

「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

平成21年度から実施することになった「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」についてポイントのみをまとめています。

詳しくは、「東京都福祉サービス第三者評価ガイドブック2009」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)に記載しています。

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

平成15年度に東京都における福祉サービス第三者評価が始まってから、今年度で7年目を迎えます。その間、評価実施件数は、着実に増加してきました。

一方、一部の福祉サービス種別については、事業所総数に対する評価実施件数の割合が低いまま推移しており、利用者に対する情報提供が、必ずしも十分とはいえない状況にあります。

そのため、機構では、こうした福祉サービス種別を提供している事業者が、今後、第三者評価に取り組みやすくなることを目的に、新たな評価手法を開発することにしました。

対象となるサービス提供事業者は、新たな評価手法と、これまで実施してきた標準の評価手法のいずれかを選択して、第三者評価を実施できるようになりました。

2 「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」の概要

1. 「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」の手法の要点

(1) 評価対象福祉サービス

この評価手法を選択して第三者評価を実施できるのは、次の8サービスとしています。

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〔サービス〕
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（介護予防含む）

(2) 共通評価項目

この評価手法では、事業評価に用いる共通評価項目をサービス項目のみとしています。

ただし、利用者保護の視点から重要な「苦情解決」及び「安全確保・向上」に関するものを共通評価項目として追加しています。

(3) 全体の評価講評

「特に良いと思う点」、「さらなる改善が望まれる点」については、記述数を「2つ以上3つ以内」と定めています。

2. 「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」は事業者の選択により実施

左記の福祉サービスを提供する事業者は、2つの評価手法のうち、いずれかを選択して評価を実施できることになります。

評価に用いる手法は、事業者が選択・決定することとしていますので、評価の実施にあたっては、事業者に対して2つの評価手法のそれぞれの特徴を十分に説明するようにしてください。

3. 総合的な観点から事業活動の成果と課題を明らかにするために

「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」の実施にあたっては、サービス項目に限定することなく、評価の視点に基づいて、事業者の事業活動全体を視野に入れた多面的なアプロ

ーチを行う必要があります。

評点は、サービス項目のみにつくこととなりますが、全体の評価講評では、評価実施を通じて確認したさまざまな事実を総合的に判断して、事業者が目指していることの実現に向けた成果や課題を明らかにします。

4. 評価の過程で事業者が作成するシート類(評価別の比較)

