

日本生活介護を評価対象とする第三者評価についてのコメント

佐々木貴雄（日本社会事業大学）

まずは、このような自主的な取り組みとして第三者評価を行うことに敬意を表したいと思います。さて、頂いた評価資料を拝見すると、まず年単位での増減はややあるものの、順調に評価件数が増加していることが確認できます。これは長年の評価実績等を踏まえたものであり、評価を依頼する側の施設からも一定の信頼を得ていることの現れではないかと考えます。

次に、今回のような「評価機関を対象とした第三者評価」に関する課題として考えられるのは、第三者評価の「質」というものをどのように評価するかという部分です。そもそもこの第三者評価においては、定められた評価基準を満たすことで一定水準の質が確保されるという前提のようなものがあるものと考えられます。評価機関としては定められた評価基準を満たしているかどうかを評価することは、第三者評価事業として当然必要なことだと思います。

しかし、そのような評価だけでこの第三者評価事業の目的を満たせるかどうかは疑問があります。例えば、東京都「東京都福祉サービス第三者評価ガイドブック」でも、福祉サービス第三者評価の目的として、利用者のサービス選択のための情報提供とともに、事業者のサービスの質の向上への取り組みを促進することとあります。特に後者の事業者のサービスの質の向上への取り組みの促進というところが、どのように行われているかというところでは、これを踏まえれば、評価機関に求められているのは、定められた評価基準による評価だけではなく、施設の良い点や改善すべき点を言語化して評価すること、さらに言えば施設に対する今後に向けてのアドバイスのようなものもあるのかもしれない。さらにそれを踏まえれば、「評価機関を対象とした第三者評価」には、そのようなある意味「評価後」の部分も評価項目に加える必要があるのではないかと思います。

そもそも、評価機関の「質」をどのように評価するのかという課題もあります。評価手法もプロセス評価、アウトプット評価、アウトカム評価など様々あります。先ほどの指摘に関連付けて言えば、行われた第三者評価の結果が、被評価施設やさらには利用者にもどのように活用されているのかという点を、アウトカム評価としても検討する必要があるのではないかと考えます。

2022年の全国社会福祉協議会の報告書でも、「福祉サービス第三者評価事業が、事業所および利用者、家族、社会にとって価値ある仕組みとして承認されるよう、周知を図り、普及させていくことが必要」と書かれています。これを踏まえれば、評価が行われて終了、だけではなく、評価結果がしっかりと活用されることこそ重要ですし、「評価機関を対象とした第三者評価」としては、その部分がどのように行われているかを捉えていくことが求められるのではないかと考えます。

1 全体状況について

御社は福祉サービス第三者評価のパオニア企業として、評価制度導入時期から、福祉サービス第三者評価に取り組まれており、その業績は極めて高いものがあると考えております。加えて、高齢分野・障害分野が多いものの、近年、東京都において児童福祉分野の福祉サービス第三者評価制度が導入されると、これに参画するなど、意欲的に評価を行っているものと考えております。

また、福祉の様々な領域の評価を実践されるに際し、当該評価対象事業所を良く理解している専門職を評価者に充てるなど、対象施設の実践を踏まえた適切な対応ができているものと考えています。

学童クラブなどは、国の基準や枠組みもあいまいであり、各地域の実情に即して事業が展開されてきたこともあり、評価機関が評価基準をどう理解するのが難しい実情ではないかと推察するものですが、そうした実情をも踏まえた対応をなされていることが確認出来ました。

2 評価方法等について

福祉サービス第三者評価は福祉サービスの準市場化が展開される際に、利用者の選択肢を保障するためのものとして誕生しました。一方、「福祉サービス福祉サービス第三者評価事業に関する指針」にも示されているように、サービス評価は、社会福祉事業の経営者が行う福祉サービスの質の向上のための措置として、当該サービスの質を客観的なものとして「見える化」し、サービス品質の担保を図る目的もあります。

したがって、福祉サービス第三者評価は、単に基準を当てはめつつ評価するだけでなく、より実践が展開できるような評価姿勢が重要です。

今回のヒアリングで御社はこうした観点から評価を行っていることが確認出来ました。

こうした評価項目の中でも、とりわけ、利用者満足度はその点で重要です。経営理念や組織の運営管理、人材育成などは法人監査や様々な研修で、現場へのフィードバックは可能ですが、利用者がサービスをどのようにとらえ評価しているのかは、福祉サービス第三者評価により客観化することなしに「見える化」していくことは難しい課題です。

これを、各事業者にフィードバックしていくことで、具体的なサービスの質の向上も図れるものと考えております。

御社におかれましても、当事者・家族への調査や意見聴取に今後とも取り組まれ、それを直接サービス事業所の職員にフィードバックする機会などを持たれるようお願いいたします。

3 今後の課題と展望

今後は、契約制に基づく高齢・障害のサービスだけでなく、保育園や学童クラブ等での福祉サービス第三者評価導入が進むことが想定されます。

その際、高齢、障害、児童各分野の評価者の専門性を高めていくことが期待されます。

現場で当該サービスに長年従事された経験は貴重ではあるものの、その経験が「あるべきもの」として評価者の中で固定化するような場合もあると思います。その点から、絶えず、今日的な価値や知識、技術を習得し、評価者自身がブラッシュアップする必要があります。その点から、御社におかれましても評価者への研修等に取り組まれますようお願いいたします。

また、様々なサービス評価機関が存在するなか、評価機関に対する質の向上や評価機関の評価も課題になってくると考えられます。さまざまな機会を捉えながら、事業者が価格だけでなく評価してよかったと思えるような仕組みづくりも提言されるよう希望します。福祉におけるサービスが拡大し、様々な事業者が参入する一方、近年の人材難や悪質な事業者の進出等も懸念されます。であれば、福祉サービス第三者評価の重要性は高まるものと考えています。

今後も質の高い評価機関としての位置を持続するとともに、さらにこれを発展されることを期待しております。