講義Ⅲ-①
評価手法上の留意点について

評価者フォローアップ研修（共通コース）
令和4年4月開催
東京都福祉サービス評価推進機構

この講義では、評価手法上の留意点について説明します。

講義内容

1　評価手法に関する再確認事項（Ⅲ-①・②）

2　ホームページの情報（Ⅲ-②）

3　ガイドブック2022変更点（Ⅲ-②）

講義Ⅲの構成は、１点目は評価手法に関する再確認事項、２点目はホームページの情報、３点目はガイドブック２０２２の変更点となっています。講義３の１では、評価手法に関する再確認事項の途中まで説明し、その続きは講義３の２でお伝えします。

１　評価手法に関する再確認事項

まず、評価手法に関する再確認事項についてです。
令和３年度に複数お問い合わせを頂いた事項について、改めて確認します。

（1）高齢分野の通所介護系のサービス種別

サービス種別ごとに共通評価項目が定められている。
評価を実施する際、種別を確認し、誤りがないよう注意が必要。

サービス種別	特徴等
通所介護	利用定員19名以上の通常規模・大規模のデイサービス（都道府県による事業者指定）日中、デイサービスに通い、食事や入浴、レクリエーション、機能訓練などのサービスを提供
地域密着型通所介護	利用定員18名以下の小規模のデイサービス（事業所所在地の区市町村による事業者指定） 地域密着型サービス（原則、その地域に住む住民が対象） 通常の通所介護と同様のサービスを提供
認知症対応型通所介護	利用定員12名以下の小規模のデイサービス（事業所所在地の区市町村による事業者指定） 地域密着型サービス（原則、その地域に住む住民が対象） 医師により、認知症の診断を受けた方が対象 通常の通所介護と同様のサービスを提供し、専門的な認知症ケアが手厚く受けられる

ガイドブック2022 P.182参照

まず、高齢分野の通所介護系のサービス種別についてです。

東京都福祉サービス第三者評価において、平成31年度より「認知症対応型通所介護」が追加されたことにより、高齢分野の通所介護系は３サービスとなりました。
３サービスの特徴については、スライドのとおりです。

そのため、事業所が指定を受けているサービス種別を確認し、誤りがないよう注意することが重要です。

例えば地域密着型通所介護については、平成２８年度から指定が始まり、それまでは、通所介護事業所として評価を受けていた事業所であったため、通所介護事業所として評価をしてしまった、という事例がありました。
前回や数年前の評価結果から横引いてサービスを選択してしまうと、誤ったサービス種別で評価してしまう可能性がありますので、評価を実施する際は、必ず複数の情報から、最新のサービス種別をご確認ください。

サービス種別	利用者調査実施手法
通所介護	基本的にアンケート方式 ※利用者が施設等に滞在している時間であれば、当該利用者については、聞き取り方式で調査を行うことができる
地域密着型通所介護	
認知症対応型通所介護	場面観察方式＋家族アンケート方式

利用者調査の手法にも注意が必要　ガイドブック2022 P.182参照

また、「利用者調査実施手法」について確認し、誤りがないよう注意することも重要です。
認知症対応型通所介護は、「場面観察方式と家族等アンケート」方式です。
通所介護と地域密着型通所介護は、「基本的にアンケート方式で実施し、利用者が施設等に滞在している時間内であれば、当該利用者については、聞き取り方式で調査を行うことができる」方式となります。
評価手法等を確認のうえ、評価を実施してください。

(2)保育分野のサービス種別

サービス種別ごとに共通評価項目が定められている。
保育分野の評価を実施する際、種別を確認し、誤りがないよう注意が必要。

	サービス種別			評価対象	第三者評価制度上の種別名
認可	認定こども園	幼保連携型		○	認定こども園
		幼稚園型		○	
		保育所型		○	
		地方裁量型		○	
	認可保育所			○	認可保育所
	地域型保育事業	小規模保育事業	A	×	（対象外）
			B	×	
			C	×	
		家庭的保育事業		×	
		事業所内保育事業		×	
		居宅訪問型保育事業		×	
認可外	認証保育所	A型		○	認証保育所A型・B型
		B型		○	
	事業所内保育施設	事業所内保育施設		○	認可外保育施設（ベビーホテル等）
		院内保育施設		○	
		企業主導型保育事業		○	
	ベビーホテル			○	
	その他の認可外保育施設			○	
	都補助制度	家庭的保育事業（都ママ）		×	（対象外）

契約前に確認してください

※地域型保育事業については、東京都福祉サービス第三者評価の対象外のためご注意ください。

地域型保育事業かどうかについては、事業所又は区市町村へ、確認してください。

ガイドブック2022 P.183 参照

次に保育分野のサービス種別についてです。
保育分野のサービス種別について、東京都の第三者評価の対象サービスは、こちらの表のとおりです。種類も複数ありますので、評価を行う前にご確認いただき、サービス種別に誤りがないよう、ご注意ください。

東京都福祉サービス第三者評価において、「認可外保育施設（ベビーホテル等）」として評価の対象となるのは、「事業所内保育施設・ベビーホテル・その他」となっています。
認証保育所も認可外ですが、別途、項目が策定されているため、「認可外保育施設（ベビーホテル等）の評価には含まれません。
サービス種別は「認証保育所Ａ型・Ｂ型」となります。

保育サービスの評価について、認可の地域型保育事業の小規模保育事業や事業所内保育事業などは、東京都福祉サービス第三者評価の対象外となっています。特にご注意ください。
保育サービスを評価するにあたり、必ず「地域型保育事業」かどうかについては、事業所または区市町村への確認等、複数の情報から確認をしてください。

(3)認可外保育施設(ベビーホテル等)の利用者調査

認可外保育施設(ベビーホテル等)の利用者調査期間は、他の保育サービスとは異なるため注意が必要。

対象者	認可保育所、認証保育所A型・B型と同様に「保護者等」とする。 ※「時間預かり(一時預かり)」の利用者についても、認可外保育施設が行う保育事業の利用者であるため対象とする。
期間	「少なくとも一ヶ月の期間を設け、その期間内に利用した全世帯(実数)」とする。
諸注意	「月極保育」と「時間預かり(一時預かり)保育」の両方を実施している事業所では、それぞれの実態が分かるように集計を行う。

ガイドブック2022 P. 184参照

次に認可外保育施設（ベビーホテル等）の利用者調査についてです。
認可外保育施設はその特性を踏まえ、調査期間を「少なくとも一ヶ月の期間を設け、その期間内に利用した全世帯（実数）」としているため、利用者調査期間に注意が必要です。

また、月極保育と時間預かり（一時預かり）保育の両方を実施している事業所では、それぞれの実態が分かるように利用者調査の集計を行ってください。
当機構では、「月極保育利用保護者用」と「時間預かり（一時預かり）保育利用保護者用」の２種類の利用者調査票をご用意しておりますので、ご活用ください。

(4)障害児多機能型事業所

障害児多機能型事業所

①「児童発達支援事業＋放課後等デイサービス」

②「児童発達支援センター＋放課後等デイサービス」

いずれかのパターンで同一指定番号による指定を受けている。

放課後等デイサービスなど、単一のサービス種別で誤って受審しないよう注意。

とうきょう福祉ナビゲーション（以降、福ナビ）では、

①児童発達支援〔〔児童福祉法〕 児童福祉法〕 と放課後等デイサービス〔児童福祉法〕

②福祉型児童発達支援センター〔児童福祉法〕 と放課後等デイサービス〔児童福祉法〕

として同一指定番号で登録されている。

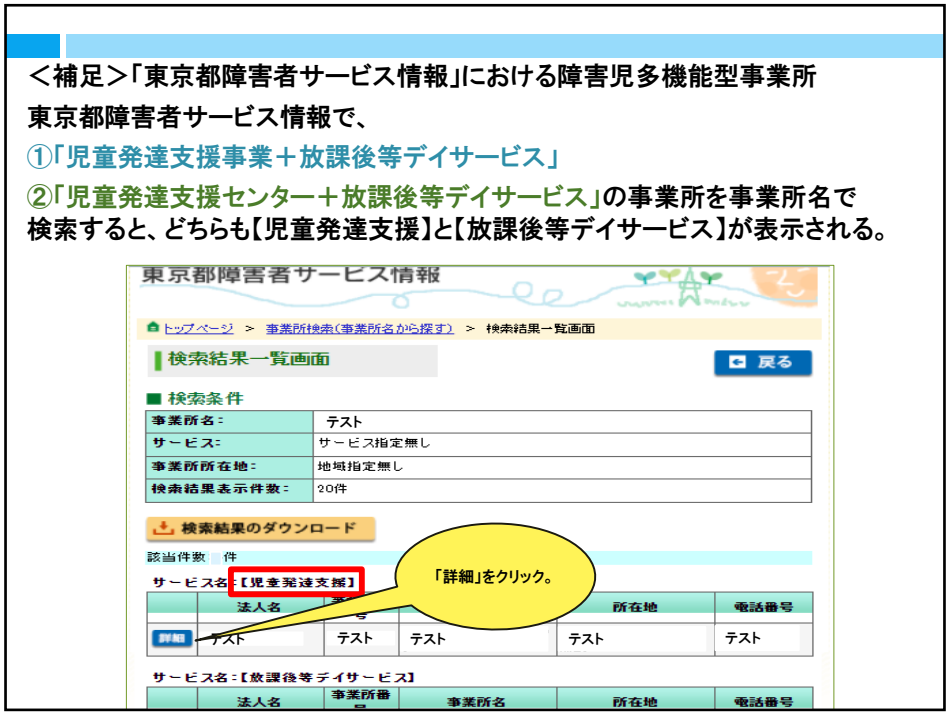
※福ナビの情報は手続き上反映にタイムラグが生じている事もあり得るので、東京都障害者サービス情報に掲載の情報や、指定権者である東京都や区市町村への確認等、複数の方法で最新の指定状況を確認してください。

次に障害児多機能型事業所のサービス種別誤りの注意についてです。

同一の指定番号で児童発達支援事業と放課後等デイサービス、または児童発達支援センターと放課後等デイサービスという２つ以上の障害児通所支援サービスを一体的に運営している事業所は、東京都福祉サービス第三者評価において「障害児多機能型事業所」として受審する形となります
誤って放課後等デイサービスなど単一のサービス種別で受審してしまいますと、再調査が必要になりますので、必ず最新の指定状況を確認してください。

なお、とうきょう福祉ナビゲーション通称福ナビでは、①は児童発達支援（児童福祉法）と放課後等デイサービス（児童福祉法）として同一の指定番号で登録されており、②は福祉型児童発達支援センター（児童福祉法）と放課後等デイサービス（児童福祉法）として同一の指定番号で登録されております。

しかし、福ナビに掲載の情報は反映にタイムラグが生じることもあり得るため、他のサービスと同様に、東京都障害者サービス情報に掲載の情報や、指定権者への確認等、複数の方法で最新の指定状況を確認してください。



前のスライドで少し触れましたが、東京都福祉保健局の障害者施策推進部が運営する「東京都障害者サービス情報」というホームページがあり、障害サービスの指定状況を確認することが出来ます。

この「東京都障害者サービス情報」における、障害児多機能型事業所の確認にあたって、１点補足します。
東京都障害者サービス情報で、障害児多機能型事業所を事業所名で検索しますと、①児童発達支援事業＋放課後等デイサービスの場合も、②児童発達支援センター＋放課後等デイサービスの場合も、「児童発達支援」と表示されます。

サービス種別の確認にあたっては、「詳細」をクリック下さい。

詳細を押して切り替わった画面で、下にスクロールしていくと、「施設等の区分」という項目があります。
①のパターンであれば、ここに「児童発達支援事業」と表示されており、②のパターンであれば「児童発達支援センター」表示されます。

確認の際、ご活用下さい。

○サービス種別の特定方法

●複数の情報から確認を行うこと。

- ・福ナビの事業所情報
- ・東京都福祉保健局ホームページ事業所一覧
- ・事業所からの聴取（サービス指定の状況等）
- ・東京都障害者サービス情報ホームページ　等

●前回の評価におけるサービス種別のみで判断しないこと。

●今年度のサービス種別で受審すること。

これまで、誤りが生じやすいサービス種別について紹介しましたが、改めて、各サービスとも「複数の方法」から種別を確認してください。
確認する情報の例示としては
福ナビの事業所情報、
東京都福祉保健局ホームページの事業所一覧、
事業所からのサービス指定の状況などの聴取、
東京都障害者サービス情報ホームページ
などがあげられます。

前回行った評価におけるサービス種別を横引くと、事業所としての指定が増えて多機能型になっていた、など、評価すべきサービス種別が変わっている場合がありますのでご注意ください。

また、事前説明の際などに、事業者から、「多機能型事業所から、単一の就労継続支援B型の事業所に指定変更を行う予定」、あるいは「単一の生活介護から多機能型事業所へ指定変更を行う予定」など、サービス種別を変更する予定である旨を聞くこともあるかと思います。
今年度中にサービス種別の変更が完了するのであれば、東京都福祉サービス第三者評価の目的の「利用者の情報選択に資する」という点から、変更が完了したのち、最新のサービス種別で受審するのが望ましい形になります。

しかしながら、３１財情報第１９０１号３（1）及び７（1）に基づき、１件の評価は年度内に利用者調査の実施からフィードバックまでを実施し、事業者の同意・不同意にかかわらず、フィードバックから３０日以内に評価結果報告書及びデジタルデータを機構へ提出する必要がありますので、いつ変更が完了するかを事業者に確認の上、評価実施のスケジュールについてご調整ください。

(5)障害者サービスの評価対象福祉サービスの選定に係る一覧

○平成24年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が一元化された

○平成26年度より、東京都福祉サービス第三者評価におけるサービス種別を新しいサービス体系で実施している

【共通評価項目(評価結果報告書)が2種類ある】

「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 ・ それ以外の施設

「主たる利用者が重症心身障害者」で

ある施設 ・ それ以外の施設

ガイドブック2022 P. 193～196参照

次に、「障害者サービスの評価対象福祉サービスの選定に係る一覧」についてです。
平成２４年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が一元化されたことを踏まえ、平成２６年度より、東京都福祉サービス第三者評価では新しいサービス体系で評価を実施することとしました。

そのため、
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、それ以外の施設なのか、
主たる利用者が「重症心身障害者」である施設か、それ以外の施設なのか、
によって、サービス種別が異なっています。

＜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サービス種別＞

東京都福祉サービス第三者評価におけるサービス種別
児童発達支援センター
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
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
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）
障害児多機能型事業所
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）

まず「主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児」であるサービス種別です。

医療型児童発達支援センターについては、主たる利用者が「重症心身障害児または肢体不自由児」のみですが、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、障害児多機能型事業所については、主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児か、それ以外かでサービス種別が２つに分かれています。

＜主たる利用者が重症心身障害者であるサービス種別＞

東京都福祉サービス第三者評価におけるサービス種別
生活介護
生活介護（主たる利用者が重症心身障害者）

続いて、生活介護については、主たる利用者が重症心身障害者かどうかで、サービス種別が２つに分かれています。

評価機関が福ナビからログインできる「評価機関掲示板」に、「主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児」「主たる利用者が重症心身障害者」の評価対象事業所一覧を掲載（半年に1度）

障害児通所支援サービス 主たる利用者が重症心身障害児(者)または肢体不自由児 事業所一覧(令和元年10月1日現在)

・この一覧には、「主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児」の評価対象福祉サービスで評価する事業所を掲載しています。
よって、この一覧に載っていない事業所については、「主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児」でない評価対象福祉サービスで評価します。
・「東京都障害者サービス情報（http://www.shougaifukushi.metro.tokyo.jp/）」を併せてご確認ください。

（前回掲載版（平成31年4月1日現在版）からの変更箇所及び新規開設事業所は赤字・下線で表示しています）

①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）（5事業所）

No	事業所名	法人名等	所在地		法律上のサービス種別	事業所番号	評価におけるサービス種別
1	東京都立東部療育センター	東京都	東京都江東区	新砂3－3－25	医療型児童発達支援センター	1350800059	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）
					生活介護	1310801210	（生活介護（重心）一体的評価）
2	東京都立北療育医療センター 城南分園 注1	東京都	東京都大田区	東雪谷4－5－10	医療型児童発達支援センター	1351100027	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）
3	東京都立北療育医療センター 注1	東京都	東京都北区	十条台1－2－3	医療型児童発達支援センター	1351700032	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）
4	東京都立北療育医療センター 城北分園 注1	東京都	東京都足立区	南花畑5－10－1	医療型児童発達支援センター	1352100034	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）
5	東京都立多摩療育園	東京都	東京都府中市	西府町4－7－1	医療型児童発達支援センター	1352900011	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）

注1 北療育医療センター城南分園、北療育医療センター、北療育医療センター城北分園は、主たる利用者が肢体不自由児であるため、生活介護（主たる利用者が重症心身障害者）とは一体的に評価できません。

障害児通所支援サービスや生活介護の評価を行う際は契約前にこのリストを必ず確認してください。

サービス種別の選択に誤りがないよう注意

これらの「主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児」「主たる利用者が重症心身障害者」である事業所の確認方法についてですが、評価機関が福ナビからログインできる「評価機関掲示板」の「お知らせ」に、評価対象事業所一覧を掲載しています。

障害児通所支援サービスや生活介護の評価を行う際は、契約前にこのリストを必ず確認し、サービス種別の選択に誤りがないよう注意してください。

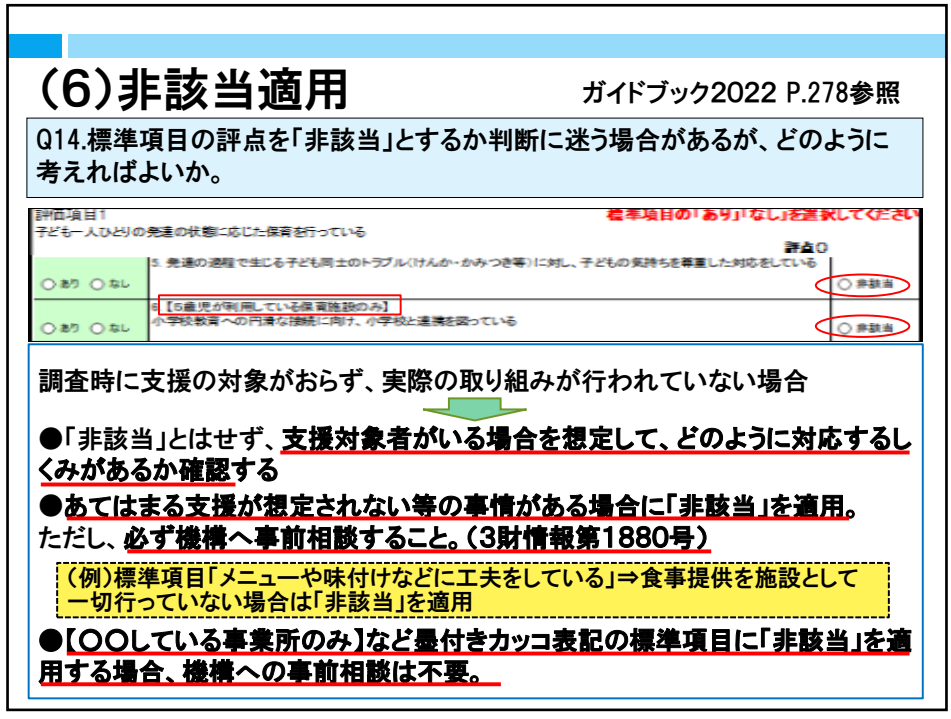
また、これらのサービス種別は利用者実態に応じて調査手法や共通評価項目を設定しており、主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児以外主たる利用者が重症心身障害者以外の場合と、異なっていますので、注意してください。

＜福祉型障害児入所施設及び医療型障害児入所施設＞

東京都福祉サービス第三者評価におけるサービス種別
福祉型障害児入所施設（旧知的障害児施設）
福祉型障害児入所施設（旧第二種自閉症児施設）
福祉型障害児入所施設（旧ろうあ児施設）
医療型障害児入所施設（旧肢体不自由児施設）
医療型障害児入所施設（旧重症心身障害児施設）

併せて、評価機関掲示板の「お知らせ」には、「福祉型障害児入所施設」及び「医療型障害児入所施設」で受審する評価対象事業者一覧も掲載しています。

障害児通所支援サービス等と同じく、このリストを契約前に必ず確認し、サービス種別の選択に誤りがないようご注意ください。



次に非該当適用についてです。
ガイドブック2022の278ページにある「よくある質問」のQ14より、調査時に支援の対象がおらず、実際の取り組みが行われていない場合は、「非該当」としていいか。という事例について、考えてみます。

第三者評価は、支援のしくみを評価するものです。調査時に支援の対象となる利用者がいなく、実際の取り組みが行われていない場合であっても、ただちに「非該当」とはなりません。
支援対象の利用者がいる場合を想定して、どのように対応するしくみがあるかを評価します。
そのうえで、事業所として共通評価項目にあてはまる支援が想定されない等の事情がある場合には、「非該当」を適用することはできます。

ただし、「非該当」を適用するには、３財情報第１８８０号のとおり、必ず機構へ事前相談することが必要です。

標準項目に墨付きかっこの表記がある場合で「非該当」を適用する場合は、機構との事前協議は不要です。
スライドのように【５歳児が利用している保育施設のみ】などの表記が当てはまります。

(7)事業者アンケートの紹介

評価を受審した事業所に実施している事業者アンケートで、以下のような意見がありました。

・質問内容の理解が困難な利用者、伝えることが苦手な利用者が居るが、本人の表情などから反応を汲み取って頂けていた。
・コロナ禍で実施されたが、十分配慮して頂いた。
・事業者の改善点を客観的に評価した上で率直に指摘して頂き、今後の事業経営の参考になった。
・事業所として取り組めていることを評価しつつ、「よりよい事業所」にしていくために何が必要かを考えていくという姿勢で実施して頂いた。
・常に向上していこうという気持ちを奮い立たせてもらった。
・評価結果が職員の自信、保護者の安心につながった。

第三者評価を受審することで、事業者は次の一歩につながる「新たな気づき」を得ており、第三者評価結果が事業者のサービスの質の向上に向けた取り組みの支援となっていることが分かります。

評価を受審した事業者に対して実施しているアンケートの内容をご紹介します。

「評価実施の際、利用者の特性に応じて、利用者の表情などから反応を汲み取って頂けていた」
「コロナ禍で実施されたが、十分配慮して頂いた」
などのご意見がありました。

また、
「事業者の改善点を客観的に評価した上で率直に指摘して頂き、今後の事業経営の参考になった。」
「事業所として取り組めていることを評価しつつ、「よりよい事業所」にしていくために何が必要かを考えていくという姿勢で実施して頂いた。」
「常に向上していこうという気持ちを奮い立たせてもらった。」
「評価結果が職員の自信、保護者の安心につながった。」
とのご意見もあり、評価の受審が、東京都福祉サービス第三者評価の目的でもある「事業者のサービスの質の向上に向けた取り組みの支援」となっていることが分かります。

「評価者に気をつけて欲しいこと」として以下のような意見がありました。

・専門的用語を減らしてほしい。
・利用者のほとんどが精神疾患をもっているため、伝え方には気をつけて頂きたい。また、長時間の調査を苦手とする利用者もいるので、それぞれに合った聞き取りをしてもらいたい。
・予定時間を遵守してほしい。
・フィードバックされた報告書の文章が分かりづらく、修正のやり取りに時間を要した。
・保育の現場経験がある評価者の方の分析結果が見たかった。

第三者評価は、事業者と協力しながら進めていくものであることを常に意識してください。
評価者としての意識やマナーの向上に努め、事業者との信頼関係を構築し、よりよい評価を実施してください。

事業者アンケートより、「評価者に気をつけて欲しいこと」という項目で寄せられた意見につきましても、ご紹介します。

アンケートで寄せられた意見を参考に、引き続き事業者との信頼関係の構築や、評価の質の向上に努めてください。

講義３の１に関する説明は、以上です。
確認テストに進んでください。