

第三者評価事業が社会福祉施設に根づくためのシステム構築についての考察

—A 県社会的養護施設の第三者評価事業の実態調査を通して—

○ 中部学院大学人間福祉学部 谷口 真由美 (005899)

稲垣 貴彦 (中部学院大学・001734)、佐藤 八千子 (岐阜経済大学・007622)

キーワード3つ：権利擁護、サービスの質、評価基準の理解

1. 研究目的

第三者評価事業が効果的に機能するために、評価する評価機関と評価される受審施設の両者に「評価基準」の共通理解と協働が必要と考えた。この協働の在り方を検証し、サービスの質の評価が社会福祉施設に根づくシステムを構築し、より良いサービスを受ける国民の権利の実現を最終目的としている。その方向性を探るために、今回の実態調査から評価機関と受審施設の内包する課題を明らかにし、総合的に分析する。次にそこから得られた各課題の相互関係を明らかにし、評価機関と受審施設の評価基準の共通理解を図るための協働の方法を検証する。

2. 研究の視点および方法

「福祉サービス第三者評価事業」は、サービスの質を向上させるための仕組みとして施設等に認知されるも、2001年の制度化以来、全国の平均受診率は2割と停滞している。これまで社会的養護施設の受審義務や行政監査の緩和要件の一つに加えられる等の進展は見られたが、事業が利用者のより良い生活の実現と、施設職員の業務に関する気づき・変革を促す装置として機能するための具体的解決策はない。

調査時期は2015年12月。事業が低迷しつつも義務化となった社会的養護施設から他分野の受審率を増加させつつあるA県において、社会的養護施設の17施設の職員と調査機関の5機関の調査員双方に実態調査を依頼、調査票を郵送し、回答の後施設機関の担当者が集約して大学に返送した。

3. 倫理的配慮

本研究では、所属研究機関である中部学院大学の倫理審査委員会の承認の下、調査を行った。アンケート調査時の質問紙前文で、研究の目的・方法・倫理的配慮及び調査データは、本研究以外には用いない旨を文章で説明し、さらに回答するかどうか、あるいは、回答内容によって不利益を生じることがない、調査を途中でやめても構わない点も説明した。分析に関しては、連結不可能匿名化を図り、研究成果の発表は回答者名、施設名などを伏せ、特定できない方法で公表した。

4. 研究結果

A県の全ての調査の中間報告とする。

◆回答者の属性

評価員は64.3%が女性で、83.3%が60歳以上、5年～10年未満の経験を積む。対して

施設職員は68.5%が女性で、20代39.9%、30代26.6%であった。60歳以上の調査員と20代・30代の若い職員が事業を協働している。

◆事業の評価方法と効果

受審施設では自己評価を全職員で取り組んでいると回答した職員は81.9%であった。それに対して第三者評価への取り組みは71.4%であった。また第三者評価を直接担当したことが無いと回答した職員は59.3%であった。評価員は受審が義務化となった平成24年から第三者評価を5件以上行ったと回答した調査員は26.2%で、全く経験が無いと回答した者は28.6%であった。さらに担当した評価員のみで事業をまとめると回答した評価員は95.2%であった。

第三者評価のメリットについては「気づきを促す」が職員(46.4%)及び評価員(42.9%)ともに最も高い。評価員では「受審施設の業務の客観的検証」も同様に高い(40.5%)が、「地域社会への情報提供」は0%であった。デメリットは、職員では「費用負担」が突出して50.4%であった。評価員では「一定水準の評価が常に得られない」が最も高く、38.1%であった。職員・評価員のそれぞれの課題が顕著に表れた。

第三者評価事業が、施設等の提供するサービスを適切に評価できているかの設問に対し評価員は「非常にそう思う」「ややそう思う」の回答が施設職員よりも高かった。職員は「どちらともいえない」の38.7%が最も高く、僅かではあるが「まったくそう思わない」の意見もあった。さらにサービスを改善できているかの設問でも同様の結果となった。

◆評価基準について

評価事業経験者に対して評価を実施してみて、評価基準の理解が職員と評価員で乖離していると感じたことがあるかの問いに対して、評価員は79.3%あると答え、対して職員は44.9%あると回答した。乖離する内容は職員、評価員共に「評価の基本的な捉え方」が最も高く、次いで職員は「利用者の生活の質の認識」、評価員は「職員の理解不足」としており、双方の評価基準に対する認識の差が明確となった。

評価基準の理解は職員、評価員共に「非常に理解している」の回答はなかったが調査員は「よく理解している」が33.3%と最も高く、対して、施設職員は「どちらともいえない」「あまり良く理解していない」「全く理解していない」と理解不足と考えていることが明らかになった。

5. 考察

第三者評価事業が職員の業務に関する気づき・変革を促す装置として機能するためには評価基準の理解が必要である。受審施設の評価基準の理解不足は事業に対する受け身姿勢につながり、サービスの質への転化が期待できない。職員及び評価員ともに第三者評価の経験が少なく組織的に取り組まれていないと推察される。本研究から評価機関と受審施設の乖離を残した第三者評価となっていることが明らかになり、基準の共通理解不足が第三者評価事業の停滞と利用者へのサービスの質の向上の双方を停滞させる要因となっている。