

## (3) 評価の留意点

○利用者のプライバシーに配慮した福祉サービスの提供の前提として、職員が、プライバシー保護に関する基本的な知識や社会福祉事業に携わる者としての姿勢・意識を十分に理解すること、福祉施設・事業所の特性に応じた留意点等に関する規程・マニュアル等を作成して理解を図ることが必要です。よって、職員等を配布しただけでは取組は不十分です。

(略)

Ⅲ-1-(2)・Ⅲ-1-(3)

(略)

Ⅲ-1-(4) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。

34 Ⅲ-1-(4)-①・35 Ⅲ-1-(4)-② (略)

36 Ⅲ-1-(4)-③ 利用者からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。

## 【判断基準】

- a) 利用者からの相談や意見を積極的に把握し、組織的かつ迅速に対応している。
- b) 利用者からの相談や意見を把握しているが、対応が十分ではない。
- c) 利用者からの相談や意見の把握をしていない。

## (3) 評価の留意点

○利用者のプライバシーと権利擁護に配慮した福祉サービスの提供の前提として、職員が、プライバシー保護や権利擁護に関する基本的な知識や社会福祉事業に携わる者としての姿勢・意識を十分に理解すること、福祉施設・事業所の特性に応じた留意点等に関する規程・マニュアル等を作成して周知徹底することが必要です。よって、職員に規程・マニュアル等を配布しただけでは取組は不十分であり、「b」評価とします。

(略)

Ⅲ-1-(2)・Ⅲ-1-(3)

(略)

Ⅲ-1-(4) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。

34 Ⅲ-1-(4)-①・35 Ⅲ-1-(4)-② (略)

36 Ⅲ-1-(4)-③ 利用者からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。

## 【判断基準】

- a) 利用者からの相談や意見を積極的に把握し、組織的かつ迅速に対応している。
- b) 利用者からの意見や意見を把握しているが、組織的かつ迅速に対応していない。
- c) 利用者からの相談や意見の把握、対応が十分ではない。

改正後	現行
<p><b>評価の着眼点</b> (削除)</p> <p>(削除)</p> <p>□職員は、日々の福祉サービスの提供において、利用者が相談しやすく意見を述べやすいように配慮し、適切な相談対応と意見の傾聴に努めている。</p> <p>□意見箱の設置、アンケートの実施等、利用者の意見を積極的に把握する取組を行っている。</p> <p>□相談や意見を受けた際の記録の方法や報告の手順、対応策の検討等について定めたマニュアル等を整備している。</p> <p>□職員は、把握した相談や意見について、検討に時間がかかる場合状況を速やかに説明することを含め迅速な対応を行っている。</p> <p>□意見等にもとづき、福祉サービスの質の向上に関わる取組が行われている。</p> <p>□対応マニュアル等の定期的な見直しを行っている。</p> <p><b>評価基準の考え方と評価の留意点</b> (1) 目的 (略)</p>	<p><b>評価の着眼点</b></p> <p>□相談や意見を受けた際の記録の方法や報告の手順、対応策の検討等について定めたマニュアル等を整備している。</p> <p>□対応マニュアル等の定期的な見直しを行っている。</p> <p>□職員は、日々の福祉サービスの提供において、利用者が相談しやすく意見を述べやすいように配慮し、適切な相談対応と意見の傾聴に努めている。</p> <p>□意見箱の設置、アンケートの実施等、利用者の意見を積極的に把握する取組を行っている。</p> <p>(新設)</p> <p>□職員は、把握した相談や意見について、検討に時間がかかる場合状況を速やかに説明することを含め迅速な対応を行っている。</p> <p>□意見等にもとづき、福祉サービスの質の向上に関わる取組が行われている。</p> <p>(新設)</p> <p><b>評価基準の考え方と評価の留意点</b> (1) 目的 (略)</p>

(2) 趣旨・解説  
(略)

○対応マニュアル等においては、利用者の意見や要望、提案等にもとづく福祉サービスの質の向上に関する姿勢をはじめ、苦情解決の仕組み同様に、意見や要望、提案等を受けた後の手順、具体的な検討・対応方法、記録方法、利用者への経過と結果の説明、公開の方法等がその内容別に具体的に記載されていることが必要です。また、仕組みを効果的なものとする観点からマニュアル等については、適宜見直しを行うことが必要となります。

(3) 評価の留意点  
(略)

Ⅲ-1-(5) 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組が行われている。  
(略)

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保  
Ⅲ-2-(1)・Ⅲ-2-(2) (略)

Ⅲ-2-(3) 福祉サービスの記録が適切に行われている。

44 Ⅲ-2-(3)-① 利用者に関する福祉サービス実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化されている。  
(略)

(2) 趣旨・解説  
(略)

○対応マニュアル等においては、利用者の意見や要望、提案等にもとづく福祉サービスの質の向上に関する姿勢をはじめ、苦情解決の仕組み同様に、意見や要望、提案等を受けた後の手順、具体的な検討・対応方法、記録方法、利用者への経過と結果の説明、公表の方法等がその内容別に具体的に記載されていることが必要です。また、仕組みを効果的なものとする観点からマニュアル等については、適宜見直しを行うことが必要となります。

(3) 評価の留意点  
(略)

Ⅲ-1-(5) 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組が行われている。  
(略)

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保  
Ⅲ-2-(1)・Ⅲ-2-(2) (略)

Ⅲ-2-(3) 福祉サービスの記録が適切に行われている。

44 Ⅲ-2-(3)-① 利用者に関する福祉サービス実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化されている。  
(略)

改正後	現行
<p>45 III-2-(3)-② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。</p> <p>【判断基準】 (略)</p> <p>評価の着眼点 (略)</p> <p>評価基準の考え方と評価の留意点 (1) 目的 (略) (2) 趣旨・解説 (略)</p> <p>○個人情報保護については、平成29年5月に施行された「個人情報の保護に関する法律」の改正の内容とともに、個人情報保護委員会から公表された「ガイドライン」等への理解と、取組が求められます。</p> <p>(削除)</p>	<p>45 III-2-(3)-② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。</p> <p>【判断基準】 (略)</p> <p>評価の着眼点 (略)</p> <p>評価基準の考え方と評価の留意点 (1) 目的 (略) (2) 趣旨・解説 (略)</p> <p>○個人情報保護については「個人情報保護に関する法律（個人情報保護法）」とともに、福祉・介護分野における個人情報保護に関するガイドライン等の理解と、取組が求められます。</p> <p>○厚生労働省は、「福祉関係事業者における個人情報の適正な取扱いのためのガイドライン（平成16年11月30日通達）」、「福祉分野における個人情報保護に関するガイドライン（平成25年3月29日通達）」、「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン（平成16年12月24日通知、平成18年4月21日改正、平成22年9月17日改正）」を示しています。</p>

○とくに厳格な個人情報の管理が求められる特定分野には、個人情報保護委員会から、その分野についてのガイドランスが公表されています。介護関係事業者は、「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドランス」、「同 Q&A (事例集)」に即した適切な取組が必要です。また、ガイドランスの対象とならない福祉施設・事業所にあっても、その高い公益性を踏まえ可能な範囲でガイドランスに準拠した取組を行うことで利用者等からの信頼を得ていくことが大切です。

(略)

(3) 評価の留意点  
(略)

(別添5) 福祉サービス第三者評価結果の公表ガイドライン

①～⑧ (略)

(別紙) 第三者評価結果  
(略)

評価対象Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織 (略)

評価対象Ⅱ 組織の運営管理  
Ⅱ-1～Ⅱ-3 (略)

(新設)

(略)

(3) 評価の留意点  
(略)

(別添5) 福祉サービス第三者評価結果の公表ガイドライン

①～⑧ (略)

(別紙) 第三者評価結果  
(略)

評価対象Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織 (略)

評価対象Ⅱ 組織の運営管理  
Ⅱ-1～Ⅱ-3 (略)

改正後

現行

II-4 地域との交流、地域貢献	第三者評価結果
II-4-(1)・II-4-(2) (略)	
II-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。	
26 II-4-(3)-① 地域の福祉ニーズ等を把握するための取組が行われている。	a・b・c
<コメント>	
27 II-4-(3)-② 地域の福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動が行われている。	a・b・c
<コメント>	
評価対象III 適切な福祉サービスの実施	
III-1 利用者本位の福祉サービス	第三者評価結果
III-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。	
28 III-1-(1)-① (略)	(略)
29 III-1-(1)-② 利用者のプライバシー保護等に配慮した福祉サービス提供が行われている。	a・b・c
<コメント>	
III-1-(2)～III-1-(5) (略)	
III-2 福祉サービスの質の確保 (略)	

II-4 地域との交流、地域貢献	第三者評価結果
II-4-(1)・II-4-(2) (略)	
II-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。	
26 II-4-(3)-① 福祉施設・事業所が有する機能を地域に還元している。	a・b・c
<コメント>	
27 II-4-(3)-② 地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動が行われている。	a・b・c
<コメント>	
評価対象III 適切な福祉サービスの実施	
III-1 利用者本位の福祉サービス	第三者評価結果
III-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。	
28 III-1-(1)-① (略)	(略)
29 III-1-(1)-② 利用者のプライバシー保護等の権利擁護に配慮した福祉サービス提供が行われている。	a・b・c
<コメント>	
III-1-(2)～III-1-(5) (略)	
III-2 福祉サービスの質の確保 (略)	

改正後	現行
(別添6) 評価調査者養成研修等モデルカリキュラム (略)	(別添6) 評価調査者養成研修等モデルカリキュラム (略)

改正後	現行
<p>(別紙) 福祉サービス第三者評価事業に関する指針 (略)</p> <p>(別添1) 都道府県推進組織に関するガイドライン</p> <p>1 (略)</p> <p>2 業務 都道府県推進組織は、以下の業務を行うものとする。 ①～③ (略) 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 ⑤～⑦ (略)</p> <p>3 組織 都道府県推進組織には、2の業務を実施するに当たり、第三者評価事業の公正・中立性及び専門性を確保する観点から、各々次の業務に関し次に掲げる委員会を設置するものとする。 なお、都道府県推進組織の判断の下、次に掲げる委員会のほか、必要な委員会を設置することは差し支えないものとする。</p> <p>(1) (略) (2) 第三者評価基準等委員会 ①・② (略) ③ 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 ④ (略)</p>	<p>(別紙) 福祉サービス第三者評価事業に関する指針 (略)</p> <p>(別添1) 都道府県推進組織に関するガイドライン</p> <p>1 (略)</p> <p>2 業務 都道府県推進組織は、以下の業務を行うものとする。 ①～③ (略) ④ 評価調査者養成研修及び評価調査者継続研修に関すること ⑤～⑦ (略)</p> <p>3 組織 都道府県推進組織には、2の業務を実施するに当たり、第三者評価事業の公正・中立性及び専門性を確保する観点から、各々次の業務に関し次に掲げる委員会を設置するものとする。 なお、都道府県推進組織の判断の下、次に掲げる委員会のほか、必要な委員会を設置することは差し支えないものとする。</p> <p>(1) (略) (2) 第三者評価基準等委員会 ①・② (略) ③ 評価調査者養成研修及び評価調査者継続研修に関すること ④ (略)</p>

改正後	現行
<p>4～6 (略)</p> <p>7 評価調査者養成研修、<u>評価調査者継続研修及び更新時研修</u>、都道府県推進組織は、第三者評価機関の評価調査者（評価調査者の候補を含む。）に対して、<u>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</u>を行うものとする。</p> <p>なお、カリキュラムについては別添6「評価調査者養成研修等モデルカリキュラム」を参考にするとし、その講師は原則として全国社会福祉協議会が実施する評価調査者指導者研修を修了した者が行うものとする。</p> <p>(別添2) 福祉サービス第三者評価機関認証ガイドライン</p> <p>1 (略)</p> <p>2 その他 (1) (略)</p> <p>(2) 第三者評価機関認証の更新 <u>第三者評価機関の認証は更新することができる。</u> <u>この際、社会的養護関係施設第三者評価機関を除き、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が全国推進組織又は都道府県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</u></p>	<p>4～6 (略)</p> <p>7 評価調査者養成研修及び<u>評価調査者継続研修</u>、都道府県推進組織は、第三者評価機関の評価調査者（評価調査者の候補を含む。）に対して、<u>評価調査者養成研修及び評価調査者継続研修</u>を行うものとする。</p> <p>なお、カリキュラムについては別添6「評価調査者養成研修等モデルカリキュラム」を参考にするとし、その講師は原則として全国社会福祉協議会が実施する評価調査者指導者研修を修了した者が行うものとする。</p> <p>(別添2) 福祉サービス第三者評価機関認証ガイドライン</p> <p>1 (略)</p> <p>2 その他 (1) (略)</p> <p>(2) 第三者評価機関認証の取消し <u>以下のいずれかに該当した場合、第三者評価機関認証を取り消すことができる。</u></p>

改正後	現行
<p>件未滿の場合にあっては、当該更新を行う年度中に、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。</p> <p>また、以下のいずれかに該当する場合には、更新は行わないものとする。</p> <p>ア・イ (略)</p> <p>ウ (5)に定める定期的な事業報告又は都道府県推進組織への協力を行わない場合</p> <p>エ (略)</p> <p>(3) 第三者評価機関認証の取消し</p> <p><u>第三者評価機関認証は、(2)において更新時研修を受講しなればならないにもかかわらず、当該研修を受講していない場合にあっては、都道府県推進組織が当該都道府県における当該認証の状況その他の事情を斟酌した上で、当該認証の継続が必要と認める場合を除き、原則として取り消すものとし、同項に掲げる各号のいずれかに該当した場合にあっては、その有効期間にかかわらず、取り消すものとする。</u></p> <p>(4) 第三者評価機関からの認証辞退の取扱い (略)</p> <p>(5) 都道府県推進組織との関係 (略)</p> <p>(6) 他都道府県の第三者評価機関の認証 (略)</p>	<p>ア・イ (略)</p> <p>ウ (4)に定める定期的な事業報告又は都道府県推進組織への協力を行わない場合</p> <p>エ (略)</p> <p>(新設)</p> <p>(3) 第三者評価機関からの認証辞退の取扱い (略)</p> <p>(4) 都道府県推進組織との関係 (略)</p> <p>(5) 他都道府県の第三者評価機関の認証 (略)</p>

改正後		現行		
(別添3)	福祉サービス第三者評価基準ガイドライン (略)	(別添3)	福祉サービス第三者評価基準ガイドライン (略)	
(別添4)	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 (略)	(別添4)	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 (略)	
(別添5)	福祉サービス第三者評価結果の公表ガイドライン (略)	(別添5)	福祉サービス第三者評価結果の公表ガイドライン (略)	
(別添6)	評価調査者養成研修等モデルカリキュラム	(別添6)	評価調査者養成研修等モデルカリキュラム	
	<u>評価調査者養成研修</u> (略)		<u>評価調査者養成研修</u> (略)	
	<u>評価調査者継続研修</u> (略)		<u>評価調査者継続研修</u> (略)	
	<u>更新時研修</u>		<u>(新設)</u>	
区分	研修課題	形態・ 時間数	目的	内容
	1. 社会福祉制度の動向	講義・ 1時間 30分	社会福祉制度の直近の制度改正の内容について理解する。	社会福祉制度の直近の制度改正の理念、内容等について講義を行う。

改正後		現行	
2. 分野ごとの第三者評価のポイント	講義・2時間	分野ごとの第三者評価の実施に当たって、留意すべきポイントについて理解する。	分野ごとの第三者評価の実施に当たって、積極的に評価すべき取組や留意すべきポイントについて講義を行う。
3. 演習	演習・2時間	分野ごとの特徴を踏まえた第三者評価が適切に行えるよう、評価の技術や、視点を習得する。	分野ごとの第三者評価事例や、事業所における先進的な取組についてグループワークを行う。
4. 講評・まとめ	全体 会・1時間	演習の成果に基づいて評価調査者として求められる技術や態度等についてあらためて理解を深める。	各グループにてとりまとめた演習の成果を発表し、講師からの講評を行う。

## 介護保険関連情報のホームページアドレスについて

介護保険関連情報のホームページアドレスをまとめたものです。常に介護保険の最新情報を御確認していただくとともに、日頃の業務で疑問が生じた場合等に御活用ください。

- (1) 厚生労働省 令和3年度介護報酬改定について  
令和3年度介護報酬改定に伴うQ&Aを含む。  
[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000188411\\_00034.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000188411_00034.html)
- (2) 介護保険最新情報（厚生労働省ホームページ）  
厚生労働省から発出される介護保険の最新情報を掲載  
[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi\\_kaigo/kaigo\\_koureisha/index\\_00010.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/index_00010.html)
- (3) 介護サービス関係Q&A（厚生労働省ホームページ）  
介護サービス関係のQ&AをPDF又はエクセルファイルで閲覧可能  
[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi\\_kaigo/kaigo\\_koureisha/qa/](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/qa/)
- (4) WAM NET 介護サービス関係Q&A一覧  
介護サービス関係Q&Aの内容を検索できるページ  
<https://www.wam.go.jp/wamappl/kaigoServiceQA.nsf/aList?Open&sc=00&kc=0&pc=1>
- (5) 「医療保険と介護保険の給付調整に関する留意事項及び医療保険と介護保険の相互に関連する事項等について」の一部改正について  
<https://www.mhlw.go.jp/content/12404000/000935687.pdf>  
※ 検索サイトで「保医発 0325 第2号」で検索すると閲覧できます。