

## 1 介護保険事業の適正な運営に向けた方策

## (1) 介護給付の適正化への取組と目標

介護給付の適正化とは、介護給付を必要とする受給者を適切に認定し、受給者が真に必要なとする過不足のないサービスを、事業者が適切に提供するように促すことであり、適切なサービスの確保とその結果としての費用の効率化を通じて、介護保険制度への信頼を高め、持続可能な介護保険制度の構築に資するものです。

区は保険者として介護給付の適正化を図るため、次の取組を進めます。

## ① ケアプラン（居宅サービス計画）の点検

要介護認定者が利用する介護サービスの種類や利用回数などは、ケアプランで定められます。ケアプランは、介護支援専門員（ケアマネジャー）が、利用者・家族の意向や生活環境、身体状況等を考慮し、いわゆるケアマネジメントプロセス（ケアプランを作成するための手順）を経て作成するものです。

ケアプラン点検は、ケアプランがケアマネジメントプロセスを踏まえ「自立支援」に資する適切なものになっているかを、医療・福祉の専門家等の第三者と保険者、介護支援専門員（ケアマネジャー）と一緒に確認することにより、サービス提供の改善を図り、介護給付の適正化につなげるものです。

区では、ケアプラン点検を主任介護支援専門員連絡会と連携して行っています。今後もケアプラン点検を実施していくとともに、点検手法の精査や点検件数増に向けて取り組んでいきます。

## ② 要介護認定における公正・公平性の確保

介護保険のサービスを利用するには要介護認定を受けることが必要です。要介護認定は、心身の状況等を把握するために行われる認定調査と主治医の意見書を基に、保健・医療・福祉の専門家で構成される認定審査会で審査判定が行われます。年間1万件を超える審査判定を行うため、認定審査会には14の合議体を設置していますが、合議体によって判定結果が変わるようなことがないよう、各合議体が共通認識を持って審査判定を行うための取組が必要です。

区では、合議体の審査判定が公正で公平となるよう、合議体議長会の定期的な開催による情報共有や審査会事務局による調査結果の点検、調査員相互の点検等の取組を行い、共通認識の確立と審査判定の平準化を図ります。また、業務分析データ等を活用し、合

議体間及び他自治体との比較等により、合議体ごとの特徴や傾向を把握することで、合議体間の格差の解消に取り組みます。

合議体での審査判定に当たっては申請者の的確な状況把握が重要であるため、審査判定の資料となる認定調査については、調査員研修を充実し資質の向上を図っています。また、主治医意見書の適切な記載については、「主治医意見書作成のための質問票」などの取組と併せて、引き続き関係医療機関等に協力を依頼していきます。

また、要支援・要介護認定者やその家族に対しては、希望があった場合には審査会資料及び審査会会議録を情報提供しています。

### ③ 住宅改修等の点検

住宅改修、福祉用具購入・貸与は、被保険者の身体状況や生活環境に適し、自立支援に寄与した改修、使用が求められています。保険者は、これらの給付が適正に執行されているかを確認し、是正を図っていく必要があります。

区では、事業者に対し住宅改修の趣旨・手続き等の理解の促進を図るとともに、理由書を作成するケアマネジャーに対し、制度の理解を深め、利用者へ適切な説明ができるように普及啓発を図ります。さらに、事前申請の審査に当たっては、住宅改修を行おうとする受給者宅の実態確認や工事の見積書の点検等を行い、受給者の状態に対応した適切な住宅改修につなげていきます。

また、福祉用具購入・貸与については、事業者の制度面の理解を深めるとともに、貸与・購入する福祉用具が種別・価格面で適正なものかを点検し、受給者の身体状況に応じた必要な福祉用具の利用を進めます。

### ④ 縦覧点検・医療情報との突合

縦覧点検とは、受給者ごとに複数月にまたがる介護報酬の支払い状況（請求明細書内容）を確認し、提供されたサービスの整合性、算定日数等の点検を行い、請求内容の誤りを早期に発見して適切な処置を行い、適正な給付を実現するものです。

医療情報との突合とは、受給者の後期高齢者医療や国民健康保険の医療制度での入院情報と介護保険の給付状況を突合し、給付日数や提供されたサービスの整合性の点検を行い、医療と介護の重複請求の有無等を確認し、適正な給付を実現するものです。

区は、現在実施している内容を点検・評価し、更なる情報の活用等によって、より精密な内容の縦覧点検及び医療情報との突合による医療と介護の重複請求を是正します。

## ⑤ 介護給付費通知

介護給付費通知とは、受給者や事業者に対して、適切なサービスの利用と提供の普及啓発を目的として、保険者から受給者本人（家族を含む）に、事業者からの介護報酬の請求及び費用の給付状況等を通知するものです。受給者は、この通知により自ら受けているサービスの内容を改めて確認する機会を得ることができます。また、事業者にとっても、提供するサービスが適切な内容であるか確認する機会につながり、適正な請求に向けた抑制効果が期待できます。

区は、介護給付費通知の意義・効果を受給者・事業者に対して更に周知を徹底するとともに、通知内容や発送時期等を工夫し、より効果的な給付費通知により給付適正化を目指します。

## ⑥ 給付実績の活用による適正化

国民健康保険団体連合会からは、給付適正化システムにより様々な給付実績情報が提供されます。保険者はこれらの情報を積極的に活用し、情報の分析・評価を通して事業者の介護報酬の請求状況を確認し、効率的で効果的な事業者の指導育成を行い、給付適正化を図っていくことが求められています。

今後は、給付実績の活用を更に推進し、関係組織間の横断的な連携を密にして、より適正なサービス提供と介護費用の適正化、事業者の指導育成を図ります。

## (2) 事業者に対する指導・監督

介護サービス事業所の運営については、介護保険法等により、人員配置や設備をはじめ満たすべき基準が定められています。

区の指導及び監査は、介護サービスの内容や介護給付等に係る費用の請求等に関して、法令や基準等の適合状況を確認し、事業者等に対して必要な助言や指導等を行うことにより、サービスの質の確保及び利用者保護を図り、介護保険制度の円滑な運営を確保することを目的に行っています。

また、近年では、虐待等の課題に対して、通報・苦情等のあった事業所に時機を逸せず適切かつ厳正な指導を行うことが求められています。

一方では、介護サービス利用者の増加に伴い、提供する事業所数も増加しており、従前から行っている実地による指導検査を定期的に受けることができない事業所も多数あり、効果的かつ効率的な指導検査手法を確立していく必要があります。

これらのことから、指導・監査の趣旨・目的を踏まえつつ、事業所自らが自主的な運営状況を確認することを支援するためにICT※を活用した集団指導を実施するとともに、関連部署との連携による実地指導の重点化及び効率化を検討し、適切に指導検査を実施できる体制を構築していきます。

### (3) 介護人材の確保・定着・育成への取組

#### ① 介護人材の確保・定着

介護の担い手である人材の確保が難しい状況を踏まえ、引き続き、民間介護老人福祉施設に対して、介護職員の宿舍借上げ補助を行っていきます。また、介護職員の業務負担軽減を目的としたサポートウェアなどの導入経費に対する補助を行っていきます。

介護老人福祉施設、認知症対応型共同生活介護事業所、小規模多機能型居宅介護事業所等の各事業所を対象とした合同の就職相談事業「めぐろ福祉しごと相談会」を実施して、介護職員確保のための支援を行うとともに、職員の離職防止や定着促進の取組として、区内の介護サービス事業所職員の悩みや相談を聞く「なんでも相談窓口」を実施していきます。

#### ② 介護人材の育成

介護人材の資質の向上については、介護職員一人ひとりが、介護の世界でやりがいを持って生涯働き続けることができるようなキャリアパスへの支援や介護事業者によるキャリアアップへの支援等が必要不可欠といえるため、引き続き、介護技術の向上、医療的ケア\*の研修のための介護・福祉人材育成事業を実施します。

また、今後も介護支援専門員等を中心に区が実施する研修の内容を充実させていくとともに、目黒区介護事業者連絡会や目黒区主任介護支援専門員連絡会が行う研修等への支援を行います。さらに、これらの研修等の場において、介護職員同士の情報交換の機会等を通じた支援や情報提供を行い、現場職員が求める知識や技術等の習得を推進し、サービスの質の向上を目指します。

新型コロナウイルス感染症の影響により、今後はICT\*等を活用した研修が中心となるが見込まれます。区においては、都のICT\*推進補助金等の周知を行いながら、介護事業者のICT\*等の環境整備を進め、同時に、介護職員のICT\*リテラシーの向上と人材育成でのICT\*等の活用の取組を進めていきます。

### (4) 介護サービスの質の向上及び事業者の業務の効率化に向けた取組

#### ① ケアマネジメントの質の向上への支援

介護支援専門員は、介護保険制度の要として、個々の利用者の状況に応じて、介護ニーズを把握した上でケアプランを作成し、利用者本位の適切なサービス利用につなげるという重要な役割を担っています。介護支援専門員が、中立・公平性を維持しながら、基本プロセスを確実に実施し、自立支援に資する適切なケアマネジメントを提供するためには、更なる資質の向上を図り、専門性を確立していく必要があります。

地域包括支援センター※においては、介護支援専門員への適切な助言・援助・指導を行い、資質の向上や業務内容の充実を図るとともに、地域ケア会議や地区連絡会の開催などを通して、地域における関係機関や介護支援専門員間のネットワークの形成を促していくことにより、自立支援に資する包括的・継続的なケアマネジメントの実現のための支援を行います。

また、区では、要支援者に係るケアプラン作成を支援し、より自立支援に資する介護予防ケアマネジメントを実現するため、地域包括支援センター※職員と意見交換を行いながら区独自のアセスメントシートを作成し、ケアマネジメントの現場で活用しています。

区が行う介護支援専門員の研修では、グループ討議や講演を効果的に組み合わせた実務経験年数別の研修を継続し、ケアマネジメントの全体的な質の向上に努めていきます。また、介護支援専門員自らが質の向上を図れるよう、講師、ファシリテート、スーパーバイズ等を担える人材の育成やケアプラン点検での点検者等への参画、さらに、専門知識の習得だけでなく、気づきを促すことを目的とした研修の在り方を検討していきます。

## ② サービス事業者への支援

介護保険制度に対する区民の理解が深まるにつれ、介護サービスの質の向上への期待は一層大きくなっています。良質な介護サービスを提供するためには、サービス提供の主体となる事業者の取組に対し支援を行うことも必要です。区では、主に目黒区介護事業者連絡会や主任介護支援専門員連絡会を通じて、事業者への支援を行っています。

目黒区介護事業者連絡会は、介護サービスの質の向上や、情報交換、行政との連携などを目的として設立された連絡会で、介護サービス提供事業者により構成・運営されています。この連絡会の全体会においては、介護サービス全般に係る研修や講演会などを開催しています。また、サービス種別や職種ごとに設置されている各分科会でも、業務に必要な医療知識、介護技術、制度改正への対応等について、知識及び技術の習得・向上を目的とした研修・講演会等を開催しています。

また、主任介護支援専門員連絡会は、目黒区内の事業所に勤務する主任介護支援専門員の資質向上、会員相互の情報交換、地域包括ケアの実現に向け活動することを目的として設立された連絡会で、介護支援専門員を対象として実施する研修及び演習において、講師、ファシリテート、スーパーバイズ等を担える人材の育成や介護支援専門員への助言及びOJT実施の機会設定、他職種連携の推進を行っています。

区は、今後もこうした自主的な取組に対する支援を継続するとともに、目黒区介護事業者連絡会や主任介護支援専門員連絡会と区との懇談の場等で支援策や課題等の意見交換を行い、支援の充実を図っていきます。また、関係機関との連絡調整、介護保険制度や事業者への支援制度など各種の情報提供を行っています。

### ③ 地域密着型サービス<sup>\*</sup>の質の向上に向けた取組

事業者指導等による質の向上の取組のほか、介護保険法で定める一部の地域密着型サービス<sup>\*</sup>等に開催が義務付けられている運営推進会議や介護・医療連携推進会議が行われる際には、必要に応じて区や地域包括支援センター<sup>\*</sup>の職員が会議に出席し、情報提供なども行っています。さらに、目黒区介護事業者連絡会の地域密着型事業所分科会を通じて、事業者同士及び区と事業者間の意見交換・情報交換等を行っています。

### ④ 介護サービスの評価

都が実施している第三者評価は、利用者評価と事業者の自己評価があり、この結果を基に、第三者評価機関が総合的に評価を行うものであることから、介護サービスの内容を点検し、その質を向上させる有効な手法です。

区は、第三者評価の受審の勧奨を行うとともに、受審した場合は、事業者が積極的にその結果を公表するよう働きかけていきます。

### ⑤ 介護サービス事業者の業務の効率化

近年、生産年齢人口は減少が続いており、今後更にその傾向が大きくなっていくことが予測されています。将来、高齢化社会がピークを迎え、介護ニーズの急増と多様化に対応する必要性がある一方で、人口減少社会の到来の中で生産年齢における介護人材の確保が難しくなることが予想されます。

こうした状況の中でも、介護現場が地域における安心の担い手として、介護の質を確保・向上させていくことが喫緊の課題となっており、介護サービス事業者の業務の効率化が求められています。

特にICT<sup>\*</sup>等の活用については、従来の紙媒体での情報のやりとりを根本的に見直し、ICT<sup>\*</sup>を介護現場インフラとして積極的に導入を進め、介護サービスの提供に集中できるよう環境づくりが求められます。

これら課題解決を図るために、都の次世代介護機器の活用支援事業やICT<sup>\*</sup>機器活用による介護サービス事業所の負担軽減支援事業や推進補助金等の周知を行いながら、介護事業者のロボット、センサー、ICT<sup>\*</sup>等の環境整備を進め、介護の質を維持・向上させる取組を推進していきます。

## (5) 介護サービス情報等の公表

介護サービス利用者が介護保険を「利用者本位」の制度として利用していくには、自分のニーズに合った事業者を選択した上で、適正な契約を結ぶことが重要です。このためには、区民に対して、介護保険制度や介護サービス提供事業者、さらには日々進歩している福祉用具やサービスに関する情報提供が欠かせません。

区では、介護保険制度に関するパンフレットを作成するとともに、区のホームページ等で事業者に関する様々な情報を提供しています。また、目黒区介護事業者連絡会の監修による「介護サービス事業者ガイドブック」の発行に当たり、情報提供や配布に係る支援などを行っています。今後も制度改正に伴う国や都の取組を踏まえながら、情報提供体制の一層の充実に努めていきます。

事業内容
<ul style="list-style-type: none"><li>● 介護保険パンフレットの発行</li><li>● 介護サービス事業者ガイドブック発行支援</li><li>● 在宅療養資源の提供（冊子版・システム版）</li></ul>

## (6) 関係者・関係機関の連携

### ① 医療・保健・福祉の連携

利用者の心身の状況や本人の求め、置かれている環境等に応じて適切なケアプランが作成され、また円滑に介護サービスが提供されるためには、介護支援専門員及びサービス提供事業者が医療・保健・福祉の他機関と十分な連携を図ることが不可欠です。

このため、介護支援専門員及びサービス提供事業者が、個人情報への十分な配慮のもと、医療等関係者との連携を密にし、意見交換や情報共有、ケアプラン作成時やサービス提供時の多職種協働が活発に行われるよう支援していきます。

また、「共生型サービス」が介護保険制度と障害福祉制度に位置づけられたことに伴い、介護保険サービス事業者や障害福祉サービス事業者、区などが連携し、障害特性に応じたサービス提供体制を整備していきます。

### ② 事業者間の連携

介護サービスの利用者に対して、必要な介護が適切かつ円滑に提供される環境を作るためには、介護支援専門員とサービス提供事業者あるいはサービス提供事業者間で密接に情報交換を行い、十分な連携を図っていく必要があります。

また、感染症や災害等の発生時には、状況に応じて事業者間の連携を図ることにより、

利用者が必要とするサービスを適切かつ円滑に提供できる場合があります。このため、平常時から事業者間の連携を深め、また、事業者が連携して災害訓練等へ参加するなどの防災意識の向上を図っていくことが必要です。

このため、目黒区介護事業者連絡会や主任介護支援専門員連絡会における意見交換や情報交換等を支援するとともに、分科会の合同開催など分科会間の連携強化への支援を継続し充実を図っていきます。また同時に、事業者が主体となって運営している目黒区介護事業者連絡会や主任介護支援専門員連絡会と区との懇談の場等で、事業者間の連携促進を進めていくための支援策や課題等の意見交換を行いながら進めていきます。

### ③ 権利擁護\*のための連携

目黒区社会福祉協議会の権利擁護センター「めぐろ」では、認知症や知的障害、精神障害などで判断能力が不十分な方のために、福祉サービスの利用援助や日常金銭管理サービスを行う日常生活支援自立支援事業を実施しています。また、同センターは、本区における成年後見制度\*の推進機関として、弁護士、司法書士などの専門家で組織する成年後見のネットワークを活かしながら、親族後見人への支援や専門家の後見人受任候補者としての登録と紹介を行っています。併せて、社会福祉協議会としての法人後見の受任、市民後見人の養成など、成年後見制度\*の利用促進の取組を進めています。

区は、今後も権利擁護センター「めぐろ」を支援していきます。

## (7) 被保険者保護等の取組

### ① 苦情対応体制の強化

介護サービス事業者には、サービス提供に係る利用者及びその家族などからの苦情に対応するため、苦情受付窓口の設置が義務付けられており、苦情が寄せられたときは迅速かつ適切に対応していく必要があります。また、利用者等がサービス提供事業者に対して直接苦情を言いにくいときなどには、利用者保護の観点から、保険者や国民健康保険団体連合会が苦情調整を行うこととされています。

区では、寄せられた苦情について、必要に応じて関係機関と連携を図りながら、利用者と事業者間の調整や事業者への助言・指導等を行います。

一方で、利用者等からの苦情は、サービスの質をチェックするという機能を果たす重要なものであり、事業者はサービスの質の向上のため、これら利用者等の声を有効に活用することが求められています。区では、苦情内容の分析を行い、苦情対応業務と事業者指導・監督業務との連携の促進を図り、苦情をサービスの質の向上につなげていくよう事業者に働きかけていきます。

また、保健福祉サービスに関する苦情や不満に対して、第三者の立場で公平・中立か



つ適切・迅速に対応するために設けた目黒区保健福祉サービス苦情調整委員制度は、利用者の権利擁護\*とともに、事業者への調査、勧告等によりサービスの質の向上を促す役割を果たしています。今後も、利用者が直接事業者に苦情を言いにくい場合などに安心して相談できる保健福祉サービスの苦情申し立て窓口として、この制度を積極的に区民に周知していきます。

## ② 低所得者等への対応

高齢化の進展に伴い介護サービスの利用者数も増加していることから、総介護費用の増額による保険料の上昇は避けられない状況にあります。こうした中、誰もが介護保険制度を利用できるようにするためには、低所得者への配慮を行っていく必要があります。

区では特に生活が困窮している方に対して、介護保険料の区独自減額制度及び介護サービス利用者負担額の軽減制度を実施してきました。

第8期においても、低所得者に対する軽減措置を引き続き実施していきます。

事業内容
<ul style="list-style-type: none"><li>● 目黒区介護保険料区独自減額制度</li><li>● 目黒区介護保険居宅サービス等利用者負担額軽減制度</li></ul>

## 2 健全な介護保険財政の確保等

### (1) 健全な介護保険財政の確保

介護保険の保険給付費及び地域支援事業費は、被保険者が納めた保険料と区・都・国の支出金を財源としています。

介護保険制度の定着と高齢化の進展に伴い、今後も保険給付費の増加が見込まれます。こうした中、増加する保険給付費に対し、それを支える保険料の適切なバランスを保ちながら、将来を見据えた財政運営が強く求められています。

このため、負担軽減制度の継続等により低所得者に対して配慮しつつ、第1号被保険者収納率を更に向上させるよう、滞納者には納付の働きかけを進めていきます。

また、平成27年度に開始したコンビニエンスストアにおける収納など、高齢者数や生活スタイルの変化に対応し、保険料を納めやすくする仕組みづくりを今後も検討していきます。

また、「尊厳の保持、能力に応じた自立した日常生活」を実現し、できる限り要支援・要介護状態にならない、あるいは重度化しないよう介護予防の視点に立った自立支援・介護予防・重度化防止の取組を進めます。

## (2) 国や都への要望

---

総人口が減少に転じる中、高齢化の進展に伴い介護保険サービスの利用者、保険給付費は、今後も増加していく見込みです。

区は介護保険制度の持続可能性を維持していくために様々な施策を展開していますが、区民に一番身近な基礎的自治体として事業者や区民の意向を十分に汲み取り、低所得者対策をはじめ、介護人材不足対策、大都市にみられる固有の課題への対策、介護保険の財政負担等、介護保険制度における国や都が解決すべき問題点について、特別区長会、全国市長会などを通じて、国や都へ具体的な制度要望を行っていきます。