



### 3. 調査結果まとめ

#### (1) 自治体におけるサービス評価について

##### ① サービス評価の実施状況

【アンケート調査より】

- 2割弱 (17.3%) の自治体でサービス評価基準を作成済みで、自らサービス評価を実施している自治体は全体の1割程度 (9.8%) である。
- また、サービス評価基準を「作成済み」か「作成予定」の自治体のうち、自己評価基準を「作成済み」か「作成予定」の自治体は50%を超え、利用者評価基準は30~40%、第三者評価基準は20~30%であり、自己評価基準の作成ニーズが強い。

【ヒアリング調査より】

- 自己評価基準を作成して自己評価のみ単独で実施するかたちではなく、利用者評価と第三者評価の組合せ実施 (東京都)、自己評価と利用者評価の組合せ実施 (神奈川県ほか)、自己評価と第三者評価の組合せ実施 (広島県ほか)、自己評価と利用者評価、第三者評価の組合せ実施 (福岡市) などの多様な取組みが行われている。
- 第三者評価機関としては、社会福祉協議会や消費者協会、独自の評価委員会、財団法人など公平・中立性の保てる組織が指定されている。

##### ② 対象サービス

【アンケート調査より】

- 対象サービスとして多いのは、訪問介護、通所介護、居宅介護支援、介護老人福祉施設、介護老人保健施設であり、少ないのは特定施設入所者生活介護である。

【ヒアリング調査より】

- ヒアリング調査をした自治体が対象とするサービスは以下の通りである。吉川市と千代田区ではそれぞれの保険者業務も対象にしている。

サービス種別	調査対象自治体										実施数
	自治体A	自治体B	自治体C	自治体D	自治体E	自治体F	自治体G	自治体H	自治体I	自治体J	
訪問介護	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	13
訪問介護(夜間)			○				○	○			4
訪問介護(夜間)		○	○				○	○			6
訪問介護(夜間)			○				○	○			4
訪問介護(夜間)			○	○	○	○	○	○	○	○	11
訪問介護(夜間)			○				○	○			6
訪問介護(夜間)			○				○	○			4
訪問介護(夜間)							○	○			2
訪問介護(夜間)			○		○		○	○		○	7
訪問介護(夜間)			○				○		○		4
訪問介護(夜間)	○				○		○				3
訪問介護(夜間)							○				1
訪問介護(夜間)	○		○	○	○	○		○		○	10
訪問介護(夜間)	○		○	○	○	○		○		○	10
訪問介護(夜間)			○				○		○	○	6
訪問介護(夜間)	○	○	○				○	○		○	7
訪問介護(夜間)							○	○			2
訪問介護(夜間)							○	○			2

### ③評価の方法

#### 【アンケート調査より】

- 評価の方法は、「A、B、C等のランク付け」や「〇×式」、「自由記載」などを複合して実施しており、評価項目数も少ないものから多いものまで色々なパターンがある。

#### 【ヒアリング調査より】

- 「自己評価」については、書面に記入するかたちで実施、事業所に対して第三者的な評価組織の設置を求めている自治体が多い。また、評価項目は、事業運営・サービス提供体制・サービス内容・地域との連携等で、項目数にして100前後の自治体が多い。これらの評価項目ごとに段階評価がされている。
- 「利用者評価」については、訪問調査かアンケート調査が実施されている。評価項目は、対応・言葉づかい、サービスの内容・満足度、重要事項の説明、コミュニケーション等で、項目数は20～30と少ない。これらの評価項目ごとに段階評価がされている。
- 「第三者評価」については、訪問調査をしている自治体が多い。評価項目は、サービス内容・技術、施設整備環境、運営管理・危機管理等で、項目数はサービス種類で異なるが100前後の自治体が多い。これらの評価項目ごとに段階評価がされている。

### ④評価の公表

#### 【アンケート調査より】

- 制度導入直後でもあり環境が整っていない等の理由から評価結果を公表している自治体は少数であるが、今後、公表を予定している自治体は多い。

#### 【ヒアリング調査より】

- ヒアリングした全ての自治体が評価結果は原則として公表するとしている。公表の方法としては、ホームページ（WAM-NETとのリンク）や広報誌・パンフレット、行政窓口での閲覧などが挙げられている。また、評価を受けた事業者に「評価マーク」を付与する自治体もある。
- 費用については無料の自治体が多いが、今後、徴収を予定している自治体も多い。

### ⑤今後の予定

#### 【アンケート調査より】

- アンケート調査によれば、今後サービス評価の実施を検討している自治体は4割を超えている（44.3%）。

#### 【ヒアリング調査より】

- 対象サービスの拡大を予定している自治体が殆どである。また、第三者評価の導入に向けたガイドラインづくりやモデル実施を行う自治体も多い。評価項目の見直しも進める予定。また、評価事業は毎年継続的に実施する方針の自治体が多く、事業所の受審割合を高めるとしている。

## (2) 事業者におけるサービス評価について

### ① サービス評価の実施状況

#### 【アンケート調査より】

- ちょうど半分 (50.0%) の事業者でサービス評価を実施している。内訳としては、自己評価を実施が 41.3%、利用者評価を実施が 16.3%、第三者評価を実施が 8.9%で、自己評価の実施ニーズが強い。
- 第三者評価機関として最も多いのは「自治体」(28.5%)、次いで「業界等関連団体」(15.9%)、「NPO、市民オンブズマン」(14.2%)、「シルバーマーク」(11.7%)、「ISO9000」(5.4%)である。

#### 【ヒアリング調査より】

- 「訪問介護・入浴サービス」では、殆どの事業者で統一的な自己評価基準や利用者評価基準が作成され、評価が実施されている。第三者評価についても、殆どの事業者で実施されており、大半は営業所のある自治体の第三者評価制度が活用されている。
- 「住宅改修サービス」では、介護保険サービスとして提供している事業者は少ないが、住宅新築も含めた従来からのサービスに対して自己評価基準や利用者評価基準が作成され、評価が実施されている。第三者評価としては、ISO9000s が活用されている。
- 「福祉用具貸与・販売サービス」では、自己評価基準の作成はないが、利用者評価と(社)シルバースervice振興会や自治体の第三者評価制度が活用されている。

### ② 対象サービス

#### 【アンケート調査より】

- サービス評価を「実施済み」か「実施予定」の介護保険サービスで多いのは「訪問介護」「居宅介護支援」「通所介護」で、自己評価・利用者評価・第三者評価に共通の傾向である。

#### 【ヒアリング調査より】

- (●ヒアリング調査は、主として「訪問介護・入浴サービス」「住宅改修サービス」「福祉用具貸与・販売サービス」について実施した。)

### ③ 評価の方法

#### 【アンケート調査より】

- 評価の項目数は利用者評価で少なく、第三者評価で多い。自己評価はその中間である。

#### 【ヒアリング調査より】

- 「訪問介護・入浴サービス」では、
  - ・ 自己評価：指導員等の現場同行による評価や社内監査などが実施されている。身だしなみ・マナーやサービス提供技術、会話・コミュニケーション等を段階評価して

いる事業者が多い。

- ・利用者評価：アンケート調査として実施されている。身だしなみ・マナー、挨拶、服装、サービスへの満足度等を段階評価してもらう。設問数は少なく、自由記述欄を充実させている事業者が多い。
- 「住宅改修サービス」では、
  - ・自己評価：従来からの定期点検時に現場担当者・リフォーム担当者等による現地調査が実施されている。技術的な項目が中心である。
  - ・利用者評価：アンケート調査として実施されている。サービスへの満足度、購入の動機、再利用意向等を記入してもらう。
- 「福祉用具貸与・販売サービス」では、
  - ・利用者評価：アンケート調査で、商品の品揃え・不都合、担当者の対応等を記入してもらう。

#### ④評価の公表

【アンケート調査より】

- 評価結果を公表している事業者は 14.7%であり、公表していない事業者 64.1%を大きく下回る。

【ヒアリング調査より】

- 殆どの事業者では評価結果は公表されていないが、一部の事業者では「利用者に適切なサービスを提供していることをPRできる効果がある」として公表が検討されている。

#### ⑤今後の予定

【アンケート調査より】

- 自己評価・利用者評価・第三者評価とも、今後それぞれ実施することを検討している事業者が、既に実施している事業者と同数程度ある。

【ヒアリング調査より】

- 各事業者では、評価の対象とするサービスの拡大、評価の対象とする事業所の拡大、第三者評価制度の受審の拡大などが予定されており、サービス評価を積極的に導入していく方針が示されている。
- 加えて、研修制度を拡充するなど人材教育にも力が注がれており、サービス評価を公正に行うためのアセスメントチーム等を組成するなどの取組みが始められている。