

グループホームの第三者評価 Q&A

～サービスの質の向上のために～



令和2年8月 第2版

株式会社 福祉規格総合研究所

評価機関番号 03 - 109

この冊子は、(株)福祉規格総合研究所のホームページで連載していた同タイトルの記事をまとめたものです。冊子化にあたり、一部加筆修正しています。

※無断複写、利用をお断わりします

第1版 令和2年7月

第2版 令和2年8月（文字、段落等の校正）

◇はじめに

東京都からの加算を受けたいグループホーム事業所は今年度（令和2年度）の終了までに福祉サービスの第三者評価を受けなければなりません。

「第三者評価って何？」「どんな人が評価してくれるの？」「どんな手順で評価が進むの？」など、疑問を多く持つ事業所の方も多くいることと思います。

そこでグループホームの第三者評価のQ&Aを簡単にまとめてみました。ご活用頂ければ幸いです。

この冊子は、以下のとおり構成されています。

1. 全体
2. 利用者に対する調査
3. 職員に対する調査
4. 事前資料
5. サービス項目中心の調査
6. 訪問調査
7. 報告書

質問	ポイント	ページ
1 全体		
Q1. 共同生活援助（グループホーム）は、令和2年度中に必ず第三者評価を受けなければならないって本当ですか？	受審の義務	5
Q2. 第三者評価を受けるためには、どこにコンタクトを取ればいいのでしょうか？	最初にすること	5
Q3. いくつかの評価機関から見積書をもらいましたが、どのように比較したらいいかわかりません。	見積の比較	6
Q4. 第三者評価のための費用は、東京都が負担してくれるって本当ですか？	都の費用負担	6
Q5. 第三者評価と行政監査と、何が違うのでしょうか？	監査との違い	6
Q6. 第三者評価をする評価員の人は、どのような資格や訓練をした人なんですか？	評価をする人	7
Q7. 第三者評価の流れを、最初から最後まで説明してください。	評価の流れ	7
Q8. 第三者評価の結果は、公開しなければなりませんか？ 職員や利用者のアンケート結果も同じですか？	結果の公開	8
Q9. よその事業所で第三者評価を受けたシールが玄関に貼ってあったのを見ましたが、あれはいつもらえるのですか？	受審のシール	8
2 利用者に対する調査		
Q10. 利用者の意見を聞くアンケートや聞き取り調査があるそうですが、グループホームではどのような調査になるのでしょうか？	利用者の調査	8
Q11. グループホームの利用者は、昼間働きに行っていたり、訓練に出っていたりしてグループホームにいるのは休日や夕方以降になるのですが、調査の方は来てくれるのでしょうか？	調査時間（利用者）	9
Q12. 利用者の中には、馴染みのない人と話したがらない人もいますが、どのように対応してくれるのでしょうか？	利用者の特性対応	9
Q13. 文字を読むのが難しかったり、聴こえが難しい人にはどのように質問するのですか？	利用者の特性対応	9
Q14. 利用者の苦手意識などに配慮して、聞き取り調査に来る調査員について、性別や年齢などリクエストしてもいいのでしょうか？	調査員への希望	10

3 職員に対する調査		
Q15. 職員のアンケートは、非常勤や委託業者のスタッフにもお願いしなければならないのでしょうか？	調査票の配布範囲	10
Q16. グループホームの職員の人数が少ないので、筆跡や文章の癖などで、誰の意見かすぐわかってしまいそうで、正直に答えてくれるか疑問です。	匿名の保証	11
Q17. アンケートで個人に対する誹謗中傷や、内部告発のようなものがあつた場合には、評価機関は管理職に伝えてくれるのですか？	誹謗中傷等の対応	11
Q18. アンケートの回収率はどのくらいを目安にすればいいですか？	調査票の回収率	11
Q19. 職員にアンケートを依頼する時の、注意点などありますか？	調査票の依頼	12
Q20. 職員アンケートの設問を見ましたが、言葉が難しく、具体的に何を聞いているのかわからない設問がとて多いです。	質問項目	12
4 事前資料		
Q21. どんな資料を事前に提供しなければならないのでしょうか？	事前資料	12
Q22. 職員や利用者の名簿も提供しなければなりませんか？	名簿提供	13
Q23. 実際に使っている書類には、個人情報がたくさんあって、できたら外部には出したくないのですが、提供しなければなりませんか？	使用中の書類	13
Q24. 事前に記入する「合議用分析シート」を見ましたが、作成するのに時間がかかりそうです。評価機関に提出するにはどのくらい時間をいただけるのでしょうか？	資料提出期限	13
Q25. 通常業務に加え、感染症対策など目が回るような忙しさの中、事前資料を整えるのがとても辛いです。	資料作成の負担	14
5 サービス項目中心の調査		
Q26. 「サービス項目中心の評価」というのは、どういうものですか？	評価の意義と位置づけ	14
Q27. 標準的な第三者評価と「サービス項目中心の評価」とでは共通評価項目の他にどんな違いがありますか？	評価手法の違い	15
6 訪問調査		
Q28. 訪問調査は1日かかるそうですが、実際にはどのくらい時間がかかるのでしょうか？	訪問調査の時間	15

Q29. 訪問調査での流れと内容を詳しく教えてください。	訪問調査の流れ	16
Q30. グループホームの場合、夜勤なども立ち会うのですか？	夜勤	17
Q31. 当日は職員は全員、立ち合わせた方がいいのでしょうか？	職員の立ち合い	17
Q32. 当日、管理責任者は立ち会いますが、そのほか法人からも理事や理事長など呼んだ方がいいですか？	立ち会うメンバー	17
Q33. 当日は評価員は何人来るのでしょうか？	訪問人数	18
Q34. グループホームには特に会議室や相談室などなく、事務室も狭いので、どんな場所で評価員を迎えたらいいのでしょうか？	調査の場所	18
Q35. 当日は、昼食の準備も事業所側ですものなんですか？	調査員の昼食	18
Q36. 痛くもない腹を探られるようなイメージがありますが、評価員の方はどのような点をご覧になるのでしょうか？	評価者がみる ところ	19
7 報告書		
Q37. 法人から、次年度の事業計画に反映させるように指示されています。報告書は、お願いした期日までにいただけるのでしょうか？	報告書はいつ もらえる？	19
Q38. 報告書の内容で、評価員の方の誤解や偏見かと思われる箇所があった場合でも、事業所側ではそのまま受け入れなければならないのでしょうか？	報告書への反 論	19
Q39. 自分達の事業所のホームページで、報告書を公開してもいいのでしょうか？	報告書の公開	20
Q40. 改善点に人手を増やせとか、部屋を広くしろとか無理なことを指摘されても困るのですが、そういうことでも受け入れなければなりませんか？	改善点の受け 止め方	20
Q41. 調査に協力してくれた利用者や家族、職員に対して報告書を読んでというだけでは申し訳ないような気がしています。報告会のようなものを開くことは構わないのでしょうか？	報告会	20
Q42. 東京都の福ナビに公開されると聞いています。いつ公開されるのかは、知らせてもらえるのでしょうか？	公開の告知	20

【1 全体】

Q1. 共同生活援助（グループホーム）は、令和2年度中に必ず第三者評価を受けなければならないって本当ですか？

A1. 東京都独自（他の道府県にはないという意味）の加算を受けたければ、第三者評価を受審しなければなりません。

平成30（2018）年8月に「東京都障害者グループホーム都加算見直しに関する説明会」が開催されました。その資料「障害者グループホーム国報酬・都加算見直しの概要について」によりますと、「障害者グループホーム支援事業」（都加算）の補助要件が二つ新設されました。その要件の一つが「①3年に1回、福祉サービス第三者評価を受審すること」。もう一つが「②年に1回、当該グループホームの従事者が外部研修等を受講すること」です（34ページ）。

平成30（2018）年度から令和2（2020）年度までが経過措置期間とされています。都加算を受けるにはこの経過措置期間の間に第三者評価を受ける必要がある訳です。

また、2回目の第三者評価をいつ受ければいいのかという問題も発生すると思いますが、「※最後に福祉サービス第三者評価の受審を完了した月の翌月1日を起算日として、3年間都加算の補助要件を満たしているものとします。」「※受審が完了せずに3年を経過した場合、3年を過ぎた月から次に受審が完了した月までのサービス提供分の都加算が支払われません。（受審を完了した月は、補助要件を満たす期間には含まれません。受審完了の翌月のサービス提供分から都加算が支払われます。）」とされています。例えば、令和2（2020）年の2月に受審を完了すると都加算有の期間が令和2（2020）年3月～令和5（2023）年の2月までとなる訳です。なので都加算を受け続けようと考えているなら、令和5（2023）年の2月までに2回目の第三者評価を受審完了とさせなければならないということになります。受審完了が令和5（2023）年3月になってしまったら、同じ年度内であっても1ヶ月間（令和5（2023）年3月分）は加算が受けられなくなってしまうので注意が必要です。

ちなみに「※『受審を完了した月』：評価機関が作成する評価結果報告書の日付を含む月」とされています。（40、41ページ）。

Q2. 第三者評価を受けるためには、どこにコンタクトを取ればいいのでしょうか？

A2. 自分達が提供しているサービスをしっかりと見てくれて、考え方などにきちんと耳を傾けてくれる評価機関を探すといいでしょう。

そもそも福祉サービスの第三者評価とは、福祉サービスを提供している事業者やそのサービスを利用している利用者以外の公正・中立な立場の第三者評価機関が提供されている福祉サービスについて評価を行うことをいいます。

社会福祉法の第78条には（福祉サービスの質の向上のための措置等）が定められています。



第78条 社会福祉事業の経営者は、自らその提供する福祉サービスの質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、常に福祉サービスを受ける者の立場に立つて良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならない。

2 国は、社会福祉事業の経営者が行う福祉サービスの質の向上のための措置を援助するために、福祉サービスの質の公正かつ適切な評価の実施に資するための措置を講ずるよう努めなければならない。

この78条は「努めなければならない」という努力義務規定ですが、福祉サービス第三者評価事業はそれを担保する方策として位置付けられるとともに、福祉サービスを利用する際の情報となることを目的とした事業として位置付けられています。(ちなみに社会的養護施設(児童養護施設・乳児院・母子生活支援施設・情緒障害児短期治療施設・児童自立支援施設)は平成24(2012)年度から3年に1度の受審が義務化されています。)

第三者評価の仕組みは各都道府県で作るよう定められていますので、東京都にある事業所は言わば「東京都方式」の第三者評価を受審することになります。

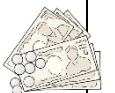
東京都の評価機関の情報は、「とうきょう福祉ナビゲーション」という東京都の福祉のポータルサイトに詳しく載っています。このサイトをご覧になって、専門分野(高齢者や子ども、障害者どの分野に強いのか、これまでの評価実績等)や考え方、評価の際の実際の料金などからコンタクトを取る評価機関を探すといいでしょう。また、実際に第三者評価を受けたことのある事業所・グループホーム等から評価機関の情報(どんな人が来た?調査はどうやって進めた?話は分かりやすかった?)を聞くのもお勧めです。

Q3. いくつかの評価機関から見積書をもらいましたが、どのように比較したらいいかわかりません。

A3. まず料金の比較は一つの基準になります。しかし、それだけではなかなか決めるのは難しいでしょう。「とうきょう福祉ナビゲーション」をご覧になれば分かりますが、それぞれの評価機関ごとに「高齢分野に強い」とか「保育園の調査を中心に行っている」、「障害分野の評価実績が多い」などの特徴があります。サイトから特徴をつかんで比べるのも一つの方法です。
また、実際に評価機関から第三者評価の進め方などの話を聞くのもいいでしょう。事前にどんな人が評価してくれるのか知っておくのも大切なことです。弊社でも実際に第三者評価をする、しないに関わらず直接伺ってご説明しますので、どうぞお気軽にお問い合わせください。

Q4. 第三者評価のための費用は、東京都が負担してくれるって本当ですか?

A4. 令和元年度の場合は、「障害者グループホーム支援事業」において、区市町村が受審経費の補助を行いました(東京都は区市町村に補助をしました)。問い合わせ先(補助金申請窓口)は事業所所在地の区市町村でした。
また、前述の東京都独自の加算の基本額の単価には第三者評価の受審経費の補助が含まれています。



Q5. 第三者評価と行政監査と、何が違うのでしょうか?

A5. 東京都の福祉サービス第三者評価では、その目的を第三者の目から見た評価結果を幅広く利用者や事業者公表することにより、利用者に対する情報提供を行うとともに、サービスの質の向上に向けた事業者の取り組みを促すことで、利用者本位の福祉の実現を目指すものとしています。
実際に第三者評価を受審すると以下の二つのことが行われます。

①「利用者のサービス選択」および「事業の透明性の確保」のための情報提供（評価の結果が「とうきょう福祉ナビゲーション」上で公開されています）。

②事業者の皆さんのサービスの質の向上に向けた取り組みの支援（東京都方式の場合、事業所と職員の皆様の自己評価をベースに評価が進められる「気づきを促す評価」になっています）。

社会福祉事業を行うためには、最低限満たしていなければならない水準が示されています。行政監査は、法令が求める最低基準を満たしているか否かについて、定期的に所轄の行政庁が確認するものです。

一方、第三者評価は、現状の福祉サービスをよりよいものへと改善する、つまり最低基準以上に福祉サービスの質の向上を目的としているという点で行政監査とは根本的にその性格が異なります。

Q6. 第三者評価をする評価員の人は、どのような資格や訓練をした人なんですか？

A6. 東京都の第三者評価では実際に評価する人のことを「評価者」と呼んでおり、評価者として活動するためには東京都福祉サービス評価推進機構が実施する評価者養成講習を修了し、評価者名簿に登録されている必要があります。

私たち評価者は機構から「評価者の基本姿勢」として以下のことを求められています。

- ・利用者や事業者の役に立つという貢献動機で臨んでいること
- ・事業者が大切にしている価値を正しく把握し、尊重すること
- ・価値を実現するための事業プロセスを理解すること



弊社では社会福祉法人会計に精通した「経営系」の評価者と社会福祉士や介護福祉士、介護支援専門員、保育士、保健師、管理栄養士などの資格を持ち福祉現場の勤務経験のある「福祉系」の評価者を揃えています。これらの評価者の中から実際に評価する事業所の種別に合わせてチームを組んで評価を進めています。

Q7. 第三者評価の流れを、最初から最後まで説明してください。

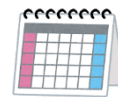
A7. 東京都の福祉サービス第三者評価は二つの大きな柱で構成されています。

一つは、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「利用者調査」。この調査の共通評価項目は「サービスの提供」、「安心・快適性」、「利用者個人の尊重」、「不満・要望への対応」のカテゴリーに分類されます。利用者調査はそれぞれの事業種別と個々の事業所の状況に合わせてアンケート方式や聞き取り方式などで進められます（アンケートと聞き取りの組み合わせも可能です）。弊社ではグループホームの利用者調査は聞き取り調査を中心に進めることが多いです。

もう一つの柱が、事業所の組織経営や現在提供されているサービスの質を評価する「事業評価」です。評価機関は、事業所の職員の自己評価や利用者アンケート調査を行った上で、サービス現場の確認や職員へのインタビューを通して、サービス内容や組織運営について総合的に分析し、評価を行います（この現場の確認や職員へのインタビューを行う調査のことを「訪問調査」と呼んでいます）。評価は福祉サービスごとに異なる項目（共通評価項目）に基づいて行われており、利用者の声を聞く『利用者調査』と、事業者のサービス内容や組織運営を評価する『事業評価』を行うことになる訳です。

評価の流れを簡単に記すと以下のようになります。

- ① 事業所と評価機関の間で第三者評価を実施することについて契約を締結する。
 - ② 職員の自己評価を実施する。
 - ③ 利用者アンケート調査（聞き取りやアンケート等）を実施する。
 - ④ 評価機関は②と③の結果を集計、分析し、事業所に報告をする。
 - ⑤ 事業所として一つ自己評価資料（事業プロフィールと分析シート）を作成する。
- ※②～⑤は順番、日程が入れ替わることがあります。ただし、下記の⑥以前に必ず終了していることが必要です。
- ⑥ 評価機関は②③の結果や⑤の資料等を踏まえ、訪問調査を実施する。
 - ⑦ 評価機関は評価結果報告書を作成する。
 - ⑧ 評価機関は評価結果報告書を事業所に報告する（フィードバック）。報告書の内容に誤りがあれば事業所がそれを指摘し、評価機関はそれを訂正する。
 - ⑨ ⑧のフィードバックと訂正の作業を経て報告書が確定したら、評価機関は事業所から報告書の公開についての同意を得る。
 - ⑩ 評価機関が評価結果報告書を東京都福祉サービス評価推進機構に提出し、評価結果がとうきょう福祉ナビゲーションで公開される。



Q8. 第三者評価の結果は、公開しなければなりませんか？ 職員や利用者のアンケート結果も同じですか？

A8. 東京都の第三者評価では大きな二つの柱である「利用者調査」と「事業評価」の結果が公表されます。個々の職員のアンケートである職員自己評価は調査の際の貴重な資料の一つではありますが、公開されることはありません。

Q9. よその事業所で第三者評価を受けたシールが玄関に貼ってあったのを見ましたが、あれはいつもらえるのですか？



A9. あのシールは「受審済ステッカー」というものです。このステッカーは第三者評価を受けたことの目印となるよう、評価を受けた事業者に東京都福祉サービス評価推進機構が送付しています。ですからステッカーがもらえるのは、「第三者評価を受けて、その結果が機構に提出された後」ということになりますね。

【2 利用者に対する調査】

Q10. 利用者の意見を聞くアンケートや聞き取り調査があるそうですが、グループホームではどのような調査になるのでしょうか？

A10. 東京都の第三者評価では定められた「共通評価項目」に則って利用者調査が進められます（詳細は A7

を参照)。対象となるのはそのグループホームに入居している利用者全員です。調査の方法としては利用者の自記によるアンケートや聞き取り調査などがあります。どの方法を採用するかは事業所と評価機関で事前に十分に打ち合わせをした上で決めることになっています。

聞き取り調査では利用者さんと調査員が1対1になって話を聞くことがほとんどです。利用者さんのプライバシー確保には十分に配慮するようにしています。ただし、利用者さんが職員の立ち合いを希望された時には職員さんの立ち合いをお願いしています。

A7にありますように弊社ではグループホームの利用者調査は聞き取り方式で実施することが多いのですが、利用者さんの希望によってアンケート方式を採用することもあります。

両者を併用することも可能ですので、一部の利用者についてはアンケート方式で回答し、残りの方には聞き取り調査を行う（逆のパターンもあり）こともあります。

Q11. グループホームの利用者は、昼間働きに行っていたり、訓練に出っていたりしてグループホームにいるのは休日や夕方以降になるのですが、調査の方は来てくれるのでしょうか？

A11. 利用者調査に限らず弊社では第三者評価の調査を実施する際に「利用者や職員の日常の生活や業務を優先すること」を大切にしています。

利用者調査を実施する際にも利用者さんに私達の都合に合わせてもらうのではなく、私達が利用者さんのスケジュールに合わせるようにしています。

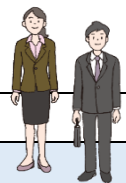
グループホームの利用者さん達は日中は仕事に行っていたり、日中活動の事業所に通っていることが多いので、帰ってきた後の夕飯前の時間帯に聞き取り調査を実施するのがほとんどです。

遅番のシフトに入っている利用者さんがいる場合などは、出勤前の午前中にグループホームにお邪魔して話を伺うこともあります。

Q12. 利用者の中には、馴染みのない人と話したがる人もいますが、どのように対応してくれるのでしょうか？

A12. 聞き取り調査では初対面の調査員と打ち解けて話すことが難しい利用者さんもいらっしゃいます。そのような事態も想定して調査員は、「調査」として構えてしまうのではなく、雑談等も交えて会話を楽しんでもらいながらグループホームのサービスに対する利用者さんの意向を把握するように心がけています。

とは言え、馴染みのない調査員と話すことを負担に感じる方もいます。それぞれの利用者さんの希望を踏まえて聞き取り調査から自記によるアンケート調査に切り替えることもあります。また、調査への回答に関しては無理強いはできませんので、「このような調査には協力したくない」という利用者の意向があれば、その意思を尊重するようにしています。



Q13. 文字を読むのが難しかったり、聴こえが難しい人にはどのように質問するのですか？

A13. 聞き取りをする際に調査員はただ質問文を読み上げるのではなく、できるだけ利用者さんに馴染みのある言葉を使って質問をするようにしています。従って、聞き取り調査を実施する前にそのグループホームの職員と十分に打ち合わせをし、「その事業所で使っている言葉」を的確に把握するようにしています（例えば、

日常的に利用者を支援している人のことを「職員」と言うか、「世話人」と言うか、はたまた「支援員」と言うかは、それぞれのグループホームによって様々です。どうぞ調査を実施するにはご面倒かもしれませんが、打ち合わせへのご協力をお願いいたします。

聴こえが難しい人の場合は、筆談やコミュニケーションボード等を使っての対応が可能です。利用者本人に分かりやすいことが一番ですので、普段使っているホワイトボードや機材などがあれば、それを借りて調査を進めています。そのような物がなくても調査員自身が持ち込んだ物で筆談などを行うことができます。また、弊社ではスマートフォンのコミュニケーション支援アプリを使用している調査員もいます。

なるべく多くの利用者さんから意見を伺えるよう、調査員も研鑽を積むようにしています。

Q14. 利用者の苦手意識などに配慮して、聞き取り調査に来る調査員について、性別や年齢などリクエストしてもいいものでしょうか？

A14. 聞き取り調査を進める際に弊社では「利用者さんが話しやすい環境を準備すること」を最も大切にしています。調査員の性別や年齢などについてご要望があれば、ぜひ、それを事前の打ち合わせの時に仰ってください。調査には複数の調査員がチームを組んでお邪魔します。男女比や年齢構成など、それぞれのグループホームの事情や要望、利用者さんからの希望などになるべく沿えるように対応をしています（年齢には応えられないこともあります）。(笑)。

実際、グループホームによっては女性専用ユニットや男性専用ユニットがあるところもあります。同性の調査員しか対応できない場合もあり、当然、その場合は同性の調査員が対応をしています。

【3 職員に対する調査】

Q15. 職員のアンケートは、非常勤や委託業者のスタッフにもお願いしなければならないのでしょうか？

A15. 職員による自己評価（職員のアンケート）は、サービスの質の向上に向けた気づきを促すという点で非常に重要です。併せて職員の自己評価は、グループホームの経営とサービスの向上に事業所全体で取り組むための一つのきっかけとして利用することができます。

東京都の第三者評価では自己評価の対象は「全職員」とされており、職員一人ひとりが自分が働いているグループホームについて個人で考えてチェックするよい機会になっています。また、経営層（運営管理者も含む）にとっても、普段はなかなか直接聞くことが難しい率直な意見を把握できるチャンスでもあります。

一方でA8にもありますように職員による自己評価の結果は公表されることはありません。これはある程度の自由度を持ってアンケートの全体を作ることができることを意味します（利用者調査は評価結果報告書に記載した形での公表が必須ですので、対象者などを自由に決めることはできません）。例えば、食事作りにだけ専念する職員がいるグループホームもあるかもしれません。そのような職員にサービスの細かい項目を尋ねても回答は「わからない」ばかりになってしまうということも想定されます。このような場合は「自己評価の対象とはしない」という選択肢があり得ます。逆に「あえて自己評価を実施してもらって職員全体の意識を把握する」という考え方もあります。

以上のような東京都方式の職員自己評価の趣旨と特徴を踏まえ、アンケートに答える職員は事業所の方で決めています。直接のサービスに関与することはほとんどありませんので、委託業者のスタッフがアンケートに答えるケースは弊社の調査ではこれまでありませんでした。

Q16. グループホームの職員の人数が少ないので、筆跡や文章の癖などで、誰の意見かすぐわかってしまいそうで、正直に答えてくれるか疑問です。

A16. 弊社では職員自己評価の結果は表計算ソフトを用いて集計して、それを事業所の皆様に見てもらうようにしています。従って、アンケートに記入した筆跡で回答者が判明してしまうことはありません。また、この第三者評価はサービスの質の向上のための取り組みですので、その目的にそぐわないコメントなどはこちらで修正、ことによると削除をしています。文章の癖などで個人が特定されてしまうような場合にも修正を行っています。

職員の皆様には率直に忌憚のないご意見を挙げてもらうことが大切です。アンケートには無記名で答えていただいていますし、提出用封筒にも氏名などを記入する必要はありません。可能な限りで職員一人一人の匿名性を保ったまま、アンケートの回収、集計・分析作業を進めています。



Q17. アンケートで個人に対する誹謗中傷や、内部告発のようなものがあつた場合には、評価機関は管理職に伝えてくれるのですか？

A17. 第三者評価の目的にそぐわない誹謗中傷に関しては、前述（A16）のように修正や削除をして対応しています。

内部告発に類するコメント等に対しては慎重に対応します。管理者や経営層（運営管理者含む）にあたる職員に連絡し、厳正に事実関係を確認し、アンケートの結果として残すか、残さないかを協議するようになっています。

Q18. アンケートの回収率はどのくらいを目安にすればいいですか？



A18. より多くの職員の意見をサービスの質の向上に役立てるためには、回収率は100%を目指したいところです。

しかし、回答、提出を職員に無理強いしてはいけません。「アンケートに答えることはできない、答えたくない」ということも職員さんの重要な意思表出と考えることもできるからです。一人ひとりの職員に第三者評価の目的や意義、進め方などを理解してもらった上でアンケートの提出に協力をしてもらうようにしましょう。弊社でも職員説明会を開催しておりますので、必要であれば事前の打ち合わせの際に仰ってください。できる限りの対応をした上で回収率がどの程度になったかも、サービス改善に取り組む職員全体の意識を反映する指標の一つになります。

Q19. 職員にアンケートを依頼する時の、注意点などありますか？

A19. 通常の業務で職員は非常に忙しくしているということをまずは念頭に置く必要があるでしょう。その上でいかに自己評価を進めて、アンケートを提出してもらうかを検討してみてください。

例えば、職員会議の後にアンケート記入のための時間を設けたり、事務室などに提出ボックスを置いてそこにアンケートを入れてもらうのもいいかもしれません（回収後、評価機関にまとめて郵送。職員さんが郵便ポストに投函する手間が省けます）。

それぞれの事業所の事情に応じて、職員がアンケートを提出しやすくなる方法を考えるようにしてください。

Q20. 職員アンケートの設問を見ましたが、言葉が難しく、具体的に何を聞いているのかわからない設問がとても多いです。

A20. 職員の自己評価はテストではありません。グループホームで提供しているサービスやグループホームの組織運営に関して、現在の職員がどう考えているかを把握するためのものです。

従って、個々の回答に正解だとか、不正解だとかはありません。それぞれの設問を読んで自分がどう思ったのか、自分がどう判断したのかを率直に答えてもらえれば十分です。

「この設問に関しては判断ができない」というものがあれば、その設問は「わからない」とお答えください。

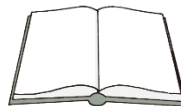
「わからない」の数、割合が多いのか、少ないのかということも非常に重要なデータとなります。

【4 事前資料】

Q21. どんな資料を事前に提供しなければならないのでしょうか？

A21. A11でもお伝えしましたように弊社では第三者評価の調査を実施する際に「利用者や職員の日常生活や業務を優先すること」を大切にしており、第三者評価を受ける事業所の職員さんのご負担がなるべく少なくなるように調査を進めようと考えています。それでも最低限必要な資料は事前提出をお願いしています。

資料には2種類あり、一つが第三者評価の独自の資料で、もう一つが元々グループホームで作成している資料となります。



①第三者評価の独自資料

・事業プロフィール；事業所の概要を記入してもらうものです。こちらには「理念・ビジョン、基本方針など」と「期待する職員像」を記入する項目があります。この二つは最終的な調査結果報告と一緒にとうきょう福祉ナビゲーションで公開されますので、慎重に作成するようにお伝えしています。

・経営層合議用分析シート；事業所の自己評価に活用していただくもので、第三者評価を受審するたびに作成していただきます。

領域が組織マネジメントとサービスの二つに亘っており、非常に項目数が多くなっています。「完璧に作ろう」と考えると事務負担が非常に大きくなってしまいます。そこで弊社では「無理はしないで可能な範囲で作成してください」とお願いしています。

事業プロフィールと経営層合議用分析シートは表計算ソフトのファイルになっており、そこに入力していただくか、プリントアウトをして手書きで記入していただくか、いずれかの方法で作成していただいています。

②元々グループホームで作成している資料

すでに作成してあって、対外的に公開されている資料は事前に提出していただいています。

具体的には受審年度の事業計画書と前年度の事業報告書、グループホームや運営法人のパンフレットやリーフレット、利用契約に関する書式一式（利用者個人名が入っていないもの）、「利用の手引」に類するもの、直近の広報誌・施設だよりなどです。

これらを事前に1部提出していただいて、こちらで調査員の人数分をコピーするようになっています。



Q22. 職員や利用者の名簿も提供しなければなりませんか？

A22. 職員や利用者の名簿に関しては提供していただく必要はありません。

ただし、利用者聞き取り調査の際には調査の進捗状況を確認するために利用者さんの名簿や居室表など（利用者さんの名前が一覧になっているもの）をお借りしています。

この場合も名簿等の事前提出の必要はなく、利用者調査当日に調査員にお渡しいただき、調査終了後に返却するようにしています。こうすることでグループホームで管理している個人情報が、弊社の調査員を通じて流出してしまうことを防いでいます。

Q23. 実際に使っている書類には、個人情報がたくさんあって、できたら外部には出したくないのですが、提供しなければなりませんか？

A23. 利用者名簿や個々の利用者のフェイスシート、緊急時の連絡先、日々のケース記録、健康や医療に関する情報など、グループホームでも多数の個人情報を扱っていることと思います。

これらの情報が記載されている書類についても提供していただく必要はありません。訪問調査当日に見せていただければ十分です。

第三者評価の組織マネジメント分野には「事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている」という評価項目があります。訪問調査の際に上記の個人情報が記載された書類を見せていただく時に、ケース記録の書き方などの記載内容を確認するだけでなく、情報の収集や保管、廃棄等のルールが定められているか、情報へのアクセス権限が設定されているか等も確認しています。

Q24. 事前に記入する「合議用分析シート」を見ましたが、作成するのに時間がかかりそうです。評価機関に提出するにはどのくらい時間をいただけるのでしょうか？

A24. 「経営層合議用分析シート」は訪問調査の2週間前までに提出していただいています。

この様式の表計算ソフトのファイルデータをCD-Rの形で事前打ち合わせの際にお渡ししています。作成には時間がかかると思います。訪問調査の2週間前までのお時間がある時に、可能な範囲で作成していただければと思います。

Q25. 通常業務に加え、感染症対策など目が回るような忙しさの中、事前資料を整えるのがとても辛いです。



A25. 分析シートの作成や事前資料を作ることで、利用者支援や感染症対策等が疎かになってしまっている本末転倒です。事前資料は無理に完璧に揃える必要はありません。できる範囲で整えてください。

訪問調査の際にグループホームの様子や書類を見せていただいたり口頭でご説明をいただいたりして、一緒に分析シートの中身を埋めていくこともできます。

第三者評価の目的の一つは「サービスの質の向上に向けた事業者の取り組みを促すこと」です。弊社の評価者が調査対象のグループホームの強みや課題を一緒に考えます。あまり構えずに気楽な気持ちでご準備ください。

【5 サービス項目中心の評価】

Q26. 「サービス項目中心の評価」というのは、どういうものですか？

A26. 少し長い名称ですが、公式には「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」といいます。

東京都における福祉サービス第三者評価は、平成 15（2003）年から実施されています。それ以来、評価の実施件数は年々、着実に増加していきました。一方で大きな入所施設ではない在宅系のサービスでは件数の伸び悩みも見られ、それらのサービスの利用（希望）者に対する情報提供が十分ではない状況もありました。

そこで東京都福祉サービス第三者評価推進機構が導入したのが「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」（以下、「サービス項目中心の評価」。）です。

まずは平成 21（2009）年度より高齢分野の在宅系サービス（訪問介護や通所介護（デイサービス）など）（現在は 12 サービス）を対象として始めました。平成 23（2011）年度には障害分野の一部のサービス（短期入所や通所型の施設など）（10 サービス）にも対象を拡大し、共同生活援助（グループホーム）も対象となりました。

以降、平成 30（2018）年度には認可外保育施設（ベビーホテル等）、令和元（2019）年度より認知症対応型通所介護にも導入されています。

ここで挙げた他にどんなサービスが「サービス項目中心の評価」の対象になっているかは、ぜひ評価機関にご質問ください。

この「サービス項目中心の評価」における共通評価項目は「カテゴリー6 サービス提供のプロセス」に、組織マネジメント項目から、「苦情解決」、「虐待の防止・対応」、「リスクマネジメント」に関する 3 つの評価項目を追加する形で構成されています。

追加された 3 つの評価項目は、利用者保護の視点から重要なものとされており、まとめて「利用者保護に関する項目」と呼ばれています。評価結果報告書においては、この「利用者保護に関する項目」についても講評を記述することになっています。

また、利用者調査の共通評価項目については違いはありません。

Q27. 標準的な第三者評価と「サービス項目中心の評価」とでは共通評価項目の他にどんな違いがありますか？

A27. 第三者評価の基本的な遵守事項として、一件の評価は、「3人以上の評価者が一貫して」実施することが筆頭に挙げられています。一方、「サービス項目中心の評価」は評価者2名以上で実施します。さらに福祉サービス分野担当と組織マネジメント分野担当の設定も不要になっています。

「全体の評価講評」に関しては、標準の評価においては「特に良いと思う点」、「さらなる改善が望まれる点」をそれぞれ3つずつ挙げるのがルールになっています。

「サービス項目中心の評価」では、良いと思う点と改善が望まれる点の記述数を「2つ以上3つ以内」と定めています。

また、「事業者が特に力を入れている取り組み」については、標準の評価と同様、記述数は「3つ以内」です。

標準の評価で第三者評価を受けるか、「サービス項目中心の評価」で受けるかは、評価機関が決めるのではなく、事業者自身が選択できることになっています。

ただし、行政からの補助金等を活用して受審する場合などは特に行政側の意向を確認することも重要です。中には「標準の評価を受けてほしい」という自治体もあるようですので、区や市町村の考えをしっかりと確認してから、標準の評価か、「サービス項目中心の評価」かを選択するようにしてください。

【6 訪問調査】

Q28. 訪問調査は1日かかるそうですが、実際にはどのくらい時間がかかるのでしょうか？

A28. 利用者調査と職員アンケートを実施したら、それらを弊社で集計して、その結果を評価対象のグループホームに送ります。

これとほぼ同じくらいの時期に事業プロフィールや経営層合議用分析シートなどの事前資料を提出していただきます。

これらが終わったら、いよいよ訪問調査です。

訪問調査の流れは概ね以下の通り。

①オリエンテーション



②グループホーム内の見学



③資料の確認



④経営層などへのインタビュー



弊社では「利用者や職員の日常生活や業務を優先すること」を大切にしながら第三者評価の調査を実施しています。上記の①～④をなるべく効率的に進めておりますので、グループホームの訪問調査は3～4時間程度、

半日で完了することがほとんどです。

Q29. 訪問調査での流れと内容を詳しく教えてください。

A29. 訪問調査で実施することとそれらを効率的に進めるために弊社で工夫していることを記します。

①オリエンテーション

訪問調査の当日、グループホームの関係者と顔合わせをし、訪問調査のスケジュールを説明し、打ち合わせをします。

事前（訪問調査の1週間くらい前）にお邪魔する調査員の名前や資格、準備しておいていただきたい書類・資料、具体的なタイムスケジュールを記載した文書をFAXやメールなどで送信しておりますので、前もってご確認いただけるとありがたいです。

②グループホーム内の見学

実際の設備や支援場面を見学し、必要に応じてこちらから質問をします。ご担当の方が説明する内容だけではなく、周囲の利用者や職員の様子なども拝見しています。事務室では業務の様子や書類の保管・整備状況、備品の管理状況なども確認します。

実際の調査の際には訪問調査だけではどうしても時間が限られてしまいます。そこで弊社の調査員は利用者の聞き取り調査の際にも利用者や職員の関わりの様子を拝見し、情報を収集しています。

※東京都方式の第三者評価ではグループホームの評価に関して次のようなルールがあり、注意が必要です。

・1つの事業所で複数のユニットが設置されているグループホームの場合、評価を実施するにあたっては、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）に評価を実施します。

したがって、「利用者調査の対象は利用している全ての利用者」ということとなります。

・訪問調査で現地調査するユニット数は、3ユニット以内の場合は全ユニット現地調査をする。4ユニット以上の場合は3ユニット以上現地調査をする。現地調査するユニットは、評価機関が主体となり選定する。

③資料の確認

ケース記録などの利用者個人の記録や議事録、研修報告書、事故報告書、マニュアル類等の書類を確認します。

この資料確認と④のインタビュー作業によって、標準項目の実施状況の大半を確認することができます。

資料確認を通じて、インタビューの際に質問することの整理と確認をしています。

④経営層（運営管理者含む）などへのインタビュー

事前分析で把握したことに関して、実際の状況を確認するためにグループホームの運営管理とサービス提供に中心的な役割を担っている方にインタビューを行います。

質問は主に②の見学と③の資料確認で確認ができなかった事柄について聞いていきます。

以上の作業を通じて全ての標準項目について確認ができたところで訪問調査は終了となります。当日は終了後の講評などはありません。

我々調査員は、訪問調査で得られた情報を基に合議を経て、評価結果報告書を作成します。

Q30. グループホームの場合、夜勤なども立ち会うのですか？



A30. グループホームはお一人お一人の利用者にとって大切な「生活の場」です。夜間は心身ともにリラックスをして休みながら翌日のための活力を養う大事な時間と考えられます。また、夜勤の間は職員さんも限られた人数で利用者対応に当たっている時間帯だと思われま

す。第三者評価を受審することによって、利用者さんや職員さんに余計な負担が増えるのは弊社としても本意ではありません。従って弊社の訪問調査では、夜勤などに立ち会うことはありません。

※なお、東京都福祉サービス評価推進機構が毎年発行している「第三者評価ガイドブック」には訪問調査の「期間の目安」として「1～2日」とあります。さらに備考として「訪問する日数は必要に応じて2日間以上でも可」という記載もあります（「ガイドブック 2020」24 ページ）。評価機関によってはグループホームの訪問調査が「半日程度」では終わらないところがあったり、「夜勤の様子も見学します」というところがあるのかもしれない

ような風に調査を進めるのかは、事前の打ち合わせの際に十分に確認をするようにしてください。

Q31. 当日は職員は全員、立ち会わせたい方いいのでしょうか？

A31. 職員の皆さんは普段から非常に忙しくされていると思います。また、グループホームによっては短時間勤務の方もいらっしゃるのではないのでしょうか。そのような方々は無理に立ち会っていただくことが結構です。

弊社から立ち合いをお願いしているのは、「グループホームの見学の案内ができる方」や「インタビュー作業の時にお答えいただくことができる方」です。

これまでは管理者となっている方やサービス提供の中心になっている方に立ち会っていただくことが多かった

です。ただし、立ち会う方を限定するルールは特にありません。また、この第三者評価の受審の機会を能動的に利用するのも一つの方法です。訪問調査の際にも私達調査員は「サービスの質の向上に向けた事業者の取り組みを促す」という視点で見学をしたり、インタビューをしたりしています。例えば、「次代のリーダー格に育てていきたい」というような職員で「調査員と話しをすることがこの職員にとっていい経験になる」という方がいらっしゃったら、管理者と一緒に立ち会っていただくこともお勧めです。

Q32. 当日、管理責任者は立ち会いますが、そのほか法人からも理事や理事長など呼んだ方がいいですか？

A32. 東京都方式の第三者評価では、グループホームは事業所単位（事業所番号ごと）に評価を実施することになっています。その調査対象となるグループホームの職員さんに立ち会っていただければよいので、理事や理事長を呼ばなくても大丈夫です。

A31 にもありますが、こちらからは管理者やサービス提供の中心になっている方に立ち合いをお願いしてい

ます。

一方で「調査員が何を見るのか、どんなことを言うのか気になる」ということであれば、理事長に立ち会っていただいても私達は一向に構いません。一緒に利用者さんと職員さんのためにグループホームのサービスの質の向上について考えていきましょう。

Q33.当日は評価員は何人来るのでしょうか？

A33.訪問調査における弊社の基本的な職員配置は以下の通りです。

「標準の評価」では組織マネジメント分野の担当者1名とサービスを担当する者が2名の合計3名。

「サービス項目中心の評価」の時には2名です。

これを基本に時には、「この種別に詳しい調査員がもう1人欲しい」ですとか、「年度末に近く、報告書作成を効率化させるためにさらに1名追加した方がよい」等の個別の状況に応じて、さらに1名調査員を追加することもあります。

ただし、グループホームの場合には広い会議室などはないところが多いですから、必要最低限の人数でお邪魔することがほとんどです。

Q34. グループホームには特に会議室や相談室などなく、事務室も狭いので、どんな場所で評価員を迎えたらいいのでしょうか？

A34. 訪問調査の日に私達、調査員を迎えるにあたって一番にお願いしたいことは、「特別なことは何もしないでいいので、ありのままの日常を見せていただきたい」ということです（緊張などもあり、実際には難しいとも思いますが）。

弊社の調査員の中にはグループホームの新規開設に携わった者もあり、また、ありがたいことにこれまで多くの評価依頼を受けてきたこともあって、グループホームの居室配置等に関しても十分承知しております。

ほとんどのグループホームは個々の利用者の居室とダイニングキッチンや洗面所、トイレなどの共有スペースがあるだけです。しかも大半はその造りは家庭的な物となっています。

書類確認やインタビュー等の作業はダイニングテーブルをお借りして実施するパターンが一番多いです。特別な準備は何も必要ありません。

Q35. 当日は、昼食の準備も事業所側でするものなんですか？

A35. A28にもありますように弊社のグループホームの訪問調査は3~4時間程度、半日で完了することがほとんどです。ですから、昼食の準備は必要ありません。仮に調査の時間が延びても、昼食を準備していただく必要はありません。

Q36. 痛くもない腹を探られるようなイメージがありますが、評価員の方はどのような点をご覧になるのでしょうか？

A36. 東京都の福祉サービス第三者評価の目的の一つにサービスの質の向上に向けた事業者の取り組みを促すことがあります。

私達はこの目的を常に念頭に置いて訪問調査に臨むようにしています。

グループホームの皆さんが「利用者の人生を豊かなものにするために日々努力していること」や「利用者の個別の思いに応えるために工夫していること」などをぜひ、見せてください。

また、第三者評価のルールで私達はコンサルティングはできませんが、他のグループホームや事業所などで見てきたことや知ったことなどでお話できることがあるかもしれません。「ここを改善できたらサービスの質の向上に繋がると思うんだけど、どう改善したらいいかわからない」ということなどがあれば、お話しください。一緒に改善策を考えることはできると思います。

【7 報告書】



Q37. 法人から、次年度の事業計画に反映させるように指示されています。報告書は、お願いした期日までにいただけるものでしょうか？

A37. ご希望の日までに報告書を提出することは可能です。

それぞれの事業所の都合に合わせて対応しておりますので、「いつまでに報告書がほしい」というご希望があれば事前の打ち合わせ（「契約説明」と呼んでいます）の際に仰ってください。

弊社では訪問調査の実施から報告書の原案を見ていただくまでに概ね6週間を見込んでいます。例えば、1月の中旬までに報告書が必要であれば、11月の終わりまでには訪問調査を終了できるように契約説明でスケジュール調整をしています。

Q38. 報告書の内容で、評価員の方の誤解や偏見かと思われる箇所があった場合でも、事業所側ではそのまま受け入れなければならないのでしょうか？

A38. 第三者評価の評価結果をそのまま受け入れる必要はありません。評価機関側の誤解や偏見があるような場合はなおさらです。

評価結果は公表に同意していただくことが前提とされておりますので、内容等に修正が必要な場合は、その旨を評価機関に伝えてください。弊社ではそのようなお申し出があった場合には、柔軟に対応しています。評価を受審したグループホーム側と評価を実施した評価機関の双方が納得できる形に至ったところで始めて「報告書の完成」としています。

「とうきょう福祉ナビゲーション」で見ることのできる評価結果は、公表についての事業所側の同意が得られたものだけです。公表不同意の場合は、評価を実施したことが表示された上で「この評価結果は、事業者の同意が得られなかったため、公開されていません」というメッセージが表示されます。

Q39. 自分達の事業所のホームページで、報告書を公開してもいいのでしょうか？

福ナビ

A39. 評価の結果は、「とうきょう福祉ナビゲーション」という web 上のサイトで公表されておりますが、事業所のホームページで公開することも問題ありません。

「とうきょう福祉ナビゲーション」へのリンクを張り付ける形で対応している事業所が多いようです。

Q40. 改善点に人手を増やせとか、部屋を広くしろとか無理なことを指摘されても困るのですが、そういうことでも受け入れなければなりませんか？

A40. 短期的な人的資源の拡張や建物等のハード面の改善など、すぐに改善や対応することが難しいことを指摘する報告書は受け入れることはありません。

評価結果に対しては、グループホーム側の同意を得ることが前提ですので、納得のできる内容になるように修正を評価機関に伝えてください。

「サービスの質の向上への取り組みを促進すること」が第三者評価の目的の一つです。弊社でもこの目的にかなった報告書を作成することを目指しています。報告書の内容に疑問や不満などがあれば、率直に仰っていただいた方がありがたいです。

Q41. 調査に協力してくれた利用者や家族、職員に対して報告書を読んでというだけでは申し訳ないような気がしています。報告会のようなものを開くことは構わないでしょうか？

A41. 第三者評価を受審する際にアンケート等に協力していただいた方々（利用者や家族、職員）への報告会はむしろ積極的に開催するべきかと思えます。

調査員を報告会に出席させたり、評価の内容を実際に報告したりなど、弊社でも報告会に協力することができますので、開催の希望がある場合には契約説明の際などにその旨をお伝えください。

Q42. 東京都の福ナビに公開されると聞いています。いつ公開されるのかは、知らせてもらえるのでしょうか？

A42. 評価結果が「とうきょう福祉ナビゲーション」で公表され次第、FAX やメールなどでご連絡しています。

公表に同意をいただいた報告書は、評価機関から 30 日以内に評価推進機構に提出します。それから「とうきょう福祉ナビゲーション」で公表されるまでには、さらに時間がかかります。公表された旨を事業所に連絡することによって、それが職員や利用者にも周知され、結果として評価結果の活用に繋げていただくことを期待しています。

今回の Q&A には挙げられなかった質問や疑問などがございましたら、お気軽に弊社までお問合せくださいませ。

