

平成14年7月19日

「介護保険サービス選択のための情報提供のあり方に関する調査研究事業」 の調査結果の記者発表について

1. 調査の目的

介護保険制度の実施によって、介護保険サービスの提供が行政による措置制度から利用者事業者との直接契約に移行したのに伴ない、利用者が介護保険サービスを選択するために参考となる情報提供のあり方についての関心が高まっている。

そして、多様な事業者の参入により、利用者は多くの選択肢を得ることになったが、利用者が良質な介護保険サービスを提供する事業者を選ぶためには、事業者に関する情報やサービス内容はもとより、サービスの“質”を正確に評価できる情報が必要となってきた。

介護保険サービスの評価情報のベースとして、介護保険サービスについての事業者自身による「自己評価」、サービス利用者による「利用者評価」、そして第三者機関等による「第三者評価」の取組みが始められている。

それぞれ評価の方法や評価の基準等は様々だが、本事業では、どの手法が良く、どの手法が悪いといった判断を示すのではなく、自治体や事業者団体・事業者がどのような基準等に則り、どのような方法でサービス評価を行なっているのか、もしくは行なおうとしているのかを把握するとともに、先進的な取組み事例を示すことによって、今後、介護保険サービス評価のあり方を検討するための基礎資料、基礎データとするものである。

2. 調査の方法

本事業では、自治体や事業者団体・事業者が、どのように介護保険サービスについての評価に取組み、利用者のサービス選択時の情報提供に資しているのか、もしくはサービスの“質”の向上に努めているのか、その実態を把握するため、平成14年1月～平成14年3月の間に、自治体、事業者団体、事業者向けのアンケート調査及びヒアリング調査を実施した。

(1) アンケート調査

以下の調査対象に対する「アンケート調査票」の郵送、回収によるアンケート調査を実施した。

○対象

- ・自治体：すべての都道府県および市、人口3万5千人以上の町（合計808自治体）
- ・事業者団体：介護サービスに関わる事業者団体（合計193団体）
- ・事業者：社会福祉・医療事業団のWAM-NETに登録されている介護サービス事業者の中から無作為抽出（合計13,100社）

(事業者の内訳)

介護保険サービス	事業所数	アンケート対象事業者数
訪問介護	14,573	2,588
通所介護	9,658	2,144
介護老人福祉施設	4,715	698
介護老人保健施設	2,810	416
痴呆対応型共同生活介護	1,500	666
訪問看護	59,150	1,751
訪問入浴介護	2,838	1,008
短期入所生活介護	4,989	369
短期入所療養介護	6,625	490
介護療養型医療施設	3,814	0
居宅介護支援	23,078	1,317
通所リハビリテーション	5,660	0
居宅療養管理指導	136,047	0
訪問リハビリテーション	45,749	0
特定施設入所者生活介護	386	386
福祉用具貸与	5,688	1,267
合計	327,280	13,100

※アンケートは事業者単位に実施した。

○回収状況

全体で、有効回答数は3,250件、有効回収率は23.0%（総発送数14,101件）であった。なお、各主体別の回収状況は以下の通りである。

①自治体

有効回答数は539件、有効回収率は66.7%（発送数808件）。

②事業者団体

有効回答数は39件、有効回収率は20.2%（発送数193件）。

③事業者

有効回答数は2,672件、有効回収率は20.4%（発送数13,100件）。

(2) ヒアリング調査

ヒアリング調査は、以下の調査対象に対して、①電話によるヒアリング、②訪問面談によるヒアリングの2段階で実施した。

①電話ヒアリング調査

○対象

- ・自治体：すべての都道府県および先進的な取組みを行なっている市区町（合計 67 自治体）
- ・事業者団体ほか：サービス評価に関する取組みを行なっている事業者団体ほか（合計 10 団体）

②訪問面談ヒアリング調査

アンケート調査および電話ヒアリング調査の対象の中から、介護保険サービスの評価について先進的な取組みを行なっていると思われる自治体および事業者に対して、さらに詳細な事例研究を進めるため訪問面談による調査を実施した。

○対象

- ・自治体（県）：東京都、神奈川県、兵庫県、広島県、山口県、佐賀県
- ・自治体（市区）：埼玉県吉川市、東京都千代田区、愛知県名古屋市、京都府京都市、兵庫県神戸市、兵庫県姫路市、福岡県福岡市、福岡県大牟田市
- ・事業者（訪問介護・入浴サービス）：A社、B社、C社、D社、E社、F社、G社
- ・事業者（住宅改修サービス）：H社、I社、J社、K社、L社、M社
- ・事業者（福祉用具貸与・販売サービス）：N社、O社
- ・事業者（その他）：P社

調査結果の要旨

目 次

1. アンケート調査結果	1
(1) 自治体	1
(2) 事業者団体	2
(3) 事業者	3
2. ヒアリング調査結果	5
(1) 自治体	5
(2) 事業者	7
3. 調査結果まとめ	9
(1) 自治体におけるサービス評価について	9
(2) 事業者におけるサービス評価について	11

1. アンケート調査結果

アンケート調査結果の要旨は、以下の通りである。

(1) 自治体

- 介護保険関連事業者の一覧情報は95.5%の自治体が作成している。
作成していないと回答した自治体(20自治体)の半数以上(11自治体)が、「WAM-NETの一覧情報のみで十分である」と答えている。
介護保険の指定サービス事業者については、そのうち90%以上の自治体でガイドブックほか紙媒体、約30%の自治体でホームページにより情報提供をしている。
- 自らサービス評価を実施している自治体は、まだ全体の1割程度である。
自らサービス評価を実施している自治体は9.8%であるが、今後サービス評価の実施を検討している自治体が44.3%に達している。
- サービス評価は、「利用者への適切なサービスを事業者が行う上で必要」、「利用者がサービスを選択する際の指標として必要」と考える自治体は70%を超えている。
サービス評価への取組みに対する自治体の強い関心が示されている。
- サービス評価基準については、17.3%の自治体が「作成済み」である。
- 自治体では、サービス評価基準のうち、自己評価基準の作成ニーズが強く、次いで利用者評価、第三者評価の順となっている。
サービス評価基準を作成済み、もしくは作成予定とした自治体のうち、介護保険サービスの自己評価基準を作成済み、もしくは作成予定の自治体は半数を超えており、利用者評価基準は30~40%、第三者評価基準は20~30%となっている。
- サービス評価の方法は「ランク付け」や「〇×式」、「自由記載」などを複合して実施しており、評価項目数も少ないものから多いものまで色々なパターンがある。
サービス評価の方法としては、「各項目に、段階別のランク付け評価を実施(A, B, C等)」(46.2%)、「各項目にチェックポイント制を実施」(22.6%)となっている一方、「自由記載欄への記載」も35.5%を占め、様々な手法を複合的に取り入れた評価を実施している。
- 利用者のサービス選択のために「介護サービスご利用の手引き等の冊子・パンフレット・チラシなど」を作成している自治体が多い。
利用者へのサービス選択のための情報提供として、60.1%にあたる324の自治体が「介護サービスご利用の手引き等の冊子・パンフレット・チラシなど」を作成している。

(2) 事業者団体

- 介護保険関連事業者の一覧表は61.5%の団体が作成している。
作成していないと回答した団体(14団体)のうち35.7%の5団体が、「行政機関の運営に任せているため」、28.6%の4団体が「人目的にその業務に当たる方がいないため」と答えている。
介護保険の指定サービスについては、そのうち(予定も含めて)4割弱の団体でガイドブックほか紙媒体、ホームページで情報提供をしている。
- 自らサービス評価を実施している団体は、まだ全体の1割程度である。
自らサービス評価を実施している団体が10.3%、自治体等と共同でサービス評価を実施している団体が7.7%で、今後サービス評価の実施を検討している団体が28.2%に達している。
- サービス評価は、「利用者への適切なサービスを事業者が行う上で必要」、「利用者がサービスを選択する際の指標として必要」と考える団体は約6割に達している。
サービス評価への取組みに対する団体の強い関心が示されている。
- サービス評価基準については、33.3%の団体が「作成済み」である。
「作成していない」と答えた団体は25団体(64.1%)の内1~2割の団体が人材や財源の不足を理由にあげている。
- 団体では自治体同様、サービス評価基準のうち、自己評価基準の作成ニーズが強く、次いで利用者評価、第三者評価の順となっている。
サービス評価基準を作成済み、もしくは作成予定とした団体のうち、介護保険サービスの自己評価基準を作成済み、もしくは作成予定の団体は2~4割程度となっている。
- サービス評価の方法は「ランク付け」や「〇×式」、「自由記載」などを複合して実施しており、評価項目数も少ないものから多いものまで色々なパターンがある。
サービス評価の方法としては、「各項目に、段階別のランク付け評価を実施(A, B, C等)」(53.8%)、「各項目にチェックポイント制を実施」(30.8%)となっている一方、「自由記載欄への記載」も30.8%を占め、様々な手法を複合的に取り入れた評価を実施している。
- サービス評価の結果は「公表している」12.8%が「公表していない」30.8%を下回る。
- 利用者のサービス選択のためのツールは別段作成していない団体が多い。
サービス評価を事業者が推進するための誘導策として、「各種セミナー等を実施することにより評価の導入を支援する」団体が23.1%となっている。

(3) 事業者

- サービス評価は「利用者への適切なサービスを行う上で必要」、「利用者がサービスを選択する際の指標として必要」と考える事業者が大半を占めている。
「利用者への適切なサービスを行う上で必要」が78.5%、「利用者がサービスを選択する際の指標として必要」が54.6%を占め、サービス評価への取組みに対する事業者の強い関心が示されている。また、「他社との差別化を図る上で必要」と回答した事業者も16.6%あり、サービス評価を戦略的に活用し始めている。
- サービス評価を実施している事業者は約半分である。
サービス評価を実施していないと回答した事業者は47.1%の1,259社であり、無回答を除いた1,336社(50.0%)は何らかのサービス評価を実施している。内訳としては、「自己評価を実施」が1,104社(41.3%)、「利用者評価を実施」が436社(16.3%)、「第三者評価を実施」が239社(8.9%)である。
- サービス評価を実施済み、もしくは実施予定の介護保険サービスで多いのは「訪問介護」「居宅介護支援」「通所介護」である。
自己評価、利用者評価、第三者評価とも共通の傾向である。
- サービス評価を導入する理由は「サービスの質の維持・向上」が最も多い。
サービス評価を導入する理由は「サービスの質が維持・向上する」が自己評価、利用者評価、第三者評価を通じて最も高く、次いで「利用者からの支持が高まる」「サービスがどのようなレベルか定期的に知るきっかけとする」となっており、サービスの質の向上のために評価制度を活用すると同時に、その結果利用者を増加させるという経営戦略の一環として取り入れている。
- 第三者評価機関は「自治体」が多い。
サービスの第三者評価機関として最も多い機関は、「自治体」で68社の28.5%、次いで、「業界等関連団体」が38社の15.9%、「NPO、市民オンブズマン」は34社の14.2%、「シルバーマーク」は28社の11.7%、「ISO9000」は13社の5.4%である。第三者機関を選ぶ際に重視するポイントとしては「評価機関および評価機関の権威、信頼性」が最も多くあげられている。
- サービス評価の結果は「公表しない」が半数以上である。
サービス評価の結果を「公表している」と回答した事業者は14.7%の196社であり、「公表しない」と回答した事業者64.1%の857社を大きく下回っている。「公開している」とした事業者のうち、自己評価結果を公表している事業者が最も多く、約半数である。
- サービス評価の項目数は、利用者評価で少なく、第三者評価で多い。
自己評価はちょうどその中間的な位置付けになる。
- サービス評価の結果を受けた取組みとしては「改善策の検討を実施している」「サービスの内容や提供方法等の見直しを図っている」が多い。
自己評価、利用者評価、第三者評価とも共通の傾向である。

●サービス評価制度の導入後の効果として「利用者に適切なサービスを提供していることをPRでき効果がある」と考える事業者が多い。

●利用者のサービス選択のために「介護サービスご利用の手引き等の冊子・パンフレット・チラシなど」を作成している事業者が多い。

利用者へのサービス選択のための情報提供として、57.0%の事業者が「介護サービスご利用の手引き等の冊子・パンフレット・チラシなど」を作成している。

※第三者評価を受けている事業者に対して、介護分野における第三者機関として知っている「第三者機関」（行政除く）および「対象サービス」を聞いたところ、以下の回答があった。

第三者評価機関	対象サービス	回答件数
(社) かながわ福祉サービス振興会	介護保険サービス、訪問介護、訪問看護、居宅介護支援（介護サービス評価プログラム）	15
名古屋市在宅介護サービス事業者連絡研究会	介護保険サービス	7
(社) シルバーサービス振興会	福祉用具貸与、訪問介護、訪問入浴	6
GOWA	特養	3
JACO 日本環境認証機構	訪問看護、通所リハ、居宅介護支援	3
JQA 日本品質保証機構	訪問介護、訪問入浴、居宅介護支援、福祉用具販売	3
愛知福祉オンブズマン	介護老人福祉施設、通所介護	3
全国グループホーム協会	痴呆対応型共同生活介護	3
(財) 日本規格協会	ISO9000シリーズ	1
NPO法人 メイアイヘルプユー	居宅介護支援	1
大阪府社会福祉協議会	介護保険サービス	1
東京都社会福祉協議会	老健施設	1
姫路市介護サービス第三者評価事務局	-	1
兵庫県老人福祉施設連盟サービス評価委員会	特養	1
愛知県運営適正化委員会	(苦情解決)	1
介護支援協議会いばらき	-	1
NPO法人 介護保険推進機構	-	1
NPO法人 市民互助団体	-	1
オンブズマン (三重県四日市市)	(介護支援相談：施設の視察、利用者の苦情聞き取り)	1
オンブズマン (静岡県静岡市)	-	1
権利擁護市民福祉オンブズマン機構 (北海道)	-	1
介護保険市民オンブズマン機構大阪	(苦情解決)	1
パートナーシップサポートセンター	-	1
ケアマネジャー協会 (和歌山)	-	1
神戸NPO	-	1
神戸市消費者協会介護保険評価委員会	-	1
市民協 (北九州市)	事業評価	1
千葉市保健福祉局保健福祉推進部	(介護支援相談)	1
東京都介護保険指導班	特定施設生活介護	1
日本医療機能評価機構	病院	1
老人会 (大阪市)	訪問介護	1
町の福祉しらべ隊 (富山県富山市)	-	1
ボランティア (三重県四日市市)	(介護支援相談：施設の視察、利用者の苦情聞き取り)	1
民生委員の調査機関 (三重県四日市市)	(介護支援相談：施設の視察、利用者の苦情聞き取り)	1
パズルネット	福祉施設、グループホーム	1
名古屋市在宅介護サービス事業者連絡協議会	-	1
WAVE.COM	-	1
ウェルナビ	-	1
日本検査キューエイ(株)	ISO9001認証	1