

児童福祉における第三者評価団体の役割と課題

塩小路 光暢

はじめに

研究背景と目的

1994年「子どもの権利条約」(Convention on the Rights of the Child)を批准。2000年には「児童虐待の防止等に関する法律」施行など近年我国において子どもの権利に関してその重要性が注目を受けるようになってきているが、現実においては児童の虐待に関する通報がいまだに増加し続けている。さらには、子どもが虐待など様々な権利侵害などによって、最悪の場合命を落とすケースなどが伝えられている。実際のところ、これらの現象は子どもの権利という観点や児童虐待ということが注目されることによって、より一般化され、そのため増加しているのだという研究や報告があるが、虐待自体が現状において、それほど有るという事実は誰もが否定できない現実である。このように児童虐待という深刻な状態でなくても、子どもへの権利の侵害は日常茶飯事に起きていることも否定できない事実であるといえる。このような現状において、さらに最も子どもの権利について守らなければならない児童福祉の現場においてさえ、措置制度の枠組みの中で施設の入・退所から自らの意見を表明し選択することが出来る状況であるといえない状況である。さらには、どの施設を利用するかなど施設の選択や実際のサービスの選択でさえ自ら選べる状況であるとはいえない。このように児童の福祉施策においては未だに子どもの権利といいながら一方ではそれらをどのように扱い尊重しているのかという実態がなかなか見えにくい状況におかれているといえる。このようなことから、児童福祉の現場、特に児童福祉施設において児童に対して、果たして必要で適切なサービスを行っているかなどを客観的立場からサービス提供者としての児童福祉施設を評価し子どもの権利を守る組織として第三者団体が考えられ、近年様々な現場において義務化などされるなどその役目の必要性がより強く求められるようになってきていると考えられる。

このように特に児童福祉の現場における子どもの権利を保護する組織として第三者団体が求められている。しかし、目的が子どもの権利の保護といっても機関や組織によって第三者団体それぞれの役割や役目も様々であると考えられ、またそれぞれが持っている課題もまた異なっているのではないかと考えられる。このような課題が残されたまま第三者団体がその機能を十分に発揮できない状態で、子どもの権利が侵害されたまま放置され続けることは児童の福祉を考える上でも重要な問題でもあると考えられる。

以上の観点から、児童福祉における第三者団体の課題を明らかにすることは、子どもの権利すなわち生命と未来を守るために重要なことといえる。

第一章 子どもの権利と第三者評価団体と役割

第一節 子どもの権利

第一項 人権・権利

子どもの権利を考えると、そもそもの課題である権利と人権の捕らえ方をどう捕らえるかという問題がある。一言で人権、権利と言われているが、一般的な捕らえ方として『広辞苑』¹⁾によると、人権：「人間が人間として生まれながらにして持っている権利。実定法上の権利のように自由に剥脱または制限されない。」・権利：「①権勢と利益。権能②ア一定の利益を主張し、また、これを享受する手段として、法律が一定の者に賦与する力。イある事をする、またはしないことができる能力・自由。」と書かれている。さらに、人権・権利は法律と深く結びついているため、法学的にはどう捕らえられているか『新法学辞典』²⁾によると、人権：「18世紀ころ自然法思想に基づき、およそ人間は生まれながらにして自由・平等であり、国家権力もこれを侵すことができないものとして、実定憲法上認められた権利。基本権あるいは単に人権と呼ばれる。信教、思想・良心言論、人身、集会・結社の自由、財産権の不可侵などが典型である。しかし20世紀に入って、人間たるに値する生活を国家に要求する権利、労働者の団結権・団体行動権などいわゆる生存権的基本権、または社会的基本権が人権のカatalogに加えられた。」・権利：「①（1）義務と相関的に用いられる狭義の権利（2）自由権（3）権能（4）免除権に分類される②公権と私権に分けられる。私権には自由権・生存権・参政権・国務要求権からなる基本的人権と目的によって財産権と非財産権によって分けられる③法的権利とは普通実定法上の権利を指すが、自然法論の説く自然権も社会生活の展開の中で生み出され、十分制度化されるにいたっていない形成過程の権利も広く権利と呼称される。」とかかれている。さらに、福祉的にはどういう捕らえ方で考えているか『社会福祉辞典』³⁾などから人権宣言・権利擁護などの項から抜粋（実際には人権・権利に該当する項目は複数の福祉辞典を見ても上げられていない）してみると、人権：人としての自由と権利・権利：人権・財産管理・サービスの選択権等、と書かれてある。これらの事からまとめ、一般的に考えてみると、人権：人が生まれながらにして有している権利。権利：人権における権利と法律や社会慣習によって決められる権利がある。すなわち権利は人権における権利については変わらないが、その他の権利については、対象や時代、置かれている立場・環境によって異なっていると考えられる。

第二項 子どもの権利

このように権利の一部は対象や環境によって異なることから、対象が子どもの場合、更に児童福祉施設において権利はどのように捉えられているのかを考えなければならない。「子どもの権

利」として国際的な基準として国連による各種宣言として『世界人権宣言』⁴⁾・『子どもの権利に関するジュネーブ宣言』⁵⁾・『児童の権利宣言』⁶⁾などがある。さらに法的拘束力として『子どもの権利条約』⁷⁾がある。具体的に子どもの権利を上げてみると、『世界人権宣言』では、25条で、母と子とは、特別の保護及び援助を受ける権利を有する。すべての児童は、嫡出であると否とを問わず、同じ社会的保護を受ける権利を有している。とされており、また『児童の権利に関するジュネーブ宣言』では、全ての人類はこれらの事を子どもに対し最善な物を与えまた保障しなければならないとしている。1. 児童は、身体的ならびに精神的の両面における正常な発達に必要な諸手段を与えられなければならない。2. 飢えた児童は食物を与えられなければならない。病気の児童は看病されなければならない。発達の遅れている児童は援助されなければならない。非行を犯した児童は更生させられなければならない。孤児および浮浪児は住居を与えられ、かつ、援助されなければならない。3. 児童は、危難の際には、最初に救済を受ける者でなければならない。4. 児童は、生計を立て得る地位におかれ、かつ、あらゆる形態の搾取から保護されなければならない。5. 児童は、その才能が人類同胞への奉仕のために捧げられるべきである、という自覚のもとで育成されなければならない。とされており、さらに『児童の権利に関する宣言』では、児童は、身体的及び精神的に未熟であるため、その出生の前後において、適当な法律上の保護を含めて、特別にこれを守り、かつ、世話することが必要である。」とし、さらに、「児童が、幸福な生活を送り、かつ、自己と社会の福利のためにこの宣言に掲げる権利と自由を享有できるようにする。」として、1条で、対象が全ての子どもと定め、2条で、特別の保護を受け、また、健全、かつ、正常な方法及び自由と尊厳の状態の下で身体的、知能的、道徳的、精神的及び社会的に成長することができるための機会及び便益を、法律その他の手段によって与えられなければならない。3条で、児童は、その出生のときから姓名及び国籍をもつ権利を有する。4条で、児童は、社会保障の恩恵を受ける権利を有しており、健康に发育し、かつ、成長する権利を有する。さらにこの目的のために、出産前後の適当な世話を含む特別の世話及び保護を与えられなければならない。また、適当な栄養、住居、レクリエーション及び医療を与えられる権利を有する。5条で、身体的、精神的又は社会的に障害のある児童は、その特殊な事情により必要とされる特別の治療、教育及び保護が与えられ、6条で、人格の完全で調和された成長のため愛情と理解が必要として、両親の愛護と責任のもとで、また、いかなる場合においても、愛情と道徳的及び物質的保障とのある環境の下で育てられなければならない。幼児は、例外的な場合を除き、その母から引き離されてはならない。社会及び公の機関は、家庭のない児童及び適当な生活維持の方法のない児童に対して特別の保護を与える義務を有する。7条では、教育として、教育を受ける権利を有する。とし、さらにその第一の責任者として親を上げており、さらに遊戯及びレクリエーションのための十分な機会を与えられる権利を有する。としている。8条ではあらゆる状況にあって、最初に保護及び救済を受けるべき者の中に含まれる。とし9条で、あらゆる放任、虐待及び搾取から保護されなければならない。とし、更にいかなる形態においても売買の対象にされてはならない。さらに労働に関しても適当な最低年令に達する前に雇用されてはならない。児

童は、いかなる場合にも、その健康及び教育に有害であり、又その身体的、精神的若しくは道徳的発達を妨げる職業若しくは雇用に、従事させられ又は従事することを許されてはならない。10条で、あらゆる差別から保護されなければならない。さらに理解、寛容、諸国民間の友愛、平和と言った精神の元で育てられなければならない。とされている。これらの宣言からさらに、拘束力をもった『子どもの権利条約』によると6条で、生命に対する固有の権利。7条で、出生の時から氏名を有する権利及び国籍を取得する権利を有するものとし、また、できる限りその父母を知りかつその父母によって養育される権利。8条で、児童が法律によって認められた国籍、氏名及び家族関係を含むその身元関係事項について不法に干渉されることなく保持する権利。9条で、児童の最善の利益に反する場合を除くほか、父母の一方又は双方から分離されている児童が定期的に父母のいずれとも人的な関係及び直接の接触を維持する権利。10条で、父母と異なる国に居住する児童は、例外的な事情がある場合を除くほか定期的に父母との人的な関係及び直接の接触を維持する権利。またこの権利を遂行するために、出国し、かつ、自国に入国する権利。12条で、自由に自己の意見を表明する権利。13条で、表現の自由についての権利。14条で、思想、良心及び宗教の自由についての権利。15条で、結社の自由及び平和的な集会の自由についての権利。16条で、私生活、家族、住居若しくは通信に対して恣意的に若しくは不法に干渉され又は名誉及び信用を不法に攻撃されない権利。20条で、一時的若しくは恒久的にその家庭環境を奪われた児童又は児童自身の最善の利益にかんがみ、その家庭環境にとどまることが認められない児童は、国が与える特別の保護及び援助を受ける権利。24条で、到達可能な最高水準の健康を享受すること並びに病気の治療及び健康の回復のための便宜を与えられる権利。またこれらの設備の利用を妨げられない権利。26条で、社会保険その他の社会保障からの給付を受ける権利。27条で、身体的、精神的、道徳的及び社会的な発達のための相当な生活水準についてのすべての権利。28条で教育についての権利。30条で、自己の文化を享有し、自己の宗教を信仰しかつ実践し又は自己の言語を使用する権利。31条で、休息及び余暇についての権利。児童がその年齢に適した遊び及びレクリエーションの活動を行い並びに文化的な生活及び芸術に自由に参加する権利。さらに搾取からの保護を受ける権利として、32条で、経済的な搾取から保護され及び危険となり若しくは児童の教育の妨げとなり又は児童の健康若しくは身体的、精神的、道徳的若しくは社会的な発達に有害となるおそれのある労働への従事から保護される権利。33条で、麻薬及び向精神薬の不正な使用から児童を保護。これらの物質の不正な生産及び取引における児童の使用からの保護。34条で、あらゆる形態の性的搾取及び性的虐待からの保護。36条で、いずれかの面において児童の福祉を害する他のすべての形態の搾取からの保護。等があげられている。

このように、国連などの認識において、子どもの権利とは、「子どもの最善の利益」「権利」「保護」と言うものに大きく分かれている。

第三項 児童福祉施設における子どもの権利

このように子どもの権利については固有の権利を有しており、特に「最善の利益」は保護を必

要とされる子どもにとって重要な権利であると言える。次に子どもの権利が児童福祉施設においてどのように捉えられ、また児童福祉施設と言う環境における権利を考えなければならない。

山縣文治は『児童養護施設で暮らす子どもの権利と実践の課題』の中で権利を受動的と能動的の権利別け、更にそれらが児童福祉施設で各場面においてどのようなものを具体的に上げている。

山縣による子どもの権利と児童福祉施設の各段階における権利の具体的な例

受動的権利：施設での生活が安全で安心して受ける。個別的にふさわしいケアを受ける。保護が必要な子どもに対して迅速かつそれぞれの状況に応じてふさわしい施設が確保される。

能動的権利：子どもの意思を尊重したケアの実践。子どもの意思を尊重した施設の選択。

福祉施設における子どもの権利と擁護は大きく別けて3段階に別けて考えられる。

第1段階：施設利用に開始時。

施設利用に関して必要なケアのマネジメント化

受動的権利面：適切な保護の確保と適切な施設のマッチング

能動的権利面：施設選択やケアの開始に関して、現状の制度上では難しいため、代替的な保障として、一部地域で取り入れられている「施設生活ノート」や「施設情報ブック」によって施設入所時の不安の解消をなるべく行う。

第2段階：施設利用中。

受動的権利面：施設ケアの質の向上。制度面では児童福祉施設最低基準の適正化。ソフト面では職員の質の向上

能動的権利面：日常ケアへの子ども声の反映。子どもが主体的に行動できるケアプログラムの開発と実施。「権利ノート」を伝える。

第3段階：施設退所時。

児童自立支援計画に基づいた自立に向けてのケア。

受動的面：退所後の生活保障。

能動的面：退所の決定。

(社会福祉研究82号)⁸⁾

これら各段階における子どもの権利のなかで、特に受動的面は「最善の利益」を子どもが受ける権利の一つであると考えられる。

第二節 権利擁護と第三者評価団体の役割

第一項 第三者評価団体の必要性

この様に子どもの権利は独自性があり、千葉県恩寵園（児童養護施設）⁹⁾神奈川県鎌倉保育園（保育施設）¹⁰⁾香川県モンドバンビーニ（無認可保育施設）¹¹⁾等繰り返し行われる施設内虐待が起きている現状で、虐待や不適切なサービスなどの権利侵害の抑止・停止、さらには権利擁護という観点から第三者団体の必要性について、いくつかの先行研究が述べられている。例えば、長瀬

正子は論文『児童養護施設における子どもの権利擁護に関する一考察』の中で全国の権利ノート进行调查しそこで上げられている問題点として、権利の保護者として施設職員のみ上げている権利ノートに関して問題があるとしている。すなわち施設職員が子どもの権利侵害が行われた場合の保護組織として第三者委員を上げ、そこへのアクセスの方法がかかれていなければならないとしている（社会福祉学第46巻第2号）¹²⁾。さらに、山縣は『児童養護施設で暮らす子どもの権利と実践の課題』の中でその担い手として、第三者評価やオンブズパーソン制度をあげている（社会福祉研究82号）¹³⁾。また、才村純は『児童福祉サービスにおける利用者保護の現状と課題』のなかで、通常の福祉サービスにおける第三者評価と同様の働きではなく児童福祉独自の働きが必要であるとしている。それはまず、児童福祉施設の入所が他の福祉サービスと異なって措置制度であるという点で「利用者の適切なサービス選択に資する」という働きはなく、さらに子どもが大人と同様にサービスの供給者に対し不服を十分に主張できるとは考えにくいなど、サービス評価は他より一層客観性が求められ、苦情処理システムにおいても子どもが苦情を申し立てやすいようにしなければならないとしている（社会福祉研究92号）¹⁴⁾。村田紋子は『児童用施設における権利擁護の現状と課題』のなかで、サービス評価基準と第三者機関と有効に連携しない限り、不適切なサービスでも本人が良いとしてしまえば、不適切なサービスが気付かれずに終わってしまう可能性があるとしており、さらに、この中でも、第三者機関と子どもとのアクセスのしやすさが重要であるとあげている（ソーシャルワーク研究 Vol27No.1）¹⁵⁾。このように、児童養護施設など児童福祉施設の現場において第三者団体の必要性があげられている。こうした第三者の監視の必要性は、このように重要性があげられながらなかなか第三者団体が作られてこなかった。

だが、ここ数年の中で、児童養護施設など福祉施設の様々な現場で第三者委員会などを設置する義務が制度化され、その活動を行う素地が整いつつあるとも考えられる状況となった。

この様に第三者団体といわれる団体はいくつか種類があり、それぞれが子どもの権利を擁護するために異なった役割を担っており、その一つ一つが重要な役割を持っている。その中で本論で取り上げる第三者評価団体の役割は、厚生労働省の『児童福祉施設における福祉サービスの第三者評価事業の指針について』のなかで、「(1) この事業者が事業運営に置ける具体的な問題点を把握し、サービスの質の向上にかかる取り組みを促進する。(2) 利用者が福祉サービスの内容を十分に把握できるようにする。」と書かれてあるように、目的にサービス提供を行う側の問題点の把握とサービスの向上さらに、情報の公開性ということがあげられている。これは例えば村田のいう不適切なサービスを停止し改善するなどにも結びついていくと言える。

第二項 第三者評価団体設立に向けた制度化の流れ

こうした流れの中で、社会福祉全体として、社会福祉基礎構造改革が行われ、特に第三者評価が行われるもととなった内容として、サービスの利用者と提供者の対等な関係の確立、信頼と納得が得られるサービスの質と効率性の向上、情報公開等による事業運営の透明性の確保、と言う原案を元に、利用者主体（利用者によるサービス提供者の選択）サービスの質の向上が盛り込ま

れた。これによって、福祉サービス提供者は利用者に選択される立場になり、そのためどのようなサービスを行っているか、またどのような設備でどのようなスタッフがいるかなど、提供者側の様々なサービス内容などの情報を知らせる必要が出来た、さらに、サービスの質と言うことが問われることになり、評価を受ける必要性が生じた。

このような事から、第三者評価事業を行う必要性が生じてきた。具体的流れとして、平成10年11月「福祉サービスの質に関する検討会」が設置され、11年3月には「福祉サービスの質の向上に関する基本方針」、12年6月には「福祉サービスの第三者評価に関する中間まとめ」が出され、13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』としてとりまとめられ、同年5月にはその報告内容を受けた「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）」が通知された。

また法制度のほうでは、平成12年6月に施行された社会福祉法第78条によって

- 1 社会福祉事業の経営者は、自らその提供する福祉サービスの質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、常に福祉サービスを受ける者の立場に立って良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならない。
- 2 国は、社会福祉事業の経営者が行う福祉サービスの質の向上のための措置を援助するために、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。

と評価を行うための努力義務が定められた。

こうした、社会福祉全体の流れの中で、児童福祉分野においても、第三者評価に関する基準の策定作業が行われ、平成14年3月厚生労働省から『児童福祉施設における福祉サービスの第三者評価基準等に関する報告書』がだされた。これを元に、各都道府県においても、第三者評価団体（者）を設立・認可・推進する団体がつくられていった。

第二章 第三者評価団体の評価の基準と結果

第一節 第三者評価の評価基準と評価団体（者）の認定基準

第一項 評価基準

厚生労働省から出されている評価方法と評価基準は第三者評価基準として出されているものは、以下のようになっている。

基準作成の考え方

- (1) 福祉サービスの内容が向上するように誘導する基準とする。
 - ・福祉サービスの具体的な内容について、多様な側面から評価できるような基準とする。
 - ・社会福祉施設の最低基準のような、施設を運営していく上で最低限備えていなければならない基準と同じ水準ではなく、保育所保育指針等に準拠しながら、よりよいサービス水準へ誘導するための基準とする。

- ・マニュアルや明文化に重点が置かれ過ぎないように、実際に取り組みが行われているかどうか
が評価される基準とする。

(2) 評価結果が利用者にわかりやすい基準とする。

- ・一つの項目の中に、複数の評価要素が入らないよう、内容の明確化、簡素化を図る。
- ・「判断基準」は、できる限り具体的に記述する。

(3) 最低基準を満たしているかどうかを確認するための行政監査と重複する項目は省くなど、
特に運営管理に関する項目は簡素化する。

このような厚生労働省から出された基準を元に、各都道府県において、それぞれ評価基準がつくられた。例えば、神奈川県³の第三者評価推進機構の場合において、評価基準は福祉サービスを行う評価対象団体共通の項目をきめ、その他の分野や各評価項目については、各評価団体が決められるようにしている。この共通項目は次の通りである。

- ・人権の尊重
- ・意向の尊重と自立生活への支援に向けたサービス提供
- ・サービスマネジメントシステムの確立
- ・地域との交流・連携
- ・運営上の透明性の確保と継続性
- ・職員の資質向上の促進

また東京都の東京都福祉サービス評価推進機構の福祉サービス第三者評価による評価項目は各施設ごとに細かく決められており、児童分野においては、保育所、児童養護施設、母子生活支援施設、乳児院に別けて評価項目を決めている。

このように評価基準に関して厚生労働省のガイドラインに即しながらもそれぞれの自治体によって、評価基準内容が異なっている。

第二項 第三者評価団体（者）の認証基準

実際に第三者評価を行う団体や機関、評価者などの認証の基準は厚生労働省によると、第三者評価機関は、代表、評価決定委員会、評価調査者、事務局とに分かれており、それぞれは、

ア 代表者

評価決定委員会の委員及び評価調査者の選任を行うこと。

イ 評価決定委員会

評価事業全体の企画立案を行うこと。

第三者評価機関として最終的な評価の決定を行うこと。

評価結果について受審事業者への回答を行うこと。

ウ 評価調査者

書類等による事前審査を行うこと。

施設・事業所での審査（訪問審査）を行うこと。

評価結果のとりまとめを行うこと。

取りまとめた評価結果について評価決定委員会への報告を行うこと。

エ 事務局

第三者評価事業に係る情報開示を行うこと。

第三者評価機関独自の評価調査者養成研修、継続研修の事務を行うこと。

とされている。また、要件としては、

- ・原則として法人格を有すること。
- ・事業内容等に関する透明性の確保や守秘義務規定の整備が行われていること。
- ・国のガイドラインを満たす評価基準を有していること。
- ・評価手順が明確に定められていること。
- ・評価事業を適切に行いうる数の評価調査者を有していること。
- ・独自の評価調査者養成研修及び継続研修に関するプログラムが定められていること。
- ・評価に関する異議申立てや苦情への対応方法が確立されていること。
- ・評価結果等について、国のガイドラインを満たす情報提供を行うこと。
- ・適切な料金が定められていること。

とされている。

また評価調査者に関しては、要件として、

- (1) 評価調査者は、児童福祉等の学識経験者、児童福祉施設の施設長（経験者）等で、当該業務を5年以上経験していること。
- (2) 第三者評価調査者養成研修、若しくはこれに相当する研修及び第三者評価調査者養成研修を受講していること。

の二つの要件を満たしているものとしている。

また、評価を行う際の役割や人数に関しては、

- ・評価調査者は、原則として、2人以上のチームにより評価調査を行う。
- ・この場合、例えば学識経験者と児童福祉施設の施設長経験者など職種の異なる者を組み合わせたチーム編成とすることが望ましい。
- ・氏名、所属、役職、資格等を公表すること。
- ・当該評価調査者が関係する施設・事業所の評価は行わないこととしている。

概ねの都道府県はこのガイドラインに即した形であるがこれら厚生労働省が定めたガイドラインと異なった独自のガイドラインで第三者評価機関や評価調査者の要件や認証基準をもつ自治体もあり、例えば神奈川県では、評価調査者は学識経験者や、児童福祉施設の経験者でなくても神奈川県や横浜市など評価を行う自治体の研修を受けたものが児童福祉施設の評価調査者となっている。

第二節 第三者評価の実態

1、第三者評価団体

この様に、公表されている評価結果においても違いが有るが、実際に評価を行っている評価団体において、どのような評価方法を行っているか、評価団体から聞き取り調査を行った。

〈団体の詳細〉

経営母体はNPO法人。評価者は都道府県の第三者推進機構から認可されたものが行い、団体としても第三者評価団体としても認可され、児童福祉施設（保育所）の評価実績も有る団体。

〈第三者性として留意している点〉

評価対象団体と関係があると思われる関係者を、評価を行うものからはずしている。

評価を行うものは団体が選定している。

〈児童福祉施設を評価する際に留意している点〉

評価手法としては、実際に行う前に、事前に担当者と打ち合わせを行い、さらに職員全体に対しては説明を行っている。

評価者は、なるべく保育士等の児童福祉分野の知識や経験を持っているものがあたるようにしている。

評価を行う当日は、2～3名で行い3名で行う場合は、そのうち1名は、経験の浅い評価者が当たり、残りは経験者が担当し、全体としての評価技術を磨くように行っている。また可能であれば、評価担当者には女性を入れるようしている。この理由としては、保育士の多くが女性であるため、子どもに緊張を与えないようにと考慮した結果である。さらに、可能な限り、保育士または保育施設職員経験者を評価担当者に加えるようにしている。

利用者本人及び保護者に対する調査は、以前は利用者である児童は別室において直接聞き取り調査を行っていたが、現在はサービス提供中（保育時間中）に、直接自然な形で、利用者本人に必要に応じて聞き取りを行っている。

評価調査の到達達成度など、調査結果に基づいた評価結果については、調査担当者以外の者があたり、団体が評価決定委員会を置き委員の選定に関しては団体の行い、委員の構成員の中には児童福祉の専門家をいれ、評価を行う。

評価結果が出された後、再び対象施設に行き、施設側評価担当者及び施設責任者と共に、評価結果のついでの説明と、評価に対する意見や結果に対する不服について聞き取り、評価結果について納得がいかなければ、結果についての検討・再評価の必要があれば、再評価を行う。

評価結果について施設側が納得し、公開することに了承を得た後、管轄の第三者評価推進機構などの団体に調査結果を報告・提出し、公開する。

調査行った職員をはじめ、施設や環境といった事から、利用者である児童が、サービスを受けている環境や状況にいたるまで、なるべく全体として捉えるよう評価を行い、基準となるように、調査の事前説明から評価結果までの一連の作業に関して、可能な限り同一の担当者が行っている。

2、第三者評価推進団体

都道府県を中心として、各自治体に第三者評価団体を統括推進する団体がつくられている。多くの場合、これらの団体によって、評価項目や評価結果の公開、また評価を行うものに対する認証、育成などが行われている。今回、そのうちの一つの団体である神奈川県第三者評価推進機構によると、第三者評価を行う調査員は神奈川県で第三者評価活動を行うものとし、年齢や経験、資格、居住地など、制限無く調査員となるための必要な研修に参加できる。研修を終えた者が評価調査者として、推進機構登録評価調査者として登録して、評価機関と契約をして神奈川県内で第三者評価を行うことができるようになる（横浜と川崎はさらにそれぞれの自治体による研修を受ける必要がある）。また、評価機関の認証を受けるためには、第三者評価推進機構に申請を行って、認証を受ける形で行っている。

3、評価対象団体

今回評価を受けた団体の役員の方で、実際に評価担当も行った方からインタビューを行った。

施設は保育施設であったが、第三者評価団体から保育の専門（経験者）などが評価者のなかに含まれていなかった。

評価は主に施設の状況や状態といった、ハード面を中心としたものであった。また、サービス面においては、第三者評価団体側に専門家や経験者がいなかったため、理解や説明などにかなりの時間を要したため、かなりの時間や手間がかかった。施設を選択するのは、実際は利用者の保護者であるため、評価結果の情報が、どの程度選択に役に立っているか解らないが、評価を受けたのは手間がかかったが、良かったと考えている。

第三章 第三者評価の現状から見える課題

第一節 第三者評価を受ける地域差と課題

WAMNET などから第三者評価の評価結果の公表状況から見るとほぼ義務化している東京都と他地域とは明らかな差が現れていると考えられる（東京都は児童施設のほとんどが第三者評価を受けているが、同じ首都圏の横浜市が一番すすんでいる保育所でも約半分くらいの施設が第三者評価を受けているのが現状である）。

第三者評価団体数も多いが第三者評価を受ける施設の数も格段に多いといえる。第三者評価が児童福祉分野で行われるためには、義務化ということが最も有効と考えられるが、そのほかにどのような問題があるのか、各団体からのインタビュー調査で得たものをまとめてみる。

〈第三者評価の料金の問題〉

これは第三者評価団体、第三者評価推進団体、対象である児童福祉施設関係者全てから言われた課題である。また、第三者評価団体ごとに評価料金に差があることも実情である（概ね30万円から60万円弱くらいまで）。東京都は評価料金を全額補助している。

〈手間の問題〉

これも第三者評価団体、第三者評価推進団体、児童福祉施設関係者からも聞かれた。

具体的には、第三者評価団体からは、評価を行う日以外にも、何回も施設に行き、事前・事後を含めて説明を行うなど、施設側にも評価団体にも手間がかかるが、それだけ手間をかけなければ、ある程度の評価の質を保てないと考えている。また第三者評価推進団体も、施設側から第三者評価を受けることで、職員の負担などがかることが評価を受ける課題としてあげている。さらに児童福祉施設関係者は実際に評価を行う際、各サービスや施設の状況などを説明したり、評価基準に対する説明を受けたりなど、かなりの負担や手間がかかったことをあげている。

〈第三者評価の有効性の問題〉

児童福祉施設関係者からあげられていることであるが、第三者評価が、どの程度有効に働いているのかということが上げられている。このことは、児童福祉施設は施設利用が、原則措置制度であり、一部で選択がとられている保育所でも、措置が決定しなければ、保育所に入所する事ができないのが現状である。そのため第三者評価を受けて評価結果を公表しても、その事で施設側にどのようなメリットがあるのかということが聞かれる。有効性については次の節で詳しく述べていきたい。

第二節 第三者評価の有効性と課題

第一項 第三者評価を受ける事の有効性

1、児童福祉施設

第三者評価を受ける事で、児童福祉施設もまた措置制度という枠組みであるが、サービスの提供施設であるという自覚が職員経営側にも生まれる。

サービスの内容に対して、見直しや気づきが生まれる。

第三者評価を受ける事で施設に第三者がはいり、また講評される事で、一般的に施設でどのようなサービスが行なわれているか解ることで、閉鎖的になりがちな施設の傾向が改善される。

2、施設利用者

サービスを受ける利用者である児童は、第三者が評価を行う際施設のサービスの内容の不備や改善点を訴えらることで、サービス内容を変える可能性が生まれる。

施設利用者である児童の保護者にとって、保育施設等一部選択できる施設において、サービス内容や、施設の設備についてどのような状態であるかまとめてみる事で、選択の基準情報の量が広がる。

3、第三者評価団体

児童福祉施設を評価する事で、施設サービスに何が必要であるか、また施設がおかれている現状を共有する事で、児童福祉施設に対する理解と問題性の理解が可能となる。

施設利用者の評価が児童のみでなく、保護者という面も考えなければならず。他の福祉施設と異なった独自の評価を行う必要もあり、評価の方法や経験、技術面の改善や向上が行える。

4、第三者評価推進団体

より多くの評価を行うことで、評価者や第三者評価団体の必要な技術や知識、問題などが明ら

かになり、それらを評価者や第三者評価団体に、フィードバックを行う事が可能になる。

一般に第三者評価が広まる事で、児童福祉施設でのサービス内容に対して、評価の妥当性や苦情に対して、より適切な対応が行えるようになる。

第二項 児童福祉施設における第三者評価の限界と課題

1、第三者評価基準と評価結果の課題

児童福祉施設における第三者評価の目的である

1) 個々の事業者が、事業運営における具体的な問題点を把握し、サービスの質の向上に係る取り組みを促進する。

2) 利用者が福祉サービスの内容を、十分に把握できるようにする。

サービス提供者である施設側には、問題点を把握して改善する事で、利用者である児童に対して、よりよいサービスを提供する点では、児童にとって最善の利益を図られるようになるという権利擁護の面と、一方で、利用者である児童にサービスを受ける理由を理解させる面がある。

ここに第三者評価の限界が見られると考えられる。これは第三者評価自体が、権利擁護の観点より生まれたのではなく、他の高齢者施設や障害者施設等のサービス内容を公開する事によって、施設の選択が可能になる事が目的であったため、それを児童福祉施設に対応させるとき、児童福祉施設は選択制ではなく措置制度であるため、サービス内容が公開されても選択する事ができないため、サービス利用者である児童にとって、サービスの内容を理解する事が目的となってしまうと考えられる。

こうしたことは、前章にあげてある厚生労働省の評価基準からも現れている。例えば、保育所の利用者調査は利用者である子どもの保護者アンケートのみが基準化されており、利用者である子どもを利用者調査からはずしている。

この基準から多くの地域の第三者評価で保育所の利用者調査は保護者のみに行っており、それは義務化している東京都であっても、親からのアンケートのみで利用者調査としてしまっている。しかし、調査基準があくまでも基準であるため、例えば神奈川県のように、利用者である子どもに直接聞くなどして利用者調査を行っているところもある。施設でどのようなサービスが行われているか知り、そのサービス内容が子どもの権利を侵害していないか知るためには、直接子どもから聞き取る必要があると言える。子どもからの声を聞き取らないで、どのような事が行われているかを、わずかな期間だけサービスを提供している様子見ることで判断することは見落とす可能性が高いと考えられる。

さらに子どもに聞く方法もまた重要である。これは、前章で紹介した評価団体なども、以前は個別に別室で聴き取りを行っていたが、保育時間中にそれぞれの場面でより自然に聞きだすように変更するなど、より子どもが話しやすい環境を作り出すよう努力と工夫に取り組んで行っている。

次に、評価した情報を、児童が利用可能であるかと言う点である。現在評価情報の公開の多く

はインターネットによって公開されており、子どもがその情報に触れやすい環境であるとはまだまだ言いがたいと考えられる。さらに、評価結果に関しても、子どもがその情報を見ることで理解できることは、困難ではないかといえる。

こうした情報を得たり、理解することが難しい状態だけで無く、仮に情報を得、理解でき、サービス内容や、施設の状況からその施設を利用したくないと考えたとしても、措置が決定されれば、施設の選択すら出来ないのが現状である。言い換えれば、利用者である児童は、他の施設を選択する事も、施設利用を終えたり、里親制度などのほかの制度利用を行なう事も困難であるといえる（この第三者評価の対象には、里親制度ということは、施設でないため、評価自体される事がないことも問題であるといえる）。

2、権利擁護と第三者評価団体

権利擁護に関して、大友信勝は『福祉オンブズネット』の中で福祉オンブズは第三者機関でなくアドボカシー機関が重要であるとしている。例えば施設における第三者委員はどうしても施設的意思を完全に排除できない可能性があり、また都道府県における苦情処理委員会においても、苦情の受付窓口であるが、アクセスに関しても不便であるとしている¹⁶⁾。

これ等の事から、利用者である児童の権利擁護を中心にして考えると、児童の側に立って、施設と対等に話し合えて、アクセスがしやすい者が最適であるといえる。これは、保育施設を利用する際は、保護者が行なっていることが最も多いといえるが、児童養護施設や乳児院であれば、児童の意見が取り入れられる環境におかれているとはいえない。これは、児童の親や保護者である者に問題があったり、保護者を施設関係者が行なっている場合があり、こうした場合は施設利用者である児童の権利の擁護者と施設が一体化しているため困難であるといえる。

しかし、こうした状況において、児童の権利擁護は果たして誰が担うのであろうかという点である。ここで現状の第三者評価団体がその一部でも担えないかという可能性がある。第三者評価を行うことで、施設と関係のない第三者が直接利用者である子どもを見たり、施設やサービスに対しての意見や評価を聞く機会があり、こうした事から、施設においてどのようなサービスや、利用者である子どもにどのような対応がなされているかが解ると考えられる。こうした事から問題の有る施設に対して、改善や問題の解決を図る力になりうるといえる。

しかし、この第三者評価自体が施設の側からの申し込みによって行われるため、問題があることを認識しながらそのまま放置しているような、本当に問題がある施設の場合、あえて問題が発覚して、施設に対して職員や経営者に対して、失職などのリスクをはらんでいるような事態を起こす可能性がある場合、進んで第三者評価を受けるとは考えにくい。こうした事から、第三者評価団体が、子どもの権利の保護の一部でも担うためには、第三者評価が義務化されなければならないし、また数年に一度でもいいので定期的に行わなければならない。現状においても、第三者評価を行う際、同じ施設に対して、同じ第三者評価団体が行う事を規制しているところが多い。これは、第三者評価が正しく行われるようにする事と、より第三者性を高めるようにしていることからである。こうする事で、さらに多くの施設外の人々が実際に施設に入り評価を行って、子ど

ものの権利の侵害が行われていないかをチェック出来る可能性が生まれるのではないかと考えられる。

まとめ

子どもの権利を守るために児童福祉と第三者評価の現状を見るうち、児童福祉における第三者評価は、いまだ発展段階の制度ではないかと考えられた。それは、今後第三者評価をどう扱っていくかで、その役目を大きく変化させる可能性があるともいえる。第三者評価はあくまでも評価であって、施設のランク付けや良し悪しを決めるものではなく、第一にサービス内容や到達点を評価しているとも考えられる。また、第三者評価団体が第三者性を強く意識しすぎる事で、サービスを受ける側からも離れた存在にならないかという点も注目すべき点ではないかと考えられる。特に児童福祉施設の施設利用者と施設側では圧倒的な力関係の中で子どもが施設の中でサービスを受けざるを得ない環境であるといえる。この環境を改善し、サービスを受ける児童を対等な立場にして、第三者が評価をすることで、児童の権利擁護にも配慮した制度となるのではないかと考えられる。児童福祉行政や児童福祉施策の本当の主役は子どもであって、施設やそれに関係するものが主役になってはならないといえる。そのため、児童福祉施策によって、その主役たる子どもの権利が侵害されるような事があってならない。そのためには、権利侵害が起こる可能性の防止や、おきたときの早期発見と早期改善が可能となる制度や行政のシステムを作っておかなければならない。児童福祉施設の第三者評価は確かにその目的はサービスの向上とサービスを受ける側の理解とされているが、その根底には「子どもの最善の利益」を忘れてはならない。第三者評価団体が施設からの指名拒否を恐れ施設での権利侵害の事実を黙殺する可能性が万が一あったとしたら、その他の事が目的に合ったとしてもその存在価値は失われてしまうといっても過言ではないといえる。

第三者評価団体を含め第三者評価制度もまた子どもの権利を守る擁護者であり、「子どもの最善の利益」を常に考えて第三者評価を行っていかなければならないといえる。

【注】

- 1) 新村出編（1998）『広辞苑第5版』（岩波書店）。
- 2) 末川博 創始 杉村正敏・天野和夫編集代表（1991）『新法学辞典』（日本評論社）。
- 3) 一番ヶ瀬康子・井岡勉・遠藤興一（2000）『社会福祉辞典』（日本図書センター）。
- 4) 1948年国連総会採択。
- 5) 1924年国際連盟採択。
- 6) 1959年国連総会採択。
- 7) 1989年国連総会採択。
- 8) 山縣文治（2001）「児童養護施設で暮らす子どもの権利と実践の課題」『社会福祉研究』82

(財団法人鉄道弘済会) p51-53。

- 9) 1995年に匿名の告発によって表面化した施設内虐待事件当初、園長など施設責任者側は否定など行っていたが、園長、職員で園長の職員等は傷害や強制わいせつなどの罪で実刑判決を受けた。
- 10) 多くの実績がある保育園である鎌倉保育園で起きた虐待事件である。事件が表面化したのは1998年県の子ども人権審査委員会に事件の訴えが出されたことによる。県からの改善勧告がだされ理事長、理事、園長等は全て代わり、虐待防止策を講じたにもかかわらず、2000年再び虐待が行われていたと言う報告がされた。再び調査を行った結果、職員の経験、未熟さによることも一因とされた。
- 11) 2007年無認可保育施設モンドバンビーニで施設経営者による園児暴行虐待事件が発覚。施設には閉鎖命令が出された。
- 12) 長瀬正子 (2005)「児童養護施設における子どもの権利擁護に関する一考察—『子どもの権利ノート』の全国的実態とテキスト分析を中心に—」『社会福祉学』46 (2) (日本社会福祉学会) p46-47
- 13) 前掲注8に同じ p53
- 14) 才村純 (2005)「児童福祉サービスにおける利用者保護の現状と課題—第三者評価と苦情処理システムについて—」『社会福祉研究』92 (財団法人鉄道弘済会) p63-68
- 15) 村田紋子 (2001)「児童養護施設における権利擁護の現状と課題」『ソーシャルワーク研究』27 (1) (相川書房) p19-23
- 16) 大友信勝 第4章 権利擁護と福祉オンブズ朝倉美江共著 一番ヶ瀬康子監修 (2002)『福祉オンブズネット』(一橋出版)

【参考・引用文献】

- (1) 長瀬正子 (2005)「児童養護施設における子どもの権利擁護に関する一考察—『子どもの権利ノート』の全国的実態とテキスト分析を中心に—」『社会福祉学』462 (2) (日本社会福祉学会)
- (2) 才村純 (2005)「児童福祉サービスにおける利用者保護の現状と課題—第三者評価と苦情処理システムについて—」『社会福祉研究』92 (財団法人鉄道弘済会)
- (3) 山縣文治 (2001)「児童養護施設で暮らす子どもの権利と実践の課題」『社会福祉研究』82 (財団法人鉄道弘済会)
- (4) 住友剛 (2001)「兵庫県川西市・子どもの人権オンブズパーソン制度について—子どもの人権救済・擁護活動に取り組む自治体— (実践報告)」『社会福祉研究』82 (財団法人鉄道弘済会)
- (5) 岩淵惣二 (2001)「施設オンブズマン活動の現状と課題—青森「八」ネットの試み—」

- 『社会福祉研究』81（財団法人鉄道弘済会）
- (6) 鶴沼憲晴（2001）『『福祉サービスの質』の向上に向けて—質の規定因子構造および第三者評価事業の課題—』
- 『社会福祉研究』80（財団法人鉄道弘済会）
- (7) 梶川義人（2004）「権利擁護活動とソーシャルワークの機能」
- 『ソーシャルワーク研究』30（3）（相川書房）
- (8) 村田紋子（2001）「児童養護施設における権利擁護の現状と課題」
- 『ソーシャルワーク研究』27（1）（相川書房）
- (9) 石井哲夫・佐藤,直之（2003）「児童福祉施設等への第三者評価とその推進（特集 福祉サービスを評価する）—（実践紹介）」
- 『月刊福祉』86（14）（全国社会福祉協議会〔編〕／全国社会福祉協議会）
- (10) 金子龍太郎（2001）「子ども・家庭・地域 滋賀県児童福祉施設における子どもの権利擁護指針」
- 『月刊福祉』84（12）（全国社会福祉協議会〔編〕／全国社会福祉協議会）
- (11) 内山元夫（2000）「福祉サービス改革 児童福祉施設における入所児童等からの苦情対応—児童福祉施設最低基準改正の意義」
- 『月刊福祉』83（13）（全国社会福祉協議会〔編〕／全国社会福祉協議会）
- (12) 福島一雄（1999）「児童福祉施設におけるサービス評価の視点と課題（特集 福祉サービスを評価する）」
- 『月刊福祉』82（11）（全国社会福祉協議会〔編〕／全国社会福祉協議会）
- (13) 本山美八郎（2002）「東京都における『児童養護施設のサービス評価』への取り組み—第三者評価・オンブズパーソン制度（特集 児童養護と子どもたち）—（児童福祉施設をめぐる新しい動き）」
- 『世界の児童と母性』（資生堂社会福祉事業財団）
- (14) 安齋芳高（2001）「児童福祉施設運営の新しい展開—児童の権利擁護確立の鍵（特集 21世紀子ども家庭福祉の展望）—（子ども家庭福祉の新しい展開）」
- 『世界の児童と母性』（通号 50）（資生堂社会福祉事業財団）
- (15) 福島一雄（1999）「児童福祉施設の立場から—社会福祉基礎構造改革を踏まえて（特集 子どもの権利擁護）—（これからの子どもの権利擁護）」
- 『世界の児童と母性』（通号 46）（資生堂社会福祉事業財団）
- (16) 平湯真人（1999）「児童福祉施設における親権と子どもの権利—権利擁護の法的課題（特集 子どもの権利擁護）」
- 『世界の児童と母性』（通号 46）（資生堂社会福祉事業財団）
- (17) 中山正雄（2000）「児童養護施設の子どもの権利と第三者機関の役割」
- 『研究年報』〔白梅学園短期大学教育・福祉研究センター〕〔編〕／白梅学園短期大学教育・

福祉研究センター / 白梅学園短期大学)

- (18) 津崎哲雄 (1999)「英国における児童福祉施設監査制度と子どもの意見表明」
『社会学部論集』(佛教大学学術委員会社会学部論集編集委員会 編 / 佛教大学社会学部 / 佛教大学)
- (19) 安部慎吾 (2006)「より良い支援を行うために「子どものための手引き」改訂について」
『季刊「児童養護」』36 (3) (全国児童養護施設協議会)
- (20) 長谷川真人 (2006)「児童養護施設における子どもの権利ノートの実態」
『季刊「児童養護」』36 (3) (全国児童養護施設協議会)
- (21) 大島恭三 (2005)「児童養護施設における第三者評価事業の意味と期待される効果」
『季刊「児童養護」』35 (4) (全国児童養護施設協議会)
- (22) 土田秀行 (2005)「児童養護施設における第三者評価事業の実際 (実践報告)」
『季刊「児童養護」』35 (4) (全国児童養護施設協議会)
- (23) 中村哲朗 (2005)「第三者評価モデル (モニター) 事業の調査を受けて」
『季刊「児童養護」』35 (4) (全国児童養護施設協議会)
- (24) 柏女霊峰 (1999) 基礎構造改革 児童福祉施設サービスの質の評価
『季刊「児童養護」』30 (2) (全国児童養護施設協議会)
- (25) 古川孝順 (1999)「児童養護施設と情報提供」
『季刊「児童養護」』29 (3) (全国児童養護施設協議会)
- (26) 工藤則光 (1999)「情報開示・情報提供の現状と今後に向けて (実践レポート)」
『季刊「児童養護」』29 (3) (全国児童養護施設協議会)
- (27) 岩城満 (1999)「地域への情報発信 (実践レポート)」
『季刊「児童養護」』29 (3) (全国児童養護施設協議会)
- (28) 農野寛治 (1998)「取り組みから得た成果と今後の課題」
『季刊「児童養護」』29 (2) (全国児童養護施設協議会)
- (29) 橋本博文 (1998)「権利ノート「子どもの〈けんり〉について知ろう」の取り組みについて」
『季刊「児童養護」』29 (2) (全国児童養護施設協議会)
- (30) 中川博樹 (1998)「幅広い子どもの権利啓発活動の継続へ」
『季刊「児童養護」』29 (2) (全国児童養護施設協議会)
- (31) 杉浦準一 (1998)「東京と子どもの権利ノートの作成経過と論点」
『季刊「児童養護」』29 (2) (全国児童養護施設協議会)
- (32)「検討状況の報告 (まとめ)」(平成10年12月8日厚生省 * 現厚生労働省)
『季刊「児童養護」』29 (3) (全国児童養護施設協議会)
- (33) 三谷嘉明・秋田房子・浅井順子・斉藤善郎・大森隆子 (2002)「福祉サービスの「第三者評価基準」をめぐる諸課題」

『日本保育学会大会発表論文抄録』(55)(日本保育学会)

(34)「児童福祉施設等評価基準検討委員会」報告書(案)に対する意見(2002)

『季刊保育問題研究』(通号 194)(全国保育問題研究協議会編集委員会 編 / 新読書社)

(35) 第三者評価事業関連通知 資料13児童福祉施設における福祉サービスの第三者評価事業の指針について局長通知(2002.4.22) — 保育所の評価基準(これでいいのか日本の保育— 公的保育拡充の展望と課題)

『保育情報』(306)(臨増)(保育研究所 編 / 全国保育団体連絡会)

(36) 一番ヶ瀬康子監修、大友信勝・朝倉美江共著(2002)

『福祉オンブズネット』(一橋出版)

(37) 高橋重宏編(2000)

『子どもの権利擁護— 神奈川県の新しいとりくみ』(中央法規)

【参考 URL】

<http://www.wam.go.jp>

<http://ja.wikipedia.org>

<http://www.fukunavi.or.jp>

<http://www.pref.kagawa.jp>

<http://www.rakuraku.or.jp/hyouka/>

<http://www.city.yokohama.jp>

<http://www.hokkaido-csw.org/dai3sya-hyoka/>

<http://www.aohyouka.jp/>

http://www.pref.iwate.jp/~hp0356/!kansa/dai3sya/dai3sya_top.htm

<http://www.pref.miyagi.jp/http://www.pref.miyagi.jp/syahuku/dantai/daisansya%20hyouka%20top.html>

<http://www.akitakenshakyo.or.jp/akitakenshakyo/hyoka/index.cfm>

<http://www.pref.yamagata.jp/ou/kenkofukushi/090001/daisannshahyoukajigyoku.html>

<http://www.pref.ibaraki.jp/bukyoku/hoken/koshi/daisansha/top.htm>

<http://www.tfhs.jp/>

<http://www.pref.saitama.lg.jp/A03/BB00/daisannsha/index.html>

http://www.pref.chiba.lg.jp/syozoku/c_syafuku/hyouka/index.html

http://www.pref.toyama.jp/cms_sec/1200/kj00001999.html

<http://www.pref.ishikawa.jp/kousei/hyouka/hyouka.htm>

<http://www.f-shakyo.or.jp/static/00000301/002/00000145.html>

http://www.y-fukushi.or.jp/new/service_evaluation/index.html

<http://www.pref.nagano.jp/syakai/kousei/hyouka/hyouka00.htm>

<http://www.pref.gifu.lg.jp/pref/s11221/kenhuku/daisannsyahyouka/new-hyouka1.html>
<http://www.pref.shizuoka.jp/kousei/ko-110/chifuku/daisansha/index.htm>
<http://www.aichi-fukushi.or.jp/daisansha-hyoka/index.html>
<http://www.pref.mie.jp/FUKUSHI/kurashi/hyouka/top.htm>
<http://www.pref.shiga.jp/e/kenko-f/hyouka/>
<http://www.kyoto-hyoka.net/hyoka/top.html>
<http://www.humind.or.jp/hyoka/index.html>
http://web.pref.hyogo.jp/hw16/hw16_000000009.html
<http://www.pref.tottori.jp/fukushi/hyouka/>
http://www.pref.shimane.lg.jp/life/fukushi/chiiki/service_hyouka/gaiyou.html
<http://www.pref.okayama.jp/hoken/shofuku/newpage/daisansyahyouka/top.html>
<http://www.pref.tokushima.jp/Generaladmin.nsf/topics/87A2B2FBA66F5C07492571EA002E821>

F?opendocument

<http://www.pref.kagawa.jp/kenkosomu/hyouka/index.html>
<http://www.pref.kochi.jp/~hofuku/h17daisansya/index.html>
<http://www.pref.saga.lg.jp/web/fukushi-hyouka.html>
http://www.pref.nagasaki.jp/s_fukushi/daisansya/
http://www.pref.kumamoto.jp/health/fukushi_hyouka/index.html
<http://www.oitakensyakyō.jp/hyouka/hyukasuishin.htm>
<http://www.pref.kagoshima.jp/kenko-fukushi/syogai-syakai/hyoka/index.html>
<http://www3.pref.okinawa.jp/site/view/contview.jsp?cateid=74&id=13097&page=1>
<http://www.shakyo.or.jp/>
<http://www.mhlw.go.jp/>