

「福祉サービスにおける第三者評価事業に関する報告書」について

厚生労働省では、社会福祉基礎構造改革の一環として、福祉サービスの質の向上と利用者の選択に資するため、福祉分野においても、第三者評価事業を導入することとしました。

このため、平成10年11月に社会・援護局長の私的懇談会として「福祉サービスの質に関する検討会」を設置し、11年3月には「福祉サービスの質の向上に関する基本方針」を、12年6月には「福祉サービスの第三者評価に関する中間まとめ」を公表しました。

その後も本検討会では、13年度からの第三者評価事業の本格実施に向けて鋭意検討を進めてきましたが、この度、最終的な報告書がとりまとめられましたので、資料提供します。

(報告書の概要)

1 第三者評価事業とは

- (1) 第三者評価事業とは、事業者の提供するサービスの質を当事者（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評価する事業のこと。
- (2) その目的は、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、サービスの質の向上に結びつけることとともに、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 第三者評価事業における各機関の役割・要件等について

- (1) 認定機関
認定機関は、第三者評価機関の認定及び認定の取り消しや評価調査者研修等を行う。営利を目的としない法人で、業務を適切に行えるだけの組織、予算を確保できること等を要件とする。(全国で1機関)
- (2) 第三者評価機関
第三者評価機関は、評価決定委員会、評価調査者等で構成され、福祉サービス事業者の評価業務を行う。原則として法人格を有し、国のガイドラインを満たす評価基準や評価事業を適切に行いうる数の評価調査者を有していること等を要件とする。(当面、各都道府県に1機関の設置を目標)
- (3) 評価決定委員会
評価決定委員会は、「社会福祉事業経営者、従事者」、「福祉、医療、法律、経営等の学識経験者」、「福祉サービスの利用者、一般市民」からなる10人程度の合議体で、第三者評価機関として最終的な評価の決定等を行う。
- (4) 評価調査者
評価調査者は、施設長等の組織運営管理業務を5年以上経験している「運営管理委員」及び福祉、医療、保健分野の有資格者又は学識経験者で、当該業務を5年以上経験している「専門職委員」各1人以上からなる2人以上のチームで訪問審査等を行う。

3 第三者評価基準について

(1) 基準の構成

基準は、7つの「評価対象」、25の「評価分類」、46の「評価項目」、93の「評価細目」で構成。また、「評価細目」を評価するための基準として3段階又は2段階の「判断基準」も策定。(次ページ参照)

(2) 基準の性格

- ① 社会福祉施設の最低基準と同じ水準の基準ではなく、よりよいサービス水準へ誘導するための基準。
- ② 福祉サービス全般(全ての入所・通所施設及び在宅サービス)を対象とした基準。
- ③ 第三者評価機関が策定する基準のガイドラインとなる基準。

4 利用者の視点について

- (1) 第三者評価機関の判断により、第三者評価基準に基づく全体の評価結果をとりまとめる際の参考とするため、より質の高いサービス提供に努めている事業者の積極的な取り組みを利用者が実際にどのように感じているかを把握するための利用者等への「質問項目」(別紙3)を策定。
- (2) ヒアリング等を行う場合には、「運営管理委員」又は「専門職委員」が担当することとするが、地域の事情等に応じて、社会福祉に関する基礎的な知識と理解を有し、公正・中立に利用者からのヒアリングが行える「一般委員」が担当しても差し支えない。

5 評価の方法について

- (1) 「評価細目」については、各「判断基準」に基づき、3段階又は2段階評価が可能であるが、「評価項目」以上については、重要度に応じたウエイト付けが行えていないため、現段階では定性的な評価にとどまる。
- (2) 認定証の交付や格付けといった「認証」については、今後、各第三者評価機関において別途検討がなされる見込み。
- (3) 評価結果の有効期間については、5年以内の期間を各第三者評価機関が定める。

6 評価結果の公表について

- (1) 第三者評価を受けようという事業者の姿勢や評価を受けるまでの改善に向けた取り組みを積極的に評価すべきであり、評価事業の普及・啓発を図る意味でも、基本的には、受審した全ての事業者を公表すべき。
- (2) 公表内容については、基本的には全ての評価結果とすべきと考えるが、実際の運用に際しては、受審事業者の意向等も踏まえ、各第三者評価機関において具体的に検討。

7 評価調査者の研修について

認定機関が行う「共通研修」のプログラムは、次のとおり。(詳細は別紙5)

- ① 「共通研修」については、評価調査者としての活動を行うための要件として当初に受講しなければならない「養成研修」と、「養成研修」終了後、一定の期間内に受講しなければならない「継続研修」の2本立てとする。
- ② 「養成研修」、「継続研修」とともに、全員が受講する「全体研修」と、評価調査者の種別に分かれて受講する「評価調査者種別研修」の2本立てとする。

福祉サービスの第三者評価基準の構成

評価対象	評価分類	評価項目	評価細目
I 福祉サービスの基本方針と組織	1 福祉サービス実施の基本方針 2 サービス実施機関の運営 3 計画の策定 4 職員の資質向上	別紙2 参照	別紙2 参照
II 地域等との関係	1 地域社会との連携 2 福祉人材の育成		
III 対等なサービス利用関係の構築	1 サービス開始時の対応		
IV 福祉サービス実施過程の確立	1 サービス実施計画の管理 2 サービス実施計画の策定 3 サービスの実施 4 評価・変更		
V 福祉サービスの適切な実施	1 生活環境 2 コミュニケーション 3 移動 4 食事 5 入浴（清拭を含む） 6 排泄 7 整容 8 相談等の援助 9 機能回復等への支援		
VI 利用者本位のサービス実施	1 利用者の意向の尊重 2 利用者の安心と安全の確保		
VII 機関の運営管理	1 経営 2 人事管理 3 財務管理		

(例)

評価対象→ V 福祉サービスの適切な実施

評価分類→ 4 食事

評価項目→ (1) 必要な利用者に対する食事の支援が適切に行われている。

評価細目→ ⑥ 食事（栄養管理含む）について、支援が必要な利用者のサービス実施計画に基づき個別・具体的な支援方法が明示されている。

判断基準→ 【判断基準】

- a) 食事（栄養管理含む）について支援が必要な利用者一人ひとりに対して、実施するサービスの個別、具体的な方法が明示されている。
- b) 食事（栄養管理含む）について支援が必要な利用者一人ひとりに対して、実施するサービスの方法の個別化や具体化が十分ではない。
- c) 食事（栄養管理含む）について支援が必要な利用者一人ひとりに対して、実施するサービスの個別・具体的な方法が明示されていない。