

東京都福祉サービス  
第三者評価ガイドブック  
2012

# 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を容易にし、事業の透明性が確保される情報を提供することと、事業者のサービスの質を向上させるための取り組みを促すことを目的として、平成15年から実施しています。

このガイドブックでは、この目的を達成するために評価者の皆様に対して、本制度の内容を正しく理解していただいた上で評価を実施されるよう、評価の手法やその考え方等をわかりやすく解説しています。

今年度は、児童養護施設、乳児院、母子生活支援施設、婦人保護施設の共通評価項目と、すべてのサービス種別において、「事業者が大切にしている考え」と「期待する職員像」について評価結果と併せて公表する見直しを行いました。また、児童福祉法等の改正により再編される障害児サービスについては、新サービス体系移行前に提供していたサービス種別と同様の評価項目を用いて評価を行うこととします。詳細は、「平成24年度の評価手法等について（見直しの概要等）」（P3～4）及び事業評価項目解説（P106～）をご参照下さい。

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

評価を実施するにあたり、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

評価の基本理念とその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、評価を実施する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

利用者調査を実施する目的を明確にし、かつ一定の水準を確保するために、利用者調査の基本的事項や、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、調査結果の活用方法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各種参考様式のほか、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、都内の福祉サービスを利用している、あるいは利用しようと考え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を促進させるため、本ガイドブックを積極的にご活用いただきたいと考えております。

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
- 3 平成24年度の評価手法等について(見直しの概要等)・・・・・・・・・・3
- 4 障害児サービスの評価の取り扱いについて・・・・・・・・・・5
  - 1. 取り扱い見直しの経緯及び24年度以降の評価の取り扱いについて
  - 2. これまでのサービス体系と新サービス体系との関連
  - 3. 障害者自立支援法に基づく新体系サービスと併設されている障害児サービス施設の  
評価の取り扱い
  - 4. 平成24年度以降に新設された事業所の評価の取り扱い
  - 5. 評価結果の公表について
  - 6. その他

**I 評価にあたり遵守すべき事項**

- 1 評価手法・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・10
  - 1. 評価手法の概要
  - 2. 基本的な遵守事項
  - 3. その他の遵守事項
  - 4. 「標準の評価」と「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」について
- 2 評価結果報告書作成上のルール・・・・・・・・・・・・・・・・・・18
  - 1. 評価結果報告書で表すこと
  - 2. 評点基準等
  - 3. 「事業者が特に力を入れている取り組み」
  - 4. 全体の評価講評等
- 3 評価結果の公表・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・23
  - 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・・・・・・・・・・・・・・・・・・24
  - 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	29
3	留意点	64
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	74

### 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	106
2	組織マネジメント項目	114
1.	カテゴリーの関連	
2.	カテゴリー解説	
3.	基本用語の解説	
3	サービス項目	138
1.	サービス提供のプロセスにおけるサブカテゴリーの関連	
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	
	・障害分野新体系8サービス	
	・認可保育所	
	・母子生活支援施設	
	・児童養護施設	
	・乳児院	
	・婦人保護施設	

#### 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	405
2	契約書記載事項・契約書（参考様式）	411
3	事前説明確認書（参考様式）	417
4	関係資料	419

語句索引