

埼玉県福祉サービス第三者評価事業実施要綱

第 1 趣旨

この要綱は、社会福祉事業の経営者の提供するサービスの質を、当事者（事業者及び利用者）以外の公正・中立な第三者機関が、専門的かつ客観的な立場から評価する「福祉サービス第三者評価」（以下「第三者評価」という。）に関する基本的な方針を定めるとともに、これを推進することにより、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、また、評価の結果を公表することにより、利用者の適切なサービス選択に資することを目的とする。

第 2 定義

この要綱（要綱を受けて定める各種規程を含む。）において使用する用語の意味は、次のとおりである。

1 第三者評価

社会福祉事業の経営者の提供するサービスの質を、当事者（事業者及び利用者）以外の公正・中立な第三者機関が、専門的かつ客観的な立場から評価すること。

2 評価機関

県の認証を得て、この要綱に基づいて福祉サービスの評価を行う、当事者（事業者及び利用者）以外の公正・中立な第三者機関

3 評価調査者

県が規定する資格基準を満たし、評価調査者養成研修を修了したうえで、評価機関に所属し、評価を行う者

第 3 推進組織

県は第三者評価の推進組織として以下の業務を行う。

- 1 第三者評価機関の認証に関すること。
- 2 第三者評価基準及び第三者評価の手法に関すること。
- 3 第三者評価結果の取扱いに関すること。
- 4 評価調査者養成研修、評価調査者継続研修及び更新時研修に関すること。
- 5 第三者評価事業に関する情報公開及び普及・啓発に関すること。
- 6 第三者評価事業に関する苦情等への対応に関すること。
- 7 その他第三者評価事業の推進に関すること。

第 4 埼玉県福祉サービス第三者評価認証等委員会

県は、第 3 の業務を実施するに当たり、第三者評価の公正・中立性及び専門性を確保する観点から、「埼玉県福祉サービス第三者評価認証等委員会」（以下「委員会」という。）を置く。

第5 評価機関の認証

1 認証の手続

(1) 認証の申請

ア 評価機関として認証を受けようとする法人（設立申請中を含む。）の代表者は、法人の組織、事業内容を示す書類、予定する第三者評価の内容を示す書類及びその事業実施に関する誓約書等を添えて認証申請を行う。

イ 次の各号に掲げる者は、認証の対象としない。

（ア）暴力団又は暴力団員が事業主若しくは役員となっている団体。

（イ）暴力団又は暴力団員と密接な関係を有する団体。

(2) 認証の審査

県は申請を受けて、認証基準に基づく審査を行い、その要件を満たす場合はこれを認証する。認証（更新の場合を除く。）にあたっては、あらかじめ委員会の意見を聴かなければならない。

(3) 認証の結果

県は、評価機関を認証した場合又は認証しなかった場合、決定後速やかにその旨を申請者に通知する。

また、県は、評価機関を認証した場合、その旨を県ホームページで公表する。

(4) 認証の有効期間

3年間とし、第三者評価を継続する場合は、再度申請するものとする。

(5) 認証の更新

埼玉県第三者評価機関の認証を更新する際に、認証の更新を行う日の属する年度の前年度からの直近3か年度における評価件数（社会的養護関係施設に係る評価件数を含む。以下同じ。）が10件以上の場合にあつては、当該第三者評価機関に所属する評価調査者（1名以上）が埼玉県又は福祉サービス第三者評価事業の全国推進組織が行う更新時研修を受講するよう努めなければならないものとし、当該評価件数が10件未満の場合にあつては、当該更新を行うまでに、当該更新時研修を必ず受講しなければならないものとする。

なお、更新時研修を受講しなければならないにもかかわらず受講していない場合、本要綱第5の（7）のアからエのいずれかに該当する場合又は過去3年間評価実績がない場合には、更新は行わないものとする。

(6) 変更及び廃止

評価機関は、認証申請時の事業内容を変更しようとする場合又は事業を廃止しようとする場合は、変更又は廃止の日の30日前までにその旨を届け出なければならない。

(7) 認証の取消し

県は、評価機関が次のいずれかに該当するときは、当該機関の認証を取消することができる。

なお、評価機関の認証を取消すときは、あらかじめ委員会の意見を聴かなければならない。

ア 評価機関認証の要件が欠けた場合

イ 定期的な事業報告又は県への協力を行わない場合

ウ 次に掲げる不正な行為を行った場合

(ア) 第三者評価を行った事業者から評価料金とは別に金品を受取ること。

(イ) 守秘義務に違反すること。

(ウ) サービス利用者や事業者の人権を侵害すること。

(エ) 法令に違反すること。

(オ) その他社会通念上不正な行為と認められる場合

エ 次の各号に該当することが判明した場合

(ア) 暴力団又は暴力団員が事業主若しくは役員となっている団体。

(イ) 暴力団又は暴力団員と密接な関係を有する団体。

(8) 認証及び取消しの結果

県は、評価機関の認証を取消した場合、決定後速やかにその旨を申請者に通知するとともに、県ホームページで公表する。

2 第三者評価機関認証基準

(1) 組織体制に関する要件

ア 法人格を有すること。

イ (2) -ア- (ア) 及び (イ) に定める評価調査者がそれぞれ1名以上所属し、1件の第三者評価に2人以上((2) -ア- (ア) 及び (イ) の双方を含む) の評価調査者が一貫して当たること。

ウ 福祉サービスを提供していないこと(ただし、社会福祉法第2条第3項第12号に規定される福祉サービス利用援助事業、第13号に規定される連絡又は助成を行う事業及びその他の相談を行う事業を除く。)。

エ 事業内容に関する透明性を確保するために以下の規程等を整備し、公開すること。

(ア) 所属する評価調査者一覧(評価調査者の養成研修の修了状況、保有資格及び主要経歴等を記載したもの。なお、氏名については非公開も可)

(イ) 事業内容等に関する規程

(ウ) 第三者評価の手法

(エ) 守秘義務規程

(オ) 倫理規程

(カ) 料金表

(キ) 評価事業の実績

オ 事業者及びそれを経営する者が、評価機関の会員等のうち半数を超えている場合には、原則として会員等になっている事業者の評価は実施しないこと。

ただし、外部の委員で構成する第三者性を有した委員会を設置し、評

価結果を決定する際には、評価結果について、あらかじめ同委員会の承認を得る場合にはこの限りではない。

カ 評価機関の代表者や理事、役員等が関係するサービス事業者の評価を行わないこと。

キ 評価機関が関係するサービス事業者の評価を行わないこと。

ク 評価機関と経営母体が同一であるサービス事業者の評価を行わないこと。

ケ 所属する評価者に、評価者自らが所属等で関係するサービス事業者の評価を行わせないこと。

コ 所属する評価者に、評価者自らが業務等で関係するサービス事業者の評価を行わせないこと。

サ 第三者評価を受けた事業者等からの苦情等への対応体制を整備すること。

シ 県が第三者評価の適正な実施を目的として行う調査等に協力すること。

ス 評価機関は、評価契約締結日から前後1年間は、評価を行う福祉サービス事業者との間に請負等の取引関係を有しないこと。

(2) 評価調査者に関する要件

ア 資格

次の(ア)又は(イ)に該当していること。

(ア) 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

(イ) 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

イ 暴力団員は、評価調査者の対象としない。

ウ 研修

(ア) 養成研修

県が行う評価調査者養成研修、又は平成16年5月7日付け雇児発第0507001号、社援発第0507001号及び老発第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」発出以降の、全国社会福祉協議会主催の「評価調査者養成研修会」又は「評価調査者指導者研修会」を修了していること。

(イ) 継続研修

県が行う評価調査者継続研修を受講すること。

第6 第三者評価の手法

第三者評価の手法は以下のとおりとする。

1 評価基準

第三者評価の評価項目は、別に定める「埼玉県福祉サービス第三者評価基

準」（以下「評価基準」という。）を用いて行う。なお、評価機関が別途独自の項目を加えて行っても差し支えないものとする。

2 第三者評価の手法

（１）第三者評価の方法

第三者評価は、これを受審する事業所の自己評価結果等を活用した書面調査、訪問調査及び利用者調査とする。

なお、提出を求める書類等については、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。

ア 書面調査

（ア）書面調査は、評価基準に基づいて行う事業者の自己評価の結果及び基本調査票の他、必要に応じて当該事業者の組織及び事業の概要等を示す書類に基づき行う。

（イ）事業者の自己評価は、原則として事業所の職員全員がそれぞれ行う。

イ 訪問調査

訪問調査は、書面調査及び利用者調査の集計・分析結果を踏まえ、現地において評価基準項目に沿って、組織運営やサービスの実施状況を把握・検証する方法により行う。

ウ 利用者調査

利用者の意向を把握することの重要性に鑑み、評価機関は利用者調査を行う。なお、実施にあたっては、別に定める、利用者の意向を反映できる無理のない適切な方法で行う。

（２）第三者評価結果のとりまとめ

評価結果のとりまとめは、評価の公正・中立性を確保する観点から、評価調査者の合議によって行う。

第 7 第三者評価結果の取扱い

1 評価機関における取扱い

評価機関は、評価結果を公表する。ただし、事業者の同意を得られない場合はこの限りではない。

また、評価機関は、県に対して評価結果を報告するものとし、この報告により、上記に掲げる公表に替えて差し支えないものとする。

2 県における取扱い

県は評価機関からの評価結果の報告を受け、当該評価結果を県ホームページで公表する。ただし、評価結果の公表については、事業者の同意を得られない場合はこの限りではない。

3 公表項目

評価機関及び県が公表する項目は、別に定める「埼玉県福祉サービス第三者評価結果公表基準」のとおりとする。

第 8 評価調査者に対する研修

1 評価調査者養成研修

県は評価調査者の候補者に対して、評価調査者養成のための研修を行う。

2 評価調査者継続研修

県は評価調査者に対して、評価調査者継続研修を行うものとし、評価調査者はこれを受講しなければならない。

3 更新時研修

県は認証の更新を行おうとする評価機関に所属する評価調査者に対して、更新時研修を行う。

4 カリキュラム

研修のカリキュラムは、第三者評価の基礎知識、評価基準などに対する理解を、講義及び演習などにより習得する内容とする。

5 その他

評価機関は、評価調査者に対して定期的な研修機会を確保する。

第9 第三者評価に関する情報公開及び普及・啓発等

1 情報公開

県は、認証した評価機関に関する事項について、情報公開を行う。

2 普及・啓発

県は、第三者評価事業に対する正しい理解及び受審の促進に向けた普及・啓発を行う。

3 苦情等への対応

県は第三者評価事業に対する苦情等に対して、誠実に対応する。

4 情報交換

県は、認証した評価機関との定期的な情報交換を行う等、第三者評価事業を推進する。

第10 事業の実施状況等の報告

評価機関は、毎事業年度終了後速やかに、県に対して事業の実施状況等を報告する。

第11 評価機関の認証等に関する規定の適用除外

1 第5から第8までの規定は、次の各号に掲げる社会福祉施設に対する第三者評価については適用しない。

(1) 児童養護施設

(2) 乳児院

(3) 情緒障害児短期治療施設

(4) 児童自立支援施設

(5) 母子生活支援施設

(6) 自立援助ホーム（児童自立生活援助事業）

(7) ファミリーホーム（小規模住居型児童養育事業）

- 2 前項の各号に掲げる社会福祉施設に対する第三者評価については、社会福祉法人全国社会福祉協議会が定める「社会的養護関係施設第三者評価機関認証要綱」に拠るものとする。

第12 その他

この要綱の実施に関して必要な事項については別に定めるものとする。

第13 施行期日

この要綱は、平成17年1月6日から施行する。

この要綱は、平成19年4月1日から施行する。

この要綱は、平成22年7月13日から施行する。

この要綱は、平成23年9月8日から施行する。

この要綱は、平成24年7月1日から施行する。

この要綱は、平成24年12月14日から施行する。

この要綱は、令和3年4月1日から施行する。

この要綱は、令和6年3月21日から施行する。

ただし、令和6年3月21日現在において認証を受けている評価機関が実施する令和6年3月21日以前に開始した福祉サービス第三者評価については従前の要綱を適用する。