

福祉サービス第三者評価

あり方検討会報告書

平成16年3月

福祉サービス第三者評価あり方検討会

目 次

1	はじめに	1
	(1) 背景	
	(2) 第三者評価への期待	
	(3) 国の動向と神奈川県の実施状況	
	(4) 福祉サービス第三者評価あり方検討会の設置	
2	第三者評価の基本的な考え方	4
	(1) 第三者評価の定義	
	(2) 福祉サービス第三者評価の目的	
	(3) 評価機関	
	(4) 評価調査者	
	(5) 評価手法	
	(6) 第三者評価を推進するしくみづくり	
3	神奈川県における福祉サービス第三者評価のしくみについて	9
	(1) 神奈川県らしいしくみづくりに向けて	
	(2) かながわ福祉サービス第三者評価推進機構（仮称）の設置と役割	
4	評価推進機構における個別課題の検討について	13
	(1) 評価機関の認証	
	(2) 評価対象サービス	
	(3) 評価手法及び評価決定プロセス	
	(4) 共通評価目標・評価項目	

- (5) 評価結果の公表
- (6) 評価結果に対する苦情対応
- (7) 評価調査者の要件及び養成
- (8) 評価費用
- (9) 普及方策

5 今後の課題について 18

- (1) 介護保険サービスのしくみとの関係
- (2) かながわ福祉サービス振興会の「介護サービス評価プログラム」との関係
- (3) 政令指定都市等との関係
- (4) 県の関与のあり方について
- (5) 他のしくみとの連携

資料 20

- 資料1 福祉サービス第三者評価の背景及び経緯
- 資料2 第三者評価の対象となる福祉サービス事業所数
- 資料3 評価の種類
- 資料4 第三者評価のメリット
- 資料5 第三者評価にかかわる各主体の役割
- 資料6 各分野の第三者評価等に関する動向について
- 資料7 福祉サービス第三者評価あり方検討会設置要綱
- 資料8 検討経過

序 文

現在の福祉サービスは、ノーマライゼーションの考え方が普及してきたことなどもあり、利用者の基本的人権を守り、利用者の意見や希望を尊重したサービスの提供が求められています。

このためには、福祉サービスの利用者と提供者の対等な関係を確保することが必要であり、社会福祉基礎構造改革などの動きの中で、契約制度などが導入されましたが、それでも、改善されえない問題が残されています。その一つは、たとえ、契約制度になったとしても、サービスを利用しないと生命の維持すら難しいなど、提供者に何らかの依存を求めざるを得ない状況では、利用者が弱者の立場に立たざるを得ないということです。もう一つは、意思表示もままならない利用者に対し、サービス提供者側の（善意からの利用者の利益を図るための）専門的判断に基づく援助が、その意図に反して利用者の利益を損ねる場合があるということです。それゆえ、福祉サービスの提供場面では、基本的に第三者の目が必要なのです。もちろん、提供者も信頼の確保に努めていますし、プライバシーの問題もあって、どこにでも第三者の目というわけにはいきませんが、特に提供者の支援行動が何らかの方法で第三者の目にさらされていることは大切なことです。

このような基本的な課題に加えて、介護保険制度の実施など、様々な福祉サービスの改革の過程で、この福祉サービス第三者評価が急ぐべき課題として俎上に登り、国や各自治体における検討も進みつつあります。その趣旨として、利用者の立場に立ったサービスの改善・質の向上を図るとともに、評価結果を公表することによって、その結果を利用者がサービス選択などで活用できるようにすることなどが、あげられます。

これらの目的を達成するためには、福祉サービス第三者評価は、単なる「評価」のための評価だけに止まることはできません。本検討会では、第三者評価の基本的な考え方や推進方策について5回にわたり、検討を重ねてきましたが、常に「誰のための評価なのか」を問い、「利用者のための評価」であるということを確認してきました。

この「利用者のための評価」ということと、福祉サービスの根本に潜む問題を防止するために福祉サービスを第三者の目で評価することが大切なのだという原点を忘れないで、神奈川の福祉サービス第三者評価を進めていきたいと考えています。

また、福祉サービスは、一部の限られた人が受けるものではなく、誰もが将来的には利用する可能性があるものになってきました。従って、この第三者評価の推進にあたっては、将来の利用者も含めた多くの方々に参加し、自らが受けたいと思う質の高いサービスをつくり、サービス選択に必要な情報が提供される環境づくりにかかわっていくことを期待しています。

福祉サービス第三者評価あり方検討会
委員長 川廷 宗之

1 はじめに

(1) 背景

平成12年度に介護保険制度がスタートし、平成15年度には障害福祉の分野でも支援費制度が導入されるなど、福祉サービスは行政がサービス内容を決定する「措置制度」から、利用者が事業者と対等な関係に基づきサービスを選択し契約する「利用制度」へと移行してきています。利用者が自分に合った質の高い福祉サービスを選択し、安心して利用できるよう、利用制度を支える環境づくりが求められています。

平成12年6月に施行された社会福祉法では、利用者本位の社会福祉制度の構築という視点から、第3条で福祉サービスの基本的理念を定め、「福祉サービスは、個人の尊厳の保持を旨とし、その内容は、福祉サービスの利用者が心身ともに健やかに育成され、又はその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように支援するものとして、良質かつ適切なものでなければならない」としています。

また、この理念を実現するために、福祉サービスの利用制度を支えるしくみとして、社会福祉法第78条第1項において、「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」とされ、事業者によるサービス評価の実施が規定されました。

なお、同様の規定は、介護保険法、老人福祉法、身体障害者福祉法、知的障害者福祉法などの個別法にもそれぞれ位置づけられ、事業者は「評価」に取り組むことが求められています。

(2) 第三者評価への期待

福祉サービスの質の向上については、最低基準が守られればよいということではなく、利用者が望む「良質かつ適切なサービス」とは何かを、常に追求し続けることが必要です。

このため、事業者は利用者のニーズに気付き、サービスに反映させるとともに、自らサービスの自己評価を行うことなどにより、良質かつ適切なサービスの提供に努めることが求められています。

また、自己評価だけでなく、客観的な視点を持った第三者評価を導入することによって、自己評価では気付かなかった部分に気付き、質の向上に向けた取組みを促進することが期待されます。

福祉サービスは、高齢者や障害者などの自立生活を支援するという、社会的責任の伴う公益性の高いサービスですが、一方でサービスの透明性や対等性が保ちにくいという側面があります。第三者評価は、第三者の立場で評価を行うため、利用者と事業者の対等な関係を確保するしくみの一つとして機能することが期待されます。

第三者評価は、事業者の特色ある取組みを評価したり、複数の評価機関が独自の視点で評価を行うことにより、利用者の多様なニーズに応える良質な福祉サービスの追及に資することが期待されます。

また、第三者評価は、評価結果の公表により、サービスの質に関する情報を県民や地域社会に提供し、利用者が自分に合った質の高い適切なサービスを選択し、利用することに役立つことが期待されます。

さらに、第三者評価に多くの県民が関心を持ち、評価活動に参加し、結果を活用していくことにより、地域社会全体で「良質な福祉サービス」とは何かを考える契機となり、サービスの質を向上する効果があると考えます。

(3) 国の動向と神奈川県の実況

国では、社会福祉法第78条第2項において「国は、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。」とされていることを受け、厚生労働省社会・援護局が、第三者評価のしくみを検討してきましたが、現在、都道府県単位で評価のしくみを構築する方向を示しています。また、老健局では、平成14年10月より、痴呆性高齢者グループホームの外部評価を義務化し、他の介護保険サービスの第三者評価のしくみについても、検討を進めています。

一方、神奈川県では、全国に先駆け、介護保険サービス評価の検討を進め、サービス選択の支援やサービスの質の向上を目的に、平成13年度から、かながわ福祉サービス振興会が「介護サービス評価プログラム」を実施してきました。

また、県社会福祉協議会は、平成12年度に国のモデル評価事業、平成13年度・平成14年度には全国社会福祉協議会の「評価調査者実地研修」を受託するとともに、平成14年度より、評価調査者養成研修の実施や独自の評価項目の開発に取り組んでいます。

痴呆性高齢者グループホームについては、神奈川県においても、厚生労働省老健局の通知に基づき、平成14年度から評価がスタートしています。

さらに、児童養護施設、乳児院等の児童の措置施設について、平成12年度より、児童の権利擁護の観点から、県立総合療育相談センターが「児童サービス評価」を実施してい

ます。措置制度のため、利用者のサービス選択支援という目的ではありませんが、児童は権利侵害を受ける立場になりやすいことから、人権への配慮がされた中で生活ができるよう、サービスの質の向上を図ることを目的としています。

また、県内市町村においても、平成15年度から横浜市が「福祉サービス第三者評価検討委員会」を設置し、評価項目の作成を中心に第三者評価の推進に取り組んでいるなど、サービス評価に関心を持つ自治体が増えてきています。

(4) 福祉サービス第三者評価あり方検討会の設置

このように、様々な形でサービス評価についての取組みが始まっていますが、福祉サービス全体として第三者評価が十分に普及・推進されている状況にあるとは言えません。このため、これまでの取組みを踏まえた上で、神奈川県にふさわしい第三者評価のあり方を検討し、第三者評価の普及・推進のためのしくみを構築していくことが求められています。

そこで、平成15年8月に、学識者、利用者、事業者、評価機関等からなる「福祉サービス第三者評価あり方検討会」(以下、検討会という)を設置し、第三者評価のあり方について検討を重ねてまいりました。

平成15年12月に、中間まとめとして検討会報告書素案を作成し、県民の皆様からご意見を募集しました。この最終報告書は、いただいたご意見を踏まえ、神奈川県における第三者評価の基本的な考え方や推進のしくみのあり方をとりまとめたものです。

2 第三者評価の基本的な考え方

(1) 第三者評価の定義

検討会では、第三者評価の定義を次のとおりとしました。

福祉サービス事業者でも利用者でもない（当該福祉サービスの当事者関係にない）第三者性を有する機関（＝評価機関）が、事業者、利用者、必要があればその他に対する訪問、ヒアリング、アンケートなどによる調査に基づき、事業者の提供するサービスの質を客観的な立場から総合的に評価することをいう。

(2) 福祉サービス第三者評価の目的

福祉サービスの第三者評価は、「利用者（子どもを含む）が自分に合った質の高い福祉サービスを選択、利用することにより、個人の意思が尊重され、いきいきと自分らしい自立した生活を送ることができるようになること」をめざすものです。

従って、「第三者評価は、誰のための評価か」というと、「利用者のための評価である」といえます。

福祉サービス第三者評価は、利用者のために行います。

また、「第三者評価が利用者のための評価である」ために、検討会では、第三者評価の目的を下記の2つとしました。

< 第三者評価の目的 >

福祉サービスの質の向上

第三者評価により、事業者のサービス改善等の取組みを促進し、利用者が質の高いサービスを利用できるよう、サービスの質の向上を図る。

福祉サービスの選択支援

第三者評価結果の公表により、事業者が提供するサービスの情報を提供し、利用者が自分に合った質の高いサービスを選択できるよう支援する。

第三者評価は、権威づけや格付け（ランク付け）をすることが目的ではありません。

「評価のための評価」や「受審して評価結果をもらって終わり」ではなく、第三者評価を通じて、事業者が自らのサービスの改善すべき点や優れている点に気づき、一層の質の向上につなげていくことが大切です。

こうした質の向上に向けた取組みを続けるプロセスが、利用者がより質の高いサービスを受けることにつながると考えます。

また、福祉サービスの選択にあたっては、どのようなサービスが受けられるのか、具体的な情報が利用者に届くことが必要です。このため、評価結果の公表は、事業者の特色ある取組みなどがわかるような内容とすることが必要です。

このように、利用者がサービス選択する際に、評価結果は有効な情報のひとつとなりますが、それだけでなく、行政の監査結果や事業者の基本情報なども提供されることが望ましく、総合的な情報をもとに、最終的に利用者自身が判断し、選択するものと考えます。

なお、措置サービスは、利用者が選択するしくみではありませんが、利用者が個人の尊厳を守られ、質の高いサービスを受けることができるよう、サービスの質の向上をめざすというという観点からは、第三者評価の必要性は変わらないといえます。

(3) 評価機関

第三者評価は、評価機関が事業者との契約に基づき実施しますが、評価の信頼性を担保するためには、評価機関の質の確保が重要となります。

評価機関は、第三者性や信頼性を確保するとともに、一定水準以上の評価項目を有し、または自ら作成し、評価調査者の資質向上のための研修などを実施することができる能力を持っていることが必要です

なお、評価機関には、利用者の立場に立って福祉サービスの質を高めるという意識で評価を行うことはもちろん、事業者を摘発したり、監視するという意識ではなく、サービス事業者の取組みを支援し、事業者自らの改善の動機付けとなるような姿勢が望まれます。

(4) 評価調査者

評価調査者は、評価機関に所属し、評価に必要な調査を行うことが主な役割です。評価調査者は、調査結果を評価機関に報告し、評価機関が調査結果をもとに、評価を決定します。

調査結果が評価の基礎となることから、評価の信頼性を担保するためには、評価調査者が、当該事業者と当事者関係にない第三者という立場を確保するとともに、その資質が大変重要となります。

このため、評価調査者になるためには、一定水準の質を確保するための研修の修了を義務付けるとともに、フォローアップ研修など、常に資質の向上を図っていくことが必要です。

また、評価調査者として、福祉の専門家だけでなく、当該事業者と当事者関係にない利用者や将来の利用者である市民も必要な研修を受けることで、第三者の立場で活動することができると思います。これは、福祉サービス関係者だけでなく、将来の利用者である市民が広く福祉サービスの質の向上にかかわる機会となると考えます。

(5) 評価手法

利用者の立場に立ったサービスの質の向上のために、第三者評価には利用者の視点を取り入れていくことが必要です。このため、評価機関は、利用者調査を実施し、利用者本人や家族、あるいはオンブズパーソンなどに対して、サービスの満足度等についてアンケートやヒアリングなどを行います。

また、事業者に対して、サービスの理念、サービスの提供体制、サービス内容などについて、状況を確認することが必要です（事業者調査）。事業者が自己評価した結果（自己評価*）や、訪問による調査結果（訪問調査）などにより、実態を調査・分析します。

*ここでいう自己評価は、第三者評価における評価手法の一環であり、評価機関が定めた評価項目で評価を行う。

これらの調査は評価機関に所属する評価調査者が複数で行い、調査結果に基づき、機関内に設けた評価決定委員会などにより合議で総合的に評価を決定します。

なお、利用者調査にあたっては、知的障害者や痴呆性高齢者などに対して、どのような方法で行うか、利用者の特性に応じて、専門的な対応を考慮する必要があります。

また、事業者自らがサービス内容を自己評価する際には、経営者だけでなく、職員参加で行われることが望ましいと考えます。

(6) 第三者評価を推進するしくみづくり

第三者評価について、独自に評価表を作成して評価を実施するなど、民間団体等で取組みを進めている例もありますが、介護保険サービスの一つである痴呆性高齢者グループホーム以外については、現在、第三者評価を推進する全体的なしくみがありません。

第三者評価は、基本的には、事業者が評価機関と契約して取り組んでいくものですが、しくみがない中では、事業者は「なぜ評価を受けなければいけないのか」、「評価機関は信頼できるのか」など評価への疑問や不安が先行し、積極的に評価を受けようとするインセンティブが働きません。

また、利用者にとっても同様に、「評価結果が信頼できるものか」、「どのようにしたら評

価結果を知ることができるか」など評価を信頼するための裏付けやアプローチ方法がわかりにくいこととなります。

このような状況では、評価機関の参入や評価結果の活用が進まず、第三者評価は推進されていきません。

第三者評価を推進するためには、利用者・事業者双方に対する普及啓発や、評価機関の信頼性の確保、評価結果等の情報提供など、新たなしくみづくりが必要となります。

また、第三者評価のしくみづくりにあたっては、次のような視点を踏まえ、利用者や将来の利用者である市民が事業者、評価機関等とともに取組み、利用者にとって役立つしくみとすることが必要と思われれます。

< 第三者評価を推進する視点 >

評価への市民の参加

福祉サービスを、関係者や利用者（当事者）だけでない開かれたものとし、社会全体で支えていくために、市民自身が福祉サービスの質の向上に参加することは意義があります。

第三者評価を、利用者、将来の利用者も含めた市民が参加する機会ととらえ、市民の視点から質の高いサービス、すなわち受けたいサービスを実現するために、評価調査者として活動したり、評価機関を立ち上げたりして、サービスの質の向上に反映させていくことが望まれます。

コミュニケーションの促進

福祉サービスに関する情報は、まず、事業者が情報提供を行うことが基本と考えますが、情報が利用者に届きにくいという現状があります。将来の利用者を含めた市民への情報提供のためには、各事業者の情報が集約され、比較できるように提供されることが必要です。

評価結果の公表などを通じて、事業者のサービス情報を利用者に届け、利用者 と事業者の距離を縮め、コミュニケーションを促進させるような視点で第三者評価を推進することが必要です。

質の高いサービスの普及

質の高いサービスとは、利用者が望む、満足度の高いサービスといえます。事業者自身が利用者の立場に立ったサービスの質の向上に取り組むとともに、そうした事業者の取組みを支援するため、努力している部分を評価し、ステップアップにつながるような視点で、第三者評価を推進し、質の高いサービス事例を広く他の施設等に普及していくことが必要です。

地域福祉の推進

第三者評価の推進を通じて、事業者、利用者等が地域で提供されるサービスがどのようなものであったらよいのか、考え、取り組むプロセスそのものが、地域全体のサービスの質の向上につながります。そうした意味では、第三者評価の推進を地域福祉の推進にもつなげるものとしてとらえていく必要があります。

3 神奈川県における福祉サービス第三者評価の推進について

(1) 神奈川県らしいしくみづくりに向けて

神奈川県において、福祉サービスの第三者評価を推進していくためには、そのためのしくみが必要となります。そこで、検討会では、神奈川県らしいしくみづくりについて、検討を行いました。

まず、神奈川県らしいしくみづくりにあたっては、第三者評価が利用者に役立ち、かつ、評価を通じて、利用者、事業者等がそれぞれ主体性をもって福祉サービスの質の向上にかかわれるよう、利用者、市民、事業者、評価機関等の参加により取り組んでいくことが必要です。

第三者評価の信頼性を担保するためには、評価機関の質を確保することが必要です。第三者性、信頼性などに関わる要件を設定し、その要件を満たす機関を評価機関として認証し、要件を満たさなくなった場合は、認証の取消しをするしくみが必要と考えます。

また、利用者の多様なニーズに応えるためには、「質の高いサービス」は一律の視点でとらえることは難しいこと、将来の利用者も含めた市民が福祉サービスの内容や質について検討し参加していくという視点から、評価は画一的ではなく、複数の多様な評価機関が自らの特性を活かした評価項目を設定し、評価を展開する方向性が望ましいと考えます。

なお、県内では、既に評価機関として、独自に評価項目等を開発し、実施・準備を進めている団体があります。一律の評価項目を設定し、画一的な評価を義務付けることは、そうした評価機関の積極的な取組みを阻害することにもなります。

従って、評価機関の質の確保のため、認証を通じて、第三者性や信頼性などを担保した上で、評価機関の独自性、多様性を尊重することを原則とし、評価手法や評価項目などを評価機関が設定できるしくみが望まれます。

ただし、評価の質を保ち、利用者に役立つしくみという観点からは、評価項目を評価機関が全くバラバラの視点で設定するのではなく、どのような福祉サービスを目指して評価するのか、最低限押さえておくべき評価機関共通の評価目標などを設定し、評価機関は、その目標を踏まえて、評価項目を設定することが求められると考えます。このことは、評価機関の認証要件に盛り込むことも必要と考えます。

併せて、共通の評価目標を設定することにより、どの評価機関が行った評価でも、各共通評価目標ごとに、各評価機関が行った評価結果を整理し、相互に比較できるような公表が可能となり、利用者が福祉サービスを選択するために役立ちます。評価結果の公表には、評価機関、事業者の協力が求められます。

また、事業者自らが質の向上に向けて努力している取組みを支援し、優れた取組みを他の事業者に普及させ、事業者が元気が出るようなしくみが、権威付けや格付け、行政の監査とは違う第三者評価の目的にふさわしいと考えます。

評価結果が事業者の改善の取組みにどの程度取り入れられたか、改善状況を調査確認するなど事業者をフォローアップし、支援することは大切であり、そのあり方を検討する必要があります。

なお、評価の質を高めるためには、評価機関どうしが、共通の課題を出し合って検討したり、共通評価目標や評価項目等を研究・検討する場も必要と考えます。

また、第三者評価の信頼性や質を確保するためには、評価機関に対する評価、そして、しくみそのものの評価を行っていくことが必要です。

以上を整理すると、神奈川県における第三者評価のしくみづくりにおける課題は次の8項目に整理できます。

利用者、市民、事業者、評価機関等の参加によるしくみづくり
信頼性のある評価
複数の評価機関の独自性・多様性を尊重した評価
利用者の選択に役立つ評価結果の公表
質の高いサービスの普及
事業者の改善努力を支援する評価
評価機関どうしが研究、検討しあう場の設定
評価のしくみの評価（評価項目等の研究・検討、評価機関・評価項目・評価調査者等の評価）

（2）かながわ福祉サービス第三者評価推進機構（仮称）の設置と役割

第三者評価を推進するため、上記の課題を踏まえ全体のしくみづくりを行うとともに、そのしくみを担う中核的な推進組織が必要です。この推進組織は、第三者評価が、事業者の主体的な質の向上の取組みを支援するもので、行政の行う指導監査と異なるものであること、利用者、市民、事業者、評価機関などが互いに福祉サービスの質や評価のあり方について協議し、よりよい評価のしくみを育てていく場として機能することなどが求められることから、民間の合議型の組織として運営していくことが望ましいと考えます。

そこで、検討会では、学識者、利用者、公募委員、事業者、評価機関が参加した中核的な推進組織として、「かながわ福祉サービス第三者評価推進機構（仮称）（以下、評価推進機構という。）」を早期に立ち上げることを提案します。

評価推進機構では、第三者評価の質を高め、信頼性のあるものに育てるため、利用者のための評価とは何か、質の高いサービスとは何かなどを議論するとともに、中立・公正な機関として、神奈川県における第三者評価のしくみを担い、推進します。

評価推進機構は、委員及び委員会等により構成され、具体的に、個別課題を検討し、第三者評価が信頼されるものとなるよう育て、取り組みます。

また、評価推進機構は、中立・公正な機関としての信頼性、公平性、継続性を担保するため、必要な事項を定め、次の内容を盛り込んだ規約を制定する必要があります。

< 規約の主な内容 >

設置目的

事業内容

評価機関の認証に関すること（評価機関の認証要件の設定、評価機関の認証・取消等）
評価調査者養成研修に関すること（共通研修カリキュラムの開発、実施、修了者の登録
評価結果の公表に関すること（評価結果の公表内容、公表方法の検討、情報提供等）
評価の普及啓発に関すること
評価内容、評価手法に関すること（評価内容、評価手法の情報交換、評価のあり方の検討、共通評価目標の設定 等）
評価結果の苦情解決に関すること
評価機関相互の連携に関すること
その他、第三者評価の普及・推進に必要な事業

委員

社会福祉、法律又は医療に関し、専門的な知識を有する者（学識者）
福祉サービス利用者
公募委員
福祉サービス事業者
評価機関
その他、評価推進機構の目的を達成するために必要と認められる者

組織

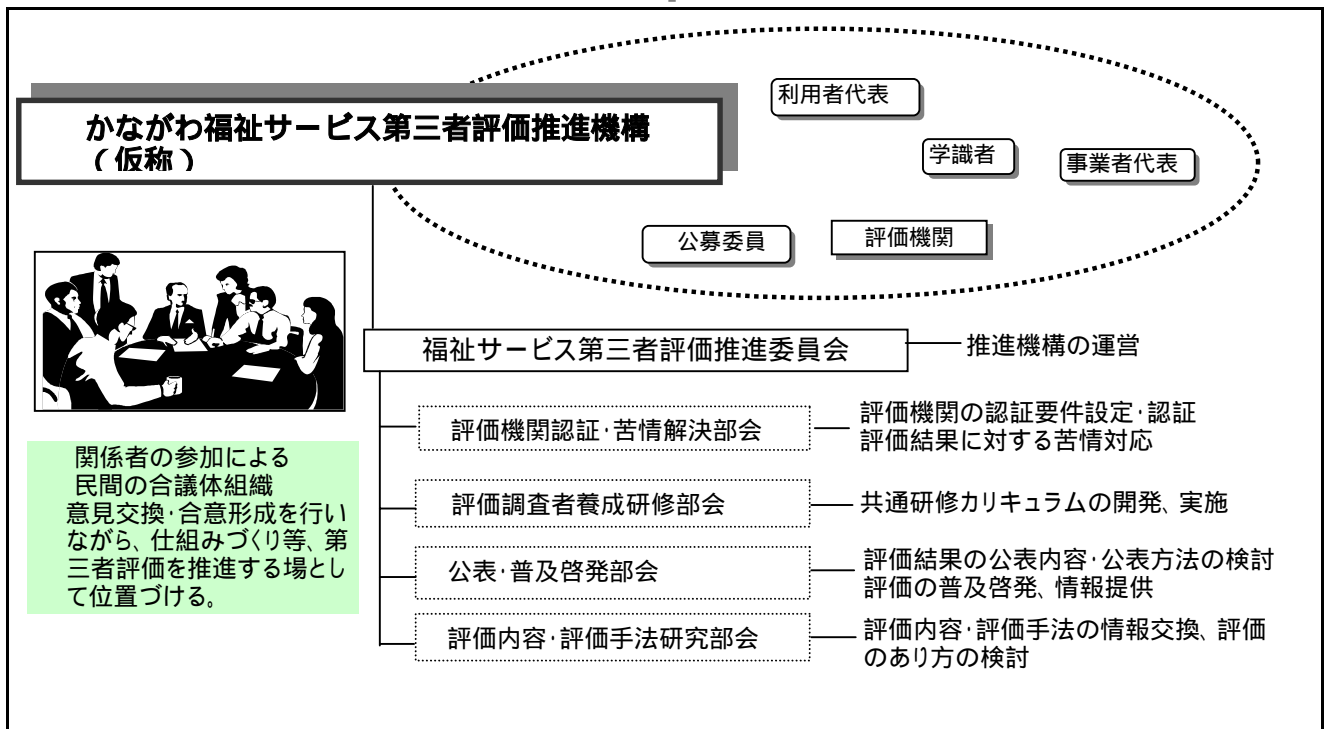
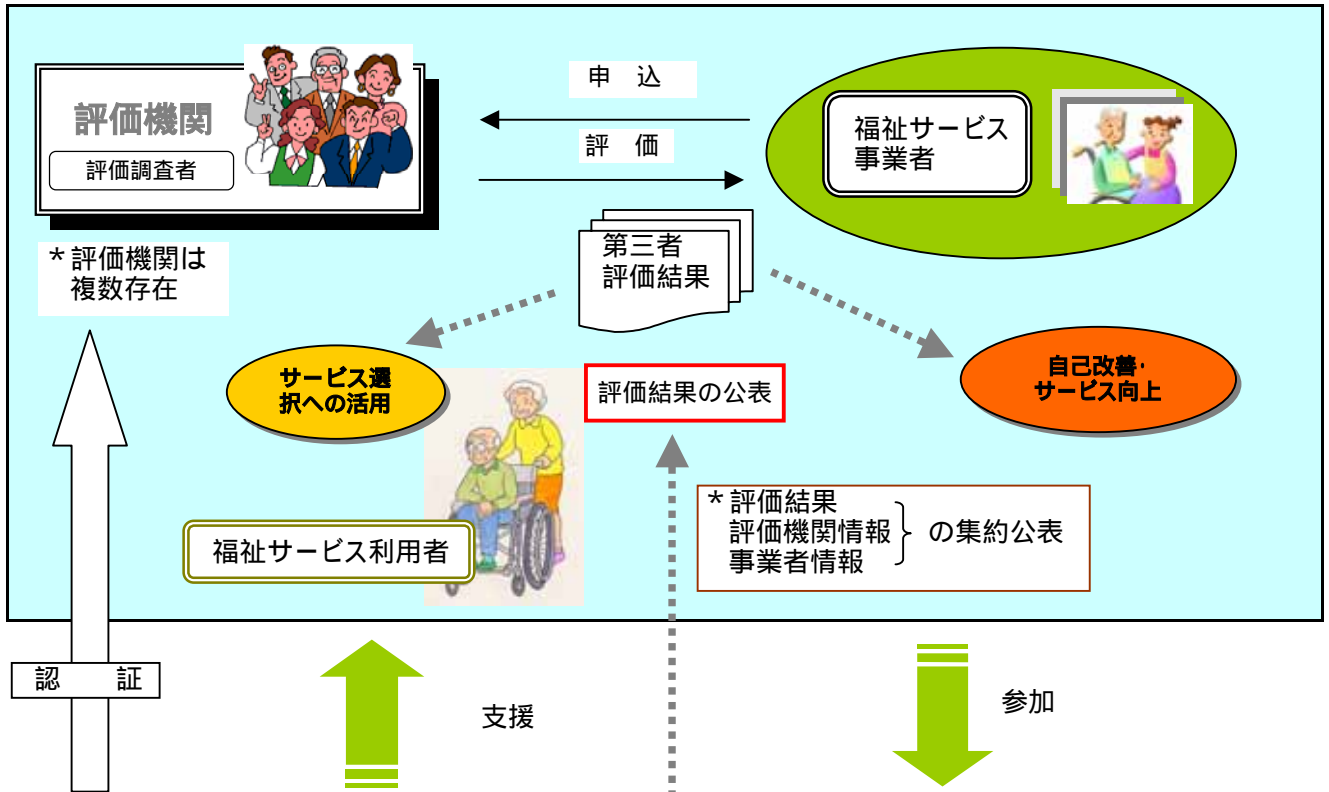
推進委員会
各種部会（評価機関認証・苦情解決部会、評価調査者養成研修部会、公表・普及啓発部会、評価内容・評価手法研究部会）
事務局

会計

その他必要な事項

評価推進機構には、地域社会全体で、福祉サービスの質の向上を図ろうとする機運を盛り上げ、評価が十分役立つものとなるような役割を果たすことが期待されます。

福祉サービス第三者評価推進のしくみについて



神奈川県

4 評価推進機構における個別課題の検討について

検討会では、第三者評価を推進するために、評価推進機構を中心とする第三者評価のしくみづくりの個別課題について、その望ましいあり方を検討してきました。以下に述べるものは、検討会の意見をもとに課題を整理したものです。評価推進機構設立後も、引き続き具体的な検討・見直しを図っていくことが必要です。

(1) 評価機関の認証

どうやって、評価機関の質を確保するのか？

- ・ 第三者評価は、複数の多様な評価機関の特性を活かした評価の実施を基本としますが、信頼性を担保するため、認証要件を設定し、評価機関を認証するしくみが必要です。
- ・ 評価機関の第三者性、信頼性、評価能力などを確保する認証要件の内容を検討する必要があります。
- ・ また、第三者評価は、利用者が自分に合った質の高いサービスを利用できるよう、事業者の特色ある取組みを評価し、主体的な質の向上の取組みを支援するもので、行政の行う指導監査と異なるものです。このため、評価機関の認証については、第三者評価の中核的な推進組織である評価推進機構が、関係者の合意のもとに認証要件を定め、評価機関の申請を受けて審査し認証することが望ましいと考えます。
- ・ なお、要件を満たさなくなった場合は、認証の取消しをすることも必要です。

(2) 評価対象サービス

どのようなサービスが評価対象になるのか？

- ・ 評価の対象は、福祉サービス全般とすることが必要と考えます。
- ・ 当面、介護保険・障害支援費制度など利用制度に基づく福祉サービスのうち下記について、評価スタートに向けた準備を進めますが、評価推進機構の合議により、将来は学童保育等他の福祉サービスについてもスタートさせることが望ましいと考えます。
- ・ 介護保険サービスについては、国が評価のしくみを検討していますが、県が設定する評価項目の検討、調査者研修の実施や評価機関の選定などについて可能な限り工夫し、評価推進機構の持つ機能を活かすことが望ましいと考えます。
- ・ 国の独自のしくみで動いている痴呆性高齢者グループホームについても、他の介護保険サービスと同様、将来的には、評価推進機構の機能を活かすかたちで実施することが望ましいと考えます。
- ・ また、現在、県の独自のしくみで評価を実施している児童養護施設等については、平成18年度から評価推進機構のしくみに移行することが検討されており、調整を図っていく必要があります。

< 当面の予定（H16年度～18年度） >

- H16年度 ・ 障害者施設サービス ・ 保育所
- H17年度 ・ 介護保険施設サービス
- H18年度 ・ 介護保険在宅サービス ・ 障害在宅サービス

* 痴呆性高齢者グループホーム H14年度よりすでに実施。

(3) 評価手法及び評価決定プロセス どのように評価結果が決められるのか？

- ・ 第三者評価は、第三者性を有する評価機関が事業者調査や利用者調査等に基づき、総合的な視点から評価を決定しますが、その際、評価決定のプロセスを透明にし、合議で評価決定を行うことが必要です。
- ・ なお、在宅訪問系サービスについては、サービスの現場が個々の家庭で事業所ではないこと、事業者の規模が小さい場合も多く、評価料の負担を考慮する必要があることなどから、評価調査者が事業所に出向く訪問調査を、事業者の希望に応じて、あるいは必要に応じて実施することとする考えられます。

< 評価手法 >

事業者調査...自己評価

訪問調査（なお、在宅訪問系サービスについては希望、必要に応じて実施することも可能とする。）

* 自己評価、訪問調査ともに、評価機関の定めた評価項目を使用

利用者調査...利用者ヒアリングやアンケート

< 評価決定プロセス >

- ・ 評価調査者は複数で事業者調査、利用者調査等を行い調査結果をまとめ、3名以上の合議で評価を決定する。

(4) 共通評価目標・評価項目 どのような評価項目を誰がつくるのか？

- ・ 評価推進機構は、第三者評価を通じて共通にめざす福祉サービスの質を明らかにするため、下記のような共通評価目標を設定します。
- ・ 評価機関は独自に創意工夫して評価項目を設定することができますが、その中には、共通評価目標に設定されたそれぞれの内容について、実施状況等を確認できる項目が必ず含まれている必要があります。
- ・ なお、共通にめざす福祉サービスの質（共通評価目標）は、利用者の意向や時代のニーズとともに変わっていくものであると考えられ、検討や見直しを継続していく必要があります。

< 共通評価目標 >

人権への配慮

利用者の権利擁護やプライバシーの保護を図り、個人の尊厳への十分な配慮を行っている。

利用者本人の意思・希望を尊重した自立生活支援

利用者がその人らしくいきいきと自立した生活を送れるよう、本人の自己実現を支援している。

サービス実施におけるリスクマネジメントの徹底

利用者の安心や安全を確保するため、事故防止対策を中心とした危機管理体制を確立している。

地域との交流・連携

地域住民やボランティアの活動や交流の場の提供、事業の地域展開、専門機能の地域への開放など、施設やノウハウを地域福祉の資源として活用し、地域住民の一員として、地域福祉を推進している。

運営上の透明性の確保と継続性

社会福祉基礎構造改革等の流れを踏まえ、地域や社会から信頼される事業者として、情報開示などに積極的に取り組むとともに、安定した事業運営に努めている。

職員の資質向上の促進

質の高いサービス提供のために、研修の充実などによる職員一人一人の資質の向上を進めている。

(5) 評価結果の公表

評価結果はどのように知ることができるのか？

- ・ 評価推進機構の公表にあたっては、利用者が評価結果を比較し、サービス選択に役立てることができるよう、評価結果を集約して、公表することが重要です。
- ・ このため、評価機関は、利用者が評価結果を比較できるよう評価推進機構の定める公表フォーマット（共通評価目標ごとの評価など）により評価結果を評価推進機構に報告し、評価推進機構は内容を確認後、これを公表します。
- ・ また、評価推進機構は、評価によって得られた特色ある事例をあわせて公表していくことにより、事業者第三者評価に取り組むことのインセンティブを与えるとともに、優れたサービス事例やノウハウの普及に努めます。
- ・ なお、評価推進機構による公表と併せ、各評価機関による公表、及び評価を受けた事業者による自己開示も、それぞれ実施することとします。
- ・ さらに、市町村による独自の情報提供も考えられます。
- ・ 情報提供の方法としては、インターネットなど多様な方法で提供し、利用者に確実に情報が届くような工夫を行います。また、市町村やケアマネジャーなど福祉サービスの相談窓口でも、評価結果を利用者に提供できることが必要です。
- ・ なお、評価結果の情報提供にあたっては、現在、インターネットで介護保険サービス及び

支援費サービスの事業者情報を提供している「かながわ福祉情報コミュニティ」との連携や活用についても検討する必要があります。

- ・ 評価結果は原則公表しますが、事業者側に判断や意見表明の余地を残すことも必要であり、公表は事業者の同意を前提とします。

< 公表主体 >

評価推進機構、評価機関、事業者（自己開示）

< 公表方法 >

インターネット・ホームページ

紙媒体（閲覧の場所の確保、FAXや郵送による提供など）

< 公表内容 >

評価結果（評価推進機構の場合は、共通フォーマットによる）

事業者情報（事業内容、代表者、住所、連絡先など）

評価機関情報（当該機関の評価項目・評価手法等）

（ 6 ） 評価結果に対する苦情対応

評価結果に疑問があったらどうするのか？

- ・ 基本的には評価機関自らが苦情受付の窓口を設けて解決に取り組むことが必要です。
- ・ また、評価推進機構は評価機関の認証を行っている責任から、その評価結果に関する苦情への対応を行うこととします。

< 苦情対応 >

評価機関 第一義的に苦情を受け付け解決に努める

評価推進機構 評価機関では解決できなかった苦情について対応する

（ 7 ） 評価調査者の要件及び養成

評価の調査は誰がするのか？

- ・ 評価調査者の質の確保は、評価の信頼性、公平性を確保する上で、大変重要ですが、将来、利用者となる一般県民も評価調査者として評価に参画し、福祉サービスの質の向上にかかわることが望ましいと考えます。
- ・ このため、評価調査者になるために、評価推進機構による共通研修、評価機関による独自研修の修了を義務付けます。
- ・ 一方、評価機関には、評価調査者のための独自研修の実施を義務付けます。研修の実施については、認証要件の一つとすることが考えられます。
- ・ 評価推進機構による共通研修の修了者は、評価推進機構に登録し、登録情報が公開され、評価機関との協議により、所属する評価機関を決定します。従って、評価調査者研修を受ける時点では、特定の評価機関に所属することが決まっている必要はありません。
- ・ 評価調査者と各評価機関との雇用形態は様々なケースがあると考えられますが、契約のしかたによって複数の評価機関に所属することも可能と考えます。

< 評価調査者の要件 >

一般県民

福祉・医療関係や組織運営管理等の専門業務の経験者

*ともに、資格や経歴等は不問だが、下記研修の修了を義務付ける。

< 養成研修 >

評価推進機構による基礎研修（入門的研修）及び基本研修（応用的研修）

評価機関による独自研修（専門的研修）

(8) 評価費用

評価料金は誰が設定し、誰が負担するのか？

- ・ 評価費用については、推進機構が設定するのではなく、各評価機関が評価手法等に応じて設定することになります。
- ・ 小規模事業者の多い在宅訪問系のサービス事業者でも評価を受けることができるよう、たとえば、評価手法にコストのかかる訪問調査の義務付けを緩和し、経費の軽減を図るなど、料金を考慮した評価の設定も検討する必要があると考えます。

< 評価費用の基本的考え方 >

評価費用は、各評価機関が設定する。

評価費用は、事業者の負担とする。

(9) 普及方策

どのような普及をするのか？

- ・ 評価推進機構はシンポジウムの開催等により、事業者、利用者、評価調査者などの共通認識を醸成するとともに、インターネットホームページや情報誌の発行、PR用パンフレット等の多様な方法で、第三者評価の目的や進め方を広く普及啓発していく必要があります。
- ・ 県は、広報等により行政として第三者評価を普及、推進していくことも必要です。
- ・ また、行政の監査結果の情報提供が進むことにより、利用者により総合的な情報を提供できるようになるため、行政監査結果の公表も行われることが望ましいと考えます。さらに、行政の監査等において、自己評価の奨励を行うとともに、そうした取組みを活かすため、第三者評価を行うよう推奨することも考えられます。

< 普及啓発の方法 >

評価推進機構

県・市町村

シンポジウムの開催やホームページ、情報誌、パンフレット等

県・市町村の広報誌やホームページ等

5 今後の課題について

(1) 介護保険サービスのしくみとの関係

介護保険サービスに対する第三者評価については、平成14年10月より痴呆性高齢者グループホームに対する評価が外部評価としてスタートしています。外部評価では、国の通知に基づき、県が直接、評価機関や評価項目を選定し、実施していますが、他の介護保険サービスについても第三者評価の対象としていく方向で国が検討しているところです。

介護保険サービスの第三者評価については、平成16年2月に国関係会議において、「情報開示の標準化」という新たな考え方が示されましたが、具体的な評価のしくみや方法については方針が出ていません。しかし、痴呆性高齢者グループホームを含め、可能な限り、評価推進機構の持つ機構を活かして推進していく方向が望ましいと考えます。国の方針等により、評価推進機構以外のしくみで実施する場合でも、評価の目的は、サービスの質の向上と利用者の選択支援であることから、何らかの連携を図っていくことができると考えます。

(2) 「介護サービス評価プログラム」との関係

神奈川県では、介護保険の在宅サービスに対するサービス評価として、平成13年度から全国に先駆け、かながわ福祉サービス振興会による「介護サービス評価プログラム」が行われてきました。介護サービス評価プログラムでは、事業所調査と利用者調査を実施し、その結果をカテゴリーごとに集計（定量化）し、レーダーチャートに表示する手法で、サービス評価を実施してきており、これまで介護保険サービスの在宅系の7サービス、約1300カ所の事業所がこの評価を受けています。

また、評価結果は、インターネットホームページの「かながわ福祉情報コミュニティ」や「介護サービス評価データブック」などで公開されており、この「介護サービス評価プログラム」は、事業者、利用者、市町村に対して、サービス評価の意義や必要性を認識させ、その普及に大きな役割を果たしてきました。

評価推進機構設立後も、介護保険の在宅サービスの質の確保のため、引き続き「介護サービス評価プログラム」が実施されることが望ましいと考えますが、評価推進機構では、在宅サービスの第三者評価を平成18年度からスタートさせる予定であり、厚生労働省老健局が進めている「情報開示の標準化」と併せて、平成18年度に向けて、調整を図っていくことが必要です。

(3) 政令指定都市等との関係

現在、政令指定都市等において、検討会を設置して市独自の評価項目の策定に取り組んで

いるところもあります。当該市内で提供される福祉サービスの期待基準を想定し、その基準が確認できる評価項目で第三者評価を実施する方向で検討が進められています。

これらの評価項目は、各評価機関で活用され普及していくことが期待されますが、本検討会においては、神奈川県全体の福祉サービスの質の向上を図っていくために、政令指定都市等と共通認識をもって、第三者評価のしくみづくりに取り組み、推進することが望ましいと考えます。

(4) 県の関与のあり方について

県は、福祉サービスの利用制度の環境を整備するために、「かながわ福祉サービス評価推進機構（仮称）」の設立および運営を支援し、第三者評価のしくみづくりを進める役割があると考えます。また、評価推進機構と協力して、第三者評価の普及定着を進めていくことが期待されます。

(5) 他のしくみとの連携

行政の指導監査は、行政の権限で、社会福祉施設の最低基準や介護保険の指定基準などの一定の基準が守られているかどうか、法令に基づいた適切なサービス提供がなされているかをチェックし質の確保を図ることを基本としています。また、基準を満たさない場合は、改善命令や取消が行われます。

一方、第三者評価は、評価を通じて、事業者自らの改善の取組みを促し、利用者の立場に立ったより良いサービス水準へ誘導し、質の向上を図るものです。

行政の指導監査では、最低基準を確認し質の確保を図り、第三者評価では、さらにそれ以上の部分を見て評価するという役割分担をして、それぞれがしっかりと取り組むことにより、福祉サービスの質を全体として向上していくことが必要と考えます。

また、福祉サービスの質の確保・向上は、第三者評価や行政の指導監査だけでなく、苦情解決のしくみや福祉オンブズパーソンなどのしくみが機能することで、総合的に達成されるものと考えます。そのため、それぞれのしくみの機能や連携のあり方なども改めて検討していく必要があります。

資料 1

福祉サービス第三者評価の背景及び経緯

背景

社会福祉基礎構造改革の進展

措置制度から利用制度への転換に伴い、サービス利用者の立場に立った社会福祉制度の構築が求められている。特に、事業者自らのサービスの質の向上への取組みを促し、支援するしくみづくりが必要である。

社会福祉法 78条 福祉サービスの質の向上

第1項 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。

第2項 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奨励するために、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。

介護保険法 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2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、要介護者等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。 *同様の規定は、老人福祉法、身体障害者福祉法、知的障害者福祉法、児童福祉法にもあり

指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準 163条第6項

指定痴呆対応型共同生活介護事業者は、自らその提供する指定痴呆対応型共同生活介護の質の評価を行い、常にその改善を図らなければならない。

指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準について

基準第163条第6項の「指定痴呆対応型共同生活介護の質の評価」とは、各都道府県の定める基準に基づき、まず自ら評価を行った上で、各都道府県が選定した評価機関の実施するサービス評価を受け、その評価結果を踏まえて行う総括的な評価をいうものである。

経緯

H12年4月	介護保険法施行
H12年6月	社会福祉法施行
H13年3月	厚生労働省社会・援護局「福祉サービスにおける質に関する検討会」の報告書がまとまる。
H13年5月	「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）」通知 第三者評価機関の適格性を判断する認定（認証）機関の設置については先送り。
H14年7月	指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準の改正 介護保険サービスの痴呆性高齢者グループホームの外部評価を義務付け 都道府県が評価機関の選定・評価基準の策定（厚生労働省老健局）
H14年10月	痴呆性高齢者グループホームの外部評価スタート
H15年3月	厚生労働省 社会・援護局関係主管課長会議において、都道府県レベルで認証のしくみを構築する方向性が示される。

資料2

第三者評価の対象となる福祉サービス事業所数

対象とする年度	サービス内容	県全体	県所管	政令市 所管	中核市 所管	備考 4
2002	痴呆性高齢者グループホーム	155				H15.12.1現在
2004	施設サービス	1,367				
	保育所	744	278	380	86	H15.4.1現在
	障害者施設サービス	294	127	129	38	H15.9.1現在
2005	介護保険施設サービス 1	329				H15.12.1現在
2006	在宅サービス	5,570				
	介護保険サービス 2	3,963	(うち居宅介護支援は、 1,548)			H15.12.1現在
	障害者サービス	1,607	480	972	155	H15.9.1現在
	合計 3	7,092				

(福祉部地域福祉推進課作成)

- 1 医療系除く
- 2 医療系、痴呆性高齢者グループホームを除き、居宅介護支援(1,548)を含む
- 3 居宅介護支援を除いた合計は、5,544
- 4 各事業所数は、備考欄記載の時点で把握したもの

資料3 評価の種類

評価は、実施するサービス評価者の立場の違いから、次の3つに分類される。

自己評価	利用者評価	第三者評価
<p>サービス事業者自らがサービスの質を評価することをいう。</p> <p>客観性に欠けるという点はあるが、評価の目的や内容を自覚し、評価結果をすぐに事業に反映しやすいという利点がある。</p> <p>改善点を自己認識し、日常的な業務改善に役立つことから、事業者はまず、自己評価に取り組むことが必要である。</p> <p>* この場合の自己評価は、事業者が日頃から質の向上に向けて、積極的に取り組むものであり、第三者評価の評価手法の一環で行われる評価とは必ずしも一致しない。</p> <p>なお、評価項目は、事業者自らが設定した項目、国の定めた自己評価基準、評価機関の評価項目など、任意である。</p>	<p>利用者（場合によっては家族も含む）自身が、自分が受けているサービスの内容について評価を行うことをいう。</p> <p>その評価結果等が事業者に表示されれば、利用者の声・要望が事業者へ直接届くという利点があるが、事業者との関係上、本音を言いづらいといった場合もある。</p> <p>また、利用者自身が評価結果を直接公表することは、事業者との関係から難しい場合も考えられる。</p>	<p>当事者ではない中立・公正な第三者機関である評価機関が事業者との契約に基づき、当該事業者のサービスの質を評価することをいう。</p> <p>第三者評価は、事業者の自己評価果や訪問調査、利用者に対するヒアリングやアンケートなどに基づき、第三者の客観的な立場から総合的な評価を行う。</p> <p>* ここでいう自己評価は、第三者評価における評価手法の一環であり、評価機関の評価項目で評価することをいう。</p>

(福祉サービス第三者評価あり方検討会作成)意

資料4 第三者評価のメリット

<p>利 用 者</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 結果として質の高いサービスを利用し、自分らしい自立した生活を送ることができる。 ・ 福祉サービスの質に関する情報を得ることができ、自分に合った事業者を選ぶことができる。 ・ 福祉サービスの選択については、分野ごとに差があるのが現状である。介護保険の在宅サービスについては、多数の事業者の参入により、市場が機能し、利用者が選べる状況になりつつあるが、施設サービスなどについては、待機者問題などサービスの量的な課題があり、必ずしも選べる段階にあるとはいえない。しかし、利用するサービスの質の向上については、分野共通のメリットといえる。
<p>事 業 者</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 評価結果に基づいてサービスの質の向上に向けた改善等の取組みを効果的に行うことができる。 ・ 自らでは気づきにくい事業者の論理でサービス提供していた部分に気付かされる。(自己評価の客観化) ・ 結果として、職員教育、研修の一環として評価を活用できる。 ・ サービスの特色や、努力して取り組んでいる部分を地域社会や利用者に適切に情報提供することができる(説明責任と信頼性の確保)とともに、他の事業者の評価結果を知ることにより、優れた事例を学ぶことができる。 ・ 利用者から選ばれる段階にないサービス分野については、第三者評価の必要性を感じにくいかもしれないが、福祉サービスの構造改革の中で、厳しい環境にある事業者にとって、第三者評価が、事業者のステップアップを応援するとともに、利用者、市民からの信頼を得るための行為として受け止められれば、メリットとなる。
<p>地 域</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 第三者評価を普及することにより、関係者や当事者だけでなく、将来の利用者である市民も含めて、その地域で提供される福祉サービスについて、地域にとって望ましいあり方を考える環境が生まれ、よりよい地域づくりに役立てることができる。

(福祉サービス第三者評価あり方検討会作成)

資料5 第三者評価にかかわる各主体の役割

主 体	役 割
<p>評価推進機構</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 第三者評価の中核的な推進組織 	<p>第三者評価が円滑、適切に実施され、有効に活用されるような環境整備 第三者評価推進のしくみづくり 市民の信頼を得るより良い評価の普及・推進 評価の評価、しくみの見直し</p> <p>< 具体的な内容 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 評価機関の認証要件の設定 ・ 評価機関の認証、取消 ・ 評価調査者養成研修のカリキュラム開発 ・ 評価調査者養成研修の実施 ・ 評価調査者養成研修修了者の登録 ・ 評価結果の公表内容、公表方法の検討 ・ 評価結果の公表（情報提供） ・ 評価の普及啓発 ・ 評価内容、評価手法の情報交換 ・ 評価のあり方の検討 ・ 共通評価目標の設定、見直し ・ 評価結果に対する苦情解決 ・ 評価機関相互の連携の場の設定
<p>評価機関</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 第三者評価の実施主体 ・ 評価推進機構の認証を受ける 	<p>信頼性、公平性、第三者性を確保し、信頼を得る第三者評価の実施。 より良い評価に向けた、評価項目や評価手法等の創意工夫</p> <p>< 具体的な内容 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 評価項目や評価手法の設定・見直し ・ 独自の評価調査者研修の実施 ・ 評価結果の公表 ・ 評価の普及啓発 ・ 評価結果に対する苦情解決 ・ 評価推進機構への協力
<p>評価調査者</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 評価機関に所属 	<p>第三者性を確保し、信頼を得る評価調査の実施</p> <p>< 具体的な内容 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 調査結果の評価機関への報告 ・ 評価決定への参加（必須ではない） ・ 評価調査能力の向上に向けた研鑽
<p>事業者</p>	<p>評価結果に基づくサービスの質の向上の取組み</p> <p>< 具体的な内容 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 自己評価の実施 ・ 評価結果の公表 ・ 評価結果等に基づくサービス改善・質の向上の取組み ・ 評価機関への協力
<p>県民（利用者）</p>	<p>評価結果を活用し、自分に合った質の高いサービスを選択 サービスを利用するだけでなく、評価に参加（評価機関、評価調査者）し、福祉サービスの質の向上の主体としてかかわる</p>
<p>行政</p>	<p>利用制度を支える環境整備のため、推進機構の設立および運営を支援し、第三者評価のしくみづくりを進める 指導監査による福祉サービスの質の確保</p>

（福祉サービス第三者評価あり方検討会作成）

種 別 状 況	国の所管部署及び動向	神奈川県 の 状 況
福祉サービス 全般 (社会・援護局)	<p>現在、下記指針を改正し、第三者評価機関の認証のしくみ等、推進体制を都道府県ベースに構築する方向で検討中(標準的認証基準の検討等)</p> <p>H13.5 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)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・上記指針で各分野に共通して使用する評価基準が示されているが、各都道府県の地域特性を考慮して別途基準を作成することが認められている。 ・さらに、第三者評価機関において別途評価基準を作成することが認められている。 	<p>平成15年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第三者評価推進事業 ・第三者評価のあり方検討 ・評価調査者養成研修の県社会福祉協議会への委託 <p>平成16年度</p> <p>「かながわ福祉サービス第三者評価推進機構(仮称)」への支援</p> <p>県社会福祉協議会の取組み</p> <p>H12年度 国の第三者評価モデル事業に協力</p> <p>H13年度 評価調査者養成研修の実地研修を全社協から受託</p> <p>H14年度 評価調査者養成研修の実地研修を全社協から受託</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第三者評価事業仕組み検討委員会スタート
障害者 (社会・援護局 障害保健福祉部) ・更生施設 ・授産施設 ・療護施設 など	<p>第三者評価については、社会・援護局の仕組みの中で実施。</p> <p><評価基準の策定></p> <p>H12.6 障害児・者施設のサービス共通評価基準</p> <p>H13.7 共通評価基準改訂</p> <p>(・当面、自己評価基準として活用)</p>	<p>左記評価基準に基づく自己評価の実施を指導</p> <p>H13.7 国通知</p> <ul style="list-style-type: none"> ・共通評価基準 ・自己評価の実施 ・基準に対する意見提出 <p>H13.8 ~ 11 各施設で自己評価実施</p> <p>H13.12 基準に関する各施設の意見をとりまとめ、国に報告</p>
生活保護 (社会・援護局 保護課) ・救護施設	<p>第三者評価については、社会・援護局の仕組みの中で実施</p> <p><評価基準の策定></p> <p>H13.1 全国救護施設協議会が救護施設サービス評価基準検討委員会設置</p> <p>H13.7 ~ H14.7 サービス評価基準 Version1、Version2</p> <p>(・当面、自己評価基準として活用)</p>	<p>左記評価基準に基づく自己評価の実施を奨励している。</p>
児童 (雇用均等・ 児童家庭局) ・保育所 ・児童養護施設 ・母子生活支援施設 ・乳児院 ・児童自立支援施設	<p>第三者評価については、社会・援護局の仕組みの中で実施。</p> <p><評価基準の策定></p> <p>H14.4 児童福祉施設における福祉サービスの第三者評価事業指針(通知)</p> <p>(・上記指針で評価基準が示される ・全国保育士養成協議会が試行事業を実施)</p>	<p>平成12年度から児童処遇評価事業として、保育所を除く児童養護施設等について実施している。</p> <p>実施機関：県総合療育相談センター</p>
高齢者 (老健局) ・介護保険サービス	<p>社会・援護局とは別途検討。</p> <p>H15年度</p> <p>「介護保険サービスの質の評価に関する調査研究」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・痴呆性高齢者グループホーム外部評価に続き、特養等他の介護保険サービスの外部評価について検討開始 	<p>かながわ福祉サービス振興会の取組み</p> <p>H12年度 自己評価及び利用者評価からなる「介護サービス評価プログラム」を試行</p> <p>H13年度 ~ 本格実施</p>
痴呆性高齢者 グループホーム (外部評価)	<p>H14.10 ~ 外部評価義務付け (毎年1回。経過措置として、16年度末までに1回受ける)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・評価基準(項目)は各都道府県が定める。 	<p>平成15年度中に、県が評価機関を選定</p> <p>：神奈川県社会福祉協議会 かながわ福祉サービス振興会</p>

資料7

福祉サービス第三者評価あり方検討会設置要綱

1 目的

福祉サービスの質の向上を図り福祉サービス利用者が自らサービスを選択・利用できるよう支援するための第三者評価の推進に向けて、基本的考え方や推進上の課題について検討を行うことを目的として、福祉サービス第三者評価あり方検討会(以下「検討会」という。)を設置します。

2 検討項目

(1) 第三者評価の基本的考え方

県の関与のあり方

第三者評価推進のしくみ

(2) 推進上の課題

第三者評価機関の質の確保

評価結果の公表

評価調査者養成研修

普及方策

その他

3 構成

検討会は、別表に掲げる者で構成するほか、必要があると認められたときは、委員を加えることができます。

4 委員長等

(1) 検討会に委員長及び副委員長を置きます。

(2) 委員長は委員の互選により定め、副委員長は委員長が指名します。

(3) 委員長は、検討会の会務を総括し、検討会を代表します。

(4) 副委員長は委員長を補佐し、委員長に事故があるときは、委員長の職務を代行します。

5 招集等

(1) 検討会は、委員長が招集します。

(2) 委員長は、必要があると認めたときは、委員以外の者に検討会への出席及び必要な事項についての調査、検討を求めることができます。

6 会議及び会議録等の取扱

検討会及び検討会の会議録については、別に定める「福祉サービス第三者評価あり方検討会の会議及び会議記録の公開に関する取扱要領」に基づきます。

7 事務局等

- (1) 福祉部地域福祉推進課に事務局を置きます。
- (2) 検討会の庶務は、事務局において処理することとします。
- (3) 各分野の調整を図るため、関係各課からなる幹事をおきます。

8 設置期間

設置期間は平成15年度中とします。

9 その他

この要綱に定めるもののほか、検討会の運営に関し必要な事項は、委員長が別に定めます。

附則

この要綱は、平成15年 8 月 1日から施行します。

別表

第三者評価あり方検討会委員名簿

1	川 廷 宗 之	東海大学健康科学部社会福祉学科教授	(学識)
2	高 山 直 樹	東洋大学社会学部社会福祉学科助教授 (NPO法人湘南ふくしネットワークオブズマン理事長)	(学識)
3	深 谷 昌 弘	慶応大学総合政策学部教授	(学識)
4	鈴 木 治 郎	NPO法人 神奈川県障害者自立生活支援センター事務局長	(身障・利用者)
5	藤 村 和 静	丹沢自律生活センター長	(身障・事業者)
6	依 田 雍 子	神奈川県手をつなぐ育成会 副会長	(知的・利用者)
7	亀 山 希 生	神奈川県知的障害施設団体連合会 総務委員	(知的・事業者)
8	佐 藤 一 磨	社団法人呆け老人をかかえる家族の会神奈川県 支部 世話人 会計監査	(高齢・利用者)
9	小 川 泰 子	社会福祉法人いきいき福祉会 特別養護老人ホームラポール藤沢施設長	(高齢・事業者)
10	有 北 いくこ	NPO法人 ままとんきっず理事長	(保育・利用者)
11	猪 股 祥	社会福祉法人湘南福祉センター理事長	(保育・事業者)
12	徳 久 和 彦	社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会企画課長	(評価機関)
13	瀬 戸 恒 彦	社団法人かながわ福祉サービス振興会専務理事	(評価機関)

幹 事	地域福祉推進課	課長代理
	児童福祉課	課長代理
	障害福祉課	課長代理
	高齢者保健福祉課	課長代理
	介護国民健康保険課	課長代理
	生活援護課	課長代理

事 務 局	地域福祉推進課
-------	---------

資料8 検討経過等

会議名等	開催日	議題等
第1回福祉サービス第三者評価あり方検討会	平成15年8月8日	検討会の設置目的とこれまでの経緯 今後の検討スケジュール(案) 神奈川県における第三者評価のあり方について
第2回福祉サービス第三者評価あり方検討会	平成15年9月8日	スケジュールの変更及び前回の確認について 第三者評価の基本的考え方について 第三者評価のしくみづくりの個別課題に関する考え方について <ul style="list-style-type: none"> ・ 評価機関の認証 ・ 評価対象サービス ・ 評価手法
第3回福祉サービス第三者評価あり方検討会	平成15年10月31日	検討事項の確認について 前回の検討内容の確認について 第三者評価のしくみづくりの個別課題に関する考え方について <ul style="list-style-type: none"> ・ 評価項目 ・ 評価結果の公表 ・ 評価結果に対する苦情対応 ・ 評価調査者の要件 ・ 評価調査者養成 ・ 評価費用 ・ 普及方策 福祉サービス第三者評価シナリオについて
第4回福祉サービス第三者評価あり方検討会	平成15年11月27日	福祉サービス第三者評価推進機構(仮称)について 第三者評価のしくみづくりの個別課題に関する考え方について <ul style="list-style-type: none"> ・ 評価機関の認証要件について ・ 共通評価目標について ・ 評価結果の公表について ・ 評価結果に対する苦情対応 ・ 評価調査者の養成研修 ・ 評価料金 ・ 普及方策 福祉サービス第三者評価シナリオについて
福祉サービス第三者評価シンポジウム	平成15年12月20日 * 県、横浜市、川崎市共催	基調講演、パネルディスカッション 参加者数 約260名
検討会報告書素案の県民意見募集	平成15年12月25日 ～平成16年1月24日	47の個人・団体から、合計151項目の意見受付
第5回福祉サービス第三者評価あり方検討会	平成16年2月9日	報告書素案に対する県民意見整理及び最終報告書の作成について かながわ福祉サービス第三者評価推進機構設立準備委員会について かながわ福祉サービス第三者評価推進機構のあり方について