

## 実績評価書

平成15年8月

政策体系	番号	
基本目標	7	利用者の視点に立った質の高い福祉サービスの提供等をはかること
施策目標	3	社会福祉サービスを支える人材養成、利用者保護等の基盤整備を図ること
		利用者の選択を可能にするための情報提供や判断能力が不十分な者に対する援助を行うことにより、福祉サービスの利用者の保護を図ること
担当部局・課	主管部局・課	社会・援護局福祉基盤課
	関係部局・課	

## 1. 施策目標に関する実績の状況

実績目標1	福祉サービスに関する苦情解決等を行う「運営適正化委員会」の運営を支援すること				
(実績目標を達成するための手段の概要) 都道府県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会を運営する経費を補助する。					
(評価指標)	H10	H11	H12	H13	H14
苦情受付件数に占める解決件数の割合	-	-	92.6%	93.4%	90.3%
(備考)					
実績目標2	福祉サービスの第三者評価の普及を図ること				
(実績目標を達成するための手段の概要) 福祉サービスの第三者評価を実施する第三者評価機関を養成すべく、評価調査者養成研修、パンフレットの作成等を実施する。					
(評価指標)	H10	H11	H12	H13	H14
第三者評価の受審件数(件)	-	-	-	-	-
(備考) (第三者評価が未定着であるため、本目標に関しては、定着後に評価を実施。)					

## 2. 評価

## (1) 現状分析

現状分析	近年の介護保険制度、支援費制度の施行等により、福祉サービスの質の向上、量的
------	---------------------------------------

拡大が求められている。福祉サービスの利用者の保護を図る運営適正化委員会における受付苦情件数は、平成13年度が1,335件であるのに対して、平成14年度は1,642件と増加していることから、運営適正化委員会の苦情解決機関としての認知度が高まっていると考えられる。

また、第三者評価事業においては、平成13年度は18都道府県市において実施・実施見込みとなっていたが、平成14年度は24都道府県市において実施・実施見込みとなっており、一定の普及は認められるものの、全国に定着している状態には至っていない。

## (2) 評価結果

### 政策手段の有効性の評価

苦情解決事業、第三者評価事業ともに、福祉サービスの利用者を対象とした事業であり、苦情受付件数の増加、及び第三者評価事業の実施・実施見込み都道府県市の増加等を考慮すると、両事業は確実に進展しており、効果的に運営されていると判断される。

しかし、一方で、苦情受付件数に占める解決件数の割合は平成13年度の93.4%から、平成14年度の90.3%へと若干ダウンしていることに鑑みると、今後福祉サービスが増加することも踏まえ、苦情解決能力の向上を図る必要があると考えられる。

### 政策手段の効率性の評価

第三者評価事業については、国において第三者評価機関を立ち上げるのではなく、民間の第三者評価機関において事業を実施することとしているため、他の政策と比較してコストは低い。

### 総合的な評価

運営適正化委員会における苦情解決件数に占める解決件数の割合が昨年度に比較して若干減少しているものの、依然90%以上と比較的高い水準を確保している。

一方、第三者評価事業については、実施または実施見込みとしている都道府県の数が増加しているが、事業の十分な定着には至っていない。

よって、福祉サービスの利用者の保護については、今後の課題はあるものの一定の効果はあったと考えられることから、達成に向けて進展があったと考える。

評価結果分類	分析分類

## 3. 政策への反映方針

運営適正化委員会の運営事業については、引き続き高い苦情解決率を保つため、実際に事業所内で苦情解決にあたる第三者委員及び運営適正化委員会事務局員の資質を向上すべく、専門研修会や全国会議の開催を実施し、苦情解決に係る情報交換や高度な専門知識・技術の習得を図ることとする。

また、第三者評価事業についても、同事業の全国展開を促進すべく、従来 of 取組に加え、国レベル及び都道府県レベルでの第三者評価事業の体制整備を実施する必要がある。そのため、平成15年度においては、従来 of 評価調査者の養成等に加え、都道

府県における第三者評価事業の推進体制の整備等、第三者評価事業の普及に向けた取組（第三者評価機関育成支援事業）を実施する。

反映分類

#### 4. 特記事項

学識経験を有する者の知見の活用に関する事項

なし

各種政府決定との関係及び遵守状況

（「地方分権推進計画」「国の行政組織等の減量、効率化等に関する基本計画」「第10次定員削減計画」「行政改革大綱」等）

なし

総務省による行政評価・監視等の状況

なし

国会による決議等の状況（警告決議、付帯決議等）

なし

会計検査院による指摘

なし