

第3章 提言

1 提言の前提（課題の認識）

（1）制度見直しに伴う深刻な影響

- 介護サービス情報の公表制度（以下、公表制度）における訪問調査の義務化見直し
が、制度全体に与えた影響は、はかり知れないものである。
- 本事業のアンケート調査結果やヒアリング調査結果からも、訪問調査が各事業所の
公表情報の正確性やサービスの質の確保に寄与してきたことは明らかである。
- 平成24年度以降の訪問調査に関する方針は、数年に1回の実施とする県、新規開設
事業所について3年連続実施する県、報告内容に虚偽が疑われる場合のみ実施とす
る県など、都道府県により相違がある。
- 今後も、公表制度および公表センター機能は継続するものであり、公表事務は適正
に行われなければならないことは当然のことであるが、定期的に訪問調査を実施す
る県と、ほとんど訪問調査がなされない県とでは、今後、介護サービスの提供にお
いて格差が広がるおそれがある。
- この度の公表制度見直しの最大の問題点は、「調査情報項目」が、何ら確認を受ける
ことなく公表されることにある。事業者の誤認や誤解釈を含んだ情報が公表される
ことで、公表制度の存在価値自体は低下するおそれがある。

(2) 公表情報の信頼性の低下

- 公表制度には、「基本情報」と「調査情報」があり、訪問調査は「調査情報」に係る報告内容について、資料（エビデンス）に基づき事実確認を行うことを目的としている。
- 公表されている介護サービスの「調査情報項目」が、調査員によって確かめられている情報なのか、それとも確かめられていない情報なのかの差は、情報の精度の差につながる。調査員による事実確認は、情報に対する信頼性を担保してきた要といえる。
- 毎年1回の訪問調査の義務付けが見直され、都道府県知事が必要と認める場合に実施するとの今回の制度見直しは、介護事業者に対して事務負担の軽減という利益を与えるかも知れない。しかし、情報サービスの利用者は、事実確認が行われていない不確かな情報を利用せざるを得なくなり、不利益を被ることになる。
- このことは、公表情報そのものの信頼性が低下することを意味する。信頼できない情報は、やがて、利活用にも資さないものとなる。そうなれば、公表制度自体の存続が危うくなる。事業者の正しい姿を利用者に伝えるためには、公表制度自体を廃止するのか、さもなければ、訪問調査を再度義務化してでも、公表情報の信頼性を向上せざるを得なくなると考えられる。

2 本事業における提言

(1) 公表制度の利活用促進に向けた対応が急務

- 現在の公表制度の課題として、制度の認知や利活用が進んでいないことがあげられる。
- その原因のひとつは、全国で標準化されている公表システム画面が利用者にとって見にくいという問題がある。これに対しては、「介護サービス選択お助けネット（公表サイト）」により、改良が進んでいるところであるが、改良画面と本体画面が一体化されるよう改訂を行い、見やすさ、利用しやすいものにする必要がある。サイトが見やすくなれば、利用が促進されるものと考えられる。
- 利用されていない第二の原因として、利用者がどの施設を選択すればよいのか、どの事業者に依頼すればよいのかという判断が、公表情報からでは難しいことがあげられる。この対策として、事業所の質を判断できる方法を早急に開発し、公表情報の活用による質の高い事業者選びを可能にすることが急務である。このようなことが実現すれば、公表サービス情報を利用する利用者は拡大し、公表制度全体も円滑に運営されるようになるであろう。
- 前述のとおり、情報の信頼性が低下することが、最大の問題点であるので、本報告書巻末の「消費者のための介護サービス情報ガイド」の比較表を公表サイト上で公開すれば、利用者は事業者を選びやすくなり、結果として事業者の競争が促され、介護サービスの質の向上につながるものと考えられる。
- 都道府県は、公表制度の普及に向けた推進者であり、介護保険事業支援計画において、公表制度の具体的な活用策を示すべきである。介護サービス利用にあたっての窓口である、市町村や地域包括支援センターに対して、都道府県は公表制度の利用を積極的に働きかけることが必要である。
- 公表制度に精通した係員を市町村や地域包括支援センターの窓口派遣し、公表制度のサイトの操作方法や読み解き方を説明することや、直接的に事業所選択の支援を行うなど、関係機関に直接出向いて、公表制度の利用を促すことも検討すべきである。

(2) 訪問調査の再考が不可欠

- 本調査において、訪問調査を通じて誤認や誤解釈を発見し、公表情報の修正を要した事業所は、「1割以上」との回答が約7割であった。また、修正が必要になった理由は、「項目に関する事業所の知識や理解の不足」が約7割あった。
- このことは、もし訪問調査が行われなければ、最低でも1割以上の事業所が誤認や誤解釈あるいは知識や理解の不足によって、誤った情報を公表してしまうことを意味している。
- さらに本調査では、訪問調査が、業務の標準化、マニュアル・業務記録の整備、文書管理の充実など、事業者の管理体制の改善に貢献していることが確認できた。毎年実施してきた訪問調査は、事業者にとって、管理運営面の「たな卸し」（第三者による定期的なチェック）の機会を提供してきたとも言える。
- 事業者の管理体制の改善や介護サービスの向上を促すためには、調査情報項目の事実確認を通じた事業所のサービスチェックの仕組みが継続的に機能させ、事業者の改善意欲を後押しすることが必要である。
- このように、訪問調査は、公表される情報の正確性担保の面でも、事業所の管理運営の面に対しても有効なことが明らかとなっている。
- 都道府県は、事業所が訪問調査を進んで希望するよう、事業者に対して訪問調査を受ける意義やメリットの周知と、訪問調査の手続簡素化の工夫を行うべきである。
- それと同時に、訪問調査終了事業所かどうか、公表画面上で明示されるよう、サイト画面の工夫をはかることや、訪問調査済の事業所一覧を作成し、サイト上に掲載することが必要である。
- 制度見直しの結果、訪問調査においては、「基本情報」についても、確認の対象に含まれることとなった。これにより、「基本情報」の記入内容の正確性も、訪問調査において担保される仕組みへと変わった。しかしながら、訪問調査の対象事業所を、報告内容に虚偽が疑われる場合などに限定している都道府県では、虚偽の指摘がないかぎり訪問調査は行われない。情報の確認作業をおろそかにする制度見直しは、公表制度の後退と言わざるをえない。

(3) 相談体制の検討が必要

- 繰り返すが、訪問調査では、誤認、誤解、知識不足などにより、調査情報が不正確なものになっていないかどうかチェックすることが主な目的である。しかし、多くの事業者は、相談ニーズを抱えており、訪問調査時に調査員に相談を投げかけている現状がある。
- 調査員は、訪問調査時に個人的な意見や判断を行わないことになっている。したがって、被訪問者である事業者からみれば、調査員から何か言われれば「指導された」と認識し、どうしたらよいか相談すれば「答えてくれない」などの不満があがる。調査側の対応と被非調査側の捉え方は、調査側と被調査側との信頼関係によって左右されるものと考えられるが、訪問する調査員は、調査以外のことについて、「一切話さない」という姿勢を堅持したままでは、事業者の不満は解消されない。
- 数多くの事業者を訪問している調査員は、「このような進んだ事例がある」とか、「このような工夫を行っている事例がある」などといった経験上知り得た事実を伝えることができる。こうした助言は、被調査側のメリットにもつながる。
- このようなことを一歩進めてみると、経験豊かな調査員は、調査方法や内容の理解について、被調査側に有効な情報提供が可能になると考えられる。
- さらにもう一歩進めれば、利用者から、どのように情報を集め、どのように判断したらよいか、などという相談にも応じることが可能であると考えられる。
- 事業者の実態を良く知る経験豊かな調査員は、公表サービス情報の調査方法や公表内容に関する事業者からの相談、事業所運営や経営に対する相談、さらには利用者からの直接的な相談にも対応することができる。
- 今後は、これらの相談体制をどのように確立するかも含めて広範な検討が必要である。

(4) 公表制度の更なる円滑な運営が必要

- この他、公表情報の正確性の確保のための方策として、事業所入力システムの改善、入力システムに付す解説（記載要領）の充実、項目意図についての解説書の配布、事業所に対する研修機会の提供、介護事業者からの相談・問い合わせに対する窓口の充実なども必要である。
- 本調査により、公表制度に関する都道府県の姿勢には相違があることが確認できた。正確な情報提供を重視する都道府県よりも、事業者の経済的負担の軽減を重視する都道府県が多く、都道府県の姿勢は利用者よりも事業者に向いている。制度見直しに関する都道府県の姿勢、重要視する視点の差異は、結果として事業者の管理体制や介護サービスの質にも影響を及ぼし、介護保険制度下における都道府県格差として現れることが危惧される。
- 法改正後においても、公表制度に係る報告は事業者の責務であり、その報告された情報を公表する責務は都道府県知事にある。都道府県は、事業者の誤認や誤解釈あるいは知識や理解の不足による誤った情報が公表されないよう努めなければならない。そのためには、訪問調査が必要不可欠であることは言うまでもないが、ワムネット等の他のシステムに依存するという考えではなく、公表制度に係るデータを都道府県独自の方法により分かり易く住民に公表する仕組みづくりを構築するなど、公表制度の新たな普及啓発を進め、事業者に報告データが見られていると認識させることが重要である。
- 国は、公表制度に対して消極的姿勢をとる都道府県に対して、改善を促す必要がある。都道府県の施策・事業の比較などを示すことにより、各県の公表制度に対する姿勢を前向きなものになるように牽引していくことが重要である。
- 国は平成 24 年度予算案において、都道府県に対する補助金「介護サービス情報の公表制度支援事業」（国の補助率 50%）を用意しているが、情報の信頼性の低下を防ぎ、円滑な公表事務運営を行っていくためには、都道府県や国は公表制度に対する更なる財政支援を検討すべきである。

3 まとめ

- 介護保険法の一部改正を受け、毎年1回の訪問調査の義務付けが廃止され、都道府県知事が必要と認める場合に訪問調査が実施されることになった。また、手数料は徴収できるが、可能な限り手数料に頼らずに運営する方針が厚生労働省より示されている。
- 厳しい財政状況にある都道府県が、介護事業者から手数料を取らないならば、公表制度を支える財源は限られてしまう。その結果、公表制度の利活用や公表情報の確認などに関する都道府県の取組みは、予算確保の厳しさとともに、後退することになる。
- 都道府県アンケート調査結果からは、公表センターを廃止する都道府県や訪問調査を限定する都道府県が多く見られた。公表情報に虚偽の疑いがある場合に訪問調査を行う都道府県もあり、平成24年度以降は、訪問調査は大幅に減少することになる。
- 訪問調査が減少し、事実確認がおろそかになれば公表情報の信頼性が低下し、公表制度の存在価値自体が損なわれることは、前項に記載したとおりである。
- 制度見直しによる影響が甚大であること、その結果、情報の信頼性が低下するおそれがあることがあることから、本事業では、以下の4つの提言を行なった。
 - (1) 公表制度の利活用に向けた対応が急務
 - (2) 訪問調査の再考が不可欠
 - (3) 相談体制の検討が必要
 - (4) 公表制度の更なる円滑な運営が必要
- 公表制度の見直しに伴い、公表制度に対して消極的姿勢をとる都道府県が数多く生まれている。財政的な制約があるにせよ、都道府県の取組み姿勢の後退は、やがて介護事業者にも伝播し、介護サービス利用者にも影響が及ぶ可能性がある。
- 訪問調査は、公表情報の正確性の確保や介護事業者の管理体制の改善など、公表制度の基盤を支えてきた調査である。訪問調査の意義を確認するとともに、介護事業者の相談ニーズにも応え得る仕組みとなるよう、訪問調査の再考が必要である。
- 本調査では、法改正を受けた都道府県等の実態を把握したが、訪問調査の減少に伴う影響が軽視されているように受け取れた。公表制度が利用者、介護事業者などにさらに役立ち、より安定的な運営がなされるよう、訪問調査の復権を中心とした制度の補強に向けた検討を行うことが必要である。