

『消費者のための介護サービス情報ガイド』（抜粋）

（平成24年3月一般社団法人シルバーサービス振興会）

① 事業所を選択する目安となるポイント

※厚生労働省HPからダウンロード可能
ホーム > 政策について > 分野別の政策一覧 > 福祉・介護 > 介護・高齢者福祉 > 介護サービス情報の公表制度

1. どのような事業所・施設がサービスを提供しているか

○事業の開始年月日

☐介護サービス事業者の参入時期、事業所の開設時期などを確認することで、経験が豊富な事業者かどうかみることができます。

○営業時間／サービスを提供している時間

☐「事業所の営業時間」で自身の希望に応じた時間、時間帯でサービスが可能かどうか確認します。

☐「介護サービスを利用できる時間」が設けられている場合は、「事業所の営業時間」と異なっていないかどうか注意して下さい。

☐「居宅介護支援、訪問看護、介護予防訪問看護、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については、「営業時間外の対応状況」が確認できます。土日に対応できれば利用の幅が広がりますし、緊急時の電話に応じてくれることがわかれば安心につながります。

○法人等が当該都道府県内で実施するサービス

☐介護サービスを組み合わせて利用したい場合は、複数のサービスを提供しているところを選ぶと便利です。

○利用者の人数

☐利用者数は多いほどよいというわけではありませんが、事業所の実績は利用者数からうかがうことができます。利用者から支持されているかがわかるでしょう。提供実績のうち、利用者の人数については、「記入年月日の前月の請求実績」と併せて、「前年同月の請求実績」も確認します。利用者数の増減をみて、前年より著しく減少している事業所には理由を確認したほうがよいでしょう。

☐提供実績については、具体的なサービスごとに確認することもできます。事業所の特徴をみることができるようでしょう。

○従業者1人当たりの利用者数

☐「専門職1人当たりの利用者数」をみることで、利用者1人ひとりに従業者が十分に関わっているかどうかをみることができます（例えば、居宅介護支援の場合、介護支援専門員1人あたりの標準的な給付管理件数は35名とされています。営業エリア等職場環境も勘案することで、無理のない職員配置がされているかどうかみることができます）。

2. どのような質の介護を提供しているか

○介護サービスの内容等

- ・介護報酬の加算の有無などから、介護サービス事業所が、より高い水準のサービス提供に向けた取組みを行っているかどうか(サービスの質の向上に努力しているか)をみることができます。

○総従業員数

- ・総従業員数から、事業所の規模がわかります。

○職種別の従業員数

- ・「職種別の従業員数」では、職種別に、介護サービスに従事する従業員の、常勤・非常勤の別及び専従・非専従の別による構成と人数が分かります。
- ・従業員と相性が悪く、その変更を希望することもあります。そうした場合は、人数の多い事業所のほうが対応しやすいでしょう。
- ・事業所・施設における従業員の資格取得状況をみることができます。「介護サービスの業務に従事した経験年数」と併せてみることで、従業員の状況をより詳しくうかがうことができます。

○前年度の退職者数

- ・介護サービス事業所・施設における従業員の定着率をうかがうことができます。

○業務に従事した年数

- ・その職種に就いた年数について確認できます。
- ・医療や福祉など、他領域での実務経験があっても介護サービスの業務に従事した経験年数は重要です。

3. いくらでサービスを提供しているか

○キャンセル料とその算定方法

☐利用者都合によるキャンセルなどはトラブルの原因になることも考えられます。キャンセル料の有無及びキャンセル料が発生する場合の条件、介護給付以外のサービスに要する費用を徴収する場合の有無とその料金及び算定根拠などを確認することにより、料金について透明性の高い事業運営を行っているかどうかをみることができます。

○介護給付以外のサービスの費用

☐「介護給付以外のサービスの費用」とは、訪問介護などの通常の事業の実施地域以外で介護サービスを行う場合に要する交通費や、通所介護の食事に要する費用、福祉用具貸与における種目ごとの最低・最高額、介護老人福祉施設などの居住に要する費用、日常生活費などのことをいいます。

☐「規定料金による」と記入されている場合のように具体的な金額がわからないときは、契約前に確認しましょう。

4. 事業所が消費者(利用者)の意見を把握する取組みをしているか

○利用者アンケート調査、意見箱等利用者の意見等を把握する取組みの状況

・利用者の意見等を把握する取組みが行われているかどうか確認します。なお、その取組みの結果を開示しているのであれば、前に確認することができます。

5. 第三者評価を実施しているか

○第三者による評価の実施状況

〔第三者による評価を受けているか確認します。なお、その結果を開示しているのであれば、事前に確認することができます。〕

6. その他の確認したいポイント

【有料老人ホーム、ケアハウス(特定施設入居者生活介護)、特別養護老人ホーム(介護老人福祉施設)、ショートステイ(短期入所生活介護)、介護老人保健施設、ショートステイ(短期入所療養介護)、介護療養型医療施設】

○介護サービスを提供する施設、設備等の状況

・居室(療養室)の状況

居室の状況について、個室化への取組み、多床室の場合でもプライバシー保護への取組みを確認することにより、入居者への尊厳の確保に向けた施設側の姿勢をみることができます。

・建物の構造

建築基準法に規定する耐火・準耐火建築物であるかどうか、その他火災に係る入居者の安全性確保について対策がとられているかどうか確認できます。

【特別養護老人ホーム(介護老人福祉施設)、ショートステイ(短期入所生活介護)】

○リハビリテーション等の実施状況

・入居者のリハビリテーションに対するニーズは高いと考えられます。専門的な資格をもつ従業者の人数などと併せて確認します。

【訪問入浴介護、認知症高齢者グループホーム(認知症対応型共同生活介護)、有料老人ホーム、ケアハウス(特定施設入居者生活介護)、特別養護老人ホーム(介護老人福祉施設)、ショートステイ(短期入所生活介護)、介護老人保健施設、ショートステイ(短期入所療養介護)、介護療養型医療施設】

○協力医療機関(病院)の名称と協力内容

・特に、有料老人ホームや特別養護老人ホームに入居した場合、医療的ケアがどのように確保されているのかは入居者にとって関心が高いと考えられます。協力医療機関(病院)の名称とその協力に関する内容が確認できます。

【有料老人ホーム、ケアハウス(特定施設入居者生活介護)】

○一時金の償却に関する事項

・入居後90日以内の退居であれば実費分を除き全額返還されることになっています。契約する前に、「償却年月数(一時金が全額償却されて戻らなくなる年月数)」と「解約時の返還の計算式」を確認します。

② 比較・検討を行う際の事業所間の相違点の読み解き方（訪問介護の例）

訪問介護を担うのは、どのような人か

① 訪問介護員数 - 非常勤職員が多い

A 事業所 (利用者数 55 人) : 常勤 6 人、非常勤 21 人 (常勤換算人数 8.6 人)
B 事業所 (利用者数 94 人) : 常勤 5 人、非常勤 77 人 (常勤換算人数 14.9 人)

② サービス提供責任者

サービス提供責任者は、利用申し込みの受付・調整、介護支援専門員等との調整、利用者の訪問介護計画書作成、利用者の状態変化や介護サービスに関する意向の定期的な把握、訪問介護員に対しては技術指導にあたります。

両事業所とも全員が常勤職員です。A 事業所は 6 人全員が介護福祉士ですが、B 事業所は 5 人中 3 人が介護福祉士で、残り 2 人は訪問介護員 1 級です。

(サービス提供責任者 1 人当たりの利用者数 - 事業所によって 2 倍の差)

A 事業所 : サービス提供責任者 1 人当たり 9.2 人 (55/6 人) の利用者を担当
B 事業所 : サービス提供責任者 1 人当たり 18.8 人 (94/5 人) の利用者を担当

(サービス提供責任者 1 人当たりの非常勤訪問介護員数 - 4 倍強の差)

A 事業所 : サービス提供責任者 1 人当たり 3.5 人 (21/6 人)
B 事業所 : サービス提供責任者 1 人当たり 15.4 人 (77/5 人)

③ 訪問介護員の退職者数 - ゼロの事業所もある

退職者数は、A、B 事業所ともに常勤職員はゼロ。非常勤職員は A 事業所ゼロに対し、B 事業所は職員数に対する退職者の割合は 32.5% (25/77 人) です。

④ 訪問介護業務に従事した経験年数 - 5 年以上の経験者の比率を確認

(職員に占める 5 ~ 10 年未満の経験者数の割合)

常勤職員 : A は 100% (6 人全員) ですが、B は 20% (1/5 人) にすぎません。
非常勤職員 : A は 57.1% (12/21 人) であるのに対し、B は 23.4% (18/77 人) です。

⑤ 訪問介護員の資格

介護福祉士資格保有率 : 常勤職員は A 100%、B 60.0% (3 / 5 人)。
非常勤職員は A 57.1% (12 / 21 人)、B 10.4% (8 / 77 人)。

⑥ 管理者の資格

事業所ごとに常勤の管理者を置かねばなりません。管理者の責務はサービス提供責任者と同じです。A 事業所は介護福祉士、B 事業所は訪問介護員 1 級です。

	A 訪問介護事業所		B 訪問介護事業所		
事業の開始年月日 (11 頁)	年 月 日		年 月 日		
利用者数 (12 頁)	55 人		94 人		
訪問介護員数 (常勤換算) (①、13 頁)	常勤 6 人 非常勤 21 人 (8.6 人)		常勤 5 人 非常勤 77 人 (14.9 人)		利用者/サービス提供責任者 A : 55 / 6 人 B : 94 / 5 人
サービス提供責任者 (②、13 頁)	介護福祉士 6 人		介護福祉士 3 人 訪問介護員 1 級 2 人		
前年度退職者数 (③、13 頁)	常勤 0 人 非常勤 0 人		常勤 0 人 非常勤 25 人		退職者 A : ゼロ B : 非常勤 25 人
訪問介護業務に従事した経験年数 (④、13 頁)	常勤	非常勤	常勤	非常勤	常勤・経験年数 5 年以上 A : 100% B : 20.0%
1 年未満	0 人	1 人	0 人	8 人	
1 ~ 3 年未満	0 人	2 人	3 人	16 人	
3 ~ 5 年未満	0 人	6 人	1 人	35 人	
5 ~ 10 年未満	6 人	12 人	1 人	18 人	
訪問介護員資格 (⑤)	常勤	非常勤	常勤	非常勤	介護福祉士 非常勤 A : 57.1% B : 10.4%
介護福祉士	6 人	12 人	3 人	8 人	
訪問介護員 1 級	0 人	1 人	2 人	0 人	
2 級 (延べ)	1 人	8 人	0 人	69 人	
管理者の資格 (⑥)	介護福祉士		訪問介護員 1 級		
訪問介護を利用できる時間 (11 頁)	平日・土日 9 時 ~ 17 時		平日・土日・祝日 6 時 ~ 22 時		
利用者の都合で介護を提供できなかった場合の費用の徴収 (14 頁)	前日 17 時まで : 無料 当日キャンセル : 500 円		前日営業時間まで : 無料 当日キャンセル : 基本料金の 10%		意見把握 A : 実施 B : なし
利用者の意見等を把握する取組み (⑦、14 頁)	あり 開示あり		なし		
第三者評価実施状況 結果の開示 (⑧、15 頁)	あり あり		なし		第三者評価 A : 実施 B : なし

利用可能な時間、キャンセル料、利用者の意見の把握、第三者評価の実施

訪問介護を利用できる時間と、キャンセルする場合の料金を確認しておきましょう。

⑦ 利用者の意見等を把握する取組み ⑧ 第三者による評価の実施

- A は利用者の意見等把握に取り組み、結果を開示していますが、B は意見等の把握をしていません。
- 第三者評価を A は受けており結果を開示していますが、B は受けていません。