

本 編

## I. はじめに

- 本調査研究委員会は、介護保険制度の下での「介護保険サービスの質の評価」として、「情報開示の標準化」という新しい仕組みを提案する。
  
- 「情報開示の標準化」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の仕組みである。
  
- 「情報開示の標準化」は、全ての介護サービス事業所を対象として、実際のサービス提供場面において現に行われている事柄（事実）を第三者が客観的事実に基づき確認し、その結果の全てを定期的に開示する仕組みである。
  
- これにより、利用者がその開示された情報を活用しながら自らの責任において主体的に介護サービス事業所を選択することを支援するものである。こうした利用者の選択の保障がなされることで、介護サービス事業所によるサービス改善への取組みが促進され、サービスの質による競争が機能することにより、介護サービス全体の質の向上が期待される。
  
- 本調査研究委員会は、委員会の下に、介護サービスの種類別に、事業所の情報開示項目を検討するための6つの部会及び調査員の養成について検討するための部会を設置するとともに、部会間の横断的な調整等を図るための部会長会議を設置し、延50回に達する議論を重ねてきた。  
以下、その検討結果を報告する。

## Ⅱ. 「情報開示の標準化」の趣旨・目的

### (介護保険制度の基本理念を実現する環境整備の必要性)

- 高齢社会においては、高齢者がたとえ介護が必要な状態になっても、その人らしい生活を自らの意思でおくることができる社会を実現していくことが最も重要である。このことから介護保険制度においては、「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）」が基本理念として掲げられている。
  
- 介護保険制度におけるサービス利用形態は「措置」から「契約」へと移行し、利用者は自己実現のために、多様な介護サービスの中から必要なサービスを自ら主体的に選択・決定して利用する仕組みとなった。このことは、利用者と事業者が「契約」において当事者となり、対等な立場で向かい合う関係となったということである。
  
- このような、利用者と事業者との関係を、制度上のみならず実質的にも対等なものとしていくためには、利用者が選択できるだけの介護サービスの供給量が確保されるとともに、利用者が介護サービス事業所を選択する際に、その判断に資する必要かつ十分な情報を取得できる環境が整備されなければならない。
  
- このことにより、利用者の選択を前提とした介護サービス事業所間のサービスの質による競争が機能することとなり、介護サービス全体の質の向上が期待される。

### (介護サービス供給量の確保)

- 介護サービスの供給量を見ると、高齢化の進展、居宅サービスにおける主体規制が原則として撤廃されたこと等を受けて、民間事

業者を中心に介護サービス事業所数は着実に増加しており、現在、介護報酬の請求が行われている介護サービス事業所は10万か所を超えている。このように、介護サービスの供給量は、地域的な課題やサービスの種類ごとの課題はあるものの、概ね順調に増加しているといえよう。

#### **(利用者の選択に資する情報提供の課題)**

- 介護サービス事業所についての情報は、利用者が要介護高齢者等であることから自ら情報を収集することが困難である場合が多く、そのほとんどが行政を通じてもたらされる基本的な情報や、介護サービス事業所から一方的に発信されるパンフレット等からの情報にとどまっていることが多い。この他、地方自治体や評価事業者等により取り組まれている第三者評価を受けた一部の介護サービス事業所の評価情報や口コミによる情報などが参考にされている場合が多い。

このように、利用者の介護サービス事業所の選択に資する情報を提供する環境は整っているとはいいい難い状況となっている。

#### **(利用者の選択に資する情報提供の環境整備の必要性)**

- このため、利用者が主体的に介護サービス事業所を選択することを支援するため、利用者がその判断に資する情報を円滑かつ容易に取得できる環境が整備される必要がある。

#### **(介護サービスにおける事前の情報提供の重要性)**

- 一般的に、対人サービスは実際に利用してみなければ判断できないという特性（非可視性・事前視認の困難性）を持っている。また、一度利用してしまうと元に戻すことができないという特性（非可逆性）もある。このため、対人サービス利用における事前の情報提供は重要な意味を持つ。

特に、介護サービスを利用しようとする者は要介護高齢者等で

あり、介護サービス事業所を選択するための判断に資する情報を事前に提供することは極めて重要である。

#### **(客観的情報の重要性)**

- 利用者の適切な選択に資するための情報としては、抽象的、主観的なものなどあいまいなものであってはならず、介護サービス事業所が現に行っている事柄（事実）に基づく客観的な情報であることが重要である。

#### **(介護サービス事業所にとっての情報開示への期待)**

- 介護保険制度においては、一定の要件を満たすことで指定事業所として介護サービスを提供できる指定事業所制度が導入されている。これは、介護サービス事業所の創意工夫により、それぞれ特色を持った質の高いサービスを提供することを通じて、適正な競争が維持されることを想定した仕組みである。

このような仕組みが適切に機能するためには、介護サービス事業所によるサービスの質の向上への取組みを適正に評価し情報発信すること、即ち介護サービス事業所の努力が報われるような情報開示がなされることも重要である。

#### **(これまでの質の評価に関する手法)**

- これまで、介護サービスの質を客観的に評価する手法としては、行政による指導監査や多様な評価機関による第三者評価などの手法が用いられてきた。

#### **(指導監査)**

- 行政による指導監査は、指定権者たる都道府県知事が、介護サービス事業所に対して最低基準としての指定基準を遵守しているか、介護報酬の請求に問題はないかといった現状を確認するこ

とに主眼を置いて実施されているものである。

介護サービス事業所の義務として行政による強制力を持って行われる点と、査察的視点で問題点を探す仕組みであるという点に特徴がある。また、開示を目的としていないことから、利用者が指導監査に係る情報を活用することは難しい。

### (第三者評価)

- 第三者評価は、利用者と介護サービス事業所というサービス提供関係の当事者以外の第三者が評価を行うものであると一般的には理解されており、介護サービス事業所自身によるサービスの質の向上への取組みを支援することや、利用者による介護サービス事業所の選択に資するものとして、都道府県、市町村、民間団体等で取り組まれている。その手法をみると、次のように多様である。

### (改善指導等を行う第三者評価)

- 介護サービス事業所の自主的なサービスの質等の向上への取組みを支援するため、一定の評価基準に基づいて、サービスの質等の達成度合いを評価し、改善指導、経営指導等を行うという手法がある。

このような第三者評価は、専門性の高い評価員が個別具体的な課題を発見し、改善指導、経営指導等を行うため、サービスの質等の向上に直接寄与することが可能である。また、評価結果が開示される場合、利用者はその情報を介護サービス事業所の選択に当たって参考にすることが可能となる。

なお、この仕組みにおいては、介護サービス事業所に評価を受ける意思があること（任意性）が前提になる。また、評価結果の開示がなされないもの、任意であるもの、介護サービス事業所との合意後開示されるものなど、評価結果の開示の方法は様々である。

### (認証等を行う第三者評価)

- 介護サービス事業所のサービスの質等について一定の保証を行うため、一定の評価基準に基づいて、サービスの質等の達成度合いを評価し、認証等を行うという手法がある。

このような第三者評価は、介護サービス事業所が自らのサービスの質等を確認することができるとともに、利用者は認証等の情報を基に、一定の信頼をもってサービスを利用することが可能となる。

なお、介護サービス事業所に認証等を受ける意思があること(任意性)が前提になるとともに、認証等がなされた場合における認証等の事実は開示されるが、認証等に至った具体的な評価内容が開示されるとは限らない。また、第三者評価を受け、その結果認証されなかった介護サービス事業所にはその事実を開示する義務はない。

### (格付けを行う第三者評価)

- 介護サービス事業所のサービスの質等を定量的に開示するため、一定の評価基準に基づいて、サービスの質等の達成度合いを評価し、介護サービス事業所の格付けを行うという手法がある。

このような第三者評価は、介護サービス事業所が自らのサービスの質等を確認することができるとともに、利用者にわかり易い表現で介護サービス事業所の評価情報を開示することが可能となる。

なお、介護サービス事業所が任意で評価を受けるものや評価する側が一方的に行うものなどがある。

また、格付け結果は開示されるが、格付けに至った具体的な評価内容が開示されるとは限らない。

### (その他の第三者的活動)

- 上記以外にも、介護相談員やオンブズマン等のように、個々の

利用者にアプローチを行い、問題点を明らかにし、それを介護サービス事業所に伝えるなどによりサービスの質等の向上に取り組む第三者的活動がある。

**(第三者評価の多様な役割と利用者の選択に資する限界)**

- 上記のように、第三者評価には多様な目的、手法があり、それぞれに一定の意義、役割がある。
  
- しかしながら、介護サービス事業所の自主性、任意性が基本的な前提となる第三者評価は、評価を受けること及び評価結果を開示することに介護サービス事業所の同意が必要となることが一般的であり、利用者が介護サービス事業所を選択するに当たって比較検討が可能となる必要な情報を得るという観点から見ると、一定の限界がある。また、評価を積極的に受けるのは、自らのサービスの質等の向上に意欲のある介護サービス事業所であることが多く、評価を受ける介護サービス事業所の構成に偏りが生じることも考えられる。
  
- 認証や格付けといった評価は、利用者にとってはわかり易い情報とはなるが、認証や格付けを行った評価の尺度は、基本的にはそれぞれの評価主体が定めているので、開示情報の利用者が求める評価内容と必ずしも合致するとは限らない。また、特に格付け等を行うものである場合、介護サービスの内容や介護サービス事業所に関する様々な情報を、結果としての格付けや評点のみで表現することには、一定の限界がある。

**(選択に資する情報の条件と「情報開示の標準化」の有効性)**

- 本調査研究委員会では、行政による指導監査や多様な第三者評価など、介護サービスの質に関わるこれまでの様々な制度や取組



みの趣旨・目的、手法等について広く調査・分析を行った。

その結果、利用者が自らの責任において主体的に介護サービス事業所を選択するための情報としては、比較検討が可能となるよう全ての介護サービス事業所に係る情報が提供されること、また、利用者自らのニーズに応じた介護サービス事業所の選択を可能とするため、実際のサービス提供場面において現に行われている事柄（事実）に基づく情報を開示し、利用者自身が適切に判断できるようにすることが重要であるとの結論に達した。

- このため、本調査研究委員会においては、利用者による介護サービス事業所の選択に資することを目的として、全ての介護サービス事業所を対象に、介護サービス事業所が現に行っている事柄（事実）を前提として、第三者が客観的事実に基づき確認し、その結果の全てを定期的の開示する「情報開示の標準化」という新たな仕組みを検討することとした。

- 「情報開示の標準化」においては、利用者が介護サービス事業所を選択するに当たって必要となる情報が開示されるものであり、介護サービス事業所は、利用者からどのような点を見られることになるのかが確認でき、このことによって自らのサービスを点検することができる。

こうした「情報開示の標準化」のプロセスを通じて、介護サービス事業所自身によるサービスの質の改善への取組みが促進されることにより介護サービス全体の質の向上も期待される。