

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

井手添 陽 子

Yoko IDESOE : An Approach and Its Evaluation by the Third Party to the Improvement of Welfare Service Quality

鳥取短期大学研究紀要 第62号 抜刷

2010年12月

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

井手添 陽 子

Yoko IDESOE : An Approach and Its Evaluation by the Third Party to the Improvement of Welfare Service Quality

福祉サービス第三者評価は、福祉サービスの質の向上を支援することを目的としている。評価の取り組みの実態と公表されている評価結果から第三者評価と福祉サービスの質の向上を図るための課題を抽出した。第三者評価の課題としては、結果を活用した評価の効果の周知や評価の信頼性の確保、福祉サービスの課題としてはPDCA サイクルによる取り組み、計画的な人材育成、外部監査の実施などが明らかとなった。

キーワード：効果の周知と評価の信頼性 PDCA サイクル 人材育成 外部監査

はじめに

社会福祉基礎構造改革は、これまでの日本の社会福祉のあり方を大きく変えた。具体的には、2000年6月の社会福祉事業法の改正による社会福祉法の成立で多くの福祉サービスが行政による措置から利用者の選択による利用制度に移行した。

社会福祉法では、福祉サービスの基本理念として第3条で「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、また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¹⁾と規定されている。この「良質かつ適切なもの」としての福祉サービスの質の確保については、社会事業法第78条第1項では経営者の責務を規定し、第2項では国の責務が規定されている。福祉サービスの第三者評価は、この規定を踏まえ、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事業であり、その目的は「個々の事業者が事業経営における問題点を把握し、サービスの質の向上に結びつけること²⁾とされている。し

たがって、第三者評価は、事業経営で自らでは気づきにくい問題点を発見し、その問題点の改善に取り組むことによってサービスの質の向上を図っていくとするものである。そして公表された結果は、施設等を利用する人にとっては、選択する時の判断資料として活用されることが期待されている。

しかし、第三者評価の受審は、地域密着型サービスを対象とする外部評価や介護保険サービスの介護サービス情報の公表とは異なり任意であるため増加傾向にはあるが、あまり進んでいない状況が「平成22年度第1回評価事業普及協議会資料³⁾」で報告されている。そこで第三者評価の受審の実態と福祉サービスの質の向上の課題を明らかにする必要があると考える。

1. 研究の目的と方法

(1) 研究の目的

第三者評価の受審状況・結果から、福祉サービス第三者評価の取り組みの実態とサービスの質の向上を図る取り組みをするための福祉サービスの課題を明らかにする。また、第三者評価とサービスの質の向上の関係性・有効性について検証する。

(2) 研究の方法と対象

T県の「社会福祉・保健サービス評価事業」に関するホームページに公表されている情報と「福祉保健医療情報ネットワークシステム(WAMNET)」(以下、ワムネット)に公表されている評価結果を基に取り組みの実態と結果について分析する。評価結果の対象は2010年8月24日付でワムネットに公表されているT県の施設とする。

2. T県における取組み

(1) 評価制度の仕組み

福祉サービス第三者評価は、2004年5月の厚生労働省の通知である「福祉サービス第三者評価事業に関する指針」⁴⁾に基づいて行われている。その指針により、福祉サービス第三者評価事業を推進するための組織が各都道府県に設置されている。2009年4月1日の47都道府県の設置状況を見ると行政に設置32、社会福祉協議会に設置11、社団法人・財団法人に設置各1、任意団体に設置2、となっている。T県は、県が評価推進委員会を設置し、評価機関の認証・評価システムの整備等を行っている⁵⁾。

2010年4月1日現在のT県の認証を受けている評価機関は8機関(内訳は、県内機関が5、県外機関が3)である。そのうち評価実績のある評価機関は、5評価機関である。

評価を受審しようとする施設は、それぞれの評価機関に申し込みをし、その評価機関が委嘱した評価調査者が訪問調査等を行い、その調査結果の公表について受審施設に確認した後、ワムネットに公表する仕組みとなっている。

(2) 受審状況

T県は、2004年度から評価事業を開始しているが、本格的には2005年度からの実施となっている。2010年6月29日時点の全国社会福祉協議会政策企画部調査で、T県の受審状況は、2006年度15件・2007年度18件・2008年度20件・21年度24件と

なっており少しずつ増加している⁶⁾。

受審状況は、年度別集計では調査実施日と評価確定日が異なっているため、年度末に評価を実施した場合は、次年度の実績になるなど整理に違いが出ている。また、受審事業所の数は、一定期間経過した評価結果はワムネットの公表情報から削除する評価機関とそのまま評価機関の実績として公表している評価機関があり、ワムネットの公表のみではすべて把握できない状況がある。このことから、本稿研究では、ワムネットに公表されている評価機関別の実績とT県のホームページ⁷⁾に公表されている2つか

表1 T県における施設種別の受審状況

施設・サービス種別		対象数	受審数
高齢	特別養護老人ホーム	37	7
	養護老人ホーム	4	4
	軽費老人ホーム	28	3
障害	身体障害者療護施設	4	1
	身体障害者更生施設		1
	身体障害者授産施設	5	1
	知的障害者更生施設	6	4
	知的障害者授産施設		1
	知的障害者小規模通所授産施設	4	1
害	知的障害者福祉工場		1
	知的障害者福祉ホーム		1
	保育所	199	17
児	乳児院	2	2
	母子生活支援施設	5	1
	児童養護施設	5	3
	情緒障害児短期治療施設	1	1
	知的障害児施設	2	1
童	肢体不自由児施設(通園・療護含)	3	2
	救護施設	2	2

※対象数に関しては、「平成19年社会福祉施設等調査報告」及び「平成19年介護サービス施設・事業所調査」(厚生労働省大臣官房統計情報部)をもとに作成。

※未記入の施設種別は、第三者評価の対象外。

らT県の受審状況を整理した。

受審施設は、第三者評価が本格実施された2005年から2010年8月の期間で87施設が受審している。この87施設の中で複数回受審している施設が21あるため、実質受審した施設数は54となっている。複数回受審の状況は、2回受審が14施設、3回受審が2施設、4回受審が5施設となっている。

受審施設の種別は、表1のようにになっている。

「平成19年度社会福祉施設等調査報告」及び「平成19年度介護サービス施設・事業所調査」（厚生労働省大臣官房統計情報部）を基にT県が把握している第三者評価の対象施設数は、表1の状況である。対象施設数と受審施設数でみると最も対象施設数が多い保育所の受審率は8.5%となっている。次に多い特別養護老人ホームの受審率18.9%、軽費老人ホーム（ケアハウス）の受審率は10.7%となっている。他の種別は施設数が少ないが、その中で養護老人ホーム・乳児院・情緒障害児短期治療施設・救護施設はすべて受審している。

3. 第三者評価結果の現状

(1) 公表と評価方法・内容

第三者評価は、地域密着型サービスの外部評価と異なり、評価結果の公表は受審施設の同意を得て公表となっているが、ほとんどの施設の評価結果が公表されている。但し、公表されるのは訪問調査の結果のみで受審施設が行った自己評価は公表されていない。

評価は、「福祉サービス第三者評価事業に関する指針について」に規定されている「福祉サービス第三者評価基準ガイドライン」⁸⁾に示されている福祉サービスに共通する55細目と児童・障害関係では付加基準項目とが策定されており、それを踏まえ各都道府県で実際の評価基準を整備することになっている。評価項目は、「福祉サービス第三者評価事業に関する指針の一部改正」により一部見直しされ、2010年度からは共通の評価内容が53細目となって

いる。T県は、厚生労働省が示した評価基準をそのまま使用して評価を行っている。

評価の判定は、「福祉サービス第三者評価基準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」（2004.8.24通知）に示されている判断基準を基に「a・b・c」の三段階（一部細目は、aとcの二段階がある）で評価し、判断する根拠となった状況が記載されている。判断基準として、「～している」取り組みを「a」、「～しているが十分でない」取り組みを「b」、「～していない、～されていない」取り組みを「c」としている。

(2) 公表された結果

評価結果として示される「a・b・c」の数のみでサービスの質を判断することは避けなければならないが、施設の取り組みを把握する方法にはなる。ワムネットで公表されているT県の受審結果を整理すると表2のとおりである。

評価の内容は、評価対象として大きく「福祉サービスの基本方針と組織」「組織の運営管理」「適切な福祉サービスの実施」の3つに、その3つをさらに11に分類し、評価項目・55細目となっており、細目ごとに評価することになる。

評価結果の中で、「c」が一番多い細目は、評価対象「組織の運営管理」の分類「経営状況の把握」の細目の「外部監査が実施されている」、次いで多いのが同じく「組織の運営管理」の分類「人材の確保・養成」の細目の「人事考課が客観的な基準に基づいて行われているか」と「定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行っている」である。

「b」の数で多いのは、評価対象「適切な福祉サービスの実施」の分類「サービスの質の確保」の細目の「課題に対する改善策・改善計画を立てて実施している」と、評価対象「福祉サービスの基本方針と組織」の分類「計画の策定」の細目の「計画が職員や利用者等に周知されている」と同じ評価対象の分類「理念・基本方針」の細目の「理念や基本方針が利用者等に周知されている」である。

表2 福祉サービス第三者評価結果

対象	分類	細目	a	b	c	評価不能	
福祉サービスの基本方針と組織	理念・基本方針	理念の明文化	47	2	2	0	
		理念に基づく基本方針の明文化	49	0	2	0	
		理念や基本方針の職員への周知	45	5	1	0	
		理念や基本方針の利用者等に周知	29	21	1	0	
	計画の策定	中・長期計画の策定	44	0	7	0	
		中・長期計画を踏まえた事業計画の策定	40	1	10	0	
		計画の組織的な策定	40	9	2	0	
		計画の職員や利用者へ周知	26	23	2	0	
	管理者の責任とリーダーシップ	管理者自らの役割と責任の表明	47	4	0	0	
		法令遵守等の正しい理解のための取り組み	35	16	0	0	
		質の向上への意欲と指導力の発揮	40	11	0	0	
		経営や業務の効率化と改善への指導力	36	15	0	0	
	組織の運営管理	経営状況の把握	事業経営を取り巻く環境の把握	40	11	0	0
経営状況の分析と改善すべき課題の発見			36	14	1	0	
外部監査の実施			11	8	32	0	
人材の確保・養成		必要な人材の具体的なプランの確立	30	15	6	0	
		人事考課の実施	21	10	20	0	
		就業状況の把握と改善の仕組み	40	11	0	0	
		福利厚生事業の取り組み	47	3	1	0	
		教育・研修の基本姿勢の明示	45	4	2	0	
		個別の教育・研修計画の策定	26	14	11	0	
		教育・研修計画の評価・見直し	18	13	20	0	
		実習生の受入の基本姿勢と体制整備	43	5	2	1	
安全管理		実習生の育成の取り組み	35	8	4	4	
		緊急時の対応など安全確保の体制整備	45	5	1	0	
地域との交流と連携		リスクの把握と対策	36	15	0	0	
		利用者地域とのかかわり	45	6	0	0	
		機能の地域還元	42	7	2	0	
		ボランティアの受け入れの基本姿勢と体制	36	12	3	0	
		社会資源の明確化	50	0	1	0	
		関係機関等との連携	42	9	0	0	
		地域の福祉ニーズの把握	40	9	2	0	
		ニーズにもとづく事業・活動	33	13	5	0	
適切な福祉サービスの実施		利用者本位の福祉サービス	利用者尊重のサービス提供の共通理解	48	3	0	0
			プライバシー保護の規程等の整備	37	7	7	0
			利用者満足の上の仕組み	44	6	1	0
			利用者満足の上の取り組み	35	15	1	0
			相談や意見等述べやすい環境	40	11	0	0
			苦情解決の仕組み	37	14	0	0
	意見等に対する迅速な対応		36	11	4	0	
	サービスの質の確保	定期的評価の体制	41	6	4	0	
		課題の明確化	30	16	5	0	
		改善策・改善計画の立案・実施	16	24	11	0	
		標準的なサービス方法の文書化	34	12	5	0	
		見直しの仕組み	27	17	7	0	
		サービス実施状況の記録	48	3	0	0	
		記録の管理体制	38	10	3	0	
	サービスの開始・継続	情報の共有化	48	3	0	0	
		選択に必要な情報提供	47	3	1	0	
		説明と同意	50	1	0	0	
	サービス実施計画の策定	継続性に配慮した対応	39	11	1	0	
		アセスメントの実施	46	4	1	0	
		課題の明示	40	10	1	0	
		サービス実施計画の策定	44	7	0	0	
			評価・見直し	43	4	4	0

※ 2010年8月24日現在、ワムネットに掲載されているT県の評価機関別実績をもとに作成。

評価の判断を「評価不能」としている細目が2つある。評価対象「組織の運営管理」の分類「人材の確保・養成」の細目の「実習生の受け入れが適切に行われている」と「実習生の育成について積極的な取り組みをおこなっている」である。この「評価不能」と判断された対象施設は、軽費老人ホーム3施設と知的障害者小規模授産施設1である。これは評価基準が対象としているのは、社会福祉士・介護福祉士・ホームヘルパー等社会福祉に関する資格取得のための実習生であるため、実習の対象にならない、対象に該当し体制を整備していても施設の状況（利用者の状況・サービス内容等）等により、養成先から依頼がなく、受け入れ実績のない施設種別である。

対象施設のほとんどが「a」となっているのは、評価対象「組織の運営管理」の分類「地域との交流と連携」の細目の「必要な社会資源を明確化しているか」と評価対象「適切な福祉サービスの実施」の分類「サービスの開始・継続」の細目の「サービスの開始にあたり利用者等に説明し同意を得ている」である。

4. 考察

(1) 受審促進と第三者評価の課題

1) 受審効果の周知と評価の信頼性

福祉サービス第三者評価事業は、2004年度から取り組まれているが、全国的にも受審が進んでいない。

T県において第三者評価の受審を促進するため、「民間社会福祉施設運営費補助における加算」として福祉サービス第三者評価を受審した施設に対し、20万円多く配分を行っている。これは措置費支弁施設を対象とするものであるため、2007年度からは支援費対象の施設に移行し対象外になった施設種別がある。また、社会福祉法人指導監査は、通常は2年に1回であるが、その監査の頻度を4年に1回となる要件の1つに該当するものとしている。

T県では養護老人ホーム・救護施設・乳児院・情

緒障害児短期治療施設のように施設数が少ない種別では受審率は高くなっているが、保育所・特別養護老人ホームでは受審率は低い状況となっている。この問題については山田⁹⁾や足立¹⁰⁾の研究において報告されているが、2006年度から義務となった「介護サービス情報の公表」と重複する特別養護老人ホーム等では制度の目的等の相違の理解が十分ではないことや時間・費用の負担感の問題がある。

しかし、費用負担の軽減策として県は運営費補助の対策を行っているが、介護保険サービス外の保育所をはじめ、多くの対象施設の受審が進んでいない。一方で運営費補助の対象施設から対象外となった施設で複数回受審している施設もある。評価の結果は、ワムネットで公表されているが、その評価の結果の活用が具体的に見えてこない。第三者評価のみでサービスの質の向上を図ることはできないものの、評価に伴う効果を施設側に周知する取り組みが求められる。

一方で、多忙な中での評価準備の負担感や費用の負担感を超える評価の効果を受審した施設が実感することのできる評価を実施していくことが課題となる。評価の効果は、評価の信頼と関わってくると考える。評価の信頼は、まず実際に訪問して調査を行う評価調査者への信頼、次に行った評価に基づく結果を出す評価機関への信頼によって成り立つと考える。このため実際に評価を行う評価調査者は適切な評価方法で評価ができるように、評価基準の理解やヒヤリングの方法、調査結果の報告書作成など評価活動に伴う知識・技術の習得・向上が求められる。そして施設側に信頼される調査者になるためにも評価調査者としての基本姿勢やマナーも重要となってくる。また、評価機関は、委嘱する評価調査者の質を確保する取り組みをする必要があり、評価調査者が実施した評価を責任をもって結果をだす仕組みを作っておくことが重要となってくる。

2) 評価細目と評価基準

55細目は、福祉サービスに共通しているものが設定されているが、施設種別によっては評価細目の

設定の意図の解釈が難しい細目がある。T 県の公表結果の中で「評価不能」とした細目があった。その他でも評価対象「組織の運営管理」の分類「地域との交流と連携」の細目の「事業所が有する機能を地域に還元している」がある。広報誌等印刷物を配布している取り組みでは、「積極的」とは判断しにくく、機能還元として、他に具体的な活動が考えにくい軽費老人ホーム等の施設がある。一方では、受審側の施設にとっては地域まで機能還元する余裕がなく評価の中で求められることに不満を生じる場合もある。また、評価対象「適切な福祉サービスの実施」の分類「サービスの開始・継続」の細目の「希望者に対してサービスの選択に必要な情報を提供している」では、複数の事業所サービスの中から利用者の希望に沿ったものを選択するための資料となっているが、措置施設の中でも児童養護施設においては、施設を選択することは困難であり、選択するための資料ではなく、当該施設を説明する資料となってしまっている。

評価にあたっては評価者と受審側とが、「福祉サービス第三者評価基準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」の中に記載されている各細目の「評価基準の考え方と評価のポイント」と「評価の着眼点」を共通理解しておくことが評価に不満を残さないためにも重要となってくる。「評価基準の考え方と評価のポイント」は、細目が設定された意図や評価する際の留意点が示され、「評価の着眼点」は、実際に評価をする際に注目する点が示されている。サービスの質の向上の考え方や具体的な取り組みを検討する上での参考にもなるものである。

3) 判断の相違

評価は、判断基準に基づいて一部の細目を除いて「a・b・c」の三段階の判断をする。「c」の判断は、「～していない、行っていない」となっているため、評価者の判断によらないで客観的に判断できるため評価の判断が分かりやすい。それに比べて「a」の判断は、「十分な、積極的な～をしている」となって

いる細目の判断基準が多くあり、「b」の判断は、「～が十分でない」となっている。このため「十分である」か「十分でないか」か「積極的であるか」か「積極的でないか」の判断が評価する者の判断によることになる。

この評価する者の判断は、施設側の自己評価の際の判断と訪問調査者の判断、そして評価機関の判断とある。この判断する人の考えで評価の結果「a」と「b」になる。この結果、公表はされないが、自己評価で施設間での「a・b」数の違いとなっている。さらに評価調査者や評価機関の違いとなって表れている。

施設側の判断と評価調査者・評価機関の判断が一致した場合は問題ないが、衝突した場合は評価への不満・不信となる。こうした問題を少なくするためガイドラインに示されている「評価基準の考え方とポイント」と「評価の着眼点」を評価調査者・評価機関と施設側が共通理解しておくことが必要である。その上で訪問調査では、ヒヤリングと記録等により十分確認をし、その結果を報告書として作成することである。

施設の自己評価においても判断の相違が表れる。例えば、全職員がそれぞれ自己評価をし、それをまとめて施設の自己評価として整理する場合には、自己評価する職員一人ひとりの判断する考えで結果に違いが出てくる。この結果の違いは、職員の考え方の共通理解を図るきっかけとしての活用ができる。自己評価は、施設自らが自分たちの課題に気づき、主体的な改善への取り組みのきっかけになるものである。その意味でも数時間の第三者による訪問調査以上に第三者評価を受審する準備のプロセスを活かして欲しいと考える。

(2) 福祉サービスの課題

「a・b・c」の数のみでサービスの質の判断は難しいが、評価結果から福祉サービスが質の向上を図る上での課題が整理できる。

1) PDCA サイクル

組織の業務改善やサービスの質の向上など、より良い状態を目指すには、計画をたてて目標指向的な取り組みが求められる。いわゆるP（計画策定）D（実施）C（評価）A（見直し）サイクルを循環させていくことが必要である。評価結果では、このサイクルの特に、CとAの不十分さがみられる。Cが不十分ということは実践したことの評価が十分に行われず、改善の課題の把握が十分に行われず、次のステップに向けた取り組みが行われないことになっていく。この状況では、日常的なサービスは提供されても質の向上には結びにくいものとなってしまふ。

サービスの質を向上させていくための組織の体制や業務、利用者個々のサービス提供等において、PDCAサイクルを循環させる取り組みを福祉サービスの現場に定着させていくこと重要であると考えられる。

2) 人材育成

福祉サービスは、人の手によって行われるため人材の質がサービスの質に結びつくことになる。そのため福祉サービスの質の向上には、正規職員・非正規職員・臨時職員を問わず職員一人ひとりの質の確保・向上を図る取り組みが重要となってくる。

第三者評価では、組織として人材確保のための考え方や人事管理、人材育成の基本姿勢の明確化とそれに基づく教育・研修の取り組みを求めている。評価結果で評価対象「組織の運営管理」の分類「人材の確保・養成」の2つの細目で「c」が多くなっている。

人事考課は、人材の能力開発や育成、意欲の喚起に役立つように行われることが重要であり、単なる職員評価にならないように行う必要がある。そのためには、評価する人とされる人が人事考課の目的や効果を共通理解していることと、考課基準の明確化を図ることが重要となってくる。

人材の育成は、中長期的計画的に取り組むことで可能となる。そのためにも組織の人材育成の基本姿勢に沿った職員一人ひとりの育成目標とそれに応じ

た計画策定による教育・研修を進めていかなければならない。評価結果からみると個別の教育・研修の策定、その評価・見直しが十分行われていない状況にある。

職員個々の経験年数や能力評価の分析と本人の希望や意向に配慮した計画を策定し、実施した計画を評価し、次のステップを目指していく取り組みが行われる必要がある。福祉サービスにおける人材確保や定着の課題がある中で計画的な人材育成は難しく、高いハードルと言えるがサービスの質に直結する人材の質の確保は最重要課題であると考えられる。

3) 周知

理念・基本方針は提供するサービスの方向性を示すものである。そのため経営者等一部の人の頭の中にあるだけではなく、職員に周知され理解されることが必要である。また、利用者や家族に周知することで提供されるサービスへの安心感へとつながる。そのためにも、利用者や家族に周知をしていくことが必要となる。その段階として先ず、明文化であり、次に具体的に実現するための共通理解が必要となる。

評価結果では、理念・基本方針の明文化や事業計画の策定はされても周知が不十分な状況がみられており、特に利用者等への周知で「b」が多くなっている。これは、サービス利用者の様々な障害に応じた周知、さらには理解されたかどうか「十分」とは思えないという受審側の課題としての認識が評価結果に現われているともいえるが、利用者や家族に周知することの意義を踏まえた周知の取り組みと工夫が求められる。

4) 外部監査

外部監査の実施については、「c」が最も多い細目である。外部監査については、「社会福祉法人指導監査の取扱い」で監査頻度を通常の2年に1回を4年に1回にする「積極的な取り組み」の判断基準の1つになっている。

適切な福祉サービスを提供するには、組織としての基盤である財政が適正に確保されていることが必要である。その上で、社会福祉法人として適切なサー

ビス提供のために用いられているかの財務状況の透明性の確保を図ることも必要である。

外部監査は、財務状況の透明性・適正性の確保を図り、さらに経営上の改善課題の発見と、解決のための客観的な情報を得るための機会となることも期待できる。外部監査の実施には、費用負担も伴うが、今後、社会福祉法人として経営改善に取り組んでいく方法として位置付け取り組んでいく必要があると考える。

まとめ

社会福祉法によって多くの福祉サービスが利用者の選択による契約利用方式に変わった。このことによる「選ばれるサービス」になるための市場原理が働くことが期待されたが、実際には利用者が選べるだけの量が確保されていないサービスが多くある。そのため、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。その取り組みを支援する目的の福祉サービス第三者評価ではあるが、受審が進まない状況があり、十分機能しているとは言えない。第三者評価は外部評価とは異なり、任意であるため受審は施設側の意向に左右される。このことから義務化することも考えの一つではあるが、義務化して形式的に繰り返すよりは、施設側の主体的な評価活用を喚起する取り組みを進めることがサービスの質の向上には効果的であると考える。第三者評価のみでサービスの質の向上は図れるものではないが、第三者評価に伴う自己評価など評価を受ける過程で得られる効果があることなど第三者評価の意義・効果の周知を図っていくことが求められる。そのためにも第三者評価を行う評価機関と評価調査者の質の向上を図っていく責任が各評

価機関と推進していく県にあると考える。

注

- 1) 野崎吉康・加藤英三, 「福祉サービス第三者評価事業『評価調査者養成研修』指導者(講師)テキスト I」社会福祉法人全国社会福祉協議会, 2010
- 2) 1) 再掲
- 3) 社会福祉法人全国社会福祉協議会「平成 22 年度第 1 回評価事業普及協議会資料」2010. 6. 29
- 4) 「福祉サービス第三者評価事業に関する指針」(雇児発第 0507001 号・社援発第 0507001 号・老発第 0507001 号, 2004. 5. 7), 厚生労働者雇用均等・児童家庭局長・厚生労働省社会援護局長・厚生労働省老健局長
- 5) 社会福祉法人全国社会福祉協議会「平成 21 年度第 1 回評価事業普及協議会資料」2009. 6. 29
- 6) 3) 再掲
- 7) <http://www.pref.tottori.jp/fukushi/hyouka/>
- 8) 「福祉サービス第三者評価基準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」(雇児総発第 0824001 号・社援基発第 0824001 号・障企発第 0824001 号・老計発第 08240011 号), 厚生労働者雇用均等・児童家庭局総務課長・厚生労働省社会援護局福祉基盤課長・厚生労働省援護局障害保健福祉部企画課長・厚生労働省老健局計画課長) 2004. 8. 24
- 9) 山田修平, 「福祉サービス評価と NPO—鳥取県のある NPO の取り組みを例に一」, 『鳥取短期大学研究紀要』第 56 号, 2007, pp19-30
- 10) 足立圭司, 「福祉サービスを巡る経過と課題」, 『別府大学短期大学部研究紀要』, 第 27 号, 2008, pp51-57