

神奈川県・市町村会議(4/26)

# 新公共経営理論に基づく 介護DXの実践と今後の展開

(公社)かながわ福祉サービス振興会

理事長 瀬戸恒彦

# 新公共経営理論に基づく介護保険

## ○ 新公共経営理論(NPM理論: New Public Management)

1980年代 イギリス、オーストラリア、ニュージーランド等で提唱された新公共経営理論  
→ (英)サッチャー政権、(米)レーガン政権、(日)中曽根政権の下で強力に推進

民間企業における経営理念・手法・成功事例など公共サービスに導入することで、マネジメント能力を高め行政の効率化・活性化を図る。

- 1) 徹底した競争原理の導入
- 2) 業績／成果による評価
- 3) 政策の企画立案と実施執行の分離
- 4) 情報公開による透明性の確保

### 介護保険制度

- ・ 主体規制の撤廃による多様な供給主体参入
- ・ 利用者自身による選択(自己決定)
- ・ 地方分権 → 市町村が保険者
- ・ 事業者との直接契約に基づくサービス利用
- ・ 情報開示の徹底

### 規制緩和

- ・ 民営化、民間委託
- ・ PFIの活用  
(プライベート・ファイナンス・イニシアティブ)
- ・ 独立行政法人化
- ・ 政策評価
- ・ 透明性確保、説明責任

### サブシステム

- ・ 権利擁護
- ・ 苦情対応
- ・ 情報公表制度
- ・ オンブズマン  
(介護相談員)
- ・ 専門職の研修体系 等

# 福祉社会の新たな地平を目指して

市民とともに作る新しい公共

## 目指す方向

行政（公）と  
企業・NPO（民）との  
コラボレーションによる  
「高福祉社会」の実現

## 基本理念

- 1 福祉サービスの振興
- 2 福祉サービスの質の向上
- 3 活力ある地域社会（コミュニティ）の実現

県民

利用者・家族

振興会

行政

神奈川県  
県内市町村

企業・NPO

福祉、介護、医療  
関連企業、団体

平成9年3月設立

かながわシルバーサービスのビジョン（平成8年3月）の提言を受けて設立

神奈川県における  
介護DXプロジェクト  
—制度を支える情報提供システム—

# 神奈川県における介護DXプロジェクト

## 目的

介護サービスを利用したい方々に必要な情報を届けるために、  
介護事業者自らが最新の情報を提供する仕組みを作り、  
介護保険の基本理念である「サービスの選択」を実現する。

5



平成11年度	介護保険制度下における <u>情報提供システムを開発</u> (神奈川県、市町村、かながわ福祉サービス振興会の共同開発)
平成12年度	介護保険制度施行(4月) <u>全国に先駆けて、「かながわ福祉情報コミュニティ」を運用開始</u>
平成18年度	介護保険制度の改正に伴うシステム改修 地域密着型サービスの創設、地域包括支援センターの創設 <u>介護サービス情報公表制度の創設</u>
平成20年度	公表制度利活用部会(アンケート調査実施、マニュアル作成)
平成21年度	同部会にて <u>サービス選択支援システムの機能検討</u>
平成22年度	<u>介護情報サービスかながわのリニューアル</u>

# システムの大規模改修を実施(H22～H23)

自治体及び事業者が連携して利用者の生活を支えるための仕組みとして、地域包括ケアを推進する必要があることから、システムを大規模改修した。

## システムの基本コンセプト

- 1 自治体や事業者、利用者も双方向で情報発信ができるようにする。
- 2 介護サービスの内容を動画等でわかりやすく紹介する。
- 3 介護の現場を明るくするためのメッセージを掲載する。
- 4 地図から検索できるようにする。



# システムの機能とスケジュール

## ■システムの機能

### (1) 介護ナビ機能の強化

- ・住所地から最寄りの地域包括支援センターを紹介
- ・動画等を使って介護サービスの内容をわかりやすく紹介
- ・介護保険制度の仕組みや利用手続きをわかりやすく紹介
- ・地図から検索、事業所の比較が可能

### (2) 医療情報との連携

- ・病院・診療所・薬局の情報(かながわ医療情報検索サービス)のリンク等

### (3) 介護保険外のサービスの追加

- ・高齢者向住宅、訪問理美容、介護タクシー等を紹介

## ■スケジュール

### 第1次開発（平成22年度）

- 1 写真や動画によるサービスの紹介
- 2 介護保険の手続き
- 3 介護保険制度の解説
- 4 介護サービスの地図から検索
- 5 地域包括支援センターの検索
- 6 医療情報提供システムとのリンク

### 第2次開発（平成23年度）

- 1 介護保険外のサービス検索  
(介護タクシー、訪問理美容等)
- 2 高齢者の住まい情報の提供  
(間取り、家賃等)
- 3 事業者自ら情報更新可能  
(法定開示項目、写真等)
- 4 地域包括ケアの推進支援



# 事業所検索結果（一覧表示）

事業所の名称をクリックすると、詳細画面に遷移する。

事業所名の右側のアイコンをクリックすると、別ブラウザが立ち上がり、事業所の比較をすることも可能

すべての事業所の地図表示可能

検索した結果（一覧表）を印刷することが可能

すべての介護事業所に空き情報を表示

○ 空きあり(電話OK)  
△ 一部空き(応相談)  
× 空きなし  
(電話してはいけない)  
— 情報更新なし

介護サービス評価を実施した事業所を優先して表示し、カービス改善に努めている事業所を選択しやすい仕組みをつくる。

The screenshot shows the '介護情報サービスかながわ' (Nagawa Care Information Service) website. The top navigation bar includes links for '介護情報サービスかながわ', '介護事業所検索', '介護用語辞典', and '介護用語を入力'. The main content area is titled '事業所検索' (Facility Search) and includes search filters for '介護サービスから検索' (Search by care service), '住所から検索' (Search by address), '事業所名・法人名から検索' (Search by facility name/corporation name), and 'その他の条件' (Other conditions). The search results are displayed in a table with columns for '事業所名' (Facility Name), '所在地' (Location), '地図' (Map), '電話番号' (Phone Number), '空き' (Availability), and '評価' (Evaluation). The table lists several facilities, including 'グランデ山手・横浜' (Grand Yamate Yokohama), 'あいふアシスト馬車道' (Aifushisuto Kaminaridani), 'ビルデミア三浦園' (Bildevia Miuraen), 'シニアホテル横浜' (Senior Hotel Yokohama), 'リアンシェーブ馬車道' (Riansheave Kaminaridani), 'ボンセジュール横浜新山下' (Bonsejuru Yokohama Shinkoyama), 'ライフコミュニティ綱島' (Life Community Tsuganuma), and '遠藤の家のまやろ日吉' (Endo no Ie no Mayaro Hiyoshi). The bottom of the page includes a footer with copyright information and a link to the '利用規約' (Terms of Use).



# 事業所詳細画面（上部）

事業所の基本情報(住所、電話番号、空き情報、更新年月日、管理者等)は、常に表示される。

画面の上部右側に

- ・地図or施設の写真
- ・ホームページアドレス
- ・メールアドレス
- ・交通手段

を表示する。

事業所詳細画面（上部）のスクリーンショット。画面には事業所の基本情報、地図、連絡先、交通手段などが表示されている。

事業所名: 〇〇〇事業所名

特定施設入居者生活介護

〒231-0854  
神奈川県横浜市中区根岸旭台68-2

TEL 045-227-2255 / FAX 045-227-2256

空き状況: 〇 空きあり(2010/10/6 現在)

介護保険事業所番号: 1470100510

指定年月日: 2001/09/01

管理者: 井上 良一

窓口担当者: 井上 良一

法人名: 株式会社 ベネッセスタイルケア

最終更新日: 2010/10/6

併設サービス一覧

訪問介護	介護予防訪問介護
介護予防特定施設入居者生活介護	居宅介護支援
訪問看護	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護

地図: 地図、外観

メールアドレス: [aaa@benesse-style.co.jp](mailto:aaa@benesse-style.co.jp)

ホームページ: [事業所のホームページへ](#)

交通手段: JR京浜東北線・根岸線根岸駅からバス5分「不動坂上」停留所下車徒歩5分

# 事業所詳細画面(下部)

かながわ介護ナビ - Windows Internet Explorer

ファイル(E) 編集(E) 表示(V) お気に入り(A) ツール(T) ヘルプ(H)

お気に入り かながわ介護ナビ

事業所概要 サービス内容 サービス特徴 利用料金等 加算情報等 地図

設備状況

浴室の設備の状況 大浴室にはジャグジーと寝湯、一時静養室に介助浴槽があります。

食堂の設備状況 1Fに食事ができるダイニングルーム(80席)を完備(夕食のみウエイテスサービス)。

消火設備等の状況 スプリンクラー・補助散水栓・消火器等

ナースコール 有り

浴室の状況

総数	個浴	大浴場	特別浴槽	リフト浴
113ヶ所	110ヶ所	2ヶ所	0ヶ所	1ヶ所

入居情報

居室の状況

	一般個室	一般相部屋	介護個室	介護相部屋	一時介護室
部屋数	10部屋	20部屋	2部屋	5部屋	2部屋
人数	50人	100人	2人	25人	5人

従業員情報

名称	常勤	非常勤	合計
生活相談員数	1人	1人	2人
介護職員数	2人	3人	5人
看護職員数	3人	2人	7人
機能訓練指導員数	2人	1人	3人
介護職員数	2人	5人	7人

年間行事

月	お正月、開所式
1月	節分
2月	ひな祭り
3月	お花見
4月	端午の節句
5月	お釈迦さま
6月	七夕、花火大会
7月	七夕大会
8月	敬老会
9月	秋の収穫祭
10月	敬老会
11月	
12月	

クラブ活動

クラブ名 田嶋クラブ

活動内容 No.1を達成、大賞を1つとります。

ページでエラーが発生しました。

かながわ介護ナビ - Windows Internet Explorer

ファイル(E) 編集(E) 表示(V) お気に入り(A) ツール(T) ヘルプ(H)

お気に入り かながわ介護ナビ

事業所概要 サービス内容 サービス特徴 利用料金等 加算情報等 地図

設備状況

浴室の設備の状況 大浴室にはジャグジーと寝湯、一時静養室に介助浴槽があります。

食堂の設備状況 1Fに食事ができるダイニングルーム(80席)を完備(夕食のみウエイテスサービス)。

消火設備等の状況 スプリンクラー・補助散水栓・消火器等

ナースコール 有り

浴室の状況

総数	個浴	大浴場	特別浴槽	リフト浴
113ヶ所	110ヶ所	2ヶ所	0ヶ所	1ヶ所

入居情報

居室の状況

	一般個室	一般相部屋	介護個室	介護相部屋	一時介護室
部屋数	10部屋	20部屋	2部屋	5部屋	2部屋
人数	50人	100人	2人	25人	5人

従業員情報

名称	常勤	非常勤	合計
生活相談員数	1人	1人	2人
介護職員数	2人	3人	5人
看護職員数	3人	2人	7人
機能訓練指導員数	2人	1人	3人
介護職員数	2人	5人	7人

年間行事

月	お正月、開所式
1月	節分
2月	ひな祭り
3月	お花見
4月	端午の節句
5月	お釈迦さま
6月	七夕、花火大会
7月	七夕大会
8月	敬老会
9月	秋の収穫祭
10月	敬老会
11月	
12月	

クラブ活動

クラブ名 田嶋クラブ

活動内容 No.1を達成、大賞を1つとります。

ページでエラーが発生しました。

- ◆施設の設備情報
  - ・食堂の設備
  - ・浴室の状況等
- ◆入居情報
  - ・居室の数と入居数

かながわ介護ナビ - Windows Internet Explorer

従業員情報

名称	常勤	非常勤	合計
生活相談員数	1人	1人	2人
介護職員数	2人	3人	5人
看護職員数	3人	2人	7人
機能訓練指導員数	2人	1人	3人
介護職員数	2人	5人	7人

年間行事

月	お正月、開所式
1月	節分
2月	ひな祭り
3月	お花見
4月	端午の節句
5月	お釈迦さま
6月	七夕、花火大会
7月	七夕大会
8月	敬老会
9月	秋の収穫祭
10月	敬老会
11月	
12月	

クラブ活動

クラブ名 田嶋クラブ

活動内容 No.1を達成、大賞を1つとります。

ページでエラーが発生しました。

かながわ介護ナビ - Windows Internet Explorer

従業員情報

名称	常勤	非常勤	合計
生活相談員数	1人	1人	2人
介護職員数	2人	3人	5人
看護職員数	3人	2人	7人
機能訓練指導員数	2人	1人	3人
介護職員数	2人	5人	7人

年間行事

月	お正月、開所式
1月	節分
2月	ひな祭り
3月	お花見
4月	端午の節句
5月	お釈迦さま
6月	七夕、花火大会
7月	七夕大会
8月	敬老会
9月	秋の収穫祭
10月	敬老会
11月	
12月	

クラブ活動

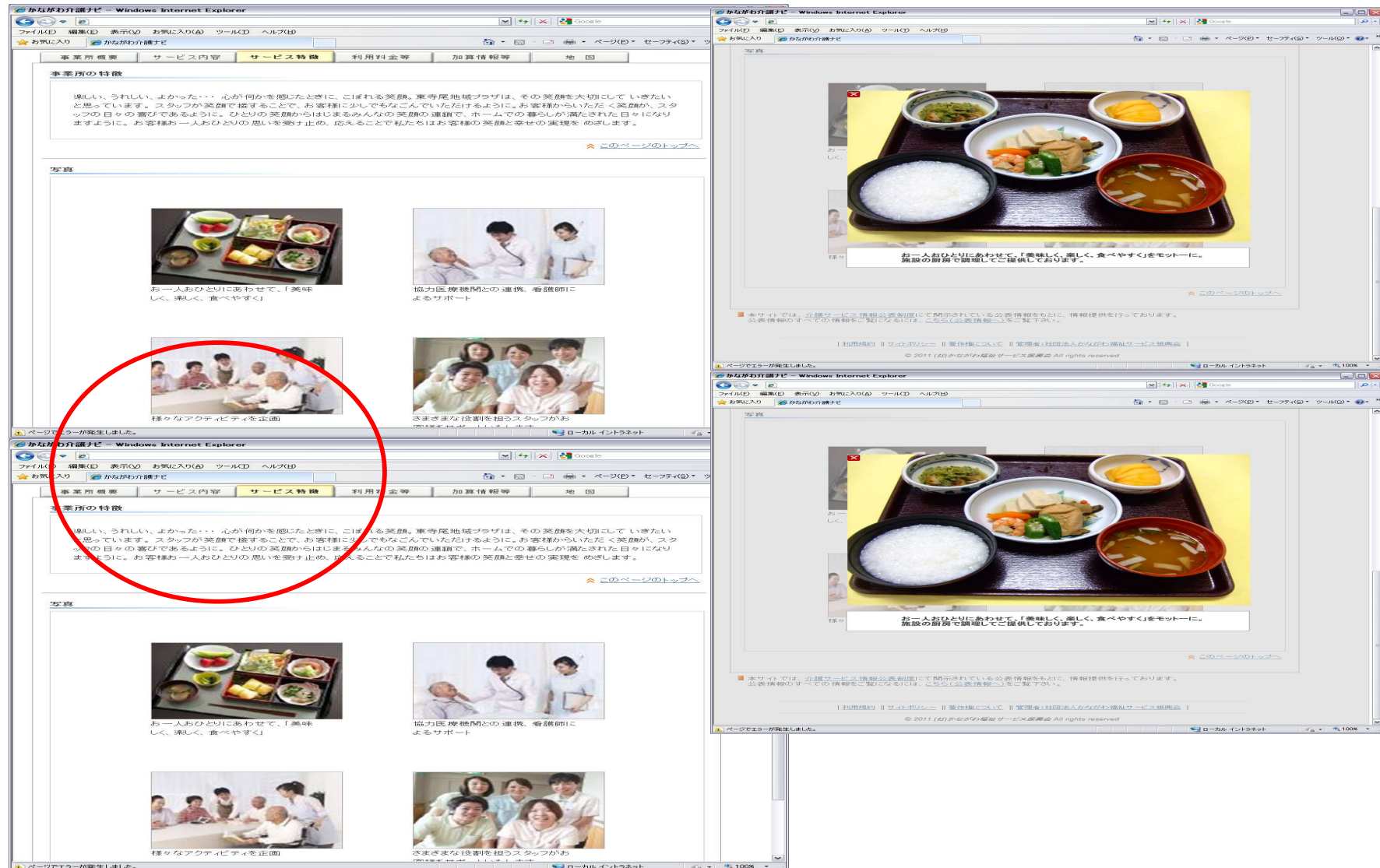
クラブ名 田嶋クラブ

活動内容 No.1を達成、大賞を1つとります。

ページでエラーが発生しました。

年間行事予定

# 事業所詳細画面(写真を掲載)



# 情報公表制度の意義

## －住民に対する情報提供の重要性－

# 厚生労働省における検討の背景と目的

## 《介護保険制度》

- ・介護保険サービスは利用者と事業者との**契約**により提供
- ・利用者はより良いサービス(事業者)を適切に**選択(自己決定)**



介護サービス全体の質の向上・事業の効率性向上  
(良質なサービスで利用者に支持されること)

### 《現 状》

サービス供給量は  
概ね順調に増加

(サービスの代替性の確保)  
(多様な主体によるサービス提供)

選択に資する情報提供  
環境は整っていない

(一般的には事業所名・所在地・電話番号等の一覧の情報のみ)

- ・利用者の適切な選択に必要な客観的な情報の提供が必要
- ・事前に情報提供し、全ての事業所の比較検討を可能とする必要

# これまでの仕組みを分析し概念構築

行政による指導監査や多様な第三者評価は、サービスの質等の改善に直接寄与するなどそれぞれに一定の意義、役割があることから、これらの分析を踏まえた役割分担ができるよう、新たな仕組みを提案。

## 介護サービス情報の提供における基盤整備

- 多様な価値観を持つ、利用者の主体的な事業所選択の支援としては、
  - ・事前の情報提供でなければならない。
  - ・客観的情報の提供でなければならない。
- 全ての事業所の比較検討を可能とする
- 事業所側の取組み状況を自らの責任で公表する仕組みとすることで、自己アピールにもなり、サービスの透明性を確保することにもつながる。
- 利用者本位のサービス提供と、利用者の権利擁護を実現する。



# 情報開示の標準化を提言

利用者による介護サービス(事業者)の適切な  
選択に資する情報開示の標準化について  
(平成15年3月)

※『介護保険サービスの質の評価に関する調査研究委員会』中間報  
(委員長:大森彌千葉大学法経学部教授)  
(副委員長:樋口恵子 高齢社会をよくする女性の会代表)

「情報開示の標準化」は、介護保険制度の基本理念である「利用者本位」、「高齢者の自立支援」、「利用者による選択(自己決定)」を現実のサービス利用において保障するための新しい仕組み



# 介護保険制度の下での重層的な質の確保策

任  
意

第三者評価  
(これまでの評価スキーム)

評価者が一定の基準に基づいて、事業者の基準の達成度合を評価

評価情報の一義的な受益者：介護サービス事業者

※ 情報の公表は介護サービス事業者の任意

新たな仕組み

全ての事業所

介護サービス情報の公表（情報開示の標準化）

全ての事業所を対象として、利用者の事業者選択に資する情報を  
第三者が確認し、その結果の全てを定期的に開示。介護サービス情報の基盤整備

事実情報の一義的な受益者：利用者

義  
務

指導監査

行政が、事業者の指定基準等の遵守状況を確認

※ 結果の公表を目的としていない

# 介護サービス情報の公表と第三者評価 のアプローチの違い

## 第三者評価 & 指導監査

評価機関・行政

評価

介護サービス事業所

評価機関や行政等が介護サービス事業者に直接アプローチし、評価等を行いサービス改善に寄与。

事業所側を直接的にクオリティ・コントロールするシステム。

## 介護サービス情報の公表 (情報開示標準化)

介護サービス事業所

情報の公表

利用者

利用者の選択・直接契約を前提に、利用者の支持を得るための事業所側のサービス改善への取り組みを促進。

利用者の選択支援の環境を整えることで、市場原理を適正に機能させ、クオリティ・コントロールするシステム。

相互補完

契約

当事者

# 介護サービス情報の公表制度の仕組み（改正後）

## 介護サービス事業所・施設

### 《介護サービス情報》

要介護者等が適切かつ円滑に介護サービスを選ぶための情報

#### 《基本情報》

○基本的な事実情報

#### 《運営情報》(旧調査情報)

○適切な事業運営のための取組に関する情報

### ② 調査

都道府県知事 又は 指定調査機関(都道府県知事が指定)

①の報告内容について調査の必要があると認めるとき、  
都道府県知事が定めた調査指針に基づき調査を実施

### ③ 調査結果の報告

都道府県知事 又は 指定情報公表センター(県・政令市)

○ 介護サービス事業者からの報告を公表

※ 調査を実施した場合は、調査結果を公表ネット等による公表

国が開発した公表システムにより公表事務を実施

閲覧

利用者(高齢者及び家族)／介護支援専門員／地域包括支援センター職員

公表情報等を参考として、事業所・施設を選択

# デジタル化の急速な進展と 市町村の役割の変容

# デジタル化の急速な進展

今後、デジタル化の急速な進展により、医療・介護・生活支援・介護予防・住まいの分野におけるデジタル化が加速されるため、効率的かつ効果的な情報提供を推進するために、県・市町村との連携が重要となる。

2021年9月 デジタル庁の発足

- 全国規模のクラウド移行に向け、今後5年間で自治体のシステムを統一、標準化を進め、業務の効率化と住民サービスの向上を図る。

2021年10月

- 2022年度運用開始に向けた公表システムの開発に着手（厚生労働省）  
クラウド化を図るとともに、指定申請に係る行政事務をシステム化
- 地域包括ケア推進システムの開発に着手（振興会）

2022年 4月

- 新情報公表システム稼働（厚生労働省）
- 地域包括ケア推進システム稼働（かながわ福祉サービス振興会）



# 地域包括ケア推進システムの構築(第2ステージ)

## 住まい情報



## 介護・予防情報

### フレイルナビ(新規)



## 地域包括ケア 推進システム (次世代情報提供 システム)

## 医療情報



実線 情報連携  
点線 直接入力

台帳  
システム



総合事業対象外  
サービス提供者



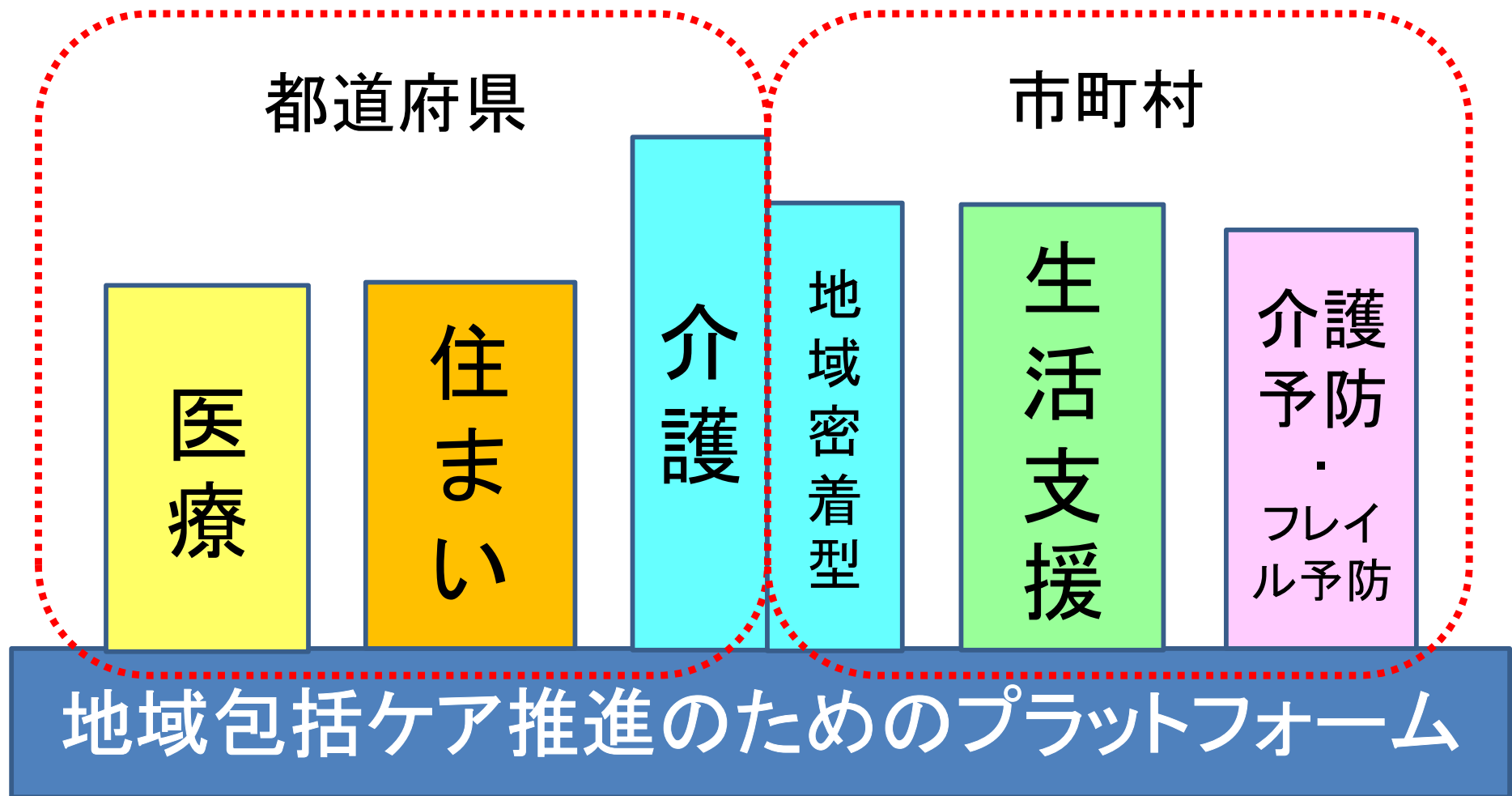
社協・地域包括支援センター



市町村

## 生活支援情報

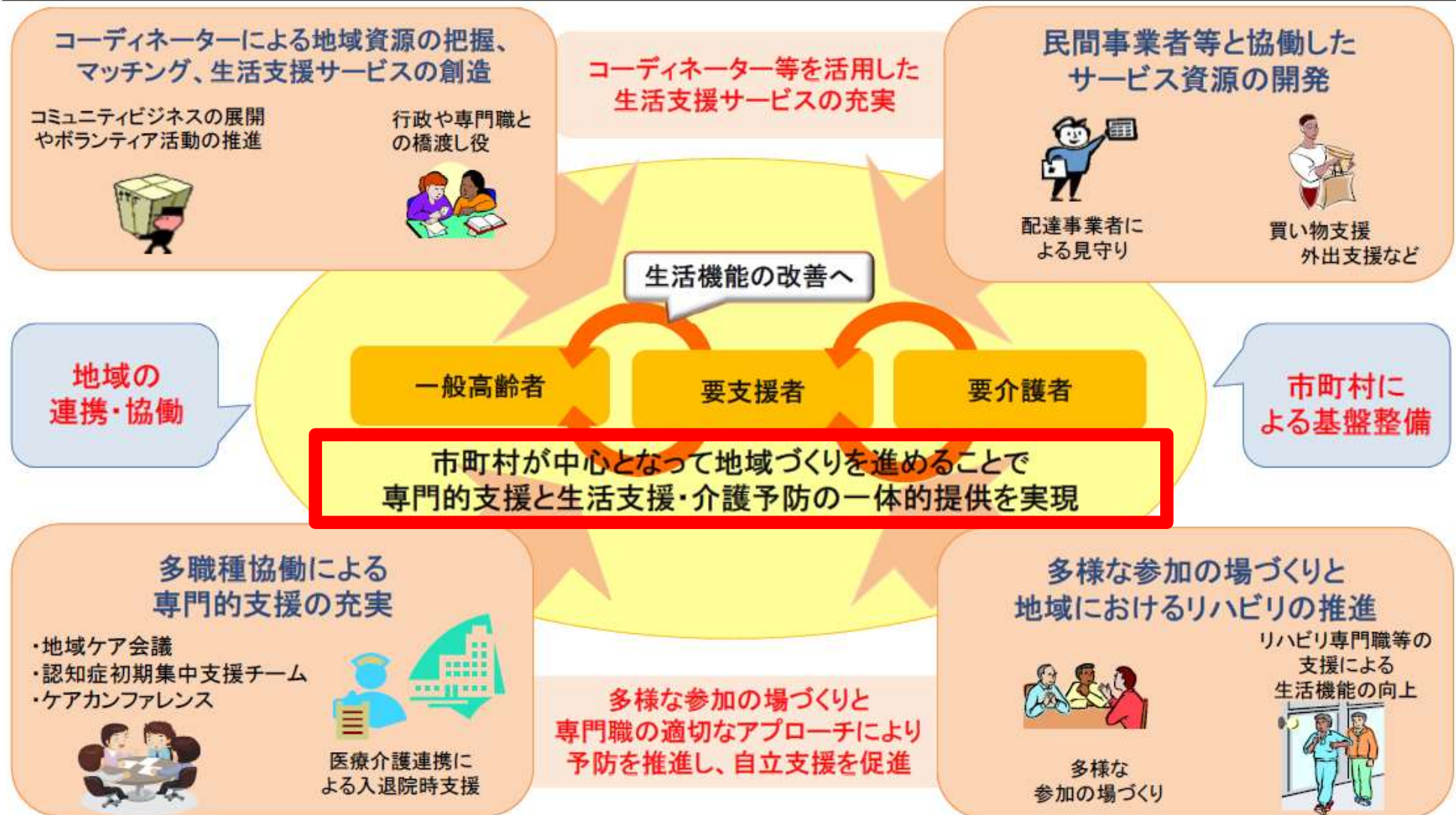
# 地域づくりに必要な社会資源及び活動グループの「見える化」が必要





# 市町村の役割の変容

○生活支援サービスの充実、介護予防の推進に加え、多職種協働による専門的支援の充実を図ることにより、要支援者の生活機能の改善が図られるなど、高齢者の自立が促進される。



# 市町村が抱える課題をDXで解決

- 1 要介護認定にかかる業務の効率化
- 2 認定調査業務の正確性、迅速性の向上
- 3 介護予防(フレイル予防)に関する情報の提供
- 4 生活支援サービスに関する情報の提供
- 5 地域づくりに必要な社会資源の発掘、登録、公開



- 1 住民に対する迅速かつ正確な情報提供
- 2 市町村業務のDX化支援

ありがとうございました。