

# 東京都の福祉サービス第三者評価セカンドステージ

～さらなる第三者評価普及・定着への一歩～

(平成16年度評価・研究委員会報告書)

平成17年3月

東京都福祉サービス評価推進機構  
評価・研究委員会  
財団法人 東京都高齢者研究・福祉振興財団

# 目 次

---

---

1	これまでの東京都における福祉サービス第三者評価の取り組み	1
2	第三者評価を取り巻く国の動向	2
3	改善の目的	
	無理なく全事業所が毎年度1回評価実施を可能とする必要がある。	3
	共通評価項目に関する評価結果を選択に耐えうるようにしていく必要がある。	4
4	改善の内容	
	(1) 検討等の経緯	
	昨年度の検討経緯	6
	今年度の検討経緯	6
	(2) 改善の内容	
	評価の信頼性を保つために、より合理的な評点基準を作成する。	
	ア 現行の評点基準の課題	7
	イ 評価項目改善のポイント	9
	ウ 評点基準改善のポイント	11
	事業所の創意工夫・独自性を評価する。	13
	国の第三者評価等の動向に対応した評価システムを構築する。	14
5	改善の円滑な実施に向けて	14
	おわりに	16
	参考資料	19

## 序 文

今回の東京都における評価手法・項目の見直しは、これまで行なわれてきた東京都における第三者評価事業の実績を踏まえ、そこで蓄積された多くの実績と経験をもとに、サービス提供現場、評価事業者、評価者の意見・提案を加味しながら、評価・研究委員会の委員及び事務局が検討を重ね、より適切な第三者評価となるよう、当初の内容を修正すべく、吟味したものである。

第三者評価について都道府県では評価項目をはじめとする評価内容や評価実施体制など、各般の検討が従来から行われている。ただ、そのほとんどは、第三者評価について、あくまで試行段階にとどまり、実施数も限られている。試行レベルではなく、第三者評価を事業として安定的に実施しているところはそれほど多くはない。実際に事業として実施した場合、その中でさらに評価項目、評価方法などをさらに修正し、より良いものにしていく作業が欠かせない。また、試行では、あくまで少数事例にとどまるために、評価作業のなかで発生するさまざまな課題がすべて出現するわけではない。

その意味で、東京都の今回の見直しは、東京都の第三者評価システムの改善に寄与することはもちろんのこと、現在、地方分権のもとで各県が取り組む第三者評価の検討とそれぞれ独自の特色を持った第三者評価の構築にも寄与するものであると考えている。

今回の評価手法・項目の見直しポイントは以下の3点に集約できる。

- 1) 無理なく、全事業者ができる限り実施可能な手法・項目へ改善する。
- 2) 利用者がサービス選択をするための情報としての精度をアップする。
- 3) 国の第三者評価等に対応した汎用性の高いシステムへ移行させる。

大都市において、構築されるべき評価システムを一元的ではなく、多様な評価機関によって行なおうとする東京都方式の場合、特に評価機関、評価者による評点のブレをできるだけ少なくすることが求められる。今回の改訂は、それにできる限り応えようとするものである。東京都のシステムの利点として、一元的に行うシステムに比べ、そのような過程のなかで評価を巡るさまざまな課題が適切に摘出され、それが結果的に評価の客観性や妥当性、そして評価精度を高めることになるということ、「検証しつつ改善するというプロセス」が明確であるということがあげられる。

このようなプロセスを通じて、利用者がサービス選択をするための情報として客観性をより高めることを目指すととともに、今回、国の「福祉サービス第三者評価ガイドライン」への対応や「介

「介護サービス情報の公表」をも視野に入れた他制度との接点を積極的に見出すための工夫を行なった。各県はそれぞれ国の示した「福祉サービス第三者評価ガイドライン」や「介護サービス情報の公表」の義務付けとの関係で、自ら第三者評価の評価項目の中身とシステムを住民本位で、それぞれの独自性を出しながら検討し、今後作り上げていかなければならない。東京都以外の地域でも福祉サービス第三者評価の検討と試行が始まっている折、本委員会としては、他の地域でも活用可能なモデルとして完成度を高めるように努めた。

今後、各地域での活用を通じ、実践を踏まえたご意見を期待するとともに、それぞれの地域で真に住民にとって、またサービス提供者にとってもよりより第三者評価の中身を作り上げていくようさらに努力していきたい。

東京都福祉サービス評価推進機構

評価・研究委員会

委員長 栃本 一三郎

## 1 これまでの東京都における福祉サービス第三者評価の取り組み

東京都では、平成 11 年度から約 5 年間にわたり、福祉サービス第三者評価の実施に向けて、学識経験者や福祉サービスを提供している事業者の方々による検討会を設け、評価システムのあり方から、評価手法・項目の検討、試行まで、具体的かつ実証的な検討を続けてきた。

平成 11 年度には「東京都サービス評価制度検討委員会」、平成 12 年度には「地域福祉サービス評価システム検討会」、さらに平成 13 年度は「福祉サービス第三者評価システム検討会」を設置し、都独自のサービス評価制度全体のしくみづくりに必要な事項と 12 のサービスについての評価手法・項目を検討し、都が進める福祉サービス第三者評価システムの具体像を示すとともに、サービス種別ごとに重要な評価項目をまとめた。

こうした検討を踏まえ、第三者評価の本格実施に向け、14 年 4 月には、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中立的機関として「認証・公表委員会」、「評価・研究委員会」の 2 つの外部委員会からなる「東京都福祉サービス評価推進機構」（以下「推進機構」という。）が財団法人東京都高齢者研究・福祉振興財団内に設置された。

推進機構では、第三者評価を実施する評価機関の認証要件の策定、評価機関に実施を義務づけるサービス種別毎の共通の評価項目（以下「共通評価項目」という。）の策定、評価の質を確保するために行う評価者養成講習の実施、評価機関の認証等を順次実施した。

そして、平成 15 年 4 月から、特別養護老人ホーム、認知症高齢者グループホーム、障害者施設、認可・認証保育所、訪問介護等 35 のサービスについて、第三者評価制度の本格実施を開始し、15 年度中に 666 の事業所において第三者評価が実施された。

さらに、今年度は対象サービスを 45 サービスに拡大したところである。ちなみに、平成 17 年 3 月 1 日現在の評価機関数は 130、養成評価者数は 1,249 名となっている。

## 2 第三者評価を取り巻く国の動向

この間、国においても、厚生労働省の各局において、サービス評価の検討が行われてきた。平成13年3月には、社会・援護局長の私的懇談会である「福祉サービスの質に関する検討会」が「福祉サービスにおける第三者評価事業に関する報告書」をまとめた。これを受け、同年5月には、各都道府県の自主的な取組を踏まえた、社会・援護局長通知、「福祉サービス第三者評価事業の実施要領について」が、翌年4月には「児童福祉施設における福祉サービスの第三者評価事業の指針について」が各都道府県に通知された。

一方、介護保険の分野では、同年7月に老健局長通知として、「指定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）の適正な普及について」の一部改正について」が出され、認知症高齢者グループホームに対する外部評価（第三者評価）が義務化された。

さらに、平成16年3月には、雇用均等・児童家庭局長、社会・援護局長、老健局長連名通知として「社会福祉法人が経営する社会福祉施設における運営費の運用及び指導について」、また雇用均等・児童家庭局長通知として「保育所運営費の経理等について」の一部改正について」が通知され、第三者評価を受審し、その結果を公表することが運営費の弾力運用の認められる要件の一つとされた。

しかし、平成16年5月に、これまでの方向性とは異なる雇用均等・児童家庭局長、社会・援護局長、老健局長連名通知として「福祉サービス第三者評価事業に関する指針について」が出され、都道府県に対し評価機関、評価基準、評価結果公表のガイドラインが示されるとともに、旧通知は廃止された。同年8月には「福祉サービス第三者評価基準ガイドラインにおける各評価項目の判断基準に関するガイドライン」が通知され、都道府県に対しさらに細かな判断基準までが示された。

また、老健局では、第三者評価とは別に、介護保険サービスに関し、「介護サービス情報の公表」（情報開示の標準化）を実施するため、一昨年9月から検討を開始し、昨年3月に「利用者による介護サービス（事業者）の適切な選択に資する情報開示の標準化について中間報告書」をまとめた。本年度は各都道府県においてモデル事業が実施されるとともに、18年度から事業開始の方針が示された。

### 3 改善の目的

推進機構においては、国のこういった動きを視野に入れながらも、東京都における福祉サービスの信頼性の向上のため、昨年度から、「評価・研究委員会」のもとに、評価手法の改善を専門に検討するための「評価手法ワーキング」を新たに設置し、評価手法・項目の改善に取り組んできた。

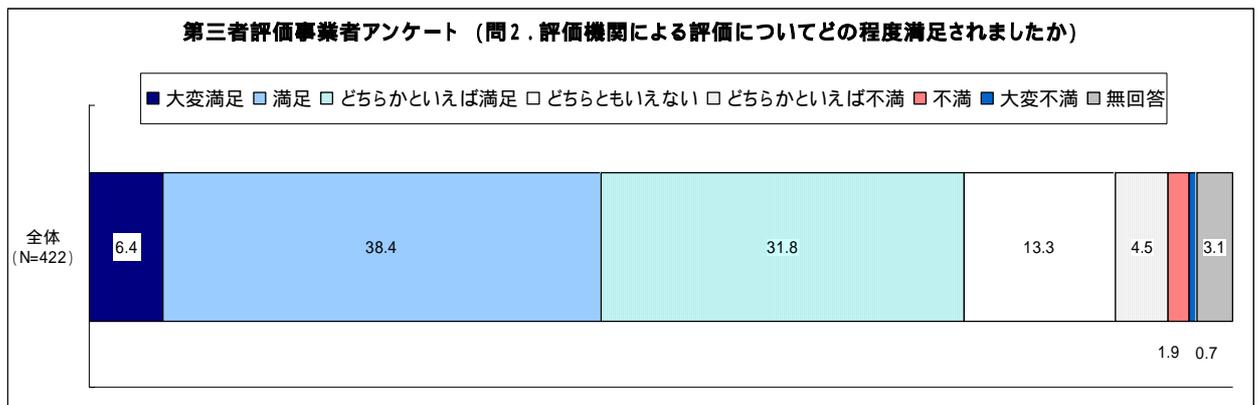
評価手法・項目の改善の目的は 無理なく全事業所が毎年度1回評価実施を可能とする必要があること、共通評価項目に関する評価結果を選択に耐えうるようにしていく必要があることの2つである。

#### 無理なく全事業所が毎年度1回評価実施を可能とする必要がある。

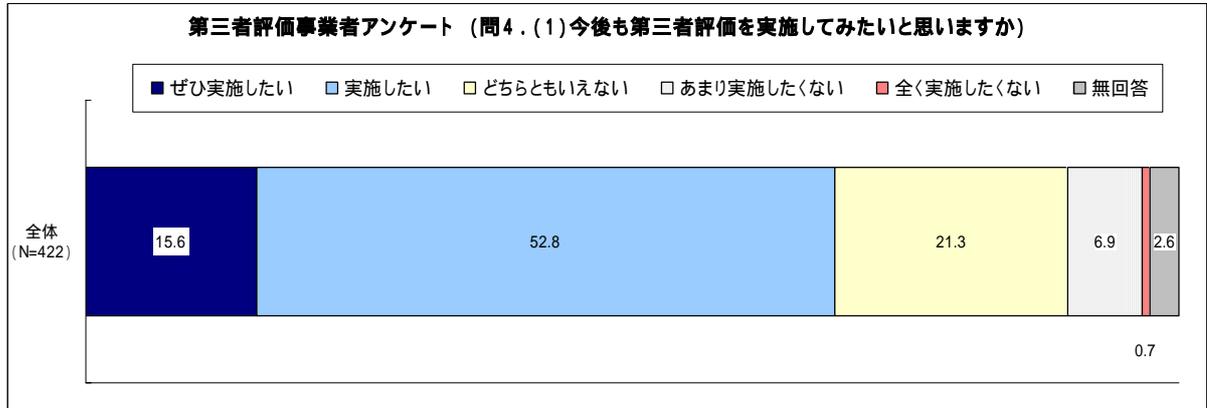
東京都における福祉サービス第三者評価制度は、東京都福祉保健局による「東京都における福祉サービス第三者評価について（指針）」及び「東京都における福祉サービス第三者評価の実施について（通知）」に基づいて実施している。

その中では、「事業所においては、その事業所ごとに少なくとも年1回以上の第三者評価の受審に努めること。」とされている。また、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）においては「事業者は、その事業所ごとに、原則として少なくとも年に1回は外部評価を受けるものとする。」とされ、第三者評価の年1回実施が義務化されている。

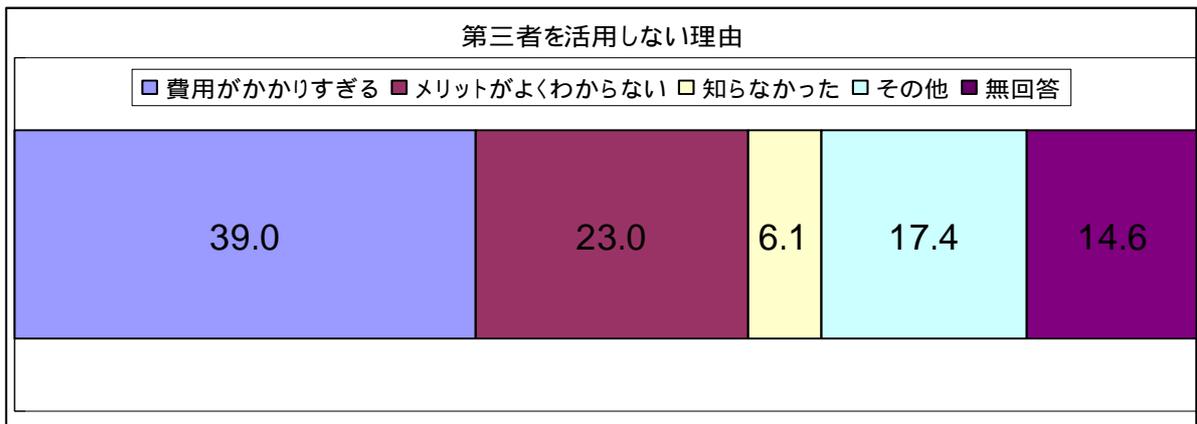
このような中で、昨年度、評価を実施した事業所を対象に、評価実施後アンケート調査を実施したところ、76.6%、つまり4分の3以上の事業所が、東京都における第三者評価を実施して、「大変満足」、「満足」、「どちらかといえば満足」という肯定的な回答を寄せている。



また、68.4%、つまり3分の2以上の事業所が第三者評価の再実施を希望しているという結果が出ている。



一方、東京都福祉保健局が平成16年3月にまとめた「都内の居宅介護支援事業所の運営及び介護支援専門員の現状についての実態調査」の中で、小規模事業所の多い居宅介護支援事業所において第三者評価を活用しない理由の39%は「費用がかかりすぎる」というものである。



今後、東京都における福祉サービス第三者評価制度をさらに普及・定着させていくためには、評価費用低減などにより、無理なく全事業所が毎年度1回評価実施できるようにしていく必要がある。

**共通評価項目に関する評価結果を選択に耐えうるようにしていく必要がある。**

本制度の目的は、「利用者のサービス選択及び事業の透明性の確保のための情報提供」、「事業者のサービスの質の向上に向けた取組の促進」の2つである。

その中の、「利用者のサービス選択及び事業の透明性の確保のための情報提供」ということを考えた場合、A事業所の評価結果とB事業所の評価結果とを比較選択す

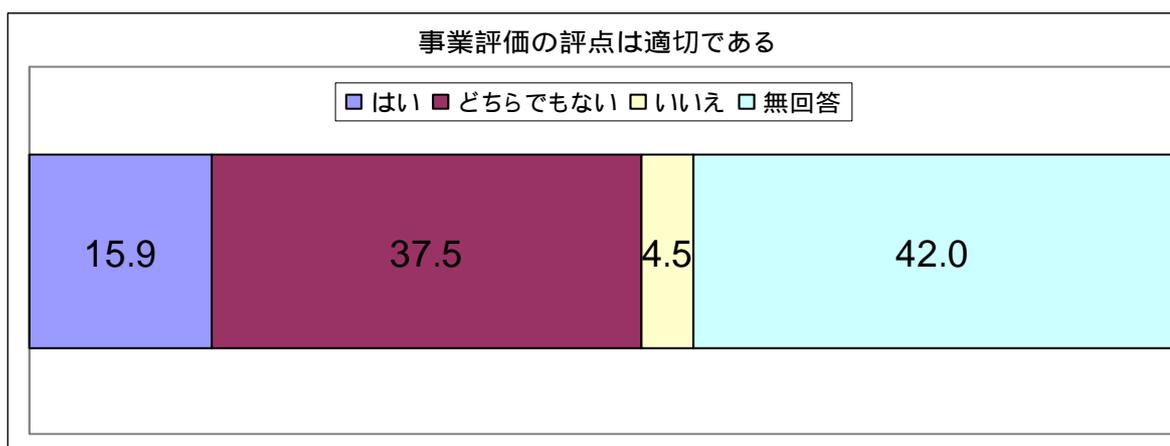
ることとなる。

現在、本制度においては、事業評価の共通評価項目について、評点とその根拠となるコメントを示すこととしている。評点基準は5段階で、以下のとおりとなっている。

5	全般的に極めて優れた状態にある	
4	優れた状態にある	(全般的に「適切な状態」以上であることに加え、一部に極めて優れたレベルのものがある)
3	適切な状態にある	
2	一部不十分な状態にある	(一部に重要な改善点があり、「適切な状態」とまでは言えない)
1	全般的に極めて不十分な状態にある	

しかし、現行の評価手法・項目において、どのような場合に「適切な状態にある」といえるかの基準が明確でなく、評価機関によって評価結果にばらつきが生じているとの指摘がある。

本年度、評価機関に対して実施したアンケートにおいて、事業評価の評点の基準が適切であると考えている評価機関の割合は15.9%であり、うまく使いこなせていない評価機関が多いという状況が見て取れる。



本制度の目的の一つである利用者が評価結果を見て事業者を比較選択できるようにするためには、共通評価項目に関する評点ができる限り客観的かつ共通の尺度でつけられるようにしていくことが必要である。

## 4 改善の内容

こういった現状、問題認識のもと、本委員会では、これまでの評価実施の継続性、システム全体の統一性にも配慮しつつ、評価手法・項目を改善することとした。

### (1) 検討等の経緯

#### 昨年度の検討経緯

昨年度、本委員会において、評価手法の改善を専門に検討するための「評価手法ワーキング」を新たに設置し、本格実施に伴う課題について改善に着手した。その中で、15年度中に結論を出し16年度から早急に改善を要するものと、引き続き16年度においても検討を重ね17年度から改善を図るものとの整理を行った。

東京都の福祉サービス第三者評価を早期に普及・定着させるためには、できるだけ多くの事業所が無理なく、毎年度1回評価実施を可能とする改善を早急に図る必要があると判断した。そこで、16年度から早急に改善を図る内容として、評価に参与する評価者数の規定を在宅系等15サービスに関して一部緩和し、評価費用低減等により負担軽減を図ることとした。(一件の評価は「3人以上」の評価者が一貫して実施 15サービスに限って「2人以上」とすることが可)

#### 今年度の検討経緯

今年度においては、「評価手法ワーキング」を5回、45サービスの各分野別評価項目を実務的に改善するために「経営ワーキング」3回、「高齢ワーキング」5回、「児童ワーキング」3回、「障害ワーキング」3回、「救護・婦人保護ワーキング」3回、それぞれ開催し検討を行った。(参考資料「改善に向けた検討経過」参照)

また、検討内容を実証的に検証するため、45サービス全てにおいて評価対象事業所に評価項目改善案を送付し、アンケート調査を実施した。アンケート内容は、個々の評価項目一つひとつについて、事業所における取り組みがされているか、あるいは取り組んでいないが本来は取り組むべきと思うかというように回答してもらうことで都内の事業所における取り組みの実施率や評価項目に対する支持率、項目確認をどんな事実情報で行なったか等評価項目に対する現場からの意見聴取を行なう目的のものである。(参考資料「アンケート調査実施状況」参照)

評価手法のうち、特に「訪問調査」、「合議」、「評点」、「評価項目」に関し、現場での実践を通して課題を明らかにし新評価手法の確定を図るため、「指定介護老人福

祉施設(特別養護老人ホーム)、「訪問介護」の2サービスについての試行もあわせて行なった。

## (2) 改善の内容

今回の改善の主な内容は以下の3点である。

評価の信頼性を保つために、より合理的な評点基準を作成する。  
従来の小評価項目を廃止し、標準項目を設定する。  
標準項目のすべての項目を満たすとAとする。  
事業所の創意工夫・独自性を評価する。  
標準項目を超えた取り組みについては、A+で評価する。  
国の第三者評価等の動向に対応した評価システムを構築する。  
社会・援護局から示されている「福祉サービス第三者評価基準ガイドライン」等を取り込んだ評価項目を策定する。

評価の信頼性を保つために、より合理的な評点基準を作成する。

### ア 現行の評点基準の課題

現在、すべての評価機関が取り込んで実施することとしている共通評価項目は、事業評価項目のうち、

- ・事業評価分析シート（経営分野）についてはカテゴリ（大分類）レベル(カテゴリ1(リーダーシップと意思決定)、2(経営の社会的責任)、3(利用者意向や地域・事業環境などの把握)、4(改善課題の設定と取り組み)、5(職員と組織の能力向上)、7(情報の共有化と活用)、8(1～7に関する活動成果))
- ・事業評価分析シート（サービス分野）についてはカテゴリ6(サービス提供のプロセス)の中のサブカテゴリ(中分類)レベルと評価項目(小分類)レベル(サブカテゴリ5「サービスの実施」部分)

の2シート、三分類構成となっている。

これは、多様な評価機関に対して最低限取り込むべき項目を提示することで、できる限りそれぞれの評価機関の特徴を発揮することを可能とするよう意図して行ってきた。実際には、評価機関を対象としたアンケート調査によると、ほとんどの評価機関は推進機構の示している標準調査票を活用して評価を実施している。

その共通評価項目において現行の評点の付け方の手順は、大まかにいうと

事前準備

事前に利用者調査結果、自己評価結果、事業プロフィール、パンフレット等に基づき、事業所の状況を情報収集し、把握しておく。

手順1

事実情報を記入する。特筆すべきことがあれば空欄に記入する。

手順2

事実情報等を参考にしながら小評価項目の評点を記入する。

手順3

小評価項目に当てはまらないような事項について特記事項として記入し評点を付ける。

手順4

小評価項目の結果を勘案して、評価項目に対して総合的に評点を付ける。

手順5

評価項目に対して、改善する必要性がどの程度あるのかを勘案して、その重要度に応じて要改善度を3段階でつける。

手順6

評点を付ける際の根拠と考えられる事項を評価項目などを参考にしながら3つ以内1つ以上記入する。

手順7

手順4で評価項目を評価した結果や手順5での要改善度を加味して、最終的にサブカテゴリー（カテゴリー）に5段階で評点を付ける。

といったものとなっている。

この手法の前提は、評価者がある程度の専門的知識及び複数事業所を見聞した経験を有し、かつ複数（原則3人）の評価者による合議で客観性を担保した上で評価結果を導き出すというものであり、合議の成否が評価結果に大きく影響するものとなっている。この手法は、限定されたメンバーによる試行時にはそれほど問題はなかったが、実際に評価が本格実施されてみると、参加する評価機関は初年度で50を超え、そこに所属している評価者も当初本制度で想定していた以上に多様な者の参入がみられた。

そのような状況の中で、評価現場において「評点の根拠が明確でない」、「評点における4、3、2の違いが説明できない」、「評価機関によって評点がぶれているのではないか」といった意見が聞かれるようになった。

つまり、「何を」見るかということは定められていたが、「どう見るか」ということについてはさらなる明確化が必要であり、今後は、評点の付け方に、ルールを策定してその根拠を明らかにしていくことによって明確化を図り、評点根拠の説明責任を果たすことが必要となっていた。

## イ 評価項目改善のポイント

以上のような課題を改善するためには、共通評価項目について、評価手法・項目のさらなる標準化を図り、より合理的な評点基準により評点根拠の説明責任を果たすことが必要である。

そこで、従来の小評価項目を廃止し、その代わりに、評点の基準となる項目を設定した。その項目は、東京都内の福祉サービス事業者が、福祉サービスの質の向上を図る観点から、標準的に実施していることが必要であると認められる事項又は実施するための仕組み（取り組み）があることが必要であると認められる事項と定義し、その項目を「標準項目」と呼ぶこととした。

また、現在の事業評価分析シート、という名称は、評価実施の際に各シートの役割がどのようなものなのか具体的なイメージを抱きにくいとの意見がある。そこで、今後は、それぞれ「組織マネジメント分析シート」、「サービス分析シート」というより具体性のある名称に改めることとした。

このような検討の過程で、「評価項目」、「評点」等に関して検証行なうため実施した試行において使用した評価項目等は以下のような数であった。

区 分	カテゴリー (大分類)	サブカテゴリー (中分類)	評価項目	標準項目
組織マネジメント分析シート	7	20	38	99
サービス分析シート(特養)	1	9	34	189
サービス分析シート(訪問介護)	1	9	26	128

これは少しでも評価の客観性を高めるようにとの配慮から、確認するための視点を細かくしたことにより、従前の小評価項目の数と比べると約2倍となっている。そのため、試行においては、事前分析、訪問調査に要した時間は、従前に比べ、ともに2倍を超える時間を要する結果となった。

そこで、無理なく全事業所が毎年度1回評価実施を可能とするという今回の改善の目的に照らして、標準項目を試行及びアンケート実施項目から絞り込むこととした。

標準項目を絞り込む際の基本的考え方としては、

基本的に指導検査等で確認される検査項目やアンケートの結果でほとんどの事業所が実施しているような内容は除外する。

アンケートの結果でほとんどの事業所が実施しているような場合で、本来は除外される内容であっても、利用者保護に関する事項については、その重要性を考慮し、あえて除外せず残すこととする。

事業所の実施率のみで機械的に削減していくと、サービス提供の一連の流れの中では枝葉の部分のみが残ることとなり、サービス提供の根幹にかかる部分が除外される可能性がある。そのため、まず機械的に削減した後、根幹部分が漏れていればそれを是正すること。

の3点として各分野別のワーキングで作業を実施した。

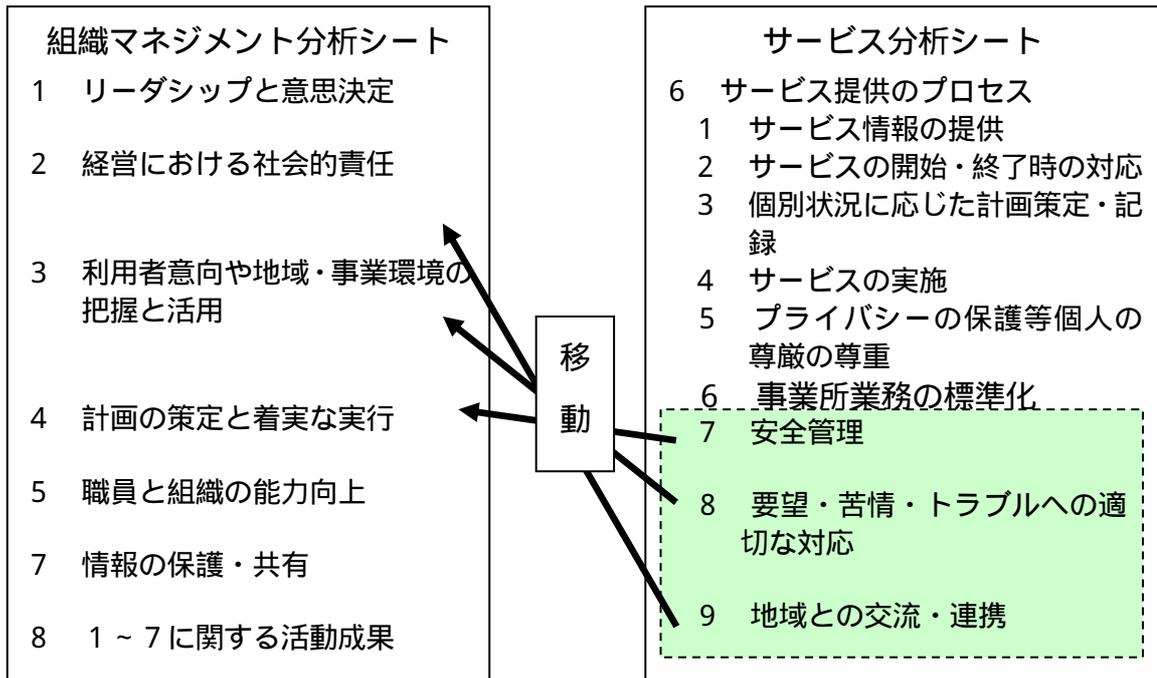
また、評点を絞っていく際には、上記の3点の視点のほか、新たな評点基準では「B」に該当する範囲が広くなりすぎるのではないかとの意見も出されたこともあわせて考慮し、一つの評価項目当たりの標準項目数3項目程度を目安とすることとした。

試行の際には、「組織マネジメント分析シート」と「サービス分析シート」との間に重複が見られるとの意見が寄せられた。これは、一つの事象についてできるだけ多面的に見ていくことができるようにとの趣旨の評価項目設定であっ

たことによるが、今回の改善の目的から考え、できる限り両シート間の重複項目を無くしていくこととした。

具体的には、「サービス分析シート」(カテゴリー6 サービス提供のプロセス)における評価項目は、利用者又は利用希望者に対し、通常的に直接実施する内容とし、その他のものについては基本的に「組織マネジメント分析シート」へと集約することとした。

整理の概要は以下のとおりである。



また、試行においては、職員の自己評価に関して、現行の手法と異なり、評価項目の確認をより明確に把握することを目的に、経営層と全く同内容、同分量の項目を確認する手法とした。しかし、試行結果では、職員層は自らの職務に強く関係している分野については問題なく記入したが、それ以外の分野についてはかなりの割合で未記入の状況となった。これは、日常の業務に追われている職員が、あまりに多数の試行用評価項目に対して記入する時間を確保することが困難であったことが主な原因と考えられる。したがって、職員層に対しては、現行の手法と同様に、標準項目を踏まえながら評点をつけていく方式とすることとした。

#### ウ 評点基準改善のポイント

より合理的な評点基準に基づき評点根拠の説明責任を果たすため、評価項目

ごとに標準項目の確認結果によって評点を定めるという基準を設定し、そのルールの明確化を図ることとした。

今回の改正後の評点の付け方の主な手順は以下のとおりである。

**事前準備**

事前に利用者調査結果、自己評価結果、事業プロフィール、パンフレット等に基づき、事業所の状況を情報収集し、充分把握しておく。

**手順 1**

標準項目の確認根拠を踏まえ、以下の条件に従って確認していく。

チェックを入れる（できていることが確認済）ことができるのは、次のすべてを満たした場合をいう。

事業者が当該事項を実施していること。

その実施が継続的（必要性を認識し、計画的）であること。

その根拠が示せること

**手順 2**

標準項目の確認結果に基づき、ルールに合わせて評価項目に評点を付ける。（すべて標準項目が確認できれば A）

**手順 3**

標準項目をすべて満たしており、それを超えた取り組みが認められれば評点を付ける。（A<sup>+</sup>）

「標準項目を超えた取り組み」とは、標準項目をすべて満たした（できていることが確認済）上で、以下の要件をすべて満たした取り組みとする。

当該評価項目のねらいに合致していること

事業者の理念・方針に合致していること

事業者の独自性または現状を改善するための取り組みが認められること

**手順 4**

サブカテゴリー（あるいはカテゴリー）全体で良いと思われる点、改善すべき点を利用者調査結果、評価項目などを参考にしながら 1 つ以上 3 つ以内に記入する。

改善後の新たな評点基準は以下のとおりとした。

評点基準（カテゴリ－１～７）

- 「A」…… 標準項目を全て満たしている状態
- 「B」…… 標準項目のうちひとつでも満たしていないものがある状態
- 「C」…… 標準項目をひとつも満たしていない状態
- 「A+」… 標準項目を全て満たした上で、標準項目を超えた取り組みをしている状態

評点基準（カテゴリ－８）

- 「A」…… 改善傾向が確認できる状態
- 「B」…… 取り組んでいるが改善傾向は確認できない状態
- 「C」…… 改善傾向が見られない状態
- 「A+」… 計画的な取り組みによる改善傾向が確認できる状態

事業所の創意工夫・独自性を評価する。

このように標準項目をすべて満たすと「A」といった考え方により、評価の客観性の向上には寄与する方向になった。一方、利用者ニーズの多様性に合わせた利用者本位の福祉という観点から見ると、ニーズに合わせた事業所の創意工夫・独自性が求められているにもかかわらず、画一的なサービスを提供する事業所を誘導するものとなってしまいうことも考えられる。

そこで、本委員会では多様な利用者のニーズに合わせた事業所の創意工夫・独自性ができるだけ評価できるよう、標準項目を超えた取り組みについては、Aを超えたという意味をA<sup>+</sup>という評点で表わすこととした。この場合、各事業所の独自性や創意工夫をあらかじめ規定しておくことはこの項目の趣旨から考えるとそぐわないため、事業所が自由に表現できる自由記述方式とした。試行においては、何を記述していいかわかりにくいと困るとの配慮から、例示を示して実施したが、評価項目の趣旨に合致した取り組みをすべて適切に例示することは困難なこと、また、自己評価の際に例示に囚われすぎて事業所が自由に表現しにくいとの意見があったことなどから、例示は行なわないこととした。

本委員会としては、A<sup>+</sup>の評点について、客観性よりむしろ、評価機関が事業所の創意工夫・独自性（利用者特性、地域性等）や絶えず現状を改善する取り組みを評価していくことができる方式に主眼をおいた。

**「標準項目を超えた取り組み」とは（再掲）**

標準項目をすべて満たした（できていることが確認済）上で、以下の要件をすべて満たした取り組みとする。

当該評価項目のねらいに合致していること

事業者の理念・方針に合致していること

事業者の独自性または現状を改善するための取り組みが認められること

国の第三者評価等の動向に対応した評価システムを構築する。

前述のとおり、16年5月に、厚生労働省より「福祉サービス第三者評価事業に関する指針について」が出された。さらに、運営費の弾力運用を認める要件として、同指針に基づき第三者評価を受審し、その結果についても公表を行いサービスの質の向上に努めていることが定められた。そのため、各都道府県において、これまで取り組んできた経緯は異なるものの、それぞれの事業所にとって、運営費の弾力運用が認められるためには、国の指針に基づく第三者評価の実施が求められることとなる。国の指針には「福祉サービス第三者評価基準ガイドライン」が示されており、それによると、都道府県はそれぞれの状況を勘案して必要な場合には、同ガイドラインを満たした上で所要の修正を行なうことは差し支えないとされている。

そこで、本委員会としては、これまでの東京都における検討経緯を踏まえるとともに、同ガイドラインにも対応することとし、評価項目に国の項目を取り込んでいくとともに、評点を国の「a, b, c」にならい、「A+, A, B, C」とすることにした。

## 5 改善の円滑な実施に向けて

今回の改善の原点を再度振り返ると、推進機構における福祉サービス第三者評価制度の信頼性を向上させ、より多くの事業者の評価実施を促し、利用者にとできるだけ多くの第三者評価結果情報を提供したいという願いからスタートしたものであった。

本改善を成功させるためには、評価機関、評価者はもとより、評価を実施する現場の事業者がこの内容を十分理解し、活用してもらわなければならない。そのためには、事務局は、サービスを提供している事業者や評価結果を活用する利用者を始めとするあら

ゆる関係者に対し、今回の改善の趣旨や内容が十分理解され第三者評価制度が適切に活用されるよう周知の徹底を図らなければならない。また、改善時の混乱を防ぎ円滑な実施が図られるよう、その実施は平成17年4月から一定期間（例えば2か月程度）の周知期間の確保を図った後とすべきである。

## おわりに

今回の改善は、まずは「事業評価」の改善に重点を置いて実施した。これは、「事業評価」が評点と直結しているとともに、事業評価部分しかない国のガイドラインとの接点の整合性を最優先して実施しなければならなかったからである。しかし、東京都の評価手法の特徴の一つは、利用者本位という考え方に基づき、現在利用しているサービスに対する利用者の意向を把握するため、「利用者調査」をあわせて実施していることにある。福祉サービス第三者評価を総合的に機能させるためには、今回の「事業評価」の評価項目改正を踏まえ、もう一つの柱である「利用者調査」の改正を図っていくことが重要である。その重要性から考えて、その改正は、事業評価における平成17年度の改訂手法・項目の実施状況をよく検証しつつ、17～18年度の2か年程度かけてじっくりと実施していくことが必要である。

このような状況を踏まえ、今回の改正の位置づけを考えると、評価手法・項目等を評価の実態に合わせて修正し、手法・項目面から制度の信頼性の向上を図ろうというものである。しかし、評価を現実実施するのは人間である評価者であり、手法・項目面からの信頼性の向上ばかりでなく、評価者のスキルアップにもあわせて取り組むべきことは当然であると思われる。

今回の改善後は、「A」までの評点についてルール化が図られることにより、評価機関及び評価者の力量は、「利用者調査によりどの程度利用者の意向を適切に把握しその結果を効果的に分析したものを事業者に示すことができるのか」、「訪問調査の際、事業所との対話を通じ事業所の本当の姿を引き出すことができるのか」、「事業者や利用者にとって次への一歩につながっていけるよう、利用者調査結果をも適切に踏まえ、有効な着眼点を持ったコメントを事業所に対し提示していくことができるのか」、「A+」をどのような考え方でつけていくのか」といった面に大きく発揮されてくることとなり、そこにおいて、それぞれの特徴や力量差がより明確になってくるものと思われる。

今後は、評価を現場で担う評価者のスキルアップを図っていくことが必要であるとともに、現在のように一度評価者となればフォローアップ研修受講のみで継続できるというものではなく、更新制といったものもあわせて今後の課題として検討していくことが重要であると考えます。

福祉サービス第三者評価制度は普及・定着への長い道のりへの重要な第一歩を踏み出し

た。現在、他の道府県においても福祉サービス第三者評価制度が動き出している。東京都は先行して制度化してきた状況を踏まえ、他の自治体とも連携して、福祉サービス第三者評価制度の普及・定着を図っていく必要がある。

そのため、今回の改善の効果を実証的に検証しつつ、今後も評価実施が定着し、より多くの信頼される評価結果を情報提供していくことで、真に利用者本位の福祉の実現に寄与できるよう、来年度以降も引き続き改善に取り組んでいくことを本委員会はここに改めて確認するものである。

# 参 考 资 料

## 「アンケート調査実施状況」

区分	サービス種別	総数	対象数
高齢	訪問介護	2570	100
	通所介護【デイサービス】	907	100
	短期入所生活介護【ショートステイ】	361	100
	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】	120	全数
	居宅介護支援	2905	100
	指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】	349	100
	介護老人保健施設	124	全数
	軽費老人ホーム(ケアハウス)	25	全数
	軽費老人ホーム(A型・B型)	16	全数
	養護老人ホーム	33	全数
障害	身体障害者居宅介護・知的障害者居宅介護【障害者ホームヘルプサービス】	2351	100
	身体障害者デイサービス・知的障害者デイサービス	86	全数
	身体障害者短期入所・知的障害者短期入所【障害者ショートステイ】	91	全数
	身体障害者通所授産施設・知的障害者通所授産施設	133	全数
	身体障害者小規模通所授産施設・知的障害者小規模通所授産施設	80	全数
	身体障害者更生施設(肢体不自由者)	1	全数
	身体障害者更生施設(旧重度身体障害者更生援護施設)	3	全数
	身体障害者更生施設(視覚障害者)	1	全数
	身体障害者更生施設(聴覚・言語障害者)	1	全数
	身体障害者更生施設(内部障害者)	2	全数
	身体障害者療護施設	11	全数
	身体障害者入所授産施設	16	全数
	知的障害者地域生活援助【知的障害者グループホーム】	290	100
	知的障害者入所更生施設	87	全数
	知的障害者入所授産施設	1	全数
	知的障害者通所更生施設	69	全数
	知的障害者通勤寮	6	全数
	知的障害児施設	16	全数
	知的障害児通園施設	11	全数
	重症心身障害児施設	8	全数
	重症心身障害児通所施設	13	全数
	肢体不自由児施設	3	全数
	肢体不自由児通園施設	6	全数
	精神障害者居宅介護【精神障害者ホームヘルプサービス】	173	100
	精神障害者生活訓練施設	10	全数
	精神障害者福祉ホーム	14	全数
精神障害者通所授産施設	26	全数	
精神障害者小規模通所授産施設	67	全数	
子ども家庭	認可保育所	1629	100
	認証保育所A型・B型	181	100
	児童養護施設	56	全数
	母子生活支援施設	37	全数
	乳児院	10	全数
生活	婦人保護施設	6	全数
	救護施設	10	全数

総数は平成16年7月1日現在

## 平成16年度における改善に向けた検討経過

### 評価・研究委員会

事 項	内 容
第1回 16年6月10日	平成16年度実施10サービスの共通評価項目等について 平成17年度の評価手法について ・国制度との整合性の方向性について ・評点基準及び評点基準項目（標準項目、促進項目）について  平成16年度評価・研究委員会各ワーキングについて
第2回 16年10月28日	試行の実施について 評価基準項目の事業者アンケートについて
第3回 17年3月14日	平成17年度評価手法・共通評価項目策定 平成16年度評価・研究委員会報告書まとめ

### 評価手法ワーキング

事 項	内 容
第1回 16年5月28日	国と都の評価項目等の効率的な実施の方策につて 評点及び評価手法に関する検討 (評点「3」を定める視点、標準項目及び促進項目の検証)
第2回 16年8月12日	事業評価項目について 評点基準項目に関するアンケートの実施について 利用者調査と事業評価との構造化について 新手法による試行について(試行における手法の留意点等)
第3回 16年10月21日	経営ワーキング、各サービス種別ワーキングの報告 試行の実施について(試行方法、試行用評価項目等)
第4回 16年1月21日	試行結果の検証 分野別ワーキング検討方針策定
第5回 16年3月8日	分野別ワーキング検討結果報告 平成17年度評価手法・共通評価項目案まとめ

## 経営ワーキング

事 項	内 容
第1回 16年6月30日	国と都の評価項目等の効率的な実施の方策について 事業評価分析シート と整合性のとれた改正の方策 組織経営分野に対する評価手法に関する検討（標準項目及び促進項目という考え方について、カテゴリー8の位置づけについて）
第2回 16年8月25日	事業評価分析シート における評点基準項目（標準項目）の「適切な状態」の考え方について
第3回 16年10月12日	事業評価分析シート における各カテゴリー間の関係性について、カテゴリー8の指標について 事業プロフィールにおける16年度版との改正点について

## 高齢ワーキング

事 項	内 容
第1回 16年6月21日	平成17年度における評価標準項目について 事業者に対する評価標準項目アンケートについて
第2回 16年7月13日	
第3回 16年7月28日	平成17年度における評価基準項目について 事業者に対する評価基準項目アンケートについて 利用者調査の構造化について
第4回 16年10月6日	平成17年度における評価基準項目について 事業者に対する評価基準項目アンケート実施について 利用者調査の構造化に向けて
第5回 17年2月22日	試行結果、アンケート結果を踏まえた17年度の評価基準項目策定

## 児童ワーキング

事 項	内 容
第1回 16年6月24日	新規対象サービスにおける評価項目等について
第2回 16年9月9日	平成17年度における評価基準項目について 事業者に対する評価基準項目アンケートについて
第3回 16年9月29日	平成17年度における評価基準項目について 事業者に対する評価基準項目アンケートについて 利用者調査の構造化について
第4回 17年3月3日	アンケート結果を踏まえた17年度の評価基準項目策定

## 障害ワーキング

事 項	内 容
第1回 16年6月25日	新規対象サービスにおける評価項目等について
第2回 16年9月8日	平成17年度における評価基準項目について 事業者に対する評価基準項目アンケートについて
第3回 16年9月30日	平成17年度における評価基準項目について 事業者に対する評価基準項目アンケートについて 利用者調査の構造化について
第4回 17年2月23日	アンケート結果を踏まえた17年度の評価基準項目策定

## 救護・婦人保護ワーキング

事 項	内 容
第1回 16年9月7日	平成17年度における評価基準項目について 事業者に対する評価基準項目アンケートについて

第2回（婦人保護） 16年9月29日	平成17年度における評価基準項目について 事業者に対する評価基準項目アンケートについて 利用者調査の構造化について
第2回（救護） 16年10月4日	平成17年度における評価基準項目について 事業者に対する評価基準項目アンケートについて 利用者調査の構造化について
第3回 17年3月 1日	アンケート結果を踏まえた17年度の評価基準項目策定

# < 委員名簿 >

## 評価・研究委員会

氏名	所属
赤塚 光子	立教大学コミュニティ福祉学部教授
下垣 光	日本社会事業大学社会福祉学部助教授
綱川 晃弘	人事コンサルタント（社会保険労務士）
栃本 一三郎	上智大学文学部社会福祉学科教授
新津 ふみ子	メイアイヘルプユー代表
松原 康雄	明治学院大学社会学部教授
宮内 眞木子	税理士
宮本 節子	学識経験者
本山 美八郎	宝仙学園短期大学保育学科教授
我妻 弘	東京都福祉保健局指導監査室指導調整課長
砥出 欣典	東京都福祉保健局総務部改革推進課長

は委員長

## 評価手法ワーキング

氏名	所属
赤塚 光子	立教大学コミュニティ福祉学部教授
柏木 洋子	社会福祉法人同胞互助会 文京区立特別養護老人ホーム「くすのきの郷」施設長
綱川 晃弘	人事コンサルタント（社会保険労務士）
栃本 一三郎	上智大学文学部社会福祉学科教授
松原 康雄	明治学院大学社会学部教授
横内 康行	「足立あかしあ園」園長
砥出 欣典	東京都福祉保健局総務部改革推進課長

は座長

## 経営ワーキング

氏名	所属
喜多 素子	株式会社地域計画連合
綱川 晃弘	人事コンサルタント（社会保険労務士）
藤澤 節子	有限会社ひまわり薬局 代表
宮内 眞木子	税理士
蓬生 君子	「広尾上宮保育園」施設長
渡辺 充彦	ヒューマンウェアコンサルティング株式会社
我妻 弘	東京都福祉保健局指導監査室指導調整課長
砥出 欣典	東京都福祉保健局総務部改革推進課長

## 高齢ワーキング

氏名	所属
加生 待子	株式会社ケアフレンド「はくちょうデイサービスセンター」センター長
柏木 洋子	社会福祉法人同胞互助会 文京区立特別養護老人ホーム「くすのきの郷」施設長
香取 幹	株式会社やさしい手 常務取締役
草柳 芳江	社会福祉法人賛育会「清林ハイツ」施設長
酒井 久江	社会福祉法人聖明福祉協会「聖明園曙荘」施設長
澤口 勝利	社会福祉法人いろは福祉会「グレースビレッジ」施設長
下垣 光	日本社会事業大学社会福祉学部助教授
登坂 三紀夫	「東京都東村山老人ホーム」管理課サービス調整係長
栃本 一三郎	上智大学文学部社会福祉学科教授
新津 ふみ子	メイアイヘルプユー 代表
平川 博之	医療法人社団光生会 副理事長
藤澤 節子	有限会社ひまわり薬局 代表
和田 行男	株式会社大起エンゼルヘルプグループホームクオリティマネージャー
金井 克之	東京都福祉保健局高齢社会対策部在宅支援課長
高木 真一	東京都福祉保健局高齢社会対策部施設支援課長
秋好 進	東京都福祉保健局高齢社会対策部副参事（介護予防担当）

## 障害ワーキング

氏名	所属
相田 健	「東京都清瀬療護園」園長
赤塚 光子	立教大学コミュニティ福祉学部教授
安藤 真洋	「デイセンター山びこ」施設長
奥村 次雄	社会福祉法人泉会「日の出舎」施設長
改田 幹夫	「東京都立北療育医療センター」指導科長
北川 裕道	「美山ヒルズ」管理人
熊木 絹代	調布ゆうあい福祉公社「調布市立国領在宅介護支援センター」事務局次長
輿水 篤	「東京都清瀬園」管理係主査
小林 由美子	「なびい」施設長
鈴木 康之	社会福祉法人鶴風会 総括施設長
高橋 秀志	「東京都聴覚障害者生活支援センター」指導部長
滝沢 淨	「本郷福祉センター」施設長
田中 のぞみ	「家の光新生園」施設長
月村 巳佐夫	知的障害者生活寮「天の薨」施設長
柘植 吉治	「友愛学園 児童部」施設長
長岡 雄一	「東京都視覚障害者生活支援センター」指導訓練課長
中野 雅義	社会福祉法人東京都知的障害者育成会「東京都豊島通勤寮」寮長
中村 哲治	「心身障害者福祉センター」自立支援課主任
中村 悠子	社会福祉法人雲柱社「賀川学園」園長
藤田 進	「八王子市障害者療育センター」施設長
横内 康行	「足立あかしあ園」園長
太田 敏子	東京都福祉保健局障害者施策推進部在宅福祉課長
山岸 徳男	東京都福祉保健局障害者施策推進部施設福祉課長
田部 光宏	東京都福祉保健局障害者施策推進部療育課長
仮屋 暢聡	東京都福祉保健局障害者施策推進部精神保健福祉課長

## 児童ワーキング

氏名	所属
石川 宜子	「サンライズ武蔵野」施設長
稲永 勝行	「至誠保育園」園長
宇田川 貴子	「仲よし保育園」園長
長田 朋久	「杉の子学園」園長
柿山 青谷	「麻布乳児院」施設長
川上 豊	「こどものうち八栄寮」施設長
川崎 洋	「こじか保育園」園長
佐藤 敦子	(株)パソナフォスター 代表取締役社長
柴田 篤美	「千早子どもの家保育園」保育士
鈴木 祐子	「二葉乳児院」施設長
松原 康雄	明治学院大学社会学部教授
松本 恒明	「東京都網代ホームきずな」施設長
元屋 恵子	「東京都むさしが丘学園」園長
本山 美八郎	宝仙学園短期大学保育学科教授
蓬生 君子	「広尾上宮保育園」施設長
平山 英夫	東京都福祉保健局少子社会対策部育成支援課長
川合 純	東京都福祉保健局少子社会対策部子育て支援課長

## 婦人保護ワーキング

氏名	所属
熊田 栄一	「救世軍婦人寮」指導員
宮本 節子	学識経験者
横田 千代子	「いずみ寮」寮長
平山 英夫	東京都福祉保健局少子社会対策部育成支援課長
木川 幸子	女性相談センター所長

## 救護ワーキング

氏名	所属
石井 司	「くるめ園」施設長
品川 卓正	「村山荘」施設長
宮本 節子	学識経験者
渡邊 正則	東京都福祉保健局生活福祉部保護課長

東京都の福祉サービス第三者評価セカンドステージ  
～さらなる第三者評価普及・定着への一歩～

---

発行年月日：平成17年3月31日

発行：東京都福祉サービス評価推進機構  
財団法人東京都高齢者研究・福祉振興財団  
事業部 評価支援室  
東京都新宿区神楽河岸1-1  
TEL03-5206-8750 FAX03-3235-8533