

## IV. 「介護サービス情報の公表」の具体的内容

平成15年度の「中間報告書」、モデル事業の検証結果等を踏まえ、「Ⅱ. 「介護サービス情報の公表」の趣旨・目的」を明確にした上で、以下のとおり具体的な内容を整理した。

### 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の仕組みであり、利用者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である。
  
- このように「介護サービス情報の公表」は、介護サービス事業所の基本的な事項やサービスの内容、運営等に関する取組状況を利用者に対して公表するものであり、このことによって当該事業所の評価、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、介護保険法に基づく指定を受けた介護サービス事業所が、指定基準を遵守した上で、現に行っている事柄（事実）のうち利用者の選択に資する情報を公表する仕組みである。従って、公表することとなる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、

公表された様々な情報への評価は、利用者自身に委ねられることとなる。

(公表情報の責任主体)

- 「介護サービス情報の公表」は、介護サービス事業所自らが、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、介護サービス事業所の責任において、情報を公表することが適当である。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、介護サービス事業所が有するものである。

(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である。なお、この調査において介護サービス事業所からは、事実誤認以外の意見は求めないこととすることが適当である。なお、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である。このような判断・評価は、調査員ごとの主観により異なる可能性があるとともに、公表情報の利用者の主観とも異なる可能性がある。また、改善指導等は、当然、事実確認のための調査には不要である。
- 介護サービス事業所にとっては、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が期待される。

## 2. 実施体制

(「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である。

- ・ 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。

(注) 今後、地域密着型サービス等については市町村による指定等が行われる予定であるが、訪問介護、通所介護等主要なサービスについては、引き続き都道府県単位で行われる予定であることを踏まえ、都道府県単位とすることが適当である。

○ 都道府県単位において実施体制を構築するに当たっては、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である。

なお、いずれの場合であっても、「介護サービス情報の公表」の趣旨・目的に沿った基本的な要件を満たすことを前提とすることが適当である。

## (1) 情報の公表業務の実施主体

(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、基本的に介護サービス事業所である。しかしながら、利用者による介護サービス事業所の比較検討を実効あるものとするためには、一覧性のある方法により、都道府県内の全ての介護サービス事業所の情報が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である。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介護サービス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である。

- ・ 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。

## (2) 調査の実施主体

(調査の実施主体の基本要件)

○ 「介護サービス情報の公表」は、利用者による適切な選択に資するよう、全ての介護サービス事業所の情報を、調査を経て公表する仕組みであり、調査の実施主体には、まずもって、中立性・公平性が求められる。また、全ての介護サービス事業所を対象とする調査は、調査員、地域、時期等の違いを超えて、調査の均質性の確保が求められる。さらに、調査の過程においては、調査対象事業所の有する秘密を知りうることとなる。これらを踏まえ、都道府県が当該業務を外部化する場合には、調査の実施主体について次のような要件を定めることが適当である。

- ・ 当該法人自らが調査対象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調査対象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、調査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調査対象サービス提供事業者が占めていないこと。又は、調査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。
- ・ 調査の均質性が確保されること。

(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である。また、調査員は、調査の過程において調査対象事業所の有する秘密を知りうる立場となる。さらに、調査の均質性が確保されることが重要である。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である。

- ・ 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である。

#### (調査員資格の更新要件)

- 調査の均質性を確保するためには、常に調査員の一定の質を確保すること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である。その場合、更新の要件として、一定の調査実績や研修の受講実績等を考慮することが適当である。

### 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介護サービス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である。

(対象事業所)

- 「介護サービス情報の公表」の目的は、利用者による介護サービス事業所の選択に資することであるため、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である。

(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である。

(情報の公表の計画的な実施)

- 都道府県単位で全ての介護サービス事業所を対象として行われる調査及び情報の公表は、円滑かつ効率的に行われる必要がある。特に調査は、都道府県内で複数の調査機関に業務を外部化する場合、調査機関ごとの調査能力等に応じて計画的に行われる必要があることから、都道府県単位で計画を策定し、当該計画に基づいて行われることが適当である。また、この場合、当該計画については、介護サービス事業所の意見も反映することが適当である。

また、情報の公表は、調査等のプロセスを経た上で速やかに行われることが適当である。なお、介護サービス事業所にとつ

ては、基本的には調査を受ける時期や情報の公表の時期を自ら決定できないため、当該事業所の調査及び情報の公表の時期等について利用者をはじめ広く公表することも重要である。

(公表情報の修正)

- 基本情報項目のうち、連絡先等変更が生じた事実を利用者に速やかに伝える必要がある情報については、修正を可能とする仕組みを検討する必要がある。

(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である。

(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。

また、訪問調査に当たる調査員は、調査対象サービスを提供する法人の役員、職員、血縁関係者等でないことが適当である。

(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である。

#### 4. 事業所情報公表項目

「事業所情報公表項目」は、利用者による介護サービス事業所



の適切な選択に資する情報となるものであり、「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である。

「基本情報項目」は、介護サービス事業所が記入した内容がそのまま公表されるものであり、「調査情報項目」は、介護サービス事業所が記入した内容についての事実確認のための調査を経て公表されるものとするのが適当である。

### (1) 基本情報項目

- 「基本情報項目」は、介護サービス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、介護サービス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である。

(基本情報項目の案)

- 基本情報項目(案)は別紙1-2のとおりである。

### (2) 調査情報項目

- 「調査情報項目」は、職員教育の状況など、介護サービス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である。

- 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」(利用者が介護サービス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」（介護サービス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である。

- 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である。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である。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である。

（「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を公表する必要がある場合も想定されるので、「事業所情報公表項目」（「基本情報項目」、「調査情報項目」）については、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である。ただし、「介護サービス情報の公表」は、全ての介護サービス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である。

（調査情報項目の案）

- 調査情報項目（案）は別紙 1 - 1 のとおりである。

## 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、介護サービス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、介護サービス事業所が負担することが適当である。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ものであることから、都道府県単位で定めることが適当である。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が提示されることが望ましい。

○ 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である。

(費用の水準)

○ 費用の水準の設定に当たっては、介護サービス事業所が現実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である。

○ 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である。

## 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介護サービス事業所を選択することが必要である。このことを踏まえ、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」(介護サービス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である。

## 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、全ての介護サービス事業所を対象とした調査が実施可能となる調査員数を養成する必要がある。

(調査員養成研修カリキュラム等)

- 全ての介護サービス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である。  
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である。

- 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である。
  
- 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である。一方、研修受講の負担の軽減にも配慮することが必要である。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である。
  
- また、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である。
  
- 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である。従って、調査員は、共通するカリキュラムを修了するとともに、各サービスのカリキュラム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である。

(調査員養成研修カリキュラムの案)

- 調査員養成研修カリキュラム(案)は別紙2のとおりである。

## V. 今後検討すべき課題

- 現在、我が国は、高齢化が急速に進展している。また、今後、介護保険制度の定着に伴い、高齢者や関係者の権利意識はますます高まるものと考えられるとともに、団塊の世代など戦後世代が介護サービスを利用するようになると、さらに多様な価値観を有する利用者の増加が考えられ、サービスの質が一層厳しく問われることになるものと考えられる。
  
- 「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に取り組む必要がある。

(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、各介護保険サービスの「事業所情報公表項目」について、今後とも順次検討することが必要である。

(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、実施体制、実施方法、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しては、制度導入後も継続的に充実強化していくことが重要であることから、全国的な見地から調査研究体制を確保することが必要である。

また、公表情報、公表の方法等については、常に利用者や介護サービス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である。

(調査員の質の確保)

- 全ての介護サービス事業所において均質な調査が行われるためには、調査手法の確立とともに、調査員の質の確保が重要となる。このため、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組み（調査票、調査マニュアル等の整備）についても検討することが適当である。
  
- 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当である。
  
- 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当である。

(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、介護サービス事業所、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当である。

(啓発・普及)

- 「介護サービス情報の公表」は、介護サービス事業所、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当である。

(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当であるが、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当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当である。

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当である。

(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、利用者が介護サービス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を図る必要がある。このため、介護サービス事業所から公表される情報について、インターネットを通じて広く公表するシステムの開発、導入に早期に取り組む必要がある。



- 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工夫する必要がある。
  
- また、要介護高齢者等である利用者の介護サービス事業所の選択に適切に結び付く方法とすることが適当であることから、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に配慮することが必要である。  
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に配慮することも必要である。
  
- さらに、システムの利用方法、公表情報の読みとり方等について、利用者をはじめ広く周知する必要がある。

## VI. おわりに

○ 今回の介護保険制度見直しにおいて「サービスの質の確保・向上」が重要なテーマとして掲げられ、この介護保険の利用者によるサービスの選択を実効あるものとするを目的としている「介護サービス情報の公表」が位置付けられることとなった。

○ 平成15年度に本調査研究委員会が設置され「介護サービス情報の公表」の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。

本調査研究委員会については、延べ10回、検証・評価小委員会（本年度のみ）5回、部会長会議（平成15年度のみ）8回、部会は全サービスで延べ70回に及ぶ検討を重ねてきている。委員総数は、平成15年度が延べ82名、本年度は延べ114名であった。

また、本年度は全国的な規模で2度にわたるモデル事業を実施し、これに協力いただいた調査員総数は延べ1,100名、協力事業所総数は延べ1,073事業所にのぼっている。また、1次モデル事業では事前説明会、検証会議等を7県全てで実施した。2次モデル事業では、43都道府県ごとに事前説明会、検証会議等が実施された。さらに、調査員を養成するため、1次モデル事業において1回、2次モデル事業において6回の養成研修を、いずれも3日間のカリキュラムで実施した。

これ以外に、厚生労働省、都道府県、業界団体等の関係者を含めると、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。

こうした努力の成果として、介護保険制度の下に「介護サービス情報の公表」の仕組みが構築されることは、介護保険制度

の基本理念の実現に向けたさらなる前進になるものと考えられる。

○ 「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、関係者の中で戸惑いも多く、これらの目的や役割の違いが理解されるまでに費やされた時間や労力は相当なものとなった。しかしながら、関係者の中で慎重かつ広範な議論がなされ、徐々にその必要性への理解が浸透してきたことは喜ばしい限りである。

○ こうした認識が徐々にではあるが浸透し始めていることは、「介護サービス情報の公表」の検討との関わりにおいて、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。そして、これまでの過程でいただいた様々なご意見は、本調査研究委員会での検討や本報告書の取りまとめの過程において大変貴重な示唆をいただいたことはもとより、介護保険制度の発展に示唆を与える貴重な意見であると言える。

○ この「介護サービス情報の公表」の重要なポイントのひとつに「全ての介護サービス事業所を対象とする」という点があげられる。既に12万か所を超えるまでに増加している介護サービス事業所の全てを対象とする仕組みを構築することの難し

さは本調査研究委員会においても十分に承知しているが、介護保険制度においては、被保険者に対し、全ての介護サービス事業所において一定水準以上の質の確保されたサービスの提供が保障されるものでなければならない。そして、利用者による介護サービス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なのである。介護サービス事業所の任意によって情報が公表される仕組みである場合、利用者は限られた情報の中から選択しなければならない。このように、介護保険制度において、真に「利用者による選択（自己決定）」を保障するための仕組みとしては、全ての介護サービス事業所を対象とする必要があるのである。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。

○ なお、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ものである。