

# 東京都福祉サービス 第三者評価ガイドブック 2015

# 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。

平成27年度は、「障害児入所施設」の評価手法及び共通評価項目が、平成24年の児童福祉法の改正を踏まえ、新しくなりました。また、平成26年度より利用者調査の精度を向上するため、評価者を対象とした「利用者調査に関する研修」を開始いたしました。研修の実施に伴い、本ガイドブックにおいては利用者調査の実施方法についての解説を拡充しています。詳細は「利用者調査ガイドライン」(P.86～)をご参照下さい。

このガイドブックは大きく7つの構成から成り立っています。

## I 東京都の福祉サービス第三者評価の概要

評価を行ううえで踏まえておくべき第三者評価の定義や目的について解説しています。

## II 第三者評価の基本的なルール

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。

## III 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ご留意いただきたい点についても解説しています。

## IV 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。

## V 事業評価及び利用者調査の共通評価項目解説

「事業者の基本情報」、「組織マネジメント項目」、「サービス項目」、「利用者調査項目」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。

## VI 平成27年度の評価項目等について

平成24年の児童福祉法改正に伴いサービス体系が大きく変わった障害児入所施設の評価手法や留意点等、今年度評価をするうえでの留意事項について解説しています。

## VII 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、評価を実施するうえ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

### I 東京都の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とは・・・・・・・・・・・・・・・・	1
2	福祉サービス第三者評価の目的・・・・・・・・	1
3	東京都福祉サービス評価推進機構の役割・・・・・・・・	1

### II 第三者評価の基本的なルール

1	評価手法・・・・・・・・	4
	(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・・・・・・・・	12
	(1) 評価結果報告書で表すこと	
	(2) 評点基準等	
	(3) 標準項目の確認に向けて	
	(4) 全体の評価講評等	
	(5) 「事業者が特に力を入れている取り組み」	
	(6) 「事業者が特に力を入れている取り組み」の選定に向けて	
3	評価結果の公表・・・・・・・・	17
	(1) 公表の内容	
	(2) 公表に関する注意点	

### III 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・・・・・・・・	18
	(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・・・・・・・・	24
3	留意点・・・・・・・・	73
	(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・・・・・・・・	83

### IV 利用者調査ガイドライン

1	福祉サービス第三者評価における利用者調査と本ガイドラインの位置づけ・・・・・・・・	86
2	東京都福祉サービス第三者評価における利用者調査の全体像・・・・・・・・	87
3	利用者調査の基本的事項・・・・・・・・	88
	(1) 利用者調査の位置づけ	
	(2) 利用者調査の目的	
	(3) 対象の原則	
	(4) 共通評価項目等の位置づけ	
	(5) 標準調査票の位置づけ	

4	調査の方式と具体的実施方法	90
	(1) 共通評価項目による調査	
	(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	
	(3) 評価結果報告書作成の留意点	
5	利用者のプライバシー保護	120
	(1) 調査票の配布・回収の際に注意すべきこと	
	(2) 利用者情報を得る際に注意すべきこと	
	(3) 利用者のプライバシーに関わる場面への接触の際に注意すべきこと	
	(4) 事業者へのフィードバック等の際に注意すべきこと	
6	調査結果の活用	121
	(1) 第三者評価における利用者調査結果の活用	
	(2) 利用者へのフィードバックについて	
7	利用者調査における留意点・よくある質問と回答	122
	(1) サービス種別ごとの留意点	
	(2) よくある質問と回答	

## V 共通評価項目等の解説

1	事業者の基本情報	124
	(1) 事業プロフィールⅠ	
	(2) 事業プロフィールⅡ	
2	組織マネジメント項目	134
	(1) カテゴリーの関連	
	(2) カテゴリーの分類	
	(3) カテゴリー解説	
	(4) 基本用語の解説	
3	サービス項目	158
	(1) サービス項目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	

## VI 平成27年度の評価手法等について

1	障害児入所施設及び障害児通所支援サービスの評価について	262
	(1) 障害児入所施設の評価について	
	(2) 障害児通所支援サービスの評価について	
2	多機能型事業所と障害者支援施設の評価手法	268
	(1) 評価の単位について	
	(2) 共通評価項目の考え方	
	(3) 公表画面の見方	

## VII 参考資料

1	標準的な評価プロセスにおける工数モデル	276
2	契約書記載事項・契約書(参考様式)	282
3	東京都福祉サービス第三者評価に関する事前説明確認書(参考様式)	287
4	関係資料	290

語句索引