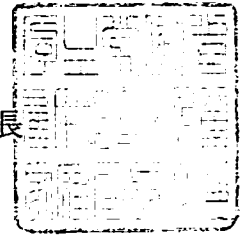


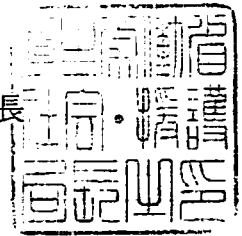
雇児発第 0507001 号
社援発第 0507001 号
老 発第 0507001 号
平成 16 年 5 月 7 日

各 都道府県知事 殿

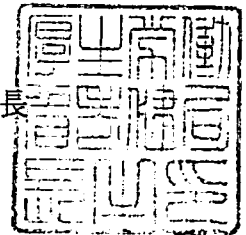
厚生労働省雇用均等・児童家庭局長



厚生労働省社会・援護局長

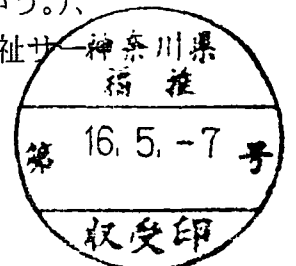


厚生労働省老健局長



福祉サービス第三者評価事業に関する指針について

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、平成13年5月15日付け社援発第880号「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）」（以下「旧通知」という。）、平成14年4月22日付け雇児発第0422001号「児童福祉施設における福祉サ



ビスの第三者評価事業の指針について（通知）」及び平成15年5月28日付け雇児発第0528006号「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）」（以下「旧児童通知」という。）並びに平成13年7月11日付け障発第296号「平成13年度版 障害者・児施設のサービス共通評価基準」について」（以下「旧障害者・児通知」という。）を発出し、福祉サービス第三者評価基準等について示したところであるが、福祉サービス第三者評価事業の更なる普及・定着を図るため、平成15年度に、社会福祉法人全国社会福祉協議会（以下「全社協」という。）に「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」が設置され、福祉サービス第三者評価事業の推進体制、福祉サービス第三者評価基準ガイドライン等について研究が行われたところである。

今般、本研究の結果等を踏まえ、福祉サービス第三者評価事業の推進体制等について別紙のとおり指針を定めたので、貴管内市町村及び関係者に周知の上、円滑な事業実施が図られるよう、ご配慮願いたい。

なお、福祉サービス第三者評価事業の実施に当たっては、下記の事項についてご留意いただくよう併せてお願いする。

また、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り、当該指針の施行に伴い、旧通知、旧児童通知及び旧障害者・児通知については廃止する。

記

- 1 今回指針において示した福祉サービス第三者評価基準ガイドラインは、福祉サービス共通の基準のガイドラインであり、旧児童通知及び旧障害者・児通知において示した児童福祉施設及び障害者・児施設に関する福祉サービス第三者評価基準ガイドラインの在り方については、今後、全社協の評価基準等委員会において、検討される予定であること。

なお、検討の結果が得られるまでの間は、児童福祉施設及び障害者・児施設については旧児童通知及び旧障害者・児通知において示した基準を活用すること。

- 2 全国の推進組織における業務のうち児童福祉施設に関する研修は、当分の間、全社協及び社団法人全国保育士養成協議会において共同で実施されること。
- 3 福祉サービスの経営者が評価機関に評価を依頼する費用については、施設経理区分（施設会計）から必要な支出を行うことも差し支えないものであること。
- 4 平成16年3月12日付け雇児発第0312001号、社援発第0312001号、老発第0312001号「社会福祉法人が経営する社会福祉施設における運営費の運用及び指導について」において、本指針に基づき福祉サービス第三者評価を受審し、

その結果についても公表を行い、サービスの質の向上に努めていることが、社会福祉施設における運営費（措置費）の弾力運用が認められる要件の一つとされていること。

また、平成12年3月30日付け児発第299号「保育所運営費の経理等について」においても、原則、本指針に基づき福祉サービス第三者評価を受審し、その結果についても公表を行い、サービスの質の向上に努めていることが、保育所における運営費の弾力運用が認められる要件の一つとされていること。

- 5 都道府県推進組織の設置等に対して補助する第三者評価機関育成支援事業は平成17年度までの事業であり、その事業の活用を図りたいこと。
- 6 独立行政法人福祉医療機構が有する福祉保健医療情報ネットワークシステム（WAM NET）に福祉サービス第三者評価情報システムを構築する予定であり、都道府県推進組織においてはその活用を図りたいこと。
- 7 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、現在別途、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当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ついて検討を進めていること。

具体的には、平成15年度から調査研究を始めるとともに、平成16年度に調査研究の成果を踏まえたモデル事業を実施することとしていること。

今後、調査研究報告、モデル事業による検証等を踏まえて、その具体的な内容について整理し、別途通知することとしているので了知されたいこと。

(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、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。

(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・更新に関すること
- 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・更新に関すること

- ④ 福祉サービス第三者評価結果の公表ガイドライン（別添4）の策定・更新に関する事
- ⑤ 評価調査者養成研修等モデルカリキュラム（別添5）の作成・更新その他評価調査者養成研修に関する事
- ⑥ 福祉サービス第三者評価事業の普及・啓発に関する事
- ⑦ 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公正・中立性及び専門性を確保する観点から、学識経験者等で構成される評価基準等委員会
- 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。

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取消し

以下のいずれかに該当した場合、第三者評価機関認証を取り消すことができる。

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 一定期間事業実績がない場合

ウ (2)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

(2) 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。

福祉サービス第三者評価基準ガイドライン

評価対象Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織

I-1 理念・基本方針

I-1-(1) 理念、基本方針が確立されている。

I-1-(1)-① 理念が明文化されている。

I-1-(1)-② 理念に基づく基本方針が明文化されている。

I-1-(2) 理念や基本方針が周知されている。

I-1-(2)-① 理念や基本方針が職員に周知されている。

I-1-(2)-② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。

I-2 計画の策定

I-2-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。

I-2-(1)-① 中・長期計画が策定されている。

I-2-(1)-② 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。

I-2-(2) 計画が適切に策定されている。

I-2-(2)-① 計画の策定が組織的に行われている。

I-2-(2)-② 計画が職員や利用者に周知されている。

I-3 管理者の責任とリーダーシップ

I-3-(1) 管理者の責任が明確にされている。

I-3-(1)-① 管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している。

I-3-(1)-② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っている。

I-3-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。

I-3-(2)-① 質の向上に意欲を持ちその取り組みに指導力を発揮している。

I-3-(2)-② 経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。

評価対象Ⅱ 組織の運営管理

Ⅱ-1 経営状況の把握

Ⅱ-1-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。

Ⅱ-1-(1)-① 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。

II-1-(1)-② 経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取り組みを行っている。

II-1-(1)-③ 外部監査が実施されている。

II-2 人材の確保・養成

II-2-(1) 人事管理の体制が整備されている。

II-2-(1)-① 必要な人材に関する具体的なプランが確立している。

II-2-(1)-② 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。

II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。

II-2-(2)-① 職員の就業状況や意向を把握し必要があれば改善する仕組みが構築されている。

II-2-(2)-② 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。

II-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。

II-2-(3)-① 職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。

II-2-(3)-② 個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され計画に基づいて具体的な取り組みが行われている。

II-2-(3)-③ 定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行っている。

II-2-(4) 実習生の受け入れが適切に行われている。

II-2-(4)-① 実習生の受け入れに対する基本的な姿勢を明確にし体制を整備している。

II-2-(4)-② 実習生の育成について積極的な取り組みを行っている。

II-3 安全管理

II-3-(1) 利用者の安全を確保するための取り組みが行われている。

II-3-(1)-① 緊急時（事故、感染症の発生時など）の対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている。

II-3-(1)-② 利用者の安全確保のためにリスクを把握し対策を実行している。

II-4 地域との交流と連携

II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。

II-4-(1)-① 利用者地域とのかかわりを大切にしている。

II-4-(1)-② 事業所が有する機能を地域に還元している。

II-4-(1)-③ ボランティア受け入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。

II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。

Ⅱ-4-(2)-① 必要な社会資源を明確にしている。

Ⅱ-4-(2)-② 関係機関等との連携が適切に行われている。

Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。

Ⅱ-4-(3)-① 地域の福祉ニーズを把握している。

Ⅱ-4-(3)-② 地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。

評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス

Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。

Ⅲ-1-(1)-① 利用者を尊重したサービス提供について共通の理解をもつための取り組みを行っている。

Ⅲ-1-(1)-② 利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備している。

Ⅲ-1-(2) 利用者満足の向上に努めている。

Ⅲ-1-(2)-① 利用者満足の向上を意図した仕組みを整備している。

Ⅲ-1-(2)-② 利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている。

Ⅲ-1-(3) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。

Ⅲ-1-(3)-① 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。

Ⅲ-1-(3)-② 苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。

Ⅲ-1-(3)-③ 利用者からの意見等に対して迅速に対応している。

Ⅲ-2 サービスの質の確保

Ⅲ-2-(1) 質の向上に向けた取り組みが組織的に行われている。

Ⅲ-2-(1)-① サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している。

Ⅲ-2-(1)-② 評価の結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にしている。

Ⅲ-2-(1)-③ 課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。

Ⅲ-2-(2) 個々のサービスの標準的な実施方法が確立している。

Ⅲ-2-(2)-① 個々のサービスについて標準的な実施方法が文書化されサービスが提供されている。

Ⅲ-2-(2)-② 標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。

Ⅲ-2-(3) サービス実施の記録が適切に行われている。

Ⅲ-2-(3)-① 利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われている。

Ⅲ-2-(3)-② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。

Ⅲ-2-(3)-③ 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している。

Ⅲ-3 サービスの開始・継続

Ⅲ-3-(1) サービス提供の開始が適切に行われている。

Ⅲ-3-(1)-① 利用希望者に対してサービス選択に必要な情報を提供している。

Ⅲ-3-(1)-② サービスの開始にあたり利用者等に説明し同意を得ている。

Ⅲ-3-(2) サービスの継続性に配慮した対応が行われている。

Ⅲ-3-(2)-① 事業所の変更や家庭への移行などにあたりサービスの継続性に配慮した対応を行っている。

Ⅲ-4 サービス実施計画の策定

Ⅲ-4-(1) 利用者のアセスメントが行われている。

Ⅲ-4-(1)-① 定められた手順に従ってアセスメントを行っている。

Ⅲ-4-(1)-② 利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している。

Ⅲ-4-(2) 利用者に対するサービス実施計画が策定されている。

Ⅲ-4-(2)-① サービス実施計画を適切に策定している。

Ⅲ-4-(2)-② 定期的にサービス実施計画の評価・見直しを行っている。

福祉サービス第三者評価結果の公表ガイドライン

①第三者評価機関名

--

②事業者情報

名称：	種別：
代表者氏名：	定員（利用人数）： 名
所在地：	TEL

③総評

◇特に評価の高い点
◇改善を求められる点

④第三者評価結果に対する事業者のコメント

--

⑤各評価項目にかかる第三者評価結果
(別紙)

(別紙)

評価細目の第三者評価結果

※すべての評価細目(55項目)について、判断基準(a・b・cの3段階)に基づいた評価結果を表示する。

評価対象Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織

I-1 理念・基本方針

	第三者評価結果
I-1-(1) 理念、基本方針が確立されている。	
I-1-(1)-① 理念が明文化されている。	a・b・c
I-1-(1)-② 理念に基づく基本方針が明文化されている。	a・b・c
I-1-(2) 理念や基本方針が周知されている。	
I-1-(2)-① 理念や基本方針が職員に周知されている。	a・b・c
I-1-(2)-② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	a・b・c

I-2 計画の策定

	第三者評価結果
I-2-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。	
I-2-(1)-① 中・長期計画が策定されている。	a・b・c
I-2-(1)-② 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	a・b・c
I-2-(2) 計画が適切に策定されている。	
I-2-(2)-① 計画の策定が組織的に行われている。	a・b・c
I-2-(2)-② 計画が職員や利用者等に周知されている。	a・b・c

I-3 管理者の責任とリーダーシップ

	第三者評価結果
I-3-(1) 管理者の責任が明確にされている。	
I-3-(1)-① 管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している。	a・b・c
I-3-(1)-② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っている。	a・b・c
I-3-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。	
I-3-(2)-① 質の向上に意欲を持ちその取り組みに指導力を発揮している。	a・b・c
I-3-(2)-② 経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。	a・b・c

評価対象Ⅱ 組織の運営管理

II-1 経営状況の把握

	第三者評価結果
II-1-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。	
II-1-(1)-① 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	a・b・c
II-1-(1)-② 経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取り組みを行っている。	a・b・c
II-1-(1)-③ 外部監査が実施されている。	a・b・c

II-2 人材の確保・養成

		第三者評価結果
II-2-(1) 人事管理の体制が整備されている。		
II-2-(1)-①	必要な人材に関する具体的なプランが確立している。	a・b・c
II-2-(1)-②	人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	a・b・c
II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
II-2-(2)-①	職員の就業状況や意向を把握し必要があれば改善する仕組みが構築されている。	a・b・c
II-2-(2)-②	福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	a・b・c
II-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
II-2-(3)-①	職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	a・b・c
II-2-(3)-②	個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され計画に基づいて具体的な取り組みが行われている。	a・b・c
II-2-(3)-③	定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	a・b・c
II-2-(4) 実習生の受け入れが適切に行われている。		
II-2-(4)-①	実習生の受け入れに対する基本的な姿勢を明確にし体制を整備している。	a・b・c
II-2-(4)-②	実習生の育成について積極的な取り組みを行っている。	a・b・c

II-3 安全管理

		第三者評価結果
II-3-(1) 利用者の安全を確保するための取り組みが行われている。		
II-3-(1)-①	緊急時（事故、感染症の発生時など）の対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている。	a・b・c
II-3-(1)-②	利用者の安全確保のためにリスクを把握し対策を実行している。	a・b・c

II-4 地域との交流と連携

		第三者評価結果
II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。		
II-4-(1)-①	利用者と地域とのかかわりを大切にしている。	a・b・c
II-4-(1)-②	事業所が有する機能を地域に還元している。	a・b・c
II-4-(1)-③	ボランティア受け入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	a・b・c
II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。		
II-4-(2)-①	必要な社会資源を明確にしている。	a・b・c
II-4-(2)-②	関係機関等との連携が適切に行われている。	a・b・c
II-4-(3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。		
II-4-(3)-①	地域の福祉ニーズを把握している。	a・b・c
II-4-(3)-②	地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。	a・b・c

評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス

		第三者評価結果
Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。		
Ⅲ-1-(1)-①	利用者を尊重したサービス提供について共通の理解をもつための取り組みを行っている。	a・b・c
Ⅲ-1-(1)-②	利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備している。	a・b・c
Ⅲ-1-(2) 利用者満足の上昇に努めている。		
Ⅲ-1-(2)-①	利用者満足の上昇を意図した仕組みを整備している。	a・b・c
Ⅲ-1-(2)-②	利用者満足の上昇に向けた取り組みを行っている。	a・b・c
Ⅲ-1-(3) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。		
Ⅲ-1-(3)-①	利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。	a・b・c
Ⅲ-1-(3)-②	苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。	a・b・c
Ⅲ-1-(3)-③	利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	a・b・c

Ⅲ-2 サービスの質の確保

		第三者評価結果
Ⅲ-2-(1) 質の上昇に向けた取り組みが組織的に行われている。		
Ⅲ-2-(1)-①	サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している。	a・b・c
Ⅲ-2-(1)-②	評価の結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にしている。	a・b・c
Ⅲ-2-(1)-③	課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。	a・b・c
Ⅲ-2-(2) 個々のサービスの標準的な実施方法が確立している。		
Ⅲ-2-(2)-①	個々のサービスについて標準的な実施方法が文書化されサービスが提供されている。	a・b・c
Ⅲ-2-(2)-②	標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	a・b・c
Ⅲ-2-(3) サービス実施の記録が適切に行われている。		
Ⅲ-2-(3)-①	利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われている。	a・b・c
Ⅲ-2-(3)-②	利用者に関する記録の管理体制が確立している。	a・b・c
Ⅲ-2-(3)-③	利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している。	a・b・c

Ⅲ-3 サービスの開始・継続

		第三者評価結果
Ⅲ-3-(1) サービス提供の開始が適切に行われている。		
Ⅲ-3-(1)-①	利用希望者に対してサービス選択に必要な情報を提供している。	a・b・c
Ⅲ-3-(1)-②	サービスの開始にあたり利用者等に説明し同意を得ている。	a・b・c

		第三者評価結果
Ⅲ-3-(2)	サービスの継続性に配慮した対応が行われている。	
	Ⅲ-3-(2)-① 事業所の変更や家庭への移行などにあたりサービスの継続性に配慮した対応を行っている。	a・b・c

Ⅲ-4 サービス実施計画の策定

		第三者評価結果
Ⅲ-4-(1)	利用者のアセスメントが行われている。	
	Ⅲ-4-(1)-① 定められた手順に従ってアセスメントを行っている。	a・b・c
	Ⅲ-4-(1)-② 利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している。	a・b・c
Ⅲ-4-(2)	利用者に対するサービス実施計画が策定されている。	
	Ⅲ-4-(2)-① サービス実施計画を適切に策定している。	a・b・c
	Ⅲ-4-(2)-② 定期的にサービス実施計画の評価・見直しを行っている。	a・b・c

評価調査者養成研修等モデルカリキュラム

評価調査者養成研修

30.5h

区分	研修課目	形態・時間数	目的	内容
基礎的研修課程Ⅰ	1. 第三者評価の理念と基本的な考え方	講義・1時間	第三者評価事業の理念や基本的な考え方を理解する。	第三者評価事業について、その必要性や行政による指導監査との違い等について講義するとともに、あわせて福祉制度の動向等について解説を行う。また、医療機能評価や、ISO等、関連分野における評価制度の動向ならびにその考え方に関する講義を行う。
	2. 第三者評価の全体像	講義・1時間 30分	第三者評価事業の動向や「評価調査者養成研修」の位置付け等を理解する。	都道府県推進組織が行う第三者評価事業の目的や枠組みに関する講義を行うとともに、本研修の位置付けならびに評価調査者養成研修の位置付け等について解説を行う。
	3. 評価調査者の役割と倫理	講義・1時間	評価調査者として守るべき倫理や、訪問調査時の留意点を理解する。	第三者評価事業における評価調査者の役割について講義するとともに、評価調査者として守るべき倫理や、求められる調査時の姿勢等に関する講義を行う。
基礎的研修課程Ⅱ	4. 第三者評価基準の理解と判断のポイント	講義・6時間	都道府県推進組織が使用する第三者評価基準の考え方を理解するとともに実際の第三者評価の方法を習得する。	福祉サービス第三者評価基準の各項目についてその考え方や基準策定の意図等に関する講義を行う。また、実際の第三者評価における判断のポイントについても講義により習得する。
	5. 利用者調査の方法等について	講義・2時間	第三者評価における利用者調査の位置付けを正しく理解するとともに、その方法を学ぶ。	第三者評価における利用者調査の位置付けや意義、その結果の取扱い、さらには実際の利用者調査の方法等について講義を行う。
演習	6. 書面（事前）審査の着眼点	講義および演習・3時間	書面（事前）審査の目的や具体的な方法を理解・習得する。	書面（事前）審査の必要性・目的、ねらいについて解説を行うとともに、実際の方法についてグループごとに「事例研究」を実施する。
	7. 訪問調査の着眼点	演習・4時間	訪問調査における各第三者評価基準の評価判定方法、その着眼点を理解する。	訪問調査における第三者評価基準の評価判定方法、着眼点についてグループにより課題演習、事例検討を行う。
実習	8. 実習Ⅰ	実習・7時間	実際に施設（事業所）を訪問、調査を行うことにより具体的な第三者評価の方法・技術を習得する。	「協力施設（事業所）」を訪問、実際に調査を行うことにより、インタビュー技術等について実習を行うとともに、訪問調査時の留意事項を学ぶ。
	9. 実習Ⅱ	実習・3時間	実習Ⅰの内容を受けて、第三者評価結果のとりまとめについて具体的な手法を習得する。	訪問調査の結果に基づいて評価調査者間で合議を行い、最終的な第三者評価結果をとりまとめるとともに、報告書の作成について実習により実際の技術を学ぶ。
総括	10. まとめ	全体会・2時間	実習の成果に基づいて評価調査者として求められる技術や態度等についてあらためて理解を深める。	各分科会にてとりまとめた実習の成果を発表し、講師からの講評を行う。とくに、とりまとめ等に対する問題点や課題、書面調査・訪問調査を実施する上での留意事項をあらためて整理する。

評価調査者継続研修

区分	研修課目	形態・ 時間数	目的	内容
	1. 第三者評価の実施状況と課題	講義・ 1時間	都道府県内における第三者評価事業の実施状況や課題、その対応について理解するとともに、福祉制度の動向等について理解を深める。	都道府県内における第三者評価事業の実施状況や事業推進上の課題ならびにその対応について講義を行う。あわせて福祉制度の動向について解説を行う。
	2. 演習	演習・ 6時間	実際の評価調査者としての取組みをふり返し、他の事例を踏まえながらより良い第三者評価活動を行うための技術や、視点を習得する。	他の第三者評価事例や、事業所における先進的な取組みについてグループワークを行う。
	3. 講評・まとめ	全体会・ 1時間	演習の成果に基づいて評価調査者として求められる技術や態度等についてあらためて理解を深める。	各グループにてとりまとめた演習の成果を発表し、講師からの講評を行う。とくに、書面調査・訪問調査を実施する上での留意事項や評価調査者としての姿勢をあらためてふり返る。