

【参考】改正後全文
(平成 31 年 4 月 1 日施行)

雇児発 0 4 0 1 第 1 2 号
社援発 0 4 0 1 第 3 3 号
老 発 0 4 0 1 第 1 1 号
平成 2 6 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 1 6 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 2 5 年 6 月 1 4 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 2 5 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や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・更新に関する事
- 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・更新に関する事
- 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・更新に関する事
- 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・更新に関する事
- 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事
- ⑦ 福祉サービス第三者評価事業の普及・啓発に関する事
- ⑧ その他福祉サービス第三者評価事業の推進に関する事

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。

都道府県推進組織に関するガイドライン

1 設置

都道府県における福祉サービス第三者評価事業（以下「第三者評価事業」という。）の推進組織（以下「都道府県推進組織」という。）は、都道府県、都道府県社会福祉協議会、公益法人又は都道府県が適当と認める団体に設置するものとする。

なお、都道府県推進組織は、各都道府県に一つに限り設置するものとする。

また、都道府県は、都道府県推進組織の適切な運営の確保に努めるものとする。

2 業務

都道府県推進組織は、以下の業務を行うものとする。

- ① 第三者評価機関の認証に関すること
- ② 第三者評価基準及び第三者評価の手法に関すること
- ③ 第三者評価結果の取扱いに関すること
- ④ 評価調査者養成研修、評価調査者継続研修及び更新時研修に関すること
- ⑤ 第三者評価事業に関する情報公開及び普及・啓発に関すること
- ⑥ 第三者評価事業に関する苦情等への対応に関すること
- ⑦ その他第三者評価事業の推進に関すること

3 組織

都道府県推進組織には、2の業務を実施するに当たり、第三者評価事業の公正・中立性及び専門性を確保する観点から、各々次の業務に関し次に掲げる委員会を設置するものとする。

なお、都道府県推進組織の判断の下、次に掲げる委員会のほか、必要な委員会を設置することは差し支えないものとする。

- (1) 第三者評価機関認証委員会
 - ① 第三者評価機関の認証に関すること
 - ② 第三者評価事業に関する苦情等への対応に関すること
 - ③ その他第三者評価事業の推進に関すること
- (2) 第三者評価基準等委員会
 - ① 第三者評価基準及び第三者評価の手法に関すること

- ② 第三者評価結果の取扱いに関する事
- ③ 評価調査者養成研修、評価調査者継続研修及び更新時研修に関する事
- ④ 第三者評価事業に関する情報公開及び普及・啓発に関する事

4 第三者評価機関の認証

(1) 第三者評価機関認証要件

都道府県推進組織は、別添2「福祉サービス第三者評価機関認証ガイドライン」に基づいて、第三者評価機関認証要件を策定するものとする。

ただし、都道府県の状況等を勘案して必要な場合には、「福祉サービス第三者評価機関認証ガイドライン」を満たした上で所要の修正を行うことは差し支えないものとする。

(2) 第三者評価機関の認証

都道府県推進組織は、第三者評価機関の申請を受け、都道府県推進組織が策定した第三者評価機関認証要件に基づき認証を行うものとする。

(3) 第三者評価機関の質の向上

都道府県推進組織は、質の高い第三者評価機関の確保のため、他の都道府県推進組織で認証を受けている第三者評価機関についても認証を行うよう努めるものとする。

5 第三者評価基準及び第三者評価の手法

(1) 第三者評価基準

都道府県推進組織は、別添3「福祉サービス第三者評価基準ガイドライン」及び別添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」に基づいて、第三者評価基準を策定するものとする。

ただし、都道府県の状況等を勘案して必要な場合には、別添3「福祉サービス第三者評価基準ガイドライン」及び別添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」を満たした上で所要の修正を行うことは差し支えないものとする。

(2) 第三者評価の手法

① 第三者評価の方法

第三者評価の方法は、これを受審する事業所の自己評価結果等を活用した書面調査及び訪問調査によって行うものとする。

この際、当該事業所から提出を求める書類等については、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。

② 第三者評価を行う事業所に関する留意事項

第三者評価機関は、自らが直接経営する事業所、並びに、評価調査者は、自らが直接関係する事業所の第三者評価を行うことはできないものとする。

③ 第三者評価結果のとりまとめ方法

第三者評価結果のとりまとめは、第三者評価の公正・中立性を確保する観点から、評価調査者の合議によって行うものとする。

その際、学識経験者等により構成される評価決定委員会を設置し、合議を行うことが望ましい。

(3) 利用者の意向の把握

利用者の意向を把握することの重要性に鑑み、第三者評価と併せて利用者調査を実施するよう努めるものとする。

6 第三者評価結果の取扱い

(1) 第三者評価機関における取扱い

第三者評価機関は、事業所の同意を得て別添5「福祉サービス第三者評価結果の公表ガイドライン」に基づき、第三者評価結果を公表するものとする。その際、「福祉サービス第三者評価結果の公表ガイドライン」を満たした上で所要の修正を行うことは差し支えないものとする。

また、第三者評価機関は、都道府県推進組織に対して、「福祉サービス第三者評価結果の公表ガイドライン」に基づき、第三者評価結果を報告するものとする。

なお、第三者評価機関は、都道府県推進組織に対して、「福祉サービス第三者評価結果の公表ガイドライン」に基づき、第三者評価結果を報告することにより、上記に掲げる公表に替えて差し支えないものとする。

(2) 都道府県推進組織における取扱い

都道府県推進組織は、第三者評価機関からの第三者評価結果の報告を受け、「福祉サービス第三者評価結果の公表ガイドライン」に基づき、当該第三者評価結果を公表するものとする。また、併せて、事業所の所在する市町村に対して当該第三者評価結果を情報提供するなど、地域住民等に対する周知・広報に努めるものとする。

ただし、「福祉サービス第三者評価結果の公表ガイドライン」を満たした上で所要の修正を行うことは差し支えないものとする。

なお、公表することについて事業所の同意を得ていない第三者評価結果については、公表しないものとする。

7 評価調査者養成研修、評価調査者継続研修及び更新時研修

都道府県推進組織は、第三者評価機関の評価調査者（評価調査者の候補を含む。）に対して、評価調査者養成研修、評価調査者継続研修及び更新時研修を行うものとする。

なお、カリキュラムについては別添6「評価調査者養成研修等モデルカリキュラム」を参考にし、その講師は原則として全国社会福祉協議会が実施する評価調査者指導者研修を修了した者が行うものとする。

8 第三者評価事業に関する情報公開及び普及・啓発

(1) 情報公開

都道府県推進組織は、都道府県推進組織に関する事項及び認証した第三者評価機関に関する事項（例：名称、代表者名、所在地、評価対象サービス及び評価料金等）についての情報公開を行うものとする。

(2) 普及・啓発

① 受審率の数値目標の設定及び公表

都道府県推進組織は、第三者評価事業の受審促進に向けた数値目標の設定及び公表に努めなければならないものとする。

② 実施状況の評価等

都道府県推進組織は、受審率など本事業の実施状況の評価を行った上で、第三者評価事業に対する正しい理解及び受審の促進に向けた普及・啓発を行うものとする。

9 第三者評価事業に関する苦情等への対応

都道府県推進組織は、第三者評価事業に対する苦情等に対して、適切に対応するものとする。

10 その他第三者評価事業の推進に関すること

(1) 第三者評価機関との情報交換等

都道府県推進組織は、認証した第三者評価機関との定期的な情報交換を行う等、第三者評価事業の推進に関する業務を行うものとする。

(2) 事業の実施状況等の報告

都道府県推進組織は、毎事業年度終了後速やかに全国社会福祉協議会に対し、全国社会福祉協議会が別途定める様式等により、事業の実施状況等を報告するものとする。

福祉サービス第三者評価機関認証ガイドライン

1 第三者評価機関認証要件

(1) 組織体制・規程等

- ① 法人格を有すること。
- ② 評価調査者に関し、次の要件を満たすこと。
 - ア 次の a 又は b に該当する評価調査者をそれぞれ 1 名以上設置すること。
 - a 組織運営管理業務を3年以上経験している者、又はこれと同等の能力を有していると認められる者
 - b 福祉、医療、保健分野の有資格者若しくは学識経験者で、当該業務を3年以上経験している者、又はこれと同等の能力を有していると認められる者
 - イ 評価調査者は、都道府県推進組織が行う評価調査者養成研修を受講し修了していること。
 - ウ その他
 - a 評価調査者に対して定期的な研修機会を確保すること。
 - b 一件の第三者評価に2人以上(②-ア-a 又は b の双方を含む)の評価調査者が一貫してあたること。
- ③ 事業内容に関する透明性を確保するために以下の規程等を整備し、公開していること。
 - ア 所属する評価調査者一覧(評価調査者養成研修の修了に関すること、上記②-ア-a 又は b に関する資格又は主な経歴。なお、氏名については非公開も可)
 - イ 事業内容等に関する規程(第三者評価を実施するサービス種別を含む)
 - ウ 第三者評価の手法
 - エ 守秘義務に関する規程
 - オ 倫理規程
 - カ 料金表
 - キ 評価事業の実績
- ④ 第三者評価を受けた事業者等からの苦情等への対応体制を整備していること。

(2) 第三者評価基準、第三者評価の手法及び第三者評価結果の取扱い

「都道府県推進組織に関するガイドライン」の「5. 第三者評価基準及び第三者評価の手法」及び「6. 第三者評価結果の取扱い」において定められた第三者評価基準、第三者評価の手法及び第三者評価結果の取扱いを満たすこと。

2 その他

(1) 第三者評価機関認証の有効期間

第三者評価機関認証の有効期間は、認証を受けた日から3年間とする

(2) 第三者評価機関認証の更新

第三者評価機関の認証は更新することができる。

この際、社会的養護関係施設第三者評価機関を除き、認証の更新を行う日の属する年度の前年度からの直近3か年度における評価件数（社会的養護関係施設に係る評価件数を含む。以下同じ。）が10件以上の場合にあつては、当該第三者評価機関に所属する評価調査者が全国推進組織又は都道府県推進組織が行う更新時研修を受講するよう努めなければならないものとし、当該評価件数が10件未満の場合にあつては、当該更新を行う年度中に、当該更新時研修を必ず受講しなければならないものとする。

また、以下のいずれかに該当する場合には、更新は行わないものとする。

ア 第三者評価機関認証要件のいずれか一つが欠けた場合

イ 原則として過去3年間、評価実績がない場合

ウ (5)に定める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

なお、不正な行為とは次の行為をいう。

a 第三者評価を行った事業者から評価料金とは別に金品を受取ること

b 守秘義務に違反すること

c サービス利用者や事業者の人権を侵害すること

d 法令に違反すること

e その他社会通念上不正な行為と認められる行為

(3) 第三者評価機関認証の取消し

第三者評価機関認証は、(2)において更新時研修を受講しなければならないにもかかわらず、当該研修を受講していない場合にあつては、都道府県推進組織が当該都道府県における当該認証の状況その他の事

情を斟酌した上で、当該認証の継続が必要と認める場合を除き、原則として取り消すものとし、同項に掲げる各号のいずれかに該当した場合にあっては、その有効期間にかかわらず、取り消すものとする。

(4) 第三者評価機関からの認証辞退の取扱い

認証を辞退する第三者評価機関は、都道府県推進組織に届出を行うものとする。

(5) 都道府県推進組織との関係

① 定期的な事業報告

第三者評価機関は、毎事業年度終了後速やかに都道府県推進組織に対し、第三者評価事業の実績等を報告するものとする。

② 都道府県推進組織への協力

第三者評価機関は、都道府県推進組織が第三者評価事業の適正な実施を目的として行う調査等に協力するものとする。

(6) 他都道府県の第三者評価機関の認証

各都道府県で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よう努めるものとする。