

もっと、利用者のサービス選択に 役立つ仕組みは何か

平成29年2月21日
内閣府規制改革推進室

1. 趣旨

- 介護は突然やってくる
- その時、介護の入口において、
要介護状態を適切にアセスメントし、
人生設計に相応しい介護サービスを判断し、
要護者やその家族が納得した上で、
施設や事業者を「選択できる仕組み」が必要



- 「選択できる仕組み」として、既存の
情報公表制度
第三者評価制度
を改善し、利用者の選択に資するツールとして整備
してはどうか。

2. 「選択の仕組み」の概要

(1) 介護サービス情報の公表制度

- 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、都道府県が提供する仕組み

(2) 福祉サービス第三者評価事業

- 事業者の提供するサービスの質を当事者以外の公正・中立な第三者評価機関が専門的かつ客観的な立場から評価する事業

選択のイメージ

(介護の入口)

(事業者において行われる行為)

(利用者における選択)

どの施設
(サービス)
が最適か
分からない!

① 介護サービス情報の公表

事業者における現に行われている事柄(事実)をそのまま開示

第三者評価制度

事業者におけるサービスの質、運営内容、経営内容等の良否を専門的に判断・評価し、改善指導等を実施

自らのニーズに応じて良質なサービス(事業者)を選択

サービスの質、運営内容、経営内容等の課題を含む評価結果を参照し、サービス(事業者)を選択

最適な
事業所
を選択!

3. 制度の現状①（情報公表制度）

- 利用者による適切な介護事業者の選択を支援するため、介護サービス情報の公表が制度化されている。

【制度の概要】

- 介護サービス情報の公表制度は、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提供する仕組み。
- 介護保険法に基づき、平成18年4月から開始。介護報酬収入年額100万円超の事業者に対し、報告義務が課されている。
- 具体的には、事業者に対し、年1回、事業所情報を都道府県へ報告することを義務付け、インターネット上の「介護サービス情報公表システム」において、全国約19万か所の事業所情報を公表している。

3 . 制度の現状 (第三者評価)

- 事業者の質向上及び利用者の適切なサービス選択に資するため、福祉サービス第三者評価事業が実施されている。

【制度の概要】

- 福祉サービス第三者評価事業は、事業者の提供するサービスの質を当事者以外の公正・中立な第三者評価機関が専門的かつ客観的な立場から評価する事業。
- 社会福祉法に規定する福祉サービスの質の向上のための措置(事業者に課せられた努力義務)の一環として、平成16年に厚生労働省から指針(局長通知)を発出し実施。
- 先述の情報公表制度とは異なり、受審の義務付けはなされていない。

4. 問題の所在① (情報公表制度)

介護サービス利用者又はその家族に対する調査において、
「介護サービス情報公表制度を利用したことがない」(80.8%)、
「利用したかどうか分からない」(11.7%)

との結果報告がある。

(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)



本制度に基づく介護サービス情報公表システムについては、
認知度・利用率が非常に低いとの指摘があり、利用者の選択
に資する制度とは言い難い状況がある。

4 . 問題の所在 (第三者評価)

平成27年度における介護サービス事業者の第三者評価受審率は、
特別養護老人ホームで**6.41%**、
訪問介護で**0.29%**、 通所介護で**0.58%**。

介護サービスの利用者に対するアンケートでも、
「第三者評価の結果を参照した」のは回答者の**8.8%**
にとどまっている との調査報告がある。

(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)



介護事業者における評価受審率は非常に低く、利用者等においても、事業者選択に当たって評価結果が参照されていないとの指摘がある。

5. 論点

まず、どのような介護サービスがあるのか？を知る

利用者の介護サービスの選択にあたって有益な

「情報公表制度」とはどんなものか。

- ・国民に制度を「知って」もらうための方策はあるか
- ・公表されている情報は、国民が真に知りたいものか
- ・利用者の視点に立った、「見やすい開示」にするにはどうしたらよいか

次に、各介護事業者・施設のサービスの「質」を知る

- ・利用者の事業者選択にとって、参考になる
「第三者評価制度」とその「評価項目」とはどんなものか
- ・その評価結果を、利用者に(必ず)見てもらう仕組みはあるか
- ・第三者評価の受審を「義務化」することに意味はあるか