

東京都の

Step up, Skill up, Smile up

# 福祉サービス 第三者評価

次の一歩を選択するために



**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

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？



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」に公表します。

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。



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を支援すること

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、継続的な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。



平成16年度に評価を実施した事業者のみなさんの80%から“実施して良かった”“再度実施したい”という声が寄せられています!!

## 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！



利用者の声を再認識でき、職員の取り組み姿勢が変わってきた。自分たちの仕事が正しく評価されることでやる気も出てきたようだ。



評価を受ける前はとまどいもあったが、自己評価の記述に始まり、フィードバックでの報告等を通じて具体的に取組んでいく課題が明確になり、職員共通の目標を設定することが容易になった。



第三者評価では、利用者、職員の声ゲストレートに吸い上げられる仕組みとなっていて、結果をきちんと受け止めやすい。



福祉サービスという目に見えない触れられないものであるが故に、第三者評価という手法でその内容を広く伝えていくことは、利用される方にとっても提供する側にとっても大変良いことだと感じた。



2回目の実施だったので労力は少なくなり、気づきが深くなった。

# 評価機関を自ら選択することができます



## 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)、中間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に来て欲しい。
- 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に来て欲しい。

### 評価機関の主な要件

- 法人格を有する
- 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)
- 福祉サービスを提供していない

### 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
- 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)
- 1ヶ所以上の認証評価機関に所属している

# このような調査項目を準備しています

## 利用者調査の項目例

- 献立は変化があり工夫されていますか
- サービスを利用する際の情報(公開情報)は入手しやすかったですか
- 毎日の生活の中であなたのしたいことが自由にできますか(お酒・テレビ・趣味・クラブ活動など)
- 生活に必要な介助を十分受けていますか(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)
- 日頃から、あなたのからだの調子を聞いてくれますか
- 他の人に聞かれないことや見られたくないことに気遣いがされていますか
- 子育てに関する気がかりな点や悩み等について、気軽に個別相談できますか
- 保護者が参加しやすいように行事日程が配慮されていますか
- あなたの目標・計画について、いっしょに考えわかりやすく説明してくれましたか
- 退所に向けた体験プログラムや具体的な準備は充実していると思いますか

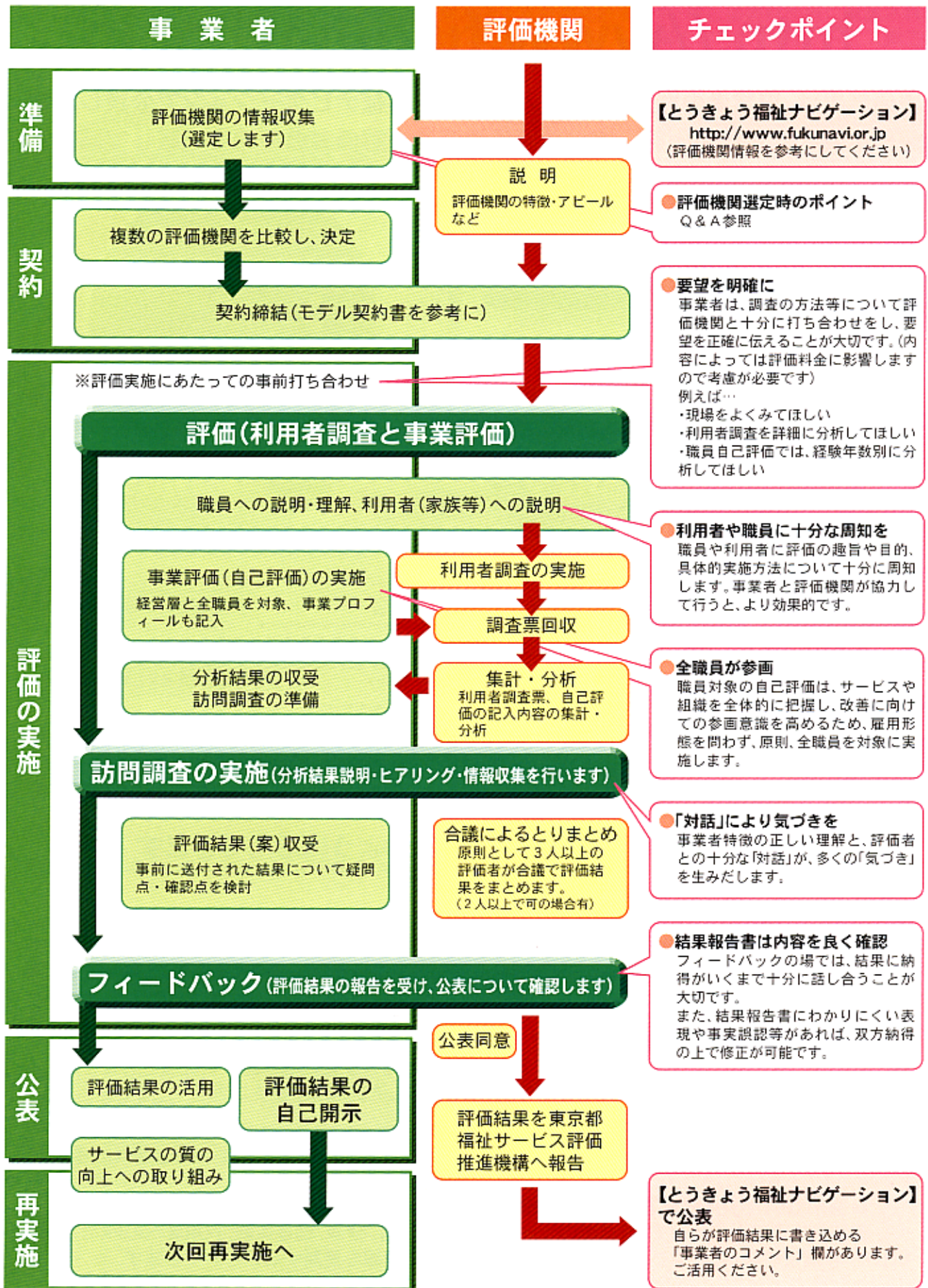
## 事業評価(自己評価・訪問調査)の項目例

- 利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の介護計画を作成している
- 栄養のバランスを考慮したうえでおいしい食事を楽しく食べられるよう工夫している
- 利用者のプライバシー保護を徹底している
- 子どもの発達を促すための保育を行っている
- 子どもが心身の健康を回復・維持するための支援を行っている
- 安定的で継続的なサービスを提供している
- 施設と家族との交流・連携を図っている
- サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している
- 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
- 職員の質の向上に取り組んでいる

※サービスや利用者の特性を踏まえた調査項目を設定した標準調査票をサービス種別毎に準備しています。  
上記の調査項目は、サービス種別の標準調査票から、特徴のある調査項目をピックアップしています。



# 評価はこのように行います

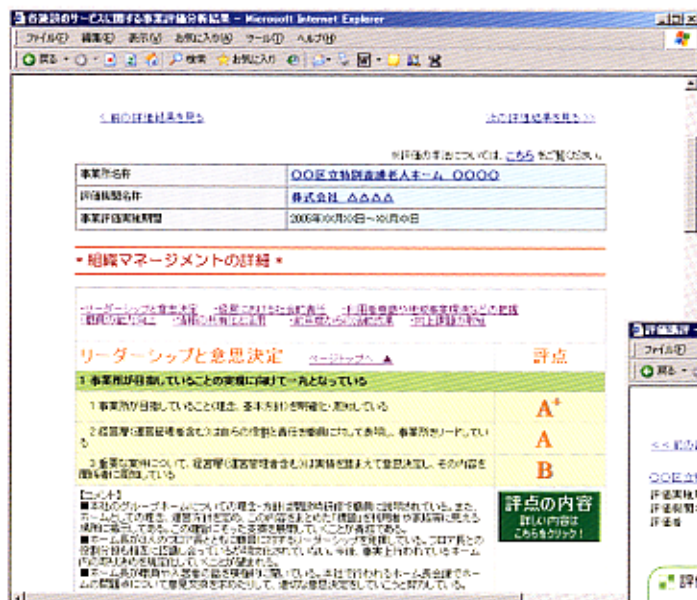




# 評価結果は“とうきょう福祉ナビゲーション”で公表します

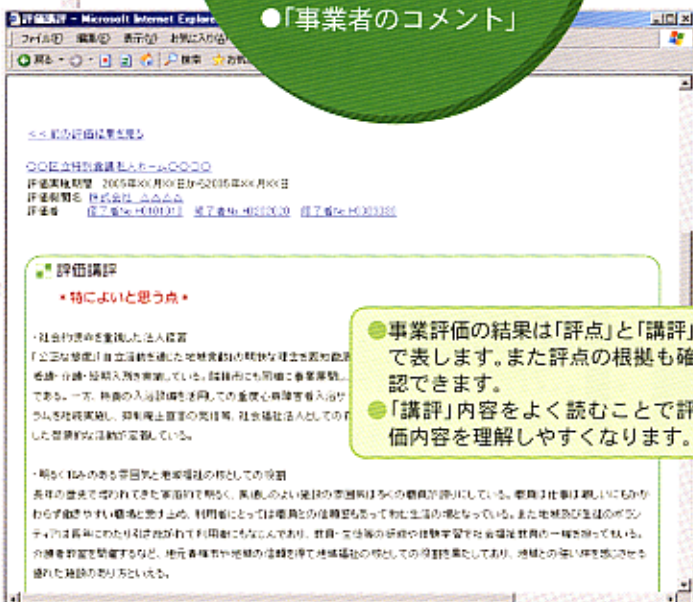
## http://www.fukunavi.or.jp

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**

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



**評点の基準**

- A+** 標準項目をすべて満たした上で、標準項目を超えた取り組みがある状態
- A** 標準項目をすべて満たした状態
- B** 標準項目をひとつでも満たしていないものがある状態
- C** 標準項目をひとつも満たしていない状態

- 事業評価の結果は「評点」と「講評」で表します。また評点の根拠も確認できます。
- 「講評」内容をよく読むことで評価内容を理解しやすくなります。

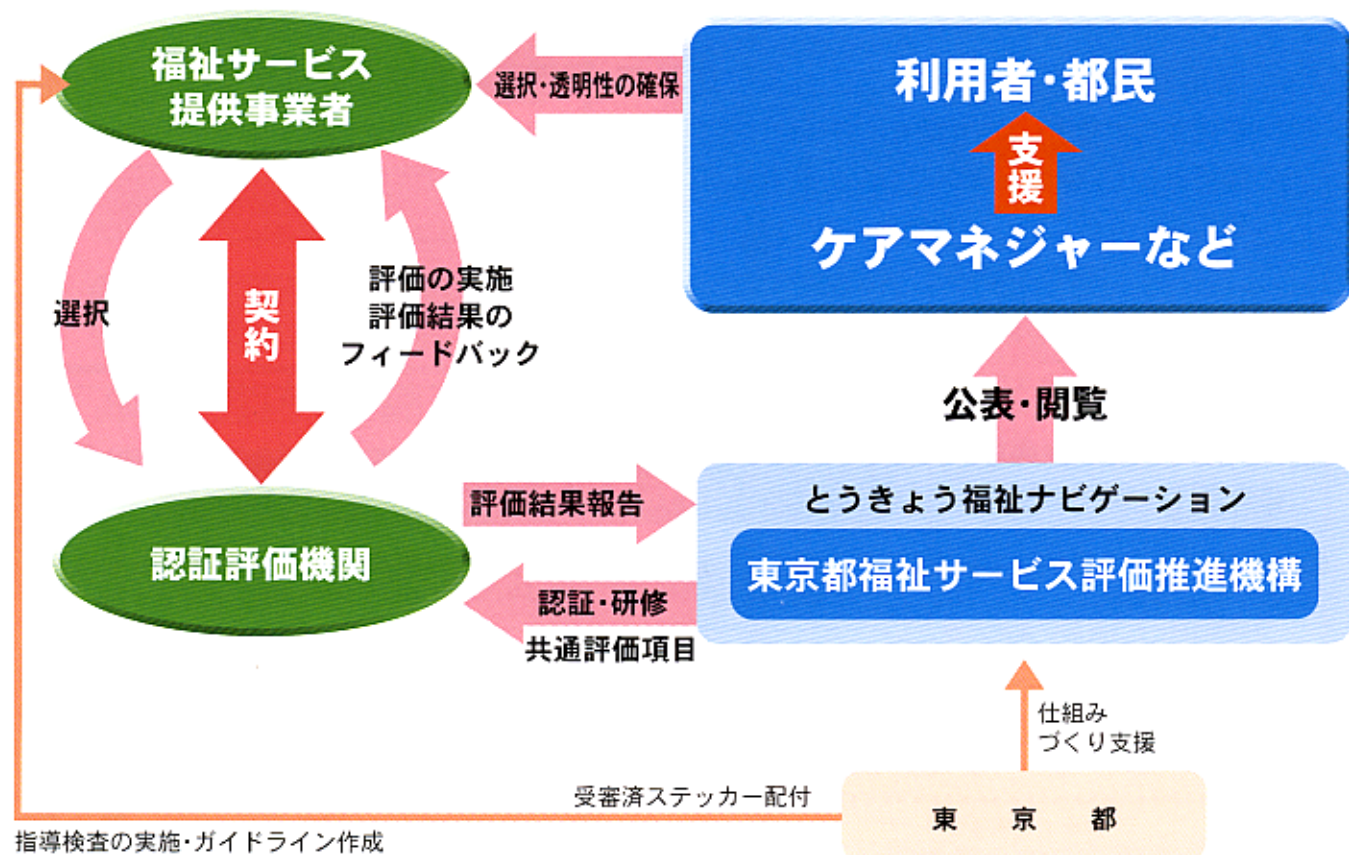
## とうきょう福祉ナビゲーションは次のように活用できます！

- 評価機関を選べます**  
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、複数の評価機関と面接をして、特色を確認しましょう。
- 事業者のコメント欄に書き込めます**  
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。
- 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。
- 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。



## 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。そこで、

- 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
- 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。

**Q** 利用者調査はどのように行われますか？

**A** 利用者調査は「利用者本人に対する全数調査」が原則で、サービス別に評価推進機構が定めた方式（アンケート・聞き取り・コミュニケーションのいずれか）により利用者の意向を把握します。調査後、その結果は公表されます。

**Q** 現場の意見は制度にどう反映されるのですか？

**A** 評価推進機構では、評価を実施いただいた事業者を対象に「事業者アンケート」を行い、第三者評価事業に対するご意見や評価機関に対するご要望等をご記入いただいています。その内容は、今後の第三者評価事業推進のための参考として活用させていただきます。

**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。公表内容については、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い、まとめることができます。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、皆様のご意見を「東京都福祉サービス評価推進機構」にお寄せください。