

(「福祉サービスに関する情報提供の手引き」より抜粋)

## 1. 福祉サービスにおける情報提供の必要性

介護保険制度の施行や、社会福祉基礎構造改革に向けた具体的な取り組みや制度の整備が進められるなか、福祉サービスに関する「情報提供」の重要性がいろいろな場面で議論されています。以前からも、例えば平成9年の児童福祉法改正(平成10年4月1日施行)では、保育所の入所の仕組みが「選択利用」へと改められたことにもなっており、市町村に対する情報提供の義務化(児童福祉法第24条第5項)ならびに保育所自体にも情報提供に努める旨の規定がなされています。そして、介護保険制度における「運営基準」や、今通常国会に上程されている社会福祉事業法の改正法案では事業者が情報提供を行うことを明確に規定しています。

これら「情報提供」の取り組みが法令上からも強く求められているのはなぜなのでしょう。

### (1) 適切な選択行動の確保

これまで福祉サービスは行政による「措置」として提供されていたため、ほとんどの場合、利用者が自らにふさわしいサービスを「避択する」という行為が行われることはありませんでした。しかしながら、保育所の選択利用をはじめ、介護保険制度や社会福祉基礎構造改革によって、福祉サービスは他の財やサービスと同様に利用者の「選択」によって利用されることとなります。そして、通常、何かを選択する場合には、選ぶための判断材料が必要です。その判断材料として重要となるものが事業者等によって提供されるサービスに関する情報であるということになります。とくに、福祉サービスの分野では、その種類や量、内容などに関する情報がサービスを利用しようとしている方々に正確に伝わりにくく、一般に情報量も限られている一方で、提供している福祉サービスの内容や種類等に関する情報を正確かつ十分に有しているのは、その事業者である(このことを「情報の非対称性」といいます。)ことから、事業者による積極的な情報提供が強く求められています。この情報量の格差を是正しないことには、適切なサービスの選択は不可能ですし、対等な契約関係は成立しないこととなります。

### (2) トラブルの防止

情報提供の取り組みは、何も利用者のことだけを考慮して行われるものではありません。この4月から介護保険制度が実施されれば、多くの苦情やトラブルが報告されることが想定されますが、その中でも「提供されるはずのサービスが提供されなかった」「事前に必要だと言われていないお金を払わされた」などという類の事例が多くを占めると考えられます。苦情やトラブルは些細なものであっても、事業者の