

令和元年度 厚生労働科学研究費補助金（障害者政策総合研究事業）  
「障害児支援のサービスの質の向上のための外部評価の実施とその検証のための研究」  
研究協力報告書

障害児支援事業所の外部評価の妥当性  
—事業所を対象としたアンケート調査の結果から—

研究協力者 河合 高鋭 （鶴見大学短期大学部保育科）  
研究代表者 内山 登紀夫（大正大学心理社会学部）  
研究分担者 稲田 尚子 （帝京大学文学部）  
宇野 洋太 （大正大学カウンセリング研究所）

**【研究要旨】**

本研究は、研究班で実施した、障害児支援サービスの質の向上のための外部評価について、受審した事業所および事業者がどのように受け止めたのか、またさらなるシステム改善のために事業所目線での意見を聴取することを目的として実施した。外部評価外部評価実施後、外部評価を行った58の事業所に対して、クwestantによるWebアンケート調査を依頼し、1. 事業所について、2. 受けた外部評価について、3. 今後外部評価の制度を実施していく場合について、4. 評価者に関して、5. その他、について、項目を設定し回答してもらった。

外部評価を受審した結果、全体的な印象に関する評価は高く、外部評価項目について自己評価を行うことにも全員が満足感を得ていた。外部評価は、専門家から客観的に助言をもらうことで事業所や自身のサービスの質を改善することができるとの意見が多かった。外部評価の枠組みに関しては、所用日数は半日～1日、経費は1～2万円、受審間隔は3年、評価者の支援経験は10年以上などが望ましいと考えられていることが明らかとなった。研究班で開発した外部評価は、受審する当事者である事業所の視点から、障害児支援サービスの質の向上につながると思われることが示唆され、また今後の外部評価の改善を検討していく際の事業者目線での貴重な情報が得られた。

**A. 研究目的**

近年事業所数設置率の広がりをみせている障害児通所支援の事業では、サービス事業所間の支援の質の格差が大きいことが課題となっている。また障害児入所支援の事業においては、対象とする児童の多様性などの点から、支援の質の高さが求められている。したがってこれらの支援事業者に対し、第三者評価導入の必要性が指摘されている。しかしながら、任意で受審

する現行の第三者評価の仕組みは、十分に普及しているとはいいがたく、評価内容および評価者の養成方法から、外部評価の普及促進のための方策まで一括して検討する必要がある。

2017～2018年度には福祉事業に対する第三者評価に関する文献的検討および国内外の取り組みの視察・ヒアリングを経て、外部評価モデルおよびその評価のための評価者養成プログラムを考案し、パイロット的に実施してきた。

2019年度は、全国の障害児支援事業所に対して研究班で開発した「外部評価」を試行的に実施した。この新たな外部評価システムの妥当性を検証するための方法の1つは、当事者である事業所、事業者目線での評価であろう。

本研究では、実施した外部評価の枠組みや内容が事業所の職員や利用者にとどのように受け止められたのか、また、より良い外部評価を行っていくためどのような枠組みや研修内容が事業者から求められているのかを把握することを目的として実施した。

## B. 研究方法

外部評価を行った58の事業所にクエスナートによるアンケート調査を依頼し、回答は20件(回収率35%)であった。アンケートは1. 事業者の基本的属性について、2. 受審した外部評価について、3. 今後外部評価の制度を実施していく場合について、4. 評価者に関して、5. その他について、項目を設定し回答してもらった。

## C. 研究結果

事業所から得られたアンケートの結果は、以下の通りである。

### 1. 事業者の基本的属性

今回回答が得られた事業者については、「施設長」55.0%、「管理者(児童発達管理責任者)」65.0%であり、全員が常勤であった。児童福祉領域での支援経験年数は、「5~9年」が一番多く40.0%、「20年以上」は35.0%、「10~19年」は20.0%、「3~4年」は5.0%であった。

支援をしている主体の事業(複数回答)は、「放課後等デイサービス」と「児童発達支援」が

もっとも多く65.0%、次いで「保育所等訪問支援」30.0%、「入所施設(医療)」15.0%、「居宅型児童発達支援」5.0%、「入所施設(福祉)」5.0%、「その他」5.0%であった。

## 2. 受審した外部評価について

外部評価を受審した全体的な印象を図1に示す。事業所の90%が「とても良かった」または「良かった」と回答しており、高評価であった。

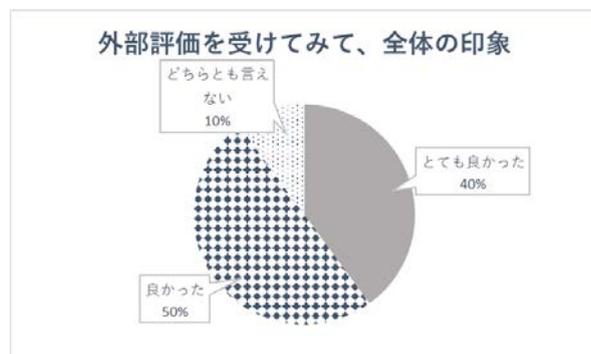


図1 受審した外部評価に対する全体的な印象

外部評価において、評価者の訪問前に、外部評価項目について、事業所が自己評価することについては、「とても良かった」35.0%、「良かった」65.0%と、全事業所が満足感を得ていた。

外部評価で評価していた内容は、サービスの質を評価するために適切だと思うかという問いには、「とてもそう思う」30.0%、「そう思う」65.0%、「どちらともいえない」5.0%であった。

「どちらともいえない」理由は、まだ結果が来ていないので何とも言えないという事であった。

「とてもそう思う」「そう思う」理由は、改善が必要と感じていた点について客観的に助言をもらうことで業務や活動を見直すきっかけとなったことや、自分自身が客観的に事業所をみることができ、改めて改善をしなくてはならない部

分を実感出来たということであった。

外部評価で追加する必要があると思われる項目・内容については、自由記載を求めたところ、10名から回答があり、評価目標などガイドラインや、個人に沿った療育目標、プログラムの多様性が必要とされていた。また、個別支援計画とその支援内容という点だけでなく、体制の組み方から流れ、利用者への接し方や声かけの仕方、環境設定、記録の書き方についても必要とされており、どのような研修を行うかなど具体的な指摘も求められていた。

外部評価の項目で、不要と思う項目・内容についても自由記載で求めたところ、6名から回答があったが、全員が特になしと記載していた。

### 3. 今後外部評価の制度の実施について

外部評価を受ける目的(複数回答可)についての回答結果を図2に示した。全事業者が「サービスの質の向上」を挙げており、職員の意識改革、利用者・保護者への情報提供と続いた。

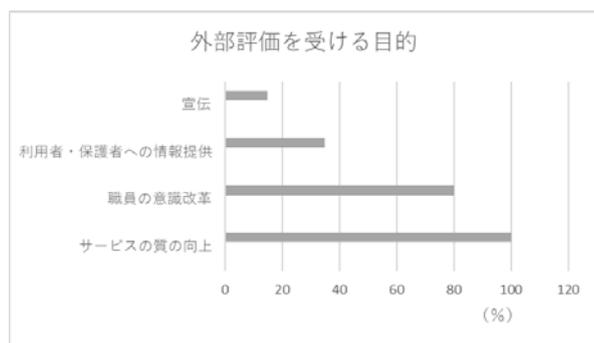


図2 事業者による外部評価受審の目的

外部評価の適切な所要日数について、「1日(約8時間)」45.0%が多く、次いで「半日(約4時間)」40.0%、「2時間」10.0%、「3日以上」5.0%と、半日~1日で外部評価を行うことが適切であるとの意見が多かった。

次回、外部評価の機会があればまた受けたいと思うかという質問については、「無料なら受けたい」75.0%、「有料でも受けたい」20.0%であった。外部評価を受けたいと考える事業者が大多数であり、外部評価の必要性を感じていることが明らかとなったが、有料化については否定的な意見が多かった。

外部評価を受けたいと回答した事業者の中では、外部評価を受ける頻度については、「3年」40.0%、「2年」35.0%「5年」15.0%、「1年(毎年)」10.0%が望ましく、外部評価の費用は、「1~2万円」50.0%、「1万円未満」25.0%、「3~4万円」25.0%との回答であった。

外部評価の総合的な評価結果として、S・A・B・C・Dの5段階などの段階評価が出ることについては、「賛成」50.0%、「やや賛成」20.0%、「どちらともいえない」30.0%であった。

外部評価後、評価者による継続的なフォローがあるかという質問については、「ぜひ受けたい」45.0%、「受けたい」35.0%、「どちらともいえない」20.0%であり、継続的なフォローが求められていることが明らかになった。

### 4. 評価者に関して

評価者となるために必要とされる支援経験年数について図3に示した。今回のアンケートでは10年以上が適切と考える事業者が全体の70%を占め、5年以上と考える事業者は15%に過ぎなかった。

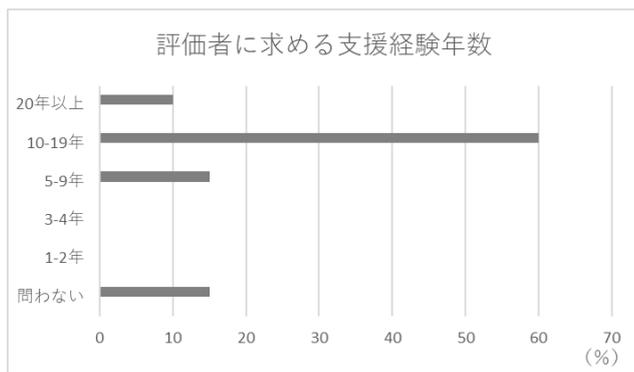


図3 外部評価評価者に必要な支援経験年数

評価者に求められる資格（複数回答）は、「資格は問わない」55.0%と一番多く、「社会福祉士」「公認心理師・臨床心理士」がともに40.0%、「児童発達支援管理者」30.0%、「言語聴覚士」25.0%、「看護師・保健師」20.0%、「保育士」15.0%、「教師」5.0%、「その他」30.0%であった。

評価者になる機会があれば、「ぜひなりたい」15.0%、「なりたい」5.0%、「なりたくない」25.0%、「絶対なりたくない」5%、「どちらともいえない」50.0%と、評価者になることに対する積極的な意見は少なかった。

## 5. その他

これまでに他の第三者評価を受けたことが「ある」と回答した40.0%の人に、他の第三者評価と比べた感想を質問したところ、利用者を中心とした評価視点がよいこと、子どもへの接する評価の目線が合致した点が多かったという声があった。さらに、内容がとても具体的で、フィードバックの内容も具体的で適切であり、他の評価に比べ施設の質の向上にすぐに役立つものであったと感じている職員もいた。また、第三者評価よりも時間も準備するものも少ないが、

評価となるので受け手としては同じように感じどころか受ければよいと感じている職員もいた。

外部評価に関して気づいたこと・感想など（自由記載）では、評価・アドバイスともすぐに改善できる内容であり、外部評価の後、継続した相談ができること施設の活性化につながるという回答がある一方で、施設のスキルが上がっても一人のお子さんの役に立たなければ、何の意味もないように思っているという回答もあった。また、評価者の上から目線の発言が不快であったとの意見もあった。

## D. 考察

本研究では、実施した外部評価の枠組みや内容が事業所の職員や利用者にとどのように受け止められたのか、また、より良い外部評価を行っていくためどのようなシステムや研修が事業者から求められているのかを検討した。

その結果、研究班で実施した外部評価は、全体的に好意的に受け止められており、また評価した内容はサービスの質を把握するために適切であると考えられる事業者が多かったことから、事業者目線における外部評価の妥当性が示されたと言えよう。

外部評価の枠組みについては、所要日数は半日～1日が望ましいとの意見が多く、本研究班の外部評価の1日の実施形態についても、事業者は妥当と考えていることが明らかとなった。第三者評価は、5日間と所要日数が多いが、障害児支援事業所は小規模な事業所が多いため、受審にかかるスタッフや時間の確保の観点から、受審する側も1日程度が望ましいと考えるのであろう。評価者の資格要件に関しては、今回の外部

評価の実施に際し研究班では支援経験年数は5年以上としていたが、事業者目線では10年以上との意見がほとんどであった。事業所の質の評価およびコンサルテーションの機能を併せ持つ外部評価において、評価者にはより高いスキルが求められていることが明らかとなった。この意見は真摯に受け止めるべきであり、評価者の資格要件を決定していく際の貴重な検討材料となる。

今回受審した事業者は、また次回も外部評価を受けたいと考えていることも分かったが、「無料であれば」という限定つきで受審を希望する事業者の方が多かった。今後、本研究の成果を施策として反映させていくに際しては、評価結果に応じた加算等の報酬を改訂していくこととセットで検討していく必要があるだろう。

既存の第三者評価との比較においては、研究班の外部評価は、利用者目線であること、コンサルテーション機能について好意的な意見があり、研究班が目指した外部評価の方針が受審側の事業者にも伝わっている場合もあれば、第三者評価と外部評価の違いについての的確に伝わっておらず、どちらか一方でよいのではないかとの意見もあった。外部評価の独自性を事業者に理解してもらうための研修について吟味していく必要がある。さらに、評価者の上から目線の発言に不快感を示した事業所もあった。評価をする際には、評価する側と受ける側との間には上下関係や力関係が存在してはならず、評価者の態度や話し方で不快感を与えてしまうことのないよう、評価者の人柄、経験年数、評価を行なう時の心得など、評価者側の質も確保しなくてはならない。これらの点は、評価者の養成講座における

改善点であり、今後検討を重ねていく必要がある。

## E. 結論

外部評価を受審した結果、全体的な印象に関する評価は高く、外部評価項目について自己評価を行うことにも全員が満足感を得ていた。外部評価は、専門家から客観的に助言をもらうことで事業所や自身のサービスの質を改善することができるとの意見が多かった。外部評価の枠組みに関しては、所用日数は半日～1日、経費は1～2万円、受審間隔は3年、評価者の支援経験は10年以上などが望ましいと考えられていることが明らかとなった。研究班で開発した外部評価は、受審する当事者である事業所の視点から、障害児支援サービスの質の向上につながると考えられていることが示唆され、また今後の外部評価の改善を検討していく際の事業者目線での貴重な情報が得られた。

外部評価を受審した事業者からの意見聴取により、外部評価の枠組み、内容に関する妥当性が示された。また今後、外部評価の枠組みや内容、養成講座の内容をさらに改善していくための示唆が得られたと考えられる。

## F. 研究発表

1. 論文発表 なし
2. 学会発表 なし

## G. 知的財産権の出願・登録状況(予定を含む。)

1. 特許取得 なし
2. 実用新案登録 なし
3. その他 なし