

規制改革推進会議

福祉サービス第三者評価事業の 現状と全国推進組織の取組

平成29年2月21日



社会福祉法人 全国社会福祉協議会

福祉サービス第三者評価事業の現状

『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

全社協『福祉サービスの質の向上推進委員会』の主な
取組み（平成28年度）

全社協としての今後の第三者評価の推進方策について

福祉サービス第三者評価事業の現状

1. 第三者評価の目的

福祉サービスを提供する福祉施設・事業所のサービスの質について、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を行う仕組みである。

- 福祉施設・事業所の福祉サービスの質の向上を図ることを目的としている。 行政監査（最低基準を満たしているかを確認）との相違
- 評価結果を公表することで、利用者・家族の福祉サービスに関する情報源の一つとなる。

社会的養護関係施設 は、平成24年度から3か年度に1回以上の第三者評価の受審・公表が義務づけられている。

また、その間の年度においては、第三者評価基準の評価項目にそって、自己評価を実施する。

児童養護施設、乳児院、情緒障害児短期治療施設、児童自立支援施設、母子生活支援施設

2 . 第三者評価事業の仕組み

(1) 国の第三者評価事業に関する指針とガイドライン

国は、社会福祉事業の経営者の福祉サービスの質の向上を支援するため、第三者評価事業の普及促進等について、『福祉サービス第三者評価事業に関する指針』を都道府県に通知している。

【福祉サービス第三者評価事業に関する指針】

都道府県推進組織に関するガイドライン

評価機関認証ガイドライン

評価基準ガイドライン

各評価項目の判断基準に関するガイドライン

評価結果の公表ガイドライン

評価調査者養成研修等モデルカリキュラム

(2) 都道府県における第三者評価事業の推進

第三者評価事業は、国が示した指針をもとに都道府県が実施する事業であり、各都道府県が推進組織を設置して第三者評価事業を推進している。

(3) 推進体制

全国推進組織（全国社会福祉協議会）は、以下の業務を行い、都道府県推進組織を支援する。

上記の各種ガイドライン、モデルカリキュラムの策定・更新の検討
評価手法の標準化のための『福祉サービス第三者評価実践マニュアル』
の策定・普及

都道府県推進組織等を対象とした「評価事業普及協議会」の実施
「評価調査者指導者研修」等の実施

等

都道府県推進組織は、国の指針にもとづき、以下の業務を行う。

評価基準の策定・更新
評価機関の認証
評価手法の策定・更新
評価調査者の養成研修等の実施
評価結果の公表

等

【都道府県推進組織の母体】

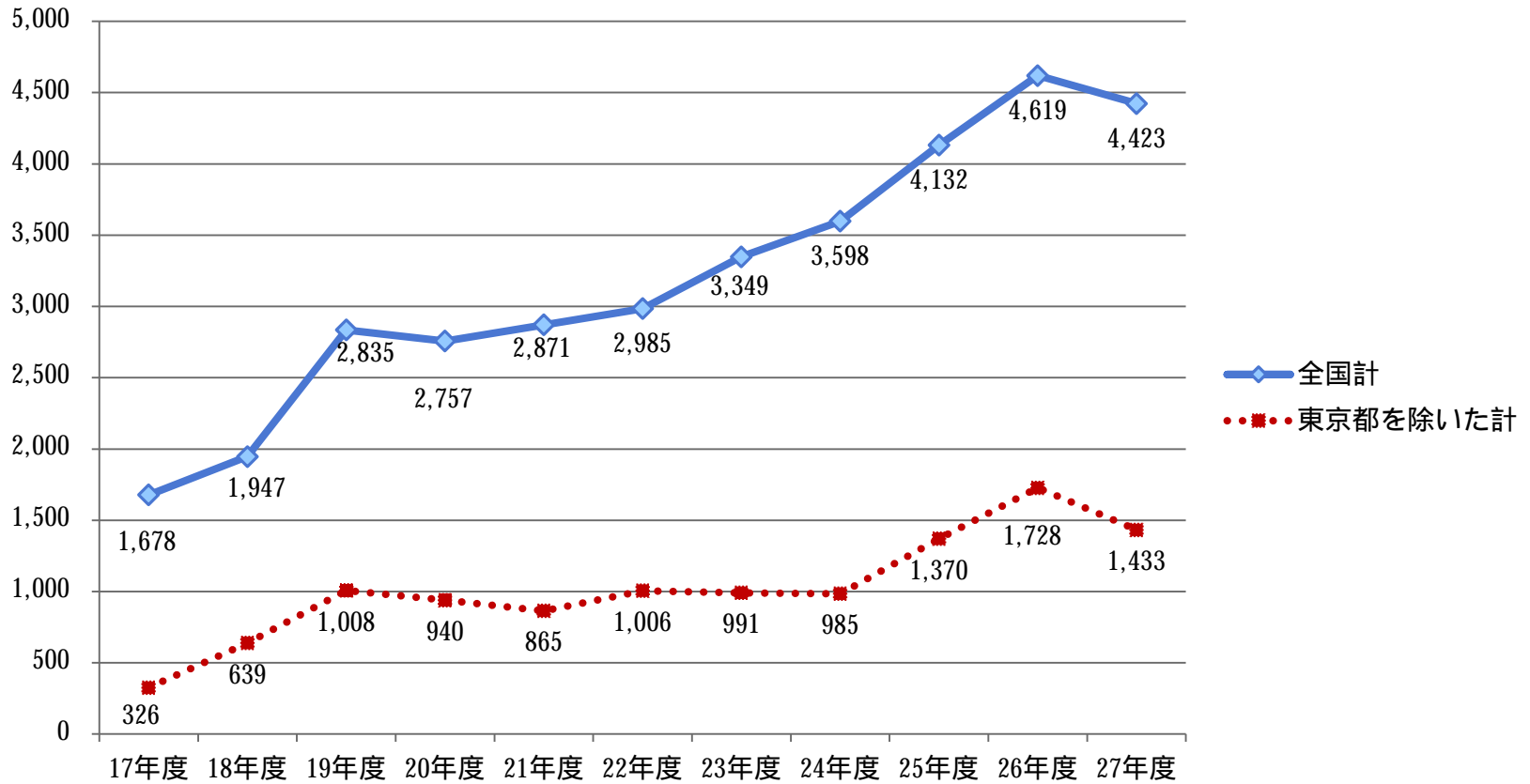
行政	36
社会福祉協議会	8
公益法人	2
任意団体	1

3 . 第三者評価事業の現状

(1) 受審状況

○平成27年度は、全国で4,423件の受審

○平成17年度から平成27年度までの延べ受審件数は35,194件



社会的養護関係施設を含む

(2) 主な高齢者福祉サービスにおける受審状況

施設・サービス種別	平成27年度 受審数	全国施設数	受審率	平成27年度迄 の累計受審数
特別養護老人ホーム	484	7,551	6.41%	4,876
養護老人ホーム	36	957	3.76%	462
軽費老人ホーム	31	2,264	1.37%	359
訪問介護	100	34,823	0.29%	981
通所介護	251	43,406	0.58%	2,421
小規模多機能居宅介護	103	4,969	2.07%	692
認知症対応型共同生活介護	476	12,983	3.67%	3,753

全国施設数は、厚生労働省「平成27年社会福祉施設等調査報告」（平成27年10月1日現在）、
同「平成27年介護サービス施設・事業所調査」（平成27年10月1日現在）の調査対象施設・事業所数

(3) 評価機関の認証

「福祉サービス第三者評価機関認証ガイドライン」にもとづき、都道府県推進組織が、評価機関認証要件を定めている。

都道府県推進組織が認証している第三者評価機関は、412評価機関。

(平成28年3月末現在) * 認証：764機関、取消：78機関、辞退：274機関

「福祉サービス第三者評価機関認証ガイドライン」 抜粋

1. 認証要件

(1) 組織体制・規程等

法人格、評価調査者の要件、苦情の対応体制整備、
事業内容の透明性を確保するための規程の整備・公開

(2) 第三者評価基準、評価手法、評価結果の取扱い

2. その他

(1) 認証の有効期間

認証を受けた日から3年間とする

(2) 認証の取消し (以下のいずれかに該当した場合は認証を取り消すことができる)

ア 認証要件のいずれか一つ欠けた場合

イ 原則として過去3年間、評価実績がない場合

ウ 定期的な事業報告又は都道府県推進組織への協力を行わない場合

エ 不正な行為が行われた場合

(5) 他都道府県の第三者評価機関の認証

各都道府県での認証を受けている第三者評価機関については、他の都道府県推進組織においても認証を行うことが望ましい。

都道府県別の評価機関認証数

	都道府県	評価機関数	法人別内訳						都道府県	評価機関数	法人別内訳				
			社協	社福	NPO	株式会社	その他				社協	社福	NPO	株式会社	その他
1	北海道	8	1	0	3	2	2	26	京都府	17	0	0	8	0	9
2	青森県	5	3	1	0	0	1	27	大阪府	16	2	0	9	2	3
3	岩手県	3	1	0	2	0	0	28	兵庫県	12	0	0	7	2	3
4	宮城県	4	1	0	2	1	0	29	奈良県	10	1	0	6	2	1
5	秋田県	3	1	0	2	0	0	30	和歌山県	2	1	0	1	0	0
6	山形県	6	1	0	1	0	4	31	鳥取県	5	1	0	3	0	1
7	福島県	3	1	0	1	0	1	32	島根県	4	0	0	1	1	2
8	茨城県	8	1	0	1	2	4	33	岡山県	8	0	0	3	1	4
9	栃木県	8	0	1	4	2	1	34	広島県	3	1	0	0	0	2
10	群馬県	6	0	0	3	3	0	35	山口県	1	1	0	0	0	0
11	埼玉県	19	0	0	3	11	5	36	徳島県	1	1	0	0	0	0
12	千葉県	17	0	0	9	6	2	37	香川県	3	1	0	0	1	1
13	東京都	123	0	0	44	47	32	38	愛媛県	4	1	0	3	0	0
14	神奈川県	18	0	0	5	7	6	39	高知県	2	1	0	0	0	1
15	新潟県	6	0	0	2	1	3	40	福岡県	4	0	0	2	0	2
16	富山県	3	1	0	0	1	1	41	佐賀県	3	1	0	1	0	1
17	石川県	8	2	0	2	2	2	42	長崎県	4	0	0	3	0	1
18	福井県	2	1	0	0	1	0	43	熊本県	8	0	0	6	0	2
19	山梨県	2	0	0	1	1	0	44	大分県	3	1	0	2	0	0
20	長野県	6	0	0	2	1	3	45	宮崎県	3	1	0	1	0	1
21	岐阜県	5	1	0	4	0	0	46	鹿児島県	4	0	0	3	0	1
22	静岡県	7	1	0	1	4	1	47	沖縄県	2	0	0	2	0	0
23	愛知県	12	1	0	4	5	2		計	412	32	2	161	112	105
24	三重県	7	1	0	1	5	0								
25	滋賀県	4	0	0	3	1	0								

全国社会福祉協議会調べ 平成28年3月末現在

(4) 評価調査者の養成

全国推進組織

【評価調査者指導者研修】

都道府県推進組織が実施する「評価調査者養成研修」の講師を養成
修了者は、平成28年度：26名、平成27年度：23名

【評価調査者リーダー研修】

評価機関のリーダーを対象に、各サービス分野の評価基準の理解と評価手法の向上を図る
都道府県推進組織が実施する「継続研修」を支援
平成28年度は、高齢者、障害者・児分野について研修を実施（平成29年2月開催）

都道府県推進組織

指針の「評価調査者養成研修等モデルカリキュラム」をもとに研修を実施

【評価調査者養成研修】

- 26都道府県が実施、538名が受講（平成27年度）
- 累計で12,482名を養成（養成開始～平成28年3月末）
平成28年度は31都府県で実施予定

【継続研修】

- 34都府県が実施、2,686名が受講（平成27年度）
平成28年度は37都道府県で実施予定

* 研修を実施しない主な理由：

「複数年に1度開催」「予算の確保が困難」「研修の参加希望者が少ない」など。

「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

平成26年4月1日に、厚生労働省より「『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」が通知され、共通評価基準ガイドライン及び判断基準ガイドライン、公表ガイドライン等が改定された。

1. 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改定

(1) 改定方針

質の向上に向けた組織づくりの促進

第三者評価の受審が、福祉サービスの質の向上に向けた組織・体制づくり、福祉サービス提供の標準化と利用者の個別的な支援等の促進に効果的に活用できるよう、共通評価基準ガイドライン等を見直した。

福祉施設・事業所に求められる福祉サービスの質に関する 改定

全ての福祉サービスを対象とする共通評価項目について、福祉施設・事業所の現状と課題、福祉サービスの改正の動向等を踏まえ、福祉サービスの質の向上のために必要となる項目を追加するとともに、構成の整理を行った。

従前の53項目から45項目へ統合・整理

(2) 主な改定内容

評価項目の重点化

評価項目の整理・統合を行うとともに、運営の透明性を高める取組みに関する項目の追加、地域の多様なニーズに対する公益的な取組み、福祉人材の確保・育成、権利擁護や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。

評価項目の解説の充実

各評価項目について、「評価基準の考え方と評価の留意点を見直し、具体的な解説を記載した。

判断基準（ a , b , c ）の考え方の明記

判断基準は、最低基準を満たしたうえで、「よりよい福祉サービスの水準へ誘導する基準」となるよう設定した。

	「判断基準」の考え方	【参考】社会的養護関係施設
a	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	施設運営指針に挙げられている 目指すべき状態
b	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	b以上の取組みとなることを期待する状態	

平成26年4月1日付、雇児発0401第12号 社援発0401第33号 老発0401第11号「『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」

共通評価基準の構成【45項目】

(平成26年4月改定：福祉サービス第三者評価基準ガイドライン)

福祉サービスの基本方針と組織

- 1．理念・基本方針
- 2．経営状況の把握
- 3．事業計画の策定
- 4．福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

組織の運営管理

- 1．管理者の責任とリーダーシップ
- 2．福祉人材の確保・育成
- 3．運営の透明性の確保
- 4．地域との交流、地域貢献

適切な福祉サービスの実施

- 1．利用者本位の福祉サービス
利用者の尊重、説明と同意、利用者満足、利用者の意見、
権利擁護、リスクマネジメント
- 2．福祉サービスの質の確保
標準的实施方法、アセスメントにもとづく計画の策定、記録

2. 公表ガイドラインの改定

利用者への適切な情報提供および福祉施設・事業所が福祉サービスの質の向上・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) 改定内容

福祉施設・事業所の取組をアピールできる項目を追加

- 福祉施設・事業所の概要
- 理念や基本方針
- 福祉施設・事業所の特徴的な取組

すべての評価細目ごとに評価機関の判定理由等の説明を記載

評価基準の体系

共通評価基準	福祉施設・事業所のすべての種別に共通する項目			
	福祉サービスの基本方針と組織	組織の運営管理	適切な福祉サービスの実施	
内容評価基準			種別等の特性や専門性を踏まえた付加項目	
	各福祉施設・事業所の特性等を踏まえた付加項目			

共通評価基準：福祉施設・事業所の種別に関わりなく共通的に取り組む事項
 に関し評価する基準

内容評価基準：福祉施設・事業所の特性や専門性を踏まえたサービス・支援
 内容に関し評価する基準（共通評価基準への付加項目）

内容評価基準ガイドラインの主な策定分野

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 養護・軽費老人ホームの策定を含め、平成28年改定提案済 (平成28年度通知予定)
障害者・児	障害者・児施設	平成29年2月通知(改定)
児童	保育所	平成28年3月通知(改定)
	児童養護施設 乳児院 母子生活支援施設 情緒障害児短期治療施設 児童自立支援施設	平成27年2月通知(改定)
厚生事業	救護施設・婦人保護施設	平成28年度において策定・改定を検討

全社協『福祉サービスの質の向上推進委員会』の 主な取組み（平成28年度）

1. 質の高い福祉サービスを目指すための評価基準の策定と 定期的な見直し

（1）共通評価基準ガイドライン（45項目）

- 共通評価基準の理解の促進
- 公表ガイドラインの普及
- 社会福祉法改正にともなう共通評価基準の見直し検討

（2）内容評価基準ガイドライン

高齢者福祉サービス版（特養・通所介護・訪問介護）ガイドラインの改定と養護老人ホーム、軽費老人ホーム評価基準ガイドラインの策定【厚生労働省に提案済】

厚生事業版評価基準ガイドラインの策定

2 . 福祉施設・事業所向けの受審促進の取組み

(1) 受審促進のための手引書（書籍）の刊行と普及・活用

○ 『福祉サービスの第三者評価受け方・活かし方 保育所版』

（平成27年度発行）

○ 『障害者・児福祉サービス版』および『高齢者福祉サービス版』
の刊行

(2) 福祉施設・事業所向けパンフレットの作成・活用

(3) 全国社会福祉法人経営者協議会、全国保育協議会・全国保育士会等
福祉施設関係種別協議会との連携による受審促進

○ 「保育の質を高める自己評価・第三者評価セミナー」の開催

（平成29年3月20日）

○ 『月刊福祉』（全国社会福祉協議会発行）への特集の掲載

（平成29年3月号）

3 . 評価機関・評価調査者の質の向上

(1) 『福祉サービス第三者評価実践マニュアル（Version2）』の普及、
評価プロセス・手法の標準化

(2) 評価調査者の研修体系の検討（評価調査者養成研修等のモデルカリ
キュラムの改定検討等）

(3) 評価機関・評価調査者のスーパーバイズ体制に関する検討

4 . 全国会議、研修の実施

- (1) 第三者評価普及協議会の開催 (平成28年6月8日)
- (2) 研修の実施
 - 評価調査者指導者研修会 (平成28年6月27 ~ 30日)
 - 評価調査者リーダー研修会 (平成29年2月28 ~ 3月1日)

5 . 第三者評価事業の推進方策等の検討

- (1) 第三者評価受審促進に向けた都道府県における体制整備
 - 都道府県推進組織の体制整備の支援 (評価基準、評価手法等)
 - 他の都道府県推進組織が認証する評価機関の積極的活用の検討
- (2) 社会的養護関係施設の第三者評価の取組強化 (平成27年度 ~ 29年度)
 - 評価調査者養成研修、継続研修の実施
 - 評価機関の認証・更新
 - 評価結果の本会ホームページでの公表
 - 受審証の発行

全社協としての今後の第三者評価の推進方策 について

1 . 第三者評価事業の普及促進

福祉施設・事業所向けのセミナーの開催など関係団体との連携による受審促進、都道府県推進組織に対する支援などを引き続き推進。

2 . 共通評価・内容評価基準の検証と課題の把握

福祉制度改正や評価の受審・運用状況を踏まえ、厚生労働省に必要な見直しを提案。

3 . 評価機関・評価調査者の質の向上に向けた取組の推進

評価調査者に対する研修の充実、評価手法の標準化の促進等による第三者評価の質の向上に向けた取組について引き続き推進。

【参考資料】

社会福祉法の位置付け

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。

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確実、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 (略)

福祉サービスの質の向上のための措置

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。

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）

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付け （略）

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、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。

（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。

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「『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結果の公表ガイドライン

(別添5)

福祉サービス第三評価結果の公表ガイドライン

①第三者評価機関名

②施設・事業所情報

名称:	種別:		
代表者氏名:	定員(利用人数):		名
所在地:			
TEL:	ホームページ:		
【施設・事業所の概要】			
開設年月日			
経営法人・設置主体(法人名等):			
職員数	常勤職員:	名	非常勤職員
専門職員	(専門職の名称)	名	
施設・設備 の概要	(居室数)		(設備等)

③理念・基本方針

④施設・事業所の特徴的な取組

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	平成 年 月 日(契約日) ~ 平成 年 月 日(評価結果確定日)
受審回数(前回の受審時期)	回(平成 年度)

⑥総評

◇特に評価の高い点

◇改善を求められる点

⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

⑧第三者評価結果

別紙の「第三者評価結果」に記載している事項について公表する。

(別紙)

第三評価結果

※すべての評価細目(45項目)について、判断基準(a・b・cの3段階)に基づいた評価結果を表示する。

※評価細目毎に第三者評価機関の判定理由等のコメントを記述する。

評価対象Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織

I-1 理念・基本方針

		第三者評価結果
I-1-(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。		
1	I-1-(1)-① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	a・b・c
<コメント>		

I-2 経営状況の把握

		第三者評価結果
I-2-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
2	I-2-(1)-① 事業経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている。	a・b・c
<コメント>		
3	I-2-(1)-② 経営課題を明確にし、具体的な取り組みを進めている。	a・b・c
<コメント>		

I-3 事業計画の策定

		第三者評価結果
I-3-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		
4	I-3-(1)-① 中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている。	a・b・c
<コメント>		
5	I-3-(1)-② 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。	a・b・c
<コメント>		

I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。		
6	I-3-(2)-① 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われ、職員が理解している。	a・b・c
<コメント>		
7	I-3-(2)-② 事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。	a・b・c
<コメント>		

I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

		第三者評価結果
I-4-(1) 質の向上に向けた取組が組織的・計画的に行われている。		
8	I-4-(1)-① 福祉サービスの質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している。	a・b・c
<コメント>		
9	I-4-(1)-② 評価結果にもとづき組織として取組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している。	a・b・c
<コメント>		

以下、略

福祉サービスの質の向上推進委員会

福祉サービス第三者評価事業の推進、およ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に対する支援、福祉サービスの苦情解決の取り組みの推進等、全国の福祉施設・事業所が取り組む福祉サービスの質の向上を図ることを目的に設置。

