

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

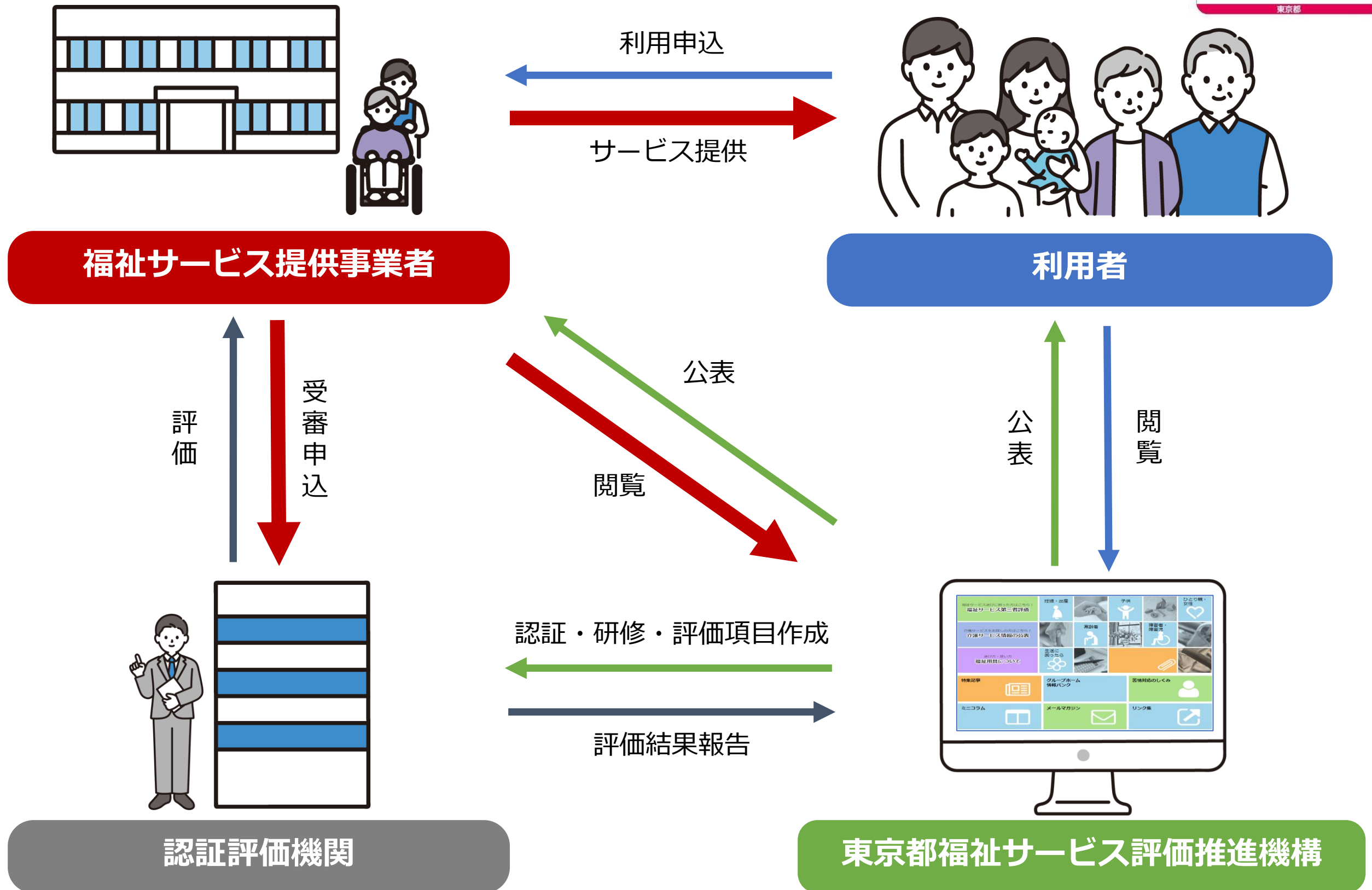


## 目的

- 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

- ・ 事業者が、評価機関を自由に選択
- ・ 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
- ・ 評価者は、必要な資格や経験を有し、養成講習を修了
- ・ 評価を通じ、利用者や職員の、忌憚のない声を把握
- ・ 公表された評価結果を参考にして、利用者はサービス選択が可能

# I 福祉サービス第三者評価とは②



# 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

福ナビ  
トップへ

とうきょう福祉ナビゲーション  
福祉サービス第三者評価

評価結果

評価結果詳細

[全体の評価講評](#)

[事業者が特に力を入れている取り組み](#)

事業評価結果

[組織マネジメント分析結果](#)

[サービス分析結果](#)

[利用者調査結果](#)

[事業者のコメント](#)

評価結果を見るときに

[第三者評価制度の説明](#)

[画面の見方](#)

[関連する情報](#)

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果

ReadSpeaker  
The Voice of the Web!

評価結果

[評価結果全体版](#) [評価結果概要版](#) ※印刷してご活用ください

令和 年度

福祉型障害児入所施設（旧知的障害児施設）  
知的障害児入所施設

法人名称	
事業所名称	
評価機関名称	

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。

[①事業者の理念・方針](#) [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利用者調査結果](#)  
[⑤組織マネジメント分析結果](#) [⑥サービス分析結果](#) [⑦事業者のコメント](#)

## 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。

## 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 法令遵守意識の向上
- 2 事業評価の過程で、経営層が職員の意識を認識
- 3 利用者に対するPR
- 4 人材確保に向けたPR

### 受審済ステッカー

○ 評価を受けた事業者は、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）

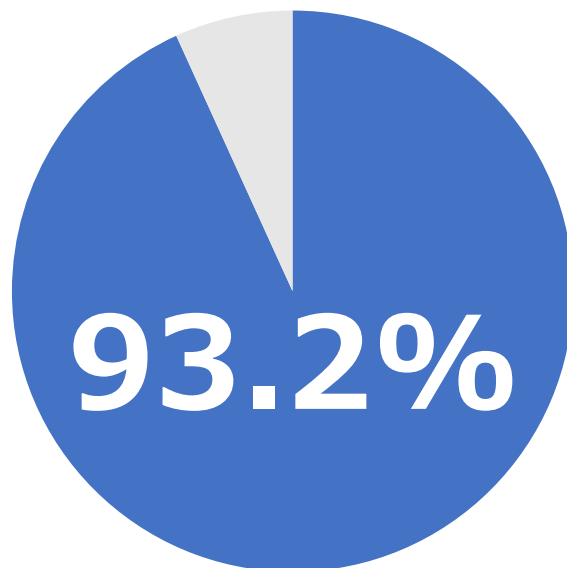


## Ⅱ 第三者評価を受けるメリット②

### 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）

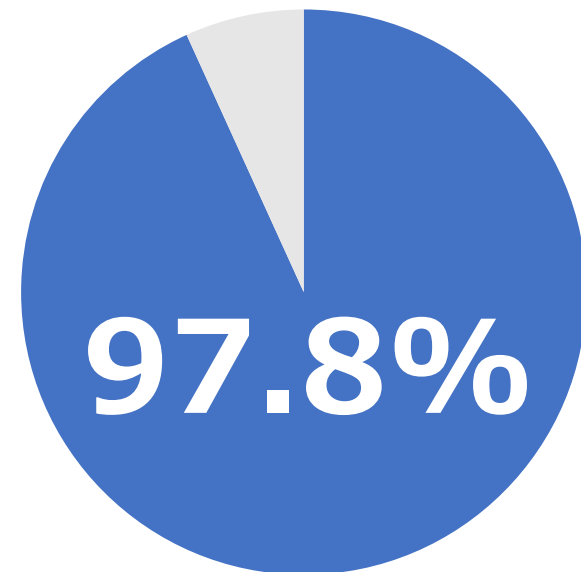
○ 福祉サービスに関心がある都民の**4**人に**1**人が「第三者評価を知っている」

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を利用している都民の

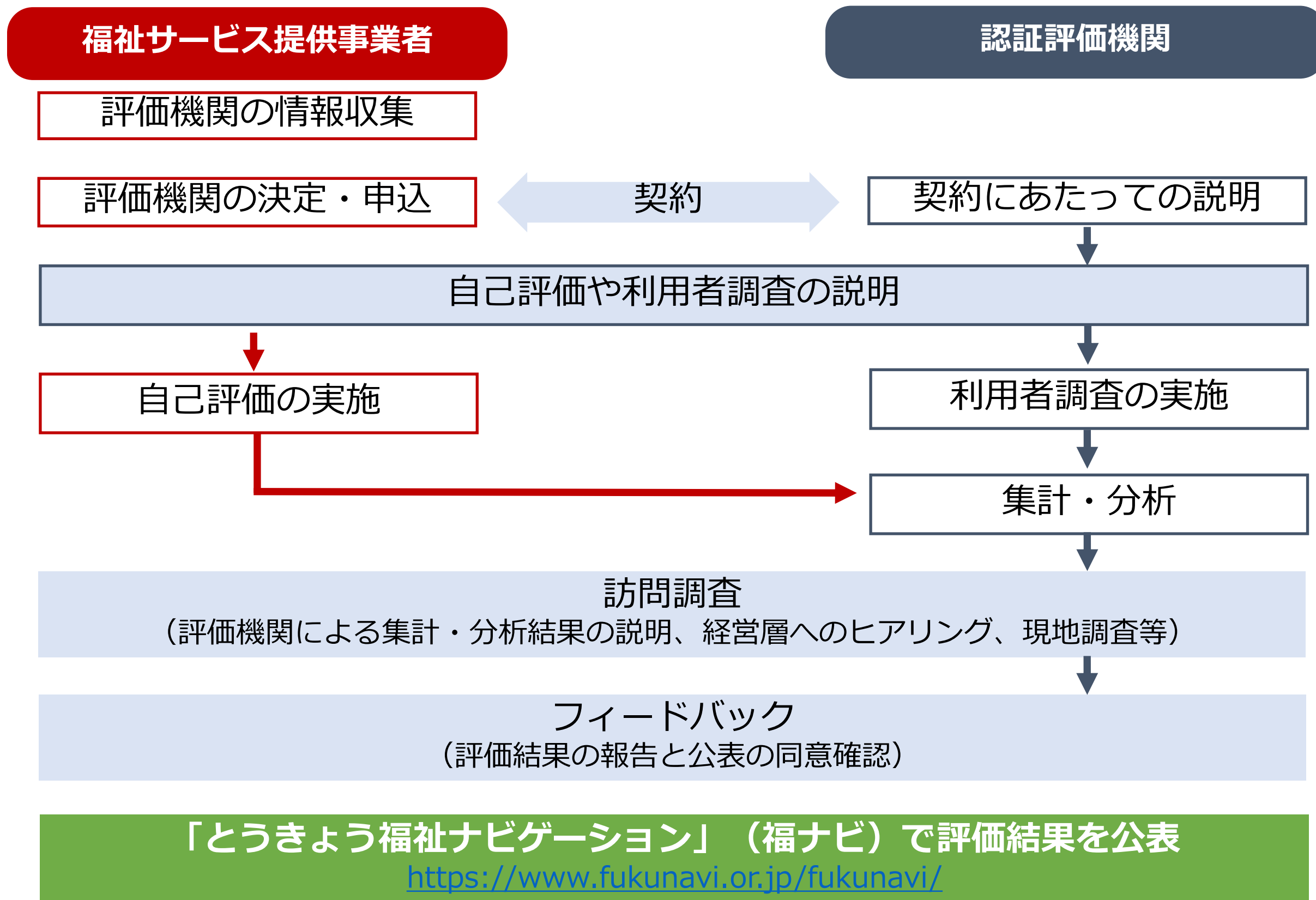


利用している事業所の  
受審は良かった

○ 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





# 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

		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	○	—

## 【高齢分野での選択可能サービス種別（計12サービス）】

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、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）、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



# IV 受審の事務負担と費用の軽減②



## ○ 令和7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
・ 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
・ 軽費老人ホーム（A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
・ 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	都補助率 1 / 2	間接
・ 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		区市町村の 定めによる	

○ 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

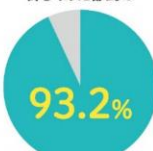
4,000所が活用している  
**福祉サービス  
第三者評価**  
のご紹介

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)  
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あり、サービス事業所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、福祉サービスを利用してないけれど、その可能性が出てきたら、積極的に関与したい都民

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(ベビーホテル等)
福祉用具貸与	自立訓練(機能訓練)	
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(小規模多機能型)	宿泊型自立訓練	
定額型・随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(小規模多機能型)		
認知症対応型通所介護		

ぜひご確認ください!

高齢者サービス  
たくさんあって  
わからない!

高齢者サービス探し編

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 電話：03－5320－4264

(東京都特別養護老人ホーム経営支援事業／  
東京都民間社会福祉施設サービス推進費)

○ 都が間接補助する事業

各区市町村 補助事業の所管部署

※各区市町村の所管部署への問合せ先は、福祉局HP掲載の福祉サービス第三者評価事業予算化状況に記載しています。スライド9のリンクからご確認ください。

## ○ 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