

## サービスの質を評価する第三者評価事業とイギリス Ofsted の比較 —社会的養護施設におけるソーシャルワーカーの実践と評価事業の実際—

○ 中部学院大学人間福祉学部 谷口 真由美 (005899)

稲垣 貴彦 (中部学院大学・001734)、佐藤 八千子 (岐阜経済大学・007622)

キーワード3つ：サービスの質、Ofsted、第三者評価事業

### 1. 研究目的

第三者評価事業は社会福祉施設におけるサービスの質を保証し、より良いサービスを受ける国民の権利の実現を最終目的としている。評価事業が効果的に機能する方向性を探るために、イギリスの学校評価機関として1992年に設立されその後、社会的養護施設のサービスの質の評価も担うこととなったOfstedと、評価される側である現場の取り組みを検証する。この検証から、日本の社会福祉施設第三者評価事業の課題を明らかにする。

### 2. 研究の視点および方法

「福祉サービス第三者評価事業」は、サービスの質を向上させるための仕組みとして施設等に認知されるも、2001年の制度化以来、全国の平均受審率は2割と停滞している。これまで社会的養護施設の受審義務や行政監査緩和要件の一つに加えられる等の進展は見られたが、事業が利用者のより良い生活の実現と、施設職員の業務に関する気づき・変革を促す装置として機能するための具体的解決策はない。

そこで日本の第三者評価事業が効果的に機能するための解決策を探るため、2017年2月19日から2月26日イギリスへ訪問調査を実施した。訪問先は、政府および法的サービスから独立し親族へのケアを行う『A』、イギリス最大の里親支援団体で国際的にも組織とネットワークを拡大している『B』、家庭や学校で手に負えないとされた子どもたちを3年間の寮生活の後、社会に戻す取り組みを行っている『C』であった。

調査を実施するにあたり、①Ofstedに関する先行研究等の考察、②名古屋大学のイギリス人留学生、元イギリス保育行政担当者、地域の小学校校長、幼児教育研究者、スクールソーシャルワーカー等を迎え「社会的養護への取り組みに関するイギリスと日本の比較研究—子育て実践と子どもの権利についての交流会—」の開催、③イギリス訪問調査に向けインタビュー項目等の検討。

### 3. 倫理的配慮

訪問先に、研究の目的・方法、及び調査データは本研究以外には用いない旨、さらに回答するかどうか、あるいは、回答内容によって不利益を生じることがない点、調査を途中でやめても構わない点を文章にて説明した。上記の内容を含む、訪問先および利用者の秘密保持についての誓約書を作成した。帰国後、調査で得られた成果を関係部署に報告する際は、施設名などを伏せ特定できない方法で公表する旨、了承を得ている。上記②の交

流会参加者についても、事前に文書で目的・用途等を示し了承を得た上で参加している。

#### 4. 研究結果

相談機関である『A』は、電話による問い合わせ年間6000件、インターネット掲示板等活用した投稿月5万件に対し、問題を明確化して、適切な社会資源を調整するなどの活動を行っている。その時々の子どもの置かれている状況を政府や自治体に発信し、さらに他の機関と連携して法律を変えていくアクションを起こしている。その他、イギリスの婚姻制度・養子制度等の実態や今後予測されるEU離脱の影響を共有した。私的な機関のためOfstedの評価は受けないが、自治体の積極的な取り組みを促す目的で連携している(Ofstedの年次報告書は政策の効果等を説明する場となっている)。

イギリス最大の里親支援団体『B』を訪問した際、テレビ電話で日本の支部職員と会談し、日本での活動の難しさを共有した。『A』同様Ofstedへ相談して、Ofstedが何を重要と考えているのかフィードバックを受ける。

情緒障害児の治療施設『C』では、緻密な理論モデルにより段階的に子どもにアプローチしていく。どんな行動も受入れ、感情を吐き出させて、生まれてきてよかったという自己肯定感の芽生えを重要視している。その結果100%が学校に戻って勉強することが出来ている。なお、自宅へは93%が帰っており、残りは里親等の元から学校に通っている。Ofstedの評価は、最高評価のアウトスタンディングであるが、教育に主軸をおくことから、客観的評価を貫くため、Ofsted機関とはコミュニケーションをとらないとのことである。

#### 5. 考察

Ofstedは保守党のサッチャー政権からメジャー政権に移った1992年に誕生し、労働党ブレア政権で子どもの社会的養護施設への評価も含むこととなった。評価事業システムとしては確立されているが、現状は評価委員の興味や考え方で評価が違ってくることなど日本と同じような課題を抱えていた。しかし、訪問した社会的養護施設は評価結果を踏まえ、サービスの質に反映させるための新たな制度を創っていくことに視点を置いていた。そして課題を社会と共有し、自治体の積極的な取り組みを促すことを目的としていた。日本もようやく他職種連携・合議の必要性を問われてきたが実態は見えにくい。

イギリスの訪問先のソーシャルワーカーたちは日本と同じく「資金に苦慮する」等、現状の課題を訴えていたが、「今年度中にこの制度を法制化したい」と目標を掲げ、サービスの質を保証するためみんな前向きであった。一方日本では「人がいないからきめ細やかなサービスを提供できない」など〇〇がないから〇〇できないと後ろ向きのエネルギーを発生させている。変革どころか現状を維持することで精一杯で、変革に取り組む土壌が違う。日本の第三者評価事業はこの状況の改善に着手しないまま、福祉現場の主体性に任されておりシステム化されていない。よって事業全体が効果的に機能しない。日常的に評価される側と評価する側がお互い何を考え、何を重要なのかフィードバックして、システム構築を図る必要を痛感した。第三者評価事業が変革と新たな制度を創りだせるよう目指したい。