

## 実績評価書

平成17年8月

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

## 1. 施策目標に関する実績の状況

実績目標1	福祉サービスに関する苦情解決等を行う「運営適正化委員会」の運営を支援すること				
(実績目標を達成するための手段の概要) 都道府県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会を運営する経費を補助する。					
○関連する経費 ・運営適正化委員会における苦情解決事業（平成16年度予算額） 304百万円					
(評価指標)	H12	H13	H14	H15	H16
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%	91.5%
(備考) 全国社会福祉協議会調べ。 なお、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 平成16年度 2364件					
実績目標2	福祉サービスの第三者評価の普及を図り、受審件数が前年度を上回ること				
(実績目標を達成するための手段の概要) 福祉サービス第三者評価推進事業として、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。					
○関連する経費 ・福祉サービスの第三者評価事業（平成16年度予算額） 54百万円					
(評価指標)	H12	H13	H14	H15	H16

第三者評価の受審件数（第三者評価の定着後に調査を実施）（件）	-	-	-	-	-
<p>（備考）</p> <p>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。</p>					

## 2. 評価

### (1) 現状分析

<p><b>現状分析</b></p> <p>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15年度が2,332件であるのに対して、平成16年度は2,364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。</p> <p>福祉サービス第三者評価事業においては、平成16年5月7日に発出した「福祉サービス第三者評価事業に関する指針について（通知）」に基づき、各都道府県等において、事業の実施体制の整備に向けた取組が行われているところである。</p>
---

### (2) 評価結果

<p><b>政策手段の有効性の評価</b></p> <p>苦情解決事業については、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、苦情受付件数に占める解決件数の割合が9割以上と高い水準を確保していること等を見ると、その有効性が認められ、確実に進展している。</p> <p>第三者評価事業については、未だ全国的に定着していないため、今後の実施状況調査等を踏まえて、政策手段の有効性を評価する必要がある。</p>					
<p><b>政策手段の効率性の評価</b></p> <p>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。</p> <p>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。</p>					
<p><b>総合的な評価</b></p> <p>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9割以上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おり、目標の達成に向けて進展があった。</p> <p>第三者評価事業については、平成16年5月7日に「福祉サービス第三者評価事業に関する指針について（通知）」を発出し、事業のさらなる普及・促進を図るよう各都道府県等に促しているところである。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。</p>					
	<table border="1"> <tr> <td>評価結果分類</td> <td>分析分類</td> </tr> <tr> <td>②</td> <td>②</td> </tr> </table>	評価結果分類	分析分類	②	②
評価結果分類	分析分類				
②	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

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

なし。

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。