

V

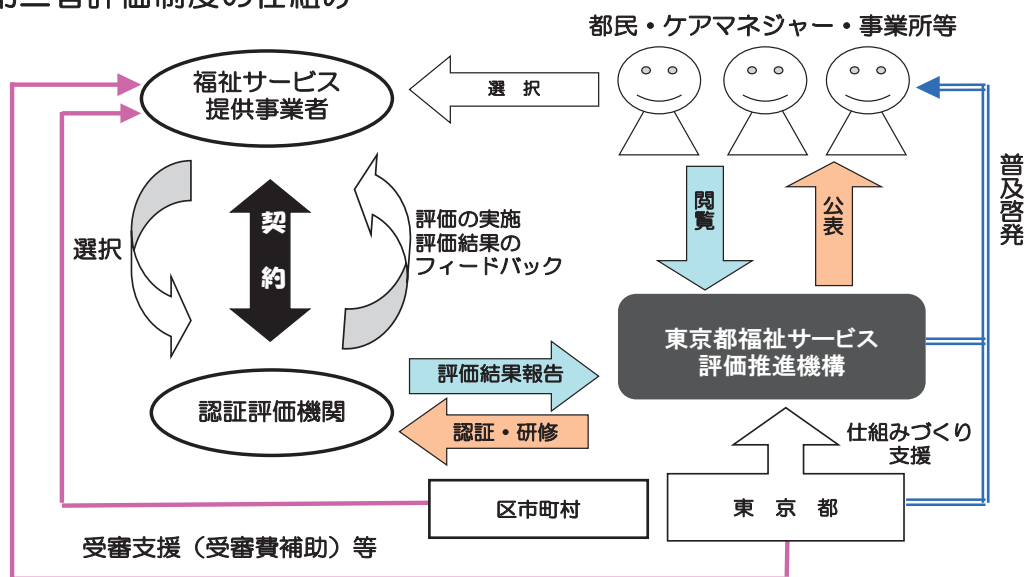
福祉サービス第三者評価制度

1 福祉サービス第三者評価制度とは

第三者評価制度は、福祉サービス事業者でも利用者でもない第三者の多様な評価機関が、事業者と契約を締結し、専門的かつ客観的な立場から、サービスの内容や質、組織のマネジメントの力等を評価し、その結果を公表する仕組みです。

東京都では、事業者のサービス向上の取組を推進するとともに、サービスの内容を利用者等の目に見えるようにすることを目的に、福祉サービス第三者評価制度を推進しています。

○ 第三者評価制度の仕組み



2 第三者評価の内容

東京都の第三者評価は、利用者の声を聞く「利用者調査」と事業者の自己評価結果及び訪問調査から評価者が分析する「事業評価」を併せて実施し、全体の評価講評、事業者が特に力を入れている取組、事業評価結果（評点・講評）、利用者調査結果が公表されます。

また、それぞれの取組の内容やレベル等は講評に詳しく記載されています。

⇒ 評価結果、評価機関情報などは、「とうきょう福祉ナビゲーション」で確認できます。
<http://www.fukunavi.or.jp/fukunavi/hyoka/hyokatop.htm>

福ナビ

東京都福祉サービス第三者評価



利用者調査

現在の利用者のサービスに対する意向や満足度を把握

- ・「アンケート方式」、「聞き取り方式」、「場面観察方式」が設定され、利用者の状況に応じた方式で行います。

（質問例）

- あなたにとって、事業所での活動や機能訓練（体操や運動など）が自宅での生活を続けるために役立つと思いますか。
- 保育所で提供される食事・おやつは、子どもの状態に配慮し、工夫されたものになっていると思いますか（認可保育所）。

事業評価

事業所の組織経営や現在提供されているサービスの質を評価

- ・全職員による自己評価や訪問調査等をもとに、その事業所の状態を評価機関が総合的に分析し、評価します。

（項目例）

- 事業者が把握している利用者の意向を取りまとめ、利用者からみたサービスの現状・問題を把握している。
- 理念・ビジョンの実現に向けた中・長期計画を策定している。
- 職員の意識を把握し、やる気と働きがいの向上に取り組んでいる。

3 第三者評価を実施するメリット

（1）事業者がサービスの質の改善に活用

- 評価結果そのもの、また自己評価や評価者との対話など評価の過程から、新たな「気づき」を得ることができる。
- 利用者調査を行うことで、潜在化した利用者の評価や意向を把握できる。
- 定期的にサービスの質や組織マネジメントをチェックできる。

（2）利用者や事業者が多様な情報源として活用

- 利用者⇒インターネットを通じて広く評価結果を公表することで、サービス選択の際の情報源として活用できる。
- 事業者⇒利用者本人や家族、地域住民に、事業者としての考え方や取組、特徴をPRできる。他事業者の取組と比較することで、事業改善のヒントを得ることができる。

「サービスの質の向上に役立てています」－連続して受審している事業者の声－

- 評価結果に努力の成果が表れて、刺激になります。改善すべきところが項目別に出てくるので、次の目標設定に何をすべきかが分かり、取り組みやすいです。
- 自己評価と他者評価の間に生じる認識の違いをデータで見せてもらい、職員に共有できます。評価結果で指摘を受けた点を職員教育にも活用しています。
- 業務の効率化に向けて、受審結果を職員の意識改革に活かしています。

4 第三者評価の受審促進に向けた取組

東京都では、事業者が定期的かつ継続的に第三者評価を受審し、サービスの質を改善していくよう、様々な受審促進のための取組を行っています。

(1) 第三者評価の受審に係る経費の助成

事業所が第三者評価を受審する際の経費の一部又は全額を助成しています（補助制度については、110ページ参照）。

※ 民間社会福祉施設サービス推進費等の補助金において、少なくとも3年に1度は第三者評価を受審することを、補助の要件とすることで、受審を促進しています。

(2) 受審済ステッカーの配布

第三者評価を受けたこと目の目印となるよう、背景色と表示で評価手法を区別した「受審済ステッカー」を配布しています。

主な掲示場所等	「一般用」 事業所の出入口、受付窓口	「自動車用」 施設名が記載された自動車
標準の 評価手法		
サービス項目を 中心とした 評価手法		

(3) 利用者調査とサービス項目を中心とした評価の導入

在宅サービス事業者が第三者評価を受審しやすくなるよう、通常の第三者評価に比べ、事務負担軽減に配慮した「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」を導入しています。

平成 30 年度

「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」を選択できるサービス

- 《高齢》 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、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》 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》 認可外保育施設（ベビーホテル等）

(4) 地域密着型サービスの「外部評価」を第三者評価に位置づけ

認知症対応型共同生活介護事業者に義務付けられている「外部評価」に第三者評価を位置づけています。

(5) 組織マネジメント項目の見直し

安定的に良質なサービスが提供できるような体制であるかを評価する、組織マネジメント項目について、第三者評価制度開始以来の大幅な見直しを行いました。

平成30年度から新たな組織マネジメント項目による評価を開始しています。

(6) 認可外保育施設(ベビーホテル等)への第三者評価の導入

認可外保育施設が自ら、サービスの質の向上に向けて取り組むことを促すため、平成29年度に当該施設の評価項目等の検討を行い、平成30年度から、福祉サービス第三者評価の対象としています。併せて、「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」の対象としています。

東京都福祉サービス第三者評価キャラクター「ひょうカメ」



■ “一歩一歩着実に” サービス改善を行うことを表すモチーフとして亀をキャラクターに選定し、甲羅のスパイラルアップする矢印は、評価を受けることで事業所のサービスの質を向上させていくことをイメージできるようにデザインしています。

東京都における福祉サービス第三者評価の受審に関する補助制度（平成30年度）

サービス種別		受審に関する補助制度			補助金 請求窓口
		補助金額	支援内容	補助形態	
①	【高齢】指定介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）	60万円 （定額）	「特別養護老人ホーム経営支援事業」において、東京都が補助金を交付。 ＜条件＞②と同じ	事業者 ↑ 都	東京都福祉保健局運営所管課 ・高齢社会対策部施設支援課 ・障害者施策推進部施設サービス支援課 ・少子社会対策部保育支援課、育成支援課 ・生活福祉部保護課
②	【高齢】軽費老人ホーム（A型・B型）、養護老人ホーム 【障害】障害者支援施設、障害児入所施設（※1）、宿泊型自立訓練（※2） 【子ども家庭】母子生活支援施設、児童養護施設、自立援助ホーム、乳児院、婦人保護施設 【生活】救護施設、更生施設、宿所提供施設	60万円 （定額） （※7）	「民間社会福祉施設サービス推進費」において、東京都が補助金を交付。 ＜条件＞ 以下の取組をすべて行うこと ・第三者評価を実施し、結果を利用者等に公表 ・「サービス改善計画」を作成し利用者等に公表 ・改善計画に沿って利用者サービス向上の取組を実施 ・「サービス改善実施状況」を作成し、利用者等に公表		
③	【子ども家庭】認可保育所（社会福祉法人等（※3））	実費(60万円上限) （※8）	「東京都保育サービス推進事業」において、東京都が補助金を交付。		
④	【子ども家庭】認可保育所（株式会社等上記以外（※4））認証保育所、認定こども園、認可外保育施設（ベビーホテル等）	実費(60万円上限) （※8、9）	「保育サービス推進事業」、「保育力強化事業」、「認可外保育施設（ベビーホテル等）第三者評価受審費補助事業」において、区市町村が受審経費を補助。	事業者 ↑ 区市町村 ↑ 都	事業所所在地の 区市町村
⑤	【障害】生活介護、自立訓練（機能訓練・生活訓練）、就労移行支援、就労継続支援A型・B型 のいずれか又は複数を実施する事業所（※5）	実費(60万円上限) （※9）	「障害者日中活動系サービス推進事業（加算分）」において、区市町村が受審経費を補助。		
⑥	【障害】短期入所（福祉型）（※4、※10）区市町村立（公設民営を含む）も補助対象、共同生活援助（グループホーム）（※4）区市町村立（公設民営を含む）も補助対象	実費 （※12）	「障害者（児）短期入所事業（都加算）」、「障害者グループホーム支援事業」において、区市町村が受審経費を補助。		
⑦	【障害】児童発達支援センター（※6）	実費(70万円上限) （※9）	「児童発達支援センターサービス推進事業」において、区市町村が受審経費を補助。		
⑧	①～⑦において受審費補助の対象となっていないもの 認知症対応型共同生活介護、小規模多機能型居宅介護、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、介護老人保健施設、特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム・ケアハウス）、都市型軽費老人ホーム、居宅介護支援、訪問介護、通所介護、居宅介護（障害）、短期入所（障害）（医療型）（※4、※11）、児童発達支援事業 等	区市町村 ごと	区市町村が受審経費を補助（対象となるサービスや補助の要件は、各区市町村が定める。）	都	

- ※1 障害児入所施設は、平成24年4月に、知的障害児施設、第二種自閉症児施設、ろうあ児施設、肢体不自由児施設又は重症心身障害児施設から移行した施設、又はそれと同等の基準を満たす施設に限る。
- ※2 宿泊型自立訓練は、「民間社会福祉施設サービス推進費」の対象となっている都型通勤寮に限る。
- ※3 社会福祉法人等とは、社会福祉法人、日本赤十字社、公益社団法人及び公益財団法人、平成26年度時点で都のサービス推進費の対象となっている宗教法人及び個人。
- ※4 設置主体は問わない。
- ※5 社会福祉法人、特定非営利活動法人、一般財団法人（公益財団法人を含む。）、一般社団法人（公益社団法人を含む。）、医療法人、学校法人及び宗教法人が設置・運営する事業所に限る。障害者支援施設で実施する場合及び重症心身障害者を主たる対象とする生活介護事業所を除く。生活介護、自立訓練（機能訓練・生活訓練）、就労移行支援、就労継続支援（A型・B型）のいずれか又は複数と同一事業所番号で宿泊型自立訓練を実施している事業所は、他のサービスとともに受審すること。
- ※6 社会福祉法人、日本赤十字社、特定非営利活動法人、一般財団法人（公益財団法人を含む。）、一般社団法人（公益社団法人を含む。）、医療法人、学校法人又は宗教法人が設置・運営するもの。
- ※7 障害者（児）施設に対する補助額は、70万円としている。母子生活支援施設、児童養護施設、自立援助ホーム、乳児院については、措置費で算定される額を含む。
- ※8 公定価格の第三者評価受審加算を受ける年度は、施設が評価機関に支払った額から15万円を差し引いた額（上限45万円）。
- ※9 都から区市町村への補助金額。区市町村から事業者へ交付される額は、区市町村の定めるところによる。
- ※10 報酬体系上福祉型に分類される事業所は障害者（児）短期入所事業（都加算）の補助対象。
- ※11 報酬体系上医療型に分類される事業所は地域福祉推進区市町村包括補助事業の補助対象。
- ※12 毎月の運営費補助に含まれる。

・補助要件、補助申請の締切日、申請に必要な書類等は、事業によって詳細が異なる。
・公立の施設・事業所については、「指定管理協定」や「事業委託契約書」等の規定による。

V 福祉サービス第三者評価制度

平成30年度福祉サービス第三者評価実施状況

区分		サービス種別	対象事業所 数(4月1日)	受審数		サービス項目 中心内数	
高 齢	1	訪問介護	2,970	30	(1.0%)	24	
	2	訪問入浴介護	158	0	(0.0%)	0	
	3	訪問看護	972	5	(0.5%)	5	
	4	特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム・ケアハウス）	647	4	(0.6%)		
	5	福祉用具貸与	551	2	(0.4%)	1	
	6	居宅介護支援	3,330	47	(1.4%)	37	
	7	通所介護【デイサービス】	1,510	96	(6.4%)	52	
	8	地域密着型通所介護	1,823	39	(2.1%)	35	
	9	短期入所生活介護【ショートステイ】	557	59	(10.6%)		
	10	指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】	498	342	(68.7%)		
	11	介護老人保健施設	197	11	(5.6%)		
	12	軽費老人ホーム（A型）	8	6	(75.0%)		
	13	軽費老人ホーム（B型）	0	0	(0.0%)		
	14	軽費老人ホーム（ケアハウス）	25	6	(24.0%)		
	15	都市型軽費老人ホーム	71	2	(2.8%)		
	16	養護老人ホーム	33	23	(69.7%)		
	17	小規模多機能型居宅介護（介護予防含む）	208	80	(38.5%)	58	
	18	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）	625	479	(76.6%)	331	
	19	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	79	26	(32.9%)	23	
	20	看護小規模多機能型居宅介護	26	13	(50.0%)	12	
高 齢 小 計			14,288	1,270	(8.9%)	578	
障 害 者	21	居宅介護	2,533	3	(0.1%)		
	22	短期入所	272	50	(18.4%)	24	
	23	生活介護	230	72	(31.3%)	15	
	24	生活介護（主たる利用者が重症心身障害者）	12	5	(41.7%)		
	25	自立訓練（機能訓練）	4	0	(0.0%)	0	
	26	自立訓練（生活訓練）	19	2	(10.5%)	0	
	27	宿泊型自立訓練	6	5	(83.3%)	0	
	28	就労移行支援	162	16	(9.9%)	6	
	29	就労継続支援A型	67	9	(13.4%)	2	
	30	就労継続支援B型	512	141	(27.5%)	49	
	31	多機能型事業所	333	116	(34.8%)	22	
	32	障害者支援施設	131	94	(71.8%)		
	33	共同生活援助（グループホーム）	664	97	(14.6%)	79	
	障 害 児	34	児童発達センター	22	6	(27.3%)	
		35	児童発達センター（主たる利用者が重症心身障害児又は肢体不自由児）	3	0	(0.0%)	
		36	医療型児童発達センター（主たる利用者が重症心身障害児又は肢体不自由児）	5	5	(100.0%)	
		37	児童発達支援事業	120	10	(8.3%)	
		38	児童発達支援事業（主たる利用者が重症心身障害児又は肢体不自由児）	17	1	(5.9%)	
		39	放課後等デイサービス	548	20	(3.6%)	
		40	放課後等デイサービス（主たる利用者が重症心身障害児又は肢体不自由児）	11	2	(18.2%)	
		41	障害児多機能型事業所	226	7	(3.1%)	
		42	障害児多機能型事業所（主たる利用者が重症心身障害児又は肢体不自由児）	22	1	(4.5%)	
		43	福祉型障害児入所施設（旧知的障害児施設）	9	9	(100.0%)	
	44	福祉型障害児入所施設（旧第二種自閉症児施設）	1	1	(100.0%)		
	45	福祉型障害児入所施設（旧ろうあ児施設）	1	0	(0.0%)		
	46	医療型障害児入所施設（旧肢体不自由児施設）	3	1	(33.3%)		
	47	医療型障害児入所施設（旧重症心身障害児施設）	10	4	(40.0%)		
	障 害 小 計			5,943	677	(11.4%)	197
	子 ど も 家 庭	48	認可保育所	2,765	942	(34.1%)	
		49	認定こども園	129	30	(23.3%)	
		50	認証保育所A型・B型	601	206	(34.3%)	
		51	認可外保育施設（ベビーホテル等）	1,153	3	(0.3%)	1
		52	母子生活支援施設	33	16	(48.5%)	
53		児童養護施設	60	57	(95.0%)		
54		児童自立支援施設	2	2	(100.0%)		
55		児童自立生活援助事業【自立援助ホーム】	18	9	(50.0%)		
婦 人 保 護 ・	56	乳児院	10	8	(80.0%)		
	子 ども 家 庭 小 計			4,771	1,273	(26.7%)	1
	57	婦人保護施設	5	2	(40.0%)		
	58	救護施設	10	9	(90.0%)		
	59	更生施設	11	9	(81.8%)		
保 護 ・	60	宿所提供施設	6	5	(83.3%)		
	生 活 小 計			32	25	(78.1%)	—
総 合 計			25,034	3,245	(13.0%)	776	

*「対象事業所数（4月1日）」は、福祉サービス第三者評価の対象事業所数であり、指導検査の対象数とは異なる。

*「サービス項目中心内数」とは、「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」による受審数で、受審数全体の内数である。