

2 評価結果報告書作成上のルール

(1) 評価結果報告書で表すこと

評価結果報告書では、利用者調査及び事業評価の結果をまとめます。

利用者調査結果は、各評価項目の回答状況及びコメントを、また、事業評価結果は、各評価項目の状態の評点及び講評（又はコメント）を記載します。評点は、標準項目の実施状況に基づき決定します。

このほか、「事業者が特に力を入れている取り組み」や「全体の評価講評」を記載します。

(2) 評点基準等

事業評価の評点等は、次のとおり定めています。

○ カテゴリー1～6

各評価項目に属する標準項目について、実施が確認できたもの（満たしているもの）を白丸、実施が確認できないもの（満たしていないもの）を黒丸で表し、それらを並べたものが評点です。

なお、「とうきょう福祉ナビゲーション（通称：福ナビ）」の評価結果公表画面においては、実施が確認できたもの（満たしているもの）を青丸、実施が確認できないもの（満たしていないもの）を赤丸、非該当を灰色の丸で表示しています。

例) 評価項目に属する標準項目が4つの場合（1901号通知別表より抜粋）

評点	評点基準
○○○○	標準項目をすべて満たしている状態
○○○●	標準項目を1つ満たしていない状態
○○●●	標準項目を2つ満たしていない状態
○●●●	標準項目を3つ満たしていない状態
●●●●	標準項目をすべて満たしていない状態

○ カテゴリー 7

カテゴリー 7 は、評点を設定していませんが、評価項目ごとに、事業者の理念・基本方針の実現を図るための重要課題に対する取り組み状況等について、次のいずれかの評語を決定することとしています。

① 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

② 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

③ 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

（３）標準項目の確認に向けて

① 標準項目の定義

【定義】

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 または
 ・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をいう。

標準項目は、「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」から成り立っており、評価項目の評点を決定するための基準となる項目です。標準項目は評価項目を評価するうえで重要な要素として構成しており、具体的な事象を網羅するのではなく、事業者が実践している「多様な取り組みが当てはまる」よう、幅のある表現になっています。

② 標準項目の実施を確認したと判断するために必要なこと

【確認方法】

標準項目を確認したものとするができるのは、次のすべてを満たした場合とする。

- ア 事業者が当該事項を実施していること
- イ その実施が継続的（必要性を認識し、計画的）であること
- ウ その根拠が示せること

ア 事業者が当該事項を実施していること ～具体的な取り組みはあるか～

〔確認方法〕アの当該事項とは、各々の標準項目で示している内容を指します。

標準項目は評価項目の中の大切な要素であり、事業者の実践や実態が当てはまる表現となっていますので、事業所の多様な「具体的な取り組み」や「状態」を当てはめて評価を行います。

つまり「事業者が当該項目を実施していること」という場合、標準項目の確認はレベルの高低を問いません。

事業者の自己評価で記載されたことや、利用者調査の結果からわかったこと、訪問調査で経営層の話から知ることのできた実践例などをヒントとして、その標準項目に当てはまるような事例を探すことも有効です。

イ その実施が継続的（必要性を認識し、計画的）であること ～しくみとして機能しているか～

〔確認方法〕イの継続的とは、事業者が計画的な取り組みを継続して実施している状態を表しています。偶然できている状態、属人的にできてしまう状態、同じような状況になったときに同じような支援や対応ができない状態など、しくみとして機能していない場合は、継続的な実施ができないと思われます。

ア、イから事業者の具体的な実践例を探し出し、それが継続的に実施できる取り組みとなっているか（＝「しくみ」として機能しているか）を確認します。この確認は、標準項目の示している内容を正確に理解していることが前提です。標準項目の内容を理解しないままに確認を進めると、書類を探すだけの作業になってしまい、本来、第三者評価が目指している「利用者への情報提供」、「事業者のサービスの質の向上」のための評価結果を得ることは困難になってしまいます。

ウ その根拠が示せること ～見つけるものは取り組みの根拠～

〔確認方法〕ウで確認することは、ア、イで確認したことに客観性を持たせるための「事実」です。標準項目を設定した理由のひとつは、評点をより客観的にするためです。そのため、その取り組みを目で見ることができる客観的な事実で確認することを重視しています。

なお、標準項目に関連する事実を何かひとつ見つければ、それだけで標準項目を満たしたことにはなりません。先に確認すべき事業者の取り組みがあり、確認するものは「事業者の取り組みの実践例」の「事実」であって、客観性を担保するための行為に過ぎません。ア、イで「しくみ」を、ウで「客観性」を、その両方が確認できた場合に、当該標準項目の実施が「確認された」こととなります。

（４）全体の評価講評等

東京都の第三者評価においては、評点では表現しきれない事業者の実態や課題、サービスの質等について、講評（コメント）を記載することが重要です。事実情報に基づいた講評は、利用者選択の情報としての信頼性を増すとともに、事業者のサービスのさらなる質の向上や改善への気づきを促すものです。

特に、全体の評価講評では、評価の視点に基づいて、事業者の事業活動全体を視野に入れた多面的なアプローチを行い、評価を通じて確認した様々な事実を総合的に判断して、事業者が目指していることの実現に向けた取り組みの成果や課題を明らかにします。その上で、事業者の目指していることの実現にとって重要度の高い内容を選定し、記載します。

(5) 「事業者が特に力を入れている取り組み」の選定に向けて

「標準項目に該当する取り組み」でも、利用者の選択に資する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については、「事業者が特に力を入れている取り組み」として取り上げます。「事業者が特に力を入れている取り組み」は、一評価につき、「3つ」まで記述できます。

① 「事業者が特に力を入れている取り組み」の判断基準

事業者が力を入れている取り組みであって、次のすべてを満たしている場合に記入できる。

- 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つ以上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

判断基準のア及びイは、形式的な基準であり、事業者と評価機関が共通認識を持ちやすい基準となっています。一方、判断基準のウは、評価に携わる評価者の専門的な知識や評価経験の蓄積に基づく選別を求める基準となっています。

② 「事業者が特に力を入れている取り組み」を選定するために

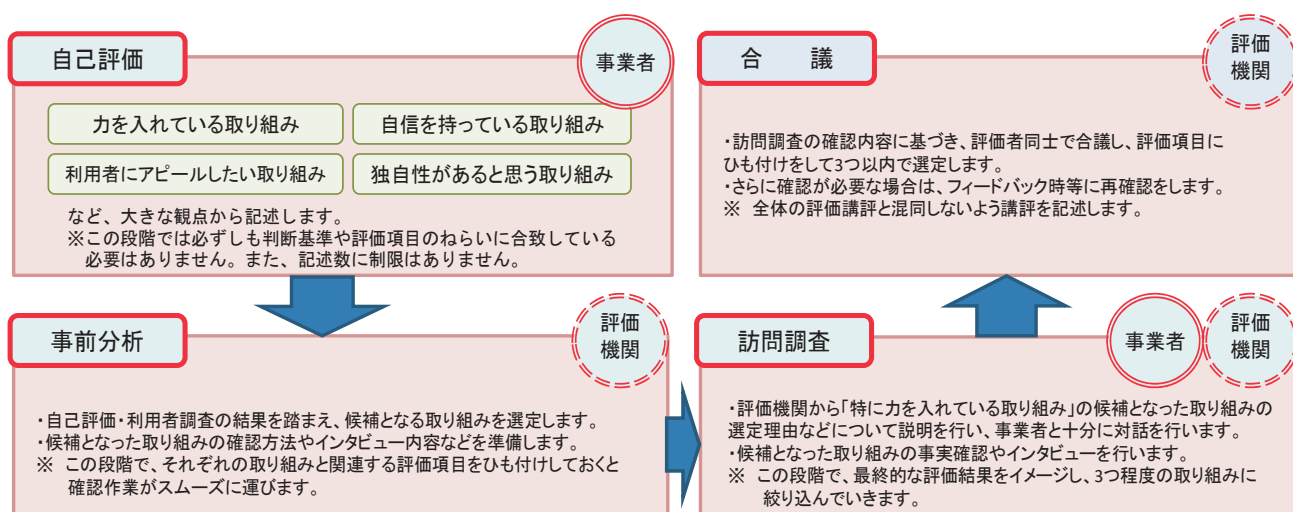
「事業者が特に力を入れている取り組み」は、評価者と事業者が対話を通じて選定します。そのために、自己評価の段階で「事業者から特に力を入れている取り組み」の材料となるものを広く集めることから作業が始まります。

自己評価において、「事業者が特に力を入れている取り組み」の材料が出てきた場合は、事前分析の段階でその取り組みが出てきた背景や、内容などについて確認すべきポイントを絞っておき、訪問調査において、事実確認や事業者との対話等を通じて検証していきます。

訪問調査後には、評価者同士の合議を行い、評価機関としての最終的な選定を行います。

「事業者が特に力を入れている取り組み」を選定する目的は、事業者の創意工夫や独自性がある取り組み等を評価することにあります。

そのため、一般的・標準的な取り組みが取り上げられたり、事業者の自薦のみが優先されたりすることのないよう、選定の過程を通じて、評価者の専門的な知識や多様な評価経験に基づく選別眼が必要になります。



③ 選定の際の留意点

「事業者が特に力を入れている取り組み」は、判断基準アにあるように、いずれかの評価項目のねらいに合致している必要があります。そのため、「事業者が特に力を入れている取り組み」を選定するには、どの評価項目のねらいに合致するのかを意識しながら選定を行います。

また、「事業者が特に力を入れている取り組み」として選定できる取り組み数は一評価につき、「3つ」までとなっています。4つ以上の「事業者が特に力を入れている取り組み」の候補がある場合は、優先順位をつけて3つ以内に収めます。

④ 報告書記載上の留意点（「全体講評」や各カテゴリーの「講評」等との違い）

機構に提出された報告書を見ますと、「事業者が特に力を入れている取り組み」欄の記述と、「全体講評」での「特に良いと思う点」欄や各カテゴリー等の「講評」欄の記述がまったく同じ内容のものが見受けられます。

同じ取り組みを取り上げることは考えられますが、「事業者が特に力を入れている取り組み」は取り組みそのものについての記述であるのに対して、「全体講評」は、事業評価及び利用者調査を通じて、事業者の事業活動の実態を把握したうえで、事業者が目指しているものの実現という視点から記述するものです。また、各カテゴリー等の「講評」は、「カテゴリーのねらい」等に沿って記述するものです。それぞれ記述の際の視点が異なりますので、同じ内容のものを何か所にも書かずに、それぞれの目的に沿ってきちんと書き分けてください。

このことにより、よりよいサービス選択のための情報提供及び事業者への気づきを促す評価結果報告書となります。