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。

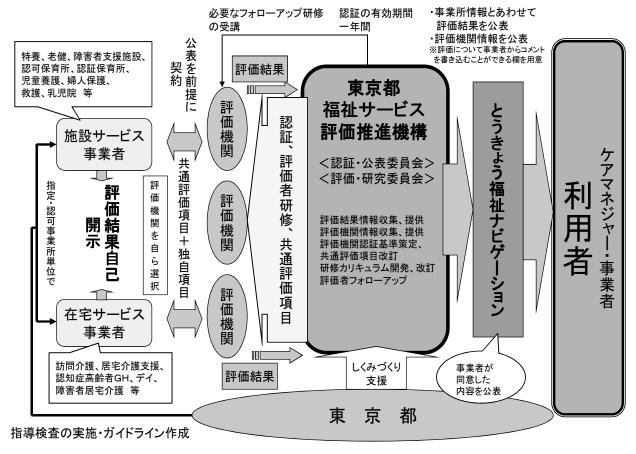
- ① 東京に多く存在するNPOや株式会社のシンクタンク等の多様な主体の第三者評価システムへの参加を進める一方、その信頼性確保のため、評価機関としての一定の外形基準を定め、認証を実施します。
- ② 多様な評価機関が実施しても利用者が事業者 やサービスを比較することが可能となるよう、 認証を受けた評価機関が共通に活用するサービ ス別評価項目(共通評価項目)を策定します。

- 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。

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26年度の評価手法等について

1 平成26年度に評価を開始するサービス

平成26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。

障害分野

- ① 障害児通所支援サービス
- 平成24年度の児童福祉法等の改正により、障害児支援の強化を目的に、通所・入所の形態により一元化する新体系への移行が進められている。

平成26年度より新体系に則した評価を実施するため、以下のとおり法律に基づいた形での再編成・共通評価項目の見直しを行った。

平成24年度までの 共通評価項目	平成24年4月以降の サービス種別	平成26年度以降対応する 共通評価項目		
障害児通所支援 (旧重症心身障害児 (者)通所施設)	医療型児童発達支援センター 児童発達支援センター 児童発達支援事業 ※生活介護	・医療型児童発達支援センター (主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児) ・児童発達支援センター (") ・児童発達支援事業 (") ※生活介護 (")		
障害児通所支援 (旧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 (旧知的障害児通園施設)	児童発達支援センター 児童発達支援事業 放課後等デイサービス	・児童発達支援センター (主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児以外) ・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)	児童発達支援事業 放課後等デイサービス	・児童発達支援事業 (") ・放課後等デイサービス (")		
難聴幼児通園施設 ※評価対象外サービス	児童発達支援センター	・児童発達支援センター(")		

※18歳以上のみの過齢児のみが利用していた重症心身障害児(者)通所施設は、障害者総合支援法に基づく「生活介護」に移行

児童分野

- ① 児童自立支援施設
- 〇 平成24年度の運営基準改正により、第三者評価受審が義務付けられたか、共通評価項目の策定を行った。

2 利用者調査の見直し

利用者調査の精度を向上するため、利用者調査の共通評価項目(共通部分)の見直し及び評価手法等の見直しを行った。

また、評価者を対象とした利用者調査に関する研修について平成26年度から実施する。

共通評価項目の見直し

現行の共通評価項目には、「都民の選択に資する情報が不足している」、「項目が、利用者や都民に正しく理解されていないおそれがある」等の課題があることから、共通評価項目の見直し等を行った。

- ①共通評価項目の見直し(共通部分)
 - ※サービス独自部分については、今後事業評価の見直しと併せて随時行う。
- ②「項目のねらい」の作成(共通部分及び独自部分(全サービス分))
- ③見直し後の項目に合った共通フレームの見直し

評価手法等の見直し

① 利用者調査コメントの記載必須化

利用者調査の結果をサービスの選択や事業所の質の向上に役立てるため、これまで任意だったコメントの記載を必須化する。

② 利用者調査結果に追加して公表する情報について

「自由意見」及び「独自項目」については、サービス選択に資する情報が含まれていることから、公表については、「利用者調査全体のコメント」欄に記載できることを周知し、活用されるようにしていく。

利用者調査に関する研修の構築

現行では、利用者特性の理解、聞き取り方式の具体的な実施方法、場面観察に特化した研修は実施していないため、利用者調査の基本的考え方を評価者が理解し、具体的な調査結果の導き出し方を学ぶための「利用者調査に関する研修」を平成26年度から実施する。

4 障害児サービスの評価について

1. 障害児通所支援の共通評価項目が新しくなります

平成26年度より、障害児通所支援の評価手法・共通評価項目が、平成24年4月の児童福祉法の改正に伴う新サービス体系に基づき、新しくなります。

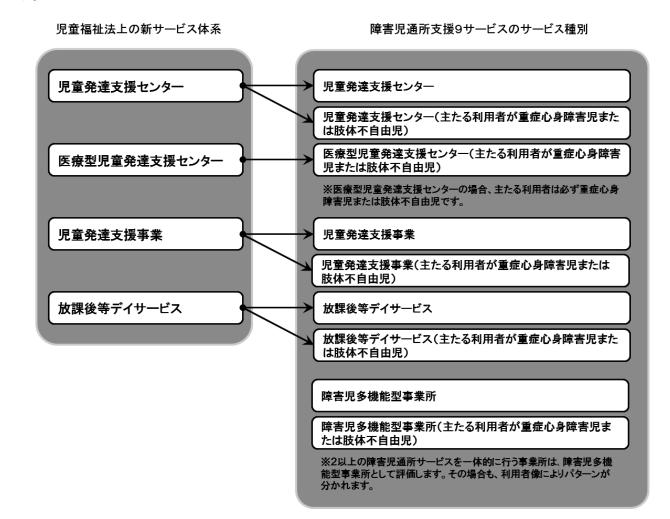
なお、障害児入所支援については、平成27年度より新サービス体系に即した評価を行えるよう準備を進めているところです。平成26年度は新サービス体系移行前のサービス種別と同様の共通評価項目を用いて第三者評価を行います。

2. 障害児通所支援9サービス

平成24年度の児童福祉法改正により、障害種別ごとに分かれていたサービス体系から、3障害対応 を基本とするサービス体系へと、大きく変わりました。

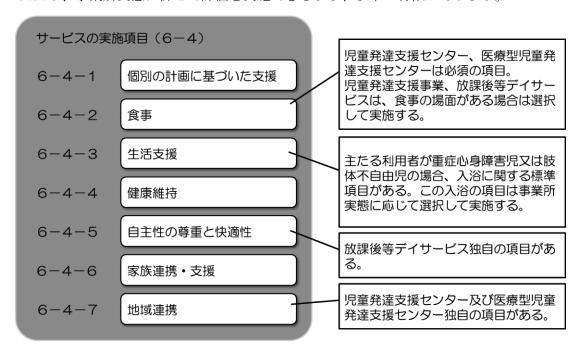
新サービス体系では、「主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児」である施設では、それ以外の施設に比べて、治療などの医療的なケアが日常的に行われるなど、利用者像やサービス内容には大きな違いがあります。

そこで、障害児通所支援サービスの第三者評価においては、サービス種別の違いによってではなく、「主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児」である施設か、それ以外の施設かにより、共通評価項目を2パターン用意しています。第三者評価における障害児通所支援の項目体系は下図のとおりです。



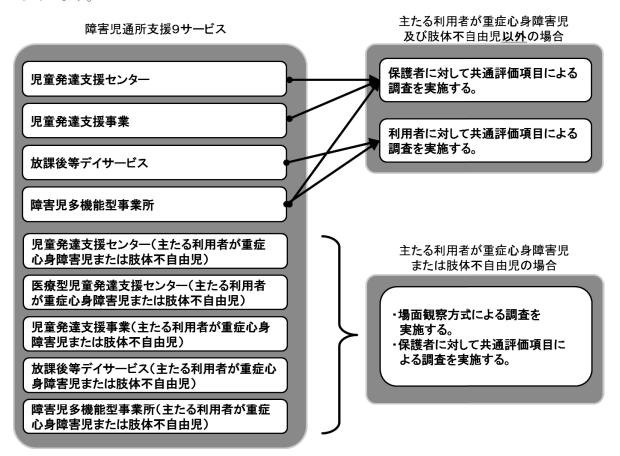
(1) 障害児通所支援9サービスの事業評価

障害児通所支援9サービスの事業評価項目は、サービス種別ごとにほとんど違いはありません。 ただし、事業所実態に併せて評価を実施できるよう、以下の特徴があります。



(2) 障害児通所支援9サービスの利用者調査

障害児通所支援9サービスの利用者調査は、利用者実態に応じて、調査の手法や質問項目を設定 しています。



3. 障害児多機能型事業所について

障害児通所支援サービスをのうち、複数のサービスを一体的に実施している場合は、障害児多機能型 事業所として評価を実施します。

この時も、「主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児」の場合とそれ以外の場合とで、共通 評価項目を2パターン用意しています。

(1) 主たる利用者が重症心身障害児及び肢体不自由児以外の場合

児童発達支援センター、児童発達支援事業、放課後等デイサービスのうち、複数のサービスを 一体的に実施している場合は、障害児多機能型事業所として一体的に評価を実施します。

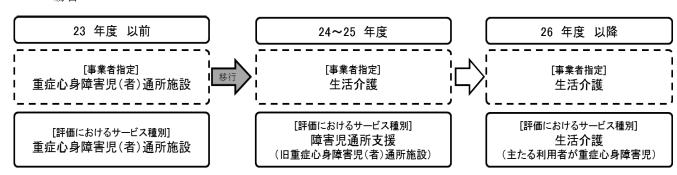
(2) 主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児の場合

児童発達支援センター(主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児)、医療型児童発達 支援センター(主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児)、児童発達支援事業(主たる利 用者が重症心身障害児または肢体不自由児)、放課後等デイサービス(主たる利用者が重症心身障害 児または肢体不自由児)のうち、複数のサービスを一体的に実施している場合は、障害児多機能型 事業所(主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児)として一体的に評価を実施します。

4. 生活介護(主たる利用者が重症心身障害者)の評価について

平成23年4月1日の時点で、18歳以上の過齢児のみが利用している重症心身障害児施設は、障害福祉サービス(生活介護)に移行しました。これらの施設に関しては、医療的ケアが日常的に必要な重症心身障害者の評価に対応できるように平成26年度より新たに策定された生活介護(主たる利用者が重症心身障害児)により評価を実施します。

(例) 利用者が18歳以上の利用者の「重症心身障害児(者)通所施設」が「生活介護」に移行した場合



5. 障害児入所支援サービスについて

障害児入所支援サービスは、平成27年度からの新サービス体系に即した評価を行えるよう準備を進めています。そのため、平成26年度は暫定的に、新サービス体系移行前の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います。(通知「25財情報第1515号」参照。)

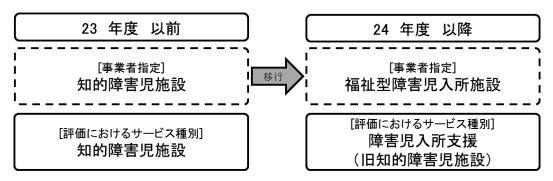
また、サービス種別の移行には、利用者の年齢によって次の3つのパターンがありますので、評価に 使う共通評価項目を間違えないようご留意ください。

(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た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、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。

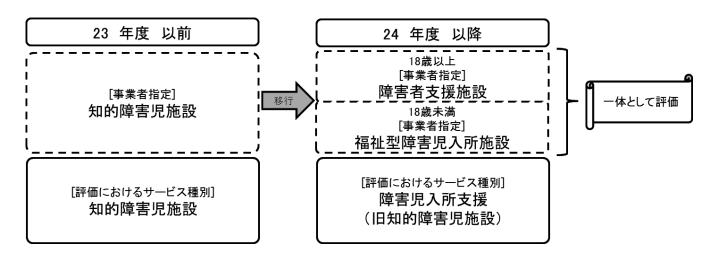
(例) 利用者が障害児のみの「知的障害児施設」が「福祉型障害児入所施設」に移行した場合



(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総合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

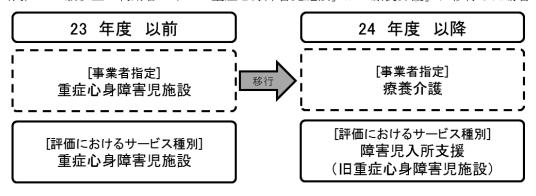


(3) 18歳以上の利用者のみにサービスを提供する事業所

障害者総合支援法に基づく事業者指定を受けるため、障害者総合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、<u>18歳以上の利用者のみに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。</u>

(例) 18歳以上の利用者のみの「重症心身障害児施設」が「療養介護」に移行した場合

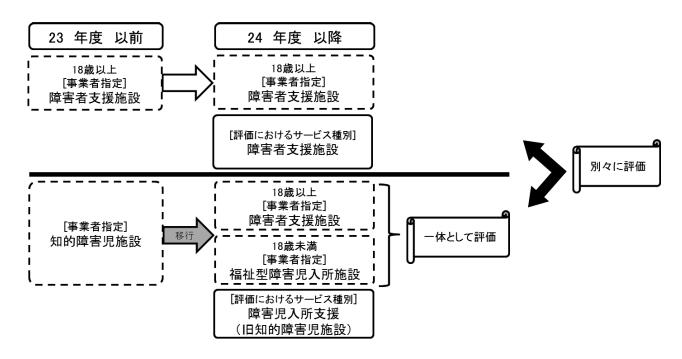


※障害児総合支援法に基づく8サービスと併設されている場合の評価の取扱い

障害児入所支援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、平成24年度の障害児サービスの再編成により、既存の成人向けのサービスと「18歳以上の利用者」向けのサービス種別で同一の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、障害児入所支援サービスは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



6. 障害者サービスと一体的に運営している障害児通所支援サービスの評価

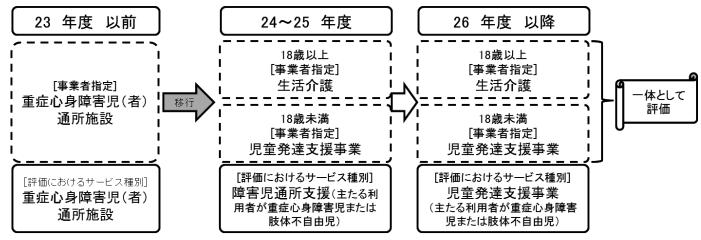
法令上の多機能型事業所では、児童福祉法上の障害児サービスと障害者総合支援法上の障害者サービスを一体的に運営している場合があります。

その場合でも、第三者評価においては、障害者向けサービスと障害児向けサービスを分けて評価 する必要があります。

ただし、重症心身障害児・者の施設は、この限りではありません。

平成24年度の児童福祉法の改正により、重症心身障害児(者)通所施設に在籍していた過齢児は、 生活介護に移行することとなりました。しかし、重症心身障害児(者)は、児・者一貫した支援を確保 する方針とされていることから、**評価制度上も主たる利用者が重症心身障害児の場合は、児・者一貫し た評価を実施することとします。**

(例) 重症心身障害児(者) 通所施設が児童発達支援事業と生活介護に移行する場合



7. 障害児サービスの評価を実施する際に事前に確認すること

平成26年度より策定された障害児通所支援9サービスは、主たる利用者像により使用する共通評価項目が異なったり、事業所実態により生活介護(主たる利用者が重症心身障害者)を一体的に評価したりします。

「主たる利用者の判断」及び「生活介護(主たる利用者が重症心身障害者)を一体的に実施するかどうかの判断」は、東京都からの情報提供に基づき、機構のホームページに公表する予定です。障害児通所支援9サービスの評価を実施する際には、どの共通評価項目を利用して評価を実施する事業所なのか事前にホームページで確認してから評価に臨んでください。

また、障害児入所支援サービスについても、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。

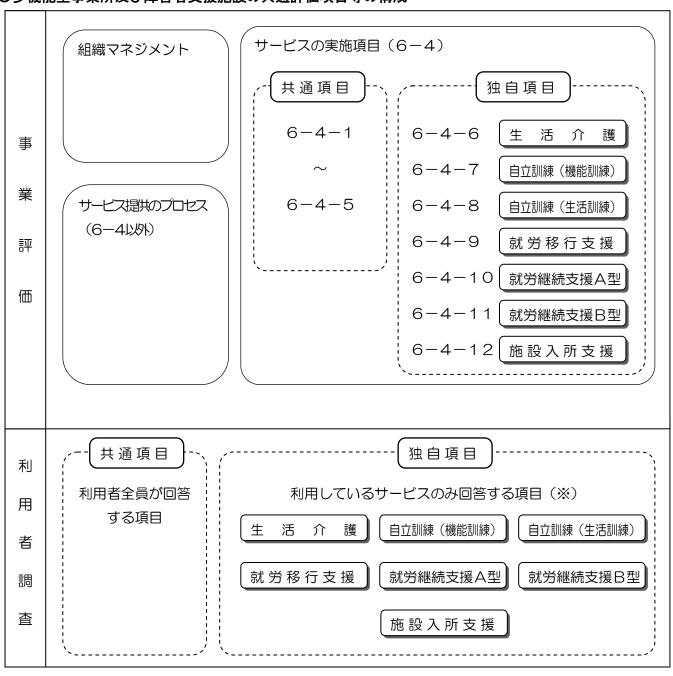
2. 共通評価項目の考え方

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、<u>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</u>(共通項目)と、<u>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)</u>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。

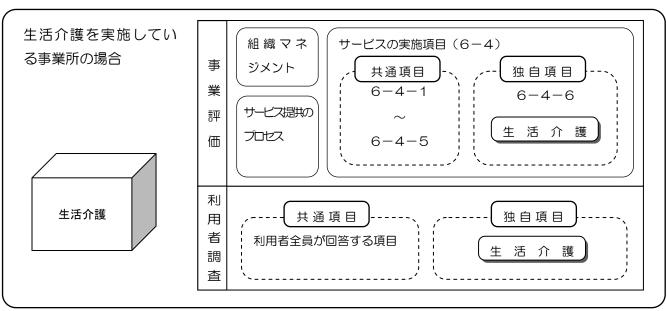
実際の評価にあたっては、この共通項目と独自項目の組み合わせでできた共通評価項目を用いて事業 評価及び利用者調査を行います。

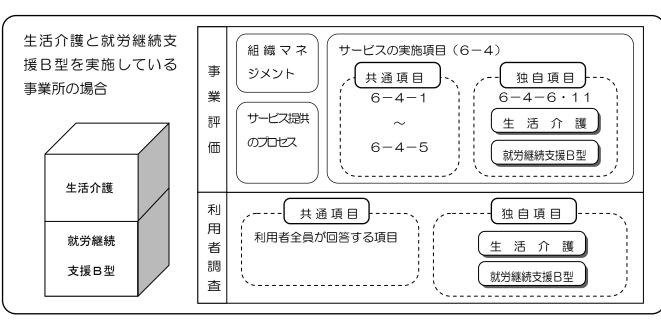
○多機能型事業所及び障害者支援施設の共通評価項目等の構成

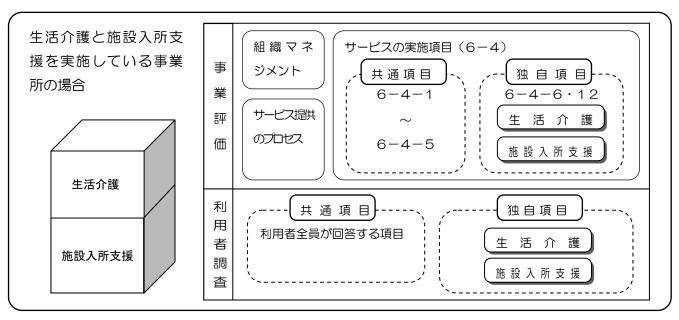


(※)利用者調査の独自項目においては、利用者一人ひとりによって、利用しているサービスが異なりますので、評価の際にはご注意ください。詳しくは利用者調査ガイドラインを御確認下さい。

○多機能型の共通評価項目の適用例



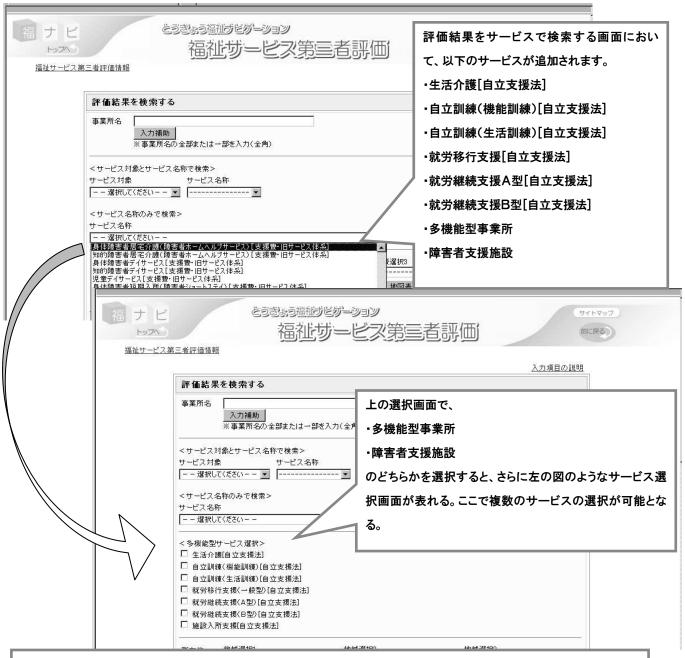




3. 公表画面の見方

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



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、「<u>生活介護を単独で実施している事業所</u>」、「<u>生活介護を含む多機能型事業所</u>」及び「<u>生活介護を含む障害者支援施設</u>」が検索結果一覧に表示されます。



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。

「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。



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] Ⅰ ≪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	17亿から171万列及八 計画と光りも女	

(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。

