

福祉サービス第三者評価事業の現状と課題

野田 秀孝

Current status and issue of the welfare service third-party Evaluation

Hidetaka NODA

キーワード： 第三者評価、サービスの質の向上、利用者本位、第三者評価機関、評価調査

はじめに

1990年代からの社会福祉基礎構造改革の成果として、2000年に介護保険制度が始まり、その後障害者福祉の分野でも、自立支援制度が始まった。基礎構造改革の時に指摘された、措置から契約制度の移行、選択によるサービスの利用などが具現化されている。サービス提供者とサービス利用者が、契約により結ばれるためには、サービスに対する十分な情報が必要である。また、サービスの質が一定程度客観的にわかる指標も必要である。福祉サービス第三者評価は、2000年の社会福祉法改正後の2001年に開始された。その目的は、福祉サービスの質を、事業者や利用者以外の公正・中立な立場の第三者が、専門的かつ客観的に評価し、サービス利用の際に利用者が情報を利用しやすいことを目的としている。筆者は、ある県で福祉サービス第三者評価事業にかかわった経験から、この事業の現状と課題について考察を試みるものである。

福祉サービス第三者評価事業の沿革

福祉サービス第三者評価事業は、介護保険をはじめとする今日の福祉サービスが、国や地方公共団体が利用の審査・決定を行う行政処分である措置制度から、利用者が自ら選択をし、対等な立場で事業者と契約をするという契約制度に移行したということが大きな要因である。

1997(平成9)年厚生省(当時)は、社会の環境の変化を通して国民の福祉需要の増大と多様化を背景に、社会福祉事業法に基づいた社会福祉諸制度に対して基

礎的構造的に改革を図ろうと「社会福祉基礎構造改革」の検討を始めた。その基本的方向性は、7つにまとめられた。すなわち、サービスの利用と提供者の対等な関係の確立、個人の多様な需要への地域での総合的な支援、幅広い需要に応えられる多様な主体の参入促進、信頼と納得が得られるサービスの質と効率性の向上、情報公開等による事業運営の透明性の確保、増大する費用の公平かつ公正な負担、住民の積極的参加による福祉の文化の創造である。

1998(平成10)年には、中央社会福祉審議会社会福祉基礎構造改革分科会から「社会福祉基礎構造改革について(中間まとめ)」が発表された。上記の改革の方向性の「信頼と納得が得られるサービスの質と効率性の向上」を具体的にするために検討がはじめられ、同年10月厚生労働省社会・援護局長の私的懇談会として「福祉サービスの質に関する懇談会」を設置し、評価基準、評価機関及び評価者の要件などについて検討をし、1999(平成11)年に「福祉サービスの質の向上に関する基本指針」を、2000(平成12)年に「福祉サービス第三者評価に関する中間まとめ」を発表し、福祉サービス第三者評価のモデル事業を全国社会福祉協議会が14都道府県社会福祉協議会の協力を得て行っている。その結果を経て2001(平成13)年3月に「福祉サービスにおける第三者評価事業に関する報告書」が取りまとめられた。同年5月に厚生労働省より「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)」(以下平成13年指針)が通知された。

平成13年指針では、福祉サービス第三者評価事業の基本的考え方と、基本的な評価基準を示し、具体的な推進は、都道府県単位とし、実施については、第三

者評価機関に委ねるものであった。この結果、福祉サービス第三者評価に対して、都道府県の理解や実施にばらつきが生じ、第三者評価機関においても同様であり、福祉サービス第三者評価事業の普及には至らなかった。

厚生労働省は、福祉サービス第三者評価事業のさらなる普及推進を図るため 2004（平成 16）年に「福祉サービス第三者評価に関する指針」（以下、平成 16 年指針）を通知した。内容的には、福祉サービス第三者評価事業の目的を、事業者自らが事業運営の問題点を把握し、サービスの質の向上に結び付けることとし、結果が公表されることにより、利用者の適切なサービス選択に資するための情報となつた。また、推進体制としては、全国の推進組織と都道府県の推進組織の 2 層構造とした。

全国においては、都道府県推進組織において活用する福祉サービス第三者評価基準ガイドラインの策定と福祉サービス第三者評価事業の普及・啓発等とし、全国社会福祉協議会に置くとした。都道府県推進組織においては、都道府県に推進組織の設置を義務付け、第三者評価機関の認定等の業務を行うとした。

更に各ガイドラインとして、都道府県推進組織ガイドラインとして、業務を、第三者評価機関の認定、第三者評価基準及び第三者評価の手法、第三者評価結果の取り扱い、評価調査者養成研修に関すること定めるとともに、組織を第三者事業の公正・中立性及び専門性を確保する観点から、第三者評価機関認定委員会及び第三者評価基準等委員会を設置するとした。福祉サービス第三者評価認定機関ガイドラインとして、第三者評価機関認定要件、第三者評価機関認定取消要件を定めた。福祉サービス第三者評価基準ガイドラインとして、福祉サービスの基本方針と組織、組織の運営管理、適切なサービスの実施の 3 項目の評価を行うこととした。福祉サービス第三者評価結果の公表ガイドラインとして、事業者の同意を得て、全ての評価項目にかかる評価結果、特に評価の高い点・改善を求められる点、第三者評価結果に対する事業者のコメント等を示した。

その後、2010（平成 22）年に、「福祉サービス第三者評価ガイドラインにおける各評価項目の判断基準に関するガイドライン」について一部改訂が出され、2012（平成 24）年からは、社会的養護関係施設については、子どもが施設を選ぶ仕組みでない措置制度等であり、また、施設長による親権代行等の規定もあるほか、被虐待児等が増加し、施設運営の質の向上が必

要であることから、第三者評価の実施を義務付けるとし、児童養護施設、乳児院、情緒障害児短期治療施設、児童自立支援施設、母子生活支援施設の第三者評価が義務化された。

2014（平成 26）年に厚生労働省は福祉サービス第三者評価事業に対して、サービスの「種別にかかわらず共通的に取り組む項目（共通項目）」に、ばらつきがみられる。福祉サービス第三者評価事業の目的・趣旨が他制度との違いが明確ではない等の要因により広く認識されない。第三者評価機関や評価調査者により、評価結果にばらつきがみられる。受審件数が少ない等の課題が各方面から指摘されているということで、「福祉サービス第三者評価に関する指針について」は全部改訂された。

具体的には、共通評価基準ガイドライン及び判断基準ガイドラインの見直しとして、評価項目の整理・統合をはかること、判断水準(a,b,c)の定義を明確にし、a,b,c 判定の位置付けを改定した。評価項目の解説事項の整理・その他の見直しが図られた。公表ガイドラインの見直しとして、評価結果を公表する意義を明確化し、従前からの特に評価すべき事項等に加え、施設・事業所の概要、特徴的な取組みを記載できるよう項目を追加したこと、評価結果の判定理由のコメントについて、評価対象毎から評価細目毎に詳細なコメントを付することができるよう変更したことである。

福祉サービス第三者評価事業と各制度の相違

監査制度とは、社会福祉法において第 56 条で社会福祉法人に対して定めており、各施設やサービスについてはその種別ごとの根拠法令で定めているものである。社会福祉法人は、障害者や児童、高齢者など社会的に弱い立場の人々を対象とした福祉サービスを事業として行うことを目的とし、税などの優遇措置も受けられる。よって、適正な法人運営と円滑な社会福祉事業の経営を確保するために、監督官庁が運営全般に対して積極的な助言、指導を行うこととされている。措置制度において、福祉サービスに対しては、社会福祉法人が中心的にサービス提供をしており、行政による監査が行われていた。監査は、法に定めた最低限度の基準である人員や会計基準をクリアしているかどうか文字通り監査されていた。これは、法に定められた基準を遵守しているか否かの確認であり、サービスの質や利用者のために情報を公開するという性格のものではない。最低基準が満たされていない場合は改善命令

などの行政処分がなされるものである。主体は行政であり、実施は義務である。なお監査は今日でも行われている。措置制度は利用者に対しても行政の処分であるため、審査・決定権限は行政側にあり、利用者側にはない。その為、利用者側は選択することはできず、選択に必要な情報も極めて少ない状況であった。

介護サービス情報公表制度とは、介護保険法第 115 条 35 から 44 に規定されており、利用者における事業者の適切な選択を目的とし、介護サービスの内容を明らかにし、利用者がサービス選択を適切に行えるようにするためのものである。その為の情報の開示であり、サービスの評価をして質の向上を図る趣旨のものではない。主体は都道府県の指定を受けた指定評価機関であり、実施及び開示は義務である。

地域密着型サービス外部評価とは、平成 18 年の介護保険法改正により創設された地域密着型サービスのうち、小規模多機能型居宅介護事業所及び認知症対応型共同生活介護事業所については、「指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準」（平成 18 年 3 月 14 日厚生労働省令第 34 号）また、地域密着型介護予防サービスのうち、介護予防小規模多機能型居宅介護事業所及び介護予防認知症対応型共同生活介護事業者については、「指定地域密着型介護予防サービスの事業の人員、設備及び運営並びに指定地域密着型介護予防サービスに係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準」（平成 18 年 3 月 14 日厚生労働省令第 36 号）において定められたサービスである。これらの施設が、自ら提供するサービスの自己評価及び外部評価について「指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準」（平成十八年三月十四日厚生労働省令第三十四号）72 条第 2 項及び 97 条第 7 項において、義務付けられている。自己評価については、事業者が主体的に評価作業を行い、評価結果をもとに具体的な改善や情報公開を生かし、各事業が良質なサービスの水準を確保し、向上を図っていく

こと。

外部評価については、自己評価の結果との異同について考察したうえで総合的な評価を行うこととし、サービスの質の評価を客観的にはかりサービスの質の向上を図るとしている。また、利用者による事業者の適切な選択をも目的としている。また開示も義務である。

福祉サービス第三者評価とは、社会福祉法において第 78 条第 1 項「社会福祉事業の経営者は、自らその提供する福祉サービスの質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、常に福祉サービスを受ける者の立場に立って良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならない。」を根拠として、サービスの質の向上と利用者による事業者の適切な選択を目的としている。実施も開示も任意である。社会福祉法人においては福祉サービス第三者評価事業を実施することによって、監査の緩和がされている。

福祉サービス第三者事業と各制度の相違について表 1 に示す。

監査制度以外では、各制度とも利用者による事業者の適切な選択を制度の目的にしており、利用者にとっては情報を得ることができ、事業所を比較検討し選択することができるのが効果として考えられる。地域密着型サービス外部評価と福祉サービス第三者評価はサービスの質の向上も制度の目的にしており、サービス提供事業者にとっては行っているサービスの課題を把握し評価機関からの助言、それに基づく気づきが得られるなど類似点が見られ、サービス提供事業所がサービスの質を向上させることにつながると考えられる。

各制度と福祉サービス第三者評価との最大の相違は、義務付けされていないことである。義務付けされていないから、事業者の主体性・自主性が最も発揮され、事業者自らによるサービス向上への努力が期待されることにあり、利用者から選択される事業者としての競争原理に最も優る手段と考えられる。

表 1 福祉サービス第三者評価事業と各制度の相違

	措置制度	介護サービス情報公開制度	地域密着型サービス外部評価	福祉サービス第三者評価事業
制度の目的	法に定めた最低限度の基準である人員や会計基準が守られているか	利用者における事業者の適切な選択	サービスの質の向上 利用者における事業者の適切な選択	サービスの質の向上 利用者におけるサービスの質の向上
義務/任意	義務	義務	義務	任意
公開/非公開	非公開	公開	公開	公開

福祉サービス第三者評価事業の構造

福祉サービス第三者評価事業の全体像を「図1 福祉サービス第三者事業の推進体制」に示す。

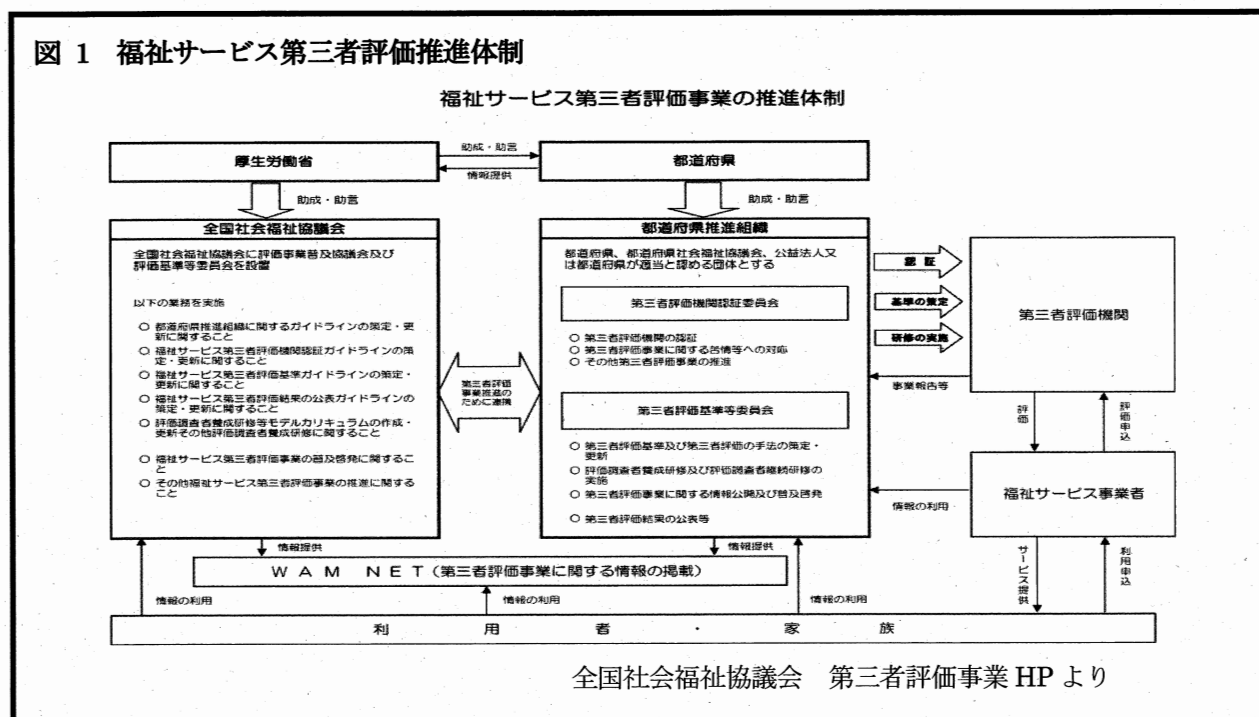
国は、社会福祉法第78条第2項で「国は、社会福祉事業の経営者が行う福祉サービスの質の向上のための措置を援助するために、福祉サービスの質の公正かつ適切な評価の実施に資するための措置を講ずるよう努めなければならないこと」とされており、福祉サービス第三者評価事業の普及促進等は、国の責務であることから、福祉サービスの質の向上を支援するため、福祉サービス第三者評価事業の普及推進等について指針を定めることとなっている。

全国社会福祉協議会は、福祉サービス第三者評価事業に関する指針において、福祉サービス第三者評価事業の推進及び都道府県における福祉サービス第三者評価事業の推進組織に対する支援を行う観点から、「都道府県推進組織に関するガイドライン」の策定・更新に関すること、「福祉サービス第三者評価機関認証ガイドライン」の策定・更新に関すること、「福祉サービス第三者評価基準ガイドライン」の策定・更新に関すること、「福祉サービス第三者評価結果の公表ガイドライン」の策定・更新に関すること、「評価調査者養成研修等モデルカリキュラム」の作成・更新その他評価調査者養成研修に関すること、福祉サービス第三者評価事業の普及・啓発に関すること、その他福祉サービス第三者評価事業の推進に関することの業務を行うことと

されている。

都道府県は、都道府県の判断の下、「都道府県推進組織に関するガイドライン」に基づき、都道府県推進組織を設置すること。都道府県推進組織は、各都道府県に一つに限り設置され、第三者評価機関の認証をはじめ、第三者評価基準や第三者評価の手法に関すること、第三者評価結果の取扱いに関することなどを行うこととされている。また、評価調査者に関して、第三者評価事業の基本的な知識、評価基準に対する理解、評価の際の着眼点や留意事項などについて習得することを目的とし、評価調査者としての業務を行うための条件として必ず受講すべき研修に位置付けられた調査評価者養成研修と第三者評価事業に従事している評価調査者は更なるスキルアップのためには継続的な研修機会が必要であることから、第三者評価事業の実施状況や課題等の理解、先進的な取り組みや困難事例の検証等によって評価調査者の質の向上に資することを目的とした評価調査者継続研修を行うこととなっている。評価調査者養成研修会は、「評価調査者養成研修等モデルカリキュラム」を参考に、原則として全国社会福祉協議会が実施する評価調査者指導者研修を修了した者を講師とすることとなっている。

第三者評価機関は、福祉サービス第三者評価機関認証ガイドラインにおいて、その認証要件は、法人格を有していること、評価調査者に関する要件を満たしていること、事業内容の透明性確保のため規定の整備し公表していること、第三者評価を受けた事業者等から

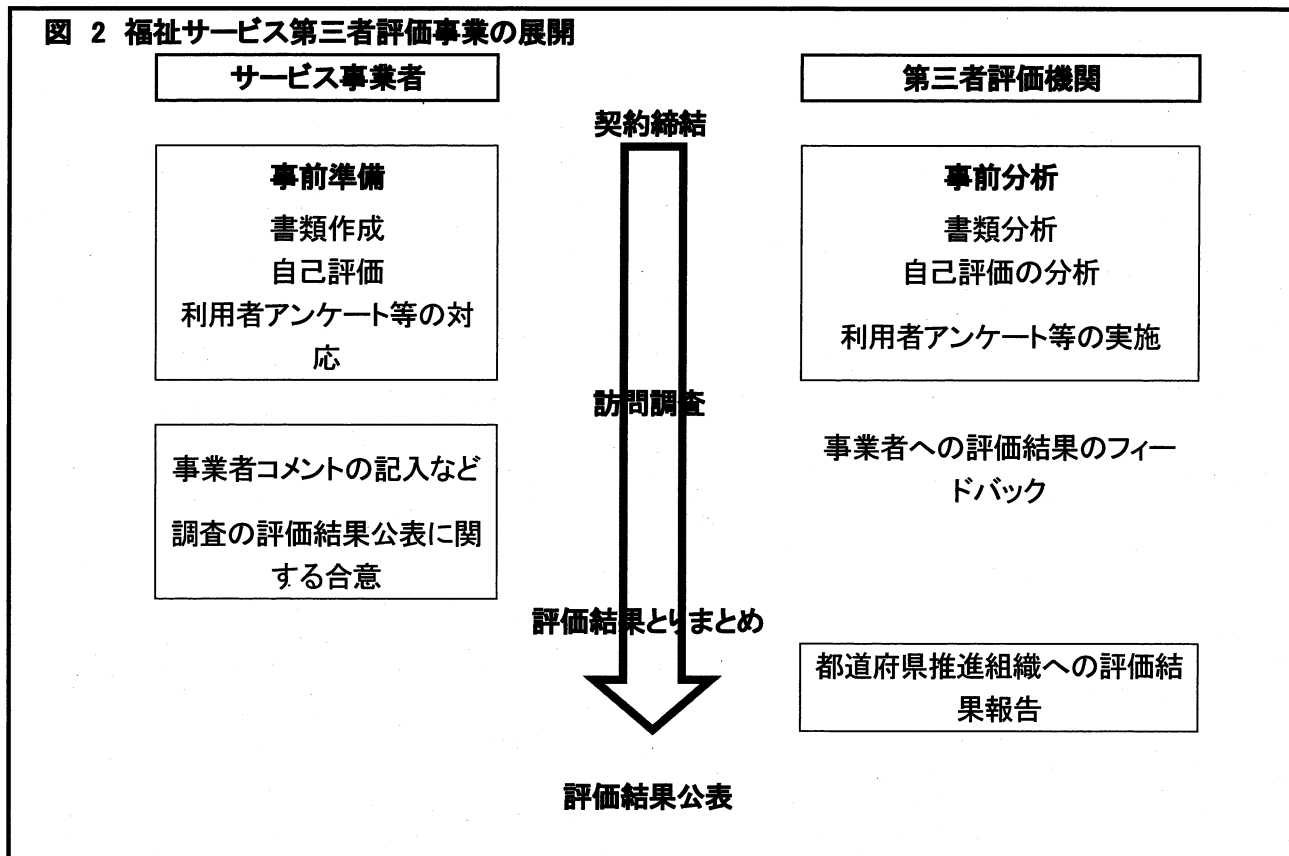


の苦情等への対応体制を整備していること等が規定されている。第三者評価機関認定の有効期間は認定を受けた日から3年間である。第三者評価機関の取り消しは、第三者評価機関認定要件のいずれか一つが欠けた場合、原則として過去3年間、評価実績がない場合、定期的な事業報告又は都道府県推進組織への協力を行わない場合、不正が行われた場合とされている。第三者評価機関から都道府県推進組織に認定自体の届け出も認められている。都道府県推進機関との関係は、定期的な報告と協力が義務となっている。各都道府県の第三者評価機関として認証を受けている第三者評価機関は他の都道府県推進組織でも認証を行うことが望ましいとされている。

評価調査者は、第三者評価機関に所属し、以下の3つ(ア・イ・ウ)の要件を満たしている必要がある。ア 次のa又はbに該当する評価調査者をそれぞれ1名以上設置すること a 組織運営管理業務を3年以上経験している者、又はこれと同等の能力を有していると認められる者 b 福祉、医療、保健分野の有資格者又は学識経験者で、当該業務を3年以上経験、イ 評価調査者は、都道府県推進組織が行う評価調査者養成研修を受講していること、ウ その他 a 評価調査者に対して定期的な研修機会確保すること b 一件の第三者評価に2人以上(アの人数を含む)の評価調査者が一貫してあたること。

第三者評価事業において評価基準は、福祉サービス第三者評価事業ガイドラインでは、都道府県が設置する都道府県推進組織が定める事とされている。評価基準ガイドライン共通評価基準関連で45項目とされており内訳は、Ⅰ社会福祉サービスの基本方針と組織1 理念・基本方針に4項目、2 計画の策定に4項目、3 管理者の責任とリーダーシップに4項目、Ⅱ組織の運営管理1 経営状況の把握に3項目、2 人材の確保・養成に9項目、3 安全管理に2項目、4 地域との交流と連携に7項目、Ⅲ適切な福祉サービスの実施1 利用者本位の福祉サービスに7項目、2 サービスの質の確保に5項目となっている。また、保育所版、障害児者施設版、婦人保護施設版には評価項目の判断基準に関するガイドライン、評価基準の考え方とポイント・着眼点、福祉サービス内容評価基準ガイドライン、評価基準の考え方と評価のポイント・着眼点が示されている。児童館版には評価項目の判断基準に関するガイドライン、評価基準の考え方と評価のポイント・着眼点が示されている。高齢者福祉サービス版には福祉サービス第三者評価基準ガイドラインに福祉サービス内容評価基準ガイドラインに対して、特別養護ホーム版、通所介護版、訪問介護版がそれぞれ示されている。ガイドラインに示されているもの以外で都道府県の独自項目を設定していることもある。

図 2 福祉サービス第三者評価事業の展開



評価方法の全体像を簡略して図2福祉サービス第三者評価事業展開図に示す。

福祉サービス第三者評価事業ガイドラインでは、都道府県が設置する都道府県推進組織が定める事とされている。一般的には、サービス事業者が自ら行う自己評価、アンケート方式若しくは聞き取り方法などで行う利用者調査（社会的養護施設は実施しなければならないが、その他は実施するように努めるとなっている）、第三者評価機関の評価者がサービス事業者に対して行う訪問調査(1から2日)の3つで、結果は総合的に判断されるとしている。評価期間はおおむね3か月から半年とされている。評価結果は評価機関が取りまとめ、事業者のコメントと合わせて、事業者の合意の上で、都道府県のホームページと独立行政法人福祉医療機構のWAM NET上で公表されることとなっている。

福祉サービス第三者評価事業の課題

第一に、普及率の問題である。福祉サービス第三者評価事業の受審件数を全国社会福祉協議会の発表数から見てみると(表2福祉サービス第三者評価事業受審件数の推移)、2005(平成17)年から2012(平成24)年の8年間の実績数は22,019件である。厚生労働省の統計資料によると福祉サービス第三者評価対象施設数は14万件超であるため、決して大きい数字ではない。また、全国を(A)とし、東京都を(B)とした場合、AからBを減ずると6,759件となり、2/3以上は東京都の件数である。東京都以外で次に実績数が多いのは京都府の1446件、次いで神奈川県1036件であり、以下は1000件を超えていない。8年間の実績数で1ケタの県も存在する。東京都以外では、福祉サービス第三者評価事業はほとんど普及していないと考えられる。

次に、受審費用の問題である。全国社会福祉協議会によると平均して20万円から30万円程度かかるということである。サービス提供事業者にとって、この受審料をかける価値があるかどうかということである。福祉サービス第三者評価事業の目的の一つは、サービス利用者による事業者の適切な選択であるが、サービス

を受けたいという利用者数とサービスを提供するサービス委提供事業者数が釣り合っていないため、市場原理による質の向上が見込めないことである、一例をあげると厚生労働省が2014(平成26)年3月に報道発表した資料によると、2013年度に特別養護老人ホームに入所を希望し入所できない人の数が52万2000人であるとしている。当時の全国の特別養護老人ホーム入所者数は51万人余りであり、入所者数と同数以上の待機者がいるということである。この状況で、利用者が事業者を適切に選ぶことは不可能であると考えられる。また、サービス事業者は、何も努力しなくても選ばれるのであり、努力する必要はないと判断してもおかしくはないと考えられる。市場における競争原理は働かない分野と考えられ、一般的に市場は成立せず、サービスの質の向上を市場に任せることはできないと考えられる。

第三者評価機関・評価調査者に関する課題

全国社会福祉協議会によると第三者評価機関は認証開始から2013(平成25)年3月末日現在までに全国で699認証され、その間取消・辞退で257減り442あるとされている。第三者評価機関は社会福祉協議会、社会福祉法人、特定非営利活動法人、営利法人など多様な主体が参入している。前出の受審料と受審実績数から、営利法人では、第三者評価事業だけでは経営は難しいと考えられる。また、都道府県の中で第三者評価機関が一番多いのは東京都の131であり逆に少ないのが福井・山口の両県で1である。第三者評価はサービス提供事業者にとっては任意であるので、第三者評価機関と自ら契約を結び第三者評価を受ける必要がある。第三者評価機関が複数ある都道府県は第三者評価機関を選択することができるが、その選択ができない県もあるということである。

評価調査者に関しては、筆者が第三者評価にかかわっていた頃には、都道府県によっては評価調査者養成研修の開催が困難になっていたり、自ら継続研修を実施できずに他県に頼っていたりする状況の都道府県も見受けられたが、2014(平成26)年の福祉サービス第

	2005年	2006年	2007年	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年	8年間実績数
全国 (A)	1,678	1,947	2,835	2,757	2,871	2,985	3,349	3,597	22,019
東京都 (B)	1,352	1,308	1,827	1,817	1,979	2,006	2,358	2,613	15,260
(A) - (B)	32	639	1008	940	892	979	991	984	6,759

2013年12月時点 全国社会福祉協議会 政策企画部調より筆者編集

三者評価に関する指針について全部改訂で、全国社会福祉協議会が作成した「評価調査者養成研修等モデルカリキュラム」を参考に、原則として全国社会福祉協議会が実施する評価調査者指導者研修を修了した者を講師とすることと全国社会福祉協議会自体が評価調査者研修を実施していることで、一定の改善が見込まれると考えられる。

おわりに

2014（平成 26）年に「福祉サービス第三者評価に関する指針について」が全部改訂された際の課題として挙げられた、福祉サービス第三者評価事業に対して、サービスの「種別にかかわらず共通的に取り組む項目（共通項目）」に、ばらつきがみられる。福祉サービス第三者評価事業の目的・趣旨が他制度との違いが明確ではない等の要因により広く認識されない。第三者評価機関や評価調査者により、評価結果にばらつきがみられる。受審件数が少ないことについて、全部改訂された指針によって、共通項目のばらつき、評価結果のばらつきについては、改善が見込まれると考えられる。福祉サービス第三者評価と他制度の相違については、細かく見ていくと同様な部分もある。最も違いがあらわれる部分は、サービス事業者の主体性であると考えられる。福祉サービス第三者評価の趣旨や目的を、サービス事業者が認識し、積極的に自らのサービス向上を心掛けていかなない限り、福祉サービス第三者評価事業の受審件数も伸びることはないと考えられる。

福祉サービス第三者評価事業の対象サービスは、多くの税財源が当てられ、国民の生命や健康を守るためには不可欠なサービスである。国民にとって、これらサービスの質が向上することは必要不可欠なものであり、国民の知る権利からしても、サービス提供事業者が積極的に福祉サービス第三者評価事業を利用して、自らのサービスの質を向上させ、国民に対して情報を提供する義務があると考えられる。

筆者が福祉サービス第三者評価事業にかかわっていた頃は、この事業自体が始まったばかりであったため、措置制度で長年行っていたサービス事業者は、この事業の趣旨や目的を十分に理解する時間はなかったとも考えられる。受審件数を増やす議論の中で補助金を求める意見も出ていたが、これについては財政事情や福祉サービス第三者評価事業の趣旨や目的からして適当ではないと判断していた。

介護保険制度、障害者自立支援制度が浸透してきて

いる今日において、福祉サービス第三者評価の受審件数に伸びがないことは、憂慮すべきことである。

受審件数を増やす取り組みについては、社会的養護施設に関しては 2012（平成 24）年から福祉サービス第三者評価事業の受審が義務化されているが、これら施設は社会的養護施設だからこそ、サービスの質の向上がより求められるという理由がある。行政監査の緩和などの方法は、そもそも行政監査と福祉サービス第三者評価事業の目的は大きく違うため、福祉サービス第三者評価事業の受審が行政監査の免除対象となるというのは議論が違うと考えられる。また、東京都等が特別養護老人ホーム等の入所施設に対して補助制度を行っている（2014（平成 26）年度では 1 施設 60 万、入所施設以外は東京都から各市町村に補助を行い各市町村の判断で行うこととなっていた。東京都の民間社会福祉施設サービス推進費補助の一環としてサービス向上のための補助と位置づけられている）が、財政の厳しい地方自治体にとって、補助制度を創設するのは困難と考えられる。

福祉サービス第三者評価事業の趣旨からして、都道府県が補助事業を創設し全てのサービス事業に対して福祉サービス第三者評価事業受審サービス提供事業者に対して補助を行うことや、福祉サービス第三者評価事業を全てのサービス提供事業者に対して義務化するのは、福祉サービス第三者評価事業の趣旨や目的からして適切ではないと考えられる。

福祉サービス第三者評価事業は、自ら行うサービスに対して、主体的に積極的にサービスを向上しようとするサービス事業者の取り組みであり、義務的なものではないと考える。

福祉サービス第三者評価事業の受審率を上げるために最も必要なのは、サービス提供事業者の自覚であり、高い質のサービスを提供しているという自信と、より高いサービスの質の向上を目指す自負であると考えられる。

また、国民も福祉サービスに対して、質を判断できる情報を求める姿勢も重要である。

福祉サービスは、利用者とサービス提供事業者が対等な立場で契約することが求められているのであれば、サービスの選択に不可欠な情報が十分に公表されていないという情報対称性とも取れるサービス情報の不足はあってはならないと考えられる。

今後とも行政、サービス提供事業者、第三者評価機関、利用者の不断の努力と、加えて国民の関心を喚起し、国民の財産である福祉サービスの質をさらに向上

させていく必要があると考えられる。

参考文献

福祉サービスの質に関する検討会『福祉サービスにおける第三者評価事業に関する報告書』2001（平成13）年3月23日

篠原広樹『福祉サービス第三者評価の現状と課題－東京都の場合を中心として－』生活福祉研究 通巻83号 February2013

公益財団法人日本医療機能評価機構『病院機能評価ガイドブック～病院機能評価って何だろう～第2版』2014（平成26）年1月発行11月改訂