

# 福祉サービス第三者評価からみた知的障害者を主たる対象者とした障害者福祉施設における障害者の権利擁護の実態

市川 和男\*

障害者福祉施設従事者等による障害者虐待の事例が全国的に多い東京都における知的障害者を主たる対象者とした「施設入所支援」と「生活介護」を運営している障害者支援施設と、「生活介護」を運営している事業所を対象とし、福祉サービス第三者評価事業の評価の結果を分析することにより、利用者の潜在的な権利擁護の実態や障害者福祉施設が実施している権利擁護の実態を明らかにすることで、障害者福祉施設における障害者福祉施設従事者等による権利擁護に関する啓発の一助とすることを目的とした。

研究分析方法として、福祉サービス第三者評価の利用者調査における満足度調査の結果の分析、利用者調査における利用者の回答の要約の結果の分析、評点評価の結果の分析、講評の結果の分析を実施し考察した。

結果、利用者調査における満足度調査の結果の分析から、潜在的な権利擁護の実態として否定的なカテゴリーがみられたが、事業評価における講評の結果の分析から、予防的なカテゴリーがみられた。その中の具体的な実践は、否定的なカテゴリーや、障害者福祉施設におけるサービス提供の在り方の見直しに取り組む実践につながる事が明らかになった。

さらに、否定的なカテゴリーとして明らかにされた利用者のニーズを障害者福祉施設従事者等が強烈に意識することこそ、態度や感情を伴った力動的な相互作用を利用者との間に作り出す出発点であり、知的障害者を主たる対象者とした障害者福祉施設を利用する利用者の権利擁護を高めることにつながる事が示唆された。

**Key words** : 知的障害者, 障害者福祉施設, 障害者福祉施設従事者, 福祉サービス第三者評価事業, 権利擁護

## I. はじめに

平成 17(2005)年 10 月厚生労働省社会・援護局は「障害者（児）施設における虐待の防止について」(厚生労働省, 2005)の中で、施設における虐待を未然に防止するための対策及び虐待が発生した場合の迅速な対応として、「福祉サービス

第三者評価事業」の受審が重要であることを示した。平成 28(2016)年 12 月現在、障害者福祉施設従事者等による障害者虐待における虐待の事実が認められた事例を「都道府県別」にみると、大阪府 45 件に次いで東京都 26 件であり、「事業所種別件数割合」は、「障害者支援施設（施設入所支援）」26.0% が最も多く、日中活動事業では、「就

---

\*人間学部

労継続支援 B 型」14.5%、「生活介護」12.7%の順で多い。さらに、「被虐待者の障害の種別」では、「知的障害」83.3%と最も多く、障害支援区分のある者が70.5%を占め、「区分6」が全体の24.3%と最も多く、行動障害がある者が全体の28.8%を占め、比較的重度の「知的障害」のある者が被虐待者の傾向が伺われる。また、「障害者虐待の相談・通報件数」は、2,160件である中、虐待の事実が認められた事例は、わずか359件(21.0%)であり、障害者虐待の相談・通報と虐待の事実が認められた事例の件数に大きな差が生じている実態がある(厚生労働省、2016)。そのため、知的障害者を主たる対象者とした障害者福祉施設を利用する利用者が、潜在的に「虐待を受けた又は受けたと思われる事例」が存在する可能性が伺われる。

さらに、障害者虐待防止法が施行された平成24(2012)年10月から約4年間の研究動向から、利用者自身の声を反映した潜在的な実態や、権利擁護や虐待防止策の現状と課題に対するミクロレベルの研究が少ない現状とその重要性が伺われた。(市川、2017)。

そのため、福祉サービス第三者評価事業の評価の結果を分析することにより、利用者の潜在的な権利擁護の実態や障害者福祉施設が実施している権利擁護の実態を明らかにすることができるのではないかと考えた。

## II. 研究目的

本研究は、障害者福祉施設従事者等による障害者虐待の事実が認められた事例が全国的に多い東京都における知的障害者を主たる対象者とした「施設入所支援」と「生活介護」を運営している障害者支援施設と、「生活介護」を運営している事業所を対象とし、福祉サービス第三者評価事業の評価の結果を分析することにより、利用者の潜在的な権利擁護の実態や障害者福祉施設が実施している権利擁護の実態を明らかにすることで、障害者福祉施設における障害者福祉施設従事者等による権利擁護に関する啓発の一助を目的とした。

## III. 用語の定義

### 1. 障害者虐待防止法における障害者とは

障害者虐待防止法第二条にて、障害者基本法第二条第一号に規定する障害者として、身体・知的・精神障害その他の心身の機能の障害があり、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活・社会生活に相当な制限を受ける状態にある者であると定められている。

### 2. 障害者虐待防止法における障害者虐待とは

障害者虐待防止法第二条第二項にて、養護者による障害者虐待、障害者福祉施設従事者等による障害者虐待、使用者による障害者虐待であると定められている。

### 3. 障害者虐待防止法における障害者福祉施設従事者等による障害者虐待とは

障害者虐待防止法第二条第七項第一号から五号にて、身体的虐待、性的虐待、心理的虐待、放棄・放置、経済的虐待であると定められている。

### 4. 障害者虐待防止法における障害者福祉施設従事者等とは

障害者虐待防止法第二条第四項にて、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に規定する障害者支援施設、若しくは、独立行政法人国立重度知的障害者総合施設のぞみの園法の規定により独立行政法人国立重度知的障害者総合施設のぞみの園が設置する施設又は障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に規定する障害福祉サービス事業、一般相談支援事業若しくは特定相談支援事業に規定する移動支援事業、地域活動支援センターを経営する事業若しくは、福祉ホームを経営する事業その他厚生労働省令で定める事業に係る業務に従事する者と定められている。

### 5. 福祉サービス第三者評価とは

社会福祉法第七十八条にて、自らその提供する福祉サービスの質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、常に福祉サービスを受ける

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ことを目的とした事業であると定めている。平成12(2000)年5月、社会福祉構造基礎改革の検討を経て創設された制度である。

## 6. 権利擁護とは

権利擁護について山崎(2017)は、生きづらさを抱えている人に対して、「生きるために一人ひとりが社会の主人公として持っている力を発揮しながら、かけがいのない存在として自己実現をする」ために、「声をあげられない人の代弁的な機能だけではなく、その人がその人らしく自己決定をしたり、意思や思いを表現したりすること」ができ、「利用者が福祉サービスを利用する主体として生きていくために、福祉サービスがその人のところに適切に届くようにするために、「ケアを進めていくしくみ」であると述べている。

近年は、対象者の代弁としてのアドボカシー(advocacy)と、対象者の強さ、無力さの克服に焦点をあて、パワーを強化し問題解決のための対処能力を高めていくエンパワメント(empowerment)が権利擁護の中核をなすものと考えられており、秋山(2000)は山崎と同様に、「ニーズ充足、生活支援、生活擁護も行う」ものである。と述べている。

さらに、田嶋(2006)は、「アドボカシーとエンパワメントは、対象者の問題解決やそれに伴う社会資源の獲得や利用における対象者の無力さを克服する点で共通しているが、アドボカシーの行為の主体は代弁者であり、対象者は客体である。一方で、エンパワメントの行為の主体は、対象者自身であるが、対象者がエンパワメントするためには、アドボカシーによって自分の利益や権利の主張の意味を獲得する必要があるため、アドボカシーとエンパワメントは不可分の関係にある」と述べており、本研究では、これらの範疇を権利擁護とする。

## 7. 福祉サービス第三者評価と権利擁護の意義

権利擁護と福祉サービス第三者評価の意義は、福祉サービスの専門性については、利用者自身による評価や、利用者事業者との対等性の確保

や、福祉制度が理解しづらいことが課題とされている。そのため、福祉サービスの実践において、支援等を可視化、見える化し、客観的に福祉サービスの内容や水準を示すことにより、利用者の権利擁護を実現することにつながり、より質の高い福祉サービスをめざすための仕組みづくりに役立つことである。

## 8. 福祉サービス第三者評価における利用者調査の特徴と権利擁護の意義

福祉サービス第三者評価事業では、利用者へのサービスに対する意向や満足度を把握する「利用者調査」と、事業者のサービス内容や質、組織運営を評価する「事業評価」がある。

利用者調査は、「サービスの提供」、「安心・快適性」、「利用者個人の尊重」、「不満・要望への対応」の4つのカテゴリーの共通評価項目に対して、半構造化された状況で利用者一人ひとりから時間をかけて調査員が利用者本人に直接アプローチする「聞き取り方式」や、利用者本人や、利用者の家族により回答する「アンケート方式」または、利用者に間接的にアプローチする「場面観察(参与観察)方式」の手法を用いて把握する調査を行い、評価している。

利用者調査の評価の結果は、「満足度調査」の結果と、「利用者の回答の要約」の結果として公表されているが、利用者調査の満足度調査と利用者の回答の要約の結果は、同種別、同規模の事業者であっても、利用者の障害特性やニーズ、事業所の地域性などによっても利用者の満足度に影響を及ぼすことが想定されることが考えられているため、調査時点による一事例に過ぎず、事業所における利用者全体の傾向を示すものではないと考えられている。

しかし、福祉サービス第三者評価の目的は、「利用したい事業所の特徴やサービスの質がどのような状態にあるのか」など、サービスを利用する利用者が事業所の内容把握やサービスを選択する際の目安となるための情報提供を図ることであり、福祉サービスを提供する事業所が利用者の真のニーズを把握し、それに応える多様なサービス提供や、サービスの質の向上への取り組みを促進す

ることを目的に、利用者本位の福祉の実現に向けて寄与するための取り組みである。

そのため、福祉サービス第三者評価における利用者調査は、客観的な視点で利用者自身の声を反映した潜在的な権利擁護の実態や現状を可視化し、直ぐに確認できる見える化することに寄与し、福祉サービスを提供する事業所における権利擁護の実践の傾向を伺い知る方法として、また、その情報を障害者福祉施設における障害者福祉施設従事者等による権利擁護に関する啓発の一助につなげることができる。

#### IV. 研究方法

##### 1. 研究デザイン：質的研究法

2. 対象施設：「全国知的障害関係施設・事業所名簿 2015（日本知的障害者福祉協会，2016）」に掲載がある東京都内における知的障害者を主たる対象者とした障害者福祉施設 98 か所のうち、平成 24(2012) 年 10 月から平成 29(2017) 年 4 月の約 5 年の間で東京都福祉サービス第三者評価事業を受審し、「とうきょう福ナビゲーション」（以下、「Web」とする）に評価の結果の掲載がある 91 か所の障害者福祉施設（東京都保健福祉財団，2016）。

3. 調査期間：平成 29 年 10 月 1 日より平成 29 年 10 月 31 日

##### 4. データ収集・分析方法

1) 福祉サービス第三者評価の利用者調査における満足度調査の結果の分析

研究対象施設 91 か所における東京都福祉サービス第三者評価事業の共通評価項目の中で（東京都保健福祉財団，2017）「利用者調査」の質問項目である 18 項目（障害者支援施設：18 項目，事業所：15 項目），3 件法による満足度調査の結果を Web より入手し単純集計する。

2) 福祉サービス第三者評価の利用者調査における利用者の回答の要約の結果の内容分析

1) で明らかにされた特徴的な利用者調査の回答の要約の項目として、利用者調査「【3】利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか」に対する内容について、個人や特定の団体などが特

定される具体的な内容は、一般的な記述内容に置き換えて集計し、Berelson の内容分析（舟島，2007）の方法を用いてカテゴリー分類を行い内容の特徴を考察する。カテゴリーの信頼性については、質的研究の経験がある研究者や福祉、医療の臨床経験を持つ研究者により、カテゴリー分類への一致率を Scott.W.A. の式を基に算出し、60% 以上の一致率をもって信頼性が確保されていることとして検討した。

3) 福祉サービス第三者評価の事業評価における評点評価の結果の分析

研究対象施設 91 か所における最新の東京都福祉サービス第三者評価事業の共通評価項目の中で（東京都保健福祉財団，2017）1) で明らかにされた利用者調査の満足度調査の結果の共通評価項目と関連のある、東京都福祉サービス第三者評価事業の事業評価における 3 件法による評点評価の結果を Web より入手し単純集計する。

4) 福祉サービス第三者評価の事業評価における講評の結果について

1) で明らかにされた利用者調査の満足度調査の結果の共通評価項目と関連のある、東京都福祉サービス第三者評価事業の事業評価の共通評価項目に対する「講評（評価コメント）」について、個人や特定の団体などが特定される具体的な内容は、一般的な記述内容に置き換えて集計し、Berelson の内容分析（舟島，2007）の方法を用いてカテゴリー分類を行い内容の特徴を考察する。カテゴリーの信頼性については、質的研究の経験があり、福祉の臨床経験を持つ研究者により、カテゴリー分類への一致率を Scott.W.A. の式を基に算出し、60% 以上の一致率をもって信頼性が確保されていることとして検討した。

##### 5. 倫理的配慮

本研究は、東京都保健福祉財団に Web 公開データの研究使用に関する同意を得た。調査結果を公表する際は、団体名が特定されないよう配慮し、調査データは、セキュリティ機能のついたパーソナルコンピューターのハードディスク内に保存、保管し、研究者以外が取り扱うことがないように管理し、研究終了後得られたデータは復元不可能な消去操作を行い、データを破棄する。

## V. 結果と考察

### 1. 福祉サービス第三者評価の利用者調査における満足度調査の結果と利用者の回答の要約の結果の概要

東京都の福祉サービス第三者評価の利用者調査については、東京都が定めている通知に基づいて実施されており、「東京都福祉サービス第三者評価ガイドブック」に示されている(東京都福祉サービス第三者評価推進機構, 2017)。福祉サービス第三者評価の評価者が第三者の立場から実施する調査により、普段の利用者との関わりからは見えにくい潜在的なニーズや利用者の本音を把握することも期待されている。

#### 1) 利用者調査の目的

東京都における福祉サービス第三者評価における利用者調査の目的は、利用者本位の福祉サービスを実現するため、サービスを利用している利用者のサービスに対する意向や満足度を把握することである。

#### 2) 利用者調査の対象者

サービスの利用者の全数を対象とすることが原則である。しかし、利用者が調査に対して、苦痛や不安を与えることがないように、利用者の意思や気持ちを尊重した上で、利用者の障害特性などに適した利用者調査の手法を用いて実施することが定められている。

#### 3) 利用者調査の共通評価項目

利用者調査の共通評価項目(以下、「質問項目」とする)は、質問項目すべてについて評価することが東京都福祉サービス評価機構「福祉サービス第三者評価機関認証要綱第2条第12号」により、定められている。また、利用者調査は、東京都福祉サービス評価機構の主旨に則った質問項目による利用者調査が可能であり「各項目のねらい」が定められている。

#### 4) 利用者調査における満足度調査の調査方法と調査方式の対象者

利用者調査における満足度調査の方法は、評価者が利用者本人に対して質問項目の内容に則った問いかけを行い、意向を聞き取る「聞き取り方式」の調査方式と、質問項目の内容に則った質問文を

記載した調査票を用いて利用者本人の回答や、利用者の家族により利用者の思いを推察して回答する「アンケート方式」がある。または、利用者に間接的にアプローチする「場面観察(参与観察)方式」がある。

聞き取り方式の対象者は、読み書きは困難であるが、言葉による回答が可能であり、話すことが可能な場合に選択される。聞き取り方式の場合、評価者は、説明や表現方法について対象者がわかりやすい問いかけの工夫や、聞き取り技術、時間内で調査を進行するコミュニケーション技術が求められる中で実施されている。

また、アンケート方式の対象者は主に、質問文を自ら読んで回答することが可能な場合や、調査者と対面することが困難な場合に選択される。アンケート方式の場合、通所系のサービスを利用している対象者は、家族や介助者と相談しながら回答することや、対象者の本人の気持ちを察して家族や介助者が回答することも可能である。

さらに、場面観察方式の対象者は、評価者が意向や満足度を把握(推察)することが難しい利用者に対して、調査時に観察することができた場面で評価者が見ることができた「利用者と職員の相互関係」から評価者が感じたことをコメントとして公表する方法で実施されている。

#### 5) 利用者調査における満足度調査と利用者の回答の要約の集計の方法

利用者調査における満足度調査の質問に対する回答は「はい」「どちらともない」「いいえ」の3件法による回答と「無回答・非該当」が設定されている。

聞き取り方式の調査の場合、対象者の回答として評価者は、利用者の回答が肯定的な内容であった場合は「はい」、利用者の回答が「はい」でも「いいえ」でもない場合は「どちらともない」、利用者の回答が否定的な場合は「いいえ」、「はい」「どちらともない」「いいえ」以外の回答の場合は「無回答」、質問項目の内容に利用者が該当しない場合は「非該当」として評価する。

また、有効回答数が3名に満たなかった場合は、回答者である利用者個人が特定される恐れがあることから、有効回答数が3名に満たない質問項目

は公表されないことが定められている。

さらに、利用者調査の満足度調査の結果は、利用者意向を把握する上で重要と思われる回答として、「各質問項目（共通評価項目）に関する自由意見の要約」や質問文を変更して調査した際の質問文として、調査時点の「利用者の回答の要約」が施設と評価事業者と合議を行い、掲載可能な範囲を確認した上で掲載される。

#### 6) 利用者調査における満足度調査の結果分析の留意点

他の事業者で実施されている高サービス水準と利用者が知っているサービス水準とが異なっている場合や「利用者が望むサービス」と「事業者が利用者にとって望ましい」と考えるサービスが異なる場合もある。そのため、評価者は、利用者からの「はい」という回答から、必ずしもサービスの質が高い事業者であると判断できるものではなく、利用者の発言に影響を及ぼす価値観、性格、生活習慣、家族関係などの要因を想定しながら吟味することが求められている。

さらに、公表される評価の結果は、調査時点による一事例に過ぎず、事業所における利用者全体の傾向を示すものではない。また、同種別、同規模の事業者であっても、利用者の障害特性やニーズ、事業所の地域性などによっても利用者の満足度に影響を及ぼすことが想定される。

#### 7) 利用者調査の評価の結果に対する合議及び評価の結果報告書の作成と公表

利用者調査の評価の結果から、極端な偏りが生じた結果が生じた場合、回答を読み取る背景について利用者や事業者の状況を事業者に調査結果を補完する確認として合議を実施する。また、合議では、東京都福祉サービス第三者評価推進機構ホームページ「福ナビゲーション」における一般公表の同意を確認する。その後、合議によって事業所と評価者双方の合意が得られた評価内容を、評価者は東京都福祉サービス第三者評価推進機構に報告し、公表できない報告内容は別紙にまとめ事業所に報告することになっている。

#### 8) 東京都福祉サービス第三者評価の多機能型事業所に対する評価手法の特徴

東京都福祉サービス第三者評価における多機能型事業所に対する評価手法は、サービス種別ごとに評価するのではなく、複数のサービス種別を一件の障害者支援施設または、事業所として評価の結果をまとめ報告書を提出することが定められている（東京都保健福祉財団，2016）。

そのため、調査対象施設の中で、「施設入所支援」と「生活介護」を運営している障害者支援施設は、多機能事業所として、「生活介護」以外の複数のサービスを運営している場合もある。

本研究における調査対象施設である障害者支

Table1. 利用者調査における満足度調査

種別 (サービス単位)	「施設入所支援」と「生活介護」を運営している障害者支援施設の在籍数・有効回答数・有効回答率							総数 (人)	有効回答率 (%)
	①生活介護	②就労継続 支援 B 型	③就労継続 支援 A 型	④就労移行 支援	⑤自立訓練 (機能訓練)	⑥自立訓練 (生活訓練)	①～⑥のうち 施設入所支援		
在籍数 (人)	3,046	38	6	15	0	8	2,710	3,210 ※	—
有効回答数 (人)	1,023	35	6	14	0	6	1,030	1,283 ※	40.0%

※調査対象施設の在籍数と有効回答数の総数は、サービス種別①～⑥の有効回答数と同数ではない。

Table2. 利用者調査における満足度調査

種別 (サービス単位)	「生活介護」を運営している事業所の在籍数・有効回答数・有効回答率							総数 (人)	有効回答率 (%)
	①生活介護	②就労継続 支援 B 型	③就労継続 支援 A 型	④就労移行 支援	⑤自立訓練 (機能訓練)	⑥自立訓練 (生活訓練)	①～⑥のうち 施設入所支援		
在籍数 (人)	1,814	544	8	23	17	13	0	2,419 ※	—
有効回答数 (人)	1,110	425	8	17	11	6	0	1,577	65.1%

※調査対象施設の在籍数の総数は、サービス種別①～⑥の在籍数と同数である。

援施設の有効回答数の総数 1,283 名の中には、「①生活介護」の障害者支援施設を利用されている 1,023 名の利用者と、「生活介護」以外の「就労継続支援 B 型」「就労継続支援 A 型」「就労移行支援」「自立訓練（生活訓練）」のサービスを利用している 260 名の回答内容が含まれている（Table1）。なお、総数は、サービス種別①～⑥の調査対象施設の在籍数の総数と、有効回答数の総数であるが、調査対象施設の在籍数の総数と、有効回答数の総数は、サービス種別①～⑥に該当しない人数が含まれている施設が 8 施設あるため、サービス種別①～⑥の人数と同数ではない。

また、「生活介護」を運営している事業所も多機能事業所として同様に、「生活介護」以外の複数のサービス種別を運営している場合もあり、有効回答数の総数 1,577 名の中には、「①生活介護」の事業所を利用されている 1,110 名の利用者と、「生活介護」以外の「②就労継続支援 B 型」「③就労継続支援 A 型」「④就労移行支援」「⑤自立訓練（機能訓練）」「⑥自立訓練（生活訓練）」のサービスを利用している 467 名の回答内容が含まれている（Table2）。なお、総数は、サービス種別①～⑥の調査対象施設の在籍者の総数と、有効回答数の総数であり、調査対象施設の在籍数の総数は、

サービス種別①～⑥の人数と同数である。

## 2. 福祉サービス第三者評価の利用者調査における満足度調査の結果の分析

利用者調査における満足度調査の結果を Web より入手した（Table3）。調査対象施設 91 か所中、有効回答数の総数 2,860 名（「施設入所支援」と「生活介護」を運営している障害者支援施設の有効回答数の総数（Table1）1,283 名、「生活介護」を運営している事業所の有効回答数の総数（Table2）1,577 名）の満足度調査の結果を単純集計した（Fig.1）。中でも、「【3】利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか」の項目は、利用者調査における満足度調査の「はい」の回答率 60% 以上であるが、「いいえ」の回答率の結果が 4% 以上であり、他の共通評価項目と比較して「いいえ」の回答率が多くみられている点が特徴的であった。

東京都福祉サービス第三者評価は、「利用者調査」と「事業評価」における共通評価項目（評価項目）に基づいて行われており、「利用者調査」に関連する「事業評価」の共通評価項目が提示されている（東京都保健福祉財団, 2017）。そのため、「【3】利用者同士の交流など、仲間との関わりは

Table3. 利用者調査における満足度調査質問内容と関連する事業評価の共通評価項目

質問番号	共通評価項目		関連する事業評価の共通評価項目
	質問内容（満足度調査）	カテゴリー	
1	利用者は困ったときに支援を受けているか		6-4-1-12
2	事業所の設備は安心して使えるか		4-2-1
3	利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか		6-4-1-12
4	【生活介護】事業所での活動は楽しいか	サービスの提供	6-4-1-12
14	【施設入所支援】食事の時間は楽しんでいるか		6-4-1-12
15	【施設入所支援】休日や夜間に、好きなことができるか		6-4-1-12
16	【施設入所支援】利用者の個別の要望や状況に応じた支援を受けているか		6-4-1-12
17	職員が利用者の家族等に連絡をする場合、方法や内容等についてあらかじめ利用者の希望が聞かれているか【施設入所支援】		6-4-4
18	事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか		6-4-2
19	職員の接遇・態度は適切か	安心・快適性	6-5-2
20	病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか		4-2-1 ※ 4-2-2
21	利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか		6-4-1
22	利用者の気持ちを尊重した対応がされているか		6-5-2
23	利用者のプライバシーは守られているか	利用者個人の尊重	6-5-1
24	個別の計画作成時に、利用者の状況や要望を聞かれているか		6-3-1 ※ 6-3-3
25	サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか		6-1-1
26	利用者の不満や要望は対応されているか	不満・要望への対応	3-1-2
27	外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか		3-1-1

※事業評価の質問項目との関連は想定されていないが、関連のある項目

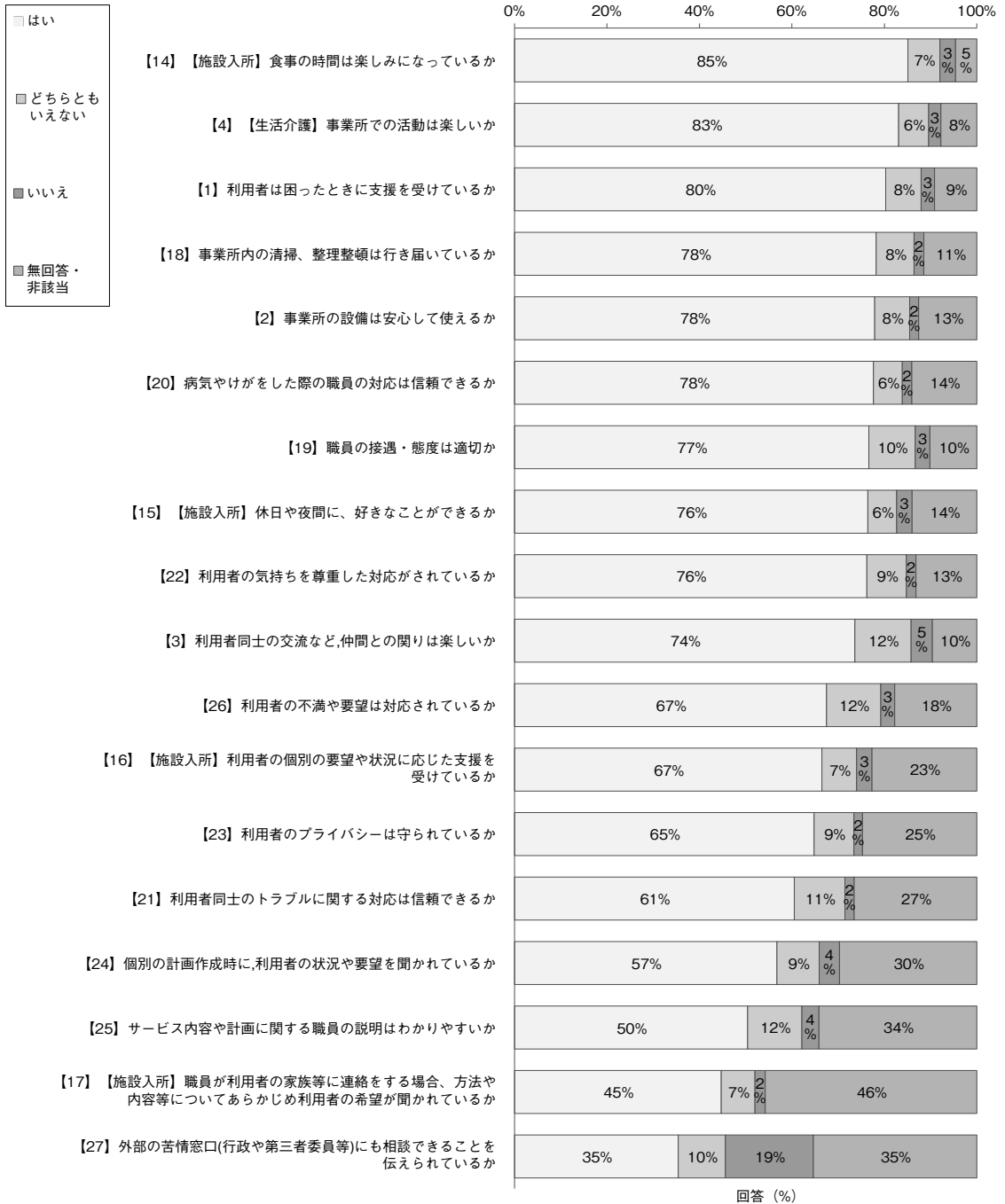


Fig.1 福祉サービス第三者評価の利用者調査における満足度調査の結果【91 か所】  
 (調査対象施設の有効回答数の総数 n=2,860：「施設入所支援」と「生活介護」を運営している障害者支援施設の  
 有効回答数 n=1,283, 「生活介護」を運営している事業所の有効回答数 n=1,577)



楽しいか」の項目では、事業調査の共通評価項目 (Table3) 「【6-4-1-2】利用者一人ひとりに合わせてコミュニケーションのとり方を工夫している」と「【6-4-1-4】周囲の人との関係づくりについての支援を行っている」と関連している。そのため、満足度調査の結果にて特徴的な結果であった「【3】利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか」の項目は、「施設入所支援」と「生活介護」

を運営している障害者支援施設や「生活介護」を運営している事業所における、異年齢の「利用者に対する個別的な関わりや、集団を通しての関わり」について評価される項目であるため、これらの項目を分析することにより、利用者自身の声を反映した潜在的な権利擁護の実態や現状について示唆が得られる可能性があるものと考えた。

Table4 利用者調査「施設入所支援」と「生活介護」を運営している障害者支援施設  
【3】「利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか」(n=200)

カテゴリー	特徴	記録単位数	%
1 利用者同士で仲が良い友達や仲間がいる	肯定的	46	23.0%
2 利用者同士のコミュニケーションが楽しい		39	19.5%
3 利用者同士の外出や余暇活動が楽しい		32	16.0%
4 利用者同士で協力し合っている		10	5.0%
5 利用者同士の仕事や活動が楽しい		7	3.5%
6 利用者同士の行事が楽しい		4	2.0%
7 利用者同士の宿泊活動が楽しい		3	1.5%
8 利用者同士のスポーツが楽しい		2	1.0%
9 利用者同士のコミュニケーションが難しい		22	11.0%
10 利用者同士で楽しくなく仲の良い友達がいらない	否定的	21	10.5%
11 相手に迷惑をかける人がいる		9	4.5%
12 (利用者同士の交流や仲間との関わりが難しいため) 職員と関わっている		4	2.0%
13 職員は見えて見ないふりをしている		1	0.5%
記録単位数総数		200	100%

Table5 利用者調査「生活介護」を運営している事業所  
【3】「利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか」(n=137)

カテゴリー	特徴	記録単位数	%
1 利用者同士で仲が良い友達や仲間がいる	肯定的	28	20.4%
2 利用者同士のコミュニケーションが楽しい		27	19.7%
3 利用者同士の仕事や活動が楽しい		16	11.7%
4 利用者同士の外出や余暇活動が楽しい		15	10.9%
5 利用者同士の行事が楽しい		7	5.1%
6 利用者同士の宿泊活動が楽しい		6	4.4%
7 利用者同士で協力し合っている		4	2.9%
8 利用者同士のスポーツが楽しい		2	1.5%
9 利用者の友達が優しい		1	0.7%
10 利用者の友達を尊敬している	否定的	1	0.7%
11 利用者から知識や情報が得られる		1	0.7%
12 利用者同士でくつろいでいる		1	0.7%
13 利用者同士のコミュニケーションが難しい		14	10.2%
14 利用者同士で楽しくなく仲の良い友達がいらない		10	7.3%
15 職員と関わっている		2	1.5%
16 利用者同士の行事が苦手		1	0.7%
17 他の利用者に相談できる人がいない		1	0.7%
記録単位数総数		137	100%

### 3. 福祉サービス第三者評価の利用者調査における利用者の回答の要約の結果の内容分析

#### 1) 「施設入所支援」と「生活介護」を運営している障害者支援施設のカテゴリー

調査対象施設 91 か所中、「施設入所支援」と「生活介護」を運営している障害者支援施設における利用者調査の共通評価項目「【3】利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか」について施設と評価事業者と合議を行い、掲載可能な範囲を確認した上で公表されている 37 件分の回答を、200 記録単位に分割し、48 の記録単位群（サブカテゴリー）が形成され、13 のカテゴリーに分類できた。カテゴリーの特徴として、肯定的な回答 143 件（71.5%）と、否定的な回答 57 件（28.5%）であり一致率は 85%、85%、85%であった（Table4）。

#### 2) 「生活介護」を運営している事業所のカテゴリー

調査対象施設 91 か所中、「生活介護」を運営している事業所における利用者調査の共通評価項目「【3】利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか」について施設と評価事業者と合議を行い、掲載可能な範囲を確認した上で公表されている 39 件分の回答を、137 記録単位に分割し、37 の記録単位群（サブカテゴリー）が形成され、17 のカテゴリーに分類できた。カテゴリーの特徴として、肯定的な回答 109 件（79.5%）と、否定的な回答 57 件（20.4%）であり一致率は 77%、85%、77%であった（Table5）。以上、1) と 2) において、カテゴリー化された内容から、「施設入所支援」と「生活介護」を運営している障害者支援施設では、例えば、「利用者同士のコミュニケーションが難しい（11.0%）」、「（利用者同士の交流や仲間との関わりが難しいため）職員と関わっている（2.0%）」という否定的なカテゴリーの結果や、「生活介護」を運営している事業所でも、「職員と関わっている（1.5%）」という否定的なカテゴリーの結果が得られた。その要因として、障害者支援施設では、様々な障害特性を背景に抱える利用者と集団生活を行っていることから、事業評価と関連のある調査項目「【6-4-1-2】」や「【6-4-1-4】」の中で障害者福祉施設が取り組む実

践の在り方が問われていることが明らかになった。

### 4. 福祉サービス第三者評価の事業評価における評点評価の結果の分析

福祉サービス第三者評価の事業評価における評点評価を行う際の標準項目は、「事業者が福祉サービスの質の向上を図る観点から標準的に実施するためのしくみ（取り組み）があることが必要であると認められている事項」であり、具体的なしくみのレベルの高低差については問われることはないが、偶然的、属人的な実態については、計画的で継続的な取り組みとして実施されていないと判断することが定められている。

事業評価における評点評価を行う評価方法として、福祉サービスの事業者のマネジメント力やサービスの質について、①事業者が共通評価項目の内容について実施していること。②事業者が共通評価項目の内容について必要性を認識しており、計画性をもって継続的に取り組まれていること。③事業者が共通評価項目の内容の実施状況について根拠を示すことができること。の 3 点を確認し、共通評価項目の実施状況が満たされているかについて、「実施あり」「実施なし」「非該当」の 3 件法で評価する。

本研究の調査対象施設における利用者調査の満足度調査の結果として、「はい」の回答率 60% 以下の共通評価項目と関連のある事業評価の共通評価項目 57 項目の評点評価を Web より入手し単純集計した。

事業評価の共通評価項目「【6-4-1-2】利用者一人ひとりに合わせてコミュニケーションのとり方を工夫している」と「【6-4-1-4】周囲の人との関係づくりについての支援を行っている」の評点評価の結果、共通評価項目の内容を継続的に根拠が示せる「実施あり」と評価されている割合として、「施設入所支援」と「生活介護」を運営している障害者支援施設では 100%であるが、「生活介護」を運営している事業所では 98%であり、やや満たされていない結果であった。

## 5. 福祉サービス第三者評価の事業評価における講評の結果の分析

利用者調査の中で、特徴的な利用者の回答の項目「【3】利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか」に関する事業評価の共通評価項目「【6-4-1-2】利用者一人ひとりに合わせてコミュニケーションのとり方を工夫している」と「【6-4-1-4】周囲の人との関係づくりについての支援を行っている」の「講評内容」をWebより入手し、「3.. 福祉サービス第三者評価の利用者調査における利用者の回答の要約の結果の内容分析」と同様Berelsonの内容分析を用いて考察した。

なお、「6-4-1の評価項目」は、共通評価項目のカテゴリーの内容を示しており、「6-4-1の評価項目のねらい」は、評点をつける際の評価項目の目的を示している。

さらに、「【6-4-1-2】の標準項目」と「【6-4-1-4】の標準項目」は、共通評価項目のカテゴリーを構成する標準項目の内容を示しており、「【6-4-1-2】項目の確認ポイント」と「【6-4-1-4】項目の確認ポイント」は、標準項目を確認する際に押さえておくポイントを示し、「【6-4-1-2】項目の留意点」と「【6-4-1-4】項目の留意点」は、評価をする際に知っておくと良い周辺情報やヒントになる事項を示している（東京都保健福祉財団、2017）。

### 1) 6-4-1の評価項目

「個別の支援計画等に基づいて、利用者の望む自立した生活を送れるよう支援を行っている」

### 2) 6-4-1の評価項目のねらい

利用者が自分の望む自立生活を送れるよう、その人に合った支援が個別支援計画等に基づいてどのように実施されているかを評価する。

利用者へのサービス提供にあたっては、利用者一人ひとりの意向を尊重し、その人らしい自立した生活への支援が必要である。その前提として、職員が個別状況に応じて利用者とは十分な意思疎通を図り、利用者のニーズを的確に判断したうえで個別の支援を行うことが求められている。

### 3) 【6-4-1-2】の標準項目

「利用者一人ひとりに合わせて、コミュニケーションのとり方を工夫している」

### 4) 【6-4-1-2】項目の確認ポイント

『利用者一人ひとりの障害特性に合わせてコミュニケーションのとり方を検討』し『実施しているか』を確認する。

利用者が伝えたいことを職員が受け取る際の工夫と、利用者が理解できるように職員が伝える際の工夫、両方向の取り組みを確認する。

### 5) 【6-4-1-2】項目の留意点

「自立した生活」の内容は、利用者の意向や心身の状況等に応じて異なり、経済的な自立や身辺の自立をしている状態だけを指すのではなく、精神的な自立や社会的な自立をしている生活像も含まれ、利用者がさまざまな関係の中で主体的に行動しながら生活することといった意味が含まれている。

障害を持つ人の一人ひとりの状況は様々であり、事業所では、利用者が、できないことについては支援を受けながら、自分のできることを活かしてその人らしい「自立した生活」を送ることができるよう、個別的なニーズの把握と対応が求められている。

「利用者の自己決定に基づいて自らの行動をコントロールする＝自律」としての意味合いも、「自立」の意味に含めている。

利用者の中には、障害特性等から自分の考えや気持ちを表現することが苦手な人もいる。そのような利用者も自分の望む自立生活ができるよう、コミュニケーションの工夫を行い、できるかぎり本人の意向を確認する事が重要である。

### 6) 【6-4-1-4】の標準項目

「周囲の人との関係づくりについての支援を行っている」

### 7) 【6-4-1-4】項目の確認ポイント

『利用者一人ひとりの特性や状況を考慮』して『周囲の人との関係づくりにおいて必要な支援内容を検討』し『実施しているか』を確認する。「支援」とは、アドバイス、利用者同士の間に入っての調整等、その他の支援を含む。

「周囲の人」とは、基本的に他の利用者、職員、家族等、日常利用者が関わる人物を想定しているが、人間関係形成における1つの課題に対して支援を行う事は、利用者のその後の対人関係形成に

役立つと考えられるため、対象を限定していない。

8) 【6-4-1-4】項目の留意点

利用者の個別状況に応じた自立生活を営むために、利用者のこれまでの社会生活や人間関係などを含んだ背景を踏まえ、支援や介助を行っているか、その具体的な方策と実施状況を確認する必要がある。

(1) 事業評価「【6-4-1-2】利用者一人ひとりに合わせてコミュニケーションのとり方を工夫している」における内容分析

調査対象施設 91 か所中、共通評価項目の「確認ポイント」や「留意点」（東京都保健福祉財団、2017）の内容に従って評価が行われている「施設入所支援」と「生活介護」を運営している障害

者支援施設 43 か所（Table6）と、「生活介護」を運営している事業所 34 か所（Table7）の合計 77 か所（回収率 84.5%）の事業評価における講評を収集し、合計 417 件の記述を有効回答とした。

①「施設入所支援」と「生活介護」を運営している障害者支援施設のカテゴリー

有効回答 43 件分（43ヶ所）の回答を、168 記録単位に分割し、75 の記録単位群（サブカテゴリー）が形成され、31 のカテゴリーに分類できた。カテゴリーの特徴として、視覚的側面 131 件（78.1%）、触覚的側面 1 件（0.6%）、聴覚的側面 21 件（12.6%）、心理的側面 2 件（1.2%）の各コミュニケーションや、家族との連携 1 件（0.5%）、職員間の連携 6 件（3.6%）、職員の課題 7 件（4.2%）

Table6 事業評価「施設入所支援」と「生活介護」を運営している障害者支援施設  
【6-4-1-2】「利用者一人ひとりに合わせてコミュニケーションのとり方を工夫している」（n=168）

カテゴリー	特徴	記録単位数	%
1	ゼスチャーやサイン、動作やしぐさから意思や希望を理解しコミュニケーションを行う	35	20.8%
2	写真を用いて意思や希望を理解し情報伝達や予定を確認しコミュニケーションを行う	23	13.7%
3	絵カードやカードを用いて意思や希望を理解し情報伝達やコミュニケーションを行う	17	10.1%
4	表情の観察から意思や気持ちを理解しコミュニケーションを行う	13	7.7%
5	文字や図表を用いて予定や意思を確認しコミュニケーションを行う	10	6.0%
6	イラストや絵文字を用いて意思や希望を理解し情報伝達やコミュニケーションを行う	6	3.6%
7	筆記や筆談から意思を確認しコミュニケーションを行う	5	3.0%
8	ボードを用いて予定や意思を確認しコミュニケーションを行う	4	2.4%
9	先の見通しがもちやすく理解しやすい日中活動の内容や日程、作業工程を明示する	3	1.8%
10	文字盤を用いて意思や希望を理解し情報伝達やコミュニケーションを行う	3	1.8%
11	利用者へ固定観念や先入観を持たずにかかわりを持つ	2	1.2%
12	アイコンタクトや視線の様子から意思を確認しコミュニケーションを行う	2	1.2%
13	パソコンや携帯端末インターネットの電子通信機器を用いて意思を表明しコミュニケーションを行う	2	1.2%
14	実物を用いて意思や作業工程や時間を理解し情報伝達やコミュニケーションを行う	2	1.2%
15	選択した回答により意思を確認しコミュニケーションを行う	2	1.2%
16	先の見通しがもちやすく理解しやすい席の配置、仕切りや部屋を提供する	1	0.6%
17	指文字を用いて意思を表明しコミュニケーションを行う	1	0.6%
18	点字を用いてコミュニケーションを行う	1	0.6%
19	わかりやすい平易な言葉ややさしい表現を用いて意思や要望を理解し情報提供やコミュニケーションを行う	7	4.2%
20	ゆっくりとはっきり聞こえ具合に気遣いながら声をかける	6	3.6%
21	言葉や発語から意思を理解しコミュニケーションを行う	5	3.0%
22	集音器を用いて意思を確認しコミュニケーションを行う	1	0.6%
23	利用者が興味や関心のある会話からコミュニケーションを行う	1	0.6%
24	気持ちが安心できる場所でコミュニケーションを行う	1	0.6%
25	グループダイナミックスを用いてコミュニケーションを行う	1	0.6%
26	家族から利用者とのコミュニケーションを行う方法や留意点、意思を理解する情報を得る	1	0.6%
27	日程や職員の勤務状況を情報提供しコミュニケーションを行う	3	1.8%
28	臨床心理士による面接や訓練、気持ちを理解するコミュニケーションの方法を学ぶ	2	1.2%
29	職員間で気づいた情報を共有して一貫して関わる	1	0.6%
30	コミュニケーションスキルの向上が課題	5	3.0%
31	意思決定や意思疎通の理解、要望への気づきが課題	2	1.2%
記録単位総数		168	100%

であり一致率は61%, 83%であった (Table6).

②「生活介護」を運営している事業所のカテゴリ-  
有効回答 34 件分 (34 ケ所) の回答を, 249 記  
録単位に分割し, 123 の記録単位群 (サブカテゴリ-  
) が形成され, 41 のカテゴリ-に分類でき  
た. カテゴリ-の特徴として, 視覚的側面 183 件  
(73.4%), 聴覚的側面 34 件 (13.6%), 心理的側

面 14 件 (5.6%), 身体的側面 1 件 (0.4%) の各  
コミュニケーションや, 家族との連携 5 件 (2.0%),  
職員間の連携 9 件 (3.6%), 職員の課題 3 件 (1.2%)  
であり一致率は 66%, 77%であった (Table7).

以上, ①と②において, カテゴリ-化された内  
容から, 障害者福祉施設で共通しているカテゴリ-  
は, 視覚的側面, 聴覚的側面, 心理的側面か

Table7 事業評価「生活介護」を運営している事業所

[6-4-1-2] 「利用者一人ひとりに合わせてコミュニケーションのとり方を工夫している」 (n=249)

カテゴリ-	特徴	記録単位数	%
1 絵カードやカードを用いて意思や希望を理解し情報伝達やコミュニケーションを行う		35	14.1%
2 写真を用いて意思や希望を理解し情報伝達やコミュニケーションを行う		35	14.1%
3 ゼスチャーやサイン, 動作やしぐさから意思や希望を理解しコミュニケーションを行う		23	9.2%
4 イラストや絵文字を用いて意思や希望を理解し情報伝達やコミュニケーションを行う		15	6.0%
5 手話を用いて意思や希望を理解し情報伝達やコミュニケーションを行う		10	4.0%
6 ボードを用いて予定や意思を確認しコミュニケーションを行う		10	4.0%
7 表情の観察から意思や気持ちを理解しコミュニケーションを行う		8	3.2%
8 実物を用いて意思や作業工程や時間を理解し情報伝達やコミュニケーションを行う		8	3.2%
9 文字盤を用いて意思や希望を理解し情報伝達やコミュニケーションを行う		7	2.8%
10 文字や図表を用いて予定や意思を確認しコミュニケーションを行う		6	2.4%
11 指文字を用いて意思を表明しコミュニケーションを行う	視覚的側面	5	2.0%
12 映像を用いて意思や希望を理解し情報伝達やコミュニケーションを行う		4	1.6%
13 筆記や筆談から意思を確認しコミュニケーションを行う		4	1.6%
14 パソコンや携帯端末インターネットの電子通信機器を用いて意思を表明しコミュニケーションを行う		4	1.6%
15 先の見通しもちやすく理解しやすい日中活動の内容や日程, 作業工程を明示する		3	1.2%
16 先の見通しもちやすく理解しやすい席の配置, 仕切りや部屋を提供する		2	0.8%
17 本や印刷物を用いて意思を確認しコミュニケーションを行う		2	0.8%
18 読唇を用いて情報提供を行っている		1	0.4%
19 指差しを用いて意思を理解し情報伝達やコミュニケーションを行う		1	0.4%
20 ゆっくりとはっきり聞こえ具合に気遣いながら声をかける		12	4.8%
21 トーキングエイドを用いて意思や希望の確認や情報を伝達しコミュニケーションを行う		6	2.4%
22 呼び鈴やチャイム, スイッチを用いて意思の表出や時間の認識に活用する		4	1.6%
23 わかりやすい平易な言葉ややさしい表現を用いて意思や要望を理解し情報提供やコミュニケーションを行う	聴覚的側面	4	1.6%
24 言葉や発語から意思を理解しコミュニケーションを行う		4	1.6%
25 利用者が興味や関心のある会話からコミュニケーションを行う		2	0.8%
26 外国語を用いてコミュニケーションを行う		1	0.4%
27 賞賛や肯定的な言葉を用いて関わる		1	0.4%
28 無理強いせず意思を理解し笑顔でやさしく寄り添いコミュニケーションを行う		6	2.4%
29 職員と個別に話ができる場所でコミュニケーションを行う		4	1.6%
30 利用者の価値観を尊重し意思を理解する		1	0.4%
31 利用者への支援に対して好きか嫌いかの気持ちを確認する	心理的側面	1	0.4%
32 利用者へのコミュニケーションが快か不快かの意思を理解する		1	0.4%
33 発達段階に応じてコミュニケーションを行う		1	0.4%
34 利用者の身体の具合に合わせてコミュニケーションを配慮する	身体的側面	1	0.4%
35 家族から利用者やコミュニケーションを行う方法や留意点, 意思を理解する情報を得る	家族との連携	5	2.0%
36 職員間で気づいた情報を共有して一貫して関わる		6	2.4%
37 利用者へのコミュニケーションの失敗や成功を職員間で共有する	職員間の連携	1	0.4%
38 コミュニケーションのガイドラインを作成しコミュニケーション方法を工夫している		1	0.4%
39 臨床心理士による面接や訓練, 気持ちを理解するコミュニケーションの方法を学ぶ		1	0.4%
40 意思決定や意思疎通の理解, 要望への気づきが課題	職員の課題	2	0.8%
41 コミュニケーションスキルの向上が課題		1	0.4%
記録単位総数		249	100%

らコミュニケーションが行われている回答や、家庭との連携、職員間の連携であり、利用者の高齢化や重複障害を併せ持った利用者の障害特性に応じた様々な支援が必要とされ、実践されている現状が伺われた。一方で、「意思決定や意思疎通の理解、要望への気づきが課題」（3.0%、0.8%）であり、記録単位の記述から、＜意思決定できるよう取り組んでいる＞＜意思を理解でき気づくことができるよう努力している＞、＜コミュニケーション方法の工夫が課題＞とする講評が得られていることから、ひとり一人の利用者との意思の確認や、コミュニケーションの方法について、さらなる自己研鑽と実践が必要であると認識されている様子も伺われた。

(2) 事業評価「【6-4-1-4】周囲の人との関係づくりについての支援を行っている」における内容分析

調査対象施設 91 か所中、共通評価項目の「確

認ポイント」や「留意点」（東京都保健福祉財団、2017）の内容に従って評価が行われている「施設入所支援」と「生活介護」を運営している障害者支援施設 28 カ所（Table8）と、「生活介護」を運営している事業所 25 カ所（Table9）の合計 53 カ所（回収率 58.2%）の事業評価における講評を収集し、合計 150 件の記述を有効回答とした。

①「施設入所支援」と「生活介護」を運営している障害者支援施設のカテゴリー

有効回答 28 件分（28 カ所）の回答を、85 記録単元に分割し、58 の記録単元群（サブカテゴリー）が形成され、23 のカテゴリーに分類できた。カテゴリーの特徴として、予防的対応 43 件（50.7%）、事後的対応 28 件（32.9%）、OB との連携 1 件（1.2%）、地域との連携 5 件（6.9%）、職員間の連携 7 件（8.3%）、職員の課題 1 件（1.2%）であり一致率は 63%、88%であった（Table8）。

②「生活介護」を運営している事業所のカテゴリー

Table8 事業評価「施設入所支援」と「生活介護」を運営している障害者支援施設

【6-4-1-4】「周囲の人との関係づくりについての支援を行っている」（n=85）

カテゴリー	特徴	記録単位数	%
1	行事や日中活動、余暇活動について利用者同士が話し合い主体的に参加できる機会がある	3	3.5%
2	利用者が職員と話し合い主体的に参加できる機会がある	1	1.2%
3	利用者が交流し合い仲間意識や社会性を高め人間関係に活かせる方法の助言や学ぶ機会がある	13	15.3%
4	居室の部屋割りを決めている	3	3.5%
5	日中活動や作業活動の作業室の仕切りや座席の環境調整を行っている	2	2.4%
6	日中活動や作業活動の作業室でのメンバーやベアは、相性や障害特性、体力より人的環境を調整している	3	3.5%
7	日中活動や作業活動の作業室での活動メニューを多様化している	1	1.2%
8	余暇活動や休憩時間は注意を払い付き添い見守りや声掛けを行っている	2	2.4%
9	食事時間での食堂の座席や食事時間、少人数化や個食の環境調整を行っている	3	3.5%
10	食事時間での食堂でのメンバーやベアは、相性や障害特性により人的環境を調整している	2	2.4%
11	余暇活動の移動時の移動の順番や車、バスの席の環境調整を行っている	4	4.7%
12	余暇活動の散歩や外食の外出、外泊をグループで活動している	5	5.9%
13	利用者同士の人間関係を好まない利用者へ慎重に尊重する対応を行う	1	1.2%
14	職員が仲裁に入り個別相談やグループミーティングにて聞き取りやアドバイスをを行う	20	23.5%
15	作業活動の作業時間や部屋の変更、ユニットや事業所の変更を行う	3	3.5%
16	日中活動のグループ編成や部屋、席の変更や個室の提供を行う	3	3.5%
17	食事時間の席の変更や個室の提供、職員の付き添い見守り、声掛けを行っている	1	1.2%
18	居室や生活フロアの居室の変更を行っている	1	1.2%
19	OB(退所者) との交流の場を提供している	1	1.2%
20	施設の周囲の地域の人との関係づくりを行っている	5	6.9%
21	利用者の情報を職員間で共有し共通認識を行う	5	5.9%
22	利用者の情報を職員間で共有し一貫した支援を行う	2	2.4%
23	人間関係に活かせる方法の助言や学ぶ機会が希薄になっている	1	1.2%
記録単元総数		85	100%

Table9 事業評価「生活介護」を運営している事業所

【6-4-1-4】「周囲の人との関係づくりについての支援を行っている」(n=65)

カテゴリー	特徴	記録単位数	%
1	日中活動や作業活動の作業室でのメンバーやペアは、相性や障害特性、体力より人的環境を調整している	7	10.8%
2	余暇活動の散歩や外食の外出、外泊をグループで活動している	6	9.2%
3	利用者が交流し合い仲間意識や社会性を高め人間関係に活かせる方法の助言や学ぶ機会がある	5	7.7%
4	日中活動や作業活動の作業室の仕切りや座席の環境調整を行っている	5	7.7%
5	余暇活動や休憩時間は注意を払い付き添い見守りや声掛けを行っている	5	7.7%
6	食事時間での食堂の座席や食事時間、少人数化や個食の環境調整を行っている	3	4.6%
7	日中活動や作業活動の作業室での活動メニューを多様化している	2	3%
8	食事時間での食堂でのメンバーやペアは、相性や障害特性により人的環境を調整している	2	3.1%
9	通所施設の出退勤時に付き添いを行う	1	1.5%
10	休憩時間でのメンバーは、相性や障害特性により人的環境を調整している	1	1.5%
11	余暇活動の移動時の順番や車、バスの席の環境調整を行っている	1	1.5%
12	休憩時間をグループで過ごしている	1	1.5%
13	職員が仲裁に入り個別相談やグループミーティングにて聞き取りアドバイスを行う	7	10.8%
14	作業活動の作業時間や部屋の変更、ユニットや事業所の変更を行う	2	3.1%
15	日中活動のグループ編成や部屋、席の変更や個室の提供を行う	4	4.6%
16	食事時間の席の変更や個室の提供、職員の付き添いや見守り、声掛けを行っている	1	1.5%
17	居室や生活フロアの居室の変更を行っている	1	1.5%
18	過度な職員の介入は行わない	1	1.5%
19	利用者が人間関係に活かせる特別な活動は用意していない	2	3.1%
20	施設の周囲の地域の人との対人関係についてアドバイスを行っている	2	3.1%
21	多職種と連携し助言を受けながら支援を行っている	2	3.1%
22	利用者の情報を職員間で共有し共通認識を行う	1	1.5%
23	利用者の障害特性や配慮事項を事前に伝え職員と一貫した支援を行う	2	3.1%
24	職員は自己研鑽を行う	2	3.1%
	記録単位数	65	100%

有効回答 25 件分 (25 カ所) の回答を、65 記録単位に分割し、46 の記録単位群 (サブカテゴリー) が形成され、24 のカテゴリーに分類できた。カテゴリーの特徴として、予防的対応 39 件 (59.8%)、事後的対応 15 件 (21.5%)、傍観的対応 3 件 (4.6%)、地域との連携 2 件 (3.1%)、多職種との連携 2 件 (3.1%)、職員間の連携からコミュニケーション 3 件 (4.6%)、職員の課題 2 件 (3.1%) であり一致率は 100%、83%であった (Table9)。

以上、①と②において、カテゴリー化された内容から、障害者福祉施設で共通しているカテゴリーは、予防的対応、事後的対応、家庭との連携、職員間の連携であり、様々な障害特性や背景を抱える利用者が共に集団生活を行っている現状の中、利用者の状態に応じた様々な支援が必要とされ、実践されている現状が伺われた。例えば、「施設入所支援」と「生活介護」を運営している障害

者支援施設では、「施設の周囲の地域の人との関係づくりを行っている」カテゴリーが抽出され、＜外食を通して地域の人との関係づくりを行っている＞などという記録単位の記述から具体的な実践が伺われた。さらに、「3. 福祉サービス第三者評価の利用者調査における利用者の回答の要約の結果の内容分析」の利用者調査における満足度調査における、障害者支援施設で共通している否定的なカテゴリーについて、例えば、「利用者同士で楽しくなく仲の良い友達がない」(10.5%、7.3%) という否定的なカテゴリーに関連する事業評価の項目の講評の結果では、予防的なカテゴリーの中に、「行事や日中活動、余暇活動について利用者同士が話し合い主体的に参加できる機会がある」として、記録単位の記述から、＜行事について利用者同士が話し合い参加できる機会がある＞＜日中活動について利用者同士が話し合い参加できる機会がある＞とした、具体的な実践も伺われた。

国が示している「福祉サービス第三者評価基準ガイドライン」は、児童・障害者・高齢者などのすべての福祉施設・事業所が種別にかかわらず共通的に取り組む事項について評価する「共通評価基準（45項目）」と、福祉施設・事業所の種別特性や専門性をふまえた福祉サービスの状況の評価する「内容評価基準（障害者・児サービス版：19項目）」で構成されている。特に、その中で、内容評価基準「A-2 生活支援(1) 支援の基本【A ④】利用者の心身の状況に応じたコミュニケーション手段の確保と必要な支援を行っている」の共通評価項目に対して評価を行う際の着眼点として、「利用者の心身の状況に応じて、さまざまな機会や方法によりコミュニケーションがはかられている」「コミュニケーションが十分ではない利用者への個別的な配慮が行われている」「意思表示や伝達が困難な利用者の意思や希望をできるだけ適切に理解するための取組を行っている」「利用者のコミュニケーション能力を高めるための支援を行っている」「必要に応じて、コミュニケーション機器の活用や代弁者の協力を得るなどの支援や工夫を行っている。」であり、東京都の福祉サービス第三者評価の事業評価「【6-4-1-2】利用者一人ひとりに合わせてコミュニケーションのとり方を工夫している」と「【6-4-1-4】周囲の人との関係づくりについての支援を行っている」の共通評価項目に極めて関連性のある共通評価項目と着眼点として（全国社会福祉協議会，2017）、障害者福祉施設におけるサービス提供の在り方を見直すことにつながる視点であると考ええる。

## VI. 結論

利用者調査における満足度調査にて、潜在的な権利擁護の実態として否定的なカテゴリー（ニーズ）がみられたが、事業評価における講評の結果の分析から、予防的なカテゴリーがみられた。予防的なカテゴリーにおける具体的な実践は、否定的なカテゴリーや、障害者福祉施設におけるサービス提供の在り方の見直しに取り組む実践につながる事が明らかになった。

さらに、利用者調査における満足度調査に

て、否定的なカテゴリーとして明らかにされた利用者に対する「これらのニーズを強烈に意識することこそ、態度や感情を伴った力動的な相互作用を利用者との間に作り出す出発点（Felix P. Biestek, 1957: 135）」であり、知的障害者を主たる対象者とした障害者福祉施設を利用する利用者の権利擁護を高めることにつながる事が示唆された。

本研究は当初、虐待の現状について着目していたが、その根源は、いかに権利擁護をするのか、されているのか、困難なのか、という現状認識がまず重要であり、利用者に接するソーシャルワーカーの基本的な姿勢や技術として、力動的な相互作用による権利擁護の実践や啓発が必要とする結論を得た。

## VII. 研究の限界と課題

本研究は、福祉サービス第三者評価事業の評価の結果を分析することにより、利用者調査における「満足度調査」と、それに関連する事業調査として、「利用者に対する個別的な関わりや、集団を通しての関わり」の項目について講評評価を Berelson の内容分析を用いて分析することにより、利用者自身の声を反映した潜在的な権利擁護の実態や現状を可視化、見える化し、客観的な視点で権利擁護の実態を明らかにすることができた。

一方で、福祉サービス第三者評価事業を用いた研究の現状における限界と今後の課題として、まず、利用者調査における満足度調査では、全数調査を基本としながらも、今回対象とした障害者福祉施設における在籍数に対する有効回答者の割合が全体で約5割（施設約4割、事業所約6割）であった。今回事業評価の共通評価項目【6-4-1-2】の内容分析で得られた関わり方を取り入れた方法などで、より多くの利用者が回答する事ができる利用者調査の方法を模索する事も今後の課題であると考ええる。

次に、利用者調査における満足度や、回答の要約は、個人が特定されないようにプライバシーが保護されている点は重要であるが、有効回答者の属性がほとんど掲載されていなかったため、有効



回答者の背景の理解に限界があった。

また、利用者調査における利用者の回答の要約は、施設と評価事業者と合議を行い、掲載可能な範囲が決められているが、詳細な記載基準は定められていない。そのため、掲載されている内容から一定程度の利用者の声を可視化する事は可能であったが、施設と評価事業者と話し合った掲載可能な範囲にとどまるため、利用者の潜在的な訴えをありのままに認識することに限界があった。

さらに、事業評価における講評の評価は、共通評価項目の「確認ポイント」や「留意点」(東京都保健福祉財団, 2017)の内容に従って評価が行われることになっている。しかし、それらとかけ離れた不適切な内容の講評の評価が見受けられていた。そのため、事業評価「【6-4-1-2】利用者一人ひとりに合わせてコミュニケーションのとり方を工夫している」と、事業評価「【6-4-1-4】周囲の人との関係づくりについての支援を行っている」の調査対象施設 91 か所中、共通評価項目の「確認ポイント」や「留意点」の内容に従って適切な講評の評価が行われていた件数を有効回答とした。前者は、障害者支援施設 43 か所 (Table6) と、事業所 34 か所 (Table7) の合計 77 か所 (回収率 84.5%) であり、後者は、障害者支援施設 28 か所 (Table8) と、事業所 25 か所 (Table9) の合計 53 か所 (回収率 58.2%) であり、事業所については、半数近い講評の評価の内容が不適切であったことは、福祉サービス第三者評価の信頼性に関わる重大な結果であると考ええる。

また、事業評価における講評評価の結果について、同じ法人で別の立地にある同種別の事業所に対する評価内容について、同じ評価事業者による第三者評価が行われている事業所があり、講評評価の内容が、同じ法人で別の立地にある同種別の事業所と全く同じ内容で記載されている講評評価の結果が存在した。同種別の事業所であっても、利用されている利用者や施設を運営している職員は異なるため、全く同じ評価内容になる事は考え難いと思われる。福祉サービスの実践において、支援等を可視化、見える化し、客観的に福祉サービスの内容や水準を示すことにより、評価内容を利用する利用者や、受審した施設や事業所の最善

の利益となり、利用者の権利擁護を実現するためにも、福祉サービス第三者評価事業者や、その評価者の質の向上が今後の課題であると考ええる。

今後の研究課題としては、利用者の潜在的な虐待の現状や、障害者支援施設が実施している虐待防止に関する権利擁護の実態を明らかにし、さらなる実践の研究が課題であると考ええる。

## 引用文献

- 秋山智久 (2013). 「アドボカシーの意義・機能・課題」『社会福祉実践論—方法・原理・専門職・価値観 [改訂版]』, ミネルヴァ書房, 110.
- Felix P. Biestek (1957). *Casework Relationship*, Unwin University Books, Harper Collins Publishers Ltd. 135.
- 厚生労働省 (2016). 「障害者虐待の防止, 障害者の養護者に対する支援等に関する法律」, 厚生労働省.
- 田嶋英行 (2006). 「権利擁護」『福祉キーワードシリーズ権利擁護』, 中央法規出版, 28-29.
- 山崎美貴子 (2017). 「福祉を必要とする人への権利擁護と第三者評価」『月間福祉』, 全国社会福祉協議会, 100(3), 17, 22-23.
- 全国社会福祉協議会 (2017). 「福祉サービスの第三者評価受け方・活かし方—障害者・児福祉サービス版」, 全国社会福祉協議会, 134-135.

## 参考文献

- 舟島なをみ (2007). 『質的研究への挑戦第2版』医学書院, 40-79.
- 市川和男 (2017). 「研究動向からみた知的障害者に対する障害者虐待の実態と虐待防止策の現状と課題」『東京家政学院大学紀要』東京家政学院大学 57, 167-183.
- 厚生労働省 (2005). 「障害者 (児) 施設における虐待の防止について」, 厚生労働省社会・援護局.
- 厚生労働省 (2016). 「障害者虐待の防止, 障害者の養護者に対する支援等に関する法律に基づく対応状況等に関する調査結果報告書」, 厚生労働省.
- 東京都保健福祉財団 (2017). 「東京都福祉サービス第三者評価ガイドブック 2017」, 東京都福祉サービス評価推進機構.

## 謝辞

本研究をもとめるにあたり、研究にご協力いただきました皆さまにお礼申し上げます。本研究は、筑波大学大学院人間総合科学研究科障害科学専攻博士前期課程学位論文の一部を加筆・修正したものである。

(2018.8.31 受稿, 2018.11.21 受理)