

6 福祉サービス第三者評価事業の実施要領について（指針）（案）

〈案〉

雇児発第 号
社援発第 号
障発第 号
老発第 号
平成16年 月 日

各 都道府県知事 殿

厚生労働省雇用均等・児童家庭局長

厚生労働省社会・援護局長

厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部長

厚生労働省老健局長

福祉サービス第三者評価事業の実施要領について（指針）

福祉サービス第三者評価（社会福祉法人等の提供する福祉サービスの質を事業者及び利用者以外の公正・中立な第三者機関が専門的かつ客観的な立場から行った評価をいう。以下同じ。）を行う事業（以下「福祉サービス第三者評価事業」という。）については、平成13年5月15日付け社援発第880号「福祉サービスの第三者評価事業の実施要領について（指針）」（以下「旧通知」という。）、平成14年4月22日付け雇児発第0422001号「児童福祉施設における福

祉サービスの第三者評価事業の指針について（通知）」（以下「旧児童通知」という。）及び平成13年7月11日付け障発第296号「平成13年度版 障害者・児施設のサービス共通評価基準」について」（以下「旧障害者・児通知」という。）を發出し、福祉サービス第三者評価事業の目的及び福祉サービス第三者評価基準等について示したところである。

一方、福祉サービス第三者評価事業の更なる普及・定着を図るため、平成15年度に、社会福祉法人全国社会福祉協議会（以下「全社協」という。）に「第三者評価基準及び評価機関の認証のあり方に関する研究会」を設置し、福祉サービス第三者評価基準の見直し、福祉サービス第三者評価機関認証ガイドラインの整備及び評価調査者の研修体系等について研究を行ったところである。

今般、本研究の結果等を踏まえ、新たに、福祉サービス第三者評価事業の実施要領について指針として通知するので、貴管内市町村及び関係者に周知の上、円滑な事業実施が図られるよう、配意願いたい。

本通知は、地方自治法(昭和22年法律第67号)第245条の4第1項の規定に基づく技術的助言として通知するものである。

なお、旧通知、旧児童通知及び旧障害者・児通知については廃止する。

記

1 福祉サービス第三者評価事業の目的等について

(1) 経営者の責務及び福祉サービス第三者評価事業の位置づけ

社会福祉法第78条第1項では、社会福祉事業の経営者は、自らその提供するサービスの質の評価その他の措置を講ずることにより、利用者の立場に立って良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならないこととされており、社会福祉事業の経営者が福祉サービス第三者評価を受けることは、社会福祉事業の経営者が行う福祉サービスの質の向上のための措置の一環であること。したがって、福祉サービス第三者評価事業は、社会福祉事業の経営者が行う福祉サービスの質の向上のための措置を援助するための事業であること。

(2) 福祉サービス第三者評価事業の目的

福祉サービス第三者評価事業は、個々の事業者が事業運営における問題点を把握し、サービスの質の向上に結びつけることを目的とするものであること。

なお、福祉サービス第三者評価を受けた結果が公表されることにより、結果として利用者の適切なサービス選択に資するための情報となること。

(3) 国の責務

社会福祉法第78条第2項では、国は、社会福祉事業の経営者が行う福祉

サービスの質の向上のための措置を援助するために、福祉サービスの質の公正かつ適切な評価の実施に資するための措置を講ずるよう努めなければならないこととされており、福祉サービス第三者評価事業の普及促進等は、国の責務であること。

2 福祉サービス第三者評価事業の推進体制

(1) 全国の推進組織

全社協において、福祉サービス第三者評価事業の推進及び都道府県における福祉サービス第三者評価事業の推進組織（以下「都道府県推進組織」という。）に対する支援を行う観点から、評価事業普及協議会及び評価基準等委員会を設置し、各々次の事業を実施すること。

ア 評価事業普及協議会

- ①都道府県推進組織及び福祉サービス第三者評価機関の参画による、福祉サービス第三者評価基準及び福祉サービス第三者評価機関認証要件等に関する情報交換並びに事例発表等
- ②都道府県推進組織の行う評価調査者養成研修の指導者を対象とした研修の実施及び評価調査者養成研修のカリキュラム等の作成。なお、都道府県推進組織が整備されるまでの間、評価調査者養成研修も併せて行う。

イ 評価基準等委員会

- ①都道府県における第三者評価事業の推進組織に関するガイドライン（別添1）に関すること
- ②福祉サービス第三者評価機関認証ガイドライン（別添2）に関すること
- ③福祉サービス第三者評価基準（別添3）に関すること
- ④その他福祉サービス第三者評価事業の推進に関すること

(2) 都道府県の推進組織

都道府県の判断の下、別添1「都道府県における第三者評価事業の推進組織に関するガイドライン」に基づき、都道府県推進組織を設置すること。

3 その他

- (1) 福祉サービス第三者評価基準は、福祉サービスの共通の基準であり、旧児童通知及び旧障害者・児通知において示した児童福祉施設及び障害者・児施設に関する福祉サービス第三者評価基準の在り方については、今後、全社協の評価基準等委員会において、検討する予定であること。なお、検討の結果が得られるまでの間は、児童福祉施設及び障害者・児施設については旧児童通知及び旧障害者・児通知において示した基準を活用すること。

- (2) 全国の推進組織において行う児童福祉施設に関する研修は、当分の間、全社協及び社団法人全国保育士養成協議会が共同で実施すること。
- (3) 福祉サービスの経営者が評価機関に評価を依頼する費用については、施設経理区分（施設会計）から必要な支出を行うことも差し支えないものであること。
- (4) 平成16年3月 日付け社援発第 号「社会福祉法人が経営する社会福祉施設における運営費の運用及び指導について」において、「平成16年4月 日付け雇児発 号、社援発 号、障発 号、老発 号「福祉サービス第三者評価事業の実施要領について（指針）」に基づく、福祉サービス第三者評価を受審し、その結果についても公表を行い、サービスの質の向上に努めていること」が、社会福祉施設における運営費（措置費）の弾力運用が認められる要件の一つとされていること。
- (5) 都道府県推進組織の設置等に対して補助する第三者評価機関育成支援事業は平成17年度までの事業であり、その事業の活用を図りたいこと。
- (6) 老健局においては、「規制改革推進3か年計画（再改定）」（平成15年3月28日）において、介護サービス事業者の情報公開及び第三者評価の推進を政府として取り組むことが閣議決定されたことや「高齢者介護研究会報告」（平成15年6月26日）の指摘等を踏まえ、現在別途、介護保険の基本理念である「利用者本位」、「高齢者の自立支援」、「利用者による選択（自己決定）」を現実のサービス利用において保障するため、利用者が介護サービス事業者を選択するに当たっての判断に資する適切な情報を開示するための制度的な枠組み等について検討を進めていること。
- 具体的には、平成15年度から調査研究を始めるとともに、平成16年度に調査研究の成果を踏まえたモデル事業を実施することとしていること。
- 今後、調査研究報告、モデル事業による検証等を踏まえて、その具体的な内容について整理し、別途通知することとしているので了知されたいこと。

都道府県における第三者評価事業の推進組織に関する ガイドライン（案）

1. 設置

都道府県における第三者評価事業の推進組織（以下、「都道府県推進組織」という。）は、都道府県、都道府県社会福祉協議会、公益法人又は都道府県が適当と認める団体に設置するものとする。

なお、都道府県推進組織は、各都道府県に一つに限り設置するものとする。

2. 業務

都道府県推進組織は、以下の業務を行うものとする。

- ①第三者評価機関の認証
- ②第三者評価基準及び手法の策定・改定
- ③評価調査者養成研修及び評価調査者継続研修の実施
- ④第三者評価事業に関する情報公開及び普及・啓発
- ⑤第三者評価事業に関する苦情等への対応
- ⑥その他第三者評価事業を推進する上で必要となる業務

3. 組織

都道府県推進組織には、第三者評価事業の中立・公平性、専門性を確保する観点から、以下の委員会を設置し、各々の業務を行うものとする。

なお、以下に定める委員会のほか、都道府県推進組織の判断の下、必要な委員会を設置することができることとする。

(1) 第三者評価機関認証委員会

- ①第三者評価機関の認証要件を定めること
- ②第三者評価機関の認証及び認証の取消しを行うこと
- ③第三者評価事業に関する情報公開を行うこと
- ④第三者評価機関の事業実施状況の分析、支援、指導に関すること

(2) 第三者評価基準等委員会

- ①第三者評価基準及び手法の策定・改定を行うこと
- ②評価調査者養成研修及び評価調査者継続研修の実施に関すること
- ③第三者評価事業に関する普及・啓発を行うこと

4. 第三者評価機関の認証

都道府県推進組織は、別添2「福祉サービス第三者評価機関認証ガイドライン」に基づいて、第三者評価機関の認証を行うものとする。ただし、都道府県の状況等を勘案して必要な場合には、独自の追加項目を設けることはさしつかえないものとする。

5. 第三者評価基準及び手法

都道府県推進組織が策定する第三者評価基準は、別添3「福祉サービス第三者評価基準ガイドライン」に基づくものとする。

ただし、都道府県の状況等を勘案して必要な場合には、独自の追加項目を設けることはさしつかえないこととする。

また、第三者評価の手法は自己評価と訪問調査（聴き取り調査及び視察により構成）によって行うものとし、各評価機関とも評価調査者が関係する事業所の評価を当該評価調査者が行うことはできないこととする。

なお、第三者評価において利用者の意向を把握することの重要性に鑑み、利用者調査を併せて実施することが望ましい。

6. 評価調査者養成研修及び評価調査者継続研修

都道府県推進組織は、認証した第三者評価機関の評価調査者（候補）及び代表者に対して、以下の研修を行うものとする。

なお、下記①②のカリキュラムについては標準例（別紙）に基づき構成するものとする。

- ①評価調査者養成研修
- ②評価調査者継続研修
- ③評価機関の代表者に対する研修

7. 第三者評価事業に関する情報公開及び普及・啓発

都道府県推進組織は、第三者評価事業について以下の情報公開を行うものとする。

- ①都道府県推進組織が行う第三者評価事業の概要に関する事項
- ②認証した第三者評価機関に関する事項（例：機関名、代表者、所在地、使用する評価基準、評価手法、評価料金、評価調査者、評価結果の取扱いなど）
- ③評価機関が行った評価結果ならびに当該事業者に関する事項

また、都道府県推進組織は、第三者評価事業に対する正しい理解及び受審の促進に向けた普及・啓発に関する取組みを行うものとする。

8. 第三者評価事業に関する苦情等への対応

都道府県推進組織は、第三者評価事業に対する苦情等に対して、適切に対応する体制を備えなければならない。

9. その他第三者評価事業を推進する上で必要となる業務

都道府県推進組織は、上記の他第三者評価事業を推進する上で必要となる業務を行う。

また、都道府県推進組織は毎年度、全社協に対し、全社協が別途定める様式等によって、所要の事項を報告するものとする。

評価調査者養成研修

区分	研修課目	形態・時間数	目的	内容
基礎的研修課程Ⅰ	1. 第三者評価の理念と基本的な考え方	講義・1時間	福祉サービスの第三者評価事業の理念や基本的な考え方を理解する。	福祉サービスの第三者評価事業について、その必要性や行政による指導監査との違い等について講義するとともに、あわせて福祉制度の動向等について解説を行う。また、医療機能評価や、ISO等、関連分野における評価制度の動向ならびにその考え方に関する講義を行う。
	2. 第三者評価の全体像	講義・1時間30分	第三者評価事業の動向や「評価調査者養成研修」の位置付け等を理解する。	都道府県推進組織が行う第三者評価事業の目的や枠組みに関する講義を行うとともに、本研修の位置付けならびに評価調査者養成研修の位置付け等について解説を行う。
	3. 評価調査者の役割と倫理	講義・1時間	評価調査者として守るべき倫理や、訪問調査時の留意点を理解する。	第三者評価事業における評価調査者の役割について講義するとともに、評価調査者として守るべき倫理や、求められる調査時の姿勢等に関する講義を行う。
基礎的研修課程Ⅱ	4. 第三者評価基準の理解と判断のポイント	講義・6時間	都道府県推進組織が使用する第三者評価基準の考え方を理解するとともに実際の評価方法を習得する。	第三者評価基準の各項目についてその考え方や基準策定の意図等に関する講義を行う。また、実際の第三者評価における判断のポイントについても講義により習得する。
	5. 利用者調査の方法等について	講義・2時間	第三者評価における利用者調査の位置付けを正しく理解するとともに、その方法を学ぶ。	第三者評価における利用者調査の位置付けや意義、その結果の取扱い、さらには実際の利用者調査の方法等について講義を行う。
演習	6. 書面（事前）審査の着眼点	講義および演習・3時間	書面（事前）審査の目的や具体的な方法を理解・習得する。	書面（事前）審査の必要性・目的、ねらいについて解説を行うとともに、実際の方法についてグループごとに「事例研究」を実施する。
	7. 訪問調査の着眼点	演習・4時間	訪問調査における各第三者評価基準の評価判定方法、その着眼点を理解する。	訪問調査における第三者評価基準の評価判定方法、着眼点についてグループにより課題演習、事例検討を行う。
実習	8. 実習Ⅰ	実習・7時間	実際に施設（事業所）を訪問、調査を行うことにより具体的な評価方法・技術を習得する。	「協力施設（事業所）」を訪問、実際に調査を行うことにより、インタビュー技術等について実習を行うとともに、訪問調査時の留意事項を学ぶ。
	9. 実習Ⅱ	実習・3時間	実習Ⅰの内容を受けて、評価結果のとりまとめについて具体的な手法を習得する。	訪問調査の結果に基づいて評価調査者間で合議を行い、最終的な評価結果をとりまとめるとともに、報告書の作成について実習により実際の技術を学ぶ。

区分	研修課目	形態・時間数	目的	内容
総括	10. まとめ	全体会・2時間	実習の成果に基づいて評価調査者として求められる技術や態度等についてあらためて理解を深める。	各分科会にてとりまとめた実習の成果を発表し、講師からの講評を行う。とくに、とりまとめ等に対する問題点や課題、評価調査を実施する上での留意事項をあらためて整理する。

※上記カリキュラムを5日間で実施。なお、全国レベルの推進組織が当面行う「評価調査者養成研修」は、本カリキュラムを勘案し、3日間で実施する。

評価調査者継続研修

区分	研修課目	形態・時間数	目的	内容
	1. 第三者評価の実施状況と課題	講義・1時間	県内における第三者評価事業の実施状況や課題、その対応について理解するとともに、福祉制度の動向等について理解を深める。	県内における第三者評価事業の実施状況や事業推進上の課題ならびにその対応について講義を行う。あわせて福祉制度の動向について解説を行う。
	2. 演習	演習・6時間	実際の評価調査者としての取組みを振り返り、他の事例を踏まえながらより良い評価活動を行うための技術や、視点を習得する。	他の評価事例や、事業所における先進的な取組みについてグループワークを行う。
	3. 講評・まとめ	全体会・1時間	演習の成果に基づいて評価調査者として求められる技術や態度等についてあらためて理解を深める。	各グループにてとりまとめた演習の成果を発表し、講師からの講評を行う。とくに、評価調査を実施する上での留意事項や評価調査者としての姿勢をあらためて振り返る。