

別添2

厚生労働科学研究費補助金
政策科学推進研究事業

福祉サービスの第三者評価基準及び第三者評価機関の認証のあり方に関する研究

報 告 書

主任研究者 野 崎 吉 康 (社会福祉法人 全国社会福祉協議会)
分担研究者 福 田 敬 (東京大学)
分担研究者 関 川 芳 孝 (大阪府立大学)

平成 16 (2004) 年 3 月

目次

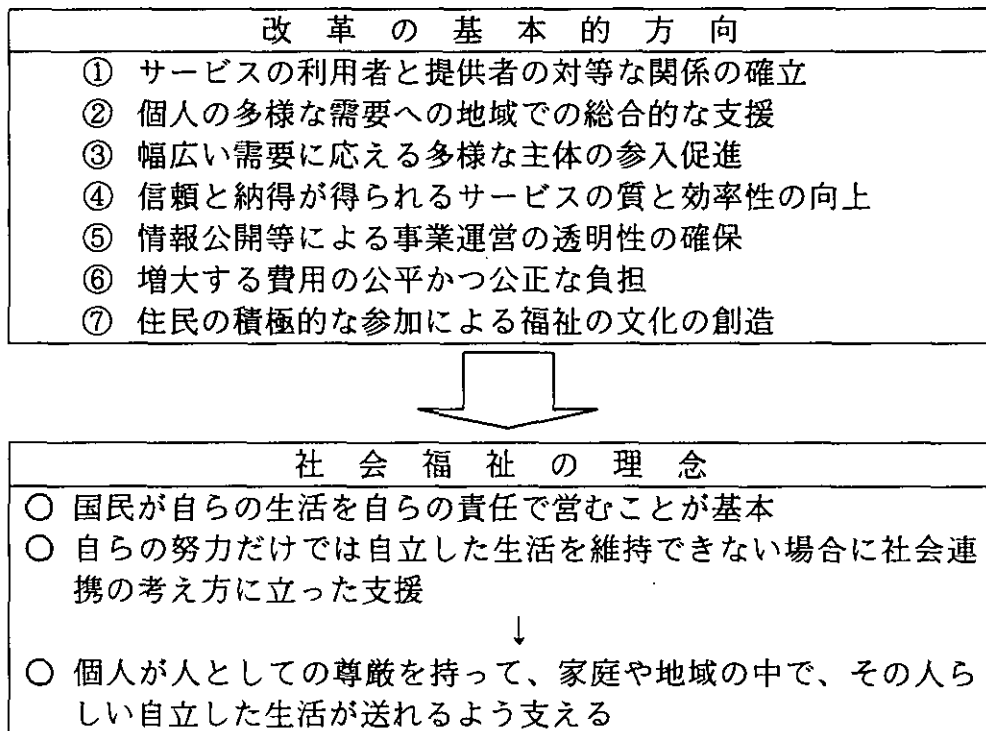
1. 福祉サービスにおける第三者評価事業に関するこれまでの経緯	2
2. 本研究事業の目的及び実施体制等	8
3. 第三者評価基準及び第三者評価機関の認証のあり方等	12
(1) 都道府県推進組織に関するガイドライン	12
(2) 福祉サービス第三者評価機関認証ガイドライン	20
(3) 福祉サービス第三者評価基準ガイドライン	24
(4) 福祉サービス第三者評価結果の公表ガイドライン	41
(5) 評価調査者養成研修等モデルカリキュラム	47
4. 今後の課題	50
5. 参考資料	51
(1) 福祉サービス第三者評価基準ガイドライン解説	53
(2) 福祉サービス第三者評価基準比較表	121
(3) 評価調査者指導者研修カリキュラム及び受講要件	205
6. 資料	209
(1) 第三者評価機関の認証に関する要件（比較表）	211
(2) 福祉サービス第三者評価自己評価結果集計シート	219
(3) 福祉サービス第三者評価自己評価結果	228

1. 福祉サービスにおける第三者評価事業に関するこれまでの経緯

(1) 社会福祉基礎構造改革における第三者評価事業

- 福祉サービスの第三者評価事業は、平成9年、厚生省（当時）において検討が始まった社会福祉基礎構造改革において、その理念を具体化する仕組みの一つとして位置づけられている。
- 社会福祉基礎構造改革は、社会環境の変化による国民の福祉需要の増大・多様化を背景として、戦後50年にわたる社会福祉事業法に基づいた社会福祉諸制度の共通的な基盤制度の見直しを図ろうとしたもので、その理念と基本的方向は次のようになっている。

【社会福祉基礎構造改革における社会福祉の理念と改革の基本的方向】



○福祉サービスにおける第三者評価事業は、社会福祉基礎構造改革の基本的方向 ④「信頼と納得が得られるサービスの質と効率性の向上」のあり方に関する『社会福祉基礎構造改革について（中間まとめ）』（平成10年6月）での提言を受けて、具体的に検討が始められたものである。

○この『中間まとめ』では、サービスの質、効率性のあり方について、その担い手である従事者の重要性を指摘した上で、次のような提言が行われた。

◎サービスの提供過程、評価などサービスの内容に関する基準を設ける必要がある。これを踏まえ、施設、設備や人員配置などの外形的な基準については、質の低下を来たさないよう留意しつつ、弾力化を図る必要がある。

◎サービス内容の評価は、サービス提供者が自らの問題点を具体的に把握し、改善を図るための重要な手段となる。こうした評価は、利用者の意見も採り入れた形で客観的に行われることが重要であり、このため、専門的な第三者評価機関において行われることを推進する必要がある。

『社会福祉基礎構造改革について（中間まとめ）』（平成10年6月）

○厚生労働省ではこの提言を受けて、平成10年11月、厚生労働省社会・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」（座長：江草安彦 社会福祉法人旭川荘理事長）を設置し、福祉サービスにおける第三者評価のあり方について、以後2年半にわたって検討を続けた。

○この検討会での検討結果は、平成13年3月、『福祉サービスにおける第三者評価事業に関する報告書』としてとりまとめられ、同年5月にはその報告内容を受けた「福祉サービスの第三者評価事業の実施要領について（指針）」が通知として発出されている。

(2) 第三者評価事業の法的な位置づけ

- 平成 12 年 6 月に施行された社会福祉法第 78 条は、「福祉サービスの質の向上のための措置等」として次のように規定している。

(福祉サービスの質の向上のための措置等)

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 1 項では、社会福祉事業の経営者が第三者によるサービス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」の一環であると位置付けられている。

- そのため、第三者評価事業の第一義的な目的は、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援助であると解されるものである。

- 具体的には、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が第三者評価事業の目的となる。また、第三者評価結果が公表されることによって、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ものである。

(4) 個別分野における第三者評価事業の実施状況

- 厚生労働省社会・援護局での取り組みと平行して、個別のサービス種別においても第三者評価事業が検討・実施されてきた。以下に主なものの概要を整理する。

①保育所・児童分野

- 厚生労働省雇用均等・児童家庭局では、平成 12 年 9 月、児童福祉施設等評価基準検討委員会を設置。「福祉サービスの質に関する検討会」での検討状況を踏まえながら、児童福祉施設における第三者評価事業について検討が進められてきた。

- 検討の対象は、児童福祉法第 7 条に規定されている児童福祉施設のうち、保育所、児童養護施設、母子生活支援施設、乳児院におけるサービスとし、平成 14 年 3 月、『児童福祉施設に関する福祉サービスの第三者評価基準等に関する報告書』が取りまとめられ、それに基づいて「児童福祉施設における福祉サービスの第三者評価基準の指針

について（通知）」が厚生労働省雇用均等・児童家庭局から同年4月、発出されている。また、平成15年5月には「児童福祉施設（児童自立支援施設・情緒障害児短期治療施設）における福祉サービスの第三者評価事業の指針について（通知）」が発出されている。

○現在、児童福祉施設を対象とする評価機関のひとつとして（社団）全国保育士養成協議会が第三者評価事業を実施しており、評価調査者の養成研修や評価決定委員会の設置を行っている。

②高齢者分野

i) 痴呆性高齢者グループホーム

○痴呆性高齢者グループホーム事業者は、平成13年度から、都道府県の定める基準に基づいてサービスの自己評価を行うことが義務付けられている。

○その客観性を高める狙いから、都道府県が選定した評価機関が実施するサービス評価（外部評価）を受け、その評価結果と自己評価結果を対比、考察した上で総括的な評価を行うことが平成14年度から義務付けられた。

○平成14年10月から、すべてのグループホームが少なくとも年1回は第三者評価を受けるものとされているが、体制整備に必要となる期間を考慮し、平成16年度末までの間は以下の経過措置が設けられている。

- ・管内に適切な評価機関がない都道府県の依頼を受けて「高齢者痴呆介護研究東京センター」が評価機関となる。
- ・平成16年度末までの間に少なくとも年1回、第三者評価を受ければ足りる。

ii) 介護サービス事業者の適切な選択に資する情報開示の標準化

○厚生労働省老健局においては、「規制改革推進3か年計画（再改定）」（平成15年3月28日）において、介護サービス事業者の情報公開及び第三者評価の推進を政府として取り組むことが閣議決定されたことや「高齢者介護研究会報告」（平成15年6月26日）の指摘等を踏まえ、現在、介護保険の基本理念である「利用者本位」、「高齢者の自立支援」、「利用者による選択（自己決定）」を現実のサービス利用において保障するため、利用者が介護サービス事業者を選択するにあたっての判断に資する適切な情報を開示するための制度的な枠組み等に関する検討が進められている。

○平成15年度から調査研究に着手（「介護保険サービスの質の評価に関する調査研究委員会」（シルバーサービス振興会））、平成16年度にはモデル事業が実施される予定である。

③障害者児分野

○平成12年6月、厚生労働省障害保健福祉部が『障害者・児施設のサービス共通評価基準』を各都道府県に通知、当面は自己評価基準としての普及を図っている。

○平成13年度、14年度の2年次にわたり同基準の改定が行われた。当初は自己評価での活用が意図されていたが、障害関係施設での第三者評価にあたり、この評価基準を活用する評価機関もあらわれている。

(5)『福祉サービスにおける第三者評価事業に関する報告書』(平成13年3月)以後の取り組み

○『福祉サービスにおける第三者評価事業に関する報告書』(平成13年3月・福祉サービスの質に関する検討会)および、これを受けて厚生労働省が発出した「福祉サービスの第三者評価事業の実施要領について(指針)」を踏まえて、平成13年度、14年度には、(社福)全国社会福祉協議会によって事業推進のための取り組みが継続して行われてきた。

○また、社会福祉協議会を始めNPO法人等の団体や一部の地方自治体では、第三者評価事業の本格実施に向けて、評価基準の策定等を含めた個別の取り組みを推進している。

○ここでは(社福)全国社会福祉協議会による平成13年度以降の取り組みについてまとめておきたい。

①評価調査者養成研修の実施

○高い専門性が求められる第三者評価事業において、評価調査者の水準を確保することは事業の効果的な実施・推進にとって必要不可欠な要件となる。前出の報告書では、評価調査者の研修について、「共通研修」と評価機関が行う「独自研修」の2本立ての研修が必要であるという基本的な考え方を示している。

○「共通研修」は、第三者評価の理念、「福祉サービスの質に関する検討会」において策定した福祉サービス全般を対象とした評価基準など、厚生労働省が進める福祉サービスにおける第三者評価事業に共通する事項についての知識、技術等の修得を目的として行われる研修である。

○(社福)全国社会福祉協議会では、これらを踏まえて、全国の評価調査者を対象とした「評価調査者養成研修会」を平成13年度から継続して実施している。

○研修の主な内容は以下のとおりである。

- ・福祉サービスにおける第三者評価の理念と基本的な考え方
- ・関連分野における第三者評価制度
- ・福祉サービスの第三者評価の進め方（手法）
- ・第三者評価における評価調査者の役割・倫理
- ・第三者評価基準の解釈
- ・第三者評価とサービスの実施過程
- ・訪問調査の留意点
- ・評価結果の取り扱い

○また、同報告書に提言されている研修プログラムにおける実習として、評価機関による実地研修についての取り組みも行われた。実地研修は、実施体制が整っている評価機関を指定し、実際の第三者評価を行うものであり、13年度・17団体、14年度・6団体によって行われた。

②モニター事業の実施

○「福祉サービスの質に関する検討会」では、平成12年6月の『福祉サービスの第三者評価に関する中間まとめ』を公表後、評価基準や評価手法等について具体的な検討を重ねるために、同年8月から11月にかけて全国72の施設・事業所において（社福）全国社会福祉協議会が第三者評価事業のモデル事業を行っている。

○平成14年度には、第三者評価事業の推進・普及を意図して全国の事業所に受審の呼びかけを行い、42事業所に対し「モニター事業」として第三者評価を実施し、評価結果や受審事業所の感想・提言等についての分析・検討を重ねた。

2. 本研究事業の目的及び実施体制等

(1) 本研究事業の目的

- 福祉サービス第三者評価事業は、平成13年に発出された「指針」をもとに各種団体や自治体等においてそれぞれの取り組みが進められてきたところである。一方、事業の均質性の確保といった観点から全国的に共通した第三者評価基準の策定に対する要請も寄せられるようになってきていた。
- また、同「指針」においては、第三者評価機関の認証について「第三者評価機関の活動実績を踏まえ、引き続き、検討する」とされるとともに、一部の地方公共団体において、すでに独自の認証を行う取り組みもはじまっていることからその対応が求められていた。
- あわせて、サービスの質の向上に向けた取り組みの支援という、第三者評価事業の目的を果たし得る第三者評価機関に関する要件についても、そのガイドラインが必要との指摘もなされてきたところである。
- このような状況のもと、本研究事業は厚生労働省が平成15年3月の社会・援護局関係主管課長会議において示した「福祉サービスにおける第三者評価事業の推進体制整備の考え方」に基づく基盤整備に向けた基礎的な研究を行うものと位置付け、以下の内容に関するガイドライン等を取りまとめることによって全国的に均質な評価レベルを確保するとともに、福祉サービス全体の質の向上を促進しようとするものである。
 - ・各福祉サービスに共通の第三者評価基準の策定
 - ・第三者評価事業にかかる都道府県レベルの推進組織のあり方
 - ・第三者評価機関の認証要件
 - ・その他（評価結果の公表について、評価調査者の研修体系等について）

(2) 実施体制等

- ①「第三者評価基準及び評価機関の認証のあり方に関する研究会」
- 第三者評価基準や第三者評価機関の認証要件等に関する研究を進めるにあたり、広く識者等から意見を徴することによって今日的な社会要請に適合した研究成果を得ることを目的として「第三者評価基準及び評価機関の認証のあり方に関する研究会」を設置した。

第三者評価基準及び評価機関の認証のあり方に関する研究会

委員名簿

(五十音順、敬称略)

- 石井 哲夫(全国保育士養成協議会副会長)
◎江草 安彦(社会福祉法人旭川荘理事長)
小谷 直道(読売新聞特別編集委員)
酒井 宏之(産業能率大学経営開発本部教育・コンサルティング部主幹研究員)
坂巻 熙(淑徳大学教授)
島田 和夫(前東京都消費生活対策審議会会長/東京経済大学現代法学部長)
杉山 千佳(㈲セレーノ代表取締役)
関川 芳孝(大阪府立大学教授)
高岡 國士(全国社会福祉施設経営者協議会会長)
竹内 孝仁(日本医科大学教授)
新津ふみ子(NPO法人メイアイヘルプユー代表)
橋本 泰子(大正大学教授)
福田 敬(東京大学大学院助教授)
松尾 武昌(日本リハビリテーション協会副会長)
※◎：委員長

②「第三者評価基準研究部会」

- 各種の第三者評価基準を収集し、現状を踏まえて福祉サービスに共通した第三者評価基準の策定等に関する研究を行うことを目的として前記研究会のなかに「第三者評価基準研究部会」を設置した。

(五十音順、敬称略)

- 部会長 福田 敬(東京大学大学院助教授)
内田千恵子(東京都介護福祉士会副会長)
緒方 泰子(千葉大学看護学部地域看護学講座保健学教育研究分野講師)
潮谷 有二(厚生労働省社会・援護局総務課社会福祉専門官)
竹内 孝仁(日本医科大学教授)
新津ふみ子(NPO法人メイアイヘルプユー代表)
野崎 吉康(全国社会福祉協議会企画部副部長)
橋本 泰子(大正大学教授)

③「認証ガイドライン研究部会」

- 事業の本格実施に向けた取り組みが広がりを見せる一方で、第三者評価の考え方や手法等について必ずしも均質性が確保されていない状況であることから、第三者評価機関を認証する際のガイドラインの策定に向けた基本的な考え方等を整理することを目的として前記研究会のなかに「認証ガイドライン研究部会」を設置した。

○なお、本研究部会ではあわせて、評価結果等の公表についてもその基本的な枠組みについても基礎的な研究を行うこととした。

(五十音順、敬称略)

部会長 関川 芳孝 (大阪府立大学教授)
奥野 英子 (筑波大学助教授)
坂巻 熙 (淑徳大学教授)
潮谷 有二 (厚生労働省社会・援護局総務課社会福祉専門官)
中島 健一 (日本社会事業大学教授)
野崎 吉康 (全国社会福祉協議会企画部副部長)
東島 弘子 (月刊ケアマネジメント編集顧問)

④「評価調査者研修部会」

○第三者評価において重要な役割を担う評価調査者には高度な専門性が求められることから、評価調査者の研修体系のあり方について、全国レベル・都道府県レベルの役割分担を明確化したうえで、具体的なカリキュラムを含めた検討を行うことを目的として前記研究会のなかに「評価調査者研究部会」を設置した。

(五十音順、敬称略)

部会長 橋本 泰子 (大正大学教授)
石井 哲夫 (全国保育士養成協議会副会長)
奥野 英子 (筑波大学助教授)
潮谷 有二 (厚生労働省社会・援護局総務課社会福祉専門官)
新津ふみ子 (NPO法人メイアイヘルプユー代表)
野崎 吉康 (全国社会福祉協議会企画部副部長)

第三者評価基準及び評価機関の認証のあり方に関する研究会
開催状況

【第三者評価基準及び評価機関の認証のあり方に関する研究会】

- 第1回 平成15年11月14日（月）
- 第2回 平成16年2月18日（水）
- 第3回 平成16年3月24日（水）

【第三者評価基準研究部会】

- 第1回 平成15年9月10日（水）
- 第2回 平成15年11月10日（月）
- 第3回 平成16年2月16日（月）

<第三者評価基準研究部会作業委員会>

- 第1回 平成15年10月2日（木）
- 第2回 平成15年10月20日（月）
- 第3回 平成16年3月8日（月）

【認証ガイドライン研究部会】

- 第1回 平成15年10月28日（火）
- 第2回 平成15年12月10日（水）
- 第3回 平成16年1月7日（水）
- 第4回 平成16年3月8日（月）

【評価調査者研修部会】

- 第1回 平成15年12月2日（火）
- 第2回 平成16年1月19日（月）
- 第3回 平成16年2月13日（金）

3. 第三者評価基準及び第三者評価機関の認証のあり方等

(1) 都道府県推進組織に関するガイドライン

(全文は、別添1 (16頁から19頁) 参照)

- 福祉サービスの第三者評価事業は、本格的な事業実施段階に移行し、今後のさらなる発展を図るためには、各都道府県レベルによる第三者評価機関の育成と支援、ならびに評価調査者の育成と質の確保が不可欠であると考えられる。
- このような目的を達成するために、国と地方の役割分担のもと第三者評価事業の推進の体制と機能について検討した。
- 都道府県レベルでの第三者評価事業推進組織のあり方については、一部地方公共団体においては、公益法人等が認証機関となり、独自の基準により第三者評価機関の認証を実施していることもあり、全国的な体制整備の均質化を図るためには、国においてガイドラインを定めることが望ましいと考えられる。
- 都道府県推進組織に関するガイドラインをまとめるにあたっては、先行して第三者評価事業を実施している16の地方自治体の体制等について情報収集し参考資料とした。
- 検討内容について、①設置・組織、②第三者評価機関の認証、③第三者評価基準及び評価の手法、④第三者評価結果の取扱い、⑤評価調査者養成研修及び評価調査者継続研修、⑥第三者評価事業に関する情報公開及び普及・啓発、⑦第三者評価事業に関する苦情等への対応、⑧その他第三者評価事業の推進に関すること、の項目に区分し、以下に検討の概要をまとめる。

①設置・組織について

- 都道府県推進組織は、第三者評価事業の全国的な均質化を図る観点から、各都道府県に一つ設置するのが適当である。都道府県推進組織はそれぞれの地域の特性に応じて第三者評価事業を推進するものであるが、同時に、第三者評価事業が全国的に標準化され、一定の水準を確保する役割を担うこととなる。
- また、都道府県推進組織は、先行して事業を実施している地方自治体の事例等も踏まえ、都道府県、都道府県社会福祉協議会、公益法人または都道府県が適当と認める団体のうち、いずれの団体でもよいものとした。
- 都道府県推進組織には、第三者評価機関の認証に関する委員会と第三者評価基準等を検討する委員会を設置することが考えられる。委員会の設置は、事業の公正・中立性、

専門性を確保し、本ガイドラインに沿って第三者評価事業の推進業務を適切に実施することを意図したものである。

②第三者評価機関の認証について

○第三者評価機関の認証については、都道府県ごとに第三者評価機関の質にばらつきが生じないように、別途、「福祉サービス第三者評価機関認証ガイドライン」（別項参照）を作成することとした。

○都道府県推進組織は、この「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ことが求められる。

③第三者評価基準及び評価の手法について

○第三者評価基準についても、前項と同様の理由により、別途、「福祉サービス第三者評価基準ガイドライン」（別項参照）を作成することとした。福祉サービス第三者評価基準ガイドラインは全てのサービス種別に適用できるものとしているが、都道府県推進組織が必要であると判断した場合には、当該ガイドラインを満たした上で評価項目を加える等の修正を行うことは差し支えないものとしている。

○評価の手法については、評価結果に公正・中立性を確保し、結果の信頼性が確保されるよう、評価の方法、留意事項、評価結果の取りまとめ方法の3点について検討がなされた。

○なかでも、評価結果の取りまとめ方法については、その公正・中立性を確保する観点から第三者評価機関に評価決定委員会を設置、委員会において評価結果を決定するという案が検討された。

○今後の第三者評価事業のあり方を考えた時には、さまざまな評価機関がその実情に応じた活動を展開できる環境を整え、多数の評価機関を育てていくことが必要ではないかという議論を経て、本研究報告としては、評価結果のとりまとめは評価調査者の合議によって行うことを要件とし、その公正・中立性を確保することとした。

○利用者の意向の把握については、平成13年の「福祉サービスの質に関する検討会」報告書においても、その重要性と把握手法に関する留意点等についての報告が行われている。

○本ガイドラインにおいても、第三者評価事業がサービスの質の向上を第一の目的としていること、サービスの質の向上にとって利用者の意向や満足度が欠かせない指標となることから、利用者の意向の把握に関する項目を設けることとした。

④第三者評価結果の取扱いについて

- 第三者評価結果は、受審事業者の同意を得た上で第三者評価機関が公表することにより、利用者のサービス選択に資する情報となる。利用者にとっても、また、受審事業者にとっても有効な結果公表が行われるよう、別途、「福祉サービス第三者評価結果の公表ガイドライン」（別項参照）を作成し、全国的に一定の内容を満たした評価結果の公表を図るものとした。
- 第三者評価機関は評価結果を自ら公表するとともに、都道府県推進組織に結果を報告し、都道府県推進組織においてもその第三者評価結果の公表を行うものとした。公表ガイドラインは第三者評価機関、都道府県推進組織のどちらにも共通するものとなる。これにより利用者は、評価機関、都道府県推進組織のどちらからでも情報を得ることが可能となる。
- なお、第三者評価が受審事業者と評価機関との契約により行われることから、事業者の同意が得られない場合については、結果の公表は行わないものとしている。

⑤評価調査者養成研修及び評価調査者継続研修について

- 今後、全国的に第三者評価事業が普及し受審事業者、第三者評価機関が増えてくるにつれて、評価調査者の需要も拡大し、その養成と確保が急務となることが予想される。また、第三者評価は高い専門性が求められることから、実際に評価を行う調査者にはそれぞれの地域の特性や実情に対する理解も必要になるとと思われる。
- これらの理由により、評価調査者に対する研修について国と都道府県の適切な役割分担を行うこととして、国は、評価調査者指導者研修を実施し、評価調査者養成研修及び評価調査者継続研修は都道府県推進組織が実施するものと整理した。
- 国レベルの推進組織が行う評価調査者指導者研修は、都道府県推進組織が行う評価調査者養成研修、評価調査者継続研修における講師を養成することを目的とするもので、評価調査者に対する研修体系の基礎として位置付けるものである。
- 都道府県推進組織は、評価調査者指導者研修を修了した者を講師として各研修を実施することとなり、国と都道府県の適切な役割分担による研修体制を整えることで、研修内容の水準の確保を図るものとする。
- 養成研修、継続研修の内容については、別途、「評価調査者養成研修等モデルカリキュラム」（別項参照）を添付することとした。

⑥第三者評価事業に関する情報公開及び普及・啓発について

○第三者評価事業に関する情報公開は、事業の公正・中立性を確保し、第三者評価に関する信頼性を高めるために適切に行われなければならない。情報公開は事業の普及・啓発にとっても重要な取り組みと位置づけることができる。

⑦第三者評価事業に関する苦情等への対応について

○都道府県推進組織は、受審事業者、公表された第三者評価結果を見た利用者等からの第三者評価に関する苦情全般について、適切な対応体制を整備する必要がある。苦情対応体制が十分に機能することで、第三者評価そのものの信頼度を損なうような活動についてのチェック機能を果たすこととなる。

⑧その他第三者評価事業の推進に関することについて

○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等を行い、全国的な事業展開の中で、都道府県における第三者評価事業を推進するために中心となって活動を行うことが求められる。

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とする。

なお、都道府県推進組織は、各都道府県に一つに限るものとする。

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及び評価調査者継続研修に関すること
- 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こと
- ③ 評価調査者養成研修及び評価調査者継続研修に関すること
- ④ 第三者評価事業に関する情報公開及び普及・啓発に関すること

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。

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」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、「福祉サービス第三者評価基準ガイドライン」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、書面調査及び訪問調査によって行うものとする。

② 第三者評価を行う事業所に関する留意事項

評価調査者は、自らが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。

(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ことが望ましい。

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4「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。

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及び評価調査者継続研修

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及び評価調査者継続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5「評価調査者養成研修等モデルカリキュラム」を参考にするものとし、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

都道府県推進組織は、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。