

令和7年度 静岡県福祉サービス第三者評価推進委員会 会議録

日 時	令和8年1月22日(木) 午後1時30分から午後3時30分まで	
場 所	静岡県庁 西館4階 第一会議室B	
出席者 職・氏名	<p>○委員(敬称略、五十音順)</p> <p><出席></p> <p>特定非営利活動法人障害者生活支援センターおのころ島 理事長 井出 一史 社会福祉法人天竜厚生会 常務理事兼施設サービス事業部長 木藤 祐二 五味社会福祉士個人事務所 所長 五味 保教 特定非営利活動法人静岡県介護支援専門員協会 副会長 田中 敬之 静岡県児童養護施設協議会 野中 利紀 静岡大学 学長 日詰 一幸 静岡県老人福祉施設協議会 副会長 増田 公基 静岡県知的障害者福祉協会 副会長 家込 久志</p> <p><欠席></p> <p>静岡県保育連合会 副会長兼西部支部長 岡田 泰稔</p> <hr/> <p>○県事務局</p> <p>福祉長寿局長 米山 紀子 健康福祉部参事 小池 美也子 福祉指導課長 鈴木 立子 福祉指導課福祉指導官兼法人児童指導班長 大瀧 良和 福祉指導課法人児童指導班 山桐 達夫、八木 洋輔、柿本 直樹、 島村 夏実</p>	
議 題	<p>(1) 協議事項</p> <p>ア 第三者評価機関の新規認証について イ 令和7年度第三者評価事業の推進状況について ウ 令和8年度第三者評価事業の実施計画案について</p> <p>(2) その他</p>	
配付資料	<ul style="list-style-type: none"> ・ 令和8年度静岡県福祉サービス第三者評価推進委員会 ・ 〃 ・ 〃 ・ 第三者評価機関の新規認証について ・ 令和7年度第三者評価事業の推進状況について ・ 令和8年度第三者評価事業の実施計画案について ・ 静岡県福祉サービス第三者評価事業推進要綱 ・ 静岡県福祉サービス第三者評価推進委員会設置要領 ・ 静岡県福祉サービス第三者評価機関認証等実施要領 ・ 静岡県福祉サービス第三者評価機関認証実施細則 	<p>次 第</p> <p>委員名簿</p> <p>座 席 表</p> <p>資 料 1</p> <p>資 料 2</p> <p>資 料 3</p> <p>資 料 4</p> <p>資 料 5</p> <p>資 料 6</p> <p>資 料 7</p>

■健康福祉部福祉長寿局長より挨拶

■事務局から議事の進行方法及び配付資料等の説明を行った。

質疑・意見及び議事結果の要旨は次のとおりである。

○協議事項 ア 第三者評価機関の新規認証について<資料1>

発言者	発言内容
日詰委員長	次第に従いまして、議事を進めてまいります。 まず、(1)協議事項のア「第三者評価機関の新規認証について」事務局から説明をお願いします。
大瀧指導官	(資料1に基づき、以下の内容について説明を行った。) ・申請法人の概要 ・認証審査事項 組織等に関する要件 評価の実施範囲等に関する要件 評価内容、評価方法等に関する要件 事業内容を明示する規程等に関する要件 苦情処理体制に関する要件等
日詰委員長	事務局からの説明について、御意見や御質問はありますか。
全委員	(特に意見なし。)
日詰委員長	第三者評価機関の新規認証について、御承認いただけますか。
全委員	(異議なし。)

○協議事項 イ 令和7年度第三者評価事業の推進状況について<資料2>

発言者	発言内容
日詰委員長	次に、協議事項のイ「令和7年度第三者評価事業の推進状況について」事務局から説明をお願いします。
大瀧指導官	(資料2に基づき令和7年度第三者評価事業の推進状況について説明を行った。)
鈴木課長	1点訂正があります。認証有効期間が令和8年度に満了する4機関は、更新の要件である「過去3年以内に10件以上の審査実績」があるため、引き続き評価機関として更新がなされる予定と説明しましたが、株式会社ひばり福祉支援センターは更新の要件を満たしていないため、改めて研修を受けていただくこととなります。
日詰委員長	事務局からの説明について、御意見や御質問はありますか。

井出委員	8頁の受審実績一覧表に掲載されている「放課後児童クラブ」は、いわゆる健全児の放課後児童クラブか、あるいは障害児の放課後児童クラブですか。
鈴木課長	掲載してあるのは健全児の放課後児童クラブです。
井出委員	障害者施設全般の課題として受審率が低いと思います。受審料の補助制度があることは知っていますが、施設側の関心が低いと感じています。地域の福祉事業者が集まる自立支援協議会などで受審をPRをしてみてもどうですか。
鈴木課長	障害者・障害児の施設に指導等で職員が訪問する際は、パンフレットをお渡しして、第三者評価の役割やメリットを説明しております。推測の域を出ませんが、費用の問題もありますが、あまり関心が低いと感じております。 例えば、障害者向けグループホームなどは地域連携推進会議を設置することになっておりますが、第三者評価を受けていると、設置しなくてもよくなります。しかし、それなら逆に推進会議で地域の関係者に見てもらった方がよいのではないかと感じます。制度自体がメリットを見いだせるものになっていないことが課題と感じております。
井出委員	障害者福祉サービスに株式会社が参入したことで、事業者は収益の黒字化が第一目標となっているように感じます。収益化を重視した結果、コストをかけたくないという意識が働き、福祉サービスの質が低下してしまいます。 障害者支援の人材養成研修に第三者評価を加えるなど、連携して取り組んでいけば、受審の意識が高まるのではないのでしょうか。
鈴木課長	障害者支援の人材養成の部署と相談しながら進めて参ります。
五味委員	8頁の受審実績一覧表では、例えば、保育所は264施設あって、平成16年度から30年度までの受審施設が259施設、令和元年度から7年度までの受審施設が71施設、受審施設累計は330施設で受審率は89.2%となっています。受審率は受審した施設が全体に対してどのくらいあるかを表しているものだと思いますが、同一の施設が3年ごとに受審していれば、受審していない施設があったとしても受審率は上がってしまうことになります。受審率が高いと受審が進んでいるように見えますが、実際は積極的な施設は数年ごと定期的に受審していますが、それ以外はほぼ受審していないのが実態だと思います。実情を踏まえて受審率を算出しないと誤解されます。このことは以前にも意見で出したことがあり、今回も同じことが言えると思います。
大瀧指導官	委員御指摘のとおり、同一施設で令和元年度と4年度に受審したら、その年に1件ずつカウントされますので、何度も受けている施設と受けていない施設で差が出てきている実感はあります。運営法人自体が積極的に第三者評価の受審を推奨している施設は定期的に受審していますが、そうでない施設は働きかけても受審してもらえないのが実情であります。委員の御意見を踏まえ、受審率の算出について検討して参ります。
五味委員	保育所の受審率は90%近い数字ですが、9割の保育所で受審していると勘違いされてしまいます。実際はそうではないので、誤解されないような受審率を示すべ

	きだと思ひます。
日詰委員長	今の御意見は重要なところで、受審率の算出方法を考え直さないとおかしな話になってしまいます。保育所264施設のうち9割が受審していると受け取られがちになってしまうし、また、9割が受審しているなら、うちは受審しなくてもよいかということにもなりかねません。他の施設種別も同じ状況なのかもしれませんが、受審率の算出方法を工夫していただきたいと思ひます。
五味委員	6頁の2月実施予定の更新時研修について、講師は全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会となっておりますが、以前の研修で同連絡会が講師となった時に「伸びしろがあると判断した場合には全ての評価項目をクリアしていてもB評価にする」との説明があり、受講した評価調査者が混乱した経緯があります。伸びしろがあるかどうかは各評価調査者の主観に基づくものになります。第三者評価は絶対評価であり、なるべく主観を排して客観性を担保することに特徴があります。同連絡会は客観性を軽視している部分があるので、受講者が混乱しないよう、客観性の担保について事前に調整しておくべきだと思ひます。
大瀧指導官	現在、開催に向けて準備中のため、委員の御意見を踏まえて調整していきます。
日詰委員長	他に御意見や御質問はありますか。
全委員	(特に意見なし。)
日詰委員長	令和7年度第三者評価事業の推進状況について、御承認いただけますか。
全委員	(異議なし。)

○協議事項 ウ 令和8年度第三者評価事業の実施計画案について<資料3>

発言者	発言内容
日詰委員長	次に、協議事項のウ「令和8年度第三者評価事業の実施計画案について」事務局から説明願ひます。
大瀧指導官	(資料3に基づき令和8年度第三者評価事業の実施計画案について説明を行った。)
日詰委員長	事務局からの説明について、御意見や御質問はありますか。
五味委員	「4 普及啓発及び受審促進」について、毎年同じ内容であり、同じことをやっけては効果は上がりません。少しでも効果が上がるように内容を変えていく必要があると思ひますが、どのように考えていますか。
鈴木課長	御指摘はごもっともですが、まずは制度を理解いただくように、施設指導等の機会にパンフレットを渡したり、県社協の補助制度を紹介するなど、地道に働きかけるような形で進めております。他部署にも声かけをして、広い範囲で制度を知

	<p>っていただくよう工夫して参ります。</p>
井出委員	<p>障害者福祉サービスの場合は、県・圏域・地域の自立支援協議会があり、事業者同士が情報を共有できるよい機会となっています。第三者評価を受けることによるメリットを理解してもらおう場として活用していただきたいです。</p> <p>利益追求型の事業所が増えてきている中で、健全な障害者福祉サービスの提供体制を構築していくためにも、第三者評価制度は必要であります。受審したことによるインセンティブがあればなおよいと思います。</p>
日詰委員長	<p>よいアイデアをいただきました。他に補足的な意見等がありますか。</p>
五味委員	<p>現場にいた経験からですが、第三者評価制度を知っていても自分たちがやっていることに自信がないと手を上げにくいという施設が多いのが実態であります。</p> <p>評価されるというのは重荷になってしまうので、現状より少しずつでも改善していこうという働きかけの方が負担感は少ないので、評価事業というよりは改善促進事業みたいな意味合いでPRした方が現場は受け取りやすいと思います。</p> <p>また、取り組みの基本サイクルはPDCAであります。PDは実施しているがCAは実施していないことが多いので、チェックして効果があるやり方を取り入れていく必要があります。</p>
日詰委員長	<p>普及啓発・受審促進は県の取り組みの姿勢が率直に出てくるところかと思えます。知事もウェルビーイングということをかなり強くおっしゃっているので、そういう観点に立って、いろいろな方が幸せを感じられる文言で埋め尽くしていただくとありがたいので、是非見直しの検討をお願いします。</p> <p>他に何か御意見や御質問はありますか。</p>
全委員	<p>(特に意見なし。)</p>
日詰委員長	<p>令和8年度第三者評価事業の実施計画案について、御承認いただけますか。</p>
全委員	<p>異議なし。</p>

○その他

発言者	発言内容
日詰委員長	<p>事務局から何か協議事項や報告事項等がありますか。</p>
大瀧指導官	<p>事務局からは特にありません。</p>
日詰委員長	<p>委員の皆様から報告事項や情報提供などがあればお願いします。</p>
木藤委員	<p>第三者評価を受けている立場の意見として、受審に対する業務量が多すぎるという意見があります。膨大な資料の準備が必要であり、かなり手間がかかります。人材確保にも苦労している状況であり、ICTの活用などを含め、もう少し効率</p>

	<p>的な実施方法を検討していただければと思います。</p>
日詰委員長	<p>今の意見について、御質問等がありますか。受審を受ける立場、評価事業を推進する立場で違う意見があるかと思しますので、まずは県からお願いします。</p>
大瀧指導官	<p>保育所の指導監査時に、第三者評価を受けた施設に意見を聞くことがありますが、委員の御意見と同じく、準備に何ヶ月もかかるのが負担だという意見があります。指導監査は1日で終わりますが、それでも2～3週間前から多くの資料の準備が必要であり、それが第三者評価となると、その何倍もの時間を要するため、職員に相当の負担がかかることが想定されますので、受審促進の話をしづらい時があります。</p> <p>一方で、受審した保育園から、やってよかった、レベルアップしたのが実感できたという意見もあり、いかに必要性をPRしていくのが課題と認識しております。</p>
日詰委員長	<p>実際に評価する立場として、五味委員から意見はありますか。</p>
五味委員	<p>普段から意識して取り組んでいけば事前準備にそれほど時間はかからないと思います。しかし、普段から取り組んでいないと事前準備に時間を要することになります。受審に必要な資料の準備等を手伝うような業務サービスがあれば受審率が上がるかもしれません。</p> <p>第三者評価を受審する施設に対して、受審結果がよくなるためにはどうしたらいいかアドバイスをするような業務でも、依頼があればできそうな実感があります。受審する施設は相談するところがなくて、評価機関のコーディネーターとやりとりしているのは実態です。</p> <p>県社協の経営支援相談業務を長年受けており、相談に来る法人や施設には第三者評価の受審を勧奨しています。その際、この評価項目をクリアするにはどうしたらよいかなど積極性を感じる時もありますが、多くの法人や施設は面倒なことではしたくないと思っているのではないのでしょうか。</p>
日詰委員長	<p>今の意見について、御質問等がありますか。</p>
増田委員	<p>人手不足が加速していく中で、なかなかそこまで時間がかけられないというのが現状であります。準備作業を簡単に済ましてしまったら効果は出にくくなるだろうし、効果を出そうと思ったら準備作業に相当時間がかかってしまうという、矛盾した状態になります。</p> <p>数年前に、県の補助金を活用して生産性の向上に取り組んだ際は、コンサル会社が介入してくれたので、円滑に進めることができました。入力フォーム作成や期限設定などの進捗管理、集計・分析も行ってもらいました。自分達だけでは難しかったと思います。</p> <p>補助があれば費用的負担は少なくなりますが、現在の一番の課題は、現場職員が人手不足で業務負担が可能なのかどうかというところです。コンサル会社やICTを活用して、現場職員の業務負担が少なく、内容の濃い評価調査ができる方法を検討していただきたいです。</p>
日詰委員長	<p>とても参考になる意見をいただきました。今はAIを使うとかかなりのところまで</p>

	<p>アウトプットが出てくるということもあるし、AIとかICTをうまく組み合わせるなかで労力を減らしていくという取り組みも必要だと思います。県の方でも一定程度そういう方向性をもって方針をたててもらえば、できることでありますので、前向きに検討していただければと思います。</p> <p>難しい問題ではありますが、業務負担を人員のところで割くというのはなかなか難しいので、なるべく効率よくやっていかないとはいけません。これはどの業界、どの領域でも同じ課題がありますので、うまく使えるものは使っていく、AIやICTを使いこなしていく方法がよいと思います。</p> <p>他に何か御意見等がありますか。</p>
五味委員	<p>養成研修の実務を通しての感想ですが、県の担当者が変更になった際の引き継ぎが十分にされておらず、新たな担当者から相談を受けて教えたことが度々あります。引き継ぎは行っていると思いますが、どのようにやっているのでしょうか。</p>
大瀧指導官	<p>年度末に書面等を使いながら引き継ぎを行い、書面や口頭で不足するところは年度が明けてから逐一電話等で確認しております。養成研修は隔年実施のため期間が空いてしまう事業であり、引き継ぎが十分できなかったという反省はありますので、次年度以降は漏れがないよう引き継ぎをしっかりとって参ります。</p>
五味委員	<p>若い職員が新たに担当者となった時に、気の毒なくらい気を遣っていただくが、ちゃんと引き継ぎをされているのかと思うことがありました。一個人の意見として受け止めてください。</p>
大瀧指導官	<p>参考にさせていただきます。</p>
日詰委員長	<p>是非その点はよろしくお願いします。</p> <p>他に何か御意見等がありますか。</p>
野中委員	<p>新規認証機関を合わせて評価機関が10機関になりますが、これは全国的に見て多いのか少ないのかどちらでしょうか。また、県として適正な評価機関数など目標はありますか</p>
大瀧指導官	<p>他県の状況は把握していないため、改めて確認し回答させていただきます。9評価機関に関しては、受審件数が多い機関と少ない機関に二極化しているのが一つの課題であると認識しております。均等にといいわけではありませんが、評価実績の少ない機関は件数が増えるよう改めて対策等を考えて参ります。また、なるべく多くの評価機関を利用して受審していただきたいと考えております。</p>
日詰委員長	<p>施設と評価機関の側との信頼関係などがあるのだと思います。特に新規参入したところは、どういうふうを受審施設と関係性を築いていくのが大事であり、そういうところで県のアシストなどはありますか。</p>
大瀧指導官	<p>啓発研修の中で評価機関の紹介をしており、その中で新規評価機関のPRも含めて周知しております。本日の委員の御意見等でそれだけでは足りないということ</p>

	を痛感したところなので、新たなPR方法等も検討して参ります。
日詰委員長	令和9年3月31日で有効期間が切れる機関が4機関がありますが、そのあたりの受審の状況がわかれば教えていただけますか。
鈴木課長	令和4年度から6年度までの過去3カ年では、静岡評価センターは実績がありますが、メイアイヘルプユ一、東海道シグマ、Mirai Assist は実績がありません。
日詰委員長	受審する件数を増やさないかぎり、そういう評価機関には依頼がされないかもしれないので、難しいところではあります。
五味委員	都道府県によって評価機関数はかなり違います。ある県では県社協が主体となっていてやっており、その他の評価機関は認証していません。一方、東京都は評価に要する費用を都が補助するため受審する施設が多い状況です。そうしますと顧客の奪い合いとなるため、百数十カ所の評価機関が認証されており、年に十数カ所が認証されず、自然淘汰されて残っているという状況であります。 都道府県の第三者評価事業の考え方によって評価機関の質や数が違ってきます。静岡県では、新たに認証したが受審実績がなく有効機関が切れてしまう機関が多いというのが実態であります。
井出委員	特に高齢者福祉、障害者福祉においては、第三者評価事業は重要な取り組みであると認識していますが、評価する側としての評価事業の魅力はどんなところにありますか。
五味委員	国主導で始まった事業であり、都道府県が一斉に走り出しましたが、それぞれの事情があるので、取り組みに対する温度差があると思います。 第三者評価事業の上手な活用方法として、例えば、業務マニュアルの整備が不十分のため、受審して何が不足しているか、どのように整備すればよいかを教えてもらい、3年後に再度受審し、どのように改善されているか評価をうけるという方法が理想的です。 自身が評価調査者となって厳しい評価結果を出したこともあるが、そうした経緯があって信頼が得られたことはすごく大事な経験となっています。クレームをもらわないために自己評価より良い評価結果を出して失敗した評価機関があります。 本来の目的を達成するため正しく活用していけば、更に普及していくと思います。受審済みの施設は受審済証を玄関に貼ったりしてアピールしています。受審して無駄だったということはないと思いますが、得られる効果は、受審する準備体制によって違ってきます。ある法人では受審を外部研修に位置づけて、職員全員で役割分担を決めて受審しています。
日詰委員長	全員で取り組む方法はよいやり方です。やはり担当者だけが苦勞するみたいなことにならないようにする必要があります。県の方でも、今のようなやり方を優良事例として横展開していただければと思います。 他に何か御意見等はありますか。
大瀧指導官	先ほど野中委員から御質問があった評価機関数について、全国で402機関、愛知

	<p>県 11 機関、三重県 5 機関、岐阜県 6 機関となっております。人口規模から考えると、愛知県の 11 機関に対して静岡県は新規含め 10 件でありますので、少なくとものかなという認識です。また、昨年度に新規認証された 4 評価機関の令和 7 年度の受審見込件数は、静岡評価センターが 8 件、その他の 3 機関は現時点ではありません。</p>
五味委員	<p>8 件の静岡評価センターはしっかり取り組んでいこうという姿勢が見えるが、受審見込件数がない機関は取り組みに対する姿勢が弱いと感じます。</p>
大瀧指導官	<p>受審見込件数がない機関にその理由を確認したところ、何件か声はかかったが結果として受審までに至らなかったとのことでした。</p>
五味委員	<p>マネジメントの問題だと思います。せつかく声をかけてくれたなら、受審までもっていかないと評価事業につながりません。</p>
日詰委員長	<p>他に何か御意見等がありますか。</p>
全委員	<p>(特になし。)</p>
日詰委員長	<p>本日は皆様から色々と御意見や良いアイデアをいただきました。本日の御意見等を踏まえ、引き続き第三者評価事業を推進してください。 以上をもって本日の議事を終了します。</p>