Ⅴ 福祉サービス第三者評価制度

1 福祉サービス第三者評価制度とは

第三者評価制度は、福祉サービス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、組織のマネジメントの力等を評価し、その結果を公表する仕組みです。

社会福祉法が根拠規定となっており、法令上、受審は社会福祉事業経営者の努力義務となっています（一部のサービスについては、受審が義務化、補助要件化されているものもあります）。

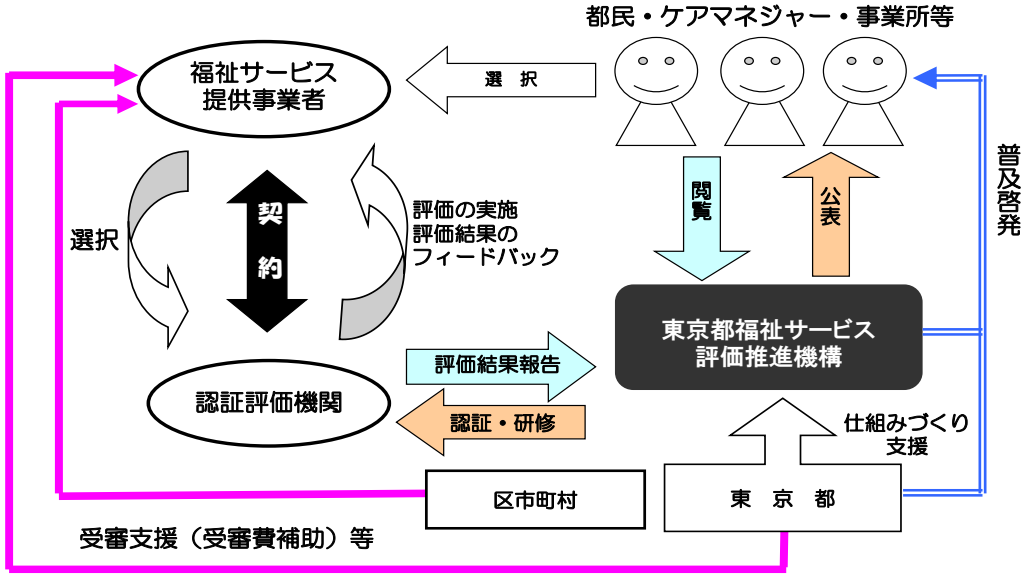
このように第三者評価制度は、事業者のサービス向上に向けた自主的な改善の取組を促進するものです。行政が事業者に対し、運営基準など各種法令等の遵守状況を確認し、必要な指導や是正措置を講じることにより、事業者の適正な運営、サービスの質の確保、利用者支援の向上を図る指導検査とは趣旨・目的が異なります。

東京都では、事業者のサービス向上の取組を推進するとともに、サービスの内容を利用者等の目に見えるようにすることを目的に、福祉サービス第三者評価制度を推進しています。制度の運営は、（公財）東京都福祉保健財団内に設置された、東京都福祉サービス評価推進機構が担っています。

令和3年度に行った都民アンケートでは、自身又は家族が利用するサービス事業所が第三者評価を実施しており、そのことを知っている方の約98%が、「事業者が第三者評価を受審したことは良かったと思う」と回答しています。

受審に係る負担軽減のため、各種補助事業や、簡易版の評価制度なども設けられており、今後、より多くの事業者の受審が期待されます。

○ 第三者評価制度の仕組み



2　第三者評価の内容

東京都における第三者評価は、令和8年度時点で計63のサービスを対象に実施されています。

第三者評価では、利用者の声を聞く「利用者調査」と、事業者の自己評価結果及び訪問調査から評価者が分析する「事業評価」を併せて実施し、全体の評価講評、事業者が特に力を入れている取組、事業評価結果（評点・講評）、利用者調査結果が公表されます。

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

- 「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。

（質問例）

●あなたにとって、事業所での活動や機能訓練（体操や運動など）が自宅での生活を続けるために役立つと思いますか。

●園で提供される食事・おやつは、お子さんの状態に配慮し、工夫されたものになっていると思いますか。

事業評価

事業所の組織マネジメント力や現在提供しているサービスの質を評価

- 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。

（評価項目例）

●事業所側からの働きかけにより利用者の意向について情報を収集し、ニーズを把握している。

●理念・ビジョン等の実現に向けた中・長期計画を策定している。

●職員の意識を把握し、意欲と働きがいの向上に取り組んでいる。

それぞれの取組の内容やレベル等は講評に詳しく記載されています。

評価結果、評価機関情報などは、「とうきょう福祉ナビゲーション」のウェブサイトで確認できます。

福ナビ　検索

https://www.fukunavi.or.jp/



3　第三者評価を実施するメリット

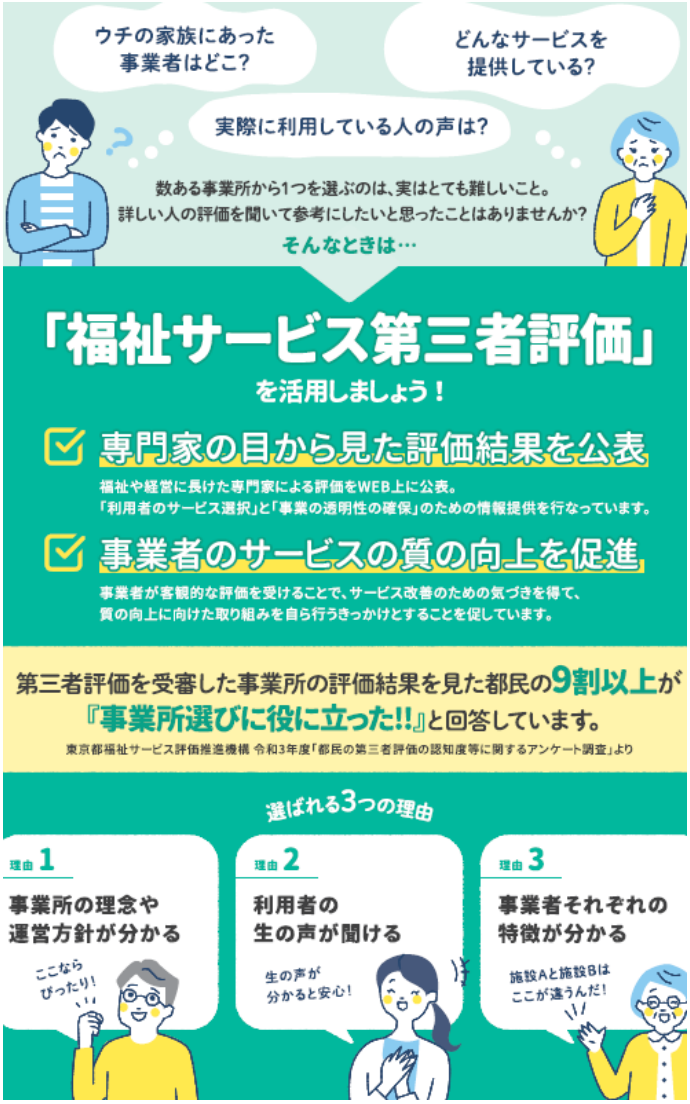
（1）事業者：サービスの質の改善に活用

○評価結果そのもの、また自己評価や評価者との対話など評価の過程から、新たな「気づき」を得ることができます。
○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。
○定期的に実施することで、サービスや経営の質の継続的な向上が可能です。

（2）利用者や事業者：多様な情報源として活用

○利用者
　評価結果がインターネットを通じて広く公表されているので、サービス選択の際の情報源として活用できます。
　ウェブサイトでは、複数の事業者の比較もしやすくなっています。
○事業者
　利用者本人や家族、地域住民に、事業者としての考え方や取組、特徴をＰＲできます。他事業者の取組と比較することで、事業改善のヒントを得ることも可能です。

（都民向けパンフレット抜粋）



令和4年度に実施した事業者向けアンケート結果では、事業者が第三者評価を継続的に受審している理由として、以下が上位に上がりました。

・受審することで内部の法令順守意識を高められる
・現在のサービスの課題を把握する
・提供するサービスに対する職員の意識向上を図る

また、都民向けアンケート結果で、第三者評価を知っていて詳しく見た都民が参考になった情報としては、以下が上位に上がっています。

・事業者の良い点、改善点、特に力を入れている取組
・事業者の理念の実現やコンプライアンス徹底への取組
・利用者の要望や苦情に対する対応

4　第三者評価の受審促進に向けた取組

東京都では、事業者が定期的かつ継続的に第三者評価を受審し、サービスの質を改善していくよう、様々な受審促進のための取組を行っています。

（1）　第三者評価の受審に係る経費の助成

事業所が第三者評価を受審する際の経費の一部又は全額を助成しています（補助制度については、101ページ参照）。

※　民間社会福祉施設サービス推進費等の補助金において、少なくとも3年に1度は第三者評価を受審することを、補助の要件とすることで、受審を促進しています。

（2）　受審済ステッカーの配布

第三者評価を受けたことの目印となるよう、背景色と表示で評価手法を区別した「受審済ステッカー」を配布しています。

主な掲示場所等	「一般用」 事業所の出入口、受付窓口	「自動車用」 施設名が記載された自動車
標準の 評価手法		
サービス項目を 中心とした 評価手法		

（3） 利用者調査とサービス項目を中心とした評価の導入

在宅サービス事業者が第三者評価を受審しやすくなるよう、通常の第三者評価に比べ、事務負担軽減に配慮した「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」を導入しています。

通常の評価（標準の評価）は経営面とサービス面の両方が事業評価の対象となりますが、「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」はサービス面のみが事業評価の対象となるため、事業所の作業量や費用負担が軽減されます。

令和８年度
「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」を選択できるサービス

≪高齢≫　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【デイサービス】、地域密着型通所介護、認知症対応型通所介護、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【認知症高齢者グループホーム】（介護予防含む。）、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、看護小規模多機能型居宅介護

≪障害≫　短期入所、生活介護、自立訓練（機能訓練）、自立訓練（生活訓練）、宿泊型自立訓練、就労移行支援、就労継続支援Ａ型、就労継続支援Ｂ型、多機能型事業所、共同生活援助（グループホーム）

≪子ども・家庭≫　認可外保育施設（ベビーホテル等）

（4） 地域密着型サービスの「外部評価」を第三者評価に位置づけ

認知症対応型共同生活介護事業者に義務付けられている「外部評価」に第三者評価を位置付けています。

令和８年度　福祉サービス第三者評価　東京都受審費補助制度等一覧

＊間接補助の補助金額は都→区市町村の額。
区市町村→事業者の額は区市町村の定めによる。

分　類	種　別	補助事業名	補助金額＊	補助形態	備　考
高齢	指定介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）※	東京都特別養護老人ホーム経営支援事業	定額60万円	直接	※社会福祉法人（日本赤十字社を含む）が設置する定員30人以上の都内に所在する施設。（地方公共団体が国庫補助金若しくは国庫負担金又は東京都の補助金を受けて整備した施設を除く）
	養護老人ホーム※	東京都民間社会福祉施設サービス推進費	定額60万円	直接	※社会福祉法人が設置する施設
	軽費老人ホーム（A型）※				
	軽費老人ホーム（B型）※	地域福祉推進区市町村包括補助事業	都からの補助率1／2	間接	※公設1施設のみ
	認知症対応型共同生活介護（認知症高齢者グループホーム）		区市町村の定めによる		
	訪問介護				
	訪問入浴介護				
	訪問看護				
	特定施設入居者生活介護				
	福祉用具貸与				
	居宅介護支援				
	通所介護（デイサービス）				
	地域密着型通所介護				
	認知症対応型通所介護				
	短期入所生活介護				
	介護老人保健施設				
	軽費老人ホーム（ケアハウス）				
	都市型軽費老人ホーム				
	小規模多機能型居宅介護				
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護				
	看護小規模多機能型居宅介護				
障害者	障害者支援施設	東京都民間社会福祉施設サービス推進費	定額70万円※1	直接	※1　都外施設は定額120万円
	宿泊型自立訓練※2				※2 都のサービス推進費の対象となっている都型（旧知的障害者）通勤寮に限る。
	生活介護※	障害者日中活動系サービス推進事業	実費（60万円上限）	間接	※社会福祉法人、特定非営利活動法人、財団法人、社団法人、医療法人、学校法人及び宗教法人等が設置・運営するものに限る。障害者支援施設で日中活動系サービスを実施する場合及び重症心身障害者を主たる対象とする生活介護事業所を除く。
	自立訓練（機能訓練・生活訓練）※				
	就労移行支援※				
	就労継続支援A型・B型※				
	多機能型事業所（生活介護、自立訓練、就労移行支援、就労継続支援A型・B型のうち複数を実施している事業所）※				
	短期入所（福祉型・福祉型強化）※1	障害者施策推進区市町村包括補助事業（障害者（児）短期入所事業（都加算））	実費※2	間接	※1 報酬体系上の福祉型・福祉型強化。 ※2 毎月の運営費補助（基本額）に含まれる。
	共同生活援助（グループホーム）	障害者施策推進区市町村包括補助事業（障害者グループホーム支援事業）	実費※	間接	※毎月の運営費補助（基本額）に受審費補助が含まれる。
	居宅介護	地域福祉推進区市町村包括補助事業	区市町村の定めによる	間接	
	短期入所（医療型）※				※報酬体系上の医療型。
	宿泊型自立訓練※				※宿泊型自立訓練を単独事業として実施している事業所。

令和８年度　福祉サービス第三者評価　東京都受審費補助制度等一覧

＊間接補助の補助金額は都→区市町村の額。
区市町村→事業者の額は区市町村の定めによる。

分　類	種　別	補助事業名	補助金額＊	補助形態	備　考
障害児	障害児入所施設※1	東京都民間社会福祉施設サービス推進費	定額70万円※2	直接	※1 平成24年4月に知的障害児施設、第二種自閉症児施設、ろうあ児施設、肢体不自由児施設又は重症心身障害児施設から移行した施設若しくはそれと同等の基準を満たす施設に限る。 ※2 都外施設は定額120万円
	放課後等デイサービス （都型放課後等デイサービス）※	都型放課後等デイサービス事業	実費（60万円上限）	直接	※都が承認した事業所に限る。
	児童発達支援センター※	障害者施策推進区市町村包括補助事業（児童発達支援センターサービス推進事業）	実費（70万円上限）	間接	※社会福祉法人、日本赤十字社、特定非営利活動法人、一般財団法人、公益財団法人、一般社団法人、公益社団法人、医療法人、学校法人及び宗教法人が設置・運営するものに限る。
	児童発達支援事業	地域福祉推進区市町村包括補助事業	区市町村の定めによる	間接	
	放課後等デイサービス （都型放課後等デイサービスを除く）				
	障害児多機能型施設 （児童発達支援センター、児童発達支援事業、放課後等デイサービスのうち、複数のサービスを実施している事業所）				
子ども家庭	母子生活支援施設	東京都民間社会福祉施設サービス推進費	定額60万円※	直接	※措置費で算定される額を含む
	児童養護施設				
	自立援助ホーム				
	乳児院				
	認可保育所（社会福祉法人等※1）	東京都保育サービス推進事業	実費（60万円又は45万円上限）※2	直接	※1 社会福祉法人、日本赤十字社、公益社団法人及び公益財団法人、平成26年度時点で都のサービス推進費の対象となっている宗教法人及び個人に限る。 ※2 公定価格の第三者評価受審加算（15万円）を受けている場合、評価機関に支払った額から15万円を差し引く。
	認可保育所（株式会社等※1）	保育サービス推進事業	実費（60万円又は45万円上限）※2	間接	※1 東京都保育サービス推進事業の対象となっていない民設の事業所 。 ※2 公定価格の第三者評価受審加算（15万円）を受けている場合、評価機関に支払った額から15万円を差し引く。
	認定こども園	保育サービス推進事業	実費（60万円又は45万円上限）※	間接	※公定価格の第三者評価受審加算（15万円）を受けている場合、評価機関に支払った額から15万円を差し引く。
	認証保育所	保育力強化事業	実費（60万円上限）※	間接	※評価機関に支払った額から認可化移行運営費支援事業の加算額を差し引いた額。
	認可外保育施設（ベビーホテル等）	子供家庭支援区市町村包括補助事業（認可外保育施設（ベビーホテル等）第三者評価受審費補助事業）	実費（60万円上限）	間接	
	学童クラブ	東京都学童クラブ事業 （東京都学童クラブ第三者評価受審推進事業）	実費（60万円上限）※	直接	※国の負担分（30万円までの1/3）を含む。国のガイドラインに基づく評価を行った場合は30万円。
			実費（60万円上限）※	間接	※民設民営の施設 ※国の負担分（30万円までの1/3）を含む。国のガイドラインに基づく評価を行った場合は30万円。

令和８年度　福祉サービス第三者評価　東京都受審費補助制度等一覧

＊間接補助の補助金額は都→区市町村の額。
区市町村→事業者の額は区市町村の定めによる。

分　類	種　別	補助事業名	補助金額＊	補助形態	備　考
女性支援・保護	救護施設	東京都民間社会福祉施設サービス推進費	定額60万円	直接	
	更生施設				
	宿所提供施設				
	女性自立支援施設				
	日常生活支援住居施設	地域福祉推進区市町村包括補助事業	区市町村の定めによる	間接	

上記補助事業の対象外サービス（特別養護老人ホーム経営支援事業の対象外の特別養護老人ホームなど）や都の第三者評価の対象外サービス（地域密着型特別養護老人ホーム、小規模保育事業など）について、地域福祉推進区市町村包括補助事業の補助対象になる場合があります。詳細は区市町村に御確認ください。

令和7年度福祉サービス第三者評価実施状況

区分		サービス種別	対象事業所数(4月1日)	受審数		サービス中心内数
高齢		訪問介護	2,974	24	(0.8%)	24
		訪問入浴介護	152		(0.0%)	
		訪問看護	1,420	2	(0.1%)	2
		特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム・ケアハウス）	837	9	(1.1%)	
		福祉用具貸与	541	2	(0.4%)	2
		居宅介護支援事業	2,928	25	(0.9%)	25
		通所介護【デイサービス】	1,546	79	(5.1%)	47
		地域密着型通所介護	1,602	36	(2.2%)	36
		認知症対応型通所介護	304	35	(11.5%)	26
		短期入所生活介護【ショートステイ】	604	61	(10.1%)	
		指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】	556	387	(69.6%)	
		介護老人保健施設	194	6	(3.1%)	
		軽費老人ホーム(A型)	8	7	(87.5%)	
		軽費老人ホーム(B型)	1	1	(100.0%)	
		軽費老人ホーム(ケアハウス)	24	4	(16.7%)	
		都市型軽費老人ホーム	96	5	(5.2%)	
		養護老人ホーム	31	20	(64.5%)	
		小規模多機能型居宅介護（介護予防含む）	235	38	(16.2%)	25
		認知症対応型共同生活介護【認知症高齢者グループホーム】	731	518	(70.9%)	390
		定期巡回・随時対応型訪問介護看護	108	6	(5.6%)	6
		看護小規模多機能型居宅介護	75	12	(16.0%)	10
		高　齢　小　計	14,967	1,277	(8.5%)	593
障害	障害者	居宅介護	2,724	2	(0.1%)	
		短期入所	379	116	(30.6%)	90
		生活介護	332	118	(35.5%)	35
		生活介護（主たる利用者が重症心身障害者）	21	9	(42.9%)	
		自立訓練（機能訓練）	4	1	(25.0%)	
		自立訓練（生活訓練）	45	10	(22.2%)	8
		宿泊型自立訓練	6	6	(100.0%)	1
		就労移行支援	219	13	(5.9%)	6
		就労継続支援A型	57	8	(14.0%)	5
		就労継続支援B型	679	210	(30.9%)	106
		多機能型事業所	350	129	(36.9%)	42
		障害者支援施設	134	102	(76.1%)	
		共同生活援助【グループホーム】	1,061	361	(34.0%)	330
	障害児	児童発達支援センター（旧福祉型児童発達支援センター）	44	15	(34.1%)	
		児童発達支援センター（旧福祉型児童発達支援センター）※	3	1	(33.3%)	
		児童発達支援センター（旧医療型児童発達支援センター）※	5	3	(60.0%)	
		児童発達支援事業	287	9	(3.1%)	
		児童発達支援事業※	24	1	(4.2%)	
		放課後等デイサービス	745	17	(2.3%)	
		放課後等デイサービス※	47	3	(6.4%)	
		障害児多機能型事業所	487	36	(7.4%)	
		障害児多機能型事業所※	62	2	(3.2%)	
		福祉型障害児入所施設（旧知的障害児施設）	9	8	(88.9%)	
		福祉型障害児入所施設（旧第二自閉症児施設）	1	1	(100.0%)	
		福祉型障害児入所施設（旧ろうあ児児施設）	1		(0.0%)	
		医療型障害児入所施設（旧肢体不自由児施設）	3	1	(33.3%)	
		医療型障害児入所施設（旧重症心身障害児施設）	10	3	(30.0%)	
		障　害　小　計	7,739	1,185	(15.3%)	623

令和7年度福祉サービス第三者評価実施状況

区分	サービス種別	対象事業所数(4月1日)	受審数	サービス中心内数
子ども家庭	認可保育所	3,580	1,306　(36.5%)	
	認定こども園	207	65　(31.4%)	
	認証保育所（A・B型）	388	135　(34.8%)	
	認可外保育施設（ベビーホテル等）	1,192	42　(3.5%)	25
	学童クラブ	2,090	104　(5.0%)	
	母子生活支援施設	32	21　(65.6%)	
	児童養護施設	63	58　(92.1%)	
	児童自立支援施設	2	2（100.0%）	
	児童自立生活援助事業【自立援助ホーム】	26	15　(57.7%)	
	乳児院	11	8　(72.7%)	
	女性自立支援施設	5	2　(40.0%)	
	子ども家庭　小　計	7,596	1,758　(23.1%)	25
生活	救護施設	10	9　(90.0%)	
	更生施設	10	8　(80.0%)	
	宿所提供施設	9	7（100.0%）	
	日常生活支援住居施設	56	1　(1.8%)	
	生　活　小　計	85	25　(29.4%)	ー
総　合　計		30,387	4,245　(14.0%)	1241

※　　主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児
※※　「対象事業所数（４月１日）」のうち、学童クラブに関しては５月１日時点の数字となる。

＊「対象事業所数（４月１日）」は、福祉サービス第三者評価の対象事業所数であり、指導検査の対象数とは異なる。
＊「サービス中心内数」とは、「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」による受審数で、受審数全体の内数である。