

介護サービス情報（基本情報＋調査情報）等に関する  
疑義照会事例の分析に関する調査研究事業

報告書

平成23年3月



社団法人シルバーサービス振興会  
ELDERLY SERVICE PROVIDERS ASSOCIATION

## はじめに

介護保険制度は、高齢者の尊厳を支える地域包括ケアシステムの確立をめざし、「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）」がその基本理念として掲げられています。

「介護サービス情報の公表制度」は、こうした基本理念を現実のサービス利用場面において保障するための介護保険法上の制度として、平成18年4月に施行されました。その後、順次サービスが追加され、平成21年4月に対象サービス全てに導入が完了し本格施行となっております。

当会が平成21年度に設置した「利活用促進等研究会」の下で実施した、介護サービス利用者へのアンケート結果においては、介護サービス事業所の情報を公表することについて、回答者の約8割が「とても重要である」「重要である」と回答するなど、この制度への期待が大きいことが明らかになっています。

その一方、施行から5年目を迎える過程で、事業者側からは、制度の認知や利活用が進んでいないという課題の他、事業者の事務負担や手数料負担が大きいといった意見が寄せられ、社会保障審議会介護保険部会の「介護保険制度の見直しに関する意見」（平成22年11月30日）においては、「利用者にとって活用しやすいものとなるよう、検索機能や画面表示などを工夫するとともに、調査については、都道府県知事が必要と認める場合に、適切に実施することとするなど、事務の軽減を図り、手数料によらずに運営できる制度へと変更するべきである。」とされております。

本事業では、前述のような、これまでの利用者側の意見や事業者側の意見に加えて、新たに、この制度の施行以降その運用に直接携わってきた当事者としての、都道府県、指定情報公表センター、指定調査機関、調査員を対象として、アンケートやヒアリングを実施し、介護サービス情報（基本情報＋調査情報）等に関する疑義照会事例の分析を行うことにより、制度施行後の運営の実態や課題の把握、及び現場の介護サービス事業者の状況等について明らかにすることを目的に実施しました。

また、本事業の実施にあたっては、研究委員会（委員長：田中 滋 慶應義塾大学大学院教授）を設置し各方面からの活発なご議論をいただきましたが、この委員会での議論や、アンケート・ヒアリングの結果においても、共通して感じられたのは、この介護サービス情報の公表制度が、介護保険制度の基本理念の実現に向けたサブシステムとして重要な仕組みであることが、介護サービス事業者に浸透しつつあること、この制度の施行によって介護サービス事業者がサービスの質の向上に向けた取り組みにおいて確実に進化しつつあるということ、さらには、本制度の運営に直接従事し、事業者と向き合っておられる都道府県、指定情報公表センター、指定調査機関、調査員といった当事者の方々が、こうした介護サービス事業者の変化を肌で感じながら、この制度を守り、より良いものとしていきたいという強く、篤いメッセージでした。

こうした、利用者側からの期待、事業者側からの意見、そして今回の調査研究で得られた制度従事者の現場からの声も踏まえて、この「介護サービス情報の公表制度」が介護保険制度のサブシステムとして十分に機能するよう進化していくことを願ってやみません。

最後に、ご指導をいただいた本調査研究委員会の田中委員長はじめ委員の皆様、アンケート調査やヒアリング調査にご協力いただきました皆様に厚く御礼申し上げます。

平成23年3月

社団法人シルバーサービス振興会

# 目 次

第1章 事業の概要.....	1
1. 目的.....	1
2. 事業内容.....	1
(1) 研究委員会.....	1
(2) 委員会日程・検討議題.....	2
(3) 事業の概要.....	2
(4) 実施フロー.....	3
第2章 調査の実施方法と結果.....	4
1. アンケート調査.....	4
(1) 都道府県向けアンケート調査.....	5
(2) 情報公表センター向けアンケート調査.....	23
(3) 調査機関向けアンケート調査.....	43
(4) 調査員向けアンケート調査.....	75
2. ヒアリング調査.....	115
(1) 都道府県・情報公表センター向け調査.....	117
(2) 調査機関・調査員向け調査.....	120
3. 疑義照会データ等の分析.....	125
(1) 情報公表支援センターに寄せられた疑義照会データの分析.....	125
(2) 公表項目解釈の標準化に向けた取り組み事例の収集.....	138
第3章 考察.....	157
1. 調査実務に関する結果の考察.....	157
(1) 都道府県・情報公表センターの調査実務.....	157
(2) 調査機関・調査員の調査実務.....	160
2. 疑義照会に関する結果の考察.....	162
(1) 情報項目に対する疑義照会を受けることがあるか.....	162
(2) 疑義の多い項目：基本情報項目.....	164
(3) 疑義の多い項目：調査情報項目.....	166
(4) 調査情報項目の中項目で、事業所によって違いが大きい項目（調査機関・調査員）.....	168
3. 公表制度の課題・効果に関する結果の考察.....	170
(1) 調査員による訪問調査において直面していること.....	170
(2) 調査項目を定め、外部から訪問調査を受ける仕組みに関する効果について.....	172
(3) 介護サービス情報の公表制度の円滑な運用に向けての要望について.....	174
第4章 今後の円滑な制度運用に向けて.....	175
1. 情報公表制度の成果と課題.....	175
2. 情報公表制度の意義と今後の方向性.....	180
巻 末 資 料.....	185

# 第1章 事業の概要

## 1. 目的

平成 21 年度に介護サービス情報公表支援センター（以下、情報公表支援センター）にて実施した利活用促進等研究会で指摘を受けた通り、介護サービス情報の公表制度（以下、情報公表制度）に関する認知・活用は未だ十分とはいえ、本制度の利活用促進は喫緊の課題である。一方、情報公表支援センターでは制度施行以降、制度の円滑な運用のために、都道府県及び情報公表センターから制度全般に関する疑義照会を受け、そのデータを蓄積している。データはシステム関係、項目の解釈等多岐に渡っており、これまでに蓄積した疑義照会データの傾向・要因を分析し、疑義を減少させる等の対応策を検討することは、介護サービス情報公表項目（以下、公表項目）の理解促進につながると考えられる。また、本制度は施行後 5 年目を迎えており、都道府県・情報公表センター・介護サービス事業者等関係者に定着しつつある今、疑義照会の状況や調査実務に関する全国的なアンケート調査を行い、実態を把握することは、本制度のさらなる利活用促進につながると考えられる。

これらの現状を踏まえ、本事業は、疑義照会データの分析と調査実務に携わる関係者を対象とした全国的なアンケート調査を実施することにより、公表項目の疑義を減少させるための方向性及びそこから見える情報公表制度の今後のあり方を検討することを目的として実施した<sup>1</sup>。

## 2. 事業内容

本事業の実施にあたっては、研究委員会を設置した上で、アンケート調査・ヒアリング調査・疑義照会データ等の分析を実施した。事業の概要、実施フローは以下の通りである。

下記の有識者等による研究委員会を設置し、事業方針、調査・分析結果の考察等について検討を行った。

### (1) 研究委員会

<委員>（五十音順／敬称略／◎は委員長／○は副委員長）

- |         |   |
|---------|---|
| 内田 幸雄   | 特定非営利活動法人宮城福祉オンブズネット「エール」理事長／<br>宮城県指定情報公表センター長 |
| 小澤 咲也香  | 群馬県健康福祉部介護高齢課 居宅サービス係 主事                        |
| ○ 小山 秀夫 | 兵庫県立大学大学院 経営研究科 教授                              |
| 齊藤 秀樹   | 財団法人全国老人クラブ連合会 理事                               |
| ◎ 田中 滋  | 慶応義塾大学大学院 経営管理研究科 教授                            |
| 田中 由美子  | 社団法人かながわ福祉サービス振興会 公表調査課課長                       |
| 富田 捷治   | 特定非営利活動法人「サークル・福寿草」前副理事長                        |
| 濱田 和則   | 社会福祉法人晋栄福祉会 理事長                                 |
| 福田 幸治   | セントケア・ホールディング株式会社 ヘルスケア事業部品質管理部 次長              |
| ※ 川島 英紀 | 厚生労働省老健局振興課 介護サービス評価推進専門官                       |

※オブザーバーとして参加。

<sup>1</sup> 本事業では、公表項目の疑義を減少させるための方向性検討のため、各都道府県が実施している公表項目解釈の標準化に向けた取り組み事例（事業所向けの Q&A 集、調査票記載マニュアル等）収集・整理も合わせて実施した。

## (2) 委員会日程・検討議題

図表 1-1 委員会の開催日時及び検討議題

回	日時	検討議題
1	平成 22 年 10 月 18 日 (月) 10:00~12:00	✓ 事業の概要 (実施計画) について ✓ 疑義照会データ分析の方針について ✓ アンケート調査票案について
2	平成 23 年 1 月 17 日 (月) 10:00~12:00	✓ アンケート実施報告 ✓ ヒアリング実施状況報告 ✓ 都道府県における各種マニュアル等の収集整理について
3	平成 23 年 2 月 7 日 (月) 10:00~12:00	✓ アンケート結果について ✓ 疑義照会に関する調査・分析の結果概要 ✓ 調査研究全体の結論とりまとめについて ✓ 都道府県における各種マニュアル等の収集整理について (進捗報告)
4	平成 23 年 3 月 7 日 (月) 10:00~12:00	✓ 都道府県における各種マニュアル等の収集整理について ✓ 報告書案について

## (3) 事業の概要

### ① アンケート調査

介護サービス情報公表の実務上の課題や効果、項目の課題等を把握することを目的として、都道府県、情報公表センター、調査機関、調査員を対象にアンケート調査を実施した。(実施時期は平成 22 年 11 月中旬から平成 22 年 12 月上旬) 詳細は第 2 章参照。

### ② ヒアリング調査

アンケート調査内容を補足するとともに、各都道府県における情報項目の解釈の標準化に向けた取り組みについて把握することを目的として、都道府県、情報公表センター、調査機関、調査員を対象にアンケート調査を実施した。(実施時期は平成 22 年 12 月) 詳細は第 2 章参照。

### ③ 疑義照会データ等の分析

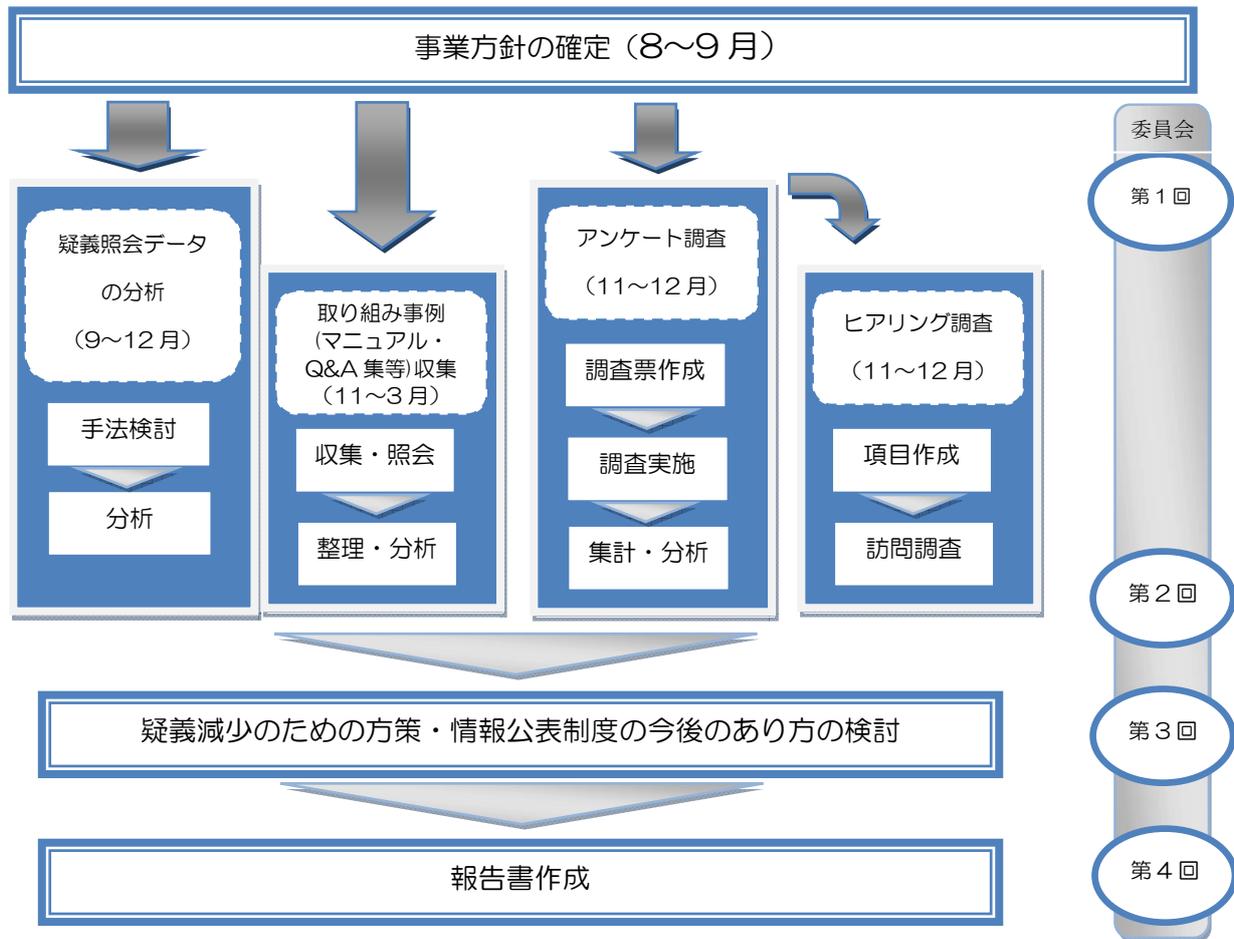
公表項目の疑義を減少させるための方向性を検討するため、これまで情報公表支援センターによせられた疑義照会データを分析するとともに、各都道府県が実施している公表項目解釈の標準化に向けた取り組み事例の収集・整理も合わせて実施した。詳細は第 2 章参照。

### ④ 報告書の作成・配布

実施した調査・分析結果をとりまとめ、報告書を作成し、都道府県、情報公表センター、調査機関等に配布。

(4) 実施フロー

図表 1-2 実施フロー



## 第2章 調査の実施方法と結果

本事業では、アンケート調査（第1節）・ヒアリング調査（第2節）・疑義照会データ等の分析（支援センターに寄せられた疑義照会データ分析および公表項目解釈の標準化に向けた取り組み事例の収集整理）（第3節）を実施し、その調査結果ならびに分析結果について調査研究委員会に提示したうえで議論を行った。

### 1. アンケート調査

#### <実施方法>

##### ①目的

介護サービス情報公表の実務上の課題や効果、項目の課題等を把握することを目的として実施した（調査名「介護サービス情報の公表制度における調査・公表の実態に関するアンケート調査」）。

##### ② 調査対象

都道府県、情報公表センター、調査機関、調査員

##### ③ 調査方法

アンケート調査票を郵送配布・回収した。（※調査員は、調査機関を通じて配布した。）

##### ④ 実施時期

平成22年11月中旬から平成22年12月上旬

##### ⑤ 調査内容

調査内容は巻末の調査票を参照。

#### <実施結果>

アンケート調査の各調査票の回収状況は以下の通りであった。

図表 2-1 調査票回収状況

調査対象	対象数	回収 件数	回収率	有効 回答 件数	有効 回答率
①都道府県	47	35	74.5%	35	74.5%
②情報公表センター	44	39	88.6%	38	86.4%
③調査機関	264	168	63.6%	165	62.5%
④調査員	8,250	3,369	40.8%	2,937	35.6%

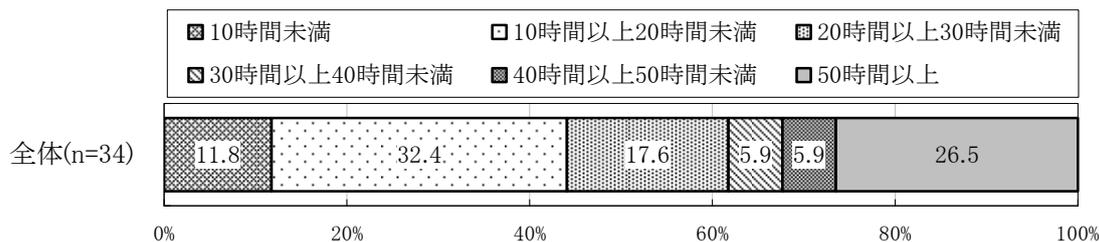
(1) 都道府県向けアンケート調査

問1. 介護サービス情報の公表制度に関わる実務について

① 月間の当該業務対応時間（単数回答）

月間の当該業務対応時間について最も高いのは、「10 時間以上 20 時間未満」（32.4%）。次いで「50 時間以上」（26.5%）、「20 時間以上 30 時間未満」（17.6%）と続く。平均時間は 28.85 時間である。

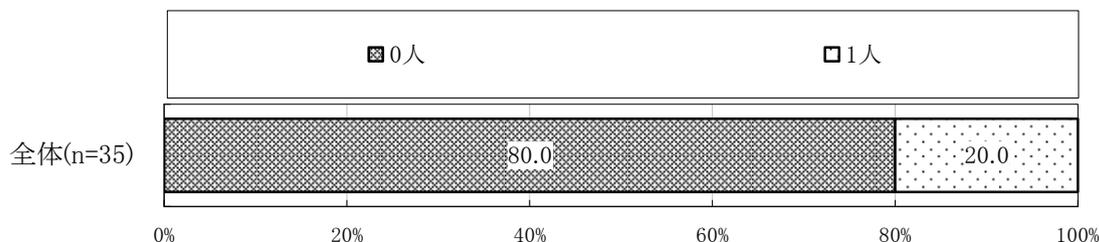
図表 2-2 月間の当該業務対応時間



② 担当者人数（専従）（単数回答）

専従の担当者については、「1 名」が 7 県（20%）であり、「なし」の都道府県が 28 県（80%）である。平均人数は 0.20 人である。

図表 2-3 担当者人数（専任）

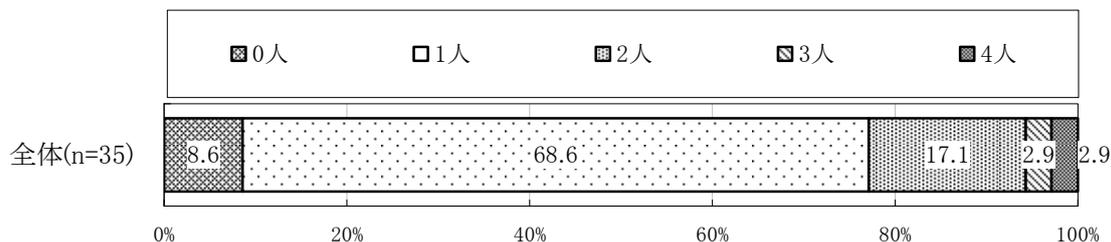


③ 担当者人数（他の業務と兼務）（単数回答）

他の業務と兼務の担当者人数について最も高いのは、「1 人」（68.6%）。次いで「2 人」（17.1%）と続く。平均人数は 1.23 人である。

本業務については、他業務と兼務で担当者 1 人の体制で取り組んでいる都道府県が多い。

図表 2-4 担当者人数（他の業務と兼務）

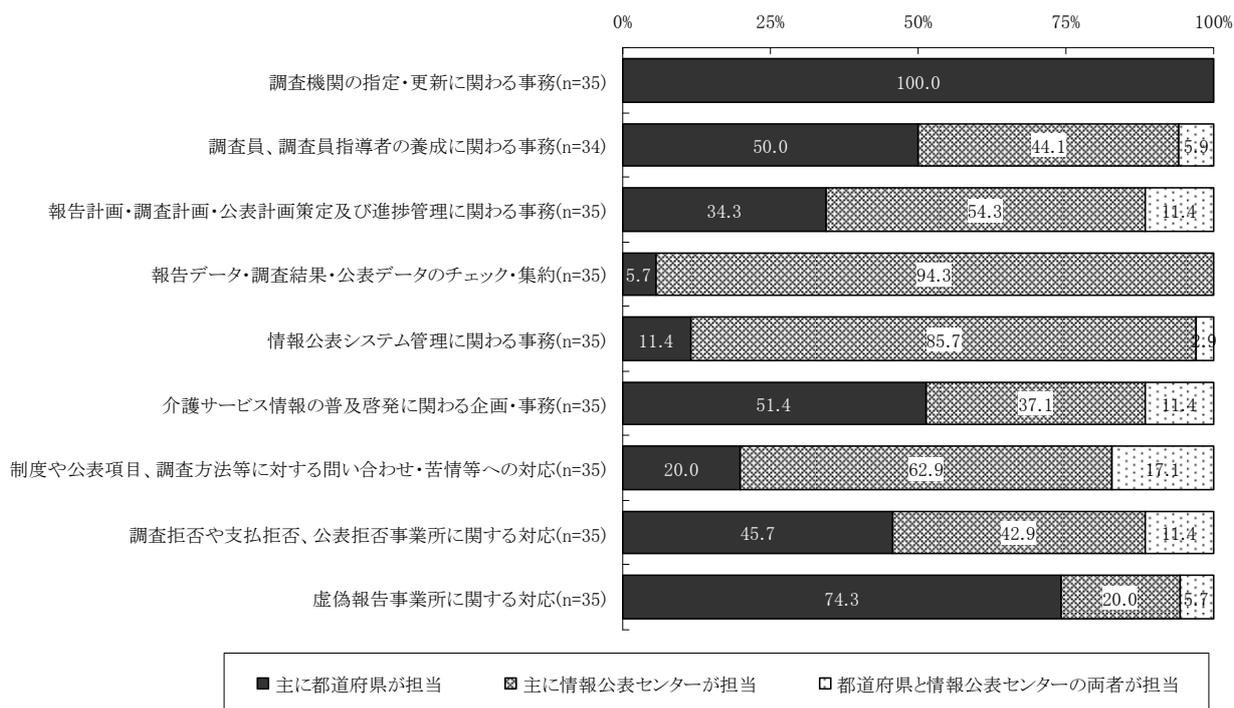


④ 都道府県が実施している業務（担当区分）（単数回答）

実施している業務の担当について、主に都道府県が担当の割合が最も高い項目は、「調査機関の指定・更新に関わる事務」（100.0%）。次いで「虚偽報告事業所に関する対応」（74.3%）、「介護サービス情報の普及啓発に関わる企画・事務」（51.4%）、「調査員、調査員指導者の養成に関わる事務」（50.0%）、「調査拒否や支払拒否、公表拒否事業所に関する対応」（45.7%）と続く。

「その他」としては、「制度に関する調査・回答」「制度改正に伴う各種調整、説明会実施等」などの回答があげられた。

図表 2-5 都道府県が実施している業務(担当区分)



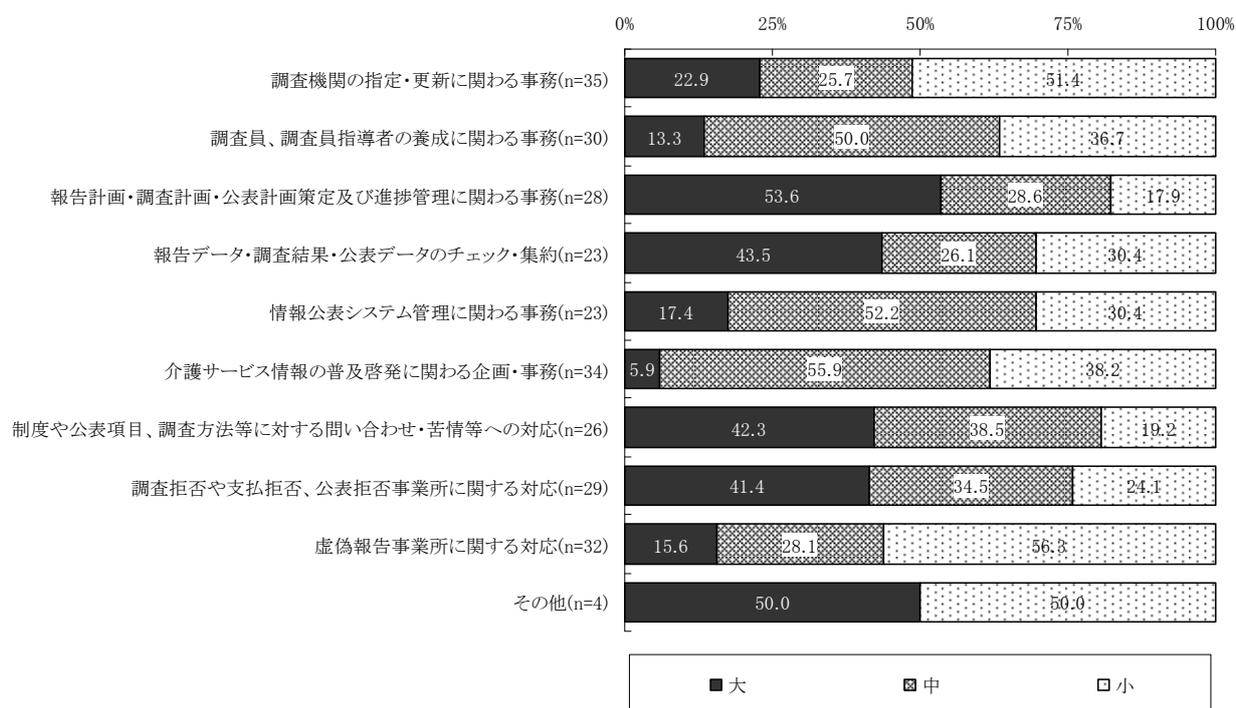
全体 (n = 35)

### ⑤ 都道府県が実施している業務（業務負荷）（単数回答）

都道府県が実施している業務の負荷について、「大」の割合を見ると、「報告計画・調査計画・公表計画策定及び進捗管理に関わる事務」（53.6%）が最も高い。次いで「報告データ・調査結果・公表データのチェック・集約」（43.5%）、「制度や公表項目、調査方法等に対する問い合わせ・苦情等への対応」（42.3%）、「調査拒否や支払拒否、公表拒否事業所に関する対応」（41.4%）である。

「その他」としては、「制度に関する調査・回答」、「制度改正に伴う各種調整、説明会実施等」などの回答があげられた。

図表 2-6 都道府県が実施している業務（業務負荷）



全体 (n = 35)

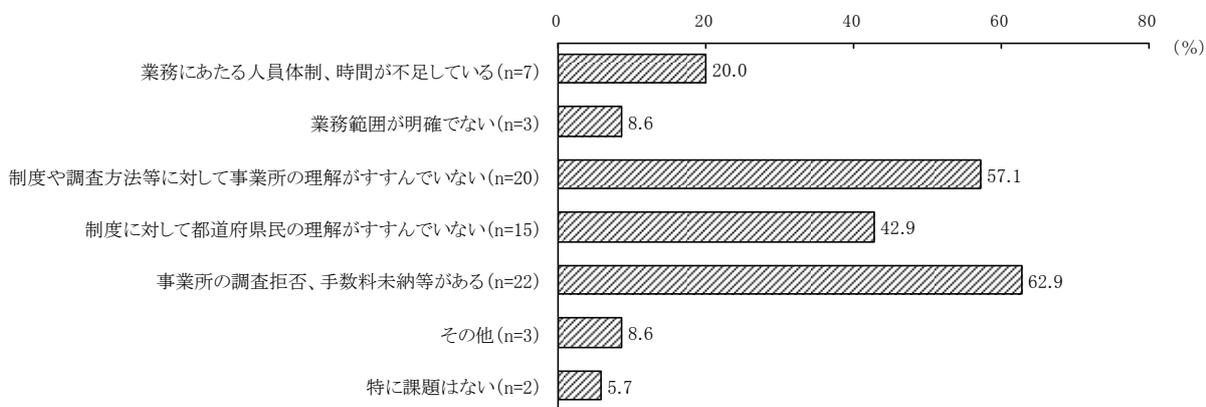
⑥ 業務における課題について（複数回答）

業務における課題について最も高いのは、「事業所の調査拒否、手数料未納等がある」（62.9%）。次いで「制度や調査方法等に対して事業所の理解がすすんでいない」（57.1%）、「制度に対して都道府県民の理解がすすんでいない」（42.9%）と続く。

「事業所の理解がすすんでいない具体的な理由」としては、「制度の利活用が進んでおらず、事業所が効果を期待できない」「公表制度と監査指導と第三者評価の区別が出来ない」などの回答があげられた。「都道府県民の理解がすすんでいない具体的な理由」としては、「公表制度に対する周知度が低い。あまり知られていない。」「公表ページが使いにくい画面になっているための一般県民の利用者が少ないと思われる」などの回答があげられた。

「その他」としては、「調査票未提出及び手数料未納事業所への対応」「公表制度見直し作業が都道府県及び指定機関の意向を重視せず進んでいる」などの回答があげられた。

図表 2-7 業務における課題

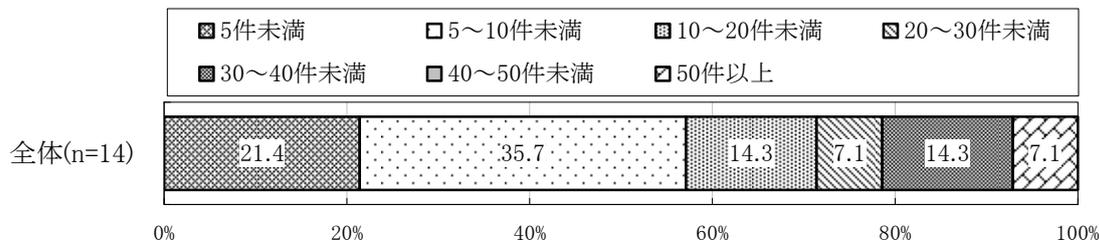


全体 (n=35)

⑦ 平成 21 年度の調査拒否件数(単数回答)

平成 21 年度における調査拒否件数について最も高いのは、「5～10 件未満」（35.7%）。次いで「5 件未満」（21.4%）、「10～20 件未満」（14.3%）、「30～40 件未満」（14.3%）と続く。平均は 20.36 件である。

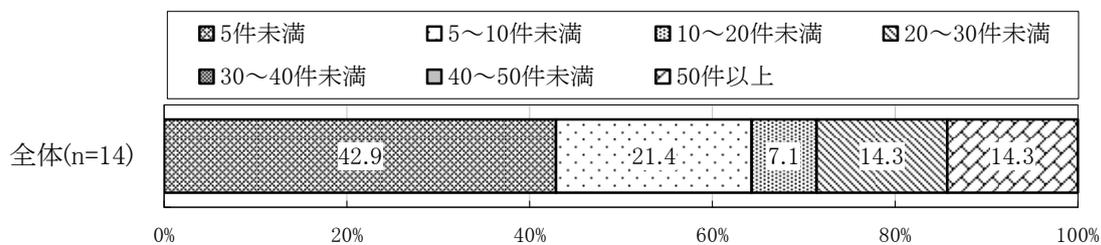
図表 2-8 平成 21 年度の調査拒否件数



**⑧ 平成 21 年度の手数料未納件数(単数回答)**

平成 21 年度における手数料未納件数について最も高いのは、「5 件未満」(42.9%)。次いで「5～10 件未満」(21.4%)、「20～30 件未満」(14.3%)、「50 件以上」(14.3%)と続く。平均は 19.50 件である。

図表 2-9 平成 21 年度の手数料未納件数



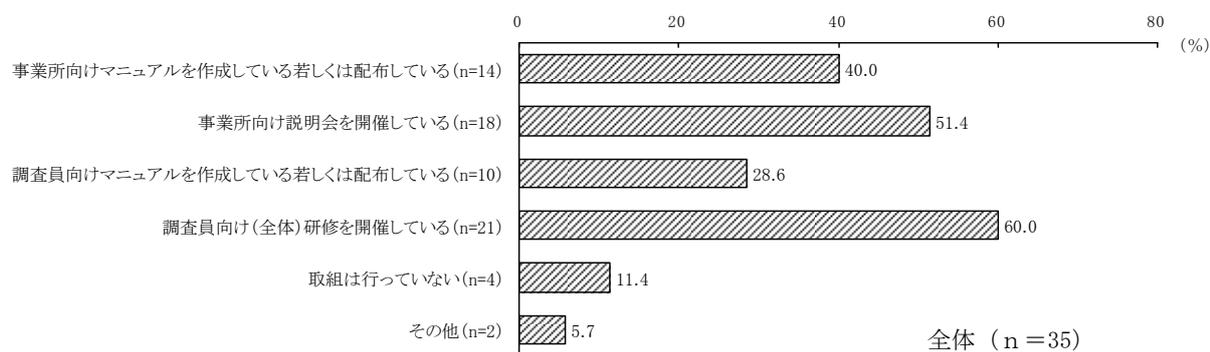
## 問2. 情報項目に対する事業所・調査機関等からの疑問や不明点への対応について

## ① 公表情報の標準化のための取り組み(複数回答)

公表情報の標準化のために行っている取り組みについて最も高いのは、「調査員向け(全体)研修を開催している」(60.0%)。次いで「事業所向け説明会を開催している」(51.4%)、「事業所向けマニュアルを作成している若しくは配布している」(40.0%)と続く。「取り組みは行っていない」との回答は4県であった(11.4%)。

「その他」としては、「調査員向けQ&Aの作成・配布」などの回答があげられた。

図表 2-10 公表情報の標準化のための取り組み

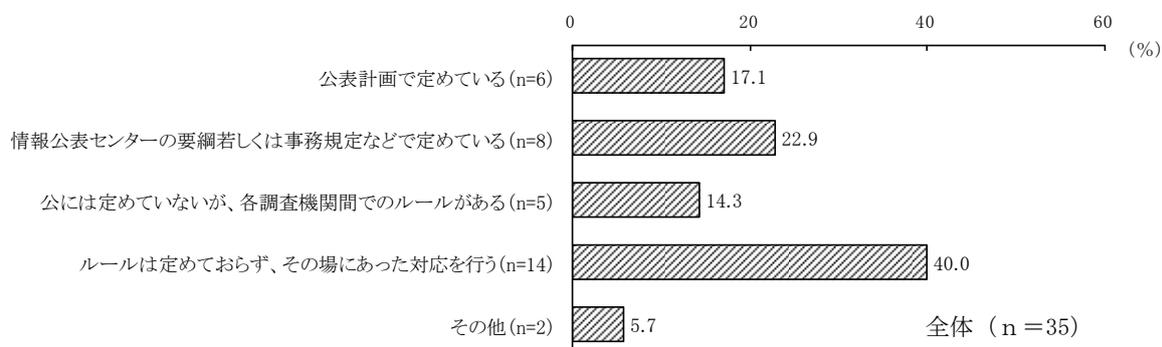


## ② 疑義照会の窓口(複数回答)

疑義照会の窓口をどのように定めているかについて最も高いのは、「ルールは定めておらず、その場にあった対応を行う」(40.0%)。次いで「情報公表センターの要綱若しくは事務規定などで定めている」(22.9%)、「公表計画で定めている」(17.1%)と続く。

「その他」としては、「公表センターに問い合わせをするように話し合いをしている」「公表センター、県で対応している」などの回答があげられた。

図表 2-11 疑義照会の窓口

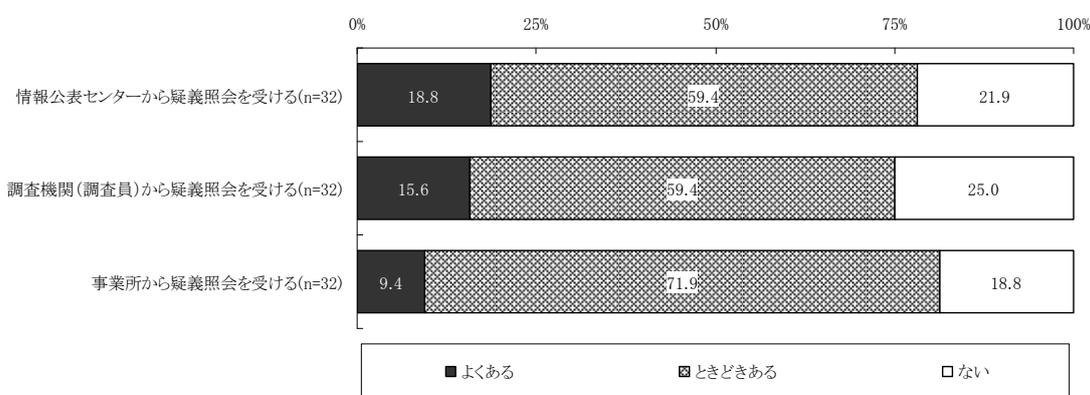


### ③ 調査員・調査機関や事業所等から、情報項目に対する疑義照会を受けることがありますか。（複数回答）

情報項目に対する疑義照会を受けることがあるかについて、「よくある」の割合を見ると、「情報公表センターから疑義照会を受ける」（18.8%）が最も高い。次いで、「調査機関（調査員）から疑義照会を受ける」（15.6%）、「事業所から疑義照会を受ける」（9.4%）と続く。

図表 2-12 調査員・調査機関・事業所等から疑義照会を受けることがあるか

No.	カテゴリー名	n	よくある	ときどきある	ない
1	情報公表センターから疑義照会を受ける	32	18.8	59.4	21.9
2	調査機関（調査員）から疑義照会を受ける	32	15.6	59.4	25.0
3	事業所から疑義照会を受ける	32	9.4	71.9	18.8
4	疑義照会はほとんどない	3	100.0		
	全体	35			



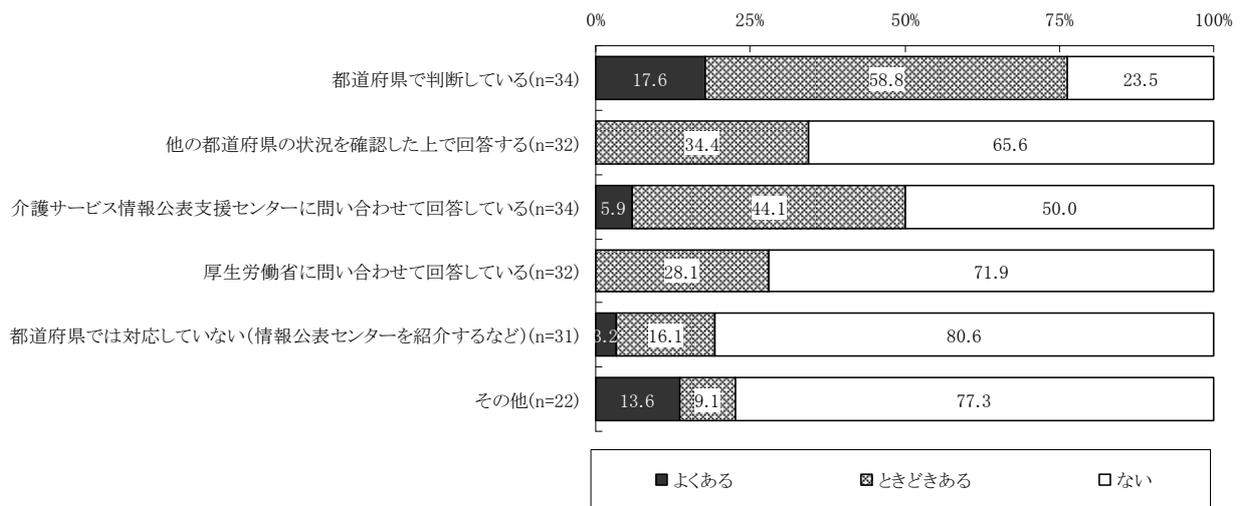
全体 (n=35)

### ④ 調査員・調査機関や事業所等から、情報項目に対する疑義照会を受ける場合、どのように対応していますか。（複数回答）

情報項目に対する疑義照会を受ける場合の対応について、「よくある」の割合を見ると、「都道府県で判断している」が（17.6%）最も高い。次いで、「介護サービス情報公表支援センターに問い合わせ合わせて回答している」（5.9%）と続く。「都道府県では対応していない」割合は3.2%である。

「その他」としては、「基本は情報公表センターに対応してもらうが、最終的な判断は県で行っている」「県、情報公表センター、調査機関の三者会議で意見交換を行っている」「調査機関 ⇒ 公表センター ⇒ 県 ⇒ 国の順で対応」などの回答があげられた。

図表 2-13 疑義照会を受ける場合の対応



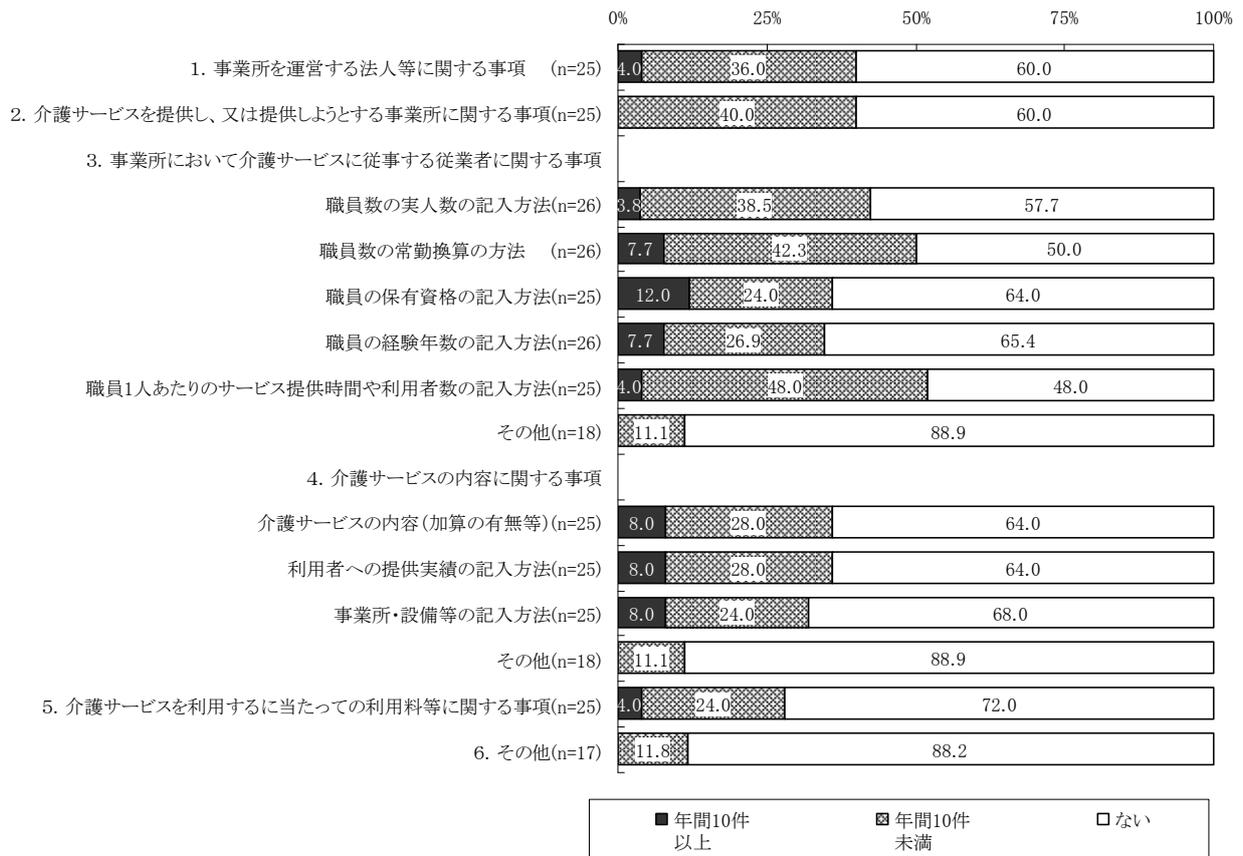
全体 (n=35)

## ⑤ 基本情報項目についての疑義照会（複数回答）

基本情報項目の疑義照会を受けることがあるかについて、「年間10件以上」の割合を見ると、「職員の保有資格の記入方法」(12.0%)が最も高い。次いで、「介護サービスの内容(加算の有無等)」(8.0%)、「利用者への提供実績の記入方法」(8.0%)、「事業所・設備等の記入方法」(8.0%)である。

図表 2-14 基本情報項目についての疑義照会

No.	カテゴリー名	n	年間10件以上	年間10件未満	ない
1.	事業所を運営する法人等に関する事項	25	4.0	36.0	60.0
2.	介護サービスを提供し、又は提供しようとする事業所に関する事項	25	0.0	40.0	60.0
3.	事業所において介護サービスに従事する従業者に関する事項				
3-1.	職員数の実人数の記入方法	26	3.8	38.5	57.7
3-2.	職員数の常勤換算の方法	26	7.7	42.3	50.0
3-3.	職員の保有資格の記入方法	25	12.0	24.0	64.0
3-4.	職員の経験年数の記入方法	26	7.7	26.9	65.4
3-5.	職員1人あたりのサービス提供時間や利用者数の記入方法	25	4.0	48.0	48.0
3-6.	その他	18	0.0	11.1	88.9
4.	介護サービスの内容に関する事項				
4-1.	介護サービスの内容(加算の有無等)	25	8.0	28.0	64.0
4-2.	利用者への提供実績の記入方法	25	8.0	28.0	64.0
4-3.	事業所・設備等の記入方法	25	8.0	24.0	68.0
4-4.	その他	18	0.0	11.1	88.9
5.	介護サービスを利用するに当たっての利用料等に関する事項	25	4.0	24.0	72.0
6.	その他	17	0.0	11.8	88.2
7.	特にない	9	100.0		
	全体	26			



全体 (n = 26)

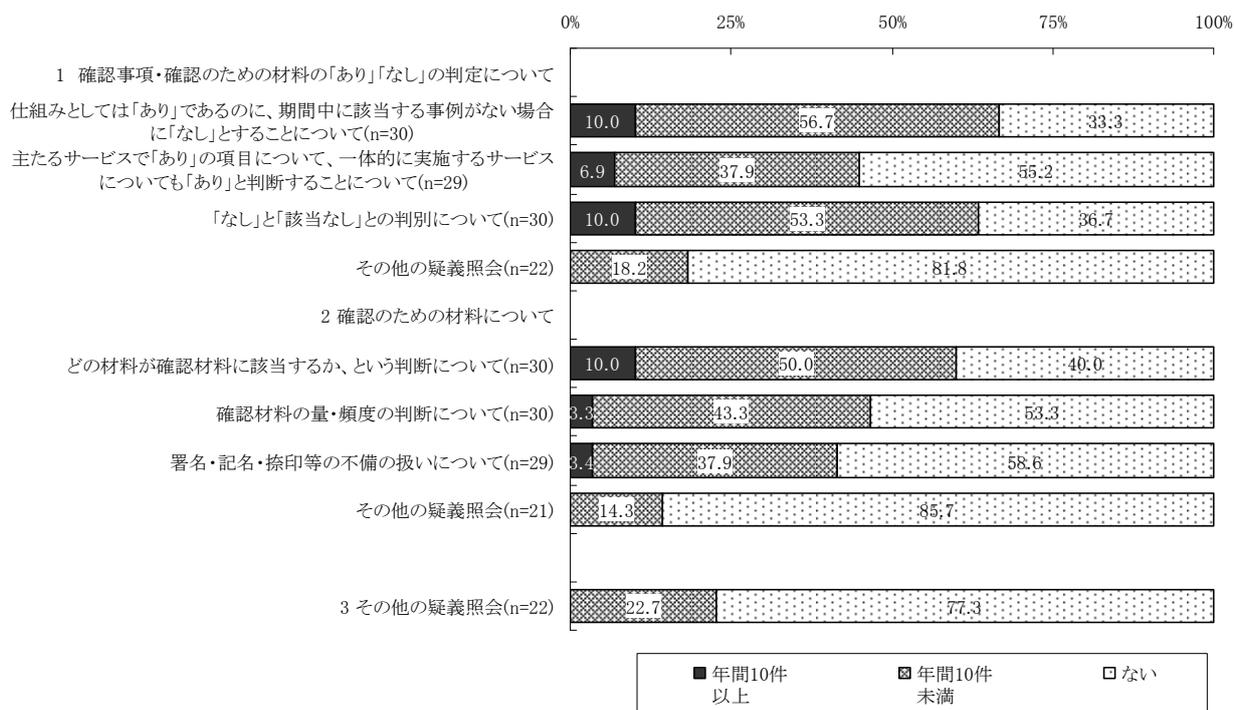
⑥ 調査情報項目についての疑義照会（複数回答）

調査情報項目の疑義照会を受けることがあるかについて、「年間10件以上」の割合を見ると、『仕組みとしては「あり」であるのに、期間中に該当する事例がない場合に「なし」とすることについて』（10.0%）、『「なし」と「該当なし」との判別について』（10.0%）、『「どの材料が確認材料に該当するか、という判断について』（10.0%）が最も高い。次いで、『主たるサービスで「あり」の項目について、一体的に実施するサービスについても「あり」と判断することについて』（6.9%）と続く。

「その他」としては、「調査情報項目の見直しに掛かる要望、苦情」「記入日現在ではなく、常に最新の情報が公表されるべき。」などの回答があげられた。

図表 2-15 調査情報項目についての疑義照会

No.	カテゴリー名	n	年間10件以上	年間10件未満	ない
1	確認事項・確認のための材料の「あり」「なし」の判定について				
1-1.	仕組みとしては「あり」であるのに、期間中に該当する事例がない場合に「なし」とすることについて	30	10.0	56.7	33.3
1-2.	主たるサービスで「あり」の項目について、一体的に実施するサービスについても「あり」と判断することについて	29	6.9	37.9	55.2
1-3.	「なし」と「該当なし」との判別について	30	10.0	53.3	36.7
1-4.	その他の疑義照会	22	0.0	18.2	81.8
2	確認のための材料について				
2-1.	どの材料が確認材料に該当するか、という判断について	30	10.0	50.0	40.0
2-2.	確認材料の量・頻度の判断について	30	3.3	43.3	53.3
2-3.	署名・記名・捺印等の不備の扱いについて	29	3.4	37.9	58.6
2-4.	その他の疑義照会	21	0.0	14.3	85.7
3	その他の疑義照会	22	0.0	22.7	77.3
4	特にない	5	100.0		
	全体	30			



全体 (n = 30)

### ⑦ 調査情報項目の課題について <自由回答から一部抜粋>

調査情報項目の課題としては、利用者にとってわかりやすい項目になるよう、表現や内容を改良すべき、との意見が寄せられている。

#### <利用者にとってわかりやすい項目にするべき>

- ・制度施行以来5年を経て、情報公表制度を通じたサービスの質の向上の目的はある程度達成されたと思われるが、制度が普及しない原因は、調査項目の表現が、一般の利用者やその家族にとって、象徴的で分かりにくい項目が多いため、利用者の事業所選択に資する内容になっていない。
- ・「利用者の選択支援」という制度本来の目的に立ち返り、今情報を必要としている現実の利用者が利用しやすい内容・表現による情報項目に、抜本的に見直すべきである。
- ・介護報酬加算の実施状況等、項目の記載形式が利用者視点ではなく、行政側の視点になっている。
- ・「その他」欄をコメント欄として利用している事業所があるので、「その他」欄の必要性について疑問を感じる。

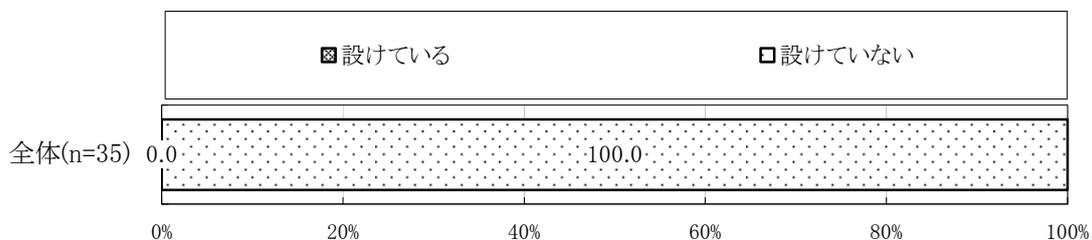
#### <制度の全般的な見直しをするべき>

- ・調査情報は調査を前提となっている。今後調査を行わず自己申告となるのであれば、よりニーズが高いものに絞って簡略化する等、調査情報項目の記載内容・表現方法を大きく見直すべき。

### ⑧ 貴都道府県において、独自の調査情報項目を設けていますか。(単数回答)

独自の調査情報項目については、「設けていない」との回答が100.0%である。

図表 2-16 独自の調査情報項目



### 問3. 制度の課題と効果について

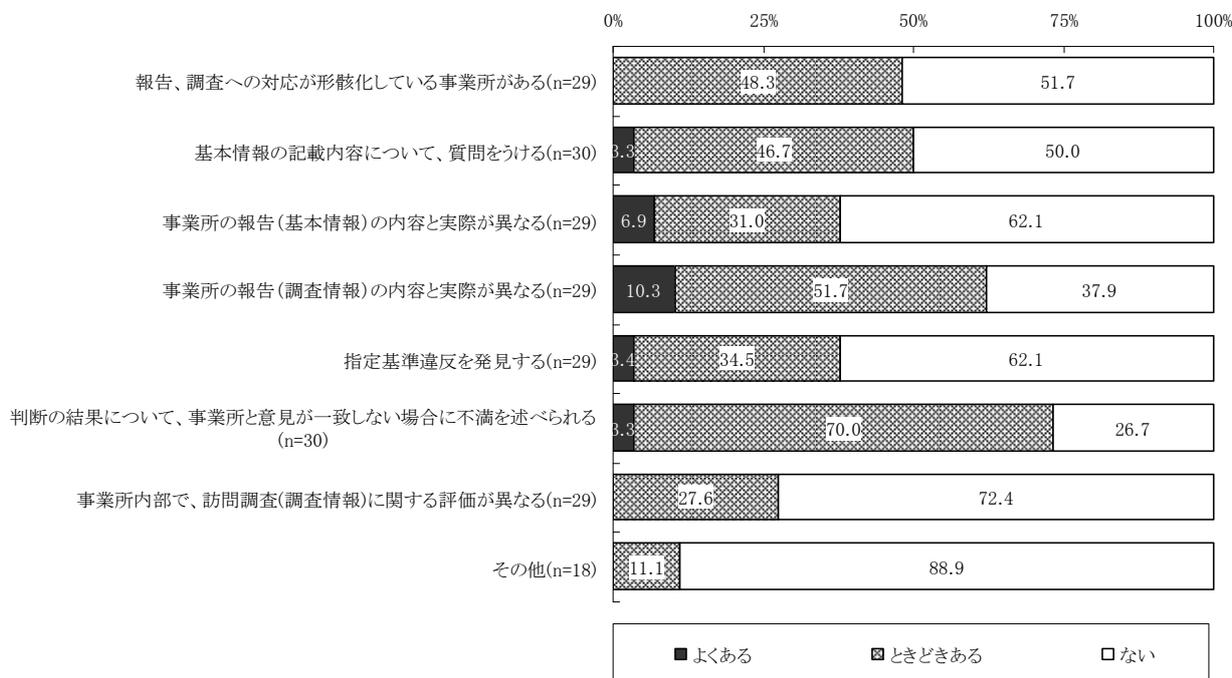
#### ① 調査員による訪問調査において直面していることについて伺います。(複数回答)

調査員による訪問調査において直面していることで、「よくある」の割合を見ると、「事業所の報告（調査情報）の内容と実際が異なる」(10.3%)が最も高い。次いで、「事業所の報告（基本情報）の内容と実際が異なる」(6.9%)、「指定基準違反を発見する」(3.4%)と続く。

「その他」としては、「調査機関により判断が異なる」などの回答があげられた。

「よくある」「ときどきある」の回答をあわせてみると、調査結果についての事業所からの不満(73.3%)、事業所報告と実際とが違っていること(62.0%)、基本情報の問い合わせがあること(50.0%)の順となっている。

図表 2-17 訪問調査において直面していること



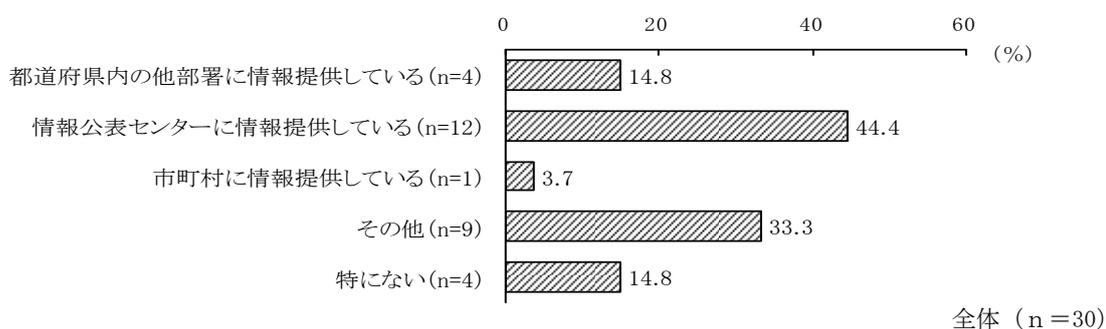
② 調査員による訪問調査において直面している課題や状況について、どのように対応していますか。

(複数回答)

調査員による訪問調査において直面している課題等への対応について最も高いのは、「情報公表センターに情報提供している」(44.4%)。次いで「都道府県内の他部署に情報提供している」(14.8%)と続く。「特にない」は14.8%である。

「その他」としては、「毎月、県、公表センター、調査機関で三者会議を開いて検討・意見交換を行っている」「公表センター、調査機関に情報提供をしている」「重大なものについては関係機関と連携し対応している」などの回答があげられた。

図表 2-18 直面している課題や状況への対応



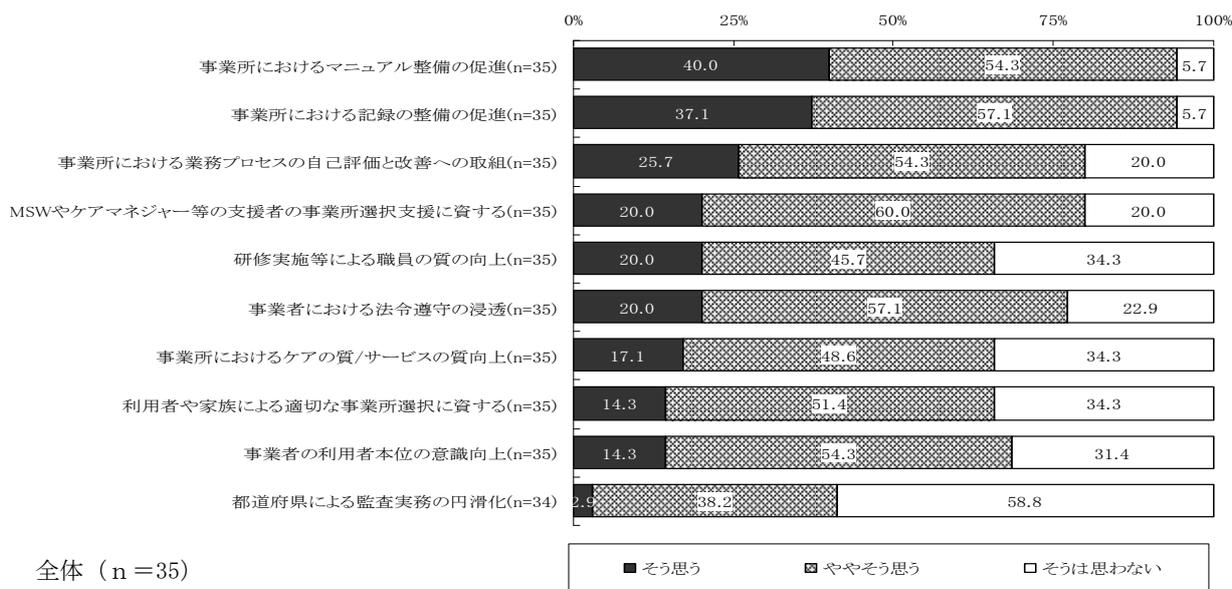
③ 調査情報項目を定め、外部から訪問調査を受ける仕組みについて、どのような効果があると思いますか。(複数回答)

調査情報項目を定め、外部から訪問調査を受ける仕組みに関する効果について、「そう思う」の割合を見ると、「事業所におけるマニュアル整備の促進」(40.0%)が最も高い。次いで、「事業所における記録の整備の促進」(37.1%)、「事業所における業務プロセスの自己評価と改善への取り組み」(25.7%)と続く。

「そう思う」「ややそう思う」をあわせてみると、調査情報項目と訪問調査の仕組みが事業所の質向上に役立っているとの認識が示されている。ただし、監査実務の円滑化については、「そうは思わない」が過半となっている(58.8%)。

自由回答では、「客観的に確認された情報であることは効果がある」、「事業所から見直しの良い機会になるとの感想がある」、「調査機関との会議で、訪問調査の効果として挙げられている」、「事業所から「準備が大変」との苦情があるが、整備にはつながっている」、といった意見が寄せられている。

図表 2-19 外部から訪問調査を受ける仕組みの効果

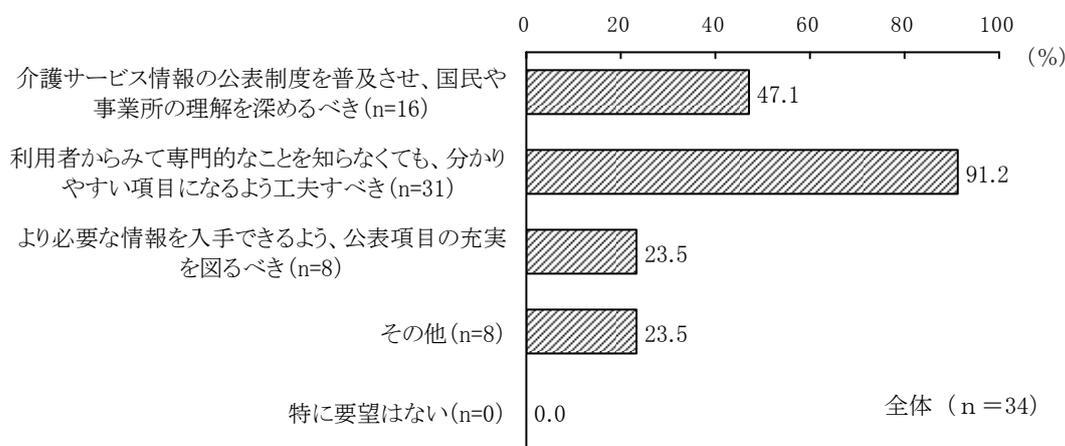


#### ④ 介護サービス情報の公表制度の円滑な運用に向けての要望についてどのようにお考えですか。(複数回答)

介護サービス情報の公表制度の円滑な運用に向けての要望について最も高いのは、「利用者からみて専門的なことを知らなくても、分かりやすい項目になるよう工夫すべき」(91.2%)。次いで「介護サービス情報の公表制度を普及させ、国民や事業所の理解を深めるべき」(47.1%)、「より必要な情報を入手できるよう、公表項目の充実を図るべき」(23.5%)と続く。

自由回答では、具体的な要望として、項目の量、表示の仕方(システム)について、利用者視点にたった見直しを行うべき、との意見や、指導監査や第三者評価制度との関係を整理し、統合をはかるなどの検討ができないか、といった意見があげられている。

図表 2-2-20 介護サービス情報の公表制度の円滑な運用に向けて



#### 介護サービス情報の公表制度の円滑な運用に向けての要望について <自由回答の一部抜粋>

##### <利用者の視点に立ちシステム改善を含めた見直しをするべき>

- ・利用者から見て分かり易く、利用される公表内容とすることが円滑な運用への一番の近道。公表項目の数が多すぎて、利用者にとって見にくいものとなっていると思う。利用者が現に利用している項目に絞って画面を構成すべきと考える。
- ・各事業者が提供するサービスの内容・質に関する客観的で適切な情報が提供されるよう、公表項目の精選もしくは選択可能となるようなシステム改善。
- ・施設の様子が分かるような写真を掲示することでイメージがわくと思う。
- ・利用者が介護サービス事業者を選択する際、公表制度を利用することで、より利用者にあった事業所を利用者自身で見つけられる。そして、多くの利用者から利用される制度へ向けて、抜本的に見直しをしていただきたい。

##### <他の制度との統合を検討するべき>

- ・サービスの質の向上を図る仕組みとして、指導監査の他に第三者評価(外部評価)情報公表があり、それぞれの目的や役割を異にするとされてきたが、複数の制度が並行的に運用されることで、事業者、利用者とも混乱が認められる。

- ・情報公表制度と第三者評価制度(外部評価)との連携強化、統合を図る観点から、情報公表制度の基本情報の項目を、利用者選択に資する観点から絞り込み、第三者評価制度の「事業所プロフィール」と一致させることを検討いただきたい。
- ・入力した基本情報及び調査情報(自己評価)をもとに、調査情報の大項目の単位ごとに第三者評価(外部評価)を受審することができる。すなわち、毎年評価を受審すれば3年間で全ての項目について第三者評価を受けられる仕組みとする。第三者評価を受審し、評価結果の公表を希望した場合、その評価結果が合わせて公表される。
- ・外部評価と情報公表の統合を図るなど、制度の在り方について整理していただきたい。

#### <その他>

- ・事業者指定・指導権限の市町村への移譲が進行中、事業者の新規指定・変更等の情報が都道府県において随時把握することが難しくなるので、見直しを行っていただきたい。

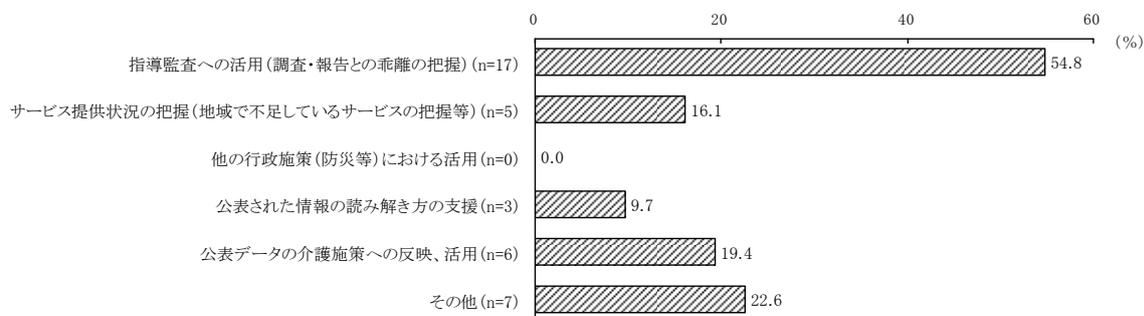
### ⑤ 貴都道府県で保有している介護サービス情報について今後どのように利活用したいとお考えですか。

#### (複数回答)

介護サービス情報の今後の利活用について最も高いのは、「指導監査への活用(調査・報告との乖離の把握)」(54.8%)。次いで「公表データの介護施策への反映、活用」(19.4%)、「サービス提供状況の把握(地域で不足しているサービスの把握等)」(16.1%)と続く。

「その他」としては、「市区町村への提供等」「介護サービス事業所を探している利用者からの問い合わせがあった場合に利活用」などの回答があげられた。

図表 2-21 介護サービス情報の今後の利活用



全体 (n=31)

**⑥ 介護サービス情報の公表制度について <自由回答からの一部抜粋>**

情報公表制度に関する意見として、都道府県からの寄せられた主なものとして、以下のものがあげられる。

**<事業者のサービスの質向上に資する>**

- ・本県の介護事業者においては、公表制度をサービスの質の向上のために前向きに活用しようとする中で、日々の業務を振り返る点検の良い機会と捉える意識や、調査結果を活かし、不十分と気付いた部分について、次年度の調査までに改善している事例が多く見られ、利用者本位の理念や介護報酬を受け取る事業者としての第三者への説明責任が意識されていたことが大きな成果。

**<その他>**

- ・公表制度が利用者のサービス選択のための情報として有効に活用されていないことや、一部の事業所においては調査員の質や形式的な調査に不満を感じており、制度批判につながっていることが課題と考える。
- ・公表制度は事業者の責任のもと、サービス内容の公表を目的とするものであり、それ以上の役割を期待するものではないと考える。
- ・平成 23 年度以降、調査を行わずに事業者からの報告を公表した場合、情報の信頼性について疑問が残る。

## 都道府県向けアンケート調査結果のまとめ

### <調査実務に関して>

体制面については、回答都道府県の8割の担当者が他業務と兼務で担当しており、兼務・1人体制が68.6%である。調査実務に関わる業務時間は、月平均28.85時間である。

業務分担については、制度の普及啓発に関する業務は都道府県が主導しているが(51.4%)、公表される情報が正しいかどうかのチェック(5.7%)、情報公表システム管理に関わる事務(11.4%)、制度や公表項目に関する問い合わせ対応(20.0%)は、情報公表センターが担っており、都道府県と情報公表センターとの分担がはかられているといえる。

業務上の課題については、調査拒否・手数料未納事業所対応(62.9%)、事業所の制度理解、調査方法理解が進んでいないこと(57.1%)があげられている。

### <疑義照会に関して>

公表情報を標準化するための取り組みについては、取り組みを行っていない都道府県が4件ある一方で、取り組みを行っている都道府県は、調査員研修(6割)、事業所説明会(約5割)、マニュアル作成・配布(4割)などを実施しており、都道府県によって取り組みの差が見られる。

疑義照会を受ける経路については、調査期間・調査員等から直接疑義が寄せられるケースは、情報公表センターを通じて疑義が寄せられるケースより少ない傾向がある。情報公表センター経由で寄せられ(18.8%)、都道府県判断で回答する(17.8%)ケースが多くなっている。

疑義の内容については、「基本情報項目」では「職員の保有資格の記入方法」が最も多い(12.0%)。「調査情報項目」では、仕組みがありでも事例がない場合の示し方、「なし」と「該当なし」のルールとの区別といった表示ルールについての疑義(いずれも10.0%)や、確認材料に該当するのかどうか(10.0%)といった項目解釈についての疑義が多く、利用者にとってわかりやすい項目にすべきとの要望があがっている。

また、情報公表制度は、法律上自治事務として位置付けられており、独自の調査情報項目を設けることができるが、実施している都道府県はなかった。

### <情報公表制度の課題・効果に関して>

制度の効果については、調査情報項目を設定し、訪問調査を行う仕組みによって、事業所におけるマニュアル整備、記録整備、業務プロセスの評価・改善、研修実施、法令遵守に繋がっている、との認識が高く(「そう思う」「ややそう思う」の回答が約8割以上)、事業所における質確保について効果が示されている。これらに比べると、利用者の選択支援(「そう思う」「ややそう思う」の回答が66.7%)、利用者本位の意識向上(同68.6%)への繋がりは低く、制度の利活用の促進が課題として示唆された。また、監査実務への活用が要望として多く寄せられているが、監査実務への活用度は低い結果(同41.1%)となっている。

制度に対する要望としては、利用者にとってわかりやすい項目になるよう工夫すべき(91.2%)との回答が最も多く、利用者本位での表現、情報量等を検討すべきとの回答が寄せられている。

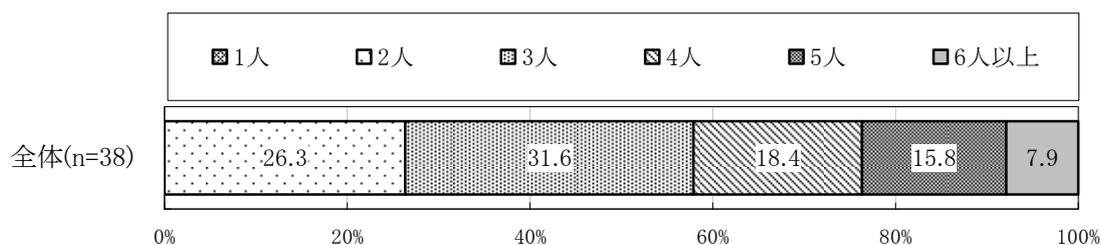
(2) 情報公表センター向けアンケート調査

問1. 介護サービス情報の公表制度に関わる実務について

① 業務に従事する職員数(実人数) (単数回答)

介護サービス情報の公表制度の業務に従事する職員数について最も高いのは、「3人」(31.6%)。次いで「2人」(26.3%)、「4人」(18.4%)と続く。平均は3.66人である。

図表 2-22 業務に従事する職員数(実人数)



② 介護サービス情報の公表制度の業務に従事する職員の主な保有資格

介護サービス情報の公表制度の業務に従事する職員の主な保有資格については、「社会福祉士」「介護サービス情報公表調査員」などの回答があげられた。

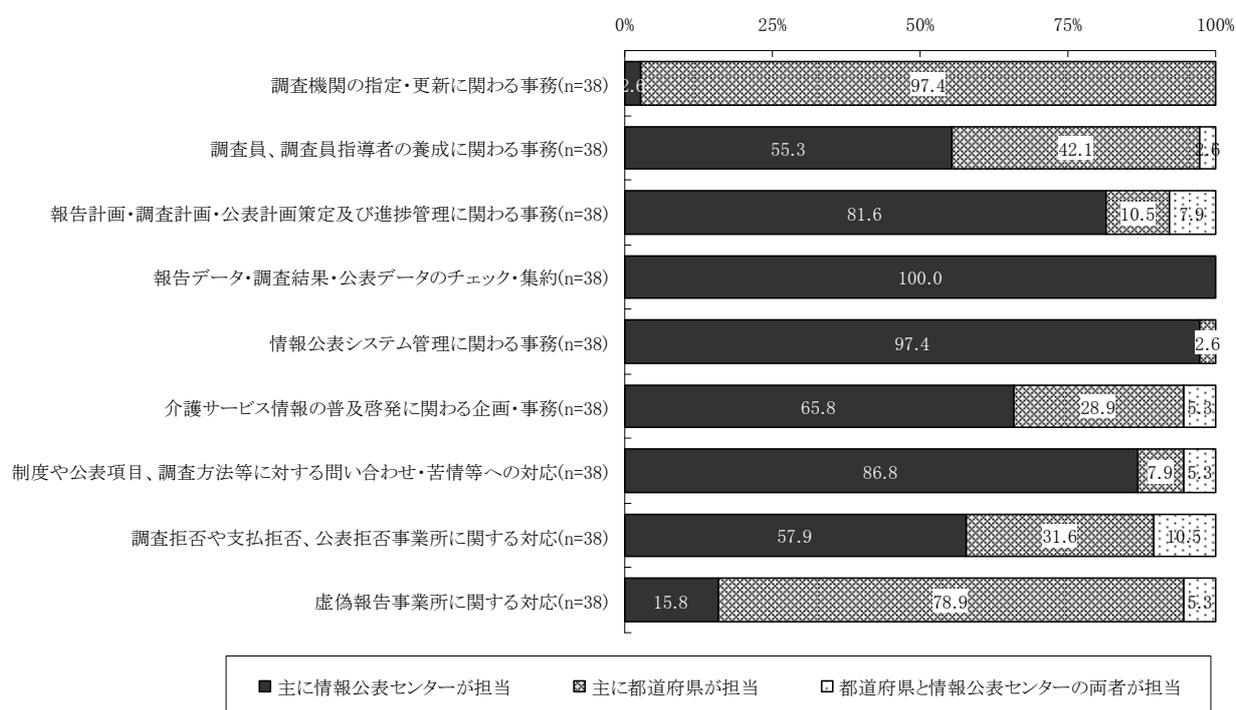
- ・ 社会福祉士
- ・ 社会福祉主事
- ・ 介護サービス情報公表調査員
- ・ 地域密着型サービス外部評価調査員
- ・ 介護支援専門員
- ・ 調査員養成指導者
- ・ 情報処理2級

### ③ 情報公表センターが実施している業務（担当区分）（複数回答）

実施している業務の担当について、情報公表センターの割合が最も高い項目は、「報告データ・調査結果・公表データのチェック・集約（100.0%）」。次いで「情報公表システム管理に関わる事務（97.4%）」、「制度や公表項目、調査方法等に対する問い合わせ・苦情等への対応（86.8%）」、「報告計画・調査計画・公表計画策定及び進捗管理に関わる事務（81.6%）」と続く。

「その他」としては、「計画原案策定」「公表手数料納入チェック、未納者への対応」「公表データの利活用」などの回答があげられた。

図表 2-23 情報公表センターが実施している業務(担当区分)

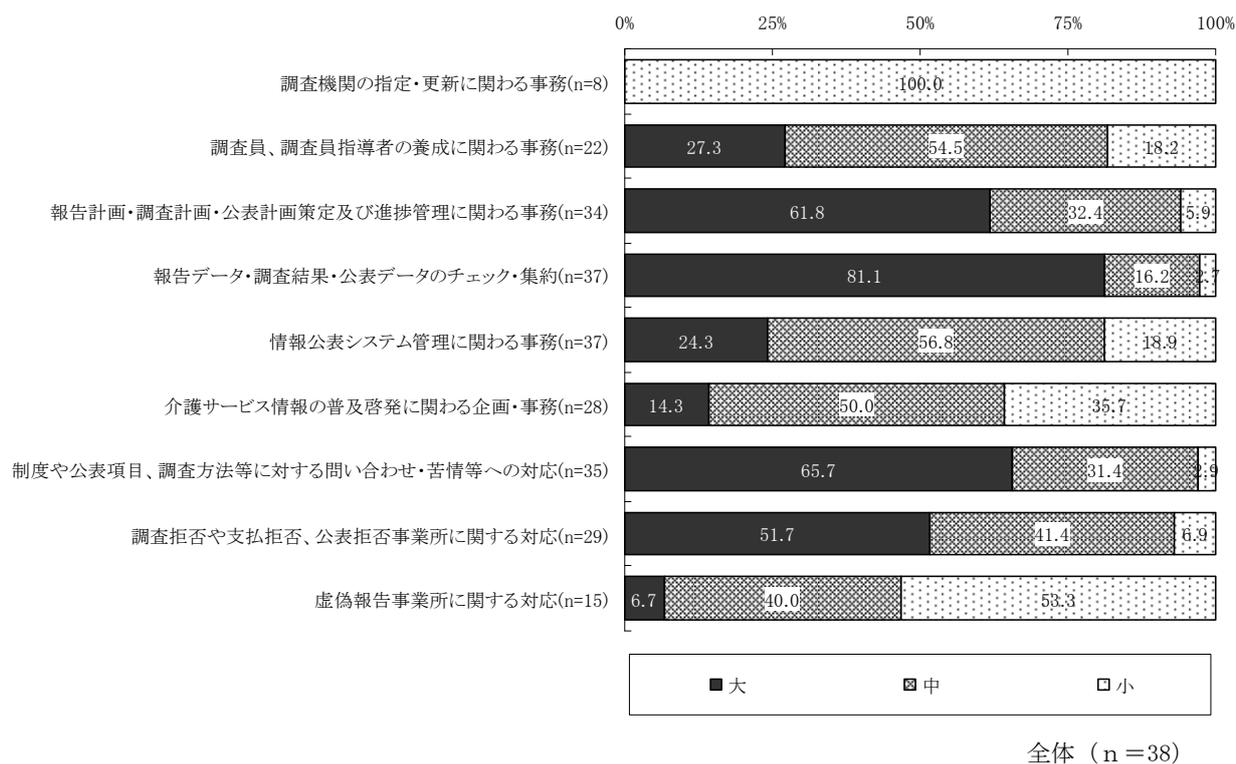


全体 (n = 38)

④ 情報公表センターが実施している業務（業務負荷）（複数回答）

実施している業務の負荷について、「大」の割合が最も高い項目は、「報告データ・調査結果・公表データのチェック・集約（81.1%）」。次いで「制度や公表項目、調査方法等に対する問い合わせ・苦情等への対応（65.7%）」、「報告計画・調査計画・公表計画策定及び進捗管理に関わる事務（61.8%）」となっており、公表情報の正確性を確保するための確認や、問い合わせ・苦情対応等などが、業務の負荷となっている。

図表 2-24 情報公表センターが実施している業務(業務負荷)

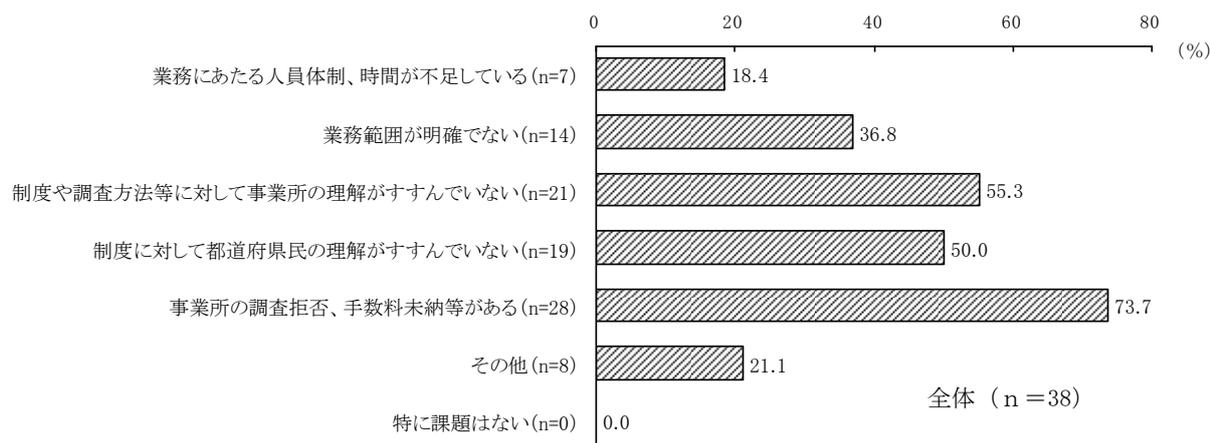


### ⑤ 業務における課題について（複数回答）

業務における課題について最も高いのは、「事業所の調査拒否、手数料未納等がある」（73.7%）。次いで「制度や調査方法等に対して事業所の理解がすすんでいない」（55.3%）、「制度に対して都道府県民の理解がすすんでいない」（50.0%）と続く。

都道府県同様、調査拒否・手数料未納事業所の対応が課題とされている。また、回答した情報公表センターの約半数が、都道府県民や介護事業者の制度理解が進んでいない、との認識である。

図表 2-25 業務における課題



#### 業務における課題について <具体例>

##### <制度や調査方法等に対して事業所の理解がすすんでいない>

- ・制度の主旨が十分に理解されておらず、事業所の負担だけを主張されることが多い。
- ・必要性の理解度が低い。
- ・事業所自ら公表するという意識が薄い。
- ・法令の義務に対しての理解不足。
- ・公表手数料や調査の必要性等に対する苦情が多い。
- ・事務負担などについての意見があり、軽減に向けて事業者説明会や、報告の手引きなどの配布を行っている。
- ・項目の意味を理解していない。記載要領等を読まずに調査票を作成している事業者がある。

##### <制度に対して都道府県民の理解がすすんでいない>

- ・「制度を知らない」方も多く、普及啓発セミナーや地域に出向いての出前講座などで普及啓発を実施している。
- ・情報公表システムの仕様が複雑過ぎ、真に利用者の希望する情報源となっていない。
- ・全事業所の情報を公表することに重点をおいて県民への普及啓発の労力と時間が取れない。
- ・制度そのものの存在を知らない人が多い。内容を聞いても必要性を理解できない。
- ・ホームページのアクセス数がのびていない。

##### <その他>

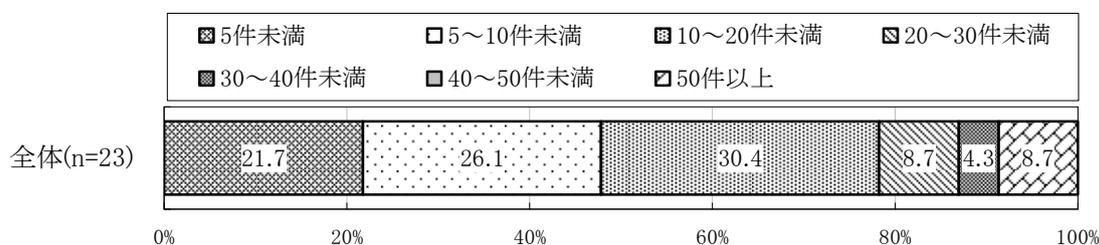
- ・罰則規定はあるものの、未公表事業所に対して有効な措置が取られていない。
- ・調査票記入上の留意点を作成しているが、誤記が絶えず、チェック、照会、修正作業に時間がかかる。

- ・調査票項目の解釈が難しい。記載要領や解説ブックでは不十分である。具体的な記入の仕方を読み取れない。
- ・公表システムの機能不足、機能不全。
- ・事業所報告締切日前後になると、報告システムへ繋がらない状態が頻繁に発生しているが、システムの改善、原因究明等の対応がなされていない。
- ・システム配布時期による影響が大きい。平成21年は大幅に後倒しになり、以降の点検、公表業務等、過密スケジュールを余儀なくされた。

**⑥ 平成21年度の調査拒否件数（単数回答）**

平成21年度の調査拒否件数について最も高いのは、「10～20件未満」（30.4%）。次いで「5～10件未満」（26.1%）、「5件未満」（21.7%）と続く。平均は19.74件である。

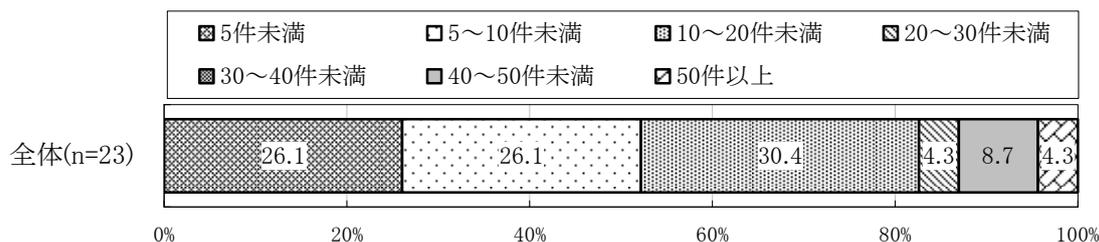
図表 2-26 平成21年度の調査拒否件数



**⑦ 平成21年度の手数料未納件数（単数回答）**

平成21年度の手数料未納件数について、最も高いのは、「10～20件未満」（30.4%）。次いで「5～10件未満」「5件未満」（各26.1%）と続く。平均は23.39件である。

図表 2-27 平成21年度の手数料未納件数

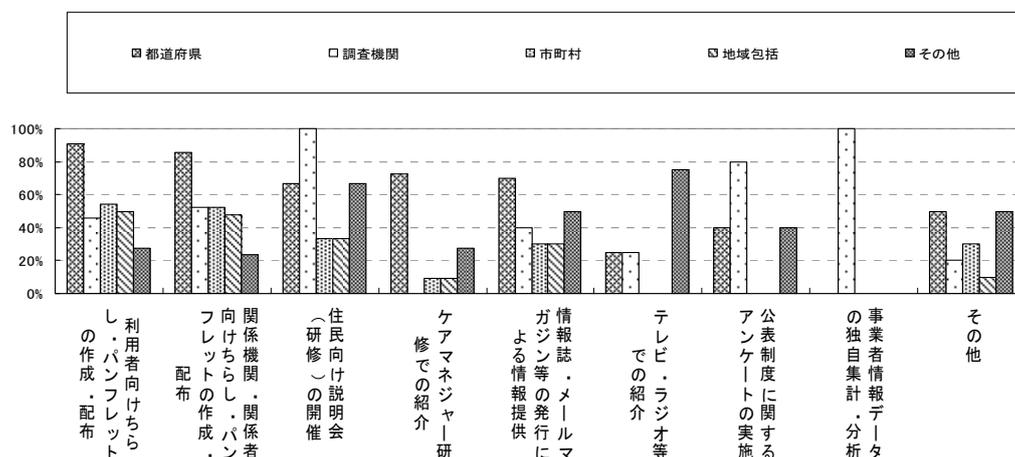


⑧ 事業者情報の利活用促進及び介護サービス情報の広報活動について（複数回答）

ちらし・パンフの作成・配布については、回答した情報公表センター中6割程度が何らかの連携をはかり実施している（「利用者向けちらし・パンフレットの作成」22件（62.9%）、「関係機関・関係者向けちらし・パンフレットの作成・配布」21件（60.0%））ものの、それ以外の取り組みについては、低い実施となっている。連携先では、「都道府県」が最も多く、「市町村」や「地域包括支援センター」との連携は低い。公表センターにより、利活用・広報活動の取り組みに差がみられる。

図表 2-28 事業者情報の利活用促進及び介護サービス情報の広報活動

No.	カテゴリー名		全体	取組の連携先(誰と連携しているか)				
				都道府県	調査機関	市町村	地域包括	その他
1	利用者向けちらし・パンフレットの作成・配布	n	22	20	10	12	11	6
		%	100.0	90.9	45.5	54.5	50.0	27.3
2	関係機関・関係者向けちらし・パンフレットの作成・配布	n	21	18	11	11	10	5
		%	100.0	85.7	52.4	52.4	47.6	23.8
3	住民向け説明会(研修)の開催	n	3	2	3	1	1	2
		%	100.0	66.7	100.0	33.3	33.3	66.7
4	ケアマネジャー研修での紹介	n	11	8	0	1	1	3
		%	100.0	72.7	0.0	9.1	9.1	27.3
5	情報誌・メールマガジン等の発行による情報提供	n	10	7	4	3	3	5
		%	100.0	70.0	40.0	30.0	30.0	50.0
6	テレビ・ラジオ等での紹介	n	4	1	1	0	0	3
		%	100.0	25.0	25.0	0.0	0.0	75.0
7	公表制度に関するアンケートの実施	n	5	2	4	0	0	2
		%	100.0	40.0	80.0	0.0	0.0	40.0
8	事業者情報データの独自集計・分析	n	1	0	1	0	0	0
		%	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
9	その他	n	10	5	2	3	1	5
		%	100.0	50.0	20.0	30.0	10.0	50.0
	無回答	n	3					
	全体	n	35					



全体 (n=35)

**事業者情報の利活用促進及び介護サービス情報の広報活動について <その他の記載>**

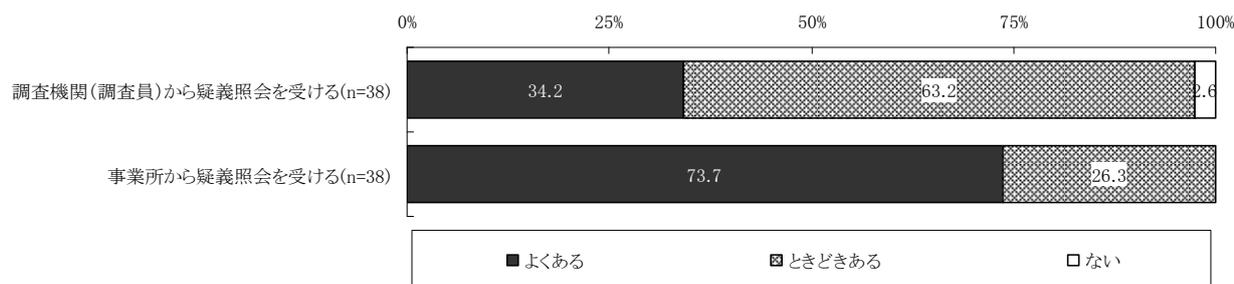
- ・ 県社協ホームページにバナー広告を掲載し、県・市町村のホームページにリンクしている。
- ・ 介護サービス事業所説明会の開催。利用者向けポスター。パンフレットを作成・配布。
- ・ インターネットから出力した調査票を閲覧できるコーナーを設けている。
- ・ 当センターの高齢者対象の各種行事、研修等で、一般、福祉関連従事者へPR。
- ・ 一般住民向けイベントでPCを設置し、実際に操作し、公表画面を見てもらった。
- ・ 利活用促進検討委員会の設置。

## 問2. 情報公表項目に対する事業所・調査機関等からの疑問や不明点への対応について

### ① 情報公表項目に対する調査員・調査機関や事業所等からの疑義照会について(単数回答)

情報項目に対する疑義照会を受けることがあるかについて、「よくある」の割合を見ると、「事業所から疑義照会を受ける」が73.7%、「調査機関（調査員）から疑義照会を受ける」が34.2%である。

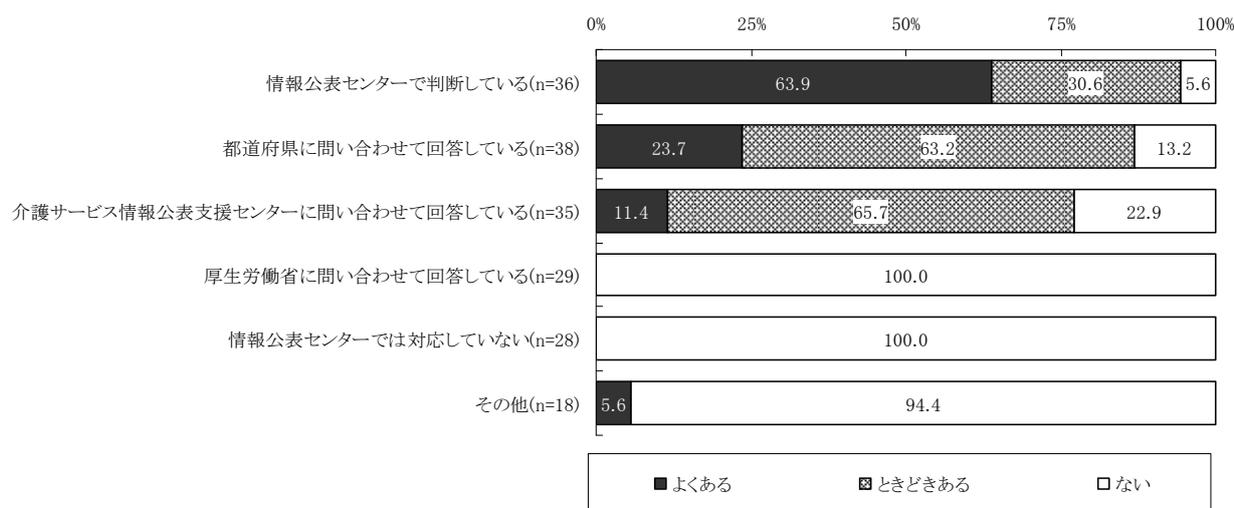
図表 2-29 調査員・調査機関・事業所等から疑義照会を受けることがあるか



### ② 調査員・調査機関や事業所等から、情報公表項目に対する疑義照会を受ける場合、どのように対応していますか。(複数回答)

情報項目に対する疑義照会を受けた場合の対応について、「よくある」の割合を見ると、「情報公表センターで判断している」が63.9%で最も高い。次いで、「都道府県に問い合わせて回答している」(23.7%)、「介護サービス情報公表支援センターに問い合わせて回答している」(11.4%)と続く。

図表 2-30 疑義照会を受ける場合の対応



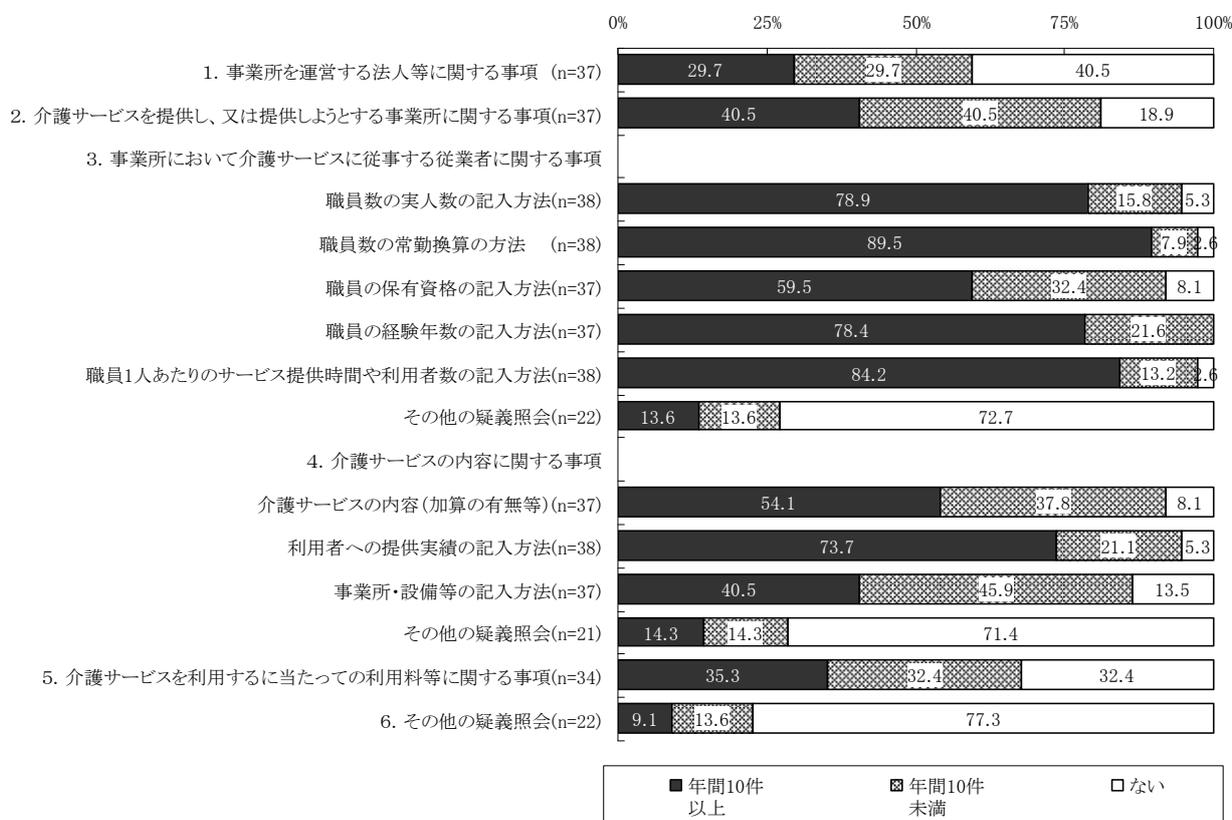
全体 (n=38)

### ③ 基本情報項目についての疑義照会（複数回答）

基本情報項目の疑義照会を受けることがあるかについて、「年間10件以上」の割合を見ると、「職員数の常勤換算の方法」が89.5%で最も高い。次いで、「職員1人あたりのサービス提供時間や利用者数の記入方法」（84.2%）、「職員数の実人数の記入方法」（78.9%）と続く。

図表 2-31 基本情報項目についての疑義照会

No.	カテゴリー名	n	年間10件以上	年間10件未満	ない
1.	事業所を運営する法人等に関する事項	37	29.7	29.7	40.5
2.	介護サービスを提供し、又は提供しようとする事業所に関する事項	37	40.5	40.5	18.9
3.	事業所において介護サービスに従事する従業者に関する事項				
3-1.	職員数の実人数の記入方法	38	78.9	15.8	5.3
3-2.	職員数の常勤換算の方法	38	89.5	7.9	2.6
3-3.	職員の保有資格の記入方法	37	59.5	32.4	8.1
3-4.	職員の経験年数の記入方法	37	78.4	21.6	0.0
3-5.	職員1人あたりのサービス提供時間や利用者数の記入方法	38	84.2	13.2	2.6
3-6.	その他の疑義照会	22	13.6	13.6	72.7
4.	介護サービスの内容に関する事項				
4-1.	介護サービスの内容(加算の有無等)	37	54.1	37.8	8.1
4-2.	利用者への提供実績の記入方法	38	73.7	21.1	5.3
4-3.	事業所・設備等の記入方法	37	40.5	45.9	13.5
4-4.	その他の疑義照会	21	14.3	14.3	71.4
5.	介護サービスを利用するに当たっての利用料等に関する事項	34	35.3	32.4	32.4
6.	その他の疑義照会	22	9.1	13.6	77.3
	全体	38			



全体 (n = 38)

## 基本情報項目についての疑義照会 <自由回答>

情報公表センターに寄せられる基本情報項目の疑義照会具体例としては、以下のような回答が寄せられている。

### <事業所において介護サービスに従事する従業者に関する事項>

- ・「夜勤」は1日あたりの人数を記入するのだろうか。
- ・加算や実績等の入力について。
- ・病休、産休の取り扱いについて。
- ・管理者の他の職務との兼務の有無。
- ・前年度採用者数・退職者数記入欄と経験年数(記入年月日現在の従業者についての区別がつきにくく分かりにくい)。

### <介護サービスの内容に関する事項>

- ・送迎車両の「他の車両」の形態に、普通自動車を含めるのか。
- ・第三者による評価の実施状況の記入方法。
- ・短期入所生活介護にて、利用者の平均的な利用日数。
- ・サービスを提供している日時。
- ・報告計画月を毎年同月にし、前年同月の実績を書き易く出来ないか。

### <その他>

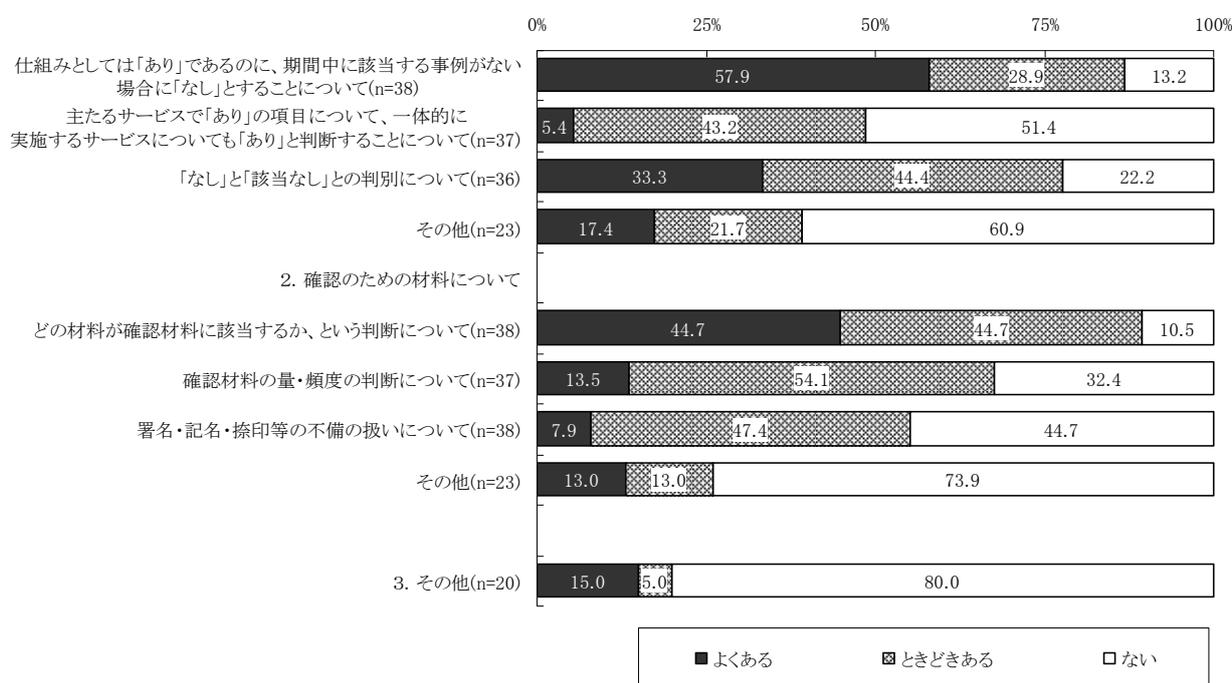
- ・その他の費用の算定方法。
- ・福祉用具の利用者負担額の書き方と請求実績の金額の書き方の区別が分かりにくい。

#### ④ 調査情報項目についての疑義照会（複数回答）

調査情報項目の疑義照会を受けることがあるかについて、「よくある」の割合を見ると、「仕組みとしては「あり」であるのに、期間中に該当する事例がない場合に「なし」とすることについて」が57.9%で最も高い。次いで、「どの材料が確認材料に該当するか、という判断について」(44.7%)、「なし」と「該当なし」との判別について」(33.3%)と続く。

図表 2-32 調査情報項目についての疑義照会

No.	カテゴリー名	n	よくある	ときどきある	ない
1. 確認事項・確認のための材料の「あり」「なし」の判定について					
1-1.	仕組みとしては「あり」であるのに、期間中に該当する事例がない場合に「なし」とすることについて	38	57.9	28.9	13.2
1-2.	主たるサービスで「あり」の項目について、一体的に実施するサービスについても「あり」と判断することについて	37	5.4	43.2	51.4
1-3.	「なし」と「該当なし」との判別について	36	33.3	44.4	22.2
1-4.	その他	23	17.4	21.7	60.9
2. 確認のための材料について					
2-1.	どの材料が確認材料に該当するか、という判断について	38	44.7	44.7	10.5
2-2.	確認材料の量・頻度の判断について	37	13.5	54.1	32.4
2-3.	署名・記名・捺印等の不備の扱いについて	38	7.9	47.4	44.7
2-4.	その他	23	13.0	13.0	73.9
3. その他					
	全体	38	15.0	5.0	80.0



全体 (n = 38)

## 調査情報項目についての疑義照会 <自由回答の一部抜粋>

情報公表センターに寄せられる調査情報項目の疑義照会具体例としては、以下のような回答が寄せられている。

### <確認事項・確認のための材料の「あり」「なし」の判定について>

- ・確認事項等がダブルバーレルになっていることについて。
- ・「該当なし」項目をもっと設定してほしいとの要望。
- ・有効期間内にたまたま事例がないが、年度内に研究等を計画している場合や体制がある場合の取り扱いについて。
- ・調査省略可能項目について。

### <確認のための材料について>

- ・「その他」欄の記入について。その他欄の「なし」である理由、状況等の記入が難しい。
- ・原本確認について。
- ・日付が明記されていない材料、毎日の業務に盛り込んでいて記録がない場合の取り扱いについて。

## ⑤ 情報項目の課題について <自由回答の一部抜粋>

情報項目の課題としては、利用者にとってわかりやすい項目になるよう、表現や内容を見直すべきとの意見が寄せられた。また、個別の基本情報項目、調査情報項目について、以下のような意見が寄せられている。

### <利用者にとってわかりやすい項目にするべき>

- ・文言が一般の方は勿論、事業者にとっても分かりにくい。利用者（一般の方）が知りたい内容なのか整理が必要ではないか。
- ・事業所の報告に際して、特に記載要領等を読み込まなくても記入が可能な項目、内容としないと、事業所より知識等の少ない利用者には活用できない情報となってしまう。

### <基本情報：個別項目について見直しをするべき>

- ・基本情報についての記載要領が分かりにくいとの意見もあり、正確に報告（記入）できている事業所は非常に少ない。そのため、受理段階での事業所への照会が必要となり業務負担が多くなる。現行の報告様式にあっては、事業所にとって非常に分かりにくく、誤解を招く内容もあり、簡潔・かつ的確な記入が必要となるよう、報告内容の整理を行う必要があるのではないかと。
- ・専従・非専従の記入が分かりにくい。採用・退職者の人数と経験年数欄を分けて欲しい。
- ・提供実績で前年度の記載が残っているため、書き換えずにそのまま登録できてしまうので、前年度はそのまま残さずに記入をしてもらうほうが、誤りがない。
- ・記入日の月なのか、前月なのか分かりにくいので、全てのサービスの統一性を図って欲しい。
- ・介護サービスの提供実績について延べ人数なのか実人数の記入なのか分かりにくい。新規利用者を対象にしているのか、既にサービスを受けている利用者を対象としている項目なのか明確にして欲しい。
- ・基本情報内に同じ内容を何度も記入するところがあるので、項目を整理するとともに、内容が一般的な表現で読み易いものとする必要があると考える。

**<調査情報：個別項目について見直しをするべき>**

- ・「その他」欄は不要。
- ・記録の確認だと理解しているが、勘違いしている意見が多い。(加算の有無についても同様)。
- ・「該当なし」の回答方法について、問い合わせや苦情が多い。(食事提供サービスの有無)。
- ・調査情報には国から出される記載要領がない。
- ・重要事項説明書に記名等、サービス提供時開始時の項目について対象期間に新規の方がいない場合の表現を考えて欲しい。
- ・「該当なし」の項目が少ないのではないか。項目によっては、「該当なし」の欄があっても良い事項もあると思われるので検討して欲しい。
- ・調査情報入力時の「あり」「なし」チェック項目で、最初から「なし」の項目にチェックが入っているので、あまり確認せずに提出する事業所がある。1つ1つ確認してもらうためにチェックは外し、入力していない時はエラーになるようにした方が良いと思われる。
- ・「預り証」等については毎年更新するものではないため、調査期間内では「なし」となってしまうことが多いため、調査期間内には「なし」と分かるように表示をして欲しい。

**<その他>**

- ・公表センターにて調査票をチェックした後、事業所に照会する回数については、いずれの項目も、年間、数百件から数千件に及んでいる。
- ・事業者からの問い合わせは減っているが、理解できないまま提出される項目が多い。

### 問3. 制度の課題と効果について

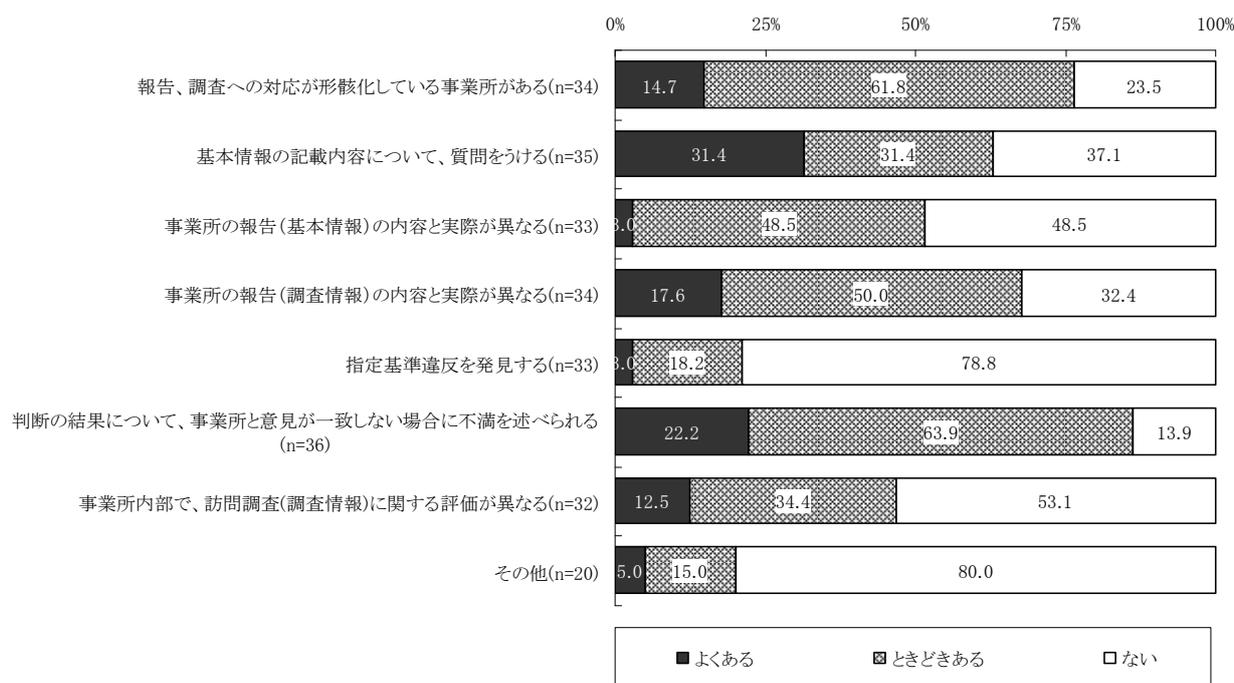
#### ① 調査員による訪問調査において直面していることについて伺います。(複数回答)

調査員による訪問調査において直面していることについて、「よくある」の割合を見ると、「基本情報の記載内容について、質問をうける」が31.4%で最も高い。次いで、「判断の結果について、事業所と意見が一致しない場合に不満を述べられる」(22.2%)、「事業所の報告(調査情報)の内容と実際が異なる」(17.6%)、「報告、調査への対応が形骸化している事業所がある」(14.7%)と続く。

「その他」としては、「制度や調査項目に対する不満」「調査機関(調査員)による判断のバラツキ」「虚偽報告事業所。調査票全てなしで記入、関係書類の提示もなし。職員の立会いもない。設備の使用も一切認めない」などの回答があげられた。

訪問調査の場面では、調査員が「調査情報」の事実確認だけでなく、「基本情報」の問い合わせを受けている。

図表 2-33 訪問調査において直面していること



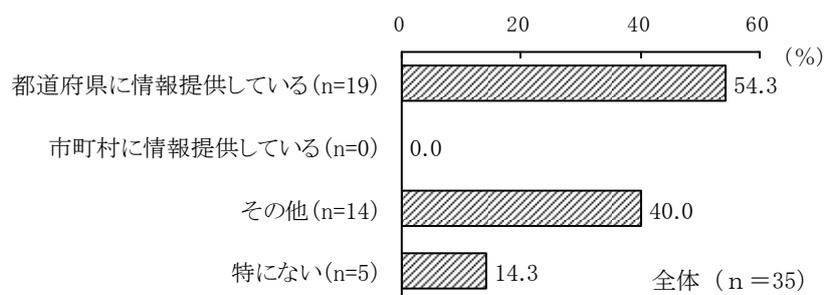
全体 (n=36)

② 調査員による訪問調査において直面している課題や状況について、どのように対応していますか。

(複数回答)

調査員による訪問調査において直面していることに対する対応について最も高いのは、「都道府県に情報提供している」(54.3%)である。「特にない」は(14.3%)である。

図表 2-34 直面している課題や状況への対応



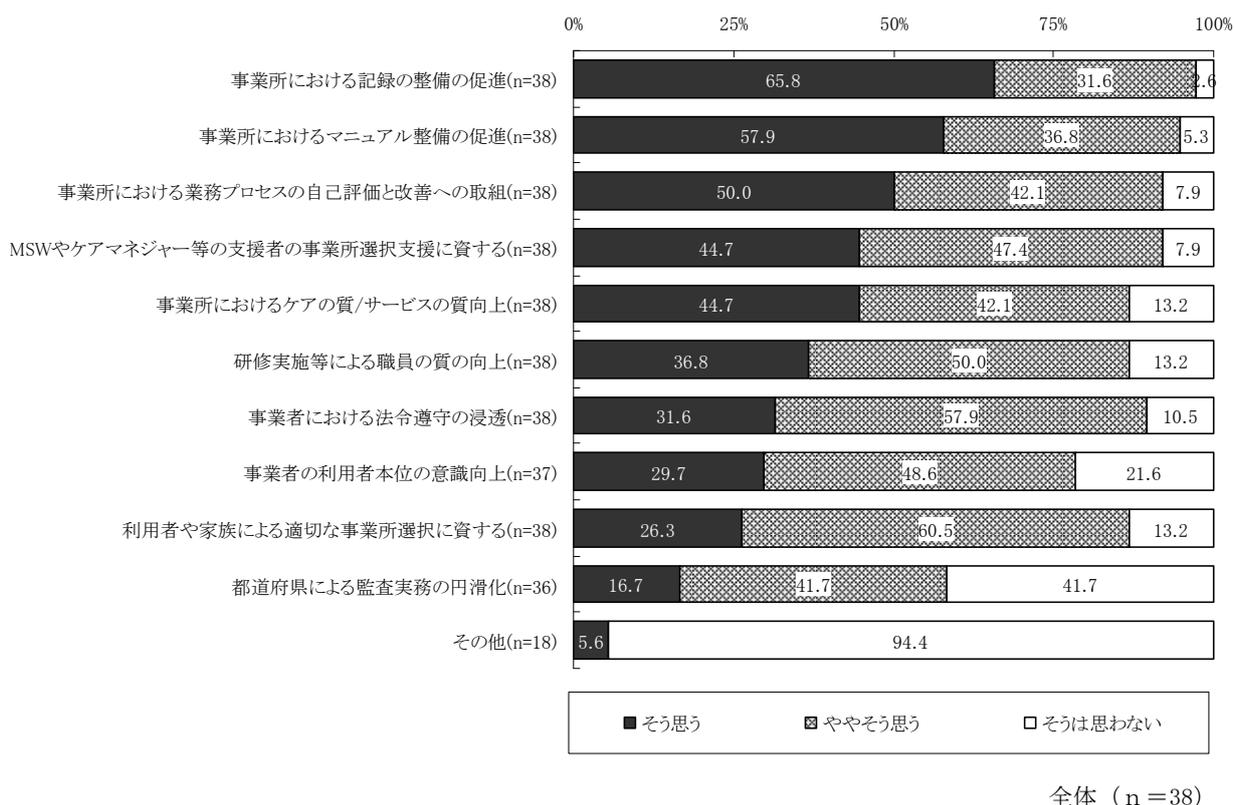
調査員による訪問調査において直面している課題や状況についての対応方法 <その他の記載>

- ・ 県、公表センター、調査機関による三者会議で共有。
- ・ 調査機関連絡会議(県庁担当課も参加)にて報告案件毎に今後の対応を検討する。
- ・ 判断のバラツキについて事業所から申出等があれば、県と協議し、調整を図っている。また、関係機関による会議で調査についての疑義事項等の調整を行い、統一的な運用に努めている。
- ・ 情報公表センターが直接事業所へ連絡し対応している。必要に応じて調査機関に情報提供。
- ・ 基本情報等、公表センターで対応出来ることは連絡し変更等をしているが、あまりひどい時は県へ情報提供する。
- ・ 内容を訂正し公表する。
- ・ 公表データを見た利用者より県へデータ相違の指摘あり。県が監査指導に行った事例がある。地域密着サービス等の人員確認や設備確認の参考としている(県監査)。

③ 調査情報項目を定め、外部から訪問調査を受ける仕組みについて、どのような効果があると思いますか。(複数回答)

調査情報項目を定め、外部から訪問調査を受ける仕組みに関する効果について、「そう思う」の割合を見ると、「事業所における記録の整備の促進」が65.8%で最も高い。次いで、「事業所におけるマニュアル整備の促進」(57.9%)、「事業所における業務プロセスの自己評価と改善への取り組み」(50.0%)、「MSWやケアマネジャー等の支援者の事業所選択支援に資する」(44.7%)と続く。

図表 2-35 外部から訪問調査を受ける仕組みの効果



調査情報項目を定め、外部から訪問調査を受ける仕組みについての効果について <具体例>

<利用者や家族による適切な事業所選択に資する>

- ・ 契約時に事業所が説明しようとしたところ家族から「公表システムで確認済」との説明を受けたという事業所がある。
- ・ 利用前に情報を入手し比較が可能のため。人員体制・設備やサービス内容の比較に役に立つ
- ・ 訪問調査により公表される情報に客観性が担保される。
- ・ 利用したい事業所の情報収集の一助となる仕組みと思われる。使い勝手については検討の余地ありと感じる。

<ケアマネジャーやMSW等の支援者の事業所選択支援に資する>

- ・ 実際にケアマネジャーが事業所を選択する際に、公表システムを参考にしている事業所がある。
- ・ ケアマネジャーは自市町村の情報を保有していると思われる。ケアマネジャーから利用者へ周知することに意味がある。

- ・細かな事業所情報について明示されていると、利用者へ紹介しやすいと思われる。
- ・単なる事業者一覧とは違い中身が少し見えるが、もっとイメージしやすい調査票ならより活用が促進されると思う。

#### ＜事業所における記録やマニュアル等整備の促進＞

- ・調査で記録やマニュアルの重要性について気づいたとする意見や、次年度訪問時に「昨年度『0』だったので整備した」との事業所からの意見がある。
- ・記録の重要性や整備についての適切な振り返り・確認となる。
- ・必要なマニュアル、あるべきマニュアルの確認ができることその他、職員のスキルアップや意識統一へもつながる。
- ・例年調査があることにより緊張感を持って事業を行っている。
- ・公表される情報として「なし」よりは「あり」にしたいと、取り組みが進むことがある。

#### ＜事業所における業務プロセスの自己評価と改善への取り組み＞

- ・調査時に当該項目の重要性に気づいたとの事業所からの意見がある。
- ・事業所における各分野別のチェックポイントとなる。
- ・自分達の振り返りや課題解決に向けてのきっかけとなり得る。

#### ＜研修実施等による職員の質の向上＞

- ・調査時に当該項目の重要性に気づいたとの事業所からの意見がある。

#### ＜事業者の利用者本位の意識向上＞

- ・毎年1回、訪問調査により外部の目が入ることで事業者の意識向上につながる。
- ・項目を見直すことにより、誰のためのサービスなのか、改めて意識できる。

#### ＜事業者における法令遵守の浸透＞

- ・調査時に当該項目の重要性に気づいたとの事業所からの意見がある。
- ・毎年1回、訪問調査により外部の目が入ることで事業者の意識向上につながる。

#### ＜事業所におけるケアの質/サービスの質向上＞

- ・調査時に当該項目の重要性に気づいたとの事業所からの意見がある。
- ・実施しているサービスの再確認と、他事業所との比較によって質の向上を図ることができる。
- ・調査項目の内容から事業所内での検討・改善が図られることもある。
- ・介護サービスの質の向上へ向けて意識的に取り組む。

#### ＜都道府県による監査実務の円滑化＞

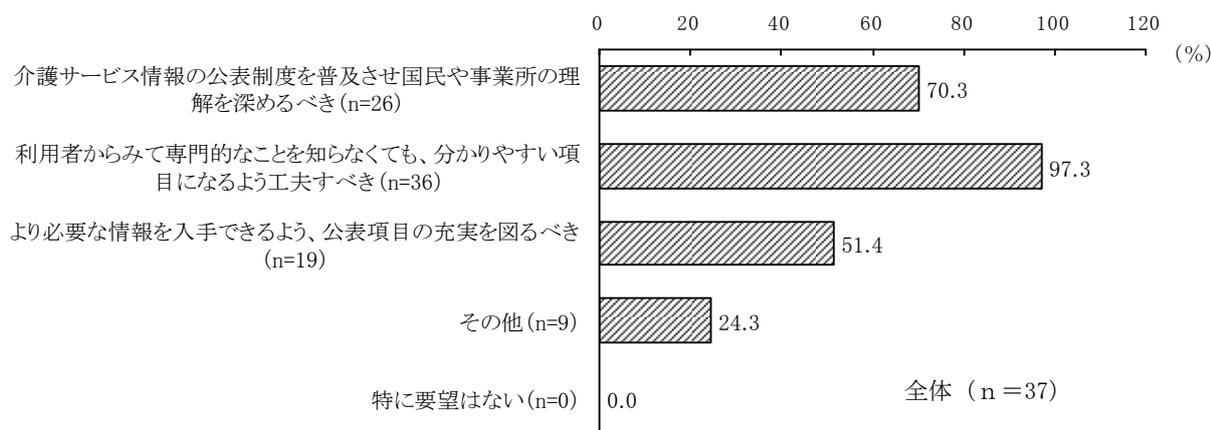
- ・実地指導前に調査を受けたいとの要望あり(実地指導より公表制度の視点の方が厳しいので、事業所にとっては準備になるようである)。
- ・事業所の書類整備は進むかもしれないが、監査とは別物と考える。

④ 介護サービス情報の公表制度の円滑な運用に向けての要望についてどのようにお考えですか。(複数回答)

介護サービス情報の公表制度の円滑な運用に向けての要望について最も高いのは、「利用者からみて専門的なことを知らなくても、分かりやすい項目になるよう工夫すべき」(97.3%)。次いで「介護サービス情報の公表制度を普及させ国民や事業所の理解を深めるべき」(70.3%)、「より必要な情報を入手できるよう、公表項目の充実を図るべき」(51.4%)と続く。

自由回答では、「項目の表現が難しい」「サービスの特性を活かせるような項目を載せてほしい」といった意見や、「項目量が多い」「見せ方の工夫をすべき」といった意見が寄せられている。

図表 2-36 介護サービス情報の公表制度の円滑な運用に向けて



介護サービス情報の公表制度の円滑な運用に向けての要望について <自由回答の一部抜粋>

<利用者の視点に立った見直しをするべき>

- ・利用者に開示することを主眼にした制度であるなら、基本情報の内容は専門的すぎる。画一的な項目から、サービスの特性を活かせる項目になるように、内容を見直すべきと考える。
- ・調査内容(項目)を見直し、もっと簡易な調査として手数料負担を軽減すれば、とても良い制度だと思う。
- ・インターネット環境がない方に向けての情報提供手段の検討が必要。研究機関を含め今後の高齢化を見据えた対策を練る上で研究機関等へのデータ提供も含めた検討が喫緊の課題と思われる。
- ・一般県民(利用者)が、真に必要とする項目となっているかどうか、実際のヒアリングや調査を通じた検証作業が必要と考えられる。

<公表内容・見せ方を工夫するべき>

- ・写真、地図情報等、視覚的な情報提供等、項目の設定を追加検討してはどうか。
- ・基本情報、調査項目を一覧として表示し、見易くした方が良い。
- ・公表項目の削減。
- ・利用者と双方向の情報発信を志向。

**<システム改善を含め公表・調査方法を見直すべき>**

- ・事業所の誤入力、及び、公表センターの照会・修正を減らすため、システムに適切な入力制限を設けて欲しい。
- ・事業所の義務を促進するため、応じない事業所について減算等のペナルティをつける。
- ・基本情報の内容についても調査するのであれば、標準的な記録様式を示すなどの取り組みがあっても良いと考える。

**<その他>**

- ・求人情報についてプールシステム（福祉人材センター）との連携を図る。

**⑤ 介護サービス情報の公表制度について <自由回答の一部抜粋>**

情報公表制度に関する意見として、情報公表センターから寄せられた主な意見として、以下のものがあげられる。

**<事業者のサービスの質向上・利用者選択支援に資する>**

- ・介護サービス情報の報告・公表は、「事業者の責任」でなされるものであるが、調査などで第三者が関わることにより、一定の緊張感が生まれ、報告された情報も客観性が担保できると思う。
- ・外部評価は義務化であるが対象が限定されており、また第三者評価は対象が全分野（高齢者・児童・障害等）にわたっているが、任意である。介護サービス情報の公表制度は、介護保険法に定められたサービスを実施している全事業者が対象である点、調査も年1回の義務化がされている点など、外部評価や第三者評価と比べて、介護サービスの底上げには非常に有効に機能していると考えられる。
- ・介護サービス情報の公表制度は、利用者に喜ばれ、事業者も納得し、協力してくれるものにならなければいけない。
- ・介護サービスや介護サービス事業所の選択は、利用者自身の選択により行われるものなので、これを支援する情報公表制度の仕組みは必要である。介護サービス情報が広く公表されることにより事業所の質やサービスの向上が比較検討できるため、必要な制度である。

**<制度の見直しに関して>**

- ・訪問調査が廃止されれば、公表制度の大きな後退となる。
- ・廃止等の届出を行わないままの事業所が多く、所在不明（非公表）となることが多い。制度見直し案にある非公表の事業所を介護報酬から減算することは、事業所等からの理解は得られないと考えている。
- ・制度の見直しは必要と考えるが、手数料は事業者の義務的経費として存続すべきである。情報は利用者の事業所選択のものであるが、一方で事業所のサービスの一定水準を担保している側面を持っている。

## 情報公表センター向けアンケート調査結果のまとめ

### <調査実務に関して>

体制面について、アンケート回答があった公表センターの平均職員数は、3.66人である。

公表センターの業務としては、公表データのチェック（100.0%）、公表システム管理（97.4%）、制度や公表項目の問い合わせ対応（86.8%）となっており、公表実務は県との役割分担がされている。公表センターの業務負荷で最も高いのが、公表データのチェックであり（81.1%）、データの正確性の確保に公表センターが尽力している。

業務上の課題については、調査拒否・手数料未納事業所対応（73.7%）、事業所の制度理解、調査方法理解が進んでいないこと（55.3%）となっており、背景に制度の利活用が進んでいないことがあげられる。

制度の広報活動については、ちらし・パンフの作成が中心となっている。取り組みの連携先として、「市町村」「地域包括支援センター」との連携は、都道府県や調査機関と比べて低く、今後の利活用促進、広報活動実施の課題ともいえる。

### <疑義照会に関して>

公表項目に関する疑義照会対応について、公表センターが事業所からの疑義照会窓口となっている（73.3%）。

項目に関する疑義照会の傾向をみると、「基本情報項目」については、「サービス従事者に関する事項」の記載の疑義が多く、職員実人数の記載、職員の常勤換算方法、職員1人あたりのサービス提供時間や利用者数の記入方法、職員の経験年数記載方法などが多い。介護サービス分野では、勤務形態やサービス提供体制が多様であること、介護保険上のサービスごとに職員体制やサービス提供体制の記入を求めていることなどを背景に、これらの記載ルール（記入要領）は、もっとわかりやすく、明瞭なものが求められるとの意見があげられた。

「調査情報項目」については、仕組みがありでも事例がない場合の示し方に関する疑義（57.9%）が最も多い。事例がないために「なし」と表示されることへの苦情・不満が、事業所の本制度への理解が進まない一因になっているとも読み取れる。

自由回答からは、利用者にとってわかりやすい項目にすべきとの回答が多く寄せられている。

### <情報公表制度の課題・効果に関して>

訪問調査の効果として、調査情報項目を設定し、訪問調査を行う仕組みによって、事業所におけるマニュアル整備、記録整備、業務プロセスの評価・改善、研修実施、法令遵守に繋がっている、との認識が示されており（「そう思う」「ややそう思う」の回答が約8割以上）、都道府県同様、公表センターにおいても、事業所における質確保においての効果を実感している。

今後の情報公表制度の円滑な運用にむけての要望としては、利用者にとってわかりやすい項目になるよう工夫すべき（97.3%）との回答が最も多い。具体的には、利用者の視点に立った見直しを行い、項目量、表示内容、表示の見せ方の工夫をし、利活用を進めるための検討をすべきとの意見が寄せられている。

(3) 調査機関向けアンケート調査

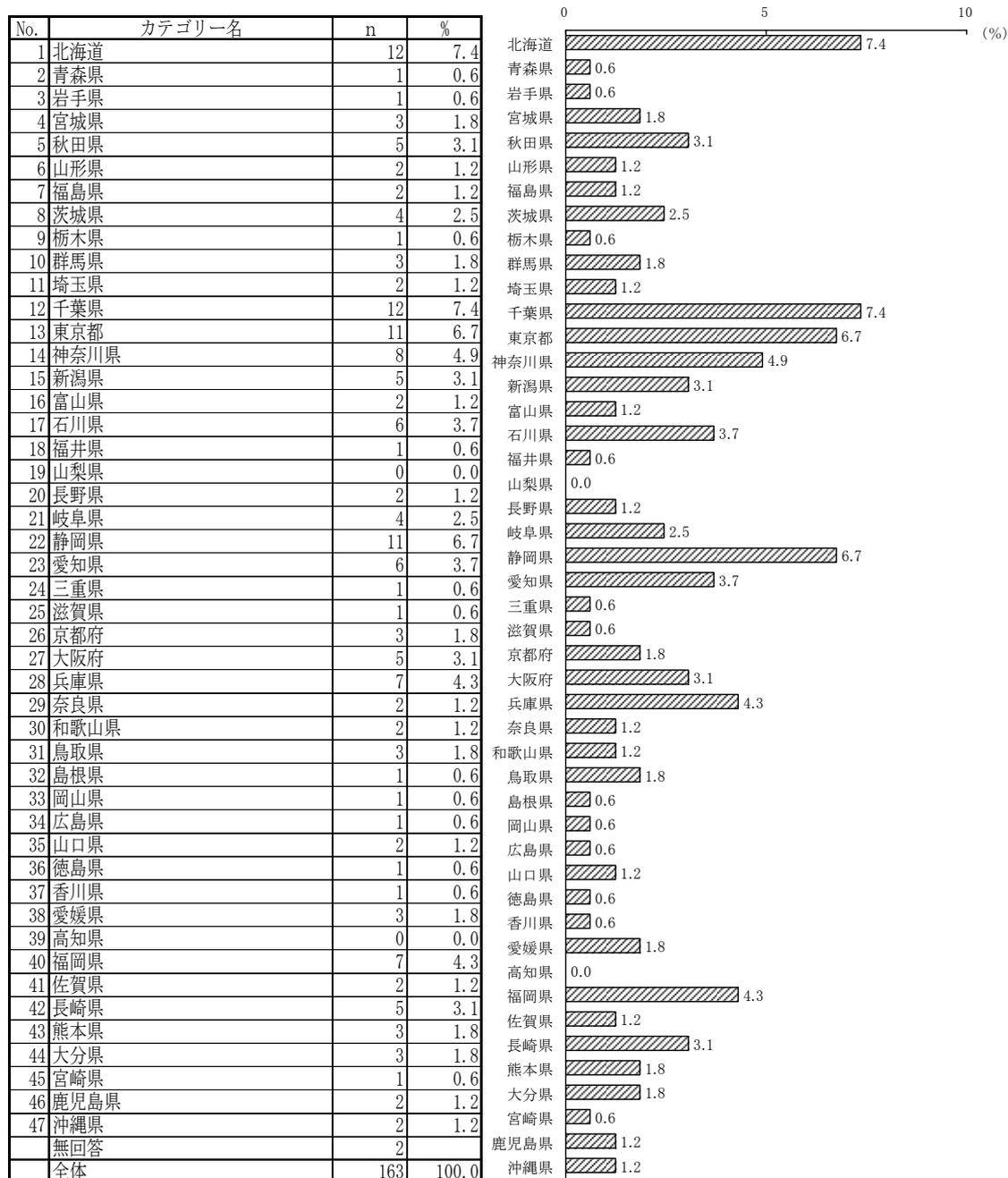
【基本属性】

回答を得られた調査機関としては、6割の機関が介護サービス情報公表制度施行時（2006年）に指定調査機関となっている。法人種別では、特定非営利活動法人が最も多く（38.4%）、第三者評価については64.4%の機関において実施している。

① 都道府県(単数回答)

各都道府県の調査機関からの回収状況は以下の通り。

図表 2-37 都道府県

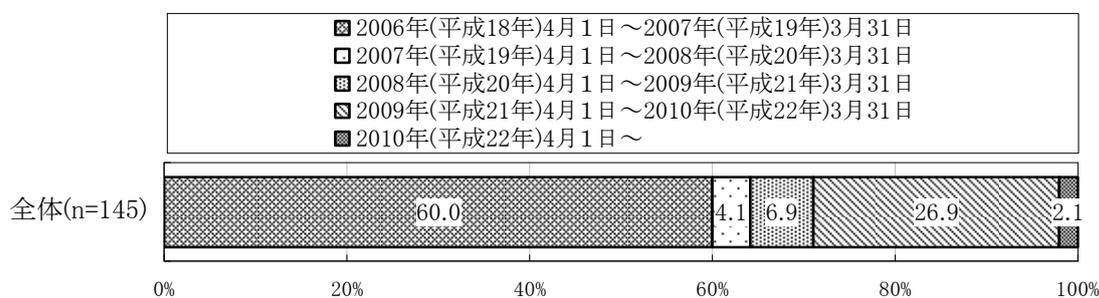


## ② 指定日(単数回答)

指定日について最も高いのは、情報公表制度開始年の「2006年」(60.0%)であり、次いで「2009年」(26.9%)、「2008年」(6.9%)と続く。

図表 2-38 指定日

No.	カテゴリー名	n	%
1	2006年(平成18年)4月1日～2007年(平成19年)3月31日	87	60.0
2	2007年(平成19年)4月1日～2008年(平成20年)3月31日	6	4.1
3	2008年(平成20年)4月1日～2009年(平成21年)3月31日	10	6.9
4	2009年(平成21年)4月1日～2010年(平成22年)3月31日	39	26.9
5	2010年(平成22年)4月1日～	3	2.1
	無回答	20	
	全体	145	100.0

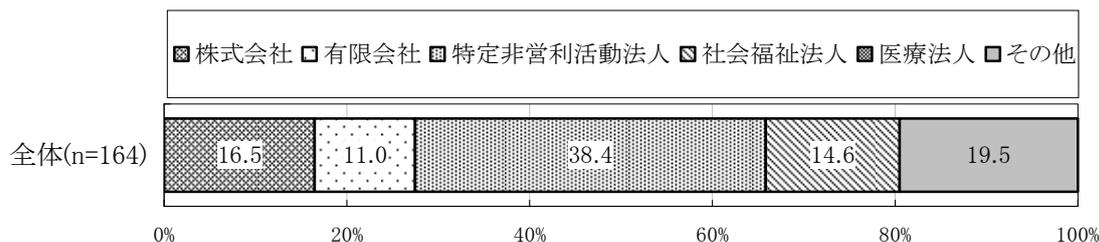


## ③ 法人種別(単数回答)

法人種別について最も高いのは、「特定非営利活動法人」(38.4%)。次いで「株式会社」(16.5%)、「社会福祉法人」(14.6%)と続く。

図表 2-39 法人種別

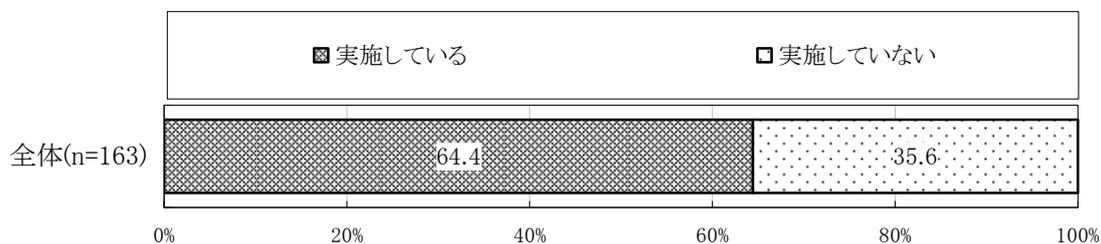
No.	カテゴリー名	n	%
1	株式会社	27	16.5
2	有限会社	18	11.0
3	特定非営利活動法人	63	38.4
4	社会福祉法人	24	14.6
5	医療法人	0	0.0
6	その他	32	19.5
	無回答	1	
	全体	164	100.0



**④ 第三者評価の調査(単数回答)**

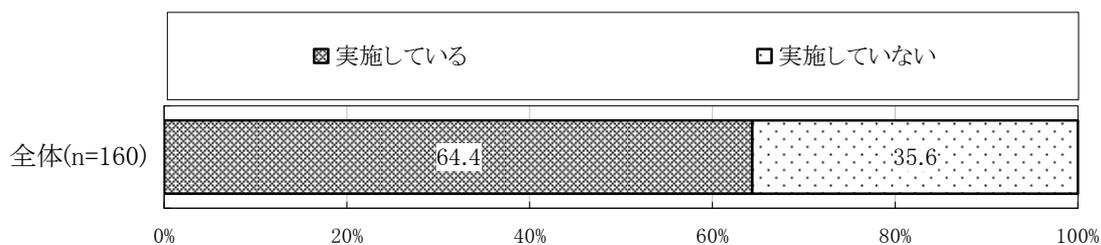
第三者評価の調査について、「実施している」は64.4%である。

図表 2-40 第三者評価の調査

**⑤ 地域密着型サービス外部評価の調査 (単数回答)**

地域密着型サービス外部評価の調査について、「実施している」は64.4%である。

図表 2-41 地域密着型サービス外部評価の調査

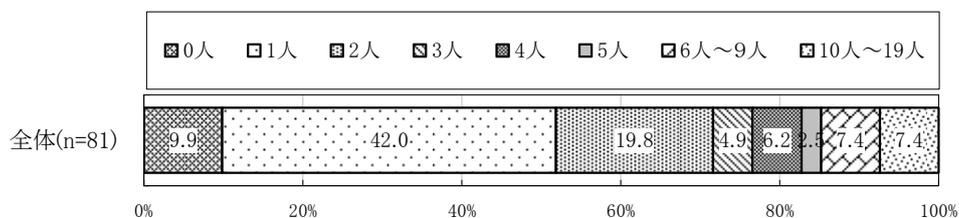


問1. 介護サービス情報の公表制度に関わる実務について

① 人員体制 調査員(常勤 専従)※実人数 (単数回答)

常勤\_専従について最も高いのは、「1人」(42.0%)。次いで「2人」(19.8%)、「0人」(9.9%)と続く。平均人数は2.73人である。

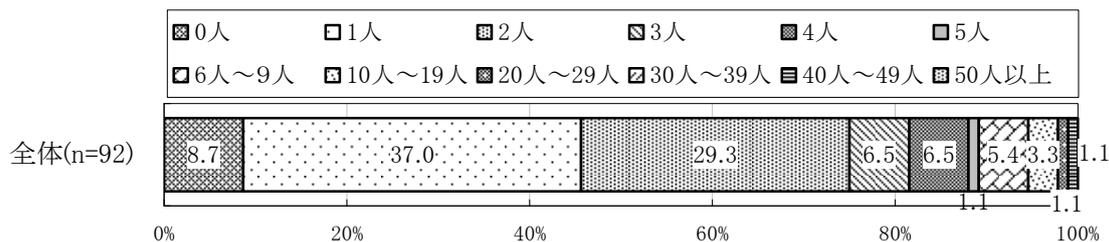
図表 2-42 人員体制 調査員(常勤 専従)



② 人員体制 調査員(常勤 兼務)※実人数 (単数回答)

常勤\_兼務について最も高いのは、「1人」(37.0%)。次いで「2人」(29.3%)、「0人」(8.7%)と続く。平均人数は3.0人である。

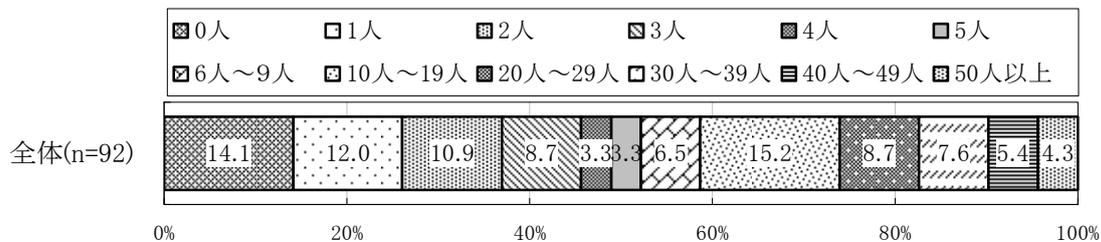
図表 2-43 人員体制 調査員(常勤 兼務)



③ 人員体制 調査員(非常勤 専従)※実人数 (単数回答)

非常勤\_専従について最も高いのは、「10人~19人」(15.2%)。次いで「0人」(14.1%)、「1人」(12.0%)と続く。平均人数は13.51人である。

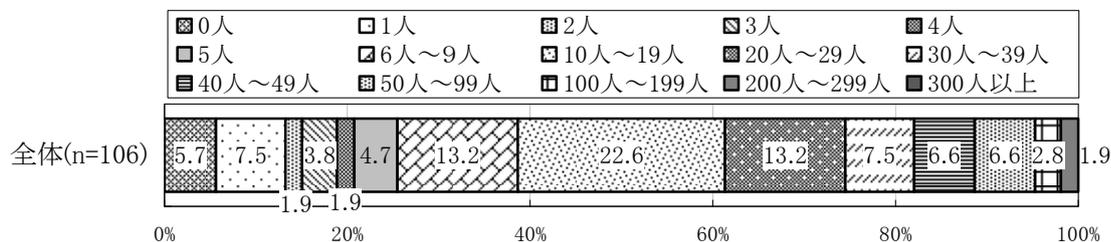
図表 2-44 人員体制 調査員(非常勤 専従)



④ 人員体制 調査員(非常勤 兼務)※実人数 (単数回答)

非常勤\_兼務について最も高いのは、「10人～19人」(22.6%)。次いで「20人～29人」「6人～9人」(各13.2%)と続く。平均人数は25.38人である。

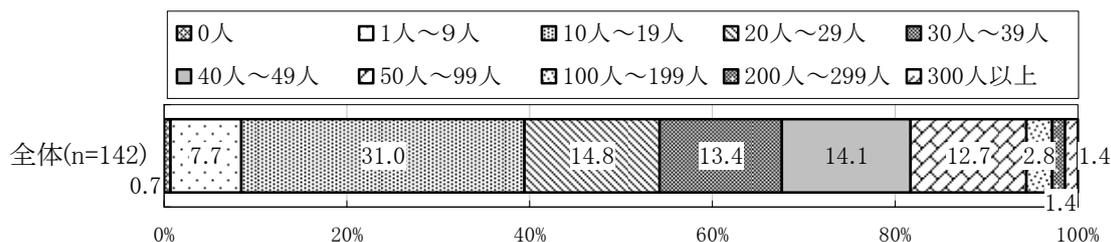
図表 2-45 人員体制 調査員(非常勤 兼務)



⑤ 調査員(登録人数)※実人数(単数回答)

登録人数について最も高いのは、「10人～19人」(31.0%)。次いで「20人～29人」(14.8%)、「40人～49人」(14.1%)と続く。平均人数は43.3人である。

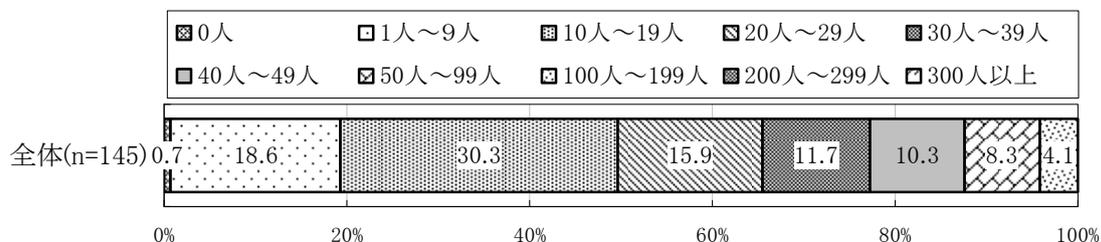
図表 2-46 調査員(登録人数)



⑥ 調査員(実働人数)※実人数(単数回答)

実働人数について最も高いのは、「10人～19人」(30.3%)。次いで「1人～9人」(18.6%)、「20人～29人」(15.9%)と続く。平均人数は28.1人である。

図表 2-47 調査員(実働人数)

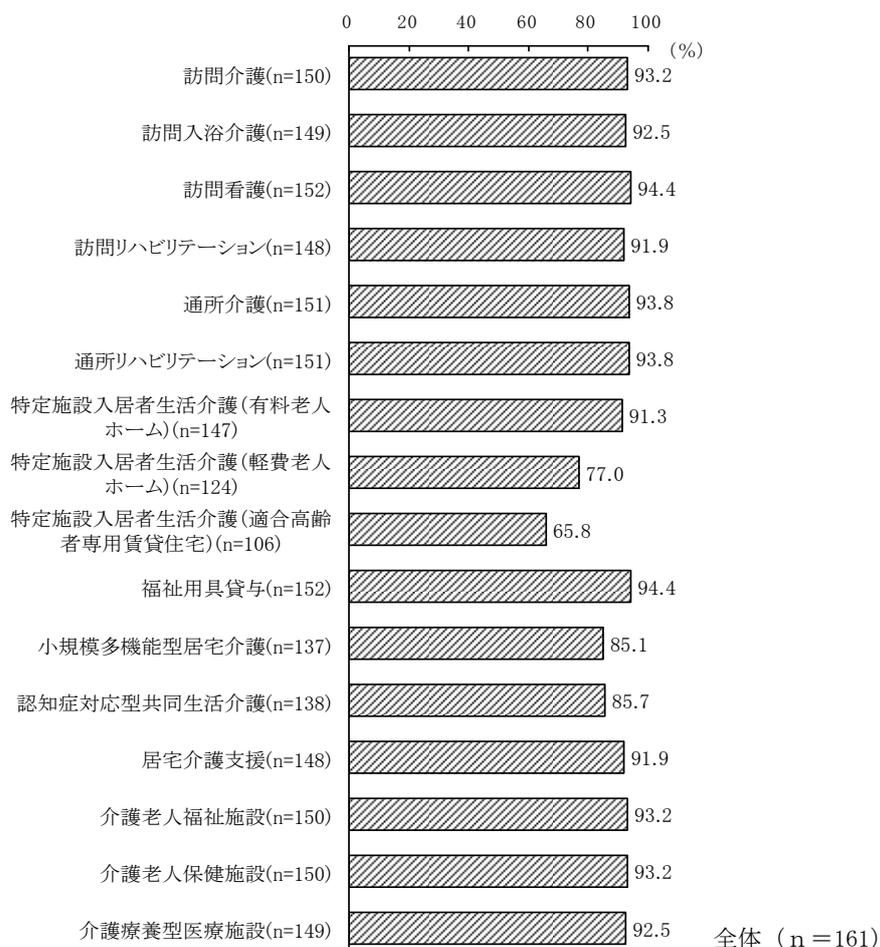


## ⑦ 調査機関が担当しているサービス(複数回答)

調査機関が担当しているサービスについて最も高いのは、「福祉用具貸与」「訪問看護」(各 94.4%)。次いで「通所介護」「通所リハビリテーション」(各 93.8%)と続く。

図表 2-48 調査機関が担当しているサービス

No.	カテゴリー名	n	%
1	訪問介護	150	93.2
2	訪問入浴介護	149	92.5
3	訪問看護	152	94.4
4	訪問リハビリテーション	148	91.9
5	通所介護	151	93.8
6	通所リハビリテーション	151	93.8
7	特定施設入居者生活介護(有料老人ホーム)	147	91.3
8	特定施設入居者生活介護(軽費老人ホーム)	124	77.0
9	特定施設入居者生活介護(適合高齢者専用賃貸住宅)	106	65.8
10	福祉用具貸与	152	94.4
11	小規模多機能型居宅介護	137	85.1
12	認知症対応型共同生活介護	138	85.7
13	居宅介護支援	148	91.9
14	介護老人福祉施設	150	93.2
15	介護老人保健施設	150	93.2
16	介護療養型医療施設	149	92.5
	無回答	4	
	全体	161	100.0

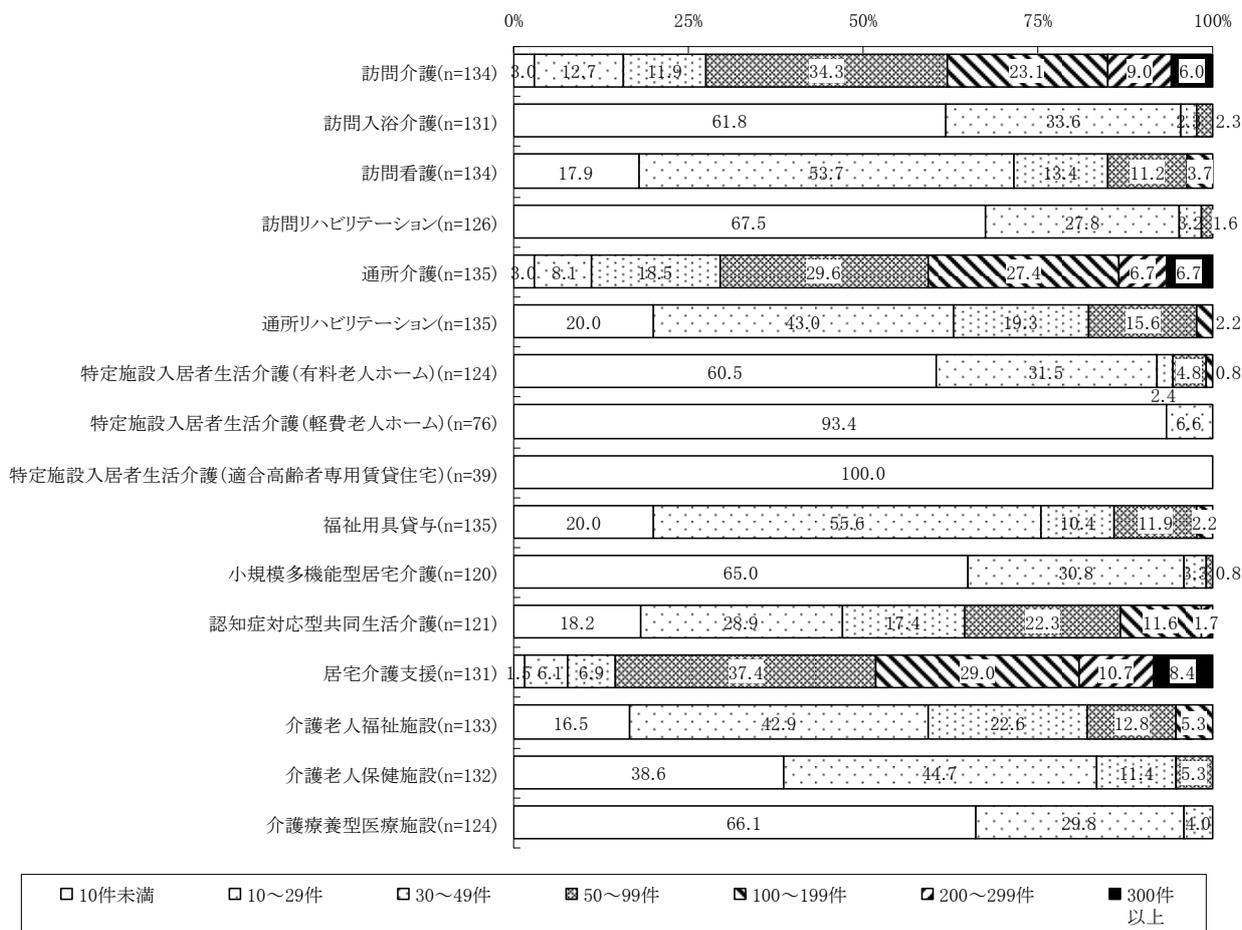


⑧ 平成21年度の調査件数(複数回答)

調査機関が担当しているサービスの件数については、「居宅介護支援」(平均 132.0 件)、「通所介護」(平均 111.3 件)、「訪問介護」(平均 109.3 件)が上位を占める。

図表 2-49 平成 21 年度の調査件数

No.	カテゴリー名	n	10件未満	10～29件	30～49件	50～99件	100～199件	200～299件	300件以上	平均件数
1	訪問介護	134	3.0	12.7	11.9	34.3	23.1	9.0	6.0	109.3
2	訪問入浴介護	131	61.8	33.6	2.3	2.3	0.0	0.0	0.0	10.1
3	訪問看護	134	17.9	53.7	13.4	11.2	3.7	0.0	0.0	27.8
4	訪問リハビリテーション	126	67.5	27.8	3.2	1.6	0.0	0.0	0.0	9.5
5	通所介護	135	3.0	8.1	18.5	29.6	27.4	6.7	6.7	111.3
6	通所リハビリテーション	135	20.0	43.0	19.3	15.6	2.2	0.0	0.0	29.2
7	特定施設入居者生活介護(有料老人ホーム)	124	60.5	31.5	2.4	4.8	0.8	0.0	0.0	11.9
8	特定施設入居者生活介護(軽費老人ホーム)	76	93.4	6.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.9
9	特定施設入居者生活介護(適合高齢者専用賃貸住宅)	39	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.6
10	福祉用具貸与	135	20.0	55.6	10.4	11.9	2.2	0.0	0.0	24.5
11	小規模多機能型居宅介護	120	65.0	30.8	3.3	0.8	0.0	0.0	0.0	9.2
12	認知症対応型共同生活介護	121	18.2	28.9	17.4	22.3	11.6	1.7	0.0	47.0
13	居宅介護支援	131	1.5	6.1	6.9	37.4	29.0	10.7	8.4	132.0
14	介護老人福祉施設	133	16.5	42.9	22.6	12.8	5.3	0.0	0.0	33.2
15	介護老人保健施設	132	38.6	44.7	11.4	5.3	0.0	0.0	0.0	16.9
16	介護療養型医療施設	124	66.1	29.8	4.0	0.0	0.0	0.0	0.0	8.8
	無回答	15								
	全体	150								

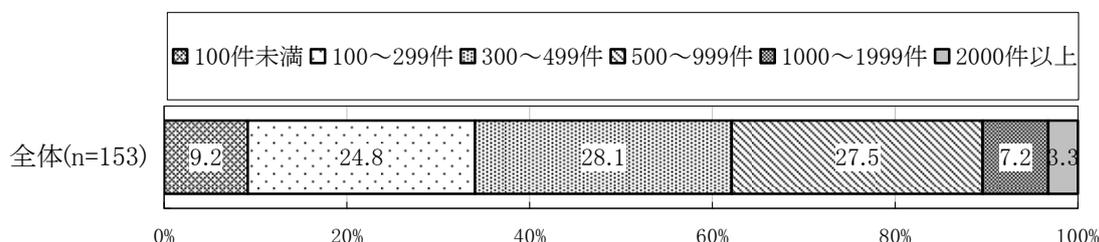


全体 (n = 150)

⑨ 平成21年度の調査件数(総合計) (単数回答)

調査機関が担当しているサービスの総件数について最も高いのは、「300～499件」(28.1%)。次いで「500～999件」(27.5%)、「100～299件」(24.8%)と続く。平均件数は530.15件である。

図表 2-50 平成 21 年度の調査件数(総合計)

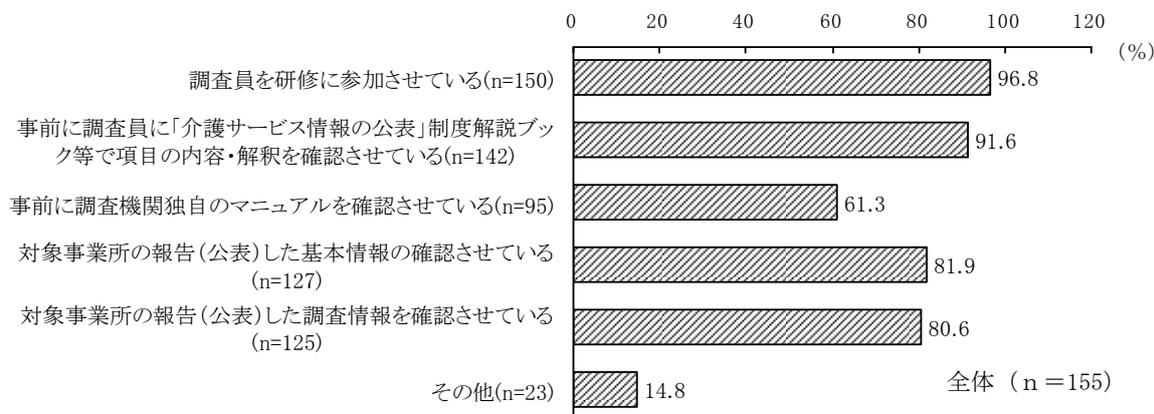


⑩ 適切な調査を実施するため、調査機関として、どのようなことをしていますか。(複数回答)

適切な調査を実施するため、調査機関として実施していることについて最も高いのは、「調査員を研修に参加させている」(96.8%)。次いで「事前に調査員に「介護サービス情報の公表」制度解説ブック等で項目の内容・解釈を確認させている」(91.6%)、「対象事業所の報告(公表)した基本情報の確認させている」(81.9%)と続く。

図表 2-51 適切な調査を実施するため調査機関としてしていること

No.	カテゴリー名	n	%
1	調査員を研修に参加させている	150	96.8
2	事前に調査員に「介護サービス情報の公表」制度解説ブック等で項目の内容・解釈を確認させている	142	91.6
3	事前に調査機関独自のマニュアルを確認させている	95	61.3
4	対象事業所の報告(公表)した基本情報の確認させている	127	81.9
5	対象事業所の報告(公表)した調査情報を確認させている	125	80.6
6	その他	23	14.8
	無回答	10	
	全体	155	100.0



**適切な調査を実施するため、調査機関として実施していることについて <その他の記載より>****<Q & A集・マニュアルを活用している>**

- ・ Q & Aを配布、内容を確認させている。
- ・ 県から配布されたQ & Aを調査日に持参している。
- ・ 県独自の記入マニュアルを利用し、確認させている。県独自の調査員共通認識事項を確認させている。
- ・ 調査員から判断に迷った項目等について質問を受けた場合、県・公表センターに確認し、Q & Aとして全調査員へ配布している。

**<研修会を実施している>**

- ・ 毎月調整会議を開き、次回誤記を確認し、次回の調査に反映させている。
- ・ 調査機関合同の研修会を実施。

**<その他>**

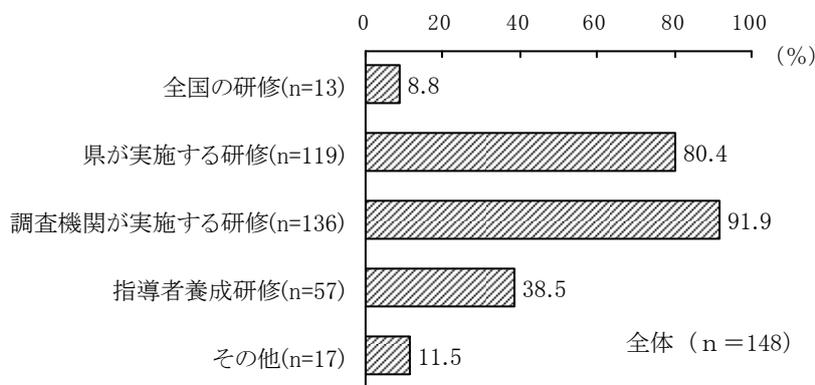
- ・ 県からの依頼事項を徹底。
- ・ 事業所から意見・感想の収集。調査員アンケートの実施（課題の発掘・解決に向けたグループ討議）。
- ・ 抜き打ちで調査員に同行し、適切な調査を実施しているかどうか監査のような同行調査を行っている。優秀な調査員が月に2～3回程度行っている。
- ・ 前年の調査結果との比較。
- ・ 調査終了後、調査員報告書を提出させて、調査状況の把握に努めている。
- ・ 1人調査になったため、判断に迷った場合は調査後、同意をもらう前に調査機関に電話を入れてもらい相談してもらう。
- ・ ホームページのある事業所は、インターネットで項目にかかる内容確認。
- ・ 駐車場の確認等。

## ⑪ 調査員の研修参加状況（複数回答）

調査員の研修参加状況について最も高いのは、「調査機関が実施する研修」（91.9%）。次いで「県が実施する研修」（80.4%）、「指導者養成研修」（38.5%）と続く。

図表 2-52 調査員の研修参加状況

No.	カテゴリー名	n	%
1	全国の研修	13	8.8
2	県が実施する研修	119	80.4
3	調査機関が実施する研修	136	91.9
4	指導者養成研修	57	38.5
5	その他	17	11.5
	無回答・非該当	17	
	全体	148	100.0



## 調査員の研修参加状況について &lt;その他の記載より&gt;

- ・調査員用項目を判断するための留意点、マニュアルを作成・配布。
- ・内部個別研修及び指導。
- ・連絡会議が実施する研修。
- ・全調査機関を対象とした項目解釈統一のための研修。
- ・公表センターが実施する研修。
- ・接遇等の外部研修。
- ・各種福祉団体等が開催するフォーラム等への参加。

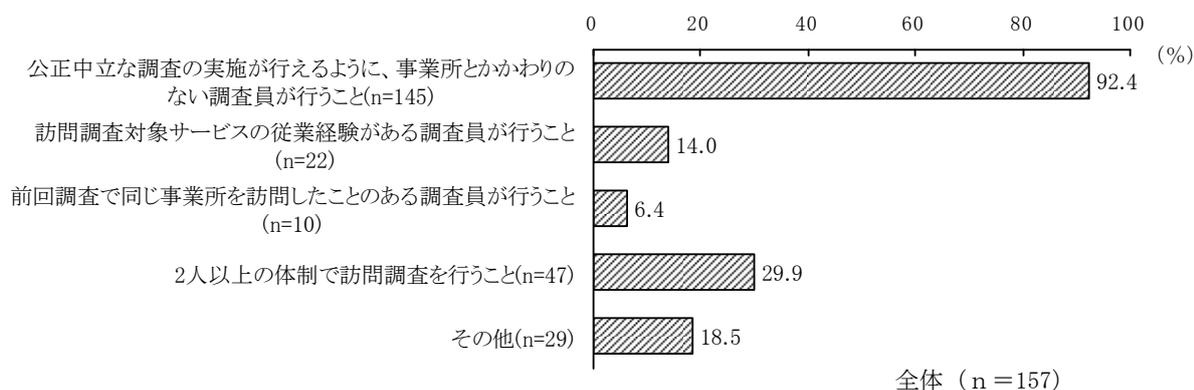
## ⑫ 訪問調査の体制として、どのような点に留意して実施すべきと思われますか。(複数回答)

訪問調査の留意点について最も高いのは、「公正中立な調査の実施が行えるように、事業所とかかわりのない調査員が行うこと」(92.4%)。次いで「2人以上の体制で訪問調査を行うこと」(29.9%)、「訪問調査対象サービスの従業経験がある調査員が行うこと」(14.0%)と続く。

実施にあたっては、第三者性の確保が重視されていることがうかがわれる。

図表 2-53 訪問調査の体制として留意すべき点

No.	カテゴリー名	n	%
1	公正中立な調査の実施が行えるように、事業所とかかわりのない調査員が行うこと	145	92.4
2	訪問調査対象サービスの従業経験がある調査員が行うこと	22	14.0
3	前回調査で同じ事業所を訪問したことのある調査員が行うこと	10	6.4
4	2人以上の体制で訪問調査を行うこと	47	29.9
5	その他	29	18.5
	無回答	8	
	全体	157	100.0



## 訪問調査の体制として留意して実施すべき点について &lt;その他の記載より&gt;

## &lt;調査員の質の向上を図る&gt;

- ・公表制度の目的、調査事務内容を十分理解した調査員が行うこと。
- ・最低限の指定基準の理解は必要。
- ・介護サービス事業に知見・経験を有する調査員が調査すべきである。
- ・どのサービス部門でも調査が行うことができること。

## &lt;バックアップ体制をつくる&gt;

- ・経験の浅い調査員については、希望に応じてベテラン調査員に同行し、調査現場で学ぶことを取り入れている。その後1人で調査する。
- ・常に調査時のバックアップをする体制を取っている。

## &lt;事業所の割り当てに留意する&gt;

- ・経費を考慮し、住居の近郊の事業所を割り当てる。
- ・調査員の項目の解釈が統一されていれば、毎年、訪問する調査員を変えた方が良いと考える。

- ・同じ調査員の禁止。
- ・調査を行った事業所へは2回までとする。
- ・調査対象事業所の決定は毎年シャッフルされている(県が実施)。

#### <その他>

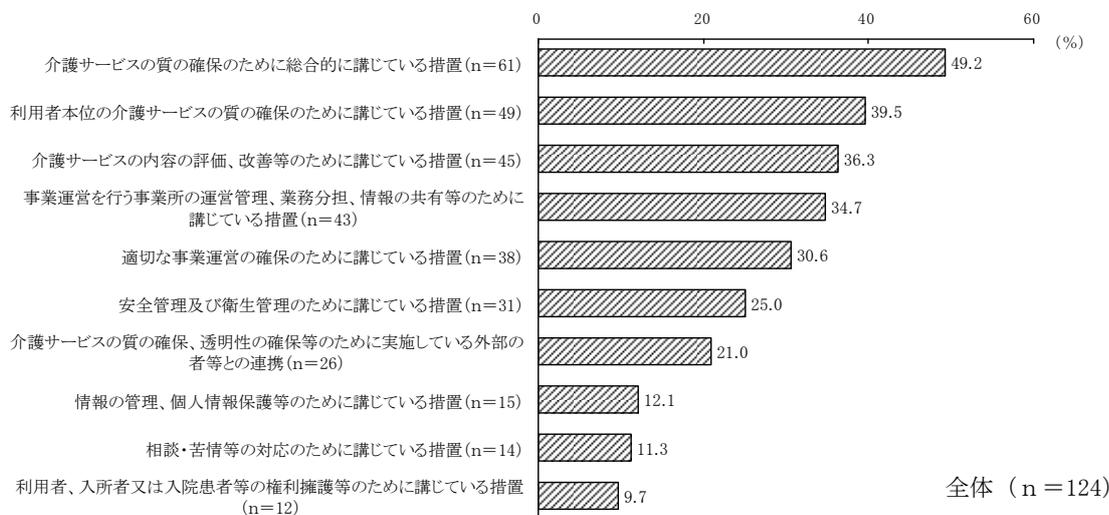
- ・介護サービス、介護制度を理解し、公正中立な調査が行えること。
- ・年2回調査委員会を実施して、公正中立な調査の実施を報告している。
- ・地域密着型サービスについては評価も同一日に行うため、2名1組で調査を実施している。

### ⑬ 事業所によって違いが大きい項目(複数回答)

事業所によって違いが大きい項目について最も高いのは、「介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置」(49.2%)。次いで「利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置」(39.5%)、「介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置」(36.3%)と続く。

図表 2-54 事業所によって違いが大きい項目

No.	カテゴリー名	n	%
1	介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	61	49.2
2	利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置	49	39.5
3	介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置	45	36.3
4	事業運営を行う事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等のために講じている措置	43	34.7
5	適切な事業運営の確保のために講じている措置	38	30.6
6	安全管理及び衛生管理のために講じている措置	31	25.0
7	介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携	26	21.0
8	情報の管理、個人情報保護等のために講じている措置	15	12.1
9	相談・苦情等の対応のために講じている措置	14	11.3
10	利用者、入所者又は入院患者等の権利擁護等のために講じている措置	12	9.7
	無回答	41	
	全体	124	100.0



## 事業所によって違いが大きい項目 &lt;具体例&gt;

## 1. 全般について

- ・事業所独自で作成されたマニュアル等と汎用のものでは、実際に使用されているのかどうか疑問に思うことが多々見受けられる。
- ・研修記録やケア記録等の記録の整備が事業所によって異なる。
- ・研修を計画的に定期的に継続的に実施している事業所が意外と少ない。

## 2. 大項目Ⅰ サービスの内容に関する事項について

## &lt;利用者、入所者又は入院患者等の権利擁護等のために講じている措置&gt;

## 「サービス提供開始時における利用者等に対する説明及び同意の取得の状況」

- ・事業所の調査対象期間に新規利用者がいない場合は無と回答することとなっている。しかし事業所は無と回答した場合、利用者が事業所に仕組み自体、無とされているので、過去の材料を提示して有と回答している事業所が多く、このことが調査時に疑義を生じている。

## &lt;利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置&gt;

- ・サービスの質の向上や確保の為の研修の受講や、フィードバックの体制がまちまちである。
- ・マニュアルや記録の整備状態が事業所によって差が大きい。
- ・介護サービスの質の向上に真剣に取り組んでいる事業者と、あくまでも収益性を優先し記録等がおろそかになり、ごまかしている事業者と大きく2つに分かれてきていると感じる。
- ・利用者本位のサービスに対する研修等はほとんど実施されていない。
- ・家族へのアンケートなどもなされていない。
- ・介護者の心身の状況の把握の取り組み。
- ・研修、家族との連絡、食事、外出の支援の取り組み。

## 「介護及び看護の利用者又は家族への記録開示」(施設系)

- ・「介護」と「看護」の記録を明確に区分していない。(看護師を配置していない事業所の違いが大きい)。

## 「利用者の家族等との連携、交流等のための取り組みの状況」(居住系、施設系)

- ・利用者の家族に「定期的及び随時の状況報告」にばらつきがある。

## 「食事の介助の質の確保のための取り組み」(通所系、施設系)

- ・栄養マネジメントの項目について、食事を提供しているが加算を取っていないことから「該当なし」と判断される事業所が多い。
- ・食事の提供をしていれば「該当なし」にはならないということが、ガイドブックに書いてあるにもかかわらず徹底されていない。地域ごとのバラつきが大きい。

## 「安全な送迎のための取り組みの状況」(通所系)

- ・山間地送迎時の介助人員配置に差が見られる(乗用車利用が多い)。

## 「公正中立なサービスのための取り組みの状況」(居宅介護支援)

- ・「公正中立」を別な表現での表示がある。

#### ＜相談・苦情等の対応のために講じている措置＞

- ・苦情は一年間なかったので“なし”という施設と責極的に記録を残す施設。
- ・相談・苦情等対応に関する記録について、一般的なものではなく、個別計画に対する相談記録を提示される。
- ・相談・苦情に対応する件では記録のないところが多いが、苦情を苦情として認識されていない事業所が多い。意見や苦情への感度が低いようである。
- ・相談・苦情がないので、記録がない事業所が多い。

#### ＜介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置＞

##### 「サービス提供状況把握の取り組み」

- ・「(サービス) 計画の評価」が曖昧で記録を確認できないことが多い。利用者のモニタリングと混同されていることが多い。
- ・「計画の評価を行っている」実施状況の記録を示されることが多い。評価～見直しの流れの説明を行うことが多い。
- ・事例の検討をしている事業所が少ない。
- ・当該サービスに係る評価方法は事業所によって差異大。
- ・サービス計画の見直しの実施状況（に差がある）。
- ・介護サービスの内容ときちんと評価できているところと、できていない事業所があり、評価できてなければ当然改善もされていないところがある。
- ・評価、目標、見直し等の記入の仕方と考え方が、各事業によりとらえ方が大きく違うと思う。
- ・事業所は殆どが人材不足であり、特に小規模事業者はその傾向が強い。そしてサービスの提供実施が優先事項であり、提供内容の評価・改善措置は講じられていないのが現状である。

#### ＜介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携＞

- ・地域包括センターとの連携（の取り組み）。
- ・外部の者との連携が多く事業所ではとっていない。必要ないという意見もある。
- ・認知症を正しく理解されていない為に適切な事業運営が行なれていない（地域とのつながりなど）。

### 3. 大項目Ⅱ 事業所・施設の運営状況について

- ・項目ごとにその記録を書面で確認しているが、実際の措置の違いまでは確認できない。
- ・組織の大きい所と小さい所で大きな差ができています。

#### ＜適切な事業運営の確保のために講じている措置＞

- ・倫理規程がない事業所もまだある。事業計画がない所もある。行事計画を、事業計画と思っている事業所もある。
- ・事業計画書がない所が多い。
- ・毎年度の事業計画と財務内容閲覧可否については事業所によって差異大。
- ・事業計画及び財務内容に関する資料を閲覧可能な状態にしているが、財務内容まで公開する必

要性について質問を受ける。

- ・実施していても記録がない。
- ・情報公表制度に否定的な事業所は「いちいち記録などとしてられない。現場をもっと知ってほしい」という意識を持っており、改善するつもりも見うけられないケースがある。
- ・(グループホームでは) パーソナルケアについてはかなり厚いケアが成されているが、体制面についてはかなり差がみられる。

#### ＜事業運営を行う事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等のために講じている措置＞

- ・事業所の組織体制・権限規程の整備の状況。
- ・役割分担を明確に文書化していない事業所もある。
- ・情報等の共有の仕組みのとらえ方が、各事業によりとらえ方が大きく違うと思う。
- ・書類を本部で一括管理し、現場の職員が介護記録などを確認しづらい状況の事業所も見える。
- ・大規模な施設と小規模施設では、業務運営等の取り組みが異なり、委員会等を設置する方法についても異なっている。
- ・社会福祉法人や医療法人などの多くの事業所を包括している場合、体制はあるものの中身（エビデンスの質）は職員が充分理解して実施しているとはいえない場合がある。
- ・社会福祉法人、医療法人、大規模な株式会社などは「あり」が多いが、営利法人でも小規模な事業所に関しては「○」を付けた部分について「なし」となることが、多いようである。

#### ＜安全管理及び衛生管理のために講じている措置＞

- ・事故事例、ヒヤリハット事例等や感染症及び食中毒の発生事例等に出でくる。
- ・事故の発生～再発防止の仕組み。
- ・事業所の規模によって問題事案の対応レベル等に格差が生じるが一般的である。
- ・各種マニュアル類について、あるところは全て揃っているが、ないところはほぼ全てない。
- ・検討記録と研修の記録を混同している場合が多い。

#### ＜情報の管理、個人情報保護等のために講じている措置＞

- ・個人情報保護についての考え方が、各事業によりとらえ方が大きく違うと思う。
- ・プライバシーとの混合。
- ・個人情報保護方針の公表方法の解釈に違いが大きい（掲示と公表で事業所玄関や事業所事務室内は公表に該当するかなど）。
- ・情報の管理は、理解していない事業所が多い。

#### ＜介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置＞

- ・常勤及び新人の研修計画がない所が多い。
- ・「当該サービスに関する研修計画」のとらえ方に事業所によって差がある。（単発の研修会の計画書。時期だけ決めてあり、研修内容はその都度検討して決める等）。
- ・利用者の満足度調査等の実施状況（に差がある）。
- ・利用者意向、満足度調査を実施してもその結果を踏まえた検討会議までにはいたっていないこと

が多い。

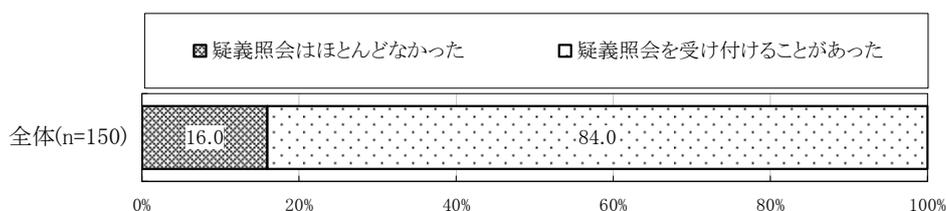
- ・「自己評価」を行っていない。
- ・「自己評価」のとらえ方に事業所によって差がある。(職員の個別の評価と混同されていることがある)。
- ・個人の自己評価や査定がみられる。
- ・改善をしようとしている事業所とそうでない事業所がはっきりしてきている。
- ・質の改善を行っている事業所は次の項目に熱心に取り組んでいる。①利用者の意向、意向調査結果、満足度等を経営改善プロセスに反映する仕組み ②定期的な自己評価を行っている。
- ・会議出席者(の記録)が不明瞭
- ・マニュアル見直しの検討記録。
- ・経営改善のための会議において、利用者の意向、満足度等について何らかの手法をとっているが、それをどういやすか。

## 問2. 情報項目に対する事業所からの疑問や不明点への対応について

### ① 情報項目に対する調査員からの疑義照会について(単数回答)

情報項目に対する調査員からの疑義照会について「疑義照会を受け付けることがあった」割合は84.0%である。

図表 2-55 調査員からの疑義照会



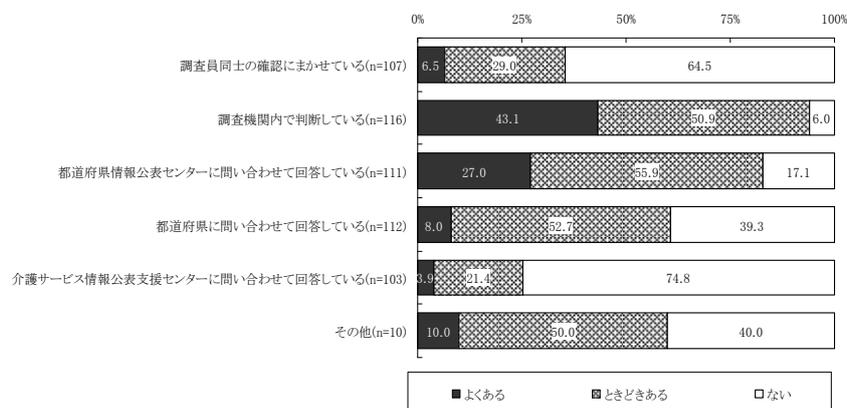
### ② 調査員・調査機関や事業所等から、情報項目に対する疑義照会を受ける場合、どのように対応していますか。(複数回答)

情報項目に対する疑義照会を受ける場合の対応について、「よくある」の割合を見ると、「調査機関内で判断している」(43.1%)が最も高い。次いで「都道府県情報公表センターに問い合わせ回答している」(27.0%)、「都道府県に問い合わせ回答している」(8.0%)と続く。

「その他」としては、「県、公表センター、全調査機関の打ち合わせ会議を毎月開催。その中で疑義内容を検討し、見解の統一を図っている」「マニュアル、県のホームページで確認」「公表センター及び調査機関の担当職員が同一のため、県社会福祉協議会評価公表係として対応している」「調査機関同士で確認している」「他の調査機関に照会」などの回答があげられる。

図表 2-56 疑義照会への対応

No.	カテゴリ名	n	よくある	ときどきある	ない
1	調査員同士の確認にまかせている	107	6.5	29.0	64.5
2	調査機関内で判断している	116	43.1	50.9	6.0
3	都道府県情報公表センターに問い合わせ回答している	111	27.0	55.9	17.1
4	都道府県に問い合わせ回答している	112	8.0	52.7	39.3
5	介護サービス情報公表支援センターに問い合わせ回答している	103	3.9	21.4	74.8
6	その他	10	10.0	50.0	40.0
	全体	126			



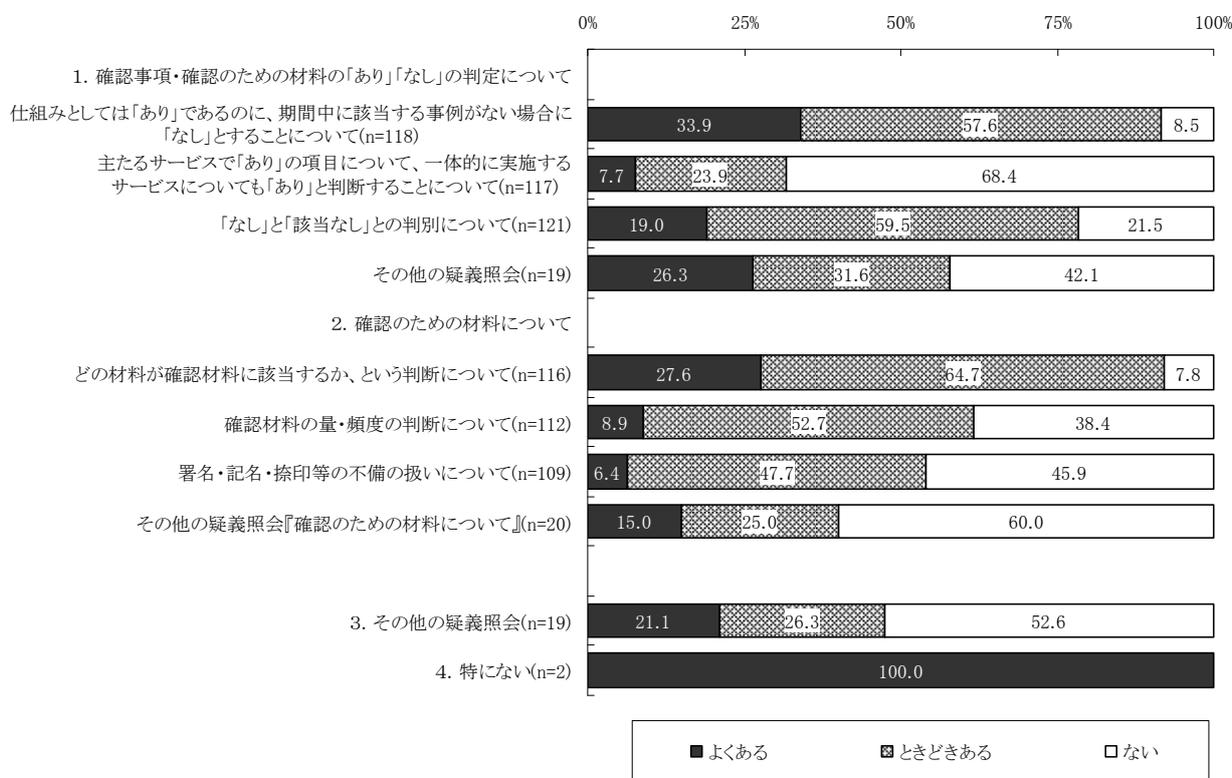
全体 (n = 126)

③ 調査情報項目についての疑義照会(複数回答)

調査情報項目の疑義照会を受けることがあるかについて、「よくある」の割合を見ると、『仕組みとしては「あり」であるのに、期間中に該当する事例がない場合に「なし」とすることについて』(33.9%)が最も高い。次いで『どの材料が確認材料に該当するか、という判断について』(27.6%)、『「なし」と「該当なし」との判別について』(19.0%)と続く。

図表 2-57 調査情報項目についての疑義照会

No.	カテゴリー名	n	よくある	ときどきあ る	ない
1. 確認事項・確認のための材料の「あり」「なし」の判定について					
1-1.	仕組みとしては「あり」であるのに、期間中に該当する事例がない場合に「なし」とすることについて	118	33.9	57.6	8.5
1-2.	主たるサービスで「あり」の項目について、一体的に実施するサービスについても「あり」と判断することについて	117	7.7	23.9	68.4
1-3.	「なし」と「該当なし」との判別について	121	19.0	59.5	21.5
1-4.	その他の疑義照会	19	26.3	31.6	42.1
2. 確認のための材料について					
2-1.	どの材料が確認材料に該当するか、という判断について	116	27.6	64.7	7.8
2-2.	確認材料の量・頻度の判断について	112	8.9	52.7	38.4
2-3.	署名・記名・捺印等の不備の扱いについて	109	6.4	47.7	45.9
2-4.	その他の疑義照会『確認のための材料について』	20	15.0	25.0	60.0
3. その他の疑義照会					
		19	21.1	26.3	52.6
4. 特にない					
		2	100.0	0.0	0.0
全体		126			



全体 (n = 126)

**調査情報項目についての疑義照会 <自由回答の一部抜粋>****<確認事項・確認のための材料の「あり」「なし」の判定について>**

- ・昨年「あり」と判断された確認の材料が違っていた。

**<確認のための材料について>**

- ・「及び」の取り扱いについて（片方がありでも、公表されないことについて）。
- ・会議・検討会議録の内容の概要の判断について。
- ・計画書の評価についての判断。
- ・確認材料が調査対象期間からずれた時。過去1年の資料で判断すべき項目なのに対象期間が外れる資料の提出あり。たとえば、標準的な給付管理件数を超えるためなどの理由により、過去1年間に新規の利用者がいない場合の取り扱いについて。

**<その他>**

- ・トイレ、その他毎年確認が不要なものが多い。
- ・「その他」欄として残せる文言がどうかの判断。

**④ 調査情報項目の課題について <自由回答の一部抜粋>**

調査情報項目の課題として、調査機関から寄せられた回答としては、「利用者にとってわかりやすい項目にすべき」、「重複する項目を整理すべき」といった意見や、個別項目に関して以下のような指摘が寄せられている。

**<利用者にとってわかりやすい項目にするべき>**

- ・誰がみても誤解を生じさせないわかりやすい表現にした方が良い。
- ・内容を一般利用者向けに文章をわかりやすくしてほしい。
- ・項目を判断するためのポイントを確認事項や材料にわかりやすく入れてほしい。

**<重複する項目を整理するべき>**

- ・統一出来る項目が別々に表示されている。整理されることをお願いしたい。
- ・大項目、中項目での分類、区分は異なっているが、確認のための材料欄では、重複感、類似感のある事項がある。
- ・項目数が余りにも多く、重複している内容や解釈に迷う項目が多い。利用者が容易に比較し、事業所選択が出来るようなサービス内容項目に絞った公表システムが必要である。

**<個別項目について>****【各種記録・文書について】**

- ・調査項目についての記録物や、マニュアル等について、実際どの程度までの質を確保すべきか、明確な指針ひな型の情報が少ないため、何が確認材料となるのかわかりにくく、周知ができていない。
- ・精度を問わないので、明らかに作られた書類であってもありにせざるを得ない。
- ・研修、会議の開催の有無を確認する際に出席者氏名を確認することとなっているが、そこまで

はしなくてもいいのではと感じる。

**【研修全般について】**

- ・研修の項目全般について、毎年同じ研修を確認する必要性。

**【サービス提供開始時における利用者等への説明と同意の取得】**

- ・新規の利用者がいない場合“0”となってしまうところは、事業者側の納得が得にくい。「事例なし」が考えられる項目は全て、欄を設けて欲しい。
- ・グループホームの入所時の同意欄に「該当なし」欄を設ければ期間内に新規の入所者がいなかったと区別できるのでよいと思う。

**【安全管理・衛生管理の取り組み状況】**

- ・事例検討は自己の事業所で発生したもののみを対象と考えている事業所が相当数ある。

**【相談・苦情の対応】**

- ・相談・苦情の内容を、解説ブックでは一般的な相談・苦情等と言っているのですが、質問の中に、そのことがわかるような文章化をしてほしい。

**<公表・調査方法を見直すべき>**

- ・調査時期が3カ月以上前年とずれる事業所がある。公表される情報は例えば4月1日なら、4月1日と全国共通にした方がよい。
- ・毎年同じ内容のチェックなので、2・3年に1回の調査にして欲しいという要望が多い。
- ・あり・なしのチェックだけなので、相談や評価もほしいという意見もある。この場合、第三者評価を紹介すると、調査費用が高すぎるからという返答がくる。

**<その他>**

- ・電話対応やマナーの悪い事業所が多く、電話対応やマナー、職員の資質が問われる内容を調査項目に入れるべき。利用する側の立場からすると、大切なチェックすべき点である。

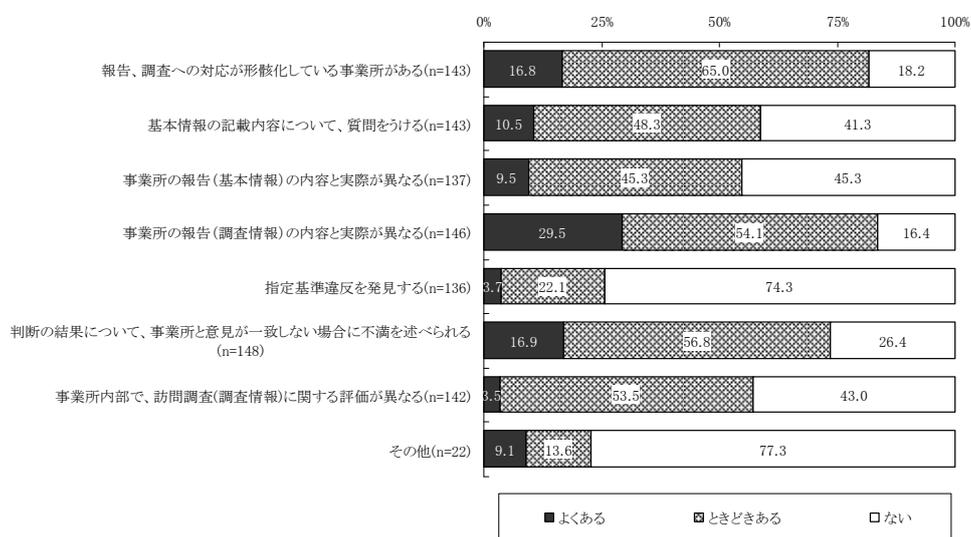
### 問3. 制度の課題と効果について

#### ① 調査員による訪問調査において直面していることについて伺います。(複数回答)

調査員による訪問調査において直面していることについて、「よくある」の割合を見ると、「事業所の報告（調査情報）の内容と実際が異なる」（29.5%）が最も高い。次いで「判断の結果について、事業所と意見が一致しない場合に不満を述べられる」（16.9%）、「報告、調査への対応が形骸化している事業所がある」（16.8%）と続く。

「その他」としては、「昨年の調査機関の判断と異なる」「より良くしたいという事業者の思いから、他事業所のやり方を聞かれたり、アドバイスを求められたりするが、制度の決まりとしてそれに応えられない」などの回答があげられた。

図表 2-58 訪問調査において直面していること



全体 (n=157)

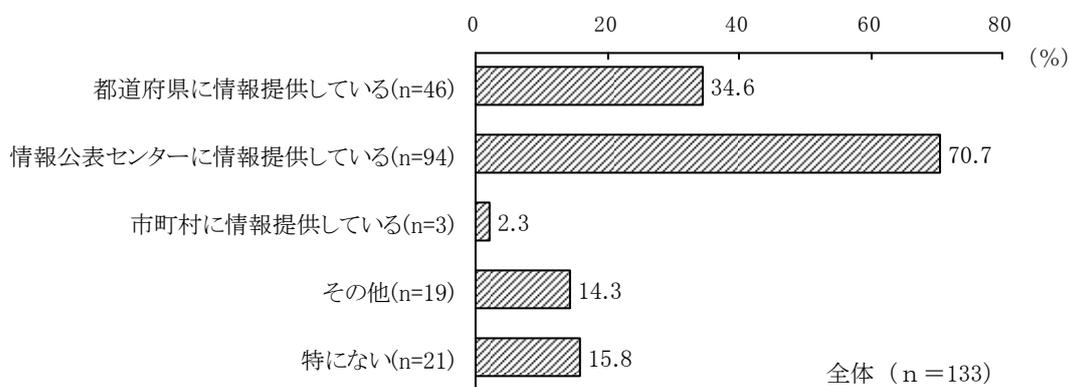
## ② 調査員による訪問調査において直面している課題や状況について、どのように対応していますか。

(複数回答)

調査員による訪問調査において直面していることへの対応について最も高いのは、「情報公表センターに情報提供している」(70.7%)。次いで「都道府県に情報提供している」(34.6%)と続く。

図表 2-59 直面している課題や状況への対応

No.	カテゴリー名	n	%
1	都道府県に情報提供している	46	34.6
2	情報公表センターに情報提供している	94	70.7
3	市町村に情報提供している	3	2.3
4	その他	19	14.3
5	特にない	21	15.8
	無回答・非該当	32	
	全体	133	100.0



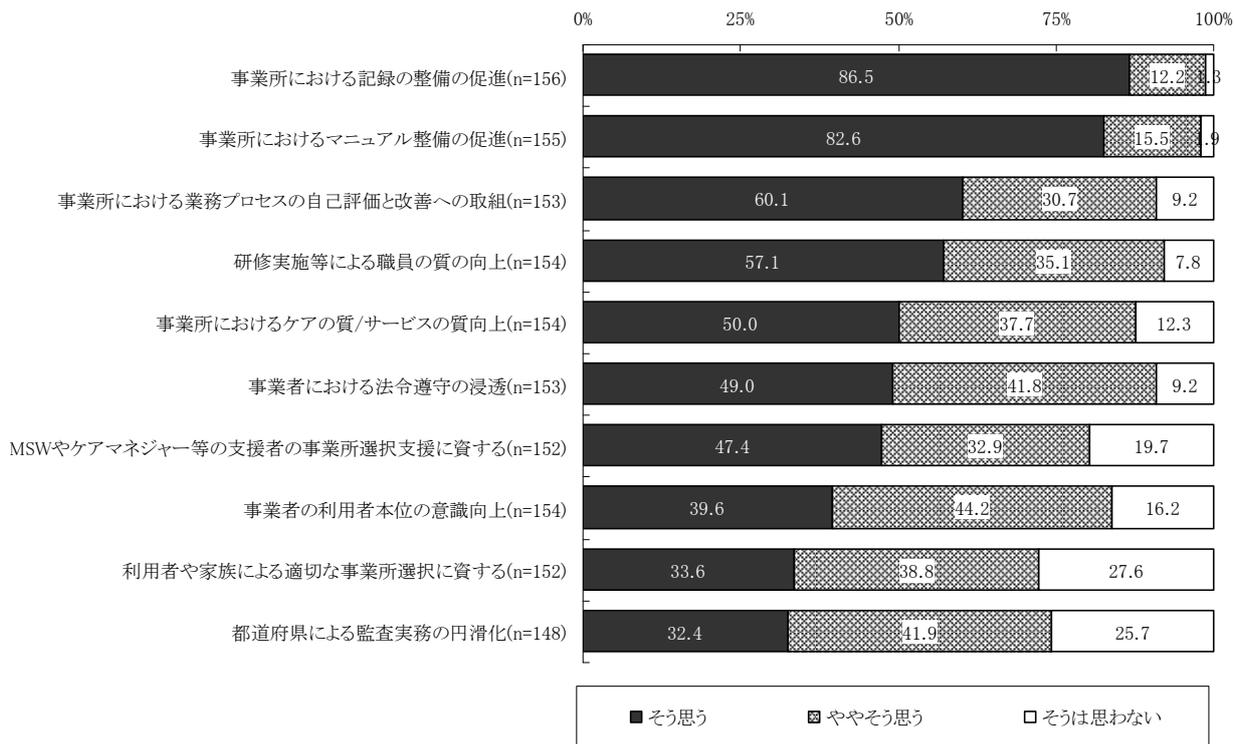
### 調査員による訪問調査において直面している課題や状況への対応について <その他の記載より>

- ・質問に対しては、その場で分かる範囲を回答し、不明な点については、公表センターに問い合わせる。
- ・毎月1回情報公表センターと調査機関とで、情報を交換している。その会議に県の担当者が同席している。
- ・調査員連絡会において情報を共有し、対応の仕方について話し合っている。出来るだけ対応を統一するようにしている。
- ・事業所からのクレームは県へ毎月報告している。(県の指導)。
- ・県内の他の調査機関に情報提供している。
- ・出来る限り報告を訂正していただくようにしている。
- ・事業所全てを対象とした制度説明会での伝達。
- ・調査機関内で研修し、意識確認・周知する。

③ 調査項目を定め、外部から訪問調査を受ける仕組みについて、どのような効果があると思いますか。  
 (複数回答)

調査項目を定め、外部から訪問調査を受ける仕組みに関する効果について、「そう思う」の割合を見ると、「事業所における記録の整備の促進」(86.5%)が最も高い。次いで「事業所におけるマニュアル整備の促進」(82.6%)、「事業所における業務プロセスの自己評価と改善への取り組み」(60.1%)と続く。

図表 2-60 外部から訪問調査を受ける仕組みの効果



全体 (n = 157)

## 調査項目を定め、外部から訪問調査を受ける仕組みについての効果について &lt;具体例&gt;

## &lt;利用者や家族による適切な事業所選択に資する&gt;

- ・事業者の比較が可能になった。
- ・地域にどんな事業所があるか改めて関心を持って見直した。
- ・関心のある項目を比較できる・事業所の実態がわかる。
- ・確認できる材料になる。
- ・事業所の選択には比較が必須。項目（サービス）が多すぎて、重点項目の比較が必要。事業所間で差が出てくる項目を選ぶと、おのずから選択が出来るように考える。

## &lt;MSWやケアマネジャー等の支援者の事業所選択支援に資する&gt;

- ・ケアマネジャーが他事業所の結果を見ていると話してくれる。
- ・公表情報を検索して、選択する時の参考にしているという声を聞いた。
- ・ケアマネジャーが事業所の実態を把握しようとする事が多くなった。
- ・相乗効果はあると思う。
- ・良いデータ提供となっている。
- ・情報量が多いので事業所の質がみえてくる。
- ・他県情報が入手しやすい。

## &lt;事業所における記録の整備の促進&gt;

- ・第三者に記録に見せる事によって、より分かりやすい記録に整備されつつある。
- ・毎年整備が進んでいる。初年度とられていなかった記録が様式の整備も進み記録されるようになっていく。
- ・調査回数が増える度に記録が整備されてきている。
- ・年1回項目を確認することで記録の整備が確実にできるようになった。
- ・実際に調査は大変だと思うが、これにより書類が整ったとの声がたつた。
- ・事業所は毎回、真摯な態度であり、不明、不可能なところを正し、より良い資料整備をしようとしている。
- ・公表項目に含まれているので、質の向上につながっている。
- ・サービス提供の可視化ができる。
- ・記録の大事さを認識するようになっていく。
- ・記録の整備の点では効果が非常に大きい。
- ・年々、記録の整備の意識は高くなっていく。
- ・記録を正確にとる事業所は確実に増えてきている。
- ・昨年無かった記録が整備されている。
- ・事業所アンケート結果から効果があると感じられる（アンケートは調査機関統一で実施している）。

## &lt;事業所におけるマニュアル整備の促進&gt;

- ・導入当初は、「福祉にマニュアルや書類は必要ない」との意見が多かったが、現在はなぜそれらが必要かを意識されるようになってきたと感じる。次年度に向けて「なし」→「あり」にしようとして取り組んでいる様子がうかがえる。
- ・マニュアルを整備していない事業者がほとんど無くなった。
- ・マニュアルの整備が促進され、項目に添ったマニュアルはほとんどの事業所で整備されてきている。

- ・公表制度を通じ、必要性を理解している。
- ・事業所アンケート結果から効果があると感じられる（アンケートは調査機関統一で実施）。
- ・事業所より、マニュアルの内容の充実に目が向くようになったとの声が聞かれる。
- ・事業所から感謝の言葉を頂くこともある。

#### <事業所における業務プロセスの自己評価と改善への取り組み>

- ・調査を通して業務改善の取り組みみがされたようである。
- ・昨年度なしだった項目がありになる。
- ・来年までに書類の不備を整えますと答えられる事業所がある。
- ・現場に任せきりであった事業所経営者が現場の状況を把握した。
- ・公表で「なし」となる項目が少なくなるように努力している事が感じられる。
- ・事業所の意識の高さによると思われる。（内容を問う調査方法ではないので）。
- ・利用者の意向を聞く姿勢がとられサービスの内容を改善していく取り組みが少しずつ進められている。
- ・1年間の振り返りができる。
- ・事業所アンケート結果から効果があると感じられる（アンケートは調査機関統一で実施）。

#### <研修実施等による職員の質の向上>

- ・研修が行われている事がきちんと確認でき、その内容が他の職員にも伝わっている。
- ・伝達研修を含めた内部研修が行なわれるようになってきているので質の向上につながっている。
- ・項目にある各種研修については、計画的に実施するよう努力されていると感じる。
- ・研修実施の内容・回数が増加し、研修の実施が定着してきている。
- ・小さな事業所はほとんど無かったが、調査を経ることで研修への意識づけや参加させることを事業主が意識してきた。
- ・昨年まで無かった研修が実施されていた。
- ・公表制度をきっかけに定期的な研修を実施することで職員の質が向上。
- ・事業所アンケート結果から効果があると感じられる（アンケートは調査機関統一で実施）。

#### <事業者の利用者本位の意識向上>

- ・利用者側に、サービスを質的に評価されているのだという事業所側の理解が見える。
- ・外部の人が見ても分かる記録になり、利用者本位の意識が向上している事がうかがえる。
- ・個々の利用者について記録を残す事業所が増えた。
- ・調査項目を通して再認識できるとの意見があった。
- ・利用者等の希望をとり入れられ、記録に残されてきている。
- ・大項目2、中項目5に入ったとき改めて利用者本位を意識してくれることが多い。
- ・事業所アンケート結果から効果があると感じられる（アンケートは調査機関統一で実施）。

#### <事業者における法令遵守の浸透>

- ・項目で求められている内容が、ある程度指針になっていると思われる。
- ・依然は何を遵守しなければいけないのかさえ理解していなかったのが、理解度は深まった。
- ・コンプライアンスの意識は深まってきている。
- ・必要性が理解されてきている。
- ・研修を通じて、法令への理解を深める事につながっている。
- ・指定基準を意識して項目を「あり」としようとしている事業者が多い。

- ・第三者として訪問することで、緊張感が生じる。
- ・運営基準等の見直しも記録を確認することで認識が高くなっている。
- ・事業所アンケート結果から効果があると感じられる（アンケートは調査機関統一で実施）。

#### <事業所におけるケアの質/サービスの質向上>

- ・最初は形を整えることから入ったとしても、質向上につながるきっかけになっているとの意見がある。
- ・サービスの可視化に伴い課題が明確になり、目標を立て、改善する。
- ・項目を満たすために事業所間の連携や計画書の作成 記録等内容が濃くなってきた。質は向上されていると感じる。
- ・「無」の項目が少なくなるよう努力していくことで、質が向上している。
- ・曖昧であったことがきちんと行われるようになった。
- ・担当者が変わる事業所もあるので、事業所によっては見直しの機会となっている。
- ・大項目1 中項目2の内容を確認することで向上してきている。
- ・1つの判断材料では何ともいえないが、食事等で変化あった。
- ・事業所アンケート結果から効果があると感じられる（アンケートは調査機関統一で実施）。

#### <都道府県による監査実務の円滑化>

- ・公表項目に施設基準が多数含まれているので、事業所のレベルがわかる。
- ・書類に関して最低水準の物は準備されている事が、あらかじめ確認できる。
- ・事業所が監査の準備になると言う。
- ・公表制度と監査を関連付けた仕組みであれば相乗効果が高まる。
- ・監査実務がどのように行われているのかは確認できていないが、調査を事前に行うことでスムーズな監査が実施できると思われる。

#### <その他>

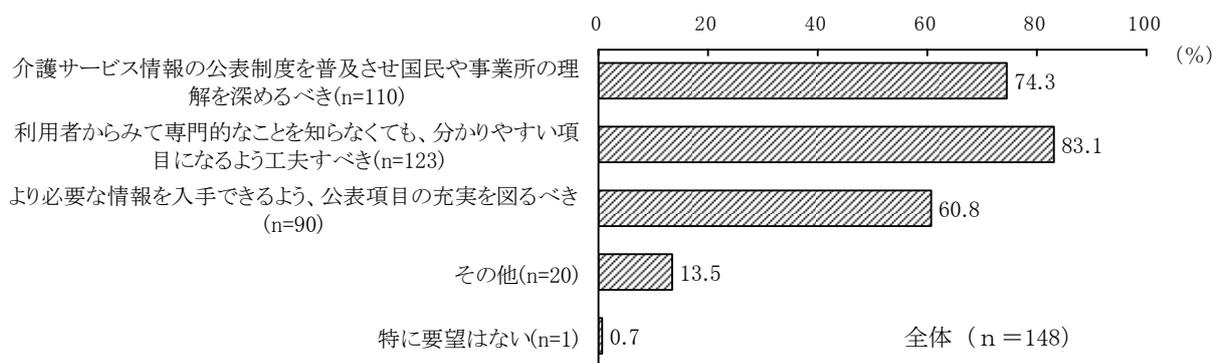
- ・調査の時、少しアドバイスをすることにより、改善がみられる（アドバイスは違反行為である）。
- ・特に同一法人内における事業所間で良い意味での競争がある。
- ・開始2～3年の事業所にとっては、大いに効果を表すと思う。

#### ④ 介護サービス情報の公表制度の円滑な運用に向けての要望についてどのようにお考えですか。(複数回答)

介護サービス情報の公表制度の円滑な運用に向けての要望について最も高いのは、「利用者からみて専門的なことを知らなくても、分かりやすい項目になるよう工夫すべき」(83.1%)。次いで「介護サービス情報の公表制度を普及させ国民や事業所の理解を深めるべき」(74.3%)、「より必要な情報を入手できるよう、公表項目の充実を図るべき」(60.8%)と続く。

図表 2-61 介護サービス情報の公表制度の円滑な運用に向けて

No.	カテゴリー名	n	%
1	介護サービス情報の公表制度を普及させ国民や事業所の理解を深めるべき	110	74.3
2	利用者からみて専門的なことを知らなくても、分かりやすい項目になるよう工夫すべき	123	83.1
3	より必要な情報を入手できるよう、公表項目の充実を図るべき	90	60.8
4	その他	20	13.5
5	特に要望はない	1	0.7
	無回答	17	
	全体	148	100.0



#### 介護サービス情報の公表制度の円滑な運用に向けての要望について <自由回答の一部抜粋>

##### <事業者のサービスの質向上に資する>

- ・公表制度が発足して以来、多くの基礎となる考え方が収集されたと考える。
- ・事業側の全てのレベルUPにつながる(但し、新設事業所は毎年3年間は調査必須。または、担当者が前年度と変更した場合も同様)。
- ・担当者が毎年、替わるが多く、調査は変わらず毎年義務づける方がよい。
- ・事業所が記録・資料を整備する良い機会となっている。特に小規模な事業所にとっては、記録を整備する上で、必要な事業・制度と思われる。
- ・事業者の質の向上に役立っているため、結果として、利用者の選択に十分に値するものと思う。

##### <利用者の視点に立った見直しをするべき>

- ・利用者の事業者選択・自己決定判断に直接関る情報の提供追加(利用料金。施設の安全の状況。入所・利用の待機者の状況等)。
- ・全てのサービスで画一的な項目にするよりもサービスの特性に合った項目に整理すべき。
- ・利用者の視点から必要とする項目にすること

**<公表内容・見せ方を工夫すべき>**

- ・わかりやすい表示にすること
- ・利用者が必要な情報を検索できるシステムにすること。
- ・悪質なサービス事業所を選択しないようなアドバイス等を項目ごとに説明してはいかがか。
- ・分かりやすく、見やすくするとともに、インターネットを利用されない方への情報提供方法も検討が必要。
- ・項目数を減らし、外部評価のように質を見ていけば良い。
- ・インターネットを利用できない方に向けた利用促進を考える必要がある（紙ベースでの提示等）。
- ・基本情報の内容について調査を行うのであれば、標準的な記録様式を示すなどの取り組みがあっても良いと思う。

**<他の制度との統合を検討すべき>**

- ・材料による確認という段階は5年間で相当定着したが、これではケアの質・サービスの質の差異が分りにくい。外部評価・第三者評価等に移行して内容による差をはっきりさせるべきと思う。公的なお金を使っているという意識の低い事業所が少なくない。
- ・第三者評価や外部評価を含めた公表制度の一本化を図ることを希望する。そのためには調査項目や内容の見直し・拡充を図っていくことが必要と思う。

**<その他>**

- ・公表制度の普及方法を技術的に見直すべき。公表情報の閲覧数が伸びていないのに、対策を講じないのはおかしい。

### ⑤ 介護サービス情報の公表制度について <自由回答の一部抜粋>

情報公表制度に関する意見として、調査機関から寄せられた意見としては、以下のものがあげられる。

#### <事業者のサービスの質の向上・利用者選択支援に資する>

- ・毎年受ける事により、業務の見直しにつながると思う。
- ・情報公表制度を役立てている事業所と負担に思っている事業所とでは、その差は非常に大きい。
- ・介護保険制度そのものは国民全員が支えていくものであり、利用者やその家族・事業所及び職員だけが理解していれば良いというものではない。あらゆる情報を国民が知る権利があり、情報公表はあってしかるべき制度だと思う。
- ・事業所の中には費用に負担感をもっている所もあるが、年に1度このような機会を利用して、振り返りができるので、非常に良い事だと感じる事業所が多くある。
- ・事業所が事業を展開していくなかで 何が具体的に求められているかを理解するのに、この調査が大いに参考になったと思われ、5年目に入った現在、相当のレベルの底上げに役立っていると判断される。
- ・事業所にとって外部の目が入る事により、内容が充実していくと思う。
- ・情報公表調査（デジタル、調査）と外部評価（アナログ・評価）とが同一日調査で調和している。今後は福祉サービス第三評価においても同様な組み合わせになると良い。
- ・調査はやっと事業所に受け入れられるようになってきた。管理者がやっと、書類を整えていくことの重要性を分かってくれるようになってきた。ここでもう一歩一般利用者に周知し、調査情報の活用方法などを世間一般におしえるイベント会などを企画している。
- ・初年度より、内容が浸透し、研修や書類面でも実施しているように思える。
- ・事業所にとっては金銭面で負担があり、調査を受ける事に不満と思われることもあるが、実施する事により、質の向上につながると思う。

#### <公表・調査方法を見直すべき>

- ・毎年やる必要性があるかの問題。もう少し長い間隔で継続してやるべきと思う。
- ・調査項目をバージョンアップさせるとか、事業者としてあってしかるべき最低限の書類もないところは行政監査と連動させるとか、優良事業所は頻度の緩和をはかるとか、何らかの工夫が必要と思われる。
- ・現在の方式での調査では、あまり、効果が見られない。調査の時、少しアドバイスの言葉を添えることにより本来の目的で達せられると思う。「出来ている」「出来ていない」の判断で、「出来ていない」を無くすよう、「出来ていない」項に対してのアドバイスが大切である。

#### <利活用促進に向けた検討をするべき>

- ・詳しい一次データをさらに加工して重点項目のみにした二次データとして簡便化して利用者が利用しやすいようにしてほしい。
- ・調査結果を県がもっと活用し、市町村に情報提供し、事業者へは、まじめなサービス事業所とそうでない事業所を差別化して、質の確保も求めるべきだと思う。
- ・「公表制度導入時の目的・狙い」及び「調査手数料に関する原資は、介護報酬に含まれている故、

調査が義務付けられた」こと等に関して、国・地方公共団体共に、国民（利用者）向けの広報・啓発活動が、全くなされてない。

- ・情報公表制度のPR普及が国民に周知徹底されるまでには至っておらず、解り易い内容、見易い方法と共に改善する必要があると思う。制度自体は、高齢化が進む中、必要であり、充実させる方向で、検討してもらいたい。
- ・事業者が業務の合間がんばって揃え、研修を行った結果が表せる機会であるため、利用者や家族、ケースワーカーなどの選択する際に参考となるよう結果公表の手段に工夫が必要だと思う。
- ・利用者の多くは高齢者であり、インターネットでの情報収集はまだ少ないものである。しかし、今後は毎年利用者が増加することであるため、利用し易いシステムへの改善と利用の為の普及広報が必要である。又本調査は利用者に代わる第三者の調査として、介護事業者の質の向上に大変貢献している。
- ・公表制度の施行については、介護事業者からは制度そのものへの疑義が多い。要因は「受審してもメリットがない」との考えからであり、公表制度の普及・啓発活動により、理解を深め、浸透させることが第一ではないかと考える。

## 調査機関向けアンケート調査結果のまとめ

### <調査実務に関して>

調査機関の体制については、常勤の調査員は1名との回答が最も多く、非常勤調査員、登録調査員、実働の調査員については、10～19名のところが最も多い。調査件数をみると、平均ではおよそ530件となっている。

調査実施にあたっては、研修への参加(96.8%)や解説ブック確認(91.6%)、調査事業所の公表情報確認は8割程度、調査機関独自マニュアルの確認は6割程度である。調査機関独自の研修については、91.9%が実施しており、調査にあたっては、調査員の公正中立性を重視している(92.4%)。

事業所によって違いが大きい調査情報項目として、「介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置」(大項目Ⅱ中項目5)について、事業所報告と現場確認とで違いがでるとの回答が最も高かった(49.2%)。この項目では、事業所としての研修実施状況、組織改善の取り組み、事業所としての「自己評価」などを確認するところであり、事業所によって改善しようとするところとそうでないところの差がみられる、といった回答がよせられている。「評価」「改善」の取り組み姿勢は事業所により差が出るところといえる。

「利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置」(大項目Ⅰ中項目2)は、次いで39.5%であるが、この項目は、利用者本位のサービス提供プロセスの取り組み確認となっており、自由回答を参照しても、サービスごと、事業所ごとに取り組みがさまざまであることが読み取れる。

### <疑義照会に関して>

項目に関する調査員からの疑義照会については、84.0%の調査機関が「あり」としており、疑義対応にあたっては、「調査機関内で判断」が43.1%と最も多く、調査機関間での対応ルールの統一が重要となっている。

調査情報項目に関する疑義照会の傾向をみると、仕組みがありでも事例がない場合の示し方が最も多い(33.9%)。調査情報項目の課題としては、「利用者にとってわかりやすい項目にすべき」との要望、「重複する項目を整理すべき」、「個別項目についての見直しの要望」他が寄せられている。調査実務をスムーズに実施するために、わかりにくさの改善、簡略化、表現の見直しなどがあげられている。

### <情報公表制度の課題・効果に関して>

訪問調査の場面で直面している課題について、訪問調査に行き、事業所からの報告と実際が異なることについては、「よくある」「ときどきある」をあわせると83.6%であり、現在のような第三者の眼の介入によって、公表情報の正確性が保たれているとも読み取れる。現場で生じた課題については、約7割の調査機関が公表センターに情報提供している。

訪問調査の効果について、調査情報項目を設定し、訪問調査を行う仕組みによって、事業所におけるマニュアル整備、記録整備、業務プロセスの評価・改善、研修実施、法令遵守に繋がっている、との認識とであり(「そう思う」「ややそう思う」の回答が約8割以上)、事業所の質確保に効果を発揮している、との認識である。

制度の円滑な運用にむけての要望として、利用者にとってわかりやすい項目になるよう工夫すべき（83.1%）、次いで、国民や事業所の理解を促進すべき（74.3%）であり、利用者にとってつかいやすいものに改善すべきとの要望があげられている。

### (4) 調査員向けアンケート調査

#### 【基本属性】

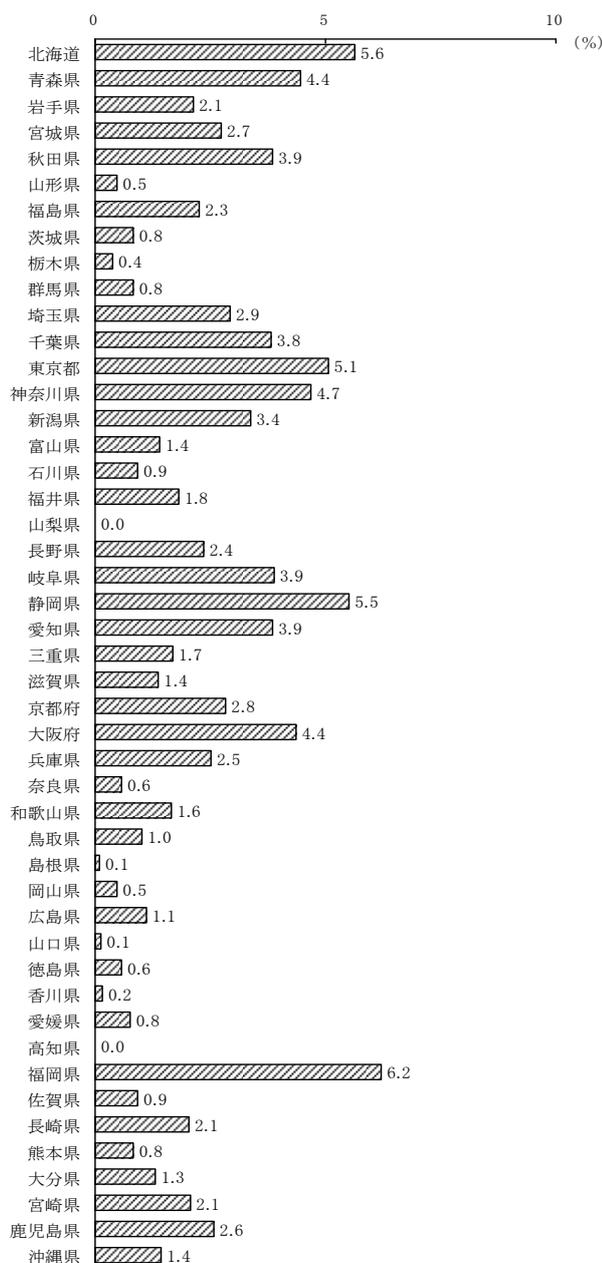
回答が得られたもののうち、調査員は、女性の比率が高く（68.8%）、平均年齢は約 57 歳となっており、60 代以上の調査員が 48.4%を占めている。また、保有資格は多岐に渡っている。

#### ① 都道府県(単数回答)

各都道府県の調査員からの回収状況は以下の通り。

図表 2-62 都道府県

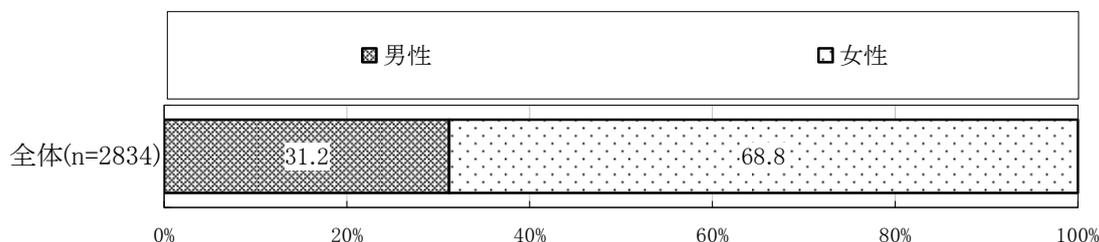
No.	カテゴリー名	n	%
1	北海道	165	5.6
2	青森県	130	4.4
3	岩手県	62	2.1
4	宮城県	80	2.7
5	秋田県	113	3.9
6	山形県	14	0.5
7	福島県	66	2.3
8	茨城県	24	0.8
9	栃木県	11	0.4
10	群馬県	24	0.8
11	埼玉県	86	2.9
12	千葉県	112	3.8
13	東京都	148	5.1
14	神奈川県	137	4.7
15	新潟県	99	3.4
16	富山県	41	1.4
17	石川県	27	0.9
18	福井県	53	1.8
19	山梨県	0	0.0
20	長野県	69	2.4
21	岐阜県	114	3.9
22	静岡県	161	5.5
23	愛知県	113	3.9
24	三重県	49	1.7
25	滋賀県	40	1.4
26	京都府	83	2.8
27	大阪府	128	4.4
28	兵庫県	74	2.5
29	奈良県	17	0.6
30	和歌山県	48	1.6
31	鳥取県	30	1.0
32	島根県	3	0.1
33	岡山県	14	0.5
34	広島県	33	1.1
35	山口県	4	0.1
36	徳島県	17	0.6
37	香川県	5	0.2
38	愛媛県	22	0.8
39	高知県	0	0.0
40	福岡県	182	6.2
41	佐賀県	27	0.9
42	長崎県	60	2.1
43	熊本県	24	0.8
44	大分県	38	1.3
45	宮崎県	61	2.1
46	鹿児島県	75	2.6
47	沖縄県	42	1.4
	無回答	12	
	全体	2925	100.0



② 性別(単数回答)

性別は、「男性」が(31.2%)、女性が(68.8%)である。

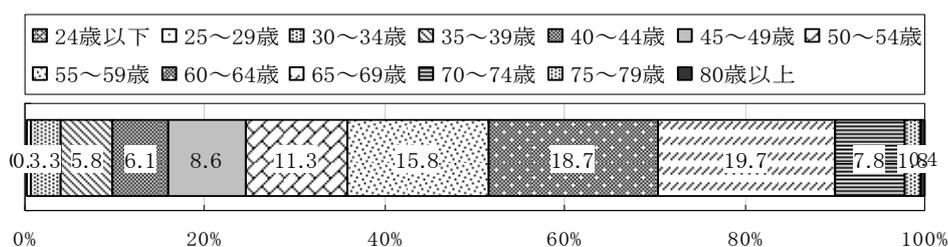
図表 2-63 性別



③ 年齢(単数回答)

年齢について最も高いのは、「65～69歳」(19.7%)。次いで「60～64歳」(18.7%)、「55～59歳」(15.8%)と続く。60代までは年代が上がるにつれ割合が増加している。平均年齢は57.01歳である。

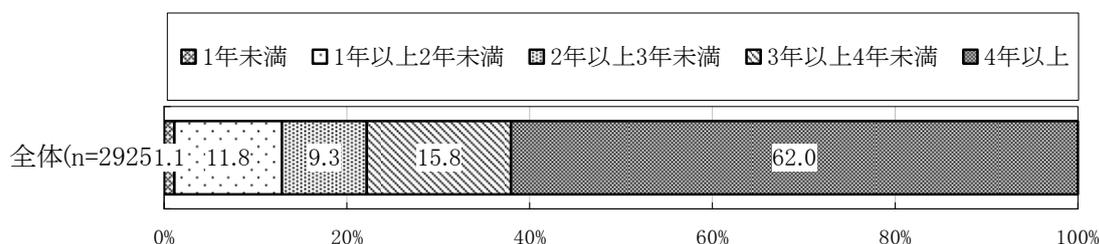
図表 2-64 年齢



④ 調査員経験年数(単数回答)

調査員経験年数(年)について最も高いのは、「4年以上」(62.0%)。次いで「3年以上4年未満」(15.8%)、「1年以上2年未満」(11.8%)と続く。平均年数は3年7か月である。

図表 2-65 調査員経験年数

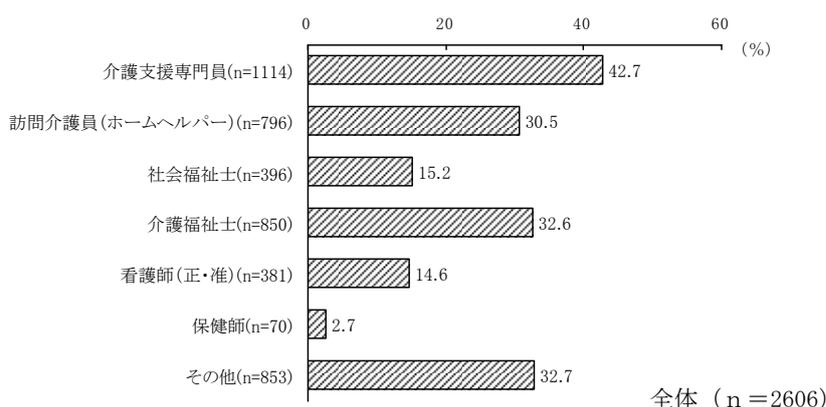


⑤ 保有資格(複数回答)

保有資格について最も高いのは、「介護支援専門員」(42.7%)。次いで「介護福祉士」(32.6%)、「訪問介護員(ホームヘルパー)」(30.5%)と続く。

図表 2-66 保有資格

No.	カテゴリ名	n	%
1	介護支援専門員	1114	42.7
2	訪問介護員(ホームヘルパー)	796	30.5
3	社会福祉士	396	15.2
4	介護福祉士	850	32.6
5	看護師(正・准)	381	14.6
6	保健師	70	2.7
7	その他	853	32.7
	無回答	331	
	全体	2606	100.0



⑥ その他の保有資格

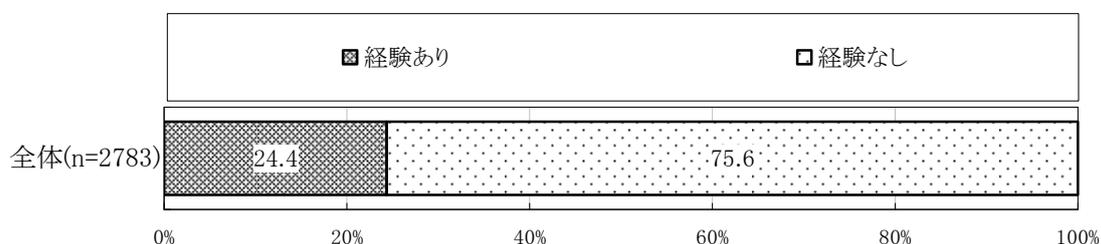
その他の保有資格については、「第三者評価調査員」などをはじめ、様々である。

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 第三者評価調査員</li> <li>・ 主任ケアマネジャー</li> <li>・ ケアクラーク</li> <li>・ ガイドヘルパー</li> <li>・ 介護保険オンブズマン</li> <li>・ 施設長・施設管理者</li> <li>・ 福祉施設士</li> <li>・ 社会福祉ボランティア</li> <li>・ 養護学校教員</li> <li>・ 歯科衛生士</li> <li>・ 理学療法士</li> <li>・ 臨床心理士</li> <li>・ 医療事務</li> <li>・ 個人情報取扱従事者(認定)</li> <li>・ 行政書士</li> <li>・ 労働安全衛生管理士</li> <li>・ 産業カウンセラー</li> <li>・ 職業指導員</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地域密着型サービス外部評価員</li> <li>・ 介護保険相談員</li> <li>・ 日常生活自立支援生活支援員</li> <li>・ ケア輸送サービス従業者</li> <li>・ 認知症ケア専門士</li> <li>・ 福祉住環境コーディネーター</li> <li>・ 福祉用具専門相談員</li> <li>・ 調理師</li> <li>・ 教員免許</li> <li>・ 薬剤師</li> <li>・ 作業療法士</li> <li>・ 言語聴覚士</li> <li>・ 衛生検査技師</li> <li>・ ISO 審査員</li> <li>・ 経営コンサルタント・経営士</li> <li>・ 危険管理士</li> <li>・ シニアライフアドバイザー</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 社会福祉主事</li> <li>・ 介護予防アドバイザー</li> <li>・ ホームヘルパー養成講師</li> <li>・ 介護事務管理士</li> <li>・ 精神保健福祉士</li> <li>・ 施設福祉士</li> <li>・ 民生委員・児童委員</li> <li>・ 管理栄養士・栄養士</li> <li>・ 幼稚園教諭・保育士</li> <li>・ 認定心理士</li> <li>・ 臨床検査技師</li> <li>・ 安全衛生管理者</li> <li>・ 助産師</li> <li>・ 社会保険労務士</li> <li>・ 中小企業診断士</li> <li>・ 労務管理士</li> <li>・ 消費生活アドバイザー</li> </ul>
--	--	---

⑦ 第三者評価の調査(単数回答)

第三者評価の調査について「経験あり」は24.4%である。

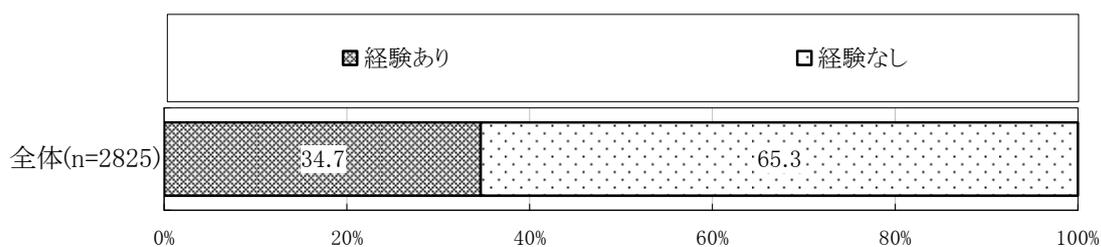
図表 2-67 第三者評価の調査



⑧ 地域密着型サービス外部評価の調査(単数回答)

地域密着型サービス外部評価の調査について、「経験あり」は34.7%である。

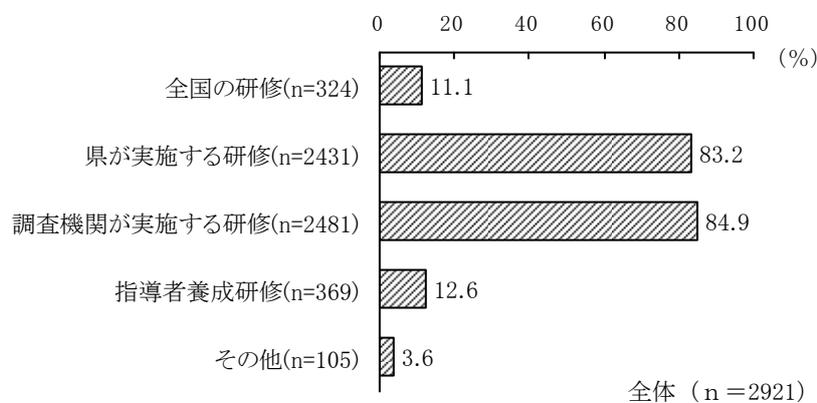
図表 2-68 地域密着型サービス外部評価の調査



⑨ 調査員の研修参加状況(複数回答)

調査員の研修参加状況について最も高いのは、「調査機関が実施する研修」(84.9%)。次いで「県が実施する研修」(83.2%)、「指導者養成研修」(12.6%)と続く。

図表 2-69 研修参加状況



**調査員の研修参加状況について <その他の記載より>**

- ・「介護サービス情報の公表」制度調査員フォローアップ研修。
- ・県のマニュアル検討部会に参加。
- ・市町村の研修。
- ・第三者評価調査員養成研修。
- ・社会福祉士会・医師会等が実施する研修。
- ・各種福祉団体が開催するフォーラム等への参加。
- ・消費生活アドバイザー資格更新講座で毎年福祉分野も受講。
- ・内部研修・自主的なグループ学習。
- ・認知症協議会主催の研修会。
- ・成年後見人養成講座等。

## 問1. 介護サービス情報の公表制度に関わる実務について

## ① 勤務状況について(単数回答)

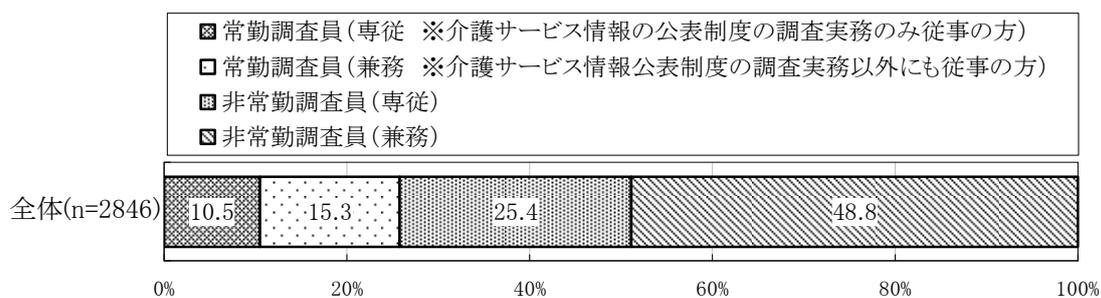
勤務状況について最も高いのは、「非常勤調査員（兼務）」(48.8%)。次いで「非常勤調査員（専従）」(25.4%)、「常勤調査員（兼務）」(15.3%)と続く。

図表 2-70 勤務状況

No.	カテゴリー名	n	%
1	常勤調査員（専従）	298	10.5
2	常勤調査員（兼務）	436	15.3
3	非常勤調査員（専従）	722	25.4
4	非常勤調査員（兼務）	1390	48.8
	無回答	91	
	全体	2846	100.0

専従 ※介護サービス情報の公表制度の調査実務のみ従事の方

兼務 ※介護サービス情報公表制度の調査実務以外にも従事の方

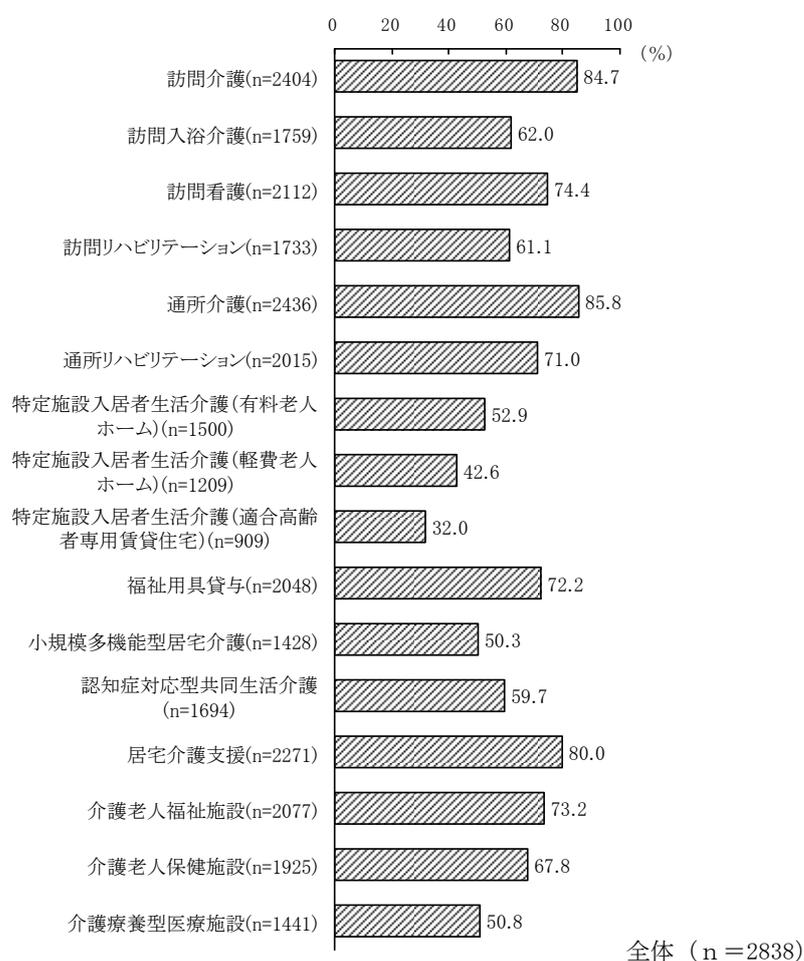


## ② 調査員が担当しているサービス(複数回答)

担当しているサービスについて最も高いのは、「通所介護」(85.8%)。次いで「訪問介護」(84.7%)、「居宅介護支援」(80.0%)と続く。

図表 2-71 調査員が担当しているサービス

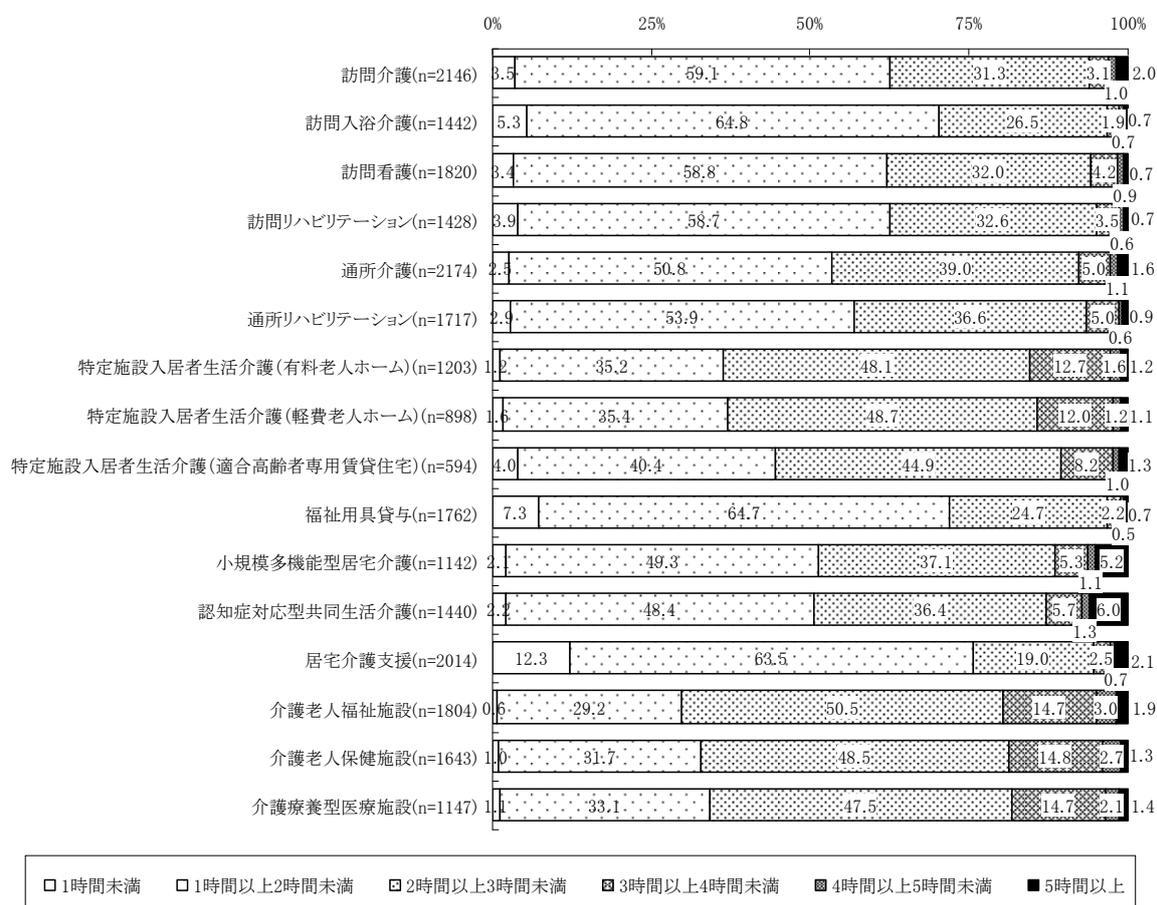
No.	カテゴリー名	n	%
1	訪問介護	2404	84.7
2	訪問入浴介護	1759	62.0
3	訪問看護	2112	74.4
4	訪問リハビリテーション	1733	61.1
5	通所介護	2436	85.8
6	通所リハビリテーション	2015	71.0
7	特定施設入居者生活介護(有料老人ホーム)	1500	52.9
8	特定施設入居者生活介護(軽費老人ホーム)	1209	42.6
9	特定施設入居者生活介護(適合高齢者専用賃貸住宅)	909	32.0
10	福祉用具貸与	2048	72.2
11	小規模多機能型居宅介護	1428	50.3
12	認知症対応型共同生活介護	1694	59.7
13	居宅介護支援	2271	80.0
14	介護老人福祉施設	2077	73.2
15	介護老人保健施設	1925	67.8
16	介護療養型医療施設	1441	50.8
	無回答	99	
	全体	2838	100.0



### ③ 担当しているサービスの訪問に要する平均時間(複数回答)

担当しているサービスの訪問のみに要する平均時間は、「介護老人福祉施設」(2.2時間)が最も高い。次いで、「介護老人保健施設」「介護療養型医療施設」「認知症対応型共同生活介護」が(各2.1時間)と続く。

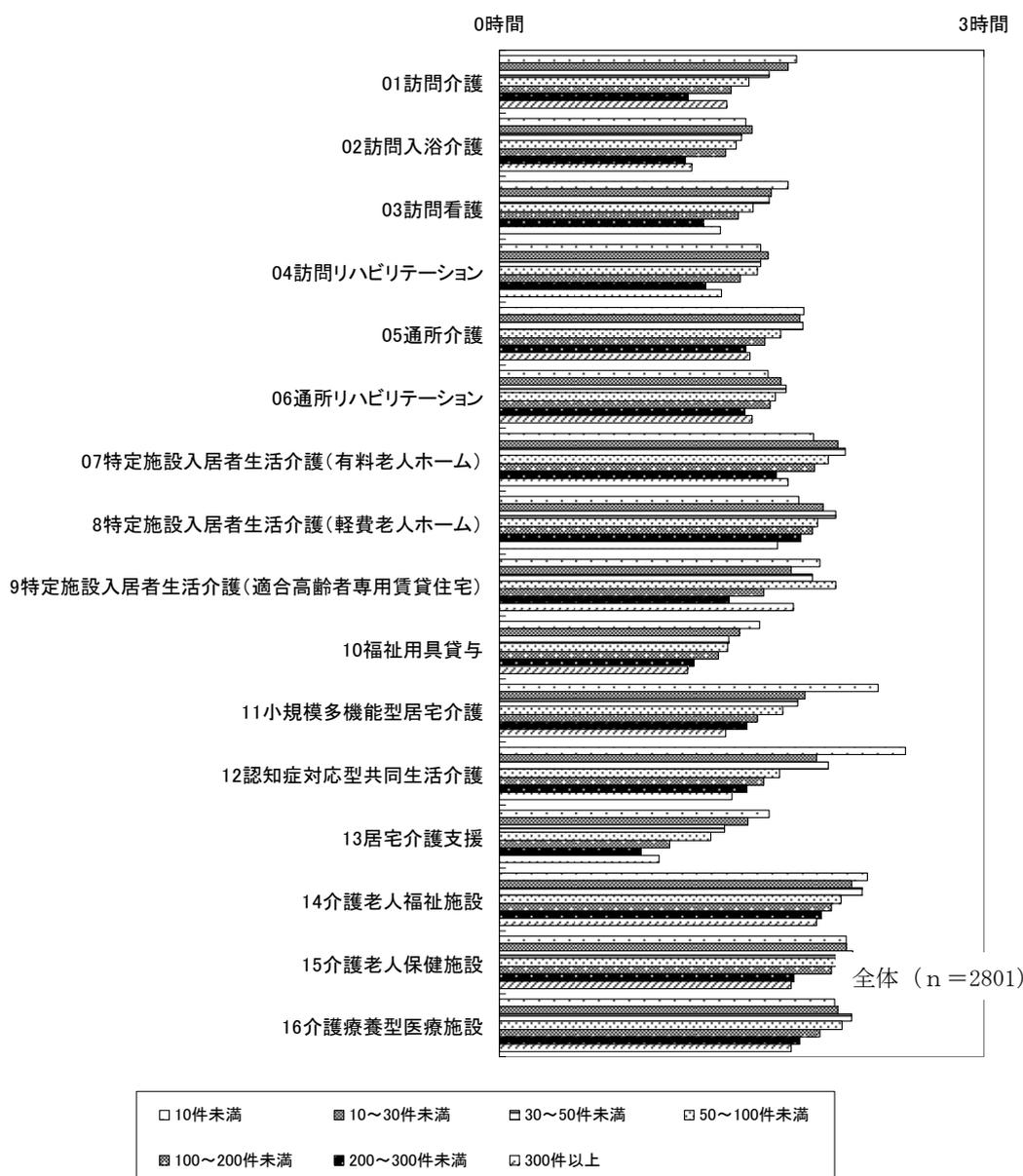
図表 2-72 担当しているサービスの訪問に要する平均時間



調査員の年間の訪問件数階級別に、サービス毎の訪問にかかる平均時間を見ると、概ね、件数が多くなるにつれて1件当たりの訪問時間も短くなっている。ただし、施設系サービス（「介護老人福祉施設」「介護老人保健施設」「介護療養型医療施設」）については、年間訪問件数による差が少ないだけでなく、平均時間も長くなっており、調査の手間がかかっていることが示唆される。

図表 2-73 調査件数別 担当しているサービスの訪問に要する平均時間

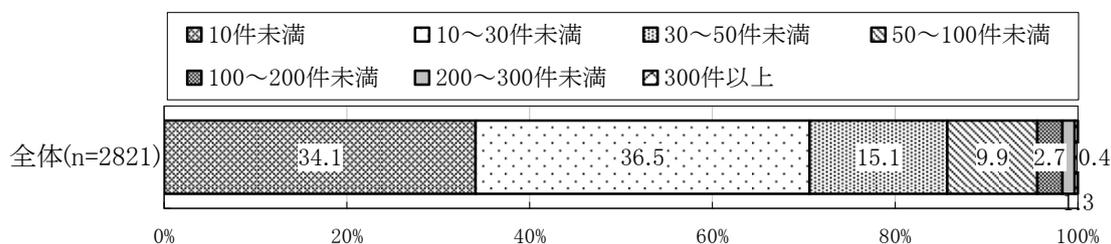
年間調査件数	n	平均時間															
		01訪問介護	02訪問入浴介護	03訪問看護	04訪問リハビリテーション	05通所介護	06通所リハビリテーション	07特定施設入居者生活介護(有料老人ホーム)	08特定施設入居者生活介護(軽費老人ホーム)	09特定施設入居者生活介護(適合高齢者専用賃貸住宅)	10福祉用具貸与	11小規模多機能型居宅介護	12認知症対応型共同生活介護	13居宅介護支援	14介護老人福祉施設	15介護老人保健施設	16介護療養型医療施設
10件未満	489	1.84	1.52	1.79	1.62	1.88	1.66	1.95	1.86	1.99	1.61	2.34	2.51	1.67	2.28	2.15	2.08
10～30件未満	852	1.79	1.57	1.68	1.66	1.86	1.74	2.10	2.01	1.80	1.48	1.90	1.96	1.54	2.18	2.15	2.09
30～50件未満	372	1.67	1.50	1.67	1.62	1.88	1.77	2.14	2.08	1.94	1.42	1.85	2.04	1.39	2.25	2.19	2.18
50～100件未満	250	1.55	1.47	1.57	1.60	1.74	1.71	2.03	1.97	2.08	1.41	1.76	1.74	1.31	2.12	2.11	2.12
100～200件未満	73	1.43	1.40	1.48	1.49	1.64	1.68	1.96	1.94	1.64	1.36	1.60	1.64	1.05	2.06	2.06	1.98
200～300件未満	34	1.17	1.15	1.26	1.28	1.53	1.52	1.72	1.86	1.42	1.20	1.54	1.54	0.88	1.99	1.82	1.86
300件以上	9	1.41	1.19	1.37	1.38	1.56	1.57	1.79	1.72	1.82	1.17	1.40	1.44	0.99	1.97	1.81	1.81



## ④ 平成21年度の訪問件数(単数回答)

平成21年度に調査で訪問した件数について最も高いのは、「10～30件未満」(36.5%)。次いで「10件未満」(34.1%)、「30～50件未満」(15.1%)と続く。平均件数は27.5件である。

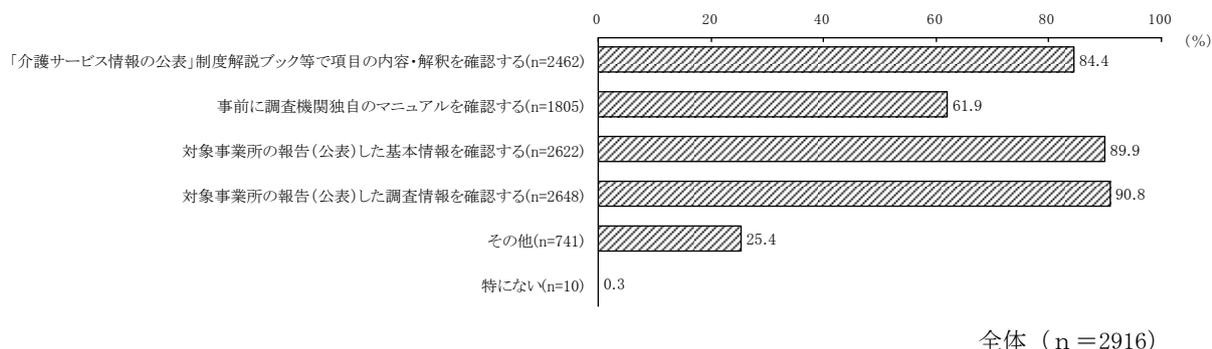
図表 2-74 平成21年度の訪問件数



## ⑤ 訪問準備としてどのようなことをしていますか。(複数回答)

訪問の準備について最も高いのは、「対象事業所の報告(公表)した調査情報を確認する」(90.8%)。次いで「対象事業所の報告(公表)した基本情報を確認する」(89.9%)、「「介護サービス情報の公表」制度解説ブック等で項目の内容・解釈を確認する」(84.4%)と続く。

図表 2-75 訪問準備としてしていること



## 訪問準備について &lt;その他の記載より&gt;

## &lt;マニュアル・Q &amp; A集・関連資料の確認を行う&gt;

- ・研修資料、質疑応答集(Q & A)、都道府県・調査機関・事業所作成のマニュアルを確認。
- ・介護保険制度内容や厚生労働省省令について、制度改訂内容も含め再確認。
- ・事前に事業所から提出してもらったパンフレット、契約書等書類、個人情報保護方針の全てを確認する。
- ・市町村介護保険事業の資料。

## &lt;基本情報・調査情報の確認を行う&gt;

- ・WEBに入力した後に調査情報を確認。
- ・昨年度の基本・調査情報、第三者評価結果を確認。調査情報内容を確認し、事業所の特徴を事前に把握する。
- ・該当なし項目の確認。

**<調査を想定した準備を行う>**

- ・確認した事項について目視確認事項を書き出す。間違いやすい項目に付箋をつけ、解説書の同じ箇所にも付箋をつける。
- ・机上確認事項と現物確認事項を区別し付箋を貼っておく。
- ・掲示物などを確認する順番等をメモする。
- ・下書き用調査票にアンダーラインを引く。
- ・質問項目を整理し、聞き取り票を作成。疑問点、さらに内容を掘り下げる点をチェック。チェックポイントを独自に作成し照らし合わせる。
- ・オリエンテーション用に手作り資料を作成。

**<事業所の担当者への照会を行う>**

- ・事業所担当者へ連絡し、調査方法及び留意点を確認。
- ・電話で調査日時を確認・調査の対象期間、原本を準備してもらうように伝える。
- ・事前に電話をして事業所の場所、書類の対象期間、昨年との相違点などを確認する。

**<事業所の基本的な情報の確認を行う>**

- ・事業所のホームページ・パンフレットにて、事業所概要の規模や経営母体、個人情報保護に関する情報を確認。

**<事業所への経路の確認を行う>**

- ・地図・交通手段・時刻表・経路・道順、所用時間、駐車場の有無・場所を確認する。
- ・事業所の場所を下見する。

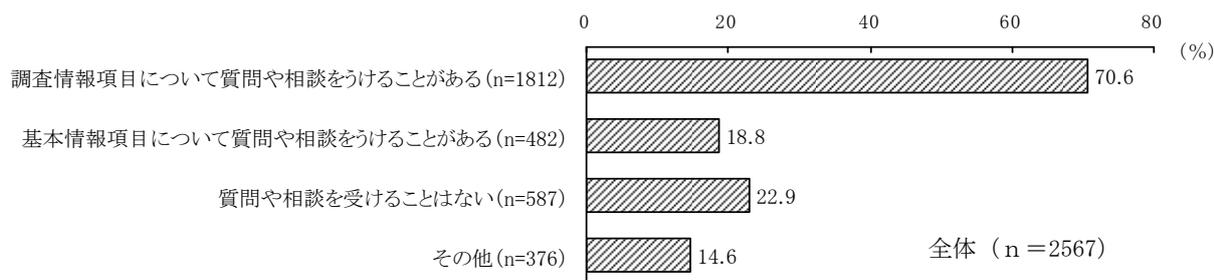
**<その他>**

- ・調査員登録証明書や身分証明書、調査機関の名刺など。
- ・調査員同志の事前打合せ。
- ・他調査機関との調査項目摺り合わせ内容の確認。
- ・マスクを携行。

### ⑥訪問調査において、事業所から基本情報項目や調査情報項目について、質問や相談を受けることがありますか。(複数回答)

質問や相談を受けることがあるかについて最も高いのは、「調査情報項目について質問や相談を受けることがある」(70.6%)。次いで「質問や相談を受けることはない」(22.9%)、「基本情報項目について質問や相談を受けることがある」(18.8%)と続く。「質問や相談を受けることはない」は22.9%である。

図表 2-76 事業所から受ける質問や相談



### 訪問調査において、事業所から質問や相談を受ける主な内容 <自由回答の一部抜粋>

#### <基本情報項目について>

- ・記入方法の確認、解釈。
- ・変更・訂正方法や報告後の変更方法について。報告間違い・住所・電話番号・管理者の変更等
- ・常勤換算・従業者に関する事項の記入方法。複合的なサービスの人員等の記載や基準日・期間について。
- ・職種別従業者の数と経験年数。介護予防に従事した経験年数、等。
- ・資格者の従事時間。
- ・運営推進委員会の開催の方法について。
- ・運営推進会議の人数は延べ人数なのかどうか。
- ・担当者1人当たりの利用者数(サービスによって計算方法が異なるため煩雑)。
- ・職員一人当たりの入所者数。1人当たりの提供時間数等の計算方法。
- ・指定の更新年月日。予防の更新年月日は本体と同じではないのか。
- ・事業計画及び財務内容に関する資料を閲覧可能にしていることについて。
- ・確認材料の足りない部分や必要ない部分について。
- ・準備しなければならない書類のもつ意味。
- ・基本情報記入日から前1年間の資料を必要とする事を理解していない事業所が多い。
- ・一年間、入退所がない場合について。重要事項・契約書に記名捺印の書類は有るが、一年以内では無い為「なし」にする事はおかしい。
- ・加算について。
- ・個人情報保護方針、利用目的について。
- ・災害時を緊急と思っている事業所がある。
- ・監査、実務指導、調査を混乱して解釈していると感じる。
- ・他事業所との違いなど、当該事業所のアピールが出来る欄が欲しい。

- ・クレーム処理の担当について：職制なのか、組織窓口なのか。

### <調査情報項目について>

#### ①必要な書類に関すること

- ・確認のための材料について具体的にどのような資料をそろえれば良いのか。会議録、研修記録等の作成・記録方法。マニュアルの策定基準や作成方法。
- ・調査結果がなしの場合、どういう書類をそらえたら良いのか。
- ・必要な書類の年度について。

#### ②「該当なし」ルールに関すること

- ・新任の人は「該当なし」の意味や項目の解釈が、明確ではない事があった。その項目で何を聞いているか説明する事がある。
- ・該当なしにチェックしていて実際に材料がある場合の対応について。
- ・体制的にはできていても実際にはない等。「ない」の解釈について。

#### ③項目の内容に関すること

- ・新任・常勤の従業者の研修実施記録について、計画、実施の項目が、質問が多い。
- ・研修と事例検討（事故発生、感染など）の内容について。
- ・従業者に倫理及び法令遵守に関する研修の実施についての内容について。
- ・個人情報保護の保護指針について。
- ・苦情の判断基準について：苦情ではないので記録していないが、どこまでが相談でどこから苦情なのか。
- ・事業計画及び財務内容の公表（閲覧可）の対象や加算の扱いについて。
- ・事業所の自己評価について。
- ・言葉の言い回し方の受け取り方、項目の内容、意味、解釈の仕方。
- ・同じ調査項目における昨年度の調査結果の相違点について。
- ・その他欄の記入項目及び、該当欄について。
- ・他の事業所の事例について。
- ・今後どうすべきか、全般的なアドバイスを求められる。

### <その他>

#### ①制度の利活用に関すること

- ・その他欄を利用して独自で行っている内容を記入したい。
- ・アクセス件数と、どのような人がアクセスしているのか、知りたい。
- ・制度の必要性や利用料（手数料）がかかり、業務への支障について不満を持っている。
- ・情報の公表制度の料金について。調査費が高い。
- ・利用者数が少なく運営が苦しいので、調査手数料を事業所（規模によって）の内容で、差を設けて欲しい。

#### ②調査方法に関すること（手数料、年1回）

- ・公表の時期。
- ・質問の意味や、研修の月日、内容確認、レジメ、参加者など4点セット。

- ・他の事業所の内容（自分達で見えていない）。
- ・調査の理解、文書や記録等について、もっとわかりやすくしてほしい。

### ③制度の意義に関すること

- ・制度についての説明。再確認という意味では、大切な時間だと思う。
- ・インターネットの閲覧数について質問をされたことがある。
- ・制度の意義、必要性（毎年実施する必要があるか？）。
- ・今後の調査について、毎年実施する方向なのか。
- ・調査員の制度理解の問題、理解不足があり、各調査機関や調査員のレベル（理解、解釈）に差があると感じる。

### ④他制度との関係に関すること

- ・外部評価も受けており、公表制度と差異が良く分からない。

### ⑤介護事業所運営に関する相談

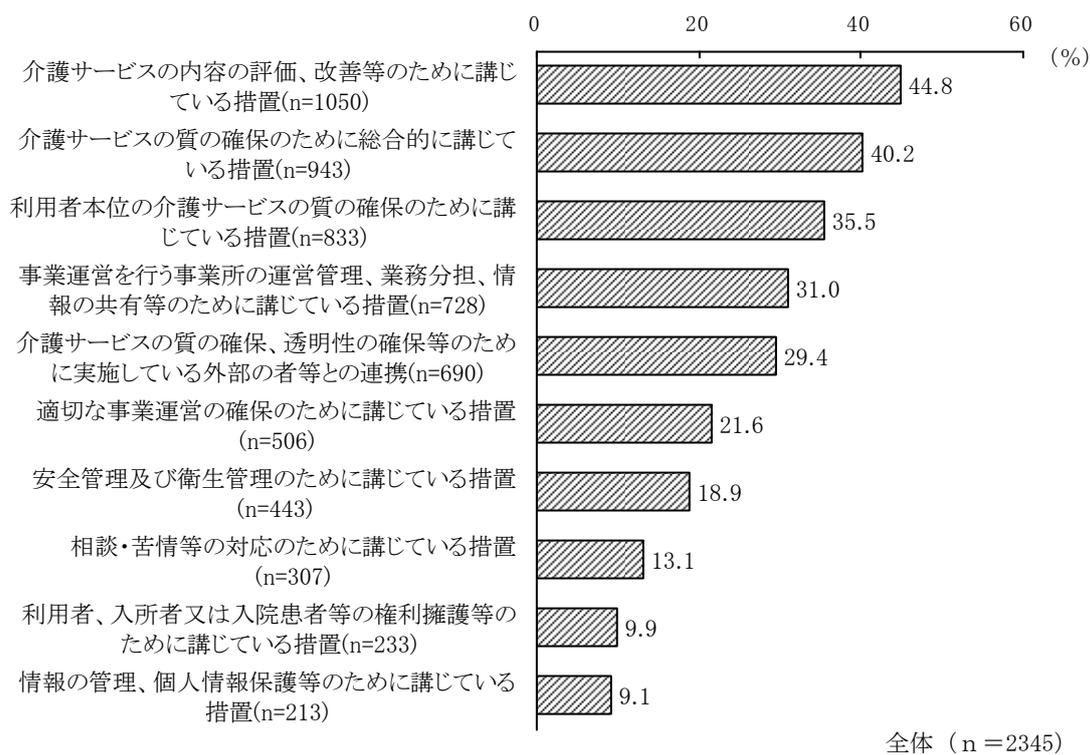
- ・期間内にあるかないかの確認が日頃の業務に追われ出来なかった。
- ・居宅との連携がうまく取れない。仕組みについて相談受けることがあった。

## ⑦ 事業所によって違いが大きい項目(複数回答)

事業所によって違いが大きい項目について最も高いのは、「介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置」(44.8%)。次いで「介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置」(40.2%)、「利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置」(35.5%)と続く。

図表 2-77 事業所によって違いが大きい項目

No.	カテゴリー名	n	%
1	介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置	1050	44.8
2	介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	943	40.2
3	利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置	833	35.5
4	事業運営を行う事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等のために講じている措置	728	31.0
5	介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携	690	29.4
6	適切な事業運営の確保のために講じている措置	506	21.6
7	安全管理及び衛生管理のために講じている措置	443	18.9
8	相談・苦情等の対応のために講じている措置	307	13.1
9	利用者、入所者又は入院患者等の権利擁護等のために講じている措置	233	9.9
10	情報の管理、個人情報保護等のために講じている措置	213	9.1
	無回答	592	
	全体	2345	100.0



## 事業所によって違いが大きい調査情報項目 &lt;具体例&gt;

## 1. 大項目Ⅰ サービスの内容に関する事項について

## &lt;利用者、入所者又は入院患者等の権利擁護等のために講じている措置&gt;

## 「サービス提供開始時における利用者等に対する説明及び同意の取得の状況」

- ・重要事項説明書・契約書→契約日等の日付が無く、捺印がない場合がある。条項の内容が不足していたり、製本化されていなく効力の低いもの・ないものもある。
- ・1年未満の対象者がいないため、契約が行われていなくても、「なし」になってしまう。

## 「利用者等に関する情報の把握及び課題の分析の実施の状況」

- ・アセスメント、モニタリング、基本情報をとり方の違いを混同している事業所が多い。

## &lt;利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置&gt;

- ・各種マニュアルの内容に大きな差がみられた。
- ・研修やマニュアルの内容・精度。
- ・研修をしっかりとしている事業所と、ほとんど研修をしていない事業所がある。
- ・大きい事業所と小さい処とでは大部違いがある。

## 「利用者の家族の心身の状況の把握」（居宅系）

- ・利用者の家族の心身の状況の把握（の取り組みに差がある）。
- ・（家族へ）日常生活の留意点、介護の工夫等情報の伝達をしているケースが少ない。

## 「計画的な機能訓練」（通所系）

- ・利用者への計画的な機能訓練計画（の取り組みに差がある）。

## 「食事等の介助の質確保の取り組み」（通所、施設系）

- ・食事について利用者の希望などを聞く仕組（に差がある）。

## 「家族等の連携、交流のための取り組み」（通所、施設系）

- ・利用者の家族との意見換等を行う機会の有無。

## 「提供状況の把握、サービス計画の見直し」

- ・ケフプランのチェック、カンファレンスの回数に差がある。

## &lt;相談・苦情等の対応のために講じている措置&gt;

- ・相談・苦情等に対し、関係者と連携し適切に対応し、記録も明確にしている事業所と、単に作成だけしている事業所との格差が見られた。
- ・「苦情等」は、殆どの施設で「なし」が多い。
- ・相談苦情があるが全く記録されていず、事業責任者も承知していない事業所もある。

## &lt;介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置&gt;

- ・計画の評価の部分や見直しの仕方の記述の仕方にバラつきがあり、実際のとり組みにもバラつきがある。
- ・利用者全員の計画が立案されていない。何年も同じ計画のままである。
- ・介護計画を1年以上見直しされていない、変化なければ、それで良いとする事業所と、頻繁に見

直し、記録に残している事業所の違い。

- ・担当者あるいは介護サービスの個別評価と、事業所としての評価の区別が充分理解されていない。
- ・目標の達成状況→評価→見直しの課程が、事業所により差がある。

#### ＜介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携＞

- ・介護支援専門員に対する報告に事業所によってバラツキがある。
- ・困難事例を地域包括支援センターにつなげた記録（について差がある）。
- ・地域包括支援センターやケアマネ、主任ケアマネ、病院への提言や連携がしている所と、事業所だけで閉じている所の差が大きい。
- ・ボランティアとの連携をしているかどうか。

## 2. 大項目Ⅱ 事業所・施設の運営状況について

### ＜全般＞

- ・会議の設置や、開催状況、議事録の内容に差が見受けられた。
- ・事業所の規模や施設長の考え方により大幅に違っている。

### ＜適切な事業運営の確保のために講じている措置＞

- ・事業計画・財務資料の作成されてないところが多い。
- ・個人事業所等は倫理規定のない所もある。
- ・研修計画・職務規程を整理されている事業所もあれば、ない事業所、紙1枚の事業所など様々。
- ・「事業運営」に、どの辺の従業者までが参加（意見交換等）しているかは事業者によって異なり、運営方針が現場従業者にまで反映される良い形の運営は少ない。

### ＜事業運営を行う事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等のために講じている措置＞

- ・小規模の事業所と大規模の事業所とでは、運営規程、組織規程、職務権限規程に差がある。
- ・特養等を運営する社会福祉法人の事業所と企業等が運営（経営）する事業所で随分ちがう。（事業運営の内容を教えてくれないところが多かった）。

### ＜安全管理及び衛生管理のために講じている措置＞

- ・災害対策にレベルの差ある。安全性の認識が高い事業所と低い事業所との差が大きい。
- ・事業所内で事例がないために研修等行っていない事業所があった。

### ＜情報の管理、個人情報保護等のために講じている措置＞

- ・個人情報とプライバシーを混同している。
- ・個人情報保護方針、利用目的について、利用者、家族への説明、署名等。
- ・個人情報保護法に係わる、個人情報の取扱い、開示、保護と権利擁護の微妙なズレがみられる。
- ・個人情報の使用目的についてきちんとかかっている事業所と、大ざっぱな事業所とがある。

＜介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置＞

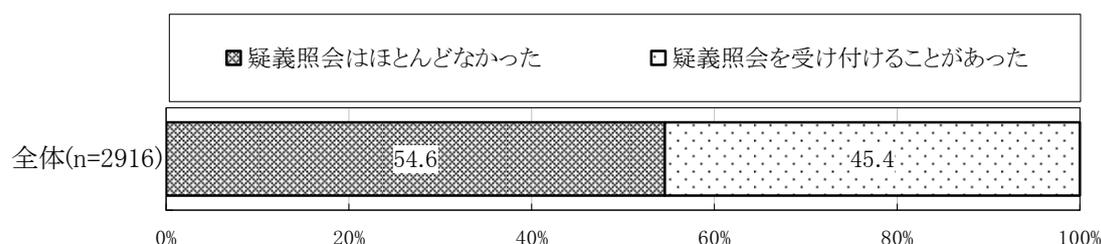
- ・新人者の研修計画はない所が多かった。
- ・マニュアルの見直しについて「なし」にチェックがついている事業所が多かった。
- ・利用者の満足度調査。

## 問2. 情報項目に対する事業所からの疑問や不明点への対応について

### ① 情報項目に対する事業所からの疑義照会について(単数回答)

情報項目に対する事業所からの疑義照会について「疑義照会を受け付けることがあった」割合は45.4%である。

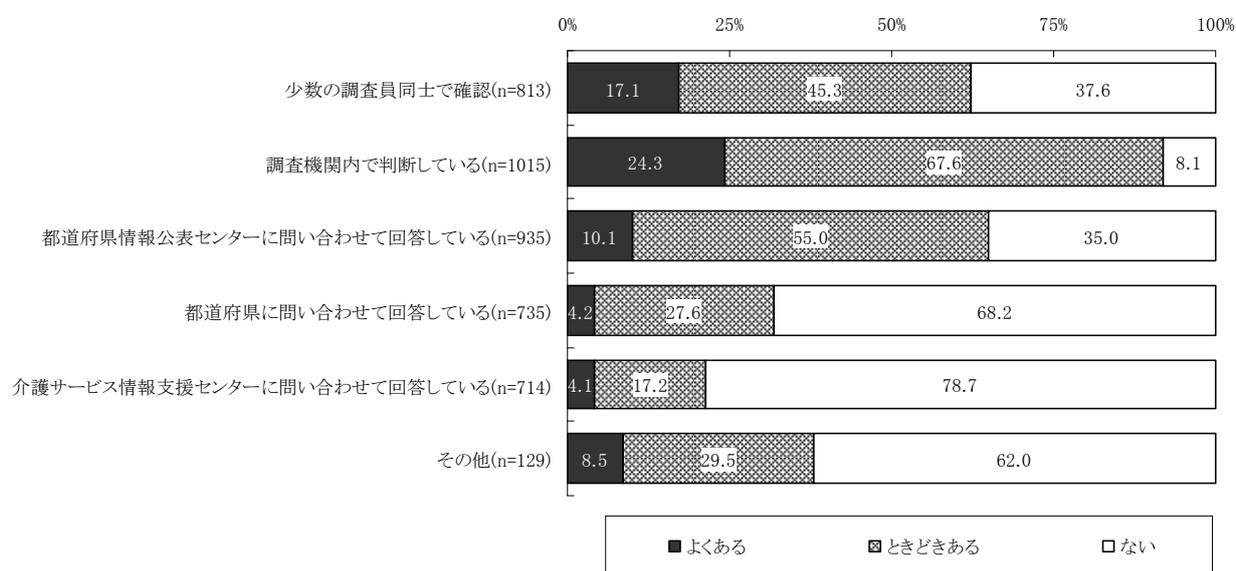
図表 2-78 事業所からの疑義照会



### ② 事業所から、情報項目に対する疑義照会を受ける場合、どのように対応していますか。(複数回答)

情報項目に対する疑義照会を受ける場合の対応について、「よくある」の割合を見ると、「調査機関内で判断している」(24.3%)が最も高い。次いで「少数の調査員同士で確認」(17.1%)、「都道府県情報公表センターに問い合わせる回答している」(10.1%)と続く。

図表 2-79 疑義照会への対応



全体 (n = 1324)

### 情報項目に対する疑義照会を受ける場合の対応について <その他の記載より>

#### <調査情報項目について>

- ・ 調査員用の制度解説ブック、テキストにて、内容・解釈を説明している。
- ・ 調査機関に疑義事項を報告し、回答してもらう。必要な場合には調査機関より県、公表センター等に問い合わせる確認している。

- ・ 条例改正があった場合、市町村担当者に確認している。
- ・ 自分の認識で答える。

<基本情報項目について>

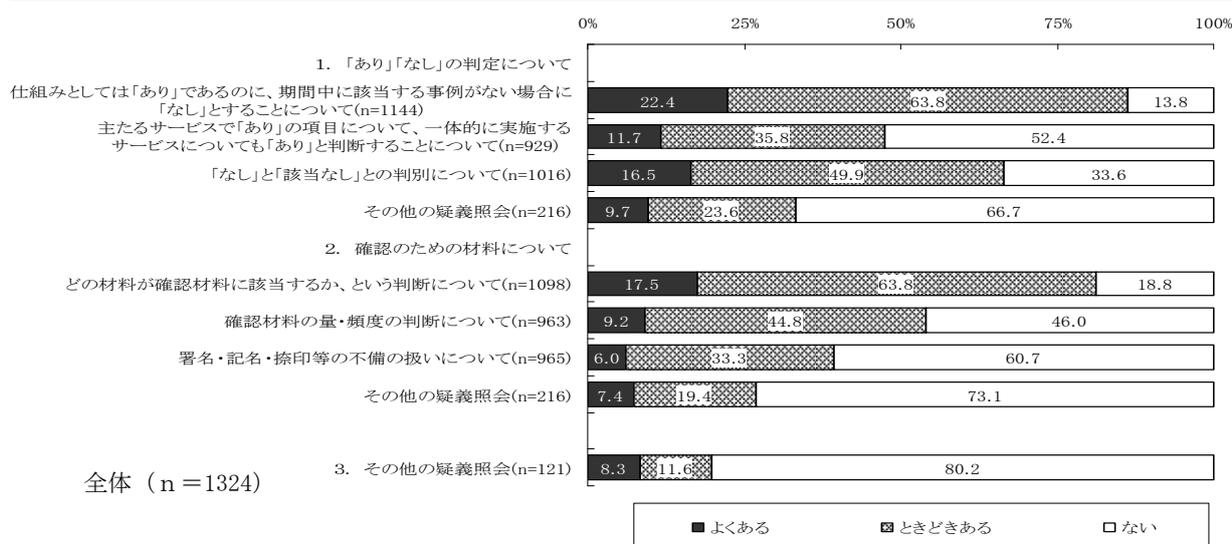
「調査員→調査機関→公表センター→県」の流れで確認している。

③ 調査情報項目についての疑義照会(複数回答)

調査情報項目に対する判断について疑問が生じることについて、「よくある」の割合が最も高いものは、「仕組みとしては「あり」であるのに、期間中に該当する事例がない場合に「なし」とすることについて」(22.4%)。次いで「どの資料が確認材料に該当するか、という判断について」(17.5%)、「なし」と「該当なし」との判別について」(16.5%)と続く。

図表 2-80 調査情報項目についての疑義照会

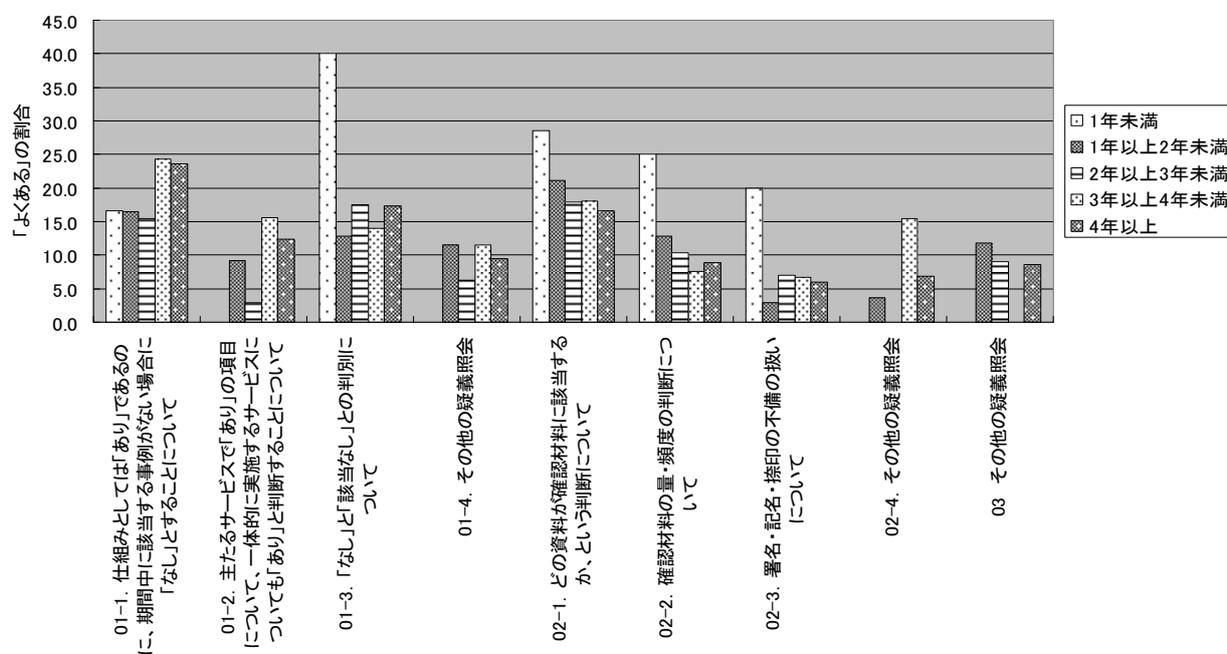
No.	カテゴリー名	n	よくある	ときどきある	ない
1. 「あり」「なし」の判定について					
1-1.	仕組みとしては「あり」であるのに、期間中に該当する事例がない場合に「なし」とすることについて	1144	22.4	63.8	13.8
1-2.	主たるサービスで「あり」の項目について、一体的に実施するサービスについても「あり」と判断することについて	929	11.7	35.8	52.4
1-3.	「なし」と「該当なし」との判別について	1016	16.5	49.9	33.6
1-4.	その他の疑義照会	216	9.7	23.6	66.7
2. 確認のための材料について					
2-1.	どの材料が確認材料に該当するか、という判断について	1098	17.5	63.8	18.8
2-2.	確認材料の量・頻度の判断について	963	9.2	44.8	46.0
2-3.	署名・記名・捺印等の不備の扱いについて	965	6.0	33.3	60.7
2-4.	その他の疑義照会	216	7.4	19.4	73.1
3. その他の疑義照会					
	全体	1324	8.3	11.6	80.2



調査員の経験年数別に、調査情報項目に対する疑問について見ると、「どの資料が確認材料に該当するか、という判断について」、「確認材料の料・頻度の判断について」及び「署名・記名・捺印の不備の扱いについて」といった、確認の材料についての疑問は、経験年数が長くなると減少していく一方、「仕組みとしては「あり」であるのに、期間中に該当する事例がない場合に「なし」とすることについて」は経験年数が長い調査員の方が疑問を持つケースが多くなっている。

図表 2-81 調査員経験年数別 調査情報項目についての疑義照会

調査員経験年数	「よくある」の割合								
	01-1. 仕組みとしては「あり」であるのに、期間中に該当する事例がない場合に「なし」とすることについて	01-2. 主たるサービスで「あり」の項目について、一体的に実施するサービスについても「あり」と判断することについて	01-3. 「なし」と「該当なし」との判別について	01-4. その他の疑義照会	02-1. どの資料が確認材料に該当するか、という判断について	02-2. 確認材料の量・頻度の判断について	02-3. 署名・記名・捺印の不備の扱いについて	02-4. その他の疑義照会	03. その他の疑義照会
1年未満	16.7	0.0	40.0	0.0	28.6	25.0	20.0	0.0	0.0
1年以上2年未満	16.5	9.2	12.9	11.5	21.1	12.7	3.0	3.6	11.8
2年以上3年未満	15.5	3.0	17.5	6.3	17.9	10.3	6.9	0.0	9.1
3年以上4年未満	24.4	15.6	14.0	11.5	18.1	7.6	6.7	15.4	0.0
4年以上	23.6	12.4	17.4	9.5	16.6	8.9	6.0	6.8	8.5



**調査情報項目についての疑義照会 <自由回答の一部抜粋>****<確認事項・確認のための材料の「あり」「なし」の判定について>**

【仕組みとしては「あり」であるのに、期間中に該当する事例がない場合に「なし」とすることについて】

- ・調査対象期間に新規利用者がいない場合について。
- ・小規模事業者の場合、対象となる事例が無い場合が多い。
- ・毎年調査日が違うので、その期間になく「なし」になる。

**【「なし」と「該当なし」の判別について】**

- ・「該当なし」と「なし」を明確に分けるようにしたい。

**<確認のための材料について>**

- ・研修の実施記録の実施内容について。
- ・個人情報保護方針の掲示について。
- ・個人情報の利用目的を明記した文書の配布。
- ・規程等に明記すべき内容の基準（個人情報保護方針のパンフレットへの記載など）。
- ・「確認のための材料」は原本1件とあるが、時々、原本は事業所を統括している本社に渡すため、コピーの提示がある。確認材料をコピーでまとめて準備していた。
- ・運営規程、財務内容、事業内容
- ・備蓄の量や内容について：施設内の安全性などの基準が明確にされていない
- ・文言に〇〇等という表現がどこまで含まれるのか迷う。

**<その他>**

- ・保険給付加算を申請していないので「無し」と報告する事業所。
- ・「その他」の項目の内容が、主たる調査情報項目に含まれ重複している場合。
- ・「その他欄」の「あり」「なし」に全て記入している事業所があった。
- ・同一事業所内で別のサービスに異動した人は新人として扱うのかについて。

#### ④ 調査情報項目の課題について <自由回答の一部抜粋>

調査情報項目の課題として、調査員から寄せられた意見としては、「利用者・事業者にとってわかりやすい項目にするべき」、「重複する項目の整理をすべき」、「項目の解釈について整理をすべき」等、以下のような意見が寄せられている。

##### <利用者・事業者にとってわかりやすい項目にするべき>

- ・「及び」「等」「とともに」などが多く、利用者から複雑過ぎると思われる。
- ・利用者や家族が知りたい情報項目を把握した上で、本当に必要な項目に数をしぼり、サービスによっては当てはまらない内容があるので、サービスごとの独自項目を増やしても良いのではないか。
- ・利用者の選択をサポートする目的のため、簡潔な項目内容にして欲しい。公表時は、色別などで、「あり」「なし」「該当なし」が一目で理解できるようにしたら良いと思う。
- ・文章の解釈の仕方によっていろいろな考えができる場合がある。もう少し単純で簡潔な文章にできないものか。
- ・利用者が知りたい項目と調査項目にズレがある。項目で事業所の比較をすることは調査員でも困難・選択できない。
- ・調査項目から、施設のどのような良さや、問題をつかもうとしているのか分らないものがある。
- ・項目には法令や省令にある内容が多いので、留意点には出典の根拠法を記して、意識付けを強化すべきである。
- ・利用者にとってはまだ認知度も薄く、「あり」「なし」だけで事業者を選択することは難しいと思う。基本的な調査情報項目の他、事業所自体で取り組んでいることがわかるものがあれば良いと思う。

##### <重複する項目を整理するべき>

- ・調査項目順に調査を進めていくので、一つの資料でもって重複して確認する項目が多く、調査する側からみると、ある程度、調査項目をまとめた方が良いと思う。
- ・類似している調査項目は整理し、混合している項目は別項目にした方が良いと思う。

##### <個別項目について>

- ・ヒヤリハットの検討、研修は同時に行なわれる事例が多いので1つにするべきと思う。
- ・計画を実施記録、アセスメントとケアプランのように対で、つながりで見えるように要求したらよいと思う。
- ・検討事例と研修は1つの項目でも良いと思う。非常災害時の研修と訓練は一緒でも良いと思う。
- ・鍵の管理について、最初の契約をした時点で更新せず続けていた場合は「なし」でしなくてはいけないのかと疑問に思う。新規の預かりはなくても現に預かっている事実がある場合の「あり」「なし」の判断が知りたい。
- ・身体的拘束に関する利用者等の同意について、調査期間内に該当者がいない場合でも「なし」とすると、同意を得ずに拘束を行っていると誤解されるので、「該当なし」欄を設けて欲しいという要望を受ける。
- ・感染症及び食中毒の事例検討、感染症及び食中毒の予防の研修について理解していない事業所が

ある。確認する項目がよく似ているので、項目を分けた方が良いと思う

- ・介護の質の確保のための取り組みとして、利用者の栄養マネジメント、口腔機能の向上のためサービスを行っているが、介護保険給付外サービスとなっているので、具体的なサービスが記録されていない事業所が多くある。通所介護では、「食事」が一番大事なサービスと考えている
- ・設問に対して「なし」ではなく「該当なし」にした方が適切では？と感ずる項目が数ヶ所ある。
- ・自己評価の項目が不明瞭 設置（指定）基準に基づく自己評価と事業所としての方向性を示すための調査項目として明細にする必要がある。
- ・コンプライアンス遵守の為、建物の構造上、増築しなければならなくなり、大変という話を聞いた。もう少し個別事情を汲んでも良いのではと思った。
- ・建物の段差の解消やトイレのスペース、手すりの設置等について毎年確認する必要があるのかどうか？一度作られた物は変更ないと思う。

### <公表・表示ルールについて>

#### 【事業所規模の違いに対応すべき】

- ・小規模な事業所において調査対象期間に新たにサービス利用者の該当者がいない場合に契約締結・サービス計画書・アセスメントの該当項目が「なし」となり、事業所にはそのまま公表される事に強い不満を持つケースがある。この場合における公表項目について、考慮が必要と考える。

#### 【調査日、調査期間と事実確認】

- ・調査日は毎年同じ月にした方が良いのではないかと。今年度の調査が前年度より早い時期に実施されることになったため、調査日以後に予定していた研修について「あり」とし、その他の所に○月○日予定としていた事業所があった。研修の年間計画を立てている事業所がある。

#### 【加算取得との整理】【「なし」、「該当なし」の整理】

- ・通所介護のうち認知症対応型共同生活介護に併設する事業で定員3名迄の通所介護について加算（機能訓練、口腔ケア、栄養指導）項目を摘要していない場合に「なし」とすることに疑問を示される事業所あり「該当なし」欄を設けて欲しいとの要望があった。

#### 【確認のための材料をすべて「あり」としたい事業所意向】

- ・「送迎の人員体制に介助のための人員が配置されている（する）ことが確認できる文書がある。」  
「介助のための人員の配置が確認できる運転日誌運転記録等がある。」の整理。

#### 【原本確認について】

- ・買物代行帳（のコピー）の確認の件で、買物代行帳は各利用者宅にしかないのでは、あるが見せられないと言われ、最もだと思った。

#### 【調査における確認事項について】

- ・全ての計画についての本人記名、捺印がその都度の必要性があるかどうか。
- ・バリアフリーやトイレの確認は毎年でなくても良いと思う。

#### 【その他】

- ・全国一律の調査項目だが、都道府県によって事情や解釈が異なる項目もあるので、もっと項目を少なくして、各自治体別の項目をプラスした方が良い。

**<公表事務について>**

- ・同一母体が運営している複数の事業所の調査依頼は、なるべく一つの調査機関で日程調整をして欲しい。

**<項目の解釈について整理をするべき>**

- ・内容により、解説ブックで十分に対応できるものもあるが、これ以外は、調査機関内、あるいは、公表センター、県と状況により対応は異なると考え、調査員として即答は避け、後ほど回答する旨を伝えるに留めている。
- ・調査項目の表現の仕方が、どのように受け止めたら良いのか、担当者によって解釈が違ふ、ばく然としたものになっていることが問題だと思う。
- ・有り、無しの確認事項だと言っても、評価と思っている事業所も有る。確認のための材料だけ読んで資料を出してくる事業所もある。言葉（文章）の意味が分かりづらいと言われた。
- ・明らかに内容が、ありにならないと感じても「昨年はその内容で○であった」と言われると「×」とはなかなかいえない。
- ・調査機関、調査員の能力よって、ある・なしの判断が異なっていることがある。
- ・確認資料についての説明が分りにくい。もっと具体的な文言にして、説明は備考欄等を設けた方が良い。
- ・全国展開している事業者にあつて、都道府県別の判断のブレについて問題提起されて困っている。
- ・判断基準を明確にし、そのことを事業所側、調査側の両方が目にできるようにしておかなければならない。

**<その他>**

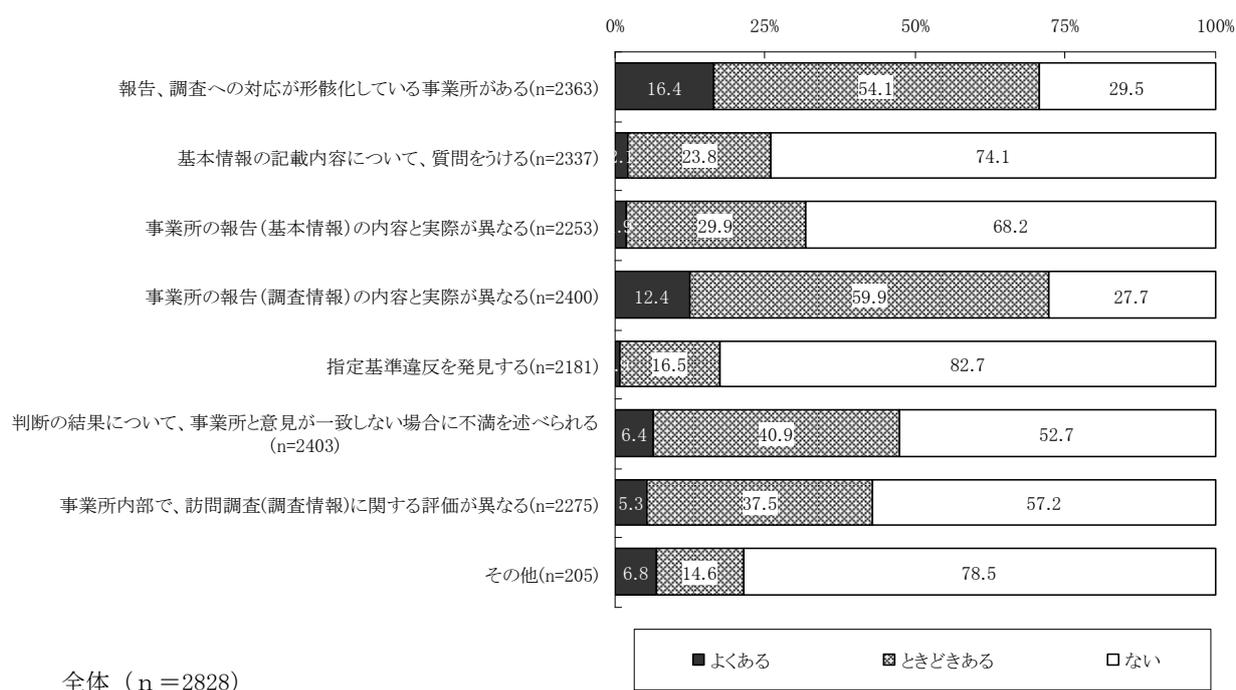
- ・主たる調査情報項目で殆どのケースで充分足りると思う。その他欄を設定する必要はないのではないか。
- ・基本情報については別ルートにて確認して欲しい。従業者に関する項目の不備が目立つ。事業所側の理解を得られるような視点が必要と思う。

## 問3. 制度の課題と効果について

## ① 調査員による訪問調査において直面していることについて伺います。(複数回答)

調査員による訪問調査において直面していることについて、「よくある」の割合が最も高いものは、「報告、調査への対応が形骸化している事業所がある」(16.4%)。次いで「事業所の報告(調査情報)の内容と実際が異なる」(12.4%)、「判断の結果について、事業所と意見が一致しない場合に不満を述べられる」(6.4%)と続く。

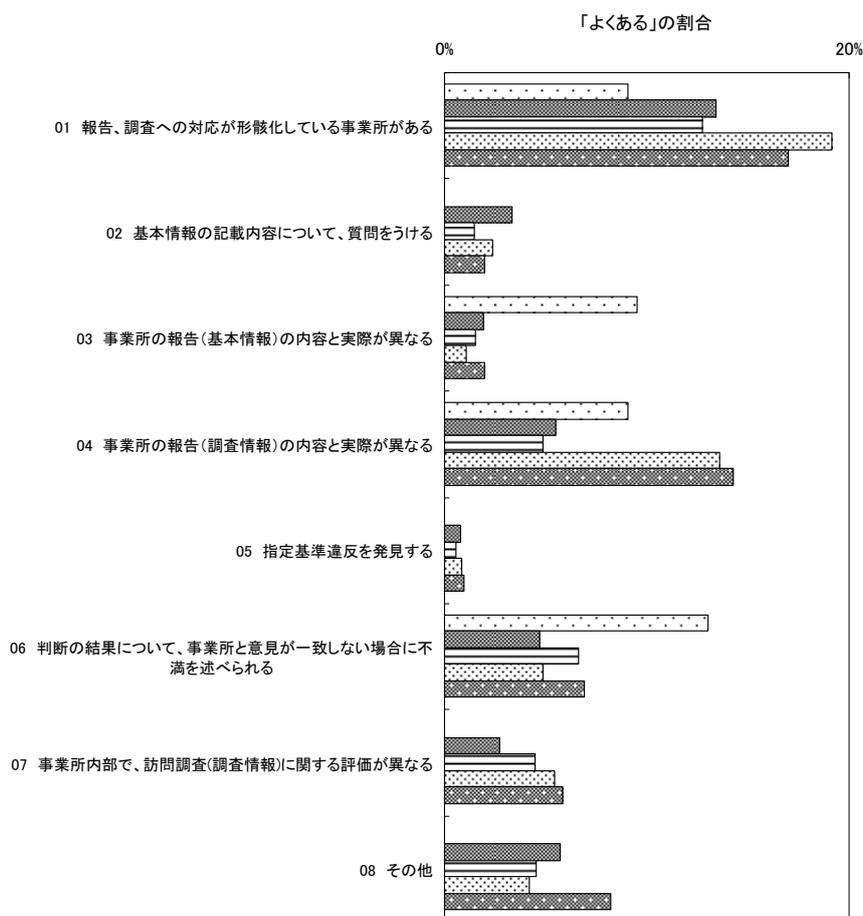
図表 2-82 訪問調査において直面していること



経験年数別に、調査において直面している課題を見ると、「報告、調査への対応が形骸化している事業所がある」、「事業所内部で、訪問調査(調査情報)に関する評価が異なる」については、経験年数が長くなるほど直面するケースが多くなる傾向にある。また、経験の少ない調査員の多くが「判断の結果について、事業所と意見が一致しない場合に不満を述べられる」という課題に直面している。

図表 2-83 調査員経験年数別 訪問調査において直面していること

調査員経験年数	「よくある」の割合							
	01 報告、調査への対応が形骸化している事業所がある	02 基本情報の記載内容について、質問をうける	03 事業所の報告(基本情報)の内容と実際が異なる	04 事業所の報告(調査情報)の内容と実際が異なる	05 指定基準違反を発見する	06 判断の結果について、事業所と意見が一致しない場合に不満を述べられる	07 事業所内部で、訪問調査(調査情報)に関する評価が異なる	08 その他
1年未満	9.1	0.0	9.5	9.1	0.0	13.0	0.0	0.0
1年以上2年未満	13.4	3.4	1.9	5.5	0.8	4.7	2.7	5.7
2年以上3年未満	12.7	1.5	1.5	4.9	0.5	6.6	4.5	4.5
3年以上4年未満	19.1	2.4	1.1	13.6	0.9	4.8	5.5	4.2
4年以上	17.0	2.0	2.0	14.3	1.0	6.9	5.8	8.2



□ 1年未満 ■ 1年以上2年未満 ▨ 2年以上3年未満 ▩ 3年以上4年未満 ▪ 4年以上

### 調査員による訪問調査において直面していることについて <その他の記載より>

#### <調査情報項目について>

- ・調査機関による昨年の調査結果との違い。
- ・調査員によって判断や確認材料の捉え方・判断が異なること。
- ・前年度の調査結果を見ると「又は」「及び」の区別がついていない調査員が多い。

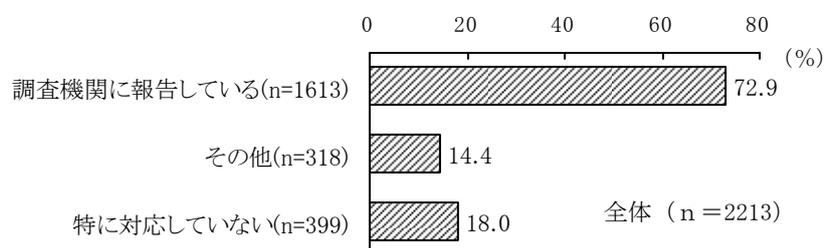
#### <制度全般について>

- ・調査を受けることに事業所が納得していない。
- ・調査に慣れたためか事業所が調査を軽く思われている。
- ・調査に対する拒否。
- ・調査手数料等の事業所負担についての不満が多い。
- ・形骸化している事業所は全国規模の会社が多い。

### ② 調査員による訪問調査において直面している課題や状況について、どのように対応していますか。 (複数回答)

調査員による訪問調査において直面していることへの対応について「調査機関に報告している」は(72.9%)である。「特に対応していない」は(18.0%)である。

図表 2-84 直面している課題や状況への対応



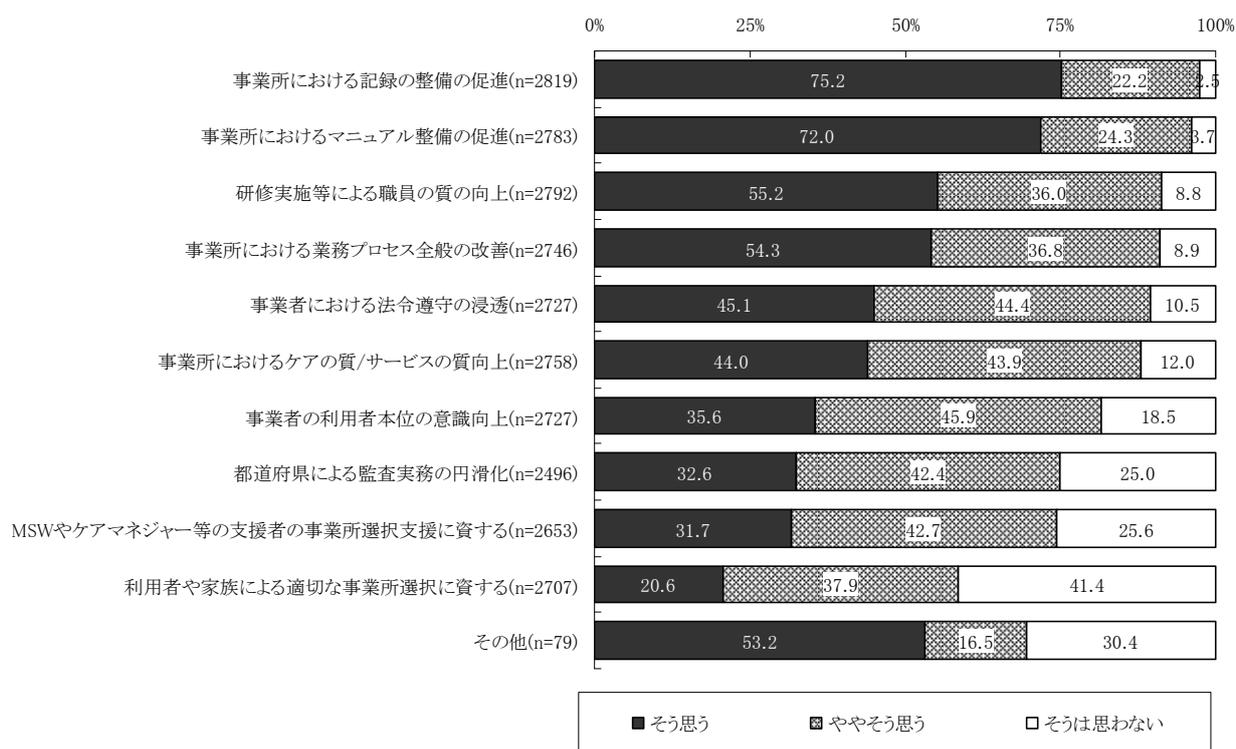
### 調査員による訪問調査において直面している課題や状況への対応について <その他の記載より>

- ・調査票提出用紙に特記して送る。
- ・同行調査員と相談する。
- ・調査中に自分で判断して解決している。
- ・調査機関の定例会議で話し合っている。
- ・分からないことは調査機関を通じ、公表センターに報告・相談している。
- ・事業所から「記載内容変更届」を提出してもらっている。
- ・基本情報で疑問に思った事は指摘し、事業所から公表センターに連絡するようにしている。

### ③ 調査項目を定め、外部から訪問調査を受ける仕組みについて、どのような効果があると思いますか。 (複数回答)

調査項目を定め、外部から訪問調査を受ける仕組みに関する効果について、「そう思う」の割合が最も高いものは、「事業所における記録の整備の促進」(75.2%)。次いで「事業所におけるマニュアル整備の促進」(72.0%)、「研修実施等による職員の質の向上」(55.2%)と続く。

図表 2-85 外部から訪問調査を受ける仕組みの効果



全体 (n = 2875)

#### 調査項目を定め、外部から訪問調査を受ける仕組みに関する効果について <具体例>

##### <利用者や家族による適切な事業所選択に資する>

- ・ 調査結果を参考にして良い事業所を選択出来る。
- ・ 利用者や家族は「あり」「なく」でなく、事業所の取り組みを写真や文章で情報収集したいと考えていると事業所からの要望があった。
- ・ 地域の講習会などで広めて、実際に利用されたとの報告あり。
- ・ 公表している情報を見て、問い合わせがあった。
- ・ 通所利用者が基本情報を確認し利用を開始したとの話を聞いた。
- ・ 数例ではあるが公表結果をみて、事業所を選択した事例がある。
- ・ 親と子供が遠方に住んでいる時に事業所の選択に利用されている。
- ・ 特に老健などの入所系については見学する前に参考になっている家族のケースがあった。
- ・ 訪問調査に行った事業所から情報の公表制度を見て来たという利用者がいたと聞いた。
- ・ 知人から質問を受けた際、公表制度を教えて喜ばれた。
- ・ 職員の意識の変化や向上又は利用者に対して感心が深まる。

- ・事業所間の相乗効果は十分発揮されると思う。

#### ＜MSWやケアマネジャー等の支援者の事業所選択支援に資する＞

- ・ケアマネジャーが公表結果をみて、それを利用者、家族へ紹介している。
- ・利用者へのサービス事業者紹介に大いに参考になっている。
- ・利用者はパソコンを見ていないが、ケアマネジャーは見ている、参考にしている。
- ・利用が一番多い職種で参考になったと聞いた。
- ・担当以外の地域のサービスを調べたい時など有効であった。
- ・毎年更新し最新情報が公表されているので貴重な情報元だとケアマネジャーが言っている。
- ・福祉用具貸与事業所の選択に役立っていた。
- ・病院から在宅・施設に行く際の事業所選択に役立った。
- ・通所リハビリの医師から、終了後の受入先選択に利用して便利との声があった。
- ・新しい事業所を利用する際の参考として活用している。
- ・ケアマネジャーが情報を比較してから現地に利用者と同行して見学に行く。
- ・利用者へ薦める為の選択材料として、事業所を比較し選んでもらうことができる。

#### ＜事業所における記録の整備の促進＞

- ・調査を受ける事により、事業所内で整備等の意識が高くなると思う。
- ・毎年調査するごとに内容、記録の内容等の充実につながっている。
- ・様式を整備していない事業所が、調査を機会に様式を整備し記録をしているという事例がある。
- ・様式を見直したり、誰が見てもわかるような文章に直したりと努力改善している。
- ・記録することで自分の業務を見つめ、振り返えることで、向上へつながるということがわかった。
- ・必要な記録について、事業所として明確になっている。記録の必要性、重要性が理解される。
- ・事業所のリスクマネジメントにもなる。
- ・職員の資質・意識の向上につながったと事業所側から言われた。

#### ＜事業所におけるマニュアル整備の促進＞

- ・毎年調査に行くたびにマニュアルの整備が進み、見直しもされている。
- ・本調査が有ることで見直しがされると思う。
- ・不足していたマニュアルを作成し、必要なマニュアルを全て揃え、研修等に使用している。
- ・調査を受ける事により、マニュアル整備等の意識が高くなり、積極的に行なっている。
- ・調査時にマニュアルの重要性について気づいたとの意見があった。
- ・事業所側の振り返りの良い機会になったとの意見があった。
- ・仕事の流れが良くなった。職員の質・サービスの向上につながっているとの意見を聞いた。
- ・感染症など、新しい対応の仕方に沿ったものに積極的に更新している。
- ・特に小規模事業所に効果大。事故防止、緊急時の対応、送迎マニュアルを新規に作成。

#### ＜事業所における業務プロセス全般の改善＞

- ・必要な情報を職員間で共有するようになり、会議録を残すようになり、調査を通じて、課題を発

見し、改善に向けて取り組むようになった。

- ・利用者の意向に目が向く様になったと感じる。
- ・自主点検や評価を行う必要性を感じてきている。
- ・利用者アンケート・自己評価が少しずつ増えてきている。
- ・文書の残すことで業務の見直しができたという事業所あった。
- ・年に一度、調査があるということで、改善するという意識付けになった。
- ・調査項目を業務の管理項目として利用している。
- ・調査項目に沿って検討会議も行なわれてきて、職員の意識も高まりつつある。
- ・計画・実施・評価のサイクルが業務改善につながるということが少しずつ理解されてきたと思う。
- ・外部（調査員）からの視点、点検を受けることにより改善に結びつけている例があった。
- ・サービス提供の手順書等が整備された事によりサービス質の均一化が徹底してきていると思う。

#### <研修実施等による職員の質の向上>

- ・年間の研修計画及び実施記録が充実してきている事業所が増加し、質の向上が読み取れる。
- ・研修実施により、内部報告会、資料配付、回覧等全従業員への周知も計られている。
- ・内部研修だけでなく外部研修にも参加を行っている。
- ・研修実施の重要性に気づき、職員ができるだけ研修に参加できるよう、事業所が配慮するようになったとの意見があった。
- ・調査項目の定めにより外・内部研修とも増加している。
- ・職務の取り組み姿勢に緊張感が増すととの意見を聞く。
- ・職員の定着対策として職員研修が重要である認識は高まってきていると感じる。
- ・職員の資質の向上に役立っている。
- ・研修を実施する事で職員のスキルアップになり、サービスの向上につながる。
- ・研修内容を選択し受講やOJTの企画ができる。

#### <事業者の利用者本位の意識向上>

- ・「意向、満足度をもとに検討する」「利用者及び家族の希望が明記している…」の項目を説明すると意識は向上すると思う。
- ・苦情解決の仕組みは利用者のサービス向上につながる。
- ・個人情報やプライバシーの重要性再認識・利用者本意の重要性。
- ・1年に1度は各項目にそっての見直しをすることになるので意識の向上になる。
- ・アセスメント、介護サービス計画等に、本人、家族の希望を必ず記入する事業所が多くなっている。
- ・介護サービス計画の目標設定に意識づけられている。
- ・記録することにより、ケアの振り返りができる。
- ・意識改革・向上が見受けられる。
- ・外部の目を通して、事業所の意識向上につながったと思う。
- ・記録をしっかりする事により利用者の状況を把握し個々のケアが共有しやすくなった。
- ・義務づけられていることが当然の事として考えられはじめている5年目である。

- ・苦情、相談の説明が良く記録されている。
- ・困難事例も、地域包括支援センターに相談し利用者本位に解決するしくみができ、意識も向上している。
- ・個々の利用者の希望にあわせ個別対応（レクレーションなど）をしている。
- ・調査項目の「希望」を説明することで事業所の気づきにつながる場合がある。
- ・利用者、家族への説明同意など利用者本位に確実になっている。
- ・利用者から選択されるから事業者は努力をする。
- ・利用者になが求められるのかを意識するようになっている。
- ・利用者に対する対応や言葉使いが良くなったと思う。
- ・利用者の満足度調査を行う事業所が増えてきた。
- ・特に施設系において、施設内部や利用者の清潔の保持が進んでいる。

#### ＜事業者における法令遵守の浸透＞

- ・第三者の調査員が訪問し、記録物を見ることは透明性の確保につながると思う。
- ・法令遵守の浸透や意識づけに役立っている。
- ・倫理規程や職員心得を整備している事業所が増えている。
- ・法令遵守が何か、大事なことであることを再認識したと言われた。
- ・毎年の研修計画に加わるようになった。反復学習を行い、意識向上につながっている。
- ・個人情報保護の取り組みがなされるようになった。
- ・事故、災害発生時の対処方法のマニュアルを整備。
- ・介護事故発生の時、民事訴訟が起きた場合の有力な抗弁証拠となるという事業所もある。
- ・公表制度によってコンプライアンスの意識が高くなってきている。
- ・法令改正や制度改正などがあつた場合、県、市などが実施する外部研修に積極的に参加している傾向が見られる。
- ・サービス提供記録や契約書類等が良く整備されている。

#### ＜事業所におけるケアの質/サービスの質向上＞

- ・満足度調査やアンケート調査をして、業務改善やサービスの質の向上につなげている。
- ・年に1回、記録を通して業務の見直しができる、改善する機会ができて良いという意見がある。
- ・多職権でカンファレンスが聞かれている。
- ・職員間の会議などでサービスの質の向上のための話し合いの記録が確認できる事業所が年々増えている。
- ・事業所評価、自己評価をする事業所が増え、質の向上に繋げていっている。
- ・計画書の整備、事業所間の連携の活発化計画とサービス提供実務とのリンク等、質の向上につながる努力が伺える。
- ・各サービスのアセスメント計画が一定の内容になってきた。
- ・スタッフ各自の創意工夫の重要性を感じた。
- ・利用者への対応：食事介助入浴介助、排せつ介助、全てに利用者の人格尊重に配慮ができるように努めている。

- ・真面目にサービスを提供しようとしている事業所が多い。
- ・介護計画をもとに業務をしているので職員のサービス共有化されている。

#### <都道府県による監査実務の円滑化>

- ・「介護サービス情報の公表制度」での訪問調査は監査の事前準備として役に立つ。
- ・公表制度の調査を監査の前準備との認識で対応する事業所がある。
- ・県の監査は、事業所にとって緊張するものなので絶対に必要と思う。
- ・事業所から「調査」と「監査」の項目が重複しているのでは？という声がある一方、監査に向けての準備段階と捉えてプラスに考えている声もある。
- ・回数を重ねる度に理解が深まり、監査実務が円滑化できる。
- ・事業所から、書類の整備が円滑にできるようになり監査の時間が短くなったと聞いた。
- ・監査や情報公表が定期的に行なわれることで、従業者間の仕事に対する緊張があり、質の向上へとつながる。
- ・監査指導の際、公表の情報を活用していると聞いたことがある。
- ・書類の整備を良くする習慣となると思う。
- ・訪問調査で問題がありそうな事業所については、定例会で県に報告するシステムがあり、監査の促進につながると思う。

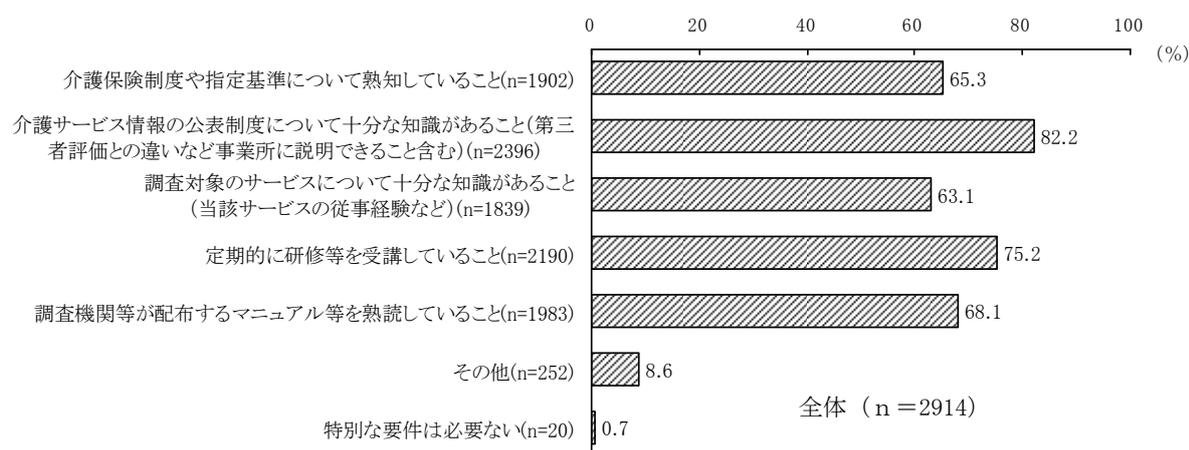
#### <その他>

- ・昨年よりは、よい公表をしたいという目標をもち、達成感を得ようという事業所が多い。
- ・調査の効果は、業務の整理をするきっかけになっていることだと思う。
- ・事業所から、調査を受けることにより実務・記録の仕方などを改めて理解したと言われた。
- ・第三者が事業所を調査することによる説明責任の自覚の促し、透明性の確保につながる。
- ・公表制度の内容理解と事業所への応援の役目を果たせる調査になれると相乗効果がある。
- ・事業所がきちんと業務を行っていることを、調査員が認めてくれると張り合いがあるとの声を聞いた。

## ④ 調査員の資質としてどのようなものが必要だとお考えですか。(複数回答)

調査員の資質として必要なものについて最も高いのは、「介護サービス情報の公表制度について十分な知識があること（第三者評価との違いなど事業所に説明できること含む）」(82.2%)。次いで「定期的に研修等を受講していること」(75.2%)、「調査機関等が配布するマニュアル等を熟読していること」(68.1%)と続く。

図表 2-86 調査員に必要な資質



## 調査員の資質として必要なものについて &lt;その他の記載より&gt;

## &lt;基本的な判断力に関するもの&gt;

- ・冷静な目で、公平・中立に判断・対応ができること。
- ・誠実な判断力、説得力があること。
- ・協調性、臨機応変な判断力、客観的な視点。
- ・コミュニケーション能力。傾聴、読解力。

## &lt;態度・マナー・守秘義務等の基本動作に関するもの&gt;

- ・訪問時の態度、言葉使い、服装、時間厳守などに配慮していること。
- ・接遇、礼儀正しく、人間的であること。
- ・初心を忘れず、先入観無しに調査を実施すること。
- ・守秘義務を必ず守れること。

## &lt;利用者本位の姿勢に関するもの&gt;

- ・利用者のために、情報公表制度が役に立つようにと考えて行動する気持ち。
- ・利用者の立場からサービス提供を考える力。

## &lt;介護サービスに関する基本的知見に関するもの&gt;

- ・調査対象サービスについての基本的な知識。
- ・福祉の有資格者、実務経験。有資格者は実務経験もある方が良い。
- ・福祉の未経験者へは研修（4日間の研修と1～2日の実習）が必要。

- ・福祉サービスの重要性と現場職員の理解が出来る人。
- ・福祉サービス向上への意欲・意識を持っていること。

#### ＜円滑な調査実務の遂行・事業所理解の促進に関するもの＞

- ・事業所の意見を聞く姿勢で調査した上で、分かりやすく結果を説明できること。
- ・「あり」「なし」の判断基準・理由を明確に説明できること。
- ・判断基準の統一見解。
- ・事業所への配慮、提示書類に求められる内容が含まれているかを見抜く力と説明力。
- ・サービスの質の向上に必要な仕組みについて説明できること。
- ・調査の主旨と事業所に求める事を学習し、把握していること。
- ・調査に対する責任感。
- ・調査機関等が実施する研修への参加。

#### ＜その他＞

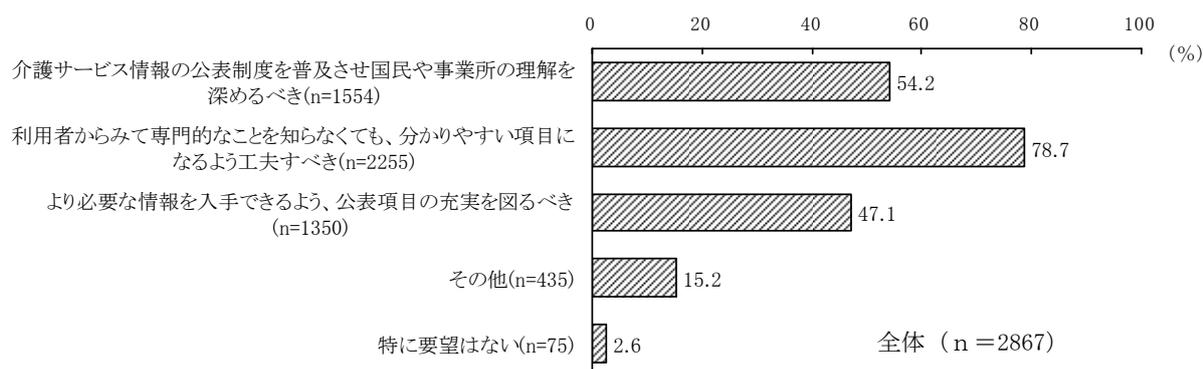
- ・地域情報（保険者や自治体の特徴）を知ること。
- ・高齢者問題に関する社会の動向、情勢についての情報把握。
- ・介護保険制度の動向について関心を持ち、知識を習得すること。
- ・新規事業所のためには事業運営のためのマネジメントスキルが必要。

### ⑤ 介護サービス情報の公表制度の円滑な運用に向けての要望についてどのようにお考えですか。(複数回答)

介護サービス情報の公表制度の円滑な運用に向けての要望について最も高いのは、「利用者からみて専門的なことを知らなくても、分かりやすい項目になるよう工夫すべき」(78.7%)。次いで「介護サービス情報の公表制度を普及させ国民や事業所の理解を深めるべき」(54.2%)、「より必要な情報を入手できるよう、公表項目の充実を図るべき」(47.1%)と続く。

図表 2-87 介護サービス情報の公表制度の円滑な運用に向けて

No.	カテゴリー名	n	%
1	介護サービス情報の公表制度を普及させ国民や事業所の理解を深めるべき	1554	54.2
2	利用者からみて専門的なことを知らなくても、分かりやすい項目になるよう工夫すべき	2255	78.7
3	より必要な情報を入手できるよう、公表項目の充実を図るべき	1350	47.1
4	その他	435	15.2
5	特に要望はない	75	2.6
	無回答	70	
	全体	2867	100.0



### 介護サービス情報の公表制度の円滑な運用に向けての要望について <自由回答の一部抜粋>

#### <利用者の視点に立った見直しをするべき>

- ・一般の人が理解出来るような文章や例を挿入した方が良いと感じる。
- ・利用者の介護サービスの選択に資するのが目的であるとするならば、指定基準に即した調査項目へ抜本的に見直し、もっと具体的にケアサービス等が分かる項目があった方が良い。
- ・利用者側の意見を尊重した項目の検討が必要。
- ・調査項目、内容が細かすぎる。利用者、家族が真に知りたい情報について検証し直すべきだと考える。
- ・各調査項目が、それぞれ、どんな意図で設定されているのかを事業所がより理解できるようにすれば、もっと業務改善やサービスの質の向上につながると思う。
- ・事業者が公表制度のあり方を理解し、設問項目の内容を吟味し、自から厳しくチェックすることによって、サービスの質の向上に資すると思われる。
- ・利用者向けに必要な項目と事業所向けの質の向上に必要な項目とが混ざっているのがわかりにくい。別々のものとして、利用者には分かりやすいもの、事業所には質の向上を図れるものと

分けた方が良いと思う。

#### <利活用促進に向けての取り組みを行うべき>

- ・新聞・雑誌で「公表制度」の目的や見方、利用方法を掲示し、広く活用して欲しい。
- ・利用者が容易に調査情報を入手しやすい紙等での情報提供の仕組みの整備（インターネット以外のメディア）。
- ・利用者本人が活用するというよりは、地域包括支援センター又はケアマネ事業者がサービス開始必要時に公表情報を提供及び配信される事が必要ではないか。
- ・家族や利用者が、公表データを確認し、相談できる窓口を作るべきであるとする。サービスを受ける前の将来を気軽に相談できる場所がほしいと思う。
- ・もっとシンプルにしたような形式で費用負担もかからないか少なくとも済むようなシステムが望まれるのではないかと思う。
- ・利用者は公表結果をあまり見ていないと感じる。広く国民へアプローチする広報が必要と思う。
- ・現在どれくらい利用されているかを都道府県別に公表出来ると利用者が増えると思う。

#### <公表内容・見せ方を工夫するべき>

- ・事業所の特色を掲載できるようにして欲しい。情報公表制度ホームページを見て、契約に結びつけられるようになればメリットがあると思う。
- ・調査項目は「あり」「なし」の判定だけではなく、事業所が特にアピールしたい点を聴き取り、公表できるよう改善すべきである。
- ・調査項目のサービス区分間の整合性をもっと図らなければいけない。（例：アセスメントの場合の「居宅を訪問し」について確認項目…材料、留意点等）
- ・大項目・中・小・確認事項とするのではなく「連番」を使用したら良いと思う。連番は、事業所の調査準備に役だてるばかりでなく、調査員が読み上げるのに役立っている。
- ・利用者のための調査であるので、県、国負担でもっとシビアに実施すべきである。そのことが介護の質を上げる。
- ・100%実施できている事業所は2～3年に1回の調査にし、まだ不十分な事業所のなしの項目について、もう少し踏み込んだ調査に出来れば向上すると思う。
- ・訪問調査の実施頻度について、開始から5年経過し、事業所の管理レベルの向上も図られており、隔年実施など緩和策の検討も必要かと思う。
- ・本調査は、判断や評価、事業所への指導等は一切行えないという大原則であるため、確認のための材料のある、なしの記入だけでは、調査員としてその資質等を活かし切れていないなど、物足りなさ等を一部感している。
- ・判断根拠の中身について幅をもたせるべきと思う。また、チェックだけの公表であるため、事業所の特徴が分かりにくいので改善が必要と思う。
- ・判断基準か、調査機関によって、相違があるように感じた。
- ・疑義項目については、項目の必要性等を年1回は見直しをしてほしい。解説ブックの留意点があいまいすぎる為、調査員判断のバラツキが出る項目が必ずある。

**<公表・調査方法を見直すべき>**

- ・目的をもう一度明確にし、毎年同じ内容で終わらず、3～5年でステップアップすると質の向上につながり事業所も得るもの大きいと思う。
- ・単なる確認作業ではなく意見交換ができるよう充実すべきである。
- ・毎年、実施する必要はないと感じる、2～3年に1度など外部者の目が入ることで、事業所の質がアップすると思う。
- ・契約書、会議録、研修等を同じ項目でまとめてあると調査がしやすい。具体的なサービスの質や事業者側の人間味を問う項目もあると良い。
- ・調査項目の内容を調査するようにすべきと思う。議事録一枚だけでは、本当に内容のある研修やミーティングをしているのかは、分からない。
- ・調査項目が同じようなものがあり、整理統合が必要と思う。

**<制度見直しに関連して>**

- ・事業所の自己申請にしてしまうと、本当にその項目が実施されているのかが確かめられなくなってしまうと思う。

**<他の制度との統合を検討するべき>**

- ・調査員にある程度の権限を与え、県等の監査実務とリンクして考えてはどうか。実際「あり」という事業所も本当は微妙なケースが多々ある。
- ・公表制度の調査の中に都道府県の監査業務を移管・統合すると効率的で良いと思う。

**<データ精度を高める仕組みを検討するべき>**

- ・利用者が本当に知りたい情報と少しズレがあると思うので、情報公開内容の検討が必要と思う。
- ・本来の目的である利用者の選択に資するものにするには、内容を分かりやすく簡潔にした方が良い。

**<その他>**

- ・全国一律の制度として高い水準での運営の充実を図るべき。
- ・調査拒否をする事業所には何らかの処置を促すように国・県として対策を考慮してほしい。
- ・調査員の研修は調査開始前1回だけであり、少なくとも3回以上は必要と思う。

**⑥ 介護サービス情報の公表制度について <自由回答の一部抜粋>**

情報公表制度に関する意見として、調査員から寄せられた主な意見として、以下のものがあげられる。

**<事業者のサービスの質向上・利用者選択支援に資する>**

- ・本制度は、事業所の透明性を高めることに大いに役立っていると感じる。無くなってしまうと、事業所は、研修制度や、改善の取り組みに消極的となり後退すると思う。
- ・毎年新しい情報が公表されることが重要で、良い仕組みだと思う。
- ・利用者自身がパソコンを使って情報を見るという事は少ないと思うが、家族やケアマネは大いに活用できる制度である事は間違いない。経営向上のための具体例や指針が示されているので、事業所は有効に利用してもらいたい。
- ・本調査をする事により、利用者本意、書類の重要性、研修等による職員の資質の向上、管理者の姿勢等々、5年間で効果があったと考える。県の監査の手助けにもなっていると思う。
- ・調査及び公表制度は、事業所自体の自己コントロールに役立つ国民の知る権利に資する上でも大切なことと思う。
- ・訪問調査することで事業所に良い緊張感があり年に一度実施する意義あるようになってきている。
- ・事業所の選択に当たり、利用者が公表制度を利用する率を上げなければ調査への対応は形骸化していく。
- ・利用者自身がパソコンを使って情報を見る事は少ないと思うが、家族やケアマネは多いに活用する制度である。事業所の経営向上のための具体例や指針が示されているので、有効に利用してもらいたい。
- ・事業所選択には非常に有効だと思う。特にケアマネジャーには必思の調査だと思う。ケアマネジャーが利用者の事業所選択のために積極的に活用するように指導すべきと思う。

**<利用者の視点に立った見直しをするべき>**

- ・利用者が比較検討しやすい画面になれば、活用促進され、事業所ももっと真剣に取り組むようになると思う。

**<その他>**

- ・利用者及び家族の安心、安全確保のためにも調査員や事業所の職員それぞれの立場で学び合うことが必要と思う。
- ・本制度は、事業所から見た場合、やらされているとの声を聞くが、やらされていても結果的に利用者のためになれば良いことと思う。
- ・本調査を機会に、内容の記録整備が図られているメリットがある一方で形骸化を感じる。

## 調査員向けアンケート調査結果のまとめ

### <調査実務に関して>

調査員の属性と勤務態様をみると、非常勤・兼務の調査員が最も多く（48.8%）、1回の訪問につき、訪問調査時間は、平均2.1時間であり、サービス種によって調査時間が異なる。平均訪問件数は、27.5件である。

訪問調査の準備としては、対象事業所の公表情報を確認するが約9割であり、この他、解説ブックの確認（84.4%）、調査機関独自のマニュアルの確認（61.9%）と続く。

事業所からの疑義は、調査情報に関してが70.6%、基本情報に関して22.9%であり、調査員が公表項目記入にあたり、一定の役割を果たしている実態が読み取れる。

事業所によって違いが大きいと思われる調査情報項目については、「介護サービスの内容、評価等のために講じている措置」（大項目Ⅰ中項目4）が44.8%、次いで「介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置」（大項目Ⅱ中項目5）が40.2%となっている。サービス評価・改善、事業所評価・改善の取り組みは、事業所により差がでており、との認識が示されている。

### <疑義照会に関して>

項目に関する事業所からの疑義照会については、「あり」が45.4%、「なし」が54.6%と、「なし」のケースが若干上回っている。その際の対応は、調査機関内で判断（24.3%）、次いで「少数の調査員同士で判断」が17.1%であり、調査機関内で処理することが多い。

調査情報項目に関する疑義照会の傾向として、仕組みがありでも事例がない場合の示し方が最も多い（22.4%）。調査情報項目の課題としては、「利用者にとってわかりやすい項目にすべき」との要望、「重複する項目を整理すべき」、「項目の解釈の整理をすべき」等が寄せられており、調査の現場においても、公表ルールや項目表現につき、疑問が生じているとの意見が寄せられている。

### <情報公表制度の課題・効果に関して>

訪問調査の場面で直面している課題について、訪問調査に行き、事業所からの報告と実際が異なることについては、「よくある」「ときどきある」をあわせると72.3%である。訪問調査で調査員が確認することにより、公表される情報の客観性が担保されているといえる。

次いで、「報告、調査への対応が形骸化している事業所がある」が70.5%となっている。現場で生じた課題や状況について、「調査機関に報告している」が約7割である。

訪問調査の効果として、調査情報項目を設定し、訪問調査を行う仕組みによって、事業所におけるマニュアル整備、記録整備、業務プロセスの評価・改善、研修実施、法令遵守、利用者本位の意識向上に繋がっている、との認識とであり（「そう思う」「ややそう思う」の回答が約8割以上）、事業所の質確保に効果を発揮している、との認識である。

制度の円滑な運用にむけての要望として、利用者にとってわかりやすい項目になるよう工夫すべき（78.8%）との要望がある。

## 2. ヒアリング調査

### <実施方法>

#### ① 目的

アンケート調査内容を補足するとともに、各都道府県における情報項目の解釈の標準化に向けた取り組みについて把握することを目的として、ヒアリング調査を実施した。

#### ② 調査対象

都道府県、情報公表センター、調査機関、調査員

図表 2-88 ヒアリング調査対象一覧表

	県・公表センター	調査機関・調査員
神奈川県	県担当者 指定公表センター担当者	県指定調査機関（1機関） 同機関所属の調査員（複数名）
愛知県	県担当者 指定公表センター担当者	県指定調査機関（1機関） 同機関所属の調査員（複数名）

#### ③ 実施時期

平成 22 年 12 月

#### ④ 調査内容

アンケート調査票に沿い、以下の事項についてのヒアリングを行った。

##### (a) 県・公表センター

図表 2-89 ヒアリング項目一覧表(県・公表センター)

主なヒアリング項目	
1. 公表制度実務について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 人員体制</li> <li>・ 業務分担（県／公表センター）</li> <li>・ 業務上の課題</li> <li>・ 広報活動</li> </ul>
2. 公表項目の疑義照会について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 標準化のための取り組み</li> <li>・ 疑義照会対応体制</li> <li>・ 基本情報項目に関する疑義の傾向</li> <li>・ 調査情報項目に関する疑義の傾向</li> </ul>
3. 制度の課題と効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 訪問調査において直面していること</li> <li>・ 訪問調査の効果</li> <li>・ 円滑な制度運用への要望</li> <li>・ 今後の利活用についての考え方</li> </ul>

(b) 調査機関・調査員

図表 2-90 ヒアリング項目一覧表(調査機関・調査員)

主なヒアリング項目	
1. 公表制度実務について	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 訪問調査の準備について</li><li>・ 事業所からの質問・相談内容について</li><li>・ 事業所により違いが大きい項目について</li></ul>
2. 公表項目の疑義照会について	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 疑義照会対応体制</li><li>・ 調査情報項目に関する疑義の傾向</li></ul>
3. 制度の課題と効果	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 訪問調査において直面していること</li><li>・ 課題への対応方法</li><li>・ 訪問調査の効果</li><li>・ 円滑な制度運用への要望</li></ul>

## (1) 都道府県・情報公表センター向け調査

都道府県・情報公表センター向けのヒアリング調査で寄せられた意見について、以下のとおり整理した。

### (a) 公表実務の業務分担

ヒアリングの2県ともに、県、公表センター間で業務分担がなされており、公表実務に関しては、公表センターが主となって、実施している。2県ともに、基本情報に関する公表データのチェックに関する業務負荷が大きい。

### (b) 業務上の課題

公表拒否・未納事業所に対しては、有効な措置が実質機能していない現状との指摘があげられた。

苦情に関して愛知県では、制度導入当初、手数料負担に関するものが多かったが、最近では落ち着いてきているとのことである。問い合わせの内容としては、制度、項目に関してだけでなく、システム入力・PC操作に関するものもある。

事業所からの苦情の背景には、公表諸手続、諸対応に要する時間のわりに、活用されていないという負担感があるのではないかと、との指摘があげられた（愛知県）。

図表 2-91 ヒアリングで寄せられた意見(公表制度実務)

	神奈川県（県・公表センター）	愛知県（県・公表センター）
業務分担	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実務は公表センターが主となって行っている。</li> <li>・基本情報の内容の妥当性のチェックの負担が大きい。</li> </ul>	
業務上の課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・システムの使い勝手に関する苦情が多い。</li> <li>・普及には、情報の正確性が必須である。</li> <li>・制度アピールのためのメディア戦略も必要である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公表拒否・未納事業所に対する有効な措置が実質上機能していない。</li> <li>・事業所苦情の背景には、労力、時間の割に、活用されていないことからくる負担感がある。</li> <li>・利活用が進んでいない。</li> <li>・公表システムの使い勝手が悪い。</li> <li>・苦情の内容は多様。手数料負担に関するものは一部の事業所からである。入力、パソコン操作に関する問い合わせもある。</li> </ul>
広報活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・シンポジウム開催等実施。</li> <li>・検討委員会を設置し、意見を求めている。</li> <li>・各地にて説明会を実施。</li> <li>・地域包括支援センター、居宅介</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市町村、地域包括支援センターに案内をしている。</li> </ul>

	護支援事業所に向けた制度説明を実施。	
--	--------------------	--

### (c) 公表項目の疑義照会について

公表項目の標準化を目的に、神奈川県では、県独自のマニュアルの作成・整備を行い、調査機関・調査員への徹底をはかっている。愛知県では、Q&A集を用いて、関係諸機関で共有している。

情報項目に関する疑義照会は、2県とも、主に公表センターが担当しており、不明な点があれば、県に照会している。傾向としては、「基本情報」のうち、算出方法等に関わる項目についてが多い。

図表 2-92 ヒアリングで寄せられた意見(公表項目の疑義照会)

	神奈川県 (県・公表センター)	愛知県 (県・公表センター)
公表情報の標準化のための取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>外部委員による委員会を設置し、計画立案や活用マニュアル作成などを検討。</li> <li>独自のマニュアルを作成・整備を重点的に実施し、県内への徹底を行っている。作成に、相当数の時間と労力を要したが、それにより、調査機関、調査員、事業所にも定着し、疑義は減少している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>調査機関の有志からなる団体が研修を企画している。</li> <li>Q&amp;Aは、調査機関・公表センター・県において共有。</li> </ul>
疑義照会対応体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>公表センターが主として担当。不明な点があれば、県に照会する。</li> <li>制度に関する苦情は県が対応する。</li> </ul>	
項目に関する疑義照会の傾向	<ul style="list-style-type: none"> <li>「基本情報」に関するものが多い。</li> </ul>	
基本情報項目に関する疑義の傾向	<ul style="list-style-type: none"> <li>1人当たりのサービス提供時間等が多い。</li> <li>→「専従・非専従」などの用語につき、独自ルールを作りマニュアルに反映させている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>常勤換算、有資格者の記入方法、サービス提供回数、介護予防訪問介護の算定件数等が多い。</li> </ul>
調査情報項目に関する疑義 (の傾向)	<ul style="list-style-type: none"> <li>項目に関する独自の (具体的な) 基準を設けている (マニュアルに反映)。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>確認事項が複数となっている場合の対応。</li> </ul>

#### (d) 制度の課題と効果

訪問調査において直面していることとしては、制度施行後5年を迎え、調査に要する時間が短縮される傾向がある、とのことである（神奈川県）。事業所が慣れてきたという側面と、調査の効率化がはかられている側面とが考えられるが、意味ある調査がなされていくことが重要、との指摘である。

訪問調査によって、情報の客観性が確保されているのであり、今後も重要との認識である（2県）。

効果としては、事業所のマニュアル整備の促進がはかられたこと、新規事業者にとっては、運営管理指針としても役立つとの指摘もあげられた（神奈川県）。

円滑な制度運用にむけては、利用者・ケアマネジャーによる事業所選定に資するよう、必要な情報は何かを検討すること、正確な情報を挙げていくこと（基本情報）、わかりやすさに配慮すること（表現）、情報更新の頻度についても検討すること等が必要であるとの意見である（2県）。

図表 2-93 ヒアリングで寄せられた意見(制度の課題と効果)

	神奈川県（県・公表センター）	愛知県（県・公表センター）
訪問調査において直面していること	<ul style="list-style-type: none"> <li>調査に要する時間が短縮される傾向がある。意味のある調査ができなければ、不要論に繋がる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>調査機関、調査員による判断の違いが生じている。 →事例を集約し、統一解釈を検討し、対応する必要がある。</li> <li>事業所の姿勢により、受け止め方が異なる。</li> </ul>
訪問調査の効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>調査員が直接現地で確認することにより客観性が担保される。</li> <li>記録の重要性の認識、サービスの質の向上につながっている。</li> <li>事業所のマニュアルの整備が進んだ。</li> <li>新規事業所には運用管理のガイドとしても役立っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「あり」「なし」のチェックだけでは、実際の効果はみえない。中身が伴ってこそ意味がある。</li> </ul>
円滑な制度運用への要望	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報の項目は、利用者、ケアマネジャーによる事業所選定に資する指標となるべきである（利用者等の選択のプロセスに沿って必要とする情報の種類の見直し、精度・正確さ（特に基本情報）、更新の頻度、わかりやすさの向上）。</li> <li>第三者が見ているという監視・けん制の意義があり、後退させるべきではない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>調査に係る手間と活用される情報とのバランスに配慮すべき。</li> <li>県民が求めている情報、知りたいことは、事実公表からだけでは読み取れない。</li> <li>事業所側から「できる」ことをアピールできない。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>質・価格サービスの見える化が必要。選択に資す情報の検討がもとめられる。</li> <li>多くの人に利用される制度、システムとすべきである。</li> </ul>	

	神奈川県（県・公表センター）	愛知県（県・公表センター）
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・タイムリーな情報が不足している。</li> <li>・記入上のミスについてもシステム上のチェックを充実させるべき。</li> </ul>
今後の利活用について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県自のシステムも開発。利用者が求めている情報を提供しようとしている。</li> <li>・行政としては、介護市場の動向把握、課題抽出という意義があり、国と県の連携が必要である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現状でも指導監査時に情報を持参するなどして活用している。実施審査の効率化のため、制度を活用できるとよい。</li> <li>・ケアマネジャーの実務研修にて取り上げてもよいのではないか。</li> <li>・公正中立の立場から、項目の読み解き支援は、別機関で実施すべきと考える。</li> </ul>

## （2）調査機関・調査員向け調査

調査期間・調査員向けのヒアリング調査で寄せられた意見について、以下のとおり整理した。

### （a）訪問調査の準備について

県独自のマニュアル（神奈川県）やQ&A集（愛知県）を調査員に配布するとともに、調査員研修も実施している。調査の事前準備としては、前年の基本情報や、調査情報の比較確認を行っている。

### （b）事業所からの質問・相談内容

事業所から「基本情報」に関する疑義を受けることがある。また入力した内容の変更方法等、パソコン操作に関する質問も多い。

### （c）事業所により違いが大きい項目について

「評価」の捉え方が事業所により違いがある。大規模法人事業所では、「評価」の考え方が比較的定着しており、小規模のところには馴染みが薄い傾向があるとの意見があげられた。

図表 2-94 ヒアリングで寄せられた意見(公表制度実務)

	神奈川県 (調査機関・調査員)	愛知県 (調査機関・調査員)
訪問調査の準備について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 県独自のマニュアルを作成し、研修を実施している。</li> <li>・ 調査委員会を設置し、計画・課題等協議している(外部委員より構成)。</li> <li>・ 調査前に基本情報、前年の調査情報、HPなどを確認する。利用者の状況、職員、管理者に関する項目、併設状況などに注目する。</li> <li>・ 事業所に対してもマニュアル読み込みを連絡している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 県連絡会議を通じて作成したQ &amp; A集等をマニュアルとして調査員に配布している。</li> <li>・ 研修受講を調査実施の要件としている(調査機関)。</li> <li>・ 調査前に前年の基本情報の比較、前年の調査情報の確認を行っている。</li> </ul>
事業所からの質問 ・ 相談内容について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 項目についてだけでなく、入力方法等パソコン操作についての質問もある。</li> <li>・ 「基本情報」常勤換算等について疑義を受けることがある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 介護保険サービスの基礎的なことも質問を受ける。</li> <li>・ 事業所の「自己評価」について質問を受けることが多い。</li> <li>・ 調査項目の理解がされていないのでは。</li> </ul>
事業所により違い が大きい項目について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ サービス計画の「評価」についての疑義が多い。大規模事業所では、PDCAの考え方が定着しており、「評価」になれている。</li> <li>・ 「事例検討」と「研修」の違いが認識されていない事業所がある。</li> <li>・ 事業所の「自己評価」を個人評価と混同していることがある。</li> <li>・ 「研修実施」は事業所により差がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「自己評価」は評価の取り組みに差がある。</li> <li>・ サービス計画の「評価」について、実態との差があるのではないかと。</li> </ul>

#### (d) 公表項目の疑義照会について

訪問調査の場面での事業所からの疑義は、通常は調査員が現場で解決している。疑義の傾向としては、項目表現がむずかしく、意図が伝わりにくい（「または」「および」の区別）、「該当なし」にあてはまるものかどうかの記載ルールがわかりにくく、記入誤りがある、サービス計画の「評価」、「自己評価」などについての理解が十分でなく、相談を受けることが多いなどの意見があげられた。

図表 2-95 ヒアリングで寄せられた意見(公表項目の疑義照会)

	神奈川県（調査機関・調査員）	愛知県（調査機関・調査員）
訪問調査における 疑義対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>原則として現場で対応する。調査機関に電話で確認する場合もある（特に1人体制以降）。</li> <li>調査員は調査報告書を提出し、疑義などがあれば調査機関が集約する。</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>調査員→調査機関→公表センター→県の流れで対応する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業所と判断が異なる場合にはマニュアルを見せて説明すると納得される。</li> </ul>
調査情報項目に関する疑義（の傾向）	<ul style="list-style-type: none"> <li>「個別援助計画」、計画の「評価」、「自己評価」などについて理解が十分でなく、相談を受ける。</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>「該当なし」が連続するが意味が異なる部分は記入誤りが多い。</li> <li>「事例検討の記録」の該当の判断、「予防」と「一体的な運営」の場合の判断に迷う。</li> <li>「事例検討」と「研修」の違い、介護と看護の記録の開示について「開示の記録」、計画書・重要事項への「同意」等について、理解が得にくい。</li> <li>確認のための材料すべてを揃える必要があるとの思い込みがみられる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「または」「および」の区別等、項目表現のルールを説明している。</li> <li>個人情報保護に関して、利用目的と指針について疑義がある。</li> <li>施設系の場合の主治医の記載について疑義がある。</li> </ul>

### (e) 制度の課題と効果

訪問調査において直面していることとしては、事業所によって、調査への取り組み姿勢に差があるとのことである。記録や研修ができているところは、提供サービスの質も良く、調査時の説明に対しても前向きで協力的といった印象をうける（神奈川県・調査員）とのことである。

事業所の認識と調査結果の判断が分かれる場面では、説明をすれば、トラブルはほとんどないとの意見があげられた（愛知県・調査員）。基本情報につき、誤りを発見した場合は、修正してもらっており（神奈川県・調査員）、公表情報の正確性確保に努めている。

訪問調査については、情報の客観性が確保されているのであり、今後も重要との認識である。

効果としては、多くの事業所でマニュアルの整備が進んできており、全体として、認知症、プライバシーの理解、感染症や事故への対応、事例検討等が充実してきたと感じる、との意見があげられた（神奈川県・調査員）。

円滑な制度運用にむけては、制度の周知が必要であり、そのためには、利用者が読むことを念頭に、わかりやすく、読みやすいものにすべきであり、項目も見直していく必要がある、との意見があげられた。また、本制度は、訪問調査により第三者が立ち入ることに意味があるものであり、事業所の質確保のためにも、継続していくことが重要との意見があげられた（2県調査機関・調査員）。

図表 2-96 ヒアリングで寄せられた意見(制度の課題と効果)

	神奈川県（調査機関・調査員）	愛知県（調査機関・調査員）
訪問調査において直面していること	<ul style="list-style-type: none"> <li>記録や研修ができているところは、サービスもよく、調査時の説明に対して、前向き、協力的との印象。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>前年度と全く同じ計画や記録等提示する、非現実的な実施記録の提示、活用形跡のないマニュアルの提示等、形式的な対処で済ませる事業所もある。</li> <li>調査員は事実確認のみ行う原則であるが、踏み込み助言等せざるを得ない場面がある。</li> <li>制度にのっとって質を上げてきた事業所とそうでない事業所が両極化している。</li> </ul>
課題への対応方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>「基本情報」については、誤りを発見した場合、修正をもらっている。</li> <li>調査情報については、理解の薄いところ、変更のあった項目につき、事業所認識の誤りがある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業所認識と判断が分かれるところについては、説明し納得をえている。</li> </ul>

訪問調査の効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>多くの事業所でマニュアルの整備が進んできている。全体として、認知症、プライバシーの理解、感染症や事故への対応、事例検討等が充実してきたと感じる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ケアの見直し、気づき、振り返りにつながったという前向きな姿勢を見せる事業所が増えている。</li> <li>事業所にとっては質の向上に向けて取り組むべきポイントが明確になるという利点がある。</li> </ul>
円滑な制度運用への要望	<ul style="list-style-type: none"> <li>制度の周知が必要である。</li> <li>項目については見直しが必要である。</li> <li>利用者が読むことを念頭に、わかりやすく読みやすくすべき。選ぶ際のポイントとなる読み解きを追加すべきである。</li> <li>自己申告のみではなく、第三者が立ち入った調査をするに意味がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業所にとっては、主に調査情報の項目が自己点検の意味がある。利用者は主に基本情報を活用し差別化し、判断の材料とする目的がある。</li> <li>毎年全項目を調査するのではなく、奇数、偶数番号を隔年で調査したり、抜き打ち的にするなどの工夫も必要ではないか。</li> <li>調査を任意とするならば、調査を受けているか否かを明示することにより質をアピールする仕組みとしてはどうか。</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>訪問調査で指定基準違反を発見することは難しい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>項目の意味を伝えずに、説明不足のまま制度をスタートさせた。</li> </ul>

### 3. 疑義照会データ等の分析

本節では、(1) 情報公表支援センターに各県および各県の情報公表センターより寄せられた疑義照会データの分析と、(2) 公表項目解釈の標準化に向けた取り組みとして各県で整備している疑義照会対応マニュアル・Q&A集の分析を行った。

#### (1) 情報公表支援センターに寄せられた疑義照会データの分析

本事業では、情報公表制度施行時以降に、介護サービス情報公表支援センターに寄せられた、公表項目に関する疑義照会データの整理を行い、傾向分析を試みた。

対象データは、平成 18 年の制度施行時～平成 22 年 8 月末迄に、都道府県または各公表センターから寄せられた、基本情報項目と調査情報項目に関するものとした。

分析にあたっては、疑義照会データ全体に対する定量的な傾向把握、疑義照会件数の変化の把握、疑義照会の内容について定性的に分類を行うこととした。本整理を通じて、現行情報項目の課題点、項目疑義を減少させるための方向性を検討した。

#### <実施方法>

##### ① 目的

公表項目に関する疑義照会データの整理を行い、現行情報項目の課題点を分析し、項目の疑義を減少させるための方向性を検討することを目的として実施した。

##### ② 分析対象

情報公表支援センターで保有している疑義照会データ（基本情報項目、調査情報項目）

##### ③ 分析方法

疑義照会データ全体に対する定量的な傾向把握を行い、疑義照会件数の変化等を確認した上で、疑義照会の内容について定性的に分類した。

- ・対象年度 平成 18 年度～平成 22 年度（平成 22 年度は 8 月末日まで）
- ・分類方法 以下の 4 種類の方法で分類し、分析した。
  - ① サービス分類（「居宅系」「施設系」「地域密着型」）
  - ② 「介護サービス情報の公表制度」解説ブックの項目分類
  - ③ 疑義照会の種類
  - ④ 対応の方向性

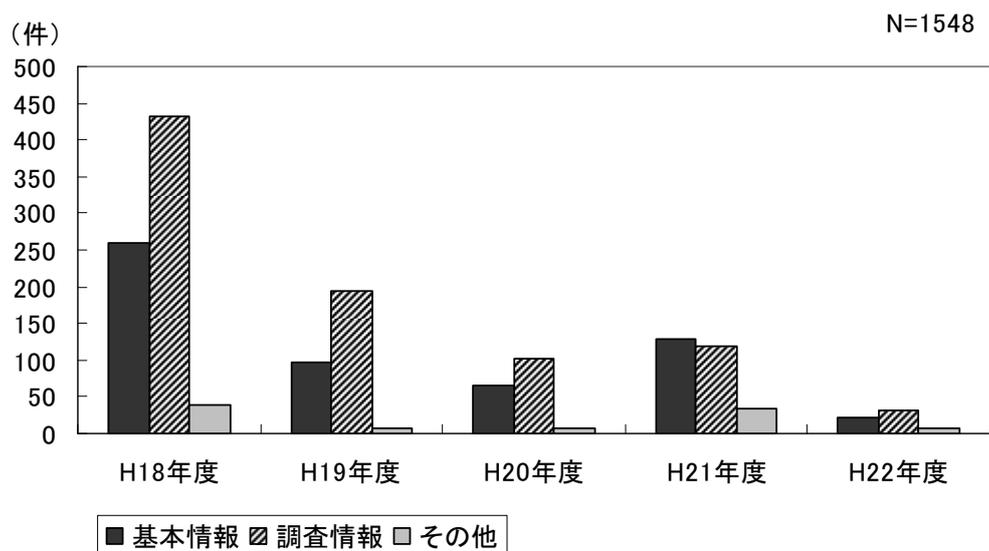
#### <実施結果>

制度の施行から 22 年度まで、対象サービスの追加変更や研修の実施等によって、疑義照会の件数がどのように変化してきたか（制度として改善されてきたか、普及・浸透してきたか等）を把握できた。以下詳述するように、疑義照会件数については、制度施行時が最も多く、その後遞減してきていることから、制度が定着してきた様子が見えてくる。

### ① 基本情報／調査情報別の件数の推移

全体として基本情報項目よりも調査情報項目に対する疑義照会の方が多いが、平成 21 年度のみ、基本情報項目の方が多くなっている。いずれも平成 18 年度から 20 年度までは減少し、平成 21 年度にサービスが追加された時点で増加している。

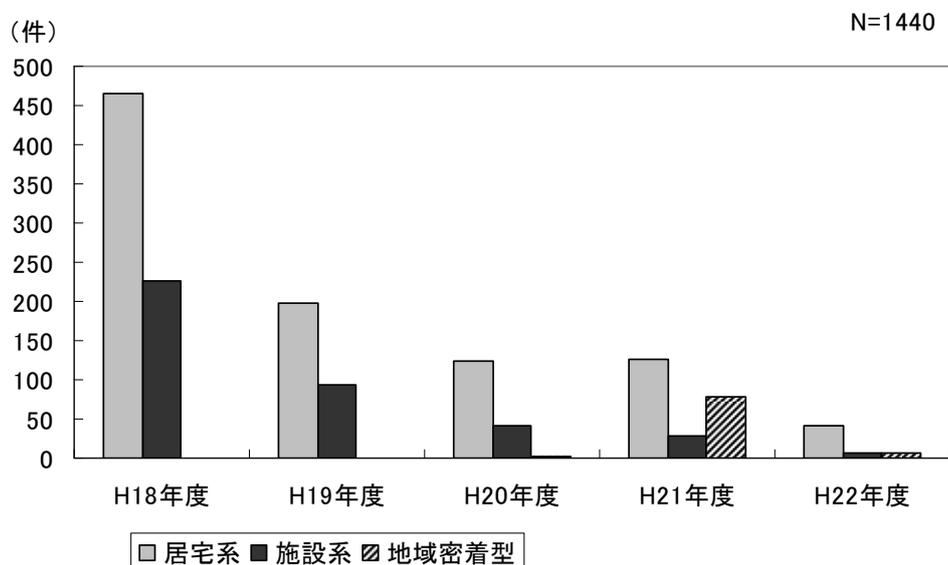
図表 2-97 基本情報／調査情報別の件数の推移



## ② サービス分類別の件数の推移

サービス分類別では、どの年度も居宅系が多い。平成 21 年度からは地域密着型サービスが追加されているが、居宅系サービスも前年度よりも疑義照会の件数が増えている。

図表 2-98 サービス分類別の件数の推移



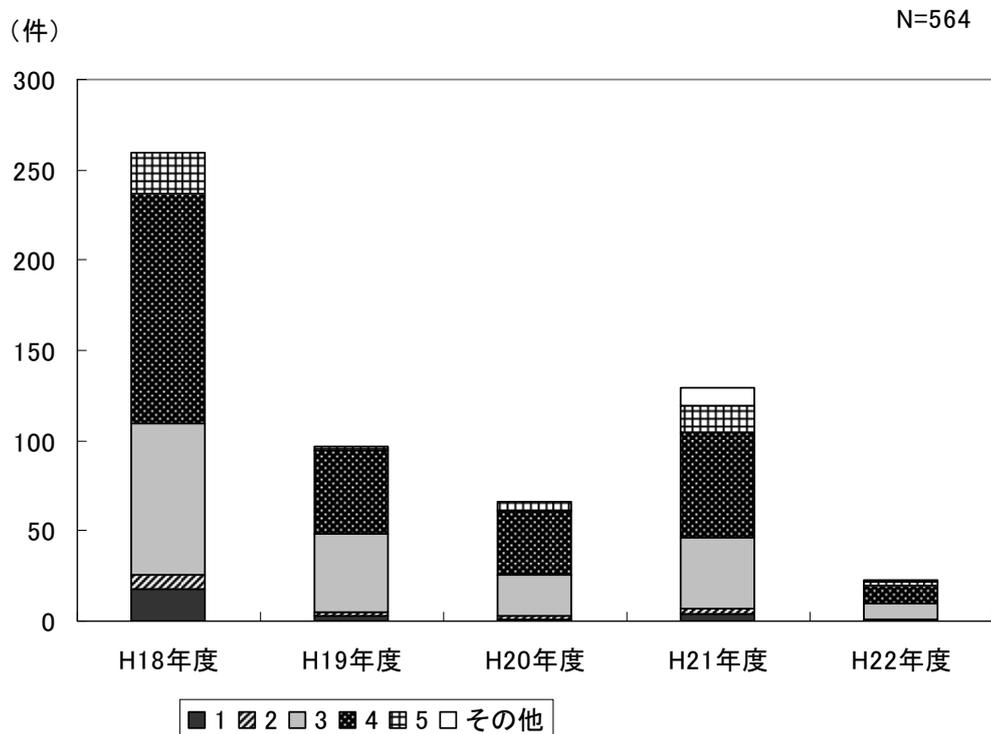
サービス分類	含まれるサービス
居宅系サービス	訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護、訪問リハビリテーション、居宅療養管理指導、通所介護、通所リハビリテーション、福祉用具貸与、特定福祉用具販売、介護予防通所リハビリテーション、介護予防通所介護、介護予防訪問介護、介護予防訪問看護、居宅介護支援、療養通所介護
施設系サービス	介護療養型医療施設、介護老人福祉施設、介護老人保健施設、短期入所生活介護（介護老人福祉施設）、短期入所療養介護（介護療養型医療施設）、短期入所療養介護（介護老人保健施設）、特定施設入居者生活介護（適合高齢者専用賃貸住宅）、特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム（外部サービス利用型））、特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム）
地域密着型サービス	認知症対応型訪問介護、認知症対応型通所介護、小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護、地域密着型特性施設入居者生活介護、地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護、介護予防小規模多機能型居宅介護、介護予防認知症対応型共同生活介護

### ③ 項目別の件数の推移

基本情報項目については、「4. サービスの内容に関する事項」に関する疑義照会がもっとも多く、次いで「3. 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」が多い。特に平成18年度、平成21年度では「4. サービスの内容に関する事項」の占める割合が大きい。

また、「3. 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」は従業者数の算出が求められる箇所、「4. サービスの内容に関する事項」は提供時間などの算出が求められる箇所であり、算出根拠について、疑義が生じている傾向がわかる。

図表 2-99 項目別の件数の推移(基本情報)

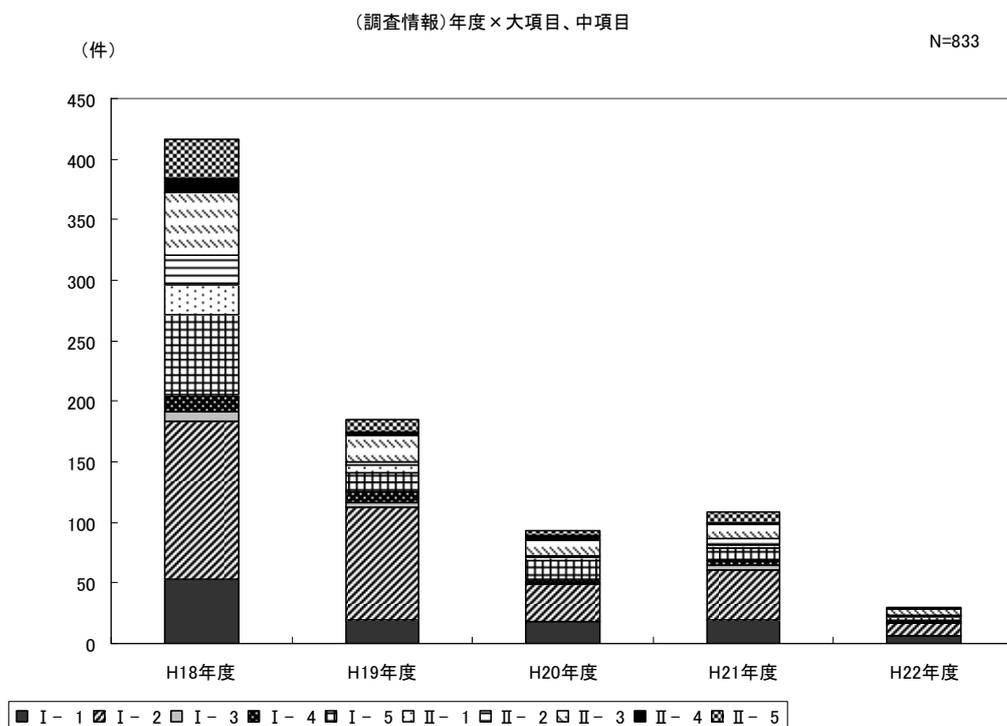


基本情報大項目分類	
1.	事業所を運営する法人等に関する事項
2.	介護（予防）サービスを提供し、又は提供しようとする事業所に関する事項
3.	事業所において介護（予防）サービスに従事する従業者に関する事項
4.	介護（予防）サービスの内容に関する事項
5.	介護（予防）サービスを利用するに当たっての利用料等に関する事項

調査情報項目については、いずれの年も「大項目Ⅰ介護サービスの内容に関する事項 中項目2利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置」に関する疑義照会がもっとも多い。

これらは、介護サービス提供プロセスにおける仕組み、記録を求める箇所であり、サービスにより項目が異なっていることから、細かい疑義が生じやすい傾向がでているものと思われる。

図表 2-100 項目別の件数の推移(調査情報)



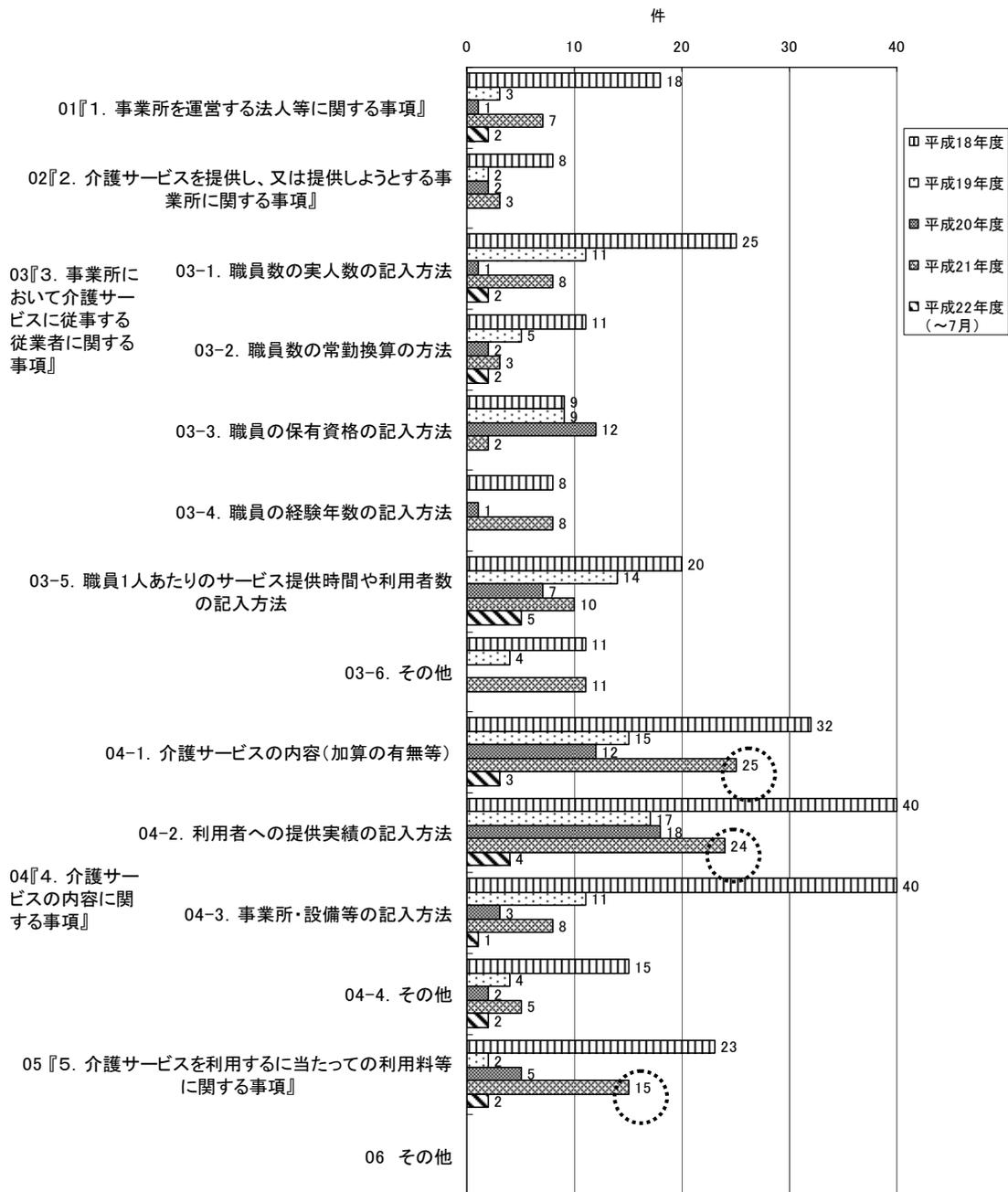
調査情報大項目	調査情報中項目
Ⅰ. 介護サービスの内容に関する事項	1. 介護サービスの提供開始時における利用者等、入所者等又は入院患者等に対する説明及び契約等に当たり、利用者、入所者又は入院患者等の権利擁護等のために講じている措置
	2. 利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置
	3. 相談、苦情等の対応のために講じている措置
	4. 介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置
	5. 介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携
Ⅱ. 介護サービスを提供する事業所又は施設の運営状況に関する事項	1. 適切な事業運営の確保のために講じている措置
	2. 事業運営を行う事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等のために講じている措置
	3. 安全管理及び衛生管理のために講じている措置
	4. 情報の管理、個人情報等のために講じている措置
	5. 介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置

#### ④ 疑義内容別の件数の推移(基本情報)

基本情報項目に関する疑義の件数をアンケートの区分に基づく内容別に見ると、全体的には減少してきているが、「4. 介護サービスの内容に関する事項 介護サービスの内容(加算の有無)」及び「4. 介護サービスの内容に関する事項 利用者への提供実績の記入方法」、「5. 介護サービスを利用するに当たっての利用料等に関する事項」については、平成21年度に大きく増加している。

平成21年度の疑義照会の具体的な内容としては、新規に公表対象となったサービスの基本情報記入に関する問い合わせや帳票誤植の指摘となっている。

図表 2-101 疑義照会件数の推移(基本情報)



平成 20 年度から平成 21 年度にかけて増加した情報公表支援センターへの基本情報項目の疑義照会の主な内容は以下のようになっている。

「介護サービスの内容（加算の有無）」については、調査票の修正で対応可能なものが増えてきているが、「利用者への提供実績の記入方法」、「介護サービスを利用するに当たっての利用料等に関する事項」については、引き続き支援センターで対応する必要があるものが増えてきている。

また、サービス種別の疑義照会件数を見ると、特に「介護サービスの内容（加算の有無）」に関する疑義については、平成 21 年度の制度改正により新たなサービスが加わったサービスへの疑義が増加している。

図表 2-102 平成 21 年度「介護サービスの内容（加算の有無）」に関する疑義対応の方向性別照会数

疑義種類	疑義対応の方向性	件数
介護サービスの内容（加算の有無）	1. 調査票を修正することで対応可能なもの	10
	2. 記載要領を修正することで対応可能なもの	7
	3. 解釈について支援センターで対応する必要があるもの	8
	4. その他	0

図表 2-103 平成 21 年度「利用者への提供実績の記入方法」に関する疑義対応の方向性別照会数

疑義種類	疑義対応の方向性	件数
利用者への提供実績の記入方法	1. 調査票を修正することで対応可能なもの	1
	2. 記載要領を修正することで対応可能なもの	8
	3. 解釈について支援センターで対応する必要があるもの	11
	4. その他	3

図表 2-104 平成 21 年度「介護サービスを利用するに当たっての利用料等に関する事項」に関する疑義対応の方向性別照会数

疑義種類	疑義対応の方向性	件数
介護サービスを利用するに当たっての利用料等に関する事項	1. 調査票を修正することで対応可能なもの	0
	2. 記載要領を修正することで対応可能なもの	1
	3. 解釈について支援センターで対応する必要があるもの	9
	4. その他	4

図表 2-105 疑義対応の方向性に関する分類

疑義対応の方向性	内容
1. 調査票を修正することで対応可能なもの	調査票の誤植に関する指摘・疑義
2. 記載要領を修正することで対応可能なもの	記載要領の誤植や記載がない事項に関する疑義
3. 解釈について支援センターで対応する必要があるもの	個別の事例について解釈が必要な疑義
4. その他	システム改修要望、項目自体の見直し要望等

図表 2-106 平成 21 年度「介護サービスの内容（加算の有無）」に関するサービス種別疑義照会数

サービス種類	集計
認知症対応型共同生活介護	9
小規模多機能型居宅介護	7
訪問介護	2
介護療養型医療施設	1
小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護 /認知症対応型共同生活介護・介護予防認知症対応型共同生活介護	1
通所リハビリテーション	1
認知症対応型共同生活介護/介護予防認知症対応型共同生活介護	1
訪問リハビリテーション	1
(空白)	2
総計	23

図表 2-107 平成 21 年度「利用者への提供実績の記入方法」に関するサービス種別疑義照会数

サービス種類	集計
介護予防訪問看護	3
認知症対応型共同生活介護	2
福祉用具貸与	2
訪問介護	2
介護予防小規模多機能型居宅介護	1
介護予防通所介護	1
介護予防認知症対応型共同生活介護	1
介護予防訪問介護	1
介護療養型医療施設	1
介護老人福祉施設	1
介護老人保健施設	1
短期入所生活介護	1
通所介護	1
特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム）	1
認知症対応型共同生活介護/介護予防	1
訪問リハ	1
訪問看護	1
夜間対応型訪問介護	1
(空白)	1
総計	23

図表 2-108 平成 21 年度「介護サービスを利用するに当たっての利用料等に関する事項」に関する  
サービス種別疑義照会数

サービス種類	集計
認知症対応型共同生活介護	5
特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム）	2
特定福祉用具販売	2
認知症対応型共同生活介護/介護予防	2
小規模多機能型居宅介護	1
認知症対応型共同生活介護/介護予防認知症対応型共同生活介護	1
福祉用具貸与	1
(空白)	1
総計	14

**【参考】平成 21 年度に新たに加わったサービス**

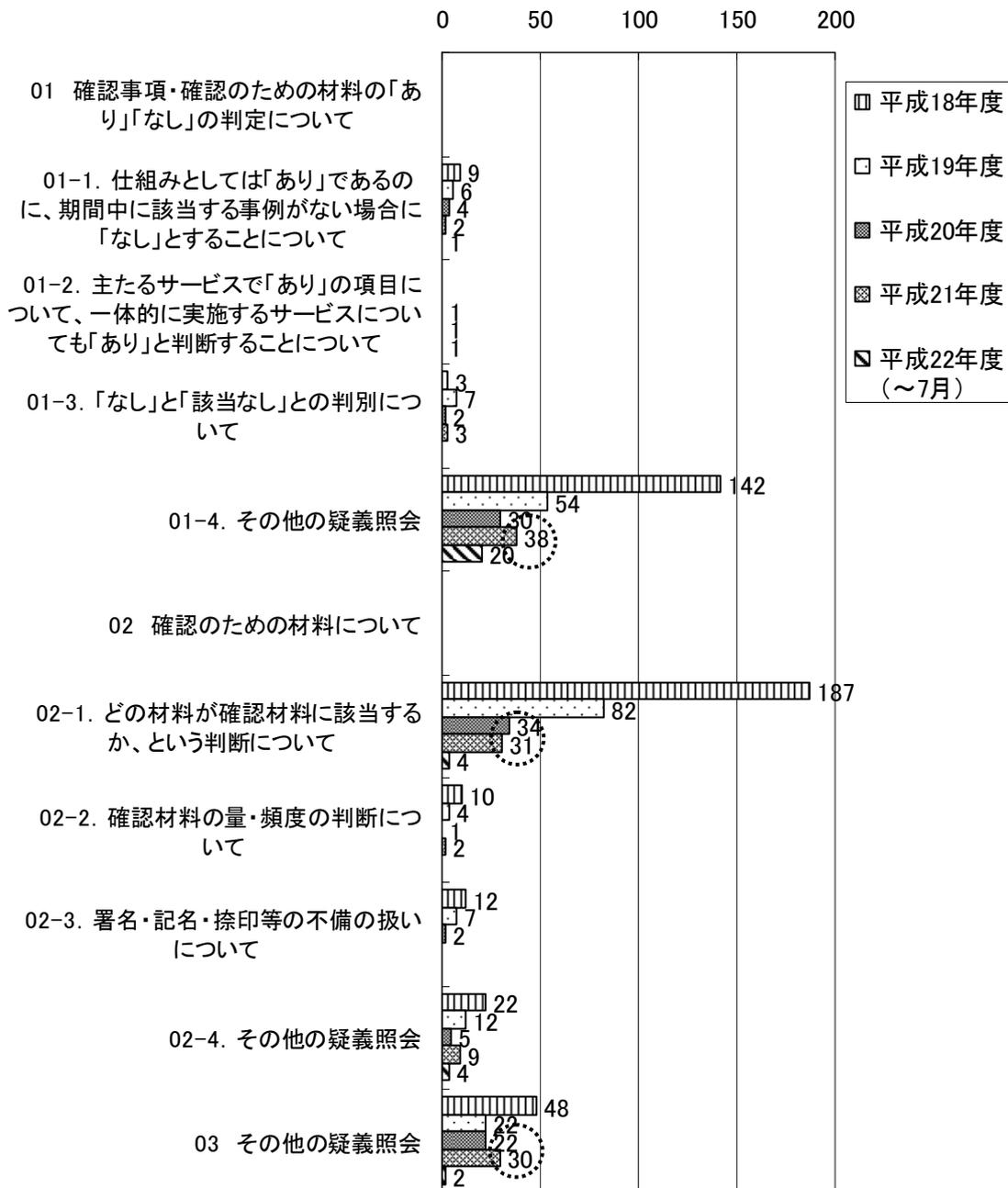
「夜間対応型訪問介護」、「認知症対応型通所介護」、「小規模多機能型居宅介護」、「認知症対応型共同生活介護」、「地域密着型特定施設入居者生活介護」、「地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護」

### ⑤ 疑義内容別の件数の推移(調査情報)

調査情報項目の疑義については、経年でみると全体的に減少している。アンケート項目に合わせて疑義内容を細分化すると、「確認事項・確認のための材料の「あり」「なし」の判定について その他の疑義照会」及び「確認のための材料について どの材料が確認材料に該当するかという判断について」、「その他の疑義照会」については、平成 21 年度以降、やや下げ止まっている様子が見られる。

制度施行当初は、公表ルールに関する混乱がみられたものの、現在は定着制度が定着していることがわかる。ただし、これらの項目については、アンケート結果からも疑義が寄せられやすい箇所であることが示されており、表現の工夫や読み解き方の支援が必要であると思われる。

図表 2-109 疑義照会件数の推移(調査情報)



**【参考】平成 21 年度 調査情報に関する疑義の具体例（情報公表支援センターデータより一部抜粋）**

**「確認事項・確認のための材料の「あり」「なし」の判定について その他の疑義照会」**

**<介護老人福祉施設>**

－「留意点には事業所等としていかなる場合でも身体的拘束を行っていないため、同意の文書そのものがない場合は「該当なし」欄にチェックをするとありますが、身体的拘束を行っていないことの確認はどのように行うのでしょうか？」

→回答：調査では、現に行っている事柄（事実）について事実確認を行うものです。公表情報について立証にあたっては、その責任は事業所側にあり、虚偽の報告に関しては、場合によっては指定の取り消しもありうるもの（介護保険法第 115 条の 29 4 項、6 項参照）であり、調査事務にあたっては、「行っていないことの確認」までは行わないもの、と考えます。

**「確認のための材料について どの材料が確認材料に該当するか、という判断について」**

**<通所介護（介護予防通所介護）>**

－「介護予防に関するマニュアルの調査項目の判断について。事業所としては、利用者の身体能力の低下を予防するためにサービス提供を行っておりますが、ここで言うマニュアルには機能として一次予防、二次予防、三次予防の視点と生活機能や運動器の機能向上などの視点を取り入れなければならないのでしょうか？その根拠とマニュアルを事業所独自で作成するとしたら、どのようなものを作ったら良いのか。」

→回答：同項目は介護予防の取り組みについて問う設問となっております。そのため、マニュアル等の内容まで調査する必要はないと考えられます。マニュアルの内容までは、問わないのが前提ですが、ご質問にお答えするとすれば、貴見のような視点は、必要になると思います。生活機能向上、特定高齢者の選定、運動器の機能向上、栄養改善、口腔機能向上、認知症予防、うつ病予防などの視点を踏まえ、高齢者の状況にあわせ（一次予防、二次予防、三次予防の観点）、介護予防の仕組みの理解、各取り組みの理解を促すようなものが考えられます。

**「その他の疑義照会」**

**<居宅介護支援>**

－「留意点に「ここでの相談、苦情とは、一般的な相談、苦情等である」とありますが、「一般的な」には、ケアプランの中にある他サービス（通所介護、訪問介護等）や他事業所のサービスに対する苦情、また認定前の相談、サービス利用前の相談も含まれるのでしょうか。」

→回答：ご質問の「相談、苦情等の考え方の基準」につきまして、運営基準（苦情処理）第 26 条 第 1 項では、利用者の保護及び適切かつ円滑な指定居宅介護支援、指定居宅サービス等の利用に資するため、自ら提供した指定居宅介護支援又は自らが居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等に対する利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応しなければならないこととしています。具体的には、指定居宅介護支援等についての苦情の場合には、当該事業者は、利用者又はその家族、指定居宅サービス事業者等から事情を聞き、苦情に係わる問題点を把握の上、対応策を検討し必要に応じて利用者に説明しなければならないとしています。こうした点を踏まえたご判断がよろしいかと思量されます。

平成 21 年度において情報公表支援センターへの調査情報に関する疑義照会で比較的件数が多い項目の主な内容は下表の通りである。調査情報項目については、支援センターでの対応が引き続き必要となる疑義照会が多くなっている。

図表 2-110 平成 21 年度「確認事項・確認のための材料の「あり」「なし」の判定について その他」に関する疑義対応の方向性別照会数

疑義種類	疑義対応の方向性	件数
確認事項・確認のための材料の「あり」「なし」の判定について その他	1. 調査票・確認事項・確認のための材料の修正で対応できるもの	2
	2. 解説ブック留意点記載を修正することで対応可能なもの	4
	3. 解釈について支援センターで対応する必要があるもの	32
	4. その他	0

図表 2-111 平成 21 年度「確認のための材料について どの材料が確認材料に該当するか、という判断について」に関する疑義対応の方向性別照会数

疑義種類	疑義対応の方向性	件数
確認のための材料について どの材料が確認材料に該当するか、という判断について	1. 調査票・確認事項・確認のための材料の修正で対応できるもの	0
	2. 解説ブック留意点記載を修正することで対応可能なもの	2
	3. 解釈について支援センターで対応する必要があるもの	28
	4. その他	1

図表 2-112 平成 21 年度「その他の疑義照会」に関する疑義対応の方向性別照会数

疑義種類	疑義対応の方向性	件数
その他の疑義照会	1. 調査票・確認事項・確認のための材料の修正で対応できるもの	4
	2. 解説ブック留意点記載を修正することで対応可能なもの	0
	3. 解釈について支援センターで対応する必要があるもの	22
	4. その他	2

図表 2-113 疑義対応の方向性に関する分類

疑義対応の方向性	内容
1. 調査票を修正することで対応可能なもの	調査票の誤植に関する指摘・疑義
2. 記載要領を修正することで対応可能なもの	記載要領の誤植や記載がない事項に関する疑義
3. 解釈について支援センターで対応する必要があるもの	個別の事例について解釈が必要な疑義
4. その他	システム改修要望、項目自体の見直し要望等

「確認事項・確認のための材料の「あり」「なし」の判定について その他」では、訪問介護が 8 件、通所介護が 7 件、介護老人福祉施設が 5 件、認知症対応型共同生活介護が 5 件等となっている。

また「確認のための材料について どの材料が確認材料に該当するか、という判断について」では、介護老人福祉施設、居宅介護支援、訪問介護が各 3 件等となっている。

「その他の疑義照会」については、訪問介護が 6 件、通所介護が 5 件、居宅介護支援が 4 件、訪問看護が 3 件等となっている。

調査情報項目については、従来からあるサービスに関する疑義も多く寄せられており、疑義は今後とも一定量発生するものと想定される。

図表 2-114 平成 21 年度「確認事項・確認のための材料の「あり」「なし」の判定について その他」に関するサービス種別疑義照会数

サービス種類	集計
訪問介護	8
通所介護	7
介護老人福祉施設	5
認知症対応型共同生活介護	5
居宅介護支援	4
指導者養成研修テキスト 通所系	3
通所リハビリテーション	2
特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム）	1
福祉用具貸与	1
訪問リハビリテーション	1
療養通所介護	1
総計	38

図表 2-115 平成 21 年度「確認のための材料について どの材料が確認材料に該当するか、という判断について」に関するサービス種別疑義照会数

サービス種類	集計
介護老人福祉施設	3
居宅介護支援	3
訪問介護	3
訪問看護	3
介護予防通所介護	2
介護療養型医療施設	2
介護老人保健施設	2
小規模多機能型居宅介護	2
通所介護（介護予防通所介護）	2
認知症対応型共同生活介護	2
共通	1
短期入所生活介護（介護老人福祉施設）	1
通所介護	1
特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム）	1
福祉用具貸与	1
訪問入浴介護	1
療養通所介護	1
総計	31

図表 2-116 平成 21 年度「その他」に関するサービス種別疑義照会数

サービス種類	集計
訪問介護	6
通所看護	5
居宅介護支援	4
訪問看護	3
介護老人福祉施設	2
認知症対応型共同生活介護	2
介護予防訪問介護	1
介護療養型医療施設	1
介護老人保健施設	1
小規模多機能型居宅介護	1
訪問入浴	1
訪問リハ	1
訪問入浴介護	1
(空白)	2
総計	31

## (2) 公表項目解釈の標準化に向けた取り組み事例の収集

### <実施方法>

#### ① 目的

情報公表制度の基本情報項目、調査情報項目に関し、(i) 各都道府県が作成している介護サービス事業者向けのマニュアル、調査票記載Q&A等（以下、「マニュアル・Q&A集」と略記）の整備状況を把握し、(ii) 収集したマニュアル・Q&A集等に記載されている記載要領等の内容を整理し、都道府県による内容の一致（差異）状況を抽出し整理し、公表項目の標準化に向けての基礎情報を作成した。

#### ② 調査対象

全都道府県（47 都道府県）ならびに各公表センター

#### ③ 調査方法および調査内容

##### (a) 都道府県（47 都道府県）の公表項目（基本情報、調査情報）のマニュアルの整備状況の把握

全都道府県のマニュアル作成状況の把握を行い、そのうち、マニュアル等を作成している都道府県を対象に、県別、全 50 介護サービス種別の基本情報項目、調査情報項目のマニュアル等整備状況に関する一覧表を作成した。

##### (b) 主要サービス種別・都道府県別における公表項目の記載要領・解説内容の整理

全 50 サービス種別（16 類型別）のうち、居宅系、居住系、施設系、医療系の 4 体系別から、代表的なサービス種別 5 サービス種別につき、公表項目の記載要領・解説内容（要点）の整理を行った。

図表 2-117 サービスの系別と対象種別

サービス系別		対象サービス種別
居宅系	訪問系	訪問介護
	通所系	通所介護
居住系		特定施設入居者生活介護
施設系		介護老人福祉施設
医療系 <sup>2</sup>		訪問看護

##### (c) 基本情報項目の記載要領・解説内容の整理

基本情報については、14 都道府県を対象に、全基本情報項目について、記載内容（要点）を整理した（対象都道府県：北海道、岩手、山形、栃木、埼玉、千葉、神奈川、長野、京都、奈良、山口、宮崎、鹿児島、沖縄）。

14 都道府県については、「介護サービス情報の公表」制度解説ブック等の掲載内容や介護サービス情報公表支援センターがホームページに掲載している Q&A にとどまらず、付加的な編

<sup>2</sup> 居宅系、居住系、施設系、医療系のサービス区分は、弊会が出版している「介護サービス情報の公表」制度解説ブックにおける便宜的区分に沿った。

集を加えた取り組みを実施しているという観点から抽出したものである。

#### (d) 調査情報項目の記載要領・解説内容の整理

調査情報については、多サービス種別にわたりマニュアル・Q&A集が整備されている以下の6都道府県（岩手県、東京都、神奈川県、福井県、島根県、福岡県）を対象として、全調査情報項目について、記載要領・解説内容（要点）を整理した。

6都道府県については、「介護サービス情報の公表」制度解説ブック等の掲載内容や介護サービス情報公表支援センターがホームページに掲載しているQ&Aにとどまらず、サービス毎に付加的な編集を加えた取り組みを実施しているという観点から抽出したものである。

### <実施結果>

厚生労働省通知、もしくは当会発行の「介護サービス情報の公表」制度解説ブックを基準として、各都道府県作成資料の作成方針や構成、記載要領・解説内容の差異内容を整理した。また、厚生労働省通知、もしくは解説ブックには記載がないが、各県マニュアル・Q&A集には記載があるものについても、体系的に整理した。なお、以下、その全体整理の中から、特に公表情報の正確性向上等の観点から特記すべきと思われる点を選定して整理したものである。

#### ① 全体作成方針や作成方法について（基本編、調査編共通）

公表項目解釈の標準化に向けて、都道府県が事業者や調査員向けに独自に取り組んでいる事例を収集したところ、各サービス種別ごとのマニュアルや、説明会での質疑応答なども掲載したQ&A集等の形式で取り組んでいる県の事例がみられた。

それらの取り組み事例の構成については、記載にあたっての留意事項や用語の定義、回答対象の期間設定など、以下のパターンに分けることができる。記入側（事業所）にとっては、Aの方がより支援的であるといえ、疑義発生の抑制効果が期待できるものと思われる。

A. 回答設問ごとに、再出内容であったとしても、回答上の注意事項等が記載されている都道府県
---

B. 資料冒頭に共通事項は集約して共通事項は一括掲載しており、各種別、基礎編・調査編の各回答箇所では、共通注意事項が再出記載していない都道府県
---

#### ② 基本情報項目について

基本情報については、同一設問項目の用語の定義や回答内容範囲限定等でも、都道府県間で記載内容に差異がある。具体的には、訪問介護における身体介護中心型／生活援助中心型の1か月の提供時間において両者が混在している場合の取り扱いについて都道府県間で判断が分かっている。

これらは、本来、共通であるべき事項（従業者体制の書かせ方なども含む）であり、都道府県において情報提供されているマニュアル・Q&A集で大きく差異があると、記入する事業所が全国規模でサービス展開している場合、混乱を招く可能性がある。

(a) サービス種別共通

- ・回答事業所の記入漏れや誤記入発生を防止する方策を積極的に講じているものと、そうでないものに分類することができる。

図表 2-118 基本情報項目に関する記載事項とその差異(サービス種別共通・全体構成)

事 項	都道府県例
任意項目と必須項目の色分けを行っている都道府県	4 県
サービス提供時間帯等の記載について「記載例」を明示している都道府県	7 県
記載内容が「届出内容」「実績内容」いずれなのかを設問ごとに付記し回答支援している都道府県	1 県

- ・同一設問項目の用語の定義や回答内容範囲限定について、記載の内容に差異がある。

図表 2-119 基本情報項目に関する記載事項とその差異(サービス種別共通・用語の定義等)

事 項	記載の内容	都道府県例
「第三者による評価の実施状況」で、「実施した直近の年月日」で記載対象の時点について	実施時期不問	2 県
	記入月の前 1 年間	1 県
	～以降実施で直近の日	1 県
職員の取得している資格の保有状況について記載方法について	資格一つのみ記入	1 県
「管理者」の人数計上方法の説明について	管理者は従業者に含まない	3 県
	管理者が他の職種を兼務している場合のみ「常勤・非専従」として計上 兼務している職種欄全てに人数を計上（時間で割らない）	1 県
	管理者がサービス提供責任者と兼務の場合、「常勤・専従」として計上 ただし常勤換算人数欄は計算の上記入	1 県
	提供介護サービスに直接係る職種を兼務している場合は、常勤・非常勤として人数に加える 管理者としての勤務時間を除いた時間をもとに算出	1 県
「管理者」の他の職務との兼務の有無について	他の職務は事業所内の他の職務だけでなく、同一敷地内にある他事業所の職務を兼務している場合等も対象	2 県
「サービス提供責任者」人数計上方法の説明について	訪問介護員等欄には、サービス提供責任者を含む訪問介護員等の人数を記入	2 県
	サービス提供責任者を含む訪問介護員等の人数を記入し、そのうちサービス提供責任者を何人	1 県

事 項	記載の内容	都道府県例
	含んでいるかを該当する欄に記入	
	非常勤・非専従のサービス提供責任者がいる場合は『非常勤・専従』の欄に人数を記入	1 県
「非常勤」の説明について	1 週間のうち、常勤が勤務すべき時間数を下回る勤務時間働いている職員	2 県
「常勤の時間数」の説明について	通常宿直は含めない	1 県
	常勤の従業者の勤務時間数は、勤務実績にかかわらず各事業所の就業規則や雇用契約書等で定めた時間数とする	2 県
	常勤の従業者 1 名が勤務すべき 1 週間の時間数が 32 時間未満の場合は、32 時間として算出する	1 県
職員の専従、非専従等の説明について (例)「非専従」	兼務職員、職種を兼務しているもの	5 県
	他の職種、他の事業所業務を兼務しているもの	1 県
	介護サービスと介護予防サービスの指定を両方受け、一体的に運営している事業所の従業者は、勤務実態に係わらず、複数サービスを‘兼務’している者として扱うので、全て「非専従」となる	1 県
	「当該事業所内兼務」または「同一法人、同一敷地内他事業所兼務」で従事している従業者	1 県
兼務している場合の換算人数計上の方法について	予防サービス以外の他のサービス職種として従事した勤務時間を除いて、当該サービスの勤務時間をもとに算出	1 県
	兼務している職種欄全てに人数を計上（時間で割らない）	1 県
職員配置計上方法について	単に宿直として従事する介護職員、看護職員は、介護職員、看護職員人数に含めて計上しない	1 県
前年度 1 年間の採用者数について	介護保険以外の福祉施設・事業所から当該事業所に異動があった場合は新規採用者数に含む	1 県

## (b) サービス種別にみた場合の種別固有の記載差異の状況

### ・訪問介護の場合

図表 2-120 基本情報項目に関する記載事項とその差異(訪問介護)

事 項	記載の内容	都道府県例
身体介護中心型/生活援助中心型の1ヶ月の提供時間について	身体・生活が混在している場合、請求どおりに時間を 30 分単位で案分	3 県
	身体・生活が混在している場合は、全て身体介護に計上	1 県

事 項	記載の内容	都道府県例
	複数人の従業者が訪問した場合も、時間×人数とはならない	1 県
サービス提供時間数について	小数点第二位を切り捨て、小数点第一位まで記入	2 県
利用者の人数について	延べ人数ではなく実人数を記入	6 県

・通所介護の場合

図表 2-121 基本情報項目に関する記載事項とその差異(通所介護)

事 項	記載の内容	都道府県例
利用定員について	曜日によって変動がある場合、最多利用定員帯を記入する	1 県
	「10～15 人」のような幅を持たせた表現の記入はできない	1 県
送迎車両の有無の「他の車輛の形態」について	他の車輛の形態欄は、リフト車輛以外で何か特別な装置等がある車輛を有している場合に記載いただく欄であり、普通乗用車、ワンボックスカー等を記載するものではない	3 県
食堂の面積、機能訓練室の面積について	兼用で区分不可の場合は、面積は同じ数字記入	6 県
食堂及び機能訓練室の利用者 1 人当たりの面積について	実面積を計算	1 県

・特定施設入居者生活介護の場合

図表 2-122 基本情報項目に関する記載事項とその差異(特定施設入居者生活介護)

事 項	記載の内容	都道府県例
人員配置が手厚い介護サービス実施の場合について	記入年月日よりも前 1 年間の届出の有無	1 県
	記入年月日時点での状況	1 県
共同便所の設置数について	便器の数ではなく、便所のある場所を記入	5 県
緊急通報装置の設置状況について	ナースコールも緊急通報装置に含まれる	2 県

・介護老人福祉施設の場合

図表 2-123 基本情報項目に関する記載事項とその差異(介護老人福祉施設)

事 項	記載の内容	都道府県例
共同便所の設置数について	便器の数ではなく、便所のある場所を記入	5 県

・訪問看護の場合

図表 2-124 基本情報項目に関する記載事項とその差異(訪問看護)

事 項	記載の内容	都道府県例
特別な医療処置などを必要とする利用者の受入状況について	体制が整っており受け入れられるのであれば「あり」	3 県

③ 調査情報項目について

調査情報については、確認事項をみたま確認材料そのものの対象について、どういった記載を含んだ記録なのか、どのようなものに限定されるのか等、解釈が分りにくくならいよう、解説や補助文あるいは言い換え等の工夫をしている取り組みが多くみられた。また、サービス種別にみると、あくまでエビデンスの例示、差異の具体例を抜粋しているに過ぎず、より包括的で分かりやすい解説が必要であると思われるものもあった。

(a) サービス種別共通

- ・対象限定に関する記述が、解釈が分りにくくならいよう、解説や補助文あるいは言い換え等の工夫をしている。

図表 2-125 調査情報項目に関する記載事項とその差異(サービス種別共通・全体構成)

事 項	都道府県例
「確認のための材料」の事項において「～及び～」 「～又は～」 「～、～」 等における記載文における AND/OR 条件が一般に平易に理解できるような工夫をしている。	5 県
独居の利用者の場合の訪問介護計画の作成について、「あり」としてよいと解説	1 県

(b) サービス種別にみた場合の種別固有の記載差異の状況

・訪問介護の場合

図表 2-126 調査情報項目に関する記載事項とその差異(訪問介護)

事 項	記載の内容	都道府県例
「利用者の家族が行う介護の方法について、利用者の家族に対して説明している。」について	直接、対面して行った説明の他に、文書や電話等による説明でも差し支えない	2 県

・通所介護の場合

図表 2-127 調査情報項目に関する記載事項とその差異(通所介護)

事 項	記載の内容	都道府県例
「送迎車輛への乗降及び送迎車輛内での安全の確保のために、介助のための人員を配置している。」について	Q. 乗用車で1名を送迎するのに、運転手の他に介助者がいない場合も「なし」となるのでしょうか。  A. 介助者と送迎者は別と考えますので、「なし」となると思われます。	5 県
「当該サービスに係る計画には、機能訓練等の目標を記載している。」について	Q. 「通所介護計画に機能訓練等の目標の記載がある」の項目は、必ず機能訓練の目標がないといけないのか。  A. 「機能訓練」の目標があることが必要です。	1 県

・特定施設入居者生活介護の場合

図表 2-128 調査情報項目に関する記載事項とその差異(特定施設入居者生活介護)

事 項	記載の内容	都道府県例
「体験入居を受け入れる仕組みがある。」について	対象期間内に対応した記録がない場合は「なし」とする	2 県
「協力医療機関及び協力歯科医療機関との連携を図っている。」について	協力病院を示しており、協力歯科医療機関については確認しない	1 県
	協力歯科医療機関も含めて緊急連絡体制を確認する	1 県

・介護老人福祉施設の場合

図表 2-129 調査情報項目に関する記載事項とその差異(介護老人福祉施設)

事 項	記載の内容	都道府県例
「地域との連携、交流等を行っている。」について	利用者の参加記録に限らず、従業者が参加した場合も「あり」とする	2 県
「利用者等ごとの能力の記録がある。」について	フェースシートやアセスメントシートに記載されている ADL の記録を確認すれば「あり」と判断してよい	5 県

・訪問看護の場合

図表 2-130 調査情報項目に関する記載事項とその差異(訪問看護)

事 項	記載の内容	都道府県例
「当該サービスに係る計画に基づいて、睡眠の支援を行っている。」について	Q. 睡眠の支援とは、足浴だったり、マッサージや、生活指導などが考えられるとすると、眠前薬として薬の投与や睡眠状態の確認では、どのように判断したらよいか。	3 県
	A. 当該項目は、睡眠しやすくすることを目的とした支援等を行っているかを問う項目です。看護師等により、指定基準に沿って作成された訪問看護計画上に記載されている睡眠支援に係るサービス等であれば、内容は問わないものと考えます。	
	睡眠支援とは、睡眠しやすくすることを目的とした疼痛緩和のためのマッサージや足浴、生活指導等を指し、薬による睡眠の支援は、服薬指導にあたるため該当しません。	1 県
「予定していた看護職員が訪問できなくなった場合の対応手順を定めている。」について	対応した経過や結果を記載した記録のみある場合は「なし」とします	2 県
	極めて小規模な事業所等で、代わりに訪問する従業者がいないために予定していたサービスを中止している場合は、その対応手順を書面で確認し「1：あり」とします	1 県

本調査で収集した各都道府県の取り組み状況の整理からは、事業所や調査員からの疑義に応じて、事業所や調査員にとって親切なマニュアルの構造（重複した内容でもマニュアルの該当箇所に記載する、共通事項は順序だてた上で一括して掲載する、等）の工夫をしているほか、個別の基本情報や調査情報についても、かなり噛み砕いた説明を加えて、事業所や調査員にとって誤解が少なく使いやすい付加的解説を加えている取り組みをしている県があった。情報公表支援センターが全国レベルで出している解説ブックの記述に即しているだけで、付加的な解説や具体例の例示などをしていない取り組みもあった。

その一方で、基本情報については、同一設問項目の用語の定義や回答内容範囲限定等でも、都道府県間で記載内容に差異がみられた。具体的には、訪問介護における身体介護中心型／生活援助中心型の1か月の提供時間において両者が混在している場合の取り扱いについて都道府県間で判断が分かれており、本来、共通であるべき事項（従業者体制の書かせ方なども含む）について、各都道府県において情報提供されているマニュアルやQ&A集で差異がある状況がわかった。

図表 2-131 各都道府県の取り組み整備状況(項目・内容別)

「○」……マニュアルあり  
 「－」……マニュアルなし  
 「＊」……各サービスごとではなく一括でマニュアル作成している

	詳細調査対象		居宅						居宅				医療			
			訪問介護		介護予防訪問介護		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		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	
	基本	調査	基本	調査	基本	調査	基本	調査	基本	調査	基本	調査	基本	調査	基本	調査
北海道	○		○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*
青森			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
岩手	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
宮城			－	*	－	－	－	*	－	*	－	*	－	*	－	*
秋田			*	○	*	*	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○
山形	○		○	○	○	○	－	－	○	○	○	○	○	○	○	○
福島			－	○	－	－	－	○	－	○	－	○	－	○	－	○
茨城			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
栃木	○		○	○	*	*	－	*	○	○	*	*	○	○	*	*
群馬			－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
埼玉	○		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
千葉	○		○	○	○	○	－	*	○	○	○	*	○	○	○	*
東京		○	－	○	－	－	－	○	－	○	－	○	－	○	－	○
神奈川	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
新潟			－	○	－	－	－	*	－	○	－	*	－	○	－	*
富山			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
石川			－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
福井		○	○	○	○	○	○	*	○	○	○	*	○	○	○	*
山梨			○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
長野	○		○	○	○	○	－	*	○	○	○	*	○	○	○	*
岐阜			*	－	*	*	*	－	*	－	*	－	*	－	*	－
静岡			－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
愛知			－	*	－	－	－	*	－	*	－	*	－	*	－	*
三重			○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
滋賀			*	－	*	*	*	－	*	－	*	－	*	－	*	－
京都	○		○	○	○	○	○	*	○	○	○	*	○	○	○	*
大阪			－	○	－	－	－	*	－	○	－	*	－	○	－	*
兵庫			*	－	*	*	*	－	*	－	*	－	*	－	*	－
奈良	○		○	－	*	－	*	－	－	－	－	－	－	－	－	－
和歌山			－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
鳥取			－	*	－	－	－	*	－	*	－	*	－	*	－	*
島根		○	*	○	*	*	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○
岡山			－	○	－	－	－	*	－	○	－	*	－	○	－	*
広島			○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
山口	○		○	○	○	○	○	*	○	○	○	*	○	○	○	*
徳島			－	○	－	－	－	*	－	－	－	－	－	○	－	*
香川			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
愛媛			－	*	－	－	－	*	－	*	－	*	－	*	－	*
高知			－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
福岡		○	－	*	－	*	－	*	－	*	－	*	－	*	－	*
佐賀			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
長崎			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
熊本			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
大分			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
宮崎	○		○	○	*	*	*	*	○	○	*	*	○	○	*	*
鹿児島	○		○	○	○	○	○	*	○	○	○	*	○	○	○	*
沖縄	○		○	○	*	*	*	*	○	○	*	*	○	○	*	*

	居宅								居宅	
	福祉用具貸与		介護予防福祉用具貸与		特定福祉用具販売		特定介護予防福祉用具販売		居宅介護支援	
	基本	調査	基本	調査	基本	調査	基本	調査	基本	調査
北海道	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*
青森	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
岩手	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
宮城	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*
秋田	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○
山形	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
福島	—	○	—	○	—	○	—	○	—	○
茨城	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
栃木	○	○	*	*	—	*	—	*	○	○
群馬	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
埼玉	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
千葉	○	○	○	*	—	*	—	*	○	○
東京	—	○	—	○	—	○	—	○	—	○
神奈川	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
新潟	—	○	—	*	—	*	—	*	—	○
富山	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
石川	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
福井	○	○	○	*	○	*	○	*	○	○
山梨	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
長野	○	○	○	*	○	*	○	*	○	○
岐阜	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—
静岡	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
愛知	—	*	—	*	—	*	—	*	—	○
三重	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
滋賀	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—
京都	○	○	○	*	○	*	○	*	○	○
大阪	—	○	—	*	—	*	—	*	—	○
兵庫	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—
奈良	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
和歌山	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
鳥取	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*
島根	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○
岡山	—	○	—	*	—	*	—	*	—	○
広島	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
山口	○	○	○	*	○	*	○	*	○	○
徳島	—	○	—	*	—	*	—	*	—	○
香川	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
愛媛	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*
高知	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
福岡	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*
佐賀	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
長崎	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
熊本	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
大分	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
宮崎	○	○	*	*	*	*	*	*	○	○
鹿児島	○	○	○	*	○	*	○	*	○	○
沖縄	○	○	*	*	*	*	*	*	○	○

	居宅										医療					
	通所介護		療養通所介護		介護予防通所介護		認知症対応型通所介護		介護予防認知症対応型通所介護		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		療養通所介護	
	基本	調査	基本	調査	基本	調査	基本	調査	基本	調査	基本	調査	基本	調査	基本	調査
北海道	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*
青森	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
岩手	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
宮城	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*
秋田	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○
山形	○	○	—	—	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	—	—
福島	—	○	—	○	—	○	—	○	—	○	—	○	—	○	—	○
茨城	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
栃木	○	○	—	*	*	*	—	*	—	—	○	○	*	*	—	*
群馬	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
埼玉	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
千葉	○	○	—	*	○	*	—	*	—	*	○	○	○	*	—	*
東京	—	○	—	○	—	○	—	○	—	○	—	○	—	○	—	○
神奈川	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	—	○
新潟	—	○	—	*	—	*	—	*	—	*	—	○	—	*	—	*
富山	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
石川	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
福井	○	○	○	*	○	*	○	*	○	*	○	—	○	—	—	—
山梨	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
長野	○	○	—	*	○	*	○	*	○	*	○	○	○	*	—	*
岐阜	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—
静岡	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
愛知	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*
三重	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
滋賀	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—
京都	○	○	○	*	○	*	○	*	○	*	○	○	○	*	—	*
大阪	—	○	—	*	—	*	—	*	—	*	—	○	—	*	—	*
兵庫	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—
奈良	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
和歌山	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
鳥取	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*
島根	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○
岡山	—	○	—	*	—	*	—	*	—	*	—	○	—	*	—	*
広島	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
山口	○	○	○	*	○	*	○	*	○	*	○	○	○	*	○	*
徳島	—	○	—	*	—	*	—	*	—	*	—	○	—	*	—	*
香川	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
愛媛	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*
高知	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
福岡	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*
佐賀	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
長崎	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
熊本	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
大分	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
宮崎	○	○	*	*	*	*	*	*	*	*	—	—	—	—	—	—
鹿児島	○	○	○	*	○	*	○	*	—	*	○	○	○	*	○	*
沖縄	○	○	*	*	*	*	*	*	*	*	○	○	*	*	*	*

	医療						居宅				居宅			
	訪問看護		介護予防訪問看護		療養通所介護		小規模多機能型居宅介護		介護予防小規模多機能型居宅介護		認知症対応型共同生活介護		介護予防認知症対応型共同生活介護	
	基本	調査	基本	調査	基本	調査	基本	調査	基本	調査	基本	調査	基本	調査
北海道	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*
青森	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
岩手	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
宮城	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*
秋田	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○
山形	○	○	○	○	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
福島	—	○	—	○	—	○	—	○	—	○	—	○	—	○
茨城	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
栃木	○	○	*	*	—	*	○	○	*	*	○	○	*	*
群馬	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
埼玉	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
千葉	○	○	○	*	—	*	○	○	○	*	○	○	○	*
東京	—	○	—	○	—	○	—	○	—	○	—	○	—	○
神奈川	○	○	○	○	—	○	○	○	○	○	○	○	○	○
新潟	—	○	—	*	—	*	—	○	—	*	—	○	—	*
富山	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
石川	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
福井	○	○	○	*	—	*	○	○	○	*	○	○	○	*
山梨	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
長野	○	○	○	*	—	*	○	○	○	*	○	○	○	*
岐阜	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—
静岡	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
愛知	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*
三重	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
滋賀	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—
京都	○	○	○	*	—	*	○	○	○	*	○	○	○	*
大阪	—	○	—	*	—	*	—	○	—	*	—	○	—	*
兵庫	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—
奈良	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
和歌山	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
鳥取	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*
島根	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○
岡山	—	○	—	*	—	*	—	○	—	*	—	○	—	*
広島	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
山口	○	○	○	*	○	*	○	○	○	*	○	○	○	*
徳島	—	○	—	*	—	*	—	—	—	—	—	—	—	—
香川	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
愛媛	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*
高知	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
福岡	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*
佐賀	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
長崎	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
熊本	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
大分	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
宮崎	○	○	*	*	*	*	○	○	*	*	○	○	*	*
鹿児島	○	○	○	*	○	*	○	○	○	*	○	○	○	*
沖縄	○	○	*	*	*	*	○	○	*	*	○	○	*	*

	居住		有料老人ホーム特 定施設生活 介護																	
	有料老人ホーム特 定施設生活 介護		有料老人ホーム特 定施設生活 介護		有料老人ホーム特 定施設生活 介護		有料老人ホーム特 定施設生活 介護		有料老人ホーム特 定施設生活 介護		有料老人ホーム特 定施設生活 介護		有料老人ホーム特 定施設生活 介護		有料老人ホーム特 定施設生活 介護		有料老人ホーム特 定施設生活 介護		有料老人ホーム特 定施設生活 介護	
	基本	調査																		
北海道	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*
青森	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
岩手	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
宮城	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*
秋田	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○
山形	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
福島	—	○	—	○	—	○	—	○	—	○	—	○	—	○	—	○	—	○	—	○
茨城	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
栃木	○	○	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*
群馬	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
埼玉	○	○	*	*	○	○	○	○	*	*	○	○	*	*	○	○	○	○	*	*
千葉	○	○	*	*	*	*	○	*	*	*	○	○	*	*	*	*	○	*	*	*
東京	—	○	—	○	—	○	—	○	—	○	—	○	—	○	—	○	—	○	—	○
神奈川	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
新潟	—	○	—	*	—	*	—	*	—	*	—	○	—	*	—	*	—	*	—	*
富山	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
石川	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
福井	○	○	○	*	○	*	○	*	○	*	○	○	○	*	○	*	○	*	○	*
山梨	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
長野	○	○	○	*	○	*	○	*	○	*	○	○	—	*	○	*	○	*	—	*
岐阜	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—
静岡	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
愛知	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*
三重	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
滋賀	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—
京都	○	○	○	*	○	*	○	*	○	*	○	○	○	*	○	*	○	*	○	*
大阪	—	○	—	*	—	*	—	*	—	*	—	○	—	*	—	*	—	*	—	*
兵庫	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—
奈良	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
和歌山	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
鳥取	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*
島根	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○
岡山	—	○	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*
広島	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
山口	○	○	○	*	○	*	○	*	○	*	○	○	○	*	○	*	○	*	○	*
徳島	—	○	—	*	—	*	—	*	—	*	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
香川	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
愛媛	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*
高知	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
福岡	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*
佐賀	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
長崎	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
熊本	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
大分	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
宮崎	○	○	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
鹿児島	○	○	○	*	—	*	○	*	○	*	○	○	○	*	○	*	○	*	○	*
沖縄	○	○	*	*	*	*	*	*	*	*	○	*	*	*	*	*	*	*	*	*

	居住										居住							
	適合高齢者専用賃貸住宅特定施設入居者生活介護		適合高齢者専用賃貸住宅特定施設入居者生活介護外部サービス利用型		適合高齢者専用賃貸住宅地域密着型特定施設入居者生活介護		適合高齢者専用賃貸住宅介護予防特定施設入居者生活介護		適合高齢者専用賃貸住宅介護予防特定施設入居者生活介護外部サービス利用型		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	
	基本	調査	基本	調査	基本	調査	基本	調査	基本	調査	基本	調査	基本	調査	基本	調査	基本	調査
北海道	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*
青森	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
岩手	○	○	—	○	—	○	○	—	○	—	○	○	—	○	○	○	○	
宮城	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*
秋田	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○
山形	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	○	○	○	○	○	○	○	○
福島	—	○	—	○	—	○	—	○	—	○	—	○	—	○	—	○	—	○
茨城	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
栃木	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	○	○	*	*	*	*	—	*
群馬	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
埼玉	○	○	*	*	—	○	○	○	*	*	○	○	○	○	○	○	○	○
千葉	○	○	*	*	*	*	○	*	*	*	○	○	○	*	○	*	—	*
東京	—	○	—	○	—	○	—	○	—	○	—	○	—	○	—	○	—	○
神奈川	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
新潟	—	○	—	*	—	*	—	*	—	*	—	○	—	*	—	*	—	*
富山	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
石川	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
福井	○	○	○	*	○	*	○	*	○	*	○	○	○	*	○	*	○	*
山梨	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
長野	○	○	—	*	○	*	○	*	—	*	○	○	○	*	○	*	○	*
岐阜	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—
静岡	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
愛知	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*
三重	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
滋賀	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—
京都	○	○	○	*	○	*	○	*	○	*	○	○	○	*	○	*	○	*
大阪	—	○	—	*	—	*	—	*	—	*	—	○	—	*	—	*	—	*
兵庫	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—
奈良	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
和歌山	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
鳥取	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*
島根	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○
岡山	—	○	—	*	—	*	—	*	—	*	—	○	—	*	—	*	—	*
広島	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
山口	○	○	○	*	○	*	○	*	○	*	○	○	○	*	○	*	○	*
徳島	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	○	—	*	—	*	—	*
香川	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
愛媛	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*
高知	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
福岡	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*
佐賀	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
長崎	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
熊本	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
大分	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
宮崎	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	○	○	*	*	*	*	*	*
鹿児島	○	○	○	*	○	*	○	*	○	*	○	○	○	*	○	*	○	*
沖縄	○	—	*	—	*	—	*	—	*	—	○	○	*	*	*	*	*	*

	医療						医療					
	介護老人保健施設		短期入所療養介護		介護予防短期入所療養介護		介護療養型医療施設		短期入所療養介護		介護予防短期入所療養介護	
	基本	調査	基本	調査	基本	調査	基本	調査	基本	調査	基本	調査
北海道	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*
青森	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
岩手	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
宮城	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*
秋田	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○
山形	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
福島	—	○	—	○	—	○	—	○	—	○	—	○
茨城	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
栃木	○	○	*	*	*	*	○	○	*	*	*	*
群馬	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
埼玉	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
千葉	○	○	○	*	○	*	○	○	○	*	○	*
東京	—	○	—	○	—	○	—	○	—	○	—	○
神奈川	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
新潟	—	○	—	*	—	*	—	○	—	*	—	*
富山	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
石川	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
福井	○	○	—	*	—	*	○	○	○	*	○	*
山梨	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
長野	○	○	○	*	○	*	○	○	○	*	○	*
岐阜	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—
静岡	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
愛知	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*
三重	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
滋賀	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—
京都	○	○	○	*	○	*	○	○	○	*	○	*
大阪	—	○	—	*	—	*	—	○	—	*	—	*
兵庫	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—
奈良	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
和歌山	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
鳥取	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*
島根	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○	*	○
岡山	—	○	—	*	—	*	—	○	—	*	—	*
広島	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
山口	○	○	○	*	○	*	○	○	○	*	○	*
徳島	—	○	—	*	—	*	—	—	—	—	—	—
香川	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
愛媛	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*
高知	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
福岡	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*	—	*
佐賀	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
長崎	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
熊本	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
大分	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
宮崎	○	○	*	*	*	*	○	○	*	*	*	*
鹿児島	○	○	○	*	○	*	○	○	○	*	○	*
沖縄	○	○	*	*	*	*	○	○	*	*	*	*

図表 2-132 公表項目解釈の標準化に向けた各都道府県の取り組み整備状況(Q&A集、マニュアル等)

	都道府県名	取り組み主体	取り組み資料のタイトル・ファイル名	取り組みの形式	取り組み形式が各サービス毎の場合	情報項目種別
1	北海道	公表センター設置	調査時に関する留意事項	全体的な留意事項の説明		調査
			調査票様式・参考資料	各項目ごとの解説	各サービス毎	基本
2	青森県	公表センター設置	制度説明会 Q&A	Q&A		調査
			事業者様向けQ2010	その他形式		基本・調査
3	岩手県	公表センター設置	エクセル調査票・各サービス記載要領・記入上の留意点	各項目ごとの解説	各サービス毎	基本
			よくある質問	Q&A		基本・調査
4	宮城県	公表センター設置	調査のポイント	全体的な留意事項の説明		調査
5	秋田県	公表センター設置	調査情報報告の留意点	各項目ごとの解説	各サービス毎	調査
			基本情報に関する Q&A	Q&A		基本
			調査情報に関する Q&A	Q&A		調査
6	山形県	公表センター設置	基本情報項目・調査情報項目に係る Q&A	Q&A		基本・調査
			その他の Q&A	Q&A		基本
7	福島県	公表センター設置	平成22年度「介護サービス情報の公表」制度の概要	その他形式		基本・調査
			調査情報解説書	各項目ごとの解説	各サービス毎	調査
8	茨城県	公表センター設置	調査票記入時の注意点(基本・調査)	全体的な留意事項の説明		基本・調査
9	栃木県	公表センター設置	「介護サービス情報の記載要領」「基本情報記入上の留意点」「調査情報項目の「あり」とするのに必要な事項」サービス種別	各項目ごとの解説	各サービス毎	基本・調査
10	群馬県	県直営	—			—
11	埼玉県	公表センター設置	調査票記入上の留意点	各項目ごとの解説	各サービス毎	基本・調査
12	千葉県	公表センター設置	記入上の留意点	各項目ごとの解説	各サービス毎	基本
			調査情報の解説	各項目ごとの解説	サービス G 毎	調査
13	東京都	公表センター設置	記入例	各項目ごとの解説	各サービス毎	基本・調査
			調査情報項目 Q&A (FU 研修配布 Ver.)	Q&A		調査
14	神奈川県	公表センター設置	調査員養成研修 Q&A	その他形式		調査
			「質問票」への回答について	Q&A		基本
			調査票記入マニュアル	各項目ごとの解説	各サービス毎	基本・調査
15	新潟県	公表センター設置	調査票記入上の留意事項(Q&A)	Q&A		基本・調査
16	富山県	公表センター設置	20090305 福祉用具貸与 など	Q&A		基本・調査
17	石川県	県直営	—			—
18	福井県	公表センター設置	記入時の注意	各項目ごとの解説	各サービス毎	基本
			調査情報解説書	各項目ごとの解説	各サービス毎	調査
19	山梨県	公表センター設置	記載要領	各項目ごとの解説	各サービス毎	調査
20	長野県	公表センター設置	記入マニュアル	各項目ごとの解説	各サービス毎	基本・調査
21	岐阜県	公表センター設置	【基本情報】調査票記入における留意点	各項目ごとの解説	サービス G 毎	基本
22	静岡県	公表センター設置	—			—
23	愛知県	公表センター設置	調査情報 Q&A 集	Q&A		調査
24	三重県	公表センター設置	基本(記入マニュアル)、調査QA集、確認のための材料の留意事項(事業者用、調査員用)	各項目ごとの解説	各サービス毎	基本・調査
25	滋賀県	公表センター設置	よくある質問	Q&A		基本・調査
26	京都府	公表センター設置	記入マニュアル	各項目ごとの解説	各サービス毎	基本・調査
27	大阪府	公表センター設置	調査情報項目の解釈	各項目ごとの解説	サービス G 毎	調査
28	兵庫県	公表センター設置	「介護サービス情報の公表」制度についてよくある質問	Q&A		基本・調査

	都道府県名	取り組み主体	取り組み資料のタイトル・ファイル名	取り組みの形式	取り組み形式が各サービス毎の場合	情報項目種別
29	奈良県	公表センター設置	基本情報記入要領マニュアル（サービス種別）	各項目ごとの解説	各サービス毎	基本
30	和歌山県	公表センター設置	—			—
31	鳥取県	県直営	調査情報 Q&A	Q&A		調査
32	島根県	公表センター設置	基本情報項目の留意点(Q&A)	Q&A		基本
			調査情報項目の留意点(Q&A)	各項目ごとの解説	各サービス毎	調査
33	岡山県	公表センター設置	「基本情報」留意点	Q&A		基本
34	広島県	公表センター設置	訪問調査マニュアル、調査員用テキスト(2010 広島県版)	各項目ごとの解説	各サービス毎	調査
35	山口県	公表センター設置	調査票作成 Q&A	Q&A		基本・調査
			基本情報・調査情報 記載の留意点について	各項目ごとの解説		基本・調査
36	徳島県	公表センター設置	調査方法と確認作業に当たっての留意点	各項目ごとの解説	サービス G 毎	調査
37	香川県	公表センター設置	記載入力等に当たっての注意事項	全体的な留意事項の説明		基本・調査
38	愛媛県	公表センター設置	基本情報の記載について	各項目ごとの解説	全サービス	基本
			支援センターからの回答	Q&A		調査
39	高知県	公表センター設置	—			—
40	福岡県	公表センター設置	調査情報 Q&A 集(調査機関用 サービス混在)	Q&A		調査
41	佐賀県	公表センター設置	基本情報 Q&A	Q&A		基本
			調査情報 Q&A	Q&A		調査
42	長崎県	公表センター設置	基本情報・調査情報の記載上の留意点	全体的な留意事項の説明		基本・調査
43	熊本県	公表センター設置	熊本県・調査票入力についてよくある質問	Q&A		基本・調査
44	大分県	公表センター設置	基本情報記入上の留意点 Q&A	Q&A		基本
			調査情報記入上の留意点 Q&A	Q&A		調査
45	宮崎県	公表センター設置	調査票に関するQ&A	Q&A		調査
46	鹿児島県	公表センター設置	公表制度 Q&A	その他形式		調査
			記載例	各項目ごとの解説	各サービス毎	基本・調査
47	沖縄県	公表センター設置	基本情報記入要領	各項目ごとの解説		基本
			調査情報記入要領	各項目ごとの解説	各サービス毎	調査

## 疑義照会データ等分析結果のまとめ

### (1) 情報公表支援センターに寄せられた疑義照会データの分析

#### <疑義照会件数の推移について>

平成 18 年度当初と比較すると大幅に減少してきており、制度が定着してきた様子が見えてくる。平成 21 年度にサービスが追加された時点で、再び増加の傾向が見られるが、これは新規に公表対象となったサービス項目（地域密着型サービス等）に関する疑義となっている。もちろん、前述したように、都道府県や都道府県の情報公表センターに寄せられ、そこで回答された疑義照会も存在する。

#### <基本情報に関する疑義照会の内容>

全体としては情報公表制度開始当初（平成 18 年）と比較して減少してきているが、一部項目については、平成 21 年度において増加している。新規サービスの追加がその要因の一部であり、具体的な内容としては、新規サービスの基本情報記入に関する問い合わせや帳票の誤植の指摘となっている。これらについては帳票修正や継続的な対応で減少するものと思われるが、この他にも引き続き解釈について、全国で標準的な対応をすべき疑義も多く、情報公表支援センターで対応すべき疑義照会内容も多い。

#### <調査情報に関する疑義照会の内容>

基本情報と同様に、制度開始当初と比較して減少してきているが、一部項目については減少が止まっている様子が見えてくる。その内容については、「確認事項・確認のための材料の「あり」「なし」の判定について」、「その他の疑義照会」についてが多く、サービスの種別による特段の偏りもなかった。また、対応の方向性からみても、解釈についての疑義が多いことから、引き続き、情報公表支援センターにおける個別の対応が必要なものが大半を占めており、今後とも表現の工夫や読み書き方を支援を継続的に進めていく必要があると思われる。

### (2) 公表項目解釈の標準化に向けた取り組み事例の収集

#### <各県の取り組み事例全体について>

公表項目解釈の標準化に向けて、都道府県が事業者や調査員向けに独自に取り組んでいる事例を収集したところ、各サービス種別ごとのマニュアルや、説明会での質疑応答なども掲載した Q & A 集等の形式で取り組んでいる県の事例がみられた。それらの取り組み事例の構成については、記載にあたっての留意事項や用語の定義、回答対象の期間設定などを回答設問ごとに、再出内容で全体のボリュームが増えても、回答上の注意事項等を再度記載して分かりやすさ・使い勝手を追求しているものと、情報提供資料の冒頭に共通事項は集約して共通事項は一括掲載し、各サービス種別、基礎編・調査編の各回答箇所では、共通的な注意事項を再出記載せず、全体のボリュームを抑えて情報提供しているものと両方の取り組みがみられた。

### <基本情報に関する各県の取り組み（マニュアル・Q&A集）の内容について>

基本情報については、同一設問項目の用語の定義や回答内容範囲限定等でも、都道府県間で記載内容に差異がある。具体的には、訪問介護における身体介護中心型／生活援助中心型の1か月の提供時間において両者が混在している場合の取り扱いについて都道府県間で判断が分かれている。

これらは、本来、共通であるべき事項（従業者体制の書かせ方なども含む）であり、都道府県において情報提供されているマニュアル・Q&A集で大きく差異があると、記入する事業所が全国規模でサービス展開している場合、混乱を招く可能性がある。

他方、回答事業所の記入漏れや誤記入発生を防止する方策を積極的に講じている県があり、こうした取り組みは、他の県でも参照していくべきである。

### <調査情報に関する各県の取り組み（マニュアル・Q&A集）の内容について>

調査情報については、確認事項をみたま確認材料そのものの対象について、どういった記載を含んだ記録なのか、どのようなものに限定されるのか、等、解釈が分りにくくならいよう、解説や補助文あるいは言い換え等の工夫をしている取り組みが多くみられた。また、サービス種別にみると、あくまでエビデンスの例示、差異の具体例を抜粋しているに過ぎず、より包括的で分かりやすい解説が必要であると思われるものもあった。

他方、情報公表支援センターが全国レベルで出している解説ブックの記述に即しているだけで、付加的な解説や具体例の例示などをしていない取り組みもあった。この点は、県の考え方により、「ある」「なし」の確認結果に差がでてくる場合もあり得る内容といえ、今後支援センターが中心となつてさらなる読み解きの支援を都道府県宛に実施していくことが必要であると思われる。

## 第3章 考察

前章の調査結果（アンケート調査、ヒアリング調査、支援センターに寄せられた疑義照会データの分析、公表項目解釈の標準化に向けた取り組み事例（マニュアル・Q&A集の収集整理）を踏まえた考察について、以下でまとめる。

### 1. 調査実務に関する結果の考察

#### (1) 都道府県・情報公表センターの調査実務

##### ① 担当している業務及び負荷

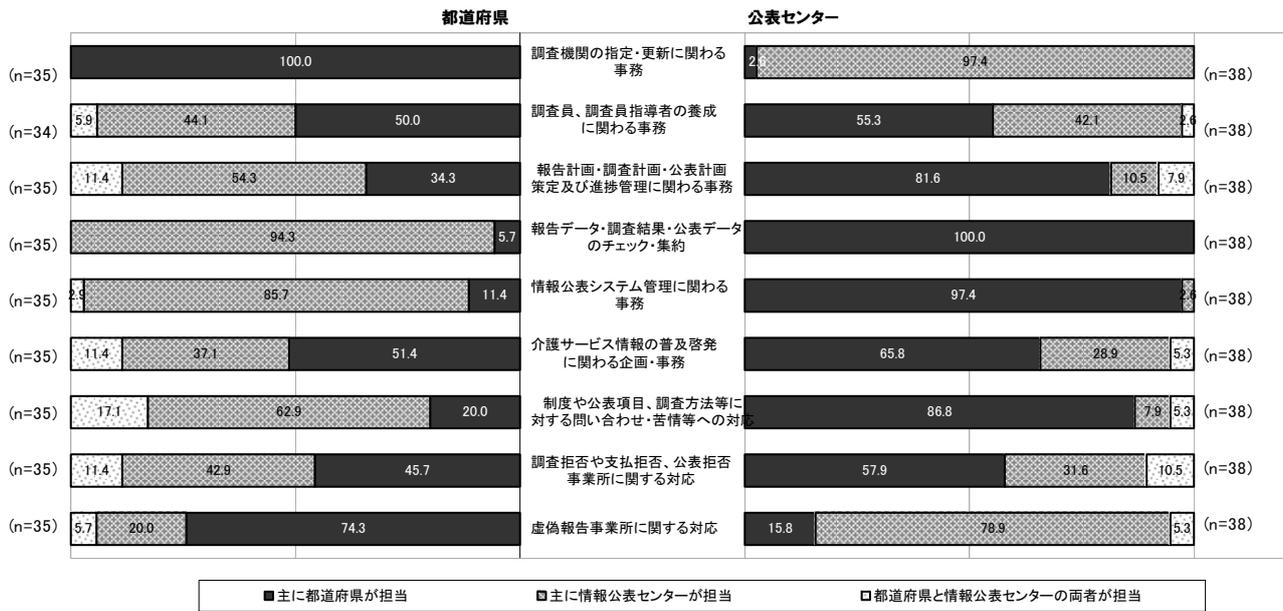
アンケート調査からは、都道府県は主として「調査機関の指定・更新に関わる事務」、「虚偽報告事業所に関する対応」を、情報公表センターは主として「報告データ・調査結果・公表データのチェック・集約」、「情報公表システム管理に関わる事務」、「制度や公表項目、調査方法等に対する問い合わせ・苦情等への対応」等を行っており、調査実務の一連の流れ（計画・実施・報告等）については、都道府県、公表センターがそれぞれの機能に応じた業務を担当していることがわかった。

業務負荷の高い「報告データ・調査結果・公表データのチェック・集約」は公表センターが全面的に対応しており、事業所から受けた報告をシステム上で公表するまでのデータの整合確認は不可欠であるといえる。

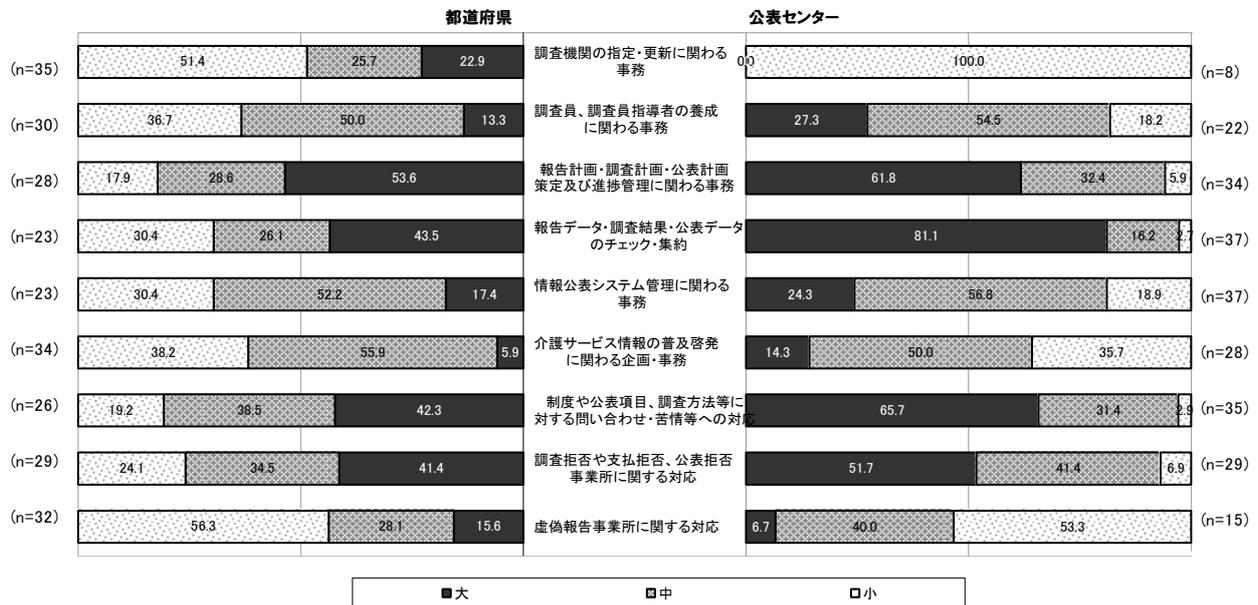
ヒアリング調査においても、公表センターにとって公表データのチェックの業務負荷が大きいことが指摘されており、事業所における入力段階から精度の高いデータとすることが求められる。このためには、事業所入力時におけるシステム入力規制の充実をはかること、入力側にとってわかりやすいような記載要領を整備するなど、更なる基盤の整備が必要といえる。

また、「制度や公表項目、調査方法等に対する問い合わせ・苦情等への対応」の業務負荷は都道府県・公表センターの双方において高いものとなっており、支援センターの業務拡充を含め、今後も疑義照会への対応を軽減する方策が必要と考えられる。

図表 3-1 担当している業務



図表 3-2 業務負荷



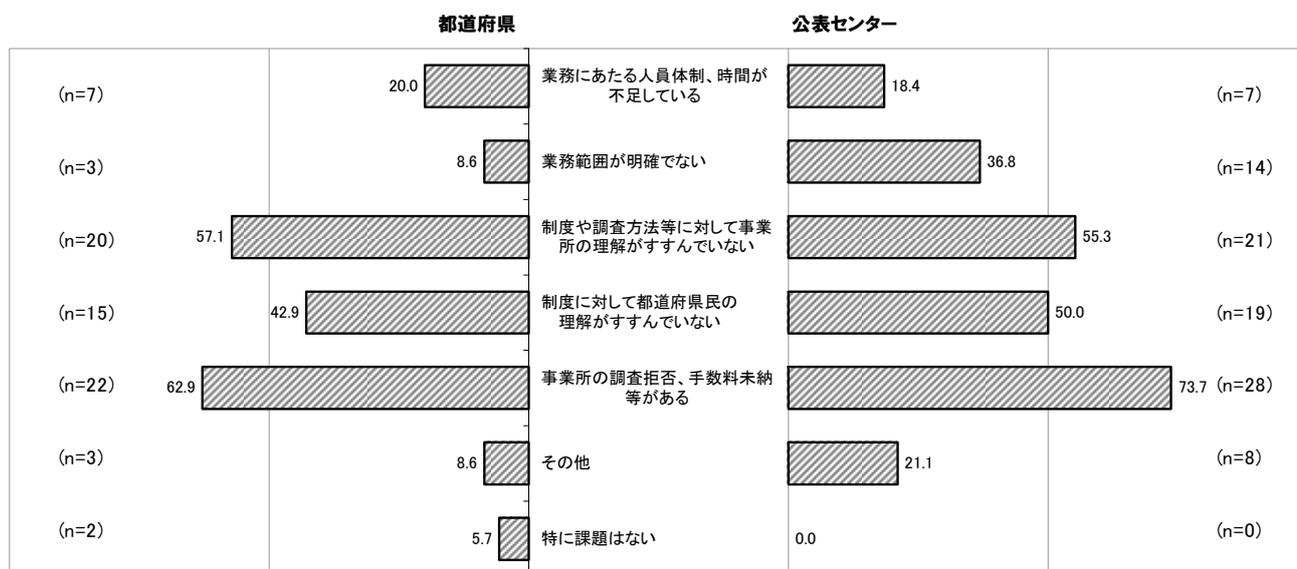
## ② 業務における課題について

アンケート結果において、都道府県、公表センター双方において課題としてあげられた「事業所の調査拒否、手数料未納等がある」については、調査拒否件数・手数料未納件数共に、年間約20件となっている。ヒアリング調査においても同様に、手数料未納や調査拒否事業所への対応が課題としてあげられている。

調査拒否・手数料未納の理由としては、手数料の支払い能力という点で事業所からの抵抗が大きいことも一因と考えられるが、「制度の主旨が十分に理解されておらず、事業所の負担だけを主張されることが多い。」ことが、アンケート結果やヒアリング結果において指摘された。

また、同じく業務における課題としては、「制度や調査方法等に対して事業所の理解がすすんでいない」との回答が、都道府県・公表センター双方から寄せられている。これらを踏まえると、事業所の公表制度に関する理解を深めることが重要であり、理解促進をはかることが情報公表制度業務を円滑に進めていくための課題であるといえる。

図表 3-3 業務における課題

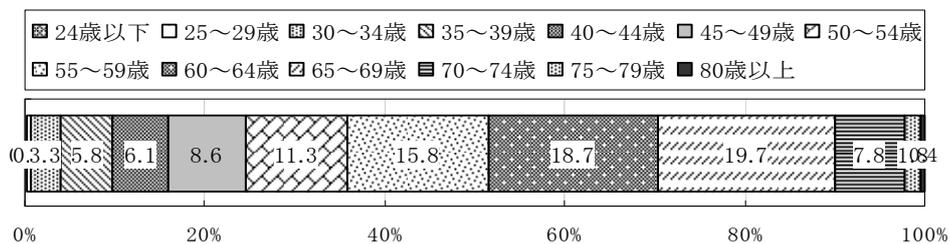


## (2) 調査機関・調査員の調査実務

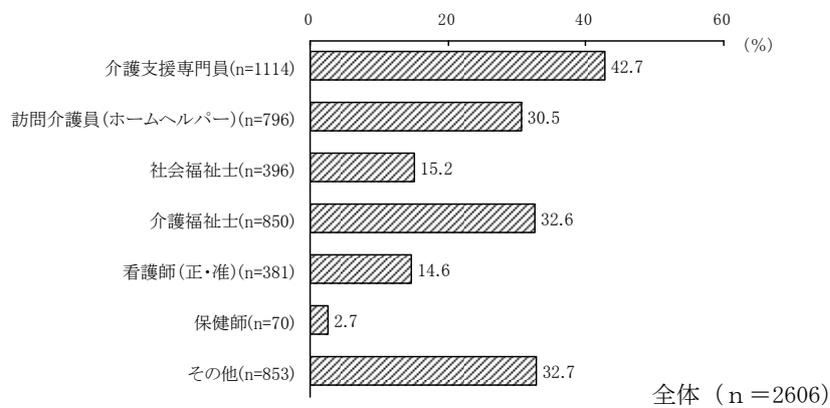
### ① 調査員の属性

今回のアンケートにおいて回答が得られた調査員属性をみると、調査員の平均年齢は約 57 歳であり、60 歳以上の調査員が 48.4%となっている。また、その保有資格は多岐にわたっており、利用者の代表としての外部の眼による事実確認という本制度訪問調査の主旨を実践していることが読み取れる。さらに平均年齢・年齢構成からは、シニア・高齢層が社会的に貢献、参加して、介護事業者の質の確保・向上を図る仕組みを作りあげている実態が読み取れる。

図表 3-4 年齢



図表 3-5 保有資格



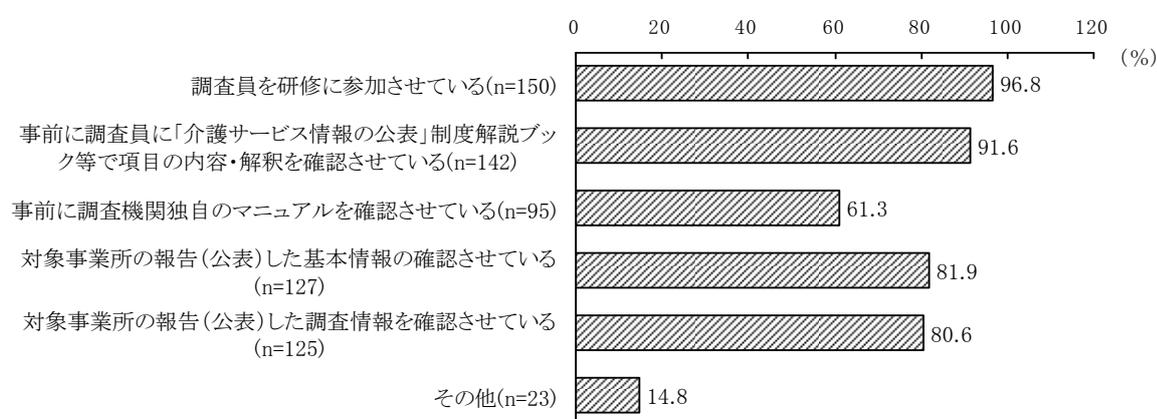
## ② 調査のための事前準備について

アンケート結果からは、半数以上の調査機関において、独自マニュアルを作成しているほか、ほとんどの調査機関・調査員が事前に対象事業所の基本情報、調査情報の確認を行っており、入念に事前準備が行われている様子がうかがえる。

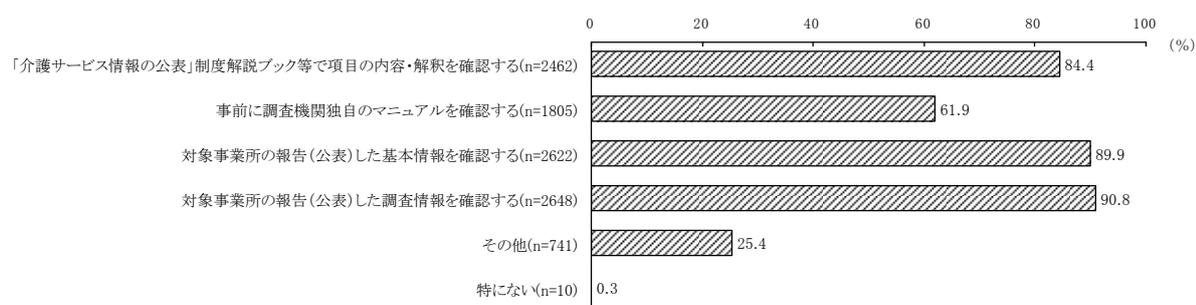
またヒアリング結果においても、調査機関では、独自のマニュアル作成や研修の実施が行われてこと、調査員は、前年の基本情報との比較や、ホームページなどの確認を行っていることが明らかとなった。

これらは、介護保険制度の運営実務の一端を担う調査員の資質をうかがわせる点であり、情報公表制度が介護経営の改善に資する人材の育成に役立ってきた一面を示すものといえる。

図表 3-6 調査のための事前準備：調査機関



図表 3-7 調査のための事前準備：調査員



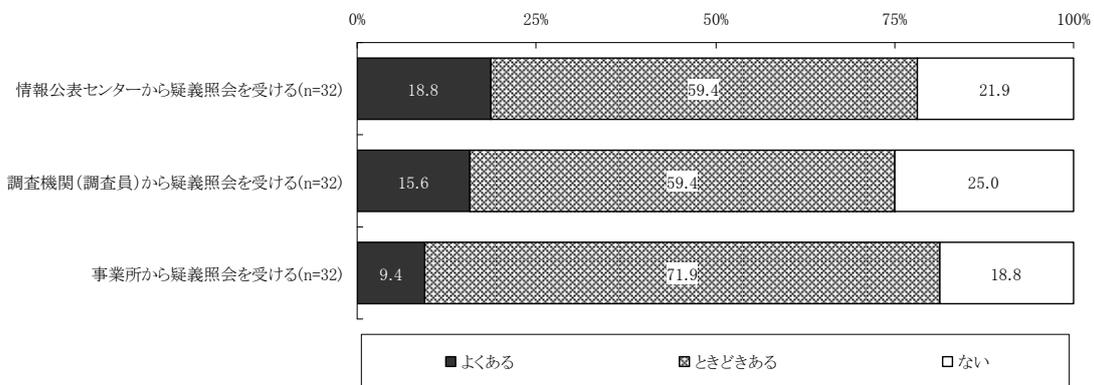
## 2. 疑義照会に関する結果の考察

### (1) 情報項目に対する疑義照会を受けることがあるか

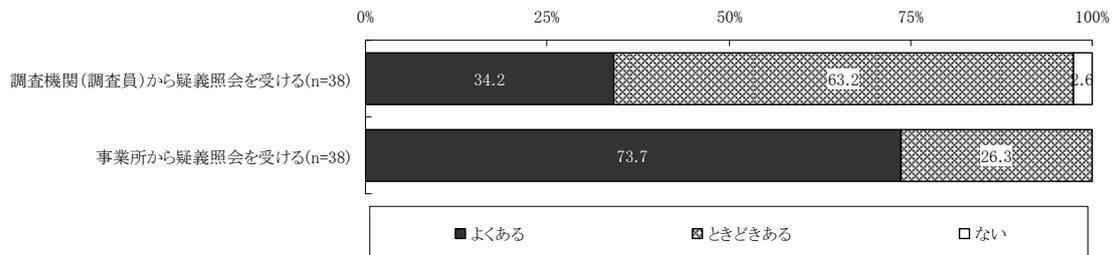
今回のアンケート結果からは、基本的には、制度推進協議会の申し合わせ事項で取り決めたルールに則り「調査員 → 調査機関 → 公表センター → 都道府県」という流れで疑義照会が行われていることが把握された。(疑義に対する判断はそれぞれの機関で行われているケースが最も多い)。しかしながら、例えば都道府県の「ときどきある」の割合を見ると、「調査機関(調査員)から疑義照会を受ける」が59.4%となっており、下記ルールに則らない形で疑義の照会がなされているケースも見受けらる。また、ヒアリング結果においては、一義的には情報公表センターが疑義照会窓口となり、不明点があれば都道府県に照会するという流れとなっているとのことであったが、関係各機関が連携を図り、疑義照会対応を行っているという実態が示された。

担当している業務としては、アンケート結果からは、「制度や公表項目、調査方法等に対する問い合わせ、苦情等への対応」は公表センターが大部分を担っており、体制面で比較しても、都道府県における担当者(専従)は平均0.2人(兼務は平均1.23人)なのに対して、公表センターで介護サービス情報の公表制度に従事する職員数は平均3.66人であることから、公表センターが実質的な疑義照会の窓口として機能していることがうかがわれ、この点からも、情報公表制度の円滑な運営にあたり、公表センターが担ってきた役割は大きいものといえよう。

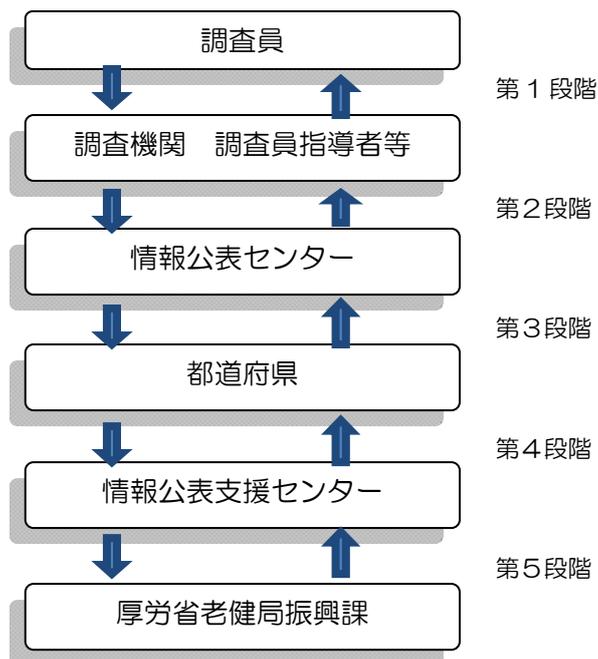
図表 3-8 疑義照会元：都道府県



図表 3-9 疑義照会元：公表センター



図表 3-10 疑義照会・問い合わせ対応実務の流れの段階別整理



(出典：情報公表制度推進協議会資料)

## (2) 疑義の多い項目:基本情報項目

今回のアンケート調査からは、都道府県に寄せられる疑義では、「職員の保有資格への記入方法」に関する問い合わせが多いとの結果であった。一方、情報公表センターでは「サービス従事者に関する事項」のうち、「職員数の常勤換算の方法」、「職員1人あたりのサービス提供時間や利用者数の記入方法」「職員数の実人数の記入方法」などについての疑義が多いとの結果であった。これはヒアリング調査においても、同様の傾向が見受けられた。

基本情報項目は、事業所からの報告内容がそのまま公表されることとなっており、事業所の従業者に関する情報は、介護保険の指定基準を満たしているか否かに関わる表示となってくるため、特に疑義が多いものと推察される。これらの問い合わせは、明瞭な記載ルールさえ整備されていれば、公表センター内部の判断で対応できるものが多いものと考えられる。またわかりやすい記載ルールの整備により、事業所からの疑義そのものも減少させることができるものと思われる。

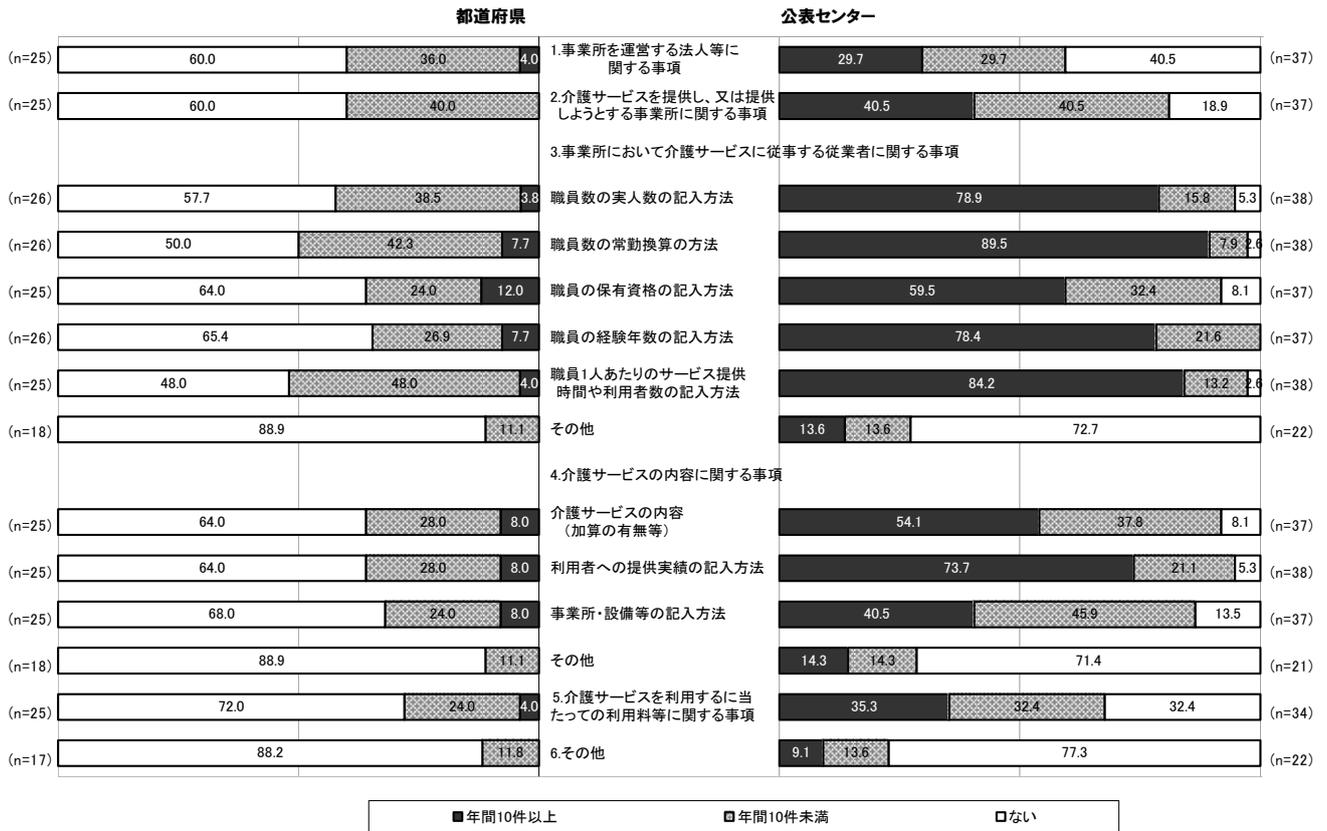
本事業で実施した、全国都道府県のマニュアル収集結果によれば、当該箇所において必ずしも全国統一の記載ルールに則っているとはいえない実態が明らかにされており、全国で統一化された解釈方針等を明瞭に示すことで改善されるものと思われる。

アンケート結果からは、疑義が寄せられる各項目につき、「年間10件以上」の割合がいずれも公表センターの方が大きいことから、基本情報に関するこれまでの疑義照会情報の多くは公表センターに集積されているものと思われる。

情報公表支援センターに寄せられた疑義については、平成21年度の新たなサービスの追加により「介護サービスの内容（加算の有無）」に関する疑義照会が増加しているが、内容的には、調査票や記載要領を修正することで対応可能なものが大半を占めているものであった。

このほか、「利用者への提供実績の記入方法」、「介護サービスを利用するに当たっての利用料等に関する事項」についても増加しているが、これは新サービスの追加によるものに限らない。また、対応の方向性をみても調査票や記載要領を修正することで対応可能なものに限らず、個々のケースに応じた項目の解釈の問題が含まれるため、引き続き、支援センターにおける疑義照会対応が必要となるもの、といえる。

図表 3-11 基本情報で疑義の多い項目



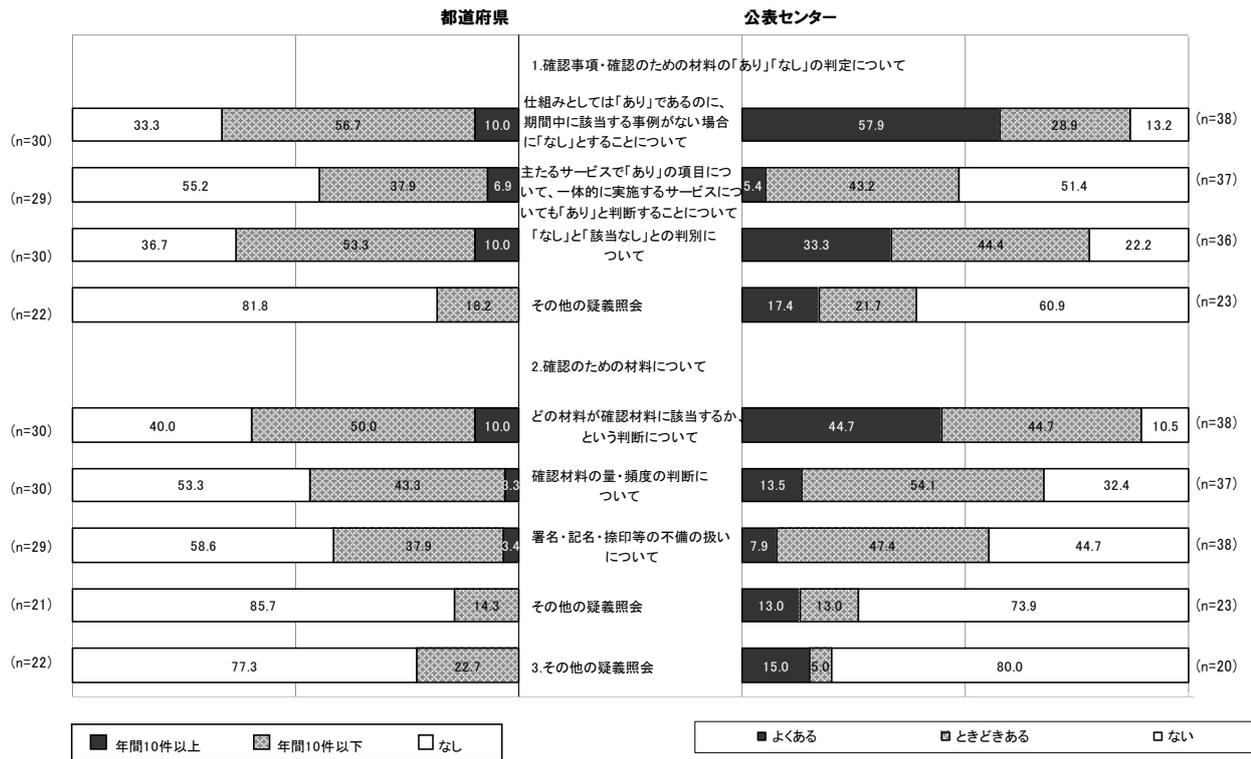
### (3) 疑義の多い項目:調査情報項目

アンケート調査において、調査情報項目に関する疑義の傾向を伺ったところ、公表センターの回答結果では、調査機関や事業所からの疑義照会の流れにおいて、「仕組みとしては「あり」であるのに、期間中に該当する事例がない場合に「なし」とすることについて」が多く、調査期間外の取り組みが公表されないことに対する疑義が多く寄せられている実態がうかがわれる。介護サービス種によっては、利用者数が限定され、当該年度内に新規利用者が発生しないために、該当する事例がない場合や、従業者が固定されており、新規の従業者研修が当該年度内に発生しない場合などがあり、この点に対する事業所からの苦情・不満が、本制度への理解が進まない一因となっているとも読み取れる。

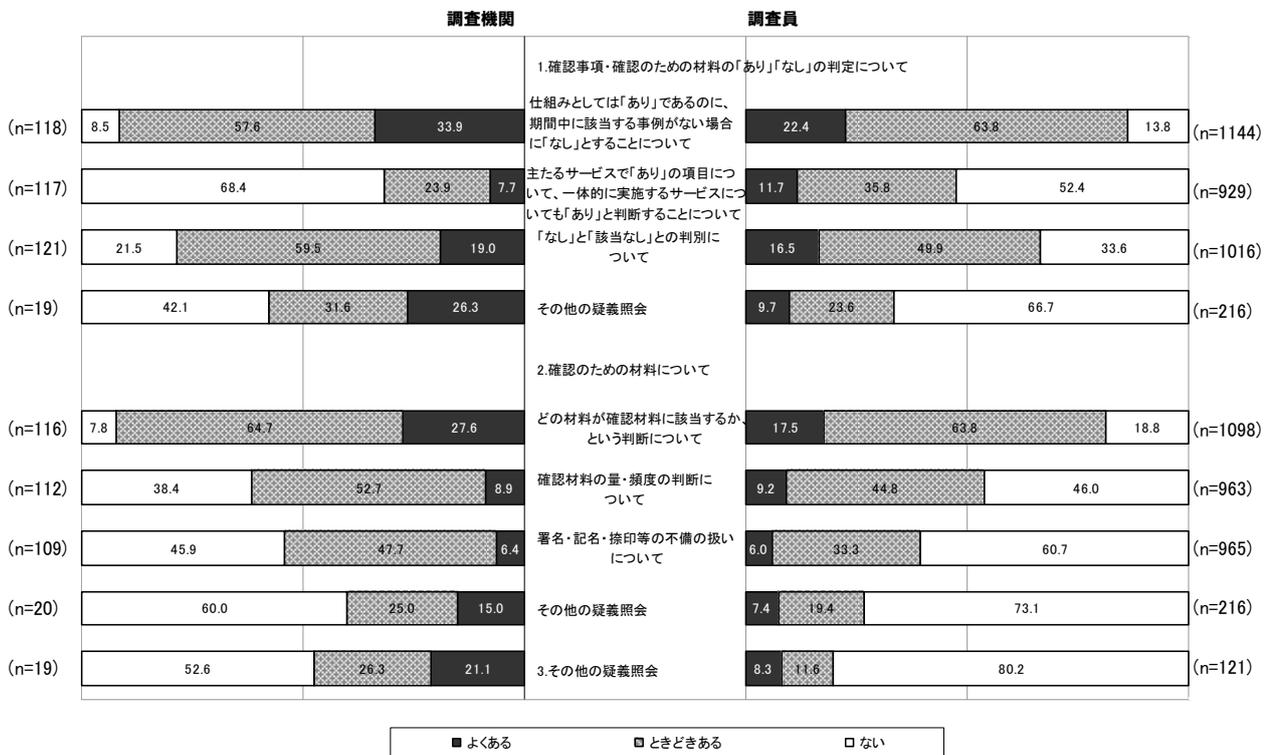
ヒアリング結果においては、疑義が多く寄せられる項目について、アンケート回答よりも詳細な聞き取りを行うことができた。これによると、例えば、事例検討と研修の違い、個人情報の利用目的と指針、介護と看護の記録の開示、研修の内容、緊急連絡先、施設系の主治医の記載、計画書・重要事項への同意などについて、理解が得にくく表現の見直し等が必要との意見が挙げられた。この点、都道府県マニュアルの整理結果も踏まえ、項目内の表現を明瞭にすること、個別の項目ごとに込められている趣旨目的、項目の意図について、わかりやすく解説を加えること、類似する項目や重複の項目を整理することなど、改善の余地があることが示唆される。

また、情報公表支援センターに寄せられた疑義照会分析結果からは、疑義照会件数がやや下げ止まっている項目については、特にサービスの種別による偏りもなく、また対応の方向性からみても、解釈についての疑義が多いことから、引き続き、情報公表支援センターでの個別の対応が必要なものが大半を占めているといえる。

図表 3-12 調査情報で疑義の多い項目：都道府県・情報公表センター



図表 3-13 調査情報で疑義の多い項目：調査機関・調査員



#### (4) 調査情報項目の中項目で、事業所によって違いが大きい項目(調査機関・調査員)

アンケート調査では、調査機関、調査員に対して、調査情報項目のうち事業所によって違いが大きい項目は何かを伺った。結果として、調査機関・調査員ともに、「介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置」、「介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置」、「利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置」の割合が高く、評価や見直しなどの取り組みに、事業所による差異が見られている状況が明らかとなった。

ヒアリング調査においては、事業所において個別援助計画、計画の評価、事業所の自己評価等についての理解が不十分であり、事業所間の違いが大きいとの意見が出されている。

こうした、サービスの評価・改善、事業所評価・改善の取り組みについては、今後とも何らかの形で質を担保するための仕組みが必要であると考えられる。これらの項目箇所は、訪問調査による事実確認によって、正確な情報の表示が特に担保されている、ともいうことができ、換言すると、事業所からの報告に基づく表示だけでは、事実に基づく正確な情報が表示されるかどうか疑わしくなる可能性が特に懸念される箇所であるといえよう。

今回のアンケート調査の自由回答では、具体的に以下のような事例が寄せられている。

#### 事業所によって違いが大きい項目 回答より一部抜粋(公表センター・調査機関・調査員)

##### 「介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置」

- －当該サービスに係る計画の評価を記入している記録があるが、「計画の評価」が曖昧で記録を確認できないことが多い。利用者のモニタリングと混同されていることが多い。
- －計画の評価の部分や見直しの仕方の記述の仕方にバラつきがあり、実際のとり組みにもバラつきがある。
- －担当者あるいは介護サービスの個別評価と、事業所としての評価の区別が充分理解されていない。

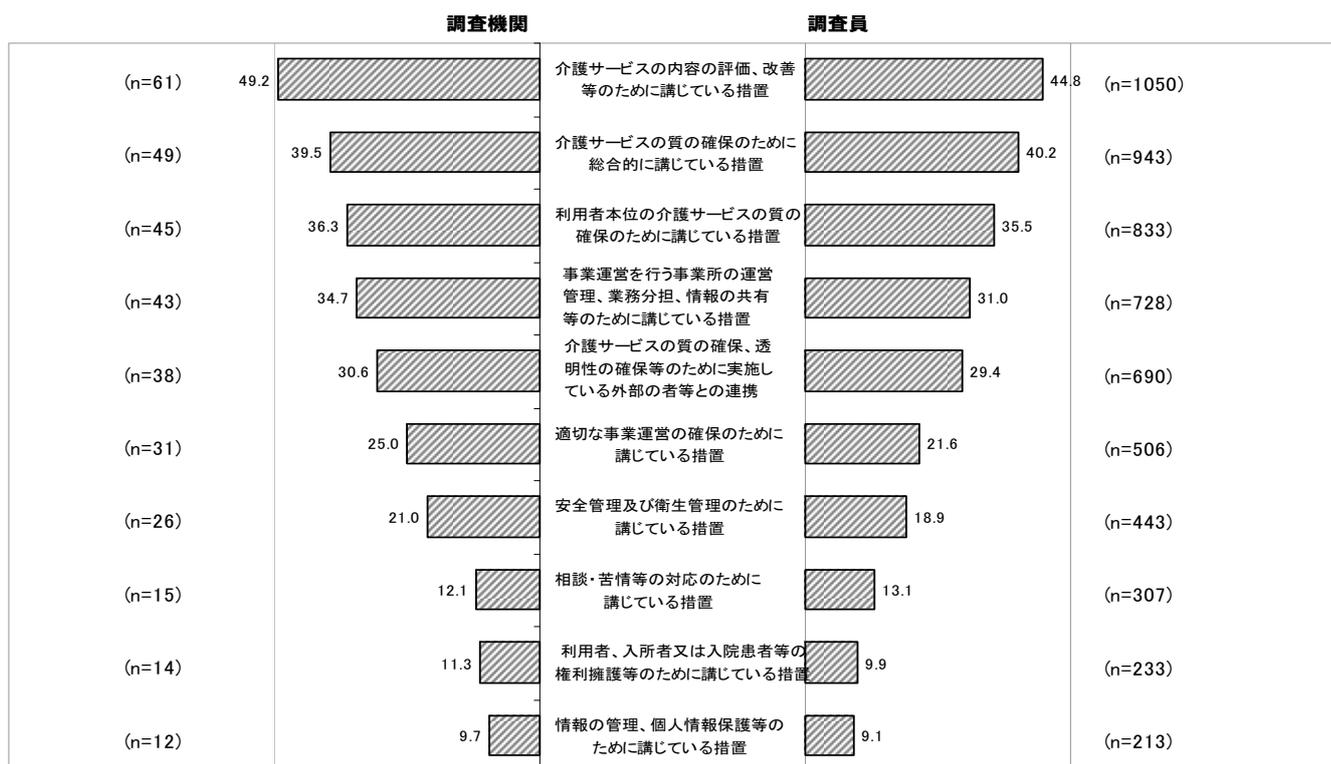
##### 「介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置」

- －「自己評価」のとらえ方に事業所によって差がある。(職員の個別の評価と混同されていることがある)。
- －「当該サービスに関する研修計画」のとらえ方に事業所によって差がある。(単発の研修会の計画書。時期だけ決めてあり、研修内容はその都度検討して決める等)。
- －改善をしようとしている事業所とそうでない事業所がはっきりしてきている。
- －サービスの質の評価基準に差がある。
- －マニュアルの見直しについて「なし」にチェックがついている事業所が多かった。
- －介護サービスの質の確保のために必要な人材育成、内部研修や外部研修の実施計画や、受講頻度、時間、研修の内容、参加人数等に違いがある。
- －利用者へのアンケート調査、および、事業所の自己評価方法は事業所によって差異大。

##### 「利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置」

- －日常生活の留意点、介護の工夫等情報の伝達をしているケースが少ない。
- －ケアプランのチェック、カンファレンスの回数に差がある。
- －計画書の有無、実施などによって、差が大きい。

図表 3-14 調査情報項目の中項目で、事業所によって違いが大きい項目(中項目分類)



【参考】調査情報項目「事業所により違いが大きい項目」上位3項目(中項目)の小項目について

「介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置」

- －介護サービスの提供状況の把握のための取り組みの状況
- －介護サービスに係る計画等の見直しの実施の状況

「介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置」

- －従業者等の計画的な教育、研修等の実施の状況
- －利用者等の意向等を踏まえた介護サービス提供内容の改善の実施状況
- －介護サービスの提供のためのマニュアル等の活用及び見直しの実施の状況
- －介護予防のための取り組みの状況

「利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置」

- －利用者のプライバシー保護のための取り組みの状況
- －身体拘束等の排除のための取り組みの状況
- －計画的な機能訓練の実施の状況
- －利用者の家族の心身の状況の把握及び介護方法等に関する助言等の実施の状況
- －利用者の家族等との連携、交流等のための取り組みの状況 等

### 3. 公表制度の課題・効果に関する結果の考察

#### (1) 調査員による訪問調査において直面していること

今回のアンケート調査では、都道府県・公表センターに対しては、「直面していることとして『把握』していること」、調査機関・調査員に対しては「直面していること」として設問を設定した。

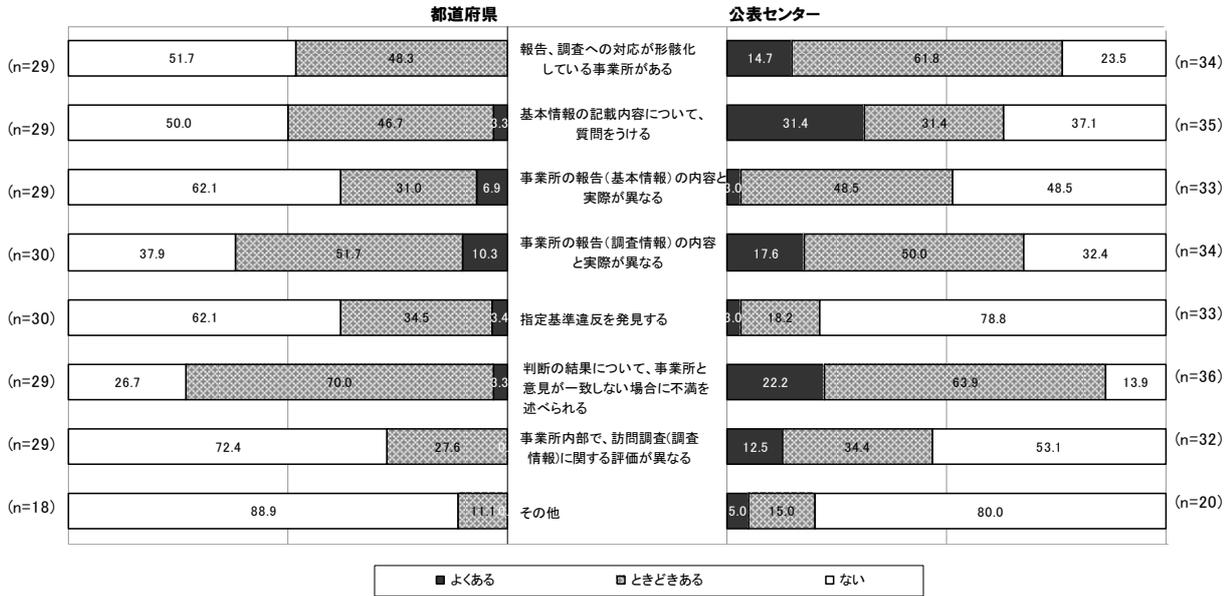
アンケート結果によると、公表センターと調査機関の回答傾向（「よくある」「ときどきある」の割合が大きいのが「報告、調査への対応が形骸化している事業所がある」「事業所の報告（調査情報）の内容と実際が異なる」「判断の結果について、事業所と意見が一致しない場合に不満を述べられる。」）は類似しており、公表センターにおいては、都道府県と比較し、より現場の状況を把握していることがうかがえる。

各調査対象の回答件数に差があるため、結果を一概に比較することはできないものの、調査現場に近い対象（調査員＞調査機関＞公表センター＞都道府県）ほど、より具体的な課題（報告される情報と実際との齟齬、単に書類を揃えるだけの事業所と改善を伴う事業所との二極化の実態等）を把握しているといえる。これらの回答からは、制度の理念が浸透していない事業所が存在していることが示唆される。外部から訪問調査を受ける仕組みがなくなった場合、このような状況がさらに広まることも懸念される。

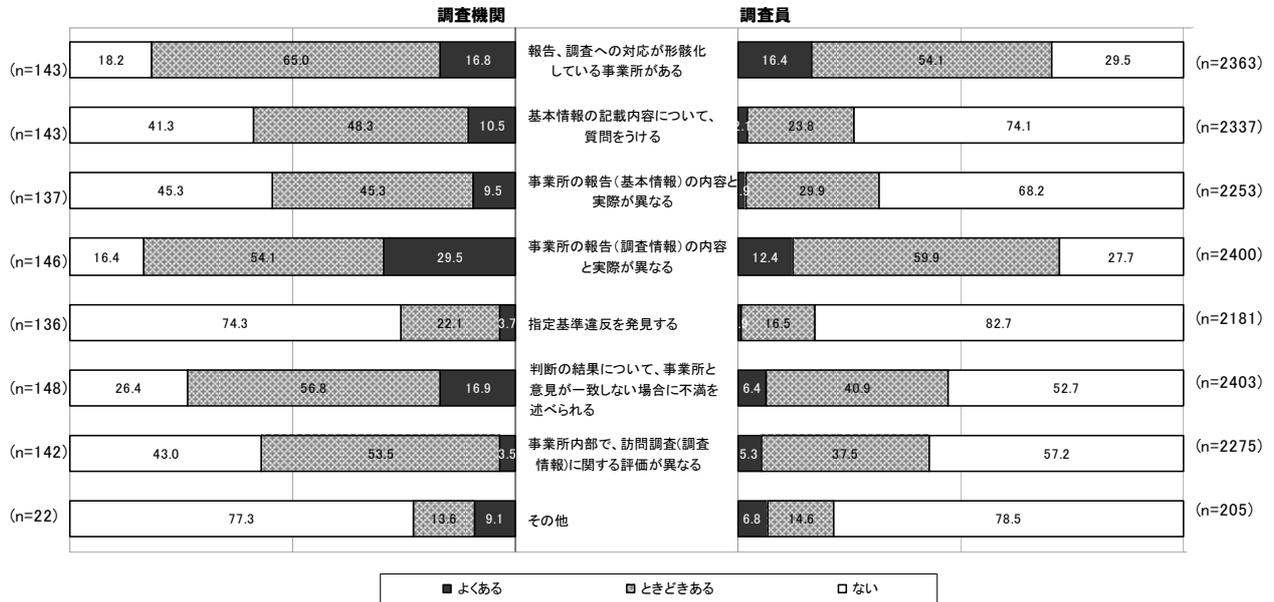
この他、アンケート調査においては、訪問調査の場面で「基本情報の記載内容について、質問をうける」ことについて、「よくある」「ときどきある」と回答した割合は、都道府県 50%、公表センター62.8%、調査機関 58.8%、調査員 25.9%となっており、基本情報の入力に際しても、調査員が一定の役割を担ってきたことがうかがえる。

クロス集計の結果からみると、経験年数が長い調査員の方が、事業所の対応に対して問題意識を持っており、これまでの情報公表制度によって培われた経験が生かされている様子がうかがえる。

図表 3-15 訪問調査において直面していること：都道府県・情報公表センター



図表 3-16 訪問調査において直面していること：調査機関・調査員



## (2) 調査項目を定め、外部から訪問調査を受ける仕組みに関する効果について

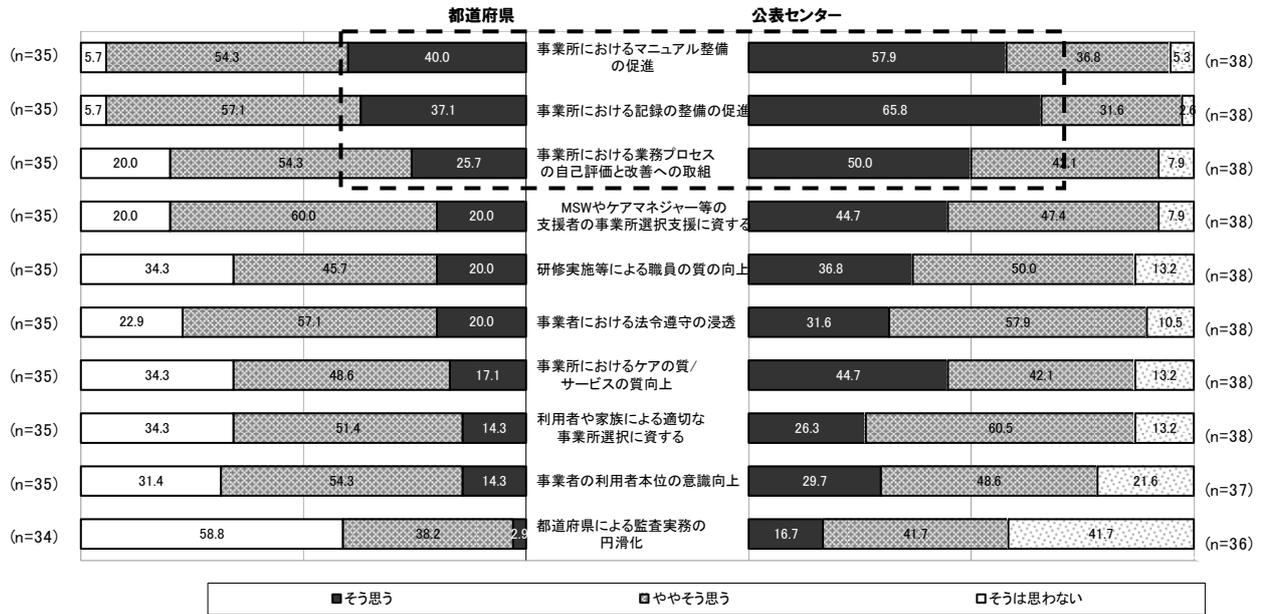
アンケート結果、ヒアリング結果からは、調査現場に近いほど、マニュアル整備や記録整備、業務プロセス評価・改善等、事業者の質の向上にかかわる実質的な効果が見えている様子がかがえる。外部から訪問調査を受ける仕組みによって、利用者・家族の選択に資するのみならず、事業所の質の向上という効果が見いだされているものであり、この点は評価に値する。

また、これらのマニュアル整備や記録整備、業務プロセスの改善は、事業所におけるケアの質／サービスの質の向上を下支えするものであり、今後一層のサービスの質向上につながっていくことが期待されるものである。

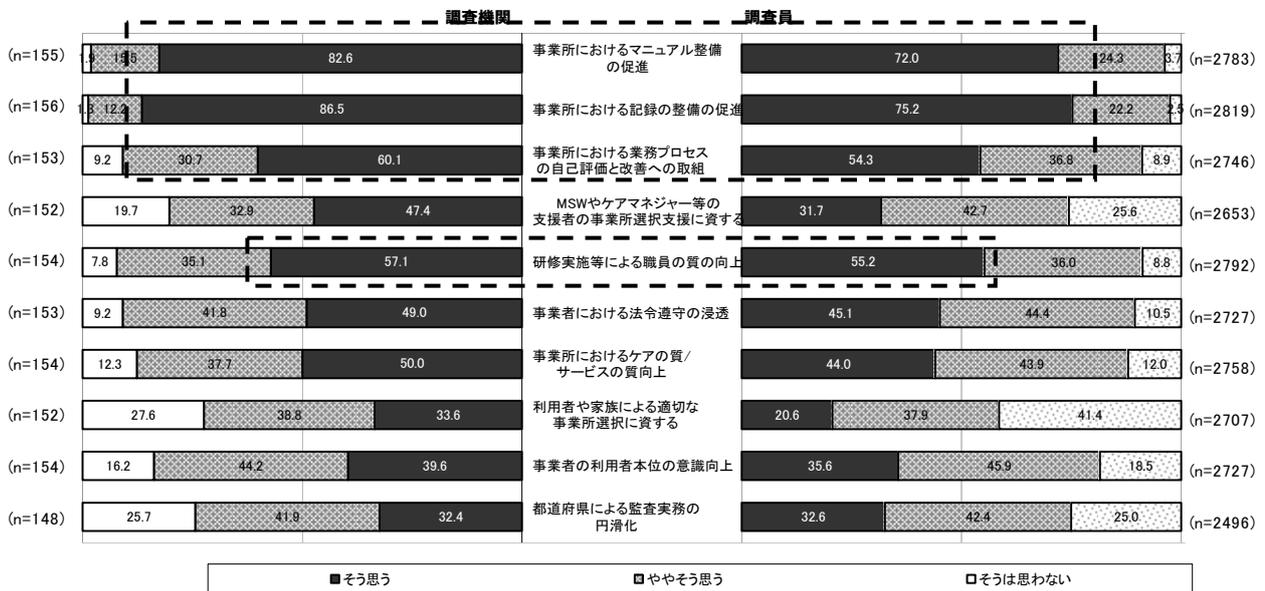
一方、当初の目的であった「利用者や家族による適切な事業所選択に資する」について「そう思う」の割合はいずれも他と比べて少なくなっており、利用者の利便性確保への一層の努力が求められている。

自由回答においても特に調査機関・調査員から、「利用者の視点に立った見直しをするべき」、「公表内容・見せ方を工夫すべき」といった改善提案が多数挙げられている。これは、現場に近いほど情報公表制度に対する期待が高く、このために改善点が多く挙げられているものと解釈できる。

図表 3-17 調査項目を定め、外部から訪問調査を受ける仕組みに関する効果について  
都道府県・情報公表センター



図表 3-18 調査項目を定め、外部から訪問調査を受ける仕組みに関する効果について  
調査機関・調査員



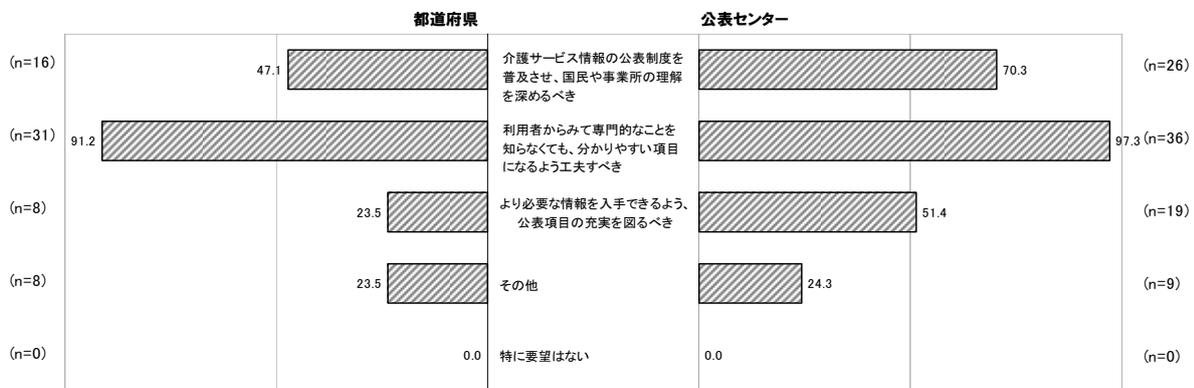
### (3) 介護サービス情報の公表制度の円滑な運用に向けての要望について

アンケート調査では、都道府県、公表センター、調査機関、調査員を対象に、情報公表制度の円滑な運用に向けての要望についても伺った。その結果、調査対象で大きな違いはなく、同様の傾向が見受けられた。最も多い要望として、「利用者へのわかりやすさ」があげられており、利用者にとってわかりやすい項目になっていないことが本制度の課題と認識されている。

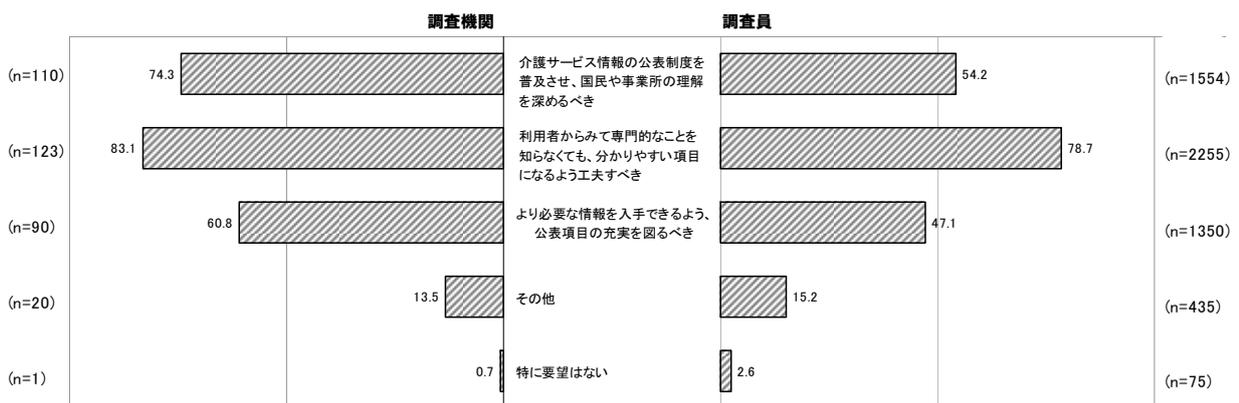
利用者の視点に立ち、わかりやすい項目、わかりやすい表示方法に改良していくことによって、情報公表制度の利活用が進み、本制度の意義浸透が図られ、結果円滑な運用に繋がる、との示唆といえる。

また、公表センター、調査機関、調査員については、公表項目の充実を求める意見も多く上がっている。利用者に向けてのわかりやすい方向への見直しに加えて、より利用者の選択に資する情報の内容についても再検討が必要と思われる。

図表 3-19 介護サービス情報の公表制度の円滑な運用に向けての要望：都道府県・情報公表センター



図表 3-20 介護サービス情報の公表制度の円滑な運用に向けての要望：調査機関・調査員



## 第4章 今後の円滑な制度運用に向けて

### 1. 情報公表制度の成果と課題

#### 【権利保障の仕組みとして】

介護サービスの情報公表制度（以下、情報公表制度）は、介護保険制度の基本理念である利用者本位、高齢者の自立支援、利用者の選択（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、介護サービス情報の標準化と公表のルール化を図ったものであり、高齢者の尊厳の保持を謳った介護保険制度を支えるサブシステムとして位置づけられる。

社会保険方式で運営されている介護保険制度では、国民は、被保険者として保険料負担を行うことにより、保険給付として制度が定めた一定水準のサービスを受ける権利を有している。こういった事業者から、こういった水準のサービスを受けられるかといった情報（介護サービス情報）について、サービス利用（契約締結）の前に公表される本制度は、権利保障の仕組みとしての重要な役割を有している。

#### 【選択支援としての情報公表制度】

介護サービス情報が広く公表されることにより、介護サービス事業者を選択する際、標準化された指標に基づき比較検討が可能になる。これにより、利用者や家族にとっては、例えば、自分が住んでいる地域だけでなく全国的なサービスの提供状況と比較しながらその内容や水準を確認することができる。また、利用者に対して適正に情報提供を行うべき役割を有する介護支援専門員にとっては、情報公表制度を活用することにより、口コミ情報では得られない、客観性、公平性、中立性が担保された情報・助言を利用者・家族等に提供することが可能となる。また、サービスの提供状況に関する同一の情報を利用者・家族等共有することができ、介護サービス事業者との調整にも役立てることができる。

#### 【事業所の業務改善、介護サービスの質の向上への活用】

介護サービス事業所にとっては、自ら公表した内容と実際の提供場面でのサービス内容とが、外部から常に比較できることにより、事業所の業務改善や介護サービスの質向上への動機づけとして作用することが期待されている。また、調査情報項目は、大項目Ⅰの「サービスの内容に関する事項」と大項目Ⅱの「事業所・施設の運営状況に関する事項」から構成されているが、介護サービス事業所にとっては、これらの事業所報告・訪問調査・公表の過程を通じて、事業所自身による業務見直しや改善、介護サービスの質の向上に役立てることができる。

#### 【情報公表制度への期待】

事業者に一定の情報の公表を義務付け、利用者に対して公表しているサービス水準についての立証を求める仕組みである情報公表制度は、「契約」を前提とした介護保険制度を、情報提供の側面から支える重要なサブシステムとして位置づけられる。

平成21年度に設置した「利活用促進等研究会」の下で実施した介護サービスの利用者に対するアンケート結果においても、介護サービス事業所の情報を公表することについて、回答者の約8割が「とても重要である」「重要である」と回答されており、その必要性、重要性は高く認識されている。

本調査研究では、介護事業所とそのサービス提供現場に接している調査機関や調査員を対象にアンケートを実施したが、アンケート結果からは、「毎年受ける事により、業務の見直しにつながる」、「本調査は、利用者に代わる第三者の調査として、介護事業者の質の向上に大変貢献している」等の意見がよせられ、情報公表制度の施行後において介護サービス事業所の業務改善、サービスの質の向上への効果があることが確認された。利用者等に対し正確な情報を公表するために行われている第三者による内容の確認が、情報の正確性を保持するだけでなく、事業所の質の向上に効果が見られることは、これから介護サービスを利用しようとする者及び現に利用している者にとって非常に有益なものとなっている。本アンケートには、全国の調査機関、調査員から、数多くの意見が寄せられたが、情報公表制度の効果や課題に関するこれらの意見は、本制度に対する期待の現れといえよう。

### 【本調査から得られた情報公表制度の成果】

平成21年度「利活用促進等研究会報告書」では、情報公表制度に関する認知・活用は未だ十分とは言えず、情報公表制度の利活用促進は喫緊の課題であることが指摘されている。本調査研究では、こうした指摘を踏まえ、情報公表支援センターにおいて制度施行以降蓄積してきた疑義照会データの分析と調査実務に携わる関係者（都道府県・情報公表センター・調査機関・調査員）を対象とした全国的なアンケートを実施し、情報公表制度の施行後の効果を検証するとともに、項目の疑義を減少させるための方向性を検討した。

また、調査研究委員会を設置し、調査研究結果をもとに検討を進める過程での議論の中で、情報公表制度の施行後に介護サービス事業者を中心に指摘されてきた内容を踏まえた今般の制度の見直し論に対する検証的な議論も活発に行われた。

これらの経緯を踏まえ、本調査研究から得られた情報公表制度の成果は以下の3つに集約される。

#### 1. 訪問調査が従業員の意識を向上させ、マニュアル・記録の整備を促し、事業所の業務改善、サービスの向上に貢献している。

本調査研究では、調査情報項目を設定し、調査員が実際に事業所を訪問することにより、外部から客観的に事実確認を行うという仕組みの意義が再確認された。

アンケート結果からは、訪問調査があることで、事業所は事前に調査情報項目を確認するため、事業所内での業務を進めていく上で必要なマニュアルや記録についての理解が深まることがわかった。

そして、こうした業務に関するマニュアル作成や記録の共有化が、事業所や従業員の気づきや業務改善へと役立つものであり、「サービス」の標準化と質向上をはかる上でも必要不可欠なものであるとの認識が浸透しつつあることが、調査員等への調査の結果として明らかになった。

介護サービス業界は、小規模事業者が多く、比較的組織マネジメント力が弱いと指摘されている。このような業界の特性を踏まえると、情報公表制度における調査情報項目及び訪問調査は、介護サービス事業所のマネジメントの質向上に貢献しているといえる。

平成12年よりスタートした介護保険制度は、在宅サービスを中心として原則サービス提供主体の規制が撤廃され、営利法人をはじめ、多様な主体の参入がはかられた。このような状況下で各事業所のマネジメントの質、サービスの質を確保する仕組みは不可欠であり、全国共通の調査情報項目を原則全サービスにおいて設定した情報公表制度の意義は非常に大きい。

アンケート結果からは、今回の制度見直しの方向性として、訪問調査の義務化が廃止され、任意化されることにより、前述のようなサービスのチェックや改善の取り組みが行われなくなり、結果、質の低下を招き、利用者が不利益を被ることにつながるのではないかと、この危惧が寄せられた。こうした意見は、調査員から多く寄せられている。実際に数多くの事業所を訪問し、確認材料の事実確認を行い、事業所とのやり取りを行っている現場からのものであり、十分に傾聴すべきである。今後、地域密着型サービスの普及などを受け、新規事業者の増加や事業者の参入撤退が頻繁になる点を考慮しても、事業所のマネジメントの質、サービスの質をどのように確保していくかは重要な課題である。

また、調査情報項目の取り組みは、一度取り組みめば、即結果として現れるものではなく、継続し、事業所に定着してこそ、業務改善や質向上としての結果につながるものである。義務づけられた年1回の「訪問調査」は、事業所の取り組みの継続性を促し、その結果、本調査で得られたような、事業所の業務改善、サービスの質向上の「効果」に繋がるものである。情報公表制度の普及啓発、利用活用が十分ではない現状を踏まえても、事業所が訪問調査を受け第三者の客観的なチェックを義務付ける仕組みがなくなる場合の負の影響は大いに懸念される場所である。

**2. 全国の介護サービス事業所のマネジメントの質、サービスの質について、実施状況等を把握する仕組みや、外部チェック（事実確認）する人材及び体制（調査員・情報公表センター）が育成・構築できている。**

利用者の大半が高齢者である介護保険制度においては、利用者と事業者という契約の当事者以外の第三者のチェックが介入するシステムが重要である。

情報公表制度における訪問調査は、都道府県知事によって指定された指定調査機関の調査員が事業所を直接訪問し、事前に事業所から報告された「調査情報」について、面接調査の形で行う。調査員は客観的な項目に基づき、複数のサービスや地域を見て回っており、事業所間の差異について市民の視点から確認している。このような調査員が、年に1回訪問調査を実施するという体制を介護保険法上の義務として築き、維持してきたことは情報公表制度の大きな成果のひとつである。

アンケート結果からは、調査情報の客観性・正確性の担保だけでなく、基本情報の正確性に関しても、調査員が一定の役割を担ってきた実態が把握された。今後、情報公表制度の見直しを行う上でも、こうした介護サービス事業所の実態把握や事実確認調査の実務を経験した人材を介護保険制度の下で利活用していくことも同時に考えていくべきである。

また、アンケート結果からは、情報公表制度に関する調査実務全体を管理運営する機関として各都道府県に設置されている情報公表センターが、事業所や調査員からの具体的な項目の疑義照会や調査実務等に関する問い合わせに積極的に対応していることがわかった。特に、報告データ・公表データのチェックは情報公表センターにおいて多く行われており、その業務負荷は大きいとの結果であった。このように、公表データ、特に基本情報の客観性・正確性を担保する上で情報公表センターの機能は非常に大きい。今後の情報公表制度において、これまでに構築されてきた、事実確認した上での公表体制を前提としないのであれば、公表データの客観性・正確性を担保する支援の仕組みを早急に整えていく必要がある。

さらには、こうした公表実務を通じて、各都道府県の介護サービスの実態把握が行われ、貴重なデータとして蓄積されていることの重要性も見逃してはならない。これらのデータ利活用は、我が国の

介護分野の発展に大きく寄与するものと考えられる。

**3. 事業所ならびに調査主体ともに制度実務が定着し始め、利用者や家族が事業所を選択する際、活用される事例が報告され、今後の情報化社会の進展に伴い、利活用本格化の兆しが見られる。**

先述のとおり、情報公表制度の重要性は、介護サービスの利用者（またはその家族）にも高く認識されているが、本調査研究のアンケート結果からは、情報公表制度の訪問調査が「利用者や家族の適切な事業所選択に資する」かどうかについて、都道府県では約7割、公表センターでは約8割、調査機関では約7割、調査員では約6割が「そう思う」「ややそう思う」と回答し、利用者の選択に資する具体事例が寄せられた。アンケート結果で示された他の効果<sup>3</sup>と比較すると、若干割合は低いものの、利用者の事業所選択の際のツールとして介護サービス情報公表システムが利用者・家族等に浸透し始め、効果が実感され出していることがうかがわれる。

今後、団塊の世代を中心に、高齢者のインターネットの利用意向が飛躍的に高まることは、さまざまな調査<sup>4</sup>においてもみてとれるところであるが、今回のアンケート結果からも「ネット世代の高齢者等が増えている」という回答を得ており、高齢者のインターネット利用が加速することに伴い、利活用事例は伸びていくことが予想される。

#### 【本調査から得られた情報公表制度の課題】

これまで見てきたように情報公表制度は一定の成果を得ているものの、平成21年度「利活用促進等研究会報告書」でも指摘されたように利活用促進といった面では課題も多い。

制度が浸透している一方で、施行から5年を迎え、より円滑な運用に向けての要望として、利用者の視点に立った改善として、公表内容や見せ方の工夫、公表項目の充実などが、今回の調査でも、調査機関や調査員を中心に課題として指摘されている。この点については、すでに、平成22年度に情報公表画面改善のためのモデル事業として「介護サービス選択お助けネット<sup>5</sup>」の開発がなされたところであり、制度の認知や利活用の拡大について、今後、改善が見込まれる。

本調査研究から得られた課題として、調査実務については、制度施行から5年程度経過していることや、公表対象となるサービス数と種別が増えてきたこと等から、情報公表制度の情報項目と確認材料（マニュアル・記録等）の充足をうまく活用して自らの事業所のサービスの質の向上をめざす事業所と、訪問調査に対し消極的かつ非協力的な事業所とに両極分化してきている面があることが把握された。

<sup>3</sup> アンケート調査では、全対象に「利用者や家族による適切な事業所選択に資する」「MSWやケアマネジャー等の支援者の事業所選択支援に資する」「事業所における記録の整備の促進」「事業所におけるマニュアル整備の促進」など計10項目の効果について設問を設定している。

<sup>4</sup> 総務省「平成21年通信利用動向調査(世帯編)」によれば、国民のパソコン利用率について、経年比較をみると50歳以上69歳以下の年齢層で利用率の上昇が目立つ（「65～69歳」の利用率は、平成20年度末では27.3%、平成21年度末では40.2%に上昇している）。

<sup>5</sup> 介護サービス情報公表支援センターでは、平成22年度介護サービス情報公表画面改善のためのモデル事業として、「介護サービス情報公表システム」のサマリー版「介護サービス選択お助けネット」の開発を行った。サマリー版開発は、利用者にとっての見やすさ、使いやすさ、わかりやすさへの配慮を基本方針としている。（実施期間 平成22年10月～平成23年3月。実施県：宮城県、富山県、神奈川県、岡山県の4県。対象サービス：訪問介護、通所介護、特定施設入居者生活介護（有料ホーム）、居宅介護支援、短期入所生活介護）。「介護サービス選択お助けネット」は、今後対象サービスを拡大し、全国都道府県にて展開されることが見込まれている。

また、公表項目については、アンケート・疑義照会データ等の分析により、基本情報項目と調査情報項目のそれぞれについて具体的な課題が挙げられた。

まず、基本情報項目についてであるが、「介護サービスの内容（加算の有無）」については、基準年月の指定時期に各都道府県の解釈の差が見られるため、調査票・記載要領を補足することが求められる。また、「事業所において介護サービスに従事する従業者に関する事項」「利用者への提供実績の記入方法」については、情報公表センターへの疑義照会が多いことから、今後の情報公表制度の見直しも考慮すると、これらについても記載要領を充実させることが求められる。

「利用者への提供実績の記入方法」、「介護サービスを利用するに当たっての利用料等に関する事項」については、事業者・情報公表センター・都道府県では判断しきれない疑義内容が多いことから、情報公表支援センター主導により、公表項目解釈の標準化に取り組んでいくことが求められる。具体的には、これまで疑義の多い項目について記載要領の充実や、事例集・Q&A集の充実及び普及を図る他、「そもそもなぜ当該項目が盛り込まれているか」についての学習機会の提供等を進めていくことが考えられる。

調査情報項目については、全般的に公表項目解釈の標準化が必要であり、公表項目趣旨の解説、記載要領の充実、確認のための材料の意味付けに関する学習機会の提供が求められる。アンケート結果からは「仕組みとしては「あり」であるのに、期間中に該当する事例がない場合に「なし」とすることについて」の疑義照会が多く寄せられていることから、公表ルールや個別の公表項目の再検討が求められる。

図表 4-1 本調査から得られた公表項目の課題と改善の方向性

	基本情報項目	調査情報項目
主な目的	・利用者の選択に資する	・事業所の業務改善、介護サービスの質の向上
検討の視点	・消費者の視点	・供給者の視点
項目の課題	・公表情報の精度を上げ、正確性を確保するための支援・取り組み	・客観性及び均質性の確保に向けた取り組み
見直し方針	・表示される情報項目のわかりやすさ ・数字で表示される項目については、記入にあたっての計算方法の明確化	・事業所の資質向上（業務改善、サービスの質向上）効果を高める確認事項・確認材料の設定
具体的な検討事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>「介護サービスの内容（加算の有無）」に関するものについては、調査票・記載要領の修正により、事業者のスムーズな入力を実現する</li> <li>「事業所において介護サービスに従事する従業者に関する事項」「利用者への提供実績の記入方法」について公表センターへの疑義照会が多いことから、記載要領を充実</li> <li>「利用者への提供実績の記入方法」、「介護サービスを利用するに当たっての利用料等に関する事項」については、支援センター主導により、公表項目解釈の標準化に取り組む</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全般的に公表項目解釈の標準化が必要</li> <li>公表項目趣旨の解説、記載要領の充実、確認のための材料の意味付けに関する学習機会の提供</li> <li>「仕組みとしては「あり」であるのに、期間中に該当する事例がない場合に「なし」とすることについて」の疑義照会が多く寄せられていることから、公表ルールや個別の公表項目の再検討</li> </ul>

## 2. 情報公表制度の意義と今後の方向性

### 【介護サービス情報の表示の意義】

情報公表制度の目的は、表示を通じて「利用者の選択に資する」ことだけでなく、「事業所自身による業務改善、サービスの質の向上につながる」こともあげられる。本調査研究結果からは、体系化された客観的で均質な情報の開示は事業所や従業員の気づきや業務改善に役に立っているが、事業者選択の場面での利活用については、現状では不十分であるものの、介護サービス選択お助けネット等の取り組みにより、今後利活用が進むことが期待される。この状況を踏まえ、今後、情報公表制度の課題の改善を行う上で、「利用者の選択に資する」情報とは何かについて、以下で整理する。

一般に、事業所の選択に際して利用者が「知りたい」情報には、第三者の評価や他人の評判などの主観的な評価情報も含まれている。介護サービスの選択の場面においても、口コミなどの人づての情報情報源のひとつとなっている実態が指摘されている<sup>6</sup>。しかしながら、誰かの主観といった情報だけに頼るのではなく、客観的な確かな情報との両者を併せることによって初めて、適切な利用者選択を行うことが可能となる。この客観情報の提供を保証しているのが、「表示」義務づけの諸制度である。製品品質表示、食品成分表示等は、既に我々の生活において浸透がみられるが、これらの「表示」の仕組みは、国や地方自治体等が一定ルールのもと整備することにより提供可能となる。

介護サービス分野においても、公的に提供される客観的・均質な事業所情報の提供が整備されることにより、利用者選択のための基盤が確保されるのであり、これら客観情報と、私的に提供されることの多い一部の評価情報と適切にミックスされて、利用者に活用されていくことが期待される。

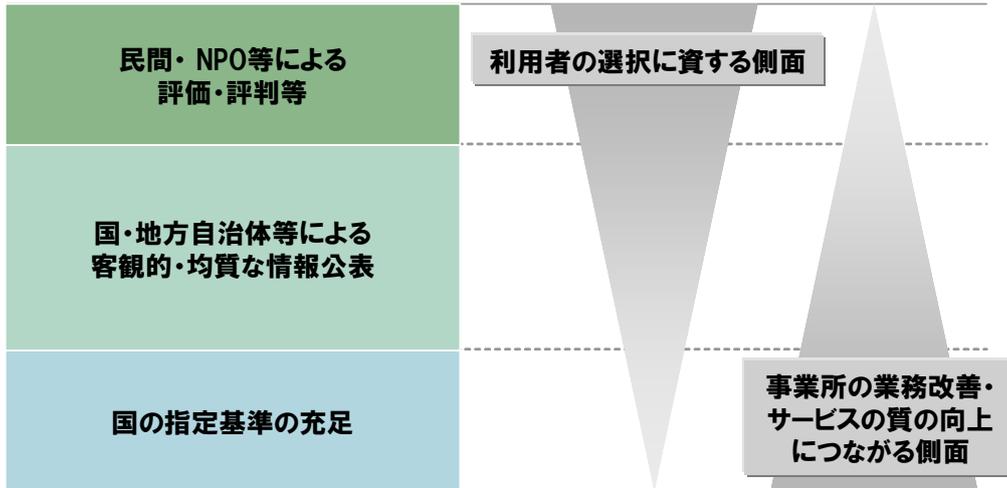
情報公表制度は、介護保険で運営されている介護サービスについて、国民の「知る権利」を担保する制度でもある。「介護サービス」は、予め確かめることができず（事前視認の困難性・非可視性）、一度利用してしまうと元にもどすことができない（非可逆性）が、一定の情報を「表示」することによって、事業者から利用者に対して事前の情報提供が可能となり、利用者がそれらの情報を活用することもできるようになる。

情報公表制度の利活用促進にあたっては、社会基盤としての制度の役割と位置づけを、国民および事業者適切に伝えていくべきである。

---

<sup>6</sup> 「介護サービスにおける利用者の選択要因に関する事業（平成20年シルバーサービス振興会）」によると、利用者の介護サービス選択にあたり、人づての情報を情報源としている傾向が読み取れる。

図表 4-2 情報公表制度の位置付けと狙い



### 【外部から客観的に事実確認する訪問調査の意義】

情報公表制度において、調査情報項目による客観的な情報確認は、事業所の業務改善や介護サービスの向上に寄与していることが本調査結果から得られた。外部からの事実確認をすることで、事業所に一定の緊張感が生まれ、これにより公表データの裏付けとなる各種マニュアルや検討記録が整備され、ひいては事業所の業務改善や介護サービスの質向上に貢献しているといえる。これらの取り組みは、ある一時点に達成されればよいというものではなく、継続し浸透してこそ効果につながるものである。

また、事業所の申告を外部から確認することは、公表データの客観性・正確性を担保することであり、これが先に述べた国民の知る権利を一層確実に保証することになる。このように調査情報項目は介護サービスの質の向上といった観点からも必須のものであり、今後とも何らかの形で制度を維持していくことが望まれる。

### 【公表項目の疑義を減少させるための方向性】

本調査研究委員会では、公表されている情報の客観性・正確性について指摘がなされた。公表される情報が正確で信頼できるものであるかどうかは情報公表制度の根幹に関わる重要な問題であり、情報の客観性・正確性を担保することは制度の利活用を促進する上での基本的な前提条件である。

本調査研究結果からは、情報項目に対する疑義照会の傾向や各都道府県における情報項目の解釈の差が把握された。都道府県による解釈の差については、都道府県を跨り事業展開をする事業者からすると、全国統一の解釈方針があった方が望ましく、公表項目のうち、指定基準・運営基準に関する項目に関しては、全国で共通の解釈方針に基づくべきである、との意見があげられた。一方で、情報公表制度は都道府県の自治事務であり、自治体独自の運用を中央で解釈統一を強制するような運用は難しい、との指摘もなされた。また、公表項目について各都道府県や事業所自らが解釈する際の独自性が許容されることが、サービス向上、組織運営改善につながる側面も大きく、画一的な解釈ではなく、事業所の解釈や運用の独自性を尊重する面も必要、との指摘もあった。

これらの指摘と本調査研究結果から整理すると、利用者および家族等の立場からみた最低限の目安となる基準は、基本情報項目を中心として、全国共通の指針を示すことが必要である。

具体的には、基本情報項目の誤記入については、公表されている情報の精度を上げるための支援・取り組みが早急に求められ、表示される情報のわかりやすさ、数字により表示される項目の記入にあたっての計算方法の明確化などに配慮し、記載要領を充実させていく必要がある。中でも、指定基準・運営基準に関する公表項目については、全国共通の解釈方針が示されるよう、帳票や記載要領における配慮が重要となってくるものといえる。調査情報項目については、事業所自らの業務改革・組織運営改革につながるような自主性や独自性を発揮させ得るよう、調査情報項目に組み込まれている事業所側の資質向上効果が骨抜きにならないよう、留意しつつ、客観性・正確性ならびに均質性の確保について、よりわかりやすい事業所向けのガイドブック等の整備などの取り組みを図っていくことが必要である。

公表情報の項目を改善していくにあたっては、本調査研究結果も活用し、情報公表制度の目的である「利用者の選択に資する」側面と、「事業所自身による業務改善、サービスの質の向上につながる」側面のそれぞれに着目したうえで、基本情報項目・調査情報項目のそれぞれを、どちらの目的に照らして具体的に活用を促進していくかを検討することが必要である。

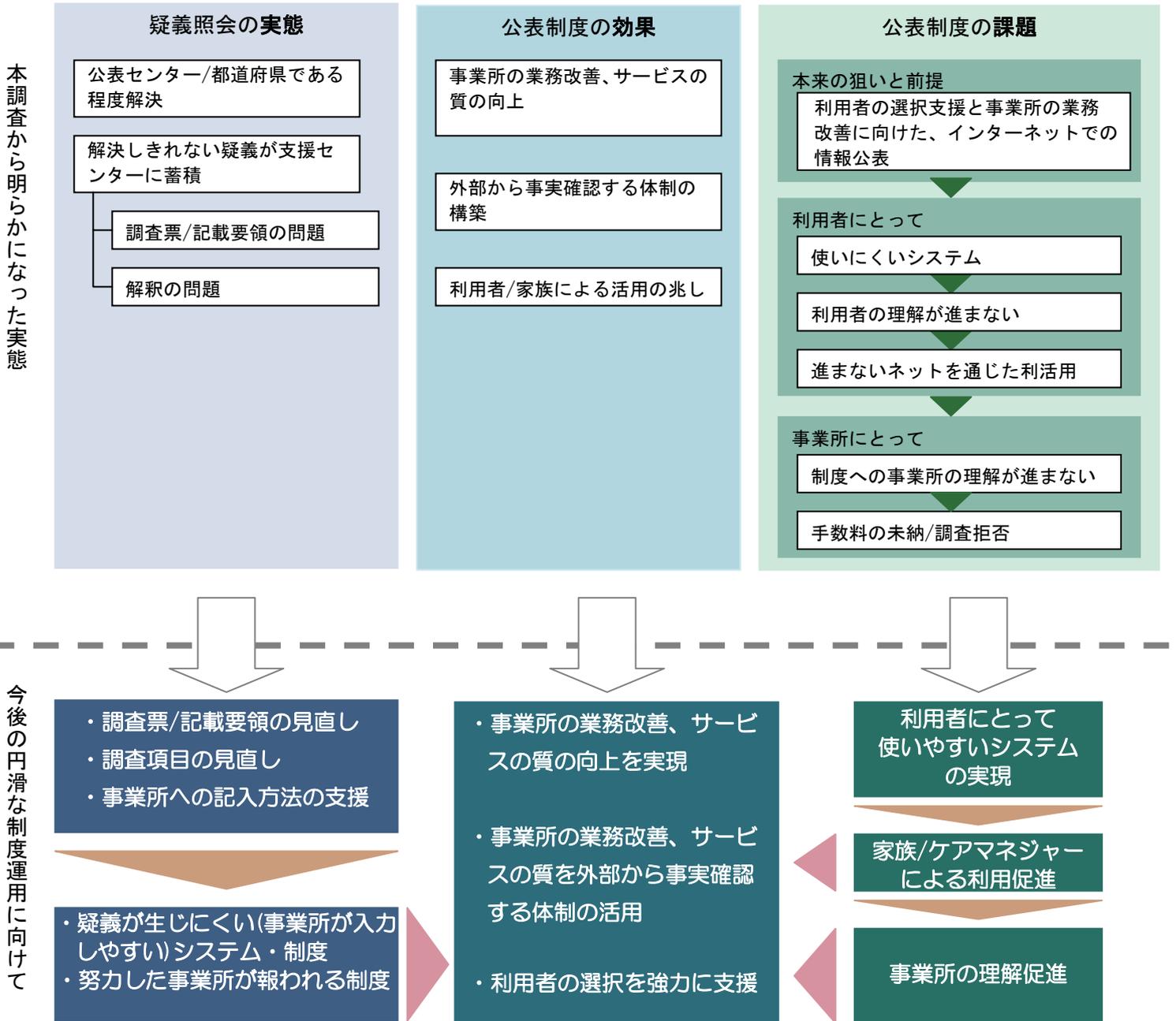
本調査研究事業では、公表項目の課題の整理を行ったが、併せて情報公表制度の課題についてもなされた。情報公表制度の目下の課題は、利活用が進んでいないことにあり、その背景には、現行の「介護サービス情報公表システム」が利用者にとって使いやすいシステムとなっていないことがあげられた。この点は、現行システムのサマリー画面「介護サービス選択お助けネット」開発の取り組みにより、利用者の視点に立った使い勝手の改善がはかられているところである。

これら、利用者の視点に立った改善の取り組みとともに、本調査で明らかになった公表項目の疑義を減少させていくための方策を実施することで、情報公表制度に組み込まれている趣旨が発揮されていくものと思われる。

情報公表制度の改善にあたっては、制度の有する趣旨目的が揺らがされてはならず、本事業で明らかにされた、訪問調査ならびに調査情報項目の効果を、今後も継続させ、浸透させていくことが重要である。また、情報公表制度の実施主体である都道府県が、事業所が公表義務に基づき出してきた事業所の情報を、客観性と正確性を担保した形で公表できるよう、情報公表支援センターが、全国データの集計分析やレポートの公表、都道府県への情報提供など、一定のサポートを継続して果たしていくことも、情報公表制度の円滑な運用にとって非常に重要である。

本調査研究結果から、情報公表制度が、介護保険制度のそれぞれの場面で利活用されることにより介護サービスの質向上に繋がっていくことの重要性が鮮明になったといえる。利用者選択支援と事業所の業務改善、介護サービスの質向上のためには、情報公表制度が広く認知され、正しく理解され、利活用が進むよう、改善に向けての不断の努力を行い、制度充実に向けての取り組みを積極的に進めていかなければならない。

図表 4-3 今後の円滑な制度運用に向けて



## 巻末資料

「介護サービス情報の公表制度における調査・公表の実態に関するアンケート調査」  
調査票

- ・ 都道府県向け調査票
- ・ 情報公表センター向け調査票
- ・ 調査機関向け調査票
- ・ 調査員向け調査票

介護サービス情報の公表制度における調査・公表の実態に関するアンケート調査【都道府県】

■記入にあたってのお願い

- ・ この調査票は、貴都道府県において、介護サービス情報の公表制度に関わる実務を担当されている方がご記入下さい。
- ・ 2009 年度（平成 21 年度）の状況についてご回答下さい。
- ・ ご不明な点がございましたら、別紙「調査に関するお問い合わせ先・返送先」までご連絡下さい。
- ・ 記入が終わりましたら、同封の返信用封筒に入れ、2010 年 11 月 30 日（火）までにご投函下さい。

【基本属性】

都道府県名	( ) 都・道・府・県	回答年月日	2010 年( ) 月( ) 日
-------	-------------	-------	------------------

問 1. 都道府県における介護サービス情報の公表制度に関わる実務についてお伺いします。

(1) 人員体制	担当課名称	月間の当該業務対応時間（担当課内年間累計）	約 時間	
	担当者人数	専従 ( ) 人	他の業務と兼務 ( ) 人	
(2) 都道府県が実施している業務	事務プロセス		担当区分	業務負荷
	01	調査機関の指定・更新に関わる事務		大・中・小
	02	調査員、調査員指導者の養成に関わる事務		大・中・小
	03	報告計画・調査計画・公表計画策定及び進捗管理に関わる事務		大・中・小
	04	報告データ・調査結果・公表データのチェック・集約		大・中・小
	05	情報公表システム管理に関わる事務		大・中・小
	06	介護サービス情報の普及啓発に関わる企画・事務		大・中・小
	07	制度や公表項目、調査方法等に対する問い合わせ・苦情等への対応		大・中・小
	08	調査拒否や支払拒否、公表拒否事業所に関する対応		大・中・小
	09	虚偽報告事業所に関する対応		大・中・小
	10	その他( )		大・中・小
(3) 業務における課題について、あてはまる番号すべてに○をつけて下さい。	01	業務にあたる人員体制、時間が不足している		
	02	業務範囲が明確でない(情報公表センターや調査機関が対応すべき業務に対応せざるを得ない)		
	03	制度や調査方法等に対して事業所の理解がすすんでいない →具体的に( )		
	04	制度に対して都道府県民の理解がすすんでいない →具体的に( )		
	05	事業所の調査拒否、手数料未納等がある →平成 21 年度における件数(調査拒否 _____ 件 手数料未納 _____ 件)		
	06	その他( )		
	07	特に課題はない		

問2. 情報項目に対する事業所・調査機関等からの疑問や不明点への対応についてお伺いします。

<p>(1) 公表情報の標準化のためにどのような取組を行っていますか。あてはまる番号すべてに○をつけて下さい。</p>	<p>01 事業所向けマニュアルを作成している若しくは配布している 02 事業所向け説明会を開催している 03 調査員向けマニュアルを作成している若しくは配布している 04 調査員向け(全体)研修を開催している 05 その他( ) 06 取組は行っていない</p>			
<p>(2) 疑義照会の窓口をどのように定めていますか。あてはまる番号すべてに○をつけて下さい。</p>	<p>01 公表計画で定めている 02 情報公表センターの要綱若しくは事務規定などで定めている 03 公には定めていないが、各調査機関間でのルールがある 04 ルールは定めておらず、その場にあった対応を行う 05 その他( )</p>			
<p>(3) 調査員・調査機関や事業所等から、情報項目に対する疑義照会を受けることがありますか。あてはまるものに○をつけて下さい。</p>	<p>01 情報公表センターから疑義照会を受ける 02 調査機関(調査員)から疑義照会を受ける 03 事業所から疑義照会を受ける 04 疑義照会はほとんどない</p>	<p>よくある</p>	<p>ときどきある</p>	<p>ない</p>
<p>(4) 調査員・調査機関や事業所等から、情報項目に対する疑義照会を受ける場合、どのように対応していますか。あてはまるものに○をつけて下さい。</p>	<p>01 都道府県で判断している 02 他の都道府県の状況を確認した上で回答する 03 介護サービス情報公表支援センターに問い合わせている 04 厚生労働省に問い合わせている 05 都道府県では対応していない(情報公表センターを紹介するなど) 06 その他( )</p>			
<p>(5) <b>基本情報項目</b>について、右記のような疑義照会を受けることがありますか。あてはまるものに○をつけて下さい。</p>	<p>01 『1. 事業所を運営する法人等に関する事項』 02 『2. 介護サービスを提供し、又は提供しようとする事業所に関する事項』 03 『3. 事業所において介護サービスに従事する従業者に関する事項』 03-1. 職員数の実人数の記入方法 03-2. 職員数の常勤換算の方法 03-3. 職員の保有資格の記入方法 03-4. 職員の経験年数の記入方法 03-5. 職員1人あたりのサービス提供時間や利用者数の記入方法 03-6. その他(内容: ) 04 『4. 介護サービスの内容に関する事項』 04-1. 介護サービスの内容(加算の有無等) 04-2. 利用者への提供実績の記入方法 04-3. 事業所・設備等の記入方法 04-4. その他(内容: ) 05 『5. 介護サービスを利用するに当たっての利用料等に関する事項』 06 その他(内容: ) 07 特にない</p>	<p>年間10件以上</p>	<p>年間10件未満</p>	<p>ない</p>

(6) <u>調査情報項目について、右記のような疑義照会を受けることがありますか。あてはまるものに○をつけて下さい。</u>		年間	年間	ない	
		10件以上	10件未満		
	01 確認事項・確認のための材料の「あり」「なし」の判定について				
	01-1. 仕組みとしては「あり」であるのに、期間中に該当する事例がない場合に「なし」とすることについて				
	01-2. 主たるサービスで「あり」の項目について、一体的に実施するサービスについても「あり」と判断することについて				
	01-3. 「なし」と「該当なし」との判別について				
	01-4. その他の疑義照会(内容: )				
	02 確認のための材料について				
	02-1. どの材料が確認材料に該当するか、という判断について				
	02-2. 確認材料の量・頻度の判断について				
	02-3. 署名・記名・捺印等の不備の扱いについて				
	02-4. その他の疑義照会(内容: )				
	03 その他の疑義照会(内容: )				
	04 特になし				
	(7) <u>上記(5)(6)で示しているもの以外で、情報項目の課題につき、ご意見がございましたら、ご自由に記入して下さい。</u>				
	(8) <u>貴都道府県において、独自の調査情報項目を設けていますか。あてはまる番号1つに○をつけて下さい。</u>	01 設けている(内容: ) 02 設けていない			

問3. 制度の課題と効果についてお伺いします。

<p>(1) 調査員による訪問調査において直面していることについて伺います。それぞれについて都道府県として把握しているものに○をつけて下さい。</p>		よくある	ときどきある	ない	
	01 報告、調査への対応が形骸化している事業所がある				
	02 基本情報の記載内容について、質問をうける				
	03 事業所の報告(基本情報)の内容と実際が異なる				
	04 事業所の報告(調査情報)の内容と実際が異なる				
	05 指定基準違反を発見する				
	06 判断の結果について、事業所と意見が一致しない場合に不満を述べられる				
	07 事業所内部で、訪問調査(調査情報)に関する評価が異なる				
	08 その他(内容: )				
	09 特にない	}			
<p>【(1)で「よくある」「ときどきある」に○をつけた場合】</p> <p>(2) (1)で○をつけた課題や状況について、どのように対応していますか。あてはまる番号すべてに○をつけて下さい。</p>	<p>01 都道府県内の他部署に情報提供している</p> <p>02 情報公表センターに情報提供している</p> <p>03 市町村に情報提供している</p> <p>04 その他(内容: )</p> <p>05 特にない</p>				
<p>(3) 調査項目を定め、外部から訪問調査を受ける仕組みについて、どのような効果があると思いますか。あてはまるものに○をつけて下さい。また具体例があれば記載して下さい。</p>		そう思う	ややそう思う	そうは思わない	具体例
	01 利用者や家族による適切な事業所選択に資する				
	02 MSW やケアマネジャー等の支援者の事業所選択支援に資する				
	03 事業所における記録の整備の促進				
	04 事業所におけるマニュアル整備の促進				
	05 事業所における業務プロセスの自己評価と改善への取組				
	06 研修実施等による職員の質の向上				

		そう思 う	やや そう思 う	そうは 思わ ない	具体例
	07 事業者の利用者本位の意識向上				
	08 事業者における法令遵守の浸透				
	09 事業所におけるケアの質/サービスの質向上				
	10 都道府県による監査実務の円滑化				
	11 その他				
(4) 介護サービス情報の公表制度の円滑な運用に向けての要望として、あてはまる番号すべてに○をつけて下さい。	01 介護サービス情報の公表制度を普及させ、国民や事業所の理解を深めるべき 02 利用者からみて専門的なことを知らなくても、分かりやすい項目になるよう工夫すべき 03 より必要な情報を入手できるよう、公表項目の充実を図るべき 04 その他 <div style="border: 1px solid black; height: 80px; width: 100%;"></div>				
	05 特に要望はない				
(5) 貴都道府県で保有している介護サービス情報について今後どのように活用したいとお考えですか。あてはまる番号すべてに○をつけて下さい。	01 指導監査への活用(調査・報告との乖離の把握) 02 サービス提供状況の把握(地域で不足しているサービスの把握等) 03 他の行政施策(防災等)における活用 04 公表された情報の読み解き方の支援 05 公表データの介護施策への反映、活用 06 その他( )				
(6) 介護サービス情報の公表制度について、ご意見をご自由に記入して下さい。					

△△△△△ 設問は以上です。ご協力いただきありがとうございました。△△△△△

介護サービス情報の公表制度における調査・公表の実態に関するアンケート調査【情報公表センター】

■記入にあたってのお願い

- ・ この調査票は、貴センターの管理者または実務全般を把握している方がご記入下さい。
- ・ 2009 年度（平成 21 年度）の状況についてご回答下さい。
- ・ ご不明な点がございましたら、別紙「調査に関するお問い合わせ先・返送先」までご連絡下さい。
- ・ 記入が終わりましたら、同封の返信用封筒に入れ、2010 年 11 月 30 日（火）までにご投函下さい。

【基本属性】

都道府県名	( ) 都・道・府・県	回答年月日	2010 年( ) 月( ) 日
-------	-------------	-------	------------------

問 1. 貴センターにおける介護サービス情報の公表制度に関わる実務についてお伺いします。

(1) 人員体制	介護サービス情報の公表制度の業務に従事する職員数	( ) 人	※実人数	
	介護サービス情報の公表制度の業務に従事する職員の主な保有資格			
(2) 情報公表センターが実施している業務	事務プロセス		担当区分	業務負荷
	01 調査機関の指定・更新に関わる事務			大・中・小
	02 調査員、調査員指導者の養成に関わる事務			大・中・小
	03 報告計画・調査計画・公表計画策定及び進捗管理に関わる事務			大・中・小
	04 報告データ・調査結果・公表データのチェック・集約			大・中・小
	05 情報公表システム管理に関わる事務			大・中・小
	06 介護サービス情報の普及啓発に関わる企画・事務			大・中・小
	07 制度や公表項目、調査方法等に対する問い合わせ・苦情等への対応			大・中・小
	08 調査拒否や支払拒否、公表拒否事業所に関する対応			大・中・小
	09 虚偽報告事業所に関する対応			大・中・小
10 その他( )			大・中・小	

【記入方法】  
「担当区分」については、主に情報公表センターが担当 =1 を記入  
主に都道府県が担当 =2 を記入して下さい。  
「業務負荷」については、(大・中・小)の 3 段階のうち、あてはまるものに○をつけて下さい。

(3) 業務における課題についてあてはまる番号すべてに○をつけて下さい。	01 業務にあたる人員体制、時間が不足している
	02 業務範囲が明確でない(都道府県や調査機関が対応すべき業務に対応せざるを得ない)
	03 制度や調査方法等に対して事業所の理解がすすんでいない →具体的に( )
	04 制度に対して都道府県民の理解がすすんでいない →具体的に( )
	05 事業所の調査拒否、手数料未納等がある →平成 21 年度における件数(調査拒否 _____ 件 手数料未納 _____ 件)
	06 その他( )
	07 特に課題はない

		取組の連携先 (誰と連携しているか)				
		都 道 府 県	調 査 機 関	市 町 村	地 域 包 括	そ の 他
(4) 事業者情報の利活用促進及び介護サービス情報の広報活動としてはどのようなことをしていますか。あてはまる番号すべてに○をつけ、それぞれについてどのような機関と連携しているか○をつけて下さい。	01 利用者向けチラシ・パンフレットの作成・配布					
	02 関係機関・関係者向けチラシ・パンフレットの作成・配布					
	03 住民向け説明会(研修)の開催					
	04 ケアマネジャー研修での紹介					
	04 情報誌・メールマガジン等の発行による情報提供					
	05 テレビ・ラジオ等での紹介					
	06 公表制度に関するアンケートの実施					
	07 事業者情報データの独自集計・分析(都道府県内で不足している資源の把握等) (具体的に )					
08 その他( )						

問2. 情報項目に対する事業所・調査機関等からの疑問や不明点への対応についてお伺いします。

(1) 調査員・調査機関や事業所等から、情報項目に対する疑義照会を受けますか。あてはまるものに○をつけて下さい。		よくある	ときどきある	ない
	01 調査機関(調査員)から疑義照会を受ける			
02 事業所から疑義照会を受ける				
03 疑義照会はほとんどない				
(2) 調査員・調査機関や事業所等から、情報項目に対する疑義照会を受ける場合、どのように対応していますか。あてはまるものに○をつけて下さい。	01 情報公表センターで判断している			
	02 都道府県に問い合わせで回答している			
	03 介護サービス情報公表支援センターに問い合わせで回答している			
	04 厚生労働省に問い合わせで回答している			
	05 情報公表センターでは対応していない			
	06 その他( )			
(3) <b>基本情報項目</b> について、右記のような疑義照会を受けますか。あてはまるものに○をつけて下さい。		年間 10件 以上	年間 10件 未満	ない
	01『1. 事業所を運営する法人等に関する事項』			
	02『2. 介護サービスを提供し、又は提供しようとする事業所に関する事項』			
	03『3. 事業所において介護サービスに従事する従業者に関する事項』			
	03-1. 職員数の実人数の記入方法			
	03-2. 職員数の常勤換算の方法			
	03-3. 職員の保有資格の記入方法			
	03-4. 職員の経験年数の記入方法			
	03-5. 職員 1 人あたりのサービス提供時間や利用者数の記入方法			
	03-6. その他の疑義照会(内容: )			
	04 『4. 介護サービスの内容に関する事項』			
	04-1. 介護サービスの内容(加算の有無等)			
	04-2. 利用者への提供実績の記入方法			
	04-3. 事業所・設備等の記入方法			
	04-4. その他の疑義照会(内容: )			
	05 『5. 介護サービスを利用するに当たっての利用料等に関する事項』			
	06 その他の疑義照会(内容: )			
	07 特にない			

(4) 調査情報項目について、右記のような疑義照会を受けることがありますか。それぞれについてあてはまるものに1つだけ○をつけて下さい。		よくある	ときどきある	ない
	01 確認事項・確認のための材料の「あり」「なし」の判定について			
	01-1. 仕組みとしては「あり」であるのに、期間中に該当する事例がない場合に「なし」とすることについて			
	01-2. 主たるサービスで「あり」の項目について、一体的に実施するサービスについても「あり」と判断することについて			
	01-3. 「なし」と「該当なし」との判別について			
	01-4. その他(内容: )			
	02 確認のための材料について			
	02-1. どの材料が確認材料に該当するか、という判断について			
	02-2. 確認材料の量・頻度の判断について			
	02-3. 署名・記名・捺印等の不備の扱いについて			
	02-4. その他(内容: )			
	03 その他(内容: )			
	04 特になし			
(5) 上記(3)(4)で示しているもの以外で、情報項目の課題につき、ご意見がございましたら、ご自由に記入して下さい。				

問3. 制度の課題と効果についてお伺いします。

<p>(1) 調査員による訪問調査において直面していることについて伺います。それぞれについて情報公表センターとして把握しているものに○をつけて下さい。</p>		よくある	ときどきある	ない	
	01 報告、調査への対応が形骸化している事業所がある				
	02 基本情報の記載内容について、質問をうける				
	03 事業所の報告(基本情報)の内容と実際が異なる				
	04 事業所の報告(調査情報)の内容と実際が異なる				
	05 指定基準違反を発見する				
	06 判断の結果について、事業所と意見が一致しない場合に不満を述べられる				
	07 事業所内部で、訪問調査(調査情報)に関する評価が異なる				
	08 その他(内容: )				
	09 特にない	}			
<p>【(1)で「よくある」「ときどきある」に○をつけた場合】</p> <p>(2) (1)で○をつけた課題や状況について、どのように対応していますか。あてはまる番号すべてに○をつけて下さい。</p>	<p>01 都道府県に情報提供している</p> <p>02 市町村に情報提供している</p> <p>03 その他(内容: )</p> <p>04 特にない</p>				
<p>(3) 調査項目を定め、外部から訪問調査を受ける仕組みについて、どのような効果があると思いますか。あてはまるものに○をつけて下さい。また具体例があれば記載して下さい。</p>		そう思う	ややそう思う	そうは思わない	具体例
	01 利用者や家族による適切な事業所選択に資する				
	02 MSW やケアマネジャー等の支援者の事業所選択支援に資する				
	03 事業所における記録の整備の促進				
	04 事業所におけるマニュアル整備の促進				
	05 事業所における業務プロセスの自己評価と改善への取組				

		そう思 う	ややそ う思う	そうは 思わ ない	具体例
	06 研修実施等による職員の質の 向上				
	07 事業者の利用者本位の意識向 上				
	08 事業者における法令遵守の浸 透				
	09 事業所におけるケアの質/サー ビスの質向上				
	10 都道府県による監査実務の円 滑化				
	11 その他				
(4) 介護サービス情報の公表制度の円滑な運用に向けての要望として、あてはまる番号すべてに○をつけて下さい。	01 介護サービス情報の公表制度を普及させ国民や事業所の理解を深めるべき				
	02 利用者からみて専門的なことを知らなくても、分かりやすい項目になるよう工夫すべき 03 より必要な情報を入手できるよう、公表項目の充実を図るべき 04 その他				
	05 特に要望はない				
(5) 介護サービス情報の公表制度について、ご意見をご自由に記入して下さい。					

△△△△△ 設問は以上です。ご協力いただきありがとうございました。△△△△△

平成 22 年度 介護サービス情報(基本情報+調査情報)等に関する疑義照会事例の分析に関する調査研究事業  
 介護サービス情報の公表制度における調査・公表の実態に関するアンケート調査 【調査機関】

■記入にあたってのお願い

- ・ この調査票は、貴調査機関の管理者または実務全般を把握している方がご記入下さい。
- ・ 2009 年度（平成 21 年度）の状況についてご回答下さい。
- ・ ご不明な点がございましたら、別紙「調査に関するお問い合わせ先・返送先」までご連絡下さい。
- ・ 記入が終わりましたら、同封の返信用封筒に入れ、2010 年 11 月 30 日（火）までにご投函下さい。

【基本属性】

回答年月日 2010 年( ) 月 ( ) 日

都道府県名	( ) 都・道・府・県	調査機関名	
指定日	年 月 日	法人種別	01 株式会社 02 有限会社 03 特定非営利活動法人 04 社会福祉法人 05 医療法人 06 その他( )
第三者評価の調査	実施している ・ 実施していない	地域密着型サービス外部評価の調査	実施している ・ 実施していない

問 1. 介護サービス情報の公表制度に関わる実務についてお伺いします。

(1)人員体制 ※「専従」:介護サービス情報の公表制度の調査実務のみ担当の場合	調査員(勤務形態別) ※実人数をご記入下さい。	常勤	専従	人	非常勤	専従	人
			兼務	人		兼務	人
	調査員(登録・実働別) ※実人数をご記入下さい。	登録人数	人	実働人数	人		

<p>(2) 貴調査機関が担当しているサービスすべてに○をつけ、それぞれの21年度1年間の調査件数をご記入下さい。</p> <p>なお、件数については1サービス区分を1件とカウントして下さい。</p>	一体的な報告・調査を行うサービス区分	担当	件数	一体的な報告・調査を行うサービス区分	担当	件数
	01 訪問介護			09 特定施設入居者生活介護(適合高齢者専用賃貸住宅)		
	02 訪問入浴介護			10 福祉用具貸与		
	03 訪問看護			11 小規模多機能型居宅介護		
	04 訪問リハビリテーション			12 認知症対応型共同生活介護		
	05 通所介護			13 居宅介護支援		
	06 通所リハビリテーション			14 介護老人福祉施設		
	07 特定施設入居者生活介護(有料老人ホーム)			15 介護老人保健施設		
	08 特定施設入居者生活介護(軽費老人ホーム)			16 介護療養型医療施設		
	総合計(件数)				件	
<p>(3) 適切な調査を実施するため、調査機関として、どのようなことをしていますか。あてはまる番号すべてに○をつけて下さい。</p>	01 調査員を研修に参加させている(あてはまる番号すべてに○をつけて下さい)					
	①全国の研修 ②県が実施する研修 ③調査機関が実施する研修 ④指導者養成研修					
	⑤その他(内容: )					
	02 事前に調査員に「介護サービス情報の公表」制度解説ブック等で項目の内容・解釈を確認させている					
	03 事前に調査機関独自のマニュアルを確認させている					
	04 対象事業所の報告(公表)した基本情報を確認させている					
05 対象事業所の報告(公表)した調査情報を確認させている						
06 その他(内容: )						
<p>(4) 訪問調査の体制として、どのような点に留意して実施すべきと思われるか。あてはまる番号すべてに○をつけて下さい。</p>	01 公正中立な調査の実施が行えるように、事業所とかかわりのない調査員が行うこと					
	02 訪問調査対象サービスの従業経験がある調査員が行うこと					
	03 前回調査で同じ事業所を訪問したことのある調査員が行うこと					
	04 2人以上の体制で訪問調査を行うこと					
	05 その他(内容: )					

<p>(5) 事業所によって違いが大きい項目に3つまで○をつけて下さい。また、○をつけた項目の具体的な内容についてご記入下さい。 (選択肢は『「介護サービス情報の公表」制度解説ブック』における調査情報の中項目となっています)</p>	<p>01 利用者、入所者又は入院患者等の権利擁護等のために講じている措置</p> <p>02 利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置</p> <p>03 相談・苦情等の対応のために講じている措置</p> <p>04 介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置</p> <p>05 介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携</p> <p>06 適切な事業運営の確保のために講じている措置</p> <p>07 事業運営を行う事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等のために講じている措置</p> <p>08 安全管理及び衛生管理のために講じている措置</p> <p>09 情報の管理、個人情報保護等のために講じている措置</p> <p>10 介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置</p>
	<p>↓具体的な内容</p> <div style="border: 1px solid black; height: 150px; width: 100%;"></div>

問2. 情報項目に対する事業所からの疑問や不明点への対応についてお伺いします。

<p>(1) 情報項目に対する調査員からの疑義照会について、該当するものに○をつけて下さい。</p>	<p>01 疑義照会はほとんどなかった</p>	→ 問3にお進み下さい		
	<p>02 疑義照会を受け付けることがあった</p>	→ (2)にお進み下さい		
<p>(2) 調査員・調査機関や事業所等から、情報項目に対する疑義照会を受ける場合、どのように対応していますか。それぞれについてあてはまるものに1つだけ○をつけて下さい。</p>		よ く あ る	と き ど き あ る	な い
	01 調査員同士の確認にまかせている			
	02 調査機関内で判断している			
	03 都道府県情報公表センターに問い合わせして回答している			
	04 都道府県に問い合わせして回答している			
	05 介護サービス情報公表支援センターに問い合わせして回答している			
	06 その他の(内容: )			

(3) <u>調査情報項目</u> について、右記のような疑義照会を受けることがありましたか。それについてあてはまるものに1つだけ○をつけて下さい。		よくある	ときどきある	ない	
	01 確認事項・確認のための材料の「あり」「なし」の判定について				
	01-1. 仕組みとしては「あり」であるのに、期間中に該当する事例がない場合に「なし」とすることについて				
	01-2. 主たるサービスで「あり」の項目について、一体的に実施するサービスについても「あり」と判断することについて				
	01-3. 「なし」と「該当なし」との判別について				
	01-4. その他の疑義照会(内容: )				
	02 確認のための材料について				
	02-1. どの材料が確認材料に該当するか、という判断について				
	02-2. 確認材料の量・頻度の判断について				
	02-3. 署名・記名・捺印等の不備の扱いについて				
	02-4. その他の疑義照会(内容: )				
	03 その他の疑義照会(内容: )				
	04 特になし				
	(4) <u>上記(3)</u> で示しているもの以外で、 <u>調査情報項目</u> の課題につき、ご意見がございましたら、ご自由に記入して下さい。				

問3. 制度の課題と効果についてお伺いします。

<p>(1) 調査員による訪問調査において直面していることについて伺います。それぞれについてあてはまるものに1つだけ○をつけて下さい。</p>				よくある	ときどきある	ない
	01 報告、調査への対応が形骸化している事業所がある					
	02 基本情報の記載内容について、質問をうける					
	03 事業所の報告(基本情報)の内容と実際が異なる					
	04 事業所の報告(調査情報)の内容と実際が異なる					
	05 指定基準違反を発見する					
	06 判断の結果について、事業所と意見が一致しない場合に不満を述べられる					
	07 事業所内部で、訪問調査(調査情報)に関する評価が異なる					
	08 その他(内容: )					
	09 特にない					
<p>【(1)で「よくある」「ときどきある」に○をつけた場合】</p> <p>(2) (1)で○をつけた課題や状況について、どのように対応していますか。あてはまる番号すべてに○をつけて下さい。</p>						
01 都道府県に情報提供している						
02 情報公表センターに情報提供している						
03 市町村に情報提供している						
04 その他(内容: )						
05 特にない						
<p>(3) 調査項目を定め、外部から訪問調査を受ける仕組みについて、どのような効果があると思いますか。あてはまるものに○をつけて下さい。また具体例があれば記載して下さい。</p>		そう思う	ややそう思う	そうは思わない	具体例	
	01 利用者や家族による適切な事業所選択に資する					
	02 MSWやケアマネジャー等の支援者の事業所選択支援に資する					
	03 事業所における記録の整備の促進					
	04 事業所におけるマニュアル整備の促進					
	05 事業所における業務プロセスの自己評価と改善への取組					
	06 研修実施等による職員の質の向上					

		そう思 う	やや そう思 う	そうは 思わ ない	具体例
	07 事業者の利用者本位の意識向上				
	08 事業者における法令遵守の浸透				
	09 事業所におけるケアの質/サービスの質向上				
	10 都道府県による監査実務の円滑化				
	11 その他				
(4) 介護サービス情報の公表制度の円滑な運用に向けての要望として、あてはまる番号すべてに○をつけて下さい。	01 介護サービス情報の公表制度を普及させ国民や事業所の理解を深めるべき 02 利用者からみて専門的なことを知らなくても、分かりやすい項目になるよう工夫すべき 03 より必要な情報を入手できるよう、公表項目の充実を図るべき 04 その他				
	05 特に要望はない				
(5) 調査全般について、ご意見をご自由に記入して下さい。					

△△△△ 設問は以上です。ご協力いただきありがとうございました。△△△△△

平成 22 年度 介護サービス情報(基本情報+調査情報)等に関する疑義照会事例の分析に関する調査研究事業  
 介護サービス情報の公表制度における調査・公表の実態に関するアンケート調査【調査員】

■記入にあたってのお願い

- ・ この調査票は、介護サービス情報の公表制度において、事業所の調査を行う調査員ご本人がご記入下さい。
- ・ 2009 年度（平成 21 年度）の状況についてご回答下さい。
- ・ ご不明な点がございましたら、別紙「調査に関するお問い合わせ先・返送先」までご連絡下さい。
- ・ 記入が終わりましたら、同封の返信用封筒に入れ、2010 年 12 月 3 日（金）までにご投函下さい。

【基本属性】

回答年月日 2010 年( ) 月 ( ) 日

都道府県名	( ) 都・道・府・ 県	調査機関名	
性別	男性 ・ 女性	年齢	歳
調査員経験年数		年	か月
保有資格 【複数回答】	01 介護支援専門員	第三者評価の調査	経験あり・経験なし
	02 訪問介護員(ホームヘルパー)		
	03 社会福祉士	地域密着型サービス外部評価の調査	経験あり・経験なし
	04 介護福祉士		
	05 看護師(正・准)		
	06 保健師		
	07 その他( )		
これまでに調査員として、どのような研修に参加していますか。あてはまるものすべてに○をつけて下さい。	01 全国の研修	02 県が実施する研修	03 調査機関が実施する研修
	04 指導者養成研修		05 その他( )

問 1. 介護サービス情報の公表制度に関わる実務の概要についてお伺いします。(2009 年度の実績)

(1) 勤務状況について、あてはまる番号1つに○をつけて下さい。	01 常勤調査員(専従 ※介護サービス情報の公表制度の調査実務のみ従事の方)					
	02 常勤調査員(兼務 ※介護サービス情報公表制度の調査実務以外にも従事の方)					
	03 非常勤調査員(専従)					
	04 非常勤調査員(兼務)					
(2) あなたが担当しているサービスすべてに○をつけて下さい。 【平均時間の記入方法】 ※平均時間は○.○時間と いうように、時間単位で ご記入下さい。また訪問のみに 要する時間をご記入下さい。	一体的な報告・調査を行うサービス区分	担当	平均時間	一体的な報告・調査を行うサービス区分	担当	平均時間
	01 訪問介護			09 特定施設入居者生活介護(適合高齢者専用賃貸住宅)		
	02 訪問入浴介護			10 福祉用具貸与		
	03 訪問看護			11 小規模多機能型居宅介護		
	04 訪問リハビリテーション			12 認知症対応型共同生活介護		
	05 通所介護			13 居宅介護支援		
	06 通所リハビリテーション			14 介護老人福祉施設		
	07 特定施設入居者生活介護(有料老人ホーム)			15 介護老人保健施設		
08 特定施設入居者生活介護(軽費老人ホーム)			16 介護療養型医療施設			

<p>(3) 2009 年度に調査で訪問した件数</p> <p>【件数の記入方法】</p> <p>※1サービス区分を1件とカウントして下さい。</p>	件	
<p>(4) 訪問準備としてどのようなことをしていますか。あてはまる番号すべてに○をつけて下さい。</p>	<p>01 「介護サービス情報の公表」制度解説ブック等で項目の内容・解釈を確認する</p> <p>02 事前に調査機関独自のマニュアルを確認する</p> <p>03 対象事業所の報告(公表)した基本情報を確認する</p> <p>04 対象事業所の報告(公表)した調査情報を確認する</p> <p>05 その他( )</p> <p>06 特にない</p>	
<p>(5) 訪問調査において、事業所から基本情報項目や調査情報項目について、質問や相談を受けることがありますか。あてはまる番号すべてに○をつけ、ある場合には、主な内容をご記入下さい。</p>	<p>01 基本情報項目について質問や相談をうけることがある</p>	【主な内容】
	<p>02 調査情報項目について質問や相談をうけることがある</p>	【主な内容】
	<p>03 その他( )</p>	【主な内容】
	<p>04 質問や相談を受けることはない</p>	
<p>(6) 事業所によって違いが大きい項目に3つまで○をつけて下さい。また、○をつけた項目の具体的な内容についてご記入下さい。(選択肢は『「介護サービス情報の公表」制度解説ブック』における調査情報の中項目となっています)</p>	<p>01 利用者、入所者又は入院患者等の権利擁護等のために講じている措置</p> <p>02 利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置</p> <p>03 相談・苦情等の対応のために講じている措置</p> <p>04 介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置</p> <p>05 介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携</p> <p>06 適切な事業運営の確保のために講じている措置</p> <p>07 事業運営を行う事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等のために講じている措置</p> <p>08 安全管理及び衛生管理のために講じている措置</p> <p>09 情報の管理、個人情報保護等のために講じている措置</p> <p>10 介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置</p>	<p>↓具体的な内容</p> <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>

問2. 情報項目に対する疑問や不明点についてお伺いします。

(1) 情報項目に対する調査員からの疑義照会について、該当するものに○をつけて下さい。	01 疑義照会はほとんどなかった	→ 問3にお進み下さい			
	02 疑義照会を受け付けることがあった	→ (2)にお進み下さい			
(2) 調査員・調査機関や事業所等から、情報項目に対する疑義照会を受ける場合、どのように対応していますか。それぞれについてあてはまるものに1つだけ○をつけて下さい。		よくある	ときどきある	ない	
	01 少数の調査員同士で確認				
	02 調査機関内で判断している				
	03 都道府県情報公表センターに問い合わせして回答している				
	04 都道府県に問い合わせして回答している				
	05 介護サービス情報支援センターに問い合わせして回答している				
	06 その他(内容: )				
(3) 調査情報項目に対する判断について右記のような疑問が生じることはありましたか。それぞれについてあてはまるものに1つだけ○をつけて下さい。	01 「あり」「なし」の判定について	よくある	ときどきある	ない	
	01-1. 仕組みとしては「あり」であるのに、期間中に該当する事例がない場合に「なし」とすることについて				
	01-2. 主たるサービスで「あり」の項目について、一体的に実施するサービスについても「あり」と判断することについて				
	01-3. 「なし」と「該当なし」との判別について				
	01-4. その他の疑義照会(内容: )				
	02 確認のための材料について				
	02-1. どの資料が確認材料に該当するか、という判断について				
	02-2. 確認材料の量・頻度の判断について				
	02-3. 署名・記名・捺印の不備の扱いについて				
	02-4. その他の疑義照会(内容: )				
	03 その他の疑義照会( )				
	(4) 上記(3)で示しているもの以外で、調査情報項目の課題につき、ご意見がございましたら、ご自由に記入して下さい。				

問3. 制度の課題と効果についてお伺いします。

<p>(1) 調査員による訪問調査において直面していることについて伺います。それぞれについてあてはまるものに1つだけ○をつけて下さい。</p>		よくある	ときどきある	ない	
	01 報告、調査への対応が形骸化している事業所がある				
	02 基本情報の記載内容について、質問をうける				
	03 事業所の報告(基本情報)の内容と実際が異なる				
	04 事業所の報告(調査情報)の内容と実際が異なる				
	05 指定基準違反を発見する				
	06 判断の結果について、事業所と意見が一致しない場合に不満を述べられる				
	07 事業所内部で、訪問調査(調査情報)に関する評価が異なる				
	08 その他(内容: )				
09 特にない	}				
<p>↓</p> <p>【(1)で「よくある」「ときどきある」に○を付けた場合】</p> <p>(2) (1)で○をつけた課題や状況について、どのように対応していますか。あてはまる番号すべてに○をつけて下さい。</p>	<p>01 調査機関に報告している</p> <p>02 その他( )</p> <p>03 特に対応していない</p>				
<p>(3) 調査項目を定め、外部から訪問調査を受ける仕組みについて、どのような効果があると思いますか。あてはまるものに○をつけて下さい。また具体例があれば記載して下さい。</p>		そう思う	ややそう思う	そうは思わない	具体例(実際にあった事例)
	01 利用者や家族による適切な事業所選択に資する				
	02 MSW やケアマネジャー等の支援者の事業所選択支援に資する				
	03 事業所における記録の整備の促進				
	04 事業所におけるマニュアル整備の促進				
	05 事業所における業務プロセス全般の改善				
	06 研修実施等による職員の質の向上				



この事業は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分)事業の一環として行わ  
れたものです。

介護サービス情報(基本情報+調査情報)等に関する  
疑義照会事例の分析に関する調査研究事業報告書

平成23年3月発行

内容照会先 社団法人シルバーサービス振興会

〒107-0052

東京都港区赤坂1-9-3 日本自転車会館3号館10階

TEL 03-3568-2862 FAX 03-3568-2874