

## 第三者評価

立教大学コミュニティ福祉学部教授／至誠ホーム長

橋 本 正 明

### 【略 歴】

1945年7月4日生。

1969年 明治学院大学社会福祉学科卒、1972年 フィンランド・ユヴァスキラ大学社会学科卒、1969年 群馬県榛名荘病院ソーシャルワーカー、1973年 社会福祉法人至誠学舎就職、1980年至誠老人ホーム長(以後養護、特養、デイセンター、支援センター長歴任・1998年まで)、1998年至誠学舎立川統括理事至誠ホーム長、現在まで、1998年 立教大学コミュニティ福祉学部教授就任、現在まで。

### <著書>

1983年『輝やけ老人ホーム』、ミネルヴァ書房、1990年、『高齢社会に備える』、筒井書房、1995年『夕映えのとき』、中央法規出版、1996年『お年よりのケア知恵袋』、ミネルヴァ書房編著、1999年『社会福祉の新次元』中央法規出版編著、2000年『高齢者施設 行事・活動モデル集』新日本法規編著、2000年『高齢者福祉論』建帛社共著、2001年『老人福祉論 介護福祉士養成講座』中央法規編著、2001年『社会福祉施設運営(経営)論』新版社会福祉学習双書全社協編、2002年『ソーシャルワーカーのための運営論演習共著(社会福祉基礎シリーズ・ソーシャルワーク演習・下)』有斐閣、その他。

### <その他>

NHK 厚生事業団評議員、日野市社会福祉事業団理事、国分寺市介護認定審査会会長、社会福祉振興・試験センター評議員、介護支援専門員試験委員、東京都介護保険平準化委員、教科書検定審議会臨時委員、新座市介護保険事業計画等策定委員会委員長、元社団法人日本社会福祉士会会長、その他。

### 福祉におけるサービス評価

厚生(労働)省では2001年3月、「福祉サービスにおける第三者評価事業に関する報告書」により第三者評価についてのガイドラインを提示しました。それは第三者によるサービス評価によって利用者のサービス利用の選択支援、また優良事業者の健全育成を目指した行政の関わりを明らかにするものです。従来福祉事業における行政監査とは予算の適切な執行と、行政から示された仕様(基準)の事業を実施していることを確認することが中心でした。新しい福祉サービスの評価はアウトプットされるサービスの質と事業者の適切性を判断するという考え方へと大きく変化しました。行政は質の高いサービスを担保するガイドラインの提示と、第三者によるサービス評価を支援する役割へとその機能を変化させたのです。それは権限による福祉事業の指導監督から、第三者の客観的なサービスの評価によって質の高いサービス供給を実現して行こうという消費者保護行政と市場原理による事業者育成の考え方がその基底にあることを理解しておく必要があります。

### 選択のための評価

福祉サービスにおける人権擁護を含んだ対人援助サービスの正確な評価の手法とそのコストに課題があるといえます。上質な評価においてはコストは極めて高額なることが予測されます。低額の費用負担で解明されるサービスの質の評価ではどれだけ信頼に足る結論が導き出されるのか不安感を事業者が持つ事も心配されます。そのような評価は誠実に福祉に取り組むスタッフのモラルを低下させることも危惧されます。この第三者評価の推進については受検事業者への行政による何らかのメリット、支援の方策が取られる必要があります。その意味では事業者にとって評価事業とは経営コンサルタント事業としての方向性があるのではないかとおもわれます。経営の安定、品質の良いサービスを提供するマネジメントの指導などは社会福祉法人に限らず企業の介護サービス事業者にとっても重大なテーマとなっています。大手の介護サービス事業者においては多大な費用を掛けても国際標準化機構(ISO)の認証を受ける事業所があることがそれを雄弁に物語っています。

### 第三者評価事業（ガイドライン）の概要

第三者評価事業の目的の第1はサービス利用者がサービス選択をすることに当たって情報の提供を目的としています。そしてサービス提供事業者も評価を受ける事によって自らの具体的なサービスの問題点を把握し、サービス内容の向上を図り選ばれる事業者に成長する事に役立つものになる事が期待されています。そのためには公正・中立な第三者機関による、専門的で客観的な立場からの評価するシステムが求められます。

第三者による評価とは実質的に当事者ではない機関によるものが必要です。新しい評価とは社会福祉における対人援助サービスとして趣旨的で利用者の満足を得る上でサービスがどのレベルにあるかという視点でなされます。ここで問題なのは第三者機関のあり方と評価にかかる費用負担の問題です。評価にかかる費用は基本的に適切な料金で依頼者としてのサービス事業者が負担する事になります。評価を受ける者が支払った費用によってこの事業は経営されることになるので事業者が得られるメリットとの関係でこの評価事業の成否は左右されることになりかねません。この事は今後のこの事業の効果を考える上でのポイントの一つになる事でしょう。

### 評価基準と評価団体の考え方

評価事業者の経営主体は様々で公益法人、各種専門職団体、NPO法人等が第三者評価機関として機能を果たす事が期待されます。具体的な評価は各評価機関で独自の基準の作成を可能としています。大切な点は公正な第三者評価であり、消費者に優れた情報を提供することを目的とすることです。

評価手法については評価項目を設けそれぞれをチェックすることによりその達成度を確認する形態としています。この基準の性格は、よりよいサービス水準への誘導をするものである事を理解しておくべきです。そのため各項目の要求レベルは決して到達が容易なものではない事を承知しておく必要があります。

具体的な基準はサービス事業者のミッションを明らかにする視点からの基本方針と組織が第一です。そして地域との関係、サービス利用者との対等な関係性、サービス実施過程、サービスの適切な実施、利用者本位のサービス実施、組織のマネジメントといった分野で成り立ちます。サービス全体にわたる評価項目を判断基準にそってチェックする事によりサービスの全体像を浮かび上がらせる事となります。

また当事者としての利用者自身のサービスに対する認識を第三者による評価の参考にするため一定の質問項目を準備しています。利用者の生活全体への意識をベースにして生活全般の印象、健康面・ケアの質、余暇活動、悩み事への対応などの相談活動、またスタッフの態度、対応などインタビューにより情報を得る事としています。しかしそれは利用者の認識を聞きサービスの評価を判定するものではありません。またサービスの苦情解決等については別の仕組みの中で対応されるもので、インタビューにより利用者の認識を

把握するのは、サービス事業者が利用者本位のより質の高いサービス提供の努力を利用者がどの様に感じているかを把握して全体の評価の参考とするものです。

評価の結果について A, B, C といった認証をする事が利用者にとって利用しやすい評価結果だと考えられますが、この評価システム自体は評価基準のウエイト付けが行なわれていないため、総合的に格付けを認定する認証を行なうにはまだ十分なツールとはなっていません。しかし利用者の期待、また事業者が評価を受ける事のモチベーションを高めるためにも認証についての早急な検討が必要だといえます。

#### ～あるべき姿を求めて～

現在契約による福祉サービスが当然として語られる時代となりました。それは一方的な処置としての措置制度との対比で理解することは出来ませんが、社会福祉サービスが単なる契約によって事業者・従事者対顧客という利害の相対する当事者関係だけの一面的な理解で果たして妥当なのでしょうか。

福祉サービスはソーシャルワークの専門援助として社会全体、あるいは自立を求める市民の健全な生活を支援し幸せを実現する機能と役割を持ちます。そして利用者とそのサービスを支える専門職との関係はもっと深く、社会と人間の存在と営みとの深い関係があるようにおもえます。ケアマネジメントの機能も踏まえ、自律を基調に支える事と支えられながらも懸命に人が社会のなかで生きるという、福祉サービスの目標を見極めるという意味付けと重さがもとめられています。その意味から福祉サービス選択を支える条件としての評価の重要性が求められているのです。この問いかけに応えていくことが 21 世紀の社会全体の財産としての福祉サービス、あるいは社会福祉の本当のあり方を明らかにする事になるように思えるのです。