

令和7年度老人保健事業推進費等補助金  
老人保健健康増進等事業

利用者の適切なサービス選択に資するための  
介護サービス情報公表制度のあり方に関する調査研究  
事業報告書

令和8年3月



一般社団法人シルバーサービス振興会

ELDERLY SERVICE PROVIDERS ASSOCIATION



## はじめに

介護サービス情報の公表制度は、介護保険の基本理念である「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場面において保障するための仕組みとして、介護保険法上に位置づけられた制度である。都道府県・政令指定都市(以下、「都道府県等」という。)において介護サービス事業者が提供するサービスの内容や質に関する客観的かつ適切な情報の公表が行われている。

利用者が適切に介護サービスを利用できない場合には、状態の悪化を招く危険性もあることから、利用者による選択(自己決定)に資する情報としては、抽象的、主観的なものなど曖昧なものであってはならず、介護サービス事業所・施設が現に行っている事柄(事実)に基づく客観的な情報でなければならない。このため、都道府県等が公表情報の正確性を担保するために実施する調査事務については、重要な役割を担うこととなる。

しかしながら、この調査事務の実施状況については、定期的には実施している都道府県等がある一方、年間を通じて未実施の都道府県等があるなど大きなバラツキが生じており、こうした背景には、制度改正・報酬改定等に伴う公表内容の増加及び複雑化、調査公表事務の増加による負担が想定されている。また、「行政事業レビュー(公開プロセス)」においても、公表データの更新が遅れているものが相当数あることが指摘されるとともに、「全ての自治体において適切に情報の更新が行われるような方策を検討すべき」とされたところである。

このため本調査研究事業では、都道府県等における調査の実施状況や調査の体制(指定調査機関数、調査員の人数等)、及び調査員養成等の実態を把握し、改善すべき問題点を明らかにした上で、現行制度の下で、今後の調査事務の適切な実施のあり方に関する検討を行った。

また、調査事務を担う調査員については、高齢化の進展等その確保が課題となっている。調査員には、公正・中立性はもとより、調査の均質性が求められることから、各都道府県等が実施する調査員養成が、適切かつ効果的に行われるよう、近年のDX化の動向等を踏まえた支援方策についての検討を行った。

検討体制として、検討委員会(委員長:兵庫県立大学名誉教授 小山秀夫氏)、制度運営事務分科会(分科会長:公益社団法人かながわ福祉サービス振興会 理事長 瀬戸恒彦氏)、報告事務分科会(分科会長:一般社団法人「民間事業者の質を高める」全国介護事業者協議会 顧問 馬袋秀男氏)を設け、都道府県等、指定情報公表センターの担当者、介護事業者等の第一線で介護サービス情報の公表制度に携わっている方々に参加いただいた。こうした体制の下で、アンケート調査やヒアリング調査を実施し、その結果等を踏まえながら、検討を行った。検討委員会、各分科会の委員の皆様はじめ、アンケート調査、ヒアリング調査にご協力いただいた皆様、ご指導をいただいた厚生労働省 老健局 認知症施策・地域介護推進課の皆様、調査研究実施支援をいただいた株式会社能率協会総合研究所の皆様に、この場を借りて感謝申し上げます。最後に、この報告書が、介護サービス情報の公表制度の今後の適正かつ円滑な運営の向上に寄与できることを願ってやみません。

令和8年3月

一般社団法人シルバーサービス振興会

## 目次

|   |   |     |
|---|---|-----|
| 第1章 本事業の概要                                  | … | 7   |
| 1. 事業目的                                     |   |     |
| 2. 検討方針                                     | … | 9   |
| 3. 実施体制                                     | … | 9   |
| 4. 事業内容                                     | … | 11  |
| 第2章 介護サービス情報の公表アンケート調査の実施                   | … | 13  |
| 1. 実施概要                                     | … | 13  |
| 2. アンケート調査結果                                | … | 15  |
| 2-1. 調査結果概要                                 |   |     |
| 2-2. 「介護サービス情報の公表」の組織体制について                 |   |     |
| 2-3. 運営経費                                   |   |     |
| 2-4. 手数料徴収                                  |   |     |
| 2-5. 調査体制・調査員養成                             |   |     |
| 2-6. 実施方法                                   |   |     |
| 2-7. 公表事務負担                                 |   |     |
| 2-8. 項目の見直し                                 |   |     |
| 2-9. 調査員養成                                  |   |     |
| 2-10. 普及啓発・利活用                              |   |     |
| 2-11. 公表情報の活用 ※都道府県・政令指定都市のみ                |   |     |
| 2-12. 処分・行政指導 ※都道府県・政令指定都市のみ                |   |     |
| 2-13. 他の情報公表 ※都道府県・政令指定都市のみ                 |   |     |
| 2-14. 制度への意見                                |   |     |
| 3. 介護サービス情報の公表アンケート調査結果 自由記載の分析             | … | 87  |
| 4. アンケート結果からの考察                             | … | 131 |
| 第3章 介護サービス情報公表制度に関する介護事業者の意見<br>(報告事務分科会より) | … | 136 |
| 1. 協力事業者団体                                  | … | 136 |
| 2. 介護サービス情報の公表制度に対する意見                      | … | 136 |
| 第4章 調査員養成のあり方について                           | … | 140 |
| 1. アンケート調査結果からの整理                           | … | 140 |
| 2. 調査員養成に係る法令上の整理と国等による支援策                  | … | 142 |

|   |       |
|---|-------|
| 第5章 今後の制度・運営改善の検討にむけて                     | … 150 |
| 1. 制度趣旨に立ち返る                              | … 150 |
| 2. 公表事務、公表システム及び公表項目に係る課題                 | … 150 |
| 3. 介護サービス情報の公表制度の改善の方向性：情報の正確性の確保の仕組みの再構築 | … 151 |
| 4. 介護サービス情報の公表制度の改善に向けた提言                 | … 151 |

資料：「介護サービス情報の公表」に関するアンケート票



# 第1章 本事業の概要

## 1. 事業目的

介護保険制度においては、サービス利用形態が利用者と事業者の直接契約となったことを受けて、利用者の選択（自己決定）を保障するとともにサービスの質を確保する観点から、平成18年度より「介護サービス情報の公表制度」が介護保険法第115条第35項に規定され、各事業者が提供するサービスの内容や質に関して厚生労働省令等で定める「介護サービス情報（基本情報+運営情報）」が公表されている。この介護サービス情報は、サービス利用前に判断の目安として提供される必要があることや、情報の客観性・正確性が担保されることなどが求められる。

また、制度施行後の度重なる制度改正・報酬改定等に伴い、介護事業所・施設が報告する公表情報項目の増加・複雑化、都道府県等による調査・公表事務（システム改修含む）の負担の増大により、公表データの更新や正確性の担保にばらつきがみられていた。

これに対して、令和3年6月4日の「行政事業レビュー（公開プロセス）」において、「介護サービス情報の公表制度が、利用者による事業者の適切な評価・選択に資するものであることに鑑み、全ての自治体において適切に情報の更新が行われるような方策を検討すべき」との意見が示された。

このため本事業では、当該制度の施行以降の介護保険制度を取り巻く状況の変化やシステム化の状況等を踏まえながら、制度に携わる関係者の実務の現状及び課題を把握し、適切な運用がなされるための方策等について、調査研究を行うことを目的に実施した。

### 参考) 介護サービス情報の公表制度の概要

#### 介護サービス情報の公表制度の概要①

都道府県・指定都市は、介護サービス事業者から報告される、介護サービスの内容や事業者・施設の運営状況に関する情報のうち、要介護者等が適切かつ円滑に介護サービスを利用する機会を確保するために必要な情報を公表することとされている。（介護保険法第115条の35）

#### 1. 介護サービス情報公表制度の仕組み

介護サービス事業者の情報をインターネットを通じて公表

#### 2. 公表までのフロー

・介護サービス事業者は、介護サービスの提供を開始しようとするとき又は都道府県知事が毎年定める報告に関する計画に従い、この情報を報告することとされている。[介護保険施行令第37条の2の3]

#### 3. 情報公表される内容

| 基本情報  | 【参考】公表されている事業者数   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>事業所の内容、所在地等</li><li>利用料等</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>「介護サービス情報公表システム」を使ってインターネットでも情報を入手できる。</li><li>令和6年度末時点で全国約23万か所の事業者情報が公表されている。</li></ul> |
| <ul style="list-style-type: none"><li>従業者に関するもの</li><li>法人情報</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>※事業所の積極的な取組を公表できるよう「事業所の特色」（事業所の写真・動画、定員に対する空き数、特色など）も任意の公表が可能。</li></ul>                 |
| <ul style="list-style-type: none"><li>提供サービスの内容</li></ul>   |   |
| <h4>運営情報</h4> <ul style="list-style-type: none"><li>利用者の権利擁護の取組</li><li>相談、苦情等への対応</li><li>安全衛生管理への体制</li><li>サービス質の確保への取組</li><li>外部機関等への連携</li><li>事業運営、管理の体制</li><li>その他（従業者の研修の受講状況等）</li></ul> |   |

#### 介護保険法施行規則の一部改正（令和6年4月1日施行）

・介護保険法施行規則の一部改正により、別表第2の第2イ共通事項において、新たに「事業者等の財務状況」が公表項目となり、介護サービス情報公表システムに事業者の財務状況が分かる書類を報告、公表できる機能改修を行った。

## 介護サービス情報の公表制度の概要②

介護サービス事業者は、サービス事業者の指定、介護老人保健施設、介護医療院の許可を受け、①介護保険サービスを提供するとき、②その他省令で定めるときに介護サービス情報を都道府県知事に報告しなければならない。（法第115条の35第1項）

- 報告は都道府県知事が**毎年定める計画**に従い行うものとする。（令第37条の2の3）
- 「省令で定めるとき」は、計画の基準日前の1年間に提供を行った介護サービスの対価として支払いを受けた金額が**100万円以下であるもの等**以外は、計画で定められたときとする。（法第115条の35第1項、規則第140条の44）

### 対象となるサービス（規則140条の43第1項）

|                    |                                     |                                    |
|--------------------|-------------------------------------|------------------------------------|
| ➢ 訪問介護             | ➢ 認知症対応型通所介護短期入所生活介護                | ➢ 介護予防通所リハビリテーション                  |
| ➢ 訪問入浴介護           | ➢ 小規模多機能型居宅介護特定施設入居者生活介護            | ➢ 介護予防短期入所生活介護                     |
| ➢ 訪問看護             | ➢ 認知症対応型共同生活介護特定福祉用具販売              | ➢ 介護予防短期入所療養介護                     |
| ➢ 訪問リハビリテーション      | ➢ 地域密着型特定施設入居者生活介護（介護老人ホームに係るものを除く） | ➢ 介護予防特定施設入居者生活介護（介護老人ホームに係るものを除く） |
| ➢ 通所介護             | ➢ 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護              | ➢ 介護予防福祉用具貸与                       |
| ➢ 通所リハビリテーション      | ➢ 複合型サービス                           | ➢ 特定介護予防福祉用具販売                     |
| ➢ 短期入所生活介護         | ➢ 居宅介護支援                            | ➢ 介護予防認知症対応型通所介護                   |
| ➢ 短期入所療養介護         | ➢ 介護福祉施設サービス                        | ➢ 介護予防小規模多機能型居宅介護                  |
| ➢ 特定施設入居者生活介護      | ➢ 介護保健施設サービス                        | ➢ 介護予防認知症対応型共同生活介護                 |
| ➢ 福祉用具貸与           | ➢ 介護医療院サービス                         |                                    |
| ➢ 特定福祉用具販売         | ➢ 介護予防訪問入浴介護                        |                                    |
| ➢ 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 | ➢ 介護予防訪問看護                          |                                    |
| ➢ 夜間対応型訪問介護訪問看護    | ➢ 介護予防訪問リハビリテーション                   |                                    |
| ➢ 地域密着型通所介護通所介護    |                                     |                                    |

※ただし、指定があったとみなされた病院等、介護老人保健施設、介護医療院で、指定があったものとみなされた日から1年を経過しない者によって行われる訪問看護等は、対象としない。（規則第140条の43第2項）

## 介護サービス情報の公表制度の概要③

### 公表する介護サービス情報（規則140条の45、第140条の47、別表第1、別表第2）

- |                                |                      |
|--------------------------------|----------------------|
| ➢ 事業所又は施設に関する事項                | ➢ 介護サービスの内容に関する事項    |
| ➢ サービスを提供する事業所等に関する事項          | ➢ 事業所又は施設の運営状況に関する事項 |
| ➢ 事業所等において介護サービスに従事する従業者に関する事項 | ➢ 都道府県知事が必要と認めた事項    |
| ➢ 介護サービスの内容に関する事項              |                      |
| ➢ 利用料等に関する事項                   |                      |
| ➢ その他都道府県知事が必要と認める事項           |                      |

### ● 都道府県知事は、報告内容を公表しなければならない（法第115条の35第2項）

- 都道府県知事は、指定情報公表センターに介護サービス情報の公表事務を行わせることができる（法第115条の42）

### ● 都道府県知事は、必要があると認めるときは、調査を行うことができる。（法第115条の35第2項）

- 都道府県知事は、指定調査機関に調査義務を行わせることができる。（法第115条の36）
- 指定調査機関は、専門的知識及び技術を有するもの（調査員）に調査事務を実施させなければならない（法第115条の37）

※調査員養成研修は、介護サービスの種類毎に厚生労働大臣が定める基準を満たす課程により行うこと。（規則140条の55）

## 2. 検討方針

介護サービス情報の公表制度の運営に関し、過去調査研究：令和3年度に当会が実施した老健事業「介護サービス情報の公表制度における調査事務の適切な実施のあり方に関する調査研究事業」で実施した都道府県等アンケート調査結果からは、都道府県等により実施に向けた温度差がある状況が示された。公表される情報の鮮度と正確性が不可欠である中で、制度運用の実態を踏まえ、情報鮮度と正確性を確保するためのシステムのあり方を検討する必要がある。

本事業においては、都道府県等・指定公表センターに対しての運用実態把握を目的としたアンケート調査を行い、「介護サービスの情報の公表」制度について（平成18年3月31日老振発第0331007号厚生労働省老健局振興課長通知）に示す事項の取組状況を把握、課題点を整理の上、本制度の取組について対応困難な都道府県等に対して、どのような条件を整えば、データの正確性確保に向けて実施可能となるか、各運営主体の事務負担軽減等も視野に、検討委員会、各分科会を通じて支援の方策につなげるべく検討を行った。

## 3. 実施体制

### (1) 検討委員会

#### 【委員長】

小山 秀夫 兵庫県立大学 名誉教授

#### 【委員】

瀬戸 恒彦 公益社団法人 かながわ福祉サービス振興会 理事長  
神奈川県指定情報公表センター

濱田 和則 日本介護支援専門員協会 副会長

馬袋 秀男 一般社団法人「民間事業者の質を高める」全国介護事業者協議会 顧問

大島 靖 東京都福祉局高齢者施策推進部介護保険課 統括課長代理

織田 尚幸 札幌市保健福祉局高齢保健福祉部 介護保険課 課長

松井美知子 千葉市消費生活センター 消費生活相談員

- ・検討事項：介護サービス情報の制度全般（公表内容、報告・調査・公表事務等の現状、課題、必要な対応等

## (2) 制度運営事務分科会

### 【分科会長】

瀬戸 恒彦 公益社団法人 かながわ福祉サービス振興会 理事長  
神奈川県指定情報公表センター

### 【委員】

織田 尚幸 北海道札幌市保健福祉局高齢保健福祉部 介護保険課 課長  
岡本 正彦 岩手県保健福祉部長寿社会課 主査  
大島 靖 東京都福祉局高齢者施策推進部介護保険課 統括課長代理（介護保険担当）  
堂前 喜靖 社会福祉法人 福井県社会福祉協議会 総務企画課 主任  
福井県指定情報公表センター  
吉田 良矢 三重県医療保健部長寿介護課 班長  
赤木 翔 奈良県福祉保険部介護保険課 事業者支援係 係長  
成田 聡子 福岡県保健医療介護部介護保険課 参事補佐兼監査指導第二係長

- ・検討事項：介護サービス情報の公表制度運営（調査・公表事務、調査員養成等）に係る現状、課題、必要な対応等

## (3) 報告事務分科会

### 【分科会長】

馬袋 秀男 一般社団法人「民間事業者の質を高める」全国介護事業者協議会 顧問

### 【分科会参加者】

民間介護事業推進委員会構成団体 関係事業者

- ・社会福祉法人 全国社会福祉協議会 関係者
- ・JA 高齢者福祉ネットワーク 関係者
- ・一般社団法人 全国コープ福祉事業連帯機構 関係者
- ・一般社団法人 日本在宅介護協会 関係者
- ・一般社団法人「民間事業者の質を高める」全国介護事業者協議会 関係者
- ・認定 NPO 法人 市民福祉団体全国協議会 関係者

公益社団法人 全国老人福祉施設協議会

- ・社会福祉法人 愛和会 特別養護老人ホームはるびの郷 大久保佳世氏
- ・公益社団法人 全国老人保健施設協会  
医療法人 敬英会 老人保健施設さくらがわ 副施設長 北谷善寛氏

- ・検討事項：報告事務に係る現状や課題及び必要な対応等

## 事務局等実施体制

### 【オブザーバー】

厚生労働省老健局認知症施策・地域介護推進課 地域づくり推進室  
室長補佐 佐藤 清和、企画調整係長 宇山 裕、企画調整係員 高松大二郎

### 【実施支援】

株式会社 日本能率協会総合研究所 福祉・医療・労働政策研究部 川村 静香  
公益社団法人 かながわ福祉サービス振興会 情報システム部 高須 健介

### 【事務局】

一般社団法人 シルバーサービス振興会 (久留・稲葉・柳澤 他)

## 4. 事業内容

### (1) 都道府県等・指定情報公表センターへのアンケート調査の実施

介護サービス情報の公表制度の運営実態を把握し、運営上の課題点を整理することを目的に、アンケート調査を実施した。

- ・ 調査客体：都道府県（47件）、政令指定都市（20件）、指定情報公表センター（17件）
- ・ 調査内容：制度運営（調査・公表事務、調査員養成等）に係る現状や課題及び必要な対応等
- ・ 調査方法：e-mailにて調査表を送付・回収  
(※指定情報センターについては、都道府県が調査業務を委託している場合について、都道府県より調査票を転送いただき、回答を得た。)

- ・ 調査期間：令和8年2月2日（月）～17日（火）（延長～2月25日（水）迄）
- ・ 回収結果

| 区分         | 対象数 | 回答数 | 回収率   |
|------------|-----|-----|-------|
| 都道府県       | 47  | 43  | 91.5% |
| 政令指定都市     | 20  | 19  | 95.0% |
| 指定情報公表センター | 17  | 16  | 94.1% |

### (2) 委員会等における検討

- ・ 検討委員会・制度運営事務分科会： 制度運営における課題等整理  
第1回 令和7年12月17日（水）10:00～12:00  
第2回 令和8年3月9日（月）10:00～12:00

- ・報告事務分科会： 介護事業者の意見

令和8年2月18日（水）17:00～19:00

### **(3) 調査員養成支援ツールの検討**

全国運営主体のうち、以下の都道府県等・指定情報公表センターの協力のもと、調査員養成用テキスト類、講習内容等の関係資料を収集の上、内容整理を行い、全国の都道府県等で活用可能な調査員養成支援のあり方の検討を行った。

#### **【協力都道府県等・指定情報公表センター】**

- ・東京都・東京都指定情報公表センター
- ・神奈川県・神奈川県指定情報公表センター
- ・福井県・福井県指定情報公表センター

## 第2章 介護サービス情報の公表アンケート調査の実施

### 1. 実施概要

#### (1) 実施概要

介護サービス情報公表制度は、介護保険法第115条の35第1項の規定に基づき、事業者に対し、「介護サービス情報（介護サービスの内容及び運営状況に関する情報であって、介護サービスを利用し、又は利用しようとする要介護者等が適切かつ円滑に当該介護サービスを利用する機会を確保するために公表されることが必要なもの）」の公表を義務付けるものである。介護保険制度では、利用者本位による利用者のニーズにあったより適切な事業者選択を通じたサービスの質の向上が図られることを基本理念とする制度であり、「介護サービス情報の公表」制度は、利用者の権利擁護、サービスの質の向上等に資する情報提供の環境整備を図ることを目的とする。

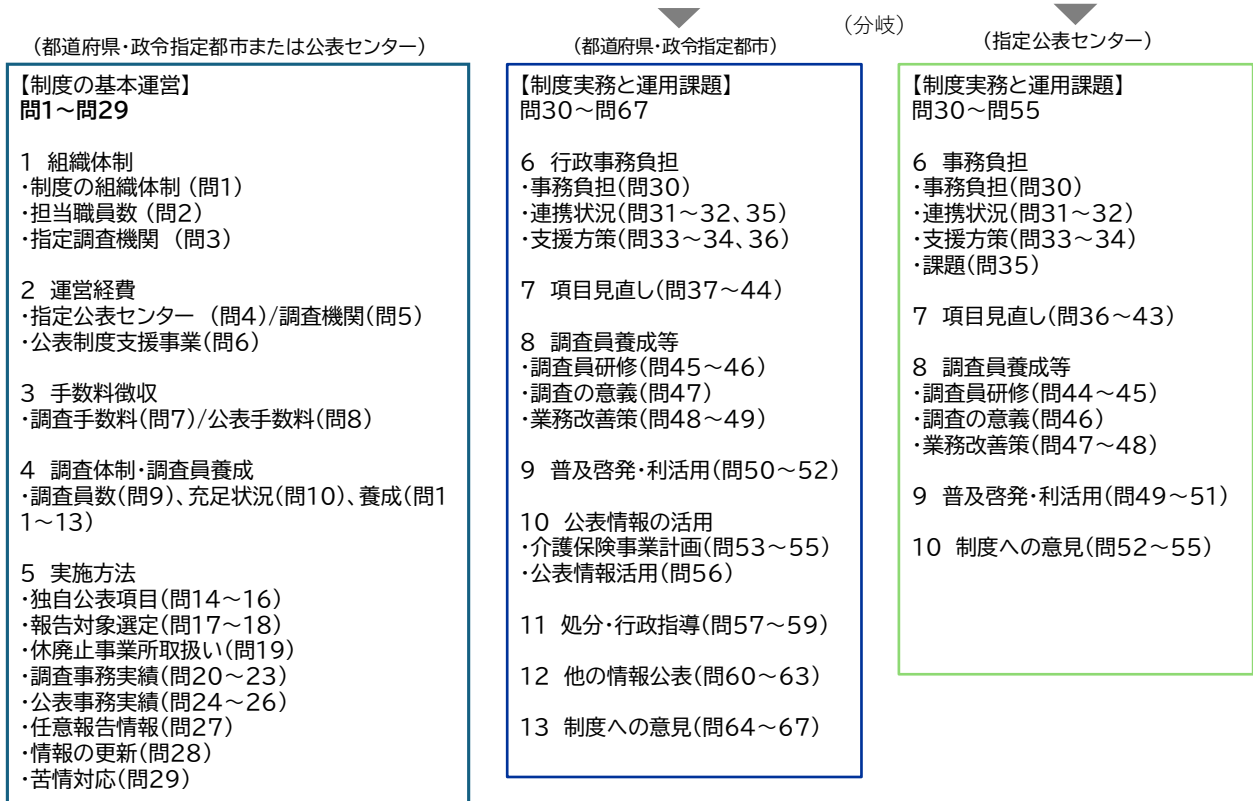
「介護サービス情報の公表」制度は、都道府県及び政令指定都市（以下「都道府県等」）の自治事務として位置付けられ、都道府県等の公表対象事業者が報告する介護サービス情報の受理、調査、情報の公表等の事務を適確に行う体制を整備する必要がある。また、都道府県等において、円滑に制度を運用することを支援するため、国は「介護サービス情報公表システム」を構築・運用している。

「介護サービス情報の公表」制度施行（平成18年）から約20年が経過し、制度を取り巻く環境は、デジタル社会の進展等、大きく変化している中で、本事業では、制度の事務運営に関わる、都道府県等・指定情報公表センターを対象に、実務実態の把握、及び運用上の課題を把握し、制度の適切な運用及び今後のあり方の検討に資する基礎資料を得ることを目的にアンケート調査を実施した。

- 主な設問事項：介護サービス情報の公表制度の運用事務実態、運用事務に関する意見
- 都道府県等・公表センター事務実態  
制度の基本運営の実態（体制（直営/公表センター設置/調査機関設置）、担当職員数、運営経費、手数料徴収、調査事務の実施状況、都道府県等独自項目、報告対象事業所の選定方法、休止・廃止事業所情報の取扱、掲載情報の更新ルール、公表情報の内容確認方法、苦情対応窓口の有無等）
- 都道府県等・公表センター 担当者意見
  - ・負担となる業務、他機関との連携、求められる支援策
  - ・評価項目について
  - ・調査員養成について
  - ・普及啓発・利活用について
  - ・公表情報の活用実態
  - ・その他の制度との関係
  - ・制度への意見

## (2) アンケート調査票の構成

### 「介護サービス情報の公表」に関するアンケートの構成



## (3) 実施・回収結果

- ・調査対象 : 都道府県 (47)、政令指定都市(20)、 指定情報公表センター (17)
- ・調査内容 : 制度運営 (調査・公表事務、調査員養成等) に係る現状や課題及び必要な対応等
- ・調査方法 : 電子メールにて調査票 (Excel ファイルで作成) を送信。

電子メールにて回収。

指定情報公表センターについては、都道府県よりメール転送いただく。

- ・実施期間 2026年2月2日 (月) ~17日 (火) (※~2月25日 (水) 迄延長)
- ・回収結果

| 区分         | 対象数 | 回答数 | 回収率   |
|------------|-----|-----|-------|
| 都道府県       | 47  | 43  | 91.5% |
| 政令指定都市     | 20  | 19  | 95.0% |
| 指定情報公表センター | 17  | 16  | 94.1% |

## 2. アンケート調査結果

### 2-1.調査結果概要

#### (1) 調査票① 制度の基本運営状況について

- ・ 公表制度の実施体制は「実施体制例1：情報公表も調査も直営」が過半数を占める。公表事務を直営で行うか／指定公表センターを設置しているか、調査事務を直営で行うか／指定調査機関を設置しているかについては自治体間で様々である。
- ・ 指定情報公表センターを設置している都道府県・政令指定都市（都道府県等）は回答者の約4割、指定調査機関設置は約3割。
- ・ 制度運営において、直営の場合は常勤1名（中央値・最頻値）で情報公表も調査も対応している。一方、指定情報公表センターの場合は、常勤3名（中央値・最頻値）と直営に比べ手厚い運営体制が整備されている。
- ・ 調査員登録数・実稼働数ともに自治体間格差が大きい。
- ・ 2025年度に調査を行っている（2026年3月までの見込み含む）都道府県・政令指定都市で「充足していない」と回答した都道府県・政令指定都市は3割強。
- ・ 調査を行っている都道府県・政令指定都市で研修実施・受講している割合は3割。
- ・ 運営経費・調査機関経費はいずれも自治体間のばらつきが大きい。
- ・ 国庫補助金はほぼ認知されているが、活用は約7割にとどまる。
- ・ 手数料徴収の有無は自治体間で分かれ、財源構造は統一されていない。
- ・ 未報告事業所への督促体制は概ね整備されている。
- ・ 調査は指定更新等の制度的契機に基づくものが中心。虚偽疑義や通報に基づく実施はほぼない。
- ・ 調査方法は依然として訪問型が中心であり、オンライン活用は限定的である。
- ・ 公表情報の正確性確保に関する対策は半数程度にとどまり、体系化は進んでいない。
- ・ 約3割の自治体が正確性の確保に課題があると認識しており、人的確認に依存した運用が続いている。
- ・ 独自公表項目はほとんど設けられておらず、制度は標準仕様に依っている。
- ・ 特色情報の積極的発信を制度的に誘導している都道府県等は少ない。
- ・ 最新様式への更新依頼を行っていない都道府県等が半数強存在する。
- ・ 公表情報に関する苦情窓口設置は半数にとどまり、虚偽表示・未更新に関する苦情も一定数発生している。

## (2) 調査票② 制度実務と運用課題のまとめ

### ① 都道府県等回答より

#### 制度は運用されているものの、十分に活用されているとは言い難い

- ・ 公表・調査は運用されているが、利用者活用・計画活用は限定的。
- ・ 「やっているが、使われていない制度」という構造。

#### 負担の本質は“制度構造”

- ・ 財務諸表公表 × 制度改正 × 問い合わせ対応が摩擦の中心。
- ・ 重複報告・フォーマット不統一・システム遅延が慢性的負荷を形成。
- ・ 求められているのは単なる効率化ではなく、制度統合レベルの DX。

#### 求められる転換方向は明確

- ・ 「入力させる制度」→「自動連携・自動反映型制度」。
- ・ 都道府県単独運営 → 国主導・一元化（公表事務センター等）。
- ・ 「公表する制度」→「使われる制度」への再設計。
- ・ 公的 PF は“情報量”より“信頼性”で勝負すべき存在。

以上のことから、現在の制度は、義務的報告制度と利用者選択支援制度の目的が未整理なまま併存している。微修正ではなく、「目的再定義 × ワンソース化 × 自動連携 × 国主導統合」という構造的再設計が必要である。

### ② 指定情報公表センター回答より

#### 制度は運用されているが、十分に活用されているとは言い難い

- ・ 公表・調査業務自体は継続的に実施されているが、利用者のサービス選択支援や行政施策への活用は限定的との認識が多い。
- ・ 利用者からの認知度・検索利用は必ずしも高くなく、「制度として存在しているが、積極的に使われているとは言い難い」という状況が示唆される。
- ・ 結果として「制度は動いているが、制度の価値が十分に活かされていない」構造が見られる。

#### 負担の中心は「制度構造」に起因

- ・ 公表センターの業務負担は、制度改正対応、問い合わせ対応、財務諸表公表対応、制度間の重複対応など制度構造に起因する要素が大きい。
- ・ 特に制度間での重複入力、フォーマットの不統一、更新タイミングのばらつき、システム改修の遅延などが慢性的な運用負荷を生んでいる。

#### 制度の本質的課題は「情報量」ではなく「情報構造」

- ・ 公表情報自体は一定量存在しているものの項目が分かりにくい、検索がしづらい、意味が理解しづらいといった指摘が複数あげられる。

- ・ 情報不足ではなく情報設計の問題である可能性が高い。

### **制度 DX の必要性は強く認識されている**

- ・ 回答全体から、改善の方向性は概ね共通しており、制度間データ連携の強化、入力負担の削減（ワンソース化）、更新の自動化、検索性の向上があげられる。
- ・ 特に「入力させる制度」から「自動連携・自動反映型制度」への転換が求められている。

### **公的プラットフォームの役割は「信頼できる情報基盤」**

- ・ SNS や広告情報が氾濫する環境の中で、公平性・中立性・信頼性を担保する情報源としての役割を評価する意見が見られる。
- ・ 公的プラットフォームは 「情報量」で競争するのではなく「信頼性」で価値を持つ存在として位置付けられている。

以上のことから、現在の制度は、義務的な報告制度、利用者の選択支援制度という異なる目的が未整理のまま併存している可能性がある。

制度改善においては、目的の再定義、制度間データのワンソース化、自動連携による DX、検索サービスとしての再設計など制度構造レベルでの見直しが求められる段階にあると考えられる。

## **(3) 調査全体を通して**

### **制度は定着しているが、制度価値は十分に発揮されていない**

- ・ 制度開始から一定期間が経過し、調査・公表業務は全国で安定的に運用されている。
- ・ 一方で、利用者のサービス選択や地域のサービス改善に十分活用されているとは言い難いとの認識が多い。
- ・ 制度は「運用されている制度」から「活用される制度」への転換が求められている段階にある。

### **負担の本質は「調査作業」ではなく「制度構造」に起因**

- ・ 事業所・自治体・公表センターいずれの回答からも重複報告、制度間の不整合、フォーマットのばらつき、問い合わせ対応などが主な負担要因として挙げられている。
- ・ 介護サービス情報公表制度（財務諸表の公表を含む）と各種行政報告との制度間関係が整理されていないことが現場負担の大きな要因となっている可能性がある。

### **制度目的の整理が十分ではない可能性**

- ・ 本制度には行政監督のための情報収集、利用者のサービス選択支援、事業所の透明性確保など複数の目的が存在する。
- ・ しかし実態としては「義務報告制度」「利用者検索サービス」という異なる制度目的が十分整理されないまま併存している可能性が示唆される。

### **公的情報プラットフォームとしての価値は依然高い**

- ・ SNS や広告など多様な情報が流通する環境の中で中立性、公平性、信頼性を担保する情報基盤

としての役割は強く期待されている。

- ・ 公的プラットフォームは「情報量」ではなく「信頼できる情報」で価値を持つ存在として位置づけられている。

### **制度改善の方向性は概ね共通**

- ・ 各調査票を通じて改善方向には一定の共通認識が見られる。主な方向性としては、制度間データ連携の強化、入力負担の削減（ワンソース化）、検索性・利用者利便性の向上、情報更新の効率化があげられる。
- ・ 特に「入力させる制度」から「自動連携・自動反映型制度」への転換が求められている。

以上のことから、介護サービス情報公表制度は制度としては定着しているものの、制度目的、制度間関係、情報設計の整理が十分ではなく、制度価値が十分に発揮されていない可能性がある。今後は目的の再整理、制度間データ統合、DXによる自動連携、利用者視点での情報設計を通じた制度構造レベルでの再設計が求められる段階にあると考えられる。

## 都道府県等(運営主体)へのアンケート調査【調査票①】

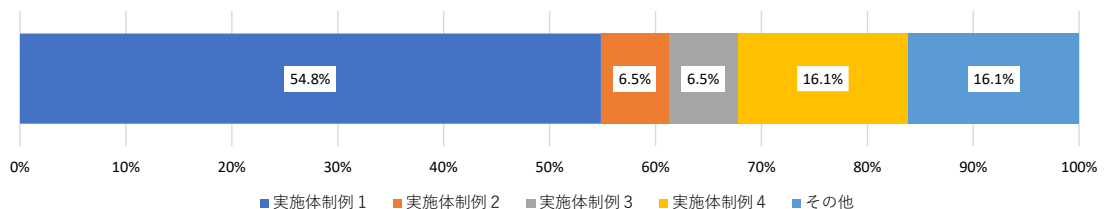
(※設問につき、必要に応じ、指定情報公表センター等と共有していただき、回答を得た)

### 2-2.「介護サービス情報の公表」の組織体制について

#### (1) 制度の組織体制【問1】

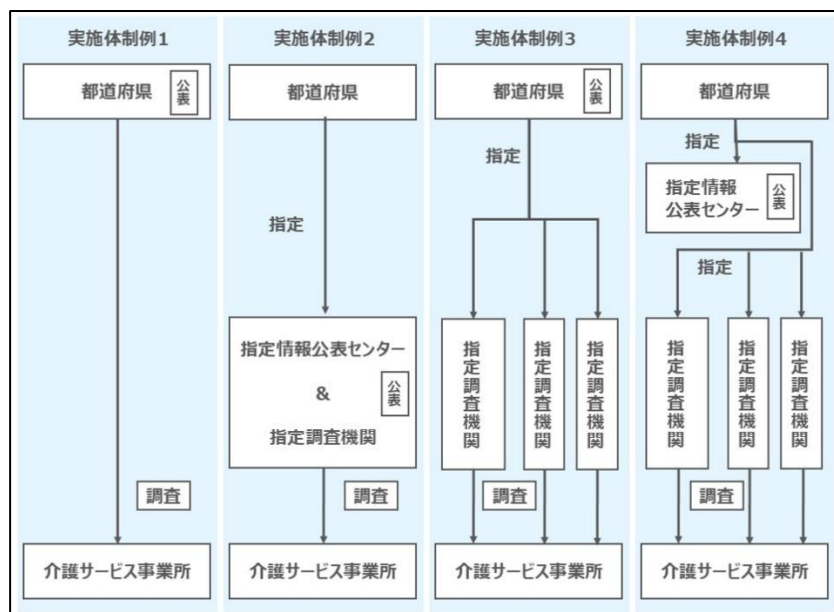
- ・「実施体制例1」が54.8%と最も多く、次いで「実施体制例4」が16.1%、「実施体制例2」「実施体制例3」が6.5%と続いている。「その他」については、「指定情報公表センターは設置し、指定調査機関は未設置」の都道府県・政令指定都市である。
- ・「実施体制例1」が多数を占める一方、指定情報公表センターを活用する体制(実施体制例2+4+5)も一定割合存在している。

図表 1 制度の組織体制【問1】



| 問1 | 問1. 貴都道府県または政令指定都市における「介護サービス情報の公表」の組織体制で、あてはまるものを教えてください。 | N  | %      |
|----|--|----|--------|
| 1  | 実施体制例1   | 34 | 54.8%  |
| 2  | 実施体制例2   | 4  | 6.5%   |
| 3  | 実施体制例3   | 4  | 6.5%   |
| 4  | 実施体制例4   | 10 | 16.1%  |
| 5  | その他  | 10 | 16.1%  |
|    | 全体   | 62 | 100.0% |

図表 2 実施体制【問1】



・回答した 62 都道府県・政令指定都市の実施体制の内訳は以下の通りである。

| 機能   | 運用方法          | 実施体制  | 都道府県等数 | 機能   | 運用方法      | 実施体制例 | 都道府県等数 |
|------|---------------|-------|--------|------|-----------|-------|--------|
| 公表事務 | 直営型           | 1、3   | 38     | 調査事務 | 直営型       | 1、5   | 44     |
|      | 指定情報公表センター設置型 | 2、4、5 | 24     |      | 指定調査機関設置型 | 2、3、4 | 18     |

## (2) 担当職員数【問2】

### ①都道府県・政令指定市(62件中60件回答)

- ・制度運営を担当する常勤職員の中央値は 1 人であり、多くの自治体が少人数体制で運営されている。一方で、最大 19 人と自治体間で体制規模に大きな差が見られる。
- ・常勤換算は、中央値は 1.7 人とどまり、全体として限定的な人的体制のもとで制度運営が行われている。

### ②都道府県・政令指定都市直営型(38件中34回答)

- ・①に比べ常勤職員・非常勤職員の平均値がやや高く、常勤換算も 0.5 人多くなっている。

### ③指定情報公表センター(24件中21件回答)

- ・常勤職員の中央値は 3 人であり、都道府県・政令指定都市よりも比較的厚い体制で運営されている。なお、非常勤職員は最小値、最頻値が 0 人で、常勤中心の体制である。
- ・常勤換算でみても、中央値 3 人、平均 3.2 人、最頻値 3 人で、3 人体制で運営しているところが多い。

図表 3 担当職員数 【問2】

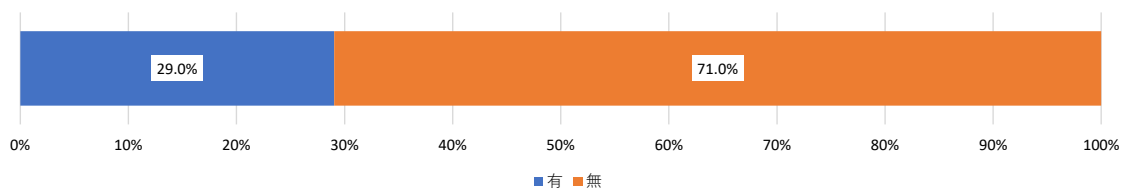
(人)

|                       |       | 回答数  | 最大値 | 最小値 | 中央値 | 平均値 | 最頻値 |
|-----------------------|-------|------|-----|-----|-----|-----|-----|
| 都道府県・政令指定都市<br>(N=60) | 常勤職員  | N=58 | 19  | 1   | 1   | 2.2 | 1   |
|                       | 非常勤職員 | N=36 | 2   | 0   | 1   | 0.8 | 1   |
|                       | 常勤換算  | N=40 | 19  | 1   | 1.7 | 2.7 | 1   |
| 直営型<br>(N=34)         | 常勤職員  | N=32 | 19  | 1   | 1   | 2.5 | 1   |
|                       | 非常勤職員 | N=21 | 2   | 0   | 1   | 1.1 | 1   |
|                       | 常勤換算  | N=21 | 19  | 1   | 1.8 | 3.2 | 1   |
| 指定情報公表センター<br>(N=21)  | 常勤職員  | N=21 | 7   | 1   | 3   | 3.8 | 3   |
|                       | 非常勤職員 | N=17 | 4   | 0   | 1   | 0.9 | 0   |
|                       | 常勤換算  | N=16 | 6.6 | 1   | 3   | 3.2 | 3   |

### (3) 指定調査機関【問3】

- ・指定調査機関の設置状況は、7割近くが「無」と回答している。指定調査機関を設置している自治体における調査機関数は、中央値2機関、平均3.0機関である。
- ・「有」と回答した都道府県・政令指定都市では、最小1機関から最大13機関まで幅があり、設置都道府県等間で体制規模に一定の差が見られる。最頻値は1機関であり、少数機関で運営している都道府県等が一定数存在することがうかがえる。

図表 4 指定調査機関 【問3】



| 問3 | 2025年12月末時点の指定調査機関の設置状況について伺います。設置有の場合は、調査機関数についても教えてください。 | N  | %      |
|----|--|----|--------|
| 1  | 有  | 18 | 29.0%  |
| 2  | 無  | 44 | 71.0%  |
|    | 全体   | 62 | 100.0% |

図表 5 指定調査機関 【問3】

(機関数)

| 最大値 | 最小値 | 中央値 | 平均値 | 最頻値 |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 13  | 1   | 2   | 3.0 | 1   |

N=18

## 2-3. 運営経費

### (1) 指定公表センターの運営経費の財源【問4】

- ・指定情報公表センターの運営経費（一般財源+国庫補助金+その他の計）は、中央値 8,934 千円、平均 11,663 千円である。
- ・財源は、一般財源は 14 か所、国庫補助金は 11 か所である。なお、14 か所中 11 か所で双方を財源とし、金額は概ね案分されている。一般財源の中央値・平均値ともに、国庫補助金よりも高くなっているのは、全体的に高いことが要因である。
- ・「その他」の財源を活用しているのは 11 か所で、うち 10 か所では一般財源及び国庫補助金は活用していない。1 か所については一般財源及び国庫補助金も活用しているが、経費の 16.4%と主な財源は「その他」である。
- ・「その他」については、11 か所中 10 か所で調査手数料や公表手数料を財源としており、1 か所は介護保険事業費会計（特別会計）を財源としている。

図表 6 指定情報公表センターの運営経費の財源【問 4-2】

(千円)

|       | 回答数  | 最大値    | 最小値   | 中央値    | 平均値    |
|-------|------|--------|-------|--------|--------|
| 合計    | N=24 | 64,187 | 568   | 8,934  | 11,663 |
| 一般財源  | N=14 | 32,094 | 284   | 3,370  | 6,122  |
| 国庫補助金 | N=11 | 32,093 | 284   | 2,098  | 5,749  |
| その他   | N=11 | 19,585 | 6,068 | 11,184 | 11,906 |

### (2) 調査機関の運営経費の財源【問5】（問 3 で「有」と回答した 18 件が対象）

- ・指定調査機関の運営経費は、中央値 7,116 千円、平均 11,305 千円である。平均値が高くなっているのは、東京都と神奈川県が押し上げているためである。なお、問 5-1 と中央値、平均が異なっているのは、N 数の違いによるものである。
- ・財源は、一般財源は 7 か所、国庫補助金は 6 か所である。なお、7 か所中 6 か所で双方を財源とし、金額は概ね案分されている。一般財源の中央値は 1,011 千円、国庫補助金の中央値は 670 千円である。なお、平均値はいずれも中央値を上回っており、東京都が平均を押しあげている。
- ・「その他」の財源を活用しているのは 13 か所で、うち 10 か所では一般財源及び国庫補助金は活用していない。
- ・「その他」については、13 か所中 12 か所で調査手数料や公表手数料を財源としており、1 か所は介護保険事業費会計（特別会計）を財源としている。

図表 7 指定調査機関の運営経費の財源【問 5-2】

(千円)

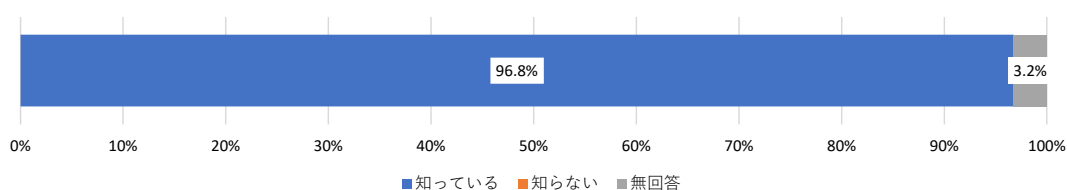
|       | 回答数  | 最大値    | 最小値 | 中央値   | 平均値    |
|-------|------|--------|-----|-------|--------|
| 合計    | N=17 | 51,629 | 88  | 7,116 | 11,305 |
| 一般財源  | N=7  | 25,798 | 474 | 1,011 | 5,466  |
| 国庫補助金 | N=6  | 25,798 | 316 | 670   | 5,708  |
| その他   | N=13 | 40,750 | 33  | 6,749 | 9,496  |

### (3) 公表制度支援事業【問6】

#### ①把握の有無【問 6-1】

- ・ 2 件無回答があったものの、「介護サービス情報の公表制度支援事業（国庫補助金）」はほぼ全ての都道府県等で知られている。

図表 8 把握の有無【問 6-1】

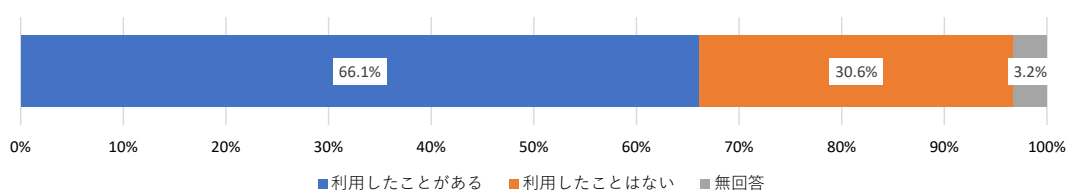


| 問6-1 | 都道府県・政令指定都市における当該制度の運営が円滑に実施できるよう必要な支援を行う「介護サービス情報の公表制度支援事業（国庫補助金）」について知っていますか。 | N  | %      |
|------|---|----|--------|
| 1    | 知っている   | 60 | 96.8%  |
| 2    | 知らない  | 0  | 0.0%   |
|      | 無回答   | 2  | 3.2%   |
|      | 全体  | 62 | 100.0% |

#### ②利用経験の有無【問 6-2】

- ・ 利用経験は 7 割以下であり、認知度と比較すると利用に至っていない都道府県等も一定数存在し、知っていることと実際の活用との間に差が見られる。

図表 9 利用経験の有無【問 6-2】



| 問6-2 | 都道府県・政令指定都市における当該制度の運営が円滑に実施できるように必要な支援を行う「介護サービス情報の公表制度支援事業（国庫補助金）」の利用経験について把握している範囲で教えてください | N  | %      |
|------|---|----|--------|
| 1    | 利用したことがある   | 41 | 66.1%  |
| 2    | 利用したことはない   | 19 | 30.6%  |
|      | 無回答   | 2  | 3.2%   |
|      | 全体  | 62 | 100.0% |

「利用したことはない」理由は、以下の通りである。

- **手数料収入で運営可能**
  - ・ 公表事務手数料・調査手数料で経費を賄えている
  - ・ 委託費を含め、手数料収入で事業費を充足している
  - ・ 手数料収入が委託費を上回っている
  - ・ 手数料を財源として採用している
- **事業費が発生していない**
  - ・ 県直営でシステム管理を実施
  - ・ 担当職員のみで実施可能
  - ・ 費用がかからない
  - ・ 支援対象となる事業費がない
- **現時点で必要性がない**
  - ・ 現状必要がない
  - ・ 県負担で対応している

## 2-4.手数料徴収

### (1) 調査事務手数料【問7】

#### <徴収の有無>

- ・調査事務手数料を徴収している都道府県等は 37.1%であり、約 6 割（62.9%）の都道府県等では徴収していない。
- ・2025 年度に調査を行った（行う予定含む）都道府県等で、事務手数料を徴収している都道府県等は 50.0%である。

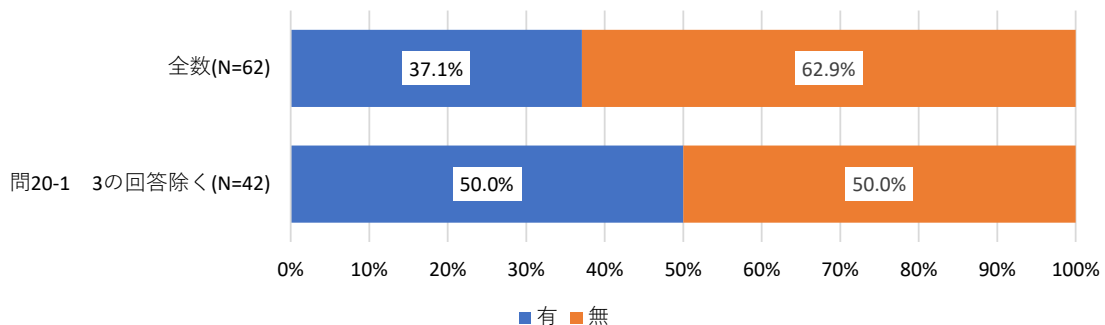
#### <1 件当たりの調査事務手数料>

- ・1 件当たりの手数料の中央値は 22.5 千円、平均は 20.8 千円である。最大 28 千円、最小 0 千円と一定の幅が見られるものの、中央値と平均値は概ね同水準である。
- ・「2025 年度に調査を行った（行う予定）」の 2024 年度の実績を見ても差はみられなかった。

#### <受領件数>

- ・受領件数の中央値は 73 件である。一方、平均は 302.3 件と中央値を大きく上回っている。最大 1,680 件とばらつきが大きく、一部都道府県等の件数が全体平均を押し上げている。
- ・「2025 年度に調査を行った（行う予定）」の 2024 年度の実績を見ても差はみられなかった。

図表 10 調査手数料【問7】



(上段：実数、下段：%)

|                   | 回答数  | 有     | 無     |
|-------------------|------|-------|-------|
| 都道府県・政令指定都市       | N=62 | 23    | 39    |
|                   |      | 37.1% | 62.9% |
| 2025年調査を行った（行う予定） | N=42 | 21    | 21    |
|                   |      | 50.0% | 50.0% |

図表 11 調査手数料【問7】

(上段：千円、下段：件)

|                              |               | 回答数  | 最大値  | 最小値 | 中央値  | 平均値   | 最頻値 |
|------------------------------|---------------|------|------|-----|------|-------|-----|
| 2024年度実績                     | 1件当たりの調査事務手数料 | N=23 | 28   | 0   | 22.5 | 20.8  | 25  |
|                              | 調査事務手数料受領件数   |      | 1680 | 0   | 73   | 302.3 | 0   |
| 「2025年度調査を行った（行う予定）」2024年の実績 | 1件当たりの調査事務手数料 | N=21 | 28   | 12  | 22.5 | 21.6  | 25  |
|                              | 調査事務手数料受領件数   |      | 1680 | 0   | 73   | 302.3 | 0   |

## (2) 公表事務手数料【問8】

<徴収の有無>

- 公表事務手数料を徴収している都道府県等は 25.8%にとどまり、約 7 割（72.6%）の都道府県等では徴収していない。

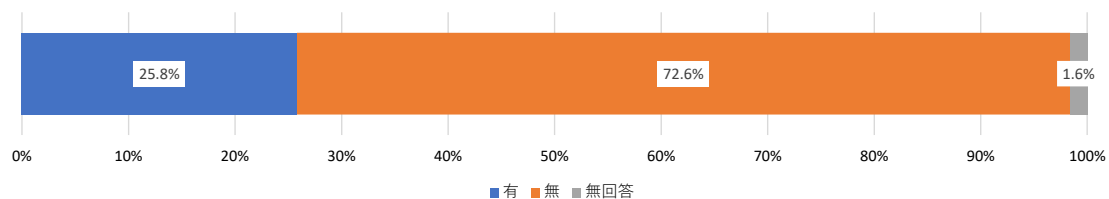
<1 件当たりの公表事務手数料>

- 1 件当たりの手数料の中央値は 5.5 千円、平均は 5.1 千円である。
- 最大 9 千円、最小 2 千円であり、手数料水準は比較的収れんしている。

<受領件数>

- 受領件数の中央値は 1,826 件、平均は 3,213 件である。なお、最大 18,512 件、最小 1,022 件と都道府県等間で件数規模に差が見られる。

図表 12 公表手数料【問8】



| 問8 | 公表事務手数料徴収の有無と、2024年度における1件当たりの公表事務手数料(金額)と公表事務手数料受領件数を教えてください。 | N  | %      |
|----|--|----|--------|
| 1  | 有  | 16 | 25.8%  |
| 2  | 無  | 45 | 72.6%  |
|    | 無回答  | 1  | 1.6%   |
|    | 全体   | 62 | 100.0% |

図表 13 公表手数料【問8】

(上段：千円、下段：件)

|                       | 回答数  | 最大値    | 最小値   | 中央値   | 平均値   | 最頻値 |
|-----------------------|------|--------|-------|-------|-------|-----|
| 1件当たりの調査事務手数料（2024年度） | N=16 | 9      | 2     | 5.5   | 5.1   | 6   |
| 調査事務手数料受領件数（2024年度）   |      | 18,512 | 1,022 | 1,826 | 3,213 |     |

## 2-5. 調査体制・調査員養成

### (1) 調査員数【問9】

#### ①調査員登録数(2025年12月末時点)【問9-1】

- ・調査員名簿への登録数の中央値は2人で、平均は66.7人である。最大値781人と都道府県等間で差が見られ、一部都道府県等の登録者数が全体平均を押し上げている。最頻値は0人であり、登録者がいない都道府県等も一定数存在している。
- ・なお、「2025年度に調査を行った(行う予定)」の調査員名簿への登録数の中央値は4人、平均は83.8人である。

#### ②実稼働調査員数(2025年度)【問9-2】

- ・実稼働人数の中央値は2人で、平均は18.8人である。最大値204人とばらつきが大きく、登録数と同様に都道府県等間で差が見られる。最頻値は0人であり、実稼働調査員がいない都道府県等も一定数存在している。
- ・なお、「2025年度に調査を行った(行う予定)」の実稼働人数の中央値は6人、平均は25.8人である。

図表 14 調査員数【問9】

(人)

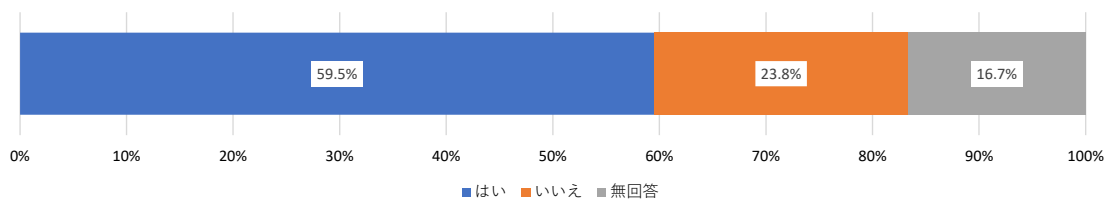
|                      |                    | 回答数  | 最大値 | 最小値 | 中央値 | 平均値  | 最頻値 |
|----------------------|--------------------|------|-----|-----|-----|------|-----|
| 2025年度               | 調査員名簿(2025年12月末時点) | N=47 | 781 | 0   | 2   | 66.7 | 0   |
|                      | 実稼働人数(2025年度)      | N=47 | 204 | 0   | 2   | 17.7 | 0   |
| 「2025年度調査を行った(行う予定)」 | 調査員名簿(2025年12月末時点) | N=33 | 781 | 0   | 4   | 83.8 | 0   |
|                      | 実稼働人数(2025年度)      | N=32 | 204 | 1   | 6   | 25.8 | 0   |

## (2) 充足状況【問10】

※「2025年度に調査を行った(行う予定)」都道府県・政令指定都市に絞り分析

- ・「2025年度に調査を行った(行う予定)」都道府県・政令指定都市において（N=42）、稼働している調査員が必要な調査を実施できる程度に充足していると回答した都道府県等は59.5%であった。
- ・一方で、23.8%は充足していないと回答しており、一定数の都道府県等において人員体制に課題がある。

図表 15 充足状況【問10】



| 問10 | 稼働している調査員は必要な調査を実施できる程度に充足していますか。 | N  | %      |
|-----|-----------------------------------|----|--------|
| 1   | はい                                | 25 | 59.5%  |
| 2   | いいえ                               | 10 | 23.8%  |
|     | 無回答                               | 7  | 16.7%  |
|     | 全体                                | 42 | 100.0% |

充足していないと回答（10 都道府県・政令指定都市）：

秋田県、栃木県、福井県、奈良県、香川県、佐賀県、沖縄県、  
横浜市、川崎市、相模原市

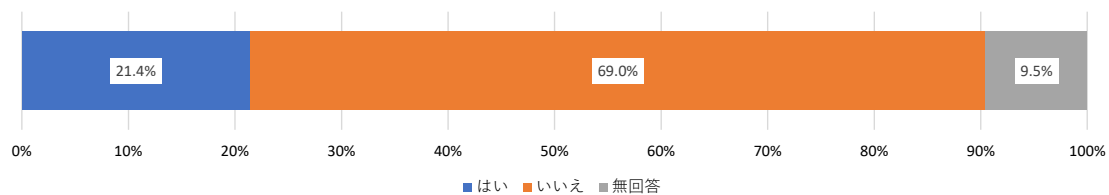
### (3) 養成【問 11～13】

※「2025 年度に調査を行った(行う予定)」都道府県・政令指定都市に絞り分析

#### ①調査員新規養成予定の有無【問 11-1, 2】

- ・「2025 年度に調査を行った(行う予定)」都道府県・政令指定都市において (N=42)、2026 年度に調査員の新規養成予定があると回答した都道府県等は 21.4%にとどまり、約 7 割は予定がないと回答している。
- ・新規養成予定人数の中央値は 11 人、平均は 17.2 人である。

図表 16 調査員新規養成予定の有無【問 11-1】



| 問11-1 | 2026年度、調査員の新規養成の予定はありますか？ | N  | %      |
|-------|---------------------------|----|--------|
| 1     | はい                        | 9  | 21.4%  |
| 2     | いいえ                       | 29 | 69.0%  |
|       | 無回答                       | 4  | 9.5%   |
|       | 全体                        | 42 | 100.0% |

図表 17 新規養成人数(予定数)【問 11-2】

(人)

| 最大値 | 最小値 | 中央値 | 平均値  | 最頻値 |
|-----|-----|-----|------|-----|
| 60  | 0   | 11  | 17.2 | 15  |

N=9

#### ②調査員不足への運用・対応【問 12】

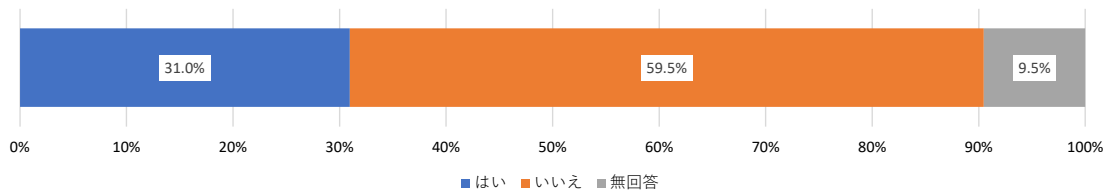
調査員不足の状況における運用・対応についての自由記述は以下の通りである。

- リソースの範囲内で対応
  - ・対応できる範囲で調査を行う
- 高齢化への配慮
  - ・高齢化を踏まえ移動負担を軽減。調査員の居住地周辺で調査を実施
- 政令指定都市は都道府県に相談
  - ・県に相談中
  - ・県が研修を総括的に実施

③研修実施の有無【問 13-1, 2】

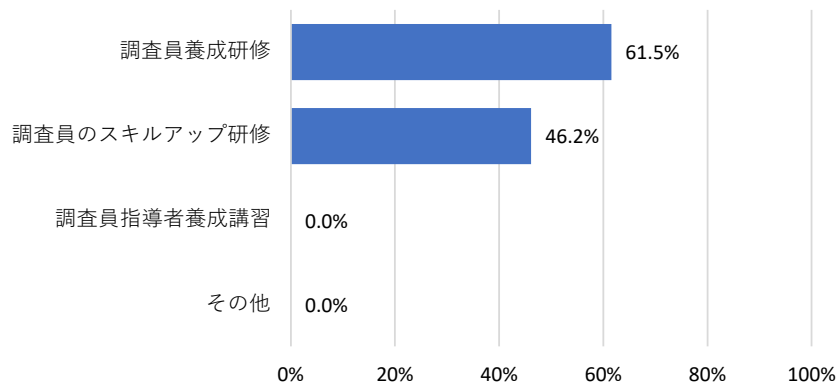
- ・「2025 年度に調査を行った(行う予定)」都道府県・政令指定都市において (N=42)、2025 年度に調査員養成または調査員向け研修を実施・受講している都道府県等は 31.0%で、約 6 割 (59.5%) は実施していない。
- ・実施内容としては (N=13)、「調査員養成研修」が 8 件、「調査員のスキルアップ研修」が 6 件である。
- ・一方で、「調査員指導者養成講習」や「その他」については確認されなかった。

図表 18 2025 年度調査員研修実施の有無【問 13-1】



| 問13-1 | 2025年度において、調査員養成ないし調査員に向けた研修等を実施または受講させていますか。 | N  | %      |
|-------|---|----|--------|
| 1     | はい  | 13 | 31.0%  |
| 2     | いいえ   | 25 | 59.5%  |
|       | 無回答   | 4  | 9.5%   |
|       | 全体  | 42 | 100.0% |

図表 19 研修内容【問 13-2】



| 問13-2 | 実施または受講させている研修を教えてください。 | N  | %      |
|-------|-------------------------|----|--------|
| 1     | 調査員養成研修                 | 8  | 61.5%  |
| 3     | 調査員のスキルアップ研修            | 6  | 46.2%  |
| 2     | 調査員指導者養成講習              | 0  | 0.0%   |
| 4     | その他                     | 0  | 0.0%   |
|       | 全体                      | 13 | 100.0% |

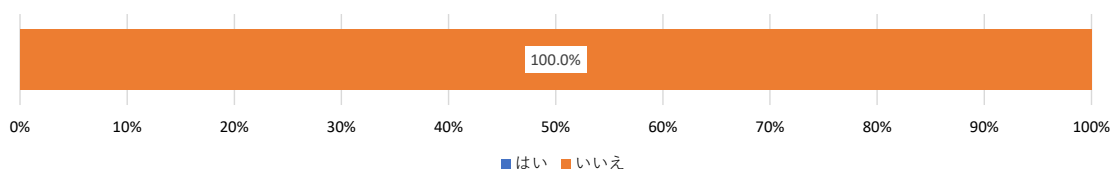
## 2-6. 実施方法

### (1) 独自公表項目【問 14～16】

#### ①基本情報への都道府県独自公表項目設定の有無【問 14-1, 2】

- ・全ての都道府県等で基本情報に都道府県独自の公表項目は設けていない。

図表 20 基本情報への都道府県独自公表項目設定の有無【問 14-1】

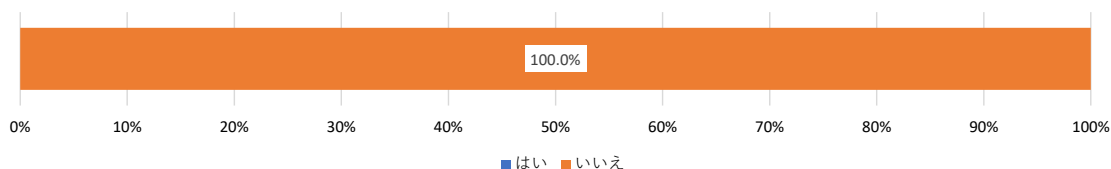


| 問14-1 | 「都道府県知事が必要と認める事項」について、基本情報に都道府県独自の公表項目を設けていますか。 | N  | %      |
|-------|---|----|--------|
| 1     | はい  | 0  | 0.0%   |
| 2     | いいえ   | 62 | 100.0% |
|       | 全体  | 62 | 100.0% |

#### ②運営情報への都道府県独自公表項目設定の有無【問 15-1, 2】

- ・全ての都道府県等で運営情報に都道府県独自の公表項目は設けていない。

図表 21 運営情報への都道府県独自公表項目設定の有無【問 15-1】

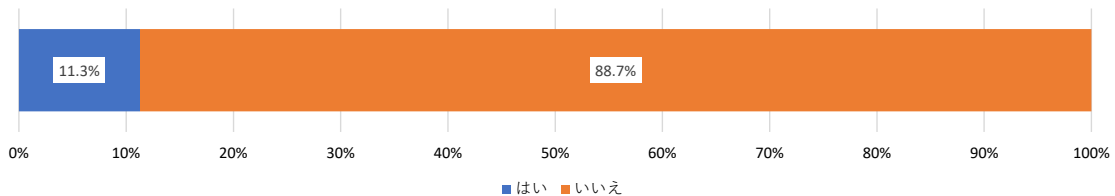


| 問15-1 | 運営情報に都道府県独自の公表項目を設けていますか。 | N  | %      |
|-------|---------------------------|----|--------|
| 1     | はい                        | 0  | 0.0%   |
| 2     | いいえ                       | 62 | 100.0% |
|       | 全体                        | 62 | 100.0% |

### ③任意報告情報への都道府県独自公表項目設定の有無【問 16-1, 2】

- 任意報告情報において独自項目を設けている都道府県等は約 1 割（11.3%）である。  
（独自項目は設けていない：88.7%）

図表 22 任意報告情報への都道府県独自公表項目設定の有無【問 16-1】



| 問16-1 | 任意報告情報に都道府県独自の公表項目を設けていますか。 | N  | %      |
|-------|-----------------------------|----|--------|
| 1     | はい                          | 7  | 11.3%  |
| 2     | いいえ                         | 55 | 88.7%  |
|       | 全体                          | 62 | 100.0% |

独自項目を設けていると回答した都道府県・政令指定都市は以下の通りである【問 16-2】：  
青森県、秋田県、大阪府、岡山県、名古屋市、福岡市、堺市

また、独自項目の主な内容は、以下の通りである。

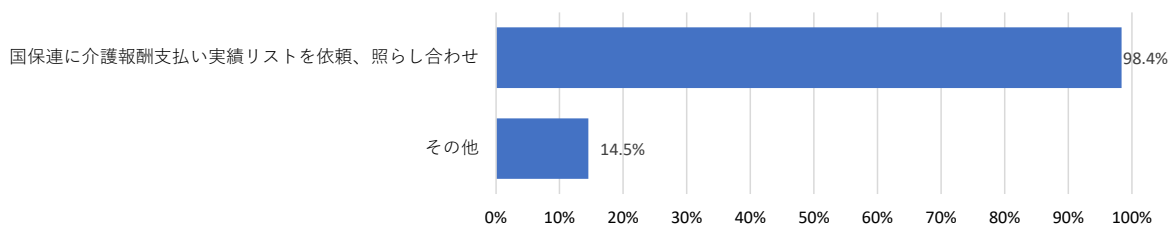
- **権利擁護・人権関連**
  - ・ 成年後見制度活用への配慮状況
  - ・ 人権擁護・虐待防止に関する従業者研修実施状況
- **サービス内容・地域性**
  - ・ 地域食材を活用した食事提供状況
- **災害対応**
  - ・ 非常災害時の避難・救出訓練の実施状況
- **行政処分・指導情報**
  - ・ 処分・指導に関する情報
  - ・ 処分日、内容
  - ・ 処分後の事業所の取組状況
  - ・ 行政指導日、内容
  - ・ 行政指導後の事業所の取組状況
- **都道府県独自制度**
  - ・ 県独自の認証評価制度の実施状況

## (2) 報告対象選定【問 17~18】

### ①選定方法【問 17】

- ・ほぼ全ての都道府県等で「国保連に介護報酬支払い実績リストを依頼、照らし合わせ」を行っている。
- ・「その他」(14.5%)として、主に特定(介護予防)福祉用具販売事業所について、事業所への個別照会や報告により確認しているとの回答が見られた。

図表 23 報告対象の選定方法【問 17】(あてはまるもの全て)



| 問17 | 「計画の基準日前の1年間において、介護報酬の支払いを受けた金額が100万円を超える事業者(報告の対象となる事業者)」をどのような方法で選定していますか。 | N  | %      |
|-----|--|----|--------|
| 1   | 国保連に介護報酬支払い実績リストを依頼、照らし合わせ   | 61 | 98.4%  |
| 2   | その他  | 9  | 14.5%  |
|     | 全体   | 62 | 100.0% |

- ・「その他」の内容は以下の通りである。

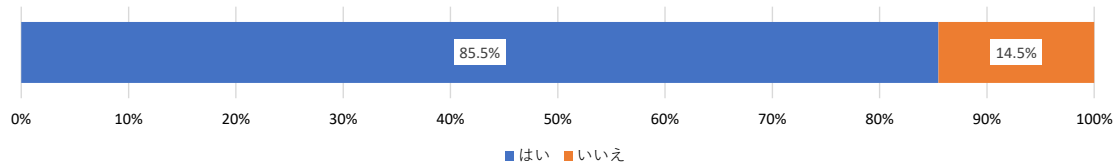
対象外届の活用や、市町村・他自治体との連携による確認も行われている。

- **特定(介護予防)福祉用具販売への個別確認 (4件)**
  - ・ 特定(介護予防)福祉用具販売については、事業所へ直接照会し、報酬額100万円超の有無を確認している
  - ・ 介護報酬受領額について事業所からの報告により選定している
- **対象外届の活用 (3件)**
  - ・ 特定福祉用具販売事業所から「報告等の対象外届」を受領して確認している
  - ・ 対象外届の提出の有無により確認している
- **市町村・他自治体との連携 (2件)**
  - ・ 市町村及び事業所へ個別に照会している
  - ・ 他県(例:兵庫県)から対象事業者リストの共有を受けている

## ②未報告事業所への対策の有無【問 18-1, 2】

- ・多くの都道府県等で未報告事業所に対し、電話・メール・文書等による督促を実施している。
- ・報告期限を設定し、複数回の督促を行うなど、段階的な対応体制を構築している都道府県等が多い。
- ・指定情報公表センターと都道府県等が連携し、未対応事業所については都道府県等に報告し、引き継ぐ事例も見られた。

図表 24 未報告事業所への対策の有無【問 18-1】



| 問18-1 | 報告対象事業所のうち、報告に応じない事業所に対して何らかの対策を立てていますか。 | N  | %      |
|-------|--|----|--------|
| 1     | はい                                       | 53 | 85.5%  |
| 2     | いいえ                                      | 9  | 14.5%  |
|       | 全体                                       | 62 | 100.0% |

### 具体的な対策は以下の通りである【問 18-2】

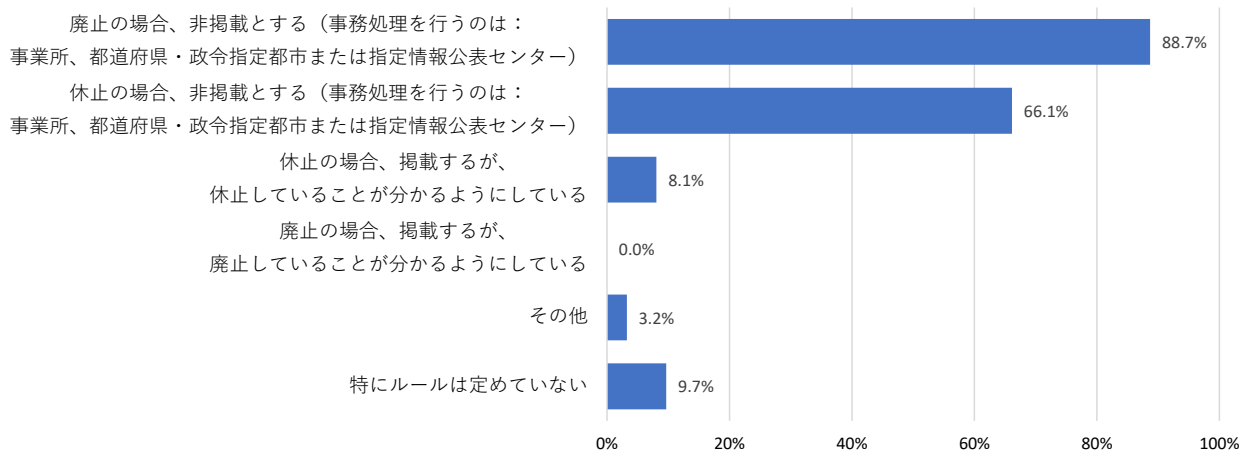
一部では訪問や運営指導時確認など、実効性を高める対応も行われている。

- **制度趣旨の説明・周知**
  - ・ 制度目的や法的義務の説明
  - ・ 入力支援や個別説明
- **多様な媒体による督促**
  - ・ 電話・メール・FAX・郵送等による督促
  - ・ 未報告者リストの作成
  - ・ 一斉配信や掲示板リマインド
- **期限管理・段階的督促**
  - ・ 期限設定
  - ・ 複数回の督促通知
  - ・ 年度末一斉督促 等
- **公表センターと自治体の連携**
  - ・ センターからの督促
  - ・ 応じない場合の自治体引継ぎ
  - ・ 連名通知等による対応

### (3) 休廃止事業所取扱い【問 19】

- ・「廃止の場合、非掲載とする（事務処理を行うのは：事業所、都道府県・政令指定都市または指定情報公表センター）」が 88.7%と最も多く、次いで「休止の場合、非掲載とする（事務処理を行うのは：事業所、都道府県・政令指定都市または指定情報公表センター）」が 66.1%の割合が高い。そのほか、「休止の場合、掲載するが、休止していることが分かるようにしている」「その他」「特にルールは定めていない」という回答も見られ、休・廃止事業所の取り扱いについて、標準化されていない。

図表 25 休廃止事業所取扱い【問 19】（あてはまるもの全て）



| 問19 | 休止・廃止した事業所についてのルールとしてあてはまるものを選択してください。               | N  | %      |
|-----|--|----|--------|
| 4   | 廃止の場合、非掲載とする（事務処理を行うのは：事業所、都道府県・政令指定都市または指定情報公表センター） | 55 | 88.7%  |
| 2   | 休止の場合、非掲載とする（事務処理を行うのは：事業所、都道府県・政令指定都市または指定情報公表センター） | 41 | 66.1%  |
| 1   | 休止の場合、掲載するが、休止していることが分かるようにしている                      | 5  | 8.1%   |
| 3   | 廃止の場合、掲載するが、廃止していることが分かるようにしている                      | 0  | 0.0%   |
| 5   | その他  | 2  | 3.2%   |
| 6   | 特にルールは定めていない   | 6  | 9.7%   |
|     | 全体   | 62 | 100.0% |

その他は次のとおり。

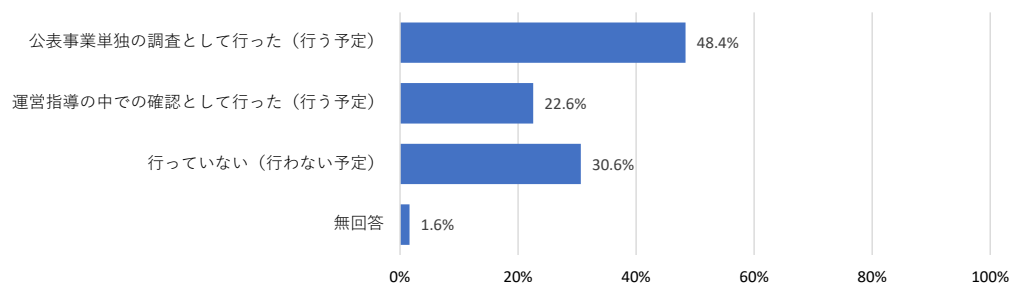
- ・ 休廃止フラグが「0：営業」でなければ公表不可のため休廃止の表示は分からない仕様である。
- ・ 事業所から報告があり、介護保険指定事業者等管理システム（LEMSCARE）で確認ができたものは非掲載とする。

#### (4) 調査事務実績【問 20～23】

##### ①2025 年度(2026 年 3 月末まで)の見込み調査数【問 20-1】 (あてはまるもの全て)

- ・「公表事業単独の調査として行った(行う予定)」が 48.4%と最も多く、「運営指導の中での確認として行った(行う予定)」と合わせると、「2025 年度に調査を行った(行う予定)」が 7 割を占める。

図表 26 2026 年 3 月末までの見込み調査数【問 20-1】



| 問20-1 | 2025年度は、調査を行いましたか。2026年3月末までの見込みも含めお教 | N  | %      |
|-------|---------------------------------------|----|--------|
| 1     | 公表事業単独の調査として行った(行う予定)                 | 30 | 48.4%  |
| 2     | 運営指導の中での確認として行った(行う予定)                | 14 | 22.6%  |
| 3     | 行っていない(行わない予定)                        | 19 | 30.6%  |
|       | 無回答                                   | 1  | 1.6%   |
|       | 全体                                    | 62 | 100.0% |

##### ②想定調査件数【問 20-2】

- ・「2025 年度に調査を行った(行う予定)」都道府県・政令指定都市 (N=42) の、2025 年度の想定調査件数は (N=38)、「新規申請」や「事業者からの希望」で実施している都道府県・政令指定都市が多い。なお、調査件数が多いのは、「指定更新」「申請時から一定期間経過」「知事が必要と認める場合として実施」である。
- ・一方、「虚偽疑い」や「通報」に基づく調査は 0 件である。

図表 27 想定調査件数【問 20-2】

|                      | 回答数  | 最大値   | 最小値 | 中央値 | 平均値   |
|----------------------|------|-------|-----|-----|-------|
| 2025年度の想定調査件数        | N=38 | 6,750 | 1   | 178 | 624   |
| 新規申請                 | N=13 | 570   | 31  | 80  | 133   |
| 指定更新                 | N=5  | 6,080 | 142 | 338 | 1,427 |
| 事業者からの希望             | N=12 | 158   | 1   | 6   | 32    |
| 申請時から一定期間経過          | N=4  | 3,100 | 142 | 272 | 947   |
| 掲載データが古く一定期間経過       | N=1  | 110   | 110 | 110 | 110   |
| 報告された内容に虚偽が疑われるとして実施 | N=0  | 0     | 0   | 0   | 0     |
| 通報があった               | N=0  | 0     | 0   | 0   | 0     |
| 他の制度と連携して実施          | N=5  | 771   | 33  | 173 | 252   |
| その他、知事が必要と認める場合として実施 | N=9  | 4,383 | 29  | 543 | 921   |

(件)  
N=38

- ・なお、「申請時から一定期間経過」の年数については（N=4）、平均 3.8 年（最大値 6 年、最小値 1 年）で、また「掲載データが古い」年数は（N=1）5 年である。

### ③未調査の理由【問 20-3】

調査を行っていない理由は、以下の通りである。

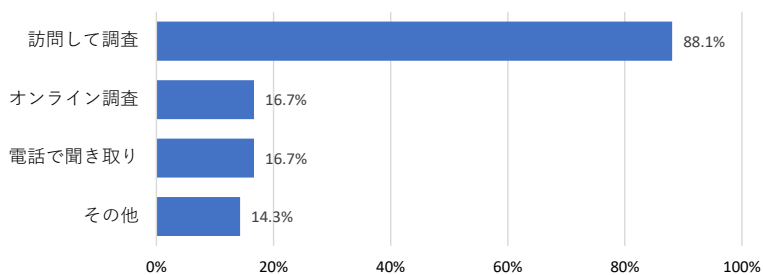
- **調査実施基準はあるが、該当事例がない**
  - ・ 虚偽が疑われる場合に実施
  - ・ 利用者等から通報があった場合に実施
  - ・ その他必要と認める場合に実施
  - ・ ただし「該当なし」「実績なし」
- **虚偽・通報等のリスク発生時のみ実施**
  - ・ 報告内容に虚偽が疑われる場合
  - ・ 利用者からの通報があった場合
  - ・ 調査が必要と認められる場合
- **通常業務の中で確認対応している**
  - ・ 指定申請・変更届との整合性確認
  - ・ 各サービス担当による内容確認
  - ・ システムエラー時の確認
  - ・ 年度報告の整合確認
- **体制・事情**
  - ・ 人員に余裕がない
  - ・ 財務諸表未登録事業者対応に追われた
  - ・ 調査対象事業所がない
  - ・ 特になし

※④～⑥は「2025 年度に調査を行った(行う予定)」都道府県・政令指定都市に絞り分析

#### ④調査方法【問 21】

- ・「訪問して調査」が 88.1%と最も多い。そのほか、「オンライン調査」「電話で聞き取り」が 16.7%、「その他」14.3%である。

図表 28 調査方法【問 21】(あてはまるもの全て)



| 問21 | 調査方法について、貴自治体で実施しているものを教えてください。 | N  | %      |
|-----|---------------------------------|----|--------|
| 1   | 訪問して調査                          | 37 | 88.1%  |
| 2   | オンライン調査                         | 7  | 16.7%  |
| 3   | 電話で聞き取り                         | 7  | 16.7%  |
| 4   | その他                             | 6  | 14.3%  |
|     | 全体                              | 42 | 100.0% |

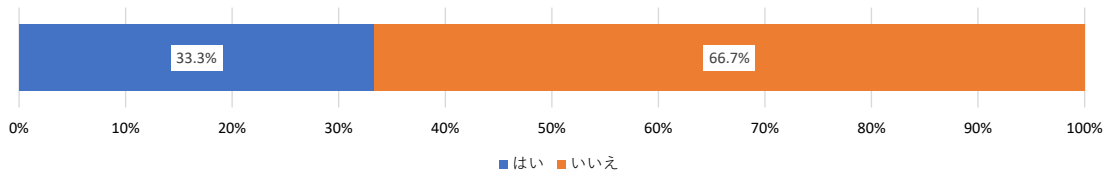
- ・「その他」については以下の通りである。

- ・ 書面調査 (4 件)
- ・ 面接調査・訪問調査・運営指導の中で確認 (3 件)
- ・ 調査後事務局(二重チェック)において電話で聞き取り確認(訂正修正)/ システムエラーの場合は電話で確認 (2 件)
- ・ 郵送依頼 (1 件)

⑤運営情報以外の確認実施の有無【問 22-1, 2】

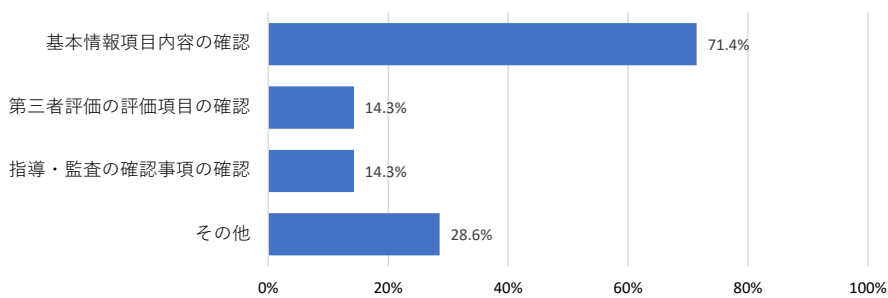
- ・約 3 割の都道府県等で、運営情報項目の確認に加えて追加確認を実施している。
- ・内容は基本情報項目の確認が中心であり、第三者評価や監査事項まで確認している都道府県等は限定的である。

図表 29 運営情報以外の確認実施の有無【問 22-1】



| 問22-1 | 調査事務で運営情報項目の確認以外に実施していることはありますか。 | N  | %      |
|-------|----------------------------------|----|--------|
| 1     | はい                               | 14 | 33.3%  |
| 2     | いいえ                              | 28 | 66.7%  |
|       | 全体                               | 42 | 100.0% |

図表 30 確認の内容【問 22-2】



| 問22-2 | 実施している内容を教えてください。 | N  | %      |
|-------|-------------------|----|--------|
| 1     | 基本情報項目内容の確認       | 10 | 71.4%  |
| 2     | 第三者評価の評価項目の確認     | 2  | 14.3%  |
| 3     | 指導・監査の確認事項の確認     | 2  | 14.3%  |
| 4     | その他               | 4  | 28.6%  |
|       | 全体                | 14 | 100.0% |

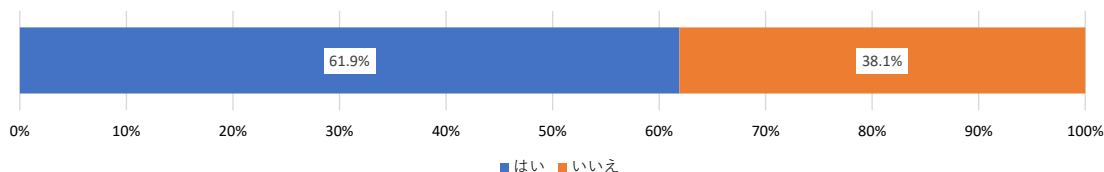
・「その他」については以下の通りである。

- ・ 事業所や利用者に関する情報等、調査事項以外の内容の聴取
- ・ 台帳登録情報、障害、宿泊サービス、重要事項説明書（運営規定）
- ・ 報告内容に虚偽が疑われる場合、疑いのある項目を中心に調査する。状況に応じ、介護保険法に基づく実地指導又は監査と連携して調査する。
- ・ 基本情報のうち、県が必要と認める事項

⑥正確性確保のための対策【問 23-1, 2】

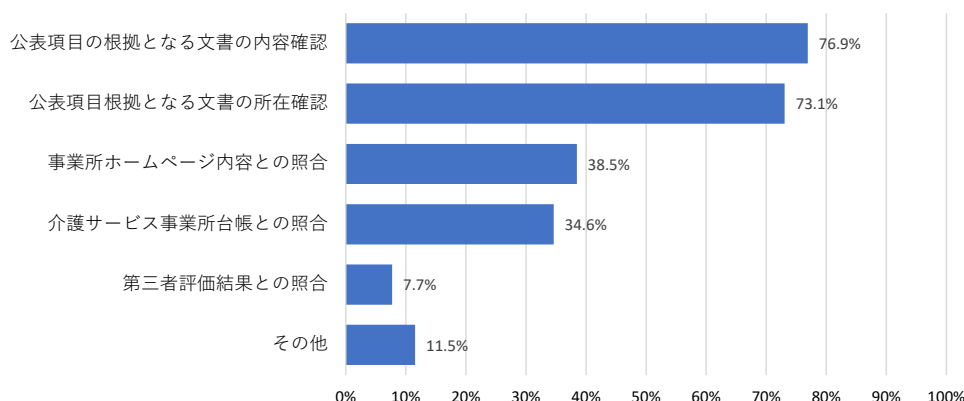
- ・約 6 割の都道府県等で、公表情報の正確性確保のための対策を実施している。
- ・公表情報の正確性確保のための対策を実施している主な内容は (N=26)、根拠文書の内容確認や所在確認であり、外部情報との照合まで行っている都道府県等は限定的である。

図表 31 正確性確保のための対策の有無【問 23-1】



| 問23-1 | 公表される情報の正確性を担保するため、調査事務において行っている対策はありますか。 | N  | %      |
|-------|---|----|--------|
| 1     | はい  | 26 | 61.9%  |
| 2     | いいえ                                       | 16 | 38.1%  |
|       | 全体  | 42 | 100.0% |

図表 32 対策の内容【問 23-2】



| 問23-2 | 具体的に教えてください。      | N  | %      |
|-------|-------------------|----|--------|
| 2     | 公表項目の根拠となる文書の内容確認 | 20 | 76.9%  |
| 1     | 公表項目根拠となる文書の所在確認  | 19 | 73.1%  |
| 5     | 事業所ホームページ内容との照合   | 10 | 38.5%  |
| 3     | 介護サービス事業所台帳との照合   | 9  | 34.6%  |
| 4     | 第三者評価結果との照合       | 2  | 7.7%   |
| 6     | その他               | 3  | 11.5%  |
|       | 全体                | 26 | 100.0% |

・「その他」については以下の通りである。

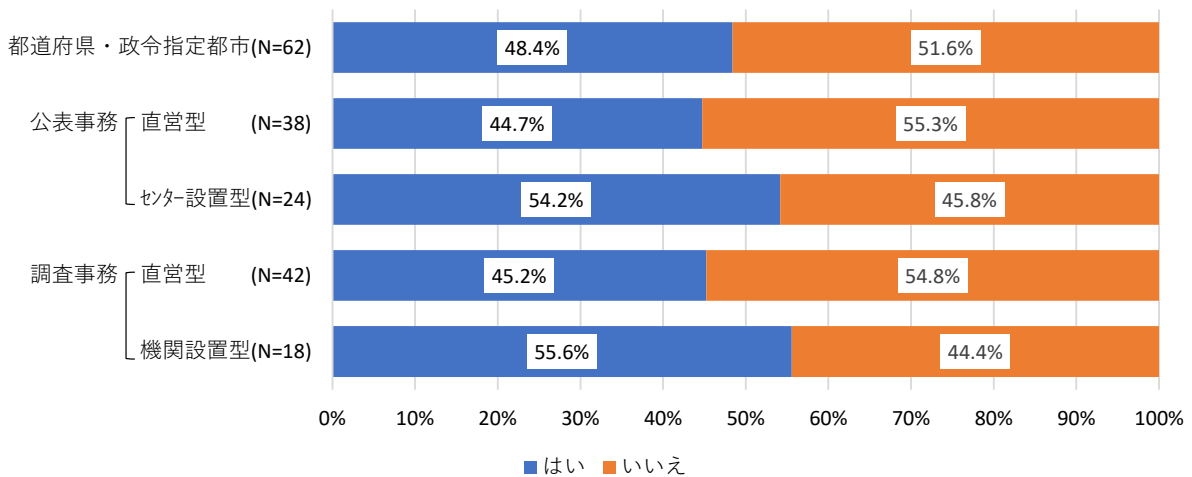
- ・ 介護情報サービス、障害サービス情報、生活情報サービス、宿泊サービス、重要事項説明書 (運営規定)、国税庁サイト(法人番号)、ワムネット
- ・ 施設・事業所見学が必要な箇所について確認

## (5) 公表事務実績【問 24～26】

### ①基本情報の誤り確認実施の有無【問 24-1, 2】

- ・約半数の都道府県等で基本情報の誤り確認を実施している。
- ・基本情報の誤り確認を実施している都道府県・政令指定都市（N=30）の主な確認方法は、「事業所台帳システムとの照合」であり、加えてCSV出力による確認や目視点検、申請書類との突合、事業所への電話確認等が行われている。
- ・一部では公表後に誤記を抽出・修正する事後対応も見られた。

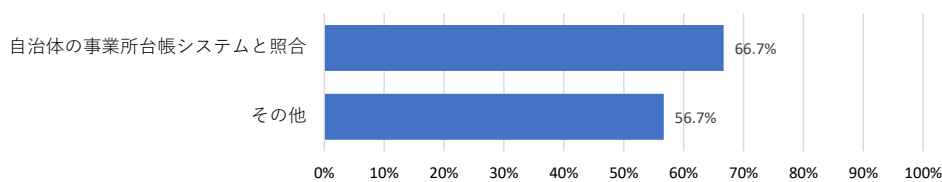
図表 33 基本情報の誤り確認実施の有無【問 24-1】



(上段：実数、下段：%)

| 都道府県・政令指定都市 |               |      | はい    | いいえ   |
|-------------|---------------|------|-------|-------|
| 全体          |               | N=62 | 30    | 32    |
|             |               |      | 48.4% | 51.6% |
| 公表事務        | 直営型           | N=38 | 17    | 21    |
|             | 指定情報公表センター設置型 | N=24 | 13    | 11    |
|             |               |      | 44.7% | 55.3% |
|             |               |      | 54.2% | 45.8% |
| 調査事務        | 直営型           | N=42 | 19    | 23    |
|             | 指定調査機関設置型     | N=18 | 10    | 8     |
|             |               |      | 45.2% | 54.8% |
|             |               |      | 55.6% | 44.4% |

図表 34 誤り確認の方法【問 24-2】



| 問24-2 | どのような方法で確認しているかを教えてください。 | N  | %      |
|-------|--------------------------|----|--------|
| 1     | 自治体の事業所台帳システムと照合         | 20 | 66.7%  |
| 2     | その他                      | 17 | 56.7%  |
|       | 全体                       | 30 | 100.0% |

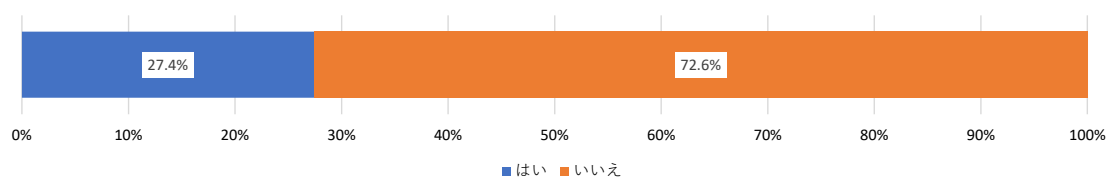
・「その他」については以下の通りである。

- ・ CSV 出力・データ抽出による確認
- ・ 目視チェック・内部チェック表
- ・ 他資料・申請書類との照合
- ・ 事業所への確認・事後修正

## ②重視している対策の有無【問 25】

- ・ 基本情報の正確性確保を重視していると回答した都道府県等は約 3 割（27.4%）にとどまった。
- ・ 重視していると回答した都道府県等の主な対策は（N=17）、台帳や更新書類との事前照合、基礎情報の重点確認である。
- ・ 一部では独自マニュアル整備やチェック項目強化など予防的対応も見られるが、体系的な対策として実施している都道府県等は限定的である。

図表 35 重視している対策の有無【問 25】



| 問25 | 基本情報項目について、公表される情報の正確性を担保するため、公表事務において重視している対策はありますか。「1.はい」を選択の場合、具体的に教えてください。 | N  | %      |
|-----|--|----|--------|
| 1   | はい   | 17 | 27.4%  |
| 2   | いいえ  | 45 | 72.6%  |
|     | 全体   | 62 | 100.0% |

・「1. はい」を選択した場合の具体例は以下の通りである。

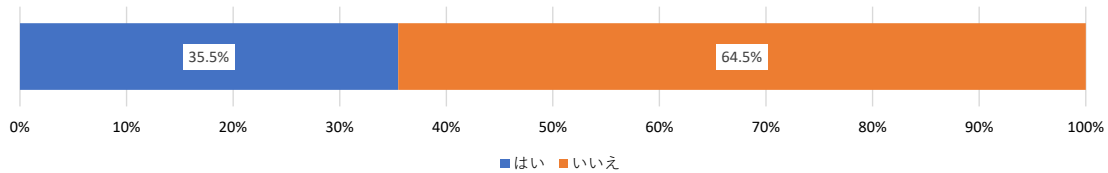
### 【具体例のカテゴリ分け】

- ・ 事前照合の徹底
- ・ 基礎情報の重点確認
- ・ 整合性チェック
- ・ 事後修正
- ・ 予防・ルール整備

③正確性確保への課題の有無【問 26】

- ・約 3 分の 1 の都道府県等（35.5%）が、基本情報の正確性確保に課題があると認識している。
- ・課題認識のある都道府県等（N=22）の主な課題は、人員・時間不足による確認限界、事業所修正権限の制約、入力理解不足、照合可能なデータの不足である。
- ・現状は人的確認に依存しており、構造的な改善が求められる。

図表 36 正確性確保への課題の有無【問 26】



| 問26 | 基本情報項目について、公表される情報の正確性の担保にあたり、公表事務において課題となっていることはありますか。「1.はい」を選択の場合、具体的に教えてください。 | N  | %      |
|-----|--|----|--------|
| 1   | はい   | 22 | 35.5%  |
| 2   | いいえ  | 40 | 64.5%  |
|     | 全体   | 62 | 100.0% |

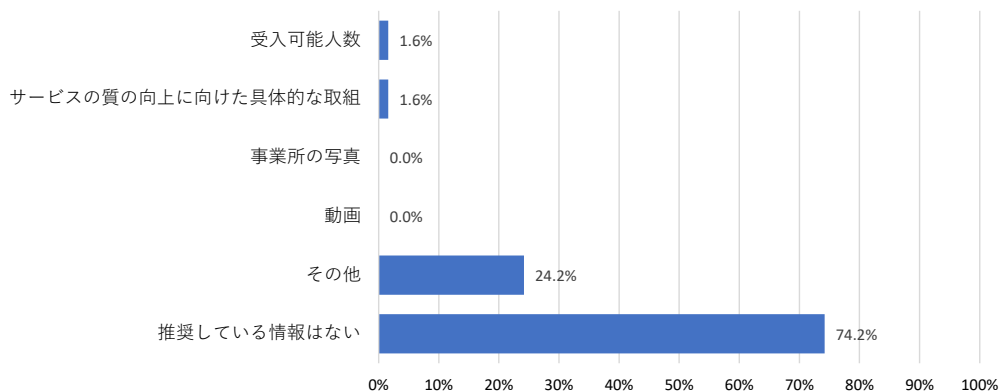
- ・「1. はい」を選択した場合の具体例は以下の通りである。

| 【具体例のカテゴリ分け】   |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 人的・時間的リソース不足</li> <li>・ 修正権限・制度上の制約</li> <li>・ 事業所側の理解不足・入力ミス</li> <li>・ 照合データ不足</li> <li>・ 更新・事後管理の課題</li> </ul> |

## (6) 任意報告情報【問 27】

- ・ 三分の四の都道府県等で、事業所の特色情報について特段の推奨は行っていない。
- ・ 推奨している都道府県等においても (N=16)、重要事項説明書や処遇改善関連情報など、法定・基礎情報の充実を促す内容が中心である。
- ・ 特色情報の積極的な発信を制度的に誘導している事例は限定的である。

図表 37 任意報告情報【問 27】(あてはまるもの全て)



| 問27 | 介護サービス情報公表システムは、事業所の責任で「事業所の特色」に関する情報を公表することが可能ですが、貴自治体で、公表を推奨している情報があれば教えてください。 | N  | %      |
|-----|--|----|--------|
| 3   | 受入可能人数   | 1  | 1.6%   |
| 4   | サービスの質の向上に向けた具体的な取組  | 1  | 1.6%   |
| 1   | 事業所の写真   | 0  | 0.0%   |
| 2   | 動画   | 0  | 0.0%   |
| 5   | その他  | 15 | 24.2%  |
| 6   | 推奨している情報はない  | 46 | 74.2%  |
|     | 全体   | 62 | 100.0% |

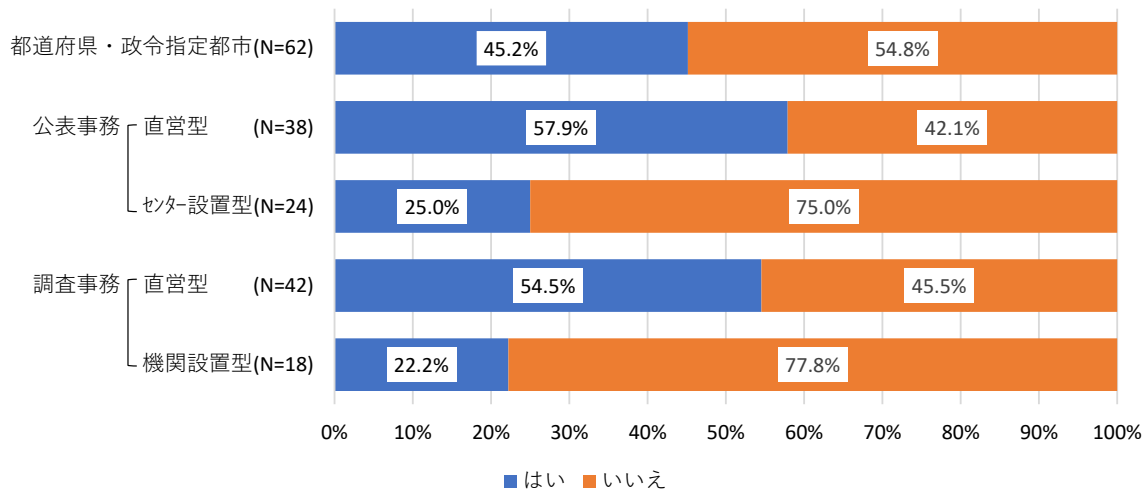
- ・ 「その他」については以下の通りである。

| 【その他の主な内容】   |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 重要事項説明書関連</li> <li>・ 処遇改善・賃金関連情報</li> <li>・ 別サイトでの公開</li> <li>・ 特定情報に限らず活用推奨</li> </ul> |

## (7) 情報の更新【問 28】

- 過去様式（例：2020 年等）で公表されている事業所に対し、最新の情報に更新するよう依頼をしているか尋ねたところ、過去様式で公表されている事業所に対し、最新情報への更新を依頼している都道府県等は半数を下回り 45.2%である。

図表 38 情報更新依頼の有無【問 28】



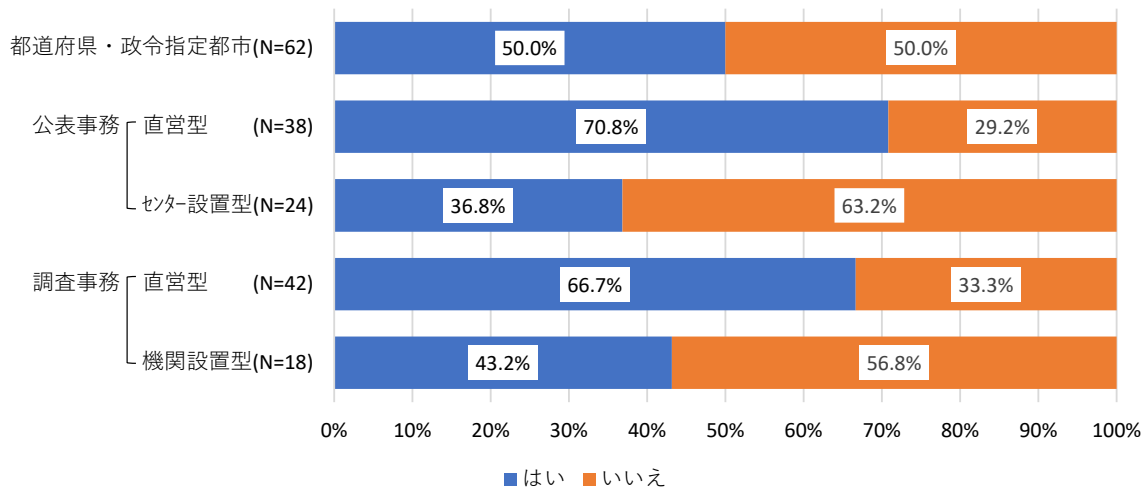
(上段：実数、下段：%)

| 都道府県・政令指定都市 |               | はい    | いいえ   |
|-------------|---------------|-------|-------|
| 全体          | N=62          | 28    | 34    |
|             |               | 45.2% | 54.8% |
| 公表事務        | 直営型           | 22    | 16    |
|             | 指定情報公表センター設置型 | 6     | 18    |
| 調査事務        | 直営型           | 24    | 20    |
|             | 指定調査機関設置型     | 4     | 14    |

## (8) 苦情対応【問 29】

- 公表情報に関する利用者からの苦情等へ対応するための窓口の設置の有無を尋ねたところ、都道府県・政令指定都市では半数が利用者からの苦情窓口を設置している。

図表 39 苦情対応窓口の有無【問 29-1】

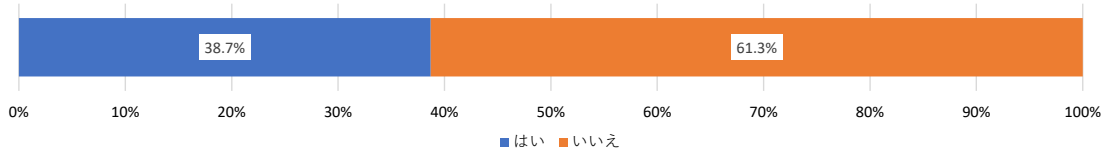


(上段：実数、下段：%)

| 都道府県・政令指定都市 |               |      | はい    | いいえ   |
|-------------|---------------|------|-------|-------|
| 全体          |               | N=62 | 31    | 31    |
|             |               |      | 50.0% | 50.0% |
| 公表事務        | 直営型           | N=38 | 14    | 24    |
|             | 指定情報公表センター設置型 | N=24 | 36.8% | 63.2% |
| 調査事務        | 直営型           | N=44 | 19    | 25    |
|             | 指定調査機関設置型     | N=18 | 43.2% | 56.8% |
|             |               |      | 12    | 6     |
|             |               |      | 66.7% | 33.3% |

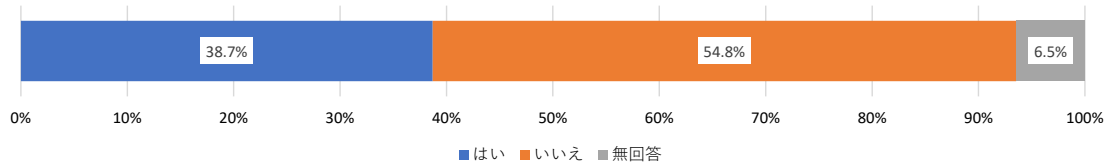
- ・利用者からの苦情窓口を設置している都道府県・政令指定都市に対し（N=31）、虚偽表示（公表されている内容と実際の事業所実態、得られたサービス内容とが異なる）に対する苦情の有無を尋ねたところ、約 4 割で虚偽表示に関する苦情があると回答し、また公表されている情報が更新されていないとの苦情については、約 3 割が情報未更新に関する苦情があると回答している。

図表 40 虚偽表示への苦情の有無【問 29-2】



| 問29-2 | そのうち、虚偽表示(公表されている内容と実際の事業所実態、得られたサービス内容とが異なる)との苦情はありましたか。 | N  | %      |
|-------|---|----|--------|
| 1     | はい  | 12 | 38.7%  |
| 2     | いいえ   | 19 | 61.3%  |
|       | 全体  | 31 | 100.0% |

図表 41 情報が更新されていないことへの苦情の有無【問 29-3】



| 問29-3 | そのうち、公表されている情報が更新されていないとの苦情はありましたか。 | N  | %      |
|-------|-------------------------------------|----|--------|
| 1     | はい                                  | 12 | 38.7%  |
| 2     | いいえ                                 | 17 | 54.8%  |
|       | 無回答                                 | 2  | 6.5%   |
|       | 全体                                  | 31 | 100.0% |

## 制度実務と運用課題の調査結果【調査票②】

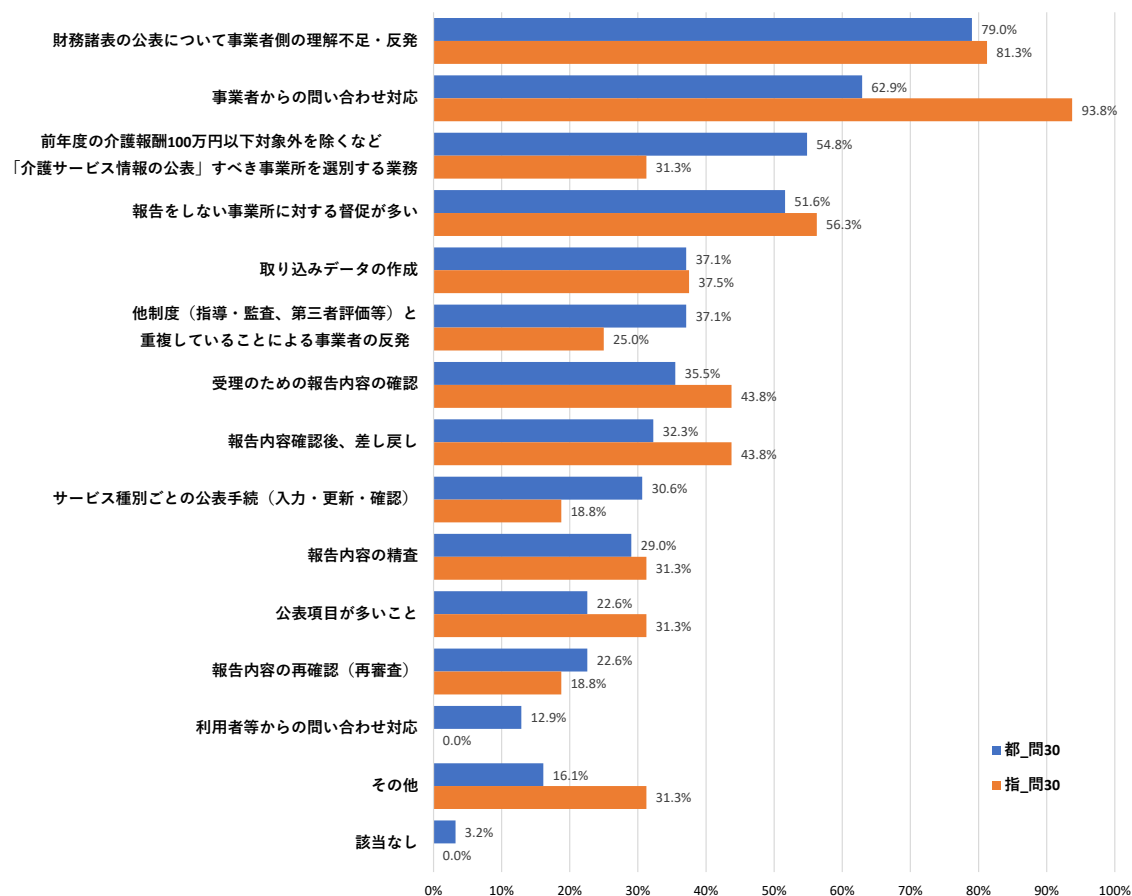
(設問別に、都道府県等と指定情報公表センターのそれぞれより回答を得た)

### 2-7. 公表事務負担

#### (1) 公表事務負担【問 30】

- ・負担となっている「介護サービス情報の公表」事務について尋ねたところ、都道府県・政令指定都市で5割を超えた回答は、「財務諸表の公表について事業者側の理解不足・反発」(79.0%)、次いで「事業者からの問い合わせ対応」(62.9%)、「前年度の介護報酬100万円以下対象外を除くなど「介護サービス情報の公表」すべき事業所を選別する業務」(54.8%)、「報告をしない事業所に対する督促が多い」(51.6%)である。
- ・一方、指定情報公表センターは、「事業者からの問い合わせ対応」(93.8%)で、次いで「財務諸表の公表について事業者側の理解不足・反発」(81.3%)、「報告をしない事業所に対する督促が多い」(56.3%)である。

図表 42 事務負担【都\_問 30, 指\_問 30\*】(あてはまるもの全て)



※「都」は都道府県・政令指定都市票を、「指」は指定情報公表センター票を意味する。

(以下同様)

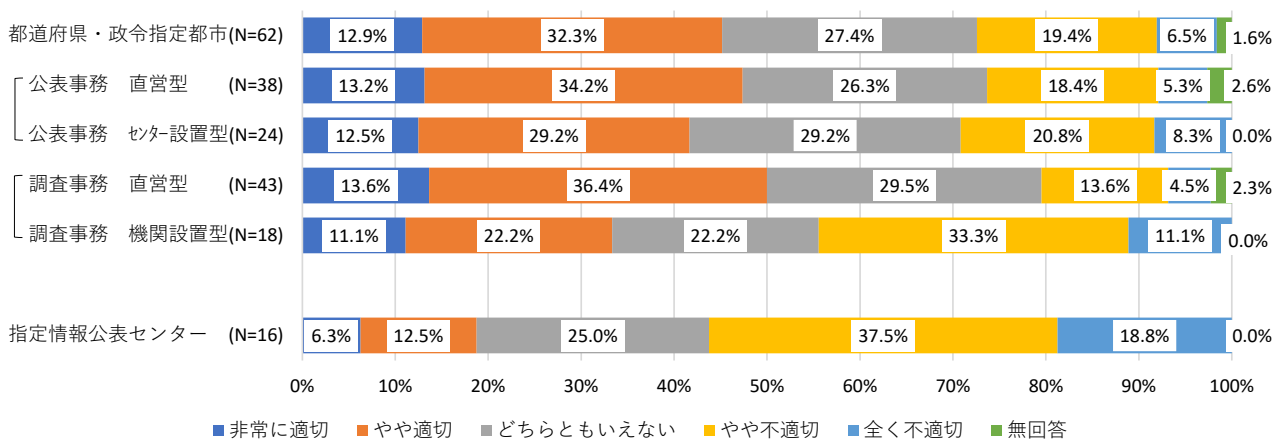
|  |   | 都_問30 |        | 指_問30 |        |
|--|---|-------|--------|-------|--------|
| 貴公表センターで、負担となっている「介護サービス情報の公表」事務について、該当するものを教えてください。 |   | N     | %      | N     | %      |
| 12   | 財務諸表の公表について事業者側の理解不足・反発                           | 49    | 79.0%  | 13    | 81.3%  |
| 6  | 事業者からの問い合わせ対応                                     | 39    | 62.9%  | 15    | 93.8%  |
| 1  | 前年度の介護報酬100万円以下対象外を除くなど「介護サービス情報の公表」すべき事業所を選別する業務 | 34    | 54.8%  | 5     | 31.3%  |
| 11   | 報告をしない事業所に対する督促が多い                                | 32    | 51.6%  | 9     | 56.3%  |
| 3  | 取り込みデータの作成  | 23    | 37.1%  | 6     | 37.5%  |
| 13   | 他制度(指導・監査、第三者評価等)と重複していることによる事業者の反発               | 23    | 37.1%  | 4     | 25.0%  |
| 8  | 受理のための報告内容の確認                                     | 22    | 35.5%  | 7     | 43.8%  |
| 9  | 報告内容確認後、差し戻し                                      | 20    | 32.3%  | 7     | 43.8%  |
| 2  | サービス種別ごとの公表手続(入力・更新・確認)                           | 19    | 30.6%  | 3     | 18.8%  |
| 5  | 報告内容の精査   | 18    | 29.0%  | 5     | 31.3%  |
| 4  | 公表項目が多いこと   | 14    | 22.6%  | 5     | 31.3%  |
| 10   | 報告内容の再確認(再審査)                                     | 14    | 22.6%  | 3     | 18.8%  |
| 7  | 利用者等からの問い合わせ対応                                    | 8     | 12.9%  | 0     | 0.0%   |
| 14   | その他   | 10    | 16.1%  | 5     | 31.3%  |
| 15   | 該当なし  | 2     | 3.2%   | 0     | 0.0%   |
|  | 全体  | 62    | 100.0% | 16    | 100.0% |

## (2) 連携状況【問 31~32、35】

### ①情報提供頻度の適切さ【問 31】

- ・厚生労働省から発出される通知やスケジュール（調査票、システムの発出予定等）の情報提供は、事務作業の計画に必要な時期に、適切な頻度で実施されているか尋ねたところ、都道府県・政令指定都市は、適切（非常に適切+やや適切）が 45.2%、不適切（やや不適切+全く不適切）が 25.8% で、適切と考えている割合が高い。
- ・一方、指定情報公表センターは、適切（非常に適切+やや適切）が 18.8%、不適切（やや不適切+全く不適切）が 56.3%と不適切と考えている割合が高い。

図表 43 情報提供頻度の適切さ【都\_問 31, 指\_問 31】



(上段：実数、下段：%)

| 都道府県・政令指定都市 |               |      | 非常に適切 | やや適切  | どちらともいえない | やや不適切 | 全く不適切 | 無回答  |
|-------------|---------------|------|-------|-------|-----------|-------|-------|------|
| 全体          | N=62          |      | 8     | 20    | 17        | 12    | 4     | 1    |
|             |               |      | 12.9% | 32.3% | 27.4%     | 19.4% | 6.5%  | 1.6% |
| 公表事務        | 直営型           | N=38 | 5     | 13    | 10        | 7     | 2     | 1    |
|             |               |      | 13.2% | 34.2% | 26.3%     | 18.4% | 5.3%  | 2.6% |
| 公表事務        | 指定情報公表センター設置型 | N=24 | 3     | 7     | 7         | 5     | 2     | 0    |
|             |               |      | 12.5% | 29.2% | 29.2%     | 20.8% | 8.3%  | 0.0% |
| 調査事務        | 直営型           | N=43 | 6     | 16    | 13        | 6     | 1     | 1    |
|             |               |      | 14.0% | 37.2% | 30.2%     | 14.0% | 2.3%  | 2.3% |
| 調査事務        | 指定調査機関設置型     | N=18 | 2     | 4     | 4         | 6     | 2     | 0    |
|             |               |      | 11.1% | 22.2% | 22.2%     | 33.3% | 11.1% | 0.0% |

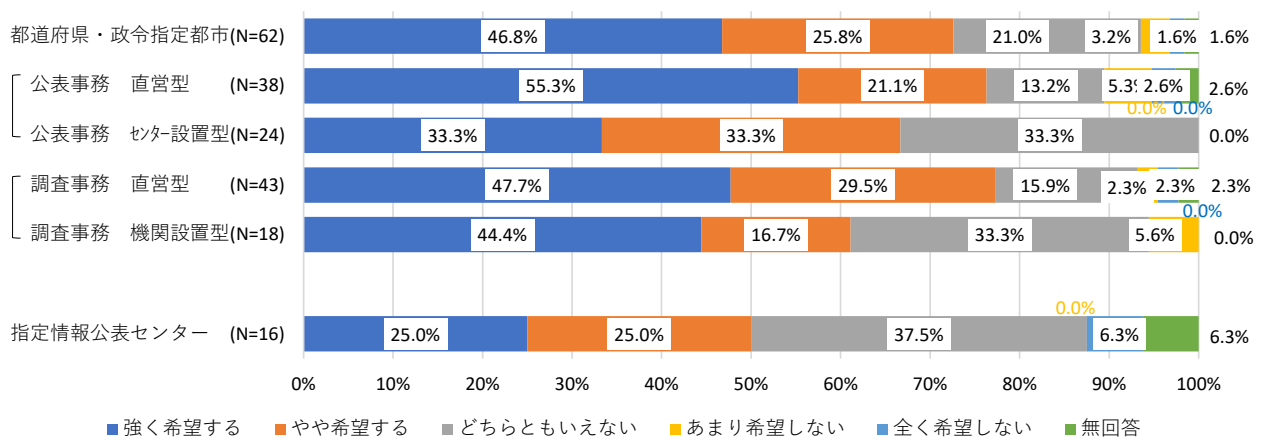
(上段：実数、下段：%)

| 指定情報公表センター |      |  | 非常に適切 | やや適切  | どちらともいえない | やや不適切 | 全く不適切 | 無回答  |
|------------|------|--|-------|-------|-----------|-------|-------|------|
| 全体         | N=16 |  | 1     | 2     | 4         | 6     | 3     | 0    |
|            |      |  | 6.3%  | 12.5% | 25.0%     | 37.5% | 18.8% | 0.0% |

## ②情報連携の希望【問 32】

- 公表システムが、「介護サービス事業者経営情報」（経営情報データベースシステム）など他の制度で運用されているシステムと情報連携可能な設計で運用されることを希望するか尋ねたところ、都道府県・政令指定都市は、希望する（強く希望する+やや希望する）が 72.6%、希望しない（あまり希望しない+全く希望しない）が 4.8%で、希望する割合が高い。
- 一方、指定情報公表センターは、希望する（強く希望する+やや希望する）が 50.0%、希望しない（あまり希望しない+全く希望しない）が 6.3%と、希望する割合が高い。

図表 44 情報連携の希望【都\_問 32, 指\_問 32】



(上段：実数、下段：%)

| 都道府県・政令指定都市 |               | 強く希望する | やや希望する | どちらとも<br>いえない | あまり<br>希望しない | 全く<br>希望しない | 無回答  |      |
|-------------|---------------|--------|--------|---------------|--------------|-------------|------|------|
| 全体          | N=62          | 29     | 16     | 13            | 2            | 1           | 1    |      |
|             |               | 46.8%  | 25.8%  | 21.0%         | 3.2%         | 1.6%        | 1.6% |      |
| 公表事務        | 直営型           | N=38   | 21     | 8             | 5            | 2           | 1    | 1    |
|             |               |        | 55.3%  | 21.1%         | 13.2%        | 5.3%        | 2.6% | 2.6% |
|             | 指定情報公表センター設置型 | N=24   | 8      | 8             | 8            | 0           | 0    | 0    |
|             |               |        | 33.3%  | 33.3%         | 33.3%        | 0.0%        | 0.0% | 0.0% |
| 調査事務        | 直営型           | N=43   | 21     | 13            | 7            | 1           | 1    | 1    |
|             |               |        | 47.7%  | 29.5%         | 15.9%        | 2.3%        | 2.3% | 2.3% |
|             | 指定調査機関設置型     | N=18   | 8      | 3             | 6            | 1           | 0    | 0    |
|             |               |        | 44.4%  | 16.7%         | 33.3%        | 5.6%        | 0.0% | 0.0% |

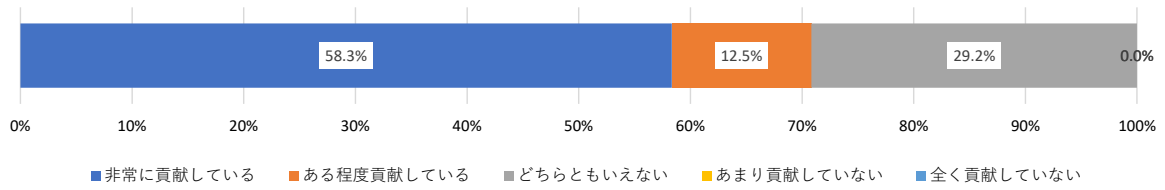
(上段：実数、下段：%)

| 指定情報公表センター |      | 強く希望する | やや希望する | どちらとも<br>いえない | あまり<br>希望しない | 全く<br>希望しない | 無回答  |
|------------|------|--------|--------|---------------|--------------|-------------|------|
| 全体         | N=16 | 4      | 4      | 6             | 0            | 1           | 1    |
|            |      | 25.0%  | 25.0%  | 37.5%         | 0.0%         | 6.3%        | 6.3% |

## ③事務負担軽減への貢献【問 35】 ※都道府県・政令指定都市のみ

- 指定情報公表センターを設置している都道府県・政令指定都市 (N=24) に、公表計画の原案策定を指定情報公表センターが対応する運用が自治体職員の事務負担軽減にどの程度貢献しているか尋ねたところ、貢献している（非常に貢献している+ある程度貢献している）が 70.8%、貢献していない（あまり貢献していない+全く貢献していない）は 0%で、貢献していると評価している。

図表 45 事務負担軽減への貢献【都\_問35】



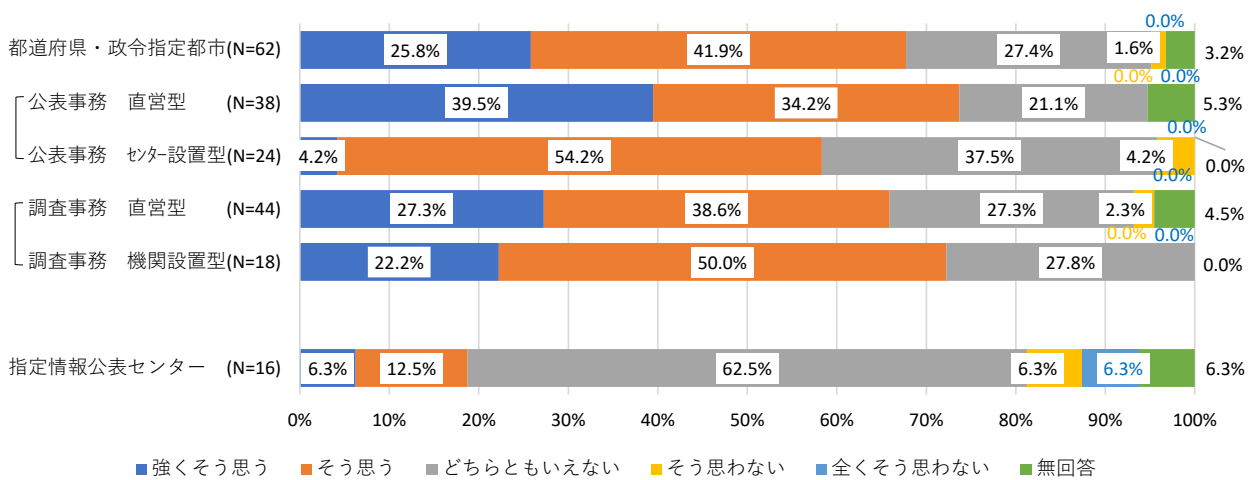
| 都_問35 | 指定公表センター設置の自治体に伺います。公表計画の原案策定を指定情報公表センターに対応いただく運用は、自治体職員の事務負担軽減にどの程度貢献していますか。 | N  | %      |
|-------|---|----|--------|
| 1     | 非常に貢献している   | 14 | 58.3%  |
| 2     | ある程度貢献している  | 3  | 12.5%  |
| 3     | どちらともいえない   | 7  | 29.2%  |
| 4     | あまり貢献していない  | 0  | 0.0%   |
| 5     | 全く貢献していない   | 0  | 0.0%   |
|       | 全体  | 24 | 100.0% |

### (3) 支援方策【問 33～34、36】

#### ①公表事務センターによる負担軽減【問 33】

- ・公表、調査、調査員養成の事務を一体的に担う「公表事務センター」を地域（例：東北地方、近畿ブロック）ごとに設置し、自治体業務を支援することは負担軽減につながるか尋ねたところ、都道府県・政令指定都市は、そう思う（強くそう思う＋そう思う）が 67.7%、そう思わない（そう思わない＋全くそう思わない）が 1.6%で、事務負担軽減になると評価する割合が高い。
- ・一方、指定情報公表センターは、そう思う（強くそう思う＋そう思う）が 18.8%、そう思わない（そう思わない＋全くそう思わない）が 12.5%で、「どちらともいえない」が 62.5%と高かった。

図表 46 公表事務センターによる負担軽減【都\_問 33, 指\_問 33】



(上段：実数、下段：%)

| 都道府県・政令指定都市   |      | 強くそう思う | そう思う  | どちらともいえない | そう思わない | 全くそう思わない | 無回答  |      |
|---------------|------|--------|-------|-----------|--------|----------|------|------|
| 全体            | N=62 | 16     | 26    | 17        | 1      | 0        | 2    |      |
|               |      | 25.8%  | 41.9% | 27.4%     | 1.6%   | 0.0%     | 3.2% |      |
| 公表事務          | 直営型  | N=38   | 15    | 13        | 8      | 0        | 0    | 2    |
|               |      |        | 39.5% | 34.2%     | 21.1%  | 0.0%     | 0.0% | 5.3% |
| 指定情報公表センター設置型 | N=24 | 1      | 13    | 9         | 1      | 0        | 0    |      |
|               |      |        | 4.2%  | 54.2%     | 37.5%  | 4.2%     | 0.0% | 0.0% |
| 調査事務          | 直営型  | N=44   | 12    | 17        | 12     | 1        | 0    | 2    |
|               |      |        | 27.3% | 38.6%     | 27.3%  | 2.3%     | 0.0% | 4.5% |
| 指定調査機関設置型     | N=18 | 4      | 9     | 5         | 0      | 0        | 0    |      |
|               |      |        | 22.2% | 50.0%     | 27.8%  | 0.0%     | 0.0% | 0.0% |

(上段：実数、下段：%)

| 指定情報公表センター |      | 強くそう思う | そう思う  | どちらともいえない | そう思わない | 全くそう思わない | 無回答  |
|------------|------|--------|-------|-----------|--------|----------|------|
| 全体         | N=16 | 1      | 2     | 10        | 1      | 1        | 1    |
|            |      | 6.3%   | 12.5% | 62.5%     | 6.3%   | 6.3%     | 6.3% |

## ②事業者への影響を緩和する施策【問 34】

- ・ 都道府県・政令指定都市が期待する事務の逼迫や介護事業所（事業者）への影響（スケジュール遅延等）を緩和する有効な施策については、大きく以下の4つに分類できる。
- ・ 回答の傾向としては、単なる運用調整ではなく、構造的な負担を抜本的に改善する施策を期待している。

### ● システム運用・リリース時期の安定化

- ・ システム改修・発出時期を毎年固定し、年度当初に提示すべき
- ・ 改修完了通知・事前周知を早期化し、調査期間を十分確保する必要
- ・ 年度途中の仕様変更が業務逼迫の要因となっている
- ・ 発出遅延が自治体・事業者双方のスケジュールに波及している

### ● 項目削減・重複排除

- ・ 公表・調査項目を必要最小限に精査・簡素化すべき
- ・ 他制度（経営情報 DB 等）との重複項目を削減
- ・ 利用者にとって真に必要な情報へ重点化
- ・ 情報量過多が事業者・自治体双方の負担となっている

### ● 自動連携による入力不要化

- ・ 事業所台帳・国保連データとの自動連携を推進
- ・ 基本情報は事業者入力ではなくシステム反映型へ転換
- ・ CSV 作成・手入力・審査作業の削減
- ・ 「入力させる制度」から「自動反映型制度」への転換が必要

### ● 事務の集約化・委託化

- ・ 抽出・通知・確認業務の軽減策が必要
- ・ 公表事務センター設置や国による一括対応を検討
- ・ コールセンター設置等による問い合わせ対応の集約
- ・ 広域的・統一的処理により自治体間格差を縮減

- ・ 指定情報公表センターについては、業務の効率化が図れる施策を期待している。

### ● システム運用・リリース時期の安定化

- ・ 年度ごとのシステム改修時期を固定し、早期に年間計画を提示する
- ・ システムリリース時期を早め、毎年同時期に運用できるようにする
- ・ 年度当初（例：4月1日）から利用できるようにする等運用スケジュールの安定化

### ● システム機能改善・入力エラー防止

- ・ 入力時のエラーチェックや警告表示など、差し戻しを防ぐ仕組みの強化
- ・ 基本情報・運営情報の入力支援機能の充実
- ・ 報告システムや公表センターシステムの使いやすさの向上

### ● 調査項目・制度設計の見直し

- ・ 利用者のサービス選択に資する情報に重点化し、調査項目を整理・厳選する
- ・ 法改正の影響を受けにくい項目構成とし、頻繁なシステム改修を抑制する
- ・ 公表対象基準（例：100万円基準）の見直し等による事業者負担の軽減

### ● 事務運用の効率化・平準化

- ・ ID・パスワード案内の電子化など、事務手続きのデジタル化
- ・ 通年での報告・公表を可能とし、年度末への業務集中を緩和
- ・ 継続的に未報告の事業所への対応など、制度運用面での改善

### ③行政事務の負担軽減における課題と解決方策【都\_問 36, 指\_問 35】

- ・情報公表制度の運用に係る行政事務の負担軽減を図るために、都道府県・政令指定都市が期待する、現在直面している課題解決の方策は、大きく以下の4つに分類できる。
- ・傾向として、負担増大の主たる要因としては、財務諸表公表や問い合わせ対応をあげており、抜本的な制度改正が必要であると考えている。

#### ● システムの安定化・早期発出

- ・ 制度改正年における国システムのリリース遅延が業務逼迫の大きな要因
- ・ 毎年発出時期が不安定で、調査期間確保が困難
- ・ 制度改正の都度、問い合わせが殺到し通常業務に支障
- ・ 国による統一的な周知・解釈提示（ヘルプデスク設置）が必要

#### ● 項目削減・重複排除（特に財務諸表関連）

- ・ 財務諸表公表への事業者の強い抵抗
- ・ 経営情報 DB との重複報告が負担増の要因
- ・ 公表項目の精査・必要最小限化が必要
- ・ 財務情報は公表ではなく提出義務へ見直すべきとの意見

#### ● 自動連携・入力負担の軽減

- ・ 台帳・国保連・公表システム間でフォーマット不統一
- ・ データ加工・リスト作成に多大な時間を要している
- ・ 未入力項目のエラー表示などシステム側での制御強化が必要
- ・ G ビズ ID 活用やメール自動通知によるパスワード発行の簡素化

#### ● 事務の集中化・委託化／対応集約

- ・ 事業者からの問い合わせ対応が過重（電話対応に追われる）
- ・ 未報告事業者への個別督促が大きな負担
- ・ 国レベルでのコールセンター設置を求める声
- ・ 公表事務センター設置や国一括対応の提案

- ・ 指定情報公表センターについては、業務の効率化が図れる施策を期待している。

#### ● システム機能の改善（エラーチェック・入力支援）

- ・ 入力漏れや未添付を防ぐエラーチェック機能の強化
- ・ 公表後も修正できる仕組みや、入力誤りを防ぐ警告表示の導入
- ・ 報告システムの操作性向上や入力支援機能の充実

#### ● 調査項目・制度設計の見直し

- ・ 調査項目の細分化や複雑化による事務負担の軽減
- ・ 項目の統合・整理や制度横断での統一化
- ・ 財務諸表の取扱いの見直しや経営情報データベースとの役割整理

#### ● システム運用・スケジュール管理の改善

- ・ システム改修時期の固定化や事前の年間計画提示
- ・ 年度ごとの業務集中を緩和するための運用スケジュールの見直し

#### ● 事業者対応・事務運用の効率化

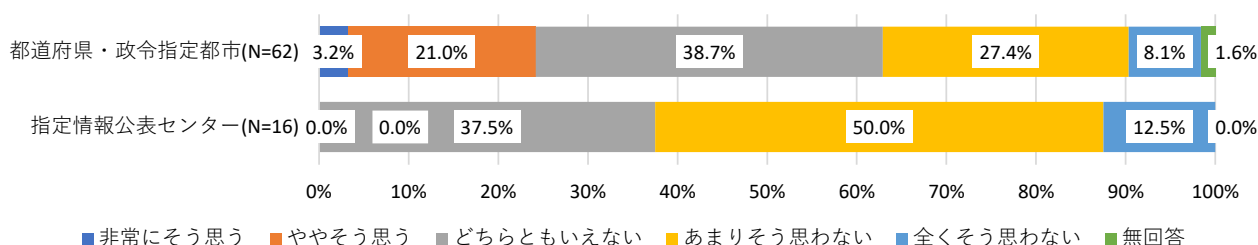
- ・ 事業者への制度説明や問い合わせ対応の負担軽減
- ・ 未報告事業所への対応負担の軽減
- ・ 報告・入力を支援する仕組みの充実

## 2-8. 項目の見直し【問 37～44】

### ① 現行の調査票は分かりやすい形式であるか【都\_問 37, 指\_問 36】

- ・ 現行の調査票様式および項目（別表一・二）は、事業者が記入しやすく、利用者にも分かりやすい形式であると評価するかについて、都道府県・政令指定都市は、そう思う（非常にそう思う+ややそう思う）が 24.2%で、そう思わない（あまりそう思わない+全くそう思わない）が 35.5%と大きな差はみられなかった。
- ・ 一方、指定情報公表センターについては、そう思う（非常にそう思う+ややそう思う）が 0%で、そう思わない（あまりそう思わない+全くそう思わない）が 62.5%と都道府県・政令指定都市に比べ、評価が低くなっている。

図表 47 現行の調査票は分かりやすい形式であるか【都\_問 37, 指\_問 36】



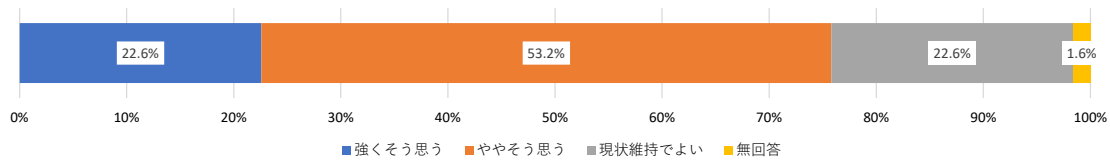
(上段：実数、下段：%)

|             |      | 非常に<br>そう思う | やや<br>そう思う | どちらとも<br>いえない | あまりそう<br>思わない | 全くそう<br>思わない | 無回答  |
|-------------|------|-------------|------------|---------------|---------------|--------------|------|
| 都道府県・政令指定都市 | N=62 | 2           | 13         | 24            | 17            | 5            | 1    |
|             |      | 3.2%        | 21.0%      | 38.7%         | 27.4%         | 8.1%         | 1.6% |
| 指定情報公表センター  | N=16 | 0           | 0          | 6             | 8             | 2            | 0    |
|             |      | 0.0%        | 0.0%       | 37.5%         | 50.0%         | 12.5%        | 0.0% |

②削除すべき項目があるか【都\_問 38, 指\_問 37】 ※設問・選択肢が異なる点に留意

・調査・報告項目について、他制度との重複や内容の分かりにくさを理由として、簡素化・削除すべき項目があるか尋ねたところ、都道府県・政令指定都市は、そう思う（強くそう思う＋ややそう思う）が75.8%と割合が高く、「現状維持でよい」は22.6%で、調査・報告項目の簡素化を求めている。

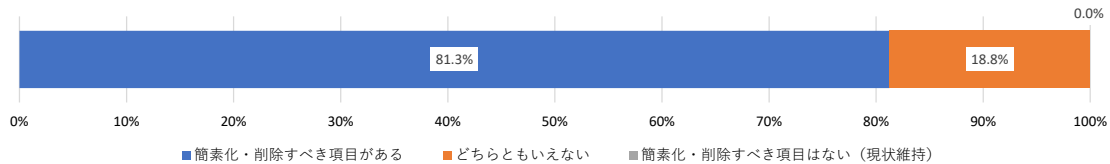
図表 48 削除すべき項目があるか【都\_問 38】



| 都_問38 | 調査・報告項目について、他制度との重複や内容の分かりにくさを理由として、簡素化・削除すべき項目があると考えますか。 | N  | %      |
|-------|---|----|--------|
| 1     | 強くそう思う  | 14 | 22.6%  |
| 2     | ややそう思う  | 33 | 53.2%  |
| 3     | 現状維持でよい   | 14 | 22.6%  |
|       | 無回答   | 1  | 1.6%   |
|       | 全体  | 62 | 100.0% |

・一方、指定情報公表センターに対しては、調査項目について同様に尋ねたところ、「簡素化・削除すべき項目がある」が81.3%と高く、「簡素化・削除すべき項目はない（現状維持）」は0%で、調査項目の簡素化を求めている。

図表 49 削除すべき項目があるか(指\_問 37)

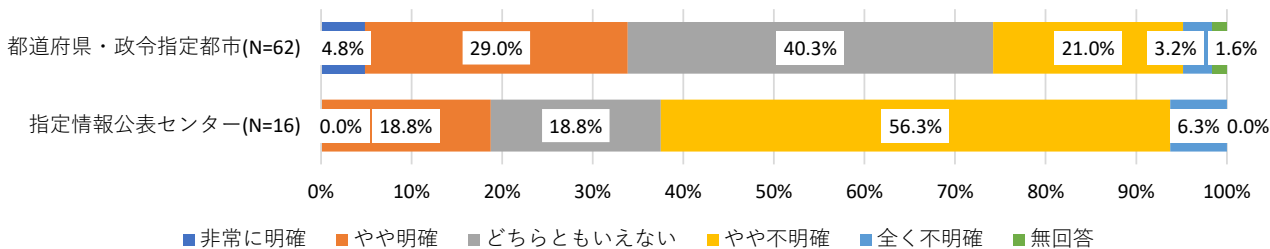


| 指_問37 | 調査項目について、他制度との重複や内容の分かりにくさを理由として、簡素化・削除すべき項目があると考えますか。 | N  | %      |
|-------|--|----|--------|
| 1     | 簡素化・削除すべき項目がある   | 13 | 81.3%  |
| 2     | どちらともいえない  | 3  | 18.8%  |
| 3     | 簡素化・削除すべき項目はない(現状維持)                                   | 0  | 0.0%   |
|       | 全体   | 16 | 100.0% |

③記載要項等は明確であるか【都\_問 39, 指\_問 38】 ※設問が異なる点に留意

- 公表項目の記載要領や項目の文言は（都）/調査項目や記載要領などの文言は（指）、解釈の不統一を招かない程度に明確であると評価するか尋ねたところ、都道府県・政令指定都市は、明確（非常に明確+やや明確）が 33.9%、不明確（やや不明確+全く不明確）が 24.2%と両者に大きな差はみられなかった。
- 一方、指定情報公表センターは、明確（非常に明確+やや明確）が 18.8%に対し、不明確（やや不明確+全く不明確）が 62.5%と高く、都道府県・政令指定都市に比べ、指定情報公表センターは不明確と感じている。

図表 50 記載要項等は明確であるか【都\_問 39, 指\_問 38】



(上段：実数、下段：%)

|             |      | 非常に明確 | やや明確  | どちらともいえない | やや不明確 | 全く不明確 | 無回答  |
|-------------|------|-------|-------|-----------|-------|-------|------|
| 都道府県・政令指定都市 | N=62 | 3     | 18    | 25        | 13    | 2     | 1    |
|             |      | 4.8%  | 29.0% | 40.3%     | 21.0% | 3.2%  | 1.6% |
| 指定情報公表センター  | N=16 | 0     | 3     | 3         | 9     | 1     | 0    |
|             |      | 0.0%  | 18.8% | 18.8%     | 56.3% | 6.3%  | 0.0% |

#### ④現行のフォーマットに対する改善点【都\_問 40, 指\_問 39】

・都道府県・政令指定都市の、現行の調査票入力フォーマットに対する改善点については以下の通りである。

- **操作性・導線の改善（ユーザビリティの向上）**
  - ・ 手順 1・手順 2 の遷移の煩雑さの解消（再登録不要で提出可能に）
  - ・ 差し戻し時の修正箇所が分かる UI 設計への改善
  - ・ ログイン時に ID と PW のどちらが誤っているか判別できる表示
  - ・ 調査票番号や項目番号の付与による説明性や追跡性の改善
- **入力負担の軽減（自動化・効率化）**
  - ・ 前年度データのコピー機能の導入
  - ・ 半角／全角エラーの自動補正機能
  - ・ 修正時に全項目再入力が必要な仕様の見直し
  - ・ 年 1 回しか更新できない項目の柔軟な更新ルールへの変更
- **項目・制度の見直し（本質的改善）**
  - ・ 財務諸表公表への疑問（利用者選択に資するか不明）
  - ・ 項目が多すぎ、問い合わせ増大
  - ・ 定員平均表示など実態に即さない表示項目の削除要望
  - ・ 入力支援（AI チャット・FAQ 強化）の提案
- **エラー表示・必須制御の強化（提出前ブロック型への改善）**
  - ・ エラー一覧から必要な入力個所に遷移できる機能の見直し
  - ・ 財務諸表未添付でも提出できる現行仕様の見直し（必須化）
  - ・ 必須項目未入力時は提出不可とする制御の強化
  - ・ 「疑義あり」状態でも提出できてしまう状態の是正

- ・ 指定情報公表センターの、現行の調査票入力フォーマットに対する改善点については以下の通りである。

- **入力エラー防止・入力制御機能の強化**

- ・ 入力漏れや未添付を防ぐエラーチェック機能の強化
- ・ 半角数字限定、文字種制御、数値整合チェックなど入力形式の自動制御
- ・ エラー内容が分かりやすいメッセージ表示や該当箇所への誘導機能の導入

- **入力画面・操作性（UI）の改善**

- ・ 画面レイアウトの見直しやページ構成の整理
- ・ 重要項目の配置見直しや検索性の向上
- ・ 調査票画面の縦長構造の改善や画面遷移の分かりやすさの向上

- **提出・進捗管理機能の改善**

- ・ 「記入済み」と「提出済み」の状態が分かりやすい仕組みの整備
- ・ 提出状況や未提出事業所の管理機能の強化
- ・ 提出完了までの操作導線の改善

- **自動入力・自動変換機能の拡充**

- ・ 郵便番号から住所を自動表示するなどの入力補助機能の導入
- ・ 数値・文字入力の自動変換機能
- ・ 既存データの自動反映など入力作業の簡略化

- **調査項目・設問構造の見直し**

- ・ 不要項目（例：備考欄等）の削除や設問の整理
- ・ 調査項目の配置や設問順序の見直し
- ・ 制度変更時の新規項目の追加方法や設問構造の改善

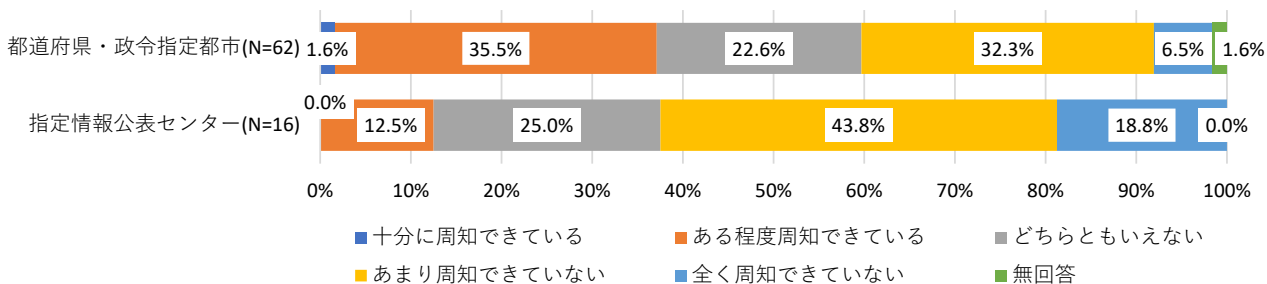
- **システム運用・情報提供の改善**

- ・ ログイン後画面の情報表示やお知らせ機能の改善
- ・ メンテナンス情報や更新情報の周知強化
- ・ ヘルプ表示や説明機能の充実による問い合わせ削減

### ⑤財務状況公表目的の周知【都\_問 41, 指\_問 40】

- ・事業所が財務状況を公表する理由や目的について、事業者に対し十分に周知できていると評価するか尋ねたところ、都道府県・政令指定都市は、周知できている（十分周知できている＋ある程度周知できている）が 33.9%、周知できていない（あまり周知できていない＋全く周知できていない）が 38.7%で、評価は均衡している。
- ・一方、指定情報公表センターは、周知できている（十分周知できている＋ある程度周知できている）が 12.5%、周知できていない（あまり周知できていない＋全く周知できていない）が 62.5%と周知できていないと評価している。

図表 51 財務状況公表目的の周知【都\_問 41, 指\_問 40】



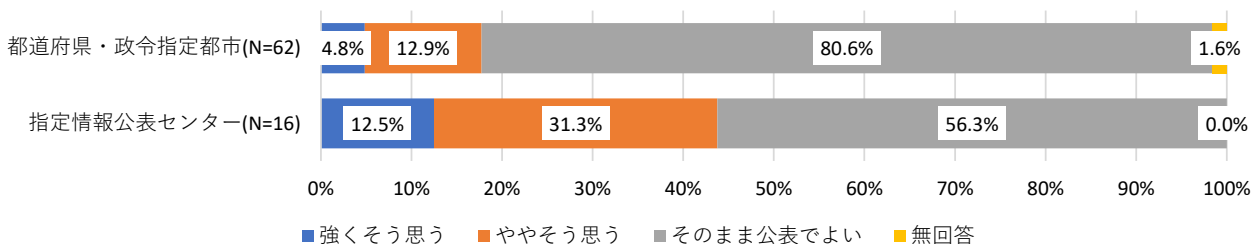
(上段：実数、下段：%)

|             |      | 十分に周知できている | ある程度周知できている | どちらともいえない | あまり周知できていない | 全く周知できていない | 無回答  |
|-------------|------|------------|-------------|-----------|-------------|------------|------|
| 都道府県・政令指定都市 | N=62 | 1          | 22          | 14        | 20          | 4          | 1    |
|             |      | 1.6%       | 35.5%       | 22.6%     | 32.3%       | 6.5%       | 1.6% |
| 指定情報公表センター  | N=16 | 0          | 2           | 4         | 7           | 3          | 0    |
|             |      | 0.0%       | 12.5%       | 25.0%     | 43.8%       | 18.8%      | 0.0% |

### ⑥行政側で整理して公表する必要性【都\_問 42, 指\_問 41】

- ・調査票の項目や公表情報全体について、一般利用者が事業所選択に活用できるよう、行政側で分かりやすい形に整理して公表する必要があるか尋ねたところ、都道府県・政令指定都市は「そのまま公表でよい」が 80.6%と高かった。
- ・一方、指定情報公表センターは、「そのまま公表でよい」は 56.3%で、行政側で分かりやすい形に整理して公表する必要がある（強くそう思う＋ややそう思う）は 43.8%と、都道府県・政令指定都市に比べ、そう思う（強くそう思う＋ややそう思う）割合が相対的に高くなっている。

図表 52 行政側で整理して公表する必要があるか【都\_問 42, 指\_問 41】



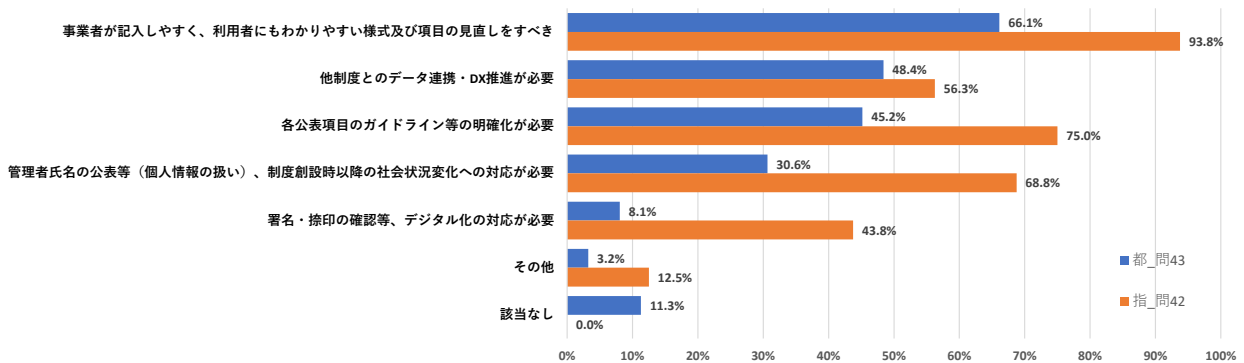
(上段：実数、下段：%)

|             |      | 強く<br>そう思う | やや<br>そう思う | そのまま<br>公表でよい | 無回答  |
|-------------|------|------------|------------|---------------|------|
| 都道府県・政令指定都市 | N=62 | 3          | 8          | 50            | 1    |
|             |      | 4.8%       | 12.9%      | 80.6%         | 1.6% |
| 指定情報公表センター  | N=16 | 2          | 5          | 9             | 0    |
|             |      | 12.5%      | 31.3%      | 56.3%         | 0.0% |

⑦公表項目に関する課題【都\_問 43, 指\_問 42】

- ・公表項目に関する課題については、都道府県・政令指定都市では、「事業者が記入しやすく、利用者にもわかりやすい様式及び項目の見直しをすべき」(66.1%)の割合が高く、次いで「他制度とのデータ連携・DX推進が必要」(48.4%)、「各公表項目のガイドライン等の明確化が必要」(45.2%)の割合が高い。
- ・一方、指定情報公表センターは、都道府県・政令指定都市同様「事業者が記入しやすく、利用者にもわかりやすい様式及び項目の見直しをすべき」(93.8%)が最も高く、次いで「各公表項目のガイドライン等の明確化が必要」(75.0%)、「管理者氏名の公表等(個人情報の扱い)や制度創設時以降の社会状況変化への対応が必要」(68.8%)の割合が高い。

図表 53 公表項目に関する課題【都\_問 43, 指\_問 42】(あてはまるもの全て)



| 公表項目に関する課題として、あてはまるものを選択してください。            | 都_問43 |        | 指_問42 |        |
|--|-------|--------|-------|--------|
|  | N     | %      | N     | %      |
| 2 事業者が記入しやすく、利用者にもわかりやすい様式及び項目の見直しをすべき     | 41    | 66.1%  | 15    | 93.8%  |
| 5 他制度とのデータ連携・DX推進が必要                       | 30    | 48.4%  | 9     | 56.3%  |
| 1 各公表項目のガイドライン等の明確化が必要                     | 28    | 45.2%  | 12    | 75.0%  |
| 3 管理者氏名の公表等(個人情報の扱い)、制度創設時以降の社会状況変化への対応が必要 | 19    | 30.6%  | 11    | 68.8%  |
| 4 署名・捺印の確認等、デジタル化の対応が必要                    | 5     | 8.1%   | 7     | 43.8%  |
| 6 その他                                      | 2     | 3.2%   | 2     | 12.5%  |
| 7 該当なし                                     | 7     | 11.3%  | 0     | 0.0%   |
| 全体   | 62    | 100.0% | 16    | 100.0% |

### ⑧必要な対策【都\_問 44, 指\_問 43】

・調査・報告項目の見直しを通じて、事業所の負担を軽減しつつ、情報精度を高めるために必要な対策について、都道府県・政令指定都市からは、業務負担に対して得られる（期待できる）効果が限定的であり、利用価値や公益性を高めるためにも、「利用者に本当に必要な情報だけに絞るべきではないか」という考えが示されている。

- **自動連携の徹底（台帳・他制度との統合）**
  - ・ 基本情報は事業所台帳から自動連携すべき
  - ・ 経営情報 DB 等との重複項目は削除・自動連携へ
  - ・ 台帳システム・介護 DB とのデータ統合を推進
  - ・ 類似制度（経営情報 DB）との一体化を検討
- **項目削減・利用者視点への転換**
  - ・ 利用者の選択に資する項目のみに絞る
  - ・ 公表項目を精査し、必要最低限へ
  - ・ 報告項目が膨大で、利用者にとっても見づらい
  - ・ 稼働率・待機者数等、実用性の高い情報へ重点化
- **入力負担の軽減・画面設計の簡素化**
  - ・ 画面タブの統合など UI 簡素化
  - ・ 何を入力すべきか明確化（ガイドライン整備）
  - ・ 入力項目の削減
  - ・ アップロード方式導入など入力方法の柔軟化
- **情報公開の範囲・有用性の明確化**
  - ・ 財務情報公表の必要性への疑問
  - ・ 管理者氏名掲載による外部影響への懸念
  - ・ 他制度との役割整理が不十分
  - ・ 「最低限の公表」に戻すべきとの意見

・指定情報公表センターからは、都道府県・政令指定都市の意見に加え、制度の周知や運用方法（費用負担含む）を見直し、事業者の理解を図ることが必要との意見が挙げられている。

- **入力方法の簡素化・入力支援の強化**
  - ・ プルダウン形式の活用など入力方法の標準化
  - ・ 入力作業の簡素化による事業者の事務負担軽減
- **他制度・既存データとの連携**
  - ・ 他制度で報告済みの項目についてはデータ連携を行い、重複入力を削減
  - ・ 監査や訪問調査等で把握している情報の活用等行政側での入力・反映の仕組みの検討
- **調査項目・設問内容の見直し**
  - ・ 項目の妥当性や制度目的との整合性を踏まえた整理
  - ・ 選択肢の追加や設問内容の見直しによる回答のしやすさの向上
  - ・ 不要または分かりにくい項目の整理
- **事業者への周知・理解促進**
  - ・ 情報公表制度の目的や公表情報の利用方法について事業者への周知を強化
  - ・ 入力内容が公開情報となることへの理解促進
- **費用負担・運用方法の見直し**
  - ・ 訪問調査等に伴う費用負担の在り方の整理
  - ・ 調査手法の見直しによる事業者負担の軽減と情報精度の確保

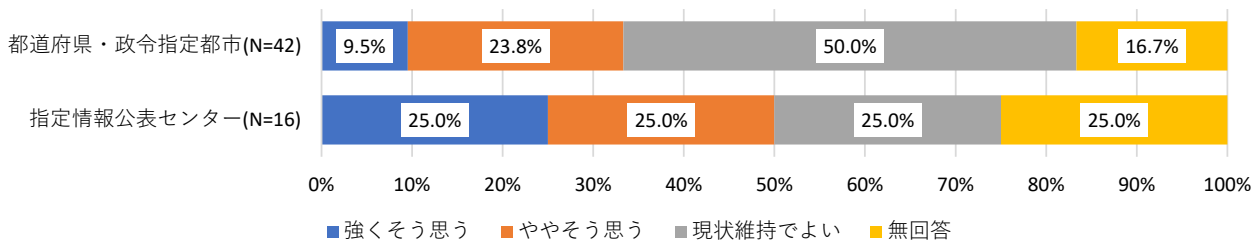
## 2-9. 調査員養成等

### (1) 調査員研修【問 45～46】

#### ①養成プログラムの再構築が必要であるか【都\_問 45, 指\_問 44】

- ・調査を直営で行っている都道府県・政令指定都市調査員養成研修について、サービス種類や調査票項目増加に対応するため、養成プログラムの再構築が必要性を尋ねたところ、都道府県・政令指定都市では、「現状維持でよい」が 50.0%と最も高い。
- ・一方、指定情報公表センターにおいては、「そう思う（強くそう思う+ややそう思う）」が 50.0%と高く、都道府県・政令指定都市にくらべ指定情報公表センターにおいて、養成プログラムの再構築が望まれている。

図表 54 養成プログラムの再構築が必要であるか【都\_問 45, 指\_問 44】



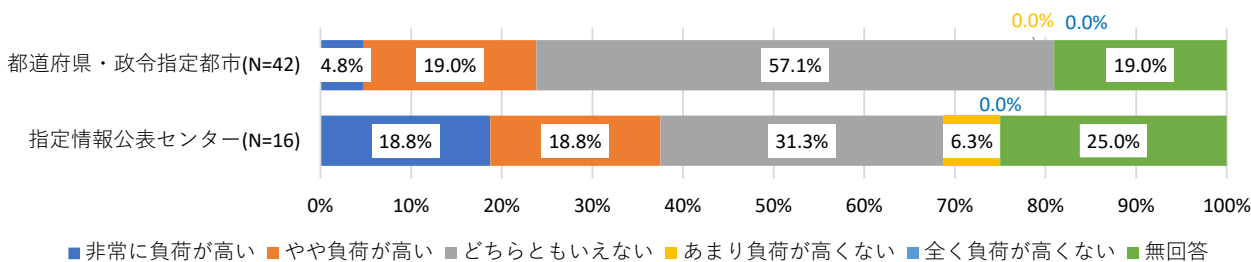
(上段：実数、下段：%)

|             |      | 強く<br>そう思う | やや<br>そう思う | 現状維持で<br>よい | 無回答   |
|-------------|------|------------|------------|-------------|-------|
| 都道府県・政令指定都市 | N=42 | 4          | 10         | 21          | 7     |
|             |      | 9.5%       | 23.8%      | 50.0%       | 16.7% |
| 指定情報公表センター  | N=16 | 4          | 4          | 4           | 4     |
|             |      | 25.0%      | 25.0%      | 25.0%       | 25.0% |

②研修の負荷は高いと感じるか【都\_問 46, 指\_問 45】

- ・調査員養成研修の内容は、全ての調査票項目を覚える必要性など、調査員にとっての負荷を尋ねたところ、都道府県・政令指定都市は、「どちらともいえない」が57.1%と高かった。なお、負荷が高いか低いかについては、「高い（非常に負荷が高い+やや負荷が高い）」が23.8%、「負荷は高くない（あまり負荷が高くない+全く負荷が高くない）」は0%で、負荷が高いと感じている。
- ・一方、指定情報公表センターは、負荷が高い（非常に負荷が高い+やや負荷が高い）が37.5%で、「負荷は高くない（あまり負荷が高くない+全く負荷が高くない）」については、6.3%と都道府県・政令指定都市同様、負荷が高いと感じており、より研修を受講しやすくなるよう改善が望まれる。

図表 55 研修の負荷は高いと感じるか【都\_問 46, 指\_問 45】



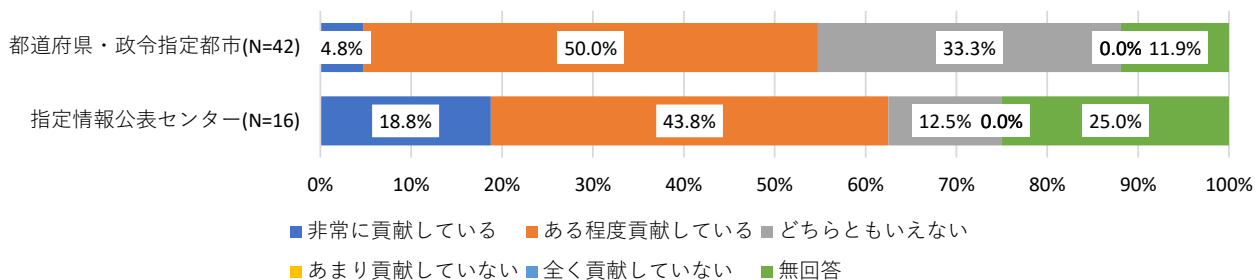
(上段：実数、下段：%)

|             |      | 非常に負荷が高い | やや負荷が高い | どちらともいえない | あまり負荷が高くない | 全く負荷が高くない | 無回答   |
|-------------|------|----------|---------|-----------|------------|-----------|-------|
| 都道府県・政令指定都市 | N=42 | 2        | 8       | 24        | 0          | 0         | 8     |
|             |      | 4.8%     | 19.0%   | 57.1%     | 0.0%       | 0.0%      | 19.0% |
| 指定情報公表センター  | N=16 | 3        | 3       | 5         | 1          | 0         | 4     |
|             |      | 18.8%    | 18.8%   | 31.3%     | 6.3%       | 0.0%      | 25.0% |

## (2) 調査の意義【都\_問 47, 指\_問 46】

- ・調査を行うことで、公表される情報の正確性・信頼性が向上し、結果として利用者が適切なサービスを選択できる「正しい情報発信」に貢献しているかについて、都道府県・政令指定都市は、「貢献している（非常に貢献している+ある程度貢献している）」が 54.8%と高く、また「貢献していない（あまり貢献していない+全く貢献していない）」は 0%と、調査を行うことに対して意義を感じている。
- ・一方、指定情報公表センターにおいても、「貢献している（非常に貢献している+ある程度貢献している）」が 62.5%で、「貢献していない（あまり貢献していない+全く貢献していない）」は 0%と、都道府県・政令指定都市同様、調査を行うことに対して意義を感じている。

図表 56 調査は正しい情報発信に貢献しているか【都\_問 47】



(上段：実数、下段：%)

|             |      | 非常に貢献している | ある程度貢献している | どちらともいえない | あまり貢献していない | 全く貢献していない | 無回答   |
|-------------|------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|-------|
| 都道府県・政令指定都市 | N=42 | 2         | 21         | 14        | 0          | 0         | 5     |
|             |      | 4.8%      | 50.0%      | 33.3%     | 0.0%       | 0.0%      | 11.9% |
| 指定情報公表センター  | N=16 | 3         | 7          | 2         | 0          | 0         | 4     |
|             |      | 18.8%     | 43.8%      | 12.5%     | 0.0%       | 0.0%      | 25.0% |

### (3) 業務改善策【問 48～49】

#### ①優先すべき施策【都問 48, 指問 47】

・財源の確保や調査員の確保・養成、定着率向上など、調査実施体制の確立に向けた施策の実現において、行政側の負担を解消するために、どのような施策が最も優先して必要であると考えるか尋ねたところ、以下の意見が挙げられた。

- 国主導による一元化・集中化
  - ・ 公表・調査・養成を一体的に担う「公表事務センター」の設置
  - ・ 全国規模コールセンターの設置
  - ・ 調査事務の外部委託・指定調査機関への権限委任
  - ・ 地方分散型ではなく、国レベルでの一括対応を求める声
- 調査員の確保・養成の強化
  - ・ 調査員の役割・意義が不明確で定着しない
  - ・ 国主体での養成・研修実施
  - ・ 高齢化・担い手不足への危機感
  - ・ 費用補助・財源確保の必要性
- 業務量の削減（デジタルの活用による自動化・簡素化）
  - ・ 未回答事業所への自動督促メール
  - ・ 台帳連携・入力しやすい画面設計
  - ・ 調査票項目の整理・統合
  - ・ 国システム改修の早期完了・スケジュール固定化

・指定情報公表センターからも、同様の意見があげられているが、人材の確保や育成などを活用した人材育成等より実務的な意見が挙げられている。

- 調査員の確保・定着の強化
  - ・ 調査員の安定的な確保と定着を最優先で進める必要がある
  - ・ 調査員の活動内容や調査の意義について広く周知することが重要
- 研修体制の強化・標準化
  - ・ 養成研修や更新研修、フォローアップ研修を適切な時期・内容で実施する必要
  - ・ オンライン研修の活用や、全国で活用できる研修資料・研修動画を国が整備し、都道府県へ提供することが望ましい
- 国主導による制度運用の整理
  - ・ 調査票や研修プログラムは国主導で作成し、全国で統一的に運用することが望ましい
  - ・ 都道府県や地域単位での研修開催を可能とし、行政・公表センター職員の参加も検討する必要がある
- 調査実施体制・制度の見直し
  - ・ 公表調査の実施期間の延長など、調査体制の運用見直しが必要
  - ・ 調査制度自体の見直し（調査を実施しないという意見）も一部で見られる

## ②報酬、研修、または雇用形態に関して講じるべき施策【都\_問 49, 指\_問 48】

- ・調査員の確保・定着・質向上を両立させるために、報酬、研修、または雇用形態に関して講じるべき施策について尋ねたところ、都道府県・政令指定都市からは以下の意見が挙げられた。

- **国主導による養成・研修の一元化**
  - ・ 全国共通のオンライン養成研修の整備
  - ・ 国主体で段階的な研修体系を構築
  - ・ 都道府県を跨いで活動可能な仕組み
  - ・ 公表・調査・養成を担う「公表事務センター」の設置
- **雇用の安定化・通年化**
  - ・ 現状は短期雇用（例：年 2 か月）で確保が困難
  - ・ システム改修遅延が雇用期間の不安定化を招いている
  - ・ 年間雇用可能なスケジュール固定化
  - ・ 報酬増額や正規雇用も選択肢
- **業務効率化とデジタル活用**
  - ・ 調査アプリの開発（タブレット入力・電子署名）
  - ・ 修正・変更を即時反映できる仕組み
  - ・ 公表までのプロセスのマニュアル化
  - ・ 事務センターでの一括処理

- ・都道府県・政令指定都市からは構造的な課題にフォーカスした意見が出されているが、指定情報公表センターからは、より実務的な運用の在り方にフォーカスした意見が挙げられている。

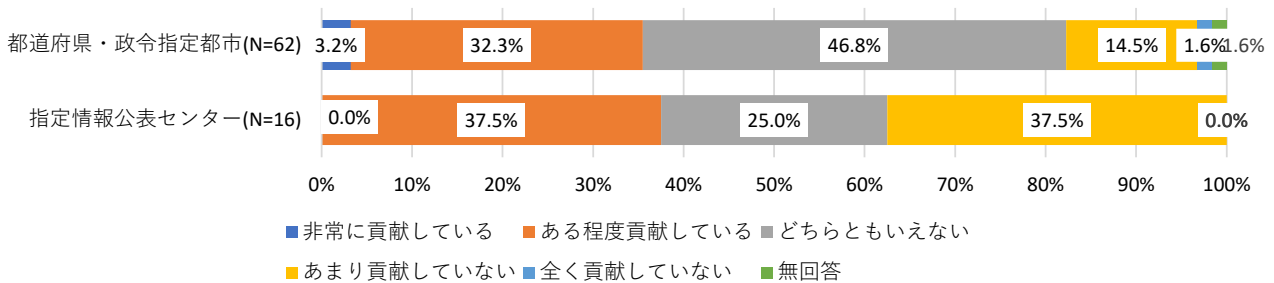
- **研修体制の強化・継続的な知識更新**
  - ・ 制度改正や調査項目の変更に対応するため、定期的な解説や資料提供を行い、新しい情報を共有する必要
  - ・ ベテラン調査員と新人調査員が同行する OJT 型研修が効果的との意見
  - ・ 数年に一度の更新研修など、知識更新の仕組みを設ける必要
- **調査員の活動環境・就業条件の改善**
  - ・ 年度ごとに生じる業務の空白期間を短縮し、実務期間を長く確保することが定着につながる
  - ・ 調査員の減少や高齢化を踏まえ、安定的に活動できる環境整備が必要
- **研修費用・報酬等の負担の見直し**
  - ・ 研修参加に伴う旅費等は自己負担ではなく、公費負担とすることが望ましい
- **制度・調査方法の見直し**
  - ・ 調査員の確保や養成の前提として、制度全体における調査の在り方を整理・検討する必要がある
  - ・ 調査を実施しないという意見も一部で見られる

## 2-10. 普及啓発・利活用【問 50～52】

### ①現状の活動は利用率向上に貢献しているか【都\_問 50, 指\_問 49】

- ・現在実施している普及啓発活動は、利用者やその家族の「介護サービス情報公表システム」の利用率向上にどの程度貢献しているかについて、都道府県・政令指定都市は、「どちらともいえない」が 46.8%と高く、次いで「貢献している（非常に貢献している+ある程度貢献している）」が 35.5%である。
- ・一方、指定情報公表センターは、「貢献している（非常に貢献している+ある程度貢献している）」、「貢献していない（あまり貢献していない+全く貢献していない）」ともに 37.5%で都道府県・政令指定都市に比べ、肯定的な評価と否定的な評価に分かれた。

図表 57 現状の活動は利用率向上に貢献しているか【都\_問 50, 指\_問 49】



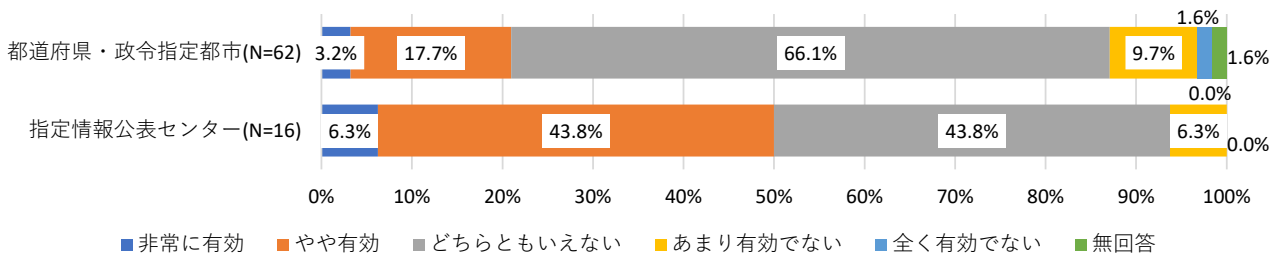
(上段：実数、下段：%)

|             |      | 非常に貢献している | ある程度貢献している | どちらともいえない | あまり貢献していない | 全く貢献していない | 無回答  |
|-------------|------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------|
| 都道府県・政令指定都市 | N=62 | 2         | 20         | 29        | 9          | 1         | 1    |
|             |      | 3.2%      | 32.3%      | 46.8%     | 14.5%      | 1.6%      | 1.6% |
| 指定情報公表センター  | N=16 | 0         | 6          | 4         | 6          | 0         | 0    |
|             |      | 0.0%      | 37.5%      | 25.0%     | 37.5%      | 0.0%      | 0.0% |

②公表システムは活用されているか【都\_問 51, 指\_問 50】

- ・地域包括支援センターの職員、ケアマネジャーは、相談者に対し公表システムを積極的に紹介し、事業所選択を支援する上で有効に活用しているかについては、都道府県・政令指定都市は「どちらともいえない」が 66.1%と高かった。
- ・一方、指定情報公表センターにおいては、「有効（非常に有効+やや有効）」が 50.0%と高く、都道府県・政令指定都市に比べ、有効と考えている。

図表 58 公表システムは活用されているか【都\_問 51, 指\_問 50】



(上段：実数、下段：%)

|             |      | 非常に有効 | やや有効  | どちらともいえない | あまり有効でない | 全く有効でない | 無回答  |
|-------------|------|-------|-------|-----------|----------|---------|------|
| 都道府県・政令指定都市 | N=62 | 2     | 11    | 41        | 6        | 1       | 1    |
|             |      | 3.2%  | 17.7% | 66.1%     | 9.7%     | 1.6%    | 1.6% |
| 指定情報公表センター  | N=16 | 1     | 7     | 7         | 1        | 0       | 0    |
|             |      | 6.3%  | 43.8% | 43.8%     | 6.3%     | 0.0%    | 0.0% |

### ③公表情報の利用促進【都\_問 52, 指\_問 51】

・公表情報の利用を促進し、利用者が適切なサービスを選択できるようにするために、最も優先すべき対策を尋ねたところ、都道府県・政令指定都市からは、以下の意見が挙げられた。

- **利用者目線への再設計（わかりやすさ・比較性）**
  - ・ 情報が多すぎて、一般利用者には分かりにくい
  - ・ 専門用語が多く、知識がないと理解困難
  - ・ 複数事業所を比較できる仕組みの整備
  - ・ 利用者に本当に必要な情報（待機者数等）へ重点化
  - ・ レイアウト・画面設計の改善
- **検索性・アクセス性の向上**
  - ・ どの利用者でも目的情報にたどり着ける検索性
  - ・ 検索結果で上位表示される対策（SEO 的対応）
  - ・ デジタル・ディバイドを踏まえたアクセシビリティ向上
  - ・ 高齢者にも使いやすい設計
- **制度の信頼性・情報精度の確保**
  - ・ 情報の正確性が最重要
  - ・ 事業所台帳との連携で基本情報の精度担保
  - ・ 未報告事業者の縮減
  - ・ 項目の整理により更新・チェック可能な構造へ
  - ・ アクセス数など利用実態の把握

・一方、指定情報公表センターからは、実務的な運用面での意見が多く挙げられた。

- **利用者向けの分かりやすい表示・UI の改善**
  - ・ 専門用語の解説や用語説明へのリンク、ポップアップ表示などの機能追加。
  - ・ 利用者が知りたい情報を簡単に見つけられるよう、画面表示や検索方法を改善。
  - ・ 公表情報の項目の意味や見方を分かりやすく解説する仕組みが必要。
- **検索機能・情報構造の改善**
  - ・ 条件整理や交通整理ができる検索機能の充実。
  - ・ サービス種類の紹介や分類整理など、検索前段階での情報提供。
  - ・ すべての指定事業所を検索できる仕組みなど、検索対象の分かりやすさの向上。
- **公表情報の内容・品質の向上**
  - ・ 公表情報の正確性・信頼性を高める仕組みの整備。
  - ・ 利用者にとって重要な情報（要介護度改善、転倒発生、外国人スタッフ配置など）の掲載検討。
  - ・ 情報更新の適切な実施や、データの標準化の推進。
- **普及啓発・関係者による活用促進**
  - ・ 地域包括支援センターやケアマネジャーへの研修に公表制度を組み込む。
  - ・ ケアプラン作成時などに公表システムの説明を行う仕組みの検討。
  - ・ 公表制度や公表情報の存在自体の周知強化。
- **民間活用・二次利用の促進**
  - ・ 公表データを活用する民間サービスの活用促進。
  - ・ 民間事業者と連携し、利用者への情報提供の機会を拡大する。

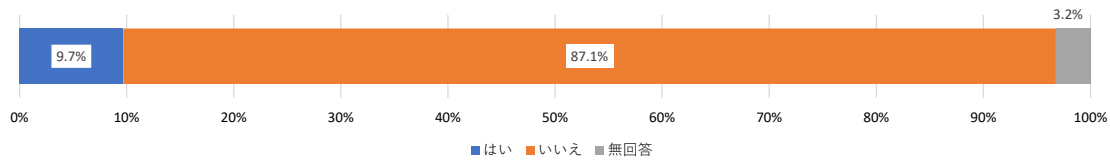
## 2-11. 公表情報の活用 ※都道府県・政令指定都市のみ

### (1) 介護保険事業計画【問 53～55】

#### ①介護保険事業(支援)計画への情報活用【問 53-2】

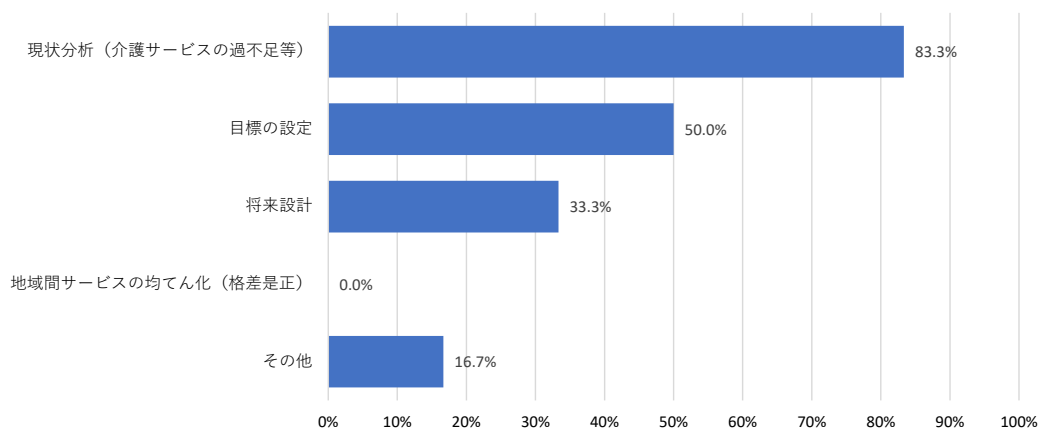
- ・「介護サービス情報の公表」制度により公表されている情報を、介護保険事業（支援）計画に活用しているかについては、「いいえ」が87.1%と大半を占め、「はい」は9.7%であった。
- ・活用している都道府県・政令指定都市は、宮城県、埼玉県、静岡県、滋賀県、大阪府、高知県である。
- ・活用内容としては（N=6件）、「現状分析（介護サービスの過不足等）」が5件と多く、次いで「目標の設定」が3件、「将来設計」が2件である。

図表 59 介護保険事業(支援)計画への情報活用【問 53-1】



| 都 問53-1 | 「介護サービス情報の公表」制度により公表されている情報を、介護保険事業(支援)計画に活用していますか。 | N  | %      |
|---------|---|----|--------|
| 1       | はい  | 6  | 9.7%   |
| 2       | いいえ   | 54 | 87.1%  |
|         | 無回答   | 2  | 3.2%   |
|         | 全体  | 62 | 100.0% |

図表 60 具体的な活用内容【問 53-2】

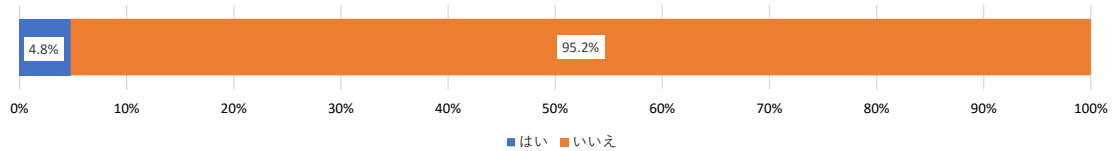


| 都 問53-2 | 具体的に何に活用していますか。    | N | %      |
|---------|--------------------|---|--------|
| 1       | 現状分析(介護サービスの過不足等)  | 5 | 83.3%  |
| 3       | 目標の設定              | 3 | 50.0%  |
| 2       | 将来設計               | 2 | 33.3%  |
| 4       | 地域間サービスの均てん化(格差是正) | 0 | 0.0%   |
| 5       | その他                | 1 | 16.7%  |
|         | 全体                 | 6 | 100.0% |

②市町村への情報提供【問 54-1, 2】※都道府県のみ回答

- ・「介護サービス情報の公表」制度により公表されている情報を、「介護保険事業計画」に活用するよう、市町村に対し活用方法等について情報提供をしているかについて、「いいえ」が 95.2%と大半を占め、都道府県から市町村への働きかけは行われていない。
- ・情報提供の方法については（N=2）、回答が 1 件で、「研修」が挙げられている。

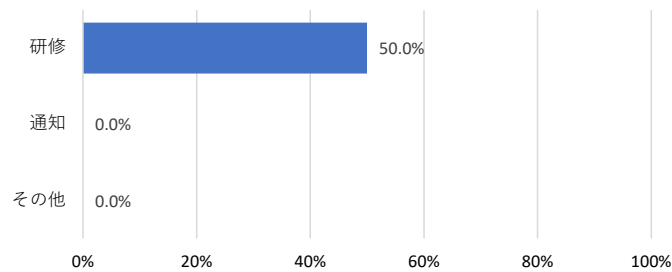
図表 61 市町村への情報提供の有無【問 54-1】



| 都_問54-1 | 「介護サービス情報の公表」制度により公表されている情報を、「介護保険事業計画」に活用するよう、市町村に対し活用方法等について情報提供をしていますか。<br>※政令指定都市は回答不要 | N  | %      |
|---------|--|----|--------|
| 1       | はい   | 2  | 4.8%   |
| 2       | いいえ  | 40 | 95.2%  |
|         | 全体   | 42 | 100.0% |

- ・働きかけている：静岡県、高知県

図表 62 情報提供の方法【問 54-2】

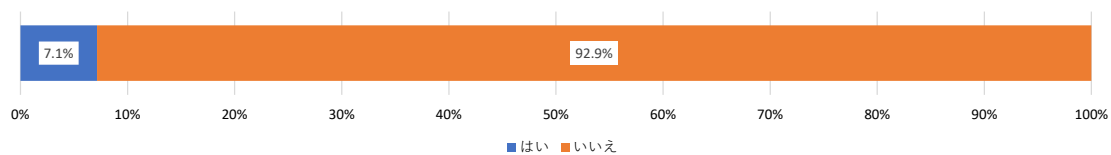


| 都_問54-2 | 具体的にどのように情報提供をしているか教えてください。 | N | %      |
|---------|-----------------------------|---|--------|
| 2       | 研修                          | 1 | 50.0%  |
| 1       | 通知                          | 0 | 0.0%   |
| 3       | その他                         | 0 | 0.0%   |
|         | 全体                          | 2 | 100.0% |

### ③市町村の情報活用状況の把握【問 55-1, 2】 ※都道府県のみ回答

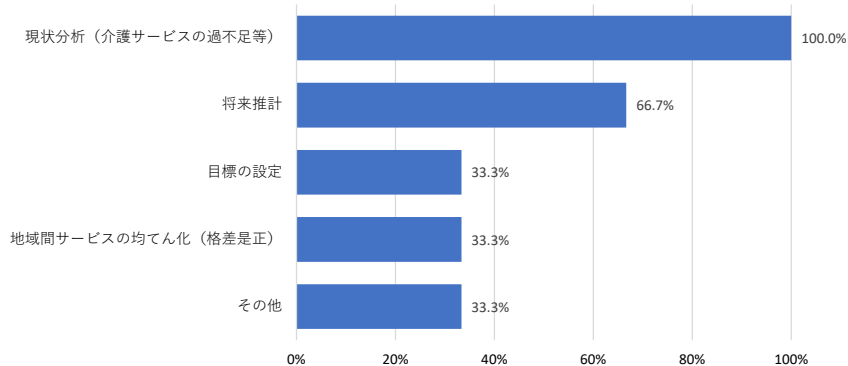
- ・「介護サービス情報の公表」制度により公表されている情報を、市町村が「介護保険事業計画」の策定に活用しているか把握しているかについて、「いいえ」が 92.9%と大半を占める。
- ・活用しているか把握している都道府県は、岐阜県、静岡県、高知県の 3 件である。
- ・具体的な活用内容については (N=3)、「現状分析 (介護サービスの過不足等)」が 3 件、「将来設計」が 2 件、「目標の設定」「地域間サービスの均てん化 (格差是正)」「その他」はそれぞれ 1 件である。

図表 63 市町村の情報活用状況の把握【問 55-1】



| 都_問55-1 | 「介護サービス情報の公表」制度により公表されている情報を、市町村が「介護保険事業計画」の策定に活用しているか把握していますか。 ※政令指定都市は回答不要 | N  | %      |
|---------|--|----|--------|
| 1       | はい   | 3  | 7.1%   |
| 2       | いいえ  | 39 | 92.9%  |
|         | 全体   | 42 | 100.0% |

図表 64 具体的な活用状況【問 55-2】

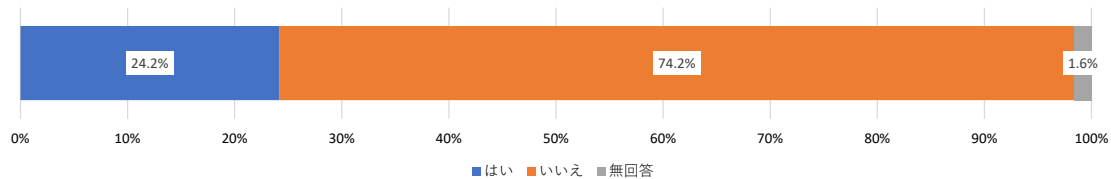


| 都_問55-2 | 市町村は具体的に何に活用していますか。 | N | %      |
|---------|---------------------|---|--------|
| 1       | 現状分析 (介護サービスの過不足等)  | 3 | 100.0% |
| 2       | 将来推計                | 2 | 66.7%  |
| 3       | 目標の設定               | 1 | 33.3%  |
| 4       | 地域間サービスの均てん化 (格差是正) | 1 | 33.3%  |
| 5       | その他                 | 1 | 33.3%  |
|         | 全体                  | 3 | 100.0% |

## (2) 公表情報活用【問 56】

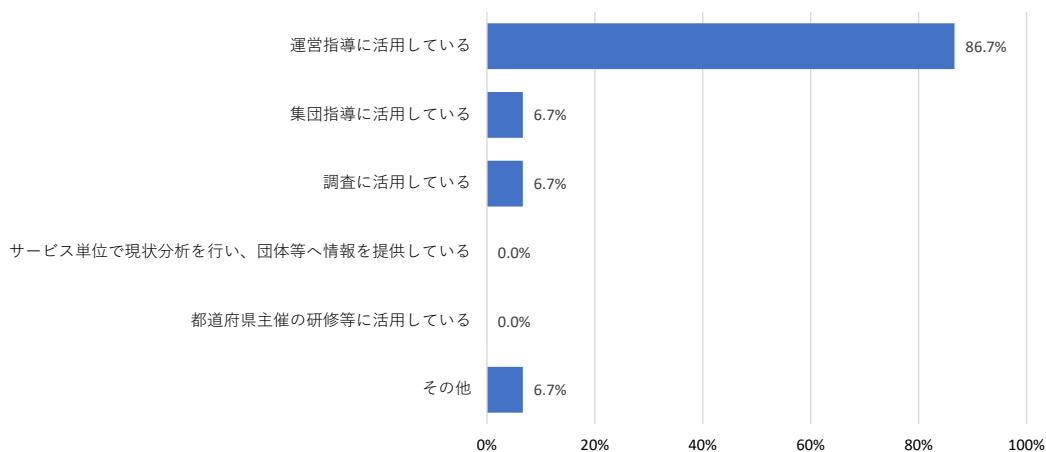
- ・介護サービス情報公表システムに掲載されている運営状況等質の確保・向上に係る情報について、質の向上を図るために活用しているかについては、「いいえ」が 74.2%と多く、活用が進んでいない。
- ・活用している都道府県・政令指定都市においては（N=15）、「運営指導に活用している」が 86.7%と最も多かった。そのほかについては 1 件と、運営指導における活用と限定的である。

図表 65 公表情報活用の有無【問 56】



| 都_問56-1 | 介護サービス情報公表システムに掲載されている運営状況等質の確保・向上に係る情報について、質の向上を図るために活用していますか。 | N  | %      |
|---------|---|----|--------|
| 1       | はい  | 15 | 24.2%  |
| 2       | いいえ   | 46 | 74.2%  |
|         | 無回答   | 1  | 1.6%   |
|         | 全体  | 62 | 100.0% |

図表 66 具体的な活用内容【問 56-2】



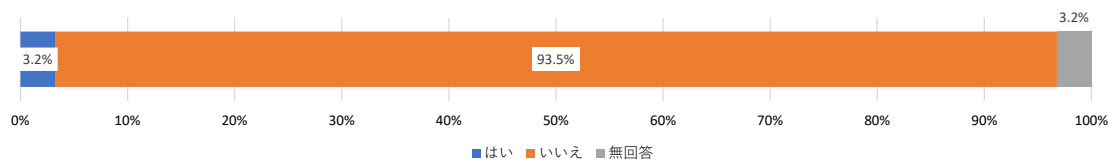
| 都_問56-2 | 具体的にどのように活用していますか。           | N  | %      |
|---------|------------------------------|----|--------|
| 3       | 運営指導に活用している                  | 13 | 86.7%  |
| 2       | 集団指導に活用している                  | 1  | 6.7%   |
| 5       | 調査に活用している                    | 1  | 6.7%   |
| 1       | サービス単位で現状分析を行い、団体等へ情報を提供している | 0  | 0.0%   |
| 4       | 都道府県主催の研修等に活用している            | 0  | 0.0%   |
| 6       | その他                          | 1  | 6.7%   |
|         | 全体                           | 15 | 100.0% |

## 2-12. 処分・行政指導【問 57～59】 ※都道府県・政令指定都市のみ

### ①処分についての公表システムの活用【問 57】

- ・「処分」について法に基づく公示を行う際、「介護サービス情報公表システム」の活用状況を確認したところ、「いいえ」が 93.5%と大半を占め、活用されていなかった。

図表 67 処分についての公表システムの活用の有無【問 57】

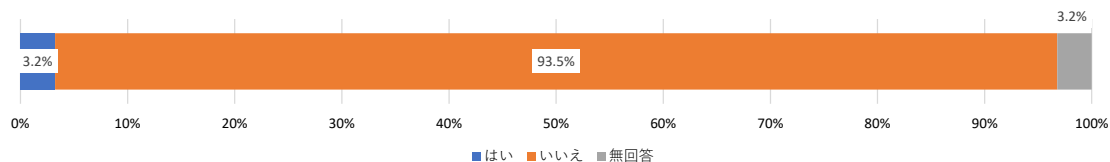


| 都_問57 | 「処分」について法に基づく公示を行う際、「介護サービス情報公表システム」を活用していますか。 | N  | %      |
|-------|--|----|--------|
| 1     | はい   | 2  | 3.2%   |
| 2     | いいえ  | 58 | 93.5%  |
|       | 無回答  | 2  | 3.2%   |
|       | 全体   | 62 | 100.0% |

### ②行政指導に従わない場合の公示への公表システムの活用【問 58】

- ・「行政指導」たる勧告に従わなかった場合で、法に基づく公示を行う際、「介護サービス情報公表システム」の活用状況を確認したところ、「いいえ」が 93.5%と大半を占め、活用されていなかった。

図表 68 行政指導に従わない場合の公示への公表システムの活用の有無【問 58】

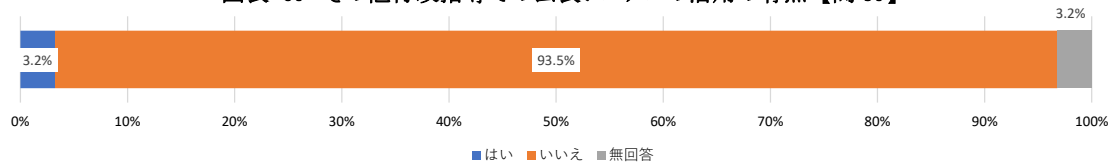


| 都_問58 | 「行政指導」たる勧告に従わなかった場合で、法に基づく公示を行う際、「介護サービス情報公表システム」を活用していますか。 | N  | %      |
|-------|---|----|--------|
| 1     | はい  | 2  | 3.2%   |
| 2     | いいえ   | 58 | 93.5%  |
|       | 無回答   | 2  | 3.2%   |
|       | 全体  | 62 | 100.0% |

### ③その他行政指導での公表システムの活用【問 59】

- ・その他の「行政指導」(勧告に従った場合を含む)について、「介護サービス情報公表システム」による公表における活用状況を確認したところ、「いいえ」が 93.5%と大半を占め、活用されていないかった。

図表 69 その他行政指導での公表システムの活用の有無【問 59】



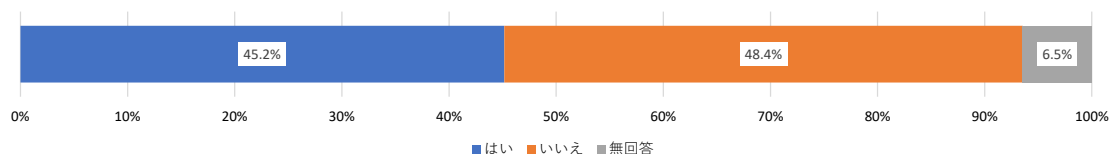
| 都_問59 | その他の「行政指導」(勧告に従った場合を含む)について、「介護サービス情報公表システム」を活用し公表していますか。 | N  | %      |
|-------|---|----|--------|
| 1     | はい  | 2  | 3.2%   |
| 2     | いいえ   | 58 | 93.5%  |
|       | 無回答   | 2  | 3.2%   |
|       | 全体  | 62 | 100.0% |

## 2-13. 他の情報公表【問 60～63】 ※都道府県・政令指定都市のみ

### ①有料老人ホームへの公表システムの推奨【問 60-1, 2】

- ・「有料老人ホーム」について、「介護サービス情報公表システム」を活用した公表を都道府県の有料老人ホーム所管部署等に対し推奨しているか確認したところ、「いいえ」が 48.4%、「はい」が 45.2%で、概ね半分が推奨している。

図表 70 ホームへの公表システム利用推奨【問 60-1】



| 都.問60-1 | 「有料老人ホーム」について、「介護サービス情報公表システム」を活用した公表を都道府県の有料老人ホーム所管部署等に対し推奨していますか。 | N  | %      |
|---------|---|----|--------|
| 1       | はい  | 28 | 45.2%  |
| 2       | いいえ   | 30 | 48.4%  |
|         | 無回答   | 4  | 6.5%   |
|         | 全体  | 62 | 100.0% |

- ・有料老人ホームに関する情報公表のあり方についての意見【問 60-2】は、以下の通りである。
- ・意見としては、事業者による直接入力ができるようにすること、そのためにも操作性の向上が必要との意見が挙げられている。

#### ● 入力主体の転換（事業者による直接入力へ）

- ・ 県が Excel を取り込み加工する現行方式は事務負担が大きく、施設が公表システムへ直接入力できる仕組みを求める声が多数
- ・ 一括公表機能の整備が必要

#### ● 様式・データ仕様の整理

- ・ 重要事項説明書の様式変更が頻繁で負担増
- ・ 旧様式→新様式への転記簡素化ツールの要望
- ・ 災害情報共有システム等との連携が分かりにくい
- ・ 必須項目の見直し（未入力時の扱い整理）

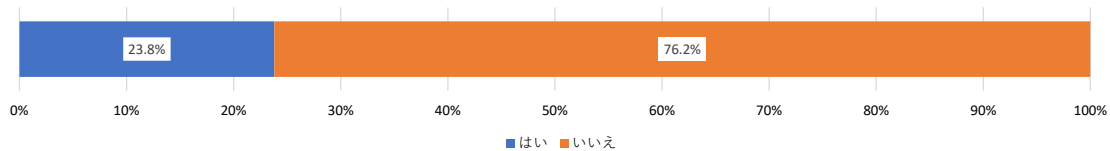
#### ● 公表プロセスの効率化

- ・ 1 件ずつ「公表」ボタン操作が必要で非効率
- ・ Excel 取込時の不具合や未入力項目が多い
- ・ 公表スピード向上と行政負担軽減の両立が必要
- ・ 国主導の統括センター設置を求める声

②「生活支援等」について市町村への公表システムの推奨【問 61-1, 2】 ※都道府県のみ回答

- ・「生活支援等」について、「介護サービス情報公表システム」を活用した公表を市町村に対し推奨しているか確認したところ、「いいえ」が 76.2%、「はい」が 23.8%で推奨している割合は低かった。

図表 71 「生活支援等」について市町村への公表システム利用推奨【問 61-1】



| 都 問  | 内容   | N  | %      |
|------|--|----|--------|
| 61-1 | 「生活支援等」について、「介護サービス情報公表システム」を活用した公表を市町村に対し推奨していますか。 ※政令指定都市は回答不要 |    |        |
| 1    | はい   | 10 | 23.8%  |
| 2    | いいえ  | 32 | 76.2%  |
|      | 全体   | 42 | 100.0% |

- ・生活支援等に関する情報公表のあり方についての意見【問 61-2】は、以下の通りである。
- ・意見としては、制度はあるが、市町村運用と噛み合っていないとの指摘が多く、役割の明確化、ID 管理の簡素化などを求める意見が挙げられている。

● 公表の位置づけの整理

- ・ 市町村が独自に HP で公表しており、システム活用の必要性が浸透していない
- ・ 公表数に自治体間でばらつきがある
- ・ 改めて制度の周知が必要
- ・ 総合事業の事業所が掲載されていない

● ID・パスワード管理の改善

- ・ 都道府県が市町村 ID を管理しており運用が煩雑
- ・ ヘルプデスク初期化依頼も県経由で非効率
- ・ 市町村が自ら ID 管理できる仕組みを希望
- ・ 災害情報共有システムとの共通 ID 運用に混乱あり

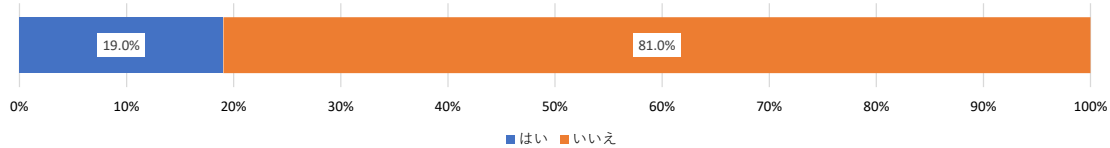
● その他

- ・ 掲載が難しい場合は市町村へ誘導する案内表示を希望

③「認知症に関する情報公表」について市町村への公表システムの推奨【問 62-1, 2】 ※都道府県のみ回答

- ・「認知症に関する相談窓口に関する情報公表」について、「介護サービス情報公表システム」を活用した公表を市町村に対し推奨しているか確認したところ、「いいえ」が 81.0%、「はい」が 19.0%で推奨している割合は低かった。

図表 72 「認知症に関する情報公表」について市町村への公表システム利用推奨【問 62-1】



| 都 問62-1 | 「認知症に関する相談窓口に関する情報公表」について、「介護サービス情報公表システム」を活用した公表を市町村に対し推奨していますか。 ※政令指定都市は回答不要 | N  | %      |
|---------|--|----|--------|
| 1       | はい   | 8  | 19.0%  |
| 2       | いいえ  | 34 | 81.0%  |
|         | 全体   | 42 | 100.0% |

- ・ 認知症に関する相談窓口に関する情報公表のあり方についての意見【問 62-2】は、以下の通りである。
- ・ 意見としては、情報公表制度については、制度周知の強化と情報取得の整合性についても示すことが求められている。

● 制度周知の強化

- ・ 市町村が独自公表しており、システム活用の必要性が十分理解されていない
- ・ 公表数に自治体間でばらつきがある
- ・ 改めて制度の周知が必要

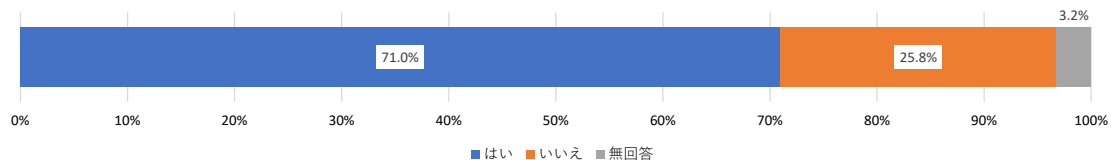
● 情報取得の整合性の確保

- ・ 認知症相談窓口は多岐にわたり、情報が分散している
- ・ 医療機関やコールセンター等の情報も含め、アクセスを整理すべき
- ・ 情報取得の整合性確保が必要

#### ④事業所データを厚労省 HP で公表している認識の有無【問 63-1, 2】

- ・「介護サービス情報公表システム」の事業所データをオープンデータとして厚生労働省ホームページで公表していることについて、認知状況を確認したところを、「はい」が 71.0%、「いいえ」が 25.8%で、情報公表制度の担当者であっても、認知されていない状況が明らかとなった。

図表 73 事業所データを厚労省 HP で公表している認識の有無【問 63-1】



| 都_問63-1 | 「介護サービス情報公表システム」の事業所データをオープンデータとして厚生労働省ホームページで公表していることを知っていますか。 | N  | %      |
|---------|---|----|--------|
| 1       | はい  | 44 | 71.0%  |
| 2       | いいえ   | 16 | 25.8%  |
|         | 無回答   | 2  | 3.2%   |
|         | 全体  | 62 | 100.0% |

- ・介護サービス事業所情報のオープンデータに関する情報公表のあり方についての意見【問 63-2】は、以下の通りである。
- ・意見としては、データの位置づけを明確化した上で、データの質の向上と利活用の例示を求める意見が挙げられている。

##### ● データの位置づけ明確化

- ・ 公表件数と実事業所数は一致しない旨を明示すべき
- ・ 対象外事業所（報酬規模等）の扱いを明確化
- ・ 誤解を生まない注記が必要

##### ● データの充実・質の向上

- ・ 公表項目が限定的で活用範囲が狭い
- ・ FAX 番号など不要項目は見直し
- ・ 古いデータの更新・削除を徹底

##### ● 利活用の方向性提示

- ・ 利用方法の具体例を示すべき
- ・ 単純な件数比較のみでは実態を誤認する可能性
- ・ 台帳ベースの網羅データの併設も検討

## 2-14. 制度への意見【問 64～67】

### ①本制度と類似・重複がみられる他制度情報等(介護サービス事業者経営情報データベースシステム、介護サービス事業所台帳等)とのデータ連携・DX 推進のあり方に対する意見【都\_問 64, 指\_問 52】

・都道府県・政令指定都市の意見は以下の通りである。

- **ワンソース化・自動連携の徹底**
  - ・ 事業所番号・名称等の基本情報は基準システムを定め自動反映
  - ・ 台帳データをベースに公表・経営情報へ自動連携
  - ・ 一度の報告で複数制度へ反映（ワンスオンリー原則）
- **重複報告の解消・制度統合**
  - ・ 公表制度・経営情報 DB・台帳・外部評価で報告内容が重複
  - ・ 財務報告の二重提出は一本化を検討
  - ・ 類似制度の整理・統合が必要
- **事業者負担の軽減**
  - ・ 同一内容の繰り返し報告に対する強い負担感
  - ・ 報告制度増加により現場負担が限界
  - ・ データ連携により回答率向上も期待
- **利用者視点での再設計**
  - ・ 制度が多く構造が不明確
  - ・ 公表と経営情報の位置づけ整理が必要
  - ・ 利用者・事業者双方に分かりやすい体系化

・指定情報公表センターの意見は以下の通りである。

- **他制度とのデータ連携による入力負担の軽減**
  - ・ 介護サービス事業者経営情報データベースや事業所台帳など、類似制度とのデータ連携を進め、同一項目の重複入力を削減する必要
  - ・ 法人情報や事業所情報など基礎情報を自動連携・自動反映する仕組みの構築
  - ・ 財務情報など既に他制度で公表しているデータは連携により入力省略を可能とする仕組みが望ましい
- **データ形式・システム仕様の標準化**
  - ・ 各制度で入力フォーマットやデータ仕様を共通化することが必要
  - ・ CSV 等の標準フォーマットによるデータ連携など、DX を前提としたシステム設計が求められる
- **制度間の役割整理・情報公開の考え方の整理**
  - ・ 制度ごとの公表目的や公開範囲を整理し、公開する情報と非公開情報を明確化する必要
  - ・ 制度間の関係性や役割を整理し、制度の混乱を防ぐことが重要
- **制度理解の促進・周知**
  - ・ 各制度の報告義務や役割を整理し、一覧や相関関係を示すことで制度全体の理解を促す必要
  - ・ DX 推進によるメリットを事業者へ周知することで、制度活用の促進につながる

## ②本制度運営に係る関係機関の連携のあり方に対する意見【都\_問 65, 指\_問 53】

・都道府県・政令指定都市の意見は以下の通りである。

### ● 公表体制の専門化

- ・ 正確な情報公表のため「公表センター」設置が必要
- ・ 運営を集約し専門性を確保

### ● 現場支援機関との連携強化

- ・ 利用者は地域包括支援センター・ケアマネ経由で情報取得
- ・ 制度改善には現場の声の反映が不可欠

### ● 国主導による統一運営

- ・ 制度は国が一括管理すべき
- ・ 報告依頼・督促業務の効率化には保険者との連携が必要
- ・ 連絡手段のデジタル化が課題

・指定情報公表センターの意見は以下の通りである。

### ● 関係機関間の情報共有・連携体制の強化

- ・ 制度の安定的な運用のため、行政、公表センター、関係機関間での情報共有や連携体制を強化する必要
- ・ 日常的に情報交換や意見交換ができる連絡体制の構築が求められる

### ● 国との情報共有・問い合わせ対応の強化

- ・ 制度解釈や問い合わせ対応について、国が受けた質問や回答を自治体・公表センターへ共有する仕組みが必要
- ・ 共通の情報共有により、公表センターで対応が完結できる体制が望ましい

### ● 地域・自治体間の情報交換の促進

- ・ 近隣県やブロック単位での情報交換の場を設け、他地域の取組を参考にできる仕組みが必要
- ・ 都道府県と市町村間でも情報共有を進め、制度運用における共通理解を図る必要

### ● データ連携による事業者の負担軽減

- ・ 関係制度間の連携により、事業者の報告・入力負担を軽減する仕組みづくりが求められる

③SNS、インターネット上の様々な情報(宣伝・広告等)の流通、生成 AI の発展の中、情報の信頼性確保、消費者保護の観点から、公的な介護情報のプラットフォームの役割・責務に対する意見【都\_問 66, 指\_問 54】

・都道府県・政令指定都市の意見は以下の通りである。

- 「最後の砦」としての信頼性確保
  - ・ 公的 PF は情報の“最終確認源”であるべき
  - ・ 全国統一基準で正確性を担保
  - ・ 多角的な確認体制の構築が必要
- 正確性・客観性・透明性の徹底
  - ・ 情報公開前の検証強化
  - ・ 広告・宣伝情報との明確な区別
  - ・ 誤認を招く表示（空欄=0 等）の改善
- 利用者保護の視点
  - ・ 誇大広告や不確実情報からの保護
  - ・ 比較可能で標準化された情報提供
  - ・ 過不足なく、必要十分な情報設計
- 発信責任の明確化
  - ・ 行政が提供する「公式情報」としての位置づけ
  - ・ 正しい情報の発信源としての責務
  - ・ 民間情報との差別化

・指定情報公表センターの意見は以下の通りである。

- 情報の信頼性・正確性の確保
  - ・ 公的プラットフォームとして、正確で信頼できる情報を提供する役割が求められる
  - ・ 定期的な情報更新や訪問調査などにより、情報の正確性を担保する仕組みが必要
  - ・ 更新履歴の管理や公開・非公開情報の整理など、公平性の確保も重要
- 公的プラットフォームとしての中立性・標準性の確保
  - ・ 民間の広告や SNS 情報とは異なり、全国共通の基準で整理された中立的な情報を提供する役割
  - ・ 事業所間の比較が可能となるよう、統一された情報掲載の仕組みが重要
- 利用者の適切な事業所選択を支援する機能
  - ・ 利用者が安心して事業所を選択できるよう、判断材料となる情報を提供する必要
  - ・ すべての事業所が同一の仕組みで掲載されることにより、検索や比較の公平性が担保される
- 情報構造・表示方法の改善
  - ・ 項目の細分化や構造の複雑さにより、解釈のばらつきや理解しにくさが生じている
  - ・ 直感的に理解できる情報構成や、分かりやすい表示方法への見直しが求められる
- 制度の意義・役割の周知
  - ・ 公的な介護情報プラットフォームとしての役割や必要性について、広く周知する必要
  - ・ 利用者や事業者が制度の目的を理解することで、制度の信頼性向上につながる

#### ④介護サービス情報の公表制度のあり方に対する意見【都\_問 67, 指\_問 55】

・都道府県・政令指定都市の意見は以下の通りである。

- **制度の目的再定義**
  - ・ 「義務的報告制度」から「利用者の選択支援制度」へ転換
  - ・ 利用者が直感的に比較・判断できる設計へ
  - ・ 情報は“量”より“活用価値”重視
- **事業者負担の抜本的軽減**
  - ・ 調査項目の大幅整理
  - ・ 台帳・報酬データ等との自動連携
  - ・ 二重報告の廃止
  - ・ 法人単位入力等の簡素化
- **公表項目の再設計**
  - ・ 財務諸表の意義・公表方法の再検討
  - ・ 基準該当事業所の扱い明確化
  - ・ 任意情報の充実と基本情報の簡素化
  - ・ 写真・動画等の活用による可視化
- **国主導・統一運営への転換**
  - ・ 国による一元的運営
  - ・ 財政措置の継続
  - ・ 類似制度（外部評価・経営情報 DB 等）との統合
- **持続可能な制度設計**
  - ・ 人材不足を前提とした仕組みへ
  - ・ 入力しやすい UI 設計
  - ・ 定期的な制度見直し
  - ・ 災害時活用も含めた実効性確保

・指定情報公表センターの意見は以下の通りである。

● **制度運用・システム運用の安定化**

- ・ 年度ごとに事業所が報告作業を行うことを踏まえ、システム改修の時期を固定する等運用スケジュールの安定化が必要
- ・ 新規事業所の公表や事業所のスケジュール調整に配慮した制度運用が求められる

● **利用者視点での分かりやすさ・検索性の向上**

- ・ 高齢者でも利用しやすい表示や、見たい情報を簡単に選択できる仕組みの整備
- ・ AI や検索機能の活用等により、希望条件に応じた情報閲覧を可能にする仕組みの検討
- ・ 専門職以外の利用者にも理解しやすい構成や表示方法への見直しが必要

● **他制度との連携・DXの推進**

- ・ 他制度とのデータ連携を進め、効率的な制度運用を目指す必要
- ・ オープンデータの活用や制度統合など、DXを前提とした制度改善への期待

● **調査項目・制度設計の見直し**

- ・ 利用者の事業所選択に本当に必要な情報に絞った項目整理が必要
- ・ 毎年度の大幅な改修を避け、継続的に運用できる安定した制度設計が求められる

● **情報更新・情報精度の確保**

- ・ 掲載情報が適切な時期に更新される仕組みの強化
- ・ 情報の正確性や信頼性を維持するための制度運用が重要

● **制度の意義・活用価値への期待**

- ・ 利用者が安心して事業所を選択するための信頼できる情報基盤として重要との意見
- ・ 施設選択の際の参考情報として有用であり、今後のさらなる充実

### 3. 「介護サービス情報の公表」アンケート調査結果 自由記載の分析

以下にアンケート自由記載欄の内容分析・整理の結果を示す。

#### 問 6-3 「介護サービス情報の公表制度支援事業(国庫補助金)」を利用していない理由

回答を分析した結果、内容は「財源の自己完結」「運営体制による低コスト化」「個別事情および今後の展望」の3グループに集約された。(N:16)

##### ① 財源の自己完結(手数料収入による充当)

最も多くの都道府県等が挙げた理由であり、事業者から徴収する手数料によって運営コストを賄えている。

- 手数料による事業費の充足： 公表事務手数料や調査手数料の収入により、外部委託料を含む事業費全額を充当できている。
- 追加財源の不要性： 手数料収入の範囲内で安定的な事業運営が可能であり、国庫補助金等の追加財源を導入する必要性が生じていない。
- 財源確保の方針： 事業所・施設からの手数料を財源として運用することが、部局間の調整において決定している。

##### ② 運営体制による低コスト化(直営・既存リソースの活用)

外部支出を伴わない運営体制を構築していることで、追加の事業費が発生していないケース。

- 内部リソースでの対応： 都道府県等による直営(担当職員)でシステム管理や事務を完結させており、特段の委託費用等が発生していない。
- 補助対象経費の不在： そもそも補助金の支援対象となるような(外部支出を伴う)事業費が発生する業務形態をとっていない。

##### ③ 個別事情および今後の展望

現時点での判断や、制度改定等を見据えた将来的な方針に関する回答。

- 今後の利用予定： 現状は手数料で賄っているものの、令和8年度以降の事業費見直しやシステム改修等に伴い、補助金利用を検討・予定している。
- 自治体負担の存在： 補助金を利用した場合、都道府県等側にも一定の負担金が発生することを懸念し、利用を見送っている。
- 現状の必要性判断： 事務規模や現行の運用フローに照らし、現時点では補助導入の必要性がないと判断している。

#### まとめ：

全体として、「手数料収入による自立的な運営スキーム」が確立されていることが、補助金を利用しない要因となっている。一方、今後の物価高騰やシステム維持費の増大を見越し、補助金利用へのシフトを視野に入れている都道府県等も一部に見られ、財源確保のあり方が過渡期にある様子もうかが

える。

## 問 12 調査員不足の状況において、行っている運用・対応

回答を分析した結果、内容は「現状における対応の要否」「現行体制での代替措置」「効率化による負担軽減」「広域連携による養成」の4グループに集約された。(N:11)

### ① 現状における対応の要否(実績なし・未指定)

調査の必要性が生じていない、あるいは制度上の指定を行っていないため、特段の対応を要していないケース。

- 調査実績の不在：虚偽報告の疑いなど、訪問調査を必要とする事例が発生していないため、具体的な対応策を講じていない。
- 指定機関の未設置：指定調査機関自体の指定を行っておらず、調査スキームそのものが稼働していない。
- 特段の対応なし：現状の運用において支障が出ていないため、具体的な不足対策には至っていない。

### ② 現行体制での代替措置・工夫

限られた人員や既存の事務フローの中で、調査事務を維持するための工夫を行っているケース。

- 電話調査や運営指導との連携：訪問調査に代わり、担当職員による電話調査を実施している。また、運営指導の機会を捉えて公表状況を確認するなど、他業務との連動を図っている。
- 現有戦力での維持：少人数の調査員(例：2名体制)を維持し、現在の体制で対応可能な範囲に限定して調査を継続している。

### ③ 調査員の負担軽減・効率化

調査員の高齢化といった課題に対し、運用面での配慮や効率化を図っているケース。

- 移動負担の抑制：調査員の高齢化に伴う身体的負担を考慮し、調査員の居住地域やその近隣施設に限定して調査を割り当てるなど、配置上の配慮を行っている。

### ④ 養成研修・広域連携

自庁のみでの確保が困難な場合、上位自治体との連携や養成研修によって人員を確保しているケース。

- 広域での養成研修：都道府県が政令指定都市等の分も含めて総括的に養成研修を実施し、広域的な枠組みの中で毎年一定数の調査員定員を確保している。
- 上位自治体への相談：今後の調査員確保や不足時の対応について、都道府県等の広域自治体と協議・相談を行っている。

---

まとめ

回答全体を俯瞰すると、多くの都道府県等において「調査の実績自体が少ない」ことが、調査員不足が直ちに致命的な課題となっていない主因であると考えられる。一方で、継続的に調査を実施している地域では、「電話調査への切り替え」や「居住地近辺への割り当て」といった運用の弾力化で急場をしのいでいる。根本的な人員確保策については、政令指定都市単独での対応には限界があり、都道府県単位での養成研修など、広域的な枠組みに依存している傾向が示された。

## 問 18-2 報告に応じない報告対象事業所への対策

回答を分析した結果、対策手法は「多様な媒体による段階的督促」「公表センターと行政の連携」「制度理解の促進と運営指導との連動」「未報告に対する措置」の4グループに集約された。(N:49)

### ① 多様な通信手段による段階的な督促

最も多く見られた手法であり、メール、FAX、電話、郵送など、複数の媒体を組み合わせる反復的に報告を促す対応である。期限経過後、回数を定めて段階的に督促を強める傾向がある。

- 運用の要点： 報告期限超過後、まずはメールや FAX による一斉連絡を行い、未反応の事業所に対して個別電話や督促文書の郵送へと移行。
- 主な回答例：
  - ・ 「報告期限を過ぎても報告が行われない場合は、電話やメール、FAX により督促を行う。」
  - ・ 「締切後、1 か月後と 2 か月後の計 2 回、督促通知を送付。改善が見られない場合は法人宛てに架電し督促する。」
  - ・ 「累次の催促に応じない場合は、直接事業所を訪問し、催促通知への署名を求めた上で報告を促す。」

### ② 指定情報公表センターと行政(都道府県等)の連携

公表センターによる一次的な督促で改善が見られない場合、都道府県や市町村が直接介入する「エスカーション体制」を構築しているケース。

- 運用の要点： センターによる事務的な連絡で応じない事業所に対し、自治体が行政名義の督促文書を送付することで、指導の実効性を高める。
- 主な回答例：
  - ・ 「公表センターからの通知後も報告がない事業所に対し、都道府県知事名での督促通知を送付している。」
  - ・ 「指定情報公表センターに対し、自治体作成の通知文と封筒を提供し、行政名義での催促を実施している。」

### ③ 制度理解の促進と運営指導等での直接指導

事務的な督促に留まらず、制度の意義を説き納得を促すアプローチや、実地での指導機会を活用する手法。

- 運用の要点： 介護保険法上の義務であることや、利用者選択に資する仕組みであることを丁寧

に周知する。また、運営指導（実地指導）の機会を捉え、対面での直接指導を実施。

- 主な回答例：
  - ・ 「介護保険法上の報告義務を周知した上で、電話やFAX等で報告を促す。」
  - ・ 「本制度が利用者・家族による事業所選択を支援する仕組みであることを丁寧に説明し、理解を求める。」
  - ・ 「継続して報告に応じない場合は、運営指導の項目として確認・指導を行う。」

#### ④ 未報告に対する措置・公表

累次の督促に応じない場合の最終的な対応として、システム上での明示や次年度の調査設計に反映させる措置を実施。

- 運用の要点：最終的な督促にも応じない場合、公表システム上での「未報告」掲出や、次年度における重点調査対象への組み込みを行う。
- 主な回答例：
  - ・ 「督促に応じない事業所については、公表システム上に『未報告の事業所』として掲載する。」
  - ・ 「未報告事業所については、次年度の調査対象として優先的に選定する。」

#### まとめ

全体として、「多様な手段による連絡」から「行政による直接的な介入」へという2段階の督促プロセスが一般的となっている。単に事務的な催促を行うだけでなく、制度の重要性を説く「ソフト面での働きかけ」と、運営指導という「法的権限に基づく指導機会」を組み合わせることで、報告率の向上と制度の実効性確保を図っている実態が浮き彫りとなった。

### 問 20-3 2025 年度に調査を行っていない(行わない予定の)理由

回答を分析した結果、その内容は「調査基準に該当する事例の不在」「代替的な確認手段による補完」「リソース・体制上の制約」の3グループに集約された。(N:16)

#### ① 調査指針に該当する事例の不在

最も多く見られた理由であり、都道府県等が定める調査指針において、今年度は対象事案が発生しなかったケース。

- 虚偽報告・通報の不在：報告内容に虚偽が疑われる事例や、利用者等から調査を求める通報が寄せられなかった。
- 指針に基づく適正判断：都道府県等の調査指針が定める「調査が必要と認められる要件」に該当する事業所が存在しなかった。
- 事業者による希望の不在：事業者が自発的に調査を希望するケースがなかった。
- 主な回答例：
  - ・ 「報告内容に虚偽が疑われ、かつ調査が必要であると認められる場合等に限定して実施しているため、該当事例がなかった。」

## ② 代替的な確認手段による補完

現地調査という形態は取らないものの、公表前の審査プロセスや既存の行政事務の中で、実質的な内容確認が完結しているケース。

- 審査プロセスの徹底： サービス担当部署による差し戻しや再審査、電話等での聞き取りを丁寧に行うことで正確性を担保している。
- 書類間の整合性確認： 指定申請書、変更届出書、介護給付費請求データ等の既存資料と報告内容との整合性を、毎年度厳格に照合している。
- 主な回答例：
  - ・ 「毎年度の報告において、指定申請書や変更届出書等の既有資料の内容との整合性を確認しているため、現地調査には至っていない。」

## ③ リソース・体制上の制約

行政側の人的資源や他業務との優先順位により、調査の実施が困難であったとするケース。

- 人員・優先順位の課題： 調査に従事する人員の不足や、財務諸表未登録事業者への督促対応など、他の緊要な業務を優先せざるを得なかった。
- 主な回答例：
  - ・ 「財務諸表未登録事業者への対応等の他業務に注力せざるを得ず、人員の余裕がなかった。」

## まとめ

全体として、疑義が生じた際に対応する「オンデマンド型の運用」が定着しており、平時は書類審査や既存データとの照合によって情報の正確性を担保している実態が浮き彫りとなった。人員不足等の制約に触れる回答も一部見られたが、多くは「調査指針に基づいた結果として、訪問調査の必要性が生じなかった」とする、制度の適正な運用を背景とした回答であった。

## 問 25 公表情報(基本情報)の正確性を担保するための対策

回答を分析した結果、その内容は「公的データとの照合」「数値・情報の整合性確認」「直接照会による疑義解消」「重要項目の重点管理」「未然防止策と事後体制」の5グループに集約された。(N:14)

### ① 公的台帳や外部データとの照合

自治体が保有する公式な事業所台帳やシステムデータと突き合わせることで、客観的な正確性を確保する手法。

- 介護台帳等との照合： 公表前に介護保険システムや自治体内部の基本台帳と照合し、情報の不一致を確認する。
- 更新書類との確認： 指定更新時の書類審査の機会を捉え、公表システム上の情報が最新の状態に更新されているかを確認する。

## ② 運営情報や数値の整合性チェック

単一の項目確認にとどまらず、他の公表項目や数値データとの矛盾を多角的に点検する取り組み。

- 数値間の論理性確認： 従業者の「実人数」と「常勤換算数」、あるいは「経験年数」などの数値間に論理的な矛盾がないかを確認する。
- 新規調査対象への重点照合： 過去のデータが存在しない新規事業所については、チェック項目を拡充し、より詳細な照合を実施する。

## ③ 事業所への直接確認

データ上の疑義を放置せず、事業所への直接的な働きかけを通じて情報を精査するプロセス。

- 確実な疑義照会： 内容に疑義がある場合や、明らかな誤記と判断される箇所については、事業所に対して確実に架電等の照会を行い、修正を促す。

## ④ 連絡先などの重要項目の重点確認

利用者が事業所と接触する際の利便性を考慮し、特定の項目を最優先事項として管理する手法。

- 基本連絡情報の重視： 事業所名、所在地、電話・FAX 番号の誤りは、利用者への直接的な不利益や第三者への迷惑に繋がるため、最重点項目として点検を実施する。

## ⑤ マニュアル整備による予防と事後対策

仕組みによる入力ミスの防止と、公表後の修正体制の構築を両立させるアプローチ。

- 記入マニュアルの活用： 独自の記入マニュアルを整備・提供し、事前のダウンロードを促すことで、入力段階でのミスを未然に防ぐ。
- 事後修正と実地確認： 公表後の誤記抽出による随時修正や、訪問調査の実施による情報の最終確認を行う。

---

## まとめ

基本情報の正確性を担保するための対策として、以下の3点が重要な示唆として挙げられる。

1. 多層的な照合プロセスの構築： 単なる目視点検ではなく、公的台帳、更新書類、運営情報といった「複数の情報源」と多角的に照合することで、信頼性を高めている。
2. 入力段階での予防的アプローチ： 独自マニュアルの提供等により、事業所の入力精度を底上げし、修正コストを抑える「未然防止」の重要性が示されている。
3. 利用者視点に基づく重点管理： 電話番号や所在地など、利用者の利便性に直結する項目を「最重要確認事項」と位置づけ、重点的にリソースを投入している。

## 問 26 公表情報(基本情報)の正確性の担保にあたっての公表事務の課題

回答を分析した結果、その内容は「システムの機能・操作性」「確認・監視体制の不足」「業務負担と効率化」「情報の鮮度維持」「人的要因と基準の不統一」の5グループに集約された。(N:19)

### ① システムの機能・操作性に関する課題

システムの制約やユーザビリティの低さが、誤入力の誘発や適時な修正を妨げる要因となっている。

- 修正機能の制約：財務諸表の差し替えが事業所側で実行できないなど、誤りに気付いても即座に修正できない仕様が放置の一因となっている。
- 入力支援機能の不足：操作性が煩雑で入力に時間を要するほか、エラー箇所の特が困難である。また、入力数値の妥当性を自動判定するチェック機能が不十分である。

### ② 確認・チェック体制の不足に関する課題

書面やシステム上の報告に依存しており、その裏付けを確認するプロセス（実地確認や証憑チェック）が脆弱である。

- 外部確認の限界：職員数や加算の算定状況など、外部から客観的に正確性を検証することが困難な情報が多い。
- 訪問調査の形骸化：調査を伴わない運用では、報告内容の根拠資料を精査する仕組みが弱く、情報の信頼性を担保しきれない懸念がある。

### ③ 業務負担と効率化に関する課題

報告作業自体の負担が重く、他の行政手続きとの連携不足により、確認作業に充当できるリソースが圧迫されている。

- 二重入力の発生：都道府県等が保有する台帳情報や変更届出書等とのデータ連動がなく、事業所・行政双報において二重の手間が発生している。
- 精査リソースの不足：公表項目が多岐にわたり、限られた人員体制では全件を詳細に精査する余裕がない。

### ④ 情報の鮮度と更新の停滞に関する課題

一度報告された情報のメンテナンスが不十分であり、情報の「最新性」が失われているケースが見られる。

- 更新の形骸化：公表後に内容の変更があっても更新が随時行われず。また、前年度内容をそのまま踏襲して報告できる仕様のため、実績項目の更新が適切に行われず懸念がある。

### ⑤ 人的要因と判断基準のバラつきに関する課題

入力側のスキルや解釈に依存する部分が大きく、標準的な算出ルールが現場レベルで徹底されていない。

- 算出根拠の不統一：担当者によって算出方法の解釈が異なり、数値の根拠にバラつきが生じる

可能性がある。

- ミスの不可避性：事業所側の入力ミスや漏れを、現行のチェック体制では完全に排除することが困難である。

## まとめ

基本情報の正確性担保における主な課題は、まずリソースの限界です。膨大な処理件数に対し、人員や時間が不足しているため、1件ずつの精査が困難になっている。次に、職員数や加算状況を客観的に照合するデータが乏しく、内容の真偽を判断しにくい点も深刻です。また、事業所側で「常勤換算」等の専門用語が正しく理解されていなかったり、行政への変更届と連動しているという誤解から更新が放置されたりするケースも散見される。さらに、事業所の許可なく修正できない権限の制約やシステムの入力設定の不備といった制度上の課題も重なり、情報の正確性を維持するための大きな障壁となっている。

## 都道府県等 問 34 年度ごとの事務の逼迫や介護事業所(事業者)への影響(スケジュール遅延等)を緩和する有効な施策

回答を分析した結果、内容は「スケジュール管理の適正化」「報告項目の精査・他制度連携」「システム機能の高度化」「サポート体制の集約化」の4グループに集約された。(N:31)

### ① システムのリリース時期の固定化と早期通知

国によるシステム改修や調査票の発出時期の変動が、都道府県等および事業所の円滑なスケジュール管理を阻害しているとの指摘が最も多く見られた。

- 運用の要点：システムのリリース時期を年度初めや特定時期に固定し、事前に年間スケジュールを通知することで、計画的な事務執行を可能とする。
- 主な回答例：
  - ・ 「システムのリリース時期を固定化し、予測可能性を高めることが重要である。」
  - ・ 「通知時期を例年同時期とし、事前に通知予定時期のアナウンスを行う等の対応を求める。」
  - ・ 「年度ごとのシステム構築スケジュールが固定されることが、現場の混乱を防ぐ鍵となる。」

### ② 報告項目の精査・簡素化と他制度との連携

入力項目の多過や、財務諸表報告など既存の報告制度との重複が、事業所の大きな負担となっている実態が明確となった。

- 運用の要点：公表項目を利用者が必要とする情報に厳選してスリム化を図る。また、経営情報データベース等の他制度とのデータ連携を推進し、一度の入力で完結する「ワンスオンリー」の仕組みを構築する。
- 主な回答例：
  - ・ 「公表内容の精査および簡素化が必要である。」
  - ・ 「財務諸表の報告等、他制度との重複が事業所への過度な負担となっている。」

- ・ 「利用者利便を損なわない範囲で、公表項目を大幅に削減すべきである。」

### ③ システムの機能改善と自動化の推進

手作業によるデータ入力、抽出、督促事務をシステム化することで、事務効率を抜本的に向上させるアプローチである。

- ・ 運用の要点： 事業所台帳や国保連データから基本情報を自動反映させ、入力負荷を軽減する。また、未報告事業所への自動督促機能の実装や、操作性の高いUI（ユーザーインターフェース）への改修を求める声強い。
- ・ 主な回答例：
  - ・ 「台帳システムの内容を公表システムへ自動反映させる仕組みを整えるべきである。」
  - ・ 「未報告事業所に対し、システムから自動的にメール督促を行う機能の構築が必要である。」
  - ・ 「ID・パスワード等の紛失時、事業所側で容易に再登録・リセットができるよう簡素化を図るべきである。」

### ④ 運用サポート体制の充実と事務の集約化

個別対応や問い合わせ対応が都道府県等の過重な負担となっているため、体制面での集約的サポートが求められている。

- ・ 運用の要点： 「公表事務センター」や国レベルのコールセンターを設置し、専門的な対応を集約・一元化する。また、オンライン調査（Zoom等）の活用や事務委託の推進により、都道府県等本体の業務負担を分離・軽減する。
- ・ 主な回答例：
  - ・ 「公表事務センターの設置により、各都道府県等の事務負担の軽減を図るべきである。」
  - ・ 「操作方法等の問い合わせについては、国レベルのコールセンター等による集約的な対応を希望する。」
  - ・ 「実地調査に代わるオンライン調査の更なる推進を図るべきである。」

---

## まとめ

現場の事務負担を実効的に軽減するためには、単一の改善にとどまらず、「スケジュールの固定化・予測可能性確保」、「データの相互連携による入力排除」、「デジタル技術を活用した事務の自動化・集約化」を並行して実施することが不可欠である。これらの施策は、行政の効率化のみならず、事業者が本来の介護サービス提供に注力できる環境を整備する上でも重要といえる。

## 都道府県等 問 36 情報公表制度の運用に係る行政事務の負担軽減を図るために、現在直面している課題とその解決方策

回答に基づき、行政事務における負担軽減の「課題」と「解決方策」を整理した結果、内容は「システム・技術面」「財務諸表の公表」「運用・事務体制」の3軸に集約された。(N:26)

### ① システム・技術面の課題と解決方策

現行システムの仕様や操作性が、事務負担を直接的に増大させる要因となっている。

#### 【課題】

- 不完全な入力制御（バリデーション）：財務諸表の添付等の必須項目が未入力でも提出が可能な仕様となっており、差し戻しや個別確認の事務が発生している。
- アナログな認証管理：ID・パスワードを全事業所に郵送する運用となっており、郵送コストの増大に加え、誤送付リスク等の事務負担が重い。
- 外部データとの不整合：国保連データや介護台帳等、他システムとのデータ形式やコード体系が異なり、データの突合や加工に多大な時間を要している。

#### 【解決方策】

- 入力制御機能の強化：必須項目の未入力時にエラーを表示し、提出を制限するシステム改修を実施する。
- 認証基盤の統合（G ビズ ID）：認証を「G ビズ ID」に統合することで、郵送によるパスワード通知業務を廃止する。
- システム間連携の推進：経営情報データベース等との一本化や、ワンクリックでのデータ抽出機能の実装により、転記や加工の手間を排除する。

### ② 財務諸表の公表に関する課題と解決方策

義務化された財務諸表に係る事業者側への説明等が多く発生し、都道府県等窓口の対応負担を増大させている。

#### 【課題】

- 事業者側の抵抗感と懸念：経営情報の公開により、法人のセンシティブな情報が広く公開されることで採用活動や労務管理に支障をきたすことを懸念する声が多く、都道府県等に対して苦情や問い合わせが殺到している。
- 制度の意義に対する疑問：「利用者の選択に資する」という本来の目的との整合性が不透明であるとの指摘があり、現場での説明に苦慮している。

#### 【解決方策】

- 周知・広報の徹底：国（厚生労働省）による、公表の必要性を説明する啓発資料の作成や、公式 Web サイトでの直接的な情報発信。
- 公表範囲および形式の再検討：一律の義務化から、様式化した項目のみの入力とするなど、負

担感と秘匿性に配慮した形式への見直し。

- 報告ルートの一歩化： 経営情報報告制度との重複を避け、窓口およびデータ連携を整理する。

### ③ 運用・事務体制の課題と解決策

制度改正時の集中対応や、未報告者への督促業務が本来業務を圧迫している。

#### 【課題】

- 問い合わせ対応の集中： 制度改正の都度、電話対応に追われ、他の行政業務が停滞する。また、都道府県等ごとに判断基準が異なり、現場に混乱が生じている。
- 督促事務の過重な負荷： 期限内に報告を行わない事業所（数百件規模）に対し、個別連絡（架電・メール等）を行う労力が極めて大きい。

#### 【解決策】

- サポート体制の拡充と一元化： 国による全国共通のヘルプデスクおよびコールセンターを設置し、専門的な回答を集約する。
- 自動督促機能の実装： システムから未報告事業所へ、自動で督促メールが配信される機能を実装し、手作業による連絡を排除する。
- 事務の定例化と簡素化： 調査項目の絞り込みや、報告時期の完全定例化により、対象抽出や準備作業の負荷を軽減する。

## まとめ・補足

全体として、「システムの自動化による人的ミスの排除」と「国レベルでの窓口一元化」が、事務負担軽減の鍵となっている。

### 都道府県等 問 40 現行の調査票入力フォーマット(手順 1・手順 2 などのシステムのつくりや入力エラーのメッセージの在り方を含む)に対する改善点

回答を分析した結果、改善の方向性は「入力制御(バリデーション)の強化」「提出プロセスの柔軟化」「UI(画面設計)の刷新」「入力内容の標準化」「サポート機能の拡充」の 5 グループに集約された。(N:25)

#### ① 入力エラー・バリデーションの強化(未入力提出の防止)

必須項目が未入力の状態でも提出が可能である現状に対し、システム側での強力な入力制御を求める声が最も多く挙がっている。

- 必須項目の入力制御： 未入力時にエラーメッセージを表示し、全必須項目が充足されるまで「提出」ボタンを無効化する仕様への改善。
- 財務諸表添付の照合： 財務諸表（貸借対照表・損益計算書等）の添付または URL の入力がない場合に、警告または提出制限をかける機能。
- エラー箇所へのダイレクト遷移： エラーメッセージをクリックすることで、画面上の該当箇所

へ直接スクロール（自動移動）する機能の実装。

## ② 入力手順・ステータス管理の簡素化

現行の段階的な構成（手順1・手順2）が、事業所側の混乱や二重の手間を誘発しているとの指摘である。

- プロセスの非連動化：片方の手順を修正した際に、他方の手順まで再保存（記入済化）を求める仕様を排し、修正箇所のみで提出を完結させる柔軟な設計。
- 事業所側の修正権限の拡大：都道府県等による代行入力が必要な項目（運営情報等）を、事業所側で随時修正可能とし、都道府県等の事務負担を軽減する。
- 更新頻度の制限解除：年1回に限定されている項目の随時更新対応。

## ③ 画面設計・UI(ユーザーインターフェース)の改善

入力画面の視認性向上と、公表後の状態を想起しやすい設計により、問い合わせの削減を図る。

- プレビュー・公表画面との連動：入力画面を実際の公表画面に近いレイアウトに変更し、修正箇所を直感的に把握できるインターフェースへの刷新。
- 視認性の向上と導線の整理：各ページへのリンクや調査番号の明示、情報の過多を整理したスリムな画面設計。
- ログイン認証の親切化：ID・パスワードの不一致の際、いずれの入力に誤りがあるかを明示する等の配慮。

## ④ 記述内容・算出根拠の明確化と標準化

解釈が分かれる項目や複雑な算出が必要な項目の簡略化、および自動補正機能に関する要望である。

- 選択肢の簡素化：従業員関係等の複雑な集計項目を、簡潔な選択肢形式へ統合・整理する。
- 入力値の自動補正：全角数字を自動で半角に変換して登録するなど、機械的な修正による再入力負担の排除。
- 自由記述欄の設置：都道府県等独自の基準に基づく資格名称等を入力できる「その他」欄の設置。

## ⑤ サポート・付加機能の導入

事業所の自己解決を促進し、都道府県等への問い合わせを削減するための機能追加である。

- AI チャットボット等の導入：操作不明時に即座に回答を得られるチャットボット機能の実装。
- 前年度データの引用機能：前年度の報告内容をワンクリックでコピー・引用できる機能の充実。
- オンラインマニュアルの整備：システム内に詳細な記入要領を組み込み、迷いが生じない仕組みの構築。

---

## まとめ

システム改善の核心は、「不備のある状態での提出を許容しない仕組みづくり」と「都道府県等による代行作業の解消」にある。システムが自動的に入力ミスを検知し、かつ事業所がマニュアルに頼らずとも直感的に操作できるインターフェースへと刷新することが、行政・事業所双方の事務コストを抜本的に削減するための最短経路である。

## 都道府県等 問 44 調査・報告項目の見直しと事業者の協力について、調査・報告項目の見直しを通じて、事業所の負担を軽減しつつ、情報精度を高めるために必要な対策

回答を分析した結果、内容は「他制度との連携・共通化」「項目の精査・重点化」「利便性向上とプロセスの簡素化」「実態に即した運営上の配慮」の4グループに集約された。(N:22)

### ① 他制度とのシステム連携とデータの共通化

最も多く挙げられた対策であり、既存の行政データや他システムとの連携により、二重入力の不合理を排除すべきとする意見である。

- 事業所台帳システムとの自動連携：基本情報は事業所台帳から自動反映させる仕組みを構築し、入力作業そのものを不要とする。
- 経営情報データベース等との一本化：財務諸表等の他制度と重複する項目を精査し、システム間で情報を共有する「ワンスオンリー」を実現する。
- 二重提出の解消：同一情報の複数回提出を強いる現行の運用を改め、提出窓口を簡略化することで事業所の不満解消を図る。

### ② 報告項目の大幅な精査と利用者視点への重点化

膨大化した現状の調査項目を整理し、利用者の意思決定に資する情報へと絞り込むべきとの提案である。

- 利用者ニーズへの特化：待機者数、稼働率、平均利用額など、利用者が事業所を選択する際に真に必要な情報へ項目を厳選する。
- 基準内項目の省略：運営基準上遵守が当然とされる事項や、運営指導等で確認済みの項目は、調査対象から削除または省略する。
- サービス種別の整理・統合：サービス種別ごとの細分化された調査票を改め、「訪問・相談系」や「通所・入所系」といった大枠の分類に整理・簡略化する。

### ③ 入力システムの利便性向上とプロセスの簡素化

操作性や入力支援機能を向上させることで、事務的ミス未然に防ぎ、回答の正確性を高めるアプローチである。

- ガイドラインの明確化：設問内容や入力基準を明確化し、事業所の判断迷いによる誤入力を抑制する。
- ファイルアップロード機能の活用：運営規程や重要事項説明書等の既存資料をファイルアップロード形式で代替し、手入力による転記作業を削減する。
- UI（ユーザーインターフェース）の刷新：画面遷移やクリック数の削減、登録ボタンの集約など、効率的かつ直感的に入力可能な画面構成へと刷新する。

### ④ 現場の実態に即した運営上の配慮

情報の公表が事業所運営に及ぼす負の影響（営業活動への悪用等）への対策や、既存資料の有効活

用に関する意見である。

- 個人情報保護と勧誘対策： 管理者名の掲載に伴う人材引き抜き等の営業電話の急増を鑑み、氏名掲載の必要性や代替策を再検討する。
- 重要事項説明書等の代用： 既存資料（重要事項説明書等）のアップロードによって内容が確認できる項目については、重複した入力を求めない運用とする。

## まとめ

分析の結果、精度向上と負担軽減を両立させる鍵は、「既知情報の入力排除（システム連携）」と「比較に不要な項目の削ぎ落とし（項目の重点化）」にある。国レベルでのデータベース統合と、利用者視点に立った「情報の取捨選択」が強く望まれている実態が浮き彫りとなった。

## 都道府県等 問 48 調査実施体制の確立に向けた施策の実現において、行政側の負担を解消するための施策

回答を分析した結果、内容は「公表事務センター構想」「システムの自動化」「調査の簡素化」「基盤整備とスケジュールの安定化」の4グループに集約された。(N:20)

### ① 事務の一元管理とサポート体制の構築

都道府県等ごとの個別対応には限界があり、公表・調査、調査員養成事務の標準化・集約化を求める意見が挙がった。

- 「公表事務センター」の設置： 調査の実施、情報の公表、調査員の養成を一括して担う専門組織を設置すべきとの提案がある。
- 集約型コールセンターの運用： 全国規模のコールセンターで問い合わせ対応を一元化し、都道府県等窓口の対応負荷を劇的に軽減する。
- 国主体の養成・研修： 調査員の養成やスキルアップ研修を国主導で一元的に実施し、都道府県等間の格差を是正する。

### ② システムの自動化と操作性の向上

事務作業自体の発生を抑制するための、デジタル技術の活用と利便性向上に関する施策である。

- 自動督促機能の実装： 未報告事業所への催促メール送信を自動化し、職員による架電や個別メール送付の手間を排除する。
- データ連携の深化： 各種台帳システムとの連携を強化し、転記ミスや入力誤りそのものを未然に防ぐ体制を構築する。
- 対応マニュアルの標準化： 国レベルでの標準的な対応ガイドラインを整備し、都道府県等ごとの判断のバラつきを解消する。

### ③ 調査項目の整理と研修の簡素化

調査の難易度を緩和し、限られた人的リソースでも運用可能な仕組みにするための施策である。

- 調査票の大幅な統合・簡略化： サービス別の細分化された調査票を廃し、「訪問・相談系」と「通所・入所系」の2分類程度に集約する。これにより、調査員養成研修の科目数削減と負担軽減を図る。
- 役割の明確化と定着促進： 調査の意義や手法を網羅した具体的なガイドラインを策定し、調査員の習熟度向上と定着率の確保を目指す。

#### ④ 財源確保とスケジュールの安定化

体制を継続・安定させるための制度的基盤の整備に関する施策である。

- 財政的支援の強化： 調査員の高齢化に伴う確保・養成コストの増大に対し、国による直接的な費用補助を行う。
- 年間スケジュールの完全固定： システム改修を前年度中に完了させ、毎年4月1日から計画的に調査を開始できる体制を確立する。これにより調査員の通年雇用が可能となり、スキルの習熟と離職防止に寄与する。

#### まとめ

行政負担を解消するための最優先施策は、「都道府県等単位の属人的・個別的な事務を、国のプラットフォーム（公表事務センターや自動化システム）へ移行・集約すること」にある。これにより、都道府県等は督促事務や研修運営といった定型業務から解放され、より専門的な判断や事業所への直接的な指導・助言に注力できる体制へ転換することが期待される。

### 都道府県等 問 49 調査員の確保・定着・質向上を両立させるために報酬、研修、または雇用形態に関して講じるべき施策

回答を分析した結果、内容は「組織体制の抜本的な集約化」「雇用形態・処遇の改善」「研修の効率化と広域連携」「デジタル化による業務負荷の軽減」の4グループに集約された。(N:12)

#### ① 組織体制の整備と集約化

都道府県等単位での個別対応には限界があることから、広域的・専門的な組織への事務集約を求める意見である。

- 「公表事務センター」の設置： 地域または広域ブロックごとに、調査の実施、情報の公表、調査員の養成を一体的に担うセンターを設置し、研修運営や費用負担の効率化を図る。
- 国による一元管理体制への移行： 調査員の確保・養成について、段階的に国または国が設置する専門機関へ全ての機能を移管し、全国一律の質を担保する。

#### ② 雇用形態・報酬の改善

調査員の処遇を適正化し、人材の安定的な確保および離職防止を図るための施策である。

- 処遇の向上： 業務の専門性に見合った報酬体系への改善や、将来的な正社員雇用の検討など、

職業としての魅力を高める。

- 年間雇用の実現（通年化）：国のシステム改修を前年度中に完了させ、4月1日から計画的な運用を可能とすることで、単発（数ヶ月）に留まらない通年雇用に創出する。

### ③ 研修の効率化と広域連携

調査員の質を維持しつつ、受講側の負担を軽減し、柔軟な活動を可能にする施策である。

- オンライン・動画研修の活用：国が主体となってオンライン研修を実施する、あるいは全国共通の研修動画を制作・提供することで、各都道府県における研修運営負担を解消する。
- 資格の広域通用性の確保：養成研修を修了した都道府県以外でも調査員としての活動を可能とし、広域的な人材の有効活用を図る。
- 研修・事務のマニュアル化：研修内容の簡略化や事務手続きの標準マニュアル化を推進し、現場の習熟を支援する。

### ④ デジタル化による業務負担の軽減

現場におけるアナログ作業をデジタル化することで、人的ミスの防止と心理的負担の軽減を図る提案である。

- 調査用アプリケーションの開発：タブレット端末上で調査票の修正や署名・受領印の取得を完結させ、直接公表システムへデータを取り込める仕組みを構築し、事務作業を抜本的に効率化する。

## まとめ

調査員に関する諸課題の解決には、個別の報酬改善にとどまらず、「運用スケジュールの早期化による通年雇用の創出」や「国レベルでの研修・IT基盤の共通化」といった、制度の根幹に関わる運用設計の見直しが求められる。

## 都道府県等 問 52 利用者が適切なサービスを選択できるようにするために、優先すべき対策

回答を分析した結果、内容は「検索性・操作性の向上」「公表内容の精査と質の向上」「周知・普及啓発の強化」「アクセシビリティの確保」「運営体制の刷新」の5グループに集約された。(N:25)

### ① 検索性と操作性の向上(ユーザーインターフェースの改善)

「必要な情報にたどり着けない」という現状の課題を解決するための、システム利便性に関する提案である。

- 検索機能の高度化：利用者が希望する細かな要件（条件）に基づき、適合する事業所を容易に抽出できる機能を実装する。
- 比較機能の実装：複数事業所を一覧で比較できる仕組みや、比較表の自動生成機能を追加し、検討の効率化を図る。

- 画面設計（レイアウト）の刷新：情報の階層を整理し、直感的に操作可能な導線設計やレイアウトへと刷新する。

## ② 公表内容の整理と「情報の質」の向上

過大な情報が重要な項目の視認性を妨げている現状を打破し、精度の高い情報を提供するための対策である。

- 項目の厳選と平易化：専門用語を排し、一般利用者（高齢者や家族）が理解できる平易な表現へ変更するとともに、思い切った項目の削減を断行する。
- 正確性と最新性の担保：入力フォームの改良や他システムとの連携を強化し、常に正確かつ最新の情報が掲載される仕組みを構築する。
- 真に求められる情報の追加：待機者数や空き状況など、利用者の意思決定において真に必要とされる情報の追加を検討する。

## ③ 周知・普及啓発の強化(システムの知名度向上)

「制度自体の認知不足」という根本的な課題に対し、戦略的な広報活動を求める提案である。

- 多面的な周知活動：地域包括支援センター、居宅介護支援事業所、公共施設等の窓口を通じた積極的なPRを展開する。
- SEO対策の実施：ネット検索時に公表システムが上位に表示されるよう最適化を行い、アクセス流入を促進する。
- 利活用のメリット訴求：都道府県等ホームページ等で、本システムを利用することの具体的利点や活用方法を事例とともに紹介する。

## ④ デジタル・ディバイドへの配慮とアクセシビリティ

主な利用者層が高齢者であることを前提とし、あらゆるユーザーが等しく利用できる環境を整える対策である。

- ユニバーサルデザインの追求：デジタル機器に不慣れな層でも迷わず操作できる、簡潔な導線を確保する。
- マルチメディアによるガイド：活用方法をテキストだけでなく、動画等を用いて視覚的に分かりやすく案内する。

## ⑤ 運営体制の見直しと信頼性の確保

公的な情報プラットフォームとしての機能を安定的に維持・向上させるための体制整備に関する意見である。

- 「公表事務センター」の設置：事務を集約し、情報の精査や運営の安定化を組織的に担保する。
- アクセス解析に基づく改善：アクセス件数や利用者属性（市民、事業者等）の動向を詳細に分析し、データに基づいた継続的な改善サイクルを確立する。

---

## まとめ

利用促進に向けた優先課題は、「一般利用者にとっての可読性向上」と「認知不足の解消」に集約さ

れる。行政や事業者向けの専門的なデータ提供に偏ることなく、一般の高齢者や家族が「直感的に操作でき、知りたい情報（空き状況や比較結果等）を即座に取得できる」仕組みへと大胆に刷新することが、制度の形骸化を防ぎ、本来の目的を達成するための鍵となる。

## 都道府県等 問 60—2 有料老人ホームに関する情報公表のあり方

回答を分析した結果、課題は、「直接入力方式への転換」「事務負担とリソース不足」「システム不備と様式変更」「制度移行の複雑性」の4グループに集約された。(N:12)

### ① 事業所による直接入力方式への転換

「事業所が作成した Excel や PDF を都道府県・政令指定都市・中核市が回収・点検・登録する」という現行の運用を廃止し、他の介護サービスと同様にシステム上での直接入力を求める意見が圧倒的である。

- 運用の要点：都道府県・政令指定都市・中核市による個別データの取り込み作業は事務量が膨大であり、現在の運用維持は限界に達している。
- 具体的な提案：
  - 事業所がシステムへ直接入力を行い、その入力データから「重要事項説明書」を自動生成・出力できる仕組みの構築。
  - 他の介護保険事業所と同様の報告・更新仕様への統一による、事務手続きの標準化。

### ② 事務負担の軽減とマンパワーの不足

都道府県・政令指定都市・中核市における担当者不足や現行システムの操作性の低さが、情報公表の停滞を招く主因となっている。

- 運用の要点：専任職員の確保が困難な中、現行のアナログなチェック作業が業務を圧迫している。
- 具体的な提案：
  - 国による「統括センター」の設置等、国主導による集約的な対応。
  - 「公表承認」操作を一括で実行できる機能の実装（現在は一件ごとの個別操作が必要）など、UI（ユーザーインターフェース）の改善。

### ③ 様式変更およびシステム不備への対応

Excel 様式の変更に伴うデータ移行の負荷や、他システムとの連携に関する技術的課題である。

- 運用の要点：様式変更のたびに旧データからの転記作業が発生しており、事業所の負担が著しい。また、システムの不具合も散見される。
- 具体的な提案：
  - 様式変更時の事前通知の徹底と、新旧様式間でのデータ移行を簡略化するツールの提供。
  - 「災害時情報共有システム」等、他システムとの連携を整理し、重複する事務の簡素化を図

る。

#### ④ 制度移行の難しさや複雑さ

長年継続してきた運用 (PDF 掲載等) からの脱却や、施設区分の複雑さが移行の障壁となっている。

- 運用の要点：年 1 回の資料提出・PDF 掲載という従来手法からの変更自体が、事業所にとって心理的・実務的な負担となっている。
- 課題の所在：特定施設入居者生活介護やサービス付き高齢者向け住宅（サ高住）の取扱いが複雑であり、一元的な管理が困難である。

#### まとめ

有料老人ホームの情報公表における最大のボトルネックは、「都道府県・政令指定都市・中核市を介したアナログなデータ回収・登録プロセス」にある。これを解消するためには、「事業所による直接入力への完全移行」と、入力データから「法定の重要事項説明書が自動生成されるような利便性の高いシステム構築」を並行して実施することにより、情報の正確性向上と行政・事業所双方の事務負担軽減につながるものといえる。

### 都道府県 問 61—2 生活支援等に関する情報公表のあり方について意見

回答を分析した結果、回答数は限定的ながら、「管理権限の適正化と運用改善」「公表範囲の拡充と制度の周知」という二つの明確な課題が示された。(N:4)

#### ① ID・パスワード管理権限の委譲と運用改善

現行の管理体制が、行政事務の停滞や現場の混乱を招く要因となっている実態がある。

- 管理権限の委譲：都道府県が市町村の ID・パスワードを一括管理している現状を改め、市町村が直接管理・再設定（リセット）を行える権限を付与すべきである。
- システム共有による弊害の解消：「生活支援等」と「災害時情報共有システム」で ID・パスワードが共通化されているものの、担当部署が異なるため、一方が情報を変更すると他方がログイン不能になるトラブルが多発している。
- 主な回答例：
  - ・ 「市町村が自庁で ID・パスワードの管理を行えるよう改善してほしい。」
  - ・ 「ヘルプデスクへの依頼を介さず、都道府県内部でパスワードのリセットを完結させたい。」

#### ② 公表範囲の拡大と制度の周知・理解促進

情報の網羅性や、既存の公表媒体との役割分担に関する課題である。

- 総合事業の統合検討：現行システムには「介護予防・日常生活支援総合事業（総合事業）」の事業所が掲載されていない。利用者利便の観点からシステムへの統合が望ましいが、困難な場合は市町村窓口への誘導を明記する等の案内が必要である。

- 公表の必要性に関する再周知：多くの市町村が独自にホームページ等で情報を公開しているため、国のシステムを活用する意義が十分に浸透していない。都道府県間や市町村間の公表実績の格差を解消するための再周知が求められる。
- 主な回答例：
  - ・ 「総合事業の事業所が掲載されていないため、システム上への掲載、あるいは市町村への問い合わせを促す案内文の掲出を検討してほしい。」
  - ・ 「市町村独自の情報公開と国のシステムとの役割分担が不明確であり、システム利用の必要性に対する理解が進んでいない。」

## まとめ

生活支援等の情報公表における事務的障壁は、「管理権限の不一致（都道府県と市町村）」にある。円滑な運用を担保するためには、市町村への権限委譲を軸とした管理体制の見直しが求められる。また、市町村独自の公表媒体との整合性を図りつつ、総合事業を含めた「網羅的な情報提供」を実現するための運用設計を再構築することが、利用者利便の向上に直結するといえる。

## 都道府県等 問 62—2 認知症に関する相談窓口に関する情報公表のあり方についての意見

回答を分析した結果、内容は「システムの必要性に関する周知」「情報の統合とアクセシビリティの向上」の2グループに集約された。(N:3)

### ① システムの必要性に関する周知と理解の促進

各市町村が独自に情報を公表している現状が、国の「介護サービス情報公表システム」の利用意欲や必要性の浸透を妨げている。

- 運用の要点：自治体によって公表実績に著しいバラつきが見られる。二重管理の負担を上回るシステム活用の意義を、改めて明確に周知する必要がある。
- 主な回答例：
  - ・ 「各市町村が独自にホームページ等で公表を行っているため、国のシステムを活用する意義が十分に理解されていない。」
  - ・ 「自治体間での公表数に差が生じている。情報の公平性を担保するためにも、改めて周知を図るべきである。」

### ② 情報の統合とアクセシビリティの向上

認知症相談窓口等の重要情報がシステム上に存在することの認知度が低く、関連情報との連携も不十分である。

- 運用の要点：医療機関やコールセンター等、都道府県が保有する多岐にわたる情報と連携し、利用者が一箇所から整合性の取れた情報にアクセスできる環境整備が求められている。
- 主な回答例：

- ・ 「認知症相談窓口が本システムで公表されていることを周知すべきである。また、医療や電話相談など、多岐にわたる関連情報へのアクセスに整合性を図る必要がある。」

## まとめ

生活支援情報の公表を活性化させるには、「一元化による利便性の提示」と「情報のハブ機能の強化」が不可欠である。現在、市町村独自の公表媒体と国のシステムが並立し、現場の負担や活用意義の不透明さを招いている。今後は、広域検索等のシステム優位性を再定義し、自治体間の公表格差を是正する支援策が求められる。さらに、認知症相談窓口等の医療・福祉関連情報との導線を整理し、利用者が一箇所で整合性の取れた情報にアクセスできる「情報の結節点」としての機能を強化が求められる。

## 都道府県等 問 63-2 介護サービス事業所情報のオープンデータに関する情報公表のあり方についての意見

回答を分析した結果、内容は「データの網羅性と解釈上の留意点」「情報の質とプライバシー保護」「利活用の促進支援」の3グループに集約された。(N:6)

### ① データの網羅性と解釈上の留意点

オープンデータが実態を完全に反映していないことへの懸念と、誤解を招かないための適切な情報提供を求める意見である。

- ・ 実数との乖離の明記： オープンデータの数値はあくまでシステム上の公表数であり、実際の事業所総数とは必ずしも一致しない旨を注釈として明記すべきである。
- ・ 網羅性の確保： 現行システムでは報酬100万円以下の事業所が対象外となるほか、未報告事業所も掲載されない。統計データとしては、事業所台帳等の全件を網羅した基盤データの方が適切ではないかとの指摘がある。
- ・ 偏った報道への配慮： 「訪問介護事業所数ゼロの自治体」といった報道がなされる際、実際には基準該当事業所等が存在する場合がある。単純な数値比較による誤解を避けるためのデータ構成が求められる。

### ② 情報の質とプライバシー・メンテナンス

公表する情報の範囲の適正化と、データの維持管理に関する要望である。

- ・ 提供項目の拡充： 公表システム本体と比較してオープンデータの情報量が限定的であるため、利活用の幅を広げる観点から、より多角的な項目をデータ化すべきである。
- ・ 情報の鮮度維持と不要項目の削除： 営業目的に流用されやすいFAX番号等の項目削除を検討すべきである。また、過去の古い情報が蓄積されている現状を改め、情報の鮮度を保つための更新・削除ルールを確立すべきである。

### ③ データの利活用支援

データ提供にとどまらず、その先の具体的な活用に向けた指針を求める声である。

- 活用事例の提示：提供されたデータをどのように分析・利用すべきか、具体的な活用手法や先行事例をガイドラインとして提示してほしい。

#### まとめ

オープンデータの推進にあたっては、単に数値を公開するだけでなく、「システム上の制限（報酬額による除外等）に起因する実数との乖離」を正しく伝えるための情報付加が不可欠である。また、営業目的の利用（FAX 番号等）への配慮や、データの活用を促すための具体的なガイドライン整備を並行して実施することが、オープンデータの信頼性と実効性を高める鍵となる。

### 都道府県等 問 64 類似・重複がみられる他制度情報等(介護サービス事業者経営情報データベースシステム、介護サービス事業所台帳等)とのデータ連携・DX 推進のあり方

回答を分析した結果、内容は「システム・報告窓口の一本化」「データ連携による自動反映」「事業所台帳を基盤とした情報管理」「利便性と理解の促進」の4グループに集約された。(N:26)

#### ① システム・報告窓口の「一本化」と「ワンストップ化」

複数の制度で類似・重複する内容を報告させる現状に対し、窓口を一つに絞る「ワンスオンリー」の実現を求める意見が圧倒的多数を占めた。

- 運用の要点：経営情報データベース（以下、経営情報DB）、情報公表システム、社会福祉法人現況報告などで、財務諸表等の同一データを反復して提出させる運用は極めて非効率である。
- 主な回答例：
  - ・ 「いずれか一方のシステムでの報告に統合できないか。一度の報告で完結する仕組みを強く要望する。」
  - ・ 「情報公表制度における財務諸表報告と経営情報DBへの入力、どちらかに一本化すべきである。」
  - ・ 「類似・重複項目が多く、事業所の事務負担が許容範囲を超えている。」

#### ② データ連携による「自動反映」の仕組み構築

システム間でデータを相互参照・自動連携させることで、入力作業そのものを物理的に削減すべきという具体的な技術的要望である。

- 運用の要点：一方のシステムで入力した内容が他方に自動反映される「システム間連携」を強化し、事業所側の作業を「確認・修正」のみに留めるべきである。
- 主な回答例：
  - ・ 「経営情報DBに入力した収益・費用の内容が、情報公表システムへ自動的に反映される仕組みが必要である。」

- ・ 「一つの制度に報告すれば、他の制度へは自動入力されるデータ連携を構築すべきである。」
- ・ 「システム間でのデータ相互参照が可能になれば、事務負担の劇的な軽減に資する。」

### ③ 「事業所台帳」を基盤とした情報管理の適正化

行政が既に保有しているマスターデータ（事業所台帳）を活用し、基本情報の再入力を不要にすべきとする意見である。

- ・ 運用の要点： 事業所台帳を情報の起点とし、基本情報を共通化・自動取得することで、公表情報の正確性向上と入力負担の軽減を両立させる。
- ・ 主な回答例：
  - ・ 「行政の基盤である事業所台帳データを、情報公表の入力支援に活用すべきである。」
  - ・ 「事業所台帳をベースとし、基本情報部分は全システム共通で自動入力される仕様にすべきである。」
  - ・ 「台帳システムへの入力内容を、情報公表システムへリアルタイムに反映させる仕組みを整えるべきである。」

### ④ 制度の理解促進とステークホルダーの利便性向上

システムの乱立が招く事業者の混乱を解消し、利用者・事業者の双方にとっての分かりやすさを重視する視点である。

- ・ 運用の要点： 報告制度の多層化が事業者の混乱を招き、結果として都道府県等への問い合わせや督促業務の増大という「負の連鎖」を生んでいる現状を改善すべきである。
- ・ 主な回答例：
  - ・ 「システムの重複により事業者が混乱し、問い合わせ対応や督促等の自治体業務が著しく圧迫されている。」
  - ・ 「情報公表制度と経営情報 DB の役割分担が浸透しておらず、現場での理解が進んでいない。」
  - ・ 「事業者のみならず、利用者からの視点でも分かりやすい制度設計・システム企画を行うべきである。」

### まとめと示唆

都道府県等からは、「システム乱立に伴う事務の飽和」に対する危機感が示されている。今後の DX 推進のあり方として、単なる「アナログ作業のデジタル置換」に留まらず、制度の壁を越えた「データの再利用（自動連携）」と「報告窓口の統合（一本化）」を優先課題として位置づけるべきである。これが事業者・行政双方の負担を抜本的に解消するための解決策といえる。

## 都道府県等 問 65 本制度運営に係る関係機関の連携のあり方

回答を分析した結果、内容は「公表事務の専門性と集約化」「現場の視点を取り入れた制度改善」「広域連携と役割分担の適正化」の3グループに集約された。(N:4)

### ① 公表事務の専門性と集約化(センター設置の必要性)

膨大な数の事業所情報を正確かつ効率的に管理するためには、専門機関による事務の集約が必要であるとの意見。

- 運用の要点：対象事業所数が膨大である現状に鑑み、情報の正確性を担保しつつ円滑な公表事務を遂行するためには、専用のセンターを設置し、事務機能を一元化することが望ましい。
- 主な回答例：
  - ・ 「介護事業所の数が多いことから、正確な情報を公表するためには専門の事務センターが必要である。」

### ② 多角的な視点の取り込み(現場の声の集約)

制度の実効性を高めるため、利用者やケアマネジャーといった現場に近いステークホルダーとの連携を重視すべきとする意見。

- 運用の要点：現状、多くの高齢者はシステムを直接利用するよりも、地域包括支援センターやケアマネジャー等からの情報を基にサービスを選択している。そのため、これらの関係機関から「真に必要な情報」に関するフィードバックを受け、制度改善に反映させることが重要である。
- 主な回答例：
  - ・ 「多くの高齢者はケアマネジャー等の情報を頼りにサービスを選択している。制度をより良くするためには、現場の声を吸い上げ、アドバイスを得る仕組みが不可欠ではないか。」

### ③ 広域連携と役割分担による事務の効率化

行政事務を抜本的に効率化するため、国や保険者（市町村）との連携体制を強化すべきとの意見。

- 運用の要点：事務を国が一括で管理する抜本的な運用見直しや、連絡が困難な事業所への督促事務において、事業所情報を直接保有する保険者（市町村）との情報共有・協力体制が不可欠である。
- 主な回答例：
  - ・ 「事務そのものを国が一括して取り扱うべきである。」
  - ・ 「県指定以外の事業所の情報を把握しきれないケースがあり、報告依頼や督促業務の効率化には、保険者（市町村）との緊密な連携が欠かせない。」

## まとめ

関係機関の連携においては、単なる連絡調整を超えた「三層の構造的連携」が不可欠である。第一に、「事務のレイヤー」として公表センターへの事務集約と専門性確保を図る。第二に、「制度のレイ

ヤー」としてケアマネジャー等の現場視点を反映し、情報の高度化を実現する。第三に、「運用のレイヤー」して国・都道府県・市町村間のデータ共有を強化し、督促事務等の効率化を推進すべきである。これら多重的な連携体制の構築が制度の信頼性向上と行政負担の軽減を両立させる鍵となる。

## 都道府県等 問 66 公的な介護情報のプラットフォームの役割・責務

回答を分析した結果、内容は「信頼性の砦としての公的責務」「統一基準による客観性の担保」「消費者保護と誤認防止」の3グループに集約された。(N:15)

### ① 「情報の信頼性の砦」としての公的責務

多種多様な情報が氾濫する現代において、行政が提供する情報の「真正性」と「責任」を重視する意見。

- 信頼の源泉：民間サイトやSNS上に真偽不明の情報が溢れる中、行政機関が提供する「信用に足る正確な情報」の発信元としての役割を担う。
- 情報の最後の砦：情報過多の時代において、情報の信頼性を最終的に担保する「最後の砦」としての極めて重い責務が期待されている。
- 客観性と透明性の維持：単なるデータの掲載にとどまらず、公的機関ならではの客観性と透明性を担保した情報を維持し続けることが不可欠である。

### ② 統一基準による正確・客観的な情報の担保

全国一律の基準で比較が可能であり、かつその内容が厳格に検証されていることを求める意見。

- 正確性の徹底追求：虚偽や誤報を排除し、多角的な検証プロセスを経て正確な情報を届ける。
- 全国共通の比較基盤：全国の事業所を「同一項目・同一基準」で公正に比較検討できること自体が、公的制度の大きな意義である。
- 検証体制の標準化：都道府県間の運用格差を解消し、全国レベルで一定の信頼性を担保できる検証スキーム（点検作業の適正化等）を構築すべきである。

### ③ 消費者保護と誤解の防止

利用者が誤った判断を下さないよう、営利目的の広告との差別化や適切な表示管理を求める意見。

- 民間広告との明確な峻別：民間の宣伝や誇大広告と、公的な事実情報を明確に区別し、利用者が混乱しない環境を整備する。
- 不適切表記の排除：空欄の放置や、実態と乖離した数値（受け入れ可能人数の不備等）を是正し、情報の鮮度と精度を維持する。
- 適切な意思決定の支援：利用者が正しい情報に基づき、個々のニーズに合致したサービスを適切に選別できる情報環境を保障する。

---

## まとめ

SNS や生成 AI により真偽不明の情報が氾濫する現代、公的プラットフォームには「情報の真正性を

保証する検疫所」としての機能が求められている。具体的には、全国一律の厳格な検証体制により情報の正確性を追求し、民間広告と明確に峻別された「信頼の砦」の再構築である。単なるデータの集積地に留まらず、標準化された比較基盤を維持することで、利用者が誤認なく最適なサービスを選択できる情報環境を保障する。この「公的情報の信頼ブランド」の確立は、制度の実効性を高める優先課題である。

## 都道府県等 問 67 介護サービス情報の公表制度のあり方について

回答を分析した結果、内容は「項目の精査・簡素化」「DX 推進とデータ連携」「現場の事務負担軽減」「財務諸表公表の再考」「運営体制の抜本的見直し」「制度意義の再定義」の 6 グループに集約された。(N:21)

### ① 報告・調査項目の精査と簡素化

制度開始から項目が膨大化・複雑化している現状を是正し、利用者にとっての可読性と事業者にとっての負担軽減を両立させるべきとの意見である。

- 運用の要点： 公表項目の必要性をゼロベースで再検討し、内容のスリム化を図る。
- 主な回答例：
  - ・ 「利用者にとっての使いやすさを最優先し、公表内容を簡素化すべきである。」
  - ・ 「基本情報・運営情報ともに調査項目を大幅に整理し、情報の質を高めるべきである。」
  - ・ 「義務的項目は最小限に留め、事業所の特色を示す任意情報を充実させるべきである。」

### ② データ連携と DX 推進による負担軽減

既存データとの連携や最新技術の活用により、情報の正確性向上と事務コストの削減を同時に実現すべきとの提案である。

- 運用の要点： 事業所台帳や介護報酬データ等との自動連携により、二重入力の「ワンスオンリー」を実現する。また、AI 等の活用により入力支援と検索性の向上を図る。
- 主な回答例：
  - ・ 「事業所台帳との連携により、常に正しい情報が随時更新される仕組みを構築すべきである。」
  - ・ 「他制度との重複が著しい。システム間連携の推進が不可欠である。」
  - ・ 「AI やチャットボットを導入し、事業所の入力支援や利用者の比較判断を助ける仕組みを設けるべきである。」

### ③ 事業所および行政の事務負担への配慮

深刻な人材不足に直面する現場において、現行の複雑な報告事務が制度維持の障壁となっていることへの懸念である。

- 運用の要点： 複雑なシステム仕様が精度の低下や行政側の対応負荷増を招いている。直感的な UI (ユーザーインターフェース) への刷新が急務である。

- 主な回答例：
  - ・ 「事業所の人材不足により対応が不十分となり、結果として行政側の修正対応等の負担も増大している。」
  - ・ 「一見して入力方法を理解できるフォームへの改良、特に小規模事業所でも容易に入力できる環境作りが必要である。」

#### ④ 財務諸表の公表に対する疑問と懸念

2024年度から義務化された財務諸表の公表について、その実効性と潜在的リスクを指摘する意見である。

- 運用の要点： 専門的な財務データが利用者の選択に真に資するかは疑問であり、経営上のリスクや事務負担のみが増大している実態がある。
- 主な回答例：
  - ・ 「財務諸表そのものが、利用者のサービス選択に資する情報となり得るのか、再考の余地がある。」
  - ・ 「経営上の機密情報の流出リスクや事務負担の増加が懸念される。公表方法の抜本的見直しを希望する。」

#### ⑤ 運営体制とガバナンスの再構築

都道府県等ごとの運用によるバラつきを解消し、国による一元管理や他制度との統合を求める抜本的な見直し案である。

- 運用の要点： 制度運営における地域性の必要性は低く、国が一括して事務を担うべきである。また、第三者評価等の類似制度との一元化も視野に入れるべきである。
- 主な回答例：
  - ・ 「外部評価や第三者評価等の制度との一元化を進め、効率的なガバナンスを構築すべきである。」
  - ・ 「国が一元的に事務を担うことで、全国共通の標準的な運用を実現されたい。」

#### ⑥ 制度の意義の再定義と進化

「利用者の選択支援」という原点に立ち返り、現代のニーズに即した形へ制度をアップデートすべきとの提言である。

- 運用の要点： 「義務的な報告事務」から、写真や動画を活用した「視覚的な広報・選択支援ツール」へと転換を図るべきである。
- 主な回答例：
  - ・ 「利用者の主体的なサービス選択を可能にするという原点を再認識し、制度を進化させるべき。」
  - ・ 「専門用語を排し、写真や動画で施設の日常を可視化するような訴求力の高いツールへの転換が必要。」

本制度は現在、情報の網羅性と現場の持続可能性の板挟みにあり、形骸化の危機に直面している。特に財務諸表の公表義務化が負担を増大させているとの声がある。今後は「情報のスリム化」と「DXによる効率化」を最優先課題とし、他制度とのデータ連携によるワンスオンリーの実現や、専門用語を排した視覚的な広報ツールへの転換を図るべきである。事務負担を軽減しつつ、利用者の実利に即した形へ制度を再定義することが、信頼される情報インフラとして再活性化につながる。

## 公表センター 問 30\_14\_その他 負担となっている「介護サービス情報の公表」事務

回答を分析した結果、内容は「データ・システム確認の煩雑さ」「事業所からの問い合わせ・操作支援」「手続きの複雑性と説明の困難さ」の3グループに集約された。(N:5)

### ① データ・システム確認の煩雑さ

データの整合性チェックや、システム改修に伴う検証作業がセンター業務の大きな負担となっている。

- 原本照合の多負荷： 訪問調査後に作成された調査票原本と、システム上に登録されたデータとの突合作業に多大な労力を要している。
- 改修内容の把握： システム改修後の変更箇所の確認作業。改修履歴や詳細な仕様情報の共有が不足しているため、内容把握に時間を要している。

### ② 事業所からの問い合わせ・操作支援

システムのユーザビリティや自動通知機能の不備が、センターへの問い合わせ増を招く直接的な要因となっている。

- 差し戻し理由の不透明性： 自動送信される差し戻しメールに具体的な理由が記載されない仕様のため、事業所から「修正箇所の特定」に関する個別の問い合わせが頻発している。
- 操作誤認への対応： システムの操作方法が直感的でなく、事業所側での入力不備が多発しており、その修正依頼や操作説明に多大な時間を割かれている。
- スケジュール案内： システム停止期間やメンテナンス等のスケジュール変更に伴う、事業所への案内・周知業務。

### ③ 手続きの複雑性と説明の困難さ

制度上の特殊な申請処理や、システムのインターフェース構成が事務の停滞を招いている。

- 非定型的な申請処理： 「計画のグループ化」や「外部評価による調査免除申請」など、標準的でないイレギュラーな処理が負担となっている。
- 電話誘導の困難さ： 調査票が「手順1」と「手順2」に分離して表示されるため、電話等での操作誘導の際、入力者に直感的に伝わりにくく、説明が長期化する。

## まとめ

公表センターの負担は、純粋な事務量以上に「システムの仕様不備」に起因する外部対応によって増幅されている実態が浮き彫りとなった。具体的には「差し戻し理由の非表示」や「入力手順の分離」が事業所側の混乱を招き、それがセンターへの膨大な問い合わせとなって跳ね返っている。事務負担の軽減には、システムのUI（ユーザーインターフェース）の刷新および、自動通知内容の充実化による「事業所の自己完結性の向上」が不可欠である。

## 公表センター 問 34 年度ごとの事務の逼迫や介護サービス事業所(事業者)への影響(スケジュール遅延等)を緩和する有効な施策

回答を分析した結果、内容は「運用スケジュールの早期化と固定化」「システム機能の高度化」「調査項目の精査と普遍化」「指導体制の強化」の4グループに集約された。(N:12)

### ① システムリリース時期の早期化と固定化

年度ごとの運用を安定させるための大前提として、最も多くの要望が寄せられた項目である。

- 運用の要点： システムリリースを年度初め（4月）または例年一定の時期（例：7月以前）に固定することで、計画的な事務執行を可能にし、年度末の業務集中を回避する。
- 主な回答例：
  - ・ 「毎年同時期（可能であれば7月より早期）にシステムリリースが行われることが極めて重要である。」
  - ・ 「年度初め（4月1日）のリリースを強く要望する。」
  - ・ 「リリースが年度初めに完了すれば、事業所への案内や報告期間に十分なゆとりを確保できる。」

### ② システム機能の高度化による事務効率化

事業所の入力ミスシステム側で防止し、センターによる「差し戻し」や「確認」の事務コストを物理的に削減する提案である。

- 運用の要点： 入力エラーチェック（バリデーション）の強化や、新規項目未入力時の警告表示を実装する。また、ID・パスワード通知の電子化を推進し、アナログな事務作業を根絶する。
- 主な回答例：
  - ・ 「新規・変更項目の未入力時に警告メッセージを表示する等の入力制御が有効である。」
  - ・ 「ID・パスワード案内方法の電子化など、デジタルツールの活用を一層進めるべきである。」
  - ・ 「システム上のエラーチェック機能を拡充し、報告システムのユーザビリティを向上させる必要がある。」

### ③ 調査項目の精査と普遍化

毎年度のシステム改修そのものを最小限に抑制し、制度をシンプル化するための抜本的な提案である。

- 運用の要点： 調査項目を厳選・統合し、法令改正に左右されない「普遍的な項目」に集約することで、毎年度の改修コストを排除し、早期リリースと事務の平準化を同時に実現する。
- 主な回答例：
  - ・ 「法令改正の影響を受けない普遍的項目へ統一することで、毎年度のシステム改修を不要とし、4月の早期リリースを実現すべきである。」
  - ・ 「公表対象の基準（報酬額等）を見直し、毎年度の計画作成に伴う負担を軽減すべきである。」

#### ④ 運営・指導の強化による業務の平準化

システム面のみならず、未報告事業所への直接指導を通じて業務サイクルを正常化するアプローチである。

- 運用の要点：督促に応じない事業所に対し、運営指導（実地指導）等を通じた適切な指導を行い、年度末への業務集中を緩和するとともに、制度の公平性を確保する。
- 主な回答例：
  - ・ 「未報告事業所に対し、運営指導等の枠組みを活用して適切な指導を行うことは、年度末の業務集中緩和に有効である。」
  - ・ 「情報公表制度が法的義務であること等の理解を深めるための周知を徹底すべきである。」

#### まとめ

公表センターの視点からは、単なるスケジュールの前倒しにとどまらず、「毎年度の改修を不要とするための項目の固定化」や「システムによる機械的な入力制御（バリデーション）」といった、事務が発生する源流（システム仕様と項目構成）を抜本的に見直すべきとする、構造的な解決策を求める声が顕著である。これらの施策を講じることは、センター業務の逼迫を緩和するだけでなく、事業所にとっても予測可能性の高い、安定的な報告環境を提供することに直結するものと思われる。

### 公表センター 問 35 事務負担軽減を図るために、現在直面している課題と解決方策

回答を分析した結果、内容は「スケジュール管理の安定化」「データ連携・システム一本化」「督促・未報告対策の自動化」「システム制御による正確性確保」「報告項目の精査」「サポート体制の充実」の6グループに集約された。(N:11)

#### ① システム改修およびスケジュール管理の安定化

不定期なシステムリリースが行政事務を逼迫させる最大の要因となっており、運用の予見可能性を高めることが急務である。

- 課題： 毎年度の改修時期が流動的であり、リリースの遅延が公表事務の過密化を招いている。その結果、事業所への周知が直前となり、問い合わせの集中を引き起こしている。
- 解決策： システムリリース時期を毎年一定（例：4月1日や7月初旬）に固定し、年間スケジュールを早期に提示することで、都道府県等が計画的に準備できる体制を構築すべきである。

#### ② 他制度とのデータ連携およびシステムの統合

類似する報告制度や既存台帳との二重管理が、事業者・都道府県等双方の負担を増大させている。

- 課題： 経営情報データベース（経営情報DB）等の他制度と報告内容が重複しており、転記や再入力に伴う非効率が生じている。
- 解決策： 経営情報DBや都道府県等の事業所台帳システムとのデータ連携を強化し、基本情報の自動反映を実現すべきである。また、GビズIDの活用を推進し、パスワード郵送等のアナロ

大な事務を撤廃、最終的には報告窓口を一本化すべきである。

### ③ 督促・未報告対策の自動化

期限未遵守の事業所に対する督促業務が、都道府県等のマンパワーを削いでいる現状がある。

- 課題：未報告事業所に対する電話、FAX、訪問による個別督促作業が膨大な量に達している。
- 解決策：システムによる「自動メール督促機能」を実装するとともに、未報告事業所を即座に抽出・通知できるリスト管理機能を拡充し、督促事務の機械化を図るべきである。

### ④ 入力内容の正確性確保とシステム制御の強化

事業所の入力ミスや添付漏れに対し、都道府県等側が目視確認や代行修正を余儀なくされている。

- 課題：財務諸表等の必須書類が未添付でも提出可能な仕様や、提出後に事業所側で修正できない制約が、都道府県等の作業負担を増大させている。
- 解決策：必須項目の未入力や書類不足がある場合に提出を制限する「バリデーション機能」を強化すべきである。また、提出後であっても事業所側で軽微な修正・再提出が可能となるよう、権限設定を見直すべきである。

### ⑤ 報告項目の精査と公開情報のあり方

「項目過多による視認性の低下」という制度の根幹に関わる課題が指摘されている。

- 課題：膨大な項目が入力負担を重くし、特に財務諸表の公開に対する事業所の心理的抵抗が強く、行政側の説明負担が高まっている。
- 解決策：公表項目を「利用者が真に必要な情報」に厳選・簡略化する。

### ⑥ 問い合わせ対応およびサポート体制の充実

操作方法や制度解釈に関する膨大な照会が都道府県等窓口集中し、本来の審査事務を圧迫している。

- 課題：ID・パスワードの紛失対応や基本操作の指導に多大な労力を割かれている。
- 解決策：国による全国共通コールセンターの設置や、AIチャットボットの導入を推進すべきである。また、「公表事務センター」を設置し、地域を跨いだ一体的な事務運用を行うことで、窓口業務の集約化を図るべきである。

---

## まとめ

行政事務の負担軽減を実現するための鍵は、以下の3つの方向に集約される。

第一に、事務サイクルの固定化が挙げられる。システムの改修時期や運用スケジュールを早期に固定し、都道府県等と事業所の双方が予測可能性を持って計画的に対応できる体制を確立することが望ましい。第二に、データ連携によるワンスオンリーの実現である。他制度のシステムと情報を連動させることで入力の二度手間を省き、現場の作業負担を抜本的に解消していく。第三に、システムによる自動制御の強化である。エラーチェックの自動化や督促事務のシステム化を図り、人為的なミスの防止と管理業務の省力化を進める。これらシステムと運用ルールの両面から改善を図ることが、持続可能な制度構築につながると考えられる。

## 公表センター 問 39 現行の調査票入力フォーマット(手順 1・手順 2 などのシステムのつくりや入力エラーのメッセージの在り方を含む)に対する改善点

回答を分析した結果、改善要望は「入力作業の省力化・自動化」「エラーチェック機能の強化」「提出フローの最適化」「UI(ユーザビリティ)の刷新」「報告項目の抜本的見直し」の5グループに集約された。(N:15)

### ① 入力作業の省力化と自動化

事業所の事務負担を軽減するため、手入力や変換に伴う工数を削減する機能の拡充が求められている。

- 自動補完および表示：郵便番号入力による住所の自動反映、URLのプロトコル(http等)や電話・FAX番号のハイフンの自動表示。
- 入力制御と自動変換：英数字の半角への自動変換、項目属性に応じた入力モード(全角・半角)の自動切り替え、および数値項目(常勤換算人数以外)への小数点入力制限。
- 初期設定の最適化：新規調査票における従業者人数の初期値を「0」に設定する、あるいは記入年月日を入力開始日に自動設定する等の配慮。

### ② エラーチェック機能の強化と精度向上

不正確なデータの登録を未然に防ぎ、事業所が自律的に誤りを修正できる仕組みの構築が急務である。

- 整合性チェックの徹底：従業者実人数と経験年数合計の不一致、常勤・専従人数の矛盾等に対するリアルタイムなエラー検知。
- エラーメッセージの視覚化：却下理由を明示し、エラー箇所を強調(赤文字等)して表示するとともに、該当箇所へ直接遷移できるジャンプ機能を実装する。
- バリデーションの厳格化：必須項目(特に財務諸表)が未充足の場合、提出ボタンを無効化し、不完全な状態での提出を物理的に防止する。

### ③ 提出フローの改善とステータス管理

「入力完了後の未提出」という事態を回避するための動線改善である。

- 提出動作への誘導：保存・登録完了後、迷わず「提出する」ボタンへ遷移できる仕様への変更。特に「前画面に戻る」操作で作業を終わってしまうオペレーションミスへの対策。
- 進捗状況(ステータス)の可視化：提出の成否を一目で判別できる表示の実装。「提出済」と「公表後提出済」を個別に管理・検索できる機能の拡充。
- 手順の整理と統合：煩雑な入力手順(手順1・2・5等)を整理・統合し、レイアウトを一体化することで操作の混乱を防止する。

### ④ 画面構成・UI(ユーザビリティ)の改善

必要な情報を迅速に取得し、直感的に操作できるインターフェースへの刷新が求められている。

- ヘルプ・ガイド機能の改善：記載要綱や注釈（！や？マーク）を各項目に配置し、マウス操作に連動して固定表示される等の視認性向上。
- トップ画面の再構築：「お知らせ」欄の拡充や不要な「備考欄」の削除。重要度の高い操作ボタン（手順5等）の表示位置の適正化。
- 画面遷移の効率化：メニューバーからのダイレクト遷移の実装、および縦長な画面構成の整理（重要度の高いアップロード欄を上部へ配置等）。

## ⑤ 報告項目の抜本的見直し

制度の目的に照らし、不要項目の削除や特定の情報の取扱いを変更すべきとする提案である。

- 財務諸表の独立：財務諸表を「運営情報」から切り離し、基本情報と同様に公表後も事業所側で適時修正・アップロードが可能な仕様に変更する。
- 「その他」欄の整理：入力負荷が大きくデータの定量的分析を妨げる「その他（自由記述）」欄を原則として廃止し、選択肢（あり・なし）による回答に集約する。
- 重要事項説明書の取扱い：掲載場所の視認性を高め、情報の更新頻度を向上させられる運用へと改める。

## まとめ

改善要望の核心は、単なる「使いやすさ」の追求にとどまらず、「システムが自動的にミスを検知し、提出完了まで正しく先導すること」に集中している。特に、財務諸表を運営情報から独立させることや、入力不備を許容しない厳格なバリデーションの実装が、行政・事業所双方の事務負担を抜本的に削減するための鍵であるといえる。

## 公表センター 問 43 事業所の負担を軽減しつつ、情報精度を高めるために必要な対策

回答を分析した結果、内容は「入力作業の簡素化・効率化」「報告項目・基準の精査」「費用負担の適正化」「訪問調査による信頼性確保」「報告意義の周知徹底」の5グループに集約された。(N:9)

### ① 入力作業の簡素化・効率化

他制度との重複項目の削減や、UI（ユーザーインターフェース）の改善により、事務負担を物理的に軽減すべきとの意見である。

- 他制度との連携強化：財務諸表等、他の行政システムで既報告済みの項目については、情報の相互参照（ワンスオンリー）により再入力を不要とすべきである。
- 入力形式の高度化：プルダウンメニューの拡充による選択式への移行や、監査等で確認済みの情報をシステム側で代理入力・反映させる仕組みの導入を検討すべきである。

### ② 報告項目・基準の明確化と精査

記載内容のバラつきを抑制し、事業所の実態を正確に反映させるための提案である。

- 判断基準の具体化：記載要領や判断基準をより具体的に明示し、事業所の誤認を防ぐことで、データ全体の精度向上を図る。
- 選択肢の拡充：「制度は存在するが該当事例がない」「期間外に研修を実施済み」など、現行の二者択一では回答困難な実態に即した選択肢を整備すべきである。
- 項目の妥当性精査：定義が曖昧な項目を整理するとともに、最新の介護施策の方針と整合性の取れた項目内容へと見直しを行う。

### ③ 費用負担の在り方と公平性の確保

調査に伴うコスト負担が事業所の重荷となっており、地域間の不公平感が生じている現状が指摘されている。

- 地域間格差の是正：調査手数料の有無が都道府県等によって異なる現状に対し、公平性の観点から費用負担の在り方を全国的に整理・統一する必要がある。
- 経済的負担の軽減：法的義務である調査において、事業所側の費用負担を最小化するための財政的措置を検討すべきである。

### ④ 訪問調査による信頼性の確保

情報の客観的な信頼性を担保する手法として、実地による訪問調査の有効性が再認識されている。

- 定例調査の義務化：指定更新のサイクル（例：6年に1度）等に合わせ、定期的な訪問調査を義務付けることで、公表情報の正確性を担保する仕組みを構築すべきである。

### ⑤ 報告の意義に関する周知と意識向上

入力者の主体性を高めることで、根本的な情報の質を改善するアプローチである。

- 公表の自覚を促すシステム設計：報告内容が広く一般に公開されるものであることをシステム上で繰り返し明示し、情報の重要性を再認識させる。
- 提出プロセスの工夫：提出時の最終確認画面において、本制度の趣旨や公表の意義を表示するなど、入力者の責任感とモチベーションを向上させる工夫を講じる。

## まとめ

分析の結果、事業所の負担軽減と精度向上の両立には、「行政保有データの再利用（効率化）」と「訪問調査による客観的担保（信頼性）」、そして「入力者の意識改革（モチベーション）」の三位一体の対策が不可欠である。特に、地域間の費用負担の不公平感や、実態と乖離した選択肢の改善は、制度に対する事業所の信頼を維持し、正確な回答を導き出すための基盤となる。

## 公表センター 問 47 調査実施体制の確立に向けた施策の実現において、行政側の負担を解消するための施策

回答を分析した結果、内容は「研修業務の「中央集約化」と「デジタル化」「調査期間の柔軟化」「調査員確保に向けた広報支援の強化」の3カテゴリーに集約された。(N:7)

### ① 研修業務の「中央集約化」と「デジタル化」

- 具体的な内容：全国共通の研修内容を国がオンライン（eラーニング等）で一括実施、または標準的な研修教材を配布する体制へ移行する。
- 期待される効果：各都道府県が個別に講師確保、会場設営、資料作成を行う工数が大幅に削減される。また、少人数の受講者のために開催を繰り返す非効率性が解消される。

### ② 調査期間の柔軟化(延長・分散)

- 具体的な内容：現行の調査期間を拡大・柔軟化し、年間を通じて業務を分散実施できる運用へ見直す。
- 期待される効果：特定時期への事務集中が回避され、行政による審査・進捗管理の精度が向上する。また、調査員の就業が安定化することで離職を防止し、再募集・再研修に伴う追加コストを抑制できる。

### ③ 調査員確保に向けた広報支援の強化

- 具体的な内容：国レベルでの「情報公表制度調査員」の意義に関する広報キャンペーンおよび認知度向上施策の展開。
- 期待される効果：都道府県等単位での周知活動の限界を打破し、社会的なステータスを高めることで、行政が個別に調査員を募る際のハードルを下げ、確保に要する事務的負担を軽減する。

## まとめ

調査業務の効率化と体制強化に向けた施策は、大きく3つの柱に集約される。第一に、研修業務の中央集約化とデジタル化である。国がeラーニングの実施や標準教材の配布を一括して担うことで、都道府県等ごとの講師確保や会場設営等の工数を大幅に削減し、非効率性を解消する。第二に、調査期間の柔軟化である。実施時期を年間を通じて分散させることで、事務集中の回避と調査員の雇用安定を図り、離職防止や再募集コストの抑制につなげる。第三に、国主導の広報支援強化により調査員の社会的認知度を高め、都道府県等の募集負担を軽減し、安定的な人材確保を実現する。

## 公表センター 問 48 調査員の確保・定着・質向上を両立させるために、報酬、研修、または雇用形態に関して講じるべき施策

回答を分析した結果、内容は「研修の充実と質の標準化」「処遇改善と経済的負担の軽減」「制度のあ

り方と養成体制の見直し」の3カテゴリーに集約された。(N:6)

### ① 研修の充実と質の標準化

調査員の知識を最新の状態に維持し、調査の客観的妥当性を担保するための提案である。

- 継続的な情報共有とアップデート：法改正や新項目の追加時に、定例的な解釈説明や資料提供を実施し、最新情報を共有することで調査員の専門性と意欲を維持する。
- 知識の平準化と更新制の導入：定期的な研修を通じて調査員の知識レベルを均一化し、受審事業所側の不信感・不安感を払拭する。また、数年単位の「資格更新制（更新研修）」を導入し、専門性の鮮度を管理すべきである。
- 実践的研修（OJT）の強化：新人調査員がベテラン調査員に同行する現場研修（OJT）を重視し、実務に即したスキル習得を支援することが最も効果的である。

### ② 処遇改善と経済的負担の軽減

調査員が活動を継続しやすくするための、経済的・制度的な支援に関する提案である。

- 公費による実費負担の適正化：現在、調査員の自己負担となっている研修参加費用や旅費等の実費について、公費負担の対象とするよう制度を改善すべきである。
- 業務の継続性の確保（通年化）：年度ごとに生じている業務中断期間（インターバル）を短縮し、実務に従事できる期間を最大化することで、調査員の離職を防止し、資質向上を図る。

### ③ 制度のあり方と養成体制の見直し

人手不足や調査員の高齢化という構造的課題に対応するための施策である。

- 戦略的な新規養成の実施：調査員の減少と高齢化が深刻な地域において、将来的な調査需要を予測した上で、計画的な新規調査員の養成・確保を検討すべきである。

---

## まとめ

調査員体制の維持と質の向上に向けた施策は、3点に集約される。第一に、資格更新制の導入や同行研修の強化による研修の充実と質の標準化である。これにより調査の客観性と専門性を担保する。第二に、研修旅費の公費負担化や業務の通年化による処遇改善である。経済的・制度的障壁を除去し、離職を防止する。第三に、将来需要に基づいた戦略的な新規養成であり、深刻な高齢化や人手不足に対応した持続可能な体制を構築すべきである。

## 公表センター 問 51 利用者が適切なサービスを選択できるようにするために、最も優先すべき対策

回答を分析した結果、内容は「周知・啓発と専門職による活用支援」「システムの操作性・利便性の向上」「公表内容の充実と信頼性の確保」「情報の整理と最適化」の4グループに集約された。(N:12)

### ① 周知・啓発と専門職による活用支援

「システムの存在」を広く社会に浸透させるとともに、専門職が利用者をナビゲートする仕組みを求める意見である。

- 広報活動の抜本的強化：国による大規模な広報（公共広告等の活用）を展開し、システムの社会的認知度を飛躍的に向上させる。
- 専門職による説明の義務化：ケアマネジャーが初回のケアプラン作成時にシステム活用を説明することを義務付けるとともに、相談機関の研修項目に本制度の活用を組み込む。
- 民間セクターとの連携：データを二次利用する民間企業に対しても適切な啓発・指導を行い、官民一体となって利用促進を図る。

### ② システムの操作性と利便性の向上

「使いやすさ」や「情報の到達性」を改善し、利用者の利便性を高めるための提案である。

- 用語・制度解説の高度化：専門用語を避けた平易な表現への改善に加え、ワンクリックでの用語解説やポップアップ機能の実装等、デジタル補助機能を充実させる。
- ナビゲーション機能の導入：サービス種別の解説から、本人の嗜好やニーズに合致したサービスを絞り込む「交通整理」の仕組みを構築する。
- 検索・更新性の改善：全指定事業所の網羅的な検索を可能にするとともに、適切な更新サイクルを維持し、情報の鮮度と操作性を担保する。

### ③ 公表内容の充実と信頼性の確保

「利用者が真に求めている情報」を掲載し、その正確性を公的に担保する仕組みに関する意見である。

- ニーズに即した項目の追加：要介護度の改善実績、褥瘡・転倒の発生状況、「外国人スタッフの有無」など、利用者が選択の決め手とする切実な情報を掲載する。
- データの信頼性担保：正確な報告を促すため、報告義務の不履行に対する指導や、介護報酬体系との連動など、事業者へ情報の重要性を強く再認識させる仕組みを構築する。

### ④ 情報の整理と最適化

情報過多による混乱を避け、利用者が主体的に比較検討できる環境を整備する案である。

- 項目の統合・最適化：調査項目を徹底的に精査・統合して総数を削減し、視認性と使い勝手を向上させる。
- サービス種別の再整理：細分化されすぎたサービス種別の統合を検討し、選択の複雑さを解消

する。

## まとめ

システムの利便性向上と利用促進に向けた施策は、4つの柱に集約される。第一に、周知・啓発と専門職による活用支援である。国による広報強化やケアマネジャーによる説明義務化を通じ、利用者への確実な導線を確立する。第二に、操作性と利便性の向上である。用語解説の充実やナビゲーター機能の実装により、誰もが独力で使いこなせる構成へ刷新する。第三に、公表内容の充実と信頼性の確保である。利用者の関心が高い実績項目の拡充と、報告の正確性を担保する仕組みを構築する。第四に、情報の整理と最適化である。項目数や種別を大胆にスリム化し、比較検討の負荷を軽減すべきである。

### 公表センター 問 52 類似・重複がみられる他制度情報等(介護サービス事業者経営情報データベースシステム、介護サービス事業所台帳等)とのデータ連携・DX 推進のあり方

回答を分析した結果、内容は「事務負担の軽減(データ連携・共通化)」「制度の整理と周知・理解促進」「入力ハードルの低減と操作性向上」「公表情報の精査とガバナンス」の4グループに集約された。

(N:9)

#### ① 事務負担の軽減(データの自動連携・共通化)

最も多くの意見が集中したカテゴリーであり、複数の制度において同一情報の再入力を強いる現状の抜本的改善を求めている。

- 基本情報の自動反映：法人情報や事業所所在地などの静的データを、既存の事業所台帳システム等から自動連携させ、入力プロセスの省力化を図る。
- 重複項目のワンスオンリー化：財務諸表入力、経営情報データベース(経営情報DB)、社会福祉法人の現況報告など、重複する報告項目は一度の入力で全制度に反映される仕組み(ワンスオンリー)を構築すべきである。
- 添付書類の省略：いずれかの行政システムで提出済みの資料については、データ連携により再度のファイル添付を不要とする。

#### ② 制度の整理と周知・理解の促進

システム面の連携のみならず、事業者が多層化する報告制度を正しく把握・理解するための支援を求める意見である。

- 制度の可視化：報告義務が存在する諸制度の「一覧表」や「相関図」を提示し、GビズIDを介した報告等との混同を防止する。
- 制度目的の明確化：経営情報DB(統計・集計目的)と本制度(個別事業所の情報公開目的)の性質の違いなど、各制度の目的を整理して周知し、事業者の納得感を得る。
- DX導入メリットの提示：システム連携による事務負担軽減の具体例を示し、デジタル化に対する事業者の活用意欲を向上させる。

### ③ 入力ハードルの引き下げと操作性の向上

事業者がストレスなく報告を完遂できるよう、システムのユーザビリティ向上に関する提案である。

- フォーマットの標準化： 関連システム間での入力フォーマットおよびインターフェースの統一。
- データ複写機能の導入： 類似性の高い報告内容について、過去データや他制度のデータを引用・複写できる機能の実装。

### ④ 公表情報の精査とガバナンス

情報の正確性担保と、公開情報の妥当性管理に関する意見である。

- 不適切情報の自動除外： 一般公開に適さない、あるいは秘匿性の高い情報は、システム側で当初から除外・制御される仕組みを整備する。
- 公表根拠の明示： 各公表項目に対し、その必要性や法的根拠を明確に示すことで、行政側の説明負荷を軽減し、事業者の透明性を確保する。

## まとめ

分析の結果、事務負担の軽減と制度の透明性向上に向けた施策は、以下の4点に集約される。

第一に、事務負担の軽減である。既存システムとの自動連携や重複項目のワンスオンリー化を推進し、再入力の手間を抜本的に解消する。第二に、制度の整理と周知である。多層化する報告制度の相関図提示や目的の明確化を通じ、事業者の理解と納得感を得る。第三に、入力ハードルの低減である。操作性の向上やデータ複写機能の実装により、スムーズな報告を支援する。第四に、公表情報の精査とガバナンスである。不適切情報の自動除外や公表根拠の明示を行い、情報の正確性と透明性を担保すべきである。

## 公表センター 問 53 本制度運営に係る関係機関の連携のあり方

回答を分析した結果、内容は「都道府県・政令指定都市・市町村間の重層的連携」「広域・全国規模のネットワーク構築」「国と地方の垂直的連携」「運営の安定化・効率化」の4グループに集約された。(N:7)

### ① 都道府県・政令指定都市・市町村間の重層的な連携

地域内における運用の不整合を解消し、円滑な制度運営を担保するための連携を求めるグループである。

- 広域的な情報共有の確立： 都道府県と政令指定都市、および各市町村間において、相互の情報共有や緊密な連携体制を再構築する必要がある。
- 解釈の統一と共有： 地域密着型サービスの把握や、評価項目に対する解釈の齟齬を排除するための、実務レベルでの調整機能が求められている。

### ② 広域・全国規模のネットワーク構築

都道府県の枠組みを超え、より広範な視点での情報交換を求めるグループである。

- ブロック単位の交流促進： 近隣自治体の先進事例を参考とするため、地区ブロック（例：東北・北海道ブロック）単位での定期的な情報交換の場が必要である。
- 全国的な連絡網の整備： 全国規模の連絡網を構築し、日常的な情報共有や意見交換を可能にするプラットフォームを整備すべきである。
- 他自治体知見の活用： 他県の質疑応答事例や対応状況を把握する機会は、事業所および利用者への対応精度を向上させる上で極めて有効である。

### ③ 国と地方の垂直的連携(Q&Aの共有)

国に集積される判断基準を迅速に現場へ還元し、都道府県等窓口での完結性を高めるための提案である。

- 照会回答事例(Q&A)の適時共有： 国が事業所や公表センターから受けた問い合わせに対する回答を、簡易かつ速やかな形式で各都道府県等へ定期共有すべきである。
- 現場における対応の完結： 国の判断基準が適時共有されることで、都道府県等・センターの窓口で即座に対応が完結し、行政サービスの利便性が向上する。

### ④ 運営の安定化と効率化に向けた連携

制度を安定的に維持し、関係者の負担を低減するための組織的な協力体制に関する意見である。

- 共通理解の形成： 制度内容や運用手法について、関係機関間で強固な共通理解を形成し、事業所への対応方針を一本化する仕組みが必要である。
- 事務プロセスの効率化： 連携を通じた重複事務の排除やプロセスの合理化を図り、結果として事業所の報告負担軽減にも寄与すべきである。

## まとめ

連携強化に向けた施策は、以下に集約される。第一に自治体間の重層的連携であり、都道府県や市区町村間での情報共有を確立し、実務レベルでの解釈の齟齬を解消する。第二に広域ネットワークの構築であり、ブロック単位の交流や全国的な連絡網を通じて他自治体の知見を横断的に活用する。第三に国との垂直的連携であり、国の判断基準を迅速に現場へ還元し窓口対応の完結性を高める。第四に、共通理解の形成による事務の効率化を図り、運営の安定化を推進すべきである。

## 公表センター 問 54 公的な介護情報のプラットフォームの役割・責務

回答を分析した結果、内容は「信頼の砦としての正確性・中立性」「同一様式による公平な比較」「デジタル格差の是正」「直感的な情報構成への刷新」の4グループに集約された。(N:8)

### ① 「信頼の砦」としての正確性と中立性の確保

営利目的の民間サービスとは一線を画す、公的機関ならではの「情報の裏付け（オーセンティシテ

イ)」を重視するグループである。

- 情報の正確性担保：訪問調査の実施や定例的なデータ更新により、公表内容の真正性を担保する。事業所の実在確認や基本情報の真正性を保証するツールとしての基盤的役割を果たす。
- 中立・公平な立場の堅持：非営利かつ中立な立場での情報提供を徹底し、消費者が恣意的な広告に惑わされることなく、安心して利用できる情報環境を整備する。

## ② 同一様式による「公平な比較」の提供

事業所間の情報発信力の格差を是正し、利用者の客観的な判断を支える役割を強調するグループである。

- 情報の標準化：全事業所が同一様式・統一質問項目で回答することで、閲覧者が客観的かつ横断的に比較検討できる材料を供する。
- 情報の透明性確保：事業所にとって不利益となり得る情報も含め、一律の基準で回答させることで、利用者の「知る権利」を保障し、健全なサービス選択を支援する。

## ③ デジタル格差(情報発信能力差)の是正

SNS や生成 AI の活用能力に依存せず、すべての事業所が「選択の遡上」に載ることを担保する役割である。

- 露出機会の均等化：資金力や IT スキルに勝る事業所の情報ばかりが突出する現状に対し、すべての事業所を同一プラットフォームに網羅的に掲載することで、情報発信能力による格差を解消し、消費者の選択肢を保護する。

## ④ 直感的な理解を助ける情報構成の刷新

複雑化した情報を、利用者の視点から再構築することを求めるグループである。

- 直感的な UI/UX への刷新：現行の細分化された複雑な構成を抜本的に見直し、説明を要さず直感的に理解できる「視覚的に明解な」情報構成へと進化させる。
- エビデンスとしての価値向上：単なる情報の羅列を脱し、公的機関による信頼性の高いエビデンス（根拠資料）としての機能を強化する。

---

## まとめ

施策の方向性は、以下の4つに見出される。第一に、信頼性と中立性の確保が挙げられる。公的機関として情報の裏付けを徹底し、営利目的に左右されない公平な情報環境を維持していくことが求められる。第二に、同一様式による比較の提供である。全事業所が統一基準で回答することで、利用者の客観的な判断や知る権利を支える役割を担う。第三に、デジタル格差の是正が考えられる。情報発信能力の差によらず全事業所を網羅的に掲載し、露出機会の均等化を図る。第四に、直感的な情報構成への刷新である。複雑な情報を整理し、視覚的に明解でエビデンス価値の高い構成へと見直していくことが望ましい。

## 公表センター 問 55 介護サービスの情報の公表制度のあり方

回答を分析した結果、内容は「利用者目線の追求とアクセシビリティの改善」「情報の正確性と信頼基盤の構築」「他制度連携と DX による効率的運用」「運用スケジュールと協力体制の整備」の 4 グループに集約された。(N:9)

### ① 利用者目線の追求とアクセシビリティの改善

「誰のための制度か」という原点に立ち返り、一般の利用者が直感的に理解・操作できる仕組みを求めるグループである。

- 可読性および平易性の向上：専門職のみならず、一般の利用者が容易に理解できるよう、用語、項目、および視覚的デザインを全面的に刷新する必要がある。
- 情報の厳選と直感的な構成：利用者のサービス選択に真に必要な情報へと項目を絞り込み、説明を要さない直感的なインターフェースを構築すべきである。
- 最新技術による利便性の向上：AI を活用した高度な絞り込み検索など、デジタル世代のニーズに合致した機能拡充を図る。

### ② 情報の正確性と「信頼できる情報基盤」の構築

制度の根幹である情報の質を向上させ、社会的な信頼性を再確立することを重視するグループである。

- 信頼性の担保と再整備：掲載情報の正確性を公的に保証し、利用者が安心して選択できる「高信頼な情報インフラ」として制度を再編する。
- 事業所の意識改革と仕組み作り：更新の重要性が十分に認識されていない現状を改め、情報の正確性をシステムの的に担保する仕組みを構築すべきである。
- 公平性の確保：財務諸表の公表拒否等、制度の形骸化を招く事態への対応を検討し、全事業所間の公平性を維持する。

### ③ 他制度連携と DX による効率的運用

現場の負担を軽減し、データを有効活用するためのシステムの進化を求めるグループである。

- 「ワンスオンリー」の実現：他制度とのデータ連携・統合、およびオープンデータの積極的な利活用を推進し、効率的な運用体制を目指す。
- 項目の普遍化と改修コストの削減：法令改正に左右されない普遍的な項目へと統一することで、毎年度発生する大規模なシステム改修を不要とする。

### 円滑な運用のためのスケジュールと協力体制の整備

都道府県等や事業所が無理なく、かつ円滑に制度を運用するための実務的な提案である。

- 運用の安定化と早期化：システム改修時期を固定・早期化し、十分な調査期間の確保と事務の平準化を図るべきである。
- ステークホルダーとの協調：現場の意見や要望を適宜運用に反映させ、事業所が制度に協力し

やすい環境を整備する。

- 実施主体の理解向上： 制度を所管する都道府県等側の理解を深め、継続的な制度改善を停滞させない体制を構築する。
- 

## まとめ

制度の改善に向けた方向性は、以下の4つに見出される。第一に、利用者目線の追求とアクセシビリティの改善が挙げられる。用語の平易化や直感的なデザインへの刷新を通じ、一般の利用者が迷わず操作できる仕組みを整えていくことが望ましい。第二に、情報の正確性と信頼基盤の構築である。掲載内容の真正性を公的に保証し、誰もが安心してサービスを選択できる情報インフラを目指す。第三に、他制度連携とDXによる効率的運用である。データの自動連携を推進し、現場の入力負担軽減と運用の合理化を図る。第四に、運用スケジュールと協力体制の整備である。事務サイクルを早期に固定化し、都道府県等や事業所が計画的に対応できる安定的な運営体制を築くことが求められる。

## 4. アンケート結果からの考察

### (1) 情報の正確性確保に関する都道府県等間の取組状況の差

制度の実施運営体制は、都道府県等直営型が過半数を超えており、指定公表センター設置型は、回答のあった43都道府県中16件(約4割)、19政令指定都市中10件(約5割)である。また、指定調査機関を設置していない都道府県等は7割超となっている。

このような中で、制度運営は多くの都道府県等で常勤1名規模という少人数体制での運用となっており、直営型の都道府県等と、公表センター設置や調査機関設置の都道府県等とでは、調査事務や公表事務の関わりに大きく体制差があることから、公表情報の正確性の確保に関しての取組差にもつながっていると読み取れる。

公表情報における休・廃止事業所の取り扱いについて、ルールを定めていない都道府県等が1割程度存在すること、旧年度等の古い情報が掲載されている事業所について、最新の情報への更新依頼を行っていない都道府県等は6割存在するとの回答結果であった。一方で、公表情報の虚偽表示・未更新に関する苦情は、一定数発生しているとの結果であった。

事業所からの基本情報の報告内容に誤りがないか、確認をしている都道府県等と確認をしていない都道府県等とは大きく二分され、半数以上の都道府県等においては、事業所からの報告内容がそのまま公表されている実態が示された。

情報の正確性の担保について、課題認識を有している都道府県等は、回答者の1/3程度であり、報告内容を確認している都道府県等、公表センター設置都道府県等において、課題認識を有している傾向が読み取れた一方で、報告内容の誤りを確認していないとの回答者からは、課題認識についての記載は得られず、本制度における公表情報の取り扱い・正確性の確保について、都道府県等間における取組状況の違いと課題認識の温度差が表われた結果となった。

公表情報の「基本情報の内容確認」を行っているとは回答した都道府県等(約5割)の回答からは、具体的には、①公的台帳、更新書類、運営情報といった「複数の情報源」と多角的に照合、②独自マニュアルの作成・提供、③重点確認項目(電話番号や所在地など、利用者の利便性に直結する項目)の確認をする等の対応が示された。

正確性確保の障壁になっていることとしては、確認件数に対しての人員や時間の不足についての意見、何をもって「正」とするのかは書面やシステム上の報告に依拠しており、裏付けを確認するプロセスが脆弱となっている、との意見、他の行政手続との連携不足(二重入力が発生等)に関する意見、事業所側の解釈にばらつきがあり、誤解釈、誤入力を排除できていない、といった意見があげられ、現在のシステム仕様についての課題や、人員による確認作業の限界についての意見が示された。

情報の正確性の確認については、約3割の都道府県等で、訪問調査時に運営情報項目の確認に加え、基本情報項目の確認を行っているとの回答が示され、本制度の訪問調査を用いて公表情報の正確性確保を図っている実態が読み取れる。

制度運営体制の差異は、調査実施件数のバラつきとしても現れている。アンケート結果からは、「報告された内容に虚偽が疑われるとして実施」したケース、並びに「通報があった」として実施したケース

は0件との回答であり、これらの要件を理由とした調査は行われていないことが示された。調査に対する取組差は、調査員名簿の登録者数の差異からも読み取れ、事実上調査を行っていない都道府県等が回答都道府県等の半数を占める。平成24年度の本制度の制度改正を契機に、情報の正確性の担保が、制度的な仕組み（訪問調査）から運用に委ねられる構造に変化したことが、情報の正確性確保の取組差、課題認識差に影響を及ぼし、制度運用の基盤におけるばらつきを生じさせている。

制度として統一的に担保されるべき機能が、各都道府県等の運用に依拠する構造となっているが故に、正確性の確保の取組にも格差が生じているといえる。

## (2) 負担となっている事務についての意見

限られた人員体制での事務運営の実態が読み取れる中で、負担となっている運営事務としては、約8割の都道府県等が「財務諸表の公表についての事業者側の理解不足・反発」との回答であり、近年加わった、財務諸表の公表に係る事務が制度担当の対応負荷を増大させていることがうかがえた。

次いで、「事業者からの問い合わせ対応」（6割超）、「前年度の介護報酬100万以下対象外を除く対象事業所選別作業」（5割超）があげられた。行政事務負担についての課題として、以下のような事項が事務負担を直接的に増大させる要因となっているとの意見が寄せられた。

### ① 現行システムの仕様や操作性の問題

- 不完全な入力制御：財務諸表の添付等の必須項目が未入力でも提出が可能な仕様であり、差し戻しや個別確認の事務が膨大に発生している。  
(方策→入力制御機能の強化をはかるべきであるとの意見)
- アナログな認証管理：ID・パスワードを全事業所に郵送する運用となっており、郵送コストの増大に加え、誤送付リスク等の事務負担が重い。  
(方策→電子媒体でのパスワード送信とすべきとの意見)

### ② 外部データとの不整合について

- 外部データとの不整合：国保連データや介護台帳等、他システムとのデータ形式やコード体系が異なりデータの突合や加工に多大な時間を要している。  
(方策→システム間の連携をはかるべきとの意見)

### ③ 財務諸表の公表について

- 事業者側の抵抗感と懸念：経営情報の公開による採用活動や労務管理への悪影響を懸念する声への対応。財務諸表公表の必要性についての説明に苦慮。  
(方策→周知・広報の徹底、負担感と秘匿性に配慮した形式への見直し、経営情報報告制度との重複回避、一本化すべきとの意見)

### ④ 運用事務体制・問い合わせ体制について

- 問い合わせ対応の集中：他の行政業務が停滞する。また、都道府県等ごとに判断基準が異なり、現場に混乱が生じている。

(方策→全国共通のヘルプデスクの設置、専門的な回答を集約すべきとの意見)

- 督促事務の負荷：

(方策→システム改修により自動督促機能の実装、手作業による連絡を排除すべきとの意見)

- 調査項目数：

(方策→調査項目の簡素化。報告時期の定例化による準備作業の負荷軽減をはかるべきとの意見)

#### ⑤ 公表対象外事業所の選定について

- 報告対象外事業所(介護報酬の支払いを受けた金額が100万以下の事業者)の抽出：国保連に介護報酬支払実績リストを依頼し、照らし合わせている。対象外とする理由、抽出の手間。オープンデータ自体が全数とならないことへの影響

(方策→当該規定の趣旨、合理性につき再確認すべきとの意見)

#### ⑥ 現行システムのリリース時期について

- 国によるシステム改修や調査票の発出時期の変動が、都道府県等および事業所の円滑なスケジュール管理を阻害している実態：

(方策→システムのリリース時期を年度初めや特定時期に固定し、事前に年間スケジュールを通知することで、計画的な事務執行をはかるべきとの意見)

指定公表センターアンケートからは、より踏み込んだ、公表事務、調査事務の課題認識と提案が示された。公表センターにおいて、負担となっている業務として、「事業所からの問い合わせ対応」(100%)、次いで「財務諸表の公表についての事業者側の理解不足・反発」(約8割)との回答であり、事業者からの問い合わせ対応、経営情報に関する趣旨説明等が負担となっていることがうかがえた。また、情報の正確性の確保の側面から、「報告をしない事業所に対する督促」、「受理のための内容確認」、「報告内容確認後の差し戻し」といった確認作業を公表センターで担っており、対応方法の合理化に向けて課題認識を持っていることが示された。この他、負担となる業務、課題認識は、都道府県等回答と共通していると読み取れ、公表事務の最前線で生じている問題が浮き彫りとなった。

アンケート結果からは、財務諸表の公表に対する事業者の理解不足や反発、問い合わせ対応の増加、対象事業所の選別作業などが、主な事務負担として挙げられた。また、入力不備を許容するシステム仕様やアナログな認証管理、外部データとの不整合などにより、認作業や差し戻し対応の増大、問い合わせ対応の集中や判断基準のばらつき、督促業務の手作業依存など、運用面の非効率も負担増加の要因となっていると読み取れる。

以上を踏まえると、事務負担の増大は、制度・システム・運用の不整合により、業務負担が現場に集中する構造となっている点に本質があると整理できる。

### (3) 公表項目についての意見

公表項目の課題として、約7割の都道府県等より、「事業者が記入しやすく、利用者にもわかりやすい様式及び項目の見直しをすべき」(都道府県等：約7割、公表センター9割超)との回答であった。「各

公表項目のガイドライン等の明確化が必要」(都道府県等：約5割、公表センター：75%)、「他制度とのデータ連携・DX推進が必要」(都道府県等：約5割、公表センター：約5割)との回答であり、現行公表項目に関する課題認識を有していることがうかがえた。現在の「入力させる制度」から、「自動連携・自動反映型」への転換させることで、公表情報の正確性を確保し、利用者にとってのわかりやすさに配慮した公表システムへの改善をはかるべき、との意見があげられた。

### ① データベース統合、DX 推進について

- 二重入力、同一情報の複数回提出を強いる運用：  
(方策→ 既存の行政データや他システムとの連携。事業所台帳システムとの自動連携により、基本情報は事業所台帳から自動反映させる仕組みを構築する。／経営情報データベース等との一本化をはかる。重要事項説明書等のファイルアップロード機能により、手入力転記作業を削減させる。等の意見)

### ② 公表項目の表示・形式について

- サービス種別ごとの細分化された調査票：  
(方策→ 「訪問・相談系」や「通所・入所系」といった大枠の分類に整理・簡略化をはかるとの意見)
- 公表内容の整理：情報過多のため、視認性を妨げている。→項目の厳選。利用者の意思決定に資する情報に絞る。調査項目が膨大：  
(方策→ 待機者数、稼働率、平均利用額など、利用者の意思決定に資する情報へと絞り込む。運営基準と重複する項目は省略するとの意見)
- 専門用語を用いた公表内容：  
(方策→ 項目の平易化、ユニバーサルデザインの追求をはかるとの意見)
- 必要な情報にたどり着けないシステム。  
(方策→ システム利便性改善。(検索機能の高度化、比較機能改善、画面設計(レイアウト)刷新)をはかるべきとの意見)

### ③ 正確性担保について

- 公表される情報のタイムラグ、誤った情報の掲載：  
(方策→ 入力フォームの改良や他システムとの連携を強化、正確かつ最新の情報が掲載される仕組みの構築。システムの操作性や入力支援機能を向上させる。ガイドラインの明確化をはかるとの意見)

公表項目については、入力のしやすさや利用者の分かりやすさの観点から見直しの必要性が指摘されている。また、二重入力や複数回提出を強いる運用、他制度とのデータ連携の不足などにより、事業者の負担が増大していること、情報過多や専門用語の多用により視認性が低下しているほか、検索性や比較機能の不十分さも課題として挙げられている。

公表項目が、既存データの活用ではなく、本制度用の入力を前提とした設計となっていることにつ

き、課題があると読み取れる。

#### (4) 制度のあり方についての意見

SNS や生成 AI により真偽不明の情報が氾濫する現代において、介護サービス情報公表制度には、公的プラットフォームとしての「情報の真正性を保証する信頼性の砦」としての機能、すなわち公的な情報基盤としての信頼性確保機能が求められる。一方で、現行制度は情報の網羅性と運用負担の間に十分な調整が図られておらず、制度運用に係る負担が増大している状況にある。

制度の活用状況については、行政内部においても十分に活用されているとは言い難い状況が確認された。介護サービス情報公表制度の情報を、「介護保険事業（支援）計画」に活用しているか、との問いに対し、活用は回答者の 1 割程度に留まり、網羅的な情報が都道府県等担当において活用されていないことが垣間見られた。都道府県等において、本制度が唯一の情報源というわけではなく、見解としては、他制度とのデータ連携によるワンスオンリーの実現、情報のスリム化、DX による効率化を行うべきとの意見が寄せられ、都道府県等の事務負担を軽減しつつ、利用者の実利に即した形へ制度への再定義を行い、情報の正確性が確保された、信頼される情報インフラとして再活性化を図るべきであるとし、都道府県等ごとの運用によるバラつきを解消し、全国共通の標準的な運用を実現させるべきとの意見が示された。

都道府県等並びに公表センターから寄せられた課題認識及び意見は、制度改善に向けた方向性を示唆するものといえる。今回、情報の正確性と信頼基盤の構築、及び事務負担軽減の観点からの検討として実態調査を行った。これらの提案は、公表内容の真正性を公的に保証し、誰もが安心してサービスを選択できる情報インフラを目指すために向かうべき解決策のヒントを提示しているものであり、制度理念に立ち返り、再構築が求められている。

アンケート結果からは、①情報の正確性確保における運用依存構造、②現場に負担が集中する運用実態、③手入力前提の設計、④十分に活用されていない情報基盤といった点が指摘されている。

これらは、制度・システム・運用が個別最適で構築されてきたことに起因するものであり、今後は制度理念に立ち返り、データ連携を前提とした仕組みへの転換、情報の選択と集中、及び全国的な標準化を一体的に進めることが求められる。

## 第3章 介護サービス情報の公表制度に関する介護事業者の意見(報告事務分科会より)

本事業では、制度運営に関わる関係者（都道府県等、指定情報公表センター）に向けたアンケート調査を行うとともに、介護サービス情報公表の報告義務を担う介護事業者側（介護保険法第115条の35）の意見を把握するためのヒアリングを行う目的で、報告事務分科会を設け、以下の介護事業者団体より関係者の方々に参加いただき、制度に関する意見をいただいた。

### 1. 協力事業者団体

- 報告事務分科会長：馬袋分科会長（一般社団法人「民間事業者の質を高める」全国介護事業者協議会）

#### 【参加団体】

- 民間介護事業推進委員会構成団体より各団体の関係者：  
社会福祉法人 全国社会福祉協議会／JA 高齢者福祉ネットワーク／一般社団法人全国コープ福祉事業連帯機構／一般社団法人 日本在宅介護協会／一般社団法人「民間事業者の質を高める」全国介護事業者協議会／認定NPO法人 市民福祉団体全国協議会
- 公益社団法人全国老人福祉施設協議会 関係者
- 公益社団法人 全国老人保健施設協会 関係者

### 2. 介護サービス情報の公表制度に対する意見

介護事業者団体関係者からは、制度の趣旨・意義についての理解は浸透しているものの、実際のサービス利用・契約の場面において、本制度の情報が事業所選択に活用されているかといえ、活用されていないとの意見が複数寄せられた。

事業者からは、今一度、制度目的を整理し、公表すべき情報を整理すべきなのではないかとの意見が寄せられた。制度趣旨・目的に立ち返るべきとの意見として、近年加えられた、事業所経営に係る公表項目として、職員の賃金に係る情報を公表することの意義と抵抗感、事業所（ないし法人の）財務情報（財務諸表の公表）に関する意義と抵抗についての意見が寄せられた。

公表事務に関しては、介護保険制度下において、様々な申請・届出がされている中、連携がなされておらず、タイムラグがあること、個別の入力は、情報の正確性を損なう要因にもなりえ、他制度との情報連携をはかるべき（情報の即時性、正確性、事務負担軽減につなげる策）との意見が複数寄せられた。

今後に向けては、もっと地域の社会資源連携への活用が充実するようにしていければ、現場においての活用を実感でき、結果として、情報の正確性の向上につながるのではないかと、保険者（市町村）レベルでの活用を推進すべき、といった提案が示された。

報告事務分科会 介護サービス情報公表の制度について 質問事項

1. 制度の位置づけ・意味づけについて
  - 1) どのような制度と捉えているか（事業者・事業所において）
    - ・ 法令遵守、義務／説明責任／利用者向け情報提供／公的な情報プラットフォーム／経営・質改善（他事業所の取り組みとの比較から等）
  - 2) 事業所内での伝え方（地域における事業所の位置づけ、公表情報と活動の妥当性）
2. 報告事務の効率化にむけての課題と運用実態は
  - 1) 報告事務として負担となっている部分 特に負担となっている項目など
    - ① 資料準備／項目の理解・解釈／システム操作について
    - ② 公表項目について
      - 基本情報 法人情報/事業所情報/従事する従業員に関する情報/サービス内容の事項
      - 運営情報 介護サービスの内容に関する事項/介護サービスを提供する事業所又は施設の運営状況に関する事項/その他(都道府県知事が必要と認めた事項)
  - 2) 報告事務の実施方法：担当者の有無等、公表内容の確認方法
  - 3) 年間業務における位置づけ・優先度
  - 4) 訪問調査の受け入れについて
3. 上記2②の公表項目で、解釈に迷う項目、公表をためらうところ、判断に迷う場合の対応
4. 利用者視点からの公表制度の活用
  - 1) 利用者・家族等への影響：公表事項に関する問い合わせや質問はあるか
  - 2) 事業者選択への影響はあると思うか
  - 3) 公表情報を参照する場面はあるか（居宅介護支援での説明など）
  - 4) 事業所の特色欄を活用しているか（専門性や求人活動など）
5. 公表制度の効果：変わったこと・変わらなかったこと
  - 1) 情報を公表する意義
  - 2) 訪問調査の影響
  - 3) 業務見直し/点検、振り返りの材料/他事業所との比較
6. 改善にむけたご意見：制度に期待すること ※ 利用者視点、事業者視点から
  - ① どこが変わるとよいか？
  - ② 公表にあたり、利用者視点から重要な項目(公表項目として残すべき)
  - ③ 公表には何が必要か？
  - ④ その他

以下、事業者団体からあげられた主な意見を示す。

**【制度の位置づけ・意味づけ：→ 意義は一定程度浸透している】**

- 制度創設の趣旨（契約制度下における消費者保護、情報格差の是正）については理解しており、重要な制度であるとの認識は共有されている。一方で、実際にどれだけ利用者に活用されているのかが見えにくい状況である。
- 「誰のための制度か」という原点に立ち返り、目的を再整理すべき。
- 都道府県等により手数料の有無、金額が異なるのはなぜなのか。

**【入力事務負担について：→ 申請・届出書類との連動を求める】**

- 入力作業や訪問調査対応の負担が大きく、実地指導等と時期が重なると現場負担が増大する。
- 法人本部による一括入力しているのが実情で、現場の職員には任せていないとの意見があげられた。関連事業所をみると、公表データにエラーや実態と乖離した内容が見受けられるとの指摘があった。入力事務を現場担当者に任せるよりも、法人一括の方が情報精度が確保できる。
- 各種届出た情報と、公表される情報にはタイムラグがある。介護保険請求データや行政届出情報との連動により、即時性を確保、かつ重複入力を削減すべきではないか。

- 第三者評価受審事業所への一部入力免除等、事務負担軽減策を求める。

**【公表項目について：→ 利用者選択に役立つものに絞るべき。誤解を生むデータ表示は避けたい】**

- 公表項目が細かく、利用者にとって分かりやすい構成となっていない。
- 賃金情報については公表の数値が実状と乖離することがあり、躊躇する。
- 比較可能性向上の観点から、表示方法の工夫や情報整理の必要性があるのではないか。

**【訪問調査について】**

- 訪問調査のフィードバックは事業所にとって有益であるが、頻度（期間）により影響が変わってくるのではないか。
- 調査年（4年に1回等）に資料を揃えて終わりといった実態がある。

**【実際の活用状況：→ 利用者には活用されていない】**

- 利用者・家族が本制度を直接参照して選択した事例は限定的。
- 実際の紹介場面では、所在地・人員体制・対応時間・併設事業・空き状況等、絞られた情報が重視される。
- 遠隔地に住む家族が、事業所情報を調べる活用例があげられる。
- 利用者が「今知りたい情報」と制度公表情報との間に乖離がある。
- 事業者間での比較・参考用途としては一定程度活用されている。（競合他社、近隣事業所の人員配置との比較等）
- アナログであるが、民間の紙媒体情報を使っている。
- 利用者が「ある／なし」の情報だけで判断するのは難しい。定量評価ではなく定性評価も必要ではないか。
- 全国規模か、小規模か、リハ職がいるか等について、活用している。制度の役割を明確にすべき。
- オープンデータとして、人材派遣会社やシステム営業には使われている。（誰のために使われているか？）

**【制度の効果および今後の方向性】**

- 公的に保証された定期的情報としての信頼性は評価されており、制度自体は定着しているとの認識。
- 他制度との整理・簡素化を進め、実効性と持続可能性を高めるべき。
- 目的の再整理、分かりやすさの向上、事務負担軽減を一体的に進めるべき。
- 地域連携で活用できれば、制度が身近に感じられるようになる。
- ①リアル情報公表項目と②定期更新項目の区分し、事業者が主体的に情報発信できる仕組みと定期公表項目との組み合わせを検討してはどうか。
  - ① 事業所がリアルで更新できる項目（更新日表記）：利用者・情報提供者が今ほしい、選択に資する情報：空室状況・サービス提供可否、対応可能曜日・時間帯、利用料など費

用に関する事項（重要事項説明書など）、特色など取組み（活動報告・研修・LIFE）、介護保険外サービスとの組合せプランなど。

② 定期更新情報（年間の指定月）：現行の公表制度事項（経営情報含む）、利用者アンケート情報の提供

- 一度の申請・届出で他制度の情報と連動する仕組みとすべき  
都道府県（政令中核都市）などへ事業所での変更届け出事項、加算届出、LIFE 情報など、経営情報報告など紐づけで一度で届け出や報告の入力が済み情報公表システムに連動される仕組み
- 介護予防事業（総合事業）、包括支援事業などの取組反映を検討してはどうか。
- 地域包括支援センター、居宅介護支援での活用推進をはかるべき：保険者（市区町村）において情報公表の活用などの位置づけ、活用などは進んでいないのではないか。都道府県と市区町村との連携で活用促進、居宅介護支援専門員の研修での活用など図ってはどうか)

介護サービス情報の公表制度において、公表情報の正確性を担保は必須の命題である中において、事業者側にとっての納得感のある公表項目の構成、事務手続の合理化は、重要な視点といえる。

申請事務を連動させる仕組みの構築(関連情報のDX化)、利用者選択に資す公表情報の絞り込み、利用者等情報の受け手に誤解を生じさせない公表のあり方、地域包括ケアシステムの実践に資する公表情報のあり方の検討などの意見・提案は、情報の即時性と正確性の担保の仕組みの検討に直結する意見であり、今後の制度の見直しにおいて踏まえるべき重要な視点であると考えられる。

## 第4章 調査員養成のあり方について

介護サービス情報の公表制度は、介護保険の基本理念である「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場面において保障するための仕組みとして、介護保険法上に位置づけられたものである。

また、利用者が適切に介護サービスを利用できない場合には、状態の悪化を招く危険性もあることから、利用者による選択（自己決定）に資する情報としては、抽象的、主観的なものなど曖昧なものであってはならず、介護サービス事業所・施設が現に行っている事柄（事実）に基づく客観的な情報でなければならないとされている。このため、都道府県及び指定都市が公表情報の正確性を担保するために実施する調査事務及び法の規定によりこれを行う調査員は重要な役割を担うこととなる。

しかしながら、本事業において 2025 年度の調査実施状況に関してアンケート調査等を実施したところ、調査員の養成においても、都道府県及び指定都市の取組状況に差異が見られ、実行上の課題があることが指摘された。

本章においては、調査員養成に着目し、アンケート調査結果から明らかになったことを整理している。また、改めて法令上の整理を行うとともに、近年、調査員養成に取り組んだ東京都、神奈川県、福井県の指定調査員養成研修機関にご協力をいただき、研修実施に係る資料等の提供を受け、調査員養成の実務運営についてヒアリングを実施した結果と照らしながら課題の整理を行った。

### 1. アンケート調査結果からの整理

本事業で行った都道府県等、指定公表センターに向けたアンケート調査からは、制度運営において、指定調査機関を設けていない都道府県等は 44 件（回答者の 71.1%）、指定調査機関を設けている都道府県等は 18 件と回答都道府県等の約 3 割である。

2025 年度の調査実施状況に関しては、「公表事務単独の調査として行った（行う予定）」が 30 件、「運営指導の中での確認として行った（行う予定）」が 14 件と、回答者の 71.1%が調査実績ありと読み取れるが、年間の調査件数（頻度）は、都道府県等により差異が大きい。

今回の調査において、「報告された内容に虚偽が疑われる場合」「通報があった場合」の実績は 0 件とされ、これらの場合のみ調査を実施すると規定している都道府県等においては、実質的に訪問調査は行われていないもの、と読み取れる。

アンケート結果からは、定期的に調査を行っている都道府県等（新規申請時／指定更新時等）においては、調査員の過不足や養成上の課題が認識されているが、調査を実施していない、もしくは限定的な実施としている都道府県等では、課題として認識されていない。調査事務に係る運用が都道府県等によって一様ではなく実績差があることは、アンケートの以下の回答からもうかがえる。

#### (1) 調査事務に係る事項

- 調査事務手数料を徴収している都道府県等は回答者のうち、16 件。
- 2025 年度の調査員名簿の登録状況に関して、1 名以上の登録をしているとの回答は 29 件。
- 調査員名簿に調査員を登録している 29 都道府県等のうち、充足していないとの回答は、5 件

(17.2%)。21件(72.4%)では、稼働調査員は充足との回答。(→調査自体を稼働させていない都道府県等では、過不足は生じていないとも読み取れる。)

## (2) 調査員養成実態

- 2025年度の調査員養成ないし調査員に向けた研修の実施状況をみると、13件で実施。2026年度に新規養成の予定がある都道府県等は、9件であり、定期的に訪問調査を行うこととしている都道府県等では、調査員養成ないし研修を行っている。
- 稼働調査員は充足していないものの、新規養成の予定がない都道府県等の回答として、「対応できる範囲で調査を行っている」「2名の調査員で対応できている」「多くは担当の職員が電話で調査」などの回答が確認され、制度運営体制にあわせて、調査方法や範囲を調整していることがうかがえる。

本制度設計時に想定されていた、調査員を養成の上、訪問調査により事実確認を行う仕組みの運用を行っている都道府県等は限られる中で、都道府県等、ならびに公表センターの意見からは、以下のような課題や意見が示されている。

## (3) 調査員の確保に係る課題

- 制度施行時に養成された調査員の高齢化が進んでおり、新規養成の必要性が高まっている。
- 調査員の雇用が短期的かつ限定的であることから、担い手の確保が困難となっている。
- 調査員指導者の確保が難しく、養成研修の実施が困難となっている。
- 調査員の実務期間を十分に確保することが、確保・定着及び資質向上の観点から重要であるとの意見。

## (4) 調査員養成カリキュラムに係る課題

- 現行の養成カリキュラムの硬直化(サービス類型ごとの養成となっていることから共通項目については講義内容の重複が負担となっており、このために費やす研修期間(受講時間)が長くなるなどの制約が大きくなる等)。
- サービス類型ごとの養成ではなく、訪問系・通所/入所系等への統合など、効率的な研修体系への見直しをすべき。
- 履修科目の整理・簡素化を図るなど、有意義なカリキュラムへの見直しが必要。

## (5) 研修及び調査実施方法に係る課題

- 全国共通の研修教材や動画を整備し、オンライン方式、オンデマンド方式等による研修実施を推進とすべき。
- 都道府県を跨いだ調査員の活動を可能とするなど、柔軟な運用。
- 調査用アプリの導入等、ICTの活用による業務効率化を図るべき。

- 調査の外部委託や指定調査機関への権限委任の必要性。

## (6) 実施体制及び運用の在り方に係る課題

- 調査員養成や研修の実施について、都道府県等ごとに行うのではなく、講習プログラムや運用の一元化を図るべき。
- 公表、調査、調査員養成の事務を一体的に担う「公表事務センター」の設置をすべき。
- 調査員の雇用が短期に限られる現状に対し、他制度（運営指導の事務受託法人と調査事務とを組み合わせるなどして、運営指導、第三者評価制度等との連携を通じ、専門人材の有効活用及び一体的・効率的な運用を図る方策。

これらの課題及び意見は、制度施行から約 20 年が経過した現時点において、「調査員の新規養成」方法のみならず、「運用スケジュールの早期化による通年雇用の創出」や「他制度（運営指導、第三者評価等）における調査員人材の活用」、「国レベルでの研修・IT 基盤の共通化」といったことも含めて、制度の根幹に関わる運用設計の見直しを検討すべき時期に来ていることを示唆する。

## 2. 調査員養成に係る法令上の整理と国等による支援策

### (1) 調査員養成に係る法令上の整理

調査事務を都道府県等が直接実施するほかに、指定調査機関に委託して行う場合には介護保険法第 115 条の 37 の規定に基づき調査員が行うこととされている。また、公表情報の正確性を担保すること及び対象となる全ての介護事業所において調査の均質性を確保する必要があるため、その養成については、介護保険法施行規則第 140 条の 55 に調査員養成研修が規定されている。さらに、調査員の資質の確保・向上のために「介護保険法施行規則第四百十条の五十五第二項の厚生労働大臣が定める基準」によって、講義科目・時間数等の詳細が規定されている（【参考】参照）。

調査員養成カリキュラムについては、制度施行以降、介護保険制度において、サービス種は増加し、地域密着系サービス等も加えられている中で、重複する講義内容の受講等、カリキュラム見直しはこれまでなされてきていない実態につき、今回の調査においても指摘されたところである。

参考： 介護保険法施行規則第四百十条の五十五第二項の厚生労働大臣が定める基準

| 区分 | 科目  | 時間数 | 備考 |
|----|---|-----|----|
| 講義 | 介護保険制度の理解に関する講義                                   | 一時間 |    |
|    | 介護サービスの基礎的知識に関する講義                                | 二時間 |    |
|    | 介護サービス情報の公表制度の理念に関する講義                            | 一時間 |    |
|    | 介護サービス情報の公表制度の内容に関する講義                            | 一時間 |    |
|    | 介護保険法（平成九年法律第二百二十三号）第百十五条の三十七第一項に規定する調査員の心得に関する講義 | 三十分 |    |

|    |   |     |  |
|----|---|-----|--|
|    | 介護保険法第百十五条の三十五第一項に規定する介護サービス情報の理解に関する講義 | 二時間 | 介護保険法第百十五条の三十五第一項に規定する介護サービスの種類ごとに行うこと |
|    | 介護保険法第百十五条の三十六第一項に規定する調査事務の理解に関する講義     | 一時間 |  |
| 演習 | 介護保険法第百十五条の三十六第一項に規定する調査事務の演習           | 三時間 | (平成十九年四月一日から適用)                        |

## (2) 制度運用に係る国等の支援事業

国においては、調査事務の適正かつ円滑な運用を支援するため、下記の事業を実施している。

### ① 「介護サービス情報公表システム等整備事業」

全国の介護サービス事業所の情報を公表し、利用者の介護サービス選択を支援するためのシステム開発運用を行う。

【実施主体】国（民間へ委託）

### ② 「介護サービス情報の公表制度支援事業」

都道府県等における当該制度の運営が円滑に実施できるよう必要な支援を行う。

【事業内容】公表内容の調査事務、コールセンターの設置（事業者・利用者への支援）、説明会の開催（制度の周知、報告事務の説明等）、調査員養成研修の開催等

【実施方法】補助（介護保険事業費補助金）

【実施主体】都道府県等

【負担割合】国 1/2、都道府県等 1/2

その他、一般社団法人シルバーサービス振興会においては、調査員養成を支援するため、制度についての解説、「介護サービス情報」項目ごとの詳細な解説などを体系的に整理した調査員養成研修テキストの発刊、講師の派遣等を実施している。（「介護サービス情報の公表」制度解説ブック：「制度解説編」「運営情報編」（居宅サービス編／居住系サービス編／医療系サービス編））

## (3) 指定調査員養成研修機関の開催実績から見る課題等

本事業では、定期的な訪問調査を実施しており、定期的に調査員養成講習をおこなっている3都道府県等／指定調査員養成研修機関の協力のもと、養成講習のカリキュラム整理ならびに、調査員養成に係る課題並びに要望につきヒアリングを行い整理した。

3自治体／指定調査員養成研修機関で共通してあげられた課題として、①調査計画設計に難儀：国の通知やシステム開発が遅れると調査計画が立てられないこと、②調査員の高齢化問題があげられる。

神奈川県においては、既にオンデマンド方式の養成研修が採用され、動画を用いた研修の開発がなされており、東京都においてもオンライン式の検討、福井県からは国等による一元的なオンライン式研修といった再構築の要望が示されている。

また、研修講師の確保、カリキュラムの柔軟化といった課題があげられる中で、調査員養成に係るこれらの課題解決策につながる提案として、各自治体がそれぞれに研修を構築するのではなく、全国もしくはブロック単位での調査事務の共同化、調査業務の単年度運用の柔軟化といった提案が示され、調査員養成プログラム等の再構築の必要性についての指摘があげられた。

さらに、東京都が実施している調査員へのフォローアップ研修は、調査事務の推進に当たって、介護保険制度の見直しや、介護報酬や指定基準の改定等に伴う介護現場の状況の変化を調査員が理解しておく必要があるとの認識から開催されているものであり、調査事務の質の維持向上のための支援策も必要となる。

3 自治体／指定調査員養成研修機関からの指摘、提案は、アンケート調査結果の意見、要望と重なる視点であり、自治体単位での研修整備には限界があること、一元的な養成体系の再構築を図るべきとの見解が共通して読み取れる。調査事務において「介護サービス情報公表システム」については国が一元的に整備し、これを各自治体が運用において活用する仕組みとなっており、調査員養成研修についても国がカリキュラムや時間数を決めていることから、テキスト等教材の一元化、研修についてもオンライン方式/オンデマンド方式等の一元化への希望が大きい。

### ① 東京都

|                           |  |
|---------------------------|--|
| 1.実施主体                    | 東京都  |
| 2.運営主体                    | 公益財団法人 東京都福祉保健財団（東京都指定情報公表センター）                                    |
| 3.開催日程<br>（開催頻度）          | 【注】令和2年11月4日（水）～11月13日（金）<br>（特に開催頻度を決めていないが、平成20年、令和元年、令和2年に開催）   |
| 4.カリキュラム/時間数              | （別添）   |
| 5.講師                      | ・東京都福祉局介護保険課／・外部招聘講師／・調査機関所属の調査員                                   |
| 5.受講対象者                   | ・東京都から指定を受けている調査機関に所属する又は所属予定の者                                    |
| 6.募集定員                    | 新規40名＋選択科目受講希望調査員10名   |
| 7.受講方式                    | 会場集合方式   |
| 8.受講料                     | なし。過去に徴収した例あり（新規のみ13,000円）   |
| 9.使用教材                    | ・『「介護サービス情報の公表」制度解説ブック』（「制度解説編」のみ）<br>・講師が作成した資料                   |
| 10.登録調査員数等<br>（アンケートより再掲） | 【登録調査員数】 538名<br>【2025年度実稼働調査員数】 204名<br>【2026年度の調査員養成見込数】 60名     |
| 11.特記事項                   | ・令和8年度に調査員養成研修を実施予定であり、今回はオンラインも検討中。<br>・定期的に調査員へのフォローアップ研修を実施     |
| 12.調査事務に係る<br>課題及び国への     | ・国の通知やシステム開発が遅れると、調査計画が立てられない。<br>・調査員の高齢化が課題となっている。（現在、約3割が75歳以上） |

|          |   |
|----------|---|
| 支援に向けた要望 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・新たな講師を探す必要が生じた場合、現状すぐに依頼できる方がいない。</li> <li>(国や他の公表センターから講師を紹介していただく、講義の代わりとなる映像を活用する等)</li> </ul> |
|----------|---|

研修カリキュラム（東京都）

| 1日目:必修<br>11月4日(水)           | 2日目:必修<br>11月5日(木)                                   | 3日目:選択<br>11月11日(水)  | 4日目:選択<br>11月12日(木)   | 5日目:必修<br>11月13日(金)           |
|------------------------------|--|--|---|-------------------------------|
| 9:15 オリエンテーション①(5分)          |  |  |   |                               |
| 9:20 介護保険制度の理解 (60分)         | 9:30 各項目の理解:共通 (75分)                                 | 10:00 各項目の理解 訪問看護・介護予防訪問介護 (60分)                                       | 10:00 各項目の理解 介護老人保健施設・介護医療院・短期入所療養介護(老健・医療院)・介護予防短期入所療養介護(老健・医療院) (60分) |                               |
| 10:20 (休憩 10分)               | (休憩 10分)   | 11:00 (休憩 10分)   | 11:00 (休憩 10分)  |                               |
| 10:30 介護サービスの基礎的知識 (120分)    | 10:45 各項目の理解 訪問介護・夜間対応型訪問介護・訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護 (105分) | 11:10 各項目の理解 通所介護・認知症対応型通所介護・介護予防認知症対応型通所介護・地域密着型通所介護・指定療養通所介護 (60分)   | 11:10 各項目の理解 訪問リハビリテーション・介護予防訪問リハビリテーション (60分)                          |                               |
| 12:30 (休憩 60分)               | 12:40 (休憩 60分)                                       | (休憩 60分)   | (休憩 60分)  |                               |
| 13:30 オリエンテーション②(15分)        | 13:40 各項目の理解 居宅介護支援 (105分)                           | 13:10 各項目の理解 福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与・特定福祉用具販売・介護予防特定福祉用具販売 (60分)             | 13:10 各項目の理解 通所リハビリテーション・介護予防通所リハビリテーション (60分)                          | 13:30 調査事務の演習 (180分) ※途中休憩を含む |
| 13:45 介護サービス情報の公表制度の理念 (60分) | (休憩 10分)   | 14:10 (休憩 10分)   | 14:10 (休憩 10分)  |                               |
| 14:45 (休憩 10分)               | 15:25 (休憩 15分)                                       | 14:20 各項目の理解 特定施設入居者生活介護・介護予防特定施設入居者生活介護・地域密着型特定施設入居者生活介護 (60分)        | 14:20 各項目の理解 介護療養型医療施設・短期入所療養介護(医療)・介護予防短期入所療養介護(医療) (60分)              |                               |
| 14:55 介護サービス情報の公表制度の内容 (60分) | 15:40 研修理解度確認 (75分)                                  | 15:20 (休憩 10分)   | 15:20 (休憩 10分)  |                               |
| 15:55 (休憩 10分)               |  | 15:30 各項目の理解 介護老人福祉施設・短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護・地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護 (60分) |   |                               |
| 16:05 調査員の心得 (30分)           |  | 16:30 (休憩 10分)   |   |                               |
| 16:35 調査事務の理解 (60分)          | 16:55 (休憩 10分)                                       |  |   |                               |
| 17:35                        |  |  |   |                               |

② 神奈川県

|                  |   |
|------------------|---|
| 1.実施主体           | 神奈川県  |
| 2.運営主体           | 公益社団法人 かながわ福祉サービス振興会<br>(神奈川県・横浜市・川崎市・相模原市の指定情報公表センター)  |
| 3.開催日程<br>(開催頻度) | 令和7年6月25日(水)～7月30日(水)<br>(毎年)   |
| 4.カリキュラム/時間数     | (別添)  |
| 5.講師             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定情報公表センター職員</li> <li>・経験豊富な調査員 (※神奈川県では指導者養成研修を実施していない)</li> </ul> |
| 5.受講対象者          | 次の要件をすべて満たしている者   |

|                           |  |
|---------------------------|--|
|                           | <p>(1) 事前説明会（90分程度）を3回開催、そのいずれかに参加した者。<br/>→ R8年度は参加必須にしない予定<br/>※ 説明会に参加後も受講応募のキャンセルは可能</p> <p>(2) 介護保険制度の基礎を理解している者</p> <p>(3) 研修期間中にオンライン研修（オンデマンド）全課程および、会場講義（6/25）の受講、集合演習（7/29または7/30：演習は両日とも同じ内容）のすべてに参加受講できる者<br/>（全19講座+補講 計36時間程度） ※法定講義に+α</p> <p>(4) 令和7年度以降に調査員として従事する意欲がある者</p> <p>(5) パソコン操作が可能な者（業務での簡単なインターネット検索、メールの送受信）</p>   |
| 6.募集定員                    | 40名  |
| 7.受講方式                    | オンライン（オンデマンド）+会場講義+集合演習  |
| 8.受講料                     | なし   |
| 9.使用教材                    | ・独自教材（オンデマンド対応の動画資料等）  |
| 10.登録調査員数等<br>（アンケートより再掲） | <p>【登録調査員数】 781名</p> <p>【2025年度実稼働調査員数】 50～60名</p> <p>【2026年度の調査員養成見込数】 40名</p>  |
| 11.特記事項                   | <p>・調査員養成研修については、神奈川県・横浜市・川崎市・相模原市及び指定情報公表センターの申合せにより、共通して従事できる調査員を養成・登録することとしている。</p> <p>・調査員の数も多く、入れ替わりもあるため、毎年度養成している。（調査件数が一定しないことや、スケジュール調整が困難となること等の理由から、調査員の就労と収入の不安定性があり定着が難しい。）</p>   |
| 12.調査事務に係る課題及び国への支援に向けた要望 | <p>・国の通知やシステム開発が遅れると、調査計画が立てられない。また、調査期間の短さが調査員の習熟を阻害している。現状、期間は6ヵ月間に満たない。</p> <p>・調査員の高齢化が課題となっている。</p> <p>・現在、各都道府県単位で行うこととされている調査員の養成事務であるが、同じ事務で効率化すべきであることや、均質性を担保する観点から、全国若しくはブロック単位で共同化した方がよい。</p> <p>・養成研修のみでは、調査員の成熟は困難であり、フォローアップや継続的な実務を通じた習熟が必要である。それに対する費用（報酬）の補助も必要。</p> <p>・公表項目の利用者の選択に資する情報に特化させ、項目の細分化を抑えること。</p> <p>・法令等の改正に伴うシステム改修への影響が大きい。</p> <p>・調査業務の単年度運用を柔軟化する。（8～9か月の稼働を確保する必要がある）</p> |

|  |      |
|--|------|
|  | ある。) |
|--|------|

研修カリキュラム（神奈川県）

| 講座名                            | 時間     | 講義形態   | 法令講義名   |
|--------------------------------|--------|--------|---|
| 介護保険制度の理解<br>介護サービス情報の公表制度の理念  | 2 時間   | 会場     | 介護保険制度の理解に関する講義<br>介護サービス情報の公表制度の理念に関する講義   |
| 介護サービスの基礎的知識                   | 2 時間   | 会場     | 介護サービスの基礎的知識に関する講義  |
| 神奈川県における介護サービス情報の公表制度          | 1 時間   | オンデマンド | 介護サービス情報の公表制度の内容に関する講義  |
| 調査員の心得<br>調査事務の理解              | 1.5 時間 | オンデマンド | 介護保険法(平成九年法律第百二十三号)第百十五条の三十七第一項に規定する調査員の心得に関する講義<br>介護保険法第百十五条の三十六第一項に規定する調査事務の理解に関する講義 |
| 居宅介護支援                         | 2 時間   | オンデマンド | 介護保険法第百十五条の三十五第一項に規定する介護サービス情報の理解に関する講義   |
| 訪問介護                           | 2 時間   | オンデマンド | 同上  |
| 訪問入浴介護                         | 2 時間   | オンデマンド | 同上  |
| 訪問看護                           | 2 時間   | オンデマンド | 同上  |
| 訪問リハビリテーション                    | 2 時間   | オンデマンド | 同上  |
| 特定施設入居者生活介護                    | 2 時間   | オンデマンド | 同上  |
| 介護老人福祉施設<br>短期入所生活介護           | 2 時間   | オンデマンド | 同上  |
| 介護老人保健施設<br>短期入所療養介護           | 2 時間   | オンデマンド | 同上  |
| 短期入所療養介護（療養病床を有する病院等）          | 15 分   | オンデマンド | 同上←県と協議の上、左記講義時間とした   |
| 通所介護                           | 2 時間   | オンデマンド | 同上  |
| 通所リハビリテーション                    | 2 時間   | オンデマンド | 同上  |
| 小規模多機能型居宅介護<br>看護小規模多機能型居宅介護   | 2 時間   | オンデマンド | 同上  |
| 認知症対応型共同生活介護<br>定期巡回・随時対応型訪問介護 | 2 時間   | オンデマンド | 同上  |
| 福祉用具貸与<br>特定福祉用具販売             | 2 時間   | オンデマンド | 同上  |

|                         |      |        |                               |
|-------------------------|------|--------|-------------------------------|
| 補講 令和6年年度改定の運営情報、共通追加項目 | 15分  | オンデマンド |                               |
| 調査事務演習                  | 3時間  | 会場     | 介護保険法第百十五条の三十六第一項に規定する調査事務の演習 |
| 全18講座                   | 36時間 |        |                               |

③ 福井県

|                           |   |     |  |
|---------------------------|---|-----|--|
| 1.実施主体                    | 福井県   |     |  |
| 2.運営主体                    | 社会福祉法人 福井県社会福祉協議会（福井県指定情報公表センター）  |     |  |
| 3.開催日程<br>（開催頻度）          | 令和7年10月23日（木）～10月30日（金）<br>（特に開催頻度を決めていない）  |     |  |
| 4.カリキュラム/時間数              | （別添）  |     |  |
| 5.講師                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 福井県健康福祉部長寿福祉課介護保険担当／・ 外部招聘講師</li> <li>・ 調査員指導者養成研修修了者 等</li> </ul>   |     |  |
| 5.受講対象者                   | <p>次の要件をすべて満たしている者</p> <p>(1) 福井県に在住の方</p> <p>(2) 普通自動車免許および自家用車をお持ちで任意保険に加入している方</p> <p>(3) 福井県全域に調査に行ける方</p> <p>(4) 研修の全日程を受講でき、令和8年度以降、指定調査機関の調査員として、継続して調査業務に従事することが可能な方</p> <p>(5) 介護支援専門員、社会福祉士、看護師、介護福祉士、訪問介護員等、福祉・保健・医療等の資格をお持ちの方、又は福井県が同等の業務遂行能力を有すると認めた方</p> <p>(6) ネット環境があり、簡単なパソコン操作が可能な方（インターネット検索、メールの送受信等）</p> |     |  |
| 6.募集定員                    | 40名（2025年度の調査員養成数は、11名）   |     |  |
| 7.受講方式                    | 会場集合にて講義＋演習   |     |  |
| 8.受講料                     | 9,900円（テキスト代）   |     |  |
| 9.使用教材                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 『「介護サービス情報の公表」制度解説ブック』『制度解説編』・「運営情報編＜居宅サービス系＞、＜居住サービス系＞、＜医療サービス系＞」 全4巻</li> <li>・ 講師が作成した資料</li> </ul>   |     |  |
| 10.登録調査員数等<br>（アンケートより再掲） | 【登録調査員数】  | 42名 |  |
|                           | 【2025年度実稼働調査員数】   | 22名 |  |
|                           | 【2026年度の調査員養成見込数】   | なし  |  |
| 11.調査事務に係る課題及び国への支援に向けた要  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 国の通知やシステム開発が遅れると、調査計画が立てられない。</li> <li>・ 調査員の高齢化が課題となっている。（2025年度実稼働調査員平均年齢63.5歳）</li> </ul>   |     |  |

|   |  |
|---|--|
| 望 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・カリキュラムの時間数（日数）が長い。共通項目も多く、又、事前学習を認めるなど柔軟に対応できるようにして欲しい。</li> <li>・国レベルで、オンラインで毎年開催するようなものに、各県が必要に応じて参加させるような環境があると良い。</li> </ul> |
|---|--|

### 研修カリキュラム(福井県)

(別紙) 令和7年度「介護サービス情報の公表」制度調査員養成研修カリキュラム

|              | 日時          | 内容                     | 時間数  | 会場                                       |
|--------------|-------------|------------------------|------|--|
| 10/23<br>(木) | 13:15-13:30 | オリエンテーション              |      | 福井県<br>社会福祉<br>センター<br>4階<br>第1・2<br>研修室 |
|              | 13:30-14:30 | 介護サービス情報の公表制度の理念に関する講義 | 1H   |  |
|              | 14:30-15:30 | 介護サービス情報の公表制度の内容に関する講義 | 1H   |  |
|              | 15:30-16:00 | 調査員の心得                 | 0.5H |  |
|              | 16:00-17:00 | 調査事務の理解に関する講義          | 1H   |  |
| 10/29<br>(水) | 9:30-11:30  | 介護老人福祉施設               | 2H   | "  |
|              | 11:30-12:15 | 昼食                     |      |  |
|              | 12:15-14:15 | 介護老人保健施設・介護医療院         | 2H   |  |
|              | 14:15-17:15 | 福祉用具貸与・居宅介護支援          | 3H   |  |
| 10/30<br>(木) | 9:30-11:30  | 特定施設入居者生活介護            | 2H   | "  |
|              | 11:30-12:30 | 訪問リハビリテーション（前半）        | 1H   |  |
|              | 12:30-13:15 | 昼食                     |      |  |
|              | 13:15-14:15 | 訪問リハビリテーション（後半）        | 1H   |  |
|              | 14:15-16:15 | 通所介護・通所リハビリテーション       | 2H   |  |
|              | 16:15-17:15 | 訪問介護・訪問入浴介護（前半）        | 1H   |  |
| 10/31<br>(金) | 9:30-10:30  | 訪問介護・訪問入浴介護（後半）        | 1H   | "  |
|              | 10:30-12:30 | 訪問看護                   | 2H   |  |
|              | 12:30-13:15 | 昼食                     |      |  |
|              | 13:15-16:15 | 調査事務の演習                | 3H   |  |
|              | 終了          |                        |      |  |

## 第5章 今後の制度・運営改善の検討にむけて

介護サービス情報公表制度は、利用者が適切な介護サービスを選択するための基盤となる公的な情報プラットフォームであり、「情報の正確性」を確保することは必須であり、正確性が確保されていない場合、制度の信頼性自体を揺るがすこととなる。

ここでは、本事業で集めたアンケート結果、ヒアリング結果を踏まえ、本制度の運営実務の中で何が起きているのかを整理したうえで、情報の正確性の確保を中心とした改善の方向性について検討する。

### 1. 制度趣旨に立ち返る

介護サービス情報公表制度は、利用者が適切な介護サービスを選択するための基盤として位置付けられているが、その本質は、事業所に関する情報を一定の基準に基づき公的に開示することにより、透明性を確保する「情報開示」としての性格を有している。

本制度は、事業所の運営状況を可視化することを通じて、適切な運営及びマネジメントの確保を促す側面を併せ持つもち、複数の機能を内包している制度といえる。

アンケート結果からは、本制度の意義についての理解は示されているものの、制度への評価が主として「分かりやすさ」や「利便性」の観点に寄っている傾向がうかがえる。これは、制度の多面的な機能が否定されているものではなく、現行の運用や表示の在り方において、正確な情報が開示されていること自体への価値が十分に理解されていないことを示唆する。

アンケート結果からは、制度運用の現場において複合的な課題が生じている実態が明らかとなった。

限られた人員体制による運営事務体制や都道府県等ごとの体制差により、調査・確認手法や関与の度合いに違いが生じ、その結果として情報の正確性確保の水準にばらつきが生じている。

その背景には、平成24年度の制度改正により、「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」が示されて以降、調査実施の方針や対象、頻度等は、都道府県等が示す指針によることとして、情報の正確性の担保が制度的な仕組みから運用に委ねられる構造へと変化したことがある。こうした体制差は、休・廃止事業所情報の取扱い、情報更新対応、公表内容の確認方法等の差異を生じさせ、制度運用に影響を及ぼしている。

制度改正以降、都道府県等が定める調査指針に基づき運用されることとなったことで、制度運用のばらつきが生じている中で、情報の正確性確保に向けても、これまでの個別都道府県等による対応では一定の限界があるとの意見があげられた。

### 2. 公表事務、公表システム及び公表項目に係る課題

財務諸表の項目追加については、介護保険部会の議論において、「介護サービス情報公表制度について、利用者の選択に資する情報提供という観点から、社会福祉法人や障害福祉サービス事業所が法令の規定により、事業所の財務状況を公表することとされていることを踏まえて、介護サービス事業者についても同様に財務状況を公表することが適当である」とされたこと等を踏まえ、令和6年度から、新た

に公表を求めることとしたものであるが、本事業の調査からは、こうした見直し等に伴い、問い合わせ対応等の事務負担が増大していること、また、システムの入力制御が十分でないことや都道府県等が保有する介護事業所に関するデータ（事業所台帳等）との連携不足等が業務の非効率性を助長していることが指摘された。公表項目については、項目数の多さにより、事業者にとって入力負担が大きく、専門用語の使用により利用者にとっても理解しにくいとの指摘が、都道府県等担当者及び介護事業者の双方から示され、利用者の利便性の観点から選定し簡素化すべきとの意見が寄せられた。

公表項目については、制度が有する多面的な機能との関係が十分に整理されていない可能性もあり、本制度の趣旨及び機能を勘案しつつ、利便性の観点のみに偏重しないように留意した検討が求められる。

### 3. 介護サービス情報の公表制度の改善の方向性：情報の正確性確保の仕組みの再構築

今回示された課題は、個別の運用上の問題として整理できるものもあるが、その本質には、制度の意義と現行の運用及び評価の在り方との間に生じている構造的なずれとして整理できる。

制度の本来の目的に対する理解は、一定程度共有されているものの、その価値が現場の運用や利用の場面において十分に発揮されていないことが、評価の偏りや運用のばらつきとして現れている。

このような状況は、情報の正確性を基盤とする本制度の信頼性に影響を及ぼし得るものであり、現行の運用の延長線上での改善だけでは十分とはいえない。

このため、制度の信頼性を維持しつつ持続可能な運用を確保する観点から、情報の正確性の確保に係る仕組みの再整理を基軸とし、制度運用の標準化、事務負担の軽減及びシステムの改善並びに制度理解の促進を一体的に進めることにより、運用の改善をはかることが必要である。（情報の正確性及び信頼性の確保の在り方／都道府県等間の運用のばらつきに対する標準化の在り方／事務負担及びシステムに係る効率化の在り方／利便性と制度機能とのバランスの在り方）

### 4. 介護サービス情報の公表制度の改善に向けた提言

上記で整理した課題を踏まえ、介護サービス情報公表制度の信頼性の確保及び持続可能な運用の実現に向け、アンケート調査及びヒアリング結果により把握された実態を基に、以下の4つの柱に基づき提言する。今後に向けては、本制度の信頼性の確保及び持続可能な運用の実現に向け、制度・運用全体を見渡して、以下の項目について、具体的にどう改善するのか、今後さらに検討を進めるべきといえる。

#### (1) 運用を支えるための体制整備・支援強化(構造的課題への対応)

都道府県等ごとの体制差により、運用のばらつき及び事務負担の偏在が生じている実態を踏まえ、制度運用の基盤そのものの見直しが必要である。

##### ① データ連携を前提としたシステム設計（データ連携の推進）

他制度との重複報告やデータ不整合が事務負担となっていることから、関係システムとのデータ連携を推進する必要がある。

【アンケート結果より】

- ・重複入力や複数回の提出が負担となっている
- ・他制度（経営情報データベースや事業所台帳等）とのデータ連携を求める意見

② 調査票改正時期及びシステム改修リリース時期の早期かつ定期的な情報提供

国からの通知やシステム改修に関する情報提供の遅延が、都道府県等における計画的な事務執行を困難にしていることから、早期かつ定期的な情報提供が求められる。

【アンケート結果より】

- ・システム改修時期の変動により、公表事務・調査事務のスケジュール管理が困難

③ 柔軟な運用スケジュールの導入、柔軟な運用体制の構築（オンライン調査等）

業務の特定時期への集中が事務負担の増大を招いていることから、柔軟なスケジュール管理、通年での公表、オンライン調査の活用等、柔軟な制度運用を可能とする仕組みの構築が求められる。

【アンケート結果より】

- ・業務が特定時期に集中し負担が増大している

④ 都道府県等への伴走支援の強化・体制整備

制度運用が困難な都道府県等が存在する実態を踏まえ、実務的な支援体制の整備が必要である。

【アンケート結果より】

- ・人員不足により制度運用が困難
- ・支援体制の充実を求める意見

⑤ 都道府県の区域を超える広域での共同公表事務センター(仮称)の設置に向けた検討（実務の標準化と行政負担の解消、センター化）

都道府県等ごとの体制差により、問い合わせ対応等の事務負担が集中している実態を踏まえ、公表事務及び調査事務を集約的に担う体制の整備について検討する必要がある。

【アンケート結果より】

- ・都道府県等・公表センターにおいて、事業者からの問い合わせ対応が大きな負担となっている
- ・広域的な事務集約により負担軽減を図るべきとの意見

⑥ 全国共通ヘルプデスクの設置

問い合わせ対応の集中及び都道府県等ごとの解釈の差異が現場の負担となっていることから、一元的な相談対応体制の構築が求められる。

【アンケート結果より】

- ・問い合わせ対応の集中により業務が停滞している
- ・都道府県等ごとの判断の違いにより混乱が生じている

## (2) 情報の正確性の確保（制度の信頼性の担保）

報告内容の確認が十分に行われていない実態を踏まえ、情報の信頼性を担保する仕組みの強化が必要である。

### ⑦ 情報精度の向上（調査実施の推進、報告内容の検証強化）

調査の実施及び報告内容の確認の充実により、公表情報の正確性の確保を図る必要がある。

【アンケート結果より】

- ・ 報告内容の確認が十分に行われていない
- ・ 虚偽表示や未更新に関する苦情が発生している

### ⑧ 調査員養成体制の再構築

調査員の不足及び高齢化が進行している実態を踏まえ、養成体制の見直しが求められる。

標準的な養成プログラムの整備等により、調査員の確保及び資質向上を図る必要がある。また、情報の正確性確保に資すべく、調査未実施自治体の調査導入促進をはかる

【アンケート結果より】

- ・ 調査員の高齢化や担い手不足
- ・ 養成研修の実施が困難

## (3) 事務負担の軽減と運用の効率化

事務負担が増大している状況を踏まえ、運用の効率化を図る必要がある。

### ⑨ 公表項目の最適化に向けた検討

利用者及び事業者双方の視点を踏まえた公表項目の整理が求められる。なお、利便性のみを基準とした簡素化には限界があると考えられ、制度の機能とのバランスを踏まえた検討が必要である。

【アンケート結果より】

- ・ 調査項目が多く負担となっている
- ・ 情報が多すぎて利用者に分かりにくい
- ・ 利用者が実際に必要とする情報との間にギャップがあるとの指摘
- ・ 財務情報公表について制度目的との関係について納得感が得られていないとの意見

## (4) 制度の理解促進と活用

### ⑩ 普及啓発の強化

制度の理解促進と活用の強化が求められる。

【アンケート結果より】

- ・ 制度が十分に認知されておらず活用されていない

⑪ 関係機関間の情報交換の強化

制度が十分に活用されていない状況を踏まえ、都道府県等、公表センター、事業者等の関係機関による継続的な情報共有及び意見交換の仕組みを構築する必要がある。

【アンケート結果より】

- ・制度の活用が進んでいない
- ・関係機関間の連携強化が必要

⑫ 専門職による活用促進

ケアマネジャー等の専門職による活用を促進するような取り組みを検討する必要がある。

【アンケート結果より】

- ・ケアマネジャー等による活用が十分でない

⑬ 介護サービス情報の公表システムデータのオープンデータの趣旨の明確化

システムデータをオープンデータ化しているものであり、全数データではないことを周知すべき。

【アンケート結果より】

- ・100万以下の事業所を対象外としているため、オープンデータ＝全数データではない

## その他:公表システム内の機能について

⑭ 災害時情報共有システムとの機能分離・最適化

公表システム内に組み込まれている平常時の公表機能と災害時情報機能の混在により操作性が低下していることから、機能の整理及び改善が求められる。

【アンケート結果より】

- ・災害時情報入力機能の操作性に課題

## 資料

「介護サービス情報の公表」に関するアンケート票

# 「介護サービス情報の公表」に関するアンケート

※黄色の色塗り部分はプルダウンより回答を選択してください

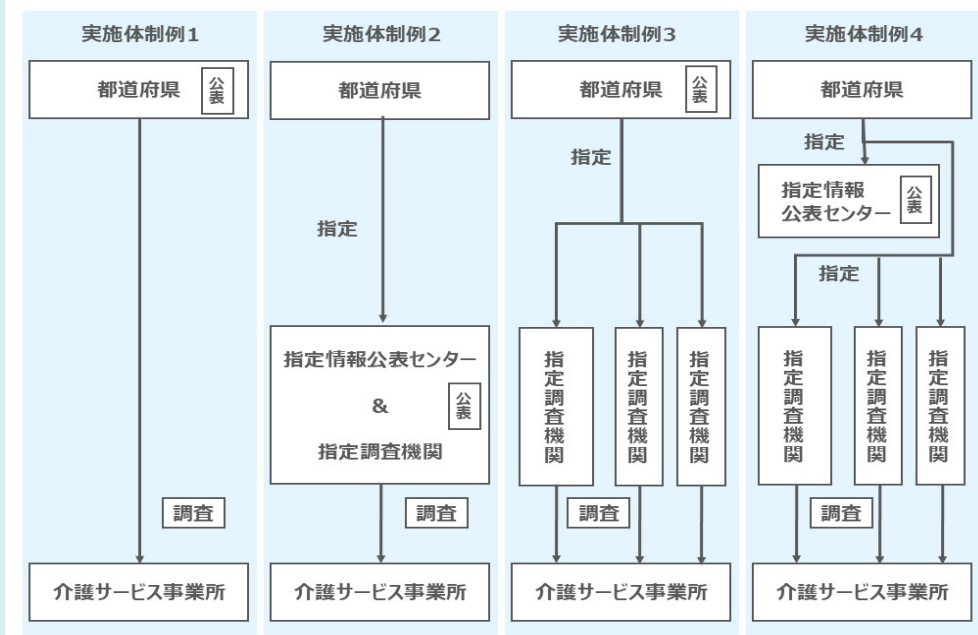
※緑色の色塗り部分は自由回答でご記入ください

※必要に応じて関連部署、指定情報公表センター等とも共有し、調査票①に回答をお願いします

## 1 「介護サービス情報の公表」の組織体制について

問1. 貴都道府県または政令指定都市における「介護サービス情報の公表」の組織体制で、あてはまるものを教えてください。

(あてはまるもの一つ選択)



|                          |           |
|--------------------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> | 1.実施体制例 1 |
| <input type="checkbox"/> | 2.実施体制例 2 |
| <input type="checkbox"/> | 3.実施体制例 3 |
| <input type="checkbox"/> | 4.実施体制例 4 |
| <input type="checkbox"/> | 5.その他 ( ) |

問2. 2025年12月末時点の介護サービス情報の公表制度運営事務を担当する職員（社員）数について教えてください。

※常勤・非常勤とは 就業規則などに定められた事業所の常勤の所定労働時間と、雇用契約などで定めた職員の労働時間が同じことを「常勤」、それより少ないことを「非常勤」といいます。雇用の形態は考慮しません。（例えば、常勤者は週に40時間勤務することとされた事業所であれば、非正規雇用であっても、週40時間勤務する従業者は常勤扱いとなります。）

※常勤換算方法 常勤職員数+（非常勤職員の調勤務時間の合計/常勤職員の週所定労働時間）

|                             |      |  |       |  |      |  |
|-----------------------------|------|--|-------|--|------|--|
| 都道府県・政令指定都市                 | 常勤職員 |  | 非常勤職員 |  | 常勤換算 |  |
|                             | 備考   |  |       |  |      |  |
| 指定情報公表センター<br>※設置している場合のみ回答 | 常勤職員 |  | 非常勤職員 |  | 常勤換算 |  |
|                             | 備考   |  |       |  |      |  |

問3. 2025年12月末時点の指定調査機関の設置状況について伺います。

設置有の場合は、調査機関数についても教えてください。

|                          |     |       |  |
|--------------------------|-----|-------|--|
| <input type="checkbox"/> | 1.有 | 調査機関数 |  |
| <input type="checkbox"/> | 2.無 |       |  |

## 2 運営に係る経費について

<指定情報公表センターについて> ※指定情報公表センターがない場合は回答不要

|   |  |    |
|---|--|----|
| 問4-1. 指定情報公表センターの運営に係る経費（年間、2024年度実績）について教えてください。 |  |    |
| 指定情報公表センター運営に係る経費                                 |  | 千円 |
| 問4-2. 問4-1について、財源の内訳（年間、2024年度実績）について教えてください。     |  |    |
| 1.一般財源  |  | 千円 |
| 2.国庫補助金   |  | 千円 |
| 3.その他（ ）  |  | 千円 |

<指定調査機関について> ※指定調査機関がない場合は回答不要

|  |  |    |
|--|--|----|
| 問5-1. 指定調査機関運営に係る経費（年間、2024年度実績）について教えてください。 |  |    |
| 指定調査機関運営に係る経費                                |  | 千円 |
| 問5-2. 問5-1について財源の内訳（年間、2024年度実績）を教えてください。    |  |    |
| 1.一般財源                                       |  | 千円 |
| 2.国庫補助金                                      |  | 千円 |
| 3.その他（ ）                                     |  | 千円 |

<介護サービス情報の公表制度支援事業について>

|   |         |
|---|---------|
| 問6-1. 都道府県・政令指定都市における当該制度の運営が円滑に実施できるよう必要な支援を行う「介護サービス情報の公表制度支援事業（国庫補助金）」について知っていますか。 |         |
| <input type="checkbox"/>  | 1.知っている |
| <input type="checkbox"/>  | 2.知らない  |

|   |             |
|---|-------------|
| 問6-2. 都道府県・政令指定都市における当該制度の運営が円滑に実施できるよう必要な支援を行う「介護サービス情報の公表制度支援事業（国庫補助金）」の利用経験について把握している範囲で教えてください。 |             |
| <input type="checkbox"/>  | 1.利用したことがある |
| <input type="checkbox"/>  | 2.利用したことはない |

|   |  |
|---|--|
| 問6-3. 問6-2で「2.利用したことはない」の場合、その理由を教えてください。 |  |
|   |  |

## 3 地方自治法に基づく手数料の徴収について

<調査事務手数料について>

|  |                          |    |
|--|--------------------------|----|
| 問7. 調査事務手数料徴収の有無と、2024年度における1件当たりの調査事務手数料（金額）と調査事務手数料受領件数を教えてください。 |                          |    |
| <input type="checkbox"/>   | 1.有                      |    |
| <input type="checkbox"/>   | 2.無                      |    |
|  | 1件当たりの調査事務手数料（平均、2024年度） | 千円 |
|  | 調査事務手数料受領件数（件、2024年度）    | 件  |

<公表事務手数料について>

|  |                          |    |
|--|--------------------------|----|
| 問8. 公表事務手数料徴収の有無と、2024年度における1件当たりの公表事務手数料（金額）と公表事務手数料受領件数を教えてください。 |                          |    |
| <input type="checkbox"/>   | 1.有                      |    |
| <input type="checkbox"/>   | 2.無                      |    |
|  | 1件当たりの公表事務手数料（平均、2024年度） | 千円 |
|  | 公表事務手数料受領件数（2024年度）      | 件  |

#### 4 調査体制・調査員の養成・確保について

|                                       |  |   |
|---------------------------------------|--|---|
| 問9-1. 2025年12月末時点で調査員名簿には、何名登録していますか。 |  |   |
| 2025年12月末時点                           |  | 名 |
| 問9-2. 2025年度の実稼働調査員数（実数）について教えてください。  |  |   |
| 2025年度実稼働人数                           |  | 名 |

|  |       |
|--|-------|
| 問10. 稼働している調査員は必要な調査を実施できる程度に充足していますか。 |       |
| <input type="checkbox"/>               | 1.はい  |
| <input type="checkbox"/>               | 2.いいえ |

|                                  |       |
|----------------------------------|-------|
| 問11-1. 2026年度、調査員の新規養成の予定はありますか？ |       |
| <input type="checkbox"/>         | 1.はい  |
| <input type="checkbox"/>         | 2.いいえ |

|                                    |  |   |
|------------------------------------|--|---|
| 【問11-1で「1.はい」を選択した方に伺います】          |  |   |
| 問11-2. 2026年度の新規養成人数（予定数）を教えてください。 |  |   |
| 2026年度新規養成予定人数                     |  | 名 |

|   |  |
|---|--|
| 【問10及び問11で、「2.いいえ」を選択した方（稼働調査員は充足しておらず、新規養成の予定がないと回答）に伺います】 |  |
| 問12. 調査員不足の状況において、どのような運用・対応を行っているか、教えてください。                |  |
|   |  |

|  |       |
|--|-------|
| 問13-1. 2025年度において、調査員養成ないし調査員に向けた研修等を実施または受講させていますか。 |       |
| <input type="checkbox"/>                             | 1.はい  |
| <input type="checkbox"/>                             | 2.いいえ |

|   |                |
|---|----------------|
| 【問13-1で「1.はい」を選択した方に伺います】                   |                |
| 問13-2. 実施または受講させている研修を教えてください。（あてはまるもの全て選択） |                |
| <input type="checkbox"/>                    | 1.調査員養成研修      |
| <input type="checkbox"/>                    | 2.調査員指導者養成講習   |
| <input type="checkbox"/>                    | 3.調査員のスキルアップ研修 |
| <input type="checkbox"/>                    | 4.その他 ( )      |

## 5 介護サービス情報の公表制度の実施方法等について

<報告必須の情報の定めについて>

|  |       |
|--|-------|
| 問14-1. 「都道府県知事が必要と認める事項」について、<br>基本情報に都道府県独自の公表項目を設けていますか。 |       |
| <input type="checkbox"/>                                   | 1.はい  |
| <input type="checkbox"/>                                   | 2.いいえ |
| 【問14-1で「1.はい」を選択した方に伺います】                                  |       |
| 問14-2. 項目名を教えてください。  |       |
|  |       |

|                                  |       |
|----------------------------------|-------|
| 問15-1. 運営情報に都道府県独自の公表項目を設けていますか。 |       |
| <input type="checkbox"/>         | 1.はい  |
| <input type="checkbox"/>         | 2.いいえ |
| 【問15-1で「1.はい」を選択した方に伺います】        |       |
| 問15-2. 項目名を教えてください。              |       |
|                                  |       |

<報告任意の情報（任意報告情報）の定めと公表について>

|                                    |       |
|------------------------------------|-------|
| 問16-1. 任意報告情報に都道府県独自の公表項目を設けていますか。 |       |
| <input type="checkbox"/>           | 1.はい  |
| <input type="checkbox"/>           | 2.いいえ |
| 【問16-1で「1.はい」を選択した方に伺います】          |       |
| 問16-2. 項目名を教えてください。                |       |
|                                    |       |

<報告対象事業者の選定について>

|  |                              |
|--|------------------------------|
| 問17. 「計画の基準日前の1年間において、介護報酬の支払いを受けた金額が100万円を超える事業者（報告の対象となる事業者）」をどのような方法で選定していますか。（あてはまるもの全て選択） |                              |
| <input type="checkbox"/>   | 1.国保連に介護報酬支払い実績リストを依頼、照らし合わせ |
| <input type="checkbox"/>   | 2.その他 ( )                    |

|   |       |
|---|-------|
| 問18-1. 報告対象事業所のうち、報告に応じない事業所に対して何らかの対策を立てていますか。 |       |
| <input type="checkbox"/>                        | 1.はい  |
| <input type="checkbox"/>                        | 2.いいえ |
| 【問18-1で「1.はい」を選択した方に伺います】                       |       |
| 問18-2. どのような対策を立てているか、具体的に教えてください。              |       |
|   |       |

<休止・廃止事業所の取扱いについて>

|  |   |
|--|---|
| 問19. 休止・廃止した事業所についてのルールとしてあてはまるものを選択してください。<br>(あてはまるもの全て選択) |   |
| <input type="checkbox"/>                                     | 1. 休止の場合、掲載するが、休止していることが分かるようにしている                      |
| <input type="checkbox"/>                                     | 2. 休止の場合、非掲載とする（事務処理を行うのは：事業所、都道府県・政令指定都市または指定情報公表センター） |
| <input type="checkbox"/>                                     | 3. 廃止の場合、掲載するが、廃止していることが分かるようにしている                      |
| <input type="checkbox"/>                                     | 4. 廃止の場合、非掲載とする（事務処理を行うのは：事業所、都道府県・政令指定都市または指定情報公表センター） |
| <input type="checkbox"/>                                     | 5. その他（ ）   |
| <input type="checkbox"/>                                     | 6. 特にルールは定めていない   |

<調査事務の状況について>

|  |                           |
|--|---------------------------|
| 問20-1. 2025年度は、調査を行いましたか。2026年3月末までの見込みも含めお教えてください。<br>(あてはまるもの全て選択) |                           |
| <input type="checkbox"/>   | 1. 公表事業単独の調査として行った（行う予定）  |
| <input type="checkbox"/>   | 2. 運営指導の中での確認として行った（行う予定） |
| <input type="checkbox"/>   | 3. 行っていない（行わない予定）         |
| <b>【問20-1で「1」または「2」を選択した方に伺います】</b>                                  |                           |
| 問20-2. 2025年度の想定調査件数を教えてください。  |                           |
| 2025年度の想定調査件数  | 件                         |
| 2025年度の調査の内訳（見込みを含む）   |                           |
| 新規申請   | 件                         |
| 指定更新   | 件                         |
| 事業者からの希望   | 件                         |
| 申請時から一定期間（ ）年以上経過  | 件                         |
| 掲載データが古く（ ）年以上経過   | 是正が必要と判断                  |
| 報告された内容に虚偽が疑われるとして実施   | 件                         |
| 通報があった   | 件                         |
| 他の制度と連携して実施  | 件                         |
| その他、知事が必要と認める場合として実施   | 件                         |
| <b>【問20-1で「3.行っていない」を選択した方に伺います】</b>                                 |                           |
| 問20-3. その理由を教えてください。   |                           |
|  |                           |

|   |           |
|---|-----------|
| 問21. 調査方法について、貴自治体で実施しているものを教えてください。(あてはまるもの全て選択) |           |
| <input type="checkbox"/>                          | 1.訪問して調査  |
| <input type="checkbox"/>                          | 2.オンライン調査 |
| <input type="checkbox"/>                          | 3.電話で聞き取り |
| <input type="checkbox"/>                          | 4.その他 ( ) |

|   |       |
|---|-------|
| 問22-1. 調査事務で運営情報項目の確認以外に実施していることはありますか。 |       |
| <input type="checkbox"/>                | 1.はい  |
| <input type="checkbox"/>                | 2.いいえ |

|                                       |                 |
|---------------------------------------|-----------------|
| 【問22-1で「1.はい」を選択した方に伺います】             |                 |
| 問22-2. 実施している内容を教えてください。(あてはまるもの全て選択) |                 |
| <input type="checkbox"/>              | 1.基本情報項目内容の確認   |
| <input type="checkbox"/>              | 2.第三者評価の評価項目の確認 |
| <input type="checkbox"/>              | 3.指導・監査の確認事項の確認 |
| <input type="checkbox"/>              | 4.その他 ( )       |

|  |       |
|--|-------|
| 問23-1. 公表される情報の正確性を担保するため、調査事務において行っている対策はありますか。 |       |
| <input type="checkbox"/>                         | 1.はい  |
| <input type="checkbox"/>                         | 2.いいえ |

|                                  |                     |
|----------------------------------|---------------------|
| 【問23-1で「1.はい」を選択した方に伺います】        |                     |
| 問23-2. 具体的に教えてください。(あてはまるもの全て選択) |                     |
| <input type="checkbox"/>         | 1.公表項目根拠となる文書の所在確認  |
| <input type="checkbox"/>         | 2.公表項目の根拠となる文書の内容確認 |
| <input type="checkbox"/>         | 3.介護サービス事業所台帳との照合   |
| <input type="checkbox"/>         | 4.第三者評価結果との照合       |
| <input type="checkbox"/>         | 5.事業所ホームページ内容との照合   |
| <input type="checkbox"/>         | 6.その他 ( )           |

<公表事務の状況：基本情報の内容の正確性の確保について>

|                                  |       |
|----------------------------------|-------|
| 問24-1. 基本情報の報告内容に誤りがないか確認していますか。 |       |
| <input type="checkbox"/>         | 1.はい  |
| <input type="checkbox"/>         | 2.いいえ |

|  |                    |
|--|--------------------|
| 【問24-1で「1.はい」を選択した方に伺います】                    |                    |
| 問24-2. どのような方法で確認しているかを教えてください。(あてはまるもの全て選択) |                    |
| <input type="checkbox"/>                     | 1.自治体の事業所台帳システムと照合 |
| <input type="checkbox"/>                     | 2.その他 ( )          |

|   |  |   |
|---|--|---|
| 【問24-1で「1.はい」を選択した方に伺います】                           |  |   |
| 問24-3. 2025年度当初に確認した際、報告内容に誤りがない事業所数の割合について教えてください。 |  |   |
| 報告があった事業所数  |  | 件 |
| 報告内容に誤りがない事業所                                       |  | 件 |

問25. 基本情報項目について、公表される情報の正確性を担保するため、公表事務において重視している対策はありますか。「1.はい」を選択の場合、具体的に教えてください。

|                          |          |
|--------------------------|----------|
| <input type="checkbox"/> | 1.はい ( ) |
| <input type="checkbox"/> | 2.いいえ    |

問26. 基本情報項目について、公表される情報の正確性の担保にあたり、公表事務において課題となっていることはありますか。「1.はい」を選択の場合、具体的に教えてください。

|                          |          |
|--------------------------|----------|
| <input type="checkbox"/> | 1.はい ( ) |
| <input type="checkbox"/> | 2.いいえ    |

<任意情報の活用：推奨の取り組みについて>

問27. 介護サービス情報公表システムは、事業所の責任で「事業所の特色」に関する情報を公表することが可能ですが、貴自治体で、公表を推奨している情報があれば教えてください。(あてはまるもの全て選択)

|                          |                       |
|--------------------------|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1.事業所の写真              |
| <input type="checkbox"/> | 2.動画                  |
| <input type="checkbox"/> | 3.受入可能人数              |
| <input type="checkbox"/> | 4.サービスの質の向上に向けた具体的な取組 |
| <input type="checkbox"/> | 5.その他 ( )             |
| <input type="checkbox"/> | 6.推奨している情報はない         |

<公表される情報の更新の取り組みについて>

問28. 過去様式(例：2020年等)で公表されている事業所に対し、最新の情報に更新するよう依頼をしていますか。(2025年度見込み)

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| <input type="checkbox"/> | 1.はい  |
| <input type="checkbox"/> | 2.いいえ |

<公表情報に関する利用者からの苦情等への対応>

問29-1. 公表情報に関する利用者からの苦情等への対応するための窓口を設けていますか。

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| <input type="checkbox"/> | 1.はい  |
| <input type="checkbox"/> | 2.いいえ |

【問29-1で「1.はい」を選択した方に伺います】

問29-2. そのうち、虚偽表示(公表されている内容と実際の事業所実態、得られたサービス内容と異なる)との苦情はありましたか。

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| <input type="checkbox"/> | 1.はい  |
| <input type="checkbox"/> | 2.いいえ |

【問29-1で「1.はい」を選択した方に伺います】

問29-3. そのうち、公表されている情報が更新されていないとの苦情はありましたか。

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| <input type="checkbox"/> | 1.はい  |
| <input type="checkbox"/> | 2.いいえ |

**調査票②へお進みください →**

## 「介護サービス情報の公表」に関するアンケート

※黄色の色塗り部分はプルダウンより回答を選択してください

※緑色の色塗り部分は自由回答でご記入ください

都道府県・政令指定都市の

### 6 情報公表システムの運用に係る行政事務の負担軽減について

<公表事務について>

問30. 貴自治体で、負担となっている「介護サービス情報の公表」事務について、該当するものを教えてください。(あてはまるもの全て選択)

|                          |   |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1.前年度の介護報酬100万円以下対象外を除くなど「介護サービス情報の公表」すべき事業所を選別する業務 |
| <input type="checkbox"/> | 2.サービス種別ごとの公表手続（入力・更新・確認）                           |
| <input type="checkbox"/> | 3.取り込みデータの作成  |
| <input type="checkbox"/> | 4.公表項目が多いこと   |
| <input type="checkbox"/> | 5.報告内容の精査   |
| <input type="checkbox"/> | 6.事業者からの問い合わせ対応                                     |
| <input type="checkbox"/> | 7.利用者等からの問い合わせ対応                                    |
| <input type="checkbox"/> | 8.受理のための報告内容の確認                                     |
| <input type="checkbox"/> | 9.報告内容確認後、差し戻し                                      |
| <input type="checkbox"/> | 10.報告内容の再確認（再審査）                                    |
| <input type="checkbox"/> | 11.報告をしない事業所に対する督促が多い                               |
| <input type="checkbox"/> | 12.財務諸表の公表について事業者側の理解不足・反発                          |
| <input type="checkbox"/> | 13.他制度（指導・監査、第三者評価等）と重複していることによる事業者の反発              |
| <input type="checkbox"/> | 14.その他（ <input type="text"/> ）                      |
| <input type="checkbox"/> | 15.該当なし   |

<連携と情報提供について>

問31. 厚生労働省から発出される通知やスケジュール（調査票、システムの発出予定等）の情報提供は、事務作業の計画に必要な時期に、適切な頻度で実施されていますか。(あてはまるもの一つ選択)

|                          |             |
|--------------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> | 1.非常に適切     |
| <input type="checkbox"/> | 2.やや適切      |
| <input type="checkbox"/> | 3.どちらともいえない |
| <input type="checkbox"/> | 4.やや不適切     |
| <input type="checkbox"/> | 5.全く不適切     |

<他システムとの連携について>

問32. 公表システムが、「介護サービス事業者経営情報」（経営情報データベースシステム）など他の制度で運用されているシステムと情報連携可能な設計で運用されることを希望しますか。(あてはまるもの一つ選択)

|                          |             |
|--------------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> | 1.強く希望する    |
| <input type="checkbox"/> | 2.やや希望する    |
| <input type="checkbox"/> | 3.どちらともいえない |
| <input type="checkbox"/> | 4.あまり希望しない  |
| <input type="checkbox"/> | 5.全く希望しない   |

<行政事務負担軽減に向けた支援方策案について>

|  |             |
|--|-------------|
| 問33. 公表、調査、調査員養成の事務を一体的に担う「公表事務センター」を地域（例：東北地方、近畿ブロック）ごとに設置し、貴自治体の業務を支援することにより、負担軽減につながると感じますか。(あてはまるもの一つ選択) |             |
| <input type="checkbox"/>   | 1.強く思う      |
| <input type="checkbox"/>   | 2.そう思う      |
| <input type="checkbox"/>   | 3.どちらともいえない |
| <input type="checkbox"/>   | 4.そう思わない    |
| <input type="checkbox"/>   | 5.全く思わない    |

<計画と柔軟な運用について>

|  |  |
|--|--|
| 問34. 柔軟な運用体制の再構築のために、年度ごとの事務の逼迫や介護事業所（事業者）への影響（スケジュール遅延等）を緩和する有効な施策として、貴自治体が重要だと考えるものを教えてください。 |  |
|  |  |

<指定情報公表センターとの連携について>

|   |              |
|---|--------------|
| 問35. 指定公表センター設置の自治体に伺います。公表計画の原案策定を指定情報公表センターに対応いただく運用は、自治体職員の事務負担軽減にどの程度貢献していますか。(あてはまるもの一つ選択) |              |
| <input type="checkbox"/>  | 1.非常に貢献している  |
| <input type="checkbox"/>  | 2.ある程度貢献している |
| <input type="checkbox"/>  | 3.どちらともいえない  |
| <input type="checkbox"/>  | 4.あまり貢献していない |
| <input type="checkbox"/>  | 5.全く貢献していない  |

|  |  |
|--|--|
| 問36. 情報公表制度の運用に係る行政事務の負担軽減を図るために、現在直面している課題とその解決方策を具体的に記述してください。 |  |
|  |  |

## 7 調査・報告項目の見直しと事業者の協力について

<調査票・項目見直しについて>

|   |             |
|---|-------------|
| 問37. 現行の調査票様式および項目（別表一・二）は、事業者が記入しやすく、利用者にも分かりやすい形式であると評価しますか。(あてはまるもの一つ選択) |             |
| <input type="checkbox"/>  | 1.非常に思う     |
| <input type="checkbox"/>  | 2.やや思う      |
| <input type="checkbox"/>  | 3.どちらともいえない |
| <input type="checkbox"/>  | 4.あまり思わない   |
| <input type="checkbox"/>  | 5.全く思わない    |

問38. 調査・報告項目について、他制度との重複や内容の分かりにくさを理由として、簡素化・削除すべき項目があると考えますか。(あてはまるもの一つ選択)

- |                          |           |
|--------------------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> | 1.強くそう思う  |
| <input type="checkbox"/> | 2.ややそう思う  |
| <input type="checkbox"/> | 3.現状維持でよい |

問39. 公表項目の記載要領や項目の文言は、解釈の不統一を招かない程度に明確であると評価しますか。(あてはまるもの一つ選択)

- |                          |             |
|--------------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> | 1.非常に明確     |
| <input type="checkbox"/> | 2.やや明確      |
| <input type="checkbox"/> | 3.どちらともいえない |
| <input type="checkbox"/> | 4.やや不明確     |
| <input type="checkbox"/> | 5.全く不明確     |

問40. 現行の調査票入力フォーマット（手順1・手順2などのシステムのつくりや入力エラーのメッセージの在り方を含む）に対する改善点があれば具体的に記述してください。

|  |
|--|
|  |
|--|

<情報の分かりやすさについて>

問41. 事業所が財務状況を公表する理由や目的について、事業者に対し十分に周知できていると評価しますか。(あてはまるもの一つ選択)

- |                          |               |
|--------------------------|---------------|
| <input type="checkbox"/> | 1.十分に周知できている  |
| <input type="checkbox"/> | 2.ある程度周知できている |
| <input type="checkbox"/> | 3.どちらともいえない   |
| <input type="checkbox"/> | 4.あまり周知できていない |
| <input type="checkbox"/> | 5.全く周知できていない  |

問42. 調査票の項目や公表情報全体について、一般利用者が事業所選択に活用できるよう、行政側で分かりやすい形に整理して公表する必要があると考えますか。(あてはまるもの一つ選択)

- |                          |             |
|--------------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> | 1.強くそう思う    |
| <input type="checkbox"/> | 2.ややそう思う    |
| <input type="checkbox"/> | 3.そのまま公表でよい |

問43. 公表項目に関する課題として、あてはまるものを選択してください。(あてはまるもの全て選択)

- |                          |  |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | 1.各公表項目のガイドライン等の明確化が必要                     |
| <input type="checkbox"/> | 2.事業者が記入しやすく、利用者にもわかりやすい様式及び項目の見直しをすべき     |
| <input type="checkbox"/> | 3.管理者氏名の公表等（個人情報の扱い）、制度創設時以降の社会状況変化への対応が必要 |
| <input type="checkbox"/> | 4.署名・捺印の確認等、デジタル化の対応が必要                    |
| <input type="checkbox"/> | 5.他制度とのデータ連携・DX推進が必要                       |
| <input type="checkbox"/> | 6.その他（ <input type="text"/> ）              |
| <input type="checkbox"/> | 7.該当なし                                     |

問44. 調査・報告項目の見直しと事業者の協力について、調査・報告項目の見直しを通じて、事業所の負担を軽減しつつ、情報精度を高めるために必要な対策を具体的に記述してください。

|  |
|--|
|  |
|--|

## 8 調査員養成・確保と調査の意義（負担軽減・精度向上）について

<養成プログラムとスキルについて>

問45. 調査員養成研修について、サービス種類や調査票項目増加に対応するため、養成プログラムの再構築が必要であると考えますか。(あてはまるもの一つ選択)

|                          |           |
|--------------------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> | 1.強くそう思う  |
| <input type="checkbox"/> | 2.ややそう思う  |
| <input type="checkbox"/> | 3.現状維持でよい |

問46. 調査員養成研修の内容は、全ての調査票項目を覚える必要性など、調査員にとって負担が高いと感じますか。(あてはまるもの一つ選択)

|                          |              |
|--------------------------|--------------|
| <input type="checkbox"/> | 1.非常に負担が高い   |
| <input type="checkbox"/> | 2.やや負担が高い    |
| <input type="checkbox"/> | 3.どちらともいえない  |
| <input type="checkbox"/> | 4.あまり負担が高くない |
| <input type="checkbox"/> | 5.全く負担が高くない  |

<調査の貢献と体制について>

問47. 調査を行うことで、公表される情報の正確性・信頼性が向上し、結果として利用者が適切なサービスを選択できる「正しい情報発信」に貢献していると評価しますか。(あてはまるもの一つ選択)

|                          |              |
|--------------------------|--------------|
| <input type="checkbox"/> | 1.非常に貢献している  |
| <input type="checkbox"/> | 2.ある程度貢献している |
| <input type="checkbox"/> | 3.どちらともいえない  |
| <input type="checkbox"/> | 4.あまり貢献していない |
| <input type="checkbox"/> | 5.全く貢献していない  |

問48. 財源の確保や調査員の確保・養成、定着率向上など、調査実施体制の確立に向けた施策の実現において、行政側の負担を解消するためには、どのような施策が最も優先して必要であると考えますか。

|  |
|--|
|  |
|--|

問49. 調査員の確保・定着・質向上を両立させるために、報酬、研修、または雇用形態に関して講じるべき施策について、具体的に記述してください。

|  |
|--|
|  |
|--|

## 9 公表・普及啓発と利活用促進（利用者選択の促進）について

<普及啓発の役割分担について>

問50. 現在実施している普及啓発活動は、利用者やその家族の「介護サービス情報公表システム」の利用率向上にどの程度貢献していると評価しますか。(あてはまるもの一つ選択)

|                          |              |
|--------------------------|--------------|
| <input type="checkbox"/> | 1.非常に貢献している  |
| <input type="checkbox"/> | 2.ある程度貢献している |
| <input type="checkbox"/> | 3.どちらともいえない  |
| <input type="checkbox"/> | 4.あまり貢献していない |
| <input type="checkbox"/> | 5.全く貢献していない  |

問51. 地域包括支援センターの職員、ケアマネジャーは、相談者に対し公表システムを積極的に紹介し、事業所選択を支援する上で有効に活用していると思いますか。(あてはまるもの一つ選択)

|                          |             |
|--------------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> | 1.非常に有効     |
| <input type="checkbox"/> | 2.やや有効      |
| <input type="checkbox"/> | 3.どちらともいえない |
| <input type="checkbox"/> | 4.あまり有効でない  |
| <input type="checkbox"/> | 5.全く有効でない   |

問52. 公表情報の利用を促進し、利用者が適切なサービスを選択できるようにするために、最も優先すべき対策を具体的に記述してください。

|  |
|--|
|  |
|--|

## 10 公表している情報の活用について

<公表している情報の活用について>

問53-1. 「介護サービス情報の公表」制度により公表されている情報を、介護保険事業（支援）計画に活用していますか。

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| <input type="checkbox"/> | 1.はい  |
| <input type="checkbox"/> | 2.いいえ |

【問53-1で「1.はい」を選択した方に伺います】

問53-2. 具体的に何に活用していますか。(あてはまるものを全て選択)

|                          |                      |
|--------------------------|----------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1.現状分析（介護サービスの過不足等）  |
| <input type="checkbox"/> | 2.将来設計               |
| <input type="checkbox"/> | 3.目標の設定              |
| <input type="checkbox"/> | 4.地域間サービスの均てん化（格差是正） |
| <input type="checkbox"/> | 5.その他（ ）             |

問54-1. 「介護サービス情報の公表」制度により公表されている情報を、「介護保険事業計画」に活用するよう、市町村に対し活用方法等について情報提供をしていますか。 ※政令指定都市は回答不要

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| <input type="checkbox"/> | 1.はい  |
| <input type="checkbox"/> | 2.いいえ |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>【問54-1で「1.はい」を選択した方に伺います】</b>                |           |
| 問54-2. 具体的にどのように情報提供をしているか教えてください。(あてはまるもの全て選択) |           |
| <input type="checkbox"/>                        | 1.通知      |
| <input type="checkbox"/>                        | 2.研修      |
| <input type="checkbox"/>                        | 3.その他 ( ) |

|   |       |
|---|-------|
| 問55-1. 「介護サービス情報の公表」制度により公表されている情報を、市町村が「介護保険事業計画」の策定に活用しているか把握していますか。 ※政令指定都市は回答不要 |       |
| <input type="checkbox"/>  | 1.はい  |
| <input type="checkbox"/>  | 2.いいえ |

|   |                      |
|---|----------------------|
| <b>【問55-1で「1.はい」を選択した方に伺います】</b>        |                      |
| 問55-2. 市町村は具体的に何に活用していますか。(あてはまるもの全て選択) |                      |
| <input type="checkbox"/>                | 1.現状分析(介護サービスの過不足等)  |
| <input type="checkbox"/>                | 2.将来推計               |
| <input type="checkbox"/>                | 3.目標の設定              |
| <input type="checkbox"/>                | 4.地域間サービスの均てん化(格差是正) |
| <input type="checkbox"/>                | 5.その他 ( )            |

|  |       |
|--|-------|
| 問56-1. 介護サービス情報公表システムに掲載されている運営状況等質の確保・向上に係る情報について、質の向上を図るために活用していますか。 |       |
| <input type="checkbox"/>   | 1.はい  |
| <input type="checkbox"/>   | 2.いいえ |

|  |                                |
|--|--------------------------------|
| <b>【問56-1で「1.はい」を選択した方に伺います】</b>       |                                |
| 問56-2. 具体的にどのように活用していますか。(あてはまるもの全て選択) |                                |
| <input type="checkbox"/>               | 1.サービス単位で現状分析を行い、団体等へ情報を提供している |
| <input type="checkbox"/>               | 2.集団指導に活用している                  |
| <input type="checkbox"/>               | 3.運営指導に活用している                  |
| <input type="checkbox"/>               | 4.都道府県主催の研修等に活用している            |
| <input type="checkbox"/>               | 5.調査に活用している                    |
| <input type="checkbox"/>               | 6.その他 ( )                      |

## 11 処分・行政指導に関する情報公表

<「処分」「行政指導」の「介護サービス情報公表システム」を活用した公表について>

|   |       |
|---|-------|
| 問57. 「処分」について法に基づく公示を行う際、「介護サービス情報公表システム」を活用していますか。 |       |
| <input type="checkbox"/>                            | 1.はい  |
| <input type="checkbox"/>                            | 2.いいえ |

|  |       |
|--|-------|
| 問58. 「行政指導」たる勧告に従わなかった場合で、法に基づく公示を行う際、「介護サービス情報公表システム」を活用していますか。 |       |
| <input type="checkbox"/>   | 1.はい  |
| <input type="checkbox"/>   | 2.いいえ |

|  |       |
|--|-------|
| 問59. その他の「行政指導」(勧告に従った場合を含む)について、「介護サービス情報公表システム」を活用し公表していますか。 |       |
| <input type="checkbox"/>                                       | 1.はい  |
| <input type="checkbox"/>                                       | 2.いいえ |

## 12 その他の情報公表

<地域包括支援センター、有料老人ホーム及び生活支援等に関する「介護サービス情報公表システム」を活用した公表について>

問60-1. 「有料老人ホーム」について、「介護サービス情報公表システム」を活用した公表を都道府県の有料老人ホーム所管部署等に対し推奨していますか。

1.はい

2.いいえ

問60-2. 有料老人ホームに関する情報公表のあり方について意見があれば記載してください。

問61-1. 「生活支援等」について、「介護サービス情報公表システム」を活用した公表を市町村に対し推奨していますか。 ※政令指定都市は回答不要

1.はい

2.いいえ

問61-2. 生活支援等に関する情報公表のあり方について意見があれば記載してください。

問62-1. 「認知症に関する相談窓口に関する情報公表」について、「介護サービス情報公表システム」を活用した公表を市町村に対し推奨していますか。 ※政令指定都市は回答不要

1.はい

2.いいえ

問62-2. 認知症に関する相談窓口に関する情報公表のあり方について意見があれば記載してください。

問63-1. 「介護サービス情報公表システム」の事業所データをオープンデータとして厚生労働省ホームページで公表していることを知っていますか。

1.はい

2.いいえ

問63-2. 介護サービス事業所情報のオープンデータに関する情報公表のあり方について意見があれば記載してください。

### 13 今後の「介護サービス情報の公表」制度のあり方に関する意見

<他制度とのデータ連携について>

問64. 本制度と類似・重複がみられる他制度情報等（介護サービス事業者経営情報データベースシステム、介護サービス事業所台帳等）とのデータ連携・DX推進のあり方について、ご意見があればお聞かせください。

<「介護サービス情報の公表」における連携体制について>

問65. 本制度運営に係る関係機関の連携のあり方について、ご意見があればお聞かせください。

<社会情勢の変化と公的プラットフォームの意義について>

問66. SNS、インターネット上の多様な情報（宣伝・広告等）の流通、生成AIの発展の中、情報の信頼性確保、消費者保護の観点から、公的な介護情報のプラットフォームにはどのような役割・責務が求められるか、ご意見をお聞かせください。

<介護サービス情報の公表制度のあり方について>

問67. 介護サービス情報の公表制度のあり方について、ご意見をお聞かせください。

### 14 回答者属性等について

F1. 都道府県名・政令指定都市名

|      |  |        |  |
|------|--|--------|--|
| 都道府県 |  | 政令指定都市 |  |
|------|--|--------|--|

F2. 回答者情報

|             |  |
|-------------|--|
| 部署名         |  |
| 氏名          |  |
| 連絡先電話番号（内線） |  |
| メールアドレス     |  |

## 「介護サービス情報の公表」に関するアンケート

※黄色の色塗り部分はプルダウンより回答を選択してください

※緑色の色塗り部分は自由回答でご記入ください

指定情報公表センターがご回答ください

### 6 情報公表システムの運用に係る行政事務の負担軽減について

<公表事務について>

問30. 貴公表センターで、負担となっている「介護サービス情報の公表」事務について、該当するものを教えてください。

(あてはまるもの全て選択)

|                          |   |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1.前年度の介護報酬100万円以下対象外を除くなど<br>「介護サービス情報の公表」すべき事業所を選別する業務 |
| <input type="checkbox"/> | 2.サービス種別ごとの公表手続（入力・更新・確認）                               |
| <input type="checkbox"/> | 3.取り込みデータの作成  |
| <input type="checkbox"/> | 4.公表項目が多いこと   |
| <input type="checkbox"/> | 5.報告内容の精査   |
| <input type="checkbox"/> | 6.事業者からの問い合わせ対応   |
| <input type="checkbox"/> | 7.利用者等からの問い合わせ対応  |
| <input type="checkbox"/> | 8.受理のための報告内容の確認   |
| <input type="checkbox"/> | 9.報告内容確認後、差し戻し  |
| <input type="checkbox"/> | 10.報告内容の再確認（再審査）  |
| <input type="checkbox"/> | 11.報告をしない事業所に対する督促が多い                                   |
| <input type="checkbox"/> | 12.財務諸表の公表について事業者側の理解不足・反発                              |
| <input type="checkbox"/> | 13.他制度（指導・監査、第三者評価等）と重複していることによる事業者の反発                  |
| <input type="checkbox"/> | 14.その他（ <input style="width: 150px;" type="text"/> )    |
| <input type="checkbox"/> | 15.該当なし   |

<連携と情報提供について>

問31. 厚生労働省から発出される通知やスケジュール（調査票、システムリリースの予定等）の情報提供は、事務作業の計画に必要な時期に、適切な頻度で実施されていますか。(あてはまるもの一つ選択)

|                          |             |
|--------------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> | 1.非常に適切     |
| <input type="checkbox"/> | 2.やや適切      |
| <input type="checkbox"/> | 3.どちらともいえない |
| <input type="checkbox"/> | 4.やや不適切     |
| <input type="checkbox"/> | 5.全く不適切     |

問32. 公表システムが、「介護サービス事業者経営情報」（経営情報データベースシステム）など他の制度で運用されているシステムと情報連携可能な設計で運用されることを希望しますか。(あてはまるもの一つ選択)

|                          |             |
|--------------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> | 1.強く希望する    |
| <input type="checkbox"/> | 2.やや希望する    |
| <input type="checkbox"/> | 3.どちらともいえない |
| <input type="checkbox"/> | 4.あまり希望しない  |
| <input type="checkbox"/> | 5.全く希望しない   |

<行政事務負担軽減に向けた支援方策案について>

問33. 公表、調査、調査員養成の事務を一体的に担う「公表事務センター」を地域（例：東北地方、近畿ブロック）ごとに設置し、貴自治体の業務を支援することにより、負担軽減につながると思われますか。

(あてはまるもの一つ選択)

|                          |             |
|--------------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> | 1.強くそう思う    |
| <input type="checkbox"/> | 2.そう思う      |
| <input type="checkbox"/> | 3.どちらともいえない |
| <input type="checkbox"/> | 4.そう思わない    |
| <input type="checkbox"/> | 5.全くそう思わない  |

<計画と柔軟な運用について>

問34. 柔軟な運用体制の再構築のために、年度ごとの事務の逼迫や介護サービス事業所（事業者）への影響（スケジュール遅延等）を緩和する有効な施策として、貴センターが重要だと考えるものを教えてください。

|  |
|--|
|  |
|--|

問35. 情報公表制度の運用に係る行政事務の負担軽減を図るために、現在直面している課題とその解決方策を具体的に記述してください。

|  |
|--|
|  |
|--|

## 7 調査・報告項目の見直しと事業者の協力について

<調査票・項目見直しについて>

問36. 現行の調査票様式および項目（別表一・二）は、事業者が記入しやすく、利用者にも分かりやすい形式であると評価しますか。(あてはまるもの一つ選択)

|                          |             |
|--------------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> | 1.非常にそう思う   |
| <input type="checkbox"/> | 2.ややそう思う    |
| <input type="checkbox"/> | 3.どちらともいえない |
| <input type="checkbox"/> | 4.あまりそう思わない |
| <input type="checkbox"/> | 5.全くそう思わない  |

問37. 調査項目について、他制度との重複や内容の分かりにくさを理由として、簡素化・削除すべき項目があると考えますか。(あてはまるもの一つ選択)

|                          |                        |
|--------------------------|------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1.簡素化・削除すべき項目がある       |
| <input type="checkbox"/> | 2.どちらともいえない            |
| <input type="checkbox"/> | 3.簡素化・削除すべき項目はない（現状維持） |

問38. 調査項目や記載要領などの文言は、解釈の不統一を招かない程度に明確であると評価しますか。

(あてはまるもの一つ選択)

|                          |             |
|--------------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> | 1.非常に明確     |
| <input type="checkbox"/> | 2.やや明確      |
| <input type="checkbox"/> | 3.どちらともいえない |
| <input type="checkbox"/> | 4.やや不明確     |
| <input type="checkbox"/> | 5.全く不明確     |

問39. 現行の調査票入力フォーマット（手順1・手順2などのシステムのつくりや入力エラーのメッセージの在り方を含む）に対する改善点があれば具体的に記述してください。

|  |
|--|
|  |
|--|

<情報の分かりやすさについて>

問40. 事業所が財務状況を公表する理由や目的について、事業者に対し十分に周知できていると評価しますか。(あてはまるもの一つ選択)

|                          |               |
|--------------------------|---------------|
| <input type="checkbox"/> | 1.十分に周知できている  |
| <input type="checkbox"/> | 2.ある程度周知できている |
| <input type="checkbox"/> | 3.どちらともいえない   |
| <input type="checkbox"/> | 4.あまり周知できていない |
| <input type="checkbox"/> | 5.全く周知できていない  |

問41. 調査票の項目や公表情報全体について、一般利用者が事業所選択に活用できるよう、行政側で分かりやすい形に整理して公表する必要があると考えますか。(あてはまるもの一つ選択)

|                          |             |
|--------------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> | 1.強くそう思う    |
| <input type="checkbox"/> | 2.ややそう思う    |
| <input type="checkbox"/> | 3.そのまま公表でよい |

問42. 公表項目に関する課題として、あてはまるものを選択してください。

(あてはまるもの全て選択)

|                          |   |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1.各公表項目のガイドライン等の明確化が必要                    |
| <input type="checkbox"/> | 2.事業者が記入しやすく、利用者にもわかりやすい様式及び項目の見直しをすべき    |
| <input type="checkbox"/> | 3.管理者氏名の公表等（個人情報扱い）、制度創設時以降の社会状況変化への対応が必要 |
| <input type="checkbox"/> | 4.署名・捺印の確認等、デジタル化の対応が必要                   |
| <input type="checkbox"/> | 5.他制度とのデータ連携・DX推進が必要                      |
| <input type="checkbox"/> | 6.その他（ <input type="text"/> ）             |
| <input type="checkbox"/> | 7.該当なし                                    |

問43. 調査・報告項目の見直しと事業者の協力について、調査・報告項目の見直しを通じて、事業所の負担を軽減しつつ、情報精度を高めるために必要な対策を具体的に記述してください。

|  |
|--|
|  |
|--|

## 8 調査員養成・確保と調査の意義（負担軽減・精度向上）について

<養成プログラムとスキルについて>

問44. 調査員養成研修について、サービス種類や調査票項目増加に対応するため、養成プログラムの再構築が必要であると考えますか。(あてはまるもの一つ選択)

|                          |           |
|--------------------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> | 1.強くそう思う  |
| <input type="checkbox"/> | 2.ややそう思う  |
| <input type="checkbox"/> | 3.現状維持でよい |

問45. 調査員養成研修の内容は、全ての調査票項目を覚える必要性など、研修で扱う項目が多く、理解・習得の負荷が高いと感じますか。(あてはまるもの一つ選択)

|                          |              |
|--------------------------|--------------|
| <input type="checkbox"/> | 1.非常に負荷が高い   |
| <input type="checkbox"/> | 2.やや負荷が高い    |
| <input type="checkbox"/> | 3.どちらともいえない  |
| <input type="checkbox"/> | 4.あまり負荷が高くない |
| <input type="checkbox"/> | 5.全く負荷が高くない  |

<調査の貢献と体制について>

問46. 調査を行うことで、公表される情報の正確性・信頼性が向上し、結果として利用者が適切なサービスを選択できる「正しい情報発信」に貢献していると評価しますか。(あてはまるもの一つ選択)

|                          |              |
|--------------------------|--------------|
| <input type="checkbox"/> | 1.非常に貢献している  |
| <input type="checkbox"/> | 2.ある程度貢献している |
| <input type="checkbox"/> | 3.どちらともいえない  |
| <input type="checkbox"/> | 4.あまり貢献していない |
| <input type="checkbox"/> | 5.全く貢献していない  |

問47. 財源の確保や調査員の確保・養成、定着率向上など、調査実施体制の確立に向けた施策の実現において、行政側の負担を解消するためには、どのような施策が最も優先して必要であると考えますか。

|  |
|--|
|  |
|--|

問48. 調査員の確保・定着・質向上を両立させるために、報酬、研修、または雇用形態に関して講じるべき施策について、具体的に記述してください。

|  |
|--|
|  |
|--|

## 9 公表・普及啓発と利活用促進（利用者選択の促進）について

<普及啓発の役割分担について>

問49. 現在実施している普及啓発活動は、利用者やその家族の「介護サービス情報公表システム」の利用率向上にどの程度貢献していると評価しますか。(あてはまるもの一つ選択)

|                          |              |
|--------------------------|--------------|
| <input type="checkbox"/> | 1.非常に貢献している  |
| <input type="checkbox"/> | 2.ある程度貢献している |
| <input type="checkbox"/> | 3.どちらともいえない  |
| <input type="checkbox"/> | 4.あまり貢献していない |
| <input type="checkbox"/> | 5.全く貢献していない  |

問50. 地域包括支援センターの職員、ケアマネジャーは、相談者に対し公表システムを積極的に紹介し、事業所選択を支援する上で有効に活用していると思いますか。(あてはまるもの一つ選択)

|                          |             |
|--------------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> | 1.非常に有効     |
| <input type="checkbox"/> | 2.やや有効      |
| <input type="checkbox"/> | 3.どちらともいえない |
| <input type="checkbox"/> | 4.あまり有効でない  |
| <input type="checkbox"/> | 5.全く有効でない   |

問51. 公表情報の利用を促進し、利用者が適切なサービスを選択できるようにするために、最も優先すべき対策を具体的に記述してください。

|  |
|--|
|  |
|--|

## 10 今後の「介護サービス情報の公表」制度のあり方に関する意見

<他制度とのデータ連携について>

問52. 本制度と類似・重複がみられる他制度情報等（介護サービス事業者経営情報データベースシステム、介護サービス事業所台帳等）とのデータ連携・DX推進のあり方について、ご意見があればお聞かせください。

|  |
|--|
|  |
|--|

<「介護サービス情報の公表」における連携体制について>

問53. 本制度運営に係る関係機関の連携のあり方について、ご意見があればお聞かせください。

|  |
|--|
|  |
|--|

<社会情勢の変化と公的プラットフォームの意義について>

問54. SNS、インターネット上の多様な情報（宣伝・広告等）の流通、生成AIの発展の中、情報の信頼性確保、消費者保護の観点から、公的な介護情報のプラットフォームにはどのような役割・責務が求められるか、ご意見をお聞かせください。

<介護サービス情報の公表制度のあり方について>

問55. 介護サービス情報の公表制度のあり方について、ご意見をお聞かせください。

## 11 回答者属性等について

F1. 都道府県名・政令指定都市名

|      |  |        |  |
|------|--|--------|--|
| 都道府県 |  | 政令指定都市 |  |
|------|--|--------|--|

F2. 回答者情報

|             |  |
|-------------|--|
| 部署名         |  |
| 氏名          |  |
| 連絡先電話番号（内線） |  |
| メールアドレス     |  |

この事業は令和7年度厚生労働省 老人保健事業推進費等補助金  
(老人保健健康増進等事業)の一環として行われたものです

利用者の適切なサービス選択に資するための  
介護サービス情報公表制度のあり方に関する調査研究  
事業報告書

令和8年3月発行

内容照会先 一般社団法人シルバーサービス振興会

〒101-0032

東京都千代田区岩本町2丁目14番2号

TEL 03-3862-8061 FAX 03-3862-8065