

平成 29～30 年度 厚生労働科学研究費補助金 障害者政策総合研究事業（身体・知的等障害分野）
「障害児支援のサービスの質を向上させるための第三者評価方法の開発に関する研究」
総合分担研究報告書

第三者評価の普及推進活動の検討：障害児通所支援事業所の外部評価における
フォローアップの必要性とそのあり方

研究分担者 渡辺 颯一郎（日本福祉大学 子ども発達学部 教授）
研究協力者 伊藤 美保子（藤田医科大学 保健衛生学部 助教）
亀山 洋光（ほ一ぶ株式会社社長、日本福祉大学非常勤講師）
亀山 麻衣子（日本福祉大学非常勤講師）

【研究要旨】

障害児支援分野における第三者評価（本研究では「外部評価」と呼ぶ）の普及推進活動のあり方について、先行研究において指摘されている既存の「第三者評価」の課題を踏まえた上で、4か所の放課後等デイサービス事業所に対する調査を実施し、以下の結論に達した。

- ①外部評価の客観性や公平性が担保されていることが必須であり、そのために評価者の質を保証するための養成講座や研修等のあり方を明確にしていくことが重要である。
- ②受審に係る事業所側の事務的負担については、業務に支障が生じることがないように配慮すると共に、費用負担についても公的に援助していくなどの推進策を講じることが必要である。
- ③利用者に対する外部評価の認知度や有用性を高めていくためには、WEBだけでなく、専門職による丁寧な説明を行い、保護者が特に重視する内容（活動内容、保護者対応、職員の専門性など）を中心に公表することが望ましい。
- ④支援の質的な向上を図るためには、外部評価によって客観的に見出された課題等が具体的に改善されるように、事業者に対する評価後のフォロー（アドバイス、事後研修、コンサルテーションなど）を評価プロセスに組み込むことが望ましい。

上記④の調査結果に示されているように、外部評価については、受審後に具体的な支援の質的向上に結び付くようなフォローアップが必要とされている。障害児通所支援事業所2か所においてフォローアップを試行的に実施し、その必要性及び課題等について調査を行った結果、下記のような結論に達した。

- ①受審後のフォローアップは、職員の専門性を高める機会となり得ることから、現場の課題等を具体的に解決する方策として有効であることが示唆された。
- ②外部評価とその後のフォローアップを一体的に実施し、支援の質的向上を図るためには、外部評価の結果について職員間で十分に共有し、研修やコンサルテーションにおいて扱う課題や内容等に関するニーズを明確にした上で、フォローアップを行うことが重要である。
- ③事業所側の負担については、評価項目の多さなどに加え、受審日等に向けて職員の出勤を調整するなどの現実的な課題が挙げられる。業務に差支えがないように外部評価やフォローアップを行うためには、より簡易な受審方法や、研修等に参加するための代替職員の確保等について更なる検討が必要である。

A. 研究目的

障害児支援分野に特化した第三者評価（本研究では以下「外部評価」と呼ぶ）の普及推進活動の検討のため、先行研究に基づく課題等の整理を行うとともに、放課後等デイサービス事業所の管理者及び利用者に対する調査を実施し、現行の「福祉サービスの第三者評価」の認知度や有用性、及び課題等を明らかにする。

また、障害児通所支援事業所（児童発達支援事業所、放課後等デイサービス事業所）に関しては、近年の事業所数の急増に伴い、各所で提供される支援の質に格差が生じている。このため、外部評価の推進に当たって、評価実施後に職員に対する事後研修やコンサルテーション等のフォローアップを行うことで、指摘事項や課題等を具体的に改善し、支援の質的向上に結び付けるための方策についても検討する。

B. 研究方法

（1）障害児支援の外部評価の普及推進活動に関する研究

既存の「第三者評価」の現状や課題について、医療、高齢者福祉等の先行する分野を視野に入れて文献研究を行う。これによって、「第三者評価」受審による支援の質的向上等の成果に関する実情を把握するとともに、福祉施設や事業所等に受審を促す上での課題等についても検討する。

また、愛知県下の4か所の放課後等デイサービス事業所を対象に、支援者（管理者）へのヒアリング及び利用者に対するアンケート調査を行う。これによって、既存の「第三者評価」の認知度や有用性に関する支援者・利用者双方の意識を明らかにし、障害児支援に特化した外部評価の普及推進活動に当たっての現実的な課題やその解決のための方策について検討するための基礎資料を得る。

（2）外部評価におけるフォローアップに関する研究

障害児支援に関する職員研修やコンサルテーションについて基礎研究を行うとともに、実際に児童発達支援事業・放課後等デイサービス事業所の外部評価実施後に試行的にフォローアップを行い、その効果や課題について検証する。より具体的には、外部評価によって見出された事業運営に関する課題等に焦点を当て、職員に対する研修やコンサルテーションを実施した上で、職員へのヒアリング及び現場の観察調査を通して課題等が実際に改善されたかどうかを確認し、支援の質的向上効果を検証する。

C. 研究結果

（1）障害児支援の外部評価の普及推進活動に関する研究

基礎研究（文献研究）に基づけば、「第三者評価」が義務化された社会的養護領域や、受審推進策が講じられている保育所などの一部の施設種別を除いて、福祉サービスの「第三者評価」は十分に普及しているとは言えない状況である。受審が促進されない要因としては、①受審費用の負担と受審に係る事務的負担、②評価の客観性や公平性及び評価者の質の保証、という2点が挙げられ、これらについては基礎研究だけでなく放課後等デイサービス事業所の管理者に対する調査でも見出された課題であった。

また、放課後等デイサービス事業所の管理者に対するヒアリング調査では、障害児支援に特化した外部評価を行う場合、サービスの質の向上に結びつけるために、評価後のフォローアップ（アドバイス、事後研修、コンサルテーションなど）があれば望ましいという意見が提起された。

他方、愛知県内4か所の放課後等デイサービス事

業所の利用者（保護者）に対するアンケート調査の結果、利用者側の第三者評価の認知度及び有用性を探る上で、以下の4点の示唆を得ることができた。

- 1) 放課後等デイサービス事業所を選ぶうえで、障害児の保護者は親同士の口コミ、事業所職員や相談支援事業所相談員による情報提供、パンフレット等の紙媒体などを参考にしており、これらに比べるとWEB上の情報は活用されていない。
- 2) 事業所選択に当たって、WEB上の情報源を検索した経験のある保護者は半数に満たない。また、検索した経験のある人は、事業所や行政機関などの情報源を参考にしており、WEB上に公開されている「第三者評価」の結果をあまり活用していない。
- 3) そもそも「第三者評価」の結果がWEB上で公開されていることを認知していた保護者は5%弱であり、利用者に対して周知が行き届いていないといえる。
- 4) 事業所選択に当たって「第三者評価」を活用する場合を想定した質問に対して、保護者は、事業所における日常的な活動内容や保護者対応、職員の専門性や施設の環境面等を重視する傾向が示された。とりわけ日常的な活動内容や保護者対応については、現に利用する事業所を選択した理由としても上位に挙げられていた。

(2) 外部評価におけるフォローアップに関する研究

児童発達支援事業所、放課後等デイサービス事業所をそれぞれ1か所ずつ選定し、外部評価の実施後に事後研修やコンサルテーションを試行的に実施し、これらのフォローアップによる支援の質的向上効果や課題について、おもに事業所の管理者に対するヒアリング調査を行った。その結果、外部評価受審後のフォローアップについては、外部の専門家からの協力を得て職員の専門性を高める機会となり得る点で、その必要性はあるとの回答が得られた。ただし、今回の調査では、フォロ

ーアップ後の支援の質的向上効果を客観的に確認することはできなかった。

課題としては、外部評価の受審にかかる事業所側の負担について、受審日等に向けて職員の出勤を調整することが挙げられた。また、評価で問われる質問項目の多さや重複項目、解釈が難しく回答に困る質問項目があったことも負担であったと指摘された。また、フォローアップの方法やその内容については、外部評価の結果について職員間で十分に共有した後に、事業所のニーズに合った内容が提供されるべきとの回答も得た。

D. 考察

利用者に対して外部評価の存在を十分に周知し、サービス選択に資する情報として活用してもらえるように促していくためには、WEB上の情報公開だけでなく、専門職がパンフレット等を使用して丁寧に説明することなどが求められる。また、公表する情報の範囲についても、保護者は、事業所における日常的な活動内容や保護者対応、職員の専門性や施設の環境面など、子どもの放課後生活や発達支援に直接的に影響を与える要因を重視する傾向があり、こうした情報を主として公表していく必要性が示唆された。

一方、放課後等デイサービス事業所の管理者に対する調査では、外部評価をサービスの質の向上に結びつけるために、評価後のフォローアップ（アドバイス、事後研修、コンサルテーションなど）があれば望ましいという意見が提起された。評価者が単に評価を行うだけでなく、客観的に見出された課題等について具体的に改善されるように援助するまでを外部評価のプロセスに含めるといった考え方は、現場が期待する機能・役割として捉えていく必要があるだろう。

実際、児童発達支援事業所、放課後等デイサービス事業所に対して、外部評価の実施後に事後研修やコンサルテーションを試行的に実施した結果、こうしたフォローアップの必要性については

現場の意見としても支持を得ることができた。ただし、外部評価の受審にかかる事業所側の負担を軽減するため、より簡易な受審方法の検討や、評価項目の量や質について、今後も更なる検討が必要であることも明らかになった。

フォローアップの方法や内容については、たとえ受審後にフォローアップが実施されても、事業所側のニーズと解離すると、支援の質的向上に繋がる効果的なフォローアップとはならず、サービスの質的向上を目指すという本来の目的を果たせない場合があると考えられる。そのため、外部評価によって見出された課題を改善し、支援の質的向上に結び付けるためには、外部評価の結果について職員間で十分に共有し、必要とするフォローアップの内容と量についての検討がなされ、ニーズを明確にする過程が重要であると考えられる。

E. 結論

本研究では、障害児支援分野における外部評価の普及推進活動の検討のため、既存の「第三者評価」の認知度や有用性について福祉現場の実態や意識を探るよう努めた。この結果、今後、障害児支援に特化した外部評価を推進するため課題として、下記のような結論を導くことができた。

- ①外部評価を普及推進していくためには、評価の客観性や公平性が担保されていることが必須であり、評価者の質を保証するための養成講座や研修等のあり方を明確することが重要である。
- ②外部評価の受審に係る事務的負担については、施設・事業所の日常的な業務に支障が生じることがないように最大限に配慮すべきである。また、受審率を上げていくためには、事業者の費用負担についても配慮し、受審費用を公的に援助していくなどの推進策を講じる必要がある。
- ③利用者に対する外部評価の認知度や有用性を高めていくためには、WEBだけでなく、専門職がパンフレット等を使用して丁寧に説明すること

が求められる。また、公表する情報量が過剰にならないように、事業所の活動内容や保護者対応、職員の専門性、施設の環境面など、保護者が特に重視する内容を中心に公表することが望ましい。

- ④外部評価に基づくサービスの質の向上効果を高めるためには、評価者によって客観的に見出された課題等が具体的に改善されるように、事業者に対する評価後のフォロー（アドバイス、事後研修、コンサルテーションなど）を評価プロセスに組み込むことが望ましい。

上記④の調査結果に示されているように、外部評価については、受審後に具体的な支援の質的向上に結び付くようなフォローアップ（事後研修、コンサルテーション）が必要とされている。障害児通所支援事業所に対して外部評価後のフォローアップを試行的に実施し、その必要性及び課題等について調査を行った結果、下記のような結論に達した。

- ①障害児通所支援事業所において外部評価後の事後研修及びコンサルテーションを試行的に実施した結果、今回の調査では客観的に支援の質的向上効果を確認することはできなかったが、職員の専門性を高める機会となり得ることから、現場の課題等を具体的に解決する方策として有効であることが示唆された。
- ②外部評価とその後のフォローアップを一体的に実施し、支援の質的向上を図るためには、外部評価の結果について職員間で十分に共有し、研修やコンサルテーションにおいて扱う課題や内容等に関するニーズを明確にした上で、フォローアップを行うことが重要である。また、外部評価時点での単発のフォローアップだけではなく、継続的・定期的にフォローアップが行われるほうが望ましい。
- ③ただし、外部評価の受審にかかる事業所側の負担について考慮することが重要である。評価項目の多さなどに加え、受審日等に向けて職員の出勤を調整するなどの現実的な課題が挙げられる。事業

所の業務に差支えないように外部評価やフォローアップを行うためには、より簡易な受審方法や、研修等に参加するための代替職員の確保等について更なる検討が必要である。