

静岡県福祉サービス第三者評価基準を用いた 施設評価の有用性

—県内特別養護老人ホームに対する質問紙調査を通して—

落合 克能

聖隷クリストファー大学

Usefulness of the third party evaluation criteria for welfare service in Shizuoka prefecture : Results from the survey by questionnaire of nursing homes within the prefecture

Katsutaka OCHIAI

Seirei Christopher University

キーワード：特別養護老人ホーム、介護老人福祉施設、福祉サービス第三者評価

Key words : Nursing home, Facility for the elderly, third party evaluation for welfare service

I. はじめに

特別養護老人ホーム（以下「特養」という。）は第一種社会福祉事業として公益性、公共性の高い福祉サービス事業であるが、その供給は需要を下回っている。また、サービスの内容が利用者の生命、尊厳にかかわるものであることから、その質の担保を「質の低い事業者の自然淘汰」などの市場原理に委ねていれば良いというものではない。福祉サービス第三者評価制度は、そのような状況にある特養の質的改善を促進するための制度であるが、東京都を除いては、特養における当該制度を活用した第三評価の受審率は低迷しており、その背景には、当該制度の評価基準に関する課題がある（インテグレックス：2008）ことが分かっている。

II. 研究の目的と方法

【研究の目的】

本研究は、前述した福祉サービス第三者評価制度における特養の評価基準に関する示唆を得るために、静岡県内の特別養護老人ホームにおける「福祉サービス第三者評価の評価基準」の活用状況およびその有用性について把握することを目的として実施した。

【研究の方法】

本調査報告書は、2012年3月に静岡県内に設置されている全ての特別養護老人ホーム（185か所）の施設長若しくは施設サービス評価を担当している職員に対して行った無記名自記式質問紙調査結果（以下10項目）をまとめたものである。

1. 静岡県福祉サービス第三者評価基準（以下「県第三者評価基準」という。）の視認経験
2. 県第三者評価基準による自己評価経験

3. 県第三者評価基準による自己評価経験回数
4. 静岡県福祉サービス第三者評価（以下「県第三者評価」という。）の受審経験の有無
5. 県第三者評価基準を用いた自己評価による施設の質の変革の有無
6. 県第三者評価を受審したことによる施設の質の変革の有無
7. 県第三者評価基準を用いた自己評価を行っていない理由
8. 県第三者評価基準の改善必要性
9. 県第三者評価基準以外の評価基準を用いた自己評価経験の有無
10. 今後の県第三者評価基準の活用意欲

当該調査は、聖隷クリストファー大学倫理委員会の承認（承認番号 11-054）を得て実施したものである。アンケートへの協力は自由意志であり、返信によって同意を得たものとして扱うこと等、調査依頼書に倫理的配慮を明記した。

III. 結果

本調査における有効回答数は70件、回収率37.8%であった。

1. 回答者の県第三者評価基準視認経験

全回答者のうち県第三者評価基準を見たことがあるとした回答者は、70人中50人（71.4%）であった。（図1）

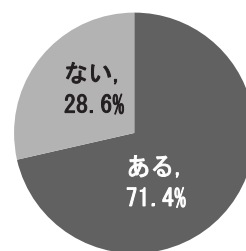


図1 県第三者評価基準の視認経験の有無 (N=70)

2. 県第三者評価基準を用いた自己評価経験

全回答者のうち県第三者評価基準による自己評価の経験があるとした回答者は、70人中29人（41.4%）であった。（図2）

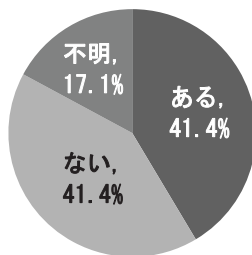


図2 県第三者評価基準による自己評価経験の有無（N=70）

3. 県第三者評価基準による自己評価経験数

県第三者評価基準による自己評価経験のある29人のうち16人（55.2%）は、実施経験数を1回のみと回答しており、2回は17.2%、3回以上は27.6%となっていた。（図3）

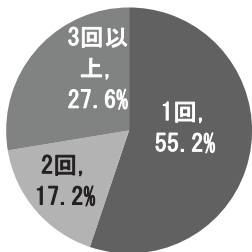


図3 県第三者評価基準による自己評価実施回数別割合（N=29）

4. 県第三者評価受審経験

県第三者評価基準による自己評価の経験がある回答者29人のうち、静岡県福祉サービス第三者評価の受審経験があると回答した者は19人（65.5%）であった。（図4）

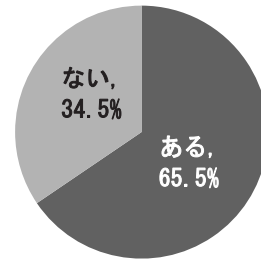


図4 県自己評価基準による自己評価経験のある回答者のうち県第三者評価の受審経験がある回答者の割合（N=29）

5. 県第三者評価基準を用いた自己評価による施設の質の変革

県第三者評価基準による自己評価が施設の質の変革につながったと感じている回答者は、29人中18人（62.1%）であり、感じていない回答者は9人（31.0%）であった。（図5）

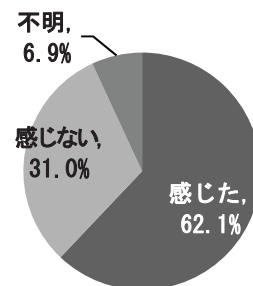


図5 県第三者評価基準による自己評価が施設の質の変革につながったと感じた回答者の割合（N=29）

6. 県第三者評価受審による施設の質の変革

県第三者評価受審経験のある19人中12人（63.2%）が、県第三者評価受審が施設の変革につながったと感じていた（図6）。

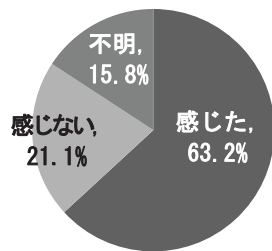


図6 県第三者評価受審が施設の質の変革につながったと感じている回答者の割合 (N=19)

7. 県第三者評価基準による自己評価を行っていない理由

県第三者評価基準による自己評価経験のない回答者 29 人中 15 人 (51.7%) がその理由として「負荷 (手間) が大きい」を上げており、次いで 29 人中 3 人 (10.3%) が「有用性に疑問」「活用している施設があまりない」を上げていた。また、「他に良い評価基準がある」が 2 人 (6.9%)、「他施設との差別化につながらない」が 1 人 (3.4%)、「その他」は 8 名 (27.6%) となっていた (表 1)。

「その他」に関しては、8 人中 2 人が静岡市の評価基準を活用しており、3 人が独自の評価基準で実施している (1 施設は準備段階) との回答であった。

表 1 県第三者評価基準による自己評価を行っていない理由 (N=29 複数回答)

項 目	回答数	29 人中の割合
有効性に疑問	3	10.3%
負荷 (手間) が大きい	15	51.7%
他に良い基準がある	2	6.9%
活用している施設があまりない	3	10.3%
他との差別化に役立たない	1	3.4%
本部 (法人) の方針	1	3.4%
その他	8	27.6%
不 明	6	20.7%
計	39	

8. 県第三者評価基準以外の評価基準を用いた自己評価経験の有無

県第三者評価基準以外の評価基準を用いた自己評価経験に関しては、経験があると回答した者が 70 人中 23 人の 32.9%、ないと回答した者が 70 人中 46 人の 65.7% であった。(図 7)

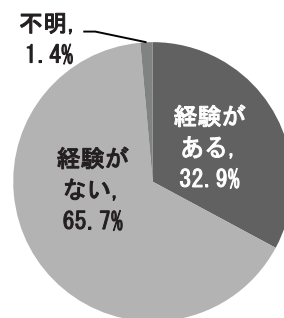


図7 県第三者評価基準以外の評価基準を用いた自己評価経験の有無 (N=70)

9. 県第三者評価基準に関する改善の必要性

県第三者評価基準に関する改善の必要性については、県第三者評価基準を用いた自己評価経験のある 29 人中、「改善する必要はない」とした者は 4 人 (13.8%)、「改善する必要がある」と回答した者が 13 人 (44.8%)、「分からない」という回答者が 9 名 (31.0%) となっていた。(図 8)

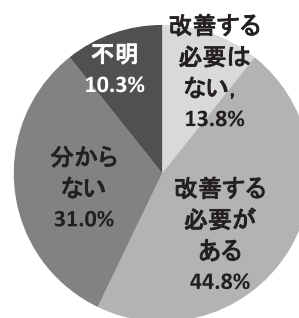


図8 県第三者評価基準に改善の必要性を感じている回答者の割合 (N=29)

10. 今後県第三者評価基準を活用するか

今後、県第三者評価基準を活用しようと考えているかについては、回答者 70 名中「活用する」が 14 名の 20.0%、「少しは活用する」は 17 名の 24.3%、「活用しない」「あまり活用しない」は、合わせて 20.0% となっていた（図 9）。

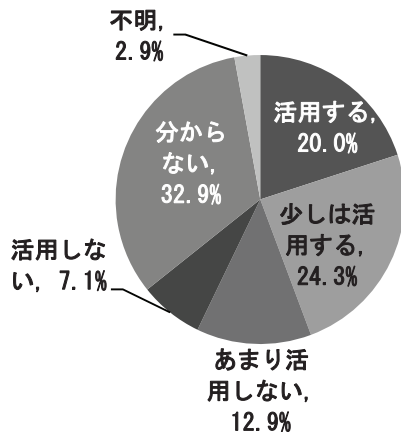


図 9 今後県第三者評価基準を活用するか
(N=70)

IV. 考察

1. 本調査結果が静岡県全体の傾向を示している（代表性）可能性について

本調査の回収率は、37.8% であったが、70 施設中、第三者評価を受審した経験のある施設は 19 施設（27.1%）であり、実際の静岡県内の特養における第三者評価の受審状況と近似していた。このことから、本調査結果は、静岡県内の特養全体の傾向をも示す可能性が高い（代表性がある）と考えられる。

2. 静岡県内の特養における県第三者評価制度および評価基準の認知度に関する課題

本調査結果から、静岡県内の特別養護老人ホーム 70 施設において県第三者評価基準（特別養護老人ホーム版）を活用した自己評価を実

施した経験のある施設は 29 施設であった。12 施設の実施状況が不明であったのは、この 12 施設の回答者の「県第三者評価基準視認経験」がなかったことに起因している。そもそも県内の特養管理者の 28.6% が県第三者評価基準を見たことがないと回答していることは、本制度の周知に課題があると言わざるを得ない。また、施設管理者が施設の自己評価や第三者評価の必要性を十分に認識していない可能性が示唆されたといえよう。

3. 静岡県福祉サービス第三者評価基準を活用した自己評価の有用性

本調査において、県第三者評価基準（特別養護老人ホーム版）による自己評価を実施した経験のある 29 施設のうち、①複数回にわたり当該基準を用いた自己評価を実施している施設が 44.8% 程度あったこと、②当該評価基準による自己評価が施設の質の変革につながったと感じていた回答者の割合が 62.1% であったことから、実際に県第三者評価基準による自己評価を実施した経験のある回答者の多くが、その有用性を感じていることが把握できた。また、②の 62.1% という割合が、県第三者評価を受審した施設の管理者が施設の質の変革につながったと感じていた割合 63.2% と近似していることから、当該基準を用いた自己評価が第三者評価と同等に施設の質の変革につながったという実感をもたらしていることも把握できた。

しかし、①当該評価基準を用いた自己評価を実施しない理由として「有効性に疑問がある」とした回答者が 10.3%、「他に良い評価基準がある」としている回答者が 6.9% あること、②当該評価基準を用いた自己評価又は第三者評価を経験している回答者 29 人のうち 13 人（44.8%）が、当該基準の改善必要性を感じていたこと

は、当該評価基準を改善する必要性の高さを示唆するものと考えられる。

また、県第三者評価基準の問題だけではなく、「手間」といった要因が大きく影響しているとはいえ、今後当該第三者評価を活用するという考えをもっている回答者（「活用する」14人、「少しは活用する」17人の合算）が70人中31人（44.3%）に過ぎなかったことは、当該評価基準を改善する必要性および当該基準を用いた自己評価の費用（労働）対効果が高まるシステムのあり方を検討する必要性を示すものといえよう。

V. おわりに

本調査は県第三者評価基準の改善が必要な内容を把握する目的で実施したものではなかったため、その内容に関する改善点等を把握することはできなかった。今後は、本調査結果等を踏まえ、県第三者評価基準および国が示している評価基準の内容に関する課題を詳細に把握する必要がある。

引用文献

株式会社インテグレックス（2008）「福祉サー

ビスの質向上に向けた、現行の第三者評価苦情処理スキームについての調査研究事業 第三者評価・苦情解決 実態調査報告書」P.80.

参考文献

落合克能（2016）「特別養護老人ホームの質的評価の視点－管理者，職員，利用者に対する質問紙調査を通して－」『聖隷クリストファー大学社会福祉学部紀要』14, pp.98-111.

落合克能（2013）「特別養護老人ホームにおける居住支援としてのソーシャルワーク」『ソーシャルワーク研究』Vol39-3, pp.31-38.

岡田耕一郎，岡田浩子（2007）『老人ホームをテストする』暮らしの手帳社，pp.12-13.

熊沢（2007）「福祉サービスと評価に関する研究」『地域政策研究』（高崎経済大学地域政策学会）第9巻，第23合併号，pp.131-142.

全国社会福祉協議会（1994）「特別養護老人ホームのサービスの質の向上に関する調査研究」

林玉子，林悦子，落合克能（2009）「高齢者福祉施設，住居の成長変化に影響を及ぼす要因，方向性に関する研究 その1－先駆的事例の歴史的変遷より－」『聖隷クリストファー大学社会福祉学部紀要』7, pp.17-18.