

大阪府 福祉サービス第三者評価

～『信頼され、選ばれる事業所』をめざして～

■福祉サービス第三者評価って何？

- ☞福祉サービスを提供する施設・事業所のサービスの質について、公正・中立な第三者評価機関（大阪府認証）が専門的・客観的な立場から評価を行う取組みです。
- ☞評価結果は、大阪府ホームページ等で公表され、利用者及びその家族等が施設・事業所を選択する際の情報資源となります。

「第三者評価」受審の3つのメリット！

施設・事業所の 成長につながる！	▶事業者が提供しているサービスの質について改善点が明らかになります。 ▶改善点が明らかになるため、サービスの質の向上に向けて具体的な目標が設定できます。 ▶第三者評価を受ける過程で、職員間での諸課題の共有化と改善意欲の醸成が促進されます。
利用者等に アピールできる！	▶評価結果を公表することにより、より多くの方々に事業所をPRできます。 ▶サービスの質の向上に向けて、職員が一丸となって取り組んでいる姿勢をアピールできます。 ▶さらに、継続受審することにより、改善意欲の高さと、施設・事業所及び職員の成長を知ってもらうことができます。
求職者に アピールできる！	▶公表された評価結果により、求職者に対して「当該施設・事業所の理念・基本方針」や「利用者に対する考え方」「福祉人材の確保・育成計画」「人事管理の体制整備」等を周知・PRすることができます。 ▶施設・事業所の見える化につながり、安定的な人材確保を促します。

- * 第三者評価を受審し、評価結果を公表することにより、社会福祉法人が経営する社会福祉施設の措置費の弾力運用が可能になる場合があります。ご不明な点については、法人所轄庁（大阪府、政令指定市及び中核市の法人所管課）にお問合せください。
- * 第三者評価の受審の際に、児童福祉分野では、次のサービス種別で補助金などの金銭的補助を受けることができます。ご不明な点等については、各市町村の保育所・放課後児童健全育成事業の所管課にお問合せください。
 - ・保育所（公定価格の加算として受審料の2分の1程度補助（上限15万円・5年に1回））
 - ・放課後児童健全育成事業（子ども・子育て支援交付金による受審料の満額補助（上限30万円・3年に1回））
- * また、障がい福祉分野においては、令和3年度障がい福祉サービス等報酬改定において、就労継続支援A型の基本報酬算定方法にスコア方式が導入され、そのスコア評価の一つとして「前年度末日から過去3年以内の第三者評価の受審状況」が盛り込まれています。ご不明な点等については、各指定・指導権者にお問合せください。

受審事業者の声



■はじめて、第三者評価を受審させて頂きました。3か月間の準備期間のなか、一番苦労したのが自己評価表の作成でした。自己判断での自己評価するのは大変難しいことでしたが、振り返りという点では何が足りなくて、何が必要であるかを再認識することが出来ました。評価委員の方からも適切なアドバイスも受けることが出来、今後の法人・園そして職員の課題が明確になり次回の受審までに研鑽し、また一つ法人全体として成長できる場であると考えています。【保育所】

■新設ということもあり、何もわからない状態でしたが、調査員の方が優しく教えて下さり、他施設のお話も聞け非常に勉強になりました。

ご指摘頂いた事も踏まえ、これからもサービス向上に努めて参ります【特別養護老人ホーム】

■普段職員で考えあひながら作ってきている保育ですが、客観的に専門的な視点で保育、運営を見て、意見をもらえることがとても学びになりました。【保育所】

大阪府 福祉部 地域福祉推進室 地域福祉課

〒540-0008 大阪市中央区大手前3丁目2-12

TEL: 06-6944-9167 FAX: 06-6944-6681

大阪府 第三者評価

検索

大阪府ホームページ: <https://www.pref.osaka.lg.jp/chiikifukushi/daisansha/index.html>



◆大阪府の認証評価機関一覧◆

(令和6年5月7日現在23機関)

認証番号	評価機関名	所在地	連絡先	評価実施分野		
				高齢	障がい	◎児童
270003 ※	特定非営利活動法人 ふくてつく	大阪市阿倍野区	06-6652-6287	●	●	●
270006	特定非営利活動法人 カロア	泉佐野市	072-464-3340	●	●	●
270012 ※	特定非営利活動法人 ニッポン・アクティブライフ・クラブ	大阪市中央区	06-6941-5220	●	●	●
270025	株式会社 第三者評価	大阪市東淀川区	06-6195-6313			●
270033 ※	株式会社 H.R.コーポレーション	兵庫県西宮市	0798-70-0651	●	●	●
270040 ※	特定非営利活動法人 NPOかなびの丘	堺市北区	072-255-6336		●	●
270042 ※	一般財団法人 大阪保育運動センター	大阪市中央区	06-6763-4381			●
270048 ※	特定非営利活動法人 エイジコンサーン・ジャパン	大阪市住之江区	06-6615-1250	●	●	●
270049	特定非営利活動法人 評価機関あんしん	岸和田市	072-444-8080	●	●	●
270050	一般社団法人 障がい・介護福祉事業支援協会	大阪狭山市	072-121-8610		●	●
270051	特定非営利活動法人 ほっと	堺市堺区	072-228-3011	●	●	●
270052 ※	一般社団法人 ぱ・まる	堺市堺区	072-227-4567	●	●	●
270054	株式会社 ジャパン・マーケティング・エージェンシー	大阪市中央区	06-6263-0141	●	●	●
270056	一般社団法人 関西福祉サポート社中	大阪市淀川区	06-7777-1037	●	●	●
270057	株式会社 E Mアップ	兵庫県西宮市	0798-65-3935			●
270058	株式会社 評価基準研究所	東京都千代田区	03-3251-4150	●	●	●
270059	株式会社 JAC機構	堺市西区	072-249-7882	●		
270060	保育アセスメント 株式会社	大阪市住之江区	090-8874-1904			●
270061	株式会社 ブレパレーション	東京都渋谷区	03-6427-7451			●
270062	福祉評価機関NCA 株式会社	大阪市住吉区	080-3822-9160			●
270063	株式会社 イムア	大阪市北区	06-4300-5907			●
270064	一般社団法人 第三者評価機構	大阪市阿倍野区	06-7777-2739			●
270065	一般社団法人 NECQA	大阪市淀川区	080-4236-9734			●

◎児童福祉分野については、保育所・児童館・放課後児童健全育成事業が対象。

※全国社会福祉協議会による全国共通の社会的養護関係施設等（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、ファミリーホーム及び自立援助ホーム）第三者評価機関認証を受けている機関（23機関中7機関）

担当：大阪府 福祉部 地域福祉推進室 地域福祉課 調整グループ

TEL（代表）06-6941-0351（内線2491）、（直通）06-6944-9167

URL: <https://www.pref.osaka.lg.jp/chuikifukushi/daisansha/index.html>

社援発 0326 第 8 号
老 発 0326 第 8 号
平成 30 年 3 月 26 日

各 都道府県知事 殿

厚生労働省社会・援護局長
老 健 局 長
(公 印 省 略)

高齢者福祉サービス事業所等における第三者評価の実施に係る留意事項について

福祉サービス第三者評価事業については、今般、「「福祉サービス第三者評価事業に関する指針について」の全部改正について」の一部改正について」（平成 30 年 3 月 26 日付け子発 0326 第 10 号、社援発 0326 第 7 号、老発 0326 第 7 号厚生労働省子ども家庭局長、社会・援護局長、老健局長連名通知）（以下「第三者評価指針改正通知」という。）により、「「福祉サービス第三者評価事業に関する指針について」の全部改正について」（平成 26 年 4 月 1 日付け雇児発 0401 第 12 号、社援発 0401 第 33 号、老発 0401 第 11 号厚生労働省雇用均等・児童家庭局長、社会・援護局長、老健局長連名通知）が一部改正されたところである。

高齢者福祉サービス事業所等における第三者評価の実施については、「規制改革実施計画（平成 29 年 6 月 9 日閣議決定）」により、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て、本事業の全国推進組織である全国社会福祉協議会に設けられた「福祉サービスの質の向上推進委員会」に検討を要請し、その結果を踏まえて、本通知を発出することとなった。

本通知の内容については、平成 30 年 4 月 1 日から適用することとなるが、各都道府県においては、第三者評価指針改正通知のほか、下記に留意の上、適切な実施に配慮願いたい。

なお、この通知は、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な助言であることを申し添える。

記

1 第三者評価受審促進に向けた受審率の数値目標の設定及び公表について

(1) 第三者評価指針改正通知の内容

今般の第三者評価指針改正通知では、福祉サービス第三者評価事業が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ものであると同時に、評価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を生み出す側面もあることから、

- ・ 同通知中の指針において、経営者の責務及び事業の位置付けとして、質の向上とサービス選択の両者を踏まえた積極的な受審が必要である趣旨を明記するとともに、
- ・ 本事業の普及・啓発を更に進める観点から、同通知に添付される都道府県推進組織のガイドラインに、共通事項として、数値目標の設定及び公表並びに本事業の実施状況の評価（以下「数値目標の設定等」という。）に関する努力義務の規定を設ける

こととした。

(2) 高齢者福祉サービスの対応

①数値目標の設定等

高齢者福祉サービスについては、介護分野が「規制改革実施計画（平成 29 年 6 月 9 日閣議決定）」において個別に指摘を受けたことを踏まえ、以下の点に留意すること。

- ・ 高齢者福祉サービス全体の数値目標に加えて、次表の全てのサービス区分ごとの数値目標を設定すること。ただし、当面は、現在のサービス区分ごとの事業の実施状況や評価機関の確保等を勘案して、全てのサービス区分ではなく、一部のサービス区分で数値目標を設定することとしても差し支えないこと。

(サービス区分)

1 養護老人ホーム	5 通所サービス（※2）
2 特別養護老人ホーム	6 短期入所生活介護
3 軽費老人ホーム	7 小規模多機能型居宅介護
4 訪問サービス（※1）	8 複合型サービス

※1 訪問介護、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、夜間対応型訪問介護

※2 通所介護、地域密着型通所介護、認知症対応型通所介護

- ・ 数値目標の設定に当たっては、受審促進に向けて、どのような取組を実施するか、評価するための評価機関をどのように確保するかなど、数値目標を達成するための方策をあわせて検討することが重要であること。
- ・ 数値目標は、評価機関数など様々な制約がある中で、中長期的な視点に立ち、まずは、直近の3年間の受審計画を毎年度見込むものであること。
- ・ 数値目標の水準は、従来からの受審率引き上げを目指すため国から提示している「前年度以上の受審率」を踏まえたものとし、かつ、単にこれまでの実績や評価機関からの調査結果だけをもって設定するのではなく、「3 福祉サービス第三者評価事業に関連した介護保険制度での見直し」の影響を加味したものとする。

②数値目標を達成するための方策

数値目標を達成する方策については、制度理解を重視した普及・啓発の取組だけではなく、より効果的な普及・啓発方法や受審することによるメリットを感じてもらえるような取組が望まれる。

例えば、介護サービスの実践の振り返り（自己評価）を通じた介護サービスの評価の体験学習の場を開催、法人指導監査時に監査周期の延長も教示した上で本事業の受審を推奨、その他都道府県の実情に応じて、以下のような取組を推進することが考えられる。

<取組例>

- ア 福祉サービス第三者評価を受審した事業所については、サービスの質の向上や事業の透明性を確保しようとしている事業所として位置付け、受審していない事業所と差別化して、ケアマネジャーへの情報提供やHPでの公表を行う。
- イ アと同様の理由から、受審していない事業所と差別化し、福祉人材センター、県内の福祉系大学・専門学校など介護人材の求人に関わる関係機関に情報提供する。
- ウ 施設整備費の補助において、福祉サービス第三者評価事業の受審を重視する。

2 福祉サービス第三者評価を受審する事業所の負担軽減

今般、第三者評価指針改正通知では、介護事業所の負担を軽減することによって自発的な受審を後押しする観点から、共通事項として、都道府県推進組織のガイドラインに「福祉サービス第三者評価を受審する事業所から提出を求める書類等について、可能な限り既存の資料を活用するなど、事業所の負担軽減に配慮すること」の規定を設けた。

また、高齢者福祉サービスについては、以下のとおり、介護事業者が福祉サービス第三者評価を受審することにより、関係する制度で課される義務等を軽

減することが可能とされていることから、これらの義務等の軽減の着実な実施及びこれらの周知もあわせて行われたい。

関係する制度	制度で課される義務等の軽減内容
社会福祉法人の監査	所轄庁の判断により、3年に1回監査を実施すべきところ、一定の要件を満たす場合、4年に1回に監査の周期の延長が可能とされている。
介護サービスの情報公表	都道府県が定める調査の指針を策定するにあたってのガイドラインにおいて、「調査を行わないなどの配慮をすることが適当と考えられる事項」として、福祉サービス第三者評価を定期的に行っている事業所を例示している。

3 福祉サービス第三者評価事業に関連した介護保険制度での見直し

(1) サービスの選択に資すると認められる重要事項としての位置付け

福祉サービス第三者評価事業については、結果として、利用者の適切なサービス選択に資する情報を提供することが期待されているものの、一般国民の認知度が必ずしも高い状況にはないため、利用者が自らその制度を知り、情報を参照することが困難な状況にある。

一方、介護事業所は、サービス提供の開始にあたって、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、利用申込者のサービス選択に資すると認められる重要事項を説明する義務があり、一般国民の認知度が必ずしも高くない現状を踏まえると、自ら、任意の福祉サービス第三者評価を受審し、サービスの質の向上や事業の透明性を確保しようとしているのかを説明する必要がある。

このため、今般、次表の介護保険サービスに係る基準通知の一部を改正することにより、次表の介護保険サービスに係る事業所は、サービス提供の開始にあたって、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対して、「第三者評価の実施の有無」、「実施した直近の年月日」、「実施した評価機関の名称」、「評価結果の開示状況」をサービスの選択に資すると認められる重要事項として説明するものとしたので、関係機関への周知をお願いしたい。

表（基準通知の改正の対象である介護保険サービス）

1 訪問介護（介護予防訪問介護）
2 通所介護（介護予防通所介護）
3 短期入所生活介護（介護予防短期入所生活介護）
4 定期巡回・随時対応型訪問介護看護

5	夜間対応型訪問介護
6	地域密着型通所介護
7	認知症対応型通所介護（介護予防認知症対応型通所介護）
8	小規模多機能型居宅介護（介護予防小規模多機能型居宅介護）
9	認知症対応型共同生活介護（介護予防認知症対応型共同生活介護）
10	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護
11	看護小規模多機能型居宅介護（複合型施設）
12	介護老人福祉施設

（２）介護サービス情報公表システムにおける評価結果の掲載

福祉サービス第三者評価事業が、結果として、利用者の適切なサービス選択に資する情報を提供することを期待されていることに鑑み、平成 30 年度のシステム改修において、

- ・ 現在の「第三者評価の受審状況」に関する項目をよりわかりやすく表示するとともに、
- ・ 事業者の同意に基づき、「総評」、「第三者評価結果に対する事業者のコメント」といった評価結果を掲載する

予定なので、関係機関への周知をお願いしたい。