

福祉サービス第三者評価事業の改善に向けて

～福祉サービス第三者評価事業のあり方に関する検討会報告書～

2022（令和4）年3月4日

社会福祉法人 全国社会福祉協議会
福祉サービス第三者評価事業のあり方に関する検討会

目次

1.	はじめに	1
2.	福祉サービス第三者評価事業の課題	2
	(1) 福祉サービス第三者評価の意義・目的に関する課題	3
	(2) 受審率の伸び悩み	6
	(3) 都道府県推進組織の課題	8
	(4) 評価機関・評価調査者の課題	9
	(5) 評価結果の公表に関する課題	13
3.	今後の福祉サービス第三者評価事業の方向性	14
	(1) 福祉サービス第三者評価の意義・目的	14
	(2) 受審率の向上を図るための方策	15
	(3) 都道府県推進組織のあり方	17
	(4) 評価機関・評価調査者の質の確保および向上	18
	(5) 利用者の選択に資するための公表のあり方	19
4.	今後に向けて ～負のスパイラルから正のスパイラルへ	21
	(1) 検討すべき事項	21
	(2) 「ナショナルセンター（仮称）」の担う機能・役割（試案）	23
	(3) おわりに	24
5.	委員名簿、検討経過	25

1. はじめに

○福祉サービス第三者評価事業は、2001（平成13）年から始まった事業であり、社会福祉法人等の事業者が提供する福祉サービスの質を、当事者（事業者及び利用者）以外の公平・中立な第三者評価機関が、専門的かつ客観的な立場から評価するものである。

○福祉サービス第三者評価事業が始まった背景には、2000（平成12）年の社会福祉事業法改正（現 社会福祉法、いわゆる社会福祉基礎構造改革）がある。社会福祉法では、「個人の尊厳の保持」を謳い、利用者本位の社会福祉制度を確立するとし、福祉サービスの基本理念を第3条に規定している。

第3条 福祉サービスは、個人の尊厳の保持を旨とし、その内容は、福祉サービスの利用者が心身共に健やかに育成され、又はその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう支援するものとして、良質かつ適切なものでなければならない。

○社会福祉基礎構造改革は、介護保険の導入でそれまでの行政処分としての「措置」制度から、利用者と事業者が直接相対する「契約」制度へと移行する大きな転換点となった。こうした改革のなかで、利用者と事業者の情報の非対称性が指摘されることになり、利用者が福祉サービスに関する情報を入手し選択できるようにすること等を目的に始められたのである。¹

○そのため、福祉サービス第三者評価事業の目的は、以下の2つとされていた。

- 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 福祉サービス事業者が事業運営における具体的な問題点を把握し、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

○社会福祉基礎構造改革では、個人の自立を基本とし、その選択を尊重した福祉サービス利用制度を確立することとした。そして、そのための条件整備として権利擁護や苦情解決の仕組みを整備して、利用者を保護するシステムを構築し、福祉サービスの自己評価と第三者評価の仕組みを整備して、質の高い福祉サービスを構築することとしたのである。

¹ 制度創設に向けては平成10年に厚生労働省社会・援護局長の私的懇談会の位置付けで「福祉サービスの質に関する検討会」（座長：江草安彦 社会福祉法人旭川荘理事長）が設置され、同検討会が平成13年3月23日付で「福祉サービス第三者評価事業に関する報告書」を取りまとめている。この報告書に基づき、平成13年5月15日に「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）」（厚生労働省社会・援護局長通知）が、また平成16年5月に「福祉サービス第三者評価事業に関する指針について」（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通知）が発出され、実施されている。

○社会福祉法第 78 条には、福祉サービスの質の向上のための措置として、下記のように規定されている。

第 78 条 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。

2 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。

○とくに第 78 条第 1 項において、社会福祉事業の経営者に対し、第三者評価などの取り組みを通して、「自ら」「良質かつ適切な福祉サービスを提供」するよう努めることが規定されたのである。

2. 福祉サービス第三者評価事業の課題

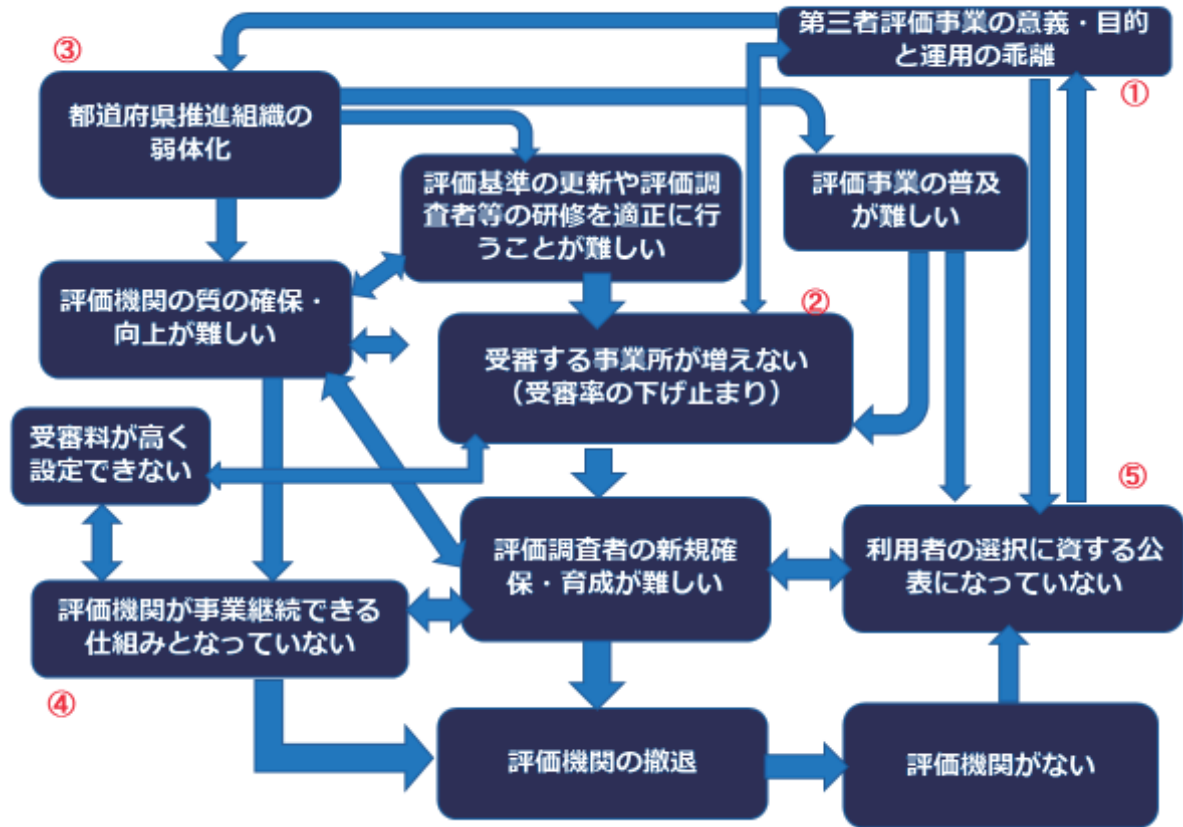
○2001 年から始まった福祉サービス第三者評価事業だが、制度創設から 20 年が経過した今、さまざまな課題が顕在化している。

○その課題を大きく整理すると、以下の 5 つとなる。

- 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。

○これらの課題はそれぞれが独立して存在するのではなく、それぞれが関係し、今や福祉サービス第三者評価事業の全体に関わる問題として、負のスパイラルに落ちいつている状況にある。こうした福祉サービス第三者評価事業の構造的な課題に対し、国として改善・見直しを図っていかなければ、福祉サービス第三者評価事業の存続そのものが難しい状況にあるといっても過言ではない。

福祉サービス第三者評価事業の課題 (負のスパイラル)



(全社協作図)

○全国社会福祉協議会（以下、全社協）では、こうした福祉サービス第三者評価事業の課題を整理し、改善していくことを目途に、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あり方に関する検討会」（委員長：柏女霊峰 淑徳大学教授）を設け、2021（令和3）年8月より検討を開始した。

○以下、5つの課題に関して、整理を行う。

(1) 福祉サービス第三者評価の意義・目的に関する課題

○現在の福祉サービスの利用方法には公的福祉サービスに関しては①直接契約利用制度、②間接契約利用制度、③措置制度が混在している。公的福祉サービスでは、①から③のいずれの利用方法であっても、最低水準は行政が定め、担保するものである。

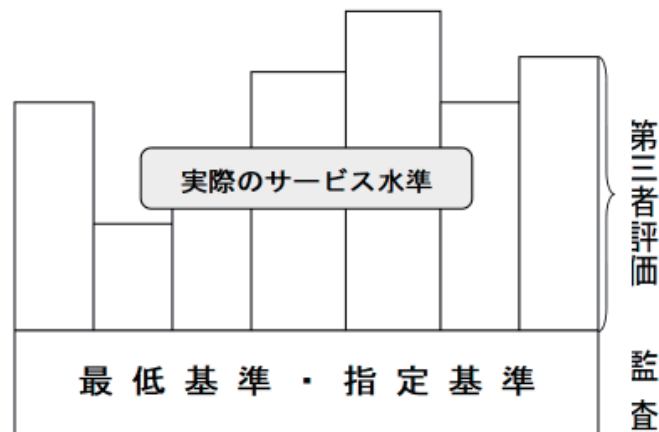
具体的に福祉サービスの提供水準を確認する方法としては、主観的方法と客観的方法がある。主観的方法には、事業所の主体的な自己点検・自己評価、利用者・職員のアンケート調査等があり、客観的方法には、行政監査と福祉サービス第三者評価事業がある。

○行政監査は、公的福祉サービスとして求める標準を満たしているか否かの評価で、満たさなければ行政指導、処分（公権力の行使）を行うことで水準を確保するための方法である。

- 一方、福祉サービス第三者評価事業は、保育や障害、高齢者福祉サービス等の福祉施設・事業所が行う事業について、公正・中立な評価機関が客観的に評価を行うものであり、その意義・目的に関しては、制度創設時は
 - 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 サービスの質の向上に結び付けること
 として創設された。

- したがって、福祉サービス第三者評価事業は、公的福祉サービスの標準を満たしたうえで利用者の選択に対し客観的評価を提供する役割を担うとともに、福祉施設・事業者が主体的に質の向上を図るための取り組みであり、経営者と職員が自らの提供する福祉サービスの現状と課題を把握し、さらなる質の向上に向けた改善を図るものである。そして、そうした主体的な取り組みや積極的な公表等により、他事業者との差別化を客観的に可視化するための方法である。

図2 第三者評価事業と最低基準および監査との関係



出典：「福祉サービスにおける第三者評価事業に関する報告書」（平成13年3月23日福祉サービスの質に関する検討会）

- 制度創設から20年が経過するなかで、社会福祉法をふまえ、福祉サービス第三者評価事業が社会的養護関係施設等の措置施設にも拡充され、義務化されている。
- 社会的養護関係施設は措置制度の第一種社会福祉事業であり、これらの施設が福祉サービス第三者評価事業を活用する目的は、
 - ① 子どもが措置施設を選ぶ仕組みでないこと（行政処分）
 - ② 施設長による親権代行等規定があること
 - ③ 被虐待児等が増加し、施設における養育等の向上や、施設内での権利侵害の防止が重要な課題になっていること
 などとされており、子どもを権利の主体とする権利擁護の保障の観点から、施設運営や提供される福祉サービスの質の向上が必要とされるからである。

- このため、厚生労働省は「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」において、施設が「自らその行う（中略）業務の質の評価を行うとともに、定期的に外部の者による評価を受けて、それらの結果を公表し、常にその改善を図らなければならない」としている。つまり、社会的養護関係施設の第三者評価の義務化は、子どもの権利を保障する取り組みであり、子どもの最善の利益の実現のために施設運営や福祉サービスの質の向上を図る、施設の主体的な取り組みとして位置づけられているのである。
- その一方で、こうした措置制度の福祉サービスに福祉サービス第三者評価事業を活用し、義務化するということは、行政監査の補助的役割を担わせるかのような誤解も生じる。社会的養護関係施設等の子どもの権利の保障を目的とした福祉サービス第三者評価事業の有用性を認め、活用をすることと、行政監査とは一線を画す必要がある。
- また、近年では民間あっせん機関の第三者評価基準²が2019（令和元）年に厚生労働省子ども家庭局長通知として発出され、児童相談所³や一時保護所の第三者評価基準案が策定されている。その位置づけは、児童福祉法第2条3項で規定する国および地方公共団体の「児童を心身ともに健やかに育成する責任を負う」責務としての行政監査の補助的役割であり、福祉サービス第三者評価事業とは異なる。
- しかし、こうした役割の相違に関し自治体や事業者、評価機関等に明確に説明がなされていないこと、「第三者評価」という用語を使っていること等により、混乱が生じている。実際には、都道府県社会的養育推進計画で児童相談所や一時保護所の第三者評価の実施を記載している都道府県等もあり、福祉サービス第三者評価事業の評価機関に受審相談が寄せられ、実際に評価を実施している評価機関もある。
- 制度創設から20年が経過する今、国において、あらためて福祉サービス第三者評価事業の意義・目的を整理する必要がある。

² 「民間あっせん機関の第三者評価基準について」（令和元年11月20日、子発1120第1号、子ども家庭局長通知）

³ 「児童相談所における第三者評価ガイドライン（案）」（子ども・子育て支援推進調査研究事業、三菱UFJリサーチ&コンサルティング、令和2年3月）

表1 社会的養護関係施設第三者評価事業と類似制度の比較

	社会的養護関係施設	民間あっせん機関	児童相談所	一時保護所
法律上の位置づけ	社会福祉法第78条	民間養子縁組あっせん法(略称)第21条	児童福祉法第12条	—
省令等の位置づけ	義務	義務	努力義務	—
項目数	共通項目45+内容項目20程度	44項目	65項目	64項目
内容	(共通評価基準) Ⅰ 養育・支援の基本方針と組織 Ⅱ 施設の運営管理 Ⅲ 適切な養育・支援の実施 (内容評価基準) A-1 子どもの権利擁護、最善の利益に向けた養育・支援 A-2 養育・支援の質の確保	第1部 養子縁組あっせん・相談支援の基本方針と組織 第2部 民間あっせん機関の運営管理 第3部 適切な養子縁組のあっせん・相談支援の実施	第1部 子どもの権利擁護と最善の利益の優先 第2部 児童相談所の組織 第3部 子どもの生命を守るための、虐待相談対応と進行管理 第4部 社会的養護で生活する子どもへの支援 第5部 社会的養育の推進 第6部 家族とのかかわり・家族への支援 第7部 市区町村や関係機関との連携	第1部 子ども本位の養育・支援 第2部 一時保護の環境及び体制整備 第3部 一時保護所の運営 第4部 一時保護所における子どもへのケア・アセスメント 第5部 一時保護の開始及び解除手続き
評価のつけ方	3段階(a,b,c)	3段階(a,b,c)	4段階(s,a,b,c)	4段階(s,a,b,c)
公表	義務	義務	—	—
利用者調査	必ず実施	—	—	—
評価機関	全国推進組織が認証した「社会的養護関係施設第三者評価機関」(都道府県推進組織が認証した評価機関も当該都道府県内での評価可能) 116か所(令和3年10月現在)	厚生労働大臣が指定する「民間あっせん機関第三者評価機関」13か所(令和3年6月現在)	—	—

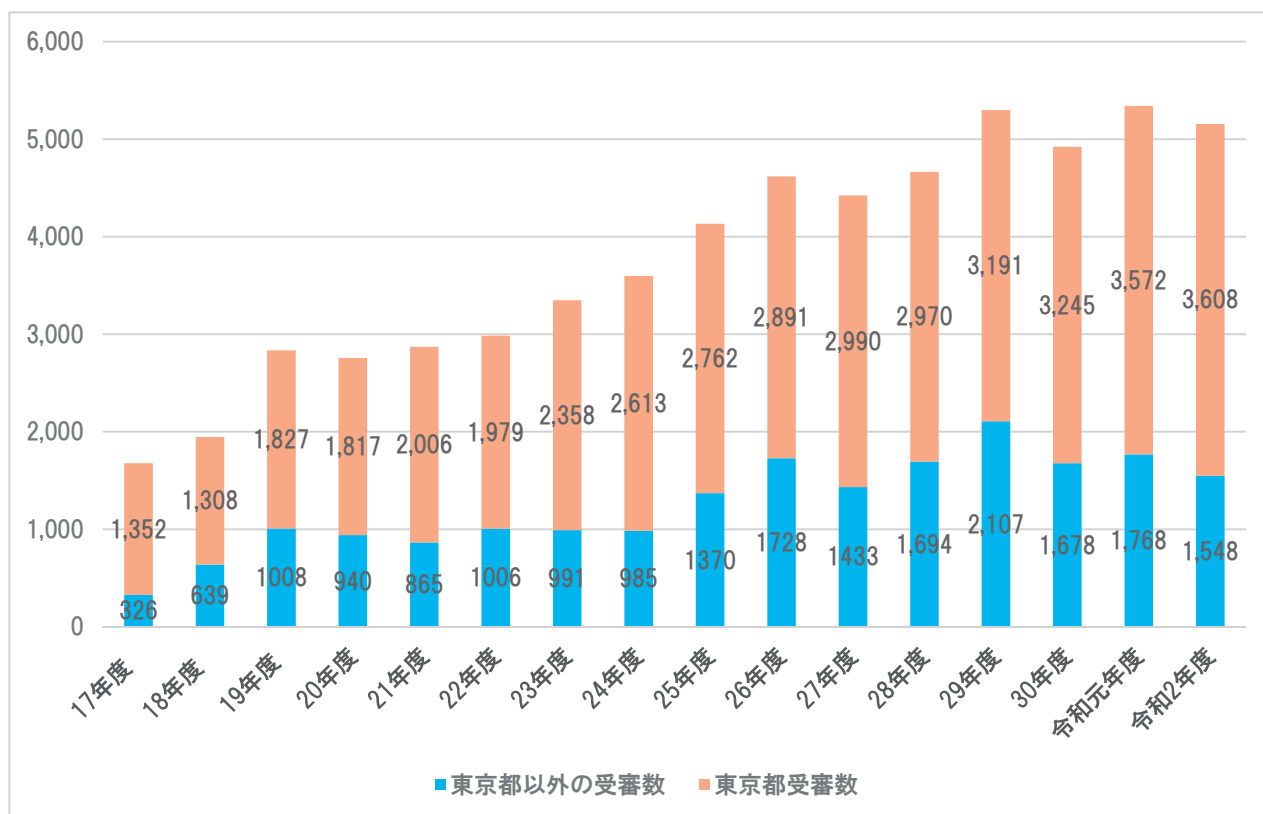
(出典：全社協作表)

(2) 受審率の伸び悩み

○制度創設から20年が経過し、福祉サービス事業所の総数は増えているが、福祉サービス第三者評価事業の受審は伸びていない。近年は5,000件程度で横ばい状態になっており、福祉サービス第三者評価事業を継続して受審する事業所がある一方で、新規に受審する事業所は増えていないのが実情である。

○義務化されている社会的養護関係施設は例年30～40%程度の受審率であるものの、それ以外の任意になっている施設種別では、たとえば令和2年度実績で特別養護老人ホームが4.70%、保育所は6.61%、障害者施設(就労継続支援A型・B型)1.41%と低い受審率になっている。

図3 受審数の推移



(出典：「福祉サービス第三者評価事業」実施状況調査（令和2年度実施状況））」に基づき全社協作図

表2 令和2年度受審数（主な施設種別）

施設種別	受審数	全国施設数	受審率
特別養護老人ホーム	393件	8,234施設	4.77%
養護老人ホーム	33件	946施設	3.49%
障害者施設(生活介護)	176件	8,268施設	2.13%
障害者施設(就労継続支援A・B型)	232件	16,357施設	1.41%
障害者支援施設(入所支援+日中介護)	140件	2,561施設	5.47%
救護施設	21件	183施設	11.48%
児童館	4件	4,453施設	0.09%
保育所	1,578件	23,896施設	6.60%
児童養護施設	229件	612施設	37.41%
乳児院	54件	145施設	37.24%
母子生活支援施設	88件	217施設	40.55%

(出典：「福祉サービス第三者評価事業」実施状況調査（令和2年度実施状況））」に基づき全社協作表

○保育所の福祉サービス第三者評価事業については、2015（平成27）年の「日本再興戦略」（改訂2015）において「平成31年度末までにすべての保育事業者において第三者評価の受審が行なわれることを目指す」とされたにもかかわらず、令和2年度実績において

も受審した保育所が1割以下にとどまっている（そのうち約2/3は東京都）。

- とくに保育所や障害者支援施設（通所系）では、多様な主体が参入してきているなかで、行政から福祉サービス第三者評価事業のもつ意義・目的をきちんと伝え、継続的な受審の呼びかけがされているかという疑問が生じる。

(3) 都道府県推進組織の課題

- 福祉サービス第三者評価事業の推進にあたっては、都道府県推進組織の役割が重要である。都道府県推進組織は、国による基準等の見直し等を受け、県内で使用する福祉サービス第三者評価基準の策定や第三者評価機関の認証、評価結果の公表、評価調査者の研修等の第三者評価の実施に関する業務を実施している。都道府県推進組織が、福祉サービス第三者評価事業の推進に向け、どのように考えているかが、各都道府県内の福祉サービス第三者評価事業の受審の状況等に大きく反映される。
- 都道府県推進組織の主体は行政が37府県、社会福祉協議会が7県、その他公益法人が3都道県になっている。制度創設から20年経ち、福祉サービス第三者評価事業の意義・目的に対する理解が薄れてきているなかで、国からの補助もなく、自治事務として実施されていることもあり、都道府県推進組織の体制が脆弱になっている。
- 受審実績を見ても、受審費用の補助が充実している東京都以外は低い状況であり、受審実績が1桁しかない県が13県にのぼるなど、福祉サービス第三者評価事業の普及・促進が図れていない。

国の基準等通知が改正され、都道府県推進組織には評価基準の改正や受審目標の設定・公表の義務化、更新時研修等の実施等が求められているが、たとえば令和3年度の更新時研修の実施予定が6県に留まる等、対応できない県組織も多い。
- また、福祉サービス第三者評価事業の評価基準が、都道府県によって取り扱いが異なり、全国统一の仕組みとなっていないため、客観的比較が成り立たない。たとえば特別養護老人ホームの評価基準に関しては、全国版を使用しているところは28県であり、県独自で評価基準を上乗せしたりしているところが19県となっている。
- 評価機関の認証も都道府県推進組織の大事な役割だが、県外の評価機関を認証していない都道府県組織が17県ある。このため、全国的に評価機関が減少傾向にあるなか、県内で評価できる評価機関に限られる状況が生じている。また、県ごとに認証手続きが求められることで、評価機関の活動が制限されるという声も上がっている。

表3 令和2年度都道府県別受審数

都道府県名	受審数	うち社会的養護 関係施設を除く	都道府県名	受審数	うち社会的養護 関係施設を除く
北海道	20	13	滋賀県	15	9
青森県	10	5	京都府	226	220
岩手県	9	8	大阪府	74	51
宮城県	15	10	兵庫県	63	39
秋田県	18	10	奈良県	7	1
山形県	9	2	和歌山県	8	1
福島県	13	9	鳥取県	36	28
茨城県	21	9	島根県	13	9
栃木県	23	9	岡山県	12	5
群馬県	7	2	広島県	44	33
埼玉県	47	35	山口県	17	9
千葉県	119	110	徳島県	10	5
東京都	3,608	3,528	香川県	1	1
神奈川県	322	300	愛媛県	14	9
新潟県	5	4	高知県	6	0
富山県	13	9	福岡県	31	13
石川県	6	1	佐賀県	5	1
福井県	8	3	長崎県	29	21
山梨県	6	1	熊本県	17	14
長野県	24	20	大分県	16	10
岐阜県	25	20	宮崎県	5	2
静岡県	16	12	鹿児島県	18	5
愛知県	105	85	沖縄県	22	19
三重県	18	14	全国合計	5,156	4,724

(出典：「福祉サービス第三者評価事業」実施状況調査(令和2年度実施状況))に基づき全社協作表)

- 都道府県推進組織からも、「評価調査者の資質向上、評価機関の支援・育成については重要な課題であると意識しているが、現状はそこまで手が回らない」「職員は別の業務と兼任になっており、十分に事業を推進するための予算、人員が確保できない」等の意見が寄せられている。⁴

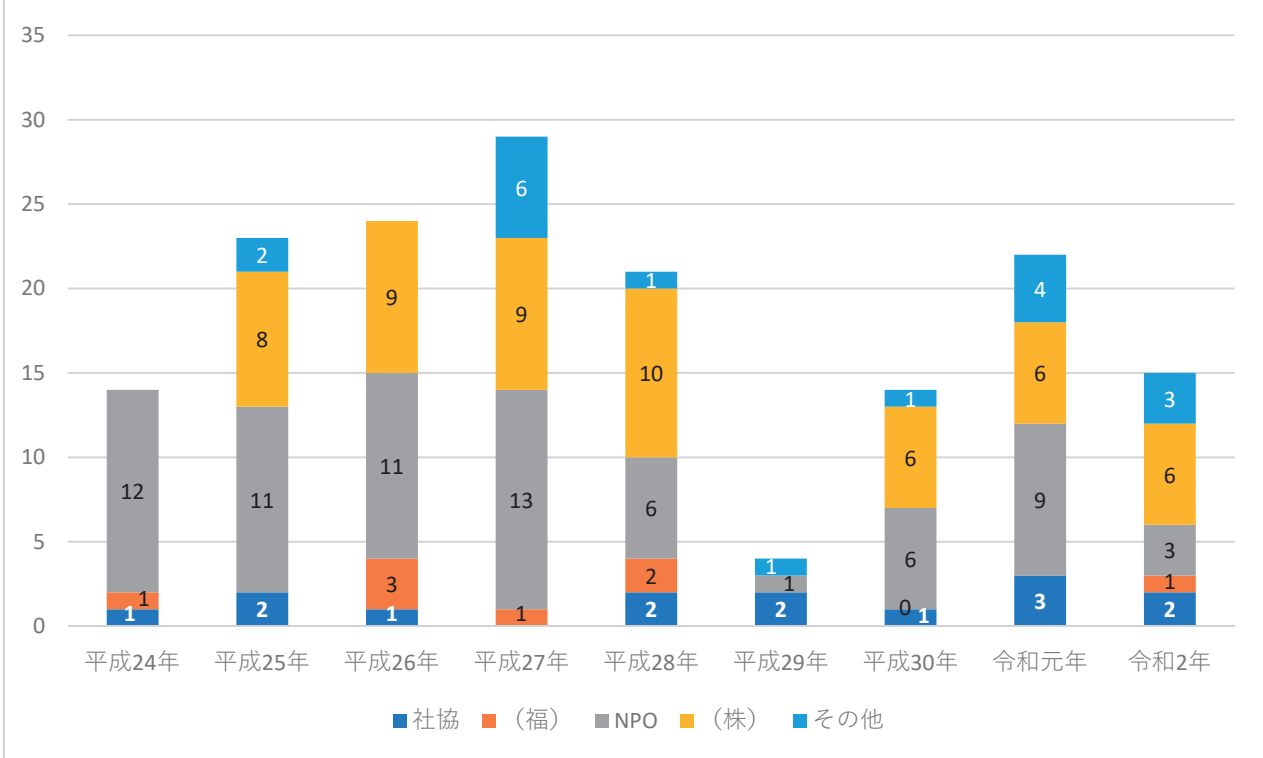
(4) 評価機関・評価調査者の課題

- 評価機関に関する大きな課題は、評価機関が福祉サービス第三者評価事業を安定的に運営できる仕組みになっていないことである。つまり、受審料だけでは評価機関としてなりたつ仕組みとなっておらず、制度創設時から責務として位置づけ、取り組んできた都道府県社会福祉協議会からも赤字続きの事業であることから、近年、撤退が続いている。
- 福祉サービス第三者評価の実施にかかる実務の流れとしては、評価実施方法や内容、ス

⁴ 「令和3年度福祉サービス第三者評価事業に関するアンケート調査結果」(全社協、令和3年6月8日)

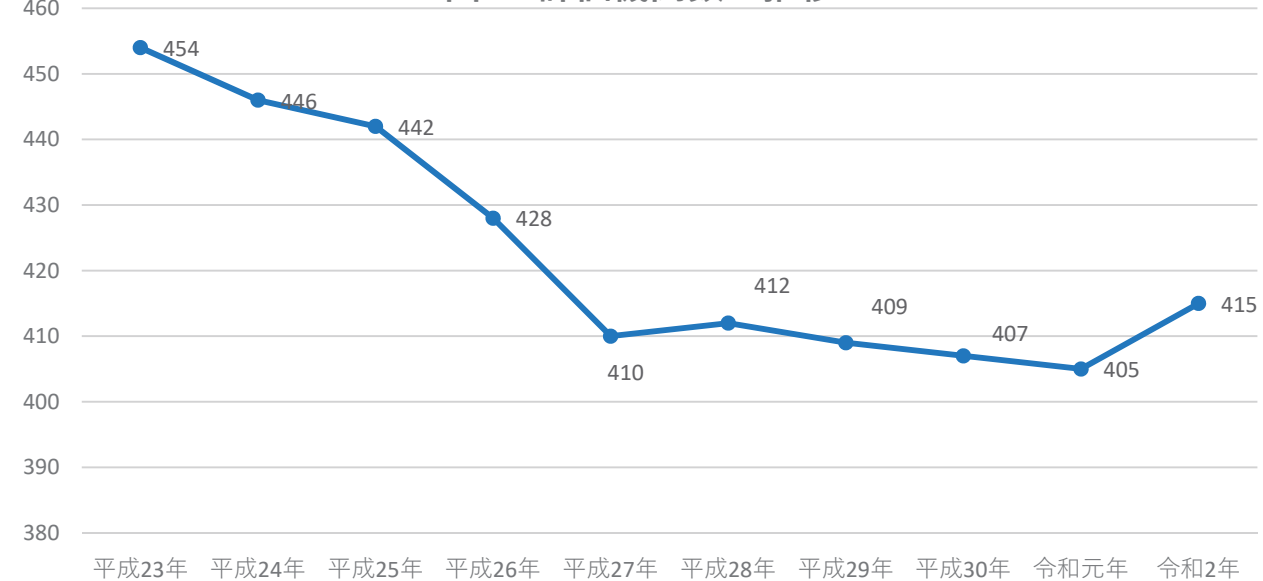
ケジュール等に関する説明、契約の締結から自己評価や必要書類等の事前分析、訪問調査（見学、利用者へのヒアリング等）、評価結果の取りまとめ（評価機関内での合議、事業所への評価結果の説明や経営者・職員への結果説明）、公表までさまざまな作業がある。そのため、実態としては1件の評価にかかる期間として4か月～半年を要する。

図4 認証辞退件数の推移



(全社協作成)

図5 評価機関数の推移



(全社協作成)

表 4 令和 3(2021)年 4 月 1 日時点の評価機関数

都道府県	評価機関数	評価実績0件の機関	都道府県	評価機関数	評価実績0件の機関
北海道	8	－	滋賀県	3	1
青森県	4	－	京都府	17	1
岩手県	2	－	大阪府	19	10
宮城県	7	3	兵庫県	16	7
秋田県	3	－	奈良県	3	－
山形県	5	3	和歌山県	2	－
福島県	3	1	鳥取県	7	2
茨城県	8	2	島根県	5	4
栃木県	8	－	岡山県	10	5
群馬県	3	－	広島県	5	－
埼玉県	23	7	山口県	1	－
千葉県	19	4	徳島県	4	2
東京都	117	4	香川県	2	1
神奈川県	19	2	愛媛県	5	2
新潟県	5	1	高知県	2	1
富山県	2	－	福岡県	5	2
石川県	3	0	佐賀県	2	－
福井県	1	－	長崎県	4	1
山梨県	2	1	熊本県	6	1
長野県	4	－	大分県	2	－
岐阜県	6	－	宮崎県	3	－
静岡県	6	2	鹿児島県	3	－
愛知県	11	3	沖縄県	2	－
三重県	7	1	合計	404	74

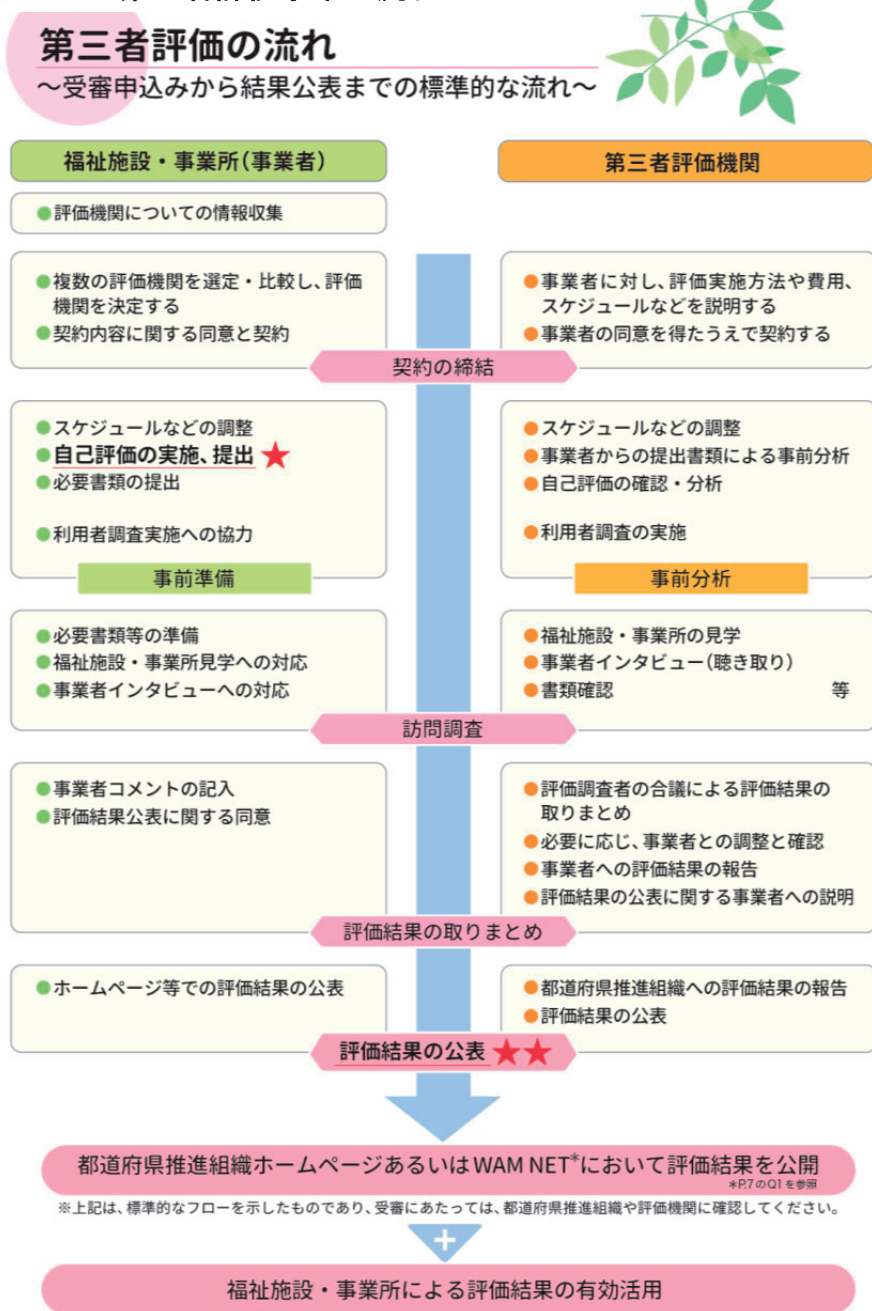
(出典：「令和 3 年度福祉サービス第三者評価事業に関するアンケート調査結果」に基づき全社協作表)

○評価の実施にあたっては、2～3名のチームで担当し、評価にあたっては評価機関内で合議を複数回行い決定している。このような評価を実施するにあたっては、時間や費用がかかるが、現状ではそれに見合った受審料を設定することができない、という声が多く、評価機関等から上がっている。

○社会的養護関係施設の第三者評価に関しては受審料補助が 31 万 4000 円（消費税込み）、保育所等に対しては 15 万円が義務的経費として積算されているが、この金額内で評価を受けたいという事業所が多く、また実際に評価機関を決める際には相見積もりをする関係で受審料を安く設定する評価機関に流れる傾向がある。

しかし、安く価格設定をする評価機関が実際に評価をするにあたって適切な評価体制やプロセスが実施できるかという課題もあることから、評価を受けた結果、各施設種別の相違点等を理解していない等により事業所の信頼を失うような評価機関もある。

図6 福祉サービス第三者評価事業の流れ



(出典：「福祉サービス第三者評価 活用のご案内」 全社協・政策企画部作成)

○福祉関連分野以外の事業からの参入もあり、福祉事業への理解が十分でない評価機関もある。こうした評価機関が評価に行った結果、受審した福祉施設・事業者から信頼を得られず、次回の受審を控えることにもつながっている。

○また、評価調査者については、福祉サービス第三者評価事業が始まった頃から評価調査者として活動している人が多く、高齢化が課題になっている。第三者評価事業がビジネスとしてなりたっていないなかで、新たな評価調査者を確保し育成する仕組みをもっている評価機関が少ないことも課題である。

○受審する事業所が少ないため、評価調査者が評価に行く機会が限られ、経験を積むことができない。また研修を開催しても、受講者が少なく、評価調査者の質の向上を図ることが難しいという課題もある。

○評価調査者の資格要件が「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」と「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」とされているが、実質上、誰でも評価調査者になることができる仕組みであることも課題である。

評価機関が専門的・客観的に評価を行うためには、評価指導者・評価者の専門性の向上が必要である。

(5) 評価結果の公表に関する課題

○評価結果は、現在、WAM-NET(独立行政法人福祉医療機構)で公表されるとともに、都道府県推進組織のホームページ等で公表されている。⁵社会的養護関係施設の第三者評価結果については、全国推進組織である全国社会福祉協議会で公表を行っている。

○公表も含め義務化されている社会的養護関係施設以外の施設に関しては、公表は任意であり、公表内容についても都道府県推進組織によって異なっている。

○WAM-NET や全社協のホームページでは、基本的には評価結果のすべてを公表しており、利用者の選択に資する内容になっているかという課題がある状況と言わざるを得ない。

⁵ 「福祉サービス第三者評価事業実施状況調査」(全社協、令和3年3月)によると、WAM-NET と推進組織のHPの双方に掲載している施設が876、WAM-NET のみに掲載している施設が101、推進組織のHPのみに掲載している施設が4098となっている(令和元年度実績)

3. 今後の福祉サービス第三者評価事業の方向性

(1) 福祉サービス第三者評価の意義・目的

○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の意義・目的が、当初の意義・目的である、①利用者の選択に資する情報の提供、②福祉サービスの質の向上に資するものになっているのかという課題が生じている。事業所が増えているなかで、受審率が伸びていないということは、利用者が知りたい情報としての機能は果たせていないと言わざるを得ない状況になっているということでもある。

国として、あらためて福祉サービス第三者評価事業の意義・目的を整理し、その推進に向けた道筋を明確に提示していく必要がある。

○現在、福祉サービス第三者評価事業は、措置施設である社会的養護関係施設において、子どもの権利擁護や養育の質の向上を図ることを目的に義務化されている。自治体等が、義務化された福祉サービス第三者評価事業が行政監査の補助的役割を担っているといった誤った認識をもたないように、措置施設における福祉サービス第三者評価事業のもつ意味と、利用制度方式の施設の福祉サービス第三者評価事業のもつ意味をわけて整理する必要が生じている。

○そこで、今後の福祉サービス第三者評価事業の意義・目的を検討するにあたり、行政監査は①公的福祉サービスとして行政が定める水準の確認（最低基準の順守）を行うということを明確にし、福祉サービス第三者評価事業では②利用者の選択の保障、事業者の自助努力の取り組みと③利用者の権利擁護のあり様をみるものとして、行政監査と福祉サービス第三者評価事業の役割を再認識することが必要である。

○さらに言えば、福祉サービス第三者評価事業に期待されている「権利擁護」については、「権利侵害」と「権利実現」に区分して考えることが必要だろう。

「権利侵害」は、行政監査の対象であって、この発見を第三者評価に期待するのであれば、それは行政監査の代行に相当する。

福祉サービス第三者評価事業に期待されているのは「権利侵害」の発見ではなく、利用者の自己実現を支援する観点からより良い状態の実現をはかるという、利用者にあった適切な「権利実現」である。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が展開されるなかで、設立当初の思いよりもさらに強く利用者の「権利実現」を図るものとして、福祉サービス第三者評価事業に期待される役割が増えている。

○そのうえで、検討会では、福祉サービス第三者評価事業が現在担っている役割は行政監査の補助ではないということを明確にしたうえで、福祉サービス第三者評価事業の意義・目的は、設立当初の

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 福祉サービス事業者が事業運営における具体的な問題点を把握し、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

に加えて、

- ③ 利用者の「権利実現」を図るものであること

という3つに整理しなおすことが必要であるという整理が行われた。

「利用者の選択」と「福祉サービスの質の向上」をつなぐものとして、「利用者の権利実現」があるという整理である。

こうした考え方も参考に、国として、あらためて福祉サービス第三者評価事業の意義・目的を整理し提示することが必要である。

(2) 受審率の向上を図るための方策

① 第三者評価事業の目的と受審率の向上

- 福祉サービスの質を向上し、利用者のサービス選択に資するという福祉サービス第三者評価事業の意義・目的を果たすためには、より多くの社会福祉施設・事業所に受審してもらうことが望ましいことは言うまでもない。しかし、現実を鑑みると、受審の準備を行い、それなりの受審料をかけて自らの社会福祉施設・事業所の福祉サービスを第三者に評価してもらいたいと考え、継続的に評価を受けている事業所は10%程度である。
- 継続して受審している事業所では、福祉サービスの質の向上のために福祉サービス第三者評価事業を活用し、現場の課題を役職員が共有することで職員の育成を図っていたり、福祉サービスの改善に積極的に取り組み、利用者に対するサービスの質を向上しようとしており、前向きな経営姿勢が伺える。
- 社会福祉施設・事業所を取り巻く経営環境が大きく変化し、利用者のニーズも多様化・複雑化するなかで、選ばれる社会福祉施設・事業所になっていくこと、そして福祉サービスの質の向上を図っていくこと、利用者の権利実現を図っていくことという3つの目的を推進するためには、福祉サービス第三者評価事業をより積極的に活用し、そのための予算確保を含め、国として推進していく姿勢を明確にしていくことが重要である。
- 多様な事業主体が社会福祉制度に参入する一方、少子高齢化や人口減少がすすみ、今後、社会福祉施設・事業所を取り巻く環境は大きく変化することが想定される。すでに人口減少地域では高齢者施設や保育所の定員割れが発生し、合併や事業撤退等が生じている。
- 今後、利用者が社会福祉施設・事業所を選ぶにあたって、利用者の求めるニーズにあった福祉サービスが提供されているのか、権利が守られているのか、費用も含め利用の条件が公表されているのか等、「選択に資する」情報を求めていくようになることが想定される。選ばれる社会福祉施設・事業所となるために、福祉サービス第三者評価事業を活

用していくよう、国としても推進していく必要がある。

②受審に向けたインセンティブ

○受審に向けたインセンティブをどうつくるのかということに関しては、「認定証」の発行等を検討すべきという意見が出された。現在、福祉サービス第三者評価事業を受審すれば受審証を発行するという仕組みは、40都道府県で行われている。受審証は受審すれば発行するものであるため、これ以上のインセンティブを付加するためには、より明確に他の施設・事業所との差別化を図る必要があるという意見である。他者と比較し、よりよいサービスを提供していることを示すものとして、たとえばホテル・旅館の「適マーク」や病院機能評価の「認定証」のように一定の基準を満たしていれば、「認定証」を発行し、外部にもわかるように掲示するという仕組みの導入を意図している。

○ただし、この「認定証」の仕組みを導入するためには、福祉サービス第三者評価の評価機関や評価調査者の質を標準化するとともに、評価基準についてどの水準が「認定証」の発行に値するものなのかを統一していくことが必要になる。現行のように都道府県推進組織が県内で使用する福祉サービス第三者評価基準の策定や第三者評価機関の認証、評価結果の公表、評価調査者の研修等を行っているなかでは、整理すべき課題が多い。

○また、現行の3段階(a, b, c)の評価のあり方に関しても見直しが必要ではないかとの意見もあった。現行では「b」が標準とされているが、施設・事業所にとっては「b」が標準ということがわかりにくく、利用者からも「aではないのか」という目で見られることから、受審が進まないのではないかと、「a」を標準とし、質のよりよいところは「s」として評価できるようにしてはどうかということである。この評価のあり方については、福祉サービス第三者評価基準の根幹の考え方に連なるものであるため、福祉サービスの質の向上推進委員会での議論が必要である。

○さらに、受審率を上げるためには、社会福祉施設・事業所のニーズに応じていくことが必要であり、質の向上を図る視点は社会福祉施設・事業所によって異なることから、評価基準をフルセットではなく、セレクトして受審できるようにしてもいいのではないかと意見が出された。

一法人一施設の保育所や公立施設等、共通評価基準で評価する事業所としての組織マネジメントに関する評価を行う必要性を感じない社会福祉施設・事業所は、共通評価基準の「Ⅲ 適切な福祉サービスの実施」および内容評価基準等の福祉サービスの内容に関する評価項目だけで評価を受けられるようにする等といった変更である。

○ただし、東京都で利用者調査とサービス項目を中心とした評価を一部のサービス項目で導入した⁶結果、フルセットで福祉サービス第三者評価を受ける社会福祉施設・事業所が

⁶ 利用者調査とサービス項目を中心とした評価を可とした対象は以下のとおり。

大幅に減ったということを考察すると、こうした評価項目の軽減策を導入するにあたっては、慎重な議論が必要である。

- また社会福祉施設・事業所の立場から考えると、第三者評価を受審した結果、利用者本位の立場から、より福祉サービスの質を向上させるためには情報を得たいと考えるところも多い。今後の福祉サービス第三者評価事業の受審のインセンティブを図っていくためにも、利用者の利益を代弁する目的から助言・情報提供を行っていくことも考える必要がある。また、こうした助言ができるようにするためには、評価機関・評価調査者がそうしたスキルをもつことが必要である。

ただし、一般的な経営コンサルティングまで行うのであれば、コンサルティングは評価にあたった部門とはわけて行うことが大切である。

(3) 都道府県推進組織のあり方

- 都道府県推進組織の取り組み状況の違いは法定受託事務ではなく、自治事務である以上、構造的に生じる問題である。今後は、原点に戻って都道府県で自治事務の範囲で自主的に行える部分については認め、国に役割を任せたいと言っている自治体については、国がこの仕組みを動かしていくことにするべきではないか、という意見が出されている。
- 東京都のように都独自で推進組織を動かしていきたい、そのための予算も都で確保するというところは国として応援しつつ、今の体制では機能させるのが難しいと考える県については、国で引き受けて、評価機関の認証と養成等を国で行っていくということが望ましいのではないかと、という意見である。
- このように、国に「ナショナルセンター（仮称）」を設置し、福祉サービス第三者評価事業を推進すれば、評価基準の統一化が推進され、評価機関の認証や質の確保（課題のある評価機関への指導含む）、評価調査者の育成等を行うことができ、現在、福祉サービス第三者評価事業が抱える課題の多くは改善することが期待される。
- その一方、「ナショナルセンター（仮称）」を設置することになれば、都道府県でこれまで同様、主体的に推進組織を担っていくところと、「ナショナルセンター（仮称）」にまかせたいところが出てくると想定される。事前に各都道府県推進組織の意見を聞き、都道府県単位で行うことと「ナショナルセンター（仮称）」で行うことの整理やそのあり方について検討することが必要である。

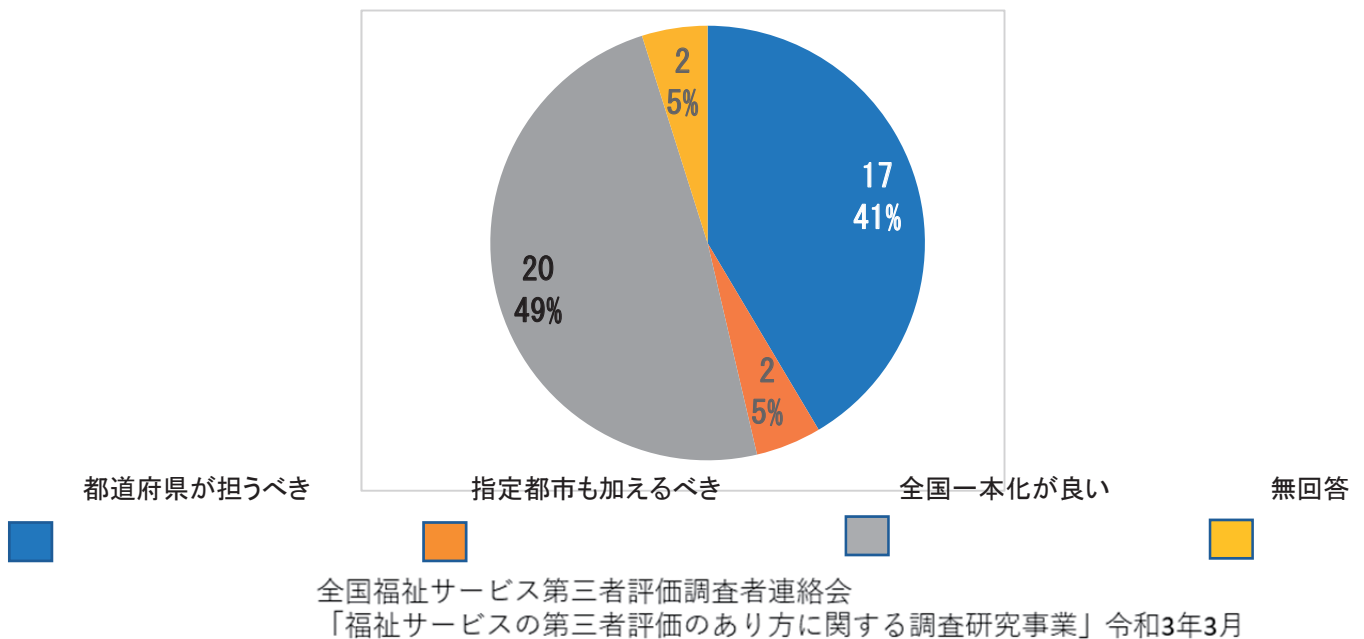
高齢：訪問介護、福祉用具貸与、訪問入浴介護、訪問看護、地域密着型通所介護、通所介護（デイサービス）、小規模多機能型居宅介護 など

障害：生活介護、自立訓練、就労移行支援、就労継続支援 A 型、就労継続支援 B 型、共同生活援助（グループホーム）など

児童：認可外保育施設

○なお、全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会が実施した「福祉サービスの第三者評価のあり方に関する調査研究事業報告書」（令和3年3月）によると、推進組織の担い手に関して都道府県推進組織に尋ねた調査項目に対し、「都道府県が担うべき」が17都道府県、「全国一本化が良い」が20県という結果になっていた。この結果から都道府県推進組織も、自らが推進組織を担うべきと考えているところと、全国で行ってほしいと考えているところと2分していることがわかる。

図7 推進組織の担い手をどう考えるか(都道府県推進組織回答)



(4) 評価機関・評価調査者の質の確保および向上

○第三者評価事業の継続性を担保するためにも、評価機関が安定的に事業を継続できるようなビジネスモデルを構築する必要がある。そもそも標準的な評価を実施するためには、どのくらいの期間、どのような評価に関する作業を行うのか⁷、そしてそれに見合う経費としてはいくらぐらいが望ましいのか、検討をすることが必要である。

○社会的養護関係施設には31万4000円、放課後児童クラブの第三者評価事業には30万円、保育所の第三者評価事業には15万円の受審料補助があるが、この受審料補助内で評価を受けたいという要望が社会福祉施設・事業所から寄せられることが多々ある。福祉サービス第三者評価事業の実施は相見積もりで評価機関が決められることから、結果として低価格を提示する評価機関が受託することになるが、こうした評価機関がきちんと評価を行っているかという課題も生じている。

⁷ 標準的な評価の手法やスケジュールについては、『福祉サービス第三者評価 評価調査者実践マニュアル（改定新版）』（全社協、平成31年3月）で整理されている。

- こうしたことを防ぐためにも、受審料補助は福祉サービス第三者評価事業の受審料とイコールではないことを国がきちんと説明するとともに、国が評価機関の事業継続を可能とする標準的な受審料を設計・提示する等⁸、ビジネスモデルの作成を検討する必要がある。
- また、福祉サービス第三者評価事業が利用者の選択を支援するものとしての意義・目的を実現していくためには、福祉サービスの報酬のなかに福祉サービス第三者評価事業の受審料を組み込み、事業者負担とすることも検討するべきである。さらに、報酬基準、補助金交付などと連動させることとし、事業者に対する誘因行為を充実することが必要である。
その際に、受審料は、評価機関が福祉サービス第三者評価事業の質を向上・維持できる水準とすることが必要である。
- さらに、評価調査者に関してだが、現状では3年以上の経験で実際には誰でも評価調査者になれる仕組みになっている。現状では評価機関が事業を継続できるようなビジネスモデルとはなっていないので、評価調査者は常勤ではなく、非常勤の委嘱型の評価調査者が協力するかたちになっている。とくに地方部では、定年を迎えた福祉経験者がボランティア的に協力して評価を実施している。しかし、福祉現場や制度等の環境変化は著しく、こうした新しい施策を学ぶための研修が必要になる。日程調整の問題や専門外の評価に行くこともあり、長期で評価調査者の育成を図っていくためにも委嘱型では難しい。
- 評価調査者の質の確保を図るためにも、評価調査者をしっかり育てていく必要がある。そのためにも、国として評価調査者の資格要件や、評価調査者の指導者の位置づけの仕組みをきちんと作っていく必要がある、そのための検討を行う必要がある。

(5) 利用者の選択に資するための公表のあり方

- 利用者の選択の権利を擁護するためには、利用者に対して評価内容をわかりやすく説明する工夫が必要であり、利用者が理解しやすいような公表情報の整理が必要である。
現状のように評価結果すべてをホームページで掲載するだけでなく、利用者はもとより、一般の人たちや福祉現場で働きたいという人たちに向けて、この施設はどのようなサービスの質のレベルにあってどのような取り組みをしているかということが、平易な言葉で情報提供されるようにすることが必要である。たとえば利用者が特に重視しているところの評価項目を読み、施設を選択する糸口を与えるような情報の公開にしていすべきである。⁹

⁸ 東京都は福祉サービス第三者評価事業の受審料として60万円を補助している

⁹ 東京都は「事業所の理念・方針、期待する職員像」「全体の講評（文字数を限り記載）」「事業所が特に力を入れている

- また、福祉サービス第三者評価事業の公表にあたっては、利用者の相談に対応する社会福祉士、介護福祉士、介護支援専門員など専門職や、福祉事務所、ハローワーク、障害者相談事業者など相談支援機関で利用されるものとしなければならない。都道府県推進組織や自治体での利用者への多様な情報提供支援の取り組みを強化する必要がある。
- さらに、利用者の選択に資するためには、利用者調査の結果が参考になることから、利用者調査の実施や公表を義務付けるべきではないかという意見があった。
その一方、利用者調査は利用者一人ひとりの受け止めによって標準化が難しく、公表するということで評価を控えるといった悪影響も想定されることから慎重にすべきという意見も出されている。
- 保育所のように保護者がアンケートに答えるところは、利用者調査の結果と評価結果のずれをみるためにも参考になるので、利用者調査の実施を必須とすることも考えられる。
- 一方で、認知症高齢者や障害者等、自らの意思でアンケート等に答えることが難しい場合は、評価機関の多くは訪問調査の際に職員の対応等について場面観察したり、ヒアリングを行う等、別の手法で利用者等関係者の声を聞くように努めているが、こうした手法は評価調査者のスキルが問われることになる。
- 外部の人が利用者等の声を聞いて客観的に提供されている福祉サービスを把握するためには、利用者調査は非常に有用なものである。利用者調査の実施や公表については、福祉サービスの種類ごとに決定していく必要がある。

4. 今後に向けて ～負のスパイラルから正のスパイラルへ

○ここまで記載したとおり、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は課題が山積している状況にある。早期に検討し、改善・見直しを図っていかなければ、評価機関の撤退が続き、福祉施設・事業者が受審したいと思っても受審できない状況に陥っていくことになる。

まさに福祉サービス第三者評価事業の存続を考えるラストチャンスである。国として早急に検討し、制度改善・予算措置を図ることが必要である。

(1) 検討すべき事項

①福祉サービス第三者評価事業の意義・目的の再整理

○国として、あらためて福祉サービス第三者評価事業をどう位置づけるのか、本検討会において整理した課題や方向性をふまえ、社会福祉施設・事業所・利用者それぞれの利便性を考慮しつつ、福祉サービス第三者評価事業の事業継続が可能になるよう、制度の抜本の見直しを検討すべきである。

○その際には原理と現実が交差しているなかで、今日的に措置施設とそれ以外の施設・事業所の福祉サービス第三者評価の意義・目的をどう位置づけるのか、あらためて明確にすることが必要である。

○検討会では、設立当初の目的である

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 福祉サービス事業者が事業運営における具体的な問題点を把握し、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

に加えて、制度創設から 20 年が経過するなかで、「利用者の選択」と「福祉サービスの質の向上」をつなぐものとして

③ 利用者の「権利実現」を図るものであること

という意味合いが強くなっていることから、福祉サービス第三者評価事業の意義・目的を 3 つに整理し直してはどうかという整理が行われた。

国として、福祉サービス第三者評価事業の意義・目的を再整理する際には、この 3 つの目的についても検討することが必要である。

○その際には、民間あっせん機関や児童相談所、一時保護所等の類似の制度まで「第三者評価」とされている現状をふまえ、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との関係性を整理することも必要である。

○そして福祉サービス第三者評価事業の意義・目的を達成するためには、現在、福祉サー

ビス第三者評価事業が抱えている課題をどう改善していくべきなのか、国として責任をもって検討し、具体的な制度改善を図ることが必要である。

②「ナショナルセンター（仮称）」の設置に向けた検討

○福祉サービス第三者評価事業の課題を解決するためには、推進組織のあり方を見直すとともに、「ナショナルセンター（仮称）」を設置し、都道府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、早急に検討する必要がある。

○その際に、現実としては「ナショナルセンター（仮称）」に機能を移管するところと、都道府県で推進組織を担っていくところが生じることが想定される。都道府県推進組織の意見をていねいに聴取するとともに、きちんと事業展開できるようにするために、「ナショナルセンター（仮称）」が担う役割・機能と、各都道府県推進組織が担う役割・機能について、具体的に整理する必要がある。

③評価機関を存続させるためのビジネスモデルの検討

○また、国として評価機関が安定的に評価を実施できる仕組みに関して検討を行う必要がある。標準的な受審料はいくらなのか、評価調査者が継続して評価を行うことを可能にするためにはどうあるべきなのかを検討することが必要である。

④社会福祉施設・事業者の選択による評価の仕組みの導入に関する検討

○検討会では、社会福祉施設・事業者のニーズに応えるためにも、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、メニューを選べるようにすべきだとの意見が出された。bを標準とする現在の評価のあり方も含め、メニューを選択できるようにしていくのか等、福祉サービス第三者評価事業の今後のあり方として検討する必要がある。

○その際には、このようにメニューを選択しての受審に対しては、都道府県推進組織や評価機関等への影響も大きいことから、十分に意見徴収をして検討することが必要である。

⑤ 利用者の選択に資するための公表への改善

○公表においては、利用者に対して、社会福祉施設・事業所の現状や特性、サービス等の改善の取り組み等の評価内容をわかりやすく説明する工夫が必要である。そのためには、評価結果の「読み解き」等、利用者が理解しやすいような公表情報のあり方はどのようなものなのか、検討する必要がある。

○また、利用者の相談に対応する社会福祉士、介護支援専門員など専門職や、福祉事務所、

ハローワーク、障害者相談事業者など相談支援機関で利用したい情報とはどのようなものか、新たな人材確保の観点からも、その公表の方法も含め、検討が必要である。

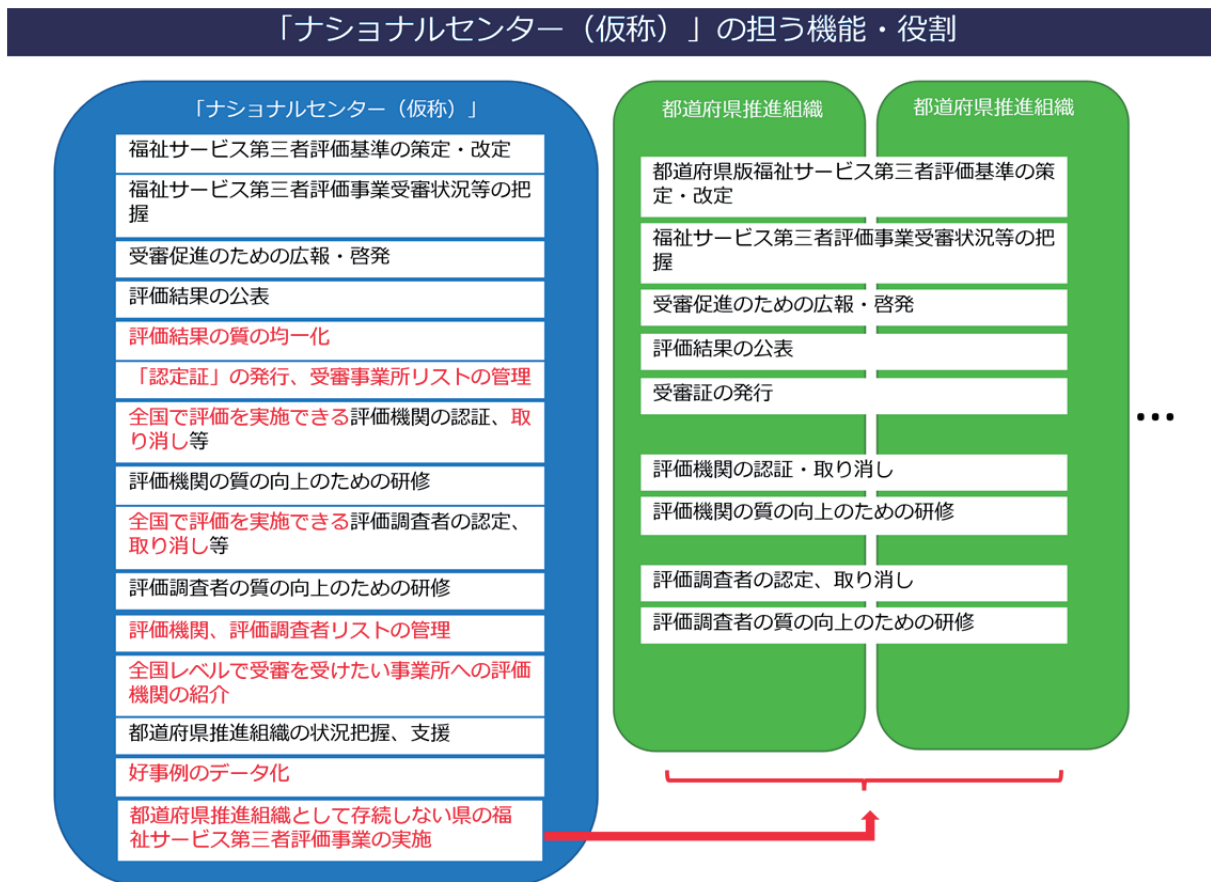
○その際に、利用者調査の実施や公表のあり方に関しても、あわせて検討する必要がある。

(2) 「ナショナルセンター（仮称）」の担う機能・役割（試案）

○検討会では、福祉サービス第三者評価事業の課題を解決するためには、「ナショナルセンター（仮称）」を設置すべきであるという意見が多く出された。「ナショナルセンター（仮称）」を設置することで、都道府県推進組織がこれまで担ってきた評価機関の認証や評価機関・評価調査者の質の向上、評価基準や公表の統一性を図っていくことができ、福祉サービス第三者評価事業の負のスパイラルから脱することができると考えているからである。

○具体的には、「ナショナルセンター（仮称）」が担う機能・役割については、以下のとおり考えられる。これまで、全国推進組織として全社協が行ってきた機能・役割に加え、評価結果の質の標準化や「認定証」の発行、全国で評価を実施できる評価機関・評価調査者の認証・取り消し、登録等の機能が考えられる。

図8 「ナショナルセンター（仮称）」の担う機能・役割



（全社協作成）

- 「ナショナルセンター（仮称）」の具体像を検討するにあたって、病院機能評価や ISO の仕組みを参照することができる。検討会では、公益財団法人日本医療機能評価機構および ISO については日本検査キューエイ株式会社にヒアリングにご協力いただき、現状に至る経緯や実情に関し話を伺った。
- 病院機能評価では、病院の組織横断的な質の改善活動を図るため、日本医療機能評価機構が一元的に評価調査者（サーベイヤー）の選考、研修を行い、評価結果の公表、認定証の発行等を行っている。評価料も主たる機能の審査で 495 万円という設定になっている。

ISO は、国際規格に基づく適合性評価を行い、日本でいえば公益財団法人日本適合性認定協会が認証機関や審査員評価登録機関を認定する仕組みになっている。
- 福祉サービス第三者評価事業を本当に機能的に動かす仕組みにするためには、「ナショナルセンター（仮称）」を病院機能評価に近いかたちにしていくことが理想だが、そのためには権限・予算等が担保されないと実現は難しい。
- また、前述したように東京都等、都道府県推進組織として事業展開をしているところもある。このように都道府県推進組織として事業を引き続き行っていきたいと考えるところは、「ナショナルセンター（仮称）」とは並ぶかたちで独自性を発揮していただくことが大切であると考えられることから、「ナショナルセンター（仮称）」を設置する仕組みを導入し、「ナショナルセンター（仮称）」と都道府県推進組織との機能的な重層体制を構築するよう仕組みを検討する必要がある。
- 「ナショナルセンター（仮称）」の具体化にあたっては、「ナショナルセンター（仮称）」と都道府県推進組織が担う役割・機能や生じる課題等について、十分に都道府県推進組織の意見を聞き、検討していくことが必要である。

(3) おわりに

- 福祉サービス第三者評価事業の今後に向けては、そもそも福祉サービス第三者評価事業は何をするものなのかという原理論と、実際に 20 年の経過のなかで福祉サービスの質の向上を図る役割を果たしてきたという現実論をふまえ、検討を行いながら、原理原則を再整理していくことが必要である。なお、その際に福祉サービス第三者評価事業が、事業所および利用者、家族、社会にとって価値ある仕組みとして承認されるよう、周知を図り、普及させていくことが必要である。

国としてこれからの社会福祉施策や実施主体等の変化、複合化している利用者のニーズの変化等を見すえ、近未来に向けて福祉サービス第三者評価事業をどう再生させるのか、早急に検討し、制度改善を図っていくべきである。今が、そのためのラストチャンスである。

5. 委員名簿、検討経過

(1) 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

(2) 検討経過

- 2021（令和3）年8月10日 第1回福祉サービス第三者評価事業のあり方に関する検討会
・福祉サービス第三者評価事業の現状と課題について
- 2021（令和3）年10月6日 第2回福祉サービス第三者評価事業のあり方に関する検討会
・（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）
- 2021（令和3）年11月2日 第3回福祉サービス第三者評価事業のあり方に関する検討会
・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）
- 2021（令和3）年12月10日 第4回福祉サービス第三者評価事業のあり方に関する検討会
・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
- 2021（令和3）年12月27日 第5回福祉サービス第三者評価事業のあり方に関する検討会
・報告書（案）について
- 2022（令和4）年1月25日 第6回福祉サービス第三者評価事業のあり方に関する検討会
・報告書（案）について
- 2022（令和4）年2月21日 第7回福祉サービス第三者評価事業のあり方に関する検討会
・報告書（案）について

福祉サービス第三者評価事業の改善に向けて
～福祉サービス第三者評価事業のあり方に関する検討会報告書～

2022（令和4）年3月4日

社会福祉法人 全国社会福祉協議会
福祉サービス第三者評価事業のあり方に関する検討会
（事務局）〒100-8980 東京都千代田区霞が関 3-3-2 新霞が関ビル
社会福祉法人全国社会福祉協議会 政策企画部
Tel 03-3581-7889 Fax 03-3580-5721
