

# 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。令和6年度は「日常生活支援住居施設」の共通評価項目を策定し、令和7年度から「日常生活支援住居施設」が評価対象に加わります。

このガイドブックは大きく7つの構成から成り立っています。

## I 東京都の福祉サービス第三者評価の概要

評価を行ううえで踏まえておくべき第三者評価の定義や目的について解説しています。

## II 第三者評価の基本的なルール

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。

## III 評価実施の具体的な流れ

評価実施における必要な考え方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。

## IV 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。

## V 共通評価項目の解説

「事業者の基本情報」、「組織マネジメント項目」、「サービス項目」、「利用者調査項目」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。

## VI 評価手法上特に留意が必要なサービスについて

評価を実施するうえで、特に留意していただきたいサービスについて解説しています。

## VII 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、評価を実施するうえ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。

また、「よくある質問と回答」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。

## 目 次

### I 東京都の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とは      | 8 |
| 2 福祉サービス第三者評価の目的     | 8 |
| 3 東京都福祉サービス評価推進機構の役割 | 8 |

### II 第三者評価の基本的なルール

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| 1 評価手法                                 | 10 |
| (1) 評価手法の概要                            | 10 |
| (2) 基本的な遵守事項                           | 10 |
| (3) その他の遵守事項                           | 12 |
| 2 評価結果報告書作成上のルール                       | 13 |
| (1) 評価結果報告書で表すこと                       | 13 |
| (2) 評点基準等                              | 13 |
| (3) 標準項目の確認に向けて                        | 14 |
| (4) 全体の評価講評等                           | 15 |
| (5) 「事業者が特に力を入れている取り組み」の選定に向けて         | 16 |
| 3 評価結果の公表                              | 18 |
| (1) 公表の内容                              | 18 |
| (2) 公表に関する注意点                          | 18 |
| 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           | 19 |
| (1) 「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」の導入          | 19 |
| (2) 「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」の概要          | 19 |
| (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       | 20 |
| (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 | 21 |

### III 評価実施の具体的な流れ

|                          |    |
|--------------------------|----|
| 1 評価実施の考え方と評価の視点         | 22 |
| (1) 第三者評価実施における必要な考え方    | 22 |
| (2) 評価者のスタンス             | 23 |
| (3) 評価の視点                | 24 |
| 2 一件の評価の流れ               | 28 |
| STEP1 評価チームの決定とスケジュールリング | 29 |
| STEP2 事前準備               | 32 |
| STEP3 評価説明会の開催           | 34 |
| STEP4 事業者による自己評価         | 36 |
| STEP5 利用者調査              | 50 |
| STEP6 事前分析               | 53 |
| STEP7 訪問調査               | 56 |
| STEP8 合議                 | 60 |
| STEP9 評価結果のまとめ           | 62 |
| STEP10 事業者への報告（フィードバック）  | 65 |
| STEP11 機構への報告            | 66 |
| 3 留意点                    | 88 |
| (1) 第三者性の確保              | 88 |
| (2) 事業形態による留意点等          | 91 |

|     |                 |    |
|-----|-----------------|----|
| 4   | 自己評価方法の工夫について   | 93 |
| (1) | 組織マネジメント項目共通シート | 94 |
| (2) | チェック式自己評価シート    | 96 |

#### Ⅳ 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              | 100 |
| 2     | 東京都福祉サービス第三者評価における利用者調査の全体像                    | 101 |
| 3     | 利用者調査の基本的事項                                    | 102 |
| (1)   | 利用者調査の位置づけ                                     | 102 |
| (2)   | 利用者調査の目的                                       | 102 |
| (3)   | 対象の原則                                          | 102 |
| (4)   | 共通評価項目等の位置づけ                                   | 102 |
| (5)   | 標準調査票の位置づけ                                     | 103 |
| 4     | 共通評価項目による調査(アンケート方式・聞き取り方式)                    | 105 |
| (1)   | アンケート方式・聞き取り方式とは                               | 105 |
| (2)   | アンケート方式・聞き取り方式の特性                              | 106 |
| (3)   | サービスの形態による調査実施方式の設定                            | 106 |
| (4)   | アンケート方式・聞き取り方式による調査の流れと評価全体の流れ                 | 107 |
| STEP1 | 事前準備①                                          | 108 |
| STEP2 | 事前準備②                                          | 110 |
| STEP3 | 調査実施                                           | 112 |
| STEP4 | 評価全体の流れの中での調査結果のまとめ                            | 114 |
| 5     | 利用者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(場面観察方式)       | 117 |
| (1)   | 場面観察方式とは                                       | 117 |
| (2)   | 場面観察方式の調査結果として公表するもの                           | 117 |
| (3)   | 場面観察方式における「調査の視点」                              | 118 |
| (4)   | 場面観察方式を実施するパターン                                | 118 |
| (5)   | 場面観察方式の調査の流れ(予め場面観察方式が設定されているサービス)と評価全体の流れ     | 119 |
| STEP1 | 事前準備                                           | 120 |
| STEP2 | 調査実施①実地調査                                      | 121 |
| STEP3 | 調査実施②場面観察方式に関する合議                              | 123 |
| STEP4 | 「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメントの記載依頼                | 125 |
| STEP5 | 評価全体の流れの中での調査結果のまとめ                            | 126 |
| 6     | 評価結果報告書作成の留意点                                  | 130 |
| (1)   | 評価結果報告書を記載する際のポイント(共通評価項目による調査)                | 130 |
| (2)   | 評価結果報告書の記載方法(共通評価項目による調査)                      | 132 |
| (3)   | 評価結果報告書の記載方法(共通評価項目による調査：「多機能型事業所」及び「障害者支援施設」) | 133 |
| (4)   | 評価結果報告書を記載する際のポイント(場面観察方式)                     | 134 |
| (5)   | 評価結果報告書の記載方法(場面観察方式)                           | 136 |
| 7     | 利用者のプライバシー保護                                   | 137 |
| (1)   | 調査票の配布・回収の際に注意すべきこと                            | 137 |
| (2)   | 利用者情報を得る際に注意すべきこと                              | 137 |
| (3)   | 利用者のプライバシーに関わる場面で注意すべきこと                       | 137 |
| (4)   | 事業者へのフィードバック等の際に注意すべきこと                        | 137 |
| (5)   | 有効回答者数が3未満になった場合の公表の範囲について                     | 137 |
| 8     | 調査結果の活用                                        | 138 |
| (1)   | 第三者評価における利用者調査結果の活用                            | 138 |
| (2)   | 利用者へのフィードバックについて                               | 138 |

## V 共通評価項目の解説

|                                     |     |
|-------------------------------------|-----|
| 1 共通評価項目一覧                          | 140 |
| (1) 事業評価                            | 140 |
| ・組織マネジメント項目                         | 140 |
| ・サービス項目（参考：指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】）   | 142 |
| (2) 利用者調査（参考：指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】） | 144 |
| 2 基本用語の解説                           | 145 |
| 3 組織マネジメント項目（カテゴリー1～5、7）            | 147 |
| (1) カテゴリーの関連                        | 147 |
| (2) カテゴリーの分類                        | 148 |
| (3) 組織マネジメント項目の解説                   | 148 |
| ・カテゴリー1 リーダーシップと意思決定                | 149 |
| ・カテゴリー2 事業所を取り巻く環境の把握・活用及び計画の策定と実行  | 153 |
| ・カテゴリー3 経営における社会的責任                 | 157 |
| ・カテゴリー4 リスクマネジメント                   | 166 |
| ・カテゴリー5 職員と組織の能力向上                  | 172 |
| ・カテゴリー7 事業所の重要課題に対する組織的な活動          | 179 |
| 4 サービス項目（カテゴリー6）                    | 183 |
| (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       | 183 |
| (2) 6つのサブカテゴリーについて                  | 184 |
| (3) サブカテゴリー解説の構成                    | 185 |

## VI 評価手法上特に留意が必要なサービスについて

|                                    |     |
|------------------------------------|-----|
| 1 通所介護・地域密着型通所介護・認知症対応型通所介護の評価について | 186 |
| 2 認可外保育施設（ベビーホテル等）の評価について          | 187 |
| 3 認定こども園の評価について                    | 189 |
| 4 共同生活援助（グループホーム）の評価について           | 192 |
| 5 多機能型事業所及び障害者支援施設の評価について          | 194 |
| 6 障害児通所支援サービスの評価について               | 197 |

## VII 参考資料

|                                                               |     |
|---------------------------------------------------------------|-----|
| 小目次                                                           | 202 |
| 1 標準的な評価プロセスにおける工数モデル                                         | 203 |
| 2 契約書記載事項・契約書（参考様式）                                           | 209 |
| 3 東京都福祉サービス第三者評価に関する事前説明確認書（参考様式）                             | 214 |
| 4 要綱、通知等                                                      | 217 |
| ・「東京都における福祉サービス第三者評価について（指針）」の改正について（通知）                      | 217 |
| ・福祉サービス第三者評価機関認証要綱・認証実施要領対比表                                  | 220 |
| ・福祉サービス第三者評価 評価者名簿登載要領                                        | 229 |
| ・評価者の評価活動休止に係る取扱要項                                            | 232 |
| ・福祉サービス第三者評価情報公表要領                                            | 234 |
| ・福祉サービス第三者評価機関認証要綱第2条第12号に規定する「機構の定める評価手法及び共通評価項目」の策定について（通知） | 238 |
| ・東京都福祉サービス第三者評価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実施について（通知）            | 245 |
| ・令和7年度東京都福祉サービス第三者評価の評価手法について（通知）                             | 247 |

|                                                                           |     |
|---------------------------------------------------------------------------|-----|
| ・ 令和 7 年度東京都福祉サービス第三者評価の共通評価項目について(通知)                                    | 255 |
| ・ 東京都福祉サービス第三者評価における多機能型事業所及び障害者支援施設の評価実施における取扱いについて(通知)                  | 257 |
| ・ 東京都福祉サービス第三者評価における障害児通所支援等の評価の実施について(通知)                                | 259 |
| ・ 児童福祉法等の一部を改正する法律施行に伴う評価対象福祉サービス名称の変更及び読替えについて(通知)                       | 262 |
| ・ 東京都福祉サービス第三者評価における障害児入所施設の評価の実施について(通知)                                 | 263 |
| ・ 認可保育所の分園等の取り扱いについて(通知)                                                  | 265 |
| ・ 東京都福祉サービス第三者評価における共同生活援助(グループホーム)の評価の実施について(通知)                         | 266 |
| ・ 指定介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)における評価の取扱いについて                                     | 268 |
| ・ 福祉サービス第三者評価に関する事前説明及び確認について(通知)                                         | 272 |
| ・ 福祉サービス第三者評価機関認証要綱第 2 条第 9 号に定める「当該評価機関に所属する評価者であることを証する書類」の取り扱いについて(通知) | 274 |
| ・ 福祉サービス第三者評価機関認証要綱第 2 条第 9 号に定める「必要なフォローアップ研修」について(通知)                   | 275 |
| ・ 評価手法違反に係る公表手続要領                                                         | 277 |
| ・ Web アンケートシステムを用いた利用者調査の実施に係る留意事項について(通知)                                | 278 |
| 5 よくある質問と回答                                                               | 281 |
| 語句索引                                                                      | 293 |

\*本ガイドブックには要綱、通知等のうち一部を掲載しています。他すべてを確認する場合は、ホームページ：とうきょう福祉ナビゲーション（福ナビ）>福祉サービス第三者評価>データ集を併せてご確認ください。

<https://www.fukunavi.or.jp/fukunavi/hyoka/datafile1.htm>