

雇児発0401第12号
社援発0401第33号
老 発0401第11号
平成26年4月1日

(最終改正：平成30年3月26日)

各 都道府県知事 殿

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
(公 印 省 略)

「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

福祉サービス第三者評価（社会福祉法人等の提供する福祉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をいう。以下同じ。）を行う事業（以下「福祉サービス第三者評価事業」という。）については、「福祉サービス第三者評価事業に関する指針について」（平成16年5月7日付け雇児発第0507001号、社援発第0507001号、老発第0507001号。以下「旧指針」という。）により実施しているところであるが、

- ①サービスの種別にかかわらず共通的に取り組む項目（共通評価項目）に、ばらつきがみられる
- ②福祉サービス第三者評価事業の目的・趣旨が他制度との違いが明確でない等の要因により広く認識されていない
- ③第三者評価機関（以下「評価機関」という。）や評価調査者により、評価結果のばらつきがみられる
- ④受審件数が少ない

等の課題が各方面から指摘されているところである。

また、「規制改革実施計画（平成25年6月14日閣議決定）」においても、「保育所に対する第三者評価について、評価機関と評価者の質の向上を図るための対応を平成25年度中に行う」こととされているところである。

このような現状を踏まえ、福祉サービス第三者評価事業の本来の目的である

- ①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

②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情報となること

を強化し、本事業の質の向上を図るためには「評価機関及び評価調査者」、「評価基準」、「結果の報告・公表方法」について、一体的に見直すことが重要であるとの方向性のもと、本事業の全国推進組織である全国社会福祉協議会（以下「全社協」という。）に設けられた「福祉サービスの質の向上推進委員会」において検討することを要請し、見直しを行ったところである。

今般、同委員会報告を踏まえ、旧指針の別紙「福祉サービス第三者評価事業に関する指針」、同指針に示す「共通評価基準ガイドライン」及び「公表ガイドライン」並びに「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（平成16年8月24日付け雇児総発第0824001号、社援基発第0824001号、障企発第0824001号、老計発第0824001号（以下「判断基準ガイドライン」という。））について別添のとおり改正し、福祉サービス第三者評価事業に関する指針として、平成26年4月1日から適用することとした。

各都道府県においては、下記に示した各ガイドラインの改正の趣旨・目的やその内容を十分に踏まえた上で、都道府県推進組織及び貴管内市町村並びに所管法人等関係者への周知はもちろんのこと、円滑に福祉サービス第三者評価事業の実施が図られるよう関係規定の見直し、評価調査者の養成研修及び現任研修の早期実施など適切に対応いただくようお願いしたい。

また、今般改正した各ガイドラインについては、福祉サービス第三者評価事業の更なる推進に向け、実施状況を検証した上で必要に応じて見直しを行うこととしているので、事業の実施に際しては、本指針を使用していただくことのほか、本指針に関する改善などの措置を講ずることが必要と思慮される事項がある場合には、ご報告願いたい。

なお、本指針については、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助言として通知するものである。

本通知の発出により、旧指針及び判断基準ガイドラインについては廃止する。

※ 今般の改正については、施設・事業種別に関わりなく共通的に取り組む事項について整理したものであり、施設・事業種ごとの特性に応じた内容評価基準については、順次見直しを行うこととしている。

I 共通評価基準ガイドライン及び判断基準ガイドラインの見直し

福祉サービス第三者評価事業の実施に当たり、施設・事業所が主体的にかつ継続的に質の向上に取り組めるよう、共通評価基準ガイドラインを見直すとともに、同ガイドラインの趣旨・目的及び評価内容の理解が促進されるよう、判断基準ガイドラインを見直し、本通知に含めることとした。

1 評価項目の整理・統合

評価項目について、法人の基本理念の明文化の有無と周知状況を分離して確認していたもの等の項目の整理・統合、運営の透明性を高める取組みに関する項目の追加、地域ニーズに対する公益的取組みや、福祉人材の育成、リスクマネジメントに関する項目を見直す等、評価項目の重点化を行った。その結果、項目数について、53項目から45項目に変更となった。

2 判断水準 (a, b, c) の検討

判断水準 (a, b, c) について定義が明確に示されていない、又「a」評価でなければ適切なサービスが提供されていないとの誤解を招くとの意見等を踏まえ、最低基準を満たしていることを前提として、「a評価」(よりよい福祉サービスの水準・状態、質の向上を目指す際に目安とする状態)、「b評価」(aに至らない状況、多くの施設・事業所の状態、「a」に向けた取組みの余地がある状態)、「c評価」(b以上の取組みとなることを期待する状態)と位置付けを改訂した。

3 評価項目の解説事項の整理・その他

解説事項については、施設・事業所及び評価機関に対して評価項目の理解の促進が図られるよう、体系的に整理されていなかった評価基準の考え方と評価の留意点について、(1)目的、(2)趣旨・解説、(3)評価の留意点を明確に区分し、内容の拡充を行うとともに、評価の着眼点についても再整理した。

その他、評価項目を見やすくするため、構成を見開き1枚で表現できるよう見直しを実施した。

II 公表ガイドラインの見直し

利用者への適切な情報提供及び施設・事業所が質の向上・改善に取り組めるよう、評価結果の報告・公表様式を見直した。

- 1 評価結果を公表する意義を明確化し、従前からの特に評価すべき事項等に加え、施設・事業所の概要、特徴的な取組みを記載できるよう項目を追加。

2 評価結果の判定理由のコメントについて、評価対象毎から評価細目毎に詳細なコメントを付することができるよう変更。

(別紙) 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、一義的に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。

また、本事業は、(2)に規定するとおり、利用者の適切なサービス選択に資するものともなり得ることから、社会福祉事業の経営者は、これらの意義を踏まえ、福祉サービス第三者評価を積極的に受審することが望ましいものであること。

(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(別添4)の策定・更新に関すること
- ⑤ 福祉サービス第三者評価結果の公表ガイドライン(別添5)の策定・更新に関すること
- ⑥ 評価調査者養成研修等モデルカリキュラム(別添6)の作成・更新その他評価調査者養成研修に関すること
- ⑦ 福祉サービス第三者評価事業の普及・啓発に関すること
- ⑧ 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推進等により、施設・事業所の福祉サービスの質の向上を図る観点から、学識経験者等で構成される福祉サービスの質の向上推進委員会
- 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。

<以下、略>