

3. 第三者評価基準及び第三者評価機関の認証のあり方等

(1) 都道府県推進組織に関するガイドライン

(全文は、別添1(16頁から19頁)参照)

○福祉サービスの第三者評価事業は、本格的な事業実施段階に移行し、今後のさらなる発展を図るためには、各都道府県レベルによる第三者評価機関の育成と支援、ならびに評価調査者の育成と質の確保が不可欠であると考えられる。

○このような目的を達成するために、国と地方の役割分担のもと第三者評価事業の推進の体制と機能について検討した。

○都道府県レベルでの第三者評価事業推進組織のあり方については、一部地方公共団体においては、公益法人等が認証機関となり、独自の基準により第三者評価機関の認証を実施していることもあり、全国的な体制整備の均質化を図るためには、国においてガイドラインを定めることが望ましいと考えられる。

○都道府県推進組織に関するガイドラインをまとめるにあたっては、先行して第三者評価事業を実施している16の地方自治体の体制等について情報収集し参考資料とした。

○検討内容について、①設置・組織、②第三者評価機関の認証、③第三者評価基準及び評価の手法、④第三者評価結果の取扱い、⑤評価調査者養成研修及び評価調査者継続研修、⑥第三者評価事業に関する情報公開及び普及・啓発、⑦第三者評価事業に関する苦情等への対応、⑧その他第三者評価事業の推進に関すること、の項目に区分し、以下に検討の概要をまとめる。

①設置・組織について

○都道府県推進組織は、第三者評価事業の全国的な均質化を図る観点から、各都道府県に一つ設置するのが適当である。都道府県推進組織はそれぞれの地域の特性に応じて第三者評価事業を推進するものであるが、同時に、第三者評価事業が全国的に標準化され、一定の水準を確保する役割を担うこととなる。

○また、都道府県推進組織は、先行して事業を実施している地方自治体の事例等も踏まえ、都道府県、都道府県社会福祉協議会、公益法人または都道府県が適当と認める団体のうち、いずれの団体でもよいものとした。

○都道府県推進組織には、第三者評価機関の認証に関する委員会と第三者評価基準等を検討する委員会を設置することが考えられる。委員会の設置は、事業の公正・中立性、

専門性を確保し、本ガイドラインに沿って第三者評価事業の推進業務を適切に実施することを意図したものである。

②第三者評価機関の認証について

○第三者評価機関の認証については、都道府県ごとに第三者評価機関の質にばらつきが生じないように、別途、「福祉サービス第三者評価機関認証ガイドライン」（別項参照）を作成することとした。

○都道府県推進組織は、この「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、第三者評価機関認証要件を策定することが求められる。

③第三者評価基準及び評価の手法について

○第三者評価基準についても、前項と同様の理由により、別途、「福祉サービス第三者評価基準ガイドライン」（別項参照）を作成することとした。福祉サービス第三者評価基準ガイドラインは全てのサービス種別に適用できるものとしているが、都道府県推進組織が必要であると判断した場合には、当該ガイドラインを満たした上で評価項目を加える等の修正を行うことは差し支えないものとしている。

○評価の手法については、評価結果に公正・中立性を確保し、結果の信頼性が確保されるよう、評価の方法、留意事項、評価結果の取りまとめ方法の3点について検討がなされた。

○なかでも、評価結果の取りまとめ方法については、その公正・中立性を確保する観点から第三者評価機関に評価決定委員会を設置、委員会において評価結果を決定するという案が検討された。

○今後の第三者評価事業のあり方を考えた時には、さまざまな評価機関がその実情に応じた活動を展開できる環境を整え、多数の評価機関を育てていくことが必要ではないかという議論を経て、本研究報告としては、評価結果のとりまとめは評価調査者の合議によって行うことを要件とし、その公正・中立性を確保することとした。

○利用者の意向の把握については、平成13年の「福祉サービスの質に関する検討会」報告書においても、その重要性と把握手法に関する留意点等についての報告が行われている。

○本ガイドラインにおいても、第三者評価事業がサービスの質の向上を目的としていること、サービスの質の向上にとって利用者の意向や満足度が欠かせない指標となることから、利用者の意向の把握に関する項目を設けることとした。

④第三者評価結果の取扱いについて

○第三者評価結果は、受審事業者の同意を得た上で第三者評価機関が公表することにより、利用者のサービス選択に資する情報となる。利用者にとっても、また、受審事業者にとっても有効な結果公表が行われるよう、別途、「福祉サービス第三者評価結果の公表ガイドライン」（別項参照）を作成し、全国的に一定の内容を満たした評価結果の公表を図るものとした。

○第三者評価機関は評価結果を自ら公表するとともに、都道府県推進組織に結果を報告し、都道府県推進組織においてもその第三者評価結果の公表を行うものとした。公表ガイドラインは第三者評価機関、都道府県推進組織のどちらにも共通するものとなる。これにより利用者は、評価機関、都道府県推進組織のどちらからでも情報を得ることが可能となる。

○なお、第三者評価が受審事業者と評価機関との契約により行われることから、事業者の同意が得られない場合については、結果の公表は行わないものとしている。

⑤評価調査者養成研修及び評価調査者継続研修について

○今後、全国的に第三者評価事業が普及し受審事業者、第三者評価機関が増えてくるにつれて、評価調査者の需要も拡大し、その養成と確保が急務となることが予想される。また、第三者評価は高い専門性が求められることから、実際に評価を行う調査者にはそれぞれの地域の特性や実情に対する理解も必要になるとと思われる。

○これらの理由により、評価調査者に対する研修について国と都道府県の適切な役割分担を行うこととして、国は、評価調査者指導者研修を実施し、評価調査者養成研修及び評価調査者継続研修は都道府県推進組織が実施するものと整理した。

○国レベルの推進組織が行う評価調査者指導者研修は、都道府県推進組織が行う評価調査者養成研修、評価調査者継続研修における講師を養成することを目的とするもので、評価調査者に対する研修体系の基礎として位置づけるものである。

○都道府県推進組織は、評価調査者指導者研修を修了した者を講師として各研修を実施することとなり、国と都道府県の適切な役割分担による研修体制を整えることで、研修内容の水準の確保を図るものとする。

○養成研修、継続研修の内容については、別途、「評価調査者養成研修等モデルカリキュラム」（別項参照）を添付することとした。

⑥第三者評価事業に関する情報公開及び普及・啓発について

○第三者評価事業に関する情報公開は、事業の公正・中立性を確保し、第三者評価に関する信頼性を高めるために適切に行われなければならない。情報公開は事業の普及・啓発にとっても重要な取り組みと位置づけることができる。

⑦第三者評価事業に関する苦情等への対応について

○都道府県推進組織は、受審事業者、公表された第三者評価結果を見た利用者等からの第三者評価に関する苦情全般について、適切な対応体制を整備する必要がある。苦情対応体制が十分に機能することで、第三者評価そのものの信頼度を損なうような活動についてのチェック機能を果たすこととなる。

⑧その他第三者評価事業の推進に関することについて

○都道府県推進組織は、認証した第三者評価機関との定期的な情報交換等を行い、全国的な事業展開の中で、都道府県における第三者評価事業を推進するために中心となって活動を行うことが求められる。

(別添1)

都道府県推進組織に関するガイドライン

1 設置

都道府県における福祉サービス第三者評価事業（以下「第三者評価事業」という。）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とする。

なお、都道府県推進組織は、各都道府県に一つに限るものとする。

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に関すること
- ② 第三者評価基準及び第三者評価の手法に関すること
- ③ 第三者評価結果の取扱いに関すること
- ④ 評価調査者養成研修及び評価調査者継続研修に関すること
- ⑤ 第三者評価事業に関する情報公開及び普及・啓発に関すること
- ⑥ 第三者評価事業に関する苦情等への対応に関すること
- ⑦ その他第三者評価事業の推進に関すること

3 組織

都道府県推進組織には、2の業務を実施するに当たり、第三者評価事業の公正・中立性及び専門性を確保する観点から、各々次の業務に関し次に掲げる委員会を設置するものとする。

なお、都道府県推進組織の判断の下、次に掲げる委員会のほか、必要な委員会を設置することは差し支えないものとする。

(1) 第三者評価機関認証委員会

- ① 第三者評価機関の認証に関すること
- ② 第三者評価事業に関する苦情等への対応に関すること
- ③ その他第三者評価事業の推進に関すること

(2) 第三者評価基準等委員会

- ① 第三者評価基準及び第三者評価の手法に関すること
- ② 第三者評価結果の取扱いに関すること
- ③ 評価調査者養成研修及び評価調査者継続研修に関すること
- ④ 第三者評価事業に関する情報公開及び普及・啓発に関すること

4 第三者評価機関の認証

(1) 第三者評価機関認証要件

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、第三者評価機関認証要件を策定するものとする。

ただし、都道府県の状況等を勘案して必要な場合には、「福祉サービス第三者評価機関認証ガイドライン」を満たした上で所要の修正を行うことは差し支えないものとする。

(2) 第三者評価機関の認証

都道府県推進組織は、第三者評価機関の申請を受け、都道府県推進組織が策定した第三者評価機関認証要件に基づき認証を行うものとする。

5 第三者評価基準及び第三者評価の手法

(1) 第三者評価基準

都道府県推進組織は、別添3「福祉サービス第三者評価基準ガイドライン」に基づいて、第三者評価基準を策定するものとする。

ただし、都道府県の状況等を勘案して必要な場合には、「福祉サービス第三者評価基準ガイドライン」を満たした上で所要の修正を行うことは差し支えないものとする。

(2) 第三者評価の手法

① 第三者評価の方法

第三者評価の方法は、書面調査及び訪問調査によって行うものとする。

② 第三者評価を行う事業所に関する留意事項

評価調査者は、自らが関係する事業所の第三者評価を行うことはできないものとする。

③ 第三者評価結果のとりまとめ方法

第三者評価結果のとりまとめは、第三者評価の公正・中立性を確保する観点から、評価調査者の合議によって行うものとする。

(3) 利用者の意向の把握

利用者の意向を把握することの重要性に鑑み、第三者評価と併せて利用者調査を実施することが望ましい。

6 第三者評価結果の取扱い

(1) 第三者評価機関における取扱い

第三者評価機関は、事業所の同意を得て別添4「福祉サービス第三者評価結果の公表ガイドライン」に基づき、第三者評価結果を公表するものとする。その際、「福祉サービス第三者評価結果の公表ガイドライン」を満たした上で所要

の修正を行うことは差し支えないものとする。

また、第三者評価機関は、都道府県推進組織に対して、「福祉サービス第三者評価結果の公表ガイドライン」に基づき、第三者評価結果を報告するものとする。

なお、第三者評価機関は、都道府県推進組織に対して、「福祉サービス第三者評価結果の公表ガイドライン」に基づき、第三者評価結果を報告することにより、上記に掲げる公表に替えて差し支えないものとする。

(2) 都道府県推進組織における取扱い

都道府県推進組織は、第三者評価機関からの第三者評価結果の報告を受け、「福祉サービス第三者評価結果の公表ガイドライン」に基づき、当該第三者評価結果を公表するものとする。

ただし、「福祉サービス第三者評価結果の公表ガイドライン」を満たした上で所要の修正を行うことは差し支えないものとする。

なお、公表することについて事業所の同意を得ていない第三者評価結果については、公表しないものとする。

7 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、第三者評価機関の評価調査者（評価調査者の候補を含む。）に対して、評価調査者養成研修及び評価調査者継続研修を行うものとする。

なお、カリキュラムについては別添5「評価調査者養成研修等モデルカリキュラム」を参考にするものとし、その講師は原則として全国社会福祉協議会が実施する評価調査者指導者研修を修了した者が行うものとする。

8 第三者評価事業に関する情報公開及び普及・啓発

(1) 情報公開

都道府県推進組織は、都道府県推進組織に関する事項及び認証した第三者評価機関に関する事項（例：名称、代表者名、所在地、評価対象サービス及び評価料金等）についての情報公開を行うものとする。

(2) 普及・啓発

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・啓発を行うものとする。

9 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、適切に対応するものとする。

10 その他第三者評価事業の推進に関すること

(1) 第三者評価機関との情報交換等

都道府県推進組織は、認証した第三者評価機関との定期的な情報交換を行う等、第三者評価事業の推進に関する業務を行うものとする。

(2) 事業の実施状況等の報告

都道府県推進組織は、毎事業年度終了後速やかに全国社会福祉協議会に対し、全国社会福祉協議会が別途定める様式等により、事業の実施状況等を報告するものとする。

(2) 福祉サービス第三者評価機関認証ガイドライン

(全文は、別添2 (22頁から23頁) 参照)

○第三者評価機関は、組織の業務として評価を行い、第三者評価事業に対する責任を明らかにする観点からも法人格を有することが求められる。

○本項ではとくに、①評価調査者の要件、②規程等の整備、③第三者評価機関認証の取消し、④都道府県推進組織との関係について以下にまとめる。

①評価調査者の要件について

○第三者評価が専門性の高い評価事業であることから、評価調査者にも専門性が求められる。この場合の専門性とは、福祉分野（福祉・医療・保健）についての専門性と、組織運営管理・マネジメントについての専門性をさしている。第三者評価では、事業運営についての評価も行うものとなっており、その分野での専門性が求められているためである。

○ふたつの専門性は、同一の評価調査者に求められるものではない。評価機関は、それぞれの専門性を持った評価調査者を最低1人ずつ担当させることで、本評価事業への対応が可能である。

○専門性を、どのような要件によって規定するかについては、慎重な検討がなされた。特に、当該業務（福祉・医療・保健分野、及び組織運営管理業務）の経験者という点では異議はなかったものの、必要とされる経験年数については繰り返し議論を重ねた。

○最終的に、評価調査者の養成が急務となっていることから、長い経験年数を求めるのではなく、むしろ評価調査者に対する研修の充実を図ることによってその質を確保するといった方向性を指向することとして経験年数は3年とした。

○また同様の趣旨から、評価調査者になる者については都道府県推進組織が実施する評価調査者養成研修を必ず受講していなければならないこととした。

○さらに、本ガイドラインの中で、一件の第三者評価に対して、福祉・医療・保健、及び組織運営管理のそれぞれの専門分野の評価調査者が、最低1人ずつ2人以上のチームとして一貫して評価にあたることとした。これにより、評価の専門性と同時に、複数の評価調査者が評価にあたることで評価の客観性も確保することとなる。

②規程等の整備について

○第三者評価機関が行う第三者評価事業については、規程等を整備・公開することで、事業内容の透明性を確保することとしている。なかでも、所属する評価調査者一覧については、事業者やサービス利用者にとって有効な情報提供を行うことから求められているものであるが、評価調査者のプライバシーを守る観点から氏名については広く公開しなくても差し支えないものとした。

○また、第三者評価を実施するサービス種別を含む事業内容等に関する規定や評価の手法、守秘義務および倫理に関する規程等を整備・公開することで、第三者評価事業及び第三者評価機関に対する信頼性を高めることが意図されている。

③第三者評価機関認証の取消しについて

○都道府県推進組織は、第三者評価機関の認証を取り消すことができる。これは、第三者評価事業が公正に実施されるために必要な措置である。認証要件が欠けた場合は当然であるが、その他、一定期間事業実績がない場合、不正な行為が行われた場合、定期的な事業報告や都道府県推進組織への協力を行わない場合も認証を取り消すことができるものとした。

④都道府県推進組織との関係

○第三者評価機関は、都道府県推進組織に対して定期的な事業報告及び協力が求められる。第三者評価事業を普及・定着させるためには、推進組織と評価機関が福祉サービスの質の向上という目的に向かって、それぞれの役割を果たしながら協力関係を築いていく必要があることを確認するものである。

(別添2)

福祉サービス第三者評価機関認証ガイドライン

1 第三者評価機関認証要件

(1) 組織体制・規程等

- ① 法人格を有すること。
- ② 評価調査者に関し、次の要件を満たすこと
 - ア 次のa又はbに該当する評価調査者をそれぞれ1名以上設置すること
 - a 組織運営管理業務を3年以上経験している者、又はこれと同等の能力を有していると認められる者
 - b 福祉、医療、保健分野の有資格者若しくは学識経験者で、当該業務を3年以上経験している者、又はこれと同等の能力を有していると認められる者
 - イ 評価調査者は、都道府県推進組織が行う評価調査者養成研修を受講していること。
 - ウ その他
 - a 評価調査者に対して定期的な研修機会を確保すること。
 - b 一件の第三者評価に2人以上(②-ア-a又はbの双方を含む)の評価調査者が一貫してあたること。
- ③ 事業内容に関する透明性を確保するために以下の規程等を整備し、公開していること。
 - ア 所属する評価調査者一覧(評価調査者養成研修の修了に関すること、上記②-ア-a又はbに関する資格又は主な経歴。なお、氏名については非公開も可)
 - イ 事業内容等に関する規程(第三者評価を実施するサービス種別を含む)
 - ウ 第三者評価の手法
 - エ 守秘義務に関する規程
 - オ 倫理規程
 - カ 料金表
 - キ 評価事業の実績
- ④ 第三者評価を受けた事業者等からの苦情等への対応体制を整備していること。

(2) 第三者評価基準、第三者評価の手法及び第三者評価結果の取扱い

「都道府県推進組織に関するガイドライン」の「5. 第三者評価基準及び第三者評価の手法」及び「6. 第三者評価結果の取扱い」において定められた第三者評価基準、第三者評価の手法及び第三者評価結果の取扱いを満たすこと。

2 その他

(1) 第三者評価機関認証の取消し

以下のいずれかに該当した場合、第三者評価機関認証を取り消すことができる。

ア 第三者評価機関認証要件のいずれか一つが欠けた場合

イ 一定期間事業実績がない場合

ウ (2)に定める定期的な事業報告又は都道府県推進組織への協力を行わない場合

エ 不正な行為が行われた場合

なお、不正な行為とは次の行為をいう。

a 第三者評価を行った事業者から評価料金とは別に金品を受取ること

b 守秘義務に違反すること

c サービス利用者や事業者の人権を侵害すること

d 法令に違反すること

e その他社会通念上不正な行為と認められる行為

(2) 都道府県推進組織との関係

①定期的な事業報告

第三者評価機関は、毎事業年度終了後速やかに都道府県推進組織に対し、第三者評価事業の実績等を報告するものとする。

②都道府県推進組織への協力

第三者評価機関は、都道府県推進組織が第三者評価事業の適正な実施を目的として行う調査等に協力するものとする。