

# 講義Ⅱ

## 評価手法を遵守することの 意義について

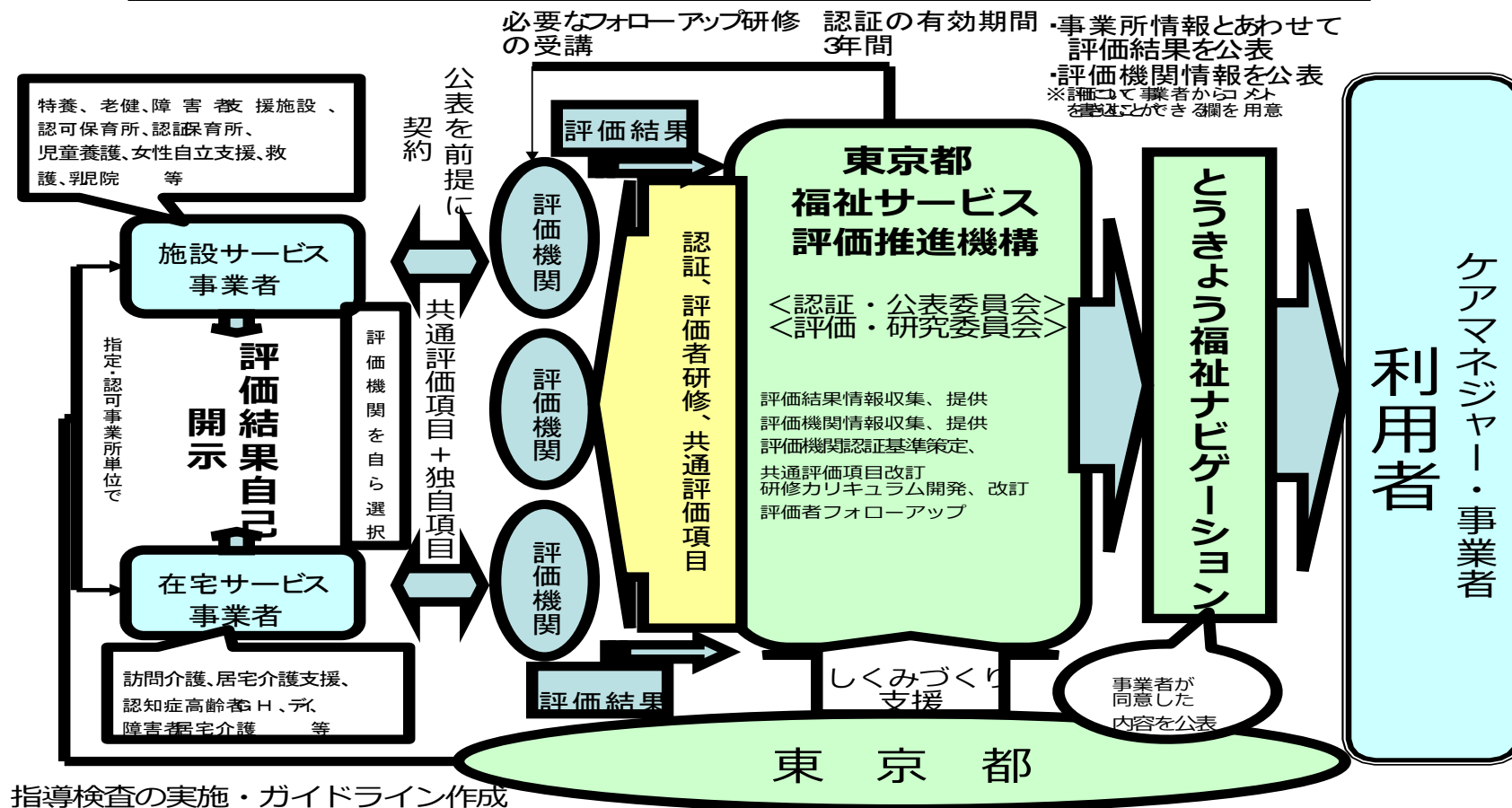
評価者フォローアップ研修(共通コース)

令和7年4月開催

東京都福祉サービス評価推進機構

# 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2025 P.3)

# 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。

# 信頼性確保のための取り組み

## 1 機構における取り組み

### (1) 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

### (2) 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

## 2 評価機関における取り組み

### (1) 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

### (2) 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

# 「評価手法の遵守」における意義の再確認と運用上の留意点

一件の評価は、

- ①3人以上の評価者が一貫して、(\*) ※手法通知3(3)
- ②共通評価項目により ※手法通知1(1)
- ③利用者調査と事業評価を実施し ※手法通知3(2)
- ④評価者の合議により決定した評価結果について ※手法通知5(4)
- ⑤事業者にフィードバックを実施し ※手法通知6(1)
- ⑥フィードバック終了後30日以内に、機構が定める評価結果報告書により提出 ※手法通知7(1)

※「手法通知」とは、「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(通知)」(令和2年3月12日付け31財情報第1901号)をいう。

(\*)「令和7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)」(令和7年3月3日付け6財情報第2150号)別表1(2)「1902号通知1に基づく評価(利用者調査とサービス項目を中心とした評価)を実施できるサービス」及び別表2「2人以上の評価で評価を実施できるサービス」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る。

## ① 3人以上の評価者が一貫して(\*)

### □ 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

- ・利用者調査の実施から評価者人数が確保されているか。
- ・評価者が一貫して関われるよう、日程やチーム編成を配慮しているか。
- ・事業者に、担当評価者や、訪問調査を行う評価者を提示しているか。

## ② 共通評価項目により

### □ 意義

- ・利用者・事業者がともに評価結果を活用できる共通の評価尺度  
(組織マネジメント項目は全サービス共通、サービス項目は各サービス種別ごとに設定)

### □ 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。
- ・当該年度に定められた共通評価項目を用いて評価を実施しているか。

### ③ 利用者調査と事業評価を実施し

#### □ 意義

- ・「事業評価」とともに、より利用者本位の福祉の実現に資する観点から「利用者調査」も併せて実施

#### □ 運用上の留意点

- ・利用者調査は、原則として「利用者本人への全数調査」
- ・利用者調査は、サービス種別ごとに定められた方式により実施
- ・利用者調査結果及び自己評価結果は、訪問調査前に分析等を行った上で、事業者に送付しているか。

### ④ 評価者の合議により決定した評価結果について

#### □ 意義

- ・評価者相互の対話を通じて、相互に新たな視点や「気づき」を得ることにより、納得性の高い評価結果を導く

#### □ 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。

## ⑤ 事業者にフィードバックを実施し

### □ 意義

- ・評価結果報告書に基づいた、説明・質疑応答などの場
- ・事業者が次の一步を踏み出せるような内容か

### □ 運用上の留意点

- ・厳しい結果でも、相互に納得でき、共有できる評価結果となっているか。
- ・評価結果を踏まえて、事業者自身が現状を把握でき、新たな取り組みに向けた方向性をつかめる記載となっているか。

➤ 評価結果報告書やフィードバックレポート(評価機関独自の様式により評価結果報告書には記載しきれない情報等をまとめたもの)は、事前に事業者へ送付し、内容に疑義がある箇所は予め質問事項として受けておくスムーズに進めることができます。

## ⑥ フィードバック終了後30日以内に、機構が定める評価結果報告書により提出

### □ 意義

- ・フィードバック終了後の速やかな公表手続

### □ 運用上の留意点

- ・評価機関は、評価結果報告書の公表に対する事業者の同意・不同意にかかわらず30日以内に「評価結果報告書」及び「デジタルデータ」により、評価結果を機構へ報告すること。

福祉サービス第三者評価機関認証要綱第2号第12号に規定する「機構の定める評価手法及び表通評価項目」の策定について」7(1))

➤フィードバック終了後から、機構への提出日が30日を超えたことによる評価手法違反が最も多い手法違反です。  
報告書の提出日までの進捗管理の徹底をお願いします。

# 令和6年度に手法違反により指導を行った件数

令和7年1月末現在

違反内容	件数
評価結果報告書提出遅延	2
3人(2人)以上の評価者が一貫して評価を行わなかった	1
サービス種別ごとに定める利用者調査方法と異なる方法で調査を実施	1
利用者調査の分析結果を、訪問調査前に送付しなかった	1

過去の評価手法違反の事例を見ると評価機関のスケジュール管理(マネジメント)に起因するものが多い。

# 評価手法が守られなかった場合(評価機関指導の概要)

## ①機構が実施する指導(第9条)

- ・機構が定める講習の受講 (第1項第1号)
- ・再発防止に係る改善策等の報告 (第1項第2号)
- ・改善策の取組状況の報告 (第1項第3号)

## ②委員会の決定に基づく機構による指導、業務改善等 (第9条の2)

## ③委員会の決定に基づく機構による認証取り消し又は期間を 定めた全部若しくは一部の認証効力停止(第10条)

# 最後に

- ・評価手法が遵守されなかった場合、評価結果の信頼性等に疑義が生じ、第三者評価を受審した事業所等に対して多大な影響が生じる。
- ・また、評価機関も不利益処分(評価機関名の公表、認証取消等)の対象となる。
- ・福祉サービス第三者評価の信頼性、透明性の確保のため、引き続き、認証要綱及び評価手法の遵守を徹底していただきたい。

以上で 講義Ⅱは終了です。  
確認テストに進みます。

