

2008 年度  
関西福祉科学大学大学院  
社会福祉学研究科  
臨床福祉学専攻

修士論文題目

福祉サービス第三者評価事業の必要性と有効性を問う  
－障害者施設の受審有無からの比較考察－

指導教員（ 津田 耕一 教授）

社会福祉学研究科臨床福祉学専攻

学生番号 20560003 氏名 平林 由美

## 目次

I、問題の所在と研究目的 .....	2
II、福祉サービスの質と福祉サービス第三者評価事業について .....	5
1、福祉サービスの質とは何か .....	5
2、第三者評価の意義と役割 .....	6
3、サービスの質の向上について第三者評価が担えるところはどこか .....	8
III、播磨地域福祉サービス第三者評価機構の取り組み .....	10
1、播磨地域第三者評価機構の仕組み .....	10
2、播磨地域福祉サービス第三者評価機構の評価の流れ .....	11
IV、調査 .....	13
1、調査用紙の作成 .....	13
2、調査対象および調査方法 .....	13
3、調査対象の基本属性 .....	14
V、結果 .....	16
1、施設環境に対する意識の因子分析 .....	16
2、第三者評価に関する因子分析 .....	17
3、第三者評価受審の有無と施設環境の差の検討 .....	17
4、第三者評価受審の有無と第三者評価認知度と必要性の差の検討 .....	18
VI、考察 .....	19
1、施設環境に対する意識 .....	19
2、第三者評価の認知度と必要性 .....	19
3、第三者評価受審年度の分布について .....	21
4、第三者評価受審後の施設・事業所の変化 .....	22
5、第三者評価受審後の職員個々の変化 .....	23
VII、おわりに .....	26
文献 .....	28

## I、問題の所在と研究目的

社会福祉基礎構造改革により、行政処分の措置制度から、利用者本位の社会福祉制度へと転換が図られている。特に、障害者福祉分野においては、制度の変化が著しく、毎年のように制度が変わるため、目が離せない。

2003年には、障害者の自己選択・自己決定を前提としたノーマライゼーション実現を目指す、社会福祉基礎構造改革の理念を基に導入された支援費制度が導入されたが、選択できるサービスに限りがあり、利用者の選択できる余地がないこと、行政の責任が不明瞭なこと、地域格差が大きいこと等、積み残した問題点が多かった。また、精神障害については、制度の適用外となっていた為、支援費制度を利用出来ない等の問題があった。更に財源の問題から早くも介護保険制度との統合の検討も始まっていた。そして、この財源の問題が深刻化し、2006年からは、支援費制度に代わり、障害者の地域生活と就労をすすめる、自立を支援する観点から、障害種別ごとに異なるサービスを提供してきた福祉サービス、公費負担医療等について、共通の制度下で一元的に提供する仕組みに改められた（障害者自立支援基本法令集 2006:3）障害者自立支援法が施行されている。

このように我が国における社会福祉システムは、1998年度の世界福祉基礎構造改革により、行政処分の措置制度から、利用者本位の契約による社会福祉制度（利用制度）へ変革した。2000年6月には、社会福祉法が施行され、福祉サービス利用者の立場に立った社会福祉制度の構成のために、利用制度の導入や、地域福祉の推進、サービスの質の向上についての取り組み、等が法律によって位置づけられた。

それに伴い、近年、サービスの質を問う議論がなされている。先進諸国をはじめ我が国においても、サービスの質の保証・向上に重点を置いた改革が行われてきている。ドイツでは、1995年に介護保険法、2002年に介護における質の保証と消費者保護に関する法律が施行された。イギリスでは、2000年にケアサービス全般におよぶ監督・評価に関するケア基準法が制定された。岩間は、「福祉サービスの質の向上は、わが国ばかりでなく、先進諸国においても共通の課題である」と（岩間大和子 2005:5）述べている。

我が国においても、契約方式が背景となり、障害者・児施設にとって、従来の行政的な統制は弱まるが、提供するサービスの質が絶えず問われている（松下良紀 2003:はじめに）。そのため、社会福祉基礎構造改革において掲げられている「個人が人としての尊厳を持って、家庭や地域の中で、その人らしい安心ある生活を送ることができるように支援する」ということに関心が向けられており、契約制度下における利用者保護という観点から、事業者の特性や質を比較できる情報、信頼できる情報が必要であり、同時に、事業者も自らのサービスの質や事業運営上・経営上の課題を客観的に把握し、事業の改善や利用者主体となるサービスの質の向上に取り組むことが重要であるといわれている（城戸裕子 2007:57）。

障害者が自らのサービスを選択する際に、適切な情報が提供されることと、事

業者と利用者との間で対等な関係の中で契約が締結できるように保障されなければならないという、社会福祉基礎構造改革のサブシステムの一つとして、障害者福祉サービスに関する第三者評価システムの構築が近年、各地域において進められている（小林良守 2005:1）。

厚生労働省が設置した福祉サービスの質に関する検討会の『福祉サービスにおける第三者評価事業に関する報告書』（平成 13 年 3 月 23 日）において、福祉サービスにおける第三者評価事業とは、事業所の提供するサービスの質を当事業所以外の公正・中立な第三者評価機関が、専門的かつ客観的な立場から強化する事業として意義づけられている。その目的は、①個々の事業者が事業運営における具体的な問題点を把握し、事業者自らによるサービスの質向上に向けた取り組みに結びつけること②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にある（杉原好則 2003:14）とされている。このように、自主的・積極的に評価を受けることにより、事業所の職員はサービスの質に対する自己評価を行うこととなる。この自己評価と客観的な外部評価つまり、第三者評価を行うことにより、職員の意識の変化が起こるようになり、自らのサービスにどのように責任を持つかが明らかになるのである。

先にも述べてきた通り、福祉サービスの質の向上が近年、重要視されてきている。社会福祉法の基本理念についても、利用者本位の福祉システムが求められており、「福祉サービスは、個人の尊厳の保持を旨とし、その内容は、福祉サービスの利用者が心身ともに育成され、又はその有する能力に応じた自立した日常生活を営むことができるように支援するものとして、良質かつ適切なものでなければならない。」（第 3 条）と定められている。そして、社会福祉事業者の取り組みとして、「社会福祉の経営者は、自らその提供するサービスの質の評価その他の措置を講ずることにより、利用者の立場に立って良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならない」（第 78 条）と規定されている。つまり、良質かつ適切な福祉サービス提供のための「目標設定」と「実現に向けた取り組み」がどのように行われているのかをサービス提供体制や提供の過程を通じて検証していく福祉サービス第三者評価事業が重要であると言われている（2007 年度第三者評価調査者養成研修会資料）。

福祉サービス第三者評価事業が本格実施されて、東京や大阪をはじめとする大都市においては数年が経過し、ますます関心が高められている。しかし、福祉サービス第三者評価事業についての実績や有効性を述べた先行研究は大変少ない。また、評価結果の公表をしてみるも、その結果は、大変少なく、利用者にとって適切なサービス選択に資するための情報とは言い難い。その大きな要因は、福祉サービス第三者評価事業自体、あまり浸透していない現状、つまり、福祉サービス第三者評価事業の有効性の認識不足にあるのではないだろうかと推察することができる。

第三者評価を受審して、事業所がすぐに変化をするということは難しいかもしれない。しかし、第三者評価を受審した事業所と受審していない事業所とでは、

何らかのサービスの質向上に対する意識の差がみられるのではないのかということに疑問を抱いた。つまり、現場に従事している職員のサービス提供の何らかの自らの気づきがサービスの質向上に対する意識の変革をもたらすと筆者は考えた。従って、福祉サービス第三者評価を受審することは、事業所にとって、自らが現状と課題に気づき、施設もありのままの状態を受け止めることになるのだ。

本論考では、第三者評価事業の目的の一つである事業者自らの質の向上という点にスポットを当て、第三者評価を受審している事業所と受審していない事業所とで比較した場合に、第三者評価を受審することが施設にとってサービスの質の向上についての何らかの影響を与えているという仮説のもとで、第三者評価事業のプラスとマイナスの両側面の影響を考察していく。その上で、福祉サービス第三者評価事業の必要性と有効性について考察していく。

## Ⅱ、福祉サービスの質と福祉サービス第三者評価事業について

### 1、福祉サービスの質とは何か

平岡（平岡公一 2007:183）は、福祉サービスの質に対する規制や評価の仕組みの特徴は、法律に定める最低基準の確保のための行政による監査と最低基準以上のサービスの質の向上を目的とする第三者評価・サービス評価といった外部評価という二本立ての仕組みであると述べている。

また、鶴沼（鶴沼憲晴 2001:178）は、福祉サービスの質に関する施策は、行政監査である最低限度の質確保の施策と自己評価・第三者評価事業等の質向上施策の両輪から構成されていると述べている。

つまり、最低基準の確保のための行政監査は、施設の構造・設備・人員・経理などの外面的な事柄が扱われ、実際のサービス内容や工夫事例、ケアの過程に関する事柄は、任意受審である第三者評価やサービス評価の方である外部評価で扱われているということである。

吉川（吉川雅博 2005:173）は、福祉サービスを外部が評価する手法をして、第三者評価以外に QC 活動や ISO9001（国際標準化機構が定めた要求事項の規定で、顧客満足と品質マネジメントシステムの継続的な改善を目的に、最低限きちんと行うべきことを定めたもの。）の取得があると述べている。また、冷水もサービスの質の確保の概念として、欧米の保健福祉分野で用いられている QA（Quality Assurance）や QC（Quality Control）があると述べており、これらの概念は、もともと「企業における経営や商品管理の中で、品質管理や品質保証として用いられてきた概念である。」と述べている（冷水豊 2007:189）。

福祉サービスの質の改善を目的とするならば、改善の必要な項目だけでなく、その施設がどのような改善策を考え、実施したのかという取り組みを示すことが重要である。すなわち、施設において、PDCA サイクルのそれぞれの見直しが、その施設の質を向上させると考えられる。つまり、Plan（目標と実践計画）Do（計画の実践）Check（実践の評価結果）Act（結果を踏まえての改定計画）のマネジメントサイクルのような改善の過程や結果についての評価が重要視される。

しかし、福祉サービスの質についての定義を明らかにするものは少ない。ここでは、鶴沼が定義した福祉サービスの質のとらえ方を元に、福祉サービスの質とは何かについて述べていく

まず、質のとらえ方の概念として、1969年に A、ドナベディアンが看護の質的研究において「構造評価・過程評価・結果評価」としての3つの観点を述べている（Donabedian 1969）。構造評価とは、ケアの手段とその組織を評価することであり、過程評価とは、ケア自体を評価することである。そして、結果評価は、通常、健康や福祉、および満足度で示されたケアの最終的な評価をすることであると述べている。また、これら3つの要素に加え、柴尾（柴尾慶次 2007:186）は、目的に沿った評価方法の公表といった「情報評価」が必要であると述べている。これらの4つの要素は、密接に関連しており、福祉サービスの質をとらえていく

上で重要なものであると考えることができる。

鵜沼（鵜沼憲晴 2001:173）は、福祉サービスの質の意味を「最低限度の生活保障及び個人の尊厳の保持という基底的目的、個々の福祉サービスの特徴に即した具体的目的、提供者・利用者双方にて合意形成された付加目的、それぞれの適合性とそれら目的の遂行課程における利用者の快適性・満足感」と定義している。つまり、福祉サービス等の人から人への支援サービスの質は、生産者・消費者によって相互認識された使用目的の適合度—「目的適合性」とともに、目的遂行過程における消費者の快適性・満足感—「目的遂行過程快適性」をその意味に包含すると述べている。

第三者評価事業についてのサービスの質とは、臨床的な質とサービス提供に関する2つの質に分類することが出来ると考える。臨床的な質は、利用者の満足度といった利用者自身の実感ではかるものである。また、サービス提供に関する質とは、職員個々の介護技術といった職員個々の技術や知識の向上ではなく、施設自体の運営方針やサービス提供におけるマニュアルといったサービス提供がどのような状況にあるのかということをはかっていくものであると筆者は考える。

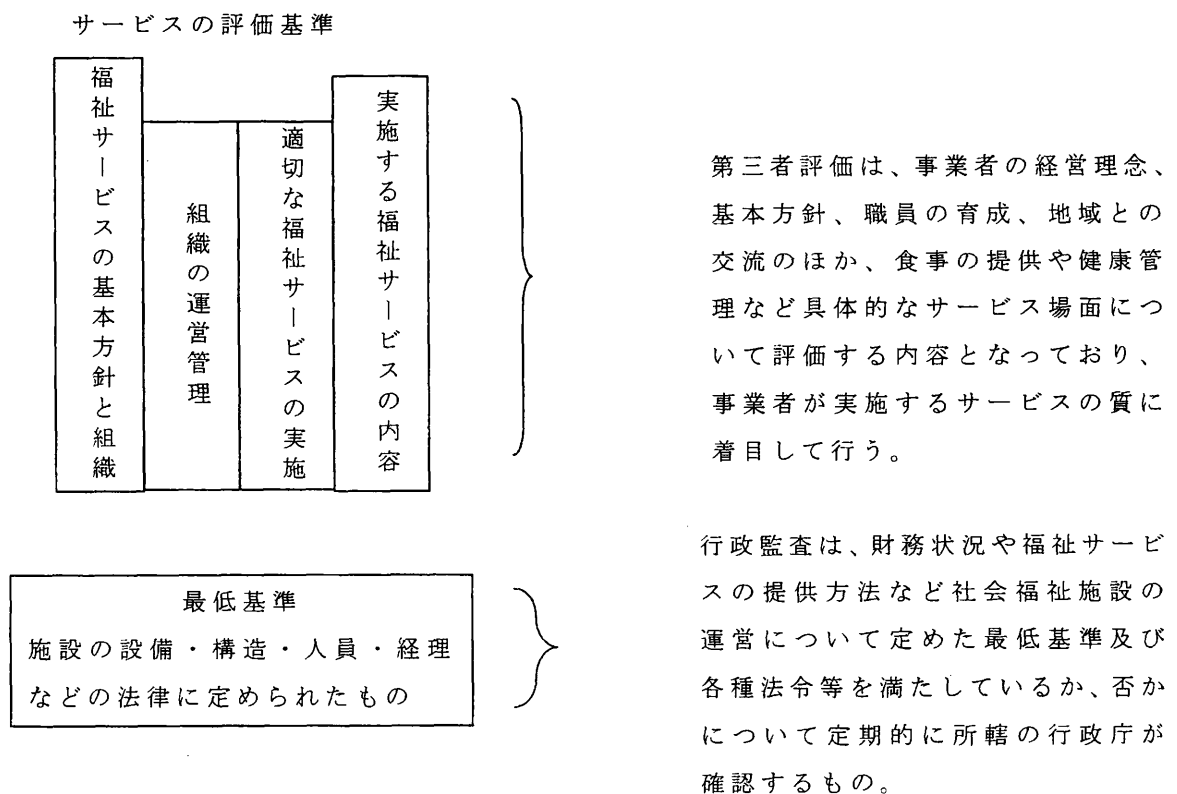
近年、我が国において福祉サービスの質および評価の意味についてさまざまな議論がなされているが、福祉サービスの質に関する施策は、捉え方によってさまざまな方向に広がるため、さらに議論が深められていく必要がある課題である。

## 2、第三者評価の意義と役割

施設サービス評価が必要とされる根拠は、「サービス提供に関わる専門職やその集団であるサービス提供組織の説明責任にあるということ」と冷水（冷水豊 2007:191）は述べている。また、評価とは、「物の善悪・美醜などを考え、価値を定めること。品物の値段を定めること。また、その値段。物の値打ちを認めてほめること（大辞林）」とされている。つまり、値打ちを定めたり、価値を定めたりという、評価の結果が重視されるという意味に捉えることができる。しかし、第三者評価は、評価の過程が重要視されるということをおぼろげに忘れてはならない。共通の評価基準によって評価を実施していくことにより、自らのサービスの現状に気づき、改善へ向けての自助努力の手助けをするものである。第三者評価の仕組みは、自己努力を通して、サービスの質的向上を目指す、一つ的手段として位置づけることができる（第三者評価 NEWS 2005）。つまり、第三者評価事業は、質の向上を目的とする事業者自身による自己評価の支援にあると考えられる。自己評価を行うという点で、施設の主体性・積極性を前提とするシステムとなっている。

質の向上に対する理解と熱意に満ちた任意事業者を対象とし、その自己評価が起点とされている。すぐれている点を評価し、改善すべきポイントを具体的に提示することがその大きな目的である。これらの自己評価によって、「施設個々それぞれの評価によって自己完結してきたともいえるサービスの実態を客観的に評価しようとしたもので、施設の役割・機能を社会的に検証するという側面において、施設の社会化といえるかもしれない」と松下は述べている（松下良紀 2003:はじ

めに)。特に、障害者福祉施設においては、利用者がニーズや希望を表現することが困難なケースも多くみられ、本当に必要な支援が隠れがちになっていることも推察されるので、そのようなサービスの実態に焦点を当てる意味で第三者評価は大きな役割を担っているといえることができる。従って、第三者評価は、利用者の観点から、より望ましいサービス基準を評価するものである(岩間大和子 2005:20)と述べられている。そして、第三者評価の結果を見ながらそれぞれの施設が、サービスの質的な向上を目指した自主的な努力を手助けすることに意義があると安井は述べている(安井秀作 2005)。したがって、第三者評価は、施設・事業所のサービスをよりよいものに誘導していくことの役割を担っていると考えられることができる。行政監査のように、事業所が遵守すべきである「最低基準」に関する指導的な監査では達成できない、より質の高い事業所独自のサービス実現を図るための一つの判断材料であり、事業所のサービスの質の向上に対する自己点検とステップアップにつながるものであると筆者は考える。以下の図は第三者評価と行政監査の違いについてあらわしたものである(図1)。



(図1 第三評価と行政監査の違い)

その役割は、第三者評価機関が、福祉サービス事業者の評価を行う。ここでは、本論文の調査対象である播磨地域福祉サービス第三者評価機構について第3章にて述べていく。



### 3、サービスの質の向上について第三者評価が担えるところはどこか

2000年に施行された社会福祉法において、利用者本位であり利用者の満足に繋がる福祉サービスの質的向上が重視された。社会福祉法では、第65条において福祉施設の最低基準に、サービスの提供方法・施設の運営についての基準を含めなければならないこと。第78条第1項において、社会福祉事業の事業者は、福祉サービスの質の自己評価等により、良質かつ適切なサービスを提供するよう努めなければならないこと、第78条2項において、国は、福祉サービスの公正かつ適切な評価の実施に資するための措置を講ずるよう努めなければならないこと、第75条において、事業者は、利用者が適切かつ円滑に福祉サービスを利用できるよう情報の提供を行うよう努めなければならないと、また、国及び地方公共団体は、利用者が必要な情報を得られるよう、必要な措置を講じなければならない等についての規定がされた。このようにサービスの質にかかわる政策が法的根拠をもって、展開されている。

湯川（湯川智美 2003:11）によると、福祉関係事業所は、行政監査のような法令が求める最低基準を遵守するのみではなく、付加価値による各事業所の優位性を考察していくことが重要になってきていると述べられている。つまり、経営の主体としての使命の責任を認識し、組織内の理念を基本とした有機的に機能できるような経営の品質管理を構築し、それを基盤とした、サービス方針及び目標の設定、周知徹底を図り、経営資源を投入し、経営管理のプロセスを適切に稼働していくことが求められているとうことである。

また、橋本（橋本泰子 2003:13）は、第三者評価事業が健全に機能するためには、評価を受ける側と評価を行う側の意識もしっかりと位置付けておく必要があると述べている。評価者は、問題を指摘するというスタンスではなく、事業者の工夫事例のような、よりよい所に目を向け、評価していくことが大切であると考えている。そして、サービス提供者自らが、さまざまな気づきを得て、変わらなければならない・改善していかなければならないというような実感のきっかけ作りをするような対応が望まれている。また、評価を受ける側である事業所の関係者は、日常的に行っているサービス提供が、本当に利用者にとって良質であり、適切なものであるかを見つめなおす姿勢が必要であると考えている。第三者評価は、自己評価を前提とするものであるが、自己評価と第三者評価とを突き合わせ、事業所自らの気づきを促すものであると言い換えることができる。

契約方式が一般化されてきた今日において、施設間の競争が激化されてきている。各事業所においては、さまざまな情報を利用者に公表してきている。しかし、情報の基礎となる評価の視点や尺度が違っている場合は、利用者の選択が困難になってしまうであろう。

安井（安井秀作 2004:30）らは、「施設・事業所のサービスを客観的な立場に立って公正に評価し、利用者に情報として公表し、適切な判断を支援していくことが重要である」と述べており、社会福祉法において、サービスの評価に関する客観的立場としての第三者評価機関が規定されたことは、非常に意義あることだと

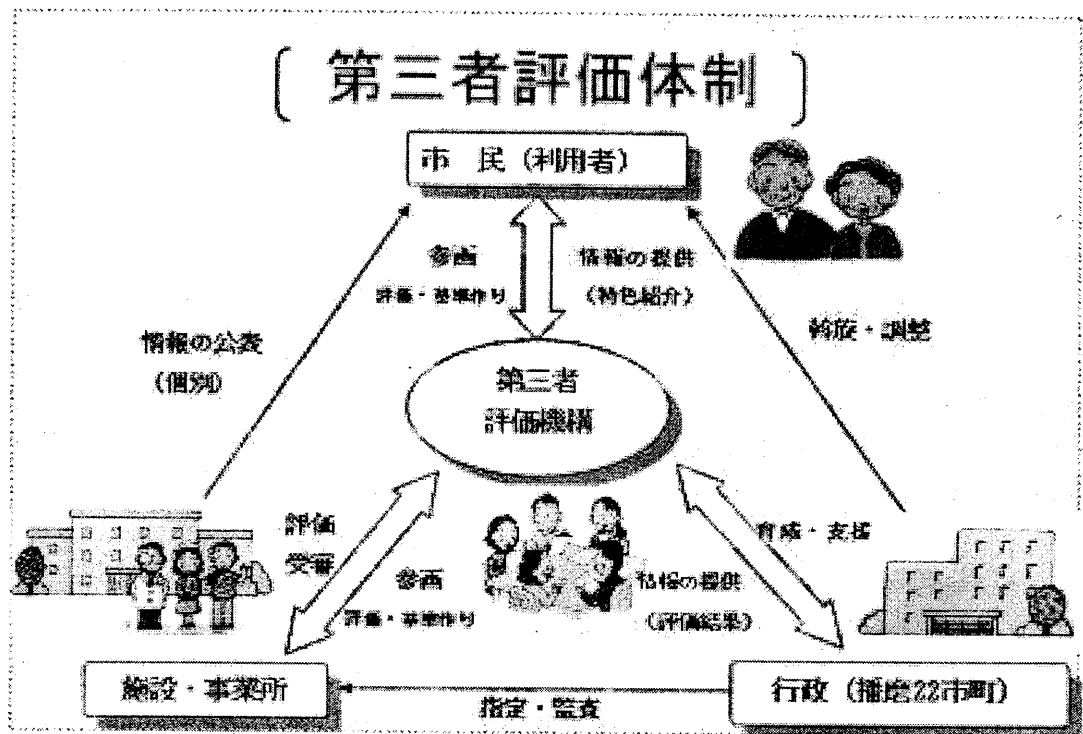
考えることができる。

サービスの質の向上について第三者評価が担うべき視点は、特定のサービスのみを対象とせず、すべての入所・通所・居宅サービスを対象としたものでなければならない。その評価基準においては、誘導的基準としての性格をもつ基準を基本とし、事業所のサービスの質について常に状況を把握し、改善状況に応じて、より高いレベルの基準が標準的なものになることを目指し、必要な見直しを行っていくことが望ましい。そのような観点から、サービスの質の向上について第三者評価が担うべき視点は、人権尊重の視点・QOL向上の視点・安全、安心、快適の視点・発達支援の視点・自立支援の視点、以上5つの視点が考えられる。

### Ⅲ、播磨地域福祉サービス第三者評価機構の取り組み

#### 1、播磨地域第三者評価機構の仕組み

下記（図2）は、播磨地域福祉サービス第三者評価機構の取り組みを表した図である。



（図2 播磨地域福祉サービス第三者評価機構の仕組み）

080520 第三者評価研修調査員研修資料より抜粋

播磨地域福祉サービス第三者評価機構は、兵庫県播磨地域の圏域内の13市9町にわたる広域的な福祉サービス第三者評価体制の構築をしている。平成14年度に当時（11市31町）の障害福祉課の担当者が支援費制度の移行に向けて様々な検討を行ってきたことに発足の端を発している。支援費制度への移行と同時に「支援費サービス第三者評価体制検討委員会」が発足され、評価基準の検討や評価調査者の養成、モデル事業の実施等の具体的な検証を行いながら、その後、平成16年4月にサービス利用者を含む地域住民・事業者・行政の三者協働による障害者福祉サービス第三者評価機関としてNPO法人の認証を受け、事業を開始した。その後、平成19年より兵庫県においても障害者を含んだ福祉サービス第三者評価事業が実施されるようになり、地域に二つの評価の仕組みがあることで混乱を招いてしまう可能性があるということから同機構は兵庫県の認証を受け、県の評価基準にある程度従った衣替えを行い現在にいたっている。実施事業は、大きく4つに分類することができる。兵庫県より認証を受けた福祉サービス第三者評価事業（兵庫県福祉サービス第三者評価推進委員会が定める仕組みに従い、高齢者、障害者、児童の施設の評価を行う）と独自事業として播磨地域障害者居宅

サービス評価事業（播磨地域における障害者居宅サービスであるホームヘルプサービス・デイサービス・ショートステイを行う事業所の評価を行う）、福祉サービス研究会（毎月1回、施設・事業所の従事者を対象として、倫理面はもとより、具体的な援助に係る知識や技術、最新の法制度の動向にわたるあらゆる情報交換を目的とした研修事業）、第三評価セミナー（事業所の申請により評価調査者が事業所に伺い、第三者評価の意義と基準のとらえ方または評価結果を踏まえたサービスの課題など、第三者評価の結果を活用するための研修）といった第三者評価事業に関する幅広い運営がなされている。また、上述しているように、地域住民の参加、当事者の参加、事業者、そして行政が参画していることにより、双方の相互理解が深まるとともに、住民との協働による地方自治の展開がなされているところに大きな特徴がある。また、運営基盤は、会員の方々による会費、評価を実施することに伴う事業収入および播磨地域各市町からの負担金や委託料により安定的な運営がなされている。行政のお墨付きがあるという点で他府県とは異なる大きな地域特性が見られる。第三者評価事業が始まって、数年が経過するが、今までの評価実績も多くあり、全国的に注目されている機構だといえる。今までの評価結果は、インターネット（ワムネット・市役所ホームページ）等を通じて地域住民に各施設・事業所の評価結果が公表されている。

## 2、播磨地域福祉サービス第三者評価機構の評価の流れ

調査の実施は、大きく3段階に分類することができる。まず、書面調査である。書面調査では、事業所の概要が書かれた基本調査表および、評価基準に従った事業者が自ら行う自己評価シートと事業計画や事業報告、各種サービスマニュアル等の事前資料の把握と分析を行う。また、事業所への配慮として、管理職からさまざまな立場の職員が合議で自己評価を行えるよう呼び掛け、情報の共有ができるよう概ね1か月以上を要している。二つ目に利用者調査である。利用者調査では、利用者のアンケートまたは直接面談で聞き取る方法を用いている。利用者の意向や満足度を把握し、分析を行う。なお、直接面談による調査者には、聞き取りが誘導的にならないよう配慮されている。調査の実施には、事業所と協議の上、利用者総数の2割以上を施設の担当者が選定して行うようになっている。調査の回答については、評価機関のみが知るような仕組みとなっており、誰がどのようなことを言ったのかはわからないように配慮されている。調査結果は、評価における参考資料として活用するほか、事業者へフィードバックされるようになっている。三つ目に実地調査である。実地調査は、二名以上の評価調査者により、実地によるヒヤリングおよび施設内見学を通して施設の雰囲気や現地確認を行い、評価に必要な情報収集や実施状況等の確認を行う。また、調査に当たっては、施設等の管理職の職員だけでなく、現場職員（介護職や看護師や栄養士等の各専門職）の出席のもと、自己評価シートに基づきながらヒヤリングおよび関係資料の確認を行いながら意見交換を行う。当機構では、1チームだと一日で調査が終了しないため、運営・組織に関する項目と実際のサービスに関わる項目に分けて2

チーム4名による評価調査者で評価を行う仕組みが一般的になってきている。評価に行く評価員には、報酬があり、調査員もより質の高い評価ができるよう年数回の研修や研究会を通して自己研鑽されている。

評価の流れを詳しく図式化すると以下のようなになる。(表1)

(表1 播磨地域福祉サービス第三者評価機能の評価の流れ)

① 準備・契約

<p>&lt;事業所&gt;</p> <p>実施方針の検討</p> <p>日程調整・職員への説明、利用者・家族への周知</p> <p>事前打ち合わせ(契約)</p>	<p>&lt;評価機関&gt;</p> <p>実施方針の検討</p> <p>事前打ち合わせ(契約)</p>
--	---



② 評価の実施

<p>&lt;事業所&gt;</p> <p>基本調査・自己評価(書面調査)の実施</p> <p>利用者聞き取り調査の対応</p> <p>実地調査の対応</p>	<p>&lt;評価機関&gt;</p> <p>基本調査・自己評価(書面調査)の準備</p> <p>基本調査・自己評価(書面調査)の確認</p> <p>利用者聞き取り調査の実施</p> <p>実地調査事前打ち合わせ</p> <p>実地調査の実施</p>
---	---

評価は、①基本調査・自己評価に基づく書面調査②利用者の意向や満足度を調査する利用者聞き取り調査③直接、事業所を訪問し、提供されている資料をもとに現状を把握する実地調査により行う。



③ まとめ・公表

<p>&lt;事業所&gt;</p> <p>事後調査の実施(アンケート)</p> <p>評価に対する確認や問い合わせ</p> <p>フィードバックの実施</p> <p>利用者や家族、職員への報告</p>	<p>&lt;評価機関&gt;</p> <p>実地調査評価者による合議(評価調査員総合評価)</p> <p>合議に基づく報告書の作成</p> <p>事務局の形式審査(一次審査)</p> <p>評価決定委員会の審査(二次審査)</p> <p>フィードバックの準備</p> <p>フィードバックの実施</p> <p>報告書の最終確認</p> <p>評価結果の公表</p>
---	---

(図1)

## IV、調査

### 1、調査用紙の作成

兵庫県の福祉サービス第三者評価基準障害者版の「適切な福祉サービスの実施」「サービスの質の確保」を元に筆者自らが質問事項（変数）を作成した。その後、大阪府の知的障害者入所施設の職員10名に事前調査を依頼し、質問事項に関する意見を伺った。直接、顔を合しての意見交換は、お互いに言いにくい事柄もあるということをご指導いただき、書面にて質問事項に対する意見を書いてもらった。そのうえで、書面だけでは、検討することができなかった事柄については、調査用紙の回収日に、了解の得られた担当者と半構造化面接を実施し、更なる質問事項の校正を行い、調査用紙を作成した。

本調査では、施設環境に関する職員の様子についての14項目の変数を作成した。質問項目の変数は、「1、十分あてはまる」「2、ある程度あてはまる」「3、あまりあてはまらない」「4、あてはまらない」の4段階回答選択肢より、職員の自己評価から回答を得ている。第三者評価の意見に関する回答者自身の意見についての7項目の変数を作成した。質問項目の変数は、施設環境同様に、「1、十分あてはまる」「2、ある程度あてはまる」「3、あまりあてはまらない」「4、あてはまらない」の4段階回答選択肢より、職員の自己評価から回答を得ている。

また、第三者評価の受審の有無を「1、はい」「2、いいえ」「3、わからない」の3件法で聞き、「あなたの施設・事業所は、今後福祉サービス第三者評価を受審した方がよい」ということを4段階回答選択肢より回答を得て、その理由について、自由記述してもらった。

さらに、第三者評価を受審したことのある施設・事業所の職員に「いつ受審したのか」ということを回答してもらった上で、「第三者評価を受審して、施設・事業所にサービス提供に対する変化があった」「第三者評価を受審して、あなた自身に変化があった」ということを4段階回答選択肢より回答を得て、さらに、その変化の具体的事柄を自由記述してもらった。

### 2、調査対象および調査方法

調査対象者は、兵庫県播磨地域で働いておられる障害者福祉施設13法人22施設の職員470名（第三者評価を受審した施設・していない施設を合わせて）を調査対象とした。倫理的配慮として、第三者評価を受審した施設は、各施設の施設長あてに調査目的と概要を記した説明書および調査票を直接持参し、施設長より各職員へ配布し、協力の依頼と承諾を得た。また、第三者評価を受審していない施設は、各施設の施設長あてに調査目的と概要を記した説明書および調査票を郵送し、施設長より各職員へ配布し、協力の依頼と承諾を得た。職員は、施設長からアルバイトまで施設に関わる職員すべての方に回答を依頼した。その際、質問紙に個人情報が含まれていないこと、得られた情報はすべて数値化し個人が特定されないよう扱うことを明記した。

調査用紙は、無記名自記式とし、記入後は、回答者ご本人が密封した上で、指定の回収箱へ入れてもらうよう依頼した。

調査期間は、2008年4月1日から4月30日であった。

なお、統計の分析はSPSS16を用いて行った。

### 3、調査対象の基本属性

性別は、「女性」59.5%だった。「年齢」は、20代・30代が合わせて56%で、40代から60代までが44%だった。「職種」は、一般専門職・現場責任者等の専門職が76.4%を占めており、「雇用形態」は常勤が81.6%占めていた。また、「在職期間」は5年以上が22.3%・10年以上が25.2%と5年以上在職している職員で半数近くの47.5%をしめていた。「施設形態」は、入所施設の職員が82.5%で大半を占めていた。

詳細の職員の基本属性は表2に示したとおりであった。

(表2 調査対象者の基本属性)

カテゴリー	N	%
性別		
男	125	40.5
女	184	59.5
年齢		
20歳代	90	29.1
30歳代	83	26.9
40歳代	57	18.4
50歳代	63	20.4
60歳代以上	16	5.2
職種		
管理職	22	7.1
現場責任者等の専門職	41	13.3
一般専門職	195	63.1
事務職	15	4.9
その他	35	11.3
雇用形態		
常勤	252	81.6
非常勤	15	4.9
パート	36	11.7
その他	2	0.6
在職期間		
1年未満	41	13.3
1年以上	67	21.7
3年以上	54	17.5
5年以上	69	22.3
10年以上	78	25.2
施設形態		
入所施設	255	82.5
通所施設	43	13.9

(注) 項目で欠損値があるものは除外しているため合計人数が異なる



## V、結果

### 1、施設環境に対する意識の因子分析

施設環境に対する意識についての項目のそれぞれについて因子分析（重みなし最小2乗法、プロマックス回転）を行った。その結果、9項目が採用され、2因子が抽出された（表3）。

第1因子は「提供しているサービスの良い所悪い所を意識している」などの施設に対して抱いている自分の認識を表す内容の5項目が高い負荷量を示していた。そこで「施設運営における自己認識」因子と命名した。第2因子は「サービス提供に対する自己評価が行われている」などの実際のサービス提供における実施の有無の事実を表す内容の4項目が高い負荷量を示していた。そこで「施設運営の実績」因子と命名した。累積因子寄与率は49.3%であった。また、相関係数を算出したところ、0.77だったことが示された。このように各因子間の相関は強いことが示された。2因子のクロンバックの $\alpha$ 係数は「施設運営における自己認識」因子が、0.80、「施設運営の実績」因子が、0.80であったことから十分な値が示された。

（表3、施設環境に対する意識の因子分析結果）

	因子		共通性	因子間 相関
	1	2		
I 因子				
提供しているサービスの良い所悪いところ を意識している	0.84	-0.13	0.30	
効果的なサービスを提供している	0.78	0.01	0.46	
統一したサービスの質向上についての主体 的な取り組みが行われている	0.54	0.34	0.46	
他職種と連携している	0.52	0.11	0.36	
組織運営を理解している	0.41	0.31	0.42	
II 因子				0.77
サービス提供に対する自己評価が行われて いる	-0.01	0.77	0.61	
サービスの質向上についての研修会や勉強 会が行われている	-0.02	0.70	0.55	
施設において中長期的な方向が周知されて いる	-0.01	0.55	0.69	
記録にバラつきが生じないように工夫され ている	0.23	0.46	0.58	
累積因子寄与率	45.2%	49.3%		

## 2、第三者評価に関する因子分析

第三者評価についての項目それぞれについて因子分析（重みなし最小2乗法、プロマックス回転）を行った。その結果、5項目が採用され、2因子が抽出された（表4）。

第1因子は「第三者評価の仕組みを理解している」などの2項目が高い負荷量を示していた。そこで「第三者評価の認知度」因子と命名した。第2因子は「サービス提供に関する外部評価は必要である」などの3項目が高い負荷量を示していた。そこで、「第三者評価の必要性」因子と命名した。累積因子寄与率は56.1%であった。また、相関係数を算出したところ、0.35 だったことが示され、因子間の相関は弱いことが示された。2因子のクロンバックの $\alpha$ 係数は『第三者評価の認知度因子』が0.81『第三者評価の必要性因子』0.68であったことからある程度の内的整合性があると判断した。

（表4、第三者評価の認知度と必要性の因子分析結果）

	因子		共通性	因子間 相関
	1	2		
I 因子				
第三者評価の仕組みを理解している	1.03	-0.11	0.30	
福祉サービス第三者評価を知っている	0.63	0.15	0.62	
II 因子				0.36
サービス提供に関する外部評価は必要である	-0.05	0.80	0.49	
サービスの質の向上には自己評価が不可欠である	-0.03	0.56	1.00	
第三者評価はサービスの質向上につながると思う	0.24	0.51	0.40	
累積因子寄与率	39.2%	56.1%		

## 3、第三者評価受審の有無と施設環境の差の検討

第三者評価受審の有無と施設環境の差の検討を行うために施設運営における自己認識因子と施設運営の実績因子の得点についてt検定を行った。その結果、自己認識因子（ $t(235)=0.148, n.s$ ）と施設運営の実績因子（ $t(235)=1.317, n.s$ ）いずれにおいても有意な差はみられなかった（表5）。

（表5、第三者評価受審の有無と施設環境のt検定の結果）

	受審		未受審		t 値
	平均	SD	平均	SD	
施設運営に対する自己認識因子	-0.008	0.876	-0.032	1.077	0.148
施設運営の実績因子	0.023	0.843	-0.197	1.159	1.317

#### 4、第三者評価受審の有無と第三者評価認知度と必要性の差の検討

第三者評価受審の有無と第三者評価認知度と必要性の差の検討を行うために第三者評価の認知度因子と第三者評価の必要性因子の得点について t 検定を行った。その結果、第三者評価の認知度因子 ( $t(248)=2.46$ ,  $p < 0.05$ ) と第三者評価の必要性因子 ( $t(248)=3.30$ ,  $p < 0.001$ ) いずれも第三者評価を受審したことのある施設の職員の方が有意に高い得点を示していた (表 6)。

(表 6、第三者評価受審の有無と第三者評価認知度と必要性の t 検定の結果)

	受審		未受審		t 値
	平均	SD	平均	SD	
第三者評価の認知度	0.227	0.906	-0.116	0.958	2.46*
第三者評価の必要性	0.126	0.824	-0.300	0.929	3.30***
* $p < .05$ ,      *** $p < .001$					

## VI、考察

### 1、施設環境に対する意識

施設に対して抱いている自己認識や実際のサービス提供の実施の有無については、有意な差が示されなかった。したがって、今回の調査の結果において施設運営における自己認識因子と施設運営の実績因子については、どの施設においてもある程度確立されており、サービス提供が行われていると考えられるのではないだろうか。また、今回の調査用紙においては、最低基準以上のものを測ることができなかったと示唆することができる。

外部評価は、より質の高いサービスを提供していくための一つの手段であると考えられる。つまり、第三者評価は、最低基準以上のものを評価するものであり、今回の調査用紙では、先にも述べた通り、そのようなものが測れなかったことに課題が残る。今後、より精査した調査用紙を用いて、研究を続けていきたい。

施設サービスの質向上で大切なことは、日常のサービス提供の中で、個々人の微かな気づきや客観的な見方の積み重ねがサービスの質を向上させていく要因になると考えられる。

### 2、第三者評価の認知度と必要性

第三者評価の認知度と必要性は、評価を実際に受審してみないと、認知度や必要性はあまり感じる事が出来ないという結果が得られた。第三者評価前の自己評価や評価結果のフィードバックを施設・事業所が行い、職員に周知することで第三者評価の結果やこれからの課題等を把握することができる。

また、第三者評価の結果は、利用者および利用者家族に周知することや職員研修等に活用することにより、サービスの質向上に役立てることができる。評価結果がどうであれ、その結果を職員等に周知し、施設や職員自らが何らかの気づきをもたらすことにその重要性が見出せるという結果となった。

第三者評価の認知度の向上は、受審結果の有効性や各都道府県によるセミナー等で周知をし、第三者評価が受けやすいような仕組みを作っていくことが今後の大きな課題であると考察することができる。そのためには、播磨地域のように、行政・市民・当事者が協働し、行政お墨付きの体制を整えていくことに重要なポイントがあると考えられる。

また、受審の有無にかかわらず、今後、第三者評価が必要であると感じている職員はほとんどであることが示された。

下記の表は、「今後、第三者評価を受審したほうが良い」という質問に対して、

4件法で回答してもらい、その理由について自由記述してもらった内容をKJ法でまとめたものである。自由記述をまとめるにあたり、「十分あてはまる・ある程度当てはまる」という肯定的な意見と「あまりあてはまらない・あてはまらない」とい否定的な意見とに分けてまとめた（表7）。

（表7 第三者評価受審の必要性）

十分あてはまる・ある程度当てはまる	あまりあてはまらない・あてはまらない
<p>・施設または、そこで働く人たちは、福祉に対しては、深い見識をお持ちの方も多いが、それ故に、視野が狭い人たちも多い。施設解体のようなものが声高に叫ばれる昨今においては、もっと多角的に物事を見ることのできる力が必要だと感じる。急にサービスの質の向上は望めないで、外部から見る視線を大切に活かしていくべきだと思う。</p> <p>・外部の方の意見を通して、気づきが増えるから。</p> <p>・客観的な視点の必要性を感じるから。現場だけで行っていると一方的になりやすく、固定概念にはまりやすい。</p> <p>・サービスの質を向上させるためには、第三者の意見は必要である。また、一度きりではなく、3年、4年に一回など、ある程度の期間に一度受審する方が良い。職員も評価が上がれば、仕事の励みになる。利用者の細かなニーズや意見が反映されやすくなるから。</p> <p>・サービスの視点の確認・意識の向上につながるから。職員の自己を見つめるよい機会になる。改めて、利用者のことを考える時間を持つ。</p>	<p>・新体系に移行中で、職員もギリギリの状態である。そのため、外部評価まで手が回らない。</p> <p>・お金がかかるから経費的に厳しい。</p> <p>・評価を受けなくても、十分、質の高いサービスを提供しているから。</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>・適度な緊張感を保つため。</li> <li>・サービスの質の向上につながるから。</li> <li>・見直すべき課題が明確になるから。</li> </ul>	
--	--

以上のように、第三者評価の受審の必要性に対しては、第三者評価の受審の有無にかかわらず、肯定的な意見が多く、今後、第三者評価を受審した方が良いと考えている施設・事業所が大半であることがわかった。

肯定的な意見の考察として、外部評価は今まで気付かなかったような重要な事柄を気づかせてくれたり、自ら気づくことができるので重要であるという意見や、客観的な視野で施設を見ることの必要性や見直すべき課題の明確化ができるという意見が多かった。第三者評価を受審することにより、何らかの変化が期待できるという職員の意見が多いと考察することができる。

否定的意見の考察として、先にも述べたとおり、旧法の支援費制度から新法である障害者自立支援法への移行期にあることが伺えるのではないだろうか。新体系への移行は、施設にとって大変な混乱を招いており、評価まで手が回らないと推察することができる。また、第三者評価は、法律として、きちんとしたくりがなく、第三者評価が、義務ではなく、任意受審であることから敬遠する施設があると推察することができる。

入所施設においては、利用者にとって生活の場であるということを第一に考えなくてならない。つまり、利用者にとって居心地が良いかどうかということである。障害を持たれた方の問題点は、障害の有無に関わらず生活の質を考えていくことに重要な価値があると考えられる。物理的にいくら良い施設であっても、職員の心が無ければ、利用者は居心地が良いとは思わないであろう。

障害者福祉施設における職員のサービスの質向上の意識においては、利用者ではなく、管理者をはじめとする職員の意識変革が重要だと考えることができる。そのためには、目に見えない部分の評価も大切な事柄であり、真に利用者のための支援を求めていくことが今後の課題である。

次に、実際に第三者評価を受審された職員の方々が、第三者評価の受審後にどのような意識の変化があったのかということを検討した。

### 3、第三者評価受審年度の分布について

前項の「第三者評価を受審の有無」で有と回答した職員のうち、第三者評価受審の年度と受審後の変化を回答してもらえた職員は、176人だった(表8)。

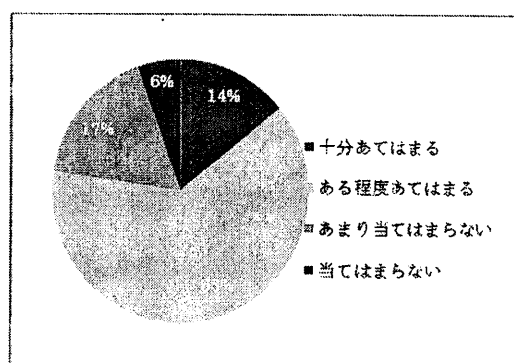
その分布は、2007年度に受審した職員が52.8%、それ以前に受審した職員が47.2%だった。2007年度とそれ以前に受審した職員の施設の変化があったのかという質問に対する有意な差は見られなかった。そこで、第三者評価受審後の施設の変化の様子と職員個々の変化の様子について自由記述より得た回答をもとにKJ法でまとめた上で考察していくこととする。

(表8 第三者評価の受審年度の分布)

受審年度	人数	有効パーセント
2007年	93	52.8
2005年	26	14.8
2004年	57	32.4
合計	176	100.0

#### 4、第三者評価受審後の施設・事業所の変化

「第三者評価を受審して、施設・事業所に変化があった」という質問に対して、「十分当てはまる・ある程度当てはまる」に回答した職員が全体の77.3%を占め、第三者評価を受審して何らかの意識の変化がもたらされることが明らかとなった(図3)。



(図3 施設におけるサービス提供に対する変化)

実際にどのような変化が見られたのかを自由記述より考察していくこととする(表9)。

(表9 第三者評価受審後の施設・事業所の変化)

- ・ハード面だけでなく、ソフト面の向上をさせようと思っした。
- ・指摘を受けた項目について、職員全体で少しずつ検討する動きがみられるようになった。
- ・施設全体がサービス提供により強い意識を持つようになった。
- ・不十分であったマニュアルの再検討につながった。
- ・外部評価を受審することにより、向上させるべき課題や問題点が明らかになるので、施設の取り組むべきことが職員全体に周知することができるし、意見交換がしやすくなった。
- ・外部の目が入ることで目に見えない部分の再確認や質の向上につながっている。
- ・職員間の意識の変化が起こっている。
- ・受審後、利用者に対する姿勢が変わってきた。しかし、長く続いていないのも現状である。定期的を受審することで、より大きな変化が期待できると感じる。

施設の変化については、マニュアルの再検討や理念・基本方針・中長期計画等の見直し、具現化といった施設の根底的な見直しや現在の施設運営の把握や改善につながったという意見が特に多かった。

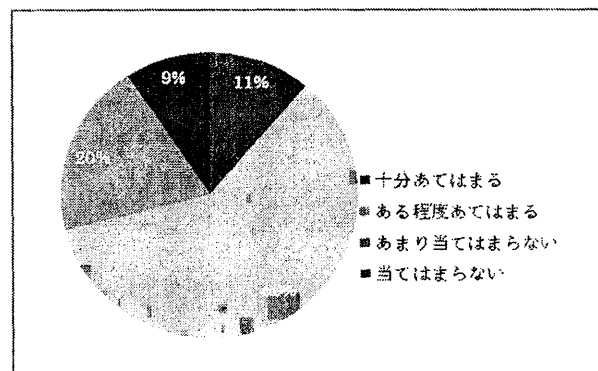
また、改善すべき事柄や今後の課題・現在の課題等が明らかとなり、受審後、職員全体で問題を共有し、全体で今後の施設の在り方を考えていくようになったという意見が多くみられた。それらのことを背景に施設全体の雰囲気は少しずつ変わり、意識の変革をもたらしているということが明らかとなった。

受審後、管理職から専門職・事務職に至るまで各職員へのフィードバックの重要性と評価結果の活用が大変大きな役割を担っているということが明らかとなった。しかし、定期的に受審をしないと職員のマンネリ化が出て、長く続くことがなく、それ以上のサービスの向上が望めないということを示唆したものがある。

定期的に受審することで、その時代に合ったサービスマニュアルやサービス提供の見直しがよりサービスの質を高めていくのに重要であるということである。また、定期的に受審することにより、新人職員への第三者評価の認知度や仕組みの理解にもつながるといことが推測される。そして、新人だけでなく、各職員が日常のサービス提供を見直し、意識変革をしていくきっかけとして第三者評価は施設全体に影響を与えているということが示された。

#### 5、第三者評価受審後の職員個々の変化

「第三者評価を受審してあなた自身にサービス提供に対する変化があった」という質問に対して、「十分当てはまる・ある程度当てはまる」に回答した職員が全体の71.0%を占めているという結果となった(図4)。第三者評価は、施設自体のサービスの質の向上が大きな目的であると先行研究から明らかとなったが、職員個々の利用者に対するサービス提供といった臨床的な意識変革をもたらしているということが今回の調査で明らかとなった。



(図4 サービス提供に対する職員個々の変化)



実際にどのような変化が見られたのかを前項同様に自由記述より考察していくこととする（表10）。

（表10 第三者評価受審後の職員個々の変化）

- ・利用者として少しでも長く関わりを持とうという気持ちになった。
- ・より高度な技術を身につけて利用者支援をしていきたいという気持ちになった。
- ・自分自身のサービス提供の見直しをする機会となった。
- ・他職種とコミュニケーションを取るようになった。
- ・評価結果を見て、改善すべき点を自覚して業務に取り組むようになった。
- ・利用者への接し方が変わってきた。
- ・利用者に対して、より丁寧な対応を心掛けるようになった。
- ・自分自身が変わろうと努力するようになった。
- ・施設のことだけでなく、利用者の生活について見直す機会となった。
- ・利用者・家族の意見（利用者調査の結果）を見て、自分自身の改善しなければならない所を再認識できた。
- ・利用者のことを常に考えるようになった。
- ・初心に戻ってサービス提供に取り組むことが出来ている。
- ・サービス提供について、色々な所で意識をして仕事を行うようになった。

職員個々の変化では、利用者支援に対する意識変革があったことが明らかとなった。利用者に対する自分自身のサービス提供姿勢の見直しや専門的技術の向上等を意識するようになったという職員自身の臨床的意識の変革が明らかとなった。第三者評価を受審し、施設の見直しをするとともに、ほとんどの職員は、自分自身のサービス提供の見直しも行っているということが推察できる。職員一人一人が、利用者自身のことを考える時間が増え、よりよい支援を行おうという姿勢は、サービスの質の向上につながっていく大きな要因になると筆者は考える。

また、評価を通じて他職種との連携がより濃くなってきたという意見がみられた。これらのことから利用者支援で、他職種との連携は大変重要であり、評価項目や評価結果を共有し、他職種と話し合うことで統一した意識を持ちながらサービス提供を行うことが可能となる。また、利用者の問題点に対しても情報を共有することにより、他職種と連携して問題解決の糸口を見つけられるようになると考えることができる。

以上のように、第三者評価受審後、利用者支援の見直しについて行っている職員が大変多く、サービス提供に対する再認識をしていくことで職員自身の意識の向上につながっていくということが明らかとなった。

第三者評価は、施設全体の見直しや職員の意識変革に大きな影響をもたらせており、今後の利用者支援において重要な役割を果たしていくものであり、その浸透が重要な課題であると認識することができる。

第三者評価は、計画・実行・評価の見直しや改善を行うPDCAサイクルそのものであると考えられる。施設・事業所が行っているサービスを全般にわたって職員一人一人が、日常の業務を振り返ったり、サービス提供について考えなおした

りする自己評価のガイドラインとして非常に有効であり、評価項目に施設全体で取り組んでいくことにより、サービスの質が向上していくと考えられる。また、第三者評価の目的の一つに事業所のサービスの向上ということが掲げられており、評価を受けることによって、自らの気づきがサービスの向上をさせていくということは、先行研究からも示唆される。

今回の調査から、職員の自らの気づきは、職員一人一人のサービス提供に対する意識変革をももたらすということが明らかになった。つまり、職員の介護技術といった技術面の向上ではなく、職員の利用者への接し方の意識変革である。自己評価並びに評価結果から、職員は施設の問題点に気づくだけでなく、自らのサービス提供に対する姿勢を見直していると考えられる。以上のことから、第三者評価事業は、職員の意識向上に極めて重要な役割を果たしているといえるのではないだろうか。

## Ⅶ、おわりに

この論文では、第三者評価事業の目的の一つである施設・事業所のサービスの質向上についての必要性や有効性を述べてきた。第三者評価が施設・事業所に与える影響についての、受審の有無と施設環境の差の検討では、今回の調査において有意な差は示されなかった。しかし、第三者評価事業が施設・事業所にとって大変有益であるということが示されたことから、第三者評価が施設・事業所に与える何らかの影響はあるものであると示唆する。今後、今回の調査では得ることのできなかつた施設環境の意識に対する因子について、結果が出なかつた原因を探り、調査用紙を精査して第三者評価が施設・事業所に与える影響について研究していきたい。

第三者評価事業の今後の行方は、法制度の改正後明らかになっていくであろう。

現段階における第三者評価事業は、全国的な浸透も十分でないことからいくつかの課題があると考えられる。

第一は、第三者評価事業の認知度の向上である。第三者評価を受審したことのある施設の職員にはある程度の認知度があるが、第三者評価を受審したことのない施設の職員への認知度の浸透は不十分であると考えられる。今後、第三者評価事業を浸透させていくためには、自治体の協力や法的根拠の確立が不可欠である。

第二は、第三者評価の費用と施設職員の人材不足の問題である。福祉業界の人材不足は年々大きな課題となっており、国でもさまざまな検討がなされている。第三者評価を受審するにあたり、自己評価をしていくことで、サービス提供が疎かになることは避けなければならない。そのような意味でも、十分な人手が確保されている施設は積極的に受審できるが、最低基準の職員で運営している施設にとっては、受審したくてもできないという現実がある。評価を受審するには、たくさんの用意や労力が必要である。また、嫌々、受審してもサービスの質の向上は望めないであろう。受審しやすい環境を提案していくことも重要な課題である。費用に関しても、地域差が大きく、一律でないことから受審しにくい現状も伺うことができる。任意受審とはいえ、熱意ある施設・事業所が適当な費用で受審できるよう考えていくことが課題として挙げられる。

第三は、第三者評価事業の目的の一つである、利用者への情報提供である。利用者一人一人に合った施設の情報を提供していくには、施設・事業所の受審はもちろんであるが、その施設独自の工夫事例の情報を提供していくことに大きな意味があると考えられる。最低基準以上のサービス提供は、どの施設においても努力されていることが伺うことができたことから、利用者の心身に合った施設を選択するためには、施設独自の様々な工夫が情報として必要である。

以上のように、第三者評価事業は、施設サービスの質向上だけでなく、もう一つの目的である利用者を選択するための情報提供をしていくことが、今後、求められるであろう。これからも第三者評価事業のゆくえを探っていくとともに、福祉サービスの質向上のための更なる研究をしていきたい。

謝辞 アンケート調査に快くご協力くださった播磨地域福祉サービス第三者評価  
機構並びに各施設・事業所の職員の方々に深く感謝いたします。

## 文献

中央社会福祉審議会社会福祉構造改革分科会 「社会福祉基礎構造改革について  
(中間まとめ)」 1998年

Donabedian, 「Some Issues in Evaluating the Quality of Nursing Care」  
『American Journal of Public Health』Vol59 NO10 pp1833-1836 1969年

「福祉サービスの質の向上にむけて」 『社会福祉法人全国社会福祉協議会』

播磨地域福祉サービス第三者評価機構 「2007年度第三者評価調査者養成研修会  
資料」

播磨地域福祉サービス第三者評価機構 「福祉サービス第三者評価基準マニユア  
ルー障害者児・入所版一」 2008年

橋本泰子 「福祉サービスを評価する 総論」 『月刊福祉』12月号 pp13 2003  
年

平岡公一 「政策論の観点から」 『社会福祉学』48 pp183 2007年

石渡和実 「厚生省『障害者・児施設のサービス共通評価基準』の概要とその活  
用を考える」, 前田弘文「第三者サービス評価を考える」, 森本秀磨 「福祉サ  
ービス第三者評価モデル事業を終えて」 『A I G O』 pp23-34 2001年

岩間大和子 「介護・福祉サービスの質保証のための政策の展開と課題ー監査、第  
三者評価及び情報開示を中心にー」 『レファレンス』4月号 pp5 2005年

前掲 pp20 2005年

河原正明 「介護事業と第三者評価」 『岩波書店』 pp197-218 2008年

城戸裕子 「介護老人福祉施設で働く専門職の連携の意識ー福祉サービス第三者  
評価を通してー」 『山梨県立大学人間学部紀要』Vol.2 pp57 2007年

小林良守 「兵庫県播磨地域における障害者福祉サービス第三者評価事業の意義  
と課題」 『金蘭千里大学紀要』第2号 pp1 2005年

古都賢一 「福祉サービスの質の評価の動向について」 『介護支援専門員』 Vol3  
pp29-34 2001年

広辞苑 第5版 岩波書店

厚生労働省 「福祉サービスにおける第三者評価事業に関する報告書」  
<http://www.mhlw.go.jp/shingi/0103/s0323-3.html> 2001年

久保雅嗣 「21世紀に向けて福祉におけるコンプライアンスとは—第三者評価  
と行政監査からの考察—」 『社会福祉士』 第10号 pp51-60 2003年

丸山裕子 「福祉サービス評価の方法」 『大分大学教育福祉科学部研究紀要』  
2001年

松下良紀 「知的障害施設における第三者評価のあり方—サービス評価基準の利  
用にあたって—」 『財団法人 日本知的障害者福祉協会第三者評価基準検討委員  
会』 ppはじめに 2003年

松下良紀 「知的障害施設における第三者評価のあり方—サービス基準の利用に  
あたって—」 『財団法人日本知的障害者福祉協会』 ppはじめに 2003年

本山美八郎 「福祉サービス第三者評価事業の現状と課題」 『社会福祉士』 第10  
号 pp108-115 2003年

小澤温 「社会福祉基礎構造改革とサービスの質の確保」 『社会医学研究』 第20  
号 2002年

柴尾慶次 「質的评价について」 『社会福祉学』 48 pp186 2007年

冷水豊 「施設サービスの質の概念・確保策とサービス評価の課題」 『社会福  
祉学』 48 pp189 2007年

前掲 pp191 2007年

荘村多加志 『障害者自立支援基本法令集』 pp3 2006年

杉原好則 「福祉サービスの質向上をめざして—北九州市における第三者評価を  
通じて見えてきた事業者の求められる姿—」 『メディカルレビュー社』 pp14  
2003年

津田耕一 「契約制度化における社会福祉施設経営と利用者支援—コスト意識と福祉サービスの質の向上からの考察—」 『関西福祉科学大学紀要』第7号 2004年

鵜沼憲晴 「『福祉サービスの質』の向上に向けて—質の規定因子構造および第三者評価事業の課題—」 『社会福祉研究』第80号 pp178 2001年

前掲 pp173 2001年

安井秀作・谷口泰司・河原正明 「播磨地域障害者支援費サービス第三者評価事業について」 『近畿福祉大学紀要』Vol5 pp30 2004年

安井秀作 「第三者評価News」創刊号 『NPO播磨地域福祉サービス第三者評価機構』 pp1 2005年

吉川雅博 「福祉サービスを外部が評価する手法の現状と今後の展望」 『愛知県立大学文学部編集社会福祉学科編』第54号 pp173 2005年

湯川智美 「福祉サービスを評価する 特集の視点」 『月刊福祉』12月号 pp11 2003年