

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

福祉サービス第三者評価とは、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、事業者の経営や組織のマネジメントの力等を評価することをいう。

2 福祉サービス第三者評価の目的

福祉サービス第三者評価は、福祉サービスを取り巻くさまざまな状況を踏まえ、

- 「自分の利用したい事業所の特徴はどのようなことか」、「サービスの質はどのような状態にあるのか」など、利用者が事業所の内容把握やサービスを選択する際の目安とするための情報提供を図ること
- 福祉サービスを提供する事業者が、利用者の真のニーズを把握し、それに応える多様なサービスを提供するとともに、サービスの質の向上への取り組みを促進することを可能とすること

の2つを目的とした制度です。そして、最終的には、利用者本位の福祉の実現に資することを目指しています。

3 東京都福祉サービス評価推進機構の役割

東京都における福祉サービス第三者評価は、平成15年度から実施し、多様で多数の事業者が存在する大都市東京の特性を踏まえて、学識経験者等で構成される「認証・公表委員会」、「評価・研究委員会」の2つの委員会からなる「東京都福祉サービス評価推進機構」（以下「機構」という。）を公益財団法人東京都福祉保健財団内に設置しています。機構では、主に以下のような取り組みを行っています。

- (1) 東京に多く存在するNPOや株式会社のシンクタンク等の多様な主体の第三者評価システムへの参加を進める一方、その信頼性確保のため、評価機関としての一定の外形基準を定め、認証を実施します。

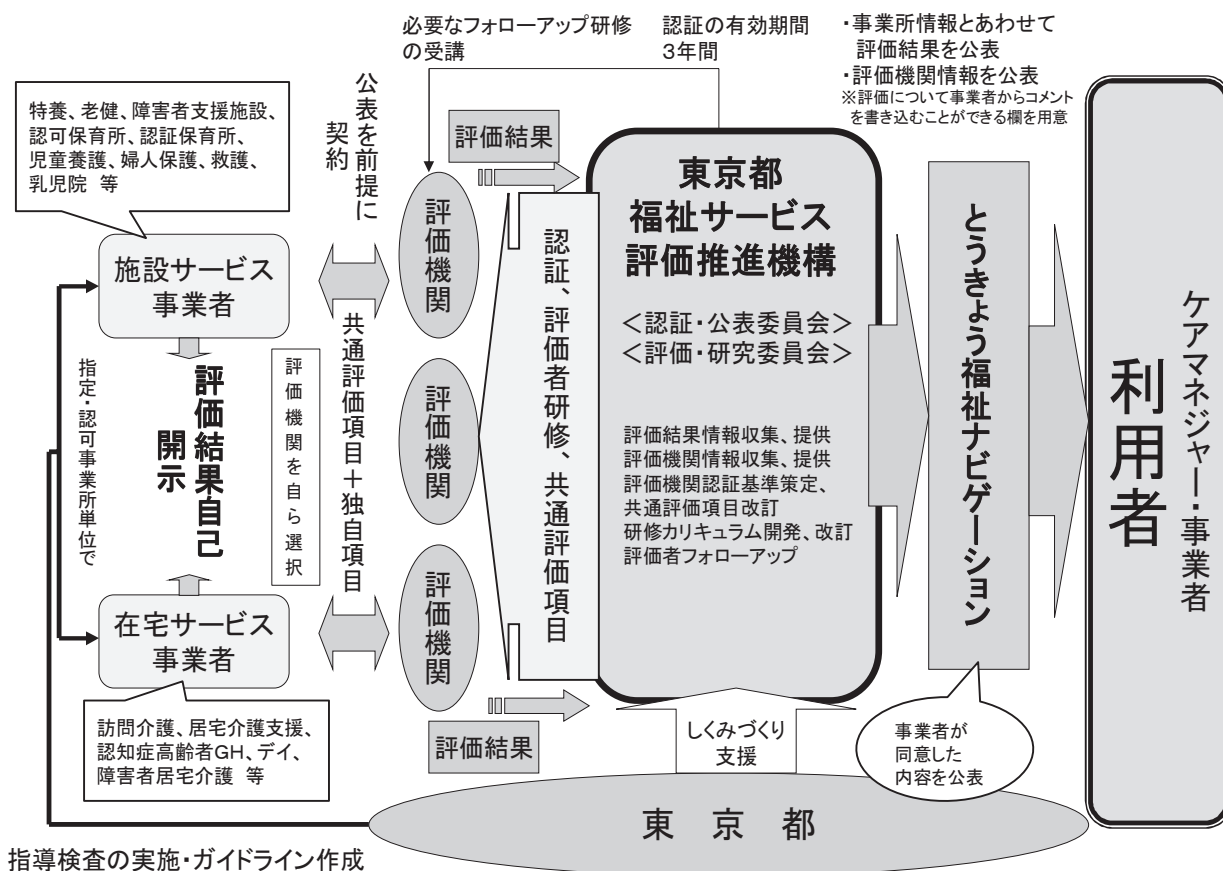
多様な評価機関が実施しても利用者が事業者やサービスを比較することが可能となるよう、認証を受けた評価機関が共通に活用するサービス別評価項目（共通評価項目）を策定します。

- (2) 共通評価項目に基づく評価結果（利用者調査結果及び事業評価結果）を、「とうきょう福祉ナビゲーション」（以下「福ナビ」という。）において、事業所情報とあわせて公表します。

福祉サービス第三者評価システムの全体のしくみは図1のとおりとなっています。

図 1

都における福祉サービス第三者評価のしくみ



事業者の皆さんが評価機関・評価者を選びます！

東京都の福祉サービス第三者評価では、「東京都福祉サービス第三者評価機関認証要綱」において一定の外形基準を定め評価機関を認証しています。つまり認証の効果は、あくまでも同要綱の基準に適合しているということに過ぎないのです。

そのため、実際の評価の実施にあたっては事業者の皆さんが評価機関・評価者を自ら選ぶという仕組みをとっています。しかし、実際の評価の場面では、事業者の皆さんは評価者の選択について評価機関に委ねているケースが多く見受けられます。

その結果として、事業者アンケートでは「評価者が保育をよく理解しているので安心して実施できた。」との意見がある反面、「評価者に、福祉サービスということに対してよくわかっていない方がいたように思った。」という意見も寄せられています。

評価機関においては、評価者についてもしっかり情報提供し、事業者の皆さんが自分の目で選べるような取り組みをしていくことが重要です。それが評価結果の納得性を高めることにつながり、第三者評価の目的である、評価結果に基づいたサービスの質の向上の取り組みへと結びついていくのです。

