

福祉サービス第三者評価における評価者の現状と課題

城戸 裕子*1)

はじめに

福祉サービス第三者評価は、社会福祉法人等の事業者の提供するサービスの質を当事者以外の公正・中立な第三者機関が、専門的かつ客観的な立場から評価する事業をいい、2001年から開始されている。評価事業全般においては、全国社会福祉協議会の提示するガイドラインに沿って、各都道府県推進協議機関が評価機関の申請認定、評価者の養成を独自で担っている。

A県では13の評価機関が存在する。また、A県福祉サービス第三者評価推進センターでは毎年、評価者養成研修を実施し、その育成に努めている。しかしながら、近年の傾向として特定の評価機関への受審、特定の評価者のみが評価実施を担当するという不均衡が生じている。

このことは、評価結果の偏りと特定の評価者への評価業務の集中となり、評価自体に時間を要し、公表が遅延する事態を招いている。そのため、本来の目的である公正中立な評価の実現に結びついていない現状が推進センター内委員会にて指摘されている。特に評価経験の有無は、評価者のスキルに大きな差異を生じさせており、第三者評価自体の質の向上が期待できないという課題もある。

そのため本研究では、A県で福祉サービス第三者評価養成研修を修了した評価者に着目し、評価者への悉皆調査により、第三者評価の現状と課題を明らかにすることを目的とした。

本研究の調査結果から明らかとなった評価調査者の現状と課題より、評価者育成の在り方、養成研修の再構築、評価機関の指導体制の見直しを図る一助とし、公平・中立、専門的かつ客観的な立場からの第三者評価の本来の目的が実現できることにつなげたいと考えた。

1. 研究方法

1. 調査の概要

自記式質問紙を郵送法により依頼し、回収を行った。調査期間は、平成29年7月から9月である。質問紙の内容は以下のとおりである。

- ① 評価者の属性（性別・保有資格・評価者研修修了年数）
- ② 評価経験の実態（評価経験の有無・評価を行っていない理由）
- ③ 第三者評価に関しての研修の実態（所属評価機関並びに自己研鑽の現状）
- ④ 実施を希望するフォローアップ研修について
- ⑤ 評価に使用する用語の理解の確認（WAM-NET並びに養成研修での頻出語句の理解度について複数名で用語を抽出し、精査を行い、高齢、障害、社会的養護、保育等の各領域での用語の理解度について、四件法での回答とした）
- ⑥ 評価推進センター並びに所属評価機関への自由意見

倫理的配慮として、個人名宛の郵送物の個人情報の取扱いについては、A県福祉サービス第三者評価推進センターにおいて一元化を図り、愛知学院大学倫理委員会の承認を得て実施した。

* 1) 愛知学院大学心身科学部健康科学科

II. 結果

依頼数257名であり、期日までの回収数126通、回収率49.0%であった。回答者の属性は、男性62名(49.2%)、女性64名(50.8%)であった。60歳から69歳の層が最も多く、全体の42.9%を占めている。評価者研修受講希望理由により、社会貢献群、自己実現群、他者からの働きかけ群、興味関心群、その他群に分け、それらと評価の有無、年齢層毎でクロス集計を行った。年齢層は、最も多い年齢層の60歳から69歳を基準として、20歳から59歳群と60歳以上群に分けた。20歳から59歳までの評価経験者で最も多い理由は、「他者からの働きかけ群」であった。評価未経験者では「興味関心群」が最も多かった。60歳以上の評価経験者で最も多い理由は、「自己実現群」であった。評価未経験者では「自己実現群」と「興味関心群」が多かった。保有資格(複数回答可)は、「介護支援専門員」、「社会福祉士」、「介護福祉士」の順であった。また、個人資格保有数で最も多かったのは「4つの資格保有」であったが、「1つの資格保有」の回答が全体の41.1%を占めていた。「資格保有なし」との回答者は20名で、全体の16.1%であった。

第三者評価を研修以後、評価を行ったかの有無については、「はい」と回答した者は、72名で全体の52.0%であり、「いいえ」と回答した者は、53名47.0%であった。第三者評価を全く行っていない理由として、最も多かったものは「評価機関からの依頼(声かけ)がない」であった。自由意見として、「現在の仕事との調整がつかないため希望日を出さなかったので評価機関からの連絡もなくなった」、「自分の施設での仕事が忙しくなった」、「今は保育園の仕事が忙しくやれない」などの意見が散見できた。評価に対する自身のスキルについて、最も多かったのは、「やや不足している」の49名で全体の38.9%であった。次いで、「かなり不足している」の30.2%であった。

フォローアップ研修の希望内容として、複数回答で回答を求めた。それらを「資格保有者群」と「資格保有なし群」に分けた。

高齢者サービス分野では、資格保有者群は、「サービス評価の視点」が最も多かった。資格保有なし群は、「サービス制度政策」と「サービス評価の視点」であった。保育サービス分野では、資格保有者群は、「サービス評価の視点」、「制度政策」、「施設概要」の順であった。資格保有なし群は、施設概要についての希望がなかった。障害者サービス分野では資格保有なし群は、「サービス評価の視点」の次に「サービス制度政策」であった。一方、資格所有者群では、「サービス評価の視点」に次いで、「制度政策」、「施設概要」が同数であった。

社会的養護分野では、双方とも「評価の視点」、「制度政策」、「施設概要」であった。「施設概要」についての研修希望者が全体として少ないことが明らかとなった。評価全般について最も希望する研修は、「報告書の作成の仕方」であった。

第三者評価で用いられる用語で、「全く説明できない」とする語句は、評価経験者群では「清拭」、「自閉症」、「児童養護施設」、「代替食」、「PDCA」であり、評価未経験者群では「清拭」、「褥瘡」、「自閉症」、「児童養護施設」、「代替食」、「ADL」であった。

III. 考察

評価者が福祉サービス第三者評価者としての資格を保有していると同時に他の資格を活かした有職者である場合、第三者評価を請け負うことは厳しい。

そもそも第三者評価は、受審機関との日程や時間調整の元に成り立っており、訪問調査、ヒヤリング、合議、フィードバックなどの一連の評価過程にかなりの時間を要する。また評価報告書の作成や推敲にも時間を要する。

本調査において評価経験者の多くは、60歳以上である。現役から退くことで時間に余裕ができ且つ柔軟な対応が可能であることが考えられる。20歳から59歳の層は、現職を優先し、自身の余暇時間を活用して第三者評価に取り組んでいると考えられる。評価経験の有無についての設問の回答でも示されたように、有職者であるがために資格を活かして評価実践の経験を積みたいという希望があるにも関わらず、仕事との折り合いが整わないことから評価者としての活動に結びつかないことに大きく関係していると考えられる。

また、A県では、評価者研修についてフォローアップ研修の取り組みが現在、体系化されていない。また評価未経験

験者に対するペナルティは課せられないことから一旦、評価者登録がされれば、そのまま評価者の資格は継続できる。

このことが評価経験者と未経験者間でのスキルの乖離を生じさせ、また特定の評価者に集中する要因となつてい
ると考えられる。さらに評価の有無に関わらず、社会福祉現場での専門用語の理解が乏しいことも着目すべきこと
である。評価者のスキルアップのための継続した研修体制の仕組みづくり、一定の期間、評価を体験していない評
価者への学び直しの機会を設けるなどの体制も整備する必要があると考える。

福祉サービス第三者評価事業に関しては、地域での福祉課題やサービス提供内容が個々に異なることから各都道
府県主体での取り組みとされている。

しかしながら、地域福祉サービスが住民に対して適切に提供されることを考えるならば、サービスの質を客観的
指標で示す第三者評価の果たすべき役割は大きいと考える。

公平、中立、専門的かつ客観的な立場からの第三者評価の本来の目的が実現できるための育成体制を今後は、評
価機関、第三者評価推進センターが協力し、継続かつ重点的に行うべきであると考えられる。

謝 辞

本研究の実施は、心身科学研究所からの助成を受け賜りました。ありがとうございます。

また、調査研究に際し、愛知県福祉サービス第三者評価推進センター並びに推進センター内委員会の委員の皆様
にご助言並びにご協力いただきました。ありがとうございます。