

令和 2 年度 厚生労働省  
生活困窮者就労準備支援事業費等補助金  
社会福祉推進事業

福祉サービスの第三者評価のあり方に関する  
調査研究事業  
報告書

令和 3 (2021) 年 3 月

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

# 目 次

I. 調査研究事業の概要	1
1 調査研究事業の背景と目的	1
2 調査研究体制	2
3 調査研究方法	5
4 研究における倫理的配慮	8
5 調査研究結果の分析	8
6 調査研究事業報告書の作成と配布	8
II. アンケート調査の結果と分析	9
1 アンケート調査の概要	9
2 アンケートA票の調査結果:回答した3機関の基本情報	12
3 アンケートA票の調査結果:結果と分析	26
4 アンケートA票の調査結果:問14「自由記載」の結果	62
5 アンケートB票の調査結果:結果と分析	74
III. ヒアリング調査の結果	85
1 ヒアリング調査の概要	85
2 ヒアリング調査の結果:回答した推進組織の基本情報と結果	86
3 ヒアリング調査の結果:主な課題ごとに抽出したポイント	111
IV. 福祉サービス第三者評価事業に関する先行研究の分析	115
1 先行研究の状況	115
2 研究者の論文	115
3 受審事業所と評価機関の提言をまとめた研究	117
4 苦情から見る福祉サービスの質と第三者評価の課題	121
V. アンケート調査・ヒアリング調査・先行研究を通じた「課題」の整理	125
1 第三者評価の目的に基づく課題の整理	125
2 第三者評価の目的を達成するための体制づくり	129
3 第三者評価の目的を達成するための検討課題の提案	130
VI. 福祉サービス第三者評価事業の改善に関する提案	133
1 第三者評価事業の改善の視点	133
2 第三者評価事業の改善に向けた方策の提案	134

VII. 利用者調査項目モデル(案)	137
1 利用者調査の位置づけと見直し提案の方向性	138
2 利用者調査項目モデル(案)の考え方	139
3 利用者調査項目モデル(案)の作成上の留意点	140

VIII. 福祉サービス第三者評価事業の今後の普及促進に向けて	149
1 事業所のモチベーションの向上のために	149
2 評価機関・評価調査者の質の向上のために	150
3 第三者評価事業の普及促進のために継続して検討を要する事項	151

**資料篇** 153

資料 1 アンケート調査票A-①【道府県推進組織用】	155
資料 2 アンケート調査票A-②【評価機関用】	159
資料 3 アンケート調査票A-③【受審事業所用】	163
資料 4 アンケート調査票B【評価機関・受審事業所用】	167
資料 5 アンケート調査結果／集計表	171

# I. 調査研究事業の概要

## 1 調査研究事業の背景と目的

### 1) 研究事業の背景

#### ① 福祉サービスを取り巻く状況

現在、福祉サービスを取り巻く状況がめまぐるしく変遷し、利用者の意思決定支援など利用者主体の福祉サービスの在り方が様々な福祉サービスの現場で問われるようになってきている。

その一方、福祉職場の人材不足が顕著になり、人材の確保、職員の定着などが、大きな課題となっている。つまり、福祉サービスにおいては、利用者の意思が尊重され、かつ職員のモチベーションが高まる職場づくりが求められている。

そうした福祉サービスの質を担保するために、社会福祉法において自己評価が義務付けられ、かつ第三者による評価というシステムが位置付けられている。

福祉サービス第三者評価事業（以下「第三者評価」という。）は、そのような現状における福祉サービス事業所（以下「事業所」）が取り組むべき課題を明らかにし、質の向上を目指す取り組みとして有効なものであると思われるが、受審件数は横ばい状況にある（表 1）。

#### ② 福祉サービス第三者評価事業を有効活用する方策の検討

こうした受審件数の伸び悩み、すなわち第三者評価が有効活用されない要因には、事業の実施体制、評価の内容や方法など、様々な課題が背景にあるものと考えられる。

それらについて第三者評価に携わる都道府県推進組織を始めとする関係者がどういう認識のもとでどう取り組み、何が課題となっているのかを明らかにするとともに、第三者評価が積極的に有効活用されるための方策を検討する必要がある。

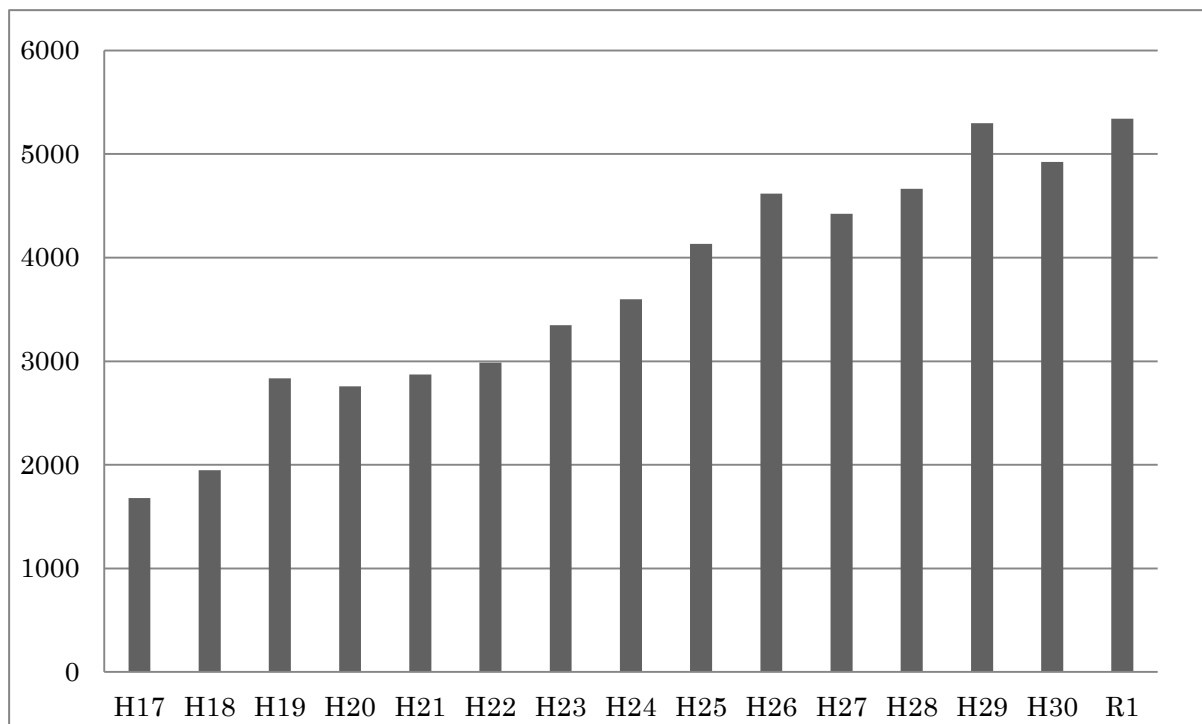


表1 福祉サービス第三者評価の受審件数の年度推移

(全国社会福祉協議会・政策企画部 作成)

## 2) 研究の目的

第三者評価が、実際に個々の事業所のサービスの質の向上や 利用者の適切なサービス選択に資する実態になっているのかについて、アンケートやヒアリングによる調査を実施して、課題を整理するとともに、福祉サービスの第三者評価の今後のあり方について検討を行って、改善策を提案するものである。

## 2 調査研究体制

### 1) 検討委員会の設置

本研究事業を進めるために、以下の通りに「検討委員会」を設置した。

#### ① 検討委員会の構成

今回、本研究事業を進めるために設置した「検討委員会」は、学識経験者、全国推進組織（全国社会福祉協議会）、都道府県推進組織、評価機関、受審事業所など8名による構成とした。

委員会名簿は、次の通りである。

(順不同・敬称略)

No.	区分	氏名	所属	役職	委員長◎ 副委員長○
1	学識経験者	柏女 霊峰	淑徳大学総合福祉学部	教授	◎
2	全国 推進組織	笹尾 勝	社会福祉法人 全国社会福祉協議会	常務理事	
3	都道府県 推進組織	寺島 隆之	かながわ福祉サービス 第三者評価推進機構	福祉サービス推 進部長	
4	同上	岩切 知佳	長崎県福祉保健部 福祉保健課	主任主事	
5	評価機関	新津ふみ子	特定非営利活動法人 メイアイヘルプユウ	代表理事	○
6	同上	右京 昌久	社会福祉法人 岩手県社会福祉協議会	運営適正化 委員会事務局長	
7	受審事業所	久木元 司	社会福祉法人常盤会	理事長	
8	同上	永田 壽子	社会福祉法人 こうほうえん	参 与	

## ② 検討委員会の開催

本研究事業の「検討委員会」を、次の通りに全4回、開催した。

(※)：併せてリモートでも開催した

委員会	期 日	会 場(※)	主な協議題
第1回	2020年 9月7日(月)	新霞が関ビル 5階 第6・7会議室	・委員長および副委員長の選任 ・専門部会の設置および部会長の 指名 ・調査研究事業の概要 ・アンケート調査の内容 ・ヒアリング調査の対象候補者の 検討
第2回	2020年 12月16日(水)	新霞が関ビル 5階 第1・2会議室	・第1回検討委員会の論点整理 ・アンケート調査の結果 ・ヒアリング調査の結果 ・先行研究の分析 ・提言に向けて

第3回	2021年 2月10日(水)	新霞が関ビル 5階 第1・2会議室	<ul style="list-style-type: none"> <li>・調査研究プロセスの全体像</li> <li>・アンケート調査の結果</li> <li>・ヒアリング調査の結果</li> <li>・先行研究の分析</li> <li>・改善に向けた提案</li> <li>・利用者調査項目モデル(素案)</li> </ul>
第4回	2021年 3月10日(水)	新霞が関ビル 5階 第1・2会議室	<ul style="list-style-type: none"> <li>・報告書案について</li> </ul>

## 2) 専門部会の設置

本研究事業では、事業を進めるために設置した「検討委員会」の下に専門部会を設け、アンケート・ヒアリング調査用紙の設計および調査対象の抽出、課題の分析、ヒアリングなどを担うこととした。

### ① 専門部会の構成

本研究事業の検討委員会の下に設置された「専門部会」は、全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会の理事を中心に構成した。

なお、専門部会の委員名簿は次の通りである。

(順不同・敬称略)

No.	役職	氏名	所属	備考
1	会長	新津ふみ子	特定非営利活動法人 メイアイヘルプユウ	◎ 部会長
2	副会長	右京 昌久	社会福祉法人 岩手県社会福祉協議会	
3	副会長	奥田 龍人	特定非営利活動法人 シーズネット	
4	理事	鳥海 房枝	特定非営利活動法人 メイアイヘルプユウ	
5	理事	山下興一郎	淑徳大学	
6	理事	岡田 賢宏	株式会社 CIE 研究所	
7	理事	田崎 基	公益財団法人 新潟県社会福祉士会	
8	理事	河原 正明	特定非営利活動法人 はりま総合福祉評価センター	

## ② 専門部会の開催

本研究事業の専門部会を、次の通り、当法人（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）の事務所内で開催した。

(※)：併せてリモートでも開催した

委員会	期 日	会 場(※)	主な協議題
第 1 回	2020 年 9 月 13 日（日）	法人事務所内	・ アンケート調査の項目 ・ ヒアリング調査の対象と担当者の調整 ・ 先行研究の担当者の調整
第 2 回	2020 年 12 月 5 日（土）	法人事務所内	・ アンケート調査の集計結果 ・ ヒアリング調査の結果 ・ 先行研究の分析結果
第 3 回	2021 年 1 月 24 日（日）	法人事務所内	・ 提言案 ・ 共通評価項目モデル案 ・ 利用者調査項目モデル案
第 4 回	2021 年 2 月 13 日（土）	法人事務所内	・ 報告書の作成方針
第 5 回	2021 年 2 月 28 日（日）	法人事務所内	・ 報告書案について

## 3 調査研究方法

### 1) アンケート調査の実施

#### ① 道府県推進組織（46道府県）対象のアンケート調査の実施

道府県推進組織（46 道府県）を対象に、アンケート調査を実施した（回収数 42 道府県、回収率 91.3%）。

今回の道府県推進組織を対象とする本アンケート調査の趣旨は、①推進組織が取り組んでいる現状（評価調査者の育成・評価機関の認証・委員会の運営状況・市民への啓蒙など）、②評価プロセスの現状、③受審率向上の課題、④評価項目・基準の課題、⑤利用者の選択に資するための課題（公表等）を主眼に調査することによって、各推進組織として「第三者評価を推進するための課題を明らかにすること」である。

なお、東京都については道府県と全く異なる評価方式で実施していることから、東京都の推進組織（公益財団法人 東京都福祉保健財団）については、道府県推進組織と同様のアンケート調査ではなく、ヒアリング調査を実施することとした。



## ② 評価機関（全国334件）対象のアンケート調査の実施

評価機関（全国 334 件）を対象に、アンケート調査を実施した（回収数 95 評価機関、回収率 26.3%）。

今回の評価機関を対象とする本アンケート調査の趣旨は、評価機関として、①評価調査者の現状（質・育成など）、②評価プロセスの現状、③受審率向上の課題、④評価項目の課題、⑤利用者の選択に資するための課題（公表等）を主眼に調査することによって、評価機関として「第三者評価を推進するための課題を明らかにすること」である。

評価機関は、2020（令和 2）年 4 月 1 日現在、道府県（東京都を除く）に登録している全評価機関を対象とした。

## ③ 受審事業所（1,520カ所）対象のアンケート調査の実施

受審事業所（1,520 カ所）を対象とするアンケート調査を実施した（回収数 683 事業所、回収率 44.7%）。

今回の受審事業所を対象とする本アンケート調査の趣旨は、受審事業所として、①受審による効果、②受審事業所からみた評価プロセスの現状、③受審率向上の課題、④評価項目の課題、⑤利用者の選択に資するための課題（公表等）を主眼に調査することによって、受審事業所から見た「第三者評価の現状と課題を明らかにすること」である。

受審事業所は、2019（令和元）年度に第三者評価を受審した全事業所（東京都は除く）を対象とした。

## 2) ヒアリング調査の実施

### ① 道府県の推進組織（5カ所）

このヒアリング調査を実施した趣旨は、上記の「道府県推進組織」を対象とするアンケート調査の結果から、すぐれた取り組みや受審促進の成果、受審率が低い道県の運営の課題などを判断して、ヒアリングすることで「推進組織の課題を深掘りすること」である。

ヒアリングは、神奈川県（10月19日）、長野県（11月10日）、大阪府（10月8日）、長崎県（10月21日）、鹿児島県（10月27日）に対して実施した。対面方式で実施した神奈川県を除きウェブ（Web）によるリモート方式によって実施することとした。

### ② 公益財団法人 東京都福祉保健財団（東京都推進組織）

このヒアリング調査の実施の趣旨は、他の道府県推進組織へのアンケートとほぼ同様の内容である。

すなわち、①推進組織が取り組んでいる現状（評価調査者の育成・評価機関の認証・委員会の運営状況・市民への啓蒙等）、②評価プロセスの現状、③受審率向上の課題、④評価項目・基準の課題、⑤利用者の選択に資するための課題（公表等）を主眼に調査することによって「東京都における第三者評価の実態を明らかにすること」である。

ヒアリングは、対面形式により、2020年10月12日に実施した。

### ③ ヒアリング調査の方法

ヒアリング調査については、専門部会の委員があたることとした。ヒアリング票を元に、推進組織の担当者に対してヒアリング調査を実施した。

なお、ヒアリング調査の担当者に対しては、あらかじめ調査手法の研修（ウェブ：Web 会議による）を実施した。

## 3) 先行研究の参考資料分析

### ① 当法人が実施した調査研究事業

当法人が実施した過去の調査研究事業から、本研究事業において参考となる資料を再度見直し、今回の分析に役立てた。

福祉サービス事業所の実態と課題認識については、平成 26 年度 調査研究事業「福祉サービス第三者評価における受審促進に関する調査研究事業」において実施した「第三者評価の有効性に関する受審事業者アンケート調査」の結果を参考にした。

また「利用者の選択に資する」ことに着目した平成 30 年度の中間ユーザーへの調査結果も参考にした。これは、実際には、サービス選択の多くが中間ユーザーである地域包括支援センター、ケアマネジャー、相談支援専門員などからの情報に基づいているためである。

#### <当法人が実施した調査研究事業のうち今回参考にした資料>

##### ●「福祉サービス第三者評価における受審促進に関する調査研究事業」報告書

（平成 26 年度 厚生労働省 セーフティネット支援対策等事業費補助金（社会福祉推進事業分）  
〔平成 27（2015）年 3 月〕

##### ●「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」報告書

（平成 30 年度 厚生労働省 生活困窮者就労準備支援事業費等補助金（社会福祉推進事業分）  
〔平成 31（2019）年 3 月〕

URL : <http://www.dai3ren.org/report.html>

### ② 研究者等が公表した論文等

井手添陽子（2010）福祉サービスの質の向上への取り組みの現状と第三者評価の課題．鳥取短期大学研究紀要．62．pp.25-32.

安井秀作・平林由美（2013）福祉サービス第三者評価事業の必要性和有効性を巡って—障害者施設の受審有無からの比較考察．関西福祉大学社会福祉学部研究紀要．17（1）．pp.71-81.

潮谷光人（2014）福祉サービス第三者評価事業の理解と実践課題—権利擁護の視点から．奈良佐保短期大学研究紀要．22．pp.25-36.

重田史絵（2017）わが国の福祉サービス第三者評価制度の変遷から見る「利用者の選択に資する情報提供」に関する考察．ライフデザイン学研究 13．pp.133-158.

谷口真由美〔研究代表者〕（2018）第三者評価事業が社会福祉施設に根づくシステムの構築．科学研究助成事業 研究成果報告書．研究種目：基礎研究（c）（一般）．研究期間：2015-2017.

## **4** 研究における倫理的配慮

### **1) 研究の対象者への説明と同意**

アンケート調査においては、依頼文を用いて本研究の目的と内容を明記し、得られたデータは本研究の目的のみに使用し、個別のデータを公開することがない旨を周知した。なお、調査票の回収をもって調査協力への同意を得たものとした。

また、ヒアリング調査の実施にあたっては、口頭で本研究の目的と内容を説明し、調査結果の公表について同意を得た。

### **2) 著作権への配慮**

本研究事業において、先行研究文献等から引用を行う場合は、文献の出典を明記した。

## **5** 調査研究結果の分析

上記の実態調査の結果に基づいて、福祉サービス第三者評価のあり方について検討を行った。なお、検討・分析を行った結果とその内容は、第Ⅱ章（p.9～83）に掲載している。

## **6** 調査研究事業報告書の作成と配布

上記の検討をもとに提案をまとめ、報告書を作成した。この報告書は、全推進組織、全評価機関、協力いただいた受審事業所、その他の関係機関に配布することとした。

## Ⅱ. アンケート調査の結果と分析

### 1 アンケート調査の概要

#### 1) アンケート調査設計の概要

アンケート調査の設計にあたっては、課題を次の2点とし、それぞれに関連する課題認識を質問として設定した。その課題認識に基づき、共通質問項目を多数設けて、それぞれの機関の認識の相違を比べることができるようにした。

なお、アンケート対象の推進組織・評価機関・受審事業所（以下「3機関」という。）について、はじめに「基本的な機関情報」の質問を設定した。

また全国社会福祉協議会（以下「全社協」という。）が毎年調査している「福祉サービス第三者評価事業実施状況調査」で明らかな事項については、アンケート設問の対象とせず、それらの調査結果を参照し、提言に反映することとした。

#### ① 第三者評価事業の「目的」に関する課題＝(A)

A1：質の向上の取組みにどうつなげるか（sub問：受審結果が質の改善に結び付いたか）

A2：「市民が知る」にはどうしたら良いか（サービス選択に役立つためには）

A3：評価結果の公表はどうあったらよいか

A4：利用者調査の公表はどうあったらよいか（sub問：利用者調査の効果は）

A5：権利擁護の視点が弱いのではないか（sub問：権利擁護の課題提示があったか）

#### ② 第三者評価事業の「基本的な仕組み」に関する課題＝(B)

B1：推進組織の役割をどう考えるか（広域での評価体制をどう整備するか）

B2：評価機関・評価調査者の質をどう高めるか（評価機関の「職員の確保・育成」をどうするか）

B3：「受審の義務化」をどう考えるか

(sub 問：受審促進の取り組み/sub 問：受審促進のための推進組織の役割)

B4：判断水準 (a・b・c) をどう考えるか

B5：共通評価項目 (45 項目) を統廃合するか (内容評価細目はサービス選択に役立っているか)

## 2) アンケートの種類

アンケートについては、①上記課題に基づいた設問を 14 項目設けた「アンケート調査票 A」と、上記課題のうち「B5」に絞って内容評価基準の役立ち方を聞いた「アンケート調査票 B」を作成した（「資料篇」参照）。

## 3) アンケート調査の方法・内容

### ① アンケートの対象（※受審が義務化されている「社会的養護関係施設」を除く）

アンケート調査票 A 票（アンケート A 票）は、配布対象を推進組織・評価機関・福祉サービス事業所という第三者評価に関わる 3 つの機関とした。そのうち、福祉サービス事業所については 2019（令和元）年度に受審経験がある事業所とした（いずれの機関も別の枠組みで実施している東京都を除いている）。

アンケート調査票 B 票（アンケート B 票）は、配布対象を評価機関、上記条件の受審事業所とした。受審事業所には「高齢・保育・障害」のうち受審した分野の評価項目についてのみ回答を依頼した。

①推進組織：東京都を除く 46 道府県の推進組織：悉皆（46 道府県）

②評価機関：東京都を除く道府県に登録している全評価機関：悉皆（334 機関）

※複数の都道府県に登録している評価機関については主な所在地での一つの回答とした。

③福祉サービス提供事業所：2019（令和元）年度に受審した東京都以外の全ての事業所：悉皆（1,520 か所）

### ② アンケート調査の方法

- ・依頼：郵送方式で返信用封筒を同封し、また全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会（以下「第三連」という。）のホームページにもアンケート用紙を掲載した
- ・回答方式：返信用封筒による回答、および第三連へのメール送信による回答

### ③ アンケート調査の内容

アンケート設計に基づき、設問を設定した。なお、今回のアンケート調査用紙については、本報告書の「巻末資料」として掲載した（「資料篇」参照）。

### ④ アンケート調査の実施期間

2020（令和 2）年 9 月 6 日付で発送し、11 月 13 日を回答期限とした。

#### 4) アンケートの依頼数・回答数・回収率

##### ■アンケートA票:調査対象・依頼数・回収率 (※いずれも東京都を除く)

A 票	調査対象	選定方法	依頼数	回答数	回収率	有効回答数	有効回収率
	道府県推進組織	悉皆	46	42	91.3%	42	91.3%
	道府県登録評価機関	悉皆	334	95	28.4%	88	26.3%
	2019 年度受審事業所	悉皆	1,520	683	44.9%	680	44.7%

※回答を精査したところ、評価機関において「主たる事業所の所在道府県」の間を「東京都」と答えた機関が7件あり、調査対象ではないことから除外した。

以下、推測ではあるが、近隣の県の評価機関で東京都に主たる事務所を持ち、従たる事務所にアンケートを送付したことにより、その評価機関が「東京都」と答えた可能性が高いと考えられる。よって、有効回答数を88件とした。

また、2019（令和元）年度の受審事業所において、「受審したサービス種別」を「児童館」と回答した事業所が3件あり、現時点では調査研究の趣旨としては分析が難しいことから除外し、有効回答数を680件とした。

##### ■アンケートB票:調査対象・依頼数・回収率

B 票	調査対象	選定方法	依頼数	回答数	回収率	有効回答数	有効回収率
	道府県登録評価機関	悉皆	334	84	25.1%	77	23.1%
	2019 年度受審事業所	悉皆	1,520	693	45.6%	693	45.6%

※B票は設問が多かったためか、評価機関の回答数はA票に比べて減少した。受審事業所はA票に比べて多くなっているが、一つの事業所で複数回答した事業所があったためである。

検討した結果、法人として複数事業所の回答をした結果であるとし、そのままカウントしている。内訳は、高齢分野 205 事業所、保育分野 263 事業所、障害分野 225 事業所となった。

#### 5) アンケート結果の表記方法

3 機関へのアンケート A 票には、課題認識に基づき共通質問項目を多数設けたので、視覚的に比較しやすいように、共通質問項目ごとに3機関の結果をまとめて表記している（※3機関ごとのアンケート A 票の結果は「アンケート全体資料」にまとめているので参照されたい）。

アンケート B 票については、各細目ごとの回答について、評価機関・事業所を合わせて、表に一覧にして表記している（※アンケート B 票の機関ごとの件数等は「アンケート全体資料」にまとめているので参照されたい）。

## 2 アンケートA票の調査結果：回答した3機関の基本情報

### 1) 推進組織の基本情報

※以下、コメントにおける道府県は、道府ともに「県」と表記する

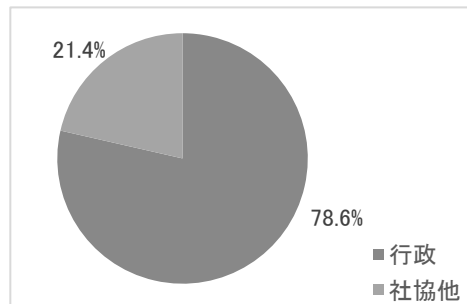
#### ■推進組織の運営主体（平成30年 全社協「福祉サービス第三者評価事業」実施状況調査）

県が 直接運営 36 県	県が 委託 11 県	委託先： 北海道(社会福祉士会)・青森県(社協)・栃木県(社協)・群馬県(社協)・東京都 (都福祉保健財団)・神奈川県(社協)・山梨県(社協)・愛知県(社協)・広島県 (社協)・京都府(京都介護・福祉サービス第三者評価等支援機構)・福岡県(社協)
--------------------	------------------	--

※以下のアンケート分析では「県が直接運営している」を「行政」と、「県が委託している」を「社協他」と表記する。

#### ■アンケートに回答した推進組織の運営主体

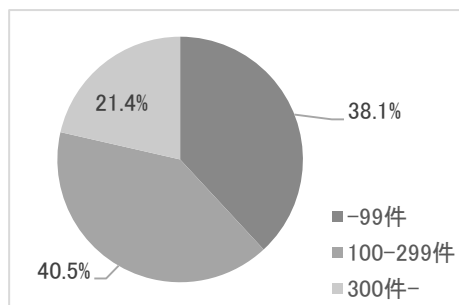
運営主体	件数	%
行政	33	78.6
社協他	9	21.4
合計	42	100.0



・アンケートに回答していただいた推進組織は42県であった。「社協他」の内容は、県社協7件、社会福祉士会（北海道）、任意団体（京都府）がそれぞれ1件で「社協他」と集約した。

#### ■アンケートに回答した推進組織の累積受審規模別

累計受審数	件数	%
-99 件	16	38.1
100-299 件	17	40.5
300 件-	9	21.4
合計	42	100.0



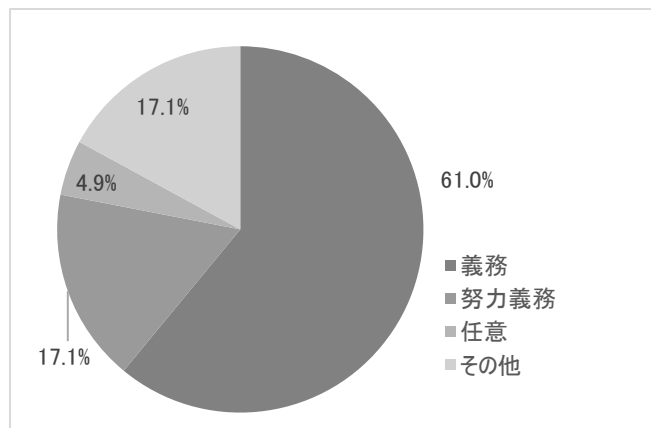
※全社協資料(令和2年7月暫定版)をもとに作成

・累積受審件数は、制度が開始され県ごとに推進組織が設置されて以来の受審件数の総数である。分析要件として「100 件未満」「100～300 件未満」「300 件以上」に分類した。

### ■アンケートに回答した推進組織の利用者調査の実施の状況

利用者調査	件数	%	有効%	累積%
義務	25	59.5	61.0	61.0
努力義務	7	16.7	17.1	78.0
任意	2	4.8	4.9	82.9
その他	7	16.7	17.1	100.0
合計	41	97.6	100.0	
無回答	1	2.4		
合計	42	100.0		

※全社協資料(令和2年7月暫定版)をもとに作成

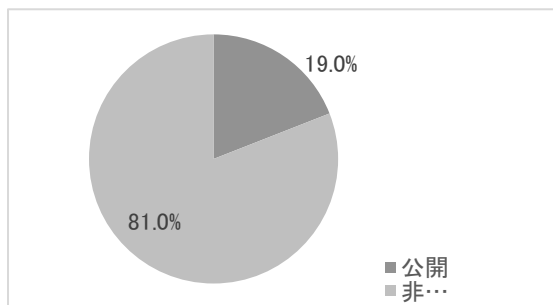


- ・利用者調査の実施を、既存データをもとに調査した。義務づけている県は61.0%であった。

### ■アンケートに回答した推進組織の利用者調査の公表の状況

公表の状況	件数	%
公開	8	19.0
非公開	34	81.0
合計	42	100.0

※「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報告書(2019年3月)」厚労省社会福祉推進事業を参考に作成

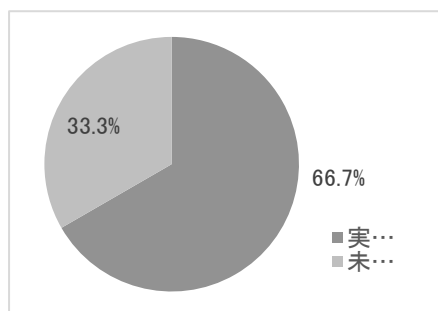


- ・利用者調査の公表を、既存データをもとに調査した。義務づけている県は19.0%であった。

### ■アンケートに回答した推進組織の評価調査者養成研修の開催(2018年度)の状況

養成研修開催の状況	件数	%
実施	28	66.7
未実施	14	33.3
合計	42	100.0

※全社協資料(令和2年7月暫定版)をもとに作成

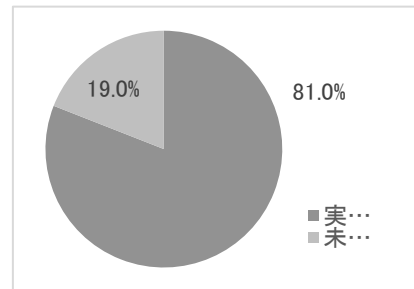


- ・評価調査者の養成研修の開催について既存データをもとに調査した。2018年度に開催した県は66.7%であった。



**■アンケートに回答した推進組織の評価調査者継続研修の開催（2018年度）の状況**

養成研修開催の状況	件数	%
実施	34	81.0
未実施	8	19.0
合計	42	100.0



※全社協資料(令和2年7月暫定版)をもとに作成

・評価調査者の継続研修の開催について既存データをもとに調査した。2018年度に開催した県は81.0%であった。

**はじめに、推進組織の基本情報についてお聞かせください**

**●常勤職員数**（1 推進組織当たり）

	最大値	最小値	平均
専 従	3 人	0 人	0.3 人
兼 務	3 人	1 人	1.2 人
第三者評価事業担当の経験年数(平均)	3 年	0 年	1.2 年

- ・常勤専従の3名は神奈川県（県社協が運営）であり、他は専従1名が新潟県、愛知県、大阪府、福岡県、長崎県、沖縄県の6県で、36県は兼務（うち3県が専従＋兼務）体制である。
- ・ほとんどの県において、専従職員を置くほどの事業とはなっていないことが明らかである。

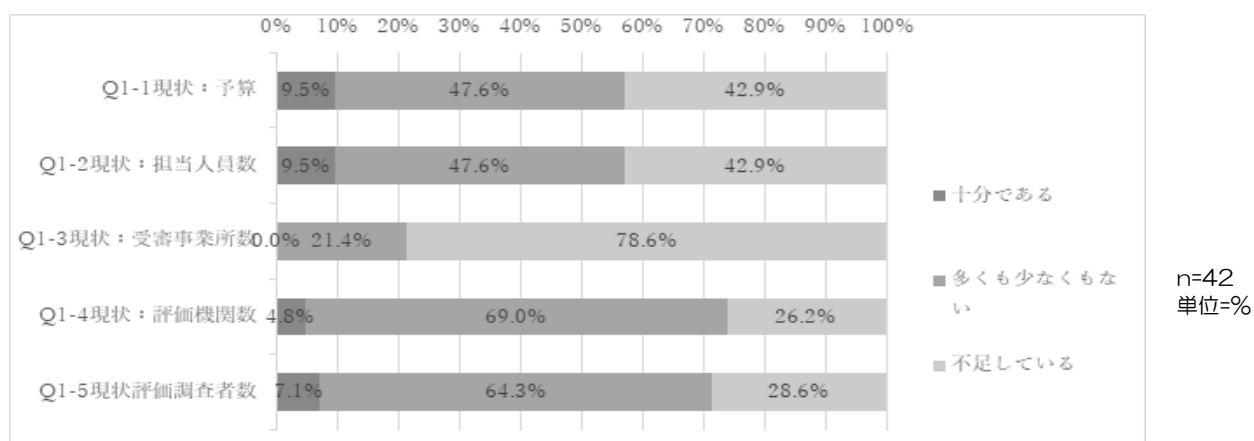
**●非常勤職員数**（1 推進組織あたり）

	最大値	最小値	平均
専 従	0 人	0 人	0 人
兼 務	1 人	0 人	0.3 人
第三者評価事業担当の経験年数(平均)	10 年	0 年	2.4 年

- ・非常勤職員は専従0名、兼務が3名であった。10年の経験があるところは、愛知県（県社協が運営）の1名である。
- ・第三者評価の運営事業に非常勤職員を活用することが極めて少ないということであった。

**問1：推進組織として、第三者評価を推進する上での現状をお聞かせください**

運営体制		十分である	多くも少なくもない	不足している	合計
Q1-1 現状:予算	件数	4	20	18	42
	%	9.5	47.6	42.9	100.0
Q1-2 現状:担当人員数	件数	4	20	18	42
	%	9.5	47.6	42.9	100.0
Q1-3 現状:受審事業所数	件数	0	9	33	42
	%	0	21.4	78.6	100.0
Q1-4 現状:評価機関数	件数	2	29	11	42
	%	4.8	69.0	26.2	100.0
Q1-5 現状:評価調査者数	件数	3	27	12	42
	%	7.1	64.3	28.6	100.0



- ・ 予算・担当職員数は「多くも少なくもない」と感じているところと、「不足している」と感じているところが、半々くらいである。受審事業所数は少ないと、8割近くの機構が感じている。
- ・ 一方、評価機関や評価者に関しては、7割近くが「足りている」と回答している。

**【クロス集計】 県の累積受審数と予算の充足度の比較 (推進機構アンケート問1×累積受審数)**

累積受審実績×予算		十分である	多くも少なくもない	不足している	合計
受審件数規模(-99件)	件数	4	7	5	16
	横%/縦%	25.0%	43.8%	31.3%	100.0%
受審件数規模(100-299件)	件数	0	9	8	17
	横%/縦%	0.0%	52.9%	47.1%	100.0%
受審件数規模(300件-)	件数	0	4	5	9
	横%/縦%	0.0%	44.4%	55.6%	100.0%
合計	件数	4	20	18	42
	縦%	9.5%	47.6%	42.9%	100.0%

・ 予算が充足しているかを累積受審件数で比較してみたところ、「十分である」と回答したのは受審件数が少ない4県で、受審件数が多い県で「十分である」の選択はなかった。

【クロス集計】 運営主体別の予算の充足度の比較 (推進機構アンケート問 1×基本情報)

累積受審実績×予算		十分である	多くも少なくもない	不足している	合計
行政	件数	3	18	12	33
	横%/縦%	9.1%	54.5%	36.4%	100.0%
社協等	件数	1	2	6	9
	横%/縦%	11.1%	22.2%	66.6%	100.0%

・予算が充足しているかについて運営主体別で比較してみたところ、社協等行政以外の団体が運営している推進組織では「不足している」という意見が多い。

・運営主体別に「担当人数」「受審事業所数」「評価機関数」「評価調査者数」でクロス集計を試みたが、有意差は現われなかった。

【クロス集計】 県の累積受審数と担当職員数の充足度の比較 (推進機構アンケート問 1×累積受審数)

累積受審実績×担当職員数		十分である	多くも少なくもない	不足している	合計
受審件数規模(99件)	件数	4	7	5	16
	横%/縦%	25.0%	43.8%	31.3%	100.0%
受審件数規模(100-299件)	件数	0	12	5	17
	横%/縦%	0.0%	70.6%	29.4%	100.0%
受審件数規模(300件-)	件数	0	1	8	9
	横%/縦%	0.0%	11.1%	88.9%	100.0%
合計	件数	4	20	18	42
	縦%	9.5%	47.6%	42.9%	100.0%

・担当職員数が充足しているかについて累積受審件数で比較してみたところ、受審件数が多い県ほど、担当職員が足りない傾向があった(有意差の出た欄をグレー表記した)。

【クロス集計】 県の累積受審数と受審事業所数の充足度の比較 (推進機構アンケート問 1×累積受審数)

累積受審実績×受審事業所数		多くも少なくもない	不足している	合計
受審件数規模(-99件)	件数	3	13	16
	横%/縦%	18.8%	81.3%	100.0%
受審件数規模(100-299件)	件数	3	14	17
	横%/縦%	17.6%	82.4%	100.0%
受審件数規模(300件-)	件数	3	6	9
	横%/縦%	33.3%	66.7%	100.0%
合計	件数	9	33	42
	縦%	21.4%	78.6%	100.0%

・受審事業所数が多いか少ないかについて累積受審件数で比較してみたところ、特に有意差は現われなかった。

**【クロス集計】 県の累積受審数と評価機関の充足度の比較**（推進組織アンケート問1×累積受審数）

累積受審実績×評価機関数		十分である	多くも少なくもない	不足している	合計
受審件数規模(-99 件)	件数	2	9	5	16
	横%/縦%	12.5/100	56.3/31	31.3/45.5	100/38.1
受審件数規模(100-299 件)	件数	0	13	4	17
	横%/縦%	0/0	76.5/44.8	23.5/36.4	100/40.5
受審件数規模(300 件-)	件数	0	7	2	9
	横%/縦%	0/0	77.8/24.1	22.2/18.2	100/21.4
合計	件数	2	29	11	42
	縦%	4.8	69	26.2	100

・評価機関数が足りているかについて累積受審件数で比較してみたところ、特に有意差は現われなかったが「十分である」と回答したのは受審件数が少ない2県であった。

**【クロス集計】 県の累積受審数と評価調査者数の充足度の比較**（推進組織アンケート問1×累積受審数）

累積受審実績×評価調査者数		十分である	多くも少なくもない	不足している	合計
受審件数規模(-99 件)	件数	2	10	4	16
	横%/縦%	12.5%	62.5%	25.0%	100.0%
受審件数規模(100-299 件)	件数	1	11	5	17
	横%/縦%	5.9%	64.7%	29.4%	100.0%
受審件数規模(300 件-)	件数	0	6	3	9
	横%/縦%	0.0%	66.7%	33.3%	100.0%
合計	件数	3	27	12	42
	縦%	7.1%	64.3%	28.6%	100.0%

・予算が充足しているかについて評価調査者数で比較してみたところ、特に有意な差は現われなかったが、「十分である」と回答したのは3県であった。

## 2) 評価機関の基本情報

はじめに、評価機関の基本情報についてお聞かせください

### ■回答機関の所在都道府県

都道府県	回答数	都道府県	回答数	都道府県	回答数	都道府県	回答数
北海道	4	(東京都)	(7)	滋賀県	1	香川県	0
青森県	3	神奈川県	3	京都府	3	愛媛県	2
岩手県	2	新潟県	2	大阪府	3	高知県	1
宮城県	2	富山県	0	兵庫県	3	福岡県	2
秋田県	2	石川県	2	奈良県	0	佐賀県	0
山形県	1	福井県	0	和歌山県	1	長崎県	2
福島県	0	山梨県	0	鳥取県	2	熊本県	6
茨城県	1	長野県	1	島根県	0	大分県	2
栃木県	4	岐阜県	0	岡山県	2	宮崎県	2
群馬県	3	静岡県	2	広島県	0	鹿児島県	1
埼玉県	2	愛知県	4	山口県	1	沖縄県	0
千葉県	3	三重県	2	徳島県	1	無回答	10
						<b>合計</b>	<b>88</b>

・アンケート票は「東京都」を除き発送しているが「東京都が所在地である」という回答が7件あった。前述の通り、これらは全数から除外した。よって、有効回答数を88件とした。

### ■評価できるサービス種別

	回答数	%
高 齢	67	90.5%
障 害	63	85.1%
保 育	71	95.9%
社会的養護	51	68.9%
その他	28	37.8%

・評価できるサービス種別については「社会的養護」が若干少ないが、おおむね万遍なく、評価できるようである。

・88カ所の評価機関のうち、保育サービスに特化した評価機関が8機関で、高齢サービスに特化した評価機関が5機関あった。障害サービスに特化した評価機関はなかった。

■評価調査者数（1機関あたり）

	最大値	最小値	平均
常勤評価調査者数（兼務含）	28名	0名	3.4名
非常勤評価調査者数（同上）	57名	0名	7.1名
登録評価調査者数	122名	0名	16.9名

・21評価機関が常勤者を抱えていない機関であった。この項を無回答にした15機関を除き（n=73）割合を見ると、28.8%の評価機関が常勤者を抱えていないということで、第三者評価がビジネスモデルになり難い状況である。

・10名以上の常勤職員がいる評価機関が7機関あって、平均値を押し上げているが、多くの評価機関は常勤者1～3名である。

■第三者評価の2019年度の担当件数（1機関あたり）

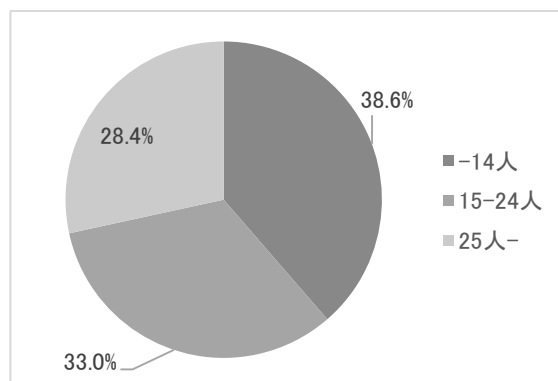
	最大値	最小値	平均
常勤職員平均	53件	0件	3.6件
非常勤職員平均	13件	0件	1.5件
登録評価調査者平均	18件	0件	1.9件

・勤務状況別の担当件数平均では、常勤者が高いのは自明のこととして、登録調査者が次に多く登録調査者の活用が多いといえよう。

■評価者数

／アンケートに回答した評価機関の評価者数の状況

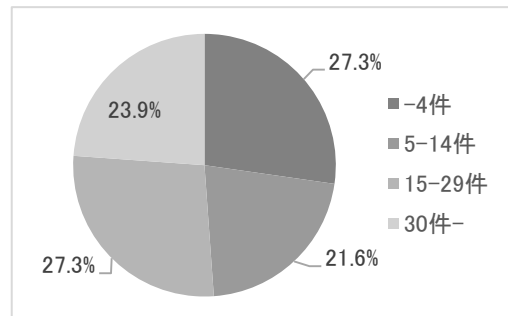
評価調査者数	件数	%
-14人	34	38.6
15-24人	29	33.0
25人-	25	28.4
合計	88	100.0



・評価調査者数については、カテゴリーを「15名未満」「15～25名未満」「25名以上」に分けた。

### ■評価件数／アンケートに回答した評価機関の3年間の評価件数の状況

3年間の評価件数	件数	%
-4 件	24	27.3
5-14 件	19	21.6
15-29 件	24	27.3
30 件-	21	23.9
合計	88	100.0



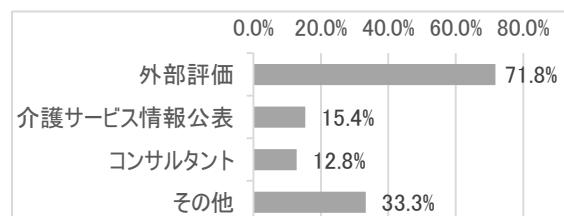
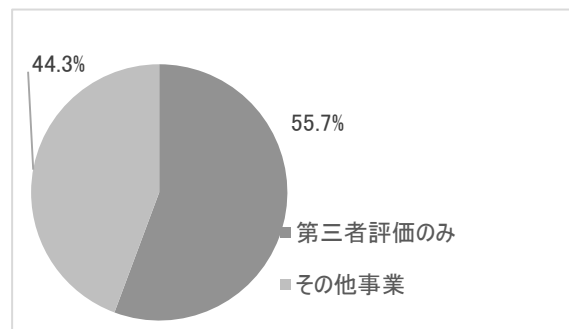
・3年間の評価件数について、カテゴリーを0～5件未満、5～15件未満、15～30件未満、30件以上に分けた。

### ■評価機関の第三者評価以外の事業の実施状況

実施事業	度数	%
第三者評価のみ	49	55.7
その他事業	39	44.3
合計	88	100.0

第三者評価以外の実施	件数	%
実施事業: 外部評価	28	71.8%
実施事業: 介護サービス情報公表	6	15.4%
実施事業: コンサルタント	5	12.8%
実施事業: その他	13	33.3%



(n=39)

・評価機関が第三者評価単独での経営は厳しいことが予測されることから、その他の事業実施について聞いてみたところ、39機関の回答があり、その内訳は上記の通りである。

・やはり、外部評価を実施している機関が多い。39カ所の評価機関のうち、28機関(71.8%)で外部評価を実施していた。

・外部評価以外では、介護サービス情報公表が6機関(15.4%)、コンサルタント5機関(12.8%)という結果であった。

### ■第三者評価の実績

2017年度	有効数			合計			1機関ごと								
	自県	他県	合計	自県	他県	合計	自県			他県			合計		
							平均	min	max	平均	min	max	平均	min	max
高 齢	47	25	72	122	39	161	2.60	0	21	1.56	0	11	1.83	0	21
障 害	43	21	64	126	1	127	2.93	0	24	0.05	0	1	1.44	0	24
保 育	56	26	82	259	28	287	4.63	0	51	1.08	0	16	3.26	0	57
社会的養護	53	27	80	201	12	213	3.79	0	15	0.44	0	4	2.42	0	15
そ の 他	23	19	42	7	2	9	0.11	0	1	0.10	0	3	8.13	0	58
合 計	-	-	-	715	82	797	8.13	0	58	0.93	0	28	9.06	0	72

2018年度	有効数			合計			1機関ごと								
	自県	他県	合計	自県	他県	合計	自県			他県			合計		
							平均	min	max	平均	min	max	平均	min	max
高 齢	47	24	71	109	38	147	2.32	0	12	1.58	0	12	1.67	0	22
障 害	44	23	67	141	7	148	3.20	0	37	0.30	0	3	1.68	0	37
保 育	59	24	83	223	18	241	3.78	0	32	0.75	0	9	2.74	0	38
社会的養護	41	24	65	62	5	67	1.51	0	5	0.21	0	3	0.76	0	7
そ の 他	22	20	42	6	1	7	0.27	0	2	0.05	0	1	0.08	0	2
合 計	-	-	-	541	69	610	6.15	0	78	0.78	0	26	6.93	0	98

2019年度	有効数			合計			1機関ごと								
	自県	他県	合計	自県	他県	合計	自県			他県			合計		
							平均	min	max	平均	min	max	平均	min	max
高齢	52	26	78	105	44	149	2.02	0	16	1.69	0	14	1.69	0	17
障害	49	27	76	163	12	175	3.33	0	32	0.44	0	7	1.99	0	32
保育	61	27	88	280	35	315	4.59	0	43	1.30	0	23	3.58	0	65
社会的養護	53	28	81	125	25	150	2.36	0	11	0.89	0	9	1.70	0	11
その他	28	23	51	13	3	16	0.46	0	2	0.13	0	2	0.18	0	2
合計	-	-	-	686	119	805	7.80	0	79	1.35	0	36	9.15	0	115

・過去3年間の評価実績を聞いたが、評価実績の3年間合計の平均は25.14件で1年間8.38件となった。3年間合計の最大値は、神奈川県の評価機関の285件であった。

・100件を超えている評価機関は4機関あった。また、3年間合計で10件未満が34機関（うち実績0件が6機関）あり、評価実績を積んで評価の質に磨きをかけるということが難しい状況が現われている。

・なお、保育の評価件数が多いのは、やはり努力義務化によるものと思われる。



**問1：貴機関の標準的な評価の方法についてお聞かせください**

**■訪問調査にかける日数**

(上段：回答数、下段：%)

	1日	1日半	2日	2日半以上	合計	無回答
高齢・施設	29	8	30	5	72	16
	40.3	11.1	41.7	6.9	100	
高齢・在宅	29	4	17	1	51	37
	56.9	7.8	33.3	2.0	100	
障害・施設	23	9	29	5	66	22
	34.8	13.6	43.9	7.6	100	
障害・在宅	24	2	20	1	47	41
	51.1	4.3	42.6	2.1	100	
保育	33	7	32	5	77	11
	42.9	9.1	41.6	6.5	100	

上段：回答数、下段：%

・訪問調査は、1日かける機関と、2日間かけるところに分かれた。少数であるが2日間半以上をかける評価機関もあり、丁寧に訪問調査を実施していることがうかがわれる。

**■担当する評価調査者数 (1機関あたり)**

(上段：回答数、下段：%)

	最大値	最小値	平均
高齢・施設	12人	2人	2.9人
高齢・在宅	12人	2人	2.8人
障害・施設	12人	2人	2.9人
障害・在宅	12人	2人	2.8人
保育	12人	2人	2.8人

・最大の「12名」については、すべてのサービス種別で12名と回答している評価機関が1カ所あり、その機関を外すと最大で6名となり、おおむね2~3名の回答であった。

**■利用者調査の実施**

(上段：回答数、下段：%)

	必ず実施	実施しない	事業所の意向による	合計	無回答
高齢・施設	54	2	12	68	20
	79.4	2.9	17.6	100	
高齢・在宅	42	1	6	49	39
	85.7	2.0	12.2	100	
障害・施設	50	2	10	62	26
	80.6	3.2	16.1	100	
障害・在宅	40	1	7	48	40
	83.3	2.1	14.6	100	
保育	59	3	10	72	16
	81.9	4.2	13.9	100	

・利用者調査の実施は実施していないところはほぼなく(1~3カ所)、おおむね実施していて、利用者調査がスタンダードになっていると言える。

・ただし「事業所の都合による」と回答した機関も12～17%あった。評価機関によって「利用者調査しないので費用を値引きする」こともあり、事業所がそちらを選択する場合もある。

・なお、利用者調査を義務づけている都道府県は33都道府県、一定の要件のもとで義務づけ2県、任意（努力義務含む）が12道府県となっている（全社協「実施状況調査」より）。

## 2) 受審事業所の基本情報

### はじめに、受審事業所の基本情報についてお聞かせください

#### ■回答した受審事業所の所在都道府県

都道府県	回答数	都道府県	回答数	都道府県	回答数	都道府県	回答数
北海道	4	東京都	1	滋賀県	2	香川県	1
青森県	8	神奈川県	80	京都府	113	愛媛県	10
岩手県	7	新潟県	12	大阪府	17	高知県	1
宮城県	9	富山県	49	兵庫県	17	福岡県	2
秋田県	2	石川県	5	奈良県	0	佐賀県	1
山形県	0	福井県	8	和歌山県	0	長崎県	11
福島県	4	山梨県	0	鳥取県	12	熊本県	19
茨城県	4	長野県	40	島根県	11	大分県	0
栃木県	8	岐阜県	5	岡山県	4	宮崎県	1
群馬県	1	静岡県	22	広島県	21	鹿児島県	13
埼玉県	28	愛知県	64	山口県	3	沖縄県	3
千葉県	44	三重県	10	徳島県	2	無回答	4
						合計	683

※アンケートには683件の回答があったが、児童館が3件含まれており、今回の調査研究の分析対象としたいことから、基本情報では全数を683件、それ以外の統計では全数を680件として分析している。

#### ■受審したサービス種別

	回答数	%
高 齢	198	29.0
保 育	248	36.3
障 害	203	29.7
その他	11	1.6
無回答	23	3.4
合 計	683	100.0

・受審した種別については、さまざまな回答があった。「児童館（3件）」は「保育」とし「救護施設（11件）」は「その他」とした。つまり「その他」とは「救護施設」である。

■事業所の職員数（1事業所あたり）

（非常勤職員を含む）

	最大値	最小値	平均
高 齢	229 人	3 人	33.6 人
保 育	240 人	5 人	29.7 人
障 害	268 人	4 人	33.4 人
その他	55 人	24 人	34.7 人
不 明	50 人	8 人	26.2 人

・最大値を見ると、かなり職員数が多いと感じるが「100人以上」と回答した事業所が24事業所あった。

・推測であるが、法人全体として回答した事業所が多いのではないか。こうしたアンケートは、各事業所に送っても、運営法人の本部に転送され、本部の担当者が全体について回答するということがままあるため、そのようなことの影響もあるものと考ええる。

■事業所利用者の定員（1事業所あたり）

	最大値	最小値	平均
高 齢	500 人	4 人	58.8 人
保 育	320 人	4 人	95.2 人
障 害	329 人	6 人	44.1 人
その他	150 人	50 人	90.0 人
不 明	177 人	9 人	75.6 人

・前述の通り、最大値については、法人全体として回答した事業所が多いためと考える。

■第三者評価の受審歴

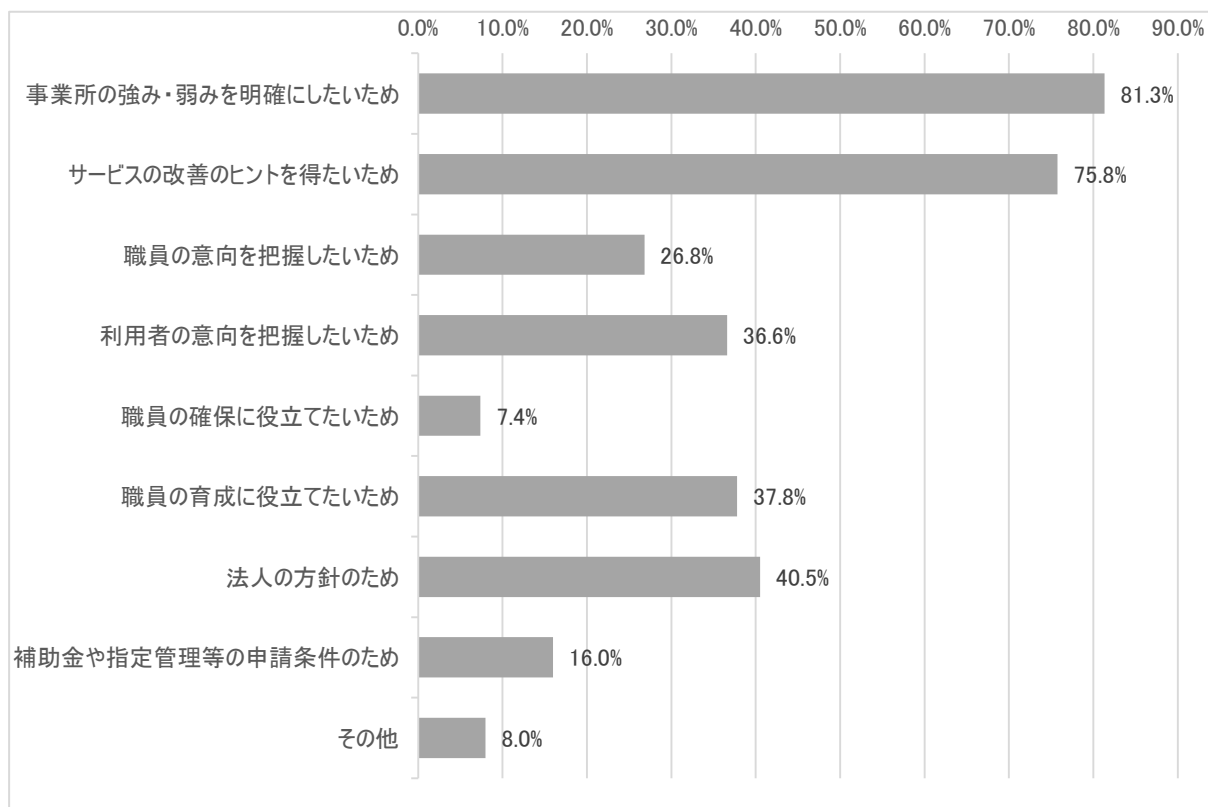
1回	2回	3回	4回	5回以上	無回答	合計
298	174	60	38	89	24	683
43.6	25.5	8.8	5.6	13.0	3.5	100.0

上段：回答数、下段：%

・受審歴1回が最多であるが5回以上の受審歴がある事業所も多く、継続受審に取り組んでいる事業所がそれなりにあることが確認できた。

## ■受審した動機

選択肢	件数	%
1. 事業所の取り組みを総チェックし、事業所の強み・弱みを明確にしたいため	543	81.4%
2. サービスの改善のヒントを得たいため	506	75.9%
3. 職員の意向を把握したいため	179	26.8%
4. 利用者の意向を把握したいため	245	36.7%
5. 職員の確保に役立てたいため	49	7.3%
6. 職員の育成に役立てたいため	253	37.9%
7. 法人の方針のため	270	40.5%
8. 補助金や指定管理等の申請条件のため	106	15.9%
9. その他	54	8.1%
合計	667	100.0%
無回答	16	2.4%



・受審した動機は「事業所の取り組み全体を総チェックして、事業所の強み・弱みを明確にしたいため」が最も多く、次に「サービスの改善のヒント(気づき)を得たいため」が続く。

・「補助金や指定管理等の申請条件のため」は低く、第三者評価の目的をよく理解していると思われる。

### 3 アンケートA票の調査結果：結果と分析

#### 1) 第三者評価事業の「目的」に関する課題＝(A)

##### ● A1:質の向上の取り組みにどうつなげるか

問:事業所が第三者評価を活用してサービスの質を向上させるためには、どのような取り組みが必要か

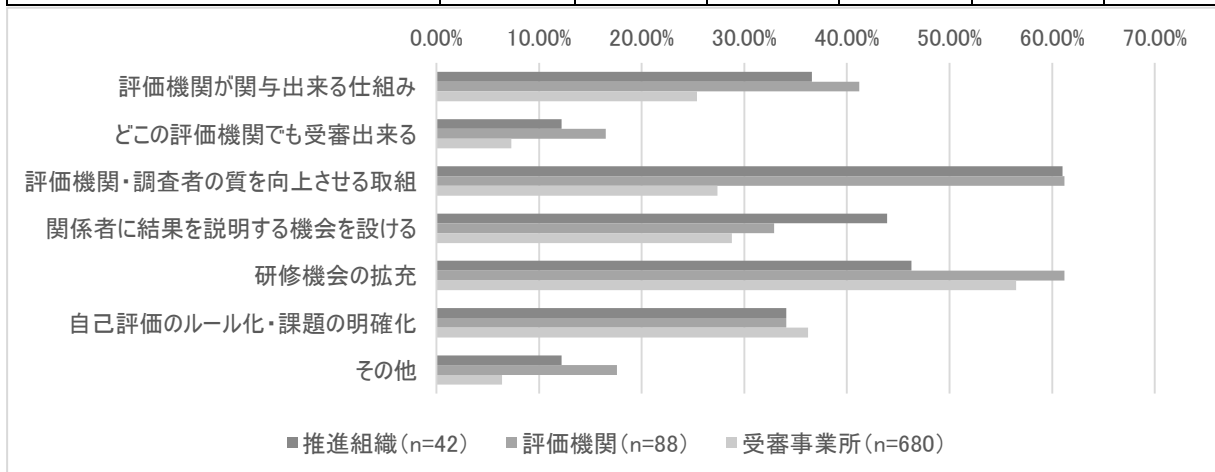
(複数回答)

【共通質問事項】 推進組織 (問4) ・ 評価機関 (問5) ・ 受審事業所 (問5)

選択肢：

1. 受審事業所の改善への取り組みに対し評価機関が何等かの関与ができる仕組みを作る
2. 他の都道府県に主たる事務所がある評価機関でも受審できる体制や仕組みを拡充する
3. 評価機関・評価調査者の質を向上させる取り組みを充実させる
4. 利用者・関係者に第三者評価の結果を説明する機会を設ける
5. 事業所全体で評価基準を学ぶ研修等の機会を拡充させる
6. 自己評価を職員一人ひとりが行うことをルール化して、サービスを確認し課題を明確にする
7. その他

第三者評価の活用によるサービスの質の向上の取組	推進組織(n=42)		評価機関(n=88)		受審事業所(n=680)	
	選択数	%	選択数	%	選択数	%
1. 評価機関が関与出来る仕組み	15	36.60%	35	41.20%	170	25.40%
2. どの評価機関でも受審出来る	5	12.20%	14	16.50%	49	7.30%
3. 評価機関・調査者の質を向上させる取組	25	61.00%	52	61.20%	183	27.40%
4. 関係者に結果を説明する機会を設ける	18	43.90%	28	32.90%	193	28.80%
5. 研修機会の拡充	19	46.30%	52	61.20%	378	56.50%
6. 自己評価のルール化・課題の明確化	14	34.10%	29	34.10%	242	36.20%
7. その他	5	12.20%	15	17.60%	43	6.40%



・推進組織・評価機関とも「評価機関の質の向上」を1位にしているが、受審事業所では「評価機関の質の向上」は4位である。「事業所で評価基準を学ぶ研修機会の充実」は、3者とも多く、「自己評価を職員一人ひとりが行うことのルール化」も多い。「事業所の改善の取組に評価機関が関与する」は推進組織、評価機関で約40%であるが、受審事業者は25.4%と低くなっている。

・質の向上を目指す取り組みとしては「評価機関・評価調査者の質の向上の取り組み」と「事業所全体で評価基準を学ぶ研修等の機会の拡充」が有効であるといえる。

※「その他」の内容は「アンケート全体資料」にまとめた（以下の設問も同じ）。

【クロス集計】事業所の受審回数と質の向上のための選択肢の比較（事業所アンケート問5×基本情報）

	評価機関が 関与出来る 仕組み	どこの評価 機関でも受 審出来る	評価機関・調査 者の質を向上 させる取組	関係者に結果 を説明する機 会を設ける	事業所での 評価基準の 研修の拡充	自己評価の ルール化・課 題の明確化	その他	合計
初回	61	23	61	95	180	111	20	295
	20.7%	7.8%	20.7%	32.2%	61.0%	37.6%	6.8%	
2・3 回	50	12	61	44	96	65	10	172
	29.1%	7.0%	35.5%	25.6%	55.8%	37.8%	5.8%	
4回	31	4	29	25	50	31	7	97
	32.0%	4.1%	29.9%	25.8%	51.5%	32.0%	7.2%	
5回 以上	22	7	27	23	47	27	5	86
	25.6%	8.1%	31.4%	26.7%	54.7%	31.4%	5.8%	
合計	164	46	178	187	373	234	42	650

※無回答を除いているため、それぞれの全数（n）は表を参照のこと（以下、同様）

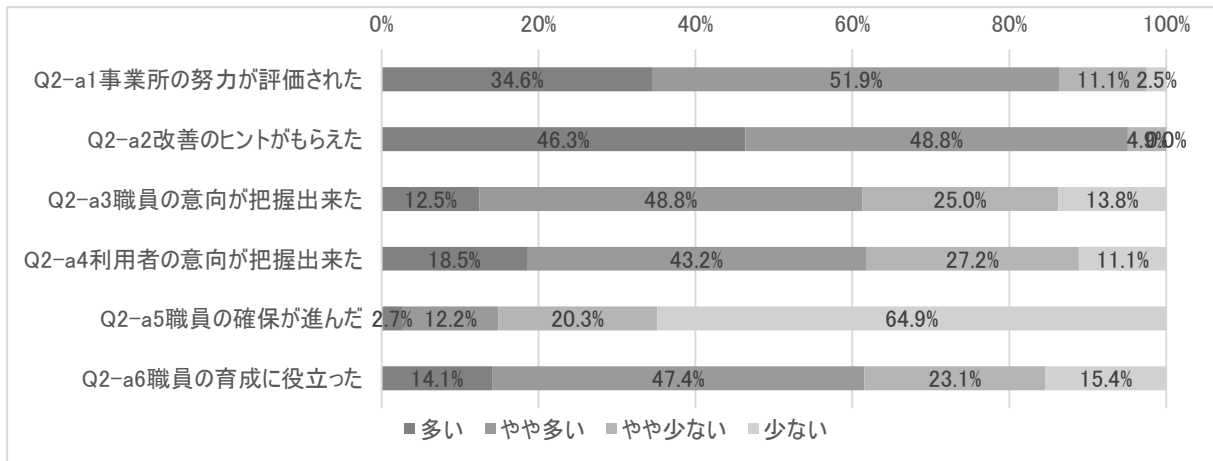
・事業所の受審回数と質の向上の選択肢を比較してみたが、特に有意差はなかった。事業所は、受審回数に関係なく「事業所で評価基準を学ぶ」ことが重要であると認識している。

● A1 sub 問:受審結果が質の改善に結び付いたか

評価機関 問2-A:第三者評価受審を行い、事業所の意見として良い結果をもたらしたと思われる事項

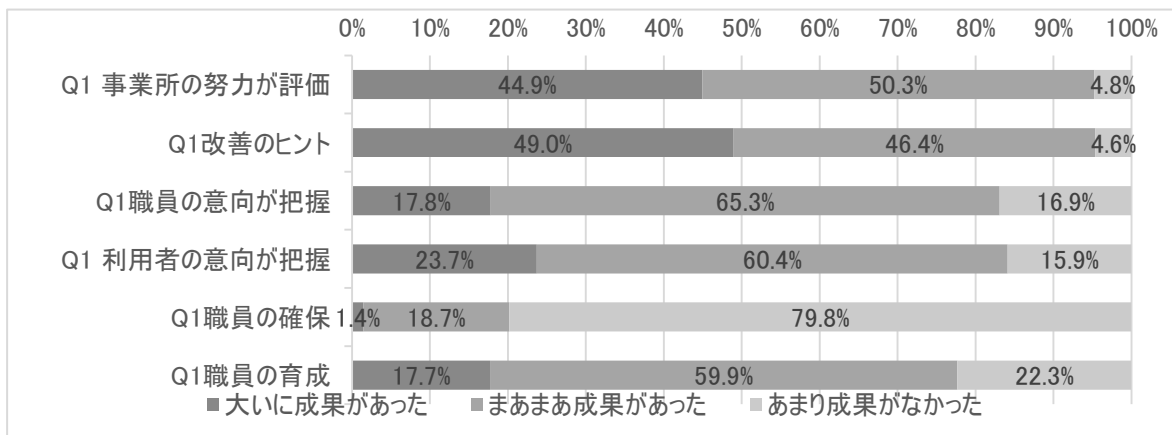
【共通質問事項】評価機関（問2）・受審事業所（問1）

評価機関・問2-A:選択肢	多い	やや多い	やや少ない	少ない	合計	無回答	総計
Q2-A1 事業所の努力が評価された	28	42	9	2	81	7	88
	31.8	47.7	10.2	2.3		8.0	100.0
Q2-A2 改善のヒントがもらえた	38	40	4	0	82	6	88
	43.2	45.5	4.5	0.0		6.8	100.0
Q2-A3 職員の意向が把握出来た	10	39	20	11	80	8	88
	11.4	44.3	22.7	12.5		9.1	100.0
Q2-A4 利用者の意向が把握出来た	15	35	22	9	81	7	88
	17.0	39.8	25.0	10.2		8.0	100.0
Q2-A5 職員の確保が進んだ	2	9	15	48	74	14	88
	2.3	10.2	17.0	54.5		15.9	100.0
Q2-A6 職員の育成に役立った	11	37	18	12	78	10	88
	12.5	42.0	20.5	13.6		11.4	100.0



**受審事業所 問1-A： 第三者評価受審を行い、事業所として良い結果をもたらしたと思われる事項**

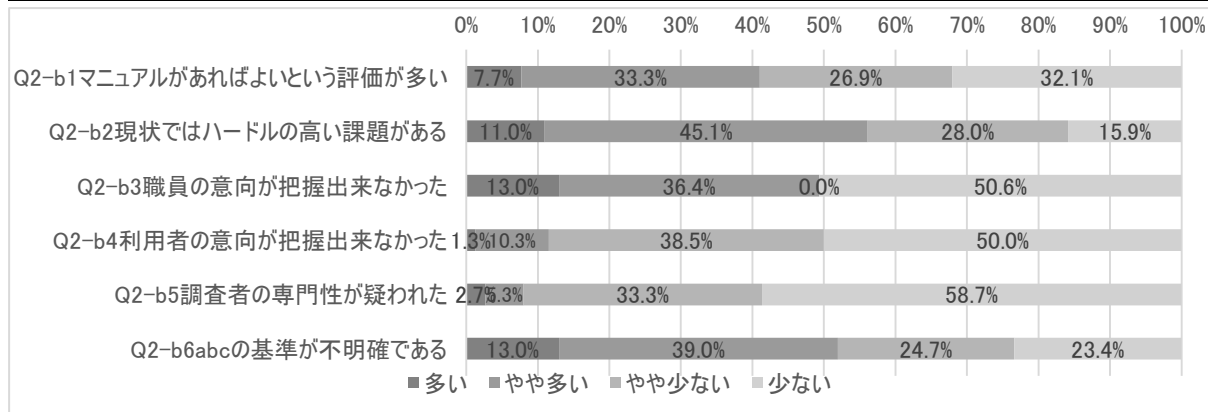
受審事業所・問1-A:選択肢	大いに成果があった	まあまあ成果があった	あまり成果がなかった	合計	無回答	総計
Q2-A1 事業所の努力が評価された	302	338	32	672	8	680
	44.9	50.3	4.8			100.0
Q2-A2 改善のヒントがもらえた	329	312	31	672	8	680
	49.0	46.4	4.6			100.0
Q2-A3 職員の意向が把握出来た	118	433	112	663	17	680
	17.8	65.3	16.9			100.0
Q2-A4 利用者の意向が把握出来た	157	400	105	662	18	680
	23.7	60.4	15.9			100.0
Q2-A5 職員の確保が進んだ	9	119	507	635	45	680
	1.4	18.7	79.8			100.0
Q2-A6 職員の育成に役立った	115	389	145	649	31	680
	17.7	59.9	22.3			100.0



・受審でもたらされたよい結果については、評価機関、受審事業所とも「職員の確保が進んだ」以外の選択肢では高い評価となっている。総体的に、事業所の方が高い評価となっている。

**評価機関 問2-B：第三者評価受審を行っての事業所の意見として疑問に思った事項**

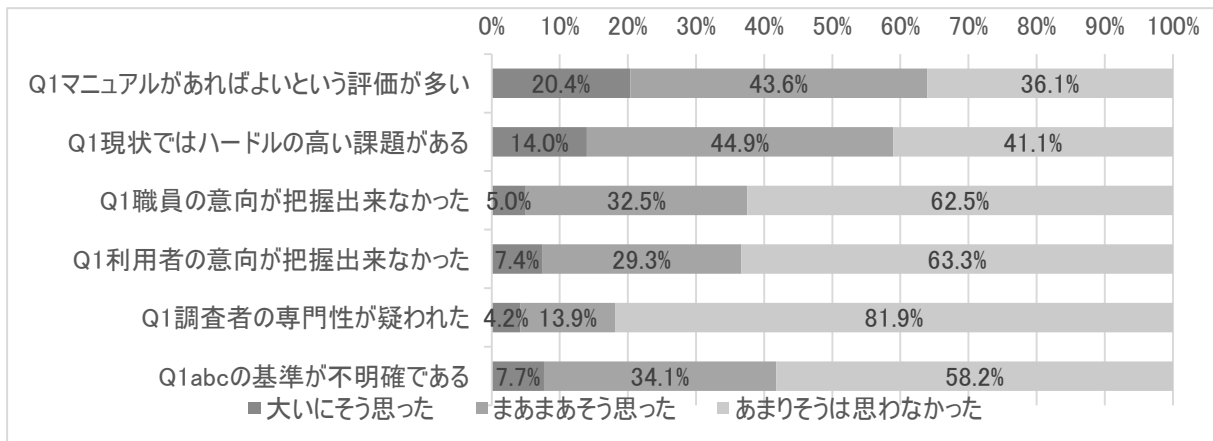
評価機関・問2-B:選択肢	多い	やや多い	やや少ない	少ない	合計	無回答	総計
Q2-B1 マニュアルがあればよいという 評価が多い	6	26	21	25	78	10	88
	6.8	29.5	23.9	28.4		11.4	100.0
Q2-B2 現状ではハードルの高い課題 がある	9	37	23	13	82	6	88
	10.2	42.0	26.1	14.8		6.8	100.0
Q2-B3 職員の意向が把握出来な かった	10	28	0	39	77	11	88
	11.4	31.8	0.0	44.3		12.5	100.0
Q2-B4 利用者の意向が把握出来な かった	1	8	30	39	78	10	88
	1.1	9.1	34.1	44.3		11.4	100.0
Q2-B5 調査者の専門性が疑われた	2	4	25	44	75	13	88
	2.3	4.5	28.4	50.0		14.8	100.0
Q2-B6 abcの基準が不明確である	10	30	19	18	77	11	88
	11.4	34.1	21.6	20.5		12.5	100.0



**受審事業所 問1-B：第三者評価受審を行って事業所として疑問に思った事項**

受審事業所・問1-B:選択肢	大いに そう思った	まあまあ そう思った	あまりそうは 思わなかった	合計	無回答	総計
Q2-B1 マニュアルがあればよいという 評価が多い	136	291	241	668	12	680
	20.4	43.6	36.1			100.0
Q2-B2 現状ではハードルの高い課題 がある	94	302	276	672	8	680
	14.0	44.9	41.1			100.0
Q2-B3 職員の意向が把握出来な かった	33	215	413	661	19	680
	5.0	32.5	62.5			100.0
Q2-B4 利用者の意向が把握出来な かった	49	194	420	663	17	680
	7.4	29.3	63.3			100.0
Q2-B5 調査者の専門性が疑われた	28	92	542	662	18	680
	4.2	13.9	81.9			100.0
Q2-B6 abcの基準が不明確である	50	222	379	651	29	680
	7.6	34.1	58.3			100.0





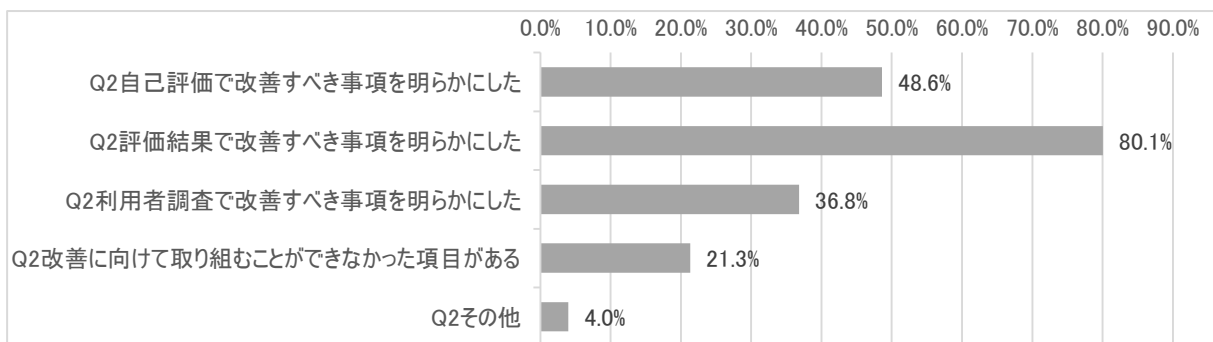
・「マニュアルがあればよいという評価が多い」について、評価機関では「多い・やや多い」で36.3%、事業所では「大いに・ややそう思った」が64.0%で27.7ポイントの差がある。また「評価調査者の専門性が疑われた」について、評価機関では「多い・やや多い」で6.8%、事業所では「大いに・ややそう思った」が18.1%で11.3ポイントの差があった。また「職員の意向が把握できなかった」「利用者の意向が把握できなかった」について、事業所の「大いに・ややそう思った」がそれぞれ37.5%、36.7%あったことは課題ととらえられる。「a、b、cの基準が不明確である」について、評価機関で「多い・やや多い」が45.5%あることも課題であろう。

### 受審事業所 問2：受審で明らかになった「さらなる改善が望まれる点」についての改善の取組み

#### (複数回答)

- 選択肢：1. 自己評価が低い項目について原因分析し、改善すべき事項を明らかにした  
 2. 評価結果で指摘された事項について原因分析し、改善すべき事項を明らかにした  
 3. 利用者調査で明らかになった利用者のニーズを分析し、改善すべき事項を明らかにした  
 4. 改善提案には人員、予算などの事情から改善に向けて取り組むことができなかった項目がある  
 5. その他

事業所の改善の取組：選択肢	件数	%
1. 自己評価で改善すべき事項を明らかにした	317	48.6%
2. 評価結果で改善すべき事項を明らかにした	522	80.1%
3. 利用者調査で改善すべき事項を明らかにした	240	36.8%
4. 改善に向けて取り組むことができなかった項目がある	139	21.3%
5. その他	26	4.0%



・評価で指摘された「さらなる改善が望まれる点」については、多くの事業所が改善に取り組んでいる。

● A2 : 「市民が知る」にはどうしたら良いか（サービス選択に役立つためには）

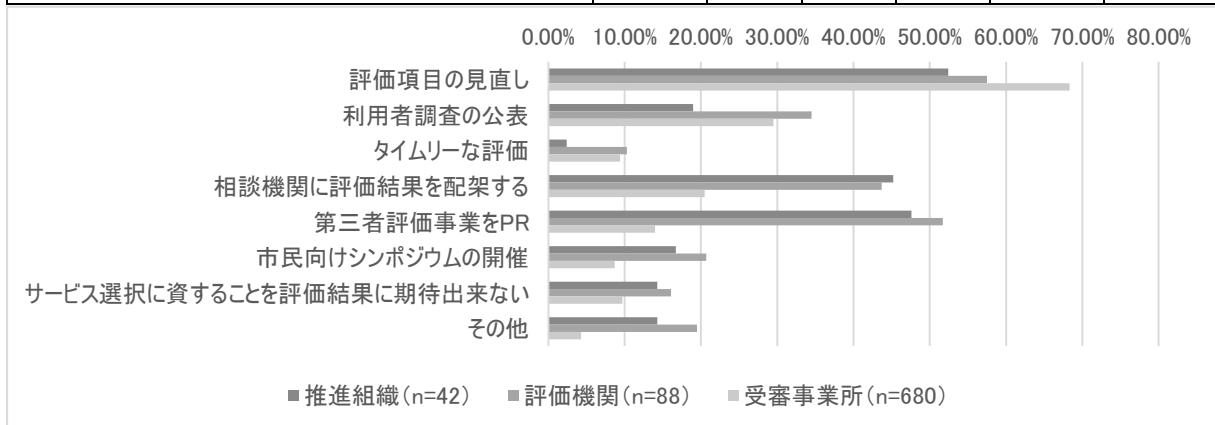
問: 第三者評価が「利用者のサービスの選択」に役立つためには、どのような取り組みが必要か(複数回答)

【共通質問事項】 推進組織（問7）・評価機関（問8）・受審事業所（問9）

選択肢：

1. 評価項目を見直し、利用者が知りたい情報を入れる
2. 利用者調査を公表する
3. 評価の開始から公表に至る期間を決める(タイムリーな評価を目指す)
4. 地域包括支援センター等の相談機能を持つ窓口に地域の事業所の評価結果を配架する
5. 第三者評価事業をマスコミ等影響力がある媒体でPRする
6. 市民向けのシンポジウムなどを開催する
7. 「サービスの選択に資する」ことを評価結果に期待すること自体が難しい
8. その他

「利用者のサービスの選択」に役立つための 取組: 選択肢	推進組織		評価機関		受審事業所	
	件数	%	件数	%	件数	%
1. 評価項目の見直し	22	52.4%	50	57.5%	449	68.3%
2. 利用者調査の公表	8	19.0%	30	34.5%	194	29.5%
3. タイムリーな評価	1	2.4%	9	10.3%	62	9.4%
4. 相談機関に評価結果を配架する	19	45.2%	38	43.7%	135	20.5%
5. 第三者評価事業をPR	20	47.6%	45	51.7%	92	14.0%
6. 市民向けシンポジウムの開催	7	16.7%	18	20.7%	57	8.7%
7. サービス選択に資することを評価結果に期待出来ない	6	14.3%	14	16.1%	64	9.7%
8. その他	6	14.3%	17	19.5%	28	4.3%



・「評価項目を見直し、利用者が知りたい情報を入れる」が3機関ともにトップになったことは、評価項目を利用者目線で見直すことが示唆されているといえよう。続いて推進組織と評価機関で高かったのが「第三者評価事業をマスコミ等影響力がある媒体でPRする」であり、啓発も求められている。また評価機関、事業所では「利用者調査を公表する」が高かったが、推進組織ではさほど高くない。事業所の母数の多さを考えると、利用者調査の公表も検討されるべきである。なお「地域包括支援センター等の相談機能を持つ窓口に地域の事業所の評価結果を配架する」も高く、取り組むべき課題といえる。

【クロス集計】 事業所の種別とサービス選択のための選択肢の比較 (事業所アンケート問 9×基本情報)

n=625	評価項目の見直し	利用者調査の公表	タイムリーな評価	相談機関に評価結果を配架する	第三者評価事業をPR	市民向けシンポジウムの開催	サービス選択を評価結果に期待出来ない	その他	合計
高齢	135	59	18	58	32	22	18	6	197
	68.5%	29.9%	9.1%	29.4%	16.2%	11.2%	9.1%	3.0%	
保育	156	58	24	24	23	9	22	12	232
	67.2%	25.0%	10.3%	10.3%	9.9%	3.9%	9.5%	5.2%	
障害	140	68	18	50	31	26	19	9	196
	71.4%	34.7%	9.2%	25.5%	15.8%	13.3%	9.7%	4.6%	
合計	431	185	60	132	86	57	59	27	625

・事業所のサービス種別とサービスの選択に資するための選択肢を比較してみたが、特に有意差はなかった。「地域包括支援センター等の相談機能を持つ窓口で地域の事業所の評価結果を配架する」「第三者評価事業をマスコミ等影響力がある媒体でPRする」「市民向けのシンポジウムなどを開催する」などでは高齢や障害ではそれなりに選択されているが、保育では概して低い。

● A3 : 評価結果の公表はどうあったらよいか

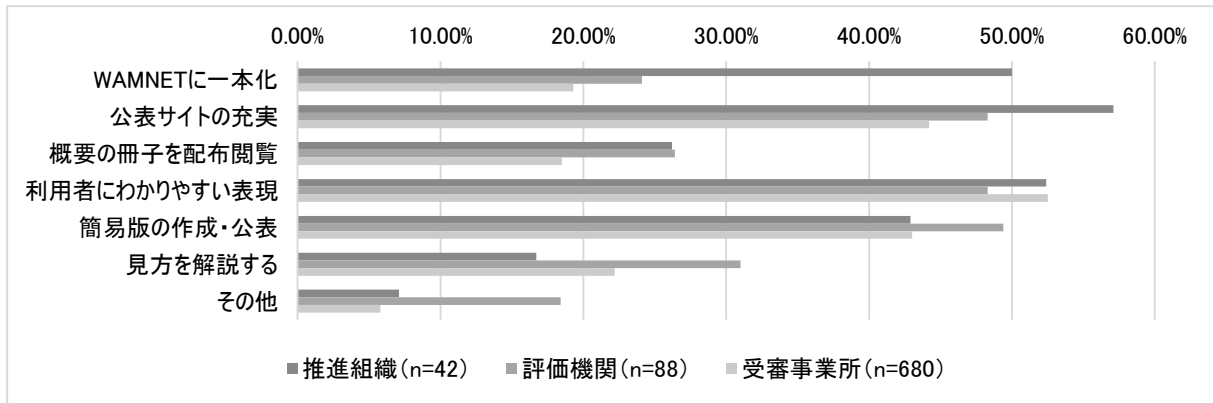
問 : 評価結果の内容を住民にわかりやすく提供するには、どのような工夫が必要か (複数回答)

【共通質問事項】 推進組織 (問6) ・ 評価機関 (問7) ・ 受審事業所 (問8)

選択肢:

1. 評価結果を全て WAM NET に一本化して公表する
2. 評価結果をスマートフォンで見られるようにするなど、公表するサイトを充実させる
3. 評価結果の概要を冊子等にして閲覧または、配布できるようにする
4. 評価項目を見直し、利用者にわかりやすい表現とする
5. 市民(利用者)が見やすく理解しやすいように評価結果の「簡易版」を作成し公表する
6. 評価結果の見方を、推進組織のホームページなどで解説する
7. その他、どのような工夫が考えられますか。

評価結果内容を住民にわかりやすく提供する工夫:選択肢	推進組織		評価機関		受審事業所	
	件数	%	件数	%	件数	%
1. WAMNET に一本化	21	50.0%	21	24.1%	129	19.3%
2. 公表サイトの充実	24	57.1%	42	48.3%	296	44.2%
3. 概要の冊子を配布閲覧	11	26.2%	23	26.4%	124	18.5%
4. 利用者にわかりやすい表現	22	52.4%	42	48.3%	352	52.5%
5. 簡易版の作成・公表	18	42.9%	43	49.4%	288	43.0%
6. 見方を解説する	7	16.7%	27	31.0%	149	22.2%
7. その他	3	7.1%	16	18.4%	39	5.8%



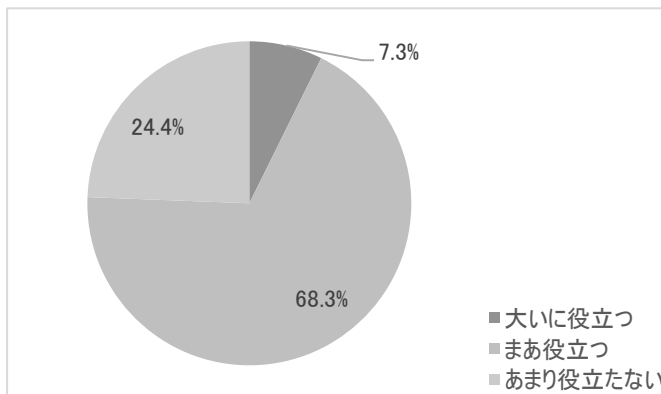
・「評価項目を見直し、利用者にわかりやすい表現とする」が高かったが、前項と合わせると、利用者が知りたい情報（内容）のわかりやすい提供（形式）が求められている。さらに「評価結果をスマートフォンで見られるようにするなど公表するサイトを充実させる」「市民（利用者）が見やすく理解しやすいように評価結果の簡易版を作成し公表する」も高く、情報提供方法も検討されるべきである。

#### ●A4：利用者調査の公表はどうあったらよいか

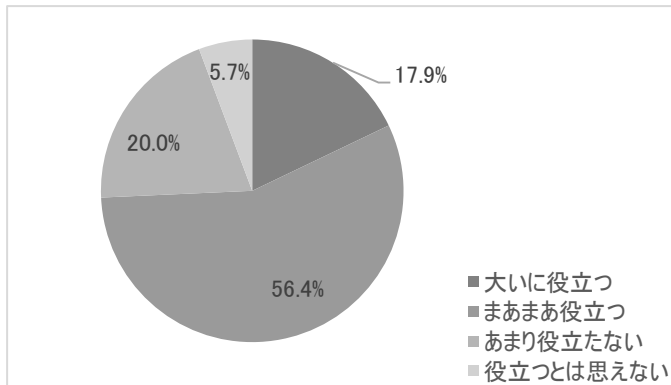
問：利用者調査を公表することは、「利用者のサービスの選択」に役立つか

【共通質問事項】 推進組織（問5）・評価機関（問6）・受審事業所（問7）

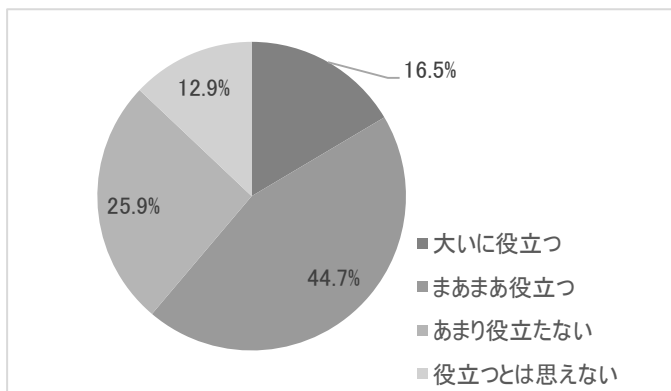
利用者調査を公表することは、「利用者のサービスの選択」に役立つか:選択肢	推進組織		評価機関		受審事業所	
	件数	%	件数	%	件数	%
1. 大いに役立つ	3	7.3	14	16.5	119	17.9
2. まあ役立つ	28	68.3	38	44.7	375	56.4
3. あまり役立たない	10	24.4	22	25.9	133	20.0
4. 役立つとは思えない	0	0.0	11	12.9	38	5.7
合計	41	100.0	85	100.0	665	100.0
無回答	1		3		15	



【推進組織:問5】



【評価機関：問6】



【受審事業所：問7】

・利用者調査の公表がサービスの選択に役立つかについて、「大いに役立つ・まあまあ役立つ」を合わせてみると、推進組織で 75.6%、評価機関 61.2%、事業所 74.3%と高い数値である。第三者評価の目的の一つでもあることから、公表の義務づけ等も検討されるべきである。

・当法人が平成 30 年度に実施した先行研究（第三連、2019；pp.389-391）で調査したところ、利用者調査を公表している県は 10 都県で、37 道府県では公表していない。

【先行研究】●「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」報告書

（平成 30 年度 厚生労働省 生活困窮者就労準備支援事業費等補助金（社会福祉推進事業分）〔平成 31（2019）年 3 月〕

【クロス集計】 推進組織の受審件数規模と利用者調査の公表の選択肢の比較（推進組織アンケート問 5×基本情報）

	大いに役立つ	まあ役立つ	あまり役立たない	合計
-99 件	0	14	1	15
	.0%	93.3%	6.7%	100.0%
100-299 件	1	9	7	17
	5.9%	52.9%	41.2%	100.0%
300 件-	2	5	2	9
	22.2%	55.6%	22.2%	100.0%
合計	3	28	10	41
	7.3%	68.3%	24.4%	100.0%

( $\chi^2=9.969A / DF=4 / p=0.041$ )

・受審件数規模と「利用者公表が役立つか」について見たところ、受審件数 100～300 件未満の推進組織では「あまり役立たない」という回答が多かった（41.2%）。

### 【クロス集計】 推進組織の運営主体別と利用者調査の公表の選択肢の比較

(推進組織アンケート問 5×基本情報)

	大いに役立つ	まあ役立つ	あまり役立たない	合計
行政	2	24	6	32
	6.3%	75.0%	<b>18.8%</b>	100.0%
社協他	1	4	4	9
	11.1%	44.4%	<b>44.4%</b>	100.0%
合計	3	28	10	41
	7.3%	68.3%	24.4%	100.0%

( $\chi^2=3.089A$  /  $DF=2$  /  $p=0.213$ )

・運営主体別に「利用者調査の公表が役立つか」の回答結果について見たところ、その他（委託団体）のほうが「あまり役立たない」とする回答が多かった。

### 【クロス集計】 事業所のサービス種別と利用者調査の公表の選択肢の比較

(事業所アンケート問 7×基本情報)

	大いに役立つ	まあまあ役立つ	あまり役立たない	役立つとは思えない	合計
高齢	36	114	36	11	197
	18.3%	57.9%	18.3%	5.6%	100.0%
保育	38	121	<b>61</b>	<b>17</b>	237
	16.0%	51.1%	<b>25.7%</b>	<b>7.2%</b>	100.0%
障害	<b>40</b>	<b>123</b>	32	3	198
	<b>20.2%</b>	<b>62.1%</b>	16.2%	1.5%	100.0%
その他（救護他）	4	5	2	<b>3</b>	14
	<b>28.6%</b>	35.7%	14.3%	<b>21.4%</b>	100.0%
合計	118	363	131	34	646
	18.3%	56.2%	20.3%	5.3%	100.0%

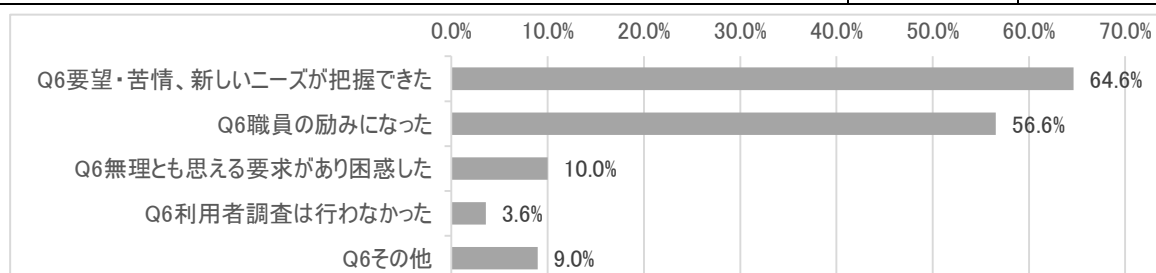
( $\chi^2=25.056$  /  $DF=9$  /  $p=0.003$ )

- ・利用者調査の公表の選択肢について、事業所のサービス種別で比較してみたところ、保育では「役立たない」との結果が3割を超えた。
- ・その一方で、障害では8割以上が「役立つ」としていて、有意差が認められた。しかし、保育でも3分の2の事業所は「役立つ」と認識している。

● A4 sub 問：利用者調査の効果は

受審事業所 問6：利用者調査をしたことでどのような効果があったか（複数回答）

利用者調査をしたことでどのような効果があったか：選択肢	回答数	%
1. 利用者・家族のサービスに対する要望・苦情、新しいニーズが把握できた	433	64.6%
2. 利用者・家族から高い評価をいただき、職員の励みになった	379	56.6%
3. 一部の利用者・家族から無理とも思える要求があり困惑した	67	10.0%
4. 利用者調査は行わなかった	24	3.6%
5. その他	60	9.0%



【クロス集計】 事業所のサービス種別と利用者調査の効果の選択肢の比較

(事業所アンケート問6×基本情報)

	Q6 要望・苦情、新しいニーズが把握できた	Q6 職員の励みになった	Q6 無理とも思える要求があり困惑した	Q6 利用者調査は行わなかった	Q6 その他	合計
高齢	116	128	11	7	14	196
	59.2%	65.3%	5.6%	3.6%	7.1%	
保育	182	144	40	1	13	240
	75.8%	60.0%	16.7%	.4%	5.4%	
障害	110	90	10	15	31	201
	54.7%	44.8%	5.0%	7.5%	15.4%	
その他	13	3	0	0	1	14
	92.9%	21.4%	0.0%	0.0%	7.1%	
合計	421	365	61	23	59	651

・利用者調査の効果の選択肢を事業所のサービス種別ごとに比較すると、各事業所とも「新しいニーズが把握できた」「職員の励みになった」等の回答が多くを占めた。「無理とも思える要求があり困惑した」が保育に多いのは、やはり利用者でもある保護者の意見の強さがあるのだろう。その他の記載として「利用者調査の結果は開示されなかったので見ていない」「事業所で定期的に行っているのも特に参考にならない」などの意見が目立った。障害の「その他」で多かったのは「何を聞かれているか理解できていなかった」「重度障害者で意思表示が難しい」などであった。

・利用者調査の結果を事業所に知らせないという評価機関もあり、評価手法の統一性が問われているのではないかと。

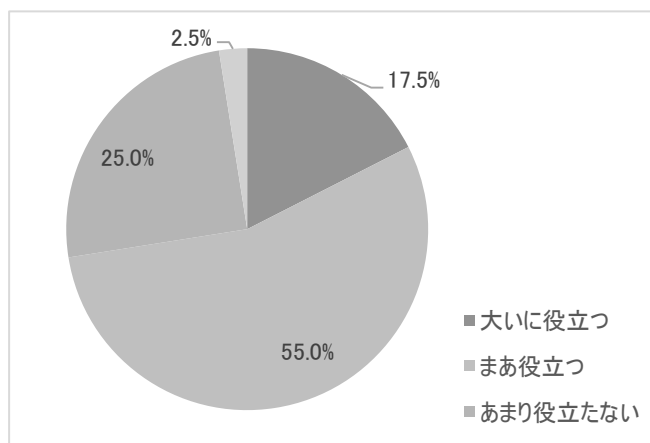
● A5：権利擁護の視点が弱いのではないか

問3：第三者評価は、利用者の権利擁護に寄与することが考えられるが、実際に役立っているか

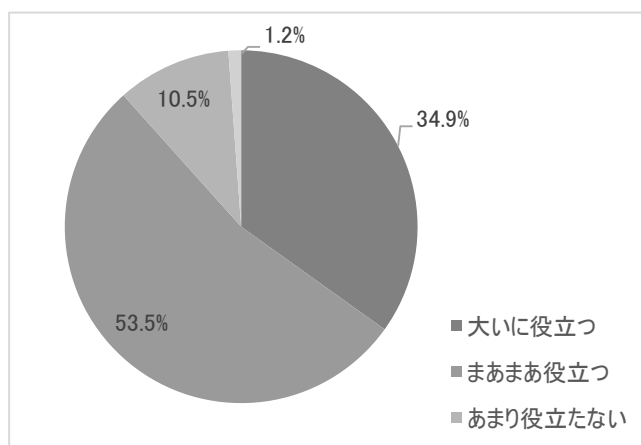
【共通質問事項】 推進組織（問3）・評価機関（問3）・受審事業所（問3）

第三者評価は利用者の権利擁護に寄与することが考えられるが、実際に役立っているか	推進組織		評価機関		受審事業所	
	件数	%	件数	%	件数	%
1. 大いに役立つ	7	17.5	30	34.9	160	23.7
2. まあ役立つ	22	55.0	46	53.5	441	65.4
3. あまり役立たない	10	25.0	9	10.5	67	9.9
4. 役立つとは思えない	1	2.5	1	1.2	6	.9
5. 合計	40	100.0	86	100.0	674	100.0
無回答	2		2		6	.9

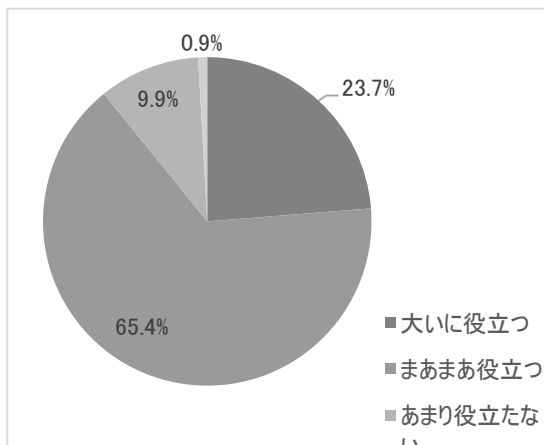
【推進組織：問3】



【評価機関：問3】



【受審事業所：問3】



・第三者評価が利用者の権利擁護に寄与するかという設問では、3 機関とも同様の傾向で「大いに役立つ」「まあ役立つ」と回答した割合は、推進組織 72.5%、評価機関 88.4%、事業所で 89.1%と高い数値になった。しかし、推進組織で「あまり役立たない・役立つとは思えない」が 27.5%となり、推進組織は権利擁護の効果に関しては懐疑的な傾向も若干感じられる。

・選択の理由も聞いたが、「役立つ」の回答の意見として、①自己評価することで自らサービスを振り返ることができ、結果として権利擁護に役立つ、②利用者調査の結果を見ることで役立つ、



③事業所全体としてサービスの質を向上しようという受審意欲が結果として役立つ、④第三者が施設サービスをじっくり見て利用者と話す機会はまずなく、職員はそれによって緊張感を持って対応を見直すことになる（受審事業所）という意見が多かった。「役立つしない」の意見としては、①受審が少なく、参考にならない、②受審後の状況を確認できず、わからない、③権利擁護にはアドボカシーの視点からの別の仕組みがよいなどの意見があった（別添「全体資料」参照）。

### 【クロス集計】 評価機関の評価件数と利用者の権利擁護に寄与するかの選択肢の比較

(評価機関アンケート問3×基本情報)

	大いに役立つ	まあまあ役立つ	あまり役立つしない	役立つとは思えない	合計
-4 件	9	12	2	0	23
	39.1%	52.2%	8.7%	.0%	100.0%
5-14 件	6	10	3	0	19
	31.6%	52.6%	15.8%	.0%	100.0%
15-29 件	7	13	2	1	23
	30.4%	56.5%	8.7%	4.3%	100.0%
30 件-	8	11	2	0	21
	38.1%	52.4%	9.5%	.0%	100.0%
合計	30	46	9	1	86
	34.9%	53.5%	10.5%	1.2%	100.0%

( $\chi^2=3.835$  /  $DF=9$  /  $p=0.922$ )

・評価機関の調査件数と利用者の権利擁護に寄与するかの選択肢の比較を見たところ、特に有意差は現われなかった。

### 【クロス集計】 事業所のサービス種別と利用者の権利擁護に寄与するかの選択肢の比較

(事業所アンケート問3×基本情報)

	大いに役立つ	まあまあ役立つ	あまり役立つしない	役立つとは思えない	合計
高齢	41	124	27	2	194
	21.1%	63.9%	13.9%	1.0%	100.0%
保育	59	151	32	1	243
	24.3%	62.1%	13.2%	.4%	100.0%
障害	52	143	7	1	203
	25.6%	70.4%	3.4%	.5%	100.0%
その他	4	10	0	0	14
	28.6%	71.4%	0.0%	0.0%	100.0%
合計	156	428	66	4	654
	23.9%	65.4%	10.1%	.6%	100.0%

( $\chi^2=18.575$  /  $DF=9$  /  $p=0.029$ )

・事業所のサービス種別と「利用者の権利擁護に寄与するか」の選択肢の比較を見ると、障害・その他（救護）で「役立つ」と回答した割合が多く、高齢・保育は「あまり役立たない」と回答した割合が多い。

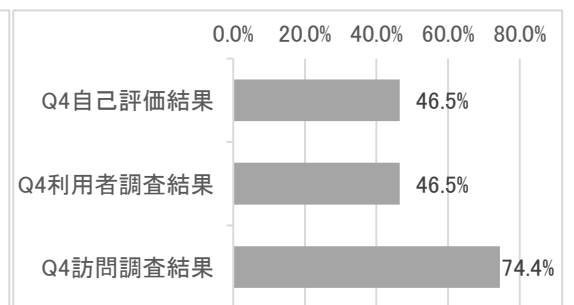
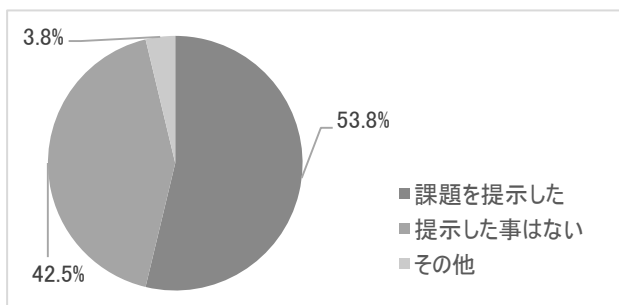
・推進組織については、運営主体別、受審件数別、利用者調査の義務化別、利用者調査の公表別、研修実施実績別等の指標でクロス集計したが、ほとんど差異がなかった。

● A5 sub 問：権利擁護の課題提示があったか

【共通質問事項】 評価機関（問4）・受審事業所（問4）

評価機関 問4: 第三者評価の評価結果で、利用者の権利擁護の視点から課題を提示したことがあるか

あった場合に、その根拠となった調査内容はどれか					
	回答数	%		回答数	%
1. 利用者の権利擁護への取組が「不十分」と課題を提示した	43	53.8	自己評価結果	20	46.5%
2. 特に提示したことはない	34	42.5	利用者調査結果	20	46.5%
3. その他	3	3.8	訪問調査結果	32	74.4%
合計	80	100.0	合計	72	
無回答	8				

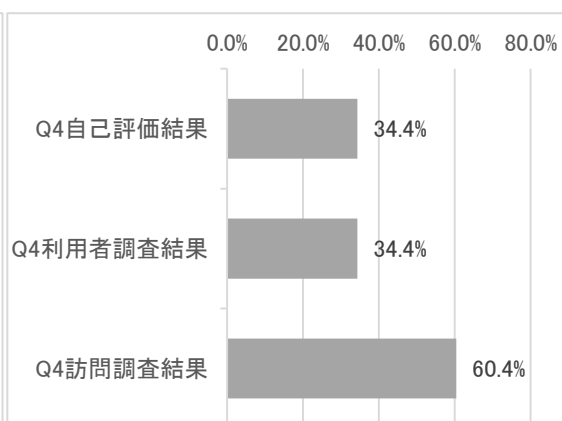
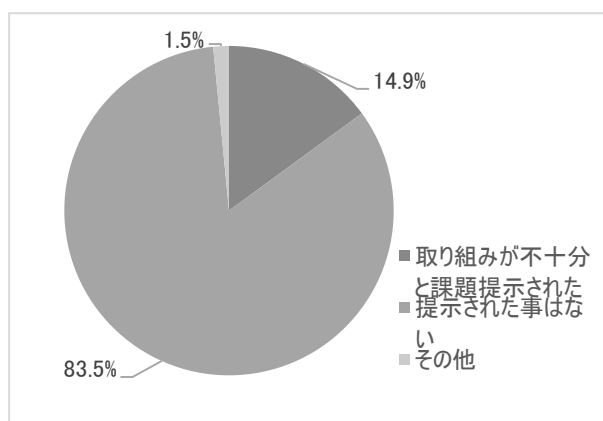


**受審事業所 問4: 第三者評価の評価結果で、利用者の権利擁護の視点から課題を提示されたことがあるか**

あった場合に、その根拠となった調査内容はどれか

	回答数	%
1. 利用者の権利擁護への取組が「不十分」と課題を提示した	97	14.9
2. 特に提示したことはない	542	83.5
3. その他	10	1.5
合計	649	100.0
無回答	31	8

	回答数	%
自己評価結果	33	34.4%
利用者調査結果	33	34.4%
訪問調査結果	58	60.4%
合計	124	



・評価において「権利擁護の課題を提示したか（されたか）」との質問であるが、これについては評価機関と事業所で、かなり食い違った回答結果となった。「課題を提示した（された）」ことがあるのは、評価機関 53.8%、事業所は 14.9%であった。この違いは、推測の域を出ないが、評価機関が「課題がある」として記載しても読み手である事業所が「そう受け止めなかった」ということが多いのではないかと推測される。評価結果では、明確に「〇〇が問題である」といったような直截的な表現はあまり使用せず、柔らかい表現となることが多いことも影響しているかもしれない。

・指摘の根拠については「訪問調査結果」という回答がどちらも多く、やはり第三者による現場調査の実施が有益であると言えよう。また、利用者調査も同様に重要である。

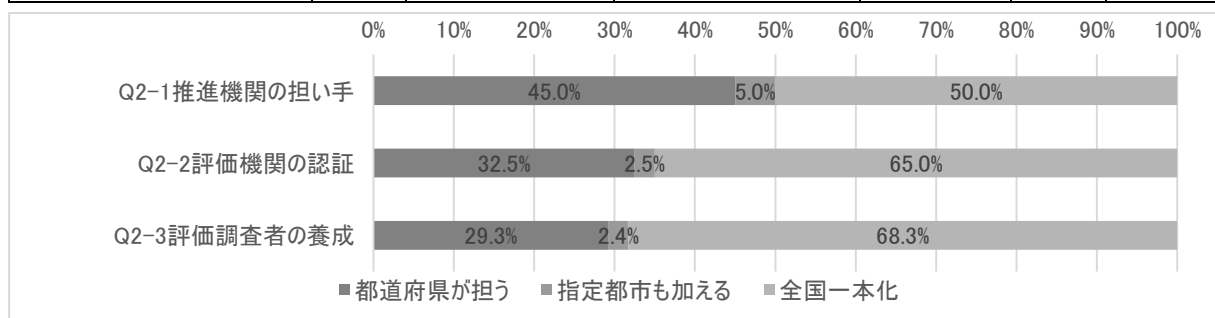
・その他の内容として、評価機関は「評価項目やアンケートのコメントに沿って権利擁護の話をするようにしている」「まだ経験がなく、答えられない」など、事業所は「利用者家族には説明はされているが、手順書がないとの指摘があった」「利用者に対して、自身の権利擁護について学習する機会を持つようとの課題の提示があった」「研修を定期的実施して職員の意識が浸透するように工夫することが望まれるとの指摘があった」などである。「具体的な評価結果は提示されていないため、回答できない」という回答（4件）もあった。

## 2) 第三者評価事業の「基本的な仕組み」に関する課題＝(B)

### ● B1：推進組織の役割をどう考えるか（広域での評価体制をどう整備するか）

#### 推進組織 問2：推進組織として、第三者評価の仕組みに対してどのように考えているか

第三者評価の仕組み:選択肢		都道府県が担う	指定都市も加える	全国一本化	合計	無回答
Q2-1 推進機関の担い手	回答数	18	2	20	40	2
	(%)	45.0	5.0	50.0	100.0	
Q2-2 評価機関の認証	回答数	13	1	26	40	2
	(%)	32.5	2.5	65.0	100.0	
Q2-3 評価調査者の養成	回答数	12	1	28	41	1
	(%)	29.3	2.4	68.3	100.0	



・推進組織の担い手は「全国一本化」が50.0%であり、評価機関の認証は「全国一本化」が65.0%であった。評価調査者の養成は「全国一本化」が68.3%であった。

#### 【クロス集計】 推進組織の運営主体別と 問2「第三者評価の仕組み」の比較

(推進組織アンケート問2×基本情報)

運営主体	推進組織の担い手			評価機関の認証			評価調査者の養成		
	都道府県が担う	指定都市も加える	全国一本化	都道府県が担う	指定都市も加える	全国一本化	都道府県が担う	指定都市も加える	全国一本化
行政	11	2	18	8	1	22	5	1	26
	35.5%	6.5%	58.1%	25.8%	3.2%	71.0%	15.6%	3.1%	81.3%
社協他	7	0	2	5	0	4	7	0	2
	77.7%	0.0%	22.2%	55.5%	0.0%	44.4%	77.7%	0.0%	22.2%
合計	18	2	20	13	1	26	12	1	28
	45.0%	5.0%	50.0%	32.5%	2.5%	65.0%	29.3%	2.4%	68.3%

・「推進組織の担い手」について運営主体別に結果を見ると、行政直営では「全国一本化を望む」とする県が多いのに対し、委託先の団体は「都道府県が担う」の回答のほうが多かった。

・「評価機関の認証」についても、行政直営では「全国一本化を望む」とする県が多いのに対し、委託先の団体は「都道府県が担う」のほうが多い結果であった。

・「評価調査者の養成」についても行政直営は「全国一本化を望む」と回答する県が多かったが、委託先の団体は「都道府県が担う」のほうが多かった。

## 【クロス集計】 推進組織の受審件数規模別と 問2「第三者評価の仕組み」の比較

(推進組織アンケート問2×基本情報)

受審件数 規模	推進組織の担い手			評価機関の認証			評価調査者の養成		
	都道府県 が担う	指定都市も 加える	全国 一本化	都道府県 が担う	指定都市も 加える	全国 一本化	都道府県 が担う	指定都市も 加える	全国 一本化
100件未 満の県	6 42.9%	1 7.1%	7 50.0%	2 14.3%	1 7.1%	11 <b>78.6%</b>	1 6.7%	1 6.7%	13 <b>86.7%</b>
100-299 件の県	7 41.2%	1 5.9%	9 52.9%	6 35.3%	0 0.0%	11 64.7%	5 29.4%	0 0.0%	12 70.6%
300件以 上の県	5 55.6%	0 0.0%	4 44.4%	5 55.6%	0 0.0%	4 <b>44.4%</b>	6 66.7%	0 0.0%	3 <b>33.3%</b>
合計	18 45.0%	2 5.0%	20 50.0%	13 32.5%	1 2.5%	26 65.0%	12 29.3%	1 2.4%	28 68.3%

- ・受審件数の規模別では「推進組織の担い手」について累積受審件数が多いほど「自らの運営に自信を持っているのではないか」という仮説を立てたが、さほどの有意差は現われなかった。
- ・「評価機関の認証」について、累積受審件数が多い県は「都道府県が担う」が55.6%と多いが「全国一本化」も44.4%あった。累積受審件数が少ない県は「全国一本化」が78.6%と多い。
- ・「評価調査者の養成」については、累積受審件数が多い県では「都道府県が担う」が55.6%と多いが、「全国一本化」も33.3%あった。累積受審件数が少ない県は「全国一本化」が86.7%と圧倒的である。

## 【クロス集計】 推進組織の養成研修実施・未実施と 問2「第三者評価の仕組み」の比較

(推進組織アンケート問2×全社協調査)

	推進組織の担い手			評価機関の認証			評価調査者の養成		
	都道府県 が担う	指定都市も 加える	全国 一本化	都道府県 が担う	指定都市も 加える	全国 一本化	都道府県 が担う	指定都市も 加える	全国 一本化
養成研修 実施県	14 53.8%	2 7.7%	10 <b>38.5%</b>	10 38.5%	1 3.8%	15 <b>57.7%</b>	10 37.0%	1 3.7%	16 <b>59.3%</b>
養成研修 未実施県	4 28.6%	0 .0%	10 <b>71.4%</b>	3 21.4%	0 .0%	11 <b>78.6%</b>	2 14.3%	0 .0%	12 <b>85.7%</b>
合計	18 45.0%	2 5.0%	20 50.0%	13 32.5%	1 2.5%	26 65.0%	12 29.3%	1 2.4%	28 68.3%

- ・2018（平成30）年度の養成研修等の実施状況から見たが、未実施県では「推進組織の担い手」「評価機関の認証」「評価調査者の養成」のいずれについても有意に「全国一本化」という回答が多く、それらの業務が重荷となっているのではないかと推察される。

● B2 :評価機関・評価調査者の質をどう高めるか（評価機関の「職員の確保・育成」をどうするか）

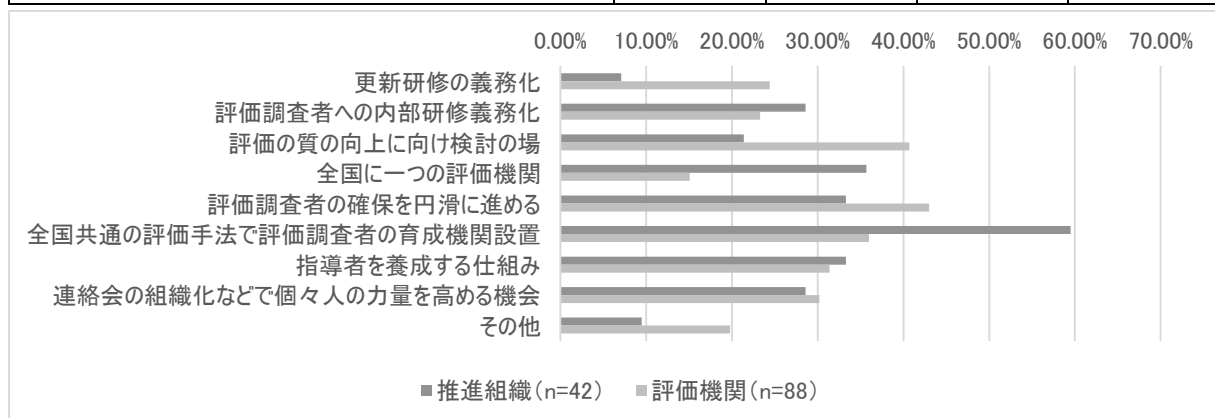
問： 評価機関・評価調査者の質を向上させるためには、どのような取り組みが必要か（複数回答）

【共通質問事項】 推進組織（問8）・評価機関（問9）

選択肢：

1. 評価機関の更新研修を義務化させ、認証の更新の条件とする
2. 評価機関として行う評価調査者への内部研修を義務付け、認証の要件とする
3. 推進組織と評価機関が評価の質の向上に向けて検討する場（委員会や協議会など）の機能を強化する
4. 病院機能評価のように、全国に一つの評価機関の認証とする
5. 新たな評価調査者の確保を円滑に進める仕組みを作る
6. 全国共通の評価手法とし、評価調査者の育成を行う養成機関を設ける
7. 指導者を養成する仕組みを充実させる
8. 評価調査者の連絡会などの組織化を進め、個々人の力量を高める機会を拡充する
9. その他

評価機関・評価調査者の質を向上させるための取組 選択肢	推進組織		評価機関	
	回答数	%	回答数	%
1. 更新研修の義務化	3	7.1%	21	24.4%
2. 評価調査者への内部研修義務化	12	28.6%	20	23.3%
3. 評価の質の向上に向け検討の場	9	21.4%	35	40.7%
4. 全国に一つの評価機関	15	35.7%	13	15.1%
5. 評価調査者の確保を円滑に進める	14	33.3%	37	43.0%
6. 全国共通の評価手法で評価調査者の育成機関設置	25	59.5%	31	36.0%
7. 指導者を養成する仕組み	14	33.3%	27	31.4%
8. 連絡会の組織化などで個々人の力量を高める機会	12	28.6%	26	30.2%
9. その他	4	9.5%	17	19.8%



・ 推進組織と評価機関を比べてみると、それぞれの回答の違いについて、納得するような結果であった。

・ 推進組織は「全国共通の評価手法とし、評価調査者の育成を行う養成機関を設ける」が 59.5%と高かった。次に「病院機能評価のように、全国に一つの評価機関の認証とする」が高い。一方「評価機関の更新研修を義務化させ、認証の更新の条件とする」については 7.1%と極めて低く、推進組織の仕事が増えることを忌避しているかのように思える。

・評価機関では「新たな評価調査者の確保を円滑に進める仕組みをつくる」が最も高く、評価調査者のなり手がいないと言われていることを裏づける。次に「推進組織と評価機関が評価の質の向上に向けて検討する場の機能を強化する」が40.7%であるが、この選択肢は、推進組織では21.4%と低いほうで、推進組織では評価機関と連携する気はあまりなさそうである。

・一方「指導者を養成する仕組みを充実させる」は、推進組織33.3%、評価機関31.4%であり、求められている取り組みであると言えよう。

・「評価調査者の連絡会の組織化などで個々人の力量を高める」については、推進組織28.6%、評価機関30.2%で、そのようなニーズがあることがわかる。

### 【クロス集計】 推進組織の受審件数規模別と評価の質の向上の取組の比較

(推進組織アンケート問8×累積受審数)

		更新 研修の 義務化	評価調 査者へ の内部 研修 義務化	評価の 質の向 上に向 け検討 の場	全国に 一つの 評価 機関	評価調 査者の 確保を 円滑に 進める	評価調 査者の 育成 機関	指導者 を養成 する 仕組み	個々の 力量を 高める 機会	その他	合計
受 審 件 数	-99	2	2	5	6	6	9	3	6	0	16
		12.5%	12.5%	31.3%	37.5%	37.5%	56.3%	18.8%	37.5%	0.0%	
規 模	100	0	6	1	6	6	10	8	3	2	17
	-299	0.0%	35.3%	5.9%	35.3%	35.3%	58.8%	47.1%	17.6%	11.8%	
規 模	300-	1	4	3	3	2	6	3	3	2	9
		11.1%	44.4%	33.3%	33.3%	22.2%	66.7%	33.3%	33.3%	22.2%	
合計		3	12	9	15	14	25	14	12	4	42

・受審件数規模別では、「評価調査者の内部研修義務化」「指導者を養成する仕組み」等で、受審件数が少ない推進組織があまり積極的ではない回答であった。

### 【クロス集計】 推進組織の運営主体別と評価の質の向上の取組の比較

(推進組織アンケート問8×基本情報)

		更新 研修の 義務化	評価調 査者へ の内部 研修 義務化	評価の 質の向 上に向 け検討 の場	全国に 一つの 評価 機関	評価調 査者の 確保を 円滑に 進める	評価調 査者の 育成 機関	指導者 を養成 する 仕組み	個々の 力量を 高める 機会	その他	合計
運 営 主 体	行政	3	7	7	15	11	23	11	11	3	33
		9.1%	21.2%	21.2%	45.5%	33.3%	69.7%	33.3%	33.3%	9.1%	
主 体	社協	0	5	2	0	3	2	3	1	1	9
	他	0.0%	50.0%	25.0%	0.0%	25.0%	25.0%	25.0%	12.5%	12.5%	
合計		3	12	9	15	14	25	14	12	4	42

・運営主体別では「全国に一つの評価機関」で、やはり「行政」の選択が目立った。

・また「評価調査者の育成機関」でも行政が69.7%も選択しているが、委託団体では低い数値となっている。

## 【クロス集計】 評価機関の評価件数と評価の質の向上の取組の比較

(評価機関アンケート問 9×基本情報)

		更新 研修の 義務化	評価調査 者への 内部研修 義務化	評価の 質の向上 に向け 検討の場	全国に 一つの 評価 機関	評価調査 者の確保 を円滑に 進める	評価調査 者の 育成機関	指導者を 養成する 仕組み	個々人の 力量を高 める機会	その他	合計	
評 価 機 関 件 数	0-4 件	回 答 数	6	6	11	5	11	8	5	8	5	23
		%	<b>26.1%</b>	26.1%	47.8%	<b>21.7%</b>	47.8%	34.8%	21.7%	34.8%	21.7%	
	5-14 件	回 答 数	9	4	7	2	9	5	6	3	4	19
		%	<b>47.4%</b>	21.1%	36.8%	10.5%	47.4%	26.3%	31.6%	15.8%	21.1%	
	15- 29 件	回 答 数	4	3	12	5	10	10	10	7	4	24
		%	16.7%	12.5%	50.0%	20.8%	41.7%	41.7%	41.7%	29.2%	16.7%	
	30 件 以上	回 答 数	2	7	5	1	7	8	6	8	4	20
		%	<b>10.0%</b>	35.0%	25.0%	<b>5.0%</b>	35.0%	40.0%	30.0%	40.0%	20.0%	
	合計		21	20	35	13	37	31	27	26	17	86

・評価機関の評価件数と評価の質の向上の取組の選択肢を比較したところ、「更新時研修を義務化すること」「全国に一つの評価機関の認証」において、評価件数の少ない機関に比べ多い機関での選択は少なかった。これは評価件数が多い機関の「自分のところがしっかりやっている」という認識が表われていると思われる。

・「その他」の件数が多かったが、内容は「質の向上は受審件数の増加が前提であり、評価経験が少ないなかでの質の向上はない」というものが多かった。回答のなかには、「評価の質とは何かの研究・定義が不十分である。事業者、推進組織、評価機関それぞれが、自らの定義で質の向上を目指している。評価の質、調査の質、評価調査者の質を研究しない限り評価調査者の質と評価の質とのつながりができない」という課題を提起した記述もあった。



## ● B3：「受審の義務化」をどう考えるか

問：すべての福祉サービスに 第三者評価の受審を義務化すべきだと思うか

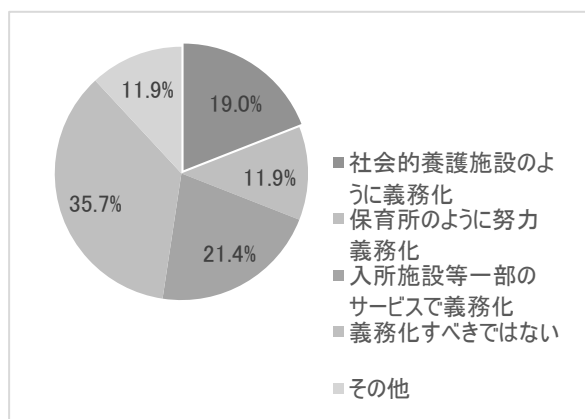
【共通質問事項】 推進組織（問11）・ 評価機関（問11）・ 受審事業所（問11）

選択肢：

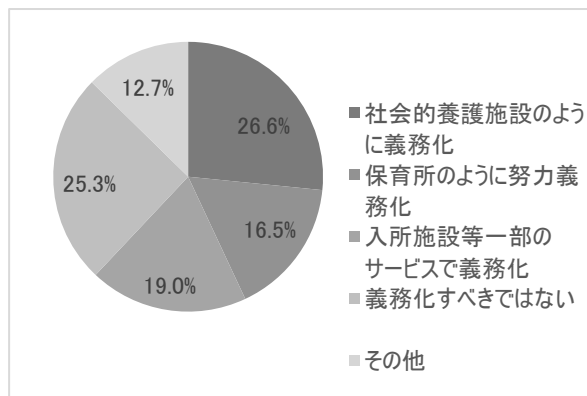
1. 社会的養護関係施設のように義務化すべきである
2. 保育所のように努力義務化すべきである
3. 入所施設など一部のサービスで義務化すべきである
4. 事業所の主体的な意志で受審することが重要なので義務化すべきではない
5. その他

すべての福祉サービスに第三者評価の 受審を義務化すべきか：選択肢	推進組織		評価機関		受審事業所	
	回答数	%	回答数	%	回答数	%
1. 社会的養護施設のように義務化	8	19.0	21	26.6	121	18.9
2. 保育所のように努力義務化	5	11.9	13	16.5	155	24.2
3. 入所施設等一部のサービスで義務化	9	21.4	15	19.0	81	12.7
4. 義務化すべきではない	15	35.7	20	25.3	241	37.7
5. その他	5	11.9	10	12.7	42	6.6
合 計	42	100.0	79	100.0	640	100.0
無回答	0		9		40	

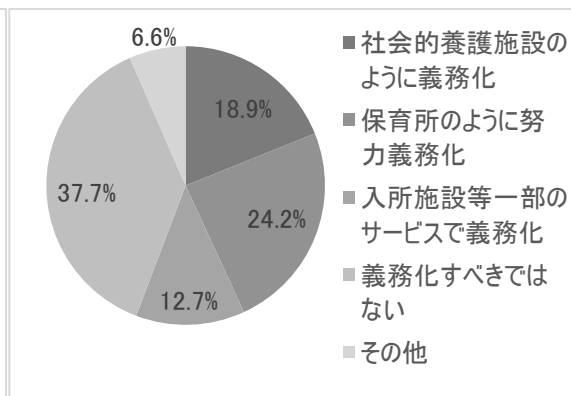
### 【推進組織】



### 【評価機関】



### 【受審事業所】



・推進組織と事業所では「義務化すべきでない」がそれぞれ 35.7%、37.7%と最高値であったが、評価機関は「義務化すべき」26.6%、「義務化すべきでない」25.3%と拮抗している。

・「努力義務化すべき」は、受審事業所で最も多く、24.2%であった。推進組織では「入所施設等一部のサービスは義務化すべき」が多く、21.4%であった。

・評価機関で「義務化」「努力義務化」および「一部のサービスの義務化」を合計した62.1%が他より高いのは、やはり「評価件数を増やしたい」との思いが強いからではないかと思われる。

**【クロス集計】 推進組織の受審件数規模別と義務化の比較**（推進組織アンケート問 11×累積受審数）

			義務化すべき	努力義務化すべき	一部サービスで義務化	義務化すべきではない	その他	合計
受審件数規模	-99	回答数	3	0	6	5	2	16
		%	18.8%	0.0%	37.5%	31.3%	12.5%	100.0%
	100-299	回答数	3	2	3	8	1	17
		%	17.6%	11.8%	17.6%	47.1%	5.9%	100.0%
	300-	回答数	2	3	0	2	2	9
		%	22.2%	33.3%	0.0%	22.2%	22.2%	100.0%
合計		回答数	8	5	9	15	5	42
		%	19.0%	11.9%	21.4%	35.7%	11.9%	100.0%

・推進組織の受審件数規模別と義務化の比較では、目立った有意差は現われないが、受審件数が多い推進組織ほど、義務化への志向が強い。

**【クロス集計】 推進組織の運営主体と義務化の比較**（推進組織アンケート問 11×基本情報）

			義務化すべき	努力義務化すべき	一部サービスで義務化	義務化すべきではない	その他	合計
運営主体	行政	回答数	5	4	9	13	2	33
		%	15.2%	12.1%	27.3%	39.4%	6.1%	100.0%
	社協他	回答数	3	1	0	2	3	9
		%	33.3%	11.1%	0.0%	22.2%	33.3%	100.0%
合計		回答数	8	5	9	15	5	42
		%	19.0%	11.9%	21.4%	35.7%	11.9%	100.0%

・推進組織の運営主体と義務化の比較では行政直営ほど「義務化すべきではない」という傾向が出ている。

【クロス集計】 評価機関の評価件数と義務化の比較 (評価機関アンケート問 11×基本情報)

			社会的養護施設 のように義務化	保育所よう に努力義務化	入所施設等一部の サービスで義務化	義務化すべき ではない	その 他	合計
評 価 件 数 (計)	0-4 件	回答数	11	4	2	2	2	21
		%	<b>52.4%</b>	19.0%	9.5%	<b>9.5%</b>	9.5%	100.0%
	5-14 件	回答数	4	1	4	4	4	17
		%	23.5%	5.9%	23.5%	23.5%	23.5%	100.0%
	15-29 件	回答数	4	3	4	9	3	23
		%	17.4%	13.0%	17.4%	39.1%	13.0%	100.0%
30 件以 上	回答数	2	5	5	5	1	18	
	%	<b>11.1%</b>	27.8%	27.8%	<b>27.8%</b>	5.6%	100.0%	
合計		回答数	21	13	15	20	10	79
		%	26.6%	16.5%	19.0%	25.3%	12.7%	100.0%

・ 評価機関の評価件数と義務化を比較したが、評価件数の多い評価機関ほど「義務化すべきではない」と判断している。評価件数の少ない評価機関ほど義務化によって評価件数を増やしたいという思いが強いのかもしれない。

【クロス集計】 受審事業所のサービス種別と義務化の比較 (受審事業所アンケート問 11×基本情報)

	義務化 すべき	努力義務化 すべき	一部サービスで 義務化	義務化すべき ではない	その他	合計
高齢	27	18	38	<b>96</b>	13	192
	14.1%	9.4%	19.8%	<b>50.0%</b>	6.8%	100.0%
保育	47	<b>98</b>	11	61	11	228
	20.6%	<b>43.0%</b>	4.8%	26.8%	4.8%	100.0%
障害	40	29	29	<b>76</b>	16	190
	21.1%	15.3%	15.3%	<b>40.0%</b>	8.4%	100.0%
その他	<b>5</b>	1	1	7	0	14
	<b>35.7%</b>	7.1%	7.1%	50.0%	0.0%	100.0%
合計	119	146	79	240	40	624
	19.1%	23.4%	12.7%	38.5%	6.4%	100.0%

( $\chi^2=104.227 / DF=12 / p=0$ )

・ 受審事業所のサービス種別と義務化を比較した。当たり前ではあるが、すでに努力義務化されている保育では「努力義務化すべき」が高く、義務化されている救護では「義務化すべき」が高くなっている。高齢、障害では「義務化すべきでない」という意見が強い。

## ● B3 sub 問： 受審促進の取り組み

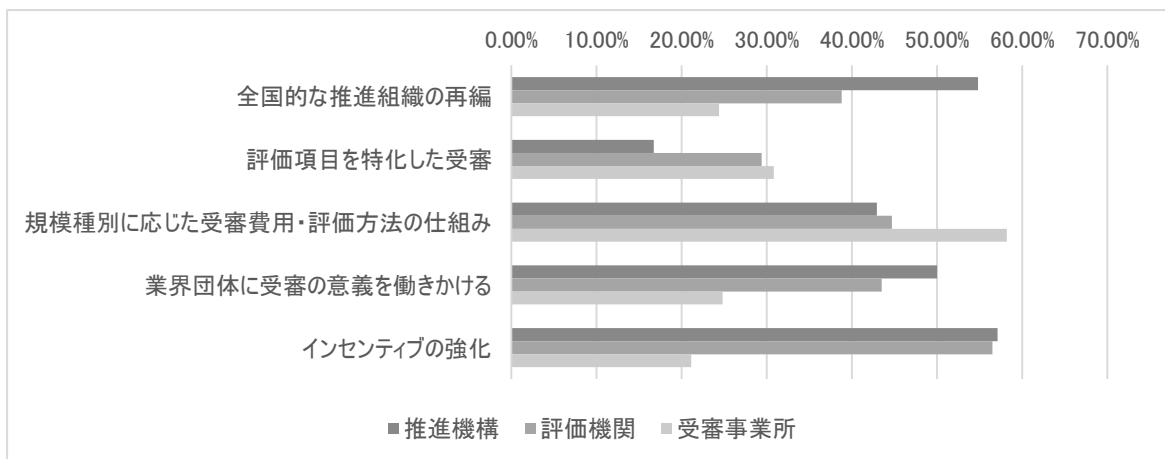
問： 受審を促進するには、どのような方策が必要と思われるか（複数回答）

【共通質問事項】 推進組織（問9）・ 評価機関（問10）・ 受審事業所（問10）

選択肢：

1. 社会的養護関係施設第三者評価事業のように全国的な推進組織を再編し、推進体制を強化する
2. 「内容評価のみ」など、評価項目を特化して受審できる仕組みを作る
3. 事業所の規模や種別に対応した受審費用や評価方法等の仕組みを作る
4. 事業者・経営者の業界団体に受審の意義を働きかける
5. 受審を促進するためのインセンティブを強化する  
→どのようなインセンティブが望まれますか。 お聞かせください。

受審を促進するには、どのような方策が必要と思われるか： 選択肢	推進組織		評価機関		受審事業所	
	回答数	%	回答数	%	回答数	%
1. 全国的な推進組織の再編	23	54.8%	33	38.8%	161	24.4%
2. 評価項目を特化した受審	7	16.7%	25	29.4%	203	30.8%
3. 規模種別に応じた受審費用・評価方法の仕組み	18	42.9%	38	44.7%	384	58.2%
4. 業界団体に受審の意義を働きかける	21	50.0%	37	43.5%	164	24.8%
5. インセンティブの強化	24	57.1%	48	56.5%	139	21.1%



- ・ 推進組織と評価機関は似た傾向であるが、受審事業所が全く違う傾向となった。
- ・ 推進組織では「受審を促進するためのインセンティブを強化する」が 57.1%、「全国的な推進組織を再編し、推進体制を強化する」が 54.8%と高く、評価機関も「受審を促進するためのインセンティブを強化する」が 56.5%で、次に「事業所の規模や種別に対応した受審費用や評価方法等の仕組みを作る」が 44.7%と続く。
- ・ 事業所は「事業所の規模や種別に対応した受審費用や評価方法等の仕組みを作る」が 58.2%と抜きん出ている、次に似た項目であるが「内容評価のみ」など「評価項目を特化して受審できる仕組みを作る」が 30.8%となっており、「受審を促進するためのインセンティブを強化する」は最下位の 21.1%である。
- ・ 「事業所の規模や種別に対応した受審費用や評価方法等の仕組みを作る」ことは推進組織、評価機関でも高く、その仕組みづくりが求められているといえよう。

【クロス集計】 推進組織の受審件数別と受審促進の選択肢の比較 (推進組織アンケート問 9×基本情報)

			全国的な 推進組織の 再編	評価項目を 特化して受審 できる仕組み	規模や種別に 応じた受審費用や 評価方法の仕組み	業界団体に 受審の意義を 働きかける	受審を促進 するための インセンティブ	合計
受 審 件 数	-99	回答数	7	1	5	9	8	16
		%	43.8%	6.3%	31.3%	56.3%	50.0%	
規 模	100- 299	回答数	11	4	9	6	10	17
		%	64.7%	23.5%	52.9%	35.3%	58.8%	
規 模	300-	回答数	5	2	4	6	6	9
		%	21.7%	28.6%	22.2%	28.6%	25.0%	
合計		回答数	23	7	18	21	24	42

・受審件数の少ない県ほど「業界団体に受審の意義を働きかける」の割合が高い。

【クロス集計】 推進組織の運営主体と受審促進の選択肢の比較 (推進組織アンケート問 9×基本情報)

			全国的な 推進組織の 再編	評価項目を 特化して受審 できる仕組み	規模や種別に 応じた受審費用や 評価方法の仕組み	業界団体に 受審の意義を 働きかける	受審を促進 するための インセンティブ	合計
運 営 主 体	行政	回答数	20	7	15	14	18	33
		%	60.6%	21.2%	45.5%	42.4%	54.5%	
主 体	社協 他	回答数	3	0	3	7	6	9
		%	33.3%	0.0%	33.3%	77.7%	66.6%	
合計		回答数	23	7	18	21	24	42

・運営主体別で「全国的な推進組織の再編」は、行政の方が選んでいる割合が高い。「業界団体に受審の意義を働きかける」は、委託団体のほうが多く選択している。

【クロス集計】 評価機関の評価件数と受審促進の選択肢の比較 (評価機関アンケート問 10×基本情報)

			全国的な 推進組織の 再編	評価項目を 特化して受審 できる仕組み	規模や種別に 応じた受審費用や 評価方法の仕組み	業界団体に 受審の意義を 働きかける	受審を促進 するための インセンティブ	合計
評 価 件 数 / 計	0-4 件	回答数	7	4	14	9	15	22
		%	31.8%	18.2%	63.6%	40.9%	68.2%	
評 価 件 数 / 計	5-14 件	回答数	5	9	13	5	12	19
		%	26.3%	47.4%	68.4%	26.3%	63.2%	
評 価 件 数 / 計	15-2 9件	回答数	9	7	5	10	11	24
		%	37.5%	29.2%	20.8%	41.7%	45.8%	
評 価 件 数 / 計	30 件以 上	回答数	12	5	6	13	10	20
		%	60.0%	25.0%	30.0%	65.0%	50.0%	
合計		回答数	33	25	38	37	48	85

・「規模や種別に応じた受審費用や評価方法の仕組み」においては、評価件数が少ない評価機関はそれを望んでいるが、多い評価機関ではあまり望んでいない。

【クロス集計】 受審事業所のサービス種別と受審促進の選択肢の比較 (事業所アンケート問 10×基本情報)

		全国的な 推進組織の 再編	評価項目を 特化して受審 できる仕組み	規模や種別に 応じた受審費用や 評価方法の仕組み	業界団体に 受審の意義を 働きかける	受審を促進 するための インセンティブ	合計	
サービス種別	高	回答数	44	52	109	43	45	191
	齢	%	23.0%	27.2%	57.1%	22.5%	23.6%	
	保	回答数	59	87	128	56	33	235
	育	%	25.1%	37.0%	54.5%	23.8%	14.0%	
	障	回答数	52	53	134	59	50	201
	害	%	25.9%	26.4%	66.7%	29.4%	24.9%	
	そ の 他	回答数	3	4	4	2	6	14
		%	21.4%	28.6%	28.6%	14.3%	42.9%	
合計	回答数	158	196	375	160	134	641	

・受審事業所のサービス種別と受審促進の選択肢を比較したが、あまり違いはなかった。強いて言えば、保育で「評価項目を特化して受審できる仕組み」を望んでいる割合が多かった。

**問:前項の問の選択肢「インセンティブを強化する」についての下位質問「どのようなインセンティブが望まれるか」**

**【推進組織の記入内容】(21件の記入あり・複数提案あり)**

①助成金等 (11件)、②報酬加算 (5件)、③指導監査の省略・要件緩和 (2件)、④受審済み証の交付 (2件)、⑤1件の内容:指定更新の条件、未受審入所施設の公表、受審の義務化、施設整備の優遇、運営基準違反の勧告に受審を指示、など

**【評価機関の記入内容】(41件の記入あり・複数提案あり)**

①助成金等 (17件)、②受審の義務化 (8件)、③指導監査の省略・要件緩和 (7件)、④報酬加算 (6件)、⑤受審する際の資料、準備の簡素化 (2件)、⑥評価の質問数を減らす (2件) ⑦1件の内容:全国統一受審済み証の交付、実地指導で推奨、受審事業所の公表、証評価制度との棲み分け、委託事業応募要項に条件、受審費用を安くする、受審していることが評価されるしくみづくり、評価機関・調査者の専門性の向上、全国推進組織の統一、危機感を持たせる取り組み、評価方法の見直し、評価機関の努力、利用者の選択肢になるような具体的な公表、インセンティブは必要ない、など

**【受審事業所の記入内容】(102件の記入あり・複数提案あり)**

■主な意見は、推進組織、評価機関に準ずる。

■受審事業者特有の内容を列記する。

- ・ステッカーなどに権威が持てるとよい
- ・福祉サービスの「食ベログ版」のようなイメージがほしい
- ・費用対効果に疑問。調査結果に時間がかかり過ぎ
- ・新規受審事業所のみ評価後の改善への取り組みに対し関与することができるしくみづくり
- ・a/b/cの根拠の明確化、事例の紹介

- ・当地域では評価機関が少なく、受けたい機関・時期に受審できない
- ・監査と同じような調査が多く、これでは第三者評価は必要ない
- ・一般の方々へ定着するような「ロゴ」や「呼称」「マスコット」なども必要
- ・気軽に受けられるレベルからより、高度なレベルまで、内容も費用も分けてみてはどうか
- ・評価はあくまで評価で、指導する立場ではないことを認識している人物・機関が調査すべき
- ・全施設対象の項目だが、施設や保育所など種別に合った項目なら書きづらさが減り、項目数も減ると思う
- ・可視化できるメリットをつくる（例：評価の高い事業所への特典・記念品などの授与、評価を受けた事業所職員のみ受けられる安価もしくは無料の講座の提供等）
- ・経営改善等のコンサルの役割をしてもらえると評価、改善、実行につながるのではないか
- ・地域住民組織の施設の評価を加え、地域とともに健全な運営を作り上げていくようなしくみ
- ・認証のようにランクづけを行い、認定証を公布するなど
- ・アンケートによって回答しやすいしくみ（スマートフォンによる回答）や協力者へのちょっとしたプレゼント（クーポンの付与）、など

### ● B3 sub 問：受審促進のための推進組織の役割

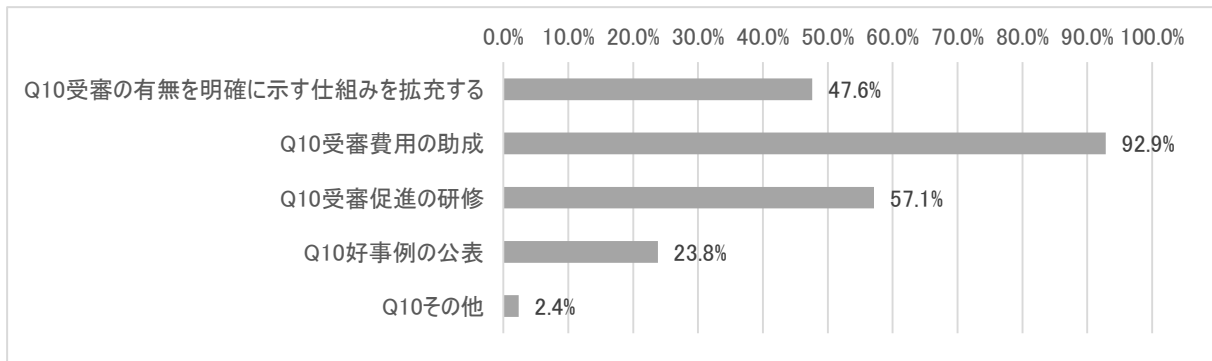
**推進組織 問10:受審促進のために、都道府県及び推進組織ができることとしてどのような取り組みが**

**望まれるか（複数回答）**

選択肢：

1. 受審の有無を明確に示す仕組みを拡充する(受審マークまたは受審証の PR を含め)  
⇒どのような方法が望めますか
  - a. 都道府県・市町村等が作成する事業所名簿に受審の有無を明記する
  - b. 都道府県・市町村のホームページ等に受審マークの説明と意義を載せる
  - c. その他
2. 受審費用の全部または一部を助成する  
⇒どのような方法が望めますか
  - a. 国の予算で措置する
  - b. 診療報酬(病院機能評価受審)のように報酬加算の条件として措置する
  - c. その他
3. 事業所に対し受審促進のための研修会などを開催する  
⇒どのような方法が望めますか
  - a. 推進組織が企画する
  - b. 全国・都道府県の社会福祉法人経営者協議会などに研修会の企画を働きかける
  - c. その他
4. 改善の好事例を推進組織のホームページ、冊子などで公表する
5. その他

受審促進のために推進組織ができること:選択肢	回答数	%
1. 受審の有無を明確に示す仕組みを拡充する	20	47.6%
2. 受審費用の助成	39	92.9%
3. 受審促進の研修	24	57.1%
4. 好事例の公表	10	23.8%
5. その他	1	2.4%



・受審促進のための方策を推進組織に聞いたが、やはり「受審費用の助成」が 92.9%と圧倒的である。この選択肢を選択しなかったのは 2 県のみであった。次に「研修会の開催」が多かった。この質問項目で選んだ第 3 位までの選択肢への「望まれる取り組み」については、以下に示していく通りである（問 10 sub）。

#### 問10 sub：前項で選んだ選択肢への望まれる取組（推進組織の回答）

##### ■受審の有無を明確に示す仕組みを拡充する場合：希望する方法（複数回答）

都道府県・市町村等が作成する事業所名簿に受審の有無を明記する	都道府県・市町村のホームページ等に受審マークの説明と意義を載せる	その他
11	10	3
55.0	50.0	15.0

上段：回答数、下段：%（n=20）

・「事業所名簿に第三者評価の有無を明記する」という取り組み方法の回答が多かった。「都道府県・市町村のホームページ等に受審マークの説明と意義を載せる」など、取り組みやすいようでもまだ普及していないところもある。すぐ取り組める事項といえよう。

・その他の回答は「イベント等の参加条件とする」や「全国統一の認証マークを設ける」などであった。

・なお、推進組織の「受審数規模別」および「運営主体別」にクロス集計を行ったが、有意差のある項目はなかった。

##### ■受審費用の全部または一部を助成する場合：希望する方法（複数回答）

国の予算で措置する	診療報酬のように報酬加算の条件として措置する	その他
29	15	0
74.4	38.5	0.0

上段：回答数、下段：%（n=39）

・国の予算措置が 76.3%を占めたが、報酬加算も 39.5%あった。

・なお、推進組織の「受審数規模別」および「運営主体別」にクロス集計を行ったが、有意差のある項目はなかった。



■事業所に対し受審促進のための研修会などを開催する場合：希望する方法（複数回答）

推進組織が企画する	全国・都道府県の社会福祉法人経営者協議会などに研修会の企画を働きかける	その他
8	20	0
33.3	83.3	0.0

上段：回答数、下段：%（n=24）

・当然ではあるが、研修会は「外部の関係団体に開催してもらおう」という回答が多かった。「推進組織が企画する」を選んだところは8県であった。

【クロス集計】 推進組織の受審件数規模と研修会実施の場合の主催別の比較

（事業所アンケート問 10 sub 質問×累積受審数）

●受審促進のための研修会を推進組織が企画する

		選択せず	選択した	合計	
受審件数規模	-99	回答数	9	7	16
		%	56.3%	43.8%	100.0%
	100-299	回答数	8	9	17
		%	47.1%	52.9%	100.0%
	300-	回答数	1	8	9
		%	11.1%	88.9%	100.0%
合計		回答数	18	24	42

・研修会の企画は、累積受審件数が多い県ほど自前で企画する意思がある。

【クロス集計】 推進組織の運営主体別と研修会実施の場合の主催別の比較

（事業所アンケート問 10 sub 質問×累積受審数）

●受審促進のための研修会を全国・都道府県の社会福祉法人経営者協議会などに研修会の企画を働きかける

		選択せず	選択した	合計	
運営主体	行政	回答数	17	16	33
		%	51.5%	48.5%	100.0%
	社協他	回答数	1	8	9
		%	11.1%	88.8%	100.0%
合計		回答数	18	24	42

・研修会の企画は、県直営ほど「関係機関に働きかけたい」と考えている。

## ● B4：判断水準（a・b・c）をどう考えるか

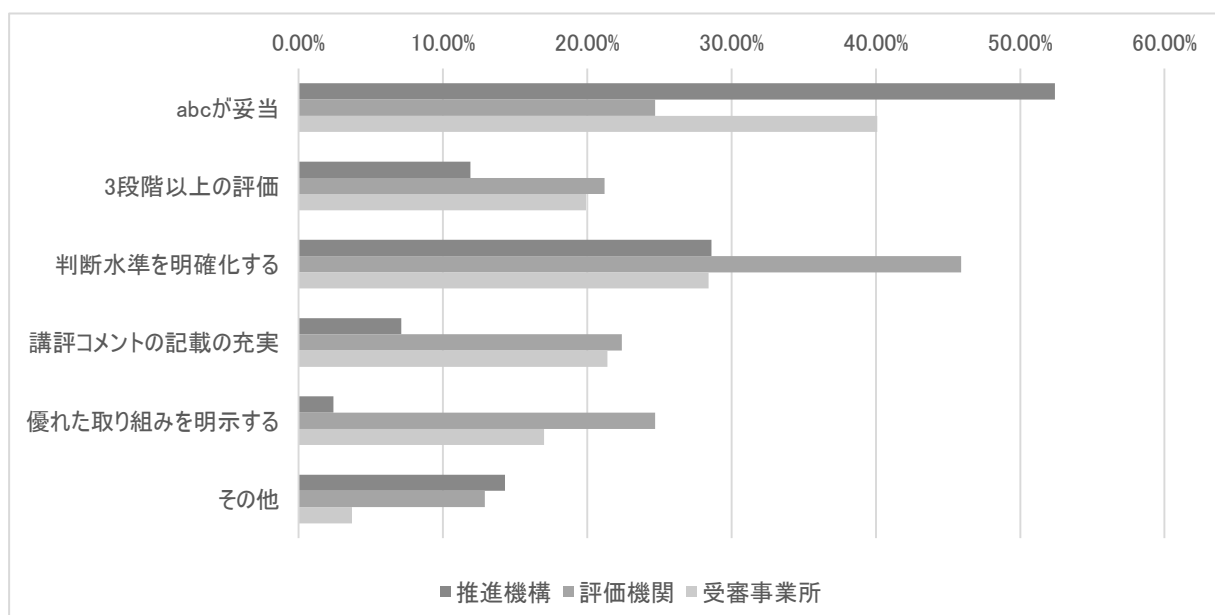
問：第三者評価で abc（判断水準）と評価することについて どう考えるか（複数回答）

【共通質問事項】 推進組織（問12）・評価機関（問12）・受審事業所（問12）

選択肢：

1. 現在のabcが妥当である
2. 3段階以上の評価（例えば5段階評価）の方がよい
3. abcの判断が恣意的なものとならないよう、判断水準をより明確にする
4. abcによるものではなく、各取り組みに関する講評コメントの記載を充実する
5. abcによるものではなく、特に優れた取り組みを分かりやすく明示するような講評にする
6. その他

第三者評価でabc(判断水準)と評価 することをどう考えるか:選択肢	推進組織		評価機関		受審事業所	
	回答数	%	回答数	%	回答数	%
1. abc が妥当	22	52.4%	21	24.7%	268	40.1%
2. 3段階以上の評価	5	11.9%	18	21.2%	133	19.9%
3. 判断水準を明確化する	12	28.6%	39	45.9%	190	28.4%
4. 講評コメントの記載の充実	3	7.1%	19	22.4%	143	21.4%
5. 優れた取り組みを明示する	1	2.4%	21	24.7%	114	17.0%
6. その他	6	14.3%	11	12.9%	25	3.7%



・特徴的なことは「現行の abc が妥当である」と考えているのは、推進組織および受審事業所であるが、その一方で評価機関では、それほど「妥当である」とは思っていないことである。評価機関は「判断が恣意的なものとならないように、判断水準をより明確にする」としている。

・また「特に優れた取組をわかりやすく明示するような講評にする」という選択肢は推進組織においては低いですが、評価機関と事業所では高くなっている。

【クロス集計】 評価機関の評価件数と判断水準の選択肢の比較

(評価機関アンケート問 12×基本情報)

		abcが 妥当	3段階以 上の評価	判断水準を 明確化する	講評コメントの 記載の充実	優れた 取り組みを 明示する	その他	合計	
評 価 件 数 (計)	0-4 件	回答数	8	3	15	5	5	1	23
		%	34.8%	13.0%	<b>65.2%</b>	21.7%	21.7%	4.3%	
	5-14 件	回答数	3	5	8	3	5	4	18
		%	16.7%	27.8%	44.4%	16.7%	27.8%	22.2%	
	15-29 件	回答数	6	7	10	4	5	2	23
		%	26.1%	30.4%	43.5%	17.4%	21.7%	8.7%	
	30 件以上	回答数	4	3	6	7	6	4	21
		%	19.0%	14.3%	<b>28.6%</b>	33.3%	28.6%	19.0%	
	合計	回答数	21	18	39	19	21	11	85

・評価機関の判断水準の選択肢について見たが、評価件数の多い評価機関ほど「判断水準を明確化する」を選んでいないということは、評価を重ねるなかで、その機関の判断水準が確立されてきているのではないかと。逆に言うと、評価件数が少ないほど判断基準に迷っているということが言えるのではないかと。

【クロス集計】 事業所の受審回数と判断水準の選択肢の比較 (事業所アンケート問 12×基本情報)

		abcが 妥当	3段階以 上の評価	判断水準を 明確化する	講評コメントの 記載の充実	優れた取り 組みを明示 する	その他	合計	
受 審 歴	初回	回答数	109	55	92	72	51	7	295
		%	<b>36.9%</b>	18.6%	31.2%	24.4%	17.3%	2.4%	
	2 回	回答数	68	37	45	28	31	10	173
		%	39.3%	21.4%	26.0%	16.2%	17.9%	5.8%	
	3-4 回	回答数	40	25	26	24	18	4	97
		%	41.2%	25.8%	26.8%	24.7%	18.6%	4.1%	
	5 回-	回答数	42	11	20	16	12	4	84
		%	<b>50.0%</b>	13.1%	23.8%	19.0%	14.3%	4.8%	
	合計	回答数	259	128	183	140	112	25	649

・受審回数別で比較してみたが、受審回数が多い事業所ほど「a・b・c が妥当」との回答が多くなる傾向にあった。

## 【クロス集計】 事業所のサービス種別と判断水準の選択肢の比較

(事業所アンケート問 12×基本情報)

		abc が 妥当	3段階以 上の評価	判断水準を 明確化する	講評コメントの 記載の充実	優れた 取り組みを 明示する	その他	合計	
サービス種別	高齢	回答数	85	37	51	36	22	6	192
		%	44.3%	19.3%	26.6%	18.8%	11.5%	3.1%	
	保育	回答数	99	46	65	57	43	9	244
		%	40.6%	18.9%	26.6%	23.4%	17.6%	3.7%	
	障害	回答数	75	40	67	39	43	8	200
		%	37.5%	20.0%	33.5%	19.5%	21.5%	4.0%	
その他	回答数	4	7	1	4	0	1	14	
	%	28.6%	50.0%	7.1%	28.6%	0.0%	7.1%		
合計		回答数	263	130	184	136	108	24	650

- ・ サービス種別で比較してみたが、特に優位な差はなかった。

### ●問12の 6.「その他」の回答

#### 【推進組織：問12の選択肢 6.「その他」の記載】

- ・ abc ではなく、判断基準等の項目数を分数で示してはどうか。講評コメントは調査者の主観が入り、比較には不向きであるため、段階評価とコメントの併用がよいと思われる。
- ・ abc は残した上で、各取り組みに関するコメントの充実を図る。
- ・ ある程度の判断水準は必要である。ただし「a=よい」「b=普通」「c=悪い」のような間違った捉え方にならないように周知する必要がある。また、評価機関によって評価結果にも差がある。評価実績があり、多くの事業所を評価してきたところは b~c 評価が多く、評価してきた事業所が少ない機関は a 評価が多い傾向にあるように感じる。推進組織からも第三者評価と監査の違いは研修等でも伝えているが、利用者からすると「評価」=「よい・悪い」として位置づけてしまわないか懸念される。
- ・ 本県における審議会（諮問機関）でも「何が適切か」の議論があるため、回答できない。
- ・ 県独自基準を使用し、全国基準は使用していない（広島県）。
- ・ 本県ではすでに abc の評点形式ではなく、評価項目ごとに「できているもの」と「できていないもの」を明確に記載し、実施状況を端的に表現している（千葉県）。

#### 【評価機関：問12の選択肢 6.「その他」の記載】

- ・ abc 評価を基準とするが、講評コメントの記載を充実させる必要がある
- ・ 現在の abc 評価に加えて、講評コメントの記載を充実させて、特にすぐれた取り組みをわかりやすく明示する。
- ・ 判断水準を明確化することができないのであれば、取り組みに対するコメントを充実させる。

- ・ 講評コメントを充実させる（すぐれた取り組み・着眼点には沿わない特記事項など）。
- ・ 特にすぐれた取り組みを評価するのではなく、当たり前のことのできていることを評価できるしゅみを充実させたい。特にすぐれた取り組みという期待そのものが不明である。
- ・ 4段階評価が評価しやすいと考える。
- ・ abc 評価ではなく、すぐれた取り組みや改善が望まれる点を、わかりやすく、端的に伝える。
- ・ abc の場合は、どうしても「a」に寄りがちになる。a が一番上と考え、こだわる傾向はぬぐえないので、a は自由につけた上で、エクセレントなものを「s」（スペシャル）と評価するようにしたらどうかと思う。s・a・b・c で評価する。
- ・ 限定した評価項目の結果を合計して点数化する。利用者のサービスの選択には、点数化または総合評価が必要である。ただし、すべての評価項目をもとにしたものではないこと。
- ・ 千葉県では、abc で実施していない。

### 【受審事業所：問12の選択肢 6.「その他」の記載】

- ・ 「評価の着眼点」がわかりにくく、複雑になっている。
- ・ 講評コメントの充実は、実施されていると思う。
- ・ abc とともに、保護者にわかりやすいコメントの記載があってもよいと思う。
- ・ abc 評価に加え、講評コメントもずばり指摘してあり、自らを振り返るよい機会となった。
- ・ 一定の基準で評価されると園の特色が見られず、偏りが出てしまうことが懸念される。
- ・ サービス種別に合わせた評価基準があってもよいのではないか。
- ・ 4段階として「どちらでもない」という項目をなくす。
- ・ 基本的に abc でよいが、一部 a と c の項目があったり、0 か 100 かの判断はしてほしくない。表に出ていないものもあるのではないかと思う。
- ・ a と c の二択はなくしてほしい。
- ・ 職員向けの事前講習などの実施があるとよい。
- ・ インセンティブを考えると変更したほうがよいと思われるが、どうすればよいのかは、わからない。目的とインセンティブの考え方が相反するという場合もあるだろうし、それによっては、見せ方（判断水準）も変わると思う。
- ・ 得意分野と不得意分野など、事業所の特徴が明らかになることが重要であると思う。事業所の魅力が反映されているとよい。
- ・ 評価機関のレベルによって abc の評価に差があるのなら、意味はない。
- ・ 評価するということは、とても難しいことであると思う。そのため「項目のいくつ以上が b」というこの方法が、現時点で考えられるベターな方法であると思うが、その項目のチェックも多過ぎて、結局は事業所の自己評価に頼っている現状はいかなものかと思う。
- ・ この評価に反対である。よい施設かどうかの判定になっていない。お役所が決めたような内容。
- ・ 自己評価を重視して取り組んでいるので、どうでもよい。
- ・ abc 評価ではなく、コメントでの評価であった（千葉県）。

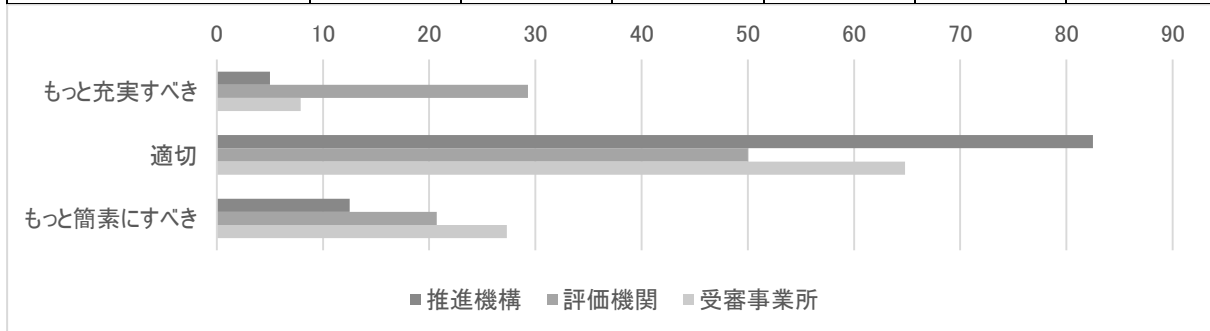
● B5：共通評価項目（45項目）を統廃合するか（内容評価項目はサービス選択に役立っているか）

問：現行の共通評価項目及び内容評価項目について、どのように考えているか

【共通質問事項】推進組織（問13）・評価機関（問13）・受審事業所（問13）

① 共通評価項目

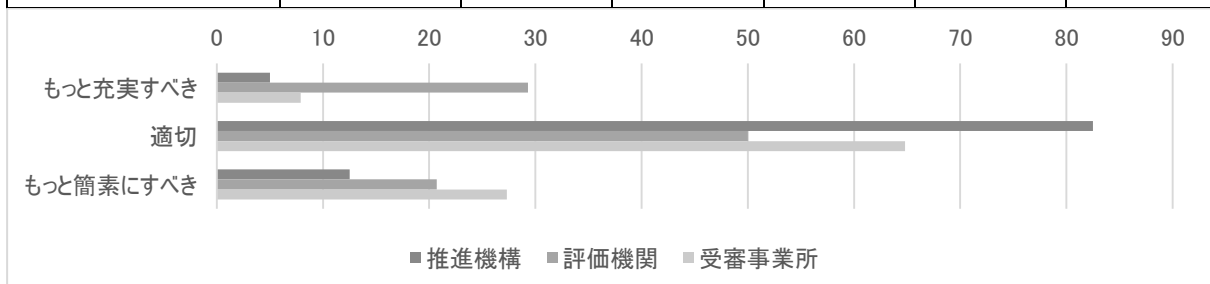
	推進組織		評価機関		受審事業所	
	回答数	%	回答数	%	回答数	%
1. もっと充実すべき	1	2.5	5	5.9	24	3.6
2. 適切	32	80.0	34	40.0	394	59.5
3. もっと簡素にすべき	7	17.5	46	54.1	244	36.9
合計	40	100.0	85	100.0	662	100.0
無回答	2		3		18	



・共通評価項目について、推進組織は現行の評価内容でほぼ問題なしとしているが、評価機関は「もっと簡素にすべき」が54.1%と「適切である」の40.0%を14.1ポイント上回る。受審事業所は「適切である」59.5%は「もっと簡素にすべき」の36.9%を22.6ポイント上回っている。

② 共通評価項目

	推進組織		評価機関		受審事業所	
	回答数	%	回答数	%	回答数	%
1. もっと充実すべき	2	5.0	24	29.3	52	7.9
2. 適切	33	82.5	41	50.0	427	64.8
3. もっと簡素にすべき	5	12.5	17	20.7	180	27.3
合計	40	100.0	82	100.0	659	100.0
無回答	2		6		21	



・内容評価項目については、推進組織は「現行の評価内容でほぼ問題ない」とし、評価機関でも「適切である」が50.0%を占めた。ただし「もっと充実すべき」29.3%、「もっと簡素にすべき」20.7%と、考えが分かれている。受審事業所は「適切である」が64.8%であり、大勢を占めるが「もっと簡素にすべき」も27.3%と多い。

### 【クロス集計】 評価機関の評価件数と共通項目の選択肢の比較

(評価機関アンケート問 13×基本情報)

	もっと充実すべき	適切	もっと簡素にすべき	合計
-4 件	1	11	11	23
	4.3%	47.8%	47.8%	100.0%
5-14 件	1	4	14	19
	5.3%	21.1%	<b>73.7%</b>	100.0%
15-29 件	0	9	13	22
	.0%	40.9%	59.1%	100.0%
30 件-	3	10	8	21
	14.3%	<b>47.6%</b>	38.1%	100.0%
合計	5	34	46	85
	5.9%	40.0%	54.1%	100.0%

( $\chi^2=8.895$  / DF=6 /  $p=0.18$ )

・評価件数で見たが、5～14 件の機関で「もっと簡素にすべき」が多かった。

### 【クロス集計】 評価機関の評価件数と内容評価項目の選択肢の比較

(評価機関アンケート問 13×基本情報)

	もっと充実すべき	適切	もっと簡素にすべき	合計
-4 件	6	10	<b>5</b>	21
	28.6%	47.6%	<b>23.8%</b>	100.0%
5-14 件	2	9	<b>8</b>	19
	10.5%	47.4%	<b>42.1%</b>	100.0%
15-29 件	5	<b>13</b>	3	21
	23.8%	<b>61.9%</b>	14.3%	100.0%
30 件-	<b>11</b>	9	1	21
	<b>52.4%</b>	42.9%	4.8%	100.0%
合計	24	41	17	82
	29.3%	50.0%	20.7%	100.0%

( $\chi^2=14.477$  / DF=6 /  $p=0.025$ )

・評価件数で見たが、多数の評価をこなしている機関は「内容評価項目をもっと充実すべき」と考えているところが多く、10 件強程度の評価件数のところでは「もっと簡素にすべき」と考えているところが多い。

【クロス集計】 事業所のサービス種別と共通項目の選択肢の比較

(事業所アンケート問 13×基本情報)

	もっと充実すべき	適切である	もっと簡素にすべき	合計
高齢	7	114	71	192
	31.8%	29.8%	30.1%	30.0%
保育	6	148	88	242
	27.3%	38.6%	37.3%	37.8%
障害	9	112	75	196
	40.9%	29.2%	31.8%	30.6%
その他	0	9	2	11
	.0%	2.3%	.8%	1.7%
合計	22	383	236	641
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

( $\chi^2=4.180 / DF=6 / p=0.652$ )

・サービス種別で見たが、特に優位な差はなく「もっと充実すべき」ほとんど選択されていない。

【クロス集計】 事業所のサービス種別と内容評価項目の選択肢の比較

(事業所アンケート問 13×基本情報)

	もっと充実すべき	適切である	もっと簡素にすべき	合計
高齢	16	115	60	191
	32.0%	27.8%	34.1%	29.9%
保育	12	166	63	241
	24.0%	40.2%	35.8%	37.7%
障害	22	123	51	196
	44.0%	29.8%	29.0%	30.7%
その他	0	9	2	11
	.0%	2.2%	1.1%	1.7%
合計	50	413	176	639
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

( $\chi^2=9.910 / DF=6 / p=0.128$ )

・サービス種別で見たが、特に有意差はなかった。事業所では、共通評価項目に比べ、内容評価項目は「もっと充実すべき」の選択が多かった。



## 4 アンケートA票の調査結果：問14「自由記載」の結果

問14:その他、第三者評価の推進に関してご意見があればお聞かせください。

### (1) 推進組織（11カ所が回答）

- ・アンケート問8にもあるが、評価機関としては、病院機能評価のように一社で行うことにより評価のずれを少なくする必要がある。
- ・受審事業所が少ない現状では、意識の高い事業所が率先して受審し、評価も高い傾向にあると思われる。サービスの質の向上を図るには、受審件数を増やす施策が優先されると考える。
- ・全国的には、一部のみで集中的に第三者評価が普及されているということが現状で、まだその意義や価値を見出せていない都道府県が多い。今後も増え続ける福祉サービスを第三者評価事業によって評価することで、これから利用者にとって明瞭かつ有益な情報の開示とサービス向上につながる評価調査の必要性が高まることに期待する。
- ・国からガイドラインが発出されているが、最終的な判断は都道府県に任せられ、受審率等は当該事業の推進についてかなりばらつきがあるように感じる。特に評価結果の公表方法については、利用者や一般にもわかりやすいように、全国レベルでWAMNET（ワムネット）に公表するなど統一してもよいのではないかと思う。
- ・施設利用者やその家族が、そもそも第三者評価自体を知らないということが多いため、第三者評価事業の周知が必要と思われる。
- ・質の向上に資することとサービス選択に資することは、そもそも目的も対象者も異なるから、一つの制度で両方を叶えることに限界があると思われる。質の向上に資するなら事業者にとってよりよい制度、サービス選択に資するなら利用者にとってわかりやすい制度であるべきと思う。目的に応じて別の制度にするほうがよいのかもしれない。推進組織では、事業者の集団指導等、より多くの対象者が集まる場でのPRを続けているが、限界を感じている。当県では推進組織の必要経費すら予算措置されず、兼務職員が本来業務の合間にやっている状況である。推進組織に求める役割・期待が大き過ぎると感じる。繰り返される組織改正、人事異動等でノウハウが蓄積されず、評価機関のほうが制度に詳しい状況のため、逆によく知っている評価機関に推進組織が教えてもらうこともある。そのような組織に「項目が現場に合っていない」などと総論的に要望されても対応できないのが現実である。評価機関にも、ワーキンググループ等の構成員として、実際に手を動かし、協力してもらう必要がある。事業者においては、第三者評価の本来の意義や活用方法等が理解されていないと感じることが多く「費用と手間がかかる」といったマイナスのイメージを聞くことが多い。「ぜひ受審したい」と思ってもらうことが理想であるが、コストを上回るインセンティブを感じてもらうことは難しいため、受審しないことのデメリットを感じる制度にするしかないのではないかと思う。現状では社会福祉法人のインセンティブ（監査周期の延長の要件の一つ）しか用意されていないので、事業所に直接寄与するインセンティブも必要と感じる（社会福祉法人の監査周期延長においても会計面・運営面の問題を懸念し、第三者評価の受審のみで積極的に考慮できない所轄庁が多いことが現状である）。制度上、受審を義務化しなければ、大幅には受審が進まないと感じる。また「1回受けて終わり」では効果が薄いと感じる

ので、3～5年に1回は受審する制度にしていくことがよいと思う。日々ニーズが多様化する福祉サービスにおいて、5年以上も以前の評価結果が役割を果たしているとは言い難いと思う。他の評価制度との明確な棲み分けも必要と感じる。他団体が運用する制度でも質の向上には寄与していると思うが、制度を所管する者としては、「他を否定するものではないが、こちらを利用してほしい」というお願いになってしまう。行政が独自の評価制度を用意している場合もある。担当部署以外の行政（推進組織は都道府県であるが、都道府県でも施設の指導監査を複数部署で所管したり、地方事務所があったりする。指導権限が市町に移譲されているサービスも多数ある）は第三者評価についてほとんど理解していないのが現状で、担当部署ですら、役付き職員と担当者しか理解できていない。

- ・第三者評価を受けた事業所では、特に「受審料と受審準備に係る事務作業量の多さ」に関して改善を望む声が多い。

- ・保育所は、平成27（2015）年度から5年に1回の第三者評価受審が努力義務化され、第三者評価の受審と評価結果の公表を行った保育所に受審料の半額程度を公定価格の加算として補助があるにもかかわらず、受審数は愛知県内1,669事業所のうち延べ266件（15.9%）にとどまっている。その要因として受審対象施設・事業所の意識の差、特に意識の低い自治体の公立保育所の未受審が考えられる。このため、第三者評価の受審の意義を明らかにし受審の促進を図るために広報を強化する必要がある。また、第三者評価は、住民に周知されているとは言いがたい現状である。わかりやすいWebページ等による情報提供で住民にもっと周知して、受審率が上がれば、本来の第三者評価の目的の一つである「利用者の適切なサービスの選択に資するための情報」になると考えられる。利用者が第三者評価の結果を見てサービスを選択しているとわかれば、受審費用の問題はあるが、受審する事業所が増えるのではないかと思われる。現在、受審数が少ない高齢者施設の受審率を上げるには、介護サービス情報の公表制度との差別化を図って、周知する必要がある。

- ・本県では調査日数を2日間で行うこととしている。1日の評価日で時間に追われて行うのではなく、丁寧な評価を行っていただくためにも施設側と評価者が時間をかけて話をしていくことが信頼関係と今後の受審の継続にもつながると考える。

- ・本県では、評価機関の撤退や受審が進まない停滞した状況が続き、コロナ禍において一層こうした状況が続くことが予想される。県推進機関間でも情報交換しているが、どの県も同じような課題を抱えている状況で、今後も情報提供や制度の見直しなどに支援をお願いしたい。

- ・利用者の「サービスの選択に役立てる」という取り組みについては、利用者本人はもちろんであるが、特に高齢者にかかるサービスについては利用者本人が判断能力に自信がない場合も想定され、利用者家族に対する積極的な周知が必要ではないか。

## （2）評価機関（15カ所が回答）

- ・県担当者によって意見がまちまちの場合があり、もっと声かけを行政よりしてほしい。
- ・受審施設によっては、費用対効果のことを言われる。受審費用については適切な価格について非常に悩む。規模や定員が少ない機関も、調査項目数と手間（時間）は同じだけかかる。
- ・受審数が伸びない背景には、評価調査者の不足により申し込みに対応し切れない評価機関側の事情もある。サービスや評価項目への理解に加えて、書類分析能力、ヒアリング技術、コメント

作成の文章力など、評価調査者の技術や質を向上させるしくみがなく、新たな評価調査者を確保することが難しい。平日稼働できる評価調査者も限られる。推進組織による養成・研修も十分に行われていない。結果として受審数を増やせず、評価結果の有効な活用にもつながらない。事業推進には、事業所や地域への働きかけ以前に受審を希望する事業所やサービス種別に対応できる体制の整備が必要だと思う。

- ・受審のメリットを高める。受審しないことのデメリットをつくる。
- ・推進組織である県の担当課や担当者の交替の頻度が高い。推進組織としての考えや方針・取り組みが見えにくいように思う。評価機関としては、僅かな件数の評価を実施するために評価員を確保し、地方から東京の研修に派遣することは負担が大きい。
- ・推進組織は、もっと評価機関と協働して受審の促進に努めるべきである。推進組織の実質より受審率の向上に力を入れるべきである。
- ・制度自体が、各自治体の推進委員の取り組みによって大きく異なる。全国での統一した体系や体制が必要である。
- ・大規模施設より小規模事業所に第三者評価の受審が求められる。小規模事業所こそ質の向上が課題である。今後は、小規模事業所の受審率を高め、福祉サービス全体の底上げが必要である。そのためには大規模施設を対象にした標準的方法ではない評価項目・方法が求められる。それは標準的な項目を間引いたものとは異なる逆方向からの評価項目・方法検討ではないか。
- ・第三者評価という名前ではなくて「福祉サービス審査・点検」など、利用者調査、自己評価、第三者評価結果を見ることができるものとするすることで、サービスの質の向上と利用者のサービス選択に役立つと思われる。
- ・第三者評価を実施し、忙しい業務の上に負担をかけていると、この評価を前向きに受け止めていただく事業所では「サービス評価に少しは貢献しているかな」と思うが、あまり前向きでない事業所については「評価することで役に立ったのであろうか」と常に自分に問うている。
- ・評価機関がいくら受審を推進しても推進機関との温度差があり過ぎて意味がない。評価基準の改定も、国の改定より3年以上遅れる。
- ・評点を廃止する。
- ・保育所に関して、人口減少を見据えて、今後は廃問題に直面するであろう法人・保育所の質の向上を支援する第三者評価であることが求められるのではないか。
- ・もっと受審をしてもらおう、受審数を伸ばそうとするなら、まずは「金」と「時間」が必要と思われる。受審事業所側が補助金を容易に受けられる体制が整わない限り、受審件数は伸びないものと思う。また、事業所の負担でも評価機関の負担としても、自己評価の集計まとめ等の事務作業をアプリやITを活用して手間（時間）をかけないようにすることも重要と思う。評価機関として、福祉サービス第三者評価事業が提供する福祉サービスの質の向上に寄与するということは十分理解しているが、それを各種別、各施設にはっきり理解してもらえるように周知することが重要であると考えます。
- ・東京では多くの受審施設があり、第三者評価が認知されている現実があるので、関西でも醸成していきたいと思う。その一助となるように、評価機関として登録した。よりよい環境で、安心して利用できる施設を利用者が選ぶことで、提供者側もサービス向上につなげる相乗効果があるので、貴重な活動であると思う。もちろん、各評価機関が努力し、啓発し合っていくことが一番

ではあるが、核となる団体の一般社団法人「全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会」による推進活動が不可欠であると思う。どうぞ今後とも指導を宜しくお願いしたい。

### (3) 評価機関（163カ所が回答：「特になし」等は割愛し、複数事業所で同一回答はまとめた）

・「サービスの質」等の言葉に左右され、施設の伝統、理念、そこで働く職員や経営者の自信や誇りをも奪いかねない評価が本当に必要か。施設で働く者は皆、大変な努力や苦勞をしている。僅か数日の調査と少数の批判的意見に職員は希望をなくし、意欲を削がれる。その結果が心労になり、離職につながると考えたことはあだろうか。よい結果ではないものが公表され、利用者や働く者の幸せにつながるのか。職員の採用にも大きく（悪）影響を与える。調査機関や調査員の評価を私たちにさせてほしい。

- ・受けたことは自分たちのためになったが、受審準備に大変時間がかかり、負担となった。
- ・どの施設でも気軽に受けられるように、経費の安く、準備にもさほど時間が取られない評価の形の検討をしていただきたいと思う。
- ・今回のアンケート内容をはじめ、評価項目等の文言が理解しにくいいため、わかりやすい文言をお願いしたい。
- ・第三者評価の評価結果を見て園を選ぶ利用者が、どのくらいの割合でいるのか、知りたい。
- ・自己評価の段階を重視して取り組んでいるが、項目一つひとつを職員と見る勉強会など必要と思えるが（特に共通評価項目について）、そのような余裕はない。
- ・運営的にも余裕のないなかで、評価受審にかかる費用が高過ぎる。
- ・受審費用が安価になれば、受審する事業所が増えると思う。
- ・項目をまたがって同じ評価内容が記載されることが多数ある。もう少し簡素化してほしい。
- ・情報公開後、利用者の目にとまっているのか、実際に利用価値があるのか疑問に思う。
- ・人それぞれではあるが、一目見てわかりづらいし、読みにくい。
- ・客観的に評価してもらう場は、振り返りのよい機会になる。あとは事業所の意識次第と思う。
- ・改善された取り組み事例を、視覚的にもわかりやすく知りたい。
- ・東京都のように、都（区）市部では経済的負担軽減処置等があるところがある。地域によって、経済格差のあることは課題である。
- ・第三者評価機関の力に差があると思う。保育の質の改善を真に目指している機関もある一方で、受審側の立場に寄り過ぎる機関もある。
- ・第三者評価受審の意義を、経営層だけでなく、広く受審者に行き届くよう説明するとよい。
- ・定期的に受けることにより、課題や改善点がより明らかになるのでよいと思う。
- ・事業所の特色のようなものが、より明らかになればと思う。
- ・毎年実施している自分たちの自己評価と連動するような第三者評価のしくみが望ましい。
- ・第三者評価を受審したことによる大きな成果は「受審の準備をするために、現状の確認や職員との話し合いをしたことで、振り返りができたこと」「第三者に評価してもらうことで、できていないこと、足りていないことを知ることができたこと」であった。前向きな評価や助言、これからの視点を考える機会となり、評価を受けよかったと思う（※居宅介護支援事業所であるが、サービス提供事業所に関する評価項目が多く、居宅として評価することに悩むこともあった）。
- ・「受審費用の値下げ」と「受審から公表までのあり方」について、検討してほしい。

- ・2回目以降は、詳しく評価されず、細かいアドバイスなどもあまり得られなかった。
- ・3段階評価から5段階へ。できて「b」になったと説明されたが（社会的養護関係施設とのバランス）、以前に受審したところと比較されると、できて「a」の頃のほうが高く見える。なので、「保育は保育」というカテゴリーで考えられなかったのか。
- ・a評価以下となった項目については、参考とできるアドバイス等をしてもらいたい。
- ・評価結果でaを取るためには、取り組みの例があったが、不可能だ。きびしくなっているとされた。cは、全く取り組んでいないこと以外でも「取り組み不足」ということで、そう判定される。aを取ることがよいのか、それとも「bを取ったら次はaになるように努力すること」がよいのか。指摘があることはよいが、a・b・cだけで評価されてしまう。内容も複雑過ぎるので、地域や事業所に合った評価が必要であると思う。
- ・平成31（2019）年度を受審済証がまだ届かない。
- ・「ICT」や「ノーリフト機器」に関する評価項目を入れてはどうか。
- ・明らかに怪しい永田町のことや、忙しい事業所についてはしっかり評価するべきであると思うけれど、頑張っている職員を軽々しく評価されると、受け入れ難いものがある。
- ・「あればよい」ということではどうかと思う。保険者によって介護保険の解釈が異なることがある。そのことを理解した上で、共通の解釈で具体的な評価・指導を行ってほしい。
- ・アンケート調査後、結果分析を行うと思うが、分析後に、必要な改善点等があれば改善されるのか、実際に改善した事例があるのかを知りたいと思った。
- ・今の第三者評価では、一編のマニュアルが「あるか」「ないか」で評価され、本当の意味での経営やサービスの改善につながっていない。事業所からすると、指導監査が一つ増えたくらいの認識でしかない。abcでは評価はせず、評価者と受審者が互いに意見を述べたり、議論を行い、よりよい方向を見つけていく機会にしたほうがよい。
- ・園、職員、保護者の実情や考えを確認したり、振り返ることができたのは有意義であった。
- ・介護サービスの第三者評価と福祉サービスの第三者評価の費用が異なることが理解し難い。
- ・外部の目が福祉現場に入ることは、互いに有益となる部分と思われる。よりいっそうの推進により、サービス改善と質の向上につなげられることを願う。
- ・数が多く、どこに頼むか、決めることが大変であった。保育所はここ、施設はここなどと分類されているとよい。
- ・監査時の実地指導でも、現場の様子を見てもらい、意見をいただき、こちらの言い分を聞いた上でアドバイスをしてもらえたら、第三者評価で経験したことと同じ効果が得られると思った。しかし、監査時に重視されることは財産管理、安全・健康管理であり、その重点が大き過ぎて、しっかりした講評や評価が得られない。第三者評価も書類作成とその読み込みに時間を取られ、肝心の現場の様子を見て意見交換する時間が不足すれば、監査時と同様、実のあるアドバイスがもらえなくなるのではないかと感じる。外部への透明性確保ということと同じくらい「評価時のアドバイスには価値がある」と今回の受審では感じている。
- ・監査等の指導ということではなく、外部機関によって客観的に評価してもらおうことで、自らの事業の強味や課題が把握できるので、受審は必要であると思う。
- ・簡素化を図る。
- ・管理職についての項目への意見を見て、働きやすい職場か、そうでないのか、よく見てほしい。

そうでないと、よい人材も仕事を続けられず辞めてしまう。

- ・義務化は労力と費用の負担が大きい。毎年ではなく、せめて3年に1回などにしてほしい。
- ・客観的意見を得て、改善と向上を積み重ねていきたい。
- ・客観的に見てもらって評価していただくことは必要と思うが、受審するにあたっては、ただでさえ忙しい業務に、さらに加わる調査項目への回答が負担に感じることも多々あるので、もっと簡素化し、それでありながら全体に目を向けることができる内容であればさらによいと思う。
- ・行政による実地指導との違いが明確となるように、利用者支援や職員の勤務条件の評価を行うことが望ましいのではないか。
- ・形骸化しないようにしてほしい。
- ・福祉サービスの利用者やこれから利用を考えている人にとって理解しやすく、サービス選択の判断をしやすい制度となるように工夫する必要がある（例えば、評価結果を公表するにあたり、文字媒体ではなく、視覚に訴える方法を工夫するなど）。
- ・現状では、第三者評価におけるイメージは厳格なものになりがちで、実際の利用者にとっての恩恵があるものなのかどうか、疑問を感じる。よりわかりやすくする工夫を行うと同時に、より高い専門性を持ったチーム編成も必要になってくるのではないかと考える。本当に大切なものを守りながら、日本が諸外国から遅れている療育システムや、コロナ禍においてはテクノロジーの必須化など、時代の常識を変えていく視点も必要になってきていると考える。
- ・現状の努力義務の施設種別があるまま受審数を増やすのであれば、受審することの負担以上にメリットがあることを広報すればよいと考える。年度初めには、対象施設に第三者評価に関する広報メールや文書を送信するなど、してはどうか。
- ・県による指導監査と第三者評価はどちらも必要で、事業を振り返るきっかけになったが、事前調査、訪問調査、報告書作成など、かなりボリュームがあって、大変であった。もう少し簡略化されるとなお受けやすいと思う。
- ・県の施設監査や市による法人監査で受審を勧められ、開園12年目に受審した。その後、市内と近隣市町の受審状況を知って、そのあまりの低さに驚いた。受審してよいところ、不足しているところを見出すことができ、不足しているところを改善していければ、さらなる福祉サービスの提供に資することができると思うので、推進はどんどんしていくことが重要と考える。
- ・講評内容がテンプレートのようなものであったり、日本語表現として明らかにおかしい部分が多く、専門の評価機関として公表できる内容の報告書を提示していただきたかった。
- ・公立保育所で、市の方針として受審したが、評価基準について十分な知識を得る機会が事前になく、手探りの状態で準備したために、過重な負担感を持った。利用者の利益につながることは理解できたが、常時人材不足の現場で、職員には申し訳なく思った。abc評価の基準が、さらに具体的で取り組みにつながりやすいものなら、受審しやすく、準備しやすいと思う。
- ・これからも働きやすい職場環境を整えながら、家庭の協力や支援をいただきながら、子どもの健やかな成長を見守りたいと思う。
- ・これまでの学園経営を客観的に評価していただけることに大きな意義を見出す。評価が今後の経営に向けた貴重な指針となる。3年に1回は評価を受け、自己点検し、経営の改善を図りたい。
- ・今回は、当事業所の職種を問わず、自己研鑽として全職員が評価を実施した。そこから見えてきたものとして、職員間の温度差があることがわかった。今後は、第三者評価の結果を活かし、

利用者へさらに質の高いサービスを提供していくことはもとより、ここで働くすべての職員が、生きがいを感じられる職場づくりに努めていきたい。

- ・今回受審した評価機関の業者は、専門分野の知識や経験が浅かった（なかった）ように思う。専門的なアドバイスもらえるような評価であれば「受けてよかった」と思う。

- ・今後の私たち事業所の取り組みがポイントであると思う。職員との話し合いが重要で、そして実行あるのみと考える。第三者評価のことを前向きに捉え、まさに実践しているところである。今回はいろいろ有難く、感謝している。

- ・サービス評価内容の細分化が必要である。例えば「直営の事業所内保育所」向けの評価項目であれば受審しやすい。

- ・昨年度に初めて受審し、今年度は改善できているかどうか、再度受審する予定である。的確な指導を得て、また「できていること」には自信を促すなど、大変お世話になり感謝している。

- ・昨年度は、受審して「気づいていない点」を明らかにしてもらって勉強になった。数年ごとの頻度で受けていきたいと考えているが、評価機関数が少ないので、今後は増えてくれたらよいと思う。第三者評価による事業所の改善点や成果を公表してもらえたらよいのではないかと思う。現状は、改善計画までで終わっているので「かかわったことにより変化があった」という報告があればと思っている。

- ・事業所と職員の保護についても考えていただきたい。

- ・事業所の質、職員の質の向上につながるのよいと思う。簡素化することで受審する事業所が増えるのではないかと考える。

- ・自社、自施設のサービスと運営の向上のために、毎回、意見をもらっていることがよい方向に進んでいると信じている。再度見詰め直す大切な時間になっている。感謝している。

- ・事業所としては、第三者評価の受審には監査と同程度の労力を要する。もちろん施設や個人の自己点検や自己研鑽のために行うことではあるが、第三者評価を受けることの意義やよい結果の出た事業所についての PR をもっとしていただくと有難い。

- ・実際に受けてわかったのは、自己評価の占める割合が大きく、自分が描いていたイメージとは異なっていた。第三者評価の内容について、具体的な作業も含めて、説明が必要だと思われる。監査や実地指導があれば「第三者評価は必要ない」と言われる場合もあって、その必要性が行き渡っていない。専門的な機関が担うこととともに、より身近なユーザーの立場からの評価も含められたらよいと思う。

- ・実際に第三者評価に取り組むことで、保育について深く振り返ることができたり、項目を読みながら、しっかり行っているところに関しては「〇〇だから、できているよね！」と自信につながるので、定期的に取り組めて、よかったと感じている。参加した園の感想などを伝えることで「取り組んでみよう」と感じる園も増えるのではないかと思う。

- ・指導を受けた点について、もう少し具体的に説明してもらいたかった。例えば、全体の計画の内容に対して指摘いただいたが、指摘内容が漠然としてよく理解できなかった。その後、本など調べたりしたが、未だに正確にわからないでいる。

- ・自分のやってきたことが「間違いではなかった」と気づけただけでも安心につながり、今後のモチベーションにもつながった。自信を買ったような気がする。ただし、状況が変われば内情も変わるので、受審料はもう少し低くしていただくと有難い。

- ・事務量が多いわりに成果が薄い気がする。「あればよい」の評価にするのか「あることが役に立っていること」を評価にするのか、一本化すべきである。
- ・社会的養護関係施設の「第三者評価受審の義務化」を推奨する。
- ・受審の意義（サービスの質の向上につながる等）をもっとアピールしてはどうか。
- ・受審申し込みから評価までの期間が長い。
- ・職員のヒアリング時間をもう少し長めにしてほしい。また、事前にヒアリング内容がわかると職員も対応しやすいと思う。
- ・職員の負担になるのでは本来の意味がなく、おそらく評価を受けようとする園や施設は、それなりの対応ができていないところではないかと思う。施設長の考え方と人間性であり、職員の前には上の者が成長するべきということ自分を振り替えて考えている。
- ・職能団体以外の機関の場合は現場業務に関わっていない評価者が多く、評価者の質的な担保ができていないように思う。
- ・書類の準備や郵送をはじめ、評価の担当者との面談等で多くの時間を使った。利用者に対して日々よりよいサービスをしたいと思っても、評価を受けることに伴う負担の多さや、人員を取られることにはとても困った。福祉はどこも人手不足であり、現場にとって負担となることは利用者の皆様にも影響が出ないか、出ないようにすることに心身ともに疲れることになった。
- ・私立幼稚園などまだ昔のままの保育・教育が行われ、虐待に当たる行為も多く見られるという現状がある。子どもが利用する施設には、必ず第三者評価を義務づける必要があると思う。
- ・推進するには、受審費用の見直しと簡素化が求められるかと思う。また、評価員が保育に特化された専門家ではなく、社会福祉法人寄りの意見を持つ人で、一般法人運営の保育園に批判的であったため、非常に不快な思いをした。公平な立場であるべき評価員なので人選も重要と思う。どの施設も人材確保に苦慮している。保育士やサービスの質の向上には人材確保が基本で、人がいないと不可能である。社会福祉施設の充実を図るためにも、まずは人材の確保を最優先すべきであると思う。
- ・全ての保育者が、質の高いサービスを提供できるようになることは望まれるが、受審にかかる費用と多忙な業務を日々行いながら並行して提出する書類等の準備を進めていくことがネックとなっているように思う。
- ・正式な講評となるまでの「下案」の段階で、表現がおかしな部分は何カ所もあり、その修正に手間取った。
- ・全体的に、使われている言葉の意味がわかりにくいので、職員アンケートでも質問または空白となることも多い。同じ福祉施設でも、介護施設と保育園では質問の項目や内容を変えたほうがわかりやすい。
- ・第三者サービス評価の性格上、しかたないことではあるが、受審事業所がよりよいサービスを提供できるように、もっと具体的なアドバイスがあると参考になる。サービス向上への方向性を示すのみでは、意識づけには乏しいと感じた。または、そこまでの水準になっていくようにするアフターフォローが強化されると有難い。
- ・第三者の意見は有難いが、ベストな方法を教えていただきたい。他を知らない評価者が来ても教えていただきたいことへの返事が得られないので、残念である。
- ・第三者評価事業を評価する事業やシステムがあるとよい。



- ・第三者評価自体よいものであると思うが、受審準備の資料づくりに多大な時間を要し、本当に大変であった記憶がある（評価項目が多く、自己評価の根拠もしっかり説明書きしなければならないので、どのように伝えたらよいか考えることが大変であった）。
- ・第三者評価そのものは必要と思うが、項目・内容・評価員すべてにおいて改善すべきである。介護業界においては、人材不足、質の低下、介護報酬の引き下げもあり、評価に対応することがとても手間に感じられる。もっと簡素化し、緩和して、より身近で見やすく、活用できるものであってほしい。
- ・第三者評価に際し、調査評価者が事業・サービスの概要および法令を把握していなかったのが基本的部分から説明しなければならなかったことがある。
- ・第三者評価はあまり意味がないと思う。行政監査と変わらないと感じた。マニュアルがあればよしとする、記録があればよしとするという評価を行っても、質そのものの奥深い評価にはならないと思った。
- ・第三者評価の資格者の研修の内容や経験の充実が必要と思われる。特に保育にあっては、評価する本人が保育の実践者（理想に沿った）であることが望ましい。
- ・第三者評価をもっと周知することと何らかの受審のインセンティブがないと、なかなか評価を受けることにつながらないと思う。
- ・第三者評価は、インセンティブが働かなければ、事業所として受審する意味合いが低い。
- ・第三者評価の受審は必要ないと考える一因に「現状の正しい評価などできるのだろうか。福祉専門家でも、各事業所の現場が抱える課題を評価基準だけで判断することは妥当ではない」等の評価システム自体への疑問があるのではないかと思う。しかし、評価を受けると「よし悪し」が結果として残る。結果に意義を求めてしまうと、評価への前向きな姿勢は薄れるのではないか。評価ではこれだけの評価項目について各職員が確認することができることに意義があると思っ
- ・第三者評価のスケジュール通りに進行し、特に問題はなかった。
- ・第三者評価の費用負担と、書類や調査等の負担の軽減が必要かと思う。
- ・第三者評価を受ける意義をより明確にし、費用面の補助や受けることへの加算等のメリットを出せば、より積極的に受けるようになるかと思う。東京都の場合は補助金の対象になっていることと、外部評価の意義をより明確に伝えていることで、受審する施設が多いと思われる。他の自治体でも検討すべきであろう。
- ・他の事業所の特徴を公開し、比較することで、地域・各事業所のサービスの質とともに全体のウェイトを上げる必要があるかと思う。そのためにも、主体性を持たせながら、第三者評価制度を推進していくことが望まれる。ただし、第三者評価を受けるためだけに事業所のないサービスを準備することがないよう、利用者（家族）や地域等のニーズに沿った評価内容にしていくことが大切であるかと思う。
- ・評価の担当者が丁寧に指導してくれたので感謝している。項目の内容が保育所用に作成されていると、もっと答えやすいと感じた。
- ・地域により、利用者も多様である。一律の評価では、浮かばない点も多いと思う。

- ・中立な立場で評価いただき、初回としては満足している。
- ・現場では日常的に長時間の保育の業務をこなし、またさまざまな勤務時間の職員がいるので、もう評価を少し簡素化し、取り組みやすいような内容にできるとよい。
- ・問 11～13 は、義務化にしたり、評価内容を検討していただくことは大切と思うが、評価後の説明についても充実していただきたいと思った。
- ・問 9～12 は、一体的に考える必要があり、回答しづらかった。問 10 では「何らかのインセンティブが必要」と考えるが、このインセンティブは、人材確保や問 9 の「サービス選択」に直結させることが有効である。選択のためには、同一種別の事業所が一定期間ごとに受審をしていることが重要で、ただ「受審している」「していない」で判断されることは、利用者側の利益にはつながらず、受審していなくとも素晴らしい事業所もあるという矛盾も生じる。利用者側の視点からは、現在の評価結果をもってサービスを選択することは、内容も理解しづらく、困難であるように思う。サービス選択だけで言えば全国経営協の「社会福祉 HERO'S」がいる事業所がよいとか、地域でどのくらい顔の見える関係が築けているかということのほうが、選択の判断材料になり得るように思う。
- ・特に具体的な意見はないが、第三者評価を受けたことで刺激を受けた部分はたくさんあったと思っている。
- ・初めて第三者評価を受審したが、評価項目（質問）数も多く、資料のまとめ等に多くの時間を要した。日常の支援業務では時間的余裕がなく、評価項目・内容の簡素化をお願いしたい。
- ・初めての受審で無我夢中で、特に意見はない。
- ・評価を始める前にはとても面倒なことと感じていたが、評価機関から細やかな指導を受けて、無事に終わることができ感謝している。評価を終え、実りの大きさに気づかされた。振り返りの大切さを特に感じている。自己評価も定期的にできるよう努めたいと思う。
- ・評価の必要性は感じて、スタッフの負担を考えると受審間隔を開けることを考える。今後は料金も含めて簡素化に向けて見直し、事業所が受審しやすい方法を考えてほしい。
- ・日々の業務で手一杯なので、即廃止にしてほしいと強く願う。
- ・日々の業務内容を細部にわたり振り返ることができた。表向きには用意しているが、用意してただけで職員には十分伝わっていなかったことがわかり、非常に気づきの多い評価であった。また、全職員が参画することで、意識や認識のずれなども見つけることができ、改善点が明確になった。
- ・評価者の私見や私情が入ってないのか、疑問を感じる。
- ・評価機関が蓄積してきた各事業所の問題、困難事例の解決例を公表してもらえば、現在困っている事業所の助けとなるはずで、評価するだけでなく、課題解決に資するものがあつたほうがよいと思う。何十万円もかけて受けているが、現状では受審のメリットは少ない。
- ・評価機関によって、評価するポイントや基準にずれがある。別の自治体で受けたときのほうが時間をかけ、現場の様子もしっかり見て判断していた。
- ・評価機関によって評価のずれがある。評価者によるものかもしれないが、a が b になる評価のずれには困惑する。
- ・受審して職員が評価項目に取り組んだことにも意義があるので、評価を受けたことには成果と満足感がある。

- ・評価の項目数や内容を簡素化したほうが事業所も回答しやすく、取り入れやすいと考える。
- ・評価項目を少なくし、費用を下げた義務化する。
- ・評価していただいたことが組織の自信につながり、よかったと思う。ただここからどう日々の支援に活かしていくか、具体的にしていくか、事業所の側に問われると思う
- ・評価者がとても素晴らしい3名で、今回の第三者評価を受審して、今後すべき内容が明確になった。受審してよかったと感じている。次回の受審までにどれだけ成長できているか楽しみである。ぜひ同じ評価機関の同じ評価者に担当していただきたいと思っている。
- ・評価者は、評価することで事業所側から評価者として評価されていることを知って、専門性を磨き、公正な評価が実施できるようにしてほしい。例えば保育であれば、保育の専門家が評価をするようにしてほしいと思う。今回は、保育所や保育について知らない評価者の評価を受けるということになってしまい、正しい評価がいただけず、残念であった。
- ・評価する側のスキルの向上を求める。
- ・費用が高いことが普及を遅らせていると思う。
- ・評価調査者のコメントに、介護業界では通用しない用語（保育園で使用する用語）がいくつかあり、がっかりした。
- ・評価内容や評価結果については現行のままでよいと感じたが、専門的な評価機関の評価のみで終わらずに、地域住民組織等からの事業所の評価を加えて、地域とともに健全な運営をつくり上げていくしくみが必要と考える。福祉施設における人材不足の問題も、地域の課題として地域住民と一緒に解決していけるような体制ができるとよいと感じた。
- ・評価の説明や実施日も、批判的な対応ではなく、あくまで公平・公正に判断するという対応をしてくださった。サービスの精度を上げていき、定期的に受審していきたいと感じた。
- ・費用がもう少し安いと嬉しい。
- ・評価を受けることに対する事業所の側の取り組み、地域や種類などについても、もっとわかりやすいアピールを行うことが求められる。評価したあとにも、フォロー等もあると、なおよい。職員に必要性や重要性を伝え、維持する難しさを感じた。
- ・評価を受ける準備は大変であったが、職員と学び合いながら業務の振り返りができた。
- ・評価を受ける事業所も職員も「受けてよかった」と感じられるよう、評価を担当する評価者も事業所や職員に配慮する必要があると思う。そのような評価者の配慮や思いやりが他者へ広がるきっかけとなると考えている。評価は「正しくありのままでよい」と思っている。
- ・保育園の保護者支援としては「親子の時間の必要性や大切さ」も伝えていきたいと考えている。そのため、長時間保育が必要な保護者に対応できる整備は重要であるが、その一方で休みの日も保育園を利用することが当たり前とはならないよう設問を工夫することをお願いしたい（例えば「事業所は、親子の時間の作り方を保護者に伝える支援をしているか」など）。
- ・保育園選びをするときに、第三者評価の結果を見てできるほど、地域に保育園があるわけではない。「保育の質の向上」として園が努力し、その保育が保護者に伝わることはあるが、選択に資するほどではない。それでは評価を受ける園も少ない。
- ・保育所の本当の利用者は子どもなのに、利用者調査の対象者が保護者になるところが難しい。保護者にとって預けやすく都合のよい保育所が高評価になるのはおかしい。子どもの立場からの評価が求められていると思う。なお、評価結果を見て入園を決める保護者は、ほぼいない。

- ・訪問調査員の評価ポイントを統一化すべきである。同じ機関でも、調査員のスキルや知識によって酷評になったり、甘かったりと、評価内容にむらがあるように感じる。
- ・訪問調査の際には、毎回、差を感じている。調査員のせい、評価機関の差かわからないが、どの機関に依頼するか選ぶ際にこちらも迷うので、そのあたりのしくみを改善してほしい。
- ・本当は毎年受審したいが、費用や日常業務の忙しさから、そのようにはできないことが実情である。しっかり評価してもらえればこそ、費用が高くとも、数年に1回は受審しようと思うのも事実である。なお、スマートフォン、インターネット、LINE でできる簡易型の評価があったら嬉しい（ただし無料にしてしまうと質が下がりそうである）。なお、現状は、申し込んで、日程調整してと、いろいろ手続きからハードルが高いところが難点と感じている。評価機関を選べることは、とても安心につながる。自分たちの事業所の方針とベクトルの近い機関の評価の視点を理解できることは嬉しい。
- ・2年ごとの行政の監査があり、加えて第三者評価の受審となると、職員の負担増にもつながることになる。何とか、職員の負担にならずに受審できる方法があると嬉しい。
- ・マニュアル、ガイドブック、諸様式、配布文書など、そのすべてをコピーし、提出することは大変な負担であった。前回受審時のように、当日の閲覧で済むようにしてほしい。
- ・宮城県には、保育に関する評価機関が少ない。評価者の勉強不足をいつも感じる。受審すると職員の勉強になる。
- ・もう少し、費用を抑えてほしい。
- ・よい制度であると思う。ただし、受審期間中の業務負担増が課題となっていると思う。
- ・評価で使われている用語が難しい。例えば「長期目標」とは、どのぐらいの期間なのか。また「仕組み」とは、どのような体制・制度のことなのか。
- ・幼保連携型認定こども園用の評価にしてほしい。
- ・よりスムーズに、また正確に評価を実施してもらえればと思う。
- ・利用者や家族のためによいと思われることは実施しているが、職員不足や仕事を兼務するなか継続することが難しい。新型コロナウイルスの感染拡大で仕事量が増加し、それに加えて第三者評価の準備等では疲弊してしまう。家族の考え方もそれぞれで、難しい場合がある。
- ・利用者において第三者評価の知名度が上がり、手に取りやすさ等がもっと改善されると評価の意義もより多くの人々に伝わると考えた。
- ・わかりにくい表記があって、回答しにくいと感じた項目があった。もっとわかりやすければ、事業所も受審しやすくなると思う。
- ・私たちのような障害児の通所施設に合った内容の評価で推進していくのであれば、とてもよい機会として、多数の事業所が受審し、さらによりサービスの提供につながると期待したい。
- ・受審には準備を含めて労力がかかるが、行政による指導とはまた異なり、サービスの質を問い直す機会として意義深いものと感じる。多くの事業所で取り込まれるよう望みたい。

## 5 アンケートB票の調査結果：結果と分析

### 問1：現行の評価項目（内容評価細目）についてお聞きします

選択肢：

- ①大いに役立つ
- ②まあまあ役立つ
- ③あまり役立たない
- ④判断しがたい

※「判断しがたい」を除いて集計したため有効回答数は異なる。なお回答総数・有効回答数は表では省略している。

#### ■①-a 高齢福祉サービス：サービスの質の改善に役立つか

No.	内容評価基準の 評価細目	評価機関			受審事業所		
		大いに 役立つ	まあまあ 役立つ	あまり 役立たない	大いに 役立つ	まあまあ 役立つ	あまり 役立たない
		上段：件数 下段：%	上段：件数 下段：%	上段：件数 下段：%	上段：件数 下段：%	上段：件数 下段：%	上段：件数 下段：%
A1	利用者一人ひとりに応じた 一日の過ごし方ができるよう 工夫している。 (★特養・通所のみ)	36	33	1	42	61	9
		51.4%	47.1%	1.4%	37.5%	54.5%	8.0%
A2	利用者の心身の状況に合わ せて自立した生活が営める よう支援している。 (★訪問のみ)	35	32	1	21	28	4
		51.5%	47.1%	1.5%	39.6%	52.8%	7.5%
A3	利用者の心身の状況に応じ た生活支援(生活相談等)を 行っている。 (★養護・軽費のみ)	40	24	4	19	31	4
		58.8%	35.3%	5.9%	35.2%	57.4%	7.4%
A4	利用者一人ひとりに応じた コミュニケーションを行って いる。	40	29	2	80	113	9
		56.3%	40.8%	2.8%	39.6%	55.9%	4.5%
A5	利用者の権利侵害の防止等 に関する取組が徹底されて いる。	46	25	0	100	91	12
		64.8%	35.2%	0.0%	49.3%	44.8%	5.9%
A6	福祉施設・事業所の環境に ついて、利用者の快適性に 配慮している。(★特養・通 所・養護・軽費のみ)	35	33	1	60	63	5
		50.7%	47.8%	1.4%	46.9%	49.2%	3.9%
A7	入浴支援を利用者の心身の 状況に合わせて行っている。	39	30	2	78	103	13
		54.9%	42.3%	2.8%	40.2%	53.1%	6.7%
A8	排せつの支援を利用者の心 身の状況に合わせて行って いる。	44	26	1	82	103	12
		62.0%	36.6%	1.4%	41.6%	52.3%	6.1%
A9	移動支援を利用者の心身の 状況に合わせて行っている。	34	36	1	76	102	16
		47.9%	50.7%	1.4%	39.2%	52.6%	8.2%
A10	食事をおいしく食べられるよ う工夫している。	44	26	2	94	95	9
		61.1%	36.1%	2.8%	47.5%	48.0%	4.5%

A11	食事の提供、支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	40	29	2	88	101	8
		56.3%	40.8%	2.8%	44.7%	51.3%	4.1%
A12	利用者の状況に応じた口腔ケアを行っている。	36	33	2	73	104	18
		50.7%	46.5%	2.8%	37.4%	53.3%	9.2%
A13	褥瘡の発生予防・ケアを行っている。	38	31	2	68	101	26
		53.5%	43.7%	2.8%	34.9%	51.8%	13.3%
A14	介護職員等による喀痰吸引・経管栄養を実施するための体制を確立し、取組を行っている	37	29	5	48	80	61
		52.1%	40.8%	7.0%	25.4%	42.3%	32.3%
A15	利用者の心身の状況に合わせて機能訓練や介護予防活動を行っている。	36	32	2	67	107	18
		51.4%	45.7%	2.9%	34.9%	55.7%	9.4%
A16	認知症の状態に配慮したケアを行っている。	45	25	1	98	94	8
		63.4%	35.2%	1.4%	49.0%	47.0%	4.0%
A17	利用者の体調変化時に、迅速に対応するための手順を確立し、取組を行っている。	48	23	0	90	97	13
		67.6%	32.4%	0.0%	45.0%	48.5%	6.5%
A18	利用者が終末期を迎えた場合の対応の手順を確立し、取組を行っている。(★特養・訪問・養護・軽費のみ)	46	21	4	47	45	13
		64.8%	29.6%	5.6%	44.8%	42.9%	12.4%
A19	利用者の家族等との連携と支援を適切に行っている。	41	28	2	89	104	10
		57.7%	39.4%	2.8%	43.8%	51.2%	4.9%
A20	安定的で継続的なサービス提供体制を整え、取組を行っている。(★訪問のみ)	35	30	2	29	27	7
		52.2%	44.8%	3.0%	46.0%	42.9%	11.1%

■①ーb 高齢福祉サービス：「利用者の選択に資する」ために役立つか

No.	内容評価基準の 評価細目	評価機関			受審事業所		
		大いに 役立つ	まあまあ 役立つ	あまり 役立たない	大いに 役立つ	まあまあ 役立つ	あまり 役立たない
		上段：件数 下段：%	上段：件数 下段：%	上段：件数 下段：%	上段：件数 下段：%	上段：件数 下段：%	上段：件数 下段：%
A1	利用者一人ひとりに応じた一日の過ごし方ができるよう工夫している。 (★特養・通所のみ)	34	25	6	44	56	8
		52.3%	38.5%	9.2%	40.7%	51.9%	7.4%
A2	利用者の心身の状況に合わせて自立した生活が営めるよう支援している。 (★訪問のみ)	31	26	6	25	23	6
		49.2%	41.3%	9.5%	46.3%	42.6%	11.1%
A3	利用者の心身の状況に応じた生活支援(生活相談等)を行っている。 (★養護・軽費のみ)	33	24	7	22	25	6
		51.6%	37.5%	10.9%	41.5%	47.2%	11.3%
A4	利用者一人ひとりに応じたコミュニケーションを行っている。	33	31	3	81	98	13
		49.3%	46.3%	4.5%	42.2%	51.0%	6.8%

A5	利用者の権利侵害の防止等に関する取組が徹底されている。	33	31	2	96	86	13
		50.0%	47.0%	3.0%	49.2%	44.1%	6.7%
A6	福祉施設・事業所の環境について、利用者の快適性に配慮している。(★特養・通所・養護・軽費のみ)	36	27	2	58	59	5
		55.4%	41.5%	3.1%	47.5%	48.4%	4.1%
A7	入浴支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	38	23	5	83	91	12
		57.6%	34.8%	7.6%	44.6%	48.9%	6.5%
A8	排せつの支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	40	23	3	83	96	11
		60.6%	34.8%	4.5%	43.7%	50.5%	5.8%
A9	移動支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	34	29	3	72	99	16
		51.5%	43.9%	4.5%	38.5%	52.9%	8.6%
A10	食事をおいしく食べられるよう工夫している。	42	22	3	96	86	10
		62.7%	32.8%	4.5%	50.0%	44.8%	5.2%
A11	食事の提供、支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	38	24	4	85	96	9
		57.6%	36.4%	6.1%	44.7%	50.5%	4.7%
A12	利用者の状況に応じた口腔ケアを行っている。	28	33	5	68	101	20
		42.4%	50.0%	7.6%	36.0%	53.4%	10.6%
A13	褥瘡の発生予防・ケアを行っている。	32	28	4	70	88	30
		50.0%	43.8%	6.3%	37.2%	46.8%	16.0%
A14	介護職員等による喀痰吸引・経管栄養を実施するための体制を確立し、取組を行っている	32	29	5	51	76	55
		48.5%	43.9%	7.6%	28.0%	41.8%	30.2%
A15	利用者の心身の状況に合わせて機能訓練や介護予防活動を行っている。	29	32	4	76	91	19
		44.6%	49.2%	6.2%	40.9%	48.9%	10.2%
A16	認知症の状態に配慮したケアを行っている。	36	29	1	94	89	8
		54.5%	43.9%	1.5%	49.2%	46.6%	4.2%
A17	利用者の体調変化時に、迅速に対応するための手順を確立し、取組を行っている。	35	29	2	86	94	10
		53.0%	43.9%	3.0%	45.3%	49.5%	5.3%
A18	利用者が終末期を迎えた場合の対応の手順を確立し、取組を行っている。(★特養・訪問・養護・軽費のみ)	40	22	4	49	39	12
		60.6%	33.3%	6.1%	49.0%	39.0%	12.0%
A19	利用者の家族等との連携と支援を適切に行っている。	38	24	4	88	96	11
		57.6%	36.4%	6.1%	45.1%	49.2%	5.6%
A20	安定的で継続的なサービス提供体制を整え、取組を行っている。(★訪問のみ)	24	35	3	27	28	6
		38.7%	56.5%	4.8%	44.3%	45.9%	9.8%

・内容評価項目は、おおむね「大いに役立つ」「まあまあ役立つ」と回答した評価機関、事業所が多かった。

・「あまり役立たない」と答えた項目で目立ったのが「A14：介護職員等による喀痰吸引・経管栄養を実施するための体制を確立し、取組を行っている」である。評価機関では「サービスの質の

改善に役立つか」において「あまり役立たない」7.0%、「利用者の選択に資するために役立つか」において7.6%だったのに対し、事業所はそれぞれ32.2%、30.2%とかなり開きがあった。「介護職員等による喀痰吸引・経管栄養を実施するための体制」が現場ではまだ普及していないことが如実に表われているのではないかと思う。その他について目立った違いはなかったが、おおむね事業所のほうが「役立たない」と回答しているポイントが多い。

■②-a 保育サービス：サービスの質の改善に役立つか

No.	内容評価基準の 評価細目	評価機関			受審事業所		
		大いに 役立つ	まあまあ 役立つ	あまり 役立たない	大いに 役立つ	まあまあ 役立つ	あまり 役立たない
		上段：件数 下段：%	上段：件数 下段：%	上段：件数 下段：%	上段：件数 下段：%	上段：件数 下段：%	上段：件数 下段：%
A1	保育所の理念、保育の方針や目標に基づき、子どもの心身の発達や家庭及び地域の実態に応じて保育課程を編成している。	48	24	4	176	78	7
		63.2%	31.6%	5.3%	67.4%	29.9%	2.7%
A2	生活にふさわしい場として、子どもが心地よく過ごすことのできる環境を整備している。	48	26	1	203	54	4
		64.0%	34.7%	1.3%	77.8%	20.7%	1.5%
A3	一人ひとりの子どもを受容し、子どもの状態に応じた保育を行っている。	49	24	2	206	49	5
		65.3%	32.0%	2.7%	79.2%	18.8%	1.9%
A4	子どもが基本的な生活習慣を身につけることができる環境の整備、援助を行っている。	49	26	0	193	63	3
		65.3%	34.7%	0.0%	74.5%	24.3%	1.2%
A5	子どもが主体的に活動できる環境を整備し、子どもの生活と遊びを豊かにする保育を展開している。	49	25	1	201	54	5
		65.3%	33.3%	1.3%	77.3%	20.8%	1.9%
A6	乳児保育(0歳児)において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	45	27	3	183	65	4
		60.0%	36.0%	4.0%	72.6%	25.8%	1.6%
A7	3歳未満児(1・2歳児)の保育において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	47	26	2	187	68	4
		62.7%	34.7%	2.7%	72.2%	26.3%	1.5%
A8	3歳以上児の保育において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	46	28	1	187	58	5
		61.3%	37.3%	1.3%	74.8%	23.2%	2.0%
A9	障害のある子どもが安心して生活できる環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	48	26	1	170	76	10
		64.0%	34.7%	1.3%	66.4%	29.7%	3.9%
A10	長時間にわたる保育のための環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	36	36	3	171	77	10
		48.0%	48.0%	4.0%	66.3%	29.8%	3.9%



A11	小学校との連携、就学を見通した計画に基づく、保育の内容や方法、保護者との関わりに配慮している。	37	34	5	150	94	9
		48.7%	44.7%	6.6%	59.3%	37.2%	3.6%
A12	子どもの健康管理を適切に行っている。	43	30	2	189	66	2
		57.3%	40.0%	2.7%	73.5%	25.7%	0.8%
A13	健康診断・歯科健診の結果を保育に反映している。	40	31	4	145	99	14
		53.3%	41.3%	5.3%	56.2%	38.4%	5.4%
A14	アレルギー疾患、慢性疾患等のある子どもについて、医師からの指示を受け適切な対応を行っている。	51	22	2	189	66	5
		68.0%	29.3%	2.7%	72.7%	25.4%	1.9%
A15	食事を楽しむことができるよう工夫をしている。	49	24	2	192	61	7
		65.3%	32.0%	2.7%	73.8%	23.5%	2.7%
A16	子どもがおいしく安心して食べるのできる食事を提供している。	50	24	1	198	58	4
		66.7%	32.0%	1.3%	76.2%	22.3%	1.5%
A17	子どもの生活を充実させるために、家庭との連携を行っている。	55	20	0	187	69	4
		73.3%	26.7%	0.0%	71.9%	26.5%	1.5%
A18	保護者が安心して子育てができるよう支援を行っている。	45	30	1	194	63	3
		59.2%	39.5%	1.3%	74.6%	24.2%	1.2%
A19	家庭での虐待等権利侵害の疑いのある子どもの早期発見・早期対応及び虐待の予防に努めている。	47	26	2	183	71	5
		62.7%	34.7%	2.7%	70.7%	27.4%	1.9%
A20	保育士等が主体的に保育実践の振り返り(自己評価)を行い、保育実践の改善や専門性の向上に努めている。	47	27	1	197	57	5
		62.7%	36.0%	1.3%	76.1%	22.0%	1.9%

■②-b 保育サービス：「利用者の選択に資する」ために役立つか

No.	内容評価基準の 評価細目	評価機関			受審事業所		
		大いに 役立つ	まあまあ 役立つ	あまり 役立たない	大いに 役立つ	まあまあ 役立つ	あまり 役立たない
		上段：件数 下段：%	上段：件数 下段：%	上段：件数 下段：%	上段：件数 下段：%	上段：件数 下段：%	上段：件数 下段：%
A1	保育所の理念、保育の方針や目標に基づき、子どもの心身の発達や家庭及び地域の実態に応じて保育課程を編成している。	26	35	10	124	113	16
		36.6%	49.3%	14.1%	49.0%	44.7%	6.3%
A2	生活にふさわしい場として、子どもが心地よく過ごすことのできる環境を整備している。	45	21	4	181	67	6
		64.3%	30.0%	5.7%	71.3%	26.4%	2.4%
A3	一人ひとりの子どもを受容し、子どもの状態に応じた保育を行っている。	44	22	4	180	67	4
		62.9%	31.4%	5.7%	71.7%	26.7%	1.6%

A4	子どもが基本的な生活習慣を身につけることができる環境の整備、援助を行っている。	47	22	1	173	71	7
		67.1%	31.4%	1.4%	68.9%	28.3%	2.8%
A5	子どもが主体的に活動できる環境を整備し、子どもの生活と遊びを豊かにする保育を展開している。	44	24	2	171	75	6
		62.9%	34.3%	2.9%	67.9%	29.8%	2.4%
A6	乳児保育(0歳児)において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	42	24	4	150	84	9
		60.0%	34.3%	5.7%	61.7%	34.6%	3.7%
A7	3歳未満児(1・2歳児)の保育において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	39	28	3	156	89	6
		55.7%	40.0%	4.3%	62.2%	35.5%	2.4%
A8	3歳以上児の保育において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	43	25	2	153	82	6
		61.4%	35.7%	2.9%	63.5%	34.0%	2.5%
A9	障害のある子どもが安心して生活できる環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	36	28	5	149	86	12
		52.2%	40.6%	7.2%	60.3%	34.8%	4.9%
A10	長時間にわたる保育のための環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	33	33	4	149	87	13
		47.1%	47.1%	5.7%	59.8%	34.9%	5.2%
A11	小学校との連携、就学を見通した計画に基づく、保育の内容や方法、保護者との関わりに配慮している。	33	32	6	130	106	8
		46.5%	45.1%	8.5%	53.3%	43.4%	3.3%
A12	子どもの健康管理を適切に行っている。	43	25	2	164	78	7
		61.4%	35.7%	2.9%	65.9%	31.3%	2.8%
A13	健康診断・歯科健診の結果を保育に反映している。	35	28	6	123	111	15
		50.7%	40.6%	8.7%	49.4%	44.6%	6.0%
A14	アレルギー疾患、慢性疾患等のある子どもについて、医師からの指示を受け適切な対応を行っている。	48	19	3	172	74	6
		68.6%	27.1	4.3	68.3%	29.4%	2.4%
A15	食事を楽しむことができるよう工夫をしている。	45	23	2	166	81	5
		64.3	32.9%	2.9%	65.9%	32.1%	2.0%
A16	子どもがおいしく安心して食べることのできる食事を提供している。	43	27	0	173	75	4
		61.4%	38.6%	0.0%	68.7%	29.8%	1.6%
A17	子どもの生活を充実させるために、家庭との連携を行っている。	48	20	2	171	73	7
		68.6%	28.6%	2.9%	68.1%	29.1%	2.8%

A18	保護者が安心して子育てができるよう支援を行っている。	41	27	3	178	70	4
		57.7%	38.0%	4.2%	70.6%	27.8%	1.6%
A19	家庭での虐待等権利侵害の疑いのある子どもの早期発見・早期対応及び虐待の予防に努めている。	30	32	8	135	101	16
		42.9%	45.7%	11.4%	53.6%	40.1%	6.3%
A20	保育士等が主体的に保育実践の振り返り(自己評価)を行い、保育実践の改善や専門性の向上に努めている。	26	39	5	135	102	13
		37.1%	55.7%	7.1%	54.0%	40.8%	5.2%

・内容評価項目は、おおむね「大いに役立つ」「まあまあ役立つ」と回答した評価機関、事業所が多かった。

・目立った違いはあまりなかったが、おおむね評価機関のほうが「役立たない」と回答しているポイントが多いのは、高齢福祉サービスの結果と逆であった。

### ■③-a 障害福祉サービス：サービスの質の改善に役立つか

No.	内容評価基準の 評価細目	評価機関			受審事業所		
		大いに 役立つ	まあまあ 役立つ	あまり 役立たない	大いに 役立つ	まあまあ 役立つ	あまり 役立たない
		上段：件数 下段：%	上段：件数 下段：%	上段：件数 下段：%	上段：件数 下段：%	上段：件数 下段：%	上段：件数 下段：%
A1	利用者の自己決定を尊重した個別支援と取組を行っている。	47	17	1	133	87	3
		72.3%	26.2%	1.5%	59.6%	39.0%	1.3%
A2	利用者の権利侵害の防止等に関する取組が徹底されている。	47%	16	2	155	65	4
		72.3	24.6%	3.1%	69.2%	29.0%	1.8%
A3	利用者の自律・自立生活のための支援を行っている。	44	18	3	108	101	12
		67.7%	27.7%	4.6%	48.9%	45.7%	5.4%
A4	利用者の心身状況に応じたコミュニケーション手段の確保と必要な支援を行っている。	41	23	1	126	93	4
		63.1%	35.4%	1.5%	56.5%	41.7%	1.8%
A5	利用者の意思を尊重する支援としての相談等を適切に行っている。	44	19	2	126	89	6
		67.7%	29.2%	3.1%	57.0%	40.3%	2.7%
A6	個別支援計画にもとづく日中活動と利用支援等を行っている。	50	13	2	135	76	9
		76.9%	20.0%	3.1%	61.4%	34.5%	4.1%
A7	利用者の障害の状況に応じた適切な支援を行っている。	42	22	1	125	91	6
		64.6%	33.8%	1.5%	56.3%	41.0%	2.7%
A8	個別支援計画にもとづく日常的生活支援を行っている。	45	20	0	121	88	13
		69.2%	30.8%	0.0%	54.5%	39.6%	5.9%
A9	利用者の快適性と安心・安全に配慮した生活環境が確保されている。	38	27	0	129	84	9
		58.5%	41.5%	0.0%	58.1%	37.8%	4.1%

A10	利用者の心身の状況に応じた機能訓練・生活訓練を行っている。	37	23	5	81	108	29
		56.9%	35.4%	7.7%	37.2%	49.5%	13.3%
A11	利用者の健康状態の把握と体調変化時の迅速な対応等を適切に行っている。	41	23	1	130	86	6
		63.1%	35.4%	1.5%	58.6%	38.7%	2.7%
A12	医療的な支援が適切な手順と安全管理体制のもとに提供されている。	40	22	3	105	100	13
		45.5%	25.0%	3.4%	48.2%	45.9%	6.0%
A13	利用者の希望と意向を尊重した社会参加や学習のための支援を行っている。	40	24	1	95	102	23
		61.5%	36.9%	1.5%	43.2%	46.4%	10.5%
A14	利用者の希望と意向を尊重した地域生活への移行や地域生活のための支援を行っている。	42	20	3	78	117	20
		64.6%	30.8%	4.6%	36.3%	54.4%	9.3%
A15	利用者の家族等との連携・交流と家族支援を行っている。	37	27	1	100	105	16
		56.9%	41.5%	1.5%	45.2%	47.5%	7.2%
A16	子どもの障害の状況や発達過程等に応じた発達支援を行っている。	44	19	2	66	76	30
		67.7%	29.2%	3.1%	38.4%	44.2%	17.4%
A17	利用者の働く力や可能性を尊重した就労支援を行っている。	38	25	1	70	75	44
		59.4%	39.1%	1.6%	37.0%	39.7%	23.3%
A18	利用者に応じて適切な仕事内容等となるように取組と配慮を行っている。	36	26	3	68	82	39
		55.4%	40.0%	4.6%	36.0%	43.4%	20.6%
A19	職場開拓と就職活動の支援、定着支援等の取組や工夫を行っている。	37	27	1	48	70	63
		42.0%	30.7%	1.1%	26.5%	38.7%	34.8%

■③ーb 障害福祉サービス：「利用者の選択に資する」ために役立つか

No.	内容評価基準の 評価細目	評価機関			受審事業所		
		大いに 役立つ	まあまあ 役立つ	あまり 役立たない	大いに 役立つ	まあまあ 役立つ	あまり 役立たない
		上段：件数 下段：%	上段：件数 下段：%	上段：件数 下段：%	上段：件数 下段：%	上段：件数 下段：%	上段：件数 下段：%
A1	利用者の自己決定を尊重した個別支援と取組を行っている。	36	23	1	113	94	9
		60.0%	38.3%	1.7%	52.3%	43.5%	4.2%
A2	利用者の権利侵害の防止等に関する取組が徹底されている。	36	22	2	128	83	5
		60.0%	36.7%	3.3%	59.3%	38.4%	2.3%
A3	利用者の自律・自立生活のための支援を行っている。	35	21	4	98	104	12
		58.3%	35.0%	6.7%	45.8%	48.6%	5.6%
A4	利用者の心身状況に応じたコミュニケーション手段の確保と必要な支援を行っている。	37	22	1	106	100	10
		61.7%	36.7%	1.7%	49.1%	46.3%	4.6%
A5	利用者の意思を尊重する支援としての相談等を適切に行っている。	35	22	2	116	89	8
		59.3%	37.3%	3.4%	54.5%	41.8%	3.8%

A6	個別支援計画にもとづく日中活動と利用支援等を行っている。	33	25	2	116	86	10
		55.0%	41.7%	3.3%	54.7%	40.6%	4.7%
A7	利用者の障害の状況に応じた適切な支援を行っている。	35	24	1	114	93	7
		58.3%	40.0%	1.7%	53.3%	43.5%	3.3%
A8	個別支援計画にもとづく日常的生活支援を行っている。	33	25	2	104	94	15
		55.0%	41.7%	3.3%	48.8%	44.1%	7.0%
A9	利用者の快適性と安心・安全に配慮した生活環境が確保されている。	33	25	2	108	94	11
		55.0%	41.7%	3.3%	50.7%	44.1%	5.2%
A10	利用者の心身の状況に応じた機能訓練・生活訓練を行っている。	30	25	5	78	104	28
		50.0%	41.7%	8.3%	37.1%	49.5%	13.3%
A11	利用者の健康状態の把握と体調変化時の迅速な対応等を適切に行っている。	32	27	1	110	95	8
		53.3%	45.0%	1.7%	51.6%	44.6%	3.8%
A12	医療的な支援が適切な手順と安全管理体制のもとに提供されている。	31	25	4	89	103	16
		51.7%	41.7%	6.7%	42.8%	49.5%	7.7%
A13	利用者の希望と意向を尊重した社会参加や学習のための支援を行っている。	33	25	2	81	111	22
		55.0%	41.7%	3.3%	37.9%	51.9%	10.3%
A14	利用者の希望と意向を尊重した地域生活への移行や地域生活のための支援を行っている。	34	23	3	74	114	22
		56.7%	38.3%	5.0%	35.2%	54.3%	10.5%
A15	利用者の家族等との連携・交流と家族支援を行っている。	27	32	1	89	102	23
		45.0%	53.3%	1.7%	41.6%	47.7%	10.7%
A16	子どもの障害の状況や発達過程等に応じた発達支援を行っている。	38	20	2	62	75	32
		63.3%	33.3%	3.3%	36.7%	44.4%	18.9%
A17	利用者の働く力や可能性を尊重した就労支援を行っている。	33	26	0	61	76	47
		55.9%	44.1%	0.0%	33.2%	41.3%	25.5%
A18	利用者に応じて適切な仕事内容等となるように取組と配慮を行っている。	33	24	3	61	81	42
		55.0%	40.0%	5.0%	33.2%	44.0%	22.8%
A19	職場開拓と就職活動の支援、定着支援等の取組や工夫を行っている。	32	2	3	43	73	59
		54.2%	40.7%	5.1%	24.6%	41.7%	33.7%

・おおむね、内容評価項目は「大いに役立つ」「まあまあ役立つ」と回答した評価機関、事業所が多かった。

・「A17：利用者の働く力や可能性を尊重した就労支援を行っている」「A18：利用者に応じて適切な仕事内容等となるように取組と配慮を行っている」「A19：職場開拓と就職活動の支援、定着支援等の取組や工夫を行っている」において、事業所側に「あまり役立たない」という選択が多かった。推測であるが、就労支援を行っていない事業所が答えた可能性があると考え。

・目立った違いはあまりなかったが、おおむね、事業所のほうが「役立たない」と回答しているポイントが多い。

**問2：その他、「サービスの質の改善」と「利用者の選択に資する（利用者の知りたい情報）」という側面から、現行の評価項目にはない 新たな評価項目がありましたら余白にご記入ください。**

**【評価機関】記載5件（※「特にありません」1件を除く）**

- ・一人ひとりの子どもが自己発揮するとともに、相互主体的によりよい園生活が築き合えるよう自由で誰もが居心地のよい時間、空間、人間関係に配慮した保育方法を吟味している。
- ・保育者が元気に保育にあたるように、ノンコンタクトタイムの活用など、保育の場を離れて保育準備や事務作業する時間が確保されている。
- ・新しい保育指針において「幼児教育の積極的な取り組み」が示されているが、現行の「養護と保育の一体的展開（A6・7・8）」の観点から補強する評価項目が必要ではないか。
- ・障害者版については、障害者・障害児版の明確化、そして入所施設と通所系を細分できればと思う。高齢者版も、介護サービス種別ごとに細分できるとよいと思う。
- ・第三者評価を行い、忙しい業務にさらに負担をかけていると、この評価を前向きに受け止めてくれる事業所には、サービス評価に少しは貢献できていると思うが、あまり前向きでない事業所には「評価で役に立ったのであろうか」と常に自分に問うている。
- ・利用者の「意向の尊重」に踏み込んだ評価項目を検討する。高齢は自分の意向の表現の少ない利用者からの尊厳も含めた意向の汲み取りを行う。障害は、社会的平均とは異なる意向に対する対処方法を考える。保育は、保護者とは違う子ども自身の好みや意向への対応方法を検討する。

**【受審事業所】記載11件（※「特にありません」13件を除く）**

- ・「個別支援計画の作成にあたっては、十分に利用者の意見を聞き取り、本人中心の計画になるように努めている」などの本人主体の支援がなされているかという項目は重要かと考える。
- ・レクリエーション等の回数や内容の評価、食事内容の評価があるとよいと思う。
- ・A16～19の質問項目について、当事業所は就労対象の利用者はいないが、対象者がいる事業所では「大いに役に立つ・必要である」と考えている。
- ・感染症対策や災害対策の項目があるとよい。
- ・事業所独自のサービスを評価する項目があるとよいと思う。
- ・説明会では、よく職員の異動（どのくらい勤め続けているか）について聞かれる。
- ・「地域での役割やできること」「障害者が社会の一員として事業所か地域の資源としてできること」などの項目があるとよい。
- ・地域福祉の視点（アウトリーチ、街づくり）の項目があるとよい。あと、ハード面はなかなか難しい。
- ・チェックリスト等を活用し、虐待防止または不適切なケアについて学習している。また、障害への理解や人格についての学習も行っている。
- ・年2回の個別面談にて本人のニーズを聞き取り、まとめている。同時に相談支援を行う。
- ・ホームページやLINEの活用について。

# Ⅲ. ヒアリング調査の結果

## 1 ヒアリング調査の概要

### 1) ヒアリング調査の実施対象の選定方法

都道府県推進組織（以下、推進組織）のなかから 6 カ所を選択して、アンケート調査への回答内容を掘り下げるために、アンケート調査に併せてヒアリング調査を実施した。

実施対象 6 カ所の推進組織の選定方法は、以下の通りである。

- ① 東京都は、独自の評価システムのためアンケート調査を実施せず、ヒアリング調査のみ実施することとした。
- ② 上記の①に加え、利用者調査結果の公表を必須としている道府県から、評価件数が多い推進組織を抽出した。
- ③ 上記の①および②に加えて、行政以外では最も多く推進組織を担っている社会福祉協議会（社協）のなかから最も評価件数が多い神奈川県を選定した。なお、同県では、利用者調査結果の公表は任意である。

### 2) ヒアリング調査の実施状況

ヒアリング調査の実施対象とした推進組織 6 カ所における実施状況は、以下の一覧表に示した通りである（次頁）。

なお、今回のヒアリング調査における聞き取りは、専門部会委員および事務局職員が分担して実施した。

■ヒアリング調査の実施状況：対象とした推進組織 6カ所

No.	都道府県名	実施日	団体の種類	担当部署もしくは法人名
1	東京都	10月12日	公益財団	公益財団法人 東京都福祉保健財団
2	神奈川県	10月19日	社協	社会福祉法人 神奈川県社会福祉協議会
3	長野県	11月10日	行政	長野県健康福祉部地域福祉課 福祉監査担当
4	大阪府	10月8日	行政	大阪府福祉部地域福祉推進室地域福祉課 調整グループ
5	長崎県	10月21日	行政	長崎県福祉保健部福祉保健課地域福祉班
6	鹿児島県	10月27日	行政	鹿児島県くらし保健福祉部社会福祉課 指導監査班

※実施方法：東京都と神奈川県は訪問による聞き取り。それ以外はリモートによる

## 2 ヒアリング調査の結果：回答した推進組織の基本情報と結果

### 1) 東京都

フェイスシート			
都道府県名	東京都	担当部署（委託の場合は法人名）	公益財団法人東京都福祉保健財団
常勤職員数	専従 10名・兼務 名	第三者評価事業担当の経験年数（常勤職員平均）	3年
非常勤職員数	専従 6名・兼務 名	第三者評価事業担当の経験年数（非常勤職員平均）	年

### ア) 推進組織の体制等について

#### 問1 第三者評価を推進する上での現状

##### ① 予算

公益財団法人東京都福祉保健財団内に設置されている「東京都福祉サービス評価推進機構」は都の政策連携団体として都の予算に基づく運営が維持され、職員体制は安定している。ここ数年では予算額に大きな変化はない。

##### ② 担当職員数

例年、常勤職員 10名、アドバイザースタッフ 2名、派遣職員 4名で構成している。第三者評価事業担当の経験年数は約 3年となっている。

##### ③ 受審事業所数

受審事業所数は年々増加傾向である。今年度は障害分野の短期入所と共同生活援助（グループホーム）が義務化の最終年度となっている等で、受審数の増加が見込まれている。



ただし、受審対象事業所の13%にとどまり、在宅系サービスの受審が伸び悩んでいる点は課題となっている。

#### ④ 評価機関数

評価機関数は現在117団体で、ここ数年120団体前後で安定している一方、評価機関によって評価件数にばらつきがあること等が課題の一つとなっている。

#### ⑤ 評価調査者数

評価者数は1,400名前後で推移している。高齢等を理由に評価者を辞退する人数等を勘案し、養成講習は毎年度開催して新規の評価者を確保している。

### 問2 第三者評価の仕組み（実施主体）に対してどのように考えるか

#### ① 推進組織の担い手

国は、第三者評価制度を導入する際に、それぞれの自治体で主体性をもって制度を導入するという方針で進めた。この方針に基づき、当初から都として基準づくり等を行い、機構が推進組織として機能し始めているので、東京都の場合、国の方針に基づき第三者評価制度を推進してきていると捉えている。

#### ② 評価機関の認証

評価機関の認証や評価者の養成については、機構の学識経験者や都の職員等で構成する認証・公表委員会や評価者養成講習受講資格審査会で認証や資格の審査を実施していて、しくみは確立されていると思われる。

#### ③ 評価調査者の養成

同上

### イ) サービスの質の向上について

### 問3 第三者評価は、「サービスの質が向上すること」や「利用者のサービス選択に資すること」を通じて利用者の権利擁護に寄与することが考えられるが、実際に役立っているか

権利擁護を虐待防止に限定した場合には、第三者評価制度は虐待防止が主目的ではないため、直接的な関連はないと思われるが、第三者である評価者による訪問調査を行うことや、東京都の場合は原則として利用者調査は全数調査として実施して評価しているため、その調査結果を公表することで、権利擁護に寄与する部分は少なからずあると思われる

### 問4 事業所が第三者評価を活用してサービスの質を向上させるためには、どのような取り組みが必要か

東京都では、高齢・障害・児童等の分野に各種ワーキンググループを設置し、評価手法や評価項目の検討を重ね、サービスの質の向上と利用者のサービス選択に資することという2つの目的達成を目指して取り組んでいる。

## ウ) 利用者の選択に資することについて

**問5 現状では利用者調査を公表している推進組織は多くないが、利用者調査を公表することは、「利用者のサービスの選択」に役立つか**

機構では、第三者評価制度が開始した当初から、利用者のサービスの選択に資することを目的として、一貫して利用者調査結果をホームページ上で公表している。

**問6 評価結果の内容を住民にわかりやすく提供するには、どのような工夫が必要か**

機構では、ホームページ（とうきょう福祉ナビゲーション）上で評価の結果等を公表すること以外に、各区市町村の地域包括支援センターなど、利用希望者と直接関わる場所へ評価結果を紙媒体あるいはCD媒体で送付している。また、新宿駅でデジタルサイネージも実施している。しかし、まだ依然として都民の第三者評価の認知度はあまり高くないと考えている。

**問7 第三者評価が「利用者のサービスの選択」に役立つためには、どのような取り組みが必要か**

都民が知っているかどうか、さらに認知度を高める必要がある。

## エ) 第三者評価事業で期待される取り組みについて

**問8 評価機関・評価調査者の質を向上させるためには、どのような取り組みが必要か**

機構では評価機関支援研修を毎年実施し、評価機関のマネジメント方法についての事例紹介や弁護士、全社協の部長などを講師に招き、学びの機会を用意している。その他にフォローアップ研修と専門研修を評価者にそれぞれ期間を定めて受講を義務づけている。

また、評価者の育成は、本来は、評価機関の自助努力で行われるべきであるため、育成計画の作成と実施を義務づけている。各評価機関が育成計画の進捗状況を機構に提出するしくみにより、バックアップしている。

**問9 全国的に第三者評価の受審数が少ないことが課題になっているが、受審を促進するには、どのような方策が必要か**

東京都は、全国で見ると受審件数が最も多い状況ではあるが、全国的にチェーン展開している事業所を運営している民間法人の受審が進んでいない。

都民だけではなく、国民全体で捉えて受審を促進する方策が必要ではないか。そのためには、やはり国民が第三者評価制度について知り、関心を持つ必要があると思われる。

**問10 受審促進のために、都道府県及び推進組織ができることとして どのような取り組みが望まれるか**

同上

**問11 すべての福祉サービスに第三者評価の受審を義務化すべきか**

東京都は独自に第三者評価制度を確立していると思われるが、そもそも国が掲げた方針として各自治体で自主的に評価手法や評価基準等を検討していくことが示されたため、そのことに基づき取り組んできている。

受審の義務化についても、国として方針が示されれば、その流れで動き始めるのではないかと。ただし、病院の医療機能評価については対象となる病院数が有限で実施できていると思うので、対象となる事業者数が膨大な福祉サービスの第三者評価の義務化には、さまざまな問題があると思われる。

なお、福祉サービスのすべての事業者を受審義務化することは対象となる事業者数や評価者、評価機関数を考えると、現在の各都道府県の推進組織で対応することは、現実的に無理だと思われる。

**問12 abc（判断水準）と評価することについて**

東京都では、第三者評価制度がスタートして以降、評価結果については通知表と同じ 5 段階、「A」「B」「C」と「A+」の 4 段階で評点をつける形で進めてきた。

しかし、特に「A+」についての理解が事業者、評価者、評価機関、さらには公表された評価結果を確認する都民、利用者、家族等にとってわかりづらいこともあり、現在は標準項目ごとに「あり」「なし」をチェックする形となっている。

**問13 現行の共通評価項目及び内容評価項目について、どう考えるか**

第三者評価制度は、利用者の選択に資することと、事業所のサービスの質の向上という 2 つの目的があるが、どちらとも同時に満たすことのできる評価項目を設定することは非常に難しいと感じている。

**問14 その他、第三者評価の推進に関する意見**

東京都では、第三者評価制度がスタートした当初の受審件数は 666 件であったが、現在では 3,000 件を超え、受審件数の着実な増加傾向が見られる。

一方で、福祉サービスの利用を希望する都民が評価結果を比較検討して選んでいるかといえば、十分ではないと思われるので、今後も事業所の受審向上に努めていく。

## 2) 神奈川県

フェイスシート			
都道府県名	神奈川県	担当部署（委託の場合は法人名）	神奈川県社会福祉協議会
常勤職員数	専従 3名・兼務 2名	第三者評価事業担当の経験年数（常勤職員平均）	2年2カ月
非常勤職員数	専従 名・兼務 名	第三者評価事業担当の経験年数（非常勤職員平均）	年

### ア) 都道府県推進組織の体制等について

#### 問1 第三者評価を推進する上での現状

##### ① 予算

神奈川県行政からの補助金で運営しているが、予算の状況は厳しい。約 95%が人件費補助で、そのほかは事業費の財源で事業費予算が少ないため、研修会では少額ながら参加費収入を徴して事業費に充てている。

##### ② 担当職員数

職員体制は、専従 3名、兼務 2名で厳しい。担当の部長と課長は兼務していて、種別協議会や生活困窮者自立支援事業等を所管している。担当者は正職員 1名、有期雇用の嘱託員 2名の体制である。

組織の方針として、正職員は 3年程度で人事異動がある。

##### ③ 受審事業所数

年平均 300件くらいで、保育所が全体の約 7割を占める。

##### ④ 評価機関数

評価機関は 21カ所である。県内に事務所があることを認証の条件としている。東京都でも活動している評価機関が 6カ所ある。

##### ⑤ 評価調査者数

登録者は約 450名であるが、全員が実働ということではない。推進組織に登録してから、評価機関に所属する仕組みであるが、一部には評価機関に所属していない評価調査者がいるために、昨年度、要綱等を改正した。今後、そのような評価調査者は徐々に減る見込みである。

#### 問2 第三者評価の仕組み（実施主体）に対してどのように考えるか

##### ① 推進組織の担い手

推進組織は、県が担ったほうがよい。

##### ② 評価機関の認証

認証は全国的に一本化したほうがよい。許認可のような実務に精通している訳ではないため、負担感がある。

### ③ 評価調査者の養成

県ごとに特徴が異なるため、評価調査者の養成は県が担ったほうがよいのではないかと。

神奈川県では、市民感覚、市民目線ということを重視してきた経緯があり、評価調査者の資格要件は不問にしてきた。

#### イ) サービスの質の向上について

**問3 第三者評価は、「サービスの質が向上すること」や「利用者のサービス選択に資すること」を通じて利用者の権利擁護に寄与することが考えられるが、実際に役立っているか**

権利擁護に寄与することを期待するならば、それをもっと明確に評価項目に位置づけない限り、浸透することは難しいのではないかと。

安易に継続的に契約をしていると、評価機関が事業所に付度してしまう可能性も考えられる。そのため、第三者としての立場を維持し切れるのかどうか懸念される。

**問4 事業所が第三者評価を活用してサービスの質を向上させるためには、どのような取り組みが必要か**

評価機関や評価調査者の質を向上させることが重要である。評価機関に対して、第三者評価は受審事業者自身の気づきを促すものであることを伝え、推進組織と評価機関の役割を明確化し、取り組みを充実させる必要がある。

評価結果を事業所と評価機関との間で振り返る機会を設けることが重要と伝えている。ただ、評価調査活動実施後のコンサルティングと誤解されかねないこともあって、口頭で説明している程度でのため、あまり浸透していない。

自己評価の実施方法は、事業所と評価機関との協議で決めるものであるが、一人ひとりの自己評価ではなく、事業所で一本化する方式である。職員の負担の問題もある。

#### ウ) 利用者の選択に資することについて

**問5 現状では利用者調査を公表している推進組織は多くないが、利用者調査を公表することは、「利用者のサービスの選択」に役立つか**

利用者調査結果の公表は「利用者のサービス選択」に大いに役立つものと思う。利用者調査は要綱上で義務づけているが、その手法や項目は定めず、評価機関に任せている。

独自の項目を使用したり、東京都内で評価を実施している評価機関であれば、東京都の利用者調査の項目を使用したりしているところもある。

利用者調査の結果は、できる限り公表するように周知している。いずれは、各評価機関が自ら公表し、それを推進組織のホームページとリンクされるようにしていきたい。

**問6 評価結果の内容を住民にわかりやすく提供するには、どのような工夫が必要か**

評価結果の公表先を WAM NET に一本化することで、住民が事業所を比較しやすくなるのではないかと。総合評価に何を記載し、どうわかりやすく表記するかが重要である。

神奈川県では、WAM NET と推進組織の両方のホームページで公表している。そのほかにも、印刷して「かながわ福祉人材センター」に置いてあるので、そこで閲覧できる。

**問7 第三者評価が「利用者のサービスの選択」に役立つためには、どのような取り組みが必要か**

地域包括支援センターなどに、評価結果を配布することがよいのではないかと。神奈川県では、高齢・障害・保育などの分野ごとに事業者説明会（年 4 回）を開催していて、受審体験発表等を通じて、第三者評価の理解を深めてもらっている。

**エ) 第三者評価事業で期待される取り組みについて**

**問8 評価機関・評価調査者の質を向上させるためには、どのような取り組みが必要か**

評価機関が自ら評価調査者の質の向上に取り組んでほしい。推進組織として、今年度から評価調査者フォローアップ研修を「基礎」「分野・テーマ別」「実践」に分け充実させる等の見直しをしているが、推進組織と評価機関の役割を明確にし、評価機関も評価調査者とともに質の向上に向けて取り組む必要がある。

神奈川県では「評価調査者に特別な資格や経験は不問」としてきた経緯がある。試験と研修を経れば、誰でも評価調査者になれる仕組みで、これは「市民としての目線を大切にしよう」との考え方からの取り扱いであった。

しかし、新たに要綱等を改正して、専門的な知識と経験を必要とするものとした。令和 3 年度から適用になる。

**問9 全国的に第三者評価の受審数が少ないことが課題になっているが、受審を促進するには、どのような方策が必要か**

保育所の 5 年ごとの受審費用の補助についてもあまり知られていない状況があるので、それが唯一の方策ということではないが、受審料の一部助成の導入は、受審の「呼び水」になるのではないかとと思われる。

なお、横浜市と川崎市では評価費用の一部を助成しているが、他の地域では行われいないため地域格差がある。

行政指導監査の要件の緩和もインセンティブになるのではないかと。監査を受ける年数を広げるのではなく、監査そのものを簡略化させたら効果的かもしれない。

**問10 受審促進のために、都道府県及び推進組織ができることとして どのような取り組みが望まれるか**

同上

**問11 すべての福祉サービスに第三者評価の受審を義務化すべきか**

第三者評価の本来の意義を考えると、任意のほうがよいと思うが、受審を促進するためにも、そうとばかりは言っていないかもしれない。

**問12 abc（判断水準）と評価することについて**

何らか基準があれば「わかりやすさ」はあると思うが、どう考えるか難しいところではないか。推進組織としては、評価機関が受審事業所に説明を行うための説明資料を示しているが、理解が進まない。

abcよりも、ガイドラインで示されている留意点や着眼点などを踏まえて、評価機関が適切なコメントを書き込めるかどうかであると思われる。

**問13 現行の共通評価項目及び内容評価項目について、どう考えるか**

項目数が多いか少ないかではなく、内容の問題ではないか。

昨年度から国の評価基準ガイドラインを導入し、様子を見ている段階である。今後、受審事業所にヒアリングするなど意見を聞いてみたい。事業所の負担の度合いも考えたい。

**問14 その他、第三者評価の推進に関する意見**

なし

### 3) 長野県

フェイスシート			
都道府県名	長野県	担当部署（委託の場合は法人名）	長野県健康福祉部地域福祉課
常勤職員数	専従 名・兼務 1名	第三者評価事業担当の経験年数（常勤職員平均）	0.5年
非常勤職員数	専従 名・兼務 名	第三者評価事業担当の経験年数（非常勤職員平均）	年

#### ア) 推進組織の体制等について

##### 問1 第三者評価を推進する上での現状

##### ① 予算

年間予算は約 65 万円である。支出の内訳は長野県社会福祉審議会福祉サービス第三者評価推進専門分科会の費用（謝金、旅費など）と研修事業の費用であるが、予算は厳しい。

研修は継続研修（年 2 回）で、養成研修は全社協の研修を活用している。

##### ② 担当職員数

常勤職員 1 名が兼務している。報告書の確認、分科会の開催、研修の実施、評価基準の見直し、評価制度の運用・検討など、担当する業務は多い。特に報告書の確認報告書の確認、公表までの手続き、受審済証の発行、ホームページの更新など、業務は煩瑣である。

報告書は、内容には踏み込まないが、細かな点で適切ではない報告書もあり、そのやりとりが大変である。

##### ③ 受審事業所数

令和元（2019）年度は 74 件であった。ここ数年増加し、保育所が半数以上を占める。他は、さほど変わらない。

##### ④ 評価機関数

現在 6 カ所であるが、4 カ所になる見込みである。令和 2（2020）年度で辞める評価機関は、評価実績がほぼない機関である。

最も実績の多い評価機関 1 カ所の件数が、県全体の半数くらいを占めている。

##### ⑤ 評価調査者数

名簿では 64 名である。実働はもっと少なく、活動頻度は個人差が大きい。長野県では「主たる評価機関」と「従たる評価機関」に複数登録できる。

##### 問2 第三者評価の仕組み（実施主体）に対してどのように考えるか

##### ① 推進組織の担い手

理想的には、全国一本化がよい。基準も結果も、統一されていたほうがわかりやすい。

##### ② 評価機関の認証

全国組織になると、評価機関の負担が大きくなる（研修参加や登録手続きなど）。



### ③ 評価調査者の養成

リモートで実施できれば解決するかもしれないが、研修の場所が遠方になるので都道府県で実施するほうが妥当ではないかと思う。

#### イ) サービスの質の向上について

**問3 第三者評価は、「サービスの質が向上すること」や「利用者のサービス選択に資すること」を通じて利用者の権利擁護に寄与することが考えられるが、実際に役立っているか**

役立つと考えている。利用者調査で意見を聞き、その内容が公表される。事業所にとっても、第三者の目が入ることになる訳であるし、基本的な質を保つということにつながると思う。

虐待が疑われる事例が利用者調査でわかり、その情報を監査に活用することもある。

**問4 事業所が第三者評価を活用してサービスの質を向上させるためには、どのような取り組みが必要か**

評価機関のかかわり、事業所の内部での取り組み（利用者へのアプローチ、評価基準の学び、自己評価結果の活用）が重要である。

ただし、単に受審しただけではサービスの質の向上は難しいであろう。指摘された点を、年度単位の計画に落とし込んでいかなければならない。

一方で評価機関が事業所の経営に関与することには難しい側面がある。改善計画にかかわってもらうことはよいのではないか。現場の状況をよく把握していて、適切な情報を提供できる評価機関であれば、問題ないのではないか。

#### ウ) 利用者の選択に資することについて

**問5 現状では利用者調査を公表している推進組織は多くないが、利用者調査を公表することは、「利用者のサービスの選択」に役立つか**

役立つと思う。利用者に行った意見を公表することに、価値があると思う。公表することで、事業所・利用者・利用希望者にとっての直接的な効果や手応えになる。

なお、虐待が疑われるような意見があると、そのままを公表するかどうかについて、逡巡する場合はある。内容をよく確認し、評価機関と事業所で合意がとれたものを組織内で検討し、対応している。

**問6 評価結果の内容を住民にわかりやすく提供するには、どのような工夫が必要か**

現在は WAM NET で公表し、県のホームページもリンクしている。

報告書は、細かい文字ばかりで、市民には非常にわかりにくい。項目を絞る、点数化するなど工夫する必要がある。

サービスの質の向上と、利用者への情報提供という第三者評価の大きな2つの目的の両立は、難しい。サービスの質の向上には細かな情報が必要となるが、利用者へ情報提供するにはもっと単純化されたものが適切と思う。利用者への情報提供という目的を重視するなら、もっとホームページで見てぱっとすぐにわかるもののほうがよい。PDF化してもわかりにくい。

**問7 第三者評価が「利用者のサービスの選択」に役立つためには、どのような取り組みが必要か**

評価結果がわかりやすいことが重要であると思う。

評価機関によって、基準がまちまちである。よい結果になりがち、悪い結果になりがちという評価機関があるなど、結果に偏りがある。一般住民から見たときの基準の統一が必要である。

**エ) 第三者評価事業で期待される取り組みについて**

**問8 評価機関・評価調査者の質を向上させるためには、どのような取り組みが必要か**

現状では、評価調査者の質に差があると思う。実績を積むなかで経験と知識を増やす必要がある。

研修は、評価機関のなかで実施できるとよいが、現状はまちまちである。県でも議論はされているが、改善策は難しい。

**問9 全国的に第三者評価の受審数が少ないことが課題になっているが、受審を促進するには、どのような方策が必要か**

事業所からは「料金が高い」という声はある。料金を下げるためには、コストを下げる必要がある。手間がかかることがネックなので、簡素化する必要がある。

受審が義務ではないなかで、補助金などで支援することは難しいが、補助金よりは報酬加算のほうが受けやすいのではないか

種別協とのかわりには、当課ではほとんどない。日々の業務でのつながりがあまりないため、機会が少ない。

**問10 受審促進のために、都道府県及び推進組織ができることとして どのような取り組みが望まれるか**

現状では、監査で施設を訪れた際に制度について説明し、チラシを配布している。集団指導の場など、事業所が集まる場で周知している。

種別協への周知については、その各担当課と連携すれば、もう少し広がるかもしれない。

### 問11 すべての福祉サービスに第三者評価の受審を義務化すべきか

受審目標の計画は立てていない。どういう目標が適切なのか、検討中である。

受審の義務化は行うべきではない。そもそも事業所が自ら改善するという志があつてのことであり、そのことを支援する制度であると考ええる。自らの意思が必要である。一律に義務化すると受審側の意思が弱く、評価の過程で評価機関とトラブルになることが考えられる。実際に、そのような事例も起きている。

### 問12 abc（判断水準）と評価することについて

何らかの判断水準が必要なので、妥当であると思う。コメントだけではわかりにくい。

### 問13 現行の共通評価項目及び内容評価項目について、どう考えるか

第三者評価の大きな目的を「サービスの質の向上」と「利用者への情報提供」のどちらに置くのかによる。

サービスの質の向上を目指すなら、項目は細かいほうがよい。利用者へ情報提供を目指すなら項目は減らしたほうがよい。共通評価項目も内容評価項目も、両方とも、もっと減らしたほうがよいが、どちらかと言えば、共通評価項目のほうを減らしたほうがよい。

「利用者の選択に資する」を目的とすれば、多過ぎて読めない。利用者はより具体的なことを知りたいのではないか。

### 問14 その他、第三者評価の推進に関する意見

研修を行っているが、コメントの書き方など、なかなか立ち入って指導できない。どうしたらよいか困っている。

どの評価調査者でも同じようなレベルにしていくということは難しい。どこまで県として踏み込めるか、課題である。

## 4) 大阪府

フェイスシート			
都道府県名	大阪府	担当部署（委託の場合は法人名）	大阪府福祉部地域福祉推進室
常勤職員数	専従 1名・兼務 2名	第三者評価事業担当の経験年数（常勤職員平均）	1年
非常勤職員数	専従 名・兼務 名	第三者評価事業担当の経験年数（非常勤職員平均）	年

### ア) 推進組織の体制等について

#### 問1 第三者評価を推進する上での現状

##### ① 予算

事務局経費（委員会開催費用を含む）と研修委託費で、約 460 万円となっている。予算として必要最低限の確保しかできていない。

##### ② 担当職員数

専従職員 1 名（1 年目）、兼務職員 2 名の体制である。

##### ③ 受審事業所数

令和元（2019）年度は 73 件で、その内訳は、高齢分野 26 件、障害分野 7 件、保育分野 38 件、その他 2 件である。

##### ④ 評価機関数

評価機関数は 18 機関である。

##### ⑤ 評価調査者数

評価調査者の養成者数は 340 名で、そのうち評価機関に所属している評価調査者は、219 名となっている

#### 問2 第三者評価の仕組み（実施主体）に対してどのように考えるか

##### ① 推進組織の担い手

都道府県の行政では、できることは自ずと限られている。全国的な組織が推進組織を担って、大きな規模で進めるほうがよいのではないかと考える。

例えば、現状では各都道府県は、各機関に委託または主催して継続的に研修を行っているが、全国的な組織であれば、研修においても専門的内容の充実を図ることができるかと考える。

##### ② 評価機関の認証

全国一律の認証を行うようにすれば、評価機関ごとの質のばらつきも、減らすことができるのではないかと考える。

##### ③ 評価調査者の養成

評価調査者の養成についても、都道府県ごとよりも全国一律に実施すれば、内容のばらつきを減らし、費用対効果の効率化も図れるのではないかと考える。

## イ) サービスの質の向上について

**問3 第三者評価は、「サービスの質が向上すること」や「利用者のサービス選択に資すること」を通じて利用者の権利擁護に寄与することが考えられるが、実際に役立っているか**

受審事業所に「受審証」を送付する際に、アンケートを実施している。回答率は半分くらいであるが、それらでは好意的な意見が多い。

権利擁護の視点では、第三者の目が入ることで、寄与しているのではないかと考える。

**問4 事業所が第三者評価を活用してサービスの質を向上させるためには、どのような取り組みが必要か**

評価結果を踏まえて、実際に改善した事例を紹介する必要があると考える。大阪府の場合は、受審事業所から「受審した感想」を得て、ホームページに掲載するようにしている。掲載に同意してくれる事業所は少ないが「気づきにつながった」等の感想をもらっている。

## ウ) 利用者の選択に資することについて

**問5 現状では利用者調査を公表している推進組織は多くないが、利用者調査を公表することは、「利用者のサービスの選択」に役立つか**

大阪府では、利用者調査結果を公表している。利用者の意見を直接に知ることができるため、福祉サービス第三者評価がサービス選択に役立っていると考ええる。

介護人材募集のイベントの機会に、第三者評価のブースを設置するなど、できる限り周知しているが、受審の増加にはつながっていない。

利用者のサービス選択に資するには、制度自体の認知度が低いと考えられる。現在の状況で、利用者が評価結果を確認しているかどうかはわからない。

**問6 評価結果の内容を住民にわかりやすく提供するには、どのような工夫が必要か**

報告書の記載方法を変えたほうがよい。グラフ等で見える化するなど、総合的にわかりやすい表記を行うことが必要と考える。

広報のツールとしては WAM NET での周知があるが、住民には知られていない。第三者評価として統一的なホームページをつくり、そこで公表することが、より広範な周知につながっていくのではないかと。

ただし、制度自体の周知についても、併せて行っていく必要があると考える。

### 問7 第三者評価が「利用者のサービスの選択」に役立つためには、どのような取り組みが必要か

まず、評価結果の公表内容は、一義的には「サービスの質の向上」のためのものになっている。利用者も見ることができる環境にはなっているが、その内容自体はサービス選択に資するという視点から書かれたものではない。利用者がこのように膨大な量を読みたいと思っているとは考えられず、利用者が求める項目に絞るなど、全国で統一的な内容にしたほうがよい。

現状の第三者評価結果だけではなく、利用料や職員数などの「基本情報」のような項目、次にサービスの質を高めることにつながる情報など、利用者にとって必要と思われる情報量の割合を高めていくほうが効率的ではないか。

現状のままの公表内容では、たとえスマートフォン等で見られるようにしても、一般の住民が読める環境にはならないと考える。

## エ) 第三者評価事業で期待される取り組みについて

### 問8 評価機関・評価調査者の質を向上させるためには、どのような取り組みが必要か

研修の充実が大切であると思う。大阪府では、これまで担っていた団体が研修の受託をやめたため、新たな委託先の選定作業が大変であった。行政が専門的な研修を実施することは難しく、新たな団体に委託したが、それでも適切な講師の選定は難しい。どのような講師が、どの程度の研修を行えるのかという視点からの判断が難しく、全社協などの全国的な視点から、専門知識を持った講師を選んだほうがよいと考える。全国的に一つの推進体制にし、効率的・専門的に評価調査者を育成することを期待したい。現在は、新型コロナウイルスの影響で研修受講者が減り、評価実習の実施も難しくなっている。

評価調査者の養成は、全国的に統一し、研修実施はブロックごとに行われることが望ましいと思う。大阪府では、更新時研修は全社協主催の研修を利用することとし、独自では行っておらず、受講料の補助もしていない。

3年間、評価経験のない評価調査者に、最新の情報を習得してもらう研修として、継続研修は実施している。現任者であれば受講できる仕組みとなっている。

### 問9 全国的に第三者評価の受審数が少ないことが課題になっているが、受審を促進するには、どのような方策が必要か

受審費用が高いということがネックになっていると思われる。受審費用を行政が補助した上で努力義務化すれば、受審数が増えるのではないか。

受審費用を全額補助にすれば、受審は増えるであろうが、その場合は評価調査者が質・量とも不足するので、現状では義務化に対応することは困難である。大阪府の現状としては受審費用の補助は難しい。

**問10 受審促進のために、都道府県及び推進組織ができることとして どのような取り組みが望まれるか**

高齢者施設を新設した場合には、3年以内の受審を義務化している。  
事業所に周知する機会として介護人材確保のイベントの場にブースを設けている。  
結果の公表期間は3年なので、期限が迫っている事業所に対しては受審を勧める文書を送って再受審を促している。

**問11 すべての福祉サービスに第三者評価の受審を義務化すべきか**

努力義務が望ましい。必須にすると、事業所も対応が難しいのではないかと。3～5年の間に1回くらいの間隔で、努力義務化するとよいのではないかと。  
保育所では努力義務を明確にしていることから、大阪府では保育所の受審件数が最も多いが、全ての保育所が受審しているわけではない。  
現在、受審数の目標設定は行っていない。実際の受審率が低いので、目標値を定めても受審の向上につながるかどうか疑問である。推進組織としての重要な役割として、まずは評価調査者の質を向上させていかなければと考えている。

**問12 abc（判断水準）と評価することについて**

評価機関からは「判断しにくい」「aがつけにくい」という意見をもらっている。  
5段階にしても、10段階にしても、同じではないかと。どのような基準にしたとしても、判断の難しさはついて回ると考える。

**問13 現行の共通評価項目及び内容評価項目について、どう考えるか**

共通評価項目も内容評価項目も量が多いと感じるが、内容的には、減らすことは難しいのではないかと。具体的にどれがということはないが、全体的には評価する上で必要な項目が十分に盛り込まれていると考えている。  
以前は大阪府独自の評価基準を設けていたが、国の基準が変わることに追いついていくことが難しいので、現在は国の基準に準じている。

**問14 その他、第三者評価の推進に関する意見**

事業の実施にあたっては「大阪府地域福祉推進審議会」に「福祉サービス第三者評価事業推進分科会」を設け、同分科会に「認証部会」「基準等部会」を置いている。基準等部会の議論では、現行の保育の評価基準は、保育の質の評価に関する視点が十分ではないという意見が出たことがある。

評価調査者は増やしたいので養成研修を実施しているが、質の確保が心配である。評価機関についても同様で、さまざまな種類の法人があって、大阪府としては、その日頃の活動内容にまでかかわることは難しい。更新時研修を受講したとしても、それを評価機関内で共有できているかどうかはわからない。

大阪府では、制度開始の当初から、専門分野の知識のある者に加え、少数ながら「一般委員」という区分がある。専門職ではないが、第三者評価の主旨や調査評価者の役割等を理解し、評価調査者として活動する意思のある者が評価調査者になることができるようになっている。

## 5) 長崎県

フェイスシート			
都道府県名	長崎県	担当部署（委託の場合は法人名）	長崎県福祉保健部福祉保健課
常勤職員数	専従 名・兼務 2名	第三者評価事業担当の経験年数（常勤職員平均）	2年
非常勤職員数	専従 名・兼務 名	第三者評価事業担当の経験年数（非常勤職員平均）	年

### ア) 推進組織の体制等について

#### 問1 第三者評価を推進する上での現状

##### ① 予算

令和2（2020）年度の予算は、約500万円（主に養成研修・継続研修と、推進会議等委員会の費用）である。県全体として、予算は厳しい状況にある。

##### ② 担当職員数

正担当と副担当を置いているが、実質的には主たる担当者1名が兼務によって担当している。現在の担当者は2年目である。県庁内で、定期的な人事異動がある。

法人や事業所を監査する監査指導課とは異なる部署である。

##### ③ 受審事業所数

ここ数年は、20件程度である（保育所の受審が多くを占めている）。

##### ④ 評価機関数

評価機関は、令和2（2020）年9月1日現在で4カ所（今年度は1カ所を新規に認証）である。うち2カ所が中心的に活動している。東京都に本部があって、長崎県に支部を置いている機関が1カ所ある。

##### ⑤ 評価調査者数

評価調査者は60名登録しているが、実際に評価調査者として活動しているのは、その半数程度である毎年度の養成研修には、各評価機関から数名の参加がある。

なお、現在の受審件数であれば評価調査者は充足しているが、今後において受審する事業所が増えてきたら、不足するものと思われる。



## 問2 第三者評価の仕組み（実施主体）に対してどのように考えるか

### ① 推進組織の担い手

担い手がどうあるべきかは、難しい問題である。県内の事業所のサービスの質の向上のため、県としてしっかり責任を持って進めたいと考えているが、会議などに手間はかかり、大変であるという側面もある。基本的には都道府県の事業であるほうが適切ではないか。

### ② 評価機関の認証

当該地域の福祉サービスの第三者評価であり、県が担う必要があると考える。

### ③ 評価調査者の養成

評価調査者ごとの質や経験値に差があるが、研修を実施するにも評価件数が少ない県は適切な講師の確保等でも経験や情報量が少なく、質の高い評価調査者育成には課題が多い。

## イ) サービスの質の向上について

### 問3 第三者評価は、「サービスの質が向上すること」や「利用者のサービス選択に資すること」を通じて利用者の権利擁護に寄与することが考えられるが、実際に役立っているか

事業所が自己評価を行ったり、第三者評価を受審することで「サービスの質の向上」には寄与していると思う。一方で「利用者のサービス選択に資すること」は、理論上では権利擁護に寄与すると考えているが、現状の取り組みのなかでは、評価件数が少なく、比較検討できないなどの理由で、その効果はわかりにくい。

第三者評価結果報告書を地域包括支援センターや医療機関のMSWに発信することについては必要性を感じている。

### 問4 事業所が第三者評価を活用してサービスの質を向上させるためには、どのような取り組みが必要か

第三者評価結果の報告書については、それを見る人に「内容をわかりやすく提示する」ための工夫を考えていく必要がある。

事業所が第三者評価結果を活用して、事業所内で研修等を実施して福祉サービスの質を高めていくと期待している。

## ウ) 利用者の選択に資することについて

### 問5 現状では利用者調査を公表している推進組織は多くないが、利用者調査を公表することは、「利用者のサービスの選択」に役立つか

長崎県では、利用者調査の結果を、以前から数値で公表している。その公表により、利用者や

家族等にとっては、サービス選択の参考とする資料になるものと考えている。

地域包括支援センターなどの中間ユーザーとのかかわりは、非常に必要なことと感じている。単にホームページに結果を掲載するとか、事業所の玄関に置いているというだけではなく、中間ユーザーに対してどこまで情報提供できているかは重要な点であるが、現状を把握していない。今後は、市町村も含めて連携していく必要があると考えている。

利用者からすれば、他の利用者の声が公表されていることは参考になるのではないかと。自分が利用者であったら最も聞きたいことなので、役立つと思う。

利用者調査の結果を公表したくないという事業所はない。意義を感じている。ただし、言葉を発せないなどの重度の障害者施設については評価の実績がないため、そのような利用者に関することはわからない。

#### **問6 評価結果の内容を住民にわかりやすく提供するには、どのような工夫が必要か**

第三者評価結果の報告書は、主に事業所のために作成されているので、専門用語なども多い。そのまま利用者や家族等、地域住民が読んでも、わかりにくいところがある。

評価結果の公表のしかたは、考えていかなければならないと思う。

#### **問7 第三者評価が「利用者のサービスの選択」に役立つためには、どのような取り組みが必要か**

周知や広報が十分にできていないため、そのことが課題となっている。事業所だけではなく、広く相談支援事業所や地域包括支援センターにも周知しなければならないと考えている。

受審した事業所であることの PR も必要で、そのためにも、県が推進組織のため市町村に周知して巻き込んでいくことが重要である。市町村と協力し、何かできないかと思う。

### **エ) 第三者評価事業で期待される取り組みについて**

#### **問8 評価機関・評価調査者の質を向上させるためには、どのような取り組みが必要か**

県の実施する評価調査者養成研修と継続研修だけでは、十分な評価調査者の質の向上は困難である。評価を担当した件数の少ない評価調査者もいる。評価機関自体が、評価調査者への研修を実施する必要があり、一部の評価機関では内部研修を実施できているが、そうでない評価機関もある。

各評価機関のリーダーを育成する研修会の必要性も感じている。

評価機関が集まる機会は、以前にはあったが、現在はない。情報共有が図られるとよいとして提案はしているが、現状では評価機関の横のつながりが弱い。県も関与してきっかけをつくり、何らかの連絡会をつくるような取り組みが必要ではないか。

**問9 全国的に第三者評価の受審数が少ないことが課題になっているが、受審を促進するには、どのような方策が必要か**

広報が十分ではない。第三者評価がどういう事業で、どういう効果があるのか、情報を伝えていきたい。まずは知ってもらうことが重要で、全国的にも周知する取り組みが必要である。

インセンティブとして、受審費用の補助ができればよいが、何らか形で負担軽減策を検討する必要があると思う。

事業所への周知に関しては、長崎県保育協会からの依頼があり、毎年度の総会で説明を行っている。障害・高齢分野については、それぞれの所管課を通じて広報を依頼している。

**問10 受審促進のために、都道府県及び推進組織ができることとして どのような取り組みが望まれるか**

長崎県では受審済証を発行し、施設整備の事業所選定の項目に第三者評価受審の有無を加えている。また、第三者評価推進委員会を組織し、推進委員にも啓発活動を依頼している。

長崎県のホームページで「受審した事業所の声」を掲載するなど、公表の方法を工夫したい。県だけの取り組みでは限界があるので、評価機関と協議しながら進めたい。長崎県庁内の他課のほか、市町村、各協会で、第三者評価の効果や必要性についての広報等を強化する必要があると考えている。

**問11 すべての福祉サービスに第三者評価の受審を義務化すべきか**

受審の義務化については、第三者評価推進委員会でも議論し、そのなかで義務化を求める声もある。しかし、できれば事業所自らが進んで受審することが重要であると考えている。義務化によって受審率は上がるが、行政の監査のようになってしまい、事業所の側が構えてしまうのではないかと思う。難しいことであるが、福祉サービス第三者評価事業を、いかに「受審したい」という事業にしていくかが重要である認識している。

入所施設は密室性が高いため、受審を報酬加算の条件とすることなども、第三者評価を広めていく一つの方法であると思う。

**問12 abc（判断水準）と評価することについて**

ある程度の判断水準は必要である。ただし abc の間違っただけの理解にならないよう周知する必要がある。多くの評価を行っている評価機関は b 評価が多く、評価実績の少ない評価機関は a 評価が多いという印象がある。結果に差異があると感じている。よい・悪いというだけではないということ、しっかり伝えていくことが大切と考えている。

Abc の評価を行わないとどうなるのかは、イメージしにくいですが、評価基準は職員や利用者等にとって目安となることから、基準や目安は必要ではないかと思う。

### 問13 現行の共通評価項目及び内容評価項目について、どう考えるか

#### <共通評価項目について>

長崎県では、県独自の項目として、一つだけ「不審者対策」の項目を追加している。神奈川県相模原市内の障害者施設における殺傷事件を契機に、第三者評価推進委員会で議論されて、設けられたものである。

どの共通評価項目も、事業所のサービスの質を評価する上で必要であると思うが、項目数が多く、率直に言ってももう少し絞ったほうが、利用者などにとってはよいのではないかと。現状では利用者が本当に知りたい情報にすぐにアクセスできないということになっているのではないかとと思われる。

#### <内容評価項目について>

適宜、内容評価基準の更新・変更が実施されているので、問題ないと思う。評価機関からも特に意見は出されていない。

### 問14 その他、第三者評価の推進に関する意見

県の内部では、福祉サービス第三者評価は「重要な事業」と認識されている。課題を整理して広報に努めたい。

訪問調査を2日以上で実施するよう評価機関に求めている。評価機関と事業所が、信頼関係を築きながら丁寧な評価を行っていくことが大切であるとする。

今後は、改めて「評価機関が集まる機会」の提供等を検討していきたい。

国、県、市町村の役割分担を明確にし、第三者評価の事業を推進していくことが重要であると思うが、現在のところ、役割分担や相互の関係性などが不透明な状態となっている。

評価基準の更新・変更についての通知は、年度当初には変更に対応できるように、早めに通知してほしい。

社会福祉法人等の福祉サービス実施主体の動向として、徐々に全国展開してきているところも多くなっているので、どの県で評価を受審しても差異が出ないように、評価機関や評価者の育成研修等は県レベルではなく、全国的な基準を設けて実施してほしい。

## 6) 鹿児島県

フェイスシート			
都道府県名	鹿児島県	担当部署（委託の場合は法人名）	鹿児島県くらし保健福祉部社会福祉課
常勤職員数	専従 名・兼務 1名	第三者評価事業担当の経験年数（常勤職員平均）	0.5年
非常勤職員数	専従 名・兼務 名	第三者評価事業担当の経験年数（非常勤職員平均）	年

### ア) 推進組織の体制等について

#### 問1 第三者評価を推進する上での現状

##### ① 予算

評価調査者の継続研修（年2回）実施の予算（養成研修は全社協の研修参加によって対応）のほか、推進委員会（年1回）実施等の予算を計上している。

##### ② 担当職員数

兼務の常勤職員1名が担当している（社会福祉法人や公益法人等を指導する「指導監査班」において兼務担当している）。

##### ③ 受審事業所数

令和元（2019）年度は20カ所くらいであり、内訳としては通所介護、保育所が多い（社会的養護関係施設が別に3カ所あり）。

令和元年度は、受審事業所の半分くらいが社会福祉法人常盤会で、計画的に受審をしていると思われる。

##### ④ 評価機関数

評価機関は3カ所（鹿児島県社会福祉士会のほか、NPO法人が2カ所）である。

鹿児島県内に機関の所在地があることが認証条件となっていて、他都道府県の評価機関でも、必ず県内に所在地を有した上で申請してもらうことを要件にしている。

##### ⑤ 評価調査者数

令和元（2019）年度当初現在では、研修修了者は53名である。そのうち、3カ所の評価機関のいずれかに所属している評価調査者が37名となっている。なお、評価調査者は、どこか1カ所の評価機関の専属となり、他の評価機関に属することはできない。

継続研修を2年以内に受講しないと資格を喪失する。

#### 問2 第三者評価の仕組み（実施主体）に対してどのように考えるか

##### ① 推進組織の担い手

全国組織への一本化が望ましい。

##### ② 評価機関の認証

全国組織への一本化が望ましい。

### ③ 評価調査者の養成

全国組織への一本化が望ましい。

継続研修（年2回）を実施しているが、その企画・運営が難しい。

評価調査者の養成において、都道府県の独自性が強くなった場合に、第三者評価の機関としてそれがスタンダードな評価になるのかと疑問に感じる。全国としての統一感が望ましい。

#### イ) サービスの質の向上について

**問3 第三者評価は、「サービスの質が向上すること」や「利用者のサービス選択に資すること」を通じて利用者の権利擁護に寄与することが考えられるが、実際に役立っているか**

あまり役に立つとは思えない。受審事業所が少ない上に、保育所や特別養護老人ホームなどの事業所は「空き待ち」となっているので、利用者が選択できるような状況にない。

サービスの質の向上について意識の高い事業所ほど受審し、その結果として、サービスの質がさらによくなるという循環になっている。逆に言えば、質の向上に対し意識がそれほど高くない事業所の受審は進んでいない。

**問4 事業所が第三者評価を活用してサービスの質を向上させるためには、どのような取り組みが必要か**

評価調査者、ひいては評価機関の質を向上させていくための取り組みが重要ではないか。そのことによって、サービスの質が高まると考える。なお、評価機関による改善指導等については、指導の根拠を明確にしにくい。

事業所の自己評価の方法は、評価機関と事業所に任せている。これまでの委員会においても、そのことは議論になってはいない。

#### ウ) 利用者の選択に資することについて

**問5 現状では利用者調査を公表している推進組織は多くないが、利用者調査を公表することは、「利用者のサービスの選択」に役立つか**

ある程度、サービス選択に役立つものと思われる。当事者の意見には説得力がある。鹿児島県では、詳しい経緯は不明であるが、制度の開始時から、利用者調査の実施とその公表については義務化している。

利用者調査の様式は、県として高齢・障害・児童分野の3つのパターンをそれぞれに定めて、評価機関がそれを使用し、調査を実施するように統一している。

なお、利用者調査の集計結果をまとめたものを、ホームページにアップしている。

**問6 評価結果の内容を住民にわかりやすく提供するには、どのような工夫が必要か**

評価結果を WAM NET に一本化して公表することのほか、スマートフォン等で見られるようにすることなどが必要であると思われる。

スマートフォンの利用においては、QR コードで見られるようにする方法も、効果的なのではないか。

**問7 第三者評価が「利用者のサービスの選択」に役立つためには、どのような取り組みが必要か**

利用者調査の結果を公表することや、地域包括支援センターなどの相談窓口に情報を配架する必要があると考える。

特に、地域包括支援センターなどは利用者が事業所を選ぼうとするときには影響力が大きく、事業所のことについてよく把握しているのではないかとと思われる。

**エ) 第三者評価事業で期待される取り組みについて**

**問8 評価機関・評価調査者の質を向上させるためには、どのような取り組みが必要か**

新たな評価調査者の確保を円滑に進めるためのしくみや、評価手法を全国共通にして養成するためのしくみのほか、全国どの都道府県でも、第三者評価の評価調査者の養成研修や継続研修が受講できるしくみが必要である。

上記のような「しくみづくり」のためにも、基準の統一化が重要になると思われる。統一化がされていないために、例えば鹿児島県でも、他県における評価調査の経験者が転入してきたが、現行の規定に従って、本県内では評価調査者として活動してもらえないという事例があり、もったいないと感じた。

**問9 全国的に第三者評価の受審数が少ないことが課題になっているが、受審を促進するには、どのような方策が必要か**

第三者評価の受審を促進するためには、推進組織を全国統一化することと、受審費用の助成や受審によって事業所の報酬が増えるようにすることなどが必要であると考えられる。受審したことで報酬が加算されるようなしくみが必要ではないか。

なお、鹿児島県の場合は離島があるので、事業所としては、第三者評価を受審するときに評価調査者の移動のための費用が余計にかかることになる。その負担を軽減するために、訪問調査を1日としている場合が多いのではないか。

**問10 受審促進のために、都道府県及び推進組織ができることとして どのような取り組みが望まれるか**

費用のことで、受審を躊躇している事業所が多いのではないかと考えている。その場合、受審費用の補助よりも、報酬加算の要件にしたほうが受審促進に効果的なのではないか。報酬加算の制度改正に係る手続きは、補助を行うより煩瑣になるが、報酬加算の取得状況により、事業所にどのような特徴があるかをアピールすることもできる。

全国や都道府県の経営協などの研修会の企画に乗ればよいのではないかと。事業所と関係のある団体なので、効果が期待できる。

改善事例を公表することはよいと思う。具体的に「どのような改善や発見があったか」などが明らかにされれば、事業所としてアピールポイントになるのではないかとと思われる。

**問11 すべての福祉サービスに第三者評価の受審を義務化すべきか**

受審を「義務化すべき」とまでは考えない。まずは、受審する事業所の数を増やすことが重要であると思う。

**問12 abc（判断水準）と評価することについて**

現行の abc による評価が、わかりやすいのではないかとと思われる。

**問13 現行の共通評価項目及び内容評価項目について、どう考えるか**

共通評価項目、内容評価項目のいずれも、適切なものではないかと思う。

「課題が明らかになった」や「職員の意識が変わった」という声は聞かれるが、共通評価項目および内容評価項目に対する苦情については見聞きしていない。

**問14 その他、第三者評価の推進に関する意見**

自治体に対してパンフレット（全社協のもの）を配布したことはあるが、それ以外には、特に働きかけてはいない。

第三者評価を受審することにより、その事業所が評価され、求人への応募が増え、人手不足の改善が進むなどのアピールポイントがないと、自治体を巻き込むことは難しい。

受審することのメリットが明確にならないと、受審は進まないのではないかと。



### 3 ヒアリング調査の結果：主な課題ごとに抽出したポイント

課題	都府県					
	東京都	神奈川県	長野県	大阪府	長崎県	鹿児島県
1. サービスの質の向上	サービスの質の向上と利用者のサービス選択に資することという2つの目的達成を目指して取り組んでいる	評価機関や評価調査者の質を向上させることが重要で、評価結果を事業所と評価機関で振り返る機会を設けることが重要である	評価機関のかわり、事業所内部の取り組みが重要で、指摘を年度計画に落とし込む必要がある。改善計画に関わることはよいのではないかと感じる	評価結果を踏まえ実際に改善した事例を紹介することが必要である	事業所が第三者評価結果を活用し、事業所内で研修等を実施して福祉サービスの質を高めていくことを期待している	評価調査者ひいては評価機関の質を向上させることが重要で、評価機関による改善指導等については指導の根拠を明確にしにくいと感じる
2. 利用者のサービス選択、公表	第三者評価の制度について認知度を高める必要がある。利用希望者と直接関わるところへ評価の結果を紙媒体、あるいはCDで送付している	利用者調査の結果の公表はサービス選択に大いに役立つ。総合評価に何を記載し、どうわかりやすく表記するかが重要である。地域包括支援センター等に評価結果を配布するとよい	利用者調査の結果の公表はサービス選択に役立つ。サービスの質の向上には細かな情報が必要であるが、利用者のためには、より単純化した情報提供が適切である	利用者調査は第三者評価をサービス選択に利用するのであれば役立つ。制度自体の認知度が低い。利用者が求める項目に絞るなど全国統一的な内容にしたほうがよい	利用者には他の利用者の声が公表されていると参考になる。報告書は主に事業所のために作成され、利用者にはわかりにくい。相談支援事業所や地域包括支援センター等に広く周知する	当事者の意見は説得力がある。QRコードで見られるようにする。地域包括支援センターなどの相談窓口情報を配架する

課題	都府県					
	東京都	神奈川県	長野県	大阪府	長崎県	鹿児島県
3. 権利擁護	利用者調査を原則として全数調査により実施して評価し、公表は権利擁護に寄与している	権利擁護を期待するなら明確に評価項目に位置づけるべきである。安易に継続して契約すると、評価機関が事業所に付度してしまうということも考えられる	虐待が疑われる事例が利用者調査からわかることもある	第三者の目が入ることで寄与している	理論上は権利擁護に寄与すると考えるが、現状では評価件数が少なく比較検討ができない	あまり役立つとは思えない。受審が少なく、保育所、特別養護老人ホームなどの事業所は空き待ちで選択できるような状況にない
4. 実施体制	都は国の方針通りに進めている。しくみは確立されている	推進組織は県、認証は全国的に一本化する。評価調査者の養成は、県が担当する	推進組織は、全国で一本化する	全国組織の大きい組織で実施する	県が担うことが必要である	いずれも全国組織への一本化を行う
5. 評価機関 ・評価調査者の質の向上	評価機関支援研修を毎年実施している。評価機関に対して、所属評価調査者の育成計画の作成とその実施を義務づけている	推進組織と評価機関が役割分担し一緒に取り組む必要がある。評価調査者の認定要件は、専門的な知識と経験が必要とする内容に規定を改正した	評価調査者が実績を積み重ね、自ら経験と知識を増やすことが必要である。研修は評価機関内で行うべきであるが、現状はまちまちとなっている	全国的に一つの推進体制にして、効率的・専門的に評価調査者を育成することを期待したい	一部の評価機関では内部研修を実施している。各評価機関のリーダーを養成する研修が必要である。育成研修は、全国で行う	新たな評価調査者の確保を円滑に進める仕組み、評価手法を全国共通にして養成する仕組み、継続研修の実施などが必要である。基準の統一化が重要となる

課題	都府県					
	東京都	神奈川県	長野県	大阪府	長崎県	鹿児島県
6. 受審の義務化、促進	義務化にはさまざまな問題がある。全国チェーン展開している事業所を運営している民間法人の受審が進んでいない	受審は任意で受審料の一部助成の導入は呼び水になる。行政の指導監査の要件の緩和もインセンティブになる	義務化すべきでない。手間がかかることがネックなので簡素化の必要がある。補助金より報酬加算とし、種別協に周知する	費用を行政が補助した上で努力義務化し、3～5年に1回。高齢者施設の新設では3年以内の受審を義務化する	入所施設は密室性が高く、報酬加算の条件にすることも一方法で、施設整備の事業所選定の項目に評価受審のありなしを加えている	義務化すべきとまでは考えない。補助よりも報酬加算の要件にする。経営協などの研修会の企画に乗ればよい
7. 判断水準	現在は標準項目ごとに「あり」「なし」をチェックする形で行っている	abcより、ガイドラインで示される留意点や着眼点を踏まえて、どのくらい書き込めるかである	何らかの判断水準が必要なので妥当である	どのような基準にしても、判断の難しさはついて回る	実績の少ない評価機関はa評価が多い。よい悪いだけではない。評価基準は職員や利用者等にとって目安となる	現行のabcによる評価がわかりやすい

課題	都府県					
	東京都	神奈川県	長野県	大阪府	長崎県	鹿児島県
8. その他	評価結果を比較検討して選んでいるかと言えば、十分ではないと思われる	なし	コメントの書き方など、なかなか立ち入った指導はできない	保育の評価基準は、保育の質の評価に関する視点が不十分という意見が出た。評価調査者は増やしたが質を心配する(評価機関も同様)。大阪府では「一般委員」という区分がある	訪問調査を2日以上で実施するよう求めている。サービス実施主体も徐々に全国展開するところも多く、どの県で受審しても差異が出ないように、評価機関や評価者の育成研修等、全国的に実施してほしい	受審することで事業所が評価され、求人が増え、人手不足の改善が進むなど何かアピールポイントがないと、自治体を巻き込んでいくことは難しい

# IV. 福祉サービス第三者評価事業に関する 先行研究の分析

## 1 先行研究の状況

今回、福祉サービス第三者評価事業に関する先行研究を把握するにあたり、①研究者の論文、②受審事業所と評価機関の提言をまとめた研究、③福祉サービスに対する苦情の3点について、取り上げた。

まず「研究者の論文」の状況を把握して、次に『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』（全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会、2018）の別冊『活用事例集』に掲載された受審事業所と評価機関の提言を要約した。

さらに『苦情受付・解決の状況—2019年度 都道府県運営適正化委員会 事業実績報告』（全国社会福祉協議会、2020）に基づき福祉サービスに対する苦情の状況を踏まえ、第三者評価事業の課題について述べた。

## 2 研究者の論文

### 1) 「福祉サービス第三者評価」で検索した先行研究論文数の推移

国立情報学研究所（NII）が提供するデータベース・サービスである NII 学術情報ナビゲータ「サイニィ」（CiNii）で「福祉サービス第三者評価」をキーワードに設定し検索を行ったところ 2003 年から 2020 年までの 18 年間の論文数は 63 件であった。このうち、最も論文数が多かったのは、2003 年の 10 件、次いで 2004 年の 8 件であった。

この時期はちょうど福祉サービス第三者評価事業がスタートする時期であり、研究者の関心の

高まりが反映していたものと思われる。

2003～2004年以降は、2005年5件、2006年1件、2007年1件、2008年3件、2009年2件、2010年4件、2011年4件、2012年0件、2013年2件、2014年3件、2015年2件、2016年は0件、2017年3件、2018年0件、2019年4件、2020年1件と推移している。

また、学術機関リポジトリデータベース（IRDB）の検索で32件、科学研究費助成事業データベース（KAKEN）の検索では7件の論文数となっていた。

このように、大学等の研究機関における「福祉サービス第三者評価」の研究論文数は、例えば「地域福祉計画」をキーワードとする検索結果が420件であったのに比較し、必ずしも多いとは言えないが、地道な研究が続けられていることが確認できた。

## 2) 第三者評価事業の「課題」に言及した先行研究の論文の分析

これらの先行研究論文のなかから、福祉サービス第三者評価事業の課題に言及したいくつかの論文を掲載年の古い順に取り上げる。

井手添（2010）は「期待された市場原理によるサービスの質の向上への取り組みは、不十分な状況にあると思われる。一方、社会福祉事業は、社会福祉法の福祉サービスの基本理念に基づいて行われるものであり、市場原理に頼ることなく、『良質かつ適切なサービス』を提供するための責務があることを認識して質の向上への取り組みをし続けることが求められる」と指摘した。

安井ら（2013）は「第三者評価を受審したことのない施設の職員への理解度の浸透は不十分であると考えられる。今後、第三者評価を浸透させていくためには、自治体の協力や法的根拠を明確にすることが不可欠である」「第三者評価を受審するにあたり、自己評価をすることが求められるが、これに伴う業務負担の結果として、サービス提供が疎かになることは避けなければならない、受審しやすい環境を提案していくことも重要な課題である」「第三者評価を通じて、利用者の意見を吸い上げ、これを事業所に提供することも（個人が特定されないように措置することは当然のこととなる）、第三者評価が担うべき重要な役割となろう」と指摘している。

潮谷（2014）は「福祉サービスの構成として、①資源投入、②過程、③効果、④効率の4つの要素に対して評価を行うことの難しさと利用者満足を重視する必要性が明らかになった」としつつ、「福祉サービス第三者評価事業における権利擁護の機能の脆弱さ、利用者主体としての位置づけが弱いことなどの課題が導出された」とした。その上で「成年後見制度や障害者虐待防止法と比較しても、社会変革機能や問題解決力に大きな課題があるといえる」「第三者評価を権利擁護のシステムとして位置づけるのであれば、社会変革の機能を強くしていく必要がある。評価の実施における促進や評価結果から導出された課題解決、利用者にわかりやすい評価結果などを制度として整理、質の高い評価実践から福祉サービスや社会を変容させていくシステムを構築する必要がある」とまとめた。

重田（2017）は「『福祉サービス第三者評価』だけでなく、『介護サービス情報の公表制度』等の今ある既存のあらゆる評価制度のそれぞれの強みを生かし、役割分担という形で補完し合って、統合した評価結果を利用者に視覚的にわかりやすく提供していくことを考えていくべきであろう」と提言した。

谷口ら（2018）は、2015～2017年の研究成果報告書で、施設職員と評価調査者の双方を対象とした調査を実施したことを報告し、そのなかで第三者評価のメリットとデメリットをはじめ

数々の課題を指摘した。すなわち「メリットについて『気づきを促す』が施設職員 46.4%、調査員 42.9%と、ともに最も高い。『受審施設の業務の客観的検証』が施設職員 33.1%、調査員 40.5%と、ともに 2 位の順位であった」としている。一方で、デメリットについては、「デメリットは、施設職員では『職員の負担』が突出して 50.4%であった。調査員では『一定水準の評価が常に得られない』が最も高く 38.1%であった。『費用対効果が低い』の選択肢は施設職員 12.5%、調査員 9.5%と低かった」。また、評価基準の理解については「評価基準の理解が施設職員と調査員で乖離していると感じたことがあるかの設問に対して、施設職員は 44.9%があると回答し、役職別で中間管理職と一般職員に意識の差が見られた。調査員は 79.3%があると回答した」「評価基準の理解度についての設問は、施設職員、調査員共に『非常に理解している』の回答はなく、施設職員は『どちらともいえない』46%、『あまり良く理解していない』36.3%、『全く理解していない』2.4%と 8 割以上が理解不足と考えている。対して、調査員は『よく理解している』が 33.3%と最も高かったが『どちらともいえない』28.6%、『あまり良く理解していない』31.0%と、約 6 割が理解不足と考えていることが明らかになった」としている。「さらに『評価基準は現在の評価項目でよいか』の設問では『もっと簡単にしてほしい』が施設職員 63.3%、調査員 50%であった。施設職員の業務の多忙さや、利用者への支援の実際を鑑みて、評価項目の精査および効率的な評価事業への実施方法を検討することにより、良い評価につながる」と提言し「基準の共通理解不足が第三者評価事業の停滞と利用者のサービスの質の向上の双方を停滞させる要因となっている」と結論づけた。

### 3 受審事業所と評価機関の提言をまとめた研究

標記の「受審事業所と評価機関の提言をまとめた研究」は、平成 29 年度厚生労働省生活困窮者就労準備支援事業費等補助金〔社会福祉事業〕により利用者の『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』の一環として、当法人（全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会、2018）が実施したものである。受審事業所 5 カ所と評価機関 5 カ所のヒアリング結果を、別冊の『活用事例集』としてまとめている（※以下に抜粋して紹介）。

この別冊『活用事例集』のテーマは「利用者の選択に資する第三者評価の活用」である。

#### 1) 受審事業所からの提言

##### ●魚野の家（新潟県・障害福祉サービス）

新潟県の就労継続支援 B 型の「魚野の家」では、第三者評価結果を利用者や家族等に説明した結果、質問や要望が寄せられたことから、評価結果の公表は「現在の利用者のみならず、将来の利用者のサービス選択に資する」との感想を述べている。一方、評価項目については「利用者や家族等の満足度や意見・感想があったほうがサービス選択する利用者には有用な情報になる」と指摘し、利用者の主観にも着目すべきであるとの考え方を示している。

また、第三者評価の項目数の多さやコメントの文字数の多さを指摘し、読み込まなければ理解しにくいことを「難点」としている。利用者の関心が高い項目を A4 判・2 枚程度にピックアップすべきとの提案があった。

### ●社会福祉法人クムレ（岡山県・保育サービス）

岡山県の社会福祉法人クムレは、経営している保育園で、第三者評価を受審したことについて「利用者調査もあり、潜在的な改善課題も取り入れることができる」と受審効果を認めている。受審結果を「事業計画」に位置づけ、改善に向けた具体策として取り入れている一方、インターネット媒体、SNS、口コミの影響力について指摘している。

保育園の選択では知り合いや口コミの影響力が強いと認識しているが、インターネット媒体で利用者の主観的な情報発信が口コミで広範囲に広がることを危惧して、客観的な評価と評価者の存在が必要であると指摘している。これは、世間一般のいわゆる評判が、保育園の客観的な質を表わしているものではないという認識である。

利用者のサービス選択に際しては、主観的な情報発信や口コミ（主観的な質の情報）と第三者評価の公表（客観的な質についての情報）の両面が作用していることが指摘された。

### ●昭島生活実習所（東京都・障害福祉サービス）

東京都の生活介護事業所である「昭島生活実習所」では、利用者の家族の高齢化や、インターネット閲覧環境がない家族等の状況から、利用者等は評価結果報告書を「あまり見ていない」と感じている。そのため「利用者の選択に資する情報として活用されているとは言えない」と指摘した。評価結果報告書よりも、利用希望者が知りたいことは「事業所の現状そのものの情報」であるとしている。行政や相談支援事業所に評価結果等を提供して、紙媒体などで直接配布すれば効果的ではないかという提案もあった。

また、利用者にはではなく、利用希望者に情報を提供する行政や相談支援事業所などの専門的な関係者（中間ユーザー）に向けて「第三者評価情報を提供すること」が有益との認識が示された。

## 2) 評価機関からの提言

### ●岩手県社会福祉協議会（岩手県）

岩手県社会福祉協議会は、評価者数 54 名、平成 24（2012）～28（2016）年度の評価実績は 90 カ所と、地方においては比較の実績がある評価機関である。

第三者評価の目的、効果については、事業所におけるサービスの質の向上の視点が強いとする一方、利用者のサービス選択に資するためには評価コメントの「わかりやすい記述」や受審済のステッカーでも住民向けの PR を行う必要があるとし、ケアマネジャーや地域包括支援センターなどの中間ユーザーに第三者評価情報が周知されていないことを課題にあげている。

このことは、利用者に対する情報提供や助言・相談を担う専門職に第三者評価情報を提供することにより、間接的に利用者の選択に資する活用となるように提案している。

### ●新潟県社会福祉士会（新潟県）

新潟県社会福祉士会は、評価者 80 名、平成 24（2012）～28（2016）年度の実績が 54 カ所と、地方においては比較の実績がある評価機関である。

第三者評価がサービス選択に役立つには、①生活支援（食事、入浴）などの利用者に直結する項目を評価項目から抜粋して明示すること、②職員の離職率、専門職員の配置状況、利用料金、

設備の評価を明示すること、③医療への対応、終末期への対応を明示することなどの、利用者が知りたい情報の提供をその方策としてあげている。

そのためには、評価基準のなかでも重要な細目を抜き出して、平易に記述し、解説することが効果的であるとし、さらに標準的な記述要領を検討・研究する必要があるとしている。その上で利用者の視点から受審事業所の基本情報を峻別すること、総評の記述や内容評価基準のあり方について研究する必要があるとしている。

### ●特定非営利活動法人ワークショップいふ（熊本県）

特定非営利活動法人ワークショップいふは評価者 19 名、平成 24（2012）～28（2016）年度の評価実績が 60 カ所と、比較の実績のある熊本県の評価機関である。

利用者の選択に資する第三者評価の目的について「名称が一般の人々に伝わらないことから、具体的なイメージが浮かぶような名称（愛称）への変更を考えてもよいのではないか」と提案があった。また、第三者評価の項目以外に「利用者、家族、保育園の卒園者などの声」が利用者の選択の参考になること、口コミ情報を第三者評価のなかに位置づけることが有効ではないかとの意見があった。利用者評価、地域の評判など、いわば主観的な評価情報を利用者が求めているという認識を得た。

### ●特定非営利活動法人メイアイヘルプユー（東京都）

東京都の特定非営利活動法人メイアイヘルプユーは、わが国の福祉サービス第三者評価を牽引する評価機関のパイオニアであり、評価調査者等は 30 名、平成 24（2012）～28（2016）年度の評価実績 217 件と、経験と実力を兼ね備えた東京都にある評価機関である。

第三者評価が利用者のサービス選択に資することについて「利用者にとってわかりやすくすること、活用しやすくすることを課題とし、そうでなければ利用者の権利は保証されない」と断言している。その上で、全国統一の推進組織の必要性、現行制度の全面的な直しが必要になるとの認識を示した。

第三者評価の目的は「サービスの質の向上」であるが「サービスの質の向上は誰のためか」を突き詰めれば、結局のところ「利用者のため、利用者の権利を守るためである」と述べている。すなわち「利用者のためのサービスの質の向上」という基本スタンスを明確にしている。第三者評価が利用者の選択に資するには、中間ユーザーに対する啓発が大事であると説いている。

### ●株式会社ふくし・ファーム（東京都の）

東京都の株式会社ふくし・ファームは、評価調査者等が 21 名、平成 24（2012）～28（2016）年度の評価件数 32 件で、保育のみを評価対象とする評価機関である。

評価機関として「どのように評価報告書を作成すれば、利用者のサービス選択に資するか」を検討することが評価機関の使命であり、事業者による宣伝とも異なる事業者の強みやサービスの特徴を評価機関が抽出することが、サービスの比較検討に役立つ材料になると考えている。

具体的には「全体講評」「特に力を入れている取組」「利用者調査結果」のみを、A4 判・4 頁にまとめた評価報告書「概要版」を作成し、事業所に提供している。その際に、二次利用が容易になるよう「文章を Q&A 形式に置き換える」「専門用語を使用しない」「文字だけではイメージが



伝わらない場合は写真を添える」「文字のサイズを大きくする」などの加工や編集を加えることで読み応えのある印刷物になるよう努力している。

評価報告書「概要版」は、見学者、入園説明会、就職相談会においても活用され、評価機関として読んでもらう努力の必要性を指摘している。

### 3) 受審事業所と評価機関の視点からの「サービス選択に資する第三者評価」の課題

受審事業所と評価機関の視点から、利用者のサービス選択に資する第三者評価について、いくつかの課題を要約してみる。

一つには、公表された評価結果へのアクセスの問題である。WAMNET や推進組織で公表される評価報告書をインターネットで閲覧するには、パソコンや光回線など、その利用環境が整っていることが条件になる。

二つには、第三者評価の項目数、文章量、専門用語がいずれも多いという評価報告書の問題である。この問題のため、利用者が必要とする情報や興味・関心のある情報を探せないことから、選択の情報にならないという実態がある。また、相談支援機関などの専門職には内容理解が可能であるが、利用者・家族が理解するには難しいとの声も多い。利用者等が評価結果を理解して、活用するためには、利用者にとって関心の高い項目の抽出、平易な表現、視覚的な要素等も取り入れた加工が必要との意見がある。

三つ目は、口コミやインターネット媒体での評判が利用者のサービス選択の判断材料になっているとの実態が示唆されたことである。口コミやインターネット上の書き込みなどは、利用者や利用経験者の主観に基づくものがあるが、利用者のサービスの選択においてはこのような生の声に近いものを判断材料にする利用者もあることであろう。第三者評価が低迷するなかで、客観的な評価情報数が少ないことも影響し、利用者の周辺にある主観的な感想や評判を収集して相談機関などの専門職の推奨を加味し、サービスを選択しているというのが一般的なサービス選択の際の方法になっている。

### 5) 課題の考察

利用者の主観に基づく評価や感想が、サービス選択に役立つのは、一つに「お得な情報を知るため」である。利用する側の費用対効果の観点で、最大の利得が得られるかどうか判断する情報である。利用者が事業所の環境や条件下で「何をしてもらえるか」といったことが重要であり、利用者の体感や経験のフィルターを経て得られた感想や評判に、お得感を確かめるのである。

二つ目は「不利益、不満、不快、不正」などのネガティブな情報を収集するためと思われる。つまり、質の低いサービスを選択しないための情報である。

したがって、事業者と利用者の評価と異なる専門的・客観的評価を特長とする第三者評価は、上記2点の視点を欠いている。

第三者評価は、事業者の理念・基本方針、事業計画、管理者のリーダーシップ、職員の育成、標準的なサービスの実施方法、個別支援計画、安全防災対策、リスクマネジメント等の実施プロセスや組織的な共有の状況を客観的に評価するところに強みがあるが、それと利用者のサービス選択に期待する情報との間には、すれ違いが生じている。

## 4 苦情から見る福祉サービスの質と第三者評価の課題

『苦情受付・解決の状況—2019 年度都道府県運営適正化委員会事業実績報告』（全国社会福祉協議会、2020）によれば、2019 年度に「都道府県運営適正化委員会」に対し寄せられた苦情は 4,642 件で、相談が 3,352 件であった。

ここでは、この報告書のデータに基づいて、苦情から見える福祉サービスの質の評価について検討を試みる。

### 1) 苦情の状況

苦情は、2015 年に 4,000 件を超えて以降、増加が続いている。サービス分野別の内訳を見ると、障害者分野 56.1%、高齢者分野 21.3%、児童分野 12.5%、その他 10.1%である（介護保険サービスへの苦情は、原則的に「都道府県国民健康保険団体連合会」が受付窓口である）。

苦情申出人の内訳は、利用者 52.8%と家族 36.4%が上位を占める。障害者分野では、71.2%が利用者であるが、高齢者分野と児童分野は家族が多く、それぞれ高齢者分野 62.3%、児童分野は 86.2%となっている。

苦情の種類では「職員の接遇」が 41.3%、「サービスの質」18.0%、「説明・情報提供」10.8%、「被害・損害」6.1%、「権利侵害」5.8%などとなっている。

このうち「サービスの質」「説明・情報提供」「被害・損害」では、サービス提供のプロセスや実施結果に関する苦情である。これは、サービス実施の標準的な方法に主な課題がある。苦情の原因であるこれらの事象は、利用者の個別の事情や主観等には比較的左右されていない客観的なサービスの質に対する苦情と言える。

一方で「職員の接遇」「権利侵害」についての苦情は、利用者の尊厳の軽視を原因とする苦情であり、このことによって棄損されるのは利用者の心、自尊感情である。許しがたい感情が伴い、サービスの利用を止める選択がなされる場合も、わずかながらある。職員の接遇等への苦情は、利用者により主観的な評価が行われた結果であり、具体的なサービスの前提や基礎となる福祉の本質に迫るものである。権利侵害に関する苦情は、苦情を超えた要素が多数含まれ、身体拘束、金銭横領、ネグレクト、虐待などの深刻なものである。これらの事案が発生する事業者は、最低基準の遵守などへの行政指導の対象である。

苦情とは、福祉サービスの利用において自覚した不満や不愉快な感情を、要望や悩み、意見、相談、クレーム（補償や謝罪といった要求が具体的であるもの）といった手段で解消、解決するために、事業者や外部機関に対して表明されたものである。

### 2) 苦情の要因から見る「福祉サービスの質」

ここでは「職員の接遇」「権利侵害」を合わせた割合が 47.1%と、苦情のおよそ半数を占めることに着目することにする。

「職員の接遇」に対する苦情の具体例は「暴言」「無視される」「話を聞いてくれない」「言葉がきつい」「子ども扱われる」「障害や病気をあげつらう」などと、さまざまである。このような接遇の背景に、利用者の人権を軽視する職員や、職員教育が行き届かない事業者の現実が透けて見える。

苦情は、利用者や家族の主観的な価値に大きく左右される。福祉サービス利用の「実感」が、利用者・家族の「期待」を下回ったときに、不満が沸き起こる。利用者の価値観には幅があり、同質のサービスを利用したとしても、主観的な満足度が異なることは当然かもしれない。

また「言葉の暴力」「見下すような態度」は、利用者の安心が期待される福祉サービスの場では最も期待外れな「してはならない対応」と言える。接遇に関する苦情は、差別やハラスメントの要素も含んでいるため、利用者の「好みや受け止め方の違い」ということでは片づけられない。それゆえ、社会福祉法第 82 条では事業者における苦情解決を努力義務とし、都道府県運営適正化委員会の設置を謳っているのである。

また、同法第 3 条「福祉サービスの基本的理念」では「福祉サービスは、個人の尊厳の保持を旨とし、その内容は、福祉サービスの利用者が心身ともに健やかに育成され、又はその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように支援するものとして、良質かつ適切なものでなければならない」と、個人の尊厳の保持を基本的理念としている。

同法で、福祉サービスの質の向上、事業経営の透明性の確保、福祉サービスの質の評価が努力義務とされた本質は「高度で豊かな福祉サービス」への発展を意図したところもあるが、個人の尊厳の保持を福祉サービスの基本的理念とした文脈からは、利用者の権利擁護が福祉サービスの質の中心に据えられていると解することができる。

### 3) 「利用者の権利擁護」に資する第三者評価へ

接遇や権利侵害への苦情は、利用者の主観的価値に照らして、最も容認しがたいことを全国の苦情受付の実態が裏づけている。さらに言えば、利用者の声として最も改善が求められる事象は「職員の接遇」であり、その割合が苦情の半数であることを考慮すれば、もはや主観的価値観に基づく利用者固有の問題ではなく、社会的な福祉の質の課題として把握される必要がある。

福祉サービスを必要とする人が、地域に住み続ける共生社会を目指すなかで、社会福祉施設、福祉サービス事業所は、脆弱性の高い利用者の人権が守られる環境としてこそ最も価値が高い。

したがって、福祉サービスにおいて、利用者・事業者・職員間の良好な関係性と共生の姿勢、そこで営まれる日常の人権尊重や権利擁護に関与する「第三者評価」の機能強化が重要であり、社会福祉の価値が「個人の尊厳の保持」にあることを福祉サービスの質の向上や評価のしくみに一層反映していくことが望まれる。

#### 引用・参考文献

井手添陽子（2010）福祉サービスの質の向上への取り組みの現状と第三者評価の課題．鳥取短期大学研究紀要．62．pp.25-32.

( [https://cygnus.repo.nii.ac.jp/index.php?action=pages\\_view\\_main&active\\_action=repository\\_view\\_main\\_item\\_snippet&index\\_id=13&pn=1&count=20&order=17&lang=japanese&page\\_id=13&block\\_id=21](https://cygnus.repo.nii.ac.jp/index.php?action=pages_view_main&active_action=repository_view_main_item_snippet&index_id=13&pn=1&count=20&order=17&lang=japanese&page_id=13&block_id=21))

安井秀作・平林由美（2013）福祉サービス第三者評価事業の必要性和有効性を巡って—障害者施設を受審有無からの比較考察．関西福祉大学社会福祉学部研究紀要．17（1）．pp.71-81.

( [https://kusw.repo.nii.ac.jp/?action=pages\\_view\\_main&active\\_action=repository\\_view\\_main\\_item\\_detail&item\\_id=356&item\\_no=1&page\\_id=24&block\\_id=42](https://kusw.repo.nii.ac.jp/?action=pages_view_main&active_action=repository_view_main_item_detail&item_id=356&item_no=1&page_id=24&block_id=42))

潮谷光人 (2014) 福祉サービス第三者評価事業の理解と実践課題—権利擁護の視点から. 奈良佐保短期大学研究紀要. 22. pp.25-36.

([https://narasaho-c.repo.nii.ac.jp/index.php?action=pages\\_view\\_main&active\\_action=repository\\_view\\_main\\_item\\_snippet&index\\_id=21&pn=1&count=20&order=7&lang=japanese&page\\_id=13&block\\_id=21](https://narasaho-c.repo.nii.ac.jp/index.php?action=pages_view_main&active_action=repository_view_main_item_snippet&index_id=21&pn=1&count=20&order=7&lang=japanese&page_id=13&block_id=21))

重田史絵 (2017) わが国の福祉サービス第三者評価制度の変遷から見る「利用者の選択に資する情報提供」に関する考察. ライフデザイン学研究 13. pp.133-158.

([https://toyo.repo.nii.ac.jp/index.php?action=pages\\_view\\_main&active\\_action=repository\\_view\\_main\\_item\\_snippet&index\\_id=1271&pn=1&count=20&order=17&lang=japanese&page\\_id=13&block\\_id=17](https://toyo.repo.nii.ac.jp/index.php?action=pages_view_main&active_action=repository_view_main_item_snippet&index_id=1271&pn=1&count=20&order=17&lang=japanese&page_id=13&block_id=17))

谷口真由美〔研究代表者〕(2018) 第三者評価事業が社会福祉施設に根づくシステムの構築. 科学研究助成事業 研究成果報告書. 研究種目：基礎研究 (c) (一般). 研究期間：2015-2017.

(<https://kaken.nii.ac.jp/grant/KAKENHI-PROJECT-15K03974/>)

全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会 (2018) 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. 平成 29 年度厚生労働省生活困窮者就労準備支援事業費等補助金〔社会福祉事業〕. 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.

([http://www.dai3ren.org/doc/h29\\_report\\_serviceselection.pdf](http://www.dai3ren.org/doc/h29_report_serviceselection.pdf))

全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会 (2018) 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. 【別冊】利用者のサービス選択に資する第三者評価の活用事例. 平成 29 年度厚生労働省生活困窮者就労準備支援事業費等補助金〔社会福祉事業〕. 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.

([http://www.dai3ren.org/doc/h29\\_report\\_serviceselection2.pdf](http://www.dai3ren.org/doc/h29_report_serviceselection2.pdf))

全国社会福祉協議会 (2020) 苦情受付・解決の状況—2019 年度都道府県運営適正化委員会事業実績報告 (令和 2 年 10 月 16 日). 社会福祉法人全国社会福祉協議会.

([https://www.shakyo.or.jp/tsuite/jigyo/research/20201104\\_unteki.pdf](https://www.shakyo.or.jp/tsuite/jigyo/research/20201104_unteki.pdf))

# V. アンケート調査・ヒアリング調査・ 先行研究を通じた「課題」の整理

福祉サービス第三者評価事業は、現実としては積極的には活用されているとは言えない状況にある。第三者評価の受審件数は伸び悩み、その要因には、事業の実施体制、評価の内容や方法の適切性などの課題があるものと考えられる。

ここでは、今回の調査研究事業の結果から、第三者評価の「基本的なしくみ」を意識しながら、第三者評価の本来の目的を達成するための「課題」を整理する。

## 1 第三者評価の目的に基づく課題の整理

福祉サービス第三者評価事業の推進体制は、図に示された通りである（次頁）。

そして、第三者評価の目的は次の2つに整理できる。以下、この2つの目的に沿って、課題の整理を試みる。

### 目的 ①

個々の事業者（法人、福祉施設・事業所）が事業運営における問題点を把握して、サービスの質の向上に結びつけること

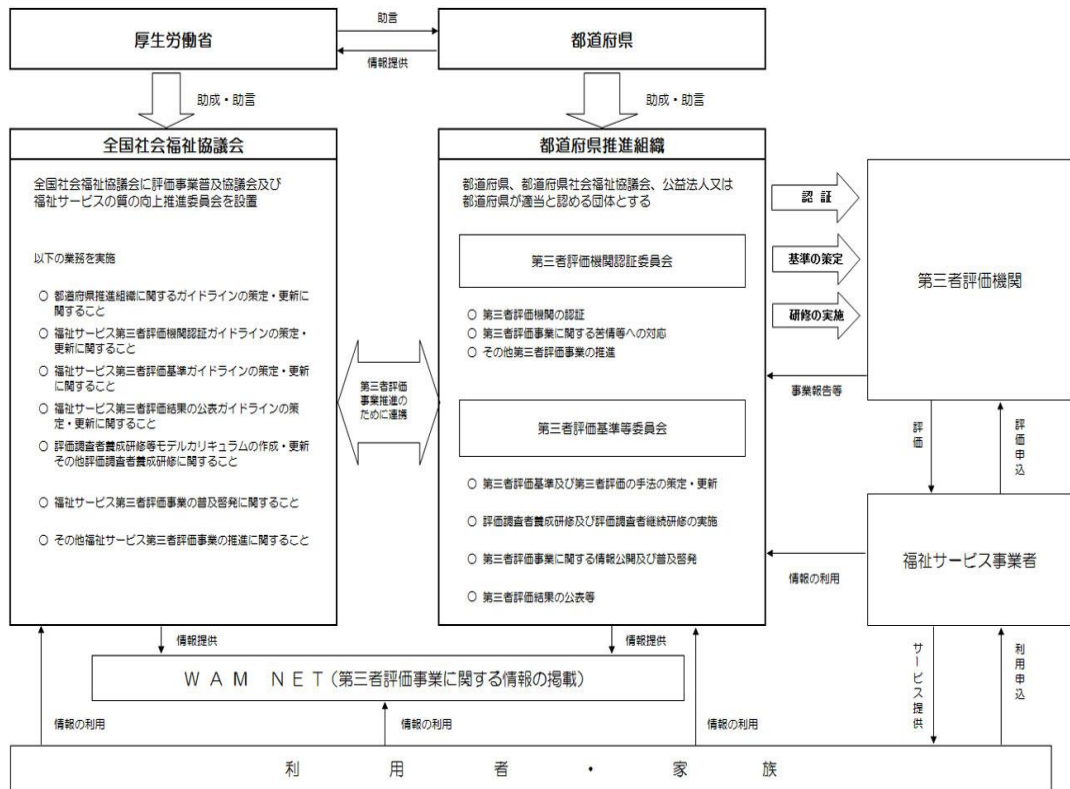
### 目的 ②

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って、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

#### 1) 目的 ① について

個々の事業者としては、第三者評価を受審して、そのプロセスと結果を活用することが重要であることから、まず「受審による効果」について整理する。

## 福祉サービス第三者評価事業の推進体制



(全国社会福祉協議会ホームページから転載)

### ① アンケート調査等の結果から：受審による効果と疑問点

#### <評価実績>

『福祉サービス第三者評価事業 実施状況調査—令和元年度実施状況』（全国社会福祉協議会、令和3年3月3日）によると、各都道府県の令和元（2019）年度の実績は、東京都を除くと100件を超える県は4県にとどまり、平均受審実績は38.43件である。令和元年度の実績がなお、今回の本調査研究事業の「アンケート調査」で評価機関の状況を見ると、2017～2019年度までの3年間で100件を超える評価を実施している評価機関は4機関にとどまった。一方で10件未満の県が13県あり、うち1県は0件であった。10件未満が34機関（うち実績0件が6機関）と、相対的に低い実施状況にある。

ちなみに『令和2年度・福祉サービス第三者評価事業におけるアンケート調査結果』（全国社会福祉協議会、令和2年7月15日：※東京都も含めた実績）の結果においても、414機関ある評価機関のうち、実績が51件を超える評価機関は87機関、10件未満の評価機関が191機関（うち実績0件が76機関）となっている。

#### <事業者の受審歴と実施動機>

一方、受審・活用した事業所については、受審歴1回が43.5%と最多であったが、5回以上の受審歴がある事業所が13.1%あり、こうした受審歴が多い事業所では継続受審することにより、第三者評価の活用に取り組んでいる。

受審動機、すなわち「第三者評価を活用したい意向」については「事業所の取り組み全体を総チェックして、事業所の強み・弱みを明確にしたいため」が 81.3%と最も高く「サービスの改善のヒントを得たいため」が 75.8%であった。「補助金や指定管理等の申請条件のため」は 16.0%であり、第三者評価を受審している事業所は第三者評価の目的をよく理解していると言える。

#### ＜第三者評価受審時の取り組み＞

事業者としては「第三者評価を活用してサービスの質を向上させるための取り組み」として、事業所で評価基準を学ぶ「研修機会の拡充」が 56.5%と最も高く、次に「自己評価のルール化・課題の明確化」が 36.2%で続く。

「第三者評価を活用してサービスの質を向上させるための取り組み」については、推進組織と評価機関は、ともに「評価機関・評価調査者の質の向上」を 1 位にあげている。3 者（推進組織、評価機関、事業者）に共通する事項は「評価機関・評価調査者の質の向上」「研修機会の拡充」であった。

#### ＜受審でもたらされたよい結果＞

##### ※受審による成果

受審事業所、評価機関ともに、評価の受審によってもたらされた効果として「事業所の努力が評価された」「改善のヒントが得られた」「利用者の意向が把握できた」「職員の意向が把握できた」「職員の育成に役立った」をあげ、相対的に評価機関より受審事業所で高い。

事業所が受審で明らかになった「さらなる改善が望まれる点」にどう取り組んだのかは「評価結果（報告書）で指摘された事項について原因分析し改善すべき事項を明らかにした」80.1%をはじめ「自己評価で低い項目について原因分析し、改善すべき事項を明らかにした」の 48.6%、「利用者調査で明らかになった利用者のニーズを分析して、改善すべき事項が明らかにした」36.8%と回答が続いている。なお「改善提案には、人員、予算などの事情から改善に向けて取り組むことができなかつた項目がある」は 21.3%であった。

##### ※受審・評価で疑問・問題を感じたこと

評価機関と比較して事業所が高い事項は「マニュアルがあればよいという評価が多い」「評価調査者の専門性が疑われた」であり、評価機関、評価調査者の質の課題が示されている。

「職員の意向が把握できなかった」「利用者の意向が把握できなかった」「abc の基準が不明確である」は、評価機関において高率であった。

## ② 都道府県推進組織へのヒアリング調査から

受審事業所が第三者評価を「サービスの質の向上」につなげていくために必要なこととして、都道府県推進組織の場合は「評価結果を積極的に活用すること」「事業計画等に落とし込むこと」「改善事例を紹介すること」などをあげていた。

## ③ 先行研究から

谷口ら（2018）は、2015～2017 年の研究成果報告書で施設職員と評価調査者の双方に対する調査の結果を示して「メリットについて『気づきを促す』が施設職員 46.4%、調査員 42.9%と、ともに最も高い。『受審施設の業務の客観的検証』が施設職員 33.1%、調査員 40.5%と、ともに 2 位の順位であった」と報告している。その上で、デメリットは「施設職員では『職員の負担』

が突出して 50.4%であった」としている。

また、評価基準の理解について「評価基準の理解が施設職員と調査員で乖離していると感じたことがあるかの設問に対して、施設職員は 44.9%と回答し、役職別では中間管理職と一般職員に意識の差が見られた」と報告している。さらに「評価基準は、もっと簡単にしてほしい」という意見については「施設職員 63.3%、調査員 50%であった」とし、評価調査者と比較し施設職員がより高率であったと述べている。

## 2) 目的 ② について

第三者評価では、利用者調査の実施に関しては都道府県推進組織の判断に任されていることを前提に調査した。

### ① アンケート調査の結果から

#### ＜利用者調査への取り組み・実施状況＞

今回の調査研究事業によるアンケート調査の結果から、利用者調査の義務づけをしている推進組織は 61.0%、結果の公表を義務づけている県が 19.0%であることがわかった。

なお、全国社会福祉協議会の『福祉サービス第三者評価事業 実施状況調査』（令和元年度実施状況、令和 3 年 3 月 3 日）では、利用者調査を義務づけている都道府県は 33 道府県で、一定の義務づけ 2 県、任意（努力義務含む）が 12 道府県となっている。

今回の評価機関に対する調査では、利用者調査を実施していない評価機関は 1～3 カ所であり、おおむね実施している。一方で「事業所の都合による」と回答した評価機関も 12～17%あった。評価機関によっては「利用者調査をしない分、受審費用を値引きする」ということがあるため、受審事業所がそちらを選択する場合もある。

#### ＜第三者評価が「利用者のサービス選択」に役立つための工夫＞

「第三者評価が『利用者のサービスの選択』に役立つためには、どのような取り組みが必要か」という質問に対しては、3 機関ともに「評価項目を見直し、利用者が知りたい情報を入れる」がトップであった。続いて「利用者調査を公表する」が評価機関で 34.5%、受審事業者は 29.5%の回答を集め、高い数値となっている。また、その他の対策として高率であったのは「第三者評価事業をマスコミ等の影響力がある媒体で PR する」（推進組織 47.6%、評価機関 51.7%）、「相談機能を持つ窓口の情報提供する」（推進組織 45.2%、評価機関 43.7%）であった。

「評価結果の内容を住民にわかりやすく提供するには、どのような工夫が必要か」との設問に対しては「評価項目を見直し、利用者にわかりやすい表現とする」が 3 機関ともに高率で（推進組織 52.4%、評価機関 48.3%、受審事業所 52.5%）、次いで「評価結果をスマートフォンで見られるようにするなど、公表サイトを充実させる」「理解しやすいよう評価結果の簡易版を作成し、公表する」などがあげられている。

#### ＜利用者調査を公表することは「利用者のサービス選択」に役立つか＞

「大いに役立つ」「まあまあ役立つ」を合わせると、推進組織で 75.6%、評価機関で 61.0%、事業所で 72.6%と高率である。

#### ＜利用者調査を実施したことでどのような効果があったか＞

受審事業所に対し調査したこの項目は「新しいニーズが把握できた」（64.6%）、「職員の励みに



なった」(56.6%)が高率であった。一方、サービスの種別により回答に差があり、利用者調査の工夫が示唆されている。

## ② 都道府県推進組織へのヒアリング調査から

利用者のサービス選択に資するには、利用者調査の公表を積極的に進めることが重要であり、そのため「利用者にもわかりやすい表記」や「評価項目の絞り込み」が必要であるということがわかった。

そして、相談機関等の中間ユーザーへの情報提供に取り組むことも大切な視点である。

### <先行研究から>

潮谷(2014)の先行研究で「福祉サービス第三者評価事業における権利擁護の機能の脆弱さ、利用者主体としての位置づけが弱いことなどの課題が導出された」と述べられている。その上で「第三者評価を権利擁護のシステムとして位置づけるのであれば、社会変革の機能を強くしていく必要がある。評価の実施における促進や評価結果から導出された課題解決、利用者にもわかりやすい評価結果などを制度として整理し、質の高い評価実践から福祉サービスや社会を変容させていくシステムを構築する必要がある」とのまとめを提示している。

重田(2017)は「今ある既存のあらゆる評価制度のそれぞれの強みを生かし、役割分担という形で補完し合って、統合した評価結果を利用者に視覚的にわかりやすく提供していくことを考えていくべきであろう」と提言している。

当法人が実施した調査研究事業(平成29年度「厚生労働省」生活困窮者就労準備支援事業費等補助金〔社会福祉事業〕)である『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』(全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会、2018)でも「利用者や家族などの満足度や意見、感想があった方がサービス選択する利用者にも有用な情報になる」「利用者の主観にも着目すべき」「利用者選択の促進において、中間ユーザーへの情報提供が重要である」とすでに指摘している。

## 2 第三者評価の目的を達成するための体制づくり

### 1) 推進組織について：推進組織への質問

推進組織の担い手についての回答は「全国一本化」が50.0%で、「都道府県が担う」45.0%と、ほぼ半々の結果になった。

評価機関の認証は「全国一本化」が65.0%、「都道府県が担う」32.5%であった。評価調査者の養成は「全国一本化」が68.3%、「都道府県が担う」は29.3%であった。

### 2) 第三者評価の義務化について

推進組織と事業所では「第三者評価を義務化すべきではない」が最高値であったが(推進組織35.7%、受審事業所37.7%)、評価機関においては「義務化すべき」「義務化すべきではない」が拮抗している。「努力義務化」と「一部のサービスの義務化」の回答の割合も高く、評価の件数の増加に向けた思いが強いと思われる。

### 3) 受審促進の取り組みについて

受審を促進するための方策に関しては、推進組織は「受審を促進するためのインセンティブの強化」(57.1%)や「全国的な推進組織を再編し、推進体制を強化する」(54.8%)が高くなっている。評価機関では「受審を促進するためのインセンティブの強化」(56.5%)は同様に高いが、「事業所の規模や種別に対応した受審費用や評価方法の仕組みをつくる」が44.7%と高率である。事業所では「事業所の規模や種別に対応した受審費用や評価方法の仕組みをつくる」(58.2%)に次ぎ「内容評価のみなど評価項目を特化して受審できる仕組みをつくる」(30.8%)の順である。

受審促進のためのインセンティブとして推進組織が行う取り組みとしては「受審費用の助成」への期待が圧倒的に高く(92.9%)、次に「研修会の開催」(57.1%)という結果であった。

### 4) 評価機関・評価調査者の質を向上させるための取り組みについて

推進組織では「全国共通の評価手法とし、評価調査者の育成を行う養成機関を設ける」(59.5%)、評価機関においては「新たな評価調査者の確保を円滑に進める仕組みを作る」(43.0%)が高率で、2者に共通している取り組みの必要性は「指導者を養成する仕組みを充実させる」であった。

その他の意見として「質の向上は受審件数の増加が前提であり、評価経験が少ない中での質の向上はない」「評価の質とは何かの定義・研究が不十分」などがあつた。

### 5) その他

#### ① 第三者評価は、利用者の権利擁護に寄与することが考えられるが、実際に役立っているか

「利用者の権利擁護に寄与するか」の設問について「大いに役立っている」または「まあまあ役立っている」と回答した割合は、3機関ともに高率であった。

なお、評価において「権利擁護の課題を提示したか(されたか)」という質問については、評価機関では「提示した」53.8%、事業所では「された」が14.9%と38.9ポイントの差異があつた。これが両者の認識の差を示すのかどうかは、評価した評価機関と受審した事業所の組み合わせを特定したアンケート調査ではないため、明確な判断はできない。しかし、少なくとも評価機関は「受審事業所の状況に応じてよりの確に課題を提示すること」が求められていると言える。

#### ② 評価の判断水準「abc」で評価することについて

原稿の「abc」を「妥当」と考えているのは、推進組織と事業所であり、受審回数別には回数が多いほど「妥当」とする傾向である。評価機関においては「妥当」と考えている機関は24.7%にとどり、推進組織と事業所に比べて「妥当とは思っていない」という結果であった。なお「妥当」とは思っていない割合は、評価件数が少ない事業所で顕著であった。

## 3 第三者評価の目的を達成するための検討課題の提案

今回の調査結果から、都道府県推進組織、受審事業者、評価機関には立場と役割からの違いはあつたが、共通した課題もあることが浮き彫りになった。以下、検討課題を提案する。

### 1) 推進組織としての検討課題

本制度の目的を達成するための問題・課題に推進組織のみで対応することは困難であることが

示唆されるが、今回の調査研究事業で明らかになったことは、次の通りである。

- ・利用者調査の実施と公表の推進については、利用者の権利の視点からも早急に取り組むことが必要であり、公表に際しては「わかりやすさに配慮すること」が必要である。
- ・受審促進の視点から、評価基準が受審事業所にとって活用しやすいこと、わかりやすいことが必要であり、事業所の種別・規模等に応じた評価項目の見直しが必要である。
- ・中間ユーザーへの周知や利用者にとってわかりやすい広報の方法などについても、取り組みに向けて検討することを期待する。その際は中間ユーザーや利用者のわかりやすさを意図し、評価項目の見直しも検討する必要がある。

## 2) 評価機関としての検討課題

- ・評価機関の役割としては、職員自己評価および利用者調査の確実な実施と活用に向けて、評価プロセスを適切に進める必要があること、また職員が積極的に評価に取り組み、サービスの質の向上のために評価を活用しやすくするためにも、事業所を対象とした研修の機会づくりの提案も含めて、わかりやすく説明することが求められる。またその際に、事業所の役職者と一般職員の役割の違いなどによって評価基準に対する理解が異なることを認識し、きめ細かい対応が必要であることが明確になった。
- ・評価機関や評価調査者に対する研修の充実が課題である。推進組織の取り組みに依存せず、評価機関として自ら事業計画化することなど、積極的な取り組みが必要である。

## 引用・参考文献

潮谷光人（2014）福祉サービス第三者評価事業の理解と実践課題—権利擁護の視点から．奈良佐保短期大学研究紀要，22．pp.25-36.

([https://narasaho-c.repo.nii.ac.jp/index.php?action=pages\\_view\\_main&active\\_action=repository\\_view\\_main\\_item\\_snippet&index\\_id=21&pn=1&count=20&order=7&lang=japanese&page\\_id=13&block\\_id=21](https://narasaho-c.repo.nii.ac.jp/index.php?action=pages_view_main&active_action=repository_view_main_item_snippet&index_id=21&pn=1&count=20&order=7&lang=japanese&page_id=13&block_id=21))

重田史絵（2017）わが国の福祉サービス第三者評価制度の変遷から見る「利用者の選択に資する情報提供」に関する考察．ライフデザイン学研究 13． pp.133-158.

([https://toyo.repo.nii.ac.jp/index.php?action=pages\\_view\\_main&active\\_action=repository\\_view\\_main\\_item\\_snippet&index\\_id=1271&pn=1&count=20&order=17&lang=japanese&page\\_id=13&block\\_id=17](https://toyo.repo.nii.ac.jp/index.php?action=pages_view_main&active_action=repository_view_main_item_snippet&index_id=1271&pn=1&count=20&order=17&lang=japanese&page_id=13&block_id=17))

谷口真由美〔研究代表者〕（2018）第三者評価事業が社会福祉施設に根づくシステムの構築．科学研究助成事業 研究成果報告書．研究種目：基礎研究（c）（一般）．研究期間：2015-2017.

(<https://kaken.nii.ac.jp/grant/KAKENHI-PROJECT-15K03974/>)

全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会（2018）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．平成 29 年度厚生労働省生活困窮者就労準備支援事業費等補助金〔社会福祉事業〕．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．

([http://www.dai3ren.org/doc/h29\\_report\\_serviceselection.pdf](http://www.dai3ren.org/doc/h29_report_serviceselection.pdf))

# VI. 福祉サービス第三者評価事業の 改善に関する提案

## ＜第三者評価の有効活用と利用者主体の促進に向けて＞

2001（平成13）年5月15日に「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）」（厚生労働省社会・援護局長通知）が発出され、約20年が経過した。

先行した一部の地方自治体を含めて、次第に各都道府県および全国社会福祉協議会による福祉サービス第三者評価事業の推進体制が整備されるとともに、評価基準等のガイドラインの改定も逐次行われてきた。また、受審についても社会的養護関係施設の義務化や保育所の努力義務化が図られ、都道府県推進組織における数値目標の設定と、その公表の努力義務化が求められる取り組みも進められている。

しかし、社会福祉をめぐる内外の環境が大きく変化するなか、受審数の伸び悩み、評価機関・評価調査者の質の問題など、20年を経て多くの課題も指摘されている。

そこで、このたび私たちは「関係機関へのアンケート調査」等を実施するとともに、有識者の参画を得て、評価調査者の立場から第三者評価のあり方について検討した。その議論を踏まえ、重要と考える2つの改善の視点と、それらの改善に向けた方策を提案する。

## 1 第三者評価事業の改善の視点

### 1) 「利用者の権利擁護」の視点をどう位置づけるか

第三者評価は「経営者が常に利用者の立場から良質かつ適切な福祉サービスを提供するように努めるべき措置の一環」と位置づけられている。

福祉現場の実際に照らし、今日の権利に関する意識の変化や施策の動向を踏まえると、第三者評価が利用者の権利擁護に資することをより明確に位置づける取り組みを通じ、サービスの質の向上と利用者のサービス選択に資するよう後押しすることが重要と考える。

## 2) 第三者評価の受審の伸び悩みに対してどう取り組むか

第三者評価の受審数が伸び悩み、有効活用されていないことは、最大の課題である。事業所と利用者との情報の非対称性を軽減するには、利用者や一般市民に対して「福祉サービスに関する情報」が広く公開される環境が整備されていることが重要である。

そのためには、第三者評価が本来の目的である「サービスの質の向上」と「利用者のサービス選択に資する役割」をより適切に果たしていくことが求められ、さらに積極的な有効活用を図るための取り組みの強化が期待される。

そこで、利用者や一般市民に対して周知する方法の多様化など第三者評価事業の改善に向けた具体的な取り組みについて、以下に提案する。

## 2 第三者評価事業の改善に向けた方策の提案

### 1) 「利用者の権利擁護」の視点と第三者評価の周知に関する事項

権利に関する意識の高まりや権利擁護の施策が整備されてきているなかで、第三者評価事業においても、利用者の権利擁護に資する視点の明確化が重要となる。利用者のサービス選択の視点からすれば、現在、第三者評価で公表されている総合的な内容はわかりにくい。また、当事者の貴重な声である利用者調査の実施やその結果の公表には、各都道府県で大きな格差がある。

利用者のサービスの選択に資するという目的からは、利用者の権利擁護の位置づけの明確化とともに「利用者調査」の実施が重要であるため、今回の調査研究事業ではこの「利用者調査」の実施を推進するために「利用者調査項目モデル（案）」を提案することとした。

また、第三者評価の受審数が伸び悩み、有効活用されていないことは大きな課題である。その改善に向けて、今回の調査研究事業からの提案として、特に活用促進の観点から、周知の方法を工夫し、これまで以上に幅広く関係機関の理解と協力が得られるように、第三者評価事業の有効活用を図るための方策を提案する。

#### A. 「利用者の権利擁護」の視点の明確化に向けて

##### ① 利用者の権利擁護の位置づけの明確化

- ・サービスの質の向上への後押しを通じた「利用者の権利擁護」の位置づけの明確化  
（例：「福祉サービス第三者評価事業に関する指針」での明示）

##### ② 利用者調査の位置づけの明確化〔取り組み例〕

- ・利用者のサービス選択に資する観点から、利用者調査（アンケート調査、聞き取り調査、場面観察による調査等による）の実施を必須とし、その活用と受審事業所との合意に基づくわかりやすい形（グラフ化など）を工夫した上で行う結果の公表の推進
- ・意思の表示が難しい利用者の意見を適切に把握するために、評価調査者を補助する要員を設置すること（評価補助者制度の創設）

### ③「利用者調査項目モデル（案）」の提案

- ・利用者調査の重要性の観点からの標準的な「利用者調査項目モデル（案）」の提案（具体的には「第七章」 p.137～参照）

## B. 第三者評価事業の推進に向けて

### ● 第三者評価の周知方法の多様化〔取り組み例〕

- ・全国および都道府県の社会福祉法人経営者協議会や各種施設・事業所組織を通じた広報の強化  
（例：施設・事業所を対象とした広報資料の見直し、事業所における活用事例の紹介、事業所組織と第三者評価関係者による意見交換の場の設定など）
- ・全国および都道府県の地域包括支援センター関係組織、介護支援専門員・相談支援専門員等の職能組織（いずれもサービス利用支援を担う「中間ユーザー」）を通じた広報の強化  
（例：中間ユーザー対象の広報資料作成、事業所における活用事例の紹介、中間ユーザー組織と第三者評価関係者による意見交換の場の設定など）
- ・法人役員や社会福祉施設長・管理者等の組織の代表者、介護支援専門員や相談支援専門員等の中間ユーザー対象の全国および都道府県等の研修に第三者評価を位置づけるための働きかけ

## 2) 第三者評価事業のしくみと事業の運営強化に関する事項

第三者評価事業は、推進組織、評価機関・評価調査者、評価基準、公表、研修（養成、継続、更新時）等のしくみをもって構成され、それらが適切に機能することが重要である。

ここでは、特に制度の有効活用につなげる観点から「利用者の利便性の向上」「評価機関および評価調査者の質の向上」等に焦点を当て、第三者評価事業の改善に向けた方策を提案する。

なお、都道府県推進組織の体制や取り組みに格差があること、全国 400 カ所（複数の都道府県推進組織で認証を受けている評価機関を含む）を超える評価機関の体制や評価の質にばらつきがあるなどの指摘もあり、評価の推進体制のあり方も重要な検討課題である。

## A. 評価結果の公表方法等の見直し

### ① ウェブサイトの見直し〔取り組み例〕

- ・評価結果を公表するウェブサイトの見直し（例：スマートフォンで閲覧することを前提とするサイトの構築など）
- ・評価結果を公表するウェブサイトと「介護サービス情報の公表制度」や「障害福祉サービス等情報公表制度」「子ども・子育て支援情報公表システム（ここ de サーチ）」等との相互リンク

### ② 公表フォーマットの見直し〔取り組み例〕

- ・利用者向け「概要版」や事業所向け「詳細版」等のより見やすいフォーマットの開発

## **B. 研修内容の標準化と充実（養成研修／継続研修／更新時研修）〔取り組み例〕**

- ・標準的な研修教材の開発と普及
- ・『福祉サービス第三者評価 評価調査者実践マニュアル』【改訂新版】／2019年3月発行（全国社会福祉協議会「福祉サービスの質の向上推進委員会」）の改訂
- ・評価に必要な知識と技術の標準化の研究

## **C. 評価機関における評価調査者の確保・育成の取り組み強化への支援〔取り組み例〕**

- ・評価調査者の確保と育成に取り組む事例の紹介、認証更新における要件化など
- ・『福祉サービス第三者評価 評価調査者実践マニュアル』【改訂新版】の改訂（再掲）と普及

## **D. 事業所における着実な改善の取り組みへの評価機関の関与の促進〔取り組み例〕**

- ・受審後の事業所に対する評価機関によるアフターケア機能の明確化  
（例：利用者・職員向け「報告会」の開催、改善計画策定支援、施設内研修の受託など）

## Ⅶ. 利用者調査項目モデル（案）

### ＜利用者調査項目モデルの提案にあたって＞

利用者の意向の把握については、2001（平成13）年3月23日公表の「福祉サービスにおける第三者評価事業に関する報告書」（厚生労働省社会・援護局長の私的懇談会「福祉サービスの質に関する検討会」：1998年11月設置）において「第三者評価基準とは別に、（略）利用者の認識を把握し、第三者評価基準に基づく全体の評価結果をとりまとめる際の参考とする」ためのものと位置づけられ、そのなかで、別紙3「利用者の認識の把握手法について」として利用者の視点に立った「12の質問項目」が示された。

2004（平成16）年5月7日に、厚生労働省が「福祉サービス第三者評価事業に関する指針について」を通知するにあたっては、利用者調査の手法に対するさまざまな意見があったために、結果として利用者調査の評価項目までは示されなかった。その後、利用者調査の必要性に鑑み、各都道府県がそれぞれに取り組んできたものと推察するが、現行の「利用者調査」は「実施するよう努めるもの」とされている。

ちなみに、当法人（全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会）において、利用者調査の実施状況を確認したところ（2018年度：各都道府県推進組織のホームページ調べ）、確かめることができた39都道府県中30カ所が実施を「義務」とし、9カ所は「努力義務」もしくは「任意」としていた。さらに、結果の公表まで義務づける都道府県は、10カ所程度にとどまる。

今日、利用者の権利に関する施策の整備が進み、事業者を取り巻く環境等も変化するなかで、利用者本位の福祉サービスの実現に向けて、利用者の意向を適切に把握しサービスに取り入れていくことの重要性は増している。また、利用希望者にとっても「利用者の生の声」はサービスの選択において非常に身近で、有効な判断材料になり得ると考えられる。

そこで、改めて「利用者の権利擁護」の視点をより明確にする観点から、利用者調査のあり方として「利用者調査項目モデル」を提案するものである。



# 1 利用者調査の位置づけと見直し提案の方向性

## 1) 現行の「利用者調査」の位置づけ

①「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の一部改正について  
別添1「都道府県推進組織に関するガイドライン」5-(3)「利用者の意向の把握」の規定  
「利用者の意向を把握することの重要性に鑑み、第三者評価と併せて利用者調査を実施するよう努めるものとする。」

※「福祉サービス第三者評価事業に関する指針について」の一部改正について（平成30年3月26日・厚生労働省子ども家庭局長、社会・援護局長、老健局長通知）  
：別添1「都道府県推進組織に関するガイドライン」5-(3) 利用者の意向の把握

## ② 社会的養護関係施設における第三者評価及び自己評価の実施について

7. 利用者調査の実施「社会的養護関係施設については、利用者の意向を把握することの重要性にかんがみ、第三者評価と併せて利用者調査を必ず実施するものとする。」

※社会的養護関係施設における第三者評価及び自己評価の実施について（平成30年3月30日・厚生労働省子ども家庭局長、社会・援護局長通知）：7. 利用者調査の実施

## ③ 福祉サービス第三者評価 評価調査者実践マニュアル【改訂新版】

全国社会福祉協議会 福祉サービスの質の向上推進委員会評価調査者部会『福祉サービス第三者評価 評価調査者実践マニュアル【改訂新版】』平成31年3月（p.67「1. 利用者調査の方法」）の下記の表の記述

### ■全社協／福祉サービス第三者評価 評価調査者実践マニュアル【改訂新版】の記述

#### <利用者調査の目的と位置づけ>

・利用者調査は、利用者の福祉サービスに対する満足度や意向を第三者が把握し、受審する福祉施設・事業所へフィードバックすることにより、当該福祉施設・事業所がより一層福祉サービスの質の向上に取り組み、真に利用者本位の福祉サービスの実現を図ることを主な目的としています。

（中略）

・利用者の視点から福祉サービスを評価することは有益であり、社会的養護関係施設以外の第三者評価においても可能な限り利用者調査を実施し、利用者の意見・要望をとり入れて福祉サービスの質の向上に役立てることが大切です。

（中略）

・利用者調査の結果は、関連する評価項目を評価する際の参考資料として利用するとともに、福祉施設・事業者に対してフィードバックすることによって福祉サービスの質の向上に役立ててもらえるようにします。

## 2) 現行のガイドラインやマニュアルに依拠した利用者調査に関する課題

- ・評価項目の評価を行う際の「参考資料」という位置づけにとどまっている
- ・利用者調査結果の公表を前提としていない
- ・実施が「努力義務」のため、関係者による重要性の認識にばらつきが生じやすい
- ・利用者調査の結果を利用者が確認することが難しい

## 3) 利用者調査の見直し提案の方向性

### ① 利用者主体の視点を明確にする

- ・利用者の意向の十分な把握と尊重、権利擁護に資すること
- ・利用希望者におけるサービスの選択に資すること
- ・利用者・家族や地域社会に対して事業所が説明責任を果たすことを後押しすること

### ② 利用者調査の実施を必須とし、その活用と受審事業所の合意に基づく結果公表を推進する

- ・前述の視点から、利用者調査の実施を必須とし、その活用および受審事業所の合意に基づくわかりやすい形（グラフ化など）での結果公表を推進する

### ③ 標準的な利用者調査項目モデル（案）を明示する

- ・全国的な普及と適切な実施を図る観点から標準的な利用者調査項目モデル（案）を明示する
- ・利用者個人の尊重や権利擁護の視点を調査項目に反映させる

## 2 利用者調査項目モデル（案）の考え方

### 1) 利用者調査の目的

- ・利用者のサービスに対する意向や満足度を把握すること

### 2) 調査対象

- ・利用者本人（成年後見人等を含む）に対する全数調査が原則であること

### 3) 実施方法

- ・以下の方式で「利用者調査」が実施されるという想定のもとで、調査項目を検討した。

#### ① アンケート方式

- ・自ら質問文を読み、自ら回答が可能な利用者に対し実施する方法（本人が家族等の介助者と相談しながら回答する方法、本人の気持ちを推察し家族等が回答する方法もある）

#### ② 聞き取り方式

- ・評価調査者が、聞き取りによって意向を把握することが可能な利用者に対して実施する方法（コミュニケーション可能である必要があり、専門性のある評価補助者制度の活用を含む）

### ③ 場面観察方式

- ・アンケートや聞き取りによる直接的な調査の実施が難しい利用者に対して、利用者と職員のかかわりを評価調査者が観察して把握する方法（評価補助者制度の活用を含む）

### ④ その他の方式

- ・上記のほか、利用者本人に対する調査に加えて「家族調査」を別に実施する場合もある

### ⑤ 利用者調査の実施方法と結果の公表

- ・どの調査方式で、何名の利用者に対して利用者調査を実施したのか、公表する

## 4) 回答の選択肢

全国的に比較しやすいよう選択肢の数を統一する。「わからない」「無回答」の数値にも意味があると考え、以下の方法とする。

「はい」「いいえ」「どちらでもない」「無回答・非該当」の4択で行う。（「総合的な意見」では満足度を「大変満足」「満足」「どちらともいえない」「やや不満」「大変不満」「無回答」の6択によって実施）

## 5) 利用者調査「項目モデル」（案）の対象としている事業所種別

本項目モデル（案）は、高齢分野は特別養護老人ホーム、障害分野は障害者の入所支援施設、保育分野は認可保育所を対象とした。

## 6) その他

### ① 回答および集計方法の効率化の工夫

スマートフォンなどを使用した回答方法（QRコードの使用、オンラインによる回答など）の実現を促進し、利用者の利便性の向上と評価機関の集計作業の効率化の両立が図れることを期待する。

### ② 結果の公表方法等

利用者調査の結果は、利用者にとって利便性の高い方法（スマートフォン使用など）によってアクセスでき、その内容・表現もわかりやすいもの（グラフ化など）であることを期待する。

## 3 利用者調査項目モデル（案）の作成上の留意点

- ・利用者が回答しやすい順番、内容、聞き方か
- ・利用者の満足度の把握につながる質問か  
(希望に沿っているか、尊重されていると感じられるか、権利が守られていると感じられるか、利用者が意見を述べやすいか)

- ・サービス提供の具体的な場面が想定しやすい質問か
- ・利用希望者が関心を持ちやすいと思われる質問か
- ・個別支援計画との関連はどうか
- ・地域とのかかわりについてはどうか（地域共生社会の実現という時代背景を考慮する）
- ・評価基準との関係はどうか
- ・15項目から20項目程度をめどに統廃合する（項目数が多過ぎないように配慮する）

#### ■利用者調査モデル項目（案）【高齢分野】

No.	分類	質問項目	関連する評価項目		
			共通	内容	評価項目・細目
1	サービスの提供	職員は、あなたの気持ちを大切に、あなたのやりたいことができるように必要な介助や支援をしてくれますか	○	○	Ⅲ-1- (1) -① 利用者を尊重した福祉サービス提供について共通の理解をもつための取組を行っている A-1- (1) 生活支援の基本
2		あなたの個別支援計画は、あなたの要望や願いが反映されたものとなっていますか	○		Ⅲ-2- (2) -① アセスメントに基づく個別的な福祉サービス実施計画を適切に策定している
3		レクリエーションや趣味の活動、外出などの好きなことができますか		○	A-1- (1) -① 利用者一人ひとりに応じた一日の過ごし方ができるよう工夫している
4		食事はおいしく楽しく食べられますか（時間や食器、介助の方法なども含む）		○	A-3- (2) -① 食事をおいしく食べられるよう工夫している
5		入浴の回数や時間、介助の方法には満足していますか		○	A-3- (1) -① 入浴支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている
6		排せつはあなたのからだの状態や希望に応じて支援が行われていますか		○	A-3- (1) -② 排せつの支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている
7		リハビリや機能回復のための訓練は、あなたにとって十分に行われていますか		○	A-3- (5) -① 利用者の心身の状況に合わせ機能訓練や介護予防活動を行っている
8		口腔ケアや理美容、身だしなみについて希望に応じてくれますか		○	A-3- (2) -③ 利用者の状況に応じた口腔ケアを行っている
9		地域の住民やボランティアなどの外部の人との交流や、地域で行っている活動に参加していますか	○		Ⅱ-4- (1) -① 利用者と地域との交流を広げるための取組を行っている

10	安心・快適性	居室やトイレ、浴室、食堂など、清潔で安全に使うことができますか	○	○	A-2- (1) 利用者の快適性への配慮
11		体調が悪いときやけがをしたときには、すぐに職員が対応してくれますか		○	A-3- (7) -① 利用者の体調変化時に、迅速に対応するための手順を確立し、取組を行っている
12		職員はみな同じように接してくれますか（職員によって言うことやすることに違いがありませんか）	○		Ⅲ-2- (1) -① 提供する福祉サービスについて標準的な実施方法が文書化され福祉サービスが提供されている
13	利用者個人の尊重	あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか	○		Ⅲ-1- (1) -② 利用者のプライバシー保護に配慮した福祉サービス提供が行われている
14		過去に職員や利用者にはいじめや嫌なことをされたことはありますか。（例：暴力、拘束、文句、無視など）		○	A-1- (2) -① 利用者の権利擁護に関する取組が徹底されている
15	不満・要望の対応	職員には不満や要望を気軽に話すことができますか	○		Ⅲ-1- (4) -② 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、利用者等に周知している
16		不満や要望に対しすぐに対応してくれますか	○		Ⅲ-1- (4) -③ 利用者からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している
17		職員以外（役所の人や第三者委員など）にも不満や苦情を伝えることができますか	○		Ⅲ-1- (4) -① 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している
18	総合評価	〇〇事業所について総合的にはどの程度満足していますか			

■利用者調査モデル項目（案）【障害分野】

No.	分類	質問項目	関連する評価項目		
			共通	内容	評価項目・細目
1	サービスの提供	職員は、あなたの気持ちを大切に、あなたのやりたいことができるように必要な介助や支援をしてくれますか	○		Ⅲ-1- (1) -1 利用者を尊重した福祉サービス提供について共通の理解をもつための取組を行っている
2		あなたの個別支援計画は、あなたの要望や願いが反映されたものになっていますか	○		Ⅲ-2- (2) -1 アセスメントにもとづく個別支援計画を適切に策定している
3		施設での仕事や活動は楽しいですか		○	A-2- (1) -4 個別支援計画に基づく日中活動と利用支援等の実施
4		外出や外泊、休日の過ごし方などあなたの希望が取り入れられていますか	○	○	A-1- (1) -1 利用者の自己決定を尊重した個別支援と取組を行っている
5		食事はおいしく楽しく食べられますか		○	A-2- (2) -1 個別支援計画にもとづく日常的な生活支援を行っている
6		入浴の回数や時間、介助の方法には満足していますか		○	同上
7		排せつについてあなたの状態や希望に応じて支援が行われていますか		○	同上
8		服装や髪型、化粧やアクセサリーなどのおしゃれは、あなたの希望に応じて支援が行われていますか		○	A-1- (1) -1 利用者の自己決定を尊重した個別支援と取組を行っている
9		あなたのお金は希望に応じて使えるように管理されていますか		○	A-2- (1) -1 利用者の自律・自立生活のための支援の実施
10		地域の住民やボランティアなどの外部の人との交流や、地域で行っている活動に参加していますか	○	○	Ⅱ-4- (1) -1 利用者と地域との交流を広げるための取組を行っている A-2- (6) -1 利用者の希望と意向を尊重した社会参加や学習のための支援を行っている
11	安心・快適性	体調が悪いときやけがをしたときには、すぐに職員が対応してくれますか		○	A-2- (5) -1 利用者の健康状態の把握と体調変化時の迅速な対応等を適切に行っている

12		居室やトイレ、浴室、食堂など、清潔で安全に使うことができますか	○	○	Ⅲ-1- (5) 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組が行われている A-2- (3) 利用者の快適性と安心・安全に配慮した生活環境が確保されている
13		職員はみな同じように接してくれますか（職員によって言うことやすることに違いがありませんか）	○		Ⅲ-2- (1) -1 提供する福祉サービスについて標準的な実施方法が文書化され福祉サービスが提供されている
14	利用者の個人の尊重	あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか	○		Ⅲ-1- (1) -2 利用者のプライバシー保護に配慮した福祉サービス提供が行われている
15		過去に職員や利用者にはやなことをされたことはありますか（例：体罰、暴力、文句、無視など）		○	A-1- (2) -1 利用者の権利擁護に関する取組が徹底されている。
16	不満・要望への対応	職員には不満や要望を気軽に話すことができますか	○	○	Ⅲ-1- (4) -2 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、利用者等に周知している A-2- (1) -3 利用者の意思を尊重する支援としての相談等を適切に行っている
17		不満や要望に対しすぐに対応してくれますか	○		Ⅲ-1- (4) -3 利用者からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している
18		職員以外（役所の人や第三者委員など）にも不満や苦情を伝えることができますか	○		Ⅲ-1- (4) -1 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している
19	総合評価	〇〇事業所について総合的にはどの程度満足していますか			

■利用者調査モデル項目（案）【保育分野】

No.	分類	質問項目	関連する評価項目		
			共通	内容	評価項目・細目
1	サービスの提供	お子さん一人ひとりに合わせた豊かな感性を育む活動・遊びが行われていますか		○	A-1- (2) -4 子どもが主体的に活動できる環境を整備し、子どもの生活と遊びを豊かにする保育を展開している
2		保育内容（指導計画なども含め）についての説明はわかりやすいですか	○	○	III-2- (2) -1 アセスメントに基づく指導計画を適切に作成している A-2- (1) -1 子どもの生活を充実させるために、家庭との連携を行っている
3		食事は献立や栄養・食べ方などが工夫されていますか		○	A-1- (4) -1 2 食事を楽しむことができるよう工夫をしている 子どもがおいしく安心して食べることのできる食事を提供している
4		基本的な生活習慣(排せつ、衣服の着脱、手洗いなど)の自立に向けての取り組みは満足していますか		○	A-1- (2) -3 子どもが基本的な生活習慣を身につけることができる環境の整備、援助を行っている
5		地域の人々との交流や地域活動への参加など、子どもの社会体験を広げていくような機会がありますか	○		II-4- (1) -1 子どもと地域との交流を広げる取組を行っている
6		お子さんの発育や意欲を促すような遊具・玩具などが十分に用意されていますか		○	A-1- (2) -4 子どもが主体的に活動できる環境を整備し、子どもの生活と遊びを豊かにする保育を展開している。
7	安心・快適性	お子さんが生活するところは心地よく過ごせる雰囲気ですか		○	A-1- (2) -1 生活にふさわしい場として、子どもが心地よく過ごすことのできる環境を整備している
8		お子さんの健康状態について、家庭と連携して、日々十分に把握・確認されていると思いますか		○	A-1- (3) -1 子どもの健康管理を適切に行っている
9		感染症の予防や発生時の説明、対応は安心できますか	○		III-1- (5) -2 感染症の予防や発生時における子どもの安全確保のための体制を整備し、取組んでいる



10		保育所で起きた事故・けが・発熱などの病気に対して、適切に対応していると思いますか	○	○	Ⅲ-1- (5) 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組が行われている A-1- (3) -1 子どもの健康管理を適切に行っている
11		不審者や事故防止などへの保育所の安全管理について、十分だと思いますか	○		Ⅲ-1- (5) 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組が行われている。
12		保育士や他の職員の保育姿勢はだいたい同じですか（職員によって言うことやすることに違いがありますか）	○		Ⅲ-2- (1) 保育について標準的な実施方法が文書化され保育が提供されている
13	子どもの個人の尊重	お子さん一人ひとりの個性や生活習慣などの違いが尊重されていますか。		○	A-1- (2) -2 一人ひとりの子どもを受容し、子どもの状態に応じた保育を行っている。
14		お子さんやあなたのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか	○		Ⅲ-1- (1) -2 子どものプライバシー保護に配慮した保育が行われている
15	不満・要望への対応	保育に関する不満や要望を気軽に話すことができますか	○		Ⅲ-1- (4) -2 保護者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、保護者等に周知している
16		不満や苦情を保育所以外（役所の窓口や第三者委員など）の相手に伝えることができること知っていますか	○		Ⅲ-1- (4) -1 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。
17		保護者からの意見や提案、苦情に対して、「園だより」や「懇談会」、掲示板への掲示などにより説明がありますか。	○		Ⅲ-1- (4) -3 利用者からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している

18	保護者への育児支援	送迎時の対話や連絡帳などで、日々のお子さんの様子を知ることができますか		○	A-2・(1) -1 子どもの生活を充実させるために、家庭との連携を行っている
19		子育てに関する気がかりな点や悩みについて、相談しやすいですか		○	A-2・(2) -1 保護者が安心して子育てができるよう支援を行っている
20		保護者の急な残業や不定期な業務への対応は柔軟に行われていますか。また、行事などは保護者が参加しやすいように日程が配慮されていますか		○	同上
21	総合評価	〇〇保育所について総合的にはどの程度満足していますか			

## VIII. 福祉サービス第三者評価事業の 今後の普及促進に向けて

第三者評価の受審を促進し、その有効活用を図っていくためには、どう取り組んだらよいか。本研究事業では、そのことを重要課題として位置づけて検討してきた。

本章では、特に評価機関や評価調査者に求められること、および今後の第三者評価事業の普及促進のために継続的な検討を要すべき事項について提言し、本調査研究事業のまとめとしたい。

### 1 事業所のモチベーションの向上のために

#### 1) 法人・事業所の状況等を踏まえた評価プロセスの推進

法人・事業所には、第三者評価の受審プロセスとその結果を、事業経営・運営に際しての体制づくりとサービスの質の向上、すなわち PDCA サイクルに活用するための方針を持つことが求められる。そのためには、とにもかくにも「受審して第三者評価を経験してもらうこと」が重要である。

しかし、法人・事業所の規模、法人の設立者・役員等の考え方、法人理念・基本方針、改善に取り組んできた経験値などにより、第三者評価の活用に関しても、価値の置き方や理解のし方は異なる。さらには、役職者と一般職員等の役割の違いにより、評価基準に対する理解に差がある場合もあるため、第三者評価の受審促進を図るためには事業所における負担感を軽減することが求められる。

第三者評価のしくみの観点からは法人・事業所の規模等に対応した評価基準と評価プロセスの検討が求められるところであるが、評価機関および評価調査者には、そのような法人・事業所の沿革、事業規模、実施状況、職責による職員の理解の違い等に十分留意しながら、評価の一連のプロセスを進める取り組みが求められる。

## 2) 評価結果の公表と積極的な第三者評価事業の広報活動

評価結果の公表は、受審事業所におけるモチベーションの向上につながり、また利用者の持つ権利の側面からも、評価機関・評価調査者として積極的に取り組むべき課題であると言える。

その視点から言えば、利用者調査の実施を必須のこととし、さらに利用者調査の結果を適切に活用して、わかりやすく公表することが求められる。

「サービスの質の向上は誰のためか」を突き詰めれば、それは利用者のためであり、利用者の権利を守るためである。特に、認知症の高齢者など、サービスの適切性を自ら判断できない利用者等の権利擁護のためには、積極的に第三者評価を活用していくべきである。

そこで、本調査研究事業では、利用者調査のあり方について「利用者調査項目モデル」として提案した（第Ⅶ章）。

また、第三者評価について利用者等に関心を持ってもらうためには、評価に関する情報が誰にとっても手に入りやすく、その内容がわかりやすい必要がある。WAM NET（ワムネット）や、都道府県推進組織のホームページでわかりやすく公表することがその基本である。

そのほか、冊子等による情報提供などの取り組みも含めて、サービスを利用する市民・団体や相談に応じる中間ユーザーなどが容易に情報入手できる環境づくりが求められる。

それと同時に、評価機関および評価調査者には、利用者をはじめとして幅広く評価結果を公表することはもとより、利用者調査の実施と、その公表についても、事業所に積極的に働きかける取り組みが求められる。

## 3) 事業所における人材確保に向けた受審の有無の公表

福祉現場では、人材確保が喫緊の課題となっている。各事業所では、求職者等への情報提供の視点から、第三者評価の受審の有無を公表し、法人・事業所として、福祉サービスの質の向上に取り組んでいる姿勢を広く示していくことが求められる。

## 2 評価機関・評価調査者の質の向上のために

今後、第三者評価を促進していくため、評価機関・評価調査者に最も求められるものは、評価機関・評価調査者の「質の向上」である。そして評価機関・評価調査者の質を向上させるものは、何よりも評価の実践である。そのためにも、受審の実績を増やしていくことは欠かせないものであり、その一つひとつの評価を丁寧の実施・経験し、活かしていくことが求められる。

評価のプロセスをしっかりとどって、そして振り返ること、評価チームとしての協働を大切にすることが重要である。

具体的な取り組みとして求められることは、評価調査者としての倫理や評価基準を理解して、実践マニュアルなどを十分に読みこなし、活用して、仲間たちと学び合うことである。

また、評価機関としての成長を求め、評価の適切性を期したとき、研修の充実は欠かせない。社会福祉法人全国社会福祉協議会「福祉サービスの質の向上推進委員会」や都道府県推進組織による研修の充実と、それらの研修の実施に向けては、評価調査者の全国組織である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が協力することを期待する。

### **3 第三者評価事業の普及促進のため継続して検討を要する事項**

今後の第三者評価事業の普及促進のため、継続して検討を要する事項を以下に示すとともに、そのための具体的な取り組み等について例示する。

#### **1) 受審する事業所の負担の軽減**

##### **〔取り組み例〕**

「内容評価を中心とする第三者評価の実施方法」などの簡素な方法の研究と開発、等

#### **2) 受審の義務化あるいは努力義務化**

##### **〔取り組み例〕**

入所施設などの「さらなる透明性の向上」を図る必要がある事業所や新規開設事業所、等

#### **3) 受審のインセンティブを高めるための取り組みの強化**

##### **〔取り組み例〕**

受審に伴う事業所の負担軽減（再掲）、全国および都道府県の「種別協議会」等との連携強化、法人監査や施設監査の実施周期との関係の検討、等

#### **4) 推進組織のあり方**

##### **〔取り組み例〕**

地域格差を改善するための各都道府県推進組織の強化、等

#### **5) 評価基準の見直し**

##### **〔取り組み例〕**

基本情報との相互の位置づけの見直し、事業所の負担の軽減に向けた統廃合、利用者の関心が高い評価項目の焦点化、等

#### **6) 評価機関の体制強化と評価調査者の質の向上**

##### **〔取り組み例〕**

都道府県域を超えて評価できる評価機関の拡充、評価の判断基準やノウハウ等の標準化、評価手法の全国的な標準化の検討、評価調査者の資格要件やその円滑な確保のしくみの検討、等

#### **7) 判断水準（a・b・c）のあり方の検討（普及のための方策を含む）**

##### **〔取り組み例〕**

より適切な判断水準のあり方に関する検討、適切な判断の普及に向けた方法の検討（データの収集、標準化、研修方法）、等

#### **8) 職員による自己評価の位置づけの強化**

**〔取り組み例〕** 職員による自己評価の実施方法の統一化、等

# 資料篇

- 資料 1 アンケート調査票A-①【道府県推進組織用】 155
- 資料 2 アンケート調査票A-②【評価機関用】 159
- 資料 3 アンケート調査票A-③【受審事業所用】 163
- 資料 4 アンケート調査票B【評価機関・受審事業所用】 167
- 資料 5 アンケート調査結果／集計表 171
  - 【調査票A】道府県推進組織 172
  - 【調査票A】道府県登録評価機関 193
  - 【調査票A】2019年度受審事業所 215
  - 【調査票B】道府県登録評価機関 245
  - 【調査票B】2019年度受審事業所 251

# アンケート調査票 A-①

【回答期限：2020年11月13日】

道府県推進組織用

一般社団法人全国福祉サービス評価調査者連絡会

※はじめに推進組織の体制をお教えてください。

道府県推進組織：フェイスシート			
都道府県名			担当部署(委託の場合は法人名)
常勤職員数	専従 名・兼務 名	第三者評価事業担当の経験年数(常勤職員平均)	年
非常勤職員数	専従 名・兼務 名	第三者評価事業担当の経験年数(非常勤職員平均)	年

ア. 推進組織の体制等についてお聞きします

問1: 推進組織として、第三者評価を推進する上での現状をお聞かせください。それぞれの項目の当てはまる欄に○をつけてください。

	十分である	多くも少なくもない	不足している
①予算			
②担当職員数			
③受審事業所数			
④評価機関数			
⑤評価調査者数			

問2: 推進組織として、第三者評価の仕組みに対してどのようにお考えでしょうか。それぞれの項目の当てはまる欄に○をつけてください。

	都道府県が担うべき	指定都市も加えるべき	全国一本化が良い
①推進組織の担い手について			
②評価機関の認証について			
③評価調査者の養成について			

イ. 第三者評価の目的の一つであるサービスの質の向上についてお聞きします

問3 第三者評価は、「サービスの質が向上すること」や「利用者のサービス選択に資すること」を通じて利用者の権利擁護に寄与することが考えられますが、実際に役立っていると思われませんか。当てはまる欄に○をつけてください。

大いに役立つ	まあまあ役立つ	あまり役立たない	役立つとは思えない

その理由を記入してください。

問4: 事業所が第三者評価を活用してサービスの質を向上させるためには、どのような取り組みが必要と思われますか。当てはまると思われる番号すべてに○をつけてください。

1. 受審事業所の改善への取り組みに対し評価機関が何等かの関与ができる仕組みを作る
2. 他の都道府県に主たる事務所がある評価機関でも受審できる体制や仕組みを拡充する
3. 評価機関・評価調査者の質を向上させる取り組みを充実させる
4. 利用者・関係者に第三者評価の結果を説明する機会を設ける
5. 事業所全体で評価基準を学ぶ研修等の機会を拡充させる
6. 自己評価を職員一人ひとりが行うことをルール化して、サービスを確認し課題を明確にする
7. その他( )

ウ. 第三者評価の目的の一つである利用者の選択に資することについてお聞きます

問5: 現状では利用者調査を公表している推進組織は多くありませんが、利用者調査を公表することは、「利用者のサービスの選択」に役立つと思いますか。当てはまる欄に○をつけてください。

大いに役立つ	まあまあ役立つ	あまり役立たない	役立つとは思えない

その理由を記入してください。

問6: 評価結果の内容を住民にわかりやすく提供するには、どのような工夫が必要と思いますか。当てはまる番号すべてに○をつけてください。

1. 評価結果を全て WAM NET に一本化して公表する
2. 評価結果をスマートフォンで見られるようにするなど、公表するサイトを充実させる
3. 評価結果の概要を冊子等にして閲覧または、配布できるようにする
4. 評価項目を見直し、利用者にわかりやすい表現とする
5. 市民(利用者)が見やすく理解しやすいように評価結果の「簡易版」を作成し公表する
6. 評価結果の見方を、推進組織のホームページなどで解説する
7. その他、どのような工夫が考えられますか。  
(具体例: )

問7: 第三者評価が「利用者のサービスの選択」に役立つためには、どのような取り組みが必要と思われますか。当てはまる番号すべてに○をつけてください。

1. 評価項目を見直し、利用者が知りたい情報を入れる
2. 利用者調査を公表する
3. 評価の開始から公表に至る期間を決める(タイムリーな評価を目指す)
4. 地域包括支援センター等の相談機能を持つ窓口で地域の事業所の評価結果を配架する
5. 第三者評価事業をマスコミ等影響力がある媒体で PR する
6. 市民向けのシンポジウムなどを開催する
7. 「サービスの選択に資する」ことを評価結果に期待すること自体が難しい
8. その他( )



エ. 第三者評価事業で期待される取り組みについてお聞きます

問8: 評価機関・評価調査者の質を向上させるためには、どのような取り組みが必要と思われますか。当てはまる番号すべてに○をつけてください。

1. 評価機関の更新研修を義務化させ、認証の更新の条件とする
2. 評価機関として行う評価調査者への内部研修を義務付け、認証の要件とする
3. 推進組織と評価機関が評価の質の向上に向けて検討する場(委員会や協議会など)の機能を強化する
4. 病院機能評価のように、全国に一つの評価機関の認証とする
5. 新たな評価調査者の確保を円滑に進める仕組みを作る
6. 全国共通の評価手法とし、評価調査者の育成を行う養成機関を設ける
7. 指導者を養成する仕組みを充実させる
8. 評価調査者の連絡会などの組織化を進め、個々人の力量を高める機会を拡充する
9. その他( )

問9: 全国的に第三者評価の受審数が少ないことが課題になっていますが、受審を促進するには、どのような方策が必要と思われますか。当てはまると思われる番号すべてに○をつけてください。

1. 社会的養護関係施設第三者評価事業のように全国的な推進組織を再編し、推進体制を強化する
  2. 「内容評価のみ」など、評価項目を特化して受審できる仕組みを作る
  3. 事業所の規模や種別に対応した受審費用や評価方法等の仕組みを作る
  4. 事業者・経営者の業界団体に受審の意義を働きかける
  5. 受審を促進するためのインセンティブを強化する
- どのようなインセンティブが望まれますか。お聞かせください。

( )

問10: 受審促進のために、都道府県及び推進組織ができることとしてどのような取り組みが望まれますか。当てはまると思われる番号すべてに○をつけてください。また選んだ選択肢に関連した問いにもお答えください。

1. 受審の有無を明確に示す仕組みを拡充する(受審マークまたは受審証のPRを含め)  
⇒どのような方法が望まれますか  
a. 都道府県・市町村等が作成する事業所名簿に受審の有無を明記する  
b. 都道府県・市町村のホームページ等に受審マークの説明と意義を載せる  
c. その他( )
2. 受審費用の全部または一部を助成する  
⇒どのような方法が望まれますか  
a. 国の予算で措置する  
b. 診療報酬(病院機能評価受審)のように報酬加算の条件として措置する  
c. その他( )
3. 事業所に対し受審促進のための研修会などを開催する  
⇒どのような方法が望まれますか  
a. 推進組織が企画する  
b. 全国・都道府県の社会福祉法人経営者協議会などに研修会の企画を働きかける  
c. その他( )
4. 改善の好事例を推進組織のホームページ、冊子などで公表する
5. その他( )

問11:すべての福祉サービスに第三者評価の受審を義務化すべきだと思いますか。当てはまる番号1つに○をつけてください。

1. 社会的養護関係施設のように義務化すべきである
2. 保育所のように努力義務化すべきである
3. 入所施設など一部のサービスで義務化すべきである
4. 事業所の主体的な意志で受審することが重要なので義務化すべきではない
5. その他( )

問12:第三者評価でabc(判断水準)と評価することについてお聞きします。当てはまる番号すべてに○をつけてください。

1. 現在のabcが妥当である
2. 3段階以上の評価(例えば5段階評価)の方がよい
3. abcの判断が恣意的なものとならないよう、判断水準をより明確にする
4. abcによるものではなく、各取り組みに関する講評コメントの記載を充実する
5. abcによるものではなく、特に優れた取り組みを分かりやすく明示するような講評にする
6. その他( )

問13:現行の共通評価項目及び内容評価項目について、どのようにお考えですか。当てはまる欄に○をつけてください。

	もっと充実すべき	適切である	もっと簡素にすべき
①共通評価項目			
②内容評価項目			

その理由を記入してください。

問14:その他、第三者評価の推進に関してご意見があればお聞かせください  
(余白にご記入ください)。

# アンケート調査票 A-②

評価機関用

【回答期限：2020年11月13日】

一般社団法人全国福祉サービス評価調査者連絡会

※基本的な情報についてお教えてください。都道府県名以外は○または数字をご記入ください。

評価機関：フェイスシート											
主たる事業所の所在都道府県			評価できるサービス種別			高齢・障害・保育・社会的養護・その他					
常勤評価調査者数(兼務含)		名	第三者評価の2019年度の担当件数(常勤職員平均)						件		
非常勤評価調査者数(同上)		名	第三者評価の2019年度の担当件数(非常勤職員平均)						件		
登録評価調査者数		名	第三者評価の2019年度の担当件数(登録評価調査者平均)						件		
第三者評価以外の事業の実施		1. 外部評価 2. 介護サービス情報公表 3. コンサルタント 4. その他									
第三者評価の実績 (自県・他県)		高齢福祉		障害者福祉		保育		社会的養護		その他	
		自県	他県	自県	他県	自県	他県	自県	他県	自県	他県
2017年度		件	件	件	件	件	件	件	件	件	件
2018年度		件	件	件	件	件	件	件	件	件	件
2019年度		件	件	件	件	件	件	件	件	件	件

ア. 貴機関の評価方法等についてお聞きします

問1: 貴機関の標準的な評価の方法についてお聞きします。当てはまる欄に○をつけてください。

標準的な 評価の方法	訪問調査にかける日数					担当する 評価調査者数 (数字を記入)	利用者調査			
	半日	1日	1日半	2日	2日半以上		必ず実施	実施しない	意向による	事業所の
高齢・施設						人				
高齢・在宅						人				
障害・施設						人				
障害・在宅						人				
保育						人				

イ. 第三者評価の目的の一つである「サービスの質の向上」についてお聞きします

問2: 第三者評価について受審事業所からの意見にはどのようなものがありますか。当てはまる欄と思われる欄に○をつけてください。

受審が良い結果をもたらした事項としての意見	多い	やや多い	やや少ない	少ない
①事業所の努力が評価され自信になった				
②改善のヒントが貰えた				
③職員の意向が把握できた				
④利用者の意向が把握できた				
⑤職員の確保(実習生を含む)が進んだ				
⑥職員の育成に役立った				
⑦その他:				

受審で疑問に思った事項としての意見	多い	やや多い	やや少ない	少ない
①マニュアルがあればよい、という評価が多い				
②現状では改善へのハードルが高い課題がある				
③職員の意向が把握できなかった				
④利用者の意向が把握できなかった				
⑤評価調査者の専門性が疑われた				
⑥a,b,c の基準が不明確である				
⑦その他:				

問3 第三者評価は、「サービスの質が向上すること」や「利用者のサービス選択に資すること」を通じて利用者の権利擁護に寄与することが考えられますが、実際に役立っていると思われませんか。当てはまる欄に○をつけてください。

大いに役立つ	まあまあ役立つ	あまり役立たない	役立つとは思えない

その理由を記入してください。

問4: 第三者評価の評価結果において、利用者の権利擁護の視点から課題を提示したことがありますか。あった場合には、その根拠となった調査内容についても、当てはまる欄に○をつけてください。

調査内容	自己評価 結果	利用者調査 結果	訪問調査 結果
1. 利用者の権利擁護への取り組みが「不十分」と課題を提示した			
2. 特に提示したことはない			
3. その他:			

問5: 事業所が第三者評価を活用してサービスの質を向上させるためには、どのような取り組みが必要と思われますか。当てはまると思われる番号すべてに○をつけてください。

1. 受審事業所の改善への取り組みに対し評価機関が何等かの関与ができる仕組みを作る
2. 他の都道府県に主たる事務所がある評価機関でも受審できる体制や仕組みを拡充する
3. 評価機関・評価調査者の質を向上させる取り組みを充実させる
4. 利用者・関係者に第三者評価の結果を説明する機会を設ける
5. 事業所全体で評価基準を学ぶ研修等の機会を拡充させる
6. 自己評価を職員一人ひとりが行うことをルール化して、サービスを確認し課題を明確にする
7. その他( )

ウ. 第三者評価の目的の一つである「利用者の選択に資すること」についてお聞きします

問6: 現状では利用者調査を公表している推進組織は多くありませんが、利用者調査を公表することは「利用者のサービスの選択」に役立つと思いますか。当てはまる欄に○をつけてください。

大いに役立つ	まあまあ役立つ	あまり役立たない	役立つとは思えない

その理由を記入してください。

問7: 評価結果の内容を住民にわかりやすく提供するには、どのような工夫が必要と思いますか。当てはまる番号すべてに○をつけてください。

1. 評価結果を全て WAM NET に一本化して公表する
2. 評価結果をスマートフォンで見られるようにするなど、公表するサイトを充実させる
3. 評価結果の概要を冊子等にして閲覧または、配布できるようにする
4. 評価項目を見直し、利用者にわかりやすい表現とする
5. 市民(利用者)が見やすく理解しやすいように評価結果の「簡易版」を作成し公表する
6. 評価結果の見方を、推進組織のホームページなどで解説する
7. その他、どのような工夫が考えられますか。

(具体例:

)

問8: 第三者評価が「利用者のサービスの選択」に役立つためには、どのような取り組みが必要と思われますか。当てはまる番号すべてに○をつけてください。

1. 評価項目を見直し、利用者が知りたい情報を入れる
2. 利用者調査を公表する
3. 評価の開始から公表に至る期間を決める(タイムリーな評価を目指す)
4. 地域包括支援センター等の相談機能を持つ窓口で地域の事業所の評価結果を配架する
5. 第三者評価事業をマスコミ等影響力がある媒体で PR する
6. 市民向けのシンポジウムなどを開催する
7. 「サービスの選択に資する」ことを評価結果に期待すること自体が難しい
8. その他(

)

エ. 第三者評価事業で期待される取り組みについてお聞きします

問9: 評価機関・評価調査者の質を向上させるためには、どのような取り組みが必要と思われますか。当てはまる番号すべてに○をつけてください。

1. 評価機関の更新研修を義務化させ、認証の更新の条件とする
2. 評価機関として行う評価調査者への内部研修を義務付け、認証の要件とする
3. 推進組織と評価機関が評価の質の向上に向けて検討する場(委員会や協議会など)の機能を強化する
4. 病院機能評価のように、全国に一つの評価機関の認証とする
5. 新たな評価調査者の確保を円滑に進める仕組みを作る
6. 全国共通の評価手法とし、評価調査者の育成を行う養成機関を設ける
7. 指導者を養成する仕組みを充実させる
8. 評価調査者の連絡会などの組織化を進め、個々人の力量を高める機会を拡充する
9. その他(

)

問10:全国的に第三者評価の受審数が少ないことが課題になっていますが、受審を促進するには、どのような方が必要と思われますか。当てはまると思われる番号すべてに○をつけてください。

1. 社会的養護関係施設第三者評価事業のように全国的な推進組織を再編し、推進体制を強化する
  2. 「内容評価のみ」など、評価項目を特化して受審できる仕組みを作る
  3. 事業所の規模や種別に対応した受審費用や評価方法等の仕組みを作る
  4. 事業者・経営者の業界団体に受審の意義を働きかける
  5. 受審を促進するためのインセンティブを強化する
- どのようなインセンティブが望まれますか。お聞かせください。

問11:すべての福祉サービスに第三者評価の受審を義務化すべきだと思いますか。当てはまる番号1つに○をつけてください。

1. 社会的養護関係施設のように義務化すべきである
2. 保育所のように努力義務化すべきである
3. 入所施設など一部のサービスで義務化すべきである
4. 事業所の主体的な意志で受審することが重要なので義務化すべきではない
5. その他( )

問12:第三者評価でabc(判断水準)と評価することについてお聞きます。当てはまる番号すべてに○をつけてください。

1. 現在のabcが妥当である
2. 3段階以上の評価(例えば5段階評価)の方がよい
3. abcの判断が恣意的なものとならないよう、判断水準をより明確にする
4. abcによるものではなく、各取り組みに関する講評コメントの記載を充実する
5. abcによるものではなく、特に優れた取り組みを分かりやすく明示するような講評にする
6. その他( )

問13:現行の共通評価項目及び内容評価項目について、どのようにお考えですか。当てはまる欄に○をつけてください。

①共通評価項目 (45項目)	もっと充実すべき	適切である	もっと簡素にすべき

その理由を記入してください。

②サービスごとの 内容評価項目	もっと充実すべき	適切である	もっと簡素にすべき

その理由を記入してください。

問14:その他、第三者評価の推進に関してご意見があればお聞かせください

(余白にご記入ください)。

# アンケート調査票 A-③

受審事業所用

【回答期限：2020年11月13日】

一般社団法人全国福祉サービス評価調査者連絡会

※基本的な情報についてお教えてください。

受審事業者：フェイスシート			
所在道府県		事業所の職員数(非常勤含)	名
受審したサービス種別		事業所利用者の定員	名
第三者評価の受審歴(該当箇所)に○	5回以上 ・ 4回 ・ 3回 ・ 2回 ・ 1回		
受審した動機(当てはまる番号全てに○をつけてください)			
1. 事業所の取り組み全体を総チェックして、事業所の強み・弱みを明確にしたいため 2. サービスの改善のヒント(気づき)を得たいため 3. 職員の意向を把握したいため 4. 利用者の意向を把握したいため 5. 職員の確保に役立てたいため 6. 職員の育成に役立てたいため 7. 法人の方針のため 8. 補助金や指定管理等の申請条件のため 9. その他( )			

ア. 第三者評価の目的の一つである「サービスの質の向上」についてお聞きします

問1: 第三者評価受審を行い、良い結果をもたらしたと思われる事項、疑問に感じたと思われる事項についてお聞きします。当てはまると思われる欄に○をつけてください。

受審が良い結果をもたらした事項	大いに成果があった	まあまあ成果があった	あまり成果がなかった
①事業所の努力が評価され自信になった			
②改善のヒントが貰えた			
③職員の意向が把握できた			
④利用者の意向が把握できた			
⑤職員の確保(実習生を含む)が進んだ			
⑥職員の育成に役立った			
⑦その他			

受審で疑問に思った事項	大いにそう思った	まあまあそう思った	あまりそうは思わなかった
①マニュアルがあればよいという評価が多い			
②現状では改善へのハードルが高い課題がある			
③職員の意向が把握できなかった			
④利用者の意向が把握できなかった			
⑤評価調査者の専門性が疑われた			
⑥a, b, cの基準が不明確である			
⑦その他			

問2: 受審で明らかになった「さらなる改善が望まれる点」について、どのように改善に取り組みましたか。当てはまる番号全てに○をつけてください。

1. 自己評価が低い項目について原因分析し、改善すべき事項を明らかにした
2. 評価結果で指摘された事項について原因分析し、改善すべき事項を明らかにした
3. 利用者調査で明らかになった利用者のニーズを分析し、改善すべき事項を明らかにした
4. 改善提案には人員、予算などの事情から改善に向けて取り組むことができなかった項目がある
5. その他( )

問3 第三者評価は、「サービスの質が向上すること」や「利用者のサービス選択に資すること」を通じて利用者の権利擁護に寄与することが考えられますが、実際に役立っていると思われませんか。当てはまる欄に○をつけてください。

大いに役立つ	まあまあ役立つ	あまり役立たない	役立つとは思えない

その理由を記入してください。

問4: 第三者評価の評価結果において、利用者の権利擁護の視点から課題を提示されたことがありますか。あった場合には、その根拠となった調査内容についても、当てはまる欄に○をつけてください。

調査内容	自己評価 結果	利用者調査 結果	訪問調査 結果
1. 利用者の権利擁護への取り組みが「不十分」と課題が提示された			
2. 特に提示されたことはない			
3. その他:			

問5: 事業所が第三者評価を活用してサービスの質を向上させるためには、どのような取り組みが必要と思われませんか。当てはまると思われる番号すべてに○をつけてください。

1. 受審事業所の改善への取り組みに対し評価機関が何等かの関与ができる仕組みを作る
2. 他の都道府県に主たる事務所がある評価機関でも受審できる体制や仕組みを拡充する
3. 評価機関・評価調査者の質を向上させる取り組みを充実させる
4. 利用者・関係者に第三者評価の結果を説明する機会を設ける
5. 事業所全体で評価基準を学ぶ研修等の機会を拡充させる
6. 自己評価を職員一人ひとりが行うことをルール化して、サービスを確認し課題を明確にする
7. その他( )

イ. 第三者評価の目的の一つである「利用者の選択に資すること」についてお聞きます

問6: 貴所では、利用者調査をしたことでどのような効果がありましたか。当てはまる番号全てに○をつけてください。

1. 利用者・家族のサービスに対する要望・苦情、新しいニーズが把握できた
2. 利用者・家族から高い評価をいただき、職員の励みになった
3. 一部の利用者・家族から無理とも思える要求があり困惑した
4. 利用者調査は行わなかった
5. その他( )



問7 現状では利用者調査を公表している推進組織は多くありませんが、利用者調査を公表することは「利用者のサービスの選択」に役立つと思いますか。当てはまる欄に○をつけてください。

大いに役立つ	まあまあ役立つ	あまり役立たない	役立つとは思えない

その理由を記入してください。

問8: 評価結果の内容を住民にわかりやすく提供するには、どのような工夫が必要と思いますか。当てはまる番号すべてに○をつけてください。

1. 評価結果を全て WAM NET に一本化して公表する
2. 評価結果をスマートフォンで見られるようにするなど、公表するサイトを充実させる
3. 評価結果の概要を冊子等にして閲覧または、配布できるようにする
4. 評価項目を見直し、利用者にわかりやすい表現とする
5. 市民(利用者)が見やすく理解しやすいように評価結果の「簡易版」を作成し公表する
6. 評価結果の見方を、推進組織のホームページなどで解説する
7. その他、どのような工夫が考えられますか。

(具体例:

)

問9: 第三者評価が「利用者のサービスの選択」に役立つためには、どのような取り組みが必要と思われますか。当てはまる番号すべてに○をつけてください。

1. 評価項目を見直し、利用者が知りたい情報を入れる
2. 利用者調査を公表する
3. 評価の開始から公表に至る期間を決める(タイムリーな評価を目指す)
4. 地域包括支援センター等の相談機能を持つ窓口で地域の事業所の評価結果を配架する
5. 第三者評価事業をマスコミ等影響力がある媒体で PR する
6. 市民向けのシンポジウムなどを開催する
7. 「サービスの選択に資する」ことを評価結果に期待すること自体が難しい
8. その他(

)

ウ. 第三者評価事業で期待される取り組みについてお聞きします

問10: 全国的に第三者評価の受審数が少ないことが課題になっていますが、受審を促進するには、どのような方が必要と思われますか。当てはまると思われる番号すべてに○をつけてください。

1. 社会的養護関係施設第三者評価事業のように全国的な推進組織を再編し、推進体制を強化する
  2. 「内容評価のみ」など、評価項目を特化して受審できる仕組みを作る
  3. 事業所の規模や種別に対応した受審費用や評価方法等の仕組みを作る
  4. 事業者・経営者の業界団体に受審の意義を働きかける
  5. 受審を促進するためのインセンティブを強化する
- どのようなインセンティブが望まれますか。お聞かせください。

問11:すべての福祉サービスに第三者評価の受審を義務化すべきだと思いますか。当てはまる番号1つに○をつけてください。

1. 社会的養護関係施設のように義務化すべきである
2. 保育所のように努力義務化すべきである
3. 入所施設など一部のサービスで義務化すべきである
4. 事業所の主体的な意志で受審することが重要なので義務化すべきではない
5. その他( )

問12:第三者評価でabc(判断水準)と評価することについてお聞きします。当てはまる番号すべてに○をつけてください。

1. 現在のabcが妥当である
2. 3段階以上の評価(例えば5段階評価)の方がよい
3. abcの判断が恣意的なものとならないよう、判断水準をより明確にする
4. abcによるものではなく、各取り組みに関する講評コメントの記載を充実する
5. abcによるものではなく、特に優れた取り組みを分かりやすく明示するような講評にする
6. その他( )

問13:現行の共通評価項目及び内容評価項目について、どのようにお考えですか。当てはまる欄に○をつけてください。

①共通評価項目 (45項目)	もっと充実すべき	適切である	もっと簡素にすべき

その理由を記入してください。

②サービスごとの内 容評価項目	もっと充実すべき	適切である	もっと簡素にすべき

その理由を記入してください。

問14:その他、第三者評価の推進に関してご意見があればお聞かせください

(余白にご記入ください)。

各評価機関および各福祉施設・事業所の代表者の皆様へ

## アンケート調査票Bへのご協力のお願い

令和2年10月6日

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

アンケート調査票Bは評価機関および福祉施設・事業所の皆様だけにご協力をお願いするものです。

私たちは福祉サービス第三者評価事業（以下、「第三者評価事業」という）のあり方を検討するうえで「評価基準のあり方」は最も重要な検討課題の一つと考えています。中でも「内容評価基準」は具体的なサービス内容を評価するためのもので、第三者評価事業の目的である福祉施設・事業所における「サービスの質の向上」と、利用者における「サービスの選択に資する」という意味で特に重要と考えられます。

そこで、今回の調査研究事業では、内容評価基準がどの程度に役立つと考えられるか、を皆様に伺うことにしました。これによって、より良い内容評価基準のあり方に向けての課題や見直しの方向性などを検討してまいりますので、大変お手数をおかけしますが、重ねて本調査へのご協力をお願いします。

### 【アンケート調査票B】

#### 1 目的

内容評価基準の各々の評価細目が「サービスの質の向上」と「利用者の選択に資する」との両側面においてどの程度に役立つと考えられるか、について評価機関と受審経験のある福祉施設・事業所の意見を把握しようとするもの

#### 2 回答していただきたいサービス分野

##### ◇ 評価機関

①高齢福祉サービス、②保育サービス、③障害福祉サービス、の全て

##### ◇ 福祉施設・事業所

提供しているサービス分野についてのみ

#### 4 調査票の送付方法【回答期限：2020年11月13日】

調査票Aとともに、以下のいずれかの方法でお送りください。

- (1) 同封の返信用封筒で当連絡会に郵送
- (2) Word版の調査票を当連絡会にメール送信（当連絡会のホームページ参照）

# アンケート調査票 B

【回答期限：2020年11月13日】

評価機関用・受審事業所用

● 現行の評価項目（内容評価細目）についてお聞きします

問1：内容評価基準（評価細目）が、第三者評価の目的である「サービスの質の改善」と「利用者の選択に資する」という面でどの程度に役立つと思われますか。当てはまる箇所に○をつけてください（高齢・保育・障害の分野ごと）

## ① 高齢福祉サービス

No.	内容評価基準の評価細目	サービスの質の改善				利用者の選択に資する			
		大いに役立つ	まあまあ役立つ	役にたない	あまり	大いに役立つ	まあまあ役立つ	役にたない	あまり
A1	利用者一人ひとりに応じた一日の過ごし方ができるよう工夫している。（★特養・通所のみ）								
A2	利用者の心身の状況に合わせて自立した生活が営めるよう支援している。（★訪問のみ）								
A3	利用者の心身の状況に応じた生活支援（生活相談等）を行っている。（★養護・軽費のみ）								
A4	利用者一人ひとりに応じたコミュニケーションを行っている。								
A5	利用者の権利侵害の防止等に関する取組が徹底されている。								
A6	福祉施設・事業所の環境について、利用者の快適性に配慮している。（★特養・通所・養護・軽費のみ）								
A7	入浴支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。								
A8	排泄の支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている								
A9	移動支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。								
A10	食事をおいしく食べられるよう工夫している。								
A11	食事の提供、支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。								
A12	利用者の状況に応じた口腔ケアを行っている。								
A13	褥瘡の発生予防・ケアを行っている。								
A14	介護職員等による喀痰吸引・経管栄養を実施するための体制を確立し、取組を行っている								
A15	利用者の心身の状況に合わせ機能訓練や介護予防活動を行っている。								
A16	認知症の状態に配慮したケアを行っている。								
A17	利用者の体調変化時に、迅速に対応するための手順を確立し、取組を行っている。								
A18	利用者が終末期を迎えた場合の対応の手順を確立し、取組を行っている。（★特養・訪問・養護・軽費のみ）								
A19	利用者の家族等との連携と支援を適切に行っている。								
A20	安定的で継続的なサービス提供体制を整え、取組を行っている。（★訪問のみ）								

→問2へ（次々頁へ）

②保育サービス

No.	内容評価基準項目	サービスの質の改善				利用者の選択に資する			
		大いに役立つ	まあまあ役立つ	役立たない	あまり	大いに役立つ	まあまあ役立つ	役立たない	あまり
A1	保育所の理念、保育の方針や目標に基づき、子どもの心身の発達や家庭及び地域の実態に応じて保育課程を編成している。								
A2	生活にふさわしい場として、子どもが心地よく過ごすことのできる環境を整備している。								
A3	一人ひとりの子どもを受容し、子どもの状態に応じた保育を行っている。								
A4	子どもが基本的な生活習慣を身につけることができる環境の整備、援助を行っている。								
A5	子どもが主体的に活動できる環境を整備し、子どもの生活と遊びを豊かにする保育を展開している								
A6	乳児保育(0歳児)において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。								
A7	3歳未満児(1・2歳児)の保育において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。								
A8	3歳以上児の保育において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。								
A9	障害のある子どもが安心して生活できる環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。								
A10	長時間にわたる保育のための環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。								
A11	小学校との連携、就学を見通した計画に基づく保育の内容や方法、保護者との関わりに配慮している。								
A12	子どもの健康管理を適切に行っている。								
A13	健康診断・歯科健診の結果を保育に反映している。								
A14	アレルギー疾患、慢性疾患等のある子どもについて、医師からの指示を受け適切な対応を行っている。								
A15	食事を楽しむことができるよう工夫をしている。								
A16	子どもがおいしく安心して食べることのできる食事を提供している。								
A17	子どもの生活を充実させるために、家庭との連携を行っている。								
A18	保護者が安心して子育てができるよう支援を行っている								
A19	家庭での虐待等権利侵害の疑いのある子どもの早期発見・早期対応及び虐待の予防に努めている。								
A20	保育士等が主体的に保育実践の振り返り(自己評価)を行い、保育実践の改善や専門性の向上に努めている。								

→問2へ(次頁へ)

③障害福祉サービス

No.	内容評価基準項目	サービスの質の改善				利用者の選択に資する			
		大いに役立つ	まあまあ役立つ	役立たない	あまり	大いに役立つ	まあまあ役立つ	役立たない	あまり
A1	利用者の自己決定を尊重した個別支援と取組を行っている。								
A2	利用者の権利侵害の防止等に関する取組が徹底されている。								
A3	利用者の自律・自立生活のための支援を行っている。								
A4	利用者の心身状況に応じたコミュニケーション手段の確保と必要な支援を行っている								
A5	利用者の意思を尊重する支援としての相談等を適切に行っている。								
A6	個別支援計画にもとづく日中活動と利用支援等を行っている。								
A7	利用者の障害の状況に応じた適切な支援を行っている。								
A8	個別支援計画にもとづく日常的な生活支援を行っている。								
A9	利用者の快適性と安心・安全に配慮した生活環境が確保されている。								
A10	利用者の心身の状況に応じた機能訓練・生活訓練を行っている。								
A11	利用者の健康状態の把握と体調変化時の迅速な対応等を適切に行っている。								
A12	医療的な支援が適切な手順と安全管理体制のもとに提供されている。								
A13	利用者の希望と意向を尊重した社会参加や学習のための支援を行っている。								
A14	利用者の希望と意向を尊重した地域生活への移行や地域生活のための支援を行っている。								
A15	利用者の家族等との連携・交流と家族支援を行っている。								
A16	子どもの障害の状況や発達過程等に応じた発達支援を行っている。								
A17	利用者の働く力や可能性を尊重した就労支援を行っている。								
A18	利用者に応じて適切な仕事内容等となるように取組と配慮を行っている。								
A19	職場開拓と就職活動の支援、定着支援等の取組や工夫を行っている。								

問2：その他、「サービスの質の改善」と「利用者の選択に資する（利用者の知りたい情報）」という側面から、現行の評価項目にはない新たな評価項目がありましたら余白にご記入ください。

# 令和 2 年度 厚生労働省

生活困窮者就労準備支援事業費等補助金 社会福祉推進事業

## 福祉サービスの第三者評価のあり方に関する

### 調査研究事業

#### アンケート調査結果／集計表

##### 調査票 A p.172

###### 道府県推進組織 p.172

単純集計 172

クロス集計 177

###### 道府県登録評価機関 p.193

単純集計 193

クロス集計 201

###### 2019 年度受審事業所 p.215

単純集計 215

クロス集計 222

##### 調査票 B p.245

###### 道府県登録評価機関 p.245

高齢福祉サービス 245

保育サービス 247

障害福祉サービス 249

###### 2019 年度受審事業所 p.251

高齢福祉サービス 251

保育サービス 253

障害福祉サービス 255

**調査票A****道府県推進組織**

## 単純集計

表 1 運営主体

	N	%	有効%	累積%
行政	33	78.6	78.6	78.6
社協他	9	21.4	21.4	100.0
合計	42	100.0	100.0	

表 2 常勤職員数・経験年数

	N	最小値	最大値	平均値	標準偏差
常勤専従	42	0	3	.29	.708
常勤兼務	42	0	3	1.21	.813
経験年数	41	.0	3.0	1.239	.8267

表 3 非常勤職員数・経験年数

	N	最小値	最大値	平均値	標準偏差
非常勤専従	42	0	3	.07	.463
非常勤兼務	42	0	1	.07	.261
経験年数	5	.0	10.0	2.440	4.2418

表 4 受審件数規模(全社協資料(令和2年7月暫定版)もとに作成)

	N	%	有効%	累積%
-99 件	16	38.1	38.1	38.1
100-299 件	17	40.5	40.5	78.6
300 件-	9	21.4	21.4	100.0
合計	42	100.0	100.0	

表 5 利用者調査の実施(全社協資料(令和2年7月暫定版)もとに作成)

	N	%	有効%	累積%
義務	25	59.5	61.0	61.0
努力義務	7	16.7	17.1	78.0
任意	2	4.8	4.9	82.9
その他	7	16.7	17.1	100.0
合計	41	97.6	100.0	
無回答	1	2.4		
合計	42	100.0		

表 6 利用者調査の公表(全社協資料(令和2年7月暫定版)もとに作成)

	N	%	有効%	累積%
公開	8	19.0	19.0	19.0
非公開	34	81.0	81.0	100.0
合計	42	100.0	100.0	



表 7 調査員養成研修の実施(H30)

	N	%	有効%	累積%
実施	28	66.7	66.7	66.7
未実施	14	33.3	33.3	100.0
合計	42	100.0	100.0	

表 8 調査員継続研修の実施(H30)

	N	%	有効%	累積%
実施	34	81.0	81.0	81.0
未実施	8	19.0	19.0	100.0
合計	42	100.0	100.0	

表 9 Q01 推進組織として、第三者評価を推進する上での現状

	十分である	多くも少なくもない	不足している	合計
Q1-1 現状: 予算	4	20	18	42
	9.5	47.6	42.9	100.0
Q1-2 現状: 担当人員数	4	20	18	42
	9.5	47.6	42.9	100.0
Q1-3 現状: 受審事業所数	0	9	33	42
	0	21.4	78.6	100.0
Q1-4 現状: 評価機関数	2	29	11	42
	4.8	69.0	26.2	100.0
Q1-5 現状評価調査者数	3	27	12	42
	7.1	64.3	28.6	100.0

表 10 Q02 推進組織として、第三者評価の仕組みに対しどのようにお考えでしょうか

	都道府県が担う	指定都市も加える	全国一本化	合計
Q2-1 推進機関の担い手	18	2	20	40
	45.0	5.0	50.0	100.0
Q2-2 評価機関の認証	13	1	26	40
	32.5	2.5	65.0	100.0
Q2-3 評価調査者の養成	12	1	28	41
	29.3	2.4	68.3	100.0

表 11 Q3 利用者の権利擁護に役立っているか

	N	%	有効%	累積%
大いに役立つ	7	16.7	17.5	17.5
まあ役立つ	22	52.4	55.0	72.5
あまり役立たない	10	23.8	25.0	97.5
役立つとは思えない	1	2.4	2.5	100.0
合計	40	95.2	100.0	
無回答	2	4.8		
合計	42	100.0		

表 12 Q4 サービスの質向上の取り組み

	N	%	ケースの%
Q4 評価機関が関与出来る仕組み	15	14.9%	36.6%
Q4 どの評価機関でも受審出来る	5	5.0%	12.2%
Q4 評価機関・調査者の質を向上させる取り組み	25	24.8%	61.0%
Q4 関係者に結果を説明する機会を設ける	18	17.8%	43.9%
Q4 研修機会の拡充	19	18.8%	46.3%
Q4 自己評価のルール化・課題の明確化	14	13.9%	34.1%
Q4 その他	5	5.0%	12.2%
合計	101	100.0%	246.3%

(n=41)

表 13 Q5 利用者調査の公表は利用者の選択に資するか

	N	%	有効%	累積%
大いに役立つ	3	7.1	7.3	7.3
まあ役立つ	28	66.7	68.3	75.6
あまり役立つたない	10	23.8	24.4	100.0
合計	41	97.6	100.0	
無回答	1	2.4		
合計	42	100.0		

表 14 Q6 評価結果をわかりやすくする工夫

	N	%	ケースの%
Q6WAMNET に一本化	21	19.8%	50.0%
Q6 公表サイトの充実	24	22.6%	57.1%
Q6 概要の冊子を配布閲覧	11	10.4%	26.2%
Q6 利用者にわかりやすい表現	22	20.8%	52.4%
Q6 簡易版の作成・公表	18	17.0%	42.9%
Q6 見方を解説する	7	6.6%	16.7%
Q6 その他	3	2.8%	7.1%
合計	106	100.0%	252.4%

(n=42)

表 15 Q7 サービス選択に資する取り組み

	N	%	ケースの%
Q7 評価項目の見直し	22	24.7%	52.4%
Q7 利用者調査の公表	8	9.0%	19.0%
Q7 タイムリーな評価	1	1.1%	2.4%
Q7 相談機関に評価結果を配架する	19	21.3%	45.2%
Q7 第三者評価事業を PR	20	22.5%	47.6%
Q7 市民向けシンポジウムの開催	7	7.9%	16.7%
Q7 サービス選択に資することを評価結果に期待出来ない	6	6.7%	14.3%
Q7 その他	6	6.7%	14.3%
合計	89	100.0%	211.9%

(n=42)

表 16 Q8 評価機関・評価者の質の向上への方策

	N	%	ケースの%
Q8 更新研修の義務化	3	2.8%	7.1%
Q8 評価調査者への内部研修義務化	12	11.1%	28.6%
Q8 評価の質の向上に向け検討の場	9	8.3%	21.4%
Q8 全国に一つの評価機関	15	13.9%	35.7%
Q8 評価調査者の確保を円滑に進める	14	13.0%	33.3%
Q8 評価調査者の育成機関	25	23.1%	59.5%
Q8 指導者を養成する仕組み	14	13.0%	33.3%
Q8 個々人の力量を高める機会	12	11.1%	28.6%
Q8 その他	4	3.7%	9.5%
合計	108	100.0%	257.1%

(n=42)

表 17 Q9 受審促進の方策

	N	%	ケースの%
Q9 全国的な推進組織の再編	23	24.7%	54.8%
Q9 評価項目を特化した受審	7	7.5%	16.7%
Q9 規模種別に応じた受審費用・評価方法の仕組み	18	19.4%	42.9%
Q9 業界団体に受審の意義を働きかける	21	22.6%	50.0%
Q9 インセンティブの強化	24	25.8%	57.1%
合計	93	100.0%	221.4%

(n=42)

表 18 Q10 受審促進のため都道府県・推進機構ができる取り組み

	N	%	ケースの%
Q10 受審の有無を明確に示す仕組みを拡充する	20	21.3%	47.6%
Q10 受審費用の助成	39	41.5%	92.9%
Q10 受審促進の研修	24	25.5%	57.1%
Q10 好事例の公表	10	10.6%	23.8%
Q10 その他	1	1.1%	2.4%
合計	94	100.0%	223.8%

(n=42)

表 19 Q10\_1 受審の有無を明確にする取り組み

	N	%	ケースの%
Q10-1 事業所名簿に受審の有無を明記	12	46.2%	60.0%
Q10-1HP 等に受審マークの説明を掲載	11	42.3%	55.0%
Q10-1 その他	3	11.5%	15.0%
合計	26	100.0%	130.0%

(n=20)

表 20 Q10\_2 受審費用の全額・一部負担

	N	%	ケースの%
Q10-2 国予算で措置	30	66.7%	76.9%
Q10-2 報酬加算の条件	15	33.3%	38.5%
合計	45	100.0%	115.4%

(n=39)

表 21 Q10\_3 受審促進のための研修会開催

	N	%	ケースの%
Q10-3 推進組織の企画	8	27.6%	33.3%
Q10-3 経営者協議会などで企画	21	72.4%	87.5%
合計	29	100.0%	120.8%

(n=24)

表 22 Q11 第三者評価受審の義務化

	N	%	有効%	累積%
社会的養護施設のように義務化	8	19.0	19.0	19.0
保育所のように努力義務化	5	11.9	11.9	31.0
入所施設等一部のサービスで義務化	9	21.4	21.4	52.4
義務化すべきではない	15	35.7	35.7	88.1
その他	5	11.9	11.9	100.0
合計	42	100.0	100.0	

表 23 Q12 abc の判断水準について

	N	%	ケースの%
Q12abc が妥当	22	44.9%	52.4%
Q123 段階以上の評価	5	10.2%	11.9%
Q12 判断水準を明確化する	12	24.5%	28.6%
Q12 講評コメントの記載の充実	3	6.1%	7.1%
Q12 優れた取り組みを明示する	1	2.0%	2.4%
Q12 その他	6	12.2%	14.3%
合計	49	100.0%	116.7%

(n=42)

表 24 Q13-1 共通評価項目・2 内容評価項目

	もっと充実すべき	適切	もっと簡素にすべき	無回答	合計
Q13-1 共通評価項目	1	32	7	2	42
	2.4%	76.2%	16.7%	4.8%	100.0
Q13-2 内容評価項目	2	33	5	2	42
	4.8%	78.6%	11.9%	4.8%	100.0

クロス集計

表 25 常勤職員の従事状況

	運営主体	N	平均値	標準偏差	標準誤差
専従	行政	33	.12	.331	.058
	社協	9	.89	1.269	.423
	合計	42	.29	.109	.708
(t=-3.188 / DF=40 / p=.003)					
兼務	行政	33	1.09	.723	.126
	社協	9	1.67	1.000	.333
	合計	42	1.21	.125	.813
(t=-1.947 / DF=40 / p=.059)					
経験年数	行政	32	1.006	.7255	.1283
	社協	9	2.067	.6245	.2082
	合計	41	1.239	.1291	.8267
(t=-4.337 / DF=14.681 / p=.001)					

表 26 非常勤職員の従事状況

	運営主体	N	平均値	標準偏差	標準誤差
専従	行政	33	.00	.000	.000
	社協	9	.33	1.000	.333
	合計	42	.07	.071	.463
(t=-1.982 / DF=40 / p=.054)					
兼務	行政	33	.06	.242	.042
	社協	9	.11	.333	.111
	合計	42	.07	.040	.261
(t=-.425 / DF=10.418 / p=.680)					
経験年数	行政	3	.567	.5132	.2963
	社協	2	5.250	6.7175	4.7500
	合計	5	2.440	1.8970	4.2418
(t=-.984 / DF=1.008 / p=.504)					

表 27 運営主体 \* Q1-1 現状: 予算

	十分である	多くも少なくもない	不足している	合計
行政	3	18	12	33
	9.1%	54.5%	36.4%	100.0%
社協	1	2	6	9
	11.1%	22.2%	66.7%	100.0%
合計	4	20	18	42
	9.5%	47.6%	42.9%	100.0%

( $\chi^2=3.097$  / DF=2 / p=0.213)

表 28 運営主体 \* Q1-2 現状:担当人員数

	十分である	多くも少なくもない	不足している	合計
行政	3	18	12	33
	9.1%	54.5%	36.4%	100.0%
社協	1	2	6	9
	11.1%	22.2%	66.7%	100.0%
合計	4	20	18	42
	9.5%	47.6%	42.9%	100.0%

( $\chi^2=3.097$  / DF=2 /  $p=0.213$ )

表 29 運営主体 \* Q1-3 現状:受審事業所数

	多くも少なくもない	不足している	合計
行政	8	25	33
	24.2%	75.8%	100.0%
社協	1	8	9
	11.1%	88.9%	100.0%
合計	9	33	42
	21.4%	78.6%	100.0%

( $\chi^2=.724$  / DF=1 /  $p=0.395$ )

表 30 運営主体 \* Q1-4 現状:評価機関数

	十分である	多くも少なくもない	不足している	合計
行政	2	24	7	33
	6.1%	72.7%	21.2%	100.0%
社協	0	5	4	9
	.0%	55.6%	44.4%	100.0%
合計	2	29	11	42
	4.8%	69.0%	26.2%	100.0%

( $\chi^2=2.305$  / DF=2 /  $p=0.316$ )

表 31 運営主体 \* Q1-5 現状評価調査者数

	十分である	多くも少なくもない	不足している	合計
行政	3	23	7	33
	9.1%	69.7%	21.2%	100.0%
社協	0	4	5	9
	.0%	44.4%	55.6%	100.0%
合計	3	27	12	42
	7.1%	64.3%	28.6%	100.0%

( $\chi^2=4.439$  / DF=2 /  $p=0.109$ )

表 32 運営主体 \* Q2-1 推進機関の担い手

	都道府県が担う	指定都市も加える	全国一本化	合計
行政	11	2	18	31
	35.5%	6.5%	58.1%	100.0%
社協	7	0	2	9
	77.8%	.0%	22.2%	100.0%
合計	18	2	20	40
	45.0%	5.0%	50.0%	100.0%

( $\chi^2=5.145$  / DF=2 /  $p=0.076$ )

表 33 運営主体 \* Q2-2 評価機関の認証「評価調査者の養成

	都道府県が担う	指定都市も加える	全国一本化	合計
行政	8	1	22	31
	25.8%	3.2%	71.0%	100.0%
社協	5	0	4	9
	55.6%	.0%	44.4%	100.0%
合計	13	1	26	40
	32.5%	2.5%	65.0%	100.0%

( $\chi^2=2.945$  / DF=2 /  $p=0.229$ )

表 34 運営主体 \* Q2-3 評価調査者の養成

	都道府県が担う	指定都市も加える	全国一本化	合計
行政	5	1	26	32
	15.6%	3.1%	81.3%	100.0%
社協	7	0	2	9
	77.8%	.0%	22.2%	100.0%
合計	12	1	28	41
	29.3%	2.4%	68.3%	100.0%

( $\chi^2=13.136$  / DF=2 /  $p=0.001$ )

表 35 運営主体 \* Q3 利用者の権利擁護に役立っているか

	大いに役立つ	まあ役立つ	あまり役立たない	役立つとは思えない	合計
行政	5	18	8	0	31
	16.1%	58.1%	25.8%	.0%	100.0%
社協	2	4	2	1	9
	22.2%	44.4%	22.2%	11.1%	100.0%
合計	7	22	10	1	40
	17.5%	55.0%	25.0%	2.5%	100.0%

( $\chi^2=3.864$  / DF=3 /  $p=0.277$ )

表 36 運営主体 \* サービスの質向上の取り組み(MA)

	Q4 評価機関が関与出来る仕組み	Q4 どの評価機関でも受審出来る	Q4 評価機関・調査者の質を向上させる取り組み	Q4 関係者に結果を説明する機会を設ける
行政	15	5	18	14
	46.9%	15.6%	56.3%	43.8%
社協	0	0	7	4
	.0%	.0%	77.8%	44.4%
合計	15	5	25	18
	Q4 研修機会の拡充	Q4 自己評価のルール化・課題の明確化	Q4 その他	合計
行政	15	10	4	32
	46.9%	31.3%	12.5%	
社協	4	4	1	9
	44.4%	44.4%	11.1%	
合計	19	14	5	41

(n=41)

表 37 運営主体 と Q5 利用者調査の公表は利用者の選択に資するか

	大いに役立つ	まあ役立つ	あまり役立たない	合計
行政	2	24	6	32
	6.3%	75.0%	18.8%	100.0%
社協	1	4	4	9
	11.1%	44.4%	44.4%	100.0%
合計	3	28	10	41
	7.3%	68.3%	24.4%	100.0%

( $\chi^2=3.089$  / DF=2 / p=0.213)

表 38 運営主体 \* 評価結果をわかりやすくする工夫 MA

	Q6WAMNETに一本化	Q6 公表サイトの充実	Q6 概要の冊子を配布閲覧	Q6 利用者にわかりやすい表現
行政	18	20	10	17
	54.5%	60.6%	30.3%	51.5%
社協	3	4	1	5
	33.3%	44.4%	11.1%	55.6%
合計	21	24	11	22
	Q6 簡易版の作成・公表	Q6 見方を解説する	Q6 その他	合計
行政	16	3	3	33
	48.5%	9.1%	9.1%	
社協	2	4	0	9
	22.2%	44.4%	.0%	
合計	18	7	3	42

(n=42)



表 39 運営主体 \* サービス選択に資する取り組み MA

	Q7 評価項目の見直し	Q7 利用者調査の公表	Q7 タイムリーな評価	Q7 相談機関に評価結果を配架する	Q7 第三者評価事業をPR
行政	19	8	1	15	17
	57.6%	24.2%	3.0%	45.5%	51.5%
社協	3	0	0	4	3
	33.3%	.0%	.0%	44.4%	33.3%
合計	22	8	1	19	20

	Q7 市民向けシンポジウムの開催	Q7 サービス選択に資することを評価結果に期待できない	Q7 その他	合計
行政	3	5	5	33
	9.1%	15.2%	15.2%	
社協	4	1	1	9
	44.4%	11.1%	11.1%	
合計	7	6	6	42

(n=42)

表 40 運営主体 \* 評価機関・評価者の質の向上への方策 MA

	Q8 更新研修の義務化	Q8 評価調査者への内部研修義務化	Q8 評価の質の向上に向け検討の場	Q8 全国に一つの評価機関	Q8 評価調査者の確保を円滑に進める
行政	3	7	7	15	11
	9.1%	21.2%	21.2%	45.5%	33.3%
社協	0	5	2	0	3
	.0%	55.6%	22.2%	.0%	33.3%
合計	3	12	9	15	14

	Q8 評価調査者の育成機関	Q8 指導者を養成する仕組み	Q8 個々人の力量を高める機会	Q8 その他	合計
行政	23	11	11	3	33
	69.7%	33.3%	33.3%	9.1%	
社協	2	3	1	1	9
	22.2%	33.3%	11.1%	11.1%	
合計	25	14	12	4	42

(n=42)

表 41 運営主体 \* 受審促進の方策 MA

	Q9 全国的な推進組織の再編	Q9 評価項目を特化した受審	Q9 規模種別に応じた受審費用・評価方法の仕組み	Q9 業界団体に受審の意義を働きかける	Q9 インセンティブの強化	合計
行政	20	7	15	14	18	33
	60.6%	21.2%	45.5%	42.4%	54.5%	
社協	3	0	3	7	6	9
	33.3%	.0%	33.3%	77.8%	66.7%	
合計	23	7	18	21	24	42

(n=42)

表 42 運営主体 \* 受審促進のため都道府県・推進機構ができる取り組み MA

	Q10 受審の有無を明確に示す仕組みを拡充する	Q10 受審費用の助成	Q10 受審促進の研修	Q10 好事例の公表	Q10 その他	合計
行政	13 39.4%	30 90.9%	16 48.5%	9 27.3%	1 3.0%	33
社協	7 77.8%	9 100.0%	8 88.9%	1 11.1%	0 .0%	9
合計	20	39	24	10	1	42

(n=42)

表 43 運営主体 \* 受審の有無を明確にする取り組み MA

	Q10-1 事業所名簿に受審の有無を明記	Q10-1HP 等に受審マークの説明を掲載	Q10-1 その他	合計
行政	6 46.2%	9 69.2%	2 15.4%	13
社協	6 85.7%	2 28.6%	1 14.3%	7
合計	12	11	3	20

(n=20)

表 44 運営主体 \* 受審費用の全額・一部負担 MA

	Q10-2 国予算で措置	Q10-2 報酬加算の条件	合計
行政	23 76.7%	11 36.7%	30
社協	7 77.8%	4 44.4%	9
合計	30	15	39

(n=39)

表 45 運営主体 \* 受審促進のための研修会開催 MA

	Q10-3 推進組織の企画	Q10-3 経営者協議会などで企画	合計
行政	4 25.0%	15 93.8%	16
社協	4 50.0%	6 75.0%	8
合計	8	21	24

(n=24)

表 46 運営主体 と Q11 第三者評価受審の義務化

	義務化すべき	努力義務化すべき	一部サービスで義務化	義務化すべきではない	その他	合計
行政	5 15.2%	4 12.1%	9 27.3%	13 39.4%	2 6.1%	33 100.0%
社協	3 33.3%	1 11.1%	0 .0%	2 22.2%	3 33.3%	9 100.0%
合計	8 19.0%	5 11.9%	9 21.4%	15 35.7%	5 11.9%	42 100.0%

(  $\chi^2=8.690$  / DF=4 / p=0.069)

表 47 運営主体 \* abc の判断水準について MA

	Q12abc が 妥当	Q123 段階以上 の評価	Q12 判断水準を明 確化する	Q12 講評コメントの記 載の充実	Q12 優れた取り組みを 明示する	Q12 その 他	合計
行政	19 57.6%	4 12.1%	10 30.3%	1 3.0%	0 .0%	4 12.1%	33
社協	3 33.3%	1 11.1%	2 22.2%	2 22.2%	1 11.1%	2 22.2%	9
合計	22	5	12	3	1	6	42

(n=42)

表 48 運営主体 \* Q13-1 共通評価項目

	もっと充実すべき	適切	もっと簡素にすべき	合計
行政	1 3.1%	25 78.1%	6 18.8%	32 100.0%
社協	0 .0%	7 87.5%	1 12.5%	8 100.0%
合計	1 2.5%	32 80.0%	7 17.5%	40 100.0%

( $\chi^2=2.463$  / DF=2 / p=0.793)

表 49 運営主体 \* Q13-2 内容評価項目

	もっと充実すべき	適切	もっと簡素にすべき	合計
行政	1 3.1%	26 81.3%	5 15.6%	32 100.0%
社協	1 12.5%	7 87.5%	0 .0%	8 100.0%
合計	2 5.0%	33 82.5%	5 12.5%	40 100.0%

( $\chi^2=2.405$  / DF=2 / p=0.3)

表 50 常勤職員の従事状況

		N	平均値	標準偏差	標準誤差
専従	受審件数規模 (-99 件)	16	.06	.250	.063
	受審件数規模 (100-299 件)	17	.35	.786	.191
	受審件数規模 (300 件-)	9	.56	1.014	.338
	合計	42	.29	.708	.109
兼務	受審件数規模 (-99 件)	16	.94	.680	.170
	受審件数規模 (100-299 件)	17	1.12	.697	.169
	受審件数規模 (300 件-)	9	1.89	.928	.309
	合計	42	1.21	.813	.125
経験年数	受審件数規模 (-99 件)	15	1.267	.9976	.2576
	受審件数規模 (100-299 件)	17	1.212	.7457	.1809
	受審件数規模 (300 件-)	9	1.244	.7485	.2495
	合計	41	1.239	.8267	.1291

表 51 非常勤職員の従事状況

		N	平均値	標準偏差	標準誤差
専従	受審件数規模 (-99 件)	16	.00	.000	.000
	受審件数規模 (100-299 件)	17	.18	.728	.176
	受審件数規模 (300 件-)	9	.00	.000	.000
	合計	42	.07	.463	.071
兼務	受審件数規模 (-99 件)	16	.13	.342	.085
	受審件数規模 (100-299 件)	17	.00	.000	.000
	受審件数規模 (300 件-)	9	.11	.333	.111
	合計	42	.07	.261	.040
経験年数	受審件数規模 (-99 件)	3	.567	.5132	.2963
	受審件数規模 (100-299 件)	1	.500	.	.
	受審件数規模 (300 件-)	1	10.000	.	.
	合計	5	2.440	4.2418	1.8970

表 52 受審件数規模 \* Q1-1 現状: 予算

	十分である	多くも少なくもない	不足している	合計
受審件数規模 (-99 件)	4 25.0%	7 43.8%	5 31.3%	16 100.0%
受審件数規模 (100-299 件)	0 .0%	9 52.9%	8 47.1%	17 100.0%
受審件数規模 (300 件-)	0 .0%	4 44.4%	5 55.6%	9 100.0%
合計	4 9.5%	20 47.6%	18 42.9%	42 100.0%

( $\chi^2=7.582$  / DF=4 / p=0.108)

表 53 受審件数規模 \* Q1-2 現状: 担当人員数

	十分である	多くも少なくもない	不足している	合計
受審件数規模 (-99 件)	4 25.0%	7 43.8%	5 31.3%	16 100.0%
受審件数規模 (100-299 件)	0 .0%	12 70.6%	5 29.4%	17 100.0%
受審件数規模 (300 件-)	0 .0%	1 11.1%	8 88.9%	9 100.0%
合計	4 9.5%	20 47.6%	18 42.9%	42 100.0%

( $\chi^2=16.623$  / DF=4 / p=0.002)

表 54 受審件数規模 \* Q1-3 現状: 受審事業所数

	多くも少なくもない	不足している	合計
受審件数規模 (-99 件)	3 18.8%	13 81.3%	16 100.0%
受審件数規模 (100-299 件)	3 17.6%	14 82.4%	17 100.0%
受審件数規模 (300 件-)	3 33.3%	6 66.7%	9 100.0%
合計	9 21.4%	33 78.6%	42 100.0%

( $\chi^2=9.70$  / DF=2 / p=0.616)

表 55 受審件数規模 \* Q1-4 現状:評価機関数

	十分である	多くも少なくもない	不足している	合計
受審件数規模 (-99 件)	2 12.5%	9 56.3%	5 31.3%	16 100.0%
受審件数規模 (100-299 件)	0 .0%	13 76.5%	4 23.5%	17 100.0%
受審件数規模 (300 件-)	0 .0%	7 77.8%	2 22.2%	9 100.0%
合計	2 4.8%	29 69.0%	11 26.2%	42 100.0%

( $\chi^2=4.121$  / DF=4 / p=0.39)

表 56 受審件数規模 \* Q1-5 現状評価調査者数

	十分である	多くも少なくもない	不足している	合計
受審件数規模 (-99 件)	2 12.5%	10 62.5%	4 25.0%	16 100.0%
受審件数規模 (100-299 件)	1 5.9%	11 64.7%	5 29.4%	17 100.0%
受審件数規模 (300 件-)	0 .0%	6 66.7%	3 33.3%	9 100.0%
合計	3 7.1%	27 64.3%	12 28.6%	42 100.0%

( $\chi^2=1.487$  / DF=4 / p=0.829)

表 57 受審件数規模 \* Q2-1 推進機関の担い手

	都道府県が担う	指定都市も加える	全国一本化	合計
受審件数規模 (-99 件)	6 42.9%	1 7.1%	7 50.0%	14 100.0%
受審件数規模 (100-299 件)	7 41.2%	1 5.9%	9 52.9%	17 100.0%
受審件数規模 (300 件-)	5 55.6%	0 .0%	4 44.4%	9 100.0%
合計	18 45.0%	2 5.0%	20 50.0%	40 100.0%

( $\chi^2=.982$  / DF=4 / p=0.912)

表 58 受審件数規模 \* Q2-2 評価機関の認証「評価調査者の養成

	都道府県が担う	指定都市も加える	全国一本化	合計
受審件数規模 (-99 件)	2 14.3%	1 7.1%	11 78.6%	14 100.0%
受審件数規模 (100-299 件)	6 35.3%	0 .0%	11 64.7%	17 100.0%
受審件数規模 (300 件-)	5 55.6%	0 .0%	4 44.4%	9 100.0%
合計	13 32.5%	1 2.5%	26 65.0%	40 100.0%

( $\chi^2=5.781$  / DF=4 /  $p=0.216$ )

表 59 受審件数規模 \* Q2-3 評価調査者の養成

	都道府県が担う	指定都市も加える	全国一本化	合計
受審件数規模 (-99 件)	1 6.7%	1 6.7%	13 86.7%	15 100.0%
受審件数規模 (100-299 件)	5 29.4%	0 .0%	12 70.6%	17 100.0%
受審件数規模 (300 件-)	6 66.7%	0 .0%	3 33.3%	9 100.0%
合計	12 29.3%	1 2.4%	28 68.3%	41 100.0%

( $\chi^2=11.018$  / DF=4 /  $p=0.026$ )

表 60 受審件数規模 \* Q3 利用者の権利擁護に役立っているか

	大いに役立つ	まあ役立つ	あまり役立たない	役立つとは思えない	合計
受審件数規模 (-99 件)	1 6.7%	10 66.7%	4 26.7%	0 .0%	15 100.0%
受審件数規模 (100-299 件)	4 25.0%	8 50.0%	3 18.8%	1 6.3%	16 100.0%
受審件数規模 (300 件-)	2 22.2%	4 44.4%	3 33.3%	0 .0%	9 100.0%
合計	7 17.5%	22 55.0%	10 25.0%	1 2.5%	40 100.0%

( $\chi^2=4.278$  / DF=6 /  $p=0.639$ )

表 61 受審件数規模 \* サービスの質向上の取り組み

	Q4 評価機関が関与 出来る仕組み	Q4 どの評価機関でも 受審出来る	Q4 評価機関・調査者の質を 向上させる取り組み	Q4 関係者に結果を説明 する機会を設ける
受審件数規模 (-99 件)	5 31.3%	1 6.3%	5 31.3%	8 50.0%
受審件数規模 (100-299 件)	7 43.8%	1 6.3%	11 68.8%	7 43.8%
受審件数規模 (300 件-)	3 33.3%	3 33.3%	9 100.0%	3 33.3%
合計	15	5	25	18
	Q4 研修機会の拡充	Q4 自己評価のルー ル化・課題の明確化	Q4 その他	合計
受審件数規模 (-99 件)	9 56.3%	7 43.8%	3 18.8%	16
受審件数規模 (100-299 件)	7 43.8%	5 31.3%	1 6.3%	16
受審件数規模 (300 件-)	3 33.3%	2 22.2%	1 11.1%	9
合計	19	14	5	41

(n=41)

表 62 受審件数規模 \* Q5 利用者調査の公表は利用者の選択に資するか

	大いに役立つ	まあ役立つ	あまり役立たない	合計
受審件数規模 (-99 件)	0 .0%	14 93.3%	1 6.7%	15 100.0%
受審件数規模 (100-299 件)	1 5.9%	9 52.9%	7 41.2%	17 100.0%
受審件数規模 (300 件-)	2 22.2%	5 55.6%	2 22.2%	9 100.0%
合計	3 7.3%	28 68.3%	10 24.4%	41 100.0%

( $\chi^2=9.969$  / DF=4 / p=0.041)



表 63 受審件数規模 \* 評価結果をわかりやすくする工夫

	Q6WAMNET に一本化	Q6 公表サイトの充実	Q6 概要の冊子を配布閲覧	Q6 利用者にわかりやすい表現
受審件数規模(-99 件)	8 50.0%	8 50.0%	5 31.3%	7 43.8%
受審件数規模(100-299 件)	8 47.1%	9 52.9%	3 17.6%	9 52.9%
受審件数規模(300 件-)	5 55.6%	7 77.8%	3 33.3%	6 66.7%
合計	21	24	11	22
	Q6 簡易版の作成・公表	Q6 見方を解説する	Q6 その他	合計
受審件数規模(-99 件)	6 37.5%	0 .0%	1 6.3%	16
受審件数規模(100-299 件)	8 47.1%	4 23.5%	1 5.9%	17
受審件数規模(300 件-)	4 44.4%	3 33.3%	1 11.1%	9
合計	18	7	3	42

(n=42)

表 64 受審件数規模 \* サービス選択に資する取り組みMA

	Q7 評価項目の見直し	Q7 利用者調査の公表	Q7 タイムリーな評価	Q7 相談機関に評価結果を配架する	Q7 第三者評価事業をPR
受審件数規模(-99 件)	9 56.3%	3 18.8%	0 .0%	6 37.5%	9 56.3%
受審件数規模(100-299 件)	8 47.1%	3 17.6%	0 .0%	8 47.1%	7 41.2%
受審件数規模(300 件-)	5 55.6%	2 22.2%	1 11.1%	5 55.6%	4 44.4%
合計	22	8	1	19	20
	Q7 市民向けシンポジウムの開催	Q7 サービス選択に資することを評価結果に期待出来ない	Q7 その他	合計	
受審件数規模(-99 件)	1 6.3%	2 12.5%	1 6.3%	16	
受審件数規模(100-299 件)	3 17.6%	3 17.6%	3 17.6%	17	
受審件数規模(300 件-)	3 33.3%	1 11.1%	2 22.2%	9	
合計	7	6	6	42	

(n=42)

表 65 受審件数規模 \* 評価機関・評価者の質の向上への方策 MA

	Q8 更新研修の義務化	Q8 評価調査者への内部研修義務化	Q8 評価の質の向上に向け検討の場	Q8 全国に一つの評価機関	Q8 評価調査者の確保を円滑に進める	
受審件数規模 (-99 件)	2 12.5%	2 12.5%	5 31.3%	6 37.5%	6 37.5%	
受審件数規模 (100-299 件)	0 .0%	6 35.3%	1 5.9%	6 35.3%	6 35.3%	
受審件数規模 (300 件-)	1 11.1%	4 44.4%	3 33.3%	3 33.3%	2 22.2%	
合計	3	12	9	15	14	
	Q8 評価調査者の育成機関	Q8 指導者を養成する仕組み	Q8 個々人の力量を高める機会	Q8 その他	合計	
受審件数規模 (-99 件)	9 56.3%	3 18.8%	6 37.5%	0 .0%	16	
受審件数規模 (100-299 件)	10 58.8%	8 47.1%	3 17.6%	2 11.8%	17	
受審件数規模 (300 件-)	6 66.7%	3 33.3%	3 33.3%	2 22.2%	9	
合計	25	14	12	4	42	(n=42)

表 66 受審件数規模 \* 受審促進の方策 MA

	Q9 全国的な推進組織の再編	Q9 評価項目を特化した受審	Q9 規模種別に応じた受審費用・評価方法の仕組み	Q9 業界団体に受審の意義を働きかける	Q9 インセンティブの強化	合計
受審件数規模 (-99 件)	7 43.8%	1 6.3%	5 31.3%	9 56.3%	8 50.0%	16
受審件数規模 (100-299 件)	11 64.7%	4 23.5%	9 52.9%	6 35.3%	10 58.8%	17
受審件数規模 (300 件-)	5 55.6%	2 22.2%	4 44.4%	6 66.7%	6 66.7%	9
合計	23	7	18	21	24	42 (n=42)

表 67 受審件数規模 \* 受審促進のため都道府県・推進機構ができる取り組み MA

	Q10 受審の有無を明確に示す仕組みを拡充する	Q10 受審費用の助成	Q10 受審促進の研修	Q10 好事例の公表	Q10 その他	合計
受審件数規模 (-99 件)	5 31.3%	14 87.5%	7 43.8%	4 25.0%	0 .0%	16
受審件数規模 (100-299 件)	10 58.8%	17 100.0%	9 52.9%	5 29.4%	0 .0%	17
受審件数規模 (300 件-)	5 55.6%	8 88.9%	8 88.9%	1 11.1%	1 11.1%	9
合計	20	39	24	10	1	42 (n=42)

表 68 受審件数規模 \* 受審の有無を明確にする取り組み MA

	Q10-1 事業所名簿に受審の有無を明記	Q10-1HP 等に受審マークの説明を掲載	Q10-1 その他	合計
受審件数規模(-99 件)	3 60.0%	4 80.0%	0 .0%	5
受審件数規模(100-299 件)	6 60.0%	6 60.0%	1 10.0%	10
受審件数規模(300 件-)	3 60.0%	1 20.0%	2 40.0%	5
合計	12	11	3	20

(n=20)

表 69 受審件数規模 \* 受審費用の全額・一部負担 MA

	Q10-2 国予算で措置	Q10-2 報酬加算の条件	合計
受審件数規模(-99 件)	11 78.6%	4 28.6%	14
受審件数規模(100-299 件)	12 70.6%	8 47.1%	17
受審件数規模(300 件-)	7 87.5%	3 37.5%	8
合計	30	15	39

(n=39)

表 70 受審件数規模 \* 受審促進のための研修会開催 MA

	Q10-3 推進組織の企画	Q10-3 経営者協議会などで企画	合計
受審件数規模(-99 件)	2 28.6%	6 85.7%	7
受審件数規模(100-299 件)	3 33.3%	9 100.0%	9
受審件数規模(300 件-)	3 37.5%	6 75.0%	8
合計	8	21	24

(n=24)

表 71 受審件数規模 \* Q11 第三者評価受審の義務化

	義務化すべき	努力義務化すべき	一部サービスで義務化	義務化すべきではない	その他	合計
受審件数規模(-99 件)	3 18.8%	0 .0%	6 37.5%	5 31.3%	2 12.5%	16 100.0%
受審件数規模(100-299 件)	3 17.6%	2 11.8%	3 17.6%	8 47.1%	1 5.9%	17 100.0%
受審件数規模(300 件-)	2 22.2%	3 33.3%	0 .0%	2 22.2%	2 22.2%	9 100.0%
合計	8 19.0%	5 11.9%	9 21.4%	15 35.7%	5 11.9%	42 100.0%

(χ<sup>2</sup>=11.901 / DF=8 / p=0.156)

表 72 受審件数規模 \* abc の判断水準について MA

	Q12abc が妥当	Q123 段階以上の評価	Q12 判断水準を明確化する	Q12 講評コメントの記載の充実
受審件数規模 (-99 件)	11 68.8%	2 12.5%	2 12.5%	1 6.3%
受審件数規模 (100-299 件)	7 41.2%	3 17.6%	8 47.1%	1 5.9%
受審件数規模 (300 件-)	4 44.4%	0 .0%	2 22.2%	1 11.1%
合計	22	5	12	3
	Q12 優れた取り組みを明示する	Q12 その他	合計	
受審件数規模 (-99 件)	0 .0%	1 6.3%	16	
受審件数規模 (100-299 件)	1 5.9%	2 11.8%	17	
受審件数規模 (300 件-)	0 .0%	3 33.3%	9	
合計	1	6	42	

(n=42)

表 73 受審件数規模 \* Q13-1 共通評価項目

	もっと充実すべき	適切	もっと簡素にすべき	合計
受審件数規模 (-99 件)	0 .0%	14 93.3%	1 6.7%	15 100.0%
受審件数規模 (100-299 件)	1 6.3%	13 81.3%	2 12.5%	16 100.0%
受審件数規模 (300 件-)	0 .0%	5 55.6%	4 44.4%	9 100.0%
合計	1 2.5%	32 80.0%	7 17.5%	40 100.0%

(χ<sup>2</sup>=7.477 / DF=4 / p=0.113)

表 74 受審件数規模 \* Q13-2 内容評価項目

	もっと充実すべき	適切	もっと簡素にすべき	合計
受審件数規模 (-99 件)	0 .0%	14 93.3%	1 6.7%	15 100.0%
受審件数規模 (100-299 件)	1 6.3%	13 81.3%	2 12.5%	16 100.0%
受審件数規模 (300 件-)	1 11.1%	6 66.7%	2 22.2%	9 100.0%
合計	2 5.0%	33 82.5%	5 12.5%	40 100.0%

(χ<sup>2</sup>=3.051 / DF=4 / p=0.549)

**道府県登録評価機関**

単純集計

表 75 調査実施サービスMA

	N	%	ケースの%
高齢	67	23.9%	90.5%
障害	63	22.5%	85.1%
保育	71	25.4%	95.9%
社会的養護	51	18.2%	68.9%
その他	28	10.0%	37.8%
合計	280	100.0%	378.4%

(n=74)

表 76 常勤・非常勤・登録調査者数

	N	最小値	最大値	平均値	標準偏差
常勤調査者	74	0	28	3.38	5.112
非常勤調査者	70	0	57	7.09	10.109
登録調査者	84	0	122	16.83	17.807

表 77 常勤・非常勤・登録調査者別調査数

	N	最小値	最大値	平均値	標準偏差
常勤調査数	65	0.00	53.00	3.5785	8.31739
非常勤調査数	64	0.00	13.00	1.5206	2.20692
登録調査数	75	0.00	18.00	1.9183	3.21939

表 78 調査員数(計):常勤・非常勤・登録調査者の合計人数

	N	%	有効%	累積%
-14 人	34	38.6	38.6	38.6
15-24 人	29	33.0	33.0	71.6
25 人-	25	28.4	28.4	100.0
合計	88	100.0	100.0	

表 79 調査件数(計):常勤・非常勤・登録調査者の合計調査件数

	N	%	有効%	累積%
-4 件	24	27.3	27.3	27.3
5-14 件	19	21.6	21.6	48.9
15-29 件	24	27.3	27.3	76.1
30 件-	21	23.9	23.9	100.0
合計	88	100.0	100.0	

表 80 第三者評価の実績:2017 年

	有効数		合計			1 機関毎									
	自県	他県	合計	自県			他県			合計					
				平均	最小	最大	平均	最小	最大	平均	最小	最大			
高 齢	47	25	72	122	39	161	2.60	0	21	1.56	0	11	1.83	0	21
障 害	43	21	64	126	1	127	2.93	0	24	0.05	0	1	1.44	0	24
保 育	56	26	82	259	28	287	4.63	0	51	1.08	0	16	3.26	0	57
社会的養護	53	27	80	201	12	213	3.79	0	15	0.44	0	4	2.42	0	15
そ の 他	23	19	42	7	2	9	0.11	0	1	0.10	0	3	8.13	0	58
合 計	-	-	-	715	82	797	8.13	0	58	0.93	0	28	9.06	0	72

表 81 第三者評価の実績:2018 年

	有効数		合計			1 機関毎									
	自県	他県	合計	自県			他県			合計					
				平均	最小	最大	平均	最小	最大	平均	最小	最大			
高 齢	47	24	71	109	38	147	2.32	0	12	1.58	0	12	1.67	0	22
障 害	44	23	67	141	7	148	3.20	0	37	0.30	0	3	1.68	0	37
保 育	59	24	83	223	18	241	3.78	0	32	0.75	0	9	2.74	0	38
社会的養護	41	24	65	62	5	67	1.51	0	5	0.21	0	3	0.76	0	7
そ の 他	22	20	42	6	1	7	0.27	0	2	0.05	0	1	0.08	0	2
合 計	-	-	-	541	69	610	6.15	0	78	0.78	0	26	6.93	0	98

表 82 第三者評価の実績:2019 年

	有効数		合計			1 機関毎									
	自県	他県	合計	自県			他県			合計					
				平均	最小	最大	平均	最小	最大	平均	最小	最大			
高 齢	52	26	78	105	44	149	2.02	0	16	1.69	0	14	1.69	0	17
障 害	49	27	76	163	12	175	3.33	0	32	0.44	0	7	1.99	0	32
保 育	61	27	88	280	35	315	4.59	0	43	1.30	0	23	3.58	0	65
社会的養護	53	28	81	125	25	150	2.36	0	11	0.89	0	9	1.70	0	11
そ の 他	28	23	51	13	3	16	0.46	0	2	0.13	0	2	0.18	0	2
合 計	-	-	-	686	119	805	7.80	0	79	1.35	0	36	9.15	0	115

表 83 実施事業

	N	%	有効%	累積%
第三者評価のみ	49	55.7	55.7	55.7
その他事業	39	44.3	44.3	100.0
合計	88	100.0	100.0	

表 84 実施事業MA(その他の実施事業内訳)

	N	%	ケースの%
外部評価	28	53.8%	71.8%
介護サービス情報公表	6	11.5%	15.4%
コンサルタント	5	9.6%	12.8%
その他	13	25.0%	33.3%
合計	52	100.0%	133.3%

(n=39)

表 85 評価実施対象 MA

	N	%	ケースの%
高齢・施設	73	22.8%	83.9%
高齢・在宅	52	16.3%	59.8%
障害・施設	67	20.9%	77.0%
障害・在宅	50	15.6%	57.5%
保育	78	24.4%	89.7%
合計	320	100.0%	367.8%

(n=87)

表 86 Q2A-1 事業所の努力が評価された

	N	%	有効%	累積%
多い	28	31.8	34.6	34.6
やや多い	42	47.7	51.9	86.4
やや少ない	9	10.2	11.1	97.5
少ない	2	2.3	2.5	100.0
合計	81	92.0	100.0	
無回答	7	8.0		
合計	88	100.0		

表 87 Q2A-2 改善のヒントがもらえた

	N	%	有効%	累積%
多い	38	43.2	46.3	46.3
やや多い	40	45.5	48.8	95.1
やや少ない	4	4.5	4.9	100.0
合計	82	93.2	100.0	
無回答	6	6.8		
合計	88	100.0		

表 88 Q2A-3 職員の意向が把握出来た

	N	%	有効%	累積%
多い	10	11.4	12.5	12.5
やや多い	39	44.3	48.8	61.3
やや少ない	20	22.7	25.0	86.3
少ない	11	12.5	13.8	100.0
合計	80	90.9	100.0	
無回答	8	9.1		
合計	88	100.0		

表 89 Q2A-4 利用者の意向が把握出来た

	N	%	有効%	累積%
多い	15	17.0	18.5	18.5
やや多い	35	39.8	43.2	61.7
やや少ない	22	25.0	27.2	88.9
少ない	9	10.2	11.1	100.0
合計	81	92.0	100.0	
無回答	7	8.0		
合計	88	100.0		

表 90 Q2A-5 職員の確保が進んだ

	N	%	有効%	累積%
多い	2	2.3	2.7	2.7
やや多い	9	10.2	12.2	14.9
やや少ない	15	17.0	20.3	35.1
少ない	48	54.5	64.9	100.0
合計	74	84.1	100.0	
無回答	14	15.9		
合計	88	100.0		

表 91 Q2A-6 職員の育成に役立った

	N	%	有効%	累積%
多い	11	12.5	14.1	14.1
やや多い	37	42.0	47.4	61.5
やや少ない	18	20.5	23.1	84.6
少ない	12	13.6	15.4	100.0
合計	78	88.6	100.0	
無回答	10	11.4		
合計	88	100.0		

\*自由回答

- ・管理者のストレス解消につながった。
- ・見えないものが分かった。
- ・自己評価を行う職員にとって休日出勤や時間外業務等の負担が生じたとの意見あり。
- ・調査を受ける機会により、受診事業所内の整備がすすめられた。
- ・日頃職場の運営について話をしているが、受審結果を参考に職員と話し合いを行う場があり、とてもよかった。



表 92 Q2B-1 マニュアルがあればよいという評価が多い

	N	%	有効%	累積%
多い	6	6.8	7.7	7.7
やや多い	26	29.5	33.3	41.0
やや少ない	21	23.9	26.9	67.9
少ない	25	28.4	32.1	100.0
合計	78	88.6	100.0	
無回答	10	11.4		
合計	88	100.0		

表 93 Q2B-2 現状ではハードルの高い課題がある

	N	%	有効%	累積%
多い	9	10.2	11.0	11.0
やや多い	37	42.0	45.1	56.1
やや少ない	23	26.1	28.0	84.1
少ない	13	14.8	15.9	100.0
合計	82	93.2	100.0	
無回答	6	6.8		
合計	88	100.0		

表 94 Q2B-3 職員の意向が把握出来なかった

	N	%	有効%	累積%
やや多い	10	11.4	13.0	13.0
やや少ない	28	31.8	36.4	49.4
少ない	39	44.3	50.6	100.0
合計	77	87.5	100.0	
無回答	11	12.5		
合計	88	100.0		

表 95 Q2B-4 利用者の意向が把握出来なかった

	N	%	有効%	累積%
多い	1	1.1	1.3	1.3
やや多い	8	9.1	10.3	11.5
やや少ない	30	34.1	38.5	50.0
少ない	39	44.3	50.0	100.0
合計	78	88.6	100.0	
無回答	10	11.4		
合計	88	100.0		

表 96 Q2B-5 調査者の専門性が疑われた

	N	%	有効%	累積%
多い	2	2.3	2.7	2.7
やや多い	4	4.5	5.3	8.0
やや少ない	25	28.4	33.3	41.3
少ない	44	50.0	58.7	100.0
合計	75	85.2	100.0	
無回答	13	14.8		
合計	88	100.0		

表 97 Q2B-6abc の基準が不明確である

	N	%	有効%	累積%
多い	10	11.4	13.0	13.0
やや多い	30	34.1	39.0	51.9
やや少ない	19	21.6	24.7	76.6
少ない	18	20.5	23.4	100.0
合計	77	87.5	100.0	
無回答	11	12.5		
合計	88	100.0		

\*自由回答

- ・共通評価項目に関し、一般の職員が自己評価を行うことの意味は否定しないが、現状無理もある。
- ・権利擁護といった重要な項目が a/c の 2 択になるのが事業所にとって厳しい
- ・事業所の特性や意向により、現状と評価対象とが一致していない。
- ・評価項目に重なり（同じ系統の質問）が多い。

表 98 利用者の権利擁護に役立っているか

	N	%	有効%	累積%
大いに役立つ	30	34.1	34.9	34.9
まあまあ役立つ	46	52.3	53.5	88.4
あまり役立たない	9	10.2	10.5	98.8
役立つとは思えない	1	1.1	1.2	100.0
合計	86	97.7	100.0	
無回答	2	2.3		
合計	88	100.0		

表 99 権利擁護の観点から課題提示をした事があるか

	N	%	有効%	累積%
課題を提示した	43	48.9	53.8	53.8
提示した事はない	34	38.6	42.5	96.3
その他	3	3.4	3.8	100.0
合計	80	90.9	100.0	
無回答	8	9.1		
合計	88	100.0		

表 100 課題提示した調査結果 MA

	N	%	ケースの%
Q4 自己評価結果	20	27.8%	46.5%
Q4 利用者調査結果	20	27.8%	46.5%
Q4 訪問調査結果	32	44.4%	74.4%
合計	72	100.0%	167.4%
			(n=43)

表 101 サービス向上の取り組み MA

	N	%	ケースの%
Q5 評価機関が関与出来る仕組み	35	15.6%	41.2%
Q5 どの評価機関でも受審出来る	14	6.2%	16.5%
Q5 評価機関・調査者の質を向上させる取り組み	52	23.1%	61.2%
Q5 関係者に結果を説明する機会を設ける	28	12.4%	32.9%
Q5 研修機会の拡充	52	23.1%	61.2%
Q5 自己評価のルール化・課題の明確化	29	12.9%	34.1%
Q5 その他	15	6.7%	17.6%
合計	225	100.0%	264.7%
			(n=85)

表 102 利用者調査の公表は利用者の選択に資するか

	N	%	有効%	累積%
大いに役立つ	14	15.9	16.5	16.5
まあまあ役立つ	38	43.2	44.7	61.2
あまり役立つたない	22	25.0	25.9	87.1
役立つとは思えない	11	12.5	12.9	100.0
合計	85	96.6	100.0	
無回答	3	3.4		
合計	88	100.0		

表 103 評価結果をわかりやすくする工夫 MA

	N	%	ケースの%
Q7WAMNET に一本化	21	9.8%	24.1%
Q7 公表サイトの充実	42	19.6%	48.3%
Q7 概要の冊子を配布閲覧	23	10.7%	26.4%
Q7 利用者にわかりやすい表現	42	19.6%	48.3%
Q7 簡易版の作成・公表	43	20.1%	49.4%
Q7 見方を解説する	27	12.6%	31.0%
Q7 その他	16	7.5%	18.4%
合計	214	100.0%	246.0%
			(n=87)

表 104 サービス選択に資する取り組み MA

	N	%	ケースの%
Q8 評価項目の見直し	50	22.6%	57.5%
Q8 利用者調査の公表	30	13.6%	34.5%
Q8 タイムリーな評価	9	4.1%	10.3%
Q8 相談機関に評価結果を配架する	38	17.2%	43.7%
Q8 第三者評価事業を PR	45	20.4%	51.7%
Q8 市民向けシンポジウムの開催	18	8.1%	20.7%
Q8 サービス選択に資することを評価結果に期待出来ない	14	6.3%	16.1%
Q8 その他	17	7.7%	19.5%
合計	221	100.0%	254.0%

(n=87)

表 105 評価機関・評価者の質の向上への方策 MA

	N	%	ケースの%
Q9 更新研修の義務化	21	9.3%	24.4%
Q9 評価調査者への内部研修義務化	20	8.8%	23.3%
Q9 評価の質の向上に向け検討の場	35	15.4%	40.7%
Q9 全国に一つの評価機関	13	5.7%	15.1%
Q9 評価調査者の確保を円滑に進める	37	16.3%	43.0%
Q9 評価調査者の育成機関	31	13.7%	36.0%
Q9 指導者を養成する仕組み	27	11.9%	31.4%
Q9 個々人の力量を高める機会	26	11.5%	30.2%
Q9 その他	17	7.5%	19.8%
合計	227	100.0%	264.0%

(n=86)

表 106 受審促進の方策 MA

	N	%	ケースの%
Q10 全国的な推進組織の再編	33	18.2%	38.8%
Q10 評価項目を特化した受審	25	13.8%	29.4%
Q10 規模種別に応じた受審費用・評価方法	38	21.0%	44.7%
Q10 業界団体に受審の意義を働きかける	37	20.4%	43.5%
Q10 インセンティブの強化	48	26.5%	56.5%
合計	181	100.0%	212.9%

(n=85)

表 107 第三者評価受審の義務化

	N	%	有効%	累積%
社会的養護施設のように義務化	21	23.9	26.6	26.6
保育所のように努力義務化	13	14.8	16.5	43.0
入所施設等一部のサービスで義務化	15	17.0	19.0	62.0
義務化すべきではない	20	22.7	25.3	87.3
その他	10	11.4	12.7	100.0
合計	79	89.8	100.0	
無回答	9	10.2		
合計	88	100.0		

表 108 abc の判断水準について MA

	N	%	ケースの%
Q12abc が妥当	21	16.3%	24.7%
Q123 段階以上の評価	18	14.0%	21.2%
Q12 判断水準を明確化する	39	30.2%	45.9%
Q12 講評コメントの記載の充実	19	14.7%	22.4%
Q12 優れた取り組みを明示する	21	16.3%	24.7%
Q12 その他	11	8.5%	12.9%
合計	129	100.0%	151.8%

(n=85)

表 109 Q13-1 共通評価項目・2 内容評価項目

	もっと充実すべき	適切	もっと簡素にすべき	無回答	合計
Q13-1 共通評価項目	5	34	46	3	88
	5.7	38.6	52.3	3.4	100.0
Q13-2 内容評価項目	24	41	17	6	88
	27.3	46.6	19.3	6.8	100.0

## クロス集計

表 110 調査者数

常勤調査者	N	平均値	標準偏差	標準誤差
-4 件	24	2.38	1.740	.355
5-14 件	13	2.46	4.013	1.113
15-29 件	17	4.06	5.202	1.262
30 件-	20	4.60	7.742	1.731
合計	74	3.38	5.112	.594

(F=0.926 / DF=3 / p=0.433)

非常勤調査者	N	平均値	標準偏差	標準誤差
-4 件	22	4.14	4.673	.996
5-14 件	15	5.13	4.486	1.158
15-29 件	15	6.27	6.861	1.771
30 件-	18	13.00	16.740	3.946
合計	70	7.09	10.109	1.208

(F=3.171 / DF=3 / p=0.030)

登録調査者	N	平均値	標準偏差	標準誤差
-4 件	24	6.92	4.781	.976
5-14 件	18	13.06	8.257	1.946
15-29 件	21	14.29	6.597	1.439
30 件-	21	33.95	27.253	5.947
合計	84	16.83	17.807	1.943

(F=13.644 / DF=3 / p=0.000)

表 111 調査件数

常勤調査件数	N	平均値	標準偏差	標準誤差
-4 件	21	1.1429	2.24245	.48934
5-14 件	13	1.1538	1.77229	.49155
15-29 件	14	1.7714	2.60427	.69602
30 件-	17	9.9294	14.29295	3.46655
合計	65	3.5785	8.31739	1.03164

(F=5.424 / DF=3 / p=0.002)

非常勤調査件数	N	平均値	標準偏差	標準誤差
-4 件	21	.6571	.85356	.18626
5-14 件	14	1.6500	1.95123	.52149
15-29 件	13	2.1423	2.33112	.64654
30 件-	16	2.0356	3.18752	.79688
合計	64	1.5206	2.20692	.27586

(F=1.786 / DF=3 / p=0.159)

登録調査件数	N	平均値	標準偏差	標準誤差
-4 件	21	.6286	.72259	.15768
5-14 件	15	1.1767	1.46225	.37755
15-29 件	19	2.9605	4.01866	.92194
30 件-	20	2.8385	4.32340	.96674
合計	75	1.9183	3.21939	.37174

(F=2.785 / DF=3 / p=0.047)

表 112 調査件数(計) \* 調査員数(計)

	-14 人	15-24 人	25 人-	合計
-4 件	15	8	1	24
	62.5%	33.3%	4.2%	100.0%
5-14 件	7	9	3	19
	36.8%	47.4%	15.8%	100.0%
15-29 件	10	8	6	24
	41.7%	33.3%	25.0%	100.0%
30 件-	2	4	15	21
	9.5%	19.0%	71.4%	100.0%
合計	34	29	25	88
	38.6%	33.0%	28.4%	100.0%

( $\chi^2=30.458$  / DF=6 / p=0.000)

表 113 調査件数(計) \* 実施評価 MA

	高齢	障害	保育	社会的養護	その他	合計
-4 件	17	17	20	7	3	20
	85.0%	85.0%	100.0%	35.0%	15.0%	
5-14 件	14	13	15	12	3	16
	87.5%	81.3%	93.8%	75.0%	18.8%	
15-29 件	19	16	18	16	9	20
	95.0%	80.0%	90.0%	80.0%	45.0%	
30 件-	17	17	18	16	13	18
	94.4%	94.4%	100.0%	88.9%	72.2%	
	67	63	71	51	28	74

(n=74)

表 114 調査件数(計) \* 実施事業

	第三者評価のみ	その他事業	合計
-4 件	18	6	24
	75.0%	25.0%	100.0%
5-14 件	9	10	19
	47.4%	52.6%	100.0%
15-29 件	8	16	24
	33.3%	66.7%	100.0%
30 件-	14	7	21
	66.7%	33.3%	100.0%
合計	49	39	88
	55.7%	44.3%	100.0%

( $\chi^2=10.046$  / DF=3 / p=0.018)

表 115 調査件数(計) \* 実施事業 MA

	外部評価	介護サービスが 情報公表	コンサルタント	その他	合計
-4 件	3	0	2	2	6
	50.0%	.0%	33.3%	33.3%	
5-14 件	6	2	1	4	10
	60.0%	20.0%	10.0%	40.0%	
15-29 件	12	3	1	5	16
	75.0%	18.8%	6.3%	31.3%	
30 件-	7	1	1	2	7
	100.0%	14.3%	14.3%	28.6%	
合計	28	6	5	13	39

(n=39)

表 116 調査件数(計) \* Q2-a1 事業所の努力が評価された

	多い	やや多い	やや少ない	少ない	合計
-4 件	3 15.8%	16 84.2%	0 .0%	0 .0%	19 100.0%
5-14 件	4 21.1%	10 52.6%	4 21.1%	1 5.3%	19 100.0%
15-29 件	9 40.9%	10 45.5%	3 13.6%	0 .0%	22 100.0%
30 件-	12 57.1%	6 28.6%	2 9.5%	1 4.8%	21 100.0%
合計	28 34.6%	42 51.9%	9 11.1%	2 2.5%	81 100.0%

( $\chi^2=18.537$  / DF=9 /  $p=0.029$ )

表 117 調査件数(計) \* Q2-a2 改善のヒントがもらえた

	多い	やや多い	やや少ない	合計
-4 件	8 40.0%	12 60.0%	0 .0%	20 100.0%
5-14 件	8 44.4%	8 44.4%	2 11.1%	18 100.0%
15-29 件	13 56.5%	10 43.5%	0 .0%	23 100.0%
30 件-	9 42.9%	10 47.6%	2 9.5%	21 100.0%
合計	38 46.3%	40 48.8%	4 4.9%	82 100.0%

( $\chi^2=5.941$  / DF=6 /  $p=0.43$ )

表 118 調査件数(計) \* Q2-a3 職員の意向が把握出来た

	多い	やや多い	やや少ない	少ない	合計
-4 件	1 5.3%	11 57.9%	5 26.3%	2 10.5%	19 100.0%
5-14 件	3 15.8%	7 36.8%	5 26.3%	4 21.1%	19 100.0%
15-29 件	4 19.0%	8 38.1%	6 28.6%	3 14.3%	21 100.0%
30 件-	2 9.5%	13 61.9%	4 19.0%	2 9.5%	21 100.0%
合計	10 12.5%	39 48.8%	20 25.0%	11 13.8%	80 100.0%

( $\chi^2=5.531$  / DF=9 /  $p=0.786$ )



表 119 調査件数(計) \* Q2-a4 利用者の意向が把握出来た

	多い	やや多い	やや少ない	少ない	合計
-4 件	1 5.6%	13 72.2%	3 16.7%	1 5.6%	18 100.0%
5-14 件	4 21.1%	6 31.6%	7 36.8%	2 10.5%	19 100.0%
15-29 件	8 34.8%	6 26.1%	7 30.4%	2 8.7%	23 100.0%
30 件-	2 9.5%	10 47.6%	5 23.8%	4 19.0%	21 100.0%
合計	15 18.5%	35 43.2%	22 27.2%	9 11.1%	81 100.0%

( $\chi^2=15.039$  / DF=9 /  $p=0.09$ )

表 120 調査件数(計) \* Q2-a5 職員の確保が進んだ

	多い	やや多い	やや少ない	少ない	合計
-4 件	0 .0%	3 17.6%	3 17.6%	11 64.7%	17 100.0%
5-14 件	0 .0%	2 11.8%	4 23.5%	11 64.7%	17 100.0%
15-29 件	1 5.0%	3 15.0%	5 25.0%	11 55.0%	20 100.0%
30 件-	1 5.0%	1 5.0%	3 15.0%	15 75.0%	20 100.0%
合計	2 2.7%	9 12.2%	15 20.3%	48 64.9%	74 100.0%

( $\chi^2=4.357$  / DF=9 /  $p=0.886$ )

表 121 調査件数(計) \* Q2-a6 職員の育成に役立った

	多い	やや多い	やや少ない	少ない	合計
-4 件	2 11.1%	5 27.8%	9 50.0%	2 11.1%	18 100.0%
5-14 件	1 5.3%	10 52.6%	5 26.3%	3 15.8%	19 100.0%
15-29 件	4 19.0%	13 61.9%	1 4.8%	3 14.3%	21 100.0%
30 件-	4 20.0%	9 45.0%	3 15.0%	4 20.0%	20 100.0%
合計	11 14.1%	37 47.4%	18 23.1%	12 15.4%	78 100.0%

( $\chi^2=14.418$  / DF=9 /  $p=0.108$ )

表 122 調査件数(計) \* Q2-b1 マニュアルがあればよいという評価が多い

	多い	やや多い	やや少ない	少ない	合計
-4 件	1 5.0%	6 30.0%	5 25.0%	8 40.0%	20 100.0%
5-14 件	2 11.8%	4 23.5%	6 35.3%	5 29.4%	17 100.0%
15-29 件	2 9.5%	7 33.3%	5 23.8%	7 33.3%	21 100.0%
30 件-	1 5.0%	9 45.0%	5 25.0%	5 25.0%	20 100.0%
合計	6 7.7%	26 33.3%	21 26.9%	25 32.1%	78 100.0%

( $\chi^2=3.534$  / DF=9 /  $p=0.939$ )

表 123 調査件数(計) \* Q2-b2 現状ではハードルの高い課題がある

	多い	やや多い	やや少ない	少ない	合計
-4 件	2 10.0%	8 40.0%	5 25.0%	5 25.0%	20 100.0%
5-14 件	3 15.8%	6 31.6%	9 47.4%	1 5.3%	19 100.0%
15-29 件	3 13.6%	12 54.5%	4 18.2%	3 13.6%	22 100.0%
30 件-	1 4.8%	11 52.4%	5 23.8%	4 19.0%	21 100.0%
合計	9 11.0%	37 45.1%	23 28.0%	13 15.9%	82 100.0%

( $\chi^2=8.962$  / DF=9 /  $p=0.441$ )

表 124 調査件数(計) \* Q2-b3 職員の意向が把握出来なかった

	やや多い	やや少ない	少ない	合計
-4 件	3 16.7%	5 27.8%	10 55.6%	18 100.0%
5-14 件	3 16.7%	5 27.8%	10 55.6%	18 100.0%
15-29 件	2 9.5%	9 42.9%	10 47.6%	21 100.0%
30 件-	2 10.0%	9 45.0%	9 45.0%	20 100.0%
合計	10 13.0%	28 36.4%	39 50.6%	77 100.0%

( $\chi^2=2.425$  / DF=6 /  $p=0.877$ )

表 125 調査件数(計) \* Q2-b4 利用者の意向が把握出来なかった

	多い	やや多い	やや少ない	少ない	合計
-4 件	0 .0%	1 5.3%	8 42.1%	10 52.6%	19 100.0%
5-14 件	0 .0%	2 11.1%	8 44.4%	8 44.4%	18 100.0%
15-29 件	0 .0%	2 9.5%	6 28.6%	13 61.9%	21 100.0%
30 件-	1 5.0%	3 15.0%	8 40.0%	8 40.0%	20 100.0%
合計	1 1.3%	8 10.3%	30 38.5%	39 50.0%	78 100.0%

( $\chi^2=5.737$  / DF=9 /  $p=0.766$ )

表 126 調査件数(計) \* Q2-b5 調査者の専門性が疑われた

	多い	やや多い	やや少ない	少ない	合計
-4 件	0 .0%	0 .0%	7 38.9%	11 61.1%	18 100.0%
5-14 件	0 .0%	2 12.5%	5 31.3%	9 56.3%	16 100.0%
15-29 件	1 4.8%	2 9.5%	5 23.8%	13 61.9%	21 100.0%
30 件-	1 5.0%	0 .0%	8 40.0%	11 55.0%	20 100.0%
合計	2 2.7%	4 5.3%	25 33.3%	44 58.7%	75 100.0%

( $\chi^2=7.063$  / DF=9 /  $p=0.631$ )

表 127 調査件数(計) \* Q2-b6abc の基準が不明確である

	多い	やや多い	やや少ない	少ない	合計
-4 件	3 16.7%	7 38.9%	2 11.1%	6 33.3%	18 100.0%
5-14 件	2 11.1%	7 38.9%	5 27.8%	4 22.2%	18 100.0%
15-29 件	1 4.8%	8 38.1%	7 33.3%	5 23.8%	21 100.0%
30 件-	4 20.0%	8 40.0%	5 25.0%	3 15.0%	20 100.0%
合計	10 13.0%	30 39.0%	19 24.7%	18 23.4%	77 100.0%

( $\chi^2=5.524$  / DF=9 /  $p=0.786$ )

表 128 調査件数(計) \* Q3 利用者の権利擁護に役立っているか

	大いに役立つ	まあまあ役立つ	あまり役立たない	役立つとは思えない	合計
-4 件	9	12	2	0	23
	39.1%	52.2%	8.7%	.0%	100.0%
5-14 件	6	10	3	0	19
	31.6%	52.6%	15.8%	.0%	100.0%
15-29 件	7	13	2	1	23
	30.4%	56.5%	8.7%	4.3%	100.0%
30 件-	8	11	2	0	21
	38.1%	52.4%	9.5%	.0%	100.0%
合計	30	46	9	1	86
	34.9%	53.5%	10.5%	1.2%	100.0%

( $\chi^2=3.835$  / DF=9 /  $p=0.922$ )

表 129 調査件数(計) \* Q4 権利擁護の観点から課題提示をした事があるか

	課題を提示した	提示した事はない	その他	合計
-4 件	8	11	1	20
	40.0%	55.0%	5.0%	100.0%
5-14 件	8	9	0	17
	47.1%	52.9%	.0%	100.0%
15-29 件	12	10	0	22
	54.5%	45.5%	.0%	100.0%
30 件-	15	4	2	21
	71.4%	19.0%	9.5%	100.0%
合計	43	34	3	80
	53.8%	42.5%	3.8%	100.0%

( $\chi^2=9.416$  / DF=6 /  $p=0.152$ )

表 130 調査件数(計) \* 課題提示した調査結果 MA

	Q4 自己評価結果	Q4 利用者調査結果	Q4 訪問調査結果	合計
-4 件	4	4	5	8
	50.0%	50.0%	62.5%	
5-14 件	2	5	5	8
	25.0%	62.5%	62.5%	
15-29 件	8	4	9	12
	66.7%	33.3%	75.0%	
30 件-	6	7	13	15
	40.0%	46.7%	86.7%	
合計	20	20	32	43

(n=43)

表 131 調査件数(計) \* サービス向上の取り組み MA

	Q5 評価機関が 関与出来る仕 組み	Q5 どの評価 機関でも受審 出来る	Q5 評価機関・調査 者の質を向上させる 取り組み	Q5 関係者に結果 を説明する機会を 設ける	Q5 研修 機会の拡 充	Q5 自己評価の ルール化・課題の 明確化	Q5 そ の他	合計
-4 件	9 40.9%	6 27.3%	11 50.0%	6 27.3%	10 45.5%	6 27.3%	4 18.2%	22
5-14 件	10 52.6%	1 5.3%	12 63.2%	7 36.8%	10 52.6%	6 31.6%	6 31.6%	19
15-29 件	11 45.8%	1 4.2%	15 62.5%	6 25.0%	17 70.8%	9 37.5%	3 12.5%	24
30 件-	5 25.0%	6 30.0%	14 70.0%	9 45.0%	15 75.0%	8 40.0%	2 10.0%	20
合計	35	14	52	28	52	29	15	85

(n=43)

表 132 調査件数(計) と Q6 利用者調査の公表は利用者の選択に資するか のクロス表

	大いに役立つ	まあまあ役立つ	あまり役立たない	役立つとは思えない	合計
-4 件	5 21.7%	14 60.9%	4 17.4%	0 .0%	23 100.0%
5-14 件	3 16.7%	4 22.2%	6 33.3%	5 27.8%	18 100.0%
15-29 件	4 17.4%	10 43.5%	5 21.7%	4 17.4%	23 100.0%
30 件-	2 9.5%	10 47.6%	7 33.3%	2 9.5%	21 100.0%
合計	14 16.5%	38 44.7%	22 25.9%	11 12.9%	85 100.0%

( $\chi^2=12.652 / DF=9 / p=0.179$ )

表 133 調査件数(計) \* 評価結果をわかりやすくする工夫 MA

	Q7WAMNET に一本化 Q7 公表サイトの充実 Q7 概要の冊子を配布閲覧 Q7 利用者にわかりやすい表現			
-4 件	9	13	7	12
	39.1%	56.5%	30.4%	52.2%
5-14 件	3	7	4	12
	15.8%	36.8%	21.1%	63.2%
15-29 件	5	15	6	8
	20.8%	62.5%	25.0%	33.3%
30 件-	4	7	6	10
	19.0%	33.3%	28.6%	47.6%
合計	21	42	23	42
	Q7 簡易版の作成・公表 Q7 見方を解説する Q7 その他			合計
-4 件	11	9	3	23
	47.8%	39.1%	13.0%	
5-14 件	13	4	5	19
	68.4%	21.1%	26.3%	
15-29 件	8	8	4	24
	33.3%	33.3%	16.7%	
30 件-	11	6	4	21
	52.4%	28.6%	19.0%	
合計	43	27	16	87

(n=87)

表 134 調査件数(計)\* サービス選択に資する取り組み MA

	Q8 評価項目の見直し	Q8 利用者調査の公表	Q8 タイムリーな評価	Q8 相談機関に評価結果を配架する	Q8 第三者評価事業をPR
-4 件	17 73.9%	13 56.5%	4 17.4%	10 43.5%	14 60.9%
5-14 件	13 68.4%	6 31.6%	1 5.3%	6 31.6%	9 47.4%
15-29 件	10 41.7%	6 25.0%	2 8.3%	12 50.0%	12 50.0%
30 件-	10 47.6%	5 23.8%	2 9.5%	10 47.6%	10 47.6%
合計	50	30	9	38	45
	Q8 市民向けシンポジウムの開催	Q8 サービス選択に資することを評価結果に期待出来ない	Q8 その他	合計	
-4 件	5 21.7%	2 8.7%	2 8.7%	23	
5-14 件	4 21.1%	4 21.1%	4 21.1%	19	
15-29 件	6 25.0%	4 16.7%	5 20.8%	24	
30 件-	3 14.3%	4 19.0%	6 28.6%	21	
合計	18	14	17	87	

(n=87)

表 135 調査件数(計)\* 評価機関・評価者の質の向上への方策 MA

	Q9 更新研修の義務化	Q9 評価調査者への内部研修義務化	Q9 評価の質の向上に向け検討の場	Q9 全国に一つの評価機関	Q9 評価調査者の確保を円滑に進める
-4 件	6 26.1%	6 26.1%	11 47.8%	5 21.7%	11 47.8%
5-14 件	9 47.4%	4 21.1%	7 36.8%	2 10.5%	9 47.4%
15-29 件	4 16.7%	3 12.5%	12 50.0%	5 20.8%	10 41.7%
30 件-	2 10.0%	7 35.0%	5 25.0%	1 5.0%	7 35.0%
合計	21	20	35	13	37
	Q9 評価調査者の育成機関	Q9 指導者を養成する仕組み	Q9 個々人の力量を高める機会	Q9 その他	合計
-4 件	8 34.8%	5 21.7%	8 34.8%	5 21.7%	23
5-14 件	5 26.3%	6 31.6%	3 15.8%	4 21.1%	19
15-29 件	10 41.7%	10 41.7%	7 29.2%	4 16.7%	24
30 件-	8 40.0%	6 30.0%	8 40.0%	4 20.0%	20
合計	31	27	26	17	86

(n=86)



表 136 調査件数(計) \* 受審促進の方策 MA

	Q10 全国的な推進組織の再編	Q10 評価項目を特化した受審	Q10 規模種別に応じた受審費用・評価方法の仕組み	Q10 業界団体に受審の意義を働きかける	Q10 インセンティブの強化	合計
-4 件	7	4	14	9	15	22
	31.8%	18.2%	63.6%	40.9%	68.2%	
5-14 件	5	9	13	5	12	19
	26.3%	47.4%	68.4%	26.3%	63.2%	
15-29 件	9	7	5	10	11	24
	37.5%	29.2%	20.8%	41.7%	45.8%	
30 件-	12	5	6	13	10	20
	60.0%	25.0%	30.0%	65.0%	50.0%	
合計	33	25	38	37	48	85

(n=85)

表 137 調査件数(計) と Q11 第三者評価受審の義務化 のクロス表

	社会的養護施設のように義務化	保育所のように努力義務化	入所施設等一部のサービスで義務化	義務化すべきではない	その他	合計
-4 件	11	4	2	2	2	21
	52.4%	19.0%	9.5%	9.5%	9.5%	100.0%
5-14 件	4	1	4	4	4	17
	23.5%	5.9%	23.5%	23.5%	23.5%	100.0%
15-29 件	4	3	4	9	3	23
	17.4%	13.0%	17.4%	39.1%	13.0%	100.0%
30 件-	2	5	5	5	1	18
	11.1%	27.8%	27.8%	27.8%	5.6%	100.0%
合計	21	13	15	20	10	79
	26.6%	16.5%	19.0%	25.3%	12.7%	100.0%

( $\chi^2=18.751 / DF=12 / p=0.095$ )

表 138 調査件数(計) \* abc の判断水準について MA

	Q12abc が妥当	Q123 段階以上の評価	Q12 判断水準を明確化する	Q12 講評コメントの記載の充実	Q12 優れた取り組みを明示する	Q12 その他	合計
-4 件	8	3	15	5	5	1	23
	34.8%	13.0%	65.2%	21.7%	21.7%	4.3%	
5-14 件	3	5	8	3	5	4	18
	16.7%	27.8%	44.4%	16.7%	27.8%	22.2%	
15-29 件	6	7	10	4	5	2	23
	26.1%	30.4%	43.5%	17.4%	21.7%	8.7%	
30 件-	4	3	6	7	6	4	21
	19.0%	14.3%	28.6%	33.3%	28.6%	19.0%	
合計	21	18	39	19	21	11	85

(n=85)

表 139 調査件数(計) \* Q13-1 共通評価項目

	もっと充実すべき	適切	もっと簡素にすべき	合計
-4 件	1	11	11	23
	4.3%	47.8%	47.8%	100.0%
5-14 件	1	4	14	19
	5.3%	21.1%	73.7%	100.0%
15-29 件	0	9	13	22
	.0%	40.9%	59.1%	100.0%
30 件-	3	10	8	21
	14.3%	47.6%	38.1%	100.0%
合計	5	34	46	85
	5.9%	40.0%	54.1%	100.0%

( $\chi^2=8.895$  / DF=6 /  $p=0.18$ )

表 140 調査件数(計) \* Q13-2 内容評価項目

	もっと充実すべき	適切	もっと簡素にすべき	合計
-4 件	6	10	5	21
	28.6%	47.6%	23.8%	100.0%
5-14 件	2	9	8	19
	10.5%	47.4%	42.1%	100.0%
15-29 件	5	13	3	21
	23.8%	61.9%	14.3%	100.0%
30 件-	11	9	1	21
	52.4%	42.9%	4.8%	100.0%
合計	24	41	17	82
	29.3%	50.0%	20.7%	100.0%

( $\chi^2=14.477$  / DF=6 /  $p=0.025$ )

**2019 年度受審事業所**

単純集計

表 141 受審したサービス種別

	N	%	有効%	累積%
高齢	198	29.1	30.1	30.1
保育	245	36.0	37.3	67.4
障害	203	29.9	30.9	98.3
その他	11	1.6	1.7	100.0
合計	657	96.6	100.0	
無回答	23	3.4		
合計	680	100.0		

表 142 受審歴

	N	%	有効%	累積%
1 回	296	43.5	45.1	45.1
2 回	174	25.6	26.5	71.6
3 回	59	8.7	9.0	80.6
4 回	38	5.6	5.8	86.4
5 回以上	89	13.1	13.6	100.0
合計	656	96.5	100.0	
無回答	24	3.5		
合計	680	100.0		

表 143 受審歴(修正済)

	N	%	有効%	累積%
初回	296	43.5	45.1	45.1
2 回	174	25.6	26.5	71.6
3・4 回	97	14.3	14.8	86.4
5 回-	89	13.1	13.6	100.0
合計	656	96.5	100.0	
無回答	24	3.5		
合計	680	100.0		

表 144 職員数・定員数

	N	最小値	最大値	平均値	標準偏差
定員数	659	1.0	500.0	68.690	54.7214
職員数	659	2.0	268.0	31.989	30.1328

表 145 規模(定員)

	N	%	有効%	累積%
-29 人	170	25.0	25.8	25.8
30-59 人	153	22.5	23.2	49.0
60-99 人	167	24.6	25.3	74.4
100 人-	169	24.9	25.6	100.0
合計	659	96.9	100.0	
無回答	21	3.1		
合計	680	100.0		

表 146 規模(職員数)

	N	%	有効%	累積%
-14 人	149	21.9	22.6	22.6
15-24 人	197	29.0	29.9	52.5
25-39 人	153	22.5	23.2	75.7
40 人-	160	23.5	24.3	100.0
合計	659	96.9	100.0	
無回答	21	3.1		
合計	680	100.0		

表 147 第三者評価受審の動機 MA

	N	%	ケースの%
事業所の強み・弱みを明確にしたいため	540	24.6%	81.3%
サービスの改善のヒントを得たいため	503	22.9%	75.8%
職員の意向を把握したいため	178	8.1%	26.8%
利用者の意向を把握したいため	243	11.1%	36.6%
職員の確保に役立てたいため	49	2.2%	7.4%
職員の育成に役立てたいため	251	11.5%	37.8%
法人の方針のため	269	12.3%	40.5%
補助金や指定管理等の申請条件のため	106	4.8%	16.0%
その他	53	2.4%	8.0%
合計	2192	100.0%	330.1%

(n=664)

表 148 Q1 事業所の努力が評価

	N	%	有効%	累積%
大いに成果があった	302	44.4	44.9	44.9
まあまあ成果があった	338	49.7	50.3	95.2
あまり成果がなかった	32	4.7	4.8	100.0
合計	672	98.8	100.0	
無回答	8	1.2		
合計	680	100.0		

表 149 Q1 改善のヒント

	N	%	有効%	累積%
大いに成果があった	329	48.4	49.0	49.0
まあまあ成果があった	312	45.9	46.4	95.4
あまり成果がなかった	31	4.6	4.6	100.0
合計	672	98.8	100.0	
無回答	8	1.2		
合計	680	100.0		

表 150 Q1 職員の意向が把握

	N	%	有効%	累積%
大いに成果があった	118	17.4	17.8	17.8
まあまあ成果があった	433	63.7	65.3	83.1
あまり成果がなかった	112	16.5	16.9	100.0
合計	663	97.5	100.0	
無回答	17	2.5		
合計	680	100.0		

表 151 Q1 利用者の意向が把握

	N	%	有効%	累積%
大いに成果があった	157	23.1	23.7	23.7
まあまあ成果があった	400	58.8	60.4	84.1
あまり成果がなかった	105	15.4	15.9	100.0
合計	662	97.4	100.0	
無回答	18	2.6		
合計	680	100.0		

表 152 Q1 職員の確保

	N	%	有効%	累積%
大いに成果があった	9	1.3	1.4	1.4
まあまあ成果があった	119	17.5	18.7	20.2
あまり成果がなかった	507	74.6	79.8	100.0
合計	635	93.4	100.0	
無回答	45	6.6		
合計	680	100.0		

表 153 Q1 職員の育成

	N	%	有効%	累積%
大いに成果があった	115	16.9	17.7	17.7
まあまあ成果があった	389	57.2	59.9	77.7
あまり成果がなかった	145	21.3	22.3	100.0
合計	649	95.4	100.0	
無回答	31	4.6		
合計	680	100.0		

表 154 Q1 マニュアルがあればよいという評価が多い

	N	%	有効%	累積%
大いにそう思った	136	20.0	20.4	20.4
まあまあそう思った	291	42.8	43.6	63.9
あまりそうは思わなかった	241	35.4	36.1	100.0
合計	668	98.2	100.0	
無回答	12	1.8		
合計	680	100.0		

表 155 Q1 現状ではハードルの高い課題がある

	N	%	有効%	累積%
大いにそう思った	94	13.8	14.0	14.0
まあまあそう思った	302	44.4	44.9	58.9
あまりそうは思わなかった	276	40.6	41.1	100.0
合計	672	98.8	100.0	
無回答	8	1.2		
合計	680	100.0		

表 156 Q1 職員の意向が把握出来なかった

	N	%	有効%	累積%
大いにそう思った	33	4.9	5.0	5.0
まあまあそう思った	215	31.6	32.5	37.5
あまりそうは思わなかった	413	60.7	62.5	100.0
合計	661	97.2	100.0	
無回答	19	2.8		
合計	680	100.0		

表 157 Q1 利用者の意向が把握出来なかった

	N	%	有効%	累積%
大いにそう思った	49	7.2	7.4	7.4
まあまあそう思った	194	28.5	29.3	36.7
あまりそうは思わなかった	420	61.8	63.3	100.0
合計	663	97.5	100.0	
無回答	17	2.5		
合計	680	100.0		

表 158 Q1 調査者の専門性が疑われた

	N	%	有効%	累積%
大いにそう思った	28	4.1	4.2	4.2
まあまあそう思った	92	13.5	13.9	18.1
あまりそうは思わなかった	542	79.7	81.9	100.0
合計	662	97.4	100.0	
無回答	18	2.6		
合計	680	100.0		

表 159 Q1abc の基準が不明確である

	N	%	有効%	累積%
大いにそう思った	50	7.4	7.7	7.7
まあまあそう思った	222	32.6	34.1	41.8
あまりそうは思わなかった	379	55.7	58.2	100.0
合計	651	95.7	100.0	
無回答	29	4.3		
合計	680	100.0		

表 160 改善が望まれる点にたいする取り組み MA

	N	%	ケースの%
Q2 自己評価で改善すべき事項を明らかにした	317	25.5%	48.6%
Q2 評価結果で改善すべき事項を明らかにした	522	42.0%	80.1%
Q2 利用者調査で改善すべき事項を明らかにした	240	19.3%	36.8%
Q2 改善に向けて取り組むことができなかった項目がある	139	11.2%	21.3%
Q2 その他	26	2.1%	4.0%
合計	1244	100.0%	190.8%

(n=652)

表 161 Q3 利用者の権利擁護に役立っているか

	N	%	有効%	累積%
大いに役立つ	160	23.5	23.7	23.7
まあまあ役立つ	441	64.9	65.4	89.2
あまり役立たない	67	9.9	9.9	99.1
役立つとは思えない	6	.9	.9	100.0
合計	674	99.1	100.0	
無回答	6	.9		
合計	680	100.0		

表 162 Q4 権利擁護の観点から課題提示された事があるか

	N	%	有効%	累積%
取り組みが不十分と課題提示された	97	14.3	14.9	14.9
提示された事はない	542	79.7	83.5	98.5
その他	10	1.5	1.5	100.0
合計	649	95.4	100.0	
無回答	31	4.6		
合計	680	100.0		

表 163 課題が提示された結果 MA

	N	%	ケースの%
Q4 自己評価結果	33	26.6%	34.4%
Q4 利用者調査結果	33	26.6%	34.4%
Q4 訪問調査結果	58	46.8%	60.4%
合計	124	100.0%	129.2%

(n=96)

表 164 サービスの質の向上への取り組み MA

	N	%	ケースの%
Q5 評価機関が関与出来る仕組み	170	13.5%	25.4%
Q5 どの評価機関でも受審出来る	49	3.9%	7.3%
Q5 評価機関・調査者の質を向上させる取り組み	183	14.5%	27.4%
Q5 関係者に結果を説明する機会を設ける	193	15.3%	28.8%
Q5 研修機会の拡充	378	30.0%	56.5%
Q5 自己評価のルール化・課題の明確化	242	19.2%	36.2%
Q5 その他	43	3.4%	6.4%
合計	1258	100.0%	188.0%

(n=669)

表 165 利用者調査の効果 MA

	N	%	ケースの%
Q6 要望・苦情、新しいニーズが把握できた	433	45.0%	64.6%
Q6 職員の励みになった	379	39.4%	56.6%
Q6 無理とも思える要求があり困惑した	67	7.0%	10.0%
Q6 利用者調査は行わなかった	24	2.5%	3.6%
Q6 その他	60	6.2%	9.0%
合計	963	100.0%	143.7%

(n=670)

表 166 Q7 利用者調査の公表は利用者の選択に資するか

	N	%	有効%	累積%
大いに役立つ	119	17.5	17.9	17.9
まあまあ役立つ	375	55.1	56.4	74.3
あまり役立たない	133	19.6	20.0	94.3
役立つとは思えない	38	5.6	5.7	100.0
合計	665	97.8	100.0	
無回答	15	2.2		
合計	680	100.0		

表 167 結果を住民にわかりやすく提供する為の工夫 MA

	N	%	ケースの%
Q8WAMNET に一本化	129	9.4%	19.3%
Q8 公表サイトの充実	296	21.5%	44.2%
Q8 概要の冊子を配布閲覧	124	9.0%	18.5%
Q8 利用者にわかりやすい表現	352	25.6%	52.5%
Q8 簡易版の作成・公表	288	20.9%	43.0%
Q8 見方を解説する	149	10.8%	22.2%
Q8 その他	39	2.8%	5.8%
合計	1377	100.0%	205.5%

(n=670)



表 168 サービスの選択に資する取り組み MA

	N	%	ケースの%
Q9 評価項目の見直し	449	41.5%	68.3%
Q9 利用者調査の公表	194	17.9%	29.5%
Q9 タイムリーな評価	62	5.7%	9.4%
Q9 相談機関に評価結果を配架する	135	12.5%	20.5%
Q9 第三者評価事業を PR	92	8.5%	14.0%
Q9 市民向けシンポジウムの開催	57	5.3%	8.7%
Q9 サービス選択に資することを評価結果に期待出来ない	64	5.9%	9.7%
Q9 その他	28	2.6%	4.3%
合計	1081	100.0%	164.5%

(n=657)

表 169 受審促進の方策 MA

	N	%	ケースの%
Q10 全国的な推進組織を再編	161	15.3%	24.4%
Q10 評価項目を特化して受審できる仕組み	203	19.3%	30.8%
Q10 規模や種別に対応した受審費用や評価方法	384	36.5%	58.2%
Q10 業界団体に受審の意義を働きかける	164	15.6%	24.8%
Q10 インセンティブを強化する	139	13.2%	21.1%
合計	1051	100.0%	159.2%

(n=660)

表 170 Q11 第三者評価の受審を義務化すべきだと思いますか

	N	%	有効%	累積%
社会的養護施設のように義務化	121	17.8	18.9	18.9
保育所のように努力義務化	155	22.8	24.2	43.1
入所施設等一部のサービスで義務化	81	11.9	12.7	55.8
義務化すべきではない	241	35.4	37.7	93.4
その他	42	6.2	6.6	100.0
合計	640	94.1	100.0	
無回答	40	5.9		
合計	680	100.0		

表 171 三段階評価について MA

	N	%	ケースの%
Q12abc が妥当	268	30.7%	40.1%
Q123段階以上の評価	133	15.2%	19.9%
Q12 判断水準をより明確にする	190	21.8%	28.4%
Q12 取り組みに関する講評コメントの記載	143	16.4%	21.4%
Q12 優れた取り組みを分かりやすく明示する	114	13.1%	17.0%
Q12 その他	25	2.9%	3.7%
合計	873	100.0%	130.5%

(n=669)

表 172 Q13-1 共通評価項目

	N	%	有効%	累積%
もっと充実すべき	24	3.5	3.6	3.6
適切である	394	57.9	59.5	63.1
もっと簡素にすべき	244	35.9	36.9	100.0
合計	662	97.4	100.0	
無回答	18	2.6		
合計	680	100.0		

表 173 Q13-2 内容評価項目

	N	%	有効%	累積%
もっと充実すべき	52	7.6	7.9	7.9
適切である	427	62.8	64.8	72.7
もっと簡素にすべき	180	26.5	27.3	100.0
合計	659	96.9	100.0	
無回答	21	3.1		
合計	680	100.0		

## クロス集計

表 174 サービス種別 \* 第三者評価受審の動機 MA

	事業所の強み・弱みを 明確にしたいため	サービスの改善のヒン トを得たいため	職員の意向を把握したい ため	利用者の意向を把 握したいため	職員の確保に役立 てたいため
高齢	164 85.4%	161 83.9%	45 23.4%	58 30.2%	13 6.8%
保育	180 75.6%	155 65.1%	66 27.7%	102 42.9%	14 5.9%
障害	169 84.5%	164 82.0%	59 29.5%	71 35.5%	21 10.5%
その他(救 護他)	10 90.9%	9 81.8%	4 36.4%	3 27.3%	0 .0%
合計	523	489	174	234	48
	職員の育成に役立てた ため	法人の方針のため	補助金や指定管理等の 申請条件のため	その他	合計
高齢	62 32.3%	71 37.0%	27 14.1%	14 7.3%	192
保育	94 39.5%	92 38.7%	41 17.2%	29 12.2%	238
障害	83 41.5%	96 48.0%	29 14.5%	6 3.0%	200
その他(救 護他)	3 27.3%	3 27.3%	1 9.1%	2 18.2%	11
合計	242	262	98	51	641

(n=641)

表 175 サービス種別修正 \* Q1 事業所の努力が評価

	大いに成果があった	まあまあ成果があった	あまり成果がなかった	合計
高齢	92	96	8	196
	46.9%	49.0%	4.1%	100.0%
保育	112	117	13	242
	46.3%	48.3%	5.4%	100.0%
障害	84	109	8	201
	41.8%	54.2%	4.0%	100.0%
その他(救護他)	3	8	0	11
	27.3%	72.7%	.0%	100.0%
合計	291	330	29	650
	44.8%	50.8%	4.5%	100.0%

( $\chi^2=4.510$  / DF=6 /  $p=0.608$ )

表 176 サービス種別修正 \* Q1 改善のヒント

	大いに成果があった	まあまあ成果があった	あまり成果がなかった	合計
高齢	80	105	9	194
	41.2%	54.1%	4.6%	100.0%
保育	142	89	12	243
	58.4%	36.6%	4.9%	100.0%
障害	96	97	8	201
	47.8%	48.3%	4.0%	100.0%
その他(救護他)	4	7	0	11
	36.4%	63.6%	.0%	100.0%
合計	322	298	29	649
	49.6%	45.9%	4.5%	100.0%

( $\chi^2=16.222$  / DF=6 /  $p=0.013$ )

表 177 サービス種別修正 \* Q1 職員の意向が把握

	大いに成果があった	まあまあ成果があった	あまり成果がなかった	合計
高齢	22	122	50	194
	11.3%	62.9%	25.8%	100.0%
保育	67	144	28	239
	28.0%	60.3%	11.7%	100.0%
障害	24	145	29	198
	12.1%	73.2%	14.6%	100.0%
その他(救護他)	1	8	2	11
	9.1%	72.7%	18.2%	100.0%
合計	114	419	109	642
	17.8%	65.3%	17.0%	100.0%

( $\chi^2=39.209$  / DF=6 /  $p=0.000$ )

表 178 サービス種別修正 \* Q1 利用者の意向が把握

	大いに成果があった	まあまあ成果があった	あまり成果がなかった	合計
高齢	33 17.2%	115 59.9%	44 22.9%	192 100.0%
保育	92 38.2%	129 53.5%	20 8.3%	241 100.0%
障害	24 12.3%	134 68.7%	37 19.0%	195 100.0%
その他(救護他)	0 .0%	10 90.9%	1 9.1%	11 100.0%
合計	149 23.3%	388 60.7%	102 16.0%	639 100.0%

(  $\chi^2=60.507$  / DF=6 /  $p=0.000$  )

表 179 サービス種別修正 \* Q1 職員の確保

	大いに成果があった	まあまあ成果があった	あまり成果がなかった	合計
高齢	0 .0%	35 18.3%	156 81.7%	191 100.0%
保育	8 3.6%	45 20.4%	168 76.0%	221 100.0%
障害	1 .5%	35 18.4%	154 81.1%	190 100.0%
その他(救護他)	0 .0%	0 .0%	11 100.0%	11 100.0%
合計	9 1.5%	115 18.8%	489 79.8%	613 100.0%

(  $\chi^2=14.560$  / DF=6 /  $p=0.024$  )

表 180 サービス種別修正 \* Q1 職員の育成

	大いに成果があった	まあまあ成果があった	あまり成果がなかった	合計
高齢	27 14.4%	106 56.7%	54 28.9%	187 100.0%
保育	65 27.9%	130 55.8%	38 16.3%	233 100.0%
障害	21 10.7%	129 65.8%	46 23.5%	196 100.0%
その他(救護他)	1 9.1%	8 72.7%	2 18.2%	11 100.0%
合計	114 18.2%	373 59.5%	140 22.3%	627 100.0%

(  $\chi^2=30.044$  / DF=6 /  $p=0.000$  )

表 181 サービス種別修正 \* Q1 マニュアルがあればよいという評価が多い

	大いにそう思った	まあまあそう思った	あまりそうは思わなかった	合計
高齢	33 16.8%	87 44.4%	76 38.8%	196 100.0%
保育	51 21.3%	103 42.9%	86 35.8%	240 100.0%
障害	42 21.0%	86 43.0%	72 36.0%	200 100.0%
その他(救護他)	5 45.5%	5 45.5%	1 9.1%	11 100.0%
合計	131 20.2%	281 43.4%	235 36.3%	647 100.0%

( $\chi^2=7.420$  / DF=6 /  $p=0.284$ )

表 182 サービス種別修正 \* Q1 現状ではハードルの高い課題がある

	大いにそう思った	まあまあそう思った	あまりそうは思わなかった	合計
高齢	26 13.3%	94 48.0%	76 38.8%	196 100.0%
保育	40 16.6%	101 41.9%	100 41.5%	241 100.0%
障害	23 11.4%	94 46.5%	85 42.1%	202 100.0%
その他(救護他)	2 18.2%	4 36.4%	5 45.5%	11 100.0%
合計	91 14.0%	293 45.1%	266 40.9%	650 100.0%

( $\chi^2=3.900$  / DF=6 /  $p=0.69$ )

表 183 サービス種別修正 \* Q1 職員の意向が把握出来なかった

	大いにそう思った	まあまあそう思った	あまりそうは思わなかった	合計
高齢	12 6.1%	83 42.3%	101 51.5%	196 100.0%
保育	8 3.4%	54 23.0%	173 73.6%	235 100.0%
障害	12 6.1%	65 33.0%	120 60.9%	197 100.0%
その他(救護他)	0 .0%	4 36.4%	7 63.6%	11 100.0%
合計	32 5.0%	206 32.2%	401 62.8%	639 100.0%

( $\chi^2=23.722$  / DF=6 /  $p=0.001$ )

表 184 サービス種別修正 \* Q1 利用者の意向が把握出来なかった

	大いにそう思った	まあまあそう思った	あまりそうは思わなかった	合計
高齢	22	66	107	195
	11.3%	33.8%	54.9%	100.0%
保育	9	47	181	237
	3.8%	19.8%	76.4%	100.0%
障害	17	73	109	199
	8.5%	36.7%	54.8%	100.0%
その他(救護他)	0	6	5	11
	.0%	54.5%	45.5%	100.0%
合計	48	192	402	642
	7.5%	29.9%	62.6%	100.0%

( $\chi^2=35.039$  / DF=6 /  $p=0.000$ )

表 185 サービス種別修正 \* Q1 調査者の専門性が疑われた

	大いにそう思った	まあまあそう思った	あまりそうは思わなかった	合計
高齢	11	23	161	195
	5.6%	11.8%	82.6%	100.0%
保育	12	35	191	238
	5.0%	14.7%	80.3%	100.0%
障害	4	29	165	198
	2.0%	14.6%	83.3%	100.0%
その他(救護他)	1	2	8	11
	9.1%	18.2%	72.7%	100.0%
合計	28	89	525	642
	4.4%	13.9%	81.8%	100.0%

( $\chi^2=5.248$  / DF=6 /  $p=0.512$ )

表 186 サービス種別修正 \* Q1abc の基準が不明確である

	大いにそう思った	まあまあそう思った	あまりそうは思わなかった	合計
高齢	11	56	125	192
	5.7%	29.2%	65.1%	100.0%
保育	21	79	131	231
	9.1%	34.2%	56.7%	100.0%
障害	18	75	103	196
	9.2%	38.3%	52.6%	100.0%
その他(救護他)	0	3	8	11
	.0%	27.3%	72.7%	100.0%
合計	50	213	367	630
	7.9%	33.8%	58.3%	100.0%

( $\chi^2=8.479$  / DF=6 /  $p=0.205$ )

表 187 サービス種別修正 \* 改善が望まれる点にたいする取り組み MA

	Q2 自己評価で改善すべき事項を明らかにした	Q2 評価結果で改善すべき事項を明らかにした	Q2 利用者調査で改善すべき事項を明らかにした	Q2 改善に向けて取り組むことができなかった項目がある	Q2 その他	合計
高齢	86	156	47	43	7	192
	44.8%	81.3%	24.5%	22.4%	3.6%	
保育	126	182	139	46	3	232
	54.3%	78.4%	59.9%	19.8%	1.3%	
障害	88	160	40	43	13	196
	44.9%	81.6%	20.4%	21.9%	6.6%	
その他(救護他)	7	10	4	3	0	11
	63.6%	90.9%	36.4%	27.3%	.0%	
合計	307	508	230	135	23	631

(n=631)

表 188 サービス種別修正 \* Q3 利用者の権利擁護に役立っているか

	大いに役立つ	まあまあ役立つ	あまり役立たない	役立つとは思えない	合計
高齢	41	124	27	2	194
	21.1%	63.9%	13.9%	1.0%	100.0%
保育	59	151	32	1	243
	24.3%	62.1%	13.2%	.4%	100.0%
障害	52	143	7	1	203
	25.6%	70.4%	3.4%	.5%	100.0%
その他(救護他)	2	9	0	0	11
	18.2%	81.8%	.0%	.0%	100.0%
合計	154	427	66	4	651
	23.7%	65.6%	10.1%	.6%	100.0%

( $\chi^2=18.563$  / DF=9 /  $p=0.029$ )

表 189 サービス種別修正 \* Q4 権利擁護の観点から課題提示された事があるか

	取り組みが不十分と課題提示された	提示された事はない	その他	合計
高齢	27	163	1	191
	14.1%	85.3%	.5%	100.0%
保育	34	193	1	228
	14.9%	84.6%	.4%	100.0%
障害	26	165	8	199
	13.1%	82.9%	4.0%	100.0%
その他(救護他)	6	5	0	11
	54.5%	45.5%	.0%	100.0%
合計	93	526	10	629
	14.8%	83.6%	1.6%	100.0%

( $\chi^2=25.075$  / DF=6 /  $p=0.000$ )

表 190 サービス種別修正 \* 課題が提示された結果 MA

	Q4 自己評価結果	Q4 利用者調査結果	Q4 訪問調査結果	合計
高齢	12	3	22	27
	44.4%	11.1%	81.5%	
保育	10	22	11	34
	29.4%	64.7%	32.4%	
障害	8	3	18	25
	32.0%	12.0%	72.0%	
その他(救護他)	2	2	5	6
	33.3%	33.3%	83.3%	
合計	32	30	56	92

(n=92)

表 191 サービス種別修正 \* サービスの質の向上への取り組み MA

	Q5 評価機関が関与出来る仕組み	Q5 どの評価機関でも受審出来る	Q5 評価機関・調査者の質を向上させる取り組み	Q5 関係者に結果を説明する機会を設ける	合計
高齢	62	12	54	46	46
	31.6%	6.1%	27.6%	23.5%	
保育	50	18	62	60	60
	21.0%	7.6%	26.1%	25.2%	
障害	51	16	53	79	79
	25.2%	7.9%	26.2%	39.1%	
その他(救護他)	3	2	4	2	2
	27.3%	18.2%	36.4%	18.2%	
合計	166	48	173	187	187

	Q5 研修機会の拡充	Q5 自己評価のルール化・課題の明確化	Q5 その他	合計
高齢	103	62	8	196
	52.6%	31.6%	4.1%	
保育	131	86	15	238
	55.0%	36.1%	6.3%	
障害	124	84	17	202
	61.4%	41.6%	8.4%	
その他(救護他)	7	2	2	11
	63.6%	18.2%	18.2%	
合計	365	234	42	647

(n=647)



表 192 サービス種別修正 \* 利用者調査の効果 MA

	Q6 要望・苦情、新しいニーズが把握できた	Q6 職員の励みになった	Q6 無理とも思える要求があり困惑した	Q6 利用者調査は行わなかった	Q6 その他	合計
高齢	116	128	11	7	14	196
	59.2%	65.3%	5.6%	3.6%	7.1%	
保育	182	144	40	1	13	240
	75.8%	60.0%	16.7%	.4%	5.4%	
障害	110	90	10	15	31	201
	54.7%	44.8%	5.0%	7.5%	15.4%	
その他(救護他)	10	1	0	0	1	11
	90.9%	9.1%	.0%	.0%	9.1%	
合計	418	363	61	23	59	648

(n=648)

表 193 サービス種別修正 と Q7 利用者調査の公表は利用者の選択に資するか

	大いに役立つ	まあまあ役立つ	あまり役立たない	役立つとは思えない	合計
高齢	36	114	36	11	197
	18.3%	57.9%	18.3%	5.6%	100.0%
保育	38	121	61	17	237
	16.0%	51.1%	25.7%	7.2%	100.0%
障害	40	123	32	3	198
	20.2%	62.1%	16.2%	1.5%	100.0%
その他(救護他)	2	5	2	2	11
	18.2%	45.5%	18.2%	18.2%	100.0%
合計	116	363	131	33	643
	18.0%	56.5%	20.4%	5.1%	100.0%

( $\chi^2=19.927 / DF=9 / p=0.018$ )

表 194 サービス種別修正 \* 結果を住民にわかりやすく提供するための工夫 MA

	Q8WAMNET に一本化	Q8 公表サイトの充実	Q8 概要の冊子を配布閲覧	Q8 利用者にわかりやすい表現
高齢	37	85	54	100
	18.8%	43.1%	27.4%	50.8%
保育	28	100	30	125
	11.8%	42.2%	12.7%	52.7%
障害	56	94	34	115
	27.6%	46.3%	16.7%	56.7%
その他(救護他)	0	7	3	4
	.0%	63.6%	27.3%	36.4%
合計	121	286	121	344
	Q8 簡易版の作成・公表	Q8 見方を解説する	Q8 その他	合計
高齢	85	43	14	197
	43.1%	21.8%	7.1%	
保育	90	54	9	237
	38.0%	22.8%	3.8%	
障害	99	44	15	203
	48.8%	21.7%	7.4%	
その他(救護他)	4	3	1	11
	36.4%	27.3%	9.1%	
合計	278	144	39	648

(n=648)

表 195 サービス種別修正 \* サービスの選択に資する取り組み MA

	Q9 評価項目の見直し	Q9 利用者調査の公表	Q9 タイムリーな評価	Q9 相談機関に評価結果を配架する	Q9 第三者評価事業をPR
高齢	135 68.5%	59 29.9%	18 9.1%	58 29.4%	32 16.2%
保育	156 67.2%	58 25.0%	24 10.3%	24 10.3%	23 9.9%
障害	140 71.4%	68 34.7%	18 9.2%	50 25.5%	31 15.8%
その他(救護他)	4 36.4%	3 27.3%	1 9.1%	0 .0%	2 18.2%
合計	435	188	61	132	88
	Q9 市民向けシンポジウムの開催	Q9 サービス選択に資することを評価結果に期待出来ない	Q9 その他	合計	
高齢	22 11.2%	18 9.1%	6 3.0%	197	
保育	9 3.9%	22 9.5%	12 5.2%	232	
障害	26 13.3%	19 9.7%	9 4.6%	196	
その他(救護他)	0 .0%	4 36.4%	1 9.1%	11	
合計	57	63	28	636	

(n=636)

表 196 サービス種別修正 \* 受審促進の方策 MA

	Q10 全国的な推進組織を再編	Q10 評価項目を特化して受審できる仕組み	Q10 規模や種別に対応した受審費用や評価方法	Q10 業界団体に受審の意義を働きかける	Q10 インセンティブを強化する	合計
高齢	44 23.0%	52 27.2%	109 57.1%	43 22.5%	45 23.6%	191
保育	59 25.1%	87 37.0%	128 54.5%	56 23.8%	33 14.0%	235
障害	52 25.9%	53 26.4%	134 66.7%	59 29.4%	50 24.9%	201
その他(救護他)	2 18.2%	4 36.4%	3 27.3%	1 9.1%	6 54.5%	11
合計	157	196	374	159	134	638

(n=638)

表 197 サービス種別修正 と Q11 第三者評価の受審を義務化すべきだと思いますか

	社会的養護施設のように義務化	保育所のように努力義務化	入所施設等一部のサービスで義務化	義務化すべきではない	その他	合計
高齢	27 14.1%	18 9.4%	38 19.8%	96 50.0%	13 6.8%	192 100.0%
保育	47 20.6%	98 43.0%	11 4.8%	61 26.8%	11 4.8%	228 100.0%
障害	40 21.1%	29 15.3%	29 15.3%	76 40.0%	16 8.4%	190 100.0%
その他(救護他)	3 27.3%	1 9.1%	1 9.1%	6 54.5%	0 .0%	11 100.0%
合計	117 18.8%	146 23.5%	79 12.7%	239 38.5%	40 6.4%	621 100.0%

( $\chi^2=101.413$  /  $DF=12$  /  $p=0.000$ )

表 198 サービス種別修正 \* 三段階評価について MA

	Q12abc が妥当	Q123段階以上の評価	Q12 判断水準をより明確にする	Q12 取り組みに関する講評コメントの記載	Q12 優れた取り組みを分かりやすく明示する	Q12 その他	合計
高齢	85 44.3%	37 19.3%	51 26.6%	36 18.8%	22 11.5%	6 3.1%	192
保育	99 40.6%	46 18.9%	65 26.6%	57 23.4%	43 17.6%	9 3.7%	244
障害	75 37.5%	40 20.0%	67 33.5%	39 19.5%	43 21.5%	8 4.0%	200
その他(救護他)	3 27.3%	5 45.5%	1 9.1%	4 36.4%	0 .0%	1 9.1%	11
合計	262	128	184	136	108	24	647

( $n=647$ )

表 199 サービス種別修正 \* Q13-1 共通評価項目

	もっと充実すべき	適切である	もっと簡素にすべき	合計
高齢	7 3.6%	114 59.4%	71 37.0%	192 100.0%
保育	6 2.5%	148 61.2%	88 36.4%	242 100.0%
障害	9 4.6%	112 57.1%	75 38.3%	196 100.0%
その他(救護他)	0 .0%	9 81.8%	2 18.2%	11 100.0%
合計	22 3.4%	383 59.8%	236 36.8%	641 100.0%

( $\chi^2=4.180$  /  $DF=6$  /  $p=0.652$ )

表 200 サービス種別修正 \* Q13-2 内容評価項目

	もっと充実すべき	適切である	もっと簡素にすべき	合計
高齢	16 8.4%	115 60.2%	60 31.4%	191 100.0%
保育	12 5.0%	166 68.9%	63 26.1%	241 100.0%
障害	22 11.2%	123 62.8%	51 26.0%	196 100.0%
その他(救護他)	0 .0%	9 81.8%	2 18.2%	11 100.0%
合計	50 7.8%	413 64.6%	176 27.5%	639 100.0%

( $\chi^2=9.910$  /  $DF=6$  /  $p=0.128$ )

表 201 受審歴 \* 第三者評価受審の動機MA

	事業所の強み・弱みを明確にしたいため	サービスの改善のヒントを得たいため	職員の意向を把握したいため	利用者の意向を把握したいため	職員の確保に役立てたいため
初回	230 79.3%	211 72.8%	70 24.1%	98 33.8%	19 6.6%
2回	141 82.5%	122 71.3%	51 29.8%	62 36.3%	14 8.2%
3・4回	83 88.3%	75 79.8%	27 28.7%	35 37.2%	7 7.4%
5回-	65 75.6%	77 89.5%	20 23.3%	37 43.0%	8 9.3%
合計	519	485	168	232	48
	職員の育成に役立てたいため	法人の方針のため	補助金や指定管理等の申請条件のため	その他	合計
初回	110 37.9%	116 40.0%	41 14.1%	23 7.9%	290
2回	58 33.9%	77 45.0%	24 14.0%	13 7.6%	171
3・4回	40 42.6%	38 40.4%	17 18.1%	7 7.4%	94
5回-	29 33.7%	34 39.5%	23 26.7%	9 10.5%	86
合計	237	265	105	52	641

(n=641)

表 202 受審歴 \* Q1 事業所の努力が評価

	大いに成果があった	まあまあ成果があった	あまり成果がなかった	合計
初回	140	140	13	293
	47.8%	47.8%	4.4%	100.0%
2 回	76	86	8	170
	44.7%	50.6%	4.7%	100.0%
3・4 回	42	50	5	97
	43.3%	51.5%	5.2%	100.0%
5 回-	32	51	5	88
	36.4%	58.0%	5.7%	100.0%
合計	290	327	31	648
	44.8%	50.5%	4.8%	100.0%

(  $\chi^2=3.702$  / DF=6 /  $p=0.717$ )

表 203 受審歴 \* Q1 改善のヒント

	大いに成果があった	まあまあ成果があった	あまり成果がなかった	合計
初回	158	123	11	292
	54.1%	42.1%	3.8%	100.0%
2 回	86	78	7	171
	50.3%	45.6%	4.1%	100.0%
3・4 回	43	49	5	97
	44.3%	50.5%	5.2%	100.0%
5 回-	32	51	5	88
	36.4%	58.0%	5.7%	100.0%
合計	319	301	28	648
	49.2%	46.5%	4.3%	100.0%

(  $\chi^2=9.700$  / DF=6 /  $p=0.138$ )

表 204 受審歴 \* Q1 職員の意向が把握

	大いに成果があった	まあまあ成果があった	あまり成果がなかった	合計
初回	56	195	40	291
	19.2%	67.0%	13.7%	100.0%
2 回	34	106	28	168
	20.2%	63.1%	16.7%	100.0%
3・4 回	16	64	17	97
	16.5%	66.0%	17.5%	100.0%
5 回-	8	52	24	84
	9.5%	61.9%	28.6%	100.0%
合計	114	417	109	640
	17.8%	65.2%	17.0%	100.0%

(  $\chi^2=13.073$  / DF=6 /  $p=0.042$ )

表 205 受審歴 \* Q1 利用者の意向が把握

	大いに成果があった	まあまあ成果があった	あまり成果がなかった	合計
初回	74	170	47	291
	25.4%	58.4%	16.2%	100.0%
2 回	39	104	23	166
	23.5%	62.7%	13.9%	100.0%
3・4 回	22	58	16	96
	22.9%	60.4%	16.7%	100.0%
5 回-	16	52	17	85
	18.8%	61.2%	20.0%	100.0%
合計	151	384	103	638
	23.7%	60.2%	16.1%	100.0%

( $\chi^2=2.920$  / DF=6 /  $p=0.819$ )

表 206 受審歴 \* Q1 職員の確保

	大いに成果があった	まあまあ成果があった	あまり成果がなかった	合計
初回	7	57	218	282
	2.5%	20.2%	77.3%	100.0%
2 回	1	28	129	158
	.6%	17.7%	81.6%	100.0%
3・4 回	1	12	79	92
	1.1%	13.0%	85.9%	100.0%
5 回-	0	20	62	82
	.0%	24.4%	75.6%	100.0%
合計	9	117	488	614
	1.5%	19.1%	79.5%	100.0%

( $\chi^2=8.231$  / DF=6 /  $p=0.222$ )

表 207 受審歴 \* Q1 職員の育成

	大いに成果があった	まあまあ成果があった	あまり成果がなかった	合計
初回	54	185	45	284
	19.0%	65.1%	15.8%	100.0%
2 回	28	100	37	165
	17.0%	60.6%	22.4%	100.0%
3・4 回	17	50	25	92
	18.5%	54.3%	27.2%	100.0%
5 回-	12	43	32	87
	13.8%	49.4%	36.8%	100.0%
合計	111	378	139	628
	17.7%	60.2%	22.1%	100.0%

( $\chi^2=19.038$  / DF=6 /  $p=0.004$ )

表 208 受審歴 \* Q1 マニュアルがあればよいという評価が多い

	大いにそう思った	まあまあそう思った	あまりそうは思わなかった	合計
初回	67 23.0%	121 41.6%	103 35.4%	291 100.0%
2 回	31 18.1%	76 44.4%	64 37.4%	171 100.0%
3・4 回	23 23.7%	45 46.4%	29 29.9%	97 100.0%
5 回-	13 15.1%	36 41.9%	37 43.0%	86 100.0%
合計	134 20.8%	278 43.1%	233 36.1%	645 100.0%

( $\chi^2=5.813$  / DF=6 /  $p=0.444$ )

表 209 受審歴 \* Q1 現状ではハードルの高い課題がある

	大いにそう思った	まあまあそう思った	あまりそうは思わなかった	合計
初回	47 16.0%	130 44.4%	116 39.6%	293 100.0%
2 回	28 16.4%	72 42.1%	71 41.5%	171 100.0%
3・4 回	9 9.3%	53 54.6%	35 36.1%	97 100.0%
5 回-	8 9.1%	37 42.0%	43 48.9%	88 100.0%
合計	92 14.2%	292 45.0%	265 40.8%	649 100.0%

( $\chi^2=9.123$  / DF=6 /  $p=0.167$ )

表 210 受審歴 \* Q1 職員の意向が把握出来なかった

	大いにそう思った	まあまあそう思った	あまりそうは思わなかった	合計
初回	12 4.2%	97 33.8%	178 62.0%	287 100.0%
2 回	8 4.8%	54 32.1%	106 63.1%	168 100.0%
3・4 回	6 6.2%	29 29.9%	62 63.9%	97 100.0%
5 回-	6 7.0%	27 31.4%	53 61.6%	86 100.0%
合計	32 5.0%	207 32.4%	399 62.5%	638 100.0%

( $\chi^2=1.796$  / DF=6 /  $p=0.938$ )



表 211 受審歴 \* Q1 利用者の意向が把握出来なかった

	大いにそう思った	まあまあそう思った	あまりそうは思わなかった	合計
初回	26 9.0%	84 29.1%	179 61.9%	289 100.0%
2 回	9 5.4%	56 33.5%	102 61.1%	167 100.0%
3・4 回	5 5.2%	24 24.7%	68 70.1%	97 100.0%
5 回-	8 9.2%	25 28.7%	54 62.1%	87 100.0%
合計	48 7.5%	189 29.5%	403 63.0%	640 100.0%

( $\chi^2=5.538$  / DF=6 /  $p=0.477$ )

表 212 受審歴 \* Q1 調査者の専門性が疑われた

	大いにそう思った	まあまあそう思った	あまりそうは思わなかった	合計
初回	8 2.8%	41 14.2%	239 83.0%	288 100.0%
2 回	9 5.4%	28 16.8%	130 77.8%	167 100.0%
3・4 回	6 6.2%	9 9.3%	82 84.5%	97 100.0%
5 回-	3 3.4%	13 14.9%	71 81.6%	87 100.0%
合計	26 4.1%	91 14.2%	522 81.7%	639 100.0%

( $\chi^2=5.959$  / DF=6 /  $p=0.428$ )

表 213 受審歴 \* Q1abc の基準が不明確である

	大いにそう思った	まあまあそう思った	あまりそうは思わなかった	合計
初回	25 8.7%	95 33.2%	166 58.0%	286 100.0%
2 回	13 8.0%	58 35.8%	91 56.2%	162 100.0%
3・4 回	6 6.3%	35 36.5%	55 57.3%	96 100.0%
5 回-	5 6.0%	26 31.0%	53 63.1%	84 100.0%
合計	49 7.8%	214 34.1%	365 58.1%	628 100.0%

( $\chi^2=2.077$  / DF=6 /  $p=0.912$ )

表 214 受審歴 \* 改善が望まれる点にたいする取り組み MA

	Q2 自己評価で改善すべき事項を明らかにした	Q2 評価結果で改善すべき事項を明らかにした	Q2 利用者調査で改善すべき事項を明らかにした	Q2 改善に向けて取り組むことができなかった項目がある	Q2 その他	合計
初回	141 49.8%	217 76.7%	119 42.0%	65 23.0%	9 3.2%	283
2回	82 49.1%	141 84.4%	67 40.1%	37 22.2%	4 2.4%	167
3・4回	44 46.3%	81 85.3%	25 26.3%	12 12.6%	6 6.3%	95
5回	37 44.0%	65 77.4%	20 23.8%	20 23.8%	6 7.1%	84
合計	304	504	231	134	25	629

(n=629)

表 215 受審歴 \* Q3 利用者の権利擁護に役立っているか

	大いに役立つ	まあまあ役立つ	あまり役立たない	役立つとは思えない	合計
初回	75 25.5%	188 63.9%	28 9.5%	3 1.0%	294 100.0%
2回	37 21.4%	122 70.5%	14 8.1%	0 .0%	173 100.0%
3・4回	25 25.8%	59 60.8%	12 12.4%	1 1.0%	97 100.0%
5回	20 23.0%	55 63.2%	11 12.6%	1 1.1%	87 100.0%
合計	157 24.1%	424 65.1%	65 10.0%	5 .8%	651 100.0%

(χ<sup>2</sup>=5.764 / DF=9 / p=0.763)

表 216 受審歴 \* Q4 権利擁護の観点から課題提示された事があるか

	取り組みが不十分と課題提示された	提示された事はない	その他	合計
初回	39 13.9%	238 84.7%	4 1.4%	281 100.0%
2回	32 19.0%	135 80.4%	1 .6%	168 100.0%
3・4回	11 11.7%	80 85.1%	3 3.2%	94 100.0%
5回	13 15.3%	71 83.5%	1 1.2%	85 100.0%
合計	95 15.1%	524 83.4%	9 1.4%	628 100.0%

(χ<sup>2</sup>=5.893 / DF=6 / p=0.435)

表 217 受審歴 \* 課題が提示された結果 MA

	Q4 自己評価結果	Q4 利用者調査結果	Q4 訪問調査結果	合計
初回	15 38.5%	11 28.2%	26 66.7%	39
2 回	7 22.6%	11 35.5%	19 61.3%	31
3・4 回	4 36.4%	3 27.3%	5 45.5%	11
5 回-	5 38.5%	7 53.8%	7 53.8%	13
合計	31	32	57	94

(n=94)

表 218 受審歴 \* サービスの質の向上への取り組み MA

	Q5 評価機関が関与出来る仕組み	Q5 どこかの評価機関でも受審出来る	Q5 評価機関・調査者の質を向上させる取り組み	Q5 関係者に結果を説明する機会を設ける	合計
初回	61 20.8%	23 7.8%	60 20.5%	94 32.1%	94
2 回	50 29.1%	12 7.0%	61 35.5%	44 25.6%	44
3・4 回	31 32.3%	4 4.2%	29 30.2%	25 26.0%	25
5 回-	22 25.6%	7 8.1%	27 31.4%	23 26.7%	23
合計	164	46	177	186	186
	Q5 研修機会の拡充	Q5 自己評価のルール化・課題の明確化	Q5 その他	合計	
初回	179 61.1%	109 37.2%	20 6.8%	293	293
2 回	96 55.8%	65 37.8%	10 5.8%	172	172
3・4 回	50 52.1%	30 31.3%	7 7.3%	96	96
5 回-	47 54.7%	27 31.4%	5 5.8%	86	86
合計	372	231	42	647	647

(n=647)

表 219 受審歴 \* 利用者調査の効果 MA

	Q6 要望・苦情、新しいニーズが把握できた	Q6 職員の励みになった	Q6 無理とも思える要求があり困惑した	Q6 利用者調査は行わなかった	Q6 その他	合計
初回	190 64.8%	157 53.6%	25 8.5%	9 3.1%	24 8.2%	293
2 回	112 65.9%	91 53.5%	24 14.1%	9 5.3%	17 10.0%	170
3・4 回	62 64.6%	58 60.4%	9 9.4%	2 2.1%	10 10.4%	96
5 回-	53 60.2%	59 67.0%	4 4.5%	2 2.3%	9 10.2%	88
合計	417	365	62	22	60	647

(n=647)

表 220 受審歴 と Q7 利用者調査の公表は利用者の選択に資するか のクロス表

	大いに役立つ	まあまあ役立つ	あまり役立たない	役立つとは思えない	合計
初回	56 19.6%	155 54.4%	57 20.0%	17 6.0%	285 100.0%
2 回	27 15.7%	94 54.7%	41 23.8%	10 5.8%	172 100.0%
3・4 回	22 22.7%	54 55.7%	16 16.5%	5 5.2%	97 100.0%
5 回-	11 12.6%	56 64.4%	15 17.2%	5 5.7%	87 100.0%
合計	116 18.1%	359 56.0%	129 20.1%	37 5.8%	641 100.0%

(  $\chi^2=7.018$  / DF=9 / p=0.635)

表 221 受審歴 \* 結果を住民にわかりやすく提供する為の工夫 MA

	Q8WAMNET に一本化	Q8 公表サイトの充実	Q8 概要の冊子を配布閲覧	Q8 利用者にわかりやすい表現
初回	53	133	65	149
	18.2%	45.7%	22.3%	51.2%
2 回	32	79	21	95
	18.5%	45.7%	12.1%	54.9%
3・4 回	25	41	15	48
	25.8%	42.3%	15.5%	49.5%
5 回-	15	36	18	49
	17.2%	41.4%	20.7%	56.3%
合計	125	289	119	341
	Q8 簡易版の作成・公表	Q8 見方を解説する	Q8 その他	合計
初回	122	68	14	291
	41.9%	23.4%	4.8%	
2 回	81	37	10	173
	46.8%	21.4%	5.8%	
3・4 回	40	23	8	97
	41.2%	23.7%	8.2%	
5 回-	39	17	7	87
	44.8%	19.5%	8.0%	
合計	282	145	39	648

(n=648)

表 222 受審歴 \* サービスの選択に資する取り組み MA

	Q9 評価項目の見直し	Q9 利用者調査の公表	Q9 タイムリーな評価	Q9 相談機関に評価結果を配架する	Q9 第三者評価事業をPR
初回	196 68.3%	90 31.4%	24 8.4%	49 17.1%	42 14.6%
2回	115 68.0%	46 27.2%	18 10.7%	30 17.8%	23 13.6%
3・4回	67 72.0%	32 34.4%	9 9.7%	27 29.0%	12 12.9%
5回	55 64.0%	18 20.9%	11 12.8%	21 24.4%	14 16.3%
合計	433	186	62	127	91
	Q9 市民向けシンポジウムの開催	Q9 サービス選択に資することを評価結果に期待出来ない	Q9 その他	合計	
初回	24 8.4%	23 8.0%	13 4.5%	287	
2回	16 9.5%	26 15.4%	7 4.1%	169	
3・4回	9 9.7%	5 5.4%	5 5.4%	93	
5回	7 8.1%	10 11.6%	3 3.5%	86	
合計	56	64	28	635	

(n=635)

表 223 受審歴 \* 受審促進の方策 MA

	Q10 全国的な推進組織を再編	Q10 評価項目を特化して受審できる仕組み	Q10 規模や種別に対応した受審費用や評価方法	Q10 業界団体に受審の意義を働きかける	Q10 インセンティブを強化する	合計
初回	82 28.4%	84 29.1%	163 56.4%	70 24.2%	64 22.1%	289
2回	35 21.0%	60 35.9%	100 59.9%	49 29.3%	32 19.2%	167
3・4回	19 19.6%	33 34.0%	60 61.9%	22 22.7%	20 20.6%	97
5回	20 23.8%	18 21.4%	49 58.3%	17 20.2%	19 22.6%	84
合計	156	195	372	158	135	637

(n=637)

表 224 受審歴 \* Q11 第三者評価の受審を義務化すべきだと思いますか

	社会的養護施設のように義務化	保育所のように努力義務化	入所施設等一部のサービスで義務化	義務化すべきではない	その他	合計
初回	53 18.9%	75 26.7%	26 9.3%	106 37.7%	21 7.5%	281 100.0%
2 回	30 19.0%	47 29.7%	21 13.3%	55 34.8%	5 3.2%	158 100.0%
3・4 回	19 20.7%	13 14.1%	17 18.5%	37 40.2%	6 6.5%	92 100.0%
5 回-	12 13.8%	15 17.2%	16 18.4%	37 42.5%	7 8.0%	87 100.0%
合計	114 18.4%	150 24.3%	80 12.9%	235 38.0%	39 6.3%	618 100.0%

( $\chi^2=21.275$  /  $DF=12$  /  $p=0.046$ )

表 225 受審歴 \* 三段階評価について MA

	Q12abc が妥当	Q123段階以上の評価	Q12 判断水準をより明確にする	Q12 取り組みに関する講評コメントの記載	合計
初回	108 36.9%	54 18.4%	92 31.4%	72 24.6%	226
2 回	68 39.3%	37 21.4%	45 26.0%	28 16.2%	178
3・4 回	40 41.7%	24 25.0%	26 27.1%	24 25.0%	114
5 回-	42 50.0%	11 13.1%	20 23.8%	16 19.0%	89
合計	258	126	183	140	607
	Q12 優れた取り組みを分かりやすく明示する	Q12 その他	合計		
初回	51 17.4%	7 2.4%	58		
2 回	31 17.9%	10 5.8%	41		
3・4 回	18 18.8%	4 4.2%	22		
5 回-	12 14.3%	4 4.8%	16		
合計	112	25	137		

(n=646)

表 226 受審歴 \* Q13-1 共通評価項目

	もっと充実すべき	適切である	もっと簡素にすべき	合計
初回	15	160	114	289
	5.2%	55.4%	39.4%	100.0%
2 回	2	113	54	169
	1.2%	66.9%	32.0%	100.0%
3・4 回	4	58	32	94
	4.3%	61.7%	34.0%	100.0%
5 回-	3	48	36	87
	3.4%	55.2%	41.4%	100.0%
合計	24	379	236	639
	3.8%	59.3%	36.9%	100.0%

( $\chi^2=9.680$  / DF=6 /  $p=0.139$ )

表 227 受審歴 \* Q13-2 内容評価項目

	もっと充実すべき	適切である	もっと簡素にすべき	合計
初回	23	178	87	288
	8.0%	61.8%	30.2%	100.0%
2 回	9	117	43	169
	5.3%	69.2%	25.4%	100.0%
3・4 回	14	63	16	93
	15.1%	67.7%	17.2%	100.0%
5 回-	6	52	28	86
	7.0%	60.5%	32.6%	100.0%
合計	52	410	174	636
	8.2%	64.5%	27.4%	100.0%

( $\chi^2=13.940$  / DF=6 /  $p=0.03$ )



**調査票B**

**道府県登録評価機関**

**高齢福祉サービス**

**表 228 高齢福祉サービス:サービスの質の改善に役立つか**

No.	内容評価基準の評価細目		大いに役 立つ	まあまあ役 立つ	あまり役立た ない	合計	NA
A1	利用者一人ひとりに応じた一日の過ごし方ができるよう工夫している。 (★特養・通所のみ)	n %	42 37.5%	61 54.5%	9 8.0%	112	568
A2	利用者の心身の状況に合わせて自立した生活が営めるよう支援している。 (★訪問のみ)	n %	21 39.6%	28 52.8%	4 7.5%	53	627
A3	利用者の心身の状況に応じた生活支援(生活相談等)を行っている。 (★養護・軽費のみ)	n %	19 35.2%	31 57.4%	4 7.4%	54	626
A4	利用者一人ひとりに応じたコミュニケーションを行っている。	n %	80 39.6%	113 55.9%	9 4.5%	202	478
A5	利用者の権利侵害の防止等に関する取組が徹底されている。	n %	100 49.3%	91 44.8%	12 5.9%	203	477
A6	福祉施設・事業所の環境について、利用者の快適性に配慮している。 (★特養・通所・養護・軽費のみ)	n %	60 46.9%	63 49.2%	5 3.9%	128	552
A7	入浴支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	n %	78 40.2%	103 53.1%	13 6.7%	194	486
A8	排せつの支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	n %	82 41.6%	103 52.3%	12 6.1%	197	483
A9	移動支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	n %	76 39.2%	102 52.6%	16 8.2%	194	486
A10	食事をおいしく食べられるよう工夫している。	n %	94 47.5%	95 48.0%	9 4.5%	198	482
A11	食事の提供、支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	n %	88 44.7%	101 51.3%	8 4.1%	197	483
A12	利用者の状況に応じた口腔ケアを行っている。	n %	73 37.4%	104 53.3%	18 9.2%	195	485
A13	褥瘡の発生予防・ケアを行っている。	n %	68 34.9%	101 51.8%	26 13.3%	195	485
A14	介護職員等による喀痰吸引・経管栄養を実施するための体制を確立し、取組を行っている	n %	48 25.4%	80 42.3%	61 32.3%	189	491
A15	利用者の心身の状況に合わせ機能訓練や介護予防活動を行っている。	n %	67 34.9%	107 55.7%	18 9.4%	192	488
A16	認知症の状態に配慮したケアを行っている。	n %	98 49.0%	94 47.0%	8 4.0%	200	480
A17	利用者の体調変化時に、迅速に対応するための手順を確立し、取組を行っている。	n %	90 45.0%	97 48.5%	13 6.5%	200	480
A18	利用者が終末期を迎えた場合の対応の手順を確立し、取組を行っている。 (★特養・訪問・養護・軽費のみ)	n %	47 44.8%	45 42.9%	13 12.4%	105	575
A19	利用者の家族等との連携と支援を適切に行っている。	n %	89 43.8%	104 51.2%	10 4.9%	203	477
A20	安定的で継続的なサービス提供体制を整え、取組を行っている。(★訪問のみ)	n %	29 46.0%	27 42.9%	7 11.1%	63	617

表 229 高齢福祉サービス:利用者のサービス選択に役立つか

No.	内容評価基準の評価細目		大いに役 立つ	まあまあ役 立つ	あまり役立 たない	合計	N A
A1	利用者一人ひとりに応じた一日の過ごし方ができるよう工夫している。(★特養・通所のみ)	n	34	25	6	65	23
		%	52.3	38.5	9.2	100.0	
A2	利用者の心身の状況に合わせて自立した生活が営めるよう支援している。(★訪問のみ)	n	31	26	6	63	25
		%	49.2	41.3	9.5	100.0	
A3	利用者の心身の状況に応じた生活支援(生活相談等)を行っている。(★養護・軽費のみ)	n	33	24	7	64	24
		%	51.6	37.5	10.9	100.0	
A4	利用者一人ひとりに応じたコミュニケーションを行っている。	n	33	31	3	67	21
		%	49.3	46.3	4.5	100.0	
A5	利用者の権利侵害の防止等に関する取組が徹底されている。	n	33	31	2	66	22
		%	50.0	47.0	3.0	100.0	
A6	福祉施設・事業所の環境について、利用者の快適性に配慮している。(★特養・通所・養護・軽費のみ)	n	36	27	2	65	23
		%	55.4	41.5	3.1	100.0	
A7	入浴支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	n	38	23	5	66	22
		%	57.6	34.8	7.6	100.0	
A8	排せつの支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	n	40	23	3	66	22
		%	60.6	34.8	4.5	100.0	
A9	移動支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	n	34	29	3	66	22
		%	51.5	43.9	4.5	100.0	
A10	食事をおいしく食べられるよう工夫している。	n	42	22	3	67	21
		%	62.7	32.8	4.5	100.0	
A11	食事の提供、支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	n	38	24	4	66	22
		%	57.6	36.4	6.1	100.0	
A12	利用者の状況に応じた口腔ケアを行っている。	n	28	33	5	66	22
		%	42.4	50.0	7.6	100.0	
A13	褥瘡の発生予防・ケアを行っている。	n	32	28	4	64	24
		%	50.0	43.8	6.3	100.0	
A14	介護職員等による喀痰吸引・経管栄養を実施するための体制を確立し、取組を行っている	n	32	29	5	66	22
		%	48.5	43.9	7.6	100.0	
A15	利用者の心身の状況に合わせ機能訓練や介護予防活動を行っている。	n	29	32	4	65	23
		%	44.6	49.2	6.2	100.0	
A16	認知症の状態に配慮したケアを行っている。	n	36	29	1	66	22
		%	54.5	43.9	1.5	100.0	
A17	利用者の体調変化時に、迅速に対応するための手順を確立し、取組を行っている。	n	35	29	2	66	22
		%	53.0	43.9	3.0	100.0	
A18	利用者が終末期を迎えた場合の対応の手順を確立し、取組を行っている。(★特養・訪問・養護・軽費のみ)	n	40	22	4	66	22
		%	60.6	33.3	6.1	100.0	
A19	利用者の家族等との連携と支援を適切に行っている。	n	38	24	4	66	22
		%	57.6	36.4	6.1	100.0	
A20	安定的で継続的なサービス提供体制を整え、取組を行っている。(★訪問のみ)	n	24	35	3	62	26
		%	38.7	56.5	4.8	100.0	

## 保育サービス

表 230 保育サービス:サービスの質の改善に役立つか

No.	内容評価基準の評価細目		大いに役立つ	まあまあ役立つ	あまり役立たない	合計	NA
A1	保育所の理念、保育の方針や目標に基づき、子どもの心身の発達や家庭及び地域の実態に応じて保育課程を編成している。	n	26	35	10	71	17
		%	36.6	49.3	14.1	100.0	
A2	生活にふさわしい場として、子どもが心地よく過ごすことのできる環境を整備している。	n	45	21	4	70	18
		%	64.3	30.0	5.7	100.0	
A3	一人ひとりの子どもを受容し、子どもの状態に応じた保育を行っている。	n	44	22	4	70	18
		%	62.9	31.4	5.7	100.0	
A4	子どもが基本的な生活習慣を身につけることができる環境の整備、援助を行っている。	n	47	22	1	70	18
		%	67.1	31.4	1.4	100.0	
A5	子どもが主体的に活動できる環境を整備し、子どもの生活と遊びを豊かにする保育を展開している。	n	44	24	2	70	18
		%	62.9	34.3	2.9	100.0	
A6	乳児保育(0歳児)において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	n	42	24	4	70	18
		%	60.0	34.3	5.7	100.0	
A7	3歳未満児(1・2歳児)の保育において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	n	39	28	3	70	18
		%	55.7	40.0	4.3	100.0	
A8	3歳以上児の保育において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	n	43	25	2	70	18
		%	61.4	35.7	2.9	100.0	
A9	障害のある子どもが安心して生活できる環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	n	36	28	5	69	19
		%	52.2	40.6	7.2	100.0	
A10	長時間にわたる保育のための環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	n	33	33	4	70	18
		%	47.1	47.1	5.7	100.0	
A11	小学校との連携、就学を見通した計画に基づく、保育の内容や方法、保護者との関わりに配慮している。	n	33	32	6	71	17
		%	46.5	45.1	8.5	100.0	
A12	子どもの健康管理を適切に行っている。	n	43	25	2	70	18
		%	61.4	35.7	2.9	100.0	
A13	健康診断・歯科健診の結果を保育に反映している。	n	35	28	6	69	19
		%	50.7	40.6	8.7	100.0	
A14	アレルギー疾患、慢性疾患等のある子どもについて、医師からの指示を受け適切な対応を行っている。	n	48	19	3	70	18
		%	68.6	27.1	4.3	100.0	
A15	食事を楽しむことができるよう工夫をしている。	n	45	23	2	70	18
		%	64.3	32.9	2.9	100.0	
A16	子どもがおいしく安心して食べることのできる食事を提供している。	n	43	27		70	18
		%	61.4	38.6		100.0	
A17	子どもの生活を充実させるために、家庭との連携を行っている。	n	48	20	2	70	18
		%	68.6	28.6	2.9	100.0	
A18	保護者が安心して子育てができるよう支援を行っている。	n	41	27	3	71	17
		%	57.7	38.0	4.2	100.0	
A19	家庭での虐待等権利侵害の疑いのある子どもの早期発見・早期対応及び虐待の予防に努めている。	n	30	32	8	70	18
		%	42.9	45.7	11.4	100.0	
A20	保育士等が主体的に保育実践の振り返り(自己評価)を行い、保育実践の改善や専門性の向上に努めている。	n	26	39	5	70	18
		%	37.1	55.7	7.1	100.0	

表 231 保育サービス:利用者のサービス選択に役立つか

No.	内容評価基準の評価細目		大いに役立つ	まあまあ役立つ	あまり役立たない	合計	NA
A1	保育所の理念、保育の方針や目標に基づき、子どもの心身の発達や家庭及び地域の実態に応じて保育課程を編成している。	n	26	35	10	71	17
		%	36.6	49.3	14.1	100.0	
A2	生活にふさわしい場として、子どもが心地よく過ごすことのできる環境を整備している。	n	45	21	4	70	18
		%	64.3	30.0	5.7	100.0	
A3	一人ひとりの子どもを受容し、子どもの状態に応じた保育を行っている。	n	44	22	4	70	18
		%	62.9	31.4	5.7	100.0	
A4	子どもが基本的な生活習慣を身につけることができる環境の整備、援助を行っている。	n	47	22	1	70	18
		%	67.1	31.4	1.4	100.0	
A5	子どもが主体的に活動できる環境を整備し、子どもの生活と遊びを豊かにする保育を展開している。	n	44	24	2	70	18
		%	62.9	34.3	2.9	100.0	
A6	乳児保育(0歳児)において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	n	42	24	4	70	18
		%	60.0	34.3	5.7	100.0	
A7	3歳未満児(1・2歳児)の保育において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	n	39	28	3	70	18
		%	55.7	40.0	4.3	100.0	
A8	3歳以上児の保育において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	n	43	25	2	70	18
		%	61.4	35.7	2.9	100.0	
A9	障害のある子どもが安心して生活できる環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	n	36	28	5	69	19
		%	52.2	40.6	7.2	100.0	
A10	長時間にわたる保育のための環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	n	33	33	4	70	18
		%	47.1	47.1	5.7	100.0	
A11	小学校との連携、就学を見通した計画に基づく、保育の内容や方法、保護者との関わりに配慮している。	n	33	32	6	71	17
		%	46.5	45.1	8.5	100.0	
A12	子どもの健康管理を適切に行っている。	n	43	25	2	70	18
		%	61.4	35.7	2.9	100.0	
A13	健康診断・歯科健診の結果を保育に反映している。	n	35	28	6	69	19
		%	50.7	40.6	8.7	100.0	
A14	アレルギー疾患、慢性疾患等のある子どもについて、医師からの指示を受け適切な対応を行っている。	n	48	19	3	70	18
		%	68.6	27.1	4.3	100.0	
A15	食事を楽しむことができるよう工夫をしている。	n	45	23	2	70	18
		%	64.3	32.9	2.9	100.0	
A16	子どもがおいしく安心して食べることのできる食事を提供している。	n	43	27		70	18
		%	61.4	38.6		100.0	
A17	子どもの生活を充実させるために、家庭との連携を行っている。	n	48	20	2	70	18
		%	68.6	28.6	2.9	100.0	
A18	保護者が安心して子育てができるよう支援を行っている。	n	41	27	3	71	17
		%	57.7	38.0	4.2	100.0	
A19	家庭での虐待等権利侵害の疑いのある子どもの早期発見・早期対応及び虐待の予防に努めている。	n	30	32	8	70	18
		%	42.9	45.7	11.4	100.0	
A20	保育士等が主体的に保育実践の振り返り(自己評価)を行い、保育実践の改善や専門性の向上に努めている。	n	26	39	5	70	18
		%	37.1	55.7	7.1	100.0	

## 障害福祉サービス

表 232 障害福祉サービス:サービスの質の改善に役立つか

No.	内容評価基準の評価細目		大いに役立つ	まあまあ役立つ	あまり役立たない	合計	NA
A1	利用者の自己決定を尊重した個別支援と取組を行っている。	n	47	17	1	65	23
		%	72.3	26.2	1.5	100.0	
A2	利用者の権利侵害の防止等に関する取組が徹底されている。	n	47	16	2	65	23
		%	72.3	24.6	3.1	100.0	
A3	利用者の自律・自立生活のための支援を行っている。	n	44	18	3	65	23
		%	67.7	27.7	4.6	100.0	
A4	利用者の心身状況に応じたコミュニケーション手段の確保と必要な支援を行っている。	n	41	23	1	65	23
		%	63.1	35.4	1.5	100.0	
A5	利用者の意思を尊重する支援としての相談等を適切に行っている。	n	44	19	2	65	23
		%	67.7	29.2	3.1	100.0	
A6	個別支援計画にもとづく日中活動と利用支援等を行っている。	n	50	13	2	65	23
		%	76.9	20.0	3.1	100.0	
A7	利用者の障害の状況に応じた適切な支援を行っている。	n	42	22	1	65	23
		%	64.6	33.8	1.5	100.0	
A8	個別支援計画にもとづく日常的な生活支援を行っている。	n	45	20		65	23
		%	69.2	30.8		100.0	
A9	利用者の快適性と安心・安全に配慮した生活環境が確保されている。	n	38	27		65	23
		%	58.5	41.5		100.0	
A10	利用者の心身の状況に応じた機能訓練・生活訓練を行っている。	n	37	23	5	65	23
		%	56.9	35.4	7.7	100.0	
A11	利用者の健康状態の把握と体調変化時の迅速な対応等を適切に行っている。	n	41	23	1	65	23
		%	63.1	35.4	1.5	100.0	
A12	医療的な支援が適切な手順と安全管理体制のもとに提供されている。	n	40	22	3	65	23
		%	45.5	25.0	3.4	73.9	26.1
A13	利用者の希望と意向を尊重した社会参加や学習のための支援を行っている。	n	40	24	1	65	23
		%	61.5	36.9	1.5	100.0	
A14	利用者の希望と意向を尊重した地域生活への移行や地域生活のための支援を行っている。	n	42	20	3	65	23
		%	64.6	30.8	4.6	100.0	
A15	利用者の家族等との連携・交流と家族支援を行っている。	n	37	27	1	65	23
		%	56.9	41.5	1.5	100.0	
A16	子どもの障害の状況や発達過程等に応じた発達支援を行っている。	n	44	19	2	65	23
		%	67.7	29.2	3.1	100.0	
A17	利用者の働く力や可能性を尊重した就労支援を行っている。	n	38	25	1	64	24
		%	59.4	39.1	1.6	100.0	
A18	利用者に応じて適切な仕事内容等となるように取組と配慮を行っている。	n	36	26	3	65	23
		%	55.4	40.0	4.6	100.0	
A19	職場開拓と就職活動の支援、定着支援等の取組や工夫を行っている。	n	37	27	1	65	23
		%	42.0	30.7	1.1	73.9	26.1

表 233 障害福祉サービス:利用者のサービス選択に役立つか

No.	内容評価基準の評価細目		大いに役立つ	まあまあ役立つ	あまり役立たない	合計	NA
A1	利用者の自己決定を尊重した個別支援と取組を行っている。	n	36	23	1	60	28
		%	60.0	38.3	1.7	100.0	
A2	利用者の権利侵害の防止等に関する取組が徹底されている。	n	36	22	2	60	28
		%	60.0	36.7	3.3	100.0	
A3	利用者の自律・自立生活のための支援を行っている。	n	35	21	4	60	28
		%	58.3	35.0	6.7	100.0	
A4	利用者の心身状況に応じたコミュニケーション手段の確保と必要な支援を行っている。	n	37	22	1	60	28
		%	61.7	36.7	1.7	100.0	
A5	利用者の意思を尊重する支援としての相談等を適切に行っている。	n	35	22	2	59	29
		%	59.3	37.3	3.4	100.0	
A6	個別支援計画にもとづく日中活動と利用支援等を行っている。	n	33	25	2	60	28
		%	55.0	41.7	3.3	100.0	
A7	利用者の障害の状況に応じた適切な支援を行っている。	n	35	24	1	60	28
		%	58.3	40.0	1.7	100.0	
A8	個別支援計画にもとづく日常的な生活支援を行っている。	n	33	25	2	60	28
		%	55.0	41.7	3.3	100.0	
A9	利用者の快適性と安心・安全に配慮した生活環境が確保されている。	n	33	25	2	60	28
		%	55.0	41.7	3.3	100.0	
A10	利用者の心身の状況に応じた機能訓練・生活訓練を行っている。	n	30	25	5	60	28
		%	50.0	41.7	8.3	100.0	
A11	利用者の健康状態の把握と体調変化時の迅速な対応等を適切に行っている。	n	32	27	1	60	28
		%	53.3	45.0	1.7	100.0	
A12	医療的な支援が適切な手順と安全管理体制のもとに提供されている。	n	31	25	4	60	28
		%	51.7	41.7	6.7	100.0	
A13	利用者の希望と意向を尊重した社会参加や学習のための支援を行っている。	n	33	25	2	60	28
		%	55.0	41.7	3.3	100.0	
A14	利用者の希望と意向を尊重した地域生活への移行や地域生活のための支援を行っている。	n	34	23	3	60	28
		%	56.7	38.3	5.0	100.0	
A15	利用者の家族等との連携・交流と家族支援を行っている。	n	27	32	1	60	28
		%	45.0	53.3	1.7	100.0	
A16	子どもの障害の状況や発達過程等に応じた発達支援を行っている。	n	38	20	2	60	28
		%	63.3	33.3	3.3	100.0	
A17	利用者の働く力や可能性を尊重した就労支援を行っている。	n	33	26		59	29
		%	55.9	44.1		100.0	
A18	利用者に応じて適切な仕事内容等となるように取組と配慮を行っている。	n	33	24	3	60	28
		%	55.0	40.0	5.0	100.0	
A19	職場開拓と就職活動の支援、定着支援等の取組や工夫を行っている。	n	32	24	3	59	29
		%	54.2	40.7	5.1	100.0	

2019 年度受審事業所

高齢福祉サービス

表 234 高齢福祉サービス:サービスの質の改善に役立つか

No.	内容評価基準の評価細目		大いに役 立つ	まあまあ役 立つ	あまり役立た ない	合計 NA
A1	利用者一人ひとりに応じた一日の過ごし方ができるよう工夫している。 (★特養・通所のみ)	n	42	61	9	112 568
		%	37.5%	54.5%	8.0%	100%
A2	利用者の心身の状況に合わせて自立した生活が営めるよう支援している。 (★訪問のみ)	n	21	28	4	53 627
		%	39.6%	52.8%	7.5%	100%
A3	利用者の心身の状況に応じた生活支援(生活相談等)を行っている。 (★養護・軽費のみ)	n	19	31	4	54 626
		%	35.2%	57.4%	7.4%	100%
A4	利用者一人ひとりに応じたコミュニケーションを行っている。	n	80	113	9	202 478
		%	39.6%	55.9%	4.5%	100%
A5	利用者の権利侵害の防止等に関する取組が徹底されている。	n	100	91	12	203 477
		%	49.3%	44.8%	5.9%	100%
A6	福祉施設・事業所の環境について、利用者の快適性に配慮している。 (★特養・通所・養護・軽費のみ)	n	60	63	5	128 552
		%	46.9%	49.2%	3.9%	100%
A7	入浴支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	n	78	103	13	194 486
		%	40.2%	53.1%	6.7%	100%
A8	排せつの支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	n	82	103	12	197 483
		%	41.6%	52.3%	6.1%	100%
A9	移動支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	n	76	102	16	194 486
		%	39.2%	52.6%	8.2%	100%
A10	食事をおいしく食べられるよう工夫している。	n	94	95	9	198 482
		%	47.5%	48.0%	4.5%	100%
A11	食事の提供、支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	n	88	101	8	197 483
		%	44.7%	51.3%	4.1%	100%
A12	利用者の状況に応じた口腔ケアを行っている。	n	73	104	18	195 485
		%	37.4%	53.3%	9.2%	100%
A13	褥瘡の発生予防・ケアを行っている。	n	68	101	26	195 485
		%	34.9%	51.8%	13.3%	100%
A14	介護職員等による喀痰吸引・経管栄養を実施するための体制を確立し、取組を行っている	n	48	80	61	189 491
		%	25.4%	42.3%	32.3%	100%
A15	利用者の心身の状況に合わせ機能訓練や介護予防活動を行っている。	n	67	107	18	192 488
		%	34.9%	55.7%	9.4%	100%
A16	認知症の状態に配慮したケアを行っている。	n	98	94	8	200 480
		%	49.0%	47.0%	4.0%	100%
A17	利用者の体調変化時に、迅速に対応するための手順を確立し、取組を行っている。	n	90	97	13	200 480
		%	45.0%	48.5%	6.5%	100%
A18	利用者が終末期を迎えた場合の対応の手順を確立し、取組を行っている。 (★特養・訪問・養護・軽費のみ)	n	47	45	13	105 575
		%	44.8%	42.9%	12.4%	100%
A19	利用者の家族等との連携と支援を適切に行っている。	n	89	104	10	203 477
		%	43.8%	51.2%	4.9%	100%
A20	安定的で継続的なサービス提供体制を整え、取組を行っている。 (★訪問のみ)	n	29	27	7	63 617
		%	46.0%	42.9%	11.1%	100%

表 235 高齢福祉サービス:利用者のサービス選択に役立つか

No.	内容評価基準の評価細目		大いに役 立つ	まあまあ役 立つ	あまり役立た ない	合 計	NA
A1	利用者一人ひとりに応じた一日の過ごし方ができるよう工夫している。 (★特養・通所のみ)	n	44	56	8	108	572
		%	40.7%	51.9%	7.4%	100%	
A2	利用者の心身の状況に合わせて自立した生活が営めるよう支援している。 (★訪問のみ)	n	25	23	6	54	626
		%	46.3%	42.6%	11.1%	100%	
A3	利用者の心身の状況に応じた生活支援(生活相談等)を行っている。 (★養護・軽費のみ)	n	22	25	6	53	627
		%	41.5%	47.2%	11.3%	100%	
A4	利用者一人ひとりに応じたコミュニケーションを行っている。	n	81	98	13	192	488
		%	42.2%	51.0%	6.8%	100%	
A5	利用者の権利侵害の防止等に関する取組が徹底されている。	n	96	86	13	195	485
		%	49.2%	44.1%	6.7%	100%	
A6	福祉施設・事業所の環境について、利用者の快適性に配慮している。 (★特養・通所・養護・軽費のみ)	n	58	59	5	122	558
		%	47.5%	48.4%	4.1%	100%	
A7	入浴支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	n	83	91	12	186	494
		%	44.6%	48.9%	6.5%	100%	
A8	排せつの支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	n	83	96	11	190	490
		%	43.7%	50.5%	5.8%	100%	
A9	移動支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	n	72	99	16	187	493
		%	38.5%	52.9%	8.6%	100%	
A10	食事をおいしく食べられるよう工夫している。	n	96	86	10	192	488
		%	50.0%	44.8%	5.2%	100%	
A11	食事の提供、支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	n	85	96	9	190	490
		%	44.7%	50.5%	4.7%	100%	
A12	利用者の状況に応じた口腔ケアを行っている。	n	68	101	20	189	491
		%	36.0%	53.4%	10.6%	100%	
A13	褥瘡の発生予防・ケアを行っている。	n	70	88	30	188	492
		%	37.2%	46.8%	16.0%	100%	
A14	介護職員等による喀痰吸引・経管栄養を実施するための体制を確立し、取組を行っている	n	51	76	55	182	498
		%	28.0%	41.8%	30.2%	100%	
A15	利用者の心身の状況に合わせて機能訓練や介護予防活動を行っている。	n	76	91	19	186	494
		%	40.9%	48.9%	10.2%	100%	
A16	認知症の状態に配慮したケアを行っている。	n	94	89	8	191	489
		%	49.2%	46.6%	4.2%	100%	
A17	利用者の体調変化時に、迅速に対応するための手順を確立し、取組を行っている。	n	86	94	10	190	490
		%	45.3%	49.5%	5.3%	100%	
A18	利用者が終末期を迎えた場合の対応の手順を確立し、取組を行っている。 (★特養・訪問・養護・軽費のみ)	n	49	39	12	100	580
		%	49.0%	39.0%	12.0%	100%	
A19	利用者の家族等との連携と支援を適切に行っている。	n	88	96	11	195	485
		%	45.1%	49.2%	5.6%	100%	
A20	安定的で継続的なサービス提供体制を整え、取組を行っている。 (★訪問のみ)	n	27	28	6	61	619
		%	44.3%	45.9%	9.8%	100%	



## 保育サービス

表 236 保育サービス:サービスの質の改善に役立つか

No.	内容評価基準の評価細目		大いに役 立つ	まあまあ役 立つ	あまり役立 たない	合計	NA
A1	保育所の理念、保育の方針や目標に基づき、子どもの心身の発達や家庭及び地域の実態に応じて保育課程を編成している。	n	176	78	7	261	419
		%	67.4%	29.9%	2.7%	100%	
A2	生活にふさわしい場として、子どもが心地よく過ごすことのできる環境を整備している。	n	203	54	4	261	419
		%	77.8%	20.7%	1.5%	100%	
A3	一人ひとりの子どもを受容し、子どもの状態に応じた保育を行っている。	n	206	49	5	260	420
		%	79.2%	18.8%	1.9%	100%	
A4	子どもが基本的な生活習慣を身につけることができる環境の整備、援助を行っている。	n	193	63	3	259	421
		%	74.5%	24.3%	1.2%	100%	
A5	子どもが主体的に活動できる環境を整備し、子どもの生活と遊びを豊かにする保育を展開している。	n	201	54	5	260	420
		%	77.3%	20.8%	1.9%	100%	
A6	乳児保育(0歳児)において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	n	183	65	4	252	428
		%	72.6%	25.8%	1.6%	100%	
A7	3歳未満児(1・2歳児)の保育において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	n	187	68	4	259	421
		%	72.2%	26.3%	1.5%	100%	
A8	3歳以上児の保育において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	n	187	58	5	250	430
		%	74.8%	23.2%	2.0%	100%	
A9	障害のある子どもが安心して生活できる環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	n	170	76	10	256	424
		%	66.4%	29.7%	3.9%	100%	
A10	長時間にわたる保育のための環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	n	171	77	10	258	422
		%	66.3%	29.8%	3.9%	100%	
A11	小学校との連携、就学を見通した計画に基づく、保育の内容や方法、保護者との関わりに配慮している。	n	150	94	9	253	427
		%	59.3%	37.2%	3.6%	100%	
A12	子どもの健康管理を適切に行っている。	n	189	66	2	257	423
		%	73.5%	25.7%	.8%	100%	
A13	健康診断・歯科健診の結果を保育に反映している。	n	145	99	14	258	422
		%	56.2%	38.4%	5.4%	100%	
A14	アレルギー疾患、慢性疾患等のある子どもについて、医師からの指示を受け適切な対応を行っている。	n	189	66	5	260	420
		%	72.7%	25.4%	1.9%	100%	
A15	食事を楽しむことができるよう工夫をしている。	n	192	61	7	260	420
		%	73.8%	23.5%	2.7%	100%	
A16	子どもがおいしく安心して食べることのできる食事を提供している。	n	198	58	4	260	420
		%	76.2%	22.3%	1.5%	100%	
A17	子どもの生活を充実させるために、家庭との連携を行っている。	n	187	69	4	260	420
		%	71.9%	26.5%	1.5%	100%	
A18	保護者が安心して子育てができるよう支援を行っている。	n	194	63	3	260	420
		%	74.6%	24.2%	1.2%	100%	
A19	家庭での虐待等権利侵害の疑いのある子どもの早期発見・早期対応及び虐待の予防に努めている。	n	183	71	5	259	421
		%	70.7%	27.4%	1.9%	100%	
A20	保育士等が主体的に保育実践の振り返り(自己評価)を行い、保育実践の改善や専門性の向上に努めている。	n	197	57	5	259	421
		%	76.1%	22.0%	1.9%	100%	

表 237 保育サービス:利用者のサービス選択に役立つか

No.	内容評価基準の評価細目		大いに役 立つ	まあまあ役 立つ	あまり役立 たない	合計	NA
A1	保育所の理念、保育の方針や目標に基づき、子どもの心身の発達や家庭及び地域の実態に応じて保育課程を編成している。	n	124	113	16	253	427
		%	49.0%	44.7%	6.3%	100%	
A2	生活にふさわしい場として、子どもが心地よく過ごすことのできる環境を整備している。	n	181	67	6	254	426
		%	71.3%	26.4%	2.4%	100%	
A3	一人ひとりの子どもを受容し、子どもの状態に応じた保育を行っている。	n	180	67	4	251	429
		%	71.7%	26.7%	1.6%	100%	
A4	子どもが基本的な生活習慣を身につけることができる環境の整備、援助を行っている。	n	173	71	7	251	429
		%	68.9%	28.3%	2.8%	100%	
A5	子どもが主体的に活動できる環境を整備し、子どもの生活と遊びを豊かにする保育を展開している。	n	171	75	6	252	428
		%	67.9%	29.8%	2.4%	100%	
A6	乳児保育(0歳児)において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	n	150	84	9	243	437
		%	61.7%	34.6%	3.7%	100%	
A7	3歳未満児(1・2歳児)の保育において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	n	156	89	6	251	429
		%	62.2%	35.5%	2.4%	100%	
A8	3歳以上児の保育において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	n	153	82	6	241	439
		%	63.5%	34.0%	2.5%	100%	
A9	障害のある子どもが安心して生活できる環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	n	149	86	12	247	433
		%	60.3%	34.8%	4.9%	100%	
A10	長時間にわたる保育のための環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	n	149	87	13	249	431
		%	59.8%	34.9%	5.2%	100%	
A11	小学校との連携、就学を見通した計画に基づく、保育の内容や方法、保護者との関わりに配慮している。	n	130	106	8	244	436
		%	53.3%	43.4%	3.3%	100%	
A12	子どもの健康管理を適切に行っている。	n	164	78	7	249	431
		%	65.9%	31.3%	2.8%	100%	
A13	健康診断・歯科健診の結果を保育に反映している。	n	123	111	15	249	431
		%	49.4%	44.6%	6.0%	100%	
A14	アレルギー疾患、慢性疾患等のある子どもについて、医師からの指示を受け適切な対応を行っている。	n	172	74	6	252	428
		%	68.3%	29.4%	2.4%	100%	
A15	食事を楽しむことができるよう工夫をしている。	n	166	81	5	252	428
		%	65.9%	32.1%	2.0%	100%	
A16	子どもがおいしく安心して食べることのできる食事を提供している。	n	173	75	4	252	428
		%	68.7%	29.8%	1.6%	100%	
A17	子どもの生活を充実させるために、家庭との連携を行っている。	n	171	73	7	251	429
		%	68.1%	29.1%	2.8%	100%	
A18	保護者が安心して子育てができるよう支援を行っている。	n	178	70	4	252	428
		%	70.6%	27.8%	1.6%	100%	
A19	家庭での虐待等権利侵害の疑いのある子どもの早期発見・早期対応及び虐待の予防に努めている。	n	135	101	16	252	428
		%	53.6%	40.1%	6.3%	100%	
A20	保育士等が主体的に保育実践の振り返り(自己評価)を行い、保育実践の改善や専門性の向上に努めている。	n	135	102	13	250	430
		%	54.0%	40.8%	5.2%	100%	

## 障害福祉サービス

表 238 障害福祉サービス:サービスの質の改善に役立つか

No.	内容評価基準の評価細目		大いに役立つ	まあまあ役立つ	あまり役立たない	合計	NA
A1	利用者の自己決定を尊重した個別支援と取組を行っている。	n	133	87	3	223	457
		%	59.6%	39.0%	1.3%	100%	
A2	利用者の権利侵害の防止等に関する取組が徹底されている。	n	155	65	4	224	456
		%	69.2%	29.0%	1.8%	100%	
A3	利用者の自律・自立生活のための支援を行っている。	n	108	101	12	221	459
		%	48.9%	45.7%	5.4%	100%	
A4	利用者の心身状況に応じたコミュニケーション手段の確保と必要な支援を行っている。	n	126	93	4	223	457
		%	56.5%	41.7%	1.8%	100%	
A5	利用者の意思を尊重する支援としての相談等を適切に行っている。	n	126	89	6	221	459
		%	57.0%	40.3%	2.7%	100%	
A6	個別支援計画にもとづく日中活動と利用支援等を行っている。	n	135	76	9	220	460
		%	61.4%	34.5%	4.1%	100%	
A7	利用者の障害の状況に応じた適切な支援を行っている。	n	125	91	6	222	458
		%	56.3%	41.0%	2.7%	100%	
A8	個別支援計画にもとづく日常的な生活支援を行っている。	n	121	88	13	222	458
		%	54.5%	39.6%	5.9%	100%	
A9	利用者の快適性と安心・安全に配慮した生活環境が確保されている。	n	129	84	9	222	458
		%	58.1%	37.8%	4.1%	100%	
A10	利用者の心身の状況に応じた機能訓練・生活訓練を行っている。	n	81	108	29	218	462
		%	37.2%	49.5%	13.3%	100%	
A11	利用者の健康状態の把握と体調変化時の迅速な対応等を適切に行っている。	n	130	86	6	222	458
		%	58.6%	38.7%	2.7%	100%	
A12	医療的な支援が適切な手順と安全管理体制のもとに提供されている。	n	105	100	13	218	462
		%	48.2%	45.9%	6.0%	100%	
A13	利用者の希望と意向を尊重した社会参加や学習のための支援を行っている。	n	95	102	23	220	460
		%	43.2%	46.4%	10.5%	100%	
A14	利用者の希望と意向を尊重した地域生活への移行や地域生活のための支援を行っている。	n	78	117	20	215	465
		%	36.3%	54.4%	9.3%	100%	
A15	利用者の家族等との連携・交流と家族支援を行っている。	n	100	105	16	221	459
		%	45.2%	47.5%	7.2%	100%	
A16	子どもの障害の状況や発達過程等に応じた発達支援を行っている。	n	66	76	30	172	508
		%	38.4%	44.2%	17.4%	100%	
A17	利用者の働く力や可能性を尊重した就労支援を行っている。	n	70	75	44	189	491
		%	37.0%	39.7%	23.3%	100%	
A18	利用者に応じて適切な仕事内容等となるように取組と配慮を行っている。	n	68	82	39	189	491
		%	36.0%	43.4%	20.6%	100%	
A19	職場開拓と就職活動の支援、定着支援等の取組や工夫を行っている。	n	48	70	63	181	499
		%	26.5%	38.7%	34.8%	100%	

表 239 障害福祉サービス:利用者のサービス選択に役立つか

No.	内容評価基準の評価細目		大いに役立つ	まあまあ役立つ	あまり役立たない	合計	NA
A1	利用者の自己決定を尊重した個別支援と取組を行っている。	n	113	94	9	216	464
		%	52.3%	43.5%	4.2%	100%	
A2	利用者の権利侵害の防止等に関する取組が徹底されている。	n	128	83	5	216	464
		%	59.3%	38.4%	2.3%	100%	
A3	利用者の自律・自立生活のための支援を行っている。	n	98	104	12	214	466
		%	45.8%	48.6%	5.6%	100%	
A4	利用者の心身状況に応じたコミュニケーション手段の確保と必要な支援を行っている。	n	106	100	10	216	464
		%	49.1%	46.3%	4.6%	100%	
A5	利用者の意思を尊重する支援としての相談等を適切に行っている。	n	116	89	8	213	467
		%	54.5%	41.8%	3.8%	100%	
A6	個別支援計画にもとづく日中活動と利用支援等を行っている。	n	116	86	10	212	468
		%	54.7%	40.6%	4.7%	100%	
A7	利用者の障害の状況に応じた適切な支援を行っている。	n	114	93	7	214	466
		%	53.3%	43.5%	3.3%	100%	
A8	個別支援計画にもとづく日常的な生活支援を行っている。	n	104	94	15	213	467
		%	48.8%	44.1%	7.0%	100%	
A9	利用者の快適性と安心・安全に配慮した生活環境が確保されている。	n	108	94	11	213	467
		%	50.7%	44.1%	5.2%	100%	
A10	利用者の心身の状況に応じた機能訓練・生活訓練を行っている。	n	78	104	28	210	470
		%	37.1%	49.5%	13.3%	100%	
A11	利用者の健康状態の把握と体調変化時の迅速な対応等を適切に行っている。	n	110	95	8	213	467
		%	51.6%	44.6%	3.8%	100%	
A12	医療的な支援が適切な手順と安全管理体制のもとに提供されている。	n	89	103	16	208	472
		%	42.8%	49.5%	7.7%	100%	
A13	利用者の希望と意向を尊重した社会参加や学習のための支援を行っている。	n	81	111	22	214	466
		%	37.9%	51.9%	10.3%	100%	
A14	利用者の希望と意向を尊重した地域生活への移行や地域生活のための支援を行っている。	n	74	114	22	210	470
		%	35.2%	54.3%	10.5%	100%	
A15	利用者の家族等との連携・交流と家族支援を行っている。	n	89	102	23	214	466
		%	41.6%	47.7%	10.7%	100%	
A16	子どもの障害の状況や発達過程等に応じた発達支援を行っている。	n	62	75	32	169	511
		%	36.7%	44.4%	18.9%	100%	
A17	利用者の働く力や可能性を尊重した就労支援を行っている。	n	61	76	47	184	496
		%	33.2%	41.3%	25.5%	100%	
A18	利用者に応じて適切な仕事内容等となるように取組と配慮を行っている。	n	61	81	42	184	496
		%	33.2%	44.0%	22.8%	100%	
A19	職場開拓と就職活動の支援、定着支援等の取組や工夫を行っている。	n	43	73	59	175	505
		%	24.6%	41.7%	33.7%	100%	

- この調査研究は、厚生労働省「令和2年度生活困窮者就労準備支援事業費等補助金 社会福祉推進事業」により実施したものです

令和3（2021）年3月発行

発行 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 1-26-2 五反田サンハイツ 714

TEL 03-6417-3501 FAX 03-3494-9032

E-mail [contact@dai3ren.org](mailto:contact@dai3ren.org)

不許複製