

Ⅲ. 「情報開示の標準化」の具体的内容

「Ⅱ. 「情報開示の標準化」の趣旨・目的」に沿って、以下の基本的な考え方の整理を行い、具体的な内容について検討を行った。

1. 基本的な考え方

(情報開示の徹底)

- 利用者による介護サービス事業所の選択において、利用者が比較検討可能なものにするためには、全ての介護サービス事業所についての標準化された情報が定期的に開示されることが必要である。

(客観性の確保)

- 利用者の適切な判断に資する情報であるため、抽象的、主観的なものなどあいまいなものとしてはならず、介護サービス事業所が現に行っている事柄(事実)を前提として、第三者が客観的事実に基づき確認できる事項とし、かつ、その事項について調査結果の全てが開示されなければならない。

(「情報開示の標準化」の位置付け)

- この「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環境を整備するものであることから、介護サービス事業所の格付けやサービスの画一化を目的とするものではない。

2. 実施方法

実施方法については、現時点では、一定の頻度で調査を実施し、その結果を開示できるような仕組みとして、現実的に実行可能なものを想定することとした。

また、「情報開示の標準化」の趣旨・目的を踏まえ、全国的な取組みとして地域における差異が生じないように留意するとともに、各都道府県での独自の取組みについても、整合性に留意した上で検討することとした。

(基本的手法)

- 介護サービス事業所は、サービス種別ごとに予め標準的に作成された「基本情報項目（記入票）」及び「調査情報項目（記入票）」に必要事項を自ら記入する。

「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開示されるものであり、「調査情報項目」は、調査員による事実確認を経て、その結果が開示されるものである。

なお、「基本情報項目」及び「調査情報項目」を合わせて「事業所情報開示項目」と称する。

- 介護サービス事業所にとっては、「事業所情報開示項目」を自ら記入することや「調査情報項目」について調査員の確認を受けるといった「情報開示の標準化」の一連のプロセスを通じて、介護サービス事業所自身にサービスの質の改善への気づきをもたらされ、サービスの質の向上に向けた取組みの促進が期待される。
- 介護サービス事業所の調査は、現に行っている事柄(事実)についての事実確認のみを行うものであるため、事実誤認に関するものを除き、調査結果について介護サービス事業所から特段の意見を求めないこととする必要がある。
- 利用者の選択を現実のサービス利用において保障することを主たる目的とするものであることから、調査の過程においてサービス内容改善のための指導や経営改善のための指導等を行わないこと

を明確にすることが必要である。

(頻 度)

- 調査の頻度については、利用者の選択に資する情報としては常に最新の情報である必要があること、介護サービスは対人サービスでありサービス従事者が不定期に入れ替わること、介護サービス事業所の負担に配慮する必要があること等に留意する必要がある。

また、先行する痴呆性高齢者グループホームの外部評価の頻度は年1回であることも踏まえると、年1回程度とすることが適当と考えられる。

(訪問調査)

- 訪問調査は、事実情報の確認という調査の性格上、客観性・公平性を確保することが重要であり、複数の調査員で行うことが望ましい。

また、介護サービス事業所の訪問調査の期間については、介護サービス事業所の負担に配慮するとともに、調査員の実務上の実行可能性などを勘案し、当面、概ね2日程度で考えることとする。

(検証の必要性)

- なお、実施方法は、調査情報項目数、事業所・施設の規模や形態等に応じて適切なものとする必要があるため、平成16年度以降、試行などを通じて検証を行い、具体的な課題を抽出し、さらに検討することが必要である。

3. 事業所情報開示項目

(「事業所情報開示項目」の検討)

- 利用者の適切な選択に資する介護サービス事業所情報となる「事

業所情報開示項目」について、サービスごとに、学識経験者、有識者、事業者、利用者などから構成される部会を設け検討を行った。

- 「事業所情報開示項目」の検討に当たっては、利用者本位の視点に立つことを基本とした。

- また、検討に当たっては、これまで取り組まれてきた国や地方自治体等における福祉サービスの第三者評価、オンブズマン、介護相談員の取組みなど、サービスの質の評価や利用者の支援に関する様々な取組みについて広く調査・分析し、参考としたところである。

- なお、平成15年度においては、訪問系、通所系、入所系サービスのうちそれぞれ訪問介護、訪問入浴介護、福祉用具貸与、通所介護、特定施設入所者生活介護（有料老人ホーム）、介護老人福祉施設及び介護老人保健施設の7サービスに係る「事業所情報開示項目」を検討した。

（「事業所情報開示項目」についての検証の必要性）

- 「事業所情報開示項目」については、サービス提供現場における創意工夫、サービスの質の改善等を受け、調査実施の過程において得られる情報を基に常に分析・研究を行い、その結果を踏まえた見直しを行う必要がある。したがって、「事業所情報開示項目」の検討を行った後には、その案を基に試行などを通じてその妥当性、有効性等について検証を行い、具体的な課題を抽出し、改善していくことが必要である。

（「事業所情報開示項目」の構成）

- 「事業所情報開示項目」は、「基本情報項目」及び「調査情報項

目」による構成とする。

- 「事業所情報開示項目」の構成についても、利用者の選択に資することを前提に、利用者側の視点に立った組み立てを行うよう配慮することとした。

(1) 基本情報項目

(「基本情報項目」の構成)

- 「基本情報項目」は、介護サービス事業所に関する基本的な事実情報であって開示だけで足りる項目（法人名、事業所・施設名、所在地、営業時間、職員数、居室面積等）によって構成するものとする。

(「基本情報項目」の案)

- 「基本情報項目」（案）は別紙1-1のとおりである。

(2) 調査情報項目

(「調査情報項目」の構成)

- 「調査情報項目」は、大項目、中項目、小項目及び小項目を判定するための判定基準で構成し、判定基準については、客観的判定材料（数量、頻度、マニュアル、記録の有無等）により事実を確認するものとする。
- 「調査情報項目」は、実際に開示項目を活用する利用者側の視点に立ったわかりやすい構成とするために、大項目については、「サービスの内容・水準の確保」に関する項目と、「サービスの質を確保するための組織・運営」に関する項目の2区分とした。

また、中項目は、利用者の立場に立ち、介護保険制度の基本理念が具体的なサービス提供の中で実現されているのかを確認できること、また、利用者の尊厳の尊重や消費者保護等の視点に立ったサービス提供等が実現されているかということを確認できることなどを考慮しながら新たに設定し、その上で具体的に確保すべき内容を示すものとして、サービスごとの特性を踏まえた小項目の設定に努めた。

- 「調査情報項目」は、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、調査員が客観的事実に基づき確認できる項目であり、かつ、その項目に関する調査結果の全てが開示されるものである。このことを踏まえ、以下の基本方針を定め、サービスごとに検討を行った。

（基本方針）

- 利用者の適切な判断に資する情報であるため、抽象的、主観的なものなどあいまいなものとしなない。
- 調査情報項目は、事業者、専門家のそれぞれにおいて、妥当性が認識されるとともに、共有化されていることが重要である。
また、利用者にも共有化されていることが望ましい。
- 専門的な判断が必要と考えられる事柄（事実）についても、判定基準や客観的判定材料を工夫することで、可能な限り調査情報項目に取り入れる。
これにより、調査員の専門的判断に係る負担の軽減及び調査の均質性を確保する。

- 調査情報項目数については、調査に係る費用負担や調査の期間を考慮し、必要最小限にとどめることとする。

(調査情報項目の案)

- 調査情報項目（案）は別紙1－2のとおりである。

4. 実施体制

(1) 実施主体

(実施主体の基本要件)

- 「情報開示の標準化」は、利用者の適切な選択に資する情報を開示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、調査結果の全てを開示する仕組みを前提とするものである。このことから、実施主体には、これらについての信頼と責任が求められることとなる。このため、実施主体には中立性・公平性が必要であると考えられる。
- また、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ものであるため、介護保険制度がもつ公益性の下で事業が行われることとなる。このため、実施主体が行う事業の全体を通じて透明性が確保されることが重要である。

(「情報開示の標準化」の実施単位)

- 実施主体は、次のようなことから都道府県単位に設置することが適当であると考えられる。
 - ① 介護サービスの利用及び提供は、保険者（市町村等）の区域を超えて広域で行われる場合がある。

- ② 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。
- ③ 介護・福祉サービスを対象とする全国的な外部評価や第三者評価の取組みを見ると、都道府県が基本的な単位とされている。
また、都道府県の一部においても、自主的な第三者評価の取組みが行われている。

(実施主体の要件)

- 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、事業の円滑な実施が図られるべきことに配慮し、都道府県が自ら実施する体制のほか、他の法人へ事業を委託する体制、他の法人を実施主体として選定や認証を行う体制など、都道府県ごとの実情に応じた体制構築を柔軟に認めることが適当である。

また、いずれの場合であっても、本事業の趣旨・目的に添った基本的な要件を満たすことが前提となることから、次のような点に留意することが必要と考えられる。

- ① 事業者及び利用者に対する中立性・公平性が確保できること。
- ② 調査の均質性が確保できること。

(実施体制についての検証・検討)

- なお、実施体制は、都道府県ごとの実情に応じた円滑な事業の実施に配慮することが適当であることから、平成16年度以降、試行などを通じて検証を行い、具体的な課題を抽出し、さらに検討することが必要である。

(2) 調査体制

(調査員の業務)

- 調査員は、介護サービス事業所を訪問し、当該事業所が現に行っ

ている事柄（事実）を前提として、標準化された調査情報項目に基づき確認のみを行う。

したがって、訪問調査に当たって改善指導、経営指導等を行わない。

（調査の均質性の確保）

- 「情報開示の標準化」は、利用者の適切な選択に資する情報を開示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、調査結果の全てを開示する仕組みを前提とするものである。このことから、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。

（調査員の基本要件）

- 調査を受ける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。
- 調査員は、調査に当たり介護サービス事業所及び利用者に関する情報を知り得る立場にあることから、調査に当たっての守秘義務、倫理や行動規範を熟知し、調査の役割から逸脱せずに円滑に遂行できる人格適性を有する者であることが必要である。
- 調査員は、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、「情報開示の標準化」に関する知識（趣旨・目的、調査情報項目、実施方法、調査員の行動規範等）などに関する研修を修了することを要件とすることが必要である。

（研修の受講要件に関する意見）

- 研修の受講要件について、資格（保健・医療・福祉の資格等）を

求めるかどうかについて以下の意見があった。

- ・ 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を有する者としては、医師、保健師、看護師、社会福祉士、介護福祉士等の国家資格あるいは介護支援専門員等の調査対象事業に関連する保健・医療・福祉のいずれかの資格等を有する者であることが望ましい。
 - ・ 介護支援専門員とすることが望ましい。
 - ・ 判定基準や客観的判定材料を工夫することを前提として、調査員には特段の資格を求めなくてもよいのではないか。
(例えば、介護保険施設等を訪問し、利用者の視点にたって活動する介護相談員については必ずしも資格を要件としていない。)
- また、研修の受講要件を検討するに当たっては、必要な調査員数の確保についての実現性を勘案する必要がある。
- 研修の受講要件について、介護サービスの現場経験を求めるかどうかについて以下の意見があった。
- ・ 介護サービスに係る一定期間の現場経験を有する者が望ましい。
 - ・ 介護サービスの現場経験として、家族介護の経験等を含めてもよいのではないか。
(痴呆性高齢者グループホームの外部評価では認めている。)
 - ・ 特段の現場経験は求めなくてもよいのではないか。

(検証の必要性)

- 以上のことを踏まえ、試行段階では次の要件を満たした調査員を養成して検証を行い、具体的な課題を抽出し、さらに検討することが必要である。
 - ① 介護支援専門員等の保健・医療・福祉の有資格者であって、介護サービス事業に一定の実務経験がある者。
 - ② 民生委員、介護相談員、NPO等のオンブズマン活動に参加している者、痴呆性高齢者グループホームの外部評価の評価調査員、地方自治体の第三者評価の評価員等であって、本事業の調査に従事する適性があると認められる者。
 - ③ ①及び②の他、特に資格や経験を有しないが、本事業の調査に従事する適性があると認められる者。

(調査員の更新要件)

- 調査員は、常に一定の質の確保が求められることから、更新の仕組みを検討する必要がある。その場合、一定の調査実績や研修の受講等を求めることについても検討する必要がある。

(調査業務の委託)

- 実施主体が、調査業務の円滑な実施に必要と認められる場合において、調査業務のみを他の法人に委託することが考えられる。その場合であっても、本事業の趣旨・目的に添った基本的な要件を満たすことが前提となることから、次のような点に留意することが必要と考えられる。
 - ① 実施主体との契約関係、責任関係等を明確にすること。

- ② 事業者及び利用者に対する中立性・公平性が確保できると。
- ③ 調査の均質性が確保できること。

5. 費用負担のあり方

(費用負担の仕組み)

- 費用負担については、先行している痴呆性高齢者グループホームの外部評価、福祉サービスの第三者評価、都道府県ごとに実施されている第三者評価などにおいて、事業所の負担となっていることを踏まえると、介護サービス事業所の負担とすることが適当ではないかと考えられる。

同時に、全ての介護サービス事業所を対象とすること、利用者の介護サービス事業所の選択を支援するものであることを前提とすれば、当該介護サービス事業者の負担のあり方については、介護保険制度との関係も含めて検討することが適当ではないかと考えられる。

(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に負担可能な範囲であること。特に、小規模な介護サービス事業所の負担能力に留意することが必要である。

(費用負担の仕組みの透明性)

- 費用負担の仕組みについても透明性が必要ではないかと考えられる。

6. 情報の開示

(開示情報の内容)

- 利用者による適切な介護サービス事業所の選択を実現するためには、事業所に関する情報の比較検討が可能となることが必要である。そのためには、全介護サービス事業所に関する調査結果の全てが開示されることが必要である。

- 開示情報の内容は、調査員が客観的事実に基づき調査した結果を正確に反映したものであることが必要である。

- なお、開示に当たっては、内容の正確性を前提としつつ、利用者にとってわかり易いものとするよう工夫することが必要である。

(開示の方法)

- 情報開示に当たっては、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必要であることから、インターネットにより広く開示する方法のほか、介護サービス事業所内への掲示や重要事項説明書への添付など、多くの人に情報が届くよう多様な情報開示の方法を用意する必要がある。

(開示の効果)

- なお、情報が広く開示されることで、利用者の介護サービス事業所の選択を支援する介護支援専門員等の関係者も活用できるとともに、地域におけるモニタリング効果も期待できる。

7. 人材の養成

(調査員数の確保)

- 「情報開示の標準化」の実施に当たっては、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、調査員の均質性が重要であり、共通のカリキュラムに基づいて調査員を養成することが必要である。
- 調査員の養成のため、調査員指導者を早期に養成することが必要である。また、調査員指導者についても均質性を確保するため、共通のカリキュラムに基づいて養成することが必要である。
- 調査員の養成研修の期間については、現在行われている主な第三者評価事業等の評価調査者養成カリキュラム等の分析等を踏まえ、平成15年度の調査研究に当たっては、概ね5日間程度とした。
- 平成15年度においては、研修を修了した調査員が7サービス全てについて調査ができるカリキュラムとした。また、保健・医療・福祉の専門性や介護サービスの現場経験を有しない者についても養成できるカリキュラムとした。なお、平成16年度以降、試行により具体的な課題を抽出し、見直しを行うことが必要である。

(調査員養成カリキュラムの案)

- 調査員養成カリキュラム(案)は別紙2のとおりである。

8. 今後検討すべき課題

- 本事業は、今後とも増大する要介護高齢者等の介護サービスの選択を支援するとともに、その仕組みを円滑に機能させ、かつ、発展させていくため、以下のような課題についても検討する必要がある。

(調査研究)

- 実施方法、実施体制、事業所情報開示項目、調査員要件・研修カリキュラム等に関しては、この仕組みが稼動した後も継続的に充実・強化していくことが重要であることから、そのための調査研究体制についても検討することが必要である。

また、この仕組みが利用者のサービス選択に真に役立っているのかどうか等利用者側からの評価についても定期的に調査し、制度の改善につなげていくことが必要である。

(調査員の養成等)

- 全ての介護サービス事業所について、均質な調査が行われるために必要となる調査員を確保するための養成体制について検討することが必要である。

なお、調査員の資質の維持・向上のための定期的な現任研修についても検討することが必要である。

- さらに、調査員の養成及び資質の維持・向上に当たって、均質性を確保するために指導者の養成体制についても検討することが必要である。

- 調査の均質性を確保するために、調査員の管理方法（登録、取り消し等）について検討する必要がある。

(実施主体の評価・指導)

- 調査の均質性を確保するために実施主体に対する評価や指導が行える体制を検討する必要がある。

(不服申立等対応)

- 開示情報に対する介護サービス事業所からの不服申立や利用者からの苦情等に対応する仕組みについて検討する必要がある。

(啓発・普及)

- 「情報開示の標準化」は、事業者、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正に機能するものであるから、その趣旨・目的等について継続的に啓発・普及する必要がある。このため、効果的な方法についても検討する必要がある。

IV. おわりに

- 本調査研究委員会が提案している「情報開示の標準化」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判断に資する適切な情報を提供する仕組みとして、全ての介護サービス事業所を対象に、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という新たな仕組みである。
- この「情報開示の標準化」の仕組みが構築されることにより、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ことによって、介護保険制度が真に利用者本位の制度として機能していくこ

とが期待される。

このような仕組みが、介護保険制度の基本理念を支えるサブシステムとして機能していくことは、わが国の介護・福祉サービスの分野において画期的な出来事となる。

- さらに、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につながり、介護サービス全体の質の向上が期待される。このことにより、利用者は、より良質なサービスを楽しむこととなる。

- 「情報開示の標準化」の実施により、高齢者介護の分野における「サービスの第三者評価」や行政による「指導監査」においても基礎的な情報を共有できることとなる。したがって「情報開示の標準化」は、今後、様々な評価の基盤を支えるものとして位置付けられ、地方自治体、民間団体、地域等における各種の取組みにおいて活用されていくことが期待される。

- なお、本報告においては、「情報開示の標準化」の基本的な枠組みを提案したが、言うまでもなくその検討は、緒についたばかりであり、克服すべき課題も多く残されている。したがって、平成16年度以降、試行などを通じて検証を行い、より具体的な課題を抽出し、検討を深めていく必要がある。

- 最後に、本調査研究が、今後、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）」を真に保障するための一助となることを切に願うものである。