

## 実績評価書

平成18年7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図ること
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
	II	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。					
○関連する経費（平成17年度予算額）					
・運営適正化委員会における苦情解決事業 13,597百万円（セーフティネット支援対策等事業費補助金）の内数					
(評価指標の考え方) 苦情受付件数に占める解決件数の割合は、福祉サービスに関する苦情解決等の状況を示す指標であり、実績目標を達成するための手段に関連する政策の推進により、当該数値がどのように推移したかを分析し、実績目標の達成度を測定する。					
(評価指標)	H13	H14	H15	H16	H17
苦情受付件数に占める解決件数の割合	93.4%	90.3%	94.9%	95.7%	95.0%
(備考) 評価指標は、各年度毎の1年間を通じて運営適正化委員会において受け付けた苦情受付件数に占める解決件数の割合であり、全国社会福祉協議会調べ。 平成14年度までは、当該年度に受け付けた苦情のうち、早期に解決したもののみを集計していたが、平成15年度からは、集計方法を改善し、当該年度に受け付けた苦情のうち、継続的に対応した結果、当該年度中に解決したものを含めて集計している。 なお、各年度毎の苦情受付件数は、以下のとおり。 平成13年度 1335件					

平成14年度	1642件
平成15年度	2332件
平成16年度	2364件
平成17年度	2571件
実績目標2	福祉サービスの第三者評価の普及を図り、受審件数が前年度を上回ること
(実績目標を達成するための手段の概要)	
福祉サービス第三者評価事業として、第三者評価機関育成支援事業、評価調査者実務研修、第三者評価モニター事業のための経費を都道府県に補助する。	
なお、福祉サービス第三者評価事業は、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り、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ものである。	
○関連する経費（平成17年度予算額）	
・福祉サービスの第三者評価事業 13,597百万円（セーフティネット支援対策事業費補助金）の内数	
(評価指標の考え方)	
第三者評価の受審件数は、福祉サービスの第三者評価の普及状況を示す指標であり、実績目標を達成するための手段に関連する政策の推進により、当該数値がどのように推移したかを分析し、実績目標の達成度を測定する。（第三者評価の受審件数は、実績目標における目標値の達成度を測定する指標である。）	
(評価指標)	H13 H14 H15 H16 H17
第三者評価の受審件数（第三者評価の定着後に調査を実施）(件)	— — — 60 321
(備考)	
評価指標は、各年度毎の1年間を通じて第三者評価機関において受け付けた第三者評価の受審件数であり、全国社会福祉協議会調べ。	

## 2. 評価

### (1) 現状分析

現状分析
介護保険制度の見直しや障害者自立支援法の制定等、福祉サービスの利用に係る制度改正が行われた中で、引き続き、福祉サービスの質の向上と利用者保護が重要となっている。
以上のような状況の中で、福祉サービスに関する苦情解決機関として運営適正化委員会の認知度が高まっている一方、福祉サービス第三者評価事業については、平成16年5月7日に発出した「福祉サービス第三者評価事業に関する指針について（通知）」に基づき、各都道府県等において事業の実施体制の整備に向けた取組が行われている。

### (2) 評価結果

### 政策手段の有効性の評価

苦情解決事業については、平成17年度において、運営適正化委員会における苦情受付件数が増加し、その認知度が高まるとともに、苦情受付件数に占める解決件数の割合が9割以上と高い水準を維持するなど、その有効性が認められる。

第三者評価事業については、各都道府県等における事業の実施体制の整備を促すとともに、平成15年度から第三者評価機関育成支援事業などを推進した結果、平成17年度において受審件数が増加しており、その有効性が認められる。

### 政策手段の効率性の評価

苦情解決事業については、まず事業者が第三者委員の設置など苦情解決の仕組みを設けて当事者間で解決するよう努めることとし、運営適正化委員会は補完的な役割を担うこととしており、効率的な実施が図られている。

第三者評価事業については、国が新たに第三者評価機関を立ち上げるのではなく、都道府県推進組織の認証を受けた民間の第三者評価機関において評価を実施することとし、効率的な実施が図られている。

### 総合的な評価

苦情解決事業については、運営適正化委員会における苦情受付件数が増加し、その認知度が高まるとともに、苦情受付件数に占める解決件数の割合が9割以上と高い水準を維持するなど、利用者保護の一環として適切な運営が行われている。

第三者評価事業については、平成16年5月7日に「福祉サービス第三者評価事業に関する指針について（通知）」を発出し、各都道府県等における実施体制の整備を促すとともに、平成15年度から第三者評価機関育成支援事業などを推進した結果、受審件数が増加している。

これらにより、「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」という施策目標の達成に向けて進展があった。

### 評価結果分類

- 1 目標を達成した
- ② 達成に向けて進展があった
- 3 達成に向けて進展がみられない

### 分析分類

- 1 分析が的確に行われている
- ② 分析がおおむね的確に行われている
- 3 分析があまり的確でない

## 3. 特記事項

### ①学識経験を有する者の知見の活用に関する事項

なし。

### ②各種政府決定との関係及び遵守状況

なし。

### ③総務省による行政評価・監視等の状況

なし。

### ④国会による決議等の状況（警告決議、付帯決議等）

なし。

### ⑤会計検査院による指摘

なし。