

平成30年度 厚生労働省  
生活困窮者就労準備支援事業費等補助金（社会福祉推進事業分）

**福祉サービス第三者評価における  
利用者選択情報のあり方に関する調査研究  
報 告 書**

平成31年3月

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

# 目 次

I. 研究事業の概要	1
1 研究事業の背景と目的・内容	1
2 研究体制	4
3 研究方法	5
II. アンケート調査・ヒアリング調査の結果と分析	7
1 中間ユーザーを対象とする「アンケート調査」の結果	7
2 中間ユーザーを対象とする「ヒアリング調査」の結果	58
III. 利用者向け評価結果トライアル版(案)の作成	167
1 「利用者向け評価結果トライアル版」(案)モデル評価事業	168
2 モデル評価事業に寄せられた意見等	168
3 総括的な意見・提案等	172
4 トライアル版(案)に対する意見・提案等の「まとめ」	180
IV. 各都道府県における利用者調査結果の公表状況	389
1 利用者調査の実施状況と結果の公表状況	389
2 利用者調査の目的・位置づけ・実施方法	391
3 利用者調査に関する検討課題の提案	391
V. 研修会の開催報告	393
1 研修会主催者の挨拶—研修開催の趣旨等【要旨】	395
2 「福祉サービス第三者評価における利用者選択情報のあり方に関する調査研究」中間報告	396
3 「トライアル版の内容と利用者のサービス選択に資する情報のあり方」	397
VI. 調査研究事業のまとめと今後の課題	433
1 本調査研究の目的	433
2 本調査研究の結果のまとめ	434
資料篇	437
資料 1 調査研究委員会等の開催経過	438
資料 2 アンケート調査票	440
資料 3 ヒアリング調査票	444
資料 4 研修会案内	449

# I. 研究事業の概要

## 1 研究事業の背景と目的・内容

### 1) 研究事業の背景

初めに「福祉サービス第三者評価事業」の目的とその必要性から、本研究事業の実施に至った背景を示す。

#### <第三者評価の目的と必要性>

「福祉サービス第三者評価事業」の目的については、社会福祉法第78条（福祉サービスの質の向上のための措置等）に基づいて発出された厚生労働省の三局長連名通知（平成16年5月7日「福祉サービス第三者評価事業に関する指針」：平成26年4月1日全部改正）のなかで、以下の2つのことが示されている。

- 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である
- 福祉サービス第三者評価を受けた結果が公表されることにより、結果として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

さらに、「第三者評価の目的と必要性」について、福祉サービス第三者評価の全国推進組織である全国社会福祉協議会は、第三者評価の手引書『福祉サービスの第三者評価 受け方・活かし方』（高齢者福祉サービス版／障害者・児福祉サービス版／保育所版）全国社会福祉協議会、2016；2017）のなかで、次のように示している。

- 福祉サービスの質にかかわる取り組みや成果（よいところ）などを明らかにします。
- 福祉サービスの具体的な改善点を明らかにし、質の向上に結びつけます。
- 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。
- 利用者や家族、地域への説明責任を果たし、信頼を高めます。

そして、同書のなかで「利用者の権利擁護」の視点から、以下のように説明を加えている。「福祉サービスについては、福祉サービスの専門性を利用者自身が評価しにくいこと、利用者事業者の対等性が確保しづらいこと、また、福祉制度が理解しづらいこと、などが課題とされています。

福祉サービスの実践においても、支援等を“可視化”“見える化”し、客観的に福祉サービスの内容や水準を示すことは、利用者の権利擁護を実現することにつながります。可視化の手立ての一つである第三者評価の受審と活用は、総合的に福祉サービスの実態を表わすこととなり、より質の高い福祉サービスを目指すための仕組みづくりに役立ちます。

こうした意義のもとに、福祉施設・事業所では、第三者評価の受審と活用を組織として明確に位置づけ、定期的かつ継続的に受審していくことが必要とされています」

### ＜「利用者の適切なサービス選択」の視点からの取り組み＞

次に、上記のような第三者評価の目的と必要性を実現するためには、第三者評価の受審促進は当然のこと、さらに「利用者の適切なサービス選択」や「利用者の権利擁護」の視点からも取り組まなければならない。しかし、受審促進策に関しては、福祉制度の改革に伴って、徐々にではあるが取り組まれてきているが、特に「利用者の適切なサービス選択」の視点からの取り組みは見られない。

折しも、平成 29 年度・内閣府の「規制改革推進会議」においても、福祉サービス第三者評価に対し「受審率の向上」と「利用者のサービス選択に資する情報公開・改善」の視点からの指摘があった（平成 29 年 6 月 9 日・閣議決定）。

そこで、昨年（平成 29 年）度、当法人は「利用者のサービス選択に資する福祉サービス第三者評価のあり方に関する調査研究」（厚生労働省・社会福祉推進事業）に取り組んだ。調査方法は、都道府県推進組織と受審事業所へのアンケート調査および都道府県推進組織、受審事業所、評価機関を対象とするヒアリング調査である。昨年度実施のこの調査研究報告書（pp.214-215）では「現状と課題」について、以下の 4 項目にまとめている。

#### ● 公表された評価結果は、活用されていない。第三者評価の周知と公表内容のわかりやすさが求められる

調査の結果から「第三者評価そのものが住民には知られていない」「評価結果が住民にはわかりづらい」ということが明確になった。

そして「利用者や利用希望者にとどまらず、インターネット、マスコミ、広報誌の活用、関係諸団体への広報、大学や専門学校での紹介など関係すると思われる人たちに対する積極的な広報活動」「広報内容のわかりやすい工夫、評価調査者の個々の質の向上」が課題にあげられた。

#### ● 事業所（受審した）は独自にどのような方法で評価結果を公表しているか、そして評価機関は公表の後押しをすることが必要である

受審事業所による公表の手段として評価結果を事業所・法人のホームページに掲載すること、評価結果の説明（会）は、全職員、利用者本人と家族、地域住民など幅広い対象に向けて行い、公開すること、そしてこのような事業所の取り組みを、評価機関が後押しすることが課題としてあげられた。

## ● 利用者にとって必要と思われる情報、評価項目は何か、またわかりやすさに配慮した公表内容であること

利用者の選択に役立っていると思われる評価項目は「事業所の基本情報」「運営の透明性の確保」「利用者本位の福祉サービス」「福祉サービスの質の確保」などであった。また、評価項目以外で利用者のサービス選択に役立つ情報として、利用者調査（アンケート調査、面接など）の公開があげられた。

公開されている評価結果は、事業所を対象に記載されているものである。これは言い換えれば専門職向けの記述となっているため、一般の人たちにとってはわかりづらい。評価結果報告書の書き方の検討、利用者向けの特別な公開内容の検討が必要ではないかと提案している。

## ● 都道府県推進組織への期待

都道府県の推進機構に期待することとして「評価結果の内容を住民にわかりやすいものにするための工夫」「受審マーク・受審証の発行」「第三者評価結果の住民向けシンポジウム開催」等の取り組みをあげている。そして「地域包括支援センターやケアマネジャーなどへの周知」などを期待している。

## 2)研究の目的

冒頭の「研究の背景」や、当法人の平成 29 年度の調査研究の結果を踏まえ、平成 30 年度は、利用者にとって「必要と思われる情報」と「わかりやすさ」を課題として調査研究を行った。

今回の調査研究の主な内容は、以下の通りである。

### ① 中間ユーザーを対象とするアンケート調査・ヒアリング調査

利用者にとって「必要と思われる情報」を把握することを目的として、今年度の調査研究では初めて「中間ユーザー」を本調査研究委員会に委員として招いた。また、中間ユーザーを今回のアンケート調査およびヒアリング調査の対象とした。

中間ユーザーは、利用者がサービスを選択するときに相談する対象であり、サービスに関する情報を持ち、利用者からサービスの選択に関する相談を受け、適切な情報を提供している。このような役割から、本調査研究において利用者が求めている情報の内容を明らかにするための調査対象として、最適な職務を担う立場にあると判断した。

なお、中間ユーザーとして、高齢分野からは、居宅介護支援事業所、地域包括支援センター、障害分野から相談支援事業所、そして医療機関（病院など）からは患者の退院時に対応する医療ソーシャルワーカー（MSW）を選んだ。一方、保育所に関しては、行政が相談の窓口であることから、今回の調査研究では対象から除外した。

### ② 「利用者向け評価結果トライアル版」(案)の作成と「モデル評価事業」の実施

本委員会において、利用者にとって「必要と思われる評価細目」を『福祉サービス第三者評価基準ガイドライン』から選択した。そして、選択した評価細目を平易な記述に修正して「利用者向け評価結果トライアル版」(案)とした。

この「トライアル版」(案)を使って、評価機関がすでに公開している「第三者評価の結果」を利用者にとってのわかりやすさを意図して修正した。そして、この修正内容を受審事業所に見て

もらい、利用者の立場を意識して評価してもらった。

### ③ 研修会の実施

「トライアル版」(案)を評価してもらった受審事業所、担当した評価機関、および全国の評価調査者による研修会を全国3カ所(東京会場・岡山会場、名古屋会場)で実施し、福祉サービス第三者評価が利用者の選択に資する情報となるための課題について意見交換した。なお、研修会には、中間ユーザー(本調査研究委員会の委員)に講師として参加してもらった。

## 2 研究体制

### 1) 調査研究委員会の設置

本事業の推進のために、有識者等による委員会を設置して調査研究を行った。

■調査研究委員会名簿(敬称略:五十音順)

◎印:委員長/○印:専門部会委員

No.	区分	所属・役職名	氏名	備考
1	学識経験者	新潟医療福祉大学 教授	松山 茂樹	
2	都道府県 推進組織	社会福祉法人 愛知県社会福祉協議会 専門員	中上 陽子	
3	都道府県 推進組織	社会福祉法人 京都府社会福祉協議会 事務局次長	神戸 望	
4	中間ユーザー 団体	公益社団法人 日本医療社会福祉協会 副会長	木川 幸一	
5	中間ユーザー 団体	一般社団法人 日本介護支援専門員協会 常任理事	坪根 雅子	
6	中間ユーザー 団体	特定非営利活動法人 日本相談支援専門員協会 理事	岡部 正文	
7	中間ユーザー 団体	東京社会福祉士会 地域包括支援センター委員会 委員	川崎 裕彰	
8	当法人	全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会 会長	新津ふみ子	○ ◎
9	当法人	同 副会長	右京 昌久	○
10	当法人	同 副会長	奥田 龍人	○
11	当法人	同 理事	岡田 賢宏	○
12	当法人	同 理事	田崎 基	○
13	当法人	同 理事・事務局長	鳥海 房枝	○

### 3 研究方法

#### 1) 中間ユーザーを対象とする調査の実施

研究目的に基づいて、中間ユーザーを対象に、アンケート調査とヒアリング調査を実施した。アンケート調査票を作成して対象者に配布し、調査票を回収して結果を分析した。

##### ① 中間ユーザーを対象とするアンケート調査

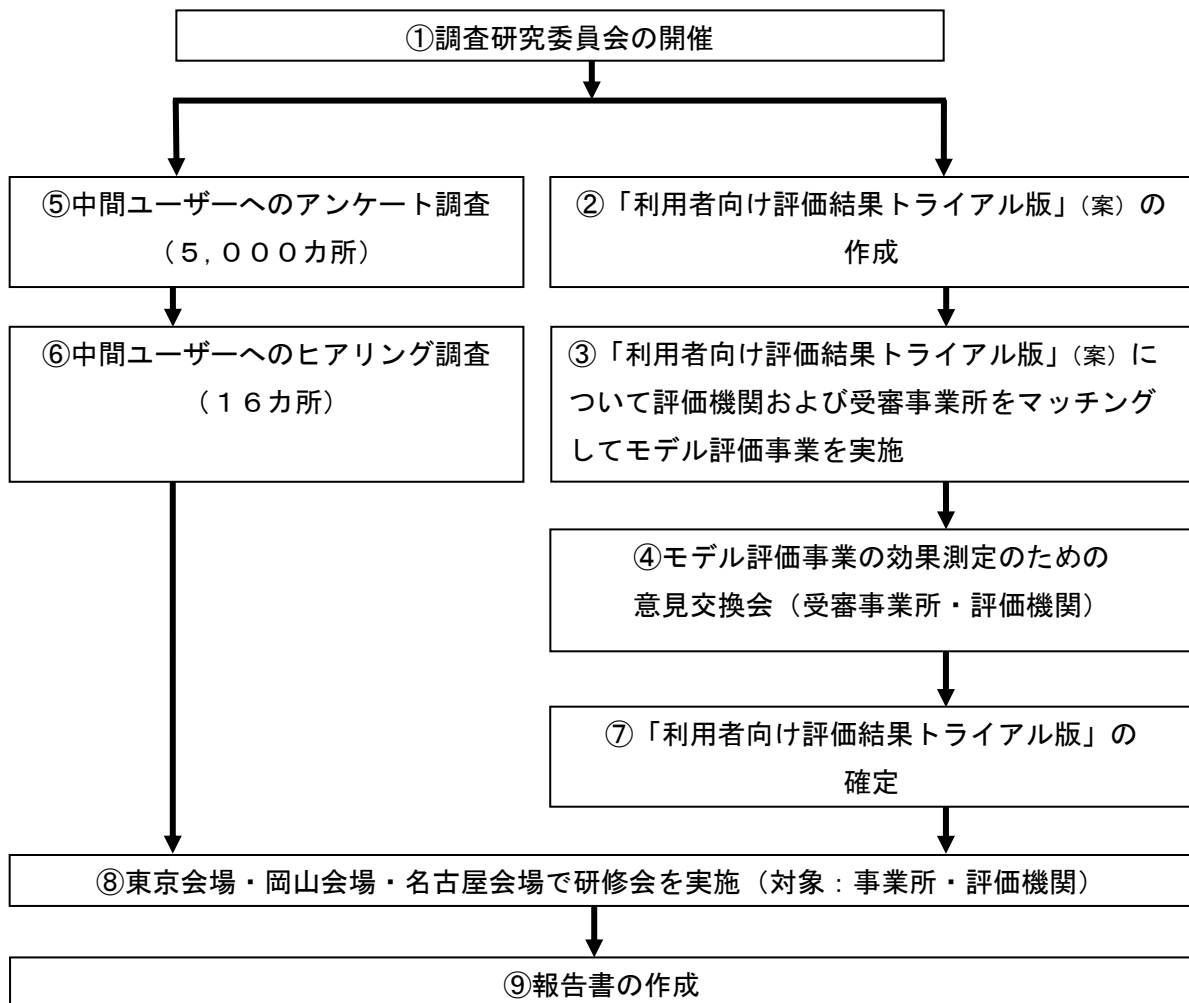
事業者として、①介護保険の居宅介護支援事業所 2,000 カ所、②障害者総合支援法の相談支援事業所 1,000 カ所、③病院 1,000 カ所、④地域包括支援センター1,000 カ所を対象にアンケート調査を実施した。

回収率は、33.4%である。

##### ② 中間ユーザーを対象とするヒアリング調査

アンケート調査の対象とした5分野のサービス種別の中間ユーザーのうち、今回の調査委員会委員から紹介を受けて協力機関16カ所を選択し、ヒアリング調査を実施した (p.58 参照)。

#### 【調査研究の流れ】



## **2)「利用者向け評価結果トライアル版」のモデル事業の実施**

本調査研究委員会で、利用者にとって重要と思われる評価細目を選択し、かつ利用者にとってわかりやすい評価細目となるようさらなる修正を行い「利用者向け評価結果トライアル版」(案)としてこれを作成した。

そのようにして作成した「利用者向け評価結果トライアル版」(案)の内容を第三者評価の受審事業所(13カ所)に説明し、利用者の立場からの意見を聞いた。

## **3)研修会の実施**

受審事業所、評価機関、評価調査者による研修会を、全国3カ所で実施した。

東京会場(平成31年2月7日・東京都)、岡山会場(2月10日・岡山県)、名古屋会場(2月17日・愛知県)の3カ所で開催した。

## **4)報告書の作成と配布**

上記の実践をまとめた報告書を作成して、都道府県推進組織、ヒアリング調査への協力を得た中間ユーザー、トライアル版(案)作成時に協力を得た受審事業所、評価機関等に配布する。

また、今回の調査研究に協力を得た中間ユーザーの団体や利用者団体にも本報告書を活用したシンポジウム等を企画し、さらに「利用者に活用される第三者評価」の推進に寄与する。