

第三者評価の仕組みの検討(1):全国社会福祉協議会福祉サービス第三者評価

研究分担者	内山 登紀夫 (大正大学心理社会学部)
研究分担者	安達 潤 (北海道大学大学院教育学研究院)
	堀口 寿広 (国立精神・神経医療研究センター精神保健研究所)
	稲田 尚子 (帝京大学文学部)
研究協力者	伊瀬 陽子 (福島県総合療育センター)
	谷 里子 (大正大学心理社会学部)
	宇野 洋太 (ハーバード大学)
	川島 慶子 (大正大学心理社会学部)

【研究要旨】

全国社会福祉協議会は、福祉サービス第三者評価事業の推進及び都道府県における福祉サービス第三者評価事業の推進組織に対する支援を行う機関である。本研究では全国社会福祉協議会の第三者評価ガイドラインの示す第三者評価の方法を文献およびヒアリングを通して概観することにより、その特徴と課題を把握し、今後障害児者福祉に関する外部評価システムを構築するための参考にすることを目的として行った。具体的には、概要、第三者評価の意義と目的、予算、評価システム、評価項目、評価の方法、評価機関と評価者、受審方針、費用・負担軽減と受審促進、受審率、評価者養成の仕組み、評価結果等の公表と活用、という観点でその特徴を把握した。これらの結果を踏まえ、今後全国社会福祉協議会の第三者評価事業と共存しつつ、我が国が目指すべき外部評価の枠組みに関して、(1) コンサルテーションと第三者評価、(2) 利用者評価、自己評価、第三者評価、(3) 受審率問題とインセンティブ、義務化をめぐって、(4) 評価会社の選択と評価者、および評価の信頼性について、(5) アウトカム指標、(6) 事業者のニーズと負担、(7) 利用者のニーズ、について考察を行った。

A. 研究目的

全国社会福祉協議会は、福祉サービス第三者評価事業の推進及び都道府県における福祉サービス第三者評価事業の推進組織に対する支援を行う機関である。本研究では全国社会福祉協議会の第三者評価ガイドラインの示す第三者評価の方法を概観することにより、その特徴と課題を把握し、今後障害児者福祉に関する外部評価シス

テムを構築するための参考にすることを目的として行った。

B. 研究方法

全国社会福祉協議会の把握している福祉サービスの第三者評価に関わる現状と課題について全国社会福祉協議会政策企画部の担当者にヒアリングを行った。また、文献による検討と併せて、

厚生労働省、全国社会福祉協議会、各都道府県の第三者評価について、および、評価機関、受審した事業所などの情報をインターネットサイトを通じて収集した。主に利用した検索サイトは医中誌、CiNii、グーグルスカラー、グーグルである。キーワードは[第三者評価]である。

全国社会福祉協議会へのヒアリングは平成 29 年 6 月 21 日に本部にて行った。出席者は研究代表者 内山登紀夫、研究分担者として小澤温、安達 潤、堀口寿広、研究協力者として伊瀬陽子、谷 里子、オブザーバーとして厚生労働省より日詰正文専門官、田中真衣専門官である(順不同敬称略)。当日配布された資料、全国社会福祉協議会のホームページから多くの情報を得ることができた。

上記で得られた情報に関して、研究班での議論の結果、概要、第三者評価の意義と目的、予算、評価システム、評価項目、評価の方法、評価機関と評価者、受審方針、費用・負担軽減と受審促進、受審率、評価者養成の仕組み、評価結果等の公表と活用、という観点からその特徴を把握することとした。

C. 研究結果

(1) 概要

第三者評価事業は平成 9 年、厚生省(当時)において検討が始まった社会福祉基礎構造改革において、その理念を具体化する仕組みの一つとして位置づけられた。まず『社会福祉基礎構造改革について(中間まとめ)』(平成 10 年 6 月)での提言を受けて、検討が始められた。提言内容の要点は①サービスの提供過程、評価などサービスの内容に関する基準を設ける、②サービス内容を評価することによりサービス提供者が自らの問題点を具体的に把握し、サービスの改善を図ること、③利用者の意見も採り入れた形で客観的に行われることが重要なため専門的な第三者評価機関において行われることを推進する、の 3 点である。厚生労働省ではこの提言を受けて、平成 10 年

11 月、厚生労働省社会・援護局長の私的懇談会として「福祉サービスの質に関する検討会」(座長:江草安彦社会福祉法人旭川荘理事長)を設置し、福祉サービスにおける第三者評価のあり方について検討を続け、その報告を踏まえて「福祉サービスの第三者評価事業の実施要領について(指針)」が通知として発出され、障害分野については平成 12 年に障害保健福祉部より「障害者・児施設のサービス共通評価基準」(6 月 2 日)が公表された^{巻末註 1}。指針では基本的な考え方を示し、具体的な方法は都道府県や第三者評価機関に委ねられたが、事業者や都道府県の理解や実施方法にばらつきが生じ、結果として定着させることはできなかった。

更なる普及・定着を図るために平成 16 年に「福祉サービス第三者評価事業に関する指針について」(平成 16 年 5 月 7 日付 雇児発 0507001 号、社援発 0507001 号、老発第 0507001 号:旧指針)が厚生労働省より通知された。内容的には、第三者評価事業の目的を、事業者自らが事業運営の問題点を把握し、サービスの質の向上に結び付けることとし、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となるとした。また、推進体制としては、全国の推進組織と都道府県の推進組織の 2 層構造とした。全国の推進組織の役割は都道府県の推進組織において活用する福祉サービス第三者評価基準ガイドラインの策定と福祉サービス第三者評価事業の普及・啓発等とし、それを全国社会福祉協議会に置くとした。都道府県推進組織においては都道府県に推進組織の設置を義務付け、第三者評価機関の認定等の業務を行うとした。

平成 26 年に厚生労働省より「『福祉サービス第三者評価事業に関する指針について』の全部改正について」(平成 26 年 4 月 1 日付 雇児発 0401 第 12 号、社援発 0401 第 33 号、老発 0401 第 11 号:現指針)が通知され、①共通評価基準ガイドラインおよび判断基準ガイドライン、②公表ガイドライン等が改訂され現在に至っている。

会に充てられていることがわかる。

(2) 第三者評価の意義と目的

事業者の提供するサービスの質を当事者(事業者及び利用者)以外の公平・中立な第三者評価機関が、専門的かつ客観的な立場から評価する事業である。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問題点を把握し、管理者とスタッフが共同して施設のサービス提供システムの体制整備やサービス内容の質の向上に向けて、自主的に取り組む事業と位置づけられる。法律に規定された最低基準等の実施状況について、行政が関係法令等に照らし適正に実施されているかどうか詳らかにする指導監査と異なる。

(3) 予算

平成29年度行政事業レビューシート(厚生労働省)[1]によると、第三者評価の普及に向けた事業のために組まれた予算額は600万円であり、全国社会福祉協議会に補助が行われている。なお、補助率は10/10である。予算補助の目的は下記の通りである。

1. 第三者評価の全国推進組織である全国社会福祉協議会に、評価事業普及協議会を設置し、都道府県が設置する都道府県推進組織参画のもと、各都道府県の福祉サービス第三者評価への取組状況等に関する情報交換並びに事例発表等を行う。
2. 全国社会福祉協議会に評価基準等委員会を設置し、第三者評価基準ガイドラインの策定に関する検討を行う。
3. 都道府県推進組織が実施する評価調査者養成研修の指導講師を養成するため、評価調査者指導者研修会を実施する。

経費の内訳は評価調査者指導者研修会講師謝金等が200万円、評価調査者指導者研修会講師旅費等が200万円、評価基準等委員会資料作成費、各会議費・会場借料費がそれぞれ100万円であり、多くの経費が評価調査指導者研修

(4) 評価システム

評価の仕組みを作る際にはジョイントコミッションや医療機能評価機構の基準を参考にした。ジョイントコミッション(日本医業経営コンサルタント協会)は、平成2年に社団法人として設立認可され、平成24年4月1日に公益社団法人日本医業経営コンサルタント協会に移行した。医療評価機構については松葉佐分担研究者の報告に詳述されている。いずれも医業系の評価機関であることが注目された。

評価方法については医療機能評価機構もジョイントコミッションもABCの3段階評価である。第三者評価もbを基準として、aを目指すことを事業者に推奨している。

(5) 評価項目

現行の評価項目は、前述の「福祉サービス第三者評価事業に関する指針」(現指針)に基づいている。それによると評価の対象になるのは下記の項目である。

I 福祉サービスの基本方針と組織

1. 理念・基本方針
2. 経営状況の把握
3. 事業計画の策定
4. 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

II 組織の運営管理

1. 管理者の責任とリーダーシップ
2. 福祉人材の確保・育成
3. 運営の透明性の確保
4. 地域との交流、地域貢献

III 適切な福祉サービスの実施

1. 利用者本位の福祉サービス
利用者の尊重、説明と同意、利用者満足、利用者の意見、リスクマネジメント
2. 福祉サービスの質の確保標準的实施方法、アセスメントにもとづく計画の策定、記録

「共通評価基準」は、すべての福祉施設・事業所の種別に共通する福祉サービスの質の確保に関わる体制と取組等を評価する基準である。各福祉施設・事業所で評価を円滑に実施するために必要と判断される場合には、必要最小限の「言葉の置き換え」「種別独自の内容の付加」等を行うことが可能であるとされている。

多様な領域を対象にしているため、分野ごとに委員会を(例:障害部会)を構成し、それぞれの分野に特有の評価項目や評価方法について検討し作成している。

第三者評価が対象にしているサービスは高齢者、障害者、社会的養護施設など多岐にわたるが、分野や事業所によってサービスの目指すものは違うために共通基準・サービスごとの基準(個別)に分かれている。事業者からは「事業者が力点を置いているところを評価して欲しい」という声もあった。そのため評価の仕組みの中で個別のアピールポイントと最低基準をわけるように配慮されている。

(6) 評価の方法

基本は自己評価であり、その評価に基づいて第三者が再評価する方法である。自己評価によって自らのサービス内容を振り返ってチームとしてサービスを見直すことを目的としている。事業所に通知する際もその点を明確にしている。調査者が評価した内容を評価決定委員会で検討し、その内容を事業所へ報告し、事業所の了解により公表するという手順をとる。評価項目に従った体制整備ができていないかを検証することが第三者評価の基本であり、いわゆる抜き打ち調査は行わない。

評定は以下のように a, b, c の 3 段階に評定する方法が採用されている。

a: よりよい福祉サービスの水準・状態 質の向上を目指す際に目安とする状態

施設運営指針に挙げられている目指すべき状態

b: a に至らない状況、多くの施設・事業所の状態
「a」に向けた取組みの余地がある状態

c: b 以上の取組みとなることを期待する状態

現行の項目の着眼点の設定にあたっては、全国社会福祉施設経営者協議会『アクションプラン 2015』の『「社会福祉法人行動指針」実践のポイント』[2]を参照・反映し作成された。

さらに利用者や職員に対して事前にアンケートもしくは訪問時の聞き取りがなされることもある。利用者調査は、評価の対象となるサービスを利用している利用者のサービスに対する意向や満足度を把握し、事業者調査と併せて実施することで、評価の客観性を高めることを目的としており、必須にしている都道府県もある。面談による利用者調査の場合は「職員に不満や言いづらいことはなんですか」等、簡易な言葉を用いるようにしている。

(7) 評価機関と評価者

評価機関の認定要件の要点は下記のとおりである。

法人格を有し、評価調査者に関し、a 組織運営管理業務を 3 年以上経験している者、又はこれと同等の能力を有していると認められる者、b 福祉、医療、保健分野の有資格者若しくは学識経験者で、当該業務を 3 年以上経験している者、又はこれと同等の能力を有していると認められる者

評価調査者は、都道府県推進組織が行う評価調査者養成研修を受講し修了していることが必要である。

一件の第三者評価に 2 人以上(上記の a 又は b の双方を含む)の評価調査者が一貫してあたることになっている。なお、評価機関、評価者の情報は WAMNET[3]にて公開されている。

評価機関の事業形態は多様であり、株式会社、特定非営利活動法人、合同会社、一般財団法人、共同組合、一般社団法人などである。県の社会福祉士会などの職能団体もある。いずれも道府県が認定した民間の評価機関である。評価機関の選択は各事業者が自由に決められる。当然、

様々な評価機関が事業所向けにPRしている。

(8) 受審方針

平成24年度より社会的養護関係施設の受審は義務化されている。それ以外の施設については、社会福祉法第78条第1項で福祉サービスの質の向上のため自己評価の実施等が努力義務と規定されており、事業者の積極的な受審が望まれている。受審費用は事業者の負担となる。その額は各評価機関が定め、最終的には事業者と評価機関の契約により決まる。

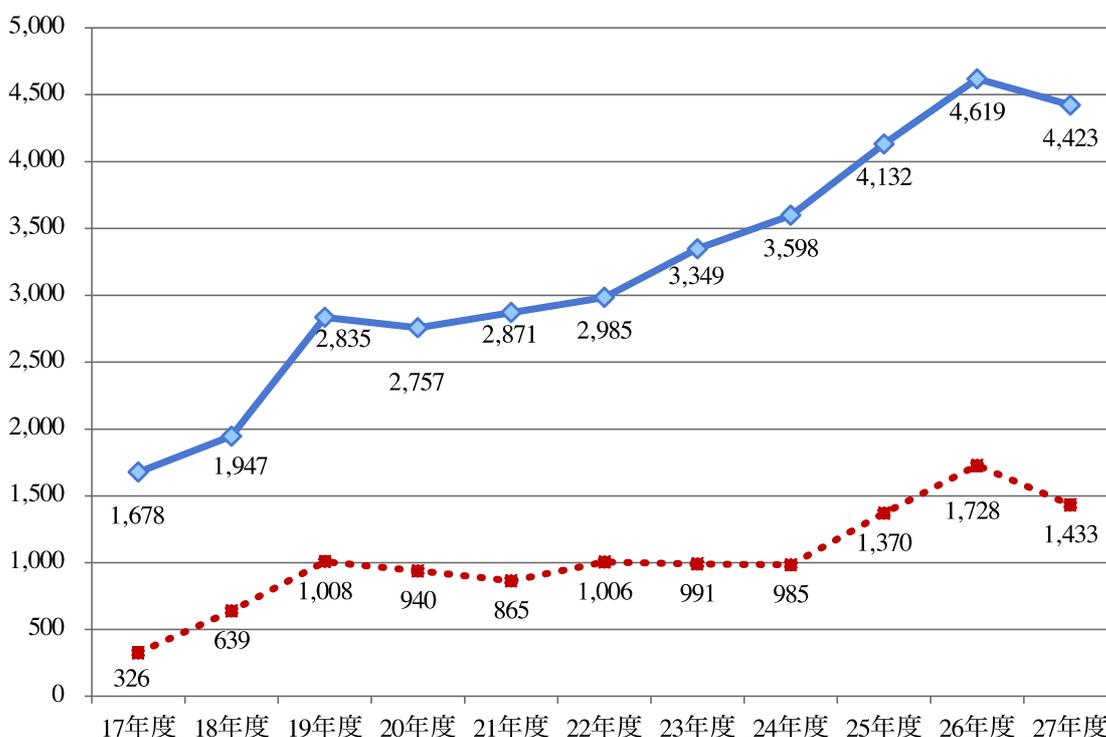
(9) 費用、負担軽減と受審促進

受審料は評価機関によって異なる。各事業者が各評価機関に問い合わせ選定する必要があり、全国社会福祉協議会でも複数の機関に問い合わせを行い比較検討することを勧めている。ちなみに、本研究班の対象ではないが、受審が義務とされる社会的養護関係施設では308,000円が措置費の第三者評価受審加算として算定される。

利用者の人数によって受審料に傾斜をつけている機関が多い。実際の料金は機関によって多様である。例をあげれば、社会福祉法人富山県社会福祉協議会では人数により22万(20人以下)から26万円(151人以上)と比較的安価であるが、埼玉県のある株式会社では40万(49名以下)から60万円(100名以上)となっている。ただし、料金は相談に応じるとある。

事業者側のインセンティブとしては評価を通じサービスの改善点や優れている点の気づきと一層の質の向上に繋げる事が可能になることや利用者の検討材料になることがあげられるだろう。

また平成19年3月30日付厚生労働省局長通知により、社会福祉法人監査の要件緩和が実施され法人運営における関係法令の遵守状況などに特に大きな問題が認められない法人であって、外部監査の実施等、施設運営における積極的な取り組みを実施している法人で法令遵守がなされており、且つ、「福祉サービス第三者評価を受審し、その結果についても公表を行い福祉サービスの向上に努めている」等法人の積極的な取



※社会的養護関係施設を含む

り組みが評価できる場合、年に1回の監査が4年に1回になった。このことを積極的に広告している評価機関もある。

(10) 受審率

平成27年度は、全国で4,423件の受審があった。平成17年度から平成27年度までの延べ受審件数は35,194件あった。平成26年度をピークに減少している[4]。ヒアリング時に見解を求めたところ評価機関の数を考えるとこれ以上増やしていくのではないかという回答であった。

(11) 評価者養成の仕組み

評価調査者の養成は全国推進組織(全国社会福祉協議会)と都道府県推進組織によってなされる。全国推進組織は評価調査者指導者研修と評価調査者リーダー研修を実施する。前者では都道府県推進組織が実施する「評価調査者養成研修」の講師を養成し、後者では評価機関のリーダーを対象にサービス分野の評価基準の理解と評価手法の向上を図っている。

都道府県推進組織では評価調査者の養成研修と継続研修を行っている。なお全都道府県で行っているわけではなく、複数年に一度実施する都道府県や予算の確保が困難、研修参加希望者が少ないなどの理由で開催されないこともある。

本養成プログラムを作成する際に参考にしたプログラムの一つが日本医療機能評価機構の養成プログラムである。評価機関の人材としては、定年後の高齢の人も多く含まれる。指導者の研修は4日間と比較的長期間になるため、現役で仕事をしている人で出席できる人は限られている。今後は個々の機関で養成研修を受けられるようにしていくことも検討されている。

講師の選定プロセスについては各都道府県で講師依頼に応じる人材を大前提として、過去の講座の担当者に依頼しているのが現状である。

全国社会福祉協議会では規定の評価者養成講座以外にも啓発活動を行っており、事業者向けの

自己評価のセミナーを1日実施するなどしている。さらに社会的養護のセミナーや書籍も平成30年度中に出版予定であるという。

一方、都道府県の養成研修をみると地域間で受講料に格差があり共通化はされていない。また、現在の課題は研修参加者が少ないことであるという。さらに、地域内の遠隔地にいる受講者への対応などを目的としたE-learningは実施していないとのことであった。

(12) 評価結果等の公表と活用

評価結果は都道府県推進組織ホームページあるいは前述したWAM NETにおいて公開される。

事業者にとっての意義は、「事業者が行う福祉サービスの質の向上のための取り組みが明らかになる」ことを基本として、施設・事業所が評価活動を通してサービスの改善に取り組んでいることを利用者や家族、地域住民等へ周知することである。ホームページや機関誌への掲載だけでなく報告会等を開催することで取り組みへの理解が深まると全国社会福祉協議会は推奨している。

なお、利用者向けのパンフレット「ご存じですか？福祉サービス第三者評価制度」[5]では、「第三者評価制度は『施設や事業所』の優劣を示すものではなく、事業所などの「良いところ」「努力すべきところ」を指摘したものである」と説明されている。

D. 考察

(1) コンサルテーションと第三者評価

ヒアリングでは第三者評価は自己評価を基盤にした第三者による評価であって、コンサルテーションではないことも強調された。評価機関が「評価」を行いその評価に基づいて改善点を指導するといわゆる「マッチポンプ(自作自演)」になってしまうという指摘もある。(註:評価機関は評価に対して報酬を得ており、その解決策に対し別途追加の報酬を求める場合は、同一機関が指摘する問題

点の妥当性が重要である。一方、事業所によっては提供するサービスの質の向上や改善に向けて問題点の具体的な解決策を評価機関から得たいというニーズがあるという指摘もある。現行の第三者評価制度では評価機関の具体的な役割にコンサルティング業務が含まれていないことを事業者が理解する必要があるわけだが、評価とコンサルティングの組み合わせを再検討することは、新たな評価の仕組みを作る際にはシーズとなるかもしれない。

(2) 利用者評価、自己評価、第三者評価

利用者評価をどのように位置づけるかも課題である。本来、第三者評価であるから第三者性を明確にするためには利用者、つまり児童福祉分野では保護者や当事者の子どもの評価や満足度を指標にすることは避けるべきという意見は当初からあった。また、重度の障害や自閉症スペクトラムのようなコミュニケーション障害のある子ども場合は満足度をどのように判断するかも容易ではない。障害児の福祉サービスにおいて保護者の満足度を把握することは可能かもしれないが、現場でサービスを受けているのは障害のある児童であり、保護者のニーズと子どもの利益とが一致しないこともありうる。意思決定支援ガイドラインが策定された今、ふだんのサービスの利用から地域移行に至るまでさまざまな場面での意思決定について、どんなに重度の障害児であっても事業者による意思形成などの支援が求められることとなっており、事業者の取り組みを拾えるような評価が求められるところである。

全国社会福祉協議会のスキームでは評価は事業者による自己評価を基本にすると明確に規定されており、本来の第三者評価の趣旨とはずれる懸念もある。しかし、事業者の自己評価に重きを置くと、事業者が評価項目や評価方法に対して意見や要望を出してくることもありうる。実際に、「保護者の対応が大変」という事業者からの訴えがある。合理的な配慮を要する家庭に対するケースワーク

的な視点も課題であり、それを専門性と捉えることもできるし、子どもの虐待防止にも繋がる。ただ、このような点を評価に含めるのは難しいという。

(3) 受審率問題とインセンティブ、義務化をめぐって

現状では多くの事業所が自己評価すらできていない状況にあり、まず自己評価から適切に行うように要望しているが、事業者の反応は乏しい。受審率をどのように向上させるかが重要な課題の一つである。現行の制度では事業者にとってのインセンティブが乏しく受審するモチベーションは高まらないのが実状である。実際はサービスや地域によって利用者が事業所を自由に選択できるような状況ではないことが多く、また、事業所にとっても受審結果を広告に使用する利点は乏しい。例外的に放課後等デイサービスは今後規模が大きくなっていくと見込まれているので、第三者評価の結果を広告に使用することはありうるだろう。(注:医療機関と異なり広告についての制限がないが、評価結果の公表の仕方が法令で定められることで広告についての規定も設けられるであろう。)現状のように任意で受審する第三者評価が事業所にとってどのようなインセンティブがあるのかが、常に問われている状態である。前述の通り社会的養護の施設については第三者評価受診が義務化されているが、障害児支援の分野においても義務化を検討することも必要であろう。義務化をすれば、法令上の指導監査と第三者評価との差は明確になる。現状では、受審している施設としていない施設に格差がかなり存在すると推測される。なお、全国社会福祉協議会では最低基準と望ましい基準とをそれぞれ評価してフィードバックしていくようにしている。

また、現状は複数回受審しても前回と比較した結果についてはフィードバックされていない。さらに評価の有効期間が設けられていない。結果、一度受審したのみで次回から受審しない事業所も出てきている。社会的養護施設に関しては3年に

1回受けることになっており評価結果の推移が比較できるようになっていることから、この実績を踏まえて評価方法を時勢や制度の改変に適合させて改訂していくことが今後の課題であろう。

(4) 評価会社の選択と評価者、および評価の信頼性について

評価者については障害児福祉サービスの業務経験がある者とは限らず、障害児支援や福祉領域とは全く分野の違う人も評価しているのが現状である。特に社会的養護施設では、経営管理業務という肩書の方が評価する場合もあり、事業者にはあまり印象が良くない場合もあるようである。全国社会福祉協議会では運営管理の専門家と福祉分野の専門家の両方でチームを組むようガイドラインで示しているものの、現状では達成できていない場合もあるという。評価チームを構成する場合は構成員同士が顔見知りということもありうるし、地方では評価者と事業者(施設長)が親しいこともありうる。評価の第三者性(独立性)と信頼性を保つためにもチーム全体で合議して評価を行うこととされている。なぜその評価にしたのか、評価した経緯をチームの中で合議し最終的には一つの結論をまとめる。結論だけでなく合議のプロセスを大事にしているという。事業所にフィードバックする際には事業所にも納得してもらう必要があるため、その理由が伝えられるように心がけているという。

(5) アウトカム指標

アウトカム指標という考え方は医療分野で興ったものであり、福祉分野では医療分野に比べると未だ十分に普及していないようである。病院におけるアウトカム指標には、例を挙げれば地域医療計画に即した病院単位での特定の処置(手術等)を行った患者数や入院日数からはじまり、入院患者の転倒発生率、中心静脈ライン関連血流感染発生率、HbA1c<7.0%にコントロールできている患者比率など医療行為に関連してさまざまな数値指

標が多数用いられている。また、近年の患者満足度を優先する考え方から、投書箱に含まれる謝辞または苦情の投書の比率といった指標を用いることもある。しかし、一般に福祉分野ではこのようなアウトカム指標を設定することが容易ではないと考えられている。アウトカムとはそもそもサービスの提供というプロセスの結果として利用者にあられたものである。したがって、福祉分野でも、たとえば、成人の場合は地域移行率・就労率など比較的客観的な指標が算出できるのだが、児童福祉領域においては子どもの変化について子どもの成長や発達による獲得や家族との関わりによるものと区別することが難しく、アウトカムとする指標の設定はさらに難しい。国公立の事業所によっては契約者数、年間述べ利用者数をアウトカムとしているところがあり、行政事業レビューシートをみると厚生労働省も現在はこれらの人数をアウトカムの指標ととらえているようである。一方、全国社会福祉協議会では利用者評価をアウトカムの1つとして考えている。しかし、事業者は独自の理念を持っているところも多く、評価結果に対して事業所独自の理念が理解されていないと指摘する事業者もいる。年間述べ利用者数などは事業そのものの結果であって利用者のアウトカムではない。障害児サービスの評価においてもより適切なアウトカム指標に基づいた評価項目の設定が急がれる。

(6) 事業者のニーズと負担

事業所によっては第三者評価の結果を保護者に報告する会(報告会)を実施している。利用者数が確保されている事業所ではサービスを向上するか否かを重要視しないこともある。しかし、障害児・者系の施設では事業者への苦情なども増えている。全国社会福祉協議会は事業者のクレーム対応に関して第三者評価を通じてサポートしたいと考えているという。

また、小規模なグループホームなど職員が少ない施設にとって、現行の第三者評価の受審はか

なり負担だと思われる。その負担感の軽減と納得性や妥当性のバランスをとっていく必要がある。

しかし、第三者評価を適切な人材確保に活用することも可能である。たとえば、学生が福祉の職場に就職を検討する際「どういう事業者だったら安心して就職できるのか」見極めることは難しい。そこで、事業者のアピールポイントを分かりやすく提示できるよう第三者評価を事業者・利用者・学生のそれぞれにメリットのある提示の方法が検討されている。

以前、介護領域では情報の公表の仕組みが定められていたことがあった。外部から事業者の報告が実態に適合しているのか実際に見学して確かめており、それをWAMにも公表していた。しかし、それでは監査と同じになってしまうので変更していったという。何を公表すべきなのかの検討が必要である。たとえば、就職したい人にとっては離職率が公表されていない。

そこで、受審していること自体がその事業者が一定の水準に達していることを表しているという見方もある。たとえば、新設する保育施設の公募において応募できるものとして第三者評価の受審済みであることを要件としている地域もある。そのため、応募のために受審する事業者もあったという。

事業者からは「優・良・可」など明確な格付けを求める声もあるし、受審した証にマークを交付している自治体もある。

他方で、第三者評価を受審したことがない事業所へのアンケートでは、受審しない理由として順に並べると、受審費用が高額であるため(60%)、実施する負荷が大きい(37%)、評価の有効性に疑問がある(31%)などであり、費用面での負担が大きいと感じている事業者が多いことがうかがえる[6]。

(7) 利用者のニーズ

放課後等デイサービス事業については家族からのサービスに対する苦情が、就労系サービスについては本人(特に精神障害者)からの苦情がそ

れぞれ多いという。全国社会福祉協議会では利用者の視点から第三者評価結果を、利用者が事業所を選択するための情報と考え、サービスの評価をフィードバックすることも大事だが、評価結果を一般の方にわかりやすく解説することも大切だと考えているようである。ホームページなどを通じて一般の利用者に向けて施設の情報を読み解く方法についての提示を行う必要がある。サービスの利用に当たり自己負担する金額や予約をキャンセルした場合の扱いなどについての情報を提供することも大切である。利用者が適切な事業所を選択することは容易ではなく、全国社会福祉協議会では第三者評価のレポート結果を利用者が事業所選択に役立てることができるように情報発信をしていくことが必要である。

E. 結論

我が国において第三者評価を推進する全国機関である全国社会福祉協議会の取り組みについて現状と課題を分析した。

付記:資料として、イングランドの第三者評価機関であるOfsted およびCQC、NASの自閉症アクレディテーション、我が国の外部評価支援としての福島県新規障害児通所事業所等訪問事業、障碍児支援施設を利用している保護者に対するアンケート調査の結果を掲載する。

F. 文献

- 1.平成29年度行政事業レビューシート(厚生労働省).2018.
- 2.全国社会福祉施設経営者協議会,社会福祉法人アクションプラン2015 全国社会福祉施設経営者協議会〔平成23年度ー平成27年度「中期行動計画」〕.2015.
- 3.WAMNET.
- 4.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事業の現状と全国推進組織の取組.平成29年2月21日

5.全国社会福祉協議会, ご存じですか? 福祉サービス第三者評価制度.

6.株式会社インテグレックス, 「福祉サービスの質向上に向けた、現行の第三者評価苦情処理スキームについての調査研究事業」第三者評価・苦情解決実態調査報告書. 2008.

註 1:「障害者・児施設のサービス共通評価基準」は、「できるだけ全ての施設で共通に利用していただくために、施設の組織と体制(システム)を問うことを基本として...(中略)...ISO(国際標準化機構)の品質管理システムを参考に...(中略)...作成」されたものである。その後作成された東京都の評価および全国社会福祉協議会のガイドラインによる評価はいずれも同基準の項目と基本構造を同じくしており、ISO9000 に規定された理念の明確化から始まる総合的品質管理(total quality management: TQM)の考え方は、養成研修では「冰山モデル」と説明されている。