

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。

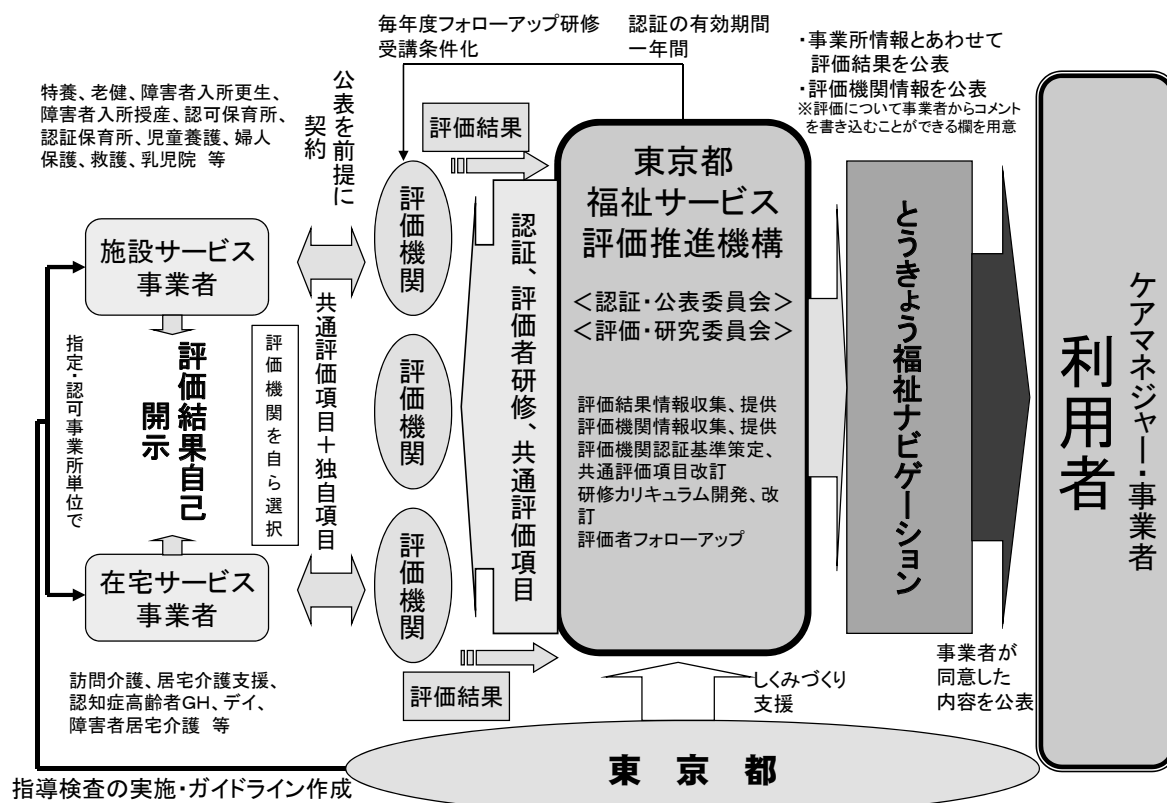
- ④ 共通評価項目に基づく評価結果（利用者調査結果及び事業評価結果）を、「とうきょう福祉ナビゲーション」（以下「福ナビ」という）において、事業所情報とあわせて公表します。

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。

3 平成23年度の評価手法について(見直しの概要)

障害分野

1 課題(現行)

- 障害者自立支援法の新体系サービスに、第三者評価制度が対応していない。

2 見直し概要

- 障害者自立支援法の新体系サービス(8サービス)に対応する評価手法及び共通評価項目の策定

- ①生活介護、②自立訓練(機能訓練)、③自立訓練(生活訓練)、④就労移行支援、⑤就労継続支援A型、⑥就労継続支援B型、⑦多機能型事業所、⑧障害者支援施設

・「多機能型事業所」、「障害者支援施設」等、1事業所で複数サービスを実施している場合の共通評価項目(事業評価、利用者調査)の考え方

・それぞれのサービス実態にあった項目の策定

利用者の人権尊重や自立支援をより意識した評価項目の策定
障害者自立支援法に基づき、精神、知的、身体の3障害が同一サービス種別での評価となることへの配慮

・場面観察方式適用の考え方等

3 その他

- 障害分野における「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」の導入

高齢分野

1 課題(現行)

- 第三者評価の共通評価項目が、介護保険法上、義務付けられている自己評価・外部評価の項目に明確に対応していない。

2 見直し概要

- 地域密着型2サービスでの共通評価項目の見直し

認知症対応型共同生活介護、小規模多機能型居宅介護

- ・外部評価実施回数緩和の要件となる4項目の取り込み

	外部評価項目
1	事業所と地域のつきあい
2	運営推進会議を活かした取り組み
3	市町村との連携
4	運営に関する利用者、家族等の意見の反映

- ・認知症対応型共同生活介護・小規模多機能型居宅介護それぞれのサービス実態にあった項目への見直し
- ・終末期ケアに向けた「事業所と家族の連携」の項目化

4. 障害者自立支援法新体系サービスの評価について

1 評価対象福祉サービスについて

障害者自立支援法に基づく8サービスが、新たに評価対象サービスになります

平成23年度より、障害者自立支援法に基づくサービスである、生活介護、自立訓練（機能訓練）、自立訓練（生活訓練）、就労移行支援、就労継続支援A型、就労継続支援B型、多機能型事業所、障害者支援施設が評価対象福祉サービスになります。

【平成22年度まで】		【23年度以降】		
評価対象福祉サービス（障害）	居宅介護	変更なし	居宅介護	
	児童デイサービス		児童デイサービス	
	短期入所		短期入所	
	旧体系サービス(※1)			
	精神障害者生活訓練施設	23年度再構成	生活介護	
	知的障害者通所寮		自立訓練(機能訓練)	
	身体障害者通所授産施設・知的障害者通所授産施設		自立訓練(生活訓練)	
	身体障害者小規模通所授産施設・知的障害者小規模通所授産施設		就労移行支援	
	精神障害者通所授産施設		就労継続支援A型	
	精神障害者小規模通所授産施設		就労継続支援B型	
	知的障害者通所更生施設		多機能型事業所(※2)	
	身体障害者更生施設(肢体不自由者)			
	身体障害者更生施設(視覚障害者)		障害者支援施設(※2)	
	身体障害者更生施設(聴覚・言語障害者)			
	身体障害者更生施設(内部障害者)			
	身体障害者療護施設			
	身体障害者入所授産施設			
	知的障害者入所授産施設			
	知的障害者入所更生施設			
	※1 障害者自立支援法の移行措置期間のため、旧体系サービスにおいても平成23年度末までは評価実施が可能です。			
	肢体不自由児通園施設		変更なし	肢体不自由児通園施設
	知的障害児通園施設	知的障害児通園施設		
	重症心身障害児(者)通所施設	重症心身障害児(者)通所施設		
	ろうあ児施設	ろうあ児施設		
	肢体不自由児施設	肢体不自由児施設		
	知的障害児施設	知的障害児施設		
	第二種自閉症児施設	第二種自閉症児施設		
重症心身障害児施設	重症心身障害児施設			

※2 多機能型事業所と障害者支援施設については次頁以降を御確認下さい。

2 多機能型事業所と障害者支援施設の評価

1 多機能型事業所と障害者支援施設

平成22年度までの東京都福祉サービス第三者評価の対象サービスでは、1つの事業所が1つのサービスを実施し、1つの評価を実施していました。

しかし、平成23年度より、1つの事業所が、複数のサービスを実施しているサービス種別が評価の対象になります。

(1) 障害者自立支援法における多機能型

まず、障害者自立支援法上では、1つの事業所が複数のサービスを実施していることを、多機能型と定義しています。「障害者自立支援法に基づく指定障害者福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準」(以下、運営基準と記す。)では、多機能型が以下のように記されています。

－運営基準 16条－

多機能型 第77条に規定する指定生活介護の事業、第96条に規定する指定児童デイサービスの事業、第155条に規定する指定自立訓練（機能訓練）の事業、第165条に規定する指定自立訓練（生活訓練）の事業、第174条に規定する指定就労移行支援の事業、第185条に規定する指定就労継続支援A型の事業及び第198条に規定する指定就労継続支援B型の事業のうち2以上の事業を一体的に行うことをいう。

(2) 第三者評価制度における多機能型事業所と障害者支援施設

次に、第三者評価制度では、1つの事業所が複数のサービスを実施しているサービス種別として、以下の2つを定めました。

なお、ここでいう、一体的とは、事業所指定番号が同じことを指します。

① 多機能型事業所

以下のサービスのうち、2以上のサービスを一体的に行っている。

生活介護、自立訓練（機能訓練）、自立訓練（生活訓練）、就労移行支援、就労継続支援A型、就労継続支援B型

② 障害者支援施設

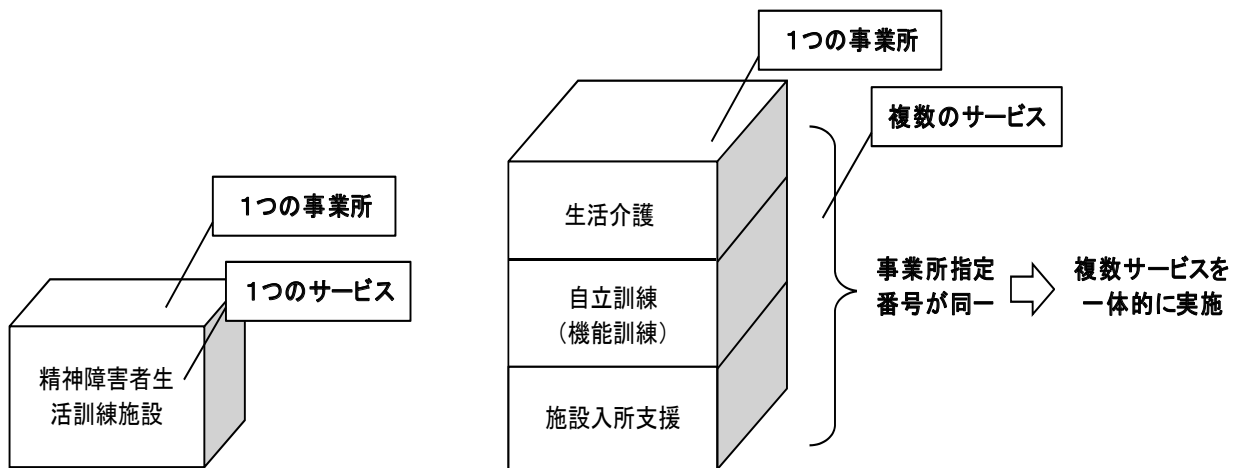
以下のサービスのうち、施設入所支援を含む、2以上のサービスを一体的に行っている。

生活介護、自立訓練（機能訓練）、自立訓練（生活訓練）、就労移行支援、就労継続支援A型、就労継続支援B型、施設入所支援

重要

多機能型事業所や障害者支援施設の評価を実施する際には、あらかじめ、事業所に、どのサービスを一体的に実施しているか、確認することが重要です。また、一体的に実施しているサービスの確認は、事業所指定番号が同一かどうかを把握することにより確認することができます。

○1つの事業所が1つのサービスを実施している場合と、1つの事業所が複数のサービスを一体的に実施している場合の図説



従来の法律に基づく事業所の例

障害者支援施設の事業所の例

(3)多機能型と多機能型事業所の違い

注意すべき点として、法令上の多機能型は児童デイサービスも含まれていますが、東京都福祉サービス第三者評価の多機能型事業所には、児童デイサービスを含めてはいません。児童デイサービスについては、すでに実施されており、また、近年の国の動向から、制度改正が予定されるため、多機能型事業所に含めず、従来どおり個別に評価の実施をすることとします。

2 多機能型事業所と障害者支援施設の評価手法について

(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のか？
⇒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のか？
⇒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

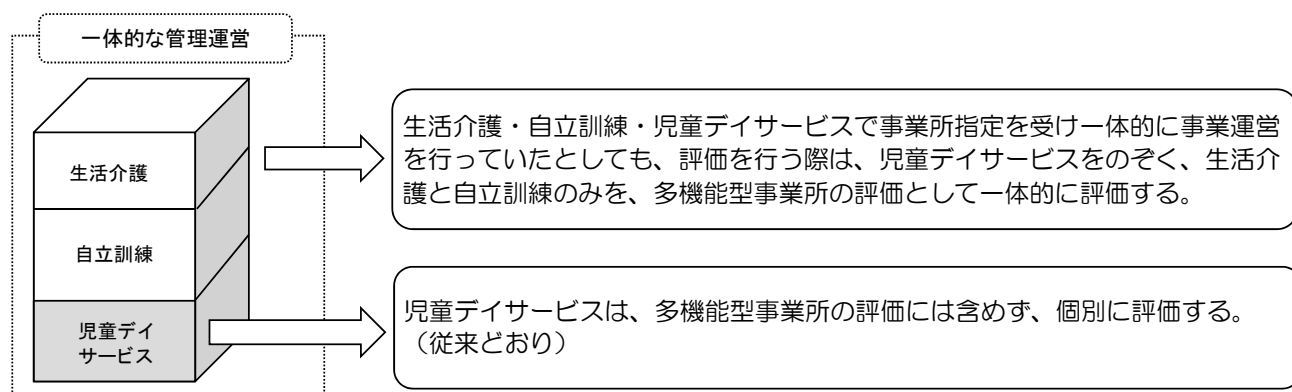
多機能型事業所及び障害者支援施設に関しては、実施しているサービス全てを一体的なものとしてとらえ、事業所単位で全体講評を行います。「特に良いと思われる点」及び「さらなる改善が望まれる点」の数についても、1事業所あたりそれぞれ3つとします。

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) 児童デイサービスを含めて複数サービスを一体的に実施している場合の評価

1つの事業所が複数のサービスを一体的に行っている場合であっても、その複数サービスの中に児童デイサービスが含まれている場合には、児童デイサービスとその他のサービスでそれぞれ評価を実施する必要があります。



この場合、「組織マネジメント項目共通シート」の使用で自己評価の効率化を図ることができます。
(ガイドブック p. 74 参照)

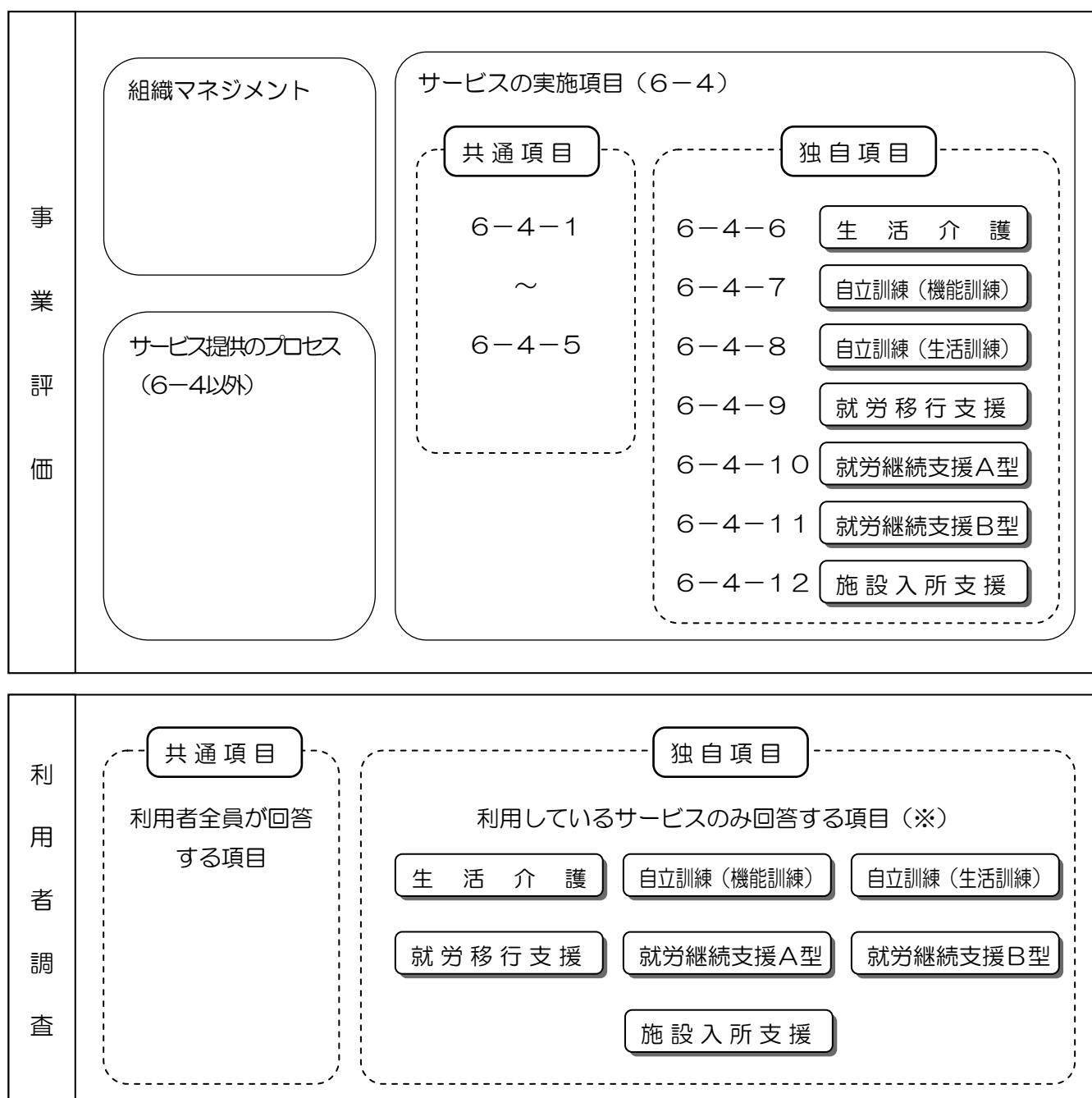
（２） 共通評価項目の考え方

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る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。

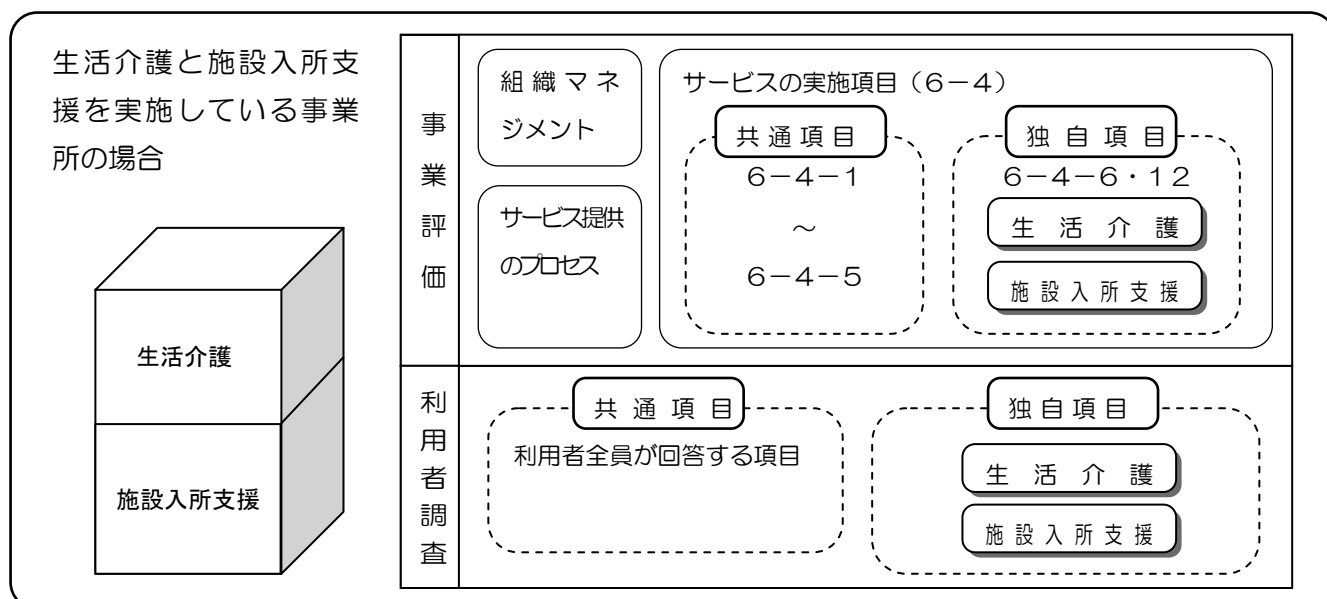
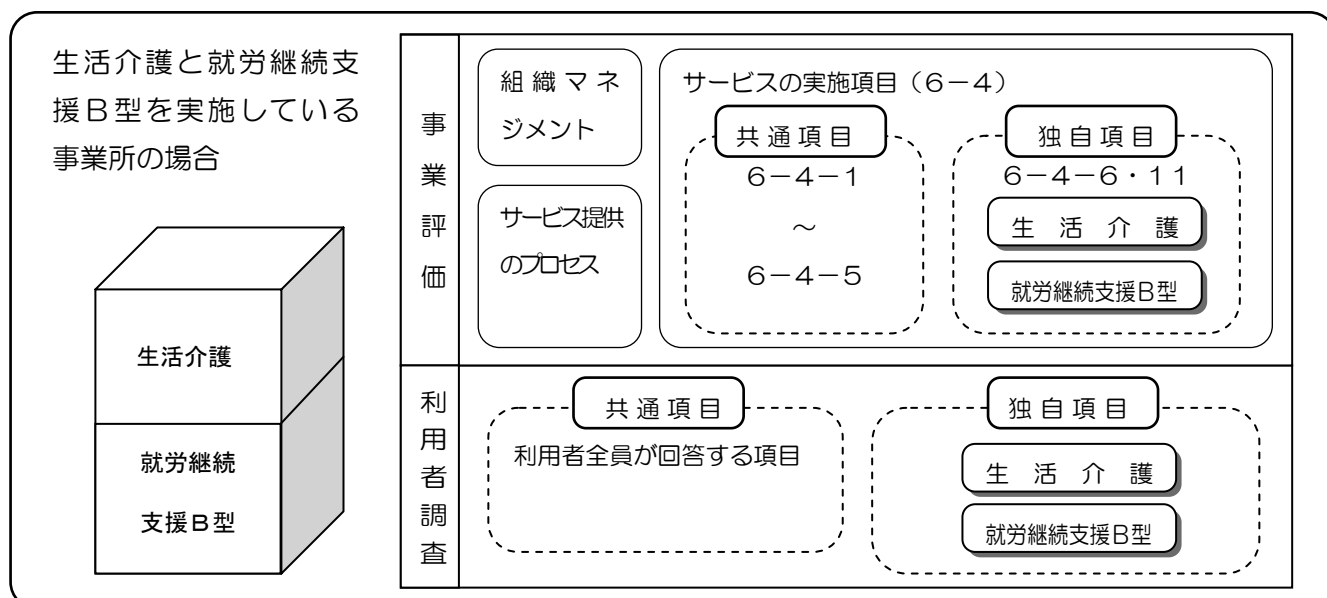
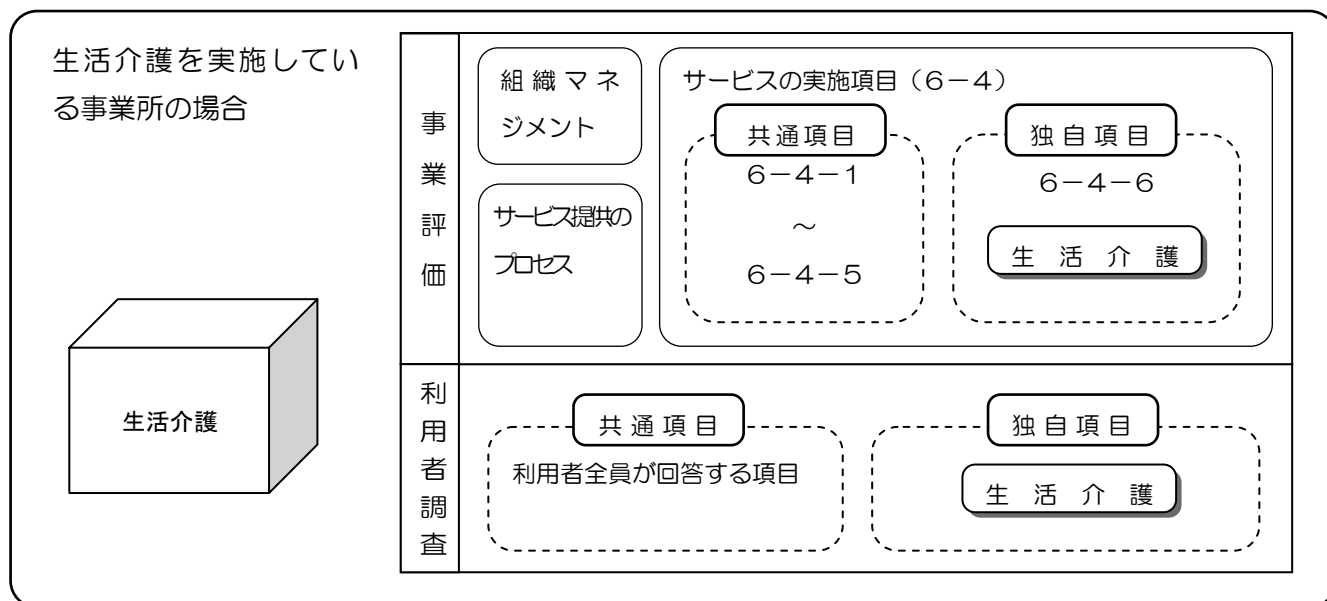
実際の評価にあたっては、この共通項目と独自項目の組み合わせでできた共通評価項目を用いて事業評価及び利用者調査を行います。

○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

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で検索>

サービス対象 サービス名

<サービス名のみで検索>

サービス名

評価結果一覧

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[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]
 多機能型事業所
 障害者支援施設

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示される。ここで複数のサービスの選択が可能となる。

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[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]
- ☐ 就労移行支援[自立支援法]

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。

生活介護で検索した状態

◆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

【評価年度の凡例】

「生活介護と障害者支援施設」の両方を含むサービス提供の「評価年度」で実施
「生活介護と障害者支援施設」のいずれか一方の「評価年度」で実施

1/1ページ (全9件表示 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	002-0000 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	多機能型事業所施設 (生活介護、就労移行支援、就労継続支援B型、障害入所支援)
東京りんご園	111-1111 東京都港区〇〇〇〇	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 東京都港区〇〇〇〇	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(職業訓練))
東京りんご園	111-1111 東京都港区〇〇〇〇	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))
東京もも堂	111-1111 東京都港区〇〇〇〇	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	111-1111 東京都港区〇〇〇〇	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する等の工夫をする予定です。

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。

評価結果ダイジェスト

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果概要 > 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は、※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

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	

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			
事業所が目標としていることの実現に向けて一丸となっている			
事業所が目標としていること(理念、基本方針)を明確化・周知している	☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐
サービスの実施			
最期の支援計画に基づいて、利用者の望みも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価欄には「対象サービスではありません」を表示します。

