

報 告

福祉サービス第三者評価事業の必要性和有効性を巡って — 障害者施設の受審有無からの比較考察 —

Necessity and effectiveness of welfare service third-party evaluation business
- Comparative consideration from whether facilities for disabled people are audited or not -

安井 秀作*¹
平林 由美*²

要約：福祉サービス第三者評価事業が本格実施されて数年が経過したが、その必要性や有効性を検証した先行研究は少ない。本論は、第三者評価事業の目的の一つである、「事業者自らが質の向上に努める契機になる」という仮説に対し、第三者評価を受審している事業所と受審していない事業所について、サービスの質の向上にかかる取り組みや姿勢などにかかる比較分析を行ったものである。調査は、兵庫県播磨地域の障害者支援施設（13施設）の職員470名を調査対象とし、309人から回答が得られた（回答率は65.7%）。

今回の調査から、第三者評価の理解と必要性は、評価受審の有無に関係が深いこと、つまり、実際の受審を通して、はじめてその役割を理解し、効果を実感するものであることが明らかとなった。また、第三者評価を受審することで、施設の運営面や実際のサービス提供を客観的に見ることができ、施設サービスの現状について新たな気づきをもたらす効果があるということ、職員一人ひとりの利用者に対する接し方を見直すというサービスの質の向上に繋がる影響があるということが明らかとなった。以上のことから、評価未受審の事業者によるその有効性をいかに伝えるかという課題を有するにせよ、第三者評価は、事業者におけるサービスの質の向上の上で有効な手段の一つであることが示唆された。

Key Words：第三者評価 福祉サービスの質 障害福祉サービス

I 問題の所在と研究目的

社会福祉基礎構造改革では、福祉サービス利用者の立場に立った社会福祉制度を構築することが強調され、2000年6月に改正された社会福祉法では、この利用者主体にかかる規定が多く盛り込まれた¹⁾。

社会福祉事業者の取り組みとしては、同法の第78条において、「社会福祉の経営者は、自らその提供するサービスの質の評価その他の措置を講ずることにより、利用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」と規定されている。これによって、良質かつ適切な福祉サービス提供のための「目標設定」と「実現に向けた取り組み」がどのように行われているのかをサービス提供体制や提供の過程を通じて検証していく福祉サービス第三者評価事業（以下、

「第三者評価」という。）が重要なシステムとして位置づけられたと解釈される^{2) 3)}。

その後、東京や大阪をはじめとする大都市においては、第三者評価が実施され今日に至っているが、受審の法的裏付の問題や費用対効果の認知不足等もあって、十分に浸透しているとは言えない状況が続いている。

ところで、わが国の第三者評価の仕組みにあっては、第三者評価を受審しようとする事業者が当該評価基準の項目について自己評価を行うことから始まる。この自己評価に対し、客観的な外部評価機関（第三者評価機関）が評価を実施することで、事業者は両者（自己評価-第三者評価）の結果比較を行い、改善すべき点等が明らかとなるものであるが、この一連の過程において、職員の意識の変化が起こり、自らのサービスにどのように責任を持つべきかを理解することに繋がるのが期待されている。

このため、第三者評価の目的の一つである事業者自らが質の向上に努めるという点に焦点を当て、第三者評価を受審している事業所と受審していない事業所とを比較

2013年6月17日受付 / 2013年8月21日受理

*1 Syusaku YASUI
関西福祉大学 学長

*2 Yumi HIRABAYASHI
播磨地域福祉サービス第三者評価機構

した場合に、第三者評価を受審することが施設におけるサービスの質の向上に何らかの影響を与えているという仮説に対し、調査による検証を行うことで、第三者評価の必要性と有効性について考察していく。

II 福祉サービスの質と第三者評価

1 福祉サービスの質とは何か

鵜沼⁴⁾は、福祉サービスの質の意味を「最低限度の生活保障および個人の尊厳の保持という基底的目的、個々の福祉サービスの特徴に即した具体的目的、提供者・利用者双方にて合意形成された付加目的、それぞれの適合性とそれら目的の遂行課程における利用者の快適性・満足感」と定義している。つまり、福祉サービスにおける人から人への支援サービスの質は、生産者・消費者によって相互認識された使用目的の適合度＝「目的適合性」とともに、目的遂行過程における消費者の快適性・満足感＝「目的遂行過程快適性」を包含するものとしている。

次に、質のとらえ方の概念として、1969年にA.ドナベディアン⁵⁾が看護の質的研究において「構造評価・過程評価・結果評価」としての3つの観点を指摘し、「構造評価」とは、ケアの手段とその組織を評価することであり、「過程評価」とは、ケア自体を評価することであり、「結果評価」は、通常、満足度で示されたケアの最終的な評価をすることであると述べている。また、これら3つの要素に加え、柴尾⁶⁾は、目的に沿った評価方法の公表といった「情報評価」が必要であると述べている。これらの4つの要素は、相互に密接に関連しており、福祉サービスの質をとらえていく上で重要なものと考えることができる。

これらを踏まえ、福祉サービスの質を可視化するもの、またその向上に寄与する手法として、第三者評価を位置づけることができる。また、A.ドナベディアンや柴尾らの定義に従えば、サービスの質とは、「臨床的な質」と「サービス提供に関する質」に分類することも出来る。「臨床的な質」は、利用者の満足度といった利用者自身の実感で計るものであり、また、「サービス提供に関する質」とは、職員個々の介護技術といった技術や知識の向上ではなく、施設自体の運営方針やサービス提供におけるマニュアル化されたサービス提供がどのような状況にあるのかを計るものであるということが出来る^{5) 6)}。

2 福祉サービスの質と評価の関係性

平岡⁷⁾は、福祉サービスの質に対する規制や評価の仕組みの特徴は、法律に定める最低基準の確保のための行政による監査と最低基準以上のサービスの質の向上を目的とする第三者評価・サービス評価といった外部評価という二本立ての仕組みにあると述べている。また、鵜沼⁴⁾は、福祉サービスの質に関する施策は、行政監査である最低限度の質の確保の施策と自己評価・第三者評価事業等の質の向上施策の両輪から構成されていると述べている。

吉川⁸⁾は、福祉サービスを外部が評価する手法をして、第三者評価以外に、QC (Quality Control) 活動やISO9001 (国際標準化機構が定めた要求事項の規定で、顧客満足と品質マネジメントシステムの継続的な改善を目的に、最低限きちんとうるべきことを定めたもの) の取得があると述べている。また、冷水⁹⁾もサービスの質の確保の概念として、欧米の保健福祉分野で用いられているQA (Quality Assurance) やQCがあると述べており、これらの概念は、もともと「企業における経営や商品管理の中で、品質管理や品質保証として用いられてきた概念である」と述べている。

つまり、最低基準の確保のための行政監査は、施設の構造・設備・人員・経理などの外面的な事柄が扱われ、実際のサービス内容や工夫事例、ケアの過程に関する事柄は、任意受審である第三者評価で扱われているということである。

福祉サービスの質の改善を目的とするならば、改善の必要な項目だけでなく、その施設がどのような改善策を考え、実施したのかという取り組みを示すことが重要である。すなわち、施設におけるPDCAサイクルのそれぞれの見直し、サービスの質を向上させるために大きな役割を果たすと考えられる。

3 第三者評価の意義と役割

施設サービスの評価が必要とされる根拠は、「サービス提供に関わる専門職やその集団であるサービス提供組織の説明責任にある」と冷水⁹⁾は述べている。しかしながら、前述のように、第三者評価にあっては、福祉サービスの質については、結果とともに、その提供過程も重要であることにその特徴を持つ。さらには、共通の評価基準によって評価を実施していくことにより、自らのサービスの現状に気づき、改善へ向けての自助努力の手助けをするものである。したがって、第三者評価の仕組

みは、自己努力を通して、サービスの質的向上を目指す、一つ的手段として位置づけることができる。

この意味においては、第三者評価は、サービスの質の向上を目的とする事業者自身による自己評価の支援にあると考えられ、外部機関による評価に先立って自己評価を行うという点で、施設の主体性・積極性を前提とするシステムとなっている。これらの自己評価によって、「施設個々それぞれの評価によって自己完結してきたともいえるサービスの実態を客観的に評価しようとしたもので、施設の役割・機能を社会的に検証するという側面において、施設の社会化といえるかもしれない」と松下は述べている¹⁰⁾。

また、前述の行政監査とサービス評価との関係からも、第三者評価は、施設・事業所のサービスをより良いものに誘導していく、いわゆる“誘導的基準”の設定とこの基準による評価であるということが出来る。それは、行政監査のように、事業所が遵守するべきである「最低基準」に関する指導的な監査では達成できない、より質の高い事業所独自のサービス実現を図るための一つの判断材料であり、事業所におけるサービスの質の向上に対する自己点検とステップアップにつながるものであると考える^{11) 12)}。

Ⅲ 第三者評価の効果について

－調査を通じた検証より－

福祉サービスの質に対する評価の必要性については前章で言及したところであるが、本章では、実態調査により、第三者評価の必要性について検証を試みることにする。

1 調査設計

兵庫県の福祉サービス第三者評価基準障害者版の「適切な福祉サービスの実施」「サービスの質の確保」に基づいて、質問事項（変数）を作成した。その後、大阪府の知的障害者入所施設の職員へのプリテストを経て修正を行い、調査項目（資料1～3のとおり）を確定した。

調査項目としては、施設環境に関する職員の様子についての14項目の変数を、また、第三者評価の意見に関する回答者の考えについて、同様の手順により7項目の変数を作成した。質問項目の変数は、「1. 十分あてはまる」「2. ある程度あてはまる」「3. あまりあてはまらない」「4. あてはまらない」の4段階回答選択肢とし、自記回

答方式とした。

次に、第三者評価の受審の有無については、「1. はい」「2. いいえ」「3. わからない」の3件法、「あなたの施設・事業所は、今後福祉サービス第三者評価を受審した方が良い」という質問については、「1. 十分あてはまる」「2. ある程度あてはまる」「3. あまりあてはまらない」「4. あてはまらない」という4段階回答選択肢より回答を得るとともに、その理由を問う自由記述欄を設けた。

さらに、第三者評価を受審したことのある施設・事業所の職員に「いつ受審したのか」ということを回答してもらった上で、「第三者評価を受審して、施設・事業所にサービス提供に対する変化があった」「第三者評価を受審して、あなた自身に変化があった」ということを「1. 十分あてはまる」「2. ある程度あてはまる」「3. あまりあてはまらない」「4. あてはまらない」という4段階回答選択肢より回答を得るとともに、具体的事柄について自由記述欄を設けた。

2 調査対象および調査・解析方法

調査は、兵庫県播磨地域において障害者福祉施設（13法人 22施設）で業務に従事する者470名を対象とした。調査用紙は、無記名自記式とし、記入後は回答者本人が密封した上で、指定の回収箱へ入れてもらうよう依頼した。この結果、309人から回答が得られ、回答率は65.7%であった。

なお、倫理的配慮として、第三者評価を受審した施設は、各施設の施設長あてに調査目的と概要を記した説明書および調査票を直接持参し、施設長より各職員へ配布し、協力の依頼と承諾を得た。また、第三者評価を受審していない施設は、各施設の施設長あてに調査目的と概要を記した説明書および調査票を郵送し、施設長より各職員へ配布し、協力の依頼と承諾を得た。職員は、施設長からアルバイトまで施設に関わる職員すべてに回答を依頼した。その際、質問紙に個人情報が含まれていないこと、得られた情報はすべて数値化し個人が特定されないよう扱うことを明記した。

調査期間は、2008年4月1日から4月30日とし、得られた結果については、SPSS16を用いて解析を行った。

調査対象者の基本属性については、回収後の整理により以下のとおりとなった。（表1）

(表1) 調査対象者の基本属性

カテゴリー		N	%
性別	全体	309	100.0
	男	125	40.5
	女	184	59.5
年齢	全体	309	100.0
	20歳代	90	29.1
	30歳代	83	26.9
	40歳代	57	18.4
	50歳代	63	20.4
	60歳代以上	16	5.2
職種	全体	309	100.0
	管理職	22	7.1
	現場責任者等の専門職	41	13.3
	一般専門職	195	63.1
	事務職	15	4.9
	その他	35	11.3
	不明	1	0.3

カテゴリー		N	%
雇用形態	全体	309	100.0
	常勤	252	81.6
	非常勤	15	4.9
	パート	36	11.7
	その他	2	0.6
在職期間	全体	309	100.0
	1年未満	41	13.3
	1年以上	67	21.7
	3年以上	54	17.5
	5年以上	69	22.3
施設形態	全体	309	100.0
	入所施設	255	82.5
	通所施設	43	13.9
	不明	11	3.6

3 調査結果

(1) 第三者評価に関する因子分析

第三者評価についての項目それぞれについて因子分析(重みなし最小2乗法, プロマックス回転)を行った。その結果, 5項目が採用され, 2因子が抽出された(表2)。

まず, 第I因子については「第三者評価の仕組みを理解している」などの2項目が高い負荷量を示していた。そこで「第三者評価の理解度」因子とした。次に, 第II因子については「サービス提供に関する外部評価は必要である」などの3項目が高い負荷量を示していた。そこで, 「第三者評価の必要性」因子とした。累積因子寄与率は56.1%であった。また, 因子間の相関係数を算出したところ, 0.36であり, 相関は弱いことが示された。第

II因子のクロンバックの α 係数は『第三者評価の認知度因子』が0.81『第三者評価の必要性因子』0.68であったことから, ある程度の内的整合性があると判断した。

(2) 第三者評価受審の有無と第三者評価の理解度と必要性の差の検討

第三者評価受審の有無と第三者評価の理解度と必要性の差の検討を行うために「第三者評価の理解度」因子と「第三者評価の必要性」因子の得点についてt検定を行った。その結果, 第三者評価の認知度因子 ($t(248) = 2.46, p < 0.05$) と第三者評価の必要性因子 ($t(248) = 3.30, p < 0.001$) のいずれも第三者評価を受審したことのある施設の職員の方が有意に高い得点を示していた(表3)。

(表2) 第三者評価の理解度と必要性の因子分析結果

	因子		共通性	因子間相関
	1	2		
第I因子 (第三者評価の理解度)				
第三者評価の仕組みを理解している	1.03	-0.11	0.3	
福祉サービス第三者評価を知っている	0.63	0.15	0.62	
第II因子 (第三者評価の必要性)				0.36
サービス提供に関する外部評価は必要である	-0.05	0.8	0.49	
サービスの質の向上には自己評価が不可欠である	-0.03	0.56	1	
第三者評価はサービスの質向上につながると思う	0.24	0.51	0.4	
累積因子寄与率	39.2%	56.1%		

(表3) 第三者評価受審の有無と第三者評価の理解度と必要性のt検定の結果

	受審		未受審		t 値
	平均	SD	平均	SD	
第三者評価の理解度	0.227	0.906	-0.116	0.958	2.46*
第三者評価の必要性	0.126	0.824	-0.300	0.929	3.30***
* $p < .05$, *** $p < .001$					

(表4) 第三者評価の理解度と必要性

十分あてはまる・ある程度あてはまる	あまりあてはまらない・あてはまらない
<ul style="list-style-type: none"> ・施設または、そこで働く人たちは、福祉に対しては、深い見識をお持ちの方も多いが、それ故に、視野が狭い人たちも多い。施設解体のようなものが声高に叫ばれる昨今においては、もっと多角的に物事を見ることのできる力が必要だと感じる。急にサービスの質の向上は望めないで、外部から見る視線を大切に活かしていくべきだと思う。 ・外部の方の意見を通して、気づきが増える。 ・客観的な視点の必要性を感じるから、現場だけで行っていると一方的になりやすく、固定概念にはまりやすい。 ・サービスの質を向上させるためには、第三者の意見は必要である。また、一度きりではなく、3年、4年に一回など、ある程度の期間に一度受審する方が良く、職員も評価が上がれば、仕事の励みになる。利用者の細かなニーズや意見が反映されやすくなる。 ・サービスの視点の確認・意識の向上につながる。職員の自己を見つめるよい機会になる。改めて、利用者のことを考える時間を持つ。 ・適度な緊張感を保つため。 ・サービスの質の向上につながる。 ・見直すべき課題が明確になる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新体系に移行中で、職員もギリギリの状態である。そのため、外部評価まで手が回らない。 ・お金がかかるから経費的に厳しい。 ・評価を受けなくても、十分、質の高いサービスを提供している。

(3) 第三者評価の理解度と必要性

第三者評価の理解度と必要性については、「今後、第三者評価を受審したほうが良い」という質問に対して4件法で回答してもらった。あわせて、その理由について自由記述を求めたが、その内容を「十分あてはまる・ある程度あてはまる」という肯定的な意見と「あまりあてはまらない・あてはまらない」という否定的な意見とに分け、KJ法でまとめたものである(表4)。

(4) 第三者評価受審と施設・事業所の変化

前項の「第三者評価を受審の有無」で有と回答した職員のうち、第三者評価受審の年度と受審後の変化についての回答を得られた職員は176人だった。受審年度別では、2004年度が57人、2005年度が26人、2007年度が93人であるが、解析の結果では受審年度による他項目回答結果の差異は見られなかった。

第三者評価受審後の施設の変化の様子と職員個々の変化の様子について自由記述より得た回答を分析すると、「第三者評価を受審して、施設・事業所に変化があった」

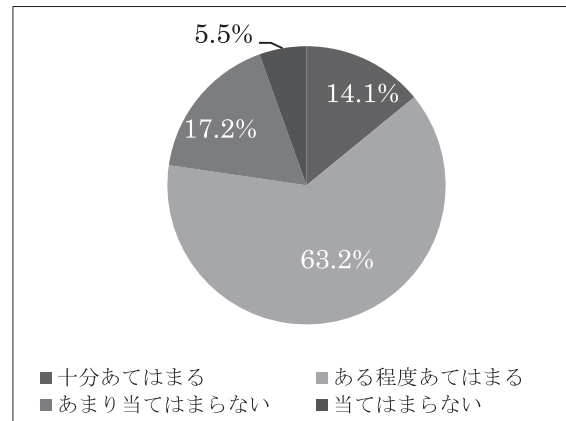


図1 施設におけるサービス提供に対する変化

という質問に対して、「十分あてはまる・ある程度あてはまる」に回答した職員が全体の77.3%を占め、第三者評価を受審して何らかの意識の変化がもたらされることが明らかとなった(図1)

施設・事業所の変化については、マニュアルの再検討や理念・基本方針・中長期計画の見直し、具現化といった施設の根底的な見直しや現在の施設運営の把握や改善に繋がったという意見が過半数以上を占めており、これ

(表5) 第三者評価受審後の施設・事業所の変化(自由記述)

<ul style="list-style-type: none"> ・ハード面だけでなく、ソフト面の向上をさせようと努力しようと思った。 ・指摘を受けた項目について、職員全体で少しずつ検討する動きがみられるようになった。 ・施設全体がサービス提供により強い意識を持つようになった。 ・不十分であったマニュアルの再検討につながった。 ・外部評価を受審することにより、向上させるべき課題や問題点が明らかになるので、施設の取り組むべきことが職員全体に周知することができるし、意見交換がしやすくなった。 ・外部の目が入ることで目に見えない部分の再確認や質の向上につながっている。 ・職員間の意識の変化が起きている。 ・受審後、利用者に対する姿勢が変わってきた。しかし、長く続いていないのも現状である。定期的を受審することで、より大きな変化が期待できると感じる。

らの意見は、施設運営に関わっている者、サービス提供に関わっている者の共通意見としてあげられている（表5）。

また、改善すべき事柄や今後の課題・現在の課題が明らかとなり、受審後、職員全体で問題を共有し、全体で今後の施設の在り方を考えていくようになったという意見が多くみられた。それらのことを背景に、施設全体の雰囲気や少しづつ変わり、意識の変革をもたらしめているということが明らかとなった。

(5) 第三者評価受審後の職員個々の変化

「第三者評価を受審してあなた自身にサービス提供に対する変化があった」という質問に対して、「十分当てはまる・ある程度当てはまる」に回答した職員が全体の71.1%を占めている（図2）。職員個々の利用者に対するサービス提供における具体的な意識変革をもたらしめているということが今回の調査で明らかとなった。

実際にどのような変化が見られたのかを自由記述に基づいて分析した結果は、次のようになった（表6）。

職員個々の変化では、利用者支援に対する意識変革があったことが明らかとなった。また、利用者に対する自分自身のサービス提供姿勢の見直しや専門的技術の向上

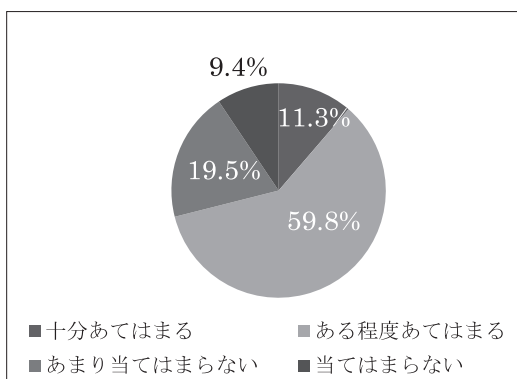


図2 サービス提供に対する職員個々の変化

(表6) 第三者評価受審後の職員個々の変化（自由記述）

- ・利用者として少しでも長く関わりを持つという気持ちになった。
- ・より高度な技術を身につけて利用者支援をしていきたいという気持ちになった。
- ・自分自身のサービス提供の見直しをする機会となった。
- ・他職種とコミュニケーションを取るようになった。
- ・評価結果を見て、改善すべき点を自覚して業務に取り組むようになった。
- ・利用者への接し方が変わってきた。
- ・利用者に対して、より丁寧な対応を心掛けるようになった。
- ・自分自身が変わろうと努力するようになった。
- ・施設のことだけでなく、利用者の生活について見直す機会となった。
- ・利用者・家族の意見を見て、自分自身の改善しなければならない所を再認識できた。
- ・利用者のことを常に考えるようになった。
- ・初心に戻ってサービス提供に取り組むことが出来ている。
- ・サービス提供について、色々な所で意識をして仕事を行うようになった。

を意識するようになったという職員自身の臨床的意識の変革も明らかとなった。

IV 考察

1 第三者評価の理解度と必要性

第三者評価の理解度と必要性については、評価を実際に受審してみないと、その有効性がわからないことが多く、実際の受審を通して、はじめて、その役割を理解し、効果を実感することができるかと推察することができる。自己評価や評価結果のフィードバックを施設・事業所が行い、職員に周知することで第三者評価の結果やこれからの課題を把握することができ、次への取り組みを職員が同じ意識のもとで出来ることに大きな期待が持てると推察することができる。

第三者評価の結果は、関係職員にのみ周知するのではなく、利用者および利用者家族に周知し、職員研修等に活用することにより、サービスの質の向上に役立てることが出来る。評価結果がどうであれ、その結果を職員や利用者そして家族が共有することで、第三者評価への理解が深まり、その必要性を実感できると考える。

自由記述欄からの考察として、肯定的な意見では、「外部評価は今まで気付かなかったような重要な事柄を気づく」「自ら気づくことができるので重要である」という意見がみられることから、第三者評価を受審することにより、自らでは意識することの難しい施設の倫理でサービス提供している部分があることに気付くことが期待できると考えられる。また、「客観的な視野で施設を見ることの必要性や見直すべき課題の明確化ができる」という意見が多かったことから、サービスの質の向上に向けた改善の取組を効果的にできるということに第三者評価の有効性を期待することができる。

一方の否定的意見の考察であるが、「評価にまで手が

回らない」「経費的に厳しい」という意見に見られるように、外部環境により受審が困難とするものであり、それらは、第三者評価への否定に直結するものと判断すべきものではない。また「評価なしでも十分に質の高いサービスを提供」についても、評価そのものを否定するという意見ではない。しかしながら、見方を変えれば、第三者評価がこれらの要因以上に有効であるとの認識が得られれば、外部環境上の諸課題があったとしても、優先して導入されるとも考えられることから、これら否定的意見については、第三者評価の有効性に対する警句と捉えることもできる。

2 第三者評価受審後の施設の変化

第三者評価を受審後の施設の変化については、管理職から専門職・事務職に至るまで各職員へのフィードバックの重要性和評価結果の活用が非常に大きな役割を担っているということが結果により明らかになった。従って、第三者評価は、評価結果が出てからの施設の取り組みが重要であり、そこからの改善に向けての職員の統一した意識が大切であると考えられる。しかし、定期的を受審をしないと、職員の意識・行動はマンネリ化し、それ以上のサービスの向上が望めないということも自由記述欄の結果より明らかとなった。つまり、第三者評価受審後、更なる職員のモチベーションの向上や気づきを促すことに大きな意味があり、その時代に合ったサービスマニュアルの再考や利用者の変化に応じたサービス提供の見直しを施設全体と取り組みとして行っていくことで、施設サービスの質の向上に繋がるということが示された。また、定期的を受審することにより、新人職員への第三者評価の必要性や仕組みの理解にも繋がるということが推測される。そして、新人だけでなく、職員一人ひとりが日常のサービス提供を見直し、意識変革をしていくきっかけとして第三者評価は施設全体に影響を与えているということが示された。

3 第三者評価受審後の職員個々の変化

第三者評価を受審し、施設の見直しをするとともに、ほとんどの職員は、自分自身のサービス提供の見直しも行っているということが推察できる。職員一人ひとりが、利用者自身のことを考える時間が増え、より良い支援を行おうという姿勢は、サービスの質の向上につながっていく大きな要因になる。

第三者評価は、計画・実行・評価の見直しや改善を行

うPDCAサイクルそのものであると考えられる。施設・事業所が行っているサービス全般にわたって、職員一人ひとりが、日常の業務を振り返ったり、サービス提供について考え直したりする自己評価のガイドラインとして非常に有効であり、評価基準をクリアできるように施設全体で努力することにより、サービスの質が向上していくと考えられる。また、第三者評価の目的の一つに事業所のサービスの向上ということが掲げられており、評価を受けることによって、自らの気づきがサービスを向上させていくということは、先行研究からも示唆される。

今回の調査から、職員の自らの気づきは、職員一人ひとりのサービス提供に対する意識変革をももたらすということが明らかになった。つまり、職員の介護技術といった技術面の向上ではなく、職員の利用者への接し方の意識変革である。自己評価及び評価結果から、職員は施設の問題点に気づくだけでなく、自らのサービス提供に対する姿勢を見直していると考えられる。以上のことから、第三者評価は、職員の意識の改革・向上に極めて重要な役割を果たしていることが理解できる。

一方で、約3割近い職員が、自分自身が提供しているサービスに変化がなかったと答えており、それらの否定的な意見について、目を向けなければならない。しかしながら、今回の調査から、その要因については、職員個々の入職年数や雇用形態の違い、施設形態の違い、施設を受審年度の違い、そして、評価結果との相関など、さまざまな要因が考えられるが、統計的には明らかにならなかった。この点においては、今後の研究課題として提起したい。

おわりに

本論では、第三者評価の目的の一つである施設・事業所のサービスの質の向上についての必要性や有効性の分析を通じて、第三者評価は、実際に受審してみないとその必要性や有効性は実感できないということが今回の調査で明らかとなった。第三者評価を受審することで、職員が一人丸となって、施設の運営面や実際のサービス提供を客観的に見ることができ、気づくことの出来なかった施設の現状について新たな気づきをもたらす効果があるということが明らかとなった。また、職員一人ひとりの利用者に対する接し方を見直すというサービスの質の向上に繋がる影響があると示唆することができる。

現段階における第三者評価は、全国的に浸透させる

ためには、いくつかの課題を指摘することができる。

第一は、第三者評価の理解度の向上である。第三者評価を受審したことのある施設の職員にはある程度の理解度があるが、第三者評価を受審したことのない施設の職員への理解度の浸透は不十分であると考えられる。今後、第三者評価を浸透させていくためには、自治体の協力や法的根拠を明確にすることが不可欠である。

第二は、施設における恒常的な人材不足の問題である。福祉業界の人材不足は年々大きな課題となっており、国でもさまざまな検討がなされている。第三者評価を受審するにあたり、自己評価をすることが求められるが、これに伴う業務負担の結果として、サービス提供が疎かになることは避けなければならない。受審しやすい環境を提案していくことも重要な課題である。

第三は、将来的な課題であるが、第三者評価の目的の一つである利用者への情報提供である。利用者一人ひとりに合った施設の情報を提供していくには、施設独自の工夫事例の情報を提供していくことに大きな意味があると考えられる。また、施設では、実施することが難しい側面を否定できないことから、第三者評価を通じて、利用者の意見を吸い上げ、これを事業所に提供することも（個人が特定されないように措置することは当然のこととなる）、第三者評価の担うべき重要な役割となろう。

以上のように、第三者評価は、施設サービスの質の向上だけでなく、もう一つの目的である利用者のサービス選択に資するための情報提供をしていくことが、今後、求められるであろう。これからも第三者評価を巡る今後の動向を押さえつつ、福祉サービスの質の向上のために、このシステム在り方について更に研究を深めていきたい。

謝辞 アンケート調査に快くご協力くださった播磨地域福祉サービス第三者評価機構並びに各施設・事業所の職員の方々に深く感謝いたします。

文献

- 1) 中央社会福祉審議会社会福祉構造改革分科会 「社会福祉基礎構造改革について（中間まとめ）」1998年
- 2) 「福祉サービスの質の向上にむけて」『社会福祉法人全国社会福祉協議会』2012年
- 3) 橋本泰子 「福祉サービスを評価する 総論」『月刊福祉』12月号 pp13 2003年
- 4) 鶴沼憲晴 「『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』第80号 pp173,pp178 2001年
- 5) Donabedian, 「Some Issues in Evaluating the Quality of Nursing Care」『American Journal of Public Health』Vol59 NO.10 pp1833-1836 1969年
- 6) 柴尾慶次 「質的評価について」『社会福祉学』pp186 2007年
- 7) 平岡公一 「政策論の観点から」『社会福祉学』pp183 2007年
- 8) 吉川雅博 「福祉サービスを外部が評価する手法の現状と今後の展望」『愛知県立大学文学部編集社会福祉学科編』第54号 pp173 2005年
- 9) 冷水豊 「施設サービスの質の概念・確保策とサービス評価の課題」『社会福祉学』pp189 2007年前掲 pp191 2007年
- 10) 松下良紀 「知的障害施設における第三者評価のあり方－サービス基準の利用にあたって－」『財団法人日本知的障害者福祉協会』2003年
- 11) 安井秀作・谷口泰司・河原正明 「播磨地域障害者支援費サービス第三者評価事業について」『近畿福祉大学紀要』Vol5 pp30 2004年
- 12) 湯川智美 「福祉サービスを評価する 特集の視点」『月刊福祉』12月号 pp11 2003年

資料 1

障害者福祉施設における職員のサービスの質向上に対する意識調査

アンケート調査ご協力のお願い

お忙しいところ、「調査ご協力のお願い」を申しあげます。

私は現在、播磨地域福祉サービス第三者評価機構で、障害者福祉施設で働いておられる方々の施設・事業所におけるサービスの質向上に対する意識について研究しています。

日頃、皆様がどのような意識を持って業務をされているのかを調査したくアンケートを依頼させていただきました。

ご回答いただいた内容は、すべてコンピューターで機械的に処理し、この回答内容が研究目的以外に使用されることは決してありません。どうぞ、ありのままをお書き下さい。

調査の趣旨をご理解いただき、ご協力のほど、よろしく願いいたします。

アンケートは合計3ページあります。該当する全ての項目にご回答ください。

I. あなた自身についてお答えください。あてはまるものに○をつけてください。

また、I - 7. については、具体的にご記入ください。

1. 性別

- (1) 男性 (2) 女性

2. 年齢

- (1) 10歳代 (2) 20歳代 (3) 30歳代 (4) 40歳代 (5) 50歳代 (6) 60歳代以上

3. あなたが主としてこの職場に従事している仕事はどれですか。職種をお答えください

- (1) 施設長等の管理職
(2) 現場責任者等の専門職
(3) 一般専門職
(4) 一般事務職
(5) その他

4. 雇用形態

- (1) 常勤 (2) 非常勤 (3) パート (4) その他(具体的に)

5. 今の職場に従事している期間はどれくらいですか

- (1) 1年未満 (2) 1年以上 (3) 3年以上 (4) 5年以上 (5) 10年以上

6. 福祉の仕事に従事している期間はどれくらいですか

- (1) 1年未満 (2) 1年以上 (3) 3年以上 (4) 5年以上 (5) 10年以上

7. 業務関連の取得資格をお答えください

(具体的に)

8. あなたの従事している施設の形態を教えてください

- (1) 入所施設 (2) 通所施設 (3) 居宅事業所

資料2

Ⅱ. 次の質問の答えとして、適当と思われる数字に○をつけて下さい。

[職員の様子についてお聞きします]

	十分 あてはまる	ある程度 あてはまる	あまり あてはまらない	あてはまらない
1. 施設において中長期的（3～5年）な方向性が各職員に周知されている	1	2	3	4
2. 各職員が施設・事業所の組織運営を理解している	1	2	3	4
3. 施設・事業所でサービスの質向上についての研修会や勉強会が行われている	1	2	3	4
4. 各職員が意欲を持って業務を行っている	1	2	3	4
5. 各職員が提供しているサービスについての現状と課題を把握している	1	2	3	4
6. 各職員が施設・事業所の間で他職種と連携している	1	2	3	4
7. 各職員が利用者のプライバシーを守っている	1	2	3	4
8. 利用者の状況等に関する情報を支援する職員間で共有している	1	2	3	4
9. 各職員が実施されているサービス提供についての意見や考えがきちんと言える	1	2	3	4
10. 記録する職員間で記録内容にばらつきが生じないような工夫がされている	1	2	3	4
11. 施設・事業所では各職員が効果的なサービスを提供できている	1	2	3	4
12. 施設・事業所では各職員が提供しているサービスの良いところ・悪いところを意識している	1	2	3	4
13. 施設・事業所では統一したサービスの質向上についての主体的な取り組みが行われている	1	2	3	4
14. 施設・事業所では、サービス提供に対する自己評価が行われている	1	2	3	4

[あなた自身についての意見をお聞きします]

	十分 あてはまる	ある程度 あてはまる	あまり あてはまらない	あてはまらない
15. 利用者・利用者家族から信頼されている施設・事業所だと思う	1	2	3	4
16. 施設・事業所の問題や課題に気付くことがある	1	2	3	4
17. サービス質の向上には、自己評価が不可欠であると思う	1	2	3	4
18. サービス提供に関する外部評価は必要である	1	2	3	4
19. 福祉サービス第三者評価を知っている	1	2	3	4
20. 福祉サービス第三者評価の仕組みについて理解している	1	2	3	4
21. 福祉サービス第三者評価は質の向上につながると思う	1	2	3	4

資料 3

Ⅲ. 福祉サービス第三者評価についてお聞きします。あてはまるものに○をつけてください

また、23-2. については理由をお書きください

	はい	いいえ	わからない	
22. 施設・事業所は福祉サービス第三者評価を受審したことがある	1	2	3	
	十分 あてはまる	ある程度 あてはまる	あまり あてはまらない	あてはまらない
23-1. あなたの施設・事業所は今後、福祉サービスを受審した方が良い	1	2	3	4
23-2. なぜ、そう思いますか。理由をお書き下さい。				

※以下の質問では福祉サービス第三者評価を受審されたことのある施設・事業所のみお答えください

Ⅳ. 以下の質問にあてはまるものに○をつけてください。また、25-2. と 26-2. については理由をお書きください

	2007年	2006年	2005年	わからない
24. 福祉サービス第三者評価をいつ受審されましたか	1	2	3	4
	十分 あてはまる	ある程度 あてはまる	あまり あてはまらない	あてはまらない
25-1. 福祉サービス第三者評価を受審して、施設・事業所にサービス提供に対する変化があった	1	2	3	4
25-2. 1. または 2. または 3. と答えた方、どのような変化がありましたか				
	十分 あてはまる	ある程度 あてはまる	あまり あてはまらない	あてはまらない
26-1. 福祉サービス第三者評価を受審して、あなた自身にサービス提供に対する変化があった	1	2	3	4
26-2. 1. または 2. または 3. と答えた方、どのような変化がありましたか				

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

ご回答いただきました解答用紙は、添付している封筒に入れ、のりづけをしていただいて無記名で指定の回収ボックスへ提出をお願いいたします。