

東京都の

# 福祉サービス 第三者評価

サービスの質を高める  
新たな“気づき”をもとめて



第三者評価マスコットキャラクター  
『ひょうカメ』

東京都福祉サービス評価推進機構  
公益財団法人 東京都福祉保健財団  
福祉情報部 評価支援室

〒163-0719 東京都新宿区西新宿二丁目7番1号 小田急第一生命ビル19階  
TEL 03-3344-8515 FAX 03-3344-8595  
相談・苦情受付番号 03-3344-8634  
e-mail [hyoka@fukushizaidan.jp](mailto:hyoka@fukushizaidan.jp)



## 第三者評価の目的

第三者評価とは、第三者の目から見た評価結果を幅広く利用者や事業者に公表することにより、利用者に対する情報提供を行うとともに、サービスの質の向上に向けた事業者の取り組みを促すことで、**利用者本位の福祉の実現**を目指すものです。

つまり、第三者評価の大きな目的は

- 「**利用者のサービス選択**」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

の2点ということです。



## 第三者評価を実施するメリット



**サービスの質を改善するための“気づき”が得られます。**

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。

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**を把握できます。



経営に詳しい評価者もいるため、**経営面で新たなヒント**を見つけることができます。



**評価結果を公表することで、事業所をPRできます。**

インターネットを通じて広く公表することで、事業の透明性を確保するだけでなく、サービス選択の情報源として利用者に活用していただけます。

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、**事業所の強みをPR**できます。

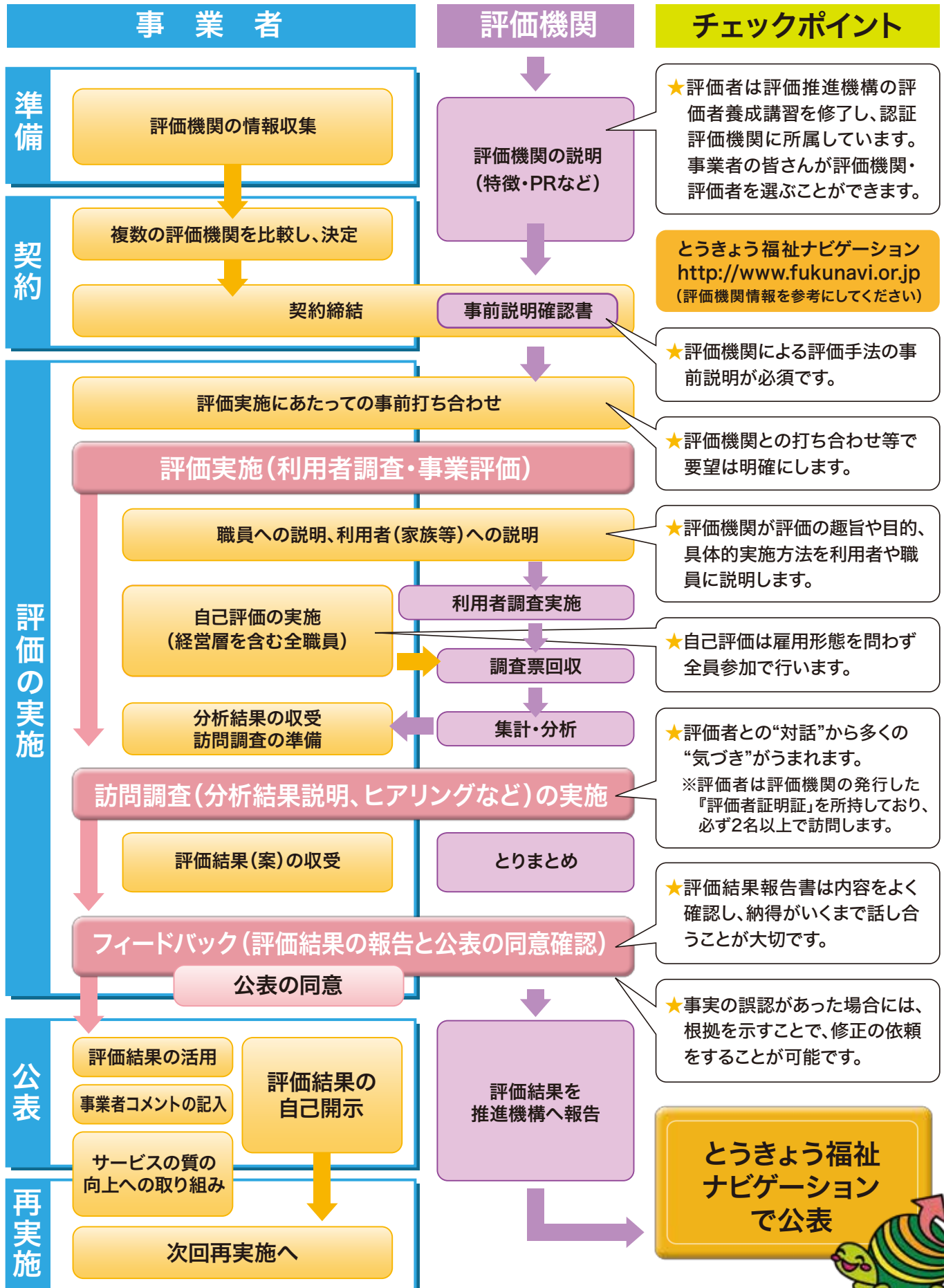


他事業所の取り組みと比較することで、**事業改善のヒント**を得ることができます。

**「サービスの質の向上に役立っています」—評価を受けた事業者の皆さんより—**

- 利用者や職員が、普段言うことのできなかった生の声を知るきっかけになったと思う。
- 第三者の目で見られるということをきっかけに、職員が良い意味で緊張し、改善していこうという意識が高まったように思う。
- 多岐にわたる切り口で設問が出てくるため、日頃見過ごしたり気がつかないことについて、総点検でき定期的なチェックに役立つ。

# 一件の評価のながれ

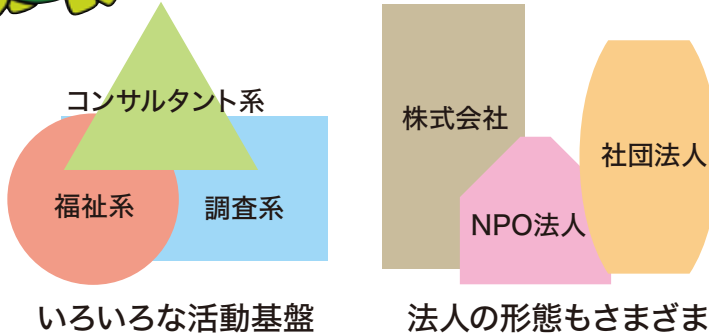


# 評価を実施する際のポイント



事業者のニーズに合った評価機関を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では多様な評価機関を認証しています。



福ナビ (<http://fukunavi.or.jp>) を参考に、「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」、といった観点で評価機関を探してみてください。



一部のサービスでは評価方式を選択することができます。

第三者評価には、「標準の評価」と費用面、作業量の負担が少ない「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」があり、一部のサービスではどちらかを選択することができます。

## 第三者評価の具体的実施内容



第三者評価では利用者の声を聞く『利用者調査』と、事業者のサービス内容や組織経営を評価する『事業評価』を行います。

利用者・事業者双方が評価結果を有効に活用できるよう「重要な事項」「共通の尺度となる事項」という2つの視点から定めた「共通評価項目」を用いて調査を行います。

### 利用者調査

現在の利用者のサービスに対する意向や満足度を把握

○「利用者調査」は「アンケート方式」、「聞き取り方式」、「場面観察方式」が設定され、**利用者の状況に応じた方式**で行います。

#### 利用者調査の質問例

- あなたにとって、個別プランで決めた事業所での活動やリハビリが家での生活に役に立っていると思いますか(通所介護【デイサービス】)
- 保育所で提供される食事・おやつは、子どもの状態に配慮し、工夫されたものになっていると思いますか(認可保育所)

### 事業評価

事業所の組織経営や現在提供されているサービスの質を評価するもの

○全職員による自己評価や訪問調査等をもとに、その事業所の状態を、評価機関が**総合的に**分析し、評価します。

#### 事業評価(自己評価)の項目例

- 事業者が把握している利用者の意向を取りまとめ、利用者からみたサービスの現状・問題を把握している
- 理念・ビジョンの実現に向けた中・長期計画を策定している
- 職員の意識を把握し、やる気と働きがいの向上に取り組んでいる

# 評価結果の公表

評価結果は、事業者の同意を得た上で、**とうきょう福祉ナビゲーション**（通称：福ナビ）で公表します。評価結果では評価を実施した評価機関や評価者の情報なども掲載しています。

まずは福ナビで検索！

福ナビ

検索

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

## 評価結果公表内容

- ①「事業者の理念・方針・期待する職員像」
- ②「全体の評価講評」
- ③「事業者が特に力を入れている取り組み」
- ④「事業評価結果」
- ⑤「利用者調査結果」
- ⑥「事業者のコメント」

ReadSpeaker The Voice of the Web!

### 評価結果

▼事業者の理念・方針 ▼全体の評価講評 ▼事業者が特に力を入れている取り組み ▼利用者調査結果 ▼サービス分析結果 ▼事業者のコメント

評価結果全体版 評価結果概要版 ※印刷してご利用いただけます。

平成28年度

法人名称	社会福祉法人	社会事業協会
事業所名称	桜ヶ丘	
評価機関名称	株式会社	

【評価結果概要版】は上記①②③⑤のみをまとめて特徴をコンパクトにご覧いただけます。

事業評価の結果は「評点」と「講評」で表します。

## 組織マネジメント分析結果

### 評価項目の評点

評価項目には、2から6個標準項目が設定され、その標準項目の内容が実施できている場合は●、実施できていない場合は●で表示されます。

カテゴリ 1. リーダーシップと意思決定

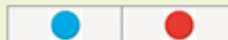
サブカテゴリ 1. 事業所が目指していることの実現に向けて一丸となっている

サブカテゴリごとの標準項目実施状況 7/9

評価項目 1. 事業所が目指していること(理念、基本方針)を明確化・周知している



評価項目 2. 経営層(運営管理者含む)は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている



評価項目 3. 重要な案件について、経営層(運営管理者含む)は実情を踏まえて意思決定し、その内容を関係者に周知している



### 【講評】 詳細はこちら

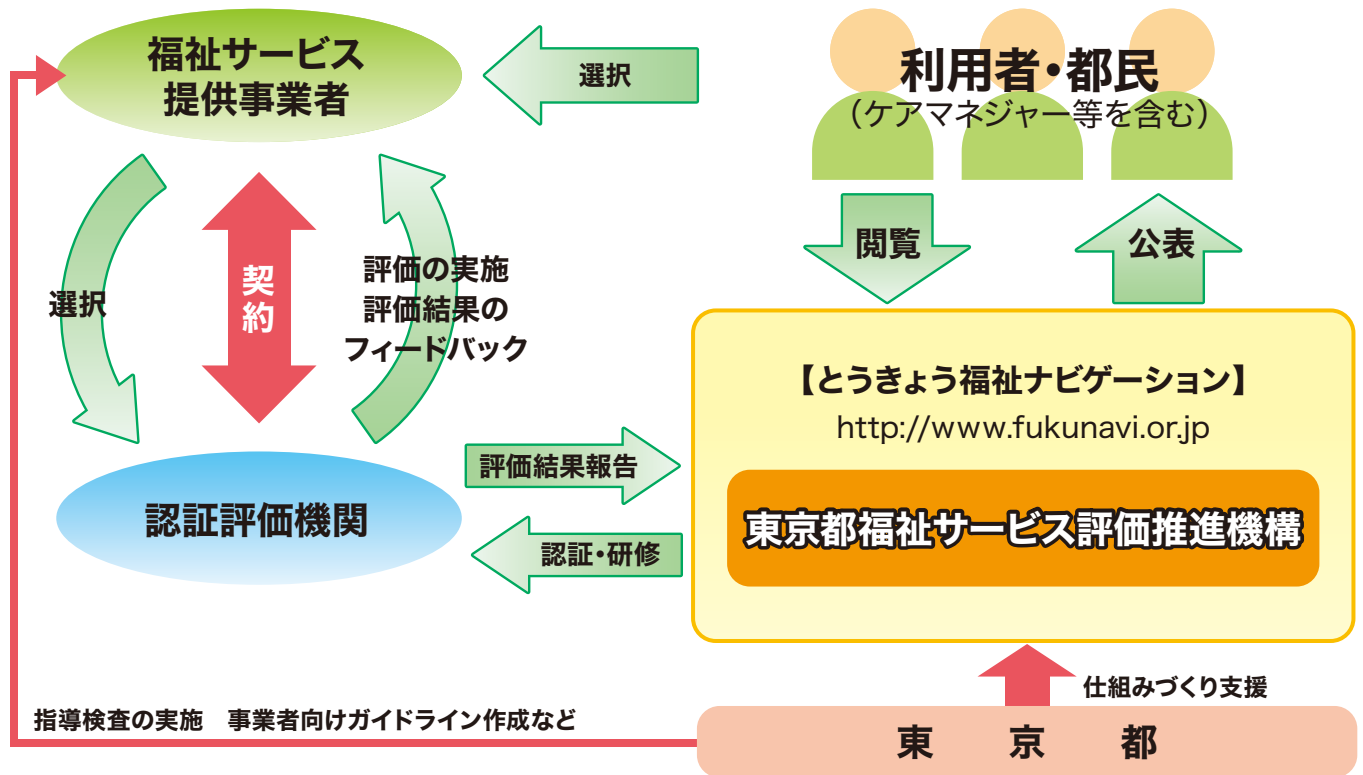
- 研修・人事考課などにより、理念・方針と職員の日々の実践を結び付けている
- 理念・方針を様々な手段で幅広く伝えている
- 会議・PCの有効な活用により、部門間の連携を強化している

「講評」には事業者の取り組み状況などが記述され、評価内容が詳しくわかります。

●福ナビでの評価結果の公表後に、「事業者のコメント」を追加することができます。評価結果に合わせて、伝えたいことがある場合には、積極的に書き込みを行ってください。

# 東京都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 公益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み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** 評価機関はどのように選べばいいですか？

**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表しています。その情報をもとに、

- 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（評価機関ごとに異なります）

を選択のポイントとし、ご検討ください。評価機関の選択のためのチェックリストも公表しています。

**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、事実のみの公表である介護サービス情報の公表制度と、第三者評価制度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。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。



「ひょうカメ」

第三者評価マスコットキャラクター紹介

“一步一步着実に”サービス改善を行うことを表すモチーフとして亀をキャラクターに選定し、甲羅のスパイラルアップする矢印は、評価を受ける事で事業所のサービスの質を向上させていくことをイメージできるようにデザインしています。

よりよい仕組みとしていくために皆様のご意見をお寄せください。

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