

福祉サービス第三者評価事業について

1 経緯等

- 従来の第三者評価事業の取扱い
社会・援護局、社会・援護局障害保健福祉部及び雇用均等・児童家庭局がそれぞれ第三者評価基準等を示している。
- 更なる普及促進を目的とした新指針のとりまとめ
平成15年度に全国社会福祉協議会において、福祉サービス第三者評価基準等の見直しについて研究を行い、その結果等を踏まえ、福祉サービス第三者評価事業の更なる普及促進を図るため、統一的に福祉サービス第三者評価基準の策定等を行い、平成16年5月7日「福祉サービス第三者評価事業に関する指針」を発出。

2 「福祉サービス第三者評価事業に関する指針」の概要

- ◎ 福祉サービス第三者評価事業の推進体制
 - 全国の推進組織
全国社会福祉協議会に、評価事業普及協議会、評価基準等委員会を設置し、福祉サービス第三者評価事業の推進及び都道府県推進組織に対する支援を行う。
【具体的業務】
 - ・ 都道府県推進組織において活用する福祉サービス第三者評価基準ガイドライン等の策定
 - ・ 福祉サービス第三者評価事業の普及・啓発 等
 - 都道府県の推進組織
都道府県推進組織を都道府県の判断の下、「都道府県推進組織に関するガイドライン」に基づき設置し、以下の業務を行ものとする。
 - ア 第三者評価機関の認証に関すること
「福祉サービス第三者評価機関認証ガイドライン」に基づき、

第三者評価機関認証要件を策定し、同要件に基づき第三者評価機関の認証を行う。

イ 第三者評価基準及び第三者評価の手法に関すること

「福祉サービス第三者評価基準ガイドライン」に基づき、第三者評価基準を策定する。

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。

なお、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。

ウ 第三者評価結果の取扱いに関すること

第三者評価機関、都道府県推進組織ともに「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。(事業所の同意が前提)

但し、第三者評価機関においては、都道府県推進組織への報告をもって、公表に替えて差し支えない。

その他

イ 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

オ 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

カ 第三者評価事業に関する苦情等への対応に関すること

キ その他第三者評価事業の推進に関すること

を都道府県推進組織の業務として実施する。

※各ガイドラインともに、内容を満たしたうえで、所要の修正を行うことは差し支えないものとしている。

○ 新指針に基づく第三者評価の受審、結果公表等は、措置費の弾力運用の要件の1つとなっている。

福祉サービス第三者評価事業に関する指針

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

ア 業務

全社協は、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、以下の業務を行うこと。

- ① 都道府県推進組織に関するガイドライン（別添1）の策定・更新に関すること
- 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）の策定・更新に関すること
- ③ 福祉サービス第三者評価基準ガイドライン（別添3）の策定・更新に関すること

- ④ 福祉サービス第三者評価結果の公表ガイドライン（別添4）の策定・更新に関すること
- ⑤ 評価調査者養成研修等モデルカリキュラム（別添5）の作成・更新その他評価調査者養成研修に関すること
- ⑥ 福祉サービス第三者評価事業の普及・啓発に関すること
- ⑦ 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

イ 組織

アの業務を実施するに当たり、

- ① 福祉サービス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、学識経験者等で構成される評価基準等委員会
- ② 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その他福祉サービス第三者評価事業に関する普及・啓発のための協議を行うため、都道府県推進組織及び福祉サービス第三者評価機関を構成員とする評価事業普及協議会

が各々全社協に設置されること。

(2) 都道府県の推進組織

都道府県は、都道府県の判断の下、「都道府県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。

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。

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。