

(2) 自己評価の評価者を育成するための職場内研修	192
(3) 外部機関主催研修への職員派遣	196
(4) 適切なケア方法等に関する施設内研修	200
第2節 ヒアリング調査	204
1. ヒアリング調査の目的	204
2. ヒアリング調査の方法	204
3. ヒアリング調査の結果	204
第4章 まとめ	233
資料	
・研修実施の有無に関するアンケート調査票	241
・サービス評価アンケート調査票	242～257
・研修実態に関するアンケート調査票	
既存の評価基準使用施設用調査票例	258～268
独自基準使用施設用調査票例	269～279

第1章 国内の評価事業および研修プログラムの動向

第1節 高齢者ケアにおけるサービス評価事業の経緯

1. これまでの施設・在宅サービス評価の考え方

高齢者ケアにおけるサービスの質の向上に向けて、自己評価や第三者評価をはじめとする各種サービス評価事業への期待が高まっている。サービス評価は、社会福祉サービスの効果や達成度を明らかにすることで、利用者のニーズ充足度やサービスの効率性・効果等を測定するための有効なチェックシステムになると考えられている。

だが、社会福祉の分野でこうしたサービス評価という考え方が定着するようになったのは比較的近年のことである。社会福祉サービスは歴史的には最低生活保障の範囲内の措置を行政が実施するという性格をもつ事業であったため、利用者の生活の質の向上ために行われる「サービス」であるという考え方は必ずしも定着してこなかった。したがって、サービス評価に類似するかつてのチェックシステムとしては、施設最低基準の充足や措置費の濫用防止を目的とした監査制度や苦情処理制度、そして施設や事業者に関する各種認可制度が存在するだけであった。

社会福祉施設に対する「指導監査」の制度は、その名の通り、施設の経理や設備等に対する監査が中心であり、利用者のサービスに焦点が当てられることはほとんどなかった。また「監査」という言葉があらわしている通り、強い権限をもった行政が社会福祉サービスの実施者である社会福祉法人を制御・抑制するという機能を果たしていたため、監査を受ける施設や法人の側はサービスの質の向上に向けた自主的な取り組みを育成・充実させることに必ずしも積極的にはなれなかった。また、指導監査の結果、不備な点が発見された場合は、事業停止命令や事業廃止命令が発せられることになっていたが、これらの制裁措置がとられるケースはほとんどなく、監査結果がサービス改善に活かされていないという課題が残されていた。

サービス評価事業に類似するその他の取り組みとして、いくつかの施設・法人や自治体が実施していた福祉オンブズマン制度も一定の役割を果たしていた。福祉オンブズマンは、サービスに対する苦情解決の仕組みとして、施設・法人や自治体ごとに独自に実施されているものであり、第三者による評価・判断という考え方を導入し、行政的な指導監査よりも利用者の視点を重視しているという点で先駆的な取り組みであるといえる。だが、福祉オンブズマンは、あくまでもサービス利用者の個別的な苦情の解決を目的としたものであり、それが継続的・長期的にサービス全体の質の向上を図ることに直接的に関わっていなかったという問題点もある。もちろん市民からの様々な苦情を聞き入れることで間接的にはサービスや施策の見直しにつながることもあるだろうが、福祉オンブズマン制度自体は、あくまで発生した問題に対して事後的に異議申し立てを行う場を

提供するための仕組みにすぎなかった。

2. 第三者評価の導入に向けた動き

監査制度や苦情処理制度としてスタートしたサービス評価制度の前身は、その後「老人福祉法」等の理念を拡大解釈する形で第三者評価事業として発展した。老人福祉法第20条の2には、次のような記述がある。

老人居宅生活支援事業を行う者及び老人福祉施設の設置者は、自らその行う処遇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、常に処遇を受ける者の立場に立ってこれを行うよう努めなければならない。

こうした法的理念にもとづいて、第三者評価事業は行政指導のもとで施設および在宅サービスの現場で実施されるようになっていった。まず第一に、社会福祉施設における第三者サービス評価事業は、1993年の厚生省老人保健福祉局長通知「特別養護老人ホーム・老人保健施設サービス評価事業の実施について(実施要綱)」(1993年5月26日 老計第77号)にもとづいて開始された。これは、都道府県が主体となってサービス評価委員会を設置して、特別養護老人ホームをはじめとする老人福祉施設を対象に第三者評価を実施することを規定した通知であった。

評価の基準としては、厚生省老人保健福祉局が考案した『特別養護老人ホーム・老人保健施設のサービス評価基準』(全国社会福祉協議会、1994年)を中心に、全国社会福祉施設経営者協議会の『改訂新版 社会福祉施設運営指針 チェックリスト編』(厚生省社会・援護局施設人材課監修)や、全国老人保健施設協会編『新版 老人介護保健施設 サービス評価マニュアル』(厚生科学研究所、2000年)等の指針が使用された。

第二に、在宅サービスにおける第三者評価は、1996年の厚生省老人保健福祉局長通知「在宅福祉サービス評価事業の実施について」(1996年5月10日 老計第81号)にもとづいて、施設サービス評価と同様に行政指導のもとで開始された。評価の基準としては、全国社会福祉協議会の『高齢者在宅福祉サービス事業評価基準』(全国社会福祉協議会、1996年)が用いられた。この在宅サービスの評価結果の公表についても、各都道府県に任されていた。

これらの、評価を実施する委員会や評価者は外部委託することも可能であったが、評価を行う対象である施設・法人の理事や経営者がそれを行うのが大多数であったことは大きな課題であった。したがってサービス評価は「第三者評価」というよりも「自己評価」としての性格を強くもっていた。さらに評価結果の公表については各都道府県に任されており、公表の義務がないのが通常であった。

第三に、2000年4月に施行された介護保険法は、サービス評価に関して老人福祉法の

規定をさらに一步前進させ、指定居宅介護事業者、指定介護老人福祉施設、介護老人保健施設、指定介護療養型医療施設のそれぞれが「質の評価を行うよう努めねばならない」（第73条、第87条、第96条、第109条）と規定し、各種介護保険施設においてサービス評価事業を実施することを具体的な努力義務として示している。また、厚生省社会・援護局の「福祉サービスの質に関する検討会」等の主導により、「社会福祉基礎構造改革」の具体的な中身として第三者評価の取り組みを事業化することが提言され、新しい「社会福祉法」（旧社会福祉事業法）の中で規定された（その経緯については次の第2節1で詳述する）。

このようにして、介護保険法の施行および社会福祉基礎構造改革の進展を背景として、サービス評価事業は「自己評価」から「第三者評価」へという形で次第に制度化されていったことになる。

第2節 国および関連機関におけるサービス評価事業の現状

第1節で見てきたように、社会福祉におけるサービス評価事業は行政の主導のもとで「自己評価」から「第三者評価」へという流れをもって展開されてきた。しかし従来のサービス評価事業は、それが第三者による委員会や団体に委託されて行われる場合であっても、評価員に福祉施設や法人の関係者が選任されること等が多く、評価の客観性に課題があると言われてきた。

今日では、行政主導ではなく、また施設や事業者自身による自己評価ということを超えて、利用者・市民自身によるサービス評価を実施していくことが望ましいサービス評価のあり方であると考えられている。そこで新たな問題として検討しなければならないのが、専門性の高い評価者の確保（量と質の両面において）および適切な評価指標の構築という課題である。

以下では、こうした問題に対する各種行政機関や団体におけるこれまでの取り組みの動向を整理した。なお、ここで紹介する主な行政機関や団体の取り組みの動向は、図表1-2-1として一覧表にまとめ、本節末に添付した。

1. 第三者評価の基盤整備

a. 厚生労働省社会・援護局福祉基盤課

厚生労働省（旧厚生省）社会・援護局福祉基盤課（旧・施設人材課）は、社会福祉基礎構造改革において第三者評価の仕組みを本格的に取り入れることを目標に、1998年11月から「福祉サービスの質に関する検討会」を設置して討議を重ねてきた。その最初の成果は『福祉サービスの質の向上に関する基本指針』として1999年3月にまとめられている。また2000年6月に発表された『福祉サービスの第三者評価に関する中

間まとめ』では、「第三者評価基準」「評価の手順及び方法」「第三者評価機関の要件」「評価者の資質及び研修のあり方」について論点がまとめられた。同じく 2000 年度には、全国社会福祉協議会を通じて、都道府県社会福祉協議会が実施する形で、第三者評価のモデル事業も実施されている。

こうした検討の成果は、「社会福祉基礎構造改革」の目玉であった社会福祉法の制定（旧社会福祉事業法の改正）という形で具体化されたと考えられる（社会福祉法の制定は 2000 年 6 月）。社会福祉法第 78 条には、「福祉サービスの質の向上のための措置等」として、次の規定が盛り込まれた。

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って良質かつ適切な福祉サービスを提供するように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。

その後、検討会は 2001 年 3 月に第 16 回検討会を実施して終了。最終報告書である『福祉サービスにおける第三者評価事業に関する報告書』では、第三者評価の基準や手順、第三者評価機関の要件、評価者の資質及び研修のあり方を中心とした第三者評価システムの基盤整備のポイントと課題がまとめられている。（報告書は厚生労働省のホームページ <http://www.mhlw.go.jp/shingi/0103/s0323-3.html> からダウンロードできる。また検討会の議事概要も、<http://www.mhlw.go.jp/shingi/other.html> #syakai から読むことができる）。

b. 全国社会福祉協議会

全国社会福祉協議会に設置された「福祉サービス評価事業共同委員会」は、2000 年 3 月に『福祉サービスの質に関する第三者評価事業の創設に向けて』を発表している。この報告書では、サービス評価の先行研究として、アメリカの民間評価機関 JCAHO、日本医療機能評価機構、ISO9000 等の評価事業について検討した上で、「試行事業用評価基準」の策定を行い、これを試行的に実施した成果がまとめられている。これらの先行研究や試行的な評価事業の成果は、上述の厚生労働省社会・援護局福祉基盤課の動きと連動して社会福祉法の制定に大きな影響を与えてきた。

2. 介護保険施設・在宅サービス評価事業

a. 厚生労働省老健局振興課

厚生労働省老健局振興課は、2000年11月に「介護保険サービス選択のための評価の在り方に関する検討会」を設置して、介護保険サービスの選択に役立つサービス評価情報の意義について検討してきた。

検討会では、利用者がサービスを選択する際にどのような情報が求められているかが議論され、事業者からの情報提供やサービス利用を通じて得た情報を材料に、利用者が活用できるチェックリストを作成することが話し合われた。だが、「チェックリスト試案」が2000年12月の第2回会議資料として報告されたところで検討会は中断している(検討会の第1回会議(2000年11月2日)の資料は、http://www1.mhlw.go.jp/topics/kaigo99_4/lafter_17/kaigo91.html から、また第2回会議(2000年12月18日)の資料は、<http://www.mhlw.go.jp/topics/kaigo/tp0413-4.html> からダウンロードできる)。

なお、このチェックリストを作成するにあたって、モデル事業等は行われていない。

b. 厚生労働省老健局計画課

厚生労働省老健局計画課は、2000年に「介護保険による効果の評価手法に関する研究委員会」を設置して、医療経済研究機構に研究委託を行う形で、介護保険サービスの効果を測定する評価基準の作成に向けた検討を行ってきた。

2000年度の研究では、介護保険の効果を評価する体系、評価項目、評価指標、および評価項目のデータ収集可能性の検討を行い、2001年3月に中間報告書『介護保険による効果の評価手法に関する研究報告書』(医療経済研究機構)をまとめている。

この報告書では、市町村が自らの介護保険事業を評価・改善していくためには何らかの政策評価の指標が必要であるという理解を基礎にして、市町村における介護保険事業全体の評価体系の検討、事業体制、事業運営やサービス提供の実態及び事業効果の評価が可能になる指標と具体的項目の検討が行われている。

政策評価指標の構成は、インプット(資源投入)、アウトプット(事業運営の実態)、アウトカム(事業の効果)という3つのフェーズとそれらに影響を与えられられる地域特性で捉えられている。さらに、インプット、アウトプット、アウトカムの各フェーズを介護保険の事業区分ごとに「要介護認定」「居宅介護支援」「介護サービス」「保険者の体制」および「介護予防事業等」の5つに分け、「有効性」「公平性」「効率性」の3つの視点から具体的な評価項目の抽出を行っている。

利用者の満足度は、介護サービス資源の整備状況だけでなく、保健・医療・福祉のサービス資源が利用者のニーズに合わせて有機的に組み合わせられ、効率よく提供されていることで向上する。この研究では、介護保険事業の効果を総合的に評価するために、制度の運営やサービス提供体制に関するデータだけでなく、医療や保健も含めた資源の量やそれらのバランス、また保健・医療・福祉の連携状況なども評価の視点

に入れて検討する必要があることが指摘されている。また、各自治体の地域特性をふまえた政策評価を行うにあたっては、人口、人口密度、高齢化率、財政力指数などの項目を前提条件として考慮すべきであり、さらにそれらの項目によって地域をいくつかのパターンに分類した上で、比較・評価を行うべきであることが提言されている。

c. 日本福祉施設士会の取り組み

日本福祉施設士会は、2000年度から「評価事業検討委員会」を設置して、介護保険施設の施設長が日常的に行うべきマネジメントについて体系的に整理することをめざした検討を行っている。この委員会では、利用者本位の施設サービスの質の向上に向けて「経営感覚をもった新しい施設長」が意欲的に取り組むべき事項として、149項目に渡るチェックリストを作成した。このチェックリストは『施設長のための業務チェックリスト -あなたの意欲を高める149のチェックポイント』として2001年5月に報告書としてまとめられている（「149」は「意欲」をあらわしているという）。

この「施設長のための業務チェックリスト」は、必ずしも「サービス評価」という観点からまとめられたものではないが、施設運営の効率化やサービスの質の向上に向けて施設長が取り組むべき点を体系化した項目リストとして優れた内容をもっている。そのチェック項目としては、大項目として「組織運営管理」「サービス管理」「財務管理」「人事労務管理」「職員の能力開発」の5つのポイントが挙げられ、さらにそれぞれの大項目の下にいくつかのチェック項目（小項目）が示されている。第三者評価というよりも、施設長による自己評価を行うためのものであるが、チェック項目の体系と構成は示唆的である。

3. 痴呆性高齢者グループホームにおけるサービス評価事業

全国痴呆性高齢者グループホーム協会は、痴呆性高齢者グループホームにおけるサービスの効果に関して、1999年度からモデル事業を実施してきた。こうした取り組みを基礎に、厚生労働省老健局計画課の委託を受けて、2000年度には「痴呆性高齢者グループホームの質の評価のあり方に関する研究」を単年度研究として実施した。この研究の成果は、2001年3月に発表された報告書『質の評価の進め方、活かし方 -まちぐるみで良質なグループホームを!』としてまとめられている（報告書概要は全国痴呆性高齢者グループホーム協会ホームページ <http://www.zenkoku-gh.jp/member/hyoka.html> から見ることができる）。

報告書では、自己評価と第三者評価のほかに、「相互評価」および「利用者家族評価」の展開可能性を探っているほか、評価者の育成・研修（研修カリキュラム、研修会）の必要性についても検討を行うなど、先駆的な提言を数多く含んでいる（図表1-2-2）。また「第三者評価員の育成」の課題としては、①研修カリキュラムづくり、②第三者評

係員指導者の育成、③第三者評価員の募集、④研修会の実施、の4点が挙げられている（図表1-2-3）。さらに、評価事業実施の流れを図式化し、とりわけ評価実施後の「フォローアップ」が重要であることを示唆している（図表1-2-4）。

その後、痴呆性高齢者グループホームのサービス評価事業に関しては、2002年1月17日の「全国厚生労働省関係部局長会議資料」（老健局）において、「今年度より自己評価を義務づけ、来年度からは第三者評価の義務づけを予定」であることが示された。また厚生労働省老健局は、2002年1月に自己評価のチェック項目の参考例と実施方法を公表している。

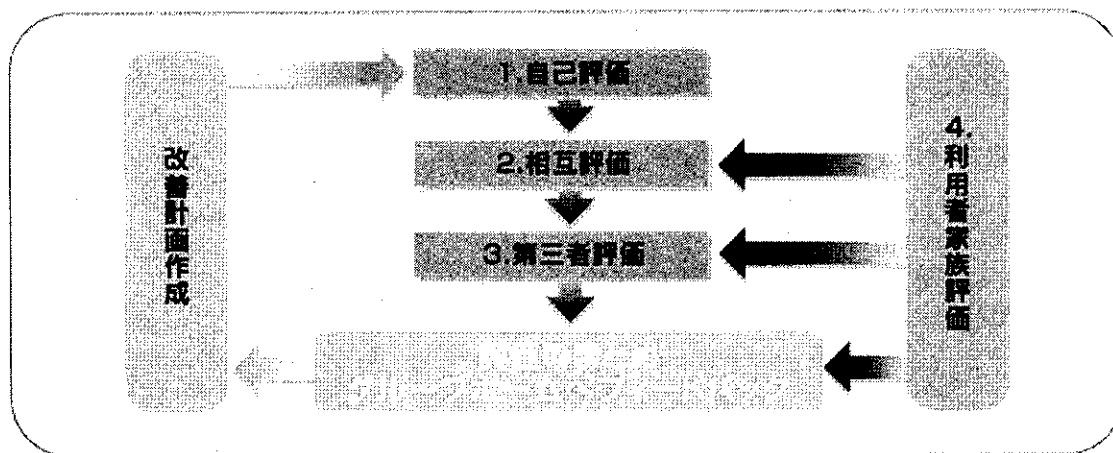
図表1-2-1

国および関連機関におけるサービス評価事業の動向（一覧）

名称	福祉サービスの質に関する検討会	介護保険サービス選択のための評価の在り方に関する検討会	介護保険による効果の評価手法に関する研究	痴呆性高齢者グループホームの質の評価のあり方に関する研究	福祉サービス評価事業共同委員会
実施主体	社会・援護局福祉基盤課	老健局振興課	・老健局計画課 ・医療経済研究機構	・老健局計画課 ・全国痴呆性高齢者グループホーム協会	全国社会福祉協議会
経過	1998年11月9日に設置。第三者評価の基準や手順、第三者評価機関の要件、評価者の資質及び研修のあり方を中心とした議論を行い、2001年3月21日に第16回検討会を実施して終了。議事概要は、 http://www.mhlw.go.jp/shingi/other.html#syakai からダウンロードできる。	2000年11月2日に設置。2000年度は、利用者がサービスを選択する際のような情報がポイントであるのかを整理し、事業者からの情報提供やサービス利用を通じて得た情報を材料に、利用者が活用できるチェックリストの作成をめざした。「チェックリスト試案」が第2回会議資料として報告されたところで検討会は中断している。	2000年度の研究では、介護保険の効果の評価する体系、評価項目、評価指標、および評価項目のデータ収集可能性の検討を行い、2001年3月に（中間）報告書を提示。2001年4月からは、調査項目・調査対象等を増やし、指標間の要因分析とモデル化に向けた検討を行っている。	2000年度の単年度研究として、2001年3月に報告書を出して終了。自己評価と第三者評価のほかに、「相互評価」と「利用者家族評価」の可能性を探っている。評価者の育成・研修（研修カリキュラム、研修会）についても検討を行っている。その後の動きとして、2002年1月17日「全国厚生労働省関係部局長会議資料」（老健局）では、痴呆性高齢者グループホームのサービス評価について、「今年度より自己評価を義務づけ、来年度からは第三者評価の義務づけを予定」と記されている。1月28日には自己評価のチェック項目の参考例と実施方法が公表された。	サービス評価の先行研究として、JCAHO、日本医療機能評価機構、ISO9000等の評価事業について検討。「試行事業用評価基準」の策定と実施を行い、2000年3月に報告書をまとめた。
モデル事業	2000年度にモデル事業を実施（全国社会福祉協議会を通じ、都道府県社会福祉協議会が実施）。	実施予定なし（公式見解）	モデル調査を実施。	1999年度から全国痴呆性高齢者グループホーム協会としてモデル事業を実施。	
報告書・資料等	・『福祉サービスの質の向上に関する基本指針』（1999年3月2日） ・『福祉サービスの第三者評価に関する中間まとめ』（2000年6月2日） ・『福祉サービスにおける第三者評価事業に関する報告書』（2001年3月） http://www.mhlw.go.jp/shingi/0103/s0323-3.html	・第1回会議資料（2000年11月2日） http://www1.mhlw.go.jp/topics/kaigo99_4/lafter_17/kaigo91.html ・第2回会議資料（2000年12月18日） http://www.mhlw.go.jp/topics/kaigo/tp0413-4.html	・『介護保険による効果の評価手法に関する研究報告書』（医療経済研究機構、2001年3月）	・『質の評価の進め方、活かし方—まちぐるみで良質なグループホームを！』（全国痴呆性高齢者グループホーム協会、2001年3月） http://www.zenkokugh.jp/member/hyoka.html	・『福祉サービスの質に関する第三者評価事業の創設に向けて』（2000年3月）
メンバー	江草安彦、柏女霊峰、北野誠一、坂巻照、中島健一、橋本正明ほか	岩村正彦、岡本祐三、田中滋、橋本正明ほか	大森彌、田中滋、池田省三、高橋敏士、菅原弘子ほか	杉山孝博、菅原弘子、橋本泰子、永田久美子ほか	

出所：各報告書・審議会資料および厚生労働省ホームページをもとに作成した。

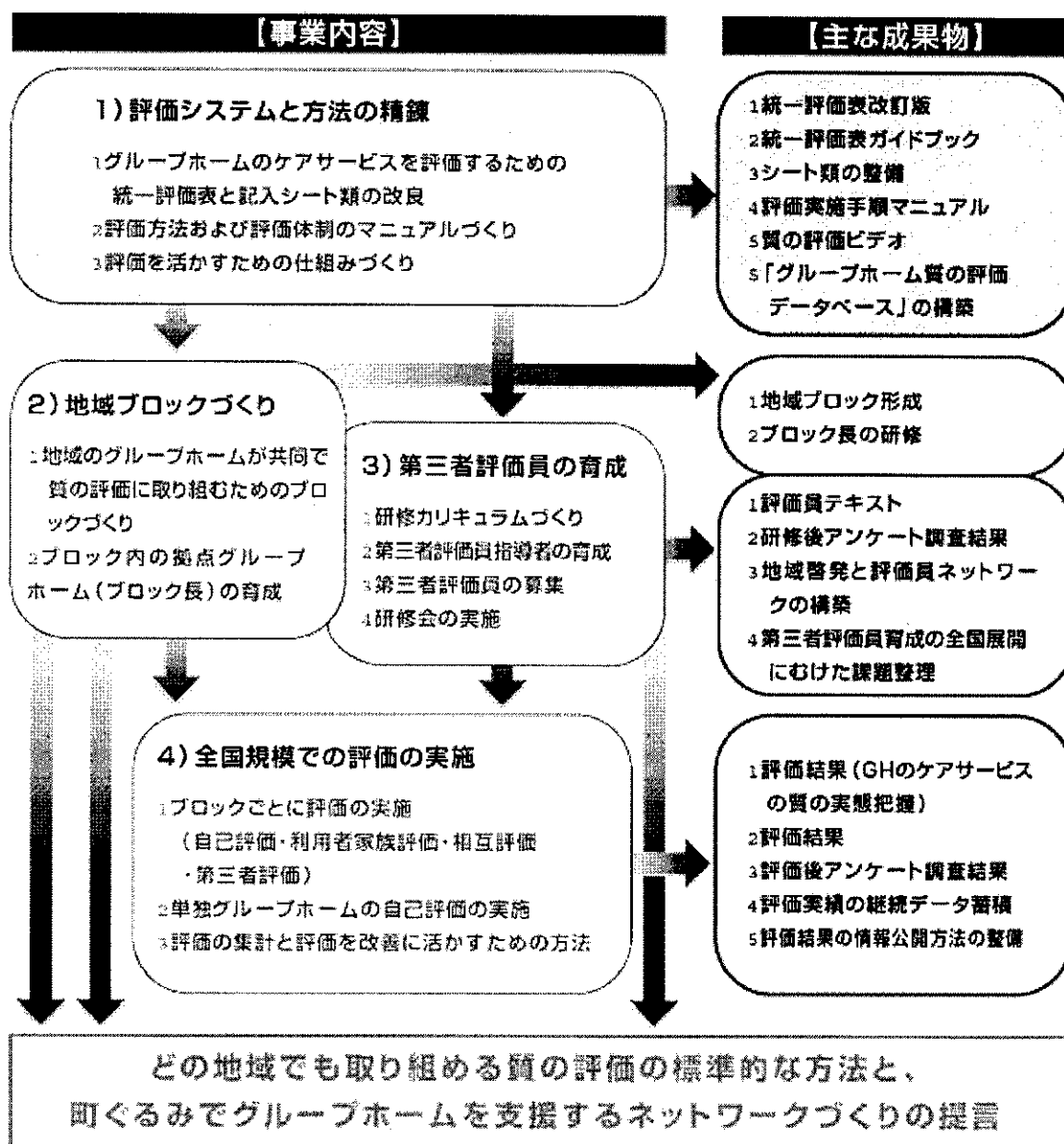
図表1-2-2 各種評価の全体の流れ



出所：全国痴呆性高齢者グループホーム協会『まちぐるみで良質なグループホームを！
～質の評価の進め方、生かし方～』2001年、30頁

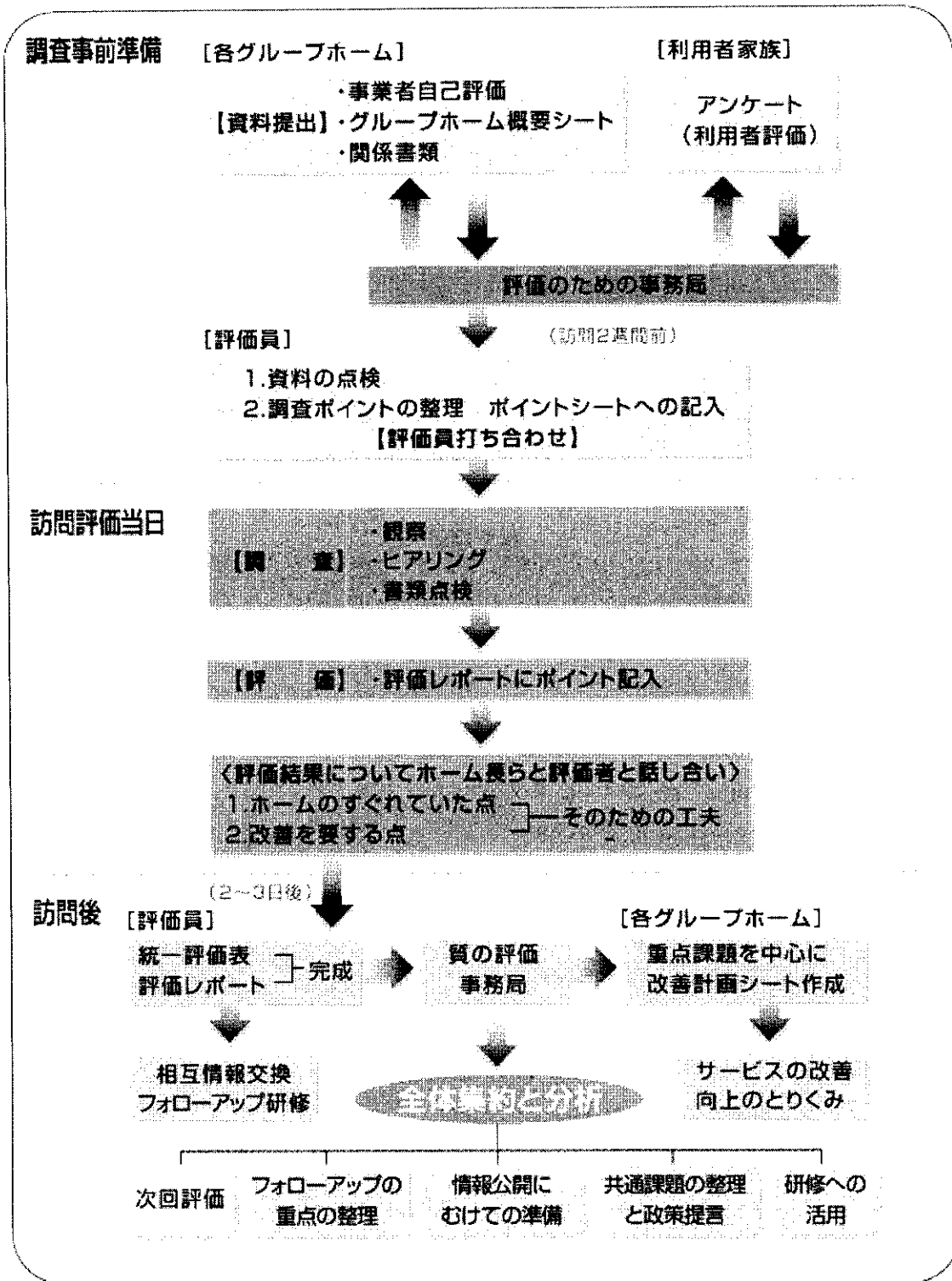
図表1-2-3

全国痴呆性高齢者グループホーム協会における「質の評価事業実施概要」(2000年度)



出所：全国痴呆性高齢者グループホーム協会『まちぐるみで良質なグループホームを！
 ～質の評価の進め方、生かし方～』2001年、25頁

図表1-2-4 訪問評価（相互評価および第三者評価）の流れ



出所：全国痴呆性高齢者グループホーム協会『まちぐるみで良質なグループホームを！
～質の評価の進め方、生かし方～』2001年、37頁

第3節 地方自治体におけるサービス評価事業の現状

第2節で見てきたように、社会福祉におけるサービス評価事業は主に国の主導のもとで展開されてきたという経緯があるが、いくつかの先駆的な自治体（都道府県および市区町村）では、国の動きと前後して自己評価や第三者評価を実施しているところもある。

以下では、主に先駆的な取り組みを行っている都道府県および市区町村をピックアップし、それらのサービス評価事業の実態について独自の調査を行い、結果についてまとめた。調査対象となった自治体は、北海道、福島県、栃木県、東京都、神奈川県、兵庫県、広島県、佐賀県の8つの都道府県、そして千代田区、板橋区、品川区、京都市の4つの市区町村で、合計12の自治体である。調査の方法としては、各自治体のサービス評価担当部署に対して電話による聞き取り調査を実施して、サービス評価実施の有無をはじめ、以下の調査項目（評価基準、評価結果の公表の実態、評価者研修の実施状況等）について回答を得た。

調査項目

1. 自己評価について
 - ・実施の有無
 - ・評価基準
 - ・評価事業に対する自治体（担当者）のスタンス
 - ・評価結果の公表に対するスタンス
 - ・評価者研修の実施状況・予定
2. 第三者評価について
 - ・実施の有無
 - ・評価の対象とするサービス
 - ・評価基準
 - ・評価事業に対する自治体（担当者）のスタンス
 - ・評価結果の公表に対するスタンス
 - ・評価者研修の実施状況・予定

なお、ここで取り上げた都道府県および市区町村の取り組みの動向は、図表1-3-1、1-3-2、1-3-3、1-3-4として一覧表にまとめ、本節末に添付した。ここで取り上げられなかった他の府県および市区町村における自己評価と第三者評価事

業の動向については、厚生労働省社会・援護局がホームページ上で公開している「第三者評価事業の実施状況等についての総括表」(<http://www.mhlw.go.jp/topics/2002/03/tp0304-2.html>)で補うことができる。

1. 自己評価

本調査研究において調査対象となった12の自治体（都道府県と市区町村を合わせて）はすべて介護保険サービスに関する自己評価事業を実施している（図表1-3-1、1-3-2）。

評価事業に対する自治体のスタンスについては、すべての自治体があくまで「事業者の自主的な取り組みに委ねる」という形をとっており、自治体が主導して自己評価を行うのではなく、各事業者による評価事業の実施を促進したり支援したりするといった程度の関与が一般的である。

自己評価の対象となっているサービスの内訳を見ると、おおむね介護老人福祉施設と介護老人保健施設の2つの介護保険施設に限定されていることが多いが、北海道、神奈川県、広島県、佐賀県の4つの都道府県と、千代田区、板橋区、品川区、京都市の4つの市区町村においては、訪問介護や通所介護もサービス評価の対象に含めている。

評価基準については、福島県、栃木県、東京都、千代田区の4自治体については厚生労働省が示す自己評価基準を採用しているが、その他の自治体は「独自基準」を設けて評価を行っているとしている。

評価結果の公表に対する自治体のスタンスにはバラツキが見られる。結果を公表することを義務化しているのは佐賀県と京都市の2自治体だけであったが、その他に、義務化までは至っていないものの「原則的に公表している」のが神奈川県、板橋区、品川区である。このうち、評価結果の公表を最も積極的に行っているのが神奈川県で、県が委託している評価機関「かながわ福祉サービス振興会」が「介護サービス評価プログラム」と呼ばれる自己評価および利用者評価事業を実施し、その一環として評価結果の公表も行われている。評価結果は同振興会のホームページで公開されているほか、同振興会が発行する冊子『介護サービス評価データブック』にまとめられている。

兵庫県および佐賀県では自治体のホームページにおいて評価結果を公表しており、また北海道、広島県、板橋区、京都市では、ホームページまたはWAMNETで公表するシステムを構築する計画がある（了承が得られた事業者のみ）。残りの自治体は、評価結果の公表について自治体が関与することに必ずしも積極的ではなく、あえて義務化はせずに事業者の自主的な取り組みに委ねているのが現状である。

評価者の研修という点に関しては、「事業者に一任」というスタンスをとる自治体が多いが、神奈川県では「研修セミナー」および「経営者セミナー」を実施しており、兵庫

県および広島県では評価マニュアルを作成して評価者の質の向上に役立っている。

2. 第三者評価

第三者評価については、調査対象となった8つの都道府県および4つの市区町村のうち、試行的な実施を含めてすでに事業をスタートさせているのは福島県、栃木県、東京都、神奈川県、千代田区のみである（図表1-3-3、1-3-4）。

東京都の場合は、訪問介護、居宅介護支援、痴呆性高齢者グループホーム、介護老人福祉施設、介護老人保健施設を対象に2000年に試行的に評価事業を実施している。実施を主導しているのは東京都の「地域福祉サービス評価システム検討会」であるが、事業の実施は「東京都福祉サービス評価推進機構」が担当している。この評価推進機構は、第三者評価を行う民間の評価機関を2003年までに募集し、第三者評価機関としての認証を行うことでその評価事業を支援していく予定となっている。

神奈川県は、自己評価と同様に、かながわ福祉サービス振興会と神奈川県社会福祉協議会が中心となり、訪問介護、居宅介護支援、訪問看護を対象にすでに第三者評価事業を実施している。千代田区は、介護保険の全サービスを対象とした第三者評価事業の実施を計画しており、その第一段階として2003年までに第三者評価機関を育成する予定となっている。

今後第三者評価を実施する予定となっているのは、兵庫県、広島県、京都市である。兵庫県は現在第三者評価のあり方について検討する検討会を立ち上げたところであり、2003年度にはモデル事業を実施することとしている。広島県も2002年度中に実施を予定しており、広島県社会福祉協議会が事務局となって評価チームを組織する取り組みを開始したところである。また、京都市は2002年度から検討を開始する予定である。

評価結果の公表に関して、東京都の場合はインターネットによる公開を予定しているが、義務化する予定はない。神奈川県は、自己評価と同様に、かながわ福祉サービス振興会が介護サービス評価プログラムの一環として第三者評価を行っている。この評価結果については同振興会のホームページ（<http://www.ny.airnet.ne.jp/fukusi/>）で公開されている他、各事業者の特徴をダイアグラムなどの図表でわかりやすく分析・解説した冊子『介護サービス評価データブック』が刊行されている。

評価者の研修に関して、東京都は2002年度中に第1回目の研修会を実施する計画となっている。これは東京都福祉サービス評価推進機構が主催し、参加を希望する事業者を対象として行われることになる予定である。

図表1-3-1

都道府県における自己評価への取り組み

	北海道	福島県	栃木県	東京都	神奈川県	兵庫県	広島県	佐賀県
実施有無	実施	実施	実施	実施	実施	実施	実施	実施
評価基準	独自基準	厚生労働省基準	厚生労働省基準	厚生労働省基準	独自基準	独自基準	独自基準	独自基準
対象サービス	・訪問介護 ・訪問看護 ・介護老人福祉施設 ・介護老人保健施設	・介護老人福祉施設 ・介護老人保健施設	・介護老人福祉施設 ・介護老人保健施設		・訪問介護 ・訪問看護 ・居宅介護支援 ・2003年度から訪問入浴・通所介護を追加予定	・介護老人福祉施設 ・介護老人保健施設	・訪問介護 ・通所介護 ・介護老人福祉施設 ・介護老人保健施設	・訪問介護 ・通所介護 ・介護老人福祉施設 ・介護老人保健施設
評価に対するスタンス	事業者の自主的な取り組みに任せている	事業者の自主的な取り組みに任せている	事業者の自主的な取り組みに任せている	事業者の自主的な取り組みに任せている	事業者の自主的な取り組みに任せている	事業者の自主的な取り組みに任せている	事業者の自主的な取り組みに任せている	事業者の自主的な取り組みに任せている
評価結果の公表に対するスタンス	義務化はしない(事業者に一任) 了承が得られた事業者について、公表方法を取りまとめた道のHPで掲載する予定	義務化はしない(事業者に一任)	義務化はしない(事業者に一任) 結果については一般には公表していない	義務化はしない(事業者に一任) 1996年から5カ年計画で、都として自己評価を推進していたが、現在は各事業所の自主性に任せている	原則公表だが、義務化はしていない	義務化はしない(事業者に一任)	義務化はしない(事業者に一任)	公表義務化 ・県が結果の提出を受け、市町村、福祉事務所、保健所、在宅介護支援センターに配布 ・利用者・家族は自由に閲覧できる ・HPでは公表している事業者名のみを掲載
評価者(事業者)の研修	×	×	×	×	試行実施	×	×	×
	・評価基準の見直しとマニュアルの作成を検討している	事業者に一任している	事業者に一任している		「評価セミナー」(評価データブックに基づく)と「経営者セミナー」(経営コンサルティング会社による。資料は開示不可)を実施	マニュアル作成を検討している	マニュアルで対応している	
備考		質の確保のために自己評価は必要であると認識しているが、現段階では事業者に任せている。			(社)かながわ福祉サービス振興会が「介護サービス評価プログラム」と発表した自己評価と利用者評価を推進している。	・全サービスを対象とした「自己評価基準及び情報提供項目案」を作成 ・案に対する意見や感想を即上で募集している		

図表1-3-2

市区町村における自己評価への取り組み

	千代田区	板橋区	品川区	京都市
実施有無	実施	実施	実施	実施
評価基準	厚生労働省基準	独自基準	独自基準	独自基準
対象サービス	介護保険の全サービス	・訪問介護 ・居宅介護支援 ・2002年度から通所リハビリテーション・通所介護も実施の予定	・訪問介護 ・訪問入浴 ・居宅介護支援 ・2002年度からショートステイも実施の予定	・訪問介護 ・訪問看護 ・通所介護 ・通所リハビリテーション ・短期入所生活介護 ・短期入所療養介護 ・介護老人福祉施設 ・介護老人保健施設 ・介護療養型医療施設
評価に対するスタンス	事業者の自主的な取り組みに任せている	事業者の自主的な取り組みに任せている	事業者の自主的な取り組みに任せている	事業者の自主的な取り組みに任せている
評価結果の公表に対するスタンス	義務化はしない(現在検討中)	原則公表	原則公表	公表義務化
		2001年度からホームページと冊子にて公表		2000年度は冊子、2001年度は冊子とホームページで公開(予定)
評価者(事業者)の研修	予定	部分的に実施	部分的に実施	×
	具体的には決まっていない	・希望者には半日研修(年1回) ・半日研修の内容は、講演会、及びサービス評価に対する考え方、項目の視点についてなど	研修計画書を提出させている	
備考				

図表1-3-3

都道府県における第三者評価への取り組み

	北海道	福島県	栃木県	東京都	神奈川県	兵庫県	広島県	佐賀県
実施有無	×	試行実施 試行的に実施しているため、一般公表はしていない	試行実施	実施 2000～2002年度は試行的に実施。2003年度からの本格実施をめざしている。	実施 (社)かながわ福祉サービス振興会	予定 ・検討会を始めている ・2002年度にはモデル事業を実施	予定 2002年度中に実施予定	×
評価に対するスタンス		義務ではない 希望のあった施設が対象	義務ではない 任意に抽出した施設が対象(2002年度から本格的に実施する予定)					
評価主体		福島県介護保険施設サービス評価委員会に依頼	委員会 各団体(医師会、栄養士団体、老健協会等)から選出	東京都福祉サービス評価推進機構が認証する評価機関(未定)	神奈川県社会福祉協議会がバックアップ		広島県社会福祉協議会が事務局となり、評価チームを組織	
評価基準		厚生労働省の基準 評価基準の見直しが必要であるとの意見がある	厚生労働省の基準	独自に検討中				
対象サービス		・介護老人福祉施設 ・介護老人保健施設	・介護老人福祉施設 ・介護老人保健施設	・訪問介護 ・居宅介護支援 ・グループホーム ・介護老人福祉施設 ・介護老人保健施設	・訪問介護 ・居宅介護支援 ・訪問看護			
評価結果の公表		△ 結果をまとめた冊子を、実施施設、関係団体等に配布している	× 評価対象が少なく、本格実施に至っていないため	予定 インターネットで公開予定だが、義務化はしない				
評価者の研修		× 委員メンバーは専門家ゆえ、研修の必要はないと考えている(マニュアル等なし)	× 委員メンバーは専門家ゆえ、研修の必要はないと考えている(マニュアル等なし)	予定 ・2002年度の夏頃に第1回研修を実施予定 ・評価推進機構が主催し、希望者を集める予定		第三者評価については、研修の必要性を感じている。		
備考	・地域が広大なため、今すぐの着手は難しい。 ・第三者評価の代替として、当面は自己評価基準に利用者の視点を含めて対応していく予定。			東京都福祉サービス評価推進機構は、東京都高齢者研究・福祉振興財団に設置されている。2002年4月現在で、評価機関の認証はまだ行われていない。	利用者満足度調査や利用者の家族による評価も実施している。		第三者評価の性質上、県は側面からのバックアップ(年100万円の資金援助)にとどめている	

図表 1 - 3 - 4

市区町村における第三者評価への取り組み

	千代田区	板橋区	品川区	京都市
実施有無	予定	×	×	予定
	2003年度までに第三者評価機関を育成予定			2002年度から検討を開始
評価に対するスタンス				
評価主体				
評価基準				
対象サービス				
評価結果の公表				
評価者の研修	未定			
備考	利用者調査を実施。対象サービスは自己評価と同様。	・区職員と事業者のペアで相互評価を実施 ・対象は居宅介護支援、訪問介護 ・今後3～4年おきで実施する予定 ・公表はしていない	利用者調査を実施。対象サービスは自己評価と同様。	利用者調査を実施。対象サービスは自己評価と同様。

参考文献

- ・石田道彦「社会福祉事業における第三者評価の意義と課題」『季刊社会保障研究』35(3)、1999年
- ・医療経済研究機構『介護保険による効果の評価手法に関する研究報告書』2001年
- ・鶴沼憲晴「『福祉サービスの質』の向上に向けて ―質の因子要因構造および第三者評価事業の課題』『社会福祉研究』第80号、2001年
- ・かながわ福祉サービス振興会『介護サービス評価データブック（2001年版）』2001年
- ・厚生省社会・援護局『福祉サービスの質の向上に関する基本指針』1999年
- ・厚生省社会・援護局『福祉サービスの第三者評価に関する中間まとめ』2000年
- ・厚生労働省社会・援護局『福祉サービスにおける第三者評価事業に関する報告書』2001年
- ・厚生労働省社会・援護局「第三者評価事業の実施状況等についての総括表」
<http://www.mhlw.go.jp/topics/2002/03/tp0304-2.html>、2002年3月5日
- ・神戸市保健福祉局『第三者による介護サービス評価（第三者評価）の考え方（案）』2000年
- ・『高齢者福祉施設の経営評価とケアの成果との関係に関する実証研究』（主任研究者・安川文朗）2001年
- ・全国痴呆性高齢者グループホーム協会『まちぐるみで良質なグループホームを！ ～質の評価の進め方、生かし方～』（平成12年度痴呆性高齢者グループホーム質の評価のあり方に関する研究事業）2001年
- ・全国社会福祉協議会『福祉サービスの質に関する第三者評価事業の創設に向けて』2000年
- ・筒井孝子『介護サービス論 ケアの基準化と家族介護のゆくえ』有斐閣、2001年
- ・東京都高齢者施策推進室『東京都サービス評価制度検討委員会報告書（中間のまとめ）』2000年
- ・東京都（地域福祉サービス利用支援・評価システムのあり方検討会）『地域福祉サービス利用支援・評価システムのあり方検討会報告書』2000年
- ・東京都『地域福祉サービス評価システム検討会報告書』2001年
- ・長嶋紀一・本間昭・今井幸充編著『施設介護の実践とその評価 痴呆性高齢者のロングタームケア』ワールドプランニング、1998年
- ・仁科幸一・山本眞理「介護サービス評価の必要性和行政の役割」医療経済研究機構監修『2001年度版 医療白書』日本医療企画、2001年
- ・日本福祉施設士会編『施設長のための業務チェックリスト ―あなたの意欲を高める