

実績評価書

平成16年7月

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

1. 施策目標に関する実績の状況

実績目標1	福祉サービスに関する苦情解決等を行う「運営適正化委員会」の運営を支援すること				
(実績目標を達成するための手段の概要)					
都道府県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会を運営する経費を補助する。					
(評価指標)	H11	H12	H13	H14	H15
苦情受付件数に占める解決件数の割合 (%)	—	92.6%	93.4%	90.3%	90.6%
(備考)					
各年度の苦情受付件数は以下のとおり。					
・平成12年度 461件					
・平成13年度 1335件					
・平成14年度 1642件					
・平成15年度 2332件					
実績目標2	福祉サービスの第三者評価の普及を図ること				
(実績目標を達成するための手段の概要)					
福祉サービス第三者評価推進事業として、第三者評価機関育成支援事業、評価調査者実務研修、第三者評価モニター事業のための経費を、都道府県に補助する。					
(評価指標)	H11	H12	H13	H14	H15
第三者評価の受審件数 (件)	—	—	—	—	—
(備考)					
第三者評価は平成13年度から導入されたものであり、未だ全国的に定着してはいないため、本目標に関しては、定着後に評価を実施する。					

2. 評価

(1) 現状分析

現状分析

介護保険制度及び支援費制度の施行等により、福祉サービスの質の向上が求められている。福祉サービスに関する苦情解決等を行う運営適正化委員会における苦情受付件数は、平成14年度が1,642件であるのに対して、平成15年度は2,332件と増加しており、苦情解決機関として運営適正化委員会の認知度が高まっている。

福祉サービス第三者評価事業においては、全国の都道府県・指定都市・中核市の実施・実施見込みが、平成14年度は24都道府県市だったのに対し、平成15年度は27都道府県市であり、増加しつつあるものの、全国的に普及・定着する状態には至っていない。

(2) 評価結果

政策手段の有効性の評価

苦情解決事業及び第三者評価事業は、共に福祉サービスの利用者を対象とした事業であり、苦情受付件数の増加、第三者評価事業の実施・実施見込み都道府県市の増加等を見ると、両事業は、その有効性が認められ、確実に進展している。

政策手段の効率性の評価

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

第三者評価事業については、国が新たに第三者評価機関を立ち上げるのではなく、民間の第三者評価機関において事業を実施することとし、効率的な実施が図られている。

総合的な評価

苦情解決事業については、認知度が高まり、運営適正化委員会における苦情受付件数が増加していること及び苦情受付件数に占める解決件数の割合が90.6%と高い水準を確保しているなど、利用者保護の一環として適切な運営が行われている。

第三者評価事業については、平成15年度に全国社会福祉協議会に「福祉サービスの第三者評価基準及び第三者評価機関の認証のあり方に関する研究会」を設置し、福祉サービス第三者評価基準等の見直しについて検討を重ねた。その結果を踏まえて、平成16年5月7日に「福祉サービス第三者評価事業に関する指針について（通知）」が発出され、福祉サービス第三者評価事業のさらなる普及・促進が図られている。

また、平成15年度から第三者評価機関育成支援事業などの推進事業が行われており、第三者評価事業が更に普及・定着していくことが期待される。

福祉サービスの利用者の保護については、今後の課題はあるものの、一定の効果があったと考えられ、目標の達成に向けて進展があった。

評価結果分類	分析分類
③	②

3. 特記事項

- ①学識経験を有する者の知見の活用に関する事項
なし。
- ②各種政府決定との関係及び遵守状況
なし。
- ③総務省による行政評価・監視等の状況
なし。
- ④国会による決議等の状況（警告決議、付帯決議等）
なし。
- ⑤会計検査院による指摘
なし。