

## Ⅱ 第三者評価の基本的なルール

### 1 評価手法

評価の実施にあたっては、機構の定める評価手法及び共通評価項目をすべて取り込んで評価を行うことが定められています。（福祉サービス第三者評価機関認証要綱第2条第12号）

#### （１）評価手法の概要

「評価の実施にあたっては、機構の定める評価手法及び共通評価項目をすべて取り込んで評価を行うこと。」と定めています。

「評価手法」は、評価を実施するうえで遵守しなければならない事項として、「福祉サービス第三者評価機関認証要綱第2条第12号に規定する「機構の定める評価手法及び共通評価項目」の策定について」（31財情報第1901号通知（以下「1901号通知」という。））等で規定しています。

#### （２）基本的な遵守事項

一件の評価は、

- 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

という手順で、実施することが最も基本的な遵守事項です。それぞれの解説は以下のとおりです。

##### ① 「3人以上の評価者が一貫して」評価を行うこと

一件の評価は、3人以上の評価者が、利用者調査の実施から評価結果報告書の作成までを一貫して実施する。（「福祉サービス第三者評価機関認証要綱」（以下「認証要綱」という。）第2条第13号、1901号通知3（3））

ただし、機構が別に定めるサービスについては、2人以上の評価者で評価を実施することができます。（1901号通知3（3））

##### ② 「共通評価項目により」評価を行うこと

一件の評価は、共通評価項目を必ず取り込んで行うこととする。（認証要綱第2条第12号、1901号通知1（1））

##### ア 共通評価項目の基本的な考え方

福祉サービス第三者評価は指導検査とは異なり、行政がこうあるべきと示すものではなく、利用者のニーズや事業者の取り組み内容に応じて、評価機関がそれぞれの視点で実施することが基本です。

同時に、共通評価項目を定めることにより、利用者、事業者のそれぞれが評価結果を有効に活用することが可能となります。

- 利用者にとって…評価結果を相互に比較し選択できる
  - 事業者にとって…評価結果により自らのサービスを相対化し事業改善につなげる
- 共通評価項目は、次の2つの視点により定めています。

- 重要な事項
- 共通の尺度となるような事項

したがって、共通評価項目に対する理解が、実際に評価を行う者によってばらつくことのないように、共通の判断基準となる評価項目のねらい、ポイントなどを項目解説書にまとめています。

機構では、社会状況や福祉サービスの状況、利用者の意向や事業者が提供しているサービスレベル、その他の状況の変化に応じて、毎年度見直しを行っています。

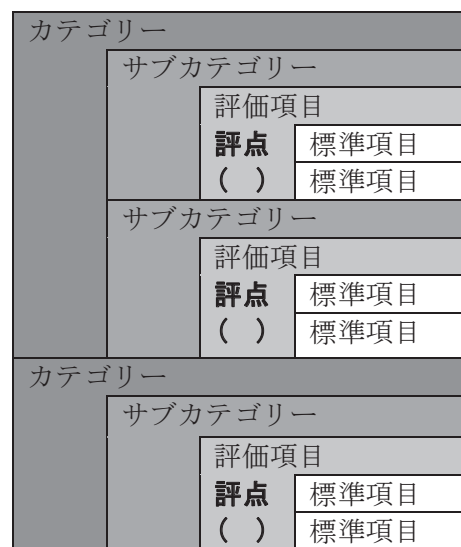
したがって、当該年度に定められた共通評価項目を必ず用いて評価を実施することが最も大切な要件のひとつです。

#### イ 共通評価項目の構成

共通評価項目は、利用者調査、事業評価（組織マネジメント項目・サービス項目）それぞれに定めています。

|   |                                    |
|---|------------------------------------|
| ○ | 利用者調査（サービス種別ごと）                    |
|   | サービス内容や個別の計画に関することなど、利用のプロセスに応じた項目 |
| ○ | 事業評価                               |
|   | ・組織マネジメント項目（全サービス種別共通）             |
|   | ・サービス項目（サービス種別ごと）                  |
|   | ・サービス提供のプロセス項目                     |
|   | ・サービスの実施項目                         |

#### 〔共通評価項目の階層イメージ〕



注)事業評価に用いる共通評価項目の場合  
(カテゴリ7は上記の階層構造とは異なります)

#### ③ 「利用者調査と事業評価を実施し」評価を行うこと

一件の評価は、「利用者調査」及び「事業評価」の2種類の手法を用いて実施する。（1901号通知3（2））

|      | 利用者調査                                                          | 事業評価                                                                    |
|------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| 目的   | 現在の利用者のサービスに対する意向や満足度を把握する。                                    | 事業者の組織体としてのマネジメント力及び現在提供しているサービスの質がどのような状態にあるかを把握する。                    |
| 項目   | 共通評価項目を必ず取り込む。<br>(当該サービス種別のもの)                                | 共通評価項目を必ず取り込む。<br>(サービス項目は当該サービス種別のもの)                                  |
| 対象   | 「利用者本人への全数調査」が原則                                               | 全職員<br>→自己評価<br>経営層（運営管理者含む）<br>→自己評価、訪問調査                              |
| 方法   | サービスが提供される形態により調査方式が設定されている。<br>・アンケート方式<br>・聞き取り方式<br>・場面観察方式 | 自己評価を事前に分析<br>↓<br>訪問調査（標準項目の確認、施設内見学及び経営層（運営管理者含む）へのインタビュー）<br>↓<br>合議 |
| 公表内容 | ・共通評価項目の回答の集計値<br>・コメント                                        | ・評価項目の評点等<br>・講評等                                                       |

- ④ 「評価者の合議により決定した評価結果を」まとめること

**評価結果は、訪問調査を実施した評価者を含む3人以上の合議により決定する。**(認証要綱第2条第13号、1901号通知5(4))

合議では、評価結果報告書に記載する内容(評価項目ごとの評点、評価項目に関する講評、事業者が特に力を入れている取り組み、全体の評価講評等)のほか、事業者にフィードバックする内容を含めて決定します。

- ⑤ 「機構が定める評価結果報告書により機構に提出する」こと

**フィードバックにより事業者と確認した評価結果を評価結果報告書により報告する。**(認証要綱第2条第14号、1901号通知7(1))

評価結果報告書は、**公表に対する事業者の同意等の確認から30日以内に機構に提出**することとしています。

### (3) その他の遵守事項

これらの基本的な遵守事項の他にも、認証要綱や通知で遵守しなければならない事項が定められています。

#### 【機構の定める評価手法(抜粋)】

| 手法上の規定              | 規定の解説                                                                                                                  | 根拠規程等                        |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 一件の評価を実施する評価者の組み合わせ | 評価対象福祉サービスや組織経営についての知識を有する評価者を組み合わせ、それぞれが「福祉サービス分野」、「組織マネジメント分野」を担当し、評価が実施できる体制を確保すること。<br>※                           | ・1901号通知3(4)                 |
| 利用者調査を実施する人数(実地調査)  | 2人以上の評価者(ただし、一貫して実施する評価者とする。)<br>*補助者を活用する場合、「2人以上の評価者」に含まない。<br>*ただし、別に定めるサービスは一貫して実施する評価者を含む2人以上(例：評価者1人+補助者1人)でも可   | ・認証要綱第2条第13号<br>・1901号通知4(3) |
| 訪問調査を実施する人数(実地調査)   | 2人以上の評価者(ただし、一貫して実施する評価者とする。)<br>*補助者を活用する場合、「2人以上の評価者」に含まない。<br>*「福祉サービス分野を担当する評価者」と「組織マネジメント分野を担当する評価者」各1名以上で実施すること。 | ・認証要綱第2条第13号<br>・1901号通知5(2) |
| 利用者調査結果の報告          | 訪問調査前に事業者あて送付すること。                                                                                                     | ・1901号通知4(4)                 |
| 自己評価結果の報告           | 訪問調査前に事業者あて送付すること。                                                                                                     | ・1901号通知5(1)                 |
| 事業者の情報の取り扱い         | ・評価以外の目的に使用しないこと。<br>・利用者の支援計画、職員の育成計画など個人情報記載された書類等は、事業所外へ持ち出さないこと。                                                   | ・1901号通知8(1)                 |
| 調査票の取り扱い            | ・回収については、評価機関以外の者(事業者の職員など)が見ることができないような方法によること。<br>・評価機関が決めた保存年限に到達したものは、評価機関の責任により廃棄すること。                            | ・1901号通知8(1)(3)              |

※ ただし、評価者養成講習を受講するための必要な資格や経験の区分と一致する必要はなく、その後知見を深めた分野を担当することも可。