

第1章 調査研究事業の概要

1-1 事業の目的と目標

(1) 事業の目的

介護サービス評価については、平成13年から都道府県単位での取り組みが進み、地域密着型サービスについても外部評価の義務付けなどにより評価受審が進み、一定の成果を挙げてきた経緯がある。

しかしながら、平成18年4月に施行された介護サービス情報公表制度の影響により、評価の受審を控える事業所が増え、義務化された外部評価についても、形式的な取り組みに終わっている事業所も散見されるようになった。

こうした課題を解決するためには、介護事業所のサービスの質を上げるための取り組みとして、事業所自己評価や訪問による形式的な調査だけでなく、利用者満足度（CS）や従業者満足度（ES）の指標を総合的に把握し、事業所を様々な角度から検証する「評価総合（経営品質評価）」の手法についての検討が求められている。

そこで、今回の調査研究事業では、法令で定められている事業所自己評価を着実に実施する仕組みを構築するとともに、日常生活動作（ADL）や生活の質（QOL）の向上が図られているかを「利用者満足度評価」により検証し、従業者の意欲と能力を高めるための取り組みを「従業者満足度評価」により検証することとした。

こうした3つの評価を組み合わせて、事業所が提供するサービスの質の向上への取り組み姿勢を「多面的事業所評価（経営品質評価）」により表示することの有効性を検討し、事業所の評価のあり方を検討することを目的とする。

(2) 事業の目標

①事業所自己評価を手軽に実施できる「評価支援WEBサイト」の構築

事業所自己評価を誰でも、手軽（無料）に実施できる環境を整備するために、既存のサイトをリニューアルし「評価支援WEBサイト」を構築する。

②事業所自己評価支援ツールの開発

事業所自己評価を適切に実施できるよう、従業者一人ひとりが自己評価に参加でき、従業者の入力した集約データを参考にして管理者が自己評価できるツールを開発する。

③多面的事業所評価指標（経営品質評価指標）の検証及びモデル調査

事業所自己評価、利用者満足度評価、従業者満足度評価を活用し、事業所のサービスの質への取り組み姿勢を多面的に評価する指標（経営品質評価）を検証するためのモデル調査を実施する。

1-2 事業の内容

(1) 検討委員会の設置

介護事業関係者、ジャーナリスト、自治体職員、学識経験者等、7名の委員からなる「介護サービス評価のあり方検討委員会」を設置。

【実施内容】

介護サービス評価の現状と課題、今後のあり方、介護事業所の総合的な評価フレームの検討、およびモデル事業所におけるモデル調査のスキームと新しい利用者評価、従業者評価の評価項目についての検討など。

(2) 事業所評価のあり方をふまえた評価の枠組み及び評価項目・評価手法の検討

今後の評価のあり方を、「介護サービスの評価」から「介護サービス事業所の評価」へと見据えるなかで、これまでの事業所自己評価と利用者評価に加え、従業者評価を取り入れた多面的な事業所評価の枠組みと、事業所自己評価項目と連動した新しい利用者評価の評価項目の開発、検討。

また、新たな評価（調査）実施方法として、一部評価においてWEBでの回答方法の検討、利用者評価における新しい評価スケールを検討。

(3) 自己評価に関する事業所アンケートの実施

調査名：「自己評価に関する事業所アンケート調査」

事業所自己評価について、事業所の理解度や実施状況を把握するとともに、評価支援システム「かなふく評価ガイド」で自己評価を実施した感想や要望等を把握することにより、今後の評価支援システムのリニューアルの参考とすることを目的として実施。

(4) モデル事業所における総合的事業所評価のテスト検証

神奈川県内の訪問介護、通所介護サービス事業所の中から任意抽出したモデル事業所（計8事業所）において、以下の評価（調査）を実施。

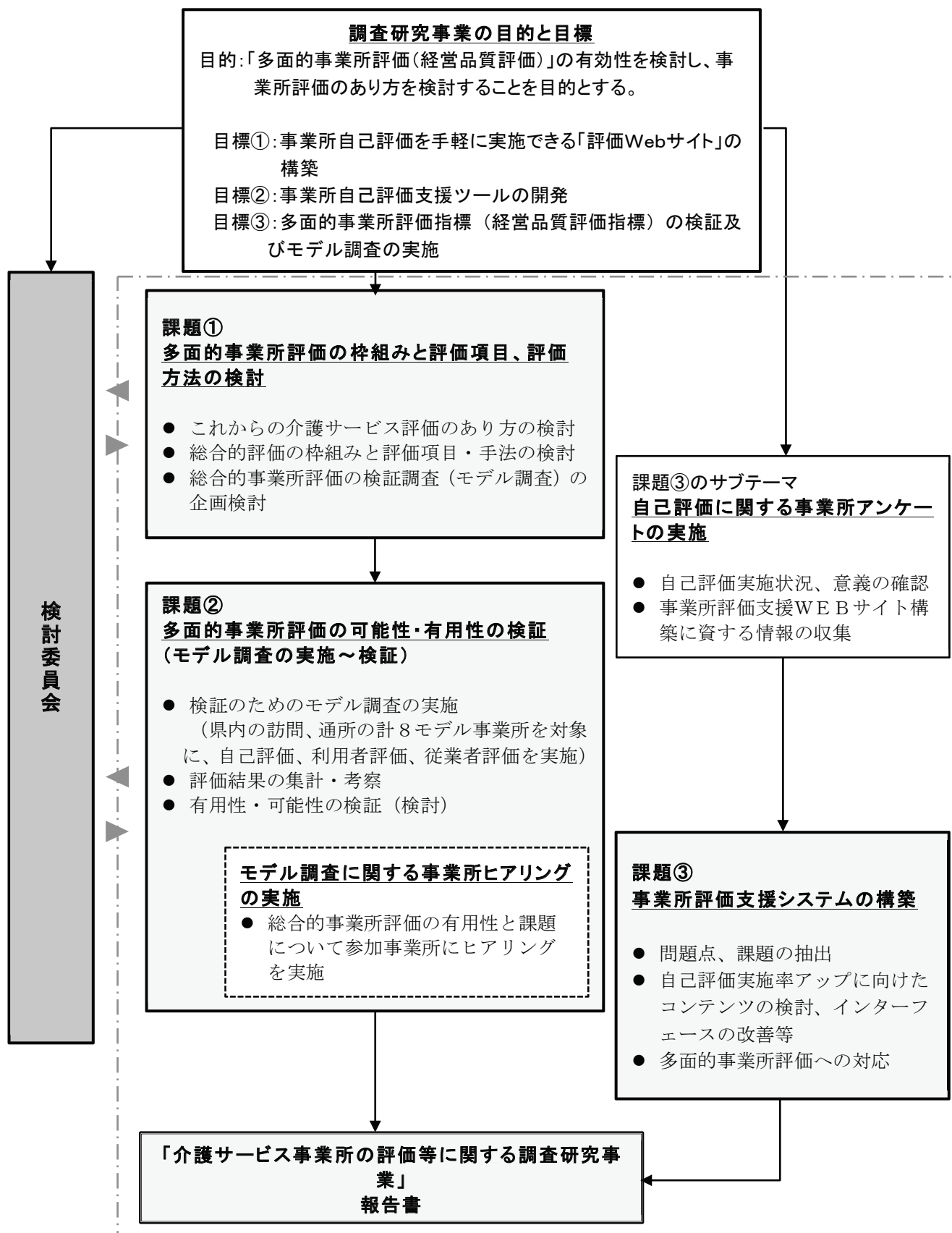
- ①事業所自己評価（管理者および従業者）
- ②従業者評価（職員満足度調査）
- ③利用者評価（利用者または家族の満足度調査）

これらの評価を踏まえて、多面的事業所評価の枠組みと評価項目の有用性、わかりやすい評価結果表示方法等について検討。

(5) 評価支援システムの開発・リニューアル

当振興会が運営している評価支援WEBサイト「かなふく評価ガイド」をベースに、よりわかりやすい、見やすい、使いやすい評価支援WEBサイトを開発(リニューアル)。自己評価をはじめとした評価の実施支援、わかりやすい評価結果の提供、評価活用事例等関連情報の提供など、事業所の評価・業務改善支援に資するシステムの企画開発。

(6) 調査研究の枠組み (スキーム図)



1-3 調査研究体制

(1) 介護サービス評価のあり方検討委員会メンバー構成

50音順（敬称略）

氏名	所属	備考
阿部 充宏	神奈川県介護支援専門員協会 理事長	
越智 登代子	ジャーナリスト	
遠藤 久夫	学習院大学経済学部 教授	委員長
菊地原 義夫	神奈川県保健福祉部福祉次世代育成部介護保険課長	
草鹿 三千子	社会福祉法人聖ヒルダ会横浜市平戸地域ケアプラザ 居宅介護支援事業所 管理者	
高橋 誠	株式会社イノベーションオブメディカルサービス 介護事業部 部長代理	
深谷 昌弘	慶應義塾大学 名誉教授	副委員長
品川 文男	厚生労働省 老健局振興課 課長補佐	オブザーバー

(2) 実施主体：公益社団法人 かながわ福祉サービス振興会

瀬戸 恒彦	公益社団法人 かながわ福祉サービス振興会 専務理事 兼 事務局長
内藤 裕滋	公益社団法人 かながわ福祉サービス振興会 評価推進課 課長
酒匂 加奈子	公益社団法人 かながわ福祉サービス振興会 管理・経営企画課 主幹
勝島 健	公益社団法人 かながわ福祉サービス振興会 評価推進課 主査
高鷹 法義	公益社団法人 かながわ福祉サービス振興会 広報情報課 主査
森田 幸三	公益社団法人 かながわ福祉サービス振興会 評価推進課

1-4 検討委員会実施経過

計3回の検討委員会を開催。各回の検討事項は以下のとおりである。

(1) 第1回検討委員会(2012.9.6開催)

- 委員会の概要について
- 介護サービス評価の現状と課題および今後のあり方について
- 評価項目案について
- WEB評価システムの活用方策について
- 今後の事業の進め方について

(2) 第2回検討委員会(2012.11.9開催)

- 自己評価に関する事業所アンケート結果について
- モデル事業所におけるモデル調査の実施計画について
- 介護事業所の総合的な評価モデルについて
- 評価に関するWEBシステムのリニューアル案について
- 評価結果の公開について

(3) 第3回検討委員会(2013.3.14開催)

- モデル調査の結果について
- 評価に関するWEBシステムのリニューアル案
- 調査研究事業報告書について
- 今後(次年度以降)の検討課題