シートのコピー、貼付 | ・セルの結合 | ・保護の解除 |
| ・行や列の挿入、削除 | ・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。

次ページより評価結果報告書記載上の確認ポイントを掲載しています。

なお、利用者調査の評価結果報告書記載上の確認ポイントは、Ⅳ-6 評価結果報告書作成の留意点（P.125～131）を参照してください。

(3) 評価結果報告書作成の確認ポイント

「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。

表紙① 〔確認ポイント〕

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
公益財団法人 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

半角数字で入力してください。

機構

—

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	
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			指定番号
事業所連絡先	〒		
	所在地		
	Tel		
事業所代表者氏名			

半角英数字で入力してください。

評価対象事業所の事業所番号を入力してください。

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。

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。
※「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」の場合は不要。

表紙②
〔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。

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、同意を確認した日(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。

年 月 日

事業者代表者氏名

印

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。

事業者の理念・方針、期待する職員像 〔確認ポイント〕

〔事業者の理念・方針、期待する職員像：指定介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）〕

《事業所名：》

1	理念・方針（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）
	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） 事業者の「理念・方針」を512文字以内で入力してください。 （標準調査票の「事業プロフィールⅡ」を参考に 入力することができます。） 入力がない場合は、エラーメッセージが表示されます。
2	期待する職員像（関連 カテゴリー5 職員と組織の能力向上）
	(1) 職員に求めている人材像や役割 事業者の「期待する職員像（1）職員に求めている人物像や役割」を512文字以内で入力してください。 （標準調査票の「事業プロフィールⅡ」を参考に 入力することができます。）
	(2) 職員に期待すること（職員に持って欲しい使命感） 事業者の「期待する職員像（2）職員に期待すること」を512文字以内で入力してください。 （標準調査票の「事業プロフィールⅡ」を参考に 入力することができます。） 入力がない場合は、エラーメッセージが表示されます。

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。

III 評価実施の具体的な流れ

カテゴリー7 〔確認ポイント〕

カテゴリー7	
事業所の重要課題に対する組織的な活動	
サブカテゴリー1	
事業所の重要課題に対して、目標設定・取り組み・結果の検証・次期の事業活動等への反映を行っている	
評価項目1 事業所の理念・基本方針の実現を図るための重要課題について、前年度に具体的な目標を設定して取り組み、結果を検証して、今年度の目標設定や取り組みに反映している(その1)	
前年度の重要課題に対する組織的な活動(評価機関によるまとめ)	
経営層合議用シートに事業所が記載した、前年度事業所が設定した「課題・目標」、「取り組み」、「取り組みの結果」、「振り返り(検証)・今後の方向性」について、PDCAサイクルに沿った取り組みとなっていたかが分かるようにまとめ、512文字以内で入力してください。	
目標の設定と 取り組み	☐ 具体的な目標を設定し、その達成に向けて取り組みを行った
	☐ 具体的な目標を設定したが、その達成に向けて取り組みが行われていなかった
	☐ 具体的な目標が設定されていなかった
取り組みの検証	☐ 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行った
	☐ 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行っていなかった(目標設定を行っていなかった場合を含む)
	☐ 設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である
検証結果の反映	☐ 次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させた
	☐ 次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させていない
	☐ 設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である
評価項目1で確認した組織的な活動や評語の選択に関する講評	
評語を選択した事由や、事業所による取り組みの目標達成状況、事業所が重要課題に対する取り組みを行う中で得た副次的な効果、その他特筆すべき点などについて、512文字以内で入力してください。	

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。

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	評価項目を選択すると、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」の具体的な内容について40文字以内のタイトルと256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。

**全体の評価講評
〔確認ポイント〕**

〔全体の評価講評：指定介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）〕

《事業所名：》

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。
	内容	
2	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、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	
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。

（４）障害分野における多機能型事業所、障害者支援施設の評価結果報告書作成の留意点

障害分野における多機能型事業所および障害者支援施設については、さまざまなサービスの組み合わせがあります。

そのため機構では、すべての組み合わせに対応できる報告書を用意しています。

- 多機能型事業所の評価結果報告書は、生活介護、自立訓練（機能訓練）、自立訓練（生活訓練）、宿泊型自立訓練、就労移行支援、就労継続支援 A 型、就労継続支援 B 型に対応しています。
- 障害者支援施設の評価結果報告書は、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、施設入所支援に対応しています。

各事業所の評価においては、事業所が実施しているサービスを確認し、当該サービスの共通評価項目について、評価結果を入力してください。

様式の例は以下の図のとおりです。

【「生活介護」と「施設入所支援」を実施している障害者支援施設の場合（参考例）】

表紙「福祉サービス種別」欄において、該当サービスにチェックを入れると、対象外サービス独自の項目の欄には網掛けがされ、「**対象外サービスにつき入力不要**」と表示されます。

報告書作成にあたっては、網掛けされていない欄のみ、入力を行います。

表紙

福祉サービス第三者評価結果報告書				
		年	月	日
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	①	評価者氏名	担当分野	修了者番号
	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	
	福祉サービス種別	障害者支援施設		
☒ 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）				
評価対象事業所名称	☒ 施設入所支援			指定番号

当該事業所で実施しているサービス**すべて**にチェックを入れてください。

表紙で選択されていないサービスの共通評価項目には、網掛けがされます

利用者調査

【利用者調査：自立訓練（生活訓練）】

利用者調査結果

対象外サービスにつき入力不要

入力不要の項目の欄には網掛けがされ、「対象外サービスにつき入力不要」と表示されます。

事業評価

【サービス分析：自立訓練（生活訓練）】

《事業所名：》

Ⅲ サービスの実施項目（カテゴリー6-4）

8 評価項目8
【自立訓練（生活訓練）】利用者が自立した生活を地域で送ることができるよう、日常生活の訓練や生活についての相談等の支援を行っている

この評価項目は入力できません

評価	標準項目	評点
☐ あり ☐ なし	1. 利用者が訓練する意欲を持てるような取り組みを行っている	☐ 非該当
☐ あり ☐ なし	2. サービス期間内に目標とする力を身につけることができるよう工夫している	☐ 非該当
☐ あり ☐ なし	3. 自立した生活に向て、利用者一人ひとりに応じた日常生活訓練等を行っている	☐ 非該当
☐ あり ☐ なし	4. サービス終了後の生活環境（住居及び就労先等）を想定し、支援を行っている	☐ 非該当
☐ あり ☐ なし	5. 地域で安定して生活することができるよう、サービス終了後も相談等の支援や関係機関との調整を行っている	☐ 非該当

項目8の講評

この評価項目は入力できません

入力不要の欄には網掛けがされ、「この評価項目は入力できません」と表示されます。

報告書に記載されている共通評価項目について

- 利用者調査の各サービス独自の項目（項目4から項目17まで）は、1つのシートあたり1つのサービスの項目が書かれています。
- 事業評価の6-4においても、各サービス独自の項目（6-4-6 から 6-4-12 まで）は、1つのシートあたり1つのサービスの項目が書かれています。
- どちらも、シート見出しにサービス名称が書かれているので、そちらを参考に必要なシートのみ入力をします。
- 入力不要の部分については、シートの削除は行わず、空欄のまま提出して下さい。

（５）障害児通所支援９サービスにおける評価結果報告書作成にあたっての留意点

① 事業所実態に応じた項目の選択

障害児通所支援９サービスにおける評価については、食事の提供の有無、生活介護を一体的に評価しているか等、事業所実態に応じて使用する項目が異なります。

評価結果報告書は、基本のパターンが策定されておりますので、事業所実態に応じて、必要な項目を選択して使用していただきます。

- 児童発達支援事業、放課後等デイサービス、障害児多機能型事業所、児童発達支援事業（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）、放課後等デイサービス（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）、障害児多機能型事業所（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）の場合は、報告書の表紙に「食事」に関する支援の有無を確認するチェックボックスが設定されています。

（上記以外のサービスは食事の提供が義務付けられているサービスであり、食事の項目はあらかじめ必須項目となっているため、チェックボックスを設けていません。）

- 児童発達支援センター（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）、医療型児童発達支援センター（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）、児童発達支援事業（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）、放課後等デイサービス（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）、障害児多機能型事業所（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）の場合は、報告書の表紙に「生活介護（重心）」を一体的に評価するか否かを確認するチェックボックスが設定されています。

各事業所の評価においては、どの報告書を用いて評価を実施するのか、機構のホームページで確認するとともに、事業所実態を確認のうえ、上記チェックボックスにチェックをして報告書を作成してください。

様式の例は次ページ以降を参照してください。

【児童発達支援事業（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）（参考例）】

○ 「食事を対象にする」について

表紙「福祉サービス種別」欄において、「食事を対象にする」にチェックを入れると、食事の項目（6-4-2）が表示されます。チェックを入れないと食事の項目には網掛けがされ、「この評価項目は入力できません」と表示されます。

表紙

評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号	①	評価者氏名	担当分野	修了者番号
	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	
	福祉サービス種別	児童発達支援事業（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）		☐ 食事を対象にする ☐ 生活介護（重化）を評価する
事業所名称		指定番号		

食事の時間を設けている事業所の場合は、「食事を対象にする」のチェックボックスにチェックを付けます。

事業評価

2 評価項目2 利用者が食事を楽しめるよう支援を行っている		標準項目の「あり」「なし」を選択してください	
評価	標準項目	評点()	
☐ あり ☐ なし	1. 食事時間が楽しいひとときとなるよう環境を整えている	☐ 非該当	
☐ あり ☐ なし	2. 利用者のペースで食事がとれるよう、必要な支援（見守り、声かけ、食の形態や用具の工夫等）を行っている	☐ 非該当	
☐ あり ☐ なし	3. 食物アレルギー等の食の安全に対する対応は、医師等の指示に従い、適切に対応している	☐ 非該当	
☐ あり ☐ なし	4. 食事の彩りや献立を工夫するなど、食に関心を持てるようにしている	☐ 非該当	
☐ あり ☐ なし	5. 利用者の状況をふまえた家庭での食事について助言を行っている	☐ 非該当	
評価項目2の講評		評価項目2の講評を入力してください	

表紙の「食事を対象にする」のチェックボックスにチェックを付けると、食事の項目（6-4-2）が入力可能となります。

2 評価項目2 利用者が食事を楽しめるよう支援を行っている		この評価項目は入力できません	
評価	標準項目	評点()	
☐ あり ☐ なし	1. 食事時間が楽しいひとときとなるよう環境を整えている	☐ 非該当	
☐ あり ☐ なし	2. 利用者のペースで食事がとれるよう、必要な支援（見守り、声かけ、食の形態や用具の工夫等）を行っている	☐ 非該当	
☐ あり ☐ なし	3. 食物アレルギー等の食の安全に対する対応は、医師等の指示に従い、適切に対応している	☐ 非該当	
☐ あり ☐ なし	4. 食事の彩りや献立を工夫するなど、食に関心を持てるようにしている	☐ 非該当	
☐ あり ☐ なし	5. 利用者の状況をふまえた家庭での食事について助言を行っている	☐ 非該当	
評価項目2の講評		この評価項目は入力できません	

表紙の「食事を対象にする」のチェックボックスにチェックを付けないと、食事の項目（6-4-2）に網掛けがされ、「この評価項目は入力できません」と表示されます。

○ 「生活介護を対象にする」について

表紙「福祉サービス種別」欄において「生活介護（重心）を評価する」にチェックを入れると、利用者調査（生活介護）のシートが表示されます。チェックを入れないと、利用者調査（生活介護）のシートには網掛けがされ、「対象外サービスにつき入力不要」と表示されます。

表紙

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	
福祉サービス種別	児童発達支援事業（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）		☐ 食事を対象にする ☐ 生活介護（重心）を評価する
		指定番号	

生活介護（重心）と障害児通所支援を一体的に評価している事業所の場合は、「生活介護（重心）を評価する」のチェックボックスにチェックを付けます。

利用者調査

利用者調査（生活介護（重心））：児童発達支援事業（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）		平成27年度
		《事業所名：》
対象外サービスにつき入力不要		

表紙の「生活介護（重心）を評価する」のチェックボックスにチェックを付けないと、利用者調査（生活介護）のシートに網掛けがされ「対象外サービスにつき入力不要」と表示されます。

（６）障害児多機能型事業所及び障害児多機能型事業所（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）の評価結果報告書作成の留意点

障害児多機能型事業所及び障害児多機能型事業所（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）は、サービスの組み合わせは複数ありますが、利用者調査の組み合わせは１通りですので、（障害者の）多機能型事業所と異なり、サービスの組み合わせに応じて利用者調査項目を選択して実施するということはありません。

- 障害児多機能型事業所として事業運営している場合、サービスの組み合わせは、①「児童発達支援事業＋放課後等デイサービス」、②「児童発達支援センター＋放課後等デイサービス」の２通りがあります。

児童発達支援事業と児童発達支援センターの利用者調査の手法や共通評価項目は全く同じなので、①、②どちらの組み合わせの障害児多機能型事業所であっても、同一の報告書を使用します。

- 障害児多機能型事業所（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）として事業運営している場合、サービスの組み合わせは、①「児童発達支援事業（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）＋放課後等デイサービス（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）」、②「児童発達支援センター（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）＋放課後等デイサービス（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）」、③「医療型児童発達支援センター（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）＋放課後等デイサービス（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）」の３通りがあります。

主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児の場合、利用者調査手法や共通評価項目はどのサービスも全く同じなので、どの組み合わせの障害児多機能型事業所（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）であっても、同一の報告書を使用します。

様式の例は次ページ以降を参照してください。

【障害児多機能型事業所（参考例）】

障害児多機能型事業所の報告書には、「児童発達支援」と「放課後等デイサービス」の利用者調査のシートがあります。

利用者調査

利用者調査（児童発達支援）のシートには、児童発達支援事業または児童発達支援センターの利用者調査結果を記載します。

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
【利用者調査（児童発達支援）：障害児多機能型事業所】									平成 年度
									《事業所名：》
		調査対象							
		調査方法							
		利用者総数							
		利用者家族総数（世帯）							
		共通評価項目による調査対象者数							
		共通評価項目による調査の有効回答者数							
		利用者家族総数に対する回答者割合（％）					0.0		
		利用者調査全体のコメント							
利用者調査結果									
評価結果報告書 / 理念・方針等 / 利A（児童発達支援） / 利B（放課後等デイ） / 組織マネジメント / サービス									

コメント欄を必ず入力してください

利用者調査（放課後等デイ）のシートには、放課後等デイサービスの利用者調査結果を記載します。

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
【利用者調査（放課後等デイ）：障害児多機能型事業所】									平成 年度
									《事業所名：》
		調査対象							
		調査方法							
		利用者総数							
		共通評価項目による調査対象者数							
		共通評価項目による調査の有効回答者数							
		利用者総数に対する回答者割合（％）							
		利用者調査全体のコメント							
利用者調査結果									
評価結果報告書 / 理念・方針等 / 利A（児童発達支援） / 利B（放課後等デイ） / 組織マネジメント / サービス									

コメント欄を必ず入力してください

障害児多機能型事業所（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）の報告書には、「児童発達支援・放課後等デイ」の利用者調査のシートがあります。

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
【利用者調査（児童発達支援、放課後等デイ）：障害児多機能型事業所（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）】								平成	年度
《事業所名：》									
		調査対象							
		調査方法							
		利用者総数							
		利用者家族総数（世帯）							
		共通評価項目による調査対象者数							
		共通評価項目による調査の有効回答者数							
		利用者家族総数に対する回答者割合（％）					0.0		
児童発達支援、放課後等デイ） 多機能型事業所（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）利用者調査結果を記載 ※ 場面観察方式の調査結果項目は全サービス共通となります。 調査の視点：「日常生活で利用者の発するサイン（呼びかけ、声なき呼びかけ、まなざし等）」と 評価結果報告書、理念・方針等、利用児童発達支援、放課後等デイ）等、生活介護（重心）、組織マネジメント、サ									

利用者調査（児童発達支援、放課後等デイ）のシートに、障害児多機能型事業所（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）の全利用者の利用者調査結果を記載します。

(7) 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。（「福祉サービス第三者評価機関認証要綱」第2条（15））

なお、利用者調査の有効回答者数が3未満になった場合は、個人のプライバシーの保護の観点から、公表についての同意を得る際に一部を事業者に見えないよう加工するなど、特別な配慮が必要となるため、注意が必要です。

- 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。（参照：31財情報第1901号通知）

ア 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。

イ 電子媒体の評価結果報告書

Microsoft Excel 形式の評価結果報告書をCD-R、メール等により機構へ提出する。

- 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。（「福祉サービス第三者評価情報公表要領」第4条第1項）

【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(※3)
	紙媒体	電子媒体	紙媒体	電子媒体	
公表同意	○	○	——	——	——
一部不同意(※1)	○	○	○	○	○
全部不同意(※2)	○	○	——	——	○

※1 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、※2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、次ページで示す「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	評価実施期間等評価の概要に関する項目
	評価結果全体の講評に関するコメント
	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	利用者調査実施期間等概要に関する項目
	共通評価項目に対する回答内容
	利用者調査全体に関するコメント
事業評価	事業評価実施期間等概要に関する項目
	共通評価項目に対する評点等
	共通評価項目に関するコメント等

※2 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。

※3 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します。

事業者に評価結果公表の連絡を

評価結果が福ナビに公表されるまでには時間がかかります。機構から評価機関へ公表メールが届いたら、事務担当者から事業者や評価者へ結果が公表された旨の連絡をすることが望まれます。連絡を受けた事業所において、職員や利用者に結果が公表されたことが周知されると、評価結果の活用につながっていきます。

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？
- ☐ 音声読み上げが正常に行われるよう、ガイドブック P.63 を参考に作成されていますか？

・Microsoft Excel 形式評価結果報告書

評価結果報告書様式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・削除等は行っていませんか？
(評価結果報告書様式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：【小学校4年生以上の方に】自らの権利について、…)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？

※「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」では例外があります。

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

(1)～(5) 略

(6) 評価機関が関係するサービス事業者の評価を行わないこと。

(7) 評価機関と経営母体が同一であるサービス事業者の評価を行わないこと。

(8) 評価機関は、評価契約締結日から3年間は評価を実施したサービス事業者の事業に関係しないこと。

(9) 略

(10) 所属する評価者に、評価者自らが所属等で関係するサービス事業者の評価を行わせないこと。

(11) 所属する評価者に、評価者自らが業務等で関係するサービス事業者の評価を行わせないこと。

(12)～(21) 略

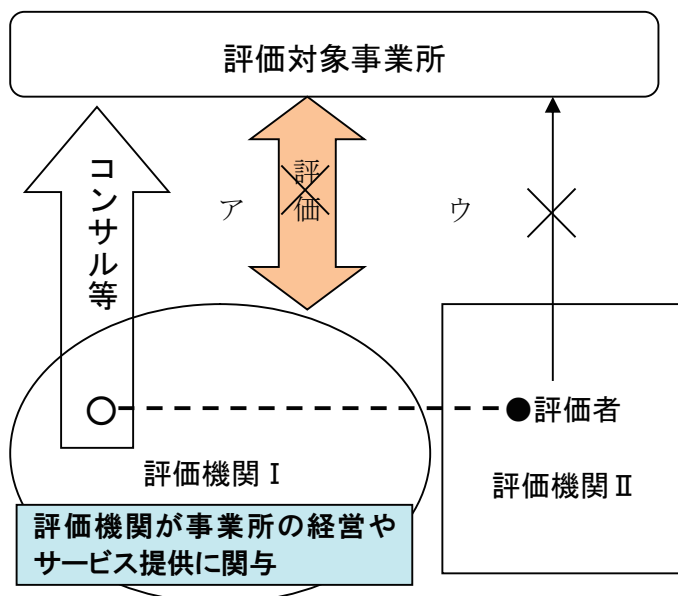
○ 評価機関と事業所における評価機関の第三者性の確保について

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次ページのとおりです。

【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	ア 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	
	イ 評価者が所属等（代表者や理事、役員等。または常勤、非常勤問わず雇用関係がある）で事業所と関係している、または関係していた場合。	×	第2条 第10号	評価者の4親等以内の親族が、現在代表者や理事、役員等である法人が経営する、または所属するすべての施設、事業所も該当する。
	ウ 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。
	エ 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	オ 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	評価契約締結日から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、評価契約締結日から3年間は事業所の経営やサービス提供に関与することを禁止する。 （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契約締結日から3年間は関与しない」旨の表示を行う）

- 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



ア 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）

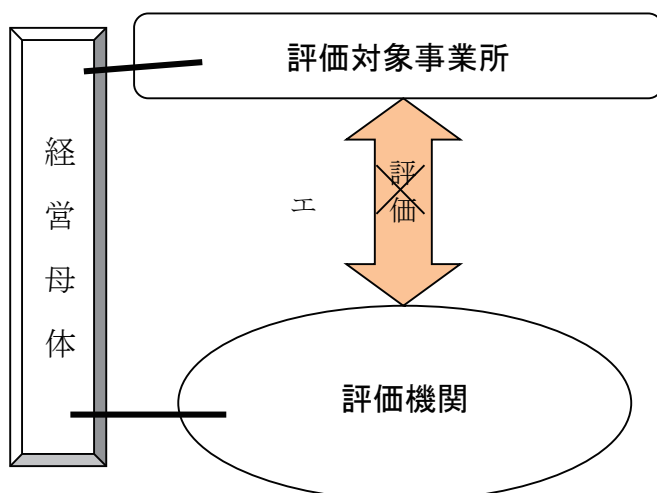
認証要綱 2条6号

ウ 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）

認証要綱 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。

- 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

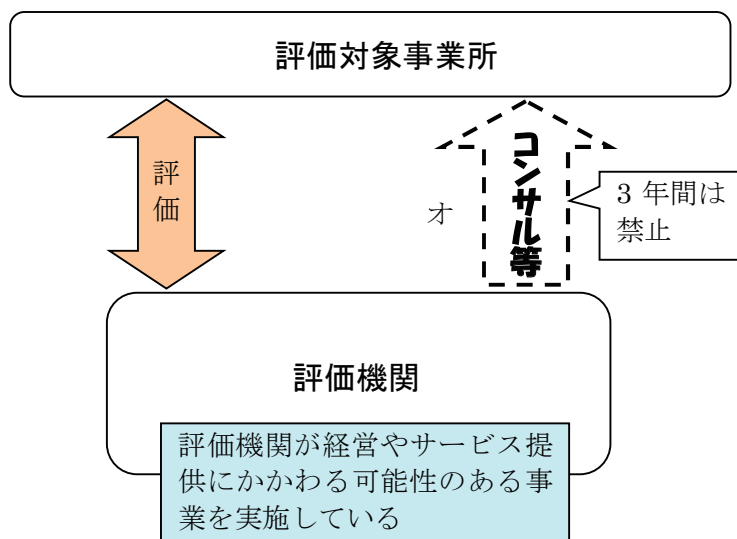


エ 評価機関と事業所の経営母体が同一である、またはそれに類する形態である場合

認証要綱 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ため。

- 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



オ 評価契約締結日から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

認証要綱 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

次のア・イ・ウ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の事業形態を確認し、十分説明して共通理解を図ったうえで実施してください。

ア 事業所に上部組織がある場合（例：公立施設等）

- 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。

イ 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。

ウ 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

同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、次のア・イ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。

ア 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。

イ 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ア、イの場合の、効率的な自己評価実施の具体的な方法については、次ページの「自己評価方法の工夫について」をご参照ください。

4 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。

そのため、事業者の負担軽減に向けた工夫を評価機関それぞれに取り組んでいただいているところですが、負担軽減の例として、「組織マネジメント項目共通シート」及び「チェック式自己評価シート」の使用が挙げられます。

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。事業評価の第一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「最も決め手になった理由」として、「評価機関としての信頼性」が多く挙げられています。

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。

(1) 組織マネジメント項目共通シート

3 (2) 事業形態による留意点等の②で触れたとおり、評価を実施していくうえで、同一法人の複数事業所を同一の契約で評価する場合があります。その場合、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、機構では、同一法人の複数サービスの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ています。

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」(シート例①・②参照)を活用します。

【「組織マネジメント項目共通シート」を使用する評価方法が有効な事業者の例】

- 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)
- 同一の事業者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)

① 経営層による自己評価で使用するシート類

シート名	記入方法	備考
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
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
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
サービス分析シート	サービス種別ごとに記入	

② 実施上の留意点

ア 「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。

イ 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、評価実施のプロセスは基本的な評価手法で実施します。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。

ウ 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区分けをするなど、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】

事業プロフィールⅡ（抜粋）

1 理念・ビジョン、基本方針など

事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン、基本方針など）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）

- 1)
2)
：

【備考】

2 サービス提供の考え方について記述
（以下、省略）

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。

【シート例②】

組織マネジメント項目共通シート（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・ビジョン、基本方針など）を周知している

〔ねらい〕・理念・ビジョン、基本方針を達成するためにそれを職員や利用者等の関係者がわかるように周知しているか
・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	チェック	私たちの実践例	その実践の記録等	備考欄
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）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	☐			
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、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」「その実践の記録等」について、サービス種別（事業所）ごとに違いがある場合は、こちらの欄に、サービス種別等と併せて、具体的に記載します。

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）と「組織マネジメント項目共通シート」については、他の標準調査票と同様に、事業所の状態や評価機関の考えに合わせて工夫していただく事が可能です。

(2) チェック式自己評価シート

事業者の経営層の合議による自己評価は、標準項目に合致する実践例や記録等を一つずつ書き込んでいくため、初めて評価に取り組む事業者にとっては項目の主旨や書き込むべき内容がわからないなど、作業に時間を要し、負担となる場合があります。

そこで、経営層合議用の自己評価で使用するシートを、記述中心のものからチェックを中心としたシートに変えることで、事業者の自己評価の負担感が軽減されます。

本来は事業者自らが記述する事業者の実践例や記録等については、評価機関が評価結果報告書と同時に「評価結果根拠シート」を作成し、事業者にフィードバックします。

事業者の自己評価実施上の負担を軽減するとともに、評価結果根拠シートにより、事業者の標準項目への理解や実践例に対する「気づき」を一層深めることで、評価への理解を深め、有効な評価への取り組みを促します。

① チェック式自己評価シートの使用

経営層合議用の自己評価では、「私たちの実践例」と「その実践の記録等」欄を「継続的な取り組みがある」「その取り組みの記録等がある」欄に変更したシートを使用します。

事業者は、標準項目ごとに、チェック欄にチェックをつけます。(シート記入例参照)

また、「良いと思う点」「改善する必要があると思う点」の欄は、なるべく多く記載するよう事業者に依頼すると有効です。

《チェック式自己評価シートの例示》			
標準項目	継続的な取り組みがある	その取り組みの記録等がある	備考
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			
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			

備考欄は、チェックをつけた内容についての補足事項を記載する欄とするなど、自由にご活用ください。

② 訪問調査における詳細なインタビュー

「チェック式自己評価シート」を用いた場合、評価者が得られる情報は少なくなります。しかし、評価を実施するにあたって必要な、事業者の実践例や記録等に関する具体的な情報は確実に得なければなりません。そのため、訪問調査時には、より詳細なインタビューを実施することが重要になります。したがって、評価者には、事業者から情報を引き出すための高いスキルが求められます。

③ フィードバック時の「評価結果根拠シート」の使用

「チェック式自己評価シート」のみでは、訪問調査前の事前分析をするための情報としては不十分であることが想定されます。そのため、チェック式自己評価シートと併せ、「評価結果根拠シート」を作成し、評価機関内での事前分析を深めておくことが重要です。

また、「評価結果根拠シート」は、標準項目に合致した自らの取り組みについて事業者が認識を深められるよう、評価結果報告書とあわせて事業者に渡します。

※「評価結果根拠シート」とは

評価機関が確認できた事業者の「実践例」と「その実践の記録等」について記入するシートです。フィードバックの際、このシートを用いて説明することにより、事業者が標準項目に合致した取り組み等をより深く認識することができ、次回の第三者評価実施につながります。このシートにより、事業者が気づいていなかった、評価機関が引き出した取り組み内容について知らせることで、事業者は新たな気づきを得ることができます。

④ 実施上の留意点

『チェック式自己評価』による評価方法は、事業者の自己評価実施上の負担軽減を目的に行うものであり、評価機関による標準項目の確認方法や評点基準などは基本的な評価手法と変わりませんので、ご注意ください。

【「チェック式自己評価シート」を用いた評価の実施イメージ】

手順	評価機関	事業者
1	自己評価・利用者調査の調査票の配付	
2		自己評価を実施 ○経営層（運営管理者含む。）の合議 ○全職員（経営層含む。）の個別回答
4	自己評価・利用者調査結果を回収。 チェック式自己評価シートをもとに 「評価結果根拠シート」を作成。	合議用のみ「 チェック式自己評価シート 」を使用。
5	自己評価（全職員）・ 評価結果根拠シート ・利用者調査結果を分析。 事業者へ集計・分析結果を送付。	
6	詳細なインタビューの実施。	訪問調査
7	評価結果のまとめ	
8	「 評価結果根拠シート 」を用いて説明。	事業者への報告（フィードバック）

従来の評価の流れと変わりません

※ 上図はアンケート方式による利用者調査を想定しています。

※ 利用者調査、評価結果のまとめなど、その他の評価実施のプロセスは基本的な評価手法と変わりません。

シート例①

チェック式自己評価シート(記入例)(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	標準項目	継続的な取り組みがある	その取り組みの記録等がある	備考
1-1-1 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を周知している	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	✓	✓	
	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	✓	✓	取り組みが十分な物であるかはお聞きしたい。

カテゴリー1 について リーダーシップと意思決定

良いと思う点	改善する必要があると思う点
事業所の方針や経営層の役割については、職員との個別面談を実施するなかで、説明している。併せて、利用者や家族へは、意見箱の設置や、定期的な利用者ミーティングや家族会の開催を通じて、事業所の運営について説明し、理解を求めている。	職員の勤務体系により、個別面談の実施が十分にできない場合があるため、面談以外に職員への説明や意向確認を行う機会を作る必要性を感じている。

事業者書き込み欄

- チェック式自己評価用のシートは、他の標準調査票と同様に、事業所の状態や評価機関の考えに合わせて工夫して頂く事が可能です。
- 機構が例示する『チェック式自己評価』による評価方法」用のシート（組織マネジメント分析シート、サービス分析シート）は福ナビからダウンロードできます。ただし、「サービス分析シート」は、職員数が少ない小規模事業所や、初めて評価に取り組む事業者が多いと想定されるサービスのみ用意しているため、外サービスで使用したい場合は、各評価機関で用意してください。

シート例②

チェック式自己評価 評価結果根拠シート例(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・ビジョン、基本方針など)を周知している			
[ねらい]・理念・ビジョン、基本方針を達成するためにそれを職員や利用者等の関係者がわかるように周知しているか ・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	チェック	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)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	☐		
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、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	☐		

『確認した実践例』と読みかえて、事業者にご説明下さい。

カテゴリー1 について リーダーシップと意思決定

良いと思う点	改善する必要があると思う点

- 現行の経営層合議用の分析シートを活用して、評価機関が確認できた事業者の「実践例」と「その実践の記録等」について内容を記入してください。
- 事業者へのフィードバックの際、評価結果報告書とあわせて事業者に渡します。

Ⅲ

評価実施の具体的な流れ

