

■ パネルディスカッション ■

(大阪開催)

「介護サービス情報の公表」制度の
具体的内容・有効活用等に関して



■ コーディネーター

NPO法人高齢社会をよくする女性の会 理事長

樋口 恵子 氏

■ パネリスト

上智大学総合人間科学部 教授

梶本 一三郎 氏

社会福祉法人 門真晋栄福祉会 総合施設長

濱田 和則 氏

厚生労働省老健局振興課

介護サービス評価推進専門官

山本 亨 氏

「介護サービス情報の公表」制度の具体的内容・有効活用等に関して

樋口 皆様、雨模様の中をよくおいでくださいました。貴重な時間でございますから、早速始めたいと存じます。介護保険改正後、そろそろ半年以上になりますけれども、今回の介護保険の改正には幾つかのキーワードがあったと思います。

1つは「予防」でございます。1つは全体に隠し味のように隠されているのが、「地域」ということだと思います。ほかにもいろいろありますけれども、私は今度の介護保険改正についていろいろ苦情も申しておりますし、疑問に思うところも実はございます。ただ、一番よかったと思うことは、介護保険第1条の目的のところ「尊厳を保持する介護を」と明確にうたわれたことでございます。

これは、認知症の方々が実は介護保険利用者のかなりの比率に達していることなどが、この6年間のエビデンスの結果などからもわかり、認知症になっても安心できる町づくりなどの運動が進んでおりますこと、認知症を恐れ、ならないようにと願うこと以上に、なっても安心できる町づくりをしよう、そのために尊厳を保持する介護とは何かを軸に、時代の要請に応じて、介護の概念を定義し直すという作業はぜひこれからも引き継いでほしいことだと思っております。

これからは介護の質が問題ですが、今度の介護保険改正にもう1つ、地味ではありますが、これもキーワードとなることを加えれば、これがきょうのテーマでございますが、尊厳を保持するための具体的な方法論の1つとして、「情報の公表、情報の共有」ということがあると思います。

よく情報の非対称性と言われますが、さまざまなサービスにせよ、商品にせよ、供給する側とそれを利用する側の持つ情報の非対称性、これは消費者問題としていつも問題になるところです。基本的には提供者の側が一定の情報を公開して利用者と共有しないと品質は保証されない、つまり「尊厳を保持する」という品質が保証されないということになります。今回この介護保険改正法115条の中に盛り込まれたのが、情報公表制度でございます。

平成15年～17年まで2年半にわたり、実に介護保険を創設するときと同じぐらい大がかりではないかと思うぐらい、大勢の委員と共に、熱い、激しい討論が行われました。私はその一翼にいたることができたことを今もって幸せと思っております。何と言っても委員総数延べ295名、委員会の回数延べ112回、モデル事業調査員、全国で442名、協力事業所321名、今現在こうして実施されているサービス種目のほかに、法律改正によって新しいサービス種目がつけ加わりましたので、今、延べ70名の委員によってすでに8回の新しいサービスの委員会が行われております。

この担当者の燃え方、委員の燃え方、私は大森彌委員長を助けて、副委員長の席につかせていただきました。きょうここにいらっしゃる栃本先生、濱田施設長さんもこの委員会の一員でいらっしゃいます。もちろん山本専門官はご職掌柄ずっと詰めていらっしゃいました。新しい制度を1つの理念を持ってつくろうということが人間をどんなに生き生きとさせて責任感を強くするものかということ、私は若い方々の活動を見ながら、「ああ、まだ人間というのは信頼していいのではないか」と思ったわけでございます。

その中で特別養護老人ホームの部会長を務め、また全体のまとめ役の小委員会の委員でもありました栃本先生から、まず苦労話や裏話を含め、ご報告いただきたいと思っております。

栃本 最初に比較的柔らかい話をしろということなのかもしれませんが、今、お話が

ありましたように、大変な数の委員の方々が1週間に2回、3回と集まり、情報の公表のための作業をいたしました。私の次にお話ししていただきます濱田先生も同じ部会で、大阪から新幹線に乗ってこられましたが、あるときは10時間ぶっ続けで行いまして、最終電車でも帰させない、帰れないのだからちゃんとやってくださいということで、作業をいたしました。

もちろん時間数をかければいいというものではありませんが、皆様方は今、インターネットでどういう項目が情報の公表の項目になっているか、ごらんいただけたらと思います。1階にそういうコーナーがあったと思いますので、ぜひごらんいただきたいと思います。ああいう形で仕上がったものだけを見ますと、項目が多いのではないかと、なぜこんなに項目があるのか、と思われると思います。

私は介護老人福祉施設部会、つまり従来の特別養護老人ホームの部会長をしていましたが、日本で行われている情報の公表制度は、よく言われますように第三者評価とは異なります。ただ、日本で行われている社会福祉サービスの第三者評価と言われるものをすべて集め、1つ1つ項目をチェックして、どういう構造でといますか、どういう組み立てで行われているかということ进行分析する作業から始めました。

繰り返しになりますけれども、情報の公表は第三者評価ではありませんけれども、それに対応するようなものをつくるための作業を、延べ時間数で言えば何時間ぐらいでしょうか、とにかく各部会の中では我々の介護老人福祉施設部会が一番多かったと思います。項目数も多かったですけれども、それに見合うだけの作業をいたしました。

一般的に「項目をチェックする」と理解されていますけれども、先ほど樋口先生がおっしゃったように介護保険制度ができて、今回の介護保険制度の見直しで法律改正が行われました。今回の情報の公表制度はじみに見えるかもしれませんが、今のところ全事業者の半程度か、まだそこまではなっていないかもしれませんが全ての事業所の公表にはまだ至っておりませんが、あと1、2年も過ぎますと、国民にとっては、こういう制度がある、こういう仕組みがある、自分あるいは家族が使いたいサービスはこういう人たちが担っているのだ、ということがわかる仕組みとして定着していくものだと思います。

きょうは介護保険制度そのもの話ではありませんけれども、今回の改正介護保険法では、実は3年後の見直し規定が結構あります。当たり前のことですがけれども、情報の公表制度については3年後の見直しがありません。つまり、言い方は変ですがけれども、これは確実に定着する制度だからです。

同時に、介護保険制度が本当にいい形で展開していくための最も重要な制度が今回つくられたということだと思います。ただし、まだ始まって間もないので、高齢者の方、利用者の方、家族の方々、施設の関係者の方々は、なかなかその意義などについては実感として沸かない部分があるかと思っています。

これは実は介護保険が始まるときもそうでした。介護保険制度を導入するときは、手にとって見るができなかつたので、こういうことになるのですよ、ああいうことになるのですよということを、いろいろ議論しました。従来の老人福祉の常識から見ますと、介護保険制度は手に取ったことがないわけですから、最初はよくわかりませんでしたし、不安もありましたし、本当にうまくいくのかという気持ちもあったと思います。いろいろ課題は持ちながらも、今こうやって介護保険制度はきちんと定着しています。

そういう意味では情報の公表制度も数年後にはまさに市民の常識といたしますか、福祉サービス、高齢者の介護サービスを利用する者にとって、うまい形で利用する、ないしは自分たちが提供しているサービスはこういうものだということを利用者さんやその家族の方々、ないしはケアマネジャーの方にお示しする重要なツールになると思います。

もう1つ、介護保険が始まるときに、介護保険の理念というものがありませんでした。今回の改正介護保険法の第1条では「高齢者の尊厳」が入りましたが、最初の介護保険が始まったときに法律案として出て、今も法律の条文に書かれていることで、よく言われる「自立支援」、もう1つは「利用者本位」ということがあります。

また、介護保険法ではありませんけれども、それに関連する社会福祉法（2000年改正）の第1条に、「利用者の利益の保護」というものがあります。これは普通の言い方で言いますと「消費者保護」ですが、福祉サービスを利用する人も利用者としてきちっと保護されなければいけない。

その「保護」と言った場合に、我々が何か物を買う場合も消費者保護の対象になり、それは「保護される人」という意味ではなく、我々は素人であったり、専門家から見ると知らないことも多いといった場合に、やはりある仕掛けが必要で、その場合のキーワードが「利用者の利益の保護」です。この部分が今回の情報の公表の各項目の中で活かされているということです。

先ほど、日本全国で行われている第三者評価を全部分析しましたとお話ししました。これは細かい話ですけれども、経営品質賞など諸外国のいろいろな例などを取り入れながら、福祉サービスの第三者評価がつけられました。その中には「サービスの質の向上を目指して」ということが言われていますが、今、お話しした介護保険制度の目的であり理念である「利用者本位」、「自立支援」、「人間の尊厳を保持するようなケア」、「予防」というものを具体的に実現するためにどういうことに着目しなければいけないのかということが、実は今回つけられた情報の公表の項目の1つ1つの中に埋め込まれているということだと思います。

これについては後ほどディスカッションの中でお話ししたいと思います、とにかくあれだけの時間を費やし、膨大な資料と格闘しながら、そしてもう1つは、委員会の構成メンバーの方々には実際に介護保険制度のもとで施設経営をなさっている方、また施設においてケアをされている方々にもお入りいただいて、ある意味では納得のいくような形で作業をいたしました。したがって長時間かかりましたし、その中での議論は大変有益だったと思いますし、それらのことについては後ほど時間があればさらにお話しさせていただきたいと思っています。

樋口 榎本先生が参加なさっていて一番印象に残った議論の焦点はありますか。

榎本 印象に残った議論の中身というよりも、議論が白熱して取っ組み合いのけんかになりそうなことがよくありました。通常の会議であれだけ興奮して議論をすることは余りないと思います。樋口先生はそれを横で観察されていたと思いますが、そういう意味では飽きない議論であったと思います。

樋口 調査員の問題など、特養が特にそうだったと思いますけれども、「におい」に関して大分議論になりましたね。あれはこの情報の公表制度のある意味で非常に象徴的な項目だと思います。

榎本 施設の中で「においがする」というのはどういうことなのか、ということがあります。ただ、においがする、しないというのを、行ってその場で確認できるかどうかということもあります。では鼻のいい人はわかるのか、鼻の悪い人はわからないのか、調査員が来られる日に換気扇を最大限回せばいいのかとか、いろいろ考えると、何をもってそのエビデンスにするというか、証拠にするかというのは難しいです。

もう1つは、今回の情報の公表に先立って、介護保険制度が始まって間もなく、認知症のグループホーム、かつての痴呆性グループホームの外部評価が導入されました。そういう方々

もこの情報の公表制度に関心を持たれていましたが、そういうところで外部評価に取り組まれている方の中には、項目数はたくさんあってもしょうがない、全部見られないと。

言われてみればそうですねけれども、1項目だけでわかればいいということでその方がおっしゃったのは、「私は認知症のグループホームに外部評価の調査員として行っているいろいろ見たりチェックするけれども、事細かな項目は必要ない、最後に別れ際に職員さんがどうやってあいさつするかだ、ご苦労様でした、ありがとうございます、さようなら、という言い方を見れば、そのグループホームのサービスの質はぴたりと当たるのだ」とおっしゃったのです。

多分、その人は当たっているのでしょうけれども、それでは客観的な証拠になりにくいです。そういう意味では項目を見ますと、なぜこんな無味乾燥などと思われる部分があるかと思えますけれども、ある意味ではだれが見ても客観的に、ここはやっている、ここはやっていない、ということをはっきりと明らかにするために、先ほどのにおいのお話もそうですね、そういう部分はむしろ議論をした上で、主観的なものを全部省いていったということだと思います。

樋口 ありがとうございます。栃本先生は委員会でも理論的支柱の1人で、常に冷静です。今の「におい」のことでおわかりのように、あくまでも主観ではなく事実、この「事実」をきちんと、そういう事実があるか・ないか、ということだけで徹底して調べていくというのが、この情報公表の1つの特徴であるということです。

ところでこの情報の公表の調査を受ける側の事業者として、本日はおいでいただきました濱田和則先生にお願いしたいと思います。もうお受けになりましたね。

濱田 はい。私も法人では特別養護老人ホームを2カ所、デイサービス・センターを3カ所、ホームヘルプ・サービスを5カ所と、介護保険がスタートする中で、気がつけばそのぐらいの事業所を運営しているということで、お恥ずかしながら総合施設長という役職をいただきまして、全体の管理運営をしながら日々過ごしています。場所は大阪、兵庫県と大阪市内も含めて管理しておりますが、今回の情報の公表は8月から9月にかけて調査を受けております。

私は昭和60年前後から、当初は現場の職員として介護や生活相談をしておりましたが、平成5年に現在の法人で新設の特別養護老人ホームの施設長ということで勤務するようになりました。実はその前にも新設の特別養護老人ホームで勤務しておりましたので、立ち上げをずっと続けているという人生の今、折り返し地点に来ているのかと感じております。

私が非常に興味を持ちましたのは、そういう経過ですとずっときている中で、特に平成5年に施設長ということで、特別養護老人ホームでいろいろなサービスを一体どのように整えていったらいいのか、という目標となるものがなかなか見つけられなかったわけです。例えば先ほども基調講演の中でございましたけれども、それまでは指導監査というものがございまして、食事の時間、入浴の回数など、現在も介護保険制度の中で一定の介護に関する項目も決められております。

しかし、365日24時間、しかも利用者はさまざまな状態の方がいらっちゃって、ご自分でトイレに行けて食事でも食べられる、場合によってはタクシーを呼んでレストランに行くこともできる、現在はそういう方はいらっやしませんけれども、当時はそういう方や、あるいは一方でお話も十分にはできない、食事でも普通食は食べられずにミキサー食で召し上がる方など、さまざまな状態の方がいらっやる中で、サービスをどう組み立てればいいのかという悩みがありました。

先ほども第三者評価のお話がございましたが、平成5年といいますのは、特別養護老人ホームでサービス評価、当時はとりあえず「評価」ということで、A・B・C・Dとサービス

ごとの評価表ができて、「Aを目指してやるのだ」という指標が100項目示された時期でもありました。したがって、いいものができたということで自らの施設を評価しました。

また当時は“お手挙げ式”といいますか、評価を受けたいところは手を挙げなさいということで、毎年、10施設ずつぐらい評価を受けて、それが大阪府庁で公表されるということでしたが、私どもは平成7年に受けました。100項目の評価がある中で、先ほどの「におい」の問題であるとか、あるいは“ラーメン”ではありませんけれども、ただ食事を出せばいいということではなく、好きな時間に食べられる方がいいとか、食堂の雰囲気では音楽を流すなど、いろいろな評価項目がありました。

それがいいかどうかは別としまして、新設の施設にとりましては、サービスをどうつくっていったらいいのかということがよく勉強になりました。施設の介護スタッフとも議論をして、できるだけよりよいサービスを利用者の皆様に提供するようにということをやっていたという記憶があります。評価を受けて、比較的よい結果をいただきまして、現場のスタッフと一緒に、頑張ったね、これからもいいサービスを利用者の皆さんに喜んでもらおうね、ということをやってきました。

ところが当時の大阪府下には特別養護老人ホームが約100カ所（現在：約300カ所）ぐらいあったと思いますが、市内で評価を受けているのは私どもの法人の特別養護老人ホームだけ、大阪府下でも10数カ所だけということで、情報は出しますけれども、見方によれば自己満足的な……といいますのは、周辺の同じ種類の施設では情報が出されていなかったということがありますし、制度的にも措置制度ということがありましたので、情報を見て申し込んで入っていただけるわけではないということで、そういう仕組みになっていなかったという記憶があります。

そういうことをしておりますと、今度は介護保険制度が平成12年4月からスタートする、我々が選ばれる時代が来たということで、その前には頻繁に研修会を行いました。研修会は私どもが所属しております老人施設部会でありましたが、介護保険前は、例えば市民の会などさまざまな団体で、「介護保険、選ばれる時代」ということでセミナーなどもよく持たれておりました。

我々も緊張した面持ちで、もし選ばれなかったらどうしよう、“お客様”ということでサービス向上を図っていかなければいけないということを思いつつ、2000年4月1日を迎えました。例えば市役所に行きますと、当時ありましたものは事業者情報という事業者の一覧表で、これでは我々事業者側が幾ら情報を出してもなかなか選んでいただくことはできないということがありました。

平成14年度当時、幸い第三者評価のモデル事業がございましたので、それを受けました。これは2度目でしたが、再び、これでは選んでいただけるようにはならない、と思いました。それはなぜかといいますと、やはり同じことで、すべての事業所が受けるような仕組みにはなっていないということがありました。

もちろん第三者評価の時代になって項目もできて、施設の方から情報を出しますが、なかなかそこに至っていない。ただ、“選ばれる時代”ですから、時間がたてばみんな受けるだろうと思っていましたが、なかなかそういうふうにはならなかったという思いがありました。

私どもから、こういうことをやらせてもらっていますという情報は出しますが、それを知っていただく機会が非常に限られていました。あるいは我々事業者から出す情報ということで、もちろんそういうことを言われたわけではありませんけれども、「これ本当にやっているの？」という思いを持たれてしまうのではないかという気もありました。

そしてこの「情報の公表」という取り組みが始まりました。私は委員の末席を務めさせて

おりましたけれども、事業所すべてが調査を受けて、その情報が公表されるということが本当に行われるのかと。きょうに至りまして、本当にそれが実現したということです。ただ、もう少しガイドブックのような、解説をするようなものがあれば、恐らくはこの情報の中身を見ていただいて、よりよいサービスを選ばれていくのではないかという気がしております。

やっと調査を受けたという話に入りますが、当然、我々は事業者ですので、調査を受ける1カ月ぐらい前に、「調査に行きます」という案内がまいります、調査項目を我々なりにチェックします。例えば基本調査の情報では、施設の面積、部屋の数、トイレの数、食堂の数は機械的にすらすらと書いていきますが、例えば職員の人数など、ぴたっととまるどころがあります。

なぜそこでぴたっととまるかということですが、例えば介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）、介護老人保健施設では、介護・看護職員で3対1という基準がございます。ただ、我々施設の関係者でよく話しておりますのは、やはり3対1では十分なことが行えないのか、経営も苦しいけれども、できれば2対1ぐらい介護スタッフを配置したい、ということが一般的な話になっていまして、そういうことがこれを見たらすぐわかります。

あるいは昨今、いろいろと人手不足ということが言われておりますけれども、職員の勤続年数などを書くところがありまして、そこでもう一度ぴたっとペンがとまるということもあつたりいたします。見ようによればということですが、雇用状況をしっかりと、長くお勤めいただく、というようなことです。

立場が変わりますと、そういうことは当たり前ではないかと思われるかもしれませんが、それを見ただけですぐにはサービスの質がどうなのかというところはわかりにくいかもしれませんが、見る人が見るとわかるという項目がひそかに入っているということを、我々事業者としては感じた次第です。

内部で会議をしながら書いていきましたが、調査票を書いていく中で、食事、入浴、排泄の介助ということがあって、着脱衣、「就寝時、起床時に着替えをしているという記録がありますか」という項目がありました。情報の公表ということで、記録があるかないかということをお問われているわけですが、やっていなければ当然記録はないわけですから、これを我々が読むと、「ちゃんとやれ」と問われているようにも読めてしまうということです。

スタッフに聞きますと、「やっていますよ」と自信を持って言います。記録しているかと聞くと、「いや、記録は寝るときは書いているけれども、起きて朝は早出で忙しい、夜勤明けの職員とで、ちょっとそこまでは……いや、記録しましょう」というふうに、我々ずっと福祉の現場にいる中で、やっているつもりでも、ちゃんとサービスを行っているかどうか、証拠を残していく作業に慣れていないということがありました。情報の公表の各項目をチェックすることで、もう一度サービスの内容を点検することが、我々事業者としてもできるということを思った次第です。

あるいは判断が十分できない利用者のために、成年後見制度あるいは地域福祉権利擁護事業といった制度がございますが、そういったもののご案内をパンフレットでしているかどうかということがございました。これまでも口頭ではご案内していましたが、パンフレットというのは一度つくりまして次に改定するときまで事業者が自分で見たりしないのです。ところがこの調査の項目を見て、パンフレットをよく見ると、書いていない。改定ということですぐに改めてそういった項目を入れたということがありました。

調査で問われているのはその内容が書いてあるかどうかだけですが、そういった項目があるということは、当然、質問も受けますし、こちらからも説明しないといけないということがその次にあるということです。そういうことを考えますと、あくまでも調査のための記録

があるかということが問われているのですが、項目によっては、質の向上と言うと少し大げさかもしれませんが、そういうものを引っ張られていくような内容も幾つか入っています。

先ほど「尊厳」という言葉がありましたけれども、当然、お寝間着のまま日中をお過ごしいただくことはできません。漏れなく着替えができていくかなど、着替えから尊厳に飛ぶと大げさかもしれませんが、そういった項目がわからないようにと言いますか、ちりばめられている制度です。

私も部会委員をしておりましたが、項目ができてから約1年ありましたので、記憶が少し消えかかっていましたが、今回調査を受けまして、あっ、なるほどなど改めて感心させられたような次第です。以上です。

樋口 ありがとうございます。濱田先生からは、調査項目の設計に当たった立場と、しばらく時間をおいてその調査を受けられて、いろいろなところに質のサービス向上につながる気づきがあったというお話を頂戴いたしました。

1つ伺っていいでしょうか、調査票を書き込みながらどきっとしてペンがとまることがあったという方がありましたが、例えば職員が3対1とはなっているけれども、自分たちはいろいろ配慮して2対1にしているのだなというのであれば、ペンがとまらずにどんどん進めて、誇りを持って書きいただきたいと思いますが、どうしてですか。

濱田 最近、世間では雇用情勢が急速によくなりまして、以前ですと正職員といいますか正規採用の職員中心でというようなことでしたが、より手厚くということで、例えば非常勤スタッフを採用したりということがありますと、最近はちゃんと雇用条件を説明して契約をしておりますでも、全く初めてだという方もなかにはいらっしゃるして、「何でもできます」ということで入社していただきまして、「やはり私、この仕事できません」ということもありまして、今、1.8対1だと思っても、時期によっては2.2対1だと、やや波があります。

樋口 最近の介護・看護職員に対する雇用情勢が瞬間風速的に変わってしまうという状況がよくわかりました。そのことはこの情報公表制度とは直接かかわりはないのですが、今の事業者の大変な悩みがよくわかりました。

山本専門官、先ほど基調講演をいただきましたけれども、お二方のご意見を伺って、何かつけ加えていただくことはないでしょうか。

山本 先ほど十分お話をさせていただきましたので、くどくお話しすることはないので、私もこの制度の構築については非常に深くかかわらせていただいた、非常に思い出深い制度です。大阪から転勤で東京に行ったのが平成15年ですけれども、平成15年からこれをやるということで引き受けまして、既に4年目でございます。ことしの4月に施行するに当たり、制度的な最後の組み立てをさせていただきましたので、そういう意味ではよくも悪くもといいますか、責任を感じています。

そういった中で、実は平成15年度のスタート時点では、夏ごろでしたか、「厚生労働省、全介護事業者に格付けをする第三者評価を制度化する」という話が新聞に出ました。そこから樋口先生、栃本先生、濱田先生といった方々、初年度でも100名以上の委員の方々にお集まりいただき、更に、2年目、3年目と200名～300名の委員の方々にかかわっていただいて、この制度を議論していただきました。

その中で、「第三者評価」という言い方が、「情報開示の標準化」と変わってまいります。これは先ほどもお話ししましたように、議論の過程で、「何をもちょうにするのか」ということが非常に大きく議論されたように思っております。実際に平成16年度以降は、全国のおよそ1000以上の事業所や施設の方々にご協力をいただいて、栃本先生をはじめ委員の皆様

組み立てていただいた調査項目を試験していただくというモデル調査事業を実施しました。

調査員の方、事業者の方それぞれに、調査項目上の問題点をさまざまに挙げていただきました。こんなあいまいな表現はつまらないなど、非常に辛らつではありましたが、貴重なお言葉をたくさんいただきました。象徴的なこととしては、先ほど「におい」ということで、要するに調査員の方が客観的に確認できるのは何かということが非常にポイントだったと感じております。

そういった中で、やはり評価をするとなると、それは事業者の方々の思いというものがありますし、調査員の方々も、2人行けば2人それぞれの思いがあり、3者の思いが最終的に共有されることは難しく、しかも、結果的に利用者の方が評価の結果を見てよいと思うかどうか、またわからないということになって、やはりこういう義務づけ、公表の仕組みに評価制度はなじまないのではないかと議論をしていただいた中から、この制度の非常に大きなキーワードが出てきたように思います。

そのキーワードとは、「事業者主体の情報公表制度である」ということだったように思います。そういったことで、マニュアルがあってもマニュアルの中身は評価しませんよ、提示資料は1件でいいですよ、事業者の方がこれだと思った根拠資料を提示してくださいということで制度の構築を進めさせていただいたことが、非常に記憶に残っております。

その結果として、この制度が今、動いております。濱田先生のところでも調査を受けられたということですが、全国的に各地でよく言われるのは、「非常に冷たい調査である」ということです。事業所の方の、「これでいいでしょうか」という相談も、「私はお示しいただくものを見るだけですから」と、調査員は受けつけない。

事業者の方が悩んでいたとしても、調査員が「こういう資料はないですか」と言うと、その言動により調査員は事業者に対して評価・指導をしたというとらえ方をするので、資料の掘り起こしもしない。非常に淡々とクールに確認調査が行われていて、そこが事業者の方に理解を得られないと、こんな機械的な調査に何の意味があるのだということが今、世の中で話題になっている1つのポイントではないかと思えます。

しかし、この制度はだれもが客観的に確認できる情報として、事業所でさまざまに行われている取り組みを全国公平にお出ししていただくということが基本になっています。そういう意味で、この情報公表制度で活動していただく調査員の方々の専門性は、ある意味で中身の評価をする専門性ではなく、淡々とクールに、事実があったかなかったかの判定をしていただく専門性です。

そういう意味ではこの調査員は、第三者評価の評価員さんとはかなり違う専門性を持っていただくということを感じておりますので、この仕組みをもう一度全国に周知をしているところです。調査を受けられる事業者の方々は、そういうクールな調査だということをよくご理解いただきたいと思っている次第です。

先ほど栃本先生から、「この制度は3年後の見直しはない」という、非常に力強いお言葉をいただきました。大変ありがたいと思っております。一番怖いのは、利用者にインターネットで情報を提供するという仕組みですから、利用者の方が「こういう情報は要らない」と言い始めると、終わってしまうということです。そこはやはり活用される情報として見直ししていく必要があります。

先ほど濱田先生からのお話の中で、利用者の方もまたこの非常に平面な、ある・なしといった淡々として、かつ膨大な情報をどうやって読み解くのかという、利用者の方が読み解くツールも必要ではないかというご提言もありました。

先ほどの私のお話の一番最後に、協力、協同、ともにつくる情報公表ということでキーワ

ードを載せさせていただきます。繰り返しになりますけれども、やはりこれは事業者主体で情報を公表して、利用者の方にそれを活用していただくことがポイントになりますので、今後はもっと事業者の方、利用者の方、都道府県、市町村といった行政の方々の意見を私ども厚生労働省もちゃんと聞く耳を持って、本当に使われる制度としていくためには、制度的な制約はあるにしても、柔軟に見直しをしていくことは、1つ決意表明をしております。

そういう意味で、できるだけ皆様のご意見を反映したいと思っております。3年後の見直し、ということでこの制度はなくならないと思いたすけれども、内部の細かな修正は私どもも恐れずに手をつけていきたいと考えておりますので、きょうお集まりの皆様と一緒にこの情報公表制度をつくっていただきたいというのが、私どもの願いでございます。

樋口 本日のようなお集まりも、実は3年後にこの制度がなくなってしまうということは全くない、これから育てていただくために、皆様のいろいろなご意見やご不満を伺うための会でございますから、もう一度パネリストを一巡いたしましたら、会場の皆様方からのご意見、ご質問をしっかりと承りたいと思っておりますので、ご発言なさりたい方は今からご用意くださいませ。

この会は例のタウンミーティングなどというようなサクラの用意は一切ございません。ご質問を受けつけるということも今、私が発言したことによって初めてお知らせするわけですので、どうぞ率直で建設的な前向きな……と言うことも制約を課すことでしょうか、後ろ向きでも構いません。どうぞご意見をいただきたいと思っております。

その前にもう一度パネリストの皆様方にお伺いしたいと思っております。栃本先生はこの制度設計のリーダー役のお一人ですけれども、ここまで来て、これからの問題などいろいろあると思っておりますが、今の状況をどうごらんになりますか。

栃本 先ほど濱田さんの方から、実はいろいろな隠し味のような……隠し味というのと変ですけれども、いろいろなものが入っているというお話がありました。

先ほどお話ししましたように、福祉サービスも第三者評価であるなど外部評価といった場合に、ある意味ではサービスの質を格付けするとか、優良可を示すと言っていました。実はその客観性がどのくらいあるかということになると、ご存知の方はご存知ですけれども、結果として出てくるものは三重丸だったり二重丸になっているので、あたかもすごいのだと思うかもしれませんが、そのプロセスを見ても、かなり飛躍している部分が実はあります。

そういうものではない仕組みをつくるということで、先ほどのお話では「議論はホットだったけれども冷たい制度」と一見見えるようなところがありますが、それはある意味ではむしろ、逆に言うとよかったのではないかと思います。

私は今、大学の教員をしています。私の大学は一般の試験の後に小論文と面接の2次試験があります。気の毒なことにとするとあれですけれども、私だったら卒倒してしまうような感じですが、受験生1人に対して9人の教員が並んで見るわけです。しかも、教員の中にはすきあらばというか、あら探しをすることを任務に考えている先生も、(うちの学科にはいませんけれども)、いないわけではないのです。あるいはお人柄なのかわかりませんが、いいところを積極的に見てあげるという先生もいますし、何で私が面接官をしなくてはいけないのだと、単に座っているだけという先生も、(うちの学科にはいませんけれども)、います。

大学は一般入試以外にもいろいろなことをやっています。10人受けても最終的には1、2名しか採らないという場合がありますが、その場合に、面接試験が終わっていろいろな項目にのっつて点数をつけていきます。先ほどお話ししましたように、とにかく欠点が目に

つく先生と、いいところを見てあげようという先生では、評価が全く違ったりすることがあります。

もう1つは、教員の力量を超えた受験生がいるとしますと……言いにくいことですが、私も、私は言いにくいことを言うことを信条にしていますので……つまり、場合によっては教員のレベルを超えたような、ある種の新しい着想を言う学生もいると思いますが、それを受け入れるか受け入れないかというのは、教員の資質と言うと問題がありますが、懐の深さでもあります。

もう1つは、受験生が帰った後、1名選ぶという場合に、なかには合格させるか、させないかはほったらかしにして、小論文の中身について学会のように大論争を繰り広げて、真っ赤になって議論をしています。(これもうちの学科ではありませんけれども、よくあります。)

きょうは高齢者関係にご関心のある方が見えていますが、例えば自立支援法が通りました。自立支援法の問題点について書きなさいという質問がありますと、いろいろ書いてきます。先生によっては、お立場上、これは重要だと言うと人もいれば、問題だと言う先生もいて、受験生をほったらかしにして、むしろ論争してしまっているということがあります。

今、挙げた例は、ある意味では少し漫画チックにお話ししましたが、第三者評価など評価の場合にある意味では陥りやすいポイントです。1次試験の学力試験も、全部足りて下を落としてしまうので、冷たい制度と言えれば冷たい制度です。いろいろな要素についてペーパーテストをして、ある意味ではドライな形に見えますけれども、ある種の客観性、公平性を保持しているということがあると思います。

先ほど“隠し味”というお話をしましたが、利用者の保護」といったことを具体的な現場のサービスの中でどういう形で実現しようとしているのかということにレ点を入れる、チェックを入れることはとても大切なことだと思います。それはある意味では事業、サービスを展開されている方々が自分の事業、サービスを確認する行為で、確認する行為は非常に大切です。

自分は身長170、体重は48キロだと言っている女性が、身長148センチ、体重が70キロというのは、うそになります。仮に自分が「体重48キロ」と言ったなら、やはり48キロに近づける努力をしなければいけないし、あるいは48キロということを申告しなければいけないということで、自分を確認する行為にもつながります。

体重を聞くことは余りないかもしれませんが、自分で公にしていることは責任が生じるということがありますし、自分を律するということにもつながると思います。公にしないといふとごまかせると言うことあれですが、あいまいな形にしておくことができますが、数字や先ほどの基本情報項目という形で客観的に、職員は何人いるのか、「同性介護」ということがありますから、男性職員は何人、女性職員は何人、国家資格を持っている人は何割といったことを公表することは、ある意味で自分たちの事業や中身を確認することと同時に、それを世間に対して示しているわけですから、ある意味では自己規律力を非常に高める制度だと思います。

もう1つは、第三者評価やサービス評価とこの情報の公表は、これはいい・悪い、ということはいけません。先ほどラーメンの例が出ましたが、私がラーメンの例で話すのは、例えば350円で本格的なラーメンが作れるのかどうか、人工甘味料が必ず入っているはずだ、そもそも本格的なラーメンは700円以下ではできないのだと。塩ラーメン、しょうゆラーメン、豚骨しょうゆラーメンなどいろいろありますが、みそラーメンは邪道だ、ラーメンはしょうゆに始まってしょうゆで終わる、チャーシューの厚さは7ミリでないと脂が溶けないということで、ベストのラーメンはこれだというものをあらかじめ規定するということがあり

ます。

そうすると、ラーメン博士の人からすれば、これが本当のラーメンだ、それ以外は邪道だということがあるかもしれませんが、この情報の公表制度では、うちの店では塩ラーメンもしょうゆラーメンも豚骨ラーメンもある、ネギなしでもOKですよ、チャーシューは薄いのが1枚だけ入っていますよ、ということを示しているものです。

もう1つは、皆様方はどういうラーメンがお好きかわかりませんが、高いラーメンばかり食べていけばいいというものではなく、たまには小腹がすいたときは500円ぐらいのものでいいということもあります。つまり、何がベストだというのではなく、それはむしろ利用者が決めることです。きょうは手ごろなラーメンでいい、時には濃厚なものもいいという形でいろいろな種類がある店だということがあります。

もう1つは、いろいろな種類がある店がいいとも限らない。つまり、うちはこの1種類しか出していない、ということも意味があります。ある専門家の立場から、1種類ではだめだということは申し上げない。1種類しか出していないラーメン屋もあれば、5種類出しているところもある、値段はこうですよというものを示すことが、情報の公表制度の非常に重要なポイントだと思います。その上で、この情報の公表制度の項目を活用して、ある種の第三者評価などアクセントをつける作業も可能だと思います。

もう1点、3年の見直しでなくなるということはありませんけれども、先ほどから、よりよい情報公表制度を実現するためには、これからはともにつくる情報公表制度だというお話がありました。情報についての作業がどんどん進み、いろいろなデータが戻ってきますから、このシルバーサービス振興会ではセンターをつくり、それをフィードバックしてさらに改良する作業を最初から入れ込んでいることも、今回の情報の公表制度の特色だと思います。

樋 口 ありがとうございます。上智大学の入試から始まり、ラーメンのチャーシューの厚みに至るまで、今のお話はたとえがおもしろくてわかりやすかったと思いますけれども、もしかしたらコーディネーターの力量を超えたお話であったのではないかと危ぶんでいます。皆様、おわかりくださいましたね。いろいろなことがこの中に込められております。

上智大学というところは、そのぐらい入試にみんなが熱心に我を忘れて議論してくれる大学だということも大変よくわかったのではないのでしょうか。

栃 本 ただ、問題は入学していただいた後、我々がどのように4年間、情報やいろいろな教育をさせていただけるかということが問われます。

樋 口 ただいまは栃本先生のCMタイムでございました。同時に、言ってみれば、この情報公表制度を事業者・利用者・市民がどういうふうに共有して育てていくかが問われているということだと思います。

さて濱田先生、先ほど今後の課題として、もう少し手引書のようなものがあつたらいいのではないかということをおっしゃいました。考えてみると、部会委員に私より年上の方が1人、2人いらっしゃったかもしれませんが、本委員の中から言うと、私はほぼ最年長だったと思うのです。私がこの委員会の間中、繰り返し言っていたことは何かというと、この情報公表、事業者にはまず資するでしょうと。

というのは今、濱田先生がおっしゃったとおり、この情報公表について職員の方と、さあ、どうしよう、ということを経営される職員参加の仕組みが必要だからです。職員の気づきや職員の参加で、特養では130以上ある項目を、自分たちがやっているかいないかということを知るきっかけになります。事業者とその職員については、これはやはりいい制度だと思っています。

しかし、それは本当は間接的な効果であって、直接的な効果は「利用者の選択に資する」、

つまり「役立つ」ということです。私は最後まで、「70代以上のインターネット利用率は7%に過ぎないのですよ」ということを、インターネットが最終的な情報の公開の手段ということなので、ほかに何かないのですかということをおし上げました。

ほかの委員さんの中にも、紙媒体で、それも高齢者は視力が落ちているから13.5ポイントぐらいの字で発表しては、と言われると、そうすると、1項目の紙を重ねるとこの天井ぐらまで積んでしまうと反論され、これはかなりいろいろ議論をしました。

最終的に私は、これはインターネットによるほかはない、と思いましたが、にもかかわらずエンドユーザーである、利用者の選択に資するためにこの情報をどう利用すればよいか、どういう通訳があるのか、どういう仲介者がいるのか、手引書が1つできればいいのか、あるいは手引書の中には何が書き込まれればいいのかはこれからの問題です。今、そういうお話が出ましたので、その辺を中心にお話ししたいと思います。

演 田 最近、10年後の利用者像ということで、“2015年の高齢者介護”と言われておりますが、10年たちますと、栃本先生のように定規を持ってきて、きょうの食事はチャーシューが薄い、という時代になるのかと思って、ぞっとしています。

今、改めて本で項目の記憶を呼び戻しておりますと、例えば書類があるかないかということでは、その質をはかるということも、これを使えばできるのかということ、で、「尊厳」というキーワードで項目を拾っていきますと、先ほどの成年後見や地域福祉権利擁護事業について問われているもの、プライバシーの設問、入所前の生活の状況を調査しているか、希望に添ったターミナルケアをしているかなど、項目は少し飛んでいきますけれども、そういうキーワードで記録があるかないかということでクロス集計というのでしょうか、あるいは自立支援、選択の項目など、恐らく既にそういうことをご研究されている研究者の先生方いらっしゃるって、そろそろ論文でも出てくるかと思っています。

全くの基礎データだけを見ましても、エンドユーザーの利用者の皆様では少しわかりにくいということがありますが、1つは今言いましたような手引書がありますと、例えばそのサービスを選択されるときに、この「あるか・ないか」だけではすぐにわからないかもしれませんが、自分は食事を選びたい、あるいはおいしければいい、好きな時間に食べたい、入浴は毎日したい、という切り口で加工をされますと、選択するときの資料ができていくのではないかと思います。

いずれ恐らくそういった研究あるいはデータ集積が進んでいくのかと思っておりますが、まず1つは在宅の方、施設の方もそうですが、介護支援専門員、ケアマネジャーがお1人に1人ついておりますので、むしろ当面の間、簡単にサービスの特徴がわかるようなガイドブックができるまでは、利用者の皆様の相談に乗る生活相談員、あるいは介護支援専門員、あるいは市区町村の相談員、もちろん介護相談員、オンブズマンの方もそうかもしれませんけれども、利用者の方と相談に当たる方々がこの情報の公表の資料を見ると、「見る人が見るとわかる」ということがあるのかと思っております。

このあたりは私もずっと現場で仕事をしておりますので、なかなか腰を据えて自分で研究をしたりということはできませんけれども、そういったものが恐らく早晚出てくるのではないかと思います。

樋 口 きょうはケアマネジャーはじめ介護相談員の方や、さまざまな地域でボランティア活動をなさっている方も多いと思いますけれども、この情報公表制度がエンドユーザーまで届きますようなボランティア、あるいはそのような役割を務めてくださる方がどのぐらいいるかということが、この制度の成否を分けるかと思っております。ぜひ利用者みんなのものとなるようご協力をいただきたいと思います。

ただ、これは15年か20年すると変わると思っています。栃本先生は団塊よりもお若いですが、団塊の世代とその上の私たちの世代と何が違うかという話を最近団塊の世代のシンポジウムで、当事者に分析してもらいました。

何が違うかというと、ITリテラシーの違いだそうです。インターネットを利用するかどうか、パソコンが使えるか使えないか、これは団塊の世代で区切られるようです。今の80代はもちろん、70代、65歳以上も、ITから逃げて会社生活を全うできてしまった人がいるのです。

ところが団塊の世代はそれをやらなければ、会社を卒業できなかつた。この人たちは、例えば要介護3ぐらいになりながら、枕元にパソコンを置いて、指は動くので、幾つかの介護サービスの比較をしながら自己選択できる時代になるのではないかと。

そういうことも踏まえながら、時代とともに進む情報公表制度であってほしいと思っていますし、そのとき生き残った我々の世代も積み残さないように、しっかりとあらゆる世代に目を配っていただきたいと思うのです。

ところで山本専門官に伺います。今、濱田先生もおっしゃいましたけれども利用者に着替えをさせるかどうかというとき、夜は記録があったけれども、朝は慌ただしくて記録できなかったと。提供したサービスを1つ1つ記録するというところに、今までの施設は慣れていなかったということもあると思います。

それが記録に残されるというのは、今度の情報公表制度でとてもいいことだということを一方で認めつつ、介護保険以来、現場で今、どういう声があるかということ、何もかも記録、記録になってしまって、家族の介護地獄は若干軽減されたかもしれないけれども、現場は記録地獄になりつつあり、地域の介護現場の前線を担う介護者たちはへとへとになりそうです。

この記録地獄ということと、記録が必要ということの矛盾です。記録をちゃんとしておかないと、介護保険はすぐにそこで介護報酬を差し引かれるから記録しないわけにはいかない。記録、記録とやっていると、報酬のための記録になってしまってむしろ本当のサービス提供がおろそかになるという声に、厚生労働省としてはどうお答えになりますか。

山本 この制度にかかわって、役所の仕事の仕方が最近変わってきたということを幾つか感じました。1つは、100人、200人ということで委員の皆様にお集まりいただいて研究会をやっていたいただきましたが、国が運営するような研究会は、場合によっては結論が見えているような研究会が結構ありますが、この研究会に至っては、結論が全く見えませんでした。黙って聞いていました。余り黙って聞いていましたので、栃本先生から、役所もしゃべれ、と怒られました。

栃本 ちなみに厚生労働省の補佐の人たちが4、5人、必ず来ていましたので、15分に1回発言しろ、発言しないのなら出ていってくれと話しました。

樋口 記録がとれていますね。

栃本 15分間ずっと黙って聞いているぐらいだったらなくていいから、ちゃんと発言しろと。それはどういうことかということ、みんなでつくり上げようということの1つで、だからこそ最初から結論ありきではなく議論をしてきたということです。途中で介入して申しわけありませんでした。

山本 そういう感じですか。

樋口 本当にみんなでつくってきたという感じですね。

山本 まさにそう思います。

樋口 厚生労働省が方針を指し示してくれで、委員はそれに対して意見や批判を述べていけばいいという会もあったかもしれませんが、この研究会は白地から書いていくという感じで

した。

栃本先生は、エンドユーザーに情報を、まさに利用者、消費者の側に届けるためにはどうしたらいいとお考えでしょうか。

栃本 1つは、今回介護保険法の法律の中で情報の公表の義務づけということになりましたので、ある意味では有無を言わさずという形で、事業者はそれに取り組むということがありました。事実、既に各都道府県でかなりの割合で対象事業所と言うとあれですけども、情報の公表を行わなければいけない事業所のうち、かなりの事業所が既にこの作業を済ませました。

その作業をするために、やはり当座、事業所にとっての情報の公表の義務化に伴うテクニカルなといいますか、技術的なこういう資料は認めてもらえるのか、もらえないのか、この項目はどういう意味なのかということで、事業所向けのものは、きょうのパンフレットの中にありますけれども、ハンドブックができています。

そういうものは、役所がつくった、と言うと変ですけども、心に届くというか、どうしてもこれを示すために考えて練ったものだよということが、実はなかなか書きにくいことがあります。そういうものがないとなかなか伝わらなくて、単に先ほどの記録がある、記録がないという話の技術論だけに終わってしまいます。しかし、もともとの目的はそういうものではなかったもので、その部分を伝えるような解説書を早急に出すことは非常に重要だと思います。

樋口 それは山本バージョンとは違う、民間からたとえば栃本バージョンで出すのですか。

栃本 こういうような制度は、1つのところが何かやるというのではなく、各領域から、いろいろな側面から述べたり解釈したりというか、そういうものがあって初めて一般の市民の中に定着化していくものだと思います。いろいろな方々がいろいろな形で、活用の仕方であるとか、むしろこれを使って評価ができるとか、あとは介護支援専門員のための情報公表の仕組みの仕組みの理解と対応法というものが、これから生まれてくるということだと思います。

間もなく、と言うとあれですけども、多分、生まれると思います。介護支援専門員が引き続き重要な役割を果たされると思いますけれども、そういう人たちと相まって、わかりやすい、本当はこれなんだよというものが出てくるのだと思います。

もう1つは、情報の項目の大項目、中項目、小項目とありますけれども、それらの表題を見ていただければ、こういうことを見ようとしているのだなということがおわかりいただけると思います。その辺は私たちも突貫作業というか、とにかく事業所さんにまずは受審していただきます。

あとは調査員の方々に対する研修のテキストづくりもありましたので、これは厚生労働省やいろいろな関係者の方々がつくられました。まじめに書いている、と言うとあれですけども、どうしてもまじめに書き過ぎているところがあるので、ふまじめな私のように研究者も含めて、いろいろな形で出ることによって、こういう観点からなのだということが理解されると思います。

樋口 ありがとうございます。

調査員に関してもかなり議論が沸騰したような覚えがございます。今、ちょうど栃本先生から「研修」というお言葉も出ましたけれども、山本専門官の方から調査員の研修などに関して、今後の方針はいかがでしょうか。

山本 基本的な調査員の姿勢については先ほどお話ししたとおり、そういう“冷たい調査”を専門的にやっていただくことが基本だと思っています。

ありきたりの話ですけれども、これはやはり全国共通の制度でございますので、一番怖いのは調査員さんの調査の振れです。よくあるのが、大規模に事業展開されている事業者さんはマニュアル、研修が法人全体で統一的に行われています。そういった中で活動される調査員さんが、A事業所とB事業所、あるいは沖縄と北海道で同じ法人の事業所さんを調査して、違うことを言うてしまうというのが、この制度の信頼にかかわってくるので、調査員さんの質の確保は、均一性が非常に重要だと思っています。

国は余り直接的にはやっていませんが、先ほど栃本先生からお話がありましたように、きょうの主催でもある社団法人シルバーサービス振興会に「情報公表支援センター」を立ち上げて、この制度の基本的な研究、あるいはさまざまな意見を集約して、フィードバックしていくという仕事をやっていただくことになっています。

その中で、調査員さんの質の確保対策ということで、解説を含めた調査員の研修教材とか、都道府県ごとに活動していただく調査員指導者さんの研修会などをきめ細かくやっていただいているところです。これは引き続き私どもも連携しながら取り組んでいきたいと思っています。

樋口 ありがとうございます。

皆様方はきょうここにいらっしゃって、わかったということと、まだ、わからないということ、なおわからなくなったということと、3つぐらいあるだろうと思いますけれども、ここで会場からご質問を受けたいと思います。内容に全く制限はございません。ある制限は、できるだけ1分以内で語ってください。できましたら最初にお立場を、どこのケアマネジャーだけれど、というように簡単に自己紹介してくだされば幸いです。

質問者 ありがとうございます。きょうの4人の先生方が制度をつくってこられた委員の一員として頑張ってこられたことに対して、まず敬意を払いたいです。

私は今、ある県で調査機関の運営をしております。私どもは過去12年ほど、市民の目線で介護サービス、特に施設系を調査しておりました。今回の調査機関になるために、あえて法人格をとり、現在進行中ですが、ちょうど半年たったところでの感想と問題点、疑問を差し上げたいと思います。

1つは今、栃本先生なり樋口コーディネーターの方から回答されたことでもういいのかとも思いますが、事業者さんの中で、この調査項目の中身をどういうふうに報告していいのか、今現在まだそれすらわかっていらっしゃらない方がいます。というのは、現実に調査員のテキストも3月末にディスクでいただいたわけですが、それからまた少し中身が変わってしまいました。

多分、時間との戦いでどたばたが演じられたと思いますけれども、現在進行中の調査の中でもいろいろ悩ましい、どう判断していいのか、我々もわからないところが出ております。これは県の公表センターなりでわからなければ、県の公表センターから中央へフィードバックして、悩ましい問題についてはご回答をいただいておりますが、これがかなりの量になっていると思います。

間もなくしますと、4月以降、19年度の調査が始まるわけですから、それまでに今の悩ましい問題をまとめたものを、ぜひ厚生労働省なり中央の公表センターでつくっていただきたい。これが要望でございます。

2つ目でございますが、いろいろ調査をしておりますと、都道府県によって調査費が違うことは、地域の事情もあるでしょうからわかりますが、私どもが介護サービスを買っていく、あるいは将来買う市民としてもわからないのが、一律になっているところが多いということです。

例えば30人ぐらいのデイサービスしかやっていない事業者さんと、濱田先生のところのように10カ所も事業を展開して、特養を2つも持っていらっしゃるところでは利用の人数が違います。以前、厚生労働省の方に伺ったときに、介護報酬の中にその手数料は「ちりばめてある」という美しい表現をされました。

これは売上比例というようなことにしないと、規模の大きなところは規模の利益が出てきてしまい、弱小の事業者さんには負担が大変大きいという矛盾が出てまいりますので、少し整合性を持たせていただきたいと思います。

最後に、この介護サービス情報の公表とは関係がありませんが、この4月から地域包括支援センターがスタートいたしました。この地域包括支援センターも、恐ろしくセンターの質そのものがでこぼこ、ばらばらです。ここの足並みをそろえる、ある意味ではこの辺のところの評価、調査も必要ではないか。これはきょうのテーマとは違いますが、ぜひ山本専門官には、中央にお帰りになりましたら、その辺の問題提起もしていただきたいと思いません。以上です。

樋口 ありがとうございます。調査機関のお立場から、質問をいただきました。一番目のご質問はまず山本専門官ですね。

山本 ご指摘のとおり、膨大な調査をやっていただいて、極力振れないあいまいな表現を避けるという仕組みに工夫してまいったつもりですけれども、やはり事業者さんが調査票に記入する段階で迷われる、調査員さんも迷われるということで、膨大な質問が支援センターと国に蓄積されました。それは逐一、ご回答をしております。いただいたご質問は大きく2つに分類しており、1つは、集約された中で調査項目そのものを改善した方がいいというもの、もう1つは事業者さんと調査員さんに理解を得ていただければうまくいこうというもので、改正すべき点は19年4月に向けて一たん改正したいと思っています。

たまったQ&A、周知すべきQ&Aについては、公表センター、調査機関、都道府県など、関係者が確認できるようなインターネット上の掲示板をつくることで今後普及していきたいと思っています。まだその掲示板を構築できていませんが、そういったことを通じて、関係者の皆様に項目の考え方に対する理解促進、情報の共有化をしていただきたいと思っております。

樋口 膨大なご質問にお答えくださっているようですが、ぜひそのQ&Aのポイントの情報公表もよろしくお願ひしたいところでございます。

栃本 今、会場の方が記録をとっているの、山本専門官はなかなか言いにくいのだと思います。別の言い方で私が言いますと、まさにご指摘のようにいろいろな現場から上がってきます。それを集積して、その疑義紹介の関係、それともう1つは項目としてチェックして、削除すべき項目であるとか、2種類あると思います。疑義紹介については、来年の結構早い時期にできると思います。

もう1つは、ご承知のように支援センターと都道府県の協議会がありますが、これは私が申し上げるまでもないことですし、山本専門官も話されたかもしれませんが、これは自治事務ですので、各県でばらばらになることを非常に恐れます。ということで、自治事務ではありながら共通の視点に立って、こういう形だということで、強いガイドラインではないけれども、そういう形のものも参考としてと言うとあれですけれども、来年のかなり早い時期にお示しされるのではないかと思います。

樋口 2番目は調査費用の問題でしたけれども、これも山本専門官にお答えいただいた上で、大規模事業者である濱田さんにもお話していただけると。

山本 手数料のお話をさせていただきたいと思ひます。手数料の考え方と介護報酬の考え方

ということでご質問をいただいたと思います。まず介護報酬の考え方ですけれども、今回の制度改正と介護報酬改定を同時に行いましたので、ここは「情報公表」という新しい仕組みに伴う事業所の負担ということも勘案して、介護報酬全体の中に含めて評価をしているということです。

その介護報酬の内訳が知りたいという話がよくありますので、そこをお話しします。実は介護報酬というのは、例えば訪問介護 30 分幾らです、そのうち人件費が幾ら、光熱費が幾ら、情報公表手数料が幾らです、という積算内訳を積み上げている形ではなく、当初算定した介護報酬と合わせて、その後の改正上のいろいろな事項、あるいはその時点での社会経済情勢を踏まえて、改定率という形で計算を進めてまいりますので、そういった積算内訳は、実は技術的に出ません。介護報酬の考え方については、その内訳を精査するというのではなく、介護報酬の中にこういう新しい負担についても改定率という中で評価をされていると言わざるを得ないということをご理解いただきたい。

手数料の考え方は地方自治法で規定されております。基本的な考え方は、都道府県が調査事務や情報公表事務を行うということについての対価として支払われますので、1つの考え方としては実費という考え方になります。調査員が1日調査をして、そこに発生する旅費などを事業所ごとに、調査を受けるたびにお支払いいただくこととなります。基本的な考え方は介護報酬上も手数料も同じ費用という考え方になりますけれども、具体的な費用で合致するというものではないのです。そこは何を微妙なことを言っているのだということかもしれません、ご理解いただくしかないと思います。

手数料については、先ほどもお話ししましたように、実費という考え方でいきますと、北海道という非常に広大なところで調査活動をやるのと、大阪府のように交通網も発達した小規模な面積の中で行われる調査活動とでは、やはり費用も変わってくるということで、それぞれ都道府県の自治事務の費用を賄う費用として総費用を勘案して個々の事業所の方に手数料ということで賦課しているという仕組みになっておりますので、そこは違って来ざるを得ないということです。そういうことをございますので、ご理解いただくしかないことだと思います。

大規模事業者でも結局1つの法人に10の事業所があると、この調査はその事業所ごとに行うということで、法人単位ではないのです。そういうことを考えていきますと、そこは当然、実費が発生することになりますので、手数料が発生してくるということです。

質問者 今の点ですけれども、1事業所ととらえても、30名のデイサービスと100名の特養では、同じ事業所としても収入が違うということを申し上げているのです。

山本 そこは、要するに手数料が実費であるということにかかってくるのですが、応能負担と応益負担、稼ぎに応じて負担するのか、そうではなく都道府県の自治事務に対する費用としてお支払いするのかで考え方が違いますが、これは都道府県の自治事務分に対する対価をお支払いするということとなりますので、事業所のもうけによって費用を支払うという手数料の考え方にはなっていません。

樋口 濱田施設長、ご意見を。

濱田 各都道府県で金額が違うのを見まして、少し大げさかもしれませんが、なるほど地方分権とはこういうことかと思いました。

今、ご指摘のように事業所側としては、大規模ということでも実は赤字の事業所も幾つも抱えておまして、居宅介護支援と訪問介護は4事業所ほどそういう状況も若干ございます。恐らくは数年走り始めたら、もう少しリーズナブルになってくるのかと思ったりもいたしますが、そういうことで今は我慢のときかと思っております。

樋 口 ご質問の方、100%はご納得いかないと思いますけれども、こういうお声があったということはきちんと記録されますので、厚生労働省にも届くと存じます。

最後に地域包括支援センターの問題ですけれども、足並みがそろわないという問題、もし山本専門官の方から職務分掌から外れるかもしれませんが、おさしつかえのない範囲でおっしゃっていただけますでしょうか。それから栃本先生に研究者としてのご意見を。

山 本 地域包括支援センターもやはりその取り組みの内容、そもそもそこで働かれている3職種の方など、課題はいろいろあってしかるべき時期ではないかと思っています。何とか8カ月運営してきたというのが実情ではないかと思っておりますが、これは今回の改正のキポイントということになっておりますので、厚生労働省がからんで今、職員研修なども進めております。ここはまさに今後とも質の向上と均質性の確保という観点から取り組みを進めていくべきだと思いますので、東京に帰りまして、しかるべきセクションにお話ししていきたいと思います。

栃 本 山本さんは振興課ですが、地域包括は何か？

山 本 振興課も十分絡んでおります。

栃 本 ご存知ない方もいらっしゃるかもしれませんが、今まで在宅介護支援センターがありましたが、今回の改正介護保険法の中では地域包括ということで、将来、老人保健制度のあと、どういう形で地域で高齢者や障害者がつつがなく暮らすことができるかという仕組みをつくらうとしていることが発端です。

ただ、その一方で、端的に言うとは地方自治体の力量というものがあろうかと思えます。きょうは地域包括のシンポジウムではありませんのであれですが、国の方は地方自治体の力量に期待するところはあると思えますが、その一方で冷徹に地方自治体の力量の差をよく認識しておかないと……。

今回の地域包括支援センターは自治体の復権だという言い方をしますけれども、復権のためにはそれを担う力量のある人がちゃんと配置されていなければいけないということがあると思えます。

結論から言いますと、地域包括支援センターを本来の役割を果たせるようにするためには、今度の情報の公表もそうですけれども、協議会の運営の仕方などが双方向にフィードバックする仕組みでつくっていくことが重要ですね。それと同じように地域包括も、国がこういうふうにしたのだからこれで、というやり方ではなく、地方自治体における地域包括の力量をそれぞれの地域包括に加わっているセンターが議論をしてフィードバックしながら、どういう形に変えていくべきなのか、どういう形で運営マニュアルをさらにいいものにしていくのかということを示していくことが大切だと思います。第1弾としては運営マニュアルをつくりましたね。あれをさらにフィードバックしていいものにしていく作業が必要だと思います。

もう1つは、今回障害者に関する介護保険制度の適用関係が数年後の形での見直しという形になっていますが、いずれ地域包括支援センターは本当に地域住民に対する高齢者のみならず障害者を含めた形で、非常に重要な基盤になることは確かだと思います。ただ、今はまだ入口のところですから、まだ先が少し見えない部分がありますけれども、逆に言うと地方自治体もこれが相当重要なものだという認識を、首長さんをはじめ持たれて、これから充実させていくという方向性を持たれることも、その一方では重要だと、私は思います。

樋 口 ありがとうございます。さてもう一方、お手が挙がっていました。

質問者 京都からまいりました。質問というよりは、お願いと確認です。

まず調査員は非常にたくさんの調査員さんが必要だと思いますけれども、この養成といい

ますか研修といたしますか、間に合うのかという心配があります。その辺はきちっとしていただけたらと思いますけれども、そのことをお願いしたいと思います。

今回は中身を評価しないで、あるか・ないか、例えばマニュアルを用意しているかないかだけで○をつけたりするわけですね。あるところで聞きましたら、マニュアルを持っていないと。各施設、事業所ではケアのあり方などを何回も協議してマニュアルをつくり、それを何回もつくり直してやっていく、非常に大事なものだと思っておりますけれども、市販のマニュアルがあるそうです。それを見せたらいいだけだということのを伺いまして、ああ、そういうことなのかと。本当にそういうことがあるのかどうか伺いたい。

もう1つ、一番大事なことだと思っておりますけれども、きょうは普及啓発ですから大勢の方がみえていますが、この普及啓発は利用者、介護者の方々にどういうふうに普及啓発されるのか。私は田舎におりますけれども、周りにたくさん介護者と利用者さんがいらっしゃって、今度こういう制度ができましたねと言うと、ぼかんとして、「ケアマネさんにお任せします。今さらそんな難しいこと、わかりません」と言うのです。多分、ケアマネ依存体質が利用者さんにも介護者さんにもしみ込んでしまっているのではないかと。

せっかく選択できるチャンスが、基本理念の大事なところが今、実ろうとしているときに、そういう反応しか返ってこないのです。介護保険制度が始まる前に、地域ごとにきめ細かく説明会をなさいましたが、それに準じた説明会か何かをやって、市民の方たち、利用者の方たちに本当にわかっていただけるようなものにしていかないと、事業者さんと評価者さんだけがわかっていて、肝心な方々がわかっていないまま進んでいくというのでは、非常に残念だと思います。その辺のことをよろしくお願いしたいと思っております。

樋口 ありがとうございます。つい先日まで高齢者介護の施設長をしていた方からの質問でございます。

今までにも出てきたことではあると思っておりますけれども、調査員の研修の問題、そしてマニュアルが市販のマニュアルでもありさえすれば何でもいいのか。最終的な利用者、家族にこれからどう理解と利用をひろげる努力をするか、もう少し具体的な話を聞かせてほしいということだと思っております。まず専門官から。

山本 まず、調査員の研修は間に合うのかというお話がございました。この件については、一応間に合いました。ことし4月に施行しましたので、都道府県の方には非常にご苦労をおかけしましたけれども、この3月、4月の改正、施行というぎりぎりのところで厚生労働省から項目をお示しして、テキストをお示しして、という段階を踏んで、そのどたばたの中で一斉に研修をしていただきました。全国で約8000人の調査員の方を確保していただいて、少なくとも今年度の調査は計画的に実施していただいているというところなんです。また今後も追加サービスがありますので、できるだけそういうどたばたにならないように研修を円滑にやっていきたいと思っております。

市販のマニュアルでいいのかということでは、いいのです。そこは情報の公表も「走りながら考えていく」というようなことが特徴としてあると思っております。余り急がないということではないでしょうか。

これは1つの考え方ですが、今まで全くマニュアルも持っていなかったところに、少なくとも市販のマニュアルが置かれることにはつながるわけです。それは少なくともいい方向に向かうバイアスですので、そういったところから徐々に質の向上につなげていくという側面も、この制度では甘んじて受け入れなければいけないのではないかと考えております。また、それが実際に従業員の方につながっていけば、活用され始めるということにもつながると思っております。ぜひそういったことにつながっていくことができればと思っております。

利用者への普及ということでは、先ほどからもいろいろお話が出ております利用者さん向けのわかりやすい情報など、そこは濱田さんからもありましたけれども、公表される情報を加工せざるを得ないということになるので、国や都道府県、公表センター、調査機関などで情報を加工してお見せするというのは少なじまないと思っています。

そこはやはり公表情報をどんどん活用していただく中で、高齢者の相談に乗っていただく方々、NPOの方々など、相談を仕事にされている方々がたくさんいらっしゃいますので、そういったところでいろいろな活用をしていただきたいと思います。利用者みずからが選択していただくことは重要ですが、やはりケアプランを立てる専門家であるケアマネさんは重要な役割がありますし、もともとケアマネさんは地域の複数の事業所の情報を利用者の方にお伝えしながら、相談して決めましょうという仕組みもあります。この公表情報がケアマネさんと利用者さんの相談の中でうまく活用されていくことがまず第一かと思っています。

あとは本当に戦後世代に向けて、これから10年たてば、やはり変わってくると思います。役所はいつも後追いで仕事をするので怒られますけれども、今回は少なくともインターネットに慣れた高齢者の方々がふえてくることを見越して今のうちから準備をしているという気持ちでございますので、温かく見守っていただきたいと思います。

樋口 濱田先生、将来を含めてこの情報公表制度を事業者の側から利用者にとって良い方向にするためのご意見を。

濱田 1つは、先ほど介護支援専門員ということで申し上げましたけれども、施設ですと生活相談員、支援相談員という職員がおります。これは私が言うのは立場が少し違うかもしれませんが、あいにく私どもの法人の職員でございます。残念ながらそれは私にとってはありがたいのかもしれませんが、やや防衛的な説明をしてしまうかもしれません。

先ほどの第三者評価というもの、そして情報の公表というものもありますが、利用者、入居者の立場に立ってそれをかみ砕いて説明できる人、あるいは相談できる人がいるのかと思っております。

私は以前から思っているのですが、サービスというのは両輪、つまり情報の公表、第三者評価が片方にあり、もう1つはやはり苦情解決といいますか、利用者の相談に乗って解決していく、あるいは説明をしていく仕組みがないと、今既に入居している方にサービスを保証していくという形にはなっていないのかと思っております。

先ほどマニュアルのお話がありましたが、私どもの施設にも毎日のようにダイレクトFAXが、「マニュアルどうですか」ということで、何社もあるのだなど。実はきょうは啓発のシンポジウムですから、そのことは言わないでおこうと胸の中にしまっていたが、ご質問が出ましたので申し上げます。

これは毎年行われることになっておりますので、初回はそれでとりあえず取り繕ったということでもいいのかと思います。ただ、翌年もう一度調査があったときに、当然、マニュアルとして一たん出しているわけですから、そのとおりに中身が実行されていなければ虚偽ということになってしまうのかと思っております。それをどうチェックするかという仕組みもいるのかと思ったりいたします。

樋口 ありがとうございます。栃本先生、今のご質問者に。

栃本 先ほどもお話ししましたように、今回の情報の公表の義務化は、1つは介護サービスの世界にある意味では膨大な情報基盤をつくったということだと思います。ただ、これは情報の基盤であって、それをどのように活用するかというのは、まさに皆さん方が提案されたり、こうしたらどうですかとアドバイスを受けているようなことで、これからです。

例えば私の母は80を過ぎて要介護1です。きのうもデイサービスに連れて行きましたが、その事業所の内容がわかります。たまたま私がこういう仕事をしていることもあるかもしれませんが、そういうのを見て、なるほどなど。そういう情報が公表されているというのは、利用する側から言っても安心感につながると思います。

もう1つは、先ほど「自己規律力」というお話をしましたように、自分でデータを公表することは責任を伴います。もう1つは、自分で「体重70キロ」と言えば、毎日体重をはからなければいけないというので、自己点検というか自己確認ということにつながります。

例えば北欧では事業所のサービスの自己評価を義務づけていますが、その場合に条件があり、全職員が参加しなければだめです。つまり、トップの人がばばっと書いたり、情報公表係のような担当者にさせるというのでは、せっかくの宝も持ち腐れというか、みんなで「では点検してみようではないか、マニュアルはあるか？ ない」ということで、当座はダイレクトメールが来たから買っておけということでも、例えば恋愛マニュアルを使ってちゃんとできる人、できない人、持ち腐れの人もいて、人それぞれですから、当座はマニュアルを買ったということでも、その後、翌年に、これは買っただけだった、これはまずいのではないかと。

なぜかという、現場で介護サービスしている人は、例えば介護事故や過誤が起きたら一番苦しいのは自分ですから、起こしたら嫌だという気持ちになったら、チェックリストをつけたり、こういうふうに改善しなければいけないということで、必ずそれを活用し始めると思います。わかりやすく言うと、使わないのは管理職です。現場の人はもっと信頼できると思います。当座はそういうマニュアルだったけれども、使ってみたら役に立たない、自分たちでつくろうではないか、という方向になるかもしれないと思います。

介護サービス事業を展開しているところは9万とか10万事業所ぐらいでしょうか、今回それらについて年1回そういうことが行われて、そういうことを知る土台がつけられたことは大きなことだと思います。その後は応用動作で、どういう形につくり上げているかということで、NPOもそうでしょうし、ご所属の組織でもいろいろな形……つまり、市民がこういう制度を支えないと、先ほどお話になったように、事業所と情報の公表の担当者だけの話になると、これは全く意味がありません。

そういう意味では市民が支えるということですが、市民に対する広報は行政だけではできません。その一方で、非常に具体的に言うと、はっきり言うと厚生労働省はこの情報の公表制度について、一般市民に対する周知は不徹底だと思います。ただ、これは山本さんのせいではありません。本当にやるのだったら、これだけのことだということを自信を持ってもっとみんなに広げる責務があると私は思いますし、それだけのものです。また、事業所に対してもそういうものだと公言しているのだと思いますから、その辺は政策だと思います。

樋口 ありがとうございます。

きょうは621人のご参加申込者に満場を埋めていただき、ありがとうございました。行政の方が55名、事業者の方が374名、一般利用者が98名、老人大学の方々が94名です。過半数が事業者の方々でございます。一般利用者の方は老人大学の受講者を含めても全体のまだ3分の1に過ぎません。

行政、事業者の方にはぜひともこの一般利用者に、介護保険を立ち上げるときのあの熱意を持って広げていただきたいと思います。これは介護の質を向上させる、言ってみれば“逆ボディーブロー”と言うといいのでしょうか、いい方にじわじわと効いていく制度だと思います。

まだお2人ぐらいご質問の時間がありますので、お手をお挙げくださいませ。

質問者 私は介護を受ける方の者ですが、大阪の西淀川区からまいりました。時間もございませんので、1つだけお聞きしたいと思います。私は74歳ですが、この制度が普及し、私が介護を受ける立場になった場合に、それは可能でしょうか。先ほどラーメンを例に先生方からのお話がありましたので、私もラーメンを例にとってお伺いします。

私は今、ラーメン代を払いつつあります。ここの会場の皆さんもほとんどの方が2カ月に1回ですか、ラーメン代を払っています。ところがラーメン代を払っているにもかかわらず、最後になって、このラーメンはお前の払っている代金だけでは食べさせることはできない、だめだ、ということはないのでしょうか。それをぜひお聞きしたいと思います。

樋口 ありがとうございます。今のご質問者の方、ラーメンというのは介護サービスと受けとめてよろしいですね。ラーメン代というのは、私どもが払っている介護保険料ですね。

質問者 そうです。

樋口 ありがとうございます。では次の方、どうぞ。

質問者 私は2号被保険者で、40代半ばの納税者です。

この仕組みは、医療の業界、学校でまだできていない客観的情報を公表するという点で非常に素晴らしい。ただ、見せ方が、21世紀ですからインターネットで見せるのはわかりませんが、家で紙にアウトプットした場合、膨大な紙の量になります。例えば有料老人ホームでは基本情報で20数枚、調査情報で30枚、合わせて60枚近くになります。論文を読みたいのではないので、もっとコンパクトな見せ方、アウトプットの方法ですね。ネットワーク上で見ていると、30分も見たら眠くなってしまいますので、そこを改善していただきたい。

樋口 ありがとうございます。

最初の74歳という方、私は同い年です。頑張りましょう。まさに第1号被保険者として、「介護保険料を払っていて、いざ倒れたときにちゃんと介護サービスがあるのでしょうか」と思います。これは情報公表制度以前の問題ですけれども、その辺のご決意をまず山本専門官にお聞きしたいと思います。

山本 そうならないように頑張ります。まさに介護保険料が安全・安心の対価になるようにきちんと態勢を整えていくことだと思います。決意表明ということです。

樋口 介護保険がスタートするころ、私は審議会の委員として、栃本先生はその議事録をチェックする立場の社会保障研究所員として、介護保険の創立からかかわってこられましたけれども、介護保険という制度を、過去・現在・未来、どういうふうに見ていらっしゃるでしょうか。

栃本 先ほどお話がありましたけれども、私は2週に1回認定審査会で、第一合議体で毎回40数人の審査をしています。訪問調査員、かかりつけ医の意見書を見ながら、例えば「要介護1」を、これは要支援2だとか、状態不安定につき何とかとか、侃々諤々の議論をしながらつけています。

私は自分が住んでいる横浜の認定審査会ですが、訪問調査員がつけてくるチェック項目特記事項の中に、地域社会の中で目に見えない形で、要介護の高齢者の方がサービスの支給限度額全部を使わずに何とか生活している姿を見ることができます。また、実際には公表しませんけれども、奥様が要介護2、ご主人が要支援ということもあります。

「家族介護」、子供が介護をしていると言っても、お子さんの方がいろいろ精神的な課題を持たれている方もいらっしゃるのです。なかなかその現実には厳しいものがあります。また介護サービスについても、はっきり言うと、例えば同居している場合は非常に使いづらい。

それをこれからいかに、さらに使いやすいものにして、団塊の世代だけではなく、その後の人たちにも使える制度にみんなで考えていくか。当初、樋口先生もつくる作業のときに市

民の立場、ジャーナリストの立場、大学の先生の立場から参加されましたけれども、やはりみんなでつくり上げていくものだと思います。間違っても厚生労働省が一方的に、財政難だからこうこうだ、という形でばっさりやってはだめです。

介護保険制度は厚生労働行政の中で唯一とは言いませんけれども、ほかにもありますけれども、国民の信頼を非常につなぎとめている制度です。この大切な宝を私は20数年前、ドイツの介護保険ができる前から研究の作業をしていました。ということで言うと、今回の第二次の介護保険制度改正はいろいろな事情から行われたでしょうけれども、本当は余りいじくり過ぎるものではない。

これから本格的に夫婦で介護し合うことが難しくなる時代を迎えます。その中であっても制度が使えるようにしていくというものは、市民の監視も必要ですし、またその議論をみんなですていくことが大切だと思います。先ほどご自身が84、5歳ぐらいになったときに使えるのかというお話がありました。間違いなく使える制度だと思います。ただ、そのためには国民の監視というところですが、制度改正づくりにみんなが加わらないとだめです。

わかりやすく言うと、介護のさまざまな課題を解決しようと思った大切な切り札ですから、財務省だけの議論でやって、簡単に国民の信頼を失うような形に変えてはいけないわけですから、そのような形で運営がされていくと、私は思います。

私が「必ず」と言うことはありませんが、介護保険制度改正は持ちこたえるでしょう。ただ、その場合には皆さん方がちゃんと意見を言わないとだめだと思います。重度の要介護者のみに限定するというようなことでは、国民の信頼は得られないと思います。

樋 口 皆様のご協力で大変いいご質問が相次いで、だんだん終わりに近づきました。パネリストの方から一言ずつご発言をいただきたいと思います。

濱 田 1つだけ少し心配していることがあります。先ほども少し申し上げましたが、介護の人材の問題です。きょうご参加の皆様方をお願いしたいのは、おうちにお勤めではない方がいらっしゃれば、この介護保険のサービスにお勤めいただく、年齢不問です。余り一般にない職業ですので、やってみないとわからないということがあるかもしれません。

あるいは最近海外から介護労働者を受け入れるということも出ておりますが、600人～1000人では焼け石に水かという気もしております。そのうちこの情報の公表も、職員数〇人、内日本人△人、という感じになってくるのかと思ったりいたします。本題とは外れますが、ぜひともお支えいただければと思っております。

樋 口 本題と外れるどころか、まさに介護の質にかかわる問題です。高齢者は一人一人が歴史博物館のようなものです。動く歴史博物館、あるいは動けなくなった歴史博物館ですから、それにつき合いながら良質の介護をしてもらうための情報公表でもあると思います。濱田先生がここでそうおっしゃるぐらい今、人材が逼迫しています。そしてまた、年齢不問とおっしゃってくださいました。中高年の人たちが入っていく場でもあると思います。元気を出しましょう。

山 本 事業者の方に最後に一言だけお願いがあります。先ほどから公表情報と説明責任のお話がありましたけれども、この公表情報は、調査をやるときも、例えば指定基準に合っているかどうかといったような検査はしません。身の丈の情報を正直に公表していただくことが大事ですので、欲張らずに身の丈の情報を公表するという心を心がけていただきたいと思います。よろしくをお願いします。

濱 田 もう1つお願いは、恐らくは栃本先生も「加工」していただけるのかと思っておりますが、ぜひともいろいろな切り口から加工していただいて、私たちも見やすい公表のガイドブックができると、次のサービス、どういったニーズがあるのか、利用者の皆様はどういう

サービスを求めていらっしゃるのかということが、それでまた勉強になります。ぜひよろしくお願いいたします。

樋口 ありがとうございます。

栃本 今回の改正介護保険制度の中で最も未来志向で、後々いいことをしたと言われるものが情報の公表だと思います。先ほどお話がありましたけれども、医療の世界、学校の世界ではまだ十分できていない部分に着手したことは非常に大切です。これは利用者のみならず事業者さんにとっても、とてもプラスに働くものだと思います。

ただ、プラスに働かせるかどうかは、先ほどのマニュアルも使いようですから、それは事業者さんの力量、態度、姿勢にかかっていると思います。せつかくのこういう制度ですから、事業者さんもうまく活用していくことが大切です。

同時に、先ほど来お話がありましたように、一般市民の我々がみんなわかるような形の加工、いろいろな観点からの書物、PRがこれから生まれてくれば、多分、できてくると思います。そういうふうになれば、ああ、そういうことだったのだということが、そう遠くない時期に皆さんにおわかりいただけます。今、まだ始まったところですから、まだまだ不十分であると思いますけれども、これから定着していきます。

きょうは600人以上の方が情報の公表についてこういう形で議論に加わってくださった、あるいは聞いてくださったわけですから、お1人が近所の3人の方に「情報の公表」というフレーズを言うと、約2000人の人に普及します。今、風邪がはやっていますが、いわばウイルスをまき散らすというか、そういうことも大切だと思います。「何か情報の公表というのができたのよ」と一言言うだけでも意味があると私は思います。ぜひそれをお願いいたします。

樋口 ありがとうございます。

あつという間の2時間半でした。皆様のご協力でのシンポジウムも成功裏に終わることができたと思います。成功裏と言っても、課題が積み上げられたことをもって成功と言うわけです。

私たちはあつという間に超高齢社会に入りまして、70代、80代の人を先頭に今、前人未踏の超高齢社会を生きつつございます。昔は「お天道様と米の飯」と言いましたけれども、今はお天道様と何でしょうか、高齢期の生活のためのライフラインに乗せるものは何かというと、その1つには介護というものが必ず乗る時代になり、私どもも毎度介護保険料を払い続けているわけでございます。

お米もおいしくあってほしい、生炊きでなくてほしいと願うことが当たり前の願いであるように、介護も人権と尊厳を保つ介護であってほしい。そのための情報公表制度です。それをつくっていくのは、私たち市民がきちんとした監視の目を光らせるということです。事業者さんの方々はいろいろな思いがあると思いますが、21世紀の市民社会ということは、情報を公表すること、そして人々から選ばれることに対する緊張感と喜びを持ってこれからの事業を展開していただきたいとお願いして、終わりたいと思います。

皆様、長時間ありがとうございます。パネリストの方々、皆様ありがとうございます。

司会 皆様、ありがとうございます。樋口様、パネリストの皆様にいま一度大きな拍手をお送りくださいませ。ありがとうございます。

会場の皆様も長時間にもかわらずご協力をいただきましてありがとうございます。以上をもちまして「介護サービス情報の公表制度に関する普及啓発シンポジウム」を終了させていただきます。本日はまことにありがとうございます。