

東京都福祉サービス第三者評価認証評価機関 代表者 様

東京都福祉サービス評価推進機構
公益財団法人 東京都福祉保健財団 理事長
(印章省略)

平成29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）

このことについて、「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（通知）」（平成22年3月26日付21財情報第1034号。以下「1034号通知」という。）及び「東京都福祉サービス第三者評価における利用者調査とサービス項目を中心とした評価の実施について（通知）」（平成22年3月26日付21財情報第1035号。以下「1035号通知」という。）に基づき、下記のとおり定めましたので通知します。

評価の実施にあたっては、本通知を遵守してください。

なお、この通知の適用期間は、平成29年4月1日から平成30年3月31日までとします。

記

1 評価対象福祉サービス

1034号通知別紙1(1)及び1035号通知1に定める評価対象福祉サービスは、別表1のとおりとする。

ただし、東京都内に所在する別表1に定める福祉サービスを提供している事業所を対象とする。
なお、東京都外に所在する事業所について機構が必要と認めた場合はこの限りではない。

2 2人以上の評価者で評価を実施できるサービス

1034号通知別紙3(3)ただし書に定める「機構が別に定めるサービス」は、別表2のとおりとする。

3 福祉サービス第三者評価結果報告書の作成

1034号通知別紙3(3)に定める評価結果報告書の様式は、別紙のとおりとする。
なお、評価結果報告書には次の事項について記載する。

- (1) 評価の概要
- (2) 「事業者が大切にしている考え」及び「期待する職員像」
- (3) 利用者調査の結果

(4) 事業評価の結果

ア 評価項目ごとの評点等

1034号通知の別表に基づき、共通評価項目に定める評価項目ごとに評点等を記入する。

イ 評価項目に関する講評等

別表3に定める各カテゴリー区分に応じた記入単位ごとに、1つ以上3つ以内で記入する。

ウ 事業者が特に力を入れている取り組み

別表4に定める基準により、1件の評価につき、3つ以内で記入できる。

エ 全体の評価講評

事業者の自己評価結果、利用者調査結果等も考慮し、総合的に判断して評価を行い、「特に良いと思う点」、「さらなる改善が望まれる点」を3つずつ記入する。

ただし、1035号通知による評価については、2つ以上3つ以内で記入する。

4 利用者調査

1034号通知別紙4(2)に定める利用者調査実施の具体的な手法は、「アンケート方式」、「聞き取り方式」及び「場面観察方式」とする。

サービス種別ごとの実施方法は、サービス利用の形態によりサービスを「訪問系」、「通所系」及び「入所系」に分類したうえで、別表5に定めるとおりとする。

5 評価実施期間

平成29年度の評価実施期間は、平成29年4月1日から平成30年3月31日までとする。

別表1 評価対象福祉サービス

(1) 1034号通知別紙1(1)に基づく評価

サービス種別		
高 齢	1	訪問介護
	2	訪問入浴介護
	3	訪問看護
	4	特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム・ケアハウス）
	5	福祉用具貸与
	6	居宅介護支援
	7	通所介護【デイサービス】
	8	地域密着型通所介護
	9	短期入所生活介護【ショートステイ】
	10	指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】
	11	介護老人保健施設
	12	軽費老人ホーム（A型）
	13	軽費老人ホーム（B型）
	14	軽費老人ホーム（ケアハウス）
	15	都市型軽費老人ホーム
	16	養護老人ホーム
	17	小規模多機能型居宅介護（介護予防含む）
	18	認知症対応型共同生活介護【認知症高齢者グループホーム】（介護予防含む）
	19	定期巡回・随時対応型訪問介護看護
	20	看護小規模多機能型居宅介護
障 害	21	居宅介護
	22	短期入所
	23	生活介護
	24	生活介護（主たる利用者が重症心身障害者）
	25	自立訓練（機能訓練）
	26	自立訓練（生活訓練）
	27	宿泊型自立訓練
	28	就労移行支援
	29	就労継続支援A型
	30	就労継続支援B型
	31	多機能型事業所
	32	障害者支援施設
	33	共同生活援助（グループホーム）
	34	児童発達支援センター
	35	児童発達支援センター（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）
	36	医療型児童発達支援センター（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）
	37	児童発達支援事業
	38	児童発達支援事業（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）
	39	放課後等デイサービス
	40	放課後等デイサービス（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）
	41	障害児多機能型事業所
	42	障害児多機能型事業所（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）
	43	福祉型障害児入所施設（旧知的障害児施設）
	44	福祉型障害児入所施設（旧第二種自閉症児施設）
	45	福祉型障害児入所施設（旧ろうあ児施設）
	46	医療型障害児入所施設（旧肢体不自由児施設）
	47	医療型障害児入所施設（旧重症心身障害児施設）

サービス種別		
子ども家庭	48	認可保育所
	49	認定こども園
	50	認証保育所A型・B型
	51	母子生活支援施設
	52	児童養護施設
	53	児童自立支援施設
	54	児童自立生活援助事業【自立援助ホーム】
	55	乳児院
婦人保護・保護	56	婦人保護施設
	57	救護施設
	58	更生施設
	59	宿所提供施設
対象サービス数	合計 59 サービス	

注) 地域密着型サービスの評価対象は上記「小規模多機能型居宅介護」「認知症対応型共同生活介護【認知症高齢者グループホーム】」「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」「看護小規模多機能型居宅介護」「地域密着型通所介護」の5サービスとする。また、介護予防サービスは上記「小規模多機能型居宅介護」「認知症対応型共同生活介護【認知症高齢者グループホーム】」のみ含むものとし、他の介護予防サービスは評価対象外とする。

「多機能型事業所」とは、「生活介護」「自立訓練(機能訓練)」「自立訓練(生活訓練)」「宿泊型自立訓練」「就労移行支援」「就労継続支援A型」「就労継続支援B型」の7サービスのうち、複数サービスを実施している事業所を指す。

「障害者支援施設」とは、「多機能型事業所」で示した7サービスから「宿泊型自立訓練」を除いた6サービスのうちいずれかのサービスまたは複数のサービスに加え「施設入所支援」を実施している事業所を指す。

「障害児多機能型事業所」とは、「児童発達支援センター」「児童発達支援事業」「放課後等デイサービス」の3サービスのうち、複数サービスを実施している事業所を指す。

「障害児多機能型事業所(主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児)」とは、「児童発達支援センター(主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児)」「医療型児童発達支援センター(主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児)」「児童発達支援事業(主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児)」「放課後等デイサービス(主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児)」の4サービスのうち、複数サービスを実施している事業所を指す。

(2) 1035号通知1(利用者調査とサービス項目を中心とした評価)に基づく評価を実施できるサービス

サービス種別	
高 齢	訪問介護
	訪問入浴介護
	訪問看護
	福祉用具貸与
	居宅介護支援
	通所介護【デイサービス】
	地域密着型通所介護
	小規模多機能型居宅介護(介護予防含む)
	認知症対応型共同生活介護【認知症高齢者グループホーム】(介護予防含む)
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護
	看護小規模多機能型居宅介護
障 害	生活介護
	自立訓練(機能訓練)
	自立訓練(生活訓練)
	宿泊型自立訓練
	就労移行支援
	就労継続支援A型
	就労継続支援B型
	多機能型事業所
共同生活援助(グループホーム)	
対象サービス数	合計20サービス

別表2 2人以上の評価者で評価を実施できるサービス

サービス種別	
高 齢	訪問介護
	訪問入浴介護
	訪問看護
	福祉用具貸与
	居宅介護支援
	通所介護【デイサービス】
	地域密着型通所介護
	短期入所生活介護【ショートステイ】
	小規模多機能型居宅介護（介護予防含む）
	認知症対応型共同生活介護【認知症高齢者グループホーム】（介護予防含む）
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護
	看護小規模多機能型居宅介護
障 害	居宅介護
	短期入所
	共同生活援助（グループホーム）
	児童発達支援事業
	児童発達支援事業（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）
	放課後等デイサービス
	放課後等デイサービス（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）
子ども家庭	認証保育所B型
	児童自立生活援助事業【自立援助ホーム】
対象サービス数	合計 21サービス

別表3 講評等記入単位

下表の各カテゴリー区分に応じた記入単位ごとに、講評等を記入すること。

カテゴリー区分		記入単位
カテゴリー1～5・7		カテゴリーごとに記入
カテゴリー6	サブカテゴリー1～3、 サブカテゴリー5 サブカテゴリー6	サブカテゴリーごとに記入
	サブカテゴリー4	評価項目ごとに記入
	カテゴリー8	評価項目ごとに記入
利用者保護に関する項目（※）		評価項目ごとに記入

（※）「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」実施の場合

別表4 「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。

1	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。
2	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。
3	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。

別表5 平成29年度利用者調査方法一覧

【調査方法】

①共通評価項目による調査

アンケート方式 共通評価項目に則った質問に利用者本人が調査票等に記入し、回答する方式とする。

聞き取り方式 共通評価項目に則った質問を評価者等が利用者本人から回答を聞き取る方式とする。

②利用者と職員のかかわりの場面から利用者の様子を浮かび上がらせる調査

場面観察方式 利用者が生活している様子を間接的に浮かび上がらせる調査として、評価機関は調査時に接することができた「利用者と職員の相互関係の場面」を見て、事業者は利用者支援の考え方や調査結果に対して、それぞれコメントを公表する方式とする。

【サービスの形態による調査実施方法】

訪問系………利用者が自宅でサービスを利用している形態で、アンケート方式により調査を実施する。

通所系………利用者が自宅から施設等に通ってサービスを利用している形態で、基本的にはアンケート方式により調査を実施するが、施設等に滞在している時に聞き取り方式の実施も可能とする。

入所系………利用者が施設等に居住してサービスを利用している形態で、事業者と評価機関の協議により、一人ひとりの利用者についてアンケート方式による実施か聞き取り方式による実施か決定したうえで調査を実施する。

有効回答者数が3未満の場合には、場面観察方式を実施する。

なお、障害者支援施設においては、実施するサービスそれぞれの有効回答者数ではなく、事業所全体での有効回答者数が3未満であった場合に場面観察方式を実施する。

その他………あらかじめ場面観察方式により実施することとなっているサービスについては形態によらず、場面観察方式により実施すること。また、家族等に対するアンケート方式についてもあわせて実施すること。

※1 調査対象が家族等または保護者等の場合は、上記にかかわらずアンケート方式により実施する。

※2 別表5における「家族等」と「保護者等」の使い分けについては、場面観察方式と合わせて行う家族アンケートの対象者は「家族等」とし、保護者等も含め利用者と位置付けているサービスにおいては「保護者等」としている。

別表5【平成29年度利用者調査方法一覧】

	サービス種別	分野	調査対象設定
訪問系サービス	訪問介護	高齢	
	訪問入浴介護	高齢	少なくとも六ヶ月の期間を設け、その期間内の利用者全員を対象とする。(二百名を超える場合は、二百名を任意抽出する)
	訪問看護	高齢	
	福祉用具貸与	高齢	給付管理の対象となっている登録者全員とするが、二百名を超える場合は二百名を任意抽出する。
	居宅介護支援	高齢	給付管理の対象となっている登録者全員とする。
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	高齢	
	居宅介護	障害	
通所系サービス	通所介護【デイサービス】	高齢	登録者全員とする。
	地域密着型通所介護	高齢	登録者全員とする。
	短期入所生活介護【ショートステイ】	高齢	少なくとも一ヶ月の期間を設け、その期間内の利用者全員(実数)とする。
	小規模多機能型居宅介護(介護予防含む)	高齢	登録者全員とする。
	看護小規模多機能型居宅介護	高齢	登録者全員とする。
	短期入所	障害	少なくとも一ヶ月の期間を設け、その期間内の利用者全員(実数)とする。
	生活介護	障害	登録者全員とする。
	自立訓練(機能訓練)	障害	登録者全員とする。
	自立訓練(生活訓練)	障害	登録者全員とする。
	宿泊型自立訓練	障害	登録者全員とする。
	就労移行支援	障害	登録者全員とする。
	就労継続支援A型	障害	登録者全員とする。
	就労継続支援B型	障害	登録者全員とする。
	多機能型事業所	障害	登録者全員とする。
	児童発達支援センター	障害	保護者等とする。
	児童発達支援事業	障害	保護者等とする。
	放課後等デイサービス	障害	登録者全員とする。
	障害児多機能型事業所	障害	児童発達支援センター、児童発達支援事業は保護者等とする。
	認可保育所	子ども家庭	保護者等とする。
認定こども園	子ども家庭	保護者等とする。	
認証保育所A型・B型	子ども家庭	保護者等とする。	
入所系サービス	特定施設入居者生活介護(有料老人ホーム・ケアハウス)	高齢	
	指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】	高齢	
	介護老人保健施設	高齢	
	軽費老人ホーム(A型)	高齢	
	軽費老人ホーム(B型)	高齢	
	軽費老人ホーム(ケアハウス)	高齢	
	都市型軽費老人ホーム	高齢	

	サービス種別	分野	調査対象設定
入所系サービス	養護老人ホーム	高齢	
	障害者支援施設	障害	
	共同生活援助【グループホーム】	障害	
	福祉型障害児入所施設(旧ろうあ児施設)	障害	
	医療型障害児入所施設(旧肢体不自由児施設)	障害	
	母子生活支援施設	子ども家庭	母親、児童両方とする。
	児童養護施設	子ども家庭	
	児童自立支援施設	子ども家庭	
	児童自立生活援助事業【自立援助ホーム】	子ども家庭	
	婦人保護施設	婦人保護・保護	
	救護施設	婦人保護・保護	
	更生施設	婦人保護・保護	
宿所提供施設	婦人保護・保護	主に世帯主を対象とする世帯ごとの調査とする。	
あらかじめ場面観察方式を実施するサービス	認知症対応型共同生活介護【認知症高齢者グループホーム】(介護予防含む)	高齢	家族に対してアンケート調査を行う。
	生活介護(主たる利用者が重症心身障害者)	障害	家族に対してアンケート調査を行う。
	児童発達支援センター(主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児)	障害	家族に対してアンケート調査を行う。
	医療型児童発達支援センター(主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児)	障害	家族に対してアンケート調査を行う。
	児童発達支援事業(主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児)	障害	家族に対してアンケート調査を行う。
	放課後等デイサービス(主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児)	障害	家族に対してアンケート調査を行う。
	障害児多機能型事業所(主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児)	障害	家族に対してアンケート調査を行う。
	福祉型障害児入所施設(旧知的障害児施設)	障害	家族に対してアンケート調査を行う。
	福祉型障害児入所施設(旧第二種自閉症児施設)	障害	家族に対してアンケート調査を行う。
	医療型障害児入所施設(旧重症心身障害児施設)	障害	家族に対してアンケート調査を行う。
	乳児院	子ども家庭	家族に対してアンケート調査を実施する。アンケート調査は、少なくとも一ヶ月の期間を設け、その期間内の初回に面会に訪れた人全員を対象とする。