

大阪市大『創造都市研究』第8巻第2号(通巻13号) 2012年12月

■ 論文 ■

15頁～30頁

## 介護サービス情報の公表制度の運用に関する実態分析 —都道府県アンケート調査結果—

山村和宏(大阪市立大学大学院創造都市研究科・客員研究員)

An Analysis on the Information Disclosure System of the Care Service :  
Based on the Questionnaire Survey to the Prefecture

Kazuhiro YAMAMURA (Visiting Fellow, Graduate School for Creative Cities, Osaka City University)

### 【目次】

- I アンケート調査の概要
  - 1. 調査の背景と目的
  - 2. 調査の実施概要
  - 3. 調査票の配布回収状況
- II アンケート調査結果
  - 1. 「公表制度」の運用実績
  - 2. 平成24年度以降の制度運用
  - 3. 今後の制度見直しに関する課題
  - 4. 従来 of 制度運用と今後の実効性の比較
- III まとめ
  - 1. 平成23年度の制度運用
  - 2. 平成24年度以降の制度運用の方向性
  - 3. 制度運用の実効性
  - 4. 制度見直しの問題点、今後の課題

### 【要約】

介護サービス情報の公表制度の運用実態を把握するため、都道府県を対象として介護サービス情報の公表制度の運用に関するアンケート調査を実施した。本稿は、アンケート調査の集計結果をとりまとめ、報告する。

### 【キーワード】

介護サービス情報の公表制度、介護保険制度、サービス選択、サービスの質の向上

### 【Abstract】

The purpose of this research paper is to report about analysis results of information disclosure system of the care service, which is based on the questionnaire survey to the prefecture.

**【Keywords】**

Information Disclosure System of the Care Service, Long-term Care Insurance System, Service Choice, Service Quality Improvement

**I アンケート調査の概要****1. 調査の背景と目的**

介護サービス情報の公表制度(以下、「公表制度」と言う)は、2005年の介護保険法の改正により、介護サービス事業所が、利用者の選択に資する情報を自ら報告し、その情報を第三者が客観的に調査・確認し、定期的に公表する仕組みとして創設され、2006年4月に施行された。「公表制度」の意義は、利用者が介護サービス事業所に関する情報を入手し、活用することで、主体的に適切な介護サービス事業所を選択することができ、こうした利用者の選択が適切に機能することで、介護サービス事業所のサービスの改善への取り組みが促されることにあると言われる<sup>1)</sup>。

制度が導入されて5年目の2010年7月6日に、「公表制度」が活用されていない等の介護サービス事業所の意見を受け、制度の抜本的な見直しが行われることとなった<sup>2)</sup>。同年10月4日の全国担当者会議において、平成24年(2012年)度制度移行にあたっての平成23年(2011年)度の経過的運用案が示され、その案には既存事業者の報告及び調査は行わないものとする調査事務及び手数料の前倒し廃止の案が盛り込まれていた<sup>3)</sup>。同年11月30日に出された事務連絡において、平成23年度の経過的運用案が軌道修正され、平成23年(2011年)度の調査は現行どおりの運営とし、運営体制が確保できないなどやむを得ない場合は、「調査事務及び手数料の一部又は全部を前倒しで廃止」する経過的運用が可能とされた<sup>4)</sup>。

また、2010年11月25日には、社会保障審議会介護保険部会において『介護保険制度に関する見直しに関する意見』が示され、本制度が利用者にとって活用しやすいものとなるよう閲覧機能等を充実させるとともに、調査については、都道府県知事が必要と認める場合に、適切に実施できることとする等、介護サービス事業所の事務の軽減を図る旨の意見が示された。この意見に沿って、2011年6月に介護保険法は改正され、2012年4月より、調査の義務付けが廃止され、都道府県知事が必要と認める場合に調査を行うものへと変更されることとなった。

こうした「公表制度」の見直しの経緯を踏まえ、制度導入以降の「公表制度」の意義はどの程度達成されてきたのか、制度見直しは制度の実効性を改善するものとなっているのか、制度の実効性を高めるためにはどのような改善が必要であるのか等を把握するため、介護サービス情報の公表制度に関するアンケート調査を実施した。本稿は、その調査結果より制度運用の実態を把握し、今回の制度見直しの問題点、課題、公表制度の今後の方向性を考察することを目的とする。なお、制度の実効性については、制度の意義である「利用者による介護サービス事業所の選択(サービス選択)」と「介護サービス事業所のサービスの質の向上(サービスの質の向上)」の2つの観点からの把握を行う。

**2. 調査の実施概要****(1) 調査名称**

介護サービス情報の公表制度の運用に関するアンケート調査

**(2) 調査期間・調査時点**

調査期間：2012年3月6日～2012年3月21日(回収期限は2012年3月31日まで延期)

調査時点：回答記入日

**(3) 調査方法**

郵送による配布回収を行った。

**(4) 調査対象**

「公表制度」の実施主体である都道府県を対象とし、介護サービス情報の公表制度運用担当課へアンケートを送付した。

**(5) 主な調査項目**

## ○従来の制度運用

- ・平成23年度の制度運用
- ・従来の制度運用の実効性
- ・従来の制度運用の問題点

## ○平成24年度以降の制度運用

- ・平成24年度以降の調査実施体制
- ・平成24年度以降の調査実施体制の実効性
- ・今後の制度見直しの課題

**(6) 集計方法**

集計表に示した割合は、回答肢ごとの回答数を回答計（標本数）で除し、パーセント表示している。複数回答の場合も当該設問の回答計で除しているため、割合の合計が100%を上回る場合がある。複数回答は集計表にその旨表示している。なお、回答計は回収数が回答の母数となる場合のみ、回収数に一致する。回答者が限定されている設問等においては、非該当となる回答数を回収数から減じ、回答計を算出している。このため、各設問の回答計と回収数とは必ずしも一致しない。

**3. 調査票の配布回収状況**

「公表制度」の事務を担う都道府県（担当課）を対象に「介護サービス情報の公表」制度に関するアンケート調査票を送付し、47団体中37団体より回答を得た。回収率78.7%であった。アンケート調査票は郵送による配布回収を行った。

表1 平成23年度の制度運用

配布数	回収数	回収率
47	37	78.7%

**II アンケート調査結果****1. 「公表制度」の運用実績****(1) 平成23年度の制度運用**

平成23年度の運用は、「従来どおり（平成23年度の制度運用では従来どおり調査を実施）」したのは12団体（32.4%）、「経過的運用Ⅰ（新規事業者のみ報告の対象とし、調査を実施しない方法）」が18団体（48.6%）となっている。なお、「調査を実施していない」と回答した団体は4団体（10.8%）であり、「経過的運用Ⅰ」と合わせ59.4%が調査を実施していない。

表2 平成23年度の制度運用

回答肢	回答数	割合
1. 従来どおり(平成23年度の制度運用では従来どおり調査を実施)	12	32.4%
2. 経過的運用Ⅰ(新規事業者のみ報告の対象とし、調査を実施しない方法)	18	48.6%
3. 経過的運用Ⅱ(調査対象を縮小し、実施する方法)	3	8.1%
4. 調査を実施していない	4	10.8%
5. 介護サービス情報公表システムの運用を停止	0	0.0%
6. その他	0	0.0%
無回答	0	0.0%
計	37	100.0%

出所:「介護サービス情報の公表」制度に関するアンケート調査結果より筆者作成

※表1～表20まで出所は同じ

### (2) 経過的運用等とした理由

平成23年度の本制度の運用を経過的運用等とした理由については、「介護サービス事業所の事務負担の軽減のため」が11団体(44.0%)と最も多く、次いで、「平成24年度以降の制度の方向性が見えないため」が9団体(36.0%)と続いている。また、その他の回答としては、「平成24年度以降、年1回の訪問調査の義務付けが廃止される見込みであったため」等、国が平成22年度の時点で、制度を見直し、調査の義務付けを廃止する方向性を示していたことがあげられている。

表3 経過的運用等とした理由(複数回答)

回答肢	回答数	割合
1. 運営に係る予算が確保できないため	4	16.0%
2. 指定情報公表センターの運営体制が整わないため	6	24.0%
3. 指定調査機関の運営体制が整わないため	3	12.0%
4. 平成24年度以降の制度の方向性が見えないため	9	36.0%
5. 介護サービス事業所の事務負担の軽減のため	11	44.0%
6. 介護サービス事業所の反対意見が多いため	5	20.0%
7. 調査の有効性に疑義があるため	1	4.0%
8. 本制度自体の有効性に疑義があるため	0	0.0%
9. 東日本大震災の影響のため	0	0.0%
10. その他	9	36.0%
無回答	0	0.0%
計	25	100.0%

### (3) 制度運用の実効性

本制度の導入から平成23年度までの制度運用の実効性については、「利用者による介護サービス事業所の選択(サービス選択)」と「介護サービス事業所のサービスの質の向上(サービスの質の向上)」の2つの観点からどの程度の実効性が得られたかを設問した。

その結果、「利用者による介護サービス事業所の選択」では、「あまり達成できていない」が22団体(59.5%)、「ほとんど達成できていない」3団体(8.1%)を合わせ、67.6%が「達成できていない」と回答している。一方、「ある程度達成できた」が11団体(29.7%)となっている。

「介護サービス事業所のサービスの質の向上」については、「ある程度達成できた」が22団体(59.5%)で、「あまり達成できていない」が14団体(37.8%)を上回っている。

表4 制度運用の実効性

	回答肢	回答数	割合
A. 利用者による介護サービス事業所の選択	1. 十分達成できた	0	0.0%
	2. ある程度達成できた	11	29.7%
	3. あまり達成できていない	22	59.5%
	4. ほとんど達成できていない	3	8.1%
	無回答	1	2.7%
	計	37	100.0%
B. 介護サービス事業所のサービスの質の向上	1. 十分達成できた	0	0.0%
	2. ある程度達成できた	22	59.5%
	3. あまり達成できていない	14	37.8%
	4. ほとんど達成できていない	0	0.0%
	無回答	1	2.7%
	計	37	100.0%

## (4) 制度運用の問題点

「公表制度」の意義である「利用者による介護サービス事業所の選択」を実効あるものとするにあたり、どのような点に問題があったかについては、「利用者・家族等が介護サービス事業所を比較検討できる機能が備わっていない」「公表された情報の用語が難しく、利用者・家族等にわかりにくい」がそれぞれ21団体(58.3%)となっている。次いで、「介護サービス事業所の取り組みやサービスの特色がわかる情報が提示されていない」「利用者・家族等にとって介護サービス事業所の選択をインターネットで行うことがなじまない」がそれぞれ16団体(44.4%)と続いている。

その他の回答には、「制度の周知不足」に関する回答が3団体、他に、「情報項目が多い」「情報項目から得られる事業所の特色や程度等をわかりやすく表示する」があげられている。

表5 「利用者による介護サービス事業所の選択」の問題点(複数回答)

回答肢	回答数	割合
1. 介護サービス事業所を選択するための判断材料が提示されていない	7	19.4%
2. 介護サービス事業所の取り組みやサービスの特色がわかる情報が提示されていない	16	44.4%
3. 利用者・家族等が介護サービス事業所を比較検討できる機能が備わっていない	21	58.3%
4. 公表された情報の用語が難しく、利用者・家族等にわかりにくい	21	58.3%
5. 利用者・家族等にとって介護サービス事業所の選択をインターネットで行うことがなじまない	16	44.4%
6. その他	5	13.9%
無回答	1	2.8%
計	36	100.0%

「介護サービス事業所のサービスの質の向上」を実効あるものとするにあたっての問題点は、「介護サービス事業所のサービスの質の違いがわかる情報が提示されていない」が14団体(38.9%)、「介護サービス事業所のサービスの質の向上が点検できる仕組みになっていない」「調査員は指導や評価を行ってはず、調査結果が介護サービス事業所のサービスの質の向上に結びついていない」がそれぞれ13団体(36.1%)、「介護サービス事業所等が事業所間を比較検討できる機能が備わっていない」が12団体(33.3%)となっている。

その他の回答には、「そもそも質の評価は行わない制度であり、記録等の整備以上に質の向上を求めるに

は限界がある」「ある程度質の向上を図ることができたが、本制度の調査だけで十分達成できるものではない」「調査員の専門性に課題」「事業者にとって情報公表がサービスの利用につながっている実感がない」等があげられていた。

表6 「介護サービス事業所のサービスの質の向上」の問題点(複数回答)

回答肢	回答数	割合
1. 介護サービス事業所のサービスの質の向上が点検できる仕組みになっていない	13	36.1%
2. 介護サービス事業所のサービスの質の違いがわかる情報が提示されていない	14	38.9%
3. 介護サービス事業所等が事業所間を比較検討できる機能が備わっていない	12	33.3%
4. 介護サービス事業所のサービスの質を向上させる方法が提示されていない	10	27.8%
5. 調査員は指導や評価を行ってはならず、調査結果が介護サービス事業所のサービスの質の向上に結びついていない	13	36.1%
6. その他	5	13.9%
無回答	1	2.8%
計	36	100.0%

## 2. 平成24年度以降の制度運用

### (1) 平成24年度以降の調査実施体制

平成24年度以降の調査実施体制は、「虚偽報告がある場合、または通報等により虚偽報告の疑いがある場合等に実施」が23団体(62.2%)、「事業所自ら調査を希望する場合に実施」16団体(43.2%)となっている。「一定年数ごとに実施」は6団体(16.2%)となっており、「新規申請または新規指定から一定期間毎年実施」「更新指定時に実施」「一定年数ごとに実施」のいずれか一つ、またそのいずれかを複数で選択している団体を集計すると11団体(29.7%)となっている。その他の回答には、「新規指定時の翌年度」「実地指導と同時に実施」等があげられている。

表7 平成24年度以降の調査実施体制(複数回答)

回答肢	回答数	割合
1. 基本的に従来どおり実施(年に1度、対象となるすべての介護サービス事業所に実施)	0	0.0%
2. 新規申請時または新規指定時に実施	5	13.5%
3. 新規申請または新規指定から一定期間毎年実施	4	10.8%
4. 事業所自ら調査を希望する場合に実施	16	43.2%
5. 更新指定時に実施	6	16.2%
6. 一定年数ごとに実施	6	16.2%
7. 調査による修正項目の割合に応じ実施	0	0.0%
8. 虚偽報告がある場合、または通報等により虚偽報告の疑いがある場合等に実施	23	62.2%
9. 調査は実施しない	0	0.0%
10. 未定	5	13.5%
11. その他	8	21.6%
無回答	0	0.0%
計	37	100.0%

## (2) 調査にかかる経費の調達方法

調査にかかる経費の調達方法は、「指導監査等既存業務の一環として実施する」が14団体（43.8%）、「介護サービス事業所より調査手数料を徴収する」が12団体（37.5%）、「国の補助金を活用する」が11団体（34.4%）となっている。

表8 調査にかかる経費の調達方法（複数回答）

回答肢	回答数	割合
1. 国の補助金を活用する	11	34.4%
2. 都道府県単独で予算措置する	2	6.3%
3. 介護サービス事業所より調査手数料を徴収する	12	37.5%
4. 指導監査等既存業務の一環として実施する	14	43.8%
5. その他	0	0.0%
無回答	0	0.0%
計	32	100.0%

## (3) 平成24年度以降の調査実施体制において調査を縮小する理由

平成24年度以降の調査実施体制において調査を縮小する理由は、「介護サービス事業所の事務負担の軽減のため」が24団体（75.0%）となっており、「法改正により調査の義務が廃止されたため」21団体（65.6%）を上回っている。また、「調査手数料によらない制度運営が困難なため」が14団体（43.8%）となっている。

表9 平成24年度以降の調査実施体制において調査を縮小する理由（複数回答）

回答肢	回答数	割合
1. 法改正により調査の義務が廃止されたため	21	65.6%
2. 調査手数料によらない制度運営が困難なため	14	43.8%
3. 指導監査、第三者評価を実施しているため	4	12.5%
4. 介護サービス事業所の事務負担の軽減のため	24	75.0%
5. 介護サービス事業所の反対意見が多いため	5	15.6%
6. 調査の有効性に疑義があるため	3	9.4%
7. 本制度自体の有効性に疑義があるため	5	15.6%
8. その他	1	3.1%
無回答	1	3.1%
計	32	100.0%

## (4) 調査実施を縮小する場合の情報の正確性、的確性の担保

平成24年度以降の調査実施体制において調査を縮小する場合、介護サービス事業所より報告公表される情報の正確性、的確性はこれまでどおり担保されるかについては、「これまでどおり担保される」が20団体（62.5%）、「これまでどおりは担保されない」11団体（34.4%）を上回っている。

表10 調査実施を縮小、廃止する場合の情報の正確性、的確性の担保（複数回答）

回答肢	回答数	割合
1. これまで以上に担保される	0	0.0%
2. これまでどおり担保される	20	62.5%
3. これまでどおりは担保されない	11	34.4%
4. ほとんど担保されない	0	0.0%
無回答	1	3.1%
計	32	100.0%

## (5) 情報の正確性、的確性が担保されると考える理由

調査を縮小する場合に、介護サービス事業所より報告公表される情報の正確性、的確性はこれまでどおり担保されると考える理由は、「介護サービス事業所より報告公表される情報が虚偽であった場合、適正な措置を講じるため」が11団体(55.0%)、「介護サービス事業所の責任において正確、適切な情報が報告公表されると考えられるため」が8団体(40.0%)となっている。

表11 情報の正確性、的確性が担保されると考える理由(複数回答)

回答肢	回答数	割合
1. 介護サービス事業所の責任において正確、適切な情報が報告公表されると考えられるため	8	40.0%
2. 介護サービス事業所より報告公表される情報が虚偽であった場合、適正な措置を講じるため	11	55.0%
3. 調査員による調査ではこれまで情報の正確性、的確性が必ずしも担保されてこなかったため	4	20.0%
4. 特になし	0	0.0%
5. その他	1	5.0%
無回答	0	0.0%
計	20	100.0%

## (6) 平成24年度以降の調査実施体制の実効性

平成24年度以降の調査実施体制において、「利用者による介護サービス事業所の選択(サービス選択)」と「介護サービス事業所のサービスの質の向上(サービスの質の向上)」の2つの観点からどの程度の実効性が得られるかを設問した。

その結果、「利用者による介護サービス事業所の選択」については、「これまでどおり達成できる」が18団体(56.3%)、「これまでどおりは達成できない」が10団体(31.3%)となっている。「これまで以上に達成できる」は3団体(9.4%)である。

「介護サービス事業所のサービスの質の向上」については、「これまでどおり達成できる」が17団体(53.1%)、「これまでどおりは達成できない」が13団体(40.6%)となっている。「これまで以上に達成できる」は1団体(3.1%)にとどまる。

表12 平成24年度以降の調査実施体制の実効性

	回答肢	回答数	割合
A. 利用者による介護サービス事業所の選択	1. これまで以上に達成できる	3	9.4%
	2. これまでどおり達成できる	18	56.3%
	3. これまでどおりは達成できない	10	31.3%
	4. ほとんど達成できなくなる	0	0.0%
	無回答	1	3.1%
	計	32	100.0%
B. 介護サービス事業所のサービスの質の向上	1. これまで以上に達成できる	1	3.1%
	2. これまでどおり達成できる	17	53.1%
	3. これまでどおりは達成できない	13	40.6%
	4. ほとんど達成できなくなる	0	0.0%
	無回答	1	3.1%
	計	32	100.0%

## 3. 今後の制度見直しに関する課題

## (1) 「利用者による介護サービス事業所の選択」のための取り組みを講じる主体

「利用者による介護サービス事業所の選択」を実効あるものとする取り組みを講じる主体は、「主に国において講じる必要がある」が19団体（51.4%）、「主に都道府県において講じる必要がある」「主に市町村等基礎自治体において講じる必要がある」がそれぞれ7団体（18.9%）となっている。

表13 「利用者による介護サービス事業所の選択」のための取り組みを講じる主体

回答肢	回答数	割合
1. 主に国において講じる必要がある	19	51.4%
2. 主に都道府県において講じる必要がある	7	18.9%
3. 主に市町村等基礎自治体において講じる必要がある	7	18.9%
4. 必要ない	3	8.1%
無回答	1	2.7%
計	37	100.0%

「主に都道府県において講じる必要がある」と回答した団体の取り組みについては、「国のガイドラインに基づく本制度の運用」が4団体（57.1%）となっている。「本制度に都道府県独自の取り組みを付加（国のガイドラインの枠外の取り組み）」は1団体（14.3%）となっている。

表14 「利用者による介護サービス事業所の選択」のための都道府県の取り組み（複数回答）

回答肢	回答数	割合
1. 国のガイドラインに基づく本制度の運用	4	57.1%
2. 本制度に都道府県独自の取り組みを付加（国のガイドラインの枠外の取り組み）	1	14.3%
3. 介護サービス事業所に対する第三者評価制度の運用強化	2	28.6%
4. 介護サービス事業所に対する指導監査実施体制の強化	1	14.3%
5. 特になし	0	0.0%
6. その他	0	0.0%
無回答	0	0.0%
計	7	100.0%

## (2) 「介護サービス事業所のサービスの質の向上」のための取り組みを講じる主体

「介護サービス事業所のサービスの質の向上」を実効あるものとする取り組みを講じる主体は、「主に国において講じる必要がある」が16団体（43.2%）、「主に都道府県において講じる必要がある」が14団体（37.8%）となっている。

表15 「介護サービス事業所のサービスの質の向上」のための取り組みを講じる主体

回答肢	回答数	割合
1. 主に国において講じる必要がある	16	43.2%
2. 主に都道府県において講じる必要がある	14	37.8%
3. 主に市町村等基礎自治体において講じる必要がある	2	5.4%
4. 必要ない	2	5.4%
無回答	3	8.1%
計	37	100.0%

「主に都道府県において講じる必要がある」と回答した団体の取り組みについては、「介護サービス事業

所に対する指導監査実施体制の強化」が6団体(42.9%)、「国のガイドラインに基づく本制度の運用」が5団体(35.7%)となっている。「本制度に都道府県独自の取り組みを付加(国のガイドラインの枠外の取り組み)は2団体(14.3%)となっている。

表16 「介護サービス事業所のサービスの質の向上」のための都道府県の取り組み(複数回答)

回答肢	回答数	割合
1. 国のガイドラインに基づく本制度の運用	5	35.7%
2. 本制度に都道府県独自の取り組みを付加(国のガイドラインの枠外の取り組み)	2	14.3%
3. 介護サービス事業所に対する第三者評価制度の運用強化	2	14.3%
4. 介護サービス事業所に対する指導監査実施体制の強化	6	42.9%
5. 特になし	0	0.0%
6. その他	1	7.1%
無回答	0	0.0%
計	14	100.0%

### (3) 「利用者による介護サービス事業所の選択」のための制度の改善方策

今後、「利用者による介護サービス事業所の選択」を実効あるものとするためにどのような改善を行う必要があるかについては、「介護サービス事業所の情報を一覧形式で比較検討できるようにする」20団体(54.1%)、「従来の調査項目、調査手法を改善し、介護サービス事業所のサービスの質を判断できるようにする」「良質なサービスを提供する介護サービス事業所を容易に検索できるようにする」「介護支援専門員が本制度を積極的に活用し、利用者・家族等への情報提供を促す仕組みを設ける」がそれぞれ19団体(51.4%)となっている。また、「介護サービス事業所独自の取り組みや特色あるサービス内容、設備等を文書や写真等で紹介する」「利用者・家族等が本制度を理解し、介護サービス事業所の選択に活用できるよう普及推進策を講じる」がそれぞれ17団体(45.9%)となっている。

表17 「利用者による介護サービス事業所の選択」のための制度の改善方策(複数回答)

回答肢	回答数	割合
1. 従来の調査項目、調査手法を改善し、介護サービス事業所のサービスの質を判断できるようにする	19	51.4%
2. 良質なサービスを提供する介護サービス事業所を容易に検索できるようにする	19	51.4%
3. 介護サービス事業所独自の取り組みや特色あるサービス内容、設備等を文書や写真等で紹介する	17	45.9%
4. 介護サービス事業所が報告する情報について指定要件を満たしているか点検調査を行う	2	5.4%
5. 介護サービス事業所の情報を一覧形式で比較検討できるようにする	20	54.1%
6. 調査を受審する介護サービス事業所に対するインセンティブを設ける	4	10.8%
7. 介護支援専門員が本制度を積極的に活用し、利用者・家族等への情報提供を促す仕組みを設ける	19	51.4%
8. 利用者・家族等が本制度を理解し、介護サービス事業所の選択に活用できるよう普及推進策を講じる	17	45.9%
9. 特になし	0	0.0%
10. その他	0	0.0%
無回答	1	2.7%
計	37	100.0%

## (4) 「介護サービス事業所のサービスの質の向上」のための制度の改善方策

今後、「介護サービス事業所のサービスの質の向上」を実効あるものとするためにどのような改善を行う必要があるかについては、「従来の調査項目、調査手法を改善し、介護サービス事業所のサービスの質を判断できるようにする」「良質なサービスを提供する介護サービス事業所を容易に検索できるようにする」がそれぞれ20団体（54.1%）、「介護サービス事業所の情報を一覧形式で比較検討できるようにする」16団体（43.2%）となっている。

表18 「介護サービス事業所のサービスの質の向上」のための制度の改善方策（複数回答）

回答肢	回答数	割合
1. 従来の調査項目、調査手法を改善し、介護サービス事業所のサービスの質を判断できるようにする	20	54.1%
2. 良質なサービスを提供する介護サービス事業所を容易に検索できるようにする	20	54.1%
3. 良質なサービスを提供する介護サービス事業所を表彰する仕組みを設ける	3	8.1%
4. 介護サービス事業所が報告する情報について指定要件を満たしているか点検調査を行う	1	2.7%
5. 介護サービス事業所の情報を一覧形式で比較検討できるようにする	16	43.2%
6. 調査を受審する介護サービス事業所に対するインセンティブを設ける	6	16.2%
7. 調査員による調査を介護サービス事業所のサービスの質の向上に活用できるように改善する	5	13.5%
8. 介護サービス事業所の本制度に対する理解とサービスの質の向上に寄与する研修機会を提供する	4	10.8%
9. 特になし	0	0.0%
10. その他	3	8.1%
無回答	1	2.7%
計	37	100.0%

## (5) 都道府県独自の取り組み

「利用者による介護サービス事業所の選択」や「介護サービス事業所のサービスの質の向上」を図るために実施、または、実施を検討している都道府県独自の取り組みについては、下記のとおり3団体より回答があった。

- ①情報公表の報告データに当該事業所の写真や動画を掲載した本件独自の情報開示システムを開発。本年度は住宅改修や介護タクシー、配食サービス等の生活支援情報も提供する予定
- ②調査を自ら希望する事業者に対してその積極的な受審を評価し、報告内容の正確性を担保するため、情報公表制度の調査項目を活用しつつ、従来の制度にとらわれない仕組みを別制度としての構築を検討
- ③新聞等に広告を掲載

## 4. 従来の制度運用と今後の実効性の比較

## (1) 「利用者による介護サービス事業所の選択」の実効性

「利用者による介護サービス事業所の選択」について、平成24年度以降の調査実施体制では「これまでどおり達成できる」が18団体（56.3%）となっていた。このうち、平成23年度までの従来の運用において実効性がどのようになっているかを内訳で見ると、「達成できた」は6団体（18.8%）、「達成できていない」12

団体(37.5%)となっている。また、今後の調査実施体制で「これまでどおり達成できない」は10団体(31.3%)となっていた。このうち、従来の実効性が「達成できていない」が9団体(28.1%)となっている。

全体の68.8%が「これまでどおり達成できない」と回答しているか、あるいは、今後の実効性は「これまでどおり達成できる」ものの、従来の実効性が「達成できていない」と回答している。

表19 従来の制度運用と今後の実効性①「利用者による介護サービス事業所の選択」

		従来の制度運用の実効性			
		合計	達成できた	達成できていない	無回答
今後の調査 実施体制の 実効性	合計	32	9	22	1
		100.0%	28.1%	68.8%	3.1%
	1.これまで以上に達成できる	3	2	1	0
		9.4%	6.3%	3.1%	0.0%
	2.これまでどおり達成できる	18	6	12	0
		56.3%	18.8%	37.5%	0.0%
	3.これまでどおり達成できない	10	1	9	0
		31.3%	3.1%	28.1%	0.0%
4.ほとんど達成できなくなる	0	0	0	0	
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
無回答	1	0	0	1	
	3.1%	0.0%	0.0%	3.1%	

※従来の制度運用の実効性の「達成できた」は「十分達成できた」と「ある程度達成できた」の計、「達成できていない」は「あまり達成できていない」と「ほとんど達成できていない」の計

※平成24年度以降の調査実施体制の実効性の回答数計を割合算出の母数とした

## (2)「介護サービス事業所のサービスの質の向上」の実効性

「介護サービス事業所のサービスの質の向上」について、平成24年度以降の調査実施体制では「これまでどおり達成できる」が17団体(53.1%)となっていた。このうち、平成23年度までの従来の運用での実効性

表20 従来と今後の制度の実効性②「介護サービス事業所のサービスの質の向上」

		従来の制度運用の実効性			
		合計	達成できた	達成できていない	無回答
今後の調査 実施体制の 実効性	合計	32	19	12	1
		100.0%	59.4%	37.5%	3.1%
	1.これまで以上に達成できる	1	1	0	0
		3.1%	3.1%	0.0%	0.0%
	2.これまでどおり達成できる	17	11	6	0
		53.1%	34.4%	18.8%	0.0%
	3.これまでどおり達成できない	13	7	6	0
		40.6%	21.9%	18.8%	0.0%
4.ほとんど達成できなくなる	0	0	0	0	
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
無回答	1	0	0	1	
	3.1%	0.0%	0.0%	3.1%	

※従来の制度運用の実効性の「達成できた」は「十分達成できた」と「ある程度達成できた」の計、「達成できていない」は「あまり達成できていない」と「ほとんど達成できていない」の計

※平成24年度以降の調査実施体制の実効性の回答数計を割合算出の母数とした

がどのようになっているかを内訳で見ると、「達成できた」は11団体（34.4%）、「達成できていない」6団体（18.8%）となっている。また、今後の調査実施体制では「これまでどおり達成できない」が13団体（40.6%）となっていた。このうち、従来の実効性が「ある程度達成できた」は7団体21.9%、「あまり達成できない」が6団体（18.8%）となっている。

全体の59.4%が「これまでどおり達成できない」と回答しているか、あるいは、今後の実効性は「これまでどおり達成できる」ものの、従来の実効性が「達成できていない」と回答している。

### Ⅲ まとめ

#### 1. 平成23年度の制度運用

「公表制度」は、平成22年10月4日の全国担当者会議において、平成24年度制度移行にあたって、平成23年度の調査事務及び手数料の前倒し廃止を含む経過的運用案が示され、さらに、平成22年11月30日に出された事務連絡において、平成23年度の調査は現行どおりの運営とするものの、運営体制が確保できないなどやむを得ない場合は、「調査事務及び手数料の一部又は全部を前倒しで廃止」する経過的運用が可能とされた。厚生労働省が示した平成23年度に都道府県がとるべき対応の例は、1）現行どおり（平成23年度制度運用は基本的に現行の制度運用とする）、2）経過的運用Ⅰ（新規事業者のみ報告の対象とし、調査を実施しない方法）、経過的運用Ⅱ（調査対象を縮小し、実施する方法）というものであった。

平成23年の制度運用について、調査結果では、「従来どおり（平成23年度の制度運用では従来どおり調査を実施）」調査を行った団体は全体の32.4%だが、調査をいずれかの方法で縮小、または中止した団体は合わせて67.6%になる。調査を縮小、または中止とした理由については、「介護サービス事業所の事務負担の軽減のため」が44.0%で、「平成24年度以降の制度の方向性が見えないため」の36.0%を上回っている。また、その他の回答にも、制度を見直し、調査の義務付けを廃止する方向性が経過的運用案に示されたことなどがあげられている。調査結果は、平成23年度の調査事務及び手数料の前倒し廃止を含む経過的運用案が示されたため、介護サービス事業所の事務負担軽減に配慮する必要性が高まったことに加え、今後の制度運用の見通しが不透明等であること等が、平成23年度の制度運用に影響を及ぼしたことを示唆している。

#### 2. 平成24年度以降の制度運用の方向性

平成24年度以降の制度運用については、介護保険法改正後に厚生労働省よりガイドライン（案）<sup>51</sup>が下表のとおり示された。

平成24年度以降の制度運用を見ると、従来どおり調査を毎年実施する団体はなく、「一定年数ごとに実施」する団体も全体の16.2%にとどまる。一方、「虚偽報告がある場合、または通報等により虚偽報告の疑いがある場合等に実施」する団体が62.2%と最も高く、「事業所自ら調査を希望する場合に実施」が43.2%と続いている。

平成24年度以降の調査実施体制において調査を毎年実施しない理由は、「介護サービス事業所の事務負担の軽減のため」が全体の75.0%と最も高く、「法改正により調査の義務が廃止されたため」の65.6%を上回っている。「公表制度」の見直し自体が、介護サービス事業所の意見に端を発して実施された経緯<sup>61</sup>からも、当然の結果と考えられるが、平成24年度以降の調査実施体制の縮小は、主として「介護サービス事業所の事務負担の軽減のため」に実施されたことが示されている。

従来どおり調査を毎年実施されなくとも、介護サービス事業所より報告公表される情報の正確性、的確性は、全体の62.5%が「これまでどおり担保される」と考えている。その理由としては、「介護サービス事業所より報告公表される情報が虚偽であった場合、適正な措置を講じるため」が55.0%、「介護サービス事業所の責任において正確、適切な情報が報告公表されると考えられるため」が40.0%となっている。情報の正確性、的確性は、介護サービス事業所の責任に委ねられ、虚偽等の問題があった場合、通報等に基づく事後

表21 ガイドライン(案)の概要

I 調査が必要と考えられる事項	A 調査を実施すべきと考えられる事項 ○新規申請時又は新規指定時 ○新規申請又は新規指定時から一定期間(毎年実施) ○事業者自ら調査を希望する場合 B 地域の実情に応じて、調査を実施するものと考えられる事項 ○更新申請時 ○調査による修正項目の割合に応じた実施 ○一定年数毎に実施
II 調査を行わないなどの配慮をすることが適当と考えられる事項	○第三者評価など、第三者による実地調査等が行われている場合 ○1事業所において複数サービスを実施している場合
III 他制度との連携等により効率的に実施することが可能と考えられる事項	○報告内容に虚偽が疑われる場合 ○公表内容について、利用者等から通報があった場合 ○実地指導と同時実施 ○状況に応じて、調査する項目を選定して実施 ○その他必要に応じて実施する場合

(出典) 介護サービス情報の公表制度における調査に関する指針策定のガイドライン(案)

的な指導監査等で対処できるため、概ね支障ないと判断されているものと推測される。一方、情報の正確性、的確性が「これまでどおりは担保されない」と回答している団体は34.4%となっている。

### 3. 制度運用の実効性

「公表制度」の導入から平成23年度までの運用の実効性を見ると、「利用者による介護サービス事業所の選択(サービス選択)」が、「あまり達成できていない」と「ほとんど達成できていない」を合わせ、67.6%が「達成できていない」と回答している。一方、「ある程度達成できた」は29.7%となっている。

また、「介護サービス事業所のサービスの質の向上(サービスの質の向上)」は、「ある程度達成できた」が59.5%、「あまり達成できていない」が37.8%となっている。

制度導入から平成23年度までの運用の実効性については、サービス選択よりもサービスの質の向上の実効性が高く評価されていることが明らかになった。

平成24年度以降の調査実施体制について、「利用者による介護サービス事業所の選択(サービス選択)」が「これまで以上に達成できる」と考える団体は9.4%となっている。一方、全体の68.8%がサービス選択について「これまでどおり達成できない」と回答しているか、あるいは、今後の実効性は「これまでどおり達成できる」ものの、従来の実効性が「達成できていない」と回答している。

また、「介護サービス事業所のサービスの質の向上(サービスの質の向上)」は、「これまで以上に達成できる」と考える団体は3.1%にとどまる。全体の59.4%がサービスの質の向上は「これまでどおり達成できない」と回答しているか、あるいは、今後の実効性は「これまでどおり達成できる」ものの、従来の実効性が「達成できていない」と回答している。

平成24年度以降の調査実施体制で、制度の実効性が改善されるとはほとんど考えられておらず、概ね6~7割がこれまでどおり達成できないか、従来の不十分な状態が維持されると判断していることが示されている。

### 4. 制度見直しの問題点、今後の課題

「公表制度」の意義の1つである「利用者による介護サービス事業所の選択(サービス選択)」について

は、従来の制度運用における問題点として、「利用者・家族等が介護サービス事業所を比較検討できる機能が備わっていない」「公表された情報の用語が難しく、利用者・家族等にわかりにくい」こと等があげられている。改善方策の上位には、「介護サービス事業所の情報を一覧形式で比較検討できるようにする」「従来の調査項目、調査手法を改善し、介護サービス事業所のサービスの質を判断できるようにする」「良質なサービスを提供する介護サービス事業所を容易に検索できるようにする」「介護支援専門員が本制度を積極的に活用し、利用者・家族等への情報提供を促す仕組みを設ける」があげられている。

「利用者による介護サービス事業所の選択（サービス選択）」を実効あるものとするためには、まず、介護サービス事業所の比較検討する機能や良質な介護サービス事業所を検索する機能の整備が課題となる。しかしながら、良質なサービスを提供する介護サービス事業所を検索できるようにするためには、介護サービス事業所のサービスが良質であるかどうかを把握し、情報提供する必要がある。さらに、良質な介護サービス事業所の情報を利用者に提供するにあたっては、介護支援専門員の役割が重要になることが示唆されている。

一方、「介護サービス事業所のサービスの質の向上（サービスの質の向上）」については、従来の制度運用における問題点として、「介護サービス事業所のサービスの質の違いがわかる情報が提示されていない」「介護サービス事業所のサービスの質の向上が点検できる仕組みになっていない」「調査員は指導や評価を行ってはず、調査結果が介護サービス事業所のサービスの質の向上に結びついていない」等があげられている。また、改善方策の上位には、「従来の調査項目、調査手法を改善し、介護サービス事業所のサービスの質を判断できるようにする」「良質なサービスを提供する介護サービス事業所を容易に検索できるようにする」等があげられている。

表22 「サービス選択」「サービスの質の向上」にあたっての主な問題点・課題

	サービス選択	サービスの質の向上
問題点	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆利用者・家族等が介護サービス事業所を比較検討できる機能が備わっていない (58.3%)</li> <li>◆公表された情報の用語が難しく、利用者・家族等にわかりにくい (58.3%)</li> <li>◆介護サービス事業所の取り組みやサービスの特色がわかる情報が提示されていない (44.4%)</li> <li>◆利用者・家族等にとって介護サービス事業所の選択をインターネットで行うことがなじまない (44.4%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆介護サービス事業所のサービスの質の違いがわかる情報が提示されていない(38.9%)</li> <li>◆介護サービス事業所のサービスの質の向上が点検できる仕組みになっていない (36.1%)</li> <li>◆調査員は指導や評価を行ってはず、調査結果が介護サービス事業所のサービスの質の向上に結びついていない (36.1%)</li> </ul>
改善方策	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆介護サービス事業所の情報を一覧形式で比較検討できるようにする (54.1%)</li> <li>◆従来の調査項目、調査手法を改善し、介護サービス事業所のサービスの質を判断できるようにする (51.4%)</li> <li>◆良質なサービスを提供する介護サービス事業所を容易に検索できるようにする (51.4%)</li> <li>◆介護支援専門員が本制度を積極的に活用し、利用者・家族等への情報提供を促す仕組みを設ける (51.4%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆従来の調査項目、調査手法を改善し、介護サービス事業所のサービスの質を判断できるようにする (54.1%)</li> <li>◆良質なサービスを提供する介護サービス事業所を容易に検索できるようにする (54.1%)</li> <li>◆介護サービス事業所の情報を一覧形式で比較検討できるようにする (43.2%)</li> </ul>

出所：「介護サービス情報の公表」制度に関するアンケート調査結果より筆者作成

「介護サービス事業所のサービスの質の向上(サービスの質の向上)」を実効あるものとするためには、「利用者による介護サービス事業所の選択」と同様、良質なサービスを提供する介護サービス事業所を検索できるようにするために、介護サービス事業所のサービスが良質であるかどうかを把握し、情報提供する必要がある。その際には、介護サービス事業所のサービスの質の違いを把握できるようにするだけでなく、サービスの質の向上が点検できる仕組みを構築すること、調査結果を介護サービス事業所のサービスの質の向上に結びつけるようにすることが課題としてあげられている。

「利用者による介護サービス事業所の選択(サービス選択)」を実効あるものとする取り組みを講じる主体に関しては、「主に国において講じる必要がある」が51.4%となっており、「主に、都道府県において講じる必要がある」は18.9%にとどまる。また、「主に、都道府県において講じる必要がある」と回答する団体の取り組みを見ると、57.1%が「国によるガイドラインに基づく本制度の運用」をあげている。このため、サービス選択のための制度の改善方策を講じる主体は、国の果たす役割が大きいと考えられる。

また、「介護サービス事業所のサービスの質の向上(サービスの質の向上)」を実効あるものとする取り組みを講じる主体は、「主に国において講じる必要がある」が43.2%、「主に都道府県において講じる必要がある」は37.8%であり、サービス選択よりもサービスの質の向上に都道府県の取り組み意欲が見られる。「主に、都道府県において講じる必要がある」と回答する団体の取り組みは、「介護サービス事業所に対する指導監督実施体制の強化」が42.9%、「国によるガイドラインに基づく本制度の運用」が35.7%となっている。このように、指導監督の強化によって、サービスの質の向上を図る団体があるものの、「公表制度」の活用を前提としたサービスの質の向上のために改善方策を講じる主体は、サービス選択と同様、全体として国の果たす役割が期待されると言える。なお、少数ではあるが、都道府県独自の取り組みを講じる団体がある。

#### 【謝辞】

介護サービス情報の公表制度の運用に関するアンケート調査は、平成24年度の調査実施体制の方向性が概ね確定すると考えられた平成23年度末での実施となった。業務多忙のなか、真摯に御協力いただいた都道府県介護サービス情報の公表制度担当課職員の方々へ心より感謝を申し上げたい。

また、アンケート調査の実施にあたっては、大阪市立大学大学院創造都市研究科小長谷一之教授よりご指導、ご支援をいただいた。ここに深く感謝申し上げます。

#### 【注】

- 1) 社会保険審議会介護保険部会(第33回)資料「情報公表制度の在り方について」2010年9月24日。
- 2) 厚生労働省ホームページ「長妻大臣閣議後記者会見概要」2010年7月6日。
- 3) 平成22年度全国「介護サービス情報の公表」制度担当者会議資料。
- 4) 2010年11月30日付け厚生労働省老健局振興課事務連絡。
- 5) 介護サービス情報の公表制度における調査に関する指針策定のガイドライン(案)2011年9月22日付け老健局振興課事務連絡。
- 6) 2010年11月25日に社会保障審議会介護保険部会より示された『介護保険制度に関する見直しに関する意見』において、「公表制度」に関し、「都道府県知事又は指定調査機関による介護サービス事業者・施設に対する調査が義務付けられているが、事業者にとってこうした調査等の負担が大きいのという指摘がある。このため、利用者にとって活用しやすいものとなるよう、検索機能や画面表示などを工夫するとともに、調査については、都道府県知事が必要と認める場合に、適切に実施することとするなど、事務の軽減を図り、手数料によらずに運営できる制度へと変更するべき」と提言された。