

規制改革推進会議 第6回医療・介護・保育WG  
御説明資料

2. 情報公表制度・第三者評価制度について

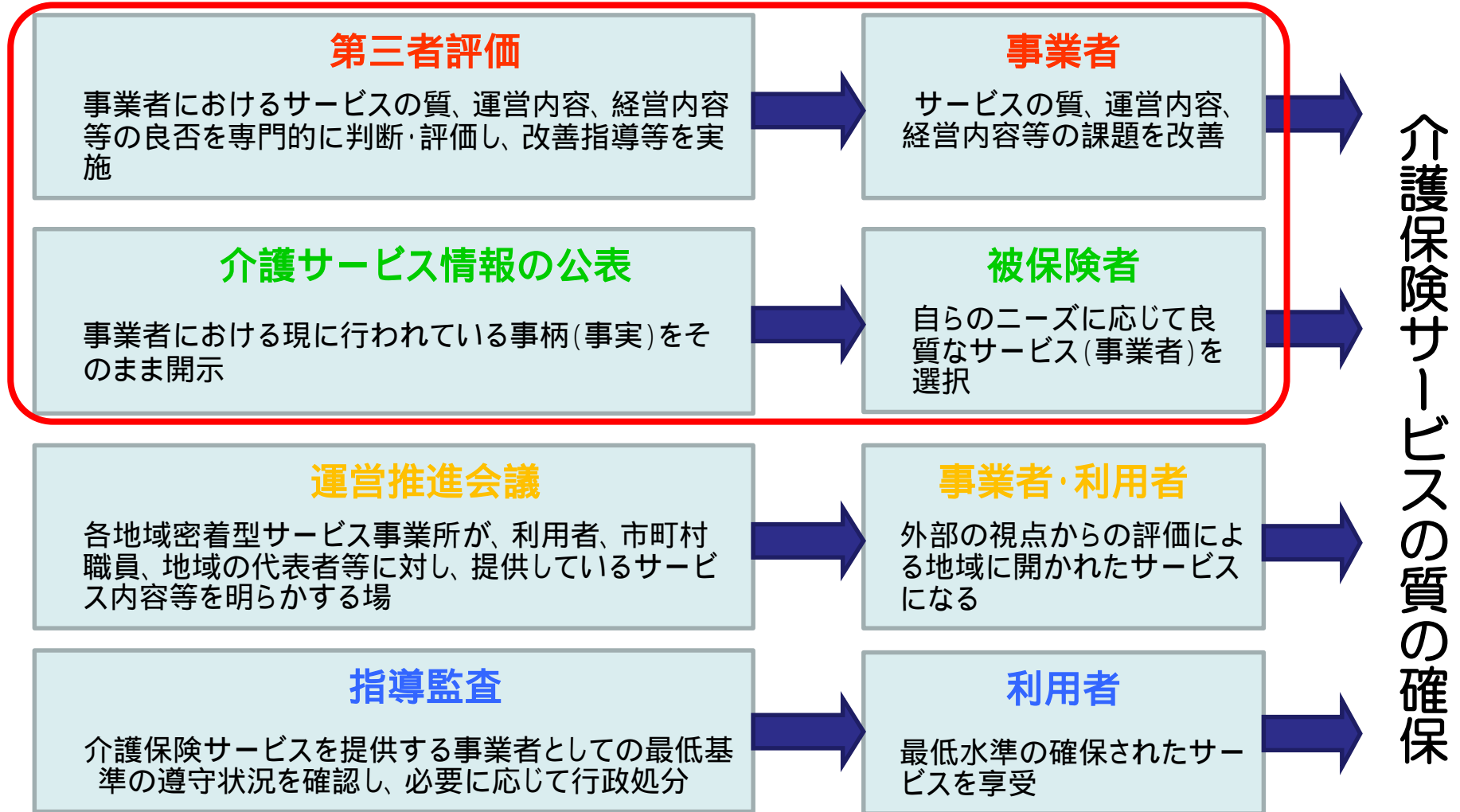
平成28年12月14日  
厚生労働省

# 第三者評価と情報公表制度等

介護保険サービスの質を担保するために、事業者において、専門家による第三者評価、インターネットでの介護サービス情報の公表、各地域密着型サービス事業所が自ら設置する運営推進会議の開催、地方自治体等による指導監査が行われている。

(事業者において行われる行為)

(一義的な受益者)



# 高齢者福祉サービスの第三者評価事業

# 福祉・介護サービスの質の評価に関する法令上の規定

## 社会福祉法（昭和26年法律第45号）

第78条（福祉サービスの質の向上のための措置等）

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。

## 老人福祉法（昭和38年法律第133号）

第20条の2（処遇の質の評価等）

老人居宅生活支援事業を行う者及び老人福祉施設の設置者は、自らその行う処遇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、常に処遇を受ける者の立場に立ってこれを行うように努めなければならない。

## 介護保険法（平成9年法律第123号）

第73条（指定居宅サービスの事業の基準）

指定居宅サービス事業者は、次条第二項に規定する指定居宅サービスの事業の設備及び運営に関する基準に従い、要介護者の心身の状況等に応じて適切な指定居宅サービスを提供するとともに、自らその提供する指定居宅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指定居宅サービスを受ける者の立場に立ってこれを提供するように努めなければならない。

# 「福祉サービス第三者評価事業」の概要

## 1. 福祉サービス第三者評価事業の趣旨・目的

### 意義

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事業。

### 目的

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。また、福祉サービス第三者評価を受ける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。

## 2. 福祉サービス第三者評価事業の推進方策

### 指針の策定

福祉サービス第三者評価事業の普及・促進を図るため「福祉サービス第三者評価事業に関する指針」を発出。（平成16年5月7日）

さらにガイドラインを元に、サービス分野別のガイドラインを検討し、順次通知として発出。（高齢者福祉サービス版評価基準（特別養護老人ホーム、通所介護、訪問介護）については、平成25年に策定済み）

### 推進体制

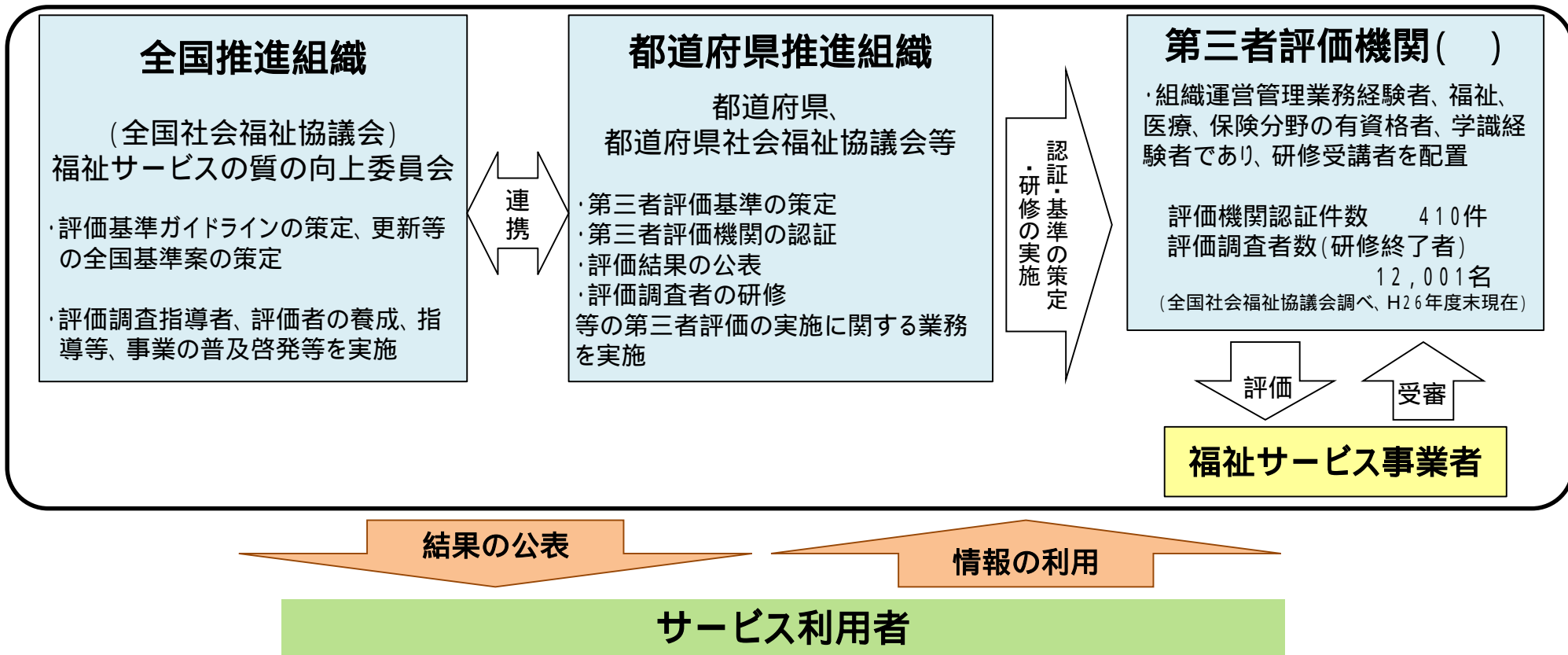
#### 【全国の推進組織】

全国社会福祉協議会が、評価事業普及協議会・福祉サービスの質の向上推進委員会を設置し、福祉サービス第三者評価事業の推進及び都道府県推進組織に対する支援を行う。

#### 【都道府県の推進組織】

都道府県推進組織が、第三者評価機関認証委員会・第三者評価基準等委員会を設置し、第三者評価機関の認証、第三者評価基準の策定、第三者評価基準結果の公表、評価調査者の養成等を行う。

# 第三者評価制度の仕組み



## 第三者評価機関認証要件

認証要件に基づき第三者評価機関の一定の質を担保

- ・法人格を有していること
- ・組織運営管理業務を3年以上経験している者及び福祉・医療・保健分野の有資格者等であって当該業務を3年以上経験している者をそれぞれ1名ずつ評価調査者として配置すること
- ・評価調査者は、都道府県推進組織が行う研修を修了していること
- ・第三者評価の内容や手法、料金表などに関する規程を整備し、公開していること
- ・第三者評価の内容や手法は、評価基準ガイドライン及び各評価項目の判断基準に関するガイドランに定められた基準を満たすこと等
- ・認証の有効期間は3年の更新制であること

# 第三者評価事業における評価項目の構成

評価基準は、受審事業者・施設の理念、経営方針や事業計画などの基本的な事項を評価する「共通評価項目」と、利用者の状態像に応じたサービス提供状況などのサービス内容を評価する「内容評価項目」に大別。

## 共通評価基準

・法人や事業所の理念が明文化されている。      ・中・長期的計画が策定されている 等

## 内容評価項目(以下の施設・事業所別に項目を設定)

・利用者が終末期を迎えた場合の対応の手順を確立している(特養)  
 ・子どもが基本的な生活習慣を身につけ、積極的に身体的な活動ができるような環境が整備されている(保育) 等

	サービス別共通評価項目	内容評価項目
高齢者福祉サービス	53項目    45項目(H26)	
特別養護老人ホーム		17項目
通所介護		16項目
訪問介護		17項目
児童養護施設		41項目
母子生活支援施設		28項目
乳児院		22項目
障害者・児施設		26項目
保育所		20項目
婦人保護施設		24項目
児童館		29項目
情緒障害児短期治療施設		42項目
児童自立支援施設		41項目
小規模住居型児童養育事業	31項目	
児童自立生活援助事業	32項目	

上記以外の福祉サービスについては全福祉サービスに対応した共通評価項目を利用している。

# 第三者評価事業における評価項目の内容

## 共通評価項目

共通評価項目
1 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。
2 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。
3 経営課題を明確にし、具体的な取り組みを進めている。
4 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。
5 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。
6 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。
7 事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。
8 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。
9 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。
10 管理者は、自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている。
11 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。
12 福祉サービスの質の向上に意欲をもち、その取組に指導力を発揮している。
13 経営の改善や業務の実行性を高める取組に指導力を発揮している。
14 必要な福祉人材の確保・定着等に関する具体的な計画が確立し、取組が実施されている。
15 総合的な人事管理が行われている。
16 職員の就業状況や意向を把握し、働きやすい職場づくりに取組んでいる。
17 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。
18 職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定され、教育・研修が実施されている。
19 職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。
20 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の教育・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。
21 運営の透明性を確保するための情報公開が行われている。
22 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われている。
23 利用者と地域との交流を広げるための取組を行っている。

## 内容評価項目(特別養護老人ホームの例)

内容評価項目(特別養護老人ホーム)
1 利用者一人ひとりに応じた一日の過ごし方ができるように工夫している。
2 利用者一人ひとりに応じたコミュニケーションを行っている。
3 入浴介助、清拭等を利用者の心身の状況に合わせて行っている。
4 排せつ介助を利用者の心身の状況に合わせて行っている。
5 移乗、移動を利用者の心身の状況に合わせて行っている。
6 褥瘡の発生予防を行っている。
7 食事をおいしく食べられるよう工夫している。
8 食事の提供、食事介助を利用者の心身の状況に合わせて行っている。
9 利用者の状況に応じた口腔ケアを行っている。
10 利用者が終末期を迎えた場合の対応の手順を確立している。
11 認知症の状態に配慮したケアを行っている。
12 認知症高齢者が安心・安全に生活できるよう、環境の整備を行っている。
13 利用者の心身の状況に合わせ機能訓練や介護予防活動を行っている。
14 利用者の体調変化時に、迅速に対応するための手順が確立している。
15 感染症や食中毒の発生予防を行っている。
16 施設の建物・設備について、利用者の快適性に配慮している。
17 利用者の家族との連携を適切に行っている。

## 共通評価項目

共通評価項目
24 ボランティア等の受入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。
25 福祉施設・事業所として必要な社会資源を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。
26 福祉施設・事業所が有する機能を地域に還元している。
27 地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動が行われている。
28 利用者を尊重した福祉サービス提供について共通の理解をもつための取組を行っている。
29 利用者のプライバシー保護等の権利擁護に配慮した福祉サービス提供が行われている。
30 利用希望者に対して福祉サービス選択に必要な情報を積極的に提供している。
31 福祉サービスの開始・変更にあたり利用者等にわかりやすく説明している。
32 福祉施設・事業所の変更や家庭への移行等にあたり福祉サービスの継続性に配慮した対応を行っている。
33 利用者満足の向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。
34 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。
35 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、利用者等に周知している。
36 利用者からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。
37 安心・安全な福祉サービスの提供を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。
38 感染症の予防や発生時における利用者の安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。
39 災害時における利用者の安全確保のための取組を組織的に行っている。
40 提供する福祉サービスについて標準的な実施方法が文書化され福祉サービスが提供されている。
41 標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。
42 アセスメントにもとづく個別的な福祉サービス実施計画を適切に策定している。
43 定期的に福祉サービス実施計画の評価・見直しを行っている。
44 利用者に関する福祉サービス実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化されている。
45 利用者に関する記録の管理体制が確立している。

## 内容評価項目(訪問介護の例)

内容評価項目(訪問介護)
1 利用者の心身の状況に合わせ、自立した生活が営めるよう支援している。
2 利用者一人ひとりに応じたコミュニケーションを行っている。
3 入浴介助、清拭等を利用者の心身の状況に合わせて行っている。
4 排せつ介助を利用者の心身の状況に合わせて行っている。
5 移乗、移動を利用者の心身の状況に合わせて行っている。
6 褥瘡の発生予防を行っている。
7 食事をおいしく食べられるよう工夫している。
8 食事の提供、食事介助を利用者の心身の状況に合わせて行っている。
9 利用者の状況に応じた口腔ケアを行っている。
10 利用者が終末期を迎えた場合の対応の手順を確立している。
11 認知症の状態に配慮したケアを行っている。
12 認知症高齢者が安心・安全に生活できるよう、環境の整備を行っている。
13 利用者の心身の状況に合わせ機能訓練や介護予防活動を行っている。
14 利用者の体調変化時に、迅速に対応するための手順が確立している。
15 感染症や食中毒の発生予防を行っている。
16 利用者の家族との連携を適切に行っている。
17 安定的で継続的なサービス提供体制を整えている。



# 高齢者福祉サービスにおける第三者評価の受審状況

主な高齢者福祉サービスの受審件数(直近5年)

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
主な高齢者福祉サービス	1,229	1,265	1,379	1,394	1,481

主な高齢者福祉サービスの受審件数(平成27年度・サービス別)

主な高齢者福祉サービス種別	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「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)、「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)を参照。

主な高齢者福祉サービスの受審件数  
(平成27年度・都道府県別)

	都道府県	受審数		都道府県	受審数
1	北海道	0	26	京都府	124
2	青森県	1	27	大阪府	27
3	岩手県	1	28	兵庫県	23
4	宮城県	4	29	奈良県	0
5	秋田県	0	30	和歌山県	0
6	山形県	0	31	鳥取県	8
7	福島県	5	32	島根県	0
8	茨城県	0	33	岡山県	3
9	栃木県	3	34	広島県	1
10	群馬県	1	35	山口県	9
11	埼玉県	2	36	徳島県	0
12	千葉県	38	37	香川県	3
13	東京都	1,151	38	愛媛県	5
14	神奈川県	6	39	高知県	0
15	新潟県	3	40	福岡県	0
16	富山県	2	41	佐賀県	0
17	石川県	1	42	長崎県	2
18	福井県	4	43	熊本県	10
19	山梨県	1	44	大分県	7
20	長野県	5	45	宮崎県	3
21	岐阜県	4	46	鹿児島県	12
22	静岡県	8	47	沖縄県	1
23	愛知県	1			
24	三重県	2			
25	滋賀県	0			
			全国合計 受審数		1,481

【出典】全国社会福祉協議会調べ

# 第三者評価の受審の動機と満足度

受審の動機 上位回答項目を抜粋、複数回答あり

事項	割合(全体)(%)	割合(高齢分野)(%)
1. サービスの更なる向上につなげたいため	86.9%	91.3%
2. 事業所全体を総チェックして、現状を把握したいため	84.3%	85.9%
3. 改善のヒント(気づき)を得たいため	82.7%	84.5%
4. 利用者の意向(本音)を把握したいため	65.2%	70.4%
5. 事業所の組織力向上につなげたいため	59.6%	56.0%

受審後の満足度 受審の動機上位3項目について「大いに満たされた」「満たされた」と回答した割合

事項	割合(全体)(%)	割合(高齢分野)(%)
1. サービスの更なる向上につなげたいため	91.4%	93.3%
2. 事業所全体を総チェックして、現状を把握したいため	96.2%	97.5%
3. 改善のヒント(気づき)を得たいため	93.5%	94.9%

出典:一般社団法人 全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会:「福祉サービス第三者評価における受審促進に関する調査研究事業報告書」平成26年度厚生労働省 セーフティネット支援対策等事業費補助金(社会福祉推進事業分)

全国の福祉サービス第三者評価を受審した施設「712件」の回答

高齢分野:277件、障害分野:193件、保育分野:167件、社会的養護分野:52件

## 評価の質の向上

### 評価基準の質の向上

施設・事業所が、主体的にかつ継続的に質の維持・向上に取り組めるよう、評価基準の構成・内容・水準についての見直し。

(最近の取組)

▶平成25年3月

高齢者福祉サービス版評価基準(特別養護老人ホーム、通所介護、訪問介護)を策定

▶平成26年4月

評価項目の整理・統合等の共通評価基準ガイドライン等の見直し

▶平成28年度中(検討中)

高齢者福祉サービス版評価基準の見直し(養護老人ホーム版、軽費老人ホーム版の策定等)

### 評価機関(評価調査者)の質の向上

#### 第三者評価の実施・受審における過程や手法の標準化

評価項目の考え方の整理に加え、第三者評価の実施・受審における過程や手法の標準化を目的に第三者評価の実施・受審における手引き(マニュアル)の改訂。(平成25年度)

#### 質の向上に向けた研修等の拡充

全国推進組織や都道府県推進組織における研修・会議において、第三者評価に係る社会的要請等の状況を示しながら、第三者評価事業の現状と取組み促進の課題を重点的に解説し、評価調査者等への理解の促進を図っている。

#### 評価調査者による資質向上への取組

評価調査者自らが、評価調査者の資質向上を目的に、情報共有を行い研修会等を開催。

(「一般社団法人全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会」の設立(平成26年))

等

# 高齢者福祉サービスにおける第三者評価事業の推進について

## 受審の促進

### 受審目標の設定（平成28年3月）

#### (5) 特別養護老人ホーム等における福祉サービス第三者評価事業の推進について

今般、サービスの更なる向上及び利用者のサービス選択に資する情報の提供を進める観点から、特別養護老人ホーム、養護老人ホーム、軽費老人ホーム、通所介護、訪問介護における福祉サービス第三者評価事業の受審率の引上げを目指し、「前年度以上の受審率」を目標に、関係機関等とも連携を図りながら本事業の更なる推進に向けて取り組んでいくこととしているので、地方公共団体におかれては、その旨ご了知いただくとともに、管内の介護施設等に対して、本事業の積極的な受審を促していただくようご協力をお願いします。

「全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議」（平成28年3月7日）資料 一部抜粋

## その他の取組

### 受審状況の見える化

全国推進組織（全国社会福祉協議会）のホームページで、各都道府県における高齢者福祉サービスの受審状況の公表について検討中。

### 高齢者福祉施設・事業者向けの手引書（書籍）やパンフレットの作成

全国推進組織またはその関係者において、高齢者福祉施設・事業者向けに、第三者評価の受け方・活かし方等についてまとめた手引書（書籍）やパンフレットの作成について検討中。 等

### （参考）規制改革実施計画（平成26年6月24日）

厚生労働省は、社会福祉法人のサービスに対して質の高い実効性ある評価を行うため、第三者評価のガイドラインの見直しを行うとともに、介護・保育分野について第三者評価受審率の数値目標を定める。

# 介護サービス情報公表制度

# 情報公表制度の趣旨・目的

## 介護保険サービスの利用・提供は「利用者」と「事業者」との契約

【利用者】より適切な事業者を選択することが必要

- 要介護高齢者等は事業者と対等な関係での情報入手に困難  
(適切なサービス利用ができず心身機能低下のおそれ)

【事業者】取組の努力が適切に評価され選択されることが必要

- 事業者情報を公平・公正に公表する環境がない  
(提供する介護サービスの内容や運営状況等に関して、努力が報われない)

## 介護サービス情報の公表制度

契約の一方の当事者である事業者が、利用者の選択に資する情報を自ら公表

- ・ 利用者が適切な事業者を評価・選択することを支援
- ・ 事業者の努力が適切に評価され選択されることを支援



# 情報公表制度の概要

## (介護保険の理念である「自己選択」の支援)

介護保険法に基づき、平成18年4月からスタート。  
利用者が介護サービスや事業所・施設を比較・検討して適切に  
選ぶための情報を都道府県が提供する仕組み。

「介護サービス情報公表システム」を使って、インターネットでいつでも誰でも情報を入手することが可能。  
平成27年度時点で、全国約19万か所の事業所情報が公表されている。

### 介護サービス情報公表制度のしくみ



# 情報公表制度の仕組み

## (情報の内容の確認)

事業所の情報は、都道府県がインターネットで公表。公表の流れは以下のとおり。

都道府県が毎年定める計画に従って、年1回、介護報酬収入年額100万円を超える事業所は、直近の事業所情報を都道府県に報告。

都道府県は、公表されている情報の正確さを確保するため、指針に基づき、情報の内容について、事実の有無を客観的に調査し、確認。

都道府県は、国で一元管理している情報公表サーバーを使って情報を掲載。





# 情報公表される内容

## 基本情報

事業所の名称、所在地等  
提供サービスの内容  
法人情報

従業者に関するもの  
利用料等

## 運営情報

利用者の権利擁護の取組  
相談・苦情等への対応  
事業運営・管理の体制  
その他（従業者の研修の状況等）

サービスの質の確保への取組  
外部機関等との連携  
安全・衛生管理等の体制

その他、法令上には規定がないが、事業所の積極的な取組を公表できるように「事業所の特色」（事業所の写真・動画、定員に対する空き数、サービスの特色など）についても、情報公表システムにおいて、任意の公表が可能。