

## VI. 調査研究事業のまとめと今後の課題

### 1 本調査研究の目的

第 I 章でも触れたが (p.1)、まず「第三者評価の目的」について確認し、その目的を達成するために取り組むべき課題を提案する。

「福祉サービス第三者評価事業」の目的については、社会福祉法第 78 条に基づいて発出された厚生労働省の三局長連名通知(平成 16 年 5 月 7 日「福祉サービス第三者評価事業に関する指針」:平成 26 年 4 月 1 日全部改正)のなかで、以下の 2 つのことが示されている。

●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ことを目的とするものである

●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

上記のような第三者評価の目的と必要性を実現するためには、第三者評価の受審促進は当然のこと、さらに「利用者の適切なサービス選択」や「利用者の権利擁護」の視点からも取り組んでいなければならない。しかし、受審促進策は、福祉制度の改革に伴って徐々に取り組みられてきているが「利用者の適切なサービス選択」の視点からの取り組みは見られない状況である。

昨年度、当法人は「利用者のサービス選択に資する福祉サービス第三者評価のあり方に関する調査研究」(厚生労働省・社会福祉推進事業分)に取り組んだ。昨年度に実施したこの調査研究の報告書(pp.214-215)では「現状と課題」について、以下の 4 項目にまとめている。

今回の調査研究は、下記の昨年度の 4 つの課題等を受けて取り組んだものである。

①公表された評価結果は、活用されていない。第三者評価の周知と公表内容のわかりやすさが求められる

②事業所(受審した)は、独自にどのような方法で評価結果を公表しているか、そして評価機関は、事業所の公表の後押しをする必要がある

③利用者にとって必要と思われる情報や評価項目は何か、また、わかりやすさに配慮した公表内容である必要がある

④都道府県推進組織への期待

## 2 本調査研究の結果のまとめ

### 1) サービス選択の際に利用者が重視すると思われる情報と提供すべき情報

本調査研究事業では、利用者にとっての相談窓口の役割を担っている「中間ユーザー」を対象として「アンケート調査」および「ヒアリング調査」を実施した。

それら調査の結果から、福祉サービスの選択の際に利用者が重視すると思われる情報、および提供すべき情報について、以下の各点が明確になった。

#### ●利用者は、数値化され、比較しやすい情報を、まず知りたいのではないか

- ・福祉サービスの選択の際に利用者が重視すると思われる情報は、例えば「利用料金」「事業所の所在地・アクセス方法」「空き情報」などの情報である。
- ・これらの情報は、サービス利用時に利用者が自ら見学や問い合わせを行う際に不可欠な基礎情報であり、役所や相談機関が地域の事業所の一覧資料を利用者に提供するのが一般的である。
- ・また、事業所のサービスの内容や質、事業所の評判など、実際に使ってみなければわかり難い情報についても、利用者の知りたい情報としてあげられた。
- ・これらに関する情報提供は、相談機関などの中間ユーザーが、自らの経験・人脈および活動を通して連携する事業所などから積極的に情報収集し、利用者に情報を提供しているという現状があった。

#### ●相談機関等の中間ユーザーが利用者に情報提供するときは、自らの人脈や活動などから得た情報を提供し、かつ情報に対する信頼度が高い

- ・中間ユーザーは、各種の情報誌や冊子、インターネット等の間接的な情報媒体からではなく、自らの人脈や活動などから「利用者にサービスを提供するときの情報」を得ている。かつ、そのようにして得た情報に対する信頼度は高い。

なお、役所が作成している情報誌や冊子、また各サービス種別の事業者が独自に作成している情報誌・冊子のほか、介護・障害サービス情報の公表制度などが、少数ではあるが中間ユーザーから、利用者にサービスを提供するときの情報媒体として活用されている。

- ・第三者評価の信頼度は、全国的に見て受審率が高い東京都においても、低い状況にあった。
- ・さらに、斡旋紹介事業者からの情報、事業者から送られてくるダイレクトメール、ネット上の評判については、情報としての信頼度が低かった。

#### ●福祉サービス第三者評価は、そもそも制度として知られていないため、活用されていないが、今後の活用を意図したときの課題として「利用者が知りたい情報」をわかりやすくまとめる必要がある

##### <公表内容のわかりやすさ>

公表されている第三者評価の結果は、事業者向けの内容であり、したがって専門用語が多く、利用者等にはわかり難い。サービス選択の情報として、役に立たない感じを与える。とりわけ、サービスの質の特徴を平易に公表するには、総評に盛り込まれる記述要素を吟味して、研究する必要がある。

### ＜第三者評価結果情報へのアクセスの改善＞

福祉サービス第三者評価の結果は、ワムネット（WAM NET）と都道府県のホームページ上に現状では掲載しているが、アクセスが難しいので、改善が必要である。

また、スマートフォンを通じて「SNSで見ることができるとよい」との提案があり、これも検討事項である。

### ＜公表されている評価情報が最新ではない＞

都道府県によって評価結果の公表の仕方や時期は異なるが、評価を受けた時点と公表される時点で相当な時間が経過している場合、事業所の現状はすでに変化している可能性がある。可能な限り最新情報を掲載しておく必要がある。

### ＜アンケートや聞き取り面接などの「利用者調査」の結果を公表する＞

現状では、利用者調査の実施と公表についても、都道府県により異なっている。利用者調査に基づき利用者本人の声を公開することについては、統計的には低かったが、ヒアリング調査でも課題としてあげられている。また、利用者の「権利擁護」の視点からも検討が必要である。

なお、本調査研究では、各都道府県における利用者調査の実施状況を、ワムネットあるいは各都道府県のホームページによって調査している。その結果、利用者調査の実施を義務化している都道府県は30カ所であった（第IV章参照）。アンケートや聞き取り面接など利用者調査の実施の義務化は、喫緊の検討課題である。

### ＜中間ユーザーへの情報の提供＞

利用者への情報提供をその役割とする「中間ユーザー」に、第三者評価の存在を知ってもらうための「情報提供のあり方」を検討することのほか、利用者の視点から第三者評価結果の活用について意見をもらうことなど、第三者評価の積極的な活用と「中間ユーザー」との連携が必要である。

## 2) 「利用者向け評価結果トライアル版」(案) のモデル評価事業から

今回は「利用者のサービス選択に資する」という視点から、現行の評価基準（共通評価基準と高齢者、障害者・児、保育所の各内容評価基準）のなかから利用者にとって特に重要と思われる評価細目を抽出した。

そして、評価機関および受審事業所の協力を得て、公開されている評価結果をトライアル版の評価細目に沿って平易に修正して「効果測定ヒアリング」を実施した。

「利用者向け評価結果トライアル版」(案) の内容については、肯定的な意見が多かった。評価の結果が利用者にとってわかりやすく示されていることの大切さが、今回の調査を通して、改めてよく理解できた。それは、トライアル版と既存の評価細目および講評コメントと具体的に比較することができたからである。

なお「トライアル版」(案) の評価細目に対しては、その表現・表示について数多くの具体的な意見・提案等があった。これらの意見を受けとめて「トライアル版」(案) の内容の精度を高めることの必要性を感じている。また、共通評価基準と内容評価基準の順番についても既存の順番を変更した方がよいとする意見がある。

一方、評価結果の公表の対象を利用者とした場合、評価細目および講評コメントの記載内容は受審事業所にとって不十分なものであることも明確になった。事業者と利用者の立場や目的等の

違いからすれば、それは当然のことであるとも言える。第三者評価の結果を利用者がサービスを選択する際の情報として活用するには工夫が必要であり、今後の課題としたい。

### 3) 今後の検討に向けて

今回の調査研究の実施により、現状の第三者評価の公開情報を、そのまま「利用者のサービス選択に活用すること」は困難であることが明確となった。このたびの研究の成果を踏まえた実現可能な対策の提案にはまだ至らないが、今後の検討素材をいくつか提示しておく。

福祉サービス第三者評価事業の新たな視点として、批判を覚悟で記載する。

まず「利用者の選択に資する」という視点からは、以下のことが求められると考える。

- ① 第三者評価の結果の総評は、利用者を対象に記述することを明確にする
- ② 総評の記述は、利用者と事業所の情報の非対称性を橋渡しすることを目的に「生命の安全」「心地よさへの配慮」「卓越した特徴」などの実際的な内容とする
- ③ 共通評価項目の細目および内容評価項目は、利用者の視点から、必要と思われる項目を厳選する
- ④ 評価細目ごとの判断基準「a・b・c」による評定については、特に内容評価基準に関しては評定を行わないことを標準とする

一方、第三者評価結果を「受審事業所がサービスの質の向上に結びつける」という視点からは以下のことが言える。

・共通評価基準の評価細目についての記述では、事業所のサービスの質の向上に資すること、すなわち事業所の行う改善の取り組みに示唆を提供できるよう、事業所向けの記述とすることを明確にする

上記によって第三者評価の結果からもたらされた受益の部分は事業者と利用者に区分し、その情報は用途に応じた活用が図られるべきである。

加えて、利用者調査の「実施の義務化」については、喫緊の課題として検討することをここに提案するものである。

今回の調査研究事業では「利用者のサービス選択に資すること」を目標に掲げ、受審事業所と一緒にその目標に向かって検討を行うことができた。さらに「中間ユーザー」から意見を聞き、相互の連携の必要性について気づきを得たことも大きい。

本調査研究の実施によって明確となった課題の追究は、受審事業所、中間ユーザーとの連携のもとに、今後も引き続き取り組んでいきたい。