

# 社会福祉サービス第三者評価の行方

岐阜経済大学経済学部 増山 道康

## はじめに

現在、福祉サービスの供給と需要の抜本的改革が進んでいる。措置から契約へとサービス受給方式が変化し多くの民間事業が福祉・介護に参入してきた。一方利用者は自己責任・自己選択・自己決定が求められている。こうした中で、サービスの需要者つまりサービスの受け手=消費者は、最適なサービスを受けるための情報不足に悩んでいる。特に、選択する場合の目安をどこに求めればいいのか悩んでいることが多い。また、供給者つまりサービス提供者もサービス受給者のニーズの把握とより良質なサービス提供について、方向性を見定めことにしばしば戸惑っている。福祉サービス第三者評価は、こういった状況を解決する有力な手段の一つといえよう。

社会福祉事業の多くが措置であった時期には、事業評価は、厚生省や都道府県の監査として行われていた。監査は現在でも行われているが、その主眼は、法制度で定める最低基準を満たしているかどうか、また経営・運営が法令を遵守して行われているかを監視することにおかれている。監査は、量的な問題に関する評価といえることができる。

これに対し、現在国が主導している第三者評価は、質的な向上がそのねらいとなっている。その根拠は、社会福祉法(昭和26年法律45)第78条にあるといわれている<sup>\*1</sup>。この条文は、2000年の社会福祉事業法改正によって設けられたのであるが、その趣旨は、1990年代初頭から次第に実現してきていた。1989年の福祉用具等に関するシルバーマーク制定、1993年の「特別養護老人ホーム・老人保健施設サービス評価事業要綱」の制定は、その一例である。オンブズマンや権利擁護事業も、福祉サービスの質的向上に関して機能してきた<sup>\*2</sup>。先駆的な施設では、

施設オンブズマンとして弁護士等を委嘱し、権利擁護や評価事業を行ってきた。民間オンブズマン組織と契約して利用者の満足度の向上を図る等の努力を行っている施設も増加している。

この間、東京都や神奈川県は、独自に自己評価事業を展開してきた<sup>\*3</sup>。東京都は、サービス点検調整委員会を公立施設に設置し、1996年には高齢者施設での、1998年には、障害児者施設での自己評価・苦情解決(施設オンブズマン)事業を開始している。この委員は、福祉事務所・保護者会・入所者自治会等からの推薦により委嘱されている。

神奈川県は、2000年から児童養護施設での児童処遇評価事業と、介護事業者を対象とした自己評価・利用者評価事業を実施している。後者は、かながわ福祉サービス振興会が試行を行い、2001年から本格実施となっている。また、障害者施設や生活保護施設も2001年から国基準を利用しての自己評価を奨励している。

前述した東京都のサービス点検調査委員会のような外部委員による施設評価や利用者満足度調査は、全国的に多くの施設で行われている。岐阜県福祉事業団では、1999年に利用者の豊かな生活をめざす委員会を設置している。この委員会は、事業団本部が委嘱した主として学識経験者からなる本部委員と傘下の各施設が委嘱した地域委員とによって各施設の事業評価や利用者の苦情相談を行っている。第三者評価機関は、施設やその経営主体が施設の外部に設置した評価機関とどのような点で相違があるのだろうか。

## 1 厚生労働省の第三者評価への取り組み

2000年の社会事業法から社会福祉法への改正に先だって、社会・援護局長の私的懇談会とし

て設置された「福祉サービスの質に関する検討会」は、1999年に基本方針を2001年には「福祉サービスの第三者評価に関する報告書」（以下、国報告書）を公表した<sup>4</sup>。その中では、第三者評価を当事者以外の機関による評価事業と定義している。ここでいう当事者とは、福祉サービスの提供者（事業者）とその需用者（利用者）の双方を指す。また、評価機関の条件として公正・中立な第三者であることと、専門的かつ客観的な立場に立つことを挙げている。

第三者評価の目的は、事業運営上の問題点の把握し、それをサービスの質の向上に結びつけることと、利用者の選択のための情報となることの2点に集約される。具体的な実施に向けて国の役割としては、第三者評価機関を認定する認定機関と第三者評価機関両者の要件・基準の策定と評価調査者養成研修（継続研修も含む）への支援および第三者評価事業のフォローアップの3点を挙げている。

評価機関を認証する認定機関の数は、全国で1ヶ所、実際に評価を行う第三者評価機関の数は各都道府県最低1ヶ所としている。また、国報告書に付属する「第三者評価事業の仕組みの全体像」では、ワムネットによって第三者評価に関する各種の情報が公表されることになっている<sup>5</sup>。過去における社会福祉行政の展開・運用と今回の全体像の図示から、認定機関として全国社会福祉協議会（以下、全社協）が、第三者評価機関として都道府県社会福祉協議会（以下、県社協）を想定していると推測できる。いくつかの県・政令市・県社協の実務担当者に対するインタビューでもほとんどが、こうした推測を肯定している。

報告書公表の前後に社会福祉を所管する各局も、所管する分野に関する福祉サービスの評価事業を立案実施している。最も早い取り組みは、障害保健福祉部である。2000年に障害者・児童施設のサービス共通基準を公表している。但し、この基準は自己評価に関するものであり、第三者評価とは言い難い。2002年には老健局が痴呆性高齢者グループホーム（以下、痴呆性GH）の外部評価事業を開始した。この事業は、調査

員による痴呆性GHへの訪問調査を主とする評価事業であり、国報告書のいう第三者評価そのものといってよい。現在のところ評価基準策定や評価員養成は、全国三カ所の高齢者痴呆介護研究研修センター（以下、高齢痴呆センター）が行っている<sup>6</sup>。同じく2002年には雇用均等・児童家庭局から児童施設の第三者評価の指針の通知が出され、この指針に示された基準を下に全国保育士養成協会が保育所に対する第三者評価試行事業を行った。

## 2 都道府県の対応

最も早く第三者評価に取り組んだのは、東京都と神奈川県であろう。大阪、京都も2002年中に評価者養成やモデル事業を開始している。三重県や横浜市なども独自の方向を打ち出している。しかし、その他の県・政令市では本格的な取り組みは2004年度以降となっている<sup>7</sup>。

前述したように東京都は、早い時期から自己評価に取り組んでいたが、第三者評価も独自の方式を打ち出している。2001年に福祉サービス第三者評価システム検討会を設置し、翌2002年に報告書（以下、都報告書）が提出された。それに基づいて都・都社協・東京都高齢者福祉振興財団の三者によって東京都福祉サービス評価推進機構が設置された。この推進機構は、評価機関の認証・評価者研修・基準策定・手法研究・結果の集約と公表を主たる任務としているが、2002年中には、評価機関の選定と評価員研修を行い、一部で実際の評価も開始した。

神奈川県では、県社協が2000年に国モデル事業を、2001年には全社協評価調査者養成研修を受託し、その成果の上で2002年から第三者評価事業仕組み検討委員会を設置した。横浜市や川崎市も2003年までに独自の評価基準策定等第三者評価事業を進めてきた。こうした動向を背景に県は、2003年中に推進機構を設置し2004年から本格的に評価事業を開始する予定となっている。神奈川県の評価推進機構は、県・政令市・県社協のほか福祉サービス事業者や評価機関によって構成されることになっている<sup>8</sup>。

### 3 第三者評価に対する事業者の姿勢

国報告書が公表されてから2年経過したが、第三者評価を本格的に実施している都道府県は、東京都のみである。少数の府県は、2004年度中の実施のめどが立っているが、多くは2005年以降の実施を目指している。こうした遅れは、どこに原因があるのか。

まず、施設オンブズマンや外部評価委員の活動との違いが明白でないことにある。前述したように、全国的に施設での外部委員による評価が行われているが、その委員は、施設関係者—その中には利用者も含まれるが—による選任とはいえ、中立性・公正性は確保されている。岐阜県の例でいえば、評価項目も国報告の第三者評価基準以上の内容となって居る。しかも、障害者とりわけ知的障害者に関しては、評価員として執務できる人材は、多くはない。また、ISO9001認証をとっている施設も増加しているが、いったん取得すればその維持が必要となってくる。ところが国報告書にある評価基準は、ISO取得条件と類似している。こうした状況では、外部評価や施設オンブズマンを取り入れてきた施設、とりわけ障害者や、ISO9001認定を受けた施設では、第三者評価を積極的受審する意義も理由も見いだせない。

痴呆性GHは、受審が義務化され、その代償として、受審翌年の介護保険費用に一定の加算がされる。経済的な効果ははっきりしているため、早期の受審を希望する痴呆性GHが多く、評価員の不足により、すべての痴呆性GHの評価ができない状態となっている。

第三者評価は、事業者と評価機関との契約に基づいて行われる<sup>9</sup>。事業者が評価者を選択することが前提となっている。東京都のように評価機関がかなりの数確保できるのならば、事業分野やサービス形態に即した評価機関を選定できる。しかし、第三者評価機関そのものの育成から始めようとしている県が多く、事業者が選択できる余地は少ない。

また、評価実施費用も各サービス事業者の負担が前提であるが、総費用の負担かどうかという点も事業者にとっては問題となる。適正な負

担額の算出が不可欠であるが、その範囲と額について国報告書はふれていない。例えば評価員報酬の単価等経費に関して国は明白な基準を示してはいない。さらに、評価員の養成(教育)・評価機関の認証・評価結果の公表等間接的な費用負担も含まれるのかどうかによって事業者の負担は大きく異なってくる。もし、含むとすれば総経費は相当の額に達する。含まれない場合には、その負担をどこがするのかも問題となってくる<sup>10</sup>。

### 4 第三者評価を推進する上での自治体の課題

県にとってもいくつかの課題が指摘できるが、その最大の原因は、国報告書の内容の多くが、報告書にも記載されている第三者評価の理念に基づいた実施を困難にする条件となっていることにある。つまり報告書の通りに第三者評価を実施することは現実的ではないとする判断が多くの自治体でできているという点にある。このことについては、大きく3点の課題が指摘できよう。

まず、公正性中立性をどのように確保するかということが挙げられる。これに付随して専門性の検討も必要である。次に、どのような機構が評価機関や評価者を認定するのかを検討する必要がある。その中では評価機関の要件や評価者養成についても検討されなければならない。最後に評価の基準をどのように策定するかが課題となる。そこでは、評価の手順や、公表の方法も議論されなければならない。当然これらの課題は、独立しているわけではなく、互いに関連しあっている<sup>11</sup>。

#### 4-1 公正性・中立性・専門性の確保と評価機関・評価員の認定

第三者評価の意義は、地域に福祉サービス情報を提供することで住民の選択に寄与することにある。そのためには、中立的な機関による評価と公表が求められる。ところが、国報告書にある第三者評価機関の要件の中では、公正性や中立性について直接触れられていない。認定機関によって認定されれば、それで、確保された

と見なすことになる。また、営利企業の参入も排除はしていない。

そうすると、評価機関の認証を誰がどのような基準で行うのが大きな課題となってくる。国報告書では、認定機関の要件として非営利法人であって、認定業務が適切に行える程度の組織予算を確保できることを挙げている\*<sup>12</sup>。この要件は、県社協が認定機関となることを想定しているとみることができるが、多くの都府県は、躊躇している。なぜならば、多くの県社協は、県からの受託事業や施設経営を積極的に展開しているからである。福祉事業に携わっている組織が、評価事業者の認証を行うことは、第三者評価の定義にある事業者でない機関による評価に抵触する。また、多くの県は、中立性の確保の点からも好ましくないと考えている。そのため、東京都のように県中央に推進機構を設置する構想が出てくる。岐阜県のように現在検討中の県も多くは推進機構設置に傾いている。こうした機構は法人格を持たない為、国の提示した要件は無視されることになる。それに代わって、推進機構の構成が問題となってくる。機構に参加する組織の範囲や評価機関認定の判断をどのように行うのか等、中立性を確保する為の条件や内部の機構を整備することが求められている。

評価機関についても、国報告書の要件や数が課題となっている。まず、数の問題では、県に1ヶ所ですりるのであるだろうか。義務制となっている痴呆性GHの場合には、評価員の数の不足と同時に、評価機関の不足も深刻化している。利用者が適切なサービス選択ができる為には、身近なところで情報が提供されなければならない。県に1ヶ所程度では、そうした身近な情報提供は困難であろう。

国報告書では、評価機関の要件は、まず、法人であることとなっている。東京都の場合は、評価機関として法人を要件としているため、民間シンクタンクやコンサルタント会社が認定を受けている。ところが、都内の市町村社協のほとんどが福祉事業を行っているために、事業者でないという条件に抵触する。また、都要綱は、

事業者が会員の半数を占める組織は、原則として評価機関になれないとしている。ところが、社協のほとんどは社会福祉法人であるが、法人となる条件として地域のすべての福祉活動を組織することとされている。そのため、都要綱に抵触する結果となり、評価事業者として認定されていない\*<sup>13</sup>。

しかし、市町村社協を排除することは現実的ではない。社協は、地域福祉推進の要されている。評価機関の信用度が低ければ、評価対象となる事業者の協力も得られにくくなり、また住民の信頼も得られない。社協は、地域の協議体という性格を持っていて、地域住民は自治会を通じてその構成員となっていて、社会福祉法人その他の福祉サービス事業者も構成員となっている。そのため、社協が評価を実施することには事業者の抵抗は少なく、住民からの信頼も得られる。また、社協はこれまで福祉行政と一体で活動してきた場合が多く、準公的機関としてとらえられてきた。こうした点からすると公正性や中立性に関し、社協は条件を満たしているといえる。

逆に、営利企業の参入も好ましいとはいえない。第三者評価の目的として事業者が自ら事業運営上の問題点を把握することが挙げられているが、問題解決の相談や実際のサービス向上の方法はコンサルタント業務としてとらえられることができる。実際に東京都ではコンサルタント企業が評価機関として認証されている。企業の本来業務—この場合にはコンサルタント事業—の売り込みに利用できるような評価が生じる可能性が高い。そうすると中立性の保証は低くなるを得ない。

こうした議論を全く無視して国報告書の評価機関要件の通りに認定することはできないであろう。福祉サービス提供の有無を要件とせず、逆に法人の範囲は非営利に限定することが妥当かどうかの議論を積み重ねることが必要となってきている。なお、数や要件の次には業務の範囲を検討する必要がでてくる。評価実施の他、評価員養成や結果公表も業務の範囲となるのか等も検討が必要である。

評価機関が、中立性を強く求められることと対照的に、評価員は、専門性が強く求められている。このことは、評価機関の専門性は、評価員の専門性によって裏付けされるからに他ならないが、結果として評価員の公正性や中立性を損なう危険性をはらんでいる。

評価を行うには公平な視点を持った人材確保が必要となる。利用者の視点に立った評価を行うには、高度の専門的知識、少なくとも一定の福祉サービスに関する知識が必要である。また、質問の技法(インタビュー)その他評価に関するスキルを持つ必要がある。このような人材をいかに育成するかが第三者評価の成否の分かれ目となる。そのためには、教育プログラムの開発と同時に、教育修了の際に、誰もが(特に事業者と利用者の双方が)納得する認証機関が必要となる。

国報告書では、評価員を管理運営委員と専門職員に分け、さらに利用者ヒアリングのみを担当する一般委員を置くことができるとしているが、こうした色分けは、意味がない<sup>\*14</sup>。なによりも、評価基準を十分理解し、客観的な評価ができる能力を持った評価員が必要とされる。こうした能力は、資格や経験ではなく、評価員として高度の教育を受けることで会得できる。しかし、そのための訓練教育期間は、一定の期間が必要となろう。本来、第三者評価は、福祉サービスについて高度の知識を持った市民が、公平な視点に立って行うことが望ましい。しかし、現状では、こうした人材を確保することは困難である。一般市民の中で一定の福祉サービスに関する知識を持ち、質問の技法(インタビュー)その他評価に関するスキルを持つ人材は多くはない。

そうなると、当面は、社会福祉協議会職員、地域福祉関係者(民生委員等を含む)、福祉施設職員、介護事業従事者等、第一線で社会福祉に携わっている人材を第三者評価員として養成することが現実的な対応となる。但し、中立性の確保には、疑念が生じる。国報告書では、評価員は自己が関係する事業者の評価はできないとしているが、それだけで公正性や中立性が確

保できるのであろうか。評価員が現職の場合には、自己の属する分野でのサービス評価を行うことが公正・中立の立場と矛盾しないかどうかの検討が不可欠であろう。

なお、養成教育の実施主体の検討も課題となっている。国報告書では、評価員の教育は、評価機関の業務となっていて、認定機関は共通部分の教育のみを行うという分業体制となっている。しかし、評価機関に教育の多くの部分を任せることは評価員の質を確保するには危険を伴う。認定機関が教育プログラムを開発し、一定の質の確保が可能となる教育を行うほうがより現実的な対応であろう。その際、評価員自体の教育とともに、将来評価員となりうる人材の育成も視野に入れる必要がある。こうした潜在的な人材教育についても認定機関が行うのか、その部分は評価機関に任せるのかについても、養成教育修了の認定者はだれかということを含めて議論を尽くす必要がある<sup>\*15</sup>。

さらに第三者評価員の報酬が問題となってくる。国報告書は、調査員が報酬を取って調査を行うことを前提にしている。また、東京都や大阪等の先行事例もそれを当然としている。しかし、岐阜県福祉事業団の例のように、既に外部評価を行っている施設の多くは、ボランティア委員による評価である。そのため、報酬を受けることに対する抵抗感が強い。また、報酬を受け取ること、つまり職業としての評価員が本来的な中立性を維持できるのかという疑問も呈されている。

#### 4-2 評価基準の課題

認定機関は、評価の基準の策定も業務となる。第三者評価は、サービス事業の活動全体を系統的に評価する必要がある。結果だけではなく、サービス提供の過程も評価することで、サービス事業の質的向上が図られる。評価を実施することで事業者が萎縮するような基準は好ましくない。また、評価の実施によって事業者が過大な負担を負い、サービス提供がおろそかになることは避けなければならない。しかし、報告書の評価基準は、施設設備基準や財務・人事配置

等監査項目に近いものまでが定められている。こうした基準は、事業者にとっては資料作成等過大な負担を強いるとの認識が強い。また、利用者が事業者選択を行いやすい評価基準、事業者がサービス改善を図るための目安となる基準としての有効性にはやや欠けるとの批判もある。こうして、利用者と事業者の双方が納得する基準の策定が必要となっている。評価機関の自主的な活動を阻害せず、評価機関自体の特色がよく発揮できることと同時に、公正性の高い汎用性のある基準が必要となる。

国報告書による基準は、経営者評価に近い。東京都、神奈川県の評価基準もその傾向が強い。横浜市が開発した評価基準は、経営指標と同時に利用者満足度の視点にも立脚している。前述したようにこうした内容はISO認証基準に近く、これだけでは事業者は、受け入れ難い。第三者サービスが利用者の選択の為の仕組みであるならば、経営的な観点だけでなく、サービス受給者の自立を促進する視点で基準を定める必要がある。基本的な姿勢として、サービスに従事する職員およびサービス利用者双方の満足度が測定できる指標、つまり結果だけでなく、過程を重視した評価基準を策定するべきである。また、策定に際しては、事業者に過重な負担を与えないよう、項目を精査することも必要となる。

さらに、評価基準に基づいて聴き取りを行ったあとで、どのような方法で評価を決定するのかも重要な問題となる。実施した評価委員による第一次の評価を重視して評価として決定するのか、一次評価について再度ヒアリング等を行って二次評価をするのか等手順を定める必要がある。評価の公表についても全文を公表するのか、概要にとどめるのか、また数値化するのか（例えばABCといったランク付け）、文章表現による質的評価とするのかなどを決定しなければならない。こうした点に関し報告書は、具体的な詳細に欠ける。なお、公表の手段や場所等も含め市民が利用しやすいシステム構築が求められる。

### おわりに 第三者評価は必要か

第三者評価が、福祉サービス利用者の選択権の保証として機能するという事は、いわゆる風評による評価を客観化することである。これまでは、伝聞や少数の主観的意見で事業者を決定することが多かった。そのために、提供されるサービスと利用者間でミスマッチが起り、しばしば、結果として苦情が発生するという経過をたどっている。こうした点の改善に、第三者評価が利用できるのならば、その効果は高いといえよう。

また、事業者のサービスの質の向上のためには、第三者評価の前提として各サービス事業者の自己評価が重要となる。その上で、第三者評価が質的調査として実施されることになる。そうであるならば、質的評価が独善的な評価とならないための手法が開発されなければならない。

東京都を除けば、先行する各府県も、今後事業を展開しようとする各県も、県社協や市町村社協の活用を図ることになろう。特に神奈川県では、県社協が評価基準策定や評価者養成といった機能だけでなく、評価機関として実際に第三者評価事業に参入する意向を持っている。横浜市もNPOによる評価事業展開を図っているものの市社協の協力を期待している。大規模な社協が参入することには、質の担保が最も重要な課題である。小規模な評価事業者であるならば、その事業者の質が低下した場合には、そこだけが撤退すれば事足りうる。しかし、社協の場合には、もしその質が伴わないと、評価事業そのものが信頼を失い必要性をなくすることになる。

\*1 社会福祉法第78条「社会福祉事業経営者は、自らその提供する福祉サービスの質の評価を行うこと…国は、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を援助するために、福祉サービスの質の公正かつ適切な評価の実施に資するための措置を講ずるよう努めなければならない。」

\*2 公的な福祉オンブズマンは、1990年に中野区で創設された。民間オンブズマンは、1997年に湘南ふくしネットワークが開始した。権利擁護事

## 社会福祉サービス第三者評価の行方(増山)

- 業は、ほとんどの市町村社協で事業化されているが、都社協が設置した「ステップ」は、最もよく機能した事業の一つであった。
- \*3 「サービス評価のこれまでの取り組み」東京都「東京都福祉サービス第三者評価検討会報告書」付属資料2003. 3。神奈川県「各分野の第三者評価に関する動向について」2003。
- \*4 1998年設置。福祉サービスの質に関する検討会「福祉サービスにおける第三者事業に関する報告書」2001. 3。第三者評価は、社会福祉構造基礎改革の一環として導入するとしている。
- \*5 認定機関は、第三者評価機関の情報を提供し、第三者評価機関は自らの組織情報や評価結果を公表するとしている。
- \*6 国の委託事業として愛知・仙台・東京に設置されているが、実際は、東京センターのみ機能している。なお東京センターは浴風会が受託した。
- \*7 全社協では、2003年度までに第三者評価に取り組んだ都道府県・政令市中核市は18に上っている。地域ケアネット・こむ「こむ」32号2003. 11。しかし、そのほとんどは、検討組織を設置したか、国モニターを受託した段階であり、推進機構の立ち上げには至っていない。厚生労働省のアンケート調査では、2004年度中の評価事業実施は、既発も含め6都道府県のみとなっている。「第三者評価事業の実施状況等について」2003。
- \*8 神奈川県社会福祉協議会福祉サービス第三者評価事業仕組み検討委員会「かながわにおける福祉サービス第三者評価の仕組みのあり方に関する基本指針」2002. 10。横浜市「横浜市の福祉サービス第三者評価」2003。
- \*9 国報告書では、この点も明示されていないが、都道府県は、当然に契約として受け止めている。(2) 第三者評価システムの全体像「事業者は、サービスの質の向上のために、自らの責任と負担により、評価機関に評価依頼を行い、事業者と評価機関との間で契約を交わし、評価を実施する。」都報告書< I システム編 > 2002。
- \*10 大阪府や京都府ではモデル事業に際して経費を10万円以下にとどめている。東京都では、100万円を超える事例がでていいる。岐阜県の検討の中では、35万円前後という試算が提示されている。
- \*11 この節の議論は、筆者が座長を務めた岐阜県福祉サービス第三者評価システムに関する産官学スクラム会議での討議を参考としている。この会議では、以下の点を課題として討議を行い、岐阜県福祉サービス第三者評価検討会に提言を行った。
1. 評価実施はどのような機関が適当か。実施機関の認定はどのように行うか。
  2. 評価の基準をどこにおくか。評価実施に際しどのような項目が適切か。
  3. 評価実施者としてどのような人材が適当か。評価実施者を養成するにはどのような教育(研修)が必要か。教育修了の認定(認証)は誰が行うのか(認証 機関はどこか)。
  4. 評価はどのような手順で行うのか。結果の公表はどのような方法で行うのか。
- \*12 前述したように全国1ヶ所を想定しているが、都道府県ごとに認定機関を置く方向となっている。
- \*13 東京都福祉サービス評価推進機構「福祉サービス第三者評価機関認証要綱」第2条(2)福祉サービスを提供していないこと(3)サービス事業者及びそれを経営する者が、当該団体の会員のうち半数を超えている場合には、原則として会員等となっているサービス事業者の評価は実施しないこと
- \*14 社会福祉法人の監事は、会計等の専門家と社会福祉の専門家それぞれを置くこととなっている。報告書の評価員分類は、これに近いと考えられる。
- \*15 神奈川県社協は、市民教育から専門教育までを県社協が行い、評価実務に関する部分は、各評価機関が行うという構想で養成を開始している。また、岐阜県では、公的機関に対する信頼が篤いことを理由として、県中央による修了認証が好ましいという意見が強い。

