

要介護高齢者が担う介護サービスの質の評価

- 利用者本位が「利用者責任」に置き換えられるとき -

社会研究部門 阿部 崇
abe@nli-research.co.jp

1. 質の評価の必要性

介護保険サービスの質の評価。制度施行5年目を迎えた介護保険制度の最重要の課題である。社会保険制度たりうるため、制度施行当初、サービス供給量確保という命題のもと量産された介護支援専門員や介護保険サービスも既に量的な安定期に入り、質的な問題に関して制度的な対応が求められるに至ったことは自然な流れであろう。

その流れを受け、厚生労働省は2003年度に「介護保険サービスの質の評価に関する調査研究事業」をスタートさせた。事業開始にあたって公表された調査研究概要（社会保障審議会介護保険部会第4回資料）によれば、初年度は、在宅5サービス（訪問介護、訪問入浴介護、福祉用具貸与、通所介護、特定施設入所者生活介護）、施設2サービス（介護老人福祉施設、介護老人保健施設）について、評価基準すなわち評価項目と「判定基準」を検討し、評価結果の公表に至るまでの調査研究を行うというものである。

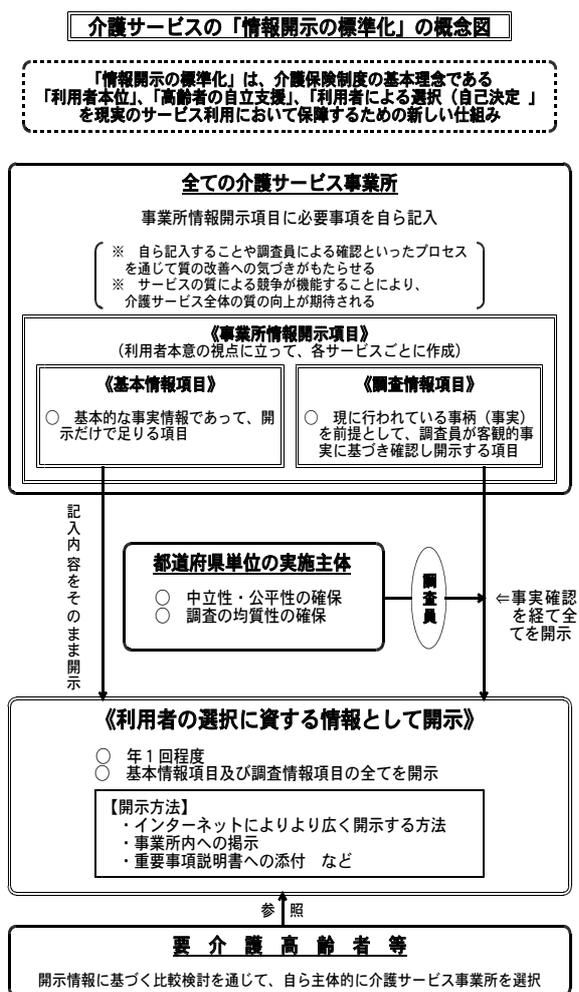
要介護高齢者の介護保険サービスの選択（利用者本位の理念）に直接的に資する、サービスの質に関する第三者評価の制度的導入の検討

は、サービス利用者である要介護高齢者・家族からの期待とともに、その内容の困難性ゆえ、制度内外からの大きな関心が寄せられた。

2. 消えた「評価」

「利用者による介護サービス（事業者）の選択に資する情報開示の標準化について」2004年3月に公表された前述の調査研究事業の中間報告書のタイトルである。中間報告書概要版の構成（目次に該当するもの）に「質の評価」の文字はない。資料として挿入されている概念図（図表-1）においても然りである。当初の調査研究概要との比較において、いささか拍子抜けの感は否めない。もともと介護保険サービスという現物給付の質に関する評価、判定、公表を制度的に導入することは困難と予測できたが、それを敢えて試みた点に期待が大きかっただけに、「質の評価は、利用者本位という制度理念に立ち返ればサービス利用者自身が行うものであり、それに資する情報を標準化し提供するのが国の責務である」というロジックに違和感を抱かざるを得ない。

図表 - 1 情報開示の標準化の概念図



(資料) 「利用者による介護サービス(事業者)の選択に資する情報開示の標準化について(中間報告書)」
2004年3月 社団法人シルバーサービス振興会

3. 運用のあり方

現時点では、限られた種類のサービスに関する質の評価の一方法論の提示に止まっている段階であり、具体的な有効性について付言することは妥当ではないであろう。

もっとも、介護保険サービスの質の評価という目的を実現する「情報開示の標準化」たるために、以下の観点から十分な検討が行われることが期待される。

(1) 「情報開示」と「質の評価」の切り離し

利用者本位、利用者による選択という理念を実現するため、情報開示の標準化という手法を選んだということは、サービスの質の「評価」を要介護高齢者に委ねたとも考えられ、質の評価については別途課題として残されている認識を持たなければならない。すなわち、情報を開示した事業者が、それによって自らのサービスの質が評価された(事足れり)と認識しない環境作りが必要であろう。

(2) 情報開示方法の実効性

情報開示の方法として挙げられているインターネットによる開示、事業所内の掲示、重要事項説明書への添付についても、比較検討者が要介護高齢者である点()、情報を要するのはサービスの選択時である点()等に鑑みれば、更なる検討を要すると思われる。

(3) 競争原理による質の向上は副産物

競争原理の先輩格である主体規制の撤廃(営利法人の社会保険制度への参入)がもたらしたものは、サービス供給量の充足であった。質の向上という競争による副次的な効果を最初から期待するのではなく、まずは「情報開示の標準化」の着実な執行と効果測定が重要になる。

いずれにせよ、要介護高齢者および家族は「サービスの質の評価」を自ら担う立場となる。利用者本位の理念は「利用者責任」の制度化(正当化)へと大きく姿を変えようとしている。

制度見直しを中核とする介護保険制度関連の議論の方向性は、「高齢者自らが考える」利用者本位と乖離してはいないか。本質に向き合う時期を迎えている。