

介護保険の情報化 ーサービス評価モデルを巡ってー

2002年6月8日

和泉 徹彦
慶應義塾大学大学院

サービス評価モデルの先行研究

- A. Donabedian(1980)による医療・看護サービス評価モデル

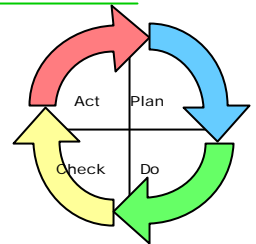
構造(Structure)
過程(Process)
成果(Outcome)

問題背景

- 介護保険法は、事業者によるサービスの自己点検を義務づけている。
 - 厚生労働省は、第三者機関によるサービス評価公開の導入を推奨し始めた。
 - サービス評価の本来の目的は、サービスの質向上、利用者の選択権拡大を図るものである。
- ↓
- 利用者の情報不足を改善するサービス評価モデルを情報化の観点から提案する。

過程におけるサービス評価

- QC活動で利用されたデミングサイクル
- ISO9001:2000でも取り上げられた品質管理マネジメント



PDCAサイクル

論文構成

- サービス評価モデルの基本的な構造を考察する。
- サービス評価の手法をいくつか比較検討する。
- サービス評価が、サービスの質向上と利用者の選択権拡大につながるための情報化について考察する。
- かながわ介護サービス評価プログラムを検討する。

介護サービス評価の手法

- ISO9000ファミリー
- 非公開の外部機関調査
- オンブズマン制度
- 第三者機関による評価

介護サービス評価の手法

■ ISO9000ファミリー

- 1994年版 2000年版移行期
- 2000年版では経営者責任に顧客重視が入り、サービス業での活用が見込まれる。
- 産業分類に「38. 医療及び社会事業」がある。
 - 医療及び社会事業93
 - 内介護関連43

業種別	業種	件数	割合	累計
介護法人	日本医療の発展 介護事業部	2	1%	2
介護法人	日本医療の発展 介護事業部	2	1%	4
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	6
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	8
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	10
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	12
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	14
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	16
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	18
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	20
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	22
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	24
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	26
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	28
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	30
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	32
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	34
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	36
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	38
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	40
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	42
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	44
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	46
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	48
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	50
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	52
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	54
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	56
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	58
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	60
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	62
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	64
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	66
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	68
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	70
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	72
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	74
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	76
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	78
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	80
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	82
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	84
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	86
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	88
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	90
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	92
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	94
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	96
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	98
株式会社	クレーンサービス 株式会社	2	1%	100

※日本厚生労働省データベース 2002/4/22現在より作成

介護サービス評価の手法

■ オンブズマン制度

- スウェーデン発祥の社会サービスなどに対する異議申し立て制度。
- 日常的な品質管理マネジメントの仕組みとしてよりも、利用者保護の観点で設置。
- 日本では住民の代表がサービス利用者の立場に立って評価・批評し、行政に問題提起をして、公共サービスの改善を図る制度を指す。

介護サービス評価の手法

■ 続・ISO9000ファミリー

- 認証取得の民間企業のほとんどが本社もしくはモデル的な事業所のみで、イメージ宣伝目的がつかえる。
- 認証取得には審査費用以外にコンサルティング費用などが必要なり、零細事業者には負担が困難である。

介護サービス評価の手法

■ 第三者評価

- 厚生労働省検討会が2001年3月に報告書。
- 都道府県毎に第三者評価機関を設置。
- 第三者評価機関を認定する機関を1つ設置。
- 評価には、サービスの最低水準を用いるのではなく、より良いサービスを基準とする。
- 利用者評価は明示的に取り上げず、参考ヒアリングにとどめる。

介護サービス評価の手法

■ 非公開の外部機関調査

- 組織内での業務改善を目的に専門調査機関に外部委託して実施する評価
- 複数の事業所で同じ設問の調査を行うため、顧客・従業員の満足度を高めるのに、どのような要素の改善が効果的なのかが明確になる
- 選択の材料となる情報公開にはつながらない。

介護サービス評価の手法

■ 続・第三者評価

- シルバーマーク
 - (社)シルバーサービス振興会
 - 構造に主眼、事業者には損保加入の利点
- 病院機能評価
 - (財)日本医療機能評価機構
 - 組織と管理に主眼

介護サービス評価と情報化

- サービスの質向上 PDCAサイクル
- 利用者の選択権拡大 情報公開
 - 要介護者本人・家族・介護専門職によって入手可能な環境
 - 利用者アドボカシーの実現
 - 情報集約 (フィルタリング機能)の実現

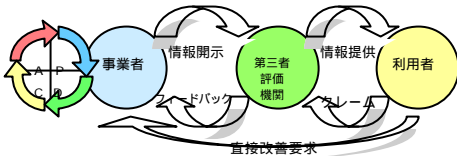
かながわ介護サービス評価プログラム

- 特徴
 - 厚生労働省とは別に評価事業立ち上げ
 - 事業者自己評価と利用者評価の対比
 - 研修機会の提供など第三者評価にとどまらない**事業者と利用者を巻き込んだ品質管理マネジメントの実現**



介護サービス評価と情報化

- 介護サービス情報・フィードバックモデル



かながわ介護サービス評価プログラム

- 評価結果について
 - 最初から自信のある事業者が申し込んでいる。
 - 事業者と利用者で評価が一致しているケースと乖離しているケースが見られる。
 - 総体としての顧客満足度向上：大規模，組織化
 - 個別顧客の満足度向上 現状では小規模が目配り
 - 「かながわ情報コミュニティ」にて事業者検索と同時にサービス評価情報も提供している。
 - 今後、いかに参加率を高めるかが課題。

かながわ介護サービス評価プログラム

- (社)かながわ福祉サービス振興会
- 2000年度プレテスト 2001年度本実施
 - 居宅介護支援、訪問介護、訪問看護対象
 - 通所介護、訪問入浴、福祉用具、通所リハビリテーションを順次追加予定

サービス種別	申込件数	実施件数	公開件数	公開率
居宅介護支援	209	205	156	76%
訪問介護	154	153	125	82%
訪問看護	73	73	51	70%
合計	436	431	332	77%

評価結果公開状況 (2001年9月18日時点)

まとめ

- サービス評価の目的
 - サービスの質向上，利用者の選択権向上
- 品質管理マネジメント
 - サービス評価の情報提供
 - フィードバックサイクル
- 神奈川県サービスの評価プログラム
 - 都道府県単位の品質管理マネジメントのモデルとして有効である。



ITによる情報化