

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いえない。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

運営方針」「サービスの質」の3つが主なポイントであるように思われる。

確かにこのような評価を通じて「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」機会にはある程度なるだろう。ただ危惧されるのは、現行の努力義務規定がもし義務化された場合、評価事業自体がきわめてcosmetic（うわべを取り繕う）なものに陥る恐れがある点である。例えば、「良かった点」と「改

善が望まれる点」をデータベース化し、生成A Iに分析させたら、事業所における第三者評価「対策」はそれほど難しいことではないかもしれない。つまり、評価の実質ではなく形式を担保して、言葉は悪いかもしれないが、「やっている感」を出すことは比較的容易だということである。現行の評価作業にもこのような懸念は拭えない。そもそも第三者評価の本来的な意味は何か。最後にこの点について考えてみたい。

3. 考察—第三者評価の本来的な意味とは

冒頭で大学の認証評価について触れたが、大学の場合、第三者評価は社会福祉事業のような「努力義務」ではなく、学校教育法（第109条）に定められた「義務」である。「7年に1回」のサイクルで行われ、いま「第4期」の評価期間に入っている。認証評価のために費やす金銭的費用と時間は膨大なものであるが、そもそも「何のための評価であるか」を改めて問い直す時期に来ているようにも思われる。

大学の認証評価の最大の問題は利用者（受験生および保護者）がほとんどその情報を見ていないことである。社会福祉事業の第三者評価についても、その傾向が見て取れたが、いくつかの事業所では第三者評価を利用者向けにアレンジしてわかりやすく提供するという取り組みを行っていた。例えば第2節で取り上げた訪問介護のB事業所では、第三者評価の項目を以下のように、大項目3、中項目13に再構成していた（さらに、小項目26、細目通番34に分かれるが、誌面の都合上省略する）。

I 構造評価 (Structure)

- (1) 理念の明確化
- (2) 適切な人材の育成
- (3) 適切な組織体制の構築
- (4) 適切な情報提供・共有のための基盤整備
- (5) 安全管理の徹底

II 過程評価 (Process)

- 1 利用者等の特性・変化に応じた専門的なサービス提供
 - (1) 利用者等の状況把握及びアセスメントに基づく計画の作成
 - (2) 利用者等の状況変化への柔軟な対応と計画の見直し
 - (3) 介護職・看護職の協働による一体的なサービスの提供
 - (4) 利用者等との情報及び意識の共有
- 2 多職種連携に基づいた包括的・継続的マネジメント
 - (1) 共同ケアマネジメントの実践
 - (2) 多職種連携を通じた包括的・継続的マネジメントへの貢献
- 3 誰でも安心して暮らせるまちづくりへの参画
 - (1) 地域への積極的な情報発信及び提案
 - (2) 地域包括ケアシステムの構築に向けての、まちづくりへの参画

III 結果評価 (Outcome)

- ① サービス導入後の利用者の変化
- ② 在宅生活の継続に対する安心

大学の認証評価でも、評価機関ごとに評価基準は若干異なるが、評価の基本は以下の3つの観点かと思われる。すなわち、Ⅰガバナンス(組織の基本構造)、Ⅱマネジメント(組織の運営方針)、Ⅲサービス(組織が生み出す価値)である。評価を実施するにおいて、Ⅰ→Ⅱ→Ⅲと構造的に積み上げていくアプローチと、Ⅲ→Ⅱ→Ⅰと機能的に下ろしていくアプローチが考えられる。前者は現行の評価様式の順序に沿ったもので、オーソドックスな方法である。後者は教育が生み出す価値を起点に組織の運営方針および基本構造を固めていくという方法である。ただ価値の評価が難しいので、あまりこの方法は採られていないものと思われる。いずれにしても最優先項目は大学という組織が提供する教育というサービスが学ぶ者にとってどのような価値を生み出しているかであろう。

これは福祉サービスの評価においても当てはまるのではないか。上記B事業所の独自評価はこの3観点とほぼ同型のように思われる。この事業所は訪問介護なので、結果評価として「利用者の変化」や「在宅生活の安心」(これは利用者だけでなく家族の安心も含まれる)を重視していた。障害者福祉、社会的養護など提供されるサービスの種類によって、結果評価の内容は当然異なってくる。このように提供される福祉サービスの種類に応じて、利用者やその家族、さらに地域も含めて社会に対してどのような福祉の価値を生み出しているか自ら検証するとともに、それを第三者の観点から再評価し、(これが最も大事だと思うのだが)社会全体で共有することに第三者評価の本来の意味があるの

ではないだろうか。

ちなみに大学の認証評価については、中央教育審議会の大学分科会に置かれている「質向上・質保証システム部会」において、「制度導入から20年が経過し、各高等教育機関の努力と認証評価機関における様々な改善や工夫の結果、内部質保証システムの導入が進んでいる」としたうえで、以下のような課題を指摘している(第4回会議資料「教育・学習の質向上に向けた新たな評価の在り方ワーキンググループ 議論の整理」より)。すなわち、①社会的機能の再確認の必要性(社会からの期待は「教育の質」を明らかにすることであるが、複数の評価基準等により評価結果のわかりづらさが生じているのではないか)、②評価者・被評価者双方の評価負担、インセンティブの不足(様々な項目や確認事項等による「負担感」と十分な動機付けがない等による「徒労感」があるのではないか)、③内部質保証の意義の浸透(機関の改革には繋がったが、学生の学びと成長に寄与するカリキュラム改善まで至っていないのではないか)である。このうち現在特に重視されているのが、「内部質保証」である。「教育の質」について、①「誰が(評価の主体)」②「何を(評価の視点)」③「どのように(評価の手続き)」評価し、④「公表・活用」していくかが、評価制度見直しの基本的な枠組みとなっている。

このような「大学業界」の動向も参考にしながら、福祉サービスの第三者評価が利用者にとっても事業者にとっても共有の財産となるよう、評価制度のあり方について、さらに検討を続けていきたい。

注釈

1) このレーダーチャートの点数については <https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/readme/> に「運営状況の各分野別に、「あり」となっている項目数の割合を数値化したものです。」として、「レーダーチャートの数値＝「あり」の項目数／項目の総数(「該当なし」を除く)」と説明されている。ここで「該当なし」とは「サービスを行っていないか、事例がなかったもの」なので、個別事業所の「運営状況」の詳細が記載されているサイトまで入り、どの項目が「該当なし」で、どの項目が「チェック項目を満たしていないか」まで細かく確認する必要があるだろう。

引用・参考文献

「京都 介護・福祉サービス第三者評価 Web サイト」

<https://kyoto-hyoka.jp/>

社会福祉法人全国社会福祉協議会「福祉サービス第三者評価事業」ウェブサイト

<https://shakyo-hyouka.net/>

厚生労働省「介護事業所・生活関連情報検索」サイト

<https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/>

独立行政法人 福祉医療機構「障害者福祉サービス等情報検索」(WAM NET)

<https://www.wam.go.jp/sfkohyoout/COP000100E0000.do>

中央教育審議会大学分科会「質向上・質保証システム」開催状況

https://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chukyo/chukyo4/055/index.html

