

東京都の 「福祉サービス第三者評価」 を実施しませんか？

東京都の第三者評価は、平成15年度から本格実施を始めた新しい仕組みです。

よりよい仕組みとしていくために、皆様の声を「東京都福祉サービス評価推進機構」にお寄せください。

第三者評価をさらなる向上のチャンスに

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

〒162-0823 東京都新宿区神楽河岸1-1 セントラルプラザ13階

電話：03-5206-8750 FAX：03-3235-8533

相談・苦情受付電話：03-5206-8751

e-mail：hyoka@fukushizaidan.jp

福祉サービス第三者評価を 実施してみませんか？

事業者にとって、福祉サービス第三者評価は“ 将来を獲得するためのもの ”
です。

事業者自らが実施を判断し、評価機関を選択します。評価機関と協働すること
で改善のための“ 気づき ” が得られ、福祉サービスや経営の質の継続的な
向上が可能となります。

評価結果は、とうきょう福祉ナビゲーションによって公表されます。

利用者のサービス選択の情報として、事業改善のための情報としての活用が
期待されます。

これらを通じて利用者本位の福祉の実現をめざす取り組みが、
福祉サービス第三者評価です！！

【新たな気づきがある】

評価結果のみならず、実施のプロセスを
通じて、それまで気づかなかったサービスや
経営の良い点や改善点など、新たな「気づ
き」を発見し、組織内で共有しやすくな
ります。

【利用者の評価・意向の把握】

評価機関が第三者という立場から利用者調
査を実施しますので、潜在化している声
を含めて、利用者の評価や意向を把握し
やすくなっています。

【経営の視点がわかる】

経営についても評価しますので、その分野の
評価者との対話などによって、経営面での新
たなヒントを見つけることができます。

評価を実施する メリットは？

【サービスの特徴をPR】

利用者本人や家族、地域みなさんに、
サービスの特徴についてよく理解していただ
くことができます。また、事業者としての
考えや向上への取り組みなど、積極的
なPRも可能です。

【事業改善のヒントが見つかる】

公表されている他の事業者の様々な工夫
を参考にでき、自らのレベルアップに活
かすことができます。

継続的な福祉サービスの質の向上をめざし、東京都では、すべての事業者が毎年、
福祉サービス第三者評価に取り組むことを推進しています。

評価を実施した事業者からの声

結果とともに検討し次年度課題に盛り込んだ。
利用者の声を受け止め、職員自身の考え方や行動が変わってきた。
利用者や家族から「最近変わってきたね」などおほめの言葉をいた
だけるようになった。



評価機関について説明します。

事業者は自ら、評価機関を選択することができます。

経営力を向上したい。経営に詳しい評価者がいて欲しい。
提供しているサービスに詳しい評価者がいる評価機関に頼みたい。
調査や分析に詳しい評価者がいて欲しい。

東京都福祉サービス評価推進機構が認証した多様な評価機関があります。

コンサルタント系、調査系、福祉系などのさまざまな活動基盤を持った多様な機関があります。
法人の形態も株式会社、特定非営利活動法人、中間法人などさまざまです。

評価機関

法人格を有する
福祉サービスを提供していない
評価者が3人以上所属
など

評価者

必要な資格や経験がある
推進機構が実施する研修を受けている
認証評価機関に所属している
(複数の評価機関に所属することができます)

評価に関するご質問にお答えします。

Q 評価は毎年実施するのですか？

原則として年1回としています。継続して実施することで、事業所の最新の情報を利用者に提供できたり、絶えずサービスの質の向上を図っていくことができます。

Q 評価料金はいくらですか？

評価料金は評価機関ごとに定めることとしています。
評価の実施は評価機関と事業者相互の契約に基づいていますので、金額についても双方で十分に話し合う必要があります(双方の合意による契約のため、標準価格等は定めていません)。

Q 多額の費用をかけてまで、実施する効果があるのですか？

適切な評価を行うために、機構が定めたプロセスを踏み、3人以上の評価者が一貫して関わることなどから、ある程度の費用がかかります。費用に見合った「評価」にするためにも、事業者として評価機関の進捗を確認すること、得られた評価結果を十分改善に活かしていくことが大切です。

Q 第三者が1~2回訪問した程度で、サービスの質が評価できるのでしょうか？

東京都の福祉サービス第三者評価は、事業所のプロフィール、利用者調査や事業所の職員自らが記入する自己評価などのさまざまな情報を分析し、評価時点における事業所の状況を総合的に評価するしくみとなっています。

評価はこのように行います。

事業者

評価機関



チェックポイント

準備

評価機関の情報収集
(選定します)

とうきょう福祉ナビゲーション
(評価機関情報を参考にしてください)

契約

複数の評価機関を比較し、決定

説明
評価機関の特徴
アピールなど

評価機関選定時のポイント
・評価機関の活動基盤や経営形態
・第三者評価に対する考え方
・所属評価者の経歴
・評価料金(評価機関毎に異なります)
・過去の評価実績など

契約締結

契約

事業者は、調査のやり方や分析してほしい内容を評価機関と十分に打ち合わせし、要望などは正確に伝えることが大切です。
ただし、内容によっては評価価格への影響を考慮する必要があります。
例えば...

評価実施にあたっての事前打ち合わせ

評価(利用者調査と事業評価)

職員への説明、理解・利用者(家族等)への説明

現場をよくみてほしい
・利用者調査を詳細に分析してほしい
・職員自己評価では、経験年数別に分析してほしい

事業評価(自己評価)の実施
(経営・運営幹部、職員を対象)

利用者調査の実施

職員や利用者に評価の主旨や目的、具体的実施方法について十分に周知します。正しく理解することで、積極的な評価の参加が期待できます。事業者と評価機関が協力して行うと、より有効です。

調査票回収

分析結果の收受

集計・分析
利用者調査票、自己評価の記入内容の集計・分析

職員対象の自己評価は、サービスや組織を全体的に把握するため、また、改善に向けての参画意識をたかめるため、雇用形態を問わず、原則として、全員を対象に実施します。

評価の実施

訪問調査の実施

合議によるとりまとめ
3人以上の評価者が合議で評価結果をまとめます。

訪問調査は、多くの「気づき」を互いに得ることができる場です。事業者の特徴の正しい理解、評価者との十分な「対話」がこの効果を生みだします。

フィードバック

(評価結果の報告を受け、公表を了承します)

フィードバックの場では、結果に納得がいくまで十分に話し合うことが大切です。ここも、新たな「気づき」の場となります。また、結果報告書の表記のわかりにくさや事実誤認等があれば、双方納得の上で修正することも可能です。

公表

評価結果の
自己開示

サービスの質の
向上に向けて改善

評価結果を東京都福祉
サービス評価推進機構へ
報告

とうきょう福祉ナビゲーションで公表
(<http://www.fukunavi.or.jp>)

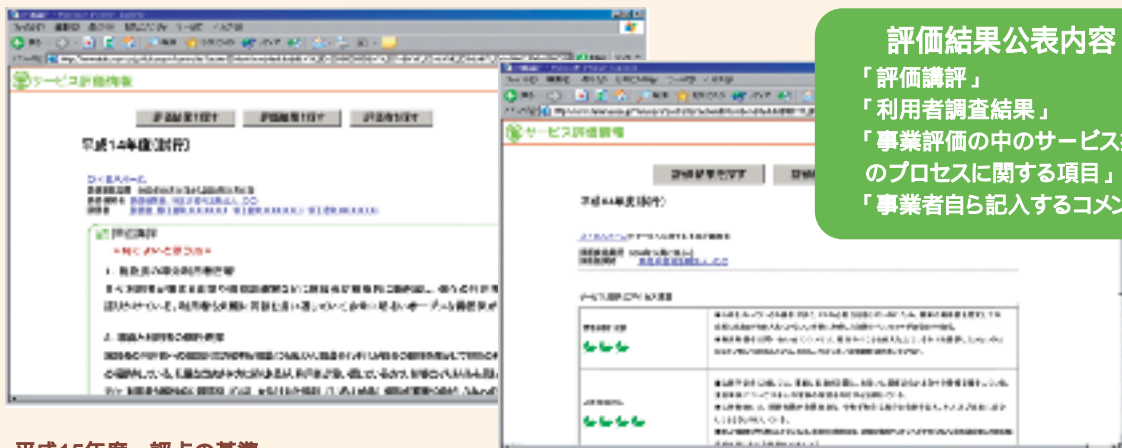
再実施

次回再実施へ

自らが評価結果に書き込める「事業者のコメント」欄があります。ご活用ください。

評価結果はこのように公表します。

評価結果は、事業者の同意を得て、とうきょう福祉ナビゲーションで公表されます。結果とともに評価を実施した評価機関及び評価者の情報も掲載しています。



評価結果公表内容
 「評価講評」
 「利用者調査結果」
 「事業評価の中のサービス提供のプロセスに関する項目」
 「事業者自ら記入するコメント」

平成15年度 評点の基準

5		一般的に極めて優れた状態にある
4		優れた状態にある（一般的に「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		一般的に極めて不十分な状態にある

事業評価の結果は共通評価項目ごとに「評点とコメント」で表されます。評価の内容を理解するためには、このコメントをよく読むことが重要です。

とうきょう福祉ナビゲーションは次のように活用できます！

評価機関を選ぶには？

とうきょう福祉ナビゲーションには、「評価機関情報」として、評価機関の所在地、所属評価者の資格・経歴、評価の実績件数、標準的な評価の流れ、料金表、機関独自のPR、対応可能な評価分野などの情報を掲載しています。

これらの情報や、それぞれの評価機関が行った評価の結果を参考に、複数の評価機関と面接をして、特色を確認しましょう。

事業者コメント欄とは？

事業者が自ら評価結果に対する意見や、その後の改善の取り組み状況などを書き込むことができる「事業者のコメント」欄があります。評価を実施した際には、ぜひご活用ください。（書き込み方がわからないときは、財団福祉情報部福祉IT室（Tel：03-5206-8733）へ）

調査票を入手できます

各サービス種別の共通評価項目や調査票をPDF形式で入手できます。ぜひ、ご活用ください。

事業所情報も見ることができます

評価情報とあわせて、事業所のサービス方針や内容、特徴、職員体制、利用者へのPRなどを掲載した「事業所情報」を見ることができます。

評価に関する苦情・相談はこちらへ

評価推進機構では、苦情・相談受付専用電話を設置しています。
評価の実施にあたって、また、評価を実施している途中でも、疑問に
思うことやわからないことなどがありましたら、何でもご相談ください。

東京都福祉サービス評価推進機構 ■ 苦情・相談受付専用電話

03(5206)8751

東京都の福祉サービス第三者評価の仕組み

東京都福祉サービス評価推進機構は、2002年4月に、財団法人東京都高齢者研究・福祉振興財団内に設置され、評価機関の認証、評価者の研修、共通評価項目の策定、評価結果の公表等を実施し、福祉サービス評価の普及・推進と定着を図っています。

