

## 介護サービスの利用者がより良い選択を行えるための 情報開示と第三者評価について

平成 28 年 11 月 8 日

### 1 情報開示

#### (1) 問題の所在

- 介護保険制度においては、「措置から選択へ」の趣旨のもと、利用者が希望により自ら介護サービス事業者を選択し、事業者と契約を締結した上で、介護サービスを利用することとなっている。
- 利用者のより良い選択に資するため、平成 17 年の介護保険法改正において、介護サービスを利用しようとする要介護者等が必要とする介護サービスの内容及び事業所の運営状況に関する情報（介護サービス情報）を公表する「介護サービス情報の公表」が制度化されているところ（以下「情報公表制度」という。）。
- 情報公表制度により、原則、全ての介護サービス事業者は、介護サービス情報を公表しているところであるが、介護サービス利用者における利用率は非常に低い状況にあるとの指摘（※）がある。  
※介護サービス利用者又はその家族における 92.5%が「介護サービス情報公表制度を利用したことがない」（80.8%）、又は「利用したかどうか分からない」（11.7%）との調査結果がある。（公正取引委員会「介護分野に関する調査報告書」（平成 28 年 9 月）88 頁）
- 介護サービス利用者が正しい情報に基づき、より良い選択ができるよう、現状の情報公表制度について、改善の方策はないか。

#### (2) 現行制度の概要

##### ①制度趣旨

利用者が介護サービスや事業所・施設を比較・検討して適切に選ぶための情報を都道府県が公表する仕組み。

（厚生労働省 HP 「介護サービス情報の公表制度の仕組み」）

##### ②根拠法令及び主な規定の概要

○ 介護保険法（以下「法」という。）第 115 条の 35～44

- 介護サービス事業者に、介護サービス情報（介護サービスの内容及び介護サービスを提供する事業者又は施設の運営状況に関する情報であって、介護サービスを利用し、又は利用しようとする要介護等が適切かつ円滑に当該介護サービ

スを利用する機会を確保するために公表されることが適当なものとして厚生労働省令で定めるもの)を都道府県知事に報告することを義務付けるとともに、都道府県知事に対して、当該報告の公表を行うことを義務付けている(法第115条の35第1項、第2項)。

- ・ 都道府県知事は、介護サービス事業者による介護サービス情報の報告に関して必要があると認められるときは、当該報告をした介護サービス事業者に対し、調査を行うことができる(法115条の35第3項)。
  - ・ 都道府県知事は、その指定する者(指定調査機関)に、法115条第3項の調査の実施に関する事務を行わせることができる(法115条の36第1項)。
  - ・ 都道府県知事は、その指定する者(指定情報公表センター)に、介護サービス情報の報告の受理及び公表並びに指定調査機関の指定に関する事務の全部又は一部を行わせることができる(法115条の42第1項)。
- 法施行令第37条の2～12
- ・ 都道府県知事は、毎年介護サービス情報の報告に関する計画(以下「報告計画」という。)を定めなければならない(法施行令第37条の2第1項)。
  - ・ 指定調査機関を指定して調査を行わせる場合には調査事務に関する計画を、指定情報公表センターを指定して情報公表事務を行わせる場合には、情報公表事務に関する計画を定めなければならない(法施行令第37条の5第1項、同条の11第1項)。
- 法施行規則第140条の43～62
- ・ 介護サービス事業者が報告する「介護サービス情報」は、別表第一(基本情報)及び別表第二(運営情報)に掲げる項目に関するものとする(法施行規則第140条の45)。
- ※次項中段⑤参照

### ③実施主体

- ・ 報告主体：介護サービス事業者
- ・ 公表主体：都道府県知事(指定情報公表センターに委託可)
- ・ 調査主体：都道府県知事(指定調査機関に委託可)

#### ④報告の対象

法施行規則第 140 条の 43 に定める介護サービス（資料 2-2 5 頁参照）

なお、以下に該当する場合は報告の対象外となる（法施行規則第 140 条の 44）。

- ・ 1 年間の介護報酬の収入が 100 万円以下の事業所または施設
- ・ 災害その他都道府県知事に対して報告を行うことができないことについて正当な理由があるもの

#### ⑤公表される主な情報

注：詳細は、法施行規則別表第 1、別表第 2（資料 2-2 7~18 頁）参照

- 基本情報（法施行規則別表第一（事業所・施設を構成する客観的な事実））
  - ・ 事業所の名称、所在地等
  - ・ 従業員に関するもの
  - ・ 提供サービスの内容
  - ・ 利用料等
  - ・ 法人情報
- 運営情報（同別表第二（事業所の管理運営体制やサービスの質の確保にかかる取組等））
  - ・ 介護サービスの内容に関する事項（利用者の権利擁護の取組、サービスの質の確保の取組、相談・苦情等への対応等）
  - ・ 事業所又は施設の運営状況に関する事項（適切な事業運営・管理の体制、安全・衛生管理等の体制等） 等

#### ⑥情報の公表方法

都道府県知事は、厚生労働省の「介護サービス情報公表システム」において介護サービス情報を公表している。

#### ⑦費用

都道府県知事は、情報公表制度に係る費用のうち、下記について、介護サービス事業者から手数料を徴取することができる。手数料の額は都道府県が条例で定める（手数料を徴取しない都道府県もある。）。

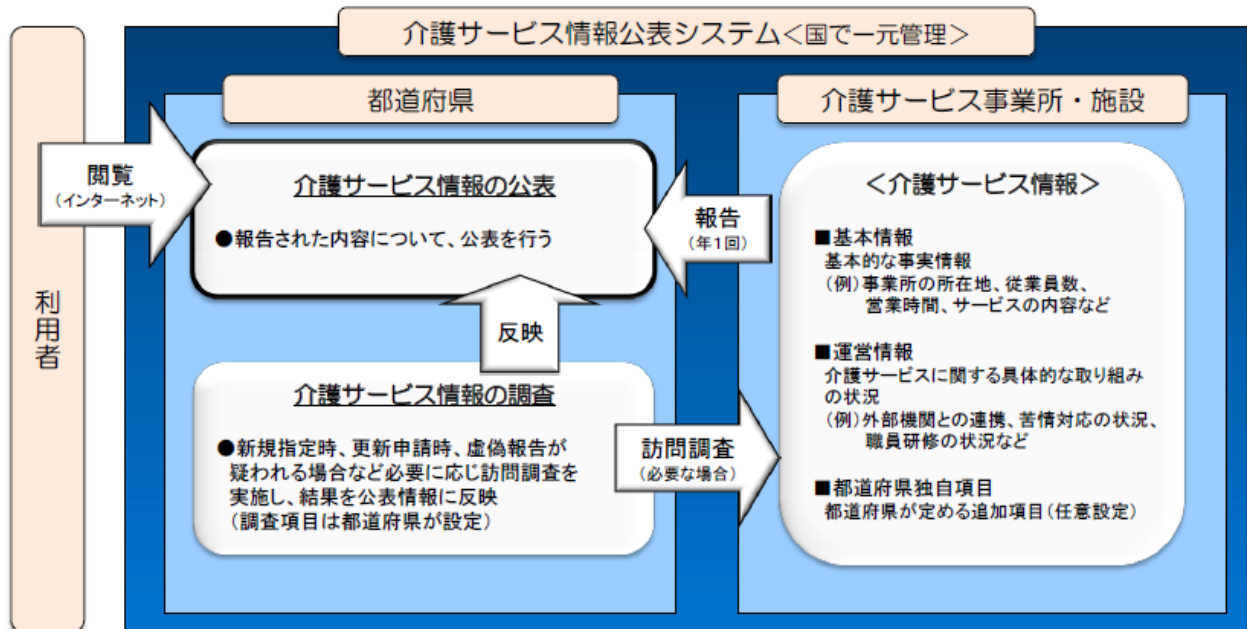
- ・ 調査事務（法 115 条の 36 第 1 項）
- ・ 情報公表事務（法 115 条の 42 第 1 項）

#### ⑧報告の時期

1. 事業者が指定・許可を受けて介護サービスの提供を開始しようとする時（基本情報を報告）

2. 都道府県知事が報告計画において定める時（年1回）  
（基本情報及び運営情報を報告）

<参考1-1：介護サービス情報の公表制度の仕組み>



（出所：厚生労働省 HP「介護サービス情報の公表制度の仕組み」）

(3) 課題

情報公表制度について、どのような改善が考えられるか。

(参考)

例1：現行法令に基づき公表されている情報は、様々なニーズに対応できるよう多様な情報が掲載されているが、情報量が膨大となり、この情報をそのまま公表しても、一般の利用者や家族がサービスを選択する際に活用することは難しいとの指摘がある。

（一般社団法人シルバーサービス振興会「介護サービス情報の公表制度の現状把握及び今後の利活用方策に関する検討会 報告書」（厚生労働省委託事業平成 25 年度情報公表支援業務、平成 26 年 3 月）13 頁）

例2：現在、介護サービスを必要としている高齢者は、団塊の世代等に比べ、情報リテラシーが相対的に低いと考えられる者の割合が多く、インターネットよりも、紙媒体や対面での相談による情報収集がなじみやすいとの指摘がある

（上記「介護サービス情報の公表制度の現状把握及び今後の利活用方策に関する検討会 報告書」14 頁）。

例3：情報公表制度が利用者のサービス選択のための制度として有効に機能するためには、できる限り最新の情報が掲載されているべきだが、公表制度は一年に一回程度公表することとなっており、古い情報が掲載されているケースがあるとの指摘がある。

（上記「介護サービス情報の公表制度の現状把握及び今後の利活用方策に関する検討会報告書」16頁）

例4：利用者が事業者等を選択するにあたり、情報公表制度が利用されていないとの指摘がある。

注：介護サービス利用者又はその家族における92.5%が「介護サービス情報公表制度を利用したことがない」（80.8%）、又は「利用したかどうか分からない」（11.7%）としている。（公正取引委員会「介護分野に関する調査報告書」（平成28年9月）88頁）

例5：事業者が都道府県知事に対して情報内容を報告するのには手間がかかるが、それに見合った効果がないとの指摘がある。

注：株式会社等の33.7%、社会福祉法人の40.1%、自治体の40.0%が介護サービス情報公表制度について「改善すべき」とし、株式会社等の23.1%、社会福祉法人の15.4%、自治体の1.4%が「廃止すべき」としている。（上記「介護分野に関する調査報告書」82頁）

## 2 第三者評価

### （1）問題の所在

- 社会福祉事業の経営者は、自らその提供する福祉サービスの質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、常に福祉サービスを受ける者の立場に立って良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならない（社会福祉法第78条第1項）。
- 上記趣旨を受け、厚生労働省局長通知（※）により、社会福祉法人等の提供する福祉サービスの質を事業者及び利用者以外の公正・中立な第三者機関が専門的かつ客観的な立場から評価を行う「福祉サービス第三者評価事業」が実施されている。

※「福祉サービス第三者評価事業に関する指針について」の全部改正について」（平成26年4月1日雇児発0401第12号・社援発0401第33号・老発0401第11号。以下「第三者評価通知」という。）（資料2-2 19～24頁参照）

- 介護サービス事業者における第三者評価の受審は事業者の任意となっており、受審率は非常に低い状況にある。他方、受審率が高い地域も見られる。

注1：平成26年度における受審率は、特別養護老人ホームで6.2%、通所介護で0.62%、訪問

介護で0.27%等となっている（資料2-2 29頁参照）。

注2：平成26年度における都道府県別受審件数は、東京都（2,891件）、京都府（262件）、神奈川県（173件）で、全都道府県における受審数の72%を占める（資料2-2 30頁参照）。

- 福祉サービス全般についてみれば、社会的養護施設では第三者評価の受審が義務付けられているところ。また、保育所については、平成31年度末までに全ての事業者において第三者評価の受審を目指すことが目標とされ（※）、第三者評価の受審及び評価結果の公表を行った事業者に対して、受審料の補助を公定価格上行う等の取組が行われているところ。

※「日本再興戦略」改訂2015（平成27年6月30日閣議決定）（資料2-2 51頁参照）

- 介護サービスにおける第三者評価事業について、改善の方策はないか。

## （2）現行制度の概要

### ①制度趣旨

第三者評価通知において、下記2点が目的とされている。

- ・ 福祉サービス第三者評価事業は、個々の事業者が事業運営における問題点を把握し、サービスの質の向上に結びつけることを目的とするものであること。
- ・ なお、福祉サービス第三者評価を受けた結果が公表されることにより、結果として利用者の適切なサービス選択に資するための情報となること。

### ②根拠法令等及び規定の概要

#### ○社会福祉法第78条

- ・ 社会福祉事業の経営者は、自らその提供する福祉サービスの質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、常に福祉サービスを受ける者の立場に立って良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならない。

#### ○「福祉サービス第三者評価事業に関する指針について」の全部改正について

（平成26年4月1日雇児発0401第12号・社援発0401第33号・老発0401第11号）

- ・ 社会福祉事業の経営者が福祉サービス第三者評価を受けることは、社会福祉事業の経営者が行う福祉サービスの質の向上のための措置の一環であること。したがって、福祉サービス第三者評価事業は、社会福祉事業の経営者が行う福祉サービスの質の向上のための措置を援助するための事業であること。

### ③実施主体

- ・ 評価者：都道府県推進組織に認証された第三者評価機関
- ・ 被評価者：社会福祉事業の事業者
- ・ 都道府県推進組織（都道府県、都道府県社会福祉協議会、公益法人又は都道府県等が適当と認める団体に設置）

※以下の業務を実施（都道府県推進組織に関するガイドライン）。

- ① 第三者評価機関の認証に関すること。
- ② 第三者評価基準及び第三者評価の手法に関すること
- ③ 第三者評価結果の取扱いに関すること
- ④ 評価調査者養成研修及び評価調査者継続研修に関すること
- ⑤ 第三者評価事業に関する情報公開及び普及・啓発に関すること
- ⑥ 第三者評価事業に関する苦情等への対応に関すること
- ⑦ その他第三者評価事業の推進に関すること

- ・ 全国推進組織（社会福祉法人 全国社会福祉協議会）

※以下の業務を実施（第三者評価通知）

- ① 都道府県推進組織に関するガイドラインの策定・更新に関すること
- ② 福祉サービス第三者評価機関認証ガイドラインの策定・更新に関すること
- ③ 福祉サービス第三者評価基準ガイドラインの策定・更新に関すること
- ④ 福祉サービス第三者評価基準ガイドラインにおける各評価項目の判断基準に関するガイドラインの策定・更新に関すること
- ⑤ 福祉サービス第三者評価結果の公表ガイドラインの策定・更新に関すること
- ⑥ 評価調査者養成研修等モデルカリキュラムの作成・更新その他評価調査者養成研修に関すること
- ⑦ 福祉サービス第三者評価事業の普及・啓発に関すること
- ⑧ その他福祉サービス第三者評価事業の推進に関すること

### ④評価対象

社会福祉事業の事業者が任意に受審

### ⑤評価基準

- ・ 第三者評価基準は、全国推進組織が作成したガイドラインに基づき、都道府県推進組織が定めることとされている。
- ・ 全福祉サービスの共通評価項目として、福祉サービス第三者評価基準ガイドライン（資料2-2 25~28頁参照）が定められている。

- ・ また、施設・事業種ごとの特性に応じた内容評価基準が順次定められている。
- ・ 福祉サービス第三者評価基準ガイドラインにおける評価項目の概要は下記のとおり（全 45 項目）。

#### I 福祉サービスの基本方針と組織

理念・基本方針、経営状況の把握、事業計画の策定、福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

#### II 組織の運営管理

福祉人材の確保・育成、運営の透明性の確保、地域との交流、地域貢献 等

#### III 適切な福祉サービスの実施

利用者本位の福祉サービス、福祉サービスの質の確保 等

- ・ 第三者評価結果として、すべての評価項目について、判断基準（a・b・cの3段階）に基づいた評価結果を表示する。

※第三者評価通知により評価項目については、下記のとおり位置付けられている。

「a 評価」：よりよい福祉サービスの水準・状態、質の向上を目指す際に目安とする状態

「b 評価」：a に至らない状況、多くの施設・事業所の状態、「a」に向けた取組みの余地がある状態

「c 評価」：b 以上の取組みとなることを期待する状態

### ⑥費用

- ・ 福祉サービス第三者評価の受審者は、第三者評価機関ごとに定める額を第三者評価機関に支払う。

注：社会福祉法人 全国社会福祉協議会『福祉サービス第三者評価のご案内』によれば、「平均 20～30 万円程度」とされている（資料 2-2 50 頁参照）

- ・ 一部地方公共団体では受審料補助を実施する団体もある。

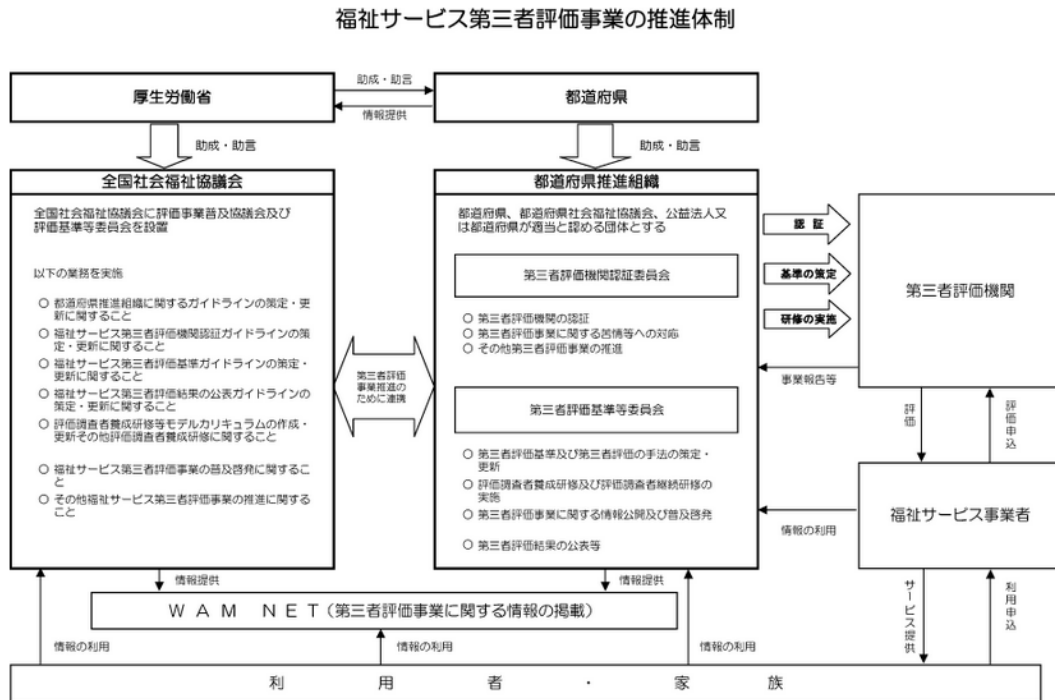
注：東京都においては、特別養護老人ホームの第三者評価受審について 60 万円（定額）の補助を実施する等している。

### ⑦期間

任意に実施（社会的養護施設については、3年に1回の受審が義務とされている。）



<参考 1 - 2 : 第三者評価事業の推進体制>



(出所：社会福祉法人 全国社会福祉協議会 HP「第三者評価事業」)

(3) 課題

第三者評価について、どのような改善が考えられるか。

(参考)

例 1 : 受審費用や評価機関の質を理由に受審が広まっていないとの指摘がある。

(社会福祉法人の在り方等に関する検討会 (厚生労働省)「社会福祉法人制度の在り方について」(平成 26 年 7 月 4 日、以下「検討会報告書」という。) 36 頁)

例 2 : 評価機関の質については、第三者評価機関や評価調査者により、評価結果のばらつきがみられるとの指摘もある。

(第 10 回社会福祉法人の在り方等に関する検討会 (平成 26 年 4 月 21 日) 資料 1 6 頁)

例 3 : 評価機関の評価実績や所属する評価調査者の情報公表を促進するなどの環境整備を進め、受審を希望する法人が全国のどの評価機関も自由に選べるよう、運用の見直しを検討するべきとの指摘がある。

(検討会報告書 38 頁)

例 4 : 第三者評価の受審率は低迷しており、平成 26 年度の受審率は、特別養護老人ホームで 6.2%、通所介護で 0.62%、訪問介護で 0.27%等となっている (資料 2)

－ 2 29 頁参照)。

例 5：第三者評価の結果を参照した利用者等の 85.4%が「参考になった」「どちらかという参考になった」としているものの、第三者評価の結果を参照した利用者等は、回答者の 8.8%にとどまっているとの調査結果がある。

(公正取引委員会「介護分野に関する調査報告書」(平成 28 年 9 月) 90 頁)

以上