

東京都福祉サービス 第三者評価ガイドブック 2009

はじめに

東京都の福祉サービス第三者評価制度は、利用者のサービス選択及び事業の透明性を確保するための情報提供と、事業者のサービスの質の向上のための取り組みの促進を図ることを目的として平成15年度から実施しています。

このガイドブックでは、その目的を達成するため、評価者の皆様に本制度の内容を正しく理解のうえ、第三者評価を実施していただけるよう、東京都福祉サービス第三者評価の手法や考え方等を説明しています。

また、今年度から高齢分野の在宅系サービス提供事業者が第三者評価に取組みやすくなるよう、新たな評価手法を導入しました。新たな評価手法については、『利用者調査とサービス項目を中心とした評価』のポイント（P3～P4）及び、別冊『利用者調査とサービス項目を中心とした評価』の概要と評価の進め方をご参照ください。

このガイドブックは大きく5つの構成から成り立っています。

I 評価にあたり遵守すべき事項

評価手法として必ず守っていただかなければならない事項について解説しています。

II よりよい評価を目指して

評価の実施の基本と具体的な進め方について解説しています。

第三者性の確保や、事業所の運営形態による留意点など、評価実施の際に特にご留意いただきたい点についても解説しています。

III 利用者調査ガイドライン

利用者調査の実施目的の明確化と一定水準の確保を目指すための基準書として、利用者調査の基本的事項、調査の方式と具体的な実施方法、利用者のプライバシーの保護、調査結果の活用のそれぞれについて、解説しています。

IV 事業評価項目解説

「事業プロフィール」、「組織マネジメント項目」、「サービス項目」における評価項目のねらいや、標準項目の確認ポイントについて解説しています。

V 参考資料

標準的な評価プロセスにおける工数モデルや参考様式のほか、福祉サービス第三者評価を実施する上で知っておかなくてはならない要綱や通知を掲載しています。

本制度は、福祉サービスを利用している、あるいは利用しようとしている都民のためにあります。そのことを絶えず念頭に置きながら、利用者、事業者、評価機関が連携し、「利用者本位の福祉」の実現に向けた取り組みに、本ガイドブックをご活用いただきたいと思います。

東京都福祉サービス第三者評価ガイドブック 2009

目 次

福祉サービス第三者評価の概要

- 1 福祉サービス第三者評価の目的 1
- 2 東京都の福祉サービス第三者評価 1

「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」のポイント

- 1 「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」導入の目的 3
- 2 「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」の概要 3

I 評価にあたり遵守すべき事項

- 1 共通評価項目 5
 - 1. 共通評価項目の基本的な考え方
 - 2. 共通評価項目の実際
 - 2 評価手法 6
 - 1. 評価手法の概要
 - 2. 合議による評価結果のまとめ
 - 3. その他の評価手法
 - 3 評点基準と定義 8
 - 4 定義の解説 9
 - 1. 標準項目
 - 2. 標準項目を確認したと判断するために
 - 3. A⁺の取り組み
- 「評価項目と標準項目との関係」及び「評点との関係」
- 5 評価結果の公表 13
 - 1. 公表の内容
 - 2. 公表に関する注意点

II よりよい評価を目指して

- 1 評価実施の考え方と評価の視点 15
 - 1. 第三者評価の基本理念
 - 2. 評価者のスタンス
 - 3. 評価の視点
- 2 一件の評価の流れ 20

3	留意点	50
1.	第三者性の確保	
2.	事業形態による留意点等	
3.	自己評価方法の工夫について	
4	よくある質問と回答	60

Ⅲ 利用者調査ガイドライン

Ⅳ 事業評価項目解説

1	事業プロフィール	91
2	組織マネジメント項目	99
1.	カテゴリー間の関係	
2.	カテゴリー解説	
3.	基本用語の解説	
3	サービス項目	123
1.	サブカテゴリー間の関係	
2.	サブカテゴリー解説＋利用者調査項目	
・	指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】	
・	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）】	
・	訪問介護	
・	短期入所	
・	認可保育所	

Ⅴ 参考資料

1	標準的な評価プロセスにおける工数モデル	256
2	標準調査票について	260
3	契約書記載事項・契約書（参考様式）	261
4	事前説明確認書（参考様式）	266
5	関係資料	268

語句索引

福祉サービス第三者評価の概要

1 福祉サービス第三者評価の目的

福祉サービス第三者評価は、福祉サービスを取り巻くさまざまな状況を踏まえ、

- ・「自分の利用したい事業所の特徴はどのようなことか」、「サービスの質はどのような状態にあるのか」など、利用者の皆様が事業所の内容把握やサービスを選択する際の目安とするための情報提供を図ること

- ・福祉サービスを提供する事業者の皆様が、利用者の真のニーズを把握し、それに応える多様なサービスを提供するとともに、サービスの質の向上への取り組みを促進することを可能とすること

の2つを目的とした制度です。

そして、最終的には、利用者本位の福祉の実現に資することを目指しています。

2 東京都の福祉サービス第三者評価

東京都における福祉サービス第三者評価は、「東京都における福祉サービス第三者評価について（指針）」（平成14年11月15日付14福総改第128号福祉局長通知）に基づき平成15年度から実施しているもので、多様で多数の事業者が存在する大都市東京の特性を踏まえて、以下のような点が特徴となっています。

- ① 東京に多く存在するNPOや株式会社のシンクタンク等の多様な主体の第三者評価システムへの参加を進める一方、その信頼性確保のため、評価機関としての一定の外形基準を定め、認証を実施します。
- ② 多様な評価機関が実施しても利用者が事業者やサービスを比較することが可能となるよう、認証を受けた評価機関が共通に活用するサービス別評価項目（共通評価項目）を策定します。

- ③ 利用者のサービスに対する意向等を把握する「利用者調査」と、評価者が事業所を訪問して事業者の組織やマネジメント、サービスの内容や質を把握する「事業評価」を併せて実施します。

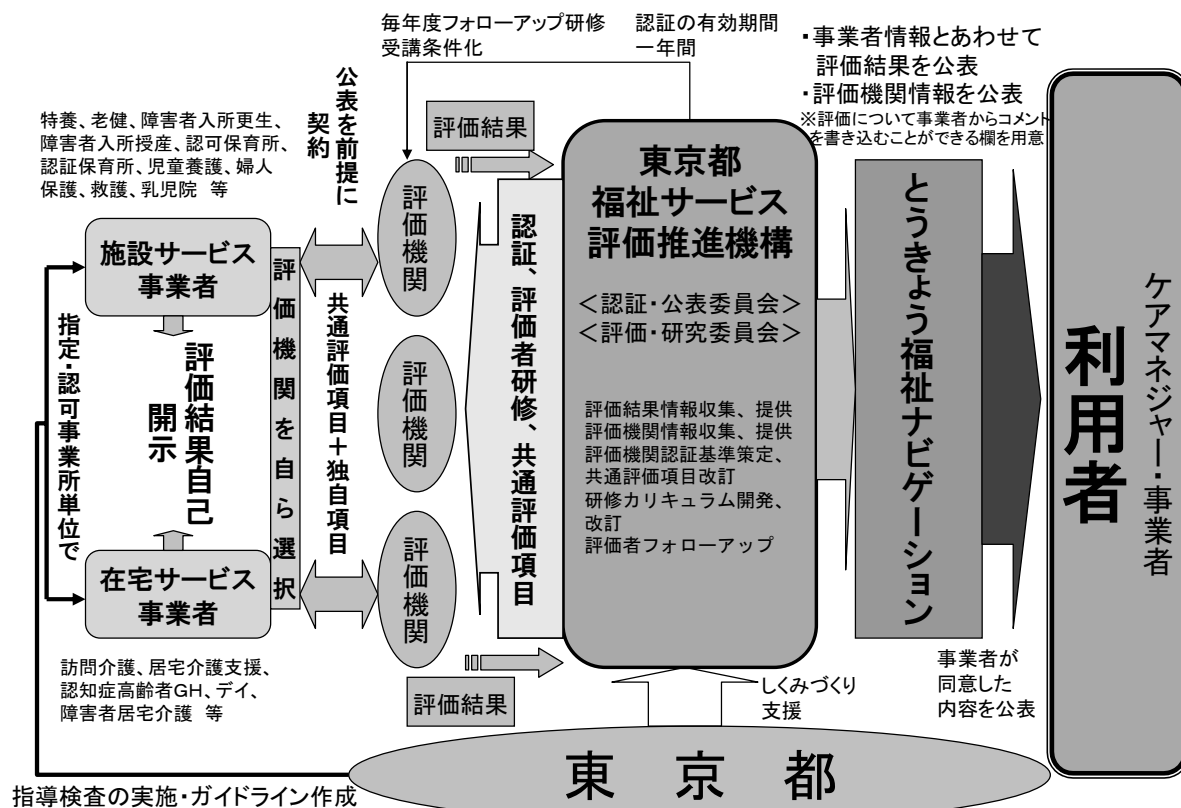
- ④ 共通評価項目に基づく評価結果（利用者調査結果及び事業評価結果）を、「とうきょう福祉ナビゲーション」（以下「福ナビ」という）において、事業所情報とあわせて公表します。

このような東京都における福祉サービス第三者評価システムを支えるため、学識経験者等で構成される「認証・公表委員会」、「評価・研究委員会」の2つの委員会からなる「東京都福祉サービス評価推進機構」（以下「機構」という）を財団法人東京都高齢者研究・福祉振興財団内に設置しています。

全体のしくみは図1のとおりとなっています。

図 1

都における福祉サービス第三者評価のしくみ



事業者の皆さんが評価機関・評価者を選びます！

東京都の福祉サービス第三者評価では、「東京都福祉サービス第三者評価機関認証要綱」において一定の外形基準を定め評価機関を認証しています。つまり認証の効果は、あくまでも同要綱の基準に適合しているということに過ぎないのです。

そのため、実際の評価の実施にあたっては事業者の皆さんが評価機関・評価者を自ら選ぶという仕組みをとっています。しかし、実際の評価の場面では、事業者の皆さんは評価者の選択について評価機関に委ねているケースが多く見受けられます。

その結果として、事業者アンケートでは「評価者が保育をよく理解しているので安心して実施できた。」との意見がある反面、「評価者に、福祉サービスということに対してよくわかっていない方がいたように思った。」という意見も寄せられています。

評価機関においては、評価者についてももしっかり情報提供し、事業者の皆さんが自分の目で選べるような取り組みをしていくことが重要です。それが評価結果の納得性を高めることにつながり、第三者評価の目的である、評価結果に基づいたサービスの質の向上の取り組みへと結びついていくのです。