

東京都の

Step up, Skill up, Smile up

# 福祉サービス 第三者評価

新たな“気づき”  
をもとめて



東京都福祉サービス評価推進機構

財団法人 東京都福祉保健財団

情報部 評価支援室

(財団法人 東京都高齢者研究・福祉振興財団から名称を変更しました。)

〒162-0823 東京都新宿区神楽河岸1-1 セントラルプラザ13階

TEL 03-5206-8750 FAX 03-3235-8533

相談・苦情受付番号 03-5206-8751

e-mail [hyoka@fukushizaidan.jp](mailto:hyoka@fukushizaidan.jp)

# 福祉サービス第三者評価とは？



## 福祉サービス第三者評価の主な目的は2つです

- 「利用者の皆さんのサービス選択」及び「事業の透明性の確保」のための情報提供
- 事業者の皆さんのサービスの質の向上に向けた取り組みの支援



## 事業者の皆さんにとって、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

事業者の皆さん自らが実施を判断し、評価機関を選択することができます。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」で公表しています

インターネットを通じて広く公表することで、サービス選択の情報源として利用者に活用されるだけでなく、他の事業者の取り組み事例を自らの事業改善のための情報として活用することができます。

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

### 新たな気づきがある

評価結果と評価のプロセスから、サービスや経営の良い点や改善が望まれる点など、新たな「気づき」を発見することができます。

### 利用者の意向を把握

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しやすくなります。

### 経営の視点がわかる

経営に詳しい評価者との対話から、経営面で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

### 事業所の強みをPR

利用者本人や家族、地域の皆さんに、事業者としての考えや取り組み、事業所の強みについて積極的なPRができます。

### 事業改善のヒントが見つかる

他の事業者の評価結果から、様々な工夫を自らのレベルアップに活かすことができます。

## 評価を実施した事業者の皆さんからこんな声が寄せられています！

- 😊 第三者評価を実施したことで職員は自信を持って仕事ができるようになった。良い点はさらに向上させ、問題点は改善するよう努力している。
- 😊 施設の取り組みについての振り返り・検証作業となり、運営内容の見直しや向上への取り組みのきっかけとなった。
- 😊 利用者調査では、利用者の率直な意見を聞くことができた。
- 😊 第三者評価をきっかけに職員間の意思の統一ができた。
- 😊 経営者として、あらためて事業所、利用者、職員のことを知ることができた。

平成19年度に評価を実施した事業者のみなさんの87%から“実施して良かった”という声が寄せられています!!

# 評価機関は事業者の皆さんが自ら選びます



## 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評価機関があります。
- 法人の形態も株式会社、特定非営利活動法人(NPO法人)、社団法人などさまざまです。



## 事業者の皆さんは自らのニーズに応じて、評価機関を選択できます

- 「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」

### 評価機関の主な要件

- 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人以上所属している  
(経営系、福祉系それぞれ1名以上が必要)

### 評価者の主な要件

- 評価者として必要な資格や経験がある
- 1ヶ所以上の認証評価機関に所属している
- 推進機構が実施する講習を修了している  
(フォローアップ研修(共通)の毎年度受講が要件)

# 『利用者調査』と『事業評価』を実施します



## 第三者評価では利用者の声をきく『利用者調査』と、事業者の自己評価をもとに評価者の分析による『事業評価』を行います

### 利用者調査の質問例

- 生活に必要な介助を受けていますか(トイレ介助、ナースコール対応、施設内移動介助、外出介助など)
- 他の人に見られたくないことや聞かれたくないことに気遣いがされていますか
- お子さんの気持ちや様子・子育てなどについて職員と話したり相談することができますか
- 保護者が参加しやすいように行事日程の配慮は十分ですか

### 事業評価(自己評価)の項目例

- 利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の施設サービス計画を作成している
- 利用者のプライバシー保護を徹底している
- 利用者一人ひとりの意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応している(苦情解決制度を含む)
- 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる

次の介護サービスを提供する事業者の皆さんが第三者評価に取り組みやすくなるよう、サービスの実施状況や提供のしくみを中心に事業評価を行う方法(「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」)を選択することができますようにしました！

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

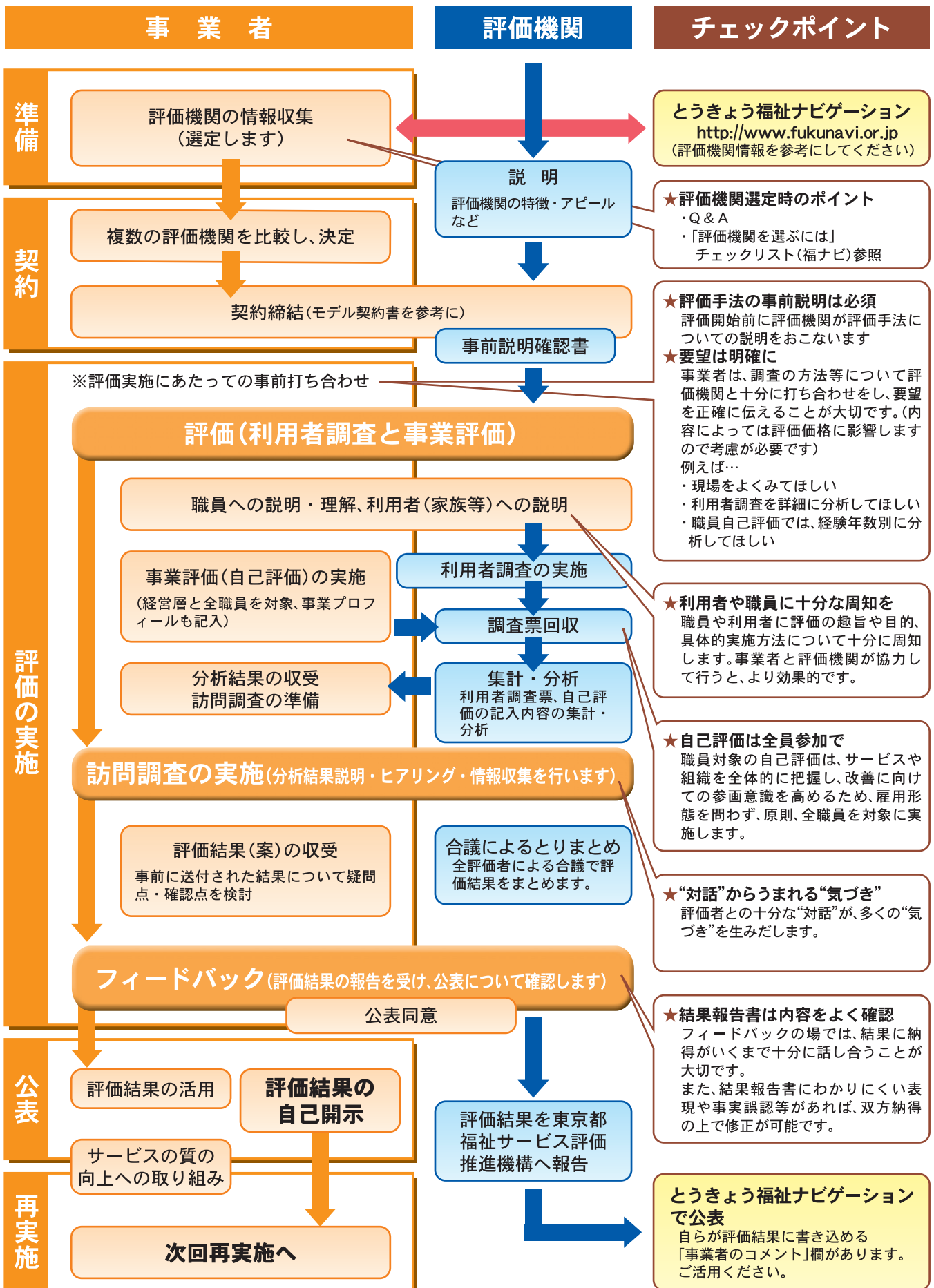
小規模多機能型居宅介護(介護予防含む)

認知症対応型共同生活介護(介護予防含む)

※「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」の概要は、「とうきょう福祉ナビゲーション」で！

- 利用者調査と事業評価は、「重要な項目」や「共通の尺度となる項目」という2つの視点から設定した「共通評価項目」を用いて実施します。(サービス種別ごとに、共通評価項目を取り込んだ「標準調査票」を準備しています。)
- 事業評価の結果は「評点」と「講評」で表します。
- 「講評」には事業者の取り組み姿勢やレベルが記述され、評価内容が詳しくわかります。
- 「評点」は A B C A+ となります。

# 一件の評価のながれ



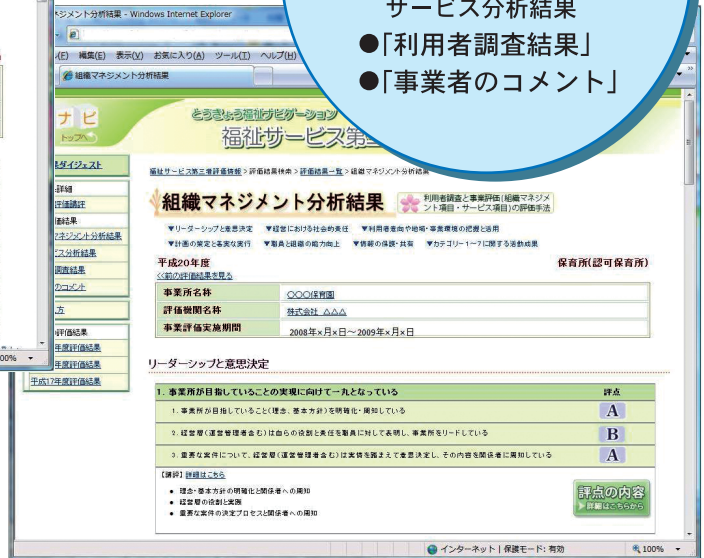
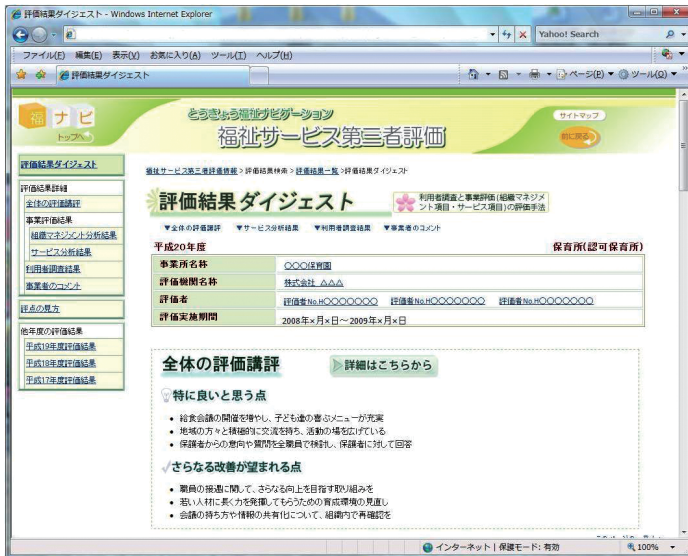
評価結果は“とうきょう福祉ナビゲーション”で公表します

<http://www.fukunavi.or.jp>

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します。評価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

- 「全体の評価講評」
- 「事業評価結果」  
組織マネジメント分析結果  
サービス分析結果
- 「利用者調査結果」
- 「事業者のコメント」



## 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！

### ！ 評価機関の情報が得られます

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結果を参考に、複数の評価機関から話をきいて、特色を確認しましょう。

### ！ 事業者のコメント欄活用で取組状況などをお知らせできます

事業者の皆さん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。

### ！ 評価項目と項目解説がすべて見られます

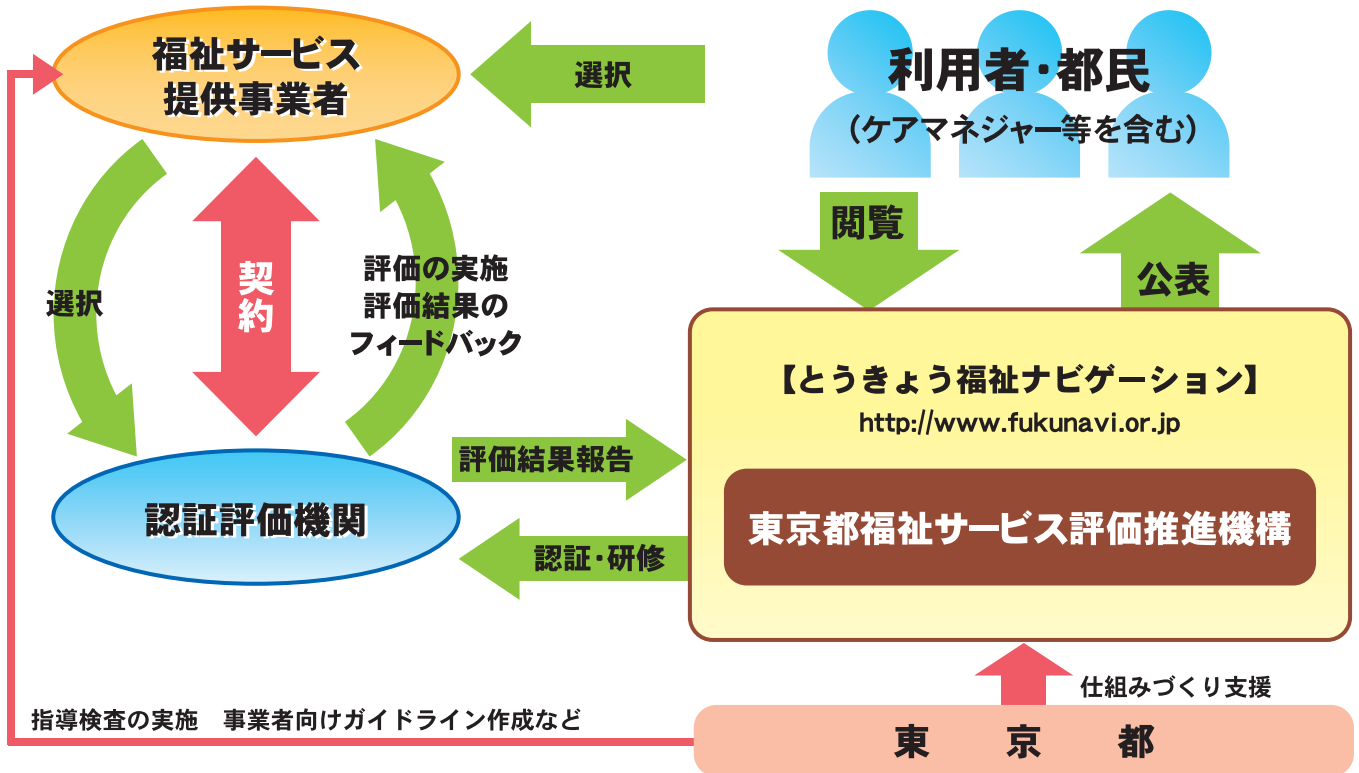
すべてのサービス種別の共通評価項目とその項目についての解説を見ることができます。また、実際の評価で多く使用している標準調査票もPDF形式で入手できます。評価の内容や具体的な方法についてもとうきょう福祉ナビゲーションに掲載しています。評価を知ることにより、より実りある評価結果が得られます。

### ！ 事業所情報を更新することで最新の情報を利用者に提供できます

評価結果情報とあわせて、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、さらに自らでその情報を更新することができます。

# 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、財団法人東京都高齢者研究・福祉振興財団（現 財団法人東京都福祉保健財団）内に設置されました。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、福祉サービス第三者評価の普及・推進と定着を図っています。また、評価を実施した事業者へは、評価結果公表後に受審済ステッカーを配布しています。



## 福祉サービス第三者評価の Q & A

**Q** 評価機関はどのように選んだらいいですか？

**A** “とうきょう福祉ナビゲーション”で評価機関の情報を公開しています。その情報を元に、

- 評価機関の活動基盤や経営形態、評価に対する考え方
- 所属評価者の経歴・組み合わせ
- 過去の評価実績・評価内容
- 評価料金（評価機関毎に異なります）

を選定のポイントとし、ご検討ください。  
選定ポイントのチェック項目例も公開しています。

**Q** 利用者調査とはどのような調査ですか？

**A** 利用者調査は原則的に利用者の全数を調査対象としています。  
利用者の、サービスに対する意向や満足度を把握することを目的としており、調査方法には、アンケート方式、聞き取り方式と、利用者の状況を浮かび上がらせる調査として場面観察方式があります。

**Q** 介護サービス情報の公表を実施すれば第三者評価を受けたことになりますか？

**A** いいえ。両制度は目的において一部重なっている部分はありますが、事実のみの公表と第三者評価による評価は異なった性質を持っています。  
利用者や職員も含めた事業所の現在の状況を適切に把握し、よりよい事業所としていくためには介護サービス情報の公表を前提とした上で第三者評価を実施することが必要であると言えます。

**Q** 評価結果は必ず公表しなければなりませんか？

**A** 公表を前提として評価機関と契約を交わしていただきます。講評内容については、評価結果のフィードバックの際に、お互い納得がいくまで話し合うことができます。その結果、納得がいかない場合は、評価結果を公表しないことも選択できます。

「福祉サービス第三者評価」をよりよい仕組みとしていくために、疑問に思うことやわからないこと、皆さんのご意見を「東京都福祉サービス評価推進機構」にお寄せください。

e-mail [hyoka@fukushizaidan.jp](mailto:hyoka@fukushizaidan.jp)