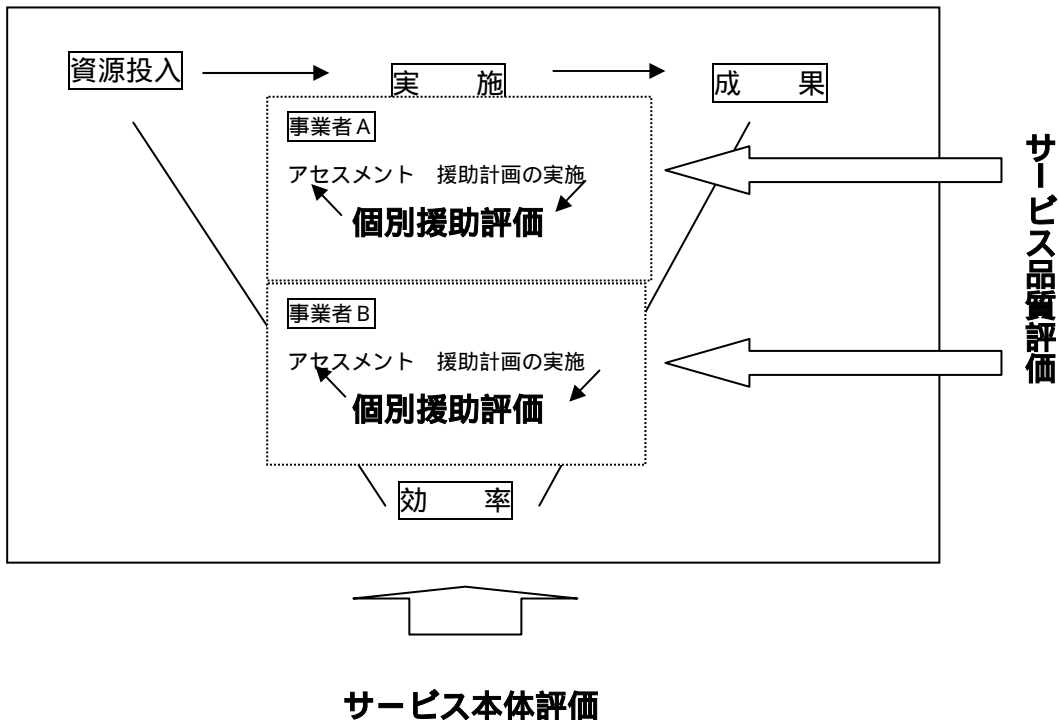


# 「地方自治体における福祉サービスの評価のあり方についての考察」

弘中伸明

## 1. 福祉サービスの評価とはどんなことか

福祉サービスの評価に関して、**個別援助評価** 福祉専門職(ソーシャルワーカー等)が利用者(生活上の困難を抱えた人)に対する援助プロセス(アセスメント 援助計画 援助実施 結果評価)の中での評価 **サービス品質評価** サービスを提供する過程で質の高いサービスが提供されているかの評価 **サービス本体評価** 資源を投入して行政が提供したり基盤を整備したりした福祉サービスを、どのような成果(効果)があったか、効率よく福祉サービスを提供できたか、という三つの分野で研究と実践が進んでいる。主に と のあり方について考察を行なった。



## 2. 福祉サービスの評価が必要なのはなぜか

### (1) 個別援助評価が必要な理由

- ・福祉サービスは千差万別 援助の効果を評価しながら再アセスメントにフィードバックが必要。
- ・社会資源の有効な活用 利用者に必要な社会資源をマネジメントし、効果的な援助を行なう。

### (2) サービス品質評価の必要性

- ・サービス提供主体の多様化と増加 社会福祉基礎構造改革により、従来の「措置・供給」から利用者の選択を基本とした「契約・利用」へと福祉サービスの利用形態が変わり、行政以外の様々な福祉サービスの供給主体が参入してきたが、利用者は事業者を選ぶ判断材料が不足している。
- ・監査との住み分け 監査による人員配置等のチェックだけではサービスの質は担保できない。

### (3) サービス本体評価の必要な理由

- ・福祉ニーズの多様化 戦後間もなくは、生活保護制度や施設入所を中心とした貧困対策が最優先の福祉政策の中心であり、政策の選択肢がほとんどなかったが、生活レベルが上がると市民の福祉ニーズも多様化し、優先順位をつける必要性が高まった。
- ・福祉政策の計画的展開 分野別福祉計画や地域福祉計画などにみられるように、福祉政策の運営が、計画的に展開されるようになり、計画された施策やサービスがどのような過程を経てどのような効果

を生んだかを問う必要性が高まっている。

・**説明責任** サービスの実施主体が、サービス実施後の経過、効果、効率をサービス利用者やその関係者、納税者などに報告して説明責任を果たし、改善に役立てることが必要。

・**財政難と少子高齢社会** 国、地方公共団体とも財政難となり、従来の前年度をベースとした上積みといったサービス提供の形はとれなくなった。特に少子高齢社会や不況下では福祉ニーズは高まり、それに対応するために限られた財源の効率的な運用が必要。

・**地方分権の広がり** 地方分権が進み、国からの補助金が減り地方の自由となる財源が増える方向で改革が進んでいることで、地方の政策形成能力が一層必要となる。

### 3. しかし福祉サービスの評価はあまり進んでいない、評価が困難な点が多いから

#### (1) 豊中での福祉サービス評価の現状

・**分野別計画の中での評価** 福祉サービスの対象者の高齢者、要介護者、障害者、児童については分野別計画で投入資源（事業量）に対する評価は行なわれているが、効果の評価については部分的に認知度や満足度調査を行なうに留まっている。

・**市民サービス事業評価の中での評価** 豊中市事務事業評価の中で、ほとんどの福祉サービスについて評価の対象としているが、効果の評価については指標の設定ができないか、できてもそれを測定できていない場合がほとんどである。予算システムともリンクしていない。

・**新たなサービス評価システムの開発** 介護保険サービスの質の向上の一環として居宅サービスを中心とした市独自の評価制度の検討が行なわれはじめている。

#### (2) 福祉サービス評価が困難な理由

・**測定しにくい効果** 福祉サービスは、効果が潜在的、長期的にしか現れないことが多い。効果が個別的、主観的要素を伴って現れる場合が多く、客観的指標を設定しにくい。効果測定が倫理的に問題がある場合もある。

・**評価のための費用負担** 福祉サービスは多種多様なものがあるので、それぞれ精緻な評価を行おうと思えば大きな費用がかかる。

・**評価結果を活かせない場合もある** 評価の結果改善の必要性が明らかになっても、改善のために国、府との関係などで、市が主導権を発揮できない場合が多い。

#### (3) 先進事例 東京都の福祉サービス第三者評価制度など。

### 4. 福祉サービスの評価が機能し、利用者本位の福祉サービスを進めていくために

・**評価の前提となる福祉サービス対象者の把握を**

・**多種多様な福祉サービスの特性にあった評価を**

市の裁量の範囲、事業規模、サービス内容（対人サービス・金銭物品給付）などの条件を考慮して本体評価と品質評価のリンクやウエイト付け。

・**評価情報を福祉サービスについての行政、市民、事業者、福祉専門職などの間で分け合い、現行の福祉サービスの改善、新しいサービスの開発の材料に**

福祉専門職等の個別援助評価の経験を集約しながら、よりよい福祉サービス提供を目指す。

・**「対策」としての福祉サービスから「自立支援」の福祉サービスに繋がる評価へ**