

# 福祉サービスと評価に関する研究

熊澤利和

## Research on Social Service and Evaluation

Toshikazu KUMAZAWA

### はじめに

G県における福祉サービス第三者評価事業に関わり、特に各事業所に対する評価表を作成する作業委員会に約3年間関わってきた。その中で感じたことは、障害者施設関係であっても、身体障害、知的障害という障害の区分により、また生活支援が中心であるか、就労支援が中心であるかによっても、さらに同じ知的障害の就労支援関係の事業所であっても、一つとして同じ方法によって支援が行われていないと感じることである。一般的に「施設は法律をもっているから」とか、「施設によって考え方が違うから」という表現をされる場合がある。国の認可を受け、運営に関して監査を受けている社会福祉施設が提供する援助（支援）が異なるということは不思議なことである。いやむしろ利用者の個別性を考えるならば、当然のこととして考えることができる。

積極的なとらえ方をすれば、事業所の長の考え方、その施設の理念に基づいて援助（支援）が提供されていると言えるだろう。しかし援助（支援）を享受する側から考えると、施設で提供される援助（支援）が、どの様な考え方に基づいて行われているかということと比較検討することは難しく、福祉サービスを受ける時事業所を選択可能な場合、接遇や事業内容を基に事業所選択するのではないかと考える。

ここで確認しておかなければならないことは、援助（支援）の方法が異なることである。生活支援を行う施設で、ある施設では入浴ができるが、ある施設では入浴ができないということではない。その施設を利用する方に、どの様なニーズがあり、それをどの様に把握し、さらにどの様な援助方法がより良いかということである。そしてその援助は、どの様な考えをもとに行われているのか、援助に対する（生活するといった根源的なもの）考え方が重要である。ウィーデンバックは、「<援助へのニード>（need for help）とは、個人が求め望んでいる手段あるいは行為であり、個人がそのときの状況にあってもっている要求に対応できる能力をとりもどし、さらにそれを高めていくための力となりうるものである」と説明する。<sup>1)</sup>そして「<援助へのニード>（need for help）

を体験しているか否かが重要であることを指摘している。<sup>2)</sup> G県における福祉サービス第三者評価事業で考える利用者のニーズとは、利用者、援助者（支援者）、家族等によって作りあげていくものとして考えている。その理由として福祉サービスは、デパートで物を買うという様に「ニーズ」を満すこととは異なる。むしろニーズを発見（外在化）し、充足していくことが福祉のニーズの特徴としてあるという考え方である。社会福祉実践は、利用者と援助者（支援者）の相互関係によって、自分が生きている世界（生活）の意味を再構築することに焦点があてられる必要がある。つまり、「施設は、法律をもっているから」というような言葉で表される、施設職員がもつ権威性からは、利用者と援助者（支援者）の対等な関係性が成立しにくく、利用者からみて援助者の評価がわかりにくいことであると考えられる。

このレポートでは、福祉サービスの第三者評価推進センターが考える、福祉サービスの第三者評価事業に係る評価受審モデルの課題を明らかにすることで、今後の福祉サービスの第三者評価事業の推進において意義があると考えられる。

## 1. 福祉サービス第三者評価とは

福祉サービス第三者評価は、社会福祉法人等の提供する福祉サービスの質を事業者及び利用者以外の公正・中立な第三者機関が専門的かつ客観的な立場から行った評価をさし、それを行う事業を福祉サービス第三者評価事業と定義される。（福祉サービス第三者評価事業に関する指針について平成16年5月7日厚生労働省）これは、「福祉サービスの第三者評価事業に実施要領（指針）」（厚生労働省社会・援護局 平成13年5月15日）「児童福祉施設における福祉サービスの第三者評価事業の指針について（通知）」（厚生労働省雇用均等・児童家庭局 平成14年4月22日）及び「児童福祉施設（児童自立支援施設 情緒障害児短期治療施設）における福祉サービスの第三者評価事業の指針について（通知）」（平成15年5月28日）、「平成13年度版 障害者・児施設のサービス共通評価基準について」（厚生労働省障害 平成13年7月11日）、を出發として、「第三者評価基準及び評価機関の認証のあり方に関する研究会」が、平成15年に社会福祉法人全国社会福祉協議会に設置され、「福祉サービスの第三者評価事業の推進体制、福祉サービスの第三者評価基準ガイドライン等」が示された。

福祉サービス第三者評価事業の目的は、福祉サービス第三者評価事業は、個々の事業者が事業運営における問題点を把握し、サービスの質の向上に結びつけることを目的とするものであること。なお、福祉サービスの第三者評価を受けた結果が公表されることにより、結果として利用者の適切なサービス選択に資するための情報となること、とされる。（福祉サービス第三者評価事業に関する指針について 平成16年5月7日厚生労働省）（傍点は、筆者による）

契約型福祉への移行に伴って苦情解決制度および情報開示の義務づけ、福祉サービスの自主評価並びに第三者評価の実施も伸展しつつある。福祉サービスの第三者評価とは、ガイドラインを国が

示し、そのガイドラインを満たした評価システム及び評価基準ということである。しかし、「…サービスの質の向上に結びつけることを目的として…」とされるが、「…受けた結果が公表されることにより、結果として利用者の適切なサービス選択に資するための情報となること」とされ、サービス利用者の選択は副次的であり誰のための「質の向上」であるか曖昧さがあると言える。

## 2. 福祉における「サービス」の意味

### 1) 「ケア／サービス」について

社会福祉基礎構造改革により、利用者本位のサービスへと転換が図られてきた。その意図の一つに「サービス評価」を福祉分野に取りこんだことである。では、社会福祉領域において、「サービス」とどの様な意味であるのかとらえる。

一般的に "service" の意味には、「奉仕」「貢献」「世話」「接客」「もてなし方」等の意味がある。この言葉に近い意味合いをもつ言葉に "care" がある。"care" の意味は、気配り、暖かいもてなし、介護、看護等のいろいろの意味を持っている。そして、"service" "care" ともに、日本語にこれほど多くの意味を持つ言葉がないので日本語に訳せないためにそのままの形で使われている。

中里は、ケアの現れである実践活動で、キリストのターミノロジーにおいて「奉仕／service」として訳される言葉のうち、困窮してるものを気遣い世話をするという意味があるとする。そしてケアをするという意味に最も近いのが、ギリシア語の diakonein であり、diakonein の本来の意味は、WAIT AT TABLE 「食卓で仕える」が本来の意味と説明をする。<sup>3)</sup> 加えて、イエスは、(ルカ伝 22:26-27 マタイ伝 20:26-28) 自らを「給仕する者」と位置づけるづけるとともに、イエスの教えに従う者「仕える者」でなければならないことを弟子達に説いていると述べている。<sup>4)</sup> キリスト教における実践活動は、ドイツのカイザーズベルトは、キリスト教奉仕女会(19世紀頃)組織化し活動をはじめ、ここでナイチンゲールは学び実践活動をはじめた。また、富士川游は、キリスト教圏における看護の発祥についてデアコーン(Diacon)から説明をしている。<sup>5)</sup>

### 2) 「処遇(treatment)／サービス」について

サービスまたはケアに対して、処遇(treatment)、介入(intervention)がなされる。一般的に介入(intervention)には、介在、仲裁、調停、干渉、治療処置などの意味があるが、意味合い的には、何らかの状況に割ってはいるといふニュアンスが強い。また処遇(treatment)には、待遇、治療、手当て(問題の)論じ方、(題材・人物などの)配置、性格づけなどの意味がある。

### 3) 「利用者／サービス」について

一般的にサービスを利用する人、利用者、当事者、入居者、患者等と呼ばれる場合が多い。また英語での表記として、clinet(命令を求め常に耳を傾けている人、依頼人、顧客、得意先、世話を受ける人、庇護される人)、customer(顧客、常連、得意先) consumer(消費者)などがあげられる。

言葉がもつ意味については、示してきたとおりであるが、これらがもつ意味が、どの様に援助(支

援)時に具現化されるかが問題である。それに対して、近年、着目されてきたことは対人援助サービスにおける「感情労働」についてである。ホックシールド<sup>6)</sup>は、感情労働を以下のように定義をする。それは、「この労働を行う人は自分の感情を誘発したり抑圧したりしながら、相手の中に適切な精神状態—この場合は、懇親的で安全な場所でもてなしを受けているという感覚—を作り出すために、自分の外見を維持しなければならない。この種の労働は、精神と感情の強調を要請し、ひいては、人格にとって深くかつ必須なものとして私たちが重んじている自己の源泉をもしばしば使い込む」と定義した。我々が求める介護は、優しく声かけ、献身的にケアを行ってくれる人を望むのであろう。そうであるならば、「感情」も商品として交換されていることとなるだろう。つまり福祉の実践場面においては、言葉としてもつ概念の理解とともに、この「感情」の交換、感情面でのケア／サービスについて視点をあいた評価を考えなければならないと考える。

### 3. 福祉サービスを評価すること

福祉サービス第三者評価を施設が利用する上で、「第三者評価を活用するねらいとして、対外的には信頼の確保が、対内的には人材育成が期待できる。」<sup>7)</sup>とされている。しかしこのような目的が達成可能なのであろうか。その理由として現在の介護保険制度下における福祉サービスの利用に際して、サービス提供事業所を選択し、希望するサービスを利用するということが可能な状況とは言えない。特別養護老人ホームの待機者が〇〇人いる、今日からでもデイサービスの利用を希望しているが、サービスを受けるまで時間がかかるなどが現実である。さらに一部の居宅介護サービスは、市場原理が加速し、質の担保を保障するという意味合いから、この人がだめならば違う人で、この事業所がだめでならば、異なる事業所と契約するというチェンジャブル可能なという、ヒューマンサービスにおける専門職によるサービスの本質的な意味とは異なった側面もあると考える。サービス評価結果から事業者を比較検討し選択するということが、現実的に不可能な状況の中で、どの様に考えれば、評価結果が対外的に施設の信頼の確保につながるのでしょうか。

G県の福祉サービス第三者評価事業において、評価は、施設と福祉サービスの第三者評価事業所との契約後、施設内での自己評価を行うための期間として約3ヶ月以上を求めている。それは、第三者評価によりある時点の施設の状況からサービス提供を評価するものではなく、評価基準により自己評価を、施設職員各自が行うこと、次いで各セクション毎にその内容をとりまとめること、さらに施設全体でとりまとめることそのプロセスにおいて、その施設の職員間における福祉サービスに対する合意形成を行うことが意図されている。この職員間における援助(支援)についての合意形成が、施設の質を保障する上で重要である。そしてその支援についての合意形成の過程において、一つは援助(支援)に関するマニュアルが作成される。一方で、第三者評価評価作業委員会で援助(支援)等に関連する「マニュアル」の作成について合意を得るまで時間がかかる。確かに、利用者—援助者関係を考えるとき、その時その場(here and now)性が重視される。しかし支援シ

システムとして評価を行うのであるならば、24時間の援助を展開するために複数人の援助者が関わるため、サービスの質の担保のために援助計画に基づく援助が不可欠である。そしてサービスの質を保障する上で「マニュアル」が、必要である。

しかしいわゆる、「マニュアル通りの援助は出来ない」等で表現されることの意味は、サービスの質を保障するために求められるマニュアルによって、ケアをする際の裁量や感情も管理されることに対する「不安」から、マニュアルに対するある種の違和感を示すのであろうか。そこまで意識化されないまでも、職員にとってアウトカム評価や業務指向型のプロセス評価に重きを置いた評価の場合、ケアに伴う感情労働に対する評価に視点はあてられているとは言えず、その評価システムに対する何らかのもどかしさを感じるのかもしれない。さらに支援システムを評価することは、援助に伴う目的や方法を共有することにより、サービスの質の向上が、図られていく。同時に交換される「感情」について評価する際に考慮しなければならない。

#### 4. 福祉サービス第三者評価受審施設職員に対する調査結果

本調査目的は、施設職員の意識や評価を手がかりにして、苦情解決、情報提供システムの運用、サービス評価が、サービスの質の向上に、具体的どのように結びついているのか、施設利用者の「自立」を保障する支援システムの構築を意図するものである。福祉サービス第三者評価事業に対する評価として下記のテーマ、期間及び施設の職員を対象として下記の調査を行った。

調査テーマ：「施設サービス第三者評価と情報提供に関する調査研究」として、

実記期間：2006.4.10～5.12 配布数：6施設 224 有効回収数（率）95（42.4%）

対象施設：G県内において施設サービス第三者評価受審後公表を行った、保育所  
身体障害者療護施設 知的障害者更生施設

その調査結果から、図1「あなたの施設では、自己評価の結果を相互確認する会議をもちましたか」という質問に対して、「はい」と回答した方が6割であったが、「いいえ」「わからない」という方も4割弱みられた。さらに図2「あなたは、自己評価の結果を相互確認する会議に出席しましたか」という質問に対して、「はい」と回答した方が、半数以上であるが、「いいえ」とした方も4割強みられた。

つまりこの2つの結果から見えてくる内容は、援助者個人に対する研修としての効果はあるものの、施設全体として相互に了解した水準の援助内容を構築することに対しては弱いことが福祉サービス評価事業の展開としてわかった。そのことは、サービスの質を担保する一つの手段としての福祉サービスの第三者評価事業が、施設と評価事業者の関係でとどまる。そしてこのことが意味することは、施設職員間において、支援について共有されにくいことである。利用者のニーズを共有することや、ある決まった方法で援助を展開するということができにくい状況が考えられる。前述し

図1 あなたの施設では、自己評価の結果を相互確認する会議をもちましたか (N=95)

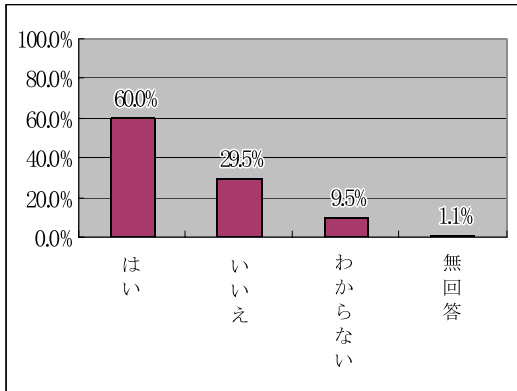
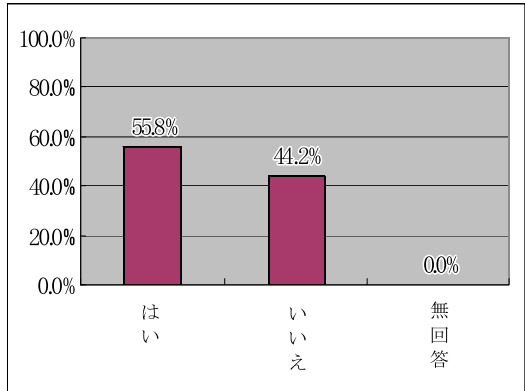


図2 あなたは、自己評価の結果を相互確認する会議に出席しましたか (N=95)



たが、支援についての合意形成が成されることが、施設の質を保障する上で重要だと考える。そして援助の質は、援助者個人の人能力に依る。一定の尺度によりみることによって、画一化したサービスを作り上げるのではなく、質を保障しようとするものである。そのことをこの事業を推進する側、受けて、評価機関それぞれの段階で目的や方法を確認する必要がある。

次いで、評価機関に提出した施設の自己評価の内容（結果）を及び、福祉サービス第三者評価推進センターのホームページ上で公表された評価結果を知っているかということに対しては、どちらの質問に対して8割程度の方が、はいと回答をしている。（図3 図4）この結果から、職員がもつ福祉サービス第三者評価に対する感心が高いことを示していると考えられる。つまり、上記で福祉サービス第三者評価を行う課題点をあげたが、援助者（支援者）にとってより意味のある評価事業に成熟させることが可能だと考える。

図3 あなたは、評価機関に提出した自己評価結果を知っていますか (N=95)

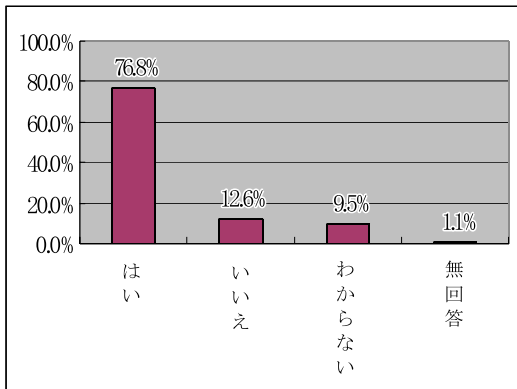
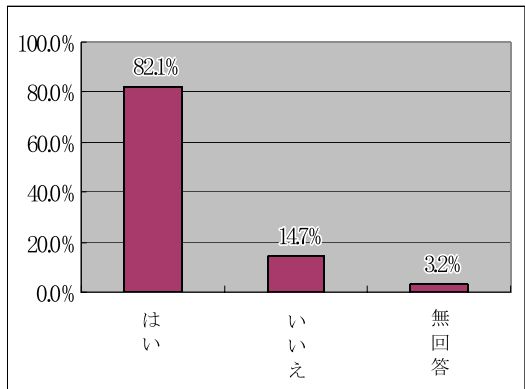


図4 福祉サービス第三者評価推進センターGJで、公表された評価結果を知っていますか (N=95)



## 5. 評価者の卓越性と評価におけるリスク

福祉サービスを評価するということは、評価者がその能力を備えていることが必要であることはいまでもない。福祉サービスの第三者評価事業であれば、評価機関の認証と評価者に対する研修等を想定すればよいであろう。

評価者は、評価基準に従って評価を行うのであるが、評価者の能力すなわち社会福祉の実践をモニターする力が要求される。人が人をケアするその過程に生じていることを見抜く力が問われるのである。施設内において援助をする時の援助者の立ち居振る舞いや受益者に対する声のかけ方、そして受益者の反応や発する雰囲気など、援助場面で発せられる空気といったことまで含めて、評価者がアセスメントをしていると考える。そのために評価者は、その場を見るということによって、評価対象施設において、援助者がどの様に援助が行っているか、チームワークはどうであるか等、評価における判断基準（ガイドライン）とらわれることなく「わかる」というレベルで評価を行っていることとなる。ベナー<sup>8)</sup>は、ドレイファスモデルの看護への適応により、技能の修得や上達において、達人というレベルへ達することに対して、臨床において生じていることに対して、知覚の正確さ—認識力の正確さについて説明をしている。つまり施設における支援システムを評価することではあるが、評価者の能力によってその実、言葉では表しにくい内容までをも評価されているのである。

G県における第三者評価の視点は、支援システムを評価することに主眼がおかれている。ここで強調されることは、ある特定の援助者（支援者）の実践が適切であるかということをもって評価を行っていることではない。福祉サービスを評価する上で難しいことは、的確なアセスメントに基づいた計画により、適切な援助が実践されているかどうか、特に実践されているかということに着目した場合、ある人はできているが、ある人はできていない…と見ていくとややもすると職員全体からみて何割ができているということで、施設のサービスを評価しようとしてしまうことである。おそらくこのことは、評価を実践した人であるならば、理解できることである。

評価者には、評価者として熟練を求めることは必要であるが、その一方で「わかる」ということと「支援システム」を会議録や職員に対するヒアリングによって客観性をもたせ評価をすること、すなわち対極にある意味を「評価」に求めている。評価者を養成することは、プログラムを構築することができるが、評価者の熟練度は、その経験によってしか獲得できないことである。

社会科学としてのソーシャルワークは、どの様な社会構造であったとしても、科学としての不確かさ（再現不能）ということと隣り合わせにあり、発展を遂げている。その不確かさを含めて、評価者は、評価を行っている。ブトゥリムは、その点に対して以下のように説明をしている。「ソーシャルワークは、比較的若い専門職であるばかりでなく、他の専門職にくらべて、特定社会に、その一部として直接、強く結びついた専門職である。そのため、ソーシャルワークの機能とその作用の仕

方は、実際、その時代の社会構造のあり方にかかっており、社会構造におけるさまざまな変化の過程から、大きな影響を受けているのである。さらに、ソーシャルワークは、主として人間とその社会環境に目を向けているが、そのことは、独自性がとぼしく、つねに曖昧さをともなうという、職業としての大きな危険性をはらんでいる。」<sup>9)</sup>つまり福祉サービスの第三者評価事業も同様の問題を内在していることを忘れてはならない。

ヒューマンサービスに関する評価について、プロセスに注目をして評価を行う場合、アウトカムによる評価が一般的であろう。それは、ソーシャルワークが問題解決型志向により、ソーシャルワーク実践が目標やゴールに近づきあるかどうかを見極めながら、フィードバックを受け展開されるからである。つまり、アセスメント、計画立案、計画の実施といったそれぞれの段階において評価が為されるということである。さらに近年は、評価におけるアカウントビリティが注目される。その一方で、誰に対するアカウントビリティであるかという大きな問いも生じている。アカウントビリティには、効率性と有効性があるとされる。<sup>10)</sup>これは介護保険制度を例に挙げれば理解しやすいと思う。つまりケアをマネジメントするといったこと、その前提となる資源の有限性などを含むマクロソーシャルワークについてと、利用者の目標に到達できたかといったマイクロソーシャルワークである。さらにステイクホルダーであるコミュニティに対するアカウントビリティも求められている。

## 6 専門職と利用者の「自立」

利用者は、第三者評価について関心をもっていると思うかという問いに対して、「どちらかといえばそう思わない」「全くそう思わない」を合わせた回答の割合が8割である。次いで家族は、第三者評価について関心をもっていると思うかという問いに対してここでは、「どちらかといえばそう思わない」「全くそう思わない」を合わせた回答の割合が6割であった。(図5 図6)

図5 利用者は、第三者評価について関心をもっていると思う (N=95)

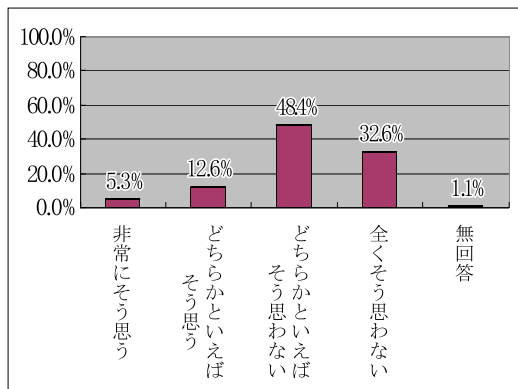
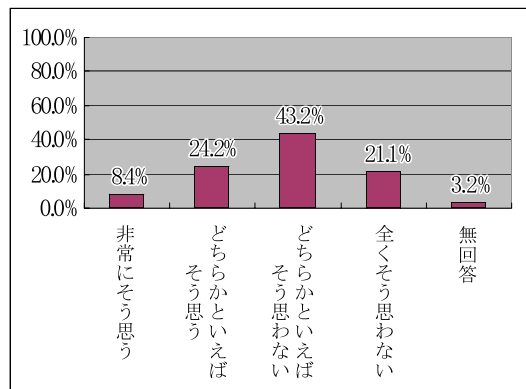


図6 家族は、第三者評価について関心をもっていると思う (N=95)





なぜこのような結果が生じたか、調査では、直接聞いていないために、推測せざるを得ない部分がある。サービスを選択するということが可能であるといいながらも、施設利用希望者の待機者がいることや、十分なサービスが提供できないことは、援助者（支援者）にとって「しかたがない」としてマイナスのアンカーとして残る可能性はある。それに対して意志決定をすることを自立ととらえる考え方は、それに対して、相反するベクトルをもつものとして考えられる。しかし、評価受審施設の職員は、評価結果に対して知っているが、その施設の利用者や家族がなぜ関心をもっていないとする人数が多いのだろうか。画一化された援助（支援）ではなく、個別化された援助（支援）を行うことを考える一方で、画一化された説明がなされることに陥ってはないだろうか。説明内容は、まさにマニュアル化しやすいことの援助（支援）だからである。

関連する設問（図7 図8）を見ると、あなたの施設では、評価結果を利用者に伝えましたかの回答で「わからない」とする人が約5割、あなたの施設では、評価結果を利用者の家族に伝えましたかの回答で「わからない」と回答した方が5割6分であった。これは、利用者及びその家族に対するアカウントビリティに対する意識との関係として捉えられる。そしてこれらのことは、利用者、利用者の家族の自己決定を阻害する要因につながる、一方で専門職が陥りやすい問題だと考える。そしてこの問題を解決していくプロセスが、「自立」の意味について具体的な場面を通して共有することから可能であり、自己決定＝自立という意味を成熟させることとなると思料されよう。

図7 あなたの施設では、評価結果を利用者に伝えましたか (N=95)

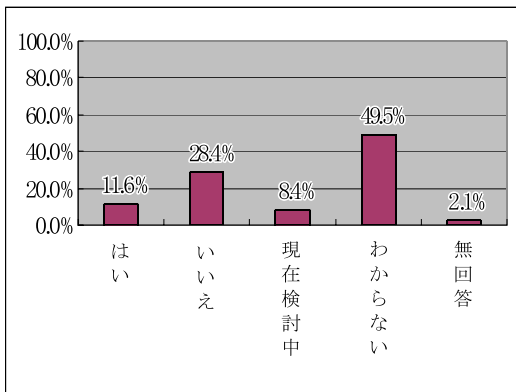
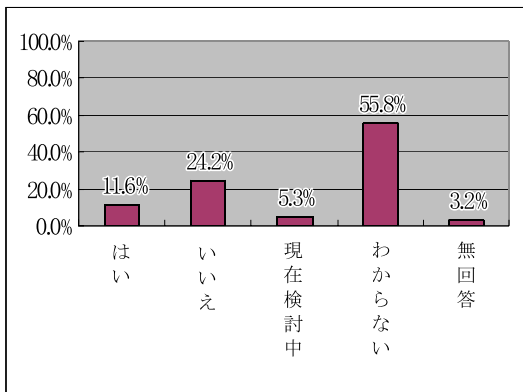


図8 あなたの施設では、評価結果を利用者の家族に伝えましたか (N=95)



## おわりに

本論で述べてきたことを福祉サービスの第三者評価事業の課題として整理すると、①施設内で評価を共有する仕組みの確認、②施設が最終的にまとめた評価結果と評価機関が評価した結果の確認、③利用者・利用者の家族への第三者評価を受ける意義の説明、④利用者・利用者の家族への第三者

評価の受審後の結果の説明、⑤「個別支援計画」「サービスマニュアル」等、支援に関わる際に使用される用語の相互理解が、あげられる。

第三者評価を受けた事業所は、職員研修として意味合いをもたせることにより、サービスの質の向上をはかろうとしている。しかし現実には、職員間のコミュニケーションが促進され、ケアに対するコンセンサスが図られやすい状況が作られるということにとどまるのであろうか。最低限でも、福祉サービス提供事業者が行っていることや自ら行った評価について、第三者組織による評価を受け、従来の社会福祉施設運営に外部者のチェックを受けることで、透明性が高まることの目的は達成したいと考える。

評価の公開に際して、情報の開示も第三者評価もその情報にどれだけアクセスできるかということに左右される。インターネットを中心とした情報開示であるならば、それにアクセスできる人のみが情報を共有することとなる。つまり、第三者評価や情報公開を参考にして、施設選択を行ったという利用者がどの程度いるかということを確認しそれを評価すべきである。また各県により評価基準が異なるということは、県域をまたいでサービス利用を行うときに、単純に比較をすることができない点も利用者本意ということから課題である。

福祉サービス評価は、「契約」を基本においた上に成り立つ。つまりソーシャルワークに対する評価を基本としながらも、新たに構築がされてきた段階であり、福祉サービスを評価するという本質に対する議論が深まることとが、評価方法を確立していくこととなると考える。また支援システムによって管理される援助者の感情等にも視点をあて評価を考える必要もある。

福祉サービス第三者評価事業により、質の向上が図られ、多くの利用者とその家族、援助者が幸福なれることを願っている。

最後になりましたが、調査に協力を頂きました施設関係者の方々に深く感謝を申し上げます。(本調査は、平成17年度高崎経済大学特別研究奨励金の助成を受けた。)

(くまざわ としかず・高崎経済大学地域政策学部助教授)

注・引用文献

- 1) A. ウィーデンバック『臨床看護の本質(改訂第二版)』現代社 1984年 pp.18～19
- 2) 同上 p20
- 3) 中里巧『福祉人間学序説』未知谷 1999年 p178
- 4) 中里巧『キリスト教奉仕女会のケアの思想』、第68巻303、宗教研究、1995
- 5) 大谷派慈善協会機関誌『救済』(復刻版)(不二出版)  
第2編第1号 1912(明治45)年1月23日 講苑 病者看護と宗教家 富士川游
- 6) A.R. ホックシールド『管理される心』世界思想社 2000年 p7
- 7) 関川芳孝「解説：サービス評価を活用するポイント」『月刊福祉』2005 10月号 p19
- 8) パトリシア・ベナー 井部俊子他訳『ベナー 看護論』1992 p23
- 9) ゴフィア・T・ブトゥリム 川田音音訳『ソーシャルワークとは何か』川島書店 1986 p iv(序)
- 10) L.C. ジョンソン他 山辺朗子他訳『ジェネラリスト・ソーシャルワーク』ミネルヴァ書房 2004 p523

資料1 文中の調査に関する基本的属性は以下の通りである。

- (1) 性別 男性 25人(26.3%) 女性 68人(71.6%) 無回答 2人(2.1%)
- (2) 年齢 20歳代 16人(16.8%) 30歳代 27人(28.4%) 40歳代 24人(25.3%)

## 福祉サービスと評価に関する研究

- 50歳代 20人(21.1%) 60歳代 3人(3.2%) 無回答 5人(5.3%)
- (3) 主な保有資格(複数回答可)  
社会福祉士 4人(4.2%) 介護福祉士 17人(17.9%) 介護支援専門員 5人(5.3%)  
訪問介護員 2級 14人(14.7%) 訪問介護員 3級 1人(1.1%)  
看護師 3人(3.2%) 准看護師 3人(3.2%) 保育士 25人(26.3%)  
教員免許 17人(17.9%) 栄養士 4人(4.2%) 調理師 12人(12.6%)  
社会福祉主事(任用) 17人(17.9%) 児童指導員(任用) 2人(2.1%)
- (4) 就業形態 常勤 69人(72.6%) 嘱託 4人(4.2%) 非常勤 3人(3.2%)  
パートタイム 9人(9.5%) 無回答 10人(10.5%)
- (5) 現施設における経験年数  
3年未満 13人(13.7%) 3～5年未満 19人(20.0%) 5～10年未満 19人(20.0%)  
10～15年未満 9人(9.5%) 15～20年未満 7人(7.4%) 20～25年未満 7人(7.4%)  
25年以上 8人(8.4%) 無回答 13人(13.7%)
- (6) 勤務施設  
身体障害者療護施設 48人(50.5%) 知的障害者更生施設 16人(16.8%)  
保育所 19人(20.0%) 無回答 12人(12.6%)

資料2 テーマ:「施設サービス第三者評価と情報提供に関する調査研究」の質問項目

I

- 1) 今回の第三者評価の受審は、職員の資質向上に役立つと思う
- 2) 今回、受審した第三者評価は、サービス上の課題の析出に役立つと思う
- 3) あなたの評価と内部で相互確認した評価は、一致していると思う
- 4) あなたの評価と評価機関が出した評価は、一致していると思う
- 5) 内部で相互確認した評価と評価機関が出した評価は、一致していると思う
- 6) 私は、第三者評価の実施が、必ずしもサービス内容の改善につながるとは思わない
- 7) 第三者評価を受審したことによって、私の個別支援計画への理解は、深まった
- 8) 第三者評価を受審したことによって、私は、以前と比較して利用者の生活環境を気をつけてみるようになった
- 9) 第三者評価を受審したことによって、私は、以前と比較して職員会議等で、積極的に発言するようになった
- 10) 第三者評価を受審したことによって、私は、以前と比較して利用者・家族に対する情報提供の方法について気をつけてみるようになった
- 11) 第三者評価を受審したことによって、職員会議等で、意見・発言を求められることが多くなったと思う
- 12) 第三者評価を受審したことによって、私自身の援助技術を振り返るきっかけとなった
- 13) 第三者評価を受審したことによって、職務に関する自己の課題が明らかになった
- 14) 第三者評価に伴う自己評価は、私にとって研修と同様の意味をもつものであった
- 15) 第三者評価に伴う自己評価・職員会議等が、私には負担に感じられた
- 16) 第三者評価を受審したことによって、業務マニュアルについての私の理解が深まった
- 17) 個別支援計画は、利用者の状態にあわせて評価・再計画の月日が、設定されていると思う
- 18) 個別支援計画の評価・再計画の見直し月日の設定は、利用者個々の状況と適切に対応できていると思う
- 19) 個別支援計画を立てても、利用者の変化が大きければ、意味をなさなくなると思う
- 20) 個別支援計画の策定にあたっては、適切に利用者意見交換をする場を設けながら、立案されていると思う
- 21) 個別支援計画の策定にあたっては、適切に家族と意見交換をする場を設けながら、立案されていると思う
- 22) 利用者は、第三者評価について関心を持っていると思う
- 23) 家族は、第三者評価について関心を持っていると思う
- 24) 利用者は、第三者評価を受けたことを肯定的に受けとめていると思う
- 25) 家族は、第三者評価を受けたことを肯定的に受けとめていると思う
- 26) 利用者は、第三者評価の内容を理解していると思う
- 27) 家族は、第三者評価の内容を理解していると思う
- 28) 利用者は、第三者評価の意義を理解していると思う
- 29) 家族は、第三者評価の意義を理解していると思う
- 30) 第三者評価の評価結果を利用者に伝えた方法は、適切であったと思う
- 31) 第三者評価の評価結果を利用者に伝えた時期は、適切であったと思う
- 32) 今回、第三者評価の評価結果を情報提供したことによって、施設と利用者の相互理解が深まったと思う
- 33) 今回、第三者評価の評価結果を情報提供したことによって、職員と利用者の相互理解が深まったと思う
- 34) 今回、第三者評価の評価結果を情報提供したことによって、職員と家族の相互理解が深まったと思う
- 35) 第三者評価を受審したことによって、施設サービス向上への利用者の期待感が高まったと思う

- 36) 第三者評価を受審したことによって、施設サービスの向上への家族の期待感が高まったと思う
- 37) 今回、第三者評価を受審した事業所の主なねらいは、セールスポイントづくりとなるからだと思う
- 38) 今回、第三者評価を受審した事業所の主なねらいは、運営費の弾力運用だと思う
- 39) 今回、第三者評価を受審した事業所の主なねらいは、他の施設が受審しているからだと思う
- 40) 今回、第三者評価を受審した事業所の主なねらいは、人事考査の資料に有用と考えたからだと思う

## II

- 1) あなたの施設では、評価結果を利用者に伝えましたか
- 2) あなたの施設では、評価結果を利用者の家族に伝えましたか
- 3) あなたの施設では、自己評価の結果を相互確認する会議をもちましたか
- 4) あなたは、自己評価の結果を相互確認する会議に出席しましたか
- 5) あなたは、評価機関に提出した自己評価結果を知っていますか
- 6) 「福祉サービス第三者評価推進センターぐんま」で、公表された評価結果を知っていますか
- 7) 個別支援計画の評価・再計画の月日が、施設で設定されていますか。