

第11章

介護保険サービスを円滑に提供するために

第1 介護保険事業の適正な運営に向けた方策

介護保険制度が区民生活に定着する中、高齢者人口の増加により、介護保険サービスを利用する人は今後更に増え、介護給付費は確実に増大していくことが見込まれます。

介護保険制度を円滑に運営するためには、限られた財源を効果的に使用して真に介護を必要とする利用者に適切なサービスを供給する必要があります。適切な介護サービスの確保は介護保険制度に対する信頼感を高めることにつながるため、その取組みは非常に重要です。

また、サービス事業者がより質の高いサービスを提供できるよう支援するとともに、低所得者等への必要な支援を行っていきます。

1 保険者機能の強化

(1) 事業者に対する指導・監督

介護事業者については、介護保険法上、各事業所において満たすべき基準が定められています。

平成18年度から、保険者機能の強化の観点から都道府県と区市町村の役割分担の見直しが行われ、区に介護サービス提供事業者への立入調査や、地域密着型サービス^{*}に係る指定・指導監督等の権限が付与されました。現在、区では事業者の指定や指導を通じて、介護サービスの質の維持・向上を図っています。

一方、分権改革に伴い、平成24年度からは地域密着型サービス^{*}の指定基準の区市町村条例化が義務付けられるなど、介護保険法および社会福祉関係法令が改正され、区市町村に一部事務の権限が移譲されます。

これらのことから、介護サービスの提供などが介護保険制度の目的に沿って適正に運営されているか、区の主体的なチェック機能を一層強化していきます。

(2) ケアプランの点検

区民が介護サービスを利用するにあたっては、ケアプランに位置づけられた種類や量のサービスを受けることとなります。

このため、介護支援専門員は、利用者や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）を踏まえ、利用者の自立支援に資する、適切なケアプランを作成することが何よりも重要です。

そこで、区は実地指導においてケアプラン点検を行い、介護支援専門員が一層適切なケアプランを作成するよう指導・助言を行っています。また、医療・福祉の専門家、学識経験者等により

構成されたケアプラン検討会を実施し、介護支援専門員の資質の向上を図っています。

今後も、区は保険者として、介護支援専門員の資質向上を図りながら、ケアプラン作成における指導・助言を継続的に実施していきます。

(3) 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もとに、保健・医療・福祉の専門家で構成された認定審査会で審査判定が行われています。認定審査会には複数の合議体があるため、各合議体で共通認識をもって審査判定を行うことが重要であり、合議体の審査判定が公正で公平となるよう、今後とも、合議体の議長会を定期的を開催するなど、共通認識の確立と審査判定の平準化を図ります。

合議体での審査判定にあ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、行政と民間委託業者双方の調査員研修を充実し資質の向上を図ります。主治医意見書については、適切な記載について、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、認定者やその家族に対しては、今後も求めに応じて、審査会資料および審査会会議録を情報提供します。

(4) その他の取組み

保険給付の動向などを的確に把握するとともに、国民健康保険団体連合会の適正化システムの活用などで保険給付の適正化を進めていきます。また、都の介護保険給付適正化プログラムの一環としての給付費通知を実施し、サービス内容の適正化を図っていきます。

2 介護サービスの質の向上に向けた取組み

(1) 介護支援専門員の育成

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うえでケアプラン（居宅サービス計画）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、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。

区としては、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実施し、介護支援専門員の全体的な質の向上と研修体系の中核を担うための人材育成に努めています。今後も、主任介護支援専門員^{*}を中心とした主体的な研修体系の確立を目指し、実務経験年数別の研修を実施していきます。

また、介護支援専門員自らが質の向上を図れるよう、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あり方を検討していきます。

地域包括支援センター^{*}の主任介護支援専門員^{*}による介護支援専門員への適切な助言・援助・指導により、包括的・継続的マネジメントに向けた資質の向上や業務内容の充実を図ることをはじめ、地区連絡会の開催などを通して地域における介護支援専門員ネットワークの形成支援を図ります。

(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、質の高い介護サービス従事者の確保が欠かせません。

これまで、指定居宅介護事業者目黒区連絡会において、研修や講演会などが行われるとともに、区との連絡、調整が行われています。今後も、人材育成の場としても有効に機能するよう支援していきます。

また、事業者連絡会や事業者連絡会に設置されている分科会の中で、コミュニケーション能力や相談技術をはじめ、介護支援専門員をはじめとする各専門職に求められる知識および技術の修得・向上を目的とした研修・講演会等の実施を支援するとともに、今後も事業者連絡会の充実に向けた支援を行っていきます。

更に、自らが自主的に研修を行うことが困難な小規模事業所等への支援を強化します。

(3) 地域密着型サービスの質の向上に向けた取組み

平成19年度に介護保険課に事業者指導係が設置されて以来、地域密着型事業所に対して毎年実地指導を行っています。指導を毎年実施するにあたり、事業所のサービスの質の向上に資するよう、前年度に改善すべき点として指摘した事項について、実際の改善状況を確認のうえ、評価や指導助言を行っています。また、介護保険法で定める認知症グループホーム等に義務付けられている運営推進会議の開催にあたり、必要に応じて会議に出席し、情報提供なども行っています。さらに、地域密着型事業所の事業者連絡会を設置し、事業者同士および区と事業者間の意見交換・情報交換等を行っています。

地域密着型については、創設されて間もないサービスであることから、事業者が一層のサービスの質の向上を図るため、区は事業者の意向なども踏まえて、可能な限りきめ細かく対応していきます。

(4) 介護サービスの評価

東京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。

3 関係機関との連携

(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、介護支援専門員およ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、介護支援専門員およ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、意見交換やケアカンファレンスなどの事例検討等が活発に行われるよう支援していきます。

(2) 事業者間の連携

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つくるためには、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。

このため、現在、事業者主体で運営している指定居宅介護事業者目黒区連絡会において、意見交換や情報交換等を積極的に促すとともに、分科会の合同開催などの支援を通して分科会（サービス）間の連携強化を支援していきます。

(3) 権利擁護のための連携

認知症高齢者・知的障害者・精神障害者などで判断能力の不十分なかたのために、平成15年6月、目黒区社会福祉協議会が権利擁護センター「めぐろ」を設置し、日常生活自立支援事業（地域福祉権利擁護事業）や成年後見制度の利用支援事業等を通して支援を行っています。

今後も、弁護士、司法書士、医師等の専門家が連携して親族後見人へのサポート等を行っている成年後見ネットワークの活動をより充実させるため、区として権利擁護センター「めぐろ」を支援していきます。

4 被保険者を保護するための取組み

(1) 苦情対応体制の強化

介護サービスの提供に伴うサービス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す。サービス提供事業者には、サービスの質の向上のため、これら利用者の声を有効に活用することが求められています。

サービス提供事業者には、サービス利用者およびその家族等からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、苦情の受付窓口の設置が義務づけられています。

苦情に関しては、解決に向けた事業者自らの努力が必要ですが、対応が困難な場合は、利用者保護の観点から、区は、国民健康保険団体連合会等関係機関と連携するとともに、寄せられた苦情の適切な把握・分析を行い、必要に応じて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。

また、第三者の立場で保健福祉サービスに関する苦情や不満に対応する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、事業者に直接苦情を言いにくい利用者が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) 利用者への情報提供

介護保険を「利用者本位」の制度として、多くの区民が活用するには、適正な契約の普及を図り、介護サービス利用者が自分のニーズに合った事業者を選択できることが重要であり、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さまざまな情報を提供しています。また、指定居宅介護事業者目黒区連絡会の監修による「介護サービス事業者ガイドブック」の発行にあたり、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り組みを踏まえながら、情報提供体制の一層の充実に努めていきます。

また、要介護高齢者が在宅で生活していくうえで、福祉用具の利用は重要な役割を果たしています。そのため、利用者への福祉用具についての普及啓発を図ることと同時に、利用者からの確かな情報提供を求められる事業者が福祉用具についての専門知識等を習得できる機会の確保などを通して、利用者が身体状況の変化に対応した福祉用具を効果的に使用できるよう努めていきます。

(3) 低所得者等への対応

高齢者の増加に伴って介護サービスの利用者数も増加していることから、給付費用の増額は避けられない状況にあります。こうした中、低所得者への配慮は、誰もが介護保険制度を利用できるようにするためにも、また介護保険制度の適切な運営、維持をしていくうえでも不可欠です。このことから、区では特に生活が困窮しているかたに対して、介護保険料の区独自減額制度および介護サービス利用料の軽減措置を実施してきました。

第5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。

第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およ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、今後の高齢者数や生活スタイルの変化に対応し、将来を見据えた財政運営が強く求められています。

そのため、現在98%近い第1号被保険者収納率を引き続き維持できるよう、滞納者には納付の働きかけを進めていくとともに、低所得者への負担軽減制度を維持し、滞納者の出現を抑えます。

保険料については、被保険者の負担が過重とならないよう、被保険者それぞれの能力に応じた負担のあり方について、国や都の動向を見据えながら適正な設定に努めます。

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施策の展開が求められることから、保健と福祉の連携を図りながら介護予防に資する地域支援事業の取組みを進めます。

2 国や都への要望

低所得者対策をはじめ、介護人材不足対策、大都市に見られる固有の課題等への対策等、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、事業者や区民と必要な連携を図り、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。