

講義Ⅲ

評価手法上の留意点について

評価者フォローアップ研修(共通コース)

令和7年4月開催

東京都福祉サービス評価推進機構

内容

- 1 評価手法に関する確認事項
- 2 事業者アンケートの紹介(令和5年度)
- 3 評価手法にかかる帳票類等の第三者
評価HP掲載場所

1 評価手法に関する確認事項

(1) 評価対象サービスの形態

- ・ 東京都福祉サービス第三者評価では、令和7年度時点、63の福祉サービスを評価対象サービスとしている。
- ・ 第三者評価では、評価対象サービスを原則、訪問系・通所系・入所系に区分している。（ガイドブック2025 P.253, 254）
- ・ 区分によって、利用者調査方法が異なる。（ガイドブック2025 P.252）

評価対象サービスの形態	利用者調査実施方法
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上で調査を実施する。

- ・ 63評価対象サービスのうち、「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12サービス」については、評価対象サービスの区分を「その他」と区分。
- ・ 「その他」は、あらかじめ場面観察を実施し、家族等へのアンケートも行う。

1	認知症対応型通所介護	7	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	認知症対応型共同生活介護	8	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	生活介護(主たる利用者が重症心身障害者)	9	福祉型障害児入所施設(旧知的障害児施設)
4	児童発達支援センター(旧福祉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))	10	福祉型障害児入所施設(旧第二種自閉症児施設)
5	児童発達支援センター(旧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))	11	医療型障害児入所施設(旧重症心身障害児施設)
6	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)	12	乳児院

(2)保育分野のサービス種別

- ・認定こども園・認可保育所は、受審対象のサービスに含まれるが、地域型保育事業は対象に含まれない。

認					可		
サービス名				評価対象	第三者評価制度上の種別名		
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						×

- ・認証保育所は第三者評価のサービス種別上「認証保育所A型・B型」として、「認可外保育施設(ベビーホテル等)」とは別に区分されている。
- ・「認可外保育施設(ベビーホテル等)」には、家庭的保育事業(都ママ)は含まない。

認 可 外			
サービス名		評価対象	第三者評価制度上の種別名
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)障害児多機能型事業所の注意点

障害児多機能型事業所は、

- 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、いずれかのパターンで、同一指定番号による指定を受けている。

放課後等デイサービスなど、誤って単一のサービス種別として受審しないよう注意。

※福ナビのほか、東京都障害者サービス情報や、指定権者である東京都や区市町村への確認等、複数の方法で最新の指定状況を確認すること。

(4)障害者(児)サービスの評価対象事業所 一覧

＜福祉型障害児入所施設及び医療型障害児入所施設＞

東京都福祉サービス第三者評価におけるサービス種別

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)

評価機関が福ナビからログインできる「評価機関掲示板」に、評価対象事業所一覧を毎年1回掲載。

福祉型障害児入所施設及び医療型障害児入所施設一覧(令和6年4月1日現在)

※前回掲載版(令和5年4月1日現在版)からの変更箇所及び新規開設事業所は赤字・下線で表示しています

①福祉型障害児入所施設(旧知的障害児施設)【9事業所】

施設名	法人名	所在地	指定サービス	事業所番号	評価におけるサービス種別
1 宮代学園	社会福祉法人 福田会	東京都渋谷区	広尾4-2-12	障害児入所支援	1351300015 福祉型障害児入所施設(旧知的障害児施設)
2 多摩藤倉学園	社会福祉法人 藤倉学園	東京都八王子市	美山町1230	障害児入所支援	1352400012 <u>福祉型障害児入所施設(旧知的障害児施設)</u>
3 友愛学園児童部	社会福祉法人友愛学園	東京都青梅市	成木2-107	障害児入所支援	1352800013 福祉型障害児入所施設(旧知的障害児施設)
4 東京都七生福祉園	東京都	東京都日野市	程久保843	障害児入所支援 施設入所支援 生活介護	1353500018 福祉型障害児入所施設(旧知的障害児施設) [障害者支援施設(施設入所支援、生活介護)一体的評価] <u>1313500066</u>
5 東京都東村山福祉園	東京都	東京都東村山市	萩山町1-35-1	障害児入所支援	1353600016 福祉型障害児入所施設(旧知的障害児施設)
6 滝乃川学園児童部	社会福祉法人 滝乃川学園	東京都国立市	矢川三丁目16番地の1	障害児入所支援	1353800012 <u>福祉型障害児入所施設(旧知的障害児施設)</u>
7 啓光学園	社会福祉法人 啓光福祉会	東京都多摩市	和田1717	障害児入所支援 施設入所支援 生活介護	1354700013 福祉型障害児入所施設(旧知的障害児施設) [障害者支援施設(施設入所支援、生活介護)一体的評価] <u>1314700012</u>
8 八幡学園	社会福祉法人春満会	千葉県市川市	本北方3-13-1 1	障害児入所支援	1252700016 福祉型障害児入所施設(旧知的障害児施設)
9 千葉福祉園	東京都	千葉県袖ヶ浦市	代宿8	障害児入所支援 施設入所支援 生活介護	1250900030 福祉型障害児入所施設(旧知的障害児施設) [障害者支援施設(施設入所支援、生活介護)一体的評価] 1210900377

契約前に
この一覧を
必ず確認する。

＜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サービス種別＞

東京都福祉サービス第三者評価におけるサービス種別

児童発達支援センター(旧福祉型児童発達支援センター)

児童発達支援センター(旧福祉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))

児童発達支援センター(旧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

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)

＜主たる利用者が重症心身障害者であるサービス種別＞

東京都福祉サービス第三者評価におけるサービス種別

生活介護

生活介護(主たる利用者が重症心身障害者)

どちらのサービス種別で評価するか、評価対象事業所一覧(評価機関揭示板に掲載)を確認する。

(5)非該当適用

ガイドブック2025 P. 285参照

＜調査時に支援の対象がおらず、実際の取り組みが行われていない場合＞

- ・すみやかに「非該当」とはせず、支援対象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確認する。
- ・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。
ただし、必ず機構へ事前協議すること。(6財情報第2151号)

(例)標準項目「メニューや味付けなどに工夫をしている」⇒食事提供を施設として一切行っていない場合は「非該当」を適用

- ・【〇〇している事業所のみ】など墨付きカッコ表記の標準項目に「非該当」を適用する場合、機構への事前相談は不要。

6. 【5歳児の定員を設けている保育所のみ】

小学校教育への円滑な接続に向け、小学校と連携をとって、援助している

☐ 非該当

(6)利用者調査・自己評価の分析結果の事前送付

31財情報第1901号通知より抜粋

4 利用者調査 (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。)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。

5 事業評価 (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。

(7)利用者調査・自己評価の回答の取り扱い

31財情報第1901号通知より抜粋

8 個人情報の取り扱い

(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。

ガイドブック2025 P.240参照

回収方法の工夫例

- ・事業所に施錠した投函箱を置いておき、締切を過ぎたら評価機関で回収する
- ・評価機関宛の返信用封筒にて返送してもらい、評価機関の事務所で封筒を開封する
- ・利用者の回答内容が漏れ聞こえない個室で聞き取り調査を実施する など

※4財情報第2274号のとおり、利用者調査をWebアンケートシステムを活用して実施する場合も同様。

(8)利用者調査で有効回答者数が3人未満だった場合の公表

- ・有効回答者数が3人未満だった場合、評価結果報告書は、各項目の実数・コメントも含め記載の上、機構へ提出する。

※公表の際、各項目の「コメント」と「実数」を閲覧できないように機構で処理

- ・3人未満の場合でも

調査対象

調査方法

利用者総数

共通評価項目による調査対象者数

共通評価項目による調査の有効回答者数

利用者総数に対する回答者割合

利用者調査全体のコメント

は公表される。

評価者が記述する「調査対象」「調査方法」「利用者調査全体のコメント」は利用者が特定されないよう、特に記載の工夫が必要。

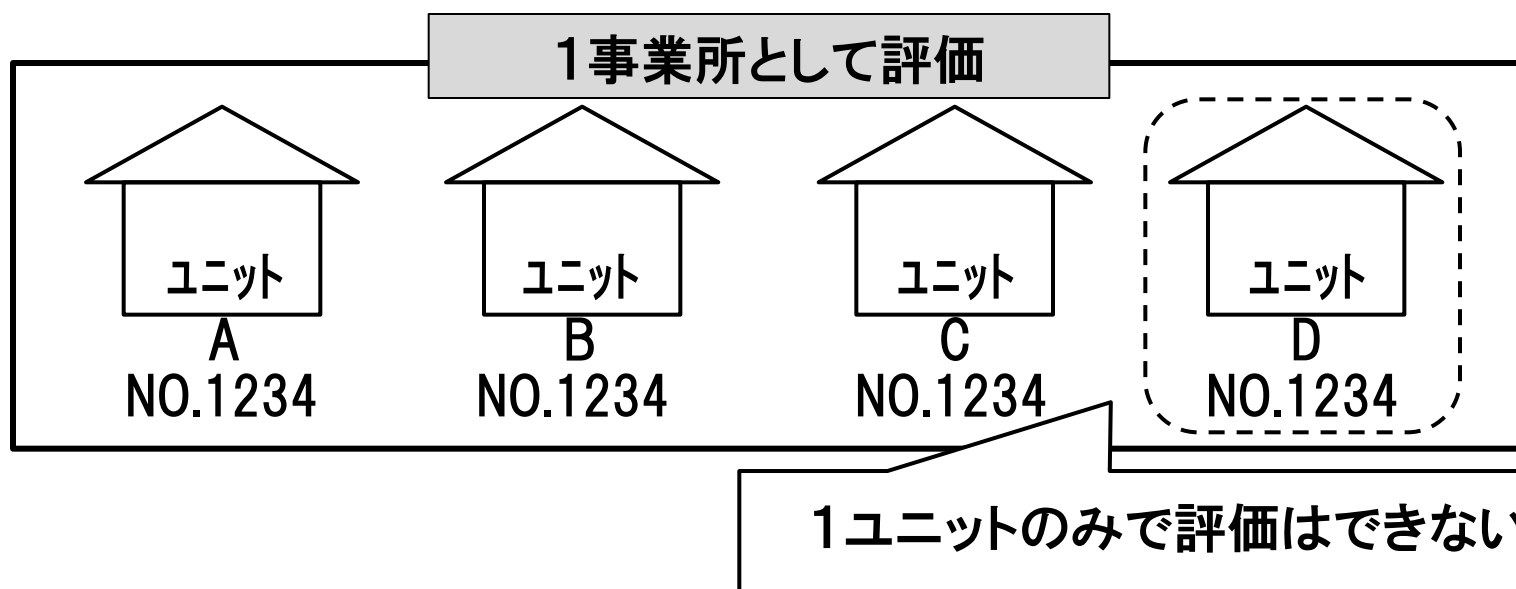
(9)共同生活援助(障害グループホーム)の 評価

27財情報第1621号通知より抜粋

【評価の単位】

事業所単位(事業所番号)ごとに評価

=同一の事業所番号で連なっているユニットすべてを、1事業所として評価



ガイドブック2025 P.192、P266参照

4ユニット以上を持つ事業所の1件の評価


職員自己評価	全ユニットの職員 を対象
利用者調査	全ユニットの利用者 を対象
訪問調査における 現地調査	3ユニット以上を現地調査

2 事業者アンケートの紹介 (令和5年度)

(1)受審の感想(令和5年度)

受審後、事業所に実施している事業者アンケートで、受審の感想として以下のような意見がありました。

- ・事業所の足りないところが明確になり、今後に生かせるアドバイスをもらうことができた
- ・利用者と職員の両者の思いを客観的に知ることができ、次の改善に役立てることができる。
- ・事業所の現在の評価や課題など、的確にアドバイスをしていただけた。また、一つ一つの言葉を理解しやすく、受け止めやすく、何より事業所の将来と一緒に考えて頂けた事が大変うれしかった。
- ・大変だったがそれだけの成果は得られたという充実感がある。なかなか忙しさの中で振り返りのできない部分にふみこんで見直す機会を与えていただけたと思っている。



第三者評価を受審した事業者は、次の一步につながる「新たな気づき」を得ており、第三者評価結果が事業者のサービスの質の向上に向けた取り組みの支援となっていることが分かります。

(2) 評価者に気を付けてほしいこと

また、評価者・評価機関の事業所に対する配慮について、以下のような意見がありました。

- ・それぞれのご利用者に特性があるので、利用者調査の際は、聞き取りや質問方法に配慮して欲しい。
- ・アンケートは、説明文などをわかりやすい表現にしてもらえるとありがたい。今回はルビが振ってあり、わかりやすかったです。
- ・利用者やご家族が第三者評価を「知っていて当然」というスタンスで調査の依頼をしたり、説明をされることのないようにお願いしたい。

受審後の感想と同様に好意的な意見が寄せられた一方、「ヒアリング時には、一方的に評価者個人の主観を押し付けられたように感じた」といった意見もありましたので、評価者としての意識やマナーの向上に努めるとともに、指導的言動がないように注意し、事業者との信頼関係を構築し、よりよい評価を実施してください。

3 評価手法にかかる帳票類等の 第三者評価HP掲載場所

(1) 帳票類の掲載場所

○事業者・利用者・評価機関が入力する帳票類

・評価機関事務局が「評価機関掲示板」へアクセス

福ナビ

東京都福祉サービス第三者評価



現在位置： 福ナビホーム > 第三者評価トップ

あなたは 01503863 人目の御来場者です Since2014.7.1



福祉サービスの施設・事業所の情報って
今一つ具体的なことがわからない！
と思ったことはありませんか？



事業所の特徴が
わかるんだね。



利用者の方の声が
わかるのが
いいですね。



第三者の専門家の
目から見た評価が
わかりますね。



「福祉サービス第三者評価」を使ってみませんか？



高齢者



子ども・ひとり親



障害者（児）



女性



生活保護



所在地から探す >



事業所名から探す >



評価結果を比較する >



キーワードから探す >

ここをクリック→

評価機関・新規申請法人の
皆さんはこちら



評価機関・新規申請法人の皆さんへ

機構からのお知らせ

新しく評価機関、評価者になるために

- 令和6年度東京都福祉サービス評価推進機構評価者養成講習受講者の募!
- 令和6年度評価機関認証申請について（福祉分野・経営分野各1人以上カ
- 令和6年度評価機関認証申請について（評価者の養成が必要な場合）

評価結果・評価機関・評価者を検索する

評価結果・評価機関・評価者の検索はこちらから

- 評価結果検索
- 評価機関検索
- 評価者検索

評価機関掲示板へアクセスする

フォローアップ研修のご案内などの機構からのお知らせを掲載しています。
い。

○ 評価機関掲示板

←ここをクリック

- ・実際に利用する帳票類のデータ(Excel、Word形式)をダウンロードすることが可能。
- ・評価機関事務局が掲示板より帳票類を入手し、所属評価者に配布する。


とうきょう福祉ナビゲーション

[お知らせ](#)
[ダウンロード](#)
[パスワード変更](#)
[ログアウト](#)

[評価サンプル](#)
[評価機関](#)

[評価機関トップ](#)
[ダウンロード](#)

標準版
サービス項目中心版
ガイドブック

高齢者

子ども・ひとり親

障害者・児

女性

生活保護

小分類	名称	ファイル	更新日	取得日
指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】	評価結果報告書	011hokokusho.zip	2024/03/09	2025/01/17
	共通評価項目	011hyokakomoku.zip	2024/03/09	2025/01/17
	項目解説書	011kaisetsusho.zip	2024/03/16	2025/01/14
	標準調査票	011chosahyo.zip	2024/03/09	2025/01/17
	自己評価キット	011jikohyokakit.zip	2024/03/09	2025/01/10
	すべて	011all.zip	2024/03/16	2025/01/17
介護老人保健施設	評価結果報告書	012hokokusho.zip	2024/03/09	2025/01/14
	共通評価項目	012hyokakomoku.zip	2024/03/09	2024/11/05
	項目解説書	012kaisetsusho.zip	2024/03/16	2024/05/23
	標準調査票	012chosahyo.zip	2024/03/09	
	自己評価キット	012jikohyokakit.zip	2024/03/09	2024/08/20
	すべて	012all.zip	2024/03/16	2024/12/03

○参考閲覧用の帳票類

福ナビ

東京都福祉サービス第三者評価



現在位置： 福ナビホーム > 第三者評価トップ

あなたは 01499726 人目の御来場者です Since2014.7.1

福祉サービスの施設・事業所の情報って
今一つ具体的なことがわからない！
と思ったことはありませんか？

施設 食事

事業者の特徴がわかるんだね。

利用者の方の声がわかるのがいいですね。

第三者の専門家の目から見た評価がわかりますね。

「福祉サービス第三者評価」を使ってみませんか？

・第三者評価トップページから
下へスクロールし、画面左側の
「データ集」をクリックする。

第三者評価
受審済事業所ア
ンケートはこちら

サービス事業者の
皆さんはこちら

評価機関・新規申請法人の
皆さんはこちら

機構からのお知らせ

[ガイドブック](#)

[データ集](#)

[リンク集](#)

データファイル（要綱・要領／共通評価項目／手法／研修／関連通知）

■要綱・要領

- 福祉サービス第三者評価機関認証要
- 福祉サービス第三者評価機関認証実

■共通評価項目

- 令和○年度共通評価項目・サービス別標準調査票（標準の評価手法）
- 令和○年度共通評価項目・サービス別標準調査票（利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法）

・「データファイル」のページに
繋がり、下にスクロールすると
・共通評価項目 が現れる。

- ・帳票類、共通評価項目、項目解説書、評価結果報告書のPDFデータを参考に閲覧することが可能です。

令和7年度サービス別共通評価項目・標準調査票等

こちらでは、令和7年度東京都福祉サービス第三者評価実施における共通評価項目、標準的な調査票等を公開しております。
データは、PDF形式により作成しておりますので、Adobe Acrobat Reader、もしくは、Adobe Readerをインストールの上でご利用ください。

Adobe Readerのダウンロードはこちらから。



共通評価項目・標準調査票等

トップ

高齢分野

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](#)

各サービスごとに共通評価項目・標準調査票等を掲載しています。

左側のメニューからサービスを選択してください。

・ 共通評価項目

- 組織マネジメント項目
- サービス分析項目（カテゴリー 6）
- 利用者調査

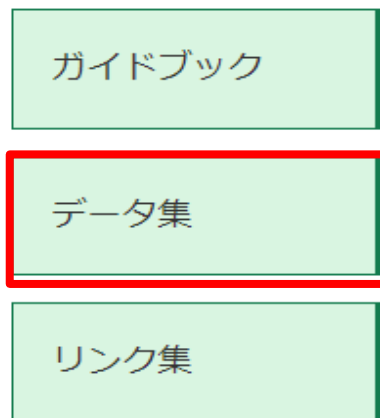
・ 標準調査票

- 事業プロフィール

(2) 評価手法チェックリストの掲載場所

「手法関連資料」に、「評価手法チェックリスト」をアップロードしています。

第三者トップページ＞データ集



データファイル（要綱・要領／共通評価項目／手法／研修／関連通知）

■要綱・要領

- 福祉サービス第三者評価機関認証要綱（pdf形式）
- 福祉サービス第三者評価機関認証実施要領（pdf形式）

■手法関連資料

- 評点基準（pdf形式）
- 福祉サービス第三者評価の流れ（pdf形式）
- 標準的な評価プロセスにおける工数モデル
- 契約書記載事項＋契約書（参考様式）（pdf形式）
- 事前説明確認書（参考様式）（pdf形式）
- 令和○年度評価手法チェックリスト（pdf形式）

・全分野に共通する評価手法上の注意点、サービスごとの評価手法上の注意点が掲載されています。

STEP	No.	チェック	チェック事項	根拠通知	補足
1 評価チームの決定とスケジュールリング	1	<input type="checkbox"/>	一貫して一件の評価に関わる3人以上の評価者で、評価チームを構成しているか。 *ただし、「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」においては、2人以上の評価者でよいとしている。 *ただし、小規模な事業所が多いと想定される、機構が別に定めるサービスの評価においては、2人以上でもよいとしている。	・31財情報第1901号3(3) (・31財情報第1902号) (・6財情報第2150号)	○「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」の対象サービスは、6財情報第2150号「令和7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)」別表1(2)のとおり。 ○小規模な事業所が多いと想定されるサービスは、6財情報第2150号「令和7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)」別表2のとおり。
	2	<input type="checkbox"/>	評価チームは「福祉(福祉サービス分野)を担当する評価者」、「経営(組織マネジメント分野)を担当する評価者」を組み合わせで構成しているか。 *ただし、「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」については、この手法は適用されないため、自由な組み合わせで評価チームを構成してよい。	・31財情報第1901号3(4) (・31財情報第1902号)	○「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」の対象サービスは、6財情報第2150号「令和7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)」別表1(2)のとおり。
	3	<input type="checkbox"/>	補助者の支援を受ける場合、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しているか。	31財情報第1901号3(5)	
	4	<input type="checkbox"/>	一件の評価について、年度内(毎年4月1日から3月31日までの期間)に、利用者調査の実施からフィードバックまでを実施しているか。	31財情報第1901号3(1)	
	5	<input type="checkbox"/>	やむを得ず31財情報第1901号通知及びその他の通知で定める評価手法を遵守できなかった場合は、機構まで速やかに連絡し、今後の対応について判断を仰いでいるか。	31財情報第1901号9(1)	
2 事前準備	6	<input type="checkbox"/>	評価の過程で収集する情報についての取扱い、次の事項を事業者と取り交わす契約書に明記し、遵守しているか。 ① 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。 ② 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。 ③ 保存年限到達後は速やかに廃棄すること。	31財情報第1901号8(1)	
	7	<input type="checkbox"/>	評価について、「事前説明確認書」により、利用者調査実施前に事業者の説明をしているか。 また、説明を行ったことを確認の上、事前説明確認書に評価機関・事業者の双方が記名押印しているか。	・31財情報第1901号3(6) ・31財情報第1903号	○「事前説明確認書」とは、31財情報第1903号「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)」で定めている事項が、全て盛り込まれたものをいう。
	8	<input type="checkbox"/>	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、評価機関は責任を持って得ているか。	31財情報第1901号3(5)	

以上で 講義Ⅲは終了です。
確認テストに進んでください。

