講義Ⅲ-②
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4年4月開催
東京都福祉サービス評価推進機構

この講義では、講義３の１に引き続き、評価手法上の留意点について説明します。

講義内容

1　評価手法に関する再確認事項（Ⅲ-①・②）

2　ホームページの情報（Ⅲ-②）

3　ガイドブック2022変更点（Ⅲ-②）

まず、評価手法に関する再確認事項の続きを説明し、その後、ホームページの情報やガイドブック２０２２の変更点をご案内します。

１　評価手法に関する再確認事項

まず、評価手法に関する再確認事項についてです。
令和３年度に複数お問い合わせを頂いた事項について、改めて確認します。

(8)利用者調査・自己評価の事前分析結果送付

＜31財情報第1901号＞

4 利用者調査

利用者調査の実施、集計、分析は、事業評価の訪問調査前に実施し、その結果については、訪問調査前に事業者あて送付するとともに訪問調査の際に活用すること。

5 事業評価

「自己評価」は、経営層（運営管理者含む。）の合議及び全職員（経営層含む。）の個別回答による。訪問調査の前に必ず実施・回収・分析の上、事業者あて送付し訪問調査で活用すること。

ガイドブック2022　P.235参照

訪問調査で活用するために、訪問調査の前に送る

・事業所が訪問調査の前に分析結果を十分確認できる時間を確保するため

・評価機関が訪問調査当日に確認したい事項を整理するため

・評価機関が事業所に訪問調査で確認したい書類を依頼し、用意をしてもらうため

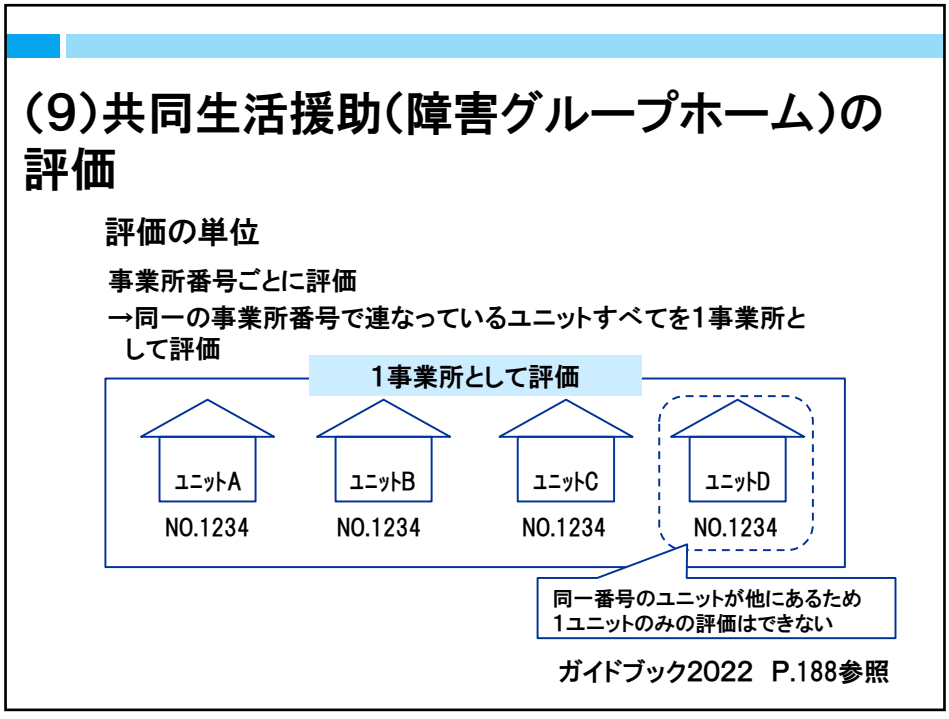
など

利用者調査や自己評価の事前分析結果送付について、説明します。

３１財情報第１９０１号通知では、利用者調査及び事業所の自己評価の集計・分析結果は訪問調査の前に必ず送付することが定められています。

定めている趣旨は、事業所が訪問調査の前に分析結果を十分確認できる時間を確保するため、評価機関が訪問調査当日に確認したい事項を整理するため、評価機関が事業所に訪問調査で確認したい書類を依頼し、用意をしてもらうためなどですので、通知の趣旨を踏まえた上で、余裕を持ったスケジューリングをお願いします。

なお、評価結果報告書は、利用者調査結果報告日自己評価結果報告日と、訪問調査日が同日になっていますと、「訪問調査日より前になっていません」とエラーが表示され、公表を行うことが出来ませんので併せてご留意ください。



次に、共同生活援助の評価手法についてです。まず、２７財情報第１６２１号通知で、「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。」と定められております。

つまり、同一の事業所番号で連なっている複数のユニットすべてを１事業所として評価するので、ご注意ください。

同一の事業所番号で複数のユニットを持つ事業所のところ、１ユニットを１事業所と認識して評価してしまった場合は、再調査をして頂くことになります。
再調査となりますと事業所にも大きな負担がかかりますので、評価の契約の前に、グループホームのユニットすべてを評価するということについては、事業所とも十分に確認をお願いします。
「契約締結以降にユニットが増えていた」という事例もあるようですので、事業所には契約締結以降もユニット増を行う予定があれば、随時情報共有をして頂くよう促してください。

4ユニット以上を持つ事業所の1件の評価

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

ガイドブック2022のP.188参照

続いて、共同生活援助で４ユニット以上を持つ事業所の調査についてです。

１つの事業所で４ユニット以上を持っている場合の取り扱いについて、訪問調査における現地調査は３ユニット以上行うこととなっており、必ずしもすべてのユニットを訪問する必要はないとしています。

ここで注意していただきたいのは、このユニットの一部を調査すれば良いというものは、「訪問調査における現地調査」に対してのみ、ということです。他の過程については原則どおり事業所全体、つまり全ユニットの調査を行うこととなっていますのでご注意ください。
具体的には、職員自己評価は全ユニットの職員を対象としたもの、利用者調査についても全ユニットの利用者を対象としたものとなります。

○根拠

27財情報第1621号通知1ｶﾞｲﾄﾞﾌﾞｯｸ2022 P.261

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ｶﾞｲﾄﾞﾌﾞｯｸ2022 P.261

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

これらの手法の根拠についてはガイドブック2022の261ページに掲載しております。

通知の１では、グループホームにおいて複数のユニットが設置されている場合は、全てのユニットを対象として、事務所単位・事業所番号ごとに評価をすることとしています。

もう１点のポイントとして、通知の３において、訪問調査における現地調査を行うユニット数を表のとおり定めておりますので、ご確認ください。

(10)情報管理

◆31財情報第1901号　手法通知　8 個人情報の取り扱い

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

⇒聞き取り調査では、事業者が利用者の話す内容を聞くことがない環境で実施

▶ 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。

ガイドブック2022 P.236参照

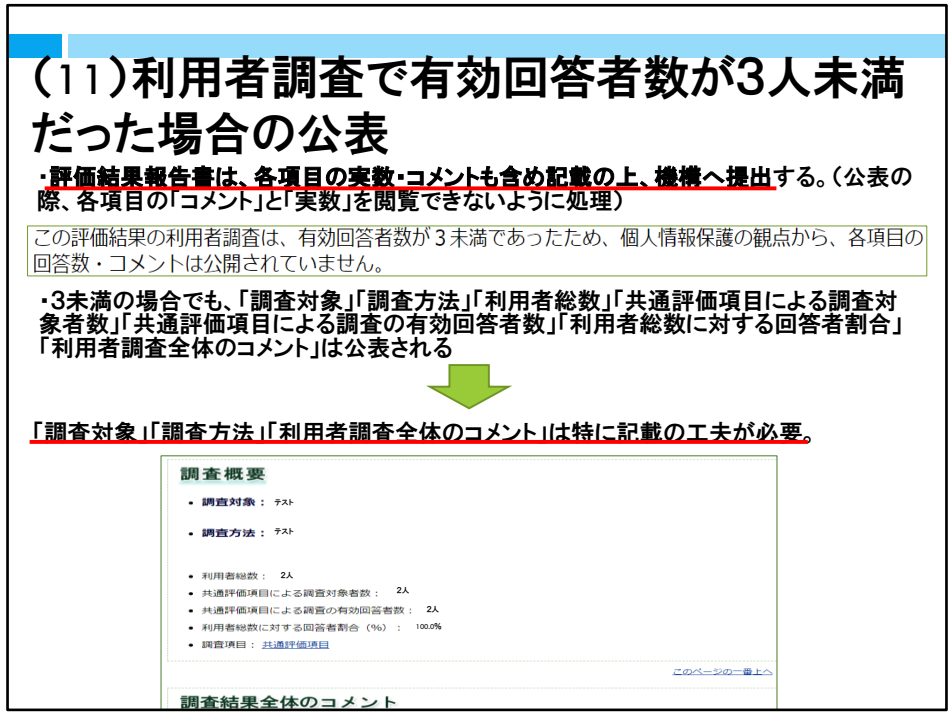
次に情報管理についてです。
根拠規定は、31財情報第1901号通知の８です。

まず第一に、不必要な個人情報の収集は行わないでください。
利用者調査アンケート等は、事業者に発送等を依頼して行ってください。

回収方法についても、返信用封筒等を準備し、直接評価機関へ届くようにするなどし、事業者の方が見たりできないような工夫が必要です。
また、聞き取り調査においては、事業者が利用者の話す内容を聞くことがない環境で実施してください。

利用者調査の自由意見は要約、または回答をグループ化するなど工夫をします。利用者が書いた内容をそのまま掲載しないようにしてください。

個人の特定の防止についてですが、事業者は日常的に利用者と密接に関わっているため、一般的には個人が特定できないと思われる場合でも、特定される可能性がありますので、慎重な記述が必要です。
自己評価により得られた職員の回答においても、職員数が少数である場合は、フィードバック内容から個人が特定できてしまう可能性があるため、注意が必要です。
各個人の回答は、個人を特定できないように最善の配慮・措置を講ずることが、通知で義務付けられています。



次に利用者調査で有効回答者数が３人未満だった場合の公表についてです。

利用者調査で有効回答者数が３人未満だった場合、機構へ提出する評価結果報告書は、各項目の実数・コメントも記載のうえ、提出頂きます。
機構で公表を行う際、コメントと実数は閲覧できないように処理されます。
３未満の場合であっても、調査対象、調査方法、利用者総数、共通評価項目による調査対象者数、共通評価項目による調査の有効回答者数、利用者総数に対する回答者割合、利用者調査全体のコメントは公表されます。
調査対象、調査方法、利用者調査全体のコメントは、特に記載の工夫が必要です。

・事業所へのフィードバックの際は、31財情報第1901号通知8(3)に基づき、個人が特定されないよう最善の配慮・措置を講ずる。

◆31財情報第1901号　手法通知　8 個人情報の取り扱い

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。

ガイドブック2022　P.236参照

また、事業所へのフィードバックの際は、３１財情報第１９０１号通知８(3)に基づき、個人が特定されないよう最善の配慮・措置を講じることが必要です。

（12）カテゴリー7に関するよくある質問

Q.1 設立後まもなく前年度実績が無い場合、どのように対応すればよいか。

A.1 事業所には「今年度の”課題・目標”及び”取り組み”」までを記載してもらい「目標の設定と取り組み」の標語を判断する。

「評価機関によるまとめ」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を確認し、書ける範囲で記載する。

講評は「目標の設定と取り組み」の標語を選択した事由等を記載する。

7	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	◯ 具体的な目標を設定し、その達成に向けて取り組みを行った
		◯ 具体的な目標を設定したが、その達成に向けて取り組みが行われていなかった
		◯ 具体的な目標が設定されていなかった
	取り組みの検証	◯ 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行った
		◯ 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行っていなかった（目標設定を行っていなかった場合を
		◯ 設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である
	検証結果の反映	◯ 次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させた
		◯ 次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させていない
		◯ 設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である
	評価項目1で確認した組織的な活動や評語の選択に関する講評	

ガイドブック2022 P. 176～177参照

次に、カテゴリー７に関するよくある質問で、主な２つを説明します。

まず、設立後間もなく、前年度実績がない場合はどのように対応すればよいかというものです。

その場合、事業所には「今年度の課題・目標及び取り組み」までを記載してもらい、評価機関は今年度の取り組み内容から「目標の設定と取り組み」の標語を判断し、選択します。

さらに、事業所が今後予定している振り返りの時期や、取り組み内容について確認し、「評価機関によるまとめ」に書ける範囲で記載します。

講評欄には、「目標の設定と取り組み」の評語を選択した事由等を記載します。

Q.2 カテゴリー7で確認する「事業所の重要課題」は、必ず2つ記載する必要があるか？

A.2 2つ記載する必要がある。仮に2つ「事業所の重要課題」を抽出することが困難な場合は、課題が設定されなかった理由や取り組み状況等を記載する。

【評価項目】

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

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

ガイドブック2022のP. 279参照

次に、確認する事業所の重要課題は、必ず２つ記載する必要があるかというものです。

カテゴリー７の評価項目は２つ設定されていますので、２つの課題を抽出します。

事業所に事前説明をする際に、２つの課題を提示していただくよう説明してください。

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。<u>事業者へのヒアリングが重要になります。</u>

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。

仮に事業所から１つの課題しか提示されなかった場合でも、講評欄等に「1つしか提示されなかった」とはせず、事業所へのヒアリングを行う中で、引き出すようにしてください。

例えば、事業所が提示した１つの課題の中に、複数の課題が入っており、分割して考えることもできます。
組織で１つ、サービスで１つ課題がないかなど、事業計画等の中に事業所が気付いていない課題も見つかるかもしれません。
事業所へのヒアリングが重要となります。

ただし、1つの目標に集中して取り組むといった理由で1つしかない場合もあるかもしれません。
その場合は、例外的ではありますが、評価項目2の評語は「具体的な目標が設定されていなかった」を選択し、その旨を「評価機関によるまとめ」に記述し、講評欄には理由などを記載してください。

２　第三者評価HP上の情報

次に、ガイドブックやデータ集など、第三者評価のホームページの情報についてです。

（1）ガイドブックのPDFデータ

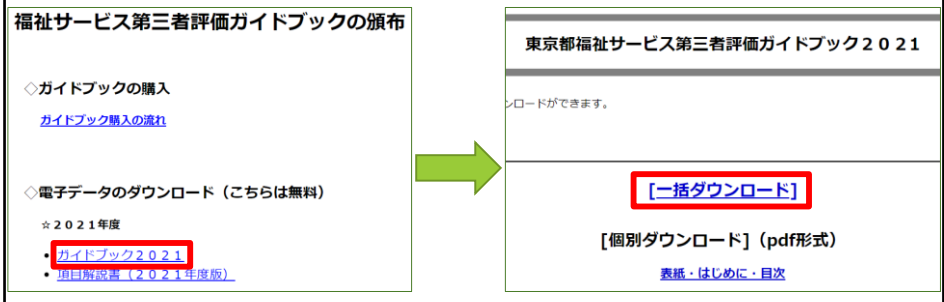
ガイドブックのPDFデータは、第三者評価HPから閲覧可能です。

下にスクロール

ガイドブックのPDFデータについては、第三者評価ホームページのトップページにある「ガイドブック」から閲覧可能です。

・「電子データのダウンロード」で該当の年度をクリックし、一括ダウンロードを押すと、ガイドブックの全PDFデータが表示されます。

・Ctrl＋Fを押して、探したいワードを入力すると、探したいワードが記載された該当ページを表示できます。



「ガイドブック」を押すと「電子データのダウンロード」に切り替わるので、そこで該当の年度をクリックすると画面がさらに切り替わります。

ここで「一括ダウンロード」を押すとガイドブックの全pdfデータが表示されますので、コントロールキーとエフを同時に押したのち、探したいワードを入力すると、探したいワードが記載された該当のページを表示することが出来ますので、ご活用ください。

(2)データ集

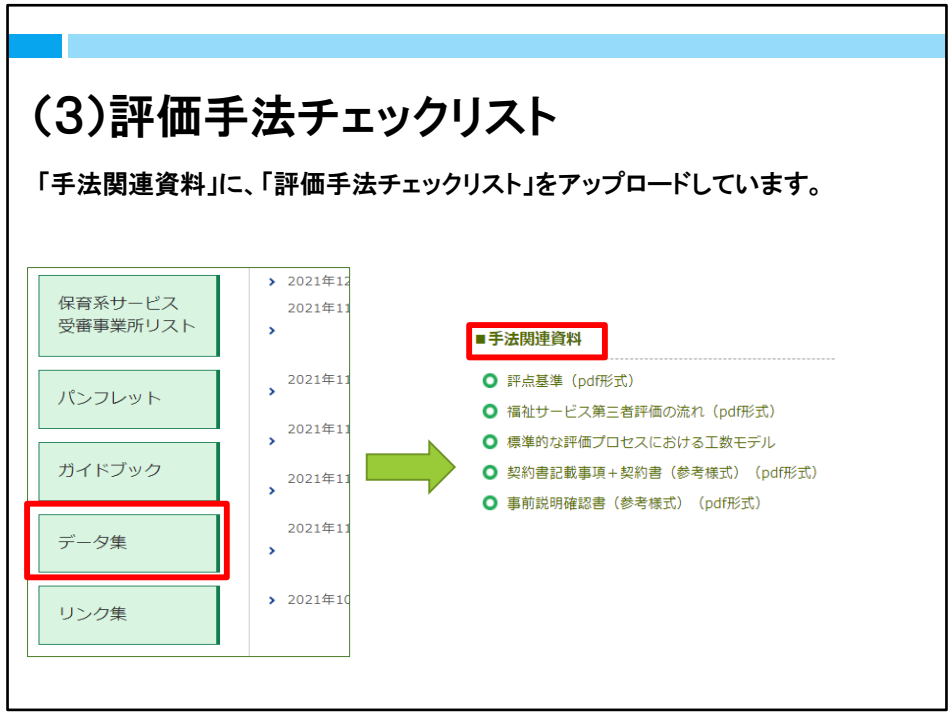
第三者評価HPには、「データ集」という項目があります。

下にスクロール

また、第三者評価ホームページには「データ集」という項目があります。

認証関係の書類一式のデータや、共通評価項目、帳票類、項目解説書のPDFデータを閲覧することが可能です。

データ集には、認証関係でご提出頂く書類の様式や、共通評価項目、帳票類、項目解説書のデータが掲載されておりますので、必要に応じてご活用ください。



また、「データ集」には、「手法関連資料」のデータをアップロードしておりますが、「令和４年度評価手法チェックリスト」をアップロードしています。

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

（共通版）

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リング	1	□	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) ・2財情報第1739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、2財情報第1739号「令和3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、2財情報第1739号「令和3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	□	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、2財情報第1739号「令和3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	□	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	□	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	□	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	□	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　個人情報が記載された書類は事業所外へ持ち出さないこと。 ③　保存年限到達後は速やかに廃棄すること。	31財情報第1901号8(1)	
	7	□	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に説明をしているか。 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	□	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)	

評価手法チェックリストは、「一貫した３人以上の評価者で評価チームを編成しているか」といった全分野共通の事項から、「共同生活援助において、事業所番号ごと設置する全てのユニットを対象として評価を実施しているか」など、サービスごとの事項まで、
評価手法にかかる注意点をチェックできるものとなっております。ぜひ、ご活用ください。

３　ガイドブック2022変更点

最後に、ガイドブック２０２２の変更点について説明します。

Ⅶ章　参考資料

	変更点	内容	頁数
1	令和4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）	・通知の適用期間を更新	243
2	令和4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）	・通知の適用期間を更新 ・令和4年度に救護施設、更生施設、宿所提供施設の見直しを行った旨、通知	251
3	「5　よくある質問と回答」Q34	・東京都において、令和3年4月1日より認知症対応型共同生活介護で運営推進会議を活用した評価を受けた場合も、外部評価（第三者評価）を受けたものとみなすことになった旨を記載。	283

2022年版ガイドブックのおもな変更点は３点です。
１点目と２点目は、通知の適用期間が令和４年３月３１日まででしたので、令和４年４月１日から令和５年３月３１日までの適用期間に変更いたしました。
３点目は、よくある質問Q３４に、東京都において令和３年４月１日より、認知症対応型共同生活介護で「運営推進会議」を活用した評価を受けた場合も、「外部評価を受けたもの」とみなすことになった旨を記載しました。

最後に…

評価実施の各過程において、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。

新型コロナウイルス感染症に係る評価の取扱いについては評価実施時点で発出された通知に従ってください。

最後になりますが、機構では評価手法や、その趣旨を十分ご理解頂いたうえで評価を実施して頂くために、このような情報を提供しております。
今年度から新たに評価者になられた方は、今回の内容をもとに評価手法や、その趣旨をより深く理解頂いた上で、評価にあたって頂きたいと思います。
既に評価者として長く活動されている方におかれましては、新しく評価者になった方に対するＯＪＴでの活用や、情報提供にご協力頂ければと思います。

また、新型コロナウイルス感染症を取り巻く状況は刻一刻と変化しているため、評価を行う際は、その評価実施時点で機構から発出されている最新の通知に従って評価に取り組んでください。
今後も引き続き、質の高い評価の実施に努めて頂きますようよろしくお願いいたします。

講義３の２に関する説明は、以上です。
確認テストに進んでください。