

令和2年度 評価者フォローアップ研修（共通コース）

# 研 修 資 料

I	今年度の評価活動に向けて	1
II	評価手法上の留意点について	17
III	共通評価項目の見直しについて（児童養護施設）	55
IV	令和2年度の研修について	94

# I 今年度の評価活動に向けて

評価者フォローアップ研修(共通コース)

令和2年4月・5月開催

東京都福祉サービス評価推進機構

# 本日の内容

- 1 東京都福祉サービス第三者評価の現状
- 2 評価者個人における第三者性の確保
- 3 休止・再開・抹消に関する留意事項
- 4 評価結果報告書作成にあたって

# 1 東京都福祉サービス第三者評価の現状

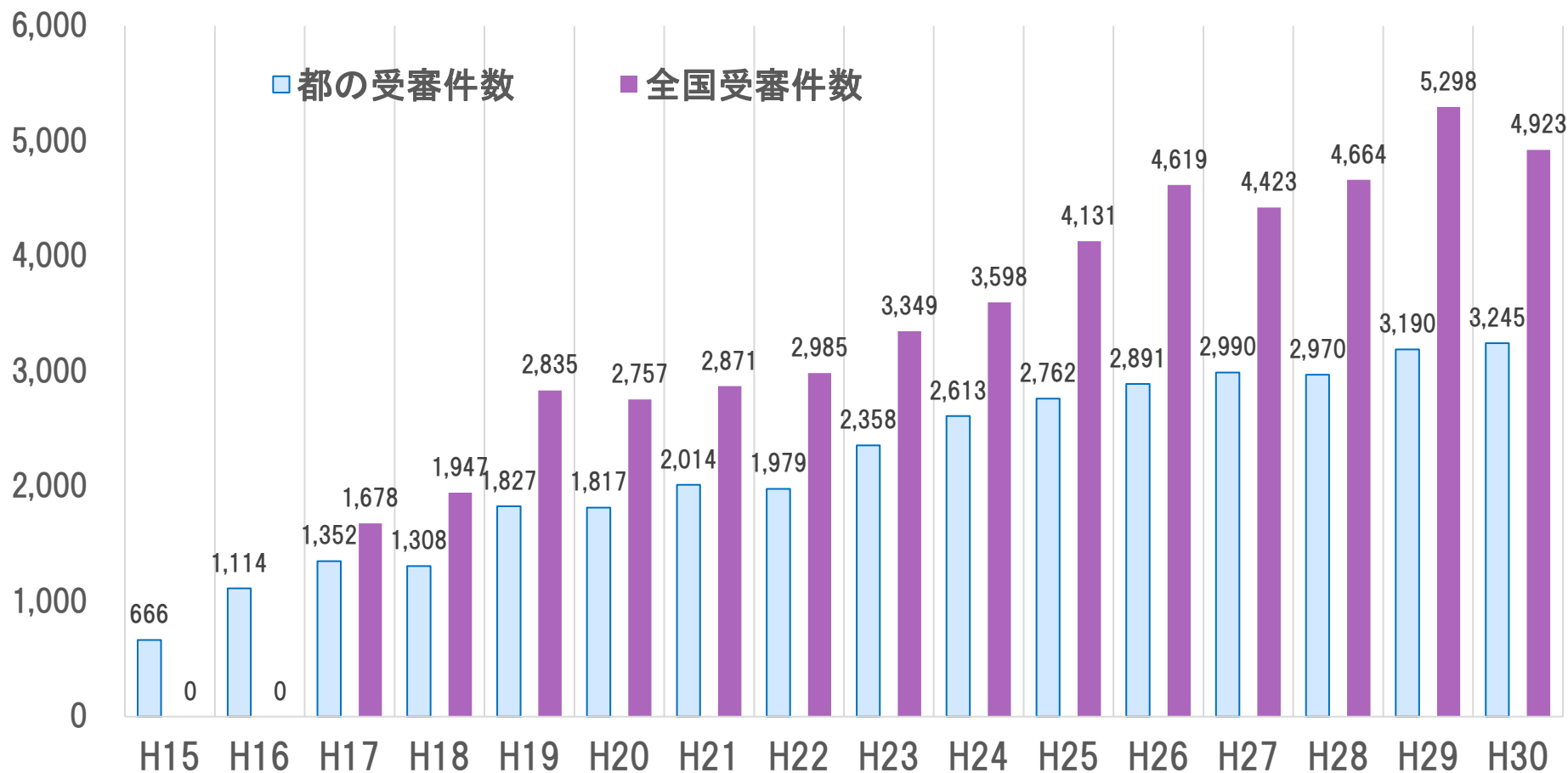
## (1) 平成31年度(令和元年度)評価実施件数等の状況

区分	平成31 (令和元)年度 ※推計	平成30年度	平成29年度
評価実施件数	3,483件	3,245件	3,190件
対象事業所数(年度当初)	26,155件	25,034件	23,190件
評価実施率	13.3%	13.0%	13.8%
年度末評価機関数 (うち社会的養護関係施設 評価機関数)	118機関 (21機関)	113機関 (25機関)	117機関 (24機関)
年度末評価者数 (うち社会的養護関係施設 評価者数)	1,451人 (150人)	1,407人 (162人)	1,405人 (406人)

○ 平成31(令和元)年度評価件数は、評価機関から提出された実施状況届による推計。

○ 平成31(令和元)年度評価機関・評価者数(社会的養護含む)は、令和2年4月6日時点。

## (2) 評価件数の推移(平成15年度～)



都の受審数は毎年増加傾向にあり、  
平成30年度は全国の受審数の約67.7%が都の受審数。

# (3) 平成30年度評価実施内訳等

## ア 評価実施内訳

		平成30年度	平成29年度
評価実施件数 (対象事業所数)		3,245件 (25,034件)	3,190件 (23,190件)
	施設系 (対象事業所数)	1,797件 (5,790件)	1,739件 (4,378件)
	居宅系 (対象事業所数)	1,448件 (19,244件)	1,451件 (18,812件)
評価実施率		13.0%	13.8%
	施設系	31.0%	39.7%
	居宅系	7.5%	7.7%

○ 平成30年度新規対象サービス：認可外保育施設（ベビーホテル等）

居宅系の減少については、障害分野における  
3年ごとの受審率の増減によるものと考えられる。

# イ 評価機関・評価者別評価実施件数

## (ア) 評価機関別

	30年度	29年度
0件	3機関	2機関
1件	3機関	5機関
2～5件	19機関	20機関
6～10件	13機関	14機関
11～20件	22機関	26機関
21～50件	34機関	32機関
51件以上	19機関	18機関

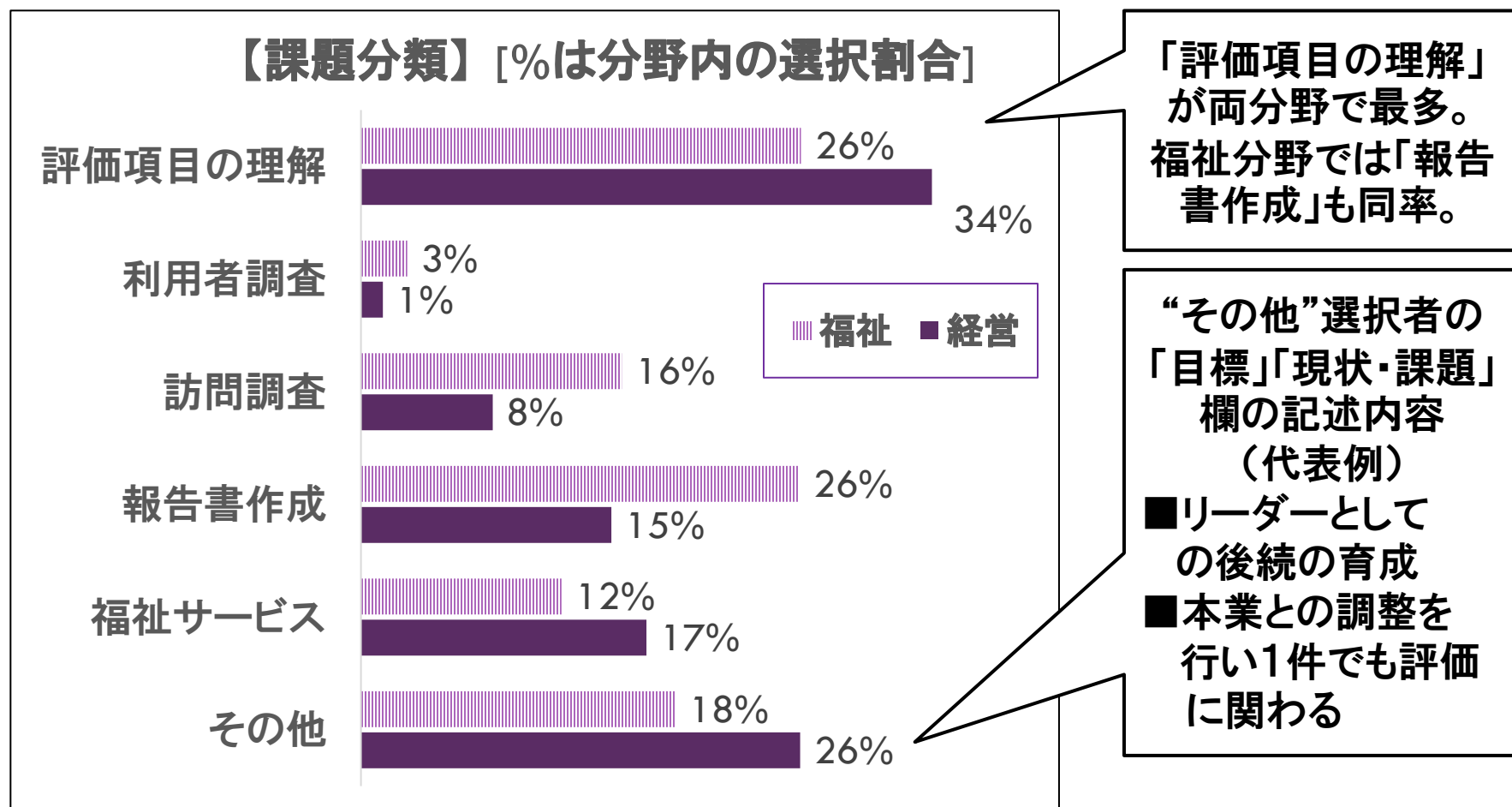
21～50件の評価機関が最多であるが、例年広い幅の中で分散している。

## (イ) 評価者別

	30年度		29年度	
	評価者数	評価者総数に占める割合	評価者数	評価者総数に占める割合
0件	217人	15%	220人	16%
1件	305人	22%	300人	21%
2～5件	454人	32%	443人	32%
6～10件	187人	13%	200人	14%
11～20件	126人	9%	129人	9%
21～50件	94人	7%	87人	6%
51件以上	24人	2%	26人	2%

2～5件の評価者が最多であるが、0件・1件の評価者も一定程度見られる。

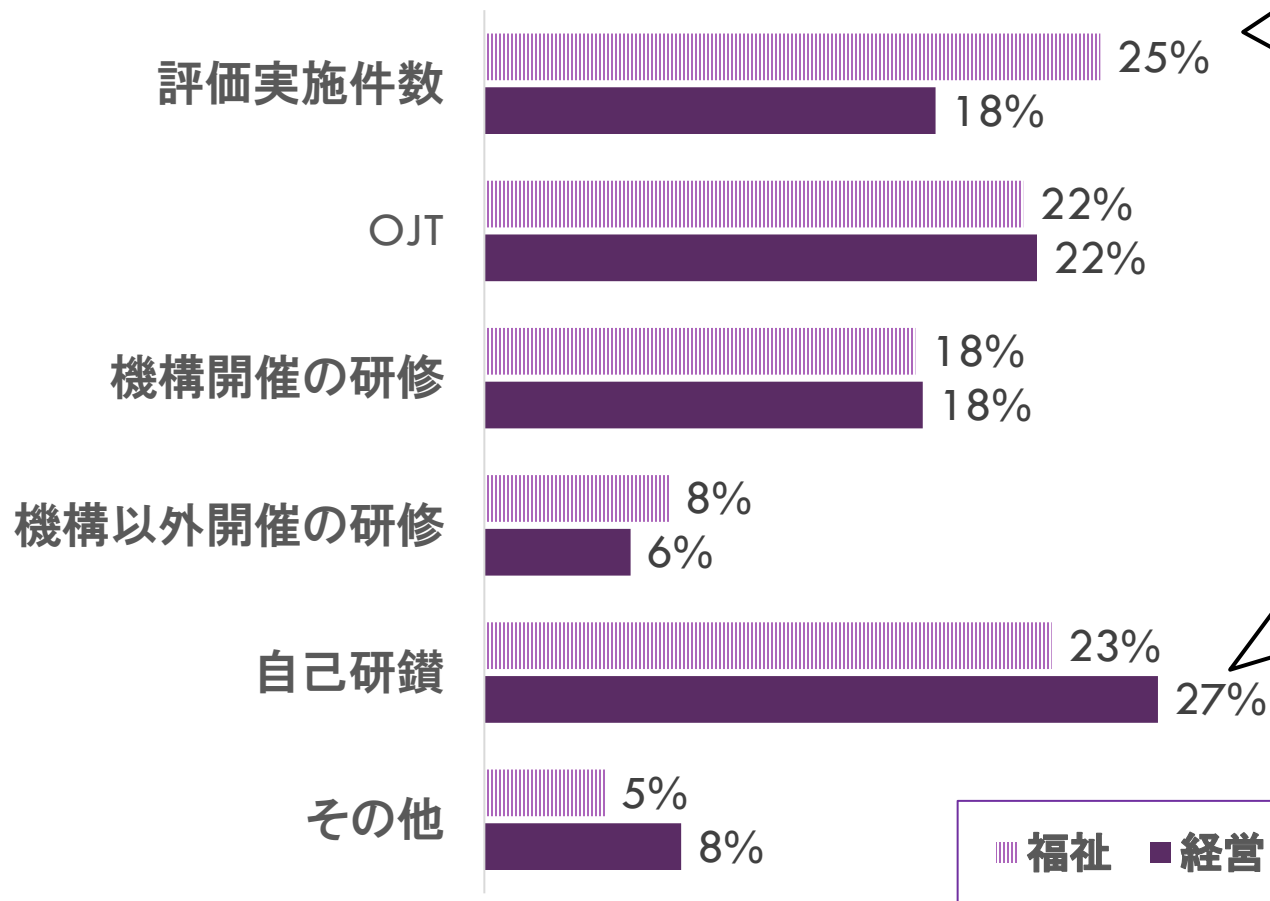
# (4)平成31(令和元)年度評価者育成計画より ア 課題分類の選択状況





# イ 育成計画の選択状況

【育成計画】 [%は分野内の選択割合]



福祉分野は、「評価実施件数」が最多。

「育成計画」の記述内容

- 1～3件を目標としたケースが多い
- “実績を積む”という記述が多い

経営分野では、「自己研鑽」が最多。

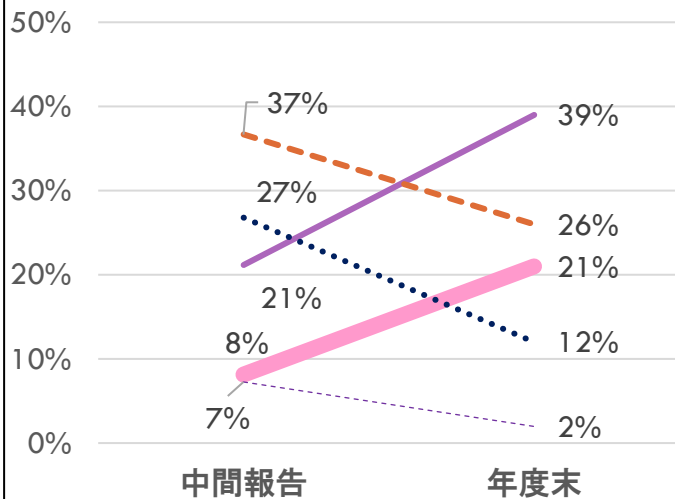
「育成計画」の記述内容(一部)

- 書籍・行政資料・勉強会等による情報収集
- 施設等の訪問

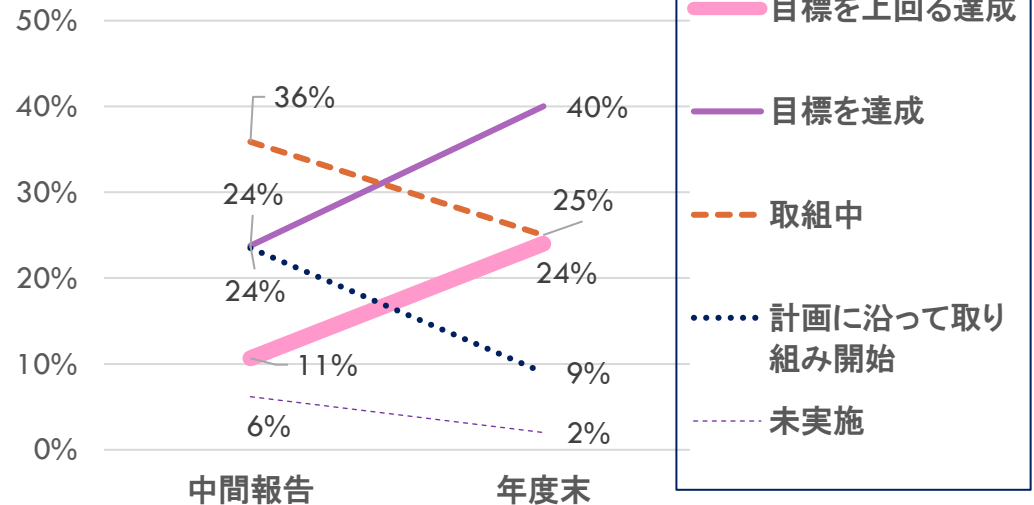
# (参考)平成30年度の達成状況

達成度		福祉	福祉 (割合)	経営	経営 (割合)
目標を上回る達成	A	187	21%	88	24%
目標を達成	B	348	39%	147	40%
取組中	C	227	26%	90	25%
計画に沿って取り組み開始	D	106	12%	33	9%
未実施	E	15	2%	8	2%
合計		883	100%	366	100%

## 福祉



## 経営



## (5)平成30年度事業者アンケートより

○今回の評価機関(評価者)に対する満足度をお教え下さい。

1. 大変満足
2. 満足
3. どちらかといえば満足
4. どちらともいえない
5. どちらかといえば不満
6. 不満
7. 大変不満

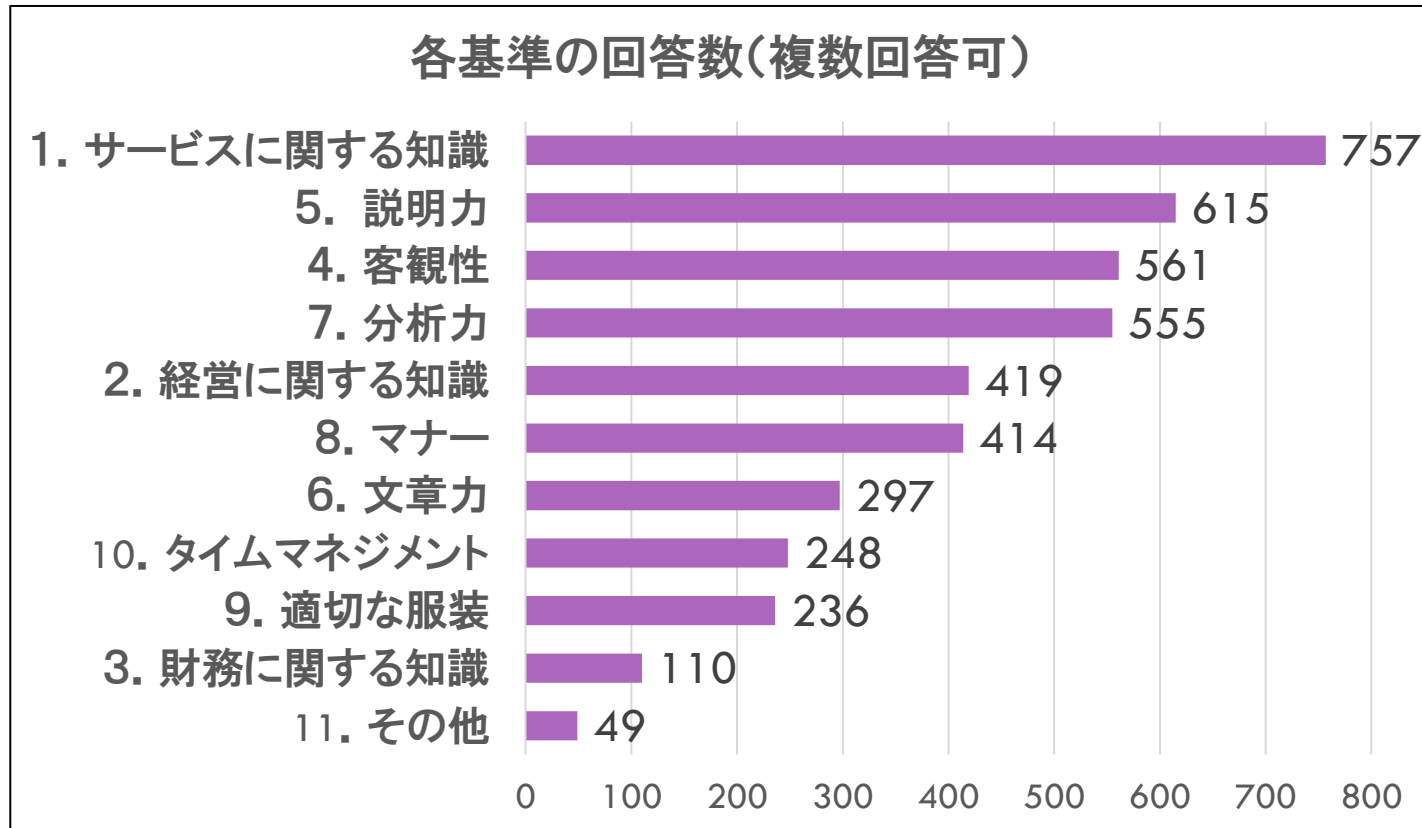
- 上記の満足度を選んだ基準としては何が挙げられますか。

あてはまる番号全てに○をつけてください。

1. サービスに関する知識
2. 経営に関する知識
3. 財務に関する知識
4. 客観性
5. 説明力
6. 文章力
7. 分析力
8. マナー
9. 適切な服装
10. タイムマネジメント
11. その他

結果は次スライド

- 「1. 大変満足」「2. 満足」「3. どちらかといえば満足」のいずれかを選択した事業者→1, 144件(全体の約91%)
- 「1. 大変満足」「2. 満足」「3. どちらかといえば満足」の満足度を選んだ基準→「サービスに関する知識」「説明力」「客観性」「分析力」の回答数が多かった。(下グラフのとおり)



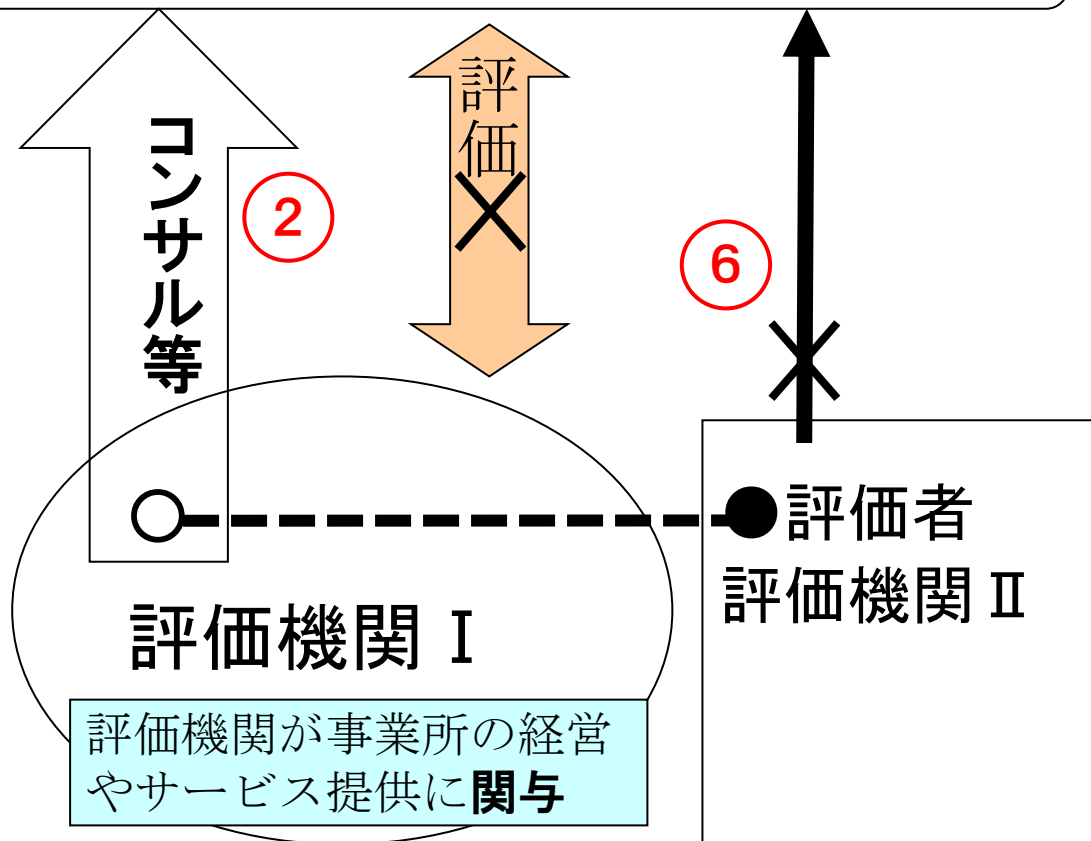
## 2 評価者個人における第三者性の確保

- 評価にあたっては第三者性の確保に留意の上で契約することが求められている。

定められている内容	根拠
① <u>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。</u>	認証要綱 第2条第5号
② <u>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。</u>	認証要綱 第2条第6号
③ <u>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。</u>	認証要綱 第2条第7号
④ <u>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。</u>	認証要綱 第2条第8号
⑤ <u>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。</u>	認証要綱 第2条第10号
⑥ <u>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。</u>	認証要綱 第2条第11号

- ② 評価機関が関係するサービス事業者の評価を行わない
- ⑥ 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

## 評価対象事業所



- ② 評価機関が事業所の経営やサービス提供に  
関与している場合（コンサルタント、会計事務、  
調理など）2条6号
- ⑥ 評価者が事業所の経営やサービス提供に  
関与している場合（コンサルタント、会計事務、  
調理など）2条11号

〈理由〉

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

ガイドブックのP. 86参照

# 3 休止・再開・抹消に関する 留意事項

## (1) 休止・再開について

- 「評価者名簿登載要領」「評価者の評価活動休止に係る取扱要項」より
  - ◆ 休止の上限は3年
  - ◆ 病気、妊娠、出産、育児、家族の介護、海外出張等に該当する場合適用可
  - ◆ 活動再開時は再開する年度のフォローアップ共通コースの受講が必要

## (2)名簿抹消について

- 「評価者名簿登載要領」より
  - ◆ 評価実績がない年度が連続して2年
  - ◆ 評価実績が著しく少ない場合で委員会の調査審議により判断された者
  - ◆ 必要なフォローアップ研修を受講していない者
  - ◆ 「主たるなし」が1年を超えたもの
  - ◆ 本人からの申し出
  - ◆ その他

休止・再開・抹消にはそれぞれルールがあります。評価者個人としても、ルールをしっかりと把握し、評価機関と連絡をとり、評価機関から必要な届け出等をしていただきますようお願いいたします。



## 4 評価結果報告書作成にあたって

- 評価結果報告書におけるよくある指摘事項
  - ◆ 表紙の評価者名・評価者番号に誤りがある
  - ◆ 表紙の事業所所在地・電話番号が福ナビと異なる
  - ◆ 事前説明確認書に事業所名が無い(法人名のみ)
- 一度公表された評価結果は基本的に差し替え不可
- 補助金等の関係で公表期限がある場合は早目のご提出をお願いいたします。

報告書作成にあたっては、上記内容にご注意ください。

# Ⅱ 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2年4月・5月開催

東京都福祉サービス評価推進機構

- 1 再確認事項について  
組織マネジメント項目、評価サービス等
- 2 評価手法チェックリストの活用について
- 3 第三者評価ホームページ上の情報について
- 4 2020年版ガイドブックの主な変更点について  
昨年度からの主な変更点

# 1 再確認事項について

## (1) 組織マネジメント項目「カテゴリー4」

○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」について、問い合わせが多かった事項について解説

標準項目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
-------	---

【標準項目1 に対しての問合せ】

どのリスクも重要であると事業所は考えており、優先順位はつけていない場合、「実施あり」か

### 考え方

- どのようなリスクがあるか洗い出し、起こりうる可能性や影響の大きさ等を想定し、対策を取るべきリスクを検討し、決定しているか確認する項目。
- 考えられる全てのリスクに対し、同等レベルの資源を割いて対応するのは合理的ではなく、また難しいと考えられるため、優先順位をつけていない場合は「**実施なし**」となる。

※ただし、必ずしも詳細なリスクアセスメントを要求しているわけではなく、事業所が策定している対応策について、どのような考えで抽出したのか確認することで、優先順位づけの根拠を確認できる場合もある。

標準項目 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 * 「実施なし」と評価する基準ありの項目
--------	---

【標準項目 2 に対しての問合せ】

- ①標準項目 1 で優先順位をつけていない場合、「実施なし」か
- ②優先順位はつけているが、必要な対策を策定していない場合、「実施なし」か



### 考え方

- ①については、優先順位を勘案して対策を取っていない場合は、「実施なし」となる。
  - ②については、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」となる。
- ※【標準項目 2】は、標準項目 1 と連動している項目。標準項目 1 が「実施なし」であれば、標準項目 2 も「実施なし」となる。

標準項目 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
--------	--

【標準項目3に対しての問合せ】

BCPは策定していないが、避難マニュアルは策定していた場合、「実施あり」か

考え方

■項目に「事業継続計画（BCP）を策定している」とあるため、BCPを策定していなければならぬため、策定されてなければ「実施なし」となる。

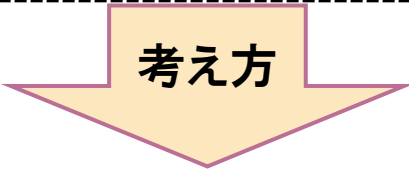
※事業継続計画（BCP）とは、単に防災計画や避難マニュアルではない。事業を停止させるほど緊急事態に遭遇した場合に置いて、事業継続あるいは早期復旧を可能とするための方法、手段などを取り決めておく計画のこと。

## 標準項目 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


【標準項目 4 に対しての問合せ】

リスク対策と事業継続計画（BCP）の両方を実施（策定）していなければ、この項目は「なし」か



### 考え方

- この項目は、事業で既に策定している対応策や計画に対する具体的な「取り組み」を確認する項目。
- 「リスクに対する必要な対策」と「事業継続計画（BCP）」の両方が策定されていないからといって必ずしも「実施なし」とはならない。
  - ⇒事業所が行っているリスク対策について、職員等に周知しているか、また、職員等が役割に応じて行動できるよう訓練等を継続的に実施しているかを確認し、実施していれば「実施あり」となる。
  - ⇒BCPを策定していれば、その周知やBCPに基づく訓練等の実施状況も確認する。

 ガイドブック2020のP.164・165に、リスクマネジメント（参考）を掲載しています。ご確認ください。

## (2) 組織マネジメント項目「カテゴリー7」

### ア 事業所の重要課題の抽出

「重要課題は2つ必要か」という問い合わせが多くありました。

⇒ 2つの課題に対し、前年度に事業所が行った組織的活動を確認します。

#### 【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)

- 仮に事業所から1つの課題しか提示されなかった場合...  
ヒアリング等行う中で課題を引き出し、事業者が気づかなかった課題を抽出できることもあります。  
例えば、事業者が複数の課題を1つにまとめている場合や、1つの課題の中に複数の課題があり、分割して考えることもできます。事業者へのヒアリングが重要になります。
- 事業所として適切な課題として設定しているのであれば、「組織」、「サービス」のいずれかに偏っても構いません。



## イ 評語を選択する際のポイント①

### ○【目標の設定と取り組み】…課題・目標・取り組みの関連に着目

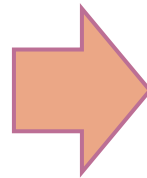
- ・目標設定について、事業所の課題に対応しているものとなっているか確認
- ・その目標に向けた取り組みが行われたか確認

#### 【評語】

- 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

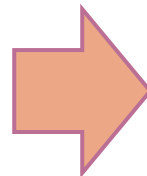
#### 【評語のつけ方】

◆課題に対する何らかの取り組みが確認できた場合



◆具体的な目標設定が行われていたとし、「取り組みを行った」を選択

◆設立後間もなく、前年度の実績が無い場合



◆事業所の今年度の「課題・目標」及び「取り組み」内容から、適切ないずれかの評語を選択

## イ 評語を選択する際のポイント②

### ○【取り組みの検証】…改善すべき点を分析し明らかにしているかに着目

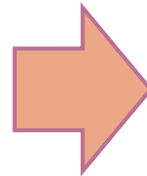
- ・事業所が予め定めた方法によって目標の達成状況を検証したか確認

#### 【評語】

- 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

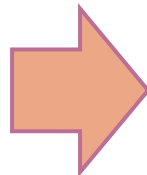
#### 【評語のつけ方】

- ◆ 目標が達成できていない場合でも、原因を検証している場合
- ◆ 1つ前の【目標の設定と取り組み】で「行われなかった」場合でも、原因を検証している場合



- ◆ 「なぜ取り組みを行うことができなかったのか」などの検証が行われたことが確認できれば「検証を行った」を選択

- ◆ 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っていない場合



- ◆ 要因やさら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い場合は「検証を行っていなかった」を選択

## イ 評語を選択する際のポイント③

○【検証結果の反映】…検証結果の内容を次期の事業計画等に反映しているかに着目

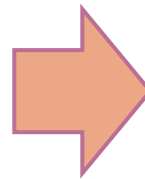
- ・【取り組みの検証】での検証結果を次期の事業計画等に反映させたかを確認

【評語】

- 次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させた
- 次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させていない
- 設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である

【評語のつけ方】

◆前年度の目標達成ができており、今年度は別の重要課題に対する目標設定がされている場合



◆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

## ウ 評語の選択チェック誤り

評語を選択する際に、単純なチェックのつけ間違いと思われるものが見受けられた。

【例】 目標を設定し、達成に向け取り組みを行い、検証を行った。検証結果を次期の事業計画等へ反映させている。

⇒ 「具体的な目標が設定されていなかった」にチェックがある。単純なチェックミスと思われる。

### <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

目標を設定し、達成に向け取り組みを行ってれば、一番上の評語「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」を選択する。

### <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

### <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

💡 提出する前に「選択した評語が間違っていないか」再度確認をしてください。

## 工 評価結果報告書の記載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）」欄を記載するポイントについてガイドブックに掲載

カテゴリー7	
事業所の重要課題に対する組織的な活動	
サブカテゴリー1	
事業所の重要課題に対して、目標設定・取り組み・結果の検証・次期の事業活動等への反映を行っている	
評価項目1 事業所の理念・基本方針の実現を図るための重要課題について、前年度に具体的な目標を設定して取り組み、結果を検証して、今年度の目標設定や取り組みに反映している(その1)	
前年度の重要課題に対する組織的な活動(評価機関によるまとめ)	
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) <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	

- 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

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	Check・Act
振り返り(検証)・今後の方向性	

- 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

## エ 評価結果報告書の記載②

- 「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」欄を記載するポイントについてガイドブックに掲載

7		カテゴリ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)
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(目標設定を行ってなかった場合を)
	<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

- ・ 評語を選択した事由を記載
- ・ 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には記載
- ・ 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
- ・ 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

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…




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繋げていくことができる

### (3) 高齢分野の通所介護系のサービス種別

サービス種別ごとに共通評価項目が定められている。  
 評価を実施する際、種別を確認し、誤りがないよう注意が必要。

サービス種別	特徴等	利用者調査実施手法
通所介護	利用定員19名以上の通常規模・大規模のデイサービス (都道府県による事業者指定) 日中、デイサービスに通い、食事や入浴、レクリエーション、機能訓練などのサービスを提供	共通評価項目による調査 (アンケート方式、聞き取り方式)
地域密着型通所介護	利用定員18名以下の小規模のデイサービス(事業所所在地の区市町村による事業者指定) 地域密着型サービス(原則、その地域に住む住民が対象) 通常の通所介護と同様のサービスを提供	共通評価項目による調査 (アンケート方式、聞き取り方式)
認知症対応型通所介護	利用定員12名以下の小規模のデイサービス(事業所所在地の区市町村による事業者指定) 地域密着型サービス(原則、その地域に住む住民が対象) 医師により、認知症の診断を受けた方が対象 通常の通所介護と同様のサービスを提供し、専門的な認知症ケアが手厚く受けられる	場面観察方式+家族アンケート方式

 利用者調査の手法にも注意が必要

ガイドブック2020のP.184参照

## (4) 保育サービスのサービス種別

サービス種別ごとに共通評価項目が定められている。  
 保育サービスの評価を実施する際、**種別を確認し、誤りがないよう注意が必要。**

	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)		

💡 契約前に確認してください

※地域型保育事業については、**東京都第三者評価の対象外**のためご注意ください。



地域型保育事業かどうかについては、事業所又は区市町村へ、確認してください。



## (5) 認可外保育施設（ベビーホテル等）の利用者調査について

認可外保育施設（ベビーホテル等）の利用者調査期間は、他の保育サービスとは異なるため注意が必要。

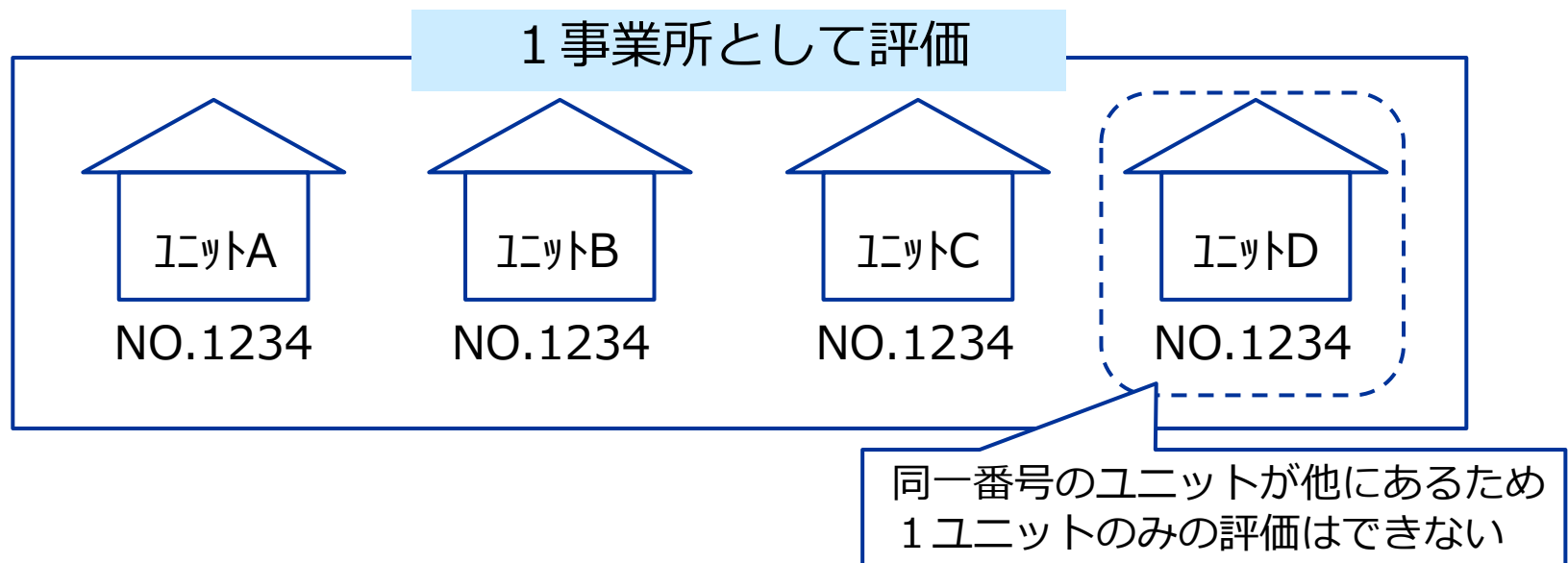
利用者調査の対象者	認可保育所、認証保育所A型・B型と同様に「保護者等」とする。 ※認可外保育施設（ベビーホテル）における「時間預かり（一時預かり）」の利用者についても、認可外保育施設が行う保育事業の利用者であるため対象とする。
利用者調査期間	<u>「少なくとも一ヶ月の期間を設け、その期間内に利用した全世帯（実数）」</u> とする。
利用者調査上の諸注意	「月極保育」と「時間預かり（一時預かり）保育」の両方を実施している事業所では、 <u>それぞれの実態が分かるように集計</u> を行う。

## (6) 共同生活援助（グループホーム）の評価について

### ア 評価の単位

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



## イ 4 ユニット以上を持つ事業所の調査

職員自己評価	<b><u>全ユニットの職員</u></b> を対象
利用者調査	<b><u>全ユニットの利用者</u></b> 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

## ○根拠

27財情報第1621号通知 1 が 付`ブック2020p.263

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。

同通知 3 が 付`ブック2020p.263

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

# (参考)東京都障害者サービス情報ホームページの活用方法

**1 基本情報**

※項目名がオレンジ色の項目は事業者が入力または修正している情報です。

事業所名	
フリガナ	
設立	
サービス種別	
他の実施サービス種別	
所在地	
地図	
交通手段	
最寄り駅	
事業所電話番号	
事業所FAX番号	
ホームページ	
メールアドレス	
経営法人	
設置者	
事業所指定番号等	事業所番号 9999999999 指定年

あらかじめ、福ナビ事業所情報等で事業所番号を控えます

## 東京都障害者サービス情報

### 検索

東京都福祉保健局  
Bureau of Social Welfare and Public Health

文字サイズ 小 中 大

[→ サイトマップ](#) [→ 都庁総合トップページ](#)

## 東京都障害者サービス情報

このサイトでは、障害者総合支援法及び児童福祉法に基づいて、東京都に申請し指定を受けた事業所を検索することができます。

### お知らせ

**New!!** [東京都地域移行促進コーディネーター事業受託事業者の公募について](#)  
障害者支援施設・事業所等に地域移行促進コーディネーター又は新規開拓・受入促進員を配置し、施設利用者の地域生活への移行に向けた取組を行う事業者を公募します。

**New!!** [障害者支援施設等支援力育成派遣モデル事業受託事業者の公募について](#)  
障害者支援施設等において、高齢・重度化等への対応力を向上させるため、各施設へ専門職等を派遣し、施設の支援力強化を図る事業者を公募します。

**New!!** [平成31年度第1回障害児通所支援事業所指定協議説明会の実施について\(平成31年4月12日開催分\)](#)  
平成31年8月以降に障害児通所支援事業所の開設を検討している法人を対象として第1回障害児通所支援事業所指定

# (参考)東京都障害者サービス情報ホームページの活用方法

東京都福祉保健局  
Bureau of Social Welfare and Public Health

文字サイズ

[→ サイトマップ](#) [→ 都庁総合トップページ](#)

## 東京都障害者サービス情報

[トップページ](#) > 事業所検索(事業所番号から探す)

### 事業所番号から探す

[戻る](#)

事業所番号を入力して、検索ボタンを押してください。

#### ■ 検索条件

事業所番号:	<input type="text" value="9999999999"/>	※(1件以上必須)
	<input type="text"/>	
	<input type="text"/>	
	<input type="text"/>	

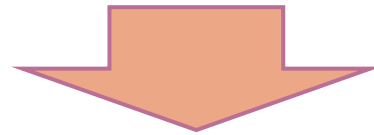
検索結果表示件数:  件  
検索結果一覧の一面に表示する件数を選択することができます。

事業所番号を入力します



## (7) 障害児通所支援サービスの種別

- 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た
- 平成26年度より、第三者評価における障害児通所支援のサービス種別を新しいサービス体系で実施



【共通評価項目（評価結果報告書）が2種類ある】

「主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児」  
ある施設 ・ それ以外の施設



# ○主たる利用者が重症心身障害児（者）または肢体不自由児 該当事業所の確認方法

第三者評価ホームページの「評価機関掲示板」に、「主たる利用者が重症心身障害児（者）または肢体不自由児」に該当する事業所リストを掲載（半年に1度）

障害児通所支援サービス 主たる利用者が重症心身障害児(者)または肢体不自由児 事業所一覧(令和元年10月1日現在)

この一覧には、「主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児」の評価対象福祉サービスで評価する事業所を掲載しています。  
よって、この一覧に載っていない事業所については、「主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児」でない評価対象福祉サービスで評価します。  
\*「東京都障害者サービス情報 (<http://www.shougafukushih.metro.tokyo.jp/>)」を併せてご確認ください。

(前回掲載版(平成31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)【5事業所】

No	事業所名	法人名等	所在地	法律上のサービス種別	事業所番号	評価におけるサービス種別
1	東京都立東部療育センター	東京都	東京都江東区 新砂3-3-25	医療型児童発達支援センター 生活介護	1350800056 1310801210	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) 〔生活介護(重心)一体的評価〕
2	東京都立北療育医療センター 城南分園 ※1	東京都	東京都大田区 東雲谷4-5-10	医療型児童発達支援センター	1351100027	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	東京都立北療育医療センター ※1	東京都	東京都北区 十条台1-2-3	医療型児童発達支援センター	1351700032	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)
4	東京都立北療育医療センター 城北分園 ※1	東京都	東京都足立区 南花畑5-10-1	医療型児童発達支援センター	1352100034	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)
5	東京都立多摩療育園	東京都	東京都府中市 西府町4-7-1	医療型児童発達支援センター	1352900011	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)

※1 北療育医療センター城南分園、北療育医療センター、北療育医療センター城北分園は、主たる利用者が肢体不自由児であるため、生活介護(主たる利用者が重症心身障害者)とは一体的に評価できません。

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**すること

利用者調査の方法も異なる  
該当の場合は、  
場面観察方式+  
家族アンケート方式  
ガイドブック2020 p. 196



 サービス種別の選択に誤りがないよう注意

ガイドブック2020 P.195～198参照

## (8) 情報管理

### ◆31財情報第1901号 手法通知 8 個人情報取り扱い

利用者調査及び自己評価によって得られた各個人の回答は当該評価機関以外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。

▶ 利用者の住所等不必要な個人情報の収集は行わない。

⇒利用者調査アンケートは事業者に発送を依頼する。

▶ 回収方法の工夫

⇒返信用封筒に評価機関の住所を明記し、投函いただき直接受領

⇒回収箱を活用する場合、職員が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必要。

▶ 利用者調査のコメント欄

⇒利用者の自由意見は要約すること（原文引用は避ける）。

誰のコメントか、都民は分からなくても、事業所の職員は分かることもある。特に消極的な回答の場合に注意する。

## (9) よくある質問より

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るが、どのように考えればよいか。

### 例：認可外保育

評価項目1 子ども一人ひとりの発達の状態に応じた保育を行っている		標準項目の「あり」「なし」を選択してください
評価	標準項目	評点()
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 発達の過程や生活環境などにより、子ども一人ひとりの全体的な姿を把握したうえで保育を行っている	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 子どもが主体的に周囲の人・もの・ことに興味や関心を持ち、働きかけができるよう、環境を工夫している	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 子ども同士が年齢や文化・習慣の違いなどを認め合い、互いを尊重する心が育つよう配慮している	<input checked="" type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 特別な配慮が必要な子ども(障害のある子どもを含む)の保育にあたっては、他の子どもとの生活を通して共に成長できるよう援助している	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	5. 発達の過程で生じる子ども同士のトラブル(けんか・かみつき等)に対し、子どもの気持ちを尊重した対応をしている	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	6. 【5歳児が利用している保育施設のみ】 小学校教育への円滑な接続に向け、小学校と連携を図っている	<input type="radio"/> 非該当

◆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



ここでは「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

※それでも、事業所として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、「非該当」を適用するには、機構へ事前に相談をすること。(ガイドブックP.253通知)

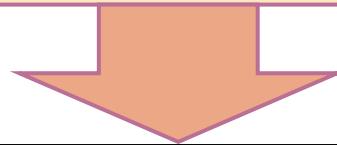
例えば…食事の提供を行っていない事業所  
「メニューや味付けなどに工夫をしている」の項目  
⇒食事提供を施設として一切行っていない場合は  
「非該当」を適用 (機構へ要相談)

💡【〇〇している事業所のみ】の表記がある標準項目で「非該当」を適用する場合は、機構への事前協議は不要

## (10) 事業者アンケートより

評価を受審した事業所に実施している、事業者アンケートで以下のような意見がありました。

- ・利用者アンケートで出された意見が、施設サービスを客観的に見直すよい機会となった。
- ・利用者だけでなく、職員がどのような考えで仕事に取り組んでいるかを知ることができた。
- ・毎年受けることで、職員の考え方の変化を見ることができる。
- ・次年度に向けて改善していく点や、力を入れていく点が明確になった。
- ・受審することで、課題が明確になり、改善に向けての取り組みができるとともに、マニュアル等の見通しの機会となっている。
- ・職員への働きかけ、メッセージの伝え方、現状の利用者のレベル・ニーズにあった行事の組み方、過負担となる業務の見直しを図ることができた。

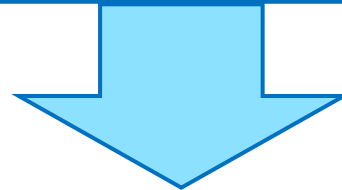


第三者評価を受審することで、事業者は次の一步につながる「新たな気づき」を得ており、第三者評価結果が事業者のサービスの質の向上に向けた取り組みの支援となっていることが分かります。

一方では「評価者に気をつけて欲しいこと」の意見として…

## ◆ 「評価者に気をつけて欲しいこと」として以下のような意見がありました。

- ・開始と終了の時間を必ず守るようにして欲しい。
- ・スケジュール調整がいつも直前。丁寧な説明はない。
- ・日程の変更や訂正がある際はメールだけではなく、電話をして欲しい。
- ・評価者が上から目線で高圧的な態度だった。
- ・服装などの身だしなみや態度が気になった。
- ・書類内容や評価内容に間違いが多く見られ、信頼性に欠けた。
- ・結果についての分析や説明が十分にされていない。



第三者評価は、事業者と協力しながら進めていくものであることを常に意識してください。

評価者としての意識やマナーの向上に努め、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。

## 2 評価手法チェックリストの活用について

### (1) 目的

評価機関が、評価手法を遵守し、適正な評価活動を実施するため活用することを目的とする。

### (2) 対象

全ての評価者及び評価機関の事務局

### (3) 主な改正点

通知の文書番号等の変更の反映

### (4) 活用方法 (例)

- ・ 評価開始前 (年度当初) にチェックを行い、評価手法を確認
- ・ 評価実施前に随時確認し、評価手法を遵守した評価実施の徹底・評価機関内における研修会等で使用

# (5) 評価手法チェックリストの使い方

## ア 全分野共通チェックリスト

全分野共通の評価手法について、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)』などの手法通知の内容を、チェック事項として設定しています。

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、「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人以上でよいとしてもよい。 <b>確認したらチェックを入れます。</b>	・31財情報第1901号3(3) (・31財情報第1902号) (・31財情報第1904号)	○「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」は、31財情報第1904号「令和2年度東京都福祉サービス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、31財情報第1904号「令和2年度東京都福祉サービス第三者評価について(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」を組み合わせて構成しているか。 *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。 <b>「評価手法」にあたる事項です。</b>	・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」は、31財情報第1904号「令和2年度東京都福祉サービスの評価手法について(通知)」別表1(2)のとおり。 <b>チェック事項の補足情報です。</b>
	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9(1)	
		<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、利用者調査の実施とフィードバックまでを実施しているか。	31財情報第1901号9(1)	<b>「評価手法」の根拠となる通知の文書番号です。</b>
			第三者評価ガイドブックの「Ⅲ 評価実施の具体的な流れ」に掲載されているSTEPごとにチェック事項を分類しています。	31財情報第1901号9(1)	

⇒ 「令和2年度 評価手法チェックリスト」をご覧ください。

# イ 分野別チェックリスト

主に、31財情報第1904号「令和2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)」において、サービス種別ごとに設定されている利用者調査方法及び、障害者(児)分野の個別の通知の内容をチェック事項として設定しています。

分野	No.	チェック	サービス種別	チェック事項	根拠通知	補足
高齢	1	<input type="checkbox"/>	訪問入浴介護	利用者調査の対象を「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」としているか。 また、二百名を超える場合は、二百名を任意抽出して対象としているか。	31財情報第1904号4	
	2	<input type="checkbox"/>	福祉用具貸与	利用者調査の対象を「給付管理の対象となっている利用者全員」としているか。 また、二百名を超える場合は、二百名を任意抽出して対象としているか。		
	3	<input type="checkbox"/>	居宅介護支援	利用者調査の対象を「給付管理の対象となっている登録者全員」としているか。	31財情報第1904号4	
	4	<input type="checkbox"/>	・通所介護【デイサービス】 ・地域密着型通所介護 ・小規模多機能型居宅介護(介護予防含む) ・看護小規模多機能型居宅介護	利用者調査の対象を「登録者全員」としているか。	31財情報第1904号4	
		<input type="checkbox"/>	短期入所生活介護【ショートステイ】	利用者調査の対象を「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)」としているか。	31財情報第1904号4	
		<input type="checkbox"/>	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)	利用者調査は、利用者に対しては「場面観察方式」、家族等に対しては「共通評価項目による調査(アンケート方式)」を行っているか。		○あらかじめ場面観察方式を実施するサービスについては、31財情報第1904号「令和2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5のとおり。
	7	<input type="checkbox"/>	認知症対応型通所介護			○あらかじめ場面観察方式を実施するサービスについては、31財情報第1904号「令和2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5のとおり。

確認したらチェックを入れます。

右欄の「チェック事項」が適用されるサービス種別です。

「評価手法」にあたる事項です。

チェック事項の補足情報です。

分野ごとにチェック事項を分類しています。

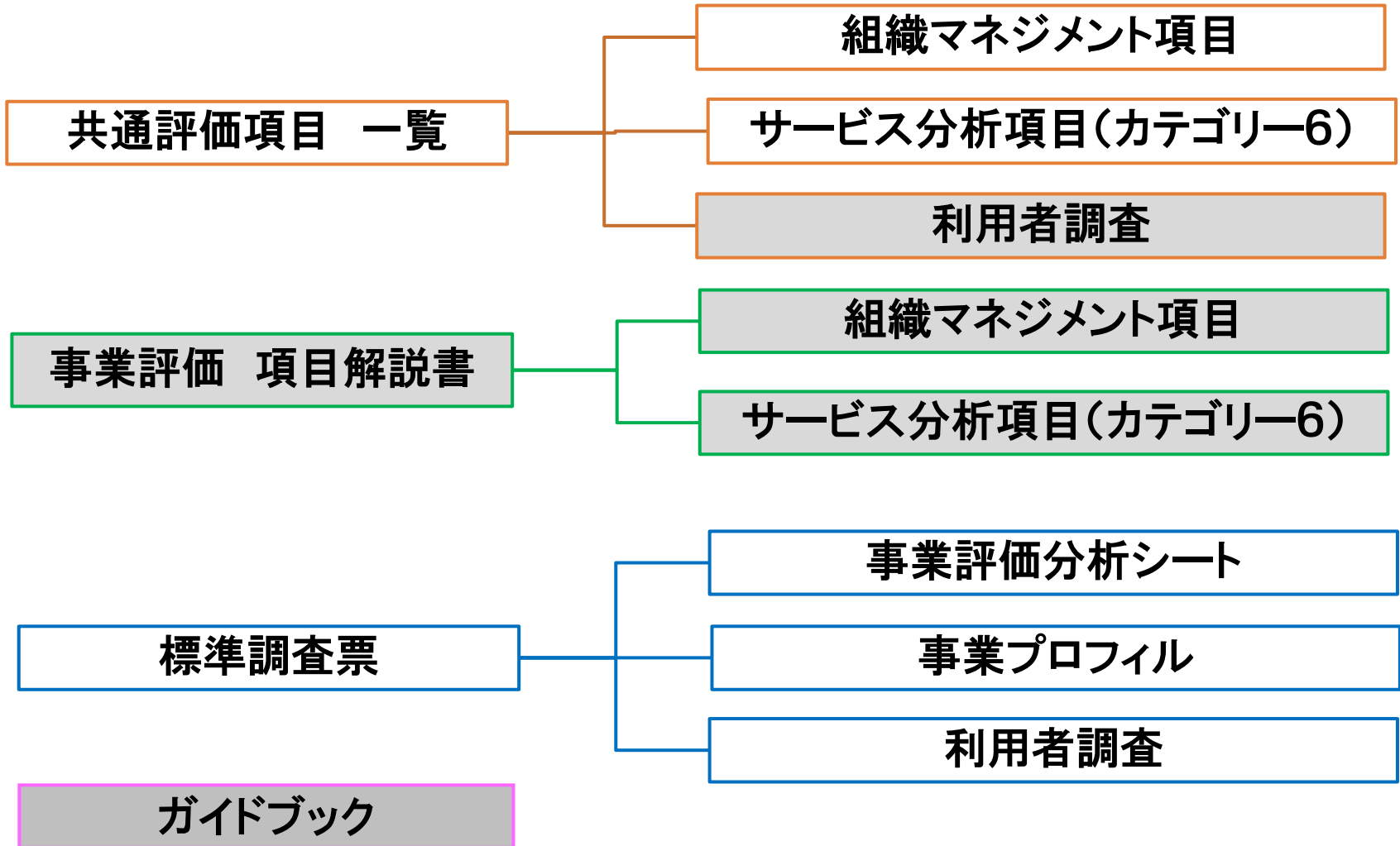
「評価手法」の根拠となる通知の文書番号です。

⇒ 「令和2年度 評価手法チェックリスト」をご覧ください。



# 3 第三者評価ホームページ上の情報について

## (1) 掲載されている情報

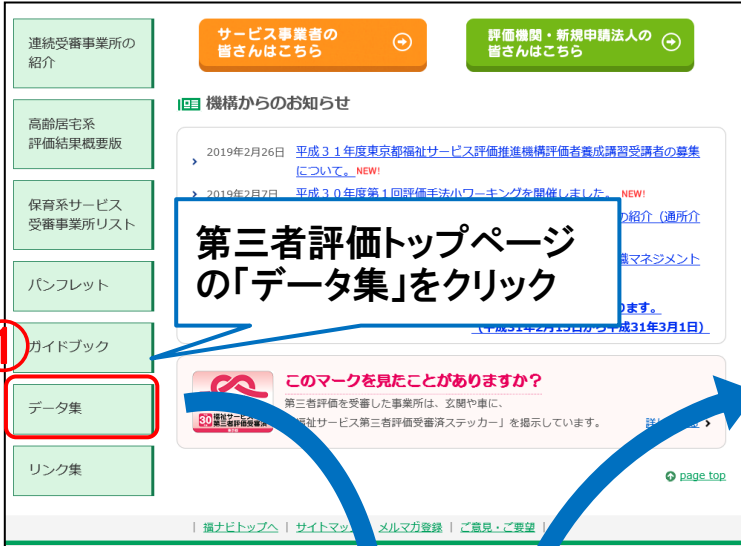


# (2) 各情報へのアクセス方法

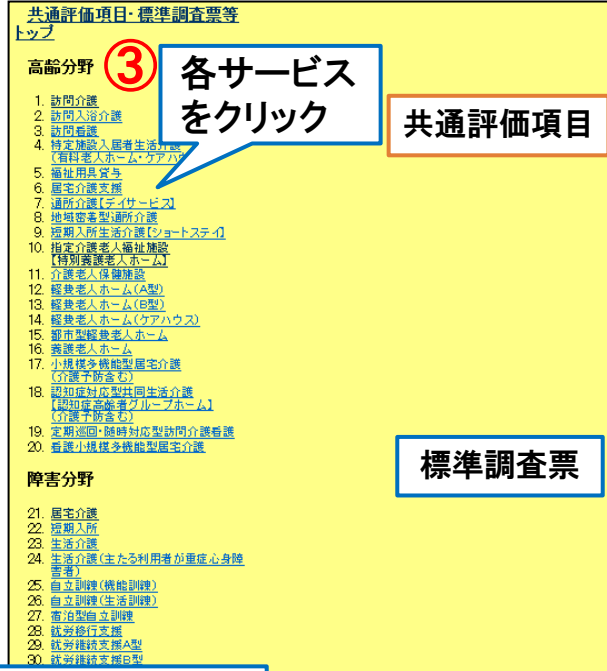
共通評価項目一覧

事業評価 項目解説書

標準調査票



第三者評価トップページの「データ集」をクリック



各サービスををクリック

共通評価項目

標準調査票

年度ごとの「共通評価項目・標準調査票」をクリック

事業評価項目解説書

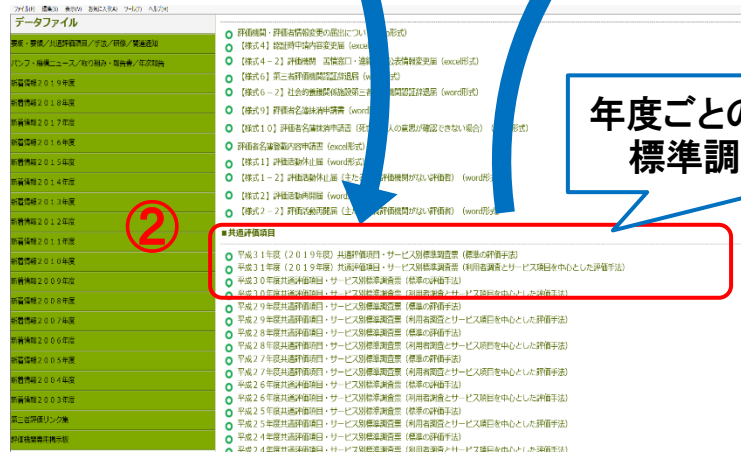
各サービスごとに共通評価項目・標準調査票等を掲載し左側のメニューからサービスを選択してください。

- 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
    - I (共通版)
    - I-7(定員及び現在の利用者)
    - II (共通版)
  - 利用者調査
  - 事業評価分析シート
    - 職員用
      - 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
      - 組織マネジメント分析シート
      - サービス分析シート
    - チェック式自己評価シート
    - サービス分析シート
    - 評価結果根拠シート
      - サービス分析シート

- 事業評価項目解説書
  - 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
    - サブカテゴリー間の関係
    - サブカテゴリー解説

評価結果報告書



2

# (3) 各情報へのアクセス方法

ガイドブック

事業評価 項目解説書

連続受審事業所の紹介

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

- 2019年2月26日 [平成30年度東京都福祉サービス第三者評価者養成講習受講者の募集について。NEW!](#)
- 2019年2月7日 [平成30年度第1回評価手法ワーキングを開催しました。](#)
- 2019年1月23日 [福祉サービス第三者評価平成30年度第4回連続受審事業所の紹介\(2019年度版\)を掲載しました。](#)
- 2018年12月12日 [平成30年度フォローアップ研修\(専門コース\) 基本編【組織マネジメントの基礎】が終了しました。](#)

[過去の機構からのお知らせはこちら](#)      [最新の評価結果は301件あります。\(平成31年2月15日から平成31年3月1日\)](#)

このマークを見たことがありますか?  
第三者評価を受審した事業所は、玄関や車に、「福祉サービス第三者評価受審済ステッカー」を掲示しています。 [詳しく見る](#)

page top

第三者評価トップページの「ガイドブック」をクリック

## 福祉サービス第三者評価ガイドブックの頒布

◇ガイドブックの購入

[ガイドブック購入の流れ](#)

◇電子データのダウンロード(こちらは無料)

☆2019年度

[ガイドブック2019](#)

[項目解説書\(2019年度版\)](#)

☆2018年度

[ガイドブック2018](#)

[ガイドブック2018訂正箇所](#)

[項目解説書\(2018年度版\)](#)

☆2017年度

ガイドブック

事業評価 項目解説書

②

## (4) 各情報の活用方法

### ○ガイドブック

「Ctrl」&「F」キーで単語検索  
【例】“場面観察方式”

#### 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。

語句検索をかけることにより、評価を実施する際の疑問点等について、ガイドブック掲載箇所を容易に調べることができる。

# 4 2020年版ガイドブックの主な変更点について

## (1) V章 共通評価項目の解説

	変更点	内容	頁数
1	事業者の基本情報を削除 ・事業プロフィールⅠ ・事業プロフィールⅡ	「Ⅲ章 評価実施の具体的な流れ」の「2 一件の評価の流れ STEP4 事業者による自己評価」へ移動	34
2	サービス項目の項目解説書を削除 ・特別養護老人ホーム ・多機能型事業所 ・認可保育所	・ガイドブックを持ち運びやすいようにするため削除。 ・項目解説書は従来どおり「共通評価項目解説CD」に収録	—
3	共通評価項目一覧を追加 ・事業評価：組織マネジメント項目 ・事業評価：特別養護老人ホーム ・利用者調査：特別養護老人ホーム	上記2の削除に伴い、参考として「共通評価項目」を掲載	134
4	組織マネジメント項目解説「カテゴリー7 事業所の重要課題に対する組織的な活動」の解説を追加	・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 ・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、講評]	175
5	サービス項目の解説を変更	上記2の削除に伴い、サブカテゴリーの解説を追加	180

## (2) VII章 参考資料

	変更点	内容	頁数
1	「福祉サービス第三者評価機関認証・要綱・認証実施要領」を変更	社会的養護関係施設第三者評価の評価者としての要件等を変更	218
2	【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）」を変更	合議について「注3」を記載	239
3	【31財情報第1902号】 「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）」を変更	上記2通知1901号の変更に伴い改訂	243
4	【31財情報第1904号】 「令和2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）」を変更	年度更新	245
5	【31財情報第1905号】 「令和2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）」を変更	年度更新	253
6	【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および確認について（通知）」を変更	上記2通知1901号の変更に伴い改訂	269
7	よくある質問と回答	Q14「非該当」に関する回答を追記	279

最後に…

評価実施の各プロセスにおいて、ホームページやガイドブック、付録CDの情報を有効に活用ください。

「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「利用者のサービス選択に資する情報提供」という目的を達せられるよう、より質の高い評価の実施にお役立てください。



# Ⅲ 共通評価項目の見直し について (児童養護施設)

評価者フォローアップ研修(共通コース)

令和2年4月・5月開催

東京都福祉サービス評価推進機構



- 1 見直しの背景（理由）**
- 2 経緯（評価・研究委員会等）**
- 3 見直しの観点**
- 4 改定項目の解説（事業評価カテゴリー6）**
- 5 改定項目の解説（利用者調査）**
- 6 児童養護施設の評価手法（変更なし）**
- 7 参考等**

# 【児童養護施設とは】

## 児童福祉法第41条

児童養護施設は、保護者のない児童（乳児を除く。ただし、安定した生活環境の確保その他の理由により特に必要のある場合には、乳児を含む。以下この条において同じ。）、虐待されている児童その他環境上養護を要する児童を入所させて、これを養護し、あわせて退所した者に対する相談その他の自立のための援助を行うことを目的とする施設とする。

# 1 見直しの背景（理由）

## ○（国等の動向）

- ・平成28年5月 児童福祉法の理念等改正
- ・平成29年8月「新しい社会的養育ビジョン」
- ・平成30年3月「全国共通第三者評価基準」改定（全国社会福祉協議会）

## （東京都の動向）

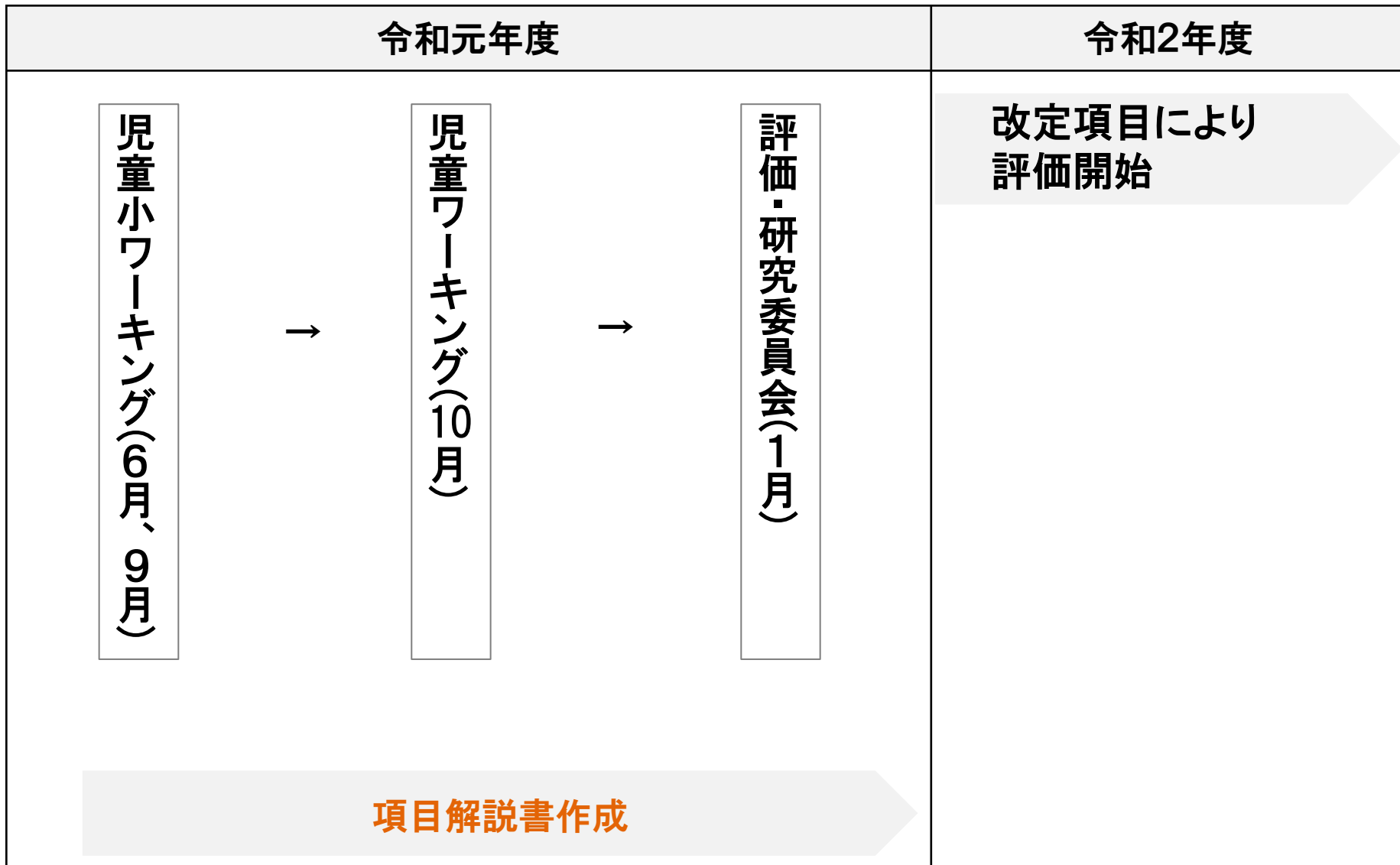
- ・平成27年5月「東京都社会的養護施策推進計画」
- ・令和2年3月「東京都社会的養育推進計画」

## ○（東京都第三者評価）

社会的養護関係施設の共通評価項目については、平成23～25年度に見直し及び新規策定、一定期間が経過

社会的養護関係施設の共通評価項目の見直しが求められる中、対象事業所数や利用者が特に多い児童養護施設について見直し（今年度、他社会的養護関係施設について見直し）

## 2 経緯（評価・研究委員会等）



### 3 見直しの観点

①	平成28年5月児童福祉法改正の内容の整合
②	平成30年3月全国社会福祉協議会改定 全国共通第三者評価基準との整合
③	平成27年4月東京都策定 東京都社会的養護施策推進計画との整合
④	令和2年3月東京都策定「東京都社会的養育推進計画」との整合(見直し検討の段階では策定中)
⑤	他社会的養護関係施設の共通評価項目の見直し見込みとの整合
⑥	その他評価研究委員会、児童(小)ワーキング委員意見
⑦	標準項目の統合

19評価項目70標準項目 → 19評価項目69標準項目  
(カテゴリー6)

# 4 改定項目の解説（事業評価カテゴリー6）

## 6-4（サービスの実施）

6-1	サービス情報の提供
6-2	サービスの開始・終了時の対応
6-3	個別状況に応じた計画策定・記録
6-4	サービスの実施
6-4-1	個別の自立支援計画に基づいて、自立した生活が営めるよう支援を行っている
6-4-2	家族等との関係構築に向けた取り組みを行っている
6-4-3	子どもが楽しく安心して食事ができるようにしている
6-4-4	子どもの健康を維持するための支援を行っている
6-4-5	子どもの精神面でのケアについてさまざまな取り組みを行っている
6-4-6	子どもの <b>主体性</b> を尊重し、施設での生活が楽しく快適になるよう支援を行っている
6-4-7	子ども一人ひとりに応じた学力向上・進路決定のための取り組みを行っている
6-4-8	地域との連携のもとに子どもの生活の幅を広げるための取り組みを行っている
6-5	プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重
6-6	事業所業務の標準化

## 6-4-1 (計画に基づく支援)

### 改定前 (～R1)

評価項目 個別の自立支援計画に基づいて、自立した生活が営めるよう支援を行っている

標準項目	
1	個別の自立支援計画に基づいて支援を行っている
2	子ども一人ひとりに合った方法で、子どもと職員との信頼関係を構築するために受容的・支持的な関わりをしている
3	小規模なグループでケアを行うなど、子どもが家庭的な環境の中で生活できるよう支援を行っている
4	子ども一人ひとりの自立に向けて、関係機関と連携をとって、支援を行っている
5	退所後は計画に基づいて、一人ひとりに応じた支援を行っている

### 改定後 (R2～)

個別の自立支援計画に基づいて、自立した生活が営めるよう支援を行っている

1	個別の自立支援計画に基づいて支援を行っている
2	子ども一人ひとりに合った方法で、子どもと職員との愛着関係や信頼関係を構築するために受容的・支持的な関わりをしている
3	小規模なグループでケアを行うなど、子どもが家庭的な環境の中で生活できるよう支援を行っている
4	<b>子どもの発達支援等のため、精神科医等が子どもの発育等に応じ個別判断した上で、児童相談所と協議し、適切な職員等が生い立ちを振り返る取り組みをしている</b>
5	<b>退所後の安定した生活基盤の確保に向け、関係機関や関係職員が連携をとって、リビングケア（退所後の生活を見越した支援）を行っている</b>
6	退所後は計画に基づいて、一人ひとりに応じた支援を <b>関係機関や関係職員と連携して</b> 行っている

新設

※以降スライドでは「標」 = 標準項目とします

### 変更点等

- ・ [標 2] 乳児院と同様、児童養護施設にも愛着形成に大事な3歳未満の子がいるため追加
- ・ [標 5、6] 関係機関…児童相談所、区市町村、NPO法人等  
関係職員…「自立支援コーディネーター」ほかソーシャルワーカー、施設の担当職員等

## 6-4-1 (計画に基づく支援) (続き)

### 変更点等

(用語解説)自立支援コーディネーター…入所児童の自立支援や進学準備から退所後の継続的な相談援助を行う専任職員。都内全児童養護施設に配置。

#### ■標5「リービングケア」について

- ・施設での支援は「アドミッションケア」「インケア」「リービングケア」「アフターケア」に分けられる。
- ・「リービングケア」はインケアとアフターケアの境界に位置付けられアフターケアまで範囲が及んでいると考えることもできる。
- ・東京都第三者評価では、「リービングケア（退所後の生活を見越した支援）」と標準項目の文言にあるとおり、退所した後の社会的自立を念頭に置いた支援を指すものとしている。

#### ■標4「子どもの発達支援等のため、精神科医等が子どもの発育等に応じ個別判断した上で、児童相談所と協議し、適切な職員等が生い立ちを振り返る取り組みをしている」について

※児童養護施設項目解説書p.18～19に詳しく記載しています。必ずご確認ください。(以下抜粋)

- 児童養護施設運営指針（平成24年3月29日 厚生労働省雇用均等・児童家庭局長通知）では、生い立ちを振り返る取り組みについて以下のとおり記述されています。
  - ・子どもが自己の生い立ちを知ることは、自己形成の視点から重要であり、子どもの発達等に応じて、可能な限り事実を伝える。
  - ・家族の情報の中には子どもに知られたくない内容があることも考慮し、伝え方等は職員会議等で確認し、共有し、また、児童相談所と連携する。



## 6-4-1 (計画に基づく支援) (続き)

### 変更点等

- 子どもの「生き立ちを振り返る取り組み」は、以下のことから重要な支援です。
  - ① 児童養護施設の子どもは、措置変更により入所する場合があること、また、施設の担当職員が退職することがある現状から、同じ養育者のもとで長く生活を送ることがしにくい状況にあります。これによって、自分の人生を連続的に捉えることが難しく、**アイデンティティ等の自己形成を行うことに不利**になっています。そこで**生き立ちを意識的に振り返ることが必要**となっています。
  - ② **自立に向け、特に退所前には自分の気持ちを統合するために行う**側面があります。
  - ③ 子どもが生き立ちを知りたい意思を示した場合に、子どもの「知る権利」を保障するために取り組むものとしても位置付けられます。
- 「生き立ちを振り返る取り組み」の具体的事例としては、施設にいる間の過去の写真をアルバムにまとめる、毎年職員が渡している誕生日カードを集めてもらうなどがあります。

その他、日々の生活の中で、入所に至った背景を子どもにわかりやすい言葉で伝えることや、過去の話をして通じて、入所してから経験したことや成長を振り返るなどもあります。

### (項目の文言の解説)

- 「子どもの発達支援等」には、自立支援や子どもの権利擁護を含みます。
- 「精神科医等が子どもの発育等に応じ個別判断」について
  - ・ 生き立ちを振り返ることに特段問題がない子どもについては、一般の児童指導員等が日々の生活の支援の中も含めて行うことが考えられます。
  - ・ 一方、**虐待等による重いトラウマを抱えているなど発育上の課題が大きい子どもについては、精神科医等が個別に関与し、振り返りを行うタイミングを判断する**ことを指しています。例としては、施設が精神科医や心理療法担当職員を交えたケース会議を開くことなどが挙げられます。

なお、子どもにこういった背景や課題があるかについては、直近のアセスメント、自立支援計画等を参考にすることができます。

## 6-4-1 (計画に基づく支援) (続き)

### 変更点等

- 「精神科医等」とは、精神科医のほか、心理療法担当職員など子どもの抱える困難性について専門的知識を持つ者を指します。
- 「児童相談所と協議」とは、**子どもの措置権者が児童相談所長であることから、児童相談所の責任においても、子どもに生い立ちを振り返らせるべきかの判断に関与すべき**である、との観点です。具体的には、子どもの担当の児童福祉司との協議等を指しています。  
また、自立支援計画は児童相談所に協議するものであることから、年度当初に自立支援計画を見直す際に、生い立ちを振り返る予定を記載すると、児童相談所も確認することができます。
- 「適切な職員等」とは、子どもの状況に応じて、生い立ちの振り返りを助ける、または立ち会う職員を選ぶことを指しています。前述のとおり、**生い立ちを振り返ることが発育上問題のない子どもの場合は、一般の児童指導員等が行うことが想定されますが、発育上の課題等、生い立ちを振り返ることに懸念がある場合は、精神科医や心理療法担当職員等が立ち会って行うことも考えられます。**

(評点を付けるに当たって)

**以下の3つの要素を全て満たした取り組みをしている場合に、「評点あり」を付けます。**

**「精神科医等による個別判断を行っていること」**

**「児童相談所と協議を行っていること」**

**「適切な職員が取り組んでいること」**

## 6-4-2 (家族等との関係構築)

改定前 (~R1)

評価項目 家族等との関係構築に向けた取り組みを行っている

標準項目	1	子どもや保護者等の状況、意向・希望を把握し、家庭関係の調整を行っている
	2	子どもの状況や行事等の情報を個別の連絡により保護者等に知らせている
	3	保護者等との面会、外出、一時帰宅等は、状況を把握したうえで、子どもの安全に注意しながら行っている
	4	家族との再統合に向け、子どもや保護者等の意向をふまえて、児童相談所等と連携をとって、支援を行っている
	5	家族との再統合が難しい場合、養育家庭や養子縁組等を必要とする子どもが制度を活用できるよう児童相談所と連携をとっている
	6	入所中の子どもの家族等（里親を含む）に対し、退所後の生活を想定したさまざまな支援を行っている

改定後 (R2~)

家族等との関係構築に向けた取り組みを行っている

1	<b>家庭支援専門相談員を中心に、家族等との関係構築のための支援方針が明確にされ施設全体で共有されている</b>
2	<b>子どもの最善の利益を第一に子どもや保護者等の意向を確認しながら、関係機関と連携をとって、子どもと家族の関係調整に取り組んでいる</b>
3	子どもの状況や行事等の情報を個別の連絡により保護者等に知らせている
4	保護者等との面会、外出、一時帰宅等は、状況を把握したうえで、子どもの安全に注意しながら行っている
5	<b>養育家庭や養子縁組等の制度が有効に活用されるよう</b> 児童相談所と連携をとっている
6	入所中の子どもの家族等（里親を含む）に対し、退所後の生活を想定したさまざまな支援を行っている

新設

変更点等

- ・ [標1]全国共通評価基準、都計画において家庭関係調整は「家庭支援専門相談員が『中心』」となって行うものと明記してあるため、まずこの体制があるか、また具体的支援を行っているかを評価

## 6-4-2 (家族等との関係構築) (続き)

### 変更点等

(用語解説)家庭支援専門相談員 (ファミリーソーシャルワーカー (FSW))

児童養護施設に配置。

趣旨 (厚生労働省通知抜粋)

…虐待等の家庭環境上の理由により入所している児童の保護者等に対し、児童相談所との密接な連携のもとに電話、面接等により児童の早期家庭復帰、里親委託等を可能とするための相談援助等の支援を行い、入所児童の早期の退所を促進し、親子関係の再構築等が図られることを目的

- ・ [標2] (子どもの権利擁護の観点) 保護者等より子どもの意向が第一に優先されるべき、との視点を入れている。

(用語解説)「子どもの最善の利益」…子どもの権利条約に明記されている文言。平成28年5月改正児童福祉法から条文にも明記。

- ・ [標5] 養育家庭養子縁組等制度の活用は「家族再統合が難しい場合」に限らない。  
また、「子どもが」制度を活用するものではないため、「子どもが」を削除。

## 6-4-3 (食事)

### 改定前 (～R1)

評価項目 子どもが楽しく安心して食事ができるようにしている

標準項目	
1	食事の献立は、子どもの状況や嗜好に応じて工夫している
2	食物アレルギーや疾患等については、主治医等の指示に従い、対応している
3	楽しい食事となるような環境を整えている
4	食事時間は子どもの希望や生活状況に応じて対応している
5	食についての関心を深めるための取り組みを行っている

### 改定後 (R2～)

子どもが楽しく安心して食事ができるようにしている

1	楽しい食事となるような環境を整えている
2	食事時間は子どもの希望や生活状況に応じて対応している
3	<b>食事の献立は、子どもの状況（食物アレルギーや疾患等に関する主治医等の指示を含む）や嗜好に応じて工夫している</b>
4	<b>食習慣の確立や食についての関心向上のため、関係職員と連携して食育の推進に取り組んでいる</b>

統合

### 変更点等

- ・ [全体的に] 評価項目の文言の順に合わせ、標準項目の順番を変更。
- ・ [標3] 項目統合。評価すべき視点は同一。
- ・ [標4] 「食育」について熱心に取り組んでいる施設を評価できるよう文言変更。  
食育については、食事作法、栄養の知識、フードロス削減の考え方、自立に向けた食事づくりなど様々。  
項目解説書に国や都の考え方を記載。  
「関係職員」…施設の（管理）栄養士、他指導員など。

## 6-4-4 (健康)

### 改定前 (~R1)

評価項目 子どもの健康を維持するための支援を行っている

標準項目	1	入所まもない子どもの健康状態（口腔ケア、視力等）に配慮し、健康維持のための支援を行っている
	2	健康に関して、子どもからの相談に応じ、必要に応じて子どもや保護者等に説明をしている
	3	子どもの服薬管理は誤りがないようチェック体制の強化などのしくみを整えている
	4	子どもの体調に変化があったときには、速やかに対応できる体制を整えている
	5	日頃から医療機関と連携を図り、健康管理に活かしている
	6	健康について子どもに理解を促す取り組みを行っている

統合

### 改定後 (R2~)

子どもの健康を維持するための支援を行っている

1	入所まもない子どもの健康状態（口腔ケア、視力等）に配慮し、健康維持のための支援を行っている
2	<b>健康に関して、子どもに理解を促す取り組みを行うとともに、子どもからの相談に応じ、必要に応じて子どもや保護者等に説明をしている</b>
3	子どもの服薬管理は誤りがないようチェック体制の強化などのしくみを整えている
4	<b>医療機関と連携を行いながら、日頃の健康管理を行い、子どもの体調に変化があったときには、速やかに対応できる体制を整えている</b>

統合

### 変更点等

- ・ [標 2]項目統合。評価すべき視点は同一。
- ・ [標 4]項目統合。評価すべき視点は同一。

## 6-4-5 (精神面ケア)

### 改定前 (～R1)

評価項目 子どもの精神面でのケアについてさまざまな取り組みを行っている

標準項目	1	子どもが心の悩みや不安を相談できるように工夫している
	2	性についての正しい知識と理解が得られるよう、子どもの年齢や状況に応じた説明を行っている
	3	子どもの抱える問題に応じて、心理的ケアが必要な場合は、関係職員・機関と連携をとって、支援を行っている

### 改定後 (R2～)

子どもの精神面でのケアについてさまざまな取り組みを行っている

	1	子どもが心の悩みや不安を相談できるように工夫している
	2	性についての正しい知識と理解が得られるよう、子どもの年齢や状況に応じた説明を行っている
	3	<b>子どもの課題</b> に応じて、心理的ケア <b>や医療的ケア</b> が必要な場合は、関係職員・機関と連携をとって、支援を行っている

### 変更点等

- ・ [標3]
- ・ 都の社会的養護施策推進計画の記述に合わせ「子どもの抱える問題」→「子どもの課題」
- ・ 都内児童養護施設では、精神科医等を配置し、治療的、専門的ケアを行っている施設がある(43/54施設 H31.4.1現在) ことを考え、「医療的ケア」についての連携を問った支援についても積極的に評価(講評欄等に記載できる)

(用語解説)「専門機能強化型児童養護施設」…児童養護施設において治療的、専門的ケアを行うため、精神科医と心理療法担当職員を非常勤配置。

※精神科医と心理療法担当職員の配置の有無によって直ちに「評点あり・なし」を付ける趣旨ではない。精神面のケアをテーマとしたさまざまな連携、支援を評価する。

## 6-4-6 (自主性主体性・快適性)

### 改定前 (～R1)

評価項目 子どもの自主性を尊重し、施設での生活が楽しく快適になるよう支援を行っている

標準項目	
1	居室や共用スペース等は、子どもの状況に応じて、安全性や快適性に配慮したものとなっている
2	日常生活の過ごし方は、子どもの状況・年齢等に応じて工夫している
3	行事やイベントの企画・準備は子どもも参加して行っている
4	施設的生活ルールは子どもの意見を参考に見直しを行っている

### 改定後 (R2～)

子どもの主体性を尊重し、施設での生活が楽しく快適になるよう支援を行っている

1	居室等施設全体は、子どもの年齢や状況に応じて一人ひとりの居場所が確保され、安心、安全で快適なものとなっている
2	日常生活や余暇の過ごし方は、子どもが主体的にかかわって決めている
3	行事やイベントの企画・準備は子どもとともに考え行っている
4	施設的生活ルールは子どもの意見を尊重し見直しを行っている
5	子どもが一人ひとりの希望や季節等に合った清潔な衣服を身に付けられるよう支援している

新設

### 変更点等

- ・ [全体的に]子どもの権利擁護の観点を強化するため、文言を変更  
「自主性→主体性」、「子どもの状況・年齢等に応じて工夫している→子どもが主体的に関わって決めている」、「子どもも参加して→子供とともに考え」、「子どもの意見を参考に→子どもの意見を尊重し」
- ・ [標1、2、5]全国共通評価基準にある視点を追加。  
「一人ひとりの居場所が確保」「安心」「余暇の主体的な過ごし方」「衣服」  
標5「衣生活」支援の具体的内容…清潔な衣服を身にまとうこと、季節やTPOに合った衣服を身に着けること



## 6-4-7 (学力・進路)

### 改定前 (～R1)

評価項目 子ども一人ひとりに応じた学力向上・進路決定のための取り組みを行っている

標準項目	
1	基本的な生活習慣及び生活知識・技術を身につけられるよう支援を行っている
2	基礎学力の向上・学習習慣獲得のための支援を行っている
3	子どもの意欲・意思や能力に応じた学習教材・塾等を活用している
4	進路について、子どもと保護者等、学校、施設による話し合いを行っている
5	進路の決定は、子どもの意向や適性に応じて選択・決定できるよう支援を行っている
6	個別に必要な時期・状況で、自立に向けての社会体験を行っている

### 改定後 (R2～)

子ども一人ひとりに応じた学力向上・進路決定のための取り組みを行っている

1	基本的な生活習慣を <b>確立するとともに、社会常識、社会規範</b> 及び生活知識・技術を身につけられるよう支援を行っている
2	<b>学習環境を整備し</b> 、基礎学力の向上・学習習慣獲得のための支援を行っている
3	子どもの意欲・意思や能力に応じた学習教材・塾等を活用している
4	進路について、子どもと保護者等、学校、施設による話し合いを行っている
5	<b>多様な選択肢を提示したうえで、子どもの最善の利益にかなった進路の自己決定ができるよう支援している</b>
6	個別に必要な時期・状況で、 <b>職場実習や職場体験、アルバイト等の社会経験を積めるよう支援している</b>

### 変更点等

- ・ [標 1、2、6] 全国共通評価基準にある視点を追加。  
「社会常識、社会規範」「学習環境を整備」「職場実習や職場体験、アルバイト等の社会経験」
- ・ [標 5] ①施設側は「非審判的な態度」で支援すべき（施設側が、子どもが退所後に進学するか、就労するか決めつけることはあってはならない）との観点から、進学に向けた奨学金や、就労先の提示、施設入所の継続（措置延長、社会的養護自立援助事業）等「多様な選択肢を提示」しているかを評価  
②子どもの権利擁護の観点から「『子どもの最善の利益にかなった』進路の『自己決定』」と文言を変更

## 6-4-7 (学力・進路) (続き)

### 変更点等

#### (用語解説)措置延長

原則、児童養護施設の入所（措置）は18歳までだが、必要な場合には、20歳未満まで（措置）延長できる。

#### (用語解説)社会的養護自立支援事業（H29.4.1～）

自立のための支援を継続して行うことが適切な場合には、原則22歳の年度末まで、個々の状況に応じて引き続き必要な支援を受けることができる。

## 6-4-8 (地域)

### 改定前 (～R1)

評価項目 地域との連携のもとに子どもの生活の幅を広げるための取り組みを行っている

標準項目	
1	地域の情報を収集し、子ども一人ひとりの状況に応じて活用している
2	施設の活動や行事に地域の人参加を呼びかける等、子どもが職員以外の人と交流できる機会を確保している
3	子どもに、地域と日常的に関わりながら生活していることの大切さを伝えている

### 改定後 (R2～)

地域との連携のもとに子どもの生活の幅を広げるための取り組みを行っている

1	地域の情報を収集し、子ども一人ひとりの状況に応じて活用している
2	施設の活動や行事に地域の人参加を呼びかける等、子どもが職員以外の人と交流できる機会を確保している
3	子どもに、地域と日常的に関わりながら生活していることの大切さを伝えている

### 変更点等

・文言の変更なし

・[項目解説書に記載]

- ①地域の幅としては、小学校区や中学校区のような施設の近隣地域を基本として考えるが、子どもの年齢によって範囲は広がる。特に高校生は電車等を活用し、活動範囲が広がる。
- ②子どもの交流の幅を広げる観点から、地域近隣とのかかわりに限らず、多様な活動を行うNPO法人等とのかかわりについても積極的に評価することができる。

## サブカテゴリー 6 - 4 (サービスの実施) 以外

6-1	サービス情報の提供
6-2	サービスの開始・終了時の対応
6-2-1	サービスの開始にあたり子どもや保護者に説明し、理解を <u>得るよう</u> にしている
6-2-2	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
6-3	個別状況に応じた計画策定・記録
6-3-1	定められた手順に従ってアセスメントを行い、子どもの課題を個別のサービス場面ごとに明示している
6-3-2	子どもや保護者の希望と関係者の意見を取り入れた自立支援計画を作成している
6-3-3	利用者に関する記録を <u>適切に作成する体制を確立</u> している
6-3-4	子どもの状況等に関する情報を職員間で共有化している
6-4	サービスの実施
6-5	プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重
6-5-1	子どものプライバシー保護を徹底している
6-5-2	サービスの実施にあたり、子どもの権利を守り、個人の意思を尊重している
6-6	事業所業務の標準化

## 6-2-1 (サービス開始時の説明)

### 改定前 (～R1)

評価項目 サービスの開始にあたり子どもや保護者に説明し、理解を得ている

標準項目	1	サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要な事項等を子どもや保護者の状況に応じて説明している
	2	サービス内容について、子どもや保護者の理解を得るようにしている
	3	サービスに関する説明の際に、子どもや保護者の意向を確認し、記録化している

### 改定後 (R2～)

サービスの開始にあたり子どもや保護者に説明し、理解を得るようにしている

標準項目	1	サービスの開始にあたり、 <b>施設の</b> 基本的ルール、 <b>権利擁護の取り組みをはじめとした</b> 重要な事項等を子どもや保護者の状況に応じて説明している
	2	サービス内容について、子どもや保護者の理解を得るようにしている
	3	サービスに関する説明の際に、子どもや保護者の意向を確認し、記録化している

### 変更点等

- ・ [評価項目]実態として、保護者によって入所の理解を得られないこともあるため、「理解を得るようにしている」と変更
- ・ [標1]①「基本的ルール」の作成主体が明白でなかったため「施設の」と文言を追加
- ②施設への受入時（アドミッションケア）についても子どもの権利擁護の取り組みを評価

## 6-2-2 (サービス開始・終了時の環境変化)

### 改定前 (~R1)

評価項目 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

標準項目	1	サービス開始時に、子ども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、子ども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	サービス利用前の生活をふまえた支援を行っている
	4	サービスの終了時には、子どもや保護者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援を行っている

### 改定後 (R2~)

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、子ども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、子ども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	<b>入所以前</b> の生活習慣等をふまえた支援を行っている
	4	サービスの終了時には、子どもや保護者の不安を軽減し、 <b>退所後の支援の継続性にも配慮している</b>

### 変更点等

- ・ [評3、標4]項目の趣旨が伝わりやすいように文言を変更。

## 6-3-2 (自立支援計画の作成)

### 改定前 (~R1)

評価項目 子どもや保護者の希望と関係者の意見を取り入れた自立支援計画を作成している

標準項目	1	計画は、子どもや保護者の希望を尊重して作成、見直しをしている
	2	計画を子どもにわかりやすく説明し、同意を得るようにしている
	3	計画は、見直しの時期・手順等の基準を定めたうえで、必要に応じて見直している
	4	計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している

### 改定後 (R2~)

子どもや保護者の希望と関係者の意見を取り入れた自立支援計画を作成している

	1	計画は、子どもの最善の利益を第一に、子どもや保護者の希望を適切に反映して作成見直しをしている
	2	計画を子どもにわかりやすく説明し、同意を得るようにしている
	3	<b>計画は、見直しの時期・手順等の基準を定めたうえで、必要に応じて見直すとともに、緊急に支援内容を変更する必要がある場合の対応や計画変更のしくみを整備している</b>

統合

### 変更点等

- ・ [標3]項目統合。評価すべき視点は同一。計画の見直しや、緊急の変更が随時行えるよう、しくみを整備しているかを評価。緊急を要する場合は、対応を先に行い、その後に、自立支援計画を随時変えることも想定される。

## 6-3-3 (利用者の記録の作成体制)

### 改定前 (～R1)

評価項目 子どもに関する記録が行われ、管理体制を確立している

標準項目	1	子ども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、その結果子ども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

### 改定後 (R2～)

利用者に関する記録を適切に作成する体制を確立している

	1	子ども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、その結果子ども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

### 変更点等

- ・ [評価項目]改定前項目だと「子どもを管理する」と誤解して理解してしまう可能性があるため、文言を整理。子どもの個人情報等の管理体制について評価する。



## 6-5-2 (子どもの権利)

### 改定前 (~R1)

評価項目 サービスの実施にあたり、子どもの権利を守り、個人の意思を尊重している

標準項目	1	「子どもの権利ノート」などにより、子どもの基本的人権について、日常生活の中でわかりやすく説明している
	2	子ども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
	3	施設内の子ども間の暴力・いじめ等が行われることのないよう組織的に予防・再発防止を徹底している

### 改定後 (R2~)

サービスの実施にあたり、子どもの権利を守り、個人の意思を尊重している

新設

	1	「子どもの権利ノート」などにより、子どもの基本的人権について、日常生活の中でわかりやすく説明している
	2	<b>子どもが意見を表明しやすい環境をつくるなど、子どもの権利が守られるように取り組んでいる</b>
	3	子ども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
	4	施設内の子ども間の暴力・いじめ等が行われることのないよう組織的に予防・再発防止を徹底している

### 変更点等

- ・ [標2] (子どもの権利擁護の観点) 標1において、権利について説明をしているが、一步進んだ形として、「施設として」子どもの権利が守られるような取り組みをしているか評価。  
(例) 子どもが自分の考えをきちんと表明できるよう、言いやすい環境づくりなどに取り組んでいること(日々の生活の中で意見を大事にする、第三者委員との交流を促すなど)
- ・ 「子どもが意見を表明しやすい」とは、子どもの権利条約における「参加する権利」のうちの「意見表明権」。特に虐待等背景のある子どもにとって重要。ほか子どもの権利上の権利についても評価できる

(参考) 公益財団法人日本ユニセフ協会「子どもの権利条約カードブック」

## 子どもたちには、どんな権利があるの？

「子どもの権利条約」に定められている権利は、大まかに次の4つに分けることができます。

### 生きる権利

すべての子どもの命が  
守られること

### 育つ権利

医療、教育や生活支援  
を受けたり、友達と遊  
んだりして、もって生  
まれた能力を十分に伸  
ばして成長できること

### 守られる権利

暴力や搾取、有害な  
労働などから守られる  
こと

### 参加する権利

自由に意見を表したり、  
団体を作ったりできる  
こと

条約は、すべての子どもに保障される権利のほかに、難民や少数民族の子ども、障がいのある子どもなど、特に配慮が必要な子どもの権利についても定めています。

### 第12条【意見を表す権利】

子どもは、自分に関係のあることについて自由に自分の意見を表す権利をもっています。その意見は、子どもの発達に応じて、じゅうぶん考慮されなければなりません。



# 5 改定項目の解説（利用者調査）

○事業評価共通評価項目において新たに入れた視点について利用者調査においても反映

改定前（～R1）

1	食事の時間が楽しいひとときになっているか
2	子どもの年齢や特性、個別事情に応じて生活や規則内容等の説明を受けているか
3	<b>【中学生以上の方に】</b> 将来に関する支援は、子どもの個別の要望や事情に応じて行われているか
4	施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか
5	職員の接遇・態度は適切か
6	病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか
7	子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか

新設

改定後（R2～）

1	食事の時間が楽しいひとときになっているか
2	<b>施設での時間の使い方や衣服・物の所有について、職員は意見を尊重してくれているか</b>
3	子どもの年齢や特性、個別事情に応じて生活や規則内容等の説明を受けているか
4	<b>自立に向けた支援について、多様な選択肢から情報提供や相談対応がなされているか</b>
5	施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか
6	職員の接遇・態度は適切か
7	病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか
8	子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか

## 変更点等

- ・ [項目2] 施設での主体的な生活、衣生活の視点を評価
- ・ [項目4] 自立支援における多様な選択肢の情報提供

※「中学生以上」に聞く項目と限定しないこととした。今後は全利用者に行う。

（小学生、未就学児に対しても『将来したいこと』などを話すことはできるため）

### 改定前（～R1）

8	子どもの気持ちを尊重した対応がされているか
9	子どものプライバシーは守られているか
10	個別の計画作成時に、利用者の状況や要望を聞かれているか
11	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
12	<b>【小学校4年生以上の方に】</b> 自らの権利について、職員はわかりやすく教えてくれたか
13	子どもの不満や要望は対応されているか
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

### 改定後（R2～）

9	子どもの気持ちを <b>受け止め</b> 、尊重した対応がされているか
10	子どものプライバシーは守られているか
11	個別の計画作成時に、利用者の状況や要望を聞かれているか
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
13	自らの権利について、 <b>さまざまな機会をとらえて職員はわかりやすく教えてくれるか</b>
14	子どもの不満や要望は対応されているか
15	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

### 変更点等

- ・ [項目9] 権利擁護における施設での実践の取り組み、特に意見表明権について確認できるよう、「子どもの気持ちを『受け止め』」と変更
- ・ [項目13] 権利の説明について、日々の支援の中でされているか確認できるよう文言変更
  - ※ 「小学校4年生以上」に聞く項目と限定しないこととした。今後は全利用者に行う。（権利の説明そのものについては、小学校低学年の子どもや、未就学児についても重要であるため）

## 6 児童養護施設の評価手法（変更なし）

評価実施に係る人数	原則どおり。3名以上の評価者が一貫して行う	
利用者調査	調査対象	利用者本人
	調査方法	共通評価項目による調査（聞き取り方式、アンケート方式）
	その他	「共通評価項目による調査対象者数」が3未満になった場合は「場面観察方式」を別途実施する
任意に実施する共通評価項目 (組織マネジメント項目の一部)	対象外	
利用者調査とサービス項目を中心とした評価	対象外	

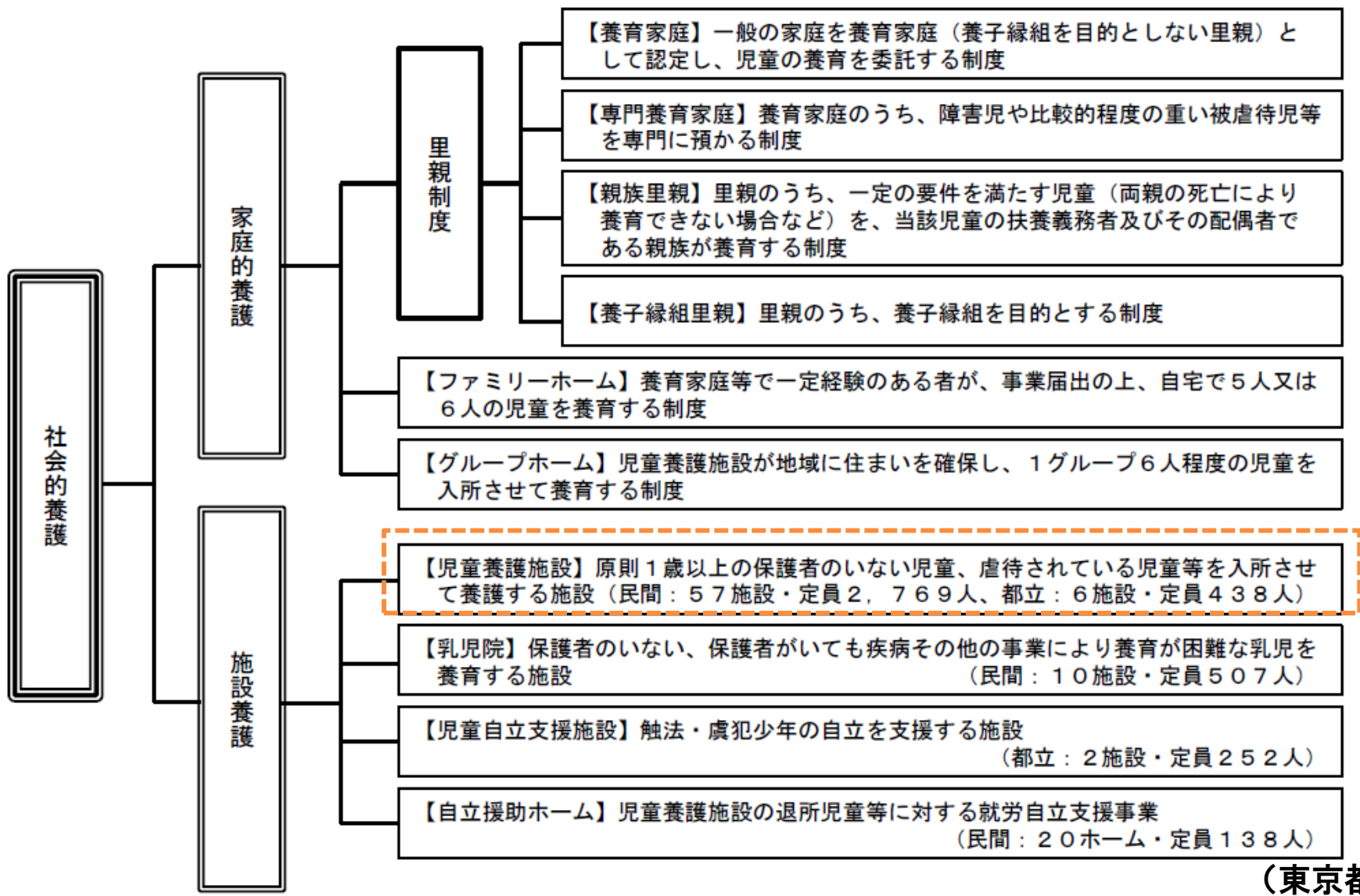
## 7 参考

### 【社会的養護とは】

「社会的養護は、保護者の適切な養育を受けられない子どもを、公的責任で社会的に保護養育するとともに、養育に困難を抱える家庭への支援を行うもの。」

（厚生労働省）

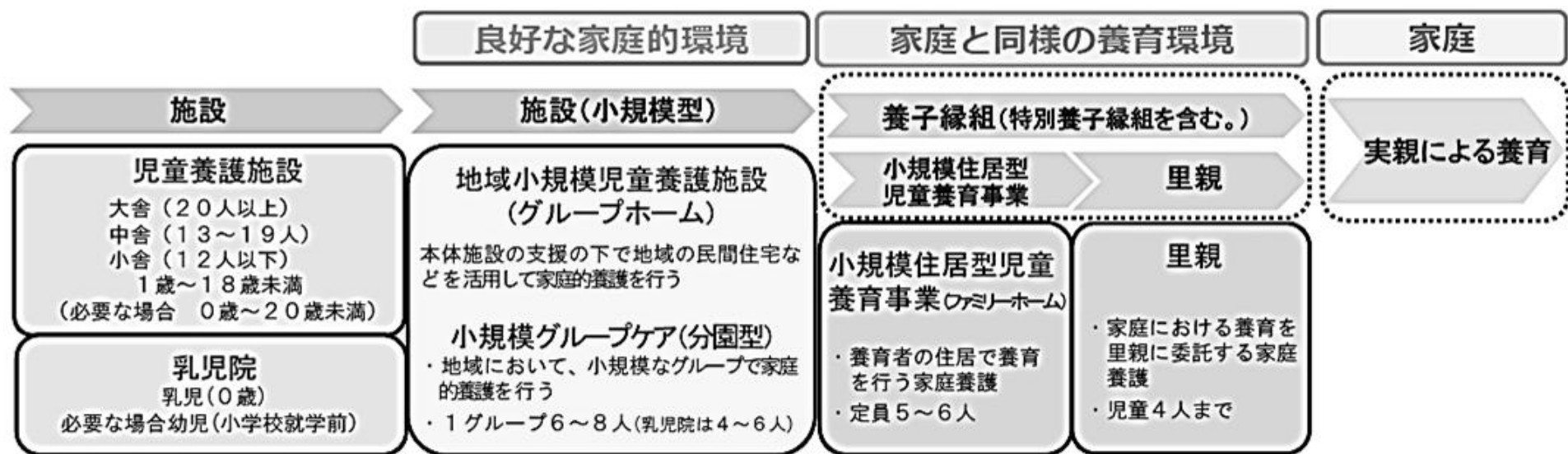
# 社会的養護の体系図



(東京都)

※母子生活支援施設については、東京都では、「東京都ひとり親家庭自立支援計画」の範囲。  
 出所：東京都都政改革報告書 平成30年10月17日 福祉保健局「子供・家庭政策」p.18

# 社会的養育の体系





# 国や東京都の動向

(1/3)

年	月	国	東京都
H23 (2011)	7	社会保障審議会児童部会社会的養護専門委員会とりまとめ「 <b>社会的養護の課題と将来像</b> 」 ○家庭的養護の推進 ○専門的ケアの充実 ○社会的養護の下で育った子供の自立支援の充実 ○虐待防止のための家族支援、施設の地域支援の充実	
H24 (2012)	11	厚生労働省通知「児童養護施設等の小規模化及び家庭的養護の推進について」 ○社会的養護の需給との調和を図りつつ、施設の小規模化に伴う定員の削減を進めるため、都道府県計画を策定 ○今後十数年かけ、里親等、グループホーム、本体施設が概ね3分の1ずつに	
H26 (2014)	10		東京都児童福祉審議会提言「社会的養護の新たな展開に向けて一家庭的養護・地域化の推進と切れ目のない支援一」
H27 (2015)	4		「東京都社会的養護施策推進計画」（平成27年～平成41年度）の策定

年	月	国	東京都
H28 (2016 )	5	<b>児童福祉法等改正</b> ○ <b>子供が権利の主体</b> であること ○ <b>家庭養育優先</b> 原則 ○里親の開拓から児童の自立支援までの一貫した里親支援、養子縁組里親を法定化、養子縁組に関する相談支援を都道府県業務に位置づけ ○児童相談所の体制強化等	
H29 (2017 )	8	<b>「新しい社会的養育ビジョン」</b> 策定 ○都道府県計画の見直し（平成30年度末まで） ・フォスタリング機関事業の創設（令和2年度までに） ・乳幼児の家庭養育原則の実現（5年以内に） ・家庭養育や施設養育推計、施設の適切な配置（10年計画） ・児童相談所・一時保護改革（5年計画） ・特別養子縁組の推進（5年以内に現状の約2倍に）	

年	月	国	東京都
H30 (2018)	7	厚生労働省通知「都道府県社会的 養育推進計画の策定要領」	
		厚生労働省通知「一時保護ガイド ラインについて」	
R2 (2020)	3		「東京都社会的養育推進計画」（令和2年～ 令和11年度）の策定

児童養護施設の評価を行う際には、項目解説書をお読みいただいた上で、実施いただきますようお願いいたします。

(ガイドブック巻末CDにデータあり)

# (その他)

## 保育分野の「援助」と「支援」について (用語の使い分け)

共通評価項目において使い分けていますので、  
改めてご確認くださいませようお願いいたします。

「**援助**」…主に子どもに対するもの

例)

- ・ 認可保育所6-4-2-2  
「発達の状態に応じ、食事・排せつなどの基本的な生活習慣の大切さを伝え、身につくよう**援助**している」
- ・ 認可保育所6-4-7  
「子どもが心身の健康を維持できるよう**援助**している」

「**支援**」…主に保護者に対するもの

例)

- ・ 認可保育所6-4-8-1  
「保護者には、子育てや就労等の個々の事情に配慮して**支援**を行っている」
- ・ 認可保育所6-5-2-3  
「虐待防止や育児困難家庭への**支援**に向けて、職員の勉強会・研修会を実施し理解を深めている」

# IV 令和2年度の研修について

令和2年4月・5月開催  
評価者フォローアップ研修(共通コース)  
東京都福祉サービス評価推進機構

# V 令和2年度の研修について

- 1 評価者研修の体系について
- 2 令和2年度 研修計画
- 3 評価者フォローアップ研修(専門コース)
- 4 研修受講上の留意点

# 1 評価者研修の体系について

## 【別紙1】評価者研修の体系について

### (1) フォローアップ研修(共通コース)

- 全評価者の悉皆研修であり、年度当初に実施
- 当該年度手法や、各年度ごとに新たに策定した共通評価項目等について評価者に伝え、当該年度の評価の正確かつ円滑な実施を図る目的

☆ 例年2月中旬頃に関催案内(募集)を行っている



## (2)フォローアップ研修(専門コース)

☆ 評価者が「3年に1回以上」受講しなければならない研修

### 《研修区分・対象者等》

- ・ 講義内容や受講者のレベルに合わせて4段階  
（【基本編】・【実践編Ⅰ】・【実践編Ⅱ】・【発展編】）を設定し、実施
- ・ 【基本編】の研修は、全評価者対象、基本的な知識の習得
- ・ 【実践編Ⅰ】は、評価経験の少ない評価者対象、実践的なスキル習得  
（受講希望分野における評価実績累計：0～10件）
- ・ 【実践編Ⅱ】は、実践編Ⅰのレベルを踏まえ、一定の評価経験のある  
評価者対象、実践的なスキル習得  
（受講希望分野における評価実績累計：11件以上）

### 《内容等》

- ・ 新規サービス追加等に対応したタイムリーな内容
- ・ 評価経験に合わせ、段階的に受講することが効果的な内容

### (3) その他の研修

#### ア 社会的養護関係施設評価者研修

##### (ア) 養成研修

【受講要件】 特になし

##### (イ) 継続研修

【受講要件】 下記の要件を2つとも満たしていること

- ・ 令和2年4月1日現在、社会的養護関係施設評価者  
であること
- ・ 直近2年間(平成30年度、令和元年度)のうちに、1件  
以上東京都の社会的養護関係施設の評価実績があること

※「イ 継続研修」は、「ア 養成研修」修了者の悉皆研修ではありません

## (3) その他の研修

### イ 保護・婦人保護施設に関する研修

評価対象サービスである、「保護施設」・「婦人保護施設」に関する研修 1日(5時間)の講義形式

#### 【受講対象者】

全評価者(希望者)、受講要件なし

※本研修は当該施設の評価者を対象とした悉皆研修ではありません

#### 【研修カリキュラム】

法制度、施策の動向について学ぶとともに、サービス現場の状況や取り組み等、評価実施に役立つ基本的知識を習得する内容

**※本研修は「3年間に1回以上受講」が必要なフォローアップ研修(専門コース)ではございません**

## (3) その他の研修

### ウ 評価機関支援研修

#### 【受講対象者】

評価機関代表者、評価者育成責任者、

評価手法管理責任者又は事務局職員等 1 機関 2 名まで

#### 【研修カリキュラム】

評価機関のマネジメント力の向上に係る内容。概ね 3 時間程度。

#### 【受講対象年度】

認証の有効期間（3 カ年度）内で、任意の年度に 1 回以上受講

(本研修の受講は、評価機関の認証更新のための要件です。)

## 2 令和2年度 研修計画

### (1) 実施内容

【別紙2】令和2年度以降の評価者フォローアップ研修  
(専門コース)等研修計画のうちの  
「令和2年度(2020)実施計画」



### ☆ 研修効果を高めるために…

受講に際しては、各評価機関で作成いただいている、  
評価者個人別の「[評価者育成計画](#)」に基づいて、ご自身に  
必要な研修にお申込みいただくようお願いいたします。

## (2) 研修紹介

### ア フォローアップ研修(専門コース)研修

#### ☆令和2年度にリニューアルして実施する研修

実践  
編  
I

「評価の視点の導き出し方を学ぶ 《保育事例》」

「評価の視点の導き出し方を学ぶ 《高齢事例》」

「評価の視点の導き出し方を学ぶ 《障害事例》」

### イ 【新】「保護施設に関する法制度と現状を学ぶ」

※フォローアップ研修(専門コース)の

受講実績としてはカウントされません

#### 【対象者】

当該施設を評価する評価者や、関心のある評価

#### 【研修カリキュラム(予定)】

保護施策の近年の動向、現場の状況等に関する  
学識経験者や事業所関係者の講義。5時間程度

### (3) 研修開催日程等について

#### ア 開催日決定のお知らせ

各研修の開催日が決定しましたら、  
随時、福ナビ上で「研修計画」の開催時期を更新※して  
いきますので、ご確認ください。

#### ※福ナビでの確認方法

第三者評価トップページ → 機構からのお知らせ

#### イ 研修の募集案内

研修開催日の約1か月半前には、  
評価機関宛にメールで募集案内いたします

### 3 評価者フォローアップ研修(専門コース)

#### (1) 専門コース受講の義務付け

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が別表に定める3年間に1回は受講すること」と規定されている

【参照】 「ガイドブック2020」 P272～273

平成27年6月5日付27財情報第322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)』



## (2) 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」

【例】平成29年度に評価者養成講習を修了し、次年度の平成30年度に  
フォローアップ研修(専門コース)を受講したAさん(H17\*\*\*\*)の場合

H29年度 (2017年度)	H30年度 (2018年度)	R1年度 (2019年度)	R2年度 (2020年度)	R3年度 (2021年度)	R4年度 (2022年度)	R5年度 (2023年度)	
評価者養成講習修了	フォローアップ研修 (専門コース)受講	【注意】直近のフォローアップ研修 (専門コース)受講後から3年間ではない					
	○	←	×	→	○		
	評価者養成講習受講年度で 定められた3年間の区切り			評価者養成講習受講年度で 定められた3年間の区切り			
	←			←			

### (3) 「3年間の区切り」の確認について

令和2(2020)年度が「3年間の区切り」の最終年度に  
該当する評価者⇒**評価者養成講習修了者番号**が  
**「H05」・「H08」・「H11」・「H14」・「H17」**で始まる評価者

《フォローアップ研修(専門コース)受講における3年間の区切り方》

評価者養成講習 修了者番号 (評価者養成講習 修了年度)	H02***** (14年度) H03***** (15年度) H04***** (16年度) H07***** (19年度) H10***** (22年度) H13***** (25年度) H16***** (28年度) H19***** (R元年度)	<b>H05***** (17年度)</b> <b>H08***** (20年度)</b> <b>H11***** (23年度)</b> <b>H14***** (26年度)</b> <b>H17***** (29年度)</b>	H06***** (18年度) H09***** (21年度) H12***** (24年度) H15***** (27年度) H18***** (30年度)
3年間の区切り	令和2年度～ 令和4年度	<b>平成30年度～ 令和2年度</b>	平成31(令和元 年度)～ 令和3年度

## (4) 修了した研修の確認方法

フォローアップ(専門コース)の修了者を確認する方法は、  
下記のとおり **2つ** あります

- ① 所属評価機関あて送付する  
**「修了者名簿」で確認する方法**
- ② 福ナビに掲載する  
**「評価者名簿情報」で確認する方法**※

### ※福ナビでの確認方法

第三者評価トップページ

⇒評価機関・新規申請法人の皆さんはこちら

⇒評価者を検索する

## (5) 注意事項

以下の「その他の研修」①～③の研修は  
3年間に1回以上受講することが定められている  
フォローアップ研修(専門コース)の受講実績としては  
カウントされませんので、ご注意ください!!

### その他の研修

- ① 社会的養護関係施設評価者研修  
(養成研修・継続研修)
- ② 保護・婦人保護施設に関する研修
- ③ 評価機関支援研修

# 4 研修受講上の留意点

## (1) 受講上の留意点

### ア 受講者確認

研修受講時には、受講者であることを確認するため、所属評価機関が発行する「評価者証」を必ず持参し受付で提示してください

### イ 受講確認

原則として、各日の研修終了時に受講者からの「出席確認票」の提出をもって受講したことを確認し研修の修了とします

## (2)研修に関するお問い合わせについて

- 受講決定後のキャンセル(辞退)はどうしたらよいか
- いつ受講決定の書類が届くのか
- 研修の開催通知が送られてこない
- 今年度評価者名簿の抹消対象になっているか、等

☆お問い合わせは、必ず  
評価機関を通じて行うようにお願いします。

### (3) 受講辞退の手続き

**受講決定後に、キャンセル(辞退)する場合は、必ず所属評価機関に御連絡のうえ、「評価者研修受講辞退届」※を評価機関から提出してください。**

**※福ナビから「評価者研修受講辞退届」を出力する方法**

第三者評価トップページ

⇒ データ集 ⇒ 研修関連資料 ⇒ 評価者研修の受講辞退届





## 令和2年度以降の評価者フォローアップ研修（専門コース）等実施計画

※研修計画は予定であり、変更になる場合があります。（随時更新し、福ナビに掲載いたします。）

※研修開催日の約1か月半前に、評価機関宛にメールで募集案内をいたします。

令和2年4月8日現在

区分	研修名	令和2年度実施計画			3年度 (2021)	4年度 (2022)	
		定員	日数	開催時期			
フォローアップ研修（専門コース）	基本編	組織マネジメントの基礎	—	—	—	○	—
		「組織マネジメント」を踏まえた評価スキルの向上	—	—	—	未定	未定
		組織マネジメントの共通評価項目を学ぶ	100名	2日	6/24,6/25	未定	未定
		コミュニケーションスキルの習得 ～評価における良好なコミュニケーションに向けて～	40名	2日	12～2月	○	○
		評価者のためのベーシックスキルの習得 ～「論理的思考と伝達方法」の基礎を学ぶ～	—	—	—	○	—
		福祉サービスの現状を学ぶ ～児童分野～	90名	2日	6/17,6/18	—	○
		福祉サービスの現状を学ぶ ～高齢分野～	—	—	—	○	—
		福祉サービスの現状を学ぶ ～障害分野～	90名	2日	6/11,6/26	—	○
		利用者調査の手法を学ぶ ～児童分野～	—	—	—	○	—
		利用者調査の手法を学ぶ ～高齢分野～	—	—	—	○	○
		利用者調査の手法を学ぶ ～障害分野～	25名	2日	8/4,8/5	—	○
		実践編Ⅰ	福祉サービスの共通評価項目を学ぶ ～保育分野～	30名	2日	7/16,7/17	—
	福祉サービスの共通評価項目を学ぶ ～高齢分野～		—	—	—	○	—
	福祉サービスの共通評価項目を学ぶ ～障害分野～		—	—	—	○	—
	評価の視点の導き出し方を学ぶ 《保育事例》		30名	2日	11～1月	—	未定
	評価の視点の導き出し方を学ぶ 《高齢事例》		30名	2日	11～1月	—	未定
	評価の視点の導き出し方を学ぶ 《障害事例》		30名	2日	11～1月	—	未定
	実践編Ⅱ	福祉サービスの共通評価項目の理解を深める ～保育分野～	—	—	—	○	—
		福祉サービスの共通評価項目の理解を深める ～高齢分野～	30名	2日	7/29,7/30	—	○
		福祉サービスの共通評価項目の理解を深める ～障害分野～	—	—	—	○	○
		評価の視点の導き出し方を深める 《保育事例》	—	—	—	未定	未定
		評価の視点の導き出し方を深める 《高齢事例》	—	—	—	未定	未定
		評価の視点の導き出し方を深める 《障害事例》	—	—	—	未定	未定
	発展編	評価チームのリーダーとしてのスキルアップ	—	—	—	未定	未定
	修了予定人数 合計		495名			未定	未定
	社会的養護関係施設評価者研修	社会的養護関係施設評価者養成研修	40名	1日	中止	○	○
社会的養護関係施設評価者継続研修		25名	1日	中止	○	○	
保護・婦人保護施設に関する研修	保護施設に関する法制度と現状を学ぶ	20名	1日	10～12月	未定	未定	
	婦人保護施設に関する法制度と現状を学ぶ	—	—	—	未定	未定	
評価機関支援研修	評価機関に求められるコンプライアンス	40機関	1日	8/28	○	○	

令和2年度 評価手法チェックリスト

《目次》

チェックリストの見方	.....	1
1 全分野共通チェックリスト	.....	3
2 分野別チェックリスト	.....	8
3 参考資料	.....	13

本チェックリストは、「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」を評価機関が順守し、適切な評価の実施を行うために作成されたものです。

【チェックリストの見方①全分野共通チェックリスト版】

1 全分野共通チェックリスト

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"/>	<p>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。</p> <p>*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されている。</p> <p>確認したらチェックを入れます。</p>	<p>「評価手法」にあたる事項です。</p> <p>・31財情報第1901号3(3) (・31財情報第1902号) (・31財情報第1904号)</p>	<p>○「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、31財情報第1904号「令和2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。</p> <p>○小規模な事業所が多いと想定されるサービスは、31財情報第1904号「令和2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。</p>
	2	<input type="checkbox"/>	<p>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」を組み合わせて構成しているか。</p> <p>*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。</p>	<p>・31財情報第1901号3(4) (・31財情報第1902号)</p>	<p>○「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、31財情報第1904号「令和2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。</p> <p>チェック事項の補足情報です。</p>
	3	<input type="checkbox"/>	<p>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。</p>	<p>31財情報第1901号3(5)</p>	
	4	<input type="checkbox"/>	<p>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。</p> <p>第三者評価ガイドブックの「Ⅲ 評価実施の具体的な流れ」に掲載されているSTEPごとにチェック事項を分類しています。</p>	<p>31財情報第1901号3(1) 31財情報第1901号3(1)</p> <p>「評価手法」の根拠となる通知の文書番号です。</p>	

【通知類内訳】

- 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)
- 31財情報第1902号…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)
- 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)
- 31財情報第1904号…令和2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)
- 31財情報第1905号…令和2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)

【チェックリストの見方②分野別チェックリスト版】

2 分野別チェックリスト

分野	No.	チェック	サービス種別	チェック事項	根拠通知	補足	
高齢	1	<input type="checkbox"/>	訪問入浴介護	右欄の「チェック事項」が適用されるサービス種別です。	少なくとも六ヶ月の期間を設け、その期間内の利用 場場合は、二百名を任意抽出して対象としているか。	31財情報第1904号4	○サービスごとに定まっている「調査対象」については、31財情報第1904号「令和2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5のとおり。  チェック事項の補足情報です。
	2	<input type="checkbox"/>	確認したらチェックを入れます。	利用者調査の対象を「給付管理の 「評価手法」にあたる事項です。 また、二百名を超える場合は二百名を任意抽出して対象としているか。	31財情報第1904号4		
	3	<input type="checkbox"/>	居宅介護支援	利用者調査の対象を「給付管理の対象となっている登録者全員」としているか。	31財情報第1904号4		
	4	<input type="checkbox"/>	・通所介護【デイサービス】 ・地域密着型通所介護 ・小規模多機能型居宅介護(介護予防含む) ・看護小規模多機能型居宅介護	利用者調査の対象を「登録者全員」としているか。	31財情報第1904号4		
				新生活介護【ショートステイ】	利用者調査の対象を「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)」としているか。	31財情報第1904号4	
	6	<input type="checkbox"/>	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)	利用者調査は、利用者に対しては「場面観察方式」、家族等に対して「共通評価項目による調査(アンケート方式)」を行っているか。	「評価手法」の根拠となる通知の文書番号です。	方式を実施するサービス 4号「令和2年度東京都福祉サービスの評価手法について(通知)」別表5のとおり。	
	7	<input type="checkbox"/>	認知症対応型通所介護				

【通知類内訳】

- 31財情報第1904号…令和2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)
- 31財情報第1905号…令和2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)
- 27財情報第1544号…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)
- 26財情報第1595号…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)
- 26財情報第1596号…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)
- 27財情報第1621号…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)

## 1 全分野共通チェックリスト

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) (・31財情報第1904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、31財情報第1904号「令和2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、31財情報第1904号「令和2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」を組み合わせて構成しているか。 *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、31財情報第1904号「令和2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は、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)	

STEP	No.	チェック	チェック事項	根拠通知	補足
説 明 会 の 価 値	9	<input type="checkbox"/>	評価の実施にあたって、事業者が利用者の同意を得たことを、確認しているか。	31財情報 第1901号8 (2)	
4 事 業 者 に よ る 自 己 評 価	10	<input type="checkbox"/>	事業者の自己評価に使う分析シートには、今年度の共通評価項目が全て含まれているか。	・31財情報 第1901号1 (1) ・31財情報 第1905号	○共通評価項目は、31財情報第1905号「令和2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)」で定めている。
	11	<input type="checkbox"/>	自己評価は、経営層の合議と、全職員の個別回答により行っているか。	31財情報 第1901号5 (1)	
	12	<input type="checkbox"/>	事業評価において、共通評価項目の「非該当」を適用する場合は、事前に評価推進機構の了承を得ているか。	31財情報 第1905号2	
	13	<input type="checkbox"/>	職員個人用の分析シートは、経営層を含む全職員を対象に配付しているか。  *ただし、「経営層」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。	31財情報 第1901号5 (1)	
	14	<input type="checkbox"/>	自己評価により得られた各個人の回答は、評価機関以外の者が見ることのない回収方法により回収しているか。	31財情報 第1901号8 (3)	
	15	<input type="checkbox"/>	自己評価の回答者が特定されないようにしているか。	31財情報 第1901号8 (3)	
	16	<input type="checkbox"/>	職員個人用・経営層合議用の分析シートを、訪問調査前に実施、回収、分析しているか。	31財情報 第1901号5 (1)	
5 利 用 者 調 査	17	<input type="checkbox"/>	今年度の共通評価項目をすべて含んで利用者調査を行っているか。	・31財情報 第1901号1 (1) ・31財情報 第1905号	○共通評価項目は、31財情報第1905号「令和2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)」で定めている。

STEP	No.	チェック	チェック事項	根拠通知	補足
5 利用者調査	18	<input type="checkbox"/>	訪問系サービスの利用者調査は、必ずアンケート方式により実施しているか。	31財情報 第1904号4	○評価を実施するサービスが「訪問系」「通所系」「入所系」のどれにあたるかは、31財情報第1904号「令和2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5のとおり。
	19	<input type="checkbox"/>	通所系サービスの利用者調査は、基本的にはアンケート方式により調査を実施しているか。 また、聞き取り方式による調査は、利用者が施設等に滞在している時に限り実施しているか。	31財情報 第1904号4	
	20	<input type="checkbox"/>	入所系サービスの利用者調査は、事業者と評価機関で協議し、利用者一人ひとりの状況に応じ、アンケート方式か聞き取り方式かを決定したうえで実施しているか。	31財情報 第1904号4	
	21	<input type="checkbox"/>	入所系サービスにおいて、有効回答者数が3未満となった場合、場面観察方式を実施しているか。	31財情報 第1904号4	
	22	<input type="checkbox"/>	あらかじ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では、場面観察方式とあわせ、家族等に対するアンケート調査も実施しているか。	31財情報 第1904号4	○あらかじめ場面観察方式を実施するサービスは、31財情報第1904号「令和2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5のとおり。
	23	<input type="checkbox"/>	調査対象が利用者の「家族等」または「保護者等」の場合は、必ずアンケート方式により実施しているか。	31財情報 第1904号4	○調査対象が家族等または保護者等のサービスは、31財情報第1904号「令和2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5のとおり。
	24	<input type="checkbox"/>	全数調査を行っているか。あるいは、事業者と十分協議のうえ、無理のない範囲で最大限の対象設定としているか。	31財情報 第1901号4 (1)	
	25	<input type="checkbox"/>	複数の評価者で実施しているか。 *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、特例として評価者1名を含む複数名で実施することができるものとしている。	31財情報 第1901号4 (3)	○評価者1名を含む複数名で実施が可能なサービスは、31財情報第1904号「令和2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。 ※チェックリスト末尾に解説掲載。
	26	<input type="checkbox"/>	回答は、評価機関以外の者が見ることのない回収方法により回収しているか。	31財情報 第1901号8 (3)	
	27	<input type="checkbox"/>	回答者が特定されないようにしているか。	31財情報 第1901号8 (3)	
28	<input type="checkbox"/>	利用者調査は訪問調査前に実施、集計、分析しているか。	31財情報 第1901号4 (4)		

STEP	No.	チェック	チェック事項	根拠通知	補足
6 事前分析	29	<input type="checkbox"/>	「自己評価」及び「利用者調査」の結果は、訪問調査前に事業者宛に送付しているか。	・31財情報第1901号4(4) ・31財情報第1901号5(1)	
7 訪問調査	30	<input type="checkbox"/>	「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」各1名以上で実施しているか。  *ただし、「利用者調査とサービス項目中心の評価」においては、「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」とされており、評価者の担当分野は問わない。	・31財情報第1901号5(2) ・31財情報第1902号3(1)ウ	○評価者の担当分野を問わないサービスは、31財情報第1904号「令和2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。
	31	<input type="checkbox"/>	利用者調査及び自己評価の集計・分析結果に関する説明を行っているか。	31財情報第1901号5(3)	
	32	<input type="checkbox"/>	現地調査(支援現場の見学、資料確認等)を行っているか。	31財情報第1901号5(3)	
	33	<input type="checkbox"/>	評価機関の事前分析結果に基づく経営層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・確認を行っているか。	31財情報第1901号5(3)	
8 合議	34	<input type="checkbox"/>	合議は、訪問調査を実施した評価者を含む3人以上で行っているか。  *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5(4)	○小規模な事業所が多いと想定されるサービスは、31財情報第1904号「令和2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。
	35	<input type="checkbox"/>	評価者一人ひとりの分析結果に基づき、評価チームとしての意見や結果等について、調整を行っているか。	31財情報第1901号1(5)	
	36	<input type="checkbox"/>	合議により、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の決定をしているか。	31財情報第1901号5(4)	
	37	<input type="checkbox"/>	評価項目ごとの評点等について、機構が定めた基準により決定しているか。  *標準項目の実施を確認したと判断するためには、①事業者が当該事項を実施していること、②その実施が継続的(必要性を認識し、計画的)であること、③その根拠が示せること、以上3つをすべて満たした場合に限る。	31財情報第1901号5(4)	○評点基準等については、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)」別表のとおり。



STEP	No.	チェック	チェック事項	根拠通知	補足
9 評価結果のまとめ	38	<input type="checkbox"/>	評価結果報告書は、今年度の様式を使用しているか。	31財情報第1904号3	
	39	<input type="checkbox"/>	評価項目に関する講評等は、1つ以上3つ以内で記入しているか。	31財情報第1904号3(4)	
	40	<input type="checkbox"/>	全体の評価講評の「特に良いと思う点」「さらなる改善が望まれる点」は、3つずつ記入しているか。 *ただし、「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」は、2つ以上3つ以下でもよいとしている。	31財情報第1904号3(4)エ	○「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、31財情報第1904号「令和2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。
	41	<input type="checkbox"/>	「事業者が特に力を入れている取り組み」は、 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。 以上3つをすべて満たしている場合に記入しているか。	31財情報第1904号3(4)ウ	
1 (事業者へのフィードバック報告)	42	<input type="checkbox"/>	評価結果及び結果分析により把握した課題を、速やかに事業者へ報告しているか。	31財情報第1901号6(1)	
	43	<input type="checkbox"/>	評価結果等について事業者の説明等を行い、評価機関と事業者で見解に相違のある点については、十分に話し合いを行っているか。	31財情報第1901号6(2)	
	44	<input type="checkbox"/>	事業者に対し、報告書公表の同意・不同意等の意向を確認し、評価結果報告書表紙に記名・押印を得ているか。	31財情報第1901号6(3)	
1 報告機構への	45	<input type="checkbox"/>	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、評価結果報告書のデータ、原本、事前説明確認書を、フィードバックから30日以内に機構へ報告しているか。	・31財情報第1901号7(1) ・31財情報第1903号3	○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公表要領」に定める。 ※チェックリスト末尾に解説掲載。

<本チェックリストにおいて、障害分野の一部のサービス名称を以下のとおり言い換えています。>

- ・生活介護(主たる利用者が重症心身障害者)→**生活介護(重心)**
- ・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(重心または肢体)**
- ・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)→**医療型児童発達支援センター(重心または肢体)**
- ・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)→**児童発達支援事業(重心または肢体)**
- ・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)→**放課後等デイサービス(重心または肢体)**
- ・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)→**障害児多機能型事業所(重心または肢体)**
- ・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(旧知的)**
- ・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(旧自閉)**
- ・福祉型障害児入所施設(旧ろうあ児施設)→**福祉型障害児入所施設(旧ろうあ)**
- ・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(旧肢体)**
- ・医療型障害児入所施設(旧重症心身障害児施設)→**医療型障害児入所施設(旧重心)**

## 2 分野別チェックリスト

分野	No.	チェック	サービス種別	チェック事項	根拠通知	補足
高齢	1	<input type="checkbox"/>	訪問入浴介護	利用者調査の対象を「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」としているか。 また、二百名を超える場合は、二百名を任意抽出して対象としているか。	31財情報第1904号4	○サービスごとに定まっている「調査対象」については、31財情報第1904号「令和2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5のとおり。
	2	<input type="checkbox"/>	福祉用具貸与	利用者調査の対象を「給付管理の対象となっている登録者全員」としているか。 また、二百名を超える場合は二百名を任意抽出して対象としているか。	31財情報第1904号4	
	3	<input type="checkbox"/>	居宅介護支援	利用者調査の対象を「給付管理の対象となっている登録者全員」としているか。	31財情報第1904号4	
	4	<input type="checkbox"/>	・通所介護【デイサービス】 ・地域密着型通所介護 ・小規模多機能型居宅介護(介護予防含む) ・看護小規模多機能型居宅介護	利用者調査の対象を「登録者全員」としているか。	31財情報第1904号4	
	5	<input type="checkbox"/>	短期入所生活介護【ショートステイ】	利用者調査の対象を「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)」としているか。	31財情報第1904号4	
	6	<input type="checkbox"/>	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)	利用者調査は、利用者に対しては「場面観察方式」、家族等に対しては「共通評価項目による調査(アンケート方式)」を行っているか。	31財情報第1904号4	
	7	<input type="checkbox"/>	認知症対応型通所介護			

分野	No.	チェック	サービス種別	チェック事項	根拠通知	補足
障害	8	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多機能型事業所</li> <li>・障害者支援施設</li> <li>・障害児多機能型事業所</li> <li>・障害児多機能型事業所(重心または肢体)</li> </ul>	当該事業所が実施しているすべてのサービスの共通評価項目を取り込んで評価を行っているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・27財情報第1544号1</li> <li>・26財情報第1595号3(1)</li> <li>・31財情報第1904号1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○多機能型事業所及び障害者支援施設が実施しているサービスは、27財情報第1544号「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)」別表1及び別表2のとおり。</li> <li>○障害児多機能型事業所及び障害児多機能型事業所(重心または肢体)が実施しているサービスは、26財情報第1595号「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)」別表1注2及び注3のとおり。</li> </ul>
	9	<input type="checkbox"/>		当該事業所が今年度実施するサービスが確定した後に、評価の契約を行っているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・27財情報第1544号2</li> <li>・26財情報第1595号4</li> </ul>	
	10	<input type="checkbox"/>		評価契約締結後、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、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しているか。		
	11	<input type="checkbox"/>	短期入所	利用者調査の対象を「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)」としているか。	31財情報第1904号4	
	12	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生活介護</li> <li>・自立訓練(機能訓練)</li> <li>・自立訓練(生活訓練)</li> <li>・宿泊型自立訓練</li> <li>・就労移行支援</li> <li>・就労継続支援A型</li> <li>・就労継続支援B型</li> <li>・多機能型事業所</li> </ul>	利用者調査の対象を「登録者全員」としているか。	31財情報第1904号4	<ul style="list-style-type: none"> <li>○サービスごとに定まっている「調査対象」については、31財情報第1904号「令和2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5のとおり。</li> </ul>
	13	<input type="checkbox"/>	共同生活援助(グループホーム)	当該事業所が設置す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)に評価を実施しているか。	27財情報第1621号1	
	14	<input type="checkbox"/>	共同生活援助(グループホーム)	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しているか。	27財情報第1621号2	
	15	<input type="checkbox"/>	共同生活援助(グループホーム)	訪問調査において、ユニット数が3以内の事業者では、全てのユニットに対して現地調査を行っているか。また、ユニット数が4以上の事業者では、3つ以上のユニットに対して現地調査を行っているか。	27財情報第1621号3(1)	
16	<input type="checkbox"/>	共同生活援助(グループホーム)	<p>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しているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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)</li> <li>②前回の評価で現地調査していないユニット</li> <li>③利用者調査の結果</li> </ul>	27財情報第1621号3(2)		

分野	No.	チェック	サービス種別	チェック事項	根拠通知	補足
障害	17	<input type="checkbox"/>	共同生活援助(グループホーム)	「現地調査したユニット名」と、その「選定理由」を、評価結果報告書にて機構に報告しているか。	27財情報第1621号3(2)	
	18	<input type="checkbox"/>	共同生活援助(グループホーム)	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ているか。	27財情報第1621号4	
	19	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生活介護(重心)</li> <li>・児童発達支援センター</li> <li>・児童発達支援センター(重心または肢体)</li> <li>・医療型児童発達支援センター(重心または肢体)</li> <li>・児童発達支援事業</li> <li>・児童発達支援事業(重心または肢体)</li> <li>・放課後等デイサービス</li> <li>・放課後等デイサービス(重心または肢体)</li> <li>・障害児多機能型事業所</li> <li>・障害児多機能型事業所(重心または肢体)</li> <li>・福祉型障害児入所施設(旧知的)</li> <li>・福祉型障害児入所施設(旧自閉)</li> <li>・福祉型障害児入所施設(旧ろうあ)</li> <li>・医療型障害児入所施設(旧肢体)</li> <li>・医療型障害児入所施設(旧重心)</li> </ul>	評価を行う前には、「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」に掲載された一覧を見て、当該事業所の評価におけるサービス種別を確認しているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・26財情報第1595号5</li> <li>・26財情報第1596号5</li> </ul>	
	20	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生活介護(重心)</li> <li>・児童発達支援センター(重心または肢体)</li> <li>・医療型児童発達支援センター(重心または肢体)</li> <li>・児童発達支援事業(重心または肢体)</li> <li>・放課後等デイサービス(重心または肢体)</li> </ul>	一体的評価を行う事業所を評価する際、その事業者が今年度実施するサービスが確定した後に、評価の契約を行っているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・26財情報第1595号4</li> <li>・26財情報第1596号4</li> </ul>	
	21	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害児多機能型事業所(重心または肢体)</li> <li>・福祉型障害児入所施設(旧知的)</li> <li>・福祉型障害児入所施設(旧自閉)</li> <li>・福祉型障害児入所施設(旧ろうあ)</li> <li>・医療型障害児入所施設(旧肢体)</li> <li>・医療型障害児入所施設(旧重心)</li> </ul>	一体的評価を行う事業所の評価契約締結後、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、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しているか。		

分野	No.	チェック	サービス種別	チェック事項	根拠通知	補足
障害	22	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生活介護(重心)</li> <li>・児童発達支援センター(重心または肢体)</li> <li>・医療型児童発達支援センター(重心または肢体)</li> <li>・児童発達支援事業(重心または肢体)</li> <li>・放課後等デイサービス(重心または肢体)</li> <li>・障害児多機能型事業所(重心または肢体)</li> </ul>	一体的評価を行う事業所を評価する際、利用者調査は、当該事業所が実施しているすべてのサービスの共通評価項目を取り込んで行っているか。	26財情報第1595号3(2)	
	23	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・児童発達支援センター</li> <li>・児童発達支援事業</li> </ul>	利用者調査の対象を「保護者等」としているか。	31財情報第1904号4	○サービスごとに定まっている「調査対象」については、31財情報第1904号「令和2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5のとおり。
	24	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生活介護(重心)</li> <li>・児童発達支援センター(重心または肢体)</li> <li>・医療型児童発達支援センター(重心または肢体)</li> <li>・児童発達支援事業(重心または肢体)</li> <li>・放課後等デイサービス(重心または肢体)</li> <li>・障害児多機能型事業所(重心または肢体)</li> <li>・福祉型障害児入所施設(旧知的)</li> <li>・福祉型障害児入所施設(旧自閉)</li> <li>・医療型障害児入所施設(旧重心)</li> </ul>	利用者調査について、利用者に対しては「場面観察方式」、家族等に対しては「共通評価項目による調査(アンケート方式)」を行っているか。	31財情報第1904号4	○あらかじめ場面観察方式を実施するサービスは、31財情報第1904号「令和2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5のとおり。

分野	No.	チェック	サービス種別	チェック事項	根拠通知	補足
子ども家庭	25	<input type="checkbox"/>	・認可保育所 ・認定こども園 ・認証保育所A型・B型	利用者調査の対象を「保護者等」としているか。	31財情報 第1904号4	
	26	<input type="checkbox"/>	認可外保育施設(ベビーホテル等)	利用者調査の対象を「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)」としているか。	31財情報 第1904号4	○サービスごとに定まっている「調査対象」については、31財情報第1904号「令和2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5のとおり。
	27	<input type="checkbox"/>	母子生活支援施設	利用者調査の対象を「母親」と「児童」両方としているか。	31財情報 第1904号4	
	28	<input type="checkbox"/>	乳児院	利用者調査は、利用者に対しては「場面観察方式」、家族等に対しては「共通評価項目による調査(アンケート方式)」を行っているか。	31財情報 第1904号4	○あらかじめ場面観察方式を実施するサービスは、31財情報第1904号「令和2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5のとおり。
	29	<input type="checkbox"/>		場面観察方式と併用する家族等に対するアンケート調査の対象は「少なくとも一ヶ月の期間を設け、その期間内の初回に面接に訪れた人全員」としているか。	31財情報 第1904号4	○サービスごとに定まっている「調査対象」については、31財情報第1904号「令和2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5のとおり。
婦人保護・保護	30	<input type="checkbox"/>	宿所提供施設	利用者調査の対象を「主に世帯主を対象とする世帯ごとの調査」としているか。	31財情報 第1904号4	○サービスごとに定まっている「調査対象」については、31財情報第1904号「令和2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5のとおり。

## 3 参考資料

## (1) 用語の定義について

No.	用語	定義
1	共通評価項目	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	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	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	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	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	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。
7	一貫して	「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。
8	経営層(運営管理者含む。)	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。

## (2) 評価手法の解説について (一部)

No.	解説		関連チェック事項
1	<p>実地における利用者調査について</p>	<p><b>実地における利用者調査</b>については、<b>複数の評価者</b>で実施すること。なお、3(3)ただし書(1件の評価を2人以上で行うことができる規定されるサービス)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。</p> <p><b>【実地における利用者調査】</b>            実際に施設・事業所において行う利用者調査。            ①共通評価項目による調査の場合、「聞き取り調査」「利用者に1か所に集まっていただいた上で説明し、調査票に記入してもらう方法(集合型)」など            ②場面観察方式</p> <p><b>【複数の評価者】</b>            2人以上の評価者＝一貫して実施する評価者3人のうちの2名以上。            (福祉サービス第三者評価機関認証要綱第2条第13号)</p>	<p>共通版25番</p>
2	<p>機構への評価結果報告書提出期限の考え方について</p>	<p>評価結果は、<b>フィードバック終了後30日以内</b>に、事業者の同意・不同意に関わらず、<b>評価結果報告書及びデジタルデータ</b>で機構へ提出されなければならない。</p> <p><b>【フィードバック終了後】</b>            フィードバック(評価報告会など)の開催日に限らず、実際に事業者から、評価結果報告書の公表の同意(又は不同意)が得られた日をフィードバック終了とみなす。</p> <p><b>【30日以内】</b>            ①起算日            評価結果報告書表紙の右下に記載される日付(公表同意又は不同意日)の翌日から。            ②30日以内            起算日から機構において報告書を受理するまでを30日以内とする(評価機関から機構への報告書発送日までが30日以内という意味ではない)。            なお、30日目が土日祝日の場合は、直後の平日を提出期限とする。</p> <p><b>【評価結果報告書及びデジタルデータ】</b>            評価結果報告書(紙、押印のある原本)及びデジタルデータ両方が機構で受理されている必要がある(デジタルデータのみ機構に届いていても、正式に受理したことにはならない)。</p>	<p>共通版45番</p>



令和 2 年度 評価結果報告書作成時の留意点

# 目次

1	表紙編	
	(1) 全サービス共通	3
	(2) 共同生活援助（グループホーム）	7
	(3) 認可外保育施設（ベビーホテル等）	9
2	利用者調査編	
	(1) 全サービス共通	11
	(2) 訪問系サービス	13
	(3) 通所系サービス①	15
	(4) 通所系サービス②	17
	(5) 入所系サービス	19
	(6) 予め場面観察方式が設定されているサービス	23
3	事業評価編	
	(1) カテゴリー1～6	29
	(2) カテゴリー7	31
	(3) 事業者が特に力を入れている取り組み	33
	(4) 全体の評価講評	34
	(5) 利用者保護に関する項目	35
	(6) 事業評価全体	36

# 1 表紙編

(1) 全サービス共通

福祉サービス第三者評価結果報告書【令和2年度】			
			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
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	
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

① 使用している評価結果報告書の様式は当該年度のものでしょうか？

・・・年度当初にガイドブックに同封して送られる「評価機関用 CD」に、最新の報告書様式が入っています。必ず最新版を使用するようにしてください。

② 推進機構への提出日が入っていますか？

・・・ここには、推進機構への提出日を記載してください。なお、評価結果報告書は、表紙下部の事業所の「同意日」から30日以内に提出することが定められています。

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）」7(1)
--

③ 評価者の氏名、担当分野、修了者番号は正しく入っていますか？

・・・「養成講習修了者」ではない方を記載することはできません。記載されている方の修了日が、「利用者調査票配布日」より前になっているかを確認してください。

④ サービス種別は正しいですか？

・・・評価結果報告書はサービスごとに様式が用意されています。必ずサービス種別を確認してください。

⑤ 事業者名称は正しく入力されていますか？

・・・原則として「とうきょう福祉ナビゲーション（以下、「福ナビ」という。）」に記載されている事業者名称を入力してください。「福ナビ」の情報が古い場合は、機構にその旨を報告してください。

⑥ 指定番号は正しく入力されていますか？

・・・平成27年度から、「高齢分野」及び「障害分野」については、指定番号を入力する欄を設定しています。間違えずに入力してください。



⑦ 事業所連絡先は正しく入力されていますか？

・・・原則として、「福ナビ」に記載されている事業者の連絡先を入力してください。「福ナビ」の情報が古い場合は、機構にその旨を報告してください。

⑧ 日付は矛盾していませんか？

・・・日付が前後してしまっているなど、ミスがないよう記載してください。

⑨ 同意・不同意にチェックされていますか？

・・・同意・不同意のチェックのない評価結果報告書を収受することはできません。

⑩ 「フィードバック終了日」となっていますか？

・・・この日付は、公表の同意または不同意を行った事業者の方が入力するものですが、原則として、評価機関と事業者で評価結果報告書の内容について合意が成された日（フィードバック完了日）が入力されます。

(2) 共同生活援助（グループホーム）

福祉サービス種別	共同生活援助(グループホーム) <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">①</span>			
評価対象事業所名称			ユニット総数	指定番号 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">②</span>
現地調査をしたユニット数及びユニット名	現地調査ユニット数		ユニット名	
現地調査をしたユニットの選定理由 (複数選択可)	<input type="checkbox"/> ユニットの特徵 <input type="checkbox"/> 前回の評価で訪問していないユニット <input type="checkbox"/> 利用者調査結果 <input type="checkbox"/> その他( ) <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">③</span>			
事業所連絡先	〒			
	所在地	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">④</span>		
	TEL			
事業所代表者氏名				
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	利用者調査票配付日(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)	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">⑤</span>			



① 事業者名称は正しく入力されていますか？

- ・・・「とうきょう福祉ナビゲーション（以下、「福ナビ」という。）」に記載されている事業所名称を入力してください。福ナビでは、「事業所名／ユニット名」という形式で表示がされます。「福ナビ」の情報が古い場合は、他サービスと同様、機構にその旨を報告してください。（1つの事業所で複数のユニットが設置されている場合、評価は、1つの事業所番号に属する全てのユニットを対象に実施します。）

② ユニット総数は正しく入力されていますか？

- ・・・1つの事業所番号に属するユニット数を入力してください。

③ 訪問調査で現地調査を行ったユニット名が全て入力されていますか？

- ・・・訪問調査で現地調査するユニット数は、3ユニット以下の事業所であれば全てのユニット、4ユニット以上の事業所であれば3ユニット以上と定められています。現地調査を行ったユニット名は、全て書き込んでください。

27財情報第1621号「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）」3(1)
--

④ 現地調査実施ユニットの選定理由が選択されていますか？

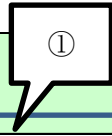
- ・・・4ユニット以上の事業所で、現地調査をするユニット（3つ以上）を選定した場合は、必ず選定理由を選択します。なお、選定理由は複数選択が可能です。

⑤ ユニット選定理由の補足情報は記載されていますか？

- ・・・④で記載しきれなかった理由がある場合は、この中に補足情報を書きこむことができます。

### (3) 認可外保育施設（ベビーホテル等）

福祉サービス種別	認可外保育施設(ベビーホテル等)													
評価対象事業所名称														
利用形態(複数選択可) (該当する形態を選択)	<input type="checkbox"/> 月極保育 <input type="checkbox"/> 時間預かり(一時預かり)保育													
事業所連絡先	〒													
	所在地													
	TEL													
事業所代表者氏名														
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	利用者調査票配付日(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)														



#### ① 「利用形態」にチェックが入力されていますか？

- ・・・認可外保育施設（ベビーホテル等）では、「月極保育（一定の期間内で、継続的に保育利用していること）」と「時間預かり（一時預かり）保育」の二種類の利用形態があります。事業所が実施している形態に応じて、チェックボックスにチェックを入れます。  
チェックをすることで、「利用者調査」のシートが入力可能になります。

## 2 利用者調査編

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

形態により調査方法等が異なるため、評価結果報告書作成時の留意事項も違ってきます。そのため、利用者調査のページでは、形態別に留意事項を示しています。

(1) 全サービス共通

				《事業所名: 》			
①	調査対象						
②	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	
<b>利用者調査全体のコメント</b>							
③							
<b>利用者調査結果</b>				コメント欄を必ず入力してください			
共通評価項目				実数			
コメント				はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当
	1. 安心して、サービスを受けているか	④					
⑤							

- ① やむを得ず調査対象から除いた利用者がある場合、その内訳が記載されていますか？
- ・・・「利用者総数」より「共通評価項目による調査対象者数」が少なくなった場合、調査対象から除いた理由を記載します。（心身状態の考慮など）
- ② 「調査方法」欄に、正規の調査ではない方法を書いてしまっていないですか？
- ・・・オプションで実施した家族アンケートなどは、正規の手法ではないため、「調査方法」欄に記載することはできません。「利用者調査全体のコメント」に記載してください。
- ③ 調査結果を補足するための有用な情報が記載されていますか？
- ・・・「利用者調査全体のコメント」には、調査結果を読み取るポイントや、回答結果に影響する特別な事情などを記載します。
- ④ 「実数」の合計が「共通評価項目による調査の有効回答者数」と一致していますか？
- ・・・「実数」の合計は必ず「共通評価項目による調査の有効回答者数」と一致します。
- ⑤-1 コメント欄が記載されていますか？
- ・・・平成26年度より、コメントの記載が必須となっています。コメントの記載内容は以下のようなものが挙げられます。
    - 自由意見の要約
    - 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
    - 前年度の利用者調査結果（実数の割合）の転載　・・・など
- ただし、有効回答者数が3未満になった場合は、実数及びコメントは公表されなくなるため、記載は不要です。
- ⑤-2 自由意見から個人の特定が可能になっていませんか？
- ・・・自由意見は評価機関として要約するなど加工を行い、個人の特定に繋がらないようにしてください。事業者へのフィードバックの際も同様のことが言えます。
- ⑤-3 コメントが「改善の提案」になっていませんか？
- ・・・利用者調査の結果のみを根拠に改善の提案を行うことは望ましくありません。「～の取り組みを行うことが期待される」「～の支援を行うことが有効である」などの表現は避けてください。
- ⑤-4 コメントの中に「固有名詞」が含まれていませんか？
- ・・・公共性の担保の観点から、利用者の自由意見の中などに固有名詞が含まれている場合は、一般名詞に置き換えるなどの工夫が必要です。

## (2) 訪問系サービス

〔共通評価項目による調査〕 + 〔利用者本人対象〕 + 〔アンケート方式のみ〕

【対象サービス】

〔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、定期巡回・随時対応型訪問介護看護

〔障害〕  
居宅介護

《事業所名: 》

	①	調査対象				
		調査方法				
	②	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			
<b>利用者調査全体のコメント</b>						
<b>利用者調査結果</b>			<b>コメント欄を必ず入力してください</b>			
共通評価項目			実数			
コメント			はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当
1. 安心して、サービスを受けているか						

③

①-1 調査対象者の考え方について記載されていますか？

- ・・・「調査対象設定」がある場合、その設定を記載します。
- 〔訪問入浴介護〕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)
- 〔福祉用具貸与〕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。
- 〔居宅介護支援〕給付管理の対象となっている登録者全員とする。

①-2 「家族と協力して回答」などの回答者属性が記載されていますか？

- ・・・重度の利用者が多く利用している場合、本人だけで回答することが難しいことが想定されます。その場合は、本人が家族と相談しながら回答することなどが可能です。そういった「回答者属性」の内訳について記載できます。

②-1 「共通評価項目による調査対象」には、実際にアンケートを配付した人数が入力されていますか？

- ・・・本人に対するアンケート調査を行うサービスにおいては、「アンケートを配付した人数」を記載します。

②-2 「共通評価項目による調査の有効回答者数」には、返却されたアンケートの枚数が入力されていますか？

- ・・・本人に対するアンケート調査を行うサービスにおいては、「返却されたアンケートの枚数」を記載します。

③ 利用者からの自由意見が「家族」のものになっていませんか？

- ・・・調査の対象はあくまで「利用者」です。家族の方が本人の意向を推察した場合でも、「家族としては安心している」などの、家族の意見は掲載を控えてください。家族の意見と思われるものは「利用者全体のコメント」に掲載が可能です。

### (3) 通所系サービス①

〔共通評価項目による調査〕 + 〔利用者本人対象〕 + 〔アンケート方式・聞き取り方式〕

【対象サービス】

〔高齢〕

通所介護【デイサービス】、地域密着型通所介護、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）、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（※1）、放課後等デイサービス、障害児多機能型事業所（※2）

※1 多機能型事業所は、ガイドブック 2020 の 128 ページも参照してください。

※2 障害児多機能型事業所は、ガイドブック 2020 の 78 ページも参照してください。

				《事業所名：》			
①	調査対象						
	調査方法						
②	利用者総数						
	共通評価項目による調査対象者数	アンケート	聞き取り	計			
	共通評価項目による調査の有効回答者数	0	0	0			
	利用者総数に対する回答者割合 (%)	0.0	0.0	0.0			
<b>利用者調査全体のコメント</b>							
<b>利用者調査結果</b>				<b>コメント欄を必ず入力してください</b>			
共通評価項目				実数			
コメント				はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当
1. 利用時の過ごし方は、個人のペースに合っているか				0	0	0	0
③							



①-1 調査対象者の考え方について記載されていますか？

- ・・・「調査対象設定」がある場合、その設定を記載します。
- 〔短期入所生活介護【ショートステイ】〕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。
- 〔短期入所〕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。
- 〔通所介護【デイサービス】〕、〔地域密着型通所介護〕、〔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〕 登録者全員とする。

①-2 「家族と協力して回答」などの回答者属性が記載されていますか？

- ・・・重度の利用者が多く利用している場合、本人だけで回答することが難しいことが想定されます。その場合は、本人が家族と相談しながら回答することなどが可能です。そういった「回答者属性」の内訳について記載できます。

②-1 「共通評価項目による調査対象」の「アンケート」欄には、実際にアンケートを配付した数が入力されていますか？

- ・・・アンケート調査は、「アンケートを配付した数」を記載します。

②-2 「共通評価項目による調査対象」の「聞き取り」欄には、聞き取り調査を試みた人数が入力されていますか？

- ・・・聞き取り調査は、「実際に聞き取り調査を試みた人数」を記載します。（調査拒否者も含めます）

②-3 「共通評価項目による調査の有効回答者数」の「アンケート」欄には、返却されたアンケートの枚数が入力されていますか？

- ・・・アンケート調査は、「返却されたアンケートの枚数」を記載します。

②-4 「共通評価項目による調査の有効回答者数」の「聞き取り」欄には、有効回答と判断された数が入力されていますか？

- ・・・聞き取り調査は、評価者が「共通評価項目に対する回答である」と判断できたものを有効回答とします。また、一部の設問にのみ有効回答を得られた利用者についても、「共通評価項目による調査の有効回答者数」には含めます。

③ 利用者からの自由意見が「家族」のものになっていませんか？

- ・・・調査の対象はあくまで「利用者」です。家族の方が本人の意向を推察した場合でも、「家族としては安心している」などの、家族の意見は掲載を控えてください。家族の意見と思われるものは「利用者全体のコメント」に掲載が可能です。

#### (4) 通所系サービス②

〔共通評価項目による調査〕 + 〔保護者対象〕 + 〔アンケート方式のみ〕

<p>【対象サービス】</p> <p>〔障害〕</p> <p>児童発達支援センター、児童発達支援事業</p> <p>〔子ども家庭〕</p> <p>認可保育所、認定こども園、認証保育所 A・B 型、認可外保育施設（ベビーホテル等）</p>
--

《事業所名：》					
①	調査対象				
	調査方法				
②	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	
<b>利用者調査全体のコメント</b>					
<b>利用者調査結果</b>			<b>コメント欄を必ず入力してください</b>		
共通評価項目		実数			
コメント		はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当
1. 保育所での活動は、子どもの心身の発達に役立っているか					

①-1 調査対象者の考え方について記載されていますか？

- ・・・「調査対象設定」がある場合、その設定を記載します。
- 〔認可外保育施設（ベビーホテル等）〕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。

①-2 兄弟姉妹が利用している場合の対象の考え方が記載されていますか？

- ・・・同一世帯の複数の子どもが利用している場合は、年齢が低い方の子どもについて調査を行います。「年齢が低い方の子どもについて調査を行った」ことがわかるよう明記することが有効と言えます。

②-1 「利用者総数」に「子どもの人数」、「利用者家族総数（世帯）」に「子どもの保護者数（世帯）」が記載されていますか？

- ・・・保護者等に対するアンケート調査を行うサービスにおいては、「利用者総数」欄に加え、「利用者家族総数（世帯）」欄が設けられています。「利用者総数」欄には、事業所に通う子どもの人数を記載し、「利用者家族総数（世帯）」には、子どもの家族を世帯単位で記載します。

②-2 「共通評価項目による調査対象」には、実際にアンケートを配付した数が入力されていますか？

- ・・・保護者等に対するアンケート調査を行うサービスにおいては、「アンケートを配付した世帯数」を記載します。

②-3 「共通評価項目による調査の有効回答者数」には、返却されたアンケートの枚数が入力されていますか？

- ・・・保護者等に対するアンケート調査を行うサービスにおいては、「返却されたアンケートの枚数」を記載します。

※ 認可外保育施設（ベビーホテル等）のみ

認可外保育施設（ベビーホテル等）は利用者調査のシートが2つあります。

①〔利用者調査（月極保育用利用者調査）：認可外保育施設（ベビーホテル等）〕

②〔利用者調査（時間預かり（一時預かり）保育利用者調査）：認可外保育施設（ベビーホテル等）〕

評価結果報告書表紙の「月極保育」「時間預かり（一時預かり）保育」のチェックボックスにチェックを入れると、シートに入力できるようになります。

(5) 入所系サービス

〔共通評価項目による調査〕 + 〔利用者本人対象〕 + 〔アンケート方式・聞き取り方式〕

【対象サービス】

〔高齢〕

特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム、ケアハウス）、指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】、介護老人保健施設、軽費老人ホーム（A型、B型、ケアハウス）都市型軽費老人ホーム、養護老人ホーム

〔障害〕

障害者支援施設（※）、共同生活援助（グループホーム）、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）

〔子ども家庭〕

母子生活支援施設、児童養護施設、児童自立支援施設、児童自立生活援助事業【自立援助ホーム】

〔婦人保護・保護〕

婦人保護施設、救護施設、更生施設、宿所提供施設

※ 障害者支援施設は、ガイドブック 2020 の 128 ページも参照してください。

《事業所名》				
①	調査対象			
②	調査方法			
③	利用者総数			
		アンケート	聞き取り	計
	共通評価項目による調査対象者数	0	0	0
	共通評価項目による調査の有効回答者数	0	0	0
	利用者総数に対する回答者割合(%)	0.0	0.0	0.0
<b>利用者調査全体のコメント</b>				

①-1 調査対象者の考え方について記載されていますか？

・・・「調査対象設定」がある場合、その設定を記載します。

○〔宿所提供施設〕主に世帯主を対象とする世帯ごとの調査とする。

※宿所提供施設は世帯ごとの調査であるため、「利用者総数」の他に「利用者家族総数（世帯）」を記載する欄が設けられています。

「利用者総数」には、施設に入居している利用者の人数を記載し、「利用者家族総数（世帯）」には、利用者を世帯として数えた時の数を記載します。

①-2 利用者に乳児が含まれていた場合、その旨が記載されていますか？

・・・乳児は共通評価項目による調査の対象外となります。そのため、利用者総数には含めても調査対象にはならないため、「調査対象」欄にその旨を明記します。

② 「共通評価項目による調査の有効回答者数」が3未満となった場合の場面観察方式の実施について記載されていますか？

・・・入所系サービスにおいて、有効回答者数が3未満になった場合、場面観察方式を行うため、その旨を「調査方法」欄に記載する必要があります。

③-1 「共通評価項目による調査対象」の「アンケート」欄には、実際にアンケートを配付した数が入力されていますか？

・・・アンケート調査は、「アンケートを配付した数」を記載します。

③-2 「共通評価項目による調査対象」の「聞き取り」欄には、聞き取り調査を試みた人数が入力されていますか？

・・・聞き取り調査は、「実際に聞き取り調査を試みた人数」を記載します。（調査拒否者も含めます）

③-3 「共通評価項目による調査の有効回答者数」の「アンケート」欄には、返却されたアンケートの枚数が入力されていますか？

・・・アンケート調査は、「返却されたアンケートの枚数」を記載します。

③-4 「共通評価項目による調査の有効回答者数」の「聞き取り」欄には、有効回答と判断された数が入力されていますか？

・・・聞き取り調査は、評価者が「共通評価項目に対する回答である」と判断できたものを有効回答とします。また、一部の設問にのみ有効回答を得られた利用者についても、「共通評価項目による調査の有効回答者数」には含めます。

**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》

有効回答数が3未満の場合は入力してください

④

--

《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》

有効回答数が3未満の場合は入力してください

--

**「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメント**

有効回答数が3未満の場合は入力してください

⑤

--

**利用者調査結果**

コメント欄を必ず入力してください

共通評価項目 コメント	実数			
	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				

⑥

④-1 場面観察方式の調査結果が入力されていますか？

・・・入所系サービスにおいては、「共通評価項目による調査の有効回答者数」が3未満になった時のみ、場面観察方式を実施し、結果を記載します。《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》は256文字以内、《選定した場面から読み取った利用者の気持ちの変化》は512文字以内で入力します。

④-2 場面観察方式の結果は、「調査の視点」に基づいたものになっていますか？

・・・「利用者のサイン」と「サインに対する職員のかかわり」が客観的に切り取られ、それを観察して評価者が感じた「利用者の気持ちの変化」を記載します。

④-3 場面観察方式の結果に、「改善の提案」が含まれていませんか？

・・・場面観察方式による調査はあくまでも利用者調査であるため、場面観察方式の結果の中に事業所への改善の提案が記載されることは望ましくありません。あくまでも「利用者」と職員のかかわり」と「かかわりによる利用者の気持ちの変化」について記載するに留めます。

⑤ 事業者のコメントが入力されていますか？

・・・場面観察方式を実施した場合は、「評価機関としての調査結果」に対し、事業者が作成したコメントを512文字以内で記載します。なお、実施しなかった場合は、この欄の入力は不要です。

⑥ 「実数」の合計が「共通評価項目による調査の有効回答者数」と一致していますか？

・・・「実数」の合計は原則「共通評価項目による調査の有効回答者数」と一致します。ただし、児童系サービスは補助設問（【】）付の項目があるため、その部分のみ一致しないことが想定されます。

## (6) 予め場面観察方式が設定されているサービス

### 〔場面観察方式による調査〕＋〔家族等に対するアンケート方式〕

#### 【対象サービス】

〔高齢〕認知症対応型通所介護、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】（介護予防含む）

〔障害〕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）

〔子ども家庭〕乳児院

※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、ガイドブック 2020 の 79 ページも参照してください。

		《事業所名：》	
①	調査対象		
	調査方法		
②	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		
	利用者総数に対する回答者割合(%)		0.0
<b>利用者調査全体のコメント</b>			



① 調査対象者の考え方について記載されていますか？

・・・特殊な「調査対象設定」がある場合、その設定を記載します。

○〔乳児院〕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。

②-1 「利用者総数」に「入居している利用者の人数」、「利用者家族総数（世帯）」に「利用者の家族数（世帯）」が記載されていますか？

・・・最初から場面観察方式が設定されているサービスにおいては、「利用者総数」欄に加え、「利用者家族総数（世帯）」欄が設けられています。「利用者総数」欄には、入居している人数を記載し、「利用者家族総数（世帯）」には、利用者の家族を世帯単位で記載します。

②-2 「共通評価項目による調査対象」の欄には、実際にアンケートを配付した数が入力されていますか？

・・・アンケート調査は、「アンケートを配付した数」を記載します。

②-3 「共通評価項目による調査の有効回答者数」の欄には、返却されたアンケートの枚数が入力されていますか？

・・・アンケート調査は、「返却されたアンケートの枚数」を記載します。白紙で返ってきた場合でも、有効回答者数には含めず。

**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」

③

**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》

コメントを入力してください

《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》

コメントを入力してください

④

**「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメント**

コメントを入力してください

**利用者調査結果**

コメント欄を必ず入力してください

共通評価項目 コメント	実数			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当
1. 家族への情報提供はあるか				

③-1 場面観察方式の調査結果が入力されていますか？

- ・・・《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》は 256 文字以内、《選定した場面から読み取った利用者の気持ちの変化》は 512 文字以内で入力します。空欄で提出された場合、エラー表示が出ます。

③-2 場面観察方式の結果は、「調査の視点」に基づいたものになっていますか？

- ・・・「利用者のサイン」と「サインに対する職員のかかわり」が客観的に切り取られ、それを観察して評価者が感じた「利用者の気持ちの変化」を記載します。

③-3 場面観察方式の結果に、「改善の提案」が含まれていませんか？

- ・・・場面観察方式による調査はあくまでも利用者調査であるため、場面観察方式の結果の中に事業所への改善の提案が記載されることは望ましくありません。あくまでも「利用者」と職員のかかわり」と「かかわりによる利用者の気持ちの変化」について記載するに留めます。

④ 事業者のコメントが入力されていますか？

- ・・・「評価機関としての調査結果」に対し、事業者が作成したコメントを 512 文字以内で記載します。

### 3 事業評価編

(1) カテゴリー1～6

評価項目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		標準項目		標準項目の「あり」「なし」を選択してください
評価				評点（）
○あり ○なし	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		○非該当
○あり ○なし	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		○非該当
○あり ○なし	3	利用 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">①</span> 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		○非該当
カテゴリー1の講評				カテゴリー1の講評を入力してください
<div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>				②
				③

① 「あり」「なし」は選択されていますか？

・・・標準項目の評点について、必ず「あり」「なし」のどちらかを選択します。

② 「非該当」が選択されていませんか？

・・・「非該当」は原則、選択することができません。標準項目はすべて「あり」「なし」のどちらかを選ぶものとして設定しています。そのため、「非該当」を選択したい場合は、事前に機構の了承が必要です。

ただし、【】内で対象を限定している項目については、その対象に当てはまらない場合は、機構の了承なく「非該当」を選択することが可能です。(例：生活介護 6-4-6-4 「【工賃を支払っている事業所のみ】工賃等のしくみについて、利用者に公表し、わかりやすく説明している」)

また、一部サービスは、31財情報第1905号「令和2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）」に基づき、カテゴリ3の一部の標準項目に「非該当」を機構の了承なしで選択することが可能です。

③-1 講評は1つ以上入力されていますか？

・・・講評は、各カテゴリ区分に応じた記入単位ごとに、1つ以上3つ以内で記入することが定められています。

③-2 文字数は超過していませんか？

・・・講評タイトルは40文字以内、講評本文は256文字以内で入力してください。

## (2) カテゴリー7

カテゴリー7	
7	事業所の重要課題に対する組織的な活動
サブカテゴリー1(7-1)	
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)
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) <span style="float: right;">入力してください</span>	
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も含む) <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価の選択に関する講評 <span style="float: right;">入力してください</span>	

- 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）」が入力されていますか？
- ・・・経営層合議用シートに事業所が記載した、前年度事業所が設定した「課題・目標」、「取り組み」、「取り組みの結果」、「振り返り（検証）・今後の方向性」について、PDCAサイクルに沿った取り組みとなっていたかが分かるようにまとめ、512文字以内で入力します。
- ② 「評語」が選択されていますか？
- ・・・「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。
- ③ 「評価項目1（評価項目2）で確認した組織的な活動や評語の選択に関する講評」が入力されていますか？
- ・・・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などについて、512文字以内で入力します。



### (3) 事業者が特に力を入れている取り組み

《事業所名:》	
事業者が特に力を入れている取り組み①	
評価項目	<input type="text" value="▼"/>
タイトル①	
内容①	

① 評価項目は選択されていますか？

・・・プルダウンから一つ項目を選んでください。

②-1 「事業者が特に力を入れている取り組み」の選定条件に基づいて選定されていますか？

・・・「事業者が特に力を入れている取り組み」は、以下の条件を満たした取り組みについてのみ記載が可能です。

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

②-2 文字数は超過していませんか？

・・・「事業者が特に力を入れている取り組み」のタイトルは40文字以内、本文は256文字以内で入力してください。

#### (4) 全体の評価講評

No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	
	内容	
《事業所名》		
No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	
	内容	

①

- ①-1 「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つ入力されていますか？
- ・・・全体講評は、原則として3つすべて記載することが定められています。  
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、2つ以上3つ以下でも可能です。
- ①-2 各カテゴリーもしくは評価項目の講評を、そのまま書き写していませんか？
- ・・・全体の評価講評は、「事業者が目指しているものの実現」という視点から、各カテゴリーを総合的に見て導き出すものです。そのため、他の講評とは異なるものになります。  
また、「事業者が特に力を入れている取り組み」と同じ取り組みを取り上げることは考えられますが、「事業所が～」では取り組みそのものを記載するため、内容は異なります。
- ①-3 文字数は超過していませんか？
- ・・・「特に良いと思う点」「さらなる改善が望まれる点」のタイトルは64文字以内、本文は256文字以内で入力してください。

(5) 利用者保護に関する項目（利用者調査とサービス項目を中心とした評価）

Ⅲ 利用者保護に関する項目		
利用者保護に関する項目		標準項目実施状況
1 評価項目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	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. 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	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	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	<input type="radio"/> 非該当
2 評価項目2	虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている	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. 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、認識を共有し、組織的に防止対策を徹底している	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	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	<input type="radio"/> 非該当
3 評価項目3	事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる	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	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	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	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	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	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	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	<input type="radio"/> 非該当
<input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	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	<input type="radio"/> 非該当
利用者保護の講評(※利用者保護の内容から3つ(必須)記載してください)		入力してください
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">①</div>		

① 講評欄は3つすべて記載していますか？

・・・「利用者保護に関する項目」においては、3つの評価項目を合わせた範囲の中から、必ず3つ記入します。

## (6) 事業評価全体

### ○ 個人の特定が可能になっていませんか？

・・・講評を作成する際、利用者や職員について詳細に書く必要がある場合などは、個人の特定に繋がらないようにしてください。事業者へのフィードバックの際も同様のことが言えます。

### ○ コンサルティング的な表現を使用していませんか？

・・・「○○すべき」という強い調子で改善提示まで行うことは、事業者の気づきを促すという観点からは、望ましくありません。改善提示については、「例えば～」という提案レベルの表現が望ましいとしています。

### ○ 「固有名詞」が含まれていませんか？

・・・公共性の担保の観点から、利用者の自由意見の中などに固有名詞が含まれている場合は、一般名詞に置き換えるなどの工夫が必要です。