

3 福祉サービスの第三者評価事業の推進及び苦情解決事業について

(1) 福祉サービスの第三者評価事業の推進

ア 現状と課題

福祉サービスの第三者評価については、「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）」（平成13年5月15日社援発第880号）により、指針を通知したところである。

その後、各施設ごとの第三者評価基準の策定が行われているほか、先進的な地方公共団体等においても、独自の第三者評価基準の策定が進められている。

また、同通知においては、「認定機関については、第三者評価機関の活動実績を踏まえ、引き続き、検討することとしている。」とされているが、先進的な地方公共団体において、既に独自に認証等を行う取組もはじまっている。

このような状況を踏まえ、第三者評価基準の内容や第三者評価機関の認証等の在り方について、改めて検討する必要がある。

イ 今後の方向

社会福祉法においては、国は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とされている。

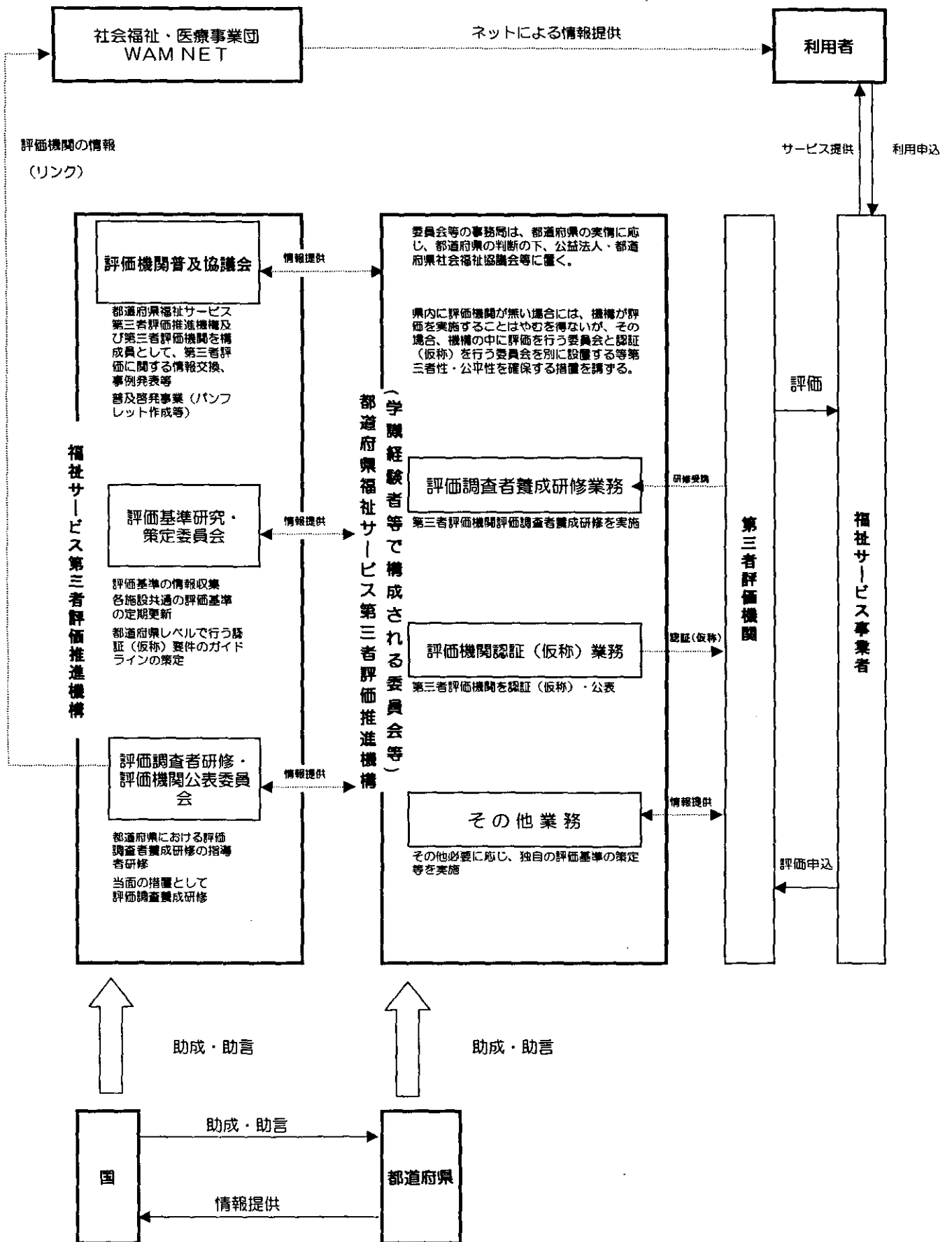
また、国は全国的な規模で又は全国的な視点に立って行わなければならない施策及び事業の実施等について重点的に担い、都道府県は広域的な地方公共団体として地域における行政を自主的かつ総合的に実施する役割を広く担うものである。

このような役割分担を前提として、第三者評価については、次のような体制整備・業務を行う方向で検討することといたしたい。

(ア) 全国レベル

- ① 福祉サービス第三者評価推進機構として、次の協議会・委員会を設置し、以下の業務を行う。
 - 評価機関普及協議会
 - ・都道府県レベルの認証（仮称）を行う機関及び第三者評価機関を構成員として、会費を基に運営

第三者評価の全体像（イメージ図）



(2) 福祉サービスに関する苦情解決事業

ア 運営適正化委員会の設置

福祉サービスに関する利用者からの苦情を適切に解決するため、都道府県社会福祉協議会に公正・中立な第三者機関として運営適正化委員会を設置し次の事業を行っているところであり、苦情解決に向け引き続き適正な運営が行われるようご指導をお願いしたい。

- ・ 苦情解決に必要な調査、助言、あっせん
- ・ 都道府県への通知、情報提供
- ・ 年度ごとの報告書の作成・公表

なお、都道府県別の運営適正化委員会の事業の実施状況は、参考資料「平成13年度運営適正化委員会設置運営事業実施状況」に示してあるので、今後の運営の参考とされたい。

イ 事業者段階における苦情解決体制

福祉サービスに係る苦情については、本来、当事者である利用者と事業者との間で自主的に解決されることが望ましいという趣旨から、社会福祉法第82条において、すべての社会福祉事業の経営者に利用者からの苦情の適切な解決に努めることを求めているところである。その具体的な方法としては、苦情解決責任者等を設置するとともに、外部の第三者を交えての解決が望ましいと考えている。

特に社会福祉施設における苦情解決体制については、「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について（平成12年6月7日障第452号・社援第1352号・老発第514号・児発第575号厚生省大臣官房障害保健福祉部長、社会・援護局長、老人保健福祉局長、児童家庭局長連名通知）」が示され、また、最低基準に利用者等からの苦情への対応について規定するとともに、措置費においても苦情解決に係る経費を計上しているところである。

しかしながら、参考資料「事業者段階における苦情解決の取組状況」を見ると、例えば苦情受付窓口の設置率は全体で54.7%、そのうち私営施設69.1%公営施設31.6%となっており特に公営施設の設置率が低い状況にあるなど、苦情解決のための体制整備は十分ではない。

については、制度の重要性を認識するとともに、管内社会福祉施設に対し苦情受付窓口の設置など、利用者等からの苦情の適切な解決が行える体制を整備できるよう、指導、助言等の徹底をお願いしたい。

ウ 平成15年度予算（案）について

15年度予算（案）については、効果的で質の高い苦情解決の促進を図るため、施設に設置される第三者委員を対象にした専門研修を行うための経費及び運営適正化委員会事務局員を対象とする全国会議（全国社会福祉協議会主催）への出席経費を新たに算入し、事業の拡充を行ったところである。

については、本事業の効果的な推進が図られるようご配慮をお願いしたい。

○平成15年度予算(案) 307,649千円(14年度 302,872千円)