

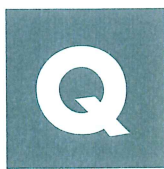
知りたいことが  
よくわかる

介護保険

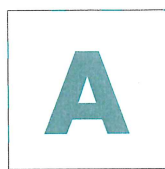
Q & A

## 介護サービス関係

「シルバーマーク」って、  
どういったものなの？



介護サービスのいわゆる「マル適マーク」として、「シルバーマーク」というものがあるようですが、その目的や仕組み、また、マークを取得することのメリットなどを教えてください。



本格的な高齢化社会を迎え、高齢者が安心して健康に暮らすことができるための良質なサービスや商品が求められています。「シルバーマーク」とは、そうした社会の要請に応えるために、シルバーサービスの種類ごとに設けられた基準を満たした良質な事業者（事業所）に交付される認定マークです。利用者が事業者を選択するうえでの目安となるものといえます。

年々増大かつ多様化する高齢者のニーズに対応するため、さまざまなシルバーサービス

が提供されています。ところが、不幸にも昭和60年代前半に発生した「豊田商事事件」をはじめ、高齢者が悪質な事業者から被害を受ける事件をきっかけに、シルバーサービス業界が自主的なサービス評価制度として検討を重ね、平成元年7月に「シルバーマーク制度」が誕生しました。同マークに関する基準の策定、審査、認定などの制度運営は、社団法人シルバーサービス振興会（理事長 多田宏氏）が担っています（図表1）。

シルバーマーク制度は、シルバーサービスを安心して利用できるように、シルバーサービスについて、福祉適合性（安全性・倫理性・快適性）の観点から品質の基準を定めています。この基準を満たす良質なシルバーサービスにシルバーマークを表示することにより、良質なシルバーサービスの提供・普及を図り、その結果として、高齢者の福祉の増進とシルバーサービスの健全な発展に寄与することを目的に運用されています。

また、介護保険制度の福祉用具貸与の対象用具は、基本的に再利用されるので、使用後に回収され、点検・消毒・保守点検を経て、

図表1 シルバーマーク制度の概要

- 対象サービス：在宅5サービス（訪問介護、訪問入浴介護、福祉用具貸与、福祉用具販売、在宅配食）
- 認定単位：事業所単位（介護保険も同様）
- 認定基準：各サービスごとに、具体的サービス提供にかかる基準を定めている。  
（介護保険制度の指定基準よりも高いレベルをめざし、基準の上乗せ、横出しおよび詳細化を図っている）
- 認定日：2月1日、6月1日、10月1日
- 審査：①書類調査  
②実地面接調査  
③「基準認定委員会」における審査
- 有効期間：2年間



新しい利用者のもとに届けられます。しかし、介護保険制度には消毒に関する具体的な基準がなく、また、消毒の効果を利用者が確認することも非常に困難なため、平成16年に「福祉用具の消毒工程管理認定制度」が創設されました。

利用者本位のサービス提供を前提に、介護保険の指定基準を上回る認定基準を設定し、かつ、倫理綱領の遵守を定めています。在宅サービスについては、「訪問介護」「訪問入浴介護」「福祉用具貸与」「福祉用具販売」「在宅配食」サービスの5種類がありますが、シルバーサービスの広がりにともない、マークの種類を順次、増やしていくことが予定されています。

安全性・倫理性・快適性を確保するため、認定基準には、利用者の権利の尊重、適正な契約、苦情対応の仕組みづくりや損害賠償の担保なども盛り込み、書面審査・実地調査を行ったあと、有識者などで構成される外部委員会で審査・認定しています。認定時期は年3回（2月、6月、10月）で、有効期間は2年間です。

また、認定基準の策定に当たっては、各界の有識者からなる「シルバーマーク制度委員会」で審議して策定します。

平成元年のシルバーマーク制度実施以来、全国統一基準のサービス評価制度として実績を重ねています。また、認定審査プロセスを通じた質の向上への取り組みだけでなく、認定事業者への最新情報の提供や、スキルアップのための各種研修を実施することなどによって、全体としてのサービスの質の向上を継続的に支援しています。

以前は、事業者（会社）単位に認定をしていましたが、平成12年4月の介護保険法施行にともない、シルバーマークの交付単位が、

事業者（会社）単位から事業所（営業所）単位に変更されました。これによって、認定基準を満たした事業所のみがシルバーマークを取得することになりました。

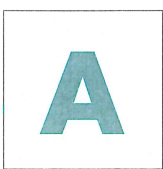
シルバーマーク制度の認定基準は、介護保険の指定基準に比べ、人員配置や従業員に対する教育・研修等において、より高い水準を求めていますので、シルバーマークの取得によって、ほかの事業者との差別化が図れるとともに、利用者に対し良質なサービスを提供していることがアピールできるメリットがあるといわれています。

介護保険制度では、介護サービス事業者は定期的に自己評価を行い、より良いサービスを提供するよう求めています。シルバーマーク制度でも自己評価が必須であり、確実な自己評価の実施が、従業員のモラルアップやサービスの質の向上につながるものとして期待されています。

## シルバーマークの申請はどうすればいいの？



介護事業所がシルバーマークを申請する場合の手続きはどうすればよいのでしょうか。



シルバーマークの認定基準に適合しているかどうかは、厳正に審査されます。書類による調査だけでなく、シルバー

サービス振興会の調査員による実地調査を実施して、それらの結果を消費者団体の代表、福祉・医療の専門家、学識経験者などから成る「シルバーマーク基準認定委員会」に報告し、審査したうえで、最終的には理事長決裁をもってシルバーマークを交付することになります。新規申請の場合、左のとおり年3回のシルバーマークの認定日の申請締切日までに、申請書類をそろえたうえで、シルバーサービス振興会に提出する必要があります。

申請締切日	認定日
■前年11月15日	2月1日
■3月15日	6月1日
■7月15日	10月1日

なお、書類審査は、申請手続き時に提出された書類をもとに調査しますが、書類に不備のあるときは再提出を求めたり、必要に応じて補充資料の提出を求める場合もあります。

書類提出後は、シルバーサービス振興会の調査員が、申請事業所の事務所を訪問し、実地調査を行います。経営者には事業運営の基本方針を聞き、また、サービス従業者にはマニュアルにもとづくサービスの実際等を聞くという面接調査を行うほか、申請手続き時に提出された書類や、基準で保管が必要とされている書類等を確認します。さらに、必要に応じてサービス現場の調査も行います。

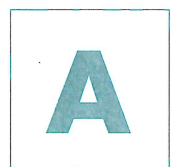
認定を受けたサービスについて、その後、

事業実態を確認する必要がある場合や、認定基準違反の疑いがある場合などは、必要に応じて随時、検証を行います。また、初回認定の1年後、事業計画の進捗状況、サービスや研修の実施状況、従業員の異動状況などを中心に、実地調査による検証作業を行うことになっていきます。

シルバーマークの更新の申請については、シルバーマーク有効期限（2年）の満了3カ月前の月の10日までに、申請する必要があります。申請したあとは、初回審査と同様に、書類調査、実地調査などを実施します。そして、新規申請と同様、各種調査結果をもとに、「シルバーマーク基準認定委員会」が可否の審査を行います。

## シルバーマークの仕組みが変更された？

シルバーマークの仕組みが最近変わったようですが、どのように変更されたのでしょうか。



平成元年7月のシルバーマーク制度創設以来20年が経過しました。これまで、シルバーマークに対する国の関与の撤廃、介護保険制度の施行、介護サービスの公表制度の導入、第三者評価の浸透など、シルバーマークを取り巻く環境は大きく変化しています。

Q

平成元年7月のシルバーマーク制度創設以来20年が経過しました。これまで、

シルバーマークに対する国の関与

の撤廃、介護保険制度の施行、介護サービス

情報の公表制度の導入、第三者評価の浸透な

ど、シルバーマークを取り巻く環境は大きく

変化しています。

介護保険制度の下では、事業所指定が取れば、さまざまな法人が介護事業へ参入することが可能になり、利用者は介護事業者を自由に選択できるようになりました。今後も介護サービス事業所がますます増加し、いわゆる「団塊の世代」が高齢期を迎えて、ニーズの多様化・高度化が進むとみられています。そういった状況変化のなかで、利用者がより質の高いサービスや事業所を選択する際のわかりやすい目安となる「シルバーマーク」の役割は、今後さらに重要になると予想されています。

そこで、シルバーマーク制度の運営を担っている社団法人シルバーサービス振興会では、シルバーマーク制度を、①介護サービス事業者（法人）の本社・本部等へのチェック機能の強化、②事業者の負担軽減、③利用者・ケアマネジャー（介護支援専門員）等への積極的PR、という三つの観点から見直し、平成21年1月1日付けで施行しました。

まず、「介護サービス事業者（法人）の本社・本部等へのチェック機能の強化」については、それまでのシルバーマーク制度は、事業所単位で審査・認定を行っていましたが、介護事業者の不正事案の再発防止をめざした介護保険法改正（平成21年5月1日施行。図表2）等を受けて、介護事業運営のマネジメントの視点を重視した基準を設け、本社・本部等へのチェック機能を強化しました。

具体的には、「利用者の尊厳の重視」「地域

図表2 介護保険法および老人福祉法の一部改正法の概要(平成21年5月1日施行)

介護サービス事業者の不正事案の再発を防止し、介護事業運営の適正化を図るため、法令遵守等の業務管理体制整備の義務づけ、事業者の本部等に対する立入検査権の創設、不正事業者による処分逃れ対策など、所要の改正を行う。

業務管理体制整備	本部への立入検査等	処分逃れ対策	指定・更新の欠格事由の見直し	サービス確保対策の充実
<ul style="list-style-type: none"> <li>●新たに事業者単位の規制として法令遵守の義務の履行が確保されるよう、業務管理体制の整備を義務づけ等</li> <li>●事業者の規模に応じた義務とする</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●不正行為への組織的な関与が疑われる場合は、国、都道府県、市町村の事業者の本部への立入検査権を創設</li> <li>●業務管理体制に問題がある場合は、国、都道府県、市町村による事業者に対する是正勧告・命令権を創設</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●事業所の廃止届を事後届出制から事前届出制へ。また、立入検査中に廃止届を出した場合を指定・更新の欠格事由に追加等</li> <li>●指定取消を受けた事業者が密接な関係にある者に事業移行する場合について、指定・更新の欠格事由に追加</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●いわゆる連座制の仕組みは維持し、不正行為への組織的な関与の有無を確認し、自治体が指定・更新の可否を判断</li> <li>●広域的な事業者の場合は、国、都道府県、市町村が十分な情報共有と緊密な連携の下に対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●事業廃止時のサービス確保にかかる事業者の義務を明確化</li> <li>●事業者がサービス確保の義務を果たしていない場合を、勧告・命令の事由に追加</li> <li>●行政が必要に応じて事業者の実施する措置に対する支援を行う</li> </ul>

図表3 今回のシルバーマーク制度見直しのポイント

## 1. 介護サービス事業者(法人)の本社・本部等へのチェック機能の強化

## ●マネジメント基準を体系化し、明確に位置づけ

「利用者の尊厳の重視」「地域とのパートナーシップ」「継続的改善への取り組み」「コンプライアンスの徹底」「従業員重視」「リーダーシップ」等をマネジメント基準として体系化。

この基準を介護サービス事業者の本社・本部等へ適用することで、介護サービス事業者の品質管理マネジメントのチェック機能を強化した。

## ●従来のサービス基準の高い水準(上乘せ・横出し基準)は維持

前回の認定基準改正時以降の環境の変化に対応して一部基準の見直しを行うとともに、一部基準については従来の基準をさらに引き上げた。

## ●介護サービス情報の公表制度などの新たな制度との整合性

介護保険制度における指定基準を満たしていることはもちろん、介護サービス情報の公表制度における一定の項目を満たしていることを条件化。また、申請時に介護サービス事業者による事前のチェックリストを提出することで、自己評価と審査の円滑化を促進。

## 2. 事業者の負担軽減

## ●審査にあたっての事務負担の軽減(簡素化)

介護サービス情報の公表制度等と共通する項目については、エビデンスの確認を簡素化または省略。

## ●認定手数料の軽減

全体として手数料を軽減させるとともに、複数サービス・複数事業所のマーク取得に配慮する。

## 3. 利用者・ケアマネジャー等への積極的PR

## ●各種媒体を用いた全国的な広報を積極的に展開

利用者、ケアマネジャー、介護事業者等の認知度向上。

## ●利用者からわかりやすいシルバーマークへ

シルバーマーク認定事業者の高いサービス水準を利用者等にアピールする解説ツールの作成・配布。

## ●ケアマネジャー、介護相談員等の理解と活用促進

とのパートナーシップ」「継続的改善への取り組み」「コンプライアンスの徹底」「従業員重視」「リーダーシップ」等をマネジメント基準として体系化し、これらの基準を介護サービス事業者の本社・本部等へ適用することによって、介護サービス事業者の品質管理マネジメント

のチェック機能を強化しました。また、利用者が安心して介護サービスを利用できるよう、介護事業者の健全かつ持続的な事業運営を促す認定基準を充実させています。つまり、現行のシルバーマークの基準となるサービスの質の水準は落とさずに、品質

のマネジメント基準を上乘せしたものであります。

前回の認定基準改正(平成12年)時以降の環境の変化に対応して、基準の一部見直しを行うとともに、基準の一部については従来の基準をさらに引き上げています。シルバーマーク認定事業者は、介護保険制度の指定基準を満たしていることはもちろん、介護サービス情報の公表制度における一定の項目を満たしていることを条件化しました。また、申請時に介護サービス事業者自身による事前のチェックリストを提出することで、自己評価と審査の円滑化を促進しています。

次に、「事業者の負担軽減」については、介護サービス情報の公表制度の導入等をふまえて、代替できる審査項目については、これらのエビデンスの確認にとどめることにより審査の簡略化を図りました。さらに、全体として事業所の手数を軽減するとともに、複数サービス・複数事業所のシルバーマーク取得に配慮した手数料設定に見直しました。

そして、最後の「利用者・ケアマネジャー等への積極的PR」については、現状をみるかぎり、利用者、介護支援専門員、介護サービス事業者のいずれにおいてもシルバーマークに対する認知度が低いことをふまえて、利用者がサービスを選択するに当たって、シルバーマーク制度が大きな役割を担えるよう、全国的に各種媒体等を活用した積極的なPRを展開する予定です(図表3)。