

## 第三者評価制度Q&A

わが国の社会福祉制度は、近年の少子高齢化等に伴う社会環境の変化に対応するため、社会福祉基礎構造改革の実施や、介護保険制度、支援費制度の施行など種々の改革が行われ、その結果、多くの福祉サービスの利用がこれまでの行政による措置から、利用者の選択による利用制度に移行することになりました。

そこには、利用者は自らにふさわしくてより質の高い福祉サービスを求め、事業者は質の高いサービスを提供しなければ利用者から選択されない状況が生まれており、第三者評価事業の早期の構築が求められています。

### Q1. 福祉サービス第三者評価とは？

第三者評価事業は、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です。

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てサービスの質の向上に結びつけるとともに、評価結果が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を目的としたものです。

### Q2. 何を評価するのか？

福祉サービスの質に焦点を当てた主に次の2点について、専門的・客観的な立場から評価が行われます。

- (1) 福祉サービス提供体制の整備状況と取り組み
  - ・法人、施設等の経営理念にもとづき提供される福祉サービスの内容の決定
  - ・サービスの提供体制
  - ・福祉サービスの質の向上に向けての全組織的な取り組み
- (2) 提供する福祉サービスの内容
  - ・利用者とのコミュニケーション等人間関係の側面
  - ・介護技術等の技術的側面
  - ・生活環境の側面

### Q3. 評価はどのような基準で行われるのか？

厚生労働省の社会・援護局で示した評価基準「汎用型」(福祉サービスの第三者評価の基本となるべき評価基準として、福祉サービスの全般、すべての入所・通所施設及び在宅サービスを対象に策定されたもの)をベースに静岡県が独自に加味した評価基準で評価を行います。

基本的な考え方は、よりよいサービス水準へ誘導するための基準であり、サービスの質の向上に向けた事業者の継続的な取り組みを支援するために機能するものであります。

## Q4. 第三者評価を受けるメリットは？

福祉サービス提供者は、日常的にサービスの質の向上のため施設・事業所全体で自己評価を実施する必要がありますが、外部の評価機関による第三者評価を受けるメリットは、法人・施設等の組織の対内的な効果と対外的な効果の両面があります。

〔組織の対内的な効果〕

- ・自らが提供するサービスの質について改善すべき点が明らかになる。
- ・そのためサービスの向上に向けた取り組みの具体的な目標設定が可能になる。
- ・第三者評価を受ける課程において、職員の自覚と改善意欲の醸成および諸課題の共有化が促進される。

〔対外的な効果〕

- ・第三者評価を受けることによって利用者等からの信頼の獲得と向上が図られる。

## Q5. 第三者評価を行う評価機関とは？

県の定めた認証基準に基づき認証を得た福祉サービスの評価を行う公正中立な第三者機関をいいます。法人格を持つこととしていますが、社会福祉法人、株式会社、NPO 法人など色々な法人が想定されます。評価調査者は、専門的かつ公正な評価が行われるよう、一定の要件を満たし、かつ調査者養成課程を終了した者があたります。

なお、公正な訪問調査が行われるよう、評価調査者は2名～3名のチームで事業者を訪問します。

## Q6. 第三者評価は必ず受けなければならないか？

社会福祉法第78条では、社会福祉事業の経営者は、自ら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とされており、第三者評価を受けることは、法律上の義務ではありません。

しかし、福祉サービスの質を向上させ、利用者や住民の信頼を得ていくためには、第三者評価は有効かつ必要なものです。

なお、乳児院、母子生活支援施設、児童養護施設、情緒障害児短期治療施設及び児童自立支援施設（以下「社会的養護関係施設」という。）においては、平成24年度から自らその行う業務の質の評価を行うとともに、定期的に外部の者による評価を受けて、それらの結果を公表し、常にその改善を図らなければならないとされ、第三者評価の受審と結果の公表が義務化されました。（平成23年9月1日付け厚生労働省雇用均等・児童家庭局長通知）

## Q7. 第三者評価と行政監査との違いは？

行政監査は法令が求める最低基準を満たしているか、否かについて定期的に所轄の行政庁が行うものであり、社会福祉事業を行うためには最低限満たしていなければならない水準を示しているものです。

第三者評価は、現状の福祉サービスをより良いものへと誘導する、すなわち福祉サービスの質の向上を意図しているもので、行政監査とは根本的にその性格を異にしています。

## Q8. 評価結果の公表はどうするのか？

第三者評価の目的のひとつは、利用者のサービス選択やサービス内容の透明性の確保のための情報提供です。その目的を達成するために、評価結果の公表はなくてはならない仕組みといえます。

評価結果は評価機関が受審事業者の同意を得て、公表するとともに、サービス内容の比較が可能になるように県においても公表します。

なお、社会的養護関係施設においては、その結果の公表は義務化されています。

## Q9. 評価の対象となるサービスは？

本県において、令和7年4月現在で評価対象となるサービス種別は次のとおりです。

| サービス種別                                                                                                                                                                                                        | 評価基準・評価方法及び<br>特記事項                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>・保育所</li><li>・幼保連携型認定こども園</li><li>・障害者福祉サービス</li><li>・障害児福祉サービス</li><li>・高齢者福祉サービス(特別養護老人ホーム・養護老人ホーム・軽費老人ホーム・訪問介護事業所・通所介護事業所)</li><li>・救護施設</li><li>・放課後児童クラブ</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>・本要綱第6条評価基準の作成及び評価方法による実施</li></ul>                                                                                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"><li>・乳児院</li><li>・母子生活支援施設</li><li>・児童養護施設</li><li>・児童心理治療施設</li><li>・児童自立支援施設</li></ul>                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>・受審の義務化<br/>(平成23年9月1日付け雇児発0901第1号厚生労働省雇用均等・児童家庭局長通知)</li><li>・全国共通の第三者評価基準による実施<br/>(平成30年3月30日付け子発第0330第8号厚生労働省子ども家庭局長、厚生労働省社会・援護局長通知)</li></ul> <p>※当該施設の第三者評価事業の効果的な実施に当たっては、推進委員会の意見を踏まえて実施するものとする。</p> |