

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）」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。

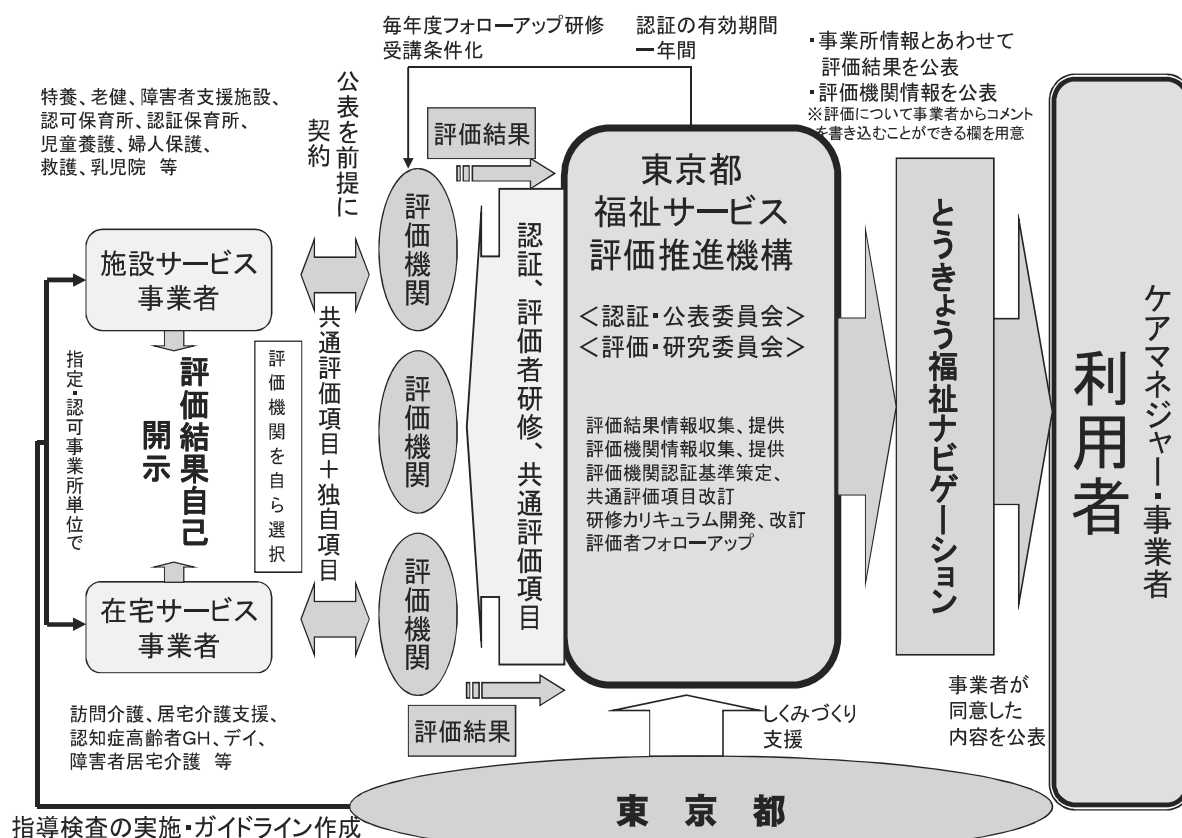
- ④ 共通評価項目に基づく評価結果（利用者調査結果及び事業評価結果）を、「とうきょう福祉ナビゲーション」（以下「福ナビ」という）において、事業所情報とあわせて公表します。

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）を公益財団法人東京都福祉保健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。

3 平成25年度の評価手法等について

1 平成25年度に評価を開始するサービス

平成25年度より、以下のサービスについて、評価対象サービスとして評価を開始する。

高齢分野

- ① 定期巡回・随時対応型訪問介護看護
- ② 複合型サービス

○ 平成24年4月から介護保険法における地域密着型サービスに「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」及び「複合型サービス」が創設され、第三者評価（外部評価）が義務付けられたため、共通評価項目の策定等を行った。

- ③ 都市型軽費老人ホーム

○ 今後、東京都として積極的に整備拡大していく方針（現在15か所）である都市型軽費老人ホームについて、質の向上に向けた取組の促進、事業の透明性を確保する仕組みが必要であるため、サービス内容が同じである、「軽費老人ホーム（ケアハウス）」の共通評価項目を活用して共通評価項目を設定した。

児童分野

- ① 児童自立生活援助事業（自立援助ホーム）

○ 平成23年度に検討を行った共通評価項目について、4施設で試行調査を実施し、その結果を踏まえて共通評価項目の策定等を行った。

2 利用者調査の見直し

第三者評価制度開始後10年が経ち、福祉サービス利用者の高齢化や障害の重度化等、利用者像が変化してきている中で、現在の利用者調査がサービス実態に合ったものとなっているか、また、都民への情報提供及び事業者のサービスの質の向上に資するものになっているのかについて検証を行い、以下のとおり整理を行った。

(1) 利用者調査の位置付けの整理

利用者調査の目的を踏まえ、各調査方法の位置付けを整理した。

- 共通評価項目による調査(アンケート方式・聞き取り方式)
共通評価項目に基づき利用者の意向や満足度を把握できることから、利用者調査における基本的な調査手法である。
- 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)
間接的に利用者の様子を浮かび上がらせることになるため、共通評価項目による調査の補完的な位置付けである。

(2) 利用者調査ガイドラインの改正

利用者調査で全数調査に近づけるため、サービス体系ごとの調査方式について各実施段階ごとの留意事項やポイントをより明確に示した。

- ・ 通所系サービスで、当日に聞き取りを実施できなかった利用者について、別日程で再度聞き取りを行う等、原則を明確にした。
- ・ 全数調査に近づけるための実施方法例や個別状況に応じた優先的に聞き取り調査を行う項目の事前協議等対応方法を明記した。

平成25年度における検討事項

- 利用者調査項目の見直し及び研修の構築
平成24年度に検討を行った「利用者調査の見直し」について、平成25年度も継続して検討を行う。
 - ① 共通評価項目のうち、全サービス共通で定めている部分(「サービスの実施」以外)について見直しを行う。
 - ② 平成26年度以降、利用者調査についての実践的な研修体制を構築するため、具体的実施方法、テキスト等について、事業者代表等を交えて検討する。

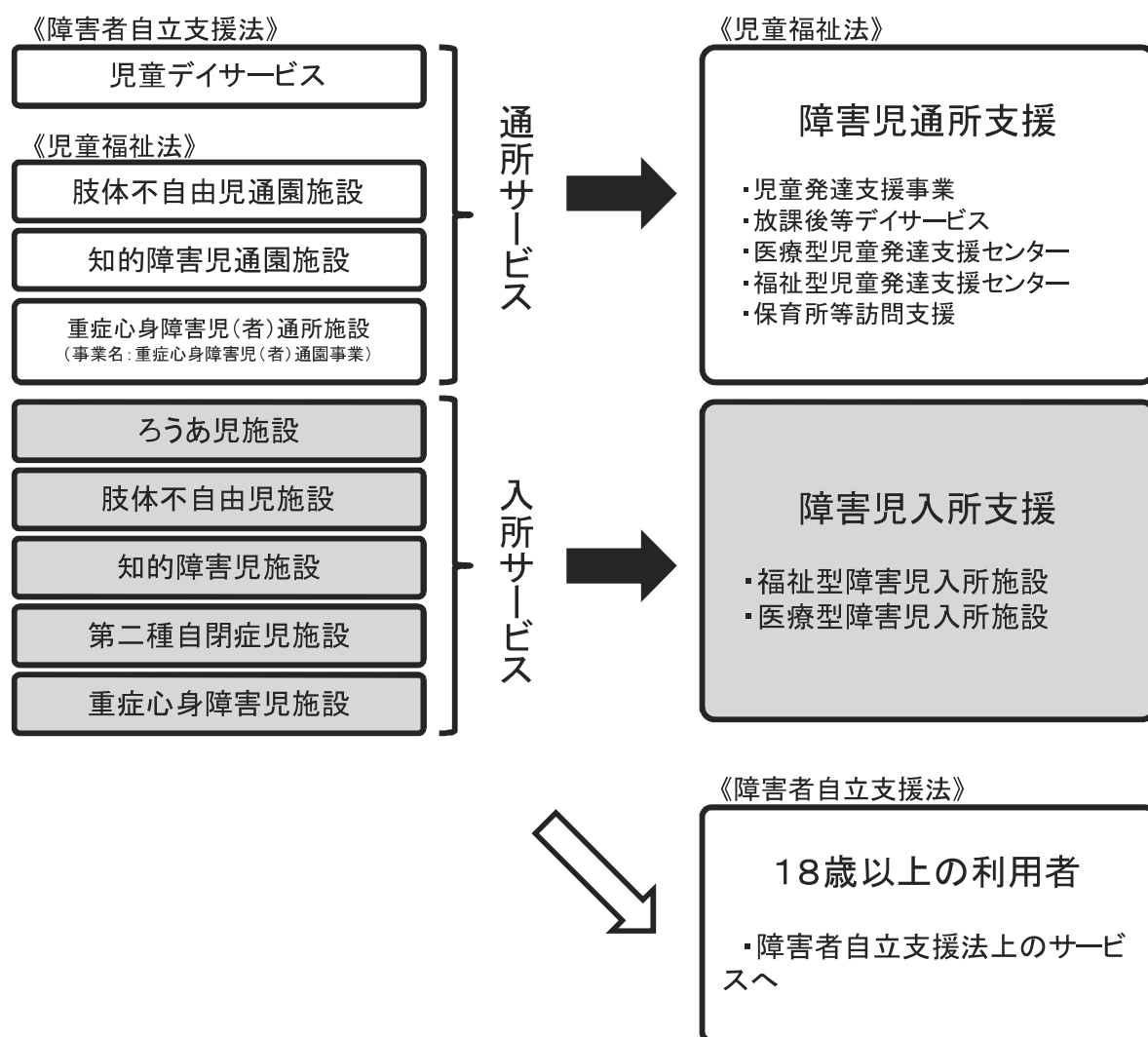
4 障害児サービスの評価について

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

平成24年4月に児童福祉法が改正され、障害児に対する福祉サービスが再編されます（下図）。これに伴い、東京都の第三者評価においてこれまで評価対象となっていた障害児サービスは、「障害児通所支援」と「障害児入所支援」のどちらかに移行し、それぞれの提供サービスに応じて新たな事業者指定を受けることになります。

機構では、新サービス体系に適した評価手法・共通評価項目を順次策定する予定ですが、サービスが移行してから一定期間、事業所で提供するサービスに大きな変更が生じないことが想定されることから、それまでの間、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共通評価項目を用いて第三者評価を行うこととします。

【 平成24年4月1日以降の法律上のサービス体系 】



2 これまでのサービス体系と新サービス体系との関連

これまで障害児サービスを提供してきた事業所は法改正により、新サービス体系に移行します。それぞれのサービスに対応する共通評価項目は下図のとおりです。

23年度までのサービス種別	24年4月以降のサービス種別	24年度以降対応する 共通評価項目
児童デイサービス	児童発達支援事業 放課後等デイサービス	障害児通所支援 (旧児童デイサービス)
肢体不自由児通園施設	医療型児童発達支援センター	障害児通所支援 (旧肢体不自由児通園施設)
知的障害児通園施設	福祉型児童発達支援センター	障害児通所支援 (旧知的障害児通園施設)
重症心身障害児（者）通所施設	児童発達支援事業 福祉型児童発達支援センター 医療型児童発達支援センター	障害児通所支援 (旧重症心身障害児（者）通所施設)
ろうあ児施設	福祉型障害児入所施設	障害児入所支援 (旧ろうあ児施設)
肢体不自由児施設	医療型障害児入所施設	障害児入所支援 (旧肢体不自由児施設)
知的障害児施設	福祉型障害児入所施設	障害児入所支援 (旧知的障害児施設)
第二種自閉症児施設	福祉型障害児入所施設	障害児入所支援 (旧第二種自閉症児施設)
重症心身障害児施設	医療型障害児入所施設	障害児入所支援 (旧重症心身障害児施設)

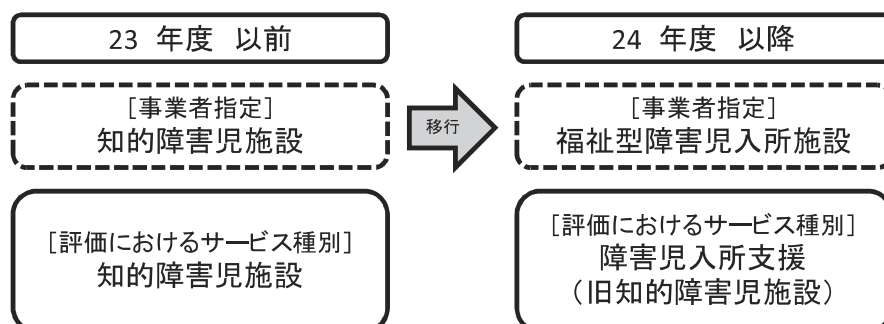
また、サービス種別の移行には、利用者の年齢によって次の3つのパターンがありますので、評価に使う共通評価項目を間違えないようご注意ください。

(1) 18歳未満の利用者（以下「障害児」という。）のみにサービスを提供する事業所

児童福祉法に基づく事業者指定を受けますが、それにはよらずに平成23年度時点で実施しているサービスを基に上図のとおり読み替えて評価を行います。

なお、児童デイサービスが児童発達支援事業と放課後等デイサービスへ移行するなど、複数の障害児サービスに移行するケースは、23年度時点の指定状況を基に一体的に評価を行います。

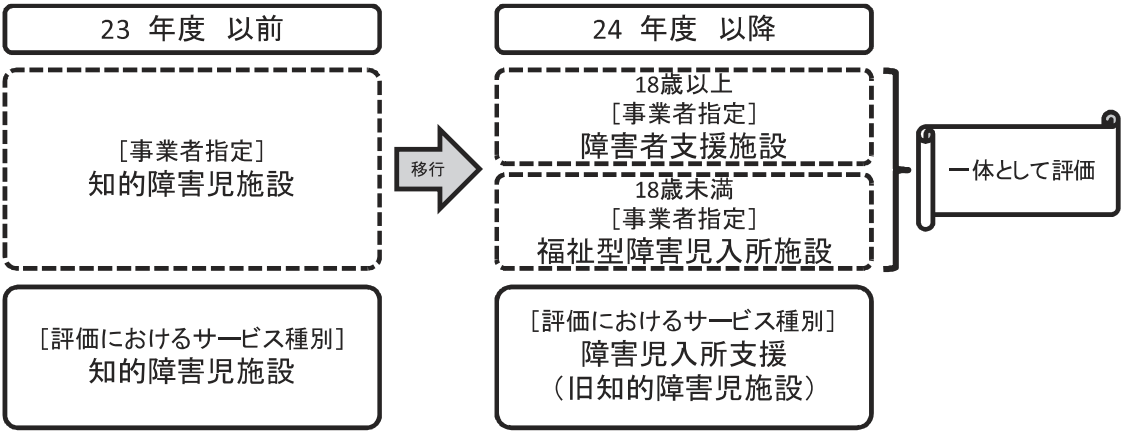
(例) 利用者が障害児のみの「知的障害児施設」が「福祉型障害児入所施設」に移行した場合



(2) 障害児及び18歳以上の利用者にサービスを提供する事業所

障害児の部分については児童福祉法、18歳以上の利用者の部分については障害者自立支援法に基づく事業者指定を受けますが、事業所では一体的に支援を行っているため、評価をする際には利用者の年齢で区分せず一体的に評価を行います。その際には、従前の障害児のサービス種別の共通評価項目を用いて評価を行います。

(例) 利用者が障害児・18歳以上の利用者の「知的障害児施設」が「障害者支援施設」「福祉型障害児入所施設」に移行した場合

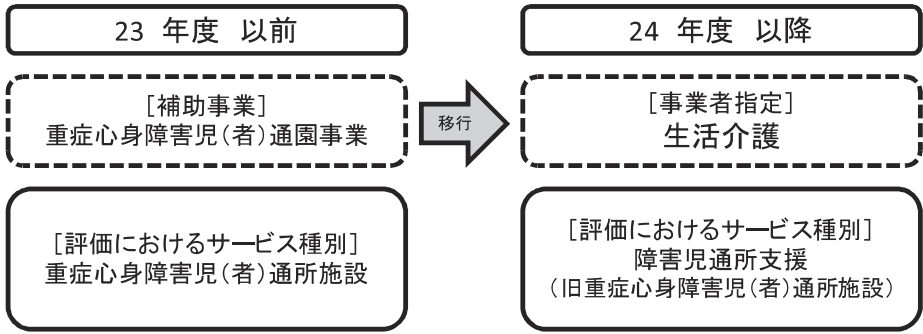


(3) 18歳以上の利用者のみサービスを提供する事業所

障害者自立支援法に基づく事業者指定を受けるため、障害者自立支援法のサービス種別で評価を行います。

ただし、旧重症心身障害児（者）通所施設及び旧重症心身障害児施設の評価にあたっては、児者一貫した支援を行っていることから、機構が共通評価項目等を策定するまでの間、18歳以上の利用者のみサービスを提供する事業所についても、従前の障害児のサービス種別の共通評価項目を用いて評価を行います。

(例) 18歳以上の利用者の方の「重症心身障害児（者）通園事業」が「生活介護」に移行した場合

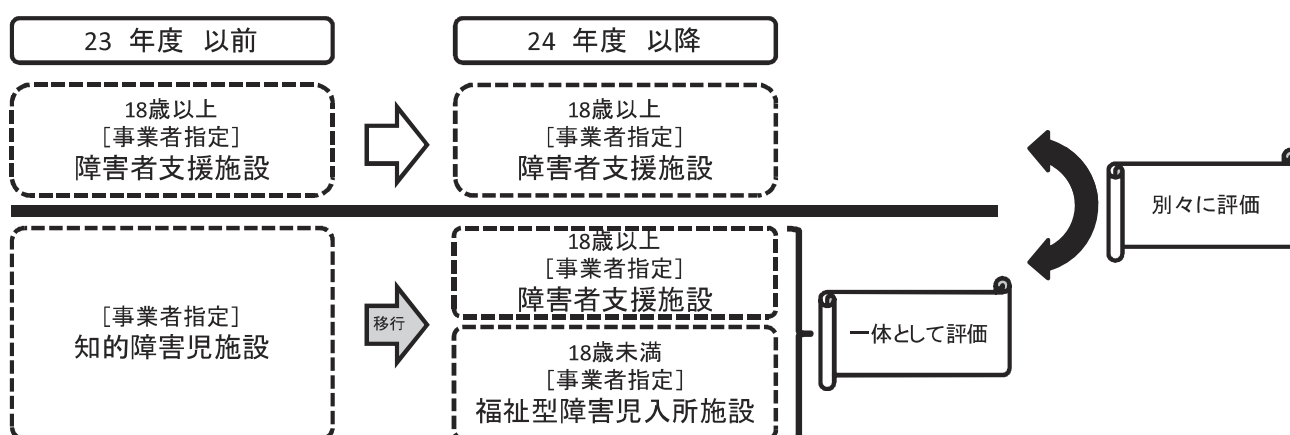


3 障害者総合支援法に基づく8サービスと併設されている 障害児サービス施設の評価の取り扱い

障害児サービスを提供している事業所が、同時に障害者総合支援法に基づく8サービスを提供していた場合、今回の障害児サービスの再編により、既存の成人向けのサービス種別と「18歳以上の利用者」向けのサービス種別で同一サービス種別の事業者指定を受けるケースが発生することが考えられます。（下図）

その場合でも、障害児サービスは23年度以前の事業者指定に基づいて評価を行うため、障害者向けサービスと障害児向けサービスを分けたうえで、それぞれ評価を行ってください。

（例）「障害者支援施設」と「知的障害児施設」併設施設の児童部分が「障害者支援施設」「福祉型障害児入所施設」に移行した場合



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

平成24年4月以降に新たに障害児サービスを開始した事業所の評価を行う際は、その取り扱いについて、事前に機構の判断を仰いだうえで対応してください。

5 評価結果の公表について

2(1)(2)により、複数のサービスを一体として評価した場合、評価結果の公表は、主たる1サービスの結果として公表を行います。

6 その他

今回の障害児サービスの再編により多様なサービスの組み合わせが発生することが考えられます。どのサービス種別に属するサービスなのか判断に迷う場合は、機構まで問合せを行なったうえで、評価に臨むようにしてください。

5 多機能型事業所と障害者支援施設の評価について

1 評価の単位について

多機能型事業所及び障害者支援施設では、複数のサービスを一体的に実施しているため、サービス単位の評価ではなく、事業所単位での評価を行うこととします。

例えば、生活介護と自立訓練（機能訓練）を一体的に実施している事業所は、生活介護と自立訓練（機能訓練）を合わせて一つの評価を実施します。

（例）多機能型事業所として生活介護と自立訓練（機能訓練）を行っている場合

①生活介護または自立訓練（機能訓練）だけ評価を実施して評価結果報告書を提出してもよいか？
⇒不可。実施している全てのサービスについて評価を実施し、評価結果報告書を提出する必要があります。

②生活介護と自立訓練（機能訓練）の評価を別々に実施して、別々の評価結果報告書を提出してもよいか？
⇒不可。実施しているサービスについて多機能型事業所として一体的に評価を実施し、一件の評価結果報告書として提出する必要があります。

（1）全体の評価講評の考え方

多機能型事業所及び障害者支援施設に関しては、実施しているサービス全てを一体的なものとしてとらえ、事業所単位で全体講評を行います。「特に良いと思われる点」及び「さらなる改善が望まれる点」の数についても、1事業所あたりそれぞれ3つとします。

（2）事業者が特に力を入れている取り組みの考え方

全体の評価講評と同様に考えて、「事業者が特に力を入れている取り組み」については、1事業所あたり3つまでとします。

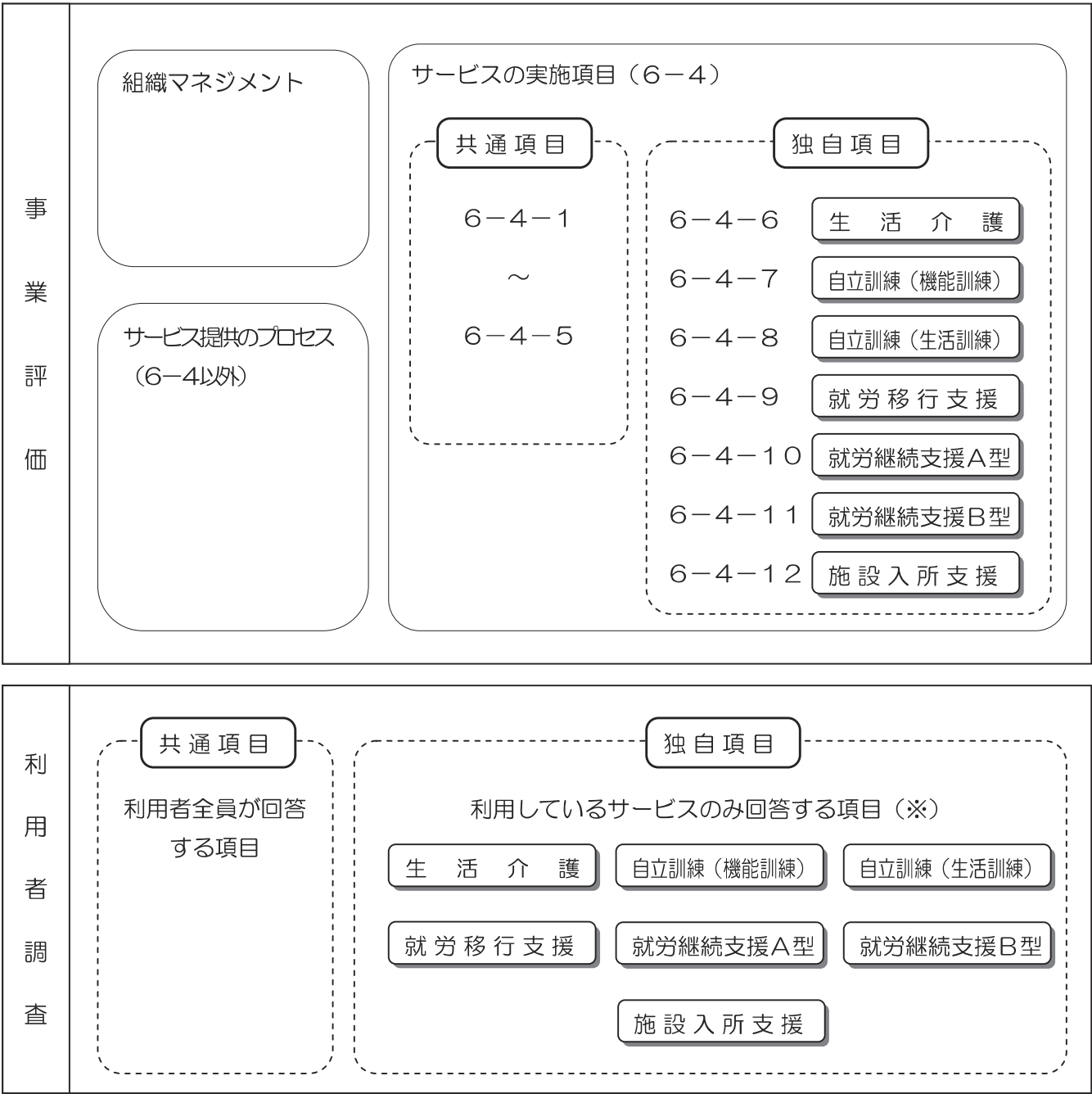
2 共通評価項目の考え方

多機能型事業所及び障害者支援施設の場合、事業所は複数のサービスを組み合わせてサービスを実施しているため、サービスの実施項目を、どのサービスの組み合わせであっても必ず確認する共通の項目（共通項目）と、各サービスの特徴的な部分についてサービスごとに確認する独自の項目（独自項目）の二つに分けました。具体的には、下の図を参照下さい。

なお、利用者調査に関しても、共通項目と独自項目が設定されています。

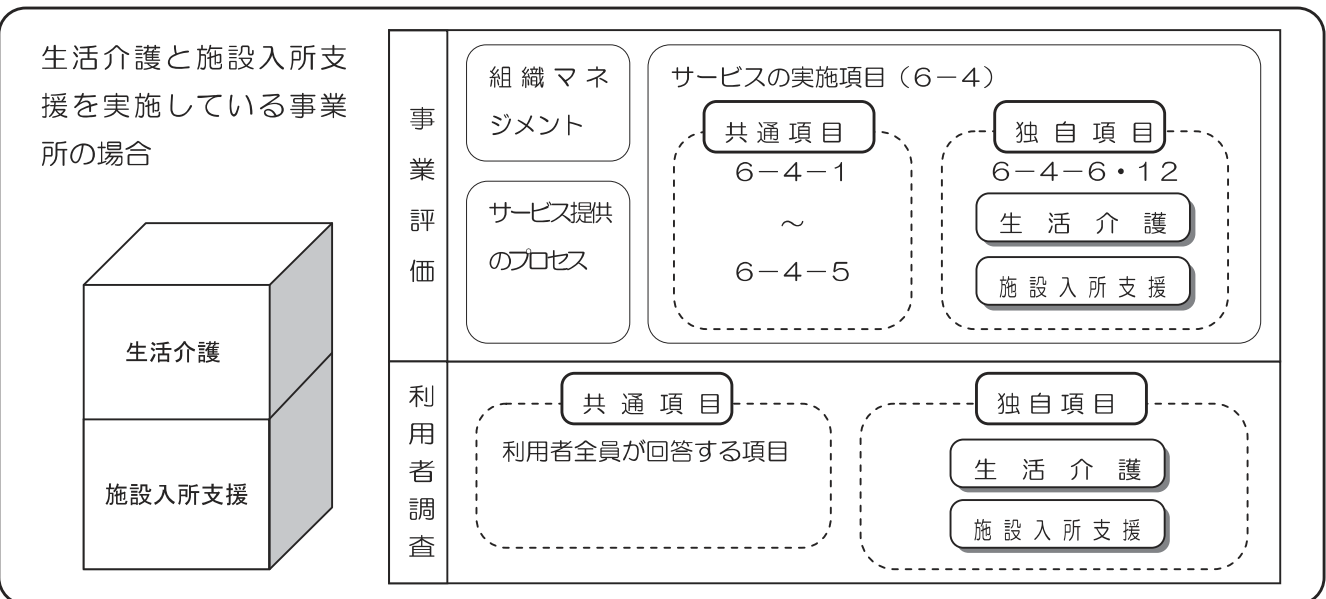
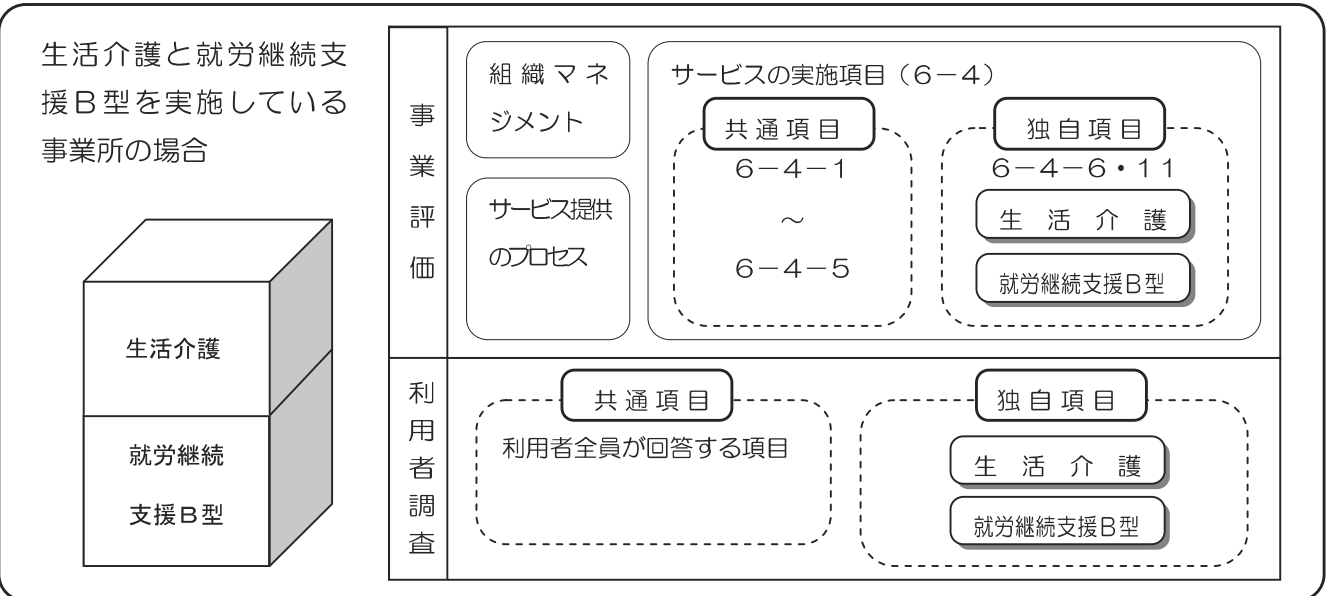
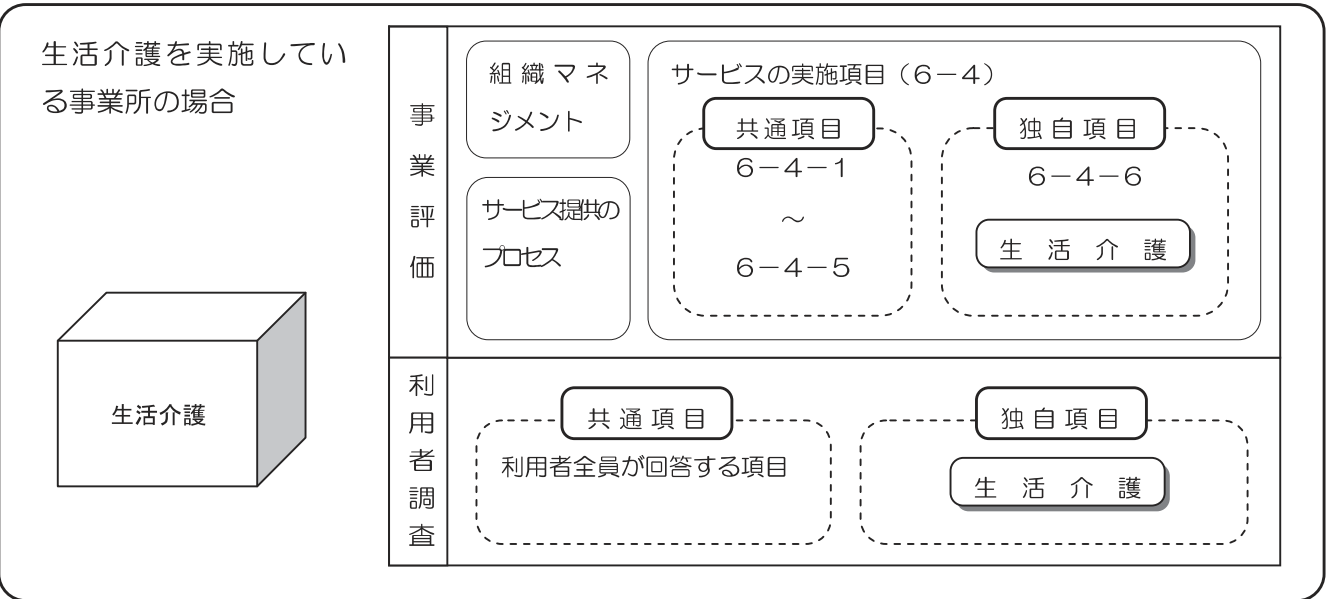
実際の評価にあたっては、この共通項目と独自項目の組み合わせでできた共通評価項目を用いて事業評価及び利用者調査を行います。

○多機能型事業所及び障害者支援施設の共通評価項目等の構成



（※）利用者調査の独自項目においては、利用者一人ひとりによって、利用しているサービスが異なりますので、評価の際にはご注意ください。詳しくは利用者調査ガイドラインを御確認下さい。

○多機能型の共通評価項目の適用例



3 公表画面の見方

障害者自立支援法に基づくサービスが、新たに評価対象福祉サービスに追加されること等により、公表画面を改修します。特に、多機能型事業所と障害者支援施設に関する部分が変更になります。

(1) 評価結果検索画面

福祉サービス第三者評価

評価結果を検索する

事業所名

※事業所名の全部または一部を入力(全角)

<サービス対象とサービス名称で検索>

サービス対象 サービス名称

-- 選択してください --

<サービス名称のみで検索>

サービス名称

-- 選択してください --

身体障害者居宅介護(障害者ホームヘルプサービス)[支援費・旧サービス体系]
知的障害者居宅介護(障害者ホームヘルプサービス)[支援費・旧サービス体系]
身体障害者デイサービス[支援費・旧サービス体系]
知的障害者デイサービス[支援費・旧サービス体系]
児童デイサービス[支援費・旧サービス体系]
身体障害者短期入所(障害者ショートステイ)[支援費・旧サービス体系]

選択3
他同表

福祉サービス第三者評価

入力項目の説明

評価結果を検索する

事業所名

※事業所名の全部または一部を入力(全角)

<サービス対象とサービス名称で検索>

サービス対象 サービス名称

-- 選択してください --

<サービス名称のみで検索>

サービス名称

-- 選択してください --

<多機能型サービス選択>

☐ 生活介護[自立支援法]
☐ 自立訓練(機能訓練)[自立支援法]
☐ 自立訓練(生活訓練)[自立支援法]
☐ 就労移行支援(一般型)[自立支援法]
☐ 就労継続支援(A型)[自立支援法]
☐ 就労継続支援(B型)[自立支援法]
☐ 施設入所支援[自立支援法]

上の選択画面で、

- ・多機能型事業所
- ・障害者支援施設

のどちらかを選択すると、さらに左の図のようなサービス選択画面が表れる。ここで複数のサービスの選択が可能となる。

新しい検索画面では、複数のサービスを選択することが可能となります。複数サービスが選択できることにより、探したい多機能型事業所または障害者支援施設を検索しやすくなります。

(例)生活介護と自立訓練(機能訓練)を実施している事業所を検索したい

- ・生活介護と自立訓練(機能訓練)のチェックボックスにチェックを入れて、検索ボタンを押す。
- ・生活介護と自立訓練(機能訓練)を含む多機能型事業所の評価結果一覧が表示される。

(2) 評価結果検索結果一覧画面

1の検索条件の画面で生活介護が指定され、検索された場合、「生活介護を単独で実施している事業所」、「生活介護を含む多機能型事業所」及び「生活介護を含む障害者支援施設」が検索結果一覧に表示されます。

福ナビ
トップへ

とうきょう福祉ナビゲーション
福祉サービス第三者評価

サイトマップ
前に戻る

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧

◆評価結果一覧◆

あなたが検索した条件・結果は以下の通りです
検索サービス: 生活介護

生活介護で検索した状態

【評価年度の凡例】
「利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法」で実施
「利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法」で実施

1/1 ページ (全9件中 1～9件目)

*評価の内容をご覧になりたい場合は事業所名称をクリックしてください。
*評価年度のマークをクリックすると、クリックした年度の評価結果が表示されます。
*評価機関名称は、最新年度の評価結果のものです。

事業所名称	所在地	電話番号	評価機関	サービスの種類
新宿光の家	000-0000 東京都新宿区〇〇〇〇	03-0000-0000	特定非営利活動法人NPOネット	多機能型通所施設 (生活介護、就労移行支援、就労継続支援B型、施設入所支援)
東京りんご園	111-1111 東京都清瀬市■■■■	042-000-0000	特定非営利活動法人東京生活介護	障害者支援施設 (生活介護)
東京りんご園	111-1111 東京都清瀬市■■■■	042-000-0000	特定非営利活動法人東京生活介護	障害者支援施設 (自立訓練(機能訓練))
東京りんご園	111-1111 東京都清瀬市■■■■	042-000-0000	特定非営利活動法人東京生活介護	障害者支援施設 (自立訓練(生活訓練))
東京もも寮	111-1111 東京都清瀬市△△△△	042-111-1111	特定非営利活動法人東京生活介護	障害者支援施設 (施設入所支援)
東京生活介護サービス	222-2222 東京都田無市××××	042-555-5555	特定非営利活動法人福祉サービス	生活介護

2

多機能型事業所や障害者支援施設の場合、事業所が、便宜的に、サービス毎に事業所名称等を使い分けていることがあります。この場合、1つの事業所の情報を複数行で表示する場合があります。

事業所名称は、福ナビの事業所名称と連動しています。福ナビの事業所情報において、サービス毎に別々の事業所名称が登録されていると、同じ事業所であっても複数の事業所名称が表示されます。これは、従来の公表画面の表示方法から大きく異なる点の一つです。同じ事業所が、複数で表示されることにより、公表画面を活用する方が混乱しないよう、同一事業所に同じ色をつけて表示しています。

3

「生活介護」で検索をかけているので、生活介護を単独で実施している事業所も表示されます。これまでの評価対象サービスと変わりなく表示されます。

(3) 評価結果画面(評価結果ダイジェスト画面)

多機能型事業所及び障害者支援施設の評価結果ダイジェスト画面の上部に、チェックボックスを付加し、表示したいサービスのみ表示できるようにしました。

ダイジェスト画面を開いた時は、チェックボックスにチェックが入っている状態で表示されます。チェックをはずすと、はずしたサービスのサービス独自の項目に関する情報が非表示になります。

福ナビ
トップへ

とうきょう福祉ナビゲーション
福祉サービス第三者評価

サイトマップ
前に戻る

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細
全体の評価講評
事業者が特に力を入れている取り組み
事業評価結果
組織マネジメント分析結果
サービス分析結果
利用者調査結果
事業者のコメント
評価結果を見るときに
第三者評価制度の説明
画面の見方
関連する情報

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果ダイジェスト

評価結果ダイジェスト

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

▼全体の評価講評 ▼事業者が特に力を入れている取り組み ▼サービス分析結果 ▼利用者調査結果 ▼事業者のコメント

この評価結果全体の印刷用ページへ
※別画面で印刷用ページが立ち上がります。印刷枚数が多くなりますので注意して下さい。

平成23年度 多機能型事業所 ☐生活介護[自立支援法] ☐就労移行支援(一般型)[自立支援法]

事業所名称	東京りんご園、東京もも寮
評価機関名称	特定非営利活動法人 評価を見守る会
評価者	
評価実施期間	

全体の評価講評 詳細はこちらから
💡特に良いと思う点

チェックボックス

なお、ダイジェスト画面だけでなく、詳細画面にもチェックボックスを付加します。
例えば、サービス分析結果の詳細画面は以下のようになります。

サービス分析結果

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

▼サービス提供のプロセス項目 ▼サービスの実施項目

平成22年度 多機能型事業所 ☐生活介護[自立支援法] ☐就労移行支援(一般型)[自立支援法]

前の評価結果を見る

事業所名称	東京りんご園、東京もも寮
評価機関名称	特定非営利活動法人 評価を見守る会
事業評価実施期間	

14

(4) 評価結果比較画面の使い方

評価結果は、同じ年度であり、かつ同じサービスの評価結果を、3つまで比較して表示することができます。この評価結果の比較機能は、多機能型事業所と障害者支援施設の評価結果においても利用可能です。

例えば、「生活介護」を実施している事業所の評価結果を比較したい場合は、以下のように「生活介護」を実施している多機能型事業所や障害者支援施設も含めて事業所を選択し、評価結果を比較することができます。

仮に、「生活介護」を実施している以下のような事業所①・②・③を選択して、比較する場合の、画面イメージは下の図のようになります。

事業所①:生活介護、就労移行支援、就労継続支援B型、施設入所支援を実施している。

事業所②:生活介護、自立訓練(機能訓練)、自立訓練(生活訓練)、施設入所支援を実施している。

事業所③:生活介護を実施している。

リーダーシップと意思決定			
事業所が目指していることの実現に向けて一丸となっている			
事業所が目指していること (理念、基本方針)を明確化・周知している	☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐
サービスの実施			
個別の支援計画に基づいて、 利用者の望む自立した生活 を送れるよう...	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐
利用者が地域社会の 一員として生活するための支 援を行っている	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
【生活介護】 日常生活上の支援や...	☒ ☐ ☐ ☐	☒ ☐ ☐ ☐	☒ ☐ ☐ ☐
【自立訓練(機能)】 利用者が自立した生活を 地域で送ることが...	対象サービスではあ りません。	☐ ☐ ☐ ☐	対象サービスではあ りません。
【自立訓練(生活)】 利用者が自立した生活を 地域で送ることが...	対象サービスではあ りません。	☐ ☐ ☐ ☐	対象サービスではあ りません。
【就労移行支援】 就労に向けて、必要な 知識の習得や能力...	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	対象サービスではあ りません。	対象サービスではあ りません。
【就労継続支援B型】 就労の機会の提供や、 知識の習得及び能力...	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	対象サービスではあ りません。	対象サービスではあ りません。
【施設入所支援】 入所施設において、日常 生活上の支援や...	☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐	対象サービスではあ りません。
プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重			
利用者のプライバシー保護 を徹底している	☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐

この場合、事業所により実施しているサービスが異なります。
比較の際、実施していないサービスについての評点
欄には「対象サービスではありません」を表示します。