

事業評価書（事前・事後）

平成14年9月

評価対象(事務事業名)	苦情・事故事例活用研修事業	
担当部局・課	主管課	老健局振興課
	関係課	

1. 事務事業の内容

(1) 関連する政策体系の施策目標

	番号	
基本目標	9	高齢者ができる限り自立し、生きがいを持ち、安心して暮らせる社会づくりを推進すること
施策目標	4	介護保険制度の適切な運営等を通じて、介護を必要とする高齢者への支援を図ること
		質・量両面にわたり介護サービス基盤の整備を図ること

(2) 事務事業の概要

事業内容（ <u>新規</u> ・一部新規）				
<p>介護サービス事業者の管理・監督者層を対象に、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情の背景・要因分析とサービスの質への反映 ・ 事故防止対策と事故発生時の対応（リスクマネジメント） <p>についての、組織的な取組手法に関して自治体が研修を実施する場合に一定の補助を行う。</p>				
予算額				(単位：百万円)
H11	H12	H13	H14	H15
-	-	-	-	58

(3) 問題分析

<p>現状分析</p> <p>利用者からの苦情に対してその背景・要因を分析し、質の向上に反映させる取組や、事故防止対策及び事故発生時の対応（リスクマネジメント）は、製造業等の企業においては品質管理活動として一般的に行われているが、介護サービス事業においてはこれらの取組手法が普及・定着していない。</p> <p>原因分析</p> <p>介護サービス事業においては、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 対象が要介護者であり心身の故障に起因する転倒・誤燕等により事故の危険性
--

が高く、また、介護を受けている立場上、苦情を言いづらい

- ・高度な対人援助技術が求められる人的サービスが主体である
- ・特に在宅サービスは他の業種と比べ、従事者に占める非常勤従事者のウエイトが高く、労務管理に難しい面がある
- ・多様な専門職が従事しており、管理者の指揮命令が及びづらい

といった他業種の企業とは異なる特性がある。

問題点

介護サービス事業の特性に合致した、

- ・苦情の背景・要因を分析し、苦情から汲み取ったニーズをサービスに反映させること
- ・事故防止対策及び事故発生時の対応（リスクマネジメント）

について、組織的な取組手法が普及・定着していない。

事務事業の必要性

に関する取組手法を普及・定着させるための研修を実施し、組織的なサービスの質の保持・向上に関する取組を推進し、良質な介護サービスの供給を確保することが必要。

(4) 事務事業の目標

目標達成年度（又は政策効果発現時期）			平成17年度			
アウトプット指標	H15	H16	H17	H18	H19	目標値/基準値
研修修了者数						
（説明） 修了予定者数 14,100人/年			（モニタリングの方法） 自治体へのヒアリング			

2. 評価

(1) 必要性

公益性の有無（主に官民の役割分担の観点から）	<input checked="" type="radio"/> 有 <input type="radio"/> 無 <input type="radio"/> その他
（理由） 介護保険制度が施行されその枠組みは定着をしてきたが、今後本制度を円滑に実施していくためには、介護サービスの質的な確保・向上が重要な課題であり、介護サービスの質を向上させるための苦情対応手法やリスクマネジメント手法を適正に普及・定着させるために、公が一定の役割を果たす必要がある。	
国で行う必要性の有無（主に国と地方の役割分担の観点から）	<input checked="" type="radio"/> 有 <input type="radio"/> 無 <input type="radio"/> その他
（理由） 介護保険制度をより一層定着させ、安定的に運営するためには、介護サービス事業者の健全育成を図り、多様な事業主体による健全な競争を通じた効率的な介護サービス供給を確保することが必要であり、国が一定の役割を果たす必要がある。	
民営化や外部委託の可否	<input checked="" type="radio"/> 可 <input type="radio"/> 否
（理由）	

事業実施主体である都道府県が適当であると認められる団体に委託し、実施することが可能。	
緊要性の有無	有 無
(理由) 介護保険制度が施行されその枠組みは定着をしてきたが、今後本制度を円滑に実施していくためには、介護サービスの質的な確保・向上が重要な課題である。その取組の中心となる苦情対応手法やリスクマネジメント手法をできるだけ早期に普及・定着させる必要がある。	

(2) 有効性

政策効果が発現する経路
研修を受講した介護サービス事業者が、組織として継続的に苦情対応及びリスクマネジメントに取り組むことで、良質かつ安全なサービスが供給され、政策効果が利用者からの評価（満足度等）により発現するものと考えられる。
これまで達成された効果、今後見込まれる効果
研修を受講した介護サービス事業者が、良質な介護サービスを供給することにより、介護保険制度の一層の定着及び円滑な実施が期待される。
政策の有効性の評価に特に留意が必要な事項
なし

(3) 効率性

手段の適正性	
介護サービス事業の特性に合致した苦情対応及びリスクマネジメントを、事業所の管理・監督者層を対象に研修を実施することで、サービスの質の保持・向上のための組織的な取組みが期待され、介護サービスの適正化に資することが見込まれる。	
効果と費用との関係に関する分析	
事故・苦情はサービスの質を育てる貴重な財産であり、これらを介護サービスの向上に活用する本事業を一定の財源を活用し実施すれば、介護保険制度全体の安定につながるものと思慮され、大きな効果が見込まれる。	
他の類似施策（他省庁分を含む）がある場合の重複の有無	有 無
(有の場合の整理の考え方)	

(4) その他

なし

3. 特記事項

学識経験を有する者の知見の活用に関する事項

なし

各種政府決定との関係及び遵守状況

なし

総務省による行政評価・監視等の状況

なし

国会による決議等の状況（警告決議、付帯決議等）

なし

会計検査院による指摘

なし