

【ポスターセッション】

福祉サービス第三者評価調査者の現状と課題

— 評価調査者への調査から見てきたもの —

○ 愛知学院大学 氏名 城戸裕子 (会員番号 007440)

キーワード：福祉サービス第三者評価 評価調査者 育成支援

1. 研究目的

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。現在、A県では複数の評価機関があり、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、その育成に努めている。その中で、近年の傾向として特定の評価機関への受審傾向と限られた評価調査者が評価の実施を担当しているという偏りが生じていることが明らかとなった。このことは、評価結果の偏り、特定の評価調査者への評価業務の集中、評価に時間を要することになり、結果として報告書提出並びに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であると指摘される事態につながっている。

特に評価経験の有無は、評価調査者のスキルに大きな差異を生じさせていると考えられ、第三者評価に対する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調査者に着目し、評価調査者への悉皆調査により、第三者評価調査者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、評価調査者育成の在り方、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。

2. 研究の視点および方法

本研究では、探索的研究の手法を用いた。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・評価調査者研修修了年数)、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の把握のため、複数名で用語を抽出、精査を行った。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 第三者評価、評価推進センター並びに所属評価機関への自由意見である。

分析は、結果を平均±標準偏差で示し、群間比較は、マン・ホイットニー検定で行い、 $p<0.05$ を以て有意差ありとした。自由記述については得られた記述について形態素解析を行い、分析対象となる文章を単語の単位に区切り、共起ネットワーク分析を行った。

3. 倫理的配慮

本研究においては、一般社団法人日本社会福祉学会研究倫理指針を遵守し、以下のように配慮を行った。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った。また、愛知学院大学倫理委員会の承認を得て実施した。

4. 研究結果

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。第三者評価のイメージについて「評価あり群」では、出現語とカテゴリーがそれぞれ線で結ばれていることが分かり、「評価経験なし群」では、個々のカテゴリーが独立しており、線で結ばれていないことがわかった。また、評価のイメージは「評価経験あり群」は、評価受審についての効果が具現化されている結果に対し、「評価経験なし群」は、研修で学んだ第三者評価という一般的イメージの枠組みに留まっていた。

5. 考察

第三者評価を行えない理由として評価調査者が「有職」であるが故、受審機関が求める時期に対応できない。そのため、評価調査者自身はやる気はあるにも関わらず、評価を行えないため、評価機関も所定の期間内にできる人に依頼する傾向につながっている。受審には、調査機関、受審施設共に準備に時間を要することから有職者には厳しい仕組みであり、また調査評価者は高年齢層が多く、時間に余裕のある評価調査者が担当する傾向がある。このことが特定の評価者に集中する流れにつながっていると考えられる。また、第三者評価調査者としての評価経験の有無は、「第三者評価のイメージ」に差異があり、評価調査者として評価の具現化に結びついていない。今後は、第三者評価の本来の目的が実現できるための評価調査者への育成体制について、所属評価機関、県福祉サービス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ことが示唆された。