

福祉サービス第三者評価事業について

(介護保険事業者等集団指導資料)

島根県健康福祉部

1. 福祉サービスの質と第三者評価事業

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**

第三者評価事業の目的

「福祉サービス第三者評価事業に関する指針」（厚生労働省通知）

（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。



- 施設・事業所の福祉サービスの質に関わる取り組みや、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。

● 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

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
受審	任意 ※地域密着型サービスは外部評価受審が義務化⇒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審・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(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

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

本県では、以下の表に記載する福祉サービスを評価の対象としています。

高齢者	<ul style="list-style-type: none">・ 養護老人ホーム ・ 軽費老人ホーム（ケアハウス）・ 特別養護老人ホーム・ 介護保険法に定める施設サービス、居宅サービス、介護予防サービス、地域密着型サービス、居宅介護支援の施設・事業所
児童	<p>★児童養護施設 ★母子生活支援施設 ★乳児院★児童心理治療施設 ★児童自立支援施設</p> <p>（★は社会的養護関係施設 全国推進組織が認証した評価機関が評価を行う）</p> <ul style="list-style-type: none">・ 保育所 ・ 自立援助ホーム・ファミリーホーム・ 認定こども園（幼稚園型を除く）・放課後児童クラブ
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6年1月1日現在)

評価機関の名称	所在地	連絡先
(有)保健情報サービス	鳥取県米子市	0859-37-6162
(有)ケアオフィス	島根県浜田市	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	03-3494-9033
(株)評価基準研究所	東京都千代田区	03-3251-4150

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

島根県の福祉サービス第三者評価に関する Q&A

1. 福祉サービス第三者評価とはどのようなものですか？

社会福祉事業を行う者が提供する福祉サービス等の質を、当事者以外の公正・中立な第三者機関が、専門的かつ客観的な立場から評価するものです。

2. 誰が評価しますか？

実際の評価は、組織運営管理分野の経験者及び福祉、保健、医療分野の経験者各々 1 名以上で行います。この評価調査者として活動するためには、一定の資格、経験に加え、県が実施する養成研修又はこれと同等の研修の修了が必要です。

3. どのようなサービスが評価の対象となりますか？

原則として、全ての福祉サービスを対象とします。従来、介護サービスは限定的でしたが、今後は介護サービスも広く対象とする予定です。

4. どのようなことを評価しますか？

サービス提供の基本方針、経営理念など全サービス共通の評価項目に加え、種別ごとのサービス提供の内容に関する項目を評価します。

5. 評価はどのようにして行いますか？

県の定める評価基準に従い、書面調査（事業者の自己評価や事業概要書等）、利用者へのアンケート調査及び事業所を訪問しての調査により行います。

6. 評価は必ず受けなければなりませんか？

平成 24 年度から社会的養護関係施設については、3 年に 1 度の受審と評価公表が義務化になりました。また、保育所については、平成 27 年度から向こう 5 年間での受審が努力義務となりました。それ以外のサービスについては、任意となっていますが、社会福祉法第 78 条第 1 項で、福祉サービスの質の向上のための自己評価等の実施が努力義務として規定されており、事業者の受審が望まれます。

7. 評価結果はどうなりますか？

平成 24 年度から社会的養護関係施設は公表が義務化となり、全国社会福祉協議会ホームページで公表されています。それ以外の施設の結果については、受審した

事業者の同意を得て、結果を独立行政法人福祉医療機構が運営する「ワムネット」で公表し、利用者が適切にサービス選択するための情報として活用されます。

また、過去5年間の公表結果については、県のホームページに掲載しています。

評価制度の趣旨から、原則公表が望まれますが、全部又は一部の公表を望まない旨の申し出により、その範囲で非公表とし、当該部分に「事業者の申し出により公表しない旨」を表記します。

8. 評価を受けるとどのような効果が期待できますか？

組織内部の効果と対外的な効果の両面から効果が期待できます。

《組織内部の効果》

自らが提供するサービスの質について、課題や改善を要する点が明らかになり、サービスの質の向上に向けた具体的な取組目標の設定が可能となります。また、受審を通じて、職員自身の気づき、課題の共有及び改善への機運の醸成を図る効果が期待できます。

《対外的な効果》

第三者評価を受けることにより、利用者等からの信頼の獲得、向上が期待できます。また、事業者のサービスの質向上に向けた積極的な取組の姿勢をPRできます。

9. 評価を受けるための費用はどうなりますか？

受審費用は事業者の負担となります。その額は評価機関が個別に定めていますが、最終的には事業者と評価機関との契約で確定します。保育所については、平成 27 年度から、費用のうち 15 万円を公定価格の加算とすることができます。

10. 評価を受けてみたいのですが、まず、どうしたら良いでしょうか？

評価機関を選ぶことから始まります。本県の評価機関及び評価調査者の一覧は島根県地域福祉課ホームページ内の「しまねの福祉サービス第三者評価」に掲載していますので、これをご覧の上、ご希望の評価機関から詳細に話を聞いてみてください。