はじめに

――福祉サービスの質をどのように捉え，どう評価すべきか――

1990年代以降の福祉の分野における新自由主義的改革の実施によって民間営利企業やNPOの福祉サービス供給に占める割合が高まった。それと並行して「準市場」という形での一種の公的規制が形成されるようになった。サービス供給に占める公的セクターの比重は低下したが，あるいは低下したがゆえに，市場の公的規制，管理面での役割が大きくなった。

こうした準市場的規制は多岐に及ぶが，福祉サービスに対する評価・監督事業の強化策もその１つである。ただし，その中身は，違反した際の業務や免許の取り消しなどの厳しい行政処分を伴うものから，職員の教育と資格制度の整備，充実で対応しサービスの水準を一定以上に保つなどの緩やかな公的介入まで幅がある。

現在多くの先進諸国で，サービス経済化の進展と軌を一にして，公的社会支出のうちのサービス給付の割合が増えている。現金給付の場合は「お金はお金」であり，質が問題となることはないが，サービスの場合は，一般的に，質が高いあるいは低いが決定的に重要となる。福祉サービスの質が高ければ人々の健康と日常生活能力を長期的に維持し，結果的にサービスの受け手の満足度が上がるであろうし，低ければ極端な形では基本的人権の蹂躙や不適切な処遇（maltreatment），虐待につながり，あるいは生命を脅かすこともありえる。本書は，これまで真正面から取り上げられることの少なかった以下の３つの問題領域に切り込む。

１）福祉サービスの質と評価システム

１つは，わが国の福祉サービスの質と評価システムの現状と課題および今後の方向を明らかにすることである。

・福祉サービスの質はどういう要素から構成されているかを検討し，併せてサービスの「成果」を測る指標にはどういうものがあり，どういう指標が

今後開発されるべきか。

・いくつかの国における福祉サービス評価システムを国際比較する。日本のサービス評価システムの大まかな特徴はどこにあるか。

・福祉政策評価の先進国であるイギリスの例を検討する。なぜ福祉サービスに政策評価が必要なのかという根本的な問いに立ち返り，制度としての評価が果たす意義と限界を批判的に考察する。

・日本の行政による実地指導や第三者評価がうまく機能していない。その原因はどこにあり，今後の改善方向はどこに求められるか。

・第三者評価の情報は利用者・事業者にとってどのような意味があるのか。

・多くの課題を抱える第三者評価であるが，本来の目的である質向上に役立てるための取り組みはどうあるべきかを考え，提案する。

2）福祉サービスの質の構造

2つ目は，福祉サービスの質の構造の詳細を，高齢，児童，障害の各分野にわたって，インタビュー調査やマイクロ（個票）データを駆使して検討し，サービスの質改善の手掛かりを得る。インタビュー調査では併せて「良い福祉サービス」とは何かという問題を考察している。

なお，本書のタイトルは「福祉サービスの質と評価」となっているが，本書全体を通して，質がどうあるべきかという観点から評価にアプローチする場合もあれば，逆に，評価がどうあるべきかという観点から質を論じる場合もある。つまり，質と評価の両者の関係を紐解いていくことを基調としている。

・福祉現場で支援者や管理者がサービスの質をどうとらえ，評価しているのか。報酬や行政の監査，第三評価などの制度的な評価のしくみを現場はどのようにとらえているのか。

・福祉サービスの質はストラクチャー（構造），プロセス（過程），アウトカム（成果）からなっているが，それらの相互の関係はどうなっているか。福祉サービスのアウトカム（成果）に大きく影響するのは何か。高齢者福祉分野と子ども家庭福祉分野の既存マイクロ（個票）データの分析を通してそうした問題を計量的に明らかにし，質向上の糸口を探る。併せて，こうした問題を検討する際に不可欠な量的データが十分に収集されているか

どうか，また，不足しているデータにはどのようなものがあるかを明らかにする。

3）地域福祉サービスの政策評価

3つ目は「政策評価論」の観点からみて地域福祉計画はどのような構造と特徴をもっているか，従来どのような機能を担ってきたのか，克服されるべき課題はどこにあるか，などを3府県（広島，大阪，静岡）の事例に基づいて明らかにする。

・地域福祉計画やその活動もインプット，アウトプット，アウトカムに分けることができるが，各々がどのように指標化されているか，されていないか。
・「地域福祉の上位計画化」がいわれているが，それが意味することは何か。高齢，児童，障害という3分野の自治体での計画とはどのような関係にあるのか。
・「重層的支援体制整備事業」は自治事務であり，市町村は地域のニーズに則した計画策定，実施，評価が求められる。「重層的支援体制整備事業」によって何がどのように変わろうとしているのか，その課題は何か。
・学習支援事業を事例として取り上げ，その効果や問題点を政策評価論の立場から明らかにする。

［付記］ 本書は，科研費国際共同研究強化（B）（22KK0024）「福祉サービの質と政策評価：東アジア3ヵ国（日本・韓国・中国）を中心に」（2022～2026年度，研究代表者：田中聡子）の助成を受けた研究成果の一部である。

埋橋孝文・田中聡子