



質の向上 Navi

令和7年11月発行号

発行:世田谷区 保健福祉政策部 保健福祉政策課 電話5432-2605 FAX5432-3017

日ごろより、保健福祉サービスの質の向上に取り組んでいただき、ありがとうございます。

『質の向上 Navi』は、サービス提供事業者向けにサービスの質の向上に役立つ情報を発信しています。今号は、質の向上を目指した事業者の取り組みを支援する『東京都福祉サービス第三者評価』について特集します。

■東京都福祉サービス第三者評価とは

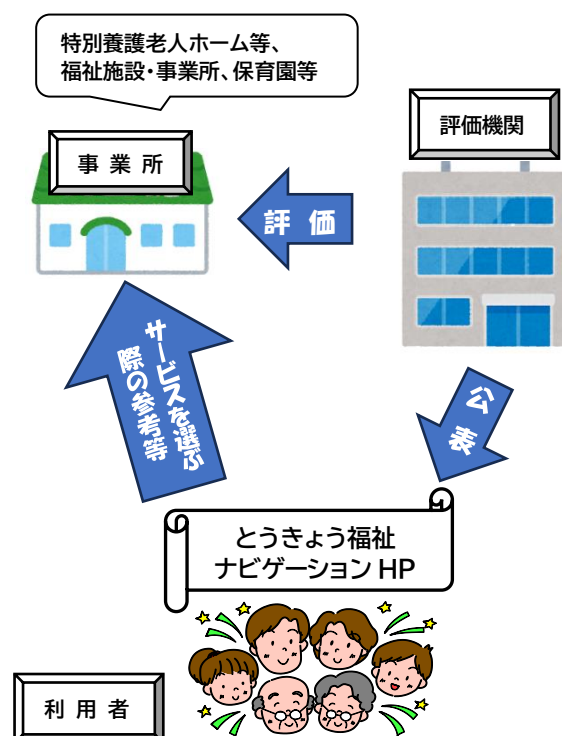
専門的な知識を持つ中立的な第三者である評価機関が、サービスの質や内容、組織のマネジメント力等の評価を行い、その結果を公表する仕組みです。

評価機関は、利用者の声を聞く「利用者調査」と「事業所職員の自己評価」を行ったうえで事業所を訪問し、実際のサービス提供の環境や、職員と利用者の様子を直接確認します。さらに職員へのヒアリングを通して、サービス内容や組織運営について総合的に分析し、評価を行います。

評価結果を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**を目指します。事業者にとっては、第三者の評価により事業の透明性を高めることに加えて、事業所の特性をPRする機会になります。

東京都では、

- (1) 定期的かつ継続的な受審に努めること
- (2) 少なくとも3年に1回以上受審することを推進しています。



■評価機関・評価者は事業者が選びます

東京都福祉サービス評価推進機構の認証を受けた評価機関には、コンサルタント系、調査系、福祉系など、さまざまな活動基盤や得意分野をもった多様な機関があります。「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依頼したい」「経営力を向上させたい」など、事業者が評価に何を求めるのかによって、選ぶべき評価機関が変わってきます。何を重視したいのか、目的をはっきりさせましょう。

『とうきょう福祉ナビゲーション』のホームページでは、

◎評価機関の実績件数や過去の評価結果

◎所属している評価者の資格や経歴

などの情報を掲載しており、評価機関がどのような点に着目して評価を実施しているのかを知ることができます。これらの情報をもとに事業所のサービス内容や利用者の特性をしっかりと理解している機関を選択することがより効果的な評価につながる大切なポイントです。

★「とうきょう福祉ナビゲーション」★

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



★とうきょう福祉ナビゲーションのホームページには、評価機関を選択する際に特に重要と思われる事項がチェックリストで掲載されていますのでこちらも参考にしてみてください。

■第三者評価を受審すると何が良いの？

～第三者評価を受審した事業所の感想・活用例～

- 出来ていることと出来ていないことが明確になり、事業所の現状が分かった。事業全体の振り返りと改善策を見出す機会となり、具体的な改善に取り組むことができた。
- 第三者評価の結果を職員にフィードバックすることで、職員の気づきを促すきっかけになる。事業所が一体となって理念に基づく計画の実行につなげられる。
- 利用者調査・職員自己分析は匿名のため、普段聞くことのできない意見や不満を知ることができ、苦情になる前に対策を講じることができる。また、経営側と職員の意識のかい離の点検になる。
- はじめての第三者評価受審時は記入する書類の量が多く大変だったが、2回目以降は前回からの変更点のみの記入になるため、負担感が減った。根拠資料を確認しながら記入していくため、この作業の中での気づきもあった。



■第三者評価を活用しよう

第三者評価はサービスの「質の高さ」を評価するのではなく、質の向上に役立つ標準的な取り組みが実施されているか、その実施状況を確認するものです。

事業者は評価項目に定められた取り組みを実施するだけでなく、評価をきっかけとしてその取り組みが質の向上に役立っているかを改めて検証することが肝心です。

さらに評価結果によって気づいた課題に対して、着実に改善に取り組むことで始めてサービスの質の向上が図れます。



■世田谷区の取り組みについて

世田谷区は、民間事業者に対する第三者評価受審費補助を行っています。(※一部対象外あり)

第三者評価受審事業所を拡大するとともに、第三者評価の受審結果を区民にわかりやすく提供できるように取り組みを進めていきます。

“第三者評価は今のサービスを“見える化”するチャンスです。
積極的に受審し、より質の高いサービス提供につなげましょう！”



◆苦情・事故が発生したら、必要な措置を講じた後、区の担当課に苦情・事故報告書を提出してください。※R6年更新の様式をご利用ください※
提出先等の詳細は、世田谷区ホームページを確認してください。

区 HP ページ ID 検索

3300