

Business

● ビジネスリスクマネジメント

May 2008

5

Risk Management

第1特集 **ベンチャー精神を呼び覚ませ!!**

「起業」の リスクマネジメント

第2特集 **ミドルマネジャーのための**

ケータイ活用術

【新連載】

「餃子屋と高級フレンチでは、どちらが儲かるか？」著者・林總氏の
仕事に役立つ管理会計講座

【連載】

業界別リスクマネジメント講座

商社業界

プロジェクトリスクマネジメント講座

PRP (プロジェクトリプランニング) の承認と評価

ミドルマネジャーのための教養講座

ジェームス・W・ヤングのアイデア発想法

ケースで学ぶコーチング

「自立型人材」を育てるコミュニケーション術



インタビュー・私のミドル時代

松井 道夫氏

松井証券株式会社 代表取締役社長



Q&A

第三者評価機関の選び方



介護業界では、利用者が施設などの事業者を選ぶ上で参考となる情報を、積極的に公開するところが増えてきました。介護サービス情報の公表も制度として定着しましたし、都道府県によっては第三者評価制度もかなり浸透してきています。このような中で、評価を受ける際には、どの評価機関に依頼すればよいか、ポイントを教えてください。



第三者評価機関を選ぶ際は大きく分けて、次のような3つのポイントを踏まえるとよいと思います。

- ①評価の視点
 - ②評価者のプロフィール
 - ③過去の評価結果
- の3点です。

まず、評価の視点について解説します。評価基準は、各都道府県で決められていますので、評価内容や項目についてはどの評価機関に依頼しても基本的に変わることはありません(ただし、東京都では、事業者の理解があれば、評価機関が共通評価項目以外に独自に評価項目を足してもよい設計になっています)。

しかし、評価の視点は評価機関によって違っているのが現状です。評価とは、そもそも測定することではないので、基準で求められる内容(たとえばマニュアルや記録など)が、単に「ある」か「ない」かを確認するものではありません。サービスにどう役立っているか、どのくらい機能しているか、といったことを判断することが評価です。

ですから「目指すサービスに対して、さまざまな取組みがどのように効果をあげているか？」を見る眼がなければ評価できません。そういった視点を

持っていない評価機関を選ぶべきではありません。評価機関がどのような評価の視点を持っているかを十分に確認し、評価機関を選ぶことが大切です。

次のポイントは、評価者のプロフィールです。実際にどのような評価者に評価されるのか、評価者の経験やスキル、知識などについてよく知る必要があります。サービス面では、在宅の経験があるのか、施設の経験があるのか、リハビリや認知症についての知識はどうか、介護保険法についての知識はどうか、ケアマネジメントのポイントをどのように考えているのか、といった点について確認します。経営面でも、組織マネジメントや人材育成、リスクマネジメント、問題解決といったスキルなど、どの点が強い評価者なのかを確認したいものです。

最後に3点目は、評価を受けようと検討している評価機関について、過去の評価結果がどのようなものがポイントになります。実績数ではなく評価

内容をよく読んでおきたいものです。

第三者評価結果はインターネットで公表されていますので、入手は難しくありません。評価結果は評価機関としての成果物ですから、疑問の残るような記述が見られたり、誰でも気づきそうな表面的な評価コメントばかりだったりすれば、一連の評価プロセスも質が高いとは言えません。評価結果を読めば、どの分野に強い評価機関なのかもある程度わかります。また、自社がどのような評価を受けることになるかについても記述の表現を読めば想像できるでしょう。

受審予定の評価機関が過去に評価した結果は必ず読んでおいて、契約前にそのことを確認するくらいでもよいと思います。いずれにしても、最初に示した評価の視点がどのようなものかも含めて、必ず確認しておきたいところです。

PROFILE

株式会社フォーサイトコンサルティング/代表取締役社長

浅野 睦 Makoto Asano

丸井・ブルデンシャル生命を経て、コンサルタントとして独立。業務改革、営業戦略、リスクマネジメントを中心に、一般企業から医療法人など、幅広くコンサルティング活動を展開。リスクマネジメント協会理事。近著に『変革期の介護ビジネス』(学陽書房)

