

東京都福祉サービス 第三者評価ガイドブック 2010

東京都福祉サービス評価推進機構

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 年度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、平成 17 年度以来の大幅な改正を実施しました。具体的には、全てのサービスにおける評点基準の見直しと、組織マネジメント項目等における評価項目の見直し、特別養護老人ホーム、認可保育所、認証保育所におけるサービスの実施に関する評価項目の大幅な見直しを行いました。詳細は、「平成 22 年度 評価手法の見直しについて」（P3～P4）及び事業評価項目解説（P88～）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、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。

東京都福祉サービス第三者評価ガイドブック 2010

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 22 年度 評価手法の見直しについて 3
- 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」 5
 - 1. 利用者調査とサービス項目を中心とした評価の導入
 - 2. 「サービス項目を中心とした評価」の概要
 - 3. 「標準の評価」と「サービス項目を中心とした評価」の主な相違点
 - 4. よくある質問と回答

I 評価にあたり遵守すべき事項

- 1 評価手法 8
 - 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
- 2 評価結果 11
 - 1. 評点等
 - 2. 評点等基準
 - 3. 標準項目
 - 4. 事業者が特に力を入れている取り組み
- 3 評価結果の公表 15
 - 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 16
 - 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 21

3	留意点	52
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	59

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	88
2	組織マネジメント項目	96
1.	カテゴリーの相互関係	
2.	カテゴリー解説	
3.	基本用語の解説	
3	サービス項目	120
1.	サービス提供のプロセスにおけるサブカテゴリーの相互関係	
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	
・	認証保育所	

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	289
2	契約書記載事項・契約書（参考様式）	293
3	事前説明確認書（参考様式）	299
4	関係資料	301

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。

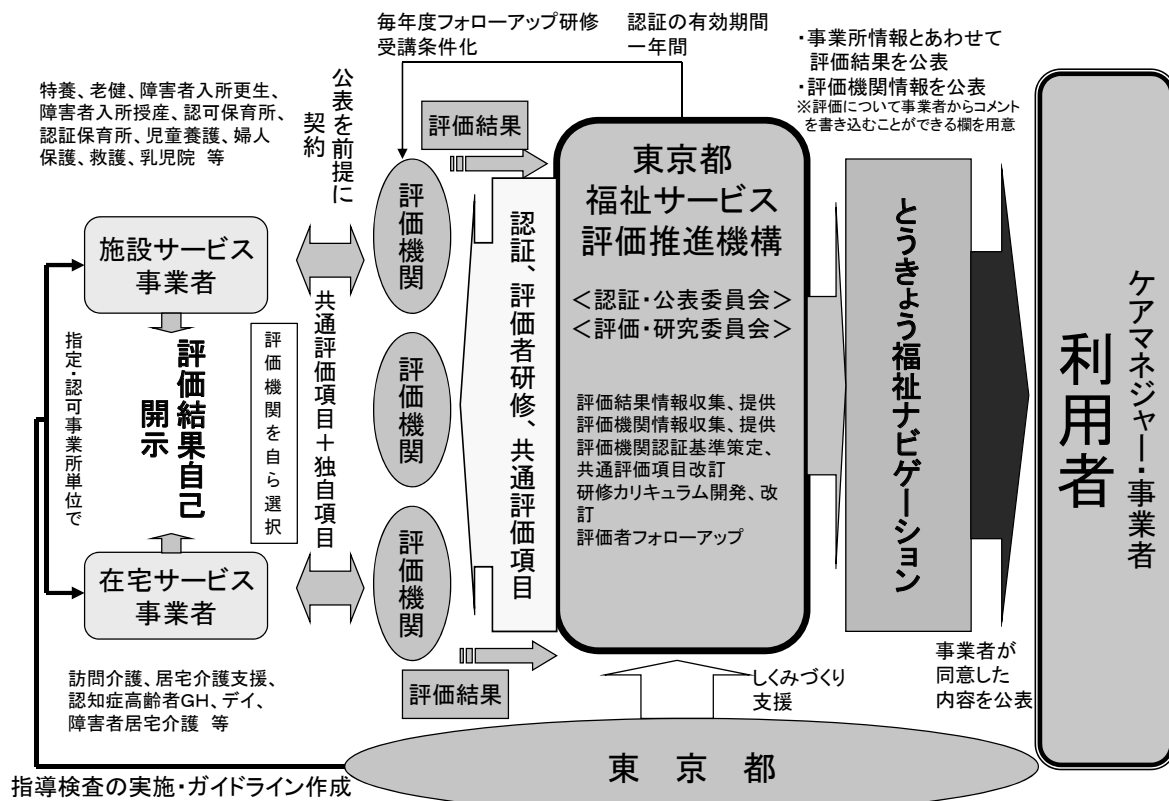
- ④共通評価項目に基づく評価結果（利用者調査結果及び事業評価結果）を、「とうきょう福祉ナビゲーション」（以下「福ナビ」という）において、事業所情報とあわせて公表します。

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。

平成22年度 評価手法の見直しについて

			課題と見直し概要		
			課題(現行)	見直し概要(22年度)	
評価基準(全サービス)	カテゴリー1~7	A ⁺ の取組	☐ 都民・事業者・評価機関で、定義を共有することが困難なくみ ☐ 「評点Aに優るもの」、との印象が先行	 「特に力を入れている取組み」 ☐ 事業者が力を入れている取組みを広く捉えたうえで、モデルとなるような取組みを対話を通じて絞り込むしくみへ改善	
		A B C	☐ 標準項目の実施状況を表したものにも関わらず、事業者の取組みレベルを印象付ける評点	 評点の変更 ☐ 標準項目の実施状況を端的に表す評点へ (○と●の配列)	
	カテゴリー8	A B C A ⁺	☐ 他のカテゴリーと異なり、準拠すべき客観基準に基づかない評点	 評点の廃止 ☐ 取組み状況及び活動成果に応じた標語と、詳しい講評で表現するかたちへ	
評価項目	サービス項目(3サービス)		事業者努力により評点Aが頻出するようになった評価項目が多数ある	取組み誘導・事業者間差別化につながるよう、体系と内容を見直し	
	組織マネジメント項目(全サービス)		事業者において引き続き取組み努力を要する評価項目が残っている	全サービス共通で重視すべき事項に限り、内容を見直し	

見直し結果の反映例(22年度)

事業所が特に力を入れている取り組み

特別養護老人ホーム 長寿の里 社会福祉法人□□□□	特別養護老人ホーム 太陽苑 社会福祉法人○○○○○	特別養護老人ホーム エターナルガーデン 社会福祉法人△△△△△
★ ○○を△△になるよう□□□… 関連評価項目(あああああああ あああああああ)	★ ○○を△△になるよう□□□… 関連評価項目(あああああああ あああああああ)	★ ○○を△△になるよう□□□… 関連評価項目(あああああああ あああああああ)
★ ○○を△△になるよう□□□… 関連評価項目(あああああああ あああああああ)	★ ○○を△△になるよう□□□… 関連評価項目(あああああああ あああああああ)	★ ○○を△△になるよう□□□… 関連評価項目(あああああああ あああああああ)
★ ○○を△△になるよう□□□… 関連評価項目(あああああああ あああああああ)	★ ○○を△△になるよう□□□… 関連評価項目(あああああああ あああああああ)	★ ○○を△△になるよう□□□… 関連評価項目(あああああああ あああああああ)

比較画面
(画像はイメージ)

1. 社会人・福祉サービス事業者として守るべきことを明確にし、 その達成に取り組んでいる	標準項目実施状況 4/5
1. 社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知している	☐ ☐
2. 第三者による評価の結果公表、情報開示などにより、地域社会に対し、透明性の高い組織となっている	☐ ☐ ☐
2. 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている	標準項目実施状況 12/13
1. 事業所の機能や福祉の専門性をいかした取り組みがある	☐ ☐ ☒ ☐
2. ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明確にし、浸透させている	☐ ☐ ☐ ☐ ☒
3. 地域の関係機関との連携	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
【講評】詳細はこちら	新評点を分かりやすく表示 (サブカテゴリーごとに集計値を表示)

カテゴリー1～7に関する活動成果

8-1-1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている

- ・カテゴリー1:「リーダーシップと意思決定」
- ・カテゴリー2:「経営における社会的責任」
- ・カテゴリー4:「計画の策定と着実な実行」

成果を表す標語を表示

改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている

○○○を□□□したことにより、△△△が◇◇◇になった

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」

1 利用者調査とサービス項目を中心とした評価の導入

東京都の福祉サービス第三者評価が開始して以来、評価実施件数は、着実に増加してきました。一方で在宅系のサービスでは実施件数が伸び悩んでおり、それらのサービスの利用者に対する情報提供が必ずしも十分ではない状況がありました。

そこで機構では、こうしたサービスを行っている事業者が第三者評価に取り組みやすくなることを目的に「利用者調査とサービス項目を中心とした評価（以下、「サービス項目を中心とした評価」という）を導入することにしました。

対象となるサービス事業者は、「サービス項目を中心とした評価」と、これまで実施してきた「標準の評価」のいずれかを選択し、第三者評価を実施することができるようになりました。

2 「サービス項目を中心とした評価」の概要

(1) 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。

高齢分野の在宅系6サービス

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【デイサービス】

地域密着型2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。

④ 評価者（人数と担当分野）

評価者2名以上で実施します。

福祉サービス分野担当・組織マネジメント項目分野担当の設定は不要です。

(2) 「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

該当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することになります。

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ことが大切です。

(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

「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になりますが、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取り組みの成果や課題を明らかにします。

3 「標準の評価」と「サービス項目を中心とした評価」の主な相違点

	標準の評価手法	サービス項目を中心とした 評 価 手 法	考 え 方
評 価 対 象 サ ー ビ ス 種 別	全サービス (51 サービス)	高齢分野の在宅系 6 サービス ＋ 地域密着型の 2 サービス	事業者の経営形態や、事業規模の多様性等に配慮して設定
事業評価に 用 い る 共 通 評 価 項 目	8つのカテゴリーに属する 共通評価項目すべて	サービス項目 ＋ 利用者保護に関する項目（追加）	事業者負担の軽減に配慮しつつ、利用者保護に関する項目を追加
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」 それぞれ 3 つ	それぞれ 2 つ以上 3 つ以内	共通評価項目の範囲及び数との関係から、講評数の下限を設定
評 価 者 の 人 数 等	原則 3 人以上で、 ・「組織マネジメント分野」 ・「福祉サービス分野」 を組合せて実施	2 人以上で実施 (担当分野設定を非要件化)	共通評価項目の数、範囲及び評価機関にとっての取り組みやすさにも配慮

4 よくある質問と回答

	質 問	回 答
1	21年度から、「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」が実施できるようになりましたが、この評価の対象とされた福祉サービス種別では、従前の評価手法（8つのカテゴリーに属する共通評価項目のすべてを取り込んで事業評価を実施する評価手法）による評価は、今後、第三者評価の実施として取り扱われないということですか？	高齢分野の在宅系サービスを提供する事業者の評価にあたっては、従前の評価手法と「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」手法のいずれかにより評価を行うことができるようになりました。いずれの評価手法を用いても、東京都の第三者評価の実施として取り扱います。 なお、従前の評価手法は、事業者の経営や組織のマネジメント力をより的確に評価するための最善の方法として、「標準の評価手法」と位置付けています。 従って、事業者に対しては、まず、それぞれの評価手法の特徴について説明するようにしてください。そのうえで、事業者の第三者評価の実施に対する意向や、経営形態（株式会社・NPO法人等）及び事業規模（サービス提供量・職員数等）等を踏まえて、いずれの評価手法により評価を実施するかについては、事業者が決定するようにしてください。
2	「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」では、事業評価に用いる共通評価項目がサービス項目のみとなっていますが、事業者の経営や組織マネジメントについては、一切、評価しなくても良いのですか？	共通評価項目（サービス項目）による事業者の現状の把握は、事業者の実態・課題にせまる一つの材料と考えてください。 「標準の評価」で組織マネジメント項目により焦点を当てていた事業者の現状は、この評価手法では、評価者の判断によって必要な事項について情報収集等を行い、把握していきます。 事業評価の実施にあたっては、利用者に対するサービス提供を支える事業者の間接的な取組も含め、事業活動全体に視野を広げつつ臨み、事業者の理念・方針と事業活動の整合性を明らかにしてください。
3	「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」における評価者の担当分野の設定はどうなるのですか？	評価手法としては、組織マネジメント分野を担当する評価者と福祉サービス分野を担当する評価者をそれぞれ組み合わせることは要件とはしていません。 ただし、「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」を実施する場合でも、経営の実務経験や知識のある評価者や組織マネジメントに精通した評価者を組み合わせることが有効な場合がありますので、事業者と調整のうえ決定してください。