

Ⅲ. ヒアリング調査

1. ヒアリング調査の実施概要

(1) 調査目的

ヒアリング調査については、アンケート調査結果を補完する目的で、調査の実施状況、調査員養成の取組み、調査事務に係る質の担保、その他介護サービス情報の公表制度に関する意見・要望を聴取することを目的として、下記のとおり都道府県、政令指定都市、指定情報公表センター、指定調査機関のそれぞれの実務担当者にご協力をいただいて実施した。

(2) 調査対象と期間等

【調査対象】

- ・ 都道府県 : 山口県
- ・ 政令指定都市 : 札幌市
- ・ 指定公表センター : 富山県社会福祉協議会
- ・ 指定調査機関 : 富山県介護福祉士会

【調査項目】

- ・ 運営主体の基本属性
 - 1) 基本属性（アンケートの回答内容についての確認）
 - 2) 調査に対する指針の内容について（策定されている場合）

- ・ 調査実施の状況
 - 1) 調査実施の状況のアンケートの回答結果について具体的な内容
 - 2) 適切に実施できていない場合は、その原因

- ・ 調査員養成の取組み状況
 - 1) 調査員などに資格要件を定めている場合、どのような要件を定めているか？
 - 2) 平成 21 年以降に「調査員養成研修」を実施されている場合、どのような方法で実施されていますか？カリキュラム、教材などについて"

- ・ 調査事務に係る質の担保
 - 1) 調査事務に係る質を担保されるにあたり、調査員や介護事業所・施設に対して、具体的にどのような取り組みをされているか？
 - 2) 都道府県・政令市における介護サービス情報の公表制度及び「調査事務」は、利用者の選択支援の観点からの情報の正確性の担保は、重要ですが、「調査事務」を適正かつ円滑に遂行するために課題となっていることはございますか？

- ・ その他
 - 1) 介護情報公表制度の調査票（基本情報、運営情報）についてのご意見・ご要望
 - 2) 今後、権利意識やサービスニーズのレベルの高い高齢者が増えることが想定されますが、平

成 24 年度の調査事務に係る制度見直しが制度運営に与えた影響はありますか？

3) 今回の標準的「調査員養成研修テキスト」の作成はどのように受け止められますか？

4) 今後の調査事務及び調査員養成への取組の方向性、調査員養成研修を委託することの是非や、ご意向等はいかがでしょうか？

5) その他介護サービス情報の公表制度に関するご意見・ご要望"

【調査期間】令和4年3月3日～3月11日

(3) ヒアリング調査結果

① 運営主体の基本属性

■組織の立ち位置について

| | |
|------------|--|
| 札幌市 | - |
| 山口県 | ・ 情報公表センター等への委託はしていない。独自に行っている。 |
| 富山県介護福祉士会 | ・ 富山県庁から県社会福祉協議会と介護福祉士会に業務委託。県社協は調査事務と指定情報公表センター事務も受託。介護福祉士会は調査事務のみ（県庁から直接）受託している。 |
| 富山県社会福祉協議会 | ・ 富山県高齢福祉課が所管。 ・ 指定情報公表センター業務と調査業務を受託している。 |

■調査に対する指針の内容について（策定されている場合）

| | |
|------------|---|
| 札幌市 | ・ 指針を策定している。 ・ 平成 30 に札幌市介護サービス情報の公表実施要綱の中で定めている。 ・ 方法や対象の基準はガイドラインに沿って決めている。 ・ 報告の内容や公表の時期を定めている。 |
| 山口県 | ・ 調査の指針は策定している。 |
| 富山県介護福祉士会 | ・ 調査事務は県の指針に従って行っている。 |
| 富山県社会福祉協議会 | ・ 調査事務は県の指針に従って行っている。 |

② 調査実施の状況

i) 調査実施の状況（具体的な内容）

| | |
|-----|--|
| 札幌市 | ・ 基本的に毎年調査して新しい情報に更新している。新規申請で 100 万円を超える事業所を抽出して実地指導にあわせて調査を実施。 ・ 基本は訪問調査だが、コロナの関係もあって、実地指導とあわせてやっていたが、行けていないこともある |
|-----|--|

| | |
|------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ・調査の実施体制は、色々な仕事と兼務なので0人としている。したがって、人のやりくりが難しい。調査員という位置づけがなく、職員でやっている。 |
| 山口県 | <ul style="list-style-type: none"> ・指針に従って新規申請時と事業者が希望する場合指針に従って実施。また、報告内容に虚偽が疑われる場合にも実施している。 ・情報の公表ということで単独で調査をするということは過去5年にしていない。 ・第三者評価は行っているの、そこで内容は確認している。 ・調査の実施体制の「調査員名簿」の意味が分からない。法的な背景がわからないが、情報公表の担当というと1人しか該当がない。 ・報告の方法としては、基本的には、山口県には介護保険のホームページである「かいごへるぷやまぐち」に公表制度の計画等を載せて、そこで報告対象事業者を掲載したうえで、事業者に報告月に報告してくださいという依頼をメールとあわせて行っている。 |
| 富山県介護福祉士会 | <ul style="list-style-type: none"> ・県からの受託で、県社会福祉協議会と介護福祉士会とで分けて調査している。 ・県で計画を立てて、委託で実施。調査方法はすべて訪問（調査員1名で該当する書類チェックを行う） ・調査件数は、県の高齢福祉課で分けてリストが送られてくる。2019年までは県内に評価機関が3か所あったので、調査員数に応じて分配していた。2020年度以降は、県社会福祉協議会と半分ずつ調査実施している。 |
| 富山県社会福祉協議会 | <ul style="list-style-type: none"> ・調査方法は調査員が訪問調査。調査件数は毎年40～50件。調査員15人で分担して調査実施。現状ではこの人数で充分実施できている。 |

ii)適切に実施できていない場合は、その原因

| | |
|------------|---|
| 札幌市 | <ul style="list-style-type: none"> ・調査員の不足の状況については、情報公表を単独で担当している職員がいない。介護保険法の実地指導とあわせてやっている背景がある。 ・今年のように制度改正があったり、調査時期がタイトになると回り切れなくなる。 ・情報公表単独で動ける人がいればできるが、財源もあるし、今の体制では難しいというのが現状。情報公表という観点では今の状況では不足となる。 |
| 山口県 | <ul style="list-style-type: none"> ・状況の認識によるが、県の職員も業務多忙であることもあって、「調査員」を確保できていないというのが実情。 |
| 富山県介護福祉士会 | - |
| 富山県社会福祉協議会 | - |

③ 調査員養成の取組状況

i) 調査員などに対して定めている資格要件（資格要件を定めている場合）

| | |
|------------|---|
| 札幌市 | ・調査員という位置づけの人がいない。（職員でやっているの） |
| 山口県 | ・情報公表システムが各都道府県から国に集約して切り替わって以降、「調査員」はいない。したがって養成研修は行っていない。 |
| 富山県介護福祉士会 | <ul style="list-style-type: none"> ・富山県は、第三者評価と介護サービス情報の公表の調査員の養成を一体で行っている。要件も県の定めに応じて養成がされている。 ・資格は3年ごとに行われるが、大きく要件が2つに分かれて、要件Aは組織運営管理業務を3年以上経験（又は同等の能力を有する者）、要件Bは、具体的な資格として社会福祉士、介護福祉士、精神保健福祉士、保育師等10項目以上の件で定めている資格業務を3年以上の経験者となっている。 ・介護福祉士会では、外部評価の調査員が情報公表の調査にも行く。介護福祉士会の調査員は28名いるが、全員が情報公表の調査を行っているわけではない。 |
| 富山県社会福祉協議会 | ・調査員の要件は、県の厚生企画課で3年に一度行っている養成研修の要件。第三者評価と一体的に養成研修が行われている。その養成研修の受講要件が、A組織運営管理業務を3年以上又は同等の能力を有していると認められる者、B福祉医療保健分野の有資格者もしくは学識経験者で当該業務を3年以上経験している者または同等の能力を有していると認められる者、と決められている。 |

ii) 平成21年以降に「調査員養成研修」を実施している場合の実施方法（カリキュラム、教材等）

| | |
|------------|--|
| 札幌市 | ・「調査員養成研修」は、情報公表の調査という意味においては特段ない。 |
| 山口県 | ・実施していない。 |
| 富山県介護福祉士会 | <ul style="list-style-type: none"> ・調査員の養成は、県の厚生企画課が運営している。県の養成は5日間で座学と実習をやっていて、内容は充分だと思われる。 ・介護福祉士会でも一部講師を担当している。 |
| 富山県社会福祉協議会 | ・調査員養成研修は県が運営している。 (削除しました) |

④ 調査事務に係る質の確保について

i) 調査事務に係る質を担保されるにあたり、調査員や介護事業所・施設に対する具体的な取り組み

| | |
|-----|--|
| 札幌市 | <ul style="list-style-type: none"> ・実地指導で確認する内容が重複する部分が多いので、別の観点で行うというよりは、事務所の負担の軽減も図る意味も含めて実施している。 ・担当職員も指導とあわせて内容確認するので、実地指導の部門と情報公表の部門でみる観点に内容の祖語がない形でやれている。 ・その意味で公平性や中身の正確性の担保は効率的にやれていると思われる。 |
|-----|--|

| | |
|------------|--|
| 山口県 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 介護事業者に対してどんな取り組みをしているかについては、指定の担当部門が指定時及び更新時の審査の際に確認作業等を実施している。ただし、それに調査事務における質の担保をしているかどうかはわからない。 |
| 富山県介護福祉士会 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 調査員については、フォローアップ研修は介護福祉士会で行っている。具体的には、通常の調査は一人で行うが、初めて調査に行く際には最初はベテラン調査員をフォロー（二人一組）に入れ、調査の流れを学ぶというところを行っている。これが質の担保に向けた具体的な取り組みである。 ・ また、調査の円滑化に向けて、電話等で日程調整の際に調査内容や目的を話すことが大きい。さらに調査日程等の決定通知を郵送する際にも日程確認や調査内容、用意するもの等を伝えている。 |
| 富山県社会福祉協議会 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 調査員に対して、必要に応じて研修会や連絡会を開催している。訪問にあたっての心構えや制度変更の連絡等を随時実施している。 ・ 事業所・施設に対して、公表の入力内容を印刷したものを調査の前に郵送している。ここに事前に用意してもらいたいもの（確認のための材料）が記載されているため、当日スムーズに調査ができるように依頼している。 |

ii) 都道府県・政令市における介護サービス情報の公表制度及び「調査事務」は、利用者の選択支援の観点からの情報の正確性の担保は重要ですが、「調査事務」を適正かつ円滑に遂行するために課題となっていること

| | |
|-----|---|
| 札幌市 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 正確性と均一性の担保という意味では上述の通り。 ・ 客観的な視点でみているが、事業所から上がってきたものを見て、齟齬があれば指摘していくという流れになる。その際に正確性や質を国がどこまで求めているかわからない。 ・ 事実のチェックはするが、質という意味では、どこまで評価できているかは悩みながらやっているというのが正直なところ。 |
| 山口県 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 公表事務を1人で実施していることもあり、さらに調査までとなると厳しい。 ・ 「委託して調べること」に対して、国がどこを目的としているのか、国がどのように考えているかを知りたい。どこかに委託すべきなのか、調査事務センターを設立するのか、それとも別の形実現することを考えているのかわからない。 ・ 事業所が報告する際に、内容が難しいうえに、項目が多すぎてよくわからないとよく言われる。 ・ 事業所にも簡易的でわかりやすいもの、かつ去年から変わらない項目については、履歴とかを保持出来たらと思う。 ・ 督促しても、「今の時期にとっても対応できない」とか、義務といっても出してくれない数が一定数はいる。一方で、督促以外にできることがない。時間がかかるため、人数不足でもあるので対応できない。 ・ 対象事業者の抽出については、国保連から介護報酬が100万円を超える事業者を抽出して提供を受けている。そのデータと県に事業所情報のシステムがあるので、これらを照らし合わせて、エクセルの関数で合わせて報告対象事業所を抽出している。PCに長けた人がエクセルで組んだものなので、正しい表を入れたら報告対象が自動的に抽出できるようにできている。それをマスターデータに組み替えて報告対象をあげていくという形をとっている。県で独自の事業所情報というシステムから抽出して、エクセルでという展開となるので、他県で使えるかはわからない。 |

| | |
|------------|---|
| 富山県介護福祉士会 | <ul style="list-style-type: none"> 調査の課題としては、事業所の公表制度への理解や意識が足りないことがあげられる。 指定公表センターから該当の通知が送られているはずだが、その文書を開いていないところもある。また、入力したものの調査票の内容を理解していないまま、とりあえずネット上でいれただけであって、調査当日にも、何を用意したらよいかわかっていないところもある。そのため調査事務の効率も悪く、事業所ごとの対応が複雑になっていることが課題である。 また、悪質な例として、保健所届け出の住所に所在はしているが、マニュアルも何も置いていないことを、調査当日に言われるような例もある。前日までに事業所と電話でやり取りしていても事業所の中で理解されていないことがある。各事業所への細やかな対応が、円滑に進めていくための課題だと認識している。 さらに、コロナ禍の対応が課題となっている。コロナ禍においては、感染対策として外部の人に入って欲しくない、オンラインも拒否される等も生じており、その妥協策を探っている状況である。 |
| 富山県社会福祉協議会 | <ul style="list-style-type: none"> 調査員の質の向上、質を揃えることが課題。調査員の個性、慣れている人とそうでない人がいる。確認のための調査なので指導してはいけないが、過去に調査が指導的であったと事業所からクレームがあったこともある。 事業所や一般の方に公表の調査のことを知ってもらうことも課題である。事業所によっては、この調査の目的や意義が伝わっていないところもある。公表制度を一般に広く知ってもらいたい。一般の人にも広く知ってもらうことが課題。 |

⑤ その他

i) 介護情報公表制度の調査票（基本情報、運営情報）についての意見・ご要望

| | |
|-----------|--|
| 札幌市 | <ul style="list-style-type: none"> 調査票は記載要領があるが、各自自治体で事業所向けの周知をHP等でやっていると思うが、アップしている内容はどこも同じだと思う。ボリュームもあるので、内容が同じなのであれば、厚労省にリンクをはれるようにして、直接厚労省に行けるような形でやれば効率化が図れるのではないかと。 |
| 山口県 | <ul style="list-style-type: none"> 事業者にとって分かりやすい書き方が必要である。 基本項目や運営条項や加算情報も含めて原則的に網羅されていると思うので、そこについては特に意見はない。 しかし、細かいことだが、システムとして入力の際に「空白」がダメで「0」と入れないとエラーが出るが、どこがエラーかわからないことがある。これが使いにくい。入力マニュアルがどこにあるかわからないという問合せが多い。それが分かりやすい表示があればよい。 |
| 富山県介護福祉士会 | <ul style="list-style-type: none"> 事業所の理解について、富山県は特に、情報公表と外部評価と第三者評価の3つを束ねた形で動いているので、県内事業所がどこに意識があるのかを把握できない。公表制度は元々利用者の選択のための情報提供のはずだが、事業所がそれをどのように理解しているのか疑問である。意識が高い事業所もあるが、単にあり・なしだけを事務的にやっているところもある。 |

| | |
|------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ・事業所の回答内容に矛盾があったりする。金銭管理を行っているところが「あり」になっていても出納の報告がなされていないとか、明らかにやって当たり前の項目ができていないのは、単に利用者に情報公表するだけでなく、指定行政としてチェックをかける必要があるのではないか。それをしないと事業所の公表制度に対する意識が高まらない。 |
| 富山県社会福祉協議会 | <ul style="list-style-type: none"> ・細かいことだが、数字を入力するところで全角だとエラーになるため、事業所から問い合わせが来る。そもそも半角でなければ入力できないような設定にしてもらえないか。 ・例年基本情報の従業者の項目の問合せが多い。数字が合わない、常勤換算の計算がわからない、という問い合わせが多い。入力画面で記入要綱を開かなくてもわかるような説明書きがあると良いと思う。 |

ii) 今後、権利意識やサービスニーズのレベルの高い高齢者が増えることが想定されますが、平成24年度の調査事務に係る制度見直しが制度運営に与えた影響はあるか。

| | |
|------------|--|
| 札幌市 | <ul style="list-style-type: none"> ・政令市の場合は、権限移譲がH30年以降なので、制度見直しが与えた影響は特に感じていない。 |
| 山口県 | <ul style="list-style-type: none"> ・県から国にシステムが入れ替わった時期である。指定情報公表センターがあったが、廃止した。そのため手数料もとらなくなった関係で、予算もとれなくなった。それで県直営になったことの影響が大きかった。それ以降調査ができていない。 |
| 富山県介護福祉士会 | <ul style="list-style-type: none"> ・わからない |
| 富山県社会福祉協議会 | <ul style="list-style-type: none"> ・調査対象外の事業所については、本当に提出された情報が正しいかという確認作業がなくなるので、正確性がわからなくなっていると思う。(正しいかどうかわからない) ・調査対象が減ったことで事務作業の負担は減った。 |

iii) 今回の標準的「調査員養成研修テキスト」の作成はどのように受け止めるか

| | |
|------------|--|
| 札幌市 | <ul style="list-style-type: none"> ・全国で行っている業務なので、一定の拠り所があれば、自治体の色は出しづらいので困ったときに標準的なものがあることは良いことだと思う。 |
| 山口県 | <ul style="list-style-type: none"> ・調査員の養成をしていないので何とも言えないが、質の担保ができるのではないかと。調査員養成するならば、テキストがあれば助かるものである。 |
| 富山県介護福祉士会 | <ul style="list-style-type: none"> ・情報公表の細かい項目について、理解を深めるためにはこうしたものがあれば、適宜必要に応じて確認すべきことを事前に確認できる意味合いではあると良い。またとくに確認資料に幅があるもの（これでもいいけれど、これでもいいといったような内容）については、調査員が判断する際に必要だと思うので、あれば良いと思う。 |
| 富山県社会福祉協議会 | <ul style="list-style-type: none"> ・現状のテキストがわからないが、全国統一のものとして調査員が必携できるようなガイドブック、困ったときに開けるものができたらよいと思う。 ・発行されたらぜひ活用したい。 |

iv) 今後の調査事務及び調査員養成への取組の方向性、調査員養成研修を委託することの是非や意向等

| | |
|------------|--|
| 札幌市 | <ul style="list-style-type: none"> ・「調査員」を抱えていないので、他の自治体と同様に答えるのは難しい。調査員自体への支援（＝人を出してもらえる）の可能性はないのか。年間通してあるような仕事ではないので、自治体で職員として抱え込むのは難しい。季節的な要素もあるので、フレキシブルに使える人材がいると財政的にも助かると個人的には思う。 |
| 山口県 | <ul style="list-style-type: none"> ・今後どうなるかは難しいところ。国にも調査事務という形で補助金を申請しているわけではないが、今後研修を検討する際にはどこかと連携して行くことも考えられる。 ・仮に今後研修等をする際に研修を委託するというのは手段の一つとして考えられるが、いずれにしても現時点ではなんとも言えない。 |
| 富山県介護福祉士会 | <ul style="list-style-type: none"> ・基本情報、運営情報については、見やすい、わかりやすいものにしたほうがよい。専門家やケアマネジャーならばわかるが、介護と関係ないところから入ってきた人たちは商売としてやることしか見ていないので、きちんと確認する力があるのか疑問である。 ・利用者にとってはサービスの選択ができる、そのためには、事業所の質の差が見えるもの、事業所を比べられるようなものだと良いと思う。 |
| 富山県社会福祉協議会 | <ul style="list-style-type: none"> ・直接養成しているわけでないので、取組の方向性については特に意向はない。 ・研修の受託の予定はないが独自の研修は随時やっていきたい。 ・公表の調査については、研修がなければ調査員と顔を合わせる機会がない。（調査員には事前に調査対象の資料を郵送し、調査結果も郵送で返信されるため直接会う機会がない。）また、公表の調査は調査員1人で行うので、他の調査員がどのように調査をしているのか調査員間で情報共有できる機会が作れたら良いと思う。 |

v) その他介護サービス情報の公表制度に関する意見・要望

| | |
|-----|---|
| 札幌市 | <ul style="list-style-type: none"> ・他の自治体のやり方を提示してもらえると今後の参考になる。 ・厚労省がこの制度を進めるのであれば、一定程度「標準化」が必要になってくるのではないか。 ・調査はすべて訪問なので時間と労力がかかる。その前に対象事業所の抽出に苦労している。国保連から情報をもらいながらやってはいるが、他自治体はどうやっているか知りたい。 |
| 山口県 | <ul style="list-style-type: none"> ・本来であれば実地指導と連携して調査事務を行うことを検討しているが、新型コロナ拡大防止の観点から実地指導自体が実施できず、対応ができていない状況となっている。 ・指定の申請及び更新をする中で、内容の確認や基準を満たしているかの審査をしているが、「公表の調査」も同じようなことをしているように感じる。同じようなことについてさらに人員を割いて調査をしなければならぬのかという疑問はある。 ・一方で事業者にとってアピールの場でもあるので、正しく書かなければ売りにならないということはある。そのため、「これをやっていたら調査したもののみな |

| | |
|------------|---|
| | <p>す」といった代替措置があるとありがたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報公表システムでの話だが、いろんな機能を載せ過ぎではないかと思う。なんでもかんでも載せるというのは、業務分担や担当のすみ分け等も含めて、自治体の現場としてはやりやすくはない。現場からはこちらの事情を考慮できていないという意見はある。 ・要望としては、少なくとも利用者にとってはわかりやすくしていると思うが、事業所として簡単で、わかりやすい入力の方にしてもらえるとありがたい。 |
| 富山県介護福祉士会 | 特になし |
| 富山県社会福祉協議会 | <ul style="list-style-type: none"> ・富山県内2千件ぐらいに公表について入力してもらっているが、どのぐらいの利用者が活用してくれているのかが見えない。どれぐらいの利用者、家族が活用しているのかわかる調査などが今後あったらよい。 ・事業所にとって、毎年負担をかけていると思う。入力項目が多くて大変。事業所からもわかりづらい時間がかかると言われる。(削除しました)機能を使いこなせていないかもしれないが、前年のデータを引っ張ってこれるとか、一から入力しなくてもよいといった機能があるのか？もっと楽に入力できる機能があればいいと思う。 ・とにかくシステムがわかりづらい、入力項目が多くて大変。毎年この調査を依頼した後には問い合わせの電話が大量にかかってくる。それが解消されるようなわかりやすいものになれば良いと思う。 |