

令和7年度

静岡県福祉サービス第三者評価事業啓発研修会

# 第三者評価事業の実施状況と質の向上に向けた活用方法

一般社団法人全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会

会長 新津ふみ子

(所属評価機関:特定非営利活動法人 メイアイヘルプユー)

(福祉サービス第三者評価の全国的な取り組み状況と、国レベルにおける第三者評価をめぐる制度的な取り組みなどに関する資料の出典先は、全国社会福祉協議会政策企画部である。一部厚労省社会・援護局 地域福祉課 女性支援室の資料を活用)

# 内容

- I 福祉サービス第三者評価事業
- II 福祉サービス第三者評価の実施状況
- III 福祉サービス第三者評価に関する動向等
- IV 令和7年度全国推進組織の取り組み
- V 参考「福祉サービス第三者評価事業のあり方に関する検討会（全国社会福祉協議会）」
- VI 「社会福祉施設サービスの質の向上のための調査研究（厚労省社会・援護局福祉基盤課）」
- VII 質の向上に向けた活用方法

## 1. 第三者評価事業の目的

### 「福祉サービス第三者評価事業に関する指針」

(厚生労働省 子ども家庭局、社会・援護局、老健局長連名通知、平成30年3月26日)

#### 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付け

(略)

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、一義的に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。

## ■福祉サービス第三者評価とは・・・

福祉施設・事業所でのよりよい福祉サービスの実現に向けて、公正・中立な第三者評価機関が専門的・客観的立場から福祉サービスの現状について評価を行う仕組み。

- 福祉施設・事業所の福祉サービスの質の向上を図ることを目的としている。  
※行政監査（最低基準を満たしているかを確認）との相違
- 評価結果を公表することで、利用者・家族の福祉サービスに関する情報源の一つとなる。
- ◆ 第三者評価受審のプロセスや評価結果の活用が、福祉施設・事業所における福祉サービスの質の向上・改善に向けた取組につながる。
- ◆ 福祉施設・事業所が、利用者・家族や地域社会に対して、福祉サービスの質の向上に、主体的・継続的に取り組んでいることを発信することができ、福祉施設・事業所への信頼を高めることにつながる。

○福祉サービスの具体的な改善点を明らかにし、質の向上に結びつける。

○施設・事業所の福祉サービスの質に関わる取り組みや、成果（よいところ）などを明らかにする。

○利用者の適切な福祉サービスの選択に資する情報となる。

○利用者や家族、地域への説明責任を果たし、信頼を高める。

## 2. 第三者評価事業の必要性

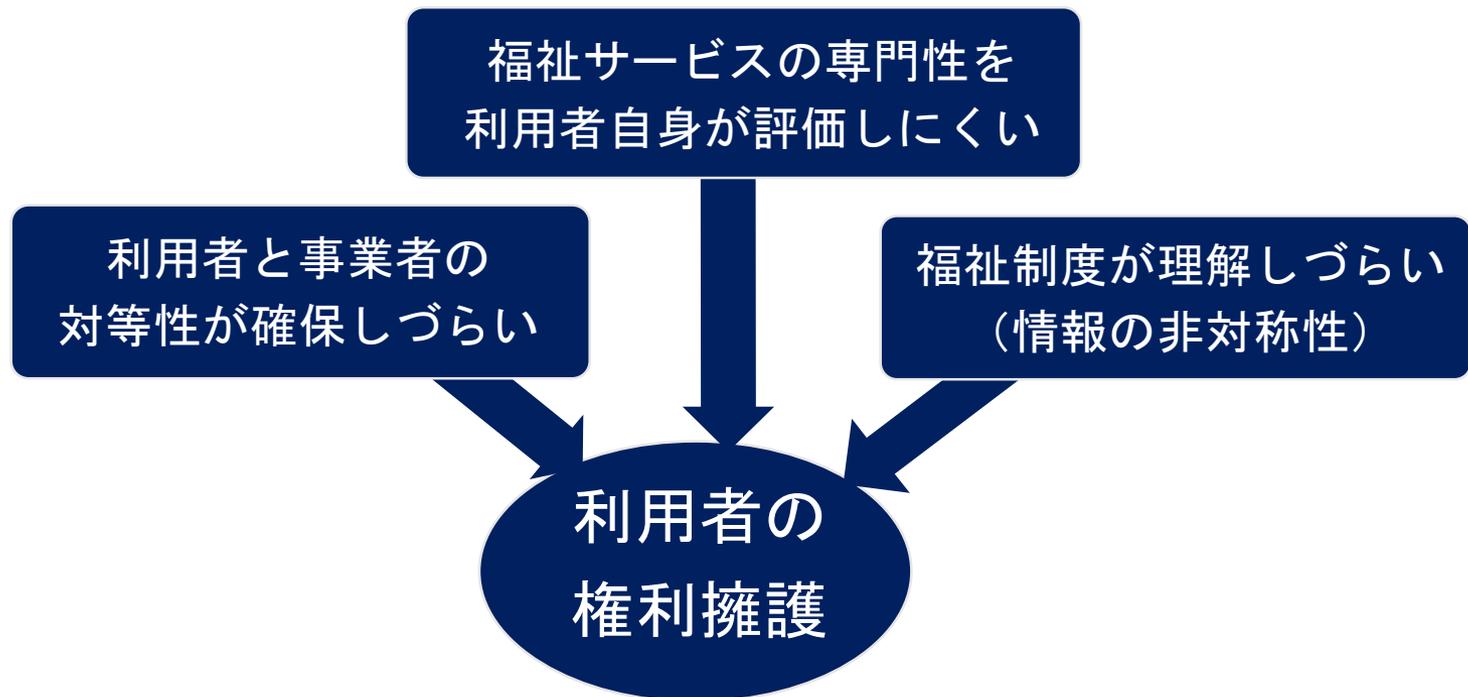
### (1) 福祉サービスの質の向上

福祉サービスの質の向上・改善への取組

⇒ 継続的に福祉サービスの質の向上・改善に取り組む組織づくり

### (2) 利用者の権利擁護

福祉サービスについては、「福祉サービスの専門性を利用者自身が評価しにくいこと」「利用者と事業者の対等性が確保しづらいこと」「福祉制度が理解しづらいこと」などが課題とされている。



## 3. 第三者評価事業の仕組み

### (1) 第三者評価事業の指針とガイドライン

○国は、福祉サービスの質の向上を支援するため、第三者評価事業の普及促進等について、「福祉サービス第三者評価事業に関する指針」を都道府県に示している。

※「福祉サービス第三者評価事業に関する指針」

(厚生労働省 子ども家庭局、社会・援護局、老健局長連名通知、平成30年3月26日)

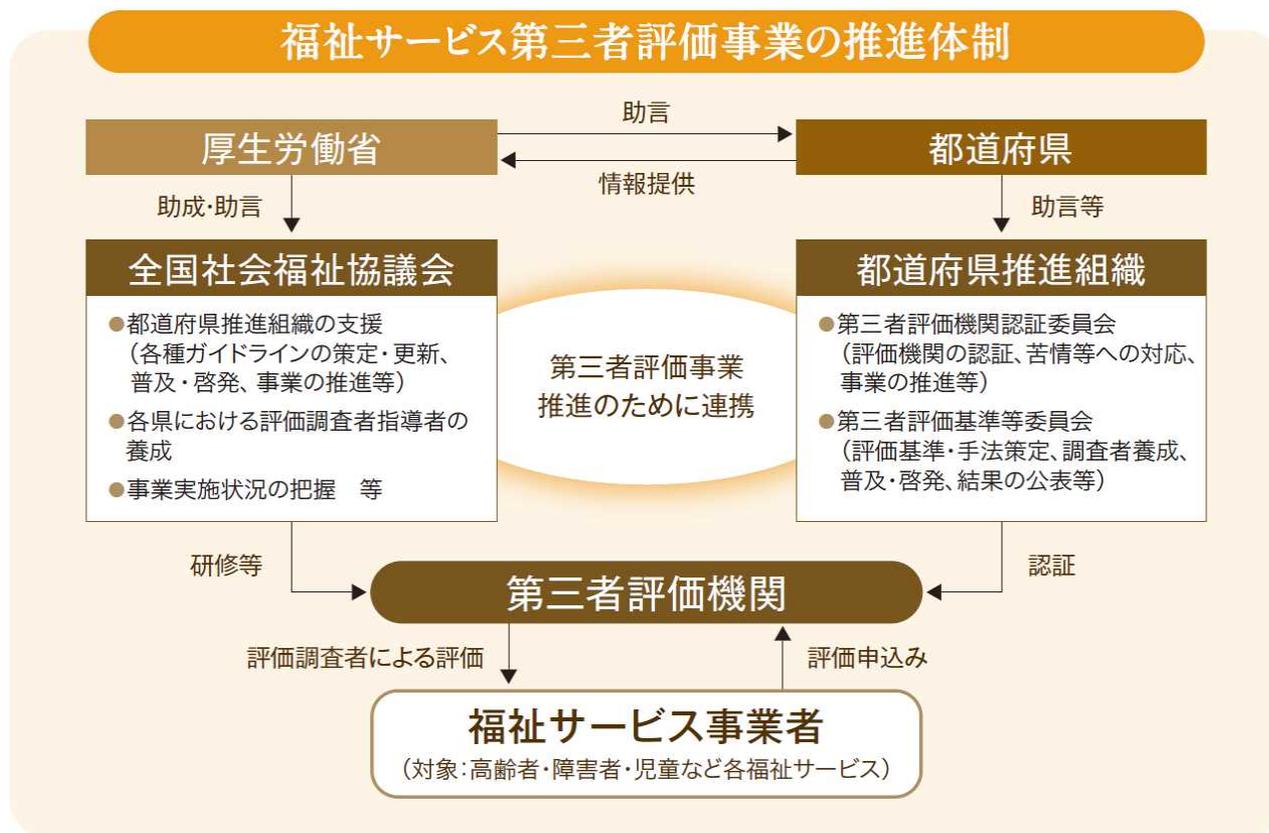
#### 【福祉サービス第三者評価事業に関する指針】

- ① 都道府県推進組織に関するガイドライン
- ② 評価機関認証ガイドライン
- ③ 評価基準ガイドライン
- ④ 各評価項目の判断基準ガイドライン
- ⑤ 評価結果の公表ガイドライン
- ⑥ 評価調査者養成研修等モデルカリキュラム

○全国推進組織（全国社会福祉協議会）は、上記の各種ガイドライン、モデルカリキュラム等の策定・更新の検討や都道府県推進組織の支援を行っている。

## (2) 都道府県における第三者評価事業の推進

- 第三者評価事業は、国が示した指針をもとに、都道府県が実施する事業で、各都道府県が推進組織を設置し、第三者評価事業を推進。
- 国の指針・各種ガイドラインにもとづき、都道府県推進組織において、評価基準の策定、評価調査者の養成、評価機関の認証、評価手法の策定、評価結果の公表を行っている。



# I 福祉サービス第三者評価事業⑦

## (3) 各分野における第三者評価事業の位置づけ等

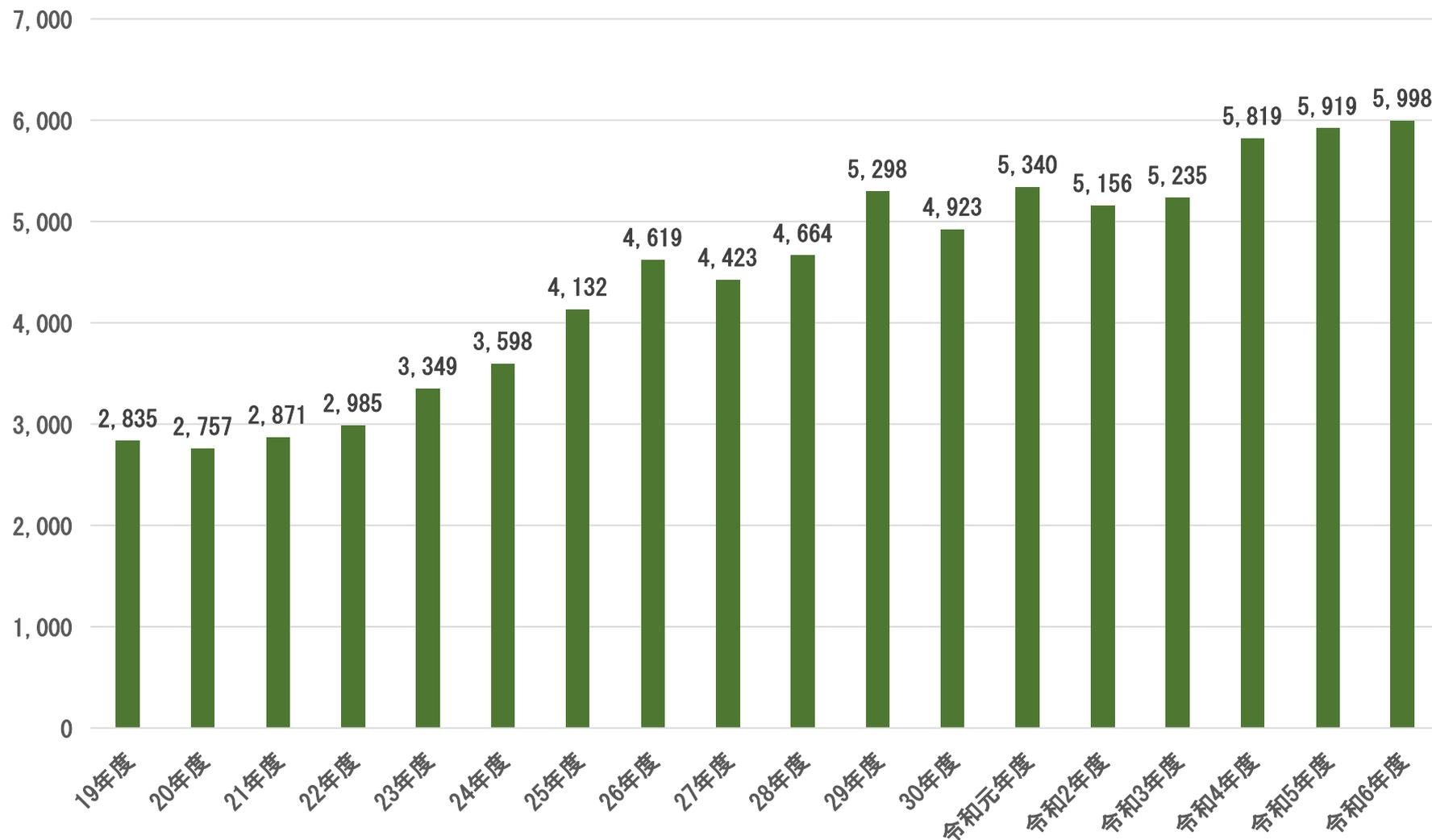
	高齢者・介護	障害者・児	保育所	社会的養護
受審	任意 ※地域密着型サービスは外部評価受審が義務化⇒令和3年度より外部評価と運営推進会議による評価の選択制に	任意 ※共同生活援助と入所支援は地域連携推進会議の開催又は外部評価の受審が努力義務（R7年度から義務化）	努力義務 ※子ども・子育て支援新制度の施行に伴い努力義務化	義務 (3か年度に1回以上) ※「設備及び運営に関する基準」
受審率目標等	高齢者福祉サービス全体の数値目標に加えて、養護老人ホームや特養等のサービス区分ごとの数値目標を設定する	障害福祉サービス全体の数値目標に加えて、サービス区分ごとの数値目標を設定する	平成27年度～31年度末までの5年間ですべての事業者で受審・公表を行うことを目標とする（日本再興戦略2015）	全施設（児童養護施設、乳児院、母子生活支援施設、児童自立支援施設、児童心理治療施設）
費用の補助	無	無	5年に1度の受審が可能となるよう受審料の半額程度を公定価格の加算（上限15万円）として補助	3年に1回に限り、31万4千円を上限に措置費の第三者評価受審費加算を算定できる
昨今の動き	「規制改革実施計画（平成29年6月9日閣議決定）」で、介護分野における利用者の選択に資する情報の提供という観点から改善すべき事項が指摘されたことを受け通知発出	共同生活援助と施設入所支援における地域連携推進会議の設置が義務化（令和6年度は努力義務）	保育所における自己評価ガイドライン改訂（令和2年3月）	第5期（令和7年度～）にあたり評価基準を改定（令和7年3月31日付）
情報公表制度等	有 ※WAMNETを活用した公表 ※第三者評価の受審状況に関する項目についてシステム改修	有 ※WAMNETを活用した公表（平成30年9月から）	各都道府県知事は、子ども・子育て支援法に基づき、特定教育・保育施設等の提供する教育・保育の内容、当該施設等の運営状況に関する情報を公表	第三者評価結果、毎年度の自己評価結果を公表しなければならない

## (4) 各分野の評価基準ガイドラインの策定状況

分野	事業種別	策定・改定時期
高齢者	特別養護老人ホーム、通所介護、訪問介護	平成25年3月通知 →平成29年3月通知(改定) ⇒令和2年3月31日通知(改定)
	養護老人ホーム、軽費老人ホーム	平成29年3月通知 ⇒令和2年3月31日通知(改定)
障害児者	障害者・児施設	平成17年3月通知 →平成29年2月通知(改定) ⇒令和2年3月31日通知(改定)
子ども・子育て	保育所	平成17年5月通知 →平成23年3月通知(改定) →平成28年3月通知(改定) ⇒令和2年4月1日通知(改定)
	児童館	平成18年8月通知 ⇒令和2年9月3日通知(改定)
	放課後児童クラブ	令和3年3月29日通知
社会的養護関係施設	児童養護施設、乳児院、母子生活支援施設	平成17年3月通知 →平成24年3月通知 →平成27年2月通知(改定) →平成30年3月30日通知(改定) →令和4年3月23日通知(改定) ⇒令和7年3月31日通知(改定)
	児童心理治療施設、児童自立支援施設	平成19年6月通知 →平成24年3月通知 →平成27年2月通知(改定) →平成30年3月30日通知(改定) →令和4年3月23日通知(改定) ⇒令和7年3月31日通知(改定)
	小規模住居型児童養育事業	平成22年3月通知
	児童自立生活援助事業	平成22年3月通知 ⇒令和4年3月23日通知(改定)
厚生事業	女性自立支援施設	平成18年6月通知(婦人保護施設版) ⇒令和7年4月23日通知(改定)
	救護施設	平成30年9月20日通知

### (1) 令和6年度の受審数：5,998件

受審数の推移



## Ⅱ 福祉サービス第三者評価の実施状況②

### (2) 主な施設・サービス別受審数（令和6年度）

	受審数	全国施設数	受審率	参考 令和5年度受審数
特別養護老人ホーム	511	10,606	4.82%	465
障害者施設(生活介護)	147	10,404	1.41%	183
障害者施設(就労継続支援A型)	71	4,634	1.53%	44
保育所	2,094	23,258	9.00%	1,894
児童館	6	4,248	0.14%	3
放課後児童クラブ	75	25,635	0.29%	11
救護施設	22	185	11.89%	19

○保育所：東京都 1203→1311施設(+108)、大阪府 57→156施設(+99)

○放課後児童クラブ：東京都 0→67施設(+67)

※東京都は、令和6年度から学童クラブの受審促進のため、国の補助基準額の上乗せ補助等を実施

### (3) 都道府県別受審数（令和6年度）

都道府県	受審数	社会的養護関係 施設を除く	都道府県	受審数	社会的養護関係 施設を除く
北海道	39	18	滋賀県	15	14
青森県	10	5	京都府	216	208
岩手県	5	3	大阪府	270	244
宮城県	17	14	兵庫県	53	32
秋田県	9	5	奈良県	4	1
山形県	12	11	和歌山県	8	1
福島県	15	9	鳥取県	49	47
茨城県	26	22	島根県	18	18
栃木県	33	30	岡山県	32	25
群馬県	10	4	広島県	47	34
埼玉県	78	71	山口県	7	3
千葉県	133	126	徳島県	16	12
東京都	4,021	3,926	香川県	5	1
神奈川県	361	346	愛媛県	23	22
新潟県	27	21	高知県	9	4
富山県	8	7	福岡県	39	21
石川県	7	2	佐賀県	5	4
福井県	5	4	長崎県	20	18
山梨県	3	1	熊本県	18	11
長野県	49	43	大分県	12	6
岐阜県	34	29	宮崎県	10	6
静岡県	32	27	鹿児島県	15	7
愛知県	141	130	沖縄県	20	12
三重県	12	9	全国合計	5,998	5,614

「福祉サービス第三者評価事業」実施状況調査(令和6年度実施状況)に基づき作表

## Ⅱ 福祉サービス第三者評価の実施状況④

(4) 令和7年4月1日時点の評価機関数：のべ412機関（令和6：400機関）

※そのうち、直近3か年の評価件数が0件の評価機関は77機関（令和6：70機関）

都道府県	(1) 認証評価機関数 (令和7年4月1日現在)	(2) 認証評価機関の直近3か年 (令和4年4月1日～令和7年3月31日) の評価件数					都道府県	(1) 認証評価機関数 (令和7年4月1日現在)	(2) 認証評価機関の直近3か年 (令和4年4月1日～令和7年3月31日) の評価件数				
		0件	1～9件	10件～20件	21件～50件	51件以上			0件	1～9件	10件～20件	21件～50件	51件以上
北海道	7	-	5	2	-	-	京都府	17	2	1	4	3	7
青森県	3	1	-	2	-	-	大阪府	24	6	6	5	5	2
岩手県	2	-	1	-	1	-	兵庫県	12	5	2	3	1	1
宮城県	8	5	1	1	1	-	奈良県	4	1	3	-	-	-
秋田県	3	-	1	2	-	-	和歌山県	3	-	-	3	-	-
山形県	5	2	1	2	-	-	鳥取県	4	-	2	1	-	1
福島県	2	-	1	-	1	-	島根県	4	1	2	-	1	-
茨城県	8	4	2	2	-	-	岡山県	7	2	2	1	2	-
栃木県	7	3	1	2	1	-	広島県	4	1	1	1	1	-
群馬県	5	2	3	-	-	-	山口県	1	-	-	-	1	-
埼玉県	26	8	11	6	1	-	徳島県	8	5	2	1	-	-
千葉県	19	2	5	3	7	2	香川県	3	2	1	-	-	-
東京都	116	3	14	10	24	65	愛媛県	6	1	3	1	1	-
神奈川県	20	4	3	3	2	8	高知県	3	-	3	-	-	-
新潟県	4	1	1	-	2	-	福岡県	5	-	2	-	3	-
富山県	2	-	1	-	1	-	佐賀県	2	-	1	1	-	-
石川県	7	2	-	2	-	3	長崎県	4	-	1	2	1	-
福井県	1	-	-	1	-	-	熊本県	8	4	1	3	-	-
山梨県	1	-	1	-	-	-	大分県	2	1	-	-	1	-
長野県	4	2	-	1	-	1	宮崎県	2	-	1	-	1	-
岐阜県	5	-	2	1	2	-	鹿児島県	3	-	1	1	-	1
静岡県	9	3	2	2	2	-	沖縄県	2	-	-	-	2	-
愛知県	11	2	3	3	2	1	合計	412	77	98	75	70	92
三重県	4	-	4	-	-	-							
滋賀県	5	2	-	3	-	-							

### (5) 社会的養護施設の受審状況（第4期）

	施設数 ※1	第4期			受審施設の べ件数 (暫定値) ※2
		令和4 年度 受審 数	令和5 年度 受審 数	(暫 定 値) 令和 6 年度 受審 数	
児童養護施設	600	236	242	208	686
乳児院	146	53	61	44	158
児童心理治療施設	53	14	18	20	52
児童自立支援施設	58	12	33	18	63
母子生活支援施設	213	70	77	75	222
自立援助ホーム	307	16	19	17	52
ファミリーホーム	467	2	1	2	5

※1 令和7年3月末時点の施設数を参照

※2 毎年受審している施設もある

## II 福祉サービス第三者評価の実施状況⑥

### 【参考】社会的養護関係施設第4期（令和4～6年度）の評価結果の状況①

評価の判断基準は、取り組みについての到達の状況を示すよう設定

- a 評価：施設運営指針に掲げられている目指すべき状態
- b 評価：多くの施設で考えられる状態
- c 評価：課題が多く見られる状態

#### 【第4期 社会的養護関係施設のa・b・c評価の実績値】

	a	b	c
児童養護施設	55.2%	42.5%	2.3%
乳児院	63.7%	34.7%	1.6%
児童心理治療施設	59.1%	37.7%	3.2%
児童自立支援施設	55.3%	40.9%	3.8%
母子生活支援施設	54.7%	39.5%	5.8%

#### 【第3期 社会的養護関係施設のa・b・c評価の実績値】

	a	b	c
児童養護施設	49.7%	47.1%	3.3%
乳児院	57.5%	40.3%	2.3%
児童心理治療施設	53.3%	42.1%	4.6%
児童自立支援施設	56.6%	39.9%	3.5%
母子生活支援施設	47.6%	44.9%	7.4%

#### 【第2期 社会的養護関係施設のa・b・c評価の実績値】

	a	b	c
児童養護施設	42.4%	53.4%	4.2%
乳児院	49.8%	46.5%	3.8%
児童心理治療施設	43.5%	51.3%	5.2%
児童自立支援施設	49.0%	47.1%	3.9%
母子生活支援施設	38.3%	50.7%	11.0%

#### 【第1期 社会的養護関係施設のa・b・c評価の実績値】

	a	b	c
児童養護施設	35.8%	55.4%	8.8%
乳児院	43.9%	47.9%	8.2%
情緒障害児短期治療施設	34.9%	54.8%	9.9%
児童自立支援施設	35.5%	54.9%	8.6%
母子生活支援施設	28.4%	54.5%	17.1%

### 【参考】社会的養護関係施設第3期の評価結果の状況②

- 第1期、第2期と比較すると、すべての施設種別において「a評価」の実績値・割合が増加し、「c評価」の実績値・割合が減少
  - 「a評価」の割合が高い評価項目は、衣・食や健康に関する項目等、養育・支援に関連する項目。
  - 「c評価」の割合が高い評価項目は、
    - ①中・長期的ビジョンを明確にした計画の策定
    - ②事業計画の子ども等への周知・理解
    - ③地域の福祉向上のための取組等
- ➡第4期受審期の評価基準改正検討にあたっては、第3期受審期の評価結果の状況を踏まえ、a評価の多い項目については他の項目との統合等、c評価の多い項目についてはより取り組みが推進できるよう、解説を加える等の対応を行った。

#### 【共通評価基準】

- ①中・長期ビジョンを明確にした計画の策定
  - ・都道府県社会的養育推進計画等の動きを踏まえ、各施設が中・長期的なビジョンをもって計画的に施設運営をしていくことが重要であることを加筆
  - ・取り組みの促進につながるよう、高機能化・多機能化の取り組みの具体例を種別ごとに加筆（里親の支援、地域の子育て支援、退所児童等の自立支援等）

### Ⅲ 福祉サービス第三者評価に関する動向等①

#### (1) 保育所

##### ①「地域における保育所・保育士等の在り方に関する検討会」とりまとめ

(厚生労働省：令和3年12月20日)

- 本検討会では、①人口減少地域における保育所の在り方、②多様なニーズを抱えた保護者・子どもへの支援、③保育所・保育士等による地域の子育て支援、④保育士の確保・資質向上の4つの論点について議論が行われた。

#### (4) 保育士の確保・資質向上等

##### ②中長期的な課題として検討すべきもの又は今後の方向性に関する者

##### ii) 保育士等の資質向上

- 保育所における自己評価、第三者評価については、児童福祉施設の設備及び運営に関する基準により、前者は義務化、後者は努力義務化がなされているところであるが、**一定の保育所においては実施されておらず、また、評価結果の公表が進んでいない現状がある。**
- 特に第三者評価については、実施に当たり、その評価が保育所における保育実践の振り返りと見直し・改善といった、保育の質の向上に結びついていないという指摘があるなど、**必ずしも取組の効果が有効に発現しているとは言えないと考えられる。**
- また、保育の質の向上を図るとともに、今後保育所がより地域に開かれたものとなっていく上で、保護者や地域の多様な関係者が評価に関わり、保育所と対話を重ね 互いに子どもや保育について様々な気づきを得ることや、理解を深め、地域に根ざした保育所としていくことも重要である。
- こうした状況を踏まえ、自己評価（関係者の関与を含む）、**第三者評価の実施及び公表が効果的に行われるための方策について、実態を把握した上で、その改善策について検討すべきである。**

## ② 「保育所等の第三者評価における保育実践の評価の在り方に関する研究会」（令和5年度こども家庭庁調査研究事業）

- 令和5年度には、こども家庭庁が「保育所等の第三者評価における保育実践の評価の在り方に関する研究会」を実施（(株)船井総研が受託）。
  - 内容としては、**国立教育研究所 幼児教育研究センターが策定研究している「幼児教育における保育実践の質評価スケール案」**を活用し、保育の実践面（プロセスの質）に焦点を置いた指標の活用可能性や活用の際しての留意点を整理することを目的としている。
- ⇒ 令和6年3月に「保育所等の第三者評価における保育実践の評価の在り方に関する調査研究」報告書とりまとめ。

# 保育所等の第三者評価における保育実践の評価の在り方に関する調査研究 結果概要

こども家庭庁資料

## 令和5年度調査研究事業の目的

- 保育所における第三者評価は、サービスの質向上等に向け、受審率の向上が求められている。一方、現在の第三者評価事業における内容評価基準は、保育環境や保育士等の関わりといった実践に関するプロセスの質について十分に踏み込んだものとはなっていないとの指摘がある。
- そこで、保育所等における第三者評価で保育のプロセスの質により焦点を置いた指標を活用するモデル事業を実施し、当該指標の第三者評価としての活用可能性と活用の際の留意点等について検討を行った。

## モデル事業の概要

- 全国の保育所及び幼保連携型認定こども園 20園が対象
  - 国立教育政策研究所（以下「国研」）が開発した評価スケール案（※1）（以下「国研スケール」）を用い、各園1クラス（原則5歳児クラス）にて保育観察による評価及び評価結果（※2）を踏まえた園の取組への助言の実施
  - 評価実施園に対する事前・事後アンケート及び事後ヒアリングによる効果の検討
  - 国研スケールを用いた評価を行う、新たな評価者を育成するための研修の実施
- ※1 国研幼児教育研究センター「幼児期からの育ち・学びとプロセスの質に関する研究 <報告書 第2巻> 幼児教育におけるプロセスの質に関する研究」（令和5年3月）より、「幼児教育における保育実践の質評価スケール案」を使用
- ※2 国研スケールの各項目について評定に基づき、当日に口頭でのフィードバックを行うとともに、項目ごとのコメント及び全体を通じての総括コメントを訪問後に取りまとめた報告書を園に提出した。

## 主な結果と課題

- 従来の第三者評価の基準に比べ、保育の観察に基づいた、より具体的な保育の実践（プロセスの質）に則した評価が期待できる。
  - **保育者にとって自分事として受け止めやすく、実践の改善に結びつけやすい。**
  - **評価結果を園内で共有することで、組織的な取組につないでいくことが期待できる。**
- 国研スケールの項目ごとの観点等に則した報告書の具体的な記載によって、園で行われている保育の実情が具体的にイメージしやすい形で伝わりやすい。
  - **保護者をはじめとした保育内容に関する理解の促進とともに、保護者が園を選ぶ際の目安としても有効。**
- 今回のような評価を第三者評価で行う際の評価全体における位置づけや対象クラス、受審園の負担に配慮した実施体制、評価者育成のためのプログラム等については、引き続き検討が必要

# 保育政策の新たな方向性

～持続可能で質の高い保育を通じたこどもまんなか社会の実現へ～

概要

○ **令和7年度から令和10年度末を見据えた保育政策は3つの柱を軸に推進する。**

1. 地域のニーズに対応した質の高い保育の確保・充実  
【地域の課題に応じた提供体制の確保、職員配置基準の改善、虐待・事故対策強化 等】
2. 全てのこどもの育ちと子育て家庭を支援する取組の推進  
【こども誰でも通園制度、障害児・医療的ケア児等の受入強化、家族支援の充実 等】
3. 保育人材の確保・テクノロジーの活用等による業務改善  
【処遇改善、働きやすい職場環境づくり、保育士・保育所支援センターの機能強化、保育DX 等】

- ☞ 全国どこでも質の高い保育が受けられる
- ☞ 地域でひとりひとりのこどもの育ちと子育てが 応援・支援される
- ☞ 人口減少下で持続可能な保育提供体制を確保



- ・待機児童は保育の受け皿整備の推進等により大幅に減少【待機児童数 H29:26,081人→R6:2,567人】
- ・過疎地域などでは保育所における定員充足率が低下【定員充足率 R6:全国平均 88.8% 都市部 91.6% 過疎地域 76.2%】  
→ 待機児童対策を中心とした「**保育の量の拡大**」からの転換
- ・全てのこどもに適切な養育や健やかな成長・発達を保障していくことを求める「こども基本法」の成立 (R5.4.1施行)  
→ 保育の必要性のある家庭を支えるのみならず、**全てのこどもと子育て家庭を支援することも重要に**

※「はじめの100か月の育ちビジョン」を踏まえた保育内容の在り方、人口減少下における保育人材の在り方等の長期的な課題についても、今後、検討を進める。

### ③令和8年度予算： 保育所等における第三者評価改善モデル事業

#### <事業の目的>

・第三者評価の活用が重要であり、結果を保護者や地域と共有する事は、協働体制の構築にも資する。

一方、第三者評価については、必ずしも保育そのものの改善に十分に踏み込めていないといった指摘もある。

こうしたことを踏まえ、第三者評価の改善を図り、それを活用した各保育所や認定こども園等の保育の質向上の取り組みを推進する。

#### <事業の概要>

・都道府県から3年程度モデル地域を継続的に指定し、国内の質評価スケールを活用した第三者評価の実施、当該評価を活用した保育実践の見直し・改善、保育士等や評価者の育成等について、モデル開発を行う。

#### (2) 社会的養護関係施設

##### ①第4期（令和4年度～令和6年度）

- ・ 児童養護施設、乳児院、児童心理治療施設、児童自立支援施設、母子生活支援施設、自立援助ホーム版の評価基準が改定（令和4年3月23日付）
- ・ 認証の更新時には、令和4年度から始まる3か年度毎に6か所以上の社会的養護関係施設の評価を行っていること等が要件。  
※第3期受審期までは10か所以上であった要件から変更

##### ②第5期（令和7年度～令和9年度）

- ・ 児童養護施設、乳児院、児童心理治療施設、児童自立支援施設、母子生活支援施設の評価基準を改定（令和7年3月31日付）
- ・ 評価基準は、令和4年児童養護改正による子どもの意見聴取等の仕組み構築、社会的養護経験者に対する自立支援の強化などが反映されるよう改定。

## Ⅲ 福祉サービス第三者評価に関する動向等③

### (3) 障害福祉

#### ○障害福祉サービス等報酬改定（就労継続支援A型）

- ・令和3年度に、基本報酬の算定に係る実績について、「1日の平均労働時間」に加え、「生産活動」「多様な働き方」「支援力向上」及び「地域連携活動」の5つの観点からなる各評価項目の総合評価をもって実績とする方式（スコア方式）に見直された。
- ・「支援力向上」の指標に、「過去3年以内の福祉サービス第三者評価を受審しており、結果を公表していること」が盛り込まれた。

#### ○「『障害者総合支援法改正法施行後3年の見直しについて』～社会保障審議会障害者部会報告書～」（令和4年6月13日）において、障害福祉サービス等の質の確保・向上のため、「サービスごとの特性を踏まえつつ、多様な主体による自己評価や外部評価など、それぞれのサービスに適した評価の仕組みを検討する」ことが必要とされた

⇒介護分野の運営推進会議を参考とした新たな評価の仕組みについて検討

⇒令和4年度障害者総合福祉推進事業において「障害福祉サービス等の質の評価のための基準等の作成に関する研究」を実施



グループホーム等において、地域連携推進会議を設置し、地域の関係者を含む外部の目を定期的に入れる取り組みを義務づけ（\*質の評価は難しい、透明性の確保が必要）

<運営基準に規定。ただし、令和6年度は努力義務とし、令和7年度から義務化>

## 共同生活援助における支援の質の確保（地域との連携）

- 障害者部会報告書において、
  - ・ 障害福祉サービスの実績や経験があまりない事業者の参入により、障害特性や障害程度を踏まえた支援が適切に提供されないといった支援の質の低下が懸念される。
  - ・ 居住や生活の場であり、運営が閉鎖的になるおそれのあるサービス類型については、地域の関係者を含む外部の目を定期的に入れることが、事業運営の透明性を高め、一定の質の確保につながるものと考えられ、介護分野の運営推進会議を参考とした仕組みを導入することが有効と考えられる。
 との指摘があった。
- **これを踏まえ、運営基準において、各事業所に地域連携推進会議を設置して、地域の関係者を含む外部の目（又は第三者による評価）を定期的に入れる取組を義務づける。（施設入所支援も同様）**

### ＜地域との連携等【新設】＞

- ① 利用者及びその家族、地域住民の代表者、共同生活援助について知見を有する者並びに市町村の担当者等により構成される地域連携推進会議を開催し、おおむね1年に1回以上、運営状況を報告するとともに、必要な要望、助言等を聴く機会を設けなければならない。
  - ② 会議の開催のほか、おおむね1年に1回以上、会議の構成員が事業所を見学する機会を設けなければならない。
  - ③ ①の報告、要望、助言等についての記録を作成し、これを公表する。
- ※ **外部の者による評価及び当該評価の実施状況の公表又はこれに準ずる措置として都道府県知事が定めるものを講じている場合には、適用しない。**
- ※ 日中サービス支援型における協議会への報告義務は、これまでと同様。
- ※ 上記規定は、**令和6年度から努力義務化、令和7年度から義務化。**



※第三者評価を受審した場合、当該年度は地域連携推進会議の開催を免除されることを厚労省に確認済み

## (4) 困難な問題を抱える女性への支援

### ○困難な問題を抱える女性への支援に関する法律（令和4年法律第52号）附則

第2条 政府は、この法律の公布後三年を目途として、この法律に基づく支援を受ける者の権利を擁護する仕組みの構築及び当該支援の質を公正かつ適切に評価する仕組みの構築について検討を加え、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとする。（公布後3年を目途）

⇒ 厚生労働省は「困難な問題を抱える女性への支援の推進に資する取組に関する調査研究事業」を実施（令和6年度）

⇒ 女性自立支援施設第三者評価基準（令和7年4月23日厚生労働省通知）「女性自立支援施設運営指針」、「困難な問題を抱える女性への支援のための施策に関する基本的な指針」等を踏まえ、利用者の権利擁護、日常生活支援、心身の回復支援、自立支援等の評価項目を設定

… 令和7年度より、女性自立支援施設の第三者評価の受審経費について、3年に1回、427,000円を上限に女性自立支援事業費補助金に算定。

受審状況（施設数）※～令和5年度 婦人保護施設

令和6年度	3	東京都2、岐阜県1	令和4年度	3	東京都2、大阪府1
令和5年度	3	東京都3	令和3年度	4	東京都3、山口県1

※ 女性自立支援施設は、「困難な問題を抱える女性への支援に関する法律」（令和4年法律第52号）第12条に基づき、都道府県が設置でき、困難な問題を抱える女性を入所させて、その保護等を行うものとされている。また、「配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護等に関する法律」（平成13年法律第31号）第5条に基づく、配偶者からの暴力を受けた者の保護も担っている。

# 女性自立支援施設の都道府県別設置状況

令和6年4月1日現在

都道府県名	名 称	設置運営
北海道	北海道立女性相談支援センター	公設公営
青 森	—	—
岩 手	社会福祉法人岩手県同胞援護会桐の苑	民設民営
宮 城	女性自立支援施設 宮城県コスモスハウス	公設民営
秋 田	秋田県子ども・女性・障害者相談センター	公設公営
山 形	女性自立支援サポートハウス	公設公営
福 島	福島県女性のための相談支援センター	公設公営
茨 城	茨城県立若葉寮	公設公営
栃 木	とちぎ男女共同参画センター	公設公営
群 馬	三山寮	公設公営
埼 玉	埼玉県男女共同参画推進センター	公設公営
千 葉	女性自立支援施設 望みの門学園	民設民営
	かいた婦人の村	民設民営
	救世軍新生寮	民設民営
	自立ホームいこい	民設民営
	いずみ寮	民設民営
東 京	救世軍婦人寮	民設民営
	慈愛jiai	民設民営
	神奈川	神奈川県女性自立支援施設
新 潟	新潟県あかしや寮	公設公営
富 山	—	—
石 川	石川県白百合寮	公設公営
福 井	福井県若草寮	公設公営
山 梨	—	—
長 野	県立ときわぎ寮	公設公営
岐 阜	岐阜県立千草寮	公設民営
静 岡	清流荘	公設民営
愛 知	白菊荘	民設民営
	成願荘	民設民営

都道府県名	名 称	設置運営
三 重	女性自立支援施設 あかつき	民設民営
滋 賀	滋賀県中央子ども家庭相談センター	公設公営
京 都	京都府家庭支援総合センター	公設公営
大 阪	大阪府立女性自立支援センター あゆみ寮	公設民営
	大阪府立女性自立支援センター のぞみ寮	公設民営
兵 庫	神戸婦人寮	民設民営
	女性自立支援施設 チアホームひめじ	民設民営
奈 良	—	—
和歌山	和歌山県女性保護施設なぐさホーム	公設公営
鳥 取	—	—
島 根	—	—
岡 山	—	—
広 島	シャロン・ハウス	民設民営
山 口	山口県大内寮	公設公営
徳 島	徳島県立女性自立支援施設しらぎく寮	公設公営
香 川	香川県子ども女性相談センター「玉藻寮」	公設公営
愛 媛	愛媛県立さつき寮	公設公営
高 知	高知県女性自立支援施設	公設公営
福 岡	アベニール福岡	公設民営
佐 賀	社会福祉法人たちばな	民設民営
長 崎	長崎県立清和寮	公設公営
熊 本	—	—
大 分	大分県女性自立支援施設	公設公営
宮 崎	宮崎県立きりしま寮	公設公営
鹿児島	鹿児島県社会福祉事業団 女性自立支援施設フェリオ鹿児島	民設民営
沖 縄	女性自立支援施設うるま	公設民営
全国47か所		

- **女性をめぐる課題**は生活困窮、性暴力・性犯罪被害、家庭関係破綻など複雑化、多様化、複合化。コロナ禍によりこうした課題が顕在化し、「孤独・孤立対策」といった視点も含め、新たな女性支援強化が喫緊の課題。
- こうした中、**困難な問題を抱える女性支援の根拠法**を「売春をなすおそれのある女子の保護更生」を目的とする**売春防止法**から脱却させ、先駆的な女性支援を実践する「民間団体との協働」といった視点も取り入れた新たな支援の枠組みを構築。

**困難な問題を抱える女性への支援に関する法律(新法) (令和6年4月1日施行)**

■ **目的・基本理念**

= 「**女性の福祉**」「**人権の尊重や擁護**」「**男女平等**」といった視点を明確に規定。

※現行の売春防止法では、「売春をなすおそれのある女子に対する補導処分・保護更生」が目的。

■ **国・地方公共団体の責務**

= 困難な問題を抱える女性への支援に必要な施策を講じる責務を明記。

■ **教育・啓発**

■ **調査研究の推進**

■ **人材の確保**

■ **民間団体援助**

■ **国の「基本方針」**

※厚生労働大臣告示で、困難な問題を抱える女性支援のための施策内容等

■ **都道府県基本計画等**

⇒ 施策の実施内容

■ **支援調整会議(自治体)**

⇒ 関係機関、民間団体で支援内容を協議する場。連携・協働した支援

**女性相談支援センター**  
(旧名：婦人相談所)

**女性相談支援員**  
(旧名：婦人相談員)

**女性自立支援施設**  
(旧名：婦人保護施設)

**民間団体との「協働」による支援**

■ **支援対象者の意向を勘案。訪問、巡回、居場所の提供、インターネットの活用等による支援**  
⇒ 官民連携・アウトリーチできめ細やかな支援



■ **国・自治体による支弁・負担・補助**

**民間団体に対する補助規定創設**

**売春防止法**

**第1章 総則**  
(主な規定)  
第1条 目的  
第2条 定義  
第3条 売春の禁止

**第2章 刑事処分**  
(主な罰則)  
第5条 勧誘等  
第6条 周旋等  
第11条 場所の提供  
第12条 売春をさせる業

**第3章 補導処分**  
(主な規定)  
第17条 補導処分  
第18条 補導処分の期間  
第22条 収容

**廃止**

**第4章 保護更生**  
(主な規定)  
第34条 婦人相談所  
第35条 婦人相談員  
第36条 婦人保護施設  
第38条 都道府県及び市の支弁  
第40条 国の負担及び補助

存続

# 「女性自立支援施設における第三者評価及び自己評価の実施について」 —厚生労働省・社会援護局長—（令和7年6月3日）

## 1、第三者評価の趣旨（概要）

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任意で第三者評価を受ける仕組みであるが、女性自立支援施設については、入所者が施設を選ぶ仕組みではない措置制度であることに加え、新法において、女性の福祉、人権の尊重や擁護、男女平等等の視点が新たに規定されたことを踏まえれば、入所者が質の高い専門的な支援を受けられるよう、施設における支援や運営の質の向上を図ることが重要である。このため、「女性自立支援施設運営指針」において、女性自立支援施設については、「3年に1回以上第三者評価を受けるよう努めるとともに、定められた評価基準に基づいて、毎年自己評価を実施するように努める。」旨を定めている。

## 2、第三者評価基準

## 3、第三者評価及び自己評価の定期的な実施及び公表について

(1) 女性自立支援施設は、3年に1回以上第三者評価を受けるよう努めるとともに、その結果については原則として公表するものとする。ただし、女性自立支援施設の秘匿性を考慮し、結果の一部を公表しないことができる。

(2) また、第三者評価基準の評価項目に基づき、毎年度、自己評価を実施するように努めるものとする。この場合の自己評価の方法は、受審する施設と第三者評価機関で協議し決定する。

(3) 第三者評価を受審しない年度の自己評価は、その方法を当該施設で決定の上、第三者評価基準の評価項目に基づき行うよう努めるものとする。

# 女性自立支援施設の第三者評価について（概要）

- 「困難な問題を抱える女性への支援に関する法律」附則第2条に基づき、女性自立支援施設の提供するサービスの質について、公正・中立な第三者評価機関が専門的かつ客観的立場から評価を行うもの。
- 第三者評価の受審により、現状を把握し、取り組みの成果（よいところ）や具体的な課題を明らかにすることで、支援の質の向上と利用者の権利擁護の実現につながることが期待される。
- 女性自立支援施設や女性相談支援センターの代表者、学識経験者等からなる専門委員会で検討を行い、女性自立支援施設からの意見聴取やプリテスト、施設向け説明会等を経て、令和6年度に女性自立支援施設の第三者評価基準に関するガイドライン（共通評価基準・内容評価基準）を策定した。

## 共通評価基準

施設運営の基本的事項について、社会福祉施設の共通評価基準をもとに、女性自立支援施設における支援の内容等を踏まえて策定。

<主な評価項目>

- 理念・基本方針の明文化、周知
- **事業計画の策定**、職員の理解・利用者等への周知
- 支援の質の向上に向けた取組 ○ 運営管理・福祉人材確保
- 地域との交流、地域貢献 ○ 利用者を尊重した支援への取組
- 個別支援計画の策定、見直し 等

中長期（3～5年）のビジョン策定

（例）ボランティアの受け入れ  
※施設の特性や地域性から困難な場合には、**ボランティア等の受入を想定した体制整備の状況、ボランティアの養成教育や地域の学校教育施設・体験教室の学習等への協力（職員の派遣等を含む）の状況等を総合的に勘案して評価**

（例）利用者同士の交流の機会を設ける  
※施設の特性や利用者の状況から困難な場合には、**交流の機会を設けることを想定した体制整備の状況等を総合的に勘案して評価**

秘匿性等の施設特性に配慮した評価

## 内容評価基準

支援の質に関する事項について、女性自立支援施設の利用者の状況と施設の役割・支援内容等を踏まえて策定。

<主な評価項目>

- 利用者の権利擁護、利用者の意向や主体性の尊重
- 安心した生活への環境整備・支援
- **安定した対人関係を築くための支援**
- 心身の回復に向けた支援
- 同伴家族等への支援 ○ **自立・地域移行に向けた支援** 等

（例）施設外での作業や就学支援等の実施  
※施設の特性や利用者の状況から困難な場合には、**施設内にて就労支援や就学支援を行うことを想定した体制整備の状況等を総合的に勘案して評価**

※ 受審経費については3年に1回、427,000円を上限に国庫補助あり。

### 認定こども園

○認定こども園独自の第三者評価基準等は示されていない

○幼稚園における学校評価ガイドラインまたは福祉サービスの第三者評価基準等に沿って第三者評価を受審し、結果を公表することで加算を算定（15万円）できる

○第三者評価の受審は5年に一度を想定されており、加算の算定も5年に一度可能

#### 特定教育・保育等に要する費用の額の算定に関する基準等の実施上の留意事項について

（令和7年4月11日付）

##### 1 1. 第三者評価受審加算（③③）

###### （1）加算の要件

「幼稚園における学校評価ガイドライン」又は「福祉サービス第三者評価基準ガイドライン」等に沿って、第三者評価を適切に実施することが可能であると市町村が認める第三者評価機関（又は評価者）による評価（行政が委託等により民間機関に行わせるものを含む。）を受審し、その結果をホームページ等により広く公表する施設に加算する。

（注）本加算の適用の有無は認定こども園全体（教育標準時間認定及び保育認定）を通じて行われるものであること。

## Ⅲ 福祉サービス第三者評価に関する動向等⑥

### (3) 放課後児童クラブ

- 社会保障審議会 児童部会 放課後児童対策に関する専門委員会 中間とりまとめ(平成30年7月27日)において、放課後児童クラブの質の確保にあたって、第三者評価の実施は重要な視点であると指摘
- 平成30年度、令和元・2年度調査研究事業(実施主体:三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社)において、基準案を策定
- 令和3年3月29日に放課後児童健全育成事業における第三者評価基準ガイドラインが通知
- 令和3年度予算において、放課後児童クラブが第三者評価を受審した場合の加算を創設  
⇒1事業所あたり30万円(3年に1度):子ども・子育て支援交付金

## 放課後児童クラブ第三者評価受審推進事業

(子ども・子育て支援交付金 令和6年度予算額：1,223億円の内数)

## 1.事業目的

- 放課後児童健全育成事業を行う者における**第三者評価の受審を推進するため、当該評価の受審に必要となる費用を補助**することにより、放課後児童健全育成事業の質の向上を図り、児童の安全・安心な居場所を確保するとともに、次世代を担う児童の健全な育成に資することを目的とする。

## 2.事業内容

- 放課後児童健全育成事業を行う者が「放課後児童健全育成事業における第三者評価基準ガイドラインについて」（令和3年3月29日厚生労働省子ども家庭局長、社会・援護局長連名通知）等に沿って、第三者評価を適切に実施することが可能であると市町村が認める第三者評価機関による評価（市町村が委託等により行わせるものも含む。）を受審するために必要となる費用を補助する。

なお、受審結果についてはホームページ等により広く公表すること。

※ 評価機関との間の契約書等により、当年度に第三者評価の受審や結果の公表（評価機関からの評価結果の提示が翌年度以降となるため、結果の公表が翌年度になる場合を含む。）が行われることが確認できる場合に本事業の対象となること。

※ 第三者評価の受審は3年に一度程度を想定しており、同一の放課後児童健全育成事業を行う者に対しては、当該補助を行った年度から3年度間は再度の補助は行えないこと。

## 3.実施主体

- 市町村（特別区及び一部事務組合を含む。）とする。
- ただし、市町村が適切と認めた者に委託等を行うことができるものとする。

## 4.補助率

- **国1／3、都道府県1／3、市町村1／3**

## 5.令和6年度補助基準額

- **1クラブ当たり年額300千円**  
 ※ 本事業を実施するために必要な経費として、保護者から徴収した額を充当してはならない。

### 1. 評価基準ガイドラインの検討等

- (1) 福祉サービス第三者評価基準ガイドライン（共通基準）の改定に向けた検討
- (2) 社会的養護関係施設第三者評価事業の第5期（令和7～9年度）の円滑な受審と次期改定に向けた課題整理
- (3) 女性自立支援施設の第三者評価の受審促進に向けた取り組み

### 2. 評価機関・評価調査者の資質の向上等

- (1) 研修会の実施等による評価調査者の資質向上、評価手法の標準化等の促進
  - \* 評価調査者指導者研修、更新時研修、社会的養護関係評価調査者研修の開催等（開催日程は別記）
- (2) 評価手法の標準化や教材の普及
- (3) 全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会との連携・協力

## 1 設置の趣旨

制度創設から20年が経過し、福祉サービス第三者評価事業に関して、さまざまな課題が顕在化している。福祉サービスの質の向上推進委員会常任委員会（委員長：山崎美貴子 神奈川県立保健福祉大学名誉教授）の下に、福祉サービス第三者評価事業の今後のあり方について検討することを目的に、標記検討会を設置し、検討を行った。

## 2 委員名簿（敬称略）

No.	委員氏名	所属・役職名
◎ 1	柏女 霊峰	淑徳大学教授
2	関川 芳孝	大阪府立大学教授
3	新津ふみ子	全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会代表
4	柴崎 順三	全国乳児福祉協議会副会長
5	湯川 智美	全国社会福祉法人経営者協議会 研修委員長
6	久木元 司	社会福祉法人常盤会 理事長
7	右京 昌久	岩手県社会福祉協議会運営適正化委員会事務局長
8	鈴木 広幸	愛知県社会福祉協議会福祉サービス利用支援センター 所長
9	笹尾 勝	全国社会福祉協議会常務理事

◎：委員長                      オブサーバー：厚生労働省社会・援護局福祉基盤課

## 3 検討経過

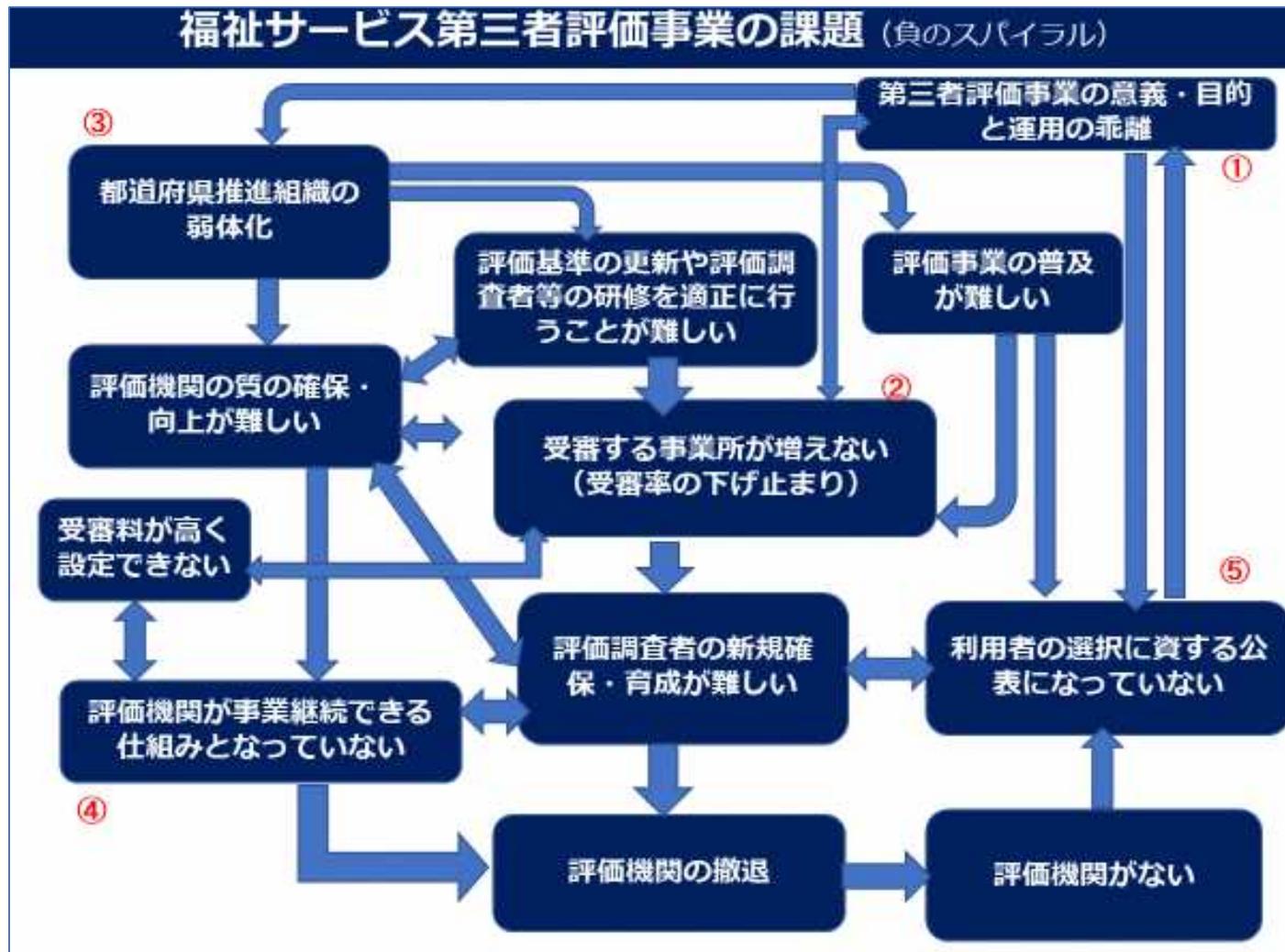
- (第1回) 2021（令和3）年8月10日
  - ・福祉サービス第三者評価事業の現状と課題について
- (第2回) 2021（令和3）年10月6日
  - ・（ヒアリング）東京都福祉サービス第三者評価推進機構の事業と組織体制について
  - ・福祉サービス第三者評価事業の今後に向けた検討課題（論点）
- (第3階) 2021（令和3）年11月2日
  - ・福祉サービス第三者評価事業の今後に向けた検討課題（論点）
- (第4回) 2021（令和3）年12月10日
  - ・病院機能評価についてのヒアリング
  - ・ISOについてのヒアリング
- (第5回) 2021（令和3）年12月27日
  - ・報告書（案）について
- (第6回) 2022（令和4）年1月25日
  - ・報告書（案）について
- (第7回) 2022（令和4）年2月21日
  - ・報告書（案）について

◎2022（令和4）年3月4日  
報告書「福祉サービス第三者評価事業の改善に向けて」  
をとりまとめ

# 【報告書概要】 福祉サービス第三者評価事業の課題

制度創設から20年が経過するなかで、福祉サービス第三者評価事業はさまざまな課題が顕在化している。大きく整理をすると、以下5つに整理することができるが、それぞれが関係し、負のスパイラルに落ちいつている。

- ① 事業創設当初の福祉サービス第三者評価事業の意義・目的と現行の運用が乖離している。
- ② 社会福祉施設・事業所数は増えているが、受審率は伸びていない。受審する施設・事業所が固定化している。
- ③ 都道府県推進組織のなかに脆弱なところが多くあり、評価機関の質の標準化や制度変更等の対応が難しいところがある。
- ④ 評価機関が第三者評価事業を安定的に運営できる仕組みとなっていない。  
(新たな評価調査者の確保や評価調査者を研修等に出席させることが難しい評価機関も少なくない)
- ⑤ 評価結果の公表が利用者の選択に資するものになっていない。  
社会的養護関係施設以外は公表が義務づけられていないため、受審結果を公表しない社会福祉施設・事業所もある。



# 【報告書概要】 今後の福祉サービス第三者評価事業の方向性

それぞれの課題について、検討会では今後の方向性に向けて、整理を行った。検討会の整理をふまえ、国として、福祉サービス第三者評価事業をどう再生させるのか、**早急に検討する必要**がある。今が、そのための**ラストチャンス**である。

## ①福祉サービス第三者評価事業の意義・目的の再整理

- ①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、②福祉サービスの質の向上に結び付けることを目的とすることに加え、③利用者の「権利実現」を図るものであるという3つの目的・意義への再整理
- 措置施設とそれ以外の社会福祉施設・事業所の福祉サービス第三者評価の意義・目的の位置づけの整理
- 類似事業の民間あっせん機関や児童相談所、一時保護所等の「第三者評価」と福祉サービス第三者評価事業の関係性の整理

## ②受審に向けたインセンティブに向けた検討

- 社会福祉施設・事業者のニーズに応えるために、共通評価基準の「Ⅲ」と内容評価基準等の内容評価に関する項目だけの受審など、メニューを選択できる仕組みに対する検討
- bを標準とする評価のあり方に対する検討
- 評価機関が受審事業所に助言・情報提供を行うあり方についての検討

## ③都道府県推進組織のあり方の検討～「ナショナルセンター（仮称）」の設置に向けた検討

- 都道府県推進組織のあり方に関する見直し
- 「ナショナルセンター（仮称）」を設置に向けた検討  
県で担うことが難しくなっていると考えているところは全国に機能を移管して事業展開できるような仕組みの導入に向けた検討（「ナショナルセンター（仮称）」の担う役割・機能と都道府県推進組織の担う役割・機能の整理）

## ④評価機関・評価調査者の質の確保に向けた検討

- 評価機関が存続できるビジネスモデルの検討
- 評価機関・評価調査者の質の確保・向上に向けた検討

## ⑤利用者の選択に資するための公表のあり方に関する検討

- 利用者が理解しやすいような公表情報の整理、公表のあり方に関する検討

## Ⅵ、社会福祉施設サービスの質の向上のための調査研究 (令和5年度)、厚労省社会・援護局担当

〈アンケート調査〉: 都道府県(46団体)、機関機関(都除く86団体)、  
受審事業者(516団体)

〈アンケート結果の概要〉

- ①福祉サービス第三者評価の意義・目的に関する課題: **利用者本位の福祉サービスの質の向上にはつながっているが、利用者の適切なサービスの選択に資するための情報には、つながっていない**
- ②都道府県推進組織の課題: 評価項目、認証や養成の責務及び受審率向上のための全国統一は、都道府県、評価機関、受審事業者で意見が分かれた
- ③評価機関・評価調査者の課題: **評価機関からの高度な助言や情報提供について、受審事業者は外部の視点から助言を非常に期待しているが、評価機関からはニーズは理解しつつも慎重な意見**
- ④選択による評価の仕組みの導入に関する課題: 部分的な評価の実施や、評価方法の見直しについて、**受審事業者から慎重な意見**
- ⑤評価結果の公表に関する課題: 他の情報提供制度と比較して、特に質を評価したものを中心に公表すべきとの意見

# 社会福祉施設サービスの質の向上のための調査研究 (令和6年度)、厚労省社会援護局担当

〈ヒヤリング調査〉: 令和5年度のアンケート調査結果を精査し、評価機関9機関にヒヤリング(「一般社団法人全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会より紹介)

〈ヒヤリング結果の概要〉 I

①人口減少が続く地方都市における第三者評価事業の継続のための対応: 受審費用の補助や報酬等の加算・減算は非常に有効な施策であるという意見。評価実績が豊富な評価機関の活動範囲を拡大していくことが求められる。評価後支援は一定の必要性があるが、実施方法や質の確保について検討が必要。

②評価結果などの情報公開のあり方について: 公開できない情報はないが、公開が難しい情報は表現の工夫や事業者との相談必要。要約版のフォーマットが提供された場合、使用を検討するという意見が多いが、作業負担がないよう工夫が必要。また情報公開の場所よりは多くの人が見覧できるサイトへの公開等の工夫が求められる。

## ＜ヒヤリング結果の概要＞Ⅱ

③行政措置的な色合いが強い社会的養護関係施設、介護保険の地域密着型サービス等の外部評価と第三者評価の整理:意義目的に「利用者の権利実現を図ること」を追加することに賛成の意見が多いが、慎重な意見もある。サービス種別による第三者評価の整理は、「措置施設」と「契約施設」の制度の意義・目的を整理したほうが良いという意見がある。

④評価者の高齢化、担い手不足への対応、評価機関への受審事業者の評価に対する負担軽減への対応:デジタル技術の導入に伴い、評価機関による評価の均一化・均質化は一程度進展するが、事業者から選ばれるためには、評価コメントにおいて、他の評価機関との差別化を図れるか、評価機関によって差が出る要因になるという意見。

以上の調査結果を受けとめ、厚労省社会・援護局としては、引き検討を続けるとしているが、令和7年度は計画的な取り組みはない。

## ＜提案内容＞

- ・福祉サービス第三者評価事業について、既に全国一律の認証や研修が実施されている。
- ・社会的養護関係施設と同様に他分野の福祉サービスについても、国において全国一律の認証や評価調査者の養成を行うこと。
- ・当道府県の意向に応じ、都道府県独自での認証・研修を行う余地も確保

## ＜一次回答＞

- ・福祉サービス第三者評価事業は、全国推進組織が示したガイドラインの基づき各都道府県推進組織が評価項目を定め、更に都道府県の状況等を勘案して、必要な場合には独自の評価項目を策定するなどしているが、各都道府県推進組織が行う研修では、これら都道府県推進組織が独自に定めた評価項目の内容も含まれているところがある。
- ・本事業の目的たる、サービスの質の向上、利用者の選択に資するという点を実現するためには、地域の実状の応じた取組みは重要であることから、都道府県推進組織がその評価項目を定め、研修・認証を行うことが必要であると考えている。
- ・ただし、福祉サービス第三者評価事業についても、都道府県における評価機関の認証・養成が進むように、どのような見直しが可能か持含めて、検討してまいりたい。

# VII 「質の向上」に向けた活用について

## 福祉サービス第三者評価の目的

- 目的①: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後押しする(事業者対象)
- 福祉施設・事業所の福祉サービスの質にかかわる取り組みや成果などを明らかにする
  - 福祉施設・事業所における事業運営、実施する福祉サービスの具体的な改善点を把握し、福祉サービスの質の向上に結び付ける

- 目的②:結果を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(社会的な責任)
- 利用者の適切な福祉サービスの選択に資する情報とする
  - の適切なサービス選択に資する
  - 福祉サービスを提供する福祉施設・事業所として説明責任を果たし、利用者や家族、地域からの信頼を高めます

# 評価調査者として役割が果たせる

## ■事業所の後押し:適切な評価のプロセスと根拠ある評価結果の提示

- ・受審の効果:評価のプロセスに職員全体がかかわることで、職員の意識向上や実施する福祉サービスの継続的な質の改善に取り組む組織づくりにもつながる

(\*経営者・層は、第三者評価受審をどのように位置づけ、活用しようとしているのか…事業計画、各種委員会、研修等。

\*職員の参加による事業経営、そのための意見を把握する機会として、第三者評価を活用しているか)

- ・結果と改善への取り組みの公開:報告会(利用者・家族など)、広報誌、HPなどの活用(社会的責任)

## ■評価機関の責任:人材確保と育成・定着

- ・評価調査者としての態度形成支援と評価に必要な情報・知識と実践的な技術の獲得
- ・評価調査者個人としての積極性、自己点検

## 適切な評価のプロセスと根拠ある評価結果の提示

- 1、全職員意見の把握(職員自己評価)
- 2、利用者の意見や意向の把握(利用者調査)
- 3、訪問調査事前の資料の入手と活用・事前分析
- 4、上記1, 2, 3(及び当日拝見する資料)を活用した  
訪問調査
- 5、評価の決定:合議・報告書の作成
- 6、評価結果の報告会の開催



根拠ある評価結果の提示、共有による  
事業所での活用促進

# 1、全職員意見の把握(自己評価など)

## ①事業所への事前説明、スケジュール調整

- 自己評価の説明の対象者:できる限り全職員を対象に説明、日程と時間を調整
- 自己評価の仕方:自己評価の重要性、評価基準の説明、評価の判断やコメントの解説

## ②自己評価の実施

- できる限り全職員が個別に自己評価を実施
- 協議方式、チーム方式の場合でも職員一人ひとりの意見が表明できるように工夫
- 自己評価を判断した理由、根拠を記載できる自己評価様式の準備

## 2、利用者の意見や意向の把握(利用者調査)

### ①アンケート調査

- ・事業種別に応じた聞き取り項目
- ・利用者が回答しやすい調査票の表記
- ・できる限り全数調査
- ・評価機関が回収または開封、集計

### ②聞き取り調査

- ・事業種別に応じた聞き取り項目
- ・できる限り全数調査
- ・障がい特性の理解がある調査員

### ③場面観察(評価者が利用者と共に一定時間、一緒に過ごす)

- ・観察の視点の項目化
- ・複数の評価者で担当

### 3、訪問調査事前の資料の入手と活用・事前分析

#### ①事前資料入手の必要性:事前分析で活用する

- ・受審事業所の体制や現状と課題などを事前に想定することができ、評価項目との関連性の理解がすすみ、訪問調査時に適切な質問ができる。また訪問時間を効果的に使える。

- ・職員自己評価や利用者調査結果との関連性も想定できる

- ・全社協が提示している「基本情報シート」も事前提出資料として活用(事業所の概要、理念・基本方針、事業所の特徴的な取り組み、利用者の概要や動向、職員の状況、事業運営上の運営上の課題、質の向上に向けた課題、苦情体制、職員の確保・育成等)

#### ②事前入手の資料と当日訪問で確認する資料を明確にし、資料名を伝えておく。評価に必要な資料であること、その関連性が説明できること。

#### ③事前分析:職員調査、利用者調査、事前入手資料から、事業所の全体像を把握する

## 4、上記1, 2, 3、及び当日拝見する資料を活用した訪問調査

- 1、全職員の意見の把握
- 2、利用者の意見や意向の把握
- 3、事前資料の入手から「事前分析」をし、理念・方針、現状と課題、改善点、事業所の特徴的な取り組みなどを想定して訪問調査に臨む

→職員自己評価結果から評価項目「a、b、c」、及び着眼点の取り組み、コメントを分析し、取り組み状況を判断する

この事実を根拠として質問する(自己評価の集計は事前に送付)

→評価項目の判断根拠と重なる利用者調査の項目結果やコメントについて意見を聞く(利用者調査は事前に送付)

→事前資料では不足した資料の確認、具体的な取り組みを記載した資料(当日拝見する資料)を確認し、評価項目と関連させ質問する。

→根拠のある判断に近づく

## 5、評価の決定：合議、報告書の作成

### 合議・決定のプロセス

- 1、訪問調査終了直後の合議
- 2、評価結果とりまとめの合議

### 合議の手順

- 1、個別の評価調査者が担当項目を作成・文書化
- 2、1を持ち寄り評価調査者チームで合議し、評価結果報告書(案)を作成
- 3、評価機関として評価結果報告書を決定するための合議

### 報告書の記載

- 1、評価機関としての標準化
- 2、根拠の明確化、わかりやすい表現

## ■評価機関の責任：人材確保と育成・定着

### 1、受審事業所に対して

- ・第三者評価の意義、活用などの価値について説明
- ・取り組みやすい対応：日程調整や文書化
- ・職員報告会(利用者報告会など含む)の提案、取り組み

### 2、評価調査者の人材確保と育成・定着

- ・第三者評価の積極的な紹介(Webの活用、文書化、評価者の条件や契約内容など)・HP、会報、研修会等
- ・評価機関間のネットワークづくり、参加しやすい機会の提供
- ・組織的な取り組み：評価チームの編成と役割、集計業務、事務・経理、報酬など
- ・育成：評価機関としての事業計画、育成計画、PDCAの実践
- ・評価者個人の価値観、経験などに関する意見交換

評価者としての自己点検の視点から  
引用：第三者評価指導者養成研修会講義資料から

「評価者の役割と倫理」(講師；山崎美喜子氏)

① 「評価者の態度形成の支援」

- ・地域の噂、伝聞など耳にして偏り、偏見、先入観を持っていないかを自己点検することをすすめる
- ・同情や思い入れを過度に持っていないか
- ・客観的であることを意識しすぎて、傍観者的な態度になっていないか
- ・評価調査者と評価対象となる施設・事業所がパートナーとして共に協働関係を構成し得るよう支援を
- ・両者の信頼関係、コミュニケーション力が問われる

## ② 「福祉サービスに関する理解を」

- ・ 評価調査者が対象となる施設・事業所に対して作業するのではなく、施設・事業所と共に施設・事業所の為に作業する
- ・ 現実の問題をより良く解決することを目指しており、評価という作業への参加やその後の展開を通じて、現場でのその後の事業運営の力を付けてもらうことが目標、監査の立場とは異なる
- ・ 評価調査者が評価の対象となる福祉サービスに十分理解を持って臨むことが不可欠

## ③ 「評価する者、される者の関係」

- ・ 評価調査者の質問に職員が応えるという関係から積極的に参加し、そこでの変化を体験する
- ・ ストレスを与えるような対応を避ける