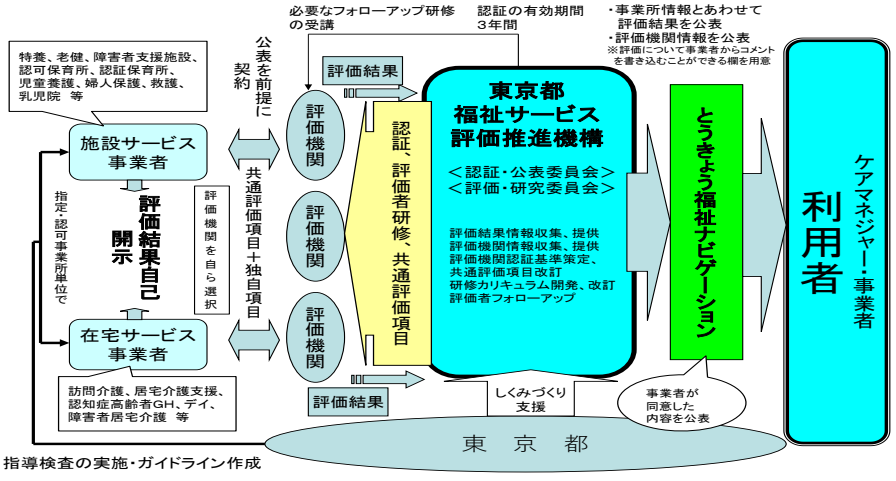
講義Ⅱ
評価手法を守ることの意義について

この講義では、評価手法を守る意義について説明します。

（1）東京都の第三者評価のしくみと信頼性の確保

都における福祉サービス第三者評価のしくみ



（ガイドブック2022　P.2）

東京都の第三者評価は、行政、評価推進機構、評価機関、サービス事業者等が一体となって、つくりあげているしくみです。

このような多様な主体が参画し、それぞれの役割を果たすことで、100あまりの評価機関、1000人以上の評価者、が年間3000件以上の評価を行うことが可能となっています。

このしくみが成り立つためには、各主体がルールを守ることが不可欠です。

中でも、多数の評価者、評価機関が行っている評価の内容や質に対し、都民や事業所の信頼を得るためには、評価手法を守ることが、大変重要です。

万一、評価の内容や質について、都民や事業者から疑念を持たれるようなことが生じれば、評価者や評価機関に対する信頼も損なわれ、

第三者評価のシステムそのものの信頼も揺るがされるおそれがあります。

福祉サービス第三者評価機関認証要綱

第1条

（目的）

**　認証の基準（以下「認証基準」という。）を定めることにより、福祉サービス第三者評価（以下「評価」という。）の信頼性、透明性を確保するとともに、評価機関の参入促進を図り、もって評価の普及・定着に資することを目的とする。**

そのようなことのないよう、福祉サービス第三者評価機関認証要綱では、要綱を定める目的として、

第三者評価の信頼性、透明性を確保すること、また、評価機関の参入促進を図ること、を掲げています。

そのことが、評価の普及・定着に資することだと考えられます。

信頼性確保のための取り組み

ア　評価機関の認証

多様な主体の参加を進める一方、信頼性確保のための認証を実施。

イ　共通評価項目の設定

多様な評価機関が実施しても比較することが可能なよう、共通評価項目を設定。

ウ　評価手法の遵守

評価手法及び共通評価項目をすべて取り込んで評価を行う。

エ　第三者性の確保

評価機関及び評価者と事業所との関係について、「第三者性の確保」という観点からその徹底を図るため、認証要綱に従い、評価を実施。

機構では、信頼性確保のために、スライドに記載したアからエに掲げる事項を実施しています。

この中で、ウの評価手法の遵守について、説明します。

基本的な遵守事項

一件の評価は、

① 3人以上の評価者が一貫して、(*)
② 共通評価項目により
③ 利用者調査と事業評価を実施し
④ 評価者の合議により決定した評価結果を
⑤ 機構が定める評価結果報告書により機構に提出する

(出典:ガイドブック2022 P.4)

(*)サービス種別により2人以上の場合もある。

意義の再確認と運用上の留意点

評価における、基本的な遵守事項については、ガイドブック2022の 4 ページに、掲載されています。

評価者の方々は、既にご存じの内容と思いますが、一件の評価は、

① 3人以上の評価者が一貫して

② 共通評価項目により

③ 利用者調査と事業評価を実施し

④ 評価者の合議により決定した評価結果を

⑤ 機構が定める評価結果報告書により、機構に提出する。

となっています。

極めて基本的な事項ですが、現実に多数の評価を実施している中で、形骸化していないか、常に確認すべき事項でもあります。

改めて、これらの意義と運用上の留意点を再確認していきます。

① 3人以上の評価者が一貫して行う。(*)

(*)サービス種別によっては2人以上の場合もある

□ 意義
- ・客観性の確保と、責任の所在の明確化

□ 運用上の留意点
- ・訪問時の評価者人数が確保され、また、評価者が一貫して関わるよう、日程やチーム編成に配慮しているか。
- ・事業者には、担当する評価者や、実際に訪問調査に来た評価者が誰であるか、明確に提示しているか。

※新型コロナ感染症防止のため、事業所が、面会制限等の措置をとっており、訪問することができない場合もありますが、その場合に、特例として、訪問によらない調査による方法で評価を行う場合でも、同様です。

② 共通評価項目による評価

□ 意義
- ・共通の評価尺度として設定
- ・サービスの特性を表す。

□ 運用上の留意点
- ・サービス種別に応じた共通評価項目で行っているか。

１点目は、3人以上の評価者が一貫して行うことです。

この意義は、評価を客観的に行うことと、評価結果に対する責任の所在を明確にすることにあります。

評価者が、入れ替わったり、部分的にのみ関わることは想定していません。

従って、運用上では、担当やチームを決める際、訪問時の評価者人数が確保され、また、評価者が一貫して関わるよう、日程やチーム編成に配慮しているか、

また、実際に評価を開始するとき、事業者には、担当する評価者や、実際に訪問調査に来た評価者が誰であるか、明確に提示しているか、などの事項に留意する必要があります。

そして、以上のことは新型コロナ感染症防止のため、事業所が、面会制限等の措置をとっており、訪問することができない場合もありますが、その場合に、特例として、訪問によらない調査による方法で評価を行う場合でも、同様です。

続いて、２点目は、共通評価項目による評価です。

共通評価項目は、多数の評価機関が行った評価結果をみるうえで、共通の評価尺度として、策定されています。

さらに、共通評価項目には、事業者全体に関わる項目とともに、そのサービス種別に特有の、サービス内容をよく表す項目も含まれています。

従って運用上では、サービス種別に応じた共通評価項目で行うことが必要です。

制度変更や事業者の事業内容の変更などがあり得ますので、サービス種別を誤らないようにすることが求められます。

③ 利用者調査と事業評価を実施

□ 意義
・利用者の声を必ず聞く。
・利用者調査と事業評価とを一体として第三者評価を行う。
□ 運用上の留意点
・利用者調査結果と自己評価結果の報告は訪問調査前に事業者に送付しているか。

④ 評価者の合議により評価結果を決定

□ 意義
・評価結果における公平性と質の担保
□ 運用上の留意点
・訪問調査を実施した評価者を含む3人以上が対話による合意形成を行っているか。

※新型コロナ感染症防止のため、事業所が、面会制限等の措置をとっており、訪問することができない場合もありますが、その場合に、特例として、訪問によらない方法によって評価を行う場合でも、同様です。

３点目は、利用者調査と事業評価を実施することです。
利用者の声を必ず聞くこと、そして、利用者調査と事業評価とを一体として第三者評価を行うことに意義があります。

従って、利用者調査結果と自己評価結果について、事業者に理解、周知してもらったうえで、訪問調査を行い、そこでのやり取りを有意義なものにすることが重要です。
そのために、訪問調査前に事業者に送付する、という意義に、留意してください。

続いて、４点目は、評価者の合議により評価結果を決定することです。
評価結果における公平性と質の担保をすることに意義があります。

以上2点については、新型コロナ感染症防止のため、事業所が、面会制限等の措置をとっており、訪問することができない場合もありますが、その場合に、
特例として、訪問によらない方法によって評価を行う場合でも、同様です。

⑤ 機構が定める評価結果報告書により機構に提出

□ 意義
・フィードバックにおける事業者への十分な説明と、公表等の同意
・一定の様式により、比較が可能。

□ 運用上の留意点
・事業所ごとの特性をそれぞれ評価するのに十分な記載となっているか。

最後に５点目は、機構が定める評価結果報告書により機構に提出することです。

意義としては、フィードバックにおける事業者への十分な説明と、公表等の同意、そして、一定の様式により、比較が可能であるということがあります。

フィードバックにより事業所にきちんと説明をし、その内容が、報告書に十分に記載されていることが必要です。

たとえば、同じ法人の事業所は、共通点もあるが、事業所ごとの特性もあります。

事業所としての特性を、きちんと評価の中に記載することも重要です。

以上のことは、極めて基本的ではありますが、これらに抵触しかねないような事柄が、時折生じています。

忙しい評価活動の中ではありますが、基本的な事項が、うっかり忘れられてしまったり、形式的になってしまっていると、事業所や都民の信頼を損ねることにもつながりかねません。

東京都の第三者評価の信頼性確保のために、引き続き、評価手法の遵守をお願いします。

以上で、評価手法を守ることの意義についての説明を終了します。
講義Ⅲ-①に進んでください。