

# 障害者支援施設におけるサービス評価の実態調査

## Survey on the Evaluation of Services in the Institutions for Persons with Disabilities

稲垣 貴彦\* 谷口 真由美\*\* 佐藤 八千子\*\*\*

Takahiko INAGAKI, Mayumi TANIGUCHI, Yachiko SATO

抄録：障害者支援施設のサービス評価の実態を明らかにするために、障害児入所支援および障害者支援施設の入居者19名に施設での日常生活サービスについて、質問紙および面接による調査によって評価してもらい、あわせて、施設が行った第三者評価および施設スタッフによる自己評価の結果と比較した。その結果、入居者のサービス評価は、概ね施設職員や第三者の評価と食い違わず、職員等は入居者の評価や要望を受けとめていることがわかった。

キーワード：障害者支援施設 サービス評価 第三者評価

### はじめに

平成12年の社会福祉法改正により、福祉サービス事業者の自己評価等の努力義務が明示され、それ以来、福祉現場では、サービスやケアの質を自己点検し評価するということが具体的に業務の一部となってきた。さらに、国は、平成16年に第三者評価事業のガイドラインを発表し、これを受けて各都道府県でも必須の事業として位置づけられるようになり、第三者機関によるサービス評価事業が広まってきている。これらにより、サービス利用者が、客観的な情報を利用してサービスを選択でき、より質の高いサービスが保障されるようになることが期待されている。

一方、平成18年の障害者自立支援法施行後、障害者支援施設は、個別ニーズにあったきめ細かなサービスと、就労支援の促進などに重点をおき、自己評価ならびに第三者評価を積極的に導入することで、その成果を実証することが求められている。

本研究は、第一に障害者支援施設において、重要な役割を担うサービスやケアの質の評価について、その実態および課題を把握することを目指す。第二に、障害者支援施設に入居する知的障害児・者の施設の日常生活支援についての評価を調査し、さらに施設職員による自己評価、第三者評価についての情報を分析し、実態を明らかにすることで、そのあるべき姿を検討する。

### 1 調査の概要

#### (1) 調査の目的

国が平成22年に示した「福祉サービス内容評価基準ガイドライン」のうちの、「第三者評価のガイドライン」（以下、「国のガイドライン」と略称する）の内容に沿って、障害者支援施設の入居者に質問紙および面接による調査（以下、「聞き取り調査」と略称する）を行い、あわせて、各施設の自己評価および第三者評価との比較検討を行い、施設サービスの評価の妥当性を検証する。

#### (2) 調査の対象

G県の障害児入所支援事業（知的障害児）施設A、障害者支援施設B、障害者支援施設Cの3施設を対象とした。これらの施設を調査の対象としたのは、筆者らが日頃からサービス評価事業や相談事業等で関わりをもっており、サービス評価事業についても積極的に取り組んでおり、有用な情報が得られると思われたからである。また、これらの施設の利用者はすべて知的障害者であるが、自らの意見や希望を述べるのが困難であり、周囲の者にその思いが十分受けとめられていないという状況もあると思われる。施設のサービス評価の現状を捉え、そのあり方を考える上で、まず調査の対象としたいと考えた。

聞き取り調査の対象者については、各施設において入居者の情報を広く掌握している管理的な立場にある職員に、言語的理解が良好な方を選定してもらった。A施設より5名、B施設より7名、C施設より7名、合計19名の入居者を対象にした。各施設の平成25年11月時点の入所者数と、調査対象者の性別、年齢、障害程度別の

\* 短期大学部社会福祉学科

\*\* 人間福祉学部人間福祉学科

\*\*\* 岐阜経済大学

表1 調査の対象者の属性

属性		A施設	B施設	C施設	合計
	入所者数	50	98	100	248
性別	男	4	3	3	10
	女	1	4	4	9
年齢	10代	5	—	—	5
	20代	—	—	1	1
	30代	—	1	2	3
	40代	—	2	2	4
	50代	—	2	1	3
	60代	—	1	1	2
療育手帳 の等級	A(重度)	—	4	2	6
	B(中・軽度)	5	3	5	13
合計	( )は全入所者に対する割合	5 (10%)	7 (7.1%)	7 (7.0%)	19 (7.7%)

人数を、表1に示す。

なお、A施設は知的障害児の施設であるが、対象者は14歳から18歳で、知的障害の程度は中度から軽度であり、また、B施設およびC施設は、以前は知的障害者更生施設であり、調査の対象者には療育手帳の等級が重度の方もみえるが、われわれの質問を十分理解して答えていただけだと思う。今回の調査では、入居者全体の7.7%しか対象にできなかった。入居者全体の傾向を反映させるには少ないと思うが、年齢層も14歳から78歳までと幅広く、知的な理解が良好な方を対象にすることで、入居者の施設サービスの評価の概ねの傾向は把握できるのではと考える。

### (3) 調査の方法

聞き取り調査は、施設ごとに、対象者に施設の会議室に来てもらい、筆者らが調査の趣旨を説明をし、質問紙に書かれた質問の内容が理解できているかを確認しながら、回答をしてもらった。読解できる人には、自分で読んで回答を選択してもらい、確認を取りながら行った。あわせて、各施設より、2011年および2012年に実施した第三者評価および自己評価の結果を書面で確認した。調査期間は、2013年11月中である。

### (4) 調査の内容

今回の聞き取り調査で施設入居者に質問した項目は、表2の右の欄にあるとおりである。食事、入浴、余暇など、入居者の施設での基本的な日常生活の様子について尋ねている。

この質問項目は、平成23年度にG県の福祉サービス第三者評価推進会議が策定した「福祉サービス内容評価基準ガイドライン」の「評価基準の考え方と評価のポイント、評価の着眼点(障害者・児施設版)」のうち、日

常生活についての評価項目およびその着眼点を基礎としている。

このG県のガイドラインの内容は、国のガイドラインに準じており、大きく、各福祉施設に共通の評価を扱う「共通項目」と、高齢者、障害者、児童等それぞれの分野での評価を扱う「専門分野」の2つに分けられている。後者は、「利用者の尊重」「日常生活支援」「県独自の評価項目(「職員の援助技術の向上」および「IT技術や知識の修得」)の3つの大項目に分かれ、そのうち「日常生活支援」は、表2に示したように、「食事」「入浴」などの中項目、さらにその具体的な評価を問う小項目にわかれており、小項目ごとに、評価を行うための具体的な着眼点が示されている。

このガイドラインの着眼点の項目より、とくに入居者に質問して具体的にサービスの質の評価につながると思われるものを選び、入居者に理解しやすいように表現を改め、適宜、補足的な質問を加えた。

### (5) 倫理的配慮

施設長に、目的及び調査内容を口頭と文書にて説明をし、施設で調査を行うことの了解を得た。入居者に対しては、聞き取り調査の前に、調査の趣旨を説明し、本研究に賛同をしなくとも不利益がないこと、個人名が特定されないこと、得られた結果は学会などで発表することを説明し、同意を得た上で、調査に協力していただいた。また、第三者評価についての資料および自己評価の結果は、施設長から研究の同意を得た上で分析した。

## 2 調査の結果

表2には、今回の聞き取り調査の結果と、各施設が公表している第三者評価の結果、および自己評価の結果を示している。「—」になっている欄は、該当のデータがないことを意味する。

表2の「本調査の設問」の欄には、実際に回答者に聞いた質問内容と、選択肢のうち肯定的なものを括弧にいれて示してある。次の欄には、肯定的な選択肢を選んだ人数の割合が、全体と施設ごとで示してある。

次の欄には、その割合を、「a」「b」「c」の評価に変換して示してある。評価の基準は、国のガイドラインに倣い、「a」を「・・・が整備されている、・・・の取り組みが行われている」、「b」を「・・・が整備されている、あるいは行われているが、取り組みが十分ではない」、「c」を「・・・が整備されていない、あるいは行われていない」、という表現に対応するものとし、肯定的な回答の割合が60%以上の場合を「a」、20%以上の場合を「b」、20%未満の場合を「c」とした。

なお、聞き取り調査において、質問に対して「よくわからない」あるいははっきりとした回答がなかった場合、無回答とし、合計から除いて割合を示した。

表2 入居者聞き取り調査の質問項目および結果と第三者評価・自己評価との対応

	肯定的・積極的な回答をした人の%	本調査の結果をabcにして評価(60%未満b, 20%未満c)			第三者評価の結果			自己評価の結果					
		全体	A施設	B施設	C施設	A施設	B施設	C施設	A施設	B施設	C施設		
本調査での設問													
(サービス実施計画に基づいた食事サービスが用意されていますか)	-	-	-	-	-	-	-	a	a	a	a	a	a
毎日の食事は、おいしいですか。(おいしい、または、まあまあおいしい、と答えた人の%)	94.7	100.0	100.0	85.7	a	a	a						
なにか食べたいものを職員に言ったことがありますか。(ある、と答えた人の%)	63.2	80.0	57.1	85.7	a	b	a						
食べたい、と言ったものを、つくってもらえましたか。(はい、と答えた人の%)	83.3	75.0	75.0	100.0	a	a	a						
食事のメニューを決める会議に出て意見を言ったことがありますか。(ある、と答えた人の%)	57.9	80.0	71.4	28.6	a	a	b	a	b	a	a	a	a
スープがさめて、ぬるすぎると思うことはありませんか。(あまりない、と答えた人の%)	31.6	40.0	28.6	28.6	b	b	b						
ばつと見て、おいしそうだと思うことはありませんか。(よくある、または、時々ある、と答えた人の%)	84.2	80.0	85.7	85.7	a	a	a						
食事のメニューがあるのを知っていますか。(知っている、と答えた人の%)	94.7	80.0	100.0	100.0	a	a	a						
食事は、ゆっくり食べていますか。(いつもゆっくり食べている、と答えた人の%)	84.2	80.0	71.4	100.0	a	a	a						
もっと早くから食べたいとか、もっと遅くから食べたいと思うことはありませんか。(ない、と答えた人の%)	63.2	80.0	71.4	42.9	a	a	b	b	a	b	b	b	b
(入浴は、利用者の障害程度や介助方法など個人の事情に配慮している)	-	-	-	-	-	-	-	a	a	a	a	a	a
もっとお風呂にはいりたいですか。いまのままでいいですか。(いまのままでいい、と答えた人の%)	52.6	60.0	57.1	42.9	a	b	b						
お風呂につかっている時間は、いまのままでいいですか。(いまのままでいい、と答えた人の%)	68.4	80.0	57.1	71.4	a	b	a						
お風呂はいつ入りたいですか。(いまのままでいい、と答えた人の%)	52.6	60.0	42.9	57.1	a	b	b	a	a	b	a	a	a
お風呂は一人で入りたいですか。みんなと入りたいですか。(みんなで入りたい、と答えた人の%)	63.2	80.0	71.4	42.9	a	a	b						
お風呂に入る順番や時間について、職員に希望を聞かれたことがありますか。(ある、と答えた人の%)	31.6	40.0	42.9	14.3	b	b	c						
お風呂場が、寒い(冬)、あるいは暑すぎる(夏)と思うことはありませんか。(ない、と答えた人の%)	47.4	60.0	57.1	28.6	b	b	b						
お風呂場で、他の園生に見られては恥ずかしいと思ったことはありませんか。(ない、と答えた人の%)	57.9	80.0	42.9	57.1	a	b	b	a	a	a	b	a	a
(排泄介助は快適に行われていますか)	-	-	-	-	-	-	-	a	a	a	a	a	a
トイレに入って、はずかしいと思ったことはありませんか。(ない、と答えた人の%)	73.7	80.0	85.7	57.1	a	a	b						
トイレがくさいと思ったことはありませんか。(ない、と答えた人の%)	26.3	20.0	28.6	28.6	b	b	b						
トイレがききたいと思ったことはありませんか。(ない、と答えた人の%)	52.6	40.0	28.6	71.4	a	b	a	a	b	a	b	c	c
トイレが暗いと思ったことはありませんか。(ない、と答えた人の%)	57.9	60.0	28.6	85.7	a	b	a						
トイレが寒い(冬)あるいは暑すぎる(夏)と思ったことはありませんか。(ない、と答えた人の%)	42.1	40.0	42.9	42.9	b	b	b						
毎日着る服は、自分で決めていますか。(自分で決めている、と答えた人の%)	89.5	100.0	85.7	85.7	a	a	a						
自分で服を買いに行くことがありますか。(よく買いに行く、または、時々買いに行く、と答えた人の%)	63.2	60.0	71.4	57.1	a	a	b	b	a	a	b	a	a
どんな服を着るか、あるいは買うかについて、職員に相談したことがありますか。(よく相談する、または、時々する、と答えた人の%)	47.4	20.0	57.1	57.1	b	b	b						
夏の暑いときなどに、服を着がえたいと思うことがありますか。(よくある、または、時々ある、と答えた人の%)	73.7	40.0	100.0	85.7	-	-	-						
服を着がえたいと思ったとき、自由に着がえることができますか。(着替えられる、と答えた人の%)	94.7	80.0	100.0	100.0	a	a	a	b	a	a	b	a	a
服がよごれたときは、すぐに洗たくしてくれますか。(してくれる、または、自分でする、と答えた人の%)	78.9	60.0	85.7	71.4	a	a	a						
髪の毛をいつ切るかは、自分で決めていますか。(自分で決めている、と答えた人の%)	36.8	40.0	28.6	42.9	-	-	-						
髪の毛をどれだけ切るかは、自分で決めていますか。(自分で決めている、と答えた人の%)	68.4	80.0	57.1	71.4	-	-	-	b	-	-	b	-	-
髪の毛を切ることに、職員に相談したことがありますか。(よく相談する、または、時々する、と答えた人の%)	73.7	60.0	85.7	71.4	a	a	a						
夜はよくねむれますか。(よくねむれる、と答えた人の%)	57.9	20.0	42.9	100.0	-	-	-						
夜ねむっているときに、(同室の人のねごとなどが)うるさいとおもったことがありますか。(よく思う、または、時々思う、と答えた人の%)	68.4	80.0	57.1	71.4	-	-	-	a	-	-	a	-	-
夜ねむれないときに、職員に相談したことがありますか。(ある、と答えた人の%)	42.1	60.0	28.6	42.9	a	b	b						
ふとんやまくらは、自分で決めましたか。(自分で決めている、と答えた人の%)	68.4	80.0	42.9	85.7	a	b	a						
施設での生活は充実していますか。(充実している、または、まあまあ充実している、と答えた人の%)	84.2	80.0	85.7	85.7	a	a	a						
職員から、遊びや外出、お祭りの参加など(自由時間の活動)の話を聞きますか。(よく聞く、または、時々聞く、と答えた人の%)	78.9	80.0	71.4	85.7	a	a	a						
職員に、自分がやりたいこと(遊びや外出、お祭りの参加など)について話をしますか。(よくする、または、時々する、と答えた人の%)	73.7	80.0	57.1	85.7	a	b	a	b	-	-	b	-	-
ボランティアの人(職員以外の、外から来る人)とお話をしたりしますか。(よくする、または、時々する、と答えた人の%)	57.9	40.0	71.4	57.1	b	a	b						
あなたは、月に何回くらい外出していますか。	-	-	-	-	-	-	-						
もっと外出したいですか。いまのままでいいですか。(もっと外出したい、と答えた人の%)	68.4	80.0	71.4	57.1	a	a	a						
外出のとき、どこへよく行きますか。どこへ行きたいですか。	-	-	-	-	-	-	-	b	-	-	b	-	-
外出のとき、職員(ボランティア)がいつしよに来てくれますか。(来てくれる、と答えた人の%)	78.9	80.0	71.4	85.7	a	a	a						
外出について、職員(ボランティア)から話を聞きますか。(よく聞く、または、時々聞く、と答えた人の%)	78.9	40.0	85.7	100.0	b	a	a						
実家(両親の家)には、よく帰りますか。(よく帰る、または、時々帰る、と答えた人の%)	84.2	80.0	85.7	85.7	a	a	a	b	-	-	b	-	-
実家(両親の家)に帰るときは、自分で決めて帰りますか。(自分で決めている、と答えた人の%)	57.9	60.0	71.4	42.9	a	a	b						
いま、自分の財布などに、すぐ使えるお金をもっていますか。(持っている、と答えた人の%)	52.6	20.0	57.1	71.4	b	b	a						
自分が全部でどのくらいお金を持っているか(貯金があるか)、知っていますか。(知っている、と答えた人の%)	31.6	80.0	0.0	28.6	a	c	b						
いま何か買いたいもの(ほしいもの)がありますか。(ある、と答えた人の%)	73.7	40.0	85.7	85.7	-	-	-	a	-	-	b	-	-
お金をたくさん使って、ほしいものを買ったことがありますか。(ある、と答えた人の%)	57.9	80.0	28.6	71.4	-	-	-						
お金の使い方や、ほしいものの買い方について、職員と話すことがありますか。(よく話す、または、時々話す、と答えた人の%)	52.6	40.0	42.9	71.4	b	b	a						
家計簿(ごつかい帳)をつけていますか。(つけている、と答えた人の%)	36.8	40.0	28.6	42.9	b	b	b						
新聞や雑誌を読みますか。(よく読む、または、時々読む、と答えた人の%)	63.2	60.0	57.1	71.4	-	-	-						
テレビを見ますか。(よく見る、または、時々見る、と答えた人の%)	89.5	100.0	71.4	100.0	-	-	-	-	-	-	b	-	-
テレビは、みんなで見たいですか。ひとりで見たいですか。(みんなで見たい、と答えた人の%)	84.2	100.0	71.4	85.7	-	-	-						
お酒(ビール)は飲みますか。(よく飲む、または、ときどき飲む、と答えた人の%)	10.0	-	14.3	0.0	-	-	-						
たばこは吸いますか。(よく吸う、または、ときどき吸う、と答えた人の%)	0.0	-	0.0	0.0	-	-	-						
お酒や、たばこについて、他の人や職員と話すことがありますか。(よく話す、または、時々話す、と答えた人の%)	36.8	40.0	28.6	42.9	b	b	b						

次の欄は各施設が公表している第三者評価の結果である。この評価も、同様に、国のガイドラインの評価基準に準拠している。第三者評価は、本調査での質問の基礎となる着眼点ごとに評価するのではなく、それらを参考として、小項目ごとに「a」「b」「c」の評価をつけるようになっている。さらに次の欄には、各施設の職員による自己評価の結果を示した。この評価も、国のガイドラインの評価基準に準拠したものである。

以下、中項目（食事・入浴など）ごとに、まず、入居者調査の質問、選択肢および3施設全体の回答の値（人数）を示し、3つの施設で異なる特徴的な回答パターンがあると思われる場合、比較できる積み上げ棒グラフを付した。さらに、表2に示した第三者評価ならびに自己評価の結果と比較検討し、筆者らが実際に施設を見学した際の印象とも合わせて、適宜解説を付け加えた。

(1) 食事について

「食事はおいしいですか」という質問に対し、「おいしい」と答えた人が12人(63.2%)、「まあまあおいしい」と答えた人が6人(31.6%)、「ときどきおいしくない」が0人、「おいしくない」が1人(5.3%)であった。

「食べたいものを職員に言ったことがありますか」という質問に、「ある」と答えた人が12人(63.2%)、「ない」が7人(36.8%)であった。どの施設も、「リクエスト食」と称して、食べたいものを注文する機会を設けており、大勢が食べたいものをリクエストしており、実際にリクエストしたものを作ってもらえた人は、今回の調査では10名であった。内容は、ケーキ、ハンバーグなどであった。

「食事のメニューを決める会議に出て意見を言ったことがありますか」という質問に、「ある」と答えた人が11人(57.9%)、「ない」が8人(42.1%)であった。施設ごとに見ると、「ある」と答えた人は、A施設が5人(26.3%)、B施設が4人(21.1%)、C施設が2人(10.6%)と、ばらつきがある。

「スープがさめて、ぬるすぎるといったことはありま

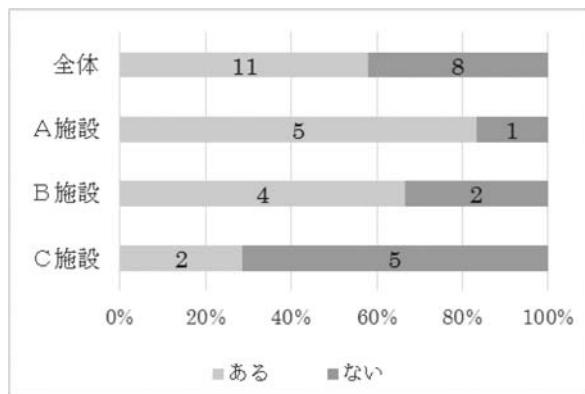


図1 「食事のメニューを決める会議に出て意見を言ったことがありますか」

すか」という質問に、「よくある」と答えた人が4人(21.1%)、「ときどきある」が9人(47.4%)、「あまりない」が6人(31.6%)であった。7割弱の人が、スープなどがもっと熱くてもいいと感じることがあるようである。

「ばつと見て、おいしそうだと思うことはありますか」という質問に、「よくある」と答えた人が9人(47.4%)、「ときどきある」が7人(36.8%)、「あまりない」が3人(15.8%)であった。食事の盛りつけには工夫がこらされ、それを感じている人も多いと言えるだろう。

「食事のメニューがあるのを知っていますか」という質問に、「知っている」と答えた人が18人(94.7%)、「知らない」が1人(5.3%)であった。ほとんどの人がメニューの存在を認識しており、食事についての関心の高さが窺える。

「食事はゆっくり（自分のペースで）食べていますか」という質問に、「いつもゆっくり食べている」と答えた人が16人(84.2%)、「ときどき急いで食べている」が2人(10.6%)、「いつも急いで食べている」が1人(5.3%)であった。

「もっと早くから食べたいとか、もっと遅くから食べたいと思うことはありますか」という質問に、「よくある」と答えた人が3人(15.8%)、「時々ある」が4人(21.1%)、「あまりない」が12人(63.2%)であった。朝食は7時30分から1時間、昼食も12時から1時間、夕食は17時から1時間ほどの幅があり、それぞれ好きな時間に食べているとのことである。とくに夕食は、もっと遅くに食べたいという要望があるようである。

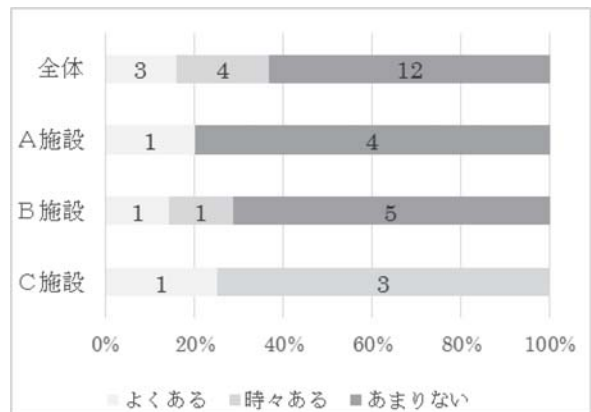


図2 「もっと早くから食べたいとか、もっと遅くから食べたいと思うことはありますか」

以上、食事については、概ね満足していると思われる。「スープがさめて、ぬる」と感じている入居者が68.4%あるのは、気になる結果である。実際、調理にあたっては、適温のスープを提供するよう工夫がなされているが、入居者の実感としては、十分な熱さではないようである。また、一部の施設の第三者評価で、環境の整備の課題が指摘されており、実際に、筆者らが訪問した際に、大勢が一度に食事を取るには狭い空間で、圧迫感がある

という印象を受けた。

(2) 入浴について

「もっとお風呂にはいりたいですか。いまのままでいいですか」という質問に、「毎日はいりたい」と答えた人が9人(47.4%)、「毎日じゃなくてもいいけど、もう少し多くはいりたい」が0人、「いまのままでいい」が10人(52.6%)、「もっと少なくともいい(あまりはいりたくない)」が0人であった。

「お風呂の時間はどうですか。もっと長くつかってほしいですか。いまのままでいいですか」という質問に、「もっと長くつかってほしい」と答えた人が4人(21.1%)、「もう少し長くつかってほしい」が2人(10.6%)、「いまのままでいい」が13人(68.4%)、「もっと少なくともいい(あまりはいりたくない)」が0人であった。

「お風呂はいつ入りたいですか」という質問に、「もっと早い時間(お昼とか夕方)にはいりたい」と答えた人が2人(10.6%)、「もっと遅く(夜)に入りたい」が7人(36.8%)、「いまのままでいい」が10人(52.6%)であった。

「お風呂は一人で入りたいですか。みんなと入りたいですか」という質問に、「一人で入りたい」と答えた人が5人(26.3%)、「みんなと入りたい」が14人(73.7%)であった。

「お風呂について、職員に希望を聞かれましたか」という質問に、「ある」と答えた人が6人(31.6%)、「ない」が13人(68.4%)であった。

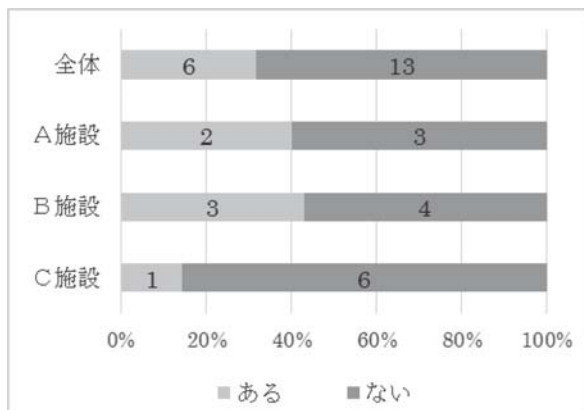


図3 「お風呂について、職員に希望を聞かれましたか」

「お風呂場が、寒い(冬)、あるいは暑すぎる(夏)と思ったことはありますか」という質問に、「よくある」と答えた人が2人(10.6%)、「ときどきある」が8人(42.1%)、「あまりない」が9人(47.4%)であった。

「お風呂場で、人に見られては恥ずかしいと思ったことはありますか」という質問に、「よくある」と答えた人が1人(5.3%)、「ときどきある」が7人(36.8%)、「あまりない」が11人(57.9%)であった。

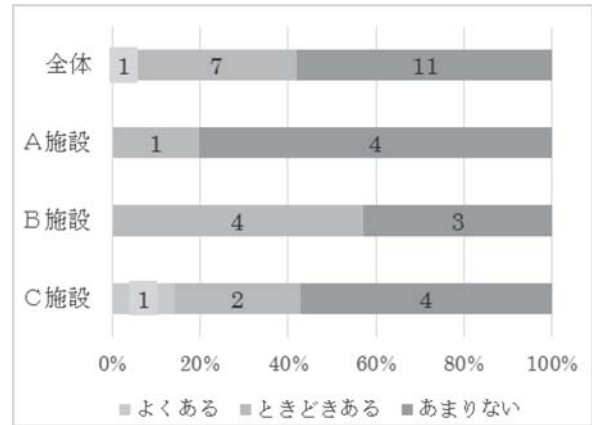


図4 「お風呂場で、人に見られては恥ずかしいと思ったことはありますか」

入浴については、どの施設も、現状では、週3回となっている。毎日入浴したいと希望する人(47.3%)と、「いまのままでいい」という人(52.7%)がほぼ同数である。また、「職員に希望を聞かれましたか」という質問に、「ある」と答えた入居者は、31.6%に留まる。一方、第三者評価および自己評価は、1施設をのぞきすべて「a」である。これらの結果から、入居者には入浴に関して不満や希望があるが、職員にうまく伝わっていないことが推測できる。

入居者が希望するだけ入浴することは、マンパワーの限界があり実現はむづかしいであろう。そのなかで、自己評価からは「夏場はシャワー浴で入浴の機会を増やす」など、適切な努力がなされていると窺える。

環境に関しては、「寒い」あるいは「暑すぎる」と感じている入居者が52.6%と半分強である。実際に筆者らが訪問したときに、入居者が入浴後に居室にもどる途中また居室にいるときに、若干寒そうに見えたことがあった。また「人に見られて恥ずかしいと思ったこと」がある入居者が42.1%いる。第三者評価では、いずれの施設も「a」となっているため、入浴の環境まではしっかり把握できていないことが想定される。

(3) 排泄(トイレ)について

「トイレに入って、人に見られては恥ずかしいと思ったことはありますか」という質問に、「よくある」と答えた人が4人(21.1%)、「ときどきある」が1人(5.3%)、「あまりない」が14人(73.7%)であった。

「トイレがくさいと思ったことはありますか」という質問に、「よくある」と答えた人が6人(31.6%)、「ときどきある」が8人(42.1%)、「あまりない」が5人(26.3%)であった。

「トイレがきたないと思ったことはありますか」という質問に、「よくある」と答えた人が2人(10.6%)、「ときどきある」が8人(42.1%)、「あまりない」が9人(47.4%)であった。

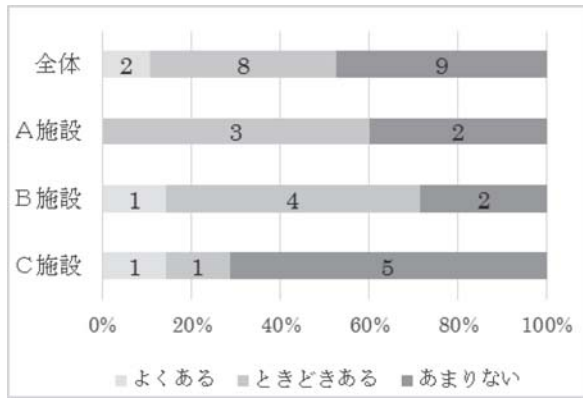


図5 「トイレがきたないと思ったことはありますか」

「トイレが暗いと思ったことはありますか」という質問に、「よくある」と答えた人が1人(5.3%)、「ときどきある」が7人(36.8%)、「あまりない」が9人(47.4%)であった。

「トイレが寒い(冬)あるいは暑すぎる(夏)と思ったことはありますか」という質問に、「よくある」と答えた人が5人(26.3%)、「ときどきある」が6人(31.6%)、「あまりない」が8人(42.1%)であった。

トイレについては、7、8割方の入居者が「くさい」と思ったことがあり、6割方の方が「寒い」あるいは「暑すぎる」と感じており、その環境に違和感をもっている方が多いと言える。第三者評価でも自己評価でも評価は低く、環境整備が不十分であるという共通認識がある。施設が老朽化していることが大きな要因であろうが、現状では決して快適とはいえない状況を、当面どう改善していくかという課題がある。

(4) 衣服について

「毎日着る服は、自分で決めていますか」という質問に、「自分で決める」と答えた人が17人(89.5%)、「ときどき職員に決めてもらう」が2人(10.6%)、「いつも職員に決めてもらう」が0人であった。

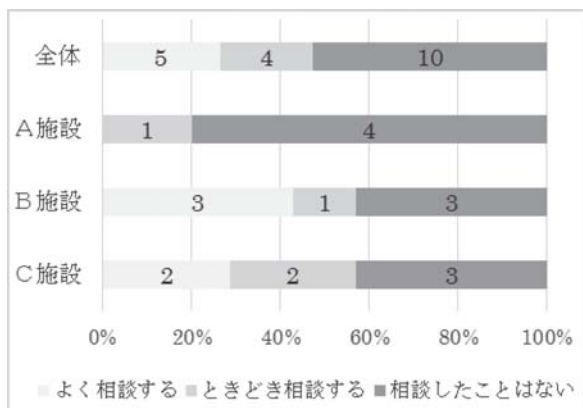


図6 「どんな服を着るか、あるいは買うかについて、職員に相談したことがありますか」

「自分で服を買いに行くことがありますか」という質問に、「よく買いに行く」と答えた人が3人(15.8%)、「ときどき買いに行く」が9人(47.4%)、「自分で買ったことはない」が7人(36.8%)であった。

「どんな服を着るか、あるいは買うかについて、職員に相談したことがありますか」という質問に、「よく相談する」と答えた人が5人(26.3%)、「ときどきする」が4人(21.1%)、「相談したことはない」が10人(52.6%)であった。聞き取りの中から、主に家族が関わっていることが分かった。

「服を着がえたいと思うことがありますか」という質問に、「よくある」と答えた人が8人(42.1%)、「ときどきある」が6人(31.6%)、「あまりない」が5人(26.3%)であった。特に夏場は着替えたいとのことであった。

「服を着がえたいと思ったとき、自由に着がえることができますか」という質問に、「自分で着がえる」と答えた人が18人(94.7%)、「職員が手伝ってくれる」が0人、「着がえをがまんする」が1人(5.3%)であった。

「服がよごれたときは、すぐに洗たくしてくれますか」という質問に、「してくれる」と答えた人が11人(57.9%)、「してくれない」が4人(21.1%)、「自分でする」が4人(21.1%)であった。

衣服に関しては、「自分で決めている」入居者が多く(89.5%)、自由に着替えたり、洗濯もしている人いるので、具体的な要望や、相談の機会も少ないと推察する。

(5) 理髪・美容について

「髪の毛をいつ切るかは、自分で決めていますか」という質問に、「自分で決める」と答えた人が7人(36.8%)、「ときどき職員に決めてもらう」が5人(26.3%)、「いつも職員に決めてもらう」が6人(31.6%)であった。

「髪の毛をどれだけ切るかは、自分で決めていますか」という質問に、「自分で決める」と答えた人が13人(68.4%)、「床屋(職員)に決めてもらう」が4人(21.1%)であった。

「髪の毛を切ることに、職員に相談したことがありますか」という質問に、「よく相談する」と答えた人が8人(42.1%)、「ときどき相談する」が6人(31.6%)、「相談したことはない」が5人(26.3%)であった。

理髪・美容に関しても、「いつ切るかを自分で決めている」入居者は77.8%で、どれだけ切るかを自分で決めている人が68.4%と、比較的自立しているといえる。

(6) 睡眠について

「夜はよく眠れますか」という質問に、「よく眠れる」と答えた人が11人(57.9%)、「ときどきよく眠れない」が5人(26.3%)、「よく眠れない」が3人であった。

「夜眠っているときに、(同室の人の寝言などが)うるさいとおもうことがありますか」という質問に、「よくある」と答えた人が5人(26.3%)、「ときどきある」が

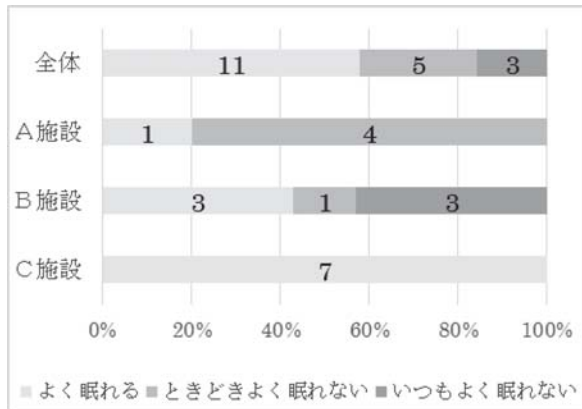


図7 「夜はよくねむれますか」

8人(42.1%)、「あまりない」が6人(31.6%)であった。  
 「夜眠れないときに、職員に相談したことがありますか」という質問に、「ある」と答えた人が8人(42.1%)、「ない」が11人(57.9%)であった。  
 「ふとんやまくらは、自分で決めましたか」という質問に、「自分で決める」と答えた人が13人(68.4%)、「職員に決めてもらう」が5人(26.3%)であった。

(7) 余暇・レクリエーションについて

「施設での生活は充実していますか(楽しいですか)」という質問に、「とても充実している」と答えた人が6人(31.6%)、「まあまあ充実している」が10人(52.6%)、「あまり充実していない」が2人(10.5%)、「ぜんぜん充実していない」が1人(5.3%)であった。  
 「職員から、遊びや外出、お祭りの参加など(自由時間の活動)の話をお願いしますか」という質問に、「よく聞く」と答えた人が9人(47.4%)、「ときどき聞く」が6人(31.6%)、「あまり聞かない」が4人(21.1%)であった。  
 「職員に、自分がやりたいこと(遊びや外出、お祭りの参加など)について話をしますか」という質問に、「よくする」と答えた人が6人(31.6%)、「ときどきする」が8人(42.1%)、「あまりしない」が5人(26.3%)であった。

「ボランティアの人(職員以外の、外から来る人)と、お話をしたりしますか」という質問に、「よくする」と答えた人が5人(26.3%)、「ときどきする」が6人(31.6%)、「あまりしない」が8人(42.1%)であった。

施設の生活については、とても、あるいはまあまあ「充実している」と応えた入居者が84.2%と、おおむね満足していると言える。施設側の対応としては、自己評価はbが多く、余暇活動の支援は十分ではないと認識されているが、情報提供や、適宜入居者の希望を把握するなどの対応を行っている。

具体的には、カラオケ、喫茶等、日常的なやか活動から、年数回のイベント(夏祭り、学園祭、近隣の学校でのイベントへの参加)、年数回の外出(遠足)など、楽

しむ機会を提供している。

(8) 外出について

「もっと外出したいですか。いまのままでいいですか」という質問に、「もっと外出したい」と答えた人が13人(68.4%)、「いまのままでいい」が6人(31.6%)であった。  
 「外出のとき、どこへよく行きますか。どこへ行きたいですか」という質問で、以下の選択肢を示して、複数回答で選んでもらった。①実家(両親の家)、②ショッピングセンター・お店、③レストラン・喫茶店など、④ゲームセンター・ボーリングなど、⑤旅行(観光・温泉など)、⑥公園・動物園など、⑦映画・コンサート・スポーツ観戦など、⑧その他。

多かったのは、実家、ショッピングセンター・お店、で、7割の人が選んだ。  
 「外出のとき、職員(ボランティア)がいっしょに来てくれますか」という質問に、来てくれる」と答えた人が15人(78.9%)、「来なくても一人でいける」と答えた人が4人(21.1%)、「来てくれないので外出ができない」が0人であった。  
 「外出について、職員(ボランティア)から話を聞きますか」という質問に、「よく聞く」と答えた人が9人(47.4%)、「ときどき聞く」が6人(31.6%)、「あまり聞かない」が4人(21.1%)であった。

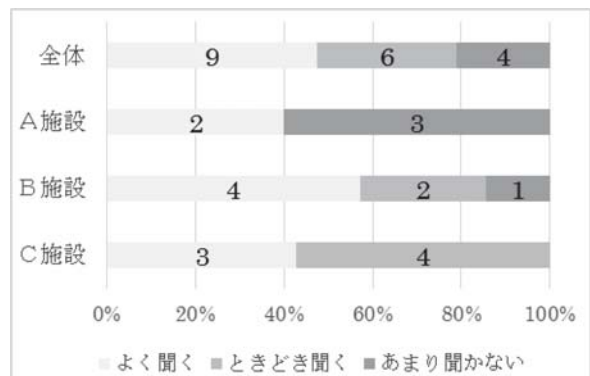


図8 「外出について、職員(ボランティア)から話を聞きますか」

「実家(両親の家)には、よく帰りますか」という質問に、「よく帰る」と答えた人が6人(31.6%)、「ときどき帰る」が10人(52.6%)、「あまり帰らない」が3人(15.8%)であった。

「実家(両親の家)に帰るときは、自分で決めて帰りますか」という質問に、「自分で決める(帰りたいときに帰る)」と答えた人が11人(57.9%)、「職員が決めるときもある」が5人(26.3%)であった。

外出の現状は、作業外出とあって、近隣の学校など地域に清掃にいたり、パンや農作物を販売にいたりすることがある。また、定期的に都会の水族館などに見学

にいくなど、施設の企画する外出が年数回行われ、希望者が参加するようになっている。それ以外に、個人的な外出は、毎週末や、盆や正月に実家に帰省する外出がある。また、近隣のショッピングモールや、コンビニエンスストアに、欲しいものを買に行くなど、希望があれば必要に応じて職員やボランティアなどが付き添っている。それ以外の個人的な外出の機会はあまりないようである。

「もっと外出したい」と答えた入居者が13人(68.4%)である。第三者評価も自己評価もこの点では「b」評価で、不十分という認識を示しており、もう少し具体的な要望を引き出す必要があるのではないかとと思われる。

(9) 預かり金・所持金等の管理について

「いま、自分の財布などに、すぐ使えるお金をもっていますか」という質問に、「もっている」と答えた人が10人(52.6%)、「もっていない」が9人(47.4%)であった。

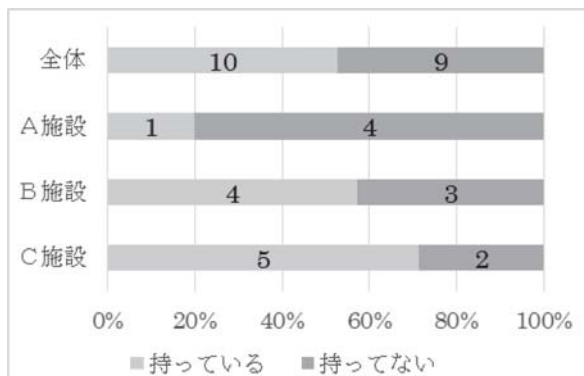


図9 「いま、自分の財布などに、すぐ使えるお金をもっていますか」

「自分が全部でどのくらいお金を持っているか(貯金があるか)、知っていますか」という質問に、「知っている」と答えた人が6人(31.6%)、「聞いたことがあるが、よく知らない」が1人(5.3%)、「知らない」が11人(57.9%)であった。

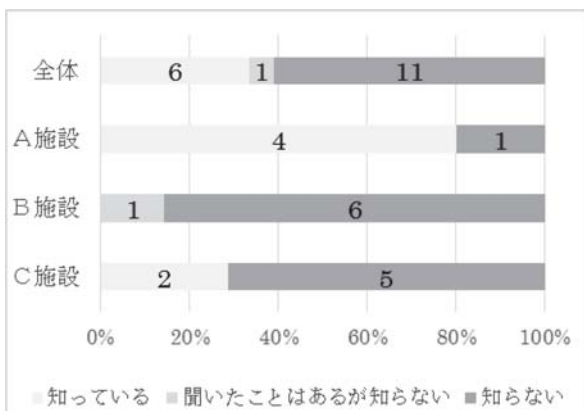


図10 「自分が全部でどのくらいお金を持っているか(貯金があるか)、知っていますか」

%)であった。

「いま何か買いたいもの(ほしいもの)がありますか」という質問に、「ある」と答えた人が15(26.3%)、「ない」が5人(26.3%)であった。

「お金をたくさん使って、ほしいものを買ったことがありますか」という質問に、「ある」と答えた人が11人(57.9%)、「ない」が8人(42.1%)であった。

「お金の使い方や、ほしいものの買い方について、職員と話すことがありますか」という質問に、「よく話す」と答えた人が3人(15.8%)、「ときどき話す」が7人(36.8%)、「あまり話さない」が9人(47.4%)であった。

「家計簿(こづかい帳)をつけていますか」という質問に、「つけている」と答えた人が7人(36.8%)、「つけていない」が12人(63.2%)であった。

所持金をもっていると答えた人が10人(52.6%)、貯金など所持金がいくらあるか「知らない」と答えた人が11人(57.9%)という結果は、金銭管理の自立の難しさを裏付けているようでもあるが、児童施設では、おもちゃのお金をつかって訓練するなどの努力もあり、自己評価も「a」となっている。

(10) その他・テレビ・お酒など

「新聞や雑誌を読みますか」という質問に、「よく読む」と答えた人が11人(57.9%)、「ときどき読む」が4人(21.1%)、「あまり読まない」が4人(21.1%)であった。

「テレビを見ますか」という質問に、「よく見る」と答えた人が11人(57.9%)、「ときどき見る」が4人(21.1%)、「あまり見ない」が4人(21.1%)であった。

「お酒(ビール)は飲みますか」という質問に、「よく飲む」と答えた人が1人(7.1%)、「ときどき飲む」が0人、「あまり飲まない・飲んだことがない」が4人(28.6%)、「飲みたいけどがまんしている」が1人(7.1%)であった。

「たばこは吸いますか」という質問に、「よく吸う」と答えた人が1人(7.1%)、「ときどき吸う」が3人(21.4%)、「あまり吸わない・吸ったことがない」が7人(63.2%)、「吸いたいけどがまんしている」が1人(7.1%)であった。

「お酒やたばこについて他の人や職員と話しますか」という質問に、「よく話す」と答えた人が1人、「ときどき話す」が3人(15.8%)、「あまり話さない」が12人(63.2%)であった。

A施設は対象者が未成年であるので、「お酒(ビール)は飲みますか」「たばこは吸いますか」という質問では、非該当として扱っているが、「お酒やたばこについて他の人や職員と話しますか」という質問については、思春期で興味があるということも想定して、非該当にはしていない。



### 3 考察

今回の調査を実施して、まず、調査に協力していただいた入居者の言葉や対応などから、職員等の支援を得ながら、楽しく、また逞しく生活していく力を感じた。また、施設では、入居者とともによりよい日常生活をつくっていくために、常に自らのサービス・ケアの質を点検し改善するための努力を怠らない真摯な取り組みがなされていると実感できた。

一方、入居者の日常生活の質をどのように評価するか、ということが、大きな課題として浮かび上がった。今回調査を実施した施設では、毎年利用者および家族に対してアンケート調査を行っており、サービスの評価ならびに意見や苦情を聞き取っている。また、各施設には相談箱が設置されており、苦情や悩みなどがあれば随時投書できるようにしてあり、月に1度 外部の相談員に相談できる機会を設け、その際に投書や相談の内容について対応方法を協議し、またその結果を報告し検討を重ねている。それに加えて、第三者評価、自己評価を実施している。

知的障害者が主たる対象である施設では、入居者にその評価を求めるとき、情報の提供の仕方や価値判断の力点をどこに置くか、質問や選択肢をどう表現するかで、理解の程度やあり方が変わってくるのが想定され、客観的に把握することは難しいと思われる。

現在行われている第三者評価は、評価者が事前に情報収集し判断材料にしている。場合によっては、評価項目に沿って入居者および職員など関係者に綿密な調査を行っている。しかし、今回の調査で指摘されたように、いくつかの項目では十分入居者の希望や不満が反映されず、施設の取り組みの意義がくみ取れない部分があるのではないと思われる。

施設でのサービス・ケアの質を保障するためには、提供者が日ごろより自分たちのかかわりをモニタリングし、客観的に把握しなければならない。また、サービス利用者のQOLを保障するための物理的な条件も把握する必要がある。

その評価のために必要な項目とは、なんであろうか。さらにくわしい検討は、今後の課題としたいが、現在、筆者らが加わるG県の「利用者の豊かな生活をめざす委

員会」で、評価項目の見直しを行っている。現場の職員と、第三者評価にかかわる関係者が協議して、国のガイドラインとは別に、現場の課題や、入居者の要望に即した評価を新たに作成し、実施しようとしている。こうした取り組みにかかわりながら、今後も、サービスの質の保障につながる評価のあり方を探求していきたい。

### おわりに

われわれの関心は、福祉サービスの利用者の生活の質の向上と成長につながるサービスの改善ということにあり、そのために評価のあり方はどうあるべきかを基本から検討することにある。特に、直接サービスにかかわる立場ではない第三者評価の可能性や課題についての的を絞り、調査・研究を進めてきた。今回は、知的障害のある方々を対象に、日常生活および支援サービスの質を自分たちがどのように捉え、評価しているかを把握することを目指した。さまざまな制限がある中で、入居者の生活を少しでも良くする現場スタッフの努力が改めて認識されたが、やはり課題も多く、その解決のために、この調査が、少しでも新たな検討材料を提供することができればと願う次第である。最後に、本調査にご協力いただいた施設入居者、施設長はじめ職員の方々に感謝の意を表したい。

### 参考文献

中井健一・谷口真由美・佐藤八千子他 『福祉施設改革にいかす苦情解決と評価システム』中井健一編明石書店、2006

成田すみれ「障害者自立支援法等の改正から」『社会福祉研究』第113号 財団法人 鉄道弘済会、2012

才村純「児童福祉サービスにおける利用者保護の現状と課題」『社会福祉研究』第92号 財団法人鉄道弘済会、2005

委員会受理日 2014.1.14