

事業概略書

福祉サービス第三者評価における利用者選択情報のあり方に関する調査研究
 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
 (報告書A 4版456頁)

事業目的

福祉サービス第三者評価事業の目的の一つは、その評価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」こととされている（厚生労働省「福祉サービス第三者評価事業に関する指針」）。

しかし、平成29年度に当連絡会が実施した調査研究事業では、「福祉サービス第三者評価事業そのものが住民には知られていない」、「評価結果が住民はわかりにくい」ことなどが明確になった（厚生労働省「生活困窮者就労準備支援事業費等補助金」）。

そこで平成30年度は、利用者にとっての「必要と思われる情報」と「わかりやすさ」を課題と位置づけ、調査研究を行った。

事業概要

1 研究体制

(1) 調査研究委員会の設置

① 調査研究委員会（構成は13名、学識経験者1名、都道府県推進組織職員2名、中間ユーザー4名、評価調査者6名）を設置し、調査研究内容の検討、課題の検討等を行った。

② 調査研究委員会を次の期日に計4回開催した。

平成30年9月16日、12月15日、平成31年1月27日、3月21日

(2) 専門部会の設置

① 専門部会（構成は調査研究委員会委員のうち評価調査者7名）を設置し、アンケート調査およびヒヤリング調査の内容、「利用者向け評価結果トライアル版」（案）の検討等を行った。

② 専門部会を次の期日に計3回開催した。

平成30年7月22日、9月2日、10月28日

(3) 委員名簿

No.	区分	所属・役職名	氏名	備考
1	学識経験者	新潟医療福祉大学教授	松山茂樹	
2	都道府県推進組織	社会福祉法人愛知県社会福祉協議会専門員	中上陽子	
3	同上	社会福祉法人京都府社会福祉協議会事務局次長	神戸 望	
4	中間ユーザー団体	公益社団法人日本医療社会福祉協会副会長	木川幸一	

5	同上	一般社団法人日本介護支援専門員協会常任理事	坪根雅子	
6	同上	特定非営利活動法人日本相談支援専門員協会理事	岡部正文	
7	同上	東京社会福祉士会地域包括支援センター委員会委員	川崎裕彰	
8	当法人	全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会会長	新津ふみ子	○
9	同上	同 副会長	右京昌久	○
10	同上	同 副会長	奥田龍人	○
11	同上	同 理事	岡田賢宏	○
12	同上	同 理事	田崎 基	○
13	同上	同 理事兼事務局長	鳥海房枝	○

○印は専門部会委員

2 アンケート調査およびヒヤリング調査の実施

10月～11月30日 アンケート調査（対象5,000件、回収率33.4%）

1月30日～2月25日 ヒヤリング調査 16カ所

3 「利用者向け評価結果トライアル版」のモデル評価事業の実施

専門部会および調査研究委員会で「利用者向け評価結果トライアル版」を検討するとともに、それによるモデル評価事業を行った（評価機関9カ所、受審事業所13カ所）

10月28日「利用者向け評価結果トライアル版」実施説明会

12月 6日「利用者向け評価結果トライアル版」効果測定ヒヤリング

4 研修会の実施

調査研究委員会委員でもある相談機関の中間ユーザーやモデル評価事業を実施した事業所等を交え、調査結果の中間報告等をふまえて評価調査者と意見交換を行った。

2月7日 東京会場、2月10日 岡山会場、2月17日 名古屋会場

5 事業の一部委託

(1) アンケート調査発送および結果集計

一般社団法人北海道ケアマネジメントサポートリンク

(2) 報告書編集・校正

ゆう書房

調査研究の過程

- ・ 調査研究委員会（9月16日から3月21日までの間で4回）および専門部会（7月22日から10月28日までの間で3回）の開催
- ・ アンケート調査（5,000件）の実施（10月から11月）
- ・ 「利用者向け評価結果トライアル版」（案）を活用したモデル評価事業の実施（10月28日実施説明会、12月6日効果測定ヒヤリング）
- ・ ヒヤリング調査（16カ所）の実施（1月から2月）。
- ・ 研修会の開催（2月7日東京会場、2月10日岡山会場、2月17日名古屋会場）
- ・ 上記の成果等を報告書にとりまとめ（3月）

事業結果

1 サービス選択の際に利用者が重視されるとされる情報と提供すべき情報

- (1) 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されるとされる情報は、「利用料金」「事業所の所在地・アクセス方法」「空き情報」などである。これらは、サービス利用時に見学や問い合わせに不可欠な基礎情報で、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。
 - ・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分かり難い情報も利用者の知りたい情報としてあげられた。これらは、相談機関などの中間ユーザーが自らの経験・人脈および連携する事業所などから情報収集して利用者に情報を提供している。
- (2) 相談機関等の中間ユーザーが利用者に情報提供をする時は、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」を得ており、それによって得た情報に対する信頼度は高い。
 - ・役所が作成している情報誌や冊子、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、全国的には受審率が高い東京都においても低かった。
 - ・斡旋紹介事業者からの情報、事業者からのダイレクトメール、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。
- (3) 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
公表されている評価結果は事業者向けで専門用語が多く、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、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
評価結果はワムネット（WAMNET）と都道府県のホームページ上に掲載しているがアクセスが難しく、改善が必要である。スマートフォンを通じて「SNSで見ることができる」との提案があり、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
受審時点と公表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する必要がある。
 - ・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
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、ヒヤリング調査でも課題としてあげられている。利用者の「権利擁護」の視点からも検討が必要である。
なお、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た結果、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
相談機関等の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

「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。なお「トライアル版」(案)の評価細目に対して多くの具体的な意見・提案等があり、内容の精度を高める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を既存の順番と変更した方がよいとする意見があった。

一方、「トライアル版」(案)の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であることも明確になった。当然とも言えるが、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

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。今回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が、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」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。

事業実施機関

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

〒141-0031

東京都品川区西五反田2-31-9 シーバード五反田401 特定非営利活動法人メイアイ
ヘルプユー内

電話番号：03-6417-3501 ファクシミリ：03-3494-9032

メール：contact@dai3ren.org URL：<http://www.dai3ren.org/>