

第 1 章 調査研究の概要

1. 調査研究の目的

2000（平成12）年の介護保険法施行以降、介護サービス市場においては、民間事業者をはじめとして多様な事業者の参入により、サービス供給量は飛躍的に拡大し、介護サービスの「供給量」確保の問題から、「提供サービスの質」の確保・向上が重視されるようになった。介護保険制度下における介護サービス事業経営は、制度や制度改正の影響を直接的に受ける一方、良質な介護サービス提供に対する社会の期待は、制度の浸透と高齢者人口の増加とともに、益々大きくなっていくものと思われる。このような状況下において、良質なサービスを継続的、安定的かつ効率的に提供していくことは、介護サービス事業者に課せられた責任ともいえる。

介護分野の質の確保策に関しては、1989（平成1）年にシルバーマーク制度が設立され、利用者が介護サービスを安心して利用できるよう、福祉、安全、快適といった視点からの品質基準を定め、水準を満たす事業者に対し、マーク認証を交付する仕組みが実施されてきた。介護保険制度導入以降、事業の指定制と指導監査による基準の遵守に加え、2006（平成18）年度からは「介護サービス情報の公表」制度が導入され、利用者への質の確保策が図られてきた。

一方、一般産業界における品質管理分野では、日本で発展したTQCが、1980年代後半、米国において「Total Quality Management」、「経営品質」の考え方へとつながり、その後世界へと広まっていった。この「経営品質」の考え方は、一般産業の分野ばかりでなく、教育や医療といった非営利分野においても導入されつつある。

本研究事業では、この「経営品質」という観点を、わが国の介護サービス分野にあてはめた場合の適用可能性、有用性、課題点を明らかにすることにより、介護サービス提供者の質の確保に資する組織マネジメントの視点、指標のあり方について分析することを目的として実施する。

2. 研究実施の方法

○ 調査研究委員会

<委員長>

小山 秀夫 静岡県立大学経営情報学部 教授

<委員>

菅原 琢磨 国立保健医療科学院経営科学部 サービス評価室長

長澤 紀美子 高知女子大学社会福祉学部社会福祉学科 助教授

馬袋 秀男 株式会社 クロス・ロード代表取締役社長

藤澤 由和 新潟医療福祉大学社会福祉学部社会福祉学科 助教授

○ オブザーバー

黒岩 嘉弘 厚生労働省老健局振興課長補佐

○ 事務局

長橋 茂 (社) シルバーサービス振興会 常務理事
霜鳥 一彦 (社) シルバーサービス振興会 総括参与
久留 善武 (社) シルバーサービス振興会 企画部長
藤牧 正浩 (社) シルバーサービス振興会 企画部企画担当課長
川島 英樹 (社) 病院管理研究協会 調査部長
月岡 正朋 (株) 医療産業研究所 主任研究員
柳澤 直子 (社) シルバーサービス振興会 企画部

3. 具体的実施事項

調査研究委員会（計5回）を通して、介護サービス事業者にとっての「経営品質」に対する考え方、評価項目のあり方について検討を行った。検討に当たっては、全国の介護サービス事業者を対象に、アンケート調査を実施し、事業者の経営管理の実態を把握・分析するとともに、事業者が求めている質確保のための評価制度のあり方について、検討を行った。アンケート調査結果については、集計分析を行うとともに、事業者ヒアリング調査も実施し、外部評価機関へのヒアリング調査結果も踏まえ、委員会にて検討を行った。委員会遂行に当たっては、経営品質のあり方について幅広く議論するため、ワークショップ方式で経営管理に関する考え方について整理を行い、委員会での議論に反映させた。

4. 研究の流れ

本研究は、以下の構成にて、実施・検討を行った。

