

福祉サービス第三者評価について

(高齢者福祉関係事業者等説明会及び集団指導資料)

島根県健康福祉部

1. 福祉サービスの質と第三者評価

利用者本位の福祉サービスを実現する

〈社会福祉法の規定〉

(福祉サービスの基本的理念)

第3条 福祉サービスは、個人の尊厳の保持を旨とし、その内容は、福祉サービスの利用者が心身ともに健やかに育成され、又はその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように支援するものとして、良質かつ適切なものでなければならない。

(福祉サービスの提供の原則)

第5条 社会福祉を目的とする事業 (※) を経営する者は、その提供する多様な福祉サービスについて、利用者の意向を十分に尊重し、地域福祉の推進に係る取組を行う他の地域住民等との連携を図り、かつ、保健医療サービスその他の関連するサービスとの有機的な連携を図るよう創意工夫を行いつつ、これを総合的に提供することができるようにその事業の実施に努めなければならない。

※「社会福祉を目的とする事業」…地域社会の一員として自立した日常生活を営むことを支援する事業で、経営主体の制限は無い。 最小限の行政関与（社会福祉事業従事者の養成施設の経営、給食・入浴サービス等）。

(経営の原則等)

第24条 社会福祉法人は、社会福祉事業の主たる担い手としてふさわしい事業を确实、効果的かつ適正に行うため、自主的にその経営基盤の強化を図るとともに、その提供する福祉サービスの質の向上及び事業経営の透明性の確保を図らなければならない。

2 社会福祉法人は、社会福祉事業及び第二十六条第一項に規定する公益事業を行うに当たっては、日常生活又は社会生活上の支援を必要とする者に対して、無料又は低額な料金で、福祉サービスを積極的に提供するよう努めなければならない。

(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。

※「**社会福祉事業**」…「社会福祉を目的とする事業」のうち、規制と助成を通じて適正な実施の確保が図られなければならないものとして法律上列挙 (第一, 二種社会福祉事業)

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。

⇒ **福祉サービス第三者評価事業の根拠**

2. 福祉サービス第三者評価事業

(1) 第三者評価事業の概要

ア) 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年度より実施。

※ 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られている。

※ 地域密着型サービス(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られており、それを受審することで、福祉サービス第三者評価を受けたものと見なされる。

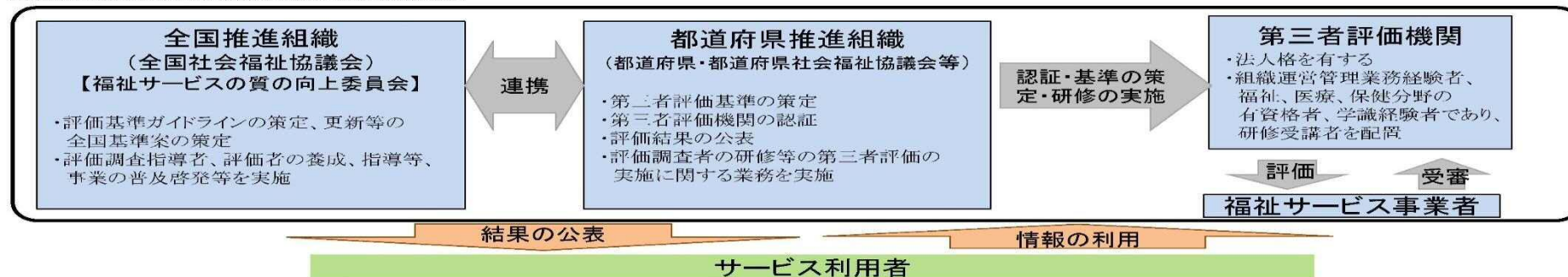
(2) 評価機関認証件数等(全国推進組織(全国社会福祉協議会)調べ、令和2年度末時点)

- 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



1) 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
- 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



- 施設・事業所の福祉サービスの質に関わる取組みや成果（よいところ）などを明らかにする。
- 福祉サービスの具体的な改善点を明らかにし、質の向上に結びつける。
- 利用者の適切な福祉サービスの選択に資する情報となる。
- 利用者や家族、地域への説明責任を果たし、信頼を高める。

ウ) 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

I) 関連各制度の違い

	福祉サービス第三者評価	行政監査	介護サービス情報の公表制度
目的	サービスの質向上と利用者のサービス選択に資する情報提供	法令等に定められた基準遵守状況確認	利用者のサービス選択に資する情報の提供
実施者	民間の評価機関	行政	行政
実施義務	原則任意	義務	義務
特徴	受審は任意、事業者が評価機関を選択	<ul style="list-style-type: none"> 法令に基づき、すべての事業所を対象に監査実施 法令に基づき指導等 	<ul style="list-style-type: none"> 客観性の高い基本・運営情報を提供する 内容の評価は行わない
公表	ホームページで閲覧可	施設は非公表(法人本部については一部公表)	ホームページで閲覧可

(2) 各分野における第三者評価に関する動向

ア) 各分野における第三者評価事業の位置づけ

	高齢者・介護	障がい者・児	保育所	社会的養護
受審	任意 ※地域密着型サービスは外部 評価受審が義務化	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」
受審率目標等	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	障がい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	令和2年度からの5年間ですべ ての事業者で受審・公表を行う ことを目標とする	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度の受審が可能となるよ う受審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審 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 審状況」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期受審期の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
情報公表制度等	有 ※WAMNETを活用した公表 ※第三者評価の受審状況に関する項目 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

イ) 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・改定時期
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）
障がい児・者	障がい者・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 日通知（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）
更正事業	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

ウ) 高齢者福祉分野における第三者評価に関する動向

○通知「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係る留意事項について」(平成30年3月26日)

→ 第三者評価受審促進に向けた受審率の数値目標の設定及び公表

→ サービスの選択に資すると認められる重要事項としての位置付け

(サービス提供の開始にあたって、利用申込者又はその家族に対して、「第三者評価の実施の有無」、「実施した直近の年月日」、「実施した評価機関の名称」、「評価結果の開示状況」を重要事項として説明)

→ 介護サービス情報公表システムにおける評価結果の掲載(WAMNET)

○令和2年3月に高齢者福祉サービス版第三者評価基準改正

主な改正内容:

共通評価基準ガイドライン改正を踏まえた改正

・平成30年3月改定の共通評価基準ガイドラインに基づき高齢者版共通評価基準を改定

・必要に応じて言葉の読み替えを実施

共通評価基準ガイドライン改正に伴う内容評価基準の改正

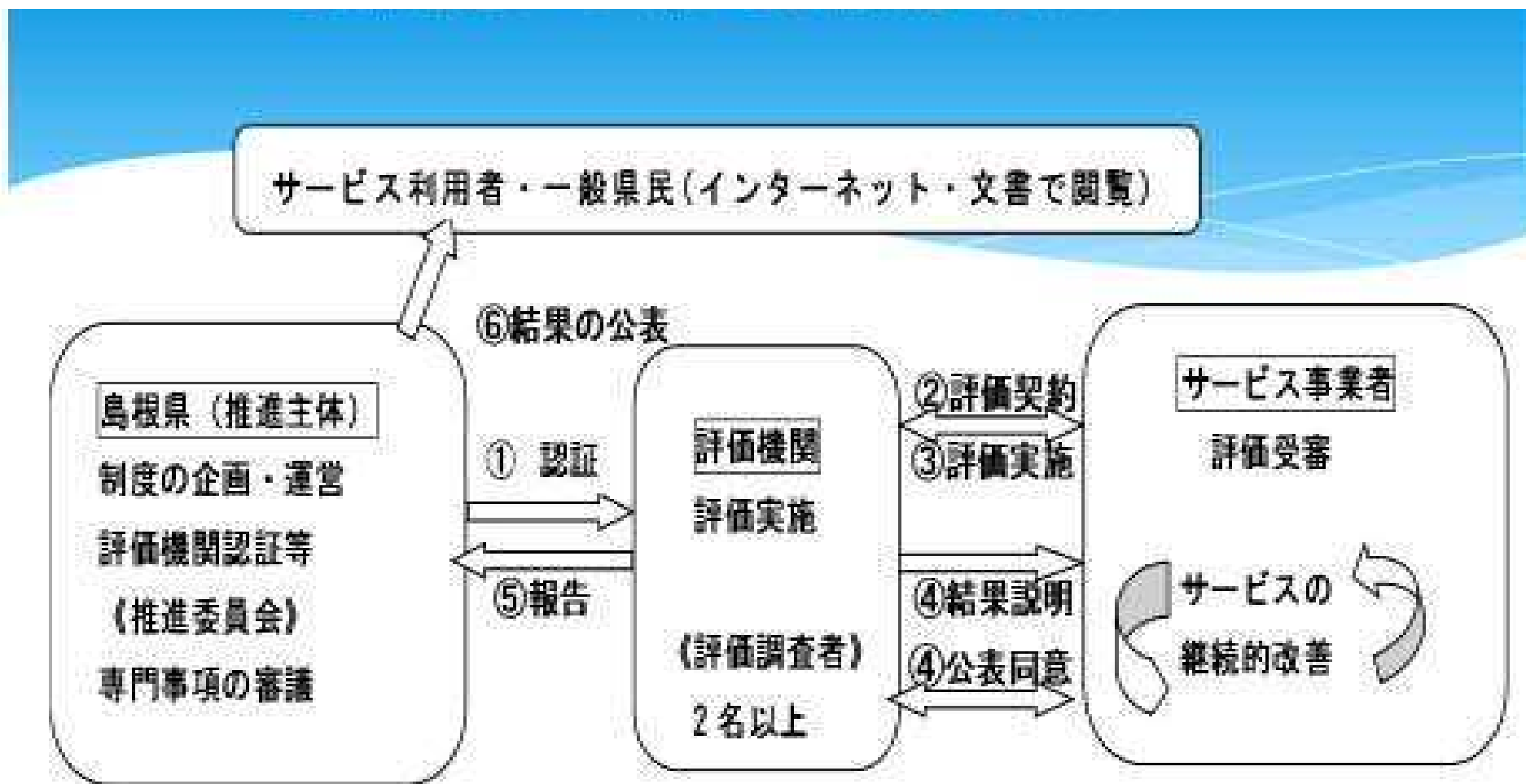
・「権利擁護」に関する取り組みを一層評価できるように内容評価基準を改正

A⑤ 利用者の権利侵害の防止等に関する取組が徹底されている

⇒利用者の権利擁護に関する取組が徹底されている

※共通評価基準29が「利用者のプライバシー保護等の権利擁護」から「利用者のプライバシー保護」に改正されたことによる

3. 本県の福祉サービス第三者評価事業



① 評価機関の認証

要件を満たす法人を、申請に基づき全国推進組織(全社協)、又は都道府県推進組織(知事)が認証(3年更新)

※ 社会的養護関係施設の評価を行う機関の認証は、全国推進組織(全社協)または都道府県推進組織が行う社会的養護関係施設評価者養成研修を受講・終了した評価者が在籍することが要件

② 評価契約の締結

評価機関は、評価手法、料金(各自設定)、評価調査者等の重要事項を説明した上でサービス事業者との間で文書により評価契約を締結

③ 評価の実施

評価機関は、事業者と協議の上、評価計画を作成し、利用者へのアンケート、事業者や職員の自己評価及び訪問調査を行い、事業者を評価

④ 結果説明と公表への同意

調査終了後、担当した評価調査者の合議により評価結果を取りまとめ、受審したサービス事業者に説明し、併せて評価結果の公表への同意を得る。

⑤⑥ 評価結果の県への報告と公表

評価結果を県に報告し、県及び評価機関は、公表についての同意があったものにつき、インターネットにより、その内容を公開

利用者への情報提供

評価結果を公表することにより、利用者が自分のニーズに適した事業者を選択するための有効な情報を提供する

WAM ネットで結果のすべてを公表

県のホームページにも基本情報(※)を掲載し、WAMネットにリンク、誰でも『評価結果』を閲覧可能に。

- ※基本情報 : 評価年度（「評価結果確定日」の属する年度）
種別
施設・事業所名
所在地（市町村名）
確定日（「評価結果確定日」）
評価機関
（過去5年間に受審した基本情報も一覧で掲示）

本県が評価の対象とする福祉サービス

区分	サービス種別
高齢者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特別養護老人ホーム ・ 養護老人ホーム ・ 軽費老人ホーム（ケアハウス） ・ 介護保険法に定める次のサービスを提供する施設・事業所 「施設サービス」、「居宅サービス」、「介護予防サービス」、「地域密着型サービス」、「居宅介護支援」
児 童	<ul style="list-style-type: none"> ・ 児童養護施設★ ・ 母子生活支援施設★ ・ 保育所 ・ 認定こども園（幼稚園型を除く） ・ 児童地域型保育事業所 ・ 乳児院★ ・ ファミリーホーム ・ 自立援助ホーム ・ 児童心理治療施設★ ・ 児童自立支援施設★ ・ 放課後児童クラブ <p>〈注〉★：3カ年度に1回以上の受審が義務化されている社会的養護関係施設 （社会的養護関係施設は、全国推進組織が認証した評価機関が、全国共通の基準により評価）</p>
障がい	<ul style="list-style-type: none"> ・ 福祉型障害児入所施設 ・ 医療型障害児入所施設 ・ 障害児通所支援事業所 ・ 障害者支援施設 ・ 障害福祉サービス事業所
保 護	<ul style="list-style-type: none"> ・ 救護施設

島根県認証評価機関 (令和5年1月25日現在)

評価機関の名称	所在地	認証番号 連絡先
(有)保健情報サービス	鳥取県米子市	島根 17-01 0859-37-6162
(有)ケアオフィス	浜田市	島根 17-02 0855-27-3187
特定非営利活動法人メイアイヘルプユー	東京都品川区	島根 28-05 03-3494-9033
(株)評価基準研究所	東京都千代田区	島根 R2-07 03-3251-0943