

# 第三者評価制度・情報公表制度について

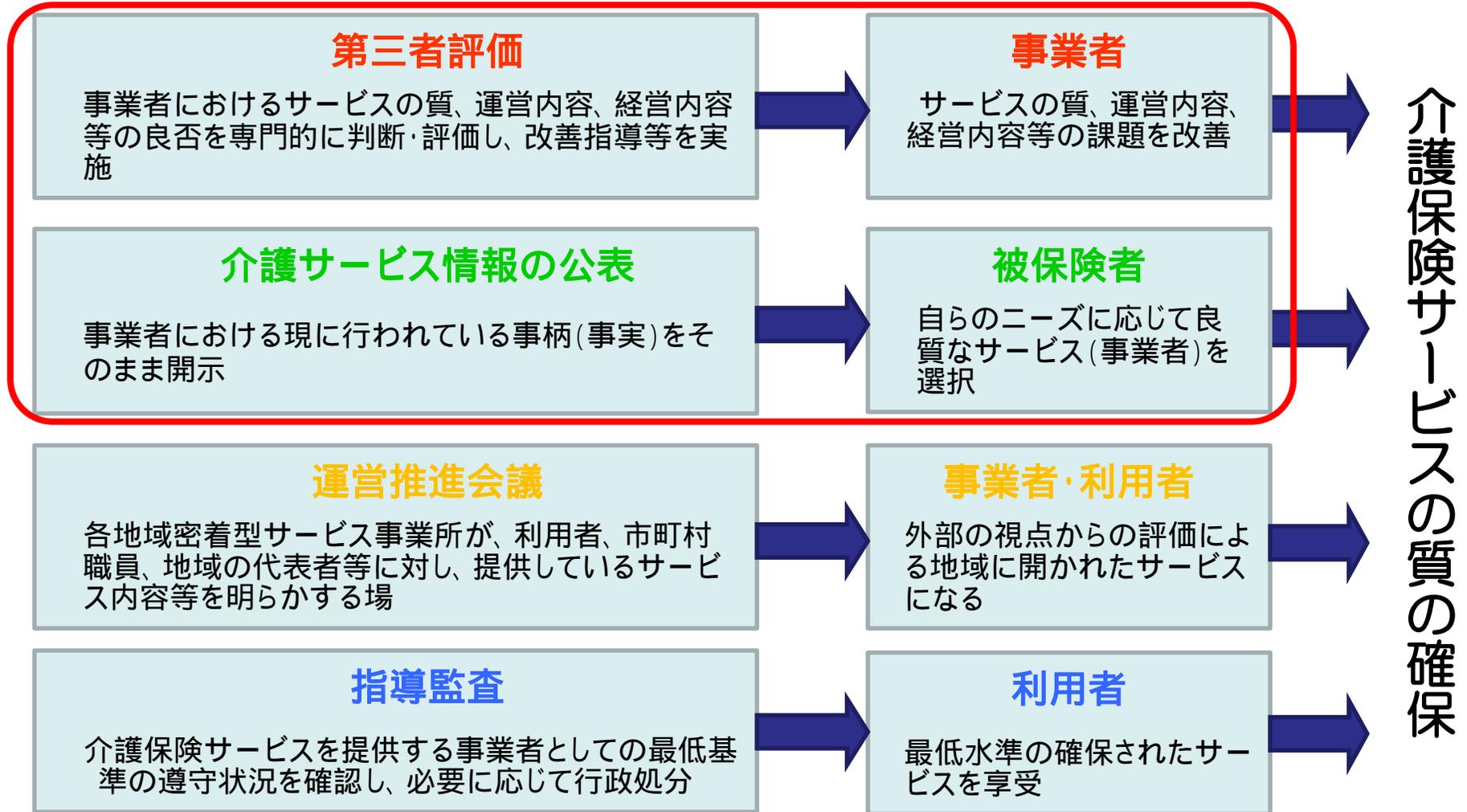
平成29年2月21日  
厚生労働省

# 第三者評価と情報公表制度等

介護保険サービスの質を担保するために、事業者において、専門家による第三者評価、インターネットでの介護サービス情報の公表、各地域密着型サービス事業所が自ら設置する運営推進会議の開催、地方自治体等による指導監査が行われている。

(事業者において行われる行為)

(一義的な受益者)



# 高齢者福祉サービスの第三者評価事業

# 福祉・介護サービスの質の評価に関する法令上の規定

社会福祉法第78条等において、福祉・介護サービスの質の評価について努力義務を規定。

## 社会福祉法（昭和26年法律第45号）

第78条（福祉サービスの質の向上のための措置等）

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。

2 国は、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に、福祉サービスの質の公正かつ適切な評価の実施に資するための措置を講ずるよう努めなければならない。

## 老人福祉法（昭和38年法律第133号）

第20条の2（処遇の質の評価等）

老人居宅生活支援事業を行う者及び老人福祉施設の設置者は、自らその行う処遇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、常に処遇を受ける者の立場に立ってこれを行うように努めなければならない。

## 介護保険法（平成9年法律第123号）

第73条（指定居宅サービスの事業の基準）

指定居宅サービス事業者は、次条第二項に規定する指定居宅サービスの事業の設備及び運営に関する基準に従い、要介護者の心身の状況等に応じて適切な指定居宅サービスを提供するとともに、自らその提供する指定居宅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指定居宅サービスを受ける者の立場に立ってこれを提供するように努めなければならない。

他の介護サービスについても質の評価を行うことについて規定。（例）第87条：指定介護老人福祉施設 等

# 「福祉サービス第三者評価事業」の概要

## 1. 福祉サービス第三者評価事業の趣旨・目的

### 意義

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。

### 目的

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。また、福祉サービス第三者評価を受ける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. 福祉サービス第三者評価事業の推進方策

### 指針の策定

福祉サービス第三者評価事業の普及・促進を図るため「福祉サービス第三者評価事業に関する指針」を発出。（平成16年5月7日）

さらにガイドラインを元に、サービス分野別のガイドラインを検討し、順次通知として発出。（高齢者福祉サービス版評価基準（特別養護老人ホーム、通所介護、訪問介護）については、平成25年に策定済み）

### 推進体制

#### 【全国の推進組織】

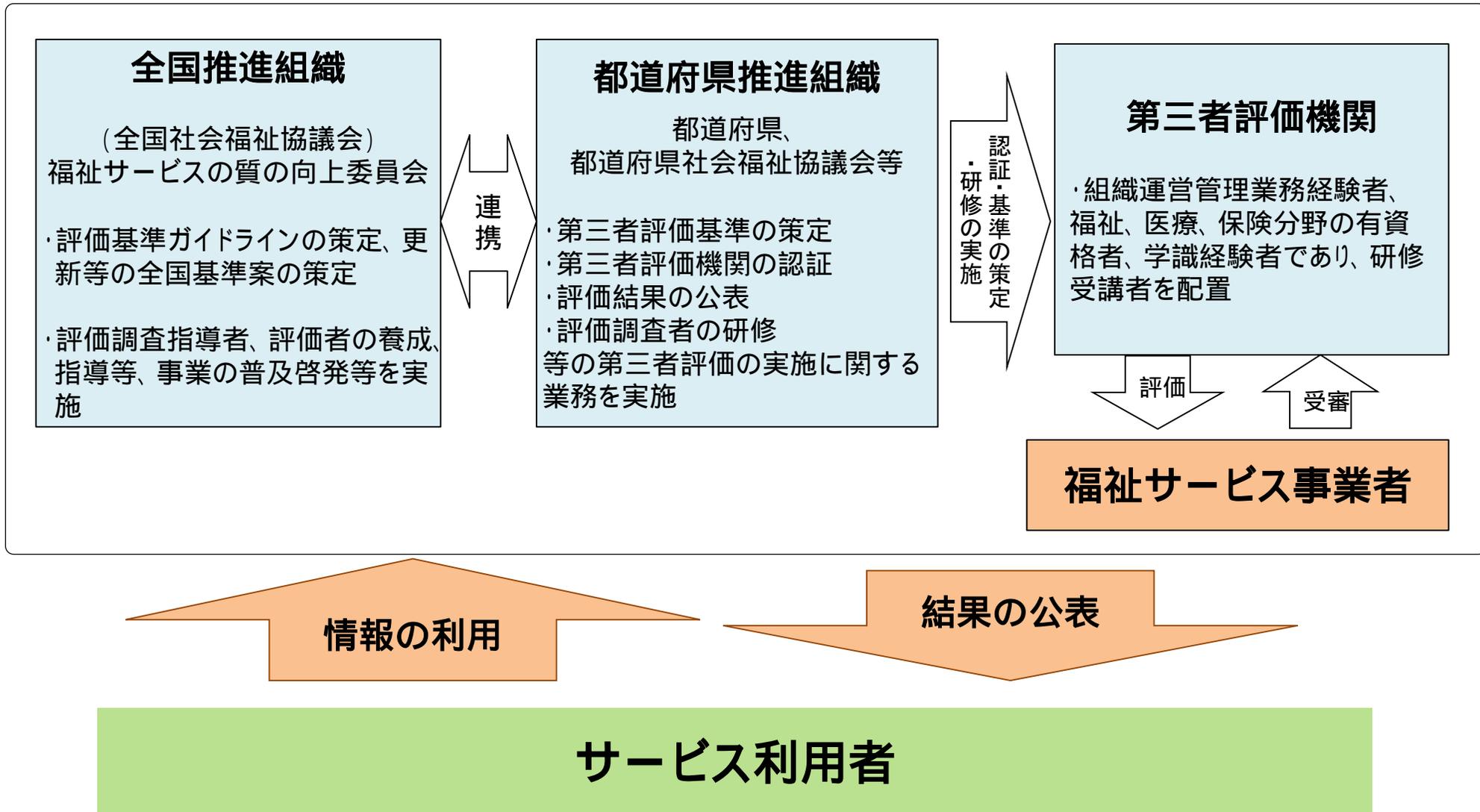
全国社会福祉協議会が、評価事業普及協議会・福祉サービスの質の向上推進委員会を設置し、福祉サービス第三者評価事業の推進及び都道府県推進組織に対する支援を行う。

#### 【都道府県の推進組織】

都道府県推進組織が、第三者評価機関認証委員会・第三者評価基準等委員会を設置し、第三者評価機関の認証、第三者評価基準の策定、第三者評価基準結果の公表、評価調査者の養成等を行う。

# 第三者評価事業の推進体制

第三者評価事業の推進体制を構築し、事業の推進及び第三者評価機関の認証、第三者評価基準の策定、評価調査者の養成等を実施。



# 第三者評価機関の認証要件等

評価機関の一定の質の担保を図るため、第三者評価機関の認証要件等をガイドラインで定めている。

## 第三者評価機関認証要件

法人格を有していること

評価調査者の要件

- ・ 組織運営管理業務を3年以上経験している者及び福祉・医療・保健分野の有資格者等であって当該業務を3年以上経験している者をそれぞれ1名ずつ評価調査者として配置すること
- ・ 評価調査者は、都道府県推進組織が行う評価調査者養成研修を修了していること

事業の透明性の確保

- ・ 第三者評価の内容や手法、料金表、評価事業の実績などに関する規程等を整備し、公開していること

第三者評価基準、評価の手法等

- ・ 第三者評価の内容や手法は、評価基準ガイドライン及び各評価項目の判断基準に関するガイドランに定められた基準を満たすこと

## その他

認証の有効期間は3年の更新制であること

第三者評価機関認証の取消し

- ・ 第三者評価機関認証要件のいずれか一つが欠けた場合や、過去3年間評価実績がない場合、不正行為が行われた場合等には、第三者評価機関認証を取り消すことができる。

## 評価機関数

評価機関認証件数 410件

評価調査者数(研修終了者) 12,001名

(全国社会福祉協議会調べ、H26年度末現在)

# 第三者評価事業における評価項目の構成

評価基準は、受審事業者・施設の理念、経営方針や事業計画などの基本的な事項を評価する「共通評価項目」と、利用者の状態像に応じたサービス提供状況などのサービス内容を評価する「内容評価項目」に大別される。

## 共通評価基準

- ・法人や事業所の理念が明文化されている。
- ・中・長期的計画が策定されている 等

## 内容評価項目(以下の施設・事業所別に項目を設定)

- ・利用者が終末期を迎えた場合の対応の手順を確立している(特養)
- ・子どもが基本的な生活習慣を身につけ、積極的に身体的な活動ができるような環境が整備されている(保育) 等

	サービス別共通評価項目	内容評価項目
高齢者福祉サービス	53項目 45項目(H26)	
特別養護老人ホーム		17項目
通所介護		16項目
訪問介護		17項目
児童養護施設		41項目
母子生活支援施設		28項目
乳児院		22項目
障害者・児施設		26項目
保育所		20項目
婦人保護施設		24項目
児童館		29項目
情緒障害児短期治療施設		42項目
児童自立支援施設		41項目
小規模住居型児童養育事業		31項目
児童自立生活援助事業	32項目	

上記以外の福祉サービスについては全福祉サービスに対応した共通評価項目を利用している。

# 第三者評価事業における評価項目の内容

## 共通評価項目

共通評価項目
1 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。
2 事業経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている。
3 経営課題を明確にし、具体的な取り組みを進めている。
4 中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている。
5 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。
6 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われ、職員が理解している。
7 事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。
8 福祉サービスの質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している。
9 評価結果にもとづき組織として取組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している。
10 管理者は、自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている。
11 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。
12 福祉サービスの質の向上に意欲をもち、その取組に指導力を発揮している。
13 経営の改善や業務の実行性を高める取組に指導力を発揮している。
14 必要な福祉人材の確保・定着等に関する具体的な計画が確立し、取組が実施されている。
15 総合的な人事管理が行われている。
16 職員の就業状況や意向を把握し、働きやすい職場づくりに取組んでいる。
17 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。
18 職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定され、教育・研修が実施されている。
19 職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。
20 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の教育・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。
21 運営の透明性を確保するための情報公開が行われている。
22 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われている。
23 利用者と地域との交流を広げるための取組を行っている。

## 内容評価項目(特別養護老人ホームの例)

内容評価項目(特別養護老人ホーム)
1 利用者一人ひとりに応じた一日の過ごし方ができるよう工夫している。
2 利用者一人ひとりに応じたコミュニケーションを行っている。
3 入浴介助、清拭等を利用者の心身の状況に合わせて行っている。
4 排せつ介助を利用者の心身の状況に合わせて行っている。
5 移乗、移動を利用者の心身の状況に合わせて行っている。
6 褥瘡の発生予防を行っている。
7 食事をおいしく食べられるよう工夫している。
8 食事の提供、食事介助を利用者の心身の状況に合わせて行っている。
9 利用者の状況に応じた口腔ケアを行っている。
10 利用者が終末期を迎えた場合の対応の手順を確立している。
11 認知症の状態に配慮したケアを行っている。
12 認知症高齢者が安心・安全に生活できるよう、環境の整備を行っている。
13 利用者の心身の状況に合わせ機能訓練や介護予防活動を行っている。
14 利用者の体調変化時に、迅速に対応するための手順が確立している。
15 感染症や食中毒の発生予防を行っている。
16 施設の建物・設備について、利用者の快適性に配慮している。
17 利用者の家族との連携を適切に行っている。

## 共通評価項目

共通評価項目
24 ボランティア等の受入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。
25 福祉施設・事業所として必要な社会資源を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。
26 福祉施設・事業所が有する機能を地域に還元している。
27 地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動が行われている。
28 利用者を尊重した福祉サービス提供について共通の理解をもつための取組を行っている。
29 利用者のプライバシー保護等の権利擁護に配慮した福祉サービス提供が行われている。
30 利用希望者に対して福祉サービス選択に必要な情報を積極的に提供している。
31 福祉サービスの開始・変更にあたり利用者等にわかりやすく説明している。
32 福祉施設・事業所の変更や家庭への移行等にあたり福祉サービスの継続性に配慮した対応を行っている。
33 利用者満足の向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。
34 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。
35 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、利用者等に周知している。
36 利用者からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。
37 安心・安全な福祉サービスの提供を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。
38 感染症の予防や発生時における利用者の安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。
39 災害時における利用者の安全確保のための取組を組織的に行っている。
40 提供する福祉サービスについて標準的な実施方法が文書化され福祉サービスが提供されている。
41 標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。
42 アセスメントにもとづく個別的な福祉サービス実施計画を適切に策定している。
43 定期的に福祉サービス実施計画の評価・見直しを行っている。
44 利用者に関する福祉サービス実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化されている。
45 利用者に関する記録の管理体制が確立している。

## 内容評価項目(訪問介護の例)

内容評価項目(訪問介護)
1 利用者の心身の状況に合わせ、自立した生活が営めるよう支援している。
2 利用者一人ひとりに応じたコミュニケーションを行っている。
3 入浴介助、清拭等を利用者の心身の状況に合わせて行っている。
4 排せつ介助を利用者の心身の状況に合わせて行っている。
5 移乗、移動を利用者の心身の状況に合わせて行っている。
6 褥瘡の発生予防を行っている。
7 食事をおいしく食べられるよう工夫している。
8 食事の提供、食事介助を利用者の心身の状況に合わせて行っている。
9 利用者の状況に応じた口腔ケアを行っている。
10 利用者が終末期を迎えた場合の対応の手順を確立している。
11 認知症の状態に配慮したケアを行っている。
12 認知症高齢者が安心・安全に生活できるよう、環境の整備を行っている。
13 利用者の心身の状況に合わせ機能訓練や介護予防活動を行っている。
14 利用者の体調変化時に、迅速に対応するための手順が確立している。
15 感染症や食中毒の発生予防を行っている。
16 利用者の家族との連携を適切に行っている。
17 安定的で継続的なサービス提供体制を整えている。

# 高齢者福祉サービスにおける第三者評価の受審状況

主な高齢者福祉サービスの受審件数(直近5年)

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
主な高齢者福祉サービス	1,229	1,265	1,379	1,394	1,481

主な高齢者福祉サービスの受審件数(平成27年度・サービス別)

主な高齢者福祉サービス種別	平成27年度 受審数	全国施設数	受審率	平成27年度迄 の累計受審数
特別養護老人ホーム	484	7,551	6.41%	4,876
養護老人ホーム	36	957	3.76%	462
軽費老人ホーム	31	2,264	1.37%	359
訪問介護	100	34,823	0.29%	981
通所介護	251	43,406	0.58%	2,421
小規模多機能居宅介護	103	4,969	2.07%	692
認知症対応型共同生活介護	476	12,983	3.67%	3,753

全国施設数は「平成27年社会福祉施設等調査報告」(平成27年10月1日現在)、「平成27年介護サービス施設・事業所調査」(平成27年10月1日現在)を参照。

主な高齢者福祉サービスの受審件数  
(平成27年度・都道府県別)

	都道府県	受審数		都道府県	受審数
1	北海道	0	26	京都府	124
2	青森県	1	27	大阪府	27
3	岩手県	1	28	兵庫県	23
4	宮城県	4	29	奈良県	0
5	秋田県	0	30	和歌山県	0
6	山形県	0	31	鳥取県	8
7	福島県	5	32	島根県	0
8	茨城県	0	33	岡山県	3
9	栃木県	3	34	広島県	1
10	群馬県	1	35	山口県	9
11	埼玉県	2	36	徳島県	0
12	千葉県	38	37	香川県	3
13	東京都	1,151	38	愛媛県	5
14	神奈川県	6	39	高知県	0
15	新潟県	3	40	福岡県	0
16	富山県	2	41	佐賀県	0
17	石川県	1	42	長崎県	2
18	福井県	4	43	熊本県	10
19	山梨県	1	44	大分県	7
20	長野県	5	45	宮崎県	3
21	岐阜県	4	46	鹿児島県	12
22	静岡県	8	47	沖縄県	1
23	愛知県	1			
24	三重県	2			
25	滋賀県	0			
				全国合計 受審数	1,481

【出典】全国社会福祉協議会調べ

# 第三者評価の受審の動機と満足度

第三者評価を受審する動機は、「サービスの質の向上」「事業所全体の総チェック」「改善のヒントを得たい」が多い。

受審した結果、9割以上の事業所が上記の動機を「満たされた」としている。

受審の動機 上位回答項目を抜粋、複数回答あり

事項	割合(全体)(%)	割合(高齢分野)(%)
1. サービスの更なる向上につなげたいため	86.9%	91.3%
2. 事業所全体を総チェックして、現状を把握したいため	84.3%	85.9%
3. 改善のヒント(気づき)を得たいため	82.7%	84.5%
4. 利用者の意向(本音)を把握したいため	65.2%	70.4%
5. 事業所の組織力向上につなげたいため	59.6%	56.0%

受審後の満足度 受審の動機上位3項目について「大いに満たされた」「満たされた」と回答した割合

事項	割合(全体)(%)	割合(高齢分野)(%)
1. サービスの更なる向上につなげたいため	91.4%	93.3%
2. 事業所全体を総チェックして、現状を把握したいため	96.2%	97.5%
3. 改善のヒント(気づき)を得たいため	93.5%	94.9%

出典:一般社団法人 全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会:「福祉サービス第三者評価における受審促進に関する調査研究事業報告書」平成26年度厚生労働省 セーフティネット支援対策等事業費補助金(社会福祉推進事業分)

全国の福祉サービス第三者評価を受審した施設「712件」の回答

高齢分野:277件、障害分野:193件、保育分野:167件、社会的養護分野:52件

## 評価の質の向上

### 評価基準の質の向上

施設・事業所が、主体的にかつ継続的に質の維持・向上に取り組めるよう、評価基準の構成・内容・水準についての見直し。

(最近の取組)

▶平成25年3月

高齢者福祉サービス版評価基準(特別養護老人ホーム、通所介護、訪問介護)を策定

▶平成26年4月

評価項目の整理・統合等の共通評価基準ガイドライン等の見直し

▶平成28年度中(検討中)

高齢者福祉サービス版評価基準の見直し(養護老人ホーム版、軽費老人ホーム版の策定等)

### 評価機関(評価調査者)の質の向上

#### 第三者評価の実施・受審における過程や手法の標準化

評価項目の考え方の整理に加え、第三者評価の実施・受審における過程や手法の標準化を目的に第三者評価の実施・受審における手引き(マニュアル)の改訂。(平成25年度)

#### 質の向上に向けた研修等の拡充

全国推進組織や都道府県推進組織における研修・会議において、第三者評価に係る社会的要請等の状況を示しながら、第三者評価事業の現状と取組み促進の課題を重点的に解説し、評価調査者等への理解の促進を図っている。

#### 評価調査者による資質向上への取組

評価調査者自らが、評価調査者の資質向上を目的に、情報共有を行い研修会等を開催。

(「一般社団法人全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会」の設立(平成26年))

等

## 受審の促進

### 受審目標の設定（平成28年3月）

#### (5) 特別養護老人ホーム等における福祉サービス第三者評価事業の推進について

今般、サービスの更なる向上及び利用者のサービス選択に資する情報の提供を進める観点から、特別養護老人ホーム、養護老人ホーム、軽費老人ホーム、通所介護、訪問介護における福祉サービス第三者評価事業の受審率の引上げを目指し、「前年度以上の受審率」を目標に、関係機関等とも連携を図りながら本事業の更なる推進に向けて取り組んでいくこととしているので、地方公共団体におかれては、その旨ご了知いただくとともに、管内の介護施設等に対して、本事業の積極的な受審を促していただくようご協力をお願いします。

「全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議」（平成28年3月7日）資料 一部抜粋

### 受審促進への取組

#### 受審状況の見える化

全国推進組織（全国社会福祉協議会）のホームページで、各都道府県における高齢者福祉サービスの受審状況の公表について検討中。

#### 高齢者福祉施設・事業者向けの手引書（書籍）やパンフレットの作成

全国推進組織またはその関係者において、高齢者福祉施設・事業者向けに、第三者評価の受け方・活かし方等についてまとめた手引書（書籍）やパンフレットの作成について検討中。

#### 全国会議等における第三者評価受審促進の周知・依頼の徹底

全国会議等を通じて、都道府県等の各介護サービス担当課、指導担当課等に対して、第三者評価の受審促進の周知・依頼を行う。

# 介護サービス情報公表制度

# 情報公表制度の趣旨・目的

## 介護保険サービスの利用・提供は「利用者」と「事業者」との契約

【利用者】より適切な事業者を選択することが必要

- 要介護高齢者等は事業者と対等な関係での情報入手に困難  
(適切なサービス利用ができず心身機能低下のおそれ)

【事業者】取組の努力が適切に評価され選択されることが必要

- 事業者情報を公平・公正に公表する環境がない  
(提供する介護サービスの内容や運営状況等に関して、努力が報われない)

## 介護サービス情報の公表制度

契約の一方の当事者である事業者が、利用者の選択に資する情報を自ら公表

- ・ 利用者が適切な事業者を評価・選択することを支援
- ・ 事業者の努力が適切に評価され選択されることを支援



# 情報公表制度の概要

## (介護保険の理念である「自己選択」の支援)

介護保険法に基づき、平成18年4月からスタート。  
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。

「介護サービス情報公表システム」を使って、インターネットでいつでも誰でも情報を入手することが可能。  
平成27年度時点で、全国約19万か所の事業所情報が公表されている。

### 介護サービス情報公表制度のしくみ



# 情報公表制度の仕組み

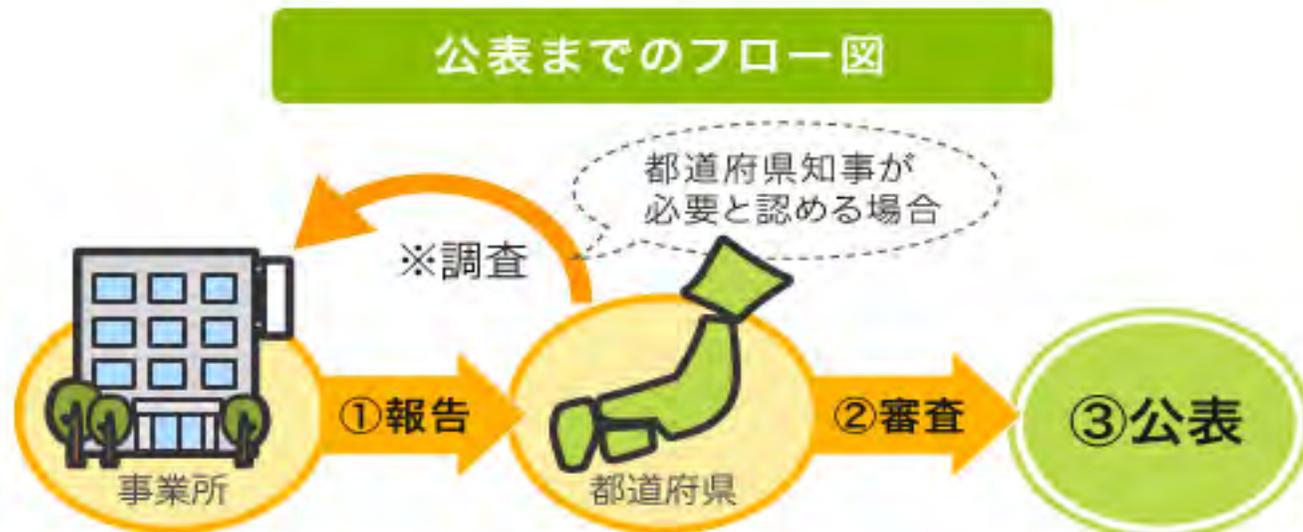
## (情報の内容の確認)

事業所の情報は、都道府県がインターネットで公表。公表の流れは以下のとおり。

都道府県が毎年定める計画に従って、年1回、介護報酬収入年額100万円を超える事業所は、直近の事業所情報を都道府県に報告。

都道府県は、公表されている情報の正確さを確保するため、指針に基づき、情報の内容について、事実の有無を客観的に調査し、確認。

都道府県は、国で一元管理している情報公表サーバーを使って情報を掲載。



# 情報公表される内容

## 基本情報

事業所の名称、所在地等  
提供サービスの内容  
法人情報

従業者に関するもの  
利用料等

## 運営情報

利用者の権利擁護の取組  
相談・苦情等への対応  
事業運営・管理の体制  
その他（従業者の研修の状況等）

サービスの質の確保への取組  
外部機関等との連携  
安全・衛生管理等の体制

その他、法令上には規定がないが、事業所の積極的な取組を公表できるように「事業所の特色」（事業所の写真・動画、定員に対する空き数、サービスの特色など）についても、情報公表システムにおいて、任意の公表が可能。

# 情報公表される内容(通所介護の例)

## 基本情報

事業所又は施設(以下この表において「事業所等」という。)を運営する法人又は法人でない病院、診療所若しくは薬局(以下この号において「法人等」という。)に関する事項	
1	法人等の名称、主たる事務所の所在地、番号利用法第二条第十五項に規定する法人番号(番号利用法第四十二条第四項の規定により公表されたものに限る。)、及び電話番号その他の連絡先
2	法人等の代表者の氏名及び職名
3	法人等の設立年月日
4	法人等が介護サービスを提供し、又は提供しようとする事業所等の所在地を管轄する都道府県の区域内において提供する介護サービス
5	その他介護サービスの種類に応じて必要な事項

当該報告に係る介護サービスを提供し、又は提供しようとする事業所等に関する事項	
1	事業所等の名称、所在地及び電話番号その他の連絡先
2	介護保険事業所番号
3	事業所等の管理者の氏名及び職名
4	当該報告に係る事業の開始年月日若しくは開始予定年月日及び指定若しくは許可を受けた年月日(指定又は許可の更新を受けた場合にはその直近の年月日)
5	事業所等までの主な利用交通手段
6	その他介護サービスの種類に応じて必要な事項

事業所等において介護サービスに従事する従業者(以下この号において「従業者」という。)に関する事項	
1	職種別の従業者の数
2	従業者の勤務形態、労働時間、従業者一人当たりの利用者、入所者又は入院患者数等
3	従業者の当該報告に係る介護サービスの業務に従事した経験年数等
4	従業者の健康診断の実施状況
5	従業者の教育訓練、研修その他の従業者の資質向上に向けた取組の実施状況
6	その他介護サービスの種類に応じて必要な事項

介護サービスの内容に関する事項	
1	事業所等の運営に関する方針
2	当該報告に係る介護サービスの内容等
3	当該報告に係る介護サービスの利用者、入所者又は入院患者への提供実績
4	利用者等(利用者又はその家族をいう。以下同じ。)、入所者等(入所者又はその家族をいう。以下同じ。)、又は入院患者等(入院患者又はその家族をいう。以下同じ。からの苦情に対応する窓口等の状況
5	当該報告に係る介護サービスの提供により賠償すべき事故が発生したときの対応に関する事項
6	事業所等の介護サービスの提供内容に関する特色等
7	利用者等、入所者等又は入院患者等の意見を把握する体制、第三者による評価の実施状況等
8	その他介護サービスの種類に応じて必要な事項

当該報告に係る介護サービスを利用するに当たっての利用料等に関する事項	
------------------------------------	--

その他都道府県知事が必要と認める事項	
--------------------	--

## 運営情報

### 介護サービスの内容に関する事項

介護サービスの提供開始時における利用者等、入所者等又は入院患者等に対する説明及び契約等に当たり、利用者、入所者又は入院患者等の権利擁護のために講じている措置	
1	介護サービスの提供開始時における利用者等、入所者等又は入院患者等に対する説明及び利用者等、入所者等又は入院患者等の同意の取得の状況
2	利用者等、入所者等又は入院患者等に関する情報の把握及び課題の分析の実施の状況
3	利用者、入所者又は入院患者の状態に応じた当該介護サービスに係る計画の作成及び利用者等、入所者等又は入院患者等の同意の取得の状況
4	利用者等、入所者等又は入院患者等に対する利用者、入所者又は入院患者が負担する利用料に関する説明の実施の状況

### 利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置

1	認知症の利用者、入所者又は入院患者に対する介護サービスの質の確保のための取組の状況
2	利用者、入所者又は入院患者のプライバシーの保護のための取組の状況
3	身体的拘束等(指定居宅サービス等基準第二百二十八条第四項に規定する身体的拘束等をいう。以下同じ。の排除のための取組の状況
4	計画的な機能訓練の実施の状況
5	利用者の家族等との連携、交流等のための取組の状況
6	入浴、排せつ、食事等の介助の質の確保のための取組の状況
7	健康管理のための取組の状況
8	安全な送迎のための取組の状況
9	レクリエーションの実施に関する取組の状況
10	施設、設備等の安全性・利便性等への配慮の状況

### 相談、苦情等の対応のために講じている措置

1	相談、苦情等の対応のための取組の状況
---	--------------------

### 介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置

1	介護サービスの提供状況の把握のための取組の状況
2	介護サービスに係る計画等の見直しの実施の状況

### 介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携

1	介護支援専門員等との連携の状況
2	主治の医師等との連携の状況
3	地域包括支援センターとの連携の状況
4	地域との連携、交流等の取組の状況

### 介護サービスを提供する事業所又は施設の運営状況に関する事項

#### 適切な事業運営の確保のために講じている措置

1	従業者等に対する従業者等が守るべき倫理、法令等の周知等の実施の状況
2	計画的な事業運営のための取組の状況
3	事業運営の透明性の確保のための取組の状況
4	介護サービスの提供に当たって改善すべき課題に対する取組の状況

### 事業運営を行う事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等のために講じている措置

1	事業所又は施設における役割分担等の明確化のための取組の状況
2	介護サービスの提供のために必要な情報について従業者間で共有するための取組の状況

### 安全管理及び衛生管理のために講じている措置

1	安全管理及び衛生管理のための取組の状況
---	---------------------

### 情報の管理、個人情報保護等のために講じている措置

1	個人情報の保護の確保のための取組の状況
2	介護サービスの提供記録の開示の実施の状況

### 介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置

1	従業者等の計画的な教育、研修等の実施の状況
2	利用者等、入所者等又は入院患者等の意向等も踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況
3	介護サービスの提供のためのマニュアル等の活用及び見直しの実施の状況
4	介護予防のための取組の状況

### 都道府県知事が必要と認めた事項

## 調査が必要と考えられる事項

### A 調査を実施すべきと考えられる事項

#### 新規申請時又は新規指定時

(調査項目の例)

新規申請時に調査することが必要と判断される項目を中心に調査

#### 新規申請又は新規指定時から一定期間(毎年実施)

(一定期間の例)

新規申請から3年間は毎年実施

(調査項目の例)

運営情報の項目を中心に調査

#### 事業者自ら調査を希望する場合

(調査項目の例)

事業者の希望に応じ、全ての項目若しくは運営情報を調査

公表システムにおいて、自主的に調査を受けた事業所であることを明示し公表する。

### B 地域の実情に応じて、調査を実施するものと考えられる事項

#### 更新申請時

(調査項目の例)

更新申請時に調査することが必要と判断される項目を中心に調査

#### 調査による修正項目の割合に応じ実施

(調査実施の例)

- ・修正項目の割合が一定以上の場合には、次年度も調査を実施
- ・修正項目の割合に応じ調査頻度を設定し実施

#### 一定年数毎に実施

(調査間隔の例)

2年ごとに調査

## 都道府県は、これを参酌して、調査指針を定める

### 調査を行わないなどの配慮をすることが適切と考えられる事項

#### 第三者評価など、第三者による実地調査等が行われている場合

(配慮の例)

- ・福祉サービス第三者評価を定期的に行っている事業所については、調査を行わないこととする。
- ・外部評価が義務付けされている地域密着型サービス事業所については、調査を行わないこととする。

#### 1事業所において複数サービスを実施している場合

(配慮の例)

主たるサービスの調査を実施することにより、他のサービスについては、調査を行わないこととする。

### 他制度等との連携等より効率的に実施することが可能と考えられる事項

#### 報告内容に虚偽が疑われる場合

(調査方法等の例) 疑いのある項目を中心に調査

(状況に応じ指導又は監査と連携し調査)

#### 公表内容について、利用者等から通報があった場合

(調査方法等の例) 通報があった項目を中心に調査

(状況に応じ指導又は監査と連携し調査)

#### 実地指導と同時実施

(調査方法等の例) 実地指導の内容を考慮のうえ、連携し調査

状況に応じて、調査する項目を選定して実施

#### その他必要に応じて実施する場合

(調査方法等の例) 食中毒や感染症の発生、火災等の問題が生じた場合に、必要な項目について管内の事業所を調査  
(状況に応じ行政指導等と連携し調査)

# これまでの取組

情報公表制度については、

- ・平成24年度に、大量の情報の中から事業所を選択する目安となるポイントや、比較・検討を行う際の事業所間の相違点の読み解き方等について整理したガイドブックを作成し、普及
- ・これまでも以下のとおり、平成24年度に、各都道府県で設置していた情報公表サーバーを国で一元的に管理。同時に、モデル事業を踏まえ、利用者の視点に立ったシステムの改善など抜本的な見直しを実施し、その後も適宜リニューアルを実施等しており、高齢者でもシステムが利用できるよう取り組んで来た。

	平成22年度	平成24年 10月	平成25年 7月	平成26年 10月	平成27年 3月	平成27年 7月	平成27年 10月
改修事項	モデル事業の実施	情報公表サーバーの国での一元管理 システムの改善	情報の追加	比較機能、検索機能の充実	スマートフォンアプリの開発	情報の追加	情報の追加
具体的な内容	<p>「見やすさ」「使いやすさ」「分かりやすさ」の観点から、システムに以下の改良を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報がコンパクトにまとまった「概要版」の追加</li> <li>・専門用語の解説を充実</li> <li>・検索機能の強化（営業日、営業時間等から検索可能に）</li> </ul>	<p>以下の抜本的な見直しを実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各都道府県で設置していた情報公表サーバーを国で一元的に管理</li> <li>・同時に、モデル事業を踏まえ、利用者の視点に立ったシステムの改善</li> </ul>	<p>情報の追加</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・定期巡回・随時対応型訪問介護看護</li> <li>・複合型サービス（看護小規模多機能型居宅介護）</li> </ul>	<p>比較機能の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・比較出来る件数を3件から30件まで拡充等</li> </ul> <p>検索機能の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「住まい」からの検索を新設等</li> </ul> <p>全体を通じて公表画面の見やすさ等を改善</p>	<p>スマートフォンアプリの開発</p> <p>（GPS（位置情報）の活用による簡易検索、事業所までの道順検索等が可能に）</p>	<p>従業者に関する情報の追加</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・従業者の教育訓練、研修等、従業者の資質向上に向けた取組状況（キャリア段位制度の実施状況を含む）</li> <li>・事業所の雇用管理に関する情報（任意公表）</li> </ul> <p>通所介護の情報に宿泊サービスの届出情報を追加</p>	<p>情報の追加</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域包括支援センター</li> <li>・生活支援等サービス</li> </ul> <p>市町村がシステムを活用できるように改修</p>

# 【参考】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（報告書概要）H26.3

介護サービス情報の公表制度（以下、「情報公表制度」という。）の現状と課題を把握するとともに、2025年を目途とした地域包括ケアシステム構築へ向けた取組の推進に向けて、今後の情報公表制度の利活用方策について検討。

## 1. 地域包括ケアシステム構築に向けた施策との連動

地域包括ケアシステムの実現を情報提供の面から推進するため、介護サービスとともに、その他の多様な地域資源の情報とを一元化し、介護サービス情報公表システムを活用して、地域包括ケアシステムに関連する情報を一体的に発信すべき

### 方向性

高齢者の総合相談から介護サービス等の利用の起点となる地域包括支援センターの情報を追加  
高齢者の在宅生活を支える生活支援や社会参加に関する情報を追加

## 2. 利用者のサービス選択支援に向けた取組の推進

本制度がより利用者の介護サービス選択を支援できる制度となるため、前回の制度改正で都道府県の裁量で公表を行うことのできる情報が追加されたことや、関連する他施策の動向等を踏まえ、利用者のサービス選択を支援する情報の充実や提供方法の改善を図るべき

### 方向性

利用者のための情報の「見える化」の支援  
・サービス選択を支援する機能の充実（事業所の特色の充実、比較・検討するための情報提供方法の改善等）  
・従業者に関する情報提供の円滑な実施  
・キャリア段位等、事業所の主体的な取組に関する情報の充実

その他、提供されるサービスの透明性確保の観点から、情報公表制度を活用して法定外の宿泊サービスの情報を公表

## 3. 情報公表制度の利活用を促進

国民の求める情報や介護等が必要となる利用者層は、時代とともに変化し入れ替わっていくことを踏まえ、現役世代を含めた制度の継続的な普及・啓発と情報公表システムの定期的な見直しを行っていくべき

### 方向性

時代のニーズに応じたシステムの構築  
・情報の見せ方・可視化の工夫  
(情報の入口(概要情報)の工夫、スマートフォンの活用、画像・グラフ・チャートの活用等)

## 検討会の構成

委員氏名	所属	委員氏名	所属
稲葉 雅之	一般社団法人日本在宅介護協会 専務理事	瀬戸 恒彦	公益社団法人かながわ福祉サービス振興会 専務理事
小川 博司	広島県 健康福祉局介護保険課長	高杉 敬久	公益社団法人日本医師会 常任理事
小泉 立志	公益社団法人老人福祉施設協議会 介護保険事業等経営委員会 特別養護老人ホーム部会 部会長	筒井 孝子	国立保健医療科学院 統括研究官
木間 昭子	高齢社会をよくする女性の会 理事	馬袋 秀男	一般社団法人全国介護事業者協議会 理事長
小山 秀夫	兵庫県立大学大学院 教授	平川 博之	公益社団法人全国老人保健施設協会 副会長
齊藤 秀樹	公益社団法人全国老人クラブ連合会 理事・事務局長	水越 洋二	全国地域包括・在宅介護支援センター協議会 横浜市不老町地域ケアプラザ 所長
榊 美智子	東京都 福祉保健局高齢社会対策部介護保険課長	山村 和宏	ひょうご介護サービス情報活用制度専門調査機関 (株)創造と協働のまちづくり研究所 代表
助川 未枝保	一般社団法人日本介護支援専門員協会 常任理事	( ) は委員長、敬称略、50音順、所属・肩書きは当時のもの (合計15名)	

# 今後の情報公表制度の見直しの方向性

介護保険の理念である高齢者の「自己選択」を支援するためには、公表されている情報の正確さを確保しつつ、情報公表を進めることが重要。

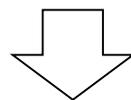
これまでも、情報公表制度については、関係者の意見を聴きながら、高齢者でもシステムが利用できるよう取り組んで来た一方で、その使い勝手等に関する課題が指摘されている。

このため、利用者にとって利便性を高める観点から、現在の制度をベースに改善することが必要。

 情報公表システムのリニューアルに向けて、利活用の調査・研究を実施することを検討。

調査・研究

事業者を選択しているのは誰か(利用者、家族、ケアマネジャー等)  
選択している者が、事業者の選択基準としている公表情報は何か等



システムのリニューアル

調査・研究を踏まえ、選択している者それぞれの視点に立って情報の見せ方を改善

# 介護サービス情報公表制度 (参考資料)

# 1.情報公表システムのHP画面

全国版トップ

### お知らせ

(H28/5/10掲載)

[介護サービス情報公表システムのパンフレット\(H27年10月版\)について](#)

平成27年10月1日のシステム改修を反映したパンフレットを作成しましたのでご活用ください。

[介護サービス情報公表システムパンフレット\(平成27年10月版\).pdf](#)

・ 最初にお読みください

・ 公表されている  
介護サービスについて

・ 公表されている  
生活関連情報について

・ 介護保険の解説

・ 関連情報

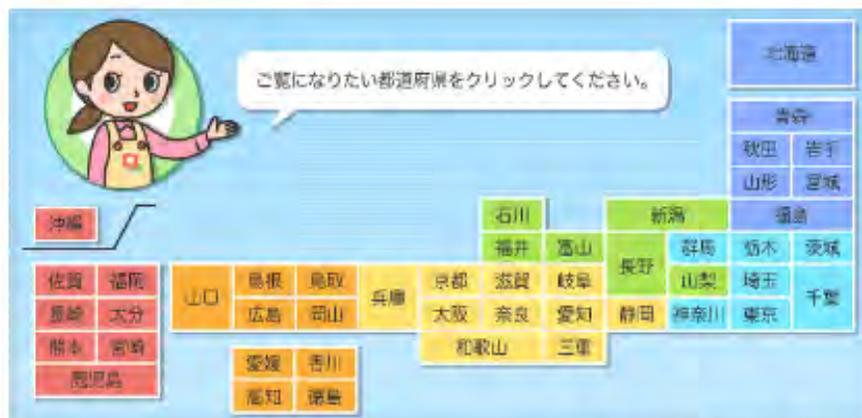
・ アンケート



スマートフォン  
アプリが  
登場しました!



介護事業所ナビ



延べ: 6,373,502 本日: 4,898 昨日: 4,650

このページの先頭へ

## 2. 情報公表システムのホームページ全体像

### 事業所検索のポイント 検索方法

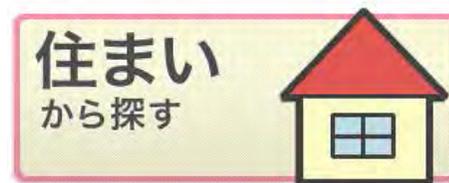
以下の方法から事業所を検索できます。



地図から、お住まいの市区町村を選択することにより事業所を検索できます。



利用目的又は具体的な介護サービスの種類から事業所を検索できます。



お住まいの住所を入力することで、近隣の介護サービス事業所を検索できます。



サービスの提供時間、サービス提供の地域、空き情報等具体的な条件や自由なキーワードにより事業所を詳しく検索できます。

簡易検索バー(住所、キーワード、目的)により、簡単に検索する事が可能。  
ある程度使い慣れた方、自由に検索したい方を想定

## 地図からの検索

県外の隣接する市町村と一緒に検索することが可能。

例えば、東京都23区東部に隣接する県外の市町村(埼玉県三郷市、千葉県松戸市など)も検索可能



## サービスからの検索

サービスに詳しくない方であっても検索できるよう、「訪問」「通い」「宿泊」「生活」などの「利用目的別」に整理し、見やすいよう色も分類。また、サービス名の横に、解説機能を配置しすぐに調べられる。

### 介護の相談・ケアプラン作成

居宅介護支援(3394)

解説

すぐに解説が見られる

### 自宅に訪問

訪問介護(2979) **予防**

解説

訪問入浴(166) **予防**

解説

訪問看護(941) **予防**

解説

訪問リハビリ(218) **予防**

解説

夜間対応型訪問介護(36)

解説

定期巡回・随時対応型訪問介護看護(74)

解説

### 施設に通う

通所介護(3315) **予防**

解説

通所リハビリ(323) **予防**

解説

地域密着型通所介護(74)

解説

療養通所介護(4)

解説

認知症対応型通所介護(430) **予防**

解説

### 訪問・通い・宿泊を組み合わせる

小規模多機能型居宅介護(172) **予防**

解説

複合型サービス  
(看護小規模多機能型居宅介護)(17)

解説

### 短期間の宿泊

短期入所生活介護(547) **予防**

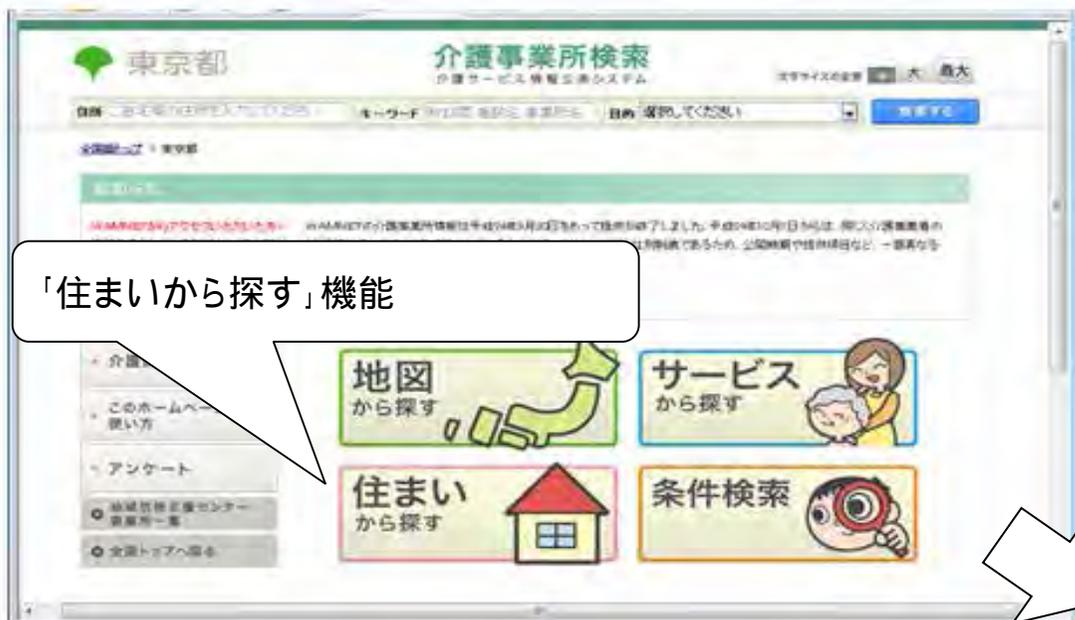
解説

短期入所療養介護(193) **予防**

解説

# 住所からの検索

自宅等を中心に周辺の事業所が検索できる。



入力した住所を中心に半径  km以内の事業所が検索可能  
半径は1、3、5、10、20、30、40、50kmが選択可能



検索結果



## 条件検索

ある程度、介護保険制度やサービスに詳しい方が  
キーワードやその他の情報を組合せ、詳細に検索することが可能。  
なお、それぞれのサービスの特色を踏まえた検索項目を設定。

地区から探す

サービスから探す

住まいから探す

条件検索

サービスの種類	(サービスを選択して下さい。) <input type="button" value="▼"/> <a href="#">サービスを複数選択する</a>
事業所の所在地	(市区町村を選択して下さい。) <input type="button" value="▼"/> <a href="#">市区町村を複数選択する</a> <a href="#">地図から選択する</a>
事業所の名称	<input type="text"/> 例:) 介護サービス事業所... ● いずれかのキーワードを含む ○ すべてのキーワードを含む
事業所番号	<input type="text"/> 例:) 102030405...
法人種別	<input type="checkbox"/> 社会福祉法人(社協以外) <input type="checkbox"/> 社会福祉法人(社協) <input type="checkbox"/> 医療法人 <input type="checkbox"/> 社団・財団 <input type="checkbox"/> 営利法人 <input type="checkbox"/> NPO <input type="checkbox"/> 農協 <input type="checkbox"/> 生協 <input type="checkbox"/> その他法人 <input type="checkbox"/> 地方公共団体(都道府県) <input type="checkbox"/> 地方公共団体(市町村) <input type="checkbox"/> 地方公共団体(広域連合・一部事務組合等) <input type="checkbox"/> その他
キーワードで検索	<input type="text"/> 例:) 夜間 診療 介護 新宿区...

# 事業所検索のポイント 検索結果一覧

検索を行うと、検索結果一覧が表示されます。



検索された事業所の場所が、地図に表示されます。

様々な項目での並び替えが可能(住まいからの距離、公表日、開始年月日、空き状況、利用者数 等)

検索された事業所一覧の中から、閲覧したい「事業所情報」のページに移動することができます。

第三者による外部の調査が入っている事業所にはアイコンが表示されます。



「公表情報の確認調査」及び「サービスの質の評価」の両方を事業所自ら希望して受けている。



「公表情報の確認調査」を事業所自ら希望して受けている。



「公表情報の確認調査」及び「サービスの質の評価」の両方を受けている。



「公表情報の確認調査」を受けている。



「サービスの質の評価」を受けている。

# 事業所検索のポイント 事業所情報

事業所情報では、「事業所の概要」と「事業所の特色」を見ることができます。

もっと事業所のことが詳しく知りたい場合は、「事業所の詳細」、「運営状況」、「その他情報(都道府県単位で独自に設定した情報)」も閲覧することができます。

## 事業所の概要



事業所の概要では、

- 所在地
- 運営方針
- サービス提供地域
- 営業時間、定休日
- サービスの特色
- 利用者の状況
- 従業員の状況

などがまとめて閲覧できます。

## 事業所の特色



事業所の特色では、

事業所の写真、動画  
定員に対する空き数  
サービスの特色  
利用者の特色  
職員の特色  
併設サービス

など、事業所のアピールポイントがまとめて閲覧できます。

投稿は事業所の任意で随時更新が可能です。

## 事業所の詳細



事業所の詳細では、

法人情報  
所在地等  
従業者  
サービス内容  
営業時間、定休日  
利用料等

などのさらに詳しい内容を閲覧することができます。  
「所在地等」の情報が最初に表示されます。



運営状況では、

事業所運営にかかる各種取組状況、組織の管理、マニュアル等の整備状況が閲覧できます。

レーダーチャートにより全体の状況が一目で把握できます。

- 利用者の権利擁護
- サービスの質の確保への取組
- 相談・苦情等への対応
- 外部機関等との連携
- 事業運営・管理
- 安全・衛生管理等
- 従業員の研修等

レーダーチャートの表示について

運営状況の各分野別に、「あり」となっている項目数の割合を数値化したものです。

$$\text{レーダーチャートの数値} = \frac{\text{「あり」の項目数} \times 5}{\text{項目の総数(「該当なし」を除く)}} \quad (\text{値を四捨五入})$$

# 事業所検索のポイント 比較

最大30件の事業所まで、公表内容を比較することができます。

基本的な情報で比較、 全体概要で比較、 特色で比較、 運営状況で比較ができます。

## 基本的な情報で比較

基本的な情報で比較

基本的な情報で比較 | 全体概要で比較 | 特色で比較 | 運営状況で比較

全2件中 1 ~ 2件を表示

この比較結果を印刷する | この比較結果を色をつける

事業所の基本的な情報

事業所名	事業所番号	公表日	事業の開始(予定)年月日	運営方針

表示順 1 ~ 2

基本的な情報で比較ができます。

また、違いのある項目に色をつけて表示することも可能です。

比較のポイントとなる項目については、比較・検討を行う際の事業所間の相違点の読み解き方等について整理された『消費者のための介護サービス情報ガイド』（平成24年3月（社）シルバーサービス振興会介護サービス情報公表支援センター）を参考としています。

## 全体概要で比較

全体概要で比較

基本的な情報で比較 | 全体概要で比較 | 特色で比較 | 運営状況で比較

全2件中 1 ~ 2件を表示

この比較結果を印刷する | この比較結果を色をつける

所在地・連絡先

事業所名	介護サービスの種類	住所	連絡先	記入日	介護サービスの提供

全体概要で比較ができます。

また、違いのある項目に色をつけて表示することも可能です。

## 特色で比較

特色で比較

基本的な情報で比較 全体概要で比較 **特色で比較** 運営状況で比較

全27件中、1～27件を表示

この比較表を印刷する 違いのある項目に色をつけて表示

※本表は4行以上表示した際のみ表示。1行ごとの増減、文字が詰まってしまう場合があります。

事業名	特徴	特徴	特徴
女			
男			
加代			
加代			

特色で比較ができます。

また、違いのある項目に色をつけて表示することも可能です。

## 運営状況で比較

運営状況で比較

基本的な情報で比較 全体概要で比較 特色で比較 **運営状況で比較**

全27件中、1～27件を表示

この比較表を印刷する 違いのある項目に色をつけて表示

※本表は4行以上表示した際のみ表示。1行ごとの増減、文字が詰まってしまう場合があります。

● 運営状況のレーダーチャート比較 (レーダーチャートを見る)

利用者の権利保護 サービスの質の改善への取組 利用・参加への対応 外部関係者との連携 事業運営・管理 安全・衛生管理 従業員の研修等

チェック項目を選択して、左側の チェック項目を選択して、右側の 数値 サービスを行っていること、事例等なし、お2つのための

● 利用者の権利保護のための取組

サービス提供開始時のサービス内容の説明及び提供後の提供状況	提供状況
利用申込者に対し、サービスの提供開始について説明、サービス提供開始について調査を行っている。	
重要事項に関する文書に、利用申込者の署名がある。	

運営状況で比較ができます。

また、違いのある項目に色をつけて表示することも可能です。

# ヘルプ機能の充実

介護保険制度を全く知らない方でも、システムが使えるよう、操作説明だけでなく、介護保険制度のいろはの「い」から丁寧に解説。事業所を探す際に必要な情報は概ね網羅。ヘルプ機能が充実しています。

ヘルプ機能は常に画面の左側に固定

← 前のページに戻る 全国版トップ > 介護保険の解説

- 最初にお読みください
- 公表されている介護サービスについて
- 公表されている生活関連情報について
- 介護保険の解説**
- 関連情報
- アンケート

- 介護保険の解説
  - 介護保険とは
  - 介護サービス利用までの流れ
  - 介護予防・日常生活支援総合事業のサービス利用の流れ
  - サービスにかかる利用料
  - 介護サービス情報公表制度とは
  - 用語の解説
  - 地域包括ケアシステムとは

(例) サービス利用までの流れをイラスト入りで丁寧に説明

● サービス利用までの流れ  
サービス利用までの流れをご確認いただけます。

① 要介護認定の申請

介護保険によるサービスを利用するには、要介護認定の申請が必要になります。申請には、介護保険被保険者証が必要です。40～64歳までの人(第2号被保険者)が申請を行なう場合は、医療保険証が必要です。

② 認定調査・主治医意見書

市区町村等の調査員が自宅や施設等を訪問して、心身の状態を確認するための認定調査を行います。主治医意見書は市区町村が主治医に依頼をします。主治医がいない場合は、市区町村の指定医の届出が必要です。

※申請者の意見書作成時の自己負担はありません。

## アンケートの常設

システム見直し後も、世の中のニーズや、社会の変化に継続的に対応していくため、アンケート調査を常設。

様々な意見を、定期的にシステムに反映していくことができる仕組み。

### アンケート



アンケートへのご協力をお願いいたします。

ご協力いただいた回答については、本ホームページの利用傾向の把握等に活用させていただきます。

「※」は必須項目です。

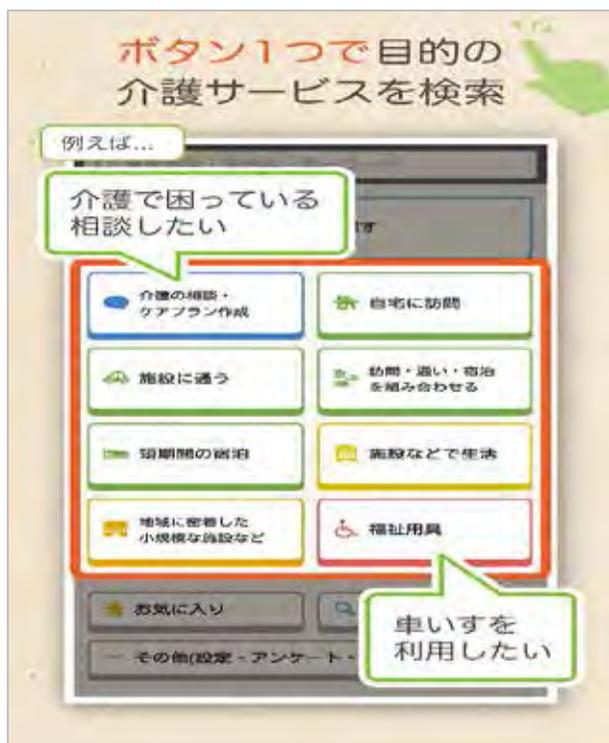
あなたの立場 ※	<input type="radio"/> 1. 一般(介護サービスの利用者やそのご家族等) <input type="radio"/> 2. 介護事業所 <input type="radio"/> 3. ケアマネジャー <input type="radio"/> 4. 地域包括支援センター <input type="radio"/> 5. 行政機関 <input type="radio"/> 6. その他
あなたの年齢 ※	<input type="radio"/> 1. 20歳未満 <input type="radio"/> 2. 20歳代 <input type="radio"/> 3. 30歳代 <input type="radio"/> 4. 40歳代 <input type="radio"/> 5. 50歳代 <input type="radio"/> 6. 60歳代以上
あなたの性別 ※	<input type="radio"/> 1. 男 <input type="radio"/> 2. 女
介護保険制度の内容について… ※	<input type="radio"/> 1. 詳しく知っている <input type="radio"/> 2. あまり詳しくは知らない <input type="radio"/> 3. 全く知らない
介護サービス情報公表制度の内容について… ※	<input type="radio"/> 1. 詳しく知っている <input type="radio"/> 2. あまり詳しくは知らない <input type="radio"/> 3. 知らなかった
本ホームページ「介護事業所・生活関連情報検索」を知った経緯 ※	<input type="radio"/> 1. 行政機関や地域包括支援センター <input type="radio"/> 2. ケアマネジャー <input type="radio"/> 3. ご親類・ご友人・近隣住民等 <input type="radio"/> 4. パンフレット・新聞等 <input type="radio"/> 5. 病院・公民館等の公共施設 <input type="radio"/> 6. その他

近年、スマートフォンからの情報収集を行う者の増加を踏まえ、全国の介護サービス事業所の情報が、スマートフォンで簡易に閲覧出来るよう、専用のアプリケーションを開発。

操作性の向上

GPS機能による「現在地」からの検索

PC版の情報をコンパクトに提供



タッチパネルの特性を最大限活用



目的地までの道順も検索できるようになる



その場で電話もかけられる!

# 『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)

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

## 事業所を選択する目安となるポイント

### 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、緊急時の電話に呼んで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。

#### 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見ることができます。「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。

【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。

## 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。

【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。

# 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	
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	常勤・経験年数 5 年以上 A : 100% B : 20.0%
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	6 人	12 人	3 人	8 人	介護福祉士 非常勤 A : 57.1% B : 10.4%
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・休日 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 は利用者の意見等を把握する取組み、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。