

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

# 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」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。



## 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

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。

### 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！

- 😊 第三者評価を実施することで、職員の考えに変化が生じて前向きに取り組むようになった。
- 😊 利用者聞き取り調査で利用者の本音を知ることができて良かった。
- 😊 施設職員が日々業務を行うなかで失いがちな客観的な視点を取り戻すよいチャンスとして、今後も実施していきたい。
- 😊 評価実施後、みんなで話し合いを重ねたことで共通理解ができチームワークができた。
- 😊 自己評価だけでは改善に結びつかなかったものでも、評価者との対話に大いに刺激され改善に結びついた。

平成17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”という声が寄せられています!!

# 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)、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
- 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

# 『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・評価者の分析による『事業評価』を行います

### 利用者調査の項目例

- 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)
- 他の人に聞かれたく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

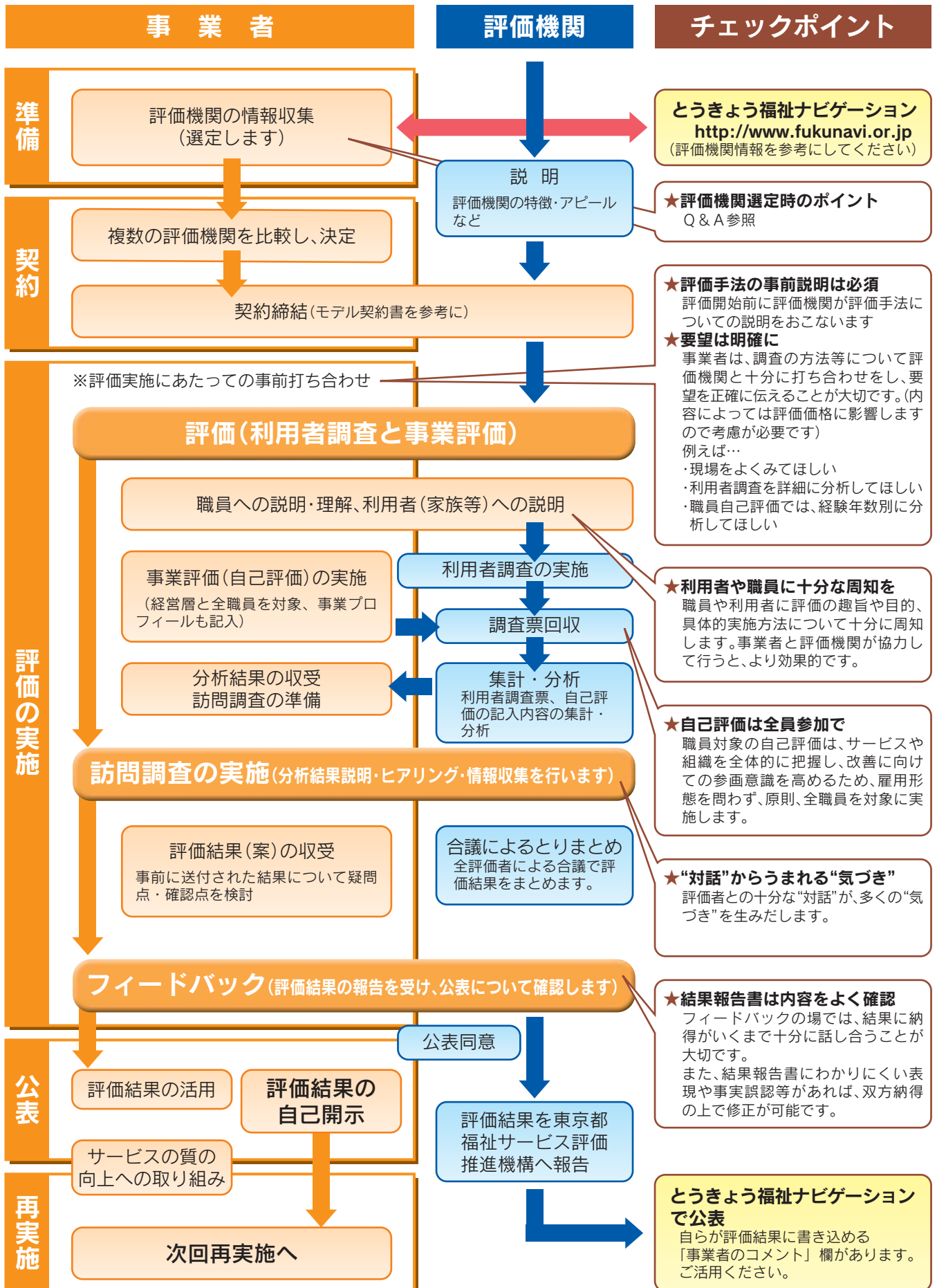
### 事業評価(自己評価・訪問調査)の項目例

- 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
- 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

※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ごとに準備しています。  
上記の項目例は、サービス種別ごとに定めている共通評価項目から特徴のある項目をピックアップしています。

評点は A+ A B C となります

# 一件の評価のながれ



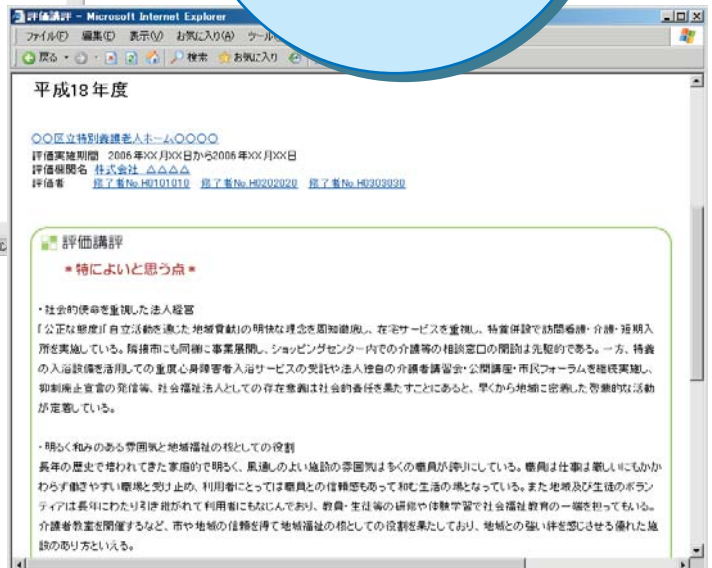
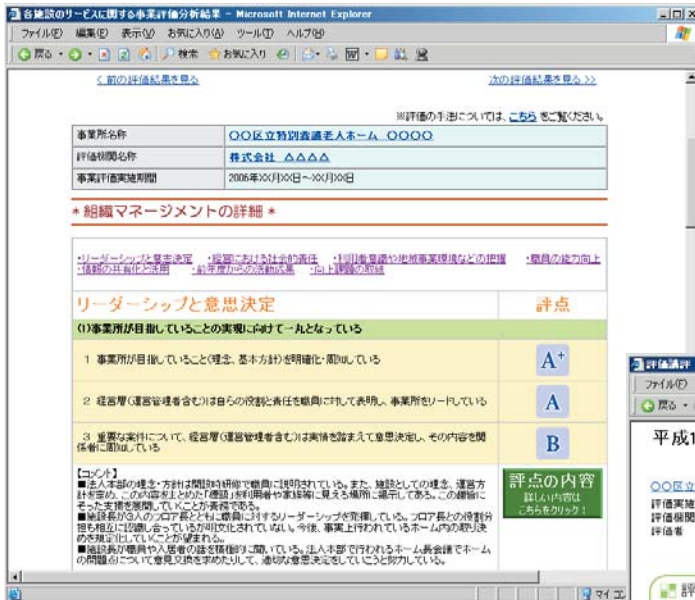
評価結果は“とうきょう福祉ナビゲーション”で公表します

<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」



- 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。

