

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

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
(報告書A4判 260頁)

事業目的

福祉サービス第三者評価事業は、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、さらに、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こと、の二点を目的としている。

しかし、受審件数は横ばいで伸び悩んでいる状況にある中で、事業の実施体制、評価の内容や方法などについて福祉サービス第三者評価事業に携わる関係者がどのような認識のもとでどう取り組み、何が課題となっているのかを明らかにするとともに、第三者評価が積極的に有効活用されるための方策を検討することを目的に実施したものである。

事業概要

1 検討委員会、専門部会の実施

(1) 検討委員会

専門的な知見を有する有識者からの示唆を得るため、学識経験者、推進組織、評価機関、受審事業所の関係者による検討委員会を設置して検討を行った。

検討委員会は一部リモート参加の委員を含め会議形式で4回開催した。

〔検討委員会の構成員〕

- ◎柏女霊峰 淑徳大学総合福祉学部 教授
 - 笹尾 勝 社会福祉法人全国社会福祉協議会 常務理事
 - 寺島隆之 かながわ福祉サービス第三者評価推進機構 福祉サービス推進部長
 - 岩切知佳 長崎県福祉保健部福祉保健課 主任主事
 - 新津ふみ子 特定非営利活動法人メイアイヘルプユー 代表理事
 - 右京昌久 社会福祉法人岩手県社会福祉協議会 運営適正化委員会事務局長
 - 久木元司 社会福祉法人常盤会 理事長
 - 永田壽子 社会福祉法人こうほうえん 参与
- (順不同。◎は委員長、○は副委員長)

(2) 専門部会

調査の実施や分析等における実務や基礎的検討を行うため、当法人理事を構成員とする専門部会を設置し、一部リモート参加の委員を含め会議形式で5回開催した。

〔専門部会の構成員〕

- 新津ふみ子 (当法人会長) 所属：特定非営利活動法人メイアイヘルプユー
 - 右京昌久 (当法人副会長) 所属：社会福祉法人岩手県社会福祉協議会
 - 奥田龍人 (当法人副会長) 所属：特定非営利活動法人シーズネット
 - 鳥海房枝 (当法人理事) 所属：特定非営利活動法人メイアイヘルプユー
 - 山下興一郎 (当法人理事) 所属：淑徳大学
 - 岡田賢宏 (当法人理事) 所属：株式会社CIE研究所
 - 田崎 基 (当法人理事) 所属：公益財団法人新潟県社会福祉士会
 - 河原正明 (当法人理事) 所属：特定非営利活動法人はりま総合福祉評価センター
- (順不同。○は部会長)

2 アンケート調査

調査項目は、①福祉サービス第三者評価事業の「目的」に関する課題、②福祉サービス第三者評価事業の「基本的な仕組み」に関する課題、の二つの視点から構成した。そのうえで、調査対象である道府県推進組織、評価機関、受審事業所の3機関に対して共通質問項目を多数設け、それぞれの機関の認識の相違を比べることができるようにした。

また、アンケートは、上記の視点に基づいて全般的に構成した「アンケート調査票A」と、特に評価の基準である「共通評価項目（45項目）」と「内容評価項目（分野別）」に関する設問に特化した「アンケート調査票B」を作成し、アンケート調査票Bの対象は評価機関および受審事業所とした。

調査は郵送方式で返信用封筒を同封するとともに各調査票を当法人ホームページに掲載した。（調査期間：令和2年9月6日～11月13日）

〔アンケート調査結果の入力・集計、基礎的分析業務の委託先〕

株式会社コモン計画研究所、一般社団法人北海道ケアマネジメントサポートリンク

(1) 道府県推進組織

① 調査対象

東京都を除く46道府県推進組織（悉皆）

（東京都は他の道府県と全く異なる評価方式で実施していることからアンケート調査対象から除き、別途ヒヤリングで調査を行うこととした）

② 回収状況

42道府県、回収率91.3%

③ 主な調査内容

- ・ フェイスシート（担当部署、職員体制、など）
- ・ 推進体制等（予算、評価機関数、仕組みに対して、など）
- ・ サービスの質の向上について（権利擁護への寄与、サービスの質を向上させる方策、など）
- ・ 利用者の選択に資することについて（利用者調査の公表、評価結果を住民に分かりやすく提供するための工夫、など）
- ・ 期待される取組みについて（評価機関・評価調査者の質の向上のための取組み、受審の義務化、など）

(2) 評価機関

① 調査対象

東京都を除く道府県に登録している全評価機関：悉皆（334機関）

（東京都内の評価機関は前述の道府県推進組織アンケートと同様の理由から対象から除いた）

② 回収状況

調査票A 95か所、回収率28.4% B票 84か所、回収率25.1%

③ 主な調査内容

〔調査票A〕

- ・ フェイスシート（評価調査者数、評価できるサービス種別、評価の実績、など）
- ・ 評価方法（日数、担当する評価調査者数、利用者調査の実施状況）
- ・ サービスの質の向上について（受審事業所からの意見、権利擁護への寄与、サービスの質を向上させる方策、など）
- ・ 利用者の選択に資することについて（利用者調査の公表、評価結果を住民に分かりやすく提供するための工夫、など）
- ・ 期待される取組みについて（評価機関・評価調査者の質の向上のための取組み、受審の義務化、評価項目について、など）

〔調査票B〕

- ・ 評価基準が「サービスの質の改善」と「利用者のサービス選択に資する」という面でどの程度に役立つか（評価細目ごと）

(3) 事業所

① 調査対象

2019（令和元）年度に受審した東京都以外の全ての事業所：悉皆（1,520か所）

② 回収状況

調査票A 683か所、回収率44.9% B票 693か所、回収率45.6%

③ 主な調査内容

〔調査票A〕

- ・ フェイスシート（職員数、サービス種別、利用者定員、受審回数、受審動機、など）
- ・ サービスの質の向上について（受審を行い良い結果をもたらしたと思われる事項、疑問に思った事項、改善に向けた取組み、権利擁護への寄与、サービスの質を向上させる方策、など）
- ・ 利用者の選択に資することについて（利用者調査の効果、評価結果を住民に分かりやすく提供するための工夫、「利用者のサービス選択」に役立つ取組み、など）
- ・ 期待される取組みについて（受審促進のための方策、受審義務化、受審の義務化、評価項目について、など）

〔調査票B〕

- ・ （同上）

3 ヒヤリング調査

道府県推進組織に対するアンケート調査と同様の項目について、より詳細に把握するために実施した。

〔実施対象〕

- 東京都（公益財団法人東京都福祉保健財団）
- 神奈川県（社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会）
- 長野県（長野県健康福祉部地域福祉課福祉監査担当）
- 大阪府（大阪府福祉部地域福祉推進室地域福祉課調査グループ）
- 長崎県（長崎県福祉保健部福祉保健課地域福祉班）
- 鹿児島県（鹿児島県くらし保健福祉部社会福祉課指導監査班）

4 先行研究の分析

当法人が実施した過去の調査研究事業および研究者等が公表している論文等から、本研究の参考となる資料を検証した。

（1）当法人が実施した調査研究事業から参照したもの

- ・ 福祉サービス第三者評価における受審促進に関する調査研究（平成26年度度社会福祉推進事業調査研究事業）
- ・ 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（平成30年度度社会福祉推進事業調査研究事業）

（2）研究者等が公表した論文等から参照したもの

- ・ 井手添陽子：「福祉サービスの質の向上への取り組みの現状と第三者評価の課題」鳥取短期大学研究紀要第62号、など5件の先行研究を分析

5 福祉サービス第三者評価事業の改善に向けた提案

前述の調査結果を踏まえて検討委員会で、①「利用者の権利擁護」の視点をどう位置付けるか、②第三者評価の受審の伸び悩みに対してどう取り組むか、の二つの「改善の視点」から、福祉サービス第三者評価事業の改善に向けた提案をまとめた。

6 利用者調査項目モデル（案）

調査研究の実施プロセスにおいて、利用者の権利擁護の視点をより明確にする観点から利用者調査の重要性を改めて確認するに至り、「利用者調査項目モデル（案）」を高年齢・障害・保育の種別ごとに作成した。

7 報告書の作成

上記について報告書を取りまとめた。

調査研究の過程

1 検討委員会、専門部会の設置・運営

(1) 検討委員会

学識経験者、推進組織、評価機関の関係者による検討委員会の開催（一部リモート参加による会議形式で4回開催）

〔実施経過と主な協議内容〕

- 第1回（令和2年9月7日）アンケート調査等の内容
- 第2回（令和2年12月16日）アンケート調査等の結果、提言に向けて
- 第3回（令和3年2月10日）アンケート調査等の結果、利用者調査項目モデル（案）
- 第4回（令和3年3月10日）報告書案

(2) 専門部会

調査の実施や分析等における実務や基礎的検討を行うため、専門部会を設置（一部リモート参加による会議形式で5回開催）

〔実施経過と主な協議内容〕

- 第1回（令和2年9月13日）アンケート調査等の項目
- 第2回（令和2年12月5日）アンケート調査等の集計結果
- 第3回（令和3年1月24日）提言案、利用者調査項目モデル（案）
- 第4回（令和3年2月13日）報告書の作成方針
- 第5回（令和3年2月28日）報告書案

2 アンケート調査

道府県推進組織46か所、評価機関334か所、事業所1,520か所に郵送による調査実施
（実施時期：令和2年9月6日～11月13日）

3 ヒヤリング調査

以下の6都府県の推進組織に対し、対面あるいはリモートによる調査実施

- ・ 東京都（公益財団法人東京都福祉保健財団） 実施日：令和2年10月12日
- ・ 神奈川県（社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会） 実施日：令和2年10月19日
- ・ 長野県（長野県健康福祉部地域福祉課福祉監査担当） 実施日：令和2年11月10日
- ・ 大阪府（大阪府福祉部地域福祉推進室地域福祉課調査グループ） 実施日：令和2年10月8日
- ・ 長崎県（長崎県福祉保健部福祉保健課地域福祉班） 実施日：令和2年10月21日
- ・ 鹿児島県（鹿児島県くらし保健福祉部社会福祉課指導監査班） 実施日：令和2年10月27日

4 先行研究の分析

専門部会委員で分担して実施し、第2回検討委員会に提案

5 利用者調査項目モデル（案）

専門部会委員で分担して案を検討し、第3回検討委員会に提案

事業結果

1 アンケート調査（調査票A）およびヒヤリング調査から（主な上位の回答）

(1) 福祉サービス第三者評価事業の「目的」に関する課題に関して

- ① 事業所における「サービスの質」を向上させるための取組み
 - ・ 評価機関・評価調査者の質を向上させる
 - ・ 事業所で評価基準を学ぶ機会の充実このほか、先行研究からは事業所における「評価基準の理解不足」を課題とする指摘があった
- ② 利用者のサービス選択に資するための取組み
 - ・ 評価項目を見直し、利用者が知りたい情報を入れる

- ・ 第三者評価事業をマスコミ等影響力がある媒体でPRする
 - ・ 地域包括支援センター等の相談機能を持つ窓口で地域の事業所の評価結果を配架する
- ③ 評価結果の公表のあり方
- ・ 評価項目を見直し、利用者にわかりやすい表現とする
 - ・ 評価結果をスマートフォンで見られるようにするなど、公表するサイトを充実させる
 - ・ 市民（利用者）が見やすく理解しやすいように評価結果の簡易版を作成し公表する

- ④ 利用者調査の公表は「利用者のサービス選択」に役立つか（効果）
- ・ 利用者・家族のサービスに対する要望・苦情・新しいニーズが把握できた
 - ・ 利用者の権利擁護に寄与に役立つ

このほか、ヒヤリング調査からは「利用者調査結果の公表がサービス選択に役立つ」という意見があり、先行研究からは「権利擁護機能の脆弱さ」や「利用者主体の位置づけの弱さ」に関する指摘があった

(2) 福祉サービス第三者評価事業の「基本的な仕組み」に関する課題に関して

① 推進組織の役割

- ・ 推進組織の担い手 都道府県が担う45.0% 全国一本化50.0%
- ・ 評価機関の認証 都道府県が担う32.5% 全国一本化65.0%
- ・ 評価調査者の養成 都道府県が担う29.3% 全国一本化68.3%

② 評価機関・評価調査者の質を向上させる取組み

- ・ 全国共通の評価手法とし、評価調査者の育成を行う養成機関を設ける
- ・ 病院機能評価のように、全国に一つの評価機関の認証とする
- ・ 新たな評価調査者の確保を円滑に進める仕組みを作る

このほか、ヒヤリング調査からは「評価機関における内部研修の充実」を指摘する意見が複数あった

③ 受審の義務化

- ・ 義務化すべき (推進組織19.0%、評価機関26.6%、事業所18.9%)
- ・ 努力義務化 (推進組織11.9%、評価機関16.5%、事業所24.2%)
- ・ 一部のサービス種別で義務化 (推進組織21.4%、評価機関19.0%、事業所12.7%)
- ・ 義務化すべきでない (推進組織35.7%、評価機関25.3%、事業所37.7%)

④ 受審促進の取組み

- ・ 受審を促進するためのインセンティブを強化する
- ・ 全国的な推進組織を再編し、推進体制を強化する
- ・ 事業所の規模や種別に対応した受審費用や評価方法等の仕組みを作る
- ・ 事業所の規模や種別に対応した受審費用や評価方法等の仕組みを作る

このほか、ヒヤリング調査からは「複数の都道府県で事業展開する事業所での受審が進まない」という意見があり、先行研究からは「職員の負担」をデメリットとする指摘があった

⑤ 判断水準（a b c）

- ・ 現在のa b cが妥当である (推進組織52.4%、評価機関24.7%、事業所40.1%)
- ・ 判断水準を明確化する (推進組織28.6%、評価機関45.9%、事業所28.4%)

⑥ 共通評価項目のあり方

- ・ もっと充実させるべき (推進組織28.6%、評価機関45.9%、事業所28.4%)
- ・ 適切 (推進組織80.0%、評価機関40.0%、事業所59.5%)
- ・ もっと簡素にすべき (推進組織17.5%、評価機関54.1%、事業所36.9%)

⑦ 内容評価項目のあり方

- ・ もっと充実させるべき (推進組織50.0%、評価機関29.3%、事業所7.9%)
- ・ 適切 (推進組織62.5%、評価機関50.0%、事業所64.8%)
- ・ もっと簡素にすべき (推進組織12.5%、評価機関20.7%、事業所27.3%)

(3) 評価項目（共通評価項目、内容評価項目）について（アンケート調査：調査票B）

評価機関および事業所において、高齢・障害・保育の各種別とも「大いに役立つ」「まあまあ役立つ」とした回答が多数であった。

2 福祉サービス第三者評価事業の改善に向けた提案

前述の調査結果を踏まえて検討委員会で提案をまとめた。

〔提案の項目〕

I 「利用者の権利擁護」の視点と第三者評価の周知に関する事項

- 1 「利用者の権利擁護」の視点の明確化に向けて
- 2 第三者評価の普及促進に向けて

II 第三者評価の仕組みとその運営強化に関する事項

- 1 評価結果の公表方法等の見直し
- 2 研修内容の標準化と充実（養成研修、継続研修、更新時研修）
- 3 評価機関における評価調査者の確保と育成の取組み強化に対する支援
- 4 事業所における着実な改善の取組みに対する評価機関の関与の促進

3 利用者調査項目モデル（案）

全国的な普及促進と適切な実施を図る観点から標準的な「利用者調査項目モデル（案）」を高年齢・障害・保育の種別ごとに作成した。

高齢者版 18項目 障害版 19項目 保育版 21項目

4 今後の課題

福祉サービス第三者評価事業の有効活用を図るためにどう取り組んだら良いかを重要課題と位置付けて検討したが、今後継続して検討を要すると考えられる課題を以下のとおり掲げた。

- ① 受審する事業所の負担軽減
- ② 受審の義務化あるいは努力義務化
- ③ 受審のインセンティブを高めるための取組み強化
- ④ 推進組織のあり方
- ⑤ 評価基準の見直し
- ⑥ 評価機関の体制強化と評価調査者の質の向上
- ⑦ 判断水準（a b c）のあり方の検討（普及方策含め）
- ⑧ 職員による自己評価の位置づけの強化

事業実施機関

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

〒141-0031

東京都品川区西五反田1丁目26-2五反田サンハイツ714

電話番号 03-6417-9032