

福祉サービスの質の向上のための調査研究事業

報告書

令和 7年 3月 24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に関する調査	4
(1) 概要	4
(2) 本調査の目的	5
(3) 関連する政策の整理	6
(4) 昨年度事業の調査結果の深耕分析	9
(5) ヒアリング調査	
ア. ヒアリング調査実施概要	23
イ. ヒアリング調査結果	24
(6) まとめ	51
3. 苦情解決事業に関する調査	53
(1) 概要	53
(2) 本調査の目的	55
(3) 関連する政策の整理	55
(4) 昨年度事業の調査結果の深耕分析	56
(5) アンケート調査	
ア. アンケート調査実施概要	58
イ. アンケート調査結果	59
(6) ヒアリング調査	
ア. ヒアリング調査実施概要	82
イ. ヒアリング調査結果	83
(7) まとめ	90
4. 結び	92
5. <参考資料>	93

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。
- 令和5年度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したアンケート調査を実施した²。
- 令和6年度の本事業は令和5年度のアンケート調査結果の内容を改めて精査し、福祉サービス第三者評価事業等の見直しに向けた課題を整理するための意見交換会やヒアリング調査に加え、追加のアンケート調査を実施することで、令和5年度に引き続き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に向けた検討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://www.shakyo.or.jp/)

2 「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

[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 - 市場調査とコンサルティングのシード・プランニング](https://www.seedplanning.co.jp/)

[\(seedplanning.co.jp\)](https://www.seedplanning.co.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」のヒアリング調査、及び「苦情解決事業」に関するアンケート調査・ヒアリング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ヒアリング調査の概要>

「① 都道府県推進組織(東京都のみ)」、「② 評価機関」に対して、「人口減少が続く地方都市における第三者評価事業の継続のための対応」、「行政措置的な色合いが強い社会的養護関係施設、介護保険の地域密着型サービス等の第三者評価との関係の整理」、「評価者の高齢化、担い手不足への対応・受審時における受審事業者の負担軽減への対応」の方向性を検討するための情報把握を目的にヒアリング調査を実施した。

<苦情解決事業のアンケート調査・ヒアリング調査の概要>

「都道府県運営適正化委員会」に対して、「苦情解決事業の状況」、「つなぎ先が明確でない苦情に対する対応」、「対応に苦慮する相談者への対応」、「行政責任を明確化した場合の対応」、「利用者の理解向上に向けた周知方法」、「事業者への研修の必要性」、「委員選出の現状とあり方」の把握を目的にアンケート調査を実施した。

また、アンケート調査の結果をふまえ、人口当たりの苦情件数が多い、または相談を苦情相談と一般相談に分類するにあたり分類基準を明確とする一部の都道府県運営適正化委員会に対して、さらに詳細な内容の把握を目的にヒアリング調査を実施した。

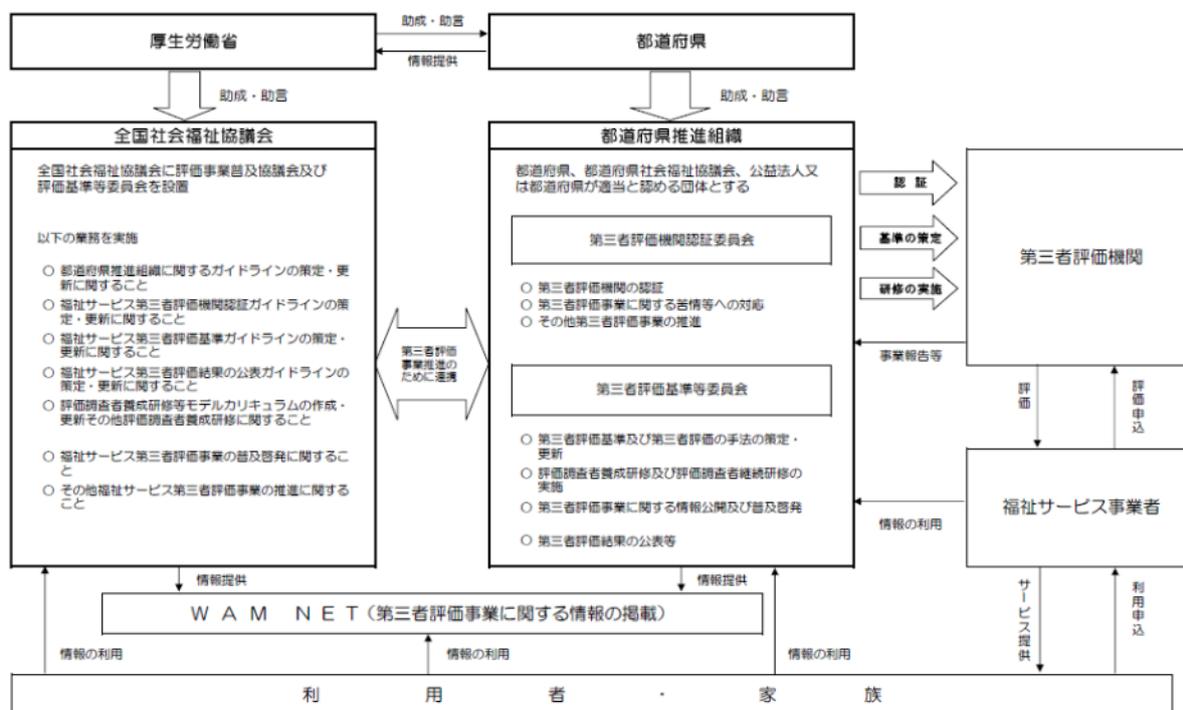
2. 福祉サービス第三者評価事業に関する調査

(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である。

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。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³された。

「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」

3 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と、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する。

○ 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

令和5年度調査では、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の確認を行うことを目的としてアンケート調査を実施した。

令和6年度の調査では、令和5年度のアンケート調査結果の内容を改めて精査し、「人口減少が続く地方都市における第三者評価事業の継続のための対応」、「行政措置的な色合いが強い社会的養護関係施設、介護保険の地域密着型サービス等の第三者評価との関係の整理」、「評価者の高齢化、担い手不足への対応・受審時における受審事業者の負担軽減への対応」の現状や認識を把握することで、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) 関連する政策の整理

現在、厚生労働省社会・援護局にて、地域共生社会の在り方検討会議(座長:宮本太郎中央大教授)において、

- ・ 「地域共生社会」の実現に向けた方策
- ・ 地域共生社会における、身寄りのない高齢者等が抱える課題等への対応及び多分野の連携・協働の在り方
- ・ 成年後見制度の見直しに向けた司法と福祉との連携強化等の総合的な権利擁護支援策の充実について議論されており、令和7年夏頃を目途に一定の結論を得ることが想定されている。

「地域共生社会における、身寄りのない高齢者等が抱える課題等への対応」及び「成年後見制度の見直しに向けた司法と福祉との連携強化等の総合的な権利擁護支援等の充実」については、次項のような検討が進められており、運営適正化委員会委員が担う苦情解決事業及び日常生活支援事業に関する運営監視事業の今後の方向性にも関係し得るものである。

また地域共生社会の実現に向けた方策については、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において、社会福祉法に市町村による包括的な支援体制の整備が努力義務規定に盛り込まれるとともに、地域共生社会の実現のための社会福祉法等の一部を改正する法律により重層的支援体制整備事業が新設された。

なお、同法附則第2条において、施行後5年後を目途として施行状況について検討を加え、その結果に基づいて所要の措置を講ずることとされていることから、厚生労働省においては上記の検討会を設置して検討を進めており、運営適正化委員会や第三者評価の議論もあわせて行っていくことが期待されている。

地域共生社会における、身寄りのない高齢者等が抱える課題等への対応について

(1) 現状

総務省統計局「国勢調査」の実績値及び国立社会保障・人口問題研究所「日本の世帯数の将来推計値(全国推計)(令和6年推計)」によると、今後「単身世帯」と「高齢者単身世帯」の増加が予想されている。また「単身男性世帯」では、「日頃のちょっとしたことの手助け」で頼れる人がいない者の割合が高くなっている現状がある。これらを踏まえ、単身高齢者の生活を、社会全体でどのように支えるかが大きな課題となっており、従来の「支える側」、「支えられる側」という関係を超え、外国人も含めた、人と人が助け合いながら暮らせる包摂的な社会の実現が必要である。

単身高齢者・生活困窮者を始めとする地域住民が安心して日々の生活を営むことができるよう、入居後の総合的な生活支援も含め、地域住民の生活を維持するための基盤となる住まいが確保されるための環境整備が必要であることから、住まい政策を社会保障の重要な課題として位置づけ、必要な制度的対応を検討する。

(2) 検討事項

① 身寄りのない高齢者等の増加による、既存の各施策を増え得た上での新たな支援について

- ・ 身寄りのない高齢者等が抱える生活上の課題(身元保証、日常生活支援、死後事務の処理等)に関する相談への対応の在り方について、どのように考えるか。例えば、地域の社会資源を組み合わせた包括的支援のマネジメント等の実施や、相談窓口の在り方など。
- ・ 身寄りのない高齢者等が抱える生活上の課題に対応する民間サービスもあるが、十分な資力がない等の理由から民間事業者による支援を受けられない方を対象とした必要な支援内容や方法等について
- ・ 身寄りのない高齢者等を地域で支える体制(関係機関とのネットワーク構築等)の在り方について、どのように考えるか。

成年後見制度の見直しに向けた司法と福祉との連携強化等の総合的な権利擁護支援策の充実について

(1) 第2期成年後見制度利用促進基本計画の概要

I 成年後見制度の利用促進に当たっての基本的な考え方

- ・ 地域共生社会の実現に向けた権利擁護支援の推進
- ・ 尊厳のある本人らしい生活を継続できるようにするための成年後見制度の運用改善等
- ・ 司法による権利擁護支援などを身近なものにするしくみづくり

II 成年後見制度の利用促進に向けて総合的かつ計画的に講ずべき施策

- 1 成年後見制度等の見直しに向けた検討と総合的な権利擁護支援策の充実
- 2 尊厳のある本人らしい生活を継続するための成年後見制度の運用改善等
- 3 権利擁護支援の地域連携ネットワークづくり
- 4 優先して取り組む事項

(2) 検討事項

① 新たな連携・協力体制の構築による生活支援や意思決定支援の在り方について

今後、成年後見制度が「他の支援による対応の可能性も踏まえて本人にとって適切な時期に必要な範囲・期間で利用できる」制度に見直されるとした場合、判断能力が不十分な人(本人)の地域生活を支えるためには、地域福祉において、どのような連携・協力体制を構築すべきか。

② 「中核機関」に求められる新たな役割及びその位置づけについて

成年後見制度の見直しに伴い、司法と福祉との連携強化等を図る観点から、中核機関は、今後どのような役割を果たすことが必要になると考えられるか。

(4) 令和5年度事業の調査結果の深耕分析

令和5年度に実施したアンケート調査結果について、関連する項目間の関連性を深耕するため、クロス集計を実施して傾向の把握を行った。

① 福祉サービス第三者評価事業の意義・目的の再整理

< 第三者評価における質の向上の観点 >

i) 第三者評価受審の成果・効果と福祉サービスの質の向上の関係性

区分	設問番号①	区分	設問番号②
受審事業者	3-1 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」につながっているか(SA)	受審事業者	14-1 第三者評価を受審することで、想定していた成果や効果がありましたか(SA)

受審事業者		全体	第三者評価が福祉サービスの質の向上につながっているか					無回答
			非常にそう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	全くそう思わない	
全体		28	4 14.3%	10 35.7%	11 39.3%	3 10.7%	0 0.0%	0 0.0%
第三者評価受審による成果や効果の有無	成果・効果があった	11	2 18.2%	8 72.7%	1 9.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	想定ほどではないが、成果・効果があった	12	2 16.7%	1 8.3%	7 58.3%	2 16.7%	0 0.0%	0 0.0%
	どちらともいえない	4	0 0.0%	1 25.0%	3 75.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	想定ほどの成果・効果はなかった	1	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%
	成果・効果は全くなかった	0	0	0	0	0	0	0
	無回答	0	0	0	0	0	0	0

第三者評価を受審することで、成果・効果として「福祉サービスの質の向上」に繋がっているのかを確認したところ、「成果・効果があった」かつ「ややそう思う」が 8 件と最も高い結果となっている。ついで「想定ほどではないが、成果・効果があった」かつ「どちらともいえない」が 7 件であった。第三者評価の受審による成果・効果としてサービスの質の向上につながっているという傾向がみられた。

ii) 第三者評価受審事業者の成果・効果把握と福祉サービスの質の向上の関係性

区分	設問番号①	区分	設問番号②
受審事業者	3-1 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」につながっているか(SA)	推進組織	12-1 第三者評価を受審した事業者の成果や効果を把握していますか(SA)

推進組織		全体	第三者評価が福祉サービスの質の向上につながっているか					無回答
			非常にそう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	全くそう思わない	
全体		29	4 13.8%	15 51.7%	7 24.1%	3 10.3%	0 0.0%	0 0.0%
成果や効果の把握の有無	把握している	8	1 12.5%	5 62.5%	1 12.5%	1 12.5%	0 0.0%	0 0.0%
	把握していない	21	3 14.3%	10 47.6%	6 28.6%	2 9.5%	0 0.0%	0 0.0%

区分	設問番号①	区分	設問番号②
受審事業者	3-1 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」につながっているか(SA)	評価機関	17-1 第三者評価を受審した事業者の成果や効果を把握していますか(SA)

評価機関		全体	第三者評価が福祉サービスの質の向上につながっているか					無回答
			非常にそう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	全くそう思わない	
全体		24	7 29.2%	13 54.2%	3 12.5%	1 4.2%	0 0.0%	0 0.0%
成果や効果の把握の有無	把握している	8	4 50.0%	4 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	把握していない	16	3 18.8%	9 56.3%	3 18.8%	1 6.3%	0 0.0%	0 0.0%

第三者評価受審事業者の成果・効果把握と「福祉サービスの質の向上」の関係性を確認したところ、都道府県推進組織の場合、「把握していない」かつ「ややそう思う」が最も多く 10 件、評価機関の場合、「把握していない」かつ「ややそう思う」が最も多く 9 件となった。都道府県推進組織・評価機関共に第三者評価が福祉サービスの質向上につながっていると感じているものの、事業所側の成果や効果を把握していないという傾向が見られる。受審事業者の福祉サービスの質の向上につなげていくためにも、都道府県推進組織及び評価機関ともに把握していくことが重要ではないか。

② 「ナショナルセンター(仮称)」の設置に向けた検討

< 基準の統一による受審率向上 >

i) 評価基準の更なる統一と全国で評価できる評価機関の認証の有用性

区分	設問番号①	区分	設問番号②
推進組織	8-1 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が、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)	推進組織	9-1 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)

推進組織		全体	評価基準の更なる統一化が必要と思うか					無回答
			非常にそう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	全くそう思わない	
全体		29	14 48.3%	7 24.1%	7 24.1%	1 3.4%	0 0.0%	0 0.0%
全国で評価できる評価機関の認証は有用と思うか	非常にそう思う	12	9 75.0%	1 9.1%	2 18.2%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	ややそう思う	10	4 40.0%	3 30.0%	3 30.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	どちらともいえない	5	0 0.0%	3 60.0%	1 20.0%	1 20.0%	0 0.0%	0 0.0%
	あまりそう思わない	2	1 50.0%	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	全くそう思わない	0	0	0	0	0	0	0

基準の更なる統一および全国で評価できる評価機関の認証の有用性について、都道府県推進組織では評価基準の更なる統一化が必要と思うかが「非常に思う」かつ全国で評価できる評価機関の認証は有用と思うかが「非常にそう思う」が最も多く、9件となっている。

ii) 評価基準の更なる統一による受審率の向上

区分	設問番号①	区分	設問番号②
評価機関	6-1 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が、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るか、お聞かせください。(SA)	評価機関	9-1 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せんか、お聞かせください。(SA)

評価機関		全体	評価基準の更なる統一化が必要と思うか					無回答
			非常にそう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	全くそう思わない	
全体		24	3 12.5%	8 33.3%	5 20.8%	8 33.3%	0 0.0%	0 0.0%
評価項目、評価機関の認証、調査者の養成の全国統一化により受審率は向上すると思いませんか	非常にそう思う	1	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	ややそう思う	1	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	どちらともいえない	7	0 0.0%	5 71.4%	1 14.3%	1 14.3%	0 0.0%	0 0.0%
	あまりそう思わない	10	1 10.0%	2 20.0%	2 20.0%	5 50.0%	0 0.0%	0 0.0%
	全くそう思わない	5	1 20.0%	1 20.0%	1 20.0%	2 40.0%	0 0.0%	0 0.0%

評価基準の更なる統一による受審率の向上の可能性について、評価機関は評価基準の更なる統一化が必要と思うかが「ややそう思う」かつ評価機関の認証や調査者養成の全国統一化による受審率向上は「どちらともいえない」が 5 件、評価基準の更なる統一化が必要と思うかが「あまりそう思わない」かつ評価機関の認証や調査者養成の全国統一化による受審率向上は「あまりそう思わない」が 5 件となっている。

区分	設問番号①	区分	設問番号②
受審事業者	6-1 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が、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るか、お聞かせください。(SA)	受審事業者	8-1 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せんか、お聞かせください。(SA)

受審事業者		全体	評価基準の更なる統一化が必要と思うか					無回答
			非常にそう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	全くそう思わない	
全体		28	4 14.3%	9 32.1%	11 39.3%	3 10.7%	1 3.6%	0 0.0%
評価項目、評価機関の認証、調査者の養成の全国統一化により受審率は向上すると思いませんか	非常にそう思う	1	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	ややそう思う	4	0 0.0%	2 50.0%	1 25.0%	1 25.0%	0 0.0%	0 0.0%
	どちらともいえない	13	2 15.4%	5 38.5%	5 38.5%	1 7.7%	0 0.0%	0 0.0%
	あまりそう思わない	9	1 11.1%	2 22.2%	4 44.4%	1 11.1%	1 11.1%	0 0.0%
	全くそう思わない	1	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%

一方、受審事業者は評価基準の更なる統一化が必要と思うかが「ややそう思う」かつ評価機関の認証や調査者養成の全国統一化による受審率向上は「どちらともいえない」が5件、評価基準の更なる統一化が必要と思うかが「どちらともいえない」かつ評価機関の認証や調査者養成の全国統一化による受審率向上は「どちらともいえない」が5件と、評価機関とは意見が異なっている。

<認証の全国統一化>

iii) 認証および調査者養成の全国統一化による受審率の向上

区分	設問番号①	区分	設問番号②
評価機関	7-1 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る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)	評価機関	9-1 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)

評価機関	全体	全国で評価できる評価機関の認証は有用と思うか					
		非常にそう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	全くそう思わない	無回答
全体	24	1 4.2%	8 33.3%	7 29.2%	3 12.5%	5 20.8%	0 0.0%
評価項目、評価機関の認証、調査者の養成の全国統一化により受審率は向上すると思うか	非常にそう思う	1 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%
	ややそう思う	1 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	どちらともいえない	7 0.0%	4 57.1%	2 28.6%	0 0.0%	1 14.3%	0 0.0%
	あまりそう思わない	10 10.0%	1 30.0%	3 20.0%	2 20.0%	2 20.0%	0 0.0%
	全くそう思わない	5 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 60.0%	1 20.0%	1 20.0%

区分	設問番号①	区分	設問番号②
受審事業者	7-1 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る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せんか、お聞かせください。(SA)	受審事業者	8-1 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)

受審事業者	全体	全国で評価できる評価機関の認証は有用と思うか					
		非常にそう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	全くそう思わない	無回答
全体	28	2 7.1%	9 32.1%	10 35.7%	6 21.4%	1 3.6%	0 0.0%
評価項目、評価機関の認証、調査者の養成の全国統一化により受審率は向上すると思うか	非常にそう思う	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	ややそう思う	4 25.0%	2 50.0%	0 0.0%	1 25.0%	0 0.0%	0 0.0%
	どちらともいえない	13 0.0%	5 38.5%	6 46.2%	2 15.4%	0 0.0%	0 0.0%
	あまりそう思わない	9 0.0%	2 22.2%	3 33.3%	3 33.3%	1 11.1%	0 0.0%
	全くそう思わない	1 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%

認証および調査者養成の全国統一化による受審率の向上の可能性について、評価機関は全国で評価できる評価機関の有用と思うかが「ややそう思う」かつ、評価機関の認証や調査者養成の全国統一化による受審率向上は「どちらともいえない」が4件で最も多い結果となったが、全体的に分散している。

一方、受審事業者は全国で評価できる評価機関の有用と思うかが「どちらともいえない」かつ、評価機関の認証や調査者養成の全国統一化による受審率向上は「どちらともいえない」が6件で最も多く、次いで全国で評価できる評価機関の有用と思うかが「ややそう思う」かつ、評価機関の認証や調査者養成の全国統一化による受審率向上は「どちらともいえない」が5件となっている。

③ 評価機関を存続させるためのビジネスモデルの検討

< 第三者評価を存続させるための公費補助のあり方について >

区分	設問番号①	区分	設問番号②
評価機関	11-1 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)	評価機関	11-3 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)

評価機関	全体	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う思うか					
		大いに賛成である	どちらかといえば賛成である	どちらともいえない	どちらかといえば反対である	大いに反対である	無回答
全体	24	8 33.3%	10 41.7%	5 20.8%	1 4.2%	0 0.0%	0 0.0%
第三者評価の受審に対して公費補助が出る場合、受審率が向上すると思うか	非常にそう思う	5 80.0%	4 20.0%	1 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	ややそう思う	13 30.8%	7 53.8%	2 15.4%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	どちらともいえない	2 0.0%	1 50.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	あまりそう思わない	3 0.0%	1 33.3%	1 33.3%	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%
	全くそう思わない	1 0.0%	0 0.0%	0 100.0%	1 0.0%	0 0.0%	0 0.0%

区分	設問番号①	区分	設問番号②
受審事業者	10-1 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)	受審事業者	10-3 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)

受審事業者	全体	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う思うか					
		大いに賛成である	どちらかといえば賛成である	どちらともいえない	どちらかといえば反対である	大いに反対である	無回答
全体	28	16 57.1%	5 17.9%	6 21.4%	1 3.6%	0 0.0%	0 0.0%
第三者評価の受審に対して公費補助が出る場合、受審率が向上すると思うか	非常にそう思う	8 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	ややそう思う	13 46.2%	6 30.8%	4 15.4%	2 7.7%	1 0.0%	0 0.0%
	どちらともいえない	4 25.0%	1 0.0%	0 75.0%	3 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	あまりそう思わない	3 33.3%	1 33.3%	1 33.3%	1 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	全くそう思わない	0 -	0 -	0 -	0 -	0 -	0 -

第三者評価を存続させるための公費補助と受審率向上について、評価機関は公費による受審補助を「どちらかといえば賛成である」かつ、受審率向上を「ややそう思う」が7件で最も多い。

一方、受審事業者は公費による受審補助を「大いに賛成である」かつ、受審率向上を「非常にそう思う」が8件で最も多い。

④ 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

<評価基準の見直し>

区分	設問番号①	区分	設問番号②
推進組織	8-1 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が、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るか、お聞かせください。(SA)	推進組織	15-1 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)

推進組織		全体	評価基準の更なる統一化が必要と思うか					無回答
			非常にそう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	全くそう思わない	
全体		29	14 48.3%	7 24.1%	7 24.1%	1 3.4%	0 0.0%	0 0.0%
3段階方式の見直しが必要と思うか	大いに必要である	4	1 25.0%	1 25.0%	2 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	どちらかといえば必要である	7	4 57.1%	1 14.3%	1 14.3%	1 14.3%	0 0.0%	0 0.0%
	どちらともいえない	12	7 58.3%	2 16.7%	3 25.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	どちらかといえば不要である	5	2 40.0%	3 60.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	大いに不要である	1	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%

区分	設問番号①	区分	設問番号②
評価機関	6-1 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が、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るか、お聞かせください。(SA)	評価機関	15-1 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)

評価機関		全体	評価基準の更なる統一化が必要と思うか					無回答
			非常にそう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	全くそう思わない	
全体		24	3 12.5%	8 33.3%	5 20.8%	8 33.3%	0 0.0%	0 0.0%
3段階方式の見直しが必要と思うか	大いに必要である	6	1 16.7%	2 33.3%	0 0.0%	3 50.0%	0 0.0%	0 0.0%
	どちらかといえば必要である	4	0 0.0%	2 50.0%	1 25.0%	1 25.0%	0 0.0%	0 0.0%
	どちらともいえない	7	0 0.0%	1 14.3%	3 42.9%	3 42.9%	0 0.0%	0 0.0%
	どちらかといえば不要である	6	1 16.7%	3 50.0%	1 16.7%	1 16.7%	0 0.0%	0 0.0%
	大いに不要である	1	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%

区分	設問番号①	区分	設問番号②
受審事業者	6-1 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が、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)	受審事業者	12-1 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)

受審事業者		全体	評価基準の更なる統一化が必要と思うか					無回答
			非常にそう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	全くそう思わない	
全体		28	4 14.3%	9 32.1%	11 39.3%	3 10.7%	1 3.6%	0 0.0%
3段階方式の見直しが必要と思うか	大いに必要である	1	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	どちらかといえば必要である	5	0 0.0%	2 40.0%	2 40.0%	1 20.0%	0 0.0%	0 0.0%
	どちらともいえない	11	3 27.3%	3 27.3%	5 45.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	どちらかといえば不要である	10	1 10.0%	3 30.0%	4 40.0%	2 20.0%	0 0.0%	0 0.0%
	大いに不要である	1	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%

評価基準の見直しとして、3段階方式の見直しの必要性和評価基準の更なる統一化の必要性について、推進組織は3段階方式の見直しは「どちらともいえない」、かつ評価基準の更なる統一化は「非常にそう思う」が7件で最も多い。

評価機関は最も多い回答が3件であるが、3段階方式の見直しは「大いに必要である」、かつ評価基準の更なる統一化は「あまりそう思わない」、3段階方式の見直しは「どちらともいえない」、かつ評価基準の更なる統一化は「あまりそう思わない」、3段階方式の見直しは「どちらともいえない」、かつ評価基準の更なる統一化は「どちらともいえない」、3段階方式の見直しは「どちらかといえば不要である」、かつ評価基準の更なる統一化は「ややそう思う」とばらつきがある。

受審事業者は3段階方式の見直しの必要性和評価基準の更なる統一化の必要性について、推進組織は3段階方式の見直しは「どちらともいえない」、かつ評価基準の更なる統一化は「どちらともいえない」が5件で最も多い。

<高度な助言に関する意向>

区分	設問番号①	区分	設問番号②
受審事業者	15-1 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)	受審事業者	15-3 もし、高度な助言・情報提供を受審後も受けられるのであれば、受けたいと思いますか、意見をお聞かせください。(SA)

受審事業者		全体	評価機関・評価実施者がより高度な助言・情報提供を行う必要があると思うか。					大いに不要である	無回答
			大いに必要である	どちらかといえば必要である	どちらともいえない	どちらかといえば不要である	大いに不要である		
全体		28	12 42.9%	11 39.3%	5 17.9%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	
高度な助言・情報提供を受審後も受けられる場合、受けたいと思うか。	有料（別途費用が発生）であっても受けた	3	1 33.3%	2 66.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	
	無料であれば受けたい	18	10 55.6%	5 27.8%	3 16.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	
	どちらともいえない	5	1 20.0%	3 60.0%	1 20.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	
	どちらかといえば不要である	2	0 0.0%	1 50.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	
	大いに不要である	0	0	0	0	0	0	0	

高度な助言に関する意向として、受審事業者は評価実施者による高度な助言・情報提供を行う必要性が「大いに必要である」、かつ高度な助言・情報提供を受審後に受けられる場合「無料であれば受けたい」が10件と最も多い。

⑤ 利用者の選択に資するための公表の改善

<利用者調査の結果公表に関する意向>

区分	設問番号①	区分	設問番号②
推進組織	4-1 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)	推進組織	5-3 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)

推進組織		全体	現行の第三者評価は利用者の適切なサービスの選択につながっていると思うか					無回答
			非常にそう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	全くそう思わない	
全体		29	3 10.3%	4 13.8%	8 27.6%	11 37.9%	3 10.3%	0 0.0%
利用者調査の結果を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う考えるか。	大いに有効である	5	2 40.0%	0 0.0%	1 20.0%	1 20.0%	1 20.0%	0 0.0%
	どちらかといえば有効である	10	0 0.0%	2 20.0%	4 40.0%	3 30.0%	1 10.0%	0 0.0%
	どちらともいえない	14	1 7.1%	2 14.3%	3 21.4%	7 50.0%	1 7.1%	0 0.0%
	どちらかといえば効果はない	0	0 -	0 -	0 -	0 -	0 -	0 -
	効果は全くない	0	0 -	0 -	0 -	0 -	0 -	0 -

区分	設問番号①	区分	設問番号②
評価機関	4-1 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)	評価機関	5-3 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)

評価機関		全体	現行の第三者評価は利用者の適切なサービスの選択につながっていると思うか					無回答
			非常にそう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	全くそう思わない	
全体		24	1 4.2%	8 33.3%	4 16.7%	7 29.2%	4 16.7%	0 0.0%
利用者調査の結果を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う考えるか。	大いに有効である	3	1 33.3%	1 33.3%	0 0.0%	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%
	どちらかといえば有効である	3	0 0.0%	2 66.7%	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	どちらともいえない	14	0 0.0%	5 35.7%	1 7.1%	4 28.6%	4 28.6%	0 0.0%
	どちらかといえば効果はない	4	0 0.0%	0 0.0%	2 50.0%	2 50.0%	0 0.0%	0 0.0%
	効果は全くない	0	0 -	0 -	0 -	0 -	0 -	0 -

区分	設問番号①	区分	設問番号②
受審事業者	4-1 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)	受審事業者	5-3 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)

受審事業者		全体	現行の第三者評価は利用者の適切なサービスの選択につながっていると思うか					無回答
			非常にそう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	全くそう思わない	
全体		28	1 3.6%	10 35.7%	11 39.3%	6 21.4%	0 0.0%	0 0.0%
利用者調査の結果を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う考えるか。	大いに有効である	3	0 0.0%	1 33.3%	2 66.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	どちらかといえば有効である	12	1 8.3%	5 41.7%	3 25.0%	3 25.0%	0 0.0%	0 0.0%
	どちらともいえない	9	0 0.0%	4 44.4%	3 33.3%	2 22.2%	0 0.0%	0 0.0%
	どちらかといえば効果はない	3	0 0.0%	0 0.0%	2 66.7%	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%
	効果は全くない	1	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%

利用者調査結果の公表に関する意向について、推進組織は現行の第三者評価が適切なサービスの選択のつながるかは「ややそう思う」かつ、利用者のサービス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は「どちらともいえない」が5件と最も多い。

評価機関は現行の第三者評価が適切なサービスの選択のつながるかは「ややそう思う」かつ、利用者のサービス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は「どちらともいえない」が5件と最も多く、推進組織と同じ結果となった。

一方受審事業者は現行の第三者評価が適切なサービスの選択のつながるかは「ややそう思う」かつ、利用者のサービス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は「どちらかといえば有効である」が5件と最も多い。

<利用者のサービス選択に資する情報について>

区分	設問番号①	区分	設問番号②
推進組織	4-1 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)	推進組織	17-1 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。(SA)

推進組織		全体	現行の第三者評価は利用者の適切なサービスの選択につながっていると思うか					
			非常にそう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	全くそう思わない	無回答
全体		29	3 10.3%	4 13.8%	8 27.6%	11 37.9%	3 10.3%	0 0.0%
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	評価機関によるコメント	12	1 8.3%	1 8.3%	4 33.3%	5 41.7%	1 8.3%	0 0.0%
	施設や事業者における特徴的な取組の紹介	4	1 25.0%	1 25.0%	0 0.0%	1 25.0%	1 25.0%	0 0.0%
	評価結果を受けた事業者のサービスの質の向上	8	0 0.0%	1 12.5%	3 37.5%	3 37.5%	1 12.5%	0 0.0%
	利用者調査の結果	4	1 25.0%	1 25.0%	1 25.0%	1 25.0%	0 0.0%	0 0.0%
	個別項目の評価	1	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%

区分	設問番号①	区分	設問番号②
評価機関	4-1 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)	評価機関	18-1 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。(SA)

評価機関		全体	現行の第三者評価は利用者の適切なサービスの選択につながっていると思うか					
			非常にそう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	全くそう思わない	無回答
全体		24	1 4.2%	8 33.3%	4 16.7%	7 29.2%	4 16.7%	0 0.0%
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	評価機関によるコメント	9	0 0.0%	3 33.3%	0 0.0%	4 44.4%	2 22.2%	0 0.0%
	施設や事業者における特徴的な取組の紹介	6	1 16.7%	0 0.0%	2 33.3%	1 16.7%	2 33.3%	0 0.0%
	評価結果を受けた事業者のサービスの質の向上	3	0 0.0%	1 33.3%	1 33.3%	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%
	利用者調査の結果	0	0 -	0 -	0 -	0 -	0 -	0 -
	個別項目の評価	6	0 0.0%	4 66.7%	1 16.7%	1 16.7%	0 0.0%	0 0.0%

区分	設問番号①	区分	設問番号②
受審事業者	4-1 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)	受審事業者	16-1 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。(SA)

受審事業者		全体	現行の第三者評価は利用者の適切なサービスの選択につながっていると思うか					
			非常にそう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	全くそう思わない	無回答
全体		28	1 3.6%	10 35.7%	11 39.3%	6 21.4%	0 0.0%	0 0.0%
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	評価機関によるコメント	9	0 0.0%	4 44.4%	5 55.6%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	施設や事業者における特徴的な取組の紹介	9	1 11.1%	1 11.1%	3 33.3%	4 44.4%	0 0.0%	0 0.0%
	評価結果を受けた事業者のサービスの質の向上	5	0 0.0%	3 60.0%	2 40.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	利用者調査の結果	3	0 0.0%	2 66.7%	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	個別項目の評価	2	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 100.0%	0 0.0%	0 0.0%

利用者のサービス選択に資する情報について、推進組織では現行の第三者評価が適切なサービスの選択のつながるかは「あまりそう思わない」かつ、利用者のサービス選択に資する情報として「評価機関のコメント」が5件と多い。

評価機関では現行の第三者評価が適切なサービスの選択のつながるかは「あまりそう思わない」かつ、利用者のサービス選択に資する情報として「評価機関のコメント」と現行の第三者評価が適切なサービスの選択のつながるかは「ややそう思う」かつ、利用者のサービス選択に資する情報として「個別項目の評価」が4件で最も多い。

一方、受審事業者は現行の第三者評価が適切なサービスの選択のつながるかは「どちらともいえない」かつ、利用者のサービス選択に資する情報として「評価機関のコメント」が5件と最も多く、各区分ともに評価機関のコメントが利用者のサービス選択に資する情報となった。

(5) ヒアリング調査

ア. ヒアリング調査実施概要

< ヒアリング調査の概要・目的 >

ヒアリング調査は、令和 5 年度の調査結果の内容を改めて精査し、「人口減少が続く地方都市における第三者評価事業の継続のための対応」、「行政措置的な色合いが強い社会的養護関係施設、介護保険の地域密着型サービス等の第三者評価との関係の整理」、「評価者の高齢化、担い手不足への対応・受審時における受審事業者の負担軽減への対応」の現状や認識を把握することで、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した。

< 調査期間 >

令和 6 年 9 月～11 月

< 調査方法 >

WEB 会議による聞き取り

< 調査対象 >

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より紹介を受けた評価機関 9 機関

No	評価機関名	主な評価実施地域
1	公益社団法人青森県社会福祉士会	青森県
2	介護と福祉の調査機関おきなわ	沖縄県
3	特定非営利活動法人シーズネット	北海道
4	地域計画連合株式会社	東京都
5	公益社団法人新潟県社会福祉士会	新潟県
6	一般社団法人ば・まる	京都府、大阪府、兵庫県
7	株式会社フィールズ	東京都、神奈川県
8	一般社団法人福祉サービス評価センター	愛知県
9	特定非営利活動法人ふくてつく	大阪府、奈良県

イ. ヒアリング調査結果

I 福祉サービス第三者評価事業の継続に向けて

1 職員やサービス利用者の減少により、事業所の事業継続が困難になる状況の有無

全体としては都市部・地方部という地域差に加え、職員確保の状況に左右されるという意見となった。また、小規模な事業所ほど影響を受けているが、第三者評価を受審する事業所は一定の規模がある事業者が多いためか、あまり影響が出ていないという意見も聞かれた。

事業所の事業継続が困難となっている地域では、高齢、障害、保育の分野に関係なく職員が不足していることから定員抑制を行っている事業所があるという意見が出ている。また、サービス利用者の減少に関して、高齢者や障害者の事業所では影響を受けていないが、保育の事業所は少子化による影響が出ているという意見が出ている。

事業所の事業継続が困難になっていない地域でも、職員不足の影響により業務負荷が増えている傾向があり、今後小規模事業所は人員的な問題から第三者評価の受審が困難になるという意見が出ている。

なお、地方においては、利用者の選好の多様性に対応できるほどのサービスがないため、福祉サービス第三者評価事業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につながらないという意見があった。

主な意見	<ul style="list-style-type: none">• 高齢者の介護保険施設と保育所等で職員不足による定員抑制を頻繁に目にする。• 第三者評価の受審は基本的に都市部を中心とした事業所が多いため、全体的な利用者の減少はほとんどない。ただし、地方の郡部や僻地では、児童・障害・高齢向けの福祉サービスが非常に縮小しており、結果として利用者も減少していることから第三者評価受審をする余裕がない事業所が多い。つまり、利用者の減少というより地域差が大きい。• 第三者評価を受審する事業所では事業継続が難しいほどの深刻な状況には至っていない。受審していない事業所では深刻な事業所がある。• 障害福祉サービスの事業所では、特に職員不足が見られる。また、小規模な通所系サービス事業所からは、利用者の減少や今年実施された報酬改定の影響により経営が困難という声が聞こえている。• 保育分野では、地方では定員割れの保育所が増加傾向である。少子化問題により今後は閉園する保育園も出てくると心配している保育園の経営者は多い。
------	--

2（1） 行政による受審補助や加算減算等の対応による受審率向上への関連性

全体として、行政による受審補助や加算減算等の対応が受審率向上へつながるという意見となった。

補助制度について、ヒアリングでは既に補助制度のある東京都のほか、大阪市や横浜市の保育所でも補助制度があるため、受審率が高いという意見があった。地方自治体によっては、第三者評価の受審補助を行う一方で、第三者評価の受審と結果の公表を補助金の算定基準に含めており、補助額の減額につながるため、保育所がこぞって受審している状況との意見があった。

また、加算減算では、障害福祉サービスの就労継続支援事業所 A 型で第三者評価の受審がスコア向上につながり加算率が上がることから受審する事業所が増えてきているという意見があった。

現状は自治体による対応の差が大きいですが、現在支給している補助金や加算要件の中に第三者評価の受審を入れることが効果的という意見もあった。

なお、行政による受審補助や加算減算等の処置は、福祉サービス第三者評価事業の本来の意義・目的とは違うのではないかという意見もあった。

主な意見	<ul style="list-style-type: none">• 保育所の第三者評価受審促進のため、地方自治体が令和 8 年度まで受審費用を補助する一方、受審しない又は受審しても結果の公表を行わなかった場合は補助金を減額している。これにより、これまで第三者評価に見向きもしなかった保育所がこぞって第三者評価を受審している。• 少しずつ受審が増えている障害の就労継続支援事業所 A 型では、第三者評価の受審によりスコアが高くなることでより高い加算率がもらえるというインセンティブがある。• 受審補助のために新たに予算を付けることは負担なため、大阪市のように現在ある補助金や加算の要件に一定年数ごとの第三者評価受審を入れることが一番効果的である。• 行政による受審補助や加算減算等の処置は、福祉サービス第三者評価事業の本来の意義・目的とは違うのではないか。
------	--

2（2） 評価項目の選択による簡易化、それに伴う準備や費用負担の軽減による受審率向上との関連性

評価機関のなかでも賛成・反対で意見が分かれた。

評価項目の簡易化に賛成する意見として、現状の第三者評価では、特に事業所の受審準備に係る負担が大きいために受審の敬遠につながっているため、まずは項目を簡易化することで受審のハードルを下げるのが重要という意見が出ている。特に小規模事業所の場合、共通評価項目の対応が難しい部分があるという意見や利用者に関わる部分のみの項目に絞ることが負担軽減につながるなどの意見が出ている。一方で、費用負担の軽減については、項目を簡易化しても評価機関の実施方法や実施体制、訪問回数や訪問人数を変更すること自体が困難であることから、現実的に難しいという意見が出ている。

評価項目の簡易化に反対する意見としては、主に第三者評価の意味合いが変わることや、評価の質の担保という観点から反対意見が出ている。また、地方自治体によっては高齢者の通所系サービスなどを対象とした、サービス中心の評価を制度化しているが、それにより受審率が向上したという印象がなく、評価項目を簡易化しても受審向上にはつながらないという意見もあった。

なお、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べきという意見もあった。

<p>主な意見</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 評価項目は大規模・小規模に関わらず一律に評価するが、小規模事業所では、共通評価項目の45項目は厳しい部分がある。 • 第三者評価の受審率を上げるためのステップとして、まずは多くの事業所に受審してもらうため最初は受審しやすくするなど敷居を低くする必要がある。 • 45項目ある共通評価項目を大胆に見直し、削減するという意見については、利用者に関わる部分のみの項目に絞れば負担感は減ると感じる。 • 項目が少なくなると準備負担は少なくなると想定されるが、訪問する人数及び訪問回数が減らなければ費用負担の軽減は難しい。 • 簡易化による負担軽減に関しては、第三者評価の意味がかなり損なわれる可能性があるため、賛成しがたい。負担軽減をするのであれば、現在、複合化した評価項目を再整理、再統合することが望ましい。 • 高齢系の通所サービスにはサービス中心の評価を制度化しており、サービス項目を中心に評価費用を提案しながら契約に至っている。ただ、それによる受審率の向上という印象は持っていない。 • 組織項目とセットでサービスを見なければ改善の気づきなどが得にくい。受審しやすいようにサービス項目を絞ると事業所にとって評価を受けるメリットが生まれないという印象がある。 • 現在の評価基準はしっかりしているため、減らすことは問題があると思う。ただ項目を減らすだけでは目的に対して良くならない。
-------------	---

3 (1) 共通評価項目Ⅰ・Ⅱと、Ⅲおよび内容評価を分け評価実施することへの意見

評価機関のなかでも賛成・反対で意見が分かれた。

評価を分けて実施することに賛成する意見として、事業所としてはサービス内容を評価してもらいたいということから、利用者調査を含めたⅢおよび内容評価中心に受審したいという需要は一定数あるという意見や、共通評価項目Ⅰ・Ⅱは小規模事業者の負担になりがちなので、分割して実施することで受審率の向上につながるという意見が出ている。

評価を分けて実施することに反対する意見として、共通評価項目Ⅰ・Ⅱと、Ⅲおよび内容評価は基本的につながっているものであるため、質の向上という目的から考えると、分割して評価することで項目の関連性を評価できないという意見が出ている。また、評価を分割して実施することで結果的に毎年受審事業者が評価に関与することになり、事業者側の負担が減らない可能性があるという意見も出ている。

なお、福祉サービス第三者評価の共通評価項目は、見直す方向で検討すべきではないかという意見もあった。

主な意見	<ul style="list-style-type: none">• 第三者評価に事業所として期待することはサービス内容を見てもらいたいということである。そのため、利用者調査も含めたⅢと内容評価を中心に受審し意見を得たいという需要は非常に多くなるのではないかと。• Ⅰ・Ⅱの項目は小規模法人にとって非常に内容が重たく、目に付くような内容がない。結果として小規模法人だと A 評価が貰える項目がほとんどなく、受審を止める事業所もあると思う。• 小規模な事業所であれば、共通評価項目のⅢと内容評価を実施するのであれば事業所の内容は見える。• 共通評価項目と内容評価基準項目の関連性を断ち切ってしまうことは良くないため、当機関の評価調査者は全員がⅠ・Ⅱ領域、Ⅲ・内容評価領域を混ぜて分担している。• 評価項目は基本的には全部繋がっているため分離はよくない。共通評価項目Ⅰ・Ⅱと、Ⅲ以降のもので分けたとしても、Ⅲの前提になるものはⅠの前半とⅡになる。• 調査員の立場からすると、一度に実施した方が項目の関連性を見ることができるためよい。評価を分けることには疑問がある。• 毎年項目を変え受審する場合、施設長の負担が毎年あることが気になる。できれば、3年に1回、もしくは5年に1回のスパンをキープすることが望ましい。
------	--

3 (2) 利用者調査の義務付けへの意見

全体として、利用者調査の義務付けは必要という意見となった。

利用者調査の必要性に関する意見として、利用者が普段事業者に伝えにくい意見を把握することの重要性のほか、事業者が独自で利用者の満足度調査を実施していることが少ないこと、また、実施していても評価機関が行う場合と事業者が独自で行った場合の結果が異なる場合があることや、事業者が利用者に伝えたいことを利用者側がどのように認識しているかを知ることができることなどの意見が出ている。また、受審する事業者側も利用者調査の結果に対する満足度が高いという意見も多く出ている。

一方で、高齢者や障害者の場合、利用者本人の意思確認が難しく、利用者家族への調査にならざるを得ないことがあるが、この場合、利用者家族の意向と利用者本人の意向が必ずしも一致していないため、一概に調査結果とサービスの質がイコールになるわけではないという意見も出ている。

なお、利用者本位のサービスを実現するためには、利用者本人の意向を確認する調査手法等を開発すべきではないかとの意見もあった。

主な意見	<ul style="list-style-type: none">• 独自で利用者の満足度調査を実施するところは少なく、また調査を実施している場合でも評価機関と運営事業者が実施するものでは利用者の回答が異なる可能性がある。• 利用者に理解してほしいものが利用者からどう認識されているのかを見るものであり、事業所側の関わり方や説明の仕方が結果として利用者調査の結果に表れると事業者の説明している。• 現在、利用者アンケートは基本的に全員対象で実施しており、利用者が普段事業所に伝えにくいような本音が見えるため、評価の貴重な参考資料となっている。また事業所も利用者の状況に強い関心を持っている。• 「第三者評価を受審して良かったこと」という意見の中に「利用者調査が大変役にたった」という声が非常に多かった。施設側は利用者調査に期待しており、評価機関からの指摘以上に利用者調査の結果が有効な場合も多い。• 高齢および障害事業所は、利用者本人の意思表示能力が低いため、利用者ご家族へのアンケートを主体にせざるを得ないことが多く、家族の意向が中心で利用者の意思は見えなくなる。
------	--

3 (3) 利用者調査のみの評価で第三者評価の代わりとすることへの意見

全体として否定的な意見が多かった。主な意見としては、利用者満足度が高いこととサービスの質の高さが一致しないことが挙げられている。事業所の自己評価結果を踏まえて利用者調査の意見を反映させて初めて評価が成り立つということで、事業者側の評価を組み合わせること、第三者評価の価値があり、利用者調査結果の偏りを是正する仕組みが必要という点では各評価機関認識が一致している。

なお、共通評価項目、内容評価及び利用者調査の組み合わせについては、事業所の規模等に応じた選択による評価ができるよう、いくつかの組み合わせができるようにしてもいいのではとの意見もあった。

主な意見	<ul style="list-style-type: none">• 現在のような軽い利用者調査ではなく、徹底的な利用者調査を実施して、施設の状態が浮き彫りになるような方法であれば可能かもしれないが、現在のような利用者調査方法では論外である。• 利用者満足度と支援の質の高さは必ずしも一致はしないため、利用者調査のみで第三者評価の代わりとすることはありえない。• 利用者調査の結果がイコール支援の質ではないため、代わりとすることには無理である。• 利用者調査のみだと評価にならない。仮にやるとすれば、利用者調査と内容評価などを組み合わせ実施するのであればまだよい。• 利用者調査と職員への自己評価があるが、自己評価が重要。評価機関が専門性を持ち自己評価を分析し、なおかつ利用者調査の意見を反映させるという仕組みが必要になる。• 利用者調査のみは偏った見方になる。中立公平な立場として、管理者や職員と合わせた評価が望ましい。• 消費者のニーズ調査とは異なるため、利用者調査を持って確かな情報とするわけにはいかない。
------	---

4 第三者評価の評価内容の質の担保をしつつ、評価項目を簡素化する方法

様々な意見が出ているが、共通する要素としては類似・重複した内容の整理・統合を行うことで評価項目を簡素化することである。そのほか、領域や規模などにより評価項目を見直すことの提案があった。

なお、福祉サービス第三者評価の共通評価項目は、45 項目から減らす方向で整理・検討すべきではないかとの意見があった。

主な意見	<ul style="list-style-type: none">• 障害福祉分野に関しては 1 つの評価項目しかない。障害には知的・精神・身体の障害があり、サービスとしては通所・入所があるが、細分化及び統合すべき部分ができている。• 社会的養護関係施設は、共通評価と内容評価基準となっているが、乳児院はほとんど一時保護所化している。現状、福祉サービスとは言い難い一時保護所と乳児院等の両評価基準の統一化が図れるとよい。• 共通評価項目 10 個程度、内容評価項目 20 個程度が実際の事業所を運営するためには有効である。また、共通評価項目のⅢを見直し、バランスの調整を行うことが望ましい。• 現在の 45 項目と内容評価基準は重複する部分が非常に多く、その整理をするだけで簡素化に繋がる。• 関連項目などを減らすこと。例えば、8 項目と 12 項目が PDCA の自己評価の質問となるが、これらを一つにまとめるなどの整理を行い、評価項目を簡素化することが大事である。
------	---

評価機関の活動域拡大について

5 評価機関の活動域拡大への意見、また現実的な活動範囲

6 活動域拡大によるメリット、デメリット

全体として評価機関の活動域拡大には賛成の意見が多かった。

現在、評価機関が少ない地域では事業所が評価機関を選択できない状況から第三者評価受審をためらう状況があるという意見や、現在評価を行っている評価機関の活動域拡大により評価の質の担保につながるという意見があった。

一方、活動域拡大により、地域の評価機関が淘汰される可能性も指摘されている。競争原理による退場の可能性と、地域ごとの特性を踏まえた上での共同事業の展開により評価することが望ましいという意見もあった。

なお、活動域拡大には、評価調査員の確保・育成などの課題があるため、すぐには対応できないとの意見もあった。

主な意見	<ul style="list-style-type: none">• 活動域拡大には賛成である。活動域の拡大により、他評価機関との交流や評価機関連絡会での意見交換が活発になり、非常に有意義な場となる。• 拡大により評価機関が増えることで競争原理が働き、認証の質を評価し、基準を満たさない機関が退場するルールを設けて自然と淘汰される仕組みを作ることも重要。• 評価機関にはそれぞれの専門領域や特徴があり、活動域を拡大することで、評価機関の特性を生かした業務特化が可能になる。• 評価の質は、ある程度実績のある評価機関や評価者が実施することで担保されるため、全国に拡大して評価機関の選択を可能にしたほうがよい。• 1 県に 1 評価機関しかない自治体が数県あり、事業所が評価機関を選択できない状況がある。地方の受審機関から、自県の評価機関は知り合いばかりなので、他県の評価機関に依頼したいと聞くことがある。特に救護や社会養護施設は狭い世界のため、知り合いが知り合いを評価する形になってしまうことがあるが良くないため、活動域拡大できればよい。• 地域ごとの特性や強み、これまでの歴史も含めたものがあるため、遠いところから参入した場合には地域需要を十分に理解する必要がある。• 活動域拡大により地方の評価機関が淘汰される可能性もあるため、地方の評価機関とともに評価を実施することが望ましい。
------	--

7 活動域拡大した場合、異分野・異業種からの評価機関への登録の増加有無について

全体として増えるという意見が多かった。評価機関増加はありうるという意見が中心であるが、需要が拡大することが前提となっていた。異分野・異業種からの参入を予想している業界としては経営コンサルティングを行っている企業などがあげられている。

主な意見	<ul style="list-style-type: none">• 増加はありうる。実際に現在も評価機関は増加している。既に他都道府県で評価実績のある機関が参入したケースもあれば、新たに立ち上げられた評価機関もあるが、何らかの本業を持つか、もしくは第三者評価をビジネス目的としていない機関のみである。• 需要が拡大すれば、評価機関を目指す事業者も増えるため、他業種からの参入も考えられる。• 増えるが、どれだけ増えても受審件数が急に多くなるわけではないため、興味を持って登録する形が進む。• 評価機関だけでなく、経営コンサルと一緒にいるところは、受審後のサービス拡大などの部分で必ず助言が欲しいと思うため、株式会社などが参入すると想定する。• どのような異分野・異業種からの増加がありえるのかが分からない。• 第三者目線が重要なため福祉関係者ではない方が参入することは問題ないが、商売として行われると問題がある。
------	---

8 活動域拡大した場合、ヒアリング評価機関が全国へ出張対応するかどうか

評価機関のなかでも対応可否で意見が分かれた。

対応可能という評価機関の場合、交通費や宿泊費という費用がネックになるが、年間で評価を実施する件数としては対応可能という状況であった。

一方、対応が難しいという評価機関は、現在受けている評価件数以上を受け余力がないことや、評価者が別の仕事と兼務のため、出張対応が難しいという意見があった。

活動域が拡大した場合、県外へ積極的に進出する評価機関と、所在地内の評価を中心に行う評価機関に分かれることが想定される。

なお、評価を円滑に実施するためには、県外の評価機関と県内の評価機関との連携が不可欠であるとの意見もあった。

主な意見	<ul style="list-style-type: none">• 依頼があれば、北海道から沖縄まで行きたい。福祉には地域ごとの特性があるため、それぞれの地域における福祉のあり方を実際に見ることは重要である。• 交通費等の問題はあがるが、事業所が負担できるのであれば、全国へ出張対応したい。• 費用さえ頂ければ全国対応可能。• 「活動域を拡大したとしても、年間で実施可能な評価件数は決まっており、調査者を増やし対応するとなれば、コストが増えメリットがない」という意見に対しては、当機関はまだ余力があるため、1件でも多く受審事業所を増やそうとしている。• 可能性があれば行ってもよいが、全国認証になった場合、旅費が掛かることが最もネックとなる部分であり、近場が選ばれやすいとは思う• 評価調査者が他仕事を兼任している方ばかりのため、全国への出張対応できない。活動域拡大した際には、逆に他県の評価機関が来てほしい。• 県内だけでも断っている状態のため、難しい。• 年間で実施できる件数には限界があり、県外まで行く必要がない。• 現実的に厳しい。なかなか調査員が増えていない現状があるため、県内のみで精一杯である。
------	--

受審事業者への評価後支援

9 受審事業者が第三者評価受審後、結果が公表されて終わりとなっており、サービスの改善に繋がられるステップに至っていないという意見に対する考え

評価機関によって考え方が異なるが、評価後の改善は事業所の問題としてする意見が多かった。改善活動につながるよう「気づき」を報告書のなかに記載する、経営者や職員に伝えるなどの工夫を行っているが、気づきをどう促すか評価者の力量に左右されるという意見もあった。

一方で、事業所側も本当にサービスの質の向上を図りたい事業者と、義務的に受けている事業者がいるため、評価機関側も事業所側の意欲などを見極めたうえでアドバイスを行う必要がある。

なお、都道府県推進組織が継続的に事業者側にサービスの質の向上への取組を行っているか確認し、さらなるサービスの質の向上を図るための支援を行うべきであるとの意見もあった。

主な意見	<ul style="list-style-type: none">• 第三者評価結果を事業者がどのように受け止め、改善に取り組むかは、事業所の責任と考えていた。しかし、一部の新しい評価機関では、評価結果を示すだけでなく、具体的なソリューションや解決策を提供すべきという考え方を持っている機関もある。どちらの考え方が正しいということではなく、評価機関の理念や基本方針によって異なるため、事業所側も評価機関の考え方を理解したうえで自分たちに合う評価機関を選択すればよい。• 実際の改善行動に着手するのは事業所の仕事となるため、評価機関として、事業所が改善行動を取れるような情報提供を行う。改善につながった、つながられるという実感を事業所が持つ方が評価への満足度は高いという実感がある。• サービスの改善に繋がらないという意見は、受審を義務感だけで受審する事業所から出ている可能性がある。ただし、しっかり評価機関が施設長等に第三者評価の活用法などを話しているかは重要である。• 事業所側の立場に立てば評価結果の後にアドバイスを頂きたい。アドバイスがなければお金がもったいないと感じる部分がある。何らかの形でサービス改善に繋がられるステップを用意できるとよい。• 何らかのフォローアップをしなければサービス改善に繋がらない事業者は多いが、事業者本当にサービスを良くしようという気持ちがなければ、フォローアップも事業者側は鬱陶しく感じるため、事業者の気持ちによって判断は異なる。• 評価結果の書きぶりとして、本質的な問題に対する「気づき」となるアドバイス支援ができていないことが改善に繋がらないという、評価者の力量に左右される部分もある。
------	--

10 評価機関が受審事業者へ評価後支援を行う場合の発生する費用負担のあり方

全体として評価機関によって意見が分かれた。

前提として、評価機関は評価結果をもとにしたコンサルティングを実施しない、実施してはいけないという考え方があるため、取組に対して肯定的、否定的な意見が分かれるものの、何らかの業務を実施するのであれば別途費用をもらうべきという意見が多く出ている。一方で費用をとる以上、サービスの品質を担保できるかという点を気にする意見も出ている。

また、評価機関によっては、フォローアップ含めた金額を提示して、契約のなかに織り込んでいるという事例も見られる。

なお、評価後支援を行うのであれば、追加請求や後付け請求などといった受審事業者と評価機関との間で起こる様々なトラブルを回避するため、都道府県推進組織による監視機能が必要であるとの意見もあった。

主な意見	<ul style="list-style-type: none">• オプション業務に関しては、事業所に費用を負担してもらうべきである。ただし、費用を頂く以上、それに見合った価値のある仕事をしなければいけない。• 1年後フォローアップをしている評価機関では契約の段階で実施を入れ込んでいたため、費用含めて見込んだ契約とすればよい。• 評価と評価後支援は別物のため、支援を行う場合は別で費用をもらう方がよい。• 開始当初はコンサルをしてはいけないと強く感じていたため、サービスとして無償で実施していたが、最近は有償にて受けている。• 評価結果に基づき評価後支援を継続して実施することになれば、事業所負担は大きい。評価後支援に関しても行政や自治体で補助金が出るのであれば、各事業所の積極的な取組につなげやすい。• 費用負担について2つ方法がある。1つは契約段階で評価後支援をオプションとして提示すること、もう1つは現在の第三者評価受審の中に入れてフォローアップを実施するものである。• 費用に関してはコンサルティングと評価の線引きが難しいため、悩ましい。• オプションになると思うが、オプションに対応できる調査者の有無が問題になると思うため限界がある。
------	--

11 評価後支援を手厚くすることは、評価機関のビジネス拡大に寄与するか

全体として評価機関のビジネス拡大に寄与するという意見が多かった。

前提として、評価機関は評価結果をもとにしたコンサルティングを実施しない、実施してはいけないという考え方があるため、評価結果に基づくコンサルティングというよりも、別の事業・ビジネスにつなげることを想定している。

また、前項と同様にビジネスとして展開する以上、サービスの品質を担保できるかという点を気にする意見も出ている。

なお、認証を受けた評価機関を都道府県推進組織が評価して、評価結果を公表する仕組みが必要ではないかとの意見もあった。

主な意見	<ul style="list-style-type: none">• 丁寧な評価はリピートにつながり、他のビジネス拡大に繋がる可能性はある。また、第三者評価から派生して、関連するビジネスに広がることもあり得る。• コンサルティングにならず、あくまでも事業所の主体的を担保しながら改善支援が確立できれば非常に可能性はある。• ビジネス拡大につながると思うが、動機付けをどうするかによる。当機関の評価結果報告のほうに役に立つという声も聞くが、外部に頼ることを止めず、お金を掛けコンサルや専門家を入れているところもある。• 第三者評価は基本的に事実確認を中心とした評価であり、アドバイスやコンサルは原則実施しない。また、評価機関として第三者的な立場を保つため、経営やサービスに関与してはいけないことが建前上ある。この点を遵守しつつ、何か支援が可能であれば、ビジネス拡大に繋がる。• 評価後支援による収益を増加できるイメージは持てるが評価機関の実力が問われる部分でもある。• 評価機関側に課題を解決する能力があるかという問題はある。
------	--

12 評価後支援を手厚くすることは、第三者評価の受審向上に寄与するか

全体として受審率向上に寄与するという意見が多かった。

寄与するという意見の中には、実際に評価後支援を手厚くした結果、受審事業者数が増えているという意見も出ている。一方で、そもそもの第三者評価の質を高め、受審してよかったと思ってもらえることが重要という意見も出ている。

また、受審率向上という観点でいえば真面目な事業所、やる気がある事業所には響くが、そうではない事業所には響かないことから、金銭的なメリットである加算減算・補助のほうがよいという意見も出ている。

なお、受審事業者が、福祉サービス第三者評価を受審してよかったと思ってもらえる講評を行うことが、ビジネスモデルに繋がっていくのではないかとの意見もあった。

主な意見	<ul style="list-style-type: none">• 受審向上に繋がると考えている。当機関は評価後支援を手厚くした結果、受審事業者の件数が増え、現在上限に達した。• 事業者向けのアドバイスや利用者に対して評価結果を丁寧に説明することがしっかりできれば、評価を受けてよかったということで継続して受審するようになると思う。• まずは第三者評価を実施して良かったと受審事業者が思う仕組みにすることが重要であり、最初から評価後支援を手厚くし、受審率向上を狙うことは違う。• 実際に受審事業者へ評価後支援を手厚くすることで、その事業者のサービス向上に役立ったことを公表できれば、他の事業所の第三者評価受審につながると思う。問題はどのように公表するか。• 評価後支援も必要だが、「受審して良かった」と思ってもらえる第三者評価を目指すことが重要である。• 評価後の支援を手厚くすると、事業所として真面目に取り組む質を向上させようという事業所は受審しようとなるが、ただ受審している事業所や受審しない事業所もあることから、金銭的なメリットである加算減算・補助などのほうが受審率向上には繋がる。
------	---

13 受審事業者のメリットにつながり、第三者評価の受審促進につながる支援方法について

前項まで含めていくつかの意見が出ているが、キーワードとしては「簡易化」や「受審補助」などがあげられている。他の観点でいえば「人材確保」がキーワードとしてあがっており、人材確保につながる働きやすさや法人の強みの明示なども受審促進につながるという意見が出ている。

なお、受審事業者に対して、活用できる助成金や補助金などの情報をわかりやすく案内することも受審促進につながっていくのではないかとの意見もあった。

主な意見	<ul style="list-style-type: none">• 職員調査や利用者調査の結果の推移を職員に伝えたい。職員調査は複雑であるが、利用者調査は非常にシンプルで、どのように読み取ることで改善につながるかを分析の中で伝えている。• 「受審して良かった」と思ってもらえることが最も重要であり、それに繋げるためには補助金の拡充が必要。• 何度か受審しているところで、必ずつまずく。中長期計画の作成やマニュアル・BCPなどの研修会の開催、補助金の情報提供の他、予算的な部分の改善ができれば、促進に繋がる。• 現在、グループホームは外部評価として非常に簡素化した評価を実施している。第三者評価も、最初からフルスペックの第三者評価ではなく、簡素化したもので試験的にできると事業者へ理解していただく最初のステップとなり、受審しやすくなるのではないか。• 受審費用に対して補助があるとよい。• 法人の強みの評価やブランディング、強化策も含めたコンサルティングや情報提供があるとよい。
------	---

II 評価結果等の情報公開のあり方について

1 評価結果の公表についての考え方と公表できない情報の取り扱いについての対処

全体的に公表できない情報はないという前提で考えている評価機関が多く、もし受審事業者が発表に難色を示す場合は、表現方法など書きぶりを変更して記載するなど工夫を行っている。

一方で事業所の機密情報に関わる部分に関しては、事業所と確認して公表の範囲を設定している。

なお、評価結果の公表に関するガイドラインを示すべきではないかとの意見もあった。

主な意見	<ul style="list-style-type: none">• 現在の評価基準項目には、公表項目として不適切なものは特にない。評価コメントの中には、公表すべき内容ではない情報が含まれる場合があるため、適切な配慮として削除することはあるが、項目そのものを削除する必要はない。• 基本的には結果を受け事業所が改善するという認識のため、公表できない内容を評価結果に書くことは、評価そのものの意義を損じているように感じる。ネガティブな内容の場合は、非常に神経を使い、もし改善する気が事業所にあるのであれば、報告書で事業所を傷つけるような内容を公表する意義はない。• 事業所によっては非常にシリアスな部分で公表したくない部分がある場合は、項目によっては項目外・非該当という項目と同じ扱いとして、公表を希望しない項目を作る方法もあり得る。• 第三者評価の項目にあるものを事業者が公表しないしてほしいとすることに疑問がある。経営以外で利用者に関わる内容で苦情のような内容もあるが、言葉の表記に工夫をしてやんわりと事業者に伝わる記載としている。• 項目として公表できないものはないが、どこの事業所にも機密情報があり、中長期計画には同業他社に知られたくない情報があるため、公表の範囲は事業所と相談した上での決定となる。
------	--

2 評価結果の情報公開方法（共通フォーマットを利用した結果公表）について

東京都は通常の報告書に加え、第三者評価の結果を利用者からみてもわかりやすくなるよう、要約版を用意して公開している。一方、他の道府県では定型的な要約版フォーマットがないため、同様、もしくは類似したフォーマットを用いて評価結果を公表することで、第三者評価結果をより多くのサービス利用者が参考にできるようにすることについて意見を伺っている。

全体的に評価結果を利用者に分かりやすく公表する工夫については前向きな意見が出ている一方、要約版を作成することで更なる作業工数が追加されることになるため、あまり肯定的ではない意見も出ている。要約版作成にあたり、評価機関の負荷がかからない形で作成できる工夫が求められる。

主な意見	<ul style="list-style-type: none">• 要約のやり方も何種類か選択でき、非常に使い勝手が良い。また、「良い点」と「改善点」を3つずつ記載できる。また、タイトルがつくことで要約しやすく、事業所にとっても分かりやすくなる。• 可能な限り分かりやすく公表することは非常に重要で、要約版もさらに見やすくなるのではないかと思う。• 現在のフォーマットから全部読んで選ぶとなると大変なため、分かりやすくなるのであれば取り入れてよい。分かりやすいものになるのであれば、全国一律でよい形となればよい。• 他では公表フォーマットに総評欄が設けられており、そこに「特に評価できる点」と「改善を求める点」を列挙できる仕様となっている。そのため、総評を確認すれば評価の要点は把握できる。• 非常に良いことである。ただ、その分時間が取られるため評価の価格が上がるという危惧はある。• 今年度から生成 AI を用いた要約版の作成を行っている。• 当機関はやりたくない。要約版の作成は非常に苦手なため負担がある。• 評価方法が全社協の第三者評価と東京都の第三者評価では異なるため、同様のフォーマットの利用は困難である。ただ、良い点は当然全国的に取り入れる必要がある。
------	---

3 利用者の選択に資する情報公表のあり方への考え

利用者の選択に資する情報公表のあり方について、要約版の作成や見せ方の工夫、特に利用者がサービス選択時に確認したい内容のみに絞った情報の掲載やグラフィックなどを活用した表現なども提言されている。また、第三者評価の認知度向上を図る必要があるという提言もなされている。

要約版に関しては、全国共通の要約版を作り、比較しやすいようにすることもよいとの意見があった。また、標準化した共通フォーマットにすれば、評価結果をデータベース化することも可能ではないかとの意見もあった。

主な意見	<ul style="list-style-type: none">• 現状では、利用者が第三者評価の存在を知っているのかも不明である。認知度向上のために、第三者評価制度の詳細と評価結果の掲載場所等の案内について、義務化できればよい。• 利用者調査結果の公表は、非常にわかりやすいものである。評価項目の中で利用者意見の把握など、利用者への対応に直結する項目に絞った公開はあり得る。• 公表の順番を差し替えるだけでも伝わり方は十分変わる。計画、地域活動や利用者の計画、アセスメント、サービス内容などの利用者が興味ある部分を前に並び替える方が成果は出るように思う。• 全国共通の要約版を作り、比較しやすいようにすることもよい。• 要約版でも特に利用者を意識した要約版や、施設で取り組んでいることに関する利用者向けのレポートなどが理想である。イメージとしては入院のしおりのようなもの。• 一目でわかるような部分的な内容を記載することや評価項目の部分は定型文程度に簡素化し、最後のところに良い点、改善点を文章化することで分かりやすいものになる。• 現在、介護サービス情報公表システムの中ではレーダーチャートで各評価要素を示すことで、全国平均に対する事業所のレーダーチャートをわかりやすく示している。第三者評価においてもグラフィックのような形で結果や比較が一目でわかるような表示ができる評価方法を検討できるとよい。• 現在の公表のあり方は、利用者が選択する情報になっていない。利用者が選択に資する情報として、特にアレルギーに関係する給食の情報などがあげられる。
------	--

Ⅲ サービス種類による第三者評価の整理

1 第三者評価の意義・目的として「利用者の権利実現を図ること」を追加することについて

全体的に評価機関によって必要性の有無が分かれる結果となった。

権利実現の追加に肯定的な意見としては、現状の項目に含まれていないこと、権利実現は利用者の本人意思の尊重であり、サービスを選ぶ権利であることを明示するほうがよいという意見が出ている。

一方、権利実現の追加に否定的な意見としては、今の項目の中でも十分に権利実現が図れているため、あえて追加しなくてもよいということや、受審事業者が利用者からの過剰な要求への対応を求められると捉えられるリスクがあることを懸念するという意見が出ている。

主な意見	<ul style="list-style-type: none">• 「利用者の権利実現」の追加に釈然としていない。「利用者の選択に資する情報」とは、事業所側は利用者の情報を持っているが、利用者側はどこがどのようなサービスを提供しているかがわからない部分を差し、的確に伝えることが選択に資する情報の提供である。すなわち、利用者の福祉を選ぶ権利であるため、「選択に資する情報」と「利用者の権利擁護」の目的は非常に被る。そのため、「サービスの質の向上」と「利用者の権利擁護」の2つを目的とし、選択に資する情報は権利を保護する中の一部と捉えたほうが分かりやすい。• 元々入っているが目的に位置付けられていなかっただけで賛成である。「利用者の権利実現」とは、本人の意思をどの程度尊重しているかという意味決定支援になる。一方、利用者の過剰な要求に繋がるという危惧があることについて、ハラスメントとは分けて考えるべきである。• 利用者の権利実現を図るということは必要なことのため、見直しして追加することがよい。ただし、行政措置的な色合いが文章的にも強いため、判断の仕方の違いもある。• 権利実現は目的というより理念的な内容に感じ、あまりピンとこない。質の向上やサービス選択と並列になることに違和感がある。近年よく使用される権利擁護という言葉があるが、権利擁護の場合、擁護するのは周辺や社会であるため本人ではないことから言葉の使い方として利用者本位がぼやけてしまう危惧がある。• 「権利実現を図ること」を追記すれば複雑化し、目的がずれることで混乱が生まれる懸念があるため、賛成できない。また、利用者と事業者のバランスが崩れる可能性もある。最近ではサービスや権利に対する要求が非常に強いため、「権利実現」を表に出さない方がよい。• あえて項目を増やす必要はない。また、サービスの質の向上と権利実現を図ることとは同じことを言っているように感じる。権利実現を声高々に言うと受審事業者があまり気持ちよくない可能性がある。
------	---

2 措置事業と契約事業に分け、措置事業として第三者評価の意義・目的を見直し評価の道筋を考えることについて

全体的に評価機関によって意見が分かれる結果となった。

分けた方がよいという意見に関しては、措置施設の場合サービスの選択が該当しないということに加え、権利実現や権利擁護の視点が重要なので、不適切な事例がでないための評価基準が重要になるという意見が出ている。また、評価項目が契約事業と異なることから、評価が難しいので見直したほうがよいという意見も出ている。

一方、分けなくてもよいという意見に関しては、現状の表現を一部変更することで十分対応可能という意見があった。

主な意見	<ul style="list-style-type: none">• 措置事業では不適切事例が多く出ているため厳しくするべきである。ただし、権利擁護に関しては措置上の権利制限があるため、「その点を考慮しつつ評価すること」という説明文を施設種別ごとにつける必要がある。• 社会的養護施設などは選択支援ができないため、「質の向上」と「利用者の権利実現」でもよい。また、保護施設も「サービスの選択」が該当しておらず、福祉サービスの第三者評価の大前提の部分の適用することは無理がある。そのため、社会的養護のような措置施設と、契約施設で分け、社会的養護に関しては、「福祉サービスの質の向上」と「利用者の権利実現」、契約施設では、「福祉サービスの質の向上」と「利用者の選択に資する情報」という形にするとよい。• 措置事業施設と契約型の施設をある程度分け、評価すべきということに関してはよい。ただ、根本的な権利擁護は間違いなく存在しているため、そこはブレずにできるとよい。• 措置と契約は異なる。評価が難しい項目があるため、分けて考えてよい。また、措置は行政からここに行くよう指定され選択の余地はない。利用契約制度は選択する余地があるため、分けるべきである。また、措置施設と入所施設は外部の目が必要。義務としてよい。• 特に措置制度施設に入る時には矛盾を感じている。どうしても厚生労働省が作成した事例では、契約方式の設間になっている気がするので、分けて考えてよい。• 社会的養護関係施設や一時保護施設は、利用者が自由に選択するものではないため、「利用者の選択に資する情報」が当てはまらないが、表現を少し変える程度の対応で良く、評価基準を大きく変える必要はない。各施設の特性に応じた評価をすればよく、大きく評価軸を変更する必要はない。
------	---

3 事業内容等に応じて第三者評価制度を整理し見直す必要性について

4 第三者評価について、①「第1種社会福祉事業」「第2種社会福祉事業」、②「介護事業」「障害福祉事業」「児童事業」、③「措置施設」「利用契約制度」で再整理し、第三者評価の意義・目的の再設定をすることについて

全体的に整理をしたほうがよいという意見が多かったが、整理の仕方の考え方に複数の考え方が提示されている。分類としては「介護事業」「障害福祉事業」「児童事業」で分けるという意見が多かったが、細分化することで評価機関の負担が増す懸念を示す意見も出ている。また、事業で言えば障害福祉サービスの評価項目の見直しが提唱されている。

一方、枠組み自体は大きく変える必要がなく、内容の整理で十分との意見もある。事業の細分化により制度が複雑化することを懸念する意見も出ている。

主な意見	<ul style="list-style-type: none">• 障害福祉サービスで入所施設・通所施設・訪問事業を全てまとめて評価することはおかしい。• 障害者支援施設の場合は、評価項目が簡略化しているように見え、もう少し把握しなければ利用者の状況・課題を把握しづらいと思った。• 共通評価項目の細分化については、ある程度の細分化であればよい。ただし、評価外や非該当等の項目が多くあると見栄えが良くないため、例えば、障害者、障害児、通所、入所等で分けるのはよい。• 評価の基本の柱であるマネジメントとサービスはブレなくてもよいが、事業所種別ごとに評価項目を少しずつコンパクトにしていくことは必要である。• 見直した方がよい。特に社会的養護関係施設は福祉サービスの質の向上がより必要になると感じるため、具体的な見直しが必要である。• 事業によりあるべき姿を一律に決め評価基準を設定することは、福祉の多様性が失われる可能性があり、危うく感じる。多様性のある福祉をどう評価し、評価結果をもとに利用者がどう選択するかが重要である。• 可能な限り各事業内容に沿った項目の設定が望ましい。細分化することで、評価基準が明確になり、評価機関の負荷は減る。• 分類については現行の評価基準でよい。現在は障害分野と高齢分野のベースが基本的に同じとなり、対象外項目という形となったので問題ない。• 分けると複雑化し立ち位置が分からなくなる可能性がある。もし分けるとすれば、「社会的養護の第三者評価」と「福祉サービスの第三者評価」を分ける程度でよい。• 小規模と大規模を分ける方が実務的であるため、事業によって制度が異なる場合、共通的な部分を評価するということがよい。• 事業ごとに細やかに対応可能になることは良いことで、ある程度分類を分ける項目も必要であると思うが、あまりにも細分化すると調査側も大変になる不安はある。
------	---

IV 第三者評価の受審に関する業務負担軽減への対応

1 デジタル技術を用いた評価業務の効率化の事例

デジタル技術の活用は各評価機関が独自の取り組みとして進めている。特に職員への自己評価や利用者アンケートを Google フォーム等のアンケートツールを用いた効率化が進められている。また、報告書の作成やブラッシュアップに一部生成 AI を活用している事例も出てきている。

主な意見	<ul style="list-style-type: none">• 利用者アンケートや職員の自己評価を各機関が独自で開発したスマートフォンアプリを用いて回答することで、回答後すぐに評価機関に集約される方法が既に導入されていると聞いている。• ペーパーレス化は数年前より取り組んでいる。可能な限りデータでやり取りを完結させるほか、アンケートも WEB 調査に移行済みである。WEB アンケートに関しては、サービス提供企業と契約して自社専用のシステムで活用している。• 評価報告書のブラッシュアップに関しては、AI を一部導入して論理的な文章であるか、表現に問題ないか確認をしているという話を 3、4 カ所から聞いている。• 保育専門の評価を実施している知合いは、自己評価を全て AI に掛けて、ほぼ評価結果文章が出たものに人の手で少し手直している。• Google フォームを用いて職員自己評価を取りまとめたが便利だと感じた。• 利用者アンケートについて、Google フォームを用いて収集・集計を掛けるという話は聞く。• 生成 AI を活用した取組に関して内部だけでの検討をしている。生成 AI に読み込ませるデータは当機関のデータの質問と、質問に対するアンケート回答のみを入れている。• 僅かだがデジタル技術を活用し始めた。従来評価結果のコメントを事務局にて校正するが、校正作業をチャット GPT の生成 AI で行い日本語の流れがおかしいところの確認に用いている。• 報告書のコメント作成にもチャット GPT の生成 AI を活用し始めているが、プロンプトの出し方が非常に難しく、私たちが思う報告書のコメントになっておらず、試行錯誤をしている最中である。
------	---

2 デジタル技術の活用により評価者・評価機関の業務負荷軽減が可能か。また、どこが負荷軽減可能かについて

全体的にデジタル技術の活用が業務負荷軽減につながるという意見が多かった。

今後広がると想定されている領域としては報告書の文章作成部分や、調査結果のアウトプットのグラフィック化などがあげられた。

一方で、調査評価者による場面観察などデジタルでは対応できない評価もあるため、デジタル技術の活用による負担軽減自体は限定的にとどまるという見方もある。

主な意見	<ul style="list-style-type: none">• AIを使用することで自分がどのような思考をすれば文章が出来上がるかを壁打ちしながら作成ができる。うまく仕組み化できれば、評価者の文章作成のトレーニングができるのではないかと思う。• クラウド上で施設側が自己評価を入力可能なシステムなどがあれば、評価機関と施設の両方で負担が減る。• 第三者評価のデジタル化は遅れており、共通した支援ツールが欲しい。支援ツールとしては、評価の際に事実確認を行い、報告書を作成するが、根拠とコメントを分けて記載する等が簡略化できるとよい。• 恐らく多くの評価機関では利用者調査に関してはGoogleフォームなどを用いた回答・集計を行っている。自己評価に関してはエクセルに記載のうえ送付してもらい集計している。今後、デジタル化が進むと今度は文章を記載する方面でも楽になると思っている。• 生成AIなどで定型文章を作成し、必要なところはじっくり考え付け足すようなやり方ができれば負担は軽減できると思う。また、フォーマットを作成し、それに画像・動画・エクセルなどを添付して作成すれば、次回受審した際にも再利用することができ非常に負担が軽減される。• 複数回受審があった施設には過去と今回の評価結果をレーダーチャートとして示すことが時々あるが、このようなことが自動的にできれば利用者も見やすくなる。• 第三者評価の意義として、評価の中で職員同士の議論の活性化を図ることも重要な役割であるが、デジタル化では活性化に繋がらない。• 結果が画一化した内容になれば評価の意味がないような気がする。• AI等も用いることで業務負荷軽減になっているかは疑問がある。調査結果を施設側が理解しやすいよう、どう提供するかを目的に資料を作成したため、他調査機関よりも手間暇を掛けており、事務が楽になったという認識はない。• 多少は負担軽減になると思うが、大幅な軽減にはならない。事務局の負担軽減にはなるが、調査員の負担軽減にどのように繋がるか思いつかない。
------	---

3 デジタル技術の活用により評価の均一化・画一化が図れるか。また図れる場合、どの部分で効果があるか。また均一化・画一化が困難な項目について

全体的にデジタル技術の活用による評価の均一化・画一化に関しては意見が分かれる結果となった。

均一化ができるという部分について、共通評価項目等の基準や着眼点が表示されている点の確認であれば、均一化・画一化が図れるという意見が出ている。

一方で、評価の均一化・画一化が難しいという点としては内容評価に関する部分ではできないという意見が出ている。また、評価結果のアウトプットの画一化に対しても懸念を示す意見が出ている。

その他、デジタル技術の活用にはより深い評価への理解が必要という意見もあった。

主な意見	<ul style="list-style-type: none">• 例えば事業所から送付された資料や基本情報シートを元に、ヒアリングに必要な情報を抽出・精査する作業は、人が行うと属人化してしまうため、AI 等によって評価ポイントを素早く入手する仕組みの構築や評価コメントのチェック等を行うことは可能である。• 評価の均一化・画一化は問題ない。評価には基準があり、基準に対する確認を行うため、それが均一化すれば自ずと標準化する。• 第三者評価の評価基準には着眼点が 5～10 個ついている。着眼点について、事業所の方にそれぞれの項目に対して実施有無を確認しているが、例えば画一化・均一化ということであれば、着眼点に関して集中的に聞く方法がある。• マネジメント部分に関しては、できている・できていないがはっきりしているため、画一化・均一化が図れると思うが、内容評価に関しては、施設や事業所での取り組み内容が異なるため、均一化・画一化は図れない。また均一化・画一化により評価者のスキルが足りていない部分を補うことはできない。• フォーマットに則って、どの事業所の報告書にも同じような文章が並ぶ結果になれば物足りない。評価調査者一人一人の個性があり、調査者によって書く内容も変わる。それが質のばらつきになることは良くないが、それぞれの特徴を持ち、事業所の取組を表現できる状態は必要。• 同じ取組内容でも事業所によって効果は変わり、模範解答がないこともAI評価の課題となる。模範解答の用意と判断基準の画一化ができないことから AI に頼る判定は難しい。• 利用者の生の声に関しては AI では出しきれない部分がある。その他、困難なこととして面談での空気感や顔、独特の施設の雰囲気など目視確認が必要な内容がある。• 内容評価基準に関しては、均一化・画一化をはいけない部分があり難しい。例えば、事業所独自の強みなどはもっと報告書に出すべきであり、均一化・画一化ははいけない。デジタル技術が活用されればされるほど、調査評価者の理解がさらに求められると感じるため、デジタル技術の活用に向けデジタル技術の良いところをもっと理解することが必要である。
------	--

4 業務負荷軽減が実現した場合、コスト削減できるか。それにより、第三者評価の受審向上につながり、評価機関は評価実施件数を増やせるか

全体的にコスト削減からの受審向上、評価件数の増加に関しては意見が分かれた。

評価実施件数を増やせるという意見、難しいという意見の双方に共通する考え方として、受審件数が増えることが前提となっている。コスト削減のためには一定の評価件数をこなす必要があり、まだ受審件数を増やす余力がある組織はコスト削減により費用を抑制するサイクルに持つていくことができると想定されるが、対応できる組織は限られるとの意見があった。

また、コスト削減して費用を据え置く、もしくは値下げするというビジネスモデル自体に疑念を呈する意見も出ている。

主な意見	<ul style="list-style-type: none">• コスト削減による受審率向上は可能。コスト削減による受審率向上に繋がれば、評価機関として件数を増やすサイクルになる流れは一部できる。ただし、対応できる組織は限られるため、全ての組織が対応する必要もないと考える。• 事前準備、訪問調査、報告書の作成などの業務負荷の軽減ができれば、評価機関が1か月に可能な評価件数を増やせるため、この点から業務負荷軽減ができるとよい。• AI を用いて文章も含め 7 割程度に削減できれば、件数を増やすことが可能である。ただし、件数が増やせないコスト削減はできないため、評価項目が少なくなることで費用が安くなる方が効果としては大きいと思う。• 評価調査者の負担が軽減した場合、実際にかかる時間も少なるため、受審料の見直しもできると思うが、実際に受審事業者が増えるかどうかは、何とも言えない。• 業務負荷が軽減したら、評価実施件数を増やせるかについて、デジタル化よりも調査員の経験や人数がいなければ、数を増やせる自信がない。• 経費および業務コストのどちらでみても、実際に評価実施件数の増加は難しい。• 今後、受審規模の拡大のためには、受審料を上げ、ビジネスとして拡大する必要がある。コストを削減して費用を据え置いたまま受審件数を増やす発想はおかしい。
------	---

5 デジタル技術の活用により受審事業者の受審準備負荷軽減は可能か。もし可能であればどの部分が可能か

全体的に受審準備負荷の軽減は可能という意見が出ている。特に各種提出資料の PDF 化が進められており、今後はフォーマットを活用した入力作業の減少による負担軽減につながるという意見があった。

また、職員の自己評価に関しては評価機関によって評価の実施方法に違いがある。職員同士の話し合いを通じて、意見や考え方を共有することを重視する評価機関はデジタル技術の活用による省力化を想定していないという意見であった。

主な意見	<ul style="list-style-type: none">• 新しい評価機関の中には、受審事業所の負担軽減を第一に掲げているところもある。実際にデジタル技術の活用による受審事業者の負担軽減は可能であり、特に準備作業である資料整理や自己評価等は軽減できる。• 現在はコピーせずとも PDF で送付できるため、これだけでも非常に負担は減る。ただ、負担軽減でより受審を検討することはあまりない。• 事業所からの提出書類を紙ではなく、PDF で提出いただくことや、提出書類自体が少なくなることで記入する機会が減れば負担は減少する。デジタル技術の活用により、過去のフォーマット入力を再利用できれば、負担が減る。• 全国で自由なフォーマットを使用するのではなく、統一化したほうが見る側もみやすく、評価側もやりやすくなる。是非先駆者的な事例を取り入れ、実施してほしい。• 根本的に変えるのであれば、デジタル技術を前提として、第三者評価をどうするべきかという見方も必要である。• 職員の自己評価をデジタル化できれば、紙での配布は無くなり多少なりとも負担の軽減につながる。ただし、過渡期である現状では、デジタル化に対応していない事業所が多いため、負荷軽減にはつながりづらい。• 自己評価の作成は、職員同士の話し合いが盛り上がれば盛り上がるほど自己評価が出来上がると考えているため、時間を掛けて実施することが望ましいが、項目数が多すぎると項目一つあたりに使う時間は限られる。• 受審事業者もチャット GPT による回答例の一覧を示し、それを選択するチェック方式などにするなど、デジタル技術を活用することで回答しやすくなる可能性がある。現在、事業調査項目の読み込みだけでも大変である。
------	---

6 デジタル技術により、受審準備負荷軽減が実現した場合、受審を検討する事業者が増加するか。

全体的に受審事業者の増加については意見が分かれた。

受審事業者が増加すると考える評価機関は、受審の際の負荷が軽減すれば前向きに検討するという点で共通している。一方、受審事業者が増えないという評価機関からは、事業所の職員不足、それによる職員一人当たりに係る業務負担なども影響しているため、デジタル技術の導入が直接受審増加に繋がることは考えにくいとの意見があった。

主な意見	<ul style="list-style-type: none">• 受審事業者の中には、負担が軽いということで受審する事業所もある。• つながると思う。現在は多くのデジタル技術を活用できているわけではないが、調査のWEB実施やZoomの活用だけでもデジタル化として前進しており、今後もさらにデジタル技術の活用が広がっていくと考えている。• 何とも言えない。研修にしても何にしても調査機関任せとなっており、非常に評価機関に負担がかかっている。県の担当者は様々な仕事を兼任した状態でこの業務に取り組むため余裕がなく、県には期待できる状態ではない。何か取り組むとしても評価機関が考えて動く必要があり、限界がある。• デジタル技術に限らず、何らかの方法により事業者および職員の負担が軽くなれば、前向きに検討する事業者も増えると思う。ただ、WEBでの入力をお願いしても高齢職員の方はできない場合がある。デジタル化が進むからといって受審が多くなることは難しい。• 受審を検討する事業者は義務付け等がなければ、増えない。デジタル技術を用いて双方への負担を軽減しつつ、受審率向上となるよう加算減算・補助をつけ、受審の義務付けが望ましい。• 特段増えることはない。職員が確保できない、利用者が減るなど別の事情があるため、デジタル技術の導入が直接受審増加に繋がることは考えにくい。
------	---

(6) まとめ

昨年度事業の調査結果の深耕分析結果、およびヒアリング調査結果より、本年度の調査テーマである、「人口減少が続く地方都市における第三者評価事業の継続のための対応」、「評価結果等の情報公開のあり方について」、「行政措置的な色合いが強い社会的養護関係施設、介護保険の地域密着型サービス等の第三者評価との関係の整理」、「評価者の高齢化、担い手不足への対応・受審時における受審事業者の負担軽減への対応」の4項目について、整理を行う。

① 人口減少が続く地方都市における第三者評価事業の継続のための対応

第三者評価に関しては、どの評価機関も一定以上の規模を有する法人でなければ、今後受審することが難しくなるという認識を有している。今後、第三者評価の受審促進を図るためには、受審費用の補助や受審することによる報酬等の加算・減算は非常に有効な施策であり、ヒアリングでは、実際に現在取組を進めている地方自治体では、保育所の第三者評価受審が進んでいるとの意見があった。一方で評価を実施する評価機関はすぐに増えるものでもなく、第三者評価の収益のみで事業を展開することは難しいことから、急な受審件数拡大に対応することは難しく、現在評価を実施した経験を有する評価機関の活動範囲を拡大することで、対応することも可能になる。評価実績が豊富な評価機関であっても、現状担当している件数から大幅に評価件数を増加させることが困難であるという状況もあるため、活動域の拡大に対応できる評価機関を確保していくことが求められる。

また、評価後支援に関して、評価機関のビジネスモデルとして一定の必要性を認めつつ、評価した事業所へのコンサルティング実施自体を禁止している自治体もあることから、評価後支援の実施方法については検討が必要である。一方、受審事業者としては評価後支援について無料サービスとしては利用したいという意向は確認されたが、費用が掛かる場合であっても支援を受けたい受審事業者があるか明らかではない。

② 評価結果等の情報公開のあり方について

第三者評価の結果の公開について、基本的に評価機関は公開できない情報はないという前提で、公開が難しい情報に関しては表現を工夫するなどの方法で、受審事業者と内容を確認しながら公開ができる状態することができると想定される。

また、第三者評価結果がよりサービス選択の際に有益な情報となるよう、評価結果の内容を分かりやすくまとめた要約版作成について、全国的に共通で使用できるフォーマットを厚生労働省や全国社会福祉協議会などが作成のうえ、提供するのであれば使用を検討するという意見が出ている。一方、通常の報告書に加えて要約版を別途作成するという作業が発生するため、あまり負担とならないよう工夫が求められる。

情報公開の場所に関しても、現在の第三者評価結果の公表と同じ場所に要約版を公開しても情報を閲覧する人は増えないと想定されるため、より多くの人が閲覧する可能性があるサイトに情報を公開する工夫が求められる。

③ 行政措置的な色合いが強い社会的養護関係施設、介護保険の地域密着型サービス等の第三者評価との関係の整理

第三者評価の意義・目的として、「利用者の権利実現を図ること」を追加することについて、評価機関の多くは方向性として賛成をしているものの、受審事業者が権利実現をどのように捉えるのか、慎重に考えるほうがよいという意見が出ている。特に、昨今サービス利用者からの過剰な要求に事業者の現場が苦慮している実態があるため、「権利実現」とは利用者の要求に対して全て対応することではないということを伝える必要がある。

サービス種別による第三者評価の整理について、社会養護施設などの「措置施設」と利用者が希望するサービスを選択することができる「契約」サービスに関しては、第三者評価の意義・目的を分けたほうがよいという意見が多い。措置施設に関しては、特に利用者がサービス選択をできないことや契約のサービスと比較して特に侵害されやすい「権利擁護」や「権利実現」の部分を強く打ち出したうえで、措置施設に適した評価項目に整理し直したほうがよいという意見が出ている。

契約によるサービスについて、事業別に評価の意義・目的を分けるという点については賛否が分かれている。サービス内容によっては評価項目が実態に即していないため、見直しを行う必要があるという意見が出ているものの、評価制度自体を分けてしまうと制度が複雑化して評価機関側も評価の実施が難しくなる可能性があるという懸念も出ている。

④ 評価者の高齢化、担い手不足への対応・受審時における受審事業者の負担軽減への対応

デジタル技術の導入による評価機関・受審事業者の負担軽減や評価に関連する作業の効率化の取組は、各評価機関の工夫により進められており、今後生成 AI などをはじめとした、低コストで高度なデジタル技術がリリースされれば、デジタル化もより推進されると想定される。

一方で、デジタル技術の導入については一つの評価機関で取り組むには財政的に厳しいところがある。また、各評価機関が独自で取り組むため、多くの評価機関や受審事業者で使用できる、汎用性が高いものが生まれにくいという課題もある。厚生労働省や全国社会福祉協議会などの公的機関が共通で使用できるツールを提供することもひとつの方法として考えられる。

デジタル技術の導入に伴い、評価の均一化・均質化は一定進展すると想定される。評価項目のうち、Ⅲおよび内容評価部分は均一化・均質化できないといわれているが、デジタル技術の活用で効率化を図りつつ、評価のコメントにおいて他の評価機関との差別化を図ることが求められることも考えられる。

一方、評価結果が均一的・均質的であるが、受審事業者への負担が少なく、低コストで評価を実施する評価機関が出てくる可能性もある。

3. 苦情解決事業に関する調査

(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)

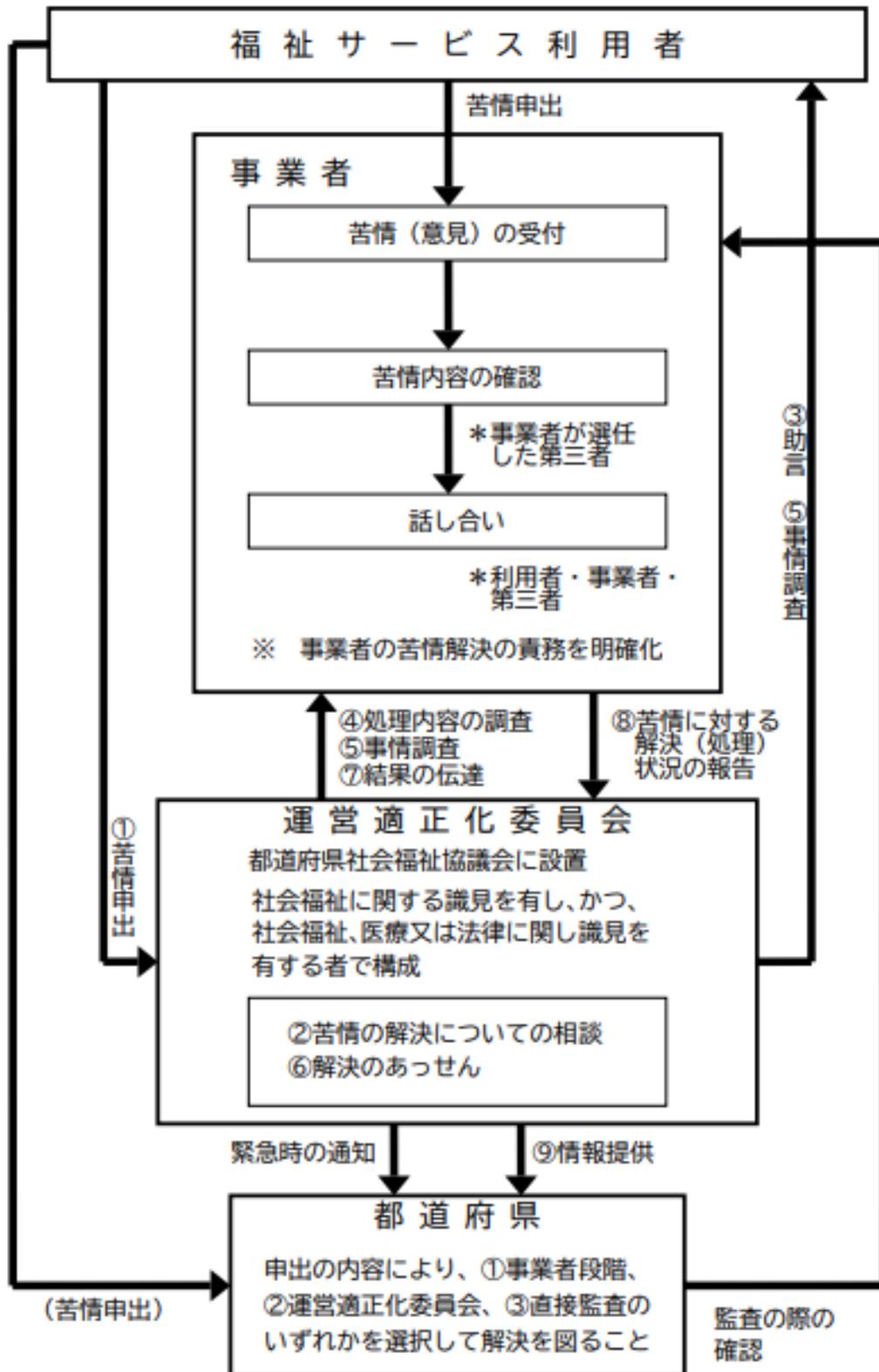
昭和26年の社会福祉事業法制定以来大きな改正の行われていない社会福祉事業、社会福祉法人、措置制度など社会福祉の共通基盤制度について、増大・多様化が見込まれる国民の福祉への要求に対応するため見直し



○ 「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

令和 5 年度調査では、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の確認を行うことを目的としてアンケート調査を実施

本調査は、令和 5 年度の調査結果の内容を改めて精査し、「都道府県運営適正化委員会」に対して、「苦情解決事業の状況」、「つなぎ先が明確でない苦情に対する現在の対応」、「対応に苦慮する相談者への対応」、「行政責任を明確化した場合の対応」、「利用者の理解向上に向けた周知方法」、「事業者への研修の必要性」、「委員選出の現状とあり方」の把握を目的にアンケート調査を実施することで、運営適正化委員会が実施する苦情解決事業に関する施策立案に向けた検討を行うことを目的とする。

(3) 関連する政策の整理

2. 福祉サービス第三者評価事業に関する調査の(3)関連する政策の整理で記載した内容同様、現在、厚生労働省にて進められている地域共生社会の在り方検討会議にて「地域共生社会における、身寄りのない高齢者等が抱える課題等への対応」、「成年後見制度の見直しに向けた司法と福祉との連携強化等の総合的な権利擁護支援策の充実」について議論されており、運営適正化委員会委員が担う苦情解決事業及び日常生活支援事業に関する運営監視の今後の方向性に関係し得るものもある。

(4) 昨年度事業の調査結果の深耕分析

<都道府県・市町村への通報の観点>

区分	設問番号①	区分	設問番号②
運営適正化委員会	8-1 事業者の情報を通報することを法令上明記する必要があるか(SA)	運営適正化委員会	10-1 都道府県・市町村が責任を持ち事業者を指導することについてどう思うか(SA)

運営適正化委員会		全体	事業者の情報を通報することを法令上明記する必要があるか					無回答
			非常にそう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	全くそう思わない	
全体		43	20 46.5%	15 34.9%	5 11.6%	3 7.0%	0 0.0%	0 0.0%
都道府県・市町村が責任をもち事業者を指導することについてどう思うか	非常にそう思う	38	20 52.6%	13 34.2%	3 7.9%	2 5.3%	0 0.0%	0 0.0%
	ややそう思う	4	0 0.0%	2 50.0%	1 25.0%	1 25.0%	0 0.0%	0 0.0%
	どちらともいえない	1	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	あまりそう思わない	0	0 -	0 -	0 -	0 -	0 -	0 -
	全くそう思わない	0	0 -	0 -	0 -	0 -	0 -	0 -
	無回答	0	0 -	0 -	0 -	0 -	0 -	0 -

区分	設問番号①	区分	設問番号②
都道府県	7-1 事業者の情報を通報することを法令上明記する必要があるか(SA)	運営適正化委員会	8-1 都道府県が責任を持ち事業者を指導することについてどう思うか(SA)

都道府県		全体	事業者の情報を通報することを法令上明記する必要があるか					無回答
			非常にそう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	全くそう思わない	
全体		28	6 21.4%	16 57.1%	5 17.9%	1 3.6%	0 0.0%	0 0.0%
都道府県が責任をもち事業者を指導することについてどう思うか	非常にそう思う	5	3 60.0%	2 40.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	ややそう思う	12	1 8.3%	10 83.3%	1 8.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	どちらともいえない	8	2 25.0%	3 37.5%	3 37.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	あまりそう思わない	2	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%
	全くそう思わない	1	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	無回答	0	0 -	0 -	0 -	0 -	0 -	0 -

区分	設問番号①	区分	設問番号②
市町村	8-1 事業者の情報を通報することを法令上明記する必要があるか(SA)	市町村	9-1 都道府県が責任を持ち事業者を指導することについてどう思うか(SA)

市町村		全体	事業者の情報を通報することを法令上明記する必要があるか					無回答
			非常にそう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	全くそう思わない	
全体		53	5 9.4%	19 35.8%	22 41.5%	5 9.4%	2 3.8%	0 0.0%
市町村が責任を持ち事業者を指導することについてどう思うか	非常にそう思う	14	5 35.7%	4 28.6%	5 35.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	ややそう思う	21	0 0.0%	8 38.1%	8 38.1%	4 19.0%	1 4.8%	0 0.0%
	どちらともいえない	14	0 0.0%	5 35.7%	7 50.0%	1 7.1%	1 7.1%	0 0.0%
	あまりそう思わない	3	0 0.0%	1 33.3%	2 66.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	全くそう思わない	1	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	無回答	0	0	0	0	0	0	0

都道府県・市町村への通報の観点について、運営適正化委員会では事業者の情報を通報することを法令上明記する必要性を「非常にそう思う」かつ、都道府県・市町村が責任を持ち事業所指導することについて「非常にそう思う」が20件と最も多かった。

都道府県では事業者の情報を通報することを法令上明記する必要性を「ややそう思う」かつ、都道府県・市町村が責任を持ち事業所指導することについて「ややそう思う」が10件と最も多かった。

市町村では事業者の情報を通報することを法令上明記する必要性を「ややそう思う」かつ、都道府県・市町村が責任を持ち事業所指導することについて「ややそう思う」と、事業者の情報を通報することを法令上明記する必要性を「どちらともいえない」かつ、都道府県・市町村が責任を持ち事業所指導することについて「ややそう思う」が8件と最も多かった。

(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 >

令和 5 年度調査では、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認識を把握することを目的としてアンケート調査を実施

本調査は、令和 5 年度の調査結果の内容を改めて精査し、都道府県運営適正化委員会に対して、「苦情解決事業の状況」、「つなぎ先が明確でない苦情に対する現在の対応」、「対応に苦慮する相談者への対応」、「行政責任を明確化した場合の対応」、「利用者の理解向上に向けた周知方法」、「事業者への研修の必要性」、「委員選出の現状とあり方」の把握を目的にアンケート調査を実施することで、今後の施策立案に向けた検討を行うことを目的として実施

< 調査期間 >

令和 6 年 10 月中旬～12 月中旬

< 調査対象 >

都道府県運営適正化委員会 47 団体(悉皆調査)

< 回収率 >

送付件数	回収件数	回収率
47	47	100.0%

イ. アンケート調査結果

I. 苦情対応機能の強化について

1 運営適正化委員会における苦情の傾向と実態

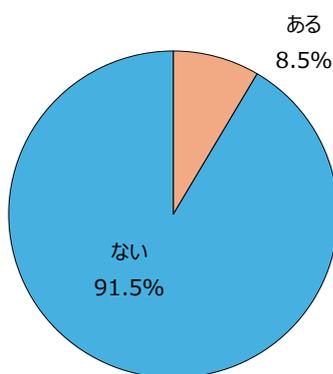
(1-1) 令和6年7月～9月の3ヵ月間に運営適正化委員会に寄せられた相談件数(実数値) (NA ,n=47)

	都道府県	相談件数			
		一般相談	苦情相談	その他	
1	北海道	126	42	84	0
2	青森県	40	35	5	0
3	岩手県	56	44	12	0
4	宮城県	63	53	4	6
5	秋田県	9	6	3	0
6	山形県	21	11	8	2
7	福島県	44	12	32	0
8	茨城県	72	17	55	0
9	栃木県	65	7	58	0
10	群馬県	33	10	23	0
11	埼玉県	156	84	72	0
12	千葉県	163	84	62	17
13	東京都	213	22	178	13
14	神奈川県	447	185	262	0
15	新潟県	93	91	2	0
16	富山県	17	7	9	1
17	石川県	20	19	1	0
18	福井県	17	6	11	0
19	山梨県	1	0	1	0
20	長野県	49	13	36	0
21	岐阜県	37	17	20	0
22	静岡県	25	2	23	0
23	愛知県	398	32	181	185
24	三重県	75	34	41	0
25	滋賀県	32	17	4	11
26	京都府	72	28	36	8
27	大阪府	165	37	128	0
28	兵庫県	260	205	55	0
29	奈良県	178	121	57	0
30	和歌山県	13	0	13	0
31	鳥取県	15	5	8	2
32	島根県	3	0	3	0
33	岡山県	25	10	15	0
34	広島県	90	87	3	0
35	山口県	20	6	14	0
36	徳島県	18	7	11	0
37	香川県	19	2	17	0
38	愛媛県	20	12	8	0
39	高知県	13	5	8	0
40	福岡県	140	30	110	0
41	佐賀県	19	7	11	1
42	長崎県	14	0	14	0
43	熊本県	40	5	35	0
44	大分県	36	10	25	1
45	宮崎県	19	1	18	0
46	鹿児島県	31	12	19	0
47	沖縄県	47	23	24	0

(1-2) 令和6年7月～9月の3ヵ月間に運営適正化委員会に同一人物から複数回相談を寄せた人数
(NA ,n=47)

都道府県	複数回相談を寄せた人数	都道府県	複数回相談を寄せた人数	都道府県	複数回相談を寄せた人数
1 北海道	6	17 石川県	4	33 岡山県	0
2 青森県	1	18 福井県	0	34 広島県	6
3 岩手県	5	19 山梨県	1	35 山口県	0
4 宮城県	6	20 長野県	5	36 徳島県	3
5 秋田県	0	21 岐阜県	7	37 香川県	1
6 山形県	3	22 静岡県	1	38 愛媛県	2
7 福島県	6	23 愛知県	30	39 高知県	1
8 茨城県	6	24 三重県	0	40 福岡県	21
9 栃木県	4	25 滋賀県	4	41 佐賀県	5
10 群馬県	4	26 京都府	17	42 長崎県	14
11 埼玉県	13	27 大阪府	39	43 熊本県	5
12 千葉県	4	28 兵庫県	20	44 大分県	3
13 東京都	18	29 奈良県	5	45 宮崎県	1
14 神奈川県	7	30 和歌山県	0	46 鹿児島県	1
15 新潟県	7	31 鳥取県	0	47 沖縄県	0
16 富山県	0	32 島根県	0		

(2-1) 運営適正化委員会において、利用者等から寄せられた相談内容を苦情相談と一般相談に分類するにあたり、基準を明文化した何らかの規定(マニュアルや手引き等)の有無 (SA ,n=47)



選択項目	件数(件)
ある	4
ない	43
合計	47

利用者等から寄せられた相談内容を苦情相談と一般相談に分類する基準を明文化した規定(マニュアルや手引き等)があると回答したのは4件であった。

(2-2) 相談を分類する判断基準が規程(マニュアルや手引き等)に定められているか
(2-1)で「ある」と回答した方のみ回答 (SA ,n=4)

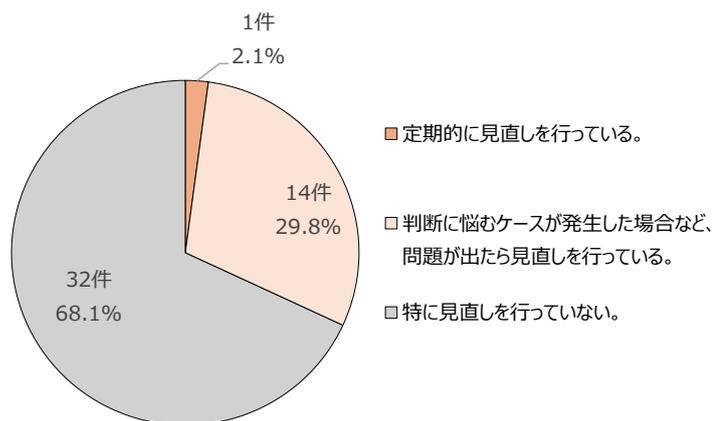
選択項目	件数(件)
マニュアル等に分類の判断基準が明確に示されている。	0
マニュアル等にある程度は分類の判断基準が示されている。	4
マニュアル等の分類の判断基準が不明確で判断に迷う。	0
合計	4

(3) 相談内容を苦情相談と一般相談に分類する基準について (FA ,n=47)

各運営適正化委員会が苦情相談と一般相談に分類する基準に関する記述内容をもとに分類し、類型化を行ったところ、以下の 4 つの区分に分類された。なお、各区分は明確に分類されず、複数の分類に該当する基準も存在する。

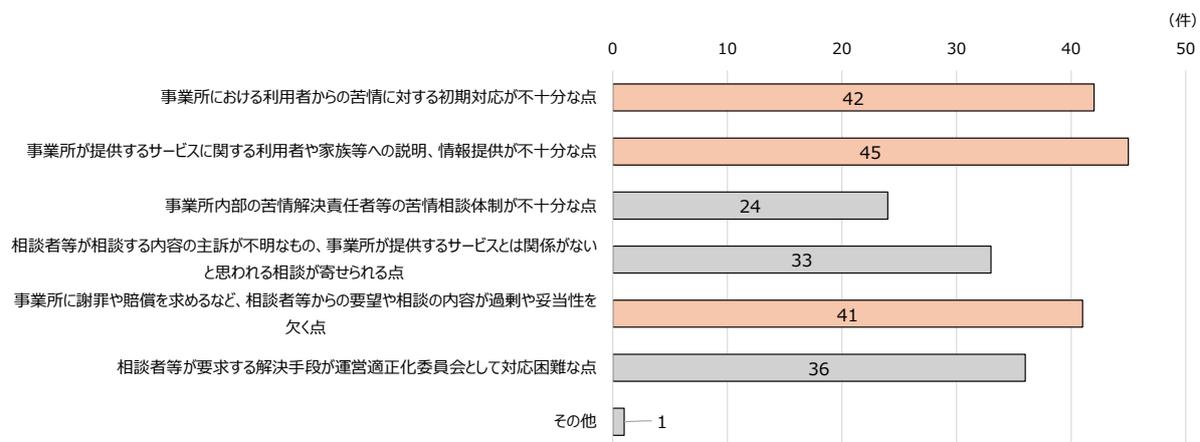
区分	概要
対象サービスによる分類	第1種・第2種社会福祉事業の利用者からの相談を苦情、それ以外のサービスからの苦情を一般相談とするなど。有料老人ホームやサ高住を含めた福祉サービスまで苦情と取り扱う運適もある。
相談者による分類	利用者、家族、代理人からの相談を苦情、それ以外の人からの苦情を一般相談と取り扱うなど。
相談内容による分類	相談内容を踏まえて苦情とするか一般相談とするか判断するなど。具体的な内容であれば苦情とする運適や、申出人が苦情と言えば苦情とする運適もある。
対応方法による分類	苦情申出を事業所に伝えた場合は苦情、事業所への伝達を行わない場合は一般相談とするなど。申出人がサービス利用の継続を希望する場合苦情相談として扱うという運適もある。

(4) 苦情相談と一般相談の分類基準について、見直しの実施有無 (SA ,n=47)



苦情相談と一般相談の分類基準を「定期的に見直している」が 1 件、「判断に悩むケースが発生した場合など、問題が出たら見直している」が 14 件で合計 15 件、31.9%で全体の 3 割程度となる。残りの 32 件、68.1%の運営適正化委員会では特に基準の見直しを行っていない。

(5) 昨年寄せられた苦情相談のうち、「そう思う」という項目について (MA ,n=47)



その他の項目 (FA , n=1)

- 行政の対応に納得せず、行政への苦情を申し出てくる点。

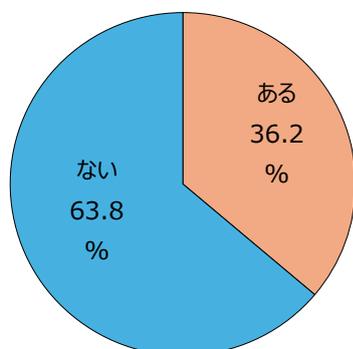
昨年寄せられた苦情相談のうち、「そう思う」という項目について、「事業所が提供するサービスに関する利用者や家族等への説明、情報提供が不十分な点」が45件と最も多く、ついで「事業所における利用者の苦情に対する初期対応が不十分な点」が42件と事業所側の対応に関する項目が挙げられた。

一方、「事業所に謝罪や賠償を求めするなど、相談者等からの要望や相談の内容が過剰や妥当性を欠く点」が41件と、利用者側に関する項目も上位となった。

(6) 令和6年7月～9月の3ヵ月間に運営適正化委員会に寄せられた一般相談の対応方法の件数(実数値)
(NA ,n=47)

都道府県		一般相談件数	対応方法				
			助言	話し合い	紹介	傾聴	その他
1	北海道	42	10	0	13	10	9
2	青森県	35	11	3	11	8	2
3	岩手県	44	20	0	3	16	5
4	宮城県	53	19	1	18	15	0
5	秋田県	6	0	0	3	3	0
6	山形県	11	8	1	0	2	0
7	福島県	12	1	1	6	3	1
8	茨城県	17	7	0	9	0	1
9	栃木県	7	5	0	1	1	0
10	群馬県	10	0	1	3	6	0
11	埼玉県	77	68	0	0	9	0
12	千葉県	84	26	0	49	7	2
13	東京都	22	15	0	0	2	5
14	神奈川県	73	13	0	29	16	15
15	新潟県	91	13	4	9	64	1
16	富山県	7	0	2	2	0	3
17	石川県	19	7	1	5	0	6
18	福井県	6	3	0	3	0	0
19	山梨県	5	0	0	2	3	0
20	長野県	13	3	0	1	7	2
21	岐阜県	17	12	0	4	1	0
22	静岡県	2	1	0	1	0	0
23	愛知県	32	10	0	15	7	0
24	三重県	34	5	0	7	16	6
25	滋賀県	17	12	0	2	2	1
26	京都府	28	7	1	14	0	6
27	大阪府	37	27	3	4	3	0
28	兵庫県	205	101	7	14	83	0
29	奈良県	121	0	0	4	116	116
30	和歌山県	0	0	0	0	0	0
31	鳥取県	5	4	1	0	0	0
32	島根県	0	0	0	0	0	0
33	岡山県	10	2	2	4	2	0
34	広島県	87	9	5	30	29	14
35	山口県	6	0	0	1	4	1
36	徳島県	7	5	0	0	2	0
37	香川県	2	0	0	2	0	0
38	愛媛県	12	8	2	2	0	0
39	高知県	5	2	0	2	1	0
40	福岡県	30	11	2	7	0	10
41	佐賀県	7	2	0	4	1	0
42	長崎県	2	-	-	1	-	1
43	熊本県	5	4	0	1	0	0
44	大分県	10	7	0	2	0	1
45	宮崎県	1	1	0	0	0	0
46	鹿児島県	12	8	-	1	-	3
47	沖縄県	23	11	5	5	2	0

(7) 一般相談のうち、苦情相談対応と同等、もしくは苦情相談以上に対応に苦慮するケースの有無
(SA ,n=47)



選択項目	件数(件)
ある	17
ない	30
合計	47

一般相談のうち、苦情相談対応と同等、もしくは苦情相談以上に対応に苦慮したケースが「ある」と回答した運営適正化委員会が 17 件、36.2%となった。

【 具体的な内容 】 上記設問で「ある」を回答した方のみ (FA , n=17)

「ある」と回答した運営適正化委員会の記述内容をもとに分類し、類型化を行ったところ、以下の区分に分類された。大きく運営適正化委員会が相談を受ける内容と、そもそも対象外となる相談に分類され、さらに複数の区分に分類される。

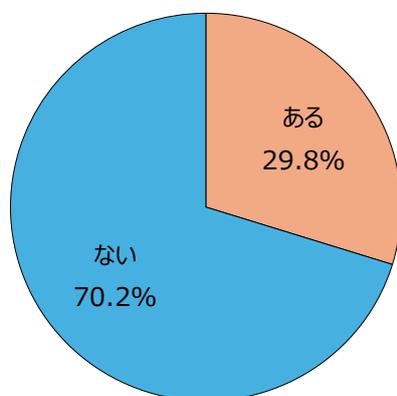
区分		概要
運営が対応する相談	長時間対応が必要な相談	高齢者の話し相手になるケースや確認作業などが発生する、頻回に問合せがくるなど、対応に時間を要するケース
	不当な要求・言動が発生する相談	理不尽な要求や怒り出して攻撃的になった相談者への対応など、対応に労力を要するケース
運営の対象外の相談	意思疎通が困難な相談	主訴が不明確なケースや、会話が成り立たない方へ対応するケース
	役割対象外の相談	委員会の対象外となるサービスに対する不満や、委員会スタッフへのプライベートな事項に関する相談などに対応するケース
	制度等への不満	介護保険制度などの制度への不満や行政、他機関への不満へ対応するケース
その他		上記に該当しないケース

2 苦情のつなぎ先が明確にされていない場合の相談窓口の整理

(1) 令和6年7月～9月の3ヵ月間に運営適正化委員会に寄せられた相談件数のうち、社会福祉法第2条に定める事業以外で受けた相談件数について(実数値) (NA ,n=47)

都道府県		社会福祉法第2条の事業以外の相談件数	都道府県		社会福祉法第2条の事業以外の相談件数	都道府県		社会福祉法第2条の事業以外の相談件数
1	北海道	36	17	石川県	6	33	岡山県	0
2	青森県	20	18	福井県	8	34	広島県	8
3	岩手県	6	19	山梨県	0	35	山口県	4
4	宮城県	11	20	長野県	4	36	徳島県	1
5	秋田県	0	21	岐阜県	1	37	香川県	6
6	山形県	1	22	静岡県	4	38	愛媛県	1
7	福島県	11	23	愛知県	2	39	高知県	1
8	茨城県	11	24	三重県	12	40	福岡県	0
9	栃木県	2	25	滋賀県	8	41	佐賀県	4
10	群馬県	4	26	京都府	17	42	長崎県	0
11	埼玉県	26	27	大阪府	3	43	熊本県	1
12	千葉県	86	28	兵庫県	2	44	大分県	3
13	東京都	26	29	奈良県	57	45	宮崎県	1
14	神奈川県	5	30	和歌山県	0	46	鹿児島県	5
15	新潟県	7	31	鳥取県	1	47	沖縄県	6
16	富山県	3	32	島根県	0			

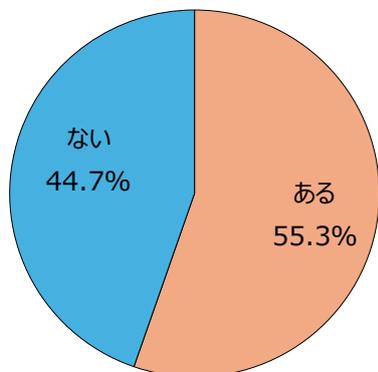
(2) (1)で寄せられた苦情のうち、苦情のつなぎ先が不明確でつなぎ先の案内に苦労したケースの有無 (SA ,n=47)



選択項目	件数(件)
ある	14
ない	33
合計	47

つなぎ先の案内に苦労したケースが「ある」と回答したのは14件、29.8%であった。最終的なつなぎ先としては自治体の窓口のほか、地方厚生局、高齢者住宅協会などがあげられていたほか、つなぎ先がなく傾聴で終了したケースもあった。

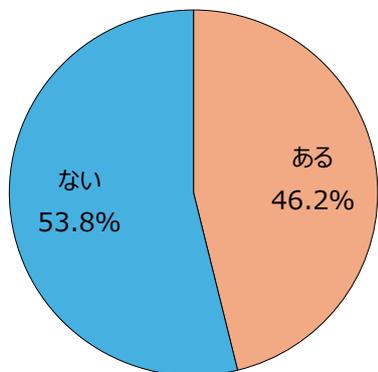
- (3) 普段あまり接点がない相談窓口を相談者に紹介するにあたり、相談窓口に対応可否などの事前確認の有無 (SA ,n=47)



選択項目	件数(件数)
ある	26
ない	21
合計	47

普段あまり接点がない相談窓口を相談者に紹介するにあたり、相談窓口に対応可否など、事前の相談を行ったことが「ある」が 26 件、55.3%となった。

- (4) 紹介先から対応結果のフィードバックを受ける、または確認を行ったことの有無
(3)で「ある」と回答した方のみ (SA ,n=26)

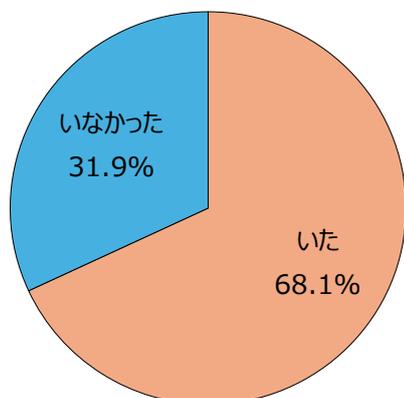


選択項目	件数(件数)
ある	12
ない	14
合計	26

普段あまり接点がない相談窓口を相談者に紹介するにあたり、相談窓口に対応可否など、事前の相談を行ったことがあると回答した運営適正化委員会のうち、対応結果のフィードバックを受ける、または確認を行ったことが「ある」が 12 件、46.2%となった。

3 対応に苦慮する相談者への対処方法

- (1) 過去3年間(令和3年度～5年度)で運営適正化委員会が受け付けた相談で相談者等の要求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ケースを経験した職員の有無 (SA ,n=47)

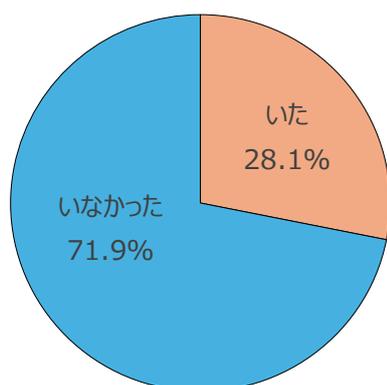


選択項目	件数(件数)
いた	32
いなかった	15
合計	47

相談者等の要求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ケースを経験した職員が「いた」が32件、68.1%となった。

- (2) 過去3年間で相談業務に従事する職員で、退職者もしくは離職者の有無

(1)で「ある」と回答した方のみ(SA ,n=32)



選択項目	件数(件数)
いた	9
いなかった	23
合計	32

相談者等の要求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ケースを経験した職員がいたと回答した運営適正化委員会のうち、過去3年間で相談業務に従事する職員で退職者もしくは離職者が「いた」が9件、28.1%であった。

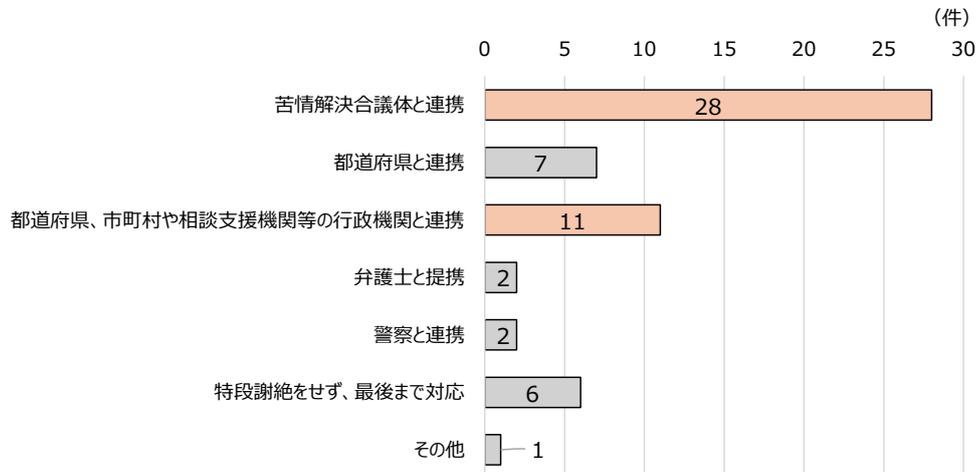
- (3) 相談業務に従事する職員の保護や負担軽減のため、運営適正化委員会で取り組んでいる取組やルール等、また取り組む中での課題について

取組内容の記述内容をもとに分類し、類型化を行ったところ、以下の区分に分類された。多くの運営適正化委員会ではチームとしての対応を徹底していた。

区分	概要
チームとして対応	情報共有の徹底、複数体制での対応を実施、対応困難な場合は上司が対応、合議体の委員含めた対応 など
仕組みとしての対応	相談時間の設定、担当者が氏名を名乗らない、電話内容の録音、対応困難な場合に相談を中止することがある旨を掲示 など
アフターフォローの実施	ストレスチェックの実施、産業医面談の実施 など

- (4) 受け付けた相談で相談者等の要求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ケースの際の対応について

(1)で「ある」と回答した方のみ (MA , n=32)

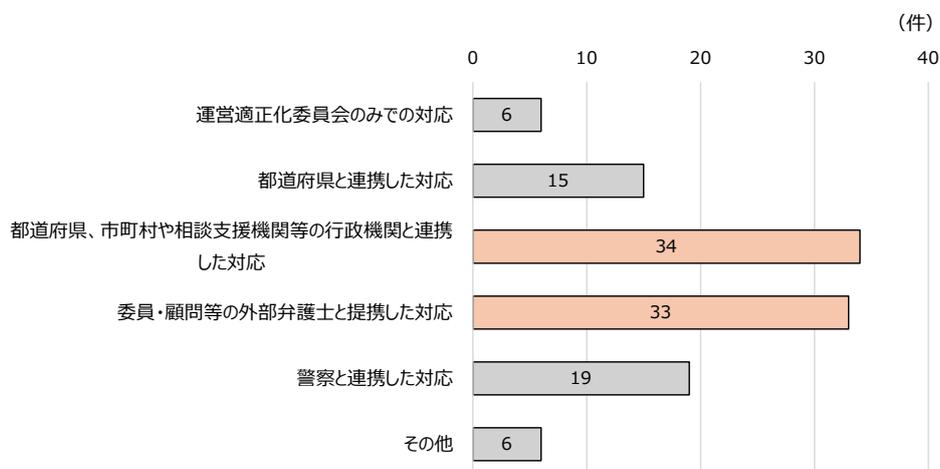


【 その他の対応 】 (FA , n=1)

- 対応を打ち切る旨文書で通知し、当該通知文内に警察にも対処を相談することも検討しなければならない旨明記した。

相談者等の要求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ケースの際の対応について、「苦情解決合議体と連携」が最も多く 28 件、ついで「都道府県、市町村や相談支援機関等の行政機関と連携」が 11 件となった。

- (5) 対応に苦慮する相談者への対策強化として、今後相談者等の内容が過剰や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ケースが発生した場合に望ましい対応（MA, n=47）



【 その他の対応 】 (FA, n=6)

- 個別のケースごとに対応を検討する。
- 運営適正化委員会を設置する都道府県社協が組織として対応する。
- カウンセリングによる職員のメンタルケア。
- 委員に報告し、指示を仰ぐとともに設置している県社協とも協議する。必要に応じて警察等とも連携して対応する。
- 苦情解決合議体との連携。
- 妥当性を欠く対応を求める相談者が支援の必要な当事者であった場合、福祉サービスにつながるよう対応する。

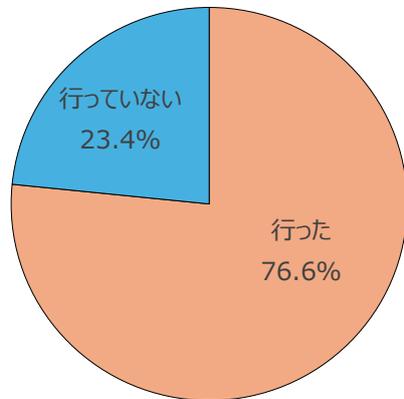
今後相談者等の内容が過剰や妥当性を欠く場合や、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なケースが発生した場合に望ましい対応について、「都道府県、市町村や相談支援機関等の行政機関と連携した対応」が 34 件、ついで「委員・顧問等の外部弁護士と連携した対応」が 33 件となった。

前項では「苦情解決合議体と連携」との連携と比較して「都道府県、市町村や相談支援機関等の行政機関と連携」の件数が低かったが、望ましい対応としては「都道府県、市町村や相談支援機関等の行政機関と連携」の件数が多かった。

II. 行政の責任の明確化について

4 運営適正化委員会における通報・通知の傾向と実態

(1) 昨年度(令和5年度)、運営適正化委員会から都道府県・市町村の所管課へ通報・連絡の有無(SA, n=47)



選択項目	件数(件数)
行った	36
行っていない	11
合計	47

昨年度(令和5年度)、運営適正化委員会から都道府県・市町村の所管課へ通報・連絡を「行った」が36件、76.6%となった。

- (2) 昨年度(令和5年度)、運営適正化委員会から都道府県・市町村の所管課に行った通報・連絡の件数(実数値) (1)で「行った」と回答した方のみ(NA, n=36)

	都道府県	通報		連絡	
		都道府県所管課	市町村所管課	都道府県所管課	市町村所管課
1	北海道	0	1	0	1
2	青森県	1	5	1	8
3	岩手県	0	0	1	2
4	宮城県	0	0	1	2
5	秋田県	—	—	—	—
6	山形県	0	0	0	1
7	福島県	0	0	11	12
8	茨城県	1	0	2	0
9	栃木県	0	1	4	0
10	群馬県	0	0	5	4
11	埼玉県	1	0	1	8
12	千葉県	0	0	7	31
13	東京都	0	0	3	5
14	神奈川県	1	0	1	5
15	新潟県	0	1	1	2
16	富山県	0	0	1	1
17	石川県	—	—	—	—
18	福井県	—	—	—	—
19	山梨県	0	0	3	1
20	長野県	0	0	0	3
21	岐阜県	—	—	—	—
22	静岡県	1	1	1	0
23	愛知県	0	0	0	1
24	三重県	0	1	2	2
25	滋賀県	—	—	—	—
26	京都府	2	4	2	4
27	大阪府	0	2	0	2
28	兵庫県	0	0	1	5
29	奈良県	—	—	—	—
30	和歌山県	0	0	3	3
31	鳥取県	0	0	0	2
32	島根県	0	0	1	1
33	岡山県	2	0	0	2
34	広島県	0	0	0	2
35	山口県	—	—	—	—
36	徳島県	1	0	1	1
37	香川県	1	0	0	0
38	愛媛県	—	—	—	—
39	高知県	1	0	4	0
40	福岡県	2	0	0	0
41	佐賀県	—	—	—	—
42	長崎県	—	—	—	—
43	熊本県	2	0	3	7
44	大分県	0	0	1	1
45	宮崎県	0	0	4	4
46	鹿児島県	—	—	—	—
47	沖縄県	1	0	0	1

(3) 昨年度(令和 5 年度)、運営適正化委員会から都道府県・市町村の所管課に行った通報・連絡を行ったケースを種類別に分類した場合

(1)で「行った」と回答した方のみ (MA ,n=36)

(件)

	都道府県への通報	市町村への通報	都道府県への連絡	市町村への連絡
職員の接遇	2	2	5	16
サービスの質や量	3	4	9	13
説明・情報提供	0	0	7	9
利用料	1	1	5	2
被害・損害	1	0	8	5
権利侵害	9	5	7	12
その他	3	2	5	8

都道府県への通報内容としては「権利侵害」が 9 件と最も多く、ついで「サービスの質や量」と「その他」が 3 件となっている。市町村への通報内容としては「権利侵害」が 5 件と最も多く、ついで「サービスの質や量」が 4 件となっている。

一方、都道府県への連絡内容としては「サービスの質や量」が 9 件と最も多く、ついで「被害・損害」が 8 件となっている。市町村への連絡内容としては「職員の接遇」が 16 件と最も多く、ついで「サービスの質や量」が 13 件となっている。

5 行政の役割の明確化について

- (1) 今後、仮に認可・指定権者に「通報」することになった場合、都道府県や市町村への通報や連絡すべき苦情の内容として考えられるもの (MA ,n=47)

(件)

	都道府県への通報	市町村への通報	都道府県への連絡	市町村への連絡
職員の接遇	8	11	15	24
サービスの質や量	14	14	20	28
説明・情報提供	7	8	15	23
利用料	14	13	17	23
被害・損害	30	33	14	17
権利侵害	41	39	22	22
その他	4	4	5	5

【 その他のケースの具体的に想定している内容 】 その他を選択した方のみ回答 (FA , n=6)

- 制度批判
- 個人情報の漏洩・不正受給(内部通報)
- 工賃に関することや職員の離職など、人員配置に関すること
- 社会福祉法第2条に係る事業の制度的なものがかかわる苦情等
- ここに記載されている分類というよりも、程度によって通報・通知することになると思われる
- 施設基準違反

今後、仮に認可・指定権者に「通報」することになった場合、都道府県への通報内容としては「権利侵害」が41件と最も多く、ついで「被害・損害」が30件となっている。市町村への通報内容としては「権利侵害」が39件と最も多く、ついで「被害・損害」が33件となっている。

一方、都道府県への連絡内容としては「権利侵害」が22件と最も多く、ついで「サービスの質や量」が20件となっている。市町村への連絡内容としては「サービスの質や量」が28件と最も多く、ついで「職員の接遇」が24件となっている。

(2) 行政の責任の明確化をするにあたり、都道府県や市町村に期待する役割、担ってもらいたい役割 (FA , n=47)

■ 都道府県に期待する役割、担ってもらいたい役割 (FA , n=47)

都道府県に期待する役割について、大きく「事業所への指導・監査」、「関係機関との連携強化」、「苦情相談の適切な対応」、「事業者への周知・研修の実施」、「運営適正化委員会への理解向上」の 5 つの区分に整理することができる。

区分	概要
事業所への指導・監査	苦情内容に基づき、事業所への調査や指導、指摘、監査を行い状況の改善に務めることや、指定権者としての役割・責任を果たすことを期待されている。
関係機関との連携強化	都道府県の高齢者・障害者・児童の担当課の連携を強化するとともに、市町村の所管課との連携も強化することを期待されている。
苦情相談への適切な対応	行政で受け付けた苦情に関しては、一度行政内で内容を確認のうえ、責任をもって対処することが期待されている。特に、内容も確認せず運営適正化委員会を紹介することに関しては否定的な意見がでている。
事業者への周知・研修の実施	特に新設の事業者に対して苦情解決の仕組みや重要性を理解するための取組を指定権者として実施することが期待されている。
運営適正化委員会への理解向上	運営適正化委員会の役割と機能、権限と限界を理解のうえ対応することを期待されている。

■ 市町村に期待する役割、担ってもらいたい役割 (FA , n=47 ※無回答 1 件)

市町村に期待する役割について、大きく「事業所への指導・監査」、「苦情相談の適切な対応」、「事業者への周知・研修の実施」、「運営適正化委員会への理解向上」の 4 つの区分に整理することができる。

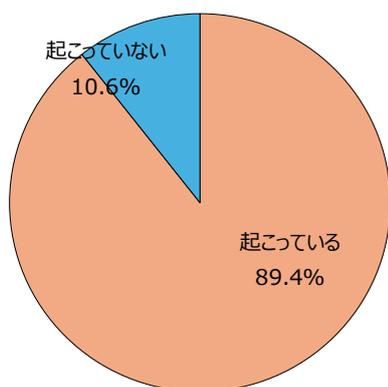
区分	概要
事業所への指導・監査	苦情内容に基づき、事業所への調査や指導、指摘、監査を行い状況の改善に務めることや、指定権者としての役割・責任を果たすことを期待されている。
苦情相談への適切な対応	行政で受け付けた苦情に関しては、一度行政内で内容を確認のうえ、責任をもって対処することが期待されている。特に、内容も確認せず運営適正化委員会を紹介することに関しては否定的な意見がでている。
事業者への周知・研修の実施	特に新設の事業者に対して苦情解決の仕組みや重要性を理解するための取組を指定権者として実施することが期待されている。
運営適正化委員会への理解向上	特に市町村の場合、運営適正化委員会を理解していないことが多いので、運営適正化委員会の役割と機能、権限と限界を正しく理解のうえで連携することを期待されている。

Ⅲ. 事業所の取組促進援助について

6 利用者への周知方法について

(1) 運営適正化委員会が扱う事業の周知方法について

福祉サービスに関する苦情は社会福祉法第 2 条に規定される社会福祉事業以外の福祉サービスについても運営適正化委員会へつなぐという状況の有無 (SA ,n=47)

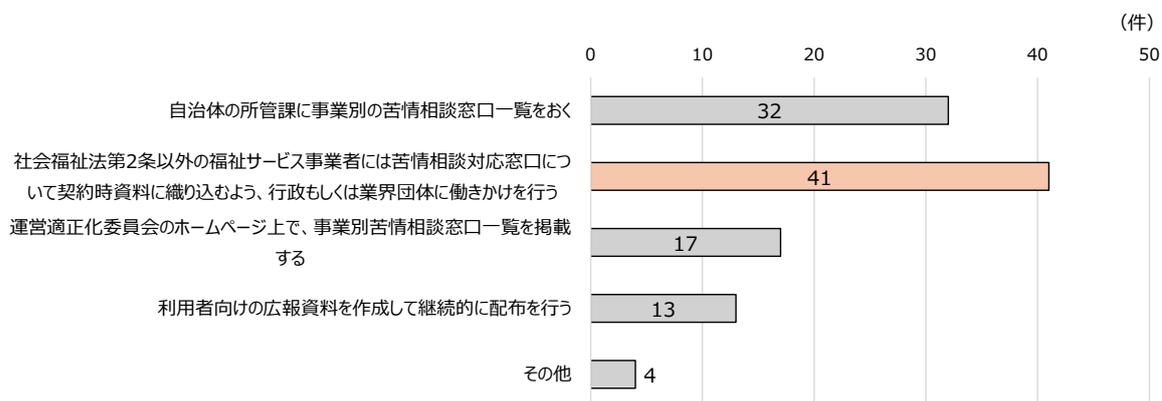


選択項目	件数(件)
起きている	42
起こっていない	5
合計	47

福祉サービスに関する苦情は社会福祉法第 2 条に規定される社会福祉事業以外の福祉サービスについても運営適正化委員会へつなぐという状況が「起きている」が 42 件、89.4%となった。

(2) 利用者の理解向上施策について

運営適正化委員会が相談対応を行う対象事業や、扱わない事業の苦情相談窓口の周知について、効果的な方法 (MA , n=47)



【 その他を選択した方の効果的な方法 】 (FA , n=4)

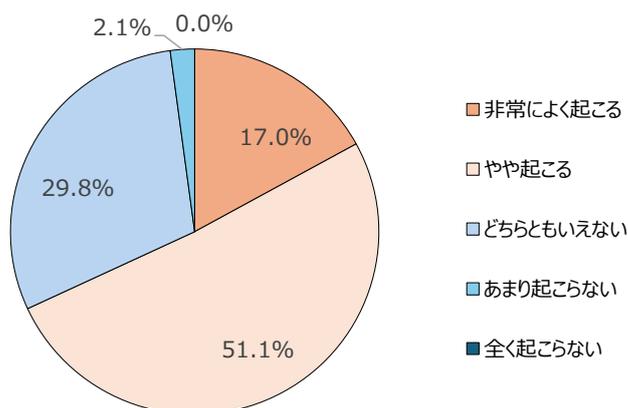
- 自治体(県)のホームページに事業別の苦情相談窓口を掲載する。ネット検索して申出る者が増加。
- 利用者からの相談等に対応する機会の多い市町村所管課に対する都道府県所管課からの適切な指導。
- 相談者が逐一確認して相談してくるとは思えないため、上記対応が効果的かは疑問である。現在でも「施設」が特養なのか、有料なのか、サ高住なのか、「作業所」が就労 B 型なのか生活介護なのか等分からないような相談者もいる。
- 電話をしてくる利用者は、どれが福祉サービス化など把握していない高齢者等も多い。電話の窓口で話し、説明するようにしている。

運営適正化委員会が相談対応を行う対象事業や、扱わない事業の苦情相談窓口の周知について、効果的な方法として「社会福祉法第 2 条以外の福祉サービス事業者には苦情相談対応窓口について契約時資料に織り込むよう、行政もしくは業界団体に働きかけを行う」が 41 件と最も多く、ついで「自治体の所管課に事業別の苦情相談窓口一覧をおく」が 32 件となった。その他の自由記載にある通り、相談者が自身の利用するサービス種別を把握していないことがあり得る。ただ、契約時の書類に織り込み、説明を義務付けることができれば、少なくともサービス利用者からの相談件数減少につながる可能性があるといえる。

7 事業者への研修について

(1) 事業所の初期対応の課題について

実態として事業所に聞き取りをした際に、事業者が初期対応を適切に行うことができず事態が深刻化するケースの発生有無 (SA , n=47)

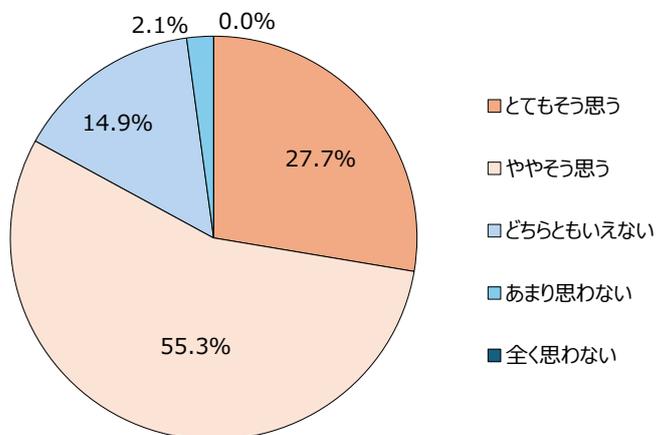


選択項目	件数
非常によく起こる	8
やや起こる	24
どちらともいえない	14
あまり起こらない	1
全く起こらない	0
合計	47

事業者が初期対応を適切に行うことができず事態が深刻化するケースについて、「非常によく起こる」が 8 件、17.0%、「やや起こる」が 24 件、51.1%と合わせて 32 件、68.1%となった。

(2) 研修による苦情対応能力の向上可能性について

研修等を通じて事業所に苦情対応のポイントを伝えることで、事業所内部の対応能力を高めることは可能か(SA , n=47)



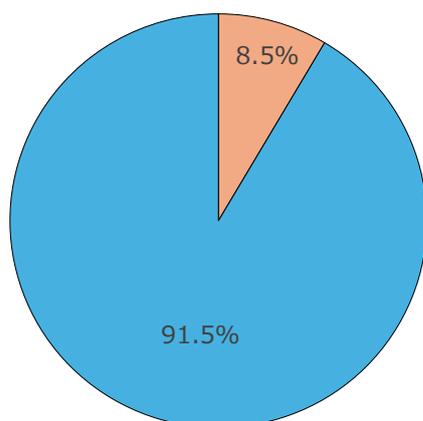
選択項目	件数
とてもそう思う	13
ややそう思う	26
どちらともいえない	7
あまり思わない	1
全く思わない	0
合計	47

研修等を通じて事業所に苦情対応のポイントを伝えることで、事業所内部の対応能力を高めることは可能かについて、「とてもそう思う」が 13 件、27.7%、「ややそう思う」が 26 件、55.3%と合わせて 39 件、83.0%となった。

IV. 担い手不足への対応

8 委員の重複の問題について

(1) 選考委員会委員の選出分野と運営適正化委員会委員の選出分野が重複していることで、委員候補者の重複が生じ、運営適正化委員会委員の選出に困る状況の有無 (SA , n=47)



選択項目	件数(件)
ある	4
ない	43
合計	47

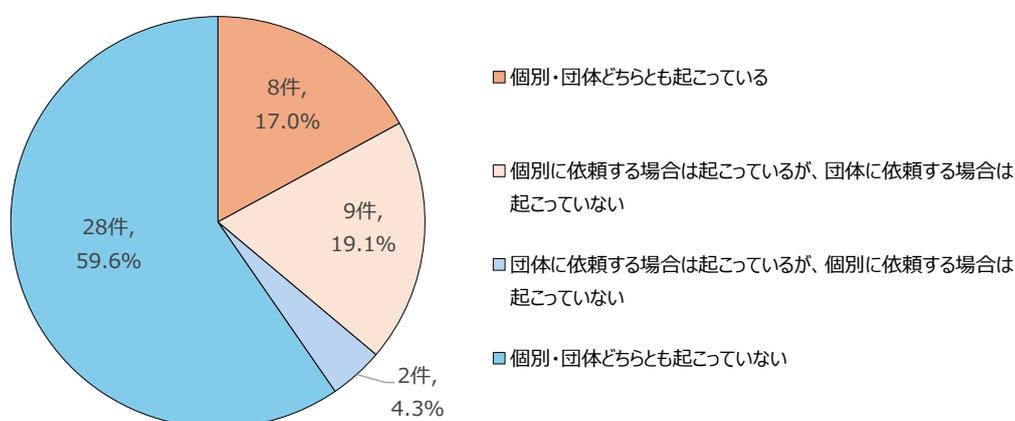
運営適正化委員会委員の選出に困る状況の有無について、「ある」が 4 件、8.5%となった。

(2) 委員候補者の重複により困った際の対応方法

上記設問で「ある」と回答した方のみ (FA, n=4)

- 推薦団体において調整していただく。
- 専門分野の場合、役職を変えて選出。
- 違う委員を選出。
- 規程の範囲以上のことができないため、ある資源だけで対応している。現在、委員が1名欠員状態である。

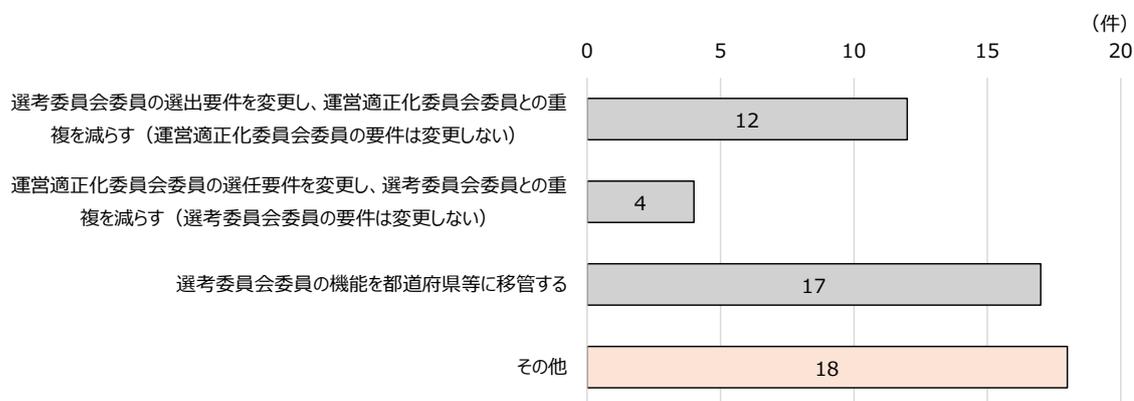
(3) 選考委員会委員および運営適正化委員会委員の選出にあたり、個別に委員を依頼する場合や、推薦団体が候補者の選定を行う場合に各候補者の選定に苦慮する事案の有無 (SA, n=47)



選考委員会委員および運営適正化委員会委員の選出にあたり、個別に委員を依頼する場合や、推薦団体が候補者の選定を行う場合に各候補者の選定に苦慮する事案について、「個別・団体どちらも起こっている」が8件、17.0%、「個別に依頼する場合は起こっているが、団体に依頼する場合は起こっていない」が9件、19.1%、「団体に依頼する場合は起こっているが、個別に依頼する場合は起こっていない」が2件、4.3%と何らか候補者の選定に苦慮する事案が発生している都道府県が19件、40.4%となっている。

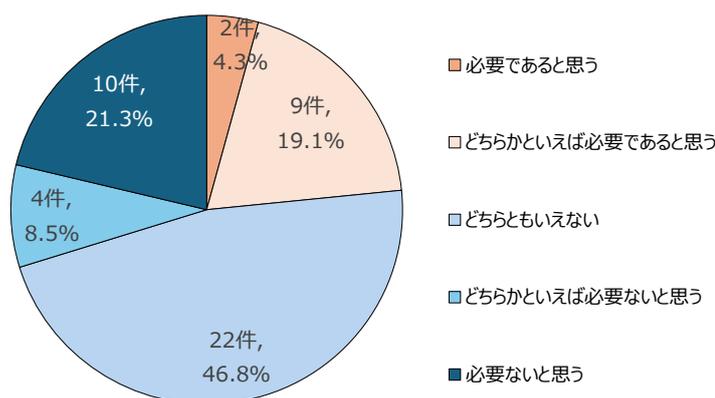
9 今後の委員選出のあり方について

- (1) 今後、苦情の増加が見込まれる一方で、運営適正化委員会委員や選考委員会委員の成り手の減少により体制の充実が困難になる可能性があるが、そのような状況下における対応策として望ましい対応方法（MA, n=47）



対応策として望ましい対応方法として、「その他」が 18 件で最も多く、ついで「選考委員会委員の機能を都道府県等に移管する」が 17 件となった。その他の内訳としては 9 件が「特に変更の必要はない」という意見で、その他は選考委員会の廃止や選考委員会、適正化委員会の要件いずれも変更し、重複を減らすこと、委員の報酬額の見直しなどがあげられている。

- (2) 委員等候補者選考委員会の手続きについて、委員候補者の公示の必要性に対する意見（SA, n=47）



委員候補者の公示の必要性について、「どちらかといえば必要ないと思う」が 4 件、8.5%、必要ないと思うが 10 件、21.3%で合わせて 14 件、29.8%となった。なお、最も多いのは「どちらともいえない」で 22 件、46.8%であった。

- (3) 公示をとらない場合、社会福祉法第 83 条に規定されている「公平性・中立性」を確保する方法
 (2) で「どちらかといえば必要ないと思う」「必要ないと思う」と回答した方のみ (FA ,n=14)

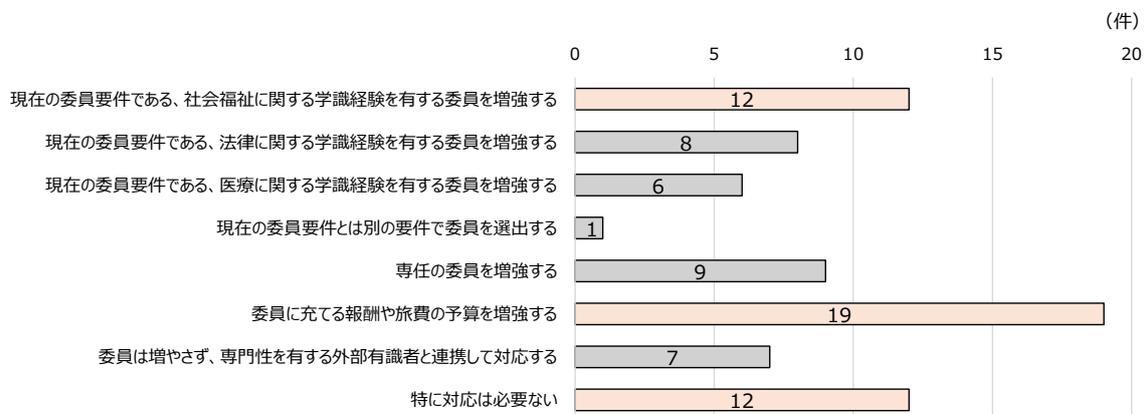
公平性・中立性を確保する方法の内容として、大きく「選考過程で公平性を担保する」方法と、「社協内での判断でよい」という考えと大きく 2 つに大別される。

区分	意見
選考過程で公平性を担保する	<ul style="list-style-type: none"> ・ 都道府県で「公平・中立」の立場の人を選考する。公示が必要であれば県が行う。 ・ 委員推薦団体を決める過程で公正性・中立性は検討、確保すべきである。 ・ 各団体の中で公平に選考してもらった人物を推薦してもらっており、その選考において社協（運適）は一切関与していないため、公正性・中立性は取れていると思っている。
社協内での判断でよい	<ul style="list-style-type: none"> ・ 県社協に置くことが法律で定められている以上、県社協会長決裁で十分だと考える。 ・ 都道府県社協会長の委嘱であれば会長に委ねてもいいのではないかと考える。 ・ 行政（県）あるいは県社協（理事会）で決定する。

- (4) 令和 5 年度、運営適正化委員会で実施した苦情対応における事情調査の件数(実数値) (NA ,n=47)

都道府県	事情調査の件数	都道府県	事情調査の件数	都道府県	事情調査の件数
1 北海道	41	17 石川県	0	33 岡山県	1
2 青森県	4	18 福井県	0	34 広島県	1
3 岩手県	0	19 山梨県	0	35 山口県	0
4 宮城県	35	20 長野県	0	36 徳島県	1
5 秋田県	6	21 岐阜県	10	37 香川県	13
6 山形県	5	22 静岡県	1	38 愛媛県	0
7 福島県	0	23 愛知県	0	39 高知県	0
8 茨城県	14	24 三重県	43	40 福岡県	24
9 栃木県	1	25 滋賀県	0	41 佐賀県	1
10 群馬県	20	26 京都府	0	42 長崎県	1
11 埼玉県	0	27 大阪府	250	43 熊本県	0
12 千葉県	0	28 兵庫県	0	44 大分県	0
13 東京都	11	29 奈良県	0	45 宮崎県	0
14 神奈川県	17	30 和歌山県	6	46 鹿児島県	0
15 新潟県	0	31 鳥取県	0	47 沖縄県	0
16 富山県	0	32 島根県	2		

(5) 今後、運営適正化委員会が苦情対応における事情調査への対応など、実際の現場での活動をより求めていく場合の対応方法について (MA ,n=47)



【 現在の委員要件とは別の要件で委員を選出する場合の専任対象者 】

上記設問で「現在の委員要件とは別の要件で委員を選出する」と回答した方のみ (FA , n=1)

- 心理学、顧客サービス向上といった社会福祉以外の分野の学識経験者。

今後、運営適正化委員会が苦情対応における事情調査への対応など、実際の現場での活動をより求めていく場合の対応方法について、「委員に充てる報酬や旅費の予算を増強する」が 19 件で最も多く、ついで「現在の委員要件である、社会福祉に関する学識経験を有する委員を増強する」および「特に対応は必要ない」の 12 件であった。

(6) ヒアリング調査

ア. ヒアリング調査実施概要

< ヒアリング調査の概要・目的 >

ヒアリング調査は、アンケート調査結果内容の検証および深耕を目的に実施した。アンケート調査結果の検証は、集計結果に関する考え方についてアンケート調査票作成時に意見交換を行った運営適正化委員会に改めて結果について検証として確認を実施

深耕に関しては、人口当たりの苦情件数が多い、または相談を苦情相談と一般相談に分類するにあたり分類基準を明確とする一部の都道府県運営適正化委員会に対して、さらに詳細な内容の把握を目的にヒアリング調査を実施

< 調査期間 >

令和7年1月末～2月上旬

< 調査対象 >

- a. アンケート調査票作成時に意見交換を行った運営適正化委員会
 - 岩手県運営適正化委員会
 - 東京都福祉サービス運営適正化委員会
 - 長野県運営適正化委員会

- b. アンケート結果から特徴的な回答を行っていた運営適正化委員会
 - 千葉県運営適正化委員会
 - 奈良県運営適正化委員会

イ. ヒアリング調査結果

a. アンケート結果内容の検証ヒアリング結果

I. 苦情対応の機能について

(1) 相談件数の考え方

相談件数が少ない要因として以下の要因があげられている。

不十分な事務局体制

運営適正化委員会で相談業務に従事する職員が1名など勤務体制や勤務形態等が十分でないため、会議や出張などで対応できない時間がある。

相談先としての認知度が低い

都道府県社協や運営適正化委員会、地方の行政によるホームページなどによる情報発信が不十分であれば相談先として認知されていない可能性もある。また、指定権者による各事業所に対する重要事項説明書の記載方法への指導状況も影響する。事業所の苦情解決体制を重要事項説明書に記載することは当然であるが、運営適正化委員会に関する記載が徹底されていなければ相談先として認知されにくい。広報や周知に対して工夫が必要である。

都道府県窓口が適切な対応を行っている

都道府県・事業所によっては行政に相談した段階で、比較的苦情に対応しているため運営適正化委員会に相談がまわらないことも考えられる。また、都道府県・市町村によっては苦情対応機関が設置されているところもある。

(2) 厚生労働省や全国社会福祉協議会などの団体が苦情相談と一般相談を分類する全国統一の基準を設定した場合、考えられるメリット・デメリット

メリット

相談分類を標準化することにより、都道府県ごとの苦情内容の比較や国の施策推進のうえでも参考になる。

デメリット

- ・ 各運営適正化委員会内のローカルルールに基づき分類統計を長年継続してきているため、簡単に中止をすることができない。ローカルルールと全国統一の基準の両方で分類する必要が生じる。
- ・ 現在、苦情の定義が曖昧なため、区別する場合は明確な定義が必要になる。また、統計を取る場合は年度初めに明確な定義を周知する必要がある。

(3) 苦情相談よりも負担のかかる一般相談を減らすための方法について

意見として、最初の相談を受けてから苦情相談と一般相談を分類するため、相談支援の一環として十分に話を聞く必要があること、複数回相談する方にも理由があるため、明らかに苦情相談に該当しない場合を除くと、無下に断ることは難しい状況である。

また、苦情の申し立てを行うとサービスを利用しづらくなるという不安を感じている方も多く、匿名を希望される方や調査のみを希望される方もいるため、丁寧な対応が必要となる。

II. 行政の責任の明確化について

(4) 自治体(都道府県・市町村)の所管課へ通報や連絡を行った場合、後日自治体側から実施した対応について報告や連絡を受けることの有無

実態として、運営適正化委員会側、自治体側双方とも経過と結末の連絡がないことが多い。

(5) 日常的に自治体(都道府県・市町村)と意見交換を行う機会の有無と、ある場合の頻度

基本的には解決のためのコーディネートはあまり行わないため、直接意見交換を行うことは少ない。運営適正化委員会によっては、委員の先生方が経過を気にする場合、確認を取ることもある。

(6) 自治体(都道府県・市町村)の所管課へ通報や連絡を行っても、自治体がしかるべき対応をしてくれない事例の有無とその対処

例えば、利用者が居住する市区町村とサービスを利用する市区町村が異なる場合、委員会として苦情を審議して、市区町村に対応を求めるべきとなった際、市区町村に連絡をすると指導は事業所所在地になるため、対応できないと回答される場合がある。

(7) 認可・指定権者に対して運営適正化委員会が通報・連絡すべき苦情の内容を定義した場合に考えられるメリット・デメリット

メリット

- ・ 運営適正化委員会の実態として、通報や通知の判断を現場で迷っているため、法や実施要綱でいう不当と各法の疑い例が明確になる整理があるとよい。
- ・ 具体的な基準などがあることで通報しやすくなるメリットはある。基準となる通報内容に加え、受け止める行政や事業所側も通報の意味を理解できるとよい。

デメリット

特になし

(8) 事業所の初期対応の課題について

事業所の初期対応については、とにかく研修の充実が必要という意見で一致している。基本的な苦情対応やカスハラ対応、不当要求に関する内容について事例検討などを実施しながら事業者の学びを深めるしか方法はない。苦情解決の仕組みがあっても、受付担当者ではない職員が対応を行い、事業所側が苦情と認識しなかったためこじれた状態で上司に報告が上がるなど、仕組みを正しく活用できていないことが多いという意見が出ている。

ある程度研修を受けた苦情受付担当者が初期対応を行い、十分に話を聞くなどの心構えで対応することで、苦情を相当程度抑えることができるため、仕組みを活用することを含めた研修が必要となる。

Ⅲ. 担い手不足への対応

(9) 事情調査を実施する基準や件数の考え方、規定の仕方

事情調査の定義は都道府県ごとに異なり、電話による聞き取りも含めれば全件事情調査ということになるが、現地調査のことを事情調査というのであれば、実施件数は少なくなるという認識である。

現地調査の実施基準なども運営適正化委員会によって異なるが、運営適正化委員会の委員が直接現場に出向くため、事前準備を入念に行う必要があること、旅費等の予算の問題があるなど、実施には制約があることから、実施件数は非常に少ない。件数自体を事務局側の都合で増減するものではないため、実施しない年は0件ということも十分に起こりうる。

b. アンケート結果内容の深耕ヒアリング

I. 苦情対応の機能について

(1) 苦情分類の判断基準を示した規定に関する事項

アンケート調査のなかで「利用者等から寄せられた相談内容を苦情相談と一般相談に分類するにあたり、基準を明文化した何らかの規定(マニュアルや手引き等)がある、かつ苦情相談と一般相談の分類基準を見直すことがあると回答した自治体に、その内容や改訂頻度、改訂に関与する方やそのプロセスなどを伺ったところ、位置付けとしてはあくまでも規定ではなく内規で、改訂頻度は不定期、改訂は運営適正化委員会事務局より発議するものの、改訂には合議体に回り承認を得ているとのことであった。

また、苦情相談と一般相談の分類について、今までも何度か変わってきているとのことで、社会福祉事業の第1種事業、第2種事業以外の事業を苦情に含めるか、含めないかも何度か見直されてきたということであった。

(2) 厚生労働省や全国社会福祉協議会などの団体が苦情相談と一般相談を分類する全国統一の基準を設定した場合、考えられるメリット・デメリット

メリット

統一的な整理に基づく全国的な件数を把握できる。

デメリット

判断基準から漏れる相談が出てくることが想定される。現在でも現場での分類方法と全社協へ報告するための分類にずれがあることもある。

(3) 全国統一の基準ができた場合、相談件数の減少につながるか。

現状では社会福祉事業以外からの苦情を一般相談に分類している関係上、苦情相談と一般相談を分類しても全体の問合せ件数が減らない限り、相談件数は減らないという認識であった。

(4) 社会福祉法第2条の事業以外の相談を受けてしまう要因として考えられるもの

ネットなどを見て相談にくるケースが多いが、自治体経由での紹介も多く存在するとの意見で共通している。また、包括的な支援体制に向けた取組を進めているので、市町村行政では受け止めきれなくなり、苦情相談に該当するものは運営適正化委員会を紹介しているという意見も出ている。

(5) 運営適正化委員会が扱わない事業の苦情相談件数を減らす施策として、効果的な施策について

ネットなどを見て相談にくるケースの場合、ホームページ上に運営適正化委員会では取り扱えない案件の分類を公開することが望ましいという意見であった。

自治体からの苦情に関しては、自治体側でまず一度傾聴し、運営適正化委員会が扱う苦情に該当する場合のみ紹介してほしいという意見で共通していた。虐待など本来自治体が対応すべき内容にもかかわらず、自治体側から運営適正化委員会に回ってくる案件が多かったため、合議体で議論のうえ、運営適正化委員会の委員長名で知事宛に県庁各課および市町村に対して虐待の対応を行うよう伝える文書を発出したという事例もでている。

(6) 相談者等の要求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・様態が社会通念上不適当なケースについて、職員の保護や負担軽減に有効だった取組について

上司が責任をもって根気よく対応することや、電話の録音機能搭載などの事例が出た。また、共通する認識として、「運営適正化委員会」という名称に過大な期待を持たれており、事業所に対して運営を適正に行うよう、指導することが出来ると期待している方もいるということであった。

(7) 全社協の報告書に記載されている「ソーシャルワークの専門性のある職員の配置」は職員の負担軽減に寄与するか

肯定的な意見と懐疑的な意見がでている。肯定的な意見としては制度や関係機関に対する知識があり、課題の整理や関係機関への調整をスムーズにできれば、解決までの時間短縮につながり不満の減少が望めるということであった。懐疑的な意見として、相談者が主訴をうまく伝えられない場合、専門性が逆に邪魔になる可能性(支援経験値によりケースを定型的に捉えてしまうなど)があり、苦情の中身を整理して、事業者と話ができるよう調整するためには類推せず理解できるまでしっかり聴く姿勢があるほうが望ましいのではないかということであった。

II. 行政の責任の明確化について

- (8) 自治体(都道府県・市町村)の所管課へ通報や連絡を行う場合、通報や連絡を判断するための基準の有無、また連絡する際意思決定のレベル

事務局で判断する場合と、合議体で判断する場合がある。動きとしては、ある程度事務局側で調査を行い、合議体が判断・決定するということが多い。

事務局で判断する事項

明らかな虐待や運営以上に関する事項であれば、事務局で判断して行政に連絡するということがあった。また、合議体で判断するほどではない、軽微な案件に関しても事務局の判断で行うことがあるということであった。

合議体で判断する事項

基本的には合議体での判断のうえ、自治体に連絡を行うか決定している。合議体で判断するのは、事務局で判断することが難しい案件が中心となっている。自治体へ連絡する内容としては、施設の運営や行政の定める基準に関する内容が多いが、障害者施設の礼金など、法的に必須ではない項目のトラブルに関しては、行政側も強く介入しづらいということであった。

- (9) 自治体(都道府県・市町村)の所管課へ通報や連絡を行った場合、後日自治体側から実施した対応について報告や連絡を受けることの有無

実態として、運営適正化委員会側、自治体側双方とも経過と結末の連絡がないことが多いが、担当者が他の業務と兼務している場合、兼務内容からやり取りが行われることもある。

- (10) 日常的に自治体(都道府県・市町村)と意見交換を行う機会の有無と、ある場合の頻度

実態として、運営適正化委員会として自治体と意見交換を行う機会はいまほ少ないようである。

- (11) 自治体(都道府県・市町村)の所管課へ通報や連絡を行っても、自治体がしかるべき対応をしてくれない事例の有無とその対処

対応してくれない場合がある。以前保育園の苦情を行政に相談したところ、保育園が民間の事業者だったため、指導ができないという回答であった。しかし、合議体で再度行政に相談したほうがよいという話になり、再度連絡したことがあるとのことであった。

- (12) 認可・指定権者に対して運営適正化委員会が通報・連絡すべき苦情の内容を定義した場合に考えられるメリット・デメリット

メリット

明確な基準や定義があることで判断しやすくなり、意識として連絡してもよいというスタンスに代わるため非常によいという意見や、基準があるほうが自治体側も動きやすくなるという意見、他業種から福祉・介護領域に参入してきた企業の場合、制度のことを理解していないこともあり話を聞いてもらえないことがあるため、基準が定まるほど動きやすくなるという意見が出ている。

デメリット

状況に合わせて臨機応変に対応することができなくなる可能性は否定できない。

Ⅲ. 担い手不足への対応

- (13) 事情調査を実施する基準や件数の考え方、規定の仕方

事情調査は事業所に訪問する調査のことをいう点は共通している。現場への訪問は合議体の委員で訪問することが基本となっている。現在事情調査の件数が減少している要因としては、コロナの影響や苦情相談件数の増加などにより、電話対応での調査で対応していることが増えたためということであった。

- (14) 事情調査を増やすことの是非、対応策について

事情調査を増やすことが難しいという意見が出ている。1 つは体制の問題で委員が別の仕事と兼務のため、時間を確保することが難しいことや、事務局側の人員体制が十分でないことがあげられている。もう 1 つの理由として、事情調査を行うことで問題が解決すればよいが、第三者が介入することでさらに問題が複雑になるケースや、経過を報告することが難しいケースなど、慎重な対応を要するケースもあることから、事情調査を行うケースの見極めが必要になるということであった。

(7) まとめ

昨年度の調査結果の深耕分析結果並びに追加アンケート調査結果及びヒアリング調査(検証調査・深耕調査)の結果により、本年度の調査テーマである、「苦情対応の機能について」、「行政の責任の明確化について」、「担い手不足への対応」の3項目について、整理を行う。

① 苦情対応の機能について

苦情対応の実態を把握するため、今回の調査では相談件数を聞いたうえで、一般相談と苦情相談、その他に分類した件数を確認した。自治体により相談件数に差がある点については、事業所数の差以外にも事務局体制や運営適正化委員会の認知度などが影響するということがあった。

苦情相談と一般相談への分類方法は各運営適正化委員会により基準が異なり、対象サービスや相談者、相談内容、対応方法などにより区分されていることが確認できた。仮に全国的な苦情の分類方法を厚生労働省が設定したとしても、統計データ上各運営適正化委員会は今までの基準でも整理する必要があるため、全社協への報告含め、二重・三重のデータ変換作業が発生することが確認された。

苦情のつなぎ先が明確ではない場合の相談を受けた際の対応について、相談窓口で相談を受けた場合、可能な範囲で対応先を探し、直接確認を取るなどして申出人に対して適切な窓口につなぐなど、丁寧な対応を行っているという実態が確認できた。

多くの運営適正化委員会で社会福祉法第2条に規定される社会福祉事業以外の福祉サービスの苦情を受けている実態が確認できた。社会福祉事業以外の福祉サービスの苦情を受ける状況を解消するには、利用者と行政からの相談を分けて検討する必要がある。利用者に関しては、利用しているサービスごとに苦情の申出先が異なることを伝える必要がある。一方、行政に対しては、苦情を全て運営適正化委員会に回すのではなく、まず苦情の内容を確認のうえ解決に動くことが求められる。しかし、ヒアリングのなかで、現在整備が進められている包括的支援体制や重層的支援体制の整備の中で出てきた苦情の対処に苦慮した行政が運営適正化委員会を紹介している経緯もあるということが確認できた。

相談者等の要求内容が過剰かつ妥当性を欠くケースに関しても各運営適正化委員会職員の3分の2以上が経験、もしくは見聞をしている状況である実態が確認できた。対処として多くの運営適正化委員会でチーム対応を行っており、情報の共有の徹底や、複数人数での対応、困難事例は上司が対応するなどの工夫を行っている。今後は他組織との連携による対処も検討されている例もあり、合議体委員のほか、都道府県・市町村といった行政との連携も期待される。

② 行政の責任の明確化について

行政の責任の明確化にあたり、今回の調査では運営適正化委員会から都道府県・市町村に対して通報・連絡を行った回数を確認し、実態の把握を行った。運営適正化委員会から都道府県・市町村へ通報・連絡した内容のうち、通報は権利侵害が多く、連絡はサービスの質や量、職員の接遇に関する内容が多い結果となった。また、地域により差が出ているのは、調査対象期間に通報・連絡を行う事例が発生したかどうかという事情が影響しているという点も確認ができた。

運営適正化委員会から都道府県・市町村へ通報・連絡した際に、行政側がしかるべき対処をしてくれないケースの有無を確認したところ、対応してくれないケースもあり、特に虐待の疑いを通報しても動かないことがあった。行政への対応を促すため、運営適正化委員会の委員長の名前で都道府県知事や県の所管課等に文書にて対応するよう求める対応を行った事例もあり、運営適正化委員会の委員長の名前で文書を発出して行動を促すのは一つの効果的な方法であると考えられる。

今後、仮に行政の責任の明確化として「市町村等が認可・指定権者となっている事業は市町村等が指導を行うことを明確化」することや「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」された場合、都道府県や市町村に対して厚生労働省や全国社会福祉協議会のような団体が通報すべき苦情の内容を定義することで、運営適正化委員会も通報・連絡しやすくなり、自治体も対応しやすくなるという意見が出ている。

運営適正化委員会が都道府県・市町村に期待する点として、特に「事業所への指導・監査」、「苦情相談への適切な対応」、「事業者への周知・研修の実施」、「運営適正化委員会への理解向上」の役割を果たすことが期待されている。

③ 担い手不足への対応

運営適正化委員会委員や選考委員会委員の成り手不足に関して、調査結果では地域差はあるがそれほど困っていないという実態を確認できた。

事情調査の件数について、各運営適正化委員会のバラつきが大きかったため、定義等を確認したところ、苦情内容を確認する調査は全て事情調査となるが、一般的には運営適正化委員会委員が現地に赴き調査を行うことを事情調査とすることが多い。苦情件数の増加に伴い事情調査の対象となる調査も出てきているが、事情調査の実施には、事務局の下調べや訪問する運営適正化委員会委員の日程調整など多くの時間を要するため、対応できる件数が限られていることが確認できた。その代わりに現場の視察が必要な案件以外は電話等で対応することが増えているとのことも確認された。

4. 結び

本調査は昨年度の調査結果を踏まえて、福祉サービス第三者評価事業では評価機関に対するヒアリング調査を、苦情解決事業では運営適正委員会に対する追加アンケート調査を実施し、さらに回答結果の検証のためのヒアリング、および深耕のためのヒアリング調査を実施した。

本調査の結果から、今後の政策の検討につながるとよいと考えられる視点を提案する。

1. 福祉サービス第三者評価基準ガイドラインの見直しに向けた検討

- ・ 今回の調査で共通評価項目に関する様々な意見があった。
- ・ 現在の共通評価項目は平成26年(2014年)に見直されて以来、今日まで見直されていない。この間、社会福祉法改正など社会福祉制度も大きな変化をしているなど、社会福祉施設等を取り巻く環境が大きく変化している。
- ・ 他方、2040問題など新たな課題が発生しており、社会福祉施設等においては、地域の状況に応じて、人材確保を図りながらサービス提供を維持していくなどの対応が求められている。
- ・ このため、時代に即した共通評価項目について、検討する必要がある。

2. 運営適正化委員会が行う苦情解決事業の見直しに向けた検討

- ・ 今回の調査で運営適正化委員会が苦情のつなぎ先が明確ではない場合の相談や、社会福祉法第2条に規定される社会福祉事業以外の福祉サービスの苦情を受けた際も、他の関係機関を紹介するなど、最後まで丁寧な対応を行っていることが確認できた。
- ・ 地域共生社会の実現に向けた取組の検討過程において、運営適正化委員会に設置される苦情解決合議体など運営適正化委員会のあり方を整理し、福祉サービス利用者等からの苦情を適正に解決するための方策について、検討する必要がある。

3. 都道府県・市町村への通報基準の明確化

- ・ 行政の責任の明確化について、運営適正化委員会から都道府県・市町村へ通報・通知した際に、特に虐待の疑いを通報しても動かない、対処をしないケースがあるという意見も出ている。今後、都道府県や市町村に対して運営適正化委員会も通報・連絡しやすくなり、自治体も対応しやすくなるよう厚生労働省や全国社会福祉協議会のような団体が通報すべき苦情の内容を定義することも検討する必要がある。

以上

5. <参考資料>

第三者評価等の外部評価制度一覧

第三者評価等の外部評価制度一覧				
名称	福祉サービス第三者評価	社会的養護施設第三者評価	介護保険地域密着型サービス 外部評価	運営推進会議等における外部評価
導入 根拠	平成16年(2004年)～ 社会福祉法(昭和26年法律第45号)	平成24年(2012年)～ 児童福祉施設の設備及び運営に関する基準(昭和23年厚生省令第63号)	平成18年(2006年)～ 以下に基づいて各市町村で条例制定 ・指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準(平成18年厚生労働省令第34号) ・指定地域密着型介護予防サービスの事業の人員、設備及び運営並びに指定地域密着型介護予防サービスに係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準(平成18年厚生労働省令第36号) ・指定地域密着型サービス及び指定地域密着型介護予防サービスに関する基準(平成18年3月31日付け連盟通知)	平成27年(2015年)～ 以下に基づいて各市町村で条例制定 ・指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準(平成18年厚生労働省令第34号) ・指定地域密着型介護予防サービスの事業の人員、設備及び運営並びに指定地域密着型介護予防サービスに係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準(平成18年厚生労働省令第36号) ・指定地域密着型サービス及び指定地域密着型介護予防サービスに関する基準(平成18年3月31日付け連盟通知)
対象事業	社会福祉事業	児童養護施設、乳児院、児童心理治療施設、児童自立支援施設、母子生活支援施設	認知症対応型共同生活介護 ※ 令和3年4月以降は運営推進会議等における外部評価との選択制	定期巡回・随時対応型訪問介護看護、小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護
受審	任意	必須(3年に1回)	必須(原則年1回)	必須(原則年1回)
結果公表	任意	必須	必須	必須
実施主体	都道府県推進組織	全国推進組織(都道府県も可)	都道府県	運営推進会議等の設置について指定の際に確認するのは市町村
評価機関	都道府県推進組織が認証した評価機関	全国推進組織が認証した評価機関(全国で有効) ※ ただし、都道府県組織が認証した評価機関も可	都道府県が認証した評価機関	運営推進会議、介護・医療連携推進会議 ※ 事業所自らがその提供するサービスの質について自己評価を行った上で運営推進会議に報告し評価を受ける
公表場所	WAM NET、都道府県HP、事業所HP等	全国推進組織HP、都道府県HP、WAM NET、事業所HP等	WAM NET、都道府県HP、事業所HP等	利用者及びその家族への送付、「介護サービス情報の公表制度」での公表。法人HP・事業所内での掲示、WAM NET市町村の窓口や管内の地域包括支援センターの窓口等での掲示等

※独立行政法人福祉医療機構のHPを参考に社会・接護局福祉基盤課で作成

