



# 東京都福祉サービス 第三者評価ガイドブック 2023

東京都福祉サービス評価推進機構

# はじめに

東京都の福祉サービス第三者評価制度は、利用者のサービス選択を容易にし、事業の透明性が確保される情報を提供することと、事業者のサービスの質を向上させるための取り組みを促すことを目的として、平成15年から実施しています。

このガイドブックでは、この目的を達成するために評価者の皆様に対して、本制度の内容を正しく理解していただいた上で評価を実施されるよう、評価の手法やその考え方等をわかりやすく解説しています。令和4年度は、認可保育所、認定こども園、認証保育所A型・B型及び認可外保育施設（ベビーホテル等）の共通評価項目の見直しを行い、共通評価項目の解説書も改訂しました。

このガイドブックは大きく7つの構成から成り立っています。

## I 東京都の福祉サービス第三者評価の概要

評価を行ううえで踏まえておくべき第三者評価の定義や目的について解説しています。

## II 第三者評価の基本的なルール

評価を実施するにあたり、必ず守っていただかなければならない事項について解説しています。

## III 評価実施の具体的な流れ

評価実施における必要な考え方とその具体的な進め方について解説しています。第三者性の確保や、事業所の運営形態による留意点など、評価を実施する際に特にご留意いただきたい点についても解説しています。

## IV 利用者調査ガイドライン

利用者調査を実施する目的を明確にし、かつ一定の水準を確保するために、利用者調査の基本的事項や、調査の方式と具体的な実施方法、利用者のプライバシーの保護、調査結果の活用方法について解説しています。

## V 共通評価項目の解説

「事業者の基本情報」、「組織マネジメント項目」、「サービス項目」、「利用者調査項目」における評価項目のねらいや、標準項目の確認ポイントについて解説しています。

## VI 評価手法上特に留意が必要なサービスについて

評価を実施するうえで、特に留意していただきたいサービスについて解説しています。

## VII 参考資料

標準的な評価プロセスにおける工数モデルや各種参考様式のほか、評価を実施するうえで知っておかなくてはならない要綱や通知を掲載しています。また、「よくある質問と回答」を掲載しています。

本制度は、都内の福祉サービスを利用している、あるいは利用しようと考えている都民のためにあります。そのことを絶えず念頭に置きながら、利用者、事業者、評価機関が連携し、「利用者本位の福祉」の実現に向けた取り組みを促進させるため、本ガイドブックを積極的にご活用いただきたいと考えております。

なお、これまでこのガイドブックの巻末に「共通評価項目解説CD」を添付していましたが、福祉サービス第三者評価のホームページからデータをダウンロードすることができますので、今後はそちらをご活用ください。

目次

**I 東京都の福祉サービス第三者評価の概要**

1 福祉サービス第三者評価とは ..... 2

2 福祉サービス第三者評価の目的 ..... 2

3 東京都福祉サービス評価推進機構の役割 ..... 2

**II 第三者評価の基本的なルール**

1 評価手法 ..... 4

    (1) 評価手法の概要 ..... 4

    (2) 基本的な遵守事項 ..... 4

    (3) その他の遵守事項 ..... 6

2 評価結果報告書作成上のルール ..... 7

    (1) 評価結果報告書で表すこと ..... 7

    (2) 評点基準等 ..... 7

    (3) 標準項目の確認に向けて ..... 8

    (4) 全体の評価講評等 ..... 9

    (5) 「事業者が特に力を入れている取り組み」の選定に向けて ..... 10

3 評価結果の公表 ..... 12

    (1) 公表の内容 ..... 12

    (2) 公表に関する注意点 ..... 12

4 「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」について ..... 13

    (1) 「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」の導入 ..... 13

    (2) 「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」の概要 ..... 13

    (3) 「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 ..... 14

    (4) 「標準の評価」と「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」との比較 ..... 15

**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 ..... 16

    (1) 第三者評価実施における必要な考え方 ..... 16

    (2) 評価者のスタンス ..... 17

    (3) 評価の視点 ..... 18

2 一件の評価の流れ ..... 22

    STEP1 評価チームの決定とスケジュールリング ..... 23

    STEP2 事前準備 ..... 26

    STEP3 評価説明会の開催 ..... 28

    STEP4 事業者による自己評価 ..... 30

    STEP5 利用者調査 ..... 44

    STEP6 事前分析 ..... 47

    STEP7 訪問調査 ..... 50

    STEP8 合議 ..... 54

    STEP9 評価結果のまとめ ..... 56

    STEP10 事業者への報告（フィードバック） ..... 59

    STEP11 機構への報告 ..... 60

3 留意点 ..... 82

    (1) 第三者性の確保 ..... 82

    (2) 事業形態による留意点等 ..... 85



4	自己評価方法の工夫について	87
(1)	組織マネジメント項目共通シート	88
(2)	チェック式自己評価シート	90

#### IV 利用者調査ガイドライン

1	福祉サービス第三者評価における利用者調査と本ガイドラインの位置づけ	94
2	東京都福祉サービス第三者評価における利用者調査の全体像	95
3	利用者調査の基本的事項	96
(1)	利用者調査の位置づけ	96
(2)	利用者調査の目的	96
(3)	対象の原則	96
(4)	共通評価項目等の位置づけ	96
(5)	標準調査票の位置づけ	97
4	共通評価項目による調査(アンケート方式・聞き取り方式)	99
(1)	アンケート方式・聞き取り方式とは	99
(2)	アンケート方式・聞き取り方式の特性	100
(3)	サービスの形態による調査実施方式の設定	100
(4)	アンケート方式・聞き取り方式による調査の流れと評価全体の流れ	101
STEP1	事前準備①	102
STEP2	事前準備②	104
STEP3	調査実施	106
STEP4	評価全体の流れの中での調査結果のまとめ	108
5	利用者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(場面観察方式)	111
(1)	場面観察方式とは	111
(2)	場面観察方式の調査結果として公表するもの	111
(3)	場面観察方式における「調査の視点」	112
(4)	場面観察方式を実施するパターン	112
(5)	場面観察方式の調査の流れ(予め場面観察方式が設定されているサービス)と評価全体の流れ	113
STEP1	事前準備	114
STEP2	調査実施①実地調査	115
STEP3	調査実施②場面観察方式に関する合議	117
STEP4	「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメントの記載依頼	119
STEP5	評価全体の流れの中での調査結果のまとめ	120
6	評価結果報告書作成の留意点	124
(1)	評価結果報告書に記載する際のポイント(共通評価項目による調査)	124
(2)	評価結果報告書の記載方法(共通評価項目による調査)	126
(3)	評価結果報告書の記載方法(共通評価項目による調査:「多機能型事業所」及び「障害者支援施設」)	127
(4)	評価結果報告書に記載する際のポイント(場面観察方式)	128
(5)	評価結果報告書の記載方法(場面観察方式)	130
7	利用者のプライバシー保護	131
(1)	調査票の配布・回収の際に注意すべきこと	131
(2)	利用者情報を得る際に注意すべきこと	131
(3)	利用者のプライバシーに関わる場面で注意すべきこと	131
(4)	事業者へのフィードバック等の際に注意すべきこと	131
(5)	有効回答者数が3未満になった場合の公表の範囲について	131
8	調査結果の活用	132
(1)	第三者評価における利用者調査結果の活用	132
(2)	利用者へのフィードバックについて	132

## V 共通評価項目の解説

1	共通評価項目一覧	134
(1)	事業評価	134
	・組織マネジメント項目	134
	・サービス項目（参考：指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】）	136
(2)	利用者調査（参考：指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】）	138
2	基本用語の解説	139
3	組織マネジメント項目（カテゴリー1～5、7）	141
(1)	カテゴリーの関連	141
(2)	カテゴリーの分類	142
(3)	組織マネジメント項目の解説	142
	・カテゴリー1 リーダーシップと意思決定	143
	・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	147
	・カテゴリー3 経営における社会的責任	151
	・カテゴリー4 リスクマネジメント	160
	・カテゴリー5 職員と組織の能力向上	166
	・カテゴリー7 事業所の重要課題に対する組織的な活動	173
4	サービス項目（カテゴリー6）	177
(1)	サービス提供のプロセスにおけるサブカテゴリーの関連	177
(2)	6つのサブカテゴリーについて	178
(3)	サブカテゴリー解説の構成	179

## VI 評価手法上特に留意が必要なサービスについて

1	通所介護・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護の評価について	180
2	認可外保育施設（ベビーホテル等）の評価について	181
3	認定こども園の評価について	183
4	共同生活援助（グループホーム）の評価について	186
5	多機能型事業所及び障害者支援施設の評価について	188
6	障害児通所支援サービスの評価について	191

## VII 参考資料

	小目次	196
1	標準的な評価プロセスにおける工数モデル	197
2	契約書記載事項・契約書(参考様式)	203
3	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(参考様式)	208
4	要綱、通知等	211
5	よくある質問と回答	275
	語句索引	286



# I 東京都の福祉サービス第三者評価の概要

## 1 福祉サービス第三者評価とは

福祉サービス第三者評価とは、事業者でも利用者でもない第三者の多様な評価機関が、事業者と契約を締結し、専門的かつ客観的な立場から、サービスの内容や質、事業者の経営や組織のマネジメントの力等を評価することをいう。

## 2 福祉サービス第三者評価の目的

福祉サービス第三者評価は、福祉サービスを取り巻く様々な状況を踏まえ、

- 「自分の利用したい事業所の特徴はどのようなことか」、「サービスの質はどのような状態にあるのか」など、利用者が事業所の内容把握やサービスを選択する際の目安とするための情報提供を図ること
- 福祉サービスを提供する事業者が、利用者の真のニーズを把握し、それに応える多様なサービスを提供するとともに、サービスの質の向上への取り組みを促進することを可能とすること

の2つを目的とした制度です。そして、最終的には、利用者本位の福祉の実現に資することを目指しています。

## 3 東京都福祉サービス評価推進機構の役割

東京都における福祉サービス第三者評価は、平成15年度から実施し、多様で多数の事業者が存在する大都市東京の特性を踏まえて、学識経験者等で構成される「認証・公表委員会」、「評価・研究委員会」の2つの委員会からなる「東京都福祉サービス評価推進機構」（以下「機構」という。）を公益財団法人東京都福祉保健財団内に設置しています。機構では、主に以下のような取り組みを行っています。

- (1) 東京に多く存在するNPOや株式会社のシンクタンク等の多様な主体の第三者評価システムへの参加を進める一方、その信頼性確保のため、評価機関としての一定の外形基準を定め、認証を実施します。

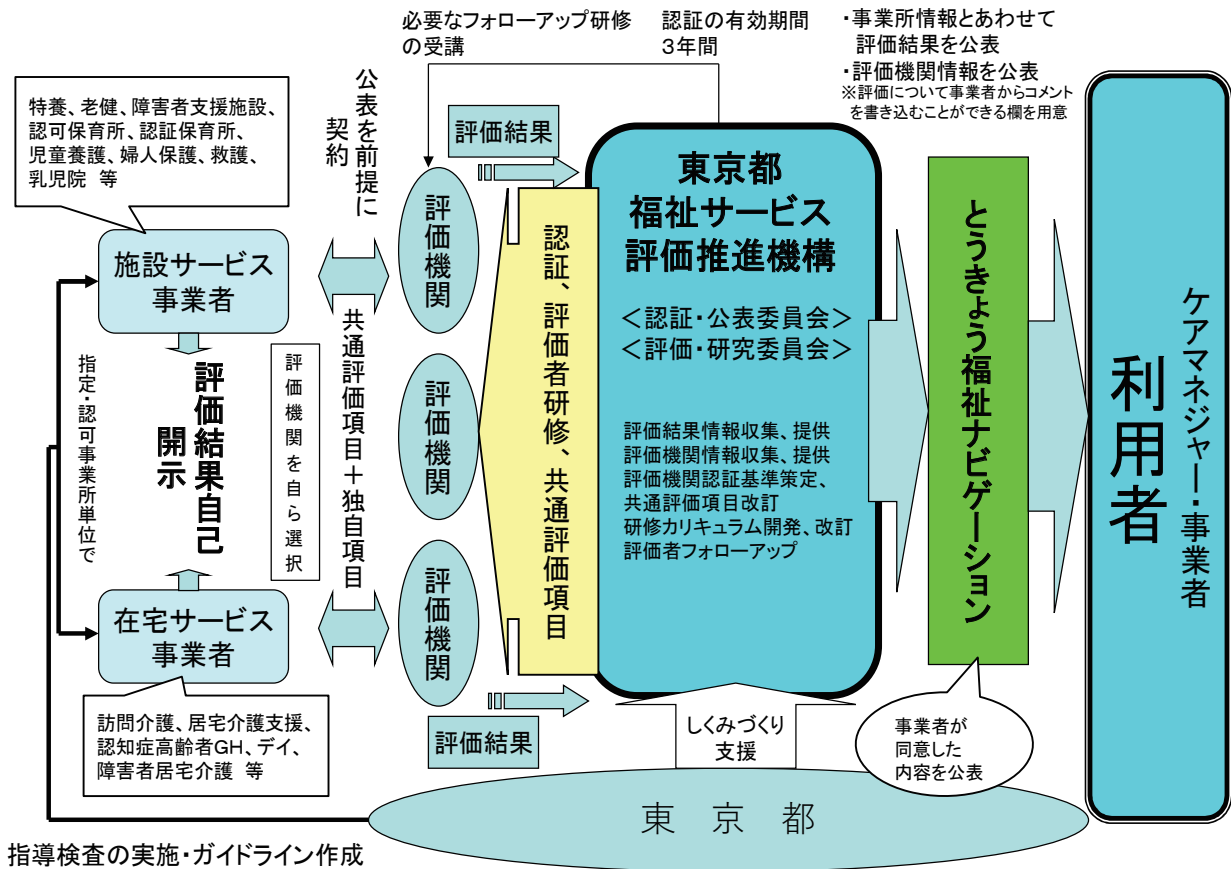
多様な評価機関が実施しても利用者が事業者やサービスを比較することが可能となるよう、認証を受けた評価機関が共通に活用するサービス別評価項目（共通評価項目）を策定します。

- (2) 共通評価項目に基づく評価結果（利用者調査結果及び事業評価結果）を、「とうきょう福祉ナビゲーション」（以下「福ナビ」という。）において、事業所情報とあわせて公表します。

福祉サービス第三者評価システムの全体のしくみは図1のとおりとなっています。

図 1

# 都における福祉サービス第三者評価のしくみ



## 事業者の皆さんが評価機関・評価者を選びます！

東京都の福祉サービス第三者評価では、「東京都福祉サービス第三者評価機関認証要綱」において一定の外形基準を定め評価機関を認証しています。つまり認証の効果は、あくまでも同要綱の基準に適合しているということに過ぎないのです。

そのため、実際の評価の実施にあたっては事業者の皆さんが評価機関・評価者を自ら選ぶというしくみをとっています。しかし、実際の評価の場面では、事業者の皆さんは評価者の選択について評価機関に委ねているケースが多く見受けられます。

その結果として、事業者アンケートでは「評価者が保育をよく理解しているので安心して実施できた。」との意見がある反面、「評価者に、福祉サービスということに対してよくわかっていない方がいたように思った。」という意見も寄せられています。

評価機関においては、評価者についてもしっかり情報提供し、事業者の皆さんが自分の目で選べるような取り組みをしていくことが重要です。それが評価結果の納得性を高めることにつながり、第三者評価の目的である、評価結果に基づいたサービスの質の向上の取り組みへと結びついていくのです。

## Ⅱ 第三者評価の基本的なルール

### 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。

「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」（31財情報第1901号通知（以下「1901号通知」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、

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>① 3人以上の評価者が一貫して</li> <li>② 共通評価項目により</li> <li>③ 利用者調査と事業評価を実施し</li> <li>④ 評価者の合議により決定した評価結果を</li> <li>⑤ 機構が定める評価結果報告書により機構に提出する</li> </ul> |
|---|

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。それぞれの解説は以下のとおりです。

##### 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、利用者調査の実施から評価結果報告書の作成までを一貫して実施する。（「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13号、1901号通知3（3））

ただし、機構が別に定めるサービスについては、2人以上の評価者で評価を実施することができます。（1901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する。（要綱第2条第12号、1901号通知1（1））

##### ア 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、行政がこうあるべきと示すものではなく、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。

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 重要な事項</li> <li>○ 共通の尺度となるような事項</li> </ul> |
|--|

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。

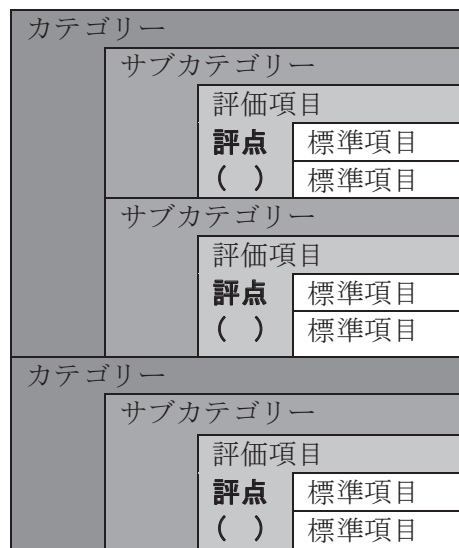
したがって、当該年度に定められた共通評価項目を必ず用いて評価を実施することが最も大切な要件のひとつです。

#### イ 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）				
	サービス内容や個別の計画に関することなど、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）				
	<table border="1"> <tr> <td>カテゴリ、サブカテゴリ、評価項目、標準項目</td> </tr> </table>	カテゴリ、サブカテゴリ、評価項目、標準項目			
カテゴリ、サブカテゴリ、評価項目、標準項目					
	・サービス項目（サービス種別ごと）				
	<table border="1"> <tr> <td>サービス提供のプロセス項目</td> </tr> <tr> <td>サブカテゴリ、評価項目、標準項目</td> </tr> <tr> <td>サービスの実施項目</td> </tr> <tr> <td>評価項目、標準項目</td> </tr> </table>	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	評価項目、標準項目
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					
評価項目、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7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」及び「事業評価」の2種類の手法を用いて実施する。（1901号通知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	「利用者本人への全数調査」が原則	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
方法	サービスが提供される形態により調査方式が設定されている。 ・アンケート方式 ・聞き取り方式 ・場面観察方式	自己評価を事前に分析 ↓ 訪問調査(標準項目の確認、施設内見学及び経営層(運営管理者含む)へのインタビュー) ↓ 合議
公表内容	・共通評価項目の回答の集計値 ・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、1901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、事業者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。**(要綱第2条第14号、1901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。 ※	・1901号通知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 ・1901号通知4(3)
訪問調査を実施する人数(実地調査)	2人以上の評価者(ただし、一貫して実施する評価者とする。) *補助者を活用する場合、「2人以上の評価者」に含まない。 *「福祉サービス分野を担当する評価者」と「組織マネジメント分野を担当する評価者」各1名以上で実施すること。	・要綱第2条第13号 ・1901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。	・1901号通知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。	・1901号通知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が記載された書類等は、事業所外へ持ち出さないこと。	・1901号通知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。	・1901号通知8(1)(3)

※ 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。



## 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、各評価項目の状態の評点及び講評（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1～6

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）を白丸、実施が確認できないもの（満たしていないもの）を黒丸で表し、それらを並べたものが評点です。

なお、「とうきょう福祉ナビゲーション」の評価結果公表画面においては、実施が確認できたもの（満たしているもの）を青丸、実施が確認できないもの（満たしていないもの）を赤丸、非該当を灰色の丸で表示しています。

例) 評価項目に属する標準項目が4つの場合（手法通知別表より抜粋）

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

○ カテゴリー7

カテゴリー7は、評点を設定していませんが、評価項目ごとに、事業者の理念・基本方針の実現を図るための重要課題に対する取り組み状況等について、次のいずれかの評語を決定することとしています。

① 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

② 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

③ 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

(3) 標準項目の確認に向けて

① 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」から成り立っており、評価項目の評点を決定するための基準となる項目です。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、具体的な事象を網羅するのではなく、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、幅のある表現になっています。

② 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を問いません。

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（必要性を認識し、計画的）であること ～しくみとして機能しているか～

[確認方法] イの継続的とは、事業者が計画的な取り組みを継続して実施している状態を表しています。偶然できている状態、属人的にできてしまう状態、同じような状況になったときに同じような支援や対応ができない状態など、しくみとして機能していない場合は、継続的な実施ができないと思われます。

ア、イから事業者の具体的な実践例を探し出し、それが継続的に実施できる取り組みとなっているか（＝「しくみ」として機能しているか）を確認します。この確認は、標準項目の示している内容を正確に理解していることが前提です。標準項目の内容を理解しないままに確認を進めると、書類を探すだけの作業になってしまい、本来、第三者評価が目指している「利用者への情報提供」、「事業者のサービスの質の向上」のための結果を得ること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。

### （４）全体の評価講評等

東京都の第三者評価においては、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（コメント）を記載することが重要です。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、サービスのさらなる向上や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、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い、評価実施を通じて確認した様々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。その上で、事業者の目指していることの実現にとって重要度の高い内容を選定し、記載します。

## (5) 「事業者が特に力を入れている取り組み」の選定に向けて

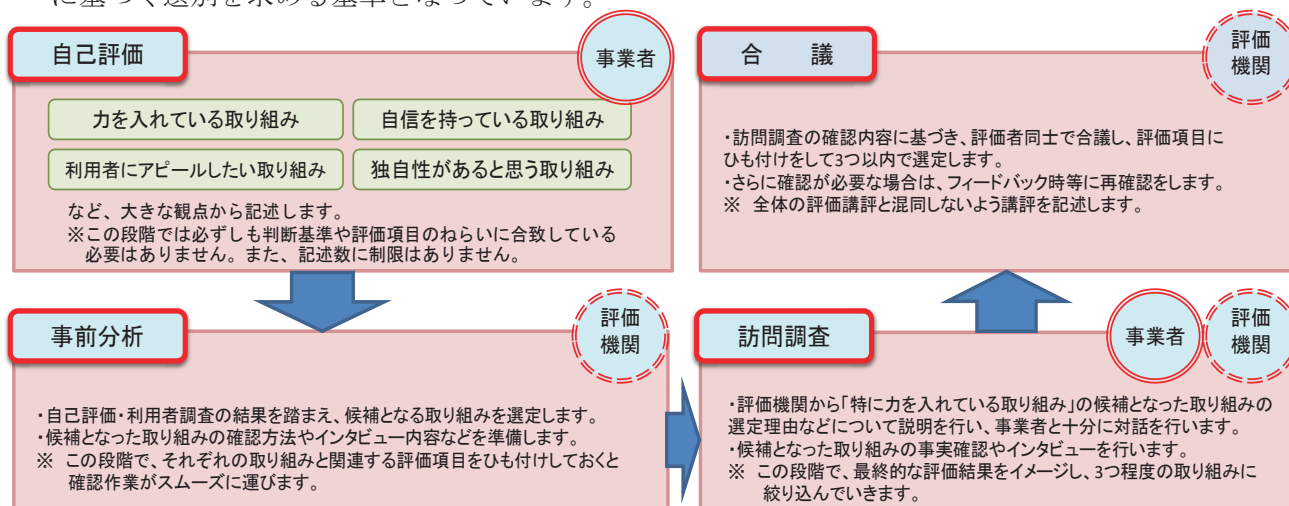
「標準項目に該当する取り組み」でも、利用者の選択に資する情報や他の事業者のサービスの質の向上のモデルとして評価できる取り組みについては、「事業者が特に力を入れている取り組み」として取り上げます。「事業者が特に力を入れている取り組み」は、一評価につき、「3つ」まで記述できます。

### ① 「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。

- ア 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
- イ 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
- ウ 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

判断基準の「ア」及び「イ」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「ウ」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。



### ② 「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、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たりすることのないよう、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。

### ③ 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A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。

### ④ 報告書記載上の留意点（「全体講評」や各カテゴリーの「講評」等との違い）

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」欄や各カテゴリー等の「講評」欄の記述がまったく同じ内容のものが見受けられます。

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。また、各カテゴリー等の「講評」は、「カテゴリーのねらい」等に沿って記述するものです。それぞれ記述の際の視点が異なりますので、同じ内容のものを何か所にも書かずに、それぞれの目的に沿ってきちんと書き分けてください。

このことにより、よりよいサービス選択のための情報提供及び事業者への気づきを促す評価結果報告書となります。



## 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」（以下「公表要領」という。）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」という。）（<https://www.fukunavi.or.jp/fukunavi/>）により、インターネットを介して公表します。評価結果は、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。詳細は、公表要領のとおりです。（P.228 参照）

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や感想、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。

#### 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うえで、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

##### ア 各設問の回答者数の合計が3未満の場合

各設問の回答者数の合計が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ません（公表要領第2条第1項）。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。

##### イ 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（P.247～248 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者数が3未満の場合は、場面観察方式を実施します。「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。

## 4 「利用者調査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す。

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。）を導入しました。

また、平成23年度より障害分野の一部のサービスにも対象を拡大し、平成30年度より認可外保育施設（ベビーホテル等）、令和元年度より認知症対応型通所介護にも導入しました。

### (2) 「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」の概要

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ます。

#### ① 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23サービスのみとします。

##### ○高齢分野 12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】、地域密着型通所介護、認知症対応型通所介護  
小規模多機能型居宅介護（介護予防含む）  
認知症対応型共同生活介護【認知症高齢者グループホーム】（介護予防含む）  
定期巡回・随時対応型訪問介護看護、看護小規模多機能型居宅介護

##### ○障害分野 10サービス

短期入所、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、  
多機能型事業所、共同生活援助（グループホーム）

##### ○子ども家庭分野 1サービス

認可外保育施設（ベビーホテル等）

※ ただし、生活介護（主たる利用者が重症心身障害者）は除きます。

#### ② 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「カテゴリ6 サービス提供のプロセス」の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」、「虐待の防止・対応」及び「リスクマネジメント」に関する3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」についても講評を記述します。

### ③ 全体の評価講評

「特に良いと思う点」、「さらなる改善が望まれる点」については、記述数を「2つ以上3つ以内」と定めています。

評点は、サービス項目及び利用者保護に関する項目のみにつきますが、全体の評価講評では、必ずしも事業者のサービスの質に限定せず、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。

### ④ 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。

### ⑤ 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。

## (3) 「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実施できます。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。

また、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」と位置づけています。

そのため、例えば、これまで第三者評価を実施したことがない事業者が、今後「標準の評価」を実施するための最初のステップとして「サービス項目を中心とした評価」を実施したり、事業者が継続的に評価を実施していくうえで「標準の評価」と併用して「サービス項目を中心とした評価」を実施したりするような活用方法が望ましいと考えています。



(4) 「標準の評価」と「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」との比較

	標準の評価	利用者調査と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 (61サービス)	○高齢分野12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】、地域密着型通所 介護、認知症対応型通所介護、小規模多機 能型居宅介護(介護予防含む)、認知症対応 型共同生活介護【認知症高齢者グループホ ーム】(介護予防含む)、定期巡回・随時対応 型訪問介護看護、看護小規模多機能型居宅 介護 ○障害分野10サービス 短期入所、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、多機能型事業所、共同生 活援助(グループホーム) ※生活介護(主たる利用者が重症心身障害者)は除く ○子ども家庭分野1サービス 〔認可外保育施設(ベビーホテル等)〕 計23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」 を組み合わせる実施	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 (カテゴリ1～7)	サービス項目(カテゴリ6) + 利用者保護に関する項目(3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	
評価の過程で 事業者が作成する シート類	経営層(運営管理 者含む)が作成	事業プロフィールⅠ	事業プロフィールⅠ
		事業プロフィールⅡ	事業プロフィールⅡ
	全職員が 作成	組織マネジメント分析シート (経営層合議用)	—
		サービス分析シート(経営層合 議用)	サービス分析シート(経営層合議用)
		組織マネジメント分析シート (職員用) *回答シートのみ	—
		サービス分析シート(職員用) *回答シートのみ	サービス分析シート(職員用) *回答シートのみ
施設概要等の資料(施設概要・パンフレ ット・決算書・事業報告書・事業計画書・ 組織図 等)		施設概要等の資料(施設概要・パンフレ ット・決算書・事業報告書・事業計画書・組 織図 等)	

作成したシート類は、事業者がとりまとめ、評価機関に提出

注：(職員用の回答シートは開封せず、そのまま提出してもらいます)

## 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、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

利用者のニーズは様々なものであり、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「何を目標しているのか」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。

#### — 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のコメント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持っているかどうか
- 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や目的、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、様々な取り組みの実態)
- (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」も確認するため、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できると考えられます。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。

<b>評価の視点</b>	<b>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</b>
--------------	--

### 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？…」

「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」には様々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挙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	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	・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
		5 利用者調査	44	利用者 (含家族等) 調査の実施・調査票の回収	・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
		6 事前分析	47	自己評価等回収	・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
	公表	7 訪問調査	50	訪問調査の実施	・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り組み」の候補の選定
		8 合 議	54	3人以上の評価者が 合議でとりまとめ	・集計結果、 訪問調査で確認 したい事項の提出
		9 評価結果のまとめ	56	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
10 事業者への報告 【フィードバック】	59	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	・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		
11 機構への報告	60	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。(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)以上の評価者は、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。

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。

#### 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。契約内容に反映させるため、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。

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

#### \* 事業者の業務の繁閑を踏まえたスケジューリングを!

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号の5」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財情報第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。

#### 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、「項目の意味について説明してほしい」という意見が寄せられます。共通評価項目の「項目解説書」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がログインする「評価機関専用掲示板」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	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
		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	
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所名</li> <li>・同一敷地内で提供する他の福祉・医療サービス</li> <li>・職員の状況</li> <li>・平面図 など</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所が大切にしている考え</li> <li>・サービス提供の考え方や独自の取り組み</li> <li>・期待する職員像</li> <li>・事業に関する今後の課題 など</li> </ul>

### 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)

<p>組織マネジメント分析シート</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>カテゴリー</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1. リーダーシップと意思決定</td></tr> <tr><td>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</td></tr> <tr><td>3. 経営における社会的責任</td></tr> <tr><td>4. リスクマネジメント</td></tr> <tr><td>5. 職員と組織の能力向上</td></tr> <tr style="background-color: #d9ead3;"><td>6. サービス提供のプロセス</td></tr> <tr><td>7. 事業所の重要課題に対する組織的な活動</td></tr> </tbody> </table> <p>カテゴリーの体系は、P141, P177参照</p>	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	<p>サービス分析シート</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>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</th> <th>サブカテゴリー</th> <th>サブカテゴリー-4. サービスの実施 6-4</th> <th>評価項目</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>6-1. サービス情報の提供</td> <td></td> <td>6-4-1. 施設サービス計画に基づいて…</td> </tr> <tr> <td></td> <td>6-2. サービスの開始・終了時の対応</td> <td></td> <td>6-4-2. 食事の支援は、利用者の状態や…</td> </tr> <tr> <td></td> <td>6-3. 個別状況に応じた計画策定・記録</td> <td></td> <td>6-4-3. 利用者が食事を楽しむための…</td> </tr> <tr style="background-color: #d9ead3;"> <td></td> <td>6-4. サービスの実施</td> <td></td> <td>6-4-4. 入浴の支援は、利用者の状態や…</td> </tr> <tr> <td></td> <td>6-5. プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重</td> <td></td> <td>6-4-5. 排泄の支援は、利用者の状態や…</td> </tr> <tr> <td></td> <td>6-6. 事業所業務の標準化</td> <td></td> <td>6-4-6. 移動の支援は、利用者の状態や…</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>6-4-7. 利用者の身体機能など状況に…</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>6-4-8. 利用者の健康を維持するための…</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>6-4-9. 利用者が日々快適に暮らせるよう…</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>6-4-10. 利用者の施設での生活が…</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>⋮</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>⋮</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>⋮</td> </tr> </tbody> </table>	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	サブカテゴリー-4. サービスの実施 6-4	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…				⋮				⋮				⋮
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-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	サブカテゴリー-4. サービスの実施 6-4	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、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）

☆「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

事業者を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. 90～92）を活用することができます。

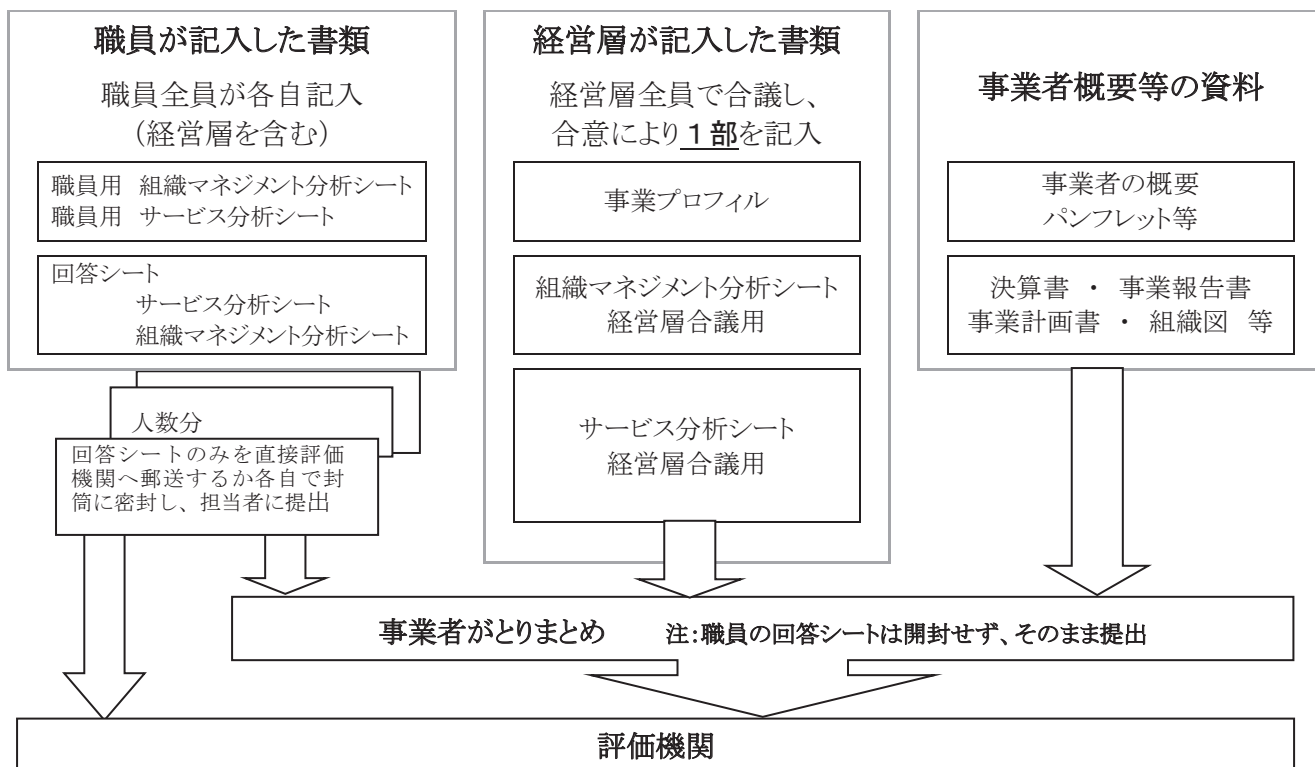
## ウ 事業者の基本情報

「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が、「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力しておく必要があります。

また、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。「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。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も掲載しています。

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、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、予めしっかりと「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。

### (3) 事業者からの提出物



次ページより「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 - 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	II a	II b	III a
	人数					
	区分	III b	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」で行うこととなります。

## 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」で行うこととなります。

### 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」等で行なうこととなります。

- 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かと思う
- 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かと思う
- 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かと思う」、〔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かと思う」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、危機意識を持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、危機意識を持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係る事項において、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労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のが想定されますが、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。

## 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と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。

#### 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。（参照：3-1 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.131 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、様々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予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、サブカテゴリ、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も必要です。

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に、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のが想定されるので、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。

#### (4) 訪問調査タイムテーブル (例)

◆事業者名 \_\_\_\_\_ ◆訪問日： 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)
<input type="checkbox"/> 事業プロフィール <input type="checkbox"/> 組織マネジメント分析シート <input type="checkbox"/> サービス分析シート <input type="checkbox"/> 全職員調査票の集計・分析結果 <input type="checkbox"/> 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)
<input type="checkbox"/> 組織図 <input type="checkbox"/> マニュアル類 <input type="checkbox"/> 個人別記録など (介護計画等) <input type="checkbox"/> 事業計画書 <input type="checkbox"/> 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	45分	1. オリエンテーション	<ul style="list-style-type: none"> <li>関係者顔合わせ (施設長・経営層、評価者など)</li> <li>1日のスケジュール確認</li> <li>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</li> </ul>	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 <ul style="list-style-type: none"> <li>自己評価結果を参考にしながら標準項目の確認</li> <li>インタビューによる情報収集</li> </ul> ※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	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、利用者と職員のかかわりを観察する。
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

※ 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は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、「STEP11 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・個人を特定するような表現は避ける。</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>

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、様々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に取り組むことです。

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

事業者の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様々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基づき、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予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、事業者と話し合っけ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見つかれば、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）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・評価を実施した評価者氏名</li> <li>・評価対象事業者名称</li> <li>・利用者調査実施時期</li> <li>・事業評価実施時期</li> <li>・コメント等、評価実施の経過</li> <li>・結果の公表についての事業者による同意の確認</li> </ul>
事業者の理念・方針、期待する職員像	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者が大切にしている考え</li> <li>・期待する職員像</li> </ul>
利用者調査	<ul style="list-style-type: none"> <li>・調査対象、調査方法</li> <li>・利用者調査全体のコメント</li> <li>・アンケート方式・聞き取り方式の調査結果（実数、コメント）</li> <li>・場面観察方式の調査結果（実施が必要な場合）</li> </ul>
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） <ul style="list-style-type: none"> <li>・カテゴリー1～5についての講評（タイトル、本文）</li> <li>・カテゴリー7についての講評等（本文）</li> <li>・評価項目の評点（カテゴリー1～5）・評語（カテゴリー7）</li> <li>・標準項目の確認状況等</li> </ul>
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） <ul style="list-style-type: none"> <li>・サブカテゴリー1～3、5、6についての講評（タイトル、本文）</li> <li>・評価項目の評点</li> <li>・標準項目の確認状況等</li> </ul>
	サービスの実施項目（カテゴリー6サブカテゴリー4） <ul style="list-style-type: none"> <li>・評価項目についての講評（タイトル、本文）と評点</li> <li>・標準項目の確認状況等</li> </ul>
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 <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・標準項目の確認状況等</li> </ul>
事業者が特に力を入れている取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul>
全体の評価講評	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「特に良いと思う点」3つ（タイトル、本文）</li> <li>・「さらなる改善が望まれる点」3つ（タイトル、本文）</li> </ul> （サービス項目を中心とした評価については、それぞれ上記2項目について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いうこともあります。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SpeechPanel」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ので、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)
<ul style="list-style-type: none"> <li>①、②、③…</li> <li>I、II、III…</li> </ul>	誤変換、文字化け等	置き換える	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、2、3…</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>行っている</li> </ul>	「イッテイル」と誤読されることがある。	置き換える	<ul style="list-style-type: none"> <li>おこなっている</li> <li>実施している</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>何時でも(いつでもの意)</li> </ul>	「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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>いつでも</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>5名の方が</li> <li>考え方</li> </ul>	「ゴメイノホウガ」「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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>5名の利用者が</li> <li>方針</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>会議(経営層も参加)</li> </ul>	()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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>経営層も参加する会議で</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>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)</li> </ul>	正式名称で読み上げられないことがある。 例) 新宿 <ul style="list-style-type: none"> <li>しんしゅく[大田区の地名]</li> <li>にいじゅく[葛飾区の地名]</li> </ul>	()でフリガナをつける。	<ul style="list-style-type: none"> <li>新宿(しんしゅく)</li> <li>新宿(にいじゅく)</li> </ul>

### 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が含まれており、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.124～130）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

**表紙①**  
【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  
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 機構 -

電話番号

代表者氏名 印

半角数字で入力してください。

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		<input type="checkbox"/> 福祉 <input type="checkbox"/> 経営	
②		<input type="checkbox"/> 福祉 <input type="checkbox"/> 経営	
③		<input type="checkbox"/> 福祉 <input type="checkbox"/> 経営	
④		<input type="checkbox"/> 福祉 <input type="checkbox"/> 経営	
⑤		<input type="checkbox"/> 福祉 <input type="checkbox"/> 経営	
⑥		<input type="checkbox"/> 福祉 <input type="checkbox"/> 経営	

“H”から始まる修了者番号を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 指定番号

**【注意！】**  
福祉サービス種別欄は絶対に手入力を変更しないでください。誤ったサービス種別で公表されてしまう場合があります。

評価対象事業所の事業所番号を間違いがないかよくご確認のうえ入力してください。

事業所代表者氏名

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」の場合は不要です。

**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必ず選択してください。

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。

事業者代表者氏名

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。原本提出の際は必ず押印してください。



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：》

<b>1</b>	<b>理念・方針（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）</b>
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。） <b>入力がない場合は、エラーメッセージが表示されます。</b>	
<hr/>	
<b>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）</b>	
(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。） <b>入力がない場合は、エラーメッセージが表示されます。</b>	
<hr/>	
(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。） <b>入力がない場合は、エラーメッセージが表示されます。</b>	

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。また、改行する際は空白スペースを入力するのではなく、Alt + Enterで行ってください。空白スペースを入力して改行されると、公表画面のレイアウトが崩れてしまいます。



## カテゴリ1～6 〔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。

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。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。

〔組織マネジメント：指定介護老人福祉施設（特別）〕

### I 組織マネジメント項目(カテゴリ1～5、)



No.	共通評価項目		評価項目	標準項目	評価
	カテゴリ1				
1	リーダーシップと意思決定				
	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 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				標準項目の「あり」「なし」を選択してください
					評点()
	評価	標準項目			
	<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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)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			<input type="radio"/> 非該当
	<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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、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			<input type="radio"/> 非該当
	評価項目2 経営層(運営管理者含む)は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている				標準項目の「あり」「なし」を選択してください
					評点()
	<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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)の実現に向けて、自らの役割と責任に基づいて職員が取り組むべき方向性を提示し、リーダーシップを発揮している			<input type="radio"/> 非該当
	<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 経営層は、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けて、自らの役割と責任に基づいて職員が取り組むべき方向性を提示し、リーダーシップを発揮している			<input type="radio"/> 非該当

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。

「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P. 249を参照してください。)

5

カテゴリ1の講評		カテゴリ1の講評を入力してください
講評タイトル入力欄①	<p>「I 組織マネジメント項目のカテゴリ1～5」については各カテゴリ、「II サービス提供のプロセス項目」は各サブカテゴリ、「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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	
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7	
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)	
 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>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、<b>512文字以内</b>で入力してください。</p> </div>	
目標の設定と取り組み	<input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 具体的な目標が設定されていなかった
取り組みの検証	<input type="radio"/> 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行った <input type="radio"/> 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) <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させた <input type="radio"/> 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 <input type="radio"/> 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	
 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>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、<b>512文字以内</b>で入力してください。</p> </div>	

「目標の設定と取り組み」、「取り組みの検証」、「検証結果の反映」それぞれに該当する評語を1つずつ選択してください。

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。  
 また、改行する際は空白スペースを入力するのではなく、Alt + Enterで行ってください。空白スペースを入力して改行されますと、公表画面のレイアウトが崩れてしまいます。

## 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		
内容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。

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		
タイトル②		
内容②		

①から順に入力してください。

### 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。また、改行する際は空白スペースを入力するのではなく、Alt + Enterで行ってください。空白スペースを入力して改行されると、公表画面のレイアウトが崩れてしまいます。

## 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	
	内容	
2	タイトル	
	内容	
3	タイトル	
	内容	
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	
	内容	
2	タイトル	
	内容	
3	タイトル	
	内容	

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**)

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**)

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。また、改行する際は空白スペースを入力するのではなく、Alt + Enterで行ってください。空白スペースを入力して改行されると、公表画面のレイアウトが崩れてしまいます。

#### (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、様々なサービスの組み合わせがあるため、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	修了者番号
評価者氏名・担当分野・ 評価者養成講習修了者 番号	①	<input type="checkbox"/> 福祉 <input type="checkbox"/> 経営	
	②	<input type="checkbox"/> 福祉 <input type="checkbox"/> 経営	
	③	<input type="checkbox"/> 福祉 <input type="checkbox"/> 経営	
	④	<input type="checkbox"/> 福祉 <input type="checkbox"/> 経営	
	⑤	<input type="checkbox"/> 福祉 <input type="checkbox"/> 経営	
	⑥	<input type="checkbox"/> 福祉 <input type="checkbox"/> 経営	

福祉サービス種別	障害者支援施設 <input checked="" type="checkbox"/> 生活介護 <input type="checkbox"/> 自立訓練(機能訓練) <input type="checkbox"/> 自立訓練(生活訓練) <input type="checkbox"/> 就労移行支援 <input type="checkbox"/> 就労継続支援(A型) <input type="checkbox"/> 就労継続支援(B型) <input checked="" type="checkbox"/> 施設入所支援
----------	--

評価対象事業所名称	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）】

Ⅲ サービスの実施項目(カテゴリ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
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 自立した生活に向けて、利用者一人ひとりに応じた日常生活訓練を行っている	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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、食事の項目は予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	評価者氏名	担当分野	修了者番号
	①	<input type="checkbox"/> 福祉 <input type="checkbox"/> 経営	
	②	<input type="checkbox"/> 福祉 <input type="checkbox"/> 経営	
	③	<input type="checkbox"/> 福祉 <input type="checkbox"/> 経営	
	④	<input type="checkbox"/> 福祉 <input type="checkbox"/> 経営	
	⑤	<input type="checkbox"/> 福祉 <input type="checkbox"/> 経営	
	⑥	<input type="checkbox"/> 福祉 <input type="checkbox"/> 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）		<input type="checkbox"/> 食事を対象にする <input type="checkbox"/> 生活介助・通学などを評価する
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	
		評点()	
評価	標準項目		
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当
	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		<input type="radio"/> 非該当
	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		<input type="radio"/> 非該当
	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		<input type="radio"/> 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	
		評点()	
評価	標準項目		
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当
	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		<input type="radio"/> 非該当
	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		<input type="radio"/> 非該当
	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		<input type="radio"/> 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	修了者番号
評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号	①	<input type="checkbox"/> 福祉 <input type="checkbox"/> 経営	
	②	<input type="checkbox"/> 福祉 <input type="checkbox"/> 経営	
	③	<input type="checkbox"/> 福祉 <input type="checkbox"/> 経営	
	④	<input type="checkbox"/> 福祉 <input type="checkbox"/> 経営	
	⑤	<input type="checkbox"/> 福祉 <input type="checkbox"/> 経営	
	⑥	<input type="checkbox"/> 福祉 <input type="checkbox"/> 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）		<input type="checkbox"/> 介護を評価する <input type="checkbox"/> 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）〕

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

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】									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									コメント欄を必ず入力してください
<a href="#">評価結果報告書</a> / <a href="#">理念・方針等</a> / <a href="#">利C（児童発達支援）</a> / <a href="#">利B（放課後等デイ）</a> / <a href="#">組織マネジメント</a> / <a href="#">サービス</a>									

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（放課後等デイ）：障害児多機能型事業所】									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（％）				0.0	0.0	0.0	
利用者調査全体のコメント									
利用者調査結果									コメント欄を必ず入力してください
<a href="#">評価結果報告書</a> / <a href="#">理念・方針等</a> / <a href="#">利C（児童発達支援）</a> / <a href="#">利B（放課後等デイ）</a> / <a href="#">組織マネジメント</a> / <a href="#">サービス</a>									

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。

【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）（参考例）】

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。

利用者調査

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）】									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		
場面観察方式の調査結果			※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									
<span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">▶▶ 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） / 利用（生活介護(重心)） / 組織マネジメント / サ</span>									

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。

#### 事業者へ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めます。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.62 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・削除等を行っていますか？  
(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

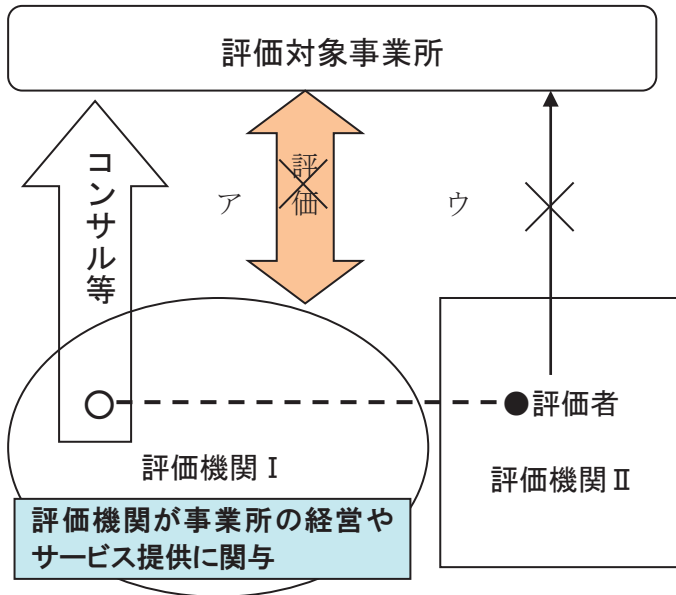
#### ○ 評価機関と事業所における評価機関の第三者性の確保について

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ぬ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かかわりがある場合の評価実施の制限

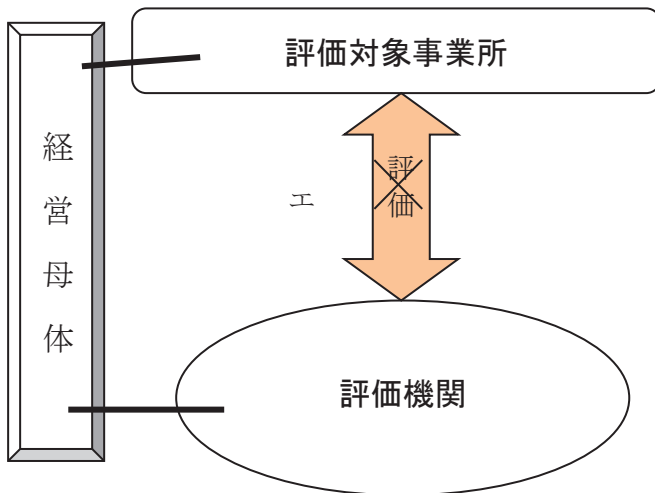


ア 評価機関が事業所の経営やサービス提供に関与している場合（コンサルタント、会計事務、調理など）  
**認証要綱 2条6号**

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。

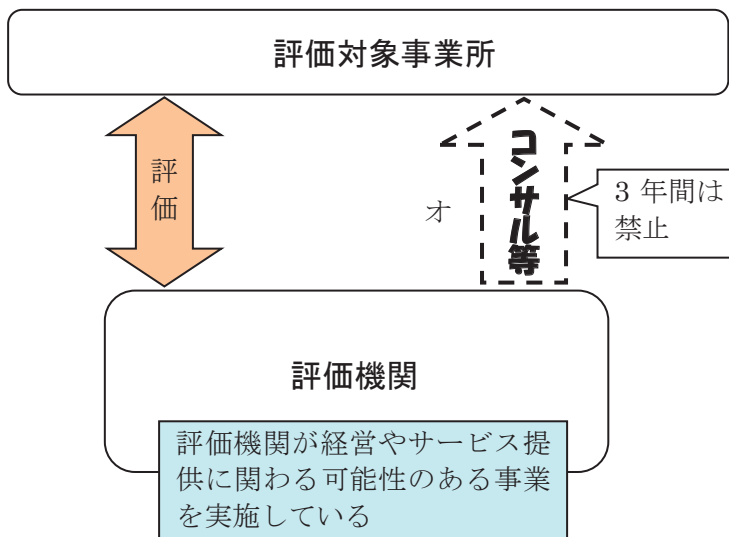
- 事業所と評価機関の経営母体が同一等の形態の場合における評価実施の制限



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かか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、評価機関で様々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されるシートを、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は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「 <b>評価結果根拠シート</b> 」を作成。	合議用のみ「 <b>チェック式自己評価シート</b> 」を使用。
5	自己評価（全職員）・ <b>評価結果根拠シート</b> ・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	「 <b>評価結果根拠シート</b> 」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。



## IV 利用者調査ガイドライン

### 1 福祉サービス第三者評価における利用者調査と本ガイドラインの位置づけ

東京都における福祉サービス第三者評価制度は、利用者本位の福祉の実現に資するよう、利用者のサービス選択のための情報提供と事業者の質の向上に向けた取り組みを促進することを目的に実施している。

その手法は、「事業評価」とともに、より利用者本位の福祉の実現に資する観点から「利用者調査」を併せた2つから成り立っている。そして、「利用者調査」を併せて実施することが東京都の福祉サービス第三者評価制度における大きな特徴の一つとなっている。

#### <利用者が受けているサービスに対する意向や満足度を把握するために>

「利用者調査」は、現在の利用者が受けているサービスに対する意向や満足度を把握するものである。そして、その実施においては利用者の個別性に応じた福祉サービスの性質や利用者の調査参加への機会の公平性の確保の観点に基づき、利用者本人の全数調査を行い、その結果を公表することを原則としていることから、調査においてはできる限り多くの利用者本人にアプローチすることが求められる。そこで、調査方式としては利用者一人ひとりの状況に応じてアンケート方式か聞き取り方式のどちらかを選択することができるようにする。

その場合に考慮しなくてはならないこととして、評価対象サービスのなかには、アンケート方式や聞き取り方式では意向を把握することが難しい利用者が多いと想定されるサービス種別があるということがある。

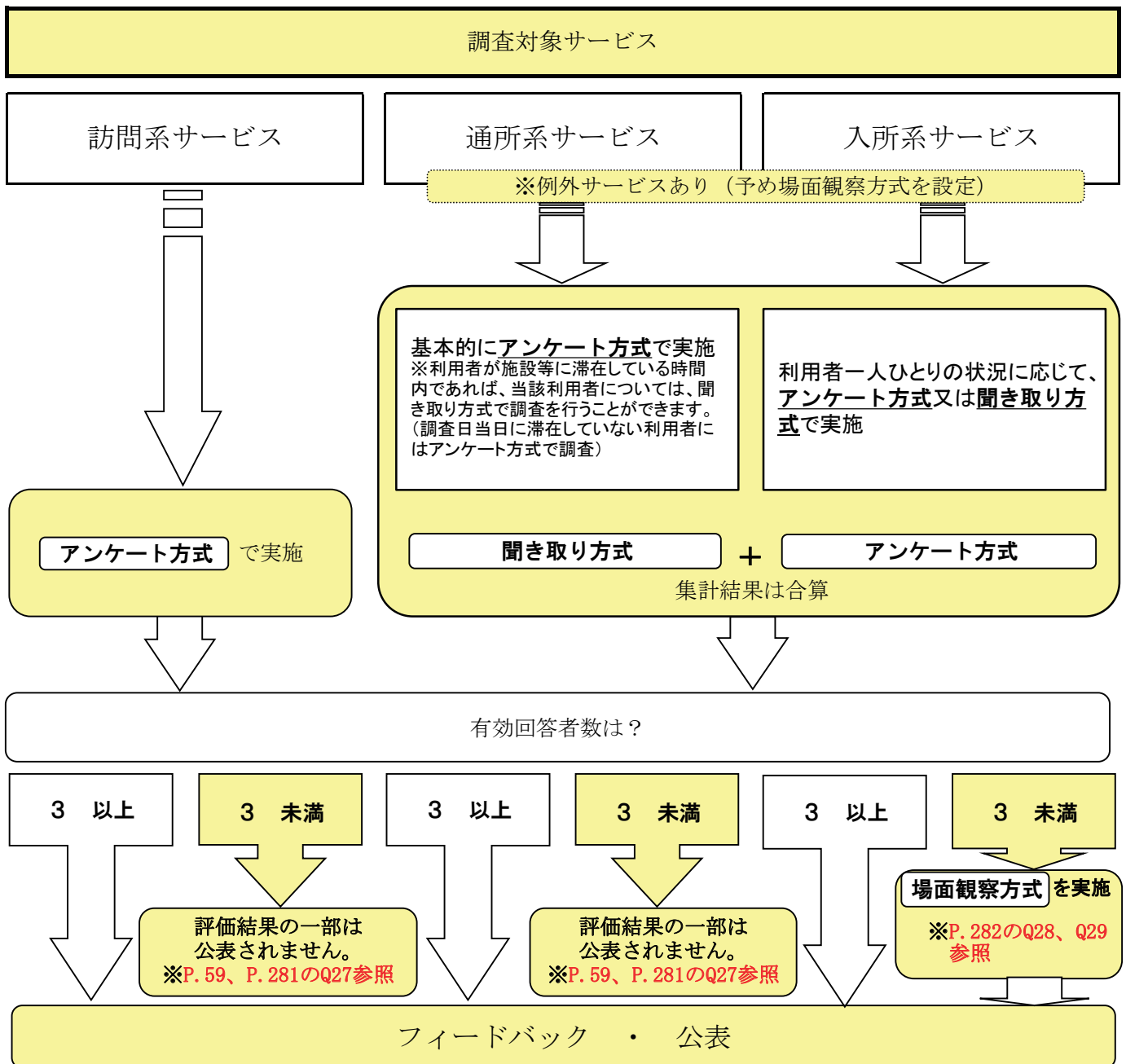
#### <利用者本位という観点に立った「利用者調査」としていくために>

しかし、その場合であっても、利用者本位という観点に立って調査方法を工夫していく必要がある。そこで、評価者が共通評価項目に関する意向や満足度を把握（推察）することが難しい利用者に対しては、調査時に観察することができた場面において、評価者が見ることができた「利用者と職員の相互関係」から評価者が感じたことをコメントとして公表するという「場面観察方式」を実施する。この方式の場合、利用者本人に直接アプローチし調査を行い、共通評価項目に対する回答を得るという「利用者調査」の原則から考えると、アンケート方式や聞き取り方式と同等の「利用者調査」とすることは難しいが、評価者が調査時に観察することができた場面を通じて、間接的にはあるが利用者本人にアプローチするという、利用者に焦点を当てた利用者を志向する調査である。

このように、「利用者調査」は、「アンケート方式」と「聞き取り方式」のほか、アンケート方式や聞き取り方式では意向を把握することが難しい利用者に対する「場面観察方式」をも組み合わせることで、利用者調査が持つ一定の限界を踏まえつつも、あくまでも利用者本人に焦点を当てていくことを主眼とするという考え方を貫いている。

本ガイドラインは、平成15年度からの東京都における福祉サービス第三者評価の実践を踏まえ、利用者調査実施の目的を明確にするとともに、より利用者本位福祉の実現に資するものとなるよう、一定の水準を確保するための基準書として定めるものである。評価機関にあっては、その所属する評価者に対して、本ガイドラインの趣旨を踏まえた利用者調査実施の徹底を求めるものである。

## 2 東京都福祉サービス第三者評価における利用者調査の全体像



- ※ 例外サービスあり
- ・ 認知症対応型通所介護
  - ・ 認知症対応型共同生活介護
  - ・ 生活介護（主たる利用者が重症心身障害者）
  - ・ 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）
  - ・ 福祉型障害児入所施設（旧知的障害児施設）
  - ・ 福祉型障害児入所施設（旧第二種自閉症児施設）
  - ・ 医療型障害児入所施設（旧重症心身障害児施設）
  - ・ 乳児院

上記12サービスについては、場面観察方式及び家族等に対するアンケート方式を実施します。

### 3 利用者調査の基本的事項

#### (1) 利用者調査の位置づけ

東京都の福祉サービス第三者評価における利用者調査（以下、「利用者調査」という。）は、事業評価と並んで第三者評価を構成する重要な柱となる評価の手法です。

#### (2) 利用者調査の目的

利用者調査は、利用者本位の福祉サービスを実現するため、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しています。

#### (3) 対象の原則

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。（31財情報第1901号4（1））

##### ① 調査参加機会の公平な確保

利用者全員に調査参加の機会を公平に確保します。回答が可能な一部の利用者のみ調査を実施すればいいということではありません。

ただし、乳児については共通評価項目による調査の対象には含みません。

##### ② 利用者調査における調査時点の利用者数の考え方

利用者調査の調査対象者数は、利用者調査票の配布または調査実施日のいずれかの時点で判断します。

##### [注意点]

- ◆ 利用者一人ひとりの状況を事業者とともに話し合ったうえで、無理のない範囲で、最大限に実施することが重要です。
- ◆ 全数調査を実施することを重視するあまり、利用者が苦痛や不安を感じるような無理な調査にならないよう、利用者の意思・気持ちを尊重してください。（調査に協力したくないという気持ちを持つこともあります。）

#### (4) 共通評価項目等の位置づけ

##### ① 共通評価項目

東京都の第三者評価では、機構の定める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」第2条第12号）

利用者調査については、対象サービスそれぞれに共通評価項目を定めており、その項目については必ず調査を実施し、結果を公表することになっています。

利用者調査の共通評価項目は「サービスの提供」「安心・快適性」「利用者個人の尊重」「不満・要望への対応」の、4つのフレームに分かれています。

「サービスの提供」の質問項目は、各サービス種別の支援の特徴に合わせて、異なる質問内容となっており、「安心・快適性」「利用者個人の尊重」「不満・要望への対応」の質問項目は、基本的に全サービス種別共通の質問内容となっています。



② 実際に調査で使用する質問文

利用者調査を行う際には、共通評価項目の主旨に則った質問文により調査します。この質問文については、共通評価項目と併せて機構で提供しています。

標準調査票や共通評価項目一覧に示された利用者調査の質問文は調査項目の一例です。

**共通評価項目の内容に則って、評価機関が質問文の表現を独自に工夫することができますが、調査の結果は共通評価項目の文言で公表されます**ので、質問文の工夫をする際には、共通評価項目とかい離しないよう、細心の注意が必要になります。

③ 項目のねらい

利用者調査で利用者の意向や満足度を把握するうえで、着眼すべき事項を「項目のねらい」に定めていますので、アンケート調査の質問文の工夫や聞き取り調査で聞き取るべき事項の確認等に活用してください。「項目のねらい」は、サービス種別ごとに定めている利用者調査共通評価項目に記載しています。

④ 関連する項目

利用者調査共通評価項目に関連する事業評価共通評価項目を「関連する項目」に記載していますので、利用者調査の結果と併せて確認することで、評価者は訪問調査前の分析をより深めることができます。

**(5) 標準調査票の位置づけ**

機構では、利用者調査の様式例として標準調査票を提供していますが、定められた共通評価項目を全て取り込んだうえで、調査票のレイアウトや解説などを工夫して使用することができます。

共通評価項目の質問文を工夫する際には、各事業者が日頃利用者に対して使用している表現などを用いることで、質問文の主旨についての理解度が上がり、回答の信憑性が高まるといった効果も期待できます。

その際には、事業者と質問文に関する打合せを行い、調査を実施することが大切です。

また、高齢者向けには標準調査票の文字を大きく印刷したり、外国人向けには外国語版を作成し配布したり、児童向けには興味を持ってもらえるよう、カラー印刷やイラストを挿入するなど、様々な工夫があります。

指定介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）利用者調査共通評価項目（抜粋）

共通フレーム	共通評価項目	標準調査票 質問文	項目のねらい	関連する項目
サービスの提供	1 食事の献立や食事介助など食事に満足しているか	あなたは施設における食事の献立や食事介助などに満足されていますか	・施設で提供される食事（献立の内容、味、量や介助の方法など）について満足しているかを調査します。	6-4-2 6-4-3

### 「障害分野」多機能型事業所の利用者調査「標準調査票 質問文」(参考例)について

- ・ 障害者自立支援法以前は、障害種別によって利用できるサービス種別が異なりましたが、障害者総合支援法の施行により、利用者の障害種別に関わりなくサービス種別が設定されるようになりました。すなわち、知的障害者、身体障害者、精神障害者が、同じサービス種別を利用しています。(自立訓練(機能訓練)は身体障害者、自立訓練(生活訓練)は、知的障害者と精神障害者に限定。)そのため、1つの事業所に異なる障害種別の利用者が存在することがあります。
- ・ 機構では、旧法における知的障害者入所更生施設等の「標準調査票 質問文」を参考に、できるだけ多くの事業所で活用していただけるよう汎用性のある「標準調査票 質問文(参考例)」を作成していますが、これはあくまでも参考例です。実際の評価においては、利用者の個別の状況に合わせた表現にする等、調査方法に工夫が必要になると考えられます。  
※インターネット上に評価結果が公表される際は、「共通評価項目」が表示されます。
- ・ 障害分野のサービス種別の事業所を評価する際は、これまで以上に、評価を行う事業所にどのような利用者があるかに留意し、利用者調査を実施するようにしてください。

## 4 共通評価項目による調査(アンケート方式・聞き取り方式)

共通評価項目による調査は、共通評価項目に基づいて利用者の意向や満足度を直接的に把握できることから、利用者調査における基本的な調査方法に位置づけられています。

### (1) アンケート方式・聞き取り方式とは

共通評価項目による利用者調査の方式には、「アンケート方式」と「聞き取り方式」の2つの方式があります。この2つの方式を利用者の状況に応じて使い分け、利用者に合った方式を選択して調査をすることになります。

それぞれの方式の特性(次ページ(2))を理解したうえで、評価機関は事業者の説明し、十分協議を行い、利用者一人ひとりに調査の方式を設定してください。

#### ① アンケート方式

「共通評価項目の内容に則った質問文を記載した調査票を使用し、利用者本人が回答する方式」

原則として、質問文を自ら読んで、自ら回答することが可能な利用者に対して実施する方式です。質問文の文言や表現の工夫により、共通評価項目の内容にあった回答を得ることが期待できます。

訪問・通所系サービスについては、家族等や介助者と相談しながらの回答や、本人の気持ちを推察して家族等が回答する方法も想定されます。

#### ② 聞き取り方式

「評価者が利用者本人に対して、共通評価項目の内容に則った問いかけを行い、意向を聞き取る方式」

評価者が聞き取りによる回答を通して意向を把握することが可能な利用者に対して実施する方式です。評価者による問いかけの工夫(説明内容や表現等)、聞き取り技術(コミュニケーションのとり方、調査の進め方等)によって、様々な状態の利用者に対して有効となる方式です。

評価者による問いかけや聞き取りが、利用者のサービス改善に対して過度の期待につながらないよう、配慮する必要があります。

#### 「聞き取り方式」における「有効回答者」の解釈

「聞き取り方式」における「有効な回答」とは、共通評価項目の回答であると評価者が判断できるものです。また、「有効回答者」は、「有効な回答」をした利用者を指しますが、すべての共通評価項目に対して回答した利用者のみを「有効回答者」とするとは限りません。

この考え方に基づいて、全問に回答できる人のみではなく、共通評価項目の一部であれば回答できる状態の利用者も調査対象にすることにより、利用者本人への調査参加の機会の公平性を確保することができます。その際は、事前に事業所と協議し、優先して聞き取りを行う項目を決めておくなどの工夫をすることで、利用者の負担を減らすことができ、事業所側も重視する情報を得ることが可能になります。

認知症や障害など、重度化が進むサービス種別においては、全問への回答が難しい利用者がいることが想定されます。しかしそうした利用者が多い場合でも、できる限り上記のような工夫をし、全数調査を行うことが重要です。

しかし、これはあくまで、全問に回答する事が難しい利用者に対して行うことのできる、例外的な対応です。したがって、事業所の希望により聞き取る項目を選択できるというものではありません。原則として、利用者調査は全ての項目を取り入れて行うため、ご注意ください。

## (2) アンケート方式・聞き取り方式の特性

	アンケート方式	聞き取り方式
対象者	質問文を自ら読んで、回答することが可能な方や、対面が苦手な方。	読み書きは難しいが、言葉による回答が可能な方や、話すのが得意な方。
時間	利用者の望む時間や長さで実施することが可能である。	利用者との時間調整が必要となる。また、アンケート方式に比べて、一人当たりの調査時間がかかる。
客観性	利用者自身が回答に○をつけるため、調査者の判断を必要とせず、より客観性の高いデータが望める。	回答の振り分け時に、評価者の主観が入らないよう注意が必要となる。
匿名性	匿名性が高く、利用者の率直な意見を引き出しやすい方式である。	対面式のため、匿名性に不安を感じる利用者が想定される。調査前に十分な理解を得る必要がある。
項目	全利用者に一律の表現で質問を投げかけるため、ブレの少ない方式である。	利用者の状況に応じて表現等を変えることが可能なため、回答を引き出しやすい方式である。ただし、人によって聞き方が変化してしまうため、整合性を図ることが重要となる。
回答率	評価者との直接のやり取りではないため、調査協力を得にくい場合がある。	高い確率で有効回答を得ることができる。
実施	アンケート用紙の送付・集計等、計画的に進めることができる。	利用者との対話を必要とするため、評価者の高いスキルが求められる。

## (3) サービスの形態による調査実施方式の設定

東京都福祉サービス第三者評価の対象サービス（61サービス）は、以下の3つの形態に分けることができます。

訪問系サービス…利用者が自宅でサービスを利用している形態

通所系サービス…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形態

入所系サービス…利用者が施設等に居住してサービスを利用している形態

※ 各サービスにおける利用者調査の実施方式については、P.247～248の【(3) 評価対象福祉サービス別利用者調査方法等】をご覧ください。

(4) アンケート方式・聞き取り方式による調査の流れと評価全体の流れ

	STEP	参照頁	アンケート方式	聞き取り方式	関連する全体スケジュール
事前準備①	1	102	事業者との事前協議（調査方法・スケジュールの確認）		職員に対する事前説明
			事業者との調査対象者の協議		
事前準備②	2	104	利用者・家族等に対する事前説明		事業評価の自己評価に係る調査票作成、発送準備
			<ul style="list-style-type: none"> <li>調査票作成</li> <li>発送準備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>質問項目の表現の統一等</li> <li>評価機関内打合せ</li> </ul>	
調査実施	3	106	<ul style="list-style-type: none"> <li>スケジュール確認</li> <li>調査票の工夫</li> <li>発送依頼</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>調査実施時間の確認</li> <li>評価者間の質問方法の共有</li> <li>調査対象者の確認</li> </ul>	自己評価票の配付
			<ul style="list-style-type: none"> <li>調査票の発送を事業所へ依頼</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>実地での聞き取り方式での実施</li> <li>集合型によるアンケート方式での実施 等</li> </ul>	
事前分析	4	108	【ここからは利用者調査と事業評価の両方のプロセスになります】		
訪問調査			<ul style="list-style-type: none"> <li>調査結果のフィードバック内容を検討・作成</li> <li>訪問調査で確認すべき事項の抽出</li> </ul>		
合議			事前送付		
評価結果のまとめ			調査結果の報告		
フィードバック			<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者調査全体のコメントを検討</li> <li>利用者調査結果を事業評価に活用</li> </ul>		
			反映	事業評価結果	
			フィードバックレポート及び評価結果報告書の作成		
			<ul style="list-style-type: none"> <li>評価結果（案）（利用者調査結果を含む）について、事業者と評価機関が最終確認</li> <li>必要に応じて内容を修正し、再提出</li> </ul>		

## STEP1 事前準備①

### 《ポイント》

- 調査の実施方式を事業者のサービス形態に応じて確認し、事業者の説明する。
- 全数調査の考え方にに基づき、調査対象者を事業者と十分に協議する。

### (1) 事業者への事前説明

事業者のサービス形態に応じて、定められた調査方式の説明をします。  
また、利用者等の状況に応じて調査対象についての協議を行います。

- 訪問系サービス・・・必ず郵送によるアンケート方式を実施します。  
基本的に全ての利用者に調査票を送付します。
- 通所系サービス・・・基本的にアンケート方式で実施します。  
ただし、利用者が施設等に滞在している時間内に当該利用者については、聞き取り方式で調査を行うこともできます。

#### 要注意!!

通所系サービスで注意いただきたいのは、調査日当日に滞在していない利用者や、聞き取り調査ができなかった利用者にはアンケート方式で調査を実施する必要があるという点です。  
(家族等が本人の意向を推察して回答できる場合があります。)

- 入所系サービス・・・一人ひとりの利用者の状態に合わせてアンケート方式での実施か、聞き取り方式での実施かを決定します。

#### 説明事項

- ① 調査の目的、全数調査の考え方
  - ② 実施方法（スケジュール、調査内容、評価者の専門性や人数）
  - ③ 結果報告に関すること（利用者等へのフィードバック方法など）
  - ④ 使用する調査票の種類やレイアウトの確認
- 等

なお、事前に事業者から利用者に関する情報収集を行い、利用者とのコミュニケーションで配慮することを事業者に伝えることで、安心して調査を行うことができます。

事前準備の段階で、事業者に「評価者による利用者調査を実施することの掲示」や「評価者の写真入りポスターの掲示」を依頼するなど、調査を円滑に行うために、様々な工夫を行うことが大切です。



## (2) 利用者等への事前説明

### ① 郵送によるアンケート方式の場合

調査の目的を理解し易い依頼文・説明文、評価機関・評価者の紹介文などを、事業者を通して送付し、調査への協力を依頼します。

### ② 施設等でアンケート方式・聞き取り方式を実施する場合

利用者の特性を考慮し、調査実施の前に評価者から再度説明を行ったうえで利用者の承諾の有無を確認します。

また、直接利用者に対して説明会を実施する場合には、実際に調査を行う評価者が同席し、顔を覚えてもらうなどの工夫により、不安感を軽減することもできます。

## STEP2 事前準備②

### 《ポイント》

- 事業者との打合せにおいて、調査スケジュールや協力依頼事項について確認する。
- 利用者や事業者の負担軽減に配慮した工夫に努める。

### (1) 評価機関内部における準備・打合せ

利用者調査に関わるメンバー全員で、有効かつ効率的な調査を実施するための事前打合せを行います。

#### 確認事項

- ① 全体的なスケジュールの確認
- ② 実施における具体的な手順等の確認
- ③ 持ち物や服装の確認
- ④ 調査に使用する調査票の確認 等

#### ア アンケート方式の場合

郵送による調査の場合は、利用者の回答について個別にサポートできないため、記入しやすいよう調査票を工夫することが重要です。

調査対象となる利用者の状況によって、質問文の表現や文字の大きさ、レイアウトなどを工夫することも有効です。

また、外国籍の利用者がいる事業所では、評価機関が翻訳した調査票を準備するなどの工夫をすることも重要です。

#### イ 聞き取り方式の場合

評価者の説明の違いによって利用者の項目についての理解に差異が生じないように、聞き取る項目の言い換えや例示等の統一に留意します。

また、利用者の回答（「はい」「どちらともいえない」「いいえ」「無回答」「非該当」）の振り分け基準をメンバー全員で明確にしておくことが大切です。

### (2) 事業者との直前打合せ

利用者調査実施の目的を再確認すると共に、調査対象の利用者、具体的な調査実施方法、当日のスケジュール、職員への協力依頼事項などの確認を行います。

また、事業者のサービス形態や利用者の特性等に応じた調査実施における工夫の提案を行うことも重要です。

#### ① 郵送によるアンケート方式の場合

ア 事業者に発送を依頼し、利用者の住所等不必要な個人情報の収集は行いません。

イ アンケートの回収方法については、個人が特定されないよう考慮し、調整します。

ウ アンケートの回収期限などは事業者と共に確認し、できるだけ利用者・事業者には負担がかからないよう配慮します。

## ② 施設等でアンケート方式・聞き取り方式を実施する場合

ア 対象となる利用者のリストを事業者に準備していただき、対象を確認しておきます。

このとき、把握する個人情報は必要最小限に抑えます。

イ 利用者を一カ所に集めて説明し、一斉に調査票に記入してもらう方法（集合型）も有効です。

ただし、その場合には席順や実施人数、余裕をもったタイムスケジュールの設定などの配慮が必要です。

ウ 聞き取り調査を実施する時間が利用者の負担とならないようなタイムスケジュールの設定が基本です。

### 利用者の不安感を取り除くための工夫

利用者の中には、過去の生活歴の中で、異性に対する恐怖心が強い、若い女性でない方が話しやすいなど、利用者の個別性に配慮し、評価者の割り当てについて事業者と事前に調整することが大切です。

また、利用者によって「安心できる環境」は異なることに留意し、特に安心できる環境設定への配慮が必要な利用者の中には、その利用者に合った実施場所を設定します。（個室、食堂の一角など）

さらに、利用者への評価者の紹介、調査実施場所への誘導方法の調整等、職員に依頼する事項を明確にすることも重要です。

なお、聞き取り方式における項目の言い換えや例示等については、事業所で馴染みの深い表現（個別支援計画をわかりやすく言い換えている場合等）を確認しておくことも有効です。

## STEP3 調査実施

### 《ポイント》

- 調査実施にあたって留意すべき事項を再確認してから調査を開始する。
- 有効回答数の確保に努める。
- プライバシーや個人情報の保護を徹底し、評価機関が責任をもって管理する体制を整える。

#### (1) 郵送によるアンケート方式の場合

アンケート方式での調査の依頼に係る書面や、締切日など、記載事項の確認を行います。返信用封筒（評価機関が準備した切手貼付済のもの）や調査票等は、利用者等の住所等個人情報保護の観点から、事業者を通して送付を行います。回答については回答内容のプライバシー保護に配慮し、返信用封筒に評価機関の住所を明記し、直接受領するようにします。また、回収箱等を活用する場合には、職員が回収を代行したり、中身を取り出したりできないようにするなど、徹底した対応が求められます。

#### (2) 施設等でアンケート方式・聞き取り方式を実施する場合

まず、当日の調査対象利用者の健康状態や事業者の都合等を再度確認しておきます。各利用者に対しては、はじめに職員から評価者を紹介してもらい、調査を開始するようにします。ただし、特に聞き取りの際、職員や他の利用者に回答の内容が聞こえないよう、個別の空間の確保などが必要です。調査実施中においても利用者の様子を細やかに確認し、体調や心境等の変化に配慮することが大切です。聞き取った内容の記録の取り扱いには十分注意が必要です。お昼休みの時間や席を外す際、帰宅途中など、情報管理には十分注意します。なお、全数調査に向けた取り組みとして、利用者調査アンケートの回収率を適宜事業者へ情報提供しながら、評価機関で作成した呼び掛け用の文書などを用意し、事業者から利用者へアンケートの提出について複数回呼びかけてもらうなどの取り組みも有効です。施設等で聞き取り方式を実施する場合、調査日当日のみ不在等で聞き取りができなかった利用者に、別途再訪問やアンケート調査などの対応により、より全数に近づくよう取り組むことが大切です。

### 円滑なコミュニケーションのための工夫

聞き取り調査の場合において、円滑にコミュニケーションを行うためには、事前に利用者について事業者から情報収集を行うことが大切です。

「どのような話し方が良いのか」、「きっかけとなる興味のある話は何か」など、利用者一人ひとりとのコミュニケーション方法について、事業者を確認しておくことにより、利用者とのスムーズな会話やより多くの内容の聞き取りにつながります。

また、利用者とのコミュニケーションツールとして、「コミュニケーションボード（指さし会話板、筆談用ボード、絵カードなど）」を活用することも有効です。

障害種別によっては、手話、要約筆記の派遣を行ったり、ジェスチャーやマカトンサインなどを活用して、コミュニケーションを取っている評価機関もあります。

ただし、事前に事業者を確認した利用者一人ひとりの個別のコミュニケーション方法や留意点等は、個人情報となりますので、取り扱いには十分注意が必要です。

## STEP4 評価全体の流れの中での調査結果のまとめ

STEP 3までの作業が完了したら、第三者評価全体の流れと併せて利用者調査の調査結果をまとめていきます。各段階で留意しておく点と良い事項は以下のとおりです。

### (1) 事前分析（調査結果の集計・分析）

利用者調査では、集計・分析の結果が事業者へフィードバックされることとなります。その情報は、事業者が利用者の視点を踏まえて事業改善を検討し、実施するうえで大変重要です。

また、第三者が実施する調査であるため、普段の利用者とのかかわりからは見えにくい潜在的なニーズを含めて、事業者が利用者の本音を把握する機会でもあります。

結果をまとめるにあたっては、その点を十分に踏まえて作成し、報告することが重要です。

#### ① 調査結果を集計する際の留意点

共通評価項目による調査結果は、アンケート方式と聞き取り方式の結果を合算して集計した結果を公表します。

聞き取り方式によって得た回答をそれぞれの選択肢に振り分ける際には、注意が必要です。共通評価項目による調査の集計結果欄には「はい」「どちらともいえない」「いいえ」「無回答・非該当」が設定されています。聞き取り方式による利用者の回答を振り分ける際には、以下を参考に適切に振り分けて報告していただくことが重要です。

#### 〔共通評価項目の内容に則った質問に対する回答の振り分け〕

「はい」・・・・・・・・・・利用者の回答が**肯定的**な場合

「どちらともいえない」・・利用者の回答が「はい」でも「いいえ」でもない場合

「いいえ」・・・・・・・・・・利用者の回答が**否定的**な場合

「無回答」・・・・・・・・・・上記の「はい」「どちらともいえない」「いいえ」以外の回答

\* 「非該当」・・・・・・・・・・共通評価項目の内容に利用者が当てはまらない（例. 共通評価項目に示されたサービスを利用者が受けていない）

#### ② 調査結果を分析する際の留意点

##### ア 利用者調査の回答の背景を読む

調査結果の「はい」という回答数が高い事業者が、必ずしもサービスの質の高い事業者であるとは限らないことがあります。利用者の生活は、当該サービスのみならず、家族関係・生活習慣・価値観・性格など様々な要素で成り立っているため、利用者の発言をそのまま受け止めるだけでなく、その発言に影響を及ぼす多様な要因を想定したうえで、内容を吟味することが必要です。

そのうえで、利用者調査共通評価項目の「関連する項目」を参照のうえ、利用者調査と経営層と職員の自己評価の結果を照らして相違が生じている場合は、相違が生じている背景や今後の課題について事業者が気づきを得られるよう、訪問調査のヒアリング前に整理をしておくことが大切です。



**【例】**

- ・ 高いレベルのサービスを実施している事業者の利用者と、必ずしもそうとはいえない事業者の利用者では、求めるサービスの水準あるいは利用者が知っているサービス水準そのものが異なることがあります。
- ・ 様々な状況にある利用者が混在する福祉サービスでは「利用者が望むサービス」と「事業者がその利用者にとって望ましいと考えるサービス」にギャップがあることが少なくありません。

イ 一つの事例として参考にする

特に全数調査ができなかった場合の回答は、あくまでも調査時点の利用者の回答であり、一つの事例として見る必要があります。それらは必ずしも利用者全体の傾向を表すものではないという視点で分析・まとめを行います。すなわち、一部の回答内容や集計結果を根拠に、全体の傾向を判断しないということです。

ウ 事業者ごとの個別性を捉えて読み込む

同種・同規模の事業者であっても、利用者の特性や傾向、地域性等に差があることを念頭におき、他の事業者での調査の結果や経験をそのまま安易に当てはめないようにしましょう。

③ 有効回答者数が一定数に満たなかった場合の対応について

共通評価項目による調査（アンケート方式・聞き取り方式）によって利用者調査を実施した結果、有効回答者数が3名に満たない場合、全ての共通評価項目に対する回答の集計値及び項目ごとのコメントを公表することはできません。

その場合、入所系サービスについては、別途場面観察方式を実施します。（場面観察方式についての詳細は P.111 以降を参照のこと。）

④ 有効回答が一定数に満たなかった項目について

利用者調査の共通評価項目について、個別の項目の回答数が3に満たなかった場合は、当該項目の回答の集計値及びコメントは公表されません。

**確認**

有効回答や有効回答者数が3未満となった調査結果については、上記理由から事業者へのフィードバック時においても当該調査結果の内訳等が事業者にわからないようにするなど、工夫してください。

## (2) 訪問調査

訪問調査では、事前分析でまとめた調査結果を事業者に報告します。

報告にあたっては、事業評価における各カテゴリーとの関連や、参考にした項目の集計値、自由意見などを交えて報告することが有効です。

また、回答結果に極端な偏りがある場合などでは、調査結果を評価者がまとめる際に、回答した利用者や事業所のおかれていた状況等の確認が大切です。

## (3) 合議及び評価結果報告書の作成

訪問調査で確認した事項を含め、利用者調査の結果から事業評価の各カテゴリーや共通評価項目との関連について合議し、評価結果報告書の作成を行います。

また、「利用者調査全体のコメント」の記載内容についても併せて検討します。調査結果の概要や、回答を読み取るうえでの背景、オプションとして規定の評価手法に追加して調査を実施した場合の調査結果を補完する情報などを記載していきます。

評価結果報告書に記載しきれない情報等は、フィードバックレポートにまとめます。

## (4) フィードバックと公表同意

上記3で作成した「フィードバックレポート」及び「評価結果報告書」を用いて、評価結果報告と併せて利用者調査の結果についても改めて報告します。

報告した評価結果について、事業者から公表の同意をとります。

## 5 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(場面観察方式)

この調査方法は、共通評価項目による調査の実施が難しい利用者に対しても、引き続き利用者本人にアプローチする調査は必要であるという考え方に基づいて、東京都の第三者評価で定めている調査です。

ただし、利用者と職員のかかわりについて、評価機関と事業者の双方のコメントから、間接的に利用者の様子を浮かび上がらせることに留まるため、共通評価項目による調査の補完的位置づけの調査方法です。そのため、必ず共通評価項目による調査と併用して実施します。

### (1) 場面観察方式とは

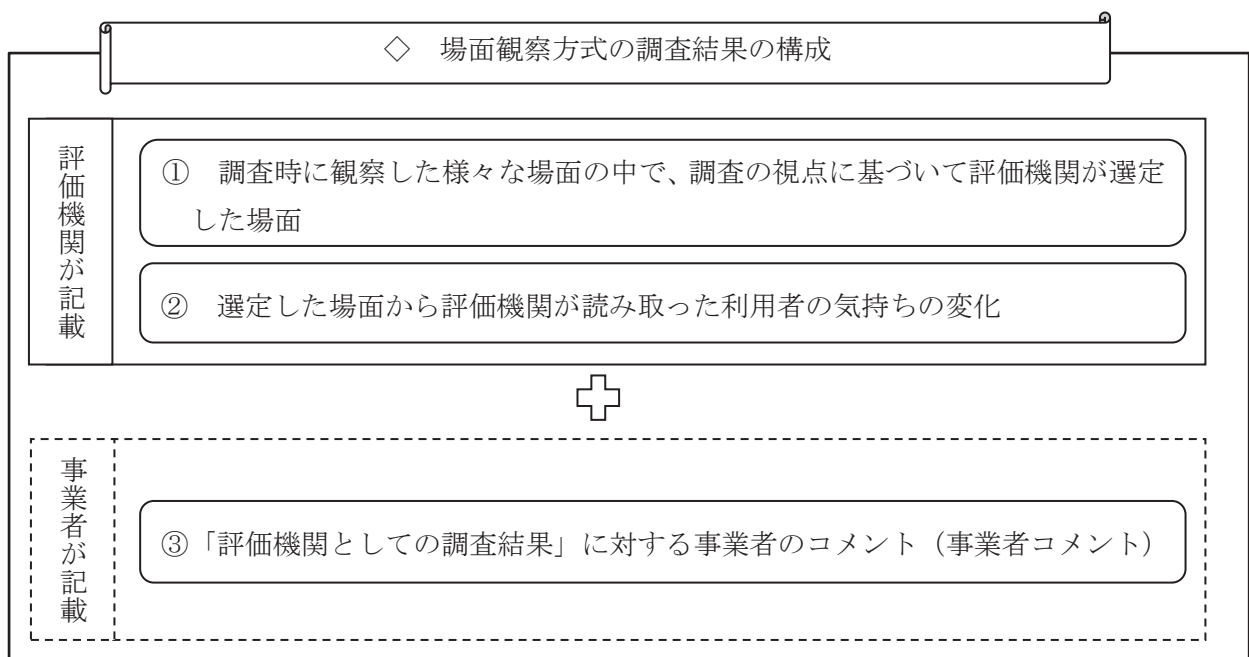
「調査時に観察した利用者の日常生活の中で発するサイン（呼びかけ、声なき呼びかけ、まなざし等）に対する職員のかかわりについての評価機関のコメントと、それに対する事業者の考え方や姿勢に関するコメントから利用者の様子を浮かび上がらせる方式」

場面観察方式は、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で実施します。その際には、家族等に対するアンケート方式（以下、「家族アンケート方式」という）も併せて実施します。

入所系サービスにおける共通評価項目による調査で、有効回答者数が3未満になった場合は、共通評価項目による調査実施後に場面観察方式を実施します。

### (2) 場面観察方式の調査結果として公表するもの

場面観察方式では、①「調査時に観察した様々な場面の中で、調査の視点に基づいて評価機関が選定した場面」と、②「選定した場面から評価機関が読み取った利用者の気持ちの変化」、③「「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメント」（事業者コメント）の3点を調査結果として公表します。



### (3) 場面観察方式における「調査の視点」

場面観察方式では、調査者が適切な調査結果を導き出せるように、以下の視点を定めています。

**調査の視点** 「日常生活<sup>※1</sup>の中で利用者が発するサイン<sup>※2</sup>（呼びかけ、声なき呼びかけ、まなざし等<sup>※3</sup>）とそれに対する職員のかかわり」及び「そのかかわりによる利用者の気持ちの変化」

調査の視点は、実際の調査時や合議の際など、様々なプロセスで重要な視点です。

※1 日常生活とは、「調査のために特別に設定された利用者」と職員のかかわりの場面ではなく、「利用者の通常の生活における利用者」と職員のかかわりの場面を観察することを指しています。

※2 「利用者が発するサイン」とは、利用者が欲求をあらわす行為、伝える行為等、現状からの変化や同調を望むアクションのことです。

※3 利用者の発するサインは、言語（音声）による伝達行為のみでなく、利用者個別の状況に応じた行動・行為による呼びかけ（表情、まなざし、瞬き、息遣い等）も含まれます。

### (4) 場面観察方式を実施するパターン

場面観察方式を実施するパターンには、以下の2つのパターンがあります。

パターン1	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において実施(右記12サービスに規定)	認知症対応型通所介護
		認知症対応型共同生活介護
		生活介護(主たる利用者が重症心身障害者)
		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)
		福祉型障害児入所施設(旧知的障害児施設)
		福祉型障害児入所施設(旧第二種自閉症児施設)
		医療型障害児入所施設(旧重症心身障害児施設)
		乳児院
※この12サービスについては、家族アンケート方式も設定		
パターン2	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	

(5) 場面観察方式の調査の流れ（予め場面観察方式が設定されているサービス）と評価全体の流れ

	STEP	参照頁	場面観察方式	家族アンケート方式	関連する全体スケジュール
事前準備	1	114	事業者との事前協議（調査方法・スケジュールの確認）		職員に対する事前説明
			利用者・家族に対する事前説明		
			調査対象となる利用者に関する留意事項を事業者と協議（留意事項記載シートが活用できます。）	調査票作成、発送準備	調査票作成、発送準備
			留意事項を評価者同士で確認、共有	↓	↓
調査実施	2	115	実地調査の実施 各評価者が利用者や職員のかかわりの場面とそのかかわりによる利用者の気持ちの変化を書き留めておきます。 （調査シートが活用できます。）	調査票発送	自己評価票の配付
			3	117	場面観察方式に関する合議 評価機関としての調査結果をまとめます。 （調査結果記載シートが活用できます。）
	4	119			事業者コメントの記載依頼
			場面観察方式の調査結果完成	調査票回収・集計	調査票回収・集計
事前分析	5	120	【ここからは利用者調査と事業評価の両方のプロセスになります】		
訪問調査			・場面観察方式の調査結果のフィードバック内容を検討・作成 （調査結果記載シートが活用できます。）	・家族アンケート方式の調査結果のフィードバック内容を検討、作成 ・訪問調査で確認すべき事項の抽出	
合議				事前送付	
評価結果のまとめ				結果の報告	
バック			・利用者調査全体のコメントを検討 ・利用者調査結果を事業評価に活用	反映	事業評価結果
	フィードバックレポート及び評価結果報告書の作成				
	・評価結果（案）（利用者調査結果を含む）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				

※網掛けは標準調査票が活用できる事項です。

## STEP1 事前準備

### 《ポイント》

- 調査方法等の具体的な実施について、事業者と十分に協議する
- 実地での調査となるため、利用者の状況や事業者の特徴等を事前に十分に把握する

#### (1) 事業者への事前説明

場面観察方式は、機構で独自に定めている調査方法です。

そのため、場面観察方式の意義や具体的な調査方法について、十分に事業者の説明してください。

##### 説明事項

- ① 調査の目的・意義
- ② 実施方法（スケジュール、調査内容、調査実施場面、評価者の専門性や人数）
- ③ 結果報告に関すること（フィードバック内容や公表内容）
- ④ 使用する調査票の種類

#### (2) 利用者等への事前説明

利用者等への説明の実施や同意の取得方法について、事業者と協議します。

調査内容の説明と同意の取得については、プライバシー保護や不信感の排除の観点から、原則として第三者評価を受審する事業者から利用者等に対して行います。（評価者が突然訪問したり、事業所からの説明がない場合、納得が得られません。）

場面観察方式の対象となる利用者への説明実施や同意確認が困難な場合には、家族や後見人等に承諾を得ることになります。

#### (3) 利用者の状況等の事前把握

調査においては、対象となるフロアやユニットの利用者の状況に関し、配慮が必要な事項や利用者のサインとして着目してほしい事項等について事前に把握することが重要です。

さらに、利用者の意向を把握するうえで職員が心がけていることやかかわり方等も事前に情報収集しておくことが、よりよい調査結果を導き出すための重要なポイントになります。

その際、事業者側にスムーズに記載を依頼できるよう、標準調査票に「留意事項記載シート」があります。（P.121 参照）

ただし、この段階では利用者の個人情報に関わる部分は記載してもらわないようにします。

##### 留意事項の取り扱いについて

- ① 利用者の個人情報保護の観点から、入手する利用者の情報は、必要最小限に抑える
- ② 「留意事項記載シート」は調査実施時限定で使用し、調査終了時に必ず事業者に戻却する



## STEP2 調査実施①実地調査

### 《ポイント》

- 利用者や事業者の負担にならない範囲で実際の利用者と職員のかかわりの場면을観察する
- 各評価者が「調査の視点」に基づいて、利用者の発するサインに着目しながら調査する

#### (1) 調査開始前の留意事項の確認

利用者の個人情報に関わる留意事項については、調査日当日に事業者から確認するようにし、調査開始前までに共有します。

#### (2) 実地調査の実施

調査は基本的には同一の場면을複数の評価者で観察します。

この後にSTEP3「調査実施②場面観察方式に関する合議」を行うため、利用者の状況や職員とのかかわりについての全体的なイメージを構築していくことが重要です。

#### (3) 各評価者が記録すべき事項

実地調査の段階では、各評価者が調査の視点「日常生活の場面で利用者が発するサイン（呼びかけ、声なき呼びかけ、まなざし等）とそれに対する職員のかかわり」及び「そのかかわりによる利用者の気持ちの変化」に基づいて、調査します。

調査においては、以下の2点を記録します。記録にあたっては、標準調査票の「場面観察方式調査シート」（P.122 参照）が活用できます。

ただし、利用者や事業者の状況によっては、調査時にメモをとることが望ましくない場合があるため、調査後速やかに記録できるようにしておく必要があります。

##### ① 利用者の発したサインとそれに対する職員のかかわり

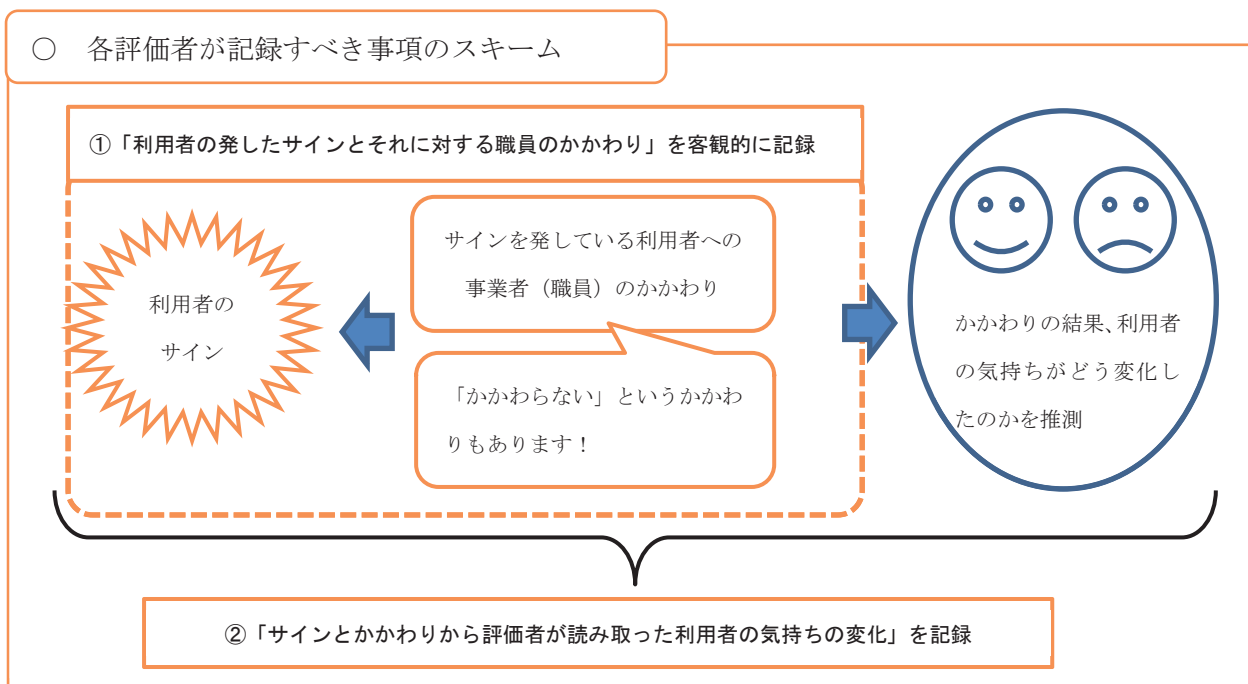
利用者が発するサインを起点として、その前後の職員のかかわりや利用者の様子などを客観的に記録します。

ここではできるだけ評価者の主観を排除し、利用者や職員の具体的な言動等を見たまに記録します。

##### ② サインとかかわりから評価者が読み取った利用者の気持ちの変化

調査時に観察した場面において、利用者の意向発信やそれに対する職員のかかわりが利用者の意向にどのように影響し、利用者の気持ちがどのように変化したのかを推察した結果を、評価者として感じたこととして記録します。





- これらの①と②の事項を評価者ごとに複数記録し、次のSTEP 3「調査実施②場面観察方式に関する合議」で活用します。

## STEP3 調査実施②場面観察方式に関する合議

### 《ポイント》

- 実地調査が終わった段階で、各評価者がそれぞれ個別の結果から利用者や職員のかかわりをイメージしておく
- 合議は実地調査を行った評価者全員で実地調査後速やかに行う

#### (1) 場面観察方式における「合議」の意義

場面観察方式は、評価機関と事業者のコメントから利用者の様子を浮かび上がらせる調査であり、調査結果には、評価機関としてのコメントを記載する必要があります。

その際には、一人の評価者のコメントではなく、実際に調査を行った評価者同士で、事業所の特色や、実際の利用者や職員のかかわりが利用者の気持ちにどのような影響を与え、調査時の利用者の意向がどのように変化したのかを話し合い、評価機関としてのコメントを作成していく必要があります。

これは、一人の評価者が観察した場面だけでは、個人の経験や主観に基づく調査結果となることがあり、客観的な調査結果といえない場合があるためです。

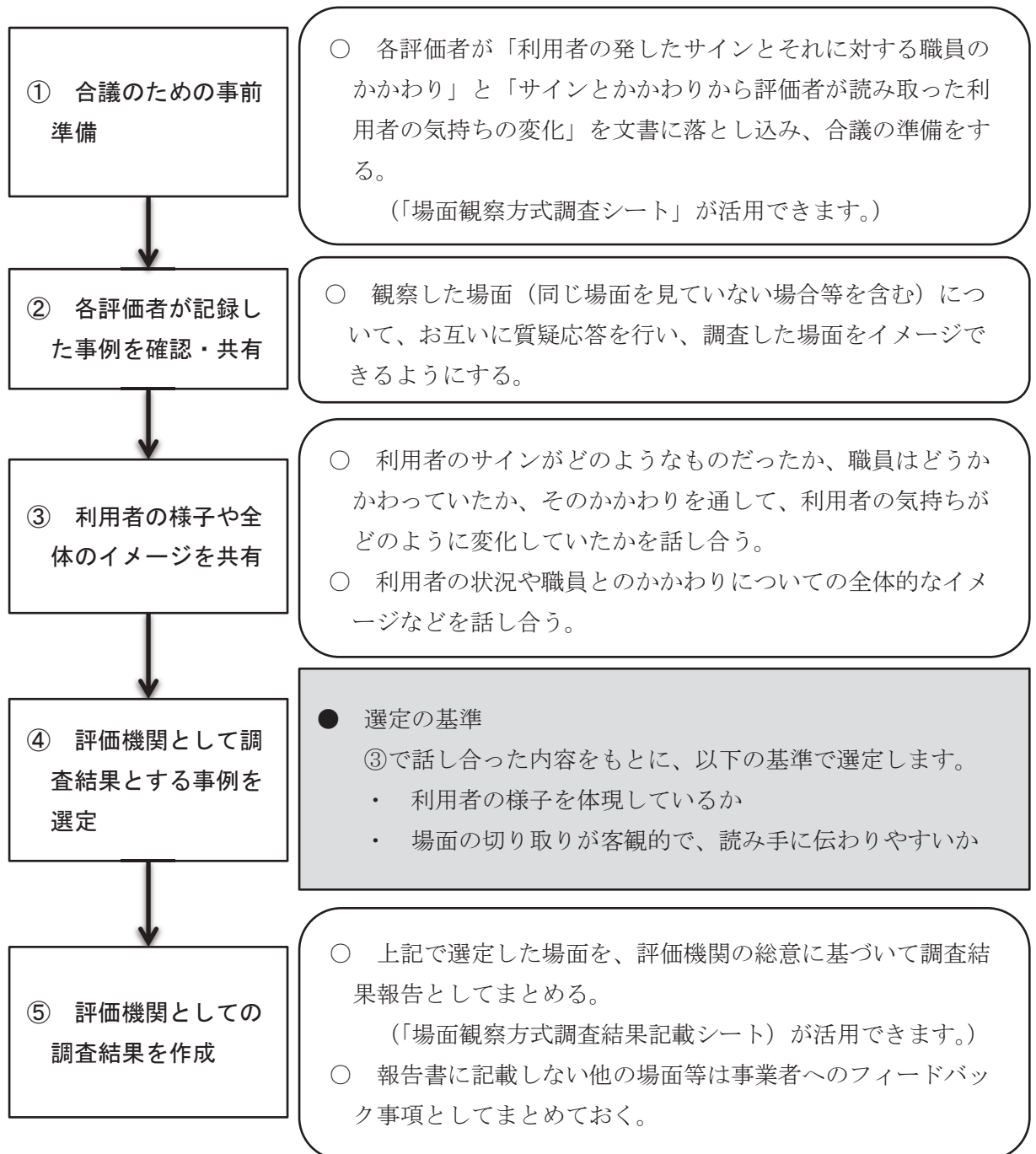
複数の評価者が様々な場面をみる過程で導き出される「利用者の様子」を可能な限り客観的にまとめ、評価機関の総意としての調査結果にしていくことが重要です。

#### (2) 合議における調査結果の導き出し方

調査結果を導き出す際には、場面観察方式による調査の全ての過程から導き出された、利用者の様子やそれを踏まえた事業者の雰囲気や印象、事業者や都民に対して利用者の様子が伝わりやすいと思われる場面、利用者の様子や職員のかかわりが明確に表現できる場面などを抽出し、調査結果として選定する場面について、様々な視点で話し合います。

調査結果をまとめるにあたり、調査時に観察した場面において、職員のかかわりにより利用者の気持ちやどのように変化したのかを合議することで、その時点の利用者の様子を浮かび上げ、評価者個人の調査結果ではなく、評価機関としての調査結果を導き出すことができます。

### (3) 合議の具体的な流れ



## STEP4 「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメントの記載依頼

《ポイント》

- 場面観察方式に関する合議で作成した評価機関としての調査結果をもとに、事業者にコメント記載を依頼する
- 事前分析の前までに調査結果を完成させるために、合議後速やかに作成を依頼する

### (1) 「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメント

場面観察方式は、評価機関と事業者の双方のコメントから利用者の様子を浮かび上がらせる調査であるため、事業者の視点で「評価機関としての調査結果」に対してコメントすることが重要です。

### (2) 標準調査票の活用

STEP 3の合議で評価機関としてまとめた調査結果をもとに、事業者コメントの記載依頼を行います。

その際には、標準調査票である、「場面観察方式調査結果記載シート」(P.123 参照)が活用できます。事業者コメント記載の主旨や事前の説明と併せて使用してください。

### (3) 事業者からの提出

場面観察方式は、①調査時に観察した様々な場面の中で、調査の視点に基づいて評価機関が選定した場面、②選定した場面から評価機関が読み取った利用者の気持ちの変化、③「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメントの3点が揃って調査結果といえます。

このことから、第三者評価全体のプロセスにおける「事前分析」を実施する時点までに、以上の3点が揃っている必要があります。

## STEP5 評価全体の流れの中での調査結果のまとめ

STEP 4までの作業が完了したら、第三者評価全体の流れと併せて利用者調査の調査結果をまとめていきます。各段階で留意しておく良い事項は以下のとおりです。

### (1) 事前分析

訪問調査に向けて、場面観察方式のフィードバック内容を検討し、訪問調査に向けたフィードバックレポートを作成します。また、家族アンケート方式の訪問調査時のフィードバック内容についても併せて検討します。

### (2) 訪問調査

事前分析でまとめあげた、家族アンケート方式と場面観察方式の調査結果を併せ、利用者調査結果としてフィードバックを行います。その際、場面観察方式の調査結果について、評価機関としての選定の考え方を事業者に伝えます。また、STEP 4で収集した事業者コメントについて、記載内容についての事業者の考え方などを聴いておきます。

### (3) 合議及び評価結果報告書の作成

訪問調査で確認した事項を含め、家族アンケート方式と場面観察方式の利用者調査結果を事業評価に活用するための合議を行います。また、「利用者調査全体のコメント」の記載内容についても併せて検討します。家族アンケート方式や場面観察方式の結果の概要等について、調査結果を補完する情報を記載していきます。評価結果報告書に記載しきれない情報等は、フィードバックレポートにまとめます。

### (4) フィードバックと公表同意

上記(3)で作成した「フィードバックレポート」及び「評価結果報告書」を用いて、評価結果報告と併せて場面観察方式及び家族アンケート方式の調査結果についても改めて報告します。報告した評価結果について、事業者から公表の同意をとります。

#### 場面観察方式の調査結果の考え方

場面観察方式の実施プロセスでは、評価者一人ひとりが「調査の視点」に基づいて観察してきた切り取った場面と、それに対して感じたことの情報が集められます。その集められた情報について合議で内容を分析し、利用者と事業者のかかわりを評価機関としてまとめることとなります。

しかしながら、ここで得られた結果はあくまでも切り取られた一場面から導き出された評価機関としての結果に過ぎません。そのため、事業者側からもコメントをもらい、それを併記することで、間接的に利用者の様子を浮かび上がらせていきます。

**標準調査票の使用方法例①**  
**【留意事項記載シート】**

○機構が提供する標準調査票

- ・機構では、場面観察方式を実施する際に使用するための標準調査票として、「留意事項記載シート」、「調査シート」、「調査結果記載シート」を提供しています。
- ・いずれのシートも、評価機関で工夫することが可能です。

**【留意事項記載シートの使用方法例】**

この留意事項記載シートは、場面観察方式による調査を実施するにあたり、できる限り利用者の不安感を軽減するために事業者から情報を得るシートとして活用してください。利用者の生活空間に評価者等が立ち入ることは、利用者の普段の生活とは異なる状態になります。そのような影響を最小限に抑えるために、事業者からの指示や留意事項を遵守し、有効な調査を実施してください。

留意事項記載シート									
事業者名	○○△△ホーム								
場面観察方式実施フロア名	□□								
調査実施予定日時	●●年 5月 21日(水) 10:00 ~ 15:00								
<b>§ 調査実施における留意点</b>									
<b>I. 調査を実施するフロア（ユニット）の特徴</b>  ※利用者の発するサインに関するヒント等	・フロアの利用者8名中、6名は認知症の症状がかなり進行しています。 ・利用者全員が、食事、入浴、排泄の何らかの介助が必要です。 ・利用を開始してから間もない利用者の方が8名中2名いらっしゃいます。関係を現在構築しているところです。 ・調査当日、職員に混じりボランティアの方が2名利用者の方の支援に当たります。								
<b>II. 調査を実施するフロア（ユニット）で、特に個別に配慮が必要な利用者に関する情報</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">利用者イニシャル (識別メモ)</th> <th>配慮すべき事項</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">H. S</td> <td>一週間前に利用を開始したばかり。環境の変化に未だ慣れていない。認知症がかなり進行していることもあり、見知らぬ人との接触が苦手なので留意して欲しい。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">M. S</td> <td>10日前に利用を開始。帰宅欲求が強く、現段階では家族の話は避けて欲しい。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">K. K</td> <td>普段ベッドやソファで過ごすことが多く、目覚まし時計が苦手。目覚まし時計が鳴ると目覚まさないで寝てしまうので、注意して欲しい。</td> </tr> </tbody> </table>	利用者イニシャル (識別メモ)	配慮すべき事項	H. S	一週間前に利用を開始したばかり。環境の変化に未だ慣れていない。認知症がかなり進行していることもあり、見知らぬ人との接触が苦手なので留意して欲しい。	M. S	10日前に利用を開始。帰宅欲求が強く、現段階では家族の話は避けて欲しい。	K. K	普段ベッドやソファで過ごすことが多く、目覚まし時計が苦手。目覚まし時計が鳴ると目覚まさないで寝てしまうので、注意して欲しい。
	利用者イニシャル (識別メモ)	配慮すべき事項							
	H. S	一週間前に利用を開始したばかり。環境の変化に未だ慣れていない。認知症がかなり進行していることもあり、見知らぬ人との接触が苦手なので留意して欲しい。							
M. S	10日前に利用を開始。帰宅欲求が強く、現段階では家族の話は避けて欲しい。								
K. K	普段ベッドやソファで過ごすことが多く、目覚まし時計が苦手。目覚まし時計が鳴ると目覚まさないで寝てしまうので、注意して欲しい。								
※調査をするために必要最少限の情報にとどめます。 ※全員分を記載してもらう必要はありません。 ※記入された利用者のみが調査の対象では無いので注意！！									
留意事項記載シートに記入された利用者を当日紹介された際に、評価者等が本人を識別するためのメモ欄です。 (記入例: 赤いセーターの女性)	調査を実施する際の利用者への関わりに関して、事業者が評価者へ望むことの記載を依頼します。特に利用者が不安に感じるような行為、態度についての情報をしてもらいます。								
<b>III. 調査実施における利用者との関わり方（距離感等）の希望等</b>	・立ってメモを取るような調査はやめて欲しい。 ・利用者とは自然な形で会話はして欲しい。(挨拶や質問に答えることは是非してください) ・「介助」「介護」は基本的にしないでほしい。 ・利用者にとっての「自宅」であるため、むやみに手伝いなどせず、お客さんのような動きを心がけて欲しい。								
<b>IV. 調査実施全体に関して、評価者に留意して欲しい事項・希望する事項等</b>	・調査時の服装は、軽装をお願いします。(スーツ、ネクタイは生活スペースなので違和感があります) ・体力的に弱っている利用者があるため、体調不良の評価者の方の来訪はご遠慮ください。 ・利用者の個室には絶対に立ち入らないようにしてください。								
	調査実施に際し、評価機関に留意して欲しいことを全般的に記載してもらいます。  ※事前に準備が必要な事項については、調査日前に連絡をしてもらえるように依頼します。								



【調査シートの使用法例】

この調査シートは、調査を実施する評価者一人ひとりがそれぞれに調査内容を記載するシートです。調査時に観察することができた場面の中から、調査の視点によって切り取られた「利用者の発したサインとそれに対する職員のかかわり」及び「サインとかかわりから評価者が読み取った利用者の気持ちの変化」を場面ごとに記載し、備忘録として活用してください。

この一人ひとりの調査内容をもとに、調査後合議をし、調査結果を導くこととなりますので、有効な情報を得るために活用してください。また、事業者に対するフィードバックの際に、説明できる評価機関としての根拠となりますので、評価者ごとに記録をして保管します。

場面観察方式 調査シート		評価者個人用
事業者名	○○△△ホーム(認知症対応型共同生活介護)	
調査日時	●●年 5月 21日(水) 10:00 ~ 15:00	
記入者	評価機関名	株式会社 □□□□
	氏名	○○ △△△

場面観察方式の調査を実施した評価者ごとに記入するため、記入者氏名を明記します。

【場面観察方式の調査の視点】

「日常生活の場面で利用者が発するサイン※(呼びかけ、声なき呼びかけ、まなざし等)とそれに対する職員のかかわり」及び「そのかかわりによる利用者の気持ちの変化」

※「利用者が発するサイン」とは、利用者が欲求を表す行為、伝える行為等、現状からの変化や同調を望むアクションのことを指します。

Ⅰ. 利用者の発したサインとそれに対する職員のかかわり(客観的に観察した事実)	Ⅱ. 左記のサインとかかわりから評価者が読み取った利用者の気持ちの変化
<p>リビングに利用者数名が座っている。窓辺に座っていた利用者のAさんが、窓を見ながら低い唸り声を出す。</p> <p>職員が近づいて、「カーテンを開けましょうか?」と声を掛け、レースのカーテンを開ける。</p> <p>「葉っぱが綺麗ですね」と職員がAさんに言う。Aさんはしばらく静かに窓の外を見ている。</p>	<p>Aさんは、窓の外の景色をよく見たいと思ったのかも知れない。身体が不自由で言葉が出ないAさんは、低い唸り声で職員に欲求を伝えていたようであった。職員がそのことに気づき、カーテンを開けたことで、景色がよく見えるようになり、Aさんは気持ちが満足したように思われた。</p>
<p>利用者Bさんが職員に付き添われて、散歩から帰ってくる。手にはべんべん草などの草を持っている。ホームに着くと、Bさんは草の根をキッチンの流しで洗い、新聞で包む。</p> <p>その様子を見守っていた職員が、「これにいけてもいいですね」とカップを置くと、Bさんはカップに草をいける。</p> <p>職員が「少し切りましょうか」などと話しながら、Bさんの表情を確認しつつ、いけた草を整える。</p> <p>「素敵にできましたね」と職員が言うと、Bさんはそのカップをテーブルに持っていき、その前に座る。職員が「お茶をどうぞ」と、湯呑を置く。Bさんはカップにいけた草を見つめたり、触れたりしながら、お茶を飲み、しばらく過ごす。</p>	<p>散歩中に道端で草を抜いたのであろうか。大事そうに草を持って帰ってきたBさん。優しく扱う様子から、植物を大切に思っている気持ちが伝わってきた。表情の変化の少ないBさんであるが、いけた草に触れる様子から、本当に植物が好きな方なのだろうと思われた。</p> <p>職員がそうしたBさんの気持ちを汲み、いけるためのカップを差し出すなどの支援をすることで、「植物を大切にし、慈しみたい」というBさんの思いが実現し、Bさんは満足した時間を過ごせていたように見受けられた。</p>
<p>・</p> <p>・</p> <p>・</p> <p>・</p>	<p>・</p> <p>・</p> <p>・</p> <p>・</p>

調査の視点「日常生活で利用者の発するサインとそれに対する事業者のかかわり」及び「そのかかわりによる利用者の気持ちの変化」に基づいて調査し、記録します。

調査シートは複数枚準備し、調査時間内に把握できた内容を記入できるようにしておきます。



**標準調査票の使用手法例③**  
**[調査結果記載シート]**

**【調査結果記載シートの使用手法例】**

この調査結果記載シートは、調査結果を評価機関としてまとめ、事業者に報告する際に活用してください。  
 また、事業者コメントの記載依頼にも活用できます。

**場面観察方式 調査結果記載シート**

事業所名	：	
調査日時	：	
記入者	評価者	：
	事業者	：

**【場面観察方式の調査の視点】**

「日常生活の場面で利用者が発するサイン※(呼びかけ、声なき呼びかけ、まなざし等)とそれに対する職員のかかわり」及び「そのかかわりによる利用者の気持ちの変化」

※ 「利用者が発するサイン」とは、利用者が欲求を表す行為、伝える行為等、現状からの変化や同調を望むアクションのことを指します。

**○評価機関としての調査結果**

《調査時に観察したさまざまな場面の中で、調査の視点に基づいて評価機関が選定した場面》

調査の視点に基づいて切り取った場面を合議のうえ決定し、記載します。

《選定した場面から評価機関が読み取った利用者の気持ちの変化》

**○「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメント**

評価機関としての調査結果に対するコメントや、利用者本人の意向の把握とその意向を踏まえた対応についての事業者の考え方や取り組みの記載を依頼します。

## 6 評価結果報告書作成の留意点

### (1) 評価結果報告書を記載する際のポイント（共通評価項目による調査）

評価結果報告書はサービス種別ごとに定められた様式を使用します。記載にあたっては、以下のポイントを十分理解したうえで行ってください。

記載欄	記載内容及び記載時のポイント
<b>利用者調査</b>	
調査対象	<p>回答した利用者の状況や背景等を記載します。</p> <p>○調査対象設定があるサービスについては、その設定についても記載します。</p> <p>○利用者に乳児が含まれる場合には、乳児の人数と調査対象から除いた旨を記載します。</p> <p>○やむを得ず調査対象から除いた利用者がある場合には、その除いた理由を明確に記載します。（入院中の利用者〇名を除く～等）</p> <p>・本人の意向を推察して家族等が回答した結果がある場合に、その内訳等を記載することも有効です。</p>
調査方法	<p>手法で定める方式や調査時間帯、実施方法、実施場所などを記載します。</p> <p>○入所系サービスで有効回答者数が3名未満となり、場面観察方式を実施した場合にはその旨を記載します。</p>
利用者総数	<p>現在サービスを利用している利用者の総数</p> <p>○乳児など、調査対象とならない利用者も含まれます。</p> <p>○調査対象が「保護者等」のサービス種別（保育所など）は、「利用者総数」に児童数を、「利用者家族総数（世帯）」に保護者数（世帯単位）を記載します。</p>
共通評価項目による調査対象者数	<p>利用者総数のうち、実際にアンケート方式や聞き取り方式による調査を行った人数</p> <p>○本来は調査対象であるにも関わらず、利用者が自らの意思により調査を拒否した場合も「共通評価項目による調査対象者数」に含めます。</p>
共通評価項目による調査の有効回答者数	<p>調査結果として有効な回答が得られた人数</p> <p>○「有効な回答」とは、共通評価項目の回答と評価者が判断できるものです。また、すべての共通評価項目に対して回答した利用者のみを「有効回答者」とするとは限りません。</p>
利用者総数に対する回答者割合	<p>利用者全体に対する回答者の割合を自動で計算します。</p> <p>○回収率や回答率を求めるものではなく、利用者全体に対する回答者の割合を示しているものです。</p>
利用者調査全体のコメント	<p>調査結果を読み取るポイント、回答結果に影響する特別な事情※等</p> <p>○調査結果の要約や評価機関として、調査結果をどのように読んでどういう判断をしたかがわかるようなコメントが望まれます。記載に際しては、個人が特定されないような配慮が必要です。</p>

記載欄	記載内容及び記載時のポイント
<b>利用者調査結果</b>	
実数	共通評価項目に回答した利用者の人数
項目ごとのコメント	<p>実数の集計・クロス分析の結果等や、利用者意向を把握するうえで重要と思われる回答の要約等</p> <p>○記載の際は、原文引用は避け、利用者のプライバシーを保護し、個人が特定されないよう表現を工夫する必要があります。</p>

※ 回答結果に影響する特別な事情とは

調査結果を評価者がまとめる際には、回答した利用者や事業所がおかれていた状況等の説明が必要な場合があります。(例:「日常生活には自由度があるか」の回答に極端に「いいえ」が多かったが、つい最近施設の付近で不穏な事件が頻発したため、利用者の安全を考えて、当面の間外出を制限したという事実があった等)。これらについては、利用者調査結果からではなく、その後の訪問調査等で明らかになることが多いため、利用者調査結果とは性質が異なります。そのため、項目ごとのコメントではなく、利用者調査全体のコメントに記載します。

① オプションを追加して実施した場合の対応について

事業者との調整により、予め定められた方式以外の方式を追加して利用者調査を実施した場合、その調査結果の記載の際には、「予め定められた方式に加えてオプションとして加えて実施した」旨を、「利用者調査全体のコメント」欄に明確に記載してください。調査項目を追加して実施した場合も同様です。

② 利用者調査結果の項目ごとのコメントの記載について

利用者調査結果については、利用者調査全体のコメントや回答結果の実数のほか、項目ごとのコメントについても記載する必要があります。

項目ごとのコメント記載にあたっては以下の事項を参考にしてください。

- 各調査項目に関する自由意見の要約等 (※原文引用は避けます。)
- 質問文を変更して調査した際の質問文
- 実数の集計値やクロス分析 (他の調査項目との関連等) の結果等
- 前年度の利用者調査結果 (実数の割合) の転載等

利用者調査の位置づけは、「評価ではなく調査」です。利用者調査結果は、あくまで調査時点の利用者の回答であり、一つの事例として捉えることが重要です。

そのため、利用者調査の結果において、評価者の主観でコメントを記載したり、一部の利用者の回答をもとに、改善の提案をしたりすることは、公表する調査結果として望ましいとはいえませんので、以下のような利用者の回答に基づく「事業所の取組への改善の提案等」は記載しないでください。

「〇〇〇」という意見が多く、

- ・「〇〇〇の対応が期待される。」
- ・「〇〇〇の取組を強化することが望まれる。」
- ・「〇〇〇の強化が重要であると考えられる。」
- ・「〇〇〇の取組を行うことが大切だと思われる。」
- ・「〇〇〇の支援を行うことが有効である。」

等

**(2) 評価結果報告書の記載方法 (共通評価項目による調査)**

ここでは、報告書に記載する際の留意事項について説明します。  
 共通評価項目による調査では、アンケート方式・聞き取り方式のそれぞれの方式で実施した結果について、一つの報告書でまとめます。  
 以下の表で各コメント欄に記載する際の留意事項をまとめましたので、調査結果を見た方が利用者調査の実施方法や状況等を理解しやすいように記載してください。

利用者調査の対象について128文字以内で入力してください。  
 調査対象は全数が基本であることをふまえて、調査対象の考え方や配慮した点等を記入してください。  
 また、平均利用年数等、調査対象者の背景が分かる項目があると有効です。

調査時間帯、評価者等、実施方法、実施場所等を含む利用者調査の方法や工夫点を128文字以内で入力してください。	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(%)	0.0	0.0	0.0

**利用者調査全体のコメント**

利用者調査の結果の「読み取るポイント」「回答結果に影響する特殊事情」等を512文字以内で入力してください。  
 コメントの記述内容は結果の要約のみならず、回答結果を読む際に必要な特別な事情等を入力します。また、評価機関がその数字をどう読んでどう判断をしたのかがわかるようなコメントが望まれます。  
 ただし、書き方によっては数名の利用者の声が、利用者全体の声であるかのように受け取られてしまうことがあります。客観的な情報となるよう、慎重に表現してください。加えて個人が特定できないような配慮が必要です。

実施した調査方式（アンケート方式・聞き取り方式）の結果を入力してください。アンケート方式と聞き取り方式の両方を実施した場合は、合計の値を入力してください。  
 誤入力と入力モレの区別のため、「0」の値も入力してください。

共通評価項目	実数				回答合計数
	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当	
1.食事の献立や食事介助など食事に満足しているか					0
2.日常生活に必要な介助が受けられているか					
14.外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか					

個別の共通評価項目に関するコメントを256文字以内で入力してください。  
 この欄には、利用者意向を把握するうえで重要と思われる回答の要約等を入力してください。  
 入力するには、原文引用は避け、利用者のプライバシーを保護し、客観的な内容となるよう、表現にも配慮してください。

**〈ここをチェック〉**

各設問の回答数の合計は「共通評価項目による調査の有効回答者数」に合致する必要があります。

各設問の回答数の合計が、印刷範囲の外に表示されますので、それぞれ「共通評価項目による調査の有効回答者数」に一致しているか確認してください。

### (3) 評価結果報告書の記載方法（共通評価項目による調査：「多機能型事業所」及び「障害者支援施設」）

- 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、利用者総数欄、調査対象者数欄、有効回答者数欄が複数存在します。
- 「多機能型事業所全体」、「障害者支援施設全体」という記載の右側にある表には、当該事業所の全体的利用者総数、調査対象者数、有効回答者数を入力します。
- また、「生活介護」等、個々のサービス名称の右側にある表には、それぞれのサービスの利用者総数、調査対象者数、有効回答者数を入力します。

**【利用者調査：障害者支援施設】** 年度

《事業所名：》

調査対象

**当該事業所全体**の利用者総数、調査対象者数、有効回答者数を入力します。

調査方法

障害者支援施設全体

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(%)

アンケート	聞き取り	計
		0
		0
0.0	0.0	0.0

生活介護

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(%)

アンケート	聞き取り	計
		0
		0
0.0	0.0	0.0

入力不要

入力不要

報告書表紙で選択していないサービスの欄は、入力不要です。

**生活介護のサービスを利用している**利用者の利用者総数、調査対象者数、有効回答者数を入力します。

障害者支援施設においては、この数値が3未満となった場合、場面観察方式を実施します。

#### (4) 評価結果報告書を記載する際のポイント（場面観察方式）

評価結果報告書はサービス種別ごとに定められた様式を使用します。記載にあたっては、以下のポイントを十分理解したうえで行って下さい。

なお、パターンについては「5 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（場面観察方式）（4）場面観察方式を実施するパターン（P. 112）」を参照してください。

記載欄	記載内容及び記載時のポイント
<b>利用者調査</b>	
調査対象	<p><b>パターン1</b>においては、①直接サービスを利用している子どもや利用者本人の状況（利用者総数や平均利用年数等）及び②共通評価項目に回答する「家族等」の対象の考え方など、①②を併せて記載することが必要です。</p> <p><b>パターン2</b>においては、利用者本人の状況と併せて、有効回答者数が「3未満」となった背景を記載します。</p>
調査方法	<p><b>パターン1</b>では、①場面観察方式の調査時間帯、実施方法、実施場所などを記載します。②家族等に対するアンケートの実施方法や工夫点について記載します。</p> <p><b>パターン2</b>では、共通評価項目による調査実施方式と、場面観察方式の調査時間帯、実施方法、実施場所などの状況を記載します。</p>
利用者総数	<p><b>パターン1</b>の場合、「利用者総数」と「利用者家族総数（世帯）」に分かれています。「利用者総数」には現在サービスを利用している利用者の総数を、「利用者家族総数（世帯）」には、利用者の家族数（世帯単位）を記載します。</p> <p><b>パターン2</b>の場合、現在サービスを利用している利用者の総数を記載します。</p>
共通評価項目による調査対象者数	<p><b>パターン1</b>の場合、家族等に対するアンケートを送付した数を記載します。</p> <p><b>パターン2</b>の場合、利用者総数のうち、実際にアンケートの配布や聞き取り調査を行った人数を記載します。</p>
共通評価項目による調査の有効回答者数	<p>調査結果として有効な回答が得られた人数</p> <p>○「有効な回答」とは、共通評価項目の回答と評価者が判断できることです。有効回答者数は、必ずしもすべての共通評価項目に対して回答した人数ではありません。</p>
利用者総数に対する回答者割合	<p><b>パターン1</b>の場合、利用者家族総数（世帯）に対する回答者の割合を自動で計算します。</p> <p><b>パターン2</b>の場合、利用者総数に対する回答者の割合となります。</p> <p>○回収率や回答率を求めるものではなく、利用者全体に対する回答者の割合を示しているものです。</p>



利用者調査全体のコメント※	調査結果を読み取るポイント、回答結果に影響する特別な事情等 ○調査結果の要約や評価機関として、調査結果をどのように読んでどういう判断をしたか、わかるようなコメントが望まれます。また、 <b>パターン1</b> については、場面観察方式の結果と、家族等に対するアンケートの双方について記載します。記載に際しては、個人が特定されないような配慮が必要です。
<b>場面観察方式の調査結果</b>	
調査時に観察した様々な場面の中で、調査の視点に基づいて評価機関が選定した場面	調査の視点「日常生活の場面で利用者が発するサイン（呼びかけ、声なき呼びかけ、まなざし等）とそれに対する職員のかかわり」及び「そのかかわりによる利用者の気持ちの変化」に基づき、切り取られた場面について、複数の評価者で合議した結果を記載します。
選定した場面から評価機関が読み取った利用者の気持ちの変化	○利用者のみ、または職員のみに対するコメントにならないよう注意します。
「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメント	○評価機関としての調査結果に対するコメントや、利用者本人の意向の把握とその意向を踏まえた対応についての事業者の考え方や取り組みを記載します。 ○記載内容は福ナビでそのまま公表されることを事業者に説明し、評価結果報告書への実際の入力には評価者がします。
<b>利用者調査結果（共通評価項目による調査）</b>	
実数	共通評価項目に回答した利用者の人数
コメント	実数を読み取るポイントや、利用者意向を把握するうえで重要と思われる回答の要約等 ○記載の際は、原文引用はせず、利用者のプライバシーを保護し、個人が特定されないよう表現を工夫する必要があります。

※ オプションを追加して実施した場合の対応

事業者との調整により、予め定められた方式以外の方式を追加して利用者調査を実施した場合、その調査結果の記載の際には、「予め定められた方式に加えてオプションとして加えて実施した」旨を、「利用者調査全体のコメント」欄に明確に記載してください。調査項目を追加して実施した場合も同様です。

### (5) 評価結果報告書の記載方法（場面観察方式）

ここでは、場面観察方式による調査を実施した調査結果を、報告書に記載する際の留意事項について説明します。

<p>利用者調査の対象について128文字以内で入力してください。 調査対象は全数が基本ですが、やむを得ず調査対象から除いた利用者がある場合には、その除いた理由や、配慮した点等を記載してください。 また、平均利用年数等、調査対象者の背景が分かる項目があると有効です。</p>	調査対象											
<p>調査時間帯、評価者等、実施場所等を含む利用者調査の方法や工夫点を128文字以内で入力してください。 また、パターン1では家族等に対するアンケートの実施方法や工夫点、パターン2では共通評価項目における調査の実施方法などを記入してください。</p>	調査方法											
		<table border="1" style="width: 100%;"> <tr><td>利用者総数</td><td></td></tr> <tr><td>利用者家族総数(世帯)</td><td></td></tr> <tr><td>共通評価項目による調査対象者数</td><td></td></tr> <tr><td>共通評価項目による調査の有効回答者数</td><td></td></tr> <tr><td>利用者家族総数に対する回答者割合(%)</td><td style="text-align: center;">0.0</td></tr> </table>	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

利用者調査の結果を「読み取るポイント」「回答結果に影響する特別な事情」等について、512文字以内で入力してください。  
コメントの記述内容は結果の要約のみならず、回答結果を読む際に必要な特別な事情等を入力します。また、評価機関がその数字をどう読んでどう判断をしたのかという道筋がわかるようなコメントが望まれます。  
ただし、書き方によっては数名の利用者の声が、利用者全体の声であるかのように受け取られてしまうことがあります。客観的な情報となるよう、慎重に表現してください。加えて個人が特定できないような配慮が必要です。

#### 場面観察方式の調査結果

**調査の視点: 日常生活の場面で利用者が発するサイン(呼びかけ、声なき呼びかけ、まなざし等)とそれに対する職員のかかわり」及び「そのかかわりによる利用者の気持ちの変化」**

#### 評価機関としての調査結果

《調査時に観察したさまざまな場面の中で、調査の視点に基づいて評価機関が選定した場面》

《調査時に観察したさまざまな場面の中で、調査の視点に基づいて評価機関が選定した場面》については、256文字以内で入力してください。

《選定した場面から評価機関が読み取った利用者の気持ちの変化》

《選定した場面から評価機関が読み取った利用者の気持ちの変化》については、512文字以内で入力してください。

「評価機関としての調査結果」は、複数の評価者で調査した内容を合議した結果をコメントします。  
コメントする際には、利用者のプライバシーを保護し、客観的な内容となるよう配慮します。  
特に、個人が特定されないよう表現にも配慮してください。

#### 「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメント

この欄は『「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメント』を512文字以内で入力してください。  
内容は、「評価機関としての調査結果」に対してだけではなく、広く「利用者本人の意向(気持ち)の把握とその意向を踏まえた対応に対する考え方や取り組み」に関しても記載できることを、事業者の説明してください。

## 7 利用者のプライバシー保護

利用者調査を行うにあたっては、様々な場面で多くの個人情報を扱うこととなりますので、それらの情報を保護するために以下の事項を厳守してください。

### (1) 調査票の配布・回収の際に注意すべきこと

- 利用者に調査票を郵送する場合は、事業者経由で行ってください。
- 利用者の住所などをむやみに聞き出すこと、住所や名簿のコピー等は厳禁です。
- 回答内容のプライバシーを守るため、調査票の回収は、評価機関に直接送付できるようにするか、回収箱等を活用する場合は、調査票を個別に密封するなどの配慮をしてください。また、回収した調査票は、必ず評価機関が開封してください。
- 調査票回収時は、返信用封筒にも住所氏名などは「無記名」でよいと明記し、必ず伝えてください。

### (2) 利用者情報を得る際に注意すべきこと

- 利用者調査を実施するにあたって収集する個人情報（身体状況、家族情報など）は、必要最小限のものにしてください。
- 利用者の個人情報等を一齐に情報収集するような方法（書式を配布して記入してもらう等）は厳禁です。
- 知り得た情報を他に漏えいすることのないよう、評価機関として細心の注意を払ってください。

### (3) 利用者のプライバシーに関わる場面で注意すべきこと

- 調査実施の際には、利用者のプライバシーに関わる場面に接触するという十分な意識と注意を持つことが重要です。（排泄支援や入浴支援、着替えの場面などは避ける。）
- 一人ひとりの利用者によって、「触れられたくないこと」が異なり、何気ない言動が利用者を傷つけることがあるということに十分な意識を持って調査を実施してください。
- 聞き取り調査の際には、職員や他の利用者に聞こえないような場所の確保や、意思を伝えにくい方の家族や手話通訳などの代弁者（職員を除く）を同伴させる際には細心の注意を払うなど、利用者への配慮が必要です。

### (4) 事業者へのフィードバック等の際に注意すべきこと

- 自由記述や回答内容のフィードバック等の際には、回答者が特定できないように加工するなど工夫をしてください。
- 回答内容に特定の職員など固有名詞などが含まれている場合は、一般名詞などに差し替えてください。
- 利用者の言葉遣いや言い回しなどは、第三者が考えるよりも個人の特定につながりやすいものです。利用者が安心して調査に回答することができるよう、評価機関の配慮が重要です。

### (5) 有効回答者数が3未満になった場合の公表の範囲について

- 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が、評価結果報告書には実数及びコメントの記載をお願いします。
- 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。

## 8 調査結果の活用

### (1) 第三者評価における利用者調査結果の活用

#### ○ 参考情報として利用者調査結果を活用

利用者調査の結果は、利用者の調査時の意向や満足度を客観的に集めた結果であり、調査時点に利用者が主観として捉えた一つの事実です。調査結果が公表されることは重要であり、それと共に事業者が利用者調査の結果の背景を考え、課題を探ることは、利用者の視点で事業を見直す良いきっかけになります。

集計の結果や利用者の発言をそのまま評価結果報告に引用するというのではなく、評価機関が評価全体のプロセスの中で当該事業者の課題を探る際に、参考情報として有効に活用することで、事業者にとって納得のいく改善課題を導き出せる可能性があります。

以下には、利用者調査の活用方法の一例を記載していますが、評価機関独自に利用者調査結果の活用を検討し、利用者の声を事業者の改善に役立てられるよう工夫をしてください。

#### 【活用参考例】

- ・ 利用者調査の共通評価項目は事業評価のカテゴリー・サブカテゴリーに直接的もしくは間接的に関連しています。調査結果は利用者側から集めた情報のひとつとして事業評価のプロセス（視点の抽出等）で活かすことができます。
- ・ 訪問調査等で、経営幹部と意見交換をする際に、利用者の声を参照しながら事実確認をしていくことで、利用者の声に耳を傾けることが大切であるという気づきを得られ、改善の方法の中に利用者の意向を重要に扱うという効果を得られることが期待できます。

### (2) 利用者へのフィードバックについて

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されます。しかしながら現時点では、サービス利用者がインターネットから直接情報を得ることは必ずしも一般的であるとはいえません。

そのため事業者が、評価結果を自ら利用者にわかりやすく開示することが重要です。事業者から利用者へ結果を開示する際には、特定の利用者や職員等に不利益が生じることのないように、事業者側で十分に配慮する必要があります。そのことを評価機関は事業者に伝えることが不可欠です。

また、評価機関が利用者へ直接フィードバックすることも可能ですが、その場合には、契約時に利用者へのフィードバックは評価機関が行う旨の取り決めをすることが必要となります。

これらの工夫により、次回の利用者調査への協力を仰ぎやすくなります。

利用者は、調査に回答した時点から、自分たちの意向や要求を表明したことで“何か変わってほしい”という期待の気持ちを持っています。

利用者に対して適切なフィードバックを行うことで、利用者調査への関心や意欲が増し、利用者本位の福祉サービスの向上に寄与できる可能性が高くなります。





# V 共通評価項目の解説

## 1 共通評価項目一覧

### (1) 事業評価

事業評価の項目は、7つのカテゴリーに分かれています。各カテゴリーは、カテゴリーの下にサブカテゴリー、その下に評価項目、さらにその下に標準項目という階層になっています。

#### 組織マネジメント項目（カテゴリー1～5，7）

組織マネジメント項目は全サービス共通の評価項目です。項目解説書をP.143～176に掲載しています。なお、共通評価項目は第三者評価のホームページにも掲載しています。

#### 1 リーダーシップと意思決定

- 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
  - 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
    - 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
  - 2 経営層(運営管理者含む)は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている
    - 1 経営層は、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けて、自らの役割と責任を職員に伝えている
    - 2 経営層は、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けて、自らの役割と責任に基づいて職員が取り組むべき方向性を提示し、リーダーシップを発揮している
  - 3 重要な案件について、経営層(運営管理者含む)は実情を踏まえて意思決定し、その内容を関係者に周知している
    - 1 重要な案件の検討や決定の手順があらかじめ決まっている
    - 2 重要な意思決定に関し、その内容と決定経緯について職員に周知している
    - 3 利用者等に対し、重要な案件に関する決定事項について、必要に応じてその内容と決定経緯を伝えている

#### 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

- 1 事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している
  - 1 事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している
    - 1 利用者アンケートなど、事業所側からの働きかけにより利用者の意向について情報を収集し、ニーズを把握している
    - 2 事業所運営に対する職員の意向を把握・検討している
    - 3 地域の福祉の現状について情報を収集し、ニーズを把握している
    - 4 福祉事業全体の動向(行政や業界などの動き)について情報を収集し、課題やニーズを把握している
    - 5 事業所の経営状況を把握・検討している
    - 6 把握したニーズ等や検討内容を踏まえ、事業所として対応すべき課題を抽出している
  - 2 実践的な計画策定に取り組んでいる
    - 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)の実現に向けた中・長期計画及び単年度計画を策定している
      - 1 課題をふまえ、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けた中・長期計画を策定している
      - 2 中・長期計画をふまえた単年度計画を策定している
      - 3 策定している計画に合わせた予算編成を行っている
    - 2 着実な計画の実行に取り組んでいる
      - 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)の実現に向けた、計画の推進方法(体制、職員の役割や活動内容など)、目指す目標、達成度合いを測る指標を明示している
      - 2 計画推進にあたり、進捗状況を確認し(半期・月単位など)、必要に応じて見直しをしながら取り組んでいる

#### 3 経営における社会的責任

- 1 社会人・福祉サービス事業者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる
  - 1 社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知し、遵守されるよう取り組んでいる
    - 1 全職員に対して、社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳を含む)などを周知し、理解が深まるように取り組んでいる
    - 2 全職員に対して、守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳を含む)などが遵守されるよう取り組み、定期的に確認している
  - 2 利用者の権利擁護のために、組織的な取り組みを行っている
    - 1 利用者の意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応する体制を整えている
      - 1 苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている
      - 2 利用者の意向(意見・要望・苦情)に対し、組織的に速やかに対応する仕組みがある
    - 2 虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている
      - 1 利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、虐待が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に防止対策を徹底している
      - 2 虐待を受けている疑いのある利用者の情報を得たときや、虐待の事実を把握した際には、組織として関係機関と連携しながら対応する体制を整えている



### 3 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている

#### 1 透明性を高め、地域との関係づくりに向けて取り組んでいる

- 1 透明性を高めるために、事業所の活動内容を開示するなど開かれた組織となるよう取り組んでいる
- 2 ボランティア、実習生及び見学・体験する小・中学生などの受け入れ体制を整備している

#### 2 地域の福祉ニーズにもとづき、地域貢献の取り組みをしている

- 1 地域の福祉ニーズにもとづき、事業所の機能や専門性をいかした地域貢献の取り組みをしている
- 2 事業所が地域の一員としての役割を果たすため、地域関係機関のネットワーク(事業者連絡会、施設長会など)に参画している
- 3 地域ネットワーク内での共通課題について、協働できる体制を整えて、取り組んでいる

### 4 リスクマネジメント

#### 1 リスクマネジメントに計画的に取り組んでいる

##### 1 事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる

- 1 事業所が目指していることの実現を阻害する恐れのあるリスク(事故、感染症、侵入、災害、経営環境の変化など)を洗い出し、どのリスクに対策を講じるかについて優先順位をつけている
- 2 優先順位の高さに応じて、リスクに対し必要な対策をとっている
- 3 災害や深刻な事故等に遭遇した場合に備え、事業継続計画(BCP)を策定している
- 4 リスクに対する必要な対策や事業継続計画について、職員、利用者、関係機関などに周知し、理解して対応できるように取り組んでいる
- 5 事故、感染症、侵入、災害などが発生したときは、要因及び対応を分析し、再発防止と対策の見直しに取り組んでいる

#### 2 事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている

##### 1 事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている

- 1 情報の収集、利用、保管、廃棄について規程・ルールを定め、職員(実習生やボランティアを含む)が理解し遵守するための取り組みを行っている
- 2 収集した情報は、必要な人が必要なときに活用できるように整理・管理している
- 3 情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定するほか、情報漏えい防止のための対策をとっている
- 4 事業所で扱っている個人情報については、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえ、利用目的の明示及び開示請求への対応を含む規程・体制を整備している

### 5 職員と組織の能力向上

#### 1 事業所が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成・定着に取り組んでいる

##### 1 事業所が目指していることの実現に必要な人材構成にしている

- 1 事業所が求める人材の確保ができるよう工夫している
- 2 事業所が求める人材、事業所の状況を踏まえ、育成や将来の人材構成を見据えた異動や配置に取り組んでいる

##### 2 事業所の求める人材像に基づき人材育成計画を策定している

- 1 事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望(キャリアパス)が職員に分かりやすく周知されている
- 2 事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望(キャリアパス)と連動した事業所の人材育成計画を策定している

##### 3 事業所の求める人材像を踏まえた職員の育成に取り組んでいる

- 1 勤務形態に関わらず、職員にさまざまな方法で研修等を実施している
- 2 職員一人ひとりの意向や経験等に基づき、個人別の育成(研修)計画を策定している
- 3 職員一人ひとりの育成の成果を確認し、個人別の育成(研修)計画へ反映している
- 4 指導を担当する職員に対して、自らの役割を理解してより良い指導ができるよう組織的に支援を行っている

##### 4 職員の定着に向け、職員の意欲向上に取り組んでいる

- 1 事業所の特性を踏まえ、職員の育成・評価と処遇(賃金、昇進・昇格等)・称賛などを連動させている
- 2 就業状況(勤務時間や休暇取得、職場環境・健康・ストレスなど)を把握し、安心して働き続けられる職場づくりに取り組んでいる
- 3 職員の意識を把握し、意欲と働きがいの向上に取り組んでいる
- 4 職員間の良好な人間関係構築のための取り組みを行っている

#### 2 組織力の向上に取り組んでいる

##### 1 組織力の向上に向け、組織としての学びとチームワークの促進に取り組んでいる

- 1 職員一人ひとりが学んだ研修内容を、レポートや発表等を通じて共有化している
- 2 職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに話し合い、サービスの質の向上や業務改善に活かす仕組みを設けている
- 3 目標達成や課題解決に向けて、チームでの活動が効果的に進むよう取り組んでいる

### 7 事業所の重要課題に対する組織的な活動

#### 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

- 1 事業所の理念・基本方針の実現を図る上での重要課題について、前年度具体的な目標を設定して取り組み、結果を検証して、今年度以降の改善につなげている(その1)
- 2 事業所の理念・基本方針の実現を図る上での重要課題について、前年度具体的な目標を設定して取り組み、結果を検証して、今年度以降の改善につなげている(その2)

## サービス項目（カテゴリー6. サービス提供のプロセス）

事業評価の「6.サービス提供のプロセス」の共通評価項目はサービス種別ごとに異なります。ここでは、参考として「指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】」を掲載しています。

他のサービスの共通評価項目は、第三者評価のホームページに掲載しています。

### ○ 参考:指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】

## 6. サービス提供のプロセス

### 1 サービス情報の提供

- 1 利用希望者等に対してサービスの情報を提供している
  - 1 利用希望者等が入手できる媒体で、事業所の情報を提供している
  - 2 利用希望者等の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものになっている
  - 3 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している
  - 4 利用希望者等の問い合わせや見学の要望があった場合には、個別の状況に応じて対応している

### 2 サービスの開始・終了時の対応

- 1 サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている
  - 1 サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を利用者の状況に応じて説明している
  - 2 サービス内容や利用者負担金等について、利用者の同意を得るようにしている
  - 3 サービスに関する説明の際に、利用者や家族等の意向を確認し、記録化している
- 2 サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援を行っている
  - 1 サービス開始時に、利用者の支援に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している
  - 2 利用開始直後には、利用者の不安やストレスが軽減されるように支援を行っている
  - 3 サービスの終了時には、利用者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援を行っている

### 3 個別状況に応じた計画策定・記録

- 1 定められた手順に従ってアセスメントを行い、利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している
  - 1 利用者の心身状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し、把握している
  - 2 利用者一人ひとりのニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している
  - 3 アセスメントの定期的見直しの時期と手順を定めている
- 2 利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の施設サービス計画を作成している
  - 1 計画は、利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている
  - 2 計画は、見直しの時期・手順等の基準を定め、必要に応じて見直ししている
  - 3 計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している
- 3 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している
  - 1 利用者一人ひとりに関する必要な情報を記載するしくみがある
  - 2 計画に沿った具体的な支援内容と、その結果利用者の状態がどのように推移したのかについて具体的に記録している
- 4 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している
  - 1 計画の内容や個人の記録を、支援を担当する職員すべてが共有し、活用している
  - 2 申し送り・引継ぎ等により、利用者に変化があった場合の情報を職員間で共有化している

### 4 サービスの実施

- 1 施設サービス計画に基づいて自立生活が営めるよう支援を行っている
  - 1 施設サービス計画に基づいて支援を行っている
  - 2 利用者の意向や状態に応じて、生活の継続性を踏まえた支援を行っている
  - 3 介護支援専門員を中心に、介護、看護、リハビリ、栄養管理等の職員が連携して利用者の支援を行っている
- 2 食事の支援は、利用者の状態や意思を反映して行っている
  - 1 利用者の状態に応じた食事提供や介助を行っている
  - 2 利用者の栄養状態を把握し、低栄養状態を改善するよう支援を行っている
  - 3 嚥下能力等が低下した利用者に対して、多職種が連携し、経口での食事摂取が継続できるよう支援を行っている
- 3 利用者が食事を楽しむための工夫をしている
  - 1 利用者の嗜好を反映した食事を選択できる機会がある
  - 2 食事時間は利用者の希望に応じて、一定の時間内で延長やずらすことができる
  - 3 テーブルや席は、利用者の希望に応じて、一定の範囲内で選択できる
  - 4 配膳は、利用者の着席に合わせて行っている
- 4 入浴の支援は、利用者の状態や意思を反映して行っている
  - 1 利用者の意向や状態を把握して、できるだけ自立性の高い入浴形態(個浴、一般浴等)を導入している
  - 2 入浴の誘導や介助は、利用者の羞恥心に配慮して行っている
  - 3 認知症の利用者に対し、個別の誘導方法を実施している
  - 4 利用者が入浴を楽しめる工夫をしている

- 5 排泄の支援は、利用者の状態や意思を反映して行っている
  - 1 利用者の意向や状態に応じ、自然な排泄を促すよう支援を行っている
  - 2 排泄の誘導や介助は、利用者の羞恥心に配慮して行っている
  - 3 研修等によりオムツ交換、トイレ誘導等の排泄介助方法の向上に取り組んでいる
  - 4 トイレ（ポータブルトイレを含む）は衛生面や臭いに配慮し、清潔にしている
- 6 移動の支援は、利用者の状態や意思を反映して行っている
  - 1 利用者の状態や意向に応じ、できるだけ自力で移動できるよう支援を行っている
  - 2 ベッド移乗、車イスの操作など移動のための介助が安全に行われている
  - 3 利用者が快適に使用できるよう車イス等の環境整備が行われている
- 7 利用者の身体機能など状況に応じた機能訓練等を行っている
  - 1 利用者一人ひとりに応じた機能訓練プログラムを作成し、評価・見直しをしている
  - 2 機能訓練のプログラムに日常生活の場でいかすことができる視点を入れている
  - 3 機能訓練指導員と介護職員等の協力のもと、日常生活の中でも機能訓練を実施している
  - 4 福祉用具は、定期的に使用状況の確認をし、必要に応じて対処をしている
- 8 利用者の健康を維持するための支援を行っている
  - 1 利用者の状態に応じた健康管理や支援を行っている
  - 2 服薬管理は誤りがないようチェック体制の強化などくみを整えている
  - 3 利用者の状態に応じ、口腔ケアを行っている
  - 4 利用者の体調変化時（発作等の急変を含む）に、看護師や医療機関と速やかに連絡が取れる体制を整えている
  - 5 終末期の対応をすでに行っているか、行うための準備が行われている
- 9 利用者が日々快適に暮らせるよう支援を行っている
  - 1 起床後、就寝前に更衣支援を行っている
  - 2 起床後に洗顔や整髪等、利用者が身だしなみを整える際に支援を行っている
  - 3 利用者が安定した睡眠をとることができるよう支援を行っている
- 10 利用者の施設での生活が楽しくなるような取り組みを行っている
  - 1 施設での生活は、他の利用者への迷惑や健康面に影響を及ぼさない範囲で、利用者の意思が尊重されている
  - 2 利用者の意向を反映したレクリエーションを実施している
  - 3 認知症の利用者が落ち着いて生活できるような支援を行っている
  - 4 利用者の気持ちに沿った声かけや援助を行っている
- 11 地域との連携のもとに利用者の生活の幅を広げるための取り組みを行っている
  - 1 定期的な散歩や外食、遠出など外出の機会を設けている
  - 2 利用者が地域の一員として生活できるよう、地域住民が参加できるような行事など、日常的な関わりが持てる機会を設けている
  - 3 地域の情報を収集し、利用者の状況に応じて提供している
- 12 施設と家族との交流・連携を図っている
  - 1 利用者の日常の様子を定期的に家族に知らせている
  - 2 家族や利用者の意向に応じて、家族と職員・利用者が交流できる機会を確保している
  - 3 家族または家族会が施設運営に対し、要望を伝える機会を確保している
- 5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重
  - 1 利用者のプライバシー保護を徹底している
    - 1 利用者に関する情報（事項）を外部とやりとりする必要がある場合には、利用者の同意を得るようにしている
    - 2 個人の所有物や個人宛文書の取り扱い、利用者のプライベートな空間への出入り等、日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮した支援を行っている
    - 3 利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている
  - 2 サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している
    - 1 日常の支援にあたっては、個人の意思を尊重している（利用者が「ノー」と言える機会を設けている）
    - 2 利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援を行っている
- 6 事業所業務の標準化
  - 1 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている
    - 1 手引書（基準書、手順書、マニュアル）等で、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている
    - 2 提供しているサービスが定められた基本事項や手順等に沿っているかどうか定期的に点検・見直しをしている
    - 3 職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している
  - 2 サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている
    - 1 提供しているサービスの基本事項や手順等は改変の時期や見直しの基準が定められている
    - 2 提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や利用者等からの意見や提案を反映するようにしている



## (2) 利用者調査

全サービス共通の4つのフレームに沿ってサービス種別ごとに異なる「共通評価項目」が設定されており、福ナビの公表画面ではこの文言が掲載されます。「標準調査票質問文」は、聞き取り調査の際の聞き方の例、また、アンケート調査の際の質問文の例です。こちらは、「項目のねらい」に外れない範囲で変更が可能です。

ここでは、参考として「指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】」を掲載しています。他のサービスの共通評価項目は第三者評価のホームページに掲載しています。

### ○ 参考:指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】

共通フレーム	共通評価項目	標準調査票 質問文	項目のねらい	関連する項目
サービスの提供	1 食事の献立や食事介助など食事に満足しているか	あなたは施設における食事の献立や食事介助などに満足されていますか	・施設で提供される食事（献立の内容、味、量や介助の方法など）について満足しているかを調査します。	6-4-2 6-4-3
	2 日常生活で必要な介助を受けているか	あなたは、生活するうえで必要な介助を受けられていると思いますか（トイレ介助、ナースコール対応、施設内移動介助、外出介助など）	・生活を送るうえで必要な介助（トイレ介助、ナースコール対応、施設内移動介助、外出介助など）が適切に受けられていると思うかを調査します。	6-4
	3 施設の生活はくつろげるか	あなたは、施設で自分のしたいことをして過ごすことができているか（趣味・クラブ活動・お酒・テレビ・など）	・施設において、利用者がやりたいこと（趣味・嗜好品・活動等）をして過ごさせているかを確認することで、施設での生活がくつろげるものとなっているかを調査します。	6-4-10
	4 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	あなたの体の調子を、職員は日頃から聞いてくれていると思いますか	・日常の中で、利用者の体調を聞いたり、様子を見てくれるなど健康状態に配慮されていると思うかを調査します。	6-4-8
安心・快適性	5 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	あなたは、（施設名）の生活スペースは清潔で整理された空間になっていると思いますか	・施設内の清掃、整理整頓等、清潔感が求められる場所として、トイレ・浴室・食事スペースなどに特に着目して調査します。	-
	6 職員の接遇・態度は適切か	あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか	・職員の接遇・態度として、服装や身なり、言葉遣い、態度について、利用者が適切だと感じるかを調査します。	6-5-1 6-5-2
	7 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	あなたがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか	・突発的な病気やけがに限らず、配慮すべき慢性的な病気やけがも含め、職員の対応が信頼できるかを調査します。	6-4-8
	8 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	あなたは、利用者同士のいさかかいいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますか	・利用者同士のトラブルは、本人だけでなく、他の利用者間のいさかかいいじめ等も含め、実際にそういった場面での職員の対応が信頼できるかを調査します。	-
利用者個人の尊重	9 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	あなたは、職員があなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか	・利用者の考えや思いを受けとめ、それらを踏まえて行われる職員の対応に着目して調査します。	3-2-2 6-5-2
	10 利用者のプライバシーは守られているか	あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか	・プライバシーについては、他の人に見られたくないこと、聞かれたくないこと、知られたくないことに対する職員の配慮に着目して調査します。	6-5-1 6-4-4 6-4-5
	11 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	あなたの支援に関する計画を作成したり見直しをする際に、（施設名）はあなたや家族の状況や要望を聞いてくれますか	・個別の計画作成時には、計画作成及び見直しの際に、利用者や家族のおかれている状況や本人の要望が聞かれているかを調査します。	6-3-1
	12 サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	あなたの支援に関する計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか	・生活内容や計画に関する説明は、個別の計画だけでなく、活動目標や支援内容の説明など、日常の中で行われている職員からの説明なども含めて調査します。	6-1-1
不満・要望への対応	13 利用者の不満や要望は対応されているか	あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか	・不満や要望の言いやすさにも留意し、職員が利用者のニーズを受け止め、丁寧な対応をしているかに着目して調査します。 ・対応については、要望に応えられない場合にも、きちんと説明が行われているかに着目して調査します。	2-1-1 3-2-1 6-5-2
	14 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	あなたが困ったときに、職員以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか	・外部の苦情窓口として、利用者の苦情や相談に対して何らかの対応を行うことができる人物や組織（第三者委員、民生委員、各種相談センター等）についての情報が提供されているかを調査します。	3-1-1 3-2-1

## 2 基本用語の解説

### <経営>

福祉サービスにおいては、「経営」という用語はあまりなじみがなく、一般に「運営」といっていました。措置から契約へという大きな流れの中で、福祉サービスにおいても「運営」から「経営」へと考え方を転換する必要があります。

「運営」と「経営」の違いは、重点の置きどころです。「運営」は、決められた枠の範囲で運営の理念と一定の基準に基づいて、事業所を維持していくという意味合いが強い用語です。利用者を自ら開拓し、利益を得て将来に備えるということは重点ではありません。「経営」は民間企業で一般的に使われている用語で、自らのリスクで事業を立ち上げ、競合企業がひしめく市場の中で経営理念とビジョンの実現に向けて常に変革をし、存続・発展していくことに重点が置かれています。

### <経営層（運営管理者含む）>

民間企業では、ここでいう「経営層（運営管理者含む）」を経営者、経営陣、トップマネジメントなどと呼んでいます。事業評価の対象となっている事業所の「経営層（運営管理者含む）」とは、実質的にその事業所の基本方針等を決定しており、最大の権限と責任を有する人を意味します。ワンマン経営の場合は一人ですが、通常は重要方針を決定する会議に出席している数人のメンバーがそれにあたります。

### <利用者>

利用者とは、基本的に利用者本人を指しますが、保育所や児童発達支援事業等の場合は保護者を、高齢者や障害者のサービスの場合は後見人等を含んで利用者という用語を使っている場合があります。

### <リーダーシップ>

組織には通常複数の階層があり、一人でも部下を持つ人は広い意味でリーダーです。また特定の課題のために臨時編成されたチームのリーダー（プロジェクトリーダー）も含まれます。

リーダーシップとは、目的を達成するために関係するメンバーを効果的・効率的に動かす力です。職務権限として与えられた力で部下を動かすことは可能ですが、それだけでは強力なリーダーシップを発揮することはできません。部下が信頼し、従えば自分のためにもなると思うようなリーダーである必要があります。

### <事業所の理念・ビジョン、基本方針>

理念は経営理念、運営理念ともいわれますが、その事業所が一番大切にしている考え方で、かなり集約され凝縮されたキーワード的表現になっていることが一般的です。

事業所のビジョンとは、5年後、10年後といった長期的将来に、事業所をどんな状態にしたいかを記述したもので、関係者が協力して目指すべき姿をいいます。

### <問題、目標と課題>

問題はあるべき姿と現実の姿の間にギャップの生じている状態です。既に発生している問題もあれば、将来発生する可能性のある問題（リスクともいう）もあります。これらの問題の中で解決するために行われなければならない事項が課題に相当します。

また目標は現状よりも高いレベルに設定されるので、設定されたと同時に問題が発生したのと同じ状態になります。目標に到達するために行わなければならない事項も課題です。

### <取り組み・しくみ>

事業評価の評価項目の中に頻繁に「取り組み」「しくみ」という言葉が出てきます。ここでいう「取り組み」「しくみ」は以下のようなものを含む非常に広い概念です。

- ① 組織図や職務分担
- ② 各種規則、規程
- ③ 各種計画（中・長期計画、単年度計画、月次計画等）
- ④ 各種マニュアル（基準書、手順書、手引書等）
- ⑤ 習慣化しているルール、方法 ※
- ⑥ 各種会議や打合せ ※

「取り組み」「しくみ」には、事業所全体に関わるものから、特定の職種の特定の活動に関わるものまでが含まれており、「取り組み」「しくみ」同士が密接に関係している場合もあります。「取り組み」「しくみ」間の連携がよくとれていれば、相乗効果が期待されます。

（「しくみ」：仕組みられた全体の構造や各部の有機的関係を指す、「取り組み」：あることを解決処理するため、一所懸命に取り組むことを指す）

- ※ ⑤、⑥についての確認は、他の項目に比べ困難さを伴う場合がありますが、会議録や手帳への記載、メールのやりとりなどで確認できた事例も見られます。

### <家族等・保護者等>

高齢者や障害者のサービスでは家族等には後見人や代理人を含みます。

### <地域>

サービス項目において使われている「地域」とは、基本的には、事業所が所在する地域や利用者の生活圏を指します。

利用者の意向や状況、家族の状況等により、地域とのかかわり方は様々です。そのため、「地域」とは具体的に物理的な範囲や対象を示すものではありません。

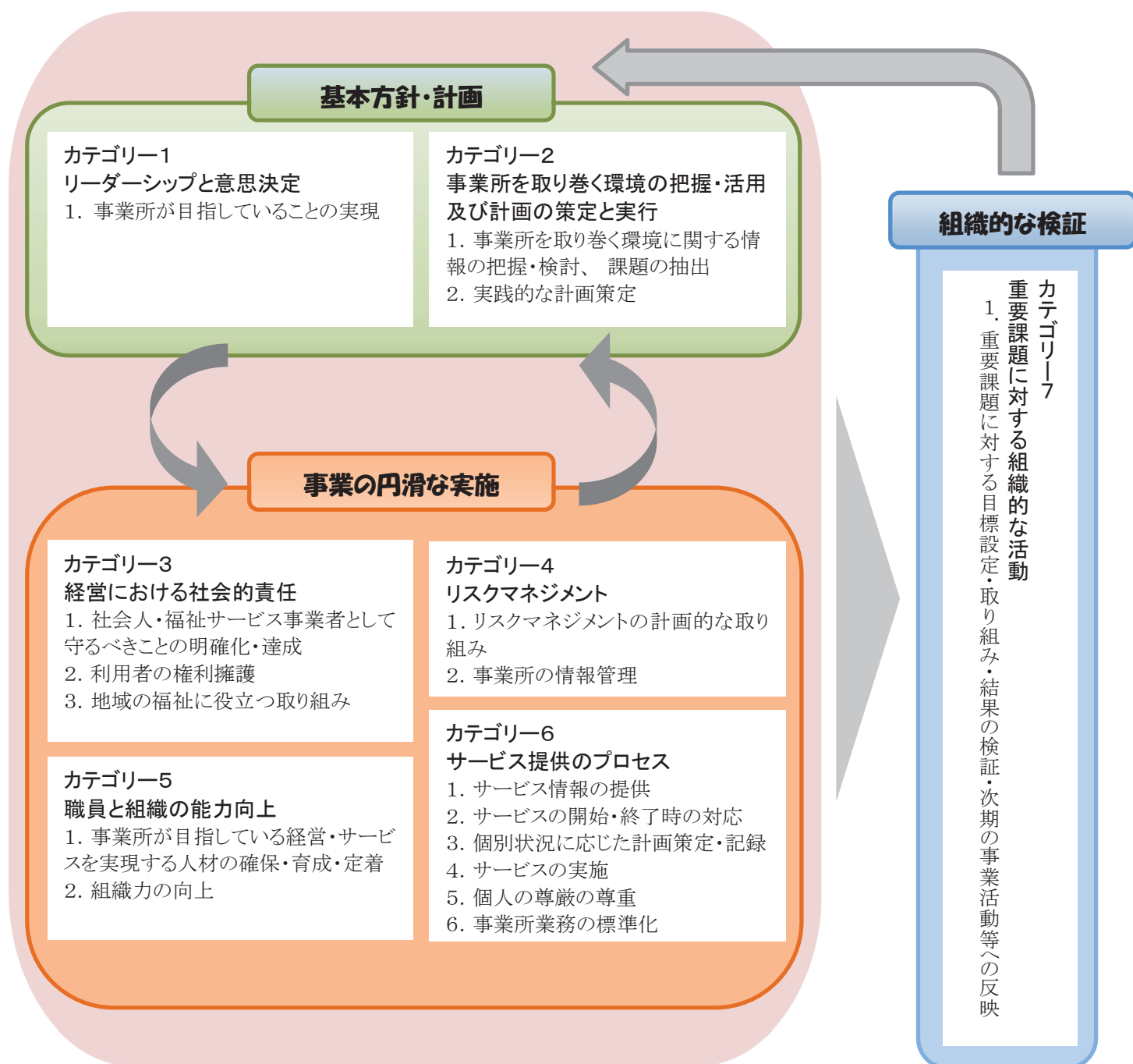


### 3 組織マネジメント項目(カテゴリー1～5、7)

#### (1) カテゴリーの関連

事業評価は7つのカテゴリーに分けてそれぞれ評価するしくみになっています。各カテゴリー間の相互関係を理解することで、対象事業所の全体像の把握が容易となります。

#### カテゴリー関連図



## (2) カテゴリーの分類

事業評価の7つのカテゴリーのうち、カテゴリー1と2は事業所の「基本方針・計画」、カテゴリー3～6は「事業の円滑な実施」について評価し、事業所の組織的な改善活動に関する体制が整備されていることを評価します。そして、事業所の重要課題に対する前年度の目標設定、取り組み、振り返りとその後の基本方針・計画への反映という、前年度のPDCAサイクルに沿った事業所の取り組みをカテゴリー7で評価します。

## (3) 組織マネジメント項目の解説

- ・【**カテゴリーのねらい**】は、各カテゴリーにおける評価内容を示しています。
- ・【**評価項目のねらい**】は、評点をつける各評価項目の目的を示しています。
- ・【**標準項目の確認ポイント**】は、各標準項目を確認する際に、押さえておくべきポイントを示しています。「\*」がついている項目については、「**実施なし**」と評価する基準が定められています。
- ・【**評価上の補足事項**】は、評価をする際に知っておくべき周辺情報、ヒントになる事項等を示しています。

次ページから「組織マネジメント項目」の項目解説書を掲載しています。

## 記号について

□ 項目番号の前に「□」がついている項目については、事業所による取り組みが職員へ浸透しているかどうかを、より重点的に確認する項目です。

職員自己評価において、「事業所（で）は」から始まる質問と「私は」から始まる質問を行うことで、事業所が職員に向けて取り組んでいることが、実際に職員へ浸透し、有効な取り組みとなっているかを検証し、評価結果やフィードバックに反映させます。

\* 確認ポイントに「\*」が表記されている項目については、「実施なし」と評価する基準が定められています。

## カテゴリー1 リーダーシップと意思決定

### 【 カテゴリーのねらい 】

経営層のリーダーシップのもと行われている、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けた職員全員の行動を促す取り組みや意思決定の方法について評価します。

### 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
- 1-1-2 経営層（運営管理者含む）は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている
- 1-1-3 重要な案件について、経営層（運営管理者含む）は実情を踏まえて意思決定し、その内容を関係者に周知している

#### ■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」

### 【 評価項目のねらい 】

この項目では、「事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）」を達成するために、その内容を明確にした上で、理解が深まるように取り組んでいること、また、それを職員の日常の行動に結びつけるために取り組んでいることを評価します。

「事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）」は、事業所として究極的に目指したい状態、社会的存在意義などを明らかにしたものです。職員の行動基準の基になるなど、事業所経営を進める上での基本となるため、職員や利用者、協力者等の関係者に認識されることが必要となります。

【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
<input checked="" type="checkbox"/> 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）を明確化した上で、職員の理解が深まるような取り組みを行っているか、確認する。</li> <li>・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（会議の場への掲示、会議の時の唱和など）を行っているかについても確認する。</li> </ul>
<input type="checkbox"/> 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）を明確にした上で、利用者や家族等の理解が深まるような取り組み（定期的な会議の場における説明など）を行っているか、確認する。</li> </ul>

【 評価を行う上での補足事項 】

- 職員や、利用者本人、家族等の理解が深まるような取り組みとしては、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）をパンフレット、会議の議事録、マニュアル等に示し、掲示や配付等を通じて積極的に周知していくなどの取り組みが考えられます。
- 法人等上部組織が理念・ビジョン、基本方針などを定め、事業所への浸透を求めている場合は、上部組織が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）が事業所に伝えられ、事業所の経営層がそれを十分理解した上で、事業所として目指していることを定めているか確認します。

## ■評価項目 1-1-2

「経営層（運営管理者含む）は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている」

### 【 評価項目のねらい 】

この項目では、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）を達成するために、経営層が自らの役割と責任を明確化し、文書等での掲示や口頭での説明などを通じて職員にわかりやすい形で伝えるとともに、目指していることの実現に向けてリーダーシップを発揮していることを評価します。

### 【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
<input checked="" type="checkbox"/> 1. 経営層は、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けて、自らの役割と責任を職員に伝えている	・経営層（運営管理者含む）は、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）を実現するための自らの役割と責任を、職員に対して分りやすく伝えていることを確認する。
<input type="checkbox"/> 2. 経営層は、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けて、自らの役割と責任に基づいて職員が取り組むべき方向性を提示し、リーダーシップを発揮している	・経営層（運営管理者含む）が、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）を実現に向けた自らの役割と責任に基づいて、体制を組み、共通意識の形成や環境の整備などを含め、事業所をリードするための具体的な働きかけを行っているか確認する。

### 【 評価を行う上での補足事項 】

- 経営層が職員に対して、自らの役割と責任を明らかにすることは、職員の信頼関係を築くために欠かすことができません。事業所が目指していることを実現するためには、組織内での信頼関係のもと、経営層がリーダーシップを発揮することが必要です。

### ■評価項目 1-1-3

「重要な案件について、経営層（運営管理者含む）は実情を踏まえて意思決定し、その内容を関係者に周知している」

#### 【 評価項目のねらい 】

この項目では、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）を達成するために、事業所の経営や運営に関わる重要な案件について、組織として検討や決定の手順を予め定めているか、その決定過程の透明性を確保しているかについて評価します。また、その内容等について職員はもとより、サービス提供を受ける利用者等に対しても伝えていくことが重要です。

#### 【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
<input type="checkbox"/> 1. 重要な案件の検討や決定の手順があらかじめ決まっている	・重要な案件の検討や決定があらかじめ決められた手順に基づいて実施されていることを確認する。
<input checked="" type="checkbox"/> 2. 重要な意思決定に関し、その内容と決定経緯について職員に周知している	・重要な案件について、意思決定の内容と決定の経緯を職員全員が理解し納得できるような説明などの取り組みを確認する。
<input type="checkbox"/> 3. 利用者等に対し、重要な案件に関する決定事項について、必要に応じてその内容と決定経緯を伝えている	・重要な案件について、意思決定の内容を関係する利用者や家族等に理解しやすい説明を行うなどの取り組みを確認する。

#### 【 評価を行う上での補足事項 】

- 意思決定については、どういった案件を経営層が意思決定するか整理することが重要です。
- 意思決定した内容の周知にあたり、職員が受け入れやすい、理解しやすい方法を、自分の組織の特徴を理解した上で検討することが重要です。例えば、小規模の事業所では直接伝えることも可能ですが、複数の事業所を抱える規模の大きい法人等では、職員の動きや働き方を考慮した伝達方法を検討する必要があります。
- 利用者等への周知についても、事業所との関係を考えた上で、ふさわしい方法を検討し選択することが重要です。例えば、利用者会、自治会、連絡会、掲示等の活用など、伝える努力をどのようにしているか、確認します。



## 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

### 【 カテゴリーのねらい 】

利用者の意向・満足状況、職員の意向、地域・事業環境、経営状況などの事業所を取り巻く環境を把握・検討して課題を抽出し、課題に基づいた事業計画の策定を行い、それを実行し、見直しを行うという一連の流れを評価します。

### サブカテゴリー1 事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している

#### 評価項目

2-1-1 事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している

#### ■評価項目 2-1-1

「事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している」

### 【 評価項目のねらい 】

この項目では、サービスや経営力向上のための重要な情報として、利用者や職員の意向、地域の福祉ニーズや福祉事業全体の動向、事業所の経営状況などを様々な機会をとらえて、積極的に把握・検討しているかを確認します。その上で、事業所として対応すべき課題を抽出しているかを確認します。

### 【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
□1. 利用者アンケートなど、事業所側からの働きかけにより利用者の意向について情報を収集し、ニーズを把握している	・事業所側からの働きかけにより、利用者の意向を利用者アンケートなどの多様な方法で把握することに取り組み、事業所に対する利用者のニーズを把握しているかを確認する。 * 情報の収集のみを行い、ニーズの把握をしていない場合は「実施なし」とする。
□2. 事業所運営に対する職員の意向を把握・検討している	・サービスの改善に活かすため、日頃より、職員の意向、意見を把握することに取り組んでいるか、また、把握した情報を取りまとめ、サービスの現状や課題に対する職員の考えや、職場環境に対する意見等について、事業所運営にどのように反映していくかを検討していることを確認する。 * 情報の収集のみを行い、内容について検討していない場合は「実施なし」とする。

□3. 地域の福祉の現状について情報を収集し、ニーズを把握している	<p>・地域での聞き取りや、地域懇談会などへの参加等とおして、地域の福祉ニーズを把握し、事業所で使いやすいように整理しているかを確認する。</p> <p>＊情報の収集のみを行い、ニーズの把握をしていない場合は「実施なし」とする。</p>
□4. 福祉事業全体の動向（行政や業界などの動き）について情報を収集し、課題やニーズを把握している	<p>・福祉事業全体の動向（行政や業界などの動き）の把握に取り組み、事業所で使いやすいように整理して、福祉事業所としての課題やニーズを把握しているかを確認する。</p> <p>・より高い成果が得られるように事業所内外の先進事例・失敗事例を参考にする取り組みについても確認する。</p> <p>＊情報の収集のみを行い、課題やニーズの把握をしていない場合は「実施なし」とする。</p>
□5. 事業所の経営状況を把握・検討している	<p>・事業経営を長期的視野に立って進めるため、事業所の経営状況（収支状況、稼働率等）を把握し、事業所で使いやすいように整理して、内容を検討しているかを確認する。</p> <p>＊情報の収集のみを行い、内容について検討していない場合は「実施なし」とする。</p>
□6. 把握したニーズ等や検討内容を踏まえ、事業所として対応すべき課題を抽出している	<p>・標準項目1から5で把握したニーズ等に基づき、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けて、対応すべき課題を抽出していることを確認する。ここで抽出した課題を具体的な計画としてどのように落とし込んでいるかは、次のサブカテゴリー2で確認する。</p>

### 【 評価を行う上での補足事項 】

- サービスの最終的な評価者として利用者が位置づけられます。したがって、事業所として積極的に様々な機会をとらえて、利用者の意向を把握・検討し、それを活用していくことは、利用者本位のサービスや経営を実現するための重要な取り組みとなります。
- 地域における福祉ニーズの把握は、地域の福祉資源としての役割や責任を果たすための基盤となります。また、事業環境変化に対する情報は、経営の方向性を左右する重要な情報となります。
- 事業を取り巻く環境の把握・検討とは、市場の選択と事業所の立ち位置を決めるための情報収集と活用に向けた取り組みを意味します。例えば、保育サービスであれば、地域の待機児童数の推移、行政による保育所の設置、企業内保育所設立の見込みなどを勘案したり、また、高齢サービスでは、高齢者数の推移や、介護報酬の改定等を踏まえるなどして、今後の事業の方向性を考えることなどが該当します。

## サブカテゴリー2 実践的な計画策定に取り組んでいる

### 評価項目

- 2-2-1 事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けた中・長期計画及び単年度計画を策定している
- 2-2-2 着実な計画の実行に取り組んでいる

### ■評価項目 2-2-1

「事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けた中・長期計画及び単年度計画を策定している」

#### 【 評価項目のねらい 】

この項目では、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）を実現するために、サブカテゴリー1で抽出した課題を踏まえた中・長期計画及びそれに基づく単年度計画の策定、策定した計画の実現に向けた予算編成を評価します。

#### 【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
□1. 課題をふまえ、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けた中・長期計画を策定している	<ul style="list-style-type: none"> <li>・理念・ビジョン、基本方針などの実現に向けて、サブカテゴリー1で抽出した課題の解決・改善に向けた具体的な内容の中・長期計画（3～5年程度の計画）を作成しているかを確認する。</li> <li>*作成した中・長期計画が、抽出した課題をふまえているか確認できない場合は「実施なし」とする。</li> </ul>
□2. 中・長期計画をふまえた単年度計画を策定している	<ul style="list-style-type: none"> <li>・中・長期計画をふまえ、単年度における事業内容を具体的に示した計画を作成していることを確認する。</li> <li>*単年度計画が中・長期計画の内容をふまえているか確認できない場合は「実施なし」とする。</li> </ul>
□3. 策定している計画に合わせた予算編成を行っている	<ul style="list-style-type: none"> <li>・中・長期計画または単年度計画の財務面の裏付けとなる予算を編成していることを確認する。</li> <li>*計画の内容と予算との連動が確認できない場合は「実施なし」とする。</li> </ul>

#### 【 評価を行う上での補足事項 】

- ここで確認する計画は、単なる行事計画ではなく、理念・ビジョン、基本方針などの実現に向けた事業計画（中・長期計画及び単年度計画）です。
- 抽出した課題の緊急性、優先順位及び実現可能性を踏まえて計画策定を行っているか、確認します。

- 標準項目3は単に予算の存在を確認するのではなく、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けた中・長期計画または単年度計画の裏付けとなる予算であることを、確認します。
- 予算を編成する部門と、予算に基づいて実行する現場の双方で適切な意思疎通が図られているかを確認することも重要です。

**■評価項目 2-2-2**

**「着実な計画の実行に取り組んでいる」**

**【 評価項目のねらい 】**

この項目では、策定した計画に基づいて、必要に応じて途中で見直しをしながら、着実に目標達成に向けて取り組んでいるかを評価します。

**【 標準項目の確認ポイント 】**

標準項目	確認ポイント
□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）の実現に向けた、計画の推進方法（体制、職員の役割や活動内容など）、目指す目標、達成度合いを測る指標を明示している	・体制、職員の役割や活動内容など、着実に計画を推進するための方法を定めているか、計画を実施することで到達しようとする目標と、その達成度合いを測る指標を定めているかを確認する。
□2. 計画推進にあたり、進捗状況を確認し（半期・月単位など）、必要に応じて見直しをしながら取り組んでいる	・計画推進にあたり、半期・月単位などあらかじめ定められた時期、方法で進捗状況を確認し、その進み具合や新たな環境変化などを踏まえ、必要に応じて見直しや修正等しながら、着実に目標達成に向けて取り組んでいるかを確認する。

**【 評価を行う上での補足事項 】**

- 目標を達成し、さらなる改善に向けた取り組みを行うためには、取り組みの内容を振り返り、検証を行うことが重要です。
- 取り組みの過程あるいは取り組み後に、目標の達成状況を確認するには、達成度合いを測る指標を予め具体的に設定しておく必要があります。
- このカテゴリ-2で評価した事業所の改善活動について、PDCAサイクルを回すことができているかという視点から、前年度の事業所の具体的な取り組みをカテゴリ-7で確認します。

## カテゴリー3 経営における社会的責任

### 【 カテゴリーのねらい 】

福祉サービスの提供において、事業所は公正かつ適切な行動が求められるとともに、地域福祉の推進に努めることが求められています。

事業所が福祉サービスを提供するものとして果たすべき倫理的行動や法・規範・倫理の遵守、透明性の確保、地域貢献、人材育成における役割等について評価します。

### サブカテゴリー1 社会人・福祉サービス事業者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる

#### 評価項目

3-1-1 社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知し、遵守されるよう取り組んでいる

#### ■評価項目3-1-1

「社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知し、遵守されるよう取り組んでいる」

### 【 評価項目のねらい 】

この項目では、福祉サービスを提供する者の責務として、守るべき法・規範・倫理などの理解及び遵守のための取り組みについて評価します。

組織が社会的な役割を果たしていくためには、基本的な関連法令や事業者としての倫理を踏まえて事業を進める必要があります。

### 【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
<input checked="" type="checkbox"/> 1. 全職員に対して、社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理（個人の尊厳を含む）などを周知し、理解が深まるよう取り組んでいる	・社会人・福祉サービスに従事する者として、守るべき法・規範・倫理などについて事業所として定めたものを、全職員への資料配付などにより周知し、理解が深まるよう取り組んでいるかを確認する。
<input checked="" type="checkbox"/> 2. 全職員に対して、守るべき法・規範・倫理（個人の尊厳を含む）などが遵守されるよう取り組み、定期的に確認している	・「福祉サービスに従事する者として」守るべき法・規範・倫理などについて、チェックリストによる定期的な確認等、遵守されるための取り組みを行っているかを確認する。

### 【 評価を行う上での補足事項 】

- 福祉サービス提供における適切でない具体例としては、金銭的な不正だけでなく、利用者に対する不適切な対応、サービス開始時の利用者への説明と異なるサービスの実施など様々なレベルのものが含まれます。
- 福祉サービスに従事する者として守るべき法には福祉分野に限らず、消費者保護関連法令、雇用・労働、防災、環境への配慮、個人情報保護法等も含まれます。
- 福祉施設、事業所（法人）において、コンプライアンス（法令遵守）規程の策定、担当者・担当部署の設置、公益通報相談窓口の設置等、倫理や法令遵守の徹底に向けた規程の整備や体制の構築を図ることも、より積極的な取り組みとして考えられます。

## サブカテゴリー2 利用者の権利擁護のために、組織的な取り組みを行っている

評価項目
3-2-1 利用者の意向（意見・要望・苦情）を多様な方法で把握し、迅速に対応する体制を整えている
3-2-2 虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている

### ■評価項目3-2-1

「利用者の意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応する体制を整えている」

### 【 評価項目のねらい 】

この項目では、事業所が提供しているサービスに対する利用者の意向（意見・要望・苦情）について、どのように把握し、対応しているかについて評価します。

サービスの最終的な評価者として利用者が位置づけられます。したがって、事業所として積極的にいろいろな機会をとらえて、利用者の意向（意見・要望・苦情）を収集し、それを解決していくことは、利用者事業所の信頼関係を高め、利用者本位のサービスや経営を実現するための第一歩となります。

### 【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
□1. 苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている	・苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者の説明や、わかりやすい場所への掲示などを通じて伝えているかを確認する。
□2. 利用者の意向（意見・要望・苦情）に対し、組織的に速やかに対応する仕組みがある	・利用者の意向（意見・要望・苦情）に対して、組織として速やかに解決に取り組むための仕組み（苦情対応マニュアルの作成や周知等）があるかを確認する。

### 【 評価を行う上での補足事項 】

福祉サービスの支援においては、利用者の権利を侵害しないことはもとより、積極的に個人の尊厳を尊重するかかわり方が求められています。



## ■評価項目 3-2-2

「虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている」

### 【 評価項目のねらい 】

この項目では、虐待等に関して組織的な予防と対応をしているかを確認します。

### 【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
□1. 利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、虐待が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に防止対策を徹底している	・利用者との日常的な関わりの中で、自覚の有無にかかわらず行われる不適切な対応及び虐待について、組織として防止対策（予防・再発防止）を検討し、対策を講じているかを確認する。（事業所内虐待防止への対策）
□2. 虐待を受けている疑いのある利用者の情報を得たときや、虐待の事実を把握した際には、組織として関係機関と連携しながら対応する体制を整えている	・虐待被害者（若しくはその疑いのある利用者）への、適切な支援を行うために、関係機関と連携し、対応をしているか。事例がない場合でも、虐待被害者がいないという事実をどのように確認しているのかと共に、事例が発生した場合の関係機関との連携や対応が想定されているかを確認する。（事業所内虐待及び家庭等での虐待への対策）

### 【 評価を行う上での補足事項 】

- ここでは、虐待等の早期発見に努める体制が整っているかに着目します。

#### （高齢系サービス）

- 平成 17 年 11 月に「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」が制定され、平成 18 年 4 月 1 日に施行されました。高齢者虐待の分類としては、身体的虐待、心理的虐待、経済的虐待、性的虐待、介護放棄（ネグレクト）があげられます。また、この法律により、高齢者虐待の早期発見努力義務（第 5 条）、通報義務（21 条）、が規定されました。また、要介護施設従事者等による高齢者虐待の防止等のための措置として、要介護施設の設置者又は要介護事業を行う者に対して、要介護施設従事者等の研修の実施、苦情処理体制の整備、その他高齢者虐待の防止等のための措置を講ずること等、事業所の責務について規定されました（法 20 条）

虐待の背景には、介護ストレスや当事者の認識不足などが存在することが指摘されており、虐待予防のためには、介護従事者の研修やストレス・マネジメント、家族介護者への支援等が求められています。

- 高齢者の支援の過程で、利用者に対する安全の確保という観点から、やむを得ず抑制、施錠等の身体拘束を行う場面が想定されますが、「緊急やむを得ない場合」は、「切迫性・非代替性・一時性」の3要件を全て満たし、かつ、それらの要件の確認等の手続きが適正に実施されている場合に限られます。したがって、3要件を満たさず、適正手続を欠く身体拘束は、虐待に該当します。

なお、介護保険法指定基準では、「緊急やむを得ない場合以外の身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行ってはならない」とし、身体拘束の禁止が規定されています。

身体拘束にあたっては、家族や医師等から拘束を求められたからといって、安易に拘束することは虐待に該当します。

### (障害福祉サービス)

- サービスの提供を受ける利用者本人やその家族からの苦情の処理体制の整備、従事者等による虐待防止等のための措置について、障害者虐待防止法及び児童福祉法に規定されています。
- 支援の過程で、利用者に対する安全性の確保という観点から、やむを得ず身体拘束等を行う場合があったとしても、「緊急やむを得ない場合」とは、「切迫性・非代替性・一時性」の3要件を全て満たし、かつ、それらの要件の確認等の手続きが適正に実施されている場合に限られます。したがって、3要件を満たさず、適正手続を欠く身体拘束は、虐待に該当します。  
 なお、障害者総合支援法及び児童福祉法では、「緊急やむを得ない場合」以外の身体拘束を行ってはならない」とし、身体拘束の禁止が規定されています。身体拘束にあたっては、家族や医師から拘束を求められたからといって、安易に拘束することは虐待に該当します。
- 訪問、通所系の事業所では、利用者の心身の状況や家庭での生活・支援の状況等を把握する機会をもつだけでなく、家族などの支援者の状況を把握し、虐待等の権利侵害を発見した場合の対応を定めるとともに、予防的な支援、早期発見の取り組みを行うことが重要です。

### (社会的養護関係施設)

- 近年、子どもに対する不適切なかかわり(マルトリートメント)が問題になっていますが、世界的には子どもの基本的人権を定めた国際条約である「児童の権利に関する条約」(子どもの権利条約)があり、日本も批准しています。子どもの権利条約は、子どもの最善の利益の考慮のもと、子どもの人権(社会において幸せな生活を送るためにどうしても必要で、人間として当然に持っている権利)や自由を尊重し、子どもに対する保護と援助(手助け)を進めることを定めており、意見表明権など能動的権利も明記されています。
- 「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」第9条の2に虐待等の禁止、同3に懲戒に係る権限の濫用禁止が定められています。また、「被措置児童等虐待対応ガイドラインについて」(厚生労働省雇用均等・児童家庭局家庭福祉課長 平成21年3月31日)においてすべての関係者が子どもの最善の利益や権利擁護の観点をしっかり持ち、被措置児童虐待の発生予防から早期発見、迅速な対応、再発防止等のための取り組みを総合的に進めていくよう明記されています。
- 虐待及び不適切なかかわり(暴力、人格的辱め、心理的虐待など)については、「就業規則」等の規程に禁止を明記することや、日常的に会議で取り上げ、行われていないかを確認する体制を作り上げているかどうかに着目します。

- また、「被措置児童等虐待防止ガイドライン」に示されているものや、実際の支援場面で起こったヒヤリハットなどの具体的な例を示して、職員や子どもに虐待防止を周知するなどの取り組みにも着目します。
- 虐待及び不適切なかかわりがあった場合を想定して、施設長等が職員・子ども双方にその原因や方法・程度等、事実確認をすることや、「就業規則」等の規程に基づいて厳正に処分を行うようリスクマネジメントがなされているかに着目します。また、不適切なかかわりを発見した場合には、記録し、必ず施設長等に報告することが明文化されているかも重要です。
- 被措置児童等への虐待行為や不適切対応があった場合、主管行政窓口や児童相談所等に報告するとともに第三者委員等も入れて適切な調査をし、対処することが出来ているかにも着目します。
- 項目2では、施設における被措置児童等虐待の届出・通告の制度（児童福祉法第33条の10～第33条の17）に対する体制整備について評価します。被措置児童等虐待の届出・通告の対応マニュアルや、届出・通告があった場合に届出者・通告者が不利益を受けることのないしくみの整備状況に着目します。また、通告制度が職員に周知されており、マニュアルについても日常的に活用できる状況かどうかにも着目します。
- 被措置児童虐待が疑われる事案が生じた際の連携先としては、児童相談所、東京都所管課、第三者委員などが挙げられます。関係機関との連携により、早期の対策や施設の改善を行う支援体制等が必要です。また、日頃から子ども自身に対しても、届出・通告制度について説明した資料の配付や、掲示物などを通じ、子どもが自ら訴えることができるよう、理解を促しているかにも着目します。
- 親が施設入所に同意していないなど、親からの強引な引き取りの可能性がある場合、子どもの安全が確保されるよう努めているかについても着目します。また、強引な引き取りや、一時帰宅時の虐待が発覚した場合などに、施設として統一的な対応ができるよう、体制を整備し職員に周知徹底しているかについても留意が必要です。
- 問題の発生予防のために、施設内の構造、職員の配置や勤務形態のあり方について点検を行うことも大切です。

#### **（認可保育所、認証保育所、認定こども園、認可外保育施設）**

- 子どもに対する不適切な対応へのチェック体制が整えられているかどうかについても確認する必要があります。
- 虐待の早期発見・防止に向けて、子どもに対する不適切なかかわりや虐待が疑われる情報を得た場合には、職員が一人で関係機関への情報提供や通告の要・不要を判断したり、その後の対応を抱え込んだりすることのないよう、組織として対応する体制を整えておくことが大切です。なお、児童虐待防止法に基づく通告義務は守秘義務に優先し、真摯な通告が結果として誤通告となった場合は免責されると解釈されるなど、児童虐待の防止に向けての法整備等が進んでいます。

- 子どもに対する不適切なかかわり(マルトリートメント)が問題になっていますが、世界的には子どもの基本的人権を定めた国際条約である「児童の権利に関する条約」(子どもの権利条約)があり、日本も批准しています。子どもの権利条約は、児童の最善の利益の考慮のもと、子どもの人権(社会において幸せな生活を送るためにどうしても必要で、人間として当然に持っている権利)や自由を尊重し、子どもに対する保護と援助(手助け)を進めることを定め、意見表明権など能動的権利も明記されています。

## サブカテゴリー3 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている

### 評価項目

- 3-3-1 透明性を高め、地域との関係づくりに向けて取り組んでいる
- 3-3-2 地域の福祉ニーズにもとづき、地域貢献の取り組みをしている

#### ■評価項目3-3-1

「透明性を高め、地域との関係づくりに向けて取り組んでいる」

#### 【 評価項目のねらい 】

この項目では、事業所が福祉サービスを提供するものの責務として、地域社会への情報開示などにより透明性を高め、地域社会に開かれた組織となって、地域との関係づくりに取り組んでいることを確認します。

#### 【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
□1. 透明性を高めるために、事業所の活動内容を開示するなど開かれた組織となるよう取り組んでいる	・情報開示、第三者委員の導入、第三者評価結果の積極的な開示、事業者便り・会報の発行など、事業や財務に関する情報を適切に公開し、運営の透明性を確保するための取り組みを行っているかを確認する。
□2. ボランティア、実習生及び見学・体験する小・中学生などの見学・実習の受け入れ体制を整備している (☆指定サービス任意項目)	・ボランティア、実習生、見学・体験する小・中学生などの受け入れのための体制を整備しているかを確認する。 ・ボランティアを受け入れるにあたり、基本姿勢を明確にし、体制(担当者の配置、手引書の作成等)を整備しているかを確認する。また、利用者のプライバシーの尊重やその他の留意事項も事前に伝えているかを確認する。

#### 【 評価を行う上での補足事項 】

- 福祉サービス提供事業者が地域での社会的な役割を果たしていくためには、事業所内で組織運営とサービス提供の両面を適切に行うだけでなく、そのことについて地域社会・自治体などの理解を得ることが必要です。法人の理念、基本方針、事業所の活動内容を社会・地域に対して開示することは、事業所の透明性の向上に役立つとともに、信頼性を高めることにもつながります。
- 第三者評価の結果の公表については、単に福ナビで公表しているだけではなく、利用者や家族に対してどのように工夫して報告しているかを確認します。
- 第三者委員の役割は利用者の苦情解決が主ですが、行事への招待などを通じて事業所の取り組みを第三者委員に知ってもらったり、利用者と第三者委員の交流の場を設けたりするなど、透明性の確保につなげている事業所もあります。



- 実習生を受け入れて福祉人材を育成することや福祉サービスに関わる専門職の研修・育成への協力は、福祉施設・事業所の社会的責務の一つです。基本的な姿勢を明確にした体制を整備し、効果的な研修・育成や受け入れが行われている必要があります。
- 地域の人々や学校等のボランティア活動は地域社会と事業所をつなぐ柱の一つです。また、事業所は社会福祉に関する知識と専門性を有する地域の社会資源であり、小学校・中学校の職場体験等への協力は役割の一つと考えられます。
- 各事業所の特性や地域の実情等に合ったボランティアの受け入れや学習等への協力を検討し実施することが求められます。
- ボランティア受入れにあたって、登録手続き、ボランティアの配置、事前説明等に関する項目が記載されたマニュアルが整備されているかを確認します。
- ボランティア等は福祉の専門職ではない場合も多いので、活動時の配慮や注意事項の十分な説明が必要です。利用者と直接接する場面では、利用者に配慮し十分な準備をすることが必要です。
- 社会福祉法 75 条には、「社会福祉事業の経営者は、福祉サービスを利用しようとする者が、適切かつ円滑にこれを利用することができるように、その経営する社会福祉事業に関し情報の提供を行うよう努めなければならない。」と定められています。
- 事業所の事業や財務等に関する情報を公開することは、公費による福祉サービスを実施する主体としての説明責任を果たし、経営の透明性を図る取り組みです。

### ■評価項目 3-3-2

「地域の福祉ニーズにもとづき、地域貢献の取り組みをしている」

#### 【 評価項目のねらい 】

この項目では、事業所が自ら有している機能や福祉の専門性を活かしながら、関係機関と連携して地域の一員としての役割を果たすための取り組みを行っているかを評価します。

#### 【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
□1. 地域の福祉ニーズにもとづき、事業所の機能や専門性をいかした地域貢献の取り組みをしている (☆指定サービス任意項目)	・地域の福祉ニーズ、福祉課題を把握しており、その改善のために地域貢献の取り組みを行っているかを確認する。 *地域の福祉ニーズに基づいていない場合は「実施なし」とする。
□2. 事業所が地域の一員としての役割を果たすため、地域関係機関のネットワーク(事業者連絡会、施設長会など)に参画している	事業所が地域の一員としての役割を果たすため、地域関係機関のネットワークなどに参画しているかを確認する。
□3. 地域ネットワーク内での共通課題について、協働できる体制を整えて、取り組んでいる	・地域ネットワーク内での共通課題に対して、解決に向けて協働して具体的な取り組みをするため、当該事業所としての体制を整えて協働して取り組んでいるかを確認する。 ・上記の取り組みを定期的に行っているか、確認する。



## 【 評価を行う上での補足事項 】

- 地域貢献の取り組みについては、法で定められた社会福祉事業、自治体から委託された事業及び事業所が独自に行う取り組みがあり、地域の福祉ニーズに基づいて実施することがポイントです。
- 地域貢献の取り組みには、地域の人への施設・備品の解放や、介護・育児相談窓口、障害者等に対する相談支援事業など事業所の機能や専門性の地域の人への還元があげられます。また、専門的な技術講習会や研修会の開催、地域で行われる福祉関係の研修会への講師派遣などの地域の人や関係機関向けの企画・啓発活動も含まれます。
- 地域のネットワークへの参画については、事業所が役に立つことのできるネットワークか、実際に地域の福祉を推進するための貢献ができているか、という視点も重要です。
- 福祉サービス提供事業者は、地域社会の一員として、地域の福祉の推進に社会的責任を有しています。地域社会における役割や機能を発揮するために、地域の具体的な福祉ニーズを把握するための取り組みを積極的に行うことが必要です。また、地域の関係機関・団体等の連携について、ネットワーク化するとともに、問題解決に向けてネットワークを有効に活用することが重要です。
- 利用者の安全性確保の観点から、周辺地域との積極的なかかわりが難しい事業所においても、サービスの特徴に合わせた地域の福祉ニーズへの貢献の仕方を確認します。
- なお、平成 29 年の社会福祉法の改正で、社会福祉法人では「地域における公益的な取り組み」が責務化されました。社会福祉法における「地域における公益的な取り組み」とは「社会福祉事業・公益事業を行うにあたって提供される」、「日常生活・社会生活上の支援を必要とする者に対する」「無料・低額な料金で提供される」という要件をすべて満たす福祉サービスとされています。

## カテゴリー4 リスクマネジメント

### 【 カテゴリーのねらい 】

事業所としてのリスクを洗い出し、必要なリスクマネジメントの対策に取り組んでいることを確認します。さらに、事業所の情報の保護・共有及び個人情報保護の取り組みについて評価します。

### サブカテゴリー1 リスクマネジメントに計画的に取り組んでいる

#### 評価項目

4-1-1 事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる

#### ■評価項目4-1-1

#### 「事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる」

### 【 評価項目のねらい 】

この項目では、事業所が目指していることの実現を阻害するリスクを洗い出し、必要なリスクマネジメントを行っているかを評価します。組織によってリスクは様々であり、自らの事業所にとって何がリスクとなり得るのかを洗い出すこと、そしてそれぞれのリスクにどのような対策を講じるのか検討することが重要です。

### 【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
□1. 事業所が目指していることの実現を阻害する恐れのあるリスク（事故、感染症、侵入、災害、経営環境の変化など）を洗い出し、どのリスクに対策を講じるかについて優先順位をつけている	・事業所が目指していることの実現を阻害する恐れのあるリスクについて、どのようなリスクがあり、起こりうる可能性や、影響の大きさ等を想定し、優先順位をつけているかを確認する。 ・「侵入」とは、事業所への侵入を表します。訪問サービスにおいても同様です。
□2. 優先順位の高さに応じて、リスクに対し必要な対策をとっている	・標準項目1でつけたそれぞれのリスクに対する優先順位を勘案し、必要な対策をとっているかを確認する。 *事業所として重要と判断したそれぞれのリスクについて必要な対策を策定していない場合は、「実施なし」とする。
□3. 災害や深刻な事故等に遭遇した場合に備え、事業継続計画（BCP）を策定している	・利用者等へ安定的なサービスを提供していくための、事業継続計画（BCP）を策定しているかを確認する。

<input checked="" type="checkbox"/> 4. リスクに対する必要な対策や事業継続計画について、職員、利用者、関係機関などに周知し、理解して対応できるように取り組んでいる	<ul style="list-style-type: none"> <li>・標準項目2で洗い出した必要となる対策や標準項目3で策定した計画を、職員、利用者、関係機関等に周知していることを確認する。また、職員等がそれぞれの役割に応じて対応できるように、訓練や演習などを事業所全体で継続的に実施しているかを確認する。</li> </ul>
<input type="checkbox"/> 5. 事故、感染症、侵入、災害などが発生したときは、要因及び対応を分析し、再発防止と対策の見直しに取り組んでいる	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員参画のもと、実際に発生した事故等の事例をもとに、被害の状況、要因、対応を振り返りつつ、事業所や利用者の特性に応じた再発防止の取り組みと対策の見直しをしているかを確認する。</li> </ul>

**【 評価を行う上での補足事項 】**

- 事故、感染症、侵入、災害、経営上のリスク等に関して、組織として優先順位をつけ、その優先順位の高さに応じて対応策を講じていることを確認します。
- 送迎サービスを実施している場合は、送迎時における事故についても、事業所におけるリスクとして捉え、対策を講じる必要があります。
- 経営環境の変化については、予期しない法令改正や、高齢社会の進行による利用者層の変化、風評被害などの外部要因や、突然の職員離職等の内部要因による様々な経営上のリスクを確認する必要があります。

## リスクマネジメント（参考）

### ◇リスクとは

リスクマネジメントの対象となるリスクは、組織や事業にマイナスの影響をもたらす可能性のある事象をいいます。

組織によって、想定されるリスクは様々で、例えば同じサービス種別であっても、職員数、所在地、利用者が異なれば、リスクも異なる可能性があります。

### ◇リスクマネジメント

「リスクについて組織を指揮統制するための調整された活動」（JISQ31000）など、様々な定義がありますが、リスクマネジメントのしくみを構築する目的は、組織内のリスクを適正、円滑に管理し、リスクの発現によって被る被害を最小限にすることです。

### ◇リスクマネジメントの実施の流れ

リスクは、組織によって何をリスクと認識するか、どこまで対応するかは様々ですが、リスクマネジメントの実施プロセスは、ほぼ統一されています。

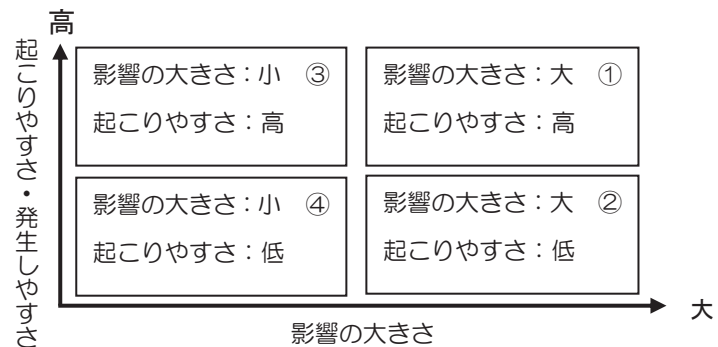
リスクの特定

…組織にとってのリスクを可能な限り洗い出します。  
（ヒヤリハット事例の収集もこれに該当します）

リスクの分析・評価

…洗い出したリスクの中で、どのリスクに対策を講じるのか評価・検討し、決定します。

#### リスク対応の優先順位の検討



※ 通常、影響の大きさを優先として、①⇒②⇒③⇒④の順に着手する。

ただし、組織、業務等の性格によって②、③の優先順位は異なることがあります。

## リスクへの対応

…リスクの発生を防ぐ対策を行います。また、発生してしまったリスクへの対応策についても策定しておく必要があります。

どのような対策を行うかは組織の方針により異なりますが、対策には一般的に次の4つの考え方があります。

### ①リスク低減

リスク発生の頻度を下げる、又は影響の及ぶ範囲を狭くする、最も基本的な対策

### ②リスク回避

リスク低減が難しい場合にその事業や業務自体を中止・廃止する対策

### ③リスク移転

リスクが発生した場合の損失を分散する対策

### ④リスク保有

発生頻度が低く損害が小さいリスクに対してあえて何の措置も実施しない方策

## リスク及びリスク対策の見直し

…リスクそのものも環境変化に応じ見直す必要があります。予防策やリスクが発生した際の対応策が有効であるかも検証し、見直しを行います。

### ※リスクマネジメントとクライシスマネジメント（危機管理）

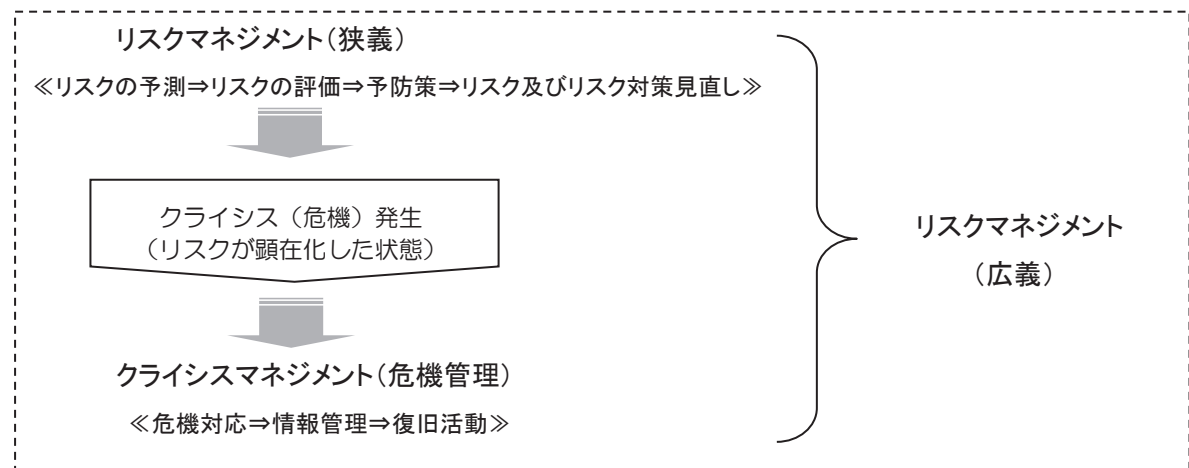
リスクマネジメントとクライシスマネジメントの違いは、下図のとおりです。

クライシスマネジメントでは、リスクが顕在化した際の対応策中心となります。BCP（事業継続計画）を策定し、平時から周知や訓練を行うことが求められます。

第三者評価では、カテゴリー4で、クライシスマネジメントまで含めて評価します。

### ※BCP（Business Continuity Plan）とは

組織が自然災害、大火災、深刻な事故など、事業を停止させるほど緊急事態に遭遇した場合において、事業資産の損害を最小限にとどめつつ、中核となる事業の継続あるいは早期復旧を可能とするために、平常時に行うべき活動や緊急時における事業継続のための方法、手段などを取り決めておく計画のこと



## サブカテゴリー2 事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている

### 評価項目

#### 4-2-1 事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている

### ■評価項目 4-2-1

#### 「事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている」

#### 【 評価項目のねらい 】

この項目では、事業所の経営・運営にあたり、どのような情報が必要であるか検討がなされているか、また、必要な情報が適切に収集、整理された上で、保護・共有・管理されているかを評価します。

また、「個人情報の保護に関する法律」の規定に沿って、事業所が有する情報の保護・共有を図っているかについて評価します。事業所には、個人的な情報が非常に多く、その流出は利用者や職員、関係者に多大な影響を与えることから、情報を外部に流出させない管理体制が必要となります。

#### 【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
<input checked="" type="checkbox"/> 1. 情報の収集、利用、保管、廃棄について規程・ルールを定め、職員（実習生やボランティアを含む）が理解し遵守するための取り組みを行っている	・情報の収集、利用、保管、廃棄について規程・ルールを定め、職員（実習生やボランティア含む）が理解し遵守するための取り組み（勉強会や研修等）が行われているかを確認する。
<input type="checkbox"/> 2. 収集した情報は、必要な人が必要なときに活用できるように整理・管理している	・収集された情報が、紙媒体か電子媒体かを問わず、必要な人が必要なときにすぐ出せるような保管方法になっているか、情報の鮮度、有効性を確認し、使いやすく最新の状態になるようメンテナンスしているか、また、その使い方が職員に正確に伝わるための取り組みが行われているかを確認する。
<input type="checkbox"/> 3. 情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定するほか、情報漏えい防止のための対策をとっている	・情報の重要性や機密性を踏まえ、職員等の立場に応じて、知っておくべき情報や知られてはならない情報を的確に分別し、情報にアクセスするための権限を定めているなど、情報漏えい防止のための対策がとられているかを確認する。
<input type="checkbox"/> 4. 事業所で扱っている個人情報については、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえ、利用目的の明示及び開示請求への対応を含む規程・体制を整備している	・個人情報保護法の規定に沿って事業所で扱っている個人情報の利用目的を定め、利用者や職員等に明らかにしていること、また、情報開示を求められた際の開示の基本姿勢、開示の範囲、利用者への配慮等の対応方法を定め、利用者や職員等に明らかにしているかを確認する。



## 【 評価を行う上での補足事項 】

- 事業所をよりよくマネジメントするためには、事業所内外の情報を収集する必要があります。しかし、集めるだけ集め、整理されていない情報の山をつくるのみでは意味がありません。重要な意思決定や仕事の効率化、サービス向上のために必要な情報を厳選し、整理・分析することが重要です。
- 「個人情報の保護に関する法律」の規定に基づき、「福祉分野における個人情報の保護に関するガイドライン」及び「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイダンス」が定められています。これは、法の趣旨を踏まえ福祉サービスを提供している事業者における個人情報の適正な取り扱いが確保されるよう、遵守すべき事項及び遵守することが望ましい事項を示しており、この内容も踏まえて組織を運営していくことが重要です。
- 平成17年に施行された「個人情報の保護に関する法律」及び「個人情報の保護に関する法律施行令」は、平成29年5月に改正されました。その結果、それまでは取り扱う個人情報が5,000件以下のため適用されてこなかった事業所も含めて、すべての事業所が規制対象となりました。また、障害の状況や信条、病歴、健康診断結果等は、特に配慮が必要な「要配慮個人情報」として定義されています。福祉施設はサービス提供上の必要性から、利用者等の「要配慮個人情報」を取り扱うことが想定され、相応の管理体制の構築が求められています。

## カテゴリー5 職員と組織の能力向上

### 【 カテゴリーのねらい 】

事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）を実現するために必要な人材の確保・育成、職員一人ひとりの意欲や働きがいの向上により組織力の発揮を促進する職員定着のための取り組みについて評価します。

社会福祉事業の分野における人材の確保・育成・定着は、多くの事業所にとって共通の課題です。人材の育成、定着は、事業所の安定的な運営、サービスの質向上と密接なつながりがあります。質の高いサービスを継続的に提供していくうえでは、優れた人材の確保、定着が必須であり、そのためには、効果的な人材育成が極めて重要です。

### サブカテゴリー1 事業所が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成・定着に取り組んでいる

評価項目	
5-1-1	事業所が目指していることの実現に必要な人材構成にしている
5-1-2	事業所の求める人材像に基づき人材育成計画を策定している
5-1-3	事業所の求める人材像を踏まえた職員の育成に取り組んでいる
5-1-4	職員の定着に向け、職員の意欲向上に取り組んでいる

#### ■評価項目5-1-1

「事業所が目指していることの実現に必要な人材構成にしている」

### 【 評価項目のねらい 】

この項目では、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に適した人材の確保や配置が行われているかについて評価します。

事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）を実現するために必要な人材や人員体制について、組織として具体的な方針を持っていることが重要です。この具体的な方針に沿って、組織を適切に機能させるために必要な人数や体制等も含めて、人材確保や人員配置が実施されていることが求められます。

### 【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
□1. 事業所が求める人材の確保ができるよう工夫している	<ul style="list-style-type: none"> <li>・組織として求める人材、人員を確保するため、採用活動を工夫して実施しているかを確認する。</li> <li>*採用活動方法に工夫が見られない場合は「実施なし」とする。</li> </ul>
□2. 事業所が求める人材、事業所の状況を踏まえ、育成や将来の人材構成を見据えた異動や配置に取り組んでいる	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人事異動や配置について、欠員の補充のみでなく、組織として求める人材像、事業所の状況（利用者の特性、サービス提供の特性など）を踏まえた上で、育成や将来の人材構成を見据えた異動や配置を行っているかを確認する。</li> </ul>

## 【 評価を行う上での補足事項 】

- 福祉人材が不足する状況下で、人材確保（採用）に非常に苦勞している事業所が多く見受けられます。

そのような中でも、理念に合致する意欲的な人材を確保するとともに、ミスマッチによる早期離職を防ぐため、事業者側から理念や職場環境、キャリアパス（将来展望）を求職者にアピールするなど発信内容について工夫している事業所もあります。

また、都や東京都福祉人材センター、各自治体においても福祉人材の確保策や支援を実施しているので、積極的に情報収集を行い活用することも有効です。

有資格者で、現在福祉の仕事についていない人に現場に戻ってきてもらえるよう、様々な労働環境の改善を行い、復帰を促すことも有効とされています。

このように、事業所において様々な視点から人材確保（採用）のためにできることを考え、実施しているかを評価していきます。

- 人材確保が計画どおりできていないにも関わらず、例年どおりの募集方法、PR 方法以外の方法を全く検討していない場合などは、採用活動の工夫ができていないと評価します。
- 事業所単体ではなく、法人が一括して職員採用を行っている場合など、直接採用に関する権限を事業所が持たない場合には、事業所として法人の採用事務に協力していること（就職希望者の見学対応等を工夫するなど）や、非常勤の採用等で工夫していることなどを評価します。
- 異動や配置については、事業所単体で権限を持たない場合でも、法人等が決定した異動や配置方針や目的を踏まえ、現場での役割を担えるように、事業所内での担当業務を割り当て（担当するユニットを決めるなど）、定期的に見直しを行っていることなども含めて確認し評価します。

## ■評価項目 5-1-2

### 「事業所の求める人材像に基づき人材育成計画を策定している」

#### 【 評価項目のねらい 】

この項目では、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に適した人材の育成に向けて計画が策定されているかについて評価します。

職員の教育・研修に関する基本的な考え方は、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けた取り組みに、事業所の人材育成計画を整合させ、その育成計画に基づき職員一人ひとりの育成を計画的に実施する必要があるという点です。

#### 【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
<input checked="" type="checkbox"/> 1. 事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望（キャリアパス）が職員に分かりやすく周知されている	<ul style="list-style-type: none"> <li>・組織として求める人材像を職種や職層（新規採用職員・若手・中堅・管理職等）別に体系的に整理し、それぞれの人材像が持つべき昇進・昇格の基準、賃金の水準、必要となるスキルの水準などについて具体的に定めており（キャリアパスの設定）、職員に理解しやすいように周知されているかを確認する。</li> <li>・キャリアパスは、事業所の理念、体制、業務実態に合っていることが求められる。</li> </ul>
<input type="checkbox"/> 2. 事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望（キャリアパス）と連動した事業所の人材育成計画を策定している	<ul style="list-style-type: none"> <li>・キャリアパスに基づき、事業所の人材育成計画が策定されているかを確認する。</li> <li>・ここで言う人材育成計画は、事業所の現状・課題を踏まえた上で、目指していることの実現に向けた育成の方針が体系的に示されることを想定しており、単なる研修計画ではないことを確認する。</li> <li>＊キャリアパスと事業所の人材育成計画の連動性がない場合は「実施なし」とする。</li> </ul>

#### 【 評価を行う上での補足事項 】

- 質の高いサービスを安定的に提供していくために、事業所は職員に対して、職種や職層ごとに求められる技術水準、知識、専門資格等や昇進・昇格等の長期的な展望（キャリアパス）について明らかにすることが基本となります。
- 人材育成に当たっては、キャリアパスに沿ってスキルアップするための体系的なしくみを構築する必要があります。また、職員の意向、希望を確認するコミュニケーションも重要です。
- キャリアパスの明確化は、職員等が自ら将来を描くことができるようにするためにも重要です。
- 小規模な福祉施設・事業所については、福祉施設・事業所の規模や職員体制等を勘案し、その実施状況を評価します。大規模法人（複数福祉施設・事業所を経営する法人）における総合的な人事管理制度や人事管理モデルを一様に当てはめるだけの画一的な評価をしないよう留意が必要です。

### ■評価項目 5-1-3

#### 「事業所の求める人材像を踏まえた職員の育成に取り組んでいる」

##### 【 評価項目のねらい 】

この項目では、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に適した人材の育成に向けての取り組みが行われているかについて評価します。

事業所の規模に応じて、一人ひとりの勤務形態に配慮して、職員の意向、希望に沿った育成が行われているかという点に着目することが重要です。

なお、研修が法人で一括して所管されている場合であっても、この趣旨に照らして評価します。

##### 【 標準項目の確認ポイント 】

<p><input type="checkbox"/> 1. 勤務形態に関わらず、職員にさまざまな方法で研修等を実施している</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所の実態に合わせて、習得すべき技術や知識に適した研修方法（OJT、職場外・職場内研修、自己啓発等）が設定されているか確認する。</li> <li>・研修などに参加しやすくなるよう、勤務日程やシフトなどを調整したり、資格取得の支援制度を設けるなど、職員が能力向上に取り組みやすいように工夫しているかを確認する。</li> <li>・職員一人ひとりの質の向上のために、勤務形態に関わらず（例えばパートタイマー等も含め）育成の機会を設けているかを確認する。</li> <li>・組織が定める水準のサービス提供を、職員が安定的に提供できるよう、OJT、スーパービジョン等の指導・助言体制を整え、活用しているかを確認する。</li> </ul>
<p><input type="checkbox"/> 2. 職員一人ひとりの意向や経験等に基づき、個人別の育成（研修）計画を策定している</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人別の育成（研修）計画は、具体的な技術水準や、専門知識、専門資格の取得について盛り込むなど、職員の能力向上に向けた具体的な取り組みが明確になっているかを確認する。</li> </ul>
<p><input type="checkbox"/> 3. 職員一人ひとりの育成の成果を確認し、個人別の育成（研修）計画へ反映している</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員一人ひとりについて、定期的に育成の成果を確認し、育成方法、内容等の妥当性を確認した上で、個人別の育成（研修）計画を見直しているかを確認する。</li> </ul>
<p><input type="checkbox"/> 4. 指導を担当する職員に対して、自らの役割を理解してより良い指導ができるよう組織的に支援を行っている</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指導を担当する職員に任せきりにせず、指導担当者が自らの目的や役割を意識し、部下に対しより良い指導ができるよう、組織として指導のノウハウ提供、助言等の支援を行っているかを確認する。</li> </ul>

##### 【 評価を行う上での補足事項 】

- 事業所の実態に合わせて、OJT、職場外・職場内の研修、自己啓発等、様々な育成がなされており、そういった機会が正規職員以外にも確保されていることが、組織として望ましい姿といえます。
- 人材育成の手法で最も主流なのは、OJTです。OJT(On the Job Training)とは、実際の業務を通して、業務に必要とされる実践的な能力を習得するための研修で、個人の理解度や到達状況にあわせてきめ細かい指導ができます。

- OJT を推進するための指導体制を整えることが重要で、指導担当者に任せきりにするのではなく、例えば周囲のさらに経験豊富な職員や上司が指導担当者を支援することも必要です。
- OJT を補完するものとして、法人内研修や事業所内研修の開催、外部研修への派遣、資格取得の奨励などの自己啓発援助制度(SDS)等を効果的に取り入れることが大切です。

#### ■評価項目5-1-4

#### 「職員の定着に向け、職員の意欲向上に取り組んでいる」

##### 【 評価項目のねらい 】

この項目では、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けて、事業所が組織力を発揮するために、人材が定着できるよう職員一人ひとりにとって働きやすい職場になっているかについて評価します。

職員の意欲や働きがいの向上は職員の定着をもたらし、職員の状況が安定することでサービスの質の向上のための育成も功を奏し、組織力の発揮につながることを期待できます。そのため、職員の就業状況や意識を把握し、職員の意欲と働きがいの向上をもたらす取り組みを行っていく必要があります。また、職員の能力向上や仕事に対する意欲向上を図る上で、職員の公正で的確な評価が行われているかが重要となります。

##### 【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
□1. 事業所の特性を踏まえ、職員の育成・評価と処遇（賃金、昇進・昇格等）・称賛などを連動させている	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所の特性（サービス提供、補助金等の仕組み）を踏まえた上で、職員の育成・評価・処遇（賃金、昇進・昇格等）や称賛など金銭以外のものを連動させているか確認する。</li> <li>・サービス種別や規模等に応じて、職員の働く意欲の維持・向上につながるよう、評価と育成や処遇等を連動させる工夫をしているかを確認する。</li> </ul>
□2. 就業状況（勤務時間や休暇取得、職場環境・健康・ストレスなど）を把握し、安心して働き続けられる職場づくりに取り組んでいる	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の有給休暇の取得率や時間外労働データを定期的にチェックすることや、職場の設備面等の環境・職員の健康状態・ストレスなどについて意向・意見等を聴取することなどで就業状況を把握し、その結果に基づいた改善への取り組みを行っているかを確認する。</li> <li>*就業状況の把握を行っていない場合や、把握した内容と関連した取り組みが確認できない場合は「実施なし」とする。</li> </ul>
□3. 職員の意識を把握し、意欲と働きがいの向上に取り組んでいる	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の意識を定期・不定期の個別面談やアンケート等で把握し、その結果に基づいた意欲と働きがいの向上への取り組みを行っているかを確認する。</li> <li>*職員の意識を把握していない場合や、把握した内容と関連した取り組みが確認できない場合は「実施なし」とする。</li> </ul>
□4. 職員間の良好な人間関係構築のための取り組みを行っている	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員定着の重要な要素である良好な人間関係の構築について、事業所がどのように考え、取り組みを実施しているかを確認する。</li> </ul>



## 【 評価を行う上での補足事項 】

- 2019年4月1日から働き方改革関連法が施行されました。労働者がそれぞれの事情に応じた多様な働き方を選択できる社会を実現する働き方改革を総合的に推進するため、長時間労働の是正、多様で柔軟な働き方の実現、雇用形態にかかわらず公正な待遇の確保等のための措置を講ずることとされました。そのため、事業所として就業状況等を把握し、職員が安心して働き続ける職場となるための取り組みを行うことが重要です。
- 2015年12月に施行された50人以上の労働者を抱える事業所は、ストレスチェックを行うことが義務付けられています。ストレスチェックを行うことで、労働者自身にストレスの状況について気づきを促すことで未然予防につながる、また、事業所は検査結果を集団分析して課題にアプローチすることで、職場環境の改善につながることを期待できます。
- 2019年6月5日に公布された労働施策総合推進法の改正に伴い、職場におけるパワーハラスメント防止のために雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務になります。そのため、人材の定着や職員が働きやすい職場になっているかを評価する本項目においても、必要な措置を講じているかの視点も必要です。
- 一般に、トータル人事システムは、職務基準を明確にして人事考課（評価）、人材育成、処遇を体系的に構築・連動させ、職員が持てる能力を最大限に発揮し、効果的に事業目的を達成することを目指すしくみです。事業所に必要なマンパワーをどのように確保するのか、育成、考課、処遇をそれぞれ限られた条件の下で、どのように機能させるか考察した上で、職員にとって仕事に意欲や誇りを持てるようなしくみづくりをすることが求められます。

## サブカテゴリー2 組織力の向上に取り組んでいる

### 評価項目

5-2-1 組織力の向上に向け、組織としての学びとチームワークの促進に取り組んでいる

#### ■評価項目5-2-1

「組織力の向上に向け、組織としての学びとチームワークの促進に取り組んでいる」

#### 【 評価項目のねらい 】

この項目では、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けて組織力の向上にどのように取り組んでいるかを評価します。

人材は人的資源ともいわれ、各人の持っている能力を最大限に発揮できることが、事業所にとっても重要です。さらに、環境変化が激しく、不透明さが増している時代に対応していくために、各人の力を合わせて組織として学び、より多くの知恵を生み出していくことが求められるようになっていきます。

#### 【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
<input checked="" type="checkbox"/> 1. 職員一人ひとりが学んだ研修内容を、レポートや発表等を通じて共有化している	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員一人ひとりが学んだ研修内容の共有化について、例えば研修参加者の報告レポートの閲覧や発表などを行うことで、組織として学ぶ取り組みを行っているかを確認する。</li> </ul>
<input checked="" type="checkbox"/> 2. 職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに話し合い、サービスの質の向上や業務改善に活かす仕組みを設けている	<ul style="list-style-type: none"> <li>サービスの質の向上や業務改善のために、職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫を職員が互いに話し合い、合意形成を図る中でより良い形にして提案したり、職員が意見交換を行いやすい仕組みを構築しているかを確認する。</li> <li>実際に職員が意見を出し合って組織に提案し、またそれを組織として検討しているかを確認する。</li> </ul>
<input type="checkbox"/> 3. 目標達成や課題解決に向けて、チームでの活動が効果的に進むよう取り組んでいる	<ul style="list-style-type: none"> <li>組織での目標や課題に対し、チームでの取り組みが効果的に進むよう、どのような工夫をしているかを確認する。</li> <li>共通目標や課題の意識化、チームワークを考慮したメンバーの選定、メンバー同士の協働関係の促進などの取り組みを行っているかを確認する。</li> </ul>

#### 【 評価を行う上での補足事項 】

- 職員一人ひとりの意見を言いやすい環境で、異なる視点を持った職員同士が話し合う中で、合意形成が図られ、より良い意見としてまとまる場合があります。このようなことが組織に根付くと、組織力の向上、職場の活性化へつながることが期待できます。
- チームとは、ある目標、目的を達成するために組織化された複数の人による集団です。チームには組織全体、部門、部門横断など様々な範囲・目的のものがああります。

## カテゴリー7 事業所の重要課題に対する組織的な活動

### 【 カテゴリーのねらい 】

カテゴリー7では、事業所の抱える様々な課題の中で、特に重要な2つの課題に対し、前年度に事業所が行った組織的活動（目標設定、取り組み、取り組みの結果を踏まえた検証と次期の事業活動への反映）を確認します。そして、事業所における改善活動を、PDCAサイクルの流れに沿ったものとなっているかを分かりやすく紹介します。

### 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

- 7-1-1 事業所の理念・基本方針の実現を図る上での重要課題について、前年度具体的な目標を設定して取り組み、結果を検証して、今年度以降の改善につなげている（その1）
- 7-1-2 事業所の理念・基本方針の実現を図る上での重要課題について、前年度具体的な目標を設定して取り組み、結果を検証して、今年度以降の改善につなげている（その2）

#### ■評価項目7-1-1・7-1-2

「事業所の理念・基本方針の実現を図る上での重要課題について、前年度具体的な目標を設定して取り組み、結果を検証して、今年度以降の改善につなげている」

### 【 評価の方法 】

事業所が前年度、重要課題に対して行った組織的な活動について、3つの評語を選択することで評価します。ここではまず、事業所が、前年度の自らの改善活動について、「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」の段階別に経営層合議用シートを作成します。評価機関は、記入された経営層合議用シートを元に聞き取りを行い、前年度の事業所における改善活動についてPDCAの流れが分かるようまとめます。そして、〔目標の設定と取り組み〕、〔取り組みの検証〕、〔検証結果の反映〕という3段階について、それぞれ評語を選択します。

最後に、評語の選択事由や取り組みの成果に関する事項、及び改善活動に伴う事業所内の副次的効果等について、講評欄に記載します。

#### 【様式】組織マネジメント分析シート【自己評価用】経営層合議用（事業所が記載）

##### 【課題・目標】

事業所の理念・基本方針の実現を図るための重要課題（事業計画に掲げた事項等）、そしてその課題に対して前年度に設定した目標を記載します。（重要課題の中で、前年度中に達成すべきとしていた短期的な目標を記載する。）

○上記の課題を抽出した理由・背景

<p><b>【取り組み】</b> 上記の目標を達成するために、前年度に行った具体的な取り組み(体制・期間・内容等)を記載します。</p>
<p><b>【取り組みの結果】</b> 前年度末までの取り組みの状況や目標達成の度合いを具体的に記載します。</p>
<p><b>【振り返り(検証)・今後の方向性】</b> <b>【取り組みの結果】</b>について検証した内容と、どのように今年度の目標設定や取り組みに反映したかを記載します。</p>

**【 事業所が記載した経営層合議用シートを確認する際のポイント 】**

※カテゴリー7は、2つの評価項目を設定しておりますので、事業所は2つの重要課題を抽出します。

- 「課題・目標」
  - 事業所の重要課題に対し、前年度当初に、前年度中に達成することを目指して設定した目標について、その課題を抽出した理由もあわせて確認します。
  - 数年の期間を要する計画の場合は、最終的な到達目標を踏まえた前年度における目標について確認します。
  - 事業所が課題を抽出した理由について、「達成しやすい」など安易に選定されたものではなく、その事業所の理念・基本方針の実現を図る上で、適切な課題として選定されているかを確認します。
- 「取り組み」
 

経営層合議用シートに記載された内容について、目標を達成するため、事業所が前年度に行った取り組みを、事業計画やその他必要な資料と共に確認します。
- 「取り組みの結果」
 

事業所における前年度末までの取り組みの状況や目標達成の度合いを、具体的に確認します。
- 「振り返り(検証)・今後の方向性」
 

事業所が、結果の判定を踏まえ、どう検証し、その後の事業所の運営や計画策定にどのように結びつけたのかを、今期の事業計画等により確認します。
- 設立後間もなく、前年度の実績が無い場合
 

事業所には、今年度の「課題・目標」及び「取り組み」までを記載してもらい、評価機関は、今後事業所が予定している振り返りの時期や取り組み内容について確認します。

## 【 評語を選択する際のポイント 】

### ○ [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

- ・ 目標設定について、事業所の課題に対応したものとなっているかを確認し、その目標に向けた取り組みが行われたかという、課題・目標・取り組みの関連に着目します。
- ・ 課題に対する何らかの取り組みが確認できた場合には、具体的な目標設定が行われていたとし、「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」を選択します。
- ・ 目標設定については、達成できたかどうかを主観ではなく、客観的に判定できるように設定されているかを確認します。
- ・ 設立後間もなく、前年度の実績が無い場合には、事業所には、今年度の「課題・目標」及び「取り組み」までを記載してもらい、評価機関は、今年度の取り組み内容から、評語を判断し選択します。また、目標達成に向けた取り組みについての検証や次期取り組みへの反映は、当該年度が終了するまで確認できない事項であるため、次の〔取り組みの検証〕や〔検証結果の反映〕に関する評語は「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」を選択します。

### ○ [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

- ・ 取り組みに関して、事業所が予め定めた方法によって目標の達成状況を検証したかを確認します。
- ・ 目標が達成できていなかった場合には、その原因として、目標設定や取り組み等のプロセスで改善すべき点を、事業所として分析し明らかにしているかに着目し、検証が行われていたことが確認できた場合は「検証を行った」を選択します。
- ・ 目標達成ができていた場合でも、達成できたことやその要因等について事業所として振り返りを行わず、更に発展的な目標設定や取り組み・方法につなげるための振り返りを行っていなかった場合には、「検証を行っていなかった」を選択します。
- ・ 前の〔目標の設定と取り組み〕で具体的な目標設定をしたが、達成に向けた取り組みが行われなかった場合でも、なぜ取り組みを行うことが出来なかったのかなどの検証を行っていれば、「検証を行った」を選択します。

## ○ 【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

- ・ 前の〔取り組みの検証〕での検証結果を、次期の事業活動や事業計画に反映させたかを確認し、評語を選択します。
- ・ 前年度の目標達成が出来ていた場合、今年度は別の重要課題に対する目標設定がされていることも考えられます。事業所として、組織的な検証の結果、このような判断を行った場合は、「検証結果を反映させた」を選択します。
- ・ 例えば、検証の結果、目標設定が抽象的であったことが、目標達成ができなかった要因であるという結論に至り、今年度の目標設定では具体性を高めることを重要視した事例では、前年度の目標と比較して今年度の目標値は下がることも考えられます。この場合でも、検証結果の反映はできているので、「検証結果を反映させた」を選択します。
- ・ ここでは、検証結果の内容をいかに次期の事業計画等に適切に反映しているかに着目する必要があります。

## 【 評価結果報告書 カテゴリー7を記載する際のポイント 】

## ○ [ 評価機関によるまとめ欄を記載するポイント ]

- ・ 経営層合議用シートの内容を踏まえ、訪問調査等を通じて記載された事項の根拠なども確認し、前年度の事業所の組織的な改善活動を、PDCAサイクルの流れが分かるようにまとめ、事業所の目標達成状況や概要を記載します。

経営層合議用シート確認項目	PDCAサイクルでの位置づけ
課題・目標	Plan
取り組み	Do
取り組み結果	
振り返り（検証）・今後の方向性	Check ・ Act

- ・ 設立後まもなく、前年度実績が無い場合には、事業所が今後予定している振り返りの時期や取り組み内容を確認し、書ける範囲で記載します。
- [ 講評欄を記載するポイント ]
- ・ 講評欄には、評語を選択した事由や重要課題に対する取り組みを行う中で、事業所内の士気向上など、目標とは異なる副次的効果があった場合、その内容を記載します。また、目標設定の適切性等も記載できます。
  - ・ 評価機関として評価した、目標達成につながった具体的な事業所の取り組みや、取り組みの成果と今後へのつながり等を記載します。
  - ・ 前年度に、PDCAサイクルに基づく改善活動を行うことができていた場合には、より詳細な解説などを加えて当該取り組みを公表することで、福祉業界におけるPDCAサイクルに基づく取り組みの浸透につなげていくことができます。
  - ・ 設立後まもなく、前年度実績が無い場合には、[目標の設定と取り組み]の 評語を選択した事由等を記載します。



## 4 サービス項目(カテゴリ6)

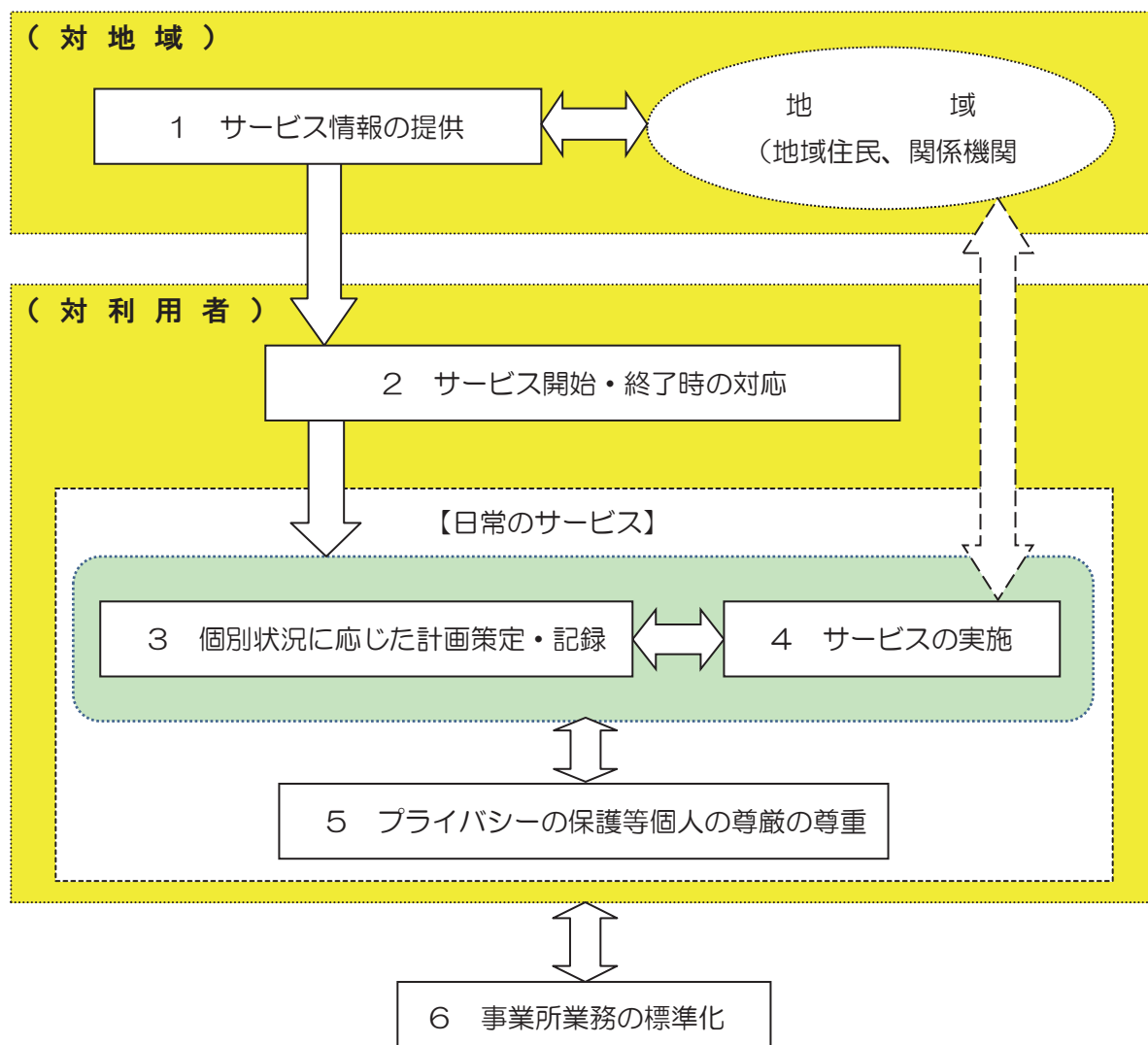
### (1) サービス提供のプロセスにおけるサブカテゴリの関連

組織マネジメント項目で示されたカテゴリの中で「6. サービス提供のプロセス」では、事業者が提供しているサービスの内容をより具体的に評価するため、組織マネジメント分析シートとは別にサービス分析シートを使用します。

サービス分析シートには下の図に示したように6つのサブカテゴリがあります。

サブカテゴリ1は「地域」に対するサービス情報の提供等に関する評価、サブカテゴリ2～5は「利用者」に対するサービス提供のプロセスを評価します。

### サブカテゴリ関連図



## (2) 6つのサブカテゴリーについて

### ○「1 サービス情報の提供」

将来利用する可能性のある地域住民や関連機関などに対して行われるものです。

事業者が、利用希望者等（利用者、家族、代理人及び今後サービスを利用する可能性のある都民等）に対して、事業所が提供しているサービスを分かりやすく、サービスを選択するために情報提供をしているか評価する項目です。

一般的に福祉サービスの利用希望者等は、情報が少なく、不利な立場に置かれがちですが、利用希望者等と事業者の対等な関係のもとに構築される福祉サービスにおいて、利用希望者等に対する情報提供は大きな意味があります。「4 サービスの実施」の中には、当該組織や職員、利用者が地域社会の一員として受け入れられているかという項目があり、また、「組織マネジメント項目」では、事業者の専門機能や特性をいかした取り組みをしているかということの評価する項目があります。事業者が地域に対して開かれた存在となるためには、「1 サービス情報の提供」が不可欠であり、「組織マネジメント項目」と相互に関連しています。

### ○「2 サービス開始・終了時の対応」

サービスの「利用開始当初」や「終了時」の利用者に対して、事業者がどのような対応をしているのかということの評価する項目です。サービスの利用開始時には、利用者に環境の変化による影響が予測されることから、その点についてのきめ細かい対応も求められます。

また、様々な事由によるサービスの終了時においても、関係機関との連携等を通じて、利用者の生活の継続性に配慮した対応にも着目し、開始時及び終了時に適切な対応がされているかを評価する項目です。

### ○「3 個別状況に応じた計画策定・記録」（サービスによっては「支援方針策定・記録」）

利用者の個別状況を踏まえたうえで、利用者支援の基礎となる計画をどのように策定しているのか、利用者一人ひとりに合った支援を提供するために、個別対応に関する情報をどのように記録し、職員間で共有化しているか等、利用者一人ひとりの状況に応じた計画策定・記録がどのように行われているかを評価します。また、利用者に関する日常生活の記録が、計画作成や見直しにおいて、どのように活用されているのかについても着目します。

### ○「4 サービスの実施」

各評価項目でサービスを利用している利用者の特性に合わせて、どのようにサービスを提供しているのか、実施しているサービス内容の効果をあげるために、事業者としてどのように工夫しているかなど、実際に提供しているサービスの内容を「評価項目」に基づいて評価する項目です。「評価項目」は、生活上で必要な支援、健康、家族、地域とのかかわりや社会参加など、サービス種別ごとの支援の特徴を表す項目から構成されています。

また、設備面（ハード面）の新しさや古さ、設備・備品の整備状況のみに着目するのではな

く、たとえ設備が古くても、それを補うために事業者としてどのように工夫し、取り組んでいるのかを評価します。

この項目は、サブカテゴリー「3 個別状況に応じた計画策定・記録」のもとに行われるものです。実際の生活場面で活かされ、機能しているか、その整合性も視野に入れて評価します。サービスを提供するにあたっては、次のサブカテゴリー「5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重」にも配慮しながら行われているかが非常に重要です。これらは相互に密接に関連しあっており、いずれも利用者に対する日常のサービスに関わるサブカテゴリーです。

#### ○「5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重」

福祉サービスを提供するにあたっては、「プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重」を支援に携わる職員一人ひとりが遵守して行われているかが非常に重要です。利用者のプライバシーの保護と虐待防止等も含めた個人の意思の尊重に焦点をあて、個人の尊厳が尊重されているか、また、業務を通じて関わる個人のプライバシー保護を徹底する仕組みを組織的に構築し、職員一人ひとりが遵守しているか等を評価する項目です。

福祉サービスの利用者は、社会的に支援を必要とする人々です。しかし、どのような状況にある人でも、その人らしい尊厳に満ちた生活を送ることができるように、事業者には、利用者の状況に配慮した質の高いサービス提供が求められています。

#### ○「6 事業所業務の標準化」

業務を推進するうえで、職員による対応のバラつきを平準化するなど、事業所として常に一定レベルのサービス水準を確保するために実施している取り組みを評価する項目です。

「一定レベルのサービス水準の確保」は、一律画一的なサービスを提供することをめざすものではなく、サービスの基本となる事項や手順を明確にし、一定の基準に基づいてサービスを提供することにより、安定した質の高いサービスをめざすことが可能になります。職員によってサービス・支援方法が異なるなど、基本事項が標準化されない中での個別対応は、サービス・支援内容のバラつきや、さらには利用者の心身の安定性を欠くことにもつながりかねません。

また、求められる水準は、利用者の要請や状態の変化、社会情勢や業界水準の変化等によって適宜変動するものであり、より適切な状態になるよう継続的に点検をすることが必要です。

### **(3) サブカテゴリー解説の構成 ※各サービスの項目解説書はホームページに掲載しています。**

- ・【解説】は、各サブカテゴリーのねらいを示しています。
- ・【評価項目のねらい】は、評点をつける各評価項目の目的を示しています。
- ・【標準項目の確認ポイント】は、各標準項目を確認する際に、押さえておくべきポイントを示しています。
- ・【留意点】は、評価をする際に知っておくとよい周辺情報、ヒントになる事項等を示しています。

# VI 評価手法上特に留意が必要なサービスについて

## 1 通所介護・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護の評価について

### (1) サービス種別の選定について

東京都福祉サービス第三者評価では、評価対象となるサービス種別ごとに共通評価項目を定めており、事業所が指定を受けているサービス種別の共通評価項目を選定し、評価を実施することとしています。

平成31年度(2019年度)より「認知症対応型通所介護」が評価対象サービスとして新設されたことにより、高齢分野の通所介護系のサービス種別は、「通所介護」、「地域密着型通所介護」、「認知症対応型通所介護」の3サービスとなりました。

評価を実施する際、事業所が指定を受けているサービス種別を確認し、誤りがないようご注意ください。

### (2) 利用者調査について

利用者調査については、サービス種別の利用者に応じて、調査の手法や質問項目を設定しています。「認知症対応型通所介護」においては、共通評価項目による直接的な利用者調査が難しい利用者が多いと想定されるため、「場面観察方式」とし、家族等に対するアンケート方式をあわせて実施することとします。

#### 【利用者調査実施方法】

サービス種別	調査方法	調査対象
通所介護	共通評価項目による調査 (アンケート方式、聞き取り方式)	利用者本人
地域密着型通所介護	共通評価項目による調査 (アンケート方式、聞き取り方式)	利用者本人
認知症対応型通所介護	場面観察方式+家族アンケート方式	利用者本人(場面観察方式) 家族等(アンケート方式)

## 2 認可外保育施設(ベビーホテル等)の評価について

### (1) 「認可外保育施設」について

「認可外保育施設」とは認可保育所以外の子供を預かる施設（保育者の自宅で行うもの、少人数のものを含む）の総称です。また、幼稚園以外で幼児教育を目的とする施設において、概ね1日4時間以上、週5日、年間39週以上施設で親と離れることを常態としている場合も認可外保育施設に含まれます。例えばベビーホテルや夜間保育所等の事業所が該当します。

### (2) 評価の対象

保育サービスのうち、東京都の評価制度において「認可外保育施設（ベビーホテル等）」として評価の対象となるのは、下の図【保育サービス 第三者評価対象一覧】の中で、事業所内保育施設・ベビーホテル・その他となっております。認証保育所も認可外ですが、「認可外保育施設（ベビーホテル等）」とは別のサービス種別として区分しています。

なお、認可の**地域型保育事業**の小規模保育事業や事業所内保育事業などは、**評価対象外**となっておりますので、ご注意ください。

【保育サービス 第三者評価対象一覧】

		サービス種別	評価対象	第三者評価制度上の種別名	
認可	認定こども園	幼保連携型	○	認定こども園	
		幼稚園型	○		
		保育所型	○		
		地方裁量型	○		
	認可保育所		○	認可保育所	
	地域型保育事業	小規模保育事業	A	×	(対象外)
			B	×	
			C	×	
家庭的保育事業		×			
事業所内保育事業		×			
居宅訪問型保育事業		×			
認可外	認証保育所	A型	○	認証保育所A型・B型	
		B型	○		
	事業所内保育施設	事業所内保育施設	○	認可外保育施設 (ベビーホテル等)	
		院内保育施設	○		
		企業主導型保育事業	○		
	ベビーホテル		○		
	その他の認可外保育施設		○		
都補助制度	家庭的保育事業（都ママ）	×	(対象外)		

### (3) 利用者調査について

#### ① 利用者調査の対象者

調査対象者については、認可保育所、認証保育所A型・B型と同様に「保護者等」とします。

なお、認可外保育施設（ベビーホテル）における「時間預かり（一時預かり）」の利用者についても、認可外保育施設が行う保育事業の利用者であるため、対象とします。

#### ② 調査期間

##### 【認可外保育施設の特性を踏まえた調査期間】

保育形態	調査期間
時間預かり(一時預かり)保育のみ実施	調査期間を「少なくとも一ヶ月の期間を設け、その期間内に利用した全世帯（実数）」とする。
月極保育と時間預かり(一時預かり)保育の両方を実施	時間預かり（一時預かり）保育と同様、調査期間は「少なくとも一ヶ月の期間を設け、その期間内に利用した全世帯（実数）」とする。 月極保育と時間預かり（一時預かり）保育の利用者の回答は別集計とし、それぞれの傾向がわかるようにする。

※ここでの「月極保育」とは、一定の期間内で、継続的に保育利用していることを指します。

#### ③ 利用者調査上の諸注意について

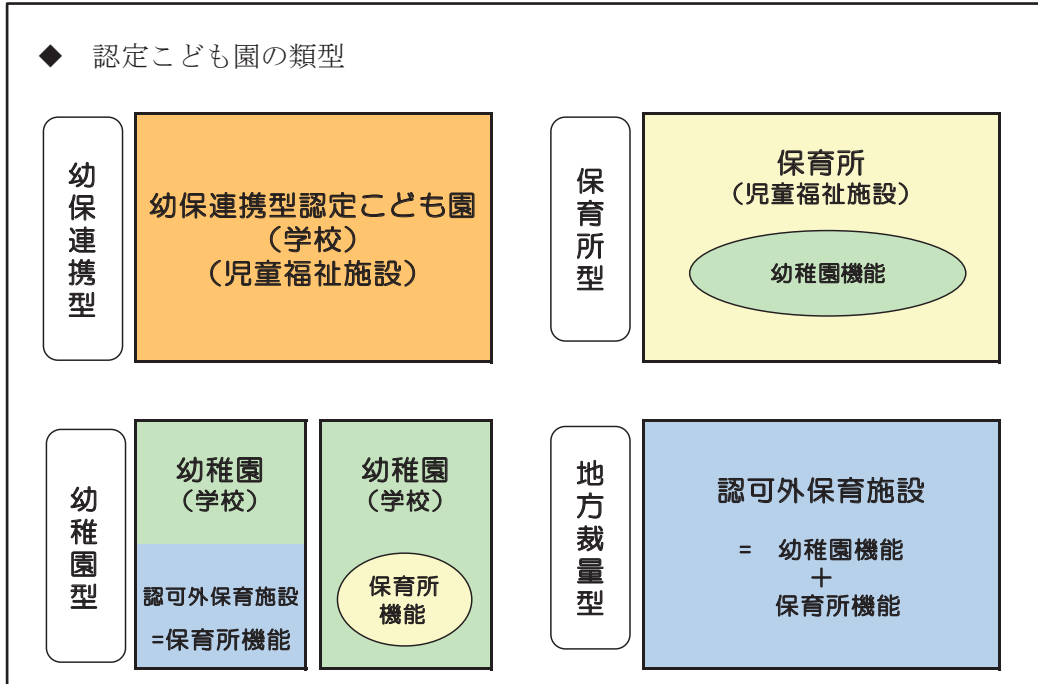
月極保育と時間預かり（一時預かり）保育の両方を実施している事業所では、それぞれの実態がわかるように集計を行います。機構では「月極保育利用保護者用」と「時間預かり（一時預かり）保育利用保護者用」の2種類のアンケート票を標準調査票として用意しているので、ご活用ください。



### 3 認定こども園の評価について

#### (1) 認定こども園制度について

認定こども園制度とは、①就学前の子どもを、保護者の就労の有無にかかわらず受け入れ、幼児教育・保育を一体的に提供する機能と②地域における子育て支援を行う機能をもつ施設を都道府県知事が認定又は認可する制度です。



#### ① 幼保連携型

幼保連携型認定こども園は、子ども・子育て支援新制度の施行に伴い、学校及び児童福祉施設の位置付けをもつ単一の認可施設となりました。

[設置主体] 国、自治体、学校法人、社会福祉法人等

幼保連携型以外の認定こども園は、既存の認可幼稚園や認可保育所等がお互いの機能を付加することにより、認定を受ける制度であり、構成する施設により、大きく以下の3つの形態（類型）に分かれます。

#### ② 幼稚園型

認可幼稚園が、保育を必要とする子どものための保育時間を確保するなど、保育所的な機能を備えて認定こども園としての機能を果たす類型※

※ 幼稚園型については、更に「単独型」「接続型」「並列型」の3タイプがあります。

[設置主体] 国、自治体、学校法人等

### ③ 保育所型

認可保育所が、保育を必要とする子ども以外の子どもも受け入れるなど、幼稚園的な機能を備えて認定こども園としての機能を果たす類型

[設置主体] 制限なし

### ④ 地方裁量型

認可幼稚園・認可保育所いずれの認可もない地域の教育・保育施設が、認定こども園として必要な機能を果たす類型

[設置主体] 制限なし

(東京都福祉保健局：「2022 東京の福祉保健」より一部抜粋)

## (2) 利用者の「認定区分」について

「子ども・子育て支援新制度」において、認定こども園等の「特定教育・保育施設」に入園する子どもは、以下の3つのうち、いずれかの認定を受けます。

#### ① 教育標準時間（1号）認定子ども

満3歳以上の小学校就学前の子どもであって、2号認定子ども以外のもの

#### ② 保育（2号）認定子ども

満3歳以上の小学校就学前の子どもであって、保護者の労働又は疾病その他の内閣府令で定める事由により家庭において必要な保育を受けることが困難であるもの

#### ③ 保育（3号）認定子ども

満3歳未満の小学校就学前の子どもであって、保護者の労働又は疾病その他の内閣府令で定める事由により家庭において必要な保育を受けることが困難であるもの

(内閣府・文部科学省・厚生労働省：「子ども・子育て支援新制度 なるほどBOOK」

(平成28年4月改訂版)より一部抜粋)

1号認定子どもは、新制度に移行した幼稚園に入園する子どもと同様、「保育を必要とする子ども以外の子ども」となります。

2号認定子ども及び3号認定子どもは、認可保育所等に入所する子どもと同様、「保育を必要とする子ども」となります。

## (3) 評価実施上の諸注意

### ① 教育・保育の評価について

認定こども園は、保育だけでなく学校教育を行う施設ですが、本評価事業においては、教育・保育を総合的に提供するという点に着目し、施設全体を評価します。そのため、教育も含めた利用者に提供する役務全般を評価の対象として捉え、評価項目を策定しています。

ただし、東京都の第三者評価の基本理念が「理念・方針と事業活動の整合性」を見ることにあることは変わりません。従来の評価と同様に、認定こども園の評価においても、単純に「良いか、できているか」「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、園が実

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ことが重要です。

## ② 利用者調査について

「教育標準時間」における教育を受ける子どもでもある「1号認定子ども」の保護者に対しても、利用者調査は必ず行います。全数調査の原則に基づき、保育の必要性にかかわらず、全利用者に対して調査を行うようにしてください。

なお、認定こども園における「利用者」は、子ども・子育て支援法上の「子ども及び保護者」と定義されていますが、利用者調査の対象は「保護者」としています。

また、認定こども園には、「保育を必要とする子ども以外の子ども」（1号認定）と、「保育を必要とする子ども」（2，3号認定）が在籍しています。そのため、保護者の中にも、園に「学校教育」の充実を求める保護者もいれば、「保育」の充実を求める保護者もいることが想定されます。子どもの園の利用状況や、保護者が園に求めるものが異なると、利用者調査の回答結果に違いが出てくることが考えられます。

認定こども園の利用者調査結果の解釈に当たっては、子どもの認定区分や保護者の状況等の違いを十分踏まえた上で、適切に解釈する必要があります。

## 4 共同生活援助(グループホーム)の評価について

### (1) 共同生活援助(グループホーム)の概要

共同生活援助(グループホーム)(以下「グループホーム」とする。)は、障害のある方が共同生活を行う住まいの場で、食事や入浴、排泄等の介護やその他の日常生活上の相談、援助を行います。

東京都のグループホームは滞在型グループホームと通過型グループホームに分類され、通過型グループホームでは、概ね3年間で利用者が地域での単身生活へ移行できるよう、必要な援助や取り組みを行っています。

### (2) 1件の評価について

グループホームでは、1つの事業所で複数のユニットが設置されている場合がありますが、評価を行うにあたっては、設置されている全てのユニットを対象として、事業所単位(事業所番号ごと)に評価を実施します。

### (3) 利用者調査について

グループホームは同一事業所であっても複数のユニットがそれぞれ離れて設置されている等、ユニットごとに違いがあることが想定されます。そのため、ユニットごとに利用者調査の集計が可能となるよう、アンケート用紙にユニット名記載欄を設ける等、調査票等を工夫して実施します。

ただし、評価機関は、利用者に対し、個別のアンケート調査の情報は評価機関止まりであること、また、利用者の発言がそのまま事業者へ報告されることはないことを確実に周知します。さらに、回答者が特定できないよう調査結果を加工した上で事業者へフィードバックを行うよう注意します。

### (4) 訪問調査について

#### ① 訪問調査で現地調査するユニット数

訪問調査で現地調査するユニット数は下記のとおりとします。

1事業所番号のユニット数	現地調査するユニット数
3ユニット以内	全ユニット現地調査する
4ユニット以上	3ユニット以上現地調査する

#### ② 現地調査するユニットの選定

4ユニット以上設置されたグループホームにおいて、現地調査するユニットは、評価機関が主体となり選定します。

選定する際は、①ユニットごとの特徴(通過型・滞在型ユニット、旧ケアホーム等)、

②前回の評価で現地調査していないユニット、③利用者調査の結果の3点全てを必ず考慮することとします。「現地調査したユニット名」及びその「選定理由」は、報告書にて機構に報告します。ただし、公表されるのは「現地調査したユニット名」のみです。

※ ユニットを限定して良い調査は「訪問調査」の「現地調査」のみであり、他の調査は全てのユニットが対象です。具体的には、「自己評価」は全てのユニットの職員へ行うものであり、また「利用者調査」は全てのユニットの利用者に行うものです。

#### **(5) アンケート用紙の提出について**

利用者調査をアンケート方式で実施した場合は、報告書提出の際に、アンケート用紙の様式のサンプルも併せて推進機構に提出します。

## 5 多機能型事業所及び障害者支援施設の評価について

### (1) 評価の単位について

多機能型事業所及び障害者支援施設では、複数のサービスを一体的に実施しているため、サービス単位の評価ではなく、事業所単位での評価を行うこととします。

例えば、生活介護と自立訓練（機能訓練）を一体的に実施している事業所は、生活介護と自立訓練（機能訓練）を合わせて一つの評価を実施します。

(例) 多機能型事業所として生活介護と自立訓練（機能訓練）を行っている場合

○ 生活介護または自立訓練（機能訓練）だけ評価を実施して評価結果報告書を提出してもよいか？

⇒不可。実施している全てのサービスについて評価を実施し、評価結果報告書を提出する必要があります。

○ 生活介護と自立訓練（機能訓練）の評価を別々に実施して、別々の評価結果報告書を提出してもよいか？

⇒不可。実施しているサービスについて多機能型事業所として一体的に評価を実施し、一件の評価結果報告書として提出する必要があります。

#### ① 全体の評価講評の考え方

多機能型事業所及び障害者支援施設に関しては、実施しているサービス全てを一体的なものとしてとらえ、事業所単位で全体講評を行います。「特に良いと思われる点」及び「さらなる改善が望まれる点」の数についても、1事業所あたりそれぞれ3つとします。

#### ② 事業者が特に力を入れている取り組みの考え方

全体の評価講評と同様に考えて、「事業者が特に力を入れている取り組み」については、1事業所あたり3つまでとします。



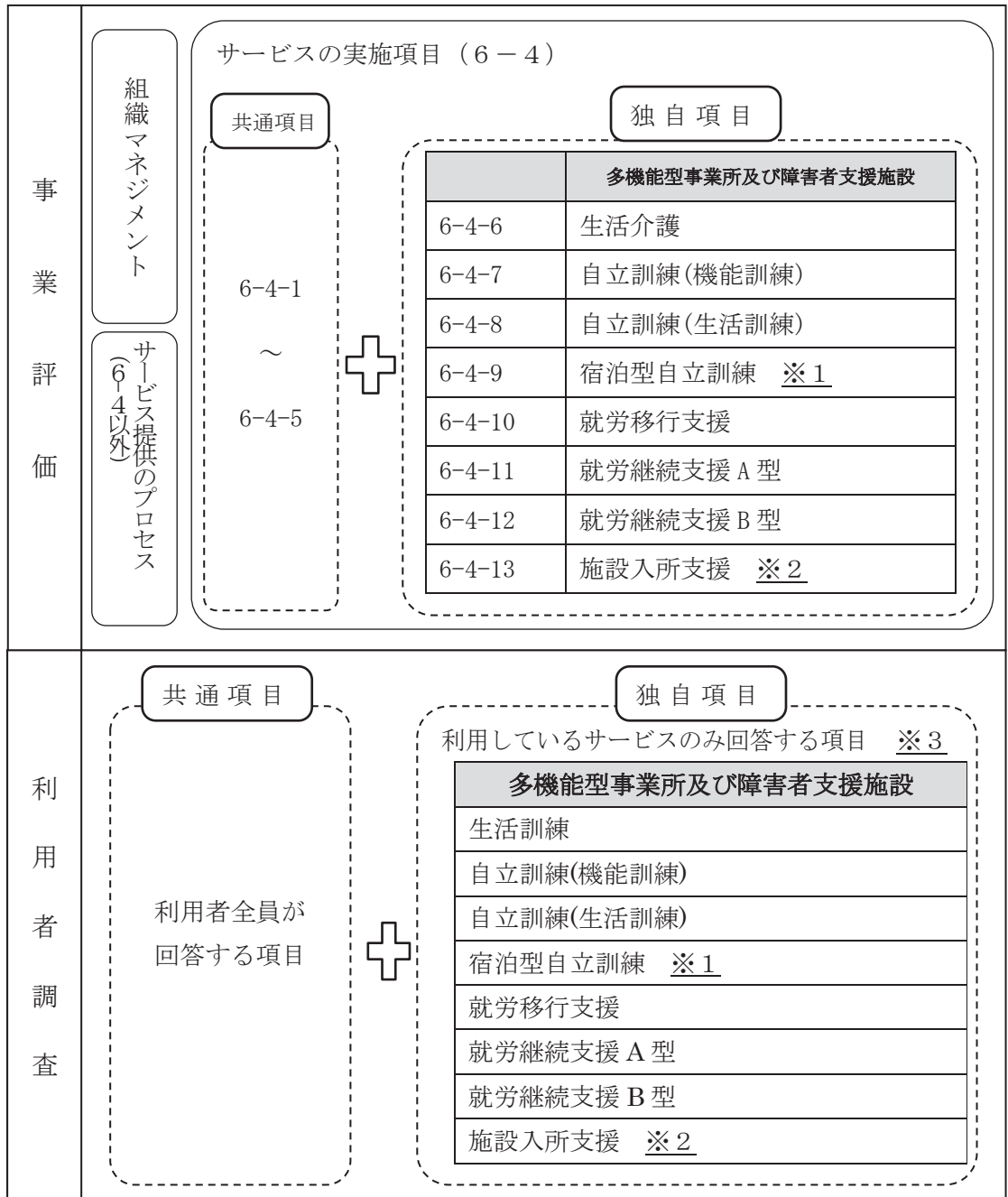
## (2) 共通評価項目の考え方

多機能型事業所及び障害者支援施設の場合、事業所は複数のサービスを組み合わせるサービスを実施しているため、サービスの実施項目を、どのサービスの組み合わせであっても必ず確認する共通の項目（共通項目）と、各サービスの特徴的な部分についてサービスごとに確認する独自の項目（独自項目）の二つに分けました。具体的には、下の図を参照下さい。

なお、利用者調査に関しても、共通項目と独自項目が設定されています。

実際の評価にあたっては、この共通項目と独自項目の組み合わせでできた共通評価項目を用いて事業評価及び利用者調査を行います。

### ○ 多機能型事業所及び障害者支援施設の共通評価項目等の構成

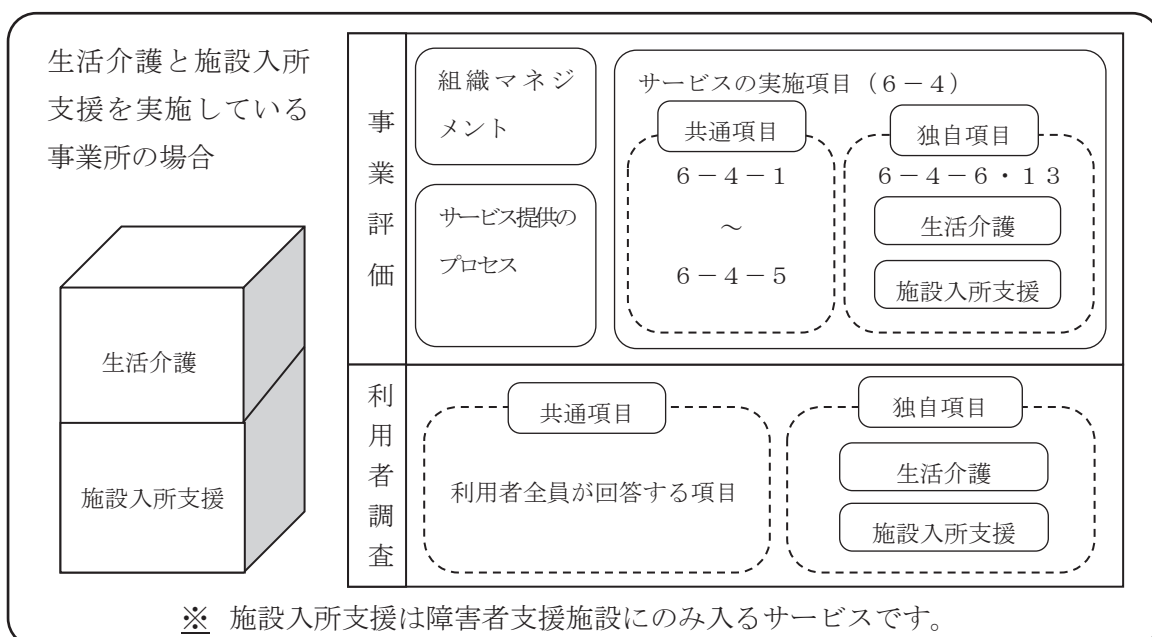
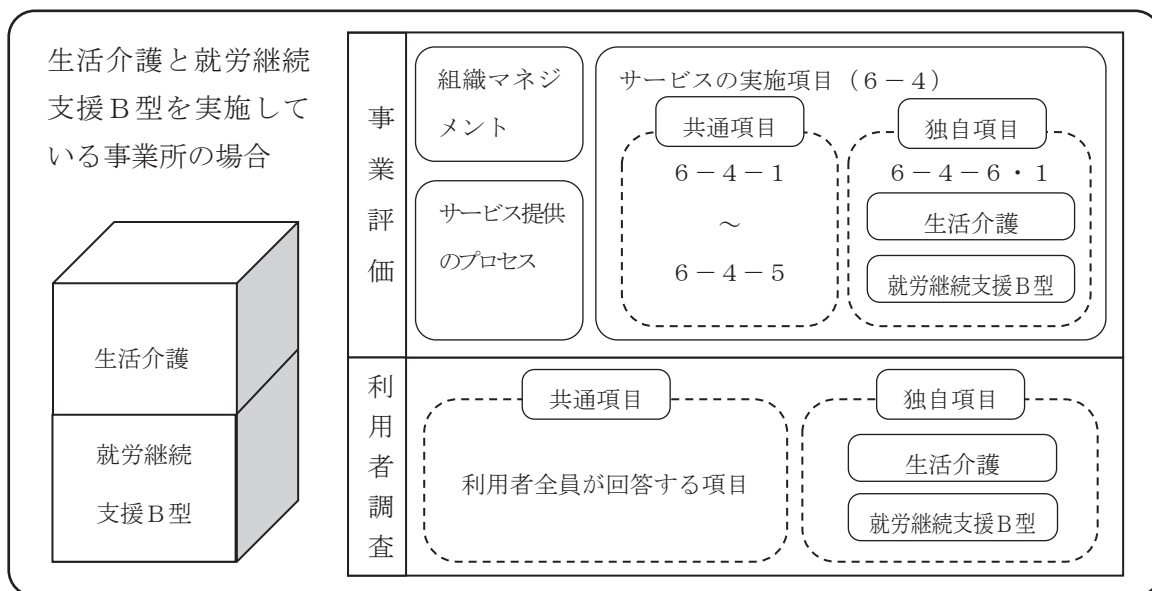
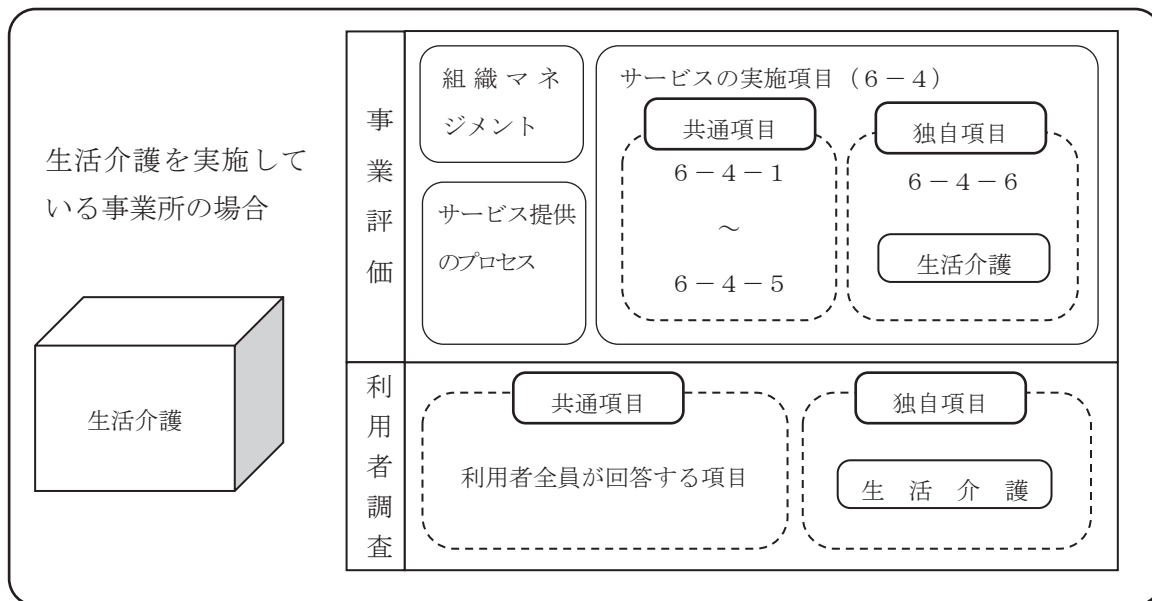


※1 宿泊型自立訓練は多機能型事業所にのみ入るサービスです。

※2 施設入所支援は障害者支援施設にのみ入るサービスです。

※3 利用者調査の独自項目においては、利用者一人ひとりによって、利用しているサービスが異なりますので、評価の際にはご注意ください。詳しくは利用者調査ガイドラインを御確認下さい。

○ 多機能型事業所及び障害者支援施設の共通評価項目の適用例



VI 評価手法上特に留意が必要なサービスについて

## 6 障害児通所支援サービスの評価について

### (1) 評価体系について

平成24年の児童福祉法改正により、障害種別ごとに分かれていたサービス体系が一元化され、それに伴い、東京都福祉サービス第三者評価においても、平成26年度から新しいサービス体系で評価を実施することとしています。

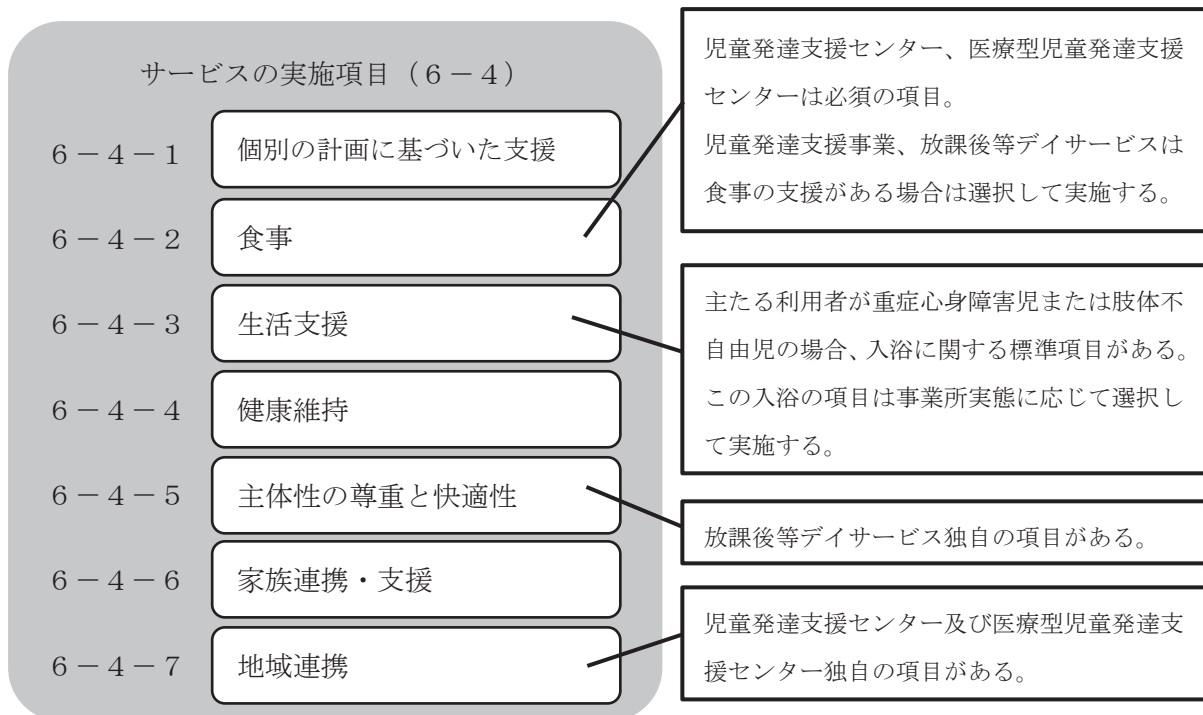
新サービス体系においては、「主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児」である施設か、それ以外の施設かにより、共通評価項目を2パターン用意しています。第三者評価における障害児通所支援の項目体系は下図のとおりです。

児童福祉法上のサービス体系	平成26年度以降の第三者評価における障害児通所支援のサービス種別
児童発達支援センター	児童発達支援センター
	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※3）
医療型児童発達支援センター※1	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※3）
児童発達支援事業	児童発達支援事業
	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※3）
放課後等デイサービス	放課後等デイサービス
	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）
多機能型事業所※2	障害児多機能型事業所
	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※3）

- ※1 「医療型児童発達支援センター」は、主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児のみ。
- ※2 2つ以上の障害児通所支援サービスを一体的に運営している事業所は、「障害児多機能型事業所」として評価します。
- ※3 第三者評価におけるサービス種別として「主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児」に該当する事業所リストを「評価機関掲示板」に掲載しています。障害児通所支援サービスの評価を行う際は、契約前にこのリストを必ず確認し、サービス種別の選択に誤りがないようご注意ください。

## (2) 事業評価について

事業評価項目は、サービス種別ごとにほとんど違いはありません。ただし、事業所実態に併せて評価を実施できるよう、以下の特徴があります。



## (3) 利用者調査について

利用者調査については、利用者実態に応じて、調査の手法や質問項目を設定しています。

### ① 主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児以外の場合

サービス種別	調査方法	調査対象
児童発達支援センター	共通評価項目による調査 (アンケート方式)	保護者等
児童発達支援事業		
放課後等デイサービス	共通評価項目による調査 (アンケート方式、聞き取り方式)	利用者本人
障害児多機能型事業所	共通評価項目による調査 (アンケート方式、聞き取り方式)	保護者等 (児童発達支援) 利用者本人 (放課後等デイサービス)

### ② 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

サービス種別	調査方法	調査対象
児童発達支援センター	場面観察方式+家族アンケート方式	利用者本人 (場面観察方式) 家族等 (アンケート方式)
医療型児童発達支援センター		
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		

#### (4) 障害児多機能型事業所について

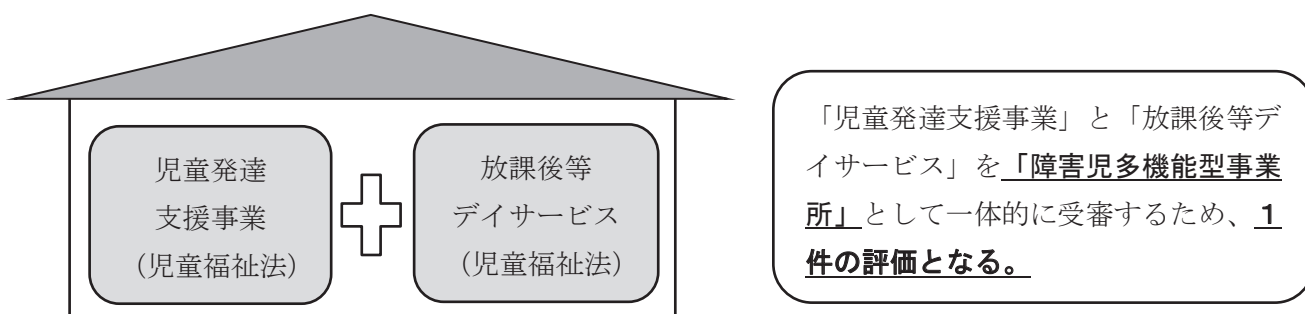
障害児通所支援サービスのうち、複数のサービスを一体的に実施している場合は、障害児多機能型事業所として評価を実施します。

\* 法令上の「障害児多機能型事業所」は障害者総合支援法に基づく障害者サービスと児童福祉法に基づく障害児サービスを一体的に運営する事業所を指しますが、評価制度上では、第三者評価における障害児通所支援のサービスを2つ以上実施する事業所を指します。

##### ① 主たる利用者が重症心身障害児及び肢体不自由児以外の場合

児童発達支援センター、児童発達支援事業、放課後等デイサービスのうち、複数のサービスを一体的に実施している場合は、障害児多機能型事業所として一体的に評価を実施します。

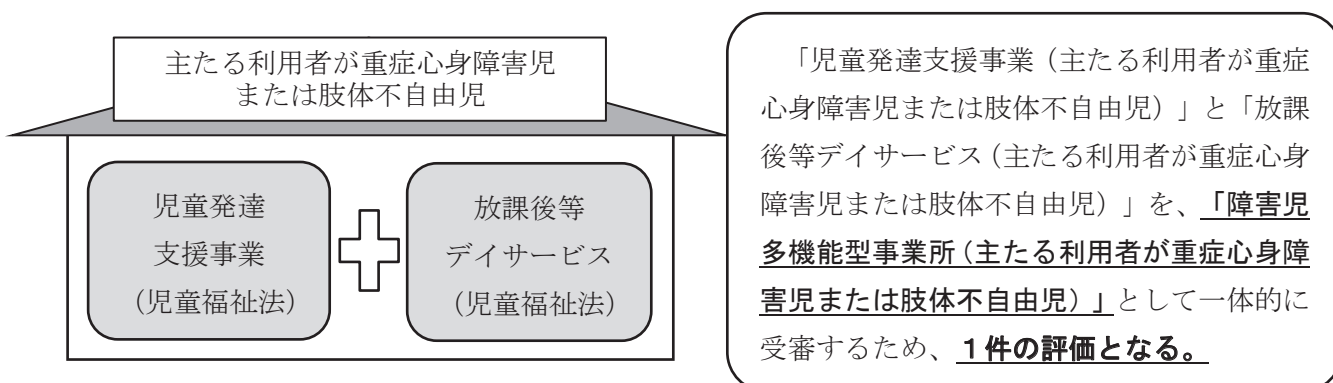
(例)「児童発達支援事業」と「放課後等デイサービス」の場合



##### ② 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

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）のうち、複数のサービスを一体的に実施している場合は、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）として一体的に評価を実施します。

(例)「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）」と「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）」の場合



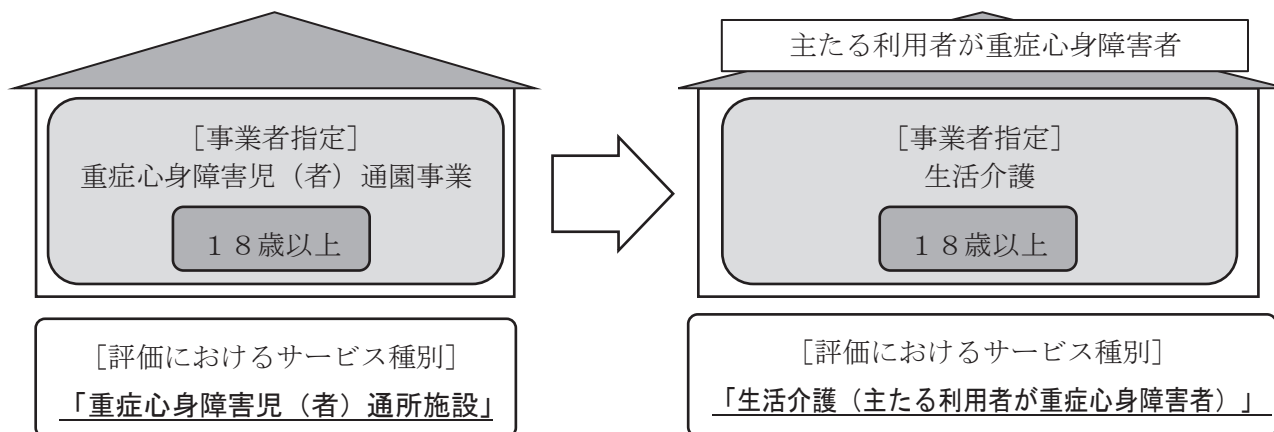
**(5) 生活介護（主たる利用者が重症心身障害者）との一体的評価について**

① 生活介護（主たる利用者が重症心身障害者）とは

平成24年4月1日の時点で、18歳以上利用者のみが在籍していた重症心身障害児（者）通園事業は、生活介護などの障害者総合支援法に基づく障害福祉サービス（以下、「障害者サービス」という。）に移行しました。

これらの施設に関しては、医療的ケアが日常的に必要な重症心身障害者の評価に対応できるよう、平成26年度から生活介護（主たる利用者が重症心身障害児）により評価を実施することとしています。

(例) 18歳以上利用者のみが在籍していた重症心身障害児（者）通園事業の場合

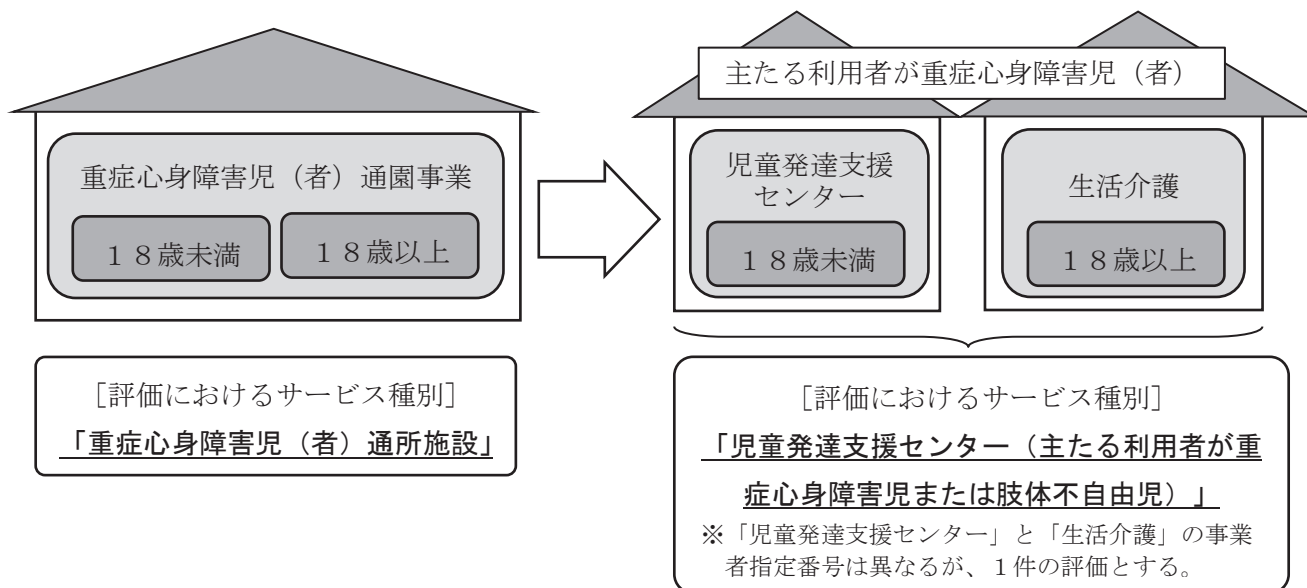


② 生活介護（主たる利用者が重症心身障害者）との一体的評価について

18歳以上の利用者と18歳未満の利用者が両方在籍していた重症心身障害児（者）通園事業は、平成24年の児童福祉法改正に伴い「児童発達支援センター」等へ移行すると同時に、18歳以上の利用者に対しても継続した支援を行うため、障害者サービスである「生活介護」の事業者指定を受け、児者一貫した支援を行うこととなりました。

この場合の「児童発達支援センター」等と「生活介護」は、支援の実態が変わらないことが想定されるため、「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）」として、一体的に評価します。

(例) 18歳以上の利用者と18歳未満の利用者が両方在籍していた重症心身障害児（者）通園事業の場合







# Ⅶ 参考資料

## 小 目 次

1	標準的な評価プロセスにおける工数モデル	197
2	契約書記載事項・契約書（参考様式）	203
3	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（参考様式）	208
4	要綱、通知等	
	・「東京都における福祉サービス第三者評価について（指針）」の改正について（通知）	211
	・福祉サービス第三者評価機関認証要綱・認証実施要領対比表	214
	・福祉サービス第三者評価 評価者名簿登載要領	223
	・評価者の評価活動休止に係る取扱要項	226
	・福祉サービス第三者評価情報公表要領	228
	・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（通知）	232
	・東京都福祉サービス第三者評価における利用者調査とサービス項目を中心とした評価の実施について（通知）	239
	・令和5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）	241
	・令和5年度東京都福祉サービス第三者評価の共通評価項目について（通知）	249
	・東京都福祉サービス第三者評価における多機能型事業所及び障害者支援施設の評価実施における取扱いについて（通知）	251
	・東京都福祉サービス第三者評価における障害児通所支援等の評価の実施について（通知）	253
	・東京都福祉サービス第三者評価における障害児入所施設の評価の実施について（通知）	256
	・認可保育所の分園等の取り扱いについて（通知）	258
	・東京都福祉サービス第三者評価における共同生活援助（グループホーム）の評価の実施について（通知）	259
	・指定介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）における評価の取扱いについて	261
	・福祉サービス第三者評価に関する事前説明及び確認について（通知）	265
	・福祉サービス第三者評価機関認証要綱第2条第9号に定める「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」の取り扱いについて（通知）	267
	・福祉サービス第三者評価機関認証要綱第2条第9号に定める「必要なフォローアップ研修」について（通知）	268
	・評価手法違反に係る公表手続要領	271
	・Web アンケートシステムを用いた利用者調査の実施に係る留意事項について（通知）	272
5	よくある質問と回答	275

\*本ガイドブックには要綱、通知等のうち一部を掲載しています。他すべてを確認する場合は、ホームページ：とうきょう福祉ナビゲーション（福ナビ）>福祉サービス第三者評価>データ集を併せてご確認ください。

<https://www.fukunavi.or.jp/fukunavi/hyoka/datafile1.htm>

# 1 標準的な評価プロセスにおける工数モデル

このモデルはベーシックと考えられる評価プロセスとそれに伴う標準的な業務量を想定しているため、実際の評価の実施にあたって、付加（または縮減）される工程や業務量が生じます。また、各評価機関における料金の算定は、事業所までの移動時間や評価機関全体の運営にかかる経費などが別途加算されることとなります。

## (1) 特別養護老人ホーム版

■利用者80名、職員50名(うち非常勤20名)と想定

評価プロセス		評価機関における業務内容	標準的な工数		
事業者	評価機関		評価者	集計作業等の補助者	
準備・契約		<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 事前調整・確認</li> <li>◆ 契約内容の確認、評価内容・手順・スケジュールの確認等</li> </ul>	2h × 3名	6h	
	評価の実施		<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 調査票、依頼文等の準備、事業者への送付</li> <li>◆ ヒアリング調査(利用者1名あたり35分で20名に対して3名の評価者で実施) アンケート調査(利用者6名に配付、回収率80%を想定)</li> <li>◆ 利用者調査の数量的な集計と資料作成</li> <li>◆ 利用者調査の分析と仮のまとめ、事業者への送付</li> <li>◆ 自己評価、職員調査の集計(回収率100%を想定)、事業者への送付</li> <li>◆ 利用者調査及び職員調査の結果、自己評価等の読み込み</li> <li>◆ 訪問調査に向けて評価者間の事前打合せ</li> <li>◆ 訪問調査(現地視察を含む)の実施</li> </ul>	35分 × 20名	12h
					12分 × 5件 1h
					8h × 1名 8h
					4h × 1名 4h
					12分 × 50件 10h
まとめ・公表		<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 訪問調査の終了後(できれば当日)の確認</li> <li>◆ 利用者調査のまとめ、評点、コメント案の作成</li> <li>◆ 評価者の合議による評価結果のまとめ(報告書の作成)</li> <li>◆ 合議の内容を踏まえて報告書(案)を修正・完成</li> <li>◆ フィードバックにむけて資料の整理・準備</li> <li>◆ 事業所での報告書(案)の説明</li> <li>◆ 報告書の最終確認、推進機構への報告</li> <li>※ 全体を通しての調整業務等</li> </ul>	2h × 2名	4h	
					6h × 2名 12h
					4h × 3名 12h
					2h × 2名 4h
					2h × 1名 2h
					4h × 1名 4h
				3h × 1名 3h	
			計102h	計25h	

このモデルはベーシックと考えられる評価プロセスとそれに伴う標準的な業務量を想定しているため、実際の評価の実施にあたって、付加（または縮減）される工程や業務量が生じます。また、各評価機関における料金の算定は、事業所までの移動時間や評価機関全体の運営にかかる経費などが別途加算されることとなります。

(2) 認知症高齢者グループホーム版

■利用者18名(2ユニット)、職員16名(うち非常勤10名)と想定

評価プロセス		評価機関における業務内容	標準的な工数			
事業者	評価機関		評価者	集計作業等の補助者		
準備・契約		<ul style="list-style-type: none"> <li>◆事前調整・確認</li> <li>◆契約内容の確認、評価内容・手順・スケジュールの確認等</li> </ul>	2h × 2名	4h		
	評価の実施		<ul style="list-style-type: none"> <li>◆調査票、依頼文等の準備、事業者への送付</li> <li>◆場面観察方式による利用者調査の実施(現場視察含む)</li> <li>◆場面観察方式による利用者調査の仮のまとめ(合議)</li> <li>◆家族を対象としたアンケート調査の数量的な集計と資料作成</li> <li>◆アンケート調査の分析と仮のまとめ、利用者調査全体の分析と仮のまとめ、事業者への送付</li> <li>◆自己評価、職員調査の集計(回収率100%を想定)、事業者への送付</li> <li>◆利用者調査及び職員調査の結果、自己評価等の読み込み</li> <li>◆訪問調査に向けて評価者間の事前打合せ</li> <li>◆訪問調査の実施</li> </ul>	4h × 2名 1h × 2名	8h 2h	4h × 1名
			4h × 1名	4h	4h × 1名	4h
					12分 × 16件	4h
			4h × 2名	8h		
			3h × 2名	6h		
			6h × 2名	12h		
まとめ・公表		<ul style="list-style-type: none"> <li>◆訪問調査の終了後(できれば当日)の確認</li> <li>◆利用者調査のまとめ、評点、コメント案の作成</li> <li>◆評価者の合議による評価結果のまとめ(報告書の作成)</li> <li>◆合議の内容を踏まえて報告書(案)を修正・完成</li> <li>◆フィードバックにむけて資料の整理・準備</li> <li>◆事業所での報告書(案)の説明</li> <li>◆報告書の最終確認、推進機構への報告</li> <li>※ 全体を通しての調整業務等</li> </ul>	1h × 2名 6h × 2名 4h × 2名 2h × 2名	2h 12h 8h 4h	2h × 1名	2h
			2h × 2名	4h		
			4h × 1名	4h		
			3h × 1名	3h		

計81h

計14h

このモデルはベーシックと考えられる評価プロセスとそれに伴う標準的な業務量を想定しているため、実際の評価の実施にあたって、付加（または縮減）される工程や業務量が生じます。また、各評価機関における料金の算定は、事業所までの移動時間や評価機関全体の運営にかかる経費などが別途加算されることとなります。

(3) 保育所版

■利用者100名、職員35名(うち非常勤15名)と想定

評価プロセス		評価機関における業務内容	標準的な工数		
事業者	評価機関		評価者	集計作業等の補助者	
準備・契約		<ul style="list-style-type: none"> <li>◆事前調整・確認</li> <li>◆契約内容の確認、評価内容・手順・スケジュールの確認等</li> </ul>	2h × 3名	6h	
	評価の実施		<ul style="list-style-type: none"> <li>◆調査票、回収用封筒、依頼文等の準備、事業者への送付</li> <li>◆調査票の回収、督促、整理</li> <li>◆利用者調査の集計(調査対象世帯75件、回収率80%を想定)</li> <li>◆利用者調査の分析と仮のまとめ、事業者への送付</li> <li>◆自己評価、職員調査の集計(回収率100%を想定)、事業者への送付</li> <li>◆利用者調査及び職員調査の結果、自己評価等の読み込み</li> <li>◆訪問調査に向けて評価者間の事前打合せ</li> <li>◆訪問調査(現地視察を含む)の実施</li> </ul>	4h × 1名	4h
1h × 1名		1h			
12分 × 60件		12h			
4h × 1名		4h			
12分 × 35件		7h			
4h × 3名		12h			
まとめ・公表		<ul style="list-style-type: none"> <li>◆訪問調査の終了後(できれば当日)の確認</li> <li>◆利用者調査のまとめ、評点、コメント案の作成</li> <li>◆評価者の合議による評価結果のまとめ(報告書の作成)</li> <li>◆合議の内容を踏まえて報告書(案)を修正・完成</li> <li>◆フィードバックにむけて資料の整理・準備</li> <li>◆事業所での報告書(案)の説明</li> <li>◆報告書の最終確認、推進機構への報告</li> <li>※全体を通しての調整業務等</li> </ul>	2h × 2名	4h	
	6h × 2名	12h			
	4h × 3名	12h			
	2h × 2名	4h			
	2h × 1名	2h			
	2h × 2名	4h			
4h × 1名	4h				
3h × 1名	3h				

計90h

計26h

このモデルはベーシックと考えられる評価プロセスとそれに伴う標準的な業務量を想定しているため、実際の評価の実施にあたって、付加（または縮減）される工程や業務量が生じます。また、各評価機関における料金の算定は、事業所までの移動時間や評価機関全体の運営にかかる経費などが別途加算されることとなります。

**(4) 多機能型事業所版（就労移行支援、就労継続支援B型の2サービス実施事業所を想定）**

■利用者60名、職員20名（うち非常勤2名）と想定

評価プロセス		評価機関における業務内容	標準的な工数			
事業者	評価機関		評価者	集計作業等の補助者		
準備・契約		<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 事前調整・確認</li> <li>◆ 契約内容の確認、評価内容・手順・スケジュールの確認等</li> </ul>	2h × 3名	6h		
	評価の実施		<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 調査票、依頼文等の準備、事業者への送付</li> <li>◆ ヒアリング調査（利用者1名あたり35分で18名に対して3名の評価者で実施） アンケート調査（利用者38名に配付、回収率80%を想定）</li> <li>◆ 利用者調査の数量的な集計と資料作成</li> <li>◆ 利用者調査の分析と仮のまとめ、事業者への送付</li> <li>◆ 自己評価、職員調査の集計（回収率100%を想定）、事業者への送付</li> <li>◆ 利用者調査及び職員調査の結果、自己評価等の読み込み</li> <li>◆ 訪問調査に向けて評価者間の事前打合せ</li> <li>◆ 訪問調査（現地視察を含む）の実施</li> </ul>	35分 × 18名	10.5h	4h × 1名
					12分 × 30件	6h
					4h × 1名	4h
					12分 × 20件	4h
					3h × 3名	9h
まとめ・公表		<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 訪問調査の終了後（できれば当日）の確認</li> <li>◆ 利用者調査のまとめ、評点、コメント案の作成</li> <li>◆ 評価者の合議による評価結果のまとめ（報告書の作成）</li> <li>◆ 合議の内容を踏まえて報告書（案）を修正・完成</li> <li>◆ フィードバックにむけて資料の整理・準備</li> <li>◆ 事業所での報告書（案）の説明</li> <li>◆ 報告書の最終確認、推進機構への報告</li> <li>※ 全体を通しての調整業務等</li> </ul>	2h × 2名	4h		
					6h × 2名	12h
					4h × 3名	12h
					2h × 2名	4h
					2h × 2名	4h
				4h × 1名	4h	
				3h × 1名	3h	
			計100.5h	計24h		



このモデルはベーシックと考えられる評価プロセスとそれに伴う標準的な業務量を想定しているため、実際の評価の実施にあたって、付加（または縮減）される工程や業務量が生じます。また、各評価機関における料金の算定は、事業所までの移動時間や評価機関全体の運営にかかる経費などが別途加算されることとなります。

(5) 訪問介護版

■利用者100名、職員25名(うち非常勤20名)と想定

評価プロセス		評価機関における業務内容	標準的な工数		
事業者	評価機関		評価者	集計作業等の補助者	
準備・契約		<ul style="list-style-type: none"> <li>◆事前調整・確認</li> <li>◆ 契約内容の確認、評価内容・手順・スケジュールの確認等</li> </ul>	2h × 2名	4h	
	評価の実施		<ul style="list-style-type: none"> <li>◆調査票、回収用封筒、依頼文等の準備、事業者への送付</li> <li>◆調査票の回収、督促、整理</li> <li>◆利用者調査の集計(回収率80%を想定)</li> <li>◆利用者調査の分析と仮のまとめ、事業者への送付</li> <li>◆自己評価、職員調査の集計(回収率100%を想定)、事業者への送付</li> <li>◆利用者調査及び職員調査の結果、自己評価等の読み込み</li> <li>◆訪問調査に向けて評価者間の事前打合せ</li> <li>◆訪問調査の実施</li> </ul>	4h × 1名	4h
		<ul style="list-style-type: none"> <li>◆訪問調査の終了後(できれば当日)の確認</li> <li>◆ 評点、コメント案の作成</li> <li>◆評価者の合議による評価結果のまとめ(報告書の作成)</li> <li>◆合議の内容を踏まえて報告書(案)を修正・完成</li> <li>◆フィードバックにむけて資料の整理・準備</li> <li>◆事業所での報告書(案)の説明</li> <li>◆報告書の最終確認、推進機構への報告</li> <li>※ 全体を通しての調整業務等</li> </ul>	1h × 2名	2h	1h × 1名 1h
		<ul style="list-style-type: none"> <li>◆利用者調査の集計(回収率80%を想定)</li> </ul>			12分 × 80件 16h
		<ul style="list-style-type: none"> <li>◆自己評価、職員調査の集計(回収率100%を想定)、事業者への送付</li> </ul>	4h × 1名	4h	12分 × 25件 5h
		<ul style="list-style-type: none"> <li>◆訪問調査に向けて評価者間の事前打合せ</li> </ul>	2h × 2名	4h	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>◆訪問調査の実施</li> </ul>	1h × 2名	2h	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>◆訪問調査の終了後(できれば当日)の確認</li> </ul>	4h × 2名	8h	
まとめ・公表		<ul style="list-style-type: none"> <li>◆評価者の合議による評価結果のまとめ(報告書の作成)</li> </ul>	3h × 2名	6h	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>◆合議の内容を踏まえて報告書(案)を修正・完成</li> </ul>	1h × 2名	2h	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>◆フィードバックにむけて資料の整理・準備</li> </ul>			2h × 1名 2h
		<ul style="list-style-type: none"> <li>◆事業所での報告書(案)の説明</li> </ul>	2h × 2名	4h	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>◆報告書の最終確認、推進機構への報告</li> </ul>	2h × 1名	2h	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>◆報告書の最終確認、推進機構への報告</li> </ul>	2h × 1名	2h	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>◆報告書の最終確認、推進機構への報告</li> </ul>	2h × 1名	2h	

計48h

計28h

このモデルはベーシックと考えられる評価プロセスとそれに伴う標準的な業務量を想定しているため、実際の評価の実施にあたって、付加（または縮減）される工程や業務量が生じます。また、各評価機関における料金の算定は、事業所までの移動時間や評価機関全体の運営にかかる経費などが別途加算されることとなります。

(6) 訪問介護版（利用者調査とサービス項目を中心とした評価版）

■利用者100名、職員25名（うち非常勤20名）と想定

評価プロセス		評価機関における業務内容	標準的な工数		
事業者	評価機関		評価者	集計作業等の補助者	
準備・契約		<ul style="list-style-type: none"> <li>◆事前調整・確認</li> <li>◆ 契約内容の確認、評価内容・手順・スケジュールの確認等</li> </ul>	2h×2名	4h	
	評価の実施		<ul style="list-style-type: none"> <li>◆調査票、回収用封筒、依頼文等の準備、事業者への送付</li> <li>◆調査票の回収、督促、整理</li> <li>◆利用者調査の集計、グラフ化（回収率80%を想定）</li> <li>◆利用者調査の分析と仮のまとめ、事業者への送付</li> <li>◆自己評価、職員調査の集計（回収率100%を想定）、事業者への送付</li> <li>◆利用者調査及び職員調査の結果、自己評価等の読み込み</li> <li>◆訪問調査に向けて評価者間の事前打合せ</li> <li>◆訪問調査の実施</li> </ul>	4h×1名	4h
					1h
					12分×80件
					16h
					6分×25件
					2.5h
まとめ・公表		<ul style="list-style-type: none"> <li>◆訪問調査の終了後（できれば当日）の確認</li> <li>◆評点、コメント案の作成</li> <li>◆評価者の合議による評価結果のまとめ（報告書の作成）</li> <li>◆合議の内容を踏まえて報告書（案）を修正・完成</li> <li>◆フィードバックにむけて資料の整理・準備</li> <li>◆事業所での報告書（案）の説明</li> <li>◆報告書の最終確認、推進機構への報告</li> <li>※ 全体を通しての調整業務等</li> </ul>	0.5h×2名	1h	

計34h 計24.5h

## 2 契約書記載事項・契約書(参考様式)

### 第1章 総則

- 第 1 条 契約の目的
- 第 2 条 契約期間
- 第 3 条 福祉サービス第三者評価
- 第 4 条 評価者

### 第2章 契約

- 第 5 条 契約金額
- 第 6 条 業務の完了
- 第 7 条 契約金額の支払い

### 第3章 評価機関の義務

- 第 8 条 評価機関及び評価者の義務
- 第 9 条 東京都福祉サービス評価推進機構  
への報告及び情報の公表
- 第 10 条 評価者の禁止行為
- 第 11 条 守秘義務

### 第4章 事業者の義務

- 第 12 条 評価の実施に関する事項
- 第 13 条 東京都福祉サービス評価推進機構  
への報告及び情報の公表の承諾

### 第5章 契約の解除

- 第 14 条 契約内容の変更
- 第 15 条 契約の解除
- 第 16 条 事業者からの契約の解除
- 第 17 条 評価機関からの契約の解除

### 第6章 損害賠償

- 第 18 条 評価機関の損害賠償責任
- 第 19 条 事業者の損害賠償責任

### 第7章 その他

- 第 20 条 苦情対応
- 第 21 条 協議事項

評価機関は認証要綱の定めのとおり、守秘義務及び倫理に関する規程を策定する必要があります。その策定した内容は事業者と評価機関との契約書においても盛り込んでいただきたい事項です。

#### (守秘義務規程に関する内容)

- 1 評価機関が収集する情報は、必要な最小限とし、評価以外の目的には決して使用しない。
- 2 評価を実施する上で知り得た事業者及び利用者等に関する情報を、第三者に漏洩しない。(契約終了後も同様)
- 3 前項に拘わらず、緊急を要する事項(明らかな法令違反により、入居者に対するサービスの質が著しく低下している場合等)があった場合には、監督行政機関等に事業者や利用者等に関する状況等の情報を提供できる。
- 4 記入者が特定される可能性のある調査結果については、記入者が特定されないよう加工した上で事業者に報告する。記入済みの個別の調査票は、評価機関以外の者に漏洩しないよう廃棄する等の処理を行なう。
- 5 利用者等に関する情報が記載された書類については、事業者への訪問調査を行う際に現地で確認し、事業所の外に持ち出さない。
- 6 事業者の内部資料等については、原則として訪問調査の際に現地で確認し、事業所外に持ち出さない。  
ただし、事業者の同意がある場合にはこの限りでない。
- 7 本契約に基づき作成した評価結果及び報告書を、善良なる管理者の注意をもって保管し、その後、廃棄処分する。  
保管期間中は、本件業務以外の用途に使用しない。

#### (倫理規程に関する内容)

- 1 評価機関及び評価者は、第三者評価を実施する際、利用者及びその家族に調査協力を強いることのないよう、利用者及びその家族の意思に十分に配慮し、人権を尊重する。(事業者もしくは利用者等の生命・身体・財産等を傷付け、又は著しい不信行為を行うなど、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合)
- 2 評価機関は、当該第三者評価に関する問い合わせや苦情に対応する窓口を設け、サービス事業者、サービス利用者及びその家族等に周知すること。

## 福祉サービス第三者評価契約書 (参考様式)

〇〇〇〇(以下「事業者」という。)と△△△△(以下「評価機関」という。)は、事業者に対して評価機関が行う福祉サービス第三者評価について、次のとおり契約(以下「本契約」という。)を締結します。

### 第1章 総則

(契約の目的)

第1条 評価機関は、利用者本位の福祉の実現のために、福祉サービス第三者評価を実施します。また、さまざまな事業者が行う福祉サービスの内容や質を相互に比較可能な情報とし、利用者や事業者に情報提供することを通じて、利用者の選択に資するとともにサービスの質の向上に向けた事業者の取り組みに資するものとします。

(契約期間)

第2条 本契約期間は、令和〇年〇月〇日から令和〇年〇月〇日までとします。

(福祉サービス第三者評価)

第3条 本契約において「福祉サービス第三者評価(以下「評価」という。)」とは、評価機関が事業者に評価者を派遣し、事業者が提供する福祉サービスについて、公益財団法人東京都福祉保健財団内に設置された東京都福祉サービス評価推進機構(以下「機構」という。)が定める評価手法及び共通評価項目をすべて取り込んで実施し、評価を実施した評価者、評価手順、共通評価項目の評価結果等を機構に報告する、福祉サービスの評価をいいます。

2 評価機関が事業者に対して実施する評価の内容、手法等の事項は、事前説明確認書のとおりとします。

(評価者)

第4条 本契約において「評価者」とは、機構の実施する評価者養成講習を修了し、必要なフォローアップ研修を受講している者で、かつ、機構が公表する名簿に登録されている者とします。

### 第2章 契約

(契約金額)

第5条 事業者は評価機関に対して、評価費用として 〇〇〇〇〇〇円を支払うものとします。

(業務の完了)

第6条 評価機関が第8条第9項の定めに従って報告書を作成し、同条第10項により事業者に報告書の提出と説明を行った時は、事業者の公表への同意、不同意にかかわらず、第9条に定める当該評価結果等についての機構への報告をもって業務が完了したものとみなします。

(契約金額の支払い)

第7条 事業者は、前条により業務が完了し、評価機関からの請求を受けた後、〇日以内に評価機関が指定する方法で契約金額を支払うものとします。

2 支払期日において、本条第1項に定める契約金額の支払いがなされなかった場合には、評価機関は事業者に対して、支払期日の翌日から支払完了の日までの日数に応じて年率〇%の割合で計算した遅延利息を併せて請求できるものとします。

### 第3章 評価機関の義務

(評価機関及び評価者の義務)

第8条 評価機関及び評価者は、評価の実施にあたって、サービス利用者及びその家族(以下、「利用者等」という。)の意思に十分配慮し、別に定める倫理規程に則った評価を行うものとします。

- 2 評価の実施は、契約書に記名押印した3人以上の評価者が契約時から契約終了時まで一貫して行うものとします。
- 3 前項に規定する3人以上の評価者は、福祉サービス分野を担当する評価者、組織マネジメント分野を担当する評価者を組み合わせて構成するものとします。
- 4 評価は、利用者調査及び事業評価の両方を実施するものとします。
- 5 事業評価の訪問調査は、本契約書に記名押印した評価者のうち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各1名以上で、事業所を訪問して実施するものとします。
- 6 利用者調査の面接調査や訪問調査において評価者の他に補助者が関与する場合は、評価者の直接的な指揮監督のもと実施するものとします。
- 7 評価機関は、利用者本人への調査の実施など利用者の状態に配慮する必要がある事項について、事業者と十分協議の上、実施方法、時期等を定め、事前説明確認書に明記するものとします。
- 8 評価結果は、記名押印した評価者全員の合議によって決定するものとします。
- 9 評価機関は、本契約書及び事前説明確認書に表記される方法に従って評価を実施し、評価結果及び結果分析により把握した課題について報告書を作成するものとします。その際、機構が定める結果報告書様式の内容は、必ず当該報告書に含むものとします。
- 10 評価機関は、評価終了後すみやかに、事業者に対し前項の報告書を提出するとともに、その内容について説明するものとします。
- 11 評価者は、評価の実施にあたっては、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し、事業者から提示を求められた時はそれを提示するものとします。

(東京都福祉サービス評価推進機構への報告及び情報の公表)

第9条 評価機関は、評価を実施した評価者、評価手順、共通評価項目の評価結果等を機構へ報告するものとします。また、利用者等による福祉サービスの選択に役立てるため、機構がその報告内容を公表することを承諾するものとします。ただし、事業者が評価結果等の一部または全部について公表を望まない場合は、その理由を付して機構に報告するとともに、その旨を機構が公表することを承諾するものとします。

(評価者の禁止行為)

第10条 評価者は、評価の実施にあたって、次の各号に該当する行為を行いません。

- (1) 事業者から評価料金とは別に金品を受け取ること
- (2) 事業者又は利用者等に対する宗教活動、政治活動、その他迷惑行為

(守秘義務)

第11条 評価機関が収集する情報は、評価実施に必要な最小限の情報とし、評価機関は評価以外の目的には決して使用しません。

- 2 評価機関は、評価を実施する上で知り得た事業者及び利用者等に関する情報を、第三者に漏洩しません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- 3 前項に拘わらず評価機関は、緊急を要する事項(明らかな法令違反により、入居者に対するサービスの質が著しく低下している場合等)があった場合には、監督行政機関等に事業者や利用者等に関する状況等の情報を提供できるものとします。
- 4 評価機関は、利用者調査及び事業評価の実施において得られた、記入者が特定される可能性のある調査結果については、記入者が特定されないよう加工した上で事業者へ報告するものとします。回答の記入された個別の調査票については、評価機関以外の者に漏洩しないよう廃棄する等の処理を行なうものとします。
- 5 評価機関は、利用者等に関する情報が記載された書類については、事業者への訪問調査を行う際に現地で確認することとし、事業



所の外に持ち出さないこととします。

- 6 評価機関は、事業者が業務上作成している内部資料等については、原則として事業者への訪問調査を行う際に現地で確認することとし、事業所の外に持ち出さないこととします。ただし、事業者の同意がある場合にはこの限りではありません。その場合、評価機関は事業者から提供された本件業務に関する資料等を善良なる管理者の注意をもって管理、保管し、かつ本件業務以外の用途に使用しません。
- 7 評価機関は、本契約に基づき作成した評価結果及び報告書を、善良なる管理者の注意をもって〇年間管理、保管した後、廃棄処分するものとします。保管期間中は、本件業務以外の用途に使用しません。

## 第4章 事業者の義務

(評価の実施に関する事項)

第12条 事業者は、自らのサービス提供に支障のない限り評価の実施に協力し、評価機関の求めに応じて、評価に必要な、事業者に関する情報及び利用者等の同意を得た上での利用者等に関する情報を提供するものとします。

2 事業者は、利用者本人への調査の実施など利用者の状態に配慮する必要がある事項について、評価機関へ必要な注意事項等の情報を提供し、十分協議の上、実施方法、時期等を定めるものとします。

(東京都福祉サービス評価推進機構への報告及び情報の公表の承諾)

第13条 事業者は、評価機関が評価を実施した評価者、評価手順、共通評価項目の評価結果等を機構に報告することを承諾するものとします。

2 事業者は、利用者等による福祉サービスの選択に役立てるため、機構が前項の報告内容を公表することを承諾するものとします。ただし、事業者が評価結果等の一部または全部について公表を望まない場合は、その旨を申し出ることができるものとします。その場合には、公表を望まない旨を、評価機関が機構にその理由を付して報告することを承諾するものとします。また、公表を望まない旨を機構が公表することを承諾するものとします。

## 第5章 契約の変更及び解除

(契約内容の変更)

第14条 評価機関及び事業者は、相手方と協議の上で、評価契約内容についての変更又は履行の一時中止をできるものとします。

2 前項の規定により契約金額を変更するときは、双方の協議の上で定めるものとします。

(契約の解除)

第15条 評価機関及び事業者は、相手方と協議の上で、評価契約を解除することができるものとします。

2 前項の場合に、既に実施した評価の費用の支払いについては、両者協議の上で決定するものとします。

(事業者からの契約の解除)

第16条 事業者は、評価機関が以下の事由に該当する場合には、本契約を解除することができるものとします。

- (1) 評価機関が正当な理由なく本契約に定める評価を実施せず、事業者の請求にもかかわらずこれを実施しようとならない場合
- (2) 評価機関が第11条に定める守秘義務に違反した場合
- (3) 評価機関が、事業者もしくは利用者等の生命・身体・財産等を傷付け、又は著しい不信行為を行うなど、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合
- (4) 評価を実施している間に、評価機関が認証を取り消された場合

(評価機関からの契約の解除)



第17条 評価機関は、事業者が以下の事由に該当する場合には、本契約を解除することができるものとします。

- (1) 事業者が、評価機関及び評価者の生命・身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うなど、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合
- (2) 事業者が評価対象の福祉サービスの提供をやめた場合

2 前項の場合に、事業者は、既に行った評価の費用を評価機関に支払うものとします。

## 第6章 損害賠償

(評価機関の損害賠償責任)

第18条 評価機関が、自己の責に帰すべき事由により本契約の定めにより違反し、事業者が損害を被った場合には、評価機関は事業者が被った損害を賠償するものとします。

(事業者の損害賠償責任)

第19条 事業者が、自己の責に帰すべき事由により本契約の定めにより違反し、評価機関が被害を被った場合には、事業者は評価機関が被った損害を賠償するものとします。

## 第7章 その他

(苦情対応)

第20条 評価機関は、事業者と利用者等からの評価に関する苦情に対して、苦情を受け付ける窓口及び担当者を設置して適切に対応するものとします。

(協議事項)

第21条 本契約に疑義が生じた場合、又は本契約に定められていない事項が生じた場合には、事業者と評価機関は誠意をもって協議の上、解決に努めるものとします。

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、事業者、評価機関、評価者が記名押印の上、事業者と評価機関各々が各1通を保有するものとします。

令和 年 月 日

評価機関 所在地

評価機関認証番号 NO.

評価機関名

代表者氏名

印

本契約を実施する評価者

評価者養成講習修了者番号

氏名

印

評価者養成講習修了者番号

氏名

印

評価者養成講習修了者番号

氏名

印

事業者 所在地

事業者名

代表者氏名

印

### 3 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(参考様式)

参考様式は「福ナビ」に掲載しています  
<https://www.fukunavi.or.jp/fukunavi/hyoka/document/jizenstumeikakuninsyo.pdf>

#### 1 本評価における評価手法

本評価は、「標準の評価」/「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」の手法で行います。  
 本評価は、「利用者調査」及び「事業評価」の2種類の手法を用いて行います。  
 評価を実施するに当たっては、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、必ず一貫して行います。  
 なお、評価の日程は、別紙のとおりです。

別に定めるサービスは「2人以上」とすることができる。

どちらの評価手法を用いるか明記すること。

#### 2 評点基準等

事業評価では、以下の評点等により各評価項目を評価します。  
 評点では表現しきれない貴事業所の実態やサービスの質については、講評に記載します。  
 利用者調査には、評点はつきません。

十分に説明すること。

スケジュール詳細を別紙で示すこと  
 評価者についても可能な限り個々の詳細履歴を示すこと。

評点 <カテゴリー1~6>	
評点は、標準項目の実施状況を以下のルールに基づき、記号化したもので、評価項目ごとにつける。 1 標準項目の実施が確認できた場合は○、未実施・確認不可の場合は●で表す 2 ○及び●が混在する場合は、標準項目の順番にかかわらず、左端から○を配列し、●は右端に寄せて表す。 3 「非該当」が選択された標準項目は、評点の構成要素からのぞく	
評語<カテゴリー7>	
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い
取り組みと検証	○ 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、検証を行っていない(目標設定を行っていない場合を含む) ○ 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

#### 3 利用者調査

- (1) 利用者調査は原則として利用者本人への全数調査です。
- (2) 貴事業所の調査方式は、「アンケート」 / 「聞き取り」 / 「場面観察(家族アンケート含む)」方式です。
- (3) 利用者調査の実施、集計、分析は事業評価の訪問調査前に実施し、その結果については、訪問調査前に貴事業所あてに送付するとともに訪問調査の際に評価者が活用します。

実施する調査手法について明記する。  
 利用者の実態に応じた調査方法を提案し、事業者と相談の上設定すること。  
 日程表と共に提示することが望ましい。

#### 4 事業評価

- (1) 事業評価では、「経営層（運営管理者含む）の合議及び全職員（経営層含む）の個別回答による自己評価」と「訪問調査」を実施します。
- (2) 自己評価の結果は、訪問調査の前に必ず実施・回収・分析の上、貴事業所あて送付するとともに訪問調査で評価者が活用します。
- (3) 訪問調査は、「福祉サービス分野を担当する評価者」、「組織マネジメント分野を担当する評価者」各1名による計2名以上の評価者が実施します。
- (4) 訪問調査は利用者調査及び自己評価実施後に実施します。その際に、利用者調査及び自己評価実施の集計・分析結果に関する説明の実施、現地調査、評価機関の事前分析結果に基づく経営層（運営管理者含む）等へのヒアリング及び標準項目の確認、その他評価に関する必要な情報の収集・確認を行います。
- (5) 標準項目及び事業者が特に力を入れている取り組みについては、下記の定義と確認方法に基づいて確認します。
- (6) 評価結果は、訪問調査を実施した評価者を含む3人以上の評価者の合議で決定します。

事業者の理解を得るよう説明する。

別に定めるサービスは「2人以上」とすることができる。

	標準項目	事業者が特に力を入れている取り組み
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、実施するための仕組み(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。	事業者が力を入れている取り組みのうち、次のすべてに該当する取り組みであること。 ア 当該評価項目のねらいに合致した取り組みであること イ 当該評価項目に属する標準項目を少なくとも1つを満たしていること。 ウ 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所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。
確認方法	カテゴリー1～6	
	標準項目を確認したものとすることができるのは、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	
	カテゴリー7	
		事業者がそれぞれ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、結果を検証した上で、今年度以降の目標設定や取り組みに反映しているかどうかの確認とする。

#### 5 評価結果のフィードバック

- (1) 評価結果及び結果分析により把握した課題については、速やかに貴事業所あてフィードバックします。
- (2) 評価結果については納得のいくまで話し合うことができます。その後、評価者が評価結果公表についての同意の有無を確認いたします。

#### 6 評価者及び補助者

- (1) 本評価に一貫して携わる評価者は、東京都福祉サービス評価推進機構の評価者養成講習を修了しています。評価者は、顔写真の入った身分証明書を絶えず携帯していますのでご確認ください。
- (2) 利用者調査や訪問調査の際に、評価者以外の者が補助者として関与する場合があります。その場合には、貴事業所の皆様に補助者の経歴等を説明し、ご了解いただいてから関与させることとします。

## 7 本評価に関する苦情・相談窓口

担当者	
電話番号	
受付時間	

以上の内容について本書面により、東京都の福祉サービス第三者  
 評価に関する事前説明事項について事業者の説明しました。  
 年 月 日

年月日は事業者の代表者等に当確認書  
 で説明した日であり、職員説明会が終了  
 (全ての職員への説明が終了)した日で  
 はない。

評価機関名

(説明した評価者氏名)

以上の内容について本書面により、東京都の福祉サービス第三者評価  
 に関する事前説明事項について評価機関から説明を受けました。  
 年 月 日

法人一括で説明をした場合、確認書は1  
 通にまとめても可。  
 ただし説明を受けた方の氏名を事業所  
 ごとに連名で記載し、それぞれの押印は  
 必須。  
 本書以外はコピーを添付して報告書と  
 共に提出すること。その際、本書がどの  
 事業所に添付されているかメモ等でわ  
 かるようにすること。

事業所名

(説明を受けた方の氏名)

印

## 4 要綱、通知等

24福保指指第638号

平成24年9月7日

各区市町村長 殿

東京都福祉保健局長

川 澄 俊 文

「東京都における福祉サービス第三者評価について（指針）」の改正について（通知）

日頃から、東京都における福祉施策の推進に御理解と御協力をいただき、厚く御礼申し上げます。

東京都では、利用者が自ら必要な福祉サービスを安心して選択できる利用者支援の仕組みの一つとして、平成15年度より福祉サービス第三者評価を開始し、その普及・定着を進めています。これまで、評価対象サービスを順次拡大し、評価件数も施設系サービスを中心として延べ14,000件を超える実績となっています。

この度、福祉サービス第三者評価を運営する「東京都福祉サービス評価推進機構」の事務局である「財団法人東京都福祉保健財団」が、平成24年4月1日付けで法人名称を「公益財団法人東京都福祉保健財団」に変更したことに伴い、平成21年5月29日付21福保指指第235号による福祉サービス第三者評価の指針を、別紙のとおり改正しましたので通知します。

貴職におかれましては、福祉サービス第三者評価の趣旨を御理解いただき、貴職内関係者に周知されるようお願いいたします。

## 東京都における福祉サービス第三者評価について（指針）

### 1 福祉サービス第三者評価の定義

福祉サービス第三者評価とは、事業者でも利用者でもない第三者の多様な評価機関が、事業者と契約を締結し、専門的かつ客観的な立場から、サービスの内容や質、事業者の経営や組織のマネジメントの力等を評価することをいう。

### 2 福祉サービス第三者評価の目的

福祉サービス第三者評価の目的は、第三者の目から見た評価結果を幅広く利用者や事業者へ情報提供することにより、サービスの内容を利用者に見えるものとするとともに、サービス提供事業者の質の競い合いを促進させ、サービスの質の向上に向けた事業者の取組を促すことにより、利用者本位のサービスシステムの構築を行うことである。

このような観点から、事業者においては、第三者評価を積極的に活用し、自己の提供するサービスについての客観的認識に努め、その評価結果を踏まえ、利用者本位のサービス提供が行えるよう努めることが求められる。

### 3 福祉サービス第三者評価手法及び項目

- (1) 前項に規定した目的を達成するため、評価手法は、公益財団法人東京都福祉保健財団内に設置した東京都福祉サービス評価推進機構（以下「推進機構」という。）の定めた利用者のサービスの意向を把握するために行う「利用者調査」と、サービスの内容や質、事業者の経営や組織のマネジメントの力を把握するために行う「事業評価」とを合わせて実施するものとする。

なお、推進機構が省略を必要と認めるサービス種別にあつては、推進機構は、都に協議の上、「事業評価」のうち一部を省略することができる。

- (2) 評価項目は、利用者や事業者が、評価結果について比較検討することが可能となるよう、推進機構の定めた共通の評価項目（以下「共通評価項目」という。）を必ず取り込んで行うこととするが、評価機関は別途独自の項目の設定を行って差し支えない。



#### 4 福祉サービス第三者評価の評価機関及び評価者

福祉サービス第三者評価の評価機関は、適切な第三者評価を行うための一定の要件を満たしていることが必要であることから、推進機構の認証した評価機関（以下「認証評価機関」という。）とし、その認証評価機関に所属し評価を実施する者（以下「評価者」という。）は、推進機構の実施する評価者養成講習及びその他の必要な研修を修了している者とする。推進機構は、認証評価機関及び評価者について、事業者が評価機関を選択できるように、情報提供等必要な措置を講じるものとする。

#### 5 評価結果の公表

- (1) 推進機構は、認証評価機関より提出のあった共通評価項目にかかる福祉サービス第三者評価結果について、共通評価項目のうち推進機構が必要と認めた項目に関し、公益財団法人東京都福祉保健財団が運営する「福祉情報総合ネットワーク（とうきょう福祉ナビゲーション）」において広く公表する。
- (2) 事業者は、福祉サービス第三者評価結果を事業所の見えやすい場所に掲示するとともに、利用者やその家族へも説明を行うこと。

## 福祉サービス第三者評価機関認証要綱・認証実施要領対比表

福祉サービス第三者評価機関認証要綱	福祉サービス第三者評価機関認証実施要領
<p style="text-align: center;">平成14年5月10日 理事長決定</p>	<p style="text-align: center;">平成14年5月10日 理事長決定</p>
<p>(目的)</p> <p>第1条 公益財団法人東京都福祉保健財団（以下「財団」という。）が実施する福祉サービス第三者評価支援事業（以下「事業」という。）に関し、財団内に設置する東京都福祉サービス評価推進機構（以下「機構」という。）において行う福祉サービス第三者評価機関（東京都における社会的養護関係施設第三者評価機関（以下「社会的養護施設評価機関」という。）を含む。）（以下「評価機関」という。）に対する認証の基準（以下「認証基準」という。）を定めることにより、福祉サービス第三者評価（以下「評価」という。）の信頼性、透明性を確保するとともに、評価機関の参入促進を図り、もって評価の普及・定着に資することを目的とする。</p> <p>(認証基準)</p> <p>第2条 評価機関の認証基準は次に掲げる各号とする。</p> <p>(1) 法人格を有すること。</p> <p>(2) 福祉サービスを提供していないこと。</p> <p>(3) ア 第8条の規定により認証を辞退した法人（当該辞退の日前60日以内に当該法人の役員（業務を執行する社員、取締役、執行役又はこれに準ずるものと同等以上の支配力を有するものと認められる者を含む。以下本号において同じ。）であった者が役員である法人を含む。）については、その辞退の日から3年間を経過していること。 ただし、当該法人の辞退について、認証・公表委員会（以下「委員会」という。）で相当の理由があった場合を除く。</p> <p>イ 第10条の規定により認証を取り消された法人（当該取り消しの日前60日以内に当該法人の役員であった者が役員である法人を含む。）については、その取消し</p>	<p>福祉サービス第三者評価機関認証要綱（平成14年5月10日付14財事業92号）（以下「要綱」という。）の実施要領を次のように定める。</p> <p>(福祉サービス第三者評価)</p> <p>第1条 要綱第1条に規定する「福祉サービス第三者評価」とは、東京都福祉サービス評価推進機構（以下「機構」という。）が認証した福祉サービス第三者評価機関（以下「評価機関」という。）が、機構が定める評価手法及び共通評価項目をすべて取り込んで実施する、福祉サービスの評価をいう。</p> <p>(東京都における社会的養護関係施設第三者評価機関)</p> <p>第1条の2 社会的養護関係施設第三者評価機関とは、社会的養護関係施設の評価（機構が定める評価手法及び共通評価項目をすべて取り込んで行うものとする。）を実施するために「社会的養護関係施設における第三者評価及び自己評価の実施について」（厚生労働省雇用均等・児童家庭局長、社会援護局長通知 雇児発第0217第6号 社援発0217第44号 平成27年2月17日）（以下、「厚生労働省通知」という。）5(3)に基づき機構が認証を行った評価機関（以下「社会的養護関係施設評価機関」という。）をいう。</p> <p>(法人格)</p> <p>第2条 要綱第2条第1号に規定する「法人格」とは、公益法人、特定非営利活動法人、株式会社等営利法人等をいい、法人の形態は問わない。</p> <p>(福祉サービス)</p> <p>第3条 要綱第2条第2号に規定する「福祉サービス」とは、次に掲げる各号をいう。</p> <p>(1) 社会福祉法に規定される社会福祉事業として提供されるすべての事業（ただし、社会福祉法第2条第3項第12号に規定される福祉サービス利用援助事業、同法同条第13号に規定される連絡又は助成を行う事業及びその他の相談を行う事業は除く）</p> <p>(2) 介護保険法で規定される居宅サービス及び施設サービスとして提供されるすべてのサービス</p> <p>(3) 東京都または区市町村が委託している、または認証、届出、補助などで関与している社会福祉に関するサービス（ただし、社会福祉に関する連絡、助成、相談等のみを行う事業は除く）</p>

【福祉サービス第三者評価機関認証要綱】

【福祉サービス第三者評価機関認証実施要領】

の日から委員会で定められた期間を経過していること。  
 ウ 第4条第2項の規定により認証されないこととされた法人（当該認証されないこととされた日前60日以内に当該法人の役員であった者が役員である法人を含む。）について、その認証をされないこととされた日から委員会で定められた期間がある場合はその期間を経過していること。

(4) サービス事業者及びそれを経営する者が、当該法人の会員等のうち半数を超えている場合には、原則として会員等となっているサービス事業者の評価は実施しないこと。ただし、外部の委員で構成する第三者性を有した委員会を設置し、評価結果を決定するに当たっては、評価結果について、あらかじめ同委員会の承認を得る場合にはこの限りではない。

(5) 評価機関の代表者や理事、役員等が関係するサービス事業者の評価を行わないこと。

(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。

(サービス事業者)

第4条 要綱第2条第4号に規定する「サービス事業者」とは、福祉サービスを提供する施設や事業所をいう。

(代表者等が関係するサービス事業者)

第5条 要綱第2条第5号に規定する「代表者や理事、役員等が関係するサービス事業者」とは、次に掲げる各号をいう。なお、本条第1号及び第3号に規定する「所属」とは、代表者や理事、役員等であること、または常勤、非常勤等の形態を問わず雇用関係があることをいう。

(1) 評価機関の代表者や理事、役員等が現在所属するまたは以前所属していた法人が経営するすべての施設、事業所

(2) 評価機関の代表者や理事、役員等の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すべての施設、事業所

(3) 評価機関の代表者や理事、役員等の4親等以内の親族が、現在所属する施設、事業所(当該親族が、当該施設、事業所の長である場合には、当該施設、事業所を営する法人が経営する他の施設、事業所を含む。)

2 委員会は、評価機関とサービス事業者の間に利益相反関係の存する恐れが実質的にないと認められる場合には、評価機関からの申し出により、前項の適用について特例の措置を講ずることができる。

(評価機関が関係するサービス事業者)

第6条 要綱第2条第6号に規定する「評価機関が関係するサービス事業者」とは、評価機関が、コンサルタント、会計事務、調理業務などを通じて現在経営等に関係しているかまたは過去3年の間に経営等に関係していたすべての施設、事業所をいう。

(評価機関と経営母体が同一であるサービス事業者)

第7条 要綱第2条第7号に規定する「評価機関と経営母体が同一であるサービス事業者」とは、次に掲げる各号をいう。

(1) 評価機関に対する出資等により意思決定に関与可能な法人が経営するすべての施設、事業所

(2) 評価機関が出資等を行うことにより意思決定に関与可能な法人が経営するすべての施設、事業所

(3) 上記(1)(2)に類するすべての施設、事業所

(評価実施後のサービス事業者との関係)

第8条 要綱第2条第8号に規定する「評価を実施したサービス事業者の事業に関係」とは、評価機関が評価を実施した施設、事業所に対して、コンサルタント、会計事務、調理業務などを通じて経営等に関係することをいう。

(必要な資格や経験)

【福祉サービス第三者評価機関認証要綱】

(9) 評価者（評価を行うのに必要な資格や経験を有し、機構が実施する評価者養成講習を修了し、必要なフォローアップ研修を受講している者で、かつ機構が公表する名簿に登載されている者）であって、かつ当該評価機関を主たる所属とする者が3人以上所属していること。新たに申請する際は、評価実績があり事業に関して援助指導ができる評価者（従たる所属評価者を含む）が1人以上所属していること。

(9) の2 当該評価機関を主たる所属とする者のうち、別途区分する評価を行うのに必要な資格や経験を有している者をそれぞれ1人以上確保すること。

(9) の3 当該評価機関に所属する者のうち、少なくとも1人は東京都福祉サービス第三者評価について一定の評価経験があること（前年度認証評価機関は除く。）。

(9) の4 社会的養護施設評価機関においては、当該評価機関を主たる所属とする評価者のうち、3人以上は、社会的養護関係施設第三者評価の評価者としての要件を満たす者が所属していること。

(9) の5 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評価者に絶えず所持させ、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。

(9) の6 評価者の名簿登載の詳細については、別に定める「評価者名簿登載要領」による。

(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。

【福祉サービス第三者評価機関認証実施要領】

第9条 要綱第2条第9号に規定する「必要な資格や経験を有した者」とは、以下の各号のいずれかに該当する者をいう。

(1) 福祉・医療・保健業務を3年以上経験している者  
 (2) 組織運営管理等業務を3年以上経験している者  
 (3) 調査関係機関等で調査業務や経営相談を3年以上経験している者  
 (4) 福祉・医療・保健・経営分野の学識経験者で当該業務を3年以上経験している者  
 (5) その他、上記と同等の能力を有していると機構が認める者

2 要綱第2条第9号の2に規定する「別途区分する評価を行うのに必要な資格や経験」の区分とは以下のとおりとする。

区 分	内 訳
福祉分野	①前項第1号 ②前項第4号又は第5号のうち福祉・医療・保健分野に該当すると認められる者
経営分野	①前項第2号、第3号 ②前項第4号又は第5号のうち経営分野に該当すると認められる者

(当該評価機関を主たる所属とする者)  
 第10条 要綱第2条第9号の2及び第9号の4に規定する「当該評価機関を主たる所属とする者」とは、当該評価機関が評価者として必要な資格や経験を確認し、そのことに責任を負う評価者をいう。

(社会的養護関係施設第三者評価の評価者としての要件)  
 第10条の2 要綱第2条第9号の4に規定する「社会的養護関係施設第三者評価の評価者としての要件」とは、「厚生労働省通知」で示された「評価調査者養成研修及び評価調査者継続研修」に該当する機構が実施する研修を受講し修了した評価者（以下「機構が実施する研修を受講し修了した評価者」という。）とする。

(社会的養護関係施設評価機関の所属評価者要件)  
 第10条の3 新たに社会的養護関係施設評価機関の認証を受けようとする評価機関または、認証を更新しようとする評価機関は、第10条の2で規定する評価者のうち、申請時を含む過去3か年度以内に機構が実施する研修を受講し修了した評価者を少なくとも3名以上を確保することとする。

(所属)  
 第11条 要綱第2条第9号から第9号の5までに規定する「所属」とは、常勤、非常勤、登録など雇用形態は問わないが、評価機関がその評価者が関わる業務について責任を持ち、評価機関から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付与されていることをいう。

2 評価者は、主たる所属評価機関を持たなければ、評価活動は行えないものとする。

3 1人の評価者について、主たる所属評価機関は1ヶ所とする。

(評価者自らが所属等で関係するサービス事業者)  
 第12条 要綱第2条第10号に規定する「評価者自らが所属等で関係するサービス事業者」とは、次に掲げる各



【福祉サービス第三者評価機関認証要綱】

【福祉サービス第三者評価機関認証実施要領】

<p>(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。</p> <p>(12) 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。また、評価手法管理責任者を選任し、評価手法を遵守するために必要な管理を行わせること。</p> <p>(13) 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。なお、面接調査や訪問調査などの実地調査は当該評価者が複数で行い、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すること。ただし、機構が別に定める評価手法でこれと異なる定めを行った場合であってもはそれによるものとする。</p> <p>(13)の2 社会的養護関係施設の評価の実施にあたっては、社会的養護関係施設第三者評価の評価者としての要件を満たす者であって研修受講要件を満たす者を必要数配置すること。</p> <p>(14) 評価を実施した評価者、評価手順、共通評価項目の評価結果等について機構の定める様式を用いて報告すること。</p> <p>(15) 前項の評価結果等の報告内容を、機構が公表するこ</p>	<p>号をいう。なお、本条第1号及び第3号に規定する「所属」とは、代表者や理事、役員等であること、または常勤、非常勤等の形態を問わず雇用関係があることをいう。</p> <p>(1) 評価者が現在所属するまたは以前所属していた法人が経営するすべての施設、事業所</p> <p>(2) 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すべての施設、事業所</p> <p>(3) 評価者の4親等以内の親族が、現在所属する施設、事業所(当該親族が、当該施設、事業所の長である場合には、当該施設、事業所を経営する法人が経営する他の施設、事業所を含む。)</p> <p>2 委員会は、評価者とサービス事業者の間に利益相反関係の存する恐れが実質的にないと認められる場合には、評価機関からの申し出により、前項の適用について特例の措置を講ずることができる。</p> <p>(評価者自らが業務等で関係するサービス事業者)</p> <p>第13条 要綱第2条第11号に規定する「評価者自らが業務等で関係するサービス事業者」とは、評価者が、コンサルタント、会計事務、調理業務などを通じて現在経営等に関係しているかまたは過去3年の間に経営等に関係していたすべての施設、事業所をいう。</p> <p>(評価手法管理責任者の選任基準と役割)</p> <p>第14条 要綱第2条第12号に規定する「評価手法管理責任者」とは、評価機関の代表者や常勤の職員等で、評価活動に精通している者のうちから選任した者をいう。なお、当該責任者は要綱第2条第21号に規定する「評価者育成責任者」を兼ねることができるものとする。</p> <p>2 要綱第2条第12号に規定する「必要な管理」とは、すべての評価について、機構の定める評価手法の遵守状況を確認し、その記録を作成すること、その他必要な措置を講ずることをいう。</p> <p>(社会的養護関係施設第三者評価の評価者としての要件を満たす者を必要数配置)</p> <p>第15条 要綱第2条第13号の2に規定する「社会的養護関係施設第三者評価の評価者としての要件を満たす者であって研修受講要件を満たす者を必要数配置」とは、一件の評価に必要な評価者のうち評価実施年度を含む過去3か年度以内に機構が実施する研修を受講し修了した評価者を少なくとも2名以上を配置するものとする。</p> <p>(評価を実施した評価者、評価手順、共通評価項目の結果等)</p> <p>第16条 要綱第2条第14号に規定する「評価を実施した評価者、評価手順、共通評価項目の評価結果等」とは、当該評価を実施した全評価者名、共通評価項目に関する評価の手順、評価方法、事業所の公表に関する同意書の写し、評価結果とその前提となる事実や結果の理由を示した書類をいう。</p>
--	---

【福祉サービス第三者評価機関認証要綱】

【福祉サービス第三者評価機関認証実施要領】

とを承諾すること。サービス事業者が評価結果等の一部または全部について公表を望まない場合は、その理由を附して機構に報告すること。その場合、機構が、公表を望まない旨が附されていたことを委員会に報告するとともに、その旨を公表することを、承諾すること。

- (16) 次の内容を開示すること。
  - ア 所属する評価者一覧（評価者の氏名、経歴、研修受講歴を含む）
  - イ 評価事業の実績一覧
- (17) 次の規程等を整備して開示すること。
  - ア 事業内容（組織、会計を含む）等に関する規程
  - イ 標準的な評価手順に関する規程
  - ウ 守秘義務に関する規程
  - エ 倫理規程
  - オ 料金表
  - カ 評価に関する異議や苦情の申立窓口及び責任者の設置

(18) 機構の定めた事項について、四半期ごとに1回「評価実施状況届」を、毎年1回「現況報告書」を様式により機構へ報告すること。

- (19) 次の書類について、機構が、必要に応じ公表することを承諾すること。
  - ア 第3条に規定する申請書及び必要な添付書類
  - イ 第7条に規定する「認証時申請内容変更届」及び必要な添付書類
  - ウ 前号の「評価実施状況届」および「現況報告書」

(20) 福祉サービス第三者評価システムの向上のために機構が行う調査等に協力するよう努めること。

(21) 当該評価機関を主たる所属とする者を育成・指導し、評価者の質の向上に取り組むこと。また、評価者育成責任者を選任し、評価者の質の向上の取組みに必要な管理を行わせること。

(21)の2 当該評価機関を主たる所属とする者の育成状況等について、機構が定める「評価者育成計画兼報告書」により、年に3回機構へ報告すること。

(22) 評価手法遵守及び評価者育成の取組状況について、毎年1回自己点検を実施し、機構へ報告すること。

（認証の申請及び認証の更新申請）

第3条 認証の申請は、福祉サービス第三者評価機関認証申請書（社会的養護施設評価機関の認証の申請のときは「社会的養護関係施設第三者評価機関認証申請書」）（前条及び第7条において「申請書」という。）に必要な書類を添付して行う。

2 社会的養護施設評価機関の認証申請は、機構より認証され、申請時に必要な評価実績がある評価機関に限る。

3 認証を更新しようとする評価機関は、認証を更新する

（開示）

第17条 要綱第2条第16号及び第17号に規定する「開示」とは、評価機関の主たる事務所の所在地に書類を備え置き、誰でもが閲覧できる状態にすることをいう。なお、評価機関はホームページやパンフレット等を作成し、利用者や事業者にわかりやすく公開することに努めるものとする。

（評価実施状況届および現況報告書）

第18条 要綱第2条第18号に規定する「評価実施状況届」とは、機構に対し機構の定めた内容を四半期に一回報告する書類をいい、「現況報告書」とは、機構に対し機構の定めた内容を年一回報告する書類をいう。

（評価者育成責任者の選任基準と役割）

第19条 要綱第2条第21号に規定する「評価者育成責任者」とは、評価機関の代表者や常勤の職員等で、評価活動に精通している者のうちから選任した者をいう。なお、当該責任者は要綱第2条第12号に規定する「評価手法管理責任者」を兼ねることができるものとする。

2 要綱第2条第21号に規定する「必要な管理」とは、当該評価機関を主たる所属とする者について、要綱第2条第21号の2で規定する「評価者育成計画兼報告書」の作成、実施及び進行管理を行うこと、その他必要な措置を講ずることをいう。

（自己点検）

第20条 要綱第2条第22号に規定する「自己点検」とは、評価機関の体制に合わせて、自己点検実施者（要綱第2条第12号及び要綱第2条第21号に規定する者とは別の者が望ましい。）が機構の定める様式により、実施することをいう。

（申請時に必要な評価実績）

第21条 要綱第3条第2項に規定する「申請時に必要な評価実績」は、サービス種別を問わず前年度の評価実績が10件以上あることをいう。

（認証を更新するために必要な評価実績要件）

第22条 要綱第3条第3項に規定する「認証を更新するために必要な評価実績」は、要綱第6条第1項の3年間の有効期間に5件以上の評価実績があるこ



【福祉サービス第三者評価機関認証要綱】

ために必要な評価実績要件及び認証を更新するために必要な研修の受講実績要件を満たした上で、福祉サービス第三者評価機関認証更新申請書（社会的養護施設評価機関の認証の更新申請のときは「社会的養護関係施設第三者評価機関認証更新申請書」）により、認証の更新申請を行う。

（認証及び認証の更新）

第4条 認証及び認証の更新は、第2条に規定する認証基準をすべて満たしていることを要件とする。

- 2 委員会は、評価機関の認証及び認証の更新について調査審議し、可否を決定する。
- 3 機構は、委員会の決定に基づき評価機関を認証及び認証を更新する。

（認証及び認証の更新の通知）

第5条 機構は、委員会の決定に基づき評価機関を認証したときは、「福祉サービス第三者評価機関認証通知書」又は「社会的養護関係施設第三者評価機関認証通知書」を交付する。また、委員会の決定に基づき評価機関の認証を更新したときは、「福祉サービス第三者評価機関認証更新通知書」又は「社会的養護関係施設第三者評価機関認証更新通知書」を交付する。

- 2 機構は、委員会の決定に基づき評価機関を認証しないこととしたときは、「福祉サービス第三者評価機関不認証通知書」又は「社会的養護関係施設第三者評価機関不認証通知書」を交付する。また、委員会の決定に基づき評価機関の認証を更新しないこととしたときは、「福祉サービス第三者評価機関不認証更新通知書」又は「社会的養護関係施設第三者評価機関不認証更新通知書」を交付する。

（認証の有効期間）

第6条 評価機関の認証の有効期間は3年間とする。なお、認証の有効期間の満了日は、認証を受けた日にかかわらず、機構が定める3か年度における最終年度の3月31日とする。

- 2 社会的養護施設評価機関の認証の有効期間は3年間とする。なお、認証の有効期間の満了日は、認証を受けた日にかかわらず、機構が定める3か年度における最終年

【福祉サービス第三者評価機関認証実施要領】

- とをいう。
- 2 新たに認証を受けた評価機関が認証（社会的養護関係施設評価機関の認証は除く。）を更新しようとするときは、前項の規定によらず3か年度毎の満了日までの期間が2年以上3年未満のときは3件以上、1年以上2年未満のときは1件以上とし、1年未満の場合は評価実績を免除する。
  - 3 評価機関は毎年1件以上の評価実績を積むことに努めること。
  - 4 要綱第3条第3項に規定する社会的養護関係施設評価機関の「認証を更新するために必要な評価実績」は、要綱第6条第2項の3年間の有効期間に3件以上の社会的養護関係施設の評価実績があることをいう。
  - 5 新たに社会的養護関係施設評価機関として認証を受けた評価機関が認証を更新しようとするときは、前項の規定によらず3か年度毎の満了日までの期間が1年以上3年未満のときは2件以上とし、1年未満のときは1件以上とする。

（認証を更新するために必要な研修の受講実績要件）  
 第22条の2 要綱第3条第3項に規定する「認証を更新するために必要な研修の受講実績」は、要綱第6条第1項に定める期間において評価機関支援研修の受講実績があることをいう。ただし、新たに認証を受けた評価機関は、前項の規定によらず3か年度毎の満了日までの期間が1年未満の場合は研修受講を免除する。

（認証の有効期間）

第23条 要綱第6条第1項に規定する「機構が定める3か年度」とは、平成29年4月1日を始期とする3か年度ごとの期間をいう。

- 2 要綱第6条第2項に規定する「機構が定める3か年度」とは、令和2年4月1日を始期とする3か年度ごとの期間をいう。

度の3月31日とする。

(変更の届け)

第7条 申請書に記載する事項及び申請書に添付した書類の内容に変更が生じた場合は、認証を受けた評価機関は、変更の事由が発生した日から30日以内に、「認証時申請内容変更届」に必要な書類を添付し、変更内容を届け出なければならない。

(認証の辞退)

第8条 評価機関は「認証辞退届」又は「社会的養護関係施設第三者評価機関認証辞退届」の提出により、認証を辞退することができる。

(機構が実施する指導等)

第9条 機構は、評価機関が第2条第12号で定める規定に違反(以下「手法違反」という。)した場合、当該評価機関に対し次の各号のとおり指導を行う。

- (1) 機構が定める講習の受講
- (2) 評価機関自らが期日を定めて取組む再発防止に係る改善策等の報告
- (3) 前号における改善策の取組状況の報告(前号における期日から30日以内)
- (4) 前号により報告を受けた取組状況が十分でない場合、改善策の継続実施及び再度の取組状況の報告

2 次の各号のいずれかに該当する場合、別に定める公表手続きに基づき、評価機関の名称等について公表する。

- (1) 機構が指導を行ったにもかかわらず、前項第2号又は第3号に規定する報告がなく、かつ、今後も報告の見通しが無い場合
- (2) 機構が指導を行ったにもかかわらず、前項で報告があった同一の手法違反を1件以上2年間連続して行い、かつ、改善の見込みが無い場合

3 機構は、第2条(第12号を除く)の認証基準のいずれか一つが欠けた評価機関に対し、報告を求め、是正するように指導を行う。

4 機構は、評価機関が次の各号に該当する場合は、委員会に報告する。

- (1) 本条第1項第4号に規定する再発防止に係る改善策の継続実施及び再度の取組状況の報告にもかかわらず取組状況が十分でない場合
- (2) 本条第2項による公表又は前項による指導にもかかわらず違反が是正されない場合
- (3) 不正な行為を行う等評価機関としてふさわしくないと認められる場合

5 機構は、本条前各項にかかわらず、評価機関が第2条に規定する認証基準のいずれか一つが欠けた場合において、その状況が重大又は緊急を要すると認められる場合は、遅滞なく委員会に報告するものとする。

(指導、業務改善勧告等)

第9条の2 委員会は、調査審議し、必要があると認めるときは、当該評価機関に対し、期限を定めて是正すべきことを指導することを決定する。

2 委員会は、前項の規定による指導を受けた評価機関が、正当な理由がなくその指導にかかる措置をとらなかった場合、調査審議し、必要があると認めるときは、当該評価機関に対し、期限を定めて、その指導にかかる業務改善措置をとるべきことを勧告すること(以下「業務改善勧告」という。)を決定する。

3 機構は、委員会の決定に基づき指導又は業務改善勧告を行う。

(社会的養護関係施設評価機関の認証の辞退)

第24条 要綱第8条の規定により評価機関を辞退した場合は、社会的養護関係施設評価機関としての認証も、同時に辞退したものとする。

(機構が実施する指導等)

第25条 要綱第9条第4項第3号に規定する「不正な行為」とは、次に掲げる各号をいう。

- (1) 評価の信頼性を損なうような評価を行うこと
- (2) 事業者から評価料金とは別に金品を受け取ること
- (3) 守秘義務に反すること
- (4) サービス利用者やサービス事業者の人権を侵害すること
- (5) 評価契約を破る行為を行うこと
- (6) 法令に違反する行為を行うこと
- (7) 正当な理由がないにもかかわらず、機構の調査に協力しないこと。
- (8) 機構に虚偽の報告又は資料の提出をすること
- (9) 上記各号と同等と機構が認めること

【福祉サービス第三者評価機関認証要綱】

【福祉サービス第三者評価機関認証実施要領】

<p>(認証の取消等)</p> <p>第10条 委員会は、評価機関が第9条の2第3項による業務改善勧告に従わない場合は、調査審議し、必要があると認めるときは、認証取消し、又は期間を定めた全部若しくは一部の認証効力停止の決定をする。</p> <p>2 委員会は、前条第1項及び第2項にかかわらず、評価機関が次の各号に該当する場合は、調査審議し、必要があると認めるときは、認証取消の決定をする。</p> <p>(1) 第2条に規定する認証基準が欠け、その違反が重大かつ緊急を要すると認められる場合</p> <p>(2) 重大な不正な行為を行う等評価機関としてふさわしくないと認められる場合</p> <p>3 機構は、委員会の決定に基づき評価機関の認証を取り消し、又は期間を定めて全部若しくは一部の効力を停止する。</p> <p>4 機構は、委員会の決定に基づき評価機関の認証を取り消したときは、「福祉サービス第三者評価機関認証取消通知書」又は「社会的養護関係施設第三者評価機関認証取消通知書」を交付する。</p> <p>5 機構は、第3項に基づき、認証取消し、又は期間を定めて全部若しくは一部の認証効力を停止した場合は、その旨を公表する。</p> <p>(その他)</p> <p>第11条 この要綱に定めるもののほか、認証を実施するにあたり必要な事項は、実施要領に定める。</p> <p>第12条 この要綱及び実施要領に定めるもののほか、認証を実施するにあたり必要な事項がある場合は別に定める。</p> <p>附 則 本要綱は平成14年5月1日から施行する。</p> <p>附 則 本要綱は平成17年3月29日から施行する。(平成17年3月22日一部改正) ただし、第2条第9号のうち「当該評価機関を主たる所属とする者のうち、別途区分する評価を行うのに必要な資格や経験を有している者をそれぞれ1人以上確保すること。」との規定は、平成17年4月1日現在、認証されている評価機関には平成19年4月1日から適用する。</p> <p>附 則 本要綱は平成18年3月9日から施行する。</p> <p>附 則 本要綱は平成19年3月8日から施行する。</p> <p>附 則 本要綱は平成19年7月13日から施行する。</p> <p>附 則 本要綱は平成21年4月1日から施行する。</p> <p>附 則 本要綱は平成24年4月1日から施行する。 ただし、第2条第9号のうち「更に、当該評価機関に所属する者のうち、少なくとも1人は東京都福祉サービス第三者評価について一定の評価経験があること(前年度認証評価機関は除く)。」との規定及び第2条第21号の規定は、平成25年4月1日から適用する。</p> <p>附 則 本要綱は平成24年6月7日から施行する。</p> <p>附 則 本要綱は平成25年2月21日から施行する。</p>	<p>(その他)</p> <p>第26条 この実施要領に定めるもののほか、認証を実施するにあたり必要な事項は細目に定める。</p> <p>附 則 本実施要領は平成14年5月1日から施行する。</p> <p>附 則 本実施要領は平成17年3月29日から施行する。(平成17年3月22日一部改正)</p> <p>附 則 本実施要領は平成18年3月9日から施行する。</p> <p>附 則 本実施要領は平成18年7月28日から施行する。</p> <p>附 則 本実施要領は平成24年6月7日から施行する。</p> <p>附 則 (施行期日)</p> <p>1 本実施要領は平成27年7月8日から施行する。 ただし、第10条の2及び第10条の3の規定は、平成28年4月1日から適用する。 (経過措置)</p> <p>2 第10条の2で規定する社会的養護関係施設第三者評価の評価者は、平成29年3月31日までの間に限り、平成26年度以前に「厚生労働省通知」で示された「評価調査者養成研修及び評価調査者継続研修」に該当する研修を受講し修了した評価者を含むものとする。 第10条の3で規定する申請時を含む過去3か年度以内に機構が実施する研修を受講し修了した評価者は、平成29年3月31日までの間に限り、平成24年度及び平成25年度に機構が実施する研修を受講し修了した評価者並びに平成26年度以前に「厚生労働省通知」で示された「評価調査者養成研修及び評価調</p>
---	--

【福祉サービス第三者評価機関認証要綱】

【福祉サービス第三者評価機関認証実施要領】

附 則  
本要綱は平成27年1月1日から施行する。

附 則  
(施行期日)  
1 本要綱は平成28年4月1日から施行する。  
(経過措置)  
2 平成28年度中に新たに認証する評価機関の認証の有効期間については、平成28年度に限り、第6条第1項の規定によらず、従前の1年間とする。

附 則  
本要綱は平成29年4月1日から施行する。

附 則  
本要綱は平成29年4月1日から施行する。

附 則  
本要綱は平成31年(2019年)4月1日から施行する。ただし、第3条第3項の規定は平成32年(2020年)4月1日から施行する。

附 則  
(施行期日)  
1 本要綱は令和2年4月1日から施行する。  
(経過措置)  
2 第2条第9号の4の規定に関わらず、施行日から起算して3年を経過する日までの間、社会的養護施設評価機関を主たる所属とする評価者のうち、社会的養護関係施設第三者評価の評価者としての要件を満たす者の人数については、1人以上とする。

附 則  
本要綱は令和5年4月1日から施行する。

平成15年	4月	1日	一部改正
平成16年	4月	1日	一部改正
平成17年	3月	22日	一部改正
平成18年	3月	9日	一部改正
平成19年	3月	8日	一部改正
平成19年	7月	13日	一部改正
平成21年	3月	19日	一部改正
平成24年	3月	14日	一部改正
平成24年	6月	7日	一部改正
平成25年	2月	21日	一部改正
平成26年	12月	26日	一部改正
平成28年	2月	19日	一部改正
平成28年	10月	31日	一部改正
平成28年	12月	28日	一部改正
平成31年	1月	29日	一部改正
令和2年	2月	7日	一部改正
令和5年	1月	24日	一部改正
令和5年	3月	17日	一部改正

査者継続研修」に該当する研修を受講し修了した評価者を含むものとする。

附 則  
(施行期日)  
1 本実施要領は平成28年4月1日から施行する。  
(経過措置)  
2 平成26年度以前に認証を受けた評価機関が平成28年度に認証を更新するために必要な評価実績は、第19条第1項の規定によらず、当該年度に1件以上評価実績があることとする。  
3 平成27年度に新たに認証を受けた評価機関が平成28年度に認証を更新するために必要な評価実績は、第19条第1項の規定によらず、免除することとする。  
4 平成27年度に新たに認証を受けた評価機関及び平成28年度に新たに認証する評価機関が平成31年度に認証を更新するために必要な評価実績は、第19条第1項の規定によらず、3年間の有効期間中に3件以上評価実績があることとする。

附 則  
本実施要領は平成29年4月1日から施行する。

附 則  
本実施要領は平成32年(2020年)4月1日から施行する。

附 則  
(施行期日)  
1 本実施要領は令和2年4月1日から施行する。  
(経過措置)  
2 第10条の3の規定に関わらず、施行日から起算して3年を経過する日までの間、新たに社会的養護関係施設評価機関の認証を受けようとする評価機関または、認証を更新しようとする評価機関が、第10条の2で規定する評価者のうち、申請時を含む過去3か年度以内に機構が実施する研修を受講し修了した評価者を確保しなければならない人数は、少なくとも1名以上とする。  
3 第15条の規定に関わらず、施行日から起算して3年を経過する日までの間、社会的養護関係施設の一部の評価に必要な評価者のうち機構が実施する研修を受講し修了した評価者を配置しなければならない人数は、少なくとも1名以上とする。

附 則  
本実施要領は令和5年4月1日から施行する。

平成15年	4月	1日	一部改正
平成16年	4月	1日	一部改正
平成17年	3月	22日	一部改正
平成18年	3月	9日	一部改正
平成18年	7月	28日	一部改正
平成24年	6月	7日	一部改正
平成27年	7月	8日	一部改正
平成28年	2月	19日	一部改正
平成28年	10月	31日	一部改正
平成31年	1月	29日	一部改正
令和2年	2月	7日	一部改正
令和5年	1月	24日	一部改正



## 福祉サービス第三者評価 評価者名簿登載要領

福祉サービス第三者評価機関認証要綱（平成14年5月10日付14財事業92号）（以下「要綱」という。）第2条第9号に規定する「機構が公表する名簿」（以下「評価者名簿」という。）への登載要領等を次のように定める。

（評価者名簿の定義）

第1条 東京都福祉サービス評価推進機構（以下、「機構」という。）は、機構が実施する評価者養成講習を修了した者の番号と所属評価機関の名称を記載した一覧表を作成し、当該一覧表を評価者名簿とする。

（公表）

第2条 機構は、評価者名簿をホームページ等で公表する。

（名簿への登載）

第3条 評価者養成講習を修了し、評価者養成講習修了証を付与された者については、主たる所属評価者として所属する評価機関（以下、「主たる所属評価機関」という）からの「所属評価者名簿」の提出をもって、評価者名簿に登載するものとする。ただし、認証申請中の法人から評価者養成講習受講の推薦を受けている者については、当該法人の認証をもって評価者名簿に登載する。

2 評価者養成講習修了証の発行日から30日以内（ただし、認証申請中の法人から評価者養成講習受講の推薦を受けている者については、当該法人の認証日）または当該年度末のどちらか早い時期までに主たる所属評価機関から「所属評価者名簿」の提出がない場合には、当該修了証の効力を無効とする。

（主たる所属評価機関の表示）

第4条 評価者名簿の所属評価機関の欄には、当該評価者の「主たる所属評価機関」を表示する。

2 主たる所属評価機関がない場合には、「主たる所属評価機関なし」と表示する。ただし、機構が別に定める様式により評価機関が登録申請を行い、機構が受理したときには、当該欄に「主たる所属評価機関」が表示される。

（名簿からの抹消等）

第5条 次の各号に該当する場合、機構は当該評価者を評価者名簿から抹消する。

- (1) 評価実績がない年度が連続して2年となった者
- (2) 評価実績が著しく少ない場合で、認証・公表委員会（以下、「委員会」という。）の調査審議により名簿から抹消すべきと判断された者
- (3) 必要なフォローアップ研修を受講していない者
- (4) 「主たる所属評価機関なし」が表示され、その期間が1年を超えた者
- (5) 当該評価者が評価者名簿からの抹消を申し出、主たる所属評価機関から評価者名簿抹消の申請があった者
- (6) 死亡その他やむを得ない事情により評価者の意思は確認できないが、評価機関から名簿抹消の申請があった者

2 機構は、委員会の調査審議により福祉サービス第三者評価機関認証実施要領第25条に規定する「不正な行為」と同様の行為を行ったと判断された者に対し、委員会の決定に基づき、当該評価者に対する指導、当該評価者の評価者名簿からの抹消、又は期間を定め

て評価者名簿の効力の全部若しくは一部を停止する。

3 機構は、第1項及び第2項の決定に基づき評価者名簿から抹消、又は期間を定めて評価者名簿登載の効力の全部又は一部の停止をした場合は、その旨を公表する。

#### (評価活動の休止)

第6条 次の各号に該当する評価者は、主たる所属評価機関が機構へ評価活動の休止を届け出ることにより、3年を上限として、期間を定め評価活動を休止することができる。ただし、休止期間の終期は年度末とする。

- (1) 病気、妊娠、出産、育児、家族の介護等により評価活動を行うことができない場合
- (2) 海外出張等により、国内にいない場合
- (3) その他、前二号に準ずるやむを得ない事情があると機構が認める場合

2 機構は、第1項に基づき評価者が評価活動を休止している期間は、評価者名簿にその旨を表示する。

3 その他評価者の評価活動休止の詳細については、別に定める「評価者の評価活動休止に係る取扱要項」による。

#### (評価活動の再開)

第7条 休止期間中の評価者は、主たる所属評価機関が機構へ評価活動の再開を届け出ることにより、評価活動を再開することができる。

2 その他評価者の評価活動再開の詳細については、別に定める「評価者の評価活動休止に係る取扱要項」による。

#### (名簿への再登載)

第8条 一度評価者名簿から抹消された者で再度評価者名簿への登載を希望する場合は、評価者養成講習を再受講するものとする。ただし、福祉サービス第三者評価機関認証実施要領第22条に規定する「不正な行為」と同様の行為を行なったと判断され抹消となった者は、その抹消の日から委員会で定められた期間を経過しなければ、再受講できないものとする。

#### (社会的養護関係施設第三者評価における評価者)

第9条 要綱第2条第9号の4に規定する社会的養護関係施設第三者評価の評価者要件を満たす者は、要綱第2条第13号の2で規定する社会的養護関係施設の評価の実施において必要な評価者要件を満たす者として、別途ホームページ等で公表する。

2 要綱第2条第9号の4及び第13号の2に規定する評価者要件を満たしている者について、評価実績がない年度が連続して2年となった者は、翌年度以降は要綱第2条第9号の4及び第13号の2に規定する評価者に該当しないものとする。なお、当該評価者が再度、要綱第2条第9号の4及び第13号の2に規定する評価者要件を満たすためには、福祉サービス第三者評価機関認証実施要領第10条の2に規定する「厚生労働省通知」で示された「評価調査者養成研修及び評価調査者継続研修」に該当する機構が実施する研修を受講し、修了するものとする。

3 機構は前項で規定する評価者の評価実績について、評価結果報告書等で確認するものとする。

#### (その他)

第10条 この要領に定めるもののほか、名簿登載を実施するにあたり必要な事項がある場合は別に定める。



附則

本要領は平成15年4月1日から施行する。

附則

本要領は平成18年3月9日から施行する。

附則

本要領は平成18年7月28日から施行する。

附則

本要領は平成18年12月22日から施行する。

ただし、第5条第1号の規定は、平成21年4月1日から施行する。

附則

本要領は平成20年4月1日から施行する。

附則

本要領は平成24年4月1日から施行する。

ただし、第5条第1号の規定及び第6条柱書の規定は、平成25年4月1日から適用する。

附則

本要領は平成24年6月7日から施行する。

附則

本要領は平成27年7月8日から施行する。

ただし、第9条第2号及び第3号の規定は、平成28年4月1日から適用する。

附則

本要領は平成28年4月1日から施行する。

附則

本要領は平成29年4月1日から施行する。

平成16年	4月	1日	一部改正
平成18年	3月	9日	一部改正
平成18年	7月	28日	一部改正
平成18年	12月	15日	一部改正
平成19年	12月	13日	一部改正
平成24年	3月	14日	一部改正
平成24年	6月	7日	一部改正
平成27年	7月	8日	一部改正
平成28年	2月	22日	一部改正
平成29年	1月	4日	一部改正

## 評価者の評価活動休止に係る取扱要項

### 1 趣旨

福祉サービス第三者評価 評価者名簿登載要領（以下「評価者名簿登載要領」という。）第6条において規定する、評価者の評価活動の休止に係る取扱いについては、この要項の定めるところによる。

### 2 対象者

評価活動を休止できるのは、評価活動を継続する意志はあるが、評価者名簿登載要領第6条第1項各号に該当する事由により評価活動を行うことができない者とする。

### 3 評価者の取り扱い

(1) 評価者は、活動休止期間中に評価活動を行うことができない。

なお、休止期間中については、評価者名簿登載要領第5条第1項第1号及び第9条第2項中に規定する「評価実績がない年度」の対象としない。

(2) 東京都福祉サービス評価推進機構（以下、「機構」という。）は、当該年度について評価者名簿登載要領第5条第1項第3号に規定する「必要なフォローアップ研修」の受講を免除することができる。

なお、「必要なフォローアップ研修」の取扱いについては、フォローアップ研修の受講免除に係る取扱要項による。

(3) 評価者が評価活動を再開する際は、必ず再開する年度のフォローアップ研修（共

通コース）を受講しなければならない。

(4) 機構は、以下の場合、当該評価者を直ちに評価者名簿より抹消する。

ア 休止期間が予定の終期を超えても、評価者名簿登載要領第7条第1項に定める活動再開の届出がなかった場合

イ 4に定める届出に必要な書類に虚偽の記載があった場合

### 4 届出の方法

主たる所属評価者として所属する評価機関（以下「主たる所属評価機関」という。）

（主たる所属評価機関がない評価者の場合は当該評価者）は、評価者が評価活動を休止又は再開する場合、次の各号に定めるところにより届出を行う。

#### (1) 活動休止

主たる所属評価機関は、評価者が評価活動を休止する場合は、原則として休止期間の始期より前に「評価活動休止届（様式1）」を機構に提出しなければならない。提

出に際しては、評価者から提出された休止理由を証明する公的な書類を評価機関において確認し、必要に応じて機構へ提出しなければならない。

また、主たる所属評価機関がない評価者が評価活動を休止する場合は、原則として休止期間の始期より前に「評価活動休止届（様式1-2）」に休止理由を証明する公的な書類を添付して機構へ提出しなければならない。

## （2）活動再開

主たる所属評価機関は、評価者が評価活動を再開する場合は、再開する前に「評価活動再開届（様式2）」を機構に提出しなければならない。

また、主たる所属評価機関がない評価者が評価活動を再開する場合は、再開する前に「評価活動再開届（様式2-2）」を機構に提出しなければならない。

## 5 休止の表示

機構は、休止期間中、「とうきょう福祉ナビゲーション」に、当該評価者が評価活動を休止している旨を表示する。

## 6 その他

この要項に定めるもののほか、必要な事項は別途定める。

### 附 記

この要項は、平成20年4月1日から施行する。

### 附 記

この要項は、平成21年5月13日から施行する。

### 附 記

この要項は、平成25年4月1日から施行する。

### 附 記

この要項は、平成26年10月1日から施行する。

### 附 記

この要項は、平成28年4月1日から施行する。

### 附記

この要項は、令和3年4月1日から施行する。

平成21年5月13日 一部改正  
平成25年2月25日 一部改正  
平成26年7月31日 一部改正  
平成27年7月8日 一部改正  
令和3年4月1日 一部改正

## 福祉サービス第三者評価情報公表要領

福祉サービス第三者評価機関認証要綱（平成14年5月10日付14財事業92号）（以下「要綱」という。）第2条第15号から第19号に規定する評価結果等の情報の公表について以下のとおり定める。

（公表の目的）

第1 福祉サービスに関する利用者の選択、質の向上に向けた事業者の取り組み、事業の透明性の確保に資するため、第三者評価結果等の情報を公表する。

（公表内容）

第2 東京都福祉サービス評価推進機構（以下「機構」という。）は、前条に定める目的を果たすため、評価機関が要綱第2条第14号に定められた様式等により、機構に報告した内容等に基づき、別表1に定める評価結果情報、評価機関情報、評価者情報を公表する。

ただし、個人情報保護の観点から、評価結果情報における利用者調査回答数2以下の場合の回答結果等、並びに評価機関及び評価者情報における評価者氏名については、公表しないものとする。

2 機構は、前項に定める情報の他、必要な情報を公表することができる。

（公表方法）

第3 前条に定める情報の公開は、公益財団法人東京都福祉保健財団が運営するホームページ「とうきょう福祉ナビゲーション」への掲載により行う。

（公表手続等）

第4 第2第1項に定める評価結果情報は、評価機関が事業者へのフィードバック終了後30日以内に機構に提出するものとする。機構は、評価結果情報が提出されてから原則として30日以内に公表するものとする。

2 評価結果情報は、評価機関による、当該事業者の公表の同意の確認を経た上で公表するものとする。ただし、事業者の公表の同意を得られなかった場合には、別表2に定めるとおり公表するものとする。

3 公表に関して評価機関が機構に提出する評価結果報告書等の詳細は、別表3に定める。

4 第2第1項に定める評価結果情報及び評価機関、評価者情報は、原則として評価機関から報告された内容を加除修正することなく公表するものとする。

ただし、公序良俗に反する内容、公表により当該事業所を利用する利用者及び関係者に著しく悪い影響を与える内容等、本制度の趣旨に照らしふさわしくないものと認められる場合には、機構は、情報の訂正並びに削除を行うことができる。

5 前項の措置を行う場合に、機構は必要に応じて調査を行うことができる。

(個人情報保護)

第5 公表する内容は、別に定める「公益財団法人東京都福祉保健財団個人情報保護に関する規程」に基づき、保護・管理するものとする。

(公表期間)

第6 評価結果情報については、当該評価に使用した共通評価項目の年度を含み、6年目に該当する年度の末日まで公表するものとする。

附則 本要領は平成16年4月1日から施行する。

附則 本要領は平成17年6月1日から施行する。

附則 本要領は平成19年3月8日から施行する。

附則 本要領は平成20年4月1日から施行する。

附則 本要領は平成21年4月1日から施行する。

附則 本要領は平成22年10月1日から施行する。

附則 本要領は平成24年4月1日から施行する。

平成17年6月1日 一部改正

平成19年3月8日 一部改正

平成19年12月13日 一部改正

平成21年3月19日 一部改正

平成22年9月24日 一部改正

平成24年3月14日 一部改正

別表1

## (1) 事業者情報

区分	公表内容
事業者が大切にしている考え	①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
期待する職員像	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）
事業者のコメント*	①事業者のコメント

(注)\*については、評価を実施した事業者によって記入される情報である。

## (2) 評価結果情報

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 （特に良いと思う点・さらなる改善が望まれる点）
	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
	③共通評価項目に関するコメント等

## (3) 評価機関情報

区分	公表内容
基本情報	①認証番号
	②評価機関名、代表者、所在地等
	③当初認証年月日等
所属評価者	①主たる所属評価者
	②従たる所属評価者
評価手法や評価実績等に関する情報	①標準的な評価の流れ
	②料金表
	③苦情窓口、第三者評価以外の主な業務等
	④評価実績
評価機関の自己申告による情報	①PR欄
	②対応可能な評価分野
	③評価者募集状況等



(4) 評価者情報

区分	公表内容
基本情報	①評価者養成講習修了者番号
	②所属評価機関名等
評価実績に関する情報	①評価実績件数
研修受講実績に関する情報	①フォローアップ研修受講実績等
評価機関の自己申告による情報	①評価に関連する主な経歴
	②現職
	③評価に関連する主な資格等

別表 2

	公表区分	表示内容
一部不同意	別表 1(1)で規定する区分のうち、不同意となった事項が含まれる区分を除くすべての区分を公表する。	不同意となった事項が含まれる区分について、第 4 第 2 項の規定に基づき、「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」と表示する。
全部不同意	——	第 4 第 2 項の規定に基づき、「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」と表示する。

別表 3

	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*
	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) \*については、公表不同意の理由書は、事業者が機構宛に作成するものであり、評価機関が評価結果報告書と共に機構に提出する。

東京都福祉サービス第三者評価認証評価機関 代表者 様

東京都福祉サービス評価推進機構  
公益財団法人東京都福祉保健財団 理事長  
( 印章省略 )

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（通知）

福祉サービス第三者評価機関認証要綱第2条第12号に規定する「機構の定める評価手法及び共通評価項目」について、下記のとおり定めましたので通知します。

なお、本通知は、令和2年4月1日から適用し、平成30年2月15日付29財事業第1500号通知は令和2年3月31日をもって廃止します。

## 記

### 1 用語の定義

- (1) 「共通評価項目」とは、東京都の福祉サービス第三者評価において、評価機関が必ず取り込まなくてはならない項目であり、東京都福祉サービス評価推進機構（以下「機構」という。）が年度ごとに評価対象福祉サービスと併せて別に定めるものをいう。
- (2) 「利用者調査」とは、共通評価項目について評価機関が利用者に対して行うアンケート又は聞き取り等の方法や利用者や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方法を用いて、利用者のサービスに対する意向や満足度を把握する手法をいう。
- (3) 「事業評価」とは、評価機関が共通評価項目を用いて、事業者による自己評価等の分析及び訪問調査等により、組織体としてのマネジメント力や現在提供されているサービスの質を評価する手法をいう。
- (4) 「標準項目」とは、東京都内の福祉サービス事業者が、福祉サービスの質の向上を図る観点から、標準的に実施していることが必要であると認められる事項、又は実施するためのしくみ（取り組み）があることが必要であると認められる事項であり、事業評価の評価項目を評価するための基準となる項目をいう。標準項目は共通評価項目に含まれる。
- (5) 「合議」とは、機構が定めた人数以上の全評価者が訪問調査前後に討議し、各々の分析結果に基づき評価チームとしての意見、結果などの調整を行うことをいう。
- (6) 「フィードバック」とは、訪問調査実施後、評価機関が事業者に評価結果を報告し、その結果を双方で確認したうえで合意することをいう。

## 2 評価実施にあたっての評価機関の責務

評価機関は、評価者の選定、評価手法の遵守、評価結果の決定、事業者との連絡調整について、責任を持って行わなければならない。

## 3 一件の評価における評価手法

- (1) 一件の評価は、当該年度内に利用者調査の実施からフィードバックまでを実施すること。  
なお、一件の評価を実施する年度は、毎年4月1日から翌年3月31日までの期間とする。
- (2) 一件の評価では、「利用者調査」及び「事業評価」の2種類の手法を併せて用いなければならない。
- (3) 一件の評価は、3人以上の評価者が利用者調査の実施から別に定める評価結果報告書の作成まで、一貫して<sup>注1</sup>行うこと。ただし、機構が別に定めるサービスについては2人以上とすることができる。
- (4) 前項の3人（又は2人）以上の評価者は、「福祉サービス分野を担当する評価者」、「組織マネジメント分野を担当する評価者」を組み合わせる構成しなければならない。
- (5) 評価機関は、評価の各々のプロセスにおいて、補助者の支援をうけることができるものとする。  
ただし、評価機関は、東京都福祉サービス第三者評価の趣旨及び守秘義務の遵守を補助者に対して徹底するとともに、補助者の支援を受けることに対する事業者からの了承を得ることについて、責任を持って行わなければならない。
- (6) 評価機関は評価実施前に、別に定める事項について事業者の説明をし、必要な説明を行ったことについて文書により事業者の確認を得なければならない。  
なお、事業者の確認を得た文書は、評価結果報告書に併せて機構に提出するものとする。

## 4 利用者調査

- (1) 利用者調査は原則として利用者本人への全数調査とする。ただし、実施にあたっては、事業者と十分協議をし、無理のない範囲で最大限の対象設定とすることができる。
- (2) 利用者調査の手法は、サービス種別ごとに別に定める。
- (3) 実地における利用者調査については、複数の評価者で実施すること。なお、3(3)ただし書で定めるサービスにおいては、評価者1名を含む複数名で実施することができるものとする。
- (4) 利用者調査の実施、集計、分析は、事業評価の訪問調査前に実施し、その結果については、訪問調査前に事業者あて送付するとともに訪問調査の際に活用すること。

## 5 事業評価

- (1) 「自己評価」は、経営層（運営管理者含む。）<sup>注2</sup>の合議及び全職員（経営層含む。）の個別回答による。訪問調査の前に必ず実施・回収・分析の上、事業者あて送付し訪問調査で活用すること。  
ただし、経営層（運営管理者含む。）による自己評価に参加する職員と、それ以外の職員とに分けることが困難な小規模の事業者では、全職員が経営層（運営管理者含む。）の自己評価に参加することで、職員個人の自己評価を省略することができる。
- (2) 事業者への訪問調査は、「福祉サービス分野を担当する評価者」、「組織マネジメント分野を担当する評価者」各1名以上で実施し、組織マネジメントや当該評価対象事業者が提供しているサービスの質について評価できる体制を確保しなければならない。

- (3) 「訪問調査」では、利用者調査及び自己評価実施後、評価者が事業者を訪問し、利用者調査及び自己評価実施の集計・分析結果に関する説明の実施、現地調査、評価機関の事前分析結果に基づく経営層（運営管理者含む。）等へのヒアリング並びに標準項目の確認、その他評価に関する必要な情報の収集・確認を行うものとする。
- (4) 評価項目ごとの評点、全体の評価講評、評価項目に対する講評、事業者が特に力を入れている取り組み等の評価結果は、訪問調査を実施した評価者を含む3人（3(3)ただし書で定めたサービスにおいては2人）以上の合議<sup>註3</sup>により決定すること。  
なお、評価項目ごとの評点等は、別表に定める基準により決定すること。

## 6 事業者へのフィードバック

- (1) 評価結果及び結果分析により把握した課題については、速やかに事業者へ報告すること。
- (2) 報告にあたっては、評価結果等について事業者の説明等を行い、見解に相違のある点については、十分に話し合いを行うこと。
- (3) 評価結果報告書の公表に対する同意・不同意等の意向を事業者を確認すること。

## 7 機構への評価結果報告

- (1) 評価機関は、評価結果報告書の公表に対する事業者の同意・不同意にかかわらず30日以内に評価結果報告書及びデジタルデータにより、評価結果を機構へ報告すること。
- (2) 評価結果等の公表に関する詳細については、福祉サービス第三者評価情報公表要領に定める。

## 8 個人情報の取り扱い

- (1) 評価の過程で収集する情報についての取り扱いは、事業者と取り交わす契約書に明記し、遵守すること。  
なお、契約書に明記する必要がある事項は、次のとおりとする。  
ア 収集する情報は評価実施に必要な最小限のものとし評価以外の目的に使用しないこと。  
イ 個人情報が記載された書類は、事業所外へ持ち出さないこと。  
ウ 保存年限到達後は速やかに廃棄すること。
- (2) 評価の実施にあたって、事業者に対し、事業者が利用者の同意を得る旨の確認を行うこと。
- (3) 利用者調査及び自己評価により得られた各個人の回答は当該評価機関以外の者が見ることのない回収方法を採用するとともに個人を特定できないように最善の配慮・措置を講ずること。

## 9 その他

- (1) やむを得ずこの通知及びその他の通知で定める評価手法を遵守できなくなった場合は、機構まで速やかに連絡し、今後の対応について判断を仰ぐこと。
- (2) この通知に定めるもののほか、評価を実施するにあたり必要な事項がある場合は別に定める。
- (3) 機構が必要と認める場合は、この通知の規定によらないことができるものとし、その取り扱いについては別に定める。

注1：「一貫して」とは、利用者調査の実施から評価結果報告書の作成まで関与することを意味する。従って、少なくとも利用者調査開始時（調査票配付時）までには、当該事業者を評価する3人（又は2人）以上の評価者が決定されていなければならない。

注2：「経営層（運営管理者含む。）」とは、原則として直接事業者の経営・運営に責任を負っている施設長、事務長、各部門の長等重要事項を決定する権限を有するメンバーをいう。

注3：「訪問調査を実施した評価者を含む3人（3(3)ただし書で定めたサービスにおいては2人）以上の合議」は、対面により行う形が最も望ましいが、電子メールやテレビ電話等により行うこともできる。ただし、電子メール等による場合においても、評価者3人（又は2人）以上により、評価結果について意見を交換し、決定すること。

なお、電子メールによる場合は、原則として評価者全員に送信すること。

別表 評点基準等

1 カテゴリー1から6まで

評価項目ごとに、当該評価項目に属する標準項目の数に応じ、下表(1)～(6)に基づき評点を決定する。

ただし、非該当を適用した標準項目は、当該評価項目に属する標準項目の数に含めない。

なお、標準項目を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。

(1) 評価項目に属する標準項目が6つの場合

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4つ満たしていない状態
○●●●●●	標準項目を5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

(2) 評価項目に属する標準項目が5つの場合

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4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

(3) 評価項目に属する標準項目が4つの場合

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



(4) 評価項目に属する標準項目が3つの場合

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
●●●	標準項目をすべて満たしていない状態

(5) 評価項目に属する標準項目が2つの場合

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
●●	標準項目をすべて満たしていない状態

(6) 評価項目に属する標準項目が1つの場合

評点	評点基準
○	標準項目を満たしている状態
●	標準項目を満たしていない状態

2 カテゴリー7

評価項目ごとに、事業所の理念・基本方針の実現を図るための重要課題に対する取り組み状況等について、下表のいずれかの評語を決定する。

なお、各評価項目を確認するための視点は、事業者がそれぞれ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、結果を検証した上で、今年度以降の目標設定や取り組みに反映しているかどうかの確認とする。

(1) 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

(2) 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、検証を行っていない（目標設定を行っていない場合を含む）
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

(3) 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
------------------------------

附 則

本通知は令和2年4月1日から施行する。

東京都福祉サービス第三者評価認証評価機関 代表者 様

東京都福祉サービス評価推進機構  
公益財団法人東京都福祉保健財団 理事長  
( 印章省略 )

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

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。)について、下記のとおり実施することとしましたので通知します。

なお、本通知は、令和2年4月1日から適用し、平成30年2月15日付29財事業第1501号通知は令和2年3月31日をもって廃止します。

記

1 評価対象福祉サービス

評価対象福祉サービス種別は、年度ごとに別に定める。

なお、当該評価対象福祉サービス事業者は、サービス項目を中心とした評価と、「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(通知)(令和2年3月12日付31財情報第1901号通知。以下「1901号通知」という。)に基づく評価(以下「標準の評価」という。)のどちらかを任意に選択し、実施できるものとする。

2 共通評価項目

共通評価項目は、利用者調査及び事業評価について年度ごとに定める。

3 実施方法

(1) サービス項目を中心とした評価についても、標準の評価と同様、1901号通知に基づき評価を実施するものとする。

ただし、1901号通知の規定にかかわらず、次のとおりとすることができる。

ア 1901号通知3(3)に規定する評価者の人数について2人以上とする。

イ 1901号通知3(4)に規定する評価者の組み合わせについて適用しない。

ウ 1901号通知5(2)に規定する訪問調査の実施体制については、「事業者への訪問調査は、複数の評価者で実施し、当該評価対象事業者が提供しているサービスの質等について評価できる体制を確保しなければならない。」とする。

エ 1901号通知5(4)に規定する評価者の人数について2人以上とする。

(2) 評価項目ごとの評点は、1901号通知別表の「1 カテゴリー1から6まで」の基準に基づき決定するものとする。

#### 4 その他

サービス項目を中心とした評価を実施するにあたり必要な事項がある場合は別に定める。

#### 附 則

本通知は、令和2年4月1日から施行する。

東京都福祉サービス第三者評価認証評価機関 代表者 様

東京都福祉サービス評価推進機構

公益財団法人東京都福祉保健財団 理事長

( 印章省略 )

令和5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)

このことについて、「福祉サービス第三者評価機関認証要綱第2条第12号に規定する「機構の定める評価手法及び共通評価項目」の策定について (通知)」(令和2年3月12日付31財情報第1901号。以下「1901号通知」という。)及び「東京都福祉サービス第三者評価における利用者調査とサービス項目を中心とした評価の実施について (通知)」(令和2年3月12日付31財情報第1902号。以下「1902号通知」という。)に基づき、下記のとおり定めましたので通知します。

評価の実施にあたっては、本通知を遵守してください。

なお、この通知の適用期間は、令和5年4月1日から令和6年3月31日までとします。

## 記

### 1 評価対象福祉サービス

1901号通知1(1)及び1902号通知1に定める評価対象福祉サービスは、別表1のとおりとする。令和5年度においては、前年度から変動はない。

ただし、東京都内に所在する別表1に定める福祉サービスを提供している事業所を対象とする。なお、東京都外に所在する事業所について機構が必要と認めた場合はこの限りではない。

### 2 2人以上の評価者で評価を実施できるサービス

1901号通知3(3)ただし書に定める「機構が別に定めるサービス」は、別表2のとおりとする。

### 3 福祉サービス第三者評価結果報告書の作成

1901号通知3(3)に定める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) 「事業者が大切にしている考え」及び「期待する職員像」
- (3) 利用者調査の結果

#### (4) 事業評価の結果

##### ア 評価項目ごとの評点等

1901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。

なお、1902号通知による評価における「利用者保護に関する項目」については、別表3に定める記入単位は適用せず、3つの評価項目を合わせた範囲の中から必ず3つ記入する。

##### 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、1902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 利用者調査

1901号通知4(2)に定める利用者調査実施の具体的な手法は、「アンケート方式」、「聞き取り方式」及び「場面観察方式」とする。

サービス種別ごとの実施方法は、サービス利用の形態によりサービスを「訪問系」、「通所系」及び「入所系」に分類したうえで、別表5に定めるとおりとする。

#### 5 評価実施期間

令和5年度の評価実施期間は、令和5年4月1日から令和6年3月31日までとする。



別表1 評価対象福祉サービス

(1) 1901号通知1(1)に基づく評価(標準の評価)

サービス種別		
高 齢	1	訪問介護
	2	訪問入浴介護
	3	訪問看護
	4	特定施設入居者生活介護(有料老人ホーム・ケアハウス)
	5	福祉用具貸与
	6	居宅介護支援
	7	通所介護【デイサービス】
	8	地域密着型通所介護
	9	認知症対応型通所介護
	10	短期入所生活介護【ショートステイ】
	11	指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】
	12	介護老人保健施設
	13	軽費老人ホーム(A型)
	14	軽費老人ホーム(B型)
	15	軽費老人ホーム(ケアハウス)
	16	都市型軽費老人ホーム
	17	養護老人ホーム
	18	小規模多機能型居宅介護(介護予防含む)
	19	認知症対応型共同生活介護【認知症高齢者グループホーム】(介護予防含む)
	20	定期巡回・随時対応型訪問介護看護
	21	看護小規模多機能型居宅介護
障 害	22	居宅介護
	23	短期入所
	24	生活介護
	25	生活介護(主たる利用者が重症心身障害者)
	26	自立訓練(機能訓練)
	27	自立訓練(生活訓練)
	28	宿泊型自立訓練
	29	就労移行支援
	30	就労継続支援A型
	31	就労継続支援B型
	32	多機能型事業所
	33	障害者支援施設
	34	共同生活援助【グループホーム】
	35	児童発達支援センター
	36	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)
	37	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)
	38	児童発達支援事業
	39	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)
	40	放課後等デイサービス
	41	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)
	42	障害児多機能型事業所
	43	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)
	44	福祉型障害児入所施設(旧知的障害児施設)
	45	福祉型障害児入所施設(旧第二種自閉症児施設)
	46	福祉型障害児入所施設(旧ろうあ児施設)
	47	医療型障害児入所施設(旧肢体不自由児施設)
	48	医療型障害児入所施設(旧重症心身障害児施設)
	子ども家庭	49
50		認定こども園
51		認証保育所A型・B型
52		認可外保育施設(ベビーホテル等)
53		母子生活支援施設
54		児童養護施設
55		児童自立支援施設
56		児童自立生活援助事業【自立援助ホーム】
57		乳児院

サービス種別		
婦人保護 ・保護	58	婦人保護施設
	59	救護施設
	60	更生施設
	61	宿所提供施設

注) 地域密着型サービスの評価対象は「地域密着型通所介護」「認知症対応型通所介護」「小規模多機能型居宅介護」「認知症対応型共同生活介護【認知症高齢者グループホーム】」「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」「看護小規模多機能型居宅介護」の6サービスとする。また、介護予防サービスは上記「小規模多機能型居宅介護」「認知症対応型共同生活介護【認知症高齢者グループホーム】」のみ含むものとし、他の介護予防サービスは評価対象外とする。

「多機能型事業所」とは、「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」の7サービスのうち、複数サービスを実施している事業所を指す。

「障害者支援施設」とは、「多機能型事業所」で示した7サービスから「宿泊型自立訓練」を除いた6サービスのうちいずれかのサービスまたは複数のサービスに加え「施設入所支援」を実施している事業所を指す。

「障害児多機能型事業所」とは、「児童発達支援センター」「児童発達支援事業」「放課後等デイサービス」の3サービスのうち、複数サービスを実施している事業所を指す。

「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)」とは、「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)」の4サービスのうち、複数サービスを実施している事業所を指す。

(2) 1902号通知1に基づく評価(利用者調査とサービス項目を中心とした評価)を実施できるサービス

サービス種別	
高 齢	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】
	地域密着型通所介護
	認知症対応型通所介護
	小規模多機能型居宅介護(介護予防含む)
	認知症対応型共同生活介護【認知症高齢者グループホーム】(介護予防含む)
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護
	看護小規模多機能型居宅介護
障 害	短期入所
	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
	多機能型事業所
共同生活援助(グループホーム)	
子ども家庭	認可外保育施設(ベビーホテル等)
対象サービス数	合計 23 サービス

別表2 2人以上の評価者で評価を実施できるサービス

サービス種別	
高 齢	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】
	地域密着型通所介護
	認知症対応型通所介護
	短期入所生活介護【ショートステイ】
	小規模多機能型居宅介護（介護予防含む）
	認知症対応型共同生活介護【認知症高齢者グループホーム】（介護予防含む）
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護
	看護小規模多機能型居宅介護
障 害	居宅介護
	短期入所
	共同生活援助（グループホーム）
	児童発達支援事業
	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
	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）
子ども家庭	認証保育所B型
	認可外保育施設（ベビーホテル等）
	児童自立生活援助事業【自立援助ホーム】
対象サービス数	合計 23 サービス

別表3 講評等記入単位

下表の各カテゴリー区分に応じた記入単位ごとに、講評等を記入すること。

カテゴリー区分		記入単位
カテゴリー1～5		カテゴリーごとに記入
カテゴリー6	サブカテゴリー1～3、 サブカテゴリー5 サブカテゴリー6	サブカテゴリーごとに記入
	サブカテゴリー4	評価項目ごとに記入
	カテゴリー7	評価項目ごとに記入

別表4 「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。

別表5 令和5年度利用者調査方法

(1) 調査方法

①共通評価項目による調査	アンケート方式	共通評価項目に則った質問に利用者本人が調査票等に記入し、回答する方式とする。
	聞き取り方式	共通評価項目に則った質問を評価者等が利用者本人から回答を聞き取る方式とする。
②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	場面観察方式	利用者が生活している様子を間接的に浮かび上がらせる調査として、評価機関は調査時に接することができた「利用者と職員の相互関係の場面」を見て、事業者は利用者支援の考え方や調査結果に対して、それぞれコメントを公表する方式とする。

(2) サービスの形態による調査実施方法

訪問系	利用者が自宅でサービスを利用している形態で、アンケート方式により調査を実施する。
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形態で、基本的にはアンケート方式により調査を実施するが、施設等に滞在している時に聞き取り方式の実施も可能とする。
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形態で、事業者と評価機関の協議により、一人ひとりの利用者についてアンケート方式による実施か聞き取り方式による実施か決定したうえで調査を実施する。 有効回答者数が3未満の場合には、場面観察方式を実施する。 なお、障害者支援施設においては、実施するサービスそれぞれの有効回答者数ではなく、事業所全体での有効回答者数が3未満であった場合に場面観察方式を実施する。
その他	予め場面観察方式により実施することとなっているサービスについては形態によらず、場面観察方式により実施すること。また、家族等に対するアンケート方式についてもあわせて実施すること。

注1) 調査対象が家族等または保護者等の場合は、上記にかかわらずアンケート方式により実施する。

注2) 別表5(3)における「家族等」と「保護者等」の使い分けについては、場面観察方式と合わせて行う家族アンケートの対象者は「家族等」とし、保護者等も含め利用者と位置づけているサービスにおいては「保護者等」としている。

## (3) 評価対象福祉サービス別利用者調査方法等

分野	No.	評価対象福祉サービス	サービスの形態	調査対象設定
高齢	1	訪問介護	訪問	
	2	訪問入浴介護	訪問	少なくとも六ヶ月の期間を設け、その期間内の利用者全員を対象とする。 (二百名を超える場合は、二百名を任意抽出する)
	3	訪問看護	訪問	
	4	特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム・ケアハウス）	入所	
	5	福祉用具貸与	訪問	給付管理の対象となっている登録者全員とするが、二百名を超える場合は二百名を任意抽出する。
	6	居宅介護支援	訪問	給付管理の対象となっている登録者全員とする。
	7	通所介護【デイサービス】	通所	登録者全員とする。
	8	地域密着型通所介護	通所	登録者全員とする。
	9	認知症対応型通所介護	その他 (場面観察方式)	家族等（全世帯）に対してアンケート調査を行う。
	10	短期入所生活介護【ショートステイ】	通所	少なくとも一ヶ月の期間を設け、その期間内の利用者全員（実数）とする。
	11	指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】	入所	
	12	介護老人保健施設	入所	
	13	軽費老人ホーム（A型）	入所	
	14	軽費老人ホーム（B型）	入所	
	15	軽費老人ホーム（ケアハウス）	入所	
	16	都市型軽費老人ホーム	入所	
	17	養護老人ホーム	入所	
	18	小規模多機能型居宅介護（介護予防含む）	通所	登録者全員とする。
	19	認知症対応型共同生活介護【認知症高齢者グループホーム】（介護予防含む）	その他 (場面観察方式)	家族等（全世帯）に対してアンケート調査を行う。
	20	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	訪問	
	21	看護小規模多機能型居宅介護	通所	登録者全員とする。
障害	22	居宅介護	訪問	
	23	短期入所	通所	少なくとも一ヶ月の期間を設け、その期間内の利用者全員（実数）とする。
	24	生活介護	通所	登録者全員とする。
	25	生活介護（主たる利用者が重症心身障害者）	その他 (場面観察方式)	家族等（全世帯）に対してアンケート調査を行う。
	26	自立訓練（機能訓練）	通所	登録者全員とする。
	27	自立訓練（生活訓練）	通所	登録者全員とする。
	28	宿泊型自立訓練	通所	登録者全員とする。
	29	就労移行支援	通所	登録者全員とする。
	30	就労継続支援A型	通所	登録者全員とする。
	31	就労継続支援B型	通所	登録者全員とする。
	32	多機能型事業所	通所	登録者全員とする。

分野	No.	評価対象福祉サービス	サービスの形態	調査対象設定
障害	33	障害者支援施設	入所	
	34	共同生活援助【グループホーム】	入所	
	35	児童発達支援センター	通所	保護者等とする。
	36	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）	その他 （場面観察方式）	家族等（全世帯）に対してアンケート調査を行う。
	37	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）	その他 （場面観察方式）	家族等（全世帯）に対してアンケート調査を行う。
	38	児童発達支援事業	通所	保護者等とする。
	39	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）	その他 （場面観察方式）	家族等（全世帯）に対してアンケート調査を行う。
	40	放課後等デイサービス	通所	登録者全員とする。
	41	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）	その他 （場面観察方式）	家族等（全世帯）に対してアンケート調査を行う。
	42	障害児多機能型事業所	通所	児童発達支援センター、児童発達支援事業は保護者等とする。
	43	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）	その他 （場面観察方式）	家族等（全世帯）に対してアンケート調査を行う。
	44	福祉型障害児入所施設（旧知的障害児施設）	その他 （場面観察方式）	家族等（全世帯）に対してアンケート調査を行う。
	45	福祉型障害児入所施設（旧第二種自閉症児施設）	その他 （場面観察方式）	家族等（全世帯）に対してアンケート調査を行う。
	46	福祉型障害児入所施設（旧ろうあ児施設）	入所	
	47	医療型障害児入所施設（旧肢体不自由児施設）	入所	
48	医療型障害児入所施設（旧重症心身障害児施設）	その他 （場面観察方式）	家族等（全世帯）に対してアンケート調査を行う。	
子ども家庭	49	認可保育所	通所	保護者等とする。
	50	認定こども園	通所	保護者等とする。
	51	認証保育所A型・B型	通所	保護者等とする。
	52	認可外保育施設（ベビーホテル等）	通所	保護者等とし、少なくとも一ヶ月の期間を設け、その期間内に利用した全世帯（実数）とする。
	53	母子生活支援施設	入所	母親、児童両方とする。
	54	児童養護施設	入所	
	55	児童自立支援施設	入所	
	56	児童自立生活援助事業【自立援助ホーム】	入所	
	57	乳児院	その他 （場面観察方式）	家族等に対してアンケート調査を行う。 アンケート調査は、少なくとも一ヶ月の期間を設け、その期間内の初回に面会に訪れた人全員を対象とする。
婦人保護・保護	58	婦人保護施設	入所	
	59	救護施設	入所	
	60	更生施設	入所	
	61	宿所提供施設	入所	主に世帯主を対象とする世帯ごとの調査とする。



東京都福祉サービス第三者評価認証評価機関 代表者 様

東京都福祉サービス評価推進機構  
公益財団法人東京都福祉保健財団 理事長  
( 印 章 省 略 )

令和5年度東京都福祉サービス第三者評価の共通評価項目について（通知）

このことについて、「福祉サービス第三者評価機関認証要綱第2条第12号に規定する「機構の定める評価手法及び共通評価項目」の策定について（通知）」（令和2年3月12日付31財情報第1901号）1（1）及び「東京都福祉サービス第三者評価における利用者調査とサービス項目を中心とした評価の実施について（通知）」（令和2年3月12日付31財情報第1902号）2に基づき、下記のとおり定めましたので通知します。

評価の実施にあたっては、福祉サービス第三者評価機関認証要綱及び関係通知を遵守してください。

なお、この通知の適用期間は、令和5年4月1日から令和6年3月31日までとします。

## 記

### 1 令和5年度共通評価項目

前年度からの変更点としては、認可保育所、認定こども園、認証保育所A型・B型、認可外保育施設（ベビーホテル等）の共通評価項目について見直しを行った。

#### (1) 組織マネジメント項目（全サービス共通）

別紙1のとおり

ただし、別表1に定めるサービスの評価においては、別表2の項目（太枠内の標準項目）の実施を任意とする。

なお、事業者の実態として当該項目に該当する場合は、評価の対象とする。

#### (2) サービス項目（各サービス別）

別紙2のとおり

#### (3) 利用者調査項目（各サービス別）

別紙3のとおり

### 2 共通評価項目の非該当の適用

事業所のサービスの実態として、評価の対象とならないと思われる場合は、東京都福祉サービス評価推進機構の了承を得て「非該当」を適用することができる。

別表1 共通評価項目に定める組織マネジメント項目のうち、評価において別表2の項目の実施を任意とするサービス

サービス種別	
高 齢	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
	認知症対応型通所介護
	小規模多機能型居宅介護(介護予防含む)
	認知症対応型共同生活介護【認知症高齢者グループホーム】(介護予防含む)
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護
	看護小規模多機能型居宅介護
障 害	居宅介護
	共同生活援助(グループホーム)
子ども家庭	認証保育所B型
	認可外保育施設(ベビーホテル等)
	児童自立生活援助事業【自立援助ホーム】
対象サービス数	合計 15 サービス

別表2 共通評価項目に定める組織マネジメント項目のうち、別表1のサービスの評価において実施を任意とする項目

<b>カテゴリ-3 経営における社会的責任</b>	
<b>サブカテゴリ-3 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている</b>	
評価項目1 透明性を高め、地域との関係づくりに向けて取り組んでいる	標準項目2 ボランティア、実習生及び見学・体験する小・中学生などの受け入れ体制を整備している
評価項目2 地域の福祉ニーズにもとづき、地域貢献の取り組みをしている	標準項目1 地域の福祉ニーズにもとづき、事業所の機能や専門性をいかした地域貢献の取り組みをしている

\*別紙1～3については、とうきょう福祉ナビゲーションの「データ集」に掲載しているため、紙面での掲載を省略しています。

27財情報第1544号  
平成28年3月1日

東京都福祉サービス第三者評価認証評価機関 代表者 様

東京都福祉サービス評価推進機構  
公益財団法人 東京都福祉保健財団 理事長  
( 印章省略 )

東京都福祉サービス第三者評価における多機能型事業所及び障害者支援施設の  
評価実施における取扱いについて（通知）

障害者総合支援法に基づく多機能型事業所及び障害者支援施設の評価実施における取扱いについて、  
下記のとおり定めましたので、通知します。

なお、平成25年3月4日付24財情報第1063号通知は平成28年3月31日をもって廃止する。

#### 記

#### 1 多機能型事業所及び障害者支援施設の評価

多機能型事業所については、実施している別表1のすべてのサービスに属する共通評価項目を取り  
込んで行う。また、障害者支援施設については、実施している別表2のすべてのサービスに属する共  
通評価項目を取り込んで行う。

#### 2 評価対象サービスの新設及び廃止の取扱いについて

多機能型事業所及び障害者支援施設の評価を実施する場合、評価対象となるサービスの新設の有無  
について確認し、原則として当該年度における事業所の実施サービスが確定した後に評価の契約を行  
うこと。

ただし、契約締結後、フィードバックまでに緊急の事情により廃止したサービスがある場合は、フ  
ィードバック時点の提供サービスを評価対象サービスとする。

#### 3 適用年月日

平成28年4月1日

別表1 多機能型事業所の評価における対象福祉サービス

サービス種別	
障 害	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
対象サービス数	合計7サービス

別表2 障害者支援施設の評価における対象福祉サービス

サービス種別	
障 害	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
対象サービス数	合計7サービス

東京都福祉サービス第三者評価認証評価機関 代表者 様

東京都福祉サービス評価推進機構  
公益財団法人 東京都福祉保健財団 理事長  
( 印章省略 )

東京都福祉サービス第三者評価における障害児通所支援等の  
評価の実施について（通知）

障害児通所支援等の評価の実施について、下記のとおり定めましたので、通知します。

なお、本通知は、平成27年4月1日から適用し、平成26年3月14日付25財情報第1516号通知は平成27年3月31日をもって廃止します。

記

1 評価対象福祉サービス

本通知における障害児通所支援等サービスは、別表1のとおりとする。

障害児通所支援等においては、利用者実態に応じて、「主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児」か、それ以外かでサービス種別を定める。

2 主たる利用者が重症心身障害児（者）の事業所の評価

平成24年4月1日より、重症心身障害児（者）通園事業に在籍していた18歳以上の利用者は、障害者総合支援法に基づくサービスである生活介護に移行することとなったが、重症心身障害児（者）には、児・者一貫した支援を確保する方針であることから、評価制度上も、主たる利用者が重症心身障害児（者）の事業所については、生活介護（主たる利用者が重症心身障害者）事業所と一体的評価を行う。

3 共通評価項目

障害児通所支援等の評価で使用する共通評価項目は、利用者調査及び事業評価について年度ごとに別に定める。

(1) 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）について

当該事業所が実施しているすべての障害児通所支援サービス等の共通評価項目を用いて評価を行うこと。

(2) 一体的評価を行う事業所について

利用者調査は、当該事業所が実施しているすべての障害児通所支援サービス等の共通評価項目を用いて行うこと。

#### 4 評価実施における評価対象サービスの新設及び終了時の考え方について

障害児多機能型事業所、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）及び一体的評価を行う事業所の評価を実施する場合、原則として、評価対象となるサービスの新設の有無について確認し、当該年度における事業所の実施サービスが確定した後に評価の契約を行うこと。

ただし、契約締結後、フィードバックまでに緊急の事情により実施が終了したサービスがある場合は、フィードバック時点の提供サービスを評価対象サービスとする。

#### 5 主たる利用者の判断と一体的評価について

障害児通所支援等における「主たる利用者の判断」や「一体的評価を行う事業所の判断」については、機構が東京都から提供された情報に基づき、事業所一覧を各評価機関に通知すると共に「とうきょう福祉ナビゲーション」第三者評価ページ内の「評価機関掲示板」に掲載する。事業所一覧に従い、評価を実施すること。

#### 6 その他

障害児通所支援等の評価において疑義が生じた場合は、すみやかに東京都福祉サービス評価推進機構に問い合わせること。



別表1

サービス種別	
障害児通所支援等 サービス	生活介護（主たる利用者が重症心身障害者）注1
	児童発達支援センター
	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
	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
	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 注2
	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）注3
対象サービス数	合計10サービス

## 注1 生活介護（主たる利用者が重症心身障害者）

生活介護事業所のうち、平成23年4月1日の時点で18歳以上利用者のみが在籍していた重症心身障害児（者）通園事業であり、平成24年の児童福祉法改正により生活介護に移行した事業所を「生活介護（主たる利用者が重症心身障害者）」という。

## 注2 障害児多機能型事業所

児童発達支援センター、児童発達支援事業、放課後等デイサービスの3サービスのうち、複数のサービスを実施している事業所を「障害児多機能型事業所」という。

## 注3 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）

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）の4サービスのうち、複数のサービスを実施している事業所を「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）」という。

東京都福祉サービス第三者評価認証評価機関 代表者 様

東京都福祉サービス評価推進機構  
公益財団法人 東京都福祉保健財団 理事長  
( 印章省略 )

東京都福祉サービス第三者評価における障害児入所施設の  
評価の実施について（通知）

障害児入所施設の評価の実施について、下記のとおり定めましたので、通知します。

なお、本通知は、平成27年4月1日から適用し、平成26年3月14日付25財情報第1515号通知は平成27年3月31日をもって廃止します。

記

1 評価対象福祉サービス

本通知における障害児入所施設は、別表1のとおりとする。

2 共通評価項目

障害児入所施設の評価で使用する共通評価項目は、利用者調査及び事業評価について年度ごとに別に定める。

3 18歳以上の利用者が在籍する事業所の取り扱いについて

平成24年3月31日の時点で、18歳以上の利用者が在籍していた障害児入所施設のうち、平成24年4月1日以降、新たに障害者総合支援法に基づくサービス（障害者支援施設、療養介護等）の指定を取得した事業所については、機構が別に定める表に基づき、併設する障害児入所施設に含め、一体的評価を行う。

4 評価実施における評価対象サービスの新設及び終了時の考え方について

18歳以上の利用者が在籍する事業所の評価を実施する場合、原則として、評価対象となるサービスの新設の有無について確認し、当該年度における事業所の実施サービスが確定した後に評価の契約を行うこと。

ただし、契約締結後、フィードバックまでに緊急の事情により実施が終了したサービスがある場合は、フィードバック時点の提供サービスを評価対象サービスとする。

5 旧サービス体系の判断と一体的評価について

障害児入所施設における「サービス種別の判断」及び「一体的評価を行う事業所の判断」については、機構が東京都から提供された情報に基づき、事業所一覧を各評価機関に通知すると共に「とうきょう福祉ナビゲーション」第三者評価ページ内の「評価機関掲示板」に掲載する。事業所一覧に従い、評価を実施すること。

## 6 その他

障害児入所施設の評価において疑義が生じた場合は、契約前に東京都福祉サービス評価推進機構に問い合わせること。

別表1

サービス種別	
障害児入所施設	福祉型障害児入所施設（旧知的障害児施設）
	福祉型障害児入所施設（旧第二種自閉症児施設）
	福祉型障害児入所施設（旧ろうあ児施設）
	医療型障害児入所施設（旧肢体不自由児施設）
	医療型障害児入所施設（旧重症心身障害児施設）
対象サービス数	合計5サービス

東京都福祉サービス第三者評価  
認証評価機関 各位

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  
福祉情報部部长 小林 由香子  
(印章省略)

### 認可保育所の分園等の取り扱いについて（通知）

認可保育所の分園及び障害者サービスの分場の第三者評価実施における取り扱いについては、下記のとおりです。

なお、本通知により、これまでの取り扱いを変更するものではありません。

#### 記

##### 1 認可保育所の分園について

認可保育所は認可の単位で評価を実施する。

したがって、分園がある場合、本園と分園は一体的に評価を実施する。

なお、ここでの本園、分園とは、「保育所分園の設置運営について（児発第302号）」に定められたものを指す。

##### 2 障害者サービスの分場について

障害者サービスは事業者指定の単位で評価を実施する。

したがって、事業所に分場施設がある場合は事業者指定番号を確認し、別々の指定番号により指定されている場合は別々に評価を実施し、同一の指定番号で指定されている場合は一体的に評価を実施する。

東京都福祉サービス第三者評価認証評価機関 代表者 様

東京都福祉サービス評価推進機構  
公益財団法人 東京都福祉保健財団 理事長  
( 印章省略 )

東京都福祉サービス第三者評価における共同生活援助（グループホーム）の  
評価の実施について（通知）

共同生活援助（グループホーム）の評価の実施について、下記のとおり定めましたので、通知します。

#### 記

#### 1 1件の評価について

グループホームでは、1つの事業所で複数のユニットが設置されている場合があるが、評価を行うにあたっては、設置されている全てのユニットを対象として、事業所単位（事業所番号ごと）に評価を実施する。

#### 2 利用者調査について

同一の事業所番号で複数のユニットが設置されている場合は、ユニットごとに利用者調査の集計が可能となるように、アンケート用紙にユニット名記載欄を設ける等、調査票等を工夫して実施する。

ただし、評価機関は、利用者に対し、個別のアンケート調査の情報は評価機関止まりであること、また、利用者の発言がそのまま事業者へ報告されることはないことを確実に周知する。さらに、事業者に対して、回答者が特定できないよう調査結果を加工した上でフィードバックを行うように注意する。

#### 3 訪問調査について

##### (1) 訪問調査で現地調査するユニット数

訪問調査で現地調査するユニット数は下記のとおりとする。

1 事業所番号の ユニット数	現地調査するユニット数
3ユニット以内	全ユニット現地調査する
4ユニット以上	3ユニット以上現地調査する

## (2) 現地調査するユニットの選定

4 ユニット以上設置されたグループホームにおいて、現地調査するユニットは、評価機関が主体となり以下の項目を全て考慮して選定する。

①ユニットごとの特徴（通過型・滞在型ユニット、旧ケアホーム等）

②前回の評価で現地調査していないユニット

③利用者調査の結果

なお、「現地調査したユニット名」及びその「選定理由」は、報告書にて機構に報告する。ただし、公表されるのは「現地調査したユニット名」のみとする。

## 4 アンケート用紙の提出について

利用者調査をアンケート方式で実施した場合は、報告書提出の際に、アンケート用紙の様式のサンプルも併せて推進機構に提出する。



事務連絡  
平成30年7月9日

東京都福祉サービス第三者認証評価機関

代表者 殿

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  
福祉情報部評価支援室

指定介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）における評価の取扱いについて

指定介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）の評価の取扱いについて、下記のとおり連絡いたします。

## 記

### 1 ユニット型及び従来型の併設施設に係る評価の取扱い

東京都福祉サービス第三者評価は事業所単位により評価を行っているところであるが、指定介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）のユニット型及び従来型の併設施設については、平成23年9月1日から別々の施設として事業所が指定されている。

しかし、当該施設の実態としては、管理及び運営が一体として行われているものが多いことから、ユニット型及び従来型それぞれに指定番号が付番されている場合は、双方の評価を併せて実施し、評価結果報告書を1件にまとめることができるものとする。

#### (1) ユニット型と従来型の双方の評価を併せて実施し、評価結果報告書を1件とする場合

各共通評価項目によって、ユニット型と従来型のそれぞれに特色がある場合は、評価結果報告書の講評欄やコメント欄を活用して記載することができる。

#### (2) ユニット型と従来型の評価を別々に行い、評価結果報告書を計2件とする場合

各評価結果報告書の表紙における指定番号欄にそれぞれの指定番号を記載することに留意の上、評価結果を報告すること。

#### (3) 留意点

ユニット型と従来型の併設施設においては、一方が定員30名未満である地域密

着型特別養護老人ホーム（地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護）の場合がある。地域密着型特別養護老人ホーム（地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護）については、東京都福祉サービス第三者評価の対象ではないことに留意すること。

2 「指定介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）の評価実施に係る自己チェックリスト兼確認書」の活用等について

指定介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）について評価を実施する際には、本事務連絡の内容を確認するため、別紙「指定介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）の評価実施に係る自己チェックリスト兼確認書」を活用すること。

また、指定番号が分かれているユニット型及び従来型の併設施設について1件の評価とする場合は、本チェックリストの下欄に必要事項を記入し、評価結果報告と併せて東京都福祉サービス評価推進機構宛提出すること。

指定介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）の  
評価実施に係る自己チェックリスト兼確認書

別紙

チェック1	ユニット型・従来型の併設施設か	
	<input type="checkbox"/> 併設施設でない →チェック終了	<input type="checkbox"/> 併設施設である →チェック2へ
チェック2	ユニット型・従来型の一方は、定員30名未満である地域密着型特別養護老人ホーム(地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護)に当たるか	
	<input type="checkbox"/> 地域密着老人ホームが一方に該当する →チェック終了 地域密着でない分について評価を実施する	<input type="checkbox"/> 該当しない →チェック3へ
チェック3	指定番号が分かれているか	
	<input type="checkbox"/> 分かれていない(1件) →チェック終了 評価1件によりユニット型及び従来型を併せて評価する	<input type="checkbox"/> 分かれている(2件) →チェック4へ
チェック4	ユニット型・従来型の併設施設の評価について、併せて1件とするか又は別々・計2件とするか	
	<input type="checkbox"/> 併せて1件とする	<input type="checkbox"/> 別々の2件とする  各評価結果報告書の表紙における →「指定番号」欄にそれぞれの指定番号を記載すること

(以下、チェック4「併せて1件とする」にチェックが入る事案についてのみ機構宛提出)

下記のユニット型及び従来型の併設である指定介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)について、指定番号が分かれているところ、双方の評価を併せて実施しましたので報告いたします。

	事業所名	指定番号
1		
2		

令和 年 月 日

所在地

評価機関名

認証評価機関番号

(参考)

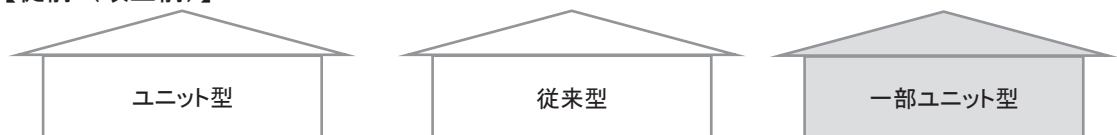
ユニット型及び従来型の併設施設である指定介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）の基準等の経緯について

○従前、指定介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）の類型としては、ユニット型、従来型及び一部ユニット型があった。

○平成23年9月1日付施行の厚生労働省令等により以下の取扱いとなった。

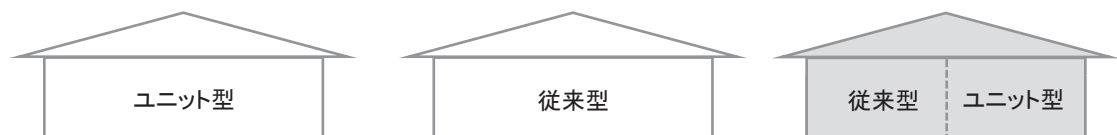
- ・一部ユニット型の類型は廃止された。
- ・新設及び増設されるユニット型と従来型の併設施設については、別々の施設として指定を受けることとなった。
- ・既存の旧一部ユニット型施設等については、平成23年9月1日以後最初の指定更新の際に、ユニット型と従来型の別々の指定を受けることとなった。ただし、当該指定更新における指定番号の取扱いについては、事業者の利便を考慮して、特例として同一番号を使用できることとされている。

【従前（改正前）】



- ・一部ユニット型の類型の廃止
- ・併設施設の別指定

【改正（平成23年9月1日）以降】



(指定番号の取扱い)

- ・新設・増設→別番号
- ・旧一部ユニット型施設の指定更新→別番号又は同一番号

(改正省令等)

- ・指定居宅サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準等の一部を改正する省令（平成23年厚生労働省令第106号）
- ・厚生労働大臣が定める施設基準等の一部を改正する告示（平成23年厚生労働省告示第291号）
- ・指定居宅サービス等の人員、設備及び運営に関する基準等の一部改正について（老後発0818第1号、老振発0818第1号、老老発0818第1号）
- ・指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準等の一部を改正する省令の施行に伴う指定、介護報酬等の取扱いについて（平成23年9月30日付厚生労働省事務連絡）

東京都福祉サービス第三者評価認証評価機関 代表者 様

東京都福祉サービス評価推進機構  
公益財団法人東京都福祉保健財団 理事長  
( 印章省略 )

福祉サービス第三者評価に関する事前説明及び確認について（通知）

「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（通知）」（令和2年3月12日付31財情報第1901号）3(6)の規定に基づき、下記のとおり定めましたので通知します。

事業者に対する事前説明の実施にあたっては、本通知を遵守してください。

なお、本通知は、令和2年4月1日から適用し、平成30年2月15日付29財情報第1502号通知は令和2年3月31日をもって廃止します。

記

1 事前説明事項

評価のプロセスに関する事項のうち、評価機関が評価の実施に際し、事業者に対してあらかじめ説明すべき事項を、別紙のとおり定める。

ただし、東京都福祉サービス評価推進機構（以下「機構」という。）が定めた事項のほか、評価機関が説明を要するとした事項を追加することができる。

2 説明及び確認の方法の時期

- (1) 評価機関は、上記1に定める事項をすべて盛り込んだ文書（様式は任意。以下「事前説明確認書」という。）により、利用者調査開始前までに事業者に対し説明を行う。

なお、評価対象福祉サービス等により取り扱いが異なる事項については、評価手法に適合するように修正し、作成する。

- (2) 評価機関が当該書面により説明を行ったこと及び事業者が当該書面により説明を受けたことを確認のうえ、双方が記名押印する。

- (3) 評価機関は、記名押印後の事前説明確認書の写しを事業者に交付する。

3 機構への報告

評価機関は、上記2の方法で確認した「事前説明確認書」を、福祉サービス第三者評価結果報告書と併せて、機構に提出する。

附 則

本通知は令和2年4月1日から施行する。

## 事前説明事項

### 1 本評価における評価手法

- ・ 「標準の評価」又は「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」のいずれかの手法を用いて評価すること。
- ・ 「利用者調査」及び「事業評価」の2種類の手法を併せて用いること。
- ・ 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の作成まで、一貫して評価を行うこと。
- ・ 評価の日程

### 2 評点基準等

- ・ 事業評価では、各評価項目を評点等により評価すること及び評点基準等の具体的内容
- ・ 評点等では十分表現できない事業者の実態やサービスの質については、講評等に記載すること。

### 3 利用者調査

- ・ 原則として利用者本人への全数調査であること。
- ・ 実施する利用者調査の方式
- ・ 利用者調査の実施、集計、分析は、事業評価の訪問調査前に実施し、その結果については、訪問調査前に対象事業所あてに送付するとともに訪問調査の際に評価者が活用すること。

### 4 事業評価

- ・ 「経営層（運営管理者含む）の合議及び全職員（経営層含む）の個別回答による自己評価」と「訪問調査」を実施すること。
- ・ 自己評価の結果は、訪問調査の前に必ず実施・回収・分析の上、対象事業所あて送付するとともに訪問調査で評価者が活用すること。
- ・ 訪問調査は、「福祉サービス分野を担当する評価者」、「組織マネジメント分野を担当する評価者」各1名による計2名以上の評価者により実施すること。
- ・ 訪問調査は、利用者調査及び自己評価実施後に実施すること。
- ・ 訪問調査では、利用者調査及び自己評価の集計・分析結果に関する説明の実施、現地調査、評価機関の事前分析結果に基づく経営層（運営管理者含む。）等へのヒアリング及び標準項目の確認、その他評価に関する必要な情報の収集・確認を行うこと。
- ・ 評価項目ごとの評点、全体の評価講評、評価項目に対する講評、事業者が特に力を入れている取り組み等の評価結果は、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こと。

### 5 評価結果のフィードバック及び公表に関する意向の確認

- ・ 評価結果及び結果分析により把握した課題については、速やかに対象事業所あて報告すること。
- ・ 評価結果については、納得のいくまで話し合うことができること。
- ・ 評価者が評価結果公表についての意向を確認すること。

### 6 評価者及び補助者

- ・ 評価に一貫して携わる評価者は、東京都福祉サービス評価推進機構の評価者養成講習を修了した評価者であり、顔写真の入った身分証明書を絶えず携帯していること。
- ・ 評価者以外の者が補助者として関与する場合には、対象事業所あて補助者の経歴等を説明し、了解を得た後関与させること。

### 7 本評価に関する苦情・相談窓口



20財事業第1167号  
平成21年3月25日

東京都福祉サービス第三者評価  
認証評価機関 各位

東京都福祉サービス評価推進機構  
(財) 東京都高齢者研究・福祉振興財団  
事業部長 青木 ゆうこ  
( 印 章 省 略 )

福祉サービス第三者評価機関認証要綱第2条第9号に定める「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」の取り扱いについて（通知）

時下、ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

さて、認証要綱第2条第9号に定める「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」に記載すべき事項を下記のとおり定めましたので通知いたします。

なお、平成20年3月21日付19財事業第1035号通知は平成21年3月31日をもって廃止します。

#### 記

- 1 認証要綱第2条第9号に定める「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」に記載すべき事項
  - (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「組織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

ただし、利用者調査とサービス項目を中心とした評価を行う際にあつては、(5)の記載は不要とする。

- 2 本通知の適用日  
本通知は平成21年4月1日から適用する。

東京都福祉サービス第三者評価認証評価機関 代表者 様

東京都福祉サービス評価推進機構  
公益財団法人東京都福祉保健財団  
福祉情報部長 渡部 裕代

福祉サービス第三者評価機関認証要綱第2条第9号に定める「必要なフォローアップ研修」  
について（通知）

このことについて、令和3年1月29日付2財情報第1714号『福祉サービス第三者評価機関認証要綱第2条第9号に定める「必要なフォローアップ研修」について（通知）』により通知しているところです。

この度、下記のとおり定めましたので通知します。計画的な研修受講に向け、所属評価者へ周知してください。

なお、本通知の発出により、令和3年1月29日付2財情報第1714号『福祉サービス第三者評価機関認証要綱第2条第9号に定める「必要なフォローアップ研修」について（通知）』については廃止します。

## 記

### 1 「必要なフォローアップ研修」の種類

- (1) フォローアップ研修（共通コース）（以下「共通コース」という。）
- (2) フォローアップ研修（専門コース）（以下「専門コース」という。）

### 2 受講頻度

- (1) 共通コースは毎年度受講すること。
- (2) 専門コースは評価者養成講習受講年度ごとに評価推進機構（以下「機構」という。）が別表に定める3年間に1回は受講すること。

ただし、令和3年1月7日の国の緊急事態宣言等を踏まえ、3年間の区切りを別表のとおり一部を4年間の区切りとする。なお、4年間の区切りを終えた場合、原則どおり3年間の区切りとする。

### 3 未受講者の取扱い

未受講者については、福祉サービス第三者評価評価者名簿登載要領第5条第1項第3号の規定に基づき、次のとおり評価者名簿から抹消する。

- (1) 共通コース・・・当該年度の4月1日付で抹消（遡及適用）
- (2) 専門コース・・・次年度の4月1日付で抹消

#### 4 その他

評価活動の休止に伴うフォローアップ研修の受講免除等の取扱いは、「評価者の評価活動休止に係る取扱要項」及び「フォローアップ研修の受講免除に係る取扱要項」の定めるところによる。

(別表)

【フォローアップ研修（専門コース）受講の3年間の区切り方】

機構は、フォローアップ研修（専門コース）受講の3年間の区切り方について、評価者養成講習の受講年度ごとに下表のとおり定める。

なお、該当期間内にフォローアップ研修（専門コース）を1回以上受講しなかった場合、福祉サービス第三者評価評価者名簿登載要領第5条第1項第3号の規定に基づき、評価者名簿から抹消されることになるので、計画的に受講するように留意すること。

評価者養成講習 修了者番号 (養成講習) 修了年度	H02****, H03****, H04**** H07****, H10****, H13**** H16****, H19****, H22**** 《平成 14,15,16,19,22,25,28, 31(令和元),4年度》	H05****, H08****, H11**** H14****, H17****, H20**** (H23****) 《平成 17,20,23,26,29, 令和 2,(5)年度》	H06****, H09****, H12**** H15****, H18****, H21**** 《平成 18,21,24,27,30, 令和 3年度》
現行の区切り	令和 2 ~ 5 年度 (2020年4月~2024年3月) ※1、2	令和 4 ~ 6 年度 (2022年4月~2025年3月) ※3	令和 5 ~ 7 年度 (2023年4月~2026年3月)

(参考)

次期の区切り	令和 6 ~ 8 年度 (2024年4月~2027年3月)	令和 7 ~ 9 年度 (2025年4月~2028年3月)	令和 8 ~ 10 年度 (2026年4月~2029年3月)
--------	----------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

(留意事項)

- ※1 4年区切りは令和5年度が最終年度とする。
- ※2 評価者養成講習受講年度が令和4年度の評価者（H22から始まる者）は、令和5年度については専門コースを受講したと見做す。
- ※3 令和5年度評価者養成講習が開催され受講を修了し、評価者名簿に登載された評価者は、（H23から始まる者）は、令和6年度については専門コースを受講したと見做す。

## 評価手法違反に係る公表手続要領

### 1 趣旨

この要領は、福祉サービス第三者評価機関認証要綱（以下「認証要綱」という。）第9条第2項の規定による評価手法に違反した福祉サービス第三者評価機関（以下「評価機関」という。）の名称等の公表に関し、必要な事項を定め、第三者評価を受審する事業者が評価機関を選択する際の判断に資するよう情報提供することを目的とする。

### 2 公表の手続

(1) 東京都福祉サービス評価推進機構（以下「機構」という。）は、認証要綱第9条第2項に該当する評価機関について、違反内容、機構の指導経過及び評価機関の意見・対応状況等を認証・公表委員会（以下「委員会」という。）に報告する。なお、委員会に報告する前に機構は当該評価機関に対し、機構からの指導内容、機構への報告書提出期限、公表に関する説明等を事前に文書で通知する。

(2) 委員会は、認証要綱第9条第2項で規定する次のいずれかの事項に該当する評価機関について、公表の可否を審議し、決定する。なお、上記2（1）の報告内容を十分に参酌した上で決定する。

ア 機構が指導を行ったにもかかわらず、認証要綱第9条第1項に規定する報告がなく、かつ、今後も報告の見通しがない場合

イ 機構が指導を行ったにもかかわらず、認証要綱第9条第1項で報告があった同一の評価手法違反を1件以上2年間連続して行い、かつ、改善の見込みがない場合

(3) 委員会は、上記2（2）の決定により公表した後、上記2（2）アまたはイに該当しなくなった評価機関について、公表の取りやめの可否を審議し、決定する。

### 3 公表内容

- (1) 評価機関番号
- (2) 評価機関名
- (3) 評価手法違反内容

### 4 公表方法

(1) 機構は、上記2（2）で公表の決定後、とうきょう福祉ナビゲーションに上記3の内容を速やかに掲載する。

(2) 機構は、上記2（3）で公表取りやめの決定後、上記4（1）で掲載した内容を速やかに削除する。

### 附 則

この要領は平成28年4月1日から施行する。

4財情報第2274号  
令和5年2月21日

東京都福祉サービス第三者認証評価機関 代表者 様

東京都福祉サービス評価推進機構  
公益財団法人東京都福祉保健財団  
福祉情報部長

Web アンケートシステムを用いた利用者調査の実施に係る留意事項  
について（通知）

今般、下記のとおりWeb アンケートシステムを用いた利用者調査の実施に係る留意事項についてとりまとめましたので、通知いたします。

## 記

### 1 個人情報の取扱いについて

利用者調査の実施に係る個人情報の取扱いについては、紙媒体と同様に、Web アンケートシステムを用いる場合であっても、個人情報保護法を遵守した上で行ってください。

なお、評価機関は、Web アンケートシステムにより個人情報を取得する場合（システム提供会社が取得する場合も含む）には、事前に、利用者に対し、その利用目的を周知してください。

さらに、利用者に対し、Web アンケートシステムの利用にあたっては、評価機関の利用規約及びプライバシーポリシーだけでなく、システム提供会社の利用規約及びプライバシーポリシーの内容が適用されること等、利用者において、個人情報を提供してWeb アンケートシステムを利用するか否かを判断するために必要な事項を周知するよう、お願いします。

### 2 Web アンケートシステムを利用する場合の情報セキュリティ対策について

#### (1) 評価機関が自ら開発したWeb アンケートシステムを利用する場合

評価機関又は同システムを取り扱う組織の責任において、経済産業省が定める情報セキュリティ管理基準（平成28年改正版）等を参考にして、十分な情報セキュリティ対策をとる必要があります。

評価機関又は同システムを取り扱う組織がISO/IEC 27001:2013（JISQ 27001:2014）に準拠することがより望ましいといえます。



(2) システム提供会社が提供するW e b アンケートシステムを利用する場合

システム提供会社又は同システムを取り扱う組織が、経済産業省が定める情報セキュリティ管理基準（平成 28 年改正版）等を参考にして、十分な情報セキュリティ対策をとっていることを、評価機関の責任において確認する必要があります。

システム提供会社又は同システムを取り扱う組織が ISO/IEC 27001:2013（JISQ 27001:2014 ）に準拠していることがより望ましいといえます。

3 全数調査の原則について

W e b アンケートシステムを用いる場合であっても、紙媒体での回答を希望している利用者がある場合においては、紙媒体のアンケートを併用する等、全数調査の原則に努めていただきますようお願いいたします。

4 その他

W e b アンケートシステムを用いた利用者調査の結果については、電子データであることから外見上区別がしづらいため、他の事業所の利用者調査結果と取り違えて事業所に報告することのないよう十分留意してください。

「Webアンケートシステムを用いた利用者調査の実施に係る留意事項について（通知）」Q&A

	Q	A
1	無料でアンケートのフォームを作成できるシステムを利用しても良いか。	<p>本通知は、昨今、第三者評価契約において、事業者がWebアンケートによる利用者調査の実施を求める事例が見受けられるため、評価機関がWebアンケートを用いた利用者調査を実施するに当たり、機構から留意事項をお示ししたものです。</p> <p>有料、無料に関わらずWebアンケートシステムを利用することを制限するものではありませんが、利用にあたっては通知の内容に十分御留意の上、実施いただくようお願いいたします。</p>
2	<p>通知文 1 個人情報の取扱いについて</p> <p>「個人情報」とは具体的に何を指しているのか。</p>	<p>個人情報保護法第2条に定義されている「個人情報」を指します。</p> <p>メールアドレスについても特定の個人を識別することができる場合には個人情報に該当します。</p>
3	<p>通知文 1 個人情報の取扱いについて</p> <p>「なお、評価機関は、Webアンケートシステムにより個人情報を取得する場合（システム提供会社が取得する場合も含む）には、事前に、利用者に対し、その利用目的を周知してください。」とあるが、評価機関が直接利用者に説明しなければならないのか。</p>	<p>個人情報保護法第21条（取得に際しての利用目的の通知等）において、「個人情報取扱事業者は、個人情報を取得した場合は、あらかじめその利用目的を公表している場合を除き、速やかに、その利用目的を、本人に通知し、又は公表しなければならない。」と定められています。</p> <p>評価機関は、例えばアンケートを実施する前に、利用目的等を明確にした通知文等を事業所を通じて利用者へ周知することが必要です。</p>
4	<p>通知文 2（2）システム提供会社が提供するWebアンケートシステムを利用する場合</p> <p>アンケートに回答した利用者から、「広告や誘導メールがよく来るようになった」とクレームが出た場合どのように対応したらよいか。</p>	<p>システム提供会社の利用規約の内容を踏まえたうえで、評価機関が利用者に対して予め周知しておくことが望ましいです。</p>
5	<p>通知文 3 全数調査の原則について</p> <p>「Webアンケートシステムを用いる場合であっても、紙ベースでの回答を希望している利用者がある場合においては、紙ベースのアンケートを併用する等、全数調査の原則に努めていただきますようお願いいたします」とあるが、仕様書の中でWebアンケートシステムの利用に限定されている場合がある。この場合はどのように対応したらよいか。</p>	<p>利用者調査は「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、利用者全員に調査への参加の機会を公平に確保することが重要です。</p> <p>事業者と協議のうえ、可能な限り全数調査に努めてください。</p>

## 5 よくある質問と回答

	No.	質問内容
(1) 評価全体について	Q1	「評価手法」とは何を指すのですか？ また、評価手法を違反するとどうなりますか？
	Q2	「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？
サービスについて	Q3	介護予防サービスは、第三者評価の対象になりますか？
	Q4	有料老人ホームは、第三者評価の対象になりますか？
	Q5	現在評価対象となっていないサービスの評価をすることになりました。項目は何を使えばよいのでしょうか？
(3) 事業評価について	Q6	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？
	Q7	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
	Q8	自己評価の回収方法は、事業者にと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？
	Q9	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？
	Q10	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るのでしょうか？
	Q11	「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ですか？
	Q12	「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ますか？
	Q13	「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ですか？
	Q14	標準項目の評点を「非該当」とする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？
	Q15	カテゴリー7で確認する「事業所の重要課題」は、組織マネジメント項目、サービス項目のいずれかに偏ってもよいですか？
Q16	カテゴリー7で確認する「事業所の重要課題」は、必ず2つ記載する必要がありますか？	
(4) 利用者調査について	Q17	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？
	Q18	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には、「非該当」になるのでしょうか？
	Q19	訪問系サービス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？

	No.	質問内容
(4) 利用者調査について	Q20	児童養護施設や母子生活支援施設の利用者調査において、未就学児に対しても調査しなければいけませんか？
	Q21	認可保育所など、保護者に対して調査を行うサービスにおいて、きょうだい園を利用している世帯がある場合、調査対象はどのように考えればよいでしょうか？
	Q22	特定施設入居者生活介護の利用者調査の対象は、どのように考えればよいでしょうか？
	Q23	通所系サービスにおいて、聞き取り方式による調査を行った際、調査当日に欠席した方がいました。この方についても調査を行わなければなりませんか？
	Q24	アンケート方式による調査を実施したいと思いますが、有効回答率を上げるにはどうすればよいでしょうか？
	Q25	アンケート調査を行ったところ、白紙で返信がありました。この場合は「有効回答者数」に含めますか？
	Q26	有効回答者数が3未満になった場合、利用者調査結果は評価結果報告書に記載しなくてもよいのですか？
	Q27	有効回答者数が3未満になった場合、利用者調査結果はすべて公表されなくなるのですか？
	Q28	障害者支援施設の調査において、1つのサービスのみ有効回答者数が3未満になってしまいました。場面観察方式を実施しなければなりませんか？
	Q29	母子生活支援施設の調査において、児童に対する調査のみ、有効回答者数が3未満になってしまいました。場面観察方式を実施しなければなりませんか？
(5) その他の事項について	Q30	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」にはどのように記名押印をもらい、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？
	Q31	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もよいのでしょうか？
	Q32	「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？
	Q33	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
	Q34	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？
	Q35	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？
	Q36	評価結果報告書の様式は「とうきょう福祉ナビゲーション」のどこにありますか？ また、評価機関以外に配付してもよいのですか？
	Q37	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？

## (1) 評価全体について

**Q1. 「評価手法」とは何を指すのですか？ また、評価手法を違反するとどうなりますか？**

A1. 福祉サービス第三者評価機関認証要綱第2条12号「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」で規定する「評価手法」を指します。

具体的な内容については、31財情報第1901号「福祉サービス第三者評価機関認証要綱第2条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（通知）」に定めているとおりです。

また、1901号通知に基づき、年度ごとに定める評価手法及び共通評価項目の通知を評価機関あてに発出しています。

評価手法を違反して評価を行った場合、評価機関の認証取り消しに繋がる場合もあります。

**Q2. 「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？**

A2. 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。機構に連絡せず、引き続き評価を実施した場合には、評価手法が守られていないと見なされることがあります。

## (2) 評価対象サービスについて

**Q3. 介護予防サービスは、第三者評価の対象になりますか？**

A3. 介護予防サービス（地域密着型サービス含む）について、「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）」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。

**Q4. 有料老人ホームは、第三者評価の対象になりますか？**

A4. 有料老人ホームそのものは評価の対象ではありません。ただし、「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。

**Q5. 現在評価対象となっていないサービスの評価をすることになりました。項目は何を使えば良いでしょうか？**

A5. 現在評価対象となっていないサービスに合致する共通評価項目はありません。そのため、評価対象サービスの中から実態が近いと思われるサービスの共通評価項目を参考に、評価機関が事業所と協議のうえ定めるようにしてください。

現在評価対象となっていないサービスには、当評価制度の項目や手法が適用されることはありません。

### (3) 事業評価について

**Q6. 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？**

A6. 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。

**Q7. 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**

A7. 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。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。

**Q8. 自己評価の回収方法は、事業者にと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？**

A8. 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て、打ち合わせのうえ決めてください。

**Q9. 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、職員や利用者の証言がある場合**

A9. 評点のブレ幅を少なくし、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）。



Q10. 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るのでしょうか？

A10. 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。

Q11. 「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ですか？

A11. 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。

Q12. 「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ますか？

A12. 連続した年で同じ取り組みを選定することはできます。

Q13. 「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ですか？

A13. 「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。

Q14. 標準項目の評点を「非該当」とする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？

A14. 第三者評価は支援のしくみを評価するものであるため、調査時に支援の対象となる利用者がいなく、実際の取り組みが行われていない場合であっても、ただちに「非該当」とするのではなく、支援対象の利用者がいる場合を想定して、どのように対応するしくみがあるかを評価します。その上で、事業所として共通評価項目にあてはまる支援が想定されない等の事情がある場合に「非該当」を適用することができます。

なお、「非該当」を適用するには、機構の了承を得ることが必要ですので、事前に機構へご相談をお願いいたします。

ただし、下記のように【】の表記がある標準項目で「非該当」を適用する場合は、機構との事前協議は不要です。

例：【入浴介助体制のある事業所のみ】、【5歳児が利用している保育施設のみ】等

Q15. カテゴリー7で確認する「事業所の重要課題」は、組織マネジメント項目、サービス項目のいずれかに偏ってもよいですか？

A15. 事業所の理念や基本方針の実現を図る上で、事業所として適切な課題として設定されているのであれば構いません。

Q16. カテゴリー7で確認する「事業所の重要課題」は、必ず2つ記載する必要がありますか？

A16. 2つ記載する必要があります。仮に2つ「事業所の重要課題」を抽出することが困難な場合は、課題が設定されなかった理由や取り組み状況等を記載してください。

### (3) 利用者調査について

Q17. 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ふことでしょうか？

A17. 利用者調査を実施する際には、共通評価項目の内容に則った質問文に工夫することができます。

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集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。

Q18. 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には、「非該当」になるのでしょうか？

A18. 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。

特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せんが、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。

**Q19. 訪問系サービス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？**

A19. 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から要望があっ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。

**Q20. 児童養護施設や母子生活支援施設の利用者調査において、未就学児に対しても調査しなければいけませんか？**

A20. 利用者調査の原則は「全数調査」であるため、未就学児であるという理由のみで、調査対象から除くことはできません。（乳児は対象外）

調査参加機会の平等な確保の観点から、調査を試みることを望ましいとしています。ただし、調査を行うことで子どもに大きく負担を与えるなどの事情がある場合は、事業者と協議のうえ、調査対象から外すなどの工夫が必要です。

**Q21. 認可保育所など、保護者に対して調査を行うサービスにおいて、きょうだいで園を利用している世帯がある場合、調査対象はどのように考えればよいでしょうか？**

A21. 調査対象が「保護者等」と定められているサービス種別は、保護者も利用者の位置づけです。そのため、世帯ごとの調査を行います。

子どもがきょうだいで利用している場合には、年齢が低い方の利用者について調査を行います。

**Q22. 特定施設入居者生活介護の利用者調査の対象は、どのように考えればよいでしょうか？**

A22. 事業所の中で、特定施設入居者生活介護サービスの契約をしている利用者だけが対象です。そのため、利用者総数欄も同様に対象者のみを記載します。

**Q23. 通所系サービスにおいて、聞き取り方式による調査を行った際、調査当日に欠席した方がいました。この方についても調査を行わなければなりませんか？**

A23. 必ず調査を行ってください。

利用者調査の原則は「全数調査」であると定められています。また、通所系サービスの調査方法は、「基本的にはアンケート方式により調査を実施するが、施設等に滞在している時に聞き取り方式の実施も可能」としています。そのため、調査日当日の欠席は、調査対象から除く理由にはなりません。必ず別途調査日を設ける、アンケートを送付するなどの方法を取り、調査対象としてください。

**Q24. アンケート方式による調査を実施したいと思いますが、有効回答率を上げるにはどうすればよいでしょうか？**

A24. 利用者が多い施設などでは、利用者を集めて一斉に調査を行う集合調査を行うことが有効回答率を上げる工夫につながる場合があります。

集合調査の場合、一斉に行うため、回収率が高まります。また、項目でわからない点は評価者が巡回する等して対応することができるため、より回答しやすくなることが考えられます。ただし、集合調査を行えるのは、入所系・通所系サービスに限ります。また、利用者がお互いの回答内容を知ったり、職員が利用者の回答内容を知ったりすることがないように、工夫が必要です。

**Q25. アンケート調査を行ったところ、白紙で返信がありました。この場合は「有効回答者数」に含めますか？**

A25. アンケート調査においては、「有効回答者数」とは「返信されたアンケートの数」となるため、白紙でも有効回答者数に含めます。

白紙の場合は、「はい」「どちらともいえない」「いいえ」「非該当」のいずれにも丸が付けられていないため、回答はすべて「無回答」に振り分けられることとなります。

**Q26. 有効回答者数が3未満になった場合、利用者調査結果は評価結果報告書に記載しなくてもよいのですか？**

A26. 評価結果報告書には必ず結果を記載し、推進機構に提出してください。

有効回答者数が3未満になった場合は、プライバシー保護のため、公表の際に機構が結果の一部に処理を行い、閲覧できないようにしますが、評価機関として機構に評価結果報告書を提出する際には、各項目の実数も含め、必ず結果を記載してください。ただし、各項目のコメント欄の記載は任意です。

なお、事業者から評価結果の公表同意を得る際には、有効回答者数が3未満になった結果は、プライバシー保護の観点から内容がわからないよう伏せる必要があります。

**Q27. 有効回答者数が3未満になった場合、利用者調査結果はすべて公表されなくなるのですか？**

A27. 公表されなくなるのは、各項目の「コメント」と「実数」のみです。

「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」「利用者調査全体のコメント」は公表されるため、記載に工夫をお願いしています。

**Q28. 障害者支援施設の調査において、1つのサービスのみ有効回答者数が3未満になってしまいました。場面観察方式を実施しなければなりませんか？**

A28. 障害者支援施設においては、事業者が実施している全サービスにおいて有効回答者数が3未満になった場合にのみ、場面観察方式を行う必要があります。

例えば、生活介護の有効回答者数が3未満となった場合でも、施設入所支援の有効回答者数が3以上あれば、場面観察方式を行う必要はありません。

**Q29. 母子生活支援施設の調査において、児童に対する調査のみ、有効回答者数が3未満になってしまいました。場面観察方式を実施しなければなりませんか？**

A29. 母子生活支援施設においては、「母親調査」「児童調査」の両方が3未満となった場合にのみ、場面観察方式を行う必要があります。

例えば、児童調査の有効回答者数が3未満となった場合でも、母親調査の有効回答者数が3以上あれば、場面観察方式を行う必要はありません。

#### (4) その他の事項について

**Q30. 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」にはどのように記名押印をもらい、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？**

A30. 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記名押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うえ、機構までご提出ください。

**Q31. 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？**

A31. 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。

評価結果報告書は、一般に公表することを前提に作成されたものであるため、フィードバックに十分であるとは言えません。

ただし、フィードバック情報の一部として評価結果報告書を用いることは、公表の同意を得るための手数を考えた場合効率的と言えますが、その場合は内容を追加するなどの工夫が必要です。

また、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保護の観点から、利用者調査の結果を伏せてフィードバックする必要があります。

**Q32. 「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？**

A32. 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。

**Q33. 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

A33. 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、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。

そうなるとう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、他から見ると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。

**Q34. 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？**

A34. 令和5年4月1日現在、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介護保険サービスは、介護保険の地域密着型サービスとして指定されている「認知症対応型共同生活介護（介護予防含む）」のみです。

「認知症対応型共同生活介護（介護予防含む）」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。



Q35. 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？

A35. 補助金に関しては、各自治体にお尋ねください。

Q36. 評価結果報告書の様式は「とうきょう福祉ナビゲーション」のどこにありますか？  
また、評価機関以外に配付してもよいですか？

A36. 評価結果報告書は、「とうきょう福祉ナビゲーション」の第三者評価ページの評価機関専用掲示板に EXCEL 版、データファイル集には PDF 版を掲載しています。  
評価機関専用掲示板は、それぞれの評価機関のパスワードからお入りください。  
評価結果報告書の様式は、評価機関以外が使用することは禁止されています。

Q37. 評価手法の改正の情報などについて、評価推進機構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？

A37. 区市町村ごとの事業者連絡会での説明、区市町村への説明などを実施しています。また、「福ナビ」上にも掲載しています。

福祉サービス第三者評価ガイドブック 語句索引

	語 句	参照頁						
ア	アンケート方式	5	12	45	96~110	125	244	278~279
	一貫して	4	23	56	219	235	237	
	一般職員	26	28	33	48~50			
	演繹法的な方法	19						
カ	回答の振り分け	109						
	カテゴリー関連図	141						
	聞き取り方式	5	12	45	96~97	100~110	125	244
		275	280					
	帰納法的な方法	19						
	共通評価項目	1	4~5	26	34	46	100	134~138
		219	232	234~235	243	248		
	経営	41~42	139	152				
	経営層（運営管理者含む）	5	30~33	43	48~49	52	139	143~146
		174~175	177	235~237				
	契約書	205~209						
	コンサルティング	17	84~86	275	283			
	工数モデル	199						
	講評	5	9	11	14	57~59	61	81
	公表	1	5~6	12	34	57	80~81	110~111
		138	158	177	181	230~231		
	個人情報の取り扱い	236						
	合議	6	55~56	111	234~236			
	サ	サービス項目	136	178	181	251		
サービス分析シート		30~33	39	44	48	178		
サブカテゴリー関連図		178						
守秘義務		156	205	207	220	222		
職員説明会		26~29						
事業者が特に力を入れている取り組み		10~11	22	49	70	206	247	
事業者(の)コメント		112	114	118	120	124	130~131	
事業評価		1	5	26	30~31	134	136	214
		232	235~236					
事業プロフィール		21	31	34	44	48~49		
自己評価		5	24	26	28~30	33	48~51	235~236
事前説明確認書		26	210	267				
事前分析		24	48					
社会的養護関係施設		155	216	218	219	220	221	222
		223						
障害者支援施設		72	190~192	253~254				
全数調査		98						
組織マネジメント項目		5	134	141~177	178~179	251		
組織マネジメント分析シート		30~33	48	37~41	174	178		
タ	第三者性の確保	23	84~86	283				
	多機能型事業所	72	77~79	181	192	194~195	202	253~254
	調査対象設定	125						
	調査の視点	113	116	120~121	123~124	130	131	
	調査シート（場面観察方式）	116	123					
	通所系（サービス）	45	97	101	248~250			
	東京都福祉サービス評価推進機構	1~2						
	とうきょう福祉ナビゲーション	1~2	12	63	256	258		

福祉サービス第三者評価ガイドブック 語句索引

	語 句	参照頁						
ナ	日本経営品質賞	16						
	入所系(サービス)	45	97	101	248～250			
	認証基準	216						
ハ	場面観察方式	5	12	45	112～124	244	248	
	評価機関	1～2	215		235			
	標準項目	5	7～11	134	181	234		
	標準調査票	99	138					
	評価者	4	6	14～15	23	218～220	225	235～237
		269						
	評価手法	4～6	235	243				
	評価結果報告書作成にあたっての注意点	62						
	評価対象福祉サービス	245						
	評価チーム	23						
	評価の視点	9	18	49				
	評点	5～6	7～10	232	236	238～239	242	244
	フィードバック	17	24	57	59～60	143	234～236	
	プライバシーの保護	62	132	180				
	訪問系(サービス)	45	97	101	248～250			
	訪問調査	5～6	48～55	234				
補助者	6	23	235					
ヤ	有効回答者数	110	125	129				
ラ	リーダー層	26	33					
	留意事項記載シート(場面観察方式)	115	122					
	利用者調査	4～6	7～12	26～27	45～47	138	199～204	234～237
		243～244 248～250						
	利用者調査ガイドライン	96～133						
	利用者調査結果の活用	133						
	利用者調査とサービス項目を中心とした評価	13～15	204	241～242				
	利用者へのフィードバック	133						
	利用者調査項目	251						
	205	220						
	倫理規程	205 220						

## 東京都福祉サービス第三者評価ガイドブック2023

---

---

発行年月日 令和5年3月31日  
発行 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  
福祉情報部 評価支援室  
〒163-0719 東京都新宿区西新宿2-7-1  
小田急第一生命ビル19階  
TEL : 03-3344-8515 FAX : 03-3344-8595  
E-mail : hyoka@fukushizaidan.jp

●許可なく転載・複製をしないでください。





