

福祉サービス第三者評価事業について

1 福祉サービス第三者評価制度の背景

- 社会福祉基礎構造改革により、福祉サービスの多くが、行政による措置から利用者が事業者と対等な関係に基づきサービスを選択する利用制度に移行し、利用者本位のサービスが求められるようになりました。
- 利用制度では、利用者に対し、ニーズに適した福祉サービスを自ら選択するための情報提供が必要であるとともに、事業者は、自ら福祉サービスの現状の水準や課題を把握し、改善に向けた取組が必要です。
- このような利用者の選択と、事業者のサービスの質の向上への取組を推進するための仕組みとして、事業者の提供するサービスの質を当事者以外の公正・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制度が必要とされています。

2 福祉サービス第三者評価事業の目的

(1) 福祉サービス第三者評価事業の位置づけ

- 社会福祉法に、社会福祉事業の経営者は、常に福祉サービス利用者の立場に立って良質かつ適切なサービスを提供するよう努めなければならないことが規定されています。
- 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、福祉サービスの質の向上のための措置の一環であり、福祉サービス第三者評価事業はそれを支援するための事業です。

(福祉サービスの質の向上のための措置等)

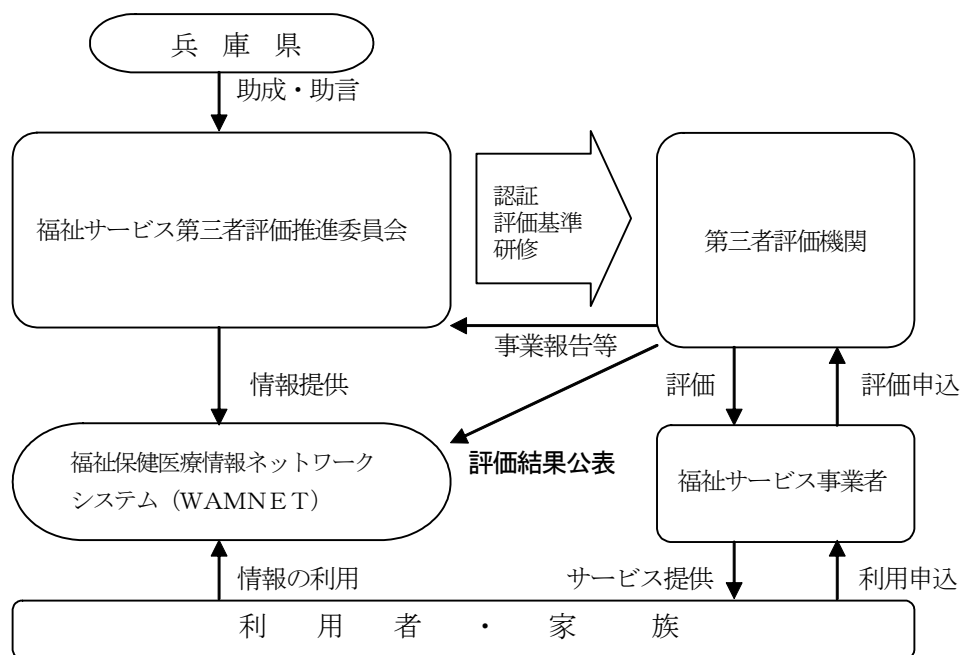
第78条 社会福祉事業の経営者は、自らその提供する福祉サービスの質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、常に福祉サービスを受ける者の立場に立って良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならない。

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。

(2) 福祉サービス第三者評価事業の目的

- 福祉サービス事業者が、事業運営における個々の問題点を把握し、サービスの質の向上に結びつける契機とします。
- 客観的かつ公正に評価された情報を公表することにより、利用者の適切なサービス選択に寄与します。

3 福祉サービス第三者評価事業の仕組み



※ 評価結果は、評価機関がWAMNETを利用し、インターネット上で公表している。

【福祉サービス第三者評価事業Q & A】

Q1 「第三者評価」とは何ですか？

A 福祉サービスの「第三者評価」は、「社会福祉法人等の提供するサービスの質を事業者及び利用者以外の公正・中立な第三者機関が専門的かつ客観的な立場から行った評価」であるとされています。

第三者評価事業のポイントは、当事者（事業者および利用者）以外の第三者による評価であること、専門的かつ客観的な立場からの評価であること、と整理できます。

Q2 なぜ「第三者評価」が必要とされているのですか？

A 社会福祉基礎構造改革の進展によって、福祉サービスは従来の措置から契約による利用制度へと移行していくこととなります。このような状況では、利用者は自らにふさわしい、より質の高い福祉サービスを求め、事業者は、質の高いサービスを提供しなければ、利用者から選択されることが困難となります。

そのため、第三者評価事業は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てサービスの質の向上に結びつけることとともに、評価結果等が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を目的として実施されます。

第三者評価は、「良いところ」「努力すべきところ」を指摘するものであって、事業所の優劣をつけるもの、あるいは、A・B・C ランクなどの格付けを行うものではありません。

■ 事業者によるサービスの質の向上に向けた取組

- ・ 提供するサービスが利用者に説明でき、選択されるために、サービスの現状の水準や課題を把握し、課題を明確にした上での改善に向けた継続的な取組を促進する。
- ・ 評価結果を職員が共有することによって、改善に向けた組織的な取組を確保する。

Q3 第三者評価に取り組むメリットは何ですか？

A 第三者評価に取り組むことで、以下のようなメリットが期待できます。

- ・ 利用者へサービスの質の向上に積極的に取り組んでいることをアピールすることができます。
- ・ 第三者評価のプロセス（自己評価、訪問調査など）を通して、職員が日々の業務への課題を発見することができ、組織全体の質の向上につながります。
- ・ 経営者にとって、自らの事業が提供するサービスの内容について客観的・専門的な評価を受けることで、現状を把握し、改善のための課題を明らかにすることができます。

Q4 第三者評価では、何を評価するのですか？

A 福祉サービスの第三者評価事業では、主に、福祉サービス提供体制の整備状況と取組について評価基準を用いて、専門的・客観的な立場からの評価が行われます。

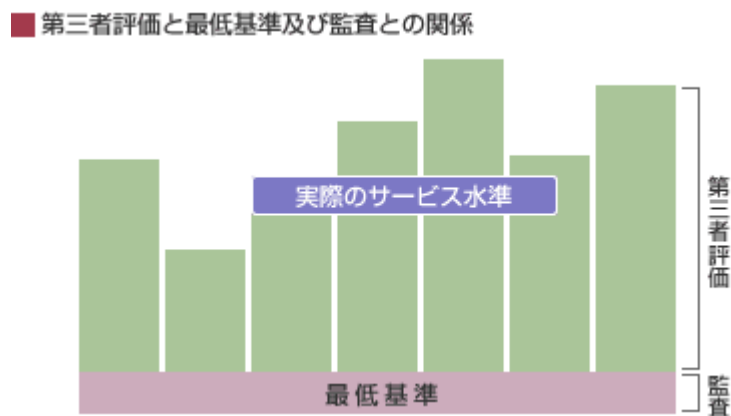
福祉サービス提供体制の整備状況と取組

- ・ 自法人・福祉施設等の経営理念に基づき提供される福祉サービス内容の決定
- ・ サービスの提供体制
- ・ 福祉サービスの質の向上に向けての全組織的な取り組み

第三者評価では事業所で提供されている「福祉サービスの質の向上」を目的として評価が行われますので、例えば、その法人や施設の経営（財務）状況についての評価は行われません。第三者評価は、福祉サービスの質の向上を促すためのシステムのひとつであり、他の苦情解決制度等、福祉サービスの質を高める他の仕組みと組み合わせられることによって、一層の福祉サービスの質の向上が図られることとなります。

Q5 「第三者評価」と行政監査はどのようにちがうのですか？

A 行政監査は、法令が求める最低基準を満たしているか、否かについて定期的に所轄の行政庁が確認するものであり、社会福祉事業を行うためには、最低限満たしていなければならない水準を示しているものです。一方、第三者評価は、現状の福祉サービスをよりよいものへと誘導する、すなわち福祉サービスの質の向上を意図しているという点で行政監査とは根本的にその性格を異にしています。



Q6 福祉サービス第三者評価は必ず受けなければならないのですか？

A 社会福祉法第 78 条は、社会福祉事業の経営者は、自己評価の実施等によって自らの提供する福祉サービスの質の向上に努めなければならない、と自己評価について努力義務を規定していますが、福祉サービス第三者評価を受けることは法律上の義務ではありません。

しかし、福祉サービスの質を向上させていくとともに、利用者や住民の信頼を得ていくために、第三者評価は、有効かつ必要です。社会福祉法第 78 条第 2 項では、国は、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じるよう規定しており、福祉サービスの第三者評価事業はこの規定に基づき国が基盤づくりを進めているものです。

【福祉サービス第三者評価事業関係ホームページ】

[全国社会福祉協議会 福祉サービス第三者評価事業]

<http://shakyo-hyouka.net/>

[兵庫県 福祉サービス第三者評価について]

https://web.pref.hyogo.lg.jp/kf30/hw16_000000026.html

[WAM NET 福祉サービス第三者評価情報]

<https://www.wam.go.jp/wamappl/hyoka/003hyoka/hyokanri2.nsf/aHyokaTop?OpenAgent>

兵庫県福祉サービス第三者評価機関一覧

令和3年3月1日現在

評価機関名	所在地	電話番号
株式会社 第三者評価	大阪府大阪市東淀川区東中島1-17-5 スタジオ新大阪503号	06-6195-6313
特定非営利活動法人 こども応援隊	伊丹市昆陽池1-36(ウエルネス内)	072-768-9775 (ウエルネス内)
特定非営利活動法人 ニッポン・アクティブライフ・クラブ	大阪市中央区常盤町2丁目1番8号 FGビル大阪4階	06-6438-5687
特定非営利活動法人 CSウオッチ	明石市朝霧山手町3番3号	079-490-3871
一般財団法人 大阪保育運動センター	大阪市中央区谷町7丁目2番2-202号	06-6763-4381
一般社団法人 ライフ・デザイン研究所	神戸市長田区萩乃町2丁目2番14-703号	078-643-2448
株式会社 H. R. コーポレーション	西宮市甲陽園本庄町6-25-224	0798-70-0651
特定非営利活動法人 福祉市民ネット・川西	川西市小花1丁目12-10 ビスタ川西201	072-786-1194
特定非営利活動法人 日本福祉文化研究センター	大阪市都島区友渕町1丁目3番36-401号	06-6922-9365
一般社団法人 阪神福祉NET	尼崎市南武庫之荘4丁目9-6	072-744-1117
特定非営利活動法人 はりま総合福祉評価センター	姫路市安田三丁目1番地 姫路市総合福祉会館内	079-287-3000
一般社団法人 ぱ・まる	堺市堺区三宝町2丁目131番地2	072-227-4567
あけぼの監査法人	大阪市北区東天満2丁目8番1号 若杉センタービル8階	06-6948-6740
特定非営利活動法人 あ・いっぼ	神戸市西区今寺5番地の2	078-975-0181

社援発0329第18号
障発0329第28号
平成30年3月29日

各 都道府県知事 殿

厚生労働省社会・援護局長
障害保健福祉部長
(公 印 省 略)

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係る留意事項について

福祉サービス第三者評価事業については、今般、「「福祉サービス第三者評価事業に関する指針について」の全部改正について」の一部改正について」（平成30年3月26日付け子発0326第10号、社援発0326第7号、老発0326第7号厚生労働省子ども家庭局長、社会・援護局長、老健局長連名通知）（以下「第三者評価指針改正通知」という。）により、「「福祉サービス第三者評価事業に関する指針について」の全部改正について」（平成26年4月1日付け雇児発0401第12号、社援発0401第33号、老発0401第11号厚生労働省雇用均等・児童家庭局長、社会・援護局長、老健局長連名通知）が一部改正されたところである。

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は、「規制改革実施計画（平成29年6月9日閣議決定）」により、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て、本事業の全国推進組織である全国社会福祉協議会に設けられた「福祉サービスの質の向上推進委員会」に検討を要請し、その結果を踏まえて、別添通知を発出することとなったところであるが、これを受け、障害福祉サービス等においても同様の対応を図るために、本通知を発出することとなった。

本通知の内容については、平成30年4月1日から適用することとなるが、各都道府県においては、第三者評価指針改正通知のほか、下記に留意の上、適切な実施に配慮願いたい。

なお、本通知は、地方自治法(昭和22年法律第67号)第245条の4第1項の規定に基づく技術的な助言であることを申し添える。

記

1 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について

(1) 第三者評価指針改正通知の内容

今般の第三者評価指針改正通知では、福祉サービス第三者評価事業が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ものであると同時に、評価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を生み出す側面もあることから、

- ・ 同通知中の指針において、経営者の責務及び事業の位置付けとして、質の向上とサービス選択の両者を踏まえた積極的な受審が必要である趣旨を明記するとともに、
- ・ 本事業の普及・啓発を更に進める観点から、同通知に添付される都道府県推進組織のガイドラインに、共通事項として、数値目標の設定及び公表並びに本事業の実施状況の評価（以下「数値目標の設定等」という。）に関する努力義務の規定を設けることとした。

(2) 障害福祉サービス等の対応

①数値目標の設定等

障害福祉サービス等については、高齢者福祉サービスの取扱いを踏まえ、以下の点に留意すること。

- ・ 障害福祉サービス等全体の数値目標に加えて、次表の全てのサービス区分ごとの数値目標を設定すること。ただし、当面は、現在の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、全てのサービス区分ではなく、一部のサービス区分で数値目標を設定することとしても差し支えないこと。

(サービス区分)

1 居宅介護	11 就労継続支援
2 重度訪問介護	12 就労定着支援
3 同行援護	13 自立生活援助
4 行動援護	14 共同生活援助
5 療養介護	15 障害者支援施設
6 生活介護	16 児童発達支援
7 短期入所	17 放課後等デイサービス
8 重度障害者等包括支援	18 居宅訪問型児童発達支援
9 自立訓練	19 保育所等訪問支援
10 就労移行支援	20 障害児入所施設

- ・ 数値目標の設定に当たっては、受審促進に向けて、どのような取組を実施するか、評価するための評価機関をどのように確保するかなど、数値目標を達成するための方策をあわせて検討することが重要であること。
- ・ 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ものであること。
- ・ 数値目標の水準は、単にこれまでの実績や評価機関からの調査結果だけをもって設定するのではなく、「3 福祉サービス第三者評価事業に関連した障害福祉サービス等の運営に関する基準等の見直し」の影響を加味したものとすること。

②数値目標を達成するための方策

数値目標を達成する方策については、制度理解を重視した普及・啓発の取組だけでなく、より効果的な普及・啓発方法や受審することによるメリットを感じてもらえるような取組が望まれる。

例えば、障害福祉サービス等の実践の振りかえり（自己評価）を通じた障害福祉サービス等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事業の受審を推奨、その他都道府県の実情に応じて、以下のような取組を推進することが考えられる。

<取組例>

- ア 福祉サービス第三者評価を受審した事業所については、サービスの質の向上や事業の透明性を確保しようとしている事業所として位置付け、受審していない事業所と差別化して、相談支援専門員への情報提供やHPでの公表を行う。
- イ アと同様の理由から、受審していない事業所と差別化し、福祉人材センター、県内の福祉系大学・専門学校など障害福祉人材の求人に関わる関係機関に情報提供する。
- ウ 施設整備費の補助において、福祉サービス第三者評価事業の受審を重視する。

2 福祉サービス第三者評価を受審する事業所の負担軽減

今般、第三者評価指針改正通知では、障害福祉サービス事業所等の負担を軽減することによって自発的な受審を後押しする観点から、共通事項として、都道府県推進組織のガイドラインに「福祉サービス第三者評価を受審する事業所から提出を求める書類等について、可能な限り既存の資料を活用するなど、事業所の負担軽減に配慮すること」の規定を設けた。

また、障害福祉サービス等については、以下のとおり、障害福祉サービス事業者等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を軽減することが可能とされていることから、この義務等の軽減の着実な実施及び周知もあわせて行われたい。

関係する制度	制度で課される義務等の軽減内容
社会福祉法人の監査	所轄庁の判断により、3年に1回監査を実施すべきところ、一定の要件を満たす場合、4年に1回に監査の周期の延長が可能とされている。

3 福祉サービス第三者評価事業に関連した障害福祉サービス等の運営に関する基準等の見直し

福祉サービス第三者評価事業については、結果として、利用者の適切なサービス選択に資する情報を提供することが期待されているものの、一般国民の認知度が必ずしも高い状況にはないため、利用者が自らその制度を知り、情報を参照することが困難な状況にある。

一方、障害福祉サービス事業所等は、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、利用申込者のサービス選択に資すると認められる重要事項を説明する義務があり、一般国民の認知度が必ずしも高くない現状を踏まえると、自ら、任意の福祉サービス第三者評価を受審し、サービスの質の向上や事業の透明性を確保しようとしているのかを説明する必要がある。

このため、今般、次表の障害福祉サービス等の運営に関する基準等の解釈通知の一部を改正することにより、次表の障害福祉サービス等に係る事業所は、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」、「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したので、関係機関への周知をお願いしたい。

表 (障害福祉サービス等の運営に関する基準等の解釈通知の改正の対象である
障害福祉サービス等)

1 居宅介護 ※1	11 就労継続支援 ※1
2 重度訪問介護 ※1	12 就労定着支援 ※1
3 同行援護 ※1	13 自立生活援助 ※1
4 行動援護 ※1	14 共同生活援助 ※1
5 療養介護 ※1	15 障害者支援施設 ※2
6 生活介護 ※1	16 児童発達支援 ※3
7 短期入所 ※1	17 放課後等デイサービス ※3
8 重度障害者等包括支援 ※1	18 居宅訪問型児童発達支援 ※3
9 自立訓練 ※1	19 保育所等訪問支援 ※3
10 就労移行支援 ※1	20 障害児入所施設 ※4

- ※1 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準について(平成18年12月6日障発第1206001号厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部長通知)
- ※2 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害者支援施設等の人員、設備及び運営に関する基準について(平成19年1月26日障発第0126001号厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部長通知)
- ※3 児童福祉法に基づく指定通所支援の事業等の人員、設備及び運営に関する基準について(平成24年3月30日障発0330第12号厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部長通知)
- ※4 児童福祉法に基づく指定障害児入所施設等の人員、設備及び運営に関する基準について(平成24年3月30日障発0330第13号厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部長通知)

