

# 東京都における 福祉サービス第三者評価について

平成29年1月31日

東京都福祉サービス評価推進機構  
(公益財団法人東京都福祉保健財団)



# 内容

- 1 事業概要
- 2 都の第三者評価の特徴
- 3 課題及び解決に向けた取組

# 1 事業概要

## 【開始時期】


平成15年度（平成11年度から検討開始）

## 【根拠】

社会福祉法 第78条

## 【目的】

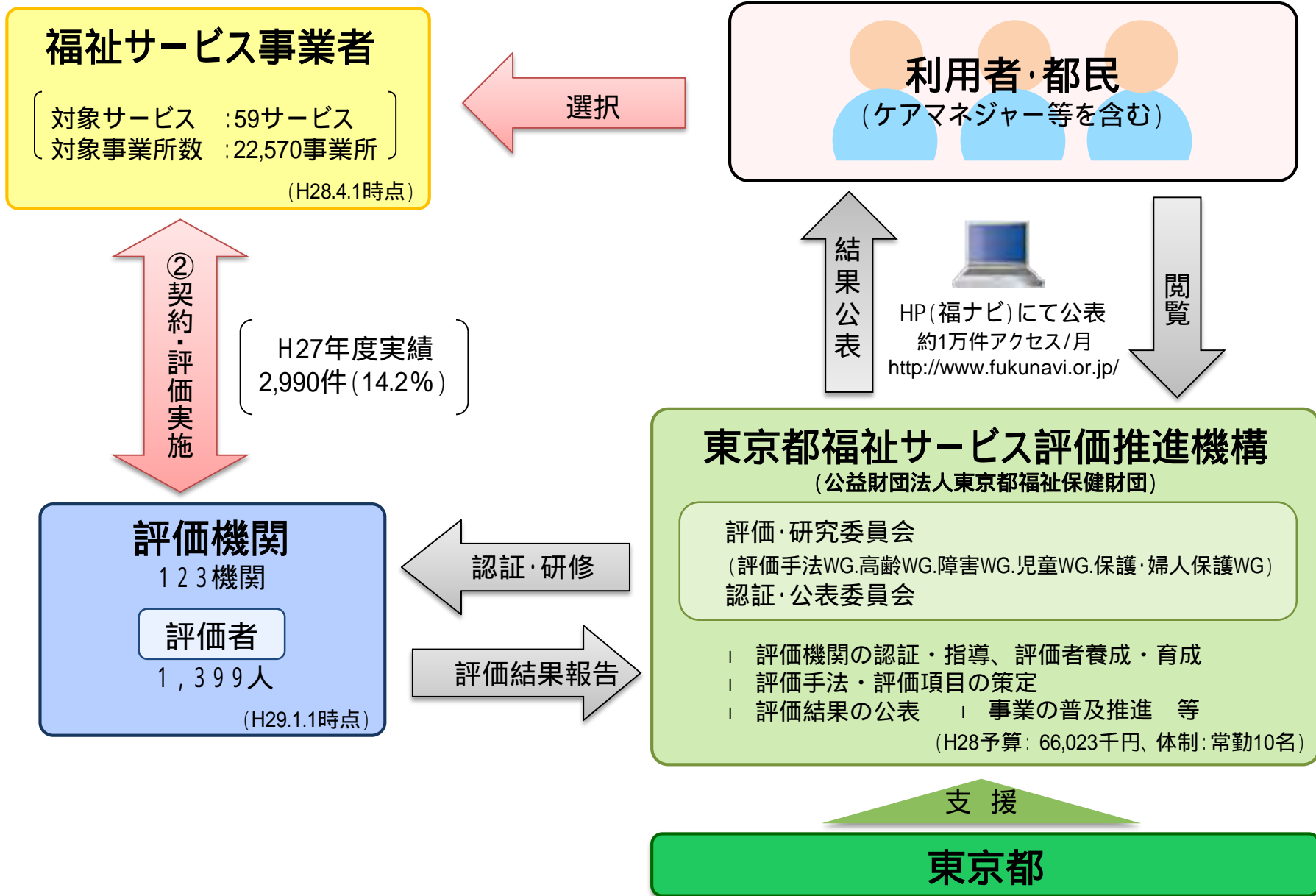
- ┆ 利用者のサービス選択のための情報提供、事業内容の透明性の確保
- ┆ 事業者のサービスの質の向上を促進

  
利用者本位の福祉の実現を図る

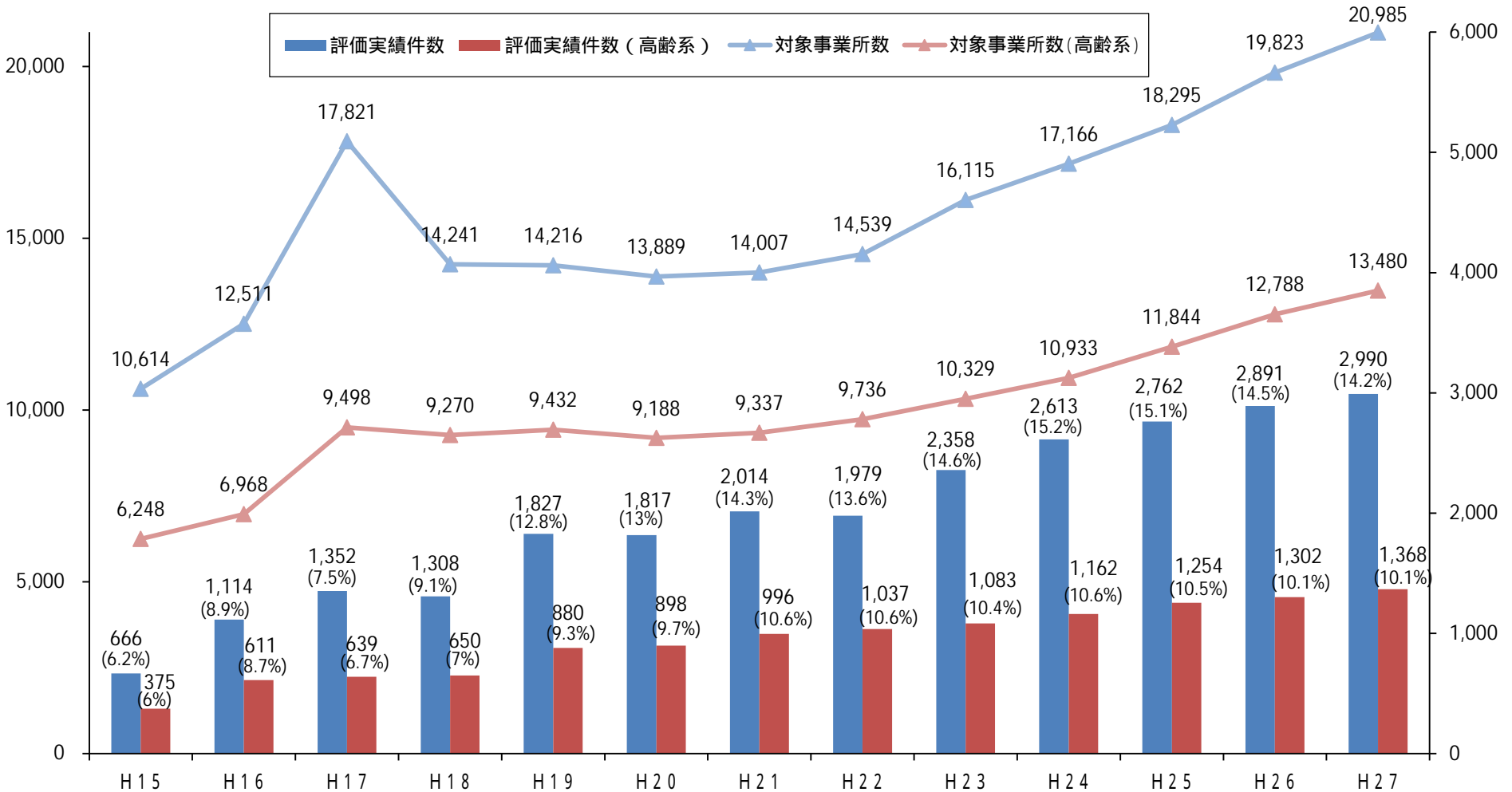
## 【事業内容】

事業者・利用者では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・客観的な視点で、事業者のマネジメント力やサービスの内容・質を評価。評価結果はホームページ(福ナビ)にて公表し、利用者等に広く情報提供する。

# 【事業の仕組み】



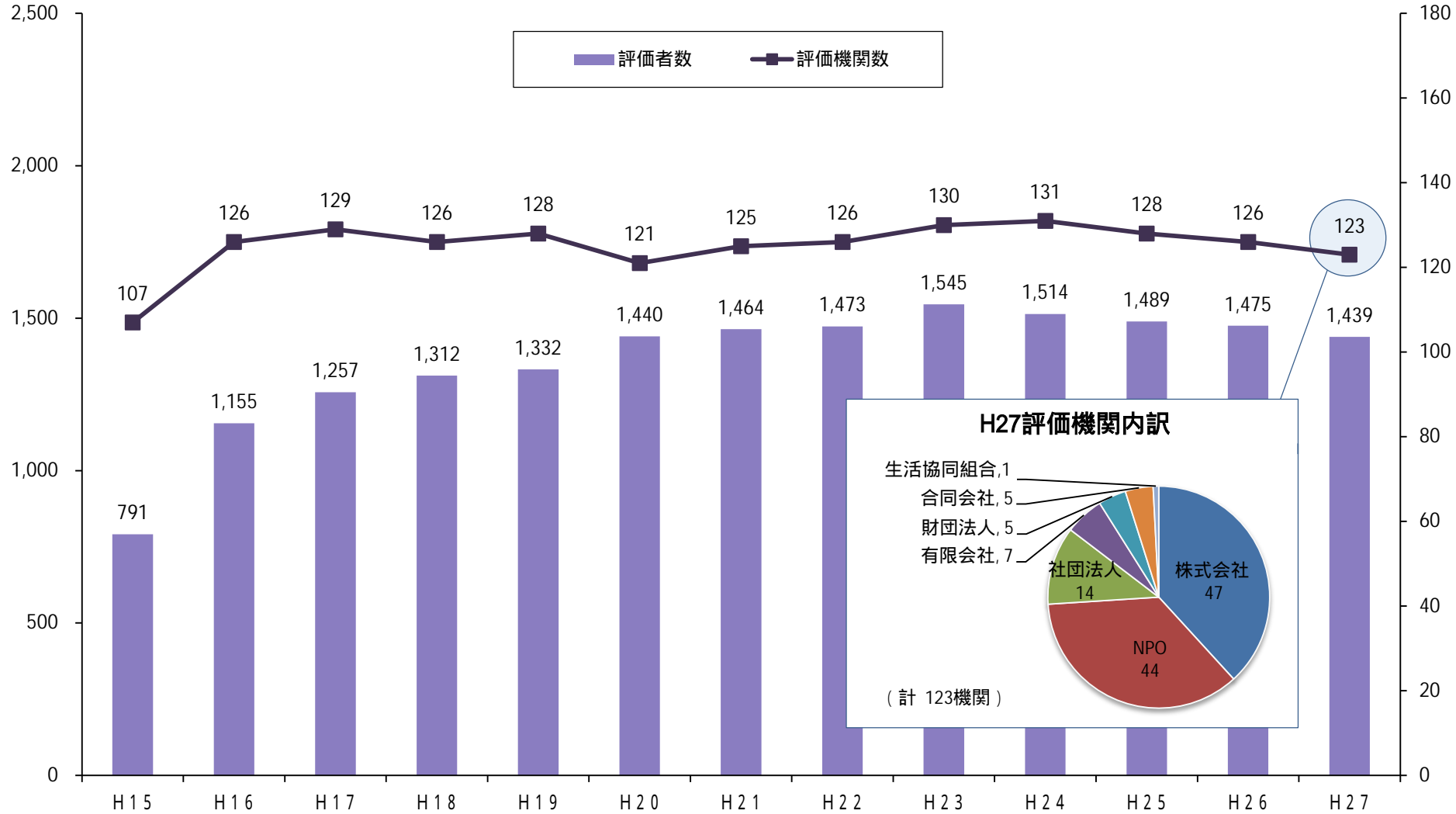
# 【実績：対象事業所数及び評価件数】



平成27年度 高齢系 (在宅・施設) の事業所数、評価件数及び受審率

	事業所数	評価件数	受審率
施設サービス	774	394	50.9%
在宅サービス	12,706	974	7.7%
合計	13,480	1,368	10.1%

# 【実績：評価機関数及び評価者数】



# 【H27年度 受審事業者アンケート結果】 (N=1143)

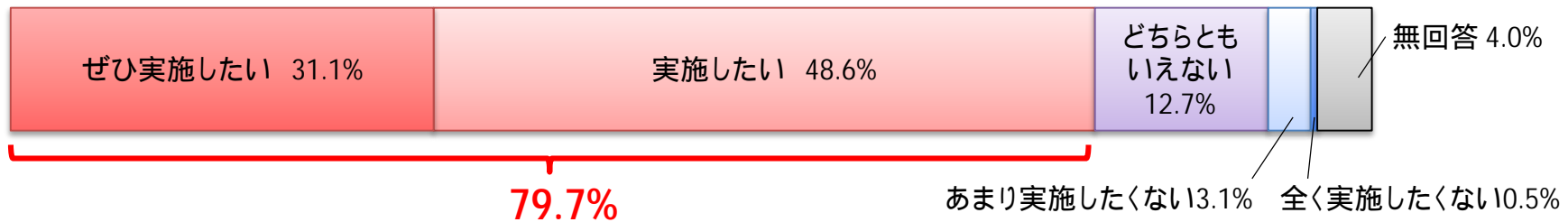
Q1 第三者評価を受審して、次の一步につながる具体的な「気付き」を得られましたか



Q2 第三者評価を受審して、どの程度満足しましたか



Q3 今後も第三者評価を受審してみたいですか



## 2 都の第三者評価の特徴

### (1) きめ細やかな評価項目・評点

- 各サービスの実態に応じたきめ細やかな評価項目を設定  
(H28年度：高齡系で20サービス、全体で59サービス)
- 評価項目の評点(評価項目の達成状況)は、標準項目(評価項目の下に2～6個設定)の実施有無で表示(3～7段階の評価)

例：1つの評価項目の下に3個の標準項目がある場合、評点は4段階となる。

評価項目	重要な案件について、経営層(運営管理者含む)は実情を踏まえて意思決定し、その内容を関係者に周知している	評点
標準項目	1 重要な案件を検討し、決定する手順があらかじめ決まっている	
	2 重要な意思決定に関し、その内容と決定経緯について職員に周知している	
	3 利用者等に対し、重要な案件に関する決定事項について、必要に応じてその内容と決定経緯を伝えている	

実施あり( )とするには、以下 ~ の全てを満たすことが必要  
当該事項を実施  
継続的に実施  
(必要性を認識し、計画的に実施)  
根拠を提示できる

▶ 評価項目の達成状況が細かく表され、どの標準項目が実施できているのか・いないのかが明確

### (2) 利用者調査の実施

- 利用者本位の福祉の実現に資する観点から、利用者のサービスに対する意向や満足度を把握する「利用者調査」を必ず実施
- できる限り多くの利用者本人にアプローチすることを重視



### (3) 事業者の理念・方針の実現を後押しする評価

#### 1 事業者の理念・方針と事業活動の整合性を評価

単に、「できているか・いないか」「良い・悪い」を評価するのではなく、事業者が実現しようとしている価値、利用者・地域・組織運営の状況を踏まえ、最善の意思決定と行動を行っているかを明らかにする。

#### 1 講評・コメントが重要であり、優先順位の高い内容を選定して記載

主な講評・コメント	内容
特に良いと思う点 (3点)	事業者が目指していることの実現に向けて、特に成果があがっている事項
さらなる改善が望まれる点 (3点)	事業者が目指していることの実現に向けて、現状を踏まえて今後必要な取組
事業者が特に力を入れている取組 (3点以内)	利用者の選択情報や他の事業者のサービスの質の向上のモデルとして評価できる取組

- ▶ 評価の視点 (事業者の状況を踏まえ、理念・方針を実現するための重要なポイントであり、より重点的に確認することが必要な事項) を持つことが重要

# 3 課題及び解決に向けた取組

## 【課題】

### 受審率の向上

< 平成27年度受審率 >

	施設サービス	在宅サービス	合計
全サービス	41.3%	8.0%	14.2%
高齢サービス	50.9%	7.7%	10.1%

< 受審しない理由 > (H23年度事業者アンケート結果より)

- ┆ 受審に伴う負担（費用・事務量）が大きい
- ┆ 受審しても、サービスの質が向上したことを実感しにくい
- ┆ 都民が評価結果を活用していない

## 【解決に向けた取組】

- (1) 負担軽減・受審促進
- (2) 評価の質の向上
- (3) 都民の活用促進

# ( 1 ) 負担軽減・受審促進

## 受審に伴う負担軽減

### Ⅰ 受審費用の補助

- ・施設サービスを中心に、都から受審費用として60万円を補助  
3年毎に受審しない場合は、運営費補助金を減額
- ・在宅サービスを中心に、都・区市町村から受審費用を補助  
(金額・要件は区市町村毎に異なる)

### Ⅰ 受審に伴う事務量の軽減

- ・小規模事業所が多い在宅サービスでは、簡略版の共通評価項目の使用が可能

## 事業者・区市町村への働きかけ

### Ⅰ 事業者への受審促進

- ・高齢居宅サービス事業者への集団指導での説明(年1回)
- ・介護サービス新規事業者向け研修会での説明(毎月)
- ・区市町村事業者連絡会での説明(年十数ヶ所)
- ・連続受審事業者へのインタビュー実施、HP(福ナビ)への掲載
- ・受審済ステッカーの作成・配布

### Ⅰ 区市町村の理解促進

- ・区市町村職員担当者会(評価・補助金)での説明(年3回)

< 受審済ステッカー >



## ( 2 ) 評価の質の向上

### 共通評価項目の設定・見直し、項目解説書の配布

- ・毎年度、新規対象サービスの項目の設定や既存項目の見直しを実施
- ・評価者向けの項目解説書を作成・配布

### 評価者研修の実施

- ・毎年4～5月に全評価者対象の研修を開催。新規対象サービスの項目等を説明（毎年受講義務あり）
- ・評価者の経験に応じた4段階・11コースの研修を開催。関連法令や行政施策、現場の実態、項目解説、利用者調査手法、評価の視点等の講義・演習を実施（3年に1回以上の受講義務あり）

### 評価機関による評価者育成・評価手法順守を支援

- ・評価機関事務局責任者向けの研修を開催。評価者育成等の講義・演習を実施
- ・評価機関による評価者育成・評価手法順守を支援（責務明示、責任者配置、記録作成、自己点検の実施等）

### 評価機関・評価者の認証基準の設定・見直し

### 評価手法違反への対応強化

# ( 3 ) 都民の活用促進

## 評価結果公表方法の工夫・改善

- ・ 評価結果は都の福祉ポータルサイト(福ナビ)に掲載。  
事業所基本情報・第三者評価結果・介護サービス情報公表内容を一体的に提供
- ・ ホームページ(福ナビ)の利便性向上  
( 評価結果検索画面等の見直し )
- ・ 評価結果報告書概要版の作成、HP(福ナビ)に掲載

< HP(福ナビ)の第三者評価のページ >



## 都民への普及広報

- 1 イベント出展、デジタルサイネージへの掲出等
  - ・ マスコットキャラクターを活用したポスター・グッズ等の作成・配布
  - ・ 福祉イベント(介護のコト体験フェア等)への出展
  - ・ 新宿駅デジタルサイネージ、都福祉保健局ツイッターでのPR
- 1 区市町村窓口への連続受審事業所リスト・評価結果概要版の設置
  - ・ 区市町村別の連続受審事業所リスト・評価結果概要版(PDF)の作成、区市町村窓口への印刷物の設置を依頼