

第1章

調査研究の概要

第1章 調査研究の概要

1. 事業の目的

介護保険制度施行を契機として、介護サービス市場は急速に拡大し、サービスの供給量確保から、質の確保・向上へと課題が移行しつつある。

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、制度の浸透と高齢社会の伸展とともに、ますます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、高齢者が安心して介護サービスを得られるように、事業者は、良質なサービスを継続的、安定的、効率的に提供していかなければならない。

介護サービスの質の確保のための方策としては、「介護サービス情報の公表制度」、「福祉サービスの第三者評価」等、様々な仕組みや取り組みがあげられるが、介護サービス事業者の指定取り消しや、昨今の大手介護事業者の不正事案などに示されるように、介護サービス事業者の事業運営の適正化は、重要な課題であるといえる。

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。

平成18年度「介護サービス事業者における経営品質のあり方に関する調査研究事業」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、課題点等の検討を通じて、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検討を行った。

平成19年度「介護サービス分野の経営品質の評価指標に関する調査研究事業」では、引き続き、介護サービス分野の経営品質として、どのような観点が重要なのかを検討し、介護サービス分野において利用可能な、新たな質評価指標（評価項目）を開発することにより、介護サービス事業者のマネジメントの質向上に資する考え方や着眼の視点を示すことを目的とする。なお、検討にあたっては、平成18年度事業の検討結果を踏まえて実施することとする。

平成18年度研究においては、介護サービスの質の確保に関する諸基準（指定基準、福祉サービスの第三者評価制度、介護サービスの情報の公表制度項目等）の項目分析を行うとともに、経営品質の考え方について、米国規格技術研究所（NIST）のマルコム・ボルドリッジ国家賞ヘルスケア部門の審査基準、受賞組織の事例分析、「利用者本位」の経営のあり

方について、米国における利用者評価手法の分析等、オーストラリアの高齢者ケア認証システム等の検討を行うとともに、介護サービス事業者を対象としたアンケート調査を実施し、項目検討を実施した。

平成19年度研究においては、平成18年度研究の検討の結果、重視すべき視点として掲げた「Good Management, Good Careの視点」、「プロセス評価、アウトカム評価の視点」、「継続的改善の視点」、「利用者中心の視点」、「理念の浸透・共有化の視点」、「介護サービス提供における倫理、社会的責任の視点」、「スタッフ重視の視点」を踏まえ、わが国の介護サービス市場実態・市場特性に合致した形で、評価項目に反映させることができるかどうか、調査研究委員会による検討を行った。

また、全国の事業者を対象にアンケート調査を実施し、わが国の介護サービス分野における経営品質のあり方、経営と介護の質の関係に着目した具体的な指標のあり方について検討し、これらの検討を通じて、介護経営品質指標を作成した。

2. 本事業の構成員（敬称略）

○ 調査研究委員会委員

<委員長>

小山 秀夫 静岡県立大学 経営情報学部 教授

<委員>

木間 昭子 NPO法人高齢社会をよくする女性の会 理事

武居 敏 社会福祉法人聖隷福祉事業団 常務理事

長澤 紀美子 高知女子大学社会福祉学部 准教授

馬袋 秀男 株式会社クロス・ロード 代表取締役社長

藤林 慶子 東洋大学社会学部 准教授

山内 康弘 大阪商業大学非常勤講師、滋慶医療経営管理研究センター主席研究員

<協力委員>

渋江 弘幸 医療法人溪仁会常務理事・法人本部長

○ 事務局

長橋 茂 (社) シルバーサービス振興会 常務理事

吉田 静慈 (社) シルバーサービス振興会 事務局長

角田 隆 (社) シルバーサービス振興会 参与

久留 善武 (社) シルバーサービス振興会 企画部長

浅川 光由 (社) シルバーサービス振興会 企画部次長

柳澤 直子 (社) シルバーサービス振興会 企画部

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

3. 具体的実施事項

本事業では、調査研究委員会を設置し、計4回の調査研究委員会の検討を通して、介護サービス分野の経営の質の指標について、利用可能性を考慮しつつ検討を行った。検討にあたっては、①介護サービス事業者を対象とした調査介護サービス分野における経営品質とコンプライアンスに関するアンケート調査の実施により、介護サービス事業者のコンプライアンス体制の実態と意識に関する調査を実施するとともに、②介護サービス事業者に対するヒアリング調査、③介護サービス分野における利用者評価調査を実施した。

上記の調査結果を踏まえ、介護サービス分野に適用可能な経営品質評価指標（介護経営品質指標）を作成し、あわせて介護サービス事業者が自らの位置づけを客観的に確認するための自己評価票を作成した。

4. 研究事業の流れ



