



事業者の魅力がもっと伝わる、

東京都福祉サービス第三者評価

東京都福祉局指導監査部指導調整課評価推進担当



I 福祉サービス第三者評価とは①



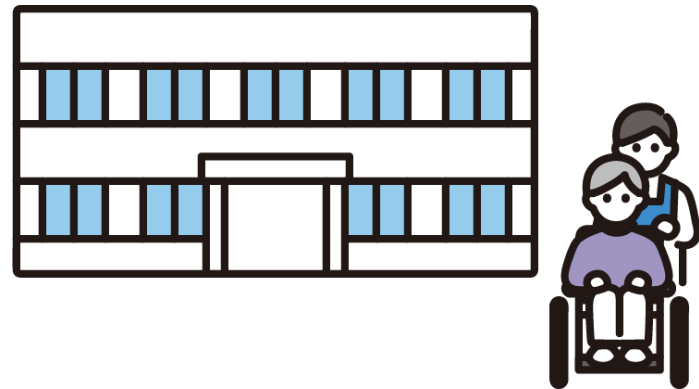
目的

- 利用者のサービス選択・事業の透明性の確保のための情報提供
- 事業者のサービスの質の向上に向けた取組みを支援

- 第三者である評価機関が、専門的・客観的に、サービスの質を評価します。
- 110以上ある評価機関から、事業者が自由に選べます。
- 評価者は、必要な資格や経験を有し、養成講習を修了しています。
- 利用者や職員の忌憚のない声を把握できます。
- 評価結果を幅広く利用者や事業者公表します。



I 福祉サービス第三者評価とは②



利用申込



サービス提供



福祉サービス提供事業者

利用者

評価

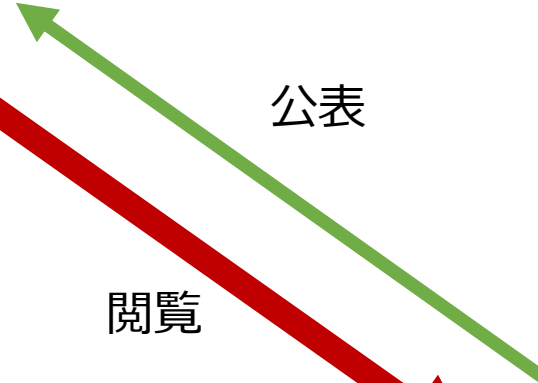


受審申込

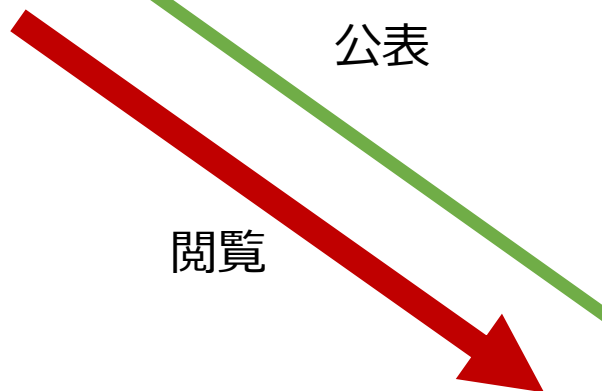


認証評価機関

公表



閲覧



認証・研修・評価項目作成



評価結果報告



公表



閲覧



東京都福祉サービス評価推進機構



I 福祉サービス第三者評価とは③



東京都福祉サービス評価推進機構

- 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（福ナビ）**で公表
- 評価を実施した評価機関や評価者の情報なども掲載

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

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

第三者評価結果の構成 見たい内容をクリックすると該当部分へジャンプします。

- 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
- 組織マネジメント分析結果 ●サービス分析結果 ●事業者のコメント



Ⅱ 第三者評価を受けるメリット①

受審事業所の85%が有用性を実感 (令和4年度事業者アンケート)

- 1 受審することで内部の法令遵守意識が高められます
- 2 事業評価の過程で経営層が職員の意識を認識できます
- 3 利用者に対するPRになります
- 4 人材確保に向けたPRになります

受審済ステッカー

○ 評価を受けた事業者に、東京都福祉サービス評価推進機構から送付しています。

(標準の評価)



(自動車用)



(サービス項目中心の評価)



(自動車用)

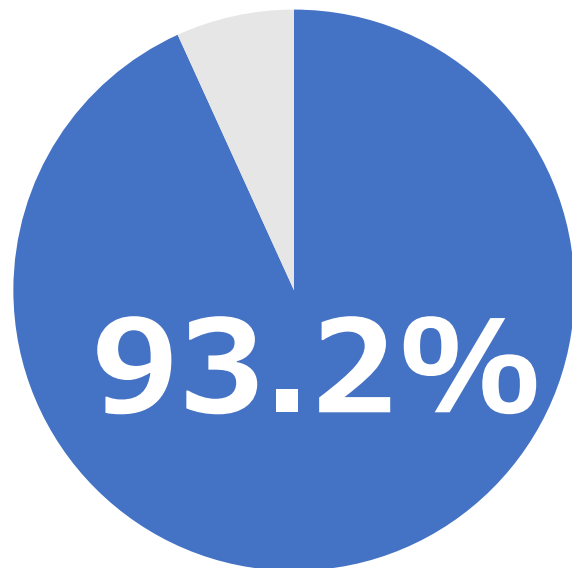


Ⅱ 第三者評価を受けるメリット②

都民が事業所選びの参考に活用 (令和3年度都民アンケート)

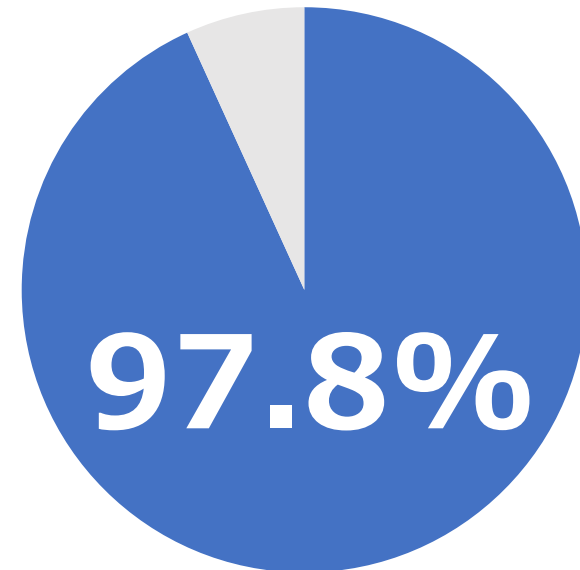
○ 福祉サービスに関心がある都民の**4**人に**1**人が「第三者評価を知っている」

そのうち、評価結果を
詳しく見た都民の



第三者評価は事業所選択に
役立った

自身又は家族が福祉サービス
利用している都民の



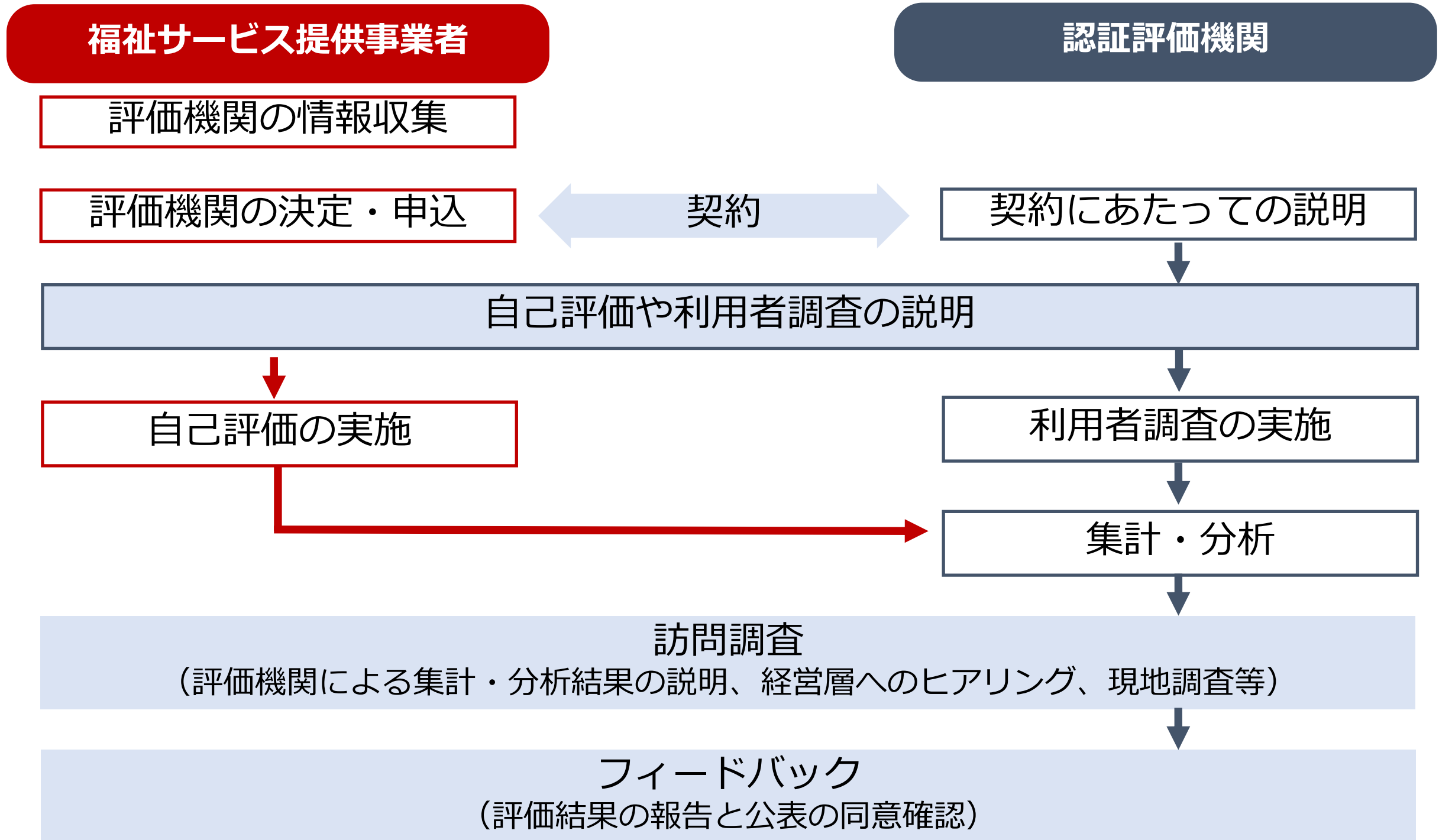
利用している事業所が受審
していることは良かった

○ ケアマネジャーも業務で活用 (令和4年度ケアマネジャーアンケート)

ケアマネジャーの**83.1%**が、第三者評価を重要事項説明、利用者への評価結果の
掲示などに活用



Ⅲ 「第三者評価」 受審の流れ



「とうきょう福祉ナビゲーション」 (福ナビ) で評価結果を公表
<https://www.fukunavi.or.jp/fukunavi/>



IV 受審の事務負担と費用の軽減①

- 都民が知りたい情報に絞った受審ができる
「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」 があります

都民が第三者評価を見て知りたかった情報（令和3年度都民アンケート）

- ・ 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
- ・ 利用者や家族へのアンケートの結果

		標準調査	利用者調査とサービス項目を中心とした評価
利用者調査	利用者調査項目	○	○
事業評価	サービス項目	○	○
	組織マネジメント項目	○	—



IV 受審の事務負担と費用の軽減②

○ 令和6年度 東京都における受審費の補助制度【高齢】

種別	補助事業名	補助金額	補助形態
<ul style="list-style-type: none"> 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
<ul style="list-style-type: none"> 軽費老人ホーム (A型・B型) 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
<ul style="list-style-type: none"> 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) 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 (有料老人ホーム・ケアハウス) 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) 都市型経費老人ホーム 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 	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

○ 区市町村別の実施状況は、東京都福祉局ホームページをご覧ください。
<https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/kiban/service/jigyosha.html>

○ 補助制度の詳細は、各補助事業の所管へお問合せください。
 (直接補助の場合は都の事業所管へ、間接補助の場合は区市町村の事業所管へ。)

※ 補助形態が「間接」の場合の補助金額は、都が区市町村に補助する金額。
 実際の事業者への補助金額は、区市町村の定めによる。



【参考】 第三者評価のパンフレット



福祉サービス事業者の皆さまへ

4,000所が活用している
**福祉サービス
第三者評価**
のご紹介

都民が事業所選びの参考に活用しています！
(令和3年度都民アンケートより)

福祉サービスに関心がある都民の4人に1人が「第三者評価を知っている」と回答

そのうち、評価結果を詳しくみた都民の



「第三者評価は事業所選択に役立った」と回答

自身又は家族が福祉サービスを利用している都民の



「自分や家族が利用している事業所が受審していることは良かった」と回答

ケアマネジャーの



第三者評価を業務(重要事項説明、利用者への評価結果の提示など)で活用
(令和4年度ケアマネジャーアンケート・インタビューより)

令和3年度都民アンケート(東京都福祉サービス評価推進機構実施)
方法：民間のインターネットリサーチ
対象：都内の20歳以上の、現在、自身又は家族が福祉サービスを利用しており、サービス事業者を決める際に積極的に関与した都民、または、自身又は家族が、まだ、福祉サービスを利用していないけれど、その可能性が出てきたら、積極的に関与したい都民

令和4年度ケアマネジャーアンケートインタビュー(東京都福祉サービス評価推進機構実施)
方法：民間のインターネットリサーチ
対象①(アンケート)：都内で勤務するケアマネジャー
対象②(インタビュー)：アンケートでインタビュー協力が得られたケアマネジャー

はじめて第三者評価を受審される事業者の皆さまへ
—作業量や費用負担が重そうと考えていませんか?—

「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」で実施してみましょう!

東京都福祉サービス第三者評価キャラクター「ひょうカメ」

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ので、事業所の皆さんの作業量や費用負担が軽減されます。

対象サービス一覧

高齢	障害	子ども・家庭
訪問介護	生活介護	認可外保育施設(ベビー・キッズルーム)
福祉用具貸与	自立訓練(施設型等)	
訪問入浴介護	自立訓練(生活訓練)	
訪問看護	就労移行支援	
地域密着型通所介護	就労継続支援A型	
看護小規模多機能型居宅介護	就労継続支援B型	
居宅介護支援	多機能型事業所	
通所介護(デイサービス)	共同生活援助(グループホーム)	
小規模多機能型居宅介護(介護付型)	宿泊型自立訓練	
定額給付金・臨時対応型訪問介護看護	短期入所	
認知症対応型共同生活介護(介護付型)		
認知症対応型通所介護		

ぜひご検討ください!

福祉サービス
どこがいいの?
誰かに聞きたい!

福祉サービス探し編

東京都の「福祉サービス第三者評価」を使ってみませんか? →→→

○ ここに掲載しているのは一例です。
各種パンフレットは「福ナビ」からダウンロードできます。
<https://www.fukunavi.or.jp/fukunavi/hyoka/datafile2.htm>



【問合せ先】



○ 第三者評価の受審に関すること

東京都福祉サービス評価推進機構

電話 03-3344-8515

○ 第三者評価受審費の補助制度に関すること

- ・ 都が直接補助する事業

東京都福祉局 各補助事業の所管部署

(所管部署が不明の場合は、評価推進担当へお問い合わせください。)

- ・ 区市町村が補助する事業

各区市町村 補助事業の所管部署

○ とうきょう福祉ナビゲーション（福ナビ）・事業者情報の掲載等に関すること

(公財) 東京都福祉保健財団 福祉ナビゲーション担当

電話 03-3344-8631

○ その他（受審済ステッカー画像の利用に関すること等）

東京都福祉局指導監査部指導調整課 評価推進担当

電話 03-5320-4035

