

## 第8章 安心してサービスを利用できるように

安心してサービスを利用するためには、必要なサービスを過不足なく使える適切な要介護認定と、質の高いサービスを適正に提供する事業者および介護職員等の確保が重要となります。そのため、給付の適正化を図ると同時に、介護職員等の育成および確保・定着を図る必要があります。

### 1 給付の適正化

#### 目 標

給付の適正化を推進します

#### (1) 現 状

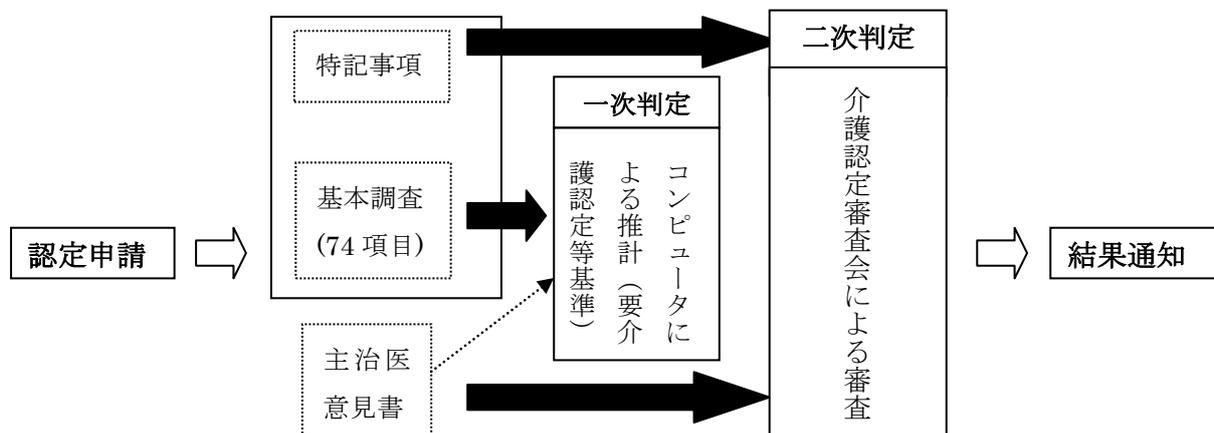
##### ① 認定調査・認定審査会の適正化

介護サービスを受けるためには、横須賀市に要介護認定の申請が必要です。

要介護認定とは介護サービスの必要度（どれくらい、介護サービスを提供する必要があるか）を判定するものです。要介護認定は、介護サービスの給付額に結びつくことから、その基準については全国一律に客観的に定めています。

介護サービスの必要度の判定は、客観的で公平な判定を行うため、保健・医療・福祉の学識経験者により構成する介護認定審査会で、基本調査等のコンピュータ判定の結果（一次判定）と調査の特記事項、主治医意見書により審査・判定（二次判定）を行っています。

審査・判定結果に従って認定し、認定結果通知と新しい被保険者証を送付します。



ア 認定調査の適正化

新規申請の調査については原則市の職員が行い、一部は認定調査のみを専門に行う事務受託法人に委託しています。変更申請については、市の職員が行い、更新申請は事務受託法人への委託割合を増やしています。

民間事業者に委託している調査票については、全件調査票の点検を行い、必要に応じて指導を行っています。また、そのほかに民間事業者への指導として、調査方法の解説冊子を配布し、調査基準の解釈と特記事項の書き方等についての研修会を開催しています。

イ 認定審査会の適正化

事務局となる市職員は、主治医意見書や調査内容の説明におけるポイントやタイミング等の学習会を開催し、それらの共有化を図っています。認定審査会開催前に、主治医意見書と調査票の整合性を確認し、審査会が円滑に行えるよう準備しています。

② ケアマネジメントの適切化

利用者が自宅で生活するために必要なサービスを組み立てていくケアマネジメントが適切であることは、利用者の望む生活の実現であり、また、適正なサービス提供につながるため、ケアプランを作成するケアマネジャーの支援を行っています。

ア 新任ケアマネジャー研修

ケアマネジャーは、家族、地域、NPOなどによる、介護保険制度以外のサービスや支援も考慮しながらケアプランを組み立てていく必要があります。しかし、新任のケアマネジャー等は基本的知識を備えているものの、地域性の高い市独自のサービスや実務において必要な知識を獲得する機会は少なく、適切な支援が提供できないことが考えられます。

そこで、新任ケアマネジャーおよび研修を希望する現任ケアマネジャーを対象に、横須賀市内において、実務に必要な基礎知識、技術等を修得する研修を実施しています。

イ ケアプランの点検

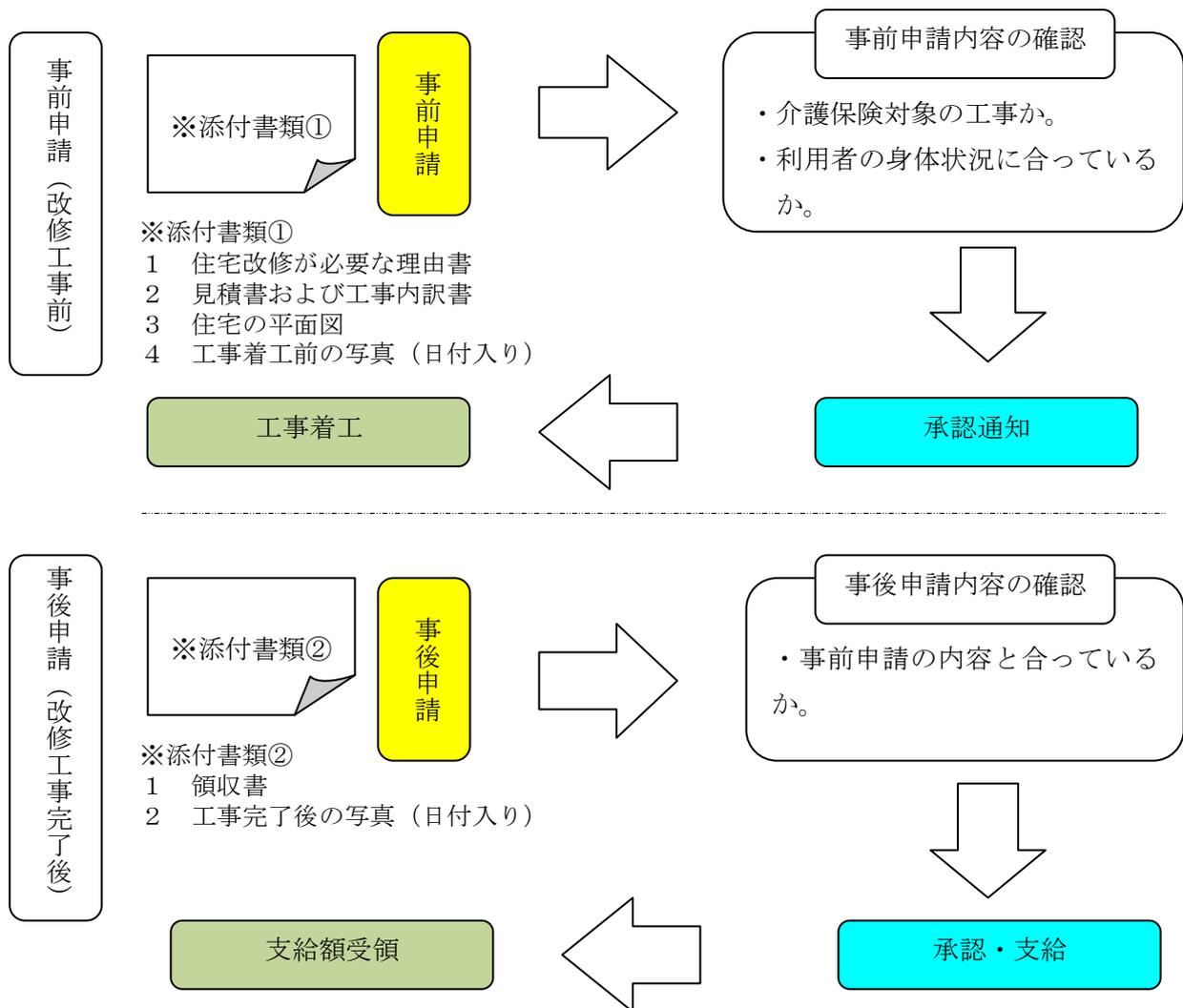
横須賀市内の居宅介護支援事業所を訪問し、ケアマネジャーが作成するケアプランが自立支援に資する適切なケアプランになっているかを、ケース記録等を基に、心身の状況・家族関係を含む環境等も踏まえた上で、ケアマネジャーとともに検証と確認作業を実施し、適切なサービス提供の推進に努めています。

### ③ 住宅改修の適正化

#### ア 住宅改修の点検

介護保険住宅改修費の支給に当たっては、被保険者の心身の状況および日常生活上の動線、住宅の状況、福祉用具の導入状況等を総合的に勘案し、ケアマネジャー等が必要と判断した適切な工事内容となるよう、工事前に写真、平面図、住宅改修が必要な理由書、見積書等による審査を実施します。

また、基本的には書面による審査を中心に行っていますが、工事の前後において、申請に疑義が生じた場合は現地調査を実施しています。



#### イ 介護保険住宅改修研修会の開催

平成14年11月から一時的な利用者負担の軽減等を目的に、介護保険住宅改修費の受領委任払い制度を実施しています。

また、登録業者と住宅改修の必要理由書を作成するケアマネジャーを対象に、介護保険制度における住宅改修にかかる知識の確認と習得により適正な工事が行われるよう研修会を実施しています。

#### ④ 軽度者への福祉用具貸与

過度に福祉用具を提供することにより、自立支援の機会を阻害することがないよう、医師の所見やサービス担当者会議の記録をもとに確認しています。

また、市に確認を求めないまま、軽度者へ審査対象種目をレンタルしていたケアマネジャーに対して、指導をしています。

#### ○福祉用具の種目

	福祉用具の種目	軽度者の範囲
審査対象種目	車いす・車椅子付属品・特殊寝台・特殊寝台付属品・床ずれ防止用具・体位変換器・認知症老人徘徊感知閾知機器・移動用リフト	要支援1・2 要介護1
	自動排泄処理装置	要支援1・2 要介護1・2・3
審査対象外種目	手すり・スロープ・歩行器・歩行補助つえ	

#### ⑤ 医療情報との突合、縦覧点検

国民健康保険団体連合会（国保連合会）の給付実績をもとに、介護保険と医療保険を重複請求している事業者がないか確認作業をするとともに、疑義のある事業者については、文書照会やヒアリング等を行い、必要に応じて返還請求を行っています。

##### ア 医療情報との突合の主なもの

- ・入院中に居宅サービスが算定されたもの。
- ・入院日数と介護保険サービス実日数の合計が1月を超えているもの。

##### イ 縦覧点検の主なもの

- ・ケアマネジャーから給付管理票の提出があり、サービス計画費が審査決定されているが、サービス事業者から請求がないもの。
- ・介護保険施設入所中の利用者が居宅サービスを利用した（ショートステイと通所介護サービスを同日に利用）もの。

#### ⑥ 介護給付費通知の送付

利用者に対して、実際に事業者に払われている金額を再確認し、請求誤りや不正請求等を自ら発見し、適正なサービス利用を促すために、サービス事業者名、保険請求額、利用者負担額等の介護給付費に関する情報について利用者個人あてに通知する取り組みを実施しています。

また、介護給付費通知と合わせて、対象とした介護保険サービスについてのパンフレットを同封し、制度の周知を図っています。

### ⑦ 介護保険事業者に対する指導

事業者が設置する事業所または施設において実地指導を行い、サービス提供状況および環境状況を確認するとともに、報酬請求の根拠となるサービス計画、サービス提供記録、請求書等の文書その他の物件の提出を求め、質問および照会を介して運営基準等を遵守した適切な報酬請求であるかを確認しています。

また、事業者の関係職員を対象とした講習会形式の集団指導を実施し、運営基準等の遵守および適正な報酬請求等に関する指導を行っています。

## (2) 課題

### ① 認定審査会議

申請から30日以内に認定結果を出すことが介護保険法で定められていることから、遅れないように、申請者への受診の依頼、審査書類の回収を早められるよう工夫を重ねる必要があります。

さらにそれぞれの審査会が一次判定結果を変更する場合、判断基準について標準化を図る必要があります。

### ② ケアプランの点検

ケアプランの点検では、自立に向けて、あるいはその人が望む生活を実現するために必要かつ適切な分量の支援・介護が行き届くためのアセスメント（課題抽出）についての指導をしてきました。

また、ケアプランを作成する際は、介護保険サービスだけではなく、保健福祉サービスまたは福祉サービス、当該地域の住民によるサービス等の利用を含めてケアプランを作成するよう助言してきましたが、点検後の検証がまだ実施できていません。今後は、ケアプラン点検実施後の効果の状況を検証する必要があります。

### ③ 医療情報との突合、縦覧点検

国保連合会の給付実績を活用した返還請求等は、不適正なサービスの発見につながるため、点検項目を増やしていく必要があります。

### ④ 事業者に対する指導

運営基準および人員基準等の違反が判明した場合や報酬請求における加算要件を満たしていない場合は、報酬の減算または返還が生じることがありますが、その原因は新規に参入する事業者の介護保険制度に関する理解不足等であることが多いことから、法令の遵守の徹底と介護保険制度に関する知識の習得に関する指導および支援が必要です。

### (3) 施策の展開

#### ① 認定審査会議の開催

申請者に対して、認定結果を早く出せるよう、速やかな医療機関等の受診を促すとともに、医療機関等に対しては、定期的な連絡によって、主治医意見書の早期提出の協力を得るための方法などを検討します。

また、認定審査会委員・認定調査員の研修を行うとともに、認定審査会が、一次判定結果を見直す場合の判断の指標を整理するための検討をしていきます。

#### ② ケアマネジメントの適切化

##### ア スキルアップ研修

ケアプラン点検では、ケアプランを作成する際のアセスメント（課題抽出）には、利用者が望む生活はどのようなものか、どのような背景からきているのかを、潜在的なものも含めて多面的に捉えることが重要であると説明してきました。

しかし、対話形式でのアドバイスだけでは、伝えたイメージを実際のケアプランに落とし込むことが難しいため、実践的な研修が必要です。そこで、横須賀市居宅介護支援事業所連絡協議会の協力を得てスキルアップ研修を実施します。内容としては、事例を基に、課題抽出方法とその重要性についてグループワークで学んでいくものになっています。

これにより、利用者の最適なケアプランが作成されるものと期待しています。

##### イ ケアプラン点検（集団検討会）

効果検証のため、ケアプラン点検後の修正したケアプランについて、提出による確認を実施します。一事業者につき1プランについて点検項目を設け、できていることでないことを助言することとしています。

また、併せて、全ての個人情報等を隠した上で、良いプランと悪いプランについて、ケアマネジャーを集めて検証会を開催します。これは、他者が作成したケアプランを見ることが出来ないケアマネジャーにとっては、有効です。

##### ウ ケアプラン点検

適正なサービス提供の実現に向けて、ケアマネジャーの資質を向上させるため、引き続きケアプラン点検を実施します。なお、今後は対話形式によるケアプラン点検の良さを活かしつつ、質の高いより効果的なケアプラン点検が実施できるよう、国保連合会から提供されるケアプラン分析システムを活用し、市内の居宅介護支援事業所の傾向を踏まえた点検を実施します。

<具体例>

- |                                                                                                                                                                                                     |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>○集合住宅の併設事業への点検</li><li>○区分支給限度基準額に占める計画単位数の割合が高い事業者への点検</li><li>○ケアマネジャー1人あたりの担当件数が著しく多い事業者への点検</li><li>○事業者で作成されるケアプランにおけるサービス種類に著しい偏りが疑われる事業者への点検</li></ul> | 等 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|

③ 医療情報との突合、縦覧点検

国保連合会にその他の点検項目を増やすよう要求します。

また、適正化システムの情報を利用して点検できるものを独自に増やして給付適正化を目指します。

④ 事業者に対する指導

ア 介護保険事業者に対する指導等

各種事業者で構成する連絡協議会等や個別に開催される研修会等に参加し、介護保険制度に関する情報の提供や交換を行い、適切なサービス提供に向けた指導および支援を行います。

また、指定申請受付時において、法令の遵守の徹底と、適正な介護報酬請求を行うよう指導を行います。

イ 実地指導および集団指導の実施

事業者により適正なサービスが提供されるよう、年度ごとに各種サービスを提供する事業者が抱える課題を抽出したうえで、その課題に応じた指導方針等を策定し、事業者に対する指導を計画的に実施します。

ウ 監査の実施

運営基準や人員基準等の違反や利用者に対する不適切なサービス提供等を原因とする不正請求等が発覚した場合は、事業者に対し、指定の取消しを含む厳正な処分を行い、再発防止を図るとともに、適正なサービス提供の確保に努めます。

エ 苦情相談体制による事業者指導等

利用者および家族からの苦情相談に当たっては、苦情相談を受け付けた職員が的確かつ迅速な対応ができるよう体制を整備するとともに、事業者の不正や不適切な対応の疑いが認められる場合は、必要に応じて実地指導又は監査を実施します。

## 2 人材確保と定着促進

今後、高齢者の中でも75歳以上の人が増加することなどにより、介護が必要な人が大幅に増加すると見込まれています。

このため、全国で必要な介護職員は、平成24年（2012年）の約149万人から平成37年（2025年）には237万人～249万人と、1年平均6.8万人～7.7万人が新たに必要となると推計されています。

しかし、厚生労働省によると、平成26年6月の全国の有効求人倍率は1.10倍と22年ぶりの高水準となった中で、介護職は2.04倍と求人数が求職者数の2倍以上になっています。さらに、平成25年度の介護職員の離職率は16.6%と産業全体の平均14.8%と比べて1.8ポイントも高く、このままでは、地域包括ケアシステムの構築に不可欠な介護職員は大幅に不足してしまいます。

また、介護保険制度の持続可能な人員体制を確保する観点から、量的な確保に加えて、質的な確保と働きがいのある職場を確保するための環境整備も必要になってきます。今後、多くの人に介護職として就業してもらうためにも、介護職員のさらなる処遇改善と職員の働きぶりを広く知ってもらい、イメージアップを図って社会的・経済的評価を高め、介護職の魅力が再認識されるようにすることが重要です。

生産年齢人口の減少や他業種への人材流出も懸念される中、若者や学生に魅力ある業界に転換を図るとともに、女性や中高年齢層の潜在的な働き手の活用が求められています。

### 目 標

介護人材を確保し、職場での定着を促進します

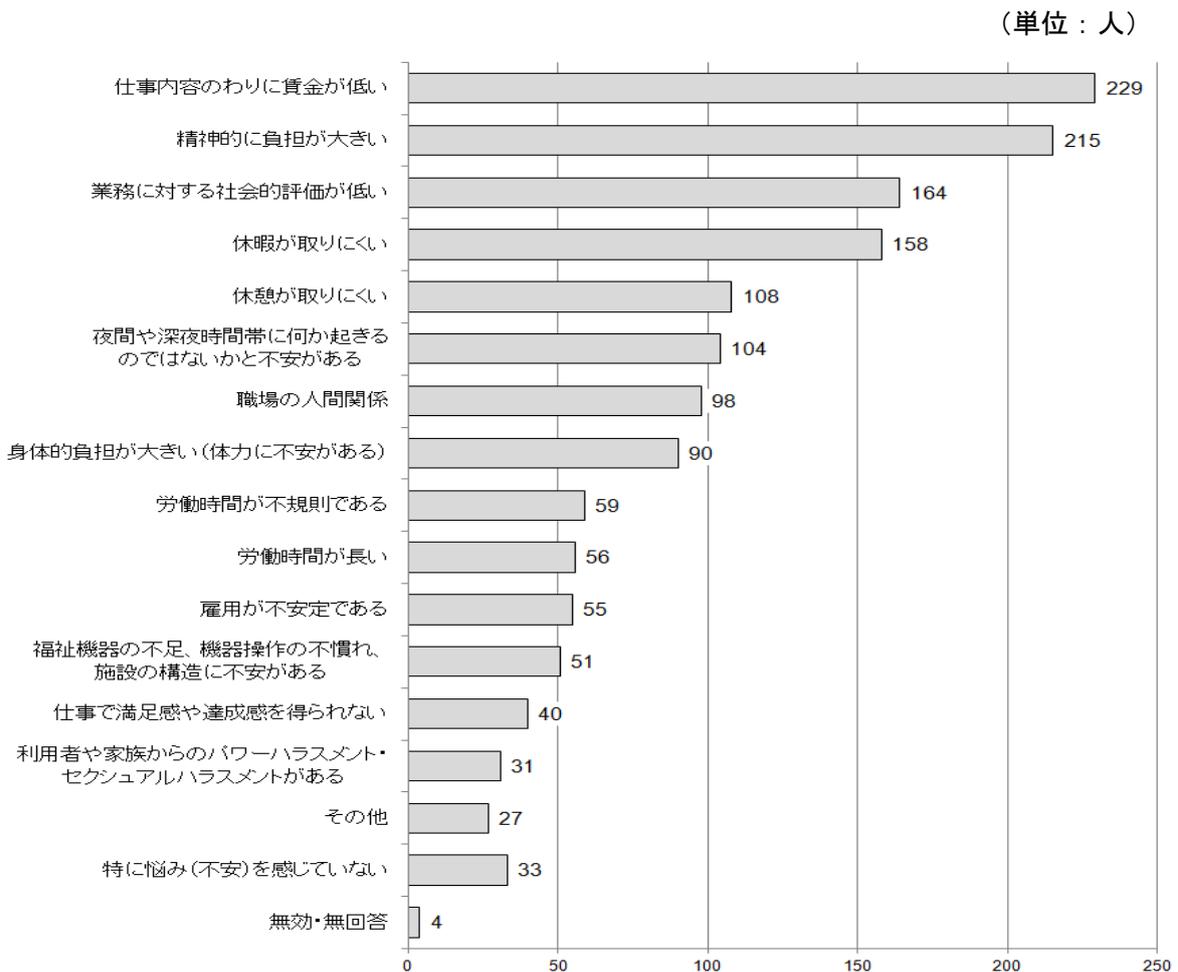
### (1) 現 状

#### ① 職場に対する不安要因

平成26年1月に本市が市内介護事業所に正規職員として就業している人を対象に実施した介護従事者アンケート調査によると、介護職員の不安や悩みで最も多いのは賃金水準の低さで、次いで精神的負担の大きさ、社会的評価の低さ、休暇の取りにくさの順で回答がありました。また、結婚して家族を養っていけるかどうかを心配する声もありました。

介護職員の確保については、アンケート結果同様、賃金水準の低さが新聞等で大きく取り上げられていますが、労働環境や処遇の改善の視点からの対策に加えて、介護職員が受けたいと考える研修機会の確保や、将来のキャリアアップについても総合的に考えていく必要があります。

図表125 課題や悩み（複数回答）



資料:介護従事者アンケート結果より作成(回答者数460人)

## ② 仕事の満足度

厚生労働省所管の公益財団法人「介護労働安定センター」によると、平成25年度の介護労働実態調査で、介護職員の離職率は前年度比0.4ポイント減の16.6%と2年ぶりに改善しました。

これは、労働時間に希望を反映させるなどの離職防止策の効果が現れたためとみられますが、全産業平均の14.8%(平成24年)よりは高くなっており、とりわけ、常勤労働者の離職率が23.4%と全産業平均の2倍以上になっています。

介護従事者アンケート調査によると、仕事の内容・やりがい、職場の環境には満足しているものの、賃金、人事評価、福利厚生については、不満が多くなっています。

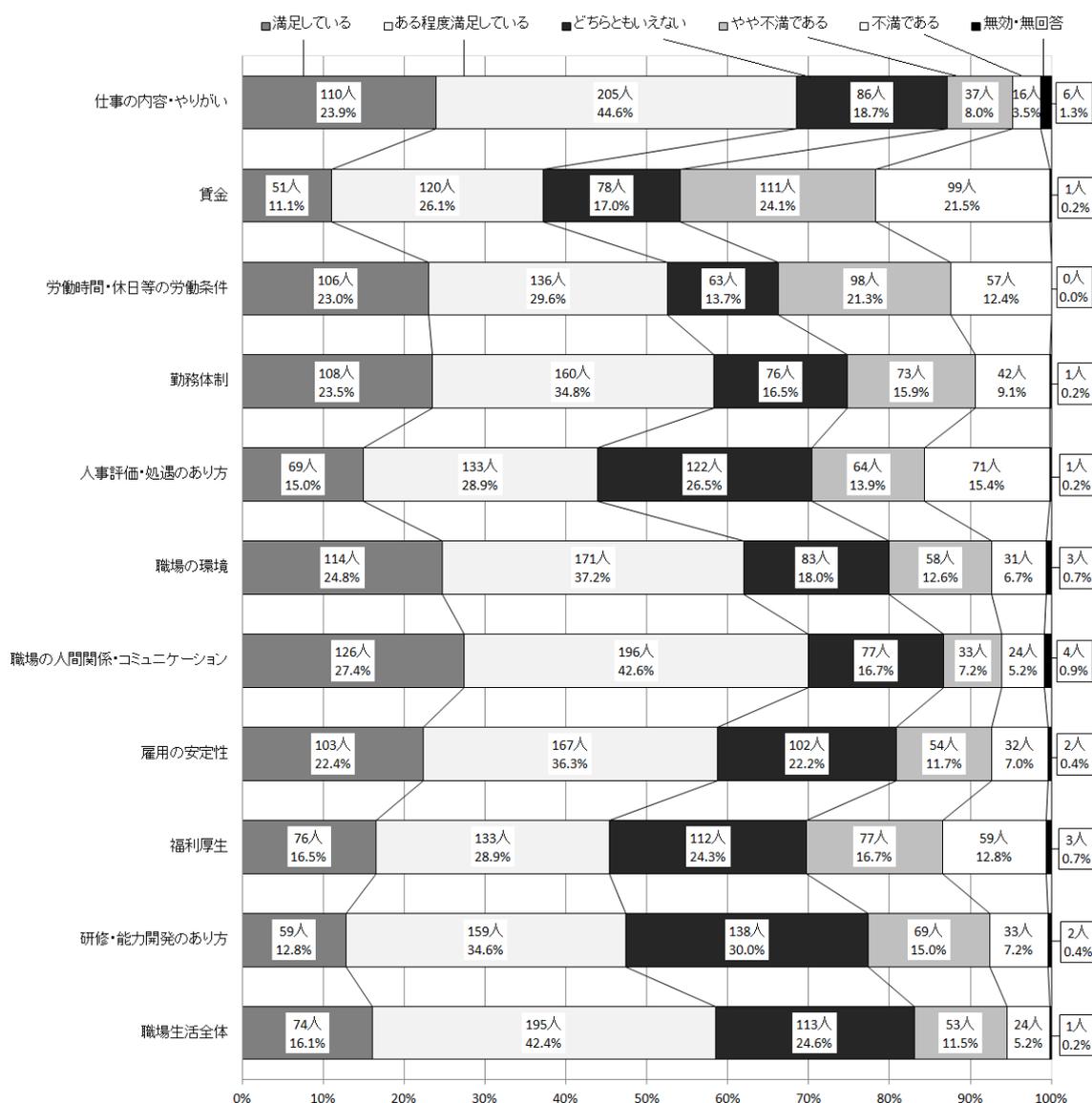
また、厚生労働省の平成25年賃金構造基本統計調査結果によると、初任給が全産業平均と比べて月額で約1万円安いことや平均勤続年数が短い傾向にあることから、賃金水準が低くなっていると考えられます。

介護職員の処遇改善については、平成21年度の報酬改定において、介護報酬の3%引き上げが全国的に実施されるとともに、平成21年10月からは、介護報酬とは別枠で、介護職員の給料を月額1.5万円引き上げる介護職員処遇改善交付金が事業所・施設へ交付され、給与・賃金の改善が図られました。

さらに、平成24年度の介護報酬改定において、交付金が介護報酬に組み込まれ、介護職員処遇改善加算として実施されています。

なお、平成26年6月には、介護職員処遇改善法が成立し、さらなる介護職員の処遇改善につながる施策として、職員の資質向上に取り組む事業者の評価が反映されています。

図表126 現在の仕事の満足度



資料：介護従事者アンケート結果より作成（回答者数460人）

### ③ 市の取り組み

本市では、働きやすい職場づくりによる介護職員の離職防止の観点から、職場リーダーの育成と職員間のコミュニケーション能力の向上を目指し、平成21年度から市内にある介護事業所の中堅職員を対象に研修を行い、介護人材を育成しています。

また、出産・育児等で離職した介護職員の復職を支援するため、介護施設内の保育施設設置に対して、国の財源を基にした補助金を交付して、市内3カ所の特別養護老人ホーム等に保育施設ができました。自主的に設置を行う施設も増えていますが、市としては、この補助金を活用しながら、復職の支援に取り組んでいます。

#### ア OJT（職場内研修）リーダー養成研修

特別養護老人ホーム、介護老人保健施設の職員を対象に、職場のリーダーとして必要な基本的コミュニケーション能力に加え、課題解決能力、会議や職場内研修の進め方に関する能力の向上を図っています。

受講者は、研修終了後に各施設において職場内研修を企画、実践することとしています。受講者による職場内研修が実施されることで、既に受講した人と協働して各職場の職員全体のレベルアップを図ると共に職場の風通しをより良くして職員の離職を防止することも目的としています。

#### イ コミュニケーション研修

特別養護老人ホーム、介護老人保健施設、認知症高齢者グループホーム、小規模多機能型居宅介護事業所の職員を対象にサービス利用者とその家族に対する接遇能力と、職場内の円滑なコミュニケーションのための対話・対人能力の向上を図っています。

## (2) 課題

### ① 離職を防ぐ環境づくり

賃金水準の問題の背景には、初任給が低いことに加えて雇用期間が短いことがあります。安定した質の高いケアを確保するため、介護分野で働く人たちが意欲とやりがいを感じ、誇りを持って長く働き続けることができるよう、相談窓口の設置などにより職員の精神的負担を軽減し、さらに社会的評価を高めることなどにより、雇用の安定化と介護職員の処遇改善とを図る環境づくりを事業者に促す必要があります。

特に訪問介護員（ホームヘルパー）の給与水準は低くなっており、賃金を引き上げる努力が必要になっています。給与水準を引き上げるためには、ホームヘルパー自身が、研修の受講などにより資質を向上し、やりがいを持って働くことが重要になります。

## ② 働く人に選ばれる業界への転換

介護施設・事業所において、介護職員や看護職員の確保に苦心している状況があります。介護施設・事業所の経営者の意識改革や多様な人材の活用により、経営力、採用力の向上を図る必要があります。

また、求人に当たって、学生などに施設の経営理念や賃金体系、福利厚生などの状況を直接説明できる機会や場も必要です。

さらに、市内の介護施設には、EPA（経済連携協定）に基づき、インドネシアなど外国から受け入れたところもありますが、日本で働くことを希望する外国人も多いことから、今後、外国人の介護人材の受け入れを検討していく必要もあります。

## ③ 人材育成支援

学校等の教育機関をはじめ地域全体で介護人材を育み、支える環境を整備する必要があります。

また、事業所外での研修会の開催など、日頃顔を合わせない事業所職員間の情報交換の場の設定も重要です。

# (3) 施策の展開

## ① 離職を防ぐ環境づくり

平成27年度には、平成21年度から26年度のOJTリーダー養成研修受講者を対象に、その後の研修の成果の実践状況等を確認し、参加者同士の横の情報・意見交換を促し、さらなる取り組みを進めるためのフォローアップ研修を開催します。

## ② 働く人に選ばれる業界への転換

平成28年度には、フォローアップ研修の結果を踏まえ、市内の特別養護老人ホーム等の施設長等を対象とした管理職向けマネジメント研修を実施し、働きやすい職場づくりを促します。

また、介護施設・事業所で働く介護職員や看護職員の確保に向けた施策を検討していきます。

## ③ 人材育成支援

研修の受講者や施設の意見を参考に、必要に応じ研修プログラムを調整します。また、各地で実践されているさまざまな人材確保・人材育成支援情報の収集に努めます。

## ④ 国・県への働きかけ

国や県に対し、人材確保や職場への定着に関する施策の実施について働きかけを行い、特に介護職員の処遇改善につながる施策の実施を要望していきます。

図表127 介護施設従事者研修の実績・計画

区 分		第5期実績			第6期計画		
		平成24年度	平成25年度	平成26年度*	平成27年度	平成28年度	平成29年度
特別養護 老人ホーム	OJTリーダー 養成研修	26人	22人	16人	30人	30人	30人
・老人保健 施設	コミュニケー ション研修	25人	22人	16人	30人	30人	30人
地域密着 型事業所	コミュニケー ション研修	28人	29人	30人	30人	30人	30人
過去のOJT リーダー養成 研修受講者	フォローアップ 研修	—	—	—	30人	—	—
施設長等 管理職員	マネジメント 研修	—	—	—	—	30人	—

※平成26年度は見込み

