

平成 29 年度 厚生労働科学研究費補助金 障害者政策総合研究事業（身体・知的等障害分野）

「障害児支援のサービスの質を向上させるための第三者評価方法の開発に関する研究」

分担研究報告書

第三者評価の普及推進活動の検討

研究分担者 渡辺顕一郎（日本福祉大学 子ども発達学部 教授）
研究協力者 伊藤美保子（藤田保健衛生大学医療科学部 助教）
亀山 洋光（ほーぷ株式会社社長、日本福祉大学非常勤講師）
亀山麻衣子（日本福祉大学非常勤講師）

【研究要旨】

障害児支援分野における第三者評価の普及推進活動の検討のため、先行研究に基づく課題等の整理を行うとともに、愛知県内 4 か所の放課後等デイサービス事業所の管理者及び利用者に対する調査を実施し、第三者評価の認知度や有用性について探った。先行研究においては、福祉サービスの第三者評価が十分に普及していない現状が報告されており、課題としては①受審費用の負担と受審に係る事務的負担、②評価の客観性・公平性及び評価者の質の保証、という 2 点が見出された。これらの課題をふまえ、調査研究を通してさらに第三者評価の認知度や有用性を検証することにより、下記のような結論に達した。

- ①第三者評価を普及推進していくためには、評価の客観性や公平性が担保されていることが必須であり、個々の評価者の質が問われることになる。したがって、評価者の養成講座や OJT 等のあり方を検討し、評価者の質を保証するための研修等のあり方を明確にしていくことが重要である。
- ②第三者評価の受審に係る事務的負担については、施設・事業所の日常的な業務に支障が生じることがないように最大限に配慮すべきである。また、受審率を高めていくためには、事業者の費用負担についても配慮し、受審費用を公的に援助していくなどの推進策を講じる必要がある。
- ③第三者評価に基づくサービスの質の向上を促進するためには、評価者によって客観的に見出された課題等が具体的に改善されるように、事業者に対する評価後のフォロー（アドバイス、事後研修、コンサルティングなど）を評価プロセスに組み込むことが望ましい。
- ④利用者に対する第三者評価の認知度や有用性を高めていくためには、WEB だけでなく、専門職がパンフレット等を使用して丁寧に説明することが求められる。また、公表する情報量が過剰にならないように、事業所の活動内容や保護者対応、職員の専門性、施設の環境面など、保護者が特に重視する内容を中心に評価結果を公表することが望ましい。

A. 研究目的

第三者評価の「普及推進活動の検討」のため、研究班において第三者評価指標（案）が提示される平成 30 年度に向けた準備段階の研究に取り組む。より具体的には、文献等（先行研究）に基づき、障害児支援以外の福祉・医療分野を含む第三者評価の現状や課題に関して、受審状況及びその成果、事業所側の負担等に焦点を当てて基礎的研究に取り組む。また、放課後等デイサービス事業所を対象に調査を行い、第三者評価制度の認知度や有用性に関する支援者・利用者双方の意識を明らかにし、今後、第三者評価の普及推進活動を検討する上で参考となる基礎的資料を得る。

B. 研究方法

（1）先行研究に基づく検討

第三者評価の普及推進活動に当たっての現状や課題について、医療、高齢者福祉等の先行する分野を視野に入れて文献研究を行う。これによって、第三者評価受審による支援の質的向上等の成果に関する実情を把握するとともに、福祉施設や事業所等に受審を促す上での課題等について検討する。

（2）調査研究

愛知県下の複数の放課後等デイサービス事業所を対象に、支援者へのヒアリング及び利用者に対するアンケート調査を行う。これによって、第三者評価制度の認知度や有用性に関する支援者・利用者双方の意識を明らかにし、普及推進活動に当たっての現実的な課題やその解決のための方策につ

いて検討する。とくに、第三者評価の受審に際して事業所側が抱える経費や労力等の負担、及び費用対効果に関する考え方を把握し、現場の負担軽減のための行政的な支援方法等に関して考察を加えるとともに、利用者への周知・普及方法等についても検討を行う。

C. 研究結果

I. 先行研究に基づく検討（基礎研究）

1. 第三者評価の推進に係る現状

各省庁や各評価機構、自治体による公表データや、文献等（先行研究）に基づき、福祉・医療分野等における第三者評価の現状について、第三者評価の受審率に影響を与えることが予測される受審費用やそれに対する補助・助成を中心にまとめていく。

（1）医療分野における第三者評価

1) 医療分野における第三者評価の種類

現在、日本の病院が受審している第三者評価として、厚生労働省は日本医療機能評価機構による病院機能評価事業（以下 病院機能評価）、米国に本部がある JCI (Joint Commission International) による JCI 認証(以下 JCI 認証)、一般財団法人日本品質保証機構による ISO9001 (以下 ISO) の3つを提示している¹。

厚生労働省の資料によると、日本における各第三者評価の認定病院数(平成 29 年 11 月時点)は、病院機能評価が 2,182 施設、JCI 認証が 24 施設、ISO が 126 施設（法人単位を含む）となっている。

本項では、以下、医療分野の第三者評価として病院機能評価について取り扱うこととする。

2) 病院機能評価の概要

病院機能評価は「書面審査」と「訪問審査」の2種類の審査からなる任意の第三者評価である。診療報酬制度や各種制度の要件等として一部で活用されており（インセンティブ）、医療提供体制や診療報酬を議論する国の会議（中央社会保険医療協議会等）においても、医療の質を高めるために第三者評価を活用することについて活発に議論がなされている。有効期間は5年間で、審査費用は120～450万円である。

3) 病院機能評価の受審状況

日本医療機能評価機構の報告²によると、平成28年度（2016年度）の受審病院数は383件（新規67件、更新316件）であり、受審率（全病院数：8,439病院）は約4.5%であった。また、平成29年度3月末時点の認定病院数は2,193病院であり、全国の認定病院の割合（認定数2,193病院／全病院数8,439病院）は約26%であった。認定病床数646,726床であり、その割合は41.5%（全病床数：1,559,901病床。平成29年11月時点）であった³。

特定機能病院の第三者評価の受審は、平成26年より努力義務となっており、認定状況は84.7%（72／85病院。平成29年11月時点）であり、他の病院に比べて受審率が高い。

医療分野における病院機能評価等の第三者評価の受審病院の増加を後押しする要因として、①評価の結果が医療広告ガイドラ

インにおける広告可能な事項である（平成13年厚生労働省告示第19号）、②一部の診療報酬上のインセンティブ、③特定機能病院の受審が努力義務となった（平成26年度より）ことが推測できる。

(2) 福祉分野における第三者評価

1) 福祉サービス第三者評価事業の概要

福祉サービス第三者評価は自己評価、書面調査、訪問調査からなる任意の（社会的養護関連施設は義務）評価である。対象となる福祉サービスは高齢者福祉分野、障害福祉分野、児童福祉分野、厚生事業の様々な施設および事業所である。有効期間は任意（社会的養護関連施設は3年に1度）で、受審費用は評価機関ごとに異なるが約30～60万円程度である⁴。第三者評価を受審し、結果を公表している施設・事業所は措置費等の弾力運用や、監査の頻度緩和の要件とすることができる。

2) 福祉サービス第三者評価事業の受審状況

全国社会福祉協議会政策企画部による「第三者評価事業 全国受審件数等の状況（資料）」に基づけば、平成28年度の受審件数は4,664件であり、受審率は、2.35%（全国施設数198,210件）であった。また、平成17年度からの累計受審数は39,858件であった⁵。

3) 分野別の受審状況

①高齢者福祉分野

同様に、全国社会福祉協議会政策企画部による資料に基づけば、下表に示すように、高齢者福祉分野の平成28年度の受審件数

は1,337件、受審率は1.53%(全施設数87,184件)であった。また、サービス別で見ると、特別養護老人ホームの受審件数は490件、受審率が6.36%と最も高かった。

一般社団法人全国福祉サービス第三者評

価調査者連絡会のアンケート調査の結果によると、第三者評価の受審料は、特別養護老人ホームでは平均317,617円(120,000～630,000円)であった⁶。

表 高齢者福祉サービスの受審件数の推移

	平成26年度	平成27年度	平成28年度
受審件数	1,394	1,481	1,337
受審率	1.44%	1.38%	1.53%

【出典】全国社会福祉協議会政策企画部調べ

表 高齢者福祉サービスの受審件数(平成28年度・サービス別)

	受審数	全国施設数	受審率	平成28年度までの累計受審数
特別養護老人ホーム	490	7,705	6.36%	5,366
養護老人ホーム	43	954	4.51%	505
認知症対応型共同生活介護	455	13,069	3.48%	4,208
小規模多機能居宅介護	60	5,125	1.17%	752
軽費老人ホーム	30	2,280	1.32%	389
通所介護	184	23,038	0.80%	2,605
訪問介護	75	35,013	0.21%	1,056

【出典】全国社会福祉協議会政策企画部調べ

②児童福祉分野(保育所)

保育所における第三者評価は、平成27年度からいわゆる「子ども・子育て支援新制度」が施行されたことに伴い、5年に1回の受審が可能となるように具体的な受審推進策が講じられた(受審及び結果の公表を行った事業所に対して、運営費に15万円を加算)。

次頁の表に示すように、保育所の平成28年度の受審件数は1,364件、受審率5.83%で徐々に増加傾向にある⁷。

また、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のアンケート調査の結果によると、保育所の受審費用は平均286,357円(100,000～630,000円)であった⁸。

表 保育所の受審件数の推移

	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
受審件数	818	1,011	1,324	1,029	1,329	1,364
受審率	3.50%	4.26%	5.51%	4.27%	5.70%	5.83%

【出典】全国社会福祉協議会政策企画部調べ

③児童福祉分野（社会的養護関連施設）

社会的養護関連施設は、措置制度であり、施設長による親権代行等の規定もあり、家庭などで虐待を受けた子どもの入所が増加し、施設運営の質の向上を図ることが急務であることから、平成 24 年度より第三者評価の受審・公表（3 年に 1 回以上）及び、自己評価の実施（毎年度）が義務づけられた。

平成 26 年度末に第 1 期（平成 24～26 年度）の第三者評価の受審が全社会的養護関連施設で完了した⁹。平成 28 年度の受審件数 338 件、受審率 31.04%と、第 1 期完了年度の平成 26 年度（受審件数 705 件、受審率

67.53%）に比べると減少とみえるが、受審期間の 3 年を 1 クールと捉えると一概に減少とは言えない。施設別で見ても施設による偏りもなく、他の分野に比べて高受審率である（下表を参照）。

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のアンケート調査の結果によると、児童養護施設の受審料は平均 308,060 円（150,000～630,000 円）であった¹⁰。受審の義務化に伴い、受審料について国は措置費（30 万 8 千円上限）を計上している。

表 社会的養護関連施設の受審件数の推移

	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
受審件数	705	159	338
受審率	67.53%	14.78%	31.04%

表 社会的養護関連施設の受審件数の推移（平成 26～28 年度・施設別）

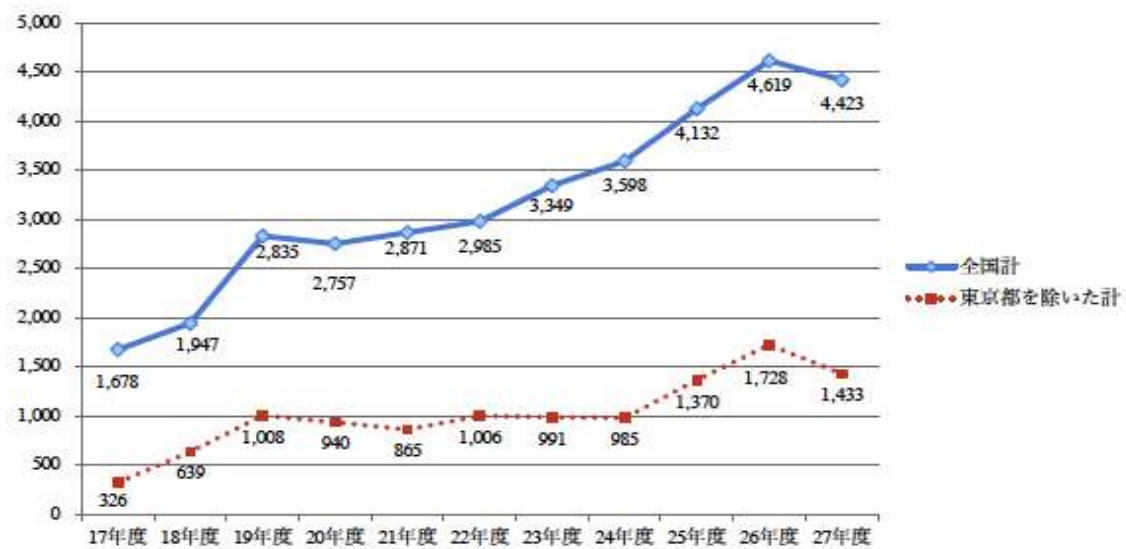
	平成 26 年度		平成 27 年度		平成 28 年度	
	受審数	受審率	受審数	受審率	受審数	受審率
児童養護施設	401	70.35%	103	16.91%	204	33.17%
乳児院	77	58.78%	19	14.18%	45	32.61%
児童心理治療施設 （旧 情緒障害児短期治療施設）	19	50.00%	3	7.50%	14	30.43%
児童自立支援施設	39	68.42%	8	13.79%	13	22.41%
母子生活支援施設	169	68.15%	26	11.06%	62	26.72%

【出典】全国社会協議会政策企画部調べ

4) 地域別の受審状況

全国社会福祉協議会政策企画部の報告によると、平成 28 年度の都道府県別受審数では東京都が最も多く、次いで神奈川県、京都府の順となっており、第三者評価の本格実施となった平成 17 年から東京都は 1 位で

あり、累計実績数全体の 2 / 3 以上を占めている¹¹（下図を参照）。神奈川県と京都府も、平成 18 年度より両者で 2 位・3 位を占めている。この内、東京都と京都府の取り組みについてまとめる。



※社会的養護関連施設を含む

【出典】規制改革推進会議資料

図 受審数の推移

① 東京都

下図に示すように、東京都の平成 28 年度の実績数は 2,970 件で、全国合計受審数 4,664 件の内の 63.68% を占め、平成 17 年度から 28 年度までの累積実績数は 26,873 件で全国累積実績数 39,858 件の 67.42% を占めている。しかし、施設系の受審率が 41.3% に対し、居宅系の受審率は 8% と 1 割にも

満たず、福祉サービス間格差が顕著である（下表を参照）¹²。施設系の受審率を後押ししている要因として、民営の特別養護老人ホームや認可保育所などには東京都から福祉サービス第三者評価受審に対し 60 万円の補助金¹³が出ることで、3 年毎に受審しない場合の運営費補助金の減額等が影響していることが推測できる。

表 平成 27 年度受審率

	施設サービス	在宅サービス	合計
全サービス	41.3%	8.0%	14.2%
高齢サービス	50.9%	7.7%	10.1%

【出典】東京都福祉サービス評価推進機構

②京都府

京都府の平成 28 年度の受審数は 301 件で、平成 17 年度から 28 年度までの累積実績数は 2,498 件で東京に次いで全国 2 番目の受審数となっている。受審インセンティブの促進として①サービス事業所毎に受審料を受審しやすい同一料金に設定し、特に②介護サービス分野は他の都道府県に比べて特筆して低く設定した（訪問介護等は 113,142 円、通所介護等は 123,428 円など）¹⁴、③健康福祉部所管の福祉施設人材確保・サービス向上補助金の交付要件として受審を位置づけた、福祉施設人材確保・サービス向上補助金の交付要件とした、④介護報酬における特定事業所集中減算の特例として受審を位置づけた（平成 18 年より）、⑤定期的受審事業所に対し、実地指導の対象事業所選定のサイクルの緩和（平成 20 年より）、⑥介護サービス分野における評価項目を 38 に精査したことなどが挙げられる¹⁵。

2. 第三者評価の推進の課題

第三者評価の普及推進活動にあたっての課題について、障害児支援分野のみならず、他の福祉・医療等の先行する分野も視野に入れて文献を概観した。その結果、受審に伴う事業所側の費用負担、事務的負担、受審に伴う費用対効果、第三者評価に

対する理解、受審動機、評価調査者の質の保証、都道府県別における調査機関数の偏りなどといった点が、第三者評価の推進にあたり課題となっていると考えられた。

以下に、第三者評価の推進における主な課題について考察していく。

（1）受審に伴う事業所側の費用や事務的負担について

第三者評価の受審に伴う費用負担や事務的負担については、障害児支援分野以外にも、他の福祉・医療等の先行する分野においても特に指摘されていた。

京都介護福祉サービス第三者評価等支援機構が第三者評価未受審の福祉サービス分野の事業所を対象にアンケート調査を実施した結果では、第三者評価を受審しないことの理由として「受審料が高い

（47.8%）」との回答が上位を占めている¹⁶。事業所側の費用負担は第三者評価の推進にあたり主要な課題であると考えられる。福祉サービス分野における第三者評価の受審費用については、各評価機関によっても異なるが、全国社会福祉協議会によると平均して 20 万円から 30 万円程度であることが示されている¹⁷。サービス提供事業者にとっては、この費用に見合う価値が第三者評価受審にあるかが問われてくると考えられる。

また、第三者評価を受審しないその他の理由として、「受審体制が整わない(33.1%)」「準備の時間が確保できない(28.1%)」との回答も上位を占めている¹⁸。落合が実施した調査においても、第三者評価基準による自己評価を行っていない理由として、「負荷(手間)が大きい(51.7%)」ことが上位を占めたことが報告されている¹⁹。これらのことから、サービス提供事業者にとっては、直接的に係る費用のみならず、受審体制を整えることや受審のために費やされる時間や手間、それに伴う人件費といった間接的な費用についても負担感を抱きやすいことが推察される。

これら受審に伴う事業所側の費用負担や事務的負担に対する取り組みとして、独自の受審支援策を実施している自治体もある。既述のように、東京都においては福祉サービス第三者評価の受審支援策のひとつとして、受審費用の補助制度を設け実施している。受審費用の補助内容としては、施設サービスを中心に都から受審費用として60万円を補助し、3年毎に受審しない場合は運営費補助金を減額するとしている。在宅サービスについては、都・区市町村から受審費用を補助し、補助金額や要件については区市町村毎に異なっている。また、受審に伴う事務的負担の軽減としても、小規模事業所が多い在宅サービスでは、簡略版の共通評価項目の使用を可能にしている。こうした取り組みの結果が、東京都の受審件数が全国で群を抜いて高く、毎年の受審件数の増加の一要因になっていると考えられる。

京都府においてもまた、府独自の受審支

援策を設けており、受審件数を伸ばしている。なかでも特に受審を促進した大きな要因は、受審費用を12万円(訪問系事業のみの場合は9万円)に統一するなど受審しやすい費用に設定したことにあるとの見解も報告されている²⁰。

さらに、自治体の取り組みとは別に、保育分野においては、保育所における受審率向上を目標に、『規制改革実施計画』のなかで保育所の受審率目標を定めるとし、2015(平成27)～2019(平成31)年度末の5年間ですべての保育所の評価の受審・公表が行われることを目標とした。そして、受審に伴う費用については、受審および評価結果の公表を行った保育所に対して受審料の半額程度を公定価格の加算(15万円)として補助している。

こうした取り組みからも、第三者評価を普及推進していくためには、受審に伴う費用の補助や事務的負担の軽減といったことが主要な課題の一つであると考えられる。

(2) 事業所側の第三者評価に対する理解と受審動機について

第三者評価の目的のひとつに、福祉サービスの質の向上を図ることがある。この目的をより効果的に達成していくためには、事業所側の三者評価に対する理解や受審動機が大きく影響していると考えられる。

受審率が伸び悩んでいる原因のひとつに、自分たちの行う支援がどのように捉えられ評価されるのか、適正な評価をしてもらえるのかといった不安感や評価されること自体への抵抗感があることが指摘されている。また、丸山は、評価員の支援観で評価された評価点だけが公表されることへの

恐れのようなものも現場では抱いているのではないかと述べている²¹。これらのことから、第三者評価の目的や主旨の認識や理解が十分に浸透されておらず、第三者評価受審では“裁かれる”といったような誤った認識がなされているのではないかと推察される。

他方、実際に福祉サービス第三者評価を受審した事業所の評価としては、概ね好評であったことが複数の先行研究で示されている。篠原の調査によると、第三者評価受審に対して「満足」という回答が 93.0%、今後も第三者評価を「実施したい」という回答が 67.4%に達していたことが報告されている²²。また、第三者評価が福祉サービスの質の向上にどのように役立ったかについては、①現状を客観的に評価し、改善すべき問題点が明確になった、②自己評価等、訪問調査前の準備自体が質の改善のきっかけになった、あるいは具体的な改善目標の設定や方向がみえてきた、③第三者評価の取り組みによって職員の自覚や、質の改善への意欲が醸成された、④利用者調査の実施や評価結果の公表によって、利用者・家族等からの信頼も得られたといった結果も報告されており²³、第三者評価が福祉サービスの質の向上に役立っていることが示されていると考えられる。

しかしながら、第三者評価の推進の課題として、第三者評価機関や評価調査者により、評価結果にばらつきがみられることも挙げられており、評価機関や評価調査者の質によって効果が異なることも指摘されている²⁴。その背景のひとつに、都道府県別の第三者機関数の偏りや評価調査者の育成の課題があると考えられる。

第三者評価機関の数について、都道府県の中で一番多いのは東京都で 123 であり、次いで埼玉県 19、神奈川県 18、千葉県と京都府 17、大阪府 16、愛知県と兵庫県 12、奈良県 10 で、それ以外は 1 桁であった（2016 年 3 月現在）。つまり、第三者評価機関が複数ある都道府県は、第三者評価機関を選択することができるが、その選択ができない県もあるということだ。また、評価調査者についても、評価調査者養成研修は、一定の要件をクリアした上で養成研修を受けているものの、研修日数は 2 日から 13 日と都道府県でバラツキがあり、評価調査者の質の保証は大きなテーマであると考えられる。

また、受審による動機によって受審後の事業所の評価に違いがあったとの報告がある。具体的には、評価機関を受審価格で選んでいた保育所の場合、「受審動機から見る満足度」や「評価の適切性」については評価が低かったことが報告されている。一方、「改善のヒント（気づき）を得たい」という動機で評価機関を選んでいた場合、受審価格を前提として選んでいない割合が高く、「総評の記載事項」「評価結果の説明」「評価項目ごとの改善提案」「ヒヤリング時の改善提案」についてなど、評価の適切性は高い傾向があったことも報告されている²⁵。つまり、受審する動機によっても得られる結果に違いが生じる可能性があると考えられ、期待する効果を得るためには主体的に受審できることが重要であると考えられる。

これらのことから、事業所が第三者評価の目的や主旨に対して十分な理解をすることができ、主体的に受審を継続していける

ような周知や支援が第三者評価推進の課題のひとつであると考えられる。

II. 放課後等デイサービスに対する調査

1. 調査の概要

(1) 調査の目的

放課後等デイサービス事業所が全国で7千か所を超え、急速に増加傾向を示す中、各事業所が提供する支援の質の向上が課題となっている²⁶。支援の質に関しては、平成27年度に厚生労働省より「放課後等デイサービスガイドライン」が発表されているが、他方で、社会的養護領域での第三者評価の義務化に象徴されるように、児童福祉分野においては障害児支援についても外部の中立的機関による事業評価の必要性が高まっている。

そこで本調査では、愛知県下の複数の放課後等デイサービス事業所を対象とし、第三者評価制度の認知度や有用性に関する支援者・利用者双方の意識を明らかにするとともに、今後、第三者評価の普及推進活動を検討する上で参考となる基礎的資料を得ることを目的とする。

(2) 調査対象及び方法

1) 調査対象

あいち児童発達支援連絡会に加盟する放課後等デイサービス事業所から4事業所を選定する。なお、選定にあたっては、従事者・利用者両方の調査に協力いただけることを条件とするとともに、県内地域や法人種別等に偏りが生じないように考慮する。

2) 調査方法

- ・支援者に対する調査は、事業所の所長などの管理者を対象とし、次項の調査項目について1時間程度のヒアリングを行う。
- ・利用者に対する調査は、当該事業所を現に利用する児童の保護者全員を対象とし、次項の調査項目に基づく調査票（アンケート用紙）を配布・回収する。なお、調査票は無記名とし、事業所に配布及び回収を依頼する。

3) 調査内容（調査項目）

①支援者（管理者）に対するヒアリング調査

- ・第三者評価についてどれほど認知しているか。
- ・第三者評価を実施する場合の事業所側のメリット、デメリット
- ・第三者評価を通して、事業所としてどのような情報が公開されることが望ましいか（または望ましくないか）
- ・事業所としてどれほどのコスト（費用）なら負担できるか。または費用対効果が見込めると考えるか
- ・コスト以外に、時間や労力の負担についてはどれくらいが妥当であるか

②利用者に対するアンケート調査

- ・現事業所の利用を決めるときに参考にした情報は何か
- ・現事業所の利用を決めた理由は何か
- ・愛知県の第三者評価結果が公表されていることを知っていたか
- ・現事業所の利用を決める際に、愛知県の第三者評価を参照したか
- ・第三者評価は、どのような方法で周知されれば利用者に届くと思うか
- ・第三者評価結果には、どのような情報

が載っていると助かるか

(4) 調査期間

2017年12月～2018年1月にかけて、2名の調査者が2か所ずつ放課後等デイサービス事業所の調査を担当し、事業所の代表の承諾を得た上で随時調査を実施した。

2. ヒアリング調査の結果

放課後等デイサービス事業所への調査対象として、知多地域1か所、津島・海部地域1か所、名古屋市内2か所を選出した。これらの法人種別については、社会福祉法人1か所、企業組合1か所、NPO法人2か所となっている。また、4事業所共に過去に第三者評価を受審したことはない。

それぞれに事業規模や取組の状況については特徴があり、調査を通して見出された知見には異なる点はあるが、第三者評価制度の認知度や有用性に関する支援者の意識を明らかにするという目的に沿って、調査結果を下記のように整理した。なお、ヒアリング調査を通して得られた聴き取りの内容等の詳細については、次項3に記載する。

(1) 第三者評価についての認知度

第三者評価制度についての認知度については4事業所で差があった。県内の第三者評価推進機関を知っており、ウェブ上に公表されている評価を閲覧している事業所がある一方で、他施設・事業所等の受審結果を確認したことがない事業所もあり、認知度についてはバラツキがみられる。この点については事業所側の認識不足というよりも、むしろ障害児支援分野において当該制度の

周知や普及が進んでいない現状を反映した結果であると言えるだろう。ただし、4事業所共に「第三者評価」という用語については知っており、言葉自体を初めて聞いたというようなレベルではなかった。

(2) 第三者評価の有用性と課題

4事業所共に第三者評価を受審することによるメリットは認めており、とりわけ支援の質的向上が期待できるという意味では、共通してその意義を認めていた。ただし、評価の手法、事業所側の負担、利用者への結果の周知等については、いくつかの課題も提起された。これらについては、以下の7点に集約することができる。

①第三者による肯定的評価が職員の自信につながるという意味では、優れている点についても十分に評価し、事業者が業務に携わるモチベーションを一層高めていくような評価方法を検討することが求められる。

②事業運営に関する客観的な評価が得られることによる意義を事業所側は認めているが、その前提として、評価の客観性や公平性、評価者の質が担保されていることが重要である。③サービスの質の向上に結びつけるためには、単に評価だけでなく、評価後のフォロー（アドバイス、事後研修、コンサルティングなど）があれば望ましい。

④放課後等デイサービスガイドラインに基づく自己評価がすでに義務付けられていることから、同様に事業評価を目的とする第三者評価については別個ではなく、自己評価と連動しているほうが活用しやすい。

⑤第三者評価は一方的なものでなく、評価者と事業所で評価に食い違いが生じた項目については、両者が話し合う機会を設定することが必要である。

⑥評価結果の公開は、膨大な情報量にならないように、利用者（障害児の保護者等）が事業所選択に当たって必要としている情報にとどめたほうが望ましい。

⑦第三者評価に係る事業所側の労力・時間等の負担に関しては、業務に支障が生じないようにバランスを図るべきである。なお、経費については、費用対効果が見込めるのであれば妥当な範囲で負担するという考えや、公的補助が必要とされるという意見もあり、事業所によって考え方に差異が見られる。

3. ヒアリング調査の詳細（各団体のヒアリングの記録）

次頁からは、ヒアリング調査の対象となった事業所の取り組み状況や第三者評価に関するご意見・考え方などについて、4か所それぞれに詳細な記録を掲載しておく。なお、後述する総合考察とは別に、団体ごとにヒアリングを担当した調査者による考察も加えてある。

調査対象： A 事業所（NPO 法人）

事業所所在地： 愛知県知多地域

(1) 運営法人の概要及び障害児支援事業の実施状況

1) 拠点を運営する法人等の概要

A 事業所を運営する NPO 法人が本部を置く自治体（市）は、放課後等デイサービス事業を運営する NPO 法人や社会福祉法人がほかにも複数あり、知多地域では民間団体の活動が比較的活発な市である。そのなかでも当該 NPO 法人は、法人のミッションとして共生社会の実現を掲げ、先行して障害児支援に取り組んできた団体の一つに挙げられる。

法人の設立は 2002 年であり、翌年から放課後児童健全育成事業と児童デイサービス事業（現制度の放課後等デイサービス）を開始、2010 年には中高生を対象とするデイサービス事業にも着手し、2015 年からは生活介護・就労継続支援事業を立ち上げるなど、着実に発展を遂げてきた経緯がある。

2) 障害児支援事業の実施状況

放課後等デイサービス事業の実施場所としては、法人所有の施設が 2 か所ある。週当たりの開所日数（および 1 日当たりの平均的な開所時間）は、小学生が 5 日（1 日 3 時間）、中高生が 5～6 日（1 日 2.5 時間）である。なお、学校の長期休暇期間中は、小学生・中高生ともに 1 日の開所時間が 6 時間となる。保護者の希望に応じて送迎も行っている。

平成 28 年度の放課後等デイサービス事業の利用実績としては、小学生が 1 日約 8.5 人、中高生が 8 人程度である。なお、既述のように、法人が所有する施設では放課後等デイサービス事業だけでなく、放課後児童健全育成事業（放課後児童クラブ）、生活介護、就労継続支援事業も実施されている。

3) 放課後等デイサービスの職員配置の状

況

放課後等デイサービス事業に従事する職員数は、小学生の部が5名（うち非常勤が1名）、中高生の部が7名（うち非常勤が3名）であり、中高生については職員のうち3名は他の事業との兼務となっている。制度に規定された基準以上に職員は配置しているが、それでも日々の活動において個別支援に取り組む場合には人員の不足を感じる。また、1日の開所時間が長くなる学校の長期休暇期間中は、職員の負担が大きくなることも課題である。

（2）第三者評価についてどれほど認知しているか。

1）愛知県内の第三者評価推進機関についての認知度

愛知県福祉サービス第三者評価推進センターが、県内の受審事業所に関する情報をホームページ上で公表していることは知っている。A事業所はまだ受審したことはないが、どのような項目に沿って第三者評価が行われるのかについて関心があり、公開されている他の施設・事業所の情報は何回か閲覧したことがある。

2）第三者評価の目的についての認知度や意見等

各事業所が、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という点では、第三者評価には意義があると思う。また、法令に沿って適正に事業を実施していない団体に改善を促すという点でも第三者評価は一定の効力を持つと考える。受審結果が公表されることにより、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かという点では、やや疑問が残る。現状では、評価者によってバラつきがあるように感じており、どこまで客観的に、かつ公平に評価ができるかが問われるのではない。たとえば、年間の事故対応について0件の事業所と10件の事業所があったとする。数字だけ見れば0件の事業所のほうが良いように思えるが、実際は10件の事業所のほうが小さなヒヤリハットの事例でも丁寧に報告して対処している場合があり、一概に数値だけでは測れない。そのような意味では、評価者の質が問われると思う。評価の客観性や公平性、評価者の質が確実に担保されていない状態で、利用者に対して結果が公表されてしまうことには抵抗感を感じざるを得ない。

（3）第三者評価を実施する場合の事業所側のメリット、デメリット

1）第三者評価を実施する場合のメリット

第三者評価によって「A」評価を受ければ、職員は素直に嬉しいだろうし、自信にもつながる。また、問題点などの指摘を受けることによって、事業者側は自分たちが改善していかななくてはならないことを客観的に理解することができる。事業運営がマンネリ化しないためにも、ほどよい緊張感は必要であり、これらの点から、第三者評価を受審することによってサービスの質を向上させることができれば、それが最大のメリットだといえる。

2）第三者評価を実施する場合のデメリット

事業所の規模にもよると思うが、事前に書類を作成したり準備しておくなどの労力が多いほど負担も大きくなる。第三者評価に向けて特別な準備や作業の負担がなく、評価者には普段通りの様子や日常的な活動の様子を観察してもらい、職員に対しては事前アンケートがあるくらいの程度で済むのであれば理想的である。

(4) 第三者評価を通して、事業所としてどのような情報が公開されることが望ましいか（または望ましくないか）

1) 公開されることが望ましい情報

「利用者のサービス選択」の観点に立てば、膨大な情報は不要で、むしろ障害児の保護者が事業所選択に当たって必要としているミニマムの情報にとどめたほうがわかりやすい。何についての情報を、どこまで公開していくのかが問われるだろう。

現状の第三者評価制度では、障害児支援や放課後等デイサービスに特化した評価項目がないので、事業の特徴をふまえた項目に沿って第三者評価が実施され、公表されることが望ましい。すでに事業所に対しては、放課後等デイサービスガイドラインに基づく自己評価の実施と公表が義務付けられているので、第三者評価の項目もこれに連動するものの方がよい。

2) 公開されることが望ましくない情報

すでに2- (2) で述べたように、評価の客観性や公平性、評価者の質が担保されていない状態で、利用者に対して結果が公表されてしまうことには抵抗感を感じる。また、事業所側の自己評価と第三者評価が食

い違う場合にも、情報が公開されることに抵抗感はあるが、だからといってどちらかに合わせるというのではなく、自己評価と第三者評価を並べて提示できればよいのではないか。あとは、利用者が見て判断するのが適切であるように思う。このように並べて比較するためにも、放課後等デイサービスガイドラインに基づく自己評価と、第三者評価の項目は、ある程度連動していたほうがよいと考える。

(5) 第三者評価にかかる事業所側の負担について

1) 費用負担、及び費用対効果

第三者評価が本当に支援の質の向上につながるのであれば、ある程度のコストは負担する。結局は、評価自体の内容と質、および費用対効果の問題である。費用対効果を期待するのであれば、単に評価するだけでなく、その後のコンサルティングがセットになっているほうがよい。つまり、評価自体が終わった後にフォローがあり、事業者側が問題点を改善できるまで評価者が付き合ってくれるかどうかが大切である。

2) その他の負担について

先の2- (2) で述べたとおり、第三者評価の準備や実施のために職員が要する時間や労力の負担は少ないほうが望ましい。特別な準備や作業の負担がなく、評価者には普段通りの様子や日常的な活動の様子を観察してもらい、事業所の職員に対しては事前アンケートがあるくらいの程度で済むのであれば理想的である。

【考察】

ヒアリングに回答していただいた A 事業所の代表者は、第三者評価について日頃から関心を持っており、公開されている結果についても度々閲覧しているだけに評価制度に対する認知度が高く、いくつかの有意義な示唆を得ることができた。

第三者評価にかかる事業所側の負担については、費用対効果を重視している。つまり、コストに見合った成果が得られるのであれば、多少の費用は負担するという考えである。ただし、その前提として、評価の客観性や公平性、評価者の質が確実に担保されていることなどの条件を挙げており、これに加えて評価後のフォロー（コンサルティング）がセットになっていることが望ましいという提案も出された。これらの点については、単なる「評価」だけではなく、「評価」を経て事業所の「支援の質の向上」に確実に結びつけたいという現場ならではの期待が示されていると考える。

第三者評価のメリットについては、肯定的評価は職員の自信につながるし、他方、問題点などの指摘によって事業者側は改善すべき点を客観的に知ることができるという、本来的な目的に沿った回答が得られた。肯定的評価が職員の自信につながるという意味では、単に問題点を挙げ連ねるだけではなく、優れている点についても十分に評価し、事業者が日々の業務に携わるモチベーションを一層高めていくような評価方法を検討することが大切であると言える。

第三者評価を利用者のサービス選択に役立てるという観点からは、評価結果の公開は、障害児の保護者が事業所選択に当たって必要としている情報にとどめたほうが望ましいという意見が得られた。また、放課後等デイサービスガイドラインに基づく自己評価も併せて提示し、自己評価と第三者評価の双方に基づいて事業所を選ぶという新たな提案もあった。たとえば、事業者による自己評価と外部者による第三者評価が必ずしも一致しないという場合、そのこと自体を利用者に周知し、利用者自身が判断するというのは新しいユニークな提案である。ただしそのためには、両評価の結果を突き合わせて比較することができるように、評価項目に一定の共通性や連動性を持たせることが必要であろう。

調査対象： B 事業所（社会福祉法人）

事業所所在地： 愛知県名古屋市

(1) 運営法人の概要及び障害児支援事業の実施状況

1) 拠点を運営する法人等の概要

B 事業所を運営する社会福祉法人は、戦

後間もない時期に設立され、これまでに名古屋市を中心に各種の社会福祉事業を運営してきた歴史がある。法人の理念として、障害がある人たちの幸福、及び福祉サービスの理想像を追求するとともに、地域における共生社会の実現を掲げ、障害者支援施設、就労継続支援事業、就労移行支援事業、生活介護などの障害福祉事業のほか、高齢者福祉施設やデイサービスの運営など、その活

動範囲は多岐にわたっている。

放課後等デイサービス B 事業所については、当該法人の事業の一環として 2007 年に小学生を対象とする児童デイサービス事業として開始され、その後の制度改正等に伴い現在は中高生まで対象を拡大して運営されている。

2) 障害児支援事業の実施状況

放課後等デイサービス事業の実施場所としては、他の障害福祉事業と併用する施設内に専用の場所を設けて小学生対象のサービス提供を行うほか、中高生のデイサービスについては別の場所を確保して事業を実施している。週当たりの開所日数（および 1 日当たりの開所時間）は、平日のみ 5 日（1 日 3 時間）に加え、月 1 回は土曜日も開所（1 日 7 時間）、さらに学校の長期休暇期間中は 1 日の開所時間が 7 時間となる。保護者の希望に応じて送迎も行っている。

平成 29 年度の放課後等デイサービス事業の利用実績としては、調査時点で契約者が 38 組（きょうだいでの利用を含む）であり、一日あたり 10 名定員に対して、日々ほぼ定員に達する利用がある。

3) 放課後等デイサービスの職員配置の状況

放課後等デイサービス事業に従事する職員数は、常勤職が 5 名（兼務職員を含む）、非常勤が 2 名である。充足しているというわけではないが、比較的手厚く職員を配置しているほうなので、事業を適切に運営していく上で支障はない。ただし、1 日の開所時間が長くなる学校の長期休暇期間中は、職員の負担が大きくなることが課題である。

(2) 第三者評価についてどれほど認知しているか。

1) 愛知県内の第三者評価推進機関についての認知度

「第三者評価」という用語自体は知っている。しかし、県内の第三者評価推進機関の存在や、受審事業所に関する情報についてはそれほど認知していない。B 事業所を運営する法人の他の施設が過去に第三者評価を受審したことは知っているが、ホームページ上に公表されている施設・事業所の評価や受審結果を閲覧したことはない。

2) 第三者評価の目的についての認知度や意見等

利用者からの苦情解決については十分に理解しているし、対応もしている。ただし「第三者評価」については、言葉は知っているという程度であり、具体的な目的や方法などについてはよく理解していない。他方、放課後等デイサービス事業所に対して支援の質が求められるようになってきている中、各事業所が、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ために努力をしなくてはならないとは思っている。

(3) 第三者評価を実施する場合の事業所側のメリット、デメリット

1) 第三者評価を実施する場合のメリット

個々の事業者の事業運営に関して、客観的な立場で評価してくれることには意味があると思う。評価するだけでなく、サービス

の質の向上に向けたアドバイスがあればなおよい。また、第三者評価の結果が公表されれば、現にどの事業所を利用しようかと迷っている利用者（保護者）に対しては有益な情報になるだろう。

2) 第三者評価を実施する場合のデメリット

ネット社会といわれる現代の風潮を考えると、第三者評価の公開については心配も大きい。少しでもネガティブな評価があれば、それが誇張、拡散されて広がっていくということはないだろうか。事業者として、これまでの努力の積み上げが、評価の公開によってあっという間に崩れてしまうという不安や恐れを感じる。

(4) 第三者評価を通して、事業所としてどのような情報が公開されることが望ましいか（または望ましくないか）

1) 公開されることが望ましい情報

放課後等デイサービスガイドラインに基づく事業者向け「自己評価表」の6つの側面については、すでに自己評価の実施と公表が義務付けられているので、第三者評価に関しても連動して公開されるとよいと思う。なかでも、利用者に対して特に届いてほしいと思う情報は、日々の活動や支援の内容であり、これに対する評価である。

2) 公開されることが望ましくない情報

第三者評価の受審結果として「C」評価が付けば、情報公開されることに関して抵抗感を感じざるを得ないだろう。事業所とし

て指摘された点を改善していかななくてはならないと思うが、先に述べたように、ネット社会において情報が独り歩きしていくのではないかという不安は払拭できない。とはいえ、障害児支援における第三者評価が義務化されれば、「C」評価をつけられないように頑張るしかない。

事業所側の自己評価と第三者評価が食い違う場合には、公開される前に事業者が評価者に対してクレームが言えるようにしてほしい。結果的に、事業者側が評価結果に納得できなければ、そのような情報については公開を差し控えてほしいと思う。

(5) 第三者評価にかかる事業所側の負担について

1) 費用負担、及び費用対効果

第三者評価のために負担できる金額は、明確には回答できないが、あえて金額を述べるなら10万円程度であろう。第三者評価が義務化されるのであれば、国や自治体からの経費に対する補助は必要である。多大なコストがかかるうえに、評価が厳しく経営に支障が生じるようなことがあれば、第三者評価自体は普及しないと思われる。

2) その他の負担について

第三者評価の実施のために職員が要する時間や労力は、できる限り最小限にとどめてほしい。放課後等デイサービスの現状を考えると、平日の午前中で終われば望ましいが、せいぜい時間をかけても1日で終わってほしい。業務自体に支障が生じては、そもそも評価の意味がないと思う。

【考察】

B事業所のヒアリングを通して、第三者評価の目的、方法、評価推進機関の存在や公開されている情報等について事業所側に十分に説明がなされておらず、周知が行き届いていないことがうかがえる。このような第三者評価に関する認知度の実態は、他の放課後等デイサービス事業所についても少なからず当てはまる課題であるとも思われる。

B事業所は、日頃から事業運営における問題点を自ら把握し、サービスの質の向上に結びつけるために努力を続けている。それゆえに、第三者評価に関しても、事業運営に関する客観的な評価が得られることに意義を見出しており、単に評価だけでなく、サービスの質の向上に向けたアドバイスがあればさらに望ましいとも考えている。ただし、いわゆる「ネット社会」と呼ばれる風潮を反映し、好ましくない評価が意図せず独り歩きし、利用者の事業所選択に悪影響を与えるリスクについては不安の声が挙げられた。この点については、今後、第三者評価の普及を図る上で、考慮すべき課題の一つであると考えられる。

第三者評価の実施に当たって事業所側に求められる時間や労力等の負担については、業務に支障が生じない「最小限度」にとどめるべきとの意見が出された。また費用については、公的な補助の必要性も提起されている。第三者評価自体には意義はあるものの、日々の業務遂行において支障や過剰な負担が生じないようにバランスを図っていくことが重要であろう。

なお、事業所側の自己評価と第三者評価が食い違う場合には、受審結果の公開前に、事業者が納得できるように評価者が説明責任を果たすことや、双方が結果に関して協議できる機会が必要になると考えられる。また、利用者の事業所選択に関しては、日々の活動や支援の内容に関する評価など、利用者が必要とする（あるいは事業所がアピールしたい）情報に絞って公開する必要性も示唆されている。

調査対象： C事業所（企業組合）

事業所所在地： 愛知県名古屋市

(1) 運営法人の概要及び障害児支援事業の実施状況

1) 拠点を運営する法人等の概要

企業組合 C事業所は 2003 年に平等、共同、互恵の考えをもとに「世の中のこまりごとの解消を通じて社会に貢献し、共生社会を実現すること」を理念に掲げて設立され

た。2004 年に障害者・児童の居宅介護事業、児童デイサービス事業を名古屋市指定事業として開始し、翌年には同市で 2 か所目の児童デイサービス事業所も開設した。2006 年には障害者自立支援法施行に伴い、それぞれ障害者支援センター、児童デイサービス（II型）として愛知県指定事業所となる。また、2011 年には児童心身発達センターを開設し未就学児童の支援についても開始し、これらの通所支援については 2012 年度からは児童福祉法に基づく放課後等デイサービス及び児童発達支援事業となっている。

2) 障害児支援事業の実施状況

放課後等デイサービス事業の実施場所としては、施設が3か所ある。週当たりの開所日数（および1日当たりの平均的な開所時間）は、週に6日（平日4時間、土・祝・長期休暇は6時間）の施設が2か所、同じく週に6日（平日・長期休暇8時間、土曜日6時間）の施設が1か所である。保護者の希望に応じて送迎も行っている。

平成29年度4月の放課後等デイサービス事業の利用実績としては、3か所合計で契約者数72人、延べ490人の利用である。なお、既述のように、法人が所有する施設では放課後等デイサービス事業だけでなく、児童発達支援事業も実施しており、1か所は移動支援等居宅事業も併設している。

3) 放課後等デイサービスの職員配置の状況

放課後等デイサービス事業に従事する職員数は、管理者・児童発達支援管理責任者が兼務で1名、指導員を15名（うち非常勤12名）配置しており、指導員の資格内訳は児童指導員、保育士、介護福祉士となっている。その他、機能訓練担当従業員（音楽療法士）3名（うち3名非常勤）も配置している。制度に規定された基準以上に職員は配置しており、人数的には確保できているが、施設側は、専門職、専従者ともに、質的には不足感を感じていないと感じている。

(2) 第三者評価についてどれほど認知しているか。

1) 愛知県内の第三者評価推進機関についての認知度

愛知県福祉サービス第三者評価推進センターが、県内の受審事業所に関する情報をホームページ上で公表していることは知っている。C事業所はまだ受審したことはないが、どのような項目に沿って第三者評価が行われるのか、公開されている施設・事業所の情報は何回か閲覧したことがあり、将来受審しようとするときの判断として、どのような評価を受けているかについては関心が高い。

2) 第三者評価の目的についての認知度や意見等

各事業所が、第三者評価を受けることによって事業運営における問題点を把握し、その問題を改善することによって、サービスの質の向上に結びつけるという点では意義があると考ええる。しかし、そのためには事業所側の姿勢が問われることになる。

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かという点でも、役に立つと考える。ただし、こちらも条件があり、公表された情報を読解する力が求められていると考える。現在ABC判定を用いられているが、これはあまり役に立たないと感じている。中身をどれだけ読み取るかが重要で、読み取れなければ選択に資すとは言えない。なかでも、利用者が福祉サービスの選択をするときに「危ない所を避けよう」といった意識で見るとするならば、沿わないものとなる。今の評価では、「改善の余地がある」とまでの表現はあっても、「危ない」「大いに問題あり」といった表現があるわけではない。

事業所の支援の長所や良い所をどのように評価するのも重要だと考える。ただしこれに関しても、60点以上であればよいの

か、60点から99点の幅をどう読み取るかは利用者側に委ねられているといえる。たとえば、施設選択に十分に情報収集している人が、2・3択まで選んだ後に判断するには役に立つであろうが、10件の施設の中で、どれが一番いいのかという判断をするには向かないと考える。

(3) 第三者評価を実施する場合の事業所側のメリット、デメリット

1) 第三者評価を実施する場合のメリット
受審することによって、職員は自分たちの仕事を振返ることができ、質を高めるチャンスになり、これについては社内研修としての要素を期待している。さらに、事業所ならではの取り組みが評価され、伴って報酬や算定に連動する仕組みがあればメリットである。

また、結果が公表されることにより、広告の一環として利用選択にも活用してもらえるのであれば、事業所のメリットとなる。

2) 第三者評価を実施する場合のデメリット

受審費用の高さはデメリットである。知っている中で一番安くても1施設15万円、他には20万円くらい、コストが高く見合うだけのPRにつながると思えず、また評価事業者が少ないことにより、癒着が起きているのではないかとの想像してしまう。たとえば、オールAの事業所という評価を見たが、一体どれほどの施設であるのか見てみたいし、普通あり得ないと思ってしまう。

受審によって正当な評価に結びつかどうかの裏付けがない間はデメリットが多く、

現在知っている基準を用いている間は正当な評価につながるとは思えない。どの事業所も一生懸命やっているが、日々の取り組みや支援内容など、支援者の日常的な努力についてどれほど目を向けてくれるのかという不安を感じる。

(4) 第三者評価を通して、事業所としてどのような情報が公開されることが望ましいか（または望ましくないか）

1) 公開されることが望ましい情報

第三者評価の中で利用者聞き取りというものがあるが、その中身を公表することが重要であると思う。利用者が評価でき答えられる内容の項目をつくり、実際にインタビューした内容を公表すれば、各事業所の取り組みや支援内容の実際を周知することになり、利用者にとって参考になると思う。

さらに長期的・継続的に利用している人からのインタビューの声であれば、役に立つと思う。現在の利用者を選ぶ視点を聞き取れる内容であってほしい。

2) 公開されることが望ましくない情報

経営や経済状況の問題など、社会の価値基準が経済状態の良し悪しに偏り、単に規模の大きい法人が良く見え、小さい法人が悪く見えるといった内容になることは避けたい。子どもへのサービスの質と、経営状態や規模は別の指標であり、経営者から見れば、存続するかどうかは事業者に継続する意思や覚悟があるかないかの問題である。

また評価項目によって、評価者と事業者の意見が食い違うのであれば、同意できるまで話し合い同意できたものが公表される

ものとし、食い違う場合は評価なしとするべきである。

(5) 第三者評価にかかる事業所側の負担について

1) 費用負担、及び費用対効果

費用対効果が見込めるのであれば 30 万円でもよいかもしれない。毎年受けるわけではないだろうし、社会的養護の分野を参考に 3 年に 1 回として考えれば、年間あたり 10 万円となる。内容として期待していることは、第三者評価を研修的な意味合いで捉え、評価者の評価が現場の職員の専門的

な質の向上につながり、広告をするにあたってでも第三者評価を PR として活用できるのであればよい。なお、経費の負担については実施補助があるか、翌年の報酬に反映するといった公的な補助があれば望ましい。

2) その他の負担について

業務を止めないという大前提のもとであれば、第三者評価の評価時間は無駄だと思わないので、調査員にゆとりがあるなら、職員全員に聞き取りがあっても良い。事前には自己評価アンケートくらいが理想的であるが、研修的な意味につながるなら何日か続けていただいても良い。

【考察】

ヒアリングに回答していただいた C 事業所の代表者は、既存の第三者評価者の講習を受けているため当該制度について詳しく、明確な課題意識を持っていることもあり、有意義な示唆を得ることができた。

第三者評価をサービスの質の向上のための研修の場と捉えて、評価者の日程が許す限り、毎日来てもらっても構わないというほどの姿勢は現場職員の資質向上に熱心であると同時に、事業所内の研鑽だけでは見えない視点からのアドバイスを求めているといった側面もある。第三者評価は一度の評価で改善を求めるだけでなく、後日のフォローまでをセットとして実施しなければ、支援の質の向上につながらないのではと考えられる。

評価者の質もさることながら、評価の項目や内容についての懸念が提起された。何を評価するのか、何が評価の対象なのか、それが求められているものなのかといった、前提条件となる基準についての疑問が挙げられた。とりわけ、第三者評価が利用者のサービス選択にあたって役に立つためには、事業所を単に比較して優劣をつけるものではなく、事業所ごとの取り組みや特色も示すものでなくてはならない。そうでなければ第三者評価は、利用者が事業所を選択するにあたって、単なる良い施設、悪い施設という成績を示すだけになる可能性がある。たとえば、「オール A」という評価があるとしたら、それはいったい何を意味するものなのかを明らかにしておかなければ、評価者、事業者、利用者の解釈が食い違うというリスクも生じ得る。

第三者評価は事業所の支援の質的向上を目指すという観点からは、評価者と事業所で評価に食い違いが生じたときは話し合い、その項目については同意できなければ評価なし、または評価に至らないという結論があってもよいのではという意見も得ることができた。

調査対象： D事業所（NPO法人）

事業所所在地： 愛知県津島・海部地域

(1) 運営法人の概要及び障害児支援事業の実施状況

1) 拠点を運営する法人等の概要

D事業所を運営するNPO法人は、愛知県津島・海部地域において、障害児を育てる父母の交流、子どもたちの健やかなる発達、彼らの住みよいまちづくりのための任意団体として発足、2003年に法人化された。2004年に児童サポートセンターを設立し、母子通所事業、学齢児（小学生）の放課後支援を開始。その後、2005年に中高生のためのフリースペース、障害児タイムケア事業、2006年に児童デイサービス（I型）、日中一時支援事業、2011年に短期入所事業など多岐にわたる事業展開を進め、2012年度には制度改正に伴い児童発達支援事業・放課後等デイサービス事業の多機能型事業所となった。

2) 障害児支援事業の実施状況

放課後等デイサービス事業の実施場所としては、法人所有の施設が3か所、対象年齢によって場所を設けてサービス提供を行っている。未就学児については平日5日（1日4時間）の開所、小学校1年生～4年生及び小学校5年生～中学3年生対象では平日4日（1日3時間）、土曜日（1日7時間）、長期休暇の月・火・土（1日7時間）と水・木（1日3時間）にサービスを提供している。加えて、高校生対象の放課後等デイサービスについては別の場所を確保して事業を実施している。週当たりの開所日数（および

1日当たりの開所時間）は、平日5日（1日3時間）に加え、土曜日（1日7時間）、さらに学校の長期休暇期間中は1日の開所時間が7時間となる。なお、保護者の希望に応じて送迎も行っている。

3) 放課後等デイサービスの職員配置の状況

放課後等デイサービス事業に従事する職員数は、事業を適切に運営していく上で支障はない。ただし同性介助を原則としているために、現場では何とかギリギリ満たせているといった状況である。職員の出産や育児によって現場を離れることがあり、その分を補うだけの人員を抱えていくことが課題となっている。また1日の開所時間が長くなる学校の長期休暇期間中は、職員の負担が大きくなることが課題である。

(2) 第三者評価についてどれほど認知しているか。

1) 愛知県内の第三者評価推進機関についての認知度

「第三者評価」という用語自体は知っている。第三者評価推進機関のホームページを見たことはないが、事業者向けの研修の中で、第三者評価について学んだ時にパンフレットを参照した。パンフレットを読んで理解した内容で十分だと思い、ホームページを閲覧して確かめるほどには至っていない。第三者評価の仕組みや流れについては聞き、重要だろうとの認識はあるが、他の事業者の評価の結果についてそれほど関心はない。

2) 第三者評価の目的についての認知度や意見等

第三者評価の必要性や重要性については理解しているが、「今やらなければ」といえるほどの余裕が現場にはない。ただし、もし実施するならば、職員の不充足感の解決や、利用者の満足感の向上につながっていくことを期待している。たとえば ISO のように、社会的評価、社会的認知度を高めることにつながるのであればなお望ましい。また、第三者評価の目的が、公共性の高い取り組みを行う事業所と、単に営利目的で参入してきた事業所の違いを明確にすることであるとしたら、意味があるのかもしれない。

(3) 第三者評価を実施する場合の事業所側のメリット、デメリット

1) 第三者評価を実施する場合のメリット

受審結果を公開すれば、一定の効果は期待できると思っている。具体的に利用者のサービス選択にあたっては、どの様にタグ付けされていくかによって変わっていくと思う。今は相談支援事業所との関係が強いかどうかで、忖度されてしまっているような感じがある。どういう箔付け、タグ付けがされていくかによる。また、公表されることによって関係機関や行政との結びつきが深まり信頼関係につながるのであれば意味があると思う。

2) 第三者評価を実施する場合のデメリット

利用者(保護者)が選ぶ基準に関しては、質よりも便利だから、ということが優先されているのではないだろうかという疑問が

ある。サービスの質の側面でいえば、療育等の発達支援や日常的な活動の質的側面に注目してほしいと思う。それよりも単に送迎があって便利だからとか、開所時間の長さが親の都合で便利だからという面でしか見られないものだとしたら、あまり意味をなさないのではと感じる。

(4) 第三者評価を通して、事業所としてどのような情報が公開されることが望ましいか(または望ましくないか)

1) 公開されることが望ましい情報

自分たちが実施しているサービスの効果が表現されるのであれば望ましい。あらゆる評価をしていく中で、必要とされる情報が公開されればよいと思っている。ただし、サービスの質やサービス選択について保護者が求めているサービスと子どもが求めていることに違いを感じるがあるので、どちらにも分かるものであって欲しい。サービス選択に向けたものを意識するなら、ネガティブな評価を連ねていくよりも、むしろ好感度向上につながる内容を望む。

2) 公開されることが望ましくない情報

現在の利用者のプライバシーや尊厳に関わる内容を想起させるものは当然載せないほうが良い。第三者評価の評価者と事業者側で食い違いが生じる可能性について、放課後等デイサービスガイドラインの「自己評価表」の6つの側面に取り組んだ時に、事業所と保護者の間で認識のギャップがいくつもあったが、その時は考察を加えて対応してきた。第三者評価の評価者とはあまり食い違いが起きないと想定しているが、

同様に必要があれば考察が加えられるような仕組みがあってもよい。

(5) 第三者評価にかかる事業所側の負担について

1) 費用負担、及び費用対効果

任意であるなら、広告料を想定し、例えば、求人広告の3万円から6万円程度のイメージで、研修費として考えても同様に3万円から6万円程度で合計しても6万円から12万円程度の範囲なら考えられる。補助が受けられるのであれば8割から9割くら

いの補助を受け、実質負担は1割から2割程度がよい。これが義務となるなら費用負担は0から1割までが良い。

2) その他の負担について

職員の拘束時間を考えるとアンケートや聞き取りまで含めて1日勤務の半日くらいまでなら対応できそう。評価をするために、しっかりと調査をするのであれば職員全員に聞いてほしい所だが実際は現場が止まってしまうから、現実的ではない。日時に関しては事業所から指定できることを望む。

【考察】

D事業所のヒアリングを通して、第三者評価の目的、方法、評価推進機関の存在や公開されている情報等について事業所側に一定の説明がなされていることがうかがえるが、多忙な業務に追われる現場としては対応が難しく、現実的な課題としては受け止められていないこともうかがえる。このような第三者評価に関する認知度の実態と関心の持ちようは、他の放課後等デイサービス事業所についても少なからず当てはまる課題であろう。

D事業所は、ガイドラインに基づく「自己評価表」に基づく評価を行った際に、事業所が力を入れて取り組んでいた点に対して、保護者からは思うほどの評価を得られないという経験があった。一方で、事業所側があまり意識していなかった点について、保護者からの評価が高かったという経験を得たことによって、結果的に職員が業務を客観的に見直し、質の向上に向けた取り組みがなされている。新たに第三者評価が導入された場合、事業所側の評価、保護者の評価、第三者による評価に認識の差が生じた項目について、どのように対応すべきかが課題となると考えられる。

サービス選択に資すると考えたときに、第三者評価の結果が支援の質を選択するための指標になればよいが、実際には事業者が目指す子どもの育ちにとって効果的であると考えた支援であったとしても、保護者のニーズに合わない、沿わない結果であれば、選ばれないという危惧も提起された。事業所がアピールしたい点と、保護者が求める情報との違いをどう整合していくのかも今後の重要な課題であると言えるだろう。

第三者評価の費用負担、及び費用対効果については、広告費や研修費としてなら考えられるが、それ以上に受審した後の意味や効果をイメージしにくいとの意見があった。これは、他の事業所でも共通した課題が示唆されたものと考えられる。

4. 利用者に対するアンケート調査の結果

(1) 調査票の配布及び回収状況

今回の調査では、既述のように愛知県内4か所の放課後等デイサービス事業所に対してヒアリング調査を行うとともに、併せて利用者(保護者)に対してもアンケート調査を実施した。利用者へのアンケートは4か所で計362部を配布し、168人から回答を得た(回収率64.2%)。

(2) 回答者と子どもの属性

1) 回答者の続柄

回答者の子どもから見た続柄については、母親が97%を占めている。

表：回答者の続柄

	人数	割合 (%)
母親	163	97.0
父親	2	1.2
祖父母(祖父や祖母)	3	1.8
全体	168	100

2) 回答者の年齢層

最も多いのは40歳代で、全体の6割以上を占めている。次いで30歳代が多く、今回の調査では偶然にも20歳代の回答者が0人であった。

表：回答者の年齢層

	人数	割合 (%)
19歳以下	5	3.0
20歳代	0	0
30歳代	36	21.4
40歳代	105	62.5
50歳以上	22	13.1
全体	168	100

3) 回答者の就労状況

就労している回答者が全体の約6割を占めている。

表：就労状況

	人数	割合 (%)
就労している	100	59.5
就労していない	68	40.5
育児休業中	0	0
全体	168	100

※「就労している」はパート就労等を含む

4) 放課後等デイサービスを利用する子どもの人数

調査対象となった事業所を利用する子どもの人数については、「一人」が94%を占めている。なお、3人以上の利用はなかった。

表：子どもの人数

	人数	割合 (%)
一人	158	94.0
二人	10	6.0
全体	168	100

5) 放課後等デイサービスを利用する子どもの性別

調査対象となった事業所を利用する子どもの性別は、男性が約 72%を占めている。なお、上記のように子どもが二人利用している回答者が 10 名いるため、子どもの人数は全体で 178 人であった。

表：子どもの性別

	人数	割合 (%)
男	128	71.9
女	47	26.4
無回答	3	1.7
全体	178	100

6) 放課後等デイサービスを利用する子どもの年齢層

調査対象となった事業所を利用する子どもの年齢層は、小学生が全体の 5 割以上に達し、次いで中学生、高校生の順に多かった。

表：子どもの年齢層

	人数	割合 (%)
小学生	92	51.7
中学生	48	27.0
高校生	34	19.1
その他	3	1.7
無回答	1	0.6
全体	178	100

7) 放課後等デイサービスを利用する子どもの障害種別

調査対象となった事業所を利用する子どもの障害種別は、知的障害と発達障害を合わせると全体の 9 割を占める。なお、障害

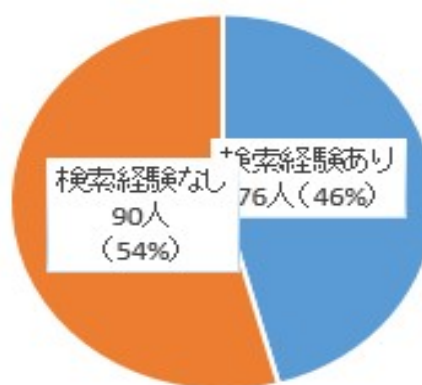
が重複する場合、それぞれにカウントしているため、全体は延べ人数となっている。

表：子どもの障害種別

	人数	割合 (%)
身体障害	18	7.5
知的障害	120	50.0
発達障害	96	40.0
確定していない	4	1.7
その他	2	0.8
全体 (延べ人数)	240	100

(3) 放課後等デイサービスについて、どの事業所を利用するかを選択するために、インターネットに公開されている情報を検索したことがあるか

放課後等デイサービスの事業所選択に当たって、インターネット上の情報源を検索した経験のある保護者は約 46%であり、半数に満たない結果となった。

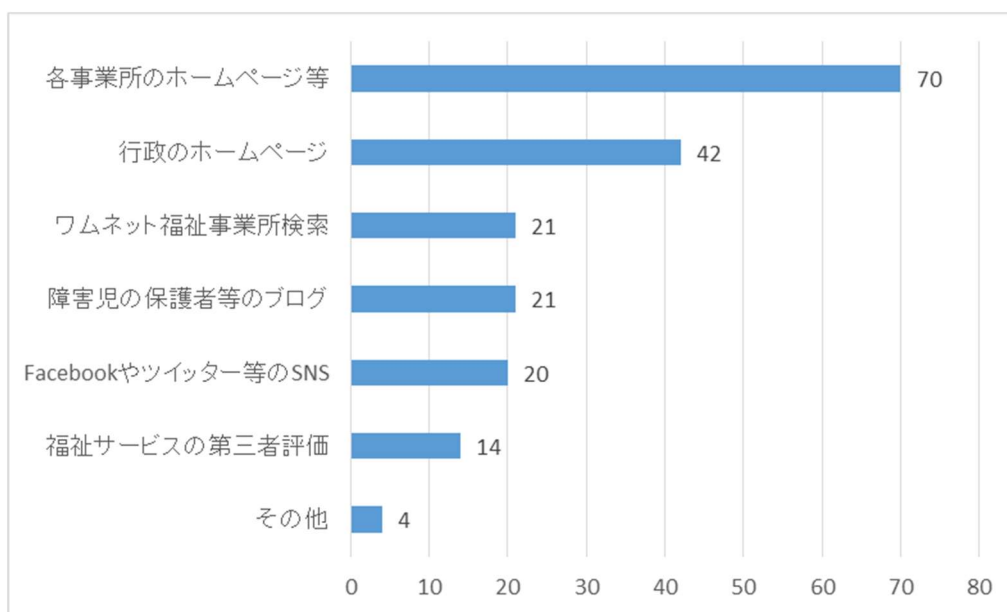


※上記の集計結果は、設問に対して無回答だった 2 名を除く

(4) 放課後等デイサービス事業所について、調べてみた情報源は何か(インターネットで検索した経験がある回答者による複数回答)

上記(3)で「検索経験あり」と回答した76人に対して、実際に検索してみた情報源を尋ねたところ、最も多かったのが「各事業

所のホームページ等」であり、次いで「行政のホームページ」であった。WEB上の情報に関しては、事業所や公的機関など、比較的信頼度が高いフォーマルな情報源を検索している傾向がうかがえる。ただし、県の第三者評価推進機関が公開している「福祉サービスの第三者評価」の結果については、あまり活用されていない。

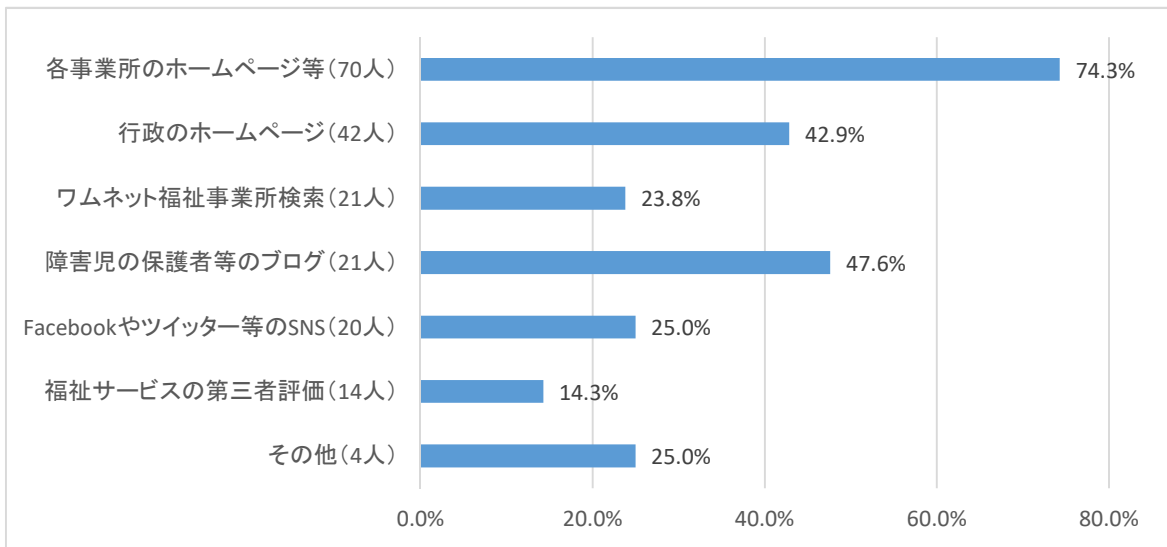


(5) 放課後等デイサービス事業所について調べてみた情報源のうち、参考になったものは何か(インターネットで検索した経験がある76人による回答)。

検索した情報源につき、それぞれの情報源別に「参考になった」と回答した者の割合を下図に示す。参考になったという割合が最も高いのが「各事業所のホームページ等」であり、次いで「障害児の保護者等のブログ」「行政のホームページ」が続く。先述のように、障害児の保護者等のブログの検索者は

21人であり相対的に多くはないが、公的機関や事業所発信の情報とは異なり、利用者側から発信される情報であるがゆえに「参考になった」という割合が高くなっているものと推察される。ちなみに、「福祉サービスの第三者評価」が役に立ったという割合は、「その他」を除くと最も低い結果となった。

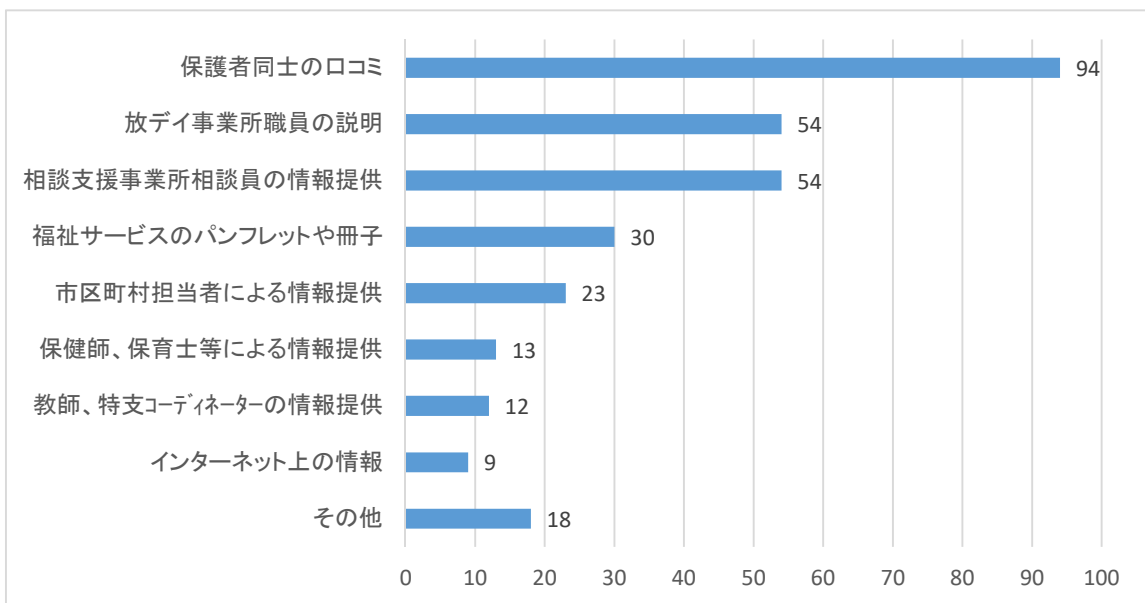
なお、先の(4)のグラフで示したように、情報源によって検索者数が異なるため、母数も各々異なることを付記しておく。



(6) 現在利用している放課後等デイサービス事業所を選ぶうえで、参考にした情報は何か（とくに参考になった情報源を3つまで選択）

この設問では、利用者にとって「とくに参考になったと思われる」情報源を明らかにするために、下図に示す9つの選択肢のうち、1/3に当たる3つまでを選択して回答してもらうようにした。最も多かったのは「保

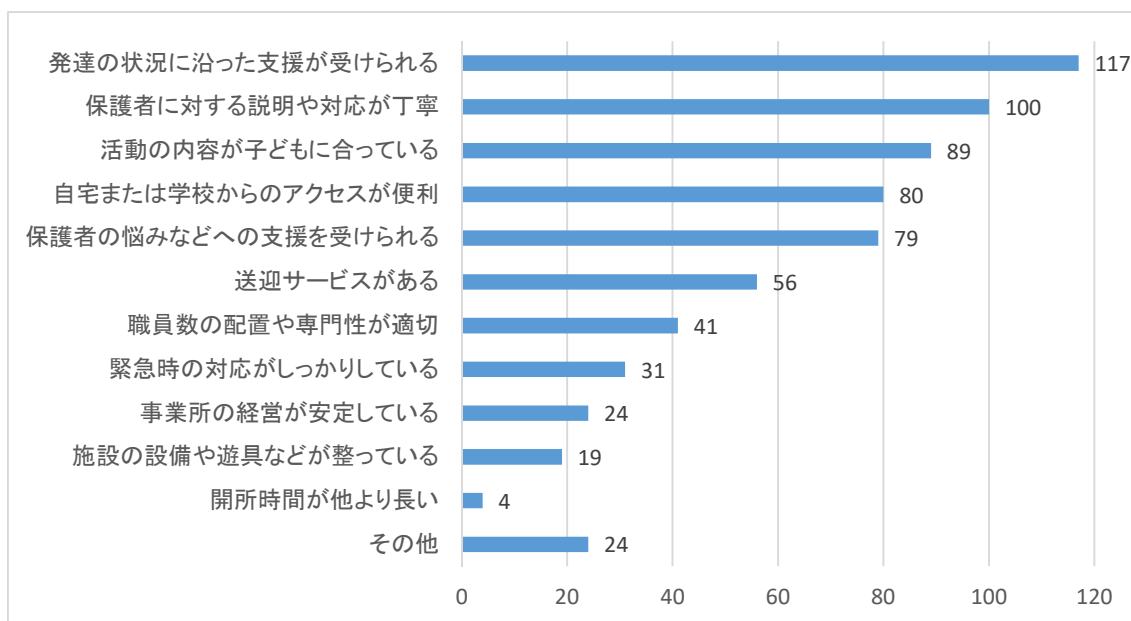
護者同士の口コミ」94件であり、次いで「放課後等デイサービス事業所の職員の説明」「相談支援事業所相談員の説明」が両方とも54件で続く結果となった。親同士の口コミ、パンフレット等の紙媒体、事業所職員や相談支援事業所相談員等による直接的な情報提供などと比較すると、利用者（保護者）は事業所選択に際して「インターネット上の情報」をそれほど参考にはしていない傾向が明らかになった。



(7) 現在利用している放課後等デイサービス事業所の利用を決めた理由（複数回答可）

「自宅または学校からのアクセスが便利」「送迎サービスがある」など、利用者にとっての利便性を重視する項目が相対的に上位に含まれるが、それ以上に多かったのは「発

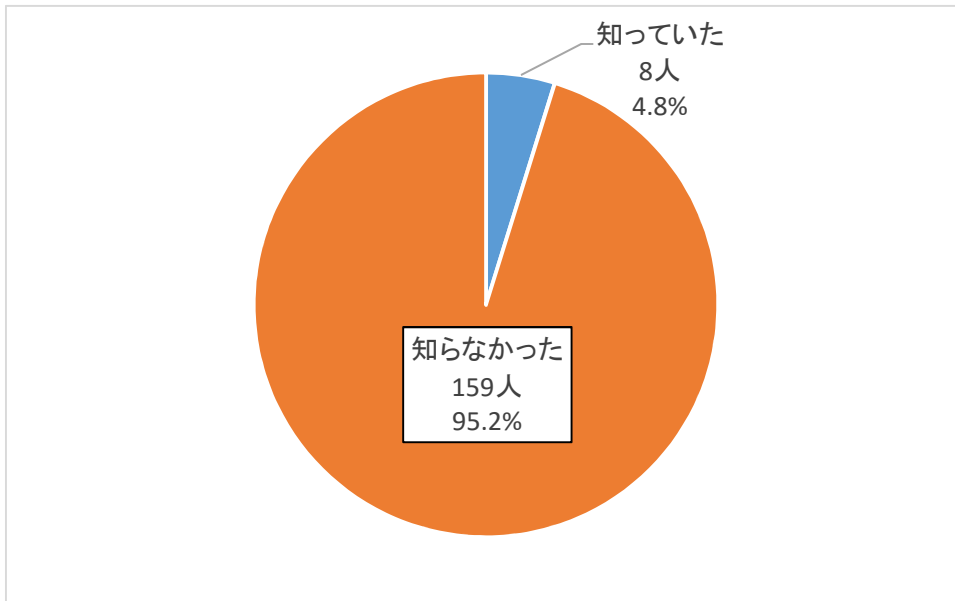
達に沿った支援が受けられる」「活動の内容が子どもに合っている」といった、事業所が提供する支援の内容を重視する意見であった。また、「保護者に対する説明や対応が丁寧」「保護者の悩みなどへの支援が受けられる」など、保護者への対応や支援を重視する意見も上位に含まれる結果となった。



(8) 愛知県では福祉サービスについて「第三者評価」の実施が始まっており、その結果がインターネットで公表されていることを知っていたか

第三者評価の結果が WEB 上で公開されていることを知っていた利用者（保護者）は 4.8%（8 人）にとどまった。なお、先述の（3）では、福祉サービスの第三者評価を情報源として検索したことがある人は 14 人

となっており、人数に齟齬が生じる結果となった。本調査において、こうした齟齬が生じた理由を正確に把握することはできないが、一因としては回答者によって第三者評価に関する理解が食い違うこと、すなわち第三者評価制度が利用者に対して十分な周知されたうえで認知されていない現状を反映していると推察される。



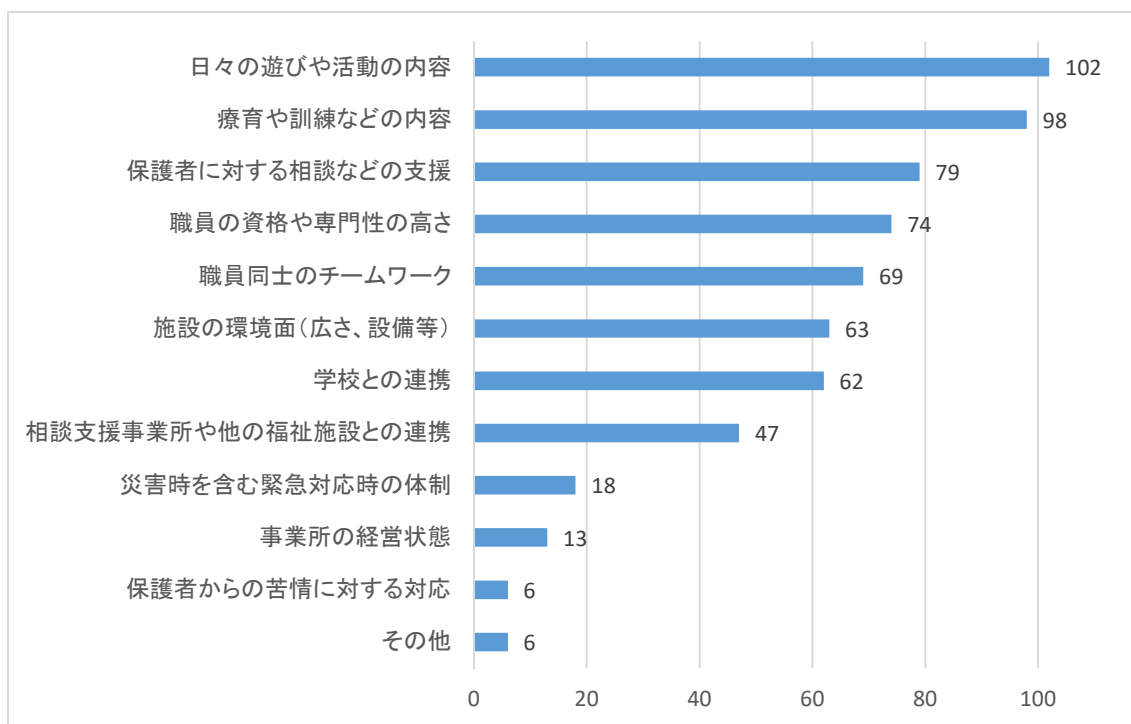
※上記の集計結果は、設問に対して無回答だった1名を除く

(9) 放課後等デイサービスの事業所を選ぶ際に、もしも第三者評価の結果が公表されていれば、どの点の評価を重視するか（とくに重視する点を4つまで選択）

「第三者評価の結果が公表されていれば」という仮定のうえでの質問であり、下図に示す12の選択肢のうち、1/3に当たる4つまでを選択して回答してもらうようにした。その結果、上位2項目は「日々の遊びや活動の内容」「療育や訓練などの内容」といった日常的な活動内容を重視する意見であった。また、「保護者に対する相談などの支援」

が3番目に続いており、事業所が提供する保護者支援を重視する傾向もうかがえる。これらについては、既述の(7)に示した、現事業所の利用を決めた理由とも共通する点が認められる。

また、職員の専門性、チームワーク、施設的环境面等に関する項目も相対的に上位に挙げられており、事業所に従事する職員や設備環境など、子どもの日々の放課後生活のあり様に直接的に影響を与える要因について、保護者が情報を必要としている傾向がうかがえる。



5. 利用者調査に関する考察

今回、愛知県内4か所の放課後等デイサービス事業所の利用者(保護者)に対するアンケート調査を通して、利用者側の第三者評価の認知度及び有用性を探る上で、以下の4点の示唆を得ることができた。

- 1) 放課後等デイサービス事業所を選ぶうえで、障害児の保護者は親同士の口コミ、事業所職員や相談支援事業所相談員による情報提供、パンフレット等の紙媒体などを参考にしており、これらに比べるとWEB上の情報は活用されていない。
- 2) 事業所選択に当たって、WEB上の情報源を検索した経験のある保護者は半数に満たない。また、検索した経験のある人は、事業所や行政機関などの情報源を参考にしており、WEB上に公開されている第三者評価の結果をあまり活用していな

い。

- 3) そもそも第三者評価の結果がWEB上で公開されていることを認知していた保護者は5%弱であり、利用者に対して周知が行き届いていないといえる。
- 4) 事業所選択に当たって第三者評価を活用する場合を想定した質問に対して、保護者は、事業所における日常的な活動内容や保護者対応、職員の専門性や施設的环境面等を重視する傾向が示された。とりわけ日常的な活動内容や保護者対応については、現に利用する事業所を選択した理由としても上位に挙げられていた。

第三者評価に関しては、各事業所が提供するサービスの質を向上させるだけでなく、利用者が事業所を選択する際に参考になる情報を提供することも求められている。今回の調査では、そもそも障害児の保護者が第三者評価についてあまり認知していない

ため、まずは当該制度について十分に周知を図っていく必要性が明らかになった。また、障害児の保護者は WEB 上の情報よりも、むしろ事業所職員や相談支援事業所相談員等による直接的な情報提供やパンフレット等の紙媒体を参考にしていることから、これらの専門職がパンフレット等を使用して丁寧に説明することなどが、利用者側の第三者評価の認知度や有用性を高めていく有効な手段であるとも考えられる。

事業所選択に当たって保護者が参考にする情報としては、日常的な活動内容、保護者対応、職員の専門性、施設の環境面等を重視する傾向が示された。これに対して、施設の経営や管理的な側面についてはそれほど重視されていない。言い換えるならば、保護者は、子どもの放課後の生活や発達支援に直接的に関係する情報を必要としており、第三者評価に関しては、このような情報を中心にして公表していくことが効果的であると考えられる。

D. 考察

基礎研究（文献研究）に基づけば、第三者評価が義務化された社会的養護領域や、受審推進策が講じられている保育所など一部の施設種別を除いて、福祉サービスの第三者評価は十分に普及しているとは言えない状況である。受審が促進されない要因としては、①受審費用の負担と受審に係る事務的負担、②評価の客観性及び公平性及び評価者の質の保証、という 2 点が挙げられ、これらについては基礎研究だけでなく放課後等デイサービス事業所の管理者に対する調査でも見出された課題である。

一方、基礎研究においては、第三者評価を受審した施設等に対する調査研究を通して、事業者が事業運営に関する課題を把握し、サービスの質の向上に結びつけるという点に関して一定の成果が期待できることが示唆されている。また、放課後等デイサービス事業所に対する調査でも、事業運営に関する客観的な評価が得られることについて、管理者は肯定的に捉えている側面がある。したがって、評価の公平性や質を保証し、受審に係る負担軽減についても対策を講じることにより、今後、第三者評価の普及が推進される可能性は十分にある。

さらに、放課後等デイサービス事業所の管理者に対する調査では、第三者評価をサービスの質の向上に結びつけるために、評価後のフォロー（アドバイス、事後研修、コンサルティングなど）があれば望ましいという意見が提起された。評価者が単に評価を行うだけでなく、客観的に見出された課題等について具体的に改善されるように援助するまでを第三者評価のプロセスに含めるという考え方は、現場が期待する機能・役割として捉えていく必要があるだろう。

なお、第三者評価の結果を利用者のサービス選択に資する情報として公表するという点に関して、放課後等デイサービス事業所の管理者に対する調査では、膨大な情報量にならないように、障害児の保護者が事業所選択に当たって必要としている情報にとどめるほうが望ましいという指摘があった。また、放課後等デイサービスの利用者（保護者）に対する調査では、第三者評価に対する利用者側の認知度が低く、周知が行き届いていない現状が明らかになった。加えて、WEB 上に公開されている第三者評価

の受審結果はほとんど活用されておらず、WEB上の情報よりも、むしろ事業所職員や相談支援事業所相談員等による直接的な情報提供やパンフレット等の紙媒体を参考にしている傾向が示された。

上記より、利用者に対しても第三者評価を十分に周知し、サービス選択に資する情報として活用してもらえるように促していくためには、WEB上の情報公開だけでなく、専門職がパンフレット等を使用して丁寧に説明することなどが求められる。また、公表する情報の範囲についても、保護者は、事業所における日常的な活動内容や保護者対応、職員の専門性や施設の環境面など、子どもの放課後生活や発達支援に直接的に影響を与える要因を重視する傾向があり、こうした情報を主として公表していく必要性が示唆された。

E. 結論

これまで述べてきたように、障害児支援分野における第三者評価の普及推進活動の検討のため、先行研究に基づく課題等の整理を行うとともに、放課後等デイサービス事業所に対する調査を実施し、第三者評価の認知度や有用性について福祉現場の実態や意識を探るよう努めた。この結果、下記のような結論が見出された。

①第三者評価を普及推進していくためには、評価の客観性や公平性が担保されていることが必須であり、個々の評価者の質が問われることになる。したがって、評価者の養成講座やOJT等のあり方を検討し、評価者の質を保証するための研修等のあり方を明確にしていくことが重要である。

②第三者評価の受審に係る事務的負担については、施設・事業所の日常的な業務に支障が生じることがないように最大限に配慮すべきである。また、受審率を高めていくためには、事業者の費用負担についても配慮し、受審費用を公的に援助していくなどの推進策を講じる必要がある。

③第三者評価に基づくサービスの質の向上効果を高めるためには、評価者によって客観的に見出された課題等が具体的に改善されるように、事業者に対する評価後のフォロー（アドバイス、事後研修、コンサルティングなど）を評価プロセスに組み込むことが望ましい。

④利用者に対する第三者評価の認知度や有用性を高めていくためには、WEBだけでなく、専門職がパンフレット等を使用して丁寧に説明することが求められる。また、公表する情報量が過剰にならないように、事業所の活動内容や保護者対応、職員の専門性、施設の環境面など、保護者が特に重視する内容を中心に公表することが望ましい。

- 1 厚生労働省医政局検討会（平成 29 年 11 月 30 日）. 第 13 回特定機能病院及び地域医療支援病院のあり方に関する検討会 資料 2. <http://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-10801000-Iseikyoku-Soumuka/0000186606.pdf>. (参照 2018-03-20)
- 2 公益財団法人 日本医療機能評価機構（平成 30 年 3 月）. 病院機能評価データブック 平成 28 年度.
- 3 厚生労働省医政局検討会（平成 29 年 11 月 30 日）. 第 13 回特定機能病院及び地域医療支援病院のあり方に関する検討会 資料 3. <http://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-10801000-Iseikyoku-Soumuka/0000186607.pdf>. (参照 2018-03-20)
- 4 篠原広樹（2013）. 福祉サービス第三者評価の現状と課題. 生活福祉研究, 83, 1-13.
- 5 社会福祉法人全国社会福祉協議会. 第三者評価事業 全国受審件数等の状況（資料）: 主な福祉施設・サービス別件数(平成 29 年度調査. 平成 28 年度実績). http://www.shakyo-hyouka.net/appraisal/sys_c34a_201801.pdf. (参照 2018-2-12)
- 6 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（平成 28 年 3 月）. 福祉サービス第三者評価における改善提案に関する調査研究事業 報告書. 平成 27 年度厚生労働省 生活困窮者就労準備支援事業費等補助金（社会福祉推進事業分）. 18-19.
- 7 前掲書 5.
- 8 前掲書 6.
- 9 社会福祉法人 全国社会福祉協議会 福祉サービスの質の向上推進委員会（平成 28 年 2 月）. 社会的養護関係施設第三者評価事業 第 1 期評価結果（平成 24 年～26 年度）集計報告. 1-5.
- 10 前掲書 6.
- 11 前掲書 5.
- 12 東京都福祉サービス評価推進機構（公益財団法人東京都福祉保健財団）. 東京都における福祉サービス第三者評価について—平成 29 年 1 月 31 日規制改革推進会議 医療・介護・保育ワーキング・グループ ヒアリング資料—. <http://www8.cao.go.jp/kiseikaikaku/suishin/meeting/wg/iryuu/20170131/170131iryuu04.pdf>. (参照 2018-2-12).
- 13 前掲書 4.
- 14 京都 介護・福祉サービス第三者評価等支援機構 HP. <https://kyoto-hyoka.jp/事業所の方へ/#tabs=4>. (参照 2018-03-20)
- 15 京都介護福祉サービス第三者評価等支援機構（2011）. 京都における第三者評価事業推進について（特集 なぜ第三者評価が必要か）. 月間福祉, 94(7), 40-43.
- 16 同上 15.
- 17 社会福祉法人全国社会福祉協議会. 福祉サービス第三者評価のご案内. <http://www.shakyo-hyouka.net/panf/fukyu-11.pdf>
- 18 前掲書 15.
- 19 落合克能（2013）. 静岡県福祉サービス第三者評価基準を用いた施設評価の有用性—県内特別養護老人ホームに対する質問紙調査を通して—. 聖隷クリストファー大学社会福祉学部紀要第 15, 111-116.
- 20 前掲書 15.
- 21 丸山裕美子（2011）. 現状と課題 保育所が最もふさわしい生活の場となるために—保育所版第三者評価基準の改正—（特集 なぜ第三者評価が必要か）. 月間福祉, 94(7), 20-25.
- 22 前掲書 4.
- 23 全国社会福祉協議会政策企画部（2011）. 現状と課題 福祉サービス第三者評価事業の今後の方向（特集 なぜ第三者評価が必要か）. 月間福祉, 94(7), 16-19.
- 24 同上 23.
- 25 第 27 年度厚生労働省 子ども・子育て支援推進調査研究事業 二次国庫補助協議（2016）. 保育所における第三者評価の受審促進に向けた評価機関の質の向上のための調査研究事業 報告書. 特定非営利活動法人メイアイヘルプユニ, 1-94.
- 26 放課後等デイサービス事業所数は厚生労働省「平成 28 年社会福祉施設等調査」に基づく。