

福祉サービスの質の向上において 第三者評価事業がなぜ役割を果たせないのか

県立広島大学保健福祉学部 教授 田中 聡子

はじめに

本稿は、第三者評価事業が当初の目的がなぜ達成されなかったのか、福祉サービスの質の向上に寄与するためには何を改善すればよいのかについて、東京都、京都府のヒアリング調査をもとに考察する。第三者評価事業は利用者でも事業所でもない第三者が福祉サービス事業者の提供するサービスの質を評価する事業である。2000年以降、社会福祉法人以外のNPO法人、株式会社など多様な福祉サービス提供主体が参

入した。第三者評価事業は、市場化した福祉サービス分野において、利用者が自分のニーズに応じたサービス事業所を選択できること、なおかつ事業所が提供するサービスの質の向上を目指して、サービスを評価することを目的としている。しかしながら、第三者評価事業は創設以降今日まできわめて低調であり、受審件数が年間に1桁の都道府県も散見される。

1. 第三者評価事業導入の背景

行政が事業所に実施する行政監査では、必ず遵守しなければならない基準を示しているにすぎない。利用者の安全性、衛生上の基準、法定上の人員基準や各種手続きの公正性などについてである。この基準は最低限、整備すべき項目や基準である。

このような最低基準では、どこの施設も同じ程度のサービス提供になり、利用者はどこを選択しても、同じようなサービスを受けることになる。法定基準は守るが、さらに、サービスの質を向上しようということにはならない。競争原理も働かない。そこで、福祉サービスの質の

確保のために、第三者評価事業が導入されるようになる。

第三者評価事業の導入にあたり、厚生省社会・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検討会」（以下「検討会」）が設置された。ここでの福祉サービスにおける第三者事業の定義は「事業者の提供するサービスの質を当事者（事業者及び利用者）以外の公正・中立な第三者機関が、専門的かつ客観的な立場から評価する事業」とされた。また、第三者評価事業の目的は、①福祉サービス事業者が事業運営における具体的な問題点を把握し、福祉サービ

スの質の向上に結び付けること、②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とされた。国の役割として(1)認定機関および第三者評価機関の要件に関する基準を策定し、公示および通知により公表すること、(2)

当分の間、認定機関が行う第三者評価機関共通の評価調査者養成研修および継続研修に対して、積極的な支援を行うこと、(3)第三者評価事業のフォローアップを行うこと、と示されている。

2. 第三者評価事業における国と地方の役割

国は、2004年に「福祉サービス第三者評価事業に関する指針」を示した¹。第三者評価事業の推進体制においては、全国の推進組織は全国社会福祉協議会（以下「全社協」という）になった。全社協は、評価事業普及協議会・評価基準等委員会を設置し、福祉サービス第三者評価事業の推進及び都道府県推進組織に対する支援を行う。具体的には、都道府県推進組織に関するガイドライン、福祉サービス第三者評価機関認証ガイドライン、福祉サービス第三者評価基準ガイドライン、福祉サービス第三者評価結果の公表ガイドラインなどのガイドラインの策定、更新、評価調査者養成研修等モデルカリキュラムの作成・更新など、全体の枠組みを示していく役割を担う。

一方で、都道府県は、都道府県推進組織を設置することになった。都道府県推進組織の業務

としては、①第三者評価機関の認証に関すること、②第三者評価基準及び第三者評価の手法に関すること、③第三者評価結果の取扱いに関すること、④評価調査者養成研修及び評価調査者継続研修に関すること、⑤第三者評価事業に関する情報公開及び普及・啓発に関すること、⑥第三者評価事業に関する苦情等への対応に関することである。したがって、実際に第三者評価事業を展開し、福祉サービスの質の評価を高める取組は、都道府県がどう考え、どれくらい重要と認識するかによって、異なってくる。その結果、事業推進に当然差が出てくる。都道府県推進組織の実践は、自治事務となっている。自治事務である以上は取組の違いが生じるのは構造的なものであるとの指摘もある〔全社協、2022〕。

3. 第三者評価事業の課題

—受審件数の都道府県別、施設・サービス別の差—

第三者評価事業においては、都道府県により取組状況は大きく異なる。2023年の受審件数を見ても、東京都が圧倒的に多く4003件、ついで神奈川県335件、京都府237件、愛知県176件、千葉県160件、大阪府158件である。一方で20の県が1桁台である。受審件数が2件という自治体すら存在する²。また、受審件数は、施設種別によっても大きな差が生じてい

る。義務化された社会的養護関係施設は30%以上の受審率である。認証の有効期間が3年間であることを考えると90%以上の受審率である。しかしながら、任意の施設においては特別養護老人ホームが4.44%、婦人保護施設6.38%など大きな開きがある。第2種社会福祉事業にいたっては、訪問介護0.18%、就労継続支援（B型）1.45%など、きわめて低い状況となる。こ

れでは全く第三者評価として機能していないと言える。

以上のように、第三者評価事業はごく一部の自治体を除いて低調である。サービス種別ごとに見ても、実施状況には大きな差が生じている。にもかかわらず、これといった対策を講じてきたわけでもない。このような状況において全社協は「制度創設から20年が経過し、福祉サービス第三者事業は課題が山積みしている状況にある。早期に検討し、改善・見直しを図っていかなければ、評価機関の撤退が続き、福祉施設・事業者が受審したいと思っても受審できない状況に陥っていくことになる」という危機感を持っている。2022年3月に「福祉サービス第三者評価事業の改善に向けて～福祉サービス第三者評価事業のあり方に関する検討会報告書～（以下「全社協報告書」という）」をとりまとめた。この報告書では以下の5点を第三者評価事業の課題として挙げている。

- ①事業創設当初の福祉サービス第三者評価事業の意義・目的と現行の運用が乖離している。
- ②社会福祉施設・事業所数は増えているが、受審率は伸びていない。受審する施設・事業所が固定化している。
- ③都道府県推進組織のなかに脆弱なところが多くあり、評価機関の質の標準化や制度変更等の対応が難しいところがある。
- ④評価機関が第三者評価事業を安定的に運営できる仕組みとなっていない（新たな評価調査者の確保や評価調査者を研修等に出席させることが難しい評価機関も少なくない）。
- ⑤評価結果の公表が利用者の選択に資するものになっていない。社会的養護関係施設以外は公表が義務づけられていないため、受審結果を公表しない社会福祉施設・事業所もある。

全社協は、5つの課題は、独立して存在するのではなく、それぞれが関係し、負のスパイラルに陥っている状況であると指摘している。さらに国が改善・見直しを図っていかなければ、

存続そのものが難しいという強い言葉でまとめている。

そこで、負のスパイラルの要因は何かということについて考えてみる。1点目は、国の関与や規制がほとんどないままに20年以上、実施されてきたことにある。全社協が全体的なガイドラインを作成し、都道府県推進機構がガイドラインに沿った形で実施する。都道府県にしても実施率の低さに対して国から何の規制もペナルティもないわけであるから、地方財政の厳しい昨今、積極的に実施する意義や価値、具体的な効果がなければ、推進していこうとはならないと言える。

2点目は、利用者自らが選択できるような状況にならなかったことである。第三者評価事業の目的は、事業所のサービスの質向上と利用者のサービス選択のための情報の提供である。この恩恵を受けるのは、最終的には消費者である利用者である。自由競争の考え方からすると、利用者から選択されることにより安定した運営を図ることができるという構図である。しかし、サービス提供者間の競争原理はそれほど働かなかった。例えば、高齢者入所施設は2000年当初から十数年間、1施設に何百人という待機者が存在し、利用者が選択するというよりは、施設側が利用者を選択できる状況にあった。また、在宅サービスを利用するには居宅介護支援事業所と契約し、ケアマネージャーによって作成されたケアプランによりサービスを利用することになっている。利用者が選択するというよりは、ケアマネージャーが提案するサービス事業所と利用契約を結びサービス利用に至るのが当たり前となっている。障害福祉サービスにおいても、指定特定相談支援事業者によってサービス等利用計画が作成される。高齢分野とは仕組みが異なるが、基本は専門職がサービス利用に関する計画を作成するので、競争原理が働くということはない。

3点目は、競争原理が働く環境にあるのは限

定された都市部のみだということである。小規模自治体になればなるほど、制度があってもサービスがない状況にある。地方の人口低密度地域では人口減少が進むにつれ、サービス事業所の廃業、撤退が起こっている。利用者が多様な提供主体を選択できる状況にはない。

以上のような要因は、全社協が指摘するように相互に関連している。また、監査で最低基準を満たしているのも、それ以上に質の向上を目指さなくても事業所運営がどうにか可能となっ

ていることが問題なのである。

しかし、このままでは、全社協の報告書のように第三者評価事業の存続が危ぶまれる。最低限の基準のサービスを提供すればよいわけではない。施設内虐待や不適切なケアはむしろ増加している。以下では、第三者評価事業の受審率の高い京都府および東京都からどこを工夫しているのかについて検討する。そのうえで課題改善のための提案を行いたい。

4. 京都府、東京都へのヒアリングから見る第三者評価事業の可能性

表1は東京都と京都府の第三者評価事業の概要を示したものである。東京都の受審件数は他県とは比較できないほど多い。また、京都府は神奈川県と並んで受審件数は第2～3番に位置する。そこで、東京都の第三者評価事業の担当課および運営推進機構、京都府の運営推進機構および認証制度担当課へヒアリング調査を実施した。表1は、東京都および京都府のホームページから一部補足し、作成したものである。

(1) 東京都の概要

東京都は第三者評価事業に対しては、1999年に「地域福祉サービス利用支援システムのあり方検討会」、「東京都サービス評価制検討委員会」などを設置し、早くから第三者評価事業について検討してきた。2002年に東京都福祉サービス評価推進機構が開設され、2003年に東京都福祉サービス第三者評価受診支援事業が始まった³。

東京都の受審件数が多いのは事業所数が多いだけでなく、受審に対する補助制度が充実していることによる。受審費用に対して定額60万円の補助制度を設定している。また、認可保育所や学童クラブになどの日中活動系のサービス分野は間接補助として上限60万円の補助制度

を実施している⁴。したがって、受審に対して事業所の費用負担はほとんどない。さらに、東京都が実施する他の補助制度があり、例えば第三者評価の受審・結果の公表が保育士等キャリアアップ補助金の交付要件となっている⁵。この結果、認可保育所の受審率は高い。受審しようとするインセンティブの第一要因は手厚い補助制度である。また、第三者評価を受審する場合、事業所が評価機関を選択し、直接契約をする。受審費用は、評価機関によって異なっている。

(2) 京都府の概要

2001年設立の「京都介護サービス評価研究会」は京都府が事務局であった。その後、京都介護・福祉サービス第三者評価等支援機構（以下「第三者評価等支援機構」という）を2005年に設立した。事務局は、京都府社会福祉協議会である。第三者評価等支援機構には京都府、京都市の行政をはじめ施設・事業者、利用者団体、関係職能団体、第三者団体等79団体が参画している⁶。この公私が参画する第三者評価等支援機構の存在と取組により高い受審率を維持していると言える。京都府の第三者評価は受審ではなく、「受診」としている。「ジャッジではなく、病院と同じく事業所を診察する

意味がある」。良いところや改善するところを診察するというポジティブアシストの立場をとっている。評価機関は評価結果において事業所に対して良かった点、改善すべき点についてアドバイスをレポートを作成する。京都府には受診費用に対する補助制度はない。京都府は分野別

に一律の受診料を設定している。事業所は第三者評価等支援機支援機構に第三者評価を申請する。事業所と評価機関は直接契約ではなく、第三者評価等支援機支援機構がそれぞれの特徴などを考えてマッチングする。

表1 東京都と京都府の第三者評価事（筆者作成）

	東京都	京都府
受審費用および補助金	東京都福祉サービス評価推進機構 【公益財団法人東京都福祉保健財団】 (数字は補助の金額)	京都 介護・福祉サービス第三者評価等支援機構 【京都府社会福祉協議会】 (数字は費用の金額)
	①【直接補助】都→事業所 60万円(定額)特養、障害、母子などの施設 60万円上限(実費)認可保育所、放課後デイ等 【間接補助】都→市→事業所 60万円上限(実費)認可保育所 学童クラブ 障害者日中活動系サービス	【介護サービス】 訪問系 165,000円 通所系、施設サービス 小規模多機能型居宅介護等 187,000円 【福祉サービス】 介護保険事業所以外の老人福祉施設(養護、軽費) 209,524円
	②【地域福祉推進区市町村包括補助事業】 (都は評価対象としているサービスで他の事業において受審費補助の対象になっていないもの) 補助率1/2 訪問介護、通所介護、地域包括支援センター、障害分野の生活介護など (他の補助金の要件にはなっていない)	【障害事業所】 314,286円 【保育所】 314,286円 【児童館】 314,286円 【婦人保護施設】 314,286円
	補助金には受審に対する補助制度と他の補助金の要件となっている補助制度がある(保育士キャリアアップなどは、東京都が推進している。3年に1度の受審要件がないとキャリアアップ補助金の減額対象になるなど)	【社会的養護関係施設】 社会的養護関係施設
第三者評価事業の特徴	施設系サービスの受審率が高く、居宅系サービスの受審率が低い	第三者評価等支援機構を設立 学識経験者、関係団体(施設・事業者)、利用者団体、関係職能団体、第三者団体等、行政等が参画 79団体(個人含む) 受審→受診 事業所の審判や格付けをするものではなく、“ありのままを診る”という意味で「受診」 ポジティブアシスト レポートして受診する事業所は多い
評価機関と事業所	直接契約	マッチングによって評価機関が決定される。申込は第三者評価等支援機構(第一～第三希望を記入)
監査と第三者評価事業	指導監査と第三者評価は確認する内容が異なっている。(最低基準とプラスアルファのため) 監査は構造、第三者評価はプロセス評価を重視	介護保険事業における行政監査は京都府は厳格(事業所の指定取り消しが初期は全国一) 第三者評価を推進する背景となる
受審のインセンティブ	サービスの質の改善(事業改善のヒントを得る、潜在化している利用者の評価の把握など) 結果の公表による事業所のPR(利用者に対するPR) 人材確保にむけたPR(受審ステッカー)	評価結果においてアドバイスをレポートを作成(事業所に対するアドバイスを実施するコンサルティング機能がある) * 認証制度の要件(3年以内の第三者評価の受診)

*きょうと福祉人材育成認証制度 人材育成に積極的に取り組む福祉事業所を京都府が認証し、大学や学生等に公表。認証取得に向けての取組に対して、専門家による相談会や研修により京都府が支援する。採用活動において認証マークを活用し、アピールすることができる。

5. 第三者評価事業が推進されるために必要なこと

1つ目に、第三者評価事業の受審にかかる負担から考える。負担の軽減とは費用と手間である。東京都に見るような受審費用に対する強力な補助制度は必要である。近年、神奈川県を受審件数が増加したのも、横浜市の福祉サービス第三者評価受審料に係る補助制度などが背景にある。東京都や神奈川県では、複数の評価機関があり、それぞれの評価機関が評価の方法、調査者、受審契約件数、受審費用などの情報をホームページで公表している。受審費用は評価機関によって異なっている。事業所が評価機関を選択するのも自由であり、市場の中での競争原理がはたらく仕組みである。この点について、質の高い評価を希望すれば受審料も高くなる。そこで、安定的な受審促進には受審費用の補助制度が必要となる。もう1つの方法は、京都府のように受診費用を一律にし、他県よりも低く設定することである。この方法を可能にするには推進組織が第三者評価事業を総合的にマネジメントできるような体制整備となっていることである。積極的に評価機関の質の確保のための研修、人材養成なども進めながら、評価機関と事業所とのコーディネートなどを実施できるような官民協働の体制整備になっている。

また、東京都においてさえ、介護や障害の在宅サービスは受審率が上がらない。そこで、手間に対する負担軽減として、「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」を導入している。フルセットの「標準の評価」と「サービス項目を中心とした評価」についてどちらかを選択することができる。適用されるのは、小規模事業所が多い高齢分野の在宅系12サービス、障害分野の在宅系12サービス、子ども家庭分野の認可外保育施設（ベビーホテル等）である。「サービス項目を中心とした評価」では評価者は2名で実施される〔東京都福祉サービス評価推進

機構、2023〕⁷。受審を検討しようとする事業所にハードルを下げるためのものである。

2つ目に受審インセンティブをどう高めるのかを考える。この点について、全社協報告書は「認定証」の発行の検討を示している。しかし、すでに40の都道府県で認定証は発行されており、強力なインセンティブにはなっていない。全社協報告書において、認定証は、ホテル・旅館の「適マーク」などに類似したようなものとしている。第三者評価事業の受審そのものが事業所としてインセンティブがはたらく仕掛けが必要である。京都府のきょうと福祉人材育成認証制度は、人材育成に積極的に取り組む福祉事業所を京都府が認証している。認証を取得した事業所は、大学のキャリアセンターと協働し、就職ガイダンスにおいて、認証マークを活用して学生に周知できる。この認証要件の1つが第三者評価事業の受診である。

3つ目に、第三者評価は当初の検討会の議論ではコンサルティングは切り離して考えるものであるとされていた。東京都でも評価機関がサービス提供に関わるコンサルティング業務を併せて実施している場合、評価契約締結日から3年間は評価機関が事業所のサービス提供に関与する事業は禁止されている〔東京都福祉サービス評価推進機構、2023：83-84〕。一方、京都府の評価結果はポジティブアシストの立場からアドバイスレポートを作成することになっている。コンサルティング機能を持つスーパービジョンの役割を果たしている。「評価者の中には経営に詳しい方もいるので、経営面で、新たなヒントを見つけられるいい機会になる。他業者の取り組みと比較することで、事業改善のヒントが得られる」と評価されている。また、事業所として良い点を見出され、高い評価のコメントは、自分たちの実践が、第三者から認めても

らったということになる。この点は東京都でも、「講評、コメントが重要である」という立場である。事業者が目指していることの実現に向けて、特に成果があがっている事項や力を入れている取組に対するコメントを公表していくことは、職員に対しての外部からの評価であり、日々実践を行う職員の意欲の向上につながっていくものである。

第三者評価事業は、①福祉サービス事業者が事業運営における具体的な問題点を把握し、福祉サービスの質の向上に結び付けること、②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の2つの目的がある。しかし、第三者評価事業は①の目的は達成できるが、②の目的を達成するような仕組みになっていない。

特に、介護サービスにおいては、2006年より「介護サービス情報の公表」が義務化されている。2018年には障害福祉サービス等情報公表制度が施行された。これにより、介護、障害分野の福祉サービスの基本情報は公表されることになった。第三者評価の②の目的は情報の公表制度が担うようになっている。

都道府県による受審率、評価項目、評価機関

などにおいてばらつきが大きいと、全社協報では国によるナショナルセンター（仮称）の検討を提示している。20年間の取組の差が現在の差である。自治事務である以上、財政的に厳しい地方では今後の発展は期待できない。そこで、ナショナルセンターを設置するのか、あるいは、それぞれの都道府県の実情と特徴を生かすため、積極的に国が関与して、受審促進のための補助制度を整備するのか、いずれにしても早急な対応が望まれる。

福祉サービスの提供において、第三者評価事業は、第三者が実際に施設を訪問し、職員への聞き取りなどを行う。そのため、書類上の整備や体制の評価だけでなく、サービス提供に関わる項目が評価できる。事業所の提供しているサービスに対して外部からの客観的な評価を受けることによって、これまでのサービス提供の方法や考え方に対して新しい気づきを得ることができる。受審する事業所にとっては、普段のサービス提供について、点検する機会になり、職員の学びの機会にもなる。第三者評価事業は、自己評価の限界を補完し、客観的な評価を得る重要な機会であると言える。

注釈

- 1) 厚生労働省「福祉サービス第三者評価事業に関する指針」（平成16年）の概要
<https://www.mhlw.go.jp/shingi/2004/06/dl/s0623-13b1.pdf> 2025/5/3
- 2) 全国社会福祉協議会 HP「福祉サービス第三者評価」HP
<https://shakyo-hyouka.net/cp-bin/wordpress/wp-content/uploads/2025/03/6dd0ec4b8e0a34cf9d7014509da259a8-1.pdf>2025/5/3
- 3) 福祉サービス第三者評価に関するこれまでの流れ
<https://www.fukunavi.or.jp/fukunavi/hyouka/04kikou/img/nagarehikaku.pdf>
- 4) 東京都福祉サービス第三者評価ホームページ
「東京都における福祉サービス第三者評価受審に関する補助制度（令和7年度）」<https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/documents/d/fukushi/r7hojo> 2025/5/2
- 5) 東京都保育士等キャリアアップ補助金
<https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/documents/d/fukushi/2025-02-27-184332-475> 2025/5/8
- 6) 京都 介護・福祉サービス第三者評価等支援機構 HP「参画団体」
<https://kyoto-hyoka.jp/%E5%8F%82%E7%94%BB%E5%9B%A3%E4%BD%93/> 2025/5/1
- 7) 東京都においてフルセットの標準評価においては、「一件の評価は3人以上の評価者が一貫して実施すること。なお、面接調査や訪問調査などの実地調査は当該評価者が複数で行い、評価結果は、当該評価者を含む3人以上の合議により決定すること」とされている。

引用・参考文献

- 神奈川県 HP 介護サービス情報公表センター
<https://center.rakuraku.or.jp/about/differences.html> 2025/5/2
- 京都介護・福祉サービス第三者評価支援機構
(2011)「京都における第三者評価事業推進について」『月間福祉 2011 6』40-43 社会福祉法人全国社会福祉協議会出版部
- 厚生労働省 福祉サービスの質に関する検討会
(2001年3月)「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 HP 第10回福祉サービスの質に関する検討会(議事概要)
https://www.mhlw.go.jp/www1/shingi/s0003/s0330-1_16.html 2025/5/5
- 厚生労働省 HP 第12回福祉サービスの質に関する検討会(議事概要)
第12回福祉サービスの質に関する検討会議事概要
- 厚生省 中央社会福祉審議会社会福祉構造改革分科会 1998年6月「社会福祉基礎構造改革について(中間まとめ)」
- 全国社会福祉協議会 2022年3月「福祉サービス第三者評価事業の改善に向けて～福祉サービス第三者評価のあり方に関する検討会報告書～」
- 宣 賢奎 (2024)「福祉サービス第三者評価の受審率向上策」『国際地域学研究 27』155-187, 東洋大学国際学部
- 東京都福祉サービス評価推進機構 (2023)『東京都福祉サービス第三者評価ガイドブック 2023』公益財団法人 東京都福祉尾見財団 福祉情報部評価支援室
- 千葉県 HP 各制度の違い(第三者評価、情報公表、外部評価)
<https://www.pref.chiba.lg.jp/kenshidou/shien/daisansha/seido.html> 2025/5/5
- 永和芳之介 (2005)「福祉サービスにおける第三者評価の意義と課題」『社会福祉学部論集 創刊号』19-30

福祉サービスの第三者評価は 利用者・事業者にとってどのような意味があるのか

神戸国際大学経済学部 教授 居神 浩

はじめに

本稿では、福祉サービスの第三者評価がサービスの需要者・供給者である利用者・事業者にとってどのような意味があるのか、インターネットに掲載されている情報を元に考察する。第三者評価は情報として市場に広く公開されてこそ意味があると思われるが、実際に利用者はど

こまで第三者評価の情報を入手し利用することができるのか。また事業者は第三者評価を実施することによってどのような意味を見出しているのか。筆者自身、大学の認証評価作業に若干関わった経験があるので、その経験も踏まえて、第三者評価の本来の意味について考えてみたい。

1. 第三者評価は利用者にどれだけ知られているのか

まず、第三者評価の情報についてインターネットを通じて利用者がどのように入手することができるか、試行的な調査を行ってみた。福祉サービスは利用者が居住する地域のなかで需要されるものなので、筆者が居住する京都府長岡京市を対象として調べてみることにした。情報源としては「京都 介護・福祉サービス第三者評価 Web サイト」を用いた。

なお、本稿中のすべての情報は2025年8月中旬時点のものである。

このサイトの「事業所検索」から「長岡京市」と入力すると、51件の事業所が検索数として表示された。この51の事業所について、「受診年度」・「受診種別」・「評価機関」・「評価結果」・「評価結果の事業所 HP 公開状況」を一つずつチェックしてみた。なお「受審」ではなく「受診」

である点に注意していただきたい（詳細は本誌田中聡子論文を参照）。

このサイトでは評価結果の公開の有無を掲載していないので、各々の事業所あるいは運営している法人のHPに入り、評価結果の公開状況を調べてみたところ、公開しているのは51事業所中9事業所、つまり2割にも満たない程度であった。その他に何らかの情報公開を行っていたのは22事業所で、そのほとんどが経営・財務状況などであり、利用者がサービスを利用するにあたって有益な評価情報を積極的に公開している事業者は多くなかった。また評価結果を公表している事業所も、ほとんどが「第三者評価 Web サイト」へのリンクを貼っているだけであまり工夫が見られなかったが、そのなかでも独自の公表の仕方を行っている事業所が2

つほどあった。

小規模多機能型居宅介護事業所のA事業所は、元の第三者評価項目（大項目4、中項目16、小項目39）をわかりやすくアレンジして、A「事業所自己評価の確認」・B「事業所のしつらえ・環境」・C「事業所と地域のかかわり」・D「地域に出向いて本人の暮らしを支える取り組み」・E「運営推進会議を活かした取り組み」・F「事業所の防災・災害対策」の6つの大評価項目に再構成し、それぞれ4つの中評価項目について自己評価と第三者評価を記載したもの（合計24項目）を、「外部評価 地域かかわりシート」として公表している。

訪問介護のB事業所も、元の第三者評価項目をかなりアレンジして公表している。元の第三者評価の大項目は、Ⅰ「介護サービスの基本方針と組織」・Ⅱ「組織の運営管理」・Ⅲ「適切な介護サービスの実施」・Ⅳ「利用者保護の観点」の4つであったが、この事業所ではそれらをⅠ「構造評価（Structure）」・Ⅱ「過程評価（Process）」・Ⅲ「結果評価（Outcome）」の3つに再構成していた。この視点はサービスの質評価を考えるうえで大変興味深いので、後に考察として再度詳しく取り上げてみたい。

ちなみに評価結果の公表が義務づけられている社会的養護についても同様の調査を行ってみた。こちらは社会福祉法人「全国社会福祉協議会」の「福祉サービス第三者評価事業」のウェブサイトから、社会的養護施設第三者評価検索で所在地を「京都府」として検索したところ（なお所在地は都道府県単位でしか選択できない）、延べ88件の情報が表示されたが、受審時期（こちらは「受診」ではなく「受審」である）が比較的最近の2025年3月～2022年6月の13件の事業所について、上と同様のチェックをした。

こちらでも事業所・運営法人のHPで第三者評価の公表が確認できたのは7件で、あまり積極的に公表されているとは言いがたい。独自の公表の仕方として、C社会福祉法人では情報公開

のページを設けて「中期運営計画」や「事業計画・報告」の他に、毎年度の「利用者満足度アンケート調査」の結果や「苦情対応」について、法人下の施設ごとに「第三者評価結果」とまとめて掲載している。またD社会福祉法人も情報公開のページに法人下の施設ごとに「事業所の自己評価」（各々の事業のチェック項目ごとに「工夫している点」と「課題や改善すべき点を踏まえた改善内容または改善目標」を記述）を「支援プログラム」（「健康・生活」「運動・感覚」「認知・行動」などの「本人支援」のほか、「家族支援」や「移行支援」「地域支援・地域連携」など）とともに掲載しているといった工夫が見られる。

以上のように、第三者評価の結果自体を利用者が入手できる機会は必ずしも多くはないようである。では他の方法で評価情報を入手することはできるのか。例えば、介護サービスについては、厚生労働省による「介護事業所・生活関連情報検索（介護サービス情報公表システム）」のウェブサイトから都道府県を選択し、キーワード検索で市町村名を入力することで、利用者が居住する近辺の介護事業所の様々な情報を知ることができる。

上と同様に、「京都府」「長岡京市」で検索すると324件の事業所が該当した。この情報公表システムでは、「基本情報の読み解き方」として、①「どのような事業所・施設がサービスを提供しているか」②「どのような質の介護を提供しているか」③「いくらでサービスを提供しているか」④「事業所が消費者（利用者）の意見を把握する取り組みをしているか」⑤「第三者評価等を実施しているか」⑥「従業員の資質向上に向けた取り組みをしているか」の主に6つの情報が得られると説明されている。

検索でヒットした任意の事業所の「詳細情報」をクリックしてみると、上記の情報がわかりやすく表示される。初めに示されるのが、運営状況に関する「レーダーチャート」である。上から時計回りに①「利用者の権利擁護」②「サー

ビスの質の確保への取組」③「相談・苦情等への対応」④「外部機関等との連携」⑤「事業運営・管理」⑥「安全・衛生管理等」⑦「従業者への研修等」の7項目について5点満点で当該事業所と京都府平均のチャートが（やや歪な）7角形で示される¹。その他にも、「事業所概要」として事業開始年月日やサービス提供地域、営業時間など、「サービス内容」や「利用料」の詳細、「介護報酬の加算状況」、「従業者情報」として退職者数や有資格者数、「利用者情報」として要介護度別の利用者数などかなり細かいところまで知ることができる。

「その他」の項目に「第三者評価等の実施状況」として実施の有無、結果の公表状況などが掲載されているが、そもそも第三者評価を実施している事業所が少なく、また実施していても上記第三者評価の検索サイトへのリンクが貼られているだけで、評価結果自体は直接公表されていないので、わざわざ第三者評価の結果を確認する利用者は稀であろう。

障害者福祉サービスについては、独立行政法人 福祉医療機構による「障害者福祉サービス

等情報検索」(WAM NET)で同様の情報を得ることができる。こちらも「京都府」「長岡京市」で検索すると、157件の事業所が表示された。レーダーチャートはないが、掲載されている情報は介護サービスの上記サイトより詳細かつ多岐にわたっている。もっとも第三者評価に関する直接的な情報は見当たらなかった。なお、「事業所運営」のところにある(1)「障害福祉サービス等の内容に関する事項」および(2)「障害福祉サービス等を提供する事業所等の運営状況に関する事項」が、部分的に第三者評価に該当する項目を「あり」「なし」の択一で表示している。

以上の限定的な調査から暫定的に言えるのは、第三者評価の情報を利用者が直接入手できる機会は多いとは言えない、第三者評価の情報に限らず福祉サービスの選択に関する情報を入手できる機会はある程度存在する、ということであろう。この点は他の自治体の状況も確認してみる必要があるが、大きな違いが出てくるとは想像しがたい。

2. 事業者にとって第三者評価はどのような意味があるのか

それでは事業者にとって第三者評価はどのような意味があるのだろうか。上述の社会福祉協議会「福祉サービス第三者評価ウェブサイト」のQ&A「なぜ第三者評価が必要とされているのですか？」の答えとして「…事業者が事業運営の具体的な問題点を把握してサービスの質を向上させること、利用者の適切なサービス選択のために評価結果を公表することを目的」とあると書かれている。「利用者の適切なサービス選択のため」というのは情報公表の程度を見るかぎり、十分とは言えないかもしれない。「事業者が事業運営の具体的な問題点を把握してサービスの質を向上させる」という点についてはどうか。

上述の「京都 介護・福祉サービス第三者評価 Web サイト」から「長岡京市」でヒットした51件の事業所について、受診回数・評価結果などを全件データベース化してみた。そこから得られた事実発見について、以下に簡潔にまとめてみよう。

まず受診の頻度であるが、定期的（複数回）に受診しているといえる事業所は25件、2020年度より以前に1回のみ受診した事業所は14件であった。「福祉サービス第三者評価ウェブサイト」では「第三者評価は、繰り返し行うことが大切です」と書かれているが、それに合致しているのは、受診実績のある事業所のなかでも半数程度である。

次に評価結果について。「京都 介護・福祉サービス第三者評価 Web サイト」では、評価の「柱」として、①基本方針と組織、②組織の運営管理、③適切なサービスの実施、④利用者保護の観点の4つを掲げたうえでサービスごとに異なる評価項目が示されている。例えば、介護サービスは共通評価基準として入所・通所系44項目、訪問系43項目、福祉サービスでは介護保険事業所以外の老人福祉施設（養護老人ホーム、軽費老人ホーム）」は共通評価基準45項目、障害者総合支援法による障害事業所は障害事業所評価基準60項目などと受診区分ごとに評価項目数が異なっている。また同サイトの「評価を見るにあたって」では「評価」はランク付けではありません。「A・B・C」の表示は、第三者評価では“到達度を表すもの”です。第三者評価の評価項目は、高いレベルの基準（水準）が設定されており、事業所が質の向上を図るための目標となるものであるため、「B」が標準とも言えます。」と明記されている。

この点を確認するために、51件すべての事業所の評価結果についてA・B・Cの分布（個数）を数えてみた。その結果を簡単に表にまとめると以下の通りである。「Bが標準」という評価方針とのことであったが、全体的にA評価に偏りがちな印象を受けた。

すべてA評価	5件
C評価なし	32件
B評価が最も多い	4件
B評価とA評価が同じぐらい	4件
B評価が少なく（一桁台）A評価が多い	25件

なお、第三者評価は事業所の自己評価と並んで記載されているが、この2つの評価が分かれることも少なくない。この評価のギャップについてはいろいろなパターンがある。例えば、①自己評価（B）より第三者評価（A）の方が高い項目が多数、C評価はほぼ一致、②自己評価Cに対して第三者評価Bと自己評価Aに対して

第三者評価Bとが混在、③自己評価Aに対して第三者評価Cと2段階ギャップがいくつかある、④自己評価Aに対して第三者評価Bにされている項目が多くある、などである。評価に「認識の相違」は必然であるが、このような機会にその原因がどこにあるのかを冷静に検討してみるのも悪くはないだろう。

ところで京都の第三者評価の特徴は「受審」ではなく「受診（ありのままを診る）」を旨とする点にあった。同サイトでは「評価を行うにあたっては「ポジティブ・アシスト（肯定的支持）」を基本とし、事業所の「伴走者」という姿勢でのぞんでいます。」「できていないところも含めて現状を確認し、「できていない」＝「悪い」ではなく、そこをより良く改善するために支援することが京都の第三者評価の役割です。」と書かれている。

この点を確認するために、51件すべての事業所に対する「アドバイス・レポート」の内容について具体的記述の部分を抽出し、その傾向を調べてみた。まず、「特に改善が望まれる点とその理由」および「具体的なアドバイス」についてだが、改善点としてよく指摘されているのは「中長期計画の策定」「業務マニュアルの策定」「利用者満足度調査の実施」「地域との連携」などの項目であった。ただし、「具体的なアドバイス」があまり具体的でない場合も散見された。また様式上、分けて書くべき「特に改善が望まれる点とその理由」と「具体的なアドバイス」とが一体になっている場合も多く（51件中15件）、記述の統一の徹底が必要かもしれない。

「特に良かった点とその理由」については、「特に改善が望まれる点」と同様、一定の傾向が見られた。比較的多く挙げた項目として、「基本理念の周知徹底」「事業計画・各種マニュアルの策定」「PDCAサイクルの実行」「研修体制の整備」「労働環境への配慮」「他職種協働・連携」「利用者満足度向上」「アセスメント体制の確立」「地域との連携」などがあつた。次の考察でも述べるが、「組織の基本構造」「組織の