

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」
分担研究報告書

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

研究分担者 宇野 洋太（大正大学）
 稲田 尚子（帝京大学）
研究代表者 内山 登紀夫（大正大学）
研究協力者 河合 高鋭（鶴見大学短期大学部）

【研究要旨】

先行研究で考案された外部評価モデルに基づき、評価者養成講座を実施し、そこで養成された評価者に外部評価を実施していただいた。本研究では取り分け評価者からみた評価者養成講座および外部評価に関して、その有効性や有益性、今後のあり方に関して検討した。

回答者は養成講座を受講した全 48 名中 28 名（58.3%）であった。医療・福祉・保健領域での業務をしている、もしくは福祉事業の運営管理をしているもの、また児童福祉領域での経験年数も 10 年以上のものが概ね 80%程度以上であった。

養成講座に関しては、理解できたかの問いに対して、「そう思う」「ややそう思う」と回答したものが 96.4%とほとんどであった。

また外部評価自体に関しては、評価内容がサービスの質を評価しているかの問いに「そう思う」・「ややそう思う」と回答したものは 85.8%であり、外部評価の目的と一致する結果となった。評価項目に関するものもほとんどについて、「有用である」「やや有用である」との回答が得られ、評価項目としての有用性や妥当性が示された。また外部評価の実際のプロセスに関しても「保護者のアンケートの閲覧」以外の項目は容易であったかの問いに 70%近いものが「そう思う」「ややそう思う」と回答し、実施のしやすさにポジティブな評価であった。

さらに外部評価を実施することが有益かの問いに、評価を受ける事業所に対しては 89.3%のものが、また、事業所の利用者、あるいは利用の検討段階にある者に対しては 78.5%のものが「そう思う」「ややそう思う」と回答し、事業所、利用者双方にとって有益であろうことが示された。

今回の研究から考案された養成講座から評価の実施に渡る一連の外部評価モデルが、事業所および利用者の双方にとって有用・有益であることが示唆された。また実施のプロセスも現実的であることが示された。ただ今回の評価者となったものが経験年数 10 年以上と経験年数がやや多いものが多く、今後の普及を考えた場合、もう少し経験の少ないものでも実施可能かの検証や、そのための養成講座の改定が必要となる可能性がある。

A. 研究目的

近年事業所数設置率の広がりを見せている

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言いがたく、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。

本研究においては、先行研究を踏まえ、まずは2日間の評価者養成講座を実施する。その上でそれを受講した評価者に児童福祉施設に訪問し、外部評価を実施していただきその有効性等を検討する。取り分け本研究においてはそのうちの評価者養成講座と、実施した外部評価に関して、評価者の側からみた有効性・有益性や今後のあり方等に関して検討を行った。

B. 研究方法

外部評価実施のための、評価者養成講座を受講した48名に対して、外部評価を全て実施した後に、評価者養成講座および実施した外部評価に関して、オンラインにて質問票調査を実施した。28名より回答を得た。回答率は58.3%であった。

回答者の内訳は医療・福祉・保健領域で業務をしているもの16名(57.1%)、福祉事業の運営管理を行っているもの7名(25.0%)とそれらが大半であった。児童福祉領域での支援経験年数は20年以上のものが15名(53.6%)と最も多く、10～19年

のものが8名(28.6%)、5～9年が4名(14.3%)、その他で福祉・医療・保健業務あるいは組織運営管理、その他関連する領域で5年以上経験しているものと同等の能力を有していると研究班主任あるいは分担研究者が判断したもの1名(3.6%)であった。

C. 研究結果

1. 評価者養成講座について

2日間の日程で実施された評価者養成講座に関して、主観的な理解度を調べた。理解できたかの質問に対して「そう思う」から「そう思わない」までの5件法で回答を求めたところ、「そう思う」あるいは「ややそう思う」と回答したものが27名(96.4%)とほとんどであった。1名のみ「ややそう思わない」と回答した。

自由記載にて意見を求めたところ、「わかりやすかった」「理解しやすかった」との回答があると共に、「(講座内容の)前提をある程度理解していないとイメージが難しい部分もあり、簡単なガイドブックの事前配布があると良い」との意見もあった。

2. 外部評価の実施や評価項目について

外部評価の実施は、事業所へのインタビュー、個別支援計画等の閲覧、支援場面の観察、保護者へのインタビュー、保護者へのアンケートの閲覧を元に、評価し、報告書し、評価者および委員会での合議の上、最終報告書と総合評価を決定するというプロセスで実施される。それぞれのフェーズに関して、その実施の容易さについて「そう思う」から「そう思わない」の5件法で回答を得た。回答したのは実際に事業所での評価を行なった19人からである。

「そう思う」・「ややそう思う」と回答したもの

は、事業所へのインタビュー18名(94.7%)、個別支援計画等の閲覧17名(89.5%)、支援場面の観察13名(68.4%)、保護者へのインタビュー13名(68.4%)、保護者へのアンケートの閲覧9名(47.3%)であった。また報告書の作成は12名(63.1%)、合議して最終報告書と総合評価を決定するは16名(84.2%)であった。

5段階の総合評価に関する評価のしやすさについては、評価しやすかったかの問いに「そう思う」・「ややそう思う」と回答したものは13名(68.4%)であり、「どちらともいえない」が4名(21.1%)であった。自由記述において「(5段階の)中間的な評価があっても良い」との回答もあった。

また71項目の小項目に関して、0～3までの4段階で評価を実施するが、その4段階の評価に関して、評価しやすかったかの問いに「そう思う」・「ややそう思う」と回答したものは13名(68.4%)であり、「そう思わない」・「ややそう思わない」が4名(21.1%)みられた。各小項目に関して、「有用である」・「やや有用である」と回答したものの割合の平均は93.6%であり、最大値は100%で、最小値は66.7%であった。「有用である」・「やや有用である」と回答したものの割合が80%以下であった項目は4項目あり、「ホームページやSNS等で事業所に関する情報を適切に発信している」(22名、78.6%)、「子ども一人一人は、可能な限り、個人に合った役割(食事の手伝い・掃除等)をもち、それを自立的に最後まで成し遂げている」(19名、79.2%)、「子ども一人一人の毎回の行動変化および活動環境(人や物)の影響を確認できるように、直接観察により継続的に数量的評価がなされている」(22名、78.5%)、「子ども一人一人は、食事を楽しく食べている」(18名、66.7%)であった。「やや有用ではない」・「有用ではない」と複数名が回答した項目はなかった。(Appendix 1 参照)

自由記述においては、緊急時の対応の準備がなされているかの評価項目があっても良いのではとの意見があった。

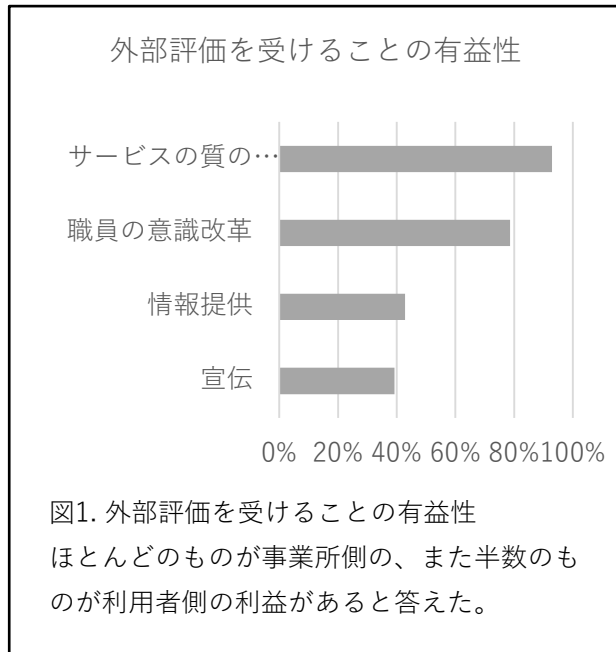
3. 外部評価の有用性と今後について

評価者としてどのような資格を有するものが相応しいかの質問に対しては、社会福祉士、公認心理師・臨床心理士、および児童発達支援管理者と回答するものが多かった一方、資格は問わないと回答するものも多かった。また経験年数としてはどれくらいかのものが相応しいかの問いに対して「10年以上」と回答したものが15名(53.6%)と最も多く、次いで「5年以上」が9名(32.1%)となった。

評価者としての資質を自由記載にて回答を求めると「こどもの発達全体を理解した者(心・身体・言語・認知等)」、「現場のスタッフに提案できるだけの知識と技術を得たもの」「偏らない支援手法で支援者をしての経験があると望ましい」という専門性を求める回答と共に、「他者の長所や短所を冷静かつ公平に評価できる能力」、「謙虚さと、家族の視点で物事を考えることのできる人」といった評価自体のあり方に関連する回答もみられた。

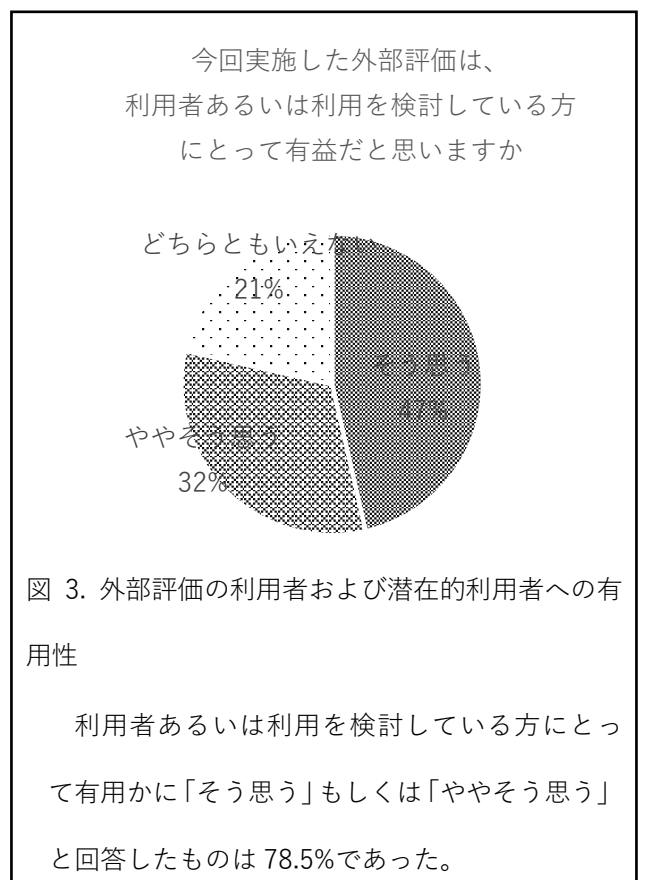
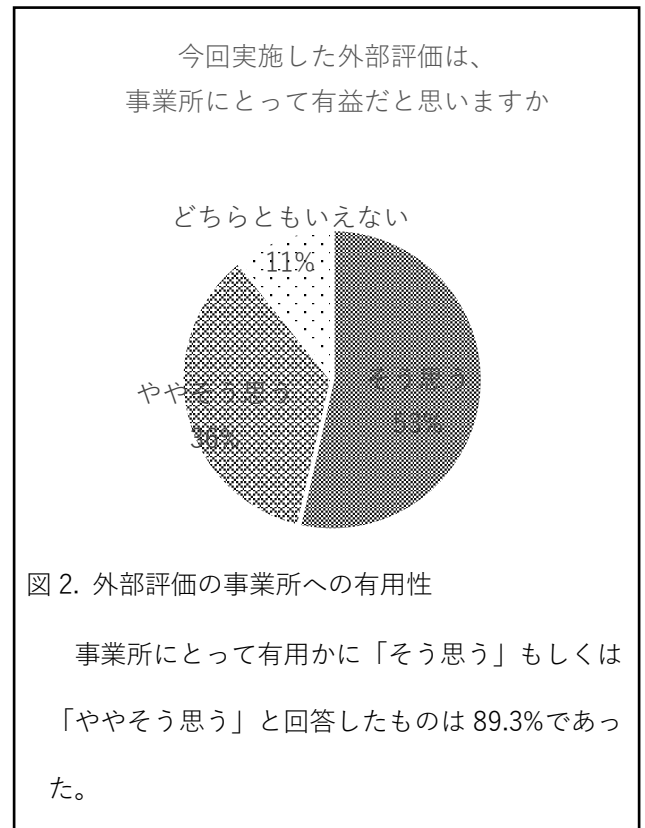
外部評価の有用性に関して、今回の外部評価がサービスの質を評価しているかの問いに24名(85.8%)が「そう思う」・「ややそう思う」と回答し、他の4名(14.3%)は「どちらともいえない」との回答であった。また結果が公表されることが利用者にとっては有益かの問いに「そう思う」・「ややそう思う」と回答したものが24名で85.7%と大半を占めた。他は「どちらともいえない」との回答であった。さらに、5段階などの形式で総合評価を示すことに関しては「賛成」・「やや賛成」が20名(71.4%)みられた。反対としては「やや反対」と回答したものが1名(3.6%)みられた。総合評価に関して、自由記述で意見を求めたところ、改善

策やフォローアップ・モニタリング期間の提案・設定と併せた評価を実施する必要性への意見がみられると共に、評価が収益に反映される仕組みの必要性が述べられた。

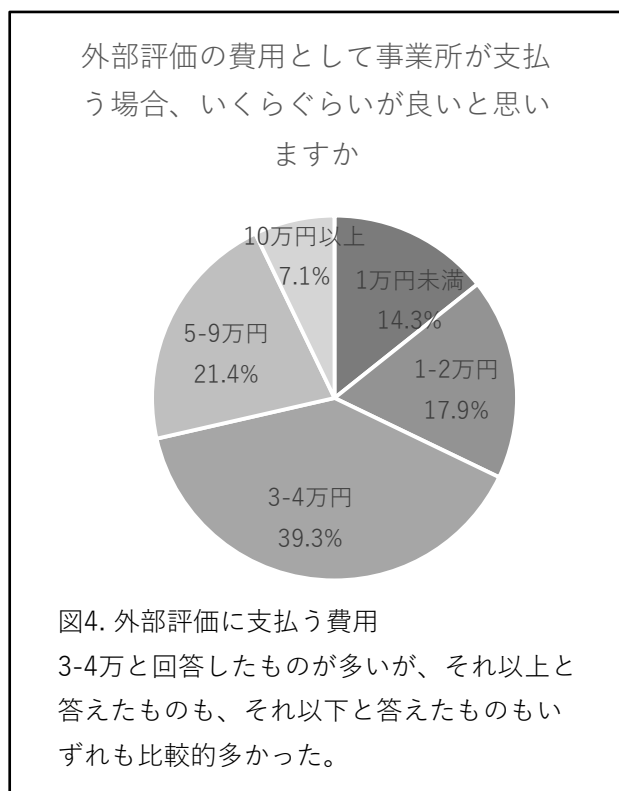


外部評価を受けることの有益性として、評価を受けることが「サービスの質の向上」に貢献するであろうと回答したものが26名(92.9%)であり、また「職員の意識改革」につながるであろうと回答したものが22名(78.6%)と施設の質の向上に寄与できるであろうとの回答が多かった。また併せて、「利用者・保護者への情報提供」につながると回答したのも12名(42.9%)と約半数程度みられた。さらに事業所にとっては「宣伝」になるであろうと回答したのも11名(39.3%)みられた(図1参照)。

事業所にとって有益かには25名(89.3%)が「そう思う」もしくは「ややそう思う」(図2参照)、利用者もしくは利用を検討されている方にとっては22名(78.5%)が「そう思う」もしくは「ややそう思う」(図3参照)と答えた。



今後もし実施するとしたらどの程度の所要日数が妥当かの問いには「1日程度」と回答したものが15名(53.6%)、「半日程度」と回答したものが9名(32.1%)であり、「2日程度」と回答したのも4名(14.3%)みられた。評価を受ける頻度としては、「1年に1回」、「2年に1回」、「3年に1回」と回答したものがそれぞれ9名(32.1%)と同数であった。事業所の支払う費用に関しては、「3～4万円程度」と回答したものが11名(39.3%)と最も多く、「5～9万円程度」6名(21.4%)、「10万円以上」2名(7.1%)とそれより高い額の回答も多くみられた。一方、「1～2万円程度」5名(17.9%)、「1万円未満」4名(14.3%)とそれより低い額の回答も同様であった(図4参照)。



他の第三者による評価との比較を自由記述で回答を求めたところ、「(他の第三者による評価は)書類をもれなく揃えることに重点がおかれ、全体のシステムを見直すのに良い機会だった」との重

要視する点の違いを述べる意見がみられると共に、今回の外部評価は「具体的な支援や困り感について、話ができる」、「支援の中身に関してやりとりできる」ため、「次(の支援)につながる内容だと感じる」、「支援に関するアドバイスができる」という意見がみられた。また「短い時間で、事前の準備も少なく、事業所にとって負担が少ない方法」との意見もみられた。

今後もし実施することになった場合、「費用について公的な支援が必要」との意見がみられた。また「同業者同士の外部評価は地元では厳しい」との意見もみられた。

最後に、もしまた機会があれば評価者になるかの問いには19名(67.9%)が「そう思う」あるいは「ややそう思う」と回答した。

D. 考察

今回実施した外部評価およびそれに関連する評価者養成講座に関して、評価者からの視点について検討した。

まず評価者養成講座であるが理解できたかの問いに96.4%が「そう思う」もしくは「ややそう思う」と回答し、内容として理解が得られるものであった。今回、講座に参加したものの75%以上のものは児童福祉領域での支援経験が10年以上と、比較的長い経験があるものであったため、より理解が得やすかったのかもしれない。実際、「(講座内容の)前提をある程度理解していないとイメージが難しい部分もあり、簡単なガイドブックの事前配布があると良い」との意見もあり、今後、評価者の経験年数や経歴の如何によっては講習の事前資料などが必要となるかもしれない。

さらに後述するが、各評価項目に関して、「有用である」もしくは「やや有用である」と回答したものが93.6%であったのに対して、項目の評価のしや

すさは評価しやすかった、もしくはやや評価しやすかったと回答したものが 68.4%に留まり、21.1%のものが「そう思わない」・「ややそう思わない」と回答するなど、有用であるが評価が困難であるということが示された。評価の仕方の見直しあるいは養成講座での評価の仕方の講義・演習の工夫が必要となるかもしれない。

評価者からは、外部評価が事業所およびそれを利用するもの、あるいは今後利用を検討しているものにとって有用であるのではないかと回答が大半を占めていた。取り分け、本評価の主題でもあるサービスの質の向上に寄与するのではとの意見が 92.9%を占めていた。さらに職員の意識改革につながるなどの効果も期待されるとの意見も多かった。さらには利用者および利用を検討している方に情報が開示されることにより、利用者のニーズにあった事業所の選択へとつながるのではないかと、さらには事業所にとってもそれが宣伝になるのではないかと概ね半数の評価者は考えていた。

実施に関しては1~3年に1回程度、1日程度をかけ実施すること、また単に評価するだけでなく、改善策を提案したり、フォローアップ・モニタリング期間を設定し事業所の質の向上に伴走することの必要性を述べる意見が多かった。費用としては1回あたり3~4万円程度とする意見が多かったが、それより多い金額の意見も、反対に少ない金額の意見もそれぞれ同等にみられた。取り分け公的な資金の援助が必要ではないかという意見もみられたため、実施にはその辺りの仕組みも検討する必要があるのではないかと。

既存の第三者による評価とは着眼点が異なり、

それぞれのメリットがあることも示された。取り分け今回の外部評価は支援サービスの質の向上を目的としたものであり、評価者にとってもそれを達成しやすい項目での評価やそのための手順になっていると一定の評価を受けた。ただ地域の中で実施するにはやりにくさもあるとの意見もあり、費用面と併せ、どのような仕組みが妥当か今後も検討する必要があると思われる。

E. 結論

本研究から、今回実施した外部評価とそのため評価者養成講座が、評価者からの視点で有効であると判断されることがわかった。今後さらに評価の信頼性を高めるため研修を工夫する必要があること、また児童福祉サービスの質を高める上で有効であるが、その体制を維持するための仕組みを検討する必要性が示された。

これまでになかった新たな取り組みとしての外部評価が事業所およびサービス受給者にとって有益であろうことが示されたことは意義深いと考える。

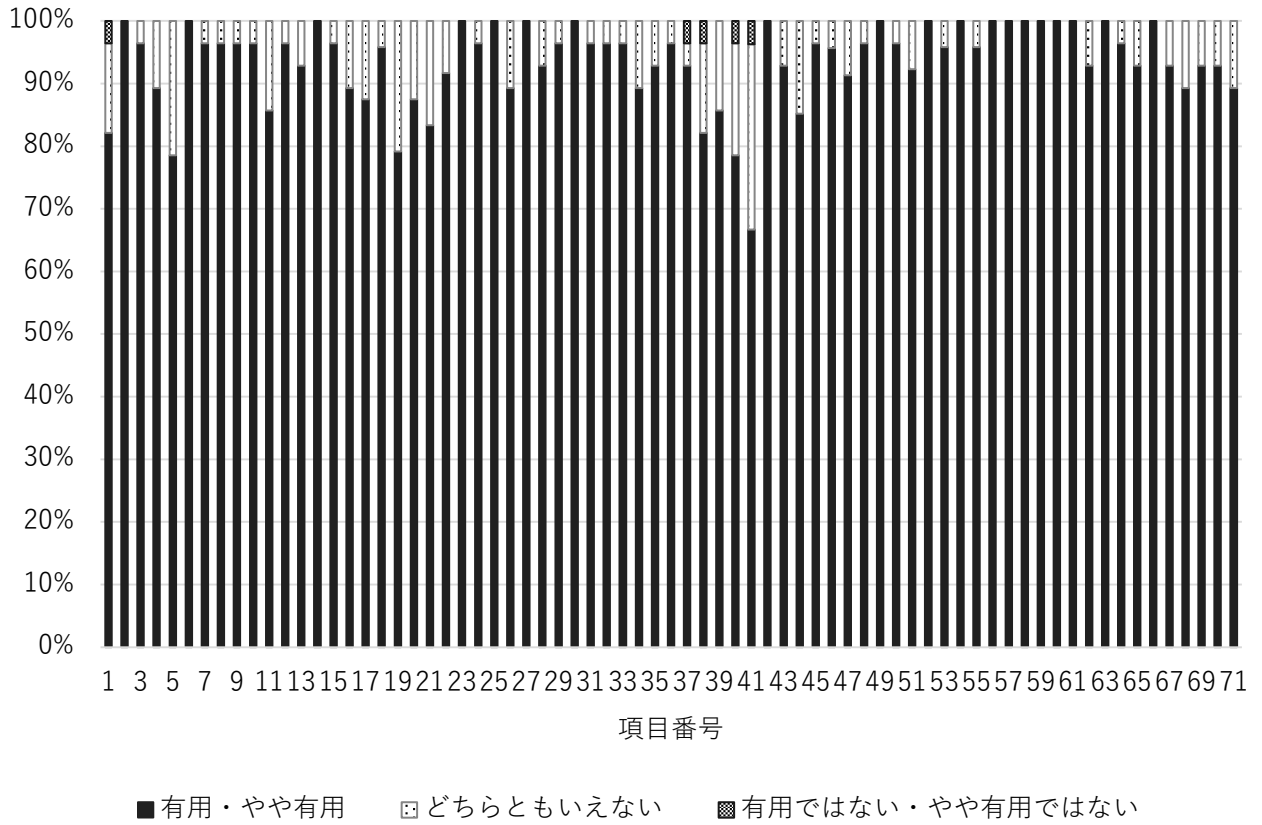
F. 研究発表

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

各評価項目の有用性



Appendix 1. 外部評価小項目、全 71 項目の有用性

項目 5, 19, 40, 41 のみ、「有用である」もしくは「やや有用である」と回答したものが 80%以下であった。なお 5 項目、「有用ではない」あるいは「やや有用ではない」と回答したものがいた項目がみられたが、いずれも 1 名であり、複数みられた項目はなかった。