

福祉におけるサービスサイエンスに関する研究 オントロジーに基づく第三者評価事業を考察

中部学院大学大学院 蘇 瑞萍 (7958)

中部学院大学 寺嶋正己 (7959)

キーワード：サービスサイエンス・オントロジー・第三者評価事業

1. 研究目的

社会福祉の喫緊課題を本質課題とするには、先ず福祉サービスの特性を、他の学術的領域に対し開放する必要がある。近年、社会福祉の難解さを見直そうとする試みが活発になりつつある²⁾。こうした機を逃すことなく、社会福祉の体系を知識の共有という観点で、新しい体系記述を試みることは十分意義のあることである。

本研究では、事業者の提供するサービスの質を当事者以外の公正・中立な第三者評価機関が、専門的かつ客観的な立場から評価するのに、その有効性と限界性(課題)を考察する。社会福祉の実践として福祉サービスを捉え、その福祉サービスの特性をオントロジー手法に基づき再構成することを出発点とする。その上で、福祉サービスの提供側と利用者側の対等な関係樹立を目的として、福祉サービス産業としての、ニーズとシーズの開発から、提供までの一連のプロセスに対し、様々な領域の科学的手法の導入のベースを構築する。

2. 研究の視点および方法

1) 福祉におけるサービスサイエンスの可能性を論じるために、福祉におけるサービスとは何か、一般的サービスサイエンスとは何か、サービス産業のサイエンスとは何かを現状分析をし、その共通点を踏まえ、福祉におけるサービスサイエンスの可能性を探り、その枠組、基本なる概念定義を、オントロジー手法を用いて、科学的根拠と方法により実現することの必要性と体系化を検討し、研究する。

2) ある施設を対象にして、福祉サービスにおける利用者に対するあらゆるアプローチプロセスに関する基本指針、知識、技術などの要因に関するオントロジーを構築する³⁾⁴⁾。

3) 第三者評価事業はどこから始まったのかについてその背景となる概要と位置づけを探り、現在ではどこまでに進んでいるかという現状を、第三者評価事業について国・都道府県の動向、認証評価機関、対象となる事業所、第三者評価をどう利用するか(第三者評価の手順・基準・項目・公表)、第三者評価事業は何を評価するか、推進会議の取り組み、受審活動の現状・効果等、サービスサイエンスの視点から、オントロジー手法を用いて考察していく。

3. 倫理的配慮

社会福祉学の思想・概念から福祉サービスの特性を探求するには、ある施設を対象にして、福祉サービスにおける利用者に対するあらゆるアプローチプロセスに関する基本指針、

知識、技術などの要因に関するオントロジーを構築することが必要である。

対象施設には研究の概要と目的、及び調査への参加は任意であることを説明し、ご理解の上で行動分析調査に協力を賜るようお願いした。本調査で得たデータは、本研究にのみ使用し、統計処理のデータとして活用し、施設及び職員が特定されないことがないように配慮した。

4. 研究結果

日本の社会福祉においては、その充実を目的として、社会福祉の法制度化、改正が繰り返し実施されてきた。福祉サービスの基本理念は『社会福祉六法』第三条(2008)で明文化された。しかし、この理念の達成を目的とした、多様な領域からの参加に基づく議論は展開されるに至っていない。これは、多様な領域に対する共通視点、福祉サービスの固有性、客観性、計算性などに対する検討の未成熟が一因と考えられる。

筆者らは、「有料老人ホームのマーケティングに関する調査」を通して、福祉サービスの提供の場で起きている混乱と意識の変革を明らかにした¹⁾。福祉における契約概念の導入は、福祉サービス提供におけるマネジメント体系の重要性を認識させると共に、その実現に向けての新しい取組みが重要な課題と認識された。

本研究において、福祉サービス第三者評価基準に基づく実施される第三者評価事業を重要な一環とする。第三者評価事業の現状と課題の調査研究を通して、社会福祉の増進と介護サービス事業の健全な発展を目指し、個々の事業所が実施する具体的な介護サービスの問題点を把握して、サービスの向上に結びつける。

福祉のサービスサイエンスの知識を現実に適用するための道筋として、福祉サービス独自の知識生産が必要であり、創出する者と使用する者との両者(サービス提供者とサービス利用者)にとって知識の共有(効果の確認など)が不可欠であることを示している。これはまさに、学術分野のグローバル化でもある。

福祉サービスサイエンスの視点から第三者評価事業の現状と課題を、オントロジー手法を用い、第三者評価事業の概念整理から取り込んでいくことにより、施設利用者一人一人に対するケアと尊厳保持をもとに、高品質な介護サービスの提供と利用者ニーズに応えた制度政策づくりの実現に有用な研究物になるであろう。

参考：

- 1) 蘇.寺嶋：福祉サービスマネジメントに関する考察、日本介護福祉学会報文集，p.197(2009)
- 2) 古川：社会福祉の拡大と限定、中央法規(2009)
- 3) 蘇.寺嶋：「福祉におけるサービスサイエンスの可能性に関する研究」日本地域福祉学会報告要旨集，p.138(2010)
- 4) 蘇.寺嶋：「福祉オントロジーに基づくサービスサイエンスに関する研究」人間福祉学会 第11回報告要旨集 p.81(2010)