

老発0331第10号
社援発0331第18号
平成29年3月31日

各 都 道 府 県 知 事 殿

厚生労働省社会・援護局長
(公 印 省 略)

厚生労働省老健局長
(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ついて

福祉サービス第三者評価事業については、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「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（以下「第三者評価指針改正通知」という。）により、平成16年5月7日付け雇児発第0507001号、社援発第0507001号、老発第0507001号「福祉サービス第三者評価事業に関する指針について」（以下「第三者評価指針通知」という。）が全部改正され、施設及び事業所が主体的かつ継続的に質の向上に取り組めるよう、共通評価基準ガイドラインを見直すとともに、同ガイドラインの趣旨・目的及び評価内容の理解が促進されるよう、判断基準ガイドラインの見直し等がなされたところである。

一方、高齢者福祉サービス事業所等における第三者評価事業については、平成25年3月29日付け社援基発0329第5号、老高発0329第3号、老振発0329第6号「高齢者福祉サービスに係る「福祉サービス第三者評価基準ガイドライン」及び「福祉サービス内容評価基準ガイドライン」の策定について」（以下「平成25年通知」という。）により実施しているところであるが、第三者評価指針通知が全部改正されたことを受けて、福祉サービス第三者評価事業の全国推進組織である全国社会福祉協議会（以下「全社協」という。）に設けられた「福祉サービスの質の向上推進委員会」で見直しに向けた検討が行われ、あわせて養護老人ホーム、軽費老人ホームの評価基準ガイドラ

インの策定についても検討が行われてきたところである。

今般、同委員会での報告を踏まえ、高齢者福祉サービス事業所等における第三者評価事業についても新たに本通知を発出することとなった。

各都道府県においては、第三者評価指針改正通知のほか、下記に留意いただき、都道府県推進組織、貴管内市町村及び所管法人等の関係者に周知の上、適切な実施にご配慮願いたい。

また、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。

なお、本通知の発出に伴い、平成 25 年通知は廃止する。

記

1. 改正の背景

社会福祉法（昭和 26 年法律第 45 号）第 78 条第 1 項において、「福祉サービスの質の向上のための措置等」として、「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。」と定められており、これに基づき、社会福祉事業の共通の制度として「福祉サービス第三者評価事業」が行われている。

この第三者評価事業は、社会福祉事業の事業者が任意で受ける仕組みであるが、高齢者福祉サービスの質の向上を図り、安心して高齢者を支援することができる環境を整備する必要がある。また、規制改革実施計画（平成 26 年 6 月 24 日閣議決定）において、経営管理体制の強化があげられ、「社会福祉法人のサービスに対して質の高い実効性ある評価を行うため、第三者評価のガイドラインの見直しを行うとともに、介護分野について第三者評価受審率の数値目標を定める」こととされている。

2. 改正の概要

今般、第三者評価指針改正通知において、共通評価基準については、項目の統合や配置、文言の変更等を行い、45 項目に改定しているが、高齢者福祉サービス事業所等での評価が円滑に実施されるようにするため、本来の趣旨が変わらぬよう配慮しつつ、別紙のとおり、「内容の加筆・削除」、「高齢者サービス事業所等独自の内容の付加」を行い、共通評価基準及び判断基準並びに評価の着眼点、評価基準の考え方及び評価の留意点についての解説版を作成した。

また、共通評価基準の改定に合わせて、内容評価基準についても項目の整理を行い、判断基準等の内容の見直しを行い、改定した。

共通評価基準ガイドライン及び共通評価基準ガイドラインにおける各項目の判断基準に関するガイドラインを別添 1-1 及び別添 1-2 のとおり、また、改定後の内

容評価基準ガイドライン及び内容評価基準ガイドラインにおける各項目の判断基準に関するガイドラインを別添2-1及び別添2-2のとおりとする。

高齢者福祉サービス事業所等における第三者評価共通評価基準の解説版について

※ 高齢者福祉サービス事業所等（特別養護老人ホーム、通所介護、訪問介護、養護老人ホーム、軽費老人ホーム）での評価が効果的に行えるように、共通評価基準ガイドライン（平成26年4月1日）の趣旨が変わらぬように配慮して、以下のように内容の加筆・削除、高齢者福祉サービス独自の内容の付加を行っている。

a：基準内の番号と箇所を示したあとに加筆・削除を行った部分のみを示す。

b：下線部は言葉の置き換え・加筆部分、消し線は削除部分となる。

1 I-1-(1)-① 評価の留意点

○利用者や家族等への周知については、（略）周知の方法に配慮しているかどうかについても評価の対象となります。高齢者や障害のある利用者に対しては、職員に対する方法とは違った工夫も求められます。

（高齢者版共通）

○認知機能の低下などが見られる利用者に対して、わかりやすい資料の作成、いつでも閲覧できるようにする等の取組や個別の説明が行われているかを確認します。

4 I-3-(1)-① 評価の留意点

（高齢者版共通）

○公立施設については、管理者に与えられた職掌の範囲内を考慮したうえで、本評価基準の基本的考え方にそった具体的な取組を評価します。

20 II-2-(4)-① 評価の留意点

（高齢者版共通）

○実習生等の研修・育成に関わる実績がない場合には、受入体制の整備やプログラムの準備状況、指導者に対する研修の実施状況等をもって評価します。

（訪問介護）

○実習生等の受入を行っていない場合は、「非該当」とすることができます。

23 II-4-(1)-① 評価の留意点

(訪問介護)

- 着眼点「活用できる社会資源や地域の情報を収集し、掲示板の利用等で利用者に提供している。」について、利用者が理解しやすいように配慮した資料や情報の提供方法により実施されている事項をもとに評価します。

(訪問介護)

- 着眼点「福祉施設・事業所や利用者への理解を得るために、地域の人々と利用者との交流の機会を定期的に設けている。」は適用しません。

24 II-4-(1)-② 評価の留意点

(高齢者版共通)

- ボランティアの受入等の実績がない場合には、受入体制の整備やマニュアルの準備状況、学校教育への協力等をもって評価します。

(訪問介護)

- ボランティアの受入等を行っていない場合は、「非該当」とすることができます。

25 II-4-(2)-① 趣旨・解説

(高齢者版共通)

- ここで言う「必要な社会資源」とは、利用者へのサービスの質の向上のために連携が必要な機関や団体を指し、具体的には、地域包括支援センター、福祉事務所、児童相談所、保健所、公共職業安定所、病院(医療機関)、学校(教育機関)、社会福祉協議会、民生委員・児童委員、弁護士、警察、地域内の他の事業所やボランティア団体、各種自助組織等が挙げられます。

(高齢者版共通)

- 介護予防・日常生活支援総合事業の実施等により、多様な主体によるサービス提供が行われています。それらの実施状況を踏まえ、連携にあたり地域の実情にあわせて、制度外のサービスを含めて考える必要があります。

26 II-4-(3)-① 評価の留意点

(通所介護)

- 着眼点「福祉施設・事業所のスペースを活用して地域住民との交流を意図した取組を行っている。」は、福祉施設・事業所の設備の状況等により、適用しないことができます。

(訪問介護)

- 着眼点「福祉施設・事業所のスペースを活用して地域住民との交流を意図した取組を行っている。」は適用しません。

27 II-4-(3)-② 評価の留意点

(通所介護、訪問介護)

- 着眼点「民生委員・児童委員等と定期的な会議を開催するなどによって、具体的な福祉ニーズの把握に努めている。」及び「地域住民に対する相談事業を実施するなどを通じて、多様な相談に応じる機能を有している。」は、福祉施設・事業所の状況等により、適用しないことができます。

28 III-1-(1)-① 評価の留意点

(高齢者版共通)

- 利用者の権利擁護のため、虐待等の権利侵害の防止、発生時の対応等の徹底については、内容評価基準 (A⑤)A-1-(2)-①) で評価します。

29 III-1-(1)-② 評価の留意点

(高齢者版共通)

- 利用者の権利侵害の防止等に関する具体的な取組については、内容評価基準 (A⑤)A-1-(2)-①) において評価します。

30 III-1-(2)-① 評価の留意点

(訪問介護)

- 着眼点「見学、体験入所、一日利用等の希望に対応している。」については、適用しません。

33 III-1-(3)-① 評価の留意点

(高齢者版共通)

- 利用者満足の把握は、書面による調査や相談面接だけでなく、支援場面における利用者の満足の把握、日常的な会話等を通して利用者本人の意向をくみ取る等の取組を含めて評価します。
- 評価方法は、調査結果に関する分析や検討内容の記録、改善策の実施に関する記録等の書面や、訪問調査での具体的な取組の聴取等によって確認します。

(通所介護、訪問介護)

- 着眼点「職員等が、利用者満足を把握する目的で、利用者会や家族会等に出席している。」は、福祉施設・事業所の状況等により、適用しないことができます。

(特養、養護、軽費)

- 着眼点「職員等が、利用者満足を把握する目的で、利用者会や家族会等に出席している。」は、利用者の意向や家族関係に十分配慮しながら、利用者本人や家族の意向をくみ取る取組を評価します。利用者会や家族会等の組織の有無を評価するものではありません。

(訪問介護)

- 着眼点「利用者への個別の相談面接や聴取、利用者懇談会が、利用者満足を把握する目的で定期的に行われている。」については、サービス提供責任者等による取組を含め「利用者への個別の相談面接や聴取」の実施状況をもとに評価します。

34 III-1-(4)-① 評価の留意点

(訪問介護)

- 着眼点「苦情解決の仕組みをわかりやすく説明した掲示物が掲示され、資料を利用者等に配布し説明している。」については、利用者等への資料の配布及び説明に関する取組をもとに評価します。

35 III-1-(4)-② 評価の留意点

(訪問介護)

- 着眼点「利用者や家族等に、その文書の配布やわかりやすい場所に掲示する等の取組を行っている。」については、利用者等への資料の配布及び説明に関する取組をもとに評価します。

(訪問介護)

○着眼点「相談をしやすい、意見を述べやすいスペースの確保等の環境に配慮している。」
については、適用しません。

38 Ⅲ-1-(5)-② 趣旨・解説

(高齢者版共通)

○職員が感染の媒体になる可能性があることや事業継続の点から、職員や職員の家族が感染症にかかった場合の対応を含めて、職員の健康管理に関して十分な配慮が必要です。

(通所介護、訪問介護)

○感染症の対応では、予防及び発症時に感染を広げないための対策について、利用者や家族へ周知することも重要となります。また、感染症が発症した時の利用者や家族への周知については、利用者のプライバシーに配慮することが必要です。

42 Ⅲ-2-(2)-① 趣旨・解説

(高齢者版共通)

○高齢者の支援においては、施設サービス計画、訪問介護計画、通所介護計画、処遇計画、特定施設サービス計画などがこれにあたります。

42 Ⅲ-2-(2)-① 評価の留意点

(高齢者版共通)

○特に標準的な実施方法(Ⅲ-2-(1)-①)では対応できない一人ひとりの状況に応じた個別の介助方法・手順を福祉サービス実施計画に記載する必要があります。この内容は福祉サービス実施計画とは別に作成していることもありますので、これとあわせて福祉サービス実施計画を確認する必要があります。