

講義Ⅰ

令和7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7年4月開催

東京都福祉サービス評価推進機構

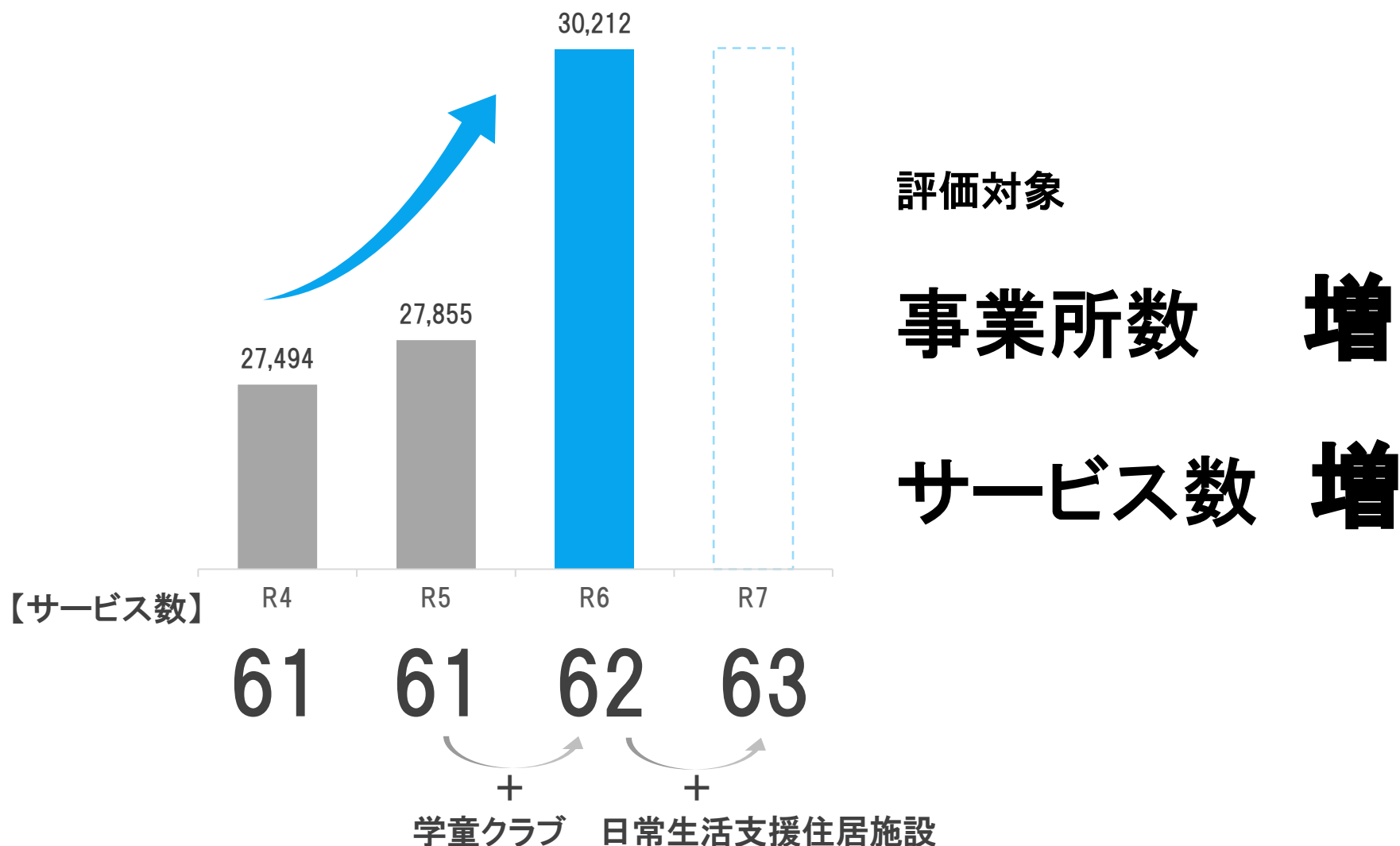
内容

- 1 福祉サービス第三者評価の現状
- 2 令和5年度受審事業所アンケート結果
- 3 第三者性の確保
- 4 休止・再開・抹消に関する留意事項
- 5 評価結果報告書の作成

1 福祉サービス第三者評価の現状

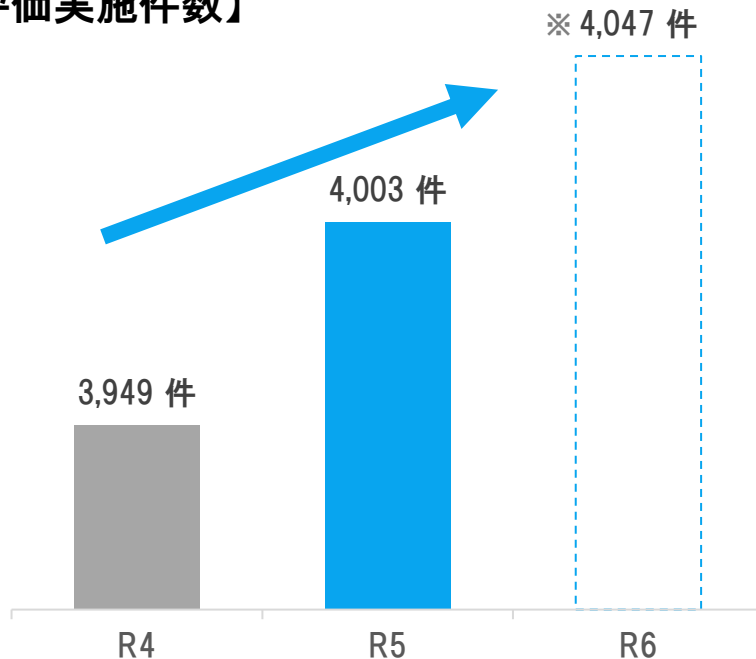
(1) 評価対象サービスと事業所数の推移

【事業所数】 毎年度4月1日時点の事業所数。ただし、令和6年度の学童クラブのみ5月1日時点の事業所数



(2) 評価実施件数と受審率の推移

【評価実施件数】



評価実施件数 増

【受審率】

14.4% 14.4% 13.4%

※令和6年度評価件数は、評価機関から提出された実施状況届(令和6年12月31日時点)の「契約手続中」まで含めた集計件数に令和5年度同時期の実施状況届集計件数と最終的な報告書件数から算出した増加率をかけた推計値。

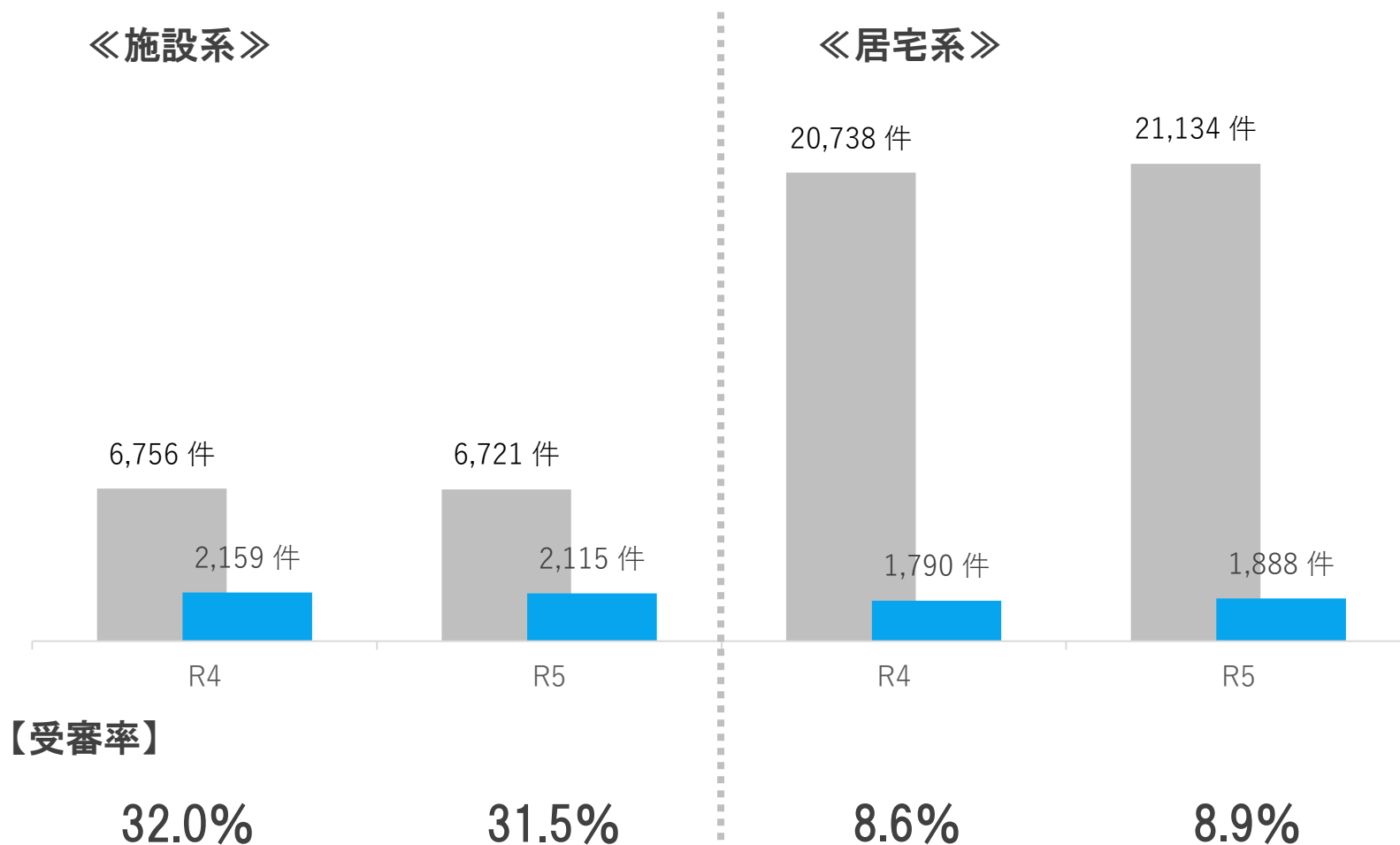
(3) 評価実施件数と受審率の推移(詳細)

【評価実施件数】

■ 事業所数 ■ 受審件数

《施設系》

《居宅系》



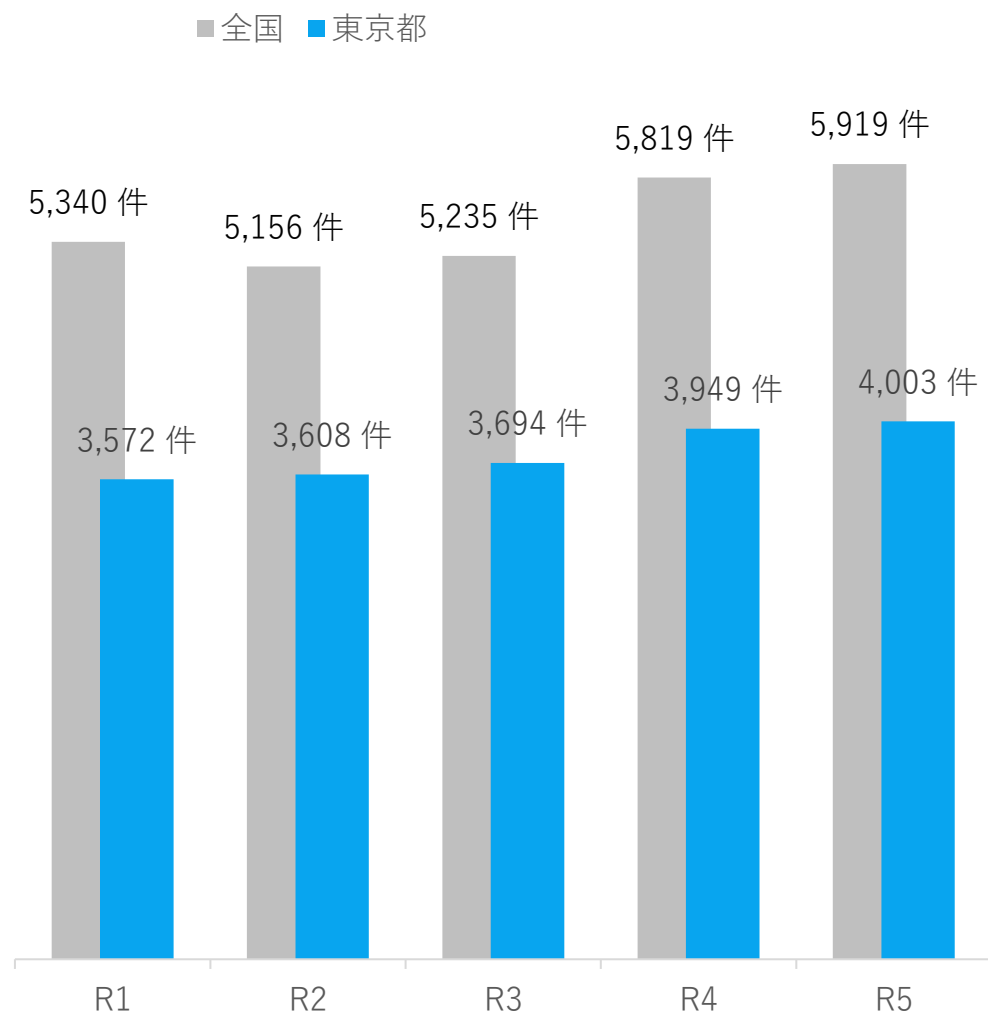
福祉サービス第三者評価の現状【まとめ】

評価実施件数は年々増加傾向



より多くの事業所から利用される
制度になっています

福祉サービス第三者評価の現状【補足】

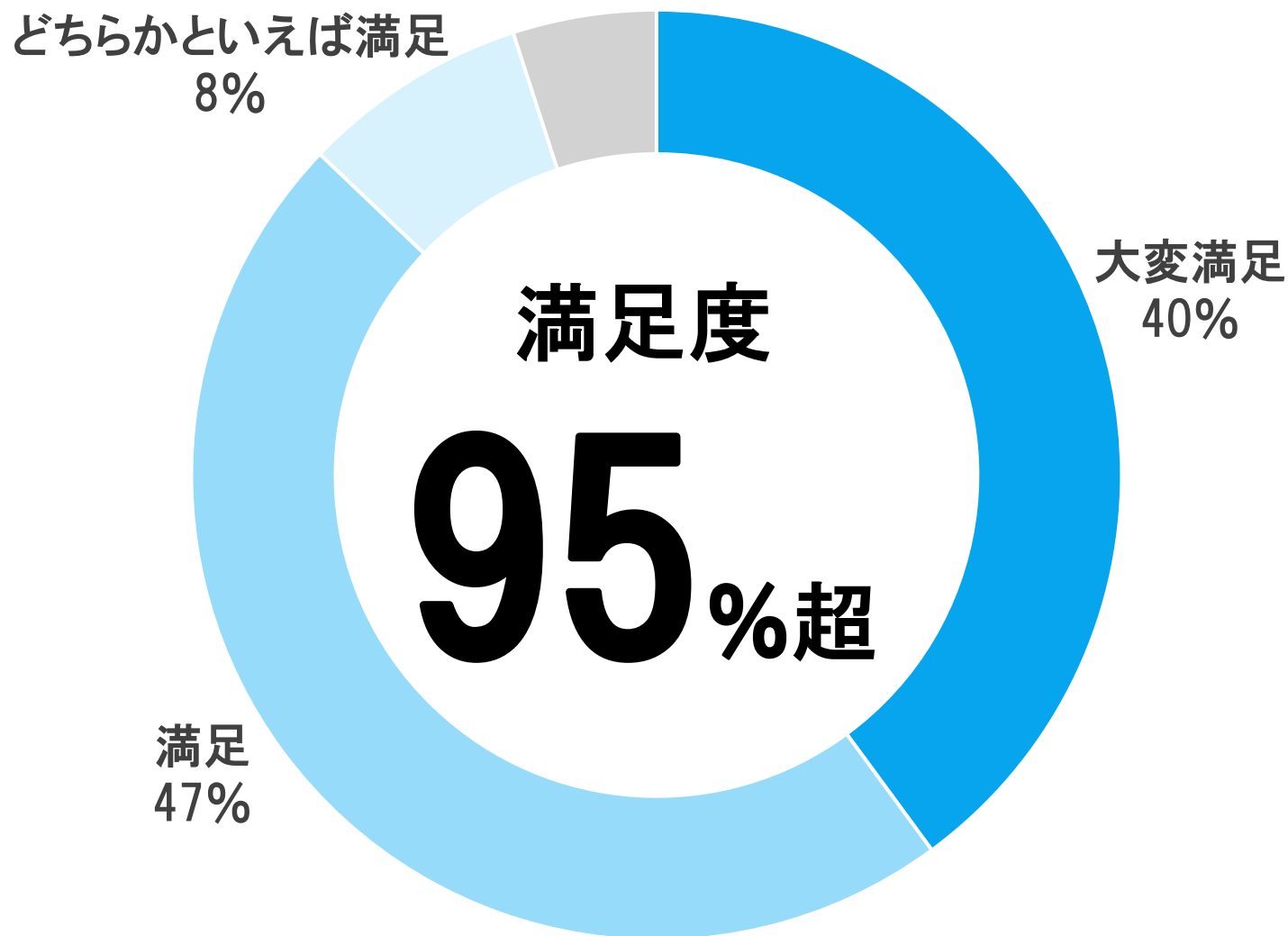


全国の**約7割**が
東京都の評価

出典：全国社会福祉協議会「福祉サービス第三者評価事業」実施状況調査（令和5年度実施状況）の情報を加工して作成

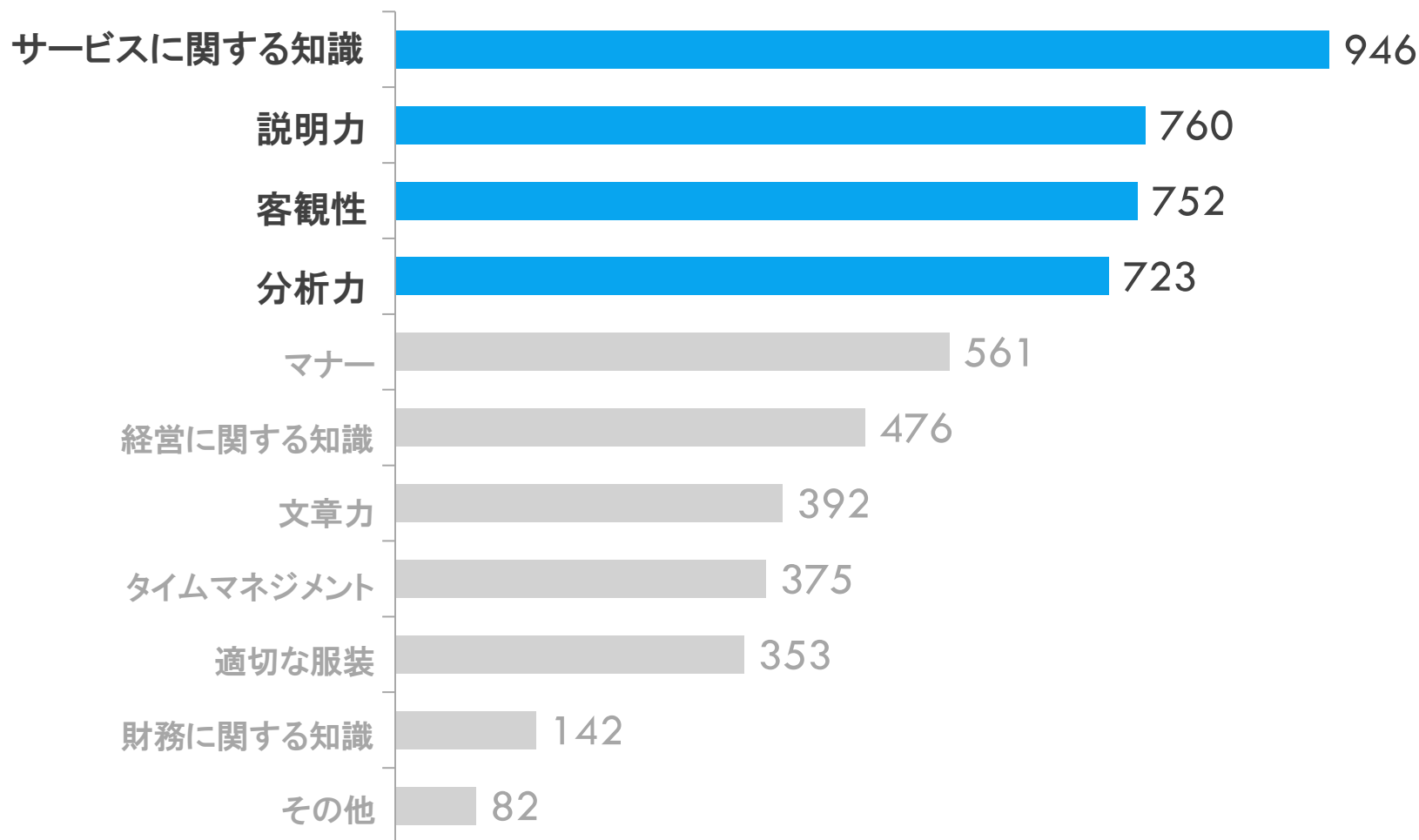
2 令和5年度受審事業所 アンケート結果

Q.今回の評価機関(評価者)に対する満足度をお教え下さい。



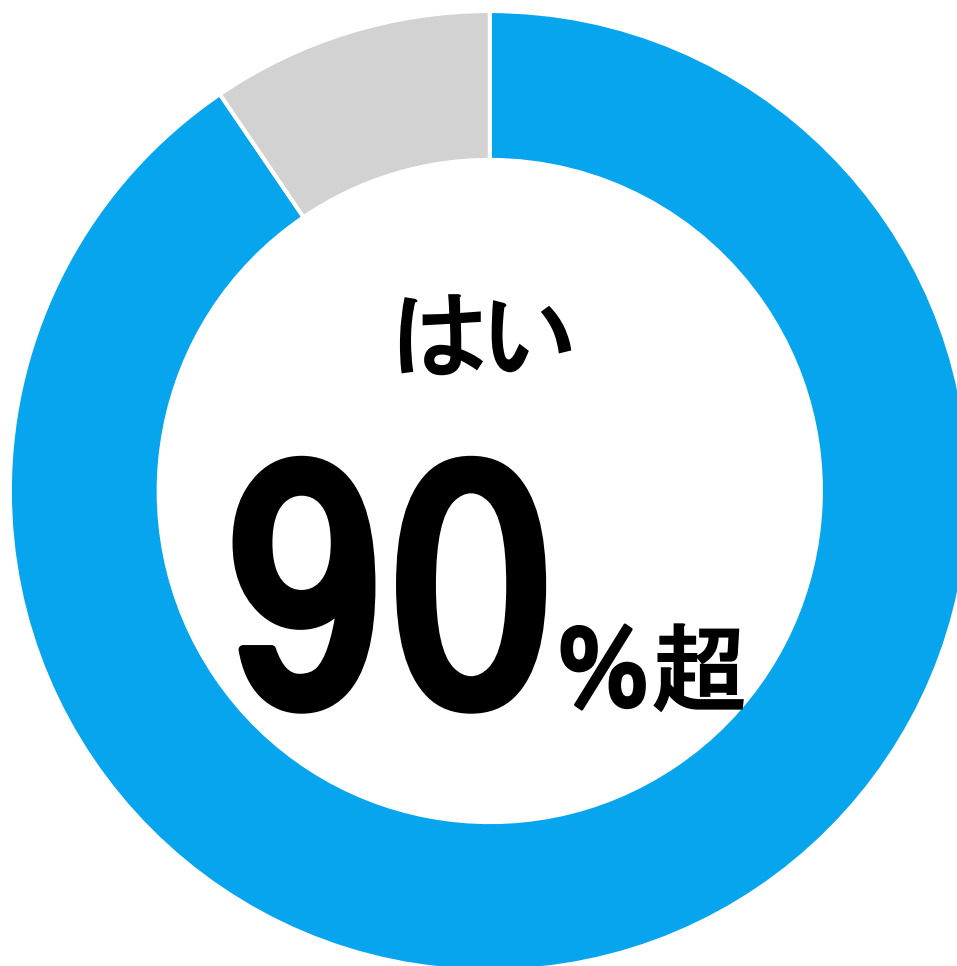
「大変満足」「満足」「どちらかといえば満足」を選んだ理由

回答数 N=1,483（令和7年1月31日現在）※複数回答可



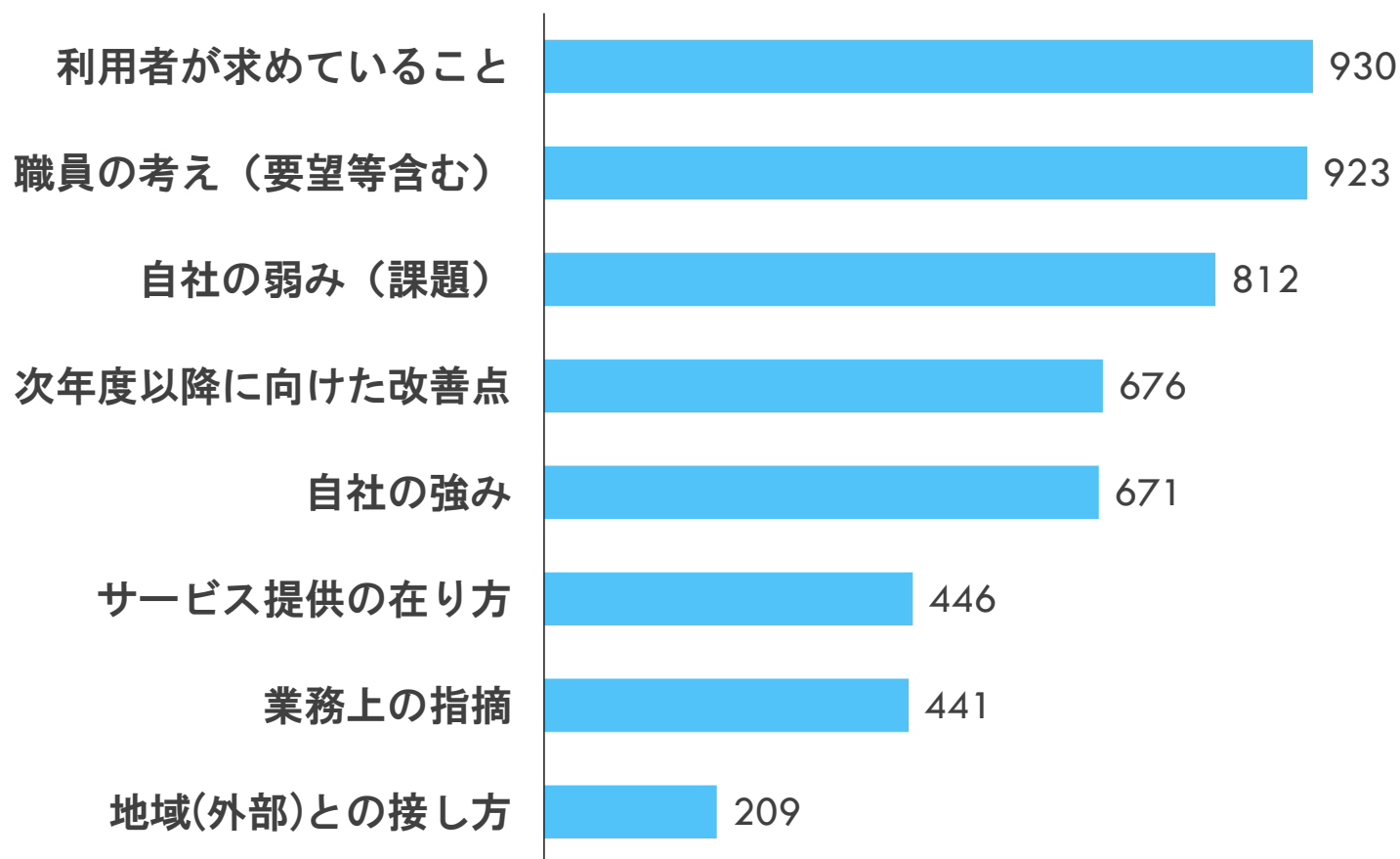
評価者としてスキルアップを目指す際の参考に！

Q. 第三者評価を受審して、事業者として次の一步につながる具体的な“気づき”を得ることができましたか？



Q.どのような点で“気づき”を得ることができましたか？

回答数 N=1,483（令和7年1月31日現在） ※複数回答可



事業所が様々な気づきを得られるような評価を！

3 第三者性の確保

(1) 第三者性の確保の重要性

福祉サービス第三者評価とは・・・

事業者でも利用者でもない**第三者の**多様な評価機関が、事業者と契約を締結し、専門的かつ客観的な立場から、サービスの内容や質、事業者の経営や組織のマネジメントの力等を評価すること

雇用関係、血縁または婚姻関係上の制限の他に
業務上、組織上の制限

(2) 第三者性の確保に係る認証要綱の条項

認証要綱	定められている内容
第2条第5号	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
第2条第6号	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
第2条第7号	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
第2条第8号	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
第2条第10号	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
第2条第11号	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

認証要綱第2条第8号

評価機関は

評価契約締結日から3年間

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

「事業に関係」とは・・・

コンサルタント、会計事務、調理業務などを通じて、
経営等に関係すること

(認証実施要領第8条抜粋)

**事業所が、評価を行った評価者にコンサルティング等
を依頼するケースがあるため注意**

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

「所属等で関係するサービス事業者」とは・・・

- (1) 評価者が現在所属するまたは以前所属していた法人が経営するすべての施設、事業所
- (2) 評価者の4親等以内の親族が、現在代表者や理事、役員等である法人が経営するすべての施設、事業所
- (3) 評価者の4親等以内の親族が、現在所属する施設、事業所
(当該親族が、当該施設、事業所の長である場合には、当該施設、事業所を
経営する法人が経営する他の施設、事業所を含む。)

なお、「所属」とは、代表者や理事、役員等であること、または
常勤、非常勤等の形態を問わず**雇用関係**があることをいう。

認証要綱第2条第11号

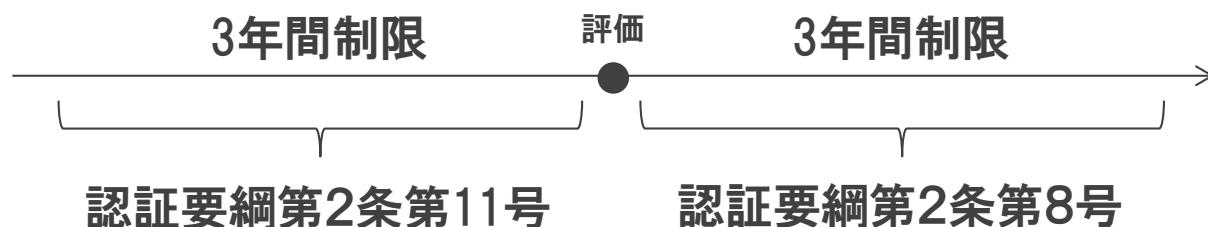
評価者自らが業務等で関係するサービス事業者の評価を行わせないこと

「業務等で関係するサービス事業者」とは…

コンサルタント、会計事務、調理業務などを通じて、
現在経営等に関係しているか、または過去3年の間に
経営等に関係していたすべての施設、事業所

(認証実施要領第13条抜粋)

サービス事業者の業務との関係性…



Q.今回依頼した評価機関に決めたのはどのような理由からですか？

令和5年度受審事業所アンケートより回答数 N=1,483（令和7年1月31日現在） 複数回答可



評価者は評価機関の顔

評価者の信頼性 = 評価機関としての信頼性

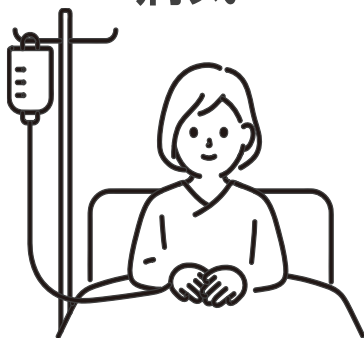
第三者性の確保に留意

4 休止・再開・抹消に関する 留意事項

(1)休止

やむを得ない場合のみ可能 主な場合は以下のとおり

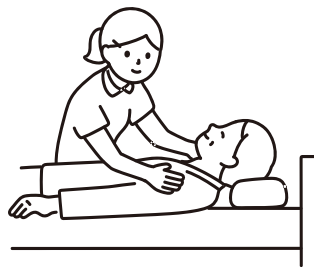
病気



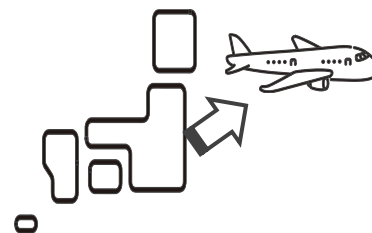
妊娠・出産・育児



介護



海外出張



...

※本業が多忙のためという理由は認められません。

上限は**3年**(※ただし休止期間の終期は年度末)

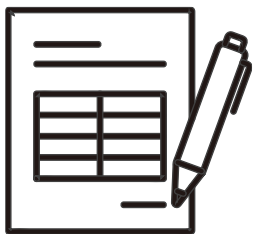
ガイドブック2025 P.229、P.232

「評価者名簿登載要領第6条」「評価者の評価活動休止に係る取扱要項」概要

(2)再開

評価活動再開のための2つの条件

再開届の提出



評価活動を再開する年度の
フォローアップ共通コースの受講



(3)抹消

①評価実績がない年度が連続して2年

※修了者番号「H24～」は令和6年度、7年度に1件以上評価に参加しないと抹消

②必要なフォローアップ研修未受講

③「主たる所属評価機関なし」が1年超

④本人からの申し出

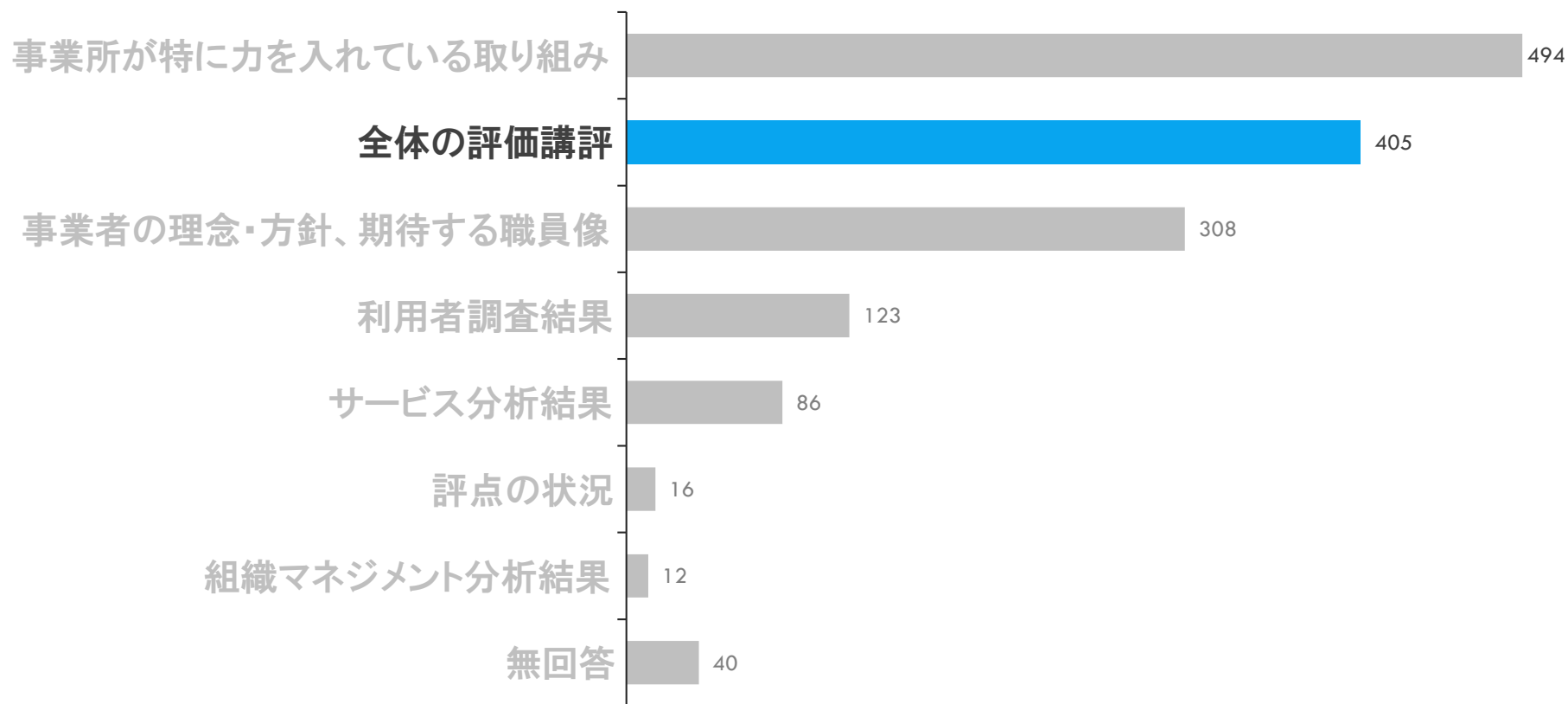
⑤その他

5 評価結果報告書作成

(1)報告書記載の重要性について

Q.評価結果で、都民に最も見てもらいたい内容は何ですか？

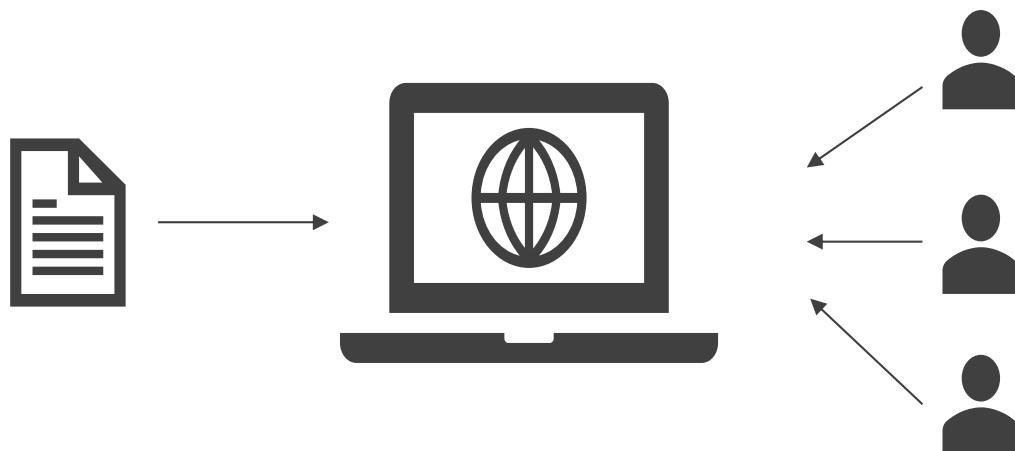
令和5年度受審事業所アンケートより N=1,483（令和7年1月31日現在） 複数回答可



受審事業所にとって評価結果報告書の講評(コメント)は非常に重要

(2) 報告書記載の留意点

【大前提】



- ✓ 評価結果報告書は「とうきょう福祉ナビゲーション」に公表
- ✓ 利用者本人や家族を含む不特定多数の方が閲覧

記載内容や表現を注意

(2)報告書記載の留意点

①プライバシーを保護する

- × 個人名や個人の住所を記載しない。
- × 利用者または事業所の職員等に不利益となりかねない表現

②専門用語を多用しない

事業者にとっては日常的に使用する用語であっても、一般的にはわかりにくいケースがある

⇒誰もが理解できるように**言い換え** または **解説**をつける

(2) 報告書記載の留意点

③ 固有名詞をできるだけ使用しない

商標登録されている商品名等はできるだけ使用しない。

⇒ 特定の商品の宣伝に繋がるような表現は控える

(例)

商品名等		言い換え
コドモン	→	業務支援ツール
YouTube	→	動画共有サイト
Instagram	→	SNS

(2)報告書記載の留意点


好ましくない表現	留意点
一般論で固められた表現	事業者名を変えればどこでも通用してしまうような記載をしない
不明確なコメント	キーメッセージが不明確で何が言いたいのかかわからない表現はしない
指導的なコメント	「〇〇すべき」という指導的な改善提示まで行うような表現をしない ⇒「例えば～」、「～することが望ましい」などの表現が有効
非現実的なコメント	実現不可能な改善を要求するような記載をしない

(3)講評の記載について

【講評の重要性】

事実情報に基づいた講評



- ・サービス選択の情報としての信頼性を増す
 - ・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
- 

第三者評価の目的

- ・利用者の選択における情報提供
- ・事業者の透明性の確保及びサービスの質の向上

(3)講評の記載について

【より良い講評を書くための視点】

(ガイドブック2025 P.63)

- ・事業者が目指していること(理念・方針)の実現に向けてより重要なことは何か？
- ・事業者として特徴的なことは何か？
- ・カテゴリーのねらいやサブカテゴリーの解説、評価項目のねらいから見て、特筆すべきこと(現状や課題)は何か？
- ・標準項目において、特筆すべきこと(現状や課題)は何か？

事業者の事業活動をよく見て、実態を把握

現状や課題を的確に表現することが大切



評価結果報告書作成にあたって【まとめ】

報告書の記載内容について、個人情報や公序良俗等に反する内容を

除いては、**原則、評価機関から報告された内容を加除修正**

することなく公表するものとする（福祉サービス第三者評価情報公表要領 第4条第4項）

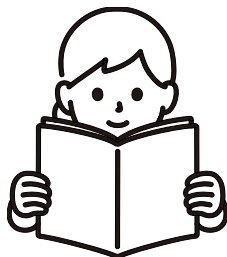


**事業者、利用者、都民の方が有益だと感じる、
質の高い評価結果報告書を作成することが重要**

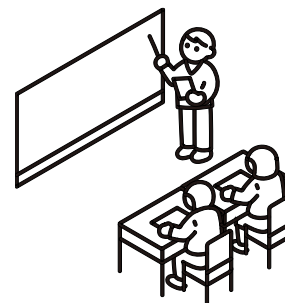
（参考資料1）令和7年度評価結果報告書作成時の留意点

評価結果報告書作成にあたって【まとめ】

ガイドブックの読み込み



フォローアップ研修(専門コース)の受講等



質の高い評価結果報告書作成を目指して
取り組んでください

以上で講義 I は終了です。
確認テストに進んで下さい。

