

利用者による介護サービス（事業者）の適切な選択に資する 「介護サービス情報の公表」（情報開示の標準化）について

（介護サービスの情報開示の標準化に関する調査研究委員会）

《報告書の概要版》

「介護サービスの情報開示の標準化」は、平成17年2月に国会に提出された介護保険法等の一部を改正する法律案に位置付けられ、制度化に向けた準備が進められているところである。この法案における制度上の表記では、「介護サービス情報の公表」とされていることを踏まえ、今後、本調査研究事業においても「介護サービス情報の公表」と名称を改めることとした。

I. はじめに

- 社会保障審議会介護保険部会の『介護保険制度の見直しに関する意見』（平成16年7月）においては、「利用者によるサービスの選択を実効あるものとする観点から、全ての介護サービス事業所を対象として、当該事業所が現に行っている事柄（事実）を第三者が客観的に調査・確認し、その結果の全てを定期的の開示する仕組みの導入とそのための開示情報の標準化を進める必要がある。」と指摘。

- また、介護保険法等の一部を改正する法律案（平成17年2月国会提出）においては、「情報開示の標準化」について、「介護サービス情報の公表」として位置付けられ、国において制度化に向けた準備を開始。

- 本調査研究委員会は、平成15年度に、介護保険制度の基本理念である「利用者本位」、「高齢者の自立支援」、「利用者による選択（自己決定）」を現実のサービス利用において保障するための方策として、介護サービスの「情報開示の標準化」という新しい仕組みの構築を提案。

- 介護サービスの利用に当たっては、介護サービスに係る事前の情報収集及び介護サービス事業所の比較検討が可能となるような環境整備が極めて重要。

- 介護保険制度の下で指定を受けた事業者は、被保険者（この

場合納税者たる国民も含む) に対し、サービス提供に係る諸状況を具体的に説明する責務(説明責任)がある。

- 公的財源で支えられる介護保険市場における規制改革の先導的なケースとして市場原理を適正に機能させるためには、利用者の選択を実効性のあるものとするのが求められている。
- 平成16年度の調査研究では、全国的な規模で2度にわたるモデル事業を実施し、「中間報告書」の検証結果等を踏まえながら、「介護サービス情報の公表」の趣旨・目的、実施体制、実施方法、事業所情報公表項目、費用負担のあり方、公表情報の内容、調査員要件、調査員養成研修カリキュラム等具体的内容等について制度化を前提とした検討を実施。以下、その検討結果の概要を報告。

Ⅱ. 「介護サービス情報の公表」の趣旨・目的

- 「介護サービス情報の公表」の趣旨・目的は、事業所自らの責任において情報を公表し、利用者が当該情報を活用しながら自らの責任において主体的に事業所を選択するための環境整備。
- 全国で12万か所を超える全ての事業所を対象に「介護サービス情報の公表」を進めることは、利用者の選択の支援のみならず、多様なサービス提供主体から提供されるサービスの質を確保していく上でも有効に機能することを期待。

- 「介護サービス情報の公表」は、このことをサービス提供の現場において保障するため、公表情報の標準化と情報の公表のルール化を進めるものであり、介護保険制度を支えるサブシステムとして機能することを期待。

- 「介護サービス情報の公表」の徹底を図ることは、サービス提供における透明性を確保することであり、利用者のみならず被保険者ひいては国民全体から、介護保険制度に対する信頼を高めることにも寄与。

- 「介護サービス情報の公表」は、事業所のサービス改善に直接寄与する「サービスの第三者評価」や、指定基準の遵守状況等を確認する「指導監査」とは、その目的や手法が異なる。

- 「介護サービス情報の公表」は、利用者と事業所との間の情報の格差を縮め、多様な事業所の比較検討を可能とし、介護保険制度の下での介護サービス情報の基盤として機能することを期待。

Ⅲ. 平成16年度における取組みについて

- 平成16年度においては、「介護サービス情報の公表」の制度化に向けて、主に平成15年度に本調査研究委員会が報告した「中間報告書」の検証及び新たなサービスに係る事業所情報公表項目の検討を行った。

1. 調査研究委員会における検討

- 平成16年度も継続して「介護サービス情報の公表」の具体的内容に関する各事項について検討。
- 介護保険制度の見直しに向けて社会保障審議会介護保険部会での検討状況等も踏まえながら検討。
- 平成15年度の「中間報告書」の検証を目的としたモデル事業を実施。
- 新たに、居宅介護支援、特定施設入所者生活介護（軽費老人ホーム）及び訪問看護の3サービスに係る事業所情報公表項目の検討を開始。
- これらの検討結果を踏まえ、この2年間取り組んできた「介護サービス情報の公表」の具体的内容について、一定の検討成果の集大成となる報告書を取りまとめ。

2. 検証・評価小委員会の設置

- モデル事業の結果を集積・分析し、事業所情報公表項目、調査員要件、調査員養成研修カリキュラム等に関する検証、平成16年度に新たに作成する事業所情報公表項目との調整等を行うことを目的とする「検証・評価小委員会」を設置。

- 委員は、本委員会の委員、各サービスの事業所情報公表項目及び調査員養成研修カリキュラムを検討する部会長のほか、モデル事業の結果の集積・分析を適切に行うための統計調査の専門的知識を有する者等により構成。

3. 部会の設置

- 平成15年度から継続する7サービスについて部会を設置
「訪問介護・訪問入浴介護部会」、「福祉用具貸与部会」、
「通所介護部会」、「特定施設入所者生活介護（有料老人ホーム）部会」、「介護老人福祉施設部会」、「介護老人保健施設部会」、「調査員養成部会」

平成16年度から新たに3サービスについて部会を設置
「居宅介護支援部会」、「特定施設入所者生活介護（軽費老人ホーム）部会」、「訪問看護部会」

- 部会における検討は、2度にわたるモデル事業の検証結果を踏まえながら「事業所情報公表項目」の見直しを実施し、延34回にわたり精力的に議論。

4. モデル事業の実施

(1) 1次モデル事業の結果概要

- 1次モデル事業は、主に、平成15年度に検討された7サービスの事業所情報公表項目（基本情報項目・調査情報項目）の妥当性や技術的課題を把握することを目的として実施。

- 1次モデル事業の調査員は、7県（宮城県、茨城県、富山県、愛知県、滋賀県、広島県、福岡県）より7サービスごとに2名を基本とし、96名を選出。特に、1次モデル事業では、事業所情報公表項目の妥当性等を把握する必要性を考慮し、各サービスについて一定の知識を有する者を調査員とした。また、事業所については、同様に96事業所に協力を依頼。

(2) 都道府県モデル事業の結果概要

- 「都道府県モデル事業」（以下、「2次モデル事業」という。）は、国庫補助事業として、全国43都道府県が実施主体となり、極めてタイトなスケジュールの中で実施され、多くの貴重な検証結果が得られた。

なお、本調査研究委員会においては、国を通じて、当該2次モデル事業の結果の提供を受け、検討を行った。

- 2次モデル事業においては、実施体制、実施方法、1次モデル事業の結果を受け見直した7サービスの事業所情報公表項目（基本情報項目・調査情報項目）、調査員要件、調査員養成研修カリキュラム等について検証。

- 2次モデル事業の調査員は、調査員の資格要件を検証するための一定の要件に基づいて、各サービス4名を基本とする延べ1,024名が選出された。また、事業所については、一定の要件に基づいて、977事業所に協力を依頼。

IV. 「介護サービス情報の公表」の具体的内容

1. 基本的な考え方

(基本的な考え方)

- 「介護サービス情報の公表」は、介護保険制度の基本理念である「利用者本位」、「高齢者の自立支援」、「利用者による選択（自己決定）」を現実のサービス利用において保障するため、利用者の選択に資することを目的として、全ての事業所の比較検討が可能となるよう、標準化された項目についての情報が定期的に公表される仕組み。
- 「介護サービス情報の公表」は、事業所の評価、格付け、画一化等を目的とするものではない。
- 「介護サービス情報の公表」は、公表内容が行われていないことをもって行政処分の対象となるものではなく、公表情報への評価は、利用者自身に委ねられる。

(公表情報の責任主体)

- 「介護サービス情報の公表」は、事業所自らが、利用者の選択に資するものとして予め標準化された情報を公表するものであり、事業所の責任において、情報を公表することが適当。また、公表情報の内容がサービス提供の現場において実現されているか否かの責任は、事業所が有する。

(客観性の確保)

- 公表情報には、公表前に、当該情報の根拠となる事実を客観的に確認することが適当である情報があるため、第三者（調査員）による調査を行う仕組みを組み込むことが適当。また、当該調査においては、当該事実についての善し悪しの判断・評価や改善指導等を行わないことを明確にすることが適当。

- 事業所にとっては、自ら公表情報を記入することや調査員による調査といったプロセスを通じて、サービスの質の改善への道筋を見出す効果を期待。

2. 実施体制 (情報公表業務の実施主体、調査の実施主体)

(「介護サービス情報の公表」の実施単位)

- 「介護サービス情報の公表」は、次のようなことから都道府県単位で実施されることが適当。
 - ・ 介護サービスの利用及び提供は、市町村（保険者）の区域を超えて広域で行われる場合があること。
 - ・ 現在、主要な介護サービス事業所の指定等は都道府県単位で

行われていること。

- 都道府県単位の実施体制の構築に当たっては、都道府県が自ら実施する体制のほか、都道府県ごとの実情に応じて業務を外部化する体制についても柔軟に認めることが適当。

(情報の公表業務の実施主体の基本要件)

- 情報の公表の責任主体は、基本的に事業所であるが、利用者による事業所の比較検討のためには、都道府県内の全ての事業所の情報が、一覧性のある方法で公表される必要があり、このような業務を都道府県単位で行うことが適当。また、都道府県が当該業務を外部化する場合には、情報の公表業務の過程において事業所の有する秘密を知りうる立場となることから、次のような要件を定めることが適当。

- ・ 都道府県単位で1つであること。
- ・ 当該法人自らが介護サービスを提供していないこと。
- ・ 当該法人の役員構成の多くを介護サービス提供事業者の役員、職員、血縁関係者等が占めていないこと。又は、情報の公表業務に関する独立した意思決定の仕組みが確保されていること。
- ・ 当該法人の会員の多くを介護サービス提供事業者が占めていないこと。又は、情報の公表業務に関する独立した意思決定の仕組みが確保されていること。

(調査員の基本要件)

- 調査員は、調査対象事業所と利害関係を有せず、公正・中立な調査が遂行できる者であることが必要。また、調査の均質性が確保されることが重要。これらを踏まえ、調査員には次のような要件を定めることが適当。

- ・調査に当たっての守秘義務や倫理、行動規範を熟知し、調査の役割から逸脱せずに円滑に調査を遂行できる人格適性を有すること。

- ・介護保険制度に関する知識、調査対象サービスに関する知識、「介護サービス情報の公表」の知識等に関する研修を修了していること。

(研修の受講要件)

- 調査員養成研修の受講要件としては、資格、現場経験等を特に定めないことが適当。

(調査員資格の更新要件)

- 調査の均質性の確保のためには、常に調査員の一定の質の確保が求められることから、調査員資格について更新の仕組みを設けることが適当。

3. 実施方法

実施方法については、介護保険法で定められることを前提として、全国的に共通する必要がある内容と、都道府県単位で全

ての事業所の情報の公表が現実的に実行可能となる方法とを考慮することが重要。

(対象事業所)

- 介護保険法に基づく指定事業所のうち、実際に介護サービスを提供していない事業所は対象としないことを認めることが適当。

(情報の公表の頻度)

- 情報の公表の頻度は年1回とすることが適当。

(訪問調査の人数)

- 訪問調査は、2名1組で実施することが適当。

(訪問調査の調査員の構成等)

- 訪問調査の調査員の構成については、当面、2名1組のうち1名は介護サービスに関する知識を予め有する者（介護支援専門員等）とすることが望ましい。

(訪問調査の日数)

- 訪問調査の日数は、原則1日とすることが適当。

4. 事業所情報公表項目（基本情報項目、調査情報項目）

（事業所情報公表項目の構成）

- 「事業所情報公表項目」は、「基本情報項目」及び「調査情報項目」で構成されることが適当。

（１）基本情報項目

- 「基本情報項目」は、事業所に係る基本的な事項を利用者が把握するための情報であって、事業所が記入した内容がそのまま公表される項目として設定することが適当。

（２）調査情報項目

- 「調査情報項目」は、職員教育の状況など、事業所の具体的なサービスの内容、運営等に関する取組状況を利用者が把握するための情報であって、当該事業所が公表しようとする情報に関する根拠資料を調査員が事実確認した上で公表されることが適当な項目として設定することが適当。

- この「調査情報項目」は、「大項目」、「中項目」、「小項目」に分類した上で、小項目ごとに「確認事項」（利用者が事業所における取組状況を具体的に確認する事項）と、これについての「確認のための材料」（事業所が公表しようとする情報に関して調査員が事実確認を行う根拠資料となるもの）によって構成されることが適当。

- このうち大項目については各サービス共通とすることが適当。また、中項目及び小項目についても、必要に応じて各サービス

共通項目を設定することが適当。これ以外の項目については、サービスの特性に応じて設定することが適当。

(「事業所情報公表項目」の地域性への配慮)

- 「事業所情報公表項目」については、都道府県単位の実情に応じた情報の公表が必要な場合も想定されるので、各都道府県の判断による上乘せや横出しが可能となるような配慮を行うことが適当。ただし、「介護サービス情報の公表」は、全ての事業所を対象として比較検討を可能とする仕組みであることから、標準的な「事業所情報公表項目」については、全国的に統一されることが適当。

5. 費用負担のあり方

(費用負担の仕組み)

- 「介護サービス情報の公表」は、事業所自らが利用者の選択に資する情報を公表するために行われるものであり、「介護サービス情報の公表」の過程で行われる調査及び情報の公表に伴う費用は、事業所が負担することが適当。また、具体的な費用の額、徴収方法等については、都道府県単位の調査体制や情報の公表の仕組みにより異なるため、都道府県単位で定めることが適当。なお、全国的な見地から、費用の基本的な考え方、算定方法等についての具体的なガイドラインの提示が望まれる。

- 同時に、「介護サービス情報の公表」が、介護保険制度の基本理念を現実のサービス利用において保障するための仕組みであり、この制度が持つ公益性の下で実施されることを踏まえる

と、当該費用についても、利用者をはじめとした社会連帯の仕組みの中で支弁される介護報酬において適切に評価されることが必要。

(費用の水準)

- 費用の水準の設定に当たっては、事業所が現実に負担可能な範囲であるとともに、小規模な事業所の負担能力にも配慮することが適当。

- 複数の調査機関がある場合、都道府県内の調査機関ごとの調査費用は共通であることが適当。

6. 公表情報の内容

(調査情報項目における公表情報の範囲)

- 利用者は、公表情報と自らのニーズとの比較を通じて事業所を選択することが必要であることを踏まえ、調査情報項目における公表情報の範囲は、「確認のための材料」(事業所が公表しようとする情報に関して調査員が事実確認を行う根拠資料となるもの)の調査結果の全てを公表することが適当。

7. 調査員の養成

(調査員数の確保)

- 「介護サービス情報の公表」の実施に当たっては、都道府県単位で、全ての事業所を対象とした調査が実施可能となる調査

員数の養成が必要。

(調査員養成研修カリキュラム等)

- 全ての事業所において調査の均質性を確保するには、調査員の均質性の確保が重要であり、全ての調査員について共通のカリキュラムに基づく研修を行うことが適当。
また、調査員養成研修教材等についても同様の観点から共通とすることが適当。

- 全国的に均質性の確保された調査員を養成するため、共通の研修を修了した調査員指導者を早期に養成することが必要。

- 調査員養成研修の期間については、研修内容の理解の促進が重要。一方、研修受講の負担の軽減にも配慮することが必要。このことを踏まえ、概ね4日間のカリキュラムとすることが適当。

- 介護支援専門員等の介護サービスの知識を予め有する者が研修を受講するに当たっては、基礎研修の受講の免除を可能とするカリキュラムとすることが適当。

- 調査員養成研修は、調査対象サービスごとの事業所情報公表項目の十分な理解が必要であることから、当該カリキュラムについては、サービスごとに4時間とすることが適当。従って、調査員は、共通カリキュラムと各サービスのカリキュラムとを

修了することによって、当該サービスの調査員としての要件を満たすこととすることが適当。

V. 今後検討すべき課題

- 「介護サービス情報の公表」は、今後とも増大する要介護高齢者等のニーズの変化に対応するため、その仕組みを円滑に機能させるとともに、さらに発展させていくことが必要であり、今後とも以下のような課題について継続的な取り組みが必要。

(対象サービスに係る継続的な検討)

- 「介護サービス情報の公表」は、基本的に、全ての介護保険サービスを対象とする仕組みであり、今後とも各サービスの「事業所情報公表項目」を順次検討することが必要。

(調査研究体制の確保)

- 「介護サービス情報の公表」は介護保険制度に基づく新しい取り組みであり、制度導入後も継続的に充実強化できるよう、全国的な見地から、調査研究体制の確保が必要。また、公表情報、公表の方法等については、常に利用者や事業者からの意見を把握し、制度の改善につなげていくことが適当。

(調査員の質の確保)

- 全ての事業所において均質な調査が行われるよう、調査員の養成については、前述した養成研修カリキュラム、研修教材等に加え、業務の均質化のための取り組み（調査票、調査マニュアル

ル等の整備)についても検討することが適當。

- 調査員指導者及び調査員の均質性を確保するため、制度導入後における相談・指導体制を確保することが適當。

- 調査員指導者及び調査員に係る管理方法（登録・更新制）、定期的な現任研修等についても検討することが適當。

（不服申立て・苦情等対応）

- 「介護サービス情報の公表」については、事業所、利用者等からの不服申立てや、苦情等に対応する仕組みについて制度上の仕組みを組み込むことが適當。

（啓発・普及）

- 「介護サービス情報の公表」は、事業所、利用者、地方自治体等の関係者が、それぞれの役割を果たしていくことによって適切に機能するものであることから、その趣旨・目的等について積極的かつ継続的に啓発・普及すること及びそのための効果的な方法についての検討を行うことが適當。

（全国的・広域的に共通する事項についての協議・支援体制の確保）

- 「介護サービス情報の公表」の実施単位は都道府県単位とすることが適當であるが、調査員の研修体制の確保等調査の均質性の確保方策、制度の普及・啓発等全国的に共通に実施されることが適當と考えられる事項もあることから、円滑な制度導入

に向けて、全国的な規模で協議・支援体制を構築することが適當。

また、制度導入後においても、同様の観点から全国的・広域的な規模で協議・支援する体制を継続的に確保し、制度の維持・発展を図ることが適當。

(情報の公表システムの開発・導入)

- 「介護サービス情報の公表」の仕組みにおいては、利用者が事業所を選択するに当たっての比較検討に資する情報を、円滑かつ容易に取得できる環境整備が必要。このため、公表情報について、インターネットを通じて広く公表するシステムの開発、導入への早期の取組みが必要。

- この公表システムの開発に当たっては、内容の正確性を前提としつつ、要介護高齢者等である利用者にわかり易いものとするような工夫が必要。

- また、要介護高齢者等である利用者の事業所の選択に適切に結び付く方法とするため、特に利用者のアクセス上の利便性、公表情報の補助的伝達手段等について十分な配慮が必要。
さらに、都道府県の区域を超える介護サービスの利用者の利便性への配慮、システムの利用方法、公表情報の読みとり方等についての周知が必要。

VI. おわりに

- 「介護サービス情報の公表」は、平成15年度に本調査研究委員会を設置し検討を開始してから今日まで、膨大な作業を精力的に行ってきた。本年度はさらに全国的な規模で2度におたるモデル事業を実施するなど、数多くの人々の時間と労力と英知を集めて検討されてきたもの。

- 「介護サービス情報の公表」は、これまでにない新しい仕組みであることや、我が国においては行政による「指導監査」のほか、「第三者評価」の取組みが先行して始まりつつあることもあり、関係者の中では戸惑いも多かったが、慎重かつ広範な議論がなされる中で、徐々にその必要性への理解が浸透しつつある。

- これは、介護保険制度の基本理念である「利用者本位」、「高齢者の自立支援」、「利用者による選択（自己決定）」を現実のサービス利用において保障することが重要であるとの共通認識があったからにはほかならない。

- 介護保険制度において、真に「利用者による選択（自己決定）」を前提に事業所の比較検討が可能となるためには、全ての事業所の情報が公表されることが重要であり、今後の制度化に向けた検討に当たっては、この点に十分に留意していただきたい。

- 本報告書においては、「介護サービス情報の公表」に関する

2年間にわたる検討の成果として、趣旨・目的、具体的内容等を取りまとめた。しかしながら、未だ検討すべき課題も多く残されている。従って、平成17年度以降も、より具体的な課題を抽出しながら、引き続き検討を進める体制を確保する必要がある。また、本報告書を一つの契機として、さらに広範な議論が進められることを期待したい。

最後に、介護保険法等の一部を改正する法律案に位置付けられている「介護サービス情報の公表」において、本調査研究事業の成果が活用され、「介護サービス情報の公表」が、真に実効ある仕組みとして構築されること及び介護保険制度のさらなる発展の一助となることを切に願う。