2017年度定時総会

福祉サービスの質の向上と第三者評価事業、自己評価の促進

Ⅰ　第三者評価事業をめぐる動向と今後の課題
Ⅱ　社会福祉法人制度改革
Ⅲ　福祉サービスの苦情の状況
Ⅳ　平成29年度　福祉サービスの質の向上の取組

社会福祉法人 全国社会福祉協議会
政策企画部長　　笹 尾　勝

Ⅰ　第三者評価事業をめぐる動向と今後の課題

年　月	取　組　内　容
平成10年11月	社会・援護局長の私的懇談会「福祉サービスの質に関する検討会」を設置
平成13年　3月	同検討会が「福祉サービスにおける第三者評価事業に関する報告書」をまとめる
平成13年　5月	「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）」通知発出 ・13．7　平成13年度版障害者・児施設のサービス共通評価基準について（通知） ・14．4　児童福祉施設における福祉サービスの第三者評価事業の指針について（通知） ・15．5　児童福祉施設（児童自立支援施設・情緒障害児短期治療施設）における 福祉サービスの第三者評価事業の指針について（通知）
平成15年度	全社協に「第三者評価基準及び評価機関の認証のあり方に関する研究会」を設置 （推進体制やガイドライン等の研究を実施）
平成16年　5月	「福祉サービス第三者評価事業に関する指針について」（通知）
平成16年　8月	「福祉サービス第三者評価基準ガイドラインにおける各評価項目の判断基準に関するガイドラインについて」（通知）
平成24年　3月	「福祉サービス第三者評価事業に関する指針について」（一部改正通知）並びに 「社会的養護関係施設における第三者評価及び自己評価の実施について」及び 「社会的養護関係施設における第三者評価基準の判断基準等について」通知発出
平成26年　4月	「福祉サービス第三者評価事業に関する指針について」（全部改正）通知発出
平成27年　2月	「社会的養護関係施設における第三者評価及び自己評価の実施について」通知発出
平成28年　3月	「保育所における第三者評価の実施ついて」通知発出
平成29年　2月	「障害福祉サービス事業所等における第三者評価の実施ついて」通知発出
平成29年　3月	「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」通知発出

【社会福祉法】

（福祉サービスの質の向上のための措置等）

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た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

１　第三者評価の意義

事業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**する事業

２　第三者評価の目的

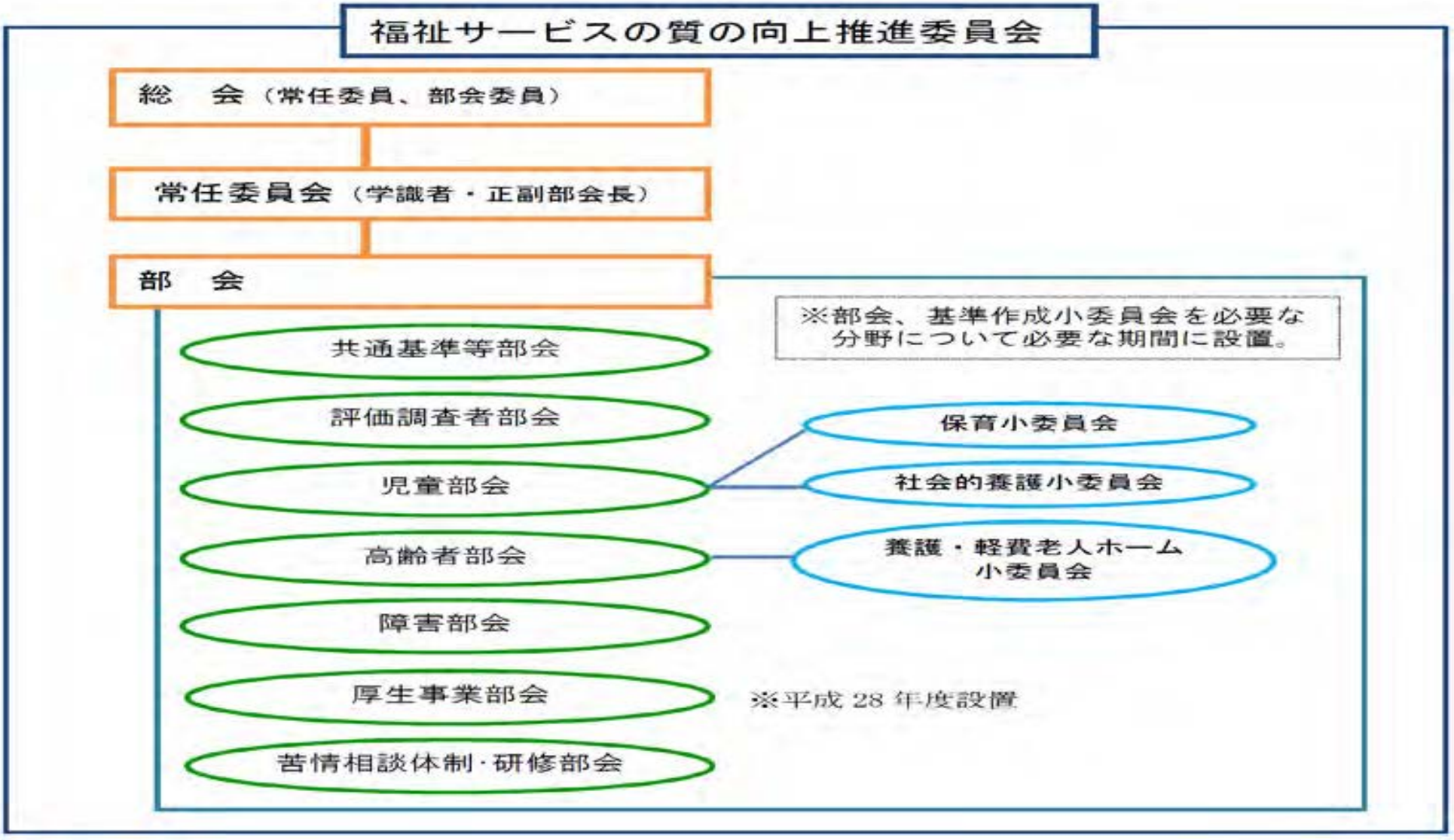
社会福祉法第７８条第１項の趣旨を踏まえ、個々の事業者が事業運営における問題点を把握し、**サービスの質の向上に結びつける**ことを目的とするもの

第三者評価受審のインセンティブとは

受審により
1. 福祉サービスの質にかかわる取組や成果（よいところ）を明らかにします
2. 福祉サービスの具体的な改善点を明らかにし、質の向上に結び付けます
3. 利用者の適切な福祉サービスの選択に資する情報になります
4. 利用者や家族、地域への説明責任、情報公表を果たし、信頼を高めます

1. 利用者・家族の権利擁護
2. 利用者への福祉サービスの適正な提供と支援の向上
3. 福祉人材の確保、育成、定着
4. 法人・福祉施設・事業所の一体化、活性化、対応力・総合力

1. 全社協「福祉サービスの質の向上推進委員会」設置運営　平成25年4月



１－(１)「福祉サービス第三者評価事業に関する指針」全部改正（45項目）　（平成26年4月1日付）

厚生労働省の全部改正通知にて、①共通評価基準ガイドライン及び判断基準ガイドライン、②公表ガイドライン等が改定された。

Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織
1. 理念・基本方針
2. 経営状況の把握
3. 事業計画の策定
4. 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

Ⅱ 組織の運営管理
1. 管理者の責任とリーダーシップ
2. 福祉人材の確保・育成
3. 運営の透明性の確保
4. 地域との交流、地域貢献

Ⅲ 適切な福祉サービスの実施
1. 利用者本位の福祉サービス
   利用者の尊重、説明と同意、利用者満足、利用者の意見、リスクマネジメント
2. 福祉サービスの質の確保
   標準的実施方法、アセスメントにもとづく計画の策定、記録

各福祉サービス別の内容評価基準の策定・改定

◆「共通評価基準」は、すべての福祉施設・事業所の種別に共通する福祉サービスの質の確保に関わる体制と取組等を評価する基準である。したがって、原則として、共通評価基準の変更・削除等は行わない。

◆各福祉施設・事業所で評価を円滑に実施するために必要と判断される場合には、種別の特性を踏まえ、評価基準の本来の趣旨が変わらぬように配慮し、必要最小限の「言葉の置き換え」「種別独自の内容の付加」等を行うこととした。

【評価基準の体系・イメージ】

<table>
<tr><td rowspan="2">共通評価基準</td><td colspan="5">福祉施設・事業所のすべての種別に共通する項目</td></tr>
<tr><td>Ⅰ
福祉サービスの
基本方針と組織</td><td>Ⅱ
組織の運営管理</td><td></td><td>Ⅲ
適切な福祉サービスの
実施</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">内容評価基準</td><td></td><td></td><td></td><td>A
種別等の特性や専門性
を踏まえた付加項目</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="5">各福祉施設・事業所の特性等を踏まえた付加項目</td></tr>
</table>

【判断基準（a,b,c）の考え方】

判断基準は、最低基準を満たしたうえで、「よりよい福祉サービスの水準へ誘導する基準」となるよう設定した。

	「判断基準」の考え方	【参考】 社会的養護関係施設
a	よりよい福祉サービスの水準・状態 質の向上を目指す際に目安とする状態	施設運営指針に挙げられている目指すべき状態
b	aに至らない状況、多くの施設・事業所の状態 「a」に向けた取組みの余地がある状態	
c	b以上の取組みとなることを期待する状態	

着眼点等の全面見直し･改定

- 質の高い福祉サービスを実現する観点から、評価基準における「分類」、「評価項目」、「評価細目」、「着眼点」の見直し検討を全体的に行うとともに、「判断基準」の水準を全面的に見直した。
- 福祉サービスの質の向上のために必要となる項目の追加、福祉施設･事業所の現状等を鑑みた統廃合を行うこととした。あわせて、各事項と「評価基準の考え方と評価の留意点」の記載内容等を全面的に改定した。
- 着眼点の定義･解説は、「評価にあたっての主な判断要素であり、評価調査者が総合的に判断するための項目･内容」として全面的に見直した。
- 原則として「5項目程度」とするよう見直し設定した。
- 着眼点の設定にあたっては、経営協『アクションプラン2015「社会福祉法人行動指針」実践のポイント』を参照･反映した。

「公表ガイドライン」の改定内容と活用促進

- 第三者評価機関名
- 福祉施設・事業所情報

  名称、種別、代表者氏名、定員・利用人数、所在地、電話番号、ホームページURL、施設・事業所の概要（開設年月日、経営法人・設置主体、職員体制①常勤・非常勤職員数、職員体制②専門職員、居室・設備の概要）
- 理念・基本方針
- 福祉施設・事業所の特徴的な取組

  福祉施設・事業所として利用者や家族、社会に向けてのアピールポイントとなる事項
- 第三者評価の受審状況

  評価実施期間（契約日～評価結果確定日）

  受審回数（前回の受審時期）
- 総評

  特に評価の高い点

  改善を求められる点
- 第三者評価結果に対する福祉施設・事業所のコメント
- 第三者評価結果

  すべての評価細目（45項目）について、判断基準（a・b・cの3段階）に基づいた評価結果を表示

  評価細目毎に第三者評価機関の判定理由等のコメントを記述

１－（２）各分野の内容評価基準ガイドライン策定状況

分野	事業種別	策定・改定時期
高齢者	特別老人ホーム、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）
	養護老人ホーム、軽費老人ホーム	平成29年3月通知
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）
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）
	児童館	平成18年8月通知
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）
	情緒障害児短期治療施設 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）
	小規模住居型児童養育事業 児童自立生活援助事業	平成22年3月通知
厚生事業	婦人保護施設 救護施設	平成18年6月通知 ⇒平成29年通知（策定）

２．社会的養護関係施設と第三者評価

「社会的養護の課題と将来像」 平成24年7月

児童養護施設等の社会的養護の課題に関する検討委員会・社会保障審議会
児童部会社会的養護専門委員会とりまとめ　　平成２３年７月

社会的養護の基本理念

①子どもの最善の利益のために

・児童福祉法第１条「すべて児童は、ひとしくその生活を保障され、愛護されなければならない。」
・児童の権利に関する条約第３条「児童に関するすべての措置をとるに当たっては、児童の最善の利益が主として考慮されるものとする。」

②社会全体で子どもを育む

・社会的養護は、保護者の適切な養育を受けられない子どもを、公的責任で社会的に保護養育するとともに、養育に困難を抱える家庭への支援を行うもの。

社会的養護の基盤づくり

〇大規模な施設養護を中心とした形態から、一人一人の子どもを きめ細かく育み、親子を総合的に支援していけるよう、ハード・ソ フトともに変革していく。

〇家庭的養護を推進していくため、**養育者の家庭に子どもを迎え入れて養育を行う里親やファミリーホームを優先するとともに、児童養護施設、乳児院等の施設養護も、できる限り小規模で家庭的な養育環境の形態に変えていく。**

　また、家庭的養護の推進は、養育の形態の変革とともに、養育の内容も刷新していくことが重要。

〇施設は、**社会的養護の地域の拠点として、家庭に戻った子ども への継続的なフォロー、里親支援、自立支援やアフターケア、地域の子育て家庭への支援など、専門的な地域支援の機能を強化する**。

〇ソーシャルワークとケアワークを適切に組み合わせ、家庭を総合的に支援する仕組みづくりが必要。

２－(１)社会的養護関係施設の受審義務化

○社会的養護関係施設（児童養護施設、乳児院、情緒障害児短期治療施設、児童自立支援施設、母子生活支援施設）は、平成24年度から3か年度に1回以上の第三者評価の受審・評価結果の公表および毎年の自己評価の実施が義務化されている。

○受審費用は、3年に1回に限り、30万8千円を上限に措置費の第三者評価受審費加算に算定することができる。

○評価基準は、概ね3年毎に定期的に見直すこととされており、平成27年2月に評価基準を改定した。

○平成27～29年度までの3年間で全ての社会的養護関係施設が2回目の受審。平成27年度から改定された45項目の共通評価基準と内容評価基準により評価を実施。

【参考】社会的養護関係施設の第三者評価受審状況と集計結果
（第１期：平成24～26年度）

単位：施設数

種　別	平成24年度	平成25年度	平成26年度	集計件数
児童養護施設	82	217	401	512
乳児院	16	50	77	113
情緒障害児短期治療施設	1	17	19	35
児童自立支援施設	5	14	39	54
母子生活支援施設	24	73	169	188
合　　計	128	371	705	902

共通評価基準で受審した施設

＊上記の他、児童自立生活援助事業　平成25年度：1、平成26年度：1

２－（２）「社会的養護関係施設における第三者評価及び自己評価の実施について」通知発出 平成27年2月17日

- 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、社会的養護関係施設（児童養護施設、乳児院、情緒障害児短期治療施設、児童自立支援施設及び母子生活支援施設をいう。以下同じ。）については、子どもが施設を選ぶ仕組みでない措置制度等であり、また、施設長による親権代行等の規定もあるほか、被虐待児等が増加し、施設運営の質の向上が必要であることから、第三者評価の実施を義務付けることとした。

- 「自らその行う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。」旨を定め、第三者評価の受審及び自己評価並びにその結果の公表を義務づけることとした。

第2期全国共通評価基準（平成27年～29年度）

児童養護施設	共通評価基準	45項目	内容評価基準	41項目	合計	86項目
乳児院				22項目		67項目
児童心理治療施設				42項目		87項目
児童自立支援施設				41項目		86項目
母子生活支援施設				28項目		73項目

２－(３)社会的養護関係施設第2期受審状況

	平成 27年度	平成 28年度	増減	施設数	受審率
児童養護施設	103	183	80	603	30．35%
乳児院	19	41	22	136	30．15%
児童心理治療施設	3	13	10	46	28．26%
児童自立支援施設	8	10	2	58	17．24%
母子生活支援施設	26	61	35	232	26．29%

5種別相施設数　1，075　－　受審数467　＝平成29年度受審　608

２－（４） 社会的養護関係施設の今後の課題

厚生労働省 「新たな社会的養育の在り方に関する検討会」

（1）趣旨

〇改正児童福祉法等の進捗状況を把握するとともに、「新たな子ども家庭福祉」の実現に向けた制度改革全体を鳥瞰しつつ、新たな社会的養育の在り方の検討を行うこととし、併せて、これを踏まえ「社会的養護の課題と将来像」（平成２３年７月）を全面的に見直す。

（２）主な検討事項

①改正児童福祉法等の進捗状況を把握するとともに、「新たな子ども家庭福祉」の実現に向けた制度改革全体を鳥瞰

②改正児童福祉法を踏まえた社会的養育の考え方、家庭養護と家庭的養護の用語の整理・定義の明確化

③②を踏まえた地域分散化も含めた施設機能の在るべき姿

④里親、養子縁組の推進や、在宅養育支援の在り方、これらを踏まえた社会的養育体系の再編

⑤②～④を踏まえた都道府県推進計画への反映の在り方

⑥児童福祉法の対象年齢を超えて、自立支援が必要と見込まれる１８歳以上（年齢延長の場合は２０歳）の者に対する支援の在り方

「新たな社会的養育の在り方に関する検討会」成果として提示すべき事項（案）　平成29年4月28日

「社会的養護の課題と将来像」から「新たな社会的養育の構築」に向けて」

3．社会的養育の基準（物理的基準からのケアの質の基準へ）

1）代替養育（分離ケア）・一時保護所に関する基準

（1）最低基準項目の改定案の提示

（2）第三者評価基準及び評価の在り方に関する提言

2）保育園等の協働養育についての養育の質の基準に対する提言

3）家庭養育に関しての支援とその基準

4）子どもの声を聞く、アドボケート制度の構築

一時保護所の評価、29年度予算化

３．保育サービス等と第三者評価

規制改革実施計画（平成26年6月24日閣議決定）

１．健康・医療分野

② 介護・保育事業等における経営管理の強化とイコールフッティング（経営管理体制の強化）

○厚生労働省は、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・保育分野について第三者評価受審率の数値目標を定める。**

- **第三者評価のガイドライン：平成26年度措置**
- **介護事業者の第三者評価の受審率の数値目標：平成27年度措置**
- **保育所の第三者評価の受審率の数値目標：子ども・子育て支援新制度の施行までに措置**

２．保育分野

（１）規制改革の観点と重点事項

（略）

子ども・子育て支援新制度に基づく透明な認可制度の運用により、保育ニーズの増大に機動的に対応する。

このため、①保育所への株式会社・NPO 法人等の参入拡大、②利用者のニーズに応えた保育拡充、③保育の質の評価の拡充、④保育士数の増加、⑤社会福祉法人の経営情報の公表、⑥事業所内保育施設の助成要件及び認可保育所の設置基準における避難用の屋外階段設置に係る見直しに重点的に取り組む。

【保育の質の評価の拡充】

○保育所に対する第三者評価について、平成25年度中に評価機関と評価者の質の向上を図るための対応を行う。

○保育所の第三者評価の受審率目標の策定、受審のコスト負担の在り方について、子ども・子育て支援新制度の施行までに措置する。

サービス産業チャレンジプログラム

（平成27年4月15日　日本経済再生本部決定）

４．業種別施策

（６）保育

＜第三者評価の受審促進＞

　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とともに、評価結果の公表が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ようにするため、保育所における第三者評価の受審及び評価結果の公表を促進する。

＜保育士の業務負担の軽減＞

「周辺業務の外部委託」、「短時間勤務制度の導入」などの事例を集めた事例集を策定し、その普及啓発を進めるとともに、保育所の第三者評価に関するガイドラインにIT利活用を位置付ける等の取組を通じ、保育士の業務負担の軽減を進め、保育士が保育に集中できる環境確保につなげる。

「日本再興戦略」改訂2015（平成27年6月30日：閣議決定）

「日本産業復興プラン」

２－２．女性の活躍推進/外国人材の活用

（３）新たに講ずべき具体的施策

ｉ）女性の活躍推進

（「待機児童解消」に向けた施策の確実な実行）

⑤保育所における第三者評価の受審促進

保育サービスの質の向上を図り、安心して子どもを預けることができる環境を整備するため、2019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われることを目指す。

また、当該受審結果について、積極的に「見える化」を進め、就職を希望する保育士は保育サービス利用者が優良な保育事業主を選択できるような環境整備を進める。

３－（１）保育所の受審率目標と第三者評価受審加算

○平成27年4月施行の「子ども・子育て支援新制度」では、保育所等の特定教育・保育施設の第三者評価受審を努力義務化。

○保育所については、『規制改革実施計画（平成25年6月閣議決定）』において、第三者評価の受審率目標の策定、受審のコスト負担の在り方について、子ども・子育て支援新制度の施行までに措置することが示されていた。

○平成27～31年度末までの5年間で全ての事業者において受審・公表が行われることを目標とし、子ども・子育て支援新制度では、5年に1度の受審が可能となるよう、第三者評価の受審及び評価結果の公表を行った事業者に対して、受審料の半額程度を公定価格の加算（上限15万円）として補助する。

３－（２）「保育所における第三者評価の実施について」
通知発出　平成２８年３月１日

保育サービスの質の向上を図り、安心して子どもを預けることができる環境を整備する必要があることから、**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われることを目指すこととされている。**

（１）共通評価基準（ 53項目 ⇒ 45項目）

〇共通評価基準は、各福祉施設・事業所の種別に関わりなく共通的に取り組む事項に関し評価する基準である。

〇保育所での評価が円滑に実施されるよう、保育所の特性を踏まえ、本来の趣旨が変わらぬように配慮し、「言葉の置き換え」や「内容の加筆・削除」、「保育所独自の内容の付加」を行った。

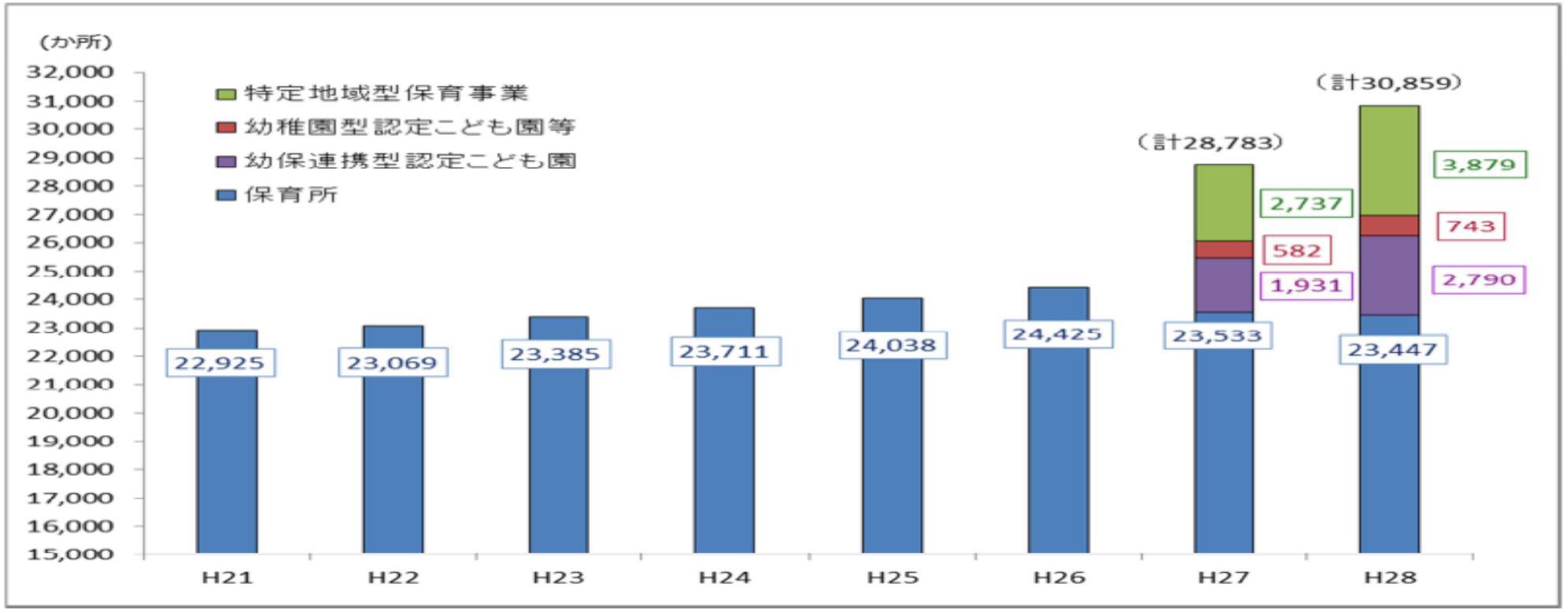
（２）内容評価基準（ ２４項目 ⇒ ２０項目）

〇 『保育所保育指針』の改定を受け平成２３年３月に改定した内容評価基準をもとに、下記により見直しを行った。

〇 共通評価基準と類似する項目、評価項目および着眼点の重複を整理した。

3－(3) 保育所等の受審状況

	平成26年度	平成27年度	平成28年度	増減	全保育所数	受審率
保育所	1，029	1，329	1，328	△1	23，447	5．6%
幼保連携型認定子ども園	―	4	19	15	2，785	0．68%



３－（４） 保育関係者の第三者評価への理解

第三者の介入への懸念、不安　⇒　評価の意義の理解、保育の質の向上への取組

【判断基準（a,b,c）の考え方】

判断基準は、最低基準を満たしたうえで、「よりよい福祉サービスの水準へ誘導する基準」となるよう設定した。

	「判断基準」の考え方
a	よりよい福祉サービスの水準・状態 質の向上を目指す際に目安とする状態
b	aに至らない状況、多くの施設・事業所の状態 「a」に向けた取組みの余地がある状態
c	b以上の取組みとなることを期待する状態

留意

- 信頼関係づくり
- コミュニケーション
- 判断基準の理解
- 評価の過程
- 判断理由の妥当性
- 評価結果の活かし方
- 時代変化への対応

保育現場の課題と第三者評価の意義（メモ）

【保育現場の課題】

1. 時代の変化と家族の変化
2. 都市と地方：定員超過68%と定員割れ
3. 公立・私立、歴史・特性
4. 一人ひとり発達・経過、障害児、病児・病後児
5. 乳幼児保育
6. 将来の子どもの姿
7. 養護と教育
8. 環境（生活、遊び、食事、子ども、おとな、立地）
9. 保護者との関係と要望・苦情・トラブル
10. 多様なリスク
11. 経営・不祥事
12. 公表・発信
13. 就労の状況
14. 人材確保・定着・離職・処遇改善・実習
15. 地域社会との関係、トラブル
16. 育みの連続性　等

【期待される評価の効果】

1. 理念・基本方針の再確認
2. 実態把握・分析・課題：記録整理
3. 言語化、可視化
4. アセスメント・個別指導計画等
5. 利用者意識、利用者理解
6. 専門性の向上
7. 共有化・チームワーク
8. マニュアル化
9. 危機管理・事故・防犯等の対応
10. 経営・管理運営の適正化
11. 中長期の計画化
12. 人財育成・姿勢・モチベーション
13. リーダー育成・マネジメント
14. 情報開示・発信
15. 地域社会の信頼・理解
16. 小学校・中学校等との連携　等

３－（５）教育・保育に関する情報報告及び公表の対象

分類		主な事項
基本情報	法人	・名称、所在地、代表者の氏名等
	施設	・施設の種類（幼稚園、保育所、認定こども園）、地域型保育事業の種類（小規模保育、家庭的保育、事業所内保育、居宅訪問型保育） ・名称、所在地等 ・施設設備の状況（居室面積、定員、園舎面積、園庭等の状況） ・職員の状況（職種ごとの職員数、免許の有無、常勤・非常勤、勤続年数・経験年数等） ・職員１人当たりの子ども数 ・利用定員、学級数、在籍子ども数 ・開所時間等　　など
運営情報		・施設、事業の運営方針 ・教育・保育の内容・特徴 ・選考基準 ・給食の実施状況 ・相談、苦情等の対応のための取組状況 ・自己評価等の結果 ・事故発生時の対応　　など

【資料：内閣府子ども・子育て本部】

３－（６） 保育サービス等の今後の課題

平成30年施行　保育所保育指針、幼保連携型認定こども園教育・保育要領、幼稚園教育要領　告示（平成29年3月31日）

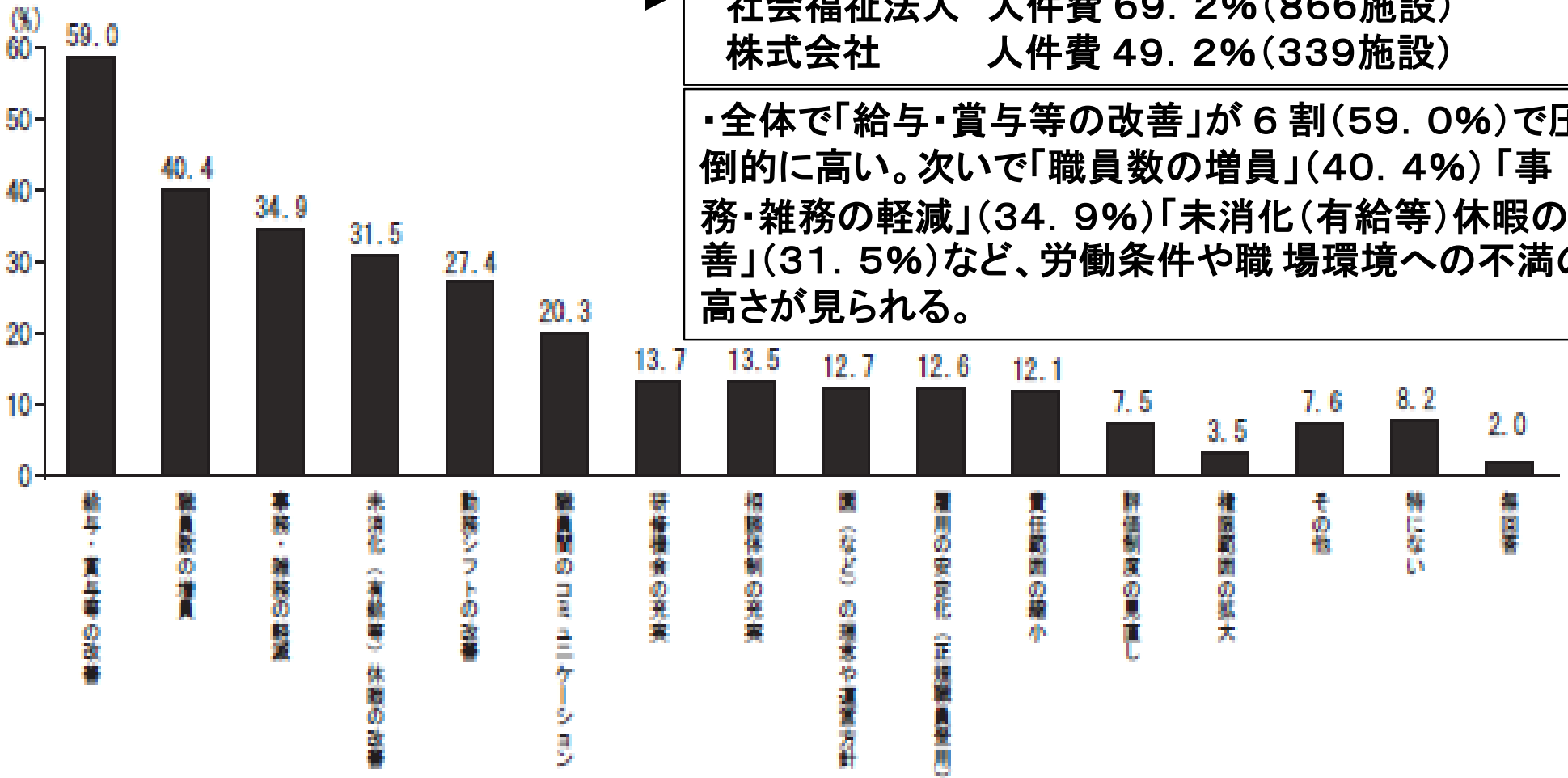
▸ 今回の保育所保育指針の改定は、「平成20 年に改定された保育所保育指針について、改定時から現在に至るまでの社会情勢の変化（子ども・子育て支援新制度の施行、保育所利用児童数の増加、保護者支援の重要性の高まり等）を踏まえて、その内容がこれらの保育を取り巻く様々な社会の変化に沿ったものか検討する」こと、「また、幼児期の教育については、幼児期の終わりまでに育ってほしい姿の明確化やこれを踏まえた幼稚園教育要領の構造的な見直しに向けた検討等が文部科学省において進められ」、これとの整合性をはかることを目的に検討が進められた。

▸ 保育所保育指針および幼稚園教育要領の見直し検討に合わせ、幼保連携型認定こども園教育・保育要領も整合性を確保するために同時期に検討がなされた。

保育士における現在の職場の改善希望状況

・毎日新聞記事10月16日　1，205の認可保育所調査
・国や地方自治体は、人件費を運営費の70%と想定
　社会福祉法人　人件費 69．2%（866施設）
　株式会社　　人件費 49．2%（339施設）

・全体で「給与・賞与等の改善」が６割（59．0%）で圧倒的に高い。次いで「職員数の増員」（40．4%）「事務・雑務の軽減」（34．9%）「未消化（有給等）休暇の改善」（31．5%）など、労働条件や職 場環境への不満の高さが見られる。



（出典）「東京都保育士実態調査報告書（平成26年3月）東京都福祉保健局

保育士等（民間）に関するキャリアアップ・処遇改善のイメージ（2・3号関係）

※新たな名称はすべて仮称

研修による技能の習得により、キャリアアップができる仕組みを構築

＜標準規模の保育園（定員90人）の職員数＞
※公定価格上の職員数
園長1人、主任保育士1人、保育士12人、調理員等3人　合計17人

園長
＜平均勤続年数24年＞

主任保育士
＜平均勤続年数21年＞

新 キャリアアップ研修の創設

→以下の分野別に研修を体系化

【研修分野】

①乳児保育　②幼児教育
③障害児保育　④食育・アレルギー
⑤保健衛生・安全対策
⑥保護者支援・子育て支援
⑦保育実践　⑧マネジメント

※　研修の実施主体：都道府県等
※　研修修了の効力：全国で有効
※　研修修了者が離職後再就職する場合：以前の研修修了の効力は引き続き有効

新 副主任保育士 ※ライン職

月額4万円の処遇改善　※標準規模の園で5人
（園長・主任保育士を除く保育士等全体の概ね1／3）

【要件】
ア　経験年数概ね7年以上
イ　職務分野別リーダーを経験
ウ　マネジメント＋3つ以上の分野の研修を修了
エ　副主任保育士としての発令

新 専門リーダー ※スタッフ職

【要件】
ア　経験年数概ね7年以上
イ　職務分野別リーダーを経験
ウ　4つ以上の分野の研修を修了
エ　専門リーダーとしての発令

新 職務分野別リーダー

月額5千円の処遇改善　※標準規模の園で3人
（園長・主任保育士を除く保育士等全体の概ね1／5）

【要件】
ア　経験年数概ね3年以上
イ　担当する職務分野（左記①～⑥）の研修を修了
ウ　修了した研修分野に係る職務分野別リーダー※としての発令
※乳児保育リーダー、食育・アレルギーリーダー　等
※同一分野について複数の職員に発令することも可能

保育士等　＜平均勤続年数8年＞

※各保育園、認定こども園等の状況を踏まえ、副主任保育士・専門リーダーの配置比率は柔軟に対応可
※上記処遇改善の対象施設等は、公定価格における現行の処遇改善等加算の対象と同じ。
※「園長・主任保育士を除く保育士等全体の概ね1／3」とは、公定価格における職員数に基づき算出したもの。

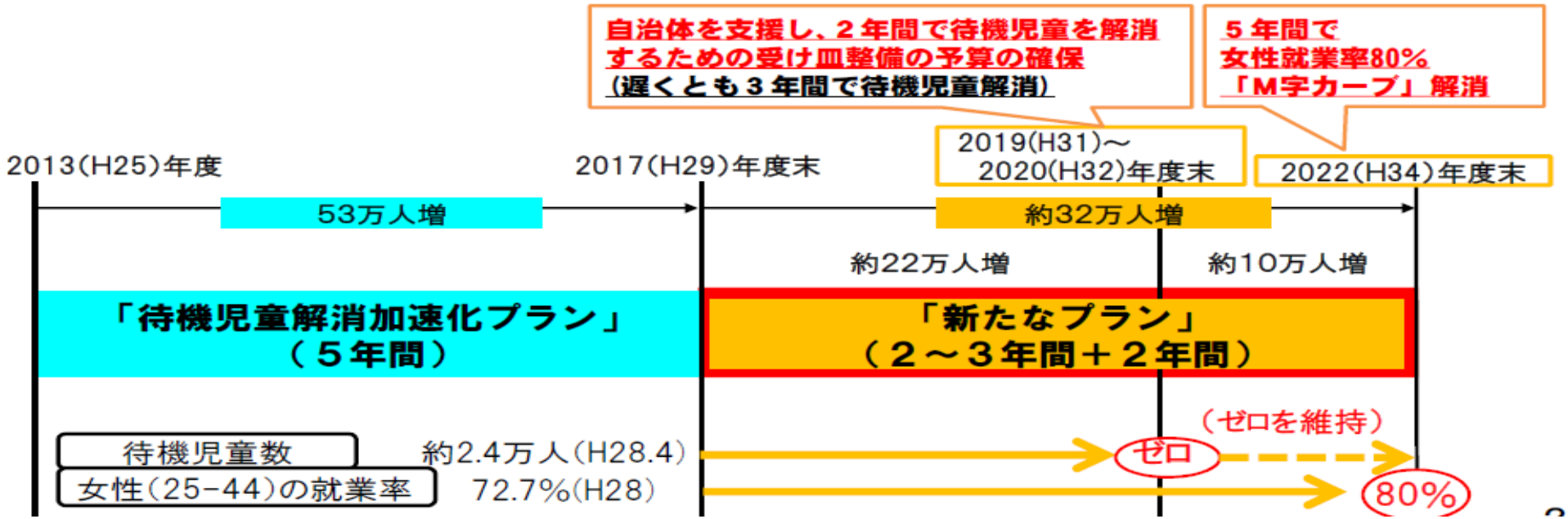
このほか、更なる「質の向上」の一環として、全職員に対して2%（月額6千円程度）の処遇改善を実施

子ども・子育て施策のさらなる拡充　平成29年6月2日

「子育て安心プラン」

【待機児童を解消】
　国としては、東京都をはじめ意欲的な自治体を支援するため、待機児童解消に必要な受け皿約22万人分の予算を平成30年度から平成31年度末までの2年間で確保。
（遅くとも平成32年度末までの3年間で全国の待機児童を解消）

【待機児童ゼロを維持しつつ、5年間で「M字カーブ」を解消】
「M字カーブ」を解消するため、平成30年度から平成34年度末までの5年間で女性就業率80%に対応できる約32万人分の受け皿整備。
（参考）スウェーデンの女性就業率：82.5%（2013）



企業主導型保育事業の実施

- 財源：雇用主子ども・子育て拠出金　約1，300億円（平成29年度）
- 都道府県へ届出：認可外保育施設指導監督基準を満たす証明
- 5万人の受け皿（一億総活躍プラン50万人に含む）
  ⇒2，000施設程想定
- 運営費・整備費の助成金（定員12名、乳児3人、1．2歳児9人）
  ※運営費約2，600万円、整備費約8，000万円
  ※公募団体：児童育成協会⇒監査・指導（平成29年度約1，000カ所）
- 利用は直接申し込み、契約
- 認可外保育施設として監査指導対象となる
- 保育従事者　有資格1／2以上
- **定期的に第三者評価の受審に努めるとともに、必要に応じて国及び公募団体による助言・指導に応じること**
- 利用者への情報提供に努めること

企業主導型保育事業指導・監査

平成29年度企業主導型保育事業指導・監査実施要領等に基づく、午睡時抜き打ち調査を12件（5月末現在）実施。

主な指摘事項は次のとおり。

・うつぶせ寝の幼児（1歳児）がみられた。
・シーツの布団への固定が行われていない。
・午睡時状況のチェック表等による確認、記録が行われていない。
・落下物等の危険防止策がとられていない。
・午睡室に午睡時注意喚起のミニポスターが貼られていない。

「平成28年教育・保育施設等における事故報告集計」の公表及び事故防止対策について」の死亡事故において、認可外保育施設での死亡事故が多く、特に0～1歳児の午睡中の死亡事故が多くなっている。

6月からは午睡時抜き打ち調査の全国実施、一般（特別）立入調査を開始。

４．障害福祉サービスと第三者評価

『障害者総合支援法施行３年後の見直しについて』

社会保障審議会 障害者部会報告書（平成27年12月14日）

１０．その他の障害福祉サービスの在り方等について

（２）今後の取組

（障害福祉サービス等の質の確保・向上）

利用者が、個々のニーズに応じた良質なサービスを選択できるよう、介護保険や子ども・子育て支援制度を参考としつつ、サービス事業所の情報（例えば、事業所の事業内容、職員体制、第三者評価の状況等）を公表する仕組みを設けるべきである。

障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律及び児童福祉法の一部を改正する法律（概要）（平成28年5月25日成立）

趣　旨

障害者が自らの望む地域生活を営むことができるよう、「生活」と「就労」に対する支援の一層の充実や高齢障害者による介護保険サービスの円滑な利用を促進するための見直しを行うとともに、障害児支援のニーズの多様化にきめ細かく対応するための支援の拡充を図るほか、サービスの質の確保・向上を図るための環境整備等を行う。

概　要

1. 障害者の望む地域生活の支援

(1) 施設入所支援や共同生活援助を利用していた者等を対象として、定期的な巡回訪問や随時の対応により、円滑な地域生活に向けた相談・助言等を行うサービスを新設する（自立生活援助）

(2) 就業に伴う生活面の課題に対応できるよう、事業所・家族との連絡調整等の支援を行うサービスを新設する（就労定着支援）

(3) 重度訪問介護について、医療機関への入院時も一定の支援を可能とする

(4) 65歳に至るまで相当の長期間にわたり障害福祉サービスを利用してきた低所得の高齢障害者が引き続き障害福祉サービスに相当する介護保険サービスを利用する場合に、障害者の所得の状況や障害の程度等の事情を勘案し、当該介護保険サービスの利用者負担を障害福祉制度により軽減（償還）できる仕組みを設ける

2. 障害児支援のニーズの多様化へのきめ細かな対応

(1) 重度の障害等により外出が著しく困難な障害児に対し、居宅を訪問して発達支援を提供するサービスを新設する

(2) 保育所等の障害児に発達支援を提供する保育所等訪問支援について、乳児院・児童養護施設の障害児に対象を拡大する

(3) 医療的ケアを要する障害児が適切な支援を受けられるよう、自治体において保健・医療・福祉等の連携促進に努めるものとする

(4) 障害児のサービスに係る提供体制の計画的な構築を推進するため、自治体において障害児福祉計画を策定するものとする

3. サービスの質の確保・向上に向けた環境整備

(1) 補装具費について、成長に伴い短期間で取り替える必要のある障害児の場合等に貸与の活用も可能とする

(2) 都道府県がサービス事業所の事業内容等の情報を公表する制度を設けるとともに、自治体の事務の効率化を図るため、所要の規定を整備する

施行期日

平成30年４月１日（2.(3)については公布の日）

障害福祉計画、障害児福祉計画（平成30～32年度）の基本指針

障害福祉サービス及び相談支援並に市町村都道府県の地域生活事業提供体制の整備並びに自立支援給付及地域生活事業円滑な実施を確保するため基本的な指針の一部を改正する告示（概要）

主な改正内容

□障害福祉サービス等及び障害児通所支援等の提供体制の確保に係る目標の設定

① 福祉施設の入所者の地域生活への移行

平成28年度末時点における施設入所者の9%以上が平成32年度末までに地域生活へ移行するとともに、平成32年度末時点における福祉施設入所者を、平成28年度末時点から2%以上削減することを基本とする。

② 精神障害にも対応した地域包括ケアシステムの構築

「これからの精神保健医療福祉のあり方に関する検討会」の議論を踏まえ、精神障害にも対応した地域包括ケアシステムの構築を目指して、成果目標を次のとおり設定する。

・平成32年度末までに、全ての障害保健福祉圏域ごとに保健・医療・福祉関係者による協議の場を設置することを基本とする。

・平成32年度末までに、全ての市町村ごとに保健・医療・福祉関係者による協議の場を設置することを基本とする。

・都道府県は、平成32年度末の精神病床における1年以上長期入院患者数（65歳以上、65歳未満）の目標値を国が提示する推計式を用いて設定する。

・都道府県は、平成32年度末における入院3ヶ月後時点、入院後6ヶ月時点、入院後6ヶ月時点及び入院後1年時点の退院率の目標値をそれぞれ69%以上84%以上及び90%以上として設定することを基本とする。

③ 地域生活支援拠点等の整備

市町村又は各都道府県が定める障害福祉圏域において、平成32年度末までに、障害者の地域での生活を支援する拠点等を少なくとも一つ整備することを基本とする。

④ 福祉施設から一般就労への移行等

・平成32年度中に就労移行支援事業等を通じた一般就労への移行者数を平成28年度実績の1.5倍以上にすることを基本とする。

・平成32年度末における就労移行支援事業の利用者数を平成28年度末実績から2割以上増加することを目指す。

・就労移行率3割以上である就労移行支援事業所を、平成32年度末までに全体の5割以上とすることを目指す。

・各年度における就労定着支援による支援開始から1年後の職場定着率を80%以上とすることを基本とする。

⑤ 障害児支援の提供体制の整備等

・平成32年度末までに、児童発達支援センターを各市町村に少なくとも1カ所以上設置することを基本とする。

・平成32年度末までに、すべての市町村において、保育所等訪問支援を利用できる体制を構築することを基本とする。

・平成32年度末までに、主に重症心身障害児を支援する児童発達支援事業所及び放課後等デイサービス事業所を各市町村に少なくとも1カ所以上確保することを基本とする。

・平成30年度末までに、各都道府県、各圏域及び各市町村において、保健、医療、障害福祉、保育、教育等の関係機関等が連携を図るための協議の場を設置することを基本とする。

４－（１）「障害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」 通知発出　平成２９年２月２日

- 厚生労働省は、福祉サービス第三者評価事業における障害者・児福祉サービス版の評価基準ガイドラインの改定について「障害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」（障発0202第3号、社援発0202第6号／厚生労働省社会・援護局長、同厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部長通知）を発出した。
- 通知では、障害者総合支援法の一部改正法及び児童福祉法の一部改正法（平成28年5月25日成立）では、障害者の望む地域生活の支援や障害児支援のニーズの多様化へのきめ細かな対応とともに、「サービスの質の確保・向上に向けた環境整備」に係る措置などが盛り込まれていること、また、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、障害福祉サービス等の質の向上を図り、安心して障害者・児を支援することができる環境を整備する必要があるとしている。

改定の基本的な考え方

◆平成17年の支援費制度の導入（平成15年度施行）のもとで策定された障害者・児版の第三者評価基準ガイドラインの改定については、現行ガイドラインと同様に障害者・児施設（障害者支援施設及び障害児入所支援）を対象とすることを基本としつつ、訪問支援、通所支援、就労支援、障害児通所支援等を評価できる基準とした。

◆「共通評価基準ガイドライン」については、平成26年4月の共通評価基準ガイドラインの全部改正をもとに、障害者・児支援の内容等を踏まえた一部読み替え及び、解説の追加等を行った。

◆「内容評価基準ガイドライン」については、「就労支援」を評価項目として設定するとともに、障害児支援については、「発達支援」を評価項目として設定したほか、障害児支援の評価における考え方と評価の留意点等を必要に応じて記載した。

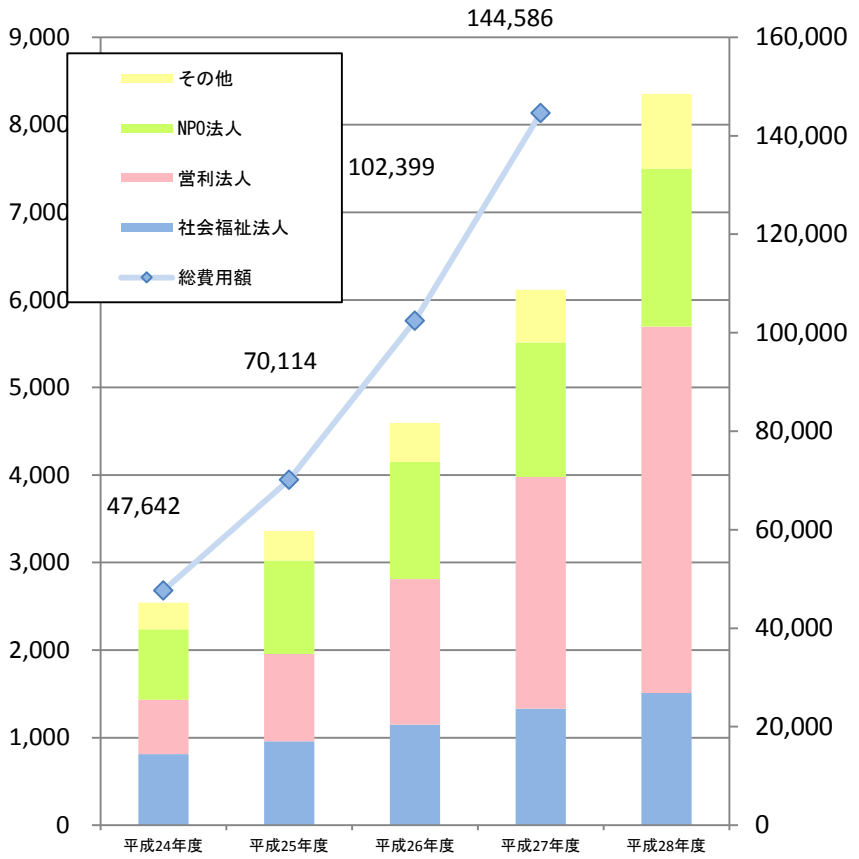
◆また、入所支援、訪問支援、通所支援（日中活動事業）等の相違を踏まえ、評価項目ごとに評価の考え方と評価の留意点や評価の取扱(非該当とする項目や着眼点の適用)等を必要に応じて記載した。

４－（２） 放課後等デイサービス等の見直し

＜放課後等デイサービス＞

○総費用額（１，４４６億円）は、障害児支援全体の６４．９％を占め、サービス創設以降、利用者数、事業所数とともに大幅に増加。

○一方、利潤を追求し支援の質が低い事業所や適切ではない支援を行う事業所が増えているとの指摘がある。



≪見直し案≫

（１）障害児支援等の経験者の配置

①管理責任者の資格要件を見直し、障害児・児童・障害者の支援の経験（3年以上）を必須化

②配置すべき職員を「児童指導員」「保育士」「障害福祉サービス経験者」とし、そのうち、児童指導員又は保育士を半数以上に

（２）「放課後等デイサービスガイドライン」の遵守及び自己評価結果公表の義務付け

「事業者向け放課後等デイサービス自己評価表」及び「保護者等向け放課後等デイサービス評価表」について 平成27年4月1日

ステップ1
保護者等による評価

○事業者から保護者等に対して、「保護者等向け評価表」を配布してアンケート調査を行う。保護者等からの回答は集計し、特記事項欄の記述を含めてとりまとめる。

ステップ2
職員による自己評価

○事業所の職員が「事業者向け放課後等デイサービス自己評価表」を用いて自己評価を行う。その際、「はい」「いいえ」などにチェックするだけでなく、各項目について「課題は何か」「工夫している点は何か」について記入する。

ステップ3
事業所全体による自己評価

○職員から回収した評価表を集計の上、職員全員で討議し、項目ごとに課題や工夫している点について、認識をすり合わせる。
○職員間で認識が共有された課題については、改善目標を立てる。討議の結果は書面に記録し、職員間で共有する。
○討議に際しては、保護者等に対するアンケート調査結果も十分に踏まえ、支援の提供者の認識と保護者等の認識のずれを客観的に分析する。

ステップ4
自己評価結果の公表

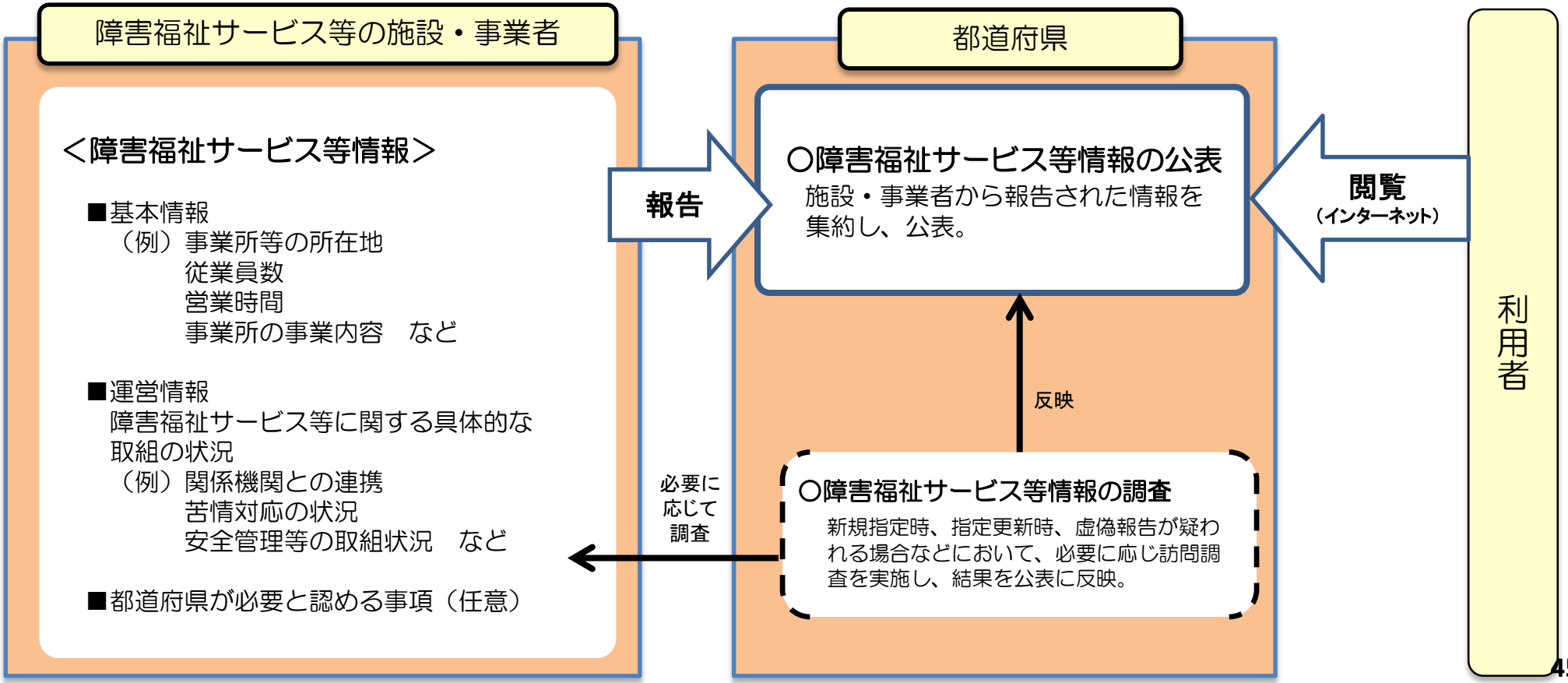
○自己評価結果の公表の仕方については、基本的には「改善目標」や「工夫している点」の主なものについて、できるだけ詳細に発信する（「はい」「いいえ」の数の公表を想定しているものではない）。
○保護者等のアンケート調査結果は、保護者等にフィードバックする（対外的に公表することまでは前提としない）。

ステップ5
支援の改善

○立てられた改善目標に沿って、支援を改善していく。

4－(3)　障害福祉サービス等の情報公表制度の創設

○　障害福祉サービス等を提供する事業所数が大幅に増加する中、利用者が個々のニーズに応じて良質なサービスを選択できるようにするとともに、事業者によるサービスの質の向上が重要な課題となっている。
　※請求事業所数：平成22年4月　48,300事業所　→　**平成27年4月　90,990事業所**
○　このため、①施設・事業者に対して障害福祉サービスの内容等を都道府県知事へ報告することとするとともに、②都道府県知事が報告された内容を公表する仕組みを創設する。



５．介護サービスと第三者評価

『規制改革推進会議（平成28年7月～平成31年7月）』

➢今期の主な審議事項（新たな改革項目）
①利用者がサービスを選べるようにする情報開示と第三者評価
②介護サービスの多様な選択（保険給付と保険外サービスの柔軟な組合せ等）

●規制改革会議公開ディスカッション

（平成29年2月21日開催）

1.日時　平成29年2月21日（火）14:00～17:00
2.テーマ「介護サービスの提供と利用の在り方について」
規制改革推進会議委員、関係省庁のほか下記の関係団体や保険者（市区町村）をお招きし、介護サービスにおける規制改革について意見交換を行います。
- 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
- 一般社団法人　日本在宅介護協会
- 社会福祉法人　全国社会福祉協議会
- 埼玉県和光市

3.インターネット中継を実施します。
ニコニコ生放送での生中継を実施します。

※ 出典：内閣府ホームページ公開資料

公正取引委員会「介護分野に関する調査報告」
特養への多様な事業者の参入　平成28年9月5日

事業者の公正かつ自由な競争を促進し、もって消費者の利益を確保することを目的とする競争政策の観点

(2)第三者評価

＜自治体に対して＞

○対象サービスをできるだけ拡大し、事業者が受審できる体制を整えるとともに、受審を促進するための積極的な施策を講じるべき。

＜事業者に対して＞

○必要性等を十分に認識し、積極的な受審や結果の公表に努めるべき。

○加えて、信頼性を確保するために、評価機関の資質向上や評価の公表性の確保等が図られる仕組みが構築されるべき。

５－（１）介護サービスの第三者評価の受審促進

「全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議」
平成29年3月10日　厚生労働省【高齢者支援課】

（５）特別養護老人ホーム等における福祉サービス第三者評価事業の推進について

平成28年3月の全国介護保険・高齢者福祉担当課長会議において、特別養護老人ホーム、養護老人ホーム、軽費老人ホーム、通所介護、訪問介護の受審率の引き上げを目指すため、「前年度以上の受審率」の目標を掲げるとともに、管内の介護施設等に対して本事業の積極的な受審を促していただくよう依頼しているところである。各地方公共団体におかれては、管内の介護施設等の受審状況を確認いただき、引き続き、都道府県推進組織や管内市町村等関係機関とも連携を図りながら、管内介護施設等に対する第三者評価事業の周知や受審促進に向けた取組を推進していただくようお願いする。

５－（２）「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」通知発出　平成29年3月31日

【改定の方針】

◆高齢者版ガイドラインは、「共通評価基準」と「内容評価基準」ともに、５種別の高齢者福祉施設・サービス（特別養護老人ホーム、養護老人ホーム、軽費老人ホーム、通所介護、訪問介護）を評価する基準とする。

◆「共通評価基準ガイドライン」については、平成26年4月の共通評価基準ガイドラインの全部改正をもとに、高齢者支援の内容を踏まえた解説の追加を行う。

◆「内容評価基準ガイドライン」については、各高齢者福祉施設・サービスの役割と機能等を基本とし、利用者一人ひとりの生活を尊重した支援と利用者の生活課題や心身の状況に応じた支援について評価する。

◆入所・通所・訪問などのサービス形態の特性を踏まえ、「非該当」とする項目、着眼点の適用などの取扱いについて、必要に応じて『(3)評価の留意点』に記載する。

【介護を含む生活支援の総合的な評価】

- 今回の改定で評価対象の福祉施設・事業所を「特別養護老人ホーム」「養護老人ホーム」「軽費老人ホーム」「通所介護」「訪問介護」の５種別とした。各施設、事業所は、歴史的経緯とともに、根拠法、社会的意義や役割、機能に差異があるが、生活に何らかの困難を抱える高齢者の「生活支援」を担っている。
- つまり、専門性のもとに個人の尊厳の保持やその人らしい安定した自立生活を支援するという点では同じ役割を担っている。このような観点から、今般の　評価基準ガイドラインでは上記５種別が同一ガイドラインにおける評価対象としたものである。
- 具体的な評価項目については、介護保険施設・事業所と養護老人ホームや軽費老人ホーム、また、施設ケアと通所や訪問によるケアの相違など、それぞれの役割と機能等の相違を前提としつつ、支援や取組について、各評価項目にそって評価することを基本として設定している。このため評価細目や着眼点等は、各福祉施設・事業所の役割と機能等に応じて適用することとした。

５－（３） 介護サービスの第三者評価の受審状況

主な施設・サービス種別	平成27年度 受審数	平成28年度 受審数	増減	全国施設数	受審率
特別養護老人ホーム	484	487	3	7, 551	6. 45%
養護老人ホーム	36	43	7	957	4. 49%
軽費老人ホーム （ケアハウス）	31	30	△１	2, 264	1. 33%
訪問介護	100	75	△25	34, 823	0. 22%
通所介護	251	182	△69	43, 406	0. 42%
小規模多機能居宅介護	103	59	△44	4, 969	1. 19%
認知症対応型共同生活介護	476	454	△22	12, 983	3. 50%

【全国社会福祉協議会調査】

５－（４） 介護サービスの今後の課題

規制改革推進に関する第１次答申～明日への扉を開く～
（平成29年５月23日規制改革推進会議）（第三者評価関連抜粋）

規制改革推進会議委員名簿

議長	大 田 弘 子 政策研究大学院大学教授
議長代理	金 丸 恭 文 フューチャー代表取締役会長兼社長グループCEO
	安 念 潤 司 中央大学法科大学院教授
	飯 田 泰 之 明治大学政治経済学部准教授
	江 田 麻季子 インテル代表取締役社長
	古 森 重 隆 富士フイルムホールディングス代表取締役会長兼CEO
	髙 橋 滋 法政大学法学部教授
	野 坂 美 穂 中央大学ビジネススクール大学院戦略経営研究科助教
	長 谷川 幸 洋 東京新聞・中日新聞論説副主幹
	林 いづみ 桜坂法律事務所 弁護士
	原 英 史 政策工房代表取締役社長
	森 下 竜 一 大阪大学大学院医学系研究科寄付講座教授
	八 代 尚 宏 昭和女子大学グローバルビジネス学部特命教授
	吉 田 晴 乃 BTジャパン代表取締役社長

規制改革推進に関する第１次答申（平成29年５月23日）①

(1)規制改革の目的と検討の視点

① 介護サービス利用者の選択に資する情報公表制度及び第三者評価の改善

介護事業所の情報を客観的に公表する介護サービスの情報公表制度と、介護事業者の提供するサービスの質を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福祉サービス第三者評価事業が存在しているが、いずれも一般国民の 認知度が低く、真に利用者による介護サービスの選択に資する制度とするためには改革が必要である。このため、情報公表制度について 情報を分かりやすく表示するため の見直しや周知、第三者評価 について受審率と質の向上に向けた各種の施策を行う。

(2)具体的な規制改革項目①

エ　第三者評価受審促進に向けた具体的数値目標の設定と支援等の実施

【a:平成29年度検討・結論、b:平成29年度措置】

厚生労働省においては、平成28年度から、特別養護老人ホーム、養護老人ホーム、軽費老人ホーム、通所介護及び訪問介護における福祉サービス第三者評価事業の受審率の引上げを目指し、「前年度以上の受審率」を目標とし、介護施設等に対して本事業の積極的な受審を促すよう地方自治体へ周知する等の取組を行ってきたが依然として、介護分野における本事業の受審率は低調である。したがって、

a　第三者評価事業受審の意義等を明らかにした上で、事業類型別・都道府県別の福祉サービス第三者評価受審率の数値目標の設定及び公表に向けて、都道府県等の意見を踏まえつつ、検討し、結論を得る。

b　各都道府県における第三者評価受審率等の公表を行う。

規制改革推進に関する第１次答申（平成29年５月23日）②

(2) 具体的な規制改革項目②

オ　第三者評価受審に係るインセンティブの強化

【a,b:平成29年度検討・結論、平成30年度措置、c:平成30年度措置】

福祉サービス第三者評価事業 については、所轄庁による指導監査や情報公表制度における訪問調査等との重複感を指摘する声がある。

したがって、

a第三者評価機関が第三者評価を行う場合、介護事業者が他の監査・評価等で提出した資料と同様のものを使うよう都道府県等を通じて促すなど介護事業者への負担を軽減することを検討し、結論を得る。

b第三者評価受審介護事業者に対して講じられる負担軽減策等の受審メリットを、都道府県等と連携の上、介護事業者に対して、分かりやすく示す。

c介護サービス情報公表システムにおいて、第三者評価の受審状況をより分かりやすく表示するとともに、介護事業者の同意に基づき、評価結果も分かるようにする。

カ　第三者評価の利用者選択情報としての位置付けの強化

【a:平成29年度措置、義務化は平成30年度から実施、b:平成30年度措置】

福祉サービス第三者評価事業は、介護事業者におけるサービスの質の向上及び利用者の適切なサービス選択に資する情報とすることを目的の一つとして実施されているが、利用者は、介護事業者選択に当たって、第三者評価結果をほとんど参照していないとの指摘がある。

したがって、

a契約締結時における介護事業者からの重要事項説明として、第三者評価の受審状況等の説明を義務化する。

b介護サービス情報公表システムにおいて、第三者評価の受審状況をより分かりやすく表示するとともに、介護事業者の同意に基づき、評価結果も分かるようにする。（再掲）

規制改革推進に関する第１次答申（平成29年５月23日）③

(2) 具体的な規制改革項目③

キ　第三者評価機関及び評価調査者の質の向上の推進

【平成29年度検討・結論】

福祉サービス第三者評価事業については、第三者評価機関・評価調査者の質に課題があり、受審が普及しない一因となっているとの指摘がある。

したがって、第三者評価機関・評価調査者の質の向上を図る観点から、既存の研修体系の在り方を見直すとともに、不適格な第三者評価機関（評価調査者）の退出ルールの在り方について検討し、結論を得る。

ク　高齢者福祉サービス版の評価基準の充実

【措置済み】

介護事業者の質を判断するためには、施設等の特性や専門性を踏まえたサービス・支援内容に関し評価する基準として、各福祉施設の類型ごとに策定が進められている内容評価基準を充実させることが必要である。

したがって、養護老人ホーム版、軽費老人ホーム版の内容評価基準を策定する。

ケ　介護事業者向けの手引書等の作成

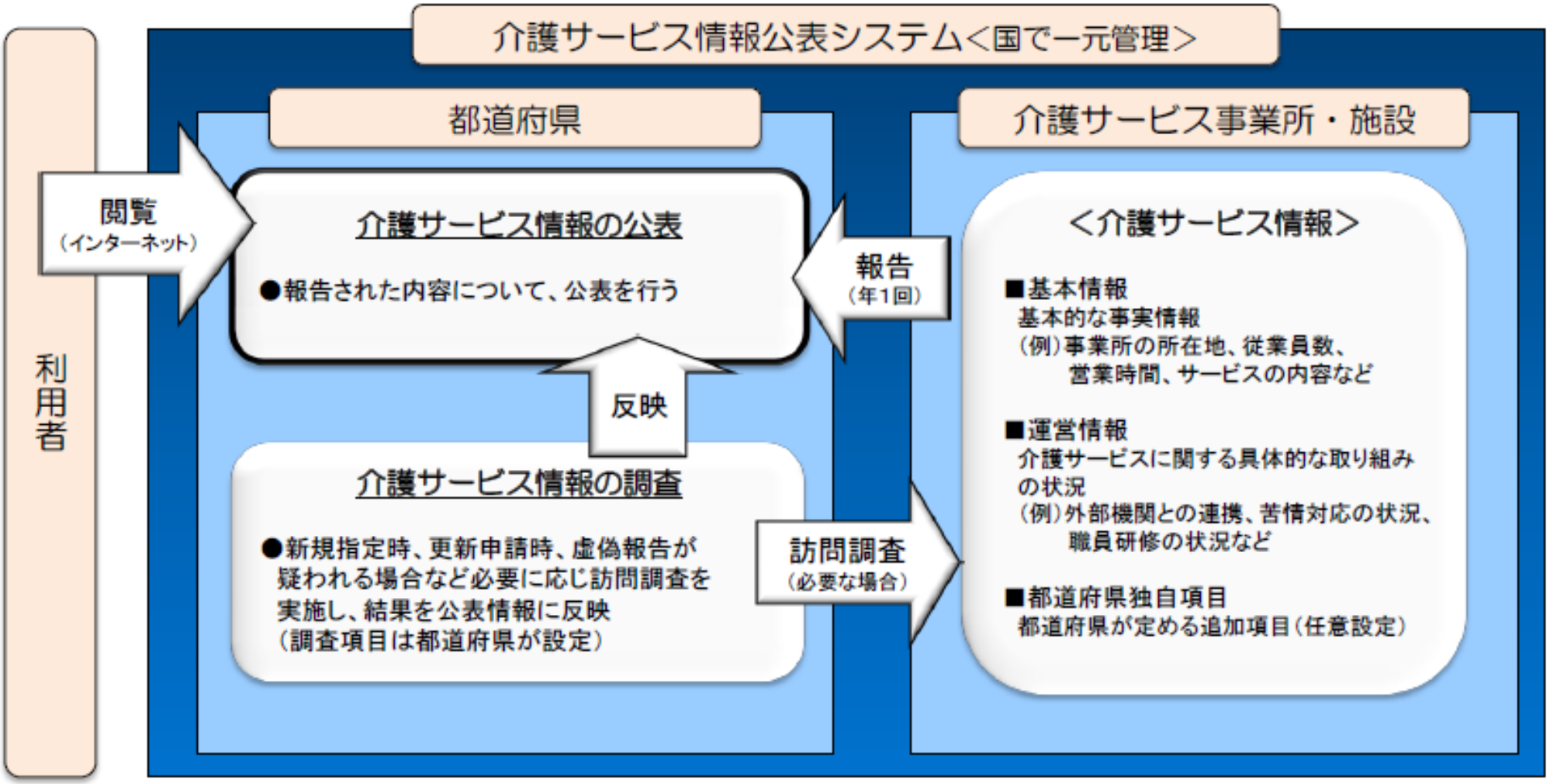
【平成29年度措置】

福祉サービス第三者評価事業は、介護事業者において制度が浸透しておらず、介護事業者への周知を図る必要がある。

したがって、介護事業者向けに、第三者評価の受け方・活かし方等についてまとめた手引書（書籍）やパンフレットを作成する。

介護サービス情報の公表制度の仕組み

【趣旨】
○利用者が介護サービスや事業所・施設を比較・検討して適切に選ぶための情報を都道府県が公表する。
【ポイント】
○介護サービス事業所は年一回直近の介護サービス情報を都道府県に報告する。
○都道府県は事業所から報告された内容についてインターネットで公表を行う。また、都道府県は報告内容に対する調査が必要と認める場合、事業所に対して訪問調査を行うことができる。（都道府県は調査にかかる指針を定める）



平成30年度介護報酬改定に向けた検討、スケジュール

【平成29年】
４月～夏頃：　各介護サービス等の主な論点について議論
　　事業者団体ヒアリング

秋頃～12月：　各介護サービス等の具体的な方向性について議論

12月中旬：　報酬・基準に関する基本的な考え方の整理・取りまとめ

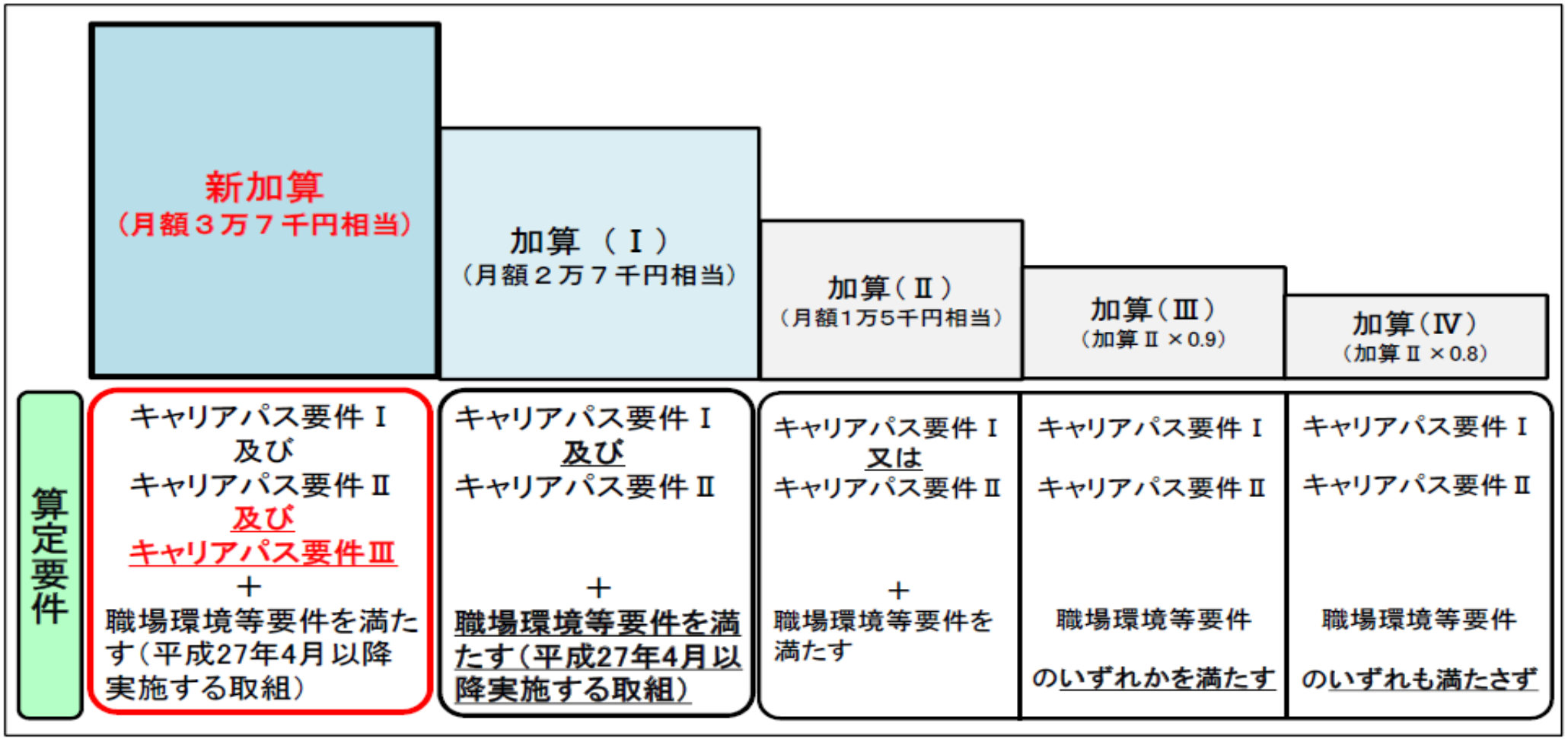
※地方自治体における条例の制定・改正に要する期間を踏まえて、基準に関しては先行してとりまとめを行う。

平成30年度政府予算編成

【平成30年】
１～２月頃　　介護報酬改定案　諮問・答申

４月　　介護報酬改定

介護サービス処遇改善のイメージ



（注）「キャリアパス要件Ⅰ」…職位・職責・職務内容等に応じた任用要件と賃金体系を整備すること
「キャリアパス要件Ⅱ」…資質向上のための計画を策定して研修の実施又は研修の機会を確保すること
「キャリアパス要件Ⅲ」…経験若しくは資格等に応じて昇給する仕組み又は一定の基準に基づき定期に昇給を判定する仕組みを設けること
「職場環境等要件」…賃金改善以外の処遇改善を実施すること
※就業規則等の明確な書面での整備・全ての介護職員への周知を含む。

【参考】　介護の福祉人材の課題

●介護サービスの従事者の就業形態

	正規職員	非正規職員	無回答
訪問系	35．7%	63．6%	0．7%
入所施設系	66．1%	33．7%	0．2%

●労働条件等の不満

人手が足りない	43．6%
仕事内容の割に賃金が低い	42．3%
有給休暇がとりにくい	34．9%
身体的負担が大きい	30．4%
業務に対する社会的評価が低い	28．6%
精神的にきつい	27．4%

●現在の仕事を選んだ理由（上位5）

働きがいのある仕事だと思ったから	52．6%
資格・技能が活かせるから	36．2%
今後もニーズが高まる仕事だから	35．3%
人や社会の役に立ちたいから	32．0%
お年寄りが好きだから	25．6%

●直前の介護の仕事を辞めた理由　（上位5）

職場の人間関係に問題があった	26．6%
事業所等の理念や運営のあり方に不満	22．7%
他によい仕事が・職場があった	18．8%
収入がすくなかった	18．3%
自分の将来に見込みが立たなかった	15．9%

出典（財）介護労働安定センター　「介護労働実態調査」

サービス付き高齢者向け住宅の整備等のあり方に関する検討会 とりまとめ　平成28年5月

- 平成 26 年9月に設置、国土交通省の関係部局及び厚生労働省と学識
- 「サービス付き高齢者向け住宅情報提供システム」における住宅の運営や医療機 関との連携状況等に係る登録項目以外の情報に関して、事業者が自己評価をして表示をする取組みを促すとともに、第三者が客観的に住宅やサービスの評価をする仕 組みを早期に構築することで、評価を通じた住宅やサービスの質の確保を図るべき である。

（具体的な施策）

- サ高住情報提供システムと介護サービス情報公表システムとの連携によるサ高住の周辺にある介護サービス情報の充実
- 「サービス付き高齢者向け住宅情報提供システム」における事業者が自己評価をして表示をする取組みの促進
- 地域住民や第三者が客観的に住宅やサービスの評価をする仕組みの早期構築

地域包括ケアシステムの強化のための介護保険法等の一部を改正する法律案のポイント

高齢者の自立支援と要介護状態の重度化防止、地域共生社会の実現を図るとともに、制度の持続可能性を確保することに配慮し、サービスを必要とする方に必要なサービスが提供されるようにする。

Ⅰ　地域包括ケアシステムの深化・推進

1　自立支援・重度化防止に向けた保険者機能の強化等の取組の推進（介護保険法）

全市町村が保険者機能を発揮し、自立支援・重度化防止に向けて取り組む仕組みの制度化

- 国から提供されたデータを分析の上、介護保険事業（支援）計画を策定。計画に介護予防・重度化防止等の取組内容と目標を記載
- 都道府県による市町村に対する支援事業の創設
- 財政的インセンティブの付与の規定の整備

（その他）

- 地域包括支援センターの機能強化（市町村による評価の義務づけ等）
- 居宅サービス事業者の指定等に対する保険者の関与強化（小規模多機能等を普及させる観点からの指定拒否の仕組み等の導入）
- 認知症施策の推進（新オレンジプランの基本的な考え方（普及・啓発等の関連施策の総合的な推進）を制度上明確化）

2　医療・介護の連携の推進等（介護保険法、医療法）

① 「日常的な医学管理」や「看取り・ターミナル」等の機能と、「生活施設」としての機能とを兼ね備えた、新たな介護保険施設を創設

※ 現行の介護療養病床の経過措置期間については、６年間延長することとする。病院又は診療所から新施設に転換した場合には、転換前の病院又は診療所の名称を引き続き使用できることとする。

② 医療・介護の連携等に関し、都道府県による市町村に対する必要な情報の提供その他の支援の規定を整備

3　地域共生社会の実現に向けた取組の推進等（社会福祉法、介護保険法、障害者総合支援法、児童福祉法）

- 市町村による地域住民と行政等との協働による包括的支援体制作り、福祉分野の共通事項を記載した地域福祉計画の策定の努力義務化
- 高齢者と障害児者が同一事業所でサービスを受けやすくするため、介護保険と障害福祉制度に新たに共生型サービスを位置付ける

（その他）

- 有料老人ホームの入居者保護のための施策の強化（事業停止命令の創設、前払金の保全措置の義務の対象拡大等）
- 障害者支援施設等を退所して介護保険施設等に入所した場合の保険者の見直し（障害者支援施設等に入所する前の市町村を保険者とする。）

Ⅱ　介護保険制度の持続可能性の確保

4　２割負担者のうち特に所得の高い層の負担割合を３割とする。（介護保険法）

5　介護納付金への総報酬割の導入（介護保険法）

・各医療保険者が納付する介護納付金（40～64歳の保険料）について、被用者保険間では『総報酬割』（報酬額に比例した負担）とする。

※　平成30年４月１日施行。（Ⅱ５は平成29年8月分の介護納付金から適用、Ⅱ４は平成30年８月１日施行）

介護医療院の創設

〇今後、増加が見込まれる慢性期の医療・介護ニーズへの対応のため、「日常的な医学管理が必要な重介護者の受入れ」や「看取り・ターミナル」等の機能と、「生活施設」としての機能を兼ね備えた、新たな介護保険施設を創設する。
〇病院又は診療所から新施設に転換した場合には、転換前の病院又は診療所の名称を引き続き使用できることとする。

名称	**介護医療院** ※ただし、**病院又は診療所から新施設に転換した場合には、転換前の病院又は診療所の名称を引き続き使用できる**こととする。
機能	要介護者に対し、**「長期療養のための医療」**と**「日常生活上の世話（介護）」**を**一体的に提供**する。（介護保険法上の介護保険施設だが、医療法上は医療提供施設として法的に位置づける。）
開設主体	地方公共団体、医療法人、社会福祉法人などの非営利法人等

☆ 現行の介護療養病床の経過措置期間については、6年間延長することとする。

※ 具体的な介護報酬、基準、転換支援策については、介護給付費分科会等で検討。

６．新たな福祉サービスのシステム等のあり方検討 プロジェクトチーム「ビジョン」 平成２７年９月１７日

- 厚生労働省は、あらゆる地域で全世代・全対象型の地域包括支援の実現をはかるため、「誰もが支え合う地域の構築に向けた福祉サービスの実現－新たな時代に対応した福祉の提供ビジョン－」を示した。
- ４つの改革として、①包括的な相談支援システム、②高齢、障害、児童等への総合的な支援の提供、③効果的・効率的なサービス提供のための生産性向上、④総合的な人材の育成・確保とした。
- 福祉にて、良質で効果的なサービスを提供するには、サービスの担い手たる人材の質を高めていくことがまずは重要。例えば、介護で、～より一層質の高い人材を育成していく必要がある。専門能力の高い人材が、その能力に合ったより専門的業務に集中できれば、まさに、効率性の向上とサービスの質（効果）の向上を同時に満たすこととなる。
- なお、サービスの質に関する第三者評価の受審を促すなど、第三者的な客観的な視点により、質の高いサービスを促す取組も重要である。

「地域共生社会」の実現に向けて（当面の改革工程）【概要】

「地域共生社会」とは

平成29年2月7日　厚生労働省「我が事・丸ごと」地域共生社会実現本部決定

◆制度・分野ごとの『縦割り』や「支え手」「受け手」という関係を超えて、地域住民や地域の多様な主体が『我が事』として参画し、人と人、人と資源が世代や分野を超えて『丸ごと』つながることで、住民一人ひとりの暮らしと生きがい、地域をともに創っていく社会

改革の背景と方向性

公的支援の『縦割り』から『丸ごと』への転換

○個人や世帯の抱える複合的課題などへの包括的な支援
○人口減少に対応する、分野をまたがる総合的サービス提供の支援

『我が事』・『丸ごと』の地域づくりを育む仕組みへの転換

○住民の主体的な支え合いを育み、暮らしに安心感と生きがいを生み出す
○地域の資源を活かし、暮らしと地域社会に豊かさを生み出す

改革の骨格

地域課題の解決力の強化

- 住民相互の支え合い機能を強化、公的支援と協働して、地域課題の解決を試みる体制を整備【29年制度改正】
- 複合課題に対応する包括的相談支援体制の構築【29年制度改正】
- 地域福祉計画の充実【29年制度改正】

地域を基盤とする包括的支援の強化

- 地域包括ケアの理念の普遍化：高齢者だけでなく、生活上の困難を抱える方への包括的支援体制の構築
- 共生型サービスの創設 【29年制度改正・30年報酬改定】
- 市町村の地域保健の推進機能の強化、保健福祉横断的な包括的支援のあり方の検討

「地域共生社会」の実現

地域丸ごとのつながりの強化

- 多様な担い手の育成・参画、民間資金活用の推進、多様な就労・社会参加の場の整備
- 社会保障の枠を超え、地域資源（耕作放棄地、環境保全など）と丸ごとつながることで地域に「循環」を生み出す、先進的取組を支援

専門人材の機能強化・最大活用

- 対人支援を行う専門資格に共通の基礎課程創設の検討
- 福祉系国家資格を持つ場合の保育士養成課程・試験科目の一部免除の検討

実現に向けた工程

平成29（2017）年：介護保険法・社会福祉法等の改正
- ◆ 市町村による包括的支援体制の制度化
- ◆ 共生型サービスの創設　など

平成30（2018）年：
- ◆ 介護・障害報酬改定：共生型サービスの評価 など
- ◆ 生活困窮者自立支援制度の強化

平成31（2019）年以降：更なる制度見直し

2020年代初頭：全面展開

【検討課題】
①地域課題の解決力強化のための体制の全国的な整備のための支援方策（制度のあり方を含む）
②保健福祉行政横断的な包括的支援のあり方　　③共通基礎課程の創設　　等

Ⅱ　社会福祉法人制度改革

○社会福祉法人は、社会福祉事業を行うことを主たる目的として、社会福祉法（昭和26年法律第45号）に基づき設立される法人である。

○日本国憲法　第二十五条

すべて国民は、健康で文化的な最低限度の生活を営む権利を有する。

国は、すべての生活部面について、社会福祉、社会保障及び公衆衛生の向上及び増進に努めなければならない。

○社会福祉法人は、①社会福祉事業を行うことを目的とし（公益性）、②法人設立時の寄附者の持分は認められず、残余財産は社会福祉法人その他社会福祉事業を行う者又は国庫に帰属し（非営利性）、③所轄庁による設立認可により設立されるという、旧民法第34条に基づく公益法人としての性格を有している。

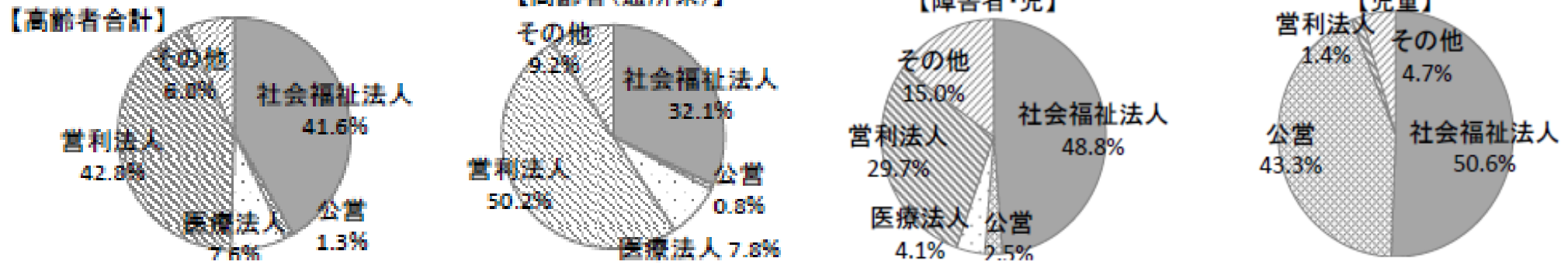
○日本国憲法　第八十九条

公金その他の公の財産は、宗教上の組織若しくは団体の使用、便益若しくは維持のため、又は公の支配に属しない慈善、教育若しくは博愛の事業に対し、これを支出し、又はその利用に供してはならない。

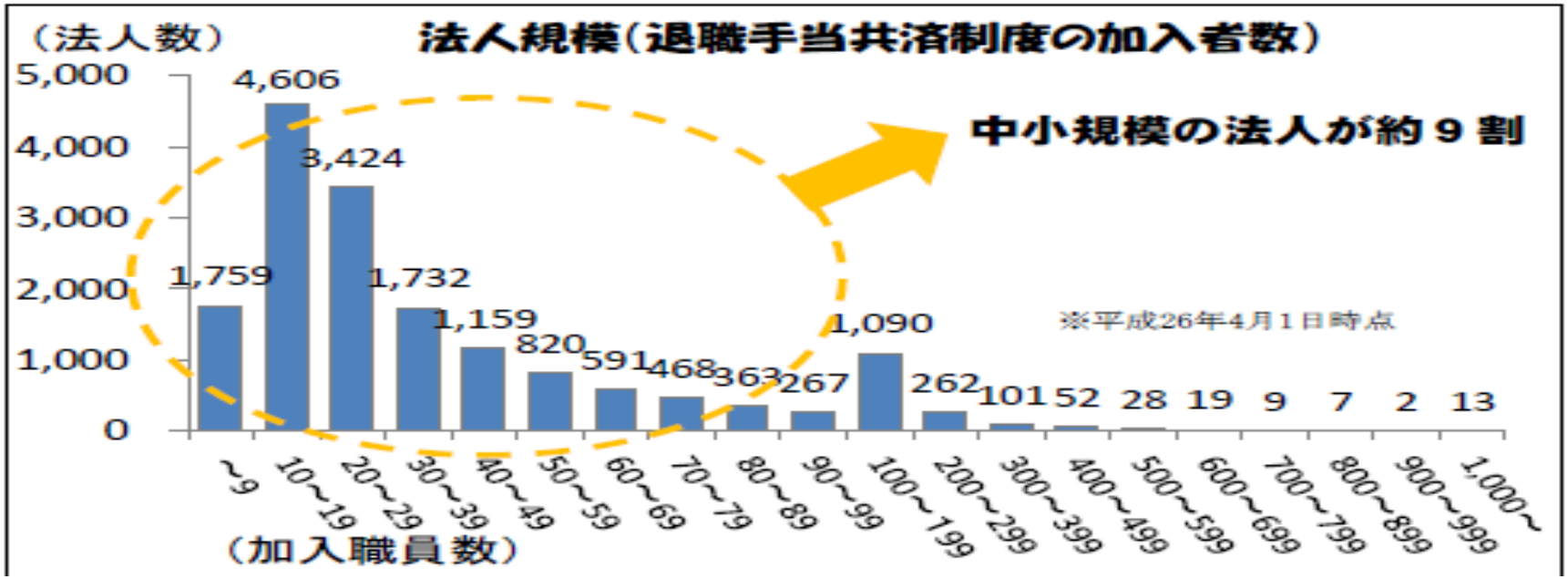
○社会福祉法人は、①憲法第89条の「公の支配」に属する法人として、行政からの補助金や税制優遇を受ける一方、②社会的信用の確保のため、基本的に「社会福祉事業のみ」を経営すべきという原則論の下、所轄庁の指導監督を受けてきた。

（参考）経営主体別割合（施設数ベース）

※平成23年10月1日時点



社会福祉法人の規模



【資料：厚生労働省】

法人改革の課題と日程等

年度	月	社会福祉法人の対応	その他
平成28年度	4月～6月	● 旧理事会、旧評議員会 －事業報告・決算、定款変更（所轄庁変更）	
		● 現況報告書等の届出（6月末日）	
		● 旧理事会、旧評議員会 定款変更（平成29年4月施行事項、新評議員の選任方法等） ● 会計監査人候補者の選定　⇒決算見込にて社会福祉充実計画の試行	・政省令等 ・定款準則
	3月	● 3月31日まで新評議員を選任 ● 旧評議員の任期満了	
平成29年度	4月～6月	● 新評議員の任期開始 ● 新評議員会による理事・監事・会計監査人選任 －事業報告・決算、社会福祉充実計画の策定 ● 新理事会による理事長の選任、役員報酬基準 －事業報告・決算、社会福祉充実計画の策定	
		● 法人現況報告書提出、社会福祉充実計画の申請提出、承認 ● 社会福祉充実計画の実施	

「社会福祉法人の認可について」一部改正について

厚生労働省雇児・社援・老健局長通知　（平成26年5月29 日）

公表義務　⇒　社会福祉法人の経営実態と課題が明らかになる

■ 社会福祉法人現況報告書等の公表

Ⅰ　基本情報
Ⅱ　事業　社会福祉事業　公益事業　その他の事業
Ⅲ　組織　理事・監事・評議員、施設長、職員（常勤、非常勤：換算数）
Ⅳ　資産管理
Ⅴ　その他　情報公開　第三者評価の受審、苦情処理公表

■ 法人の経営状況（総括表）

1．法人単位の資金収支状況
2．法人単位の事業活動の状況
3．法人単位の資産等の状況
4．積立金の状況
5．関連当事者との取引の状況
6．地域の福祉ニーズへの対応状況

経営実態

●社会福祉法人　19，407
・社協　1，901
・施設経営法人　16，981
・その他　565

可視化

「社会福祉法人指導監査実施要綱の制定について」
平成29年4月27日

指導監査は、一定の周期で実施する一般監査と運営等に重大な問題を有する法人を対象とする特別監査

3 一般監査の実施の周期

（1）毎年度法人から提出される報告書類により法人の運営状況を確認、前回の指導監査の状況を勘案し、以下の事項を満たす法人に対する一般監査の実施の周期については、**3箇年に1回とする**。

ア 法人の運営を法令及び通知等に照らし、特に大きな問題が認められないこと。

イ 法人が経営する施設及び法人の行う事業について、施設基準、運営費並びに報酬の請求等に関する大きな問題が特に認められないこと。

（1）のア及びイの事項について問題が認められない法人のうち、**苦情解決への取組が適切に行われ、次の各号に掲げるいずれかの場合に該当する場合にあっては、良質かつ適切な福祉サービスの提供に努めていると所轄庁が判断するときは、一般監査の実施の周期を4箇年に1回まで延長することができる。**

ア 福祉サービス第三者評価事業を受審し、その結果について公表を行い、サービスの質の向上に努めていること（一部の経営施設のみ福祉サービス第三者評価を受審している場合においては、法人全体の受審状況を勘案して判断する。）又はISO9001の認証取得施設を有していること。

イ 地域社会に開かれた事業運営が行われていること（例えば、福祉関係養成校等の研修生の受入れ又は介護相談員の受入れに加え、ボランティアの受入れや地域との交流が積極的に行われていること等。）。

ウ 地域の様々な福祉需要に対応した先駆的な社会貢献活動に取り組んでいること。

【参考】　社会福祉法人制度の30年周期

創成期
- 1951～福祉の基盤づくり

成長期
- 1980年～制度の発展・拡張

変革期
- 2017～さらなる変化

Ⅲ　苦情の状況

平成27年度4，140件と249件（6．4%）増、苦情相談以外の相談3，149件

- 高齢者　983件（23．7%）　上位　特養191件、通所介護 111件、訪問介護110件
- 障害者　2，249件（54．3%）　上位　居宅介護 374件、就労継続支援B型328件、同A型302件
  共同生活援助194件、障害者支援施設190件
- 児童　440件（10．6%）　上位　保育所189件、放課後等デイ130件、児童養護施設 19件
- その他　468件（11．3%）　社協256件

※　高齢者、障害者のいずれ分野も「その他」の分類が多い

⇒　社会福祉事業以外の苦情への対応が増えている

高齢者：有料老人ホーム、サービス付き高齢者住宅、介護老人保健施設　等

障害者：地域活動支援センター、相談支援事業、移動支援事業　等

≪苦情の申し出人≫

利用者	家族	代理人	職員	隣人・友人	その他	合計
2，030件 49．0%	1，482件 35．8%	30件 0．7%	372件 9．0%	62件 1．5%	164件 4．0%	4，140件 100%

約85%

※　職員の申出は、とくに注視すべきことである

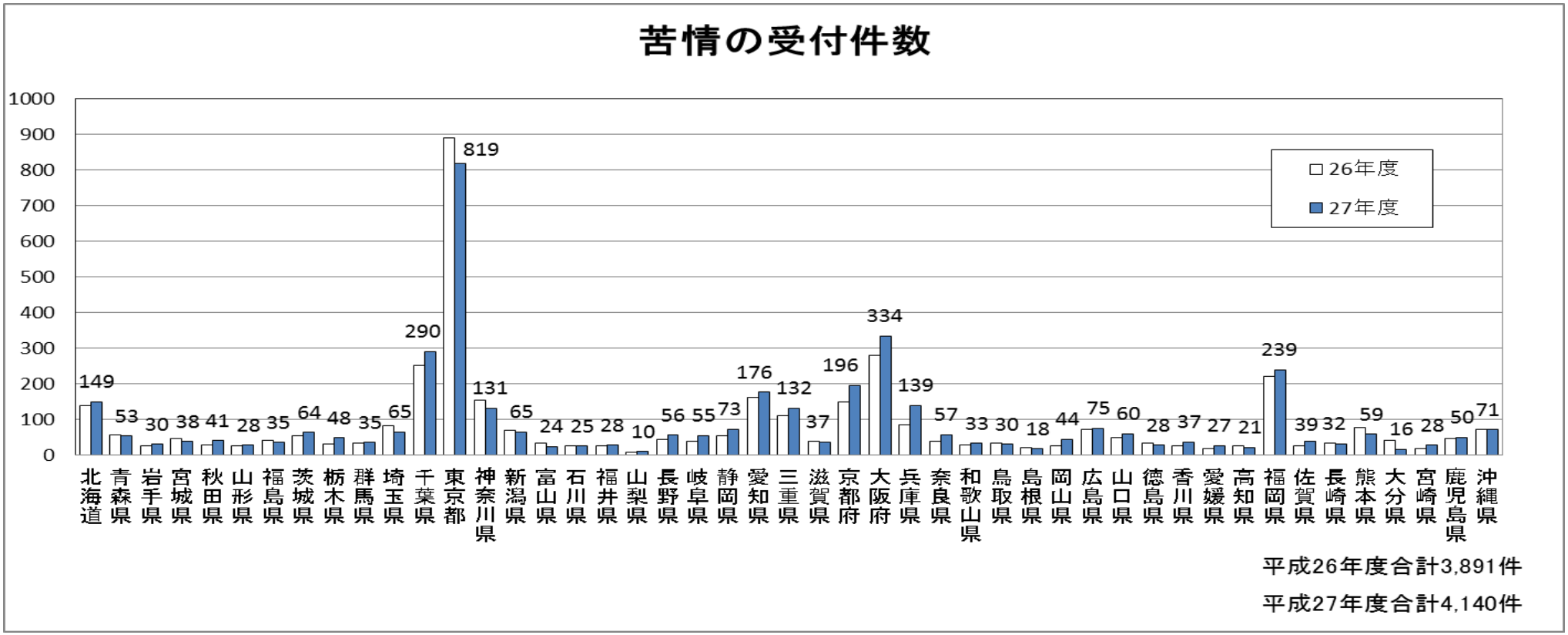
⇒　法人・施設の運営上の厳しい課題であり、改善すべき課題である

「苦情受付・解決の状況 平成27年度都道府県運営適正化委員会事業実績報告より

苦情と解決対応の状況と課題

（１）苦情の受付件数

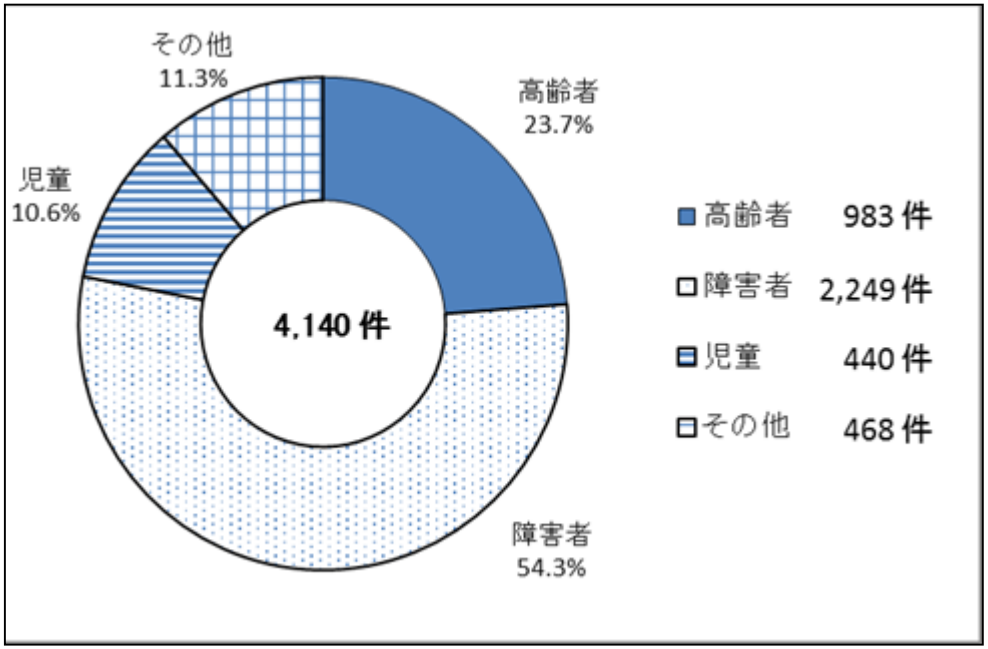
- 平成27年度の都道府県運営適正化委員会に寄せられた苦情の受付件数ならびに相談件数は「苦情」が4,140件、「相談」が3,149件の合計　7,289件。平成26年度と比較、総数は前年（3,891件）比で「249件（6.4%）」増加
- 平成12年度制度開始以降（16年間）の「苦情」総件数は41,387件、「相談」総件数は56,273件で、合計すると 97,660件



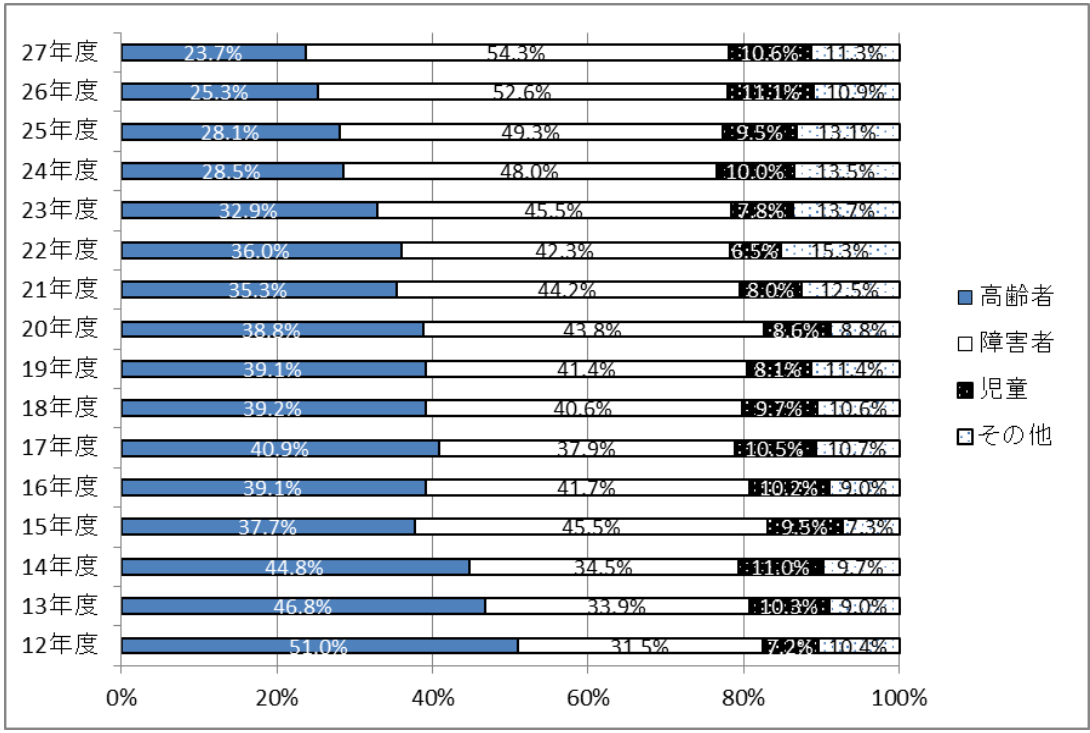
（２）サービス分野別苦情受付件数

- 苦情（4,140件）のサービス分野別内訳は、「高齢者」983件(23.7%)、「障害者」2,249件（54.3%）、「児童」 440件（10.6%）、「その他」468件（11.3%）
- サービス分野別では、「障害者分野」の割合が増加を続け、平成27年度は前年度に引き続き全体の半数以上（54.3%）を占める状況

サービス分野別受付件数の割合

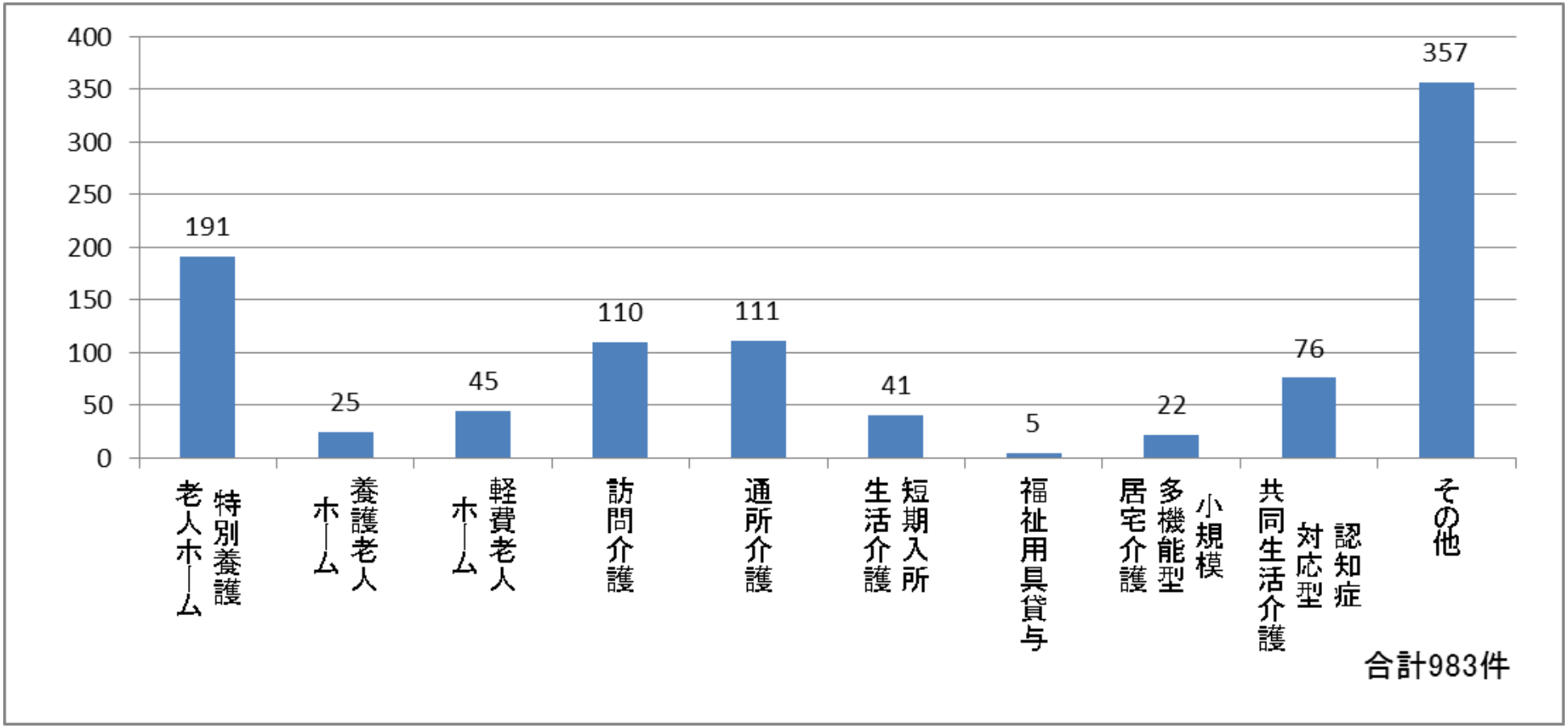


サービス分野別受付件数の年次推移



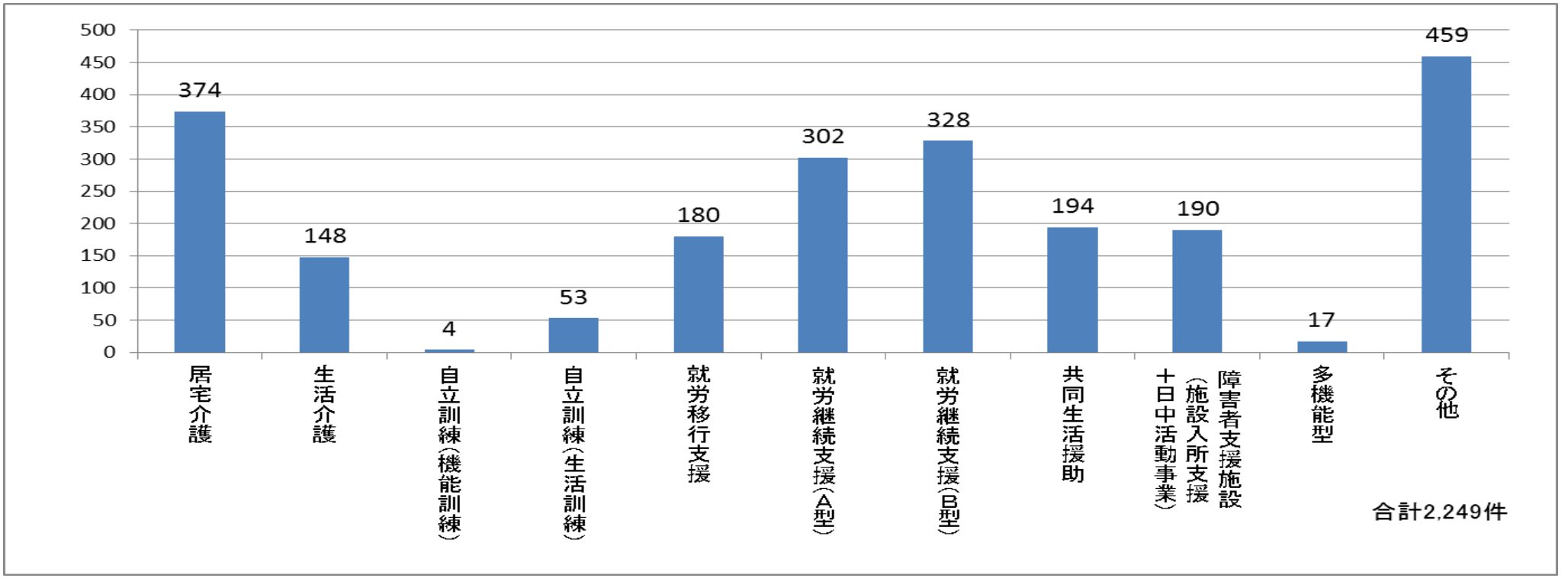
①高齢者分野の施設･事業別受付件数

- 「高齢者分野」（983件）の施設･事業別の件数は、「特別養護老人ホーム」191件（19.4%）、「通所介護」111件（11.3%）、「訪問介護」110件（11.2%）
- 「その他」では「有料老人ホーム」が最も多く、「その他」の約4分の1、続いて「介護老人保健施設」、「サービス付き高齢者向け住宅」、「居宅介護支援事業」、「地域包括支援センター」の占める割合が多い



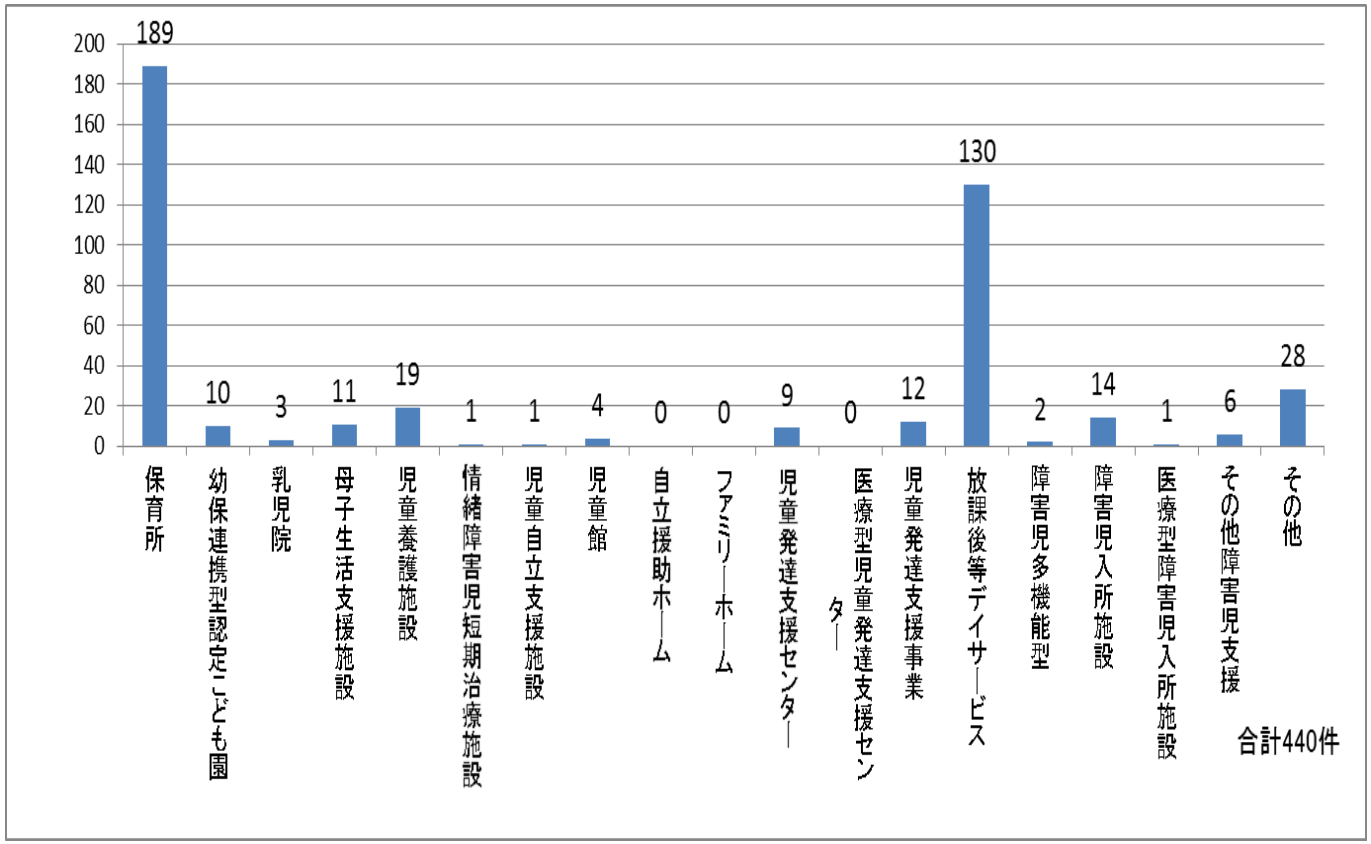
②障害者分野の施設･事業別受付件数

- 「障害者分野」(2,249件)の施設･事業別の件数は、「居宅介護」374件(16.6%)、「就労継続支援B型」328件(14.6%)、「就労継続支援A型」302件(13.4%)、「共同生活援助」194件(8.6%)、「障害者支援施設」190件(8.4%)、「就労移行支援事業」180件(8.0%)
- 「その他」には、相談支援事業が多数を占め、地域活動支援センターや移動支援事業、行政などが含まれている
- 就労支援事業(就労継続支援A･B型および就労移行支援)は810件で、障害者分野の36.0%(総件数の19.5%)を占めている
- 「その他」のなかでは「相談支援事業」が最も多く、「その他」の約4分の1を占め、他には、「地域生活支援事業」、「行政」、「同行援護」、「医療機関」等が含まれている



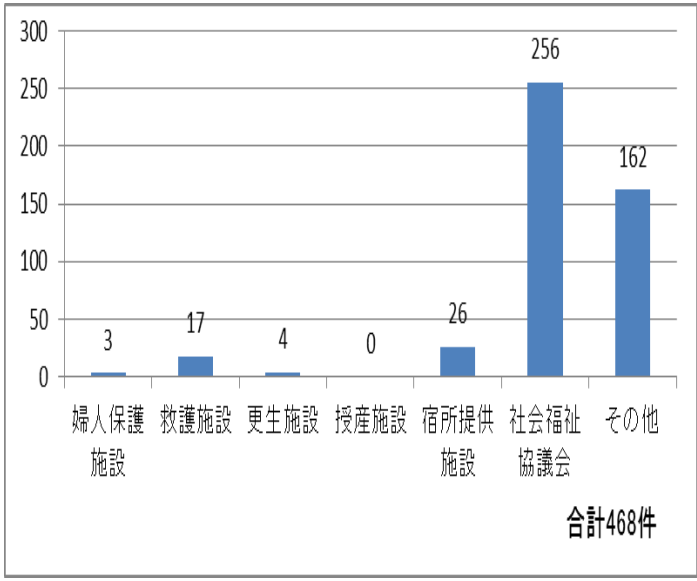
③児童分野の施設･事業別受付件数

- 「児童分野」（440件）の施設･事業別の件数は、「保育所」189件（43.0%）、「放課後等デイサービス」130件（29.5%）
- 「その他」には、行政（児童相談所）、放課後児童健全育成事業などが含まれている



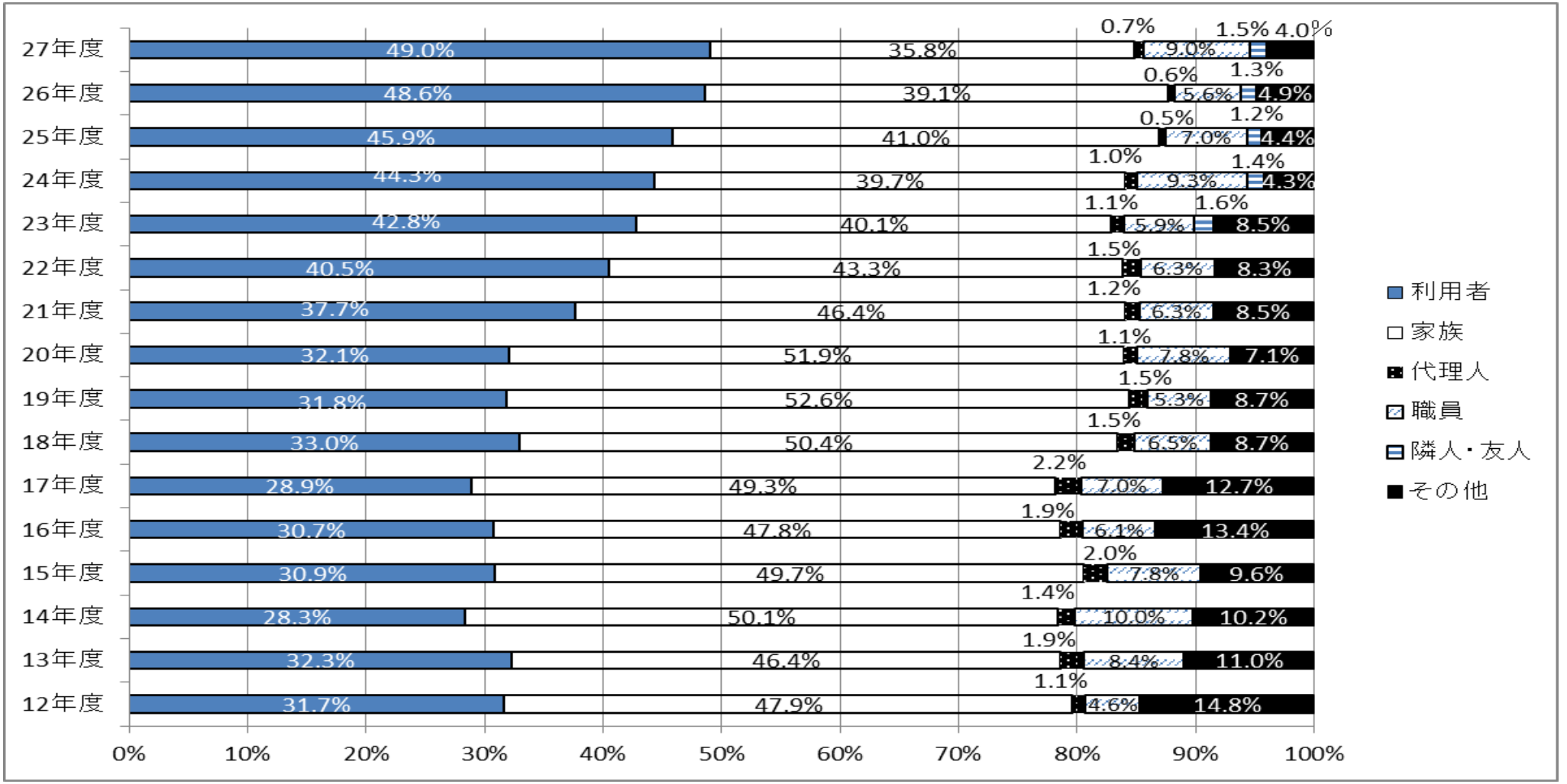
④その他の施設･事業別受付件数

- 「その他」（468件）の施設･事業別の件数においては、「社会福祉協議会」256件（54.7%）となっている



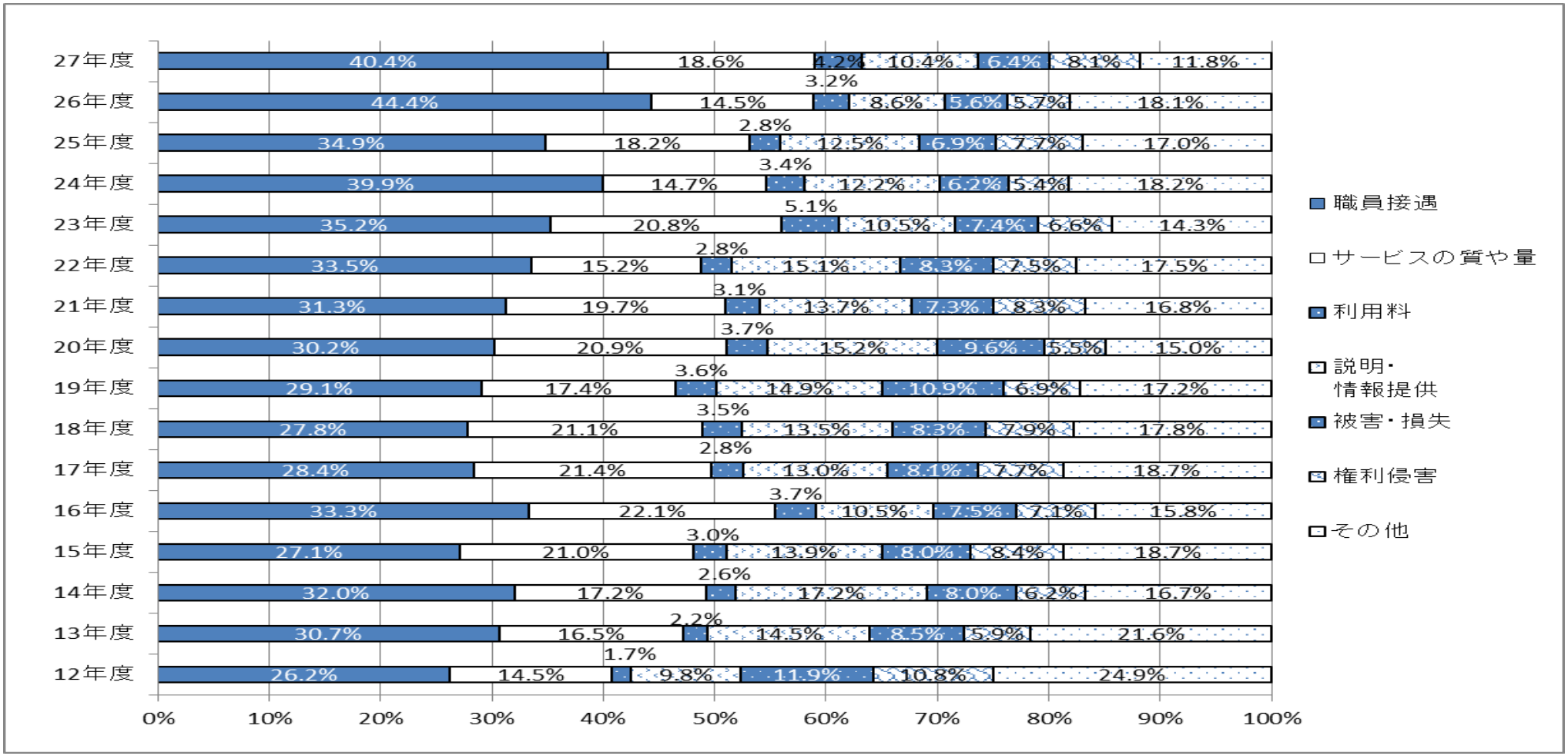
(3)苦情申出人の属性

- 苦情申出人の属性については、「利用者」2,030件（49.0%）、「家族」1,482件（35.8%）で8割以上を占めている。また、「職員」372件（9.0%）、「隣人・友人」が62件（1.5%）、「代理人」30件（0.7%）、「その他」が164件（4.0%）



（４）苦情の種類年次推移

- 苦情の種類は、「職員の接遇」1,674件（40.4%）で最も多く、「サービスの質や量」768件（18.6%）、「説明・情報提供」431件（10.4%）、「権利侵害」336件（8.1%）、「被害・損失」266件（6.4%）、「利用料」175件（4.2%）
- 年次推移をみると「職員の接遇」が一貫して最も多く、「職員接遇」と「サービスの質や量」で半数を超える状況が継続している



高齢者虐待の対応状況

	養介護施設従事者等(※1)によるもの		養護者(※2)によるもの	
	虐待判断件数(※3)	相談・通報件数(※4)	虐待判断件数(※3)	相談・通報件数(※4)
27 年度	408 件	1,640 件	15,976 件	26,688 件
26 年度	300 件	1,120 件	15,739 件	25,791 件
増減 (増減率)	108 件 (36.0%)	520 件 (46.4%)	237 件 (1.5%)	897 件 (3.5%)

※1　介護老人福祉施設など養介護施設又は居宅サービス事業など養介護事業の業務に従事する者
※2　高齢者の世話をしている家族、親族、同居人等
※3　調査対象年度（平成 27 年 4 月 1 日から平成 28 年 3 月 31 日）に市町村等が虐待と判断した件数（施設従事者等による虐待においては、都道府県と市町村が共同で調査・判断した事例及び都道府県が直接受理し判断した事例を含む。）
※4　調査対象年度（同上）に市町村が相談・通報を受理した件数

障害者虐待事例への対応状況

	養護者による障害者虐待	障害者福祉施設従事者等による障害者虐待	使用者による障害者虐待		
				（参考）都道府県労働局の対応	
市区町村等への相談・通報件数	4,450 件 (4,458 件)	2,160 件 (1,746 件)	848 件 (664 件)	虐待判断件数	507 件 (299 件)
市区町村等による虐待判断件数	1,593 件 (1,666 件)	339 件 (311 件)			
被虐待者数	1,615 人 (1,695 人)	569 人 (525 人)		被虐待者数	970 人 (483 人)

（注１） 上記は、平成 27 年 4 月 1 日から平成 28 年 3 月 31 日までに虐待と判断された事例を集計したもの。カッコ内については、前回調査(平成 26 年 4 月 1 日から平成 27 年 3 月 31 日まで)のもの。

（注２） 都道府県労働局の対応については、平成 28 年 7 月 27 日労働基準局労働関係法課労働紛争処理業務室のデータを引用。(「虐待判断件数」は「虐待が認められた事業所数」と同義。)

「教育・保育施設等における事故報告集計

	認定こども園・幼稚園・保育所等	放課後児童クラブ	合計	割合
負傷等	385	228	613	97.8%
（うち意識不明）	（6）	（1）	（7）	（負傷等の1.1%）
（うち骨折）	（302）	（196）	（498）	（負傷等の81.2%）
（うち火傷）	（2）	（0）	（2）	（負傷等の0.3%）
（うちその他）	（75）	（31）	（106）	（負傷等の17.3%）
死亡	14	0	14	2.2%
事故報告件数	399	228	627	100%

※認定こども園・幼稚園・認可保育所等とは、放課後児童クラブ以外の施設・事業

Ⅳ　平成29年度
福祉サービスの質の向上の取組

□福祉サービス第三者評価事業の推進（全社協）

１．福祉施設・事業所での受審促進方策の検討・取組の強化

（１）各福祉分野での「受審促進」の取組強化
（２）社会福祉法人・福祉施設関係の種別協議会等との連携による受審促進（受審セミナーの開催等）の検討・実施
（３）福祉施設・事業所向けパンフレットの普及・活用
（４）受審促進のための手引書（書籍）の普及・活用
『福祉サービスの第三者評価　受け方・活かし方』
①保育所版（平成27年度）　②障害者・児福祉サービス版（平成28年度）
③高齢者福祉サービス版（平成28年度）
（５）第三者評価事業ホームページ（全社協）を活用した広報活動等の拡充
（６）社会的養護関係施設 第三者評価（第2期：～平成29年度）の円滑な受審のための取組
（７）社会的養護関係施設 第三者評価結果のホームページでの公表、評価機関の認証等

２．評価機関・評価調査者の資質の向上等

（１）研修会*の充実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

*指導者研修、リーダー研修、養成・継続研修など

（２）社会的養護関係施設 評価調査者養成研修・継続研修の開催

（３）評価調査者の養成・研修体系の再編（「評価調査者養成研修等モデルカリキュラム」の改定）と指導者向けの手引き等の検討・活用

（４）講師養成と分野別指導者のリスト化と活用

（５）評価機関内研修の手引きの提供、研修の促進

（６）評価機関・評価調査者のスーパーバイズ体制に関する検討と具体化

（７）評価手法の標準化（関係様式）等に関する検討・対応

３．評価基準ガイドラインの普及、検討等

（１）社会福祉法改正にともなう共通評価基準ガイドラインの改定と『評価調査者必携 福祉サービス第三者評価基準ガイドラインの理解』の改訂・発行
※共通評価項目ガイドラインの解説書

（２）社会的養護関係施設版 内容評価基準ガイドラインの改定検討と提案

（３）高齢者版、障害者・児版、保育所版、ガイドラインの普及・理解促進

（４）厚生事業版 内容評価基準ガイドラインの改定の提案、ガイドラインの普及・理解促進

（５）その他、評価基準ガイドラインの継続的な点検・改定等に関する事項の検討

４．各都道府県での受審促進と受審環境の整備のための支援

（１）保育所、老人福祉施設等での受審目標の達成に向けた受審促進の取組や評価調査者の資質向上等の促進・支援

（２）都道府県域を越えた評価実施体制の検討・提案、取組強化

（３）各種研修の実施支援、研修教材等の研修ツールの検討・提供

（４）全国会議（評価事業普及協議会）の開催、各種調査等の実施と情報提供

（５）その他、必要に応じ「都道府県推進組織に関するガイドライン」「評価機関認証ガイドライン」の見直しを検討

●第三者評価や苦情解決の必要性●

福祉サービスの専門性を
利用者自身が評価しにくい

利用者と事業者の
対等性が確保しづらい

福祉制度が理解しづらい
（非対称性）

利用者の
権利擁護

福祉サービスの質と福祉人材の確保

（福祉サービスの質の向上のための措置等）

第七十八条

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。

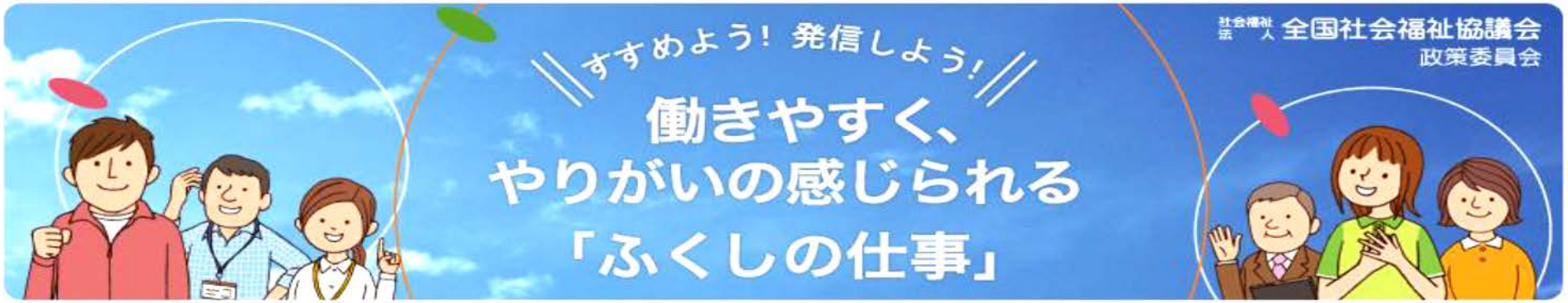
福祉サービスの質 ⟷ 人的サービスの質

利用者・家族

- 目的の適合度
- 目的の遂行過程
- 快適度
- 満足度

施設・事業の職員、施設長、経営者

「働きやすく、やりがいの感じられる福祉の職場づくり」推進要領（全社協：政策委員会）



1 福祉人材の確保、定着
2 福祉サービスの質の向上
3 職員の心身の健康保持
4 組織の社会的責任の遂行