

福祉サービス第三者評価制度の概要について

島根県健康福祉部地域福祉課
福祉基盤・指導監査スタッフ

1. 第三者評価事業の概要の仕組み

福祉サービス第三者事業について

(1) 制度上の位置づけ

福祉サービス第三者評価は、社会福祉法に定められている福祉サービスを対象に、任意の制度として、平成16年度から実施

- ※ 児童養護施設や乳児院等の社会的養護関係施設では、サービスの特性から、3年に1回の受審が義務づけ
- ※ 地域密着型サービスの「認知症対応型共同生活介護」と「小規模多機能型居宅介護」については、介護サービス外部評価制度の受審が義務づけ受審することで、福祉サービス第三者評価を受けたものと見なされる

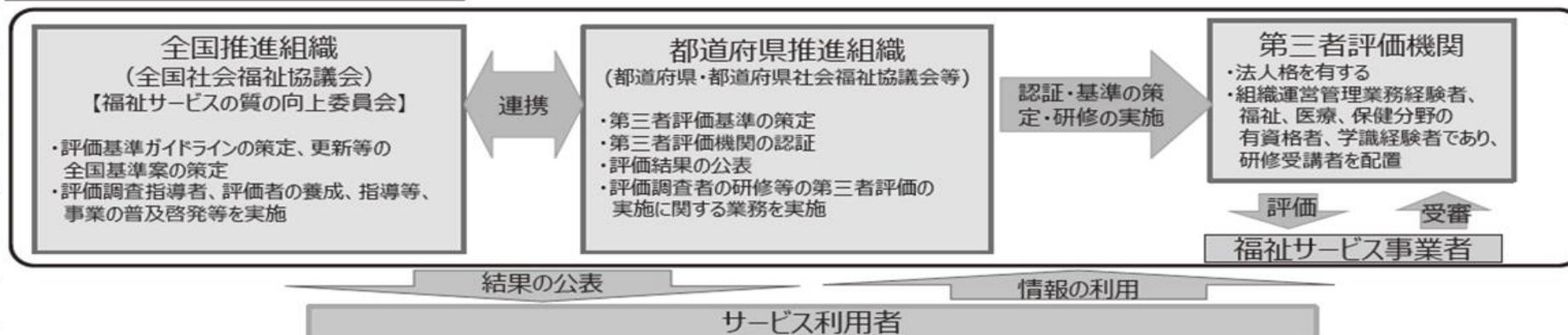
(2) 評価機関認証件数等（全国推進組織（全国社会福祉協議会）調べ、令和2年度末時点）

- 評価機関認証件数 404件
- 評価調査者養成数（研修終了者） 346名
- 評価調査者数（研修終了者） 15,097名

(3) 評価結果の活用状況

- 受審施設・事業所における第三者評価結果の活用は、自主性に委ねられている
- 第三者評価結果は、通知上、受審施設・事業所の同意に基づき評価機関が公表、さらに都道府県推進組織へ報告することとされている。報告を受けた都道府県推進組織は、評価結果を公表することとされている。また、地域住民等への評価結果の周知等に努めることとされている
- 第三者評価結果の公表内容は、特に評価の高い点や改善点を示した総評及び各評価項目についての3段階評価結果とその判定理由が標準であるが、各都道府県によりその内容は異なっている
- 受審施設・事業所自らが評価結果を公表することについては任意となっている
- **第三者評価を受審し、結果を公表している施設・事業所は措置費等の弾力運用や、監査の頻度緩和の要件とすることができる**

第三者評価制度の仕組み



2. 意義・目的

第三者評価事業の意義・目的

1 第三者評価の意義

事業者の提供するサービスの質を当事者（事業者及び利用者）以外の公平・中立な第三者評価機関が、専門的かつ客観的な立場から評価する事業

2 第三者評価の目的

- 社会福祉法第78条第1項の趣旨を踏まえ、個々の事業者が事業運営における具体的な問題点を把握し、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
- 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

【参照】社会福祉法

（福祉サービスの質の向上のための措置等）

第78条 社会福祉事業の経営者は、自らその提供する福祉サービスの質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、常に福祉サービスを受ける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

2 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

3. 必要性

● 第三者評価の必要性 ●

福祉サービスの専門性を
利用者自身が評価しにくい

利用者と事業者の
対等性が確保しづらい

福祉制度が理解しづらい
(情報の非対称性)

利用者の
権利擁護

4. 経緯

第三者評価事業の経緯

年 月	取組内容
平成10年11月	社会・援護局長の私的懇談会「福祉サービスの質に関する検討会」を設置
平成13年 3月	同検討会が「福祉サービスにおける第三者評価事業に関する報告書」をまとめる
平成13年 5月	「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）」通知発出
	・13. 7 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（通知）
	・14. 4 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）
	・15. 5 児童福祉施設（児童自立支援施設・情緒障害時短期治療施設）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）
平成15年度	全社協に「第三者評価基準及び評価機関のあり方に関する研究会」を設置（推進体制やガイドライン等の研究を実施）
平成16年 5月	「福祉サービスの第三者評価事業に関する指針について」（通知）
平成16年 8月	「福祉サービス第三者評価基準ガイドラインにおける各評価項目の判断基準に関するガイドラインについて」（通知）
平成22年 3月	「福祉サービス第三者評価基準ガイドラインにおける各評価項目の判断基準に関するガイドラインについて」の一部改正
平成24年 3月	「社会的養護関係施設における第三者評価及び自己評価の実施について」及び「社会的養護関係施設における第三者評価基準の判断基準等について」通知発出
平成26年 4月	「福祉サービス第三者評価事業に関する指針について」（全部改正）通知発出
平成27年 2月	「社会的養護関係施設における第三者評価及び自己評価の実施について」通知発出
平成28年 2月	「障害福祉サービス事業所等における第三者評価の実施について」通知発出
平成28年 3月	「保育所における第三者評価の実施について」通知発出
平成29年 3月	「高齢者福祉サービス事業所等における第三者評価の実施について」通知発出
平成30年 3月	「福祉サービス第三者評価事業に関する指針について」（全部改正）の一部改正 「社会的養護関係施設における第三者評価及び自己評価の実施について」通知発出
平成30年 9月	「救護施設における第三者評価の実施について」通知発出
令和元年11月	「民間あっせん機関の第三者評価基準について」通知発出
令和2年 3月	「高齢者福祉サービス事業所等における第三者評価の実施について」の一部改正 「障害福祉サービス事業所等における第三者評価の実施について」の一部改正
令和2年 4月	「保育所における第三者評価の実施について」通知発出
令和2年 9月	「児童館における第三者評価基準ガイドラインの全部改正について」通知発出
令和3年 3月	「放課後児童健全育成事業における第三者評価基準ガイドラインについて」通知発出
令和4年 3月	全社協が「福祉サービス第三者評価事業のあり方に関する検討会報告書」をとりまとめる
令和4年 3月	「社会的養護関係施設における第三者評価及び自己評価の実施について」通知発出

5. 各分野における第三者評価事業の位置づけ

	高齢者・介護	障害者・児	保育所	社会的養護
受害	任意 ※地域密着型サービスは外部評価 受害が義務化⇒令和3年度より外 部評価と運営推進会議による評 価の選択制に	任意	努力義務 ※子ども・子育て支援新制度の 施行に伴い努力義務化	義務 (3か年度に1回以上) ※「設備及び運営に関する 基準」
受害率目 標等	高齢者福祉サービス全体の数値目 標に加えて、養護老人ホームや特 養等のサービス区分ごとの数値目 標を設定する	障害福祉サービス全体の数値目 標に加えて、サービス区分ごと の数値目標を設定する	平成27年度～31年度末までの5 年間ですべての事業者で受害・ 公表を行うことを目標とする (日本再興戦略2015)	全施設 (児童養護施設、乳児院、 母子生活支援施設、児童自 立支援施設、児童心理治療 施設)
費用の 補助	無	無	5年に1度の受害が可能となるよ う受害料の半額程度を公定価格 の加算(上限15万円)として補 助	3年に1回に限り、31万4千円 を上限に措置費の第三者評 価受害費加算を算定できる
昨今の 動き	「規制改革実施計画(平成29年6 月9日閣議決定)」で、介護分野 における利用者の選択に資する情 報の提供という観点から改善すべ き事項が指摘されたことを受け通 知発出	・左記の高齢者分野での対応に 即して同様の通知を発出 ・令和3年度報酬改定において、 就労継続支援A型の基本報酬に スコア方式が導入。スコア評価 の1つとして「前年度末日から過 去3年以内の第三者評価の受害状 況」が盛り込まれる	・保育所における自己評価ガイ ドライン改訂(令和2年3月)	第3期受害期の1年延長(新 型コロナウイルスへの対 応) 第4期(令和4年度～)にあ たり評価基準が改定(令和4 年3月23日付)
情報公表 制度等	有 ※WAMNETを活用した公表 ※第三者評価の受害状況に関する 項目についてシステム改修	有 ※WAMNETを活用した公表(平成 30年9月から)	各都道府県知事は、子ども・子 育て支援法に基づき、特定教 育・保育施設等の提供する教 育・保育の内容、当該施設等の 運営状況に関する情報を公表	第三者評価結果、毎年度の 自己評価結果を公表しなけ ればならない

(全社協・政策企画部作成)

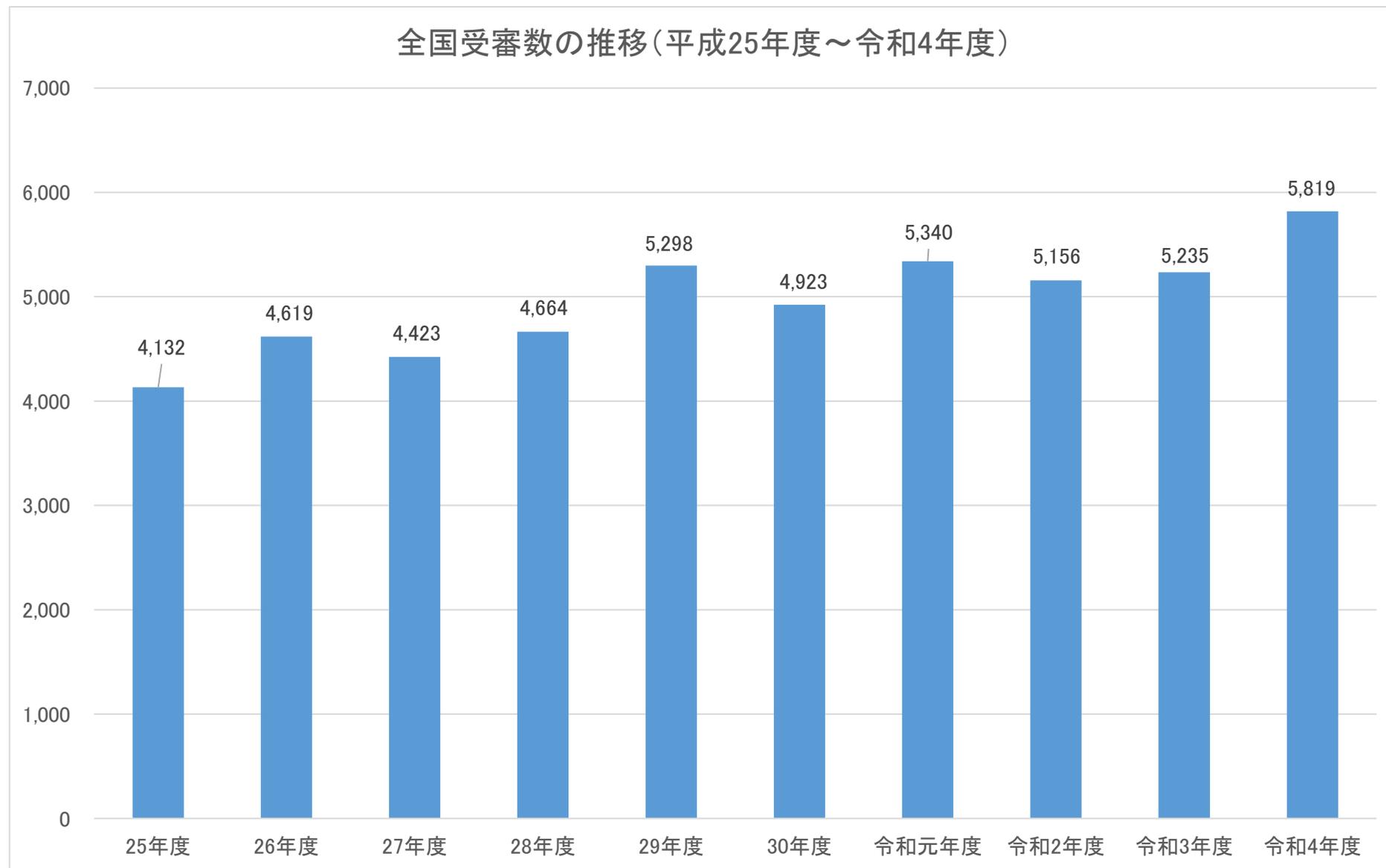
6. 各分野の評価基準ガイドライン策定状況

○各福祉施設・事業所（社会福祉事業）の種別等の特性や専門性を踏まえた福祉サービス・支援内容に関する付加する評価項目

分野	事業種別	策定・改定期期
高齢者	特別養護老人ホーム、通所介護、訪問介護	平成25年3月通知 →平成29年3月通知（改定） 令和2年3月31日通知（改定）
	養護老人ホーム、軽費老人ホーム	平成29年3月通知 ⇒令和2年3月31日通知（改定）
障害児者	障害者・児施設	平成17年3月通知 →平成29年2月通知（改定） ⇒令和2年3月31日通知（改定）
子ども・子育て	保育所	平成17年5月通知 →平成23年3月通知（改定） →平成28年3月通知（改定） ⇒令和2年4月1日通知（改定）
	児童館	平成18年8月通知 ⇒令和2年9月3日（改定）
	放課後児童クラブ	令和3年3月29日通知
社会的養護関係施設	児童養護施設、乳児院、母子生活支援施設	平成17年3月通知 →平成24年3月通知 →平成27年2月通知（改定） →平成30年3月30日通知（改定） ⇒令和4年3月23日通知（改定）
	児童心理治療施設、児童自立支援施設	平成19年6月通知 →平成24年3月通知 →平成27年2月通知（改定） →平成30年3月30日通知（改定） ⇒令和4年3月23日通知（改定）
	小規模住居型児童養育事業	平成22年3月通知
	児童自立生活援助事業	平成22年3月通知 ⇒令和4年3月23日通知（改定）
厚生事業	婦人保護施設	平成18年6月通知
	救護施設	平成30年9月20日通知

9

7. 全国の受審数の推移



8. 各分野における第三者評価に関する動向

高齢者福祉分野

規制改革会議からの指摘事項	改正内容								
<p>受審促進に向けた数値目標の設定等</p>	<p>○ 全体の数値目標に加え、サービス区分ごとの数値目標も設定することが望ましい。ただし、当面は、サービス区分ごとの事業の実施状況や評価機関の確保等を勘案して、一部のサービス区分で数値目標を設定することも差し支えない。</p> <table border="1" data-bbox="734 515 1637 639"> <tr> <td>1 養護老人ホーム</td> <td>5 通所サービス</td> </tr> <tr> <td>2 特別養護老人ホーム</td> <td>6 短期入所生活介護</td> </tr> <tr> <td>3 軽費老人ホーム</td> <td>7 小規模多機能型居宅介護</td> </tr> <tr> <td>4 訪問サービス</td> <td>8 複合型サービス</td> </tr> </table> <p>○ 数値目標は、評価機関数など様々な制約がある中で、中長期的な視点に立ち、まずは、直近の3年間の受審計画を毎年度見込む。</p> <p>○ 数値目標の水準は、「前年度以上の受審率」を踏まえたものとし、かつ、福祉サービス第三者評価事業に関連した介護保険制度での見直しの影響を加味したものとする。</p>	1 養護老人ホーム	5 通所サービス	2 特別養護老人ホーム	6 短期入所生活介護	3 軽費老人ホーム	7 小規模多機能型居宅介護	4 訪問サービス	8 複合型サービス
1 養護老人ホーム	5 通所サービス								
2 特別養護老人ホーム	6 短期入所生活介護								
3 軽費老人ホーム	7 小規模多機能型居宅介護								
4 訪問サービス	8 複合型サービス								
<p>受審に係るインセンティブの強化</p>	<p>○ 自己評価を通じた介護サービスの評価の体験学習の場を開催、法人指導監査時に監査周期の延長も教示した上で本制度を推奨、その他都道府県の実情に応じた取組を進める。</p> <p>○ 介護事業者が福祉サービス第三者評価を受審することにより、関係する制度で課される義務等の軽減が可能とされていることについて、着実な実施とその周知を行う。</p> <p>○ 介護サービス情報公表システムについて、平成30年度のシステム改修により、「第三者評価の受審状況」に関する項目をよりわかりやすく表示し、事業者の同意に基づき、評価結果の一部を掲載する予定。</p>								
<p>第三者評価の利用者選択情報としての位置付けの強化</p>	<p>○ 介護保険事業所の運営基準に関する通知を改正することにより、サービス提供の開始にあたって、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対して、「福祉サービス第三者評価の実施の有無」等をサービスの選択に資すると認められる重要事項として説明するものとする。</p> <p>（訪問介護（介護予防訪問介護）、通所介護（介護予防通所介護）、短期入所生活介護（介護予防短期入所生活介護）、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、夜間対応型訪問介護、地域密着型通所介護、認知症対応型通所介護（介護予防認知症対応型通所介護）、小規模多機能型居宅介護（介護予防小規模多機能型居宅介護）、認知症対応型共同生活介護（介護予防認知症対応型共同生活介護）、地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護、看護小規模多機能型居宅介護（複合型施設）、介護老人福祉施設</p>								

障がい者・児福祉分野

○令和3年度障害福祉サービス等報酬改定（就労継続支援 A 型）

- ・基本報酬の算定に係る実績について、「1日の平均労働時間」に加え、「生産活動」「多様な働き方」「支援力向上」及び「地域連携活動」の5つの観点からなる各評価項目の総合評価をもって実績とする方式（スコア方式）に見直された。
- ・「支援力向上」の指標に、「過去3年以内の福祉サービス第三者評価を受審しており、結果を公表していること」が盛り込まれた。

○「『障害者総合支援法改正法施行後3年の見直しについて』～社会保障審議会障害者部会報告書～」(令和4年6月13日)において、障害福祉サービス等の質の確保・向上のため、「サービスごとの特性を踏まえつつ、多様な主体による自己評価や外部評価など、それぞれのサービスに適した評価の仕組みを検討する」ことが必要とされた

⇒介護分野の運営推進会議を参考とした新たな評価の仕組みについて検討

⇒令和4年度障害者総合福祉推進事業において「障害福祉サービス等の質の評価のための基準等の作成に関する研究」を実施

保育所

令和4年度調査研究事業の結果概要

- 保育所等に対する第三者評価制度については、実施状況に地域差があることから、令和4年度の厚生労働省の調査研究事業において、第三者評価の実施に当たっての現場レベルでの課題、実施状況等の実態を把握し、更なる活用促進や保育の質の改善につながるような実効性を高めるための方策を検討した。
- 報告書では、下記3点が今後の課題として挙げられた。
 - ① **自己評価と第三者評価、指導監査それぞれの特性や関連性の整理が課題**
 - それぞれに目的が異なり、補完しながら行うことが必要。特に、保育実践の評価については、第三者評価は自己評価と比べ、具体的な改善の視点を得る面で十分とは言えず、補完的に行うことを意識する必要。
 - 指導監査が保育内容についての指導等を行う自治体も増えてきているため、今後、第三者評価が、より質を高めることが出来るようにするための改善も必要。
 - ② **評価機関による事後フォローの検討が必要**
 - 評価機関ごとに異なる事後フォローの考え方や取組について、評価機関同士で共有し、その在り方について検討することや、評価後の改善を園と寄り添いながらフォローする仕組み等の検討も必要。
 - ③ **自己評価ガイドラインに基づく自己評価の考え方や方法についての理解が不十分**
 - 保育内容等について、保育士等の職員の自己評価を保育所等の自己評価につなげていくための振り返りや改善のための取組が重要であることなど、自己評価の考え方や方法について保育所に改めて周知が必要。
 - 自己評価、第三者評価、指導監査のそれぞれの制度の意義や位置づけが理解されるよう、自己評価の考え方について自治体担当者、評価機関へのさらなる周知が必要。
- こうした課題を踏まえた対応の検討を含め、更なる保育の質の確保・向上に繋がる第三者評価制度の在り方について、見直しや再検討が必要があると提言されている。

対応の方向性

- 上記調査研究を踏まえ、効果的な第三者評価制度が全国的に行われるよう、例えば指導監査と併せて保育の質を一層高めるために行われるべきものであるといった**制度の意義や位置付けの周知を行う**。
- 更に、第三者評価制度において、**国際的に活用されている保育のプロセスの質評価の方法等を踏まえた指標を導入することについて、令和5年度の調査研究事業において検討**する。
その際、国立教育政策研究所幼児教育研究センターによる研究において開発が進められている、幼児教育におけるプロセスの質評価に関する指標等を参考とすることが考えられる。

その他

①困難な問題を抱える女性への支援に関する法律が成立（令和6年4月1日施行）

附則の検討事項において、「この法律の公布後三年を目途として、この法律に基づく支援を受ける者の権利を擁護する仕組みの構築及び当該支援の質を公正かつ適切に評価する仕組みの構築について検討を加え、その結果に基づいて所要の措置を講ずる」とされている

⇒ 婦人保護施設版は平成18年6月13日策定。

②児童福祉法改正により里親支援センターが児童福祉施設として位置づけ（令和6年4月1日施行）

◎令和3年度 社会保障審議会児童部会社会的養育専門委員会 報告書（令和4年2月）

「里親支援機関（フォスタリング機関）を児童福祉施設として位置づける。これに伴い、里親支援機関（フォスタリング機関）の第三者評価が確実に成されることとする。」と明記

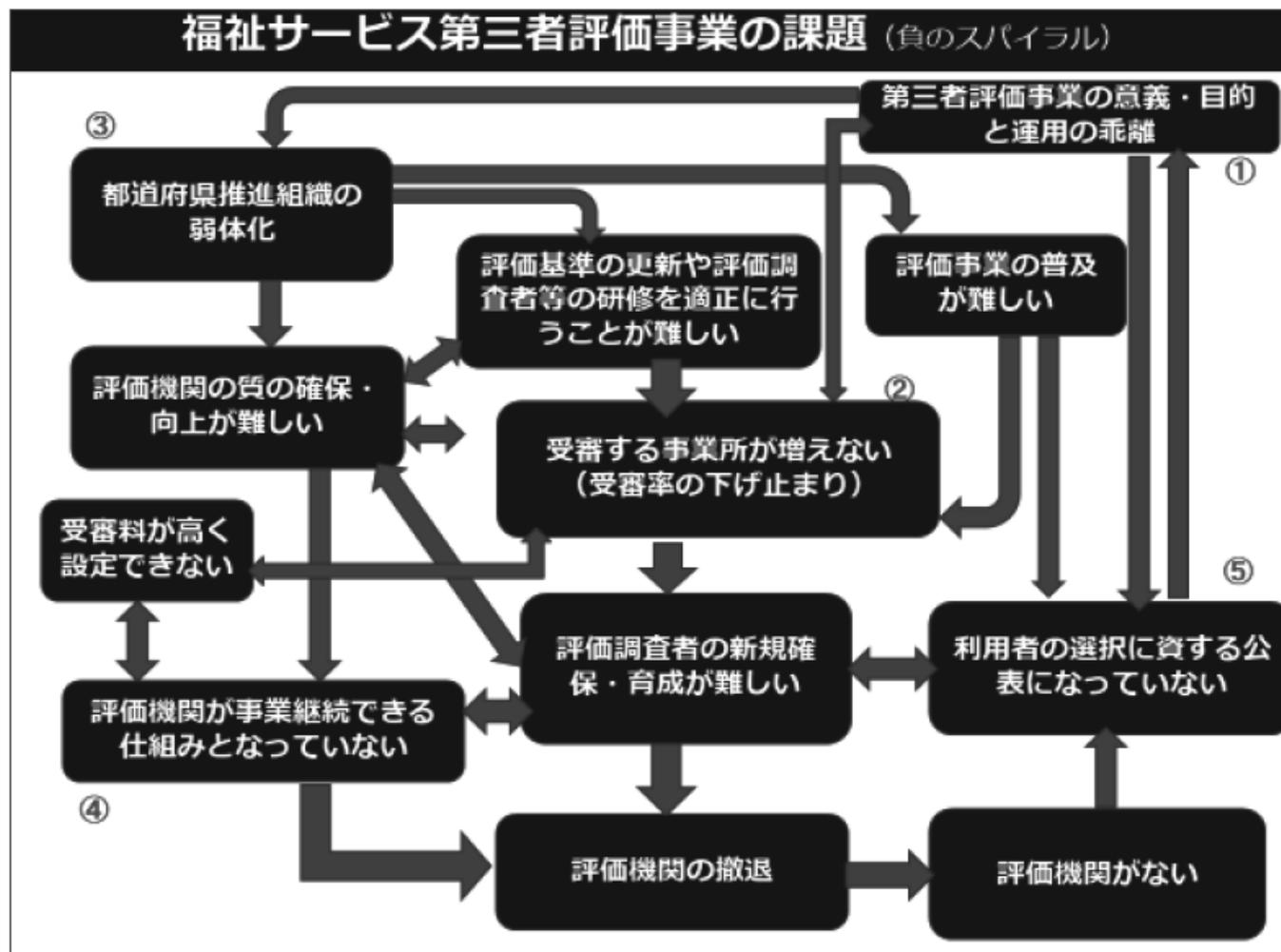
⇒ 令和4年度子ども・子育て支援推進調査研究事業において「里親支援センターの設備・運用基準、第三者評価のあり方に関する調査研究」を実施

9. 福祉サービス第三者評価事業の課題と方向性

(1) 福祉サービス第三者評価事業の課題

制度創設から20年が経過するなかで、福祉サービス第三者評価事業はさまざまな課題が顕在化している。大きく整理をすると、以下5つに整理することができるが、それぞれが関係し、負のスパイラルに落ちいつている。

- ① 事業創設当初の福祉サービス第三者評価事業の意義・目的と現行の運用が乖離している。
- ② 社会福祉施設・事業所数は増えているが、受審率は伸びていない。受審する施設・事業所が固定化している。
- ③ 都道府県推進組織のなかに脆弱なところが多くあり、評価機関の質の標準化や制度変更等の対応が難しいところがある。
- ④ 評価機関が第三者評価事業を安定的に運営できる仕組みとなっていない。(新たな評価調査者の確保や評価調査者を研修等に出席させることが難しい評価機関も少なくない)
- ⑤ 評価結果の公表が利用者の選択に資するものになっていない。
社会的養護関係施設以外は公表が義務づけられていないため、受審結果を公表しない社会福祉施設・事業所もある。



(2) 今後の福祉サービス第三者評価事業の方向性

それぞれの課題について、検討会では今後の方向性に向けて、整理を行った。

検討会の整理をふまえ、国として、福祉サービス第三者評価事業をどう再生させるのか、早急に検討する必要がある。今が、そのためのラストチャンスである。

①福祉サービス第三者評価事業の意義・目的の再整理

- ①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、②福祉サービスの質の向上に結び付けることを目的とすることに加え、③利用者の「権利実現」を図るものであるという3つの目的・意義への再整理
- 措置施設とそれ以外の社会福祉施設・事業所の福祉サービス第三者評価の意義・目的の位置づけの整理
- 類似事業の民間あっせん機関や児童相談所、一時保護所等の「第三者評価」と福祉サービス第三者評価事業の関係性の整理

②受審に向けたインセンティブに向けた検討

- 社会福祉施設・事業者のニーズに応えるために、共通評価基準の「Ⅲ」と内容評価基準等の内容評価に関する項目だけの受審など、メニューを選択できる仕組みに対する検討
- bを標準とする評価のあり方に対する検討
- 評価機関が受審事業所に助言・情報提供を行うあり方についての検討

③都道府県推進組織のあり方の検討～「ナショナルセンター（仮称）」の設置に向けた検討

- 都道府県推進組織のあり方に関する見直し
- 「ナショナルセンター（仮称）」を設置に向けた検討
県で担うことが難しくなっていると考えているところは全国に機能を移管して事業展開できるような仕組みの導入に向けた検討（「ナショナルセンター（仮称）」の担う役割・機能と都道府県推進組織の担う役割・機能の整理）

④評価機関・評価調査者の質の確保に向けた検討

- 評価機関が存続できるビジネスモデルの検討
- 評価機関・評価調査者の質の確保・向上に向けた検討

⑤利用者の選択に資するための公表のあり方に関する検討

- 利用者が理解しやすいような公表情報の整理、公表のあり方に関する検討