

(問合わせ先)
厚生省社会・援護局施設人材課
担当者：櫻岡、堀内
電話：内線 2862、2848
直通 03-3595-2617

「福祉サービスの第三者評価に関する中間まとめ」について

厚生省においては、中央社会福祉審議会の提言を踏まえ、「福祉サービスの質に関する検討会」を設置し、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として、第三者評価事業の導入について検討を進めており、平成 1 1 年 3 月には「福祉サービスの質の向上に関する基本方針」をとりまとめ、サービスに関する基準や第三者評価についての基本的な考え方を示したところです。

平成 1 1 年度においては「基本方針」を踏まえ、第三者評価事業の実現に向けて重要な要素である「第三者評価基準」、「評価の手順及び方法」、「第三者評価機関の要件」及び「評価者の資質及び研修のあり方」について検討し、この度、その中間的なとりまとめを行ったので資料提供いたします。

(中間まとめの概要)

【第三者評価とは】

- ・ 事業者の提供するサービスを当事者（事業者及び利用者）以外の第三者機関が評価すること。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。

【第三者評価基準について】

- ・ 社会福祉施設の最低基準や介護保険の指定基準と同レベルの基準ではなく、よりよいサービス水準へ誘導するための基準とすべき。
- ・ 今年度行う第三者評価のモデル事業に用いる「第三者評価基準（試案）」を策定。

【評価と認証について】

- ・ 評価項目や評価細目ごとの評価あるいは総合評価といった狭義の「評価」に止めるのか、認定証の交付や「A・B・C」等の格付けといった「認証」まで行うか検討が必要。

【第三者評価機関の育成について】

- ・ 第三者評価機関の数が不足することのないよう、要件を満たす第三者評価機関を国として育成。
- ・ 育成する第三者評価機関の要件についてさらに検討を深め、基準の策定を行うべき。

【評価者について】

- ・ 福祉サービスの評価を行う評価者は、評価基準に基づいて評価を行う「評価調査者」と、評価調査者の評価をもとに、最終的な評価機関としての評価をくだす合議体である「評価決定委員会」から構成。
- ・ 評価調査者は、各評価機関における評価基準や評価手順に基づき評価を行うものであることから、その資質や研修体系は当該機関ごとに定められるもの。

【今後の予定】

- ・ 今回の「中間まとめ」において、今後なお検討を要することとされた事項については、モデル事業の実施結果等も参考としつつ、引き続き検討。

福祉サービスの第三者評価に関する中間まとめ

平成12年6月2日
福祉サービスの
質に関する検討会

I 検討の背景

介護保険法の施行や保育所入所方式の変更、社会福祉基礎構造改革の推進により、多くの福祉サービスは、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となる。

このため、各事業者は、利用者から選択されるよう、自らの提供するサービスについて自己評価を行うなど、一層の質の向上に努めることが求められる。

一方、厚生省においては、中央社会福祉審議会の提言を踏まえ、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として、福祉分野における第三者評価事業の導入について検討を進めているところである。

これを受け、本検討会では、11年3月に「福祉サービスの質の向上に関する基本方針」をとりまとめ、サービスに関する基準や第三者評価についての基本的な考え方を示したところである。

11年度は、「基本方針」を踏まえ、第三者評価事業の実現に向けて重要な要素である「第三者評価基準」、「評価の手順及び方法」、「第三者評価機関の要件」及び「評価者の資質及び研修のあり方」について検討を行ったので、ここにその中間的なとりまとめ結果を報告する。

II 第三者評価とは

1 定義

第三者評価とは、事業者の提供するサービスを当事者（事業者及び利用者）以外の第三者機関が評価することである。

2 目的

- (1) 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。
- (2) 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。

〈参 考〉

- ① 第三者評価は、民間企業分野では広く行われている。

国内や海外の格付け会社が、民間企業の財務体質や債券の信用度について、格付けを行っているのはよく知られているところである。

また、国際標準化機構が、品質管理や環境管理に関しての国際規格（ISO 9000及び14000シリーズ）を定めており、品質管理に力を入れている企業や国際的な取引を行っている企業などを中心にその認証取得に取り組んでいる。

医療分野においては、財団法人日本医療機能評価機構が平成7年に設立され、9年から病院の第三者評価を行っているところである。

- ② 第三者評価のほかに、最近福祉分野等において制度化されつつある他の制度・事業については次のとおりである。

・ 苦情解決事業

福祉サービスの利用者からの苦情を公正・中立に解決するため、当事者（事業者及び利用者）以外の第三者を交えた二段階の解決の仕組みを整備。事業者段階には、民生委員や地域の代表者等の第三者委員を設置し、苦情解決を図る。都道府県段階には、社会福祉協議会に福祉、医療、法律の専門家からなる第三者委員会を設置し、苦情解決を図る。

・ 介護相談員派遣事業

地域で活躍している高齢者や民生委員、老人クラブ関係者等が、介護サービス利用者のための相談などに応じるボランティア（介護相談員）として、介護施設等のサービス事業者を訪問し、利用者の話を聞き相談にのったり、サービス担当者と意見交換を行うなどの取り組みを進めることにより、サービスの質の向上を図ることを目的とするもの。

・ 成年後見制度

民法改正により、従前の禁治産及び準禁治産の制度を抜本的に改めた「法定後見制度」（後見、保佐、補助の制度）と新たに設けた「任意後見制度」から成る。「法定後見制度」は、法律の定めに従って家庭裁判所が成年後見人等を選任し、権限を付与するもの。「任意後見制度」は、契約によって本人が任意後見人を選任し、権限を付与するもの。

・ 地域福祉権利擁護制度（福祉サービス利用援助事業）

成年後見制度を補完するものとして、痴呆性高齢者、知的障害者、精神障害者など判断能力の不十分な方が、自立した地域生活が送れるよう福祉サービスの利用援助を行うことにより、その方の権利擁護に資することを目的とした制度。

また、地方自治体の中には、国が制度化する以前から、福祉サービスの第三者評価事業や利用者の権利擁護事業などに先進的に取り組んできたところもある。