

医療・介護福祉業界における経営の第三者評価に関する調査研究

現在、医療・介護福祉業界に関しては、患者・利用者のサービス利用の機会増加に伴い、事業者への期待や要求水準、およびサービスの種類や質に対する関心がますます高まってきている。さらに国の財政事情とあいまって、医療保険制度や介護保険制度の改革に関する話題も連日のように報道され、患者・利用者への生活への影響とともに、事業者においてはサービス内容の見直しに加え、従来からの事業形態を転換する必要性にも迫られている。

一方で近年は、各産業界において、製品やサービスの質のみならずそれを生み出す企業・組織の経営（マネジメント）の質を第三者が客観的に評価する制度が浸透しつつあり、医療・福祉業界においても例外ではなく、業界特有の第三者評価制度が導入されてきている。第三者評価制度は、一定の評価基準を設定することにより、事業者自らも経営のあり方、業務運営やサービス提供の方式を評価することにより、それぞれのシステムの再構築を促すことができ、また、第三者が評価した結果を、社会や外部の利害関係者に開示することも目的としている。

この報告書では、まず、このような医療・介護福祉それぞれを取り巻く経営環境の変化から、事業者が今後目指すべき方向性や新しい事業形態についてまとめてみた。それを受けて、経営やサービスの質の確保を目的とした導入されている業界特有の第三者評価制度である「病院機能評価制度」や「福祉サービス第三者評価制度」について概要を紹介している。

次に、あらゆる業界で共通に利用されている第三者評価制度についても紹介している。これまで、ISOによる国際基準として知名度の高いクオリティや環境などのマネジメントシステムに加え、近年の経営課題と対応して制定されてきた情報セキュリティ、個人情報保護、食品安全などの固有のマネジメントシステムについても取り上げている。さらに、医療・福祉業界特有の第三者評価、および業界共通の各種の第三者評価を、それぞれ特質や評価に要する費用などの側面から横並びで比較検討することにより、実用的な情報として整理してみた。これらの情報は、今後いずれかの第三者評価に関心を持っている事業者にも是非参考にしてもらいたいと思う。

最後に、石川県内の医療・介護福祉事業者を対象にした経営革新と第三者評価制度に対する意識調査により、事業者の経営課題の認識、および第三者評価への対応状況や取組みの目的などについても考察してみた。

特に北陸などの地方においては、民間の経営コンサルタントとしての中小企業診断士と、医療・介護福祉業界との関わりはこれまで極めて少なかったのが事実であろう。この調査研究に関しては、現時点で成果を得られたとは言えず、長期的な活動を実施することに意義があるため、今後も関係者の協力を得ながら継続してゆきたく考えている。当報告書は、中小企業診断士のみなら

ず、医療・介護業界の関係者の方々にも多くご高覧いただき、相互の理解と関係発展に寄与することを願ってやまない。