

第8章 安心してサービスを利用するために

1 介護人材の確保・定着に向けた取り組み

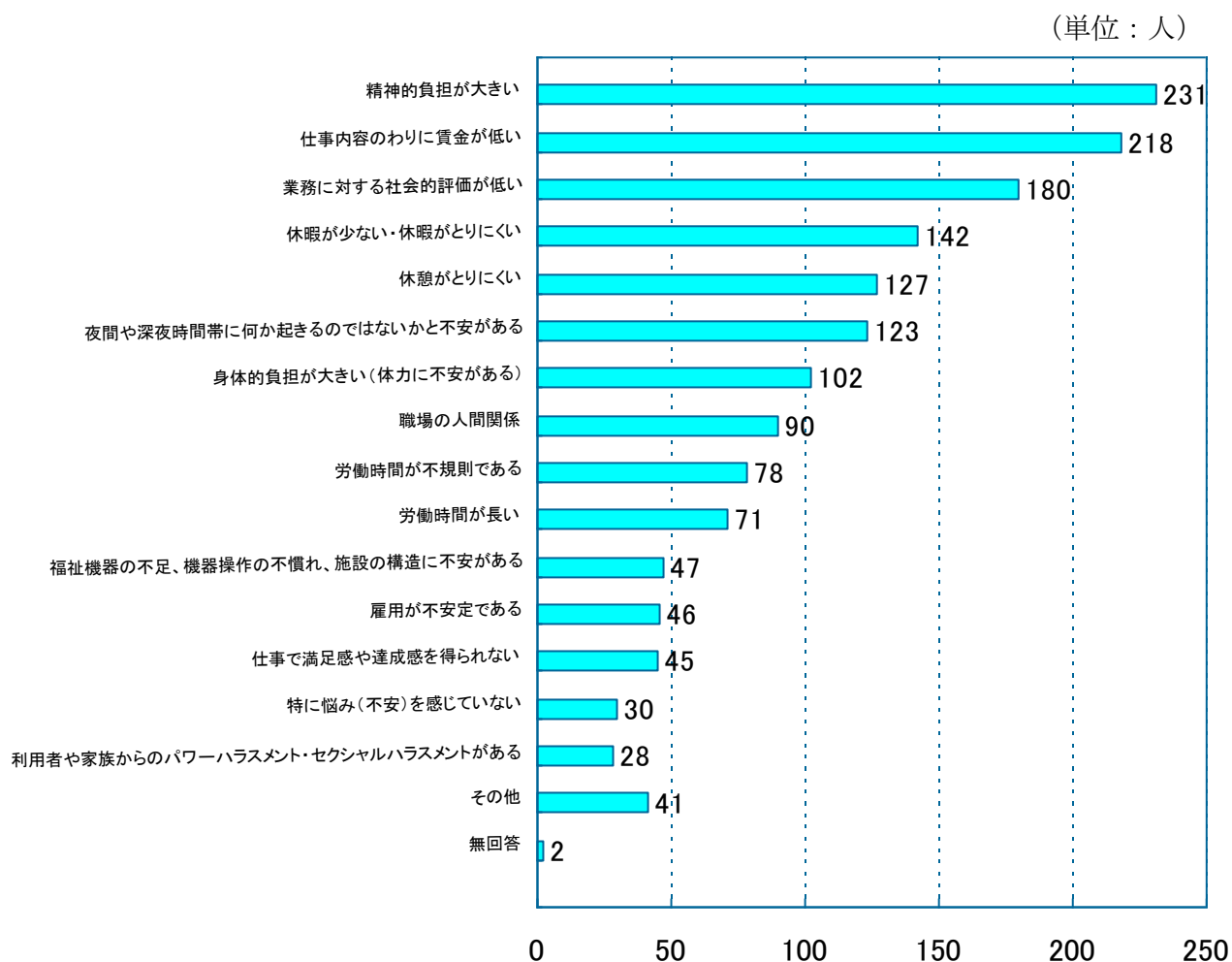
(1) 現状と課題

質の高い安定したサービス供給のためには、働く人が安心して長く勤め続けられる環境が必要ですが、介護分野においては、他産業と比較して離職率が高いことが指摘されています。

この要因として、精神的負担が大きいことと併せて、給与水準が他分野と比較して低水準であること、業務に対する社会的評価が低いことなどが問題として挙げられています。

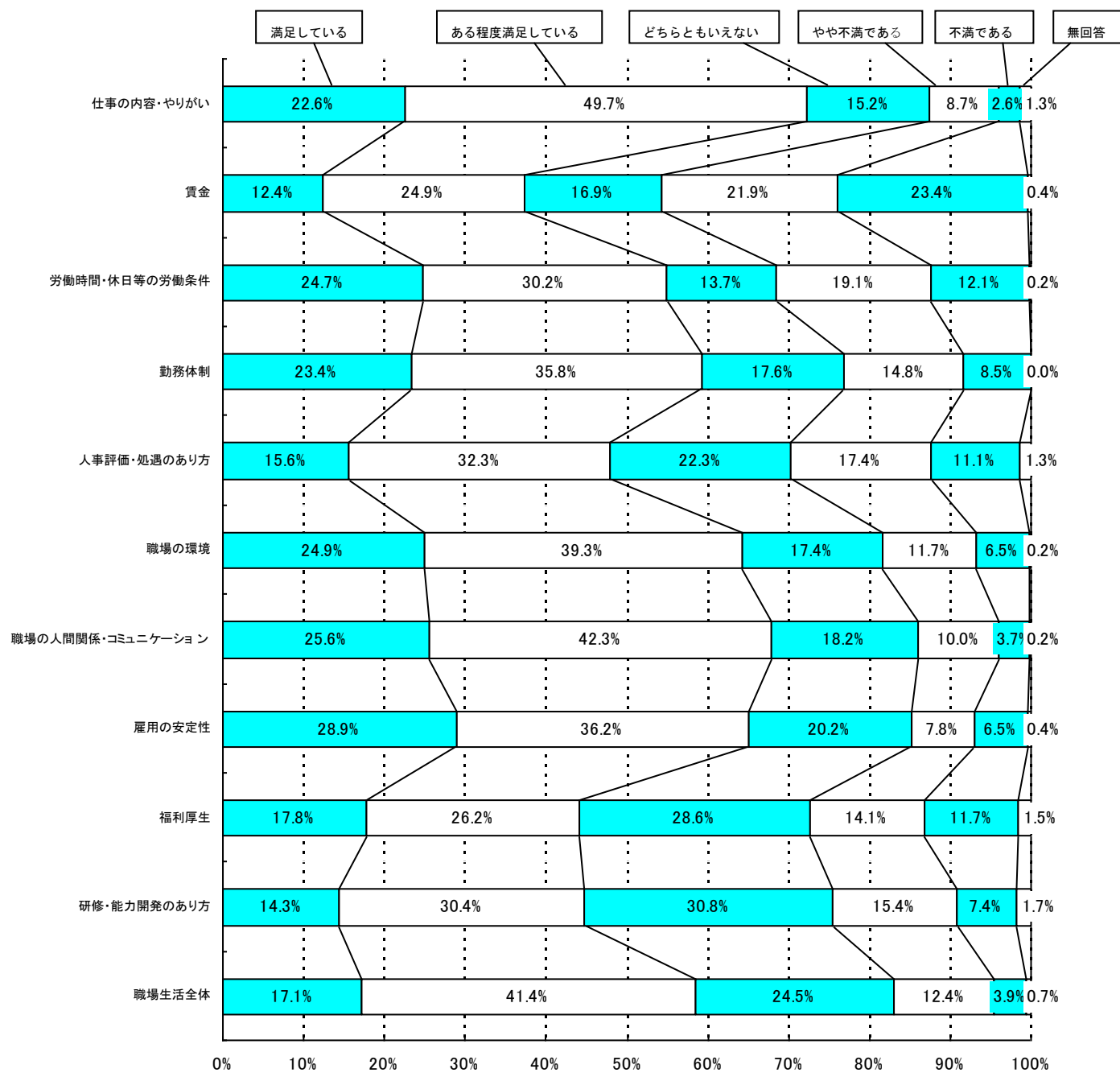
また、平成20年に市内施設の代表者にヒアリングを行った際には、上記の要因以外に職場の人間関係や管理体制の問題による離職が多いという意見が挙げられ、アンケートでも同様の意見が見られました。

図 88 課題や悩み（複数回答）



資料：介護従事者アンケート結果（回答者数 461）

図 89 現在の仕事の満足度



資料：介護従事者アンケート結果（回答者数 461）

給与水準の向上については、全国的な対策として平成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、給与・手当にのみ使用できる、介護職員処遇改善交付金を各事業所・施設へ交付することにより、給与・賃金の改善が図られているところです。

新たな介護人材の確保については、かながわ福祉人材センターが主催する「福祉のしごとフェア」（福祉・介護業界に就職を希望する人と雇用を希望する施設等の合同面接会）の横須賀市内での開催や、ハローワークが主催する「介護就職デイ」（介護分野の面接会）への協力などを行ってきました。

また、職場の人間関係等による離職を防ぎ、風通しよく働きやすい職場づくりを進めるために、平成21年度から、介護施設等人材育成支援事業をスタートさせました。この事業の目的は、各施設や事業所においてリーダーシップを発揮し、職場のまとめ役のキーパーソンとなる人材を育成することであり、施設・事業所の中堅職員を対象とした以下の研修を行っています。

① OJTリーダー養成研修

ア 目的と概要

職場のリーダーとして必要な基本的な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る。

イ 対象施設・事業所

介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）・介護老人保健施設・地域包括支援センターの職員

ウ 研修実績

平成21年度 参加者 26人（3日間1コース）

平成22年度 参加者 25人（3日間1コース）

*OJT・・・職場内で行う、教育・訓練のこと
On-the-Job Training の略

※ 本研修では、受講者は研修終了後に各職場において職場内研修を企画・実施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、各職場の職員全体のレベルアップが図られます。

② コミュニケーション研修

ア 目的と概要

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る。

イ 対象施設・事業所

介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）・介護老人保健施設・地域包括支援センター・認知症対応型共同生活介護事業所（認知症高齢者グループホーム）の職員

ウ 研修実績

平成21年度 参加者 26人（1日間1コース）

平成22年度 参加者 49人（1日間2コース）

※ 研修実施後に行った受講者アンケートでは、受講者の約9割が研修内容に満足し、他の職員に受講を薦めたいと回答しており、今後も同様の研修が望まれていることがうかがえます。

（2）目標

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環境づくりを進めます。

また、職場外研修を実施することで市内で働く人たちの交流を図ります。

（3）施策の展開

① 施設や事業所における職員の実情把握に努めます。

② 施設・事業所の中堅職員を対象とした研修を行っていきます。

実施に当たっては、実施した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の変更を行っていきます。また、受講対象事業所を拡充していきます。

③ 施設長や管理者に対し職場の管理体制や人材育成に対する意識を高めるとともに、事業所内で実施する研修の質の向上を図るため、施設長等を対象とした研修の実施を促し、研修内容や講師の選定に関する助言や研修会場の提供などの支援を行っていきます。

④ 国や県に対し、人材確保や定着に関する施策の実施について必要に応じて働きかけを行います。

2 介護給付適正化の推進

(1) 現状と課題

高齢化が進み介護保険を利用する人が増えることにより、介護給付費は年々増加し、それに比例して保険料も上昇します。

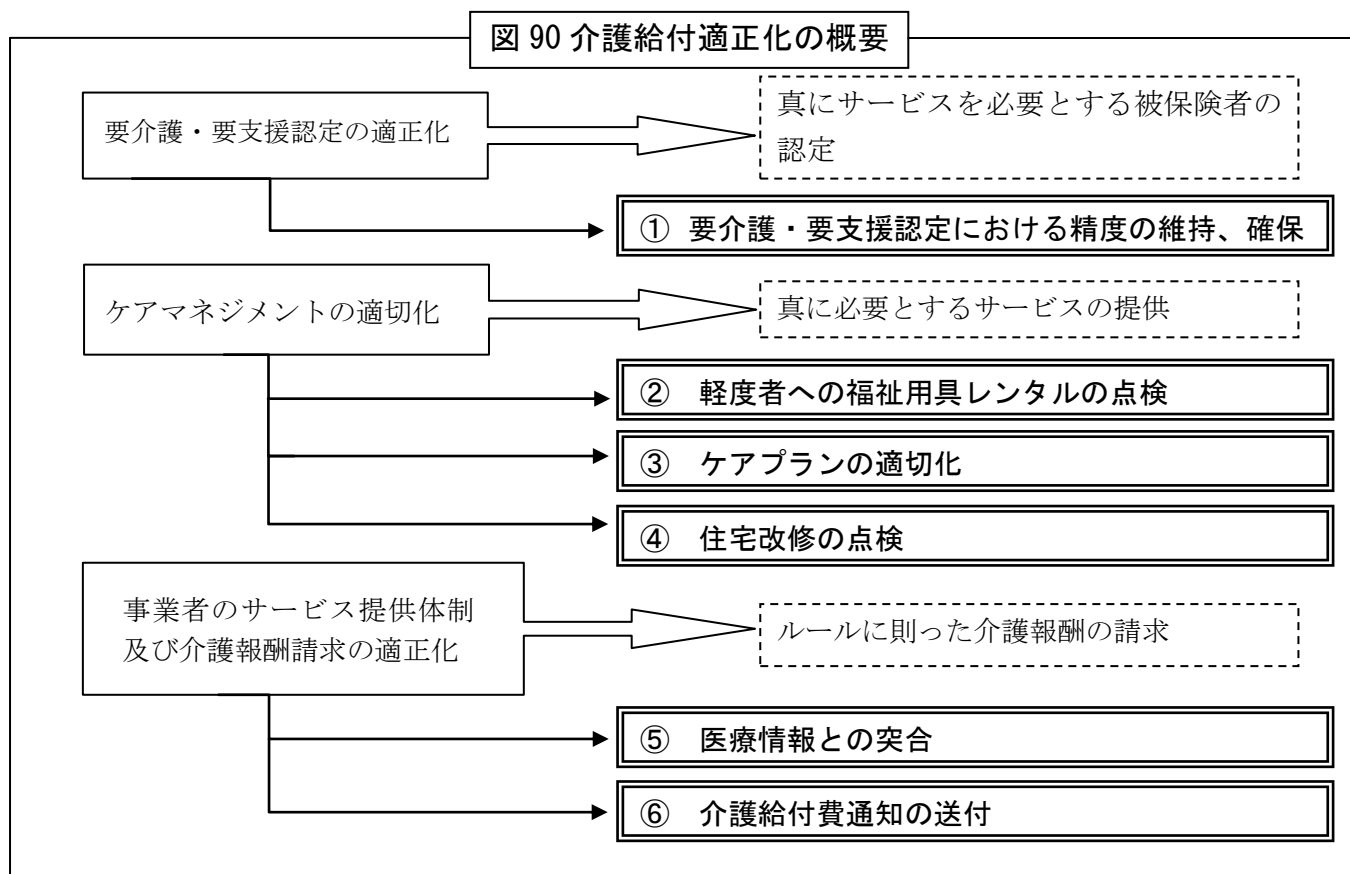
介護保険の費用は市民が負担する介護保険料と税金で賄われていることから、効率的・効果的な保険給付に努めていくことが求められます。

(2) 目標

介護保険制度は社会保険制度であり、40歳以上の被保険者は介護保険料の納付が義務付けられています。利用者の立場から介護サービスを見るだけでなく、介護保険料を納付している被保険者の立場から見ても、納得できる介護サービスの提供となるよう、保険者として不適切な給付を削減し、利用者に対する適切な介護サービスを確保することで、介護保険の信頼を高めます。

(3) 施策の展開

介護給付の適正化では、給付を必要とする受給者を適切に認定した上で、受給者が真に必要とするサービスを事業者がルールに従って適正に供給するよう促すことを基本とし、「要介護・要支援認定の適正化」、「ケアマネジメントの適切化」、「事業者のサービス提供体制及び介護報酬請求の適正化」が3つの要とされています。



① 要介護・要支援認定における精度の維持、確保

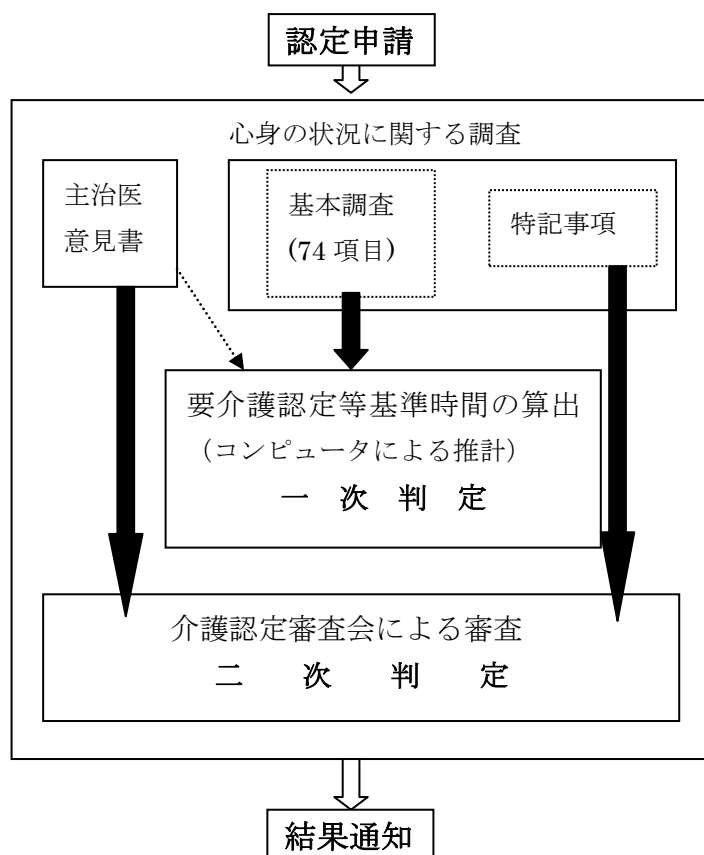
介護サービスを受けるには、まず初めに本市への要介護・要支援認定申請が必要です。

要介護・要支援認定とは介護サービスの必要度（どれ位、介護サービスのニーズがあるか）を判定するものです。要介護・要支援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られています。

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され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・判定結果に従い認定を行い、認定通知と新しい被保険者証を送付します。

図91 要介護・要支援認定申請の流れ



ア 公平、公正な要介護・要支援認定調査

現在、増加する要介護・要支援認定調査を速やかに行う為に、市調査員と指定市町村事務受託法人が認定調査を行うとともに、更新申請については、一部、施設や指定居宅介護支援事業者に認定調査の委託をしています。

このため、認定調査員の一層の資質向上と、要介護・要支援認定における精度を維持、確保する方策として、研修内容の充実を図ります。

年1回以上の認定調査員研修の実施、希望する指定居宅介護支援事業者等への出前研修の実施、認定調査の基本調査だけでは伝えきれない調査対象者の具体的な介護の方法・手間・頻度等を記入する認定調査票の特記事項の記入の手引きを作成して、市内の指定居宅介護支援事業者等へ配布しています。

また、本市調査員が、指定居宅介護支援事業者等から提出された認定調査票の内容のすべてを、調査項目の選択基準と照らし合わせる点検を行い、精度の維持・確保を図っています。

イ 介護認定審査会の公平、公正化

公平、公正な要介護・要支援認定のために介護認定審査会委員の資質向上は不可欠です。県主催の研修会への参加の他に、できる限り多数の委員が参加できるように本市独自の現任委員研修を複数日開催します。審査判定は、5名の委員で構成される合議体で行われていますが、合議体毎の研修会を随時行います。

審査判定業務に係る審査方法及び判定基準の均一化を図るために本市に設置した介護認定審査調整委員会を開催します。

また、介護認定審査会事務局の資質向上のため、厚生労働省や県主催の研修会に参加します。

② 軽度者への福祉用具レンタルの点検

軽度者（要支援1・2、要介護1）がその状態像から見て使用が想定しにくい指定福祉用具（「車いす」、「車いす付属品」、「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機器」、「移動用リフト（つり具の部分を除く）」及び「自動排泄処理装置」）のレンタルについては、認定調査項目（「歩けない」、「寝返りが困難である」等の状態になっていれば介護報酬算定可）によって、介護報酬算定が制限されています。

しかし、疾病等により認定調査項目だけでは判断できない状態像であって、利用が想定される軽度者については、医師の所見をもとに、その人の自立を損なわない適切なケアマネジメントに基づく、指定福祉用具のレンタルが検討されていれば算定が可能となります。

必要だと判断したケアマネジャーは、確認書発行依頼書に文書を添えて市に申請する義務があるため、指定福祉用具をレンタルされている軽度者を抽出し、文書等によりケアマネジメントの有効性について審査を受けているか等の点検を実施します。

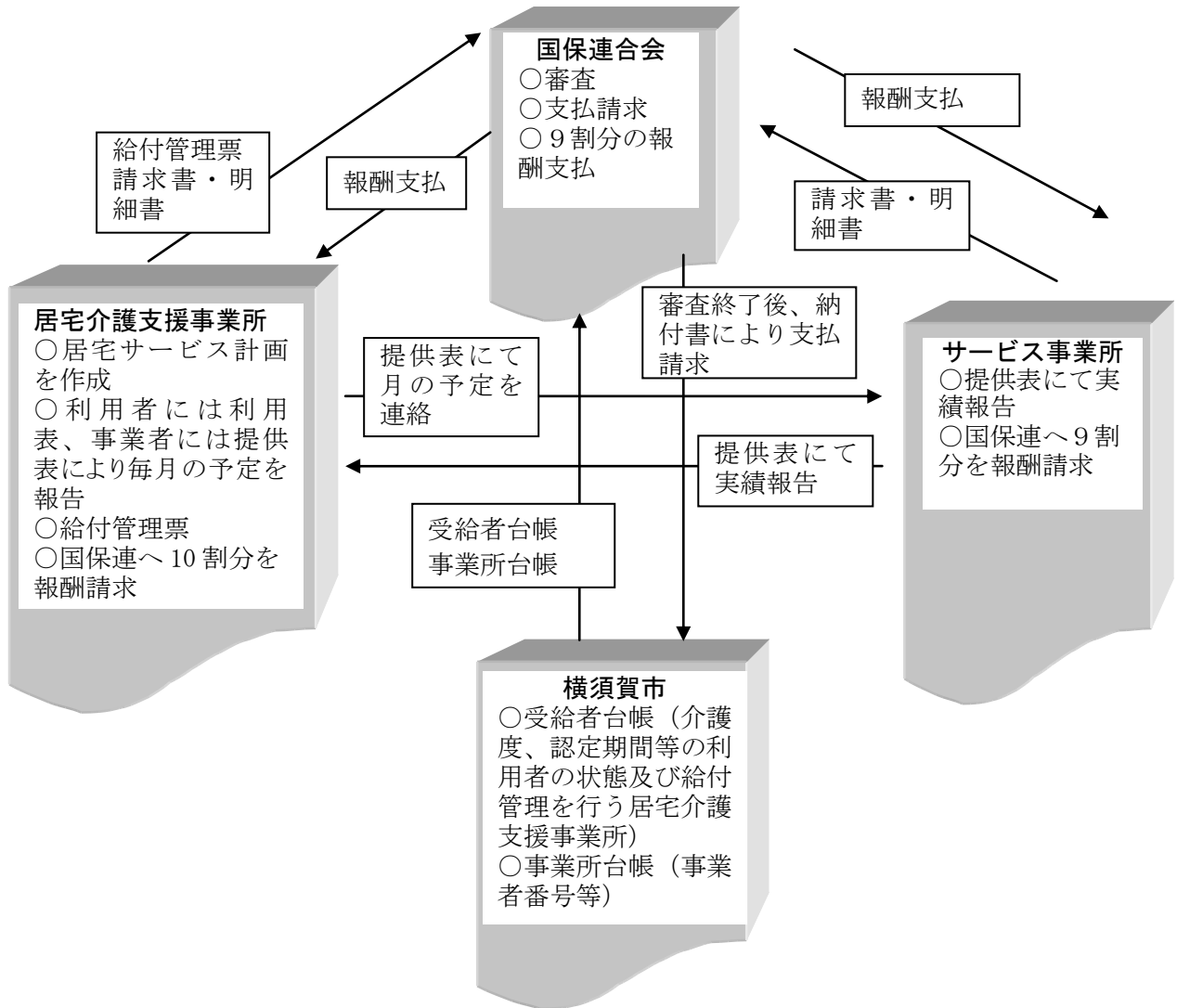
表59 福祉用具の種目

<p>審査を要する種目</p>	<p>車いす及び車いす付属品、 特殊寝台及び特殊寝台付属品、 床ずれ防止用具及び体位変換器、 認知症老人徘徊感知機器、 移動用リフト、自動排泄処理装置</p>	<p>審査を要しない種目</p>	<p>手すり、 スロープ、 歩行器、 歩行補助つえ</p>
-----------------	---	------------------	---

③ ケアプランの適正化

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が、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資質向上を推進します。

図 92 在宅サービスを1割負担の利用料で受ける場合の給付のしくみ



ア 新任ケアマネジャー研修

新任ケアマネジャー及び研修を希望され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、技術等を習得する研修を開催します。

イ ケアプランチェック

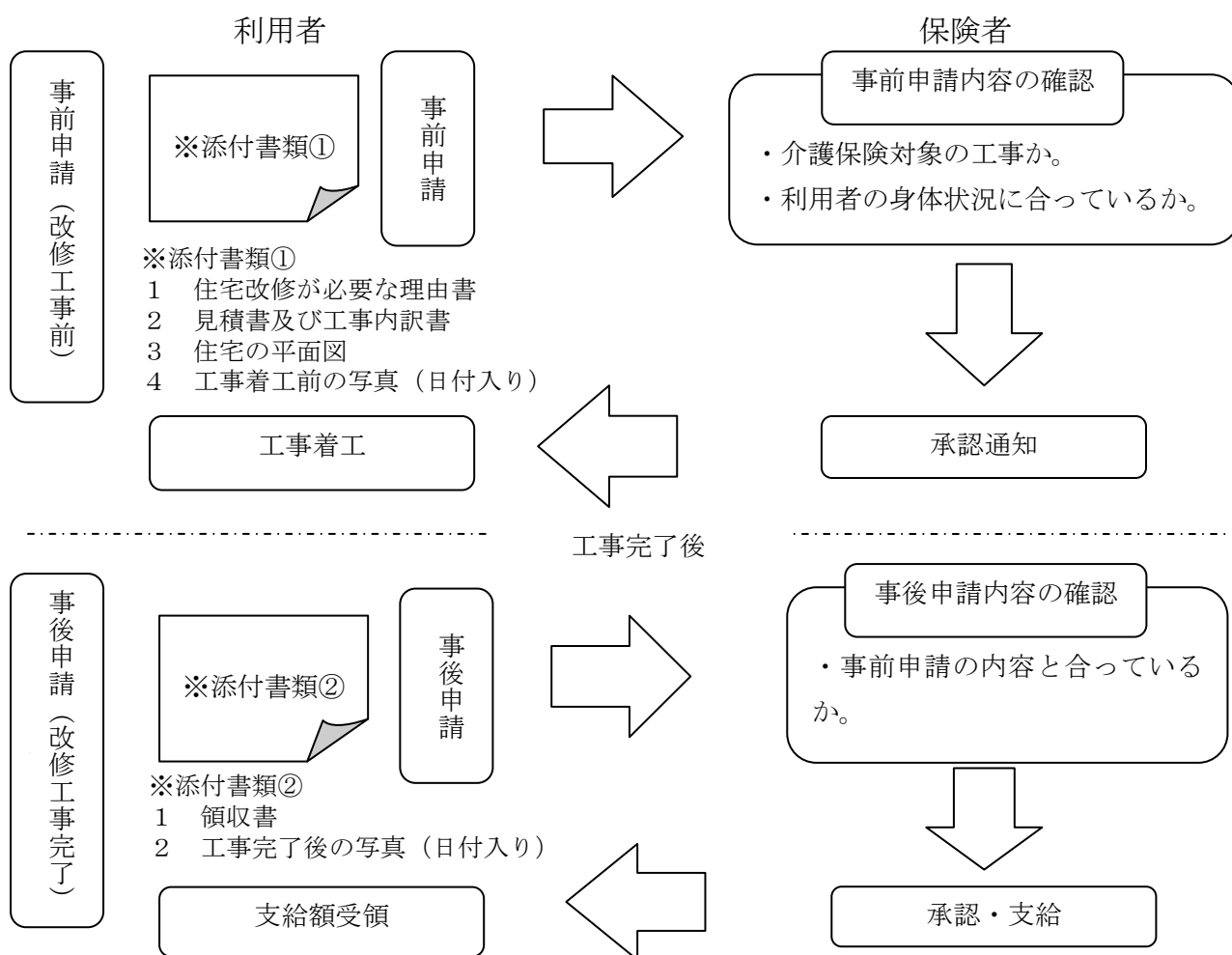
居宅介護支援事業所に赴き、ケアプランが自立支援に資する適切なケアプランとなっているかを、ケース記録等を基に心身の状況、家族関係を含む環境等も踏まえた上で、ケアマネジャーとともに検証と確認作業を実施し、適切なサービス提供の推進に努めます。

④ 住宅改修の点検

介護保険住宅改修費の支給にあたっては、被保険者の心身の状況及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、住宅改修理由書、見積書等による審査を実施します。

その際、工事の前後において申請内容に疑義が生じた場合は現地調査を実施します。

図 93 介護保険住宅改修費の支給の流れ



ア 介護保険住宅改修研修会の開催

毎年、住宅改修受領委任払い登録事業者とケアマネジャーを対象とした研修会を開催し、適正な介護保険住宅改修工事と住宅改修理由書の書き方等の指導をします。

⑤ 医療情報との突合

国民健康保険団体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所がないか確認作業をするとともに、疑義のある事業所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等を行います。

医療情報の突合の主な例

- 入院期間中に施設サービス費を請求していた。
- 末期がんの利用者に提供した訪問看護サービス費を介護報酬で請求していた。

縦覧点検の主な例

- 重複請求チェック
ショートステイと通所介護を同日に請求されていた。
- 居宅介護支援費とサービス実施
ケアプラン作成費を請求していたが、利用者に介護サービスの提供がされていなかった。
- 算定期間回数制限チェック
主に加算について算定期間の過ぎたものを請求していた。
(通所リハビリテーションの短期集中加算、居宅介護支援事業所の初回加算等)

⑥ 介護給付費通知の送付

実際に事業者にも払われている金額の再確認、請求誤りや不正請求等を発見することを目的として、利用者に対しサービス事業者名、保険請求額、利用者負担額等を通知します。

また、介護給付費通知により架空請求や過剰請求等の情報が利用者から寄せられた場合には、事業者に対して監査を実施します。

3 事業者に対する指導・支援

(1) 現状と課題

<現状>

介護保険事業者に対し、実地指導により、現地にてサービス提供状況等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、質問及び照会を介して運営基準を遵守した適切な報酬請求であるかを確認しています。

<課題>

運営基準違反が判明した場合や加算要件を満たさなかった場合は、報酬の減算または返還が生じることとなりますが、そのほとんどは介護保険法の解釈が難解なことなどが主な原因であることから、法令順守の徹底と解釈についての指導、支援が必要です。

(2) 目標

事業者及び介護スタッフが適切にスキルを蓄積し、質の高いサービス提供ができるよう適切に指導、支援を行います。

(3) 施策の展開

① 介護保険事業者に対する指導、研修支援

各種事業者連絡協議会等における、情報提供・研修会を通じて、適正なサービス提供に向けた指導・支援を実施します。

② 実地指導、監査の実施

介護保険事業者から提供されるサービスが、より適正なものとなるよう、各サービス種類に応じた指導方針を毎年度策定し、事業者に対する指導を計画的に実施します。

不正請求等が発覚した場合には、事業者に対し指定の取り消しを含む厳正な処分を行い、不正の再発防止を図るなど、適正なサービスの確保に努めます。

③ 苦情相談体制による事業者指導等

事業者からの相談にあたっては、運営基準を遵守し、利用者に真に必要なサービス提供ができるよう支援します。

また、利用者及び家族からの苦情相談にあたっては、受けた職員が必要な助言を行うなどの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事案の疑いが認められた場合は、必要に応じて指導・監査を実施します。