

障害児通所支援事業所の利用決定過程における保護者の情報収集・
検索に関する全国調査：
第三者評価の認知と支援の質の向上に向けて

稲田尚子（帝京大学文学部心理学科）
渡辺顕一郎（日本福祉大学子ども発達学部子ども発達学科）
内山登紀夫（大正大学心理社会学部臨床心理学科）

Decision-making regarding use of disorder facilities by parents of children with disorders: third-party evaluation and quality of services

Naoko Inada
Kenichiro Watanabe
Tokio Uchiyama

Abstract

We conducted a nationwide study on parents of children with disorders regarding: (1) what and how information is gathered to inform the decision to use disorder facilities and service programs, such after-school day services; (2) if they knew and used the third-party evaluation for those facilities and services; and (3) the aspects on which they focused to determine the quality of services, with a view to investigating how to provide appropriate subjective information about the quality of services to parents/users. A total of 214 of 979 parents (21.9 %) from 34 of 50 facilities (68 %) completed the questionnaire. Results indicated that 52.3 % of parents used an internet search and cited the following as sources of useful information: professionals in consultation support offices, other parents, and facilities staff/professionals. Only 12.1 % of parents knew the third-party evaluation and 23.2 % thereof recognized it as valuable information contributing to their decision-making. The implication of these findings is that we need to consider how to provide subjective, clear information about the quality of services based on parents'/users' needs.

Key words : 障害児通所支援事業所, 利用決定過程, 情報検索・収集, 支援の質, 第三者評価

はじめに

従来は、障害のある子どもの通所支援については、障害者自立支援法（現：障害者総合支援法）を根拠法とする「児童デイサービス事業」、児童福祉法を根拠法とする「知的障害児通園施設」「難聴幼児通園施設」「肢体不自由児通園施設」、及び予算事業として「重症心身障害児（者）通園事業」があるなど、複数の制度のもと、障害種別で異なる施設・事業が運営されていた。そのため、居住地域にサービスがあっても、対象でないなどの理由から利用することができず、遠方の施設を利用することを余儀なくされている場合も少なくなかった。このような問題を解消することを目的に、2012年4月に児童福祉法が改正され、障害のある子どもやその家族がより身近な地域で支援を受けることができるように、児童福祉法に根拠規定が一本化され、障害児通所支援に関しては「児童発達支援」「医療型児童発達支援」「放課後等デイサービス」「保育所等訪問支援」に再編されるとともに、その実施主体は市町村に一元化されることになった。

その後は、市町村による支援の量的整備が進められ、発達障害のある子どもを主とする利用者の増加や、民間企業等の参入が活性化するなどの背景もあり、障害児通所支援に関しては施設・事業所数ともに増加傾向を示している。なかでも、平成29年社会福祉施設等調査の概況調査（厚生労働省、2018）によると、児童発達支援事業及び放課後等デイサービス事業所数が急増しており、前者が5,981カ所、後者が11,301カ所に達している。このように、サービスを提供する事業所が全国的に増加傾向を示す中、各事業所が提供する支援の質の向上が課題となっている。

支援の質の担保及び向上のため、厚生労働省は、標準的な支援のあり方を示す指針として、平成27年に「放課後等デイサービスガイドライン」（厚生労働省）、平成29年には「児童発達支援ガイドライン」を策定し公表した（厚生労働省、2019）。他方、社会的養護領域での第三者評価の義務化に象徴されるように、児童福祉分野では実際に行われている支援内容を検証する方法として「第三者評価」の重要性が高まっており、障害児支援においても外部の中立的機関による事業評価が必要であると考えられる。ただし、社会福祉分野全体として、福祉サービスの第三者評価は十分に普及しておらず、全国社会福祉協議会による平成30年度の受審率は、放課後等デイサービス（対象数11301）で0.17%、児童発達支援事業（対象数4984）で0.22%であった（全国社会福祉協議会政策企画部、2019）。またサービスの利用者にも第三者評価制度が認知されているとは言い難い現状がある。このような状況において、障害のある子どもとその家族は、事業所の利用を決める際に、どのような情報にどのような方法でアクセスし、どのような点を重視するのであろうか。著者らの知る限り、国内の先行研究はない一方で、これらの点を明らかにすることは、国や事業所が利用者のニーズに即した情報提供を検討するための一助となると考えられる。

本研究では、障害児通所支援事業所（放課後等デイサービス・児童発達支援事業）の利用を決定する過程における利用者の情報収集・情報検索の実態、活用した情報、第三者評価制度の認知度、サービスニーズを明らかにし、とくに事業所における支援の質を客観的に伝達するための方策を検討することを目的として、全国の事業所の利用者の保護者を対象に、アンケート調査を行う。

方法

1) 調査対象と有効回答数

共同研究者より紹介のあった障害児通所支援事業所（放課後等デイサービス・児童発達支援事業）を運営している全国 50 の事業所を利用している保護者 979 名に対し、事業所を介してアンケートの依頼状を配布した。34 の事業所を利用している保護者 214 名から回答があり（回収率 21.9 %）、兄弟姉妹分を含めると延べ 240 件の回答が得られた。表 1 に利用児の特徴を示し、表 2 に回答者の特徴を示す。

表 1 障害児支援サービス利用児の特徴

基本属性		N	%
サービス利用児の 世帯数当たりの人数	1 人	189	88.3
	2 人	24	11.2
	3 人	1	0.5
利用児の年齢	未就学児	61	25.4
	小学生	117	48.8
	中学生	34	14.2
	高校生	28	11.7
	その他	0	0.0
利用児の性	男	165	68.8
	女	75	31.3
利用児の障害種別	発達障害	90	37.6
	知的障害・発達障害	44	18.3
	知的障害	45	18.8
	身体障害・知的障害・発達障害	17	7.1
	身体障害	12	5.0
	自閉スペクトラム症	2	0.8
	知的障害・自閉症	2	0.8
	診断未確定	17	7.1
	その他	11	4.5

表2 回答者の特徴

基本属性		N	%
回答者の属性	母親	202	94.4
	父親	11	5.1
	祖父母	1	0.5
	その他	0	0.0
回答者年齢	19歳以下	4	1.9
	20-24歳	2	0.9
	25-29歳	4	1.9
	30-34歳	21	9.8
	35-39歳	63	29.4
	40-44歳	57	26.6
	45-49歳	46	21.5
	50歳以上	17	7.9
回答者の就労状況	就労している（パート等を含む）	129	60.3
	就労していない	81	37.9
	育児休業中	4	1.9
週刊利用平均日数	1日未満	27	12.6
	1-2日	97	45.3
	3-4日	60	28.0
	5日以上	30	14.0

2) 調査方法

調査は、Web アンケートを用いて行い、アンケートの依頼状に URL および QR コードを記載して、スマートフォンまたはパソコン上で回答してもらった。調査期間は 2018 年 2 月 21 日～3 月 19 日であった。

3) アンケート内容

アンケートで尋ねた内容について、表 3 に示した。

4) 倫理面への配慮

アンケート調査の実施に際しては、大正大学の倫理審査委員会にて事前に承認を受けた。参加者には、調査の目的や意義に加え、調査への回答が任意であり、不参加による不利益が生じないことを文書で明確に説明した。研究への参加の意思がある場合のみ、Web アンケートにアクセスし、無記名で回答し、結果を提出するよう求めた。アンケート結果の提出をもって、同意が得られたとみなした。

表3 アンケート内容

番号	質問
1	お住まいの地域の放課後等デイサービス障害児支援サービス（放課後等デイ、児童発達支援等）について、どの事業所を利用するかを選択するために、インターネットに公開されている情報を検索したことがありますか。
2	インターネットで検索したことがある方は、下の情報源の中から、調べたものについては、実際にどれほど参考になったかを選んでください。調べていない場合は、「調べていない」を選んでください。
3	このアンケート用紙が配られた障害児支援サービス（放課後等デイ、児童発達支援等）の事業所を選ぶうえで、参考にした情報は何でしょうか。とくに参考になった（役に立った）と思われる情報源を3つまで選んでください。
4	このアンケート用紙が配布された障害児支援サービス（放課後等デイ、児童発達支援等）事業所の利用を決めた理由について、あてはまるものすべてを選んで下さい。
5	児童・高齢者・障害者を対象とする福祉サービスについて、すでに「第三者評価」の実施が始まっており、その結果がインターネットで公表されていることをご存知でしたか。
6	障害児支援サービス事業所を選ぶ際に、もしも第三者評価の結果が公表されていれば、以下のどの点の評価を重視しますか。事業所選別に当たって、とくに重視する点を4つまで選んでください。

結果

事業所の利用に際し、インターネットでの情報収集状況については、112名（52.3%）がインターネット上で「検索したことがある」と回答しており、約半数を占めていた（表4）。検索したことがある112名に対し、調べている情報源について見ると（表5）、「各事業所のホームページやブログ」が最も多く95.5%であり、次いで「行政（兼や市町村）のホームページの福祉サービス情報等」が75.9%であった。一方、「福祉サービスの第三者評価の結果」は23.2%、「ワムネットの福祉サービス事業所検索」は15.2%と、多くはなかった。また、インターネット検索した中で、調べた情報が参考になった程度、すなわち情報の有用性については、「各事業所のホームページやブログ」が最も有用で66.4%（107名中71名）と変わらないが、次いで「福祉サービスの第三者評価の結果」42.3%（26名中11名）、「行政（兼県市町村）のホームページの福祉サービス情報等」41.2%（85名中35名）であった。

障害児通所支援の事業所を選ぶ際に、参考にした情報を最大3つまで選んでもらったところ（図2）、最も参考にしたものは、「相談支援事業所の相談員による情報提供」（25.4%）であった。次いで「保護者同士の情報交換や口コミ」（20.9%）、「放課後等デイサービスの事業所の職員による説明」（19.5%）となっており、この3つの情報が、他の情報源とは大きく差をつけている。他方、「第三者評価を含むインターネット上の情報」を参考にしたものは2.2%

表4 事業所の利用に際し、インターネットでの情報収集の有無

回答	N	%
インターネットでの検索あり	112	52.3
インターネットでの検索なし	102	47.7

表5 事業所をインターネット検索している場合の情報源

項目	検索あり		検索なし	
	N	%	N	%
行政（県や市町村）のホームページの福祉サービス情報等	85	75.9	27	24.1
ワムネットの福祉サービス事業所検索	17	15.2	95	84.8
福祉サービスの第三者評価の結果	26	23.2	86	76.8
各事業所のホームページやブログ	107	95.5	5	4.5

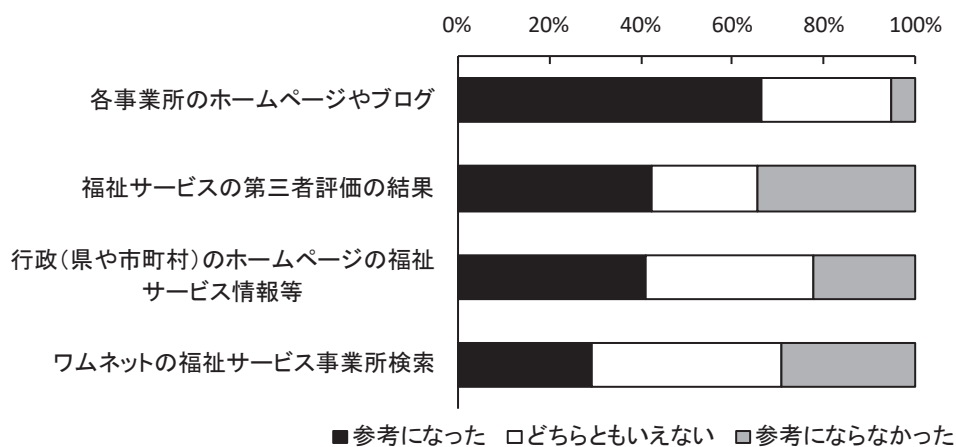


図1 事業所をインターネット検索している場合の各情報源の参考になった割合

とわずかであった。

事業所の選定理由については、あてはまるものすべてを選んでもらったところ（図3）、最も多かったのは「子どもの発達の状況に沿った支援が受けられると思ったから」（69.2%）、次いで「保護者の悩みや、困っている状況に沿った支援を受けられると思ったから」（53.7%）であり、これら2つの選定理由については過半数を占めている。その後「送迎サービスがあったから」（49.1%）、「保護者に対する説明や対応が丁寧だったから」（46.7%）と続き、条件や接遇面の理由もあげられた。

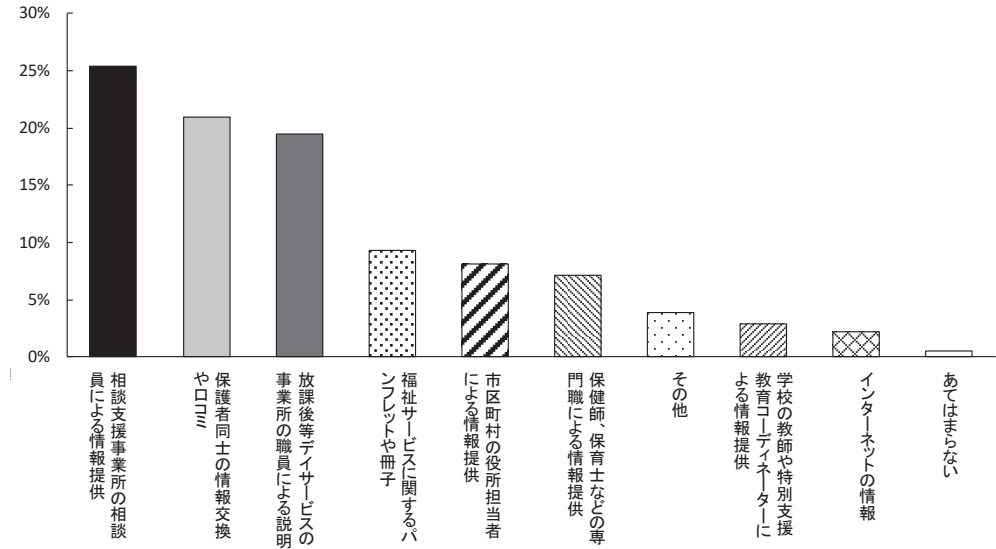


図2 障害児通所支援事業所を選ぶ際に、参考にした情報

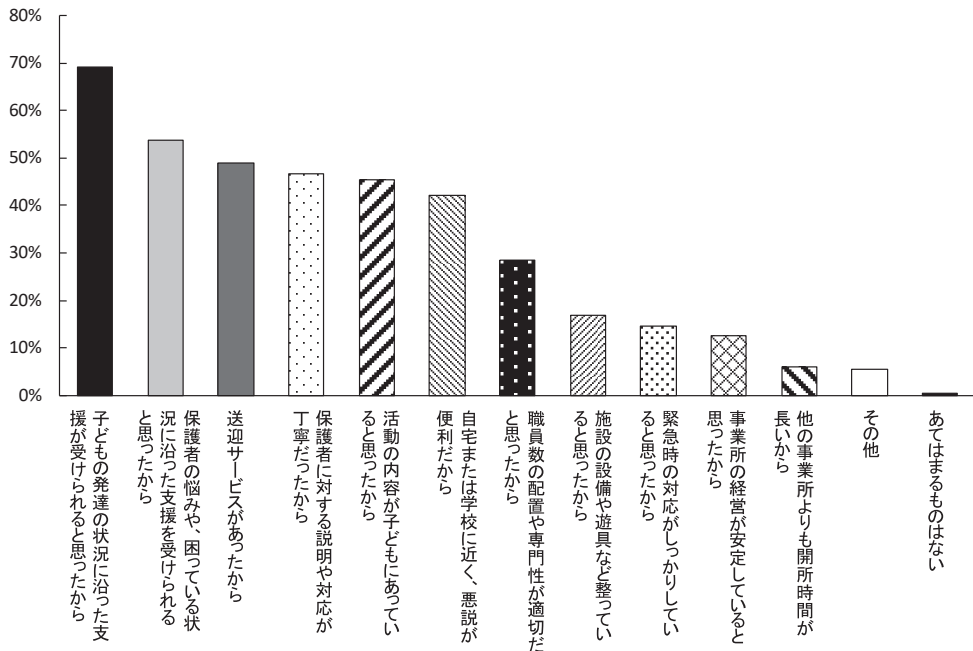


図3 障害児通所支援事業所の利用を決めた理由

表6 児童・高齢者・障害者を対象とする福祉サービスの第三者評価の実施の認知度

回答	N	%
知っていた	26	12.1
知らなかった	188	87.9

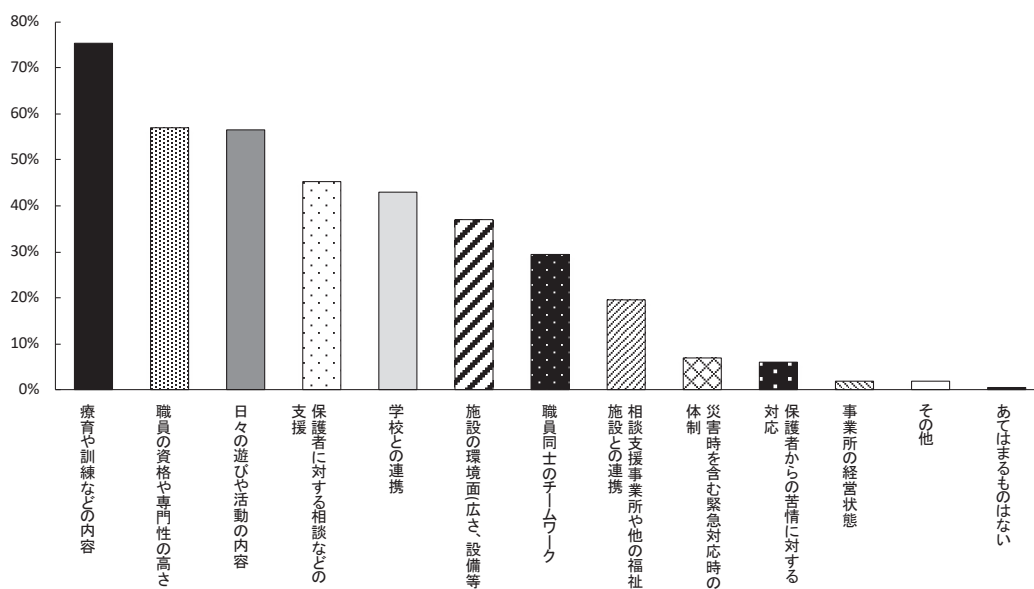


図4 障害児通所支援事業所を選ぶ際に重要視する第三者評価の項目

児童・高齢者・障害者を対象とする福祉サービスの「第三者評価」およびその結果のインターネット公表についての認知度に関しては、知っていた人は12.1%にとどまった。事業所選択の際に、第三者評価の結果が公表されていると仮定した場合に重視する項目については(図4)、「療育や訓練などの内容」が最も多く(75.2%)、次いで、「職員の資格や専門性の高さ」(57.0%)、「日々の遊びや活動の内容」(56.5%)であり、支援の質やメニュー自体を重視する声が半数以上あった。

考察

本研究は、障害児通所支援事業所(児童発達支援事業所および放課後等デイサービス事業所)の利用を決定する過程における利用者の情報収集・情報検索の実態、利用した情報の有用性、第三者評価制度の認知度、サービスニーズとまた事業所の支援の質を客観的に伝達するための

方策を検討することを目的として、全国の事業所を利用している保護者を対象に、アンケート調査を行なった。対象の特徴としては、未就学児が約4分の1、小学生が約半数を占めており、また障害種別は約7割が発達障害（知的障害を含む）であった。

事業所選択や利用に際して、インターネットで何らかの情報を検索した保護者は全体の約半数であった。総務省の平成30年版通信白書（総務省, 2019）によると、平成29年末のインターネット利用者の人口普及率は80.3%であった。ITバブルの全盛期の2000年の人口普及率は37.1%、10年前の2007年は73.0%であることから、2000年以降インターネットが急速に普及し、最近は微増傾向にあると考えられる。本調査はWebアンケートを実施したため、回答者はインターネットを利用している人に限定されているにも関わらず、その半数しかサービス利用に関する情報収集の際にインターネットを用いていないという実態が示された。検索した情報の内容は、各事業所のホームページやブログ等が最も多く、次いで行政の福祉サービスのページであった。保護者が事業所の選択に活用した情報は、「相談支援事業所の相談員による情報提供」、次いで「保護者同士の情報交換や口コミ」、「放課後等デイサービスの事業所の職員による説明」の3つの情報が上位を占め、第三者評価を含むインターネット上の情報は23.2%であった。なお、先述のように、全国社会福祉協議会の調査による平成30年度の第三者評価の受審率が、放課後等デイサービスで0.17%、児童発達支援事業で0.22%であったことを考慮すれば、今回の調査で第三者評価を情報源として検索したことがある人が23.2%（26人）であったことは、想定外に多い結果であった。本調査において、このような結果が生じた理由を詳細に把握することはできないが、一因としては、調査の回答者が「第三者評価」と事業所による「自己評価」を混同するなど、用語を正確に理解していない場合があると想像できる。言い換えるならば、第三者評価制度が利用者に対して十分な周知されたうえで認知されていない現状を反映しているとも推察される。現在、第三者評価に加え、簡便な外部評価のシステム開発に関する研究が実施されてきているが（松葉佐, 2018）、これらの第三者によるサービスの質の評価をするシステムについての認知度を高め、また利用者がその結果を適切に利用できるように普及促進の試みが必要であると考えられる。

上記に加え、利用者が現在、福祉サービスの選択、決定をしていくにあたり、どのような情報を参考にしたりどのような情報を求めているのかを明らかにし、利用者目線の情報提供をしていく必要がある。本研究の結果によると、事業所の選択については「発達状況に応じた支援」（69.2%）、次いで「保護者の困っている状況に応じた支援」などの支援の質の高さを重視する保護者が多いことが分かっている。また、事業所を選ぶ際に重要視する第三者評価の項目を仮定で回答してもらったところ、「療育や訓練などの内容」、「職員の資格や専門性の高さ」、「日々の遊びや活動の内容」に加え、「保護者支援」、「学校との連携」などがあげられた。利用者には事業所の特徴を情報提供する際には、これらの利用者のニーズに基づくことが肝要であり、またそれぞれの支援の質について、第三者による客観的な評価結果を分かりやすく伝える工夫が

不可欠である。伝達手段としては、事業所の選択に際して、現段階ではインターネット情報にアクセスする人は限られているため、冊子やパンフレット等の紙媒体を用意する必要があるだろう。しかし、一方でインターネット人口の増加を考慮すると、インターネット上での分かりやすい情報提供が可能になれば、それらの情報を利用する人は増えると考えられる。現状を踏まえつつも、利用者の情報検索が簡便でスムーズになるように、インターネット上の情報提供の整備も同時に進めて行く必要があるだろう。

本研究は、サンプル数は多くはないが、障害児通所支援事業所の利用児の保護者を対象とした事業所選択に関する情報収集・検索の実態について全国調査をした国内初の研究である。しかしながら、地域格差や保護者の年齢による影響、利用児の障害種別による影響の有無に関する検討は行っておらず、またその事業所選択にいたるプロセスとの関連は把握できていない。今後は情報収集・検索のあり方にこれらの要因が与える影響を検討すること、および保護者に対するインタビュー調査も実施し、詳細に事業所選択の情報収集・検索のプロセスを明らかにしていく必要がある。我が子の障害児通所支援事業所の選択に際し、保護者が客観的な情報、とりわけ支援の質に関する情報に適切にかつ効率的にアクセスできるようになるために、さらなる検討が求められる。

引用文献

厚生労働省 放課後等デイサービスガイドライン 厚生労働省 (2015).

<https://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-12201000-Shakaiengokyokushougaihokenfukushibu-Kikakuka/0000082829.pdf> (September 26, 2019)

厚生労働省 (2018). 平成 29 年社会福祉施設等調査の概況 厚生労働省.

<https://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/fukushi/17/dl/gaikyo.pdf> (September 26, 2019)

厚生労働省 (2019). 児童発達支援ガイドライン 障害児支援施策

<https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-12200000-Shakaiengokyokushougaihokenfukushibu/0000171670.pdf> (September 26, 2019)

全国社会福祉協議会政策企画部 (2018). 主な福祉施設・サービス別件数 福祉サービス第三者評価事業

http://www.shakyo-hyouka.net/appraisal/sys_c34a_201812.pdf (October 1, 2019)

総務省 (2019). 情報通信白書平成 30 年版 総務省.

<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h30/index.html> (October 1, 2019)

松葉佐正 (2018). 障害児施設の査察について 小児保健研, 77, 497-499.

付記：厚生労働省科学研究助成金（平成 29 - 30 年度障害者政策総合研究事業）「障害児支援のサービスの質を向上させるための第三者評価方法の開発に関する研究」の研究助成を受けて行われた。

要約

本研究では、障害児通所支援事業所（放課後等デイサービス・児童発達支援事業）の利用を決定する過程における利用者の情報収集・情報検索の実態、利用した情報の有用性、第三者評価制度の認知度、サービスニーズを明らかにし、とくに事業所における支援の質を客観的に伝達するための方策を検討することを目的として、全国の事業所の利用者の保護者を対象に、アンケート調査を行った。全国の 50 の障害児通所支援事業所（放課後等デイサービス・児童発達支援事業）を利用している保護者 979 名に対し、事業所を介してアンケートの依頼状を配布し、34 の事業所の保護者 214 名から回答が得られた（回収率 21.9 %）。事業所の利用決定過程において、インターネットで検索した人は 52.3 %、保護者が活用した情報のうち上位 3 つは、「相談支援事業所の相談員による情報提供」、「保護者同士の情報交換や口コミ」、「放課後等デイサービスの事業所の職員による説明」であった。第三者評価を「知っている」と答えた人は全体の 12.1 % であり、そのうち事業所選択に活用した人は 23.2 % であったという実態が明らかとなった。事業所を選ぶ際に重要視する第三者評価の項目を仮定で回答してもらったところ、「療育や訓練などの内容」、「職員の資格や専門性の高さ」、「日々の遊びや活動の内容」に加え、「保護者支援」、「学校との連携」などがあげられた。利用者に事業所の特徴を情報提供するには、これらの利用者のニーズに基づくことが肝要であり、またそれぞれの支援の質について、第三者による客観的な評価結果を分かりやすく伝える工夫が不可欠である。