

福祉サービスの質の向上のための調査研究事業【概要】

福祉サービス第三者評価事業

<ヒアリング調査の目的>

- 本調査は、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」の方針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して実施した。

<ヒアリング調査の概要>

- 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
- < 調査期間 > 令和6年9月～11月

<ヒアリング結果の概要>

- 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**
 - ・ 受審費用の補助や報酬等の加算・減算は非常に有効な施策である。
 - ・ 急な受審件数拡大に評価機関がすぐに対応することは難しいため、評価実績が豊富な評価機関の活動範囲を拡大して対応していくことが求められる。
 - ・ 評価後支援は一定の必要性があるが、実施方法や質の確保について検討が必要。
- ② 評価結果等の情報公開のあり方について**
 - ・ 公開できない情報はないが、公開が難しい情報は表現の工夫や事業者との相談が必要。
 - ・ 要約版のフォーマットが提供された場合、使用を検討するという意見が多いが、作業負担が少ないよう工夫が必要。また、情報公開の場所はより多くの人が閲覧できるサイトへの公開等の工夫が求められる。
- 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外部評価と第三者評価の整理**
 - ・ 意義・目的に「利用者の権利実現を図ること」を追加することに賛成する意見が多いが、慎重な意見もある。サービス種別による第三者評価の整理は、「措置施設」と「契約施設」の制度の意義・目的を整理した方がよいという意見がある。
- ④ 評価者の高齢化、担い手不足への対応、評価機関へ受審事業者の評価に対する負担軽減への対応**
 - ・ デジタル技術の導入による負担軽減の取組は、各評価機関の工夫により進められている。デジタル技術の導入に伴い、評価機関による評価の均一化・均質化は一定程度進展するが、事業者から選ばれるためには、評価コメントにおいて、他の評価機関との差別化を図れるか、評価機関によって差が出る要因になるという意見がある。

苦情解決事業

<追加アンケート調査及びヒアリング調査の目的>

- 本調査は、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、都道府県運営適正化委員会委員に対し、「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。また、追加アンケート調査結果内容の検証及び深耕を目的としてヒアリング調査を実施した。

<追加アンケート調査の概要>

- 都道府県運営適正化委員会47団体
- < 調査期間 > 令和6年10月中旬～12月中旬

<ヒアリング調査の概要>

- 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
- 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
- < 調査期間 > 令和7年1月末～2月上旬

<追加アンケート及びヒアリング結果の概要>

① 苦情対応の機能について

- ・ 苦情相談と一般相談の分類方法は対象サービスや相談者、相談内容、対応方法などにより区別され、各運営適正化委員会委員により基準が異なっていた。
- ・ 社会福祉法に規定されていない福祉サービスからの苦情相談が多いことが確認できた。また、行政機関等に寄せられた苦情を運営適正化委員会に回すのではなく、まずは苦情の内容を確認したうえで、それぞれに対応していくことが求められる。
- ・ 相談者等の要求内容が過剰かつ妥当性を欠くケースへの対応は、複数人やチームでの対応するなどの工夫を行っている。今後は、他分野の団体や機関等のそれぞれの専門性を活かした幅広い連携・協働を図ることも必要である。

② 行政の責任の明確化

- ・ 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、職員の待遇に関する内容が多い。
- ・ 運営適正化委員会から文書を発出して、行政に対応を促すことは効果的な方法
- ・ 行政の責任が明確化された場合、運営適正化委員会が通報・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あった。

③ 組織体制のあり方に関する課題

- ・ 運営適正化委員会委員や選考委員会の成り手不足は、地域差はあるもののそれほど困っていない状況である。
- ・ 事情調査件数はばらつきが大きい結果となった。非常に工数が掛かることから対応できる件数が限られてくる。