

4 「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」について

（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されて以来、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す。

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、平成21年度より高齢分野の在宅系サービスを対象として、「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。）を導入しました。

また、平成23年度より障害分野の一部のサービスにも対象を拡大し、平成30年度より認可外保育施設（ベビーホテル等）、令和元年度より認知症対応型通所介護にも導入しました。

（２）「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」の概要

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」のいずれかの評価手法を選択し、第三者評価を実施することができます。

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、以下の23サービスのみとします。

○高齢分野 12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】、地域密着型通所介護、認知症対応型通所介護
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【認知症高齢者グループホーム】（介護予防含む）
定期巡回・随時対応型訪問介護看護、看護小規模多機能型居宅介護

○障害分野 10サービス

短期入所、生活介護※、自立訓練（機能訓練）、自立訓練（生活訓練）、
宿泊型自立訓練、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、共同生活援助（グループホーム）

○子ども家庭分野 1サービス

認可外保育施設（ベビーホテル等）

※ ただし、生活介護（主たる利用者が重症心身障害者）は除きます。

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「カテゴリ6 サービス提供のプロセス」の項目のみとしています。

ただし、組織マネジメント項目のうち、利用者保護の視点から重要な「苦情解決」、「虐待の防止・対応」及び「リスクマネジメント」に関する3つの評価項目を「利用者保護に関する項目」として、共通評価項目に追加しています。この「利用者保護に関する項目」についても講評を記述します。

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。

評点は、サービス項目及び利用者保護に関する項目のみにつきますが、全体の評価講評では、必ずしも事業者のサービスの質に限定せず、事業者が目指していることの実現に向けた成果や改善が望まれることについて記述します。

④ 事業者が特に力を入れている取り組み

「事業者が特に力を入れている取り組み」については、「標準の評価」と同様、記述数は「3つ以内」です。

⑤ 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・組織マネジメント分野担当の設定は不要です。

ただし、「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、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。

(3) 「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できます。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。

また、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」と位置づけています。

そのため、例えば、これまで第三者評価を実施したことがない事業者が、今後「標準の評価」を実施するための最初のステップとして「サービス項目を中心とした評価」を実施したり、事業者が継続的に評価を実施していくうえで「標準の評価」と併用して「サービス項目を中心とした評価」を実施したりするような活用方法が望ましいと考えています。

(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」との比較

	標準の評価		利用者調査とサービス項目を中心とした評価
評価対象 福祉サービス	全サービス (63サービス)		○高齢分野12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】、地域密着型通所 介護、認知症対応型通所介護、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【認知症高齢者グループホ ーム】(介護予防含む)、定期巡回・随時対応 型訪問介護看護、看護小規模多機能型居宅 介護〕 ○障害分野10サービス 〔短期入所、生活介護※、自立訓練(機能訓 練)、自立訓練(生活訓練)、宿泊型自立訓 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、共同生 活援助(グループホーム) ※生活介護(主たる利用者が重症心身障害者)は除く〕 ○子ども家庭分野1サービス 〔認可外保育施設(ベビーホテル等)〕 計23サービス
評価者の人数・ 担当分野	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」 を組み合わせる実施		2人以上で実施 ※担当分野を要件としない
事業評価に用いる 共通評価項目	すべての共通評価項目 (カテゴリー1～7)		サービス項目(カテゴリー6) ＋ 利用者保護に関する項目(3評価項目)
利用者調査に用い る共通評価項目	すべての共通評価項目		すべての共通評価項目
事業者が特に力を 入れている取り組み	3つ以内を選定		3つ以内を選定
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つずつ		「特に良いと思う点」 「さらなる改善が望まれる点」 それぞれ2つ以上3つ以内
評価の過程で 事業者が作成する シート類	経営層(運営管理 者含む)が作成	事業プロフィールⅠ	事業プロフィールⅠ
		事業プロフィールⅡ	事業プロフィールⅡ
		組織マネジメント分析シート (経営層合議用)	—
		サービス分析シート(経営層合 議用)	サービス分析シート(経営層合議用)
	全職 員が 作成	組織マネジメント分析シート (職員用)※回答シートのみ	—
		サービス分析シート(職員用) ※回答シートのみ	サービス分析シート(職員用) ※回答シートのみ
	施設概要等の資料(施設概要・パンフレ ット・決算書・事業報告書・事業計画書・ 組織図 等)		施設概要等の資料(施設概要・パンフレ ット・決算書・事業報告書・事業計画書・組 織図 等)

作成したシート類は、事業者がとりまとめ、評価機関に提出

注：(職員用の回答シートは開封せず、そのまま提出してもらいます)