

社会福祉施設サービスの質の向上のための調査研究事業

報告書

令和 6年 3月 22日

株式会社シード・プランニング

目 次

1. 調査研究事業の概要	2
(1) 概要・目的	2
(2) 本調査研究の全体像（調査研究の構成と推進体制）	3
2. 福祉サービス第三者評価事業	4
(1) 概要	4
(2) 本調査の目的	5
(3) 福祉サービス第三者評価事業のあり方に関する検討会報告書の概要	6
(4) 先行する調査報告書の整理	9
(5) アンケート調査	
ア. アンケート調査実施概要	22
イ. アンケート調査結果	23
(6) まとめ	42
3. 運営適正化委員会事業	44
(1) 概要	44
(2) 本調査の目的	46
(3) 運営適正化委員会事業のあり方に関する検討会報告書の概要	46
(4) アンケート調査	
ア. アンケート調査実施概要	49
イ. アンケート調査結果	49
(5) まとめ	60
4. 結び	61
5. ＜参考資料＞	62

1. 調査研究事業の概要

(1) 概要・目的

社会福祉事業法が社会福祉法に改正されたことに伴い「福祉サービス第三者評価事業」及び「運営適正化委員会事業」が創設され、20年以上経過した。その間に経済・社会等を巡る情勢は急速に変化し、それに伴い、社会福祉法等の福祉制度も大きな変化が起きたことで、福祉サービス第三者評価事業等はさまざまな課題が生じてきた

このため、社会福祉法人全国社会福祉協議会(以下「全社協」とする。)において、令和3年度は「福祉サービス第三者評価事業のあり方に関する検討会」、令和4年度は「運営適正化委員会事業のあり方に関する検討会」を開催し、福祉サービス第三者評価事業等の課題及び改善の方向性についての報告書が公表された¹

本事業はこの報告書の内容を改めて精査し、社会福祉施設等で提供されるサービスの質の向上に必要な課題について調査を実施し、福祉サービス第三者評価事業等の制度見直しなどに向けて課題を整理するとともに、今後の福祉サービス第三者評価事業等に関する施策立案としての基礎資料の作成を行うことを目的とする

¹ 「福祉サービス第三者評価事業のあり方に関する検討会」報告書

「運営適正化委員会事業のあり方に関する検討会」報告書

[福祉サービスの質の向上推進委員会 検討会報告書 | 全国社会福祉協議会 \(shakyo.or.jp\)](https://shakyo.or.jp/)

（２）本調査研究の全体像（調査研究の構成と推進体制）

本調査における「福祉サービス第三者評価事業」及び「苦情解決事業」に関するアンケート調査の全体像は以下のとおり

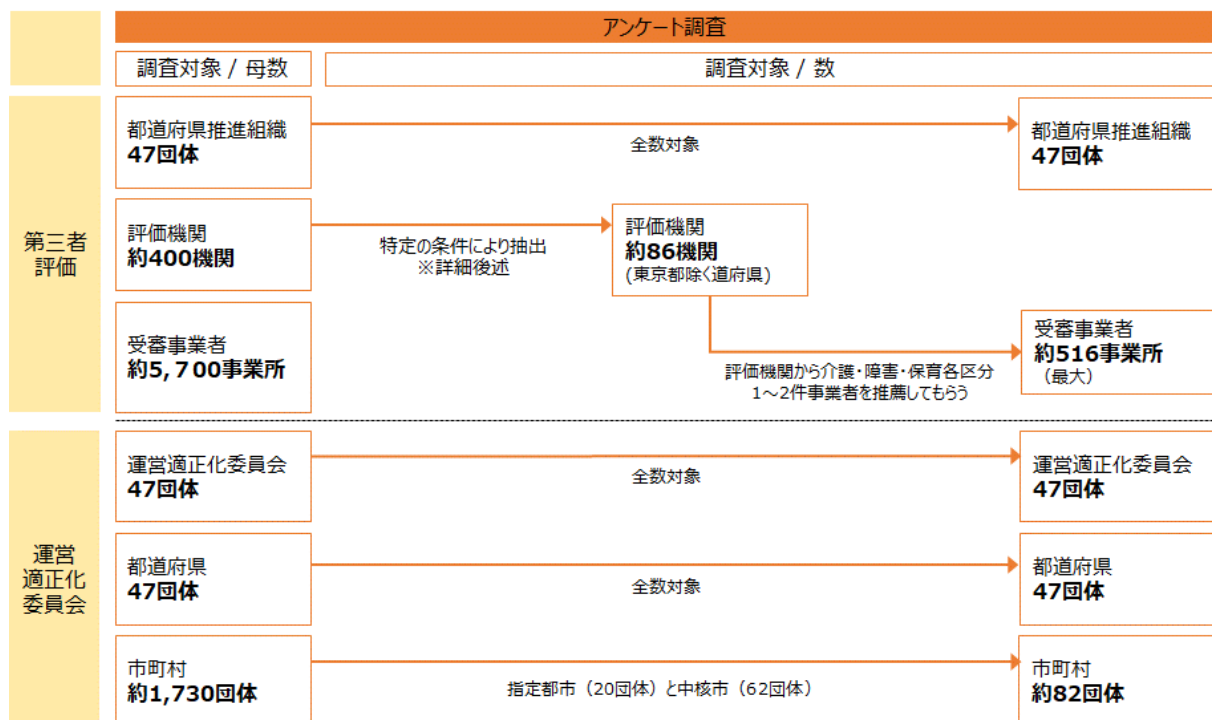
＜福祉サービス第三者評価事業のアンケート調査の概要＞

「① 都道府県推進組織」、「② 評価機関」及び「③ 受審事業者」に対して、「第三者評価事業の状況」、「事業を実施するうえで大きな負担となっていること・困っていること」、「今後、事業を継続させていくために必要と思うこと」、「現場レベルでの取組状況等の把握」を目的にアンケート調査を実施

＜苦情解決事業のアンケート調査の概要＞

「① 都道府県運営適正化委員会」、「② 都道府県」及び「③ 指定都市・中核市」に対して、「苦情解決事業の状況」、「事業を実施するうえで大きな負担となっているもの・困っていること」、「今後、苦情解決事業を継続させていくために必要と思うこと」、「現場レベルでの取組状況等の把握」を目的にアンケート調査を実施

＜アンケート調査の全体像＞



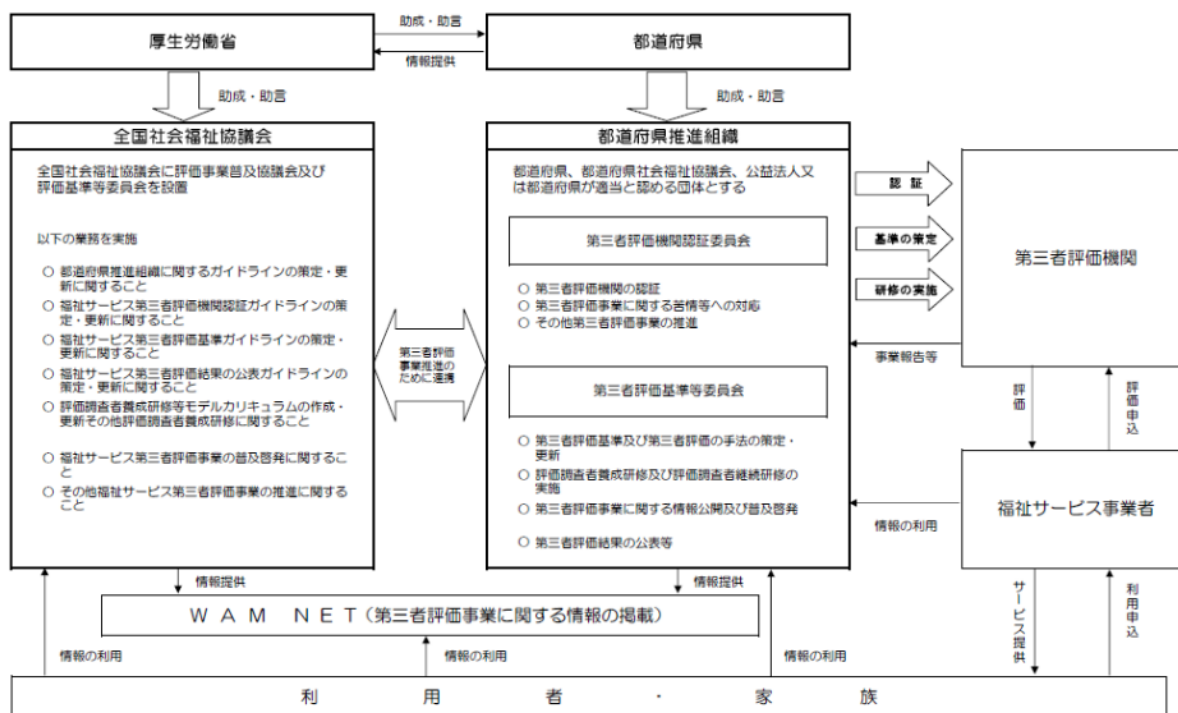
2. 福祉サービス第三者評価事業

(1) 概要

福祉サービス第三者評価事業は事業者の提供するサービスの質を当事者以外の公正・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

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。また、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を目的として導入²

「福祉サービス第三者評価事業」の推進体制は以下のとおり



出典：厚生労働省「福祉サービス第三者評価事業の概要」

² 厚生労働省「福祉サービス第三者評価事業」の概要 (https://www.mhlw.go.jp/shingi/2009/02/dl/s0224-8h_0078.pdf)

< 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

< 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具体的な問題点を把握し、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
- ・ 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

○ 社会福祉法(昭和 26 年法律第 45 号)

(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つ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。

○「福祉サービスにおける第三者評価事業に関する報告書」抄(平成 13 年 3 月 23 日福祉サービスの質に関する検討会)

目的

- (1)個々の事業者が事業運営における具体的な問題点を把握し、サービスの質の向上に結びつけること
- (2)利用者の適切なサービス選択に資するための情報になること

(2) 本調査の目的

本調査は、全社協に設置された「福祉サービス第三者評価事業のあり方に関する検討会」が取りまとめた報告書にて示された、今後検討すべき事項を基に調査対象の実態把握と検討事項に関する見解を確認することで、次年度以降の施策立案に資する情報の収集を目的とする

(3) 福祉サービス第三者評価事業のあり方に関する検討会報告書の概要

全社協は「福祉サービス第三者評価事業のあり方に関する検討会」を設置し、福祉サービス第三者評価制度創設から20年経過し顕在化している課題について報告書としてまとめた

報告書では、「福祉サービス第三者評価事業」に関する5つの課題が提示され、現状・課題と今後の方向性、検討すべき事項が整理されている。5つの課題、検討すべき事項については以下のとおり

① 福祉サービス第三者評価の意義・目的に関する課題

《 現状 》

事業創設当初の福祉サービス第三者評価事業の意義・目的と現行の運用が乖離

《 検討すべき事項 》

【 福祉サービス第三者評価事業の意義・目的の再整理 】

- ① 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、② 福祉サービスの質の向上に結び付けることを目的とすることに加え、③ 利用者の「権利実現」を図るものであるという3つの目的・意義への再整理
- 措置施設とそれ以外の社会福祉施設・事業者の福祉サービス第三者評価の意義・目的の位置づけの整理
- 類似事業の民間あっせん機関や児童相談所、一時保護所等の「第三者評価」と福祉サービス第三者評価事業の関係性の整理

② 受審率の伸び悩み

《 現状 》

社会福祉施設・事業所数は増えているが、受審率は伸びていない。受審する施設・事業所が固定化

《 検討すべき事項 》

【 社会福祉施設・事業者の選択による評価の仕組みの導入に関する検討 】

- 第三者評価が事業者のニーズに応じた評価となるように、福祉サービスの内容に関する評価項目だけなどの部分的な評価の実施や、bを標準としたa. b. c評価の見直しなど、評価方法の見直しについて検討が必要である。

③ 都道府県推進組織の課題

《 現状 》

都道府県推進組織のなかに脆弱なところが多くある。また、評価機関の質の標準化や制度変更等の対応が難しいところがある

《 検討すべき事項 》

【 ナショナルセンター(仮称)の設置に向けた検討 】

- 都道府県推進組織の体制の脆弱性や、一定の基準に基づいた「認定証」の発行に関する意見等があったこと等を踏まえて、評価基準の統一化、評価機関の認証、評価者の育成や質の向上を推進していくために、国に「ナショナルセンター(仮称)」を設置する。
- 一方、都道府県で独自の取り組みを行っている自治体もあるため、「ナショナルセンター(仮称)」の担う役割・機能と都道府県推進組織の担う役割・機能を整理する必要がある。

④ 評価機関・評価調査者の課題

《 現状 》

評価機関が第三者評価事業を安定的に運営できる仕組みとなっていない(新たな評価調査者の確保や評価調査者を研修等に出席させることが難しい評価機関も少なくない)

《 検討すべき事項 》

【 評価機関を存続させるためのビジネスモデルの検討 】

- 標準的な評価を実施するための期間や評価に関する作業と、それに見合う経費の水準について検討をして、標準的な受審料など、評価機関の事業が継続でき、かつ事業者も受審がすすむための仕組みを検討が必要である。

⑤ 評価結果の公表に関する課題

《 現状 》

評価結果の公表が利用者の選択に資するものになっていない。社会的養護関係施設以外は公表が義務づけられていないため、受審結果を公表しない社会福祉施設・事業所がある

《 検討すべき事項 》

【利用者の選択に資するための公表への改善】

- 評価情報の公表について、社会福祉施設等の現状や特性、サービス等の改善の取り組み等の評価内容について、利用者にわかりやすい公表方法の検討が必要である。

(4) 先行する調査報告書の整理

福祉サービス第三者評価事業のあり方の検討にむけて、今まで当該領域でどのような課題が提起され、調査・分析・検証がなされてきたかを確認し、調査項目に反映するために「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」が厚生労働省の補助事業である生活困窮者就労準備支援事業費等補助金の「社会福祉推進事業」として実施してきた「福祉サービス第三者評価事業に係る調査研究」について、平成 26 年から令和 2 年度までの報告書内容を分析し、提言内容の把握と整理を実施

平成 26 年度 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事業 概要

1. 調査目的、検証事項、調査方法

(1) 調査目的

第三者評価の受審率低下を受けて、受審を促進するための方策検討に資する情報の収集

(2) 検証事項

- ① 受審事業所が第三者評価のプロセスと評価結果をサービスの質の向上にどのように活用しているのかを明らかにすること
- ② 質の向上に向けた取り組みを、受審の促進に活用すること

(3) 調査内容

- ① 第三者評価の有効性に関する受審事業所を対象としたアンケート調査の実施
- ② 第三者評価の受審促進に関する都道府県推進組織を対象としたアンケート調査の実施
- ③ 受審事業所のサービスの質の向上に資する活用事例の収集

2. 調査結果

(1) 受審事業所に対するアンケート調査結果

① 受審動機

- ・「サービスのさらなる向上につなげたいため」、「事業所全体を総チェックして、現状を把握したいため」、「改善のヒント(気づき)を得たいため」が上位 3 項目であった。一方、受審義務化が開始された社会的養護関連施設では、「第三者評価が義務づけられているため」、「法人の基本方針に第三者評価受審が位置付けられているため」と回答している比率がその他のサービス種別の事業所と比較して高い。
- ・利用者調査の実施を義務として、その結果を評価の根拠に位置付けている東京都の場合、東京都以外の受審事業所と比較して「利用者の意向(本音)を把握したいため」を受審動機に挙げている事業所が多い。評価のプロセスや評価方式が受審動機に影響しているといえる。

② 受審効果

- ・受審したことにより質の向上が図られた点を確認したところ、「大いに効果があった」、「まあまあ効果があった」の回答があった上位 3 項目は「サービスの質の向上」、「マニュアルの作成・見直

し、「利用者の意向把握の充実」であった。次いで「利用者の権利の尊重」「利用者への説明責任の充実」が続いている。

- 第三者評価基準を活用した自己評価や、聞き取り調査で評価調査者の質問に答える機会を持つことにより、組織としても個人としても内省の機会を持つことができる。また、日常の振り返りと異なり「組織上の取り組みと関連させて課題を明確にすることができる」特性がある。

③ 受審回数と受審の効果

- 受審回数を「2 回以下」と「3 回以上」に分類して分析したところ、「3 回以上」の受審事業所は受審動機のポイントが高くなっている。特に「利用者の意向(本音)を把握したいため」、「評価結果を広く公表して事業所の透明性を高めたいため」、「職員の意向(本音)を把握したいため」、「第三者評価は非常に有効な制度だと思うため」、「事業所運営のマンネリ化を打破したいため」は「2 回以下」の事業所よりも 10 ポイント程度高くなっている。
- 「評価コメントには、事業所がこれまでに気づけなかった課題や改善点が、適切に記載してありましたか」の質問について、「あった」と回答した事業所は「2 回以下」では 53.8%、「3 回以上」では 39.5%と受審回数が多くなるにつれて「あった」の回答が下がることから、改善に取り組んでいる状況が見られた。

(2) 都道府県推進組織に対するアンケート調査結果

- 推進組織の体制は独自の制度で運営している東京都を除くと、各都道府県の推進組織では 1～2 人の担当者で取り組みを行っている。そのためか、「推進組織・機構を国が一本化すべきか」に関して、「大いにそう思う」が 35.0%、「ややそう思う」が 26.0%という結果となった。
- 評価機関に関する質問として、「評価機関・評価調査者の質の向上」に関しては「大いにそう思う・ややそう思う」の合計が 92%、「評価結果をフォローする仕組みをつくるべきか」に関しては「大いにそう思う・ややそう思う」の合計が 82%、「受審した後の改善結果を公表すべきか」に関しては「大いにそう思う・ややそう思う」の合計が 71%となっている。

(3) 受審事業所の活用事例

- 事例として取り上げた 14 事業所のサービス種別ごとの内訳は保育が 4 事例、高齢が 3 事例、障害が 4 事例、社会的養護 2 事例、救護 1 事例となる。サービス種別による活用上の特徴はほとんどなく、むしろ法人の考え方や方針が明確で、第三者評価を中長期計画に織り込み取り組んでいるか、予定している事業所であった。
- 事例集のなかでは評価機関・評価調査者の関与・影響の価値について触れられていると共に、不十分な点も指摘されている。

3. まとめ・提言

- 第三者評価の受審動機に評価の方式(利用者調査、職員自己評価、聞き取り調査など)が影響しているため、事業所の動機を把握・理解した上で、どのような調査方式を選択するのが問われている。
- 第三者評価の受審効果を高めるための取組は、①全職員が参加する自己評価の実施、②評価結果の共有、③改善に向けた組織的な取り組み(事業計画などへの反映)である。
- 今回の調査結果では、評価機関・評価調査者の能力の向上と標準化に向けた取り組みについて、制度上の仕組みを含めて見直しを行う必要があることが示唆されている。

平成 27 年度 福祉サービス第三者評価における改善提案に関する調査研究事業 概要

1. 調査目的、検証事項、調査方法

(1) 調査目的

評価機関が評価結果およびプロセスを通じた改善提案の妥当性・適切性が増す取り組み内容の把握

(2) 検証事項

- ① 通常の評価報告書の記載事項および改善提案の内容、評価プロセスにおける情報提供の実施有無、その内容
- ② 評価機関におけるフォローアップの体制と考え方、継続審査への取り組み内容

(3) 調査内容

- ① 第三者評価のプロセス・改善提案・情報提供・評価調査者に関する評価機関を対象としたアンケート調査の実施
- ② 第三者評価のプロセス・改善提案・情報提供・評価調査者に関する評価機関を対象としたヒアリング調査の実施

2. 調査結果

(1) 評価機関に対するアンケート調査結果

① 「改善提案」の活用と適切な取り扱い

- ・ 第三者評価の評価報告書に記載し、事業所に提示する「改善提案」について評価報告書の説明に留めている評価機関は 56.6%であった。
- ・ 評価機関は評価報告書の説明のみにとどまらず、改善提案を改善に活用してもらうため、全職員や利用者・家族を対象とした「報告会」を開催するなどの働きかけが必要である。

② 事業所から情報提供・助言を求められる内容と対応

- ・ 事業所から「助言」等を求められることは平均 74.3%、内容としては「改善の取り組みへのアドバイス」、「他の事業所の取り組みの紹介」、「評価基準の解釈」等が約 60～70%となっている。
- ・ 事業所から情報提供や助言を求められた際の対応として「評価基準の解釈については対応する」が 79.0%、「事業をめぐる動向を知り得る範囲で情報提供する」が 57.0%であった。

③ 評価報告書には記載しない（公表になじまない）改善を要する事項への対応

- ・ 評価報告書に記載するなど公表にはなじまないが、改善を要する事項としては「事業所とのすり合わせで同意を得られなかった」、「事業所の努力を超えている事項であった」の回答割合が高かった。また、東京都では「事業所のイメージが悪くなると判断した」の回答割合が高かった。
- ・ 「公表になじまない」と判断した場合に評価報告書以外の方法で改善提案をしている評価機関は 42.0%であった。方法としては「評価プロセスで提案することがある」が 64.3%、「訪問調査の終了時の意見交換で提案することがある」が 64.3%、「評価結果報告時に口頭で提案することがある」が 59.5%であった。

④ 改善提案への取り組みをフォローアップするしくみづくりとその必要性

- 「フォローアップのしくみがある」と回答した評価機関は 30%を下回っていた。
- 行っているフォロー内容は「受審報告会に参加して改善提案の根拠を発表する」(48.1%)、「評価が終了したあとに事後アンケートを実施する」(37.0%)などである。「その他」と回答した評価機関も多く、22.2%あった。
- 「フォローアップのしくみの必要性はある」という回答は 53.4%で、必要性について「何とも言えない」という回答が 34.0%である。フォローアップをコンサルテーションと認識し、それは第三者評価機関の役割ではないと考えている評価機関も少なくない。

⑤ 継続受審への取り組みとその留意点

- 継続受審への取り組みは全体で 53.8%あり、半数以上の評価機関が何らかの働きかけを行っている状況である。取り組みとして多かったのは「適当な時期に案内を送付する」(52.6%)や「適当な時期に訪問する」(29.8%)などであった。件数としては少なかったが「事業所が継続受審を確約したら評価料金を値引きする」評価機関もあった。
- フォローアップのしくみの有無と、評価機関における継続受審に関する働きかけの有無についてクロス集計した結果には有意差があり、フォローアップ体制がある評価機関では、継続受審の働きかけを積極的に実施していた。

⑥ 評価調査者に対する研修の実施状況とその課題

- 評価機関における「研修」の実施率は約 70%であり、約 30%の評価機関では実施をしていない。評価調査者を対象とする研修の開催頻度は「年 1 回程度」が 37.3%となっている。
- 評価機関として研修を企画していない場合は「他の研修に参加させている」が 51.6%と多数である。評価調査者を対象とした民間の研修はほとんど開催されていないことから、概ね都道府県推進組織の「継続研修」などに参加していると考えられる。
- 評価調査者の確保が課題となっている。評価調査者が確保しづらい分野としては、東京都では「経営分野」が 50.0%、東京都外では「保育分野」が 58.0%と高かった。

(2) 都道府県推進組織に対するアンケート調査結果

- ヒアリング調査では各評価機関の具体的な取り組みについて把握した。特に項目のうち、「第三者評価の普及に求められること」に関する意見のうち、複数回答があった項目を示す。
 - ① 行政・推進組織・機構が頑張してほしい、働きかけてほしい (15 件)
 - ② 法人・事業所だけでなく市民にも第三者評価の有効性や存在をもっとPRしてほしい (14 件)
 - ③ 受審に補助金を出してほしい (8 件)
 - ④ 評価者の質の向上や養成が大事 (6 件)
 - ⑤ 第三者評価の義務化が望まれる (4 件)
 - ⑥ 事業所に他者の目が入ることの必要性 (4 件)
 - ⑦ 評価価格のダンピングはやめてほしい (3 件)
 - ⑧ 「a 評価」を求める事業所への対応の統一 (2 件)

3. まとめ・提言

- 第三者評価の評価報告書の「改善提案」について、評価機関における改善提案の提示方法は単に評価報告書の説明のみにとどまらず、改善に活用してもらうための適切な働きかけが必要である。
- 評価機関が事業所から「助言」等を求められることは多く、評価基準について熟知していることに加えて、福祉制度全般の動向、対象となるサービス分野・種別に関する運営基準等、制度の変更なども情報を持っている必要があるため、研修内容に取り入れて周知に努めることが求められる。
- 評価報告書には記載しないが改善を要する事項について、「公表になじまない」との判断は慎重であるべきで、基本は評価基準の理解と遵守のもと事業所の独自性と取り組み状況を理解したうえで判断する必要がある。
- フォローアップをコンサルティングと認識し、第三者評価機関の役割ではないと考えている評価機関も少なくないが、「情報提供・助言」「フォローアップ」で実施される取り組み等が“コンサルティングの機能”を持っているという見解もあるなかで、事業所から情報提供・助言」を求められている現状に対してどのように対応すべきか評価機関としての見解を明確にし、方針を定めることが必要となる。
- 第三者評価の継続受審については、適切性について賛否両論がある。評価機関としては、継続受審を選択した事業所の目的・動機を確認する、適切な評価調査者の選択の視点などからも継続受審について慎重に検討する必要がある。
- 評価機関を育てることも推進組織の重要な任務である。「養成研修」「継続研修」の実施だけではなく、サービス種別ごとの研修や、ガイドライン更新時の研修など、さまざまな取り組みを期待したい。
- 評価結果を公表することによって「市民のサービスの選択に資する役割」が意識され、第三者評価の2つ目の目標に寄与できる可能性が出てきている。1つ目の目標である「事業所がサービスの質の向上・改善に取り組む際の後押し」について、評価機関は評価プロセスの全てにおいてその重要性を意識し、具体的策を講じなければならない。

平成29年度 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 概要

1. 調査目的、検証事項、調査方法

(1) 調査目的

福祉サービス第三者評価の目的の一つである「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」に着目、どのような取り組みが求められるかを調査する。

(2) 検証事項

- ① さまざまな情報開示に取り組んでいる事業所ほど、利用者のサービス選択に役立っているのではないかと
- ② 第三者評価の受審回数が多い事業所ほど、利用者への情報開示(説明会を含む)に努力しているのではないかと
- ③ 第三者評価結果の公表に工夫している事業所ほど、利用者が情報にアクセスする機会(閲覧、説明会など)が多いのではないかと

(3) 調査内容

- ① 推進組織へのアンケート調査、およびヒアリング調査
- ② 受審事業所(平成28年度受審)へのアンケート調査、ヒアリング調査
- ③ 21カ所の評価機関へのヒアリング調査

2. 調査結果

(1) アンケート調査結果

- ・ 仮説「① さまざまな情報開示に取り組んでいる事業所ほど、利用者のサービス選択に役立っているのではないかと」、「② 第三者評価の受審回数が多い事業所ほど、利用者への情報開示(説明会を含む)に努力しているのではないかと」、「③ 第三者評価結果の公表に工夫している事業所ほど、利用者が情報にアクセスする機会(閲覧、説明会など)が多いのではないかと」について、アンケート項目をもとに分析した。
- ・ 結果として、②については、少しの項目で有意差があったが、それほど際立つ取り組みの違いはなかったと言える。一方、①と③についてはかなりの項目で有意差が見られた。第三者評価の受審結果を積極的に情報開示すること、また開示の内容を利用者・家族(利用希望者含む)にわかりやすいように伝える工夫が重要であることが判明した。

(2) ヒアリング調査結果

- ・ 利用者が第三者評価結果を見られる機会を提供する取り組みとして、ヒアリング調査を行った3カ所の推進組織では、いずれでも①都庁・府庁のホームページへの掲載、②パンフレット・リーフレットの作成、③第三者評価の進め方や受審事業所の紹介を掲載した冊子の作成、④受審済ステッカーの配布などの取り組みを共通して行っていた。
- ・ 一方、推進機構として掲げる第三者評価の目的、位置づけ、および推進組織の体制が利用者の選択に資する取り組みには大きく影響していた。

3. まとめ・提言

- (1) 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
 - 評価結果を「よく見ている」、「たまに見ている」のは評価機関関係者、サービス事業者、行政関係者である。利用者・家族、および利用を希望する人・家族の割合は低く、その他の住民には特に知られていない。理由としては、「第三者評価そのものが住民に知られていない」、「評価結果が住民にはわかりづらい」ことである。
 - 利用者はサービス・事業者の選択に当たり、「自ら見学に行って」、「利用者間などの口コミを聞いて」、「役所が作っている事業所一覧などを見て」選択している。「福祉サービス第三者評価」および「介護サービス情報の公表制度」はほとんど活用されていない。周知とわかりやすさが課題である。
- (2) 事業所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押しをすることが必要である
 - 事業所独自の公表方法は「評価結果を事業所・法人のホームページに掲載している」、「事業所内に評価結果を冊子として閲覧できるように置いている」である。公表結果は、推進組織のホームページやワムネットで公開されているが、さらに自評価機関のホームページに、推進組織やワムネット等にページリンクを張ることなどによる活用しやすさが課題である。
 - 受審事業者が評価結果の公表に取り組むことを後押しする役割が評価機関にはある。その取り組みとして、受審契約時の説明で公表の重要性に触れていること、公表方法などに関する情報提供、公表内容のわかりやすさを課題とした提案などについても説明し、推進することが求められる。
- (3) 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」が高い。評価項目以外で利用者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、面接など)の公開があげられているが、利用者調査の実施や方法、公表は推進組織、あるいは評価機関と事業者の合意に任されており検討課題といえる。
 - 現状の公表内容は事業者を対象に記載されている。言い換えれば専門職向けであり、一般の人たちにはわかりづらく公表内容の工夫が求められる。評価機関としては、評価結果報告書の書き方の検討や利用者向けの特別な公表内容が必要ではないか等の提案があった。
- (4) 都道府県推進組織への期待
 - 推進機構への期待として、「評価結果に内容を住民にわかりやすいように工夫」、「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」などがある。また、地域包括支援センターやケアマネジャーなどへの周知もあげられている。

平成30年度 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

1. 調査目的、検証事項、調査方法

(1) 調査目的

昨年度実施した調査のうち、「利用者の適切なサービス選択」の視点から提言された4つの課題について調査を行う。

(2) 検証事項

- ① 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
- ② 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、事業所の公表の後押しをする必要がある
- ③ 利用者にとって必要と思われる情報や評価項目は何か、また、わかりやすさに配慮した公表内容である必要がある
- ④ 都道府県推進組織への期待

(3) 調査内容

- 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
- 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

2. 調査研究結果のまとめ

(1) サービス選択の際に利用者が重視すると思われる情報と提供すべき情報

- ① 利用者は、数値化され、比較しやすい情報を、まず知りたいのではないかと
 - ・ 福祉サービスの選択の際に利用者が重視すると思われる情報は、例えば「利用料金」「事業所の所在地・アクセス方法」「空き情報」などの情報である。
 - ・ これらの情報は、サービス利用時に利用者が自ら見学や問い合わせを行う際に不可欠な基礎情報であり、役所や相談機関が地域の事業所の一覧資料を利用者に提供するのが一般的である。また、事業所のサービスの内容や質、事業所の評判など、実際に使ってみなければわかり難い情報についても、利用者の知りたい情報としてあげられた。
 - ・ これらに関する情報提供は、相談機関などの中間ユーザーが、自らの経験・人脈および活動を通して連携する事業所などから積極的に情報収集し、利用者に情報を提供しているという現状があった。
- ② 相談機関等の中間ユーザーが利用者に情報提供するときは、自らの人脈や活動などから得た情報を提供し、かつ情報に対する信頼度が高い
 - ・ 中間ユーザーは、各種の情報誌や冊子、インターネット等の間接的な情報媒体からではなく、自らの人脈や活動などから「利用者にサービスを提供するときの情報」を得ている。そのため、情報に対する信頼度は高い。
 - ・ 役所が作成している情報誌や冊子、また各サービス種別の事業者が独自に作成している情報誌・冊子のほか、介護・障害サービス情報の公表制度などが、少数ではあるが中間ユーザーから利用者にサービスを提供するときの情報媒体として活用されている。

- ・ 第三者評価の信頼度は、全国的に見て受審率が高い東京都においても低い状況にあった。さらに、斡旋紹介事業者からの情報、事業者から送られてくるダイレクトメール、ネット上の評判についても情報としての信頼度が低かった。

③ 福祉サービス第三者評価は、そもそも制度として知られていないため、活用されていないが、今後の活用を意図したときの課題として「利用者が知りたい情報」をわかりやすくまとめる必要がある

- ・ 公表されている第三者評価の結果は事業者向けの内容であり、専門用語が多く、利用者等にはわかり難いためサービス選択の情報として、役に立たない感じを与える。サービスの質の特徴を平易に公表するには、総評に盛り込まれる記述要素を吟味して、研究する必要がある。
- ・ 第三者評価の結果は、ワムネット(WAM NET)と都道府県のホームページ上に掲載しているが、アクセスが難しく改善が必要である。
- ・ 評価を受けた時点と公表される時点で相当な時間が経過している場合、事業所の状況が変化している可能性があるため、可能な限り最新情報を掲載しておく必要がある。
- ・ アンケートや聞き取り面接などの「利用者調査」の結果を公表することは課題であるが、利用者の「権利擁護」の視点からも検討が必要である。
- ・ 利用者への情報提供を役割とする「中間ユーザー」に、第三者評価の存在を知ってもらうための「情報提供のあり方」を検討することや利用者の視点から第三者評価結果の活用について意見をもらうことなど、第三者評価の積極的な活用と「中間ユーザー」との連携が必要である。

(2) 「利用者向け評価結果トライアル版」(案) のモデル評価事業からの知見

- ・ 「利用者向け評価結果トライアル版」(案)の内容については、肯定的な意見が多かった。
- ・ 「トライアル版」(案)の評価細目に対しては、その表現・表示について数多くの具体的な意見・提案等があった。また、共通評価基準と内容評価基準の順番についても既存の順番を変更した方がよいとする意見がある。
- ・ 一方、評価結果の公表の対象を利用者とした場合、評価細目および講評コメントの記載内容は受審事業所にとって不十分なものであることも明確になった。第三者評価の結果を利用者がサービスを選択する際の情報として活用するには工夫が必要であり、今後の課題としたい。

3. まとめ・提言

(1) 「利用者の選択に資する」という視点から求められる点

- ① 第三者評価の結果の総評は、利用者を対象に記述することを明確にする。
- ② 総評の記述は、利用者と事業所の情報の非対称性を橋渡しすることを目的に「生命の安全」「心地よさへの配慮」「卓越した特徴」などの実質的な内容とする。
- ③ 共通評価項目の細目および内容評価項目は、利用者の視点から、必要と思われる項目を厳選する。
- ④ 評価細目ごとの判断基準「a・b・c」による評定については、特に内容評価基準に関しては評定を行わないことを標準とする。

(2) 第三者評価結果を「受審事業所がサービスの質の向上に結びつける」という視点から求められる点

① 共通評価基準の評価細目についての記述では、事業所のサービスの質の向上に資すること、すなわち事業所の行う改善の取り組みに示唆を提供できるよう、事業所向けの記述とすることを明確にする。

② 利用者調査の「実施の義務化」

令和2年度 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

1. 調査目的、検証事項、調査方法

(1) 調査目的

第三者評価が実際に個々の事業所のサービスの質の向上や利用者の適切なサービス選択に資する実態となっているかを把握する。

(2) 検証事項

- ① 個々の事業所のサービスの質の向上につなげていない場合の課題・要因把握
- ② 利用者の適切なサービス選択に資するための情報となっていない場合の課題・要因把握

(3) 調査内容

- ① 第三者評価推進組織、評価機関、受審事業所へのアンケート調査
- ② 都道府県推進組織、東京都福祉保健財団へのヒアリング調査
- ③ 先行研究の参考資料分析

2. 調査結果を通じた課題の整理

(1) 第三者評価の目的に基づく課題の整理

- ① 個々の事業者が事業運営における問題点を把握して、サービスの質の向上に結び付けること
 - ・ 受審事業所、評価機関ともに評価の受審によってもたらされた効果として「事業所の努力が評価された」、「改善のヒントが得られた」、「利用者の意向が把握できた」、「職員の意向が把握できた」、「職員の育成に役立った」が挙げられた。相対的に評価機関より受審事業所で高い結果となった。
 - ・ 疑問・問題を感じたこととしては、評価機関と比較して事業所が高い項目は「マニュアルがあればよいという評価が多い」、「評価調査者の専門性が疑われた」で評価機関、評価調査者の質の課題が挙げられている。評価機関においては「職員の意向が把握できなかった」、「利用者の意向が把握できなかった」、「abc の基準が不明確である」が高率であった。
- ② 福祉サービス第三者評価の受審結果が公表されることで、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
 - ・ 利用者調査の公表が「利用者のサービス選択」に役立つかについて、「大いに役立つ」「まあまあ役立つ」を合わせた値は推進組織が 75.6%、評価機関が 61.0%、事業所で 72.6%が高率である。
 - ・ 「第三者評価が利用者のサービスの選択に役立つためには、どのような取り組みが必要か」という設問に対しては、3 機関ともに「評価項目を見直し、利用者が知りたい情報を入れる」がトップであった。次いで「利用者調査を公表する」が評価機関で 34.5%、受審事業者で 29.5%と高い数値となっている。
 - ・ 「評価結果の内容を住民にわかりやすく提供するには、どのような工夫が必要か」という設問に対しては、「評価項目を見直し、利用者によりわかりやすい表現とする」が推進組織 52.4%、評価機関 48.3%、受審事業所 52.5%と 3 機関ともに高率であった。次いで「評価結果をスマートフォンで見られるようにするなど、公表サイトを充実させる」、「理解しやすいよう評価結果の簡易版を作成し、公表する」などが挙げられている。

(2) 第三者評価の目的を達成するための検討課題の提案

① 推進組織としての検討課題

- 利用者調査の実施と公表の推進については、利用者の権利の視点からも早急に取り組むことが必要であり、公表に際しては「わかりやすさに配慮すること」が必要である。
- 受審促進の視点から、評価基準が受審事業所にとって活用しやすいこと、わかりやすいことが必要であり、事業所の種別・規模等に応じた評価項目の見直しが必要である。
- 中間ユーザーへの周知や利用者にとってわかりやすい広報の方法などの取り組みに向けて検討することを期待する。その際は中間ユーザーや利用者のわかりやすさを意図し、評価項目の見直しも検討する必要がある。

② 評価機関としての検討課題

- 評価機関は職員が積極的に評価に取り組み、サービスの質の向上のために評価を活用しやすくするためにも、事業所を対象とした研修の機会づくりの提案も含めて、わかりやすく説明することが求められる。また、事業所の役職者と一般職員の役割の違いなどにより評価基準に対する理解が異なることを認識し、きめ細かい対応が必要であることが明確になった。
- 評価機関や評価調査者に対する研修の充実が課題である。推進組織の取り組みに依存せず、評価機関として自ら事業計画化することなど、積極的な取り組みが必要である。

3. まとめ・提言

(1) 第三者評価事業の改善に向けた方策の提案

① 「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

A. 「利用者の権利擁護」の視点の明確化に向けて

- i) 利用者の権利擁護の位置づけの明確化
- ii) 利用者調査の位置づけの明確化〔取り組み例〕
- iii) 「利用者調査項目モデル（案）」の提案

B. 第三者評価事業の推進に向けて

- i) 第三者評価の周知方法の多様化〔取り組み例〕

② 第三者評価事業のしくみと事業の運営強化に関する事項

A. 評価結果の公表方法等の見直し

- i) ウェブサイトの見直し〔取り組み例〕
- ii) 公表フォーマットの見直し〔取り組み例〕

B. 研修内容の標準化と充実（養成研修／継続研修／更新時研修）〔取り組み例〕

C. 評価機関における評価調査者の確保・育成の取り組み強化への支援〔取り組み例〕

D. 事業所における着実な改善の取り組みへの評価機関の関与の促進〔取り組み例〕

(2) 第三者評価事業の改善に向けた方策の提案

① 事業所のモチベーションの向上

- i) 法人・事業所の状況等を踏まえた評価プロセスの推進
- ii) 評価結果の公表と積極的な第三者評価事業の広報活動

iii) 事業所における人材確保に向けた受審の有無の公表

② 評価機関・評価調査者の質の向上

- 評価調査者としての倫理や評価基準の理解、実践マニュアルなどの活用
- 研修の充実

③ 第三者評価事業の普及促進のため継続して検討を要する事項

- i) 受審する事業所の負担の軽減
- ii) 受審の義務化あるいは努力義務化
- iii) 受審のインセンティブを高めるための取り組みの強化
- iv) 推進組織のあり方
- v) 評価基準の見直し
- vi) 評価機関の体制強化と評価調査者の質の向上
- vii) 判断水準 (a・b・c) のあり方の検討 (普及のための方策を含む)
- viii) 職員による自己評価の位置づけの強化

(5) アンケート調査

ア. アンケート調査実施概要

< アンケート調査の概要・目的 >

福祉サービス第三者評価事業は創設から 20 年以上経過し、福祉制度を取り巻く環境の変化に伴い様々な課題が生じている。そのため、全社協において令和 3 年度に「福祉サービス第三者評価事業のあり方に関する検討会」が開催され、福祉サービス第三者評価事業の課題及び改善の方向性をまとめた報告書を公表

本アンケート調査は、全社協に設置された「福祉サービス第三者評価事業のあり方に関する検討会」が取りまとめた報告書に記載されている、今後検討すべき事項をもとに、調査対象の実態把握と検討事項に関する見解について確認することで、次年度以降の施策立案に資する情報の収集を目的として実施

< 調査期間 >

令和 6 年 1 月末～2 月末

< 調査対象 > (※ 令和 6 年能登半島地震への対応負担を考慮し、石川県は除外した)

a. 都道府県組織（悉皆調査） 46 団体

b. 評価機関（標本調査） 86 団体（東京都を除く道府県 86 団体）

① 東京都の評価機関及び受審事業者は、他道府県と異なる制度で評価を行っていることから、今回の調査対象から除外

② 道府県の評価機関のうち、令和 3 年度に評価実績のない評価機関を対象外

③ ②で抽出した評価機関のうち、以下のいずれかの条件に該当するものを調査対象として抽出

- ・ 高齢、障害及び児童施設のうちに 2 種類以上の施設を評価している評価機関
- ・ 施設種別問わず 3 施設以上を評価している評価機関

※ 上記条件の抽出により調査対象となる評価機関がない道府県については、道府県内で最も多く評価を実施している評価機関が対象

c. 受審事業者（標本調査） 約 516 団体

※ 全ての評価機関が 6 受審事業者と考えた場合の最大件数

評価機関 86 団体が評価を実施した事業所のうち、高齢、障害及び児童の区分から各 1～2 事業所を抽出してもらい調査協力を依頼

< 回収率 >

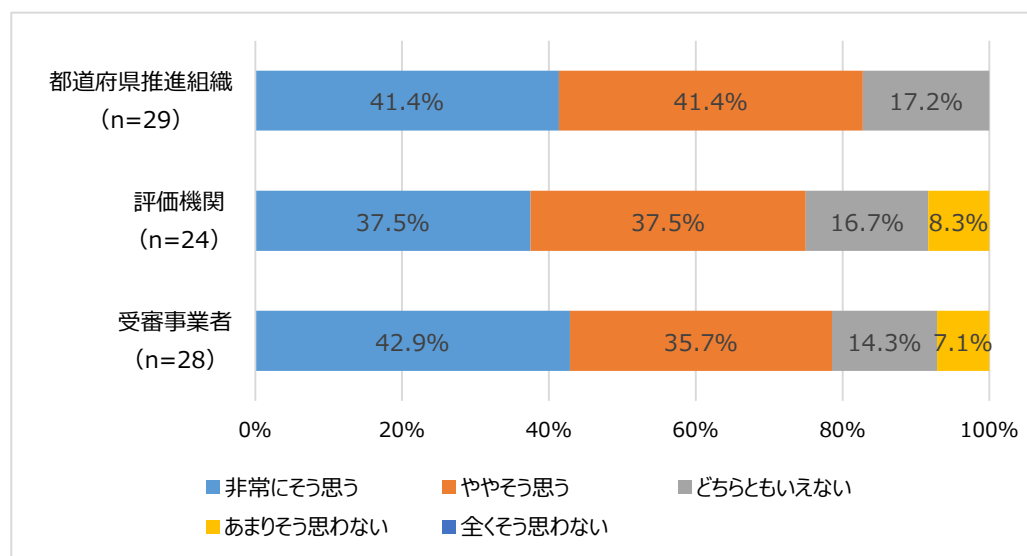
調査区分	区分	送付件数	回収件数	回収率
第三者評価事業	都道府県推進組織	46	29	60.9%
	評価機関	86	24	27.9%
	受審事業者	最大 516	28	5.4%

イ. アンケート調査結果

アンケート調査結果の分析として、特に調査対象のなかで別の対象に対して同一の質問を行っている設問を中心に分析を実施

① 第三者評価について、利用者本位のサービス提供、自己決定・自己実現(エンパワーメント)といった「利用者の権利実現」が図られていることを目的として位置づけることについて、どのように考えますか
(SA)

都道府県推進組織	評価機関	受審事業者
設問 1 - 1	設問 1 - 1	設問 1 - 1

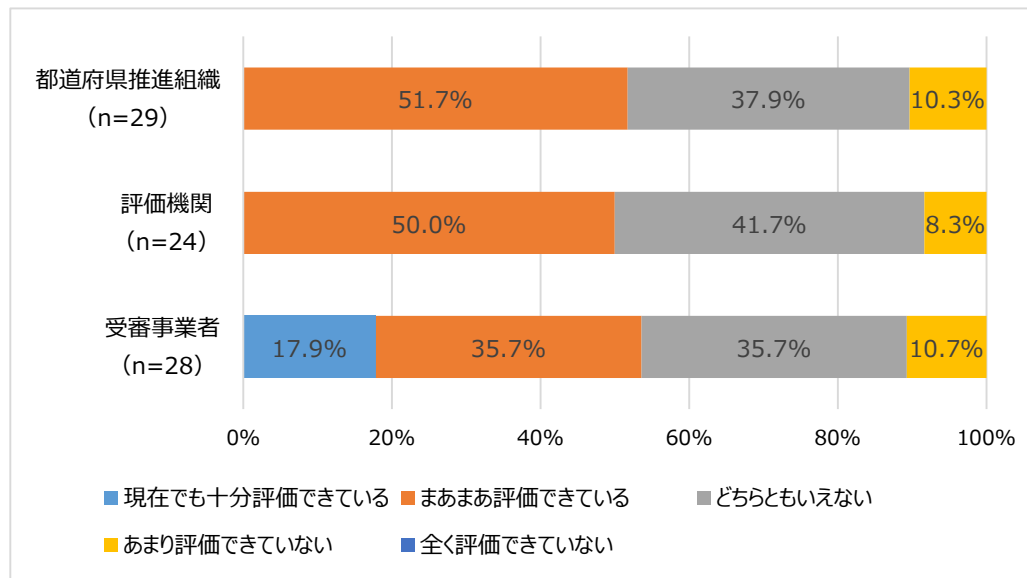


「非常にそう思う」と「ややそう思う」をあわせて「そう思う」と回答した団体が都道府県推進組織は 82.8%、評価機関は 75.0%、受審事業者は 78.6%と各区分とも目的に位置付けることを肯定的に捉えている。

主な理由として、都道府県推進組織では、運営面の改善や健全性・安定性等の維持・向上等により利用者の利益保護につながることや、行政の指導監査では確認することが難しいという意見。評価機関では、施設や職員の都合目線が多く、利用者の権利が軽んじられていることや、利用者本位の視点が必要という意見。受審事業所では、人権尊重の観点からの必要性や利用者主体、利用者第一という観点の実現に向けて必要という意見などがあつた。

②「利用者の権利実現」が図られているかを評価することとした場合、現在の第三者評価の評価項目や評価手法等で評価ができていると思いますか（SA）

都道府県推進組織	評価機関	受審事業者
設問 1 - 3	設問 1 - 3	設問 1 - 3



「現状でも十分評価できている」と「まあまあ評価できている」をあわせて「評価できている」と回答した団体が都道府県推進組織は 51.7%、評価機関は 50.0%、受審事業者は 53.2%であった。

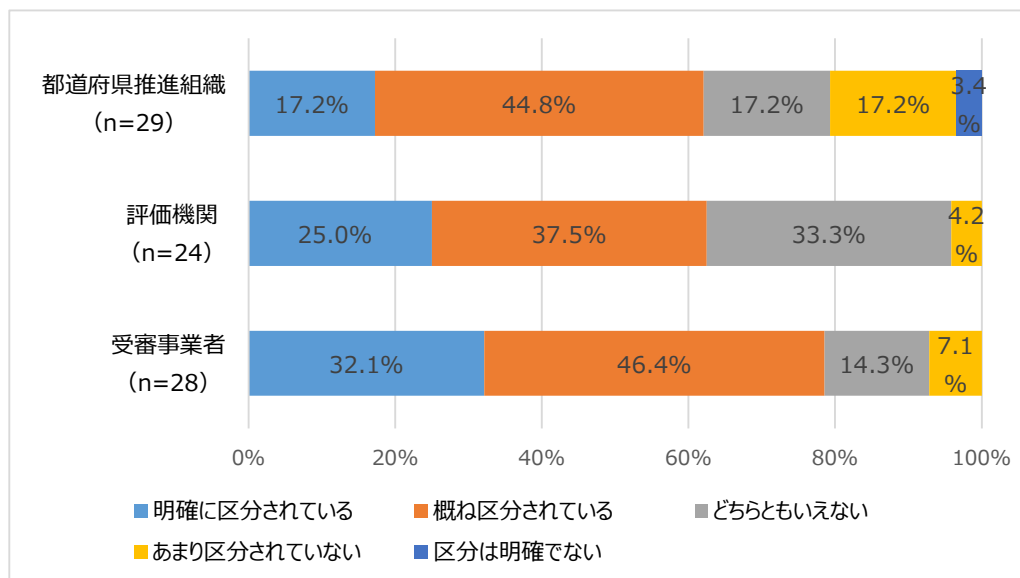
一方、「どちらともいえない」が都道府県推進組織は 37.9%、評価機関は 41.7%、受審事業者は 35.7%となっており、具体的な評価項目となると判断が難しい面もうかがえる。

どの項目で評価ができているかという点は、都道府県推進組織では、共通評価項目の「Ⅲ-1」をあげているケースが多くみられた。評価機関は内容評価、受審事業者は利用者意向を確認する項目をあげている。

また、利用者の権利実現を評価するために追加・見直しが必要と思われる点については、現地や利用者家族からの聞き取りなど、実態を確認する方法の確立があげられている。

③ 報告書のなかでは、第三者評価が行政監査の補助的・代替的な役割と誤認されているという懸念点があげられている。現在の第三者評価の目的や手法等について、行政監査との区分が明確にされていると思いますか (SA)

都道府県推進組織	評価機関	受審事業者
設問 2 - 1	設問 2 - 1	設問 2 - 1



「明確に区分されている」と「概ね区分されている」をあわせて「区分されている」と回答した団体が都道府県推進組織は62.0%、評価機関は62.5%、受審事業者は78.5%が区分されていると回答しており、特に受審事業者で区分されているという回答割合が高くなっている。

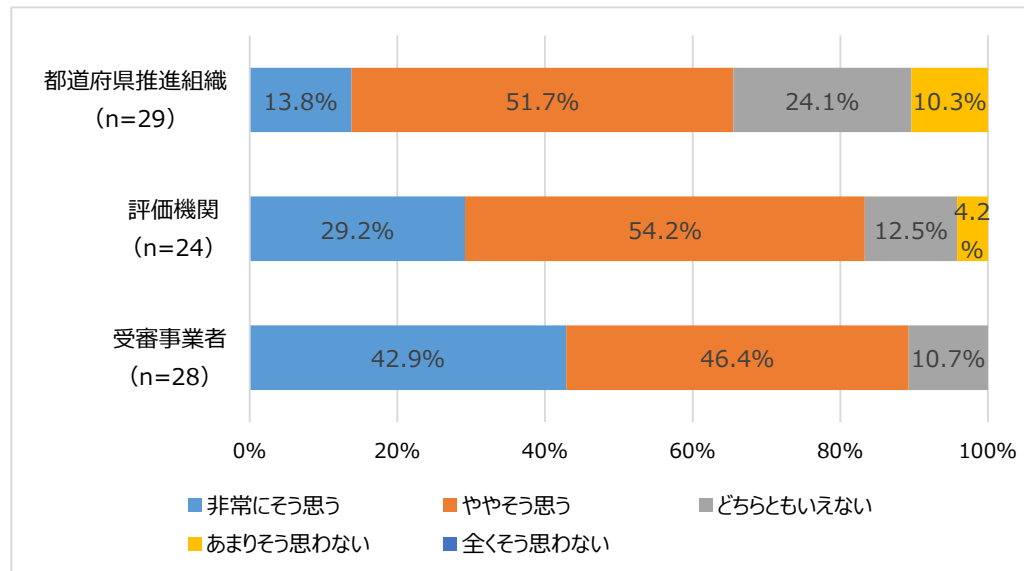
区分されているという理由に関しては、行政監査は最低基準をクリアしているかを重点的に確認し、第三者評価は基準以上のサービスの質を確認するものと理解されている。

しかし、行政監査と第三者評価で用意する資料等が似通っていることにより、明確な違いが伝わっていないという意見もある。

また、「明確に区分されている」を選択した受審事業者のなかでも最初は違いが分からなかったという回答があったため、実際に受審してみないと違いを実感しにくい可能性がある。

④ 現行の第三者評価は、目的・意義である「福祉サービスの質の向上」につながっていると思いますか、
お聞かせください (SA)

都道府県推進組織	評価機関	受審事業者
設問 3 - 1	設問 3 - 1	設問 3 - 1



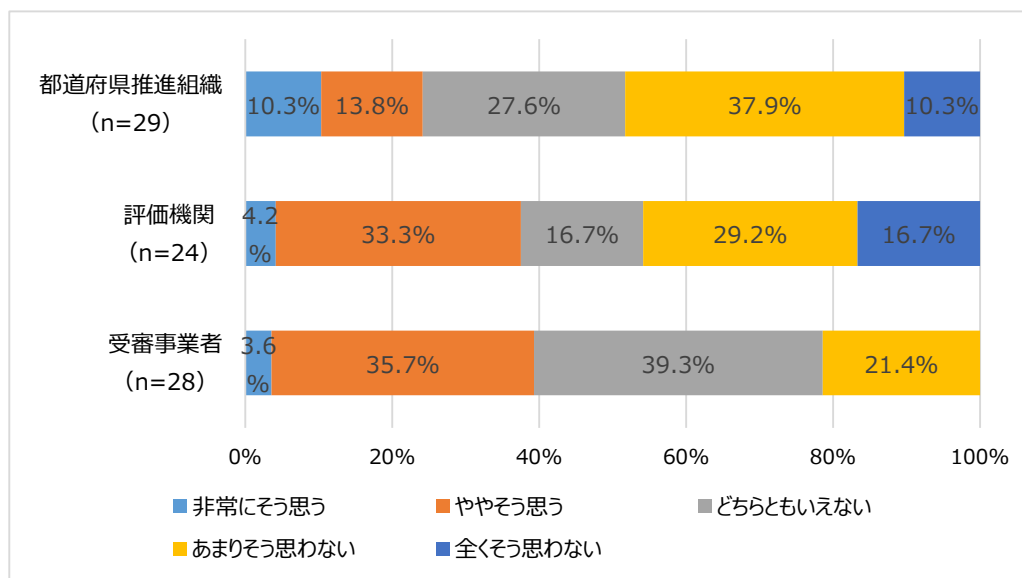
「非常にそう思う」と「ややそう思う」をあわせて「そう思う」と回答した団体が都道府県推進組織は 65.5%、評価機関は 83.4%、受審事業者は 89.3%となり、評価機関及び受審事業者では 80%を超えているが、都道府県推進組織とはやや回答に差が見られる。

理由としては、「そう思う」と回答した都道府県推進組織、評価機関及び受審事業者ともに第三者評価の結果をもとに事業所で改善活動に取り組み、質の向上につながっているという回答が多い。

一方、「どちらともいえない」、「そう思わない」と回答した都道府県推進組織、評価機関及び受審事業者では、受審すること自体が目的となっているため、質の向上の取り組みにまでつながっていないことがあげられている。

⑤ 現行の第三者評価は、目的・意義である「利用者の適切なサービスの選択」につながっていると思いますか、お聞かせください (SA)

都道府県推進組織	評価機関	受審事業者
設問 4 - 1	設問 4 - 1	設問 4 - 1



「非常にそう思う」と「ややそう思う」をあわせて「そう思う」と回答した団体が都道府県推進組織は 24.1%、評価機関は 37.5%、受審事業者は 39.3%となる。

一方、「全くそう思わない」と「あまりそう思わない」を合わせて「そう思わない」と回答した団体が都道府県推進組織は 48.2%、評価機関は 45.9%、受審事業者は 21.4%となり、利用者の適切なサービス選択につながっていないという意見の割合が高くなった。

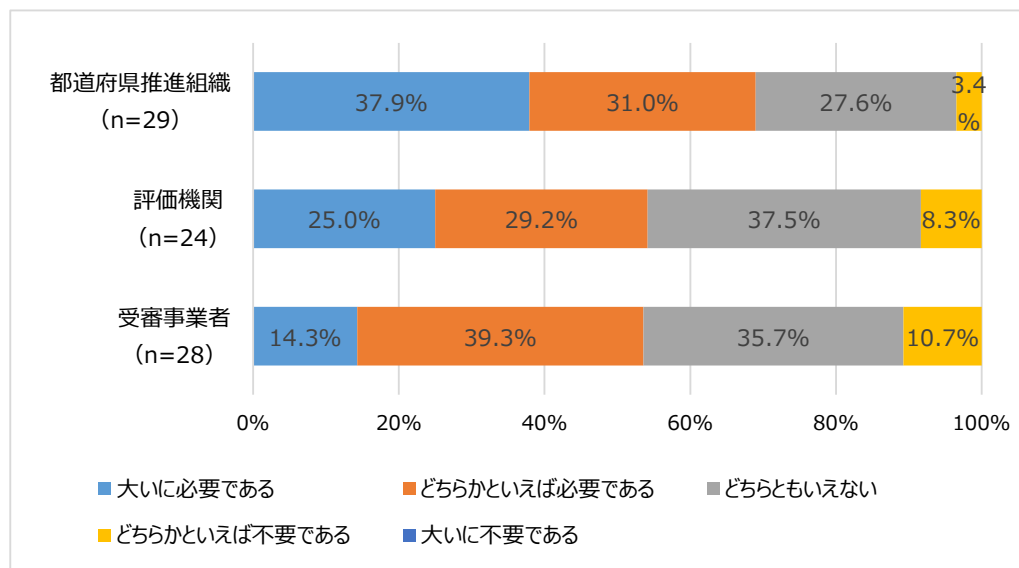
理由として都道府県推進組織では、積極的な情報公開がされていないこと、サービス選択時に利用者が判断材料にしていないこと、受審率が低いことをあげている。

評価機関では、加えて事業者間の比較に使用できないことや、公表結果の分量が多いこと、そもそも第三者評価の認知度が低いこともあげている。

また、受審事業者では、第三者評価の結果以外の要素、例えば施設までの距離などのほうがサービスの選定に対する影響が大きいことや、地域によっては選択できるほどの選択肢がないという意見もあがっている。

⑥ 報告書においては、「利用者の選択に資するためには、利用者調査の結果が参考になることから、利用者調査の実施や公表を義務づけるべきではないか」との提言があったが、利用者調査を実施することを必須化(もしくは標準化)することについて、どのように考えるか、意見をお聞かせください (SA)

都道府県推進組織	評価機関	受審事業者
設問 5 - 1	設問 5 - 1	設問 5 - 1



「非常にそう思う」と「ややそう思う」をあわせて「そう思う」と回答した団体が都道府県推進組織は 68.9%、評価機関は 54.2%、受審事業者は 53.6%となる。

また、「どちらともいえない」と回答した団体が都道府県推進組織は 27.6%、評価機関は 37.5%。受審事業者は 35.7%と否定的ではないものの、積極的ともいえない傾向が見て取れる。

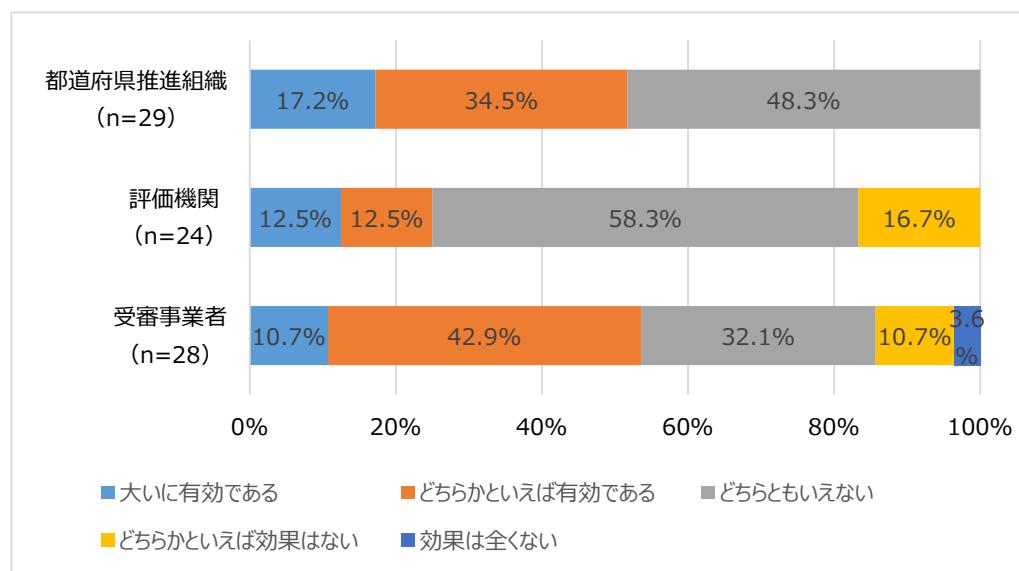
理由としては、「そう思う」と回答した団体のうち、都道府県推進組織では、利用者調査の結果がサービスの質を評価するにあたり重要、利用者からしてもわかりやすく判断材料になるという意見がある。

評価機関では、質の見える化や事業運営の透明性が最も把握できる項目であるという意見が出ている。受審事業者では、調査することで見えてくる点や、利用者及び関係者への情報公開につながるという意見が出ている。

一方、「どちらともいえない」や「そう思わない」と回答した団体のうち、都道府県推進組織では、調査実施の負担や標準化が難しいこと、評価機関では、利用者からの聞き取りが困難なサービスがあることや、公表しないという条件で回答を頂くからこそ本音を引き出せるという意見も出ている。受審事業者では、一部の意見に引きずられるリスクを懸念する意見が出ている。

⑦ 利用者調査を実施した場合、その結果について、利用者の選択に資するための情報として公表することについて、どのように考えるか意見をお聞かせください (SA)

都道府県推進組織	評価機関	受審事業者
設問 5 - 3	設問 5 - 3	設問 5 - 3



「大いに有効である」と「どちらかといえば有効である」をあわせて「有効である」と回答した団体が都道府県推進組織は 51.7%、評価機関は 25.0%、受審事業者は 53.6%と評価機関で極端に低い割合となった。

また、「どちらともいえない」と回答した団体が都道府県推進組織は 48.3%、評価機関は 58.3%。受審事業者は 32.1%と高い割合となった。

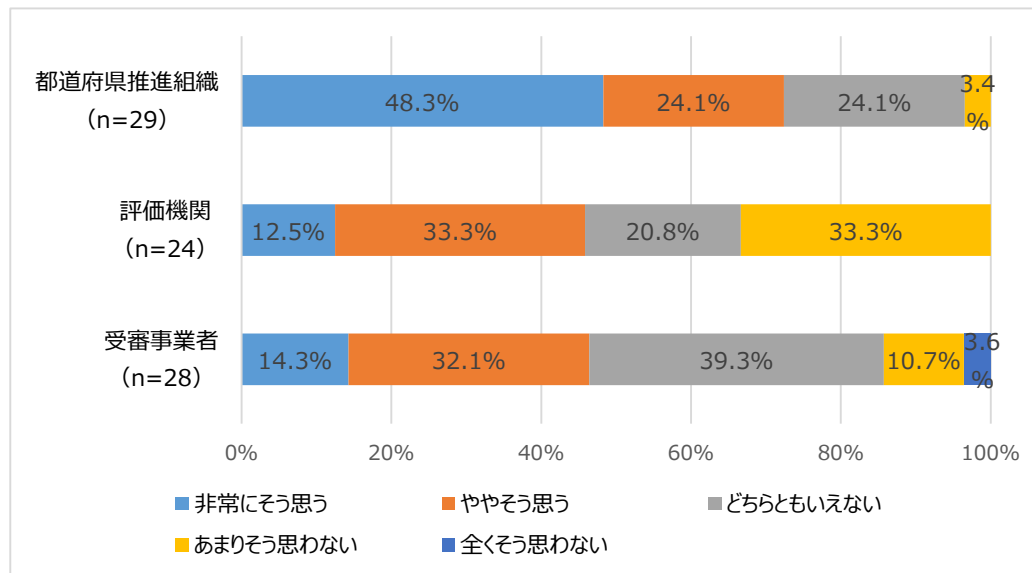
理由としては、「有効である」と回答した団体のうち、都道府県推進組織では、利用者したい人は利用者の意見が参考になる情報であると回答している。評価機関では、公表は有効であるが、公表方法は検討が必要という意見が出ている。受審事業所では、有効な情報という意見が多く寄せられる一方、全てを公表するかは判断が難しいという意見もある。

一方、「どちらともいえない」や「そう思わない」と回答した団体のうち、都道府県推進組織では、利用者からの同意取得の必要性や、利用者調査の信頼性等の担保の困難さがあがっている。

また、評価機関からも同様に公平性の担保の困難さや、評価受審を控える事業所が出てくることを懸念する声がある。受審事業所は、特に一部の意見が注目を集めることへの懸念があがっている。

- ⑧ 現在、評価基準は、「福祉サービス第三者評価基準ガイドライン」に基づき、各都道府県推進組織において策定することとしています。提言に記載されているように、基準の更なる統一化が必要と思われますか、お聞かせください。（SA）

都道府県推進組織	評価機関	受審事業者
設問 8 - 1	設問 6 - 1	設問 6 - 1



「非常にそう思う」と「ややそう思う」をあわせて「そう思う」と回答した団体が都道府県推進組織は 72.4%、評価機関は 45.8%、受審事業者は 46.4%と都道府県推進組織が高い割合となった。また、評価機関は 33.3%が「あまりそう思わない」、受審事業者は 39.3%が「どちらともいえない」と回答している。

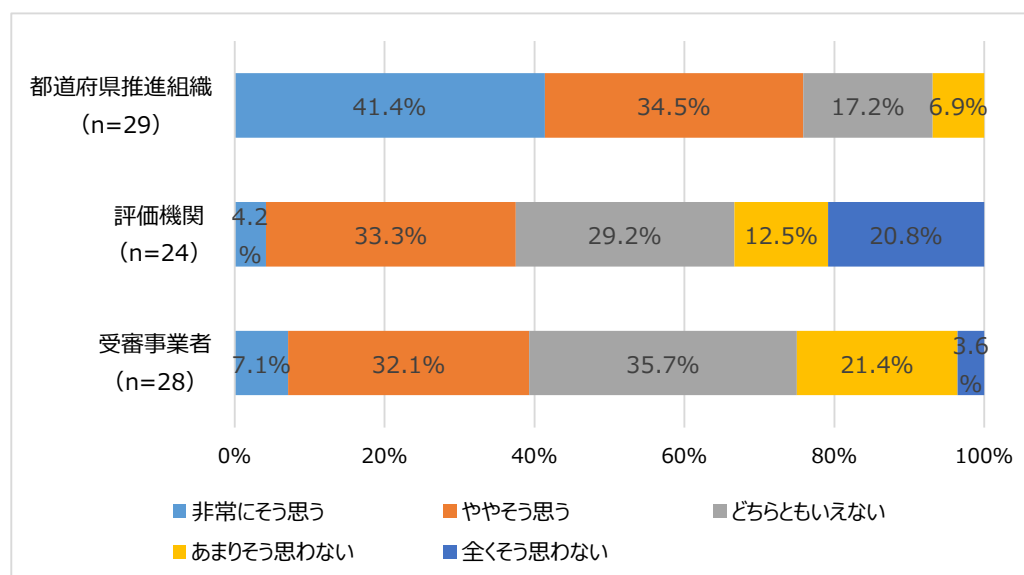
理由としては、「そう思う」と回答した団体のうち、都道府県推進組織では、結果を比較できるよう基準の統一化の必要性や、個別対応が減ることによる業務負担軽減があげられている。評価機関や受審事業者では、特に結果比較の観点から統一化を希望する意見が出ている。

一方、「どちらともいえない」や「そう思わない」と回答した団体のうち、都道府県推進組織では、独自の基準を設けている地方公共団体ほど基準統一に対する疑問があがっている。評価機関では、地方公共団体ごとに地域性、独自性があることから地域に合わせて実施するほうがよいという意見が多く出ている。

また、受審が進まない地域のみ統一するという方法も提案されている。受審事業所では、地域差があることのほか、福祉分野における組織・機関を増やすことは財源・人材の観点から合理的ではないという意見があがっている。

⑨ 評価機関の認証について、都道府県ごとの認証となるため、県外の評価機関の活動が制限されているとの声があることを背景にして、全国で評価を実施できる評価機関の認証を検討すべきという提言について、全国で評価できる評価機関の認証は有用と思われますか、お聞かせください。（SA）

都道府県推進組織	評価機関	受審事業者
設問 9 - 1	設問 7 - 1	設問 7 - 1



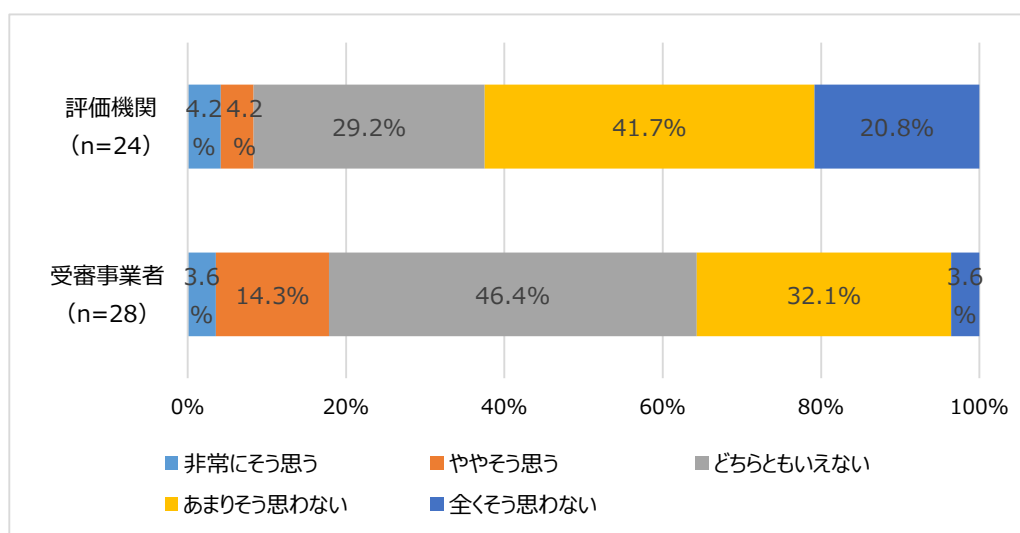
「非常にそう思う」と「ややそう思う」をあわせて「そう思う」と回答した団体が都道府県推進組織は 75.9%、評価機関は 37.5%、受審事業者は 39.2%と都道府県推進組織が高い割合となった。また、評価機関は 33.3%が「そう思わない」、受審事業者は 35.7%が「どちらともいえない」と回答している。

理由としては、「そう思う」と回答した団体のうち、都道府県推進組織では、評価機関や評価者の減少を問題視しており、評価機関の増加により受審喚起を図ることを想定している。評価機関では、更新手続きの煩雑さの解消につながることがあがっている。受審事業者では、評価機関を選択できることについて、質の面や費用の面、日程調整の面などから歓迎する意見が出ている。

一方、「どちらともいえない」や「そう思わない」と回答した団体のうち、評価機関では、特に県外に出て評価を行うことを想定しないという意見が寄せられている。受審事業所では、地域の実情を理解している必要があることのほか、現状にそれほど不便がないという意見もあった。

⑩ 福祉サービス第三者評価事業の評価項目、評価機関の認証や評価調査者の養成を全国統一化すれば、福祉サービス第三者評価事業の課題が改善され、受審率が向上すると思いますか、お聞かせください。（SA）

都道府県推進組織	評価機関	受審事業者
—	設問 9 － 1	設問 8 － 1



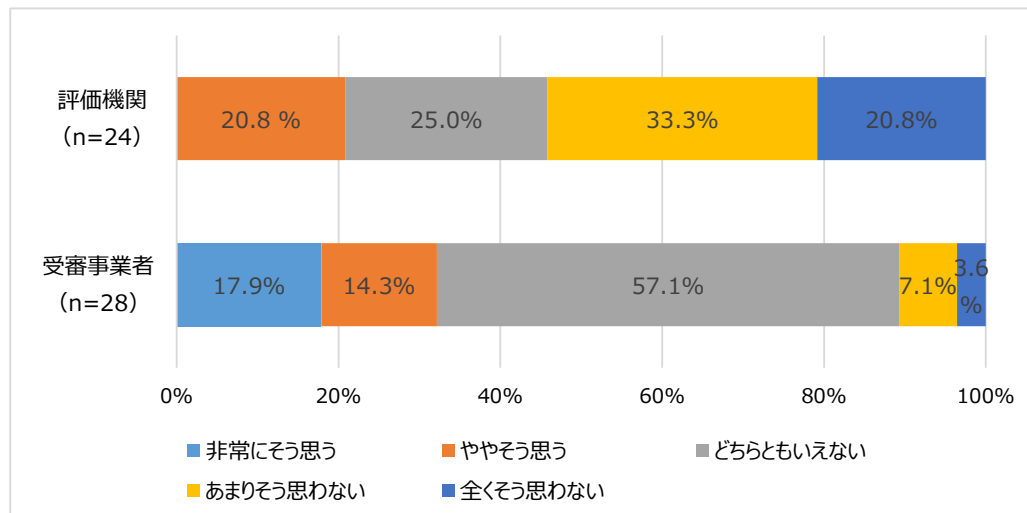
「非常にそう思う」と「ややそう思う」をあわせて「そう思う」と回答した団体が評価機関は 8.4%、受審事業者は 17.9%となった。また、「全くそう思わない」と「あまりそう思わない」をあわせて「そう思わない」と回答した団体が評価機関では 62.5%、受審事業者では 35.7%と否定的な意見が多い結果となった。

理由としては、「どちらともいえない」や「そう思わない」と回答した団体のうち、評価機関では、第三者評価の知名度が低いことや、受審事業者側のメリットやインセンティブが弱い点、費用負担や事業所の対応負担が大きい点などがあげられている。

また、受審事業所でも同様に費用負担の問題やメリットの問題をあげている。準備の手間に対する受審効果を感じないという意見も出ている。

⑪ 受審料について、業務量等を踏まえて適切な価格設定となっていると思いますか / 受審料について、受審効果を踏まえて適切な価格設定となっていると思いますか、お聞かせください。（SA）

都道府県推進組織	評価機関	受審事業者
—	設問 10 — 1	設問 9 — 1



「非常にそう思う」と「ややそう思う」をあわせて「そう思う」と回答した団体が評価機関は 20.8%、受審事業者は 32.2%となった。また、「全くそう思わない」と「あまりそう思わない」をあわせて「そう思わない」と回答した団体が評価機関は 54.1%、受審事業者は 10.7%と評価機関では否定的な意見が多い結果となった。また、受審事業者は「どちらともいえない」が 57.1%となっている。

理由としては、評価機関としては回答結果に関わらず、評価機関の利益よりも事業所が受審しやすい価格というところを意識している傾向が見られる。このため、一部の評価機関では、費用を上げないと存続が厳しい状況であるが、受審事業者のことを考え費用を上げていない状況と考えられる。なお、一部の評価機関から、ボランティアや社会貢献活動という意見も出ている。

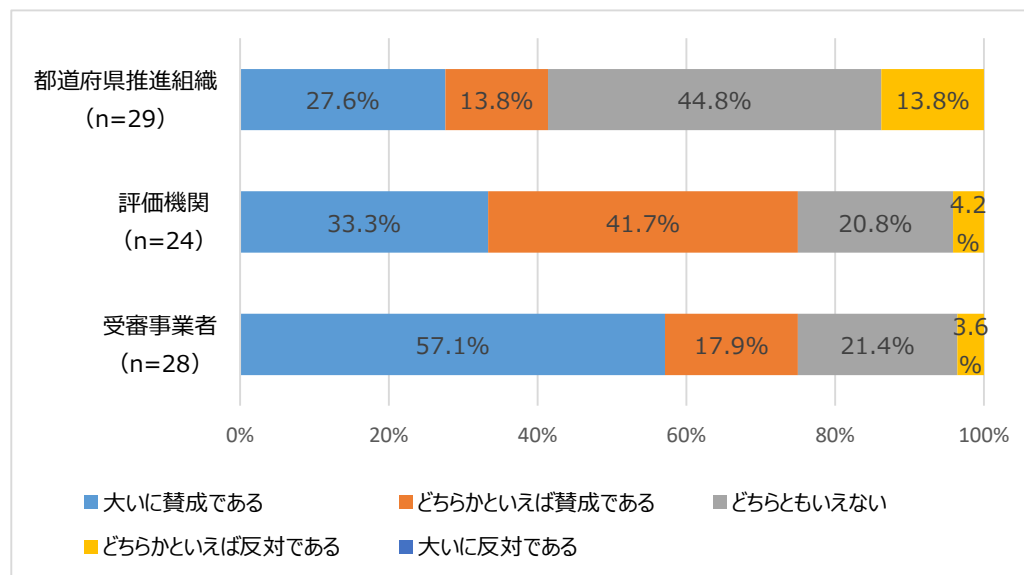
受審事業者では、「そう思う」と回答した事業所は概ね評価プロセスや結果、アドバイス等から価格設定が特別高いと捉えていない傾向が見られた。

理由としては、「どちらともいえない」や「そう思わない」と回答した団体のうち、評価機関では、第三者評価の知名度が低いことや、受審事業者側のメリットやインセンティブが弱い点、費用負担や事業所の対応負担が大きい点などがあげられている。受審事業所も同様に費用負担の問題やメリットの問題をあげている。準備の手間に対する受審効果を感じないという意見も出ている。

逆に「そう思わない」という回答した団体は、受審効果を感じられないという意見が出ている。「そう思わない」という回答をした団体は比較する金額の基準、相場感がないため判断できないという意見が多くあがっている。

⑫ 自治体によっては第三者評価の受審費用の助成を行っていますが、第三者評価の受審に対して公費で受審補助を行うことについて、どのようにお考えですか、ご意見をお聞かせください。（SA）

都道府県推進組織	評価機関	受審事業者
設問 11 - 1	設問 11 - 1	設問 10 - 1



「大いに賛成である」と「どちらかといえば賛成である」をあわせて「賛成である」と回答した団体が都道府県推進組織は 41.4%、評価機関は 75.0%、受審事業者は 75.0%と都道府県推進組織が低い割合となった。また、都道府県推進組織は 44.8%が「どちらともいえない」と回答している。

理由としては、「賛成である」と回答した団体のうち、都道府県推進組織、評価機関及び受審事業者ともに共通して事業所にとって受審費用がネックとなっているため、費用助成が受審につながるという意見が中心である。

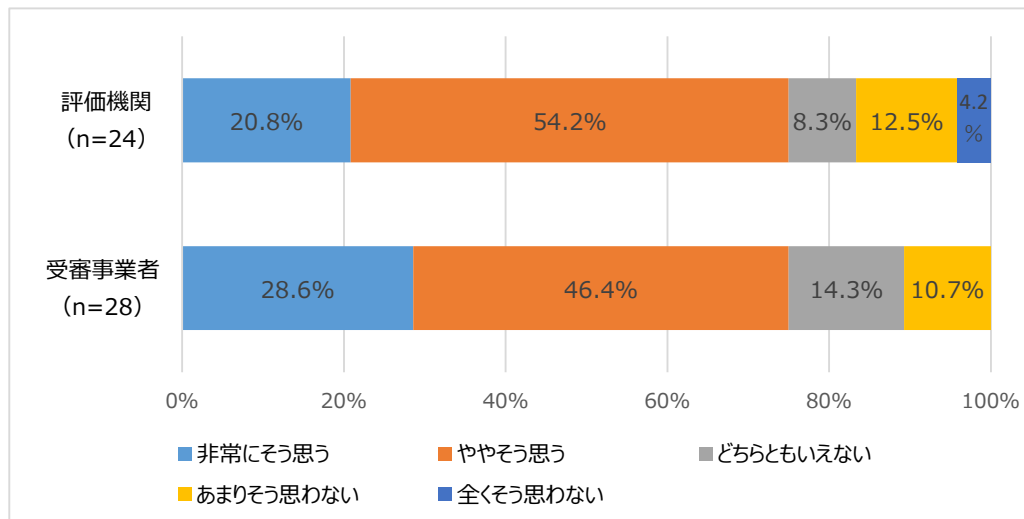
ただし、単に費用を出すのではなく、改善活動の結果を見て出すことや、継続受審に対して出すなど一定の条件のもと支出すべきという意見も出ている。

一方、「どちらともいえない」や「反対である」と回答した団体のうち、都道府県推進組織では、地方公共団体における助成費用の格差に対する懸念、評価機関では、受審増加に対応する余力がないという意見もあがっている。また、受審事業所からは、助成のための申請が煩雑で時間が取られることへの懸念もあがっている。

なお、過去に実際、第三者評価に対する助成を行ったが、申込が定数に満たなかったケースがあったということもあがった。

⑬ もし、第三者評価の受審に対して公費補助が出るようになった場合、受審率が向上すると思いますか、
お聞かせください。（SA）

都道府県推進組織	評価機関	受審事業者
—	設問 11 — 3	設問 10 — 3



「非常にそう思う」と「ややそう思う」をあわせて「そう思う」と回答した団体が評価機関は 75.0%、受審事業者は 75.0%となった。

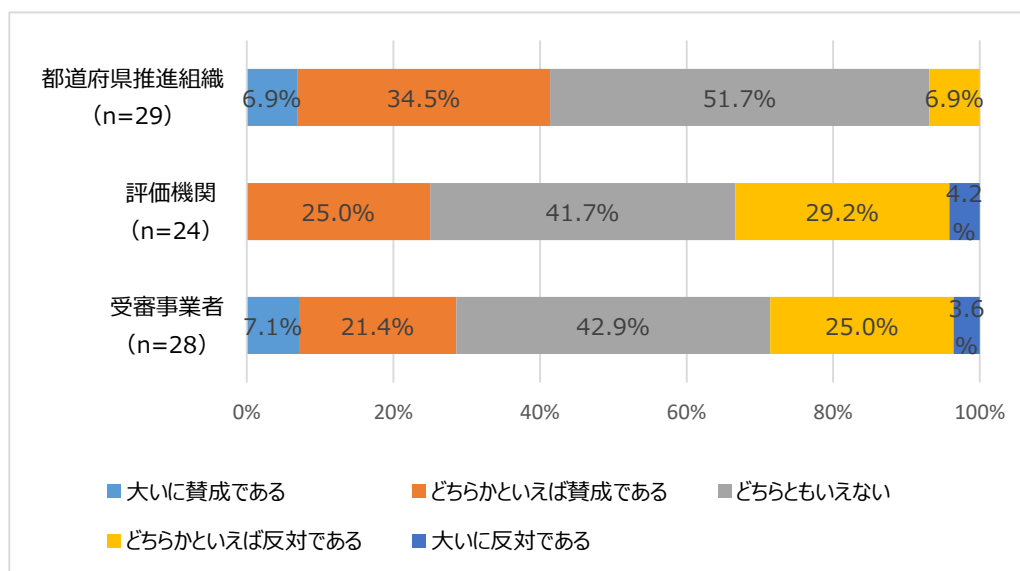
理由としては、「そう思う」と回答した団体のうち、評価機関及び受審事業者共通して事業所にとって受審費用がネックとなっているため、費用助成が受審につながるという意見が中心である。

ただし、評価機関からは、あくまでも一定の割合に留まると考えており、他の施策（指導監査の免除や義務化など）との組み合わせが望ましいという意見も出ている。「どちらともいえない」や「そう思わない」と回答した団体のうち、評価機関では、受審事業所のメリットやインセンティブ、作業負担が減らない限り受審の向上にはつながらないという意見が出ている。

なお、受審事業者からは、費用が出ても受審しない事業所は受審しないので無駄という意見も出ている。

⑭ 現在、第三者評価の共通評価項目においては、Ⅰ. 福祉サービスの基本方針と組織、Ⅱ. 組織の運営管理、Ⅲ. 適切な福祉サービスの実施について評価を行っているが、例えばⅢの項目と内容評価基準だけなど、部分的な評価実施を導入することについて、ご意見をお聞かせください。 (SA)

都道府県推進組織	評価機関	受審事業者
設問 14－ 1	設問 14－ 1	設問 11 － 1



「大いに賛成である」と「どちらかといえば賛成である」をあわせて「賛成である」と回答した団体が都道府県推進組織は 41.4%、評価機関は 25.0%、受審事業者は 28.5%となった。また、「どちらともいえない」と回答した団体が都道府県推進組織は 51.7%、評価機関は 41.7%、受審事業者は 42.9%となった。

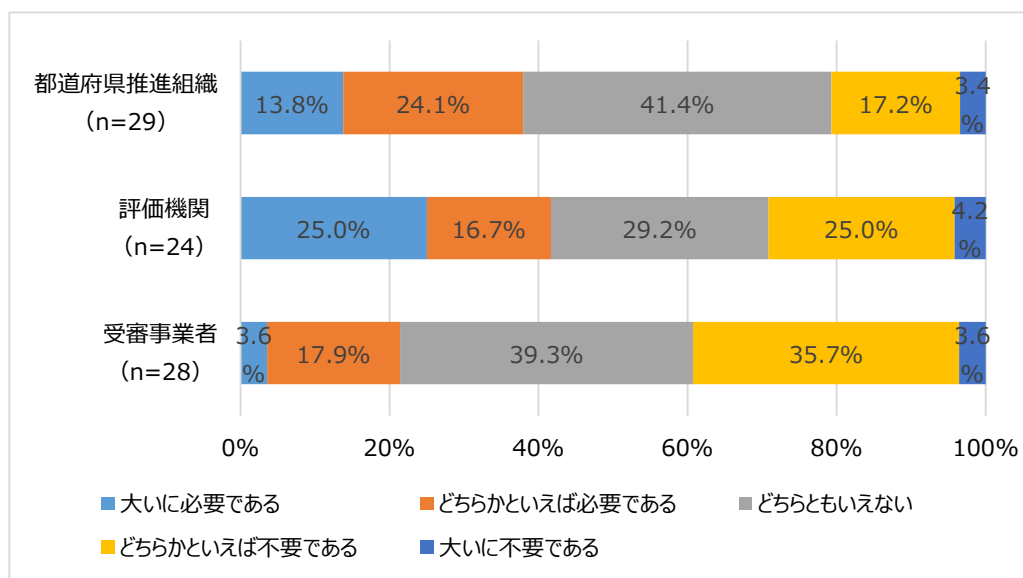
理由としては、「賛成である」と回答した団体のうち、都道府県推進組織、評価機関及び受審事業者ともに共通して受審事業所の負担軽減の観点から肯定的に捉えている。

一方、「どちらともいえない」や「反対である」と回答した団体のうち、都道府県推進組織では、評価のルールをどう設定するか、第三者評価の目的であるサービスの質の向上や利用者の適切なサービス選択に資するという点が不足するのではないかという意見が出ている。

また、評価機関では、評価のⅢと内容項目のみが不適切という意見や、評価の一貫性から全体感がない評価に対して批判的な意見が出ている。受審事業者では、部分実施の効果が不明で、総合的な判断を行うことができるのかについて疑念の意見が出ている。

⑮ 現行実施しているbを標準とした3段階(abc)の評価について、よりサービスの質が高い取組が適切に評価できるような方法を検討すべきとの意見があるが、3段階方式の見直しが必要だと思うか、ご意見をお聞かせください。(SA)

都道府県推進組織	評価機関	受審事業者
設問 15－ 1	設問 15－ 1	設問 12 － 1



「大いに必要である」と「どちらかといえば必要である」をあわせて「必要である」と回答した団体が都道府県推進組織は 37.9%、評価機関は 41.7%、受審事業者は 21.5%となった。

一方、「大いに不要である」と「どちらかといえば不要である」をあわせて「不要である」と回答した団体が都道府県推進組織は 20.6%、評価機関は 29.2%、受審事業者は 39.3%となった。また、「どちらともいえない」と回答した団体が都道府県推進組織は 41.4%、評価機関は 29.2%、受審事業者は 39.3%と全体的に回答の傾向が分かれた。

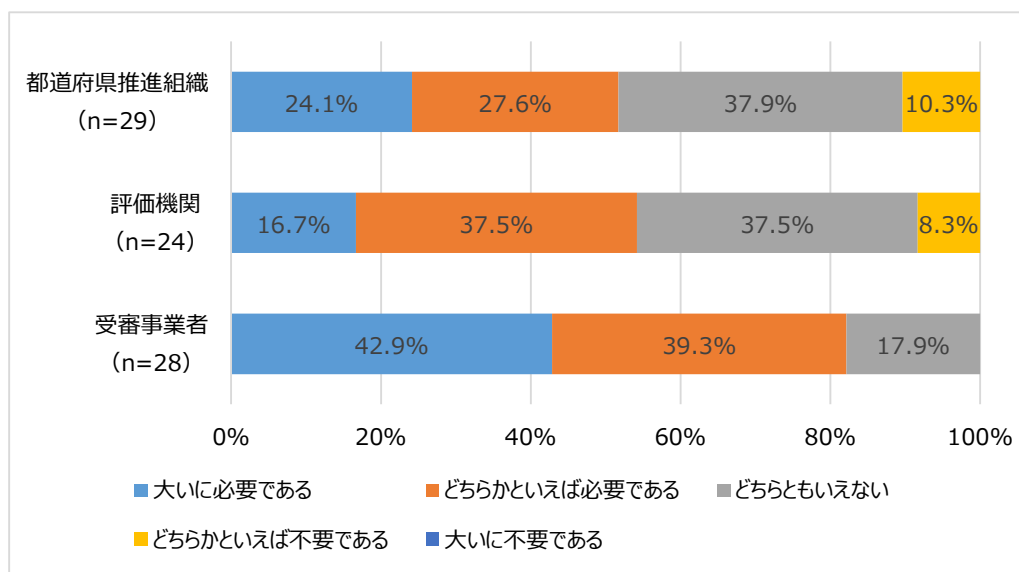
理由としては、「必要である」と回答した団体のうち、都道府県推進組織、評価機関及び受審事業者ともに共通して評価の判断基準が不明確であること、一般的な(abc)と第三者評価の(abc)で認識のズレがあるためわかりにくいということ、5段階などもう少し細分化を希望することが意見としてあげられている。

また、aの上に優れた取り組みを評価するsを設定することも提案されている。

一方、「どちらともいえない」や「不要である」と回答した団体のうち、都道府県推進組織及び評価機関では、表示方法の見直しは必要だが、評価機関の質にバラつきがあるなかで細分化するとよりバラつきが大きくなることへの懸念や、現状で特に支障がないことから特に変更は不要という意見が出ている。受審事業者からは特に複雑になることを望まないという意見も多く出ている。

⑩ 報告書において、評価機関・評価実施者が利用者の利益を代弁する目的から助言・情報提供を行っていくこと、そのためのスキルを身に付けることを検討する必要があると提言しているが、評価機関・評価実施者がより高度な助言・情報提供を行うことについて、どのように考えるか、意見をお聞かせください。（SA）

都道府県推進組織	評価機関	受審事業者
設問 16 - 1	設問 16 - 1	設問 15 - 1



「大いに必要である」と「どちらかといえば必要である」をあわせて「必要である」と回答した団体が都道府県推進組織は 51.7%、評価機関は 54.2%、受審事業者は 82.2%と受審事業者の割合が高い結果となった。また、「どちらともいえない」と回答した団体が都道府県推進組織は 37.9%、評価機関は 37.5%であった。

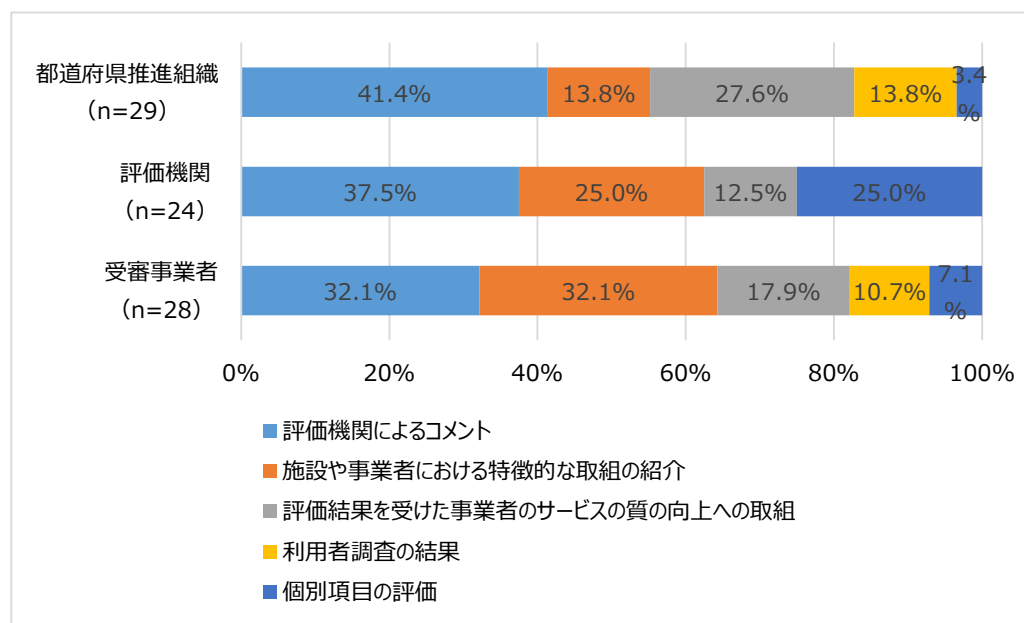
理由としては、「必要である」と回答した団体のうち、都道府県推進組織では、評価を実施したものからの的確な助言の必要性、有益性を考えると助言の実施は重要で事業者の利益につながるという意見が出ている。評価機関では、受審による情報提供、気づきのきっかけを与えることの重要性を認識しており、必要な範囲で実施しているという意見が出ている。受審事業者としては外部の視点で指摘や助言、情報提供に価値を感じているため、改善につながる助言を期待しているという意見が出ている。

一方、「どちらともいえない」や「不要である」と回答した団体のうち、都道府県推進組織では、評価と助言の分離を行わないと評価結果に影響することを危惧していることや、評価機関の質の差により助言のレベルも左右されること、助言の質を高めるには評価機関のレベル向上が求められるが、短期的には難しいことや、教育の投資を費用に反映するかという点が難しいという意見が出ている。

なお、評価機関では、コンサルになると本来の目的から外れるリスクや、能力を有する人材の確保、育成が困難という意見が出ている。

- ⑰ 現在、第三者評価の評価結果の公表について、ガイドラインにおいては、基本情報や理念・基本方針、第三者評価の受審状況のほか、評価機関のコメント(特徴的な取組、特に評価の高い点や改善を求められる点)と評価結果に対する事業者のコメント、個別項目の評価結果(abc・コメント)から構成されているが、利用者のサービス選択に資するために特に重要な情報はどのような情報だと思いますか。1つ選んでください。(SA)

都道府県推進組織	評価機関	受審事業者
設問 17 - 1	設問 18 - 1	設問 16 - 1



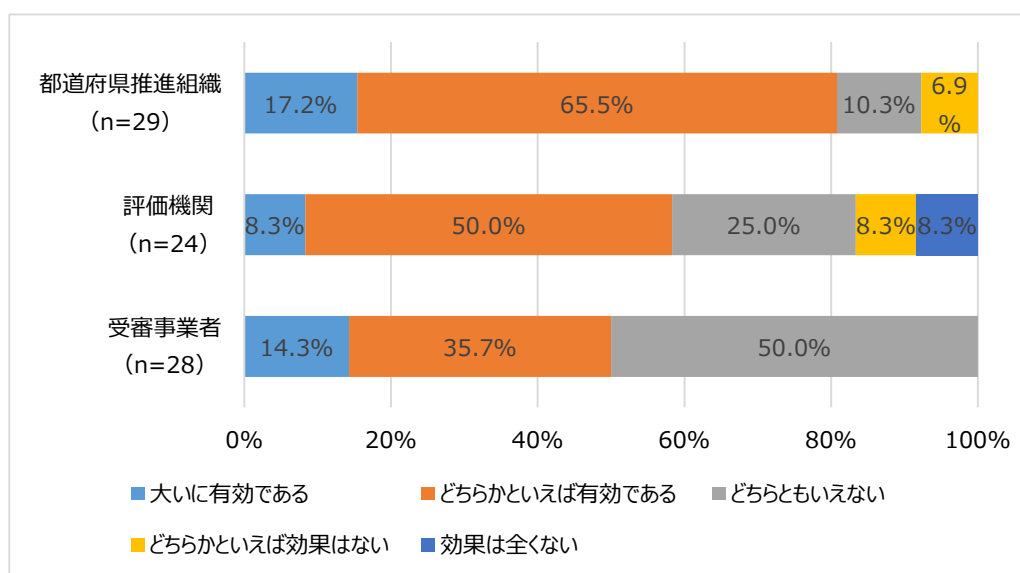
利用者のサービス選択に資するために特に重要な情報としては都道府県推進組織、評価機関及び受審事業者ともに共通して「評価機関によるコメント」が最も高く、都道府県推進組織が 41.4%、評価機関が 37.5%、受審事業者が 32.1%となっている。

次に多い項目は、都道府県推進組織では、「評価結果を受けた事業者のサービスの質の向上への取組」が 27.6%、評価機関では、「施設や事業者における特徴的な取組の紹介」と「個別項目の評価」で 25.0%、受審事業者では、「施設や事業者における特徴的な取組の紹介」で 32.1%となっている。

個別項目の評価が最も重要と回答した団体のうち、特に重要と考える点に関しては都道府県推進組織、評価機関及び受審事業者ともに共通して特にこの点ということもなく全体という意見が多く寄せられていた。

⑱ 福祉・介護職等の人材確保の観点から、第三者評価の受審および結果の公表を求職者に公開することで、サービスの質や利用者満足度、運営の透明性確保など、他事業者との差別化につなげることは可能と考えるか、意見をお聞かせください。 (SA)

都道府県推進組織	評価機関	受審事業者
設問 18 - 1	設問 19 - 1	設問 17 - 1



「大いに有効である」と「どちらかといえば有効である」をあわせて「有効である」と回答した団体が都道府県推進組織は 82.7%、評価機関は 58.3%、受審事業者は 50.0%と都道府県推進組織の割合が高い結果となった。また、受審事業者の 50.0%が「どちらともいえない」と回答している。

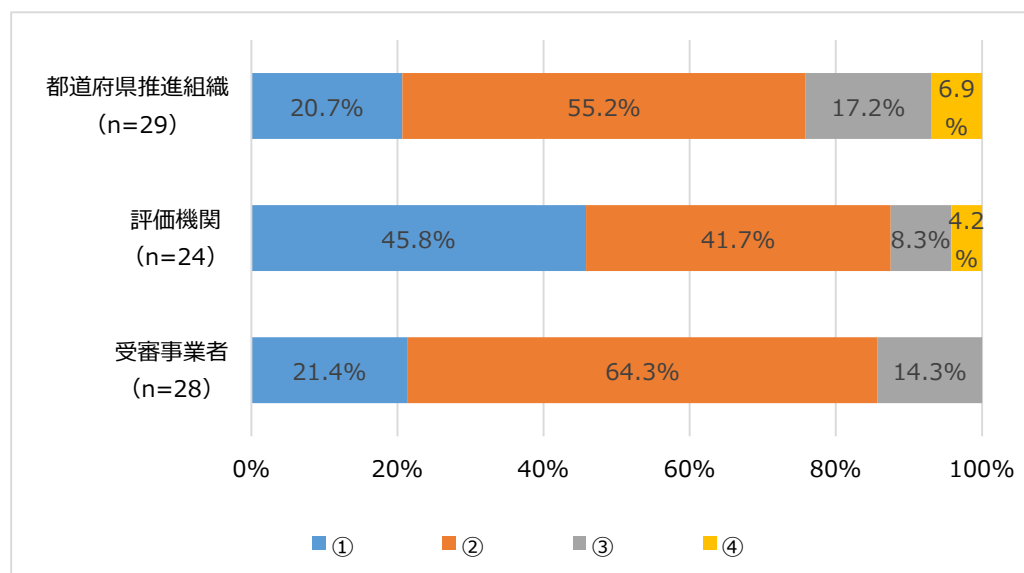
理由としては、「有効である」と回答した団体のうち、都道府県推進組織では、サービスの質の向上に取り組んでいる事業所であることや、情報公開による透明性が確保できていることが分かることによる他事業所との差別化が図られ、求職者にとって有益な情報であると考えられている。

また、評価機関では、事業者の姿勢、職員研修のあり様、職場環境整備に取り組んでいることが伝わるという意見が出ている。受審事業者としても施設のサービス内容の確認ができるため、判断材料の一助になるという意見があがっている。

一方、「どちらともいえない」や「効果はない」と回答した団体のうち、都道府県推進組織、評価機関及び受審事業者ともに共通して、第三者評価自体を理解していないと効果が薄いこと、求職者が求める情報が掲載されていないことがあげられている。

⑱ 利用者への情報提供という観点から、例えば「介護サービス情報公表制度」などが設けられていますが、各種情報提供制度と第三者評価事業との役割分担についてどのように考えるか、最も近い考えのものを1つ選んでください。 (SA)

都道府県推進組織	評価機関	受審事業者
設問 19 - 1	設問 20 - 1	設問 18 - 1



- ① 各種情報提供制度は自己評価・自己申告のため、類似の項目であっても、客観的な評価として第三者評価を重ねて実施すべき
- ② 実施の有無など客観的に判断できる項目は各種情報提供制度の情報を活用しつつ、第三者評価では、各項目の取組がどういった内容で実施されているか、質を評価する視点で実施すべき
- ③ 第三者評価では、各種情報提供制度では確認できない事項に対象を絞って確認を行うべき
- ④ 第三者評価事業と各種情報提供制度で提供している情報は異なるものの、利用者からみた場合に異なる役割の情報を提供できていない

各種情報提供制度と第三者評価事業の役割分担について、都道府県推進組織及び受審事業者は「実施の有無など客観的に判断できる項目は各種情報提供制度の情報を活用しつつ、第三者評価では、各項目の取組がどういった内容で実施されているか、質を評価する視点で実施すべき」が最も高く、都道府県推進組織が55.2%、受審事業者が64.3%となった。

一方、評価機関では、「各種情報提供制度は自己評価・自己申告のため、類似の項目であっても、客観的な評価として第三者評価を重ねて実施すべき」が最も高く45.8%であった。

(6) まとめ

今回のアンケート調査により、全社協の調査報告書であげられていた、検討すべき事項について都道府県推進機関、評価機関及び受審事業者の傾向を確認することができた。

① 福祉サービス第三者評価の意義・目的に関する課題

「① 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、② 福祉サービスの質の向上に結び付けることを目的とすることに加え、③ 利用者の「権利実現」を図るものであるという3つの目的・意義への再整理」について、「③ 利用者の「権利実現」を図る」ことを追加することについて、各区分ともに肯定的な結果であった。また、利用者の権利実現を図ることを現在の評価項目、評価手法で評価できるかについては、評価ができるという意見もある。

その他の2項目については、「② 福祉サービスの質の向上に結び付けること」は各区分とも質の向上につながっているという肯定的な回答であったが、「① 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」に関してはあまり役立っていないという傾向が見られた。利用者の選択に資する情報として、利用者調査の結果を公表することについて、特に評価機関からは、慎重な意見が寄せられた。

② 社会福祉施設・事業者の選択による評価の仕組みの導入に関する検討

「第三者評価が事業者のニーズに応じた評価となるように、福祉サービスの内容に関する評価項目だけなどの部分的な評価の実施や、bを標準としたa. b. c評価の見直しなど、評価方法の見直しについて検討が必要である。」について、部分的な評価の実施については、各区分とも「どちらともいえない」が多い結果となった。

また、bを標準としたa. b. c評価の見直しに関しては肯定的な回答も寄せられていたが、見直し自体には特に受審事業者から慎重な意見が寄せられた。

③ 都道府県推進組織の課題

「都道府県推進組織の体制の脆弱性や、一定の基準に基づいた「認定証」の発行に関する意見等があったこと等を踏まえて、評価基準の統一化、評価機関の認証、評価者の育成や質の向上を推進していくために、国に「ナショナルセンター(仮称)」を設置する」について、評価基準の統一化と全国で共通した評価機関認証について、「都道府県推進組織」と、「評価機関及び受審事業者」で回答が分かれた。

また、福祉サービス第三者評価事業の評価項目、評価機関の認証や評価調査者の養成を全国統一により受審率が向上するかという点に関しては、評価機関及び受審事業者ともに慎重な意見が寄せられた。

④ 評価機関・評価調査者の課題

「標準的な評価を実施するための期間や評価に関する作業と、それに見合う経費の水準について検討をして、標準的な受審料など、評価機関の事業が継続でき、かつ事業者も受審がすすむための仕組みを検討が必要である。」について、受審料の価格設定については、評価機関からは厳しいという意見がでており、受審しやすい金額という点で、値上げが難しいという問題に直面している。なお、地方公共団体による第三者評価の費用助成について、評価機関及び受審事業者では、前向きな意見が寄せられた。

評価機関がより高度な助言や情報提供を行うことについて、受審事業者からは、特に外部の視点からの助言を期待している結果となったが、評価機関からは、ニーズは理解しつつも、どこまで対応するかについて意見が分かれる結果となった。

⑤ 評価結果の公表に関する課題

「評価情報の公表について、社会福祉施設等の現状や特性、サービス等の改善の取り組み等の評価内容について、利用者にわかりやすい公表方法の検討が必要である」について、特に第三者評価結果の公表について、他の情報提供制度と比較して、特に質を評価したものであることを中心に公表すべきという意見が寄せられた。

3. 運営適正化委員会事業

(1) 概要

運営適正化委員会事業は福祉サービス利用援助事業の適切な運営を確保するとともに、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決するため、平成12年の社会福祉事業法改正により、社会福祉法第83条に都道府県社会福祉協議会に運営適正化委員会を設置することが規定され、創設された事業

昭和26年に制定された社会福祉事業法は、制定以来大きな改正は行われていなかったが、平成12年の社会福祉事業法改正により、福祉サービスは、これまでの行政による措置制度から、利用者が自らの意思でサービスを選択し、事業者と対等な立場で契約を結ぶことにより利用する制度へ変更された

福祉サービスにおいて、苦情を適切に解決することは、利用者にとっては、福祉サービスに対する満足感を高めることや早急な虐待防止対策が講ぜられること等の効果が期待でき、事業者にとっては、利用者ニーズの把握や提供サービスの妥当性の検証が可能

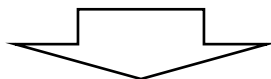
福祉サービスに関する苦情は、本来、当事者である利用者と事業者との間で自主的に解決されるべきものである。しかしながら、苦情を密室化せず、苦情解決に社会性や客観性を確保し利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため事業者段階及び都道府県段階それぞれに苦情解決の仕組みを整備

ア 事業者段階の仕組み 社会福祉法第82条において、すべての社会福祉事業の経営者についての苦情解決の責務を明確化するとともに第三者委員の設置など苦情解決の仕組みを設ける

イ 都道府県段階の仕組み 社会福祉法第83条の規定により、福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するとともに、福祉サービスに関する利用者からの苦情を適切に解決するため、都道府県社会福祉協議会に、公正・中立な第三者機関として「運営適正化委員会」を設置

○ 社会福祉法の制定(平成12年6月7日公布、施行)

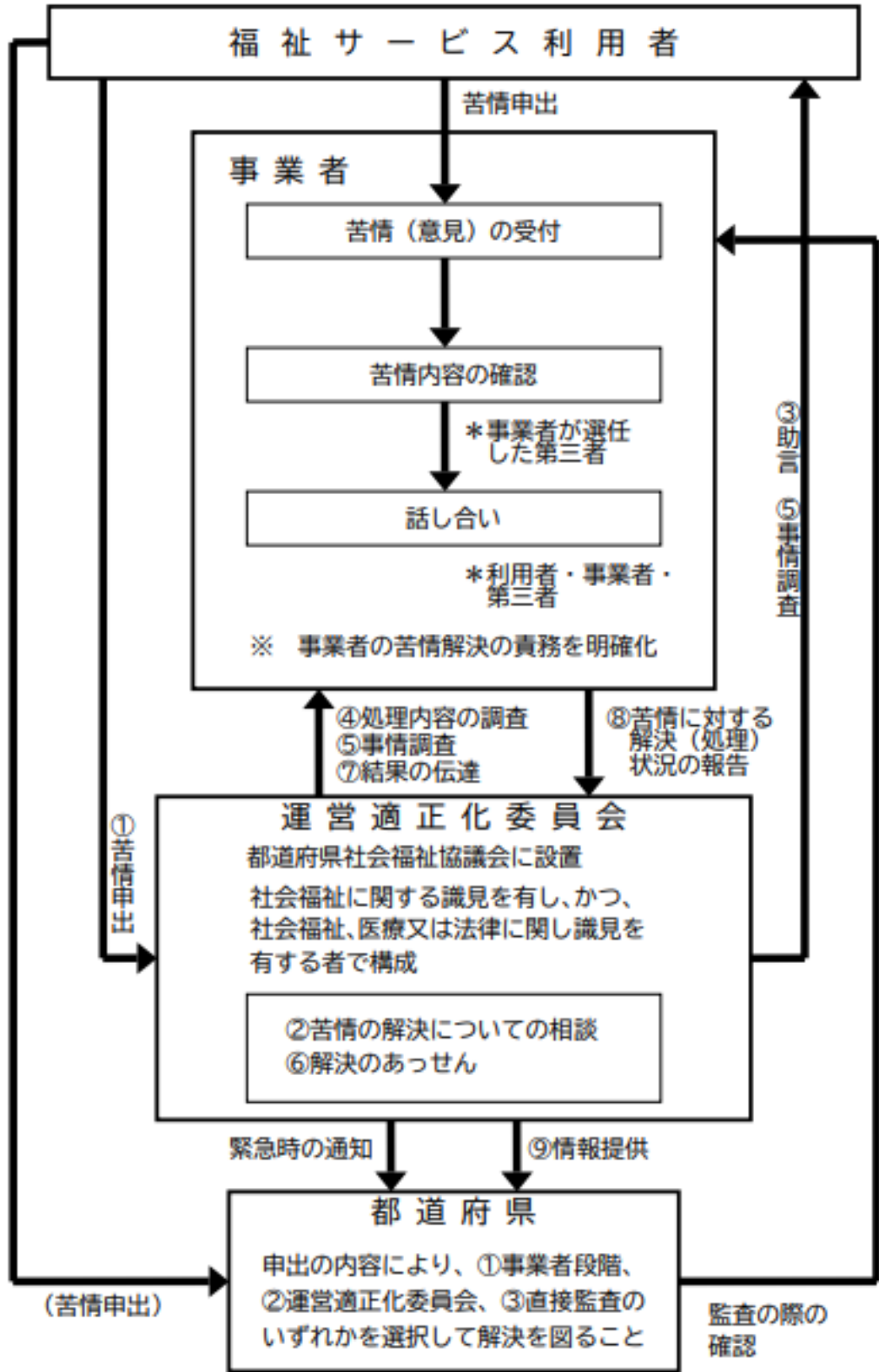
昭和26年の社会福祉事業法制定以来大きな改正の行われていない社会福祉事業、社会福祉法人、措置制度など社会福祉の共通基盤制度について、増大・多様化が見込まれる国民の福祉への要求に対応するため見直し



○ 「第8章 福祉サービスの適切な利用」において、「福祉サービスの利用の援助等」を規定

⇒ 「都道府県社会福祉協議会に運営適正化委員会を設置(第83条)し、苦情の解決のための相談等を行う(第85条)

福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの概要図は以下のとおり



※運営適正化委員会は、①～⑨及び緊急時の通知に係る事項を事業者、都道府県と分担して実施

(2) 本調査の目的

本調査は、全社協に設置された「運営適正化委員会事業のあり方に関する検討会」が取りまとめた報告書にて示された、今後検討すべき事項を基に調査対象の実態把握と検討事項に関する見解を確認することで、次年度以降の施策立案に資する情報の収集を目的とする

(3) 運営適正化委員会事業のあり方に関する検討会報告書の概要

全社協は「運営適正化委員会事業のあり方に関する検討会」を設置し、運営適正化委員会が担う「苦情解決事業」と、日常生活自立支援事業に関する「運営監視」の現状と課題、組織体制の現状について報告書としてまとめた

報告書では、「苦情解決事業」、「運営監視」「組織体制のあり方」に関して、それぞれ委員会の機能強化を図るための提言がされている。課題と、提言については以下のとおり

① 苦情解決事業に関する課題

《 課題 》

- ・ 苦情の傾向の変化
- ・ 福祉サービス運営主体の多様化
- ・ 相談支援機関との連携の難しさ
- ・ 行政の理解不足、行政機関との関係
- ・ 苦情として対応すべき範囲(社会福祉事業に該当しない福祉サービスの増加)
- ・ 運営適正化委員会の名称からくる誤解

《 提言 》

ア 苦情解決機能の強化

運営適正化委員会における苦情対応機能が担う、「苦情対応機能」と「事業者の取り組み促進援助機能」の強化

(苦情対応機能の強化について)

- ① 事務局体制の強化(ソーシャルワークの専門性のある職員の配置)
- ② 苦情のつなぎ先のない事業(社会福祉事業に該当しない福祉サービス)の相談窓口の整理
- ③ 事業者等の責任を追及する苦情は、認可・指定権者である行政が対応することの明確化

(事業者の取り組み促進援助機能の強化について)

- ① 運営適正化委員会は「事業者の福祉サービスの質の向上の促進に資する」ことを法令上明記

イ 行政の責任の明確化

- ① 事業者の苦情解決の取り組み推進は行政の役割とする(新設の事業所に対する研修等の実施も必要)
- ② 市町村等が認可・指定権者となっている事業者は市町村等が指導を行うことの明確化
- ③ 運営適正化委員会は認可・指定権者に「通報」することを法令上明記
- ④ 責任を追及する苦情に関して行政が受け止め、対応

ウ 相談支援機関との連携

- ① 専門機関につなぐ等、連携し対応することを通知等に明確に位置づけ

エ 運営適正化委員会の名称の変更

- ① 運営適正化委員会の名称を、苦情解決制度において委員会が担う役割や機能が分かりやすい名称へ変更

② 運営監視に関する課題

《 課題 》

- ・ 日常生活自立支援事業を実施する社協の増加により、運営監視の対象か所が拡大
- ・ 都道府県社協の実施する実務監督と、運営適正化委員会の実施する運営監視の違いが不明瞭
- ・ 日常生活自立支援事業以外の相談援助の仕組みとの役割分担がされていない

《 提言 》

- ① 日常生活自立支援事業の拡大への対応(体制強化)
- ② 権利擁護事業全般の見直しに合わせて運営監視のあり方、担い手等の検討が必要
- ③ 権利擁護の視点の強化、専門職との連携の仕組みの構築

③ 組織体制のあり方に関する課題

《 課題 》

(補助金の減少による事務局体制の縮小)

- 兼任職員のみの配置
- 独立した機関として設置が困難等

(委員体制のあり方について)

- 人材確保が難しいため、選考委員と運営適正化委員会の選出分野が重複等
- 機動的に動ける委員確保が困難
- 選考委員会の公示の仕組みが機能していない

《 提言 》

- ① 機能強化に向けた組織体制の拡充
- ② 機能しやすい委員会とするため、運営適正化委員会の委員選考のあり方の再考、選考委員会の設置の任意化

（４）アンケート調査

ア．アンケート調査実施概要

< アンケート調査の概要・目的 >

運営適正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決事業は創設から 20 年以上経過し、福祉制度を取り巻く環境の変化に伴い様々な課題が生じている。そのため、全社協において令和4年度に「運営適正化委員会事業のあり方に関する検討会」が開催され、運営適正化委員会事業の課題及び改善の方向性をまとめた報告書を公表

本アンケート調査は、全社協に設置された「運営適正化委員会事業のあり方に関する検討会」が取りまとめた報告書に記載されている、今後検討すべき事項をもとに、調査対象の実態把握と検討事項に関する見解について確認することで、次年度以降の施策立案に資する情報の収集を目的として実施

< 調査期間 >

令和 6 年 1 月 22 日～2 月 16 日

< 調査対象 >（※ 令和 6 年能登半島地震への対応負担を考慮し、石川県、金沢市は除外した）

- a. 都道府県運営適正化委員会（悉皆調査） 46 団体
- b. 都道府県（悉皆調査） 46 団体
- c. 市町村（標本調査） 81 団体（指定都市 20 団体、中核市 61 団体）

< 回収率 >

調査区分	区分	送付件数	回収件数	回収率
苦情解決事業	運営適正化委員会	46	43	93.5%
	都道府県	46	28	60.9%
	市町村	81	53	65.4%

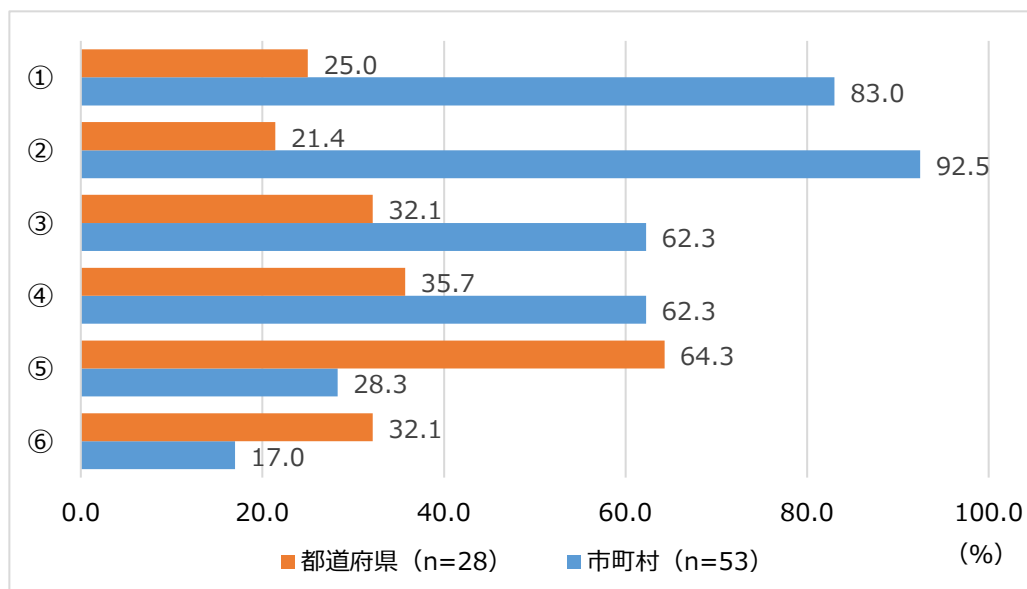
※ 同市町村で複数回答ある場合を 1 にすると 39 件となり、48.1%の回収率となる。

イ．アンケート調査結果

アンケート調査結果の分析として、特に調査対象のなかで別の対象に対して同一の質問を行っている設問を中心に分析を実施

① 利用者から事業者のサービス内容について苦情が寄せられた場合、どのような対応を行っていますか。
あてはまるものを全て選んでください。 (MA)

運営適正化委員会	都道府県	市町村
-	設問 4 - 1	設問 2 - 1



- ① 事業者に苦情の内容を伝えと共に、必要に応じて事業者と利用者間の調整を行っている
 (相談支援機関に調整を依頼する場合も含む)
- ② 事業者に対して、苦情の内容を伝え、当事者間で調整するよう助言指導している
- ③ 利用者に対して、地域包括支援センターや障害相談支援センター等、相談支援機関に相談するよう助言している
- ④ 利用者に対して、事業者に対して苦情を申し立てるよう助言している
- ⑤ 苦情に関しては運営適正化委員会に相談するよう伝え、連絡先を教えている
- ⑥ その他

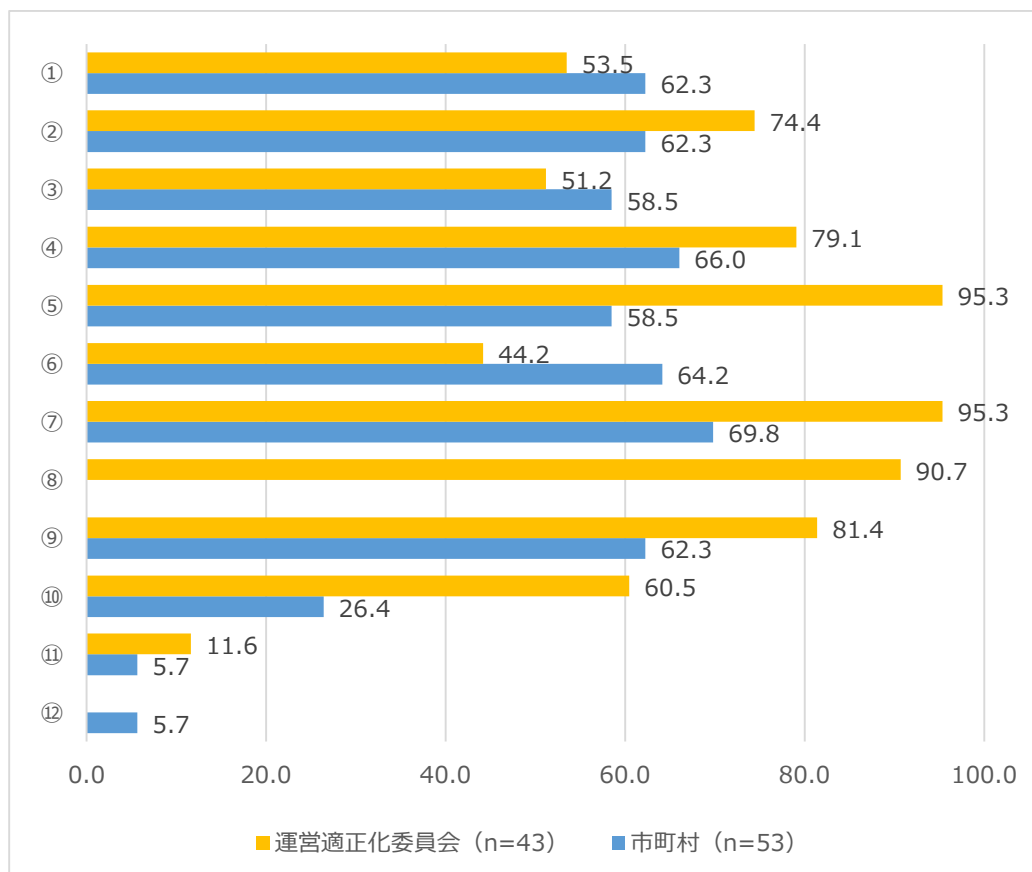
対応状況について、都道府県と市町村の回答数の割合(回答数 / 母数)で比較したところ、顕著な差が見られた。都道府県では最も多い対応が「苦情に関しては運営適正化委員会に相談するよう伝え、連絡先を教えている」で 64.3%。ついで「利用者に対して、事業者に対して苦情を申し立てるよう助言している」が 35.7%となっている。

一方、市町村の場合、最も多い対応が「事業者に対して、苦情の内容を伝え、当事者間で調整するよう助言指導している」で 92.5%。ついで「事業者に苦情の内容を伝えと共に、必要に応じて事業者と利用者間の調整を行っている」が 83.0%となっている。

なお、「苦情に関しては運営適正化委員会に相談するよう伝え、連絡先を教えている」は 28.3%しかなく、基本的には市町村に寄せられた苦情に対しては、自市町村内で解決するよう動いていると考えられる。

② 苦情対応において、特に対応に課題となっている点について○、×で選んでください。(SA)

運営適正化委員会	都道府県	市町村
設問 7 - 1	-	設問 3 - 1



- ① 事務局職員の体制(人数)が不十分
- ② 事務局職員の社会福祉制度や関連する制度全般の幅広い知識、実務経験等が不十分
- ③ 寄せられる苦情件数が多い
- ④ 問題が複雑で、対応に時間を要する苦情が増えている
- ⑤ 解決が難しい困り事や悩みなど、相談支援を要する苦情が増えている
- ⑥ 虐待や権利侵害が疑われるなど、深刻かつ迅速な対応が必要な相談が増えている
- ⑦ 事業者の指導や、サービス内容の適否の判断(裁定)など、運営適正化委員会の業務を超えた対応が求められる
- ⑧ 苦情対応について、行政側の対応が不十分(運営適正化委員会のみ)
- ⑨ 苦情対応について、事業者側の対応が不十分
- ⑩ 苦情対応について、相談支援機関側の対応が不十分
- ⑪ その他
- ⑫ 特に困っていることはない(市町村のみ)

対応の課題になっている点について、運営適正化委員会と、市町村の回答数の割合(回答数 / 母数)で比較したところ、運営適正化委員会は課題となっている点とそうでない点の差が大きく、市町村は全体として何かが突出していないという傾向が見られた。

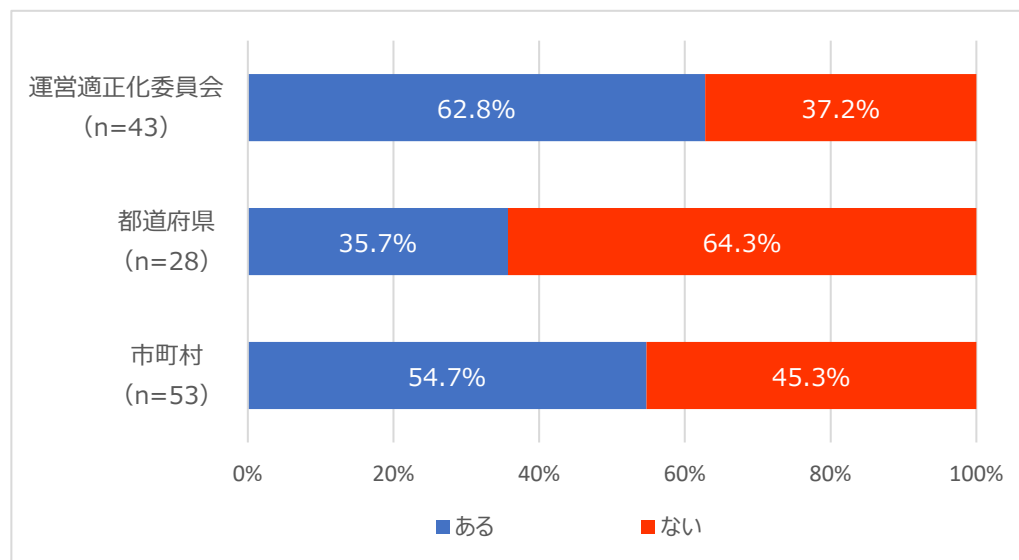
運営適正化委員会で最も対応の課題となっているのは、「解決が難しい困り事や悩みなど、相談支援を要する苦情が増えている」と「事業者の指導や、サービス内容の適否の判断(裁定)など、運営適正化委員会の業務を超えた対応が求められる」で 95.3%。ついで「苦情対応について、行政側の対応が不十分」が 90.7%、「苦情対応について、事業者側の対応が不十分」が 81.4%となっている。

一方、市町村で最も対応の課題となっているのは、「事業者の指導や、サービス内容の適否の判断(裁定)など、運営適正化委員会の業務を超えた対応が求められる」で 69.8%。ついで「問題が複雑で、対応に時間を要する苦情が増えている」が 66.0%、「虐待や権利侵害が疑われるなど、深刻かつ迅速な対応が必要な相談が増えている」が 64.2%となっている。

運営適正化委員会及び市町村ともに最も対応の課題となっているのは、「事業者の指導や、サービス内容の適否の判断(裁定)など、運営適正化委員会の業務を超えた対応が求められる」で、苦情相談のなかで自機関では手に余るという案件が増えていることが想定される。

③ 相談者等からの要望や相談の内容が過剰かつ妥当性を欠く場合や、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な事例に対応したことがありますか、お聞かせください。（SA）

運営適正化委員会	都道府県	市町村
設問 11 － 1	設問 5 － 1	設問 4 － 1

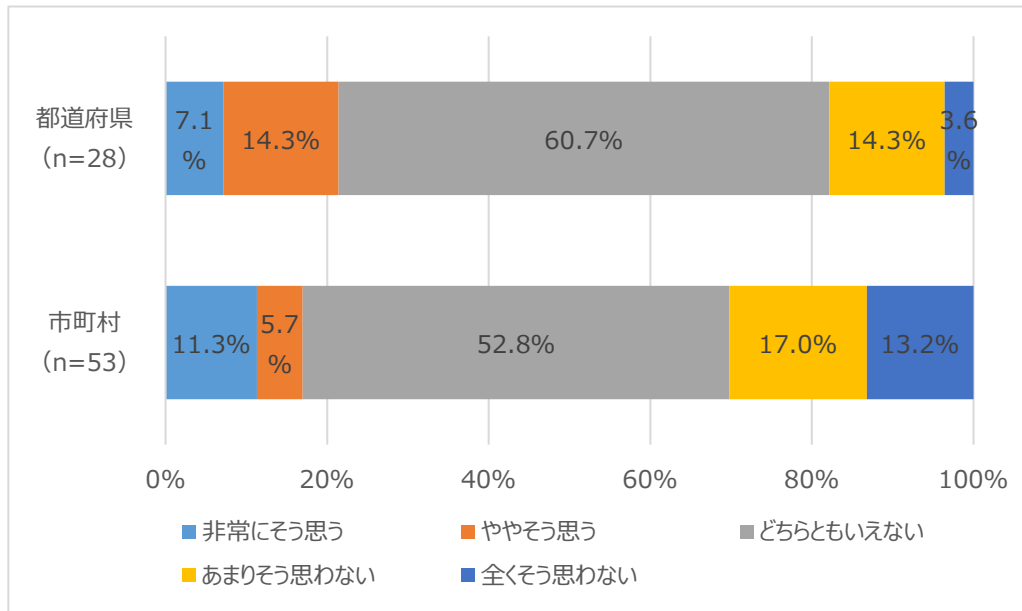


社会通念上不相当な事例に対応したことの有無について、あると回答した割合は運営適正化委員会が62.8%、都道府県は35.7%、市町村は54.7%であった。

具体的な対応として、各区分ともに不当な要求に対して組織として毅然とした対応を行うことを軸に複数での対応や録音、警察、弁護士等の介入などをあげている。

④ 運営適正化委員会が苦情として対応する範囲は社会福祉法第2条で規定されている第1種及び第2種社会福祉事業ですが、貴都道府県においては、上記以外の事業の苦情(苦情のつなぎ先のない相談)が増えていると思いますか。 (SA)

運営適正化委員会	都道府県	市町村
-	設問 6 - 1	設問 7 - 1



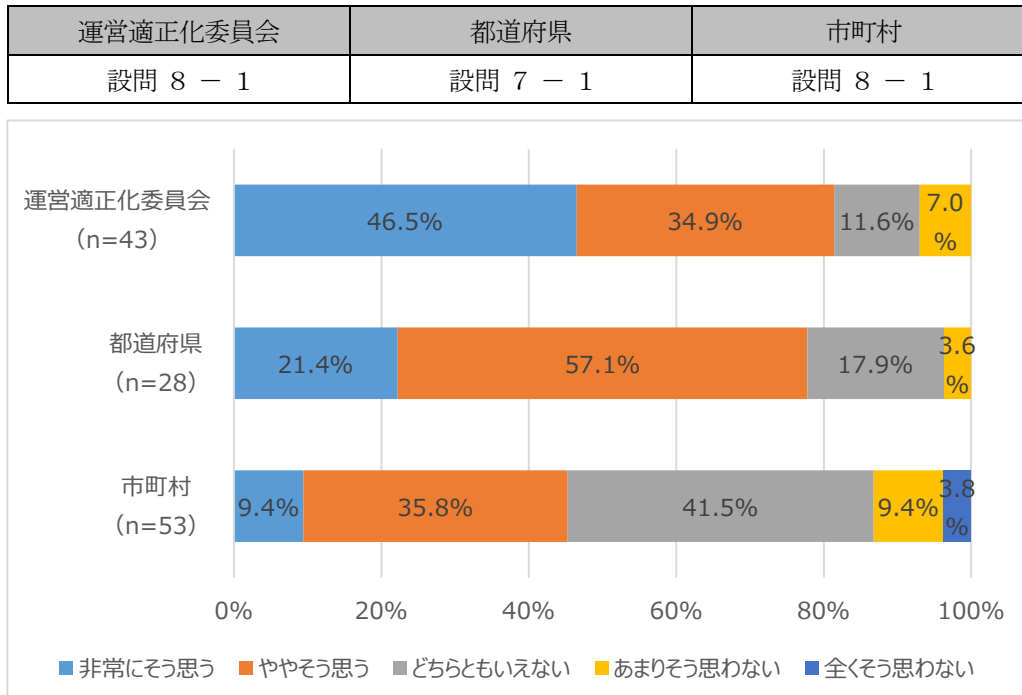
苦情のつなぎ先のない相談について、都道府県及び市町村ともに「どちらともいえない」が最も多い結果となった。都道府県では、「非常にそう思う」と「ややそう思う」をあわせて「そう思う」と回答した団体が 21.4%。「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」をあわせて「そう思わない」と回答した団体が 17.9%となった。

一方、市町村では、「非常にそう思う」と「ややそう思う」をあわせて「そう思う」と回答した団体が 17.0%、「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」をあわせて「そう思わない」と回答した団体が 30.2%となった。

具体的な対象としては、住宅型有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅などの介護保険対象外の介護サービスが目立つ傾向にある。

対処方法としては、話を傾聴したうえで、対応可能な範囲で対応する、つなぎ先があれば関係部署につなぐなど、できる限りの対応をしているが、聞くだけに留めているケースもあるという意見も寄せられた。

⑤ 報告書のなかでは、市町村が認可・指定権者となっている事業が増えてきている一方、運営適正化委員会は都道府県に通知する規定しかないことから、市町村が認可・指定権者となっている事業に対して、事業者の情報を通報することを法令上明記することが提言されていますが、明記する必要があるか、お聞かせください。（SA）



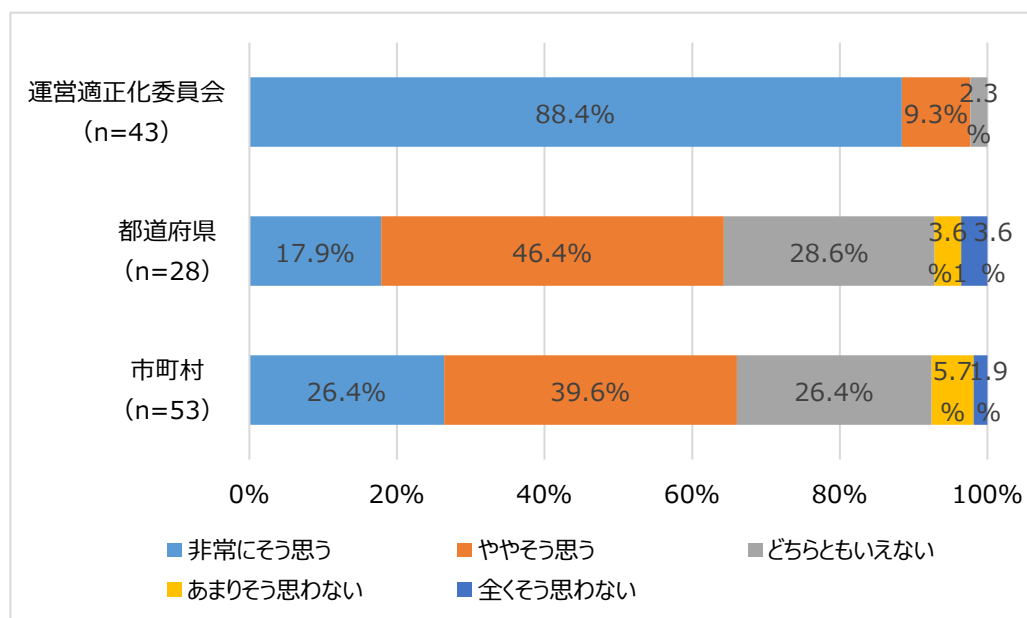
明記の必要性について、運営適正化委員会では、「非常にそう思う」と「ややそう思う」をあわせて「そう思う」と回答した団体が 81.4%、「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」をあわせて「そう思わない」と回答した団体が 18.6%となった。都道府県では、「非常にそう思う」と「ややそう思う」をあわせて「そう思う」と回答した団体が 78.5%、「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」をあわせて「そう思わない」と回答した団体が 21.5%となった。

一方、市町村では、「非常にそう思う」と「ややそう思う」をあわせて「そう思う」と回答した団体が 45.2%、「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」をあわせて「そう思わない」と回答した団体が 13.2%となった。運営適正化委員会及び都道府県の割合と比較して市町村は「どちらともいえない」と回答した割合が多い結果となった。

市町村においては、「どちらともいえない」の回答を選択した理由として、都道府県設置の運営適正化委員会との接点がないことにより、どのような事態が生じるか判断が難しいという意見が多く寄せられた。

⑥ 報告書のなかで、都道府県・市町村等が認可・指定権者となっている事業の場合、指導を都道府県・市町村が責任を持って行う必要があると提言されていますが、都道府県・市町村が責任をもって事業者を指導することについてどう思われるか、お聞かせください。（SA）

運営適正化委員会	都道府県	市町村
設問 10 - 1	設問 8 - 1	設問 9 - 1



都道府県及び市町村が責任をもって事業者を指導することについて、「運営適正化委員会」と、「都道府県及び市町村」で回答の傾向が分かれた。運営適正化委員会では「非常にそう思う」と「ややそう思う」をあわせて「そう思う」と回答した団体が 97.7%であった。

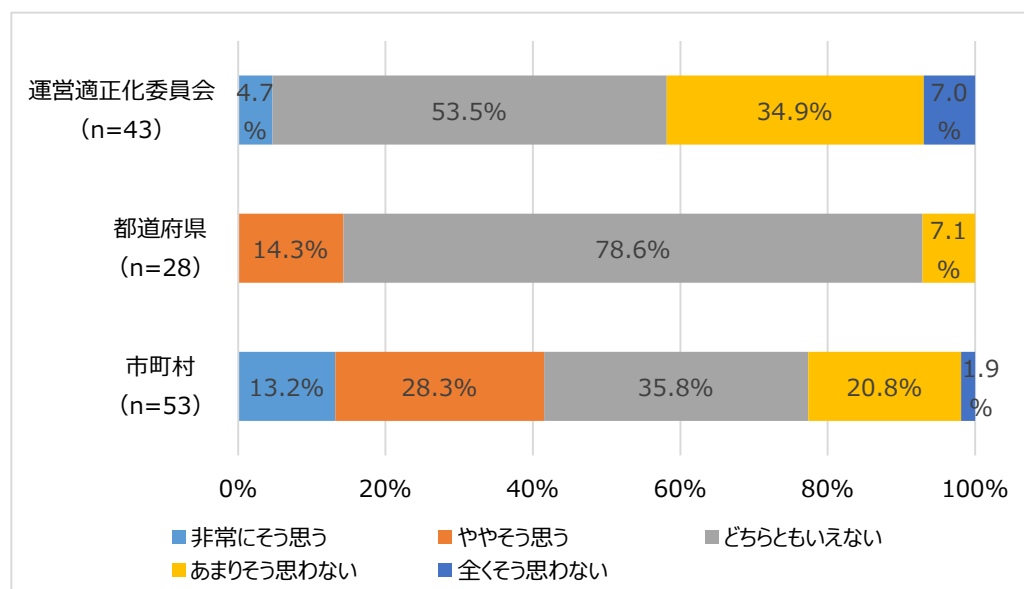
一方、都道府県では「非常にそう思う」と「ややそう思う」をあわせて「そう思う」と回答した団体が 64.3%、市町村では「非常にそう思う」と「ややそう思う」をあわせて「そう思う」と回答した団体が 66.0%となっている。

都道府県及び市町村において「どちらともいえない」の回答を選択した理由として、都道府県としては、運営適正化委員会との役割分担から判断が難しいという傾向が見られる。

一方、市町村としては、指定権者が権限として指導することは当然という前提はあるものの、あくまでも基準の範囲内の内容に関しての介入であるということが言及されている。

⑦ 苦情対応については、利用者保護を図るとともに、利用者の苦情に対して適切に対応することで、事業者のサービスの改善や質の向上につなげていくことが重要であるが、近年設立された事業者において、そのような必要性が正しく認識されていると思いますか。（SA）

運営適正化委員会	都道府県	市町村
設問 12 - 1	設問 9 - 1	設問 10 - 1



近年設立された事業者において、苦情対応の必要が正しく認識されているかについては、運営適正化委員会、都道府県、市町村で大きく傾向が分かれた。

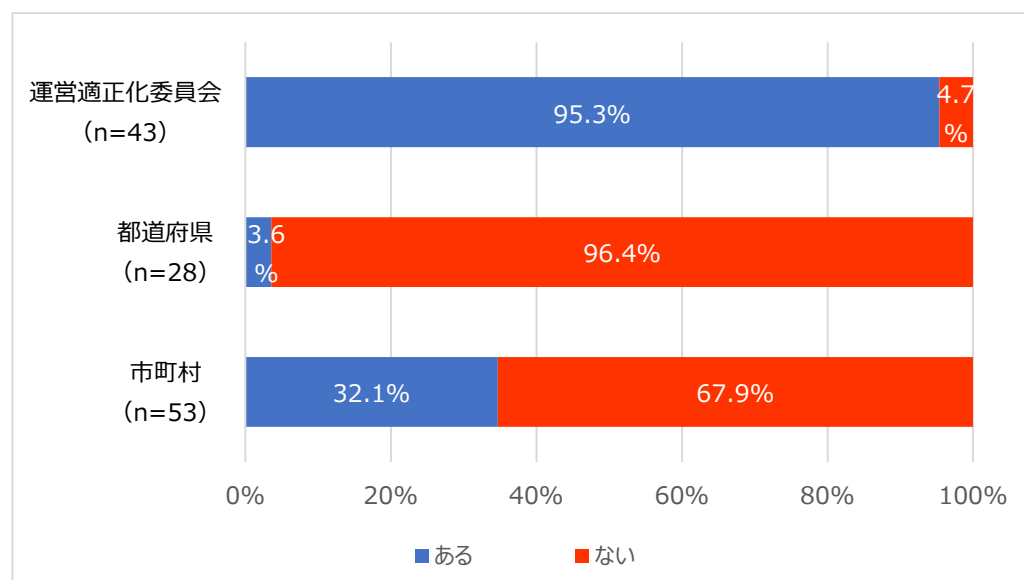
運営適正化委員会では、「非常にそう思う」と「ややそう思う」をあわせて「そう思う」と回答した団体が 4.7%、「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」をあわせて「そう思わない」と回答した団体が 41.9%となった。

都道府県では、「非常にそう思う」と「ややそう思う」をあわせて「そう思う」と回答した団体が 14.3%、「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」をあわせて「そう思わない」と回答した団体が 7.1%となった。

市町村では、「非常にそう思う」と「ややそう思う」をあわせて「そう思う」と回答した団体が 41.5%、「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」をあわせて「そう思わない」と回答した団体が 22.7%となった。

⑧ 事業者の苦情解決対応の支援等について、現在、都道府県・市町村として独自に取り組んでいることはありますか。 (SA)

運営適正化委員会	都道府県	市町村
設問 13 － 1	設問 10 － 1	設問 11 － 1

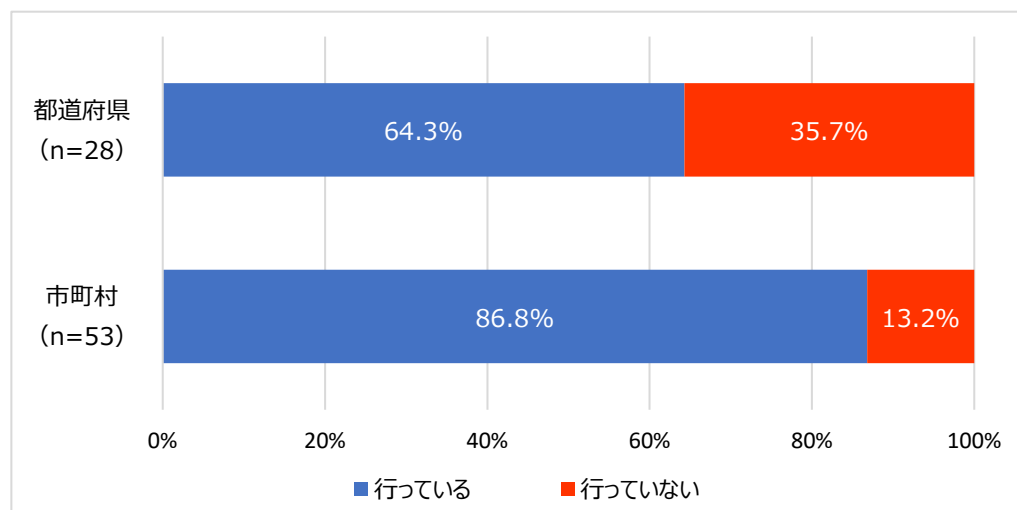


事業者の苦情解決対応の支援等について、現在、都道府県及び市町村として独自に取り組んでいることの有無について、あると回答した割合は運営適正化委員会が95.3%、都道府県が3.6%、市町村が32.1%であった。運営適正化委員会と、都道府県はそれぞれどちらかが実施をしている関係性と推察されるため、市町村の取り組みに着目する。

取組内容としては、新規指定時や指導監査の指導助言の実施や、研修会の開催、事業所からの相談・助言の実施などがあげられている。

⑨ 事業者において苦情相談の窓口が適切に設けられていない場合や、利用者に周知されていない場合など、事業者における苦情解決が適正に行われていないことが確認された場合、改善を図るために何か取り組みを行っていますか、お聞かせください。（SA）

運営適正化委員会	都道府県	市町村
—	設問 11 — 1	設問 12 — 1



事業者において苦情解決が適正に行われていないことが確認された場合、改善を図るための取り組みの有無について、行っていると回答した割合は都道府県が 64.3%、市町村が 86.8%であった。

行っていると回答した都道府県の主な取組内容は実施指導、指導監査等の際に確認を行い、不備があれば指導、助言や是正指導等を行っている。

市町村の場合も同様の取り組みを行っているが、都道府県よりも具体的に苦情処理体制の整備及び窓口の周知まで踏み込んで指導を行っている。特に重要事項説明書に苦情相談窓口を記載するよう指導するという回答がみられた。また、改善報告の提出を求めている市町村もある。

行っていないと回答した都道府県の理由としては、独自事業は実施していないという回答が中心であった。なお、市町村の理由としては、該当する事例がないという回答が中心であった。

(5) まとめ

今回のアンケート調査により、全社協の調査報告書であげられていた、検討すべき事項について都道府県推進機関、評価機関及び受審事業者の傾向を確認することができた。

① 苦情解決事業に関する課題

ア 苦情解決機能の強化

「苦情のつなぎ先のない事業(社会福祉事業に該当しない福祉サービス)の相談窓口の整理」について、苦情のつなぎ先がない相談が増えていることについて、都道府県及び市町村ともにそれほど増えているように感じていないという傾向が見られた。

また、「事業者等の責任を追及する苦情は、認可・指定権者である行政が対応することの明確化」について、運営適正化委員会と都道府県は肯定的な回答であったが、市町村はどちらともいえないという回答が最も多くの差が見られた。

イ 行政の責任の明確化

「市町村等が認可・指定権者となっている事業者は市町村等が指導を行うことの明確化」について、基本的に各区分ともに肯定的な回答をしているが、運営適正化委員会と都道府県・市町村では傾向に差が見られた。

また、事業者による苦情解決が適正に行われていないことが確認された場合、都道府県・市町村ともに改善を図るための取り組みを行っているという回答が多く寄せられた。

② 組織体制のあり方に関する課題

人員体制について、都道府県では現体制で対応できているという認識であるが、運営適正化委員会是对応できていないという意見も出ている。

また、都道府県と運営適正化委員会の連携状況について、都道府県と運営適正化委員会では連携が取れているという回答にやや開きがある。

4. 結び

本調査において、全社協が実施した「福祉サービス第三者評価事業のあり方に関する検討会」報告書及び、「運営適正化委員会事業のあり方に関する検討会」報告書の提言内容の確認を目的に、第三者評価事業は都道府県推進組織、評価機関及び受審事業者を対象とした調査を、苦情解決事業は運営適正化委員会、都道府県及び市町村を対象とした調査を実施した。

第三者評価事業に関しては、大枠として報告書内容であげられた課題及び提言に対して、区分ごとに様々な意見が寄せられた。今後は内容をより精査していく必要がある。

苦情解決事業に関しては、特に市町村に対する調査で様々な知見を得ることができた。特に市町村は高齢者、障害者及び児童の各部署にそれぞれ苦情が寄せられるため、同じ自治体であっても苦情の内容や頻度が異なるということで、回答を依頼した社会福祉所管（総務）課からは回答の取りまとめに苦労したという意見が寄せられた。次回以降は部署ごとに回答を依頼するなど、より現場に即した実態把握方法を検討することが必要である。

また、受審事業者に対して事業所内の苦情解決体制の状態、第三者委員設置状況や謝金支払いの状況等を確認し、次年度以降の調査につながる回答を得ることができた。

本年度の調査では第三者評価に詳しい受審事業者に回答を依頼したが、受審促進という観点から第三者評価を受審していない事業所に対する第三者評価の受審意向、苦情解決体制の状態や第三者委員の設置状況なども確認していくこと検討すべきである。

【 本年度の調査結果を踏まえた、次年度以降に調査すべき事項の提言 】

1. 第三者評価を受審したことがない事業所への第三者評価に関する調査

- ・ 認知度、周知・広報の内容、興味・関心及び助成があれば受審する意欲は出るかななどの確認
- ・ 特に次年度の介護報酬改定、障害福祉サービス報酬改定では処遇改善加算の職場環境要件のなかに組織の課題を解決するための委員会の設置が義務化されるなど、事業所が改善活動を推進することがより求められるなかで、第三者評価との関係を調査することも必要

2. 高齢者・障害者・児童と分野ごとの市町村担当窓口調査

- ・ 今回、同じ自治体でも分野が異なれば苦情への対応状況が相当異なるということが見えた。次年度はこの点を踏まえて分野ごとで苦情の対応状況を確認することで、より実態を把握することが必要

3. 事業所内の苦情解決体制に関する調査

- ・ 今回は第三者評価を受審するレベルの高い事業者を対象に調査をしたため、体制もあり第三者委員も設置されていたが、体制が十分でない事業者及び第三者委員を設置していない事業所に対しての調査、利用者への調査を行うことで、事業所内での苦情解決状況を確認していくことも必要

5. <参考資料>

福祉サービス第三者評価基準ガイドライン

福祉サービス第三者評価基準ガイドラインの共通評価項目の概要は以下のとおり

福祉サービスの 基本方針と 組織	理念・基本方針	理念、基本方針が確立・周知されている	1	I-1-(1)-①	理念、基本方針が明文化され周知が図られている
	経営状況の把握	経営環境の変化等に適切に対応している	2	I-2-(1)-①	事業経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている
			3	I-2-(1)-②	経営課題を明確にし、具体的な取り組みを進めている
	事業計画の策定	中・長期的なビジョンと計画が明確にされている	4	I-3-(1)-①	中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている
			5	I-3-(1)-②	中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている
		事業計画が適切に策定されている	6	I-3-(2)-①	事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われ、職員が理解している
			7	I-3-(2)-②	事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している
	福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組	質の向上に向けた取組が組織的・計画的に行われている	8	I-4-(1)-①	福祉サービスの質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している
			9	I-4-(1)-②	評価結果にもとづき組織として取組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している
組織の運営 管理	管理者の責任とリーダーシップ	管理者の責任が明確にされている	10	II-1-(1)-①	管理者は、自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている
			11	II-1-(1)-②	遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている

組織の運営 管理	管理者の責任と リーダーシップ	管理者のリー ダーシップが 発揮されてい る	12	Ⅱ-1-(2)-①	福祉サービスの質の向上 に意欲をもち、その取組に 指導力を発揮している
			13	Ⅱ-1-(2)-②	経営の改善や業務の実行 性を高める取組に指導力 を発揮している
	福祉人材の 確保・育成	福祉人材の確 保・育成計画、 人事管理の体 制が整備され ている	14	Ⅱ-2-(1)-①	必要な福祉人材の確保・定 着等に関する具体的な計 画が確立し、取組が実施さ れている
			15	Ⅱ-2-(1)-②	総合的な人事管理が行わ れている
		職員の就業状 況に配慮がな されている	16	Ⅱ-2-(2)-①	職員の就業状況や意向を 把握し、働きやすい職場づ くりを取組んでいる
		職員の質の向 上に向けた体 制が確立され ている	17	Ⅱ-2-(3)-①	職員一人ひとりの育成に向 けた取組を行っている
			18	Ⅱ-2-(3)-②	職員の教育・研修に関する 基本方針や計画が策定され、 教育・研修が実施されて いる
			19	Ⅱ-2-(3)-③	職員一人ひとりの教育・研 修の機会が確保されている
		実習生等の福 祉サービスに 関わる専門職 の研修・育成 が適切に行わ れている	20	Ⅱ-2-(4)-①	実習生等の福祉サービス に関わる専門職の教育・育 成について体制を整備し、 積極的な取組をしている
	運営の透明性の 確保	運営の透明性 を確保するた めの取組が行 われている	21	Ⅱ-3-(1)-①	運営の透明性を確保する ための情報公開が行われ ている
			22	Ⅱ-3-(1)-②	公正かつ透明性の高い適 正な経営・運営のための取 組が行われている
	地域との交流、 地域貢献	地域との関係 が適切に確保 されている	23	Ⅱ-4-(1)-①	利用者と地域との交流を広 げるための取組を行ってい る

組織の運営 管理	地域との交流、 地域貢献	地域との関係 が適切に確保 されている	24	Ⅱ-4-(1)-②	ボランティア等の受入れに 対する基本姿勢を明確に し体制を確立している
		関係機関との 連携が確保さ れている	25	Ⅱ-4-(2)-①	福祉施設・事業所として必 要な社会資源を明確にし、 関係機関等との連携が適 切に行われている
		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
			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
適切な福祉サ ービスの実施	利用者本位の 福祉サービス	利用者を尊重 する姿勢が明 示されている	28	Ⅲ-1-(1)-①	利用者を尊重した福祉サ ービス提供について共通 の理解をもつための取組を 行っている
			29	Ⅲ-1-(1)-②	利用者のプライバシー保 護に配慮した福祉サービス 提供が行われている擁護
		福祉サービス の提供に関す る説明と同意 (自己決定)が 適切に行われ ている	30	Ⅲ-1-(2)-①	利用希望者に対して福祉 サービス選択に必要な情 報を積極的に提供している
			31	Ⅲ-1-(2)-②	福祉サービスの開始・変更 にあたり利用者等にわかり やすく説明している
			32	Ⅲ-1-(2)-③	福祉施設・事業所の変更 や家庭への移行等にあたり 福祉サービスの継続性に 配慮した対応を行っている
		利用者満足の 向上に努めて いる	33	Ⅲ-1-(3)-①	利用者満足の向上を目的 とする仕組みを整備し、取 組を行っている
		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	苦情解決の仕組みが確立 しており、周知・機能してい る

適切な福祉サービスの実施	利用者本位の福祉サービス	利用者が意見を述べやすい体制が確保されている。	35	Ⅲ-1-(4)-②	利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、利用者等に周知している
			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
		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	37	Ⅲ-1-(5)-①	安心・安全な福祉サービスの提供を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている
			38	Ⅲ-1-(5)-②	感染症の予防や発生時における利用者の安全確保のための体制を整備し、取組を行っている
			39	Ⅲ-1-(5)-③	災害時における利用者の安全確保のための取組を組織的に行っている
	福祉サービスの質の確保	提供する福祉サービスの標準的な実施方法が確立している	40	Ⅲ-2-(1)-①	提供する福祉サービスについて標準的な実施方法が文書化され福祉サービスが提供されている
			41	Ⅲ-2-(1)-②	標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している
		適切なアセスメントにより福祉サービス実施計画が策定されている	42	Ⅲ-2-(2)-①	アセスメントにもとづく個別的な福祉サービス実施計画を適切に策定している
			43	Ⅲ-2-(2)-②	定期的に福祉サービス実施計画の評価・見直しを行っている
		福祉サービス実施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、職員間で共有化している
			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

