

東京都福祉サービス 第三者評価ガイドブック 2014

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。

今年度は、平成24年度の児童福祉法等の改正を踏まえた「障害児通所支援」の共通評価項目の見直しと、運営基準の改正により評価が義務付けられた「児童自立支援施設」の共通評価項目の策定等を行いました。また、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）及び評価手法等の見直しを行うとともに、評価者を対象とした利用者調査に関する研修を開始することといたしました。詳細は「平成26年度の評価手法等について」（P.3～4）及び事業評価項目解説（P.124～）、利用者調査ガイドライン（P.94～）をご参照下さい。

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、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。

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各種参考様式のほか、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 2014

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26年度の評価手法等について	3
4	障害児サービスの評価について	5
1.	障害児通所支援の共通評価項目が新しくなります	
2.	障害児通所支援9サービス	
3.	障害児多機能型事業所について	
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	
5.	障害児入所支援サービスについて	
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	
7.	障害児サービスの評価を実施する前に事前に確認すること	
5	多機能型事業所と障害者支援施設の評価について	11
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	

I 評価にあたり遵守すべき事項

1	評価手法	18
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	26
1.	評価結果報告書で表すこと	
2.	評点基準等	
3.	「事業者が特に力を入れている取り組み」	
4.	全体の評価講評等	
3	評価結果の公表	31
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	32
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	37
3	留意点	80
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	90

Ⅲ 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	94
2	利用者調査の基本的事項	96
1.	利用者調査の目的	
2.	対象の原則	
3.	共通評価項目の位置づけ	
4.	標準調査票の位置づけ	
3	調査の方式と具体的実施方法	98
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	
4	利用者のプライバシー保護	119
5	調査結果の活用	120
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	
6	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	

Ⅳ 事業評価項目解説

1	事業プロフィール	124
2	組織マネジメント項目	132
1.	カテゴリーの関連	
2.	カテゴリー解説	
3.	基本用語の解説	
3	サービス項目	156
1.	サービス提供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	
	・指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】	
	・障害分野新体系8サービス	
	・生活介護（主たる利用者が重症心身障害者）	
	・障害児通所支援	
	・障害児通所支援（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）	
	・児童自立支援施設	

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	336
2	契約書記載事項・契約書（参考様式）	342
3	事前説明確認書（参考様式）	347
4	関係資料	350

語句索引