

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していただくために、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などの確保と、必要なサービスを過不足なく使える適切な給付が重要となります。そのため、介護職員などの育成および確保・定着を図ると同時に、介護給付の適正化を図る必要があります。

1 人材確保と定着促進

今後、75歳以上の高齢者が増加することに伴い、介護が必要な人が大幅に増加するとともに、必要とされる介護従事者も増加することが見込まれています。

厚生労働省によると、全国で必要とされる介護職員数は、平成27年度の183万人から平成37年度（2025年度）には253万人に増加すると推計されていますが、これに対し平成37年度に就労している介護職員数の推計は215万人で、約38万人が不足することになります。

介護の仕事に従事する人材を確保するためには、介護従事者のさらなる処遇改善を図り、また、社会的評価を高めていくことが必要です。

さらに、中高年齢層などの潜在的な働き手の活用や、若者や学生へ介護の仕事の魅力を伝えることなどにより、介護を担う人材の裾野の拡大にも努めていくことが求められています。

目 標

介護人材を確保し、定着を促進します

(1) 現 状

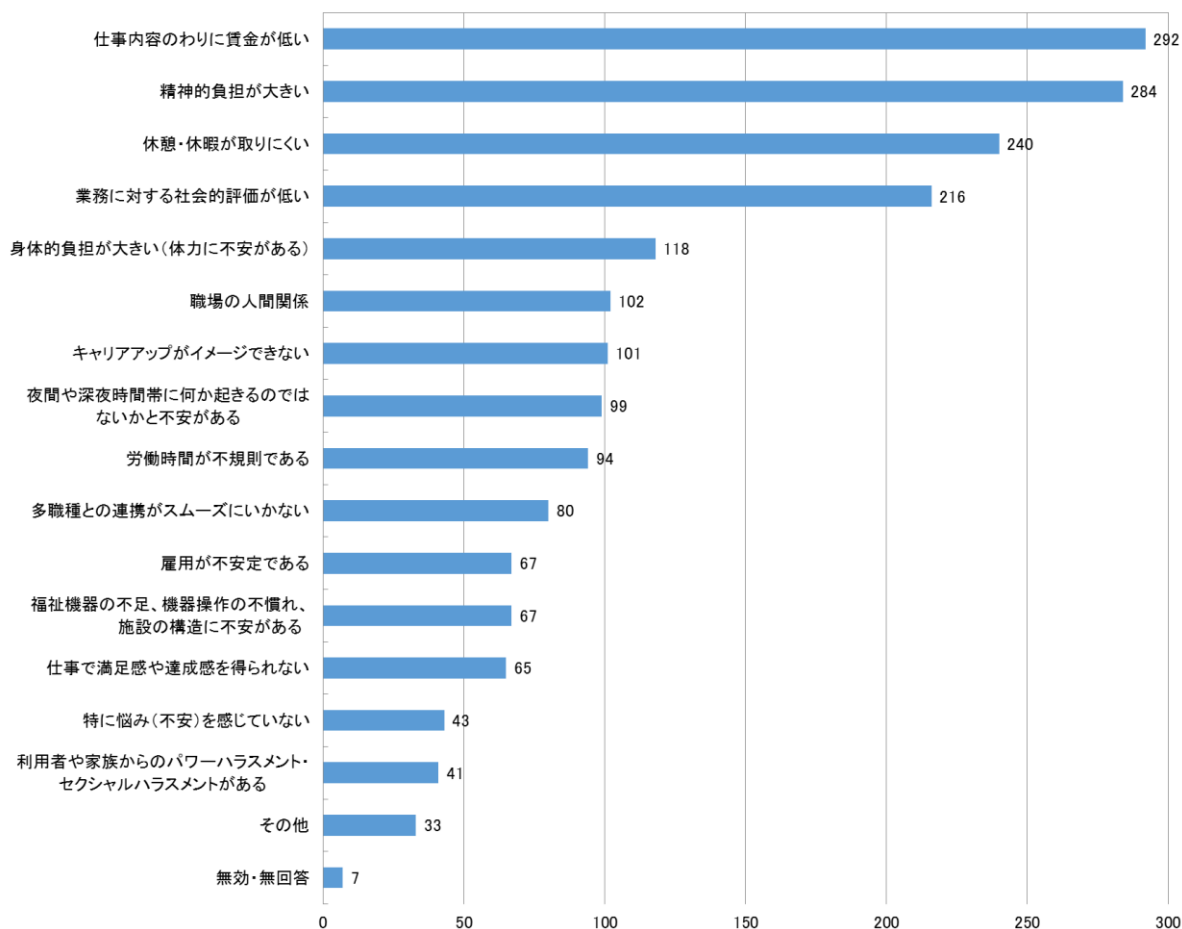
① 介護従事者の状況

ア 介護従事者の現在の職場での悩み

市内の介護事業所に正規職員として就業している人を対象に本市が実施した介護従事者アンケート結果では、現在の職場における課題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、休暇の取りにくさ、社会的評価の低さでした。

図表137 課題や悩み（複数回答）

（単位：人）



資料：平成28年度介護従事者アンケート結果より作成（回答者数554人）

イ 介護従事者の就業の状況

平成28年度の全国の介護従事者の離職率は16.7%（介護労働安定センター「介護労働実態調査」より）で、産業全体の平均15%（厚生労働省「雇用動向調査」より）と比べて1.7ポイント高いという状況です。また、平成28年度の全国の有効求人倍率は1.25倍ですが、介護関連職種は3.13倍と、求人数が求職者数の3倍以上になっています。

ウ 介護の仕事に従事する外国人

平成20年度から、経済連携協定（EPA）（以下、「EPA」という。）に基づく外国人介護福祉士候補生の受け入れが始まりました。市内の介護施設では、平成29年度現在、4施設において候補生の受け入れを行っています。

また、平成28年度の出入国管理及び難民認定法の改正による「介護」の在留資格の創設や、外国人技能実習制度の対象職種に介護が追加されたことにより、今後、介護の仕事に従事する外国人が増加することが見込まれています。

② 市の施策

ア 介護職員出前講座

平成28年度から、市立の中学校・高等学校の生徒を対象に、市職員と介護施設の職員が、介護の仕事の魅力を伝える介護職員出前講座を実施しています。

イ 介護施設等人材育成支援事業

平成21年度から、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、市内の介護施設・事業所の中堅職員を対象とした研修を行っています。

ウ 外国人介護人材育成支援事業

EPAに基づき来日し、市内の介護施設で働きながら介護福祉士の資格取得を目指している介護福祉士候補生および受け入れ施設職員を対象に、平成29年度から介護に関する日本語講座を開催しています。

③ 国・県等の施策

ア 介護報酬等による処遇改善

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。

平成27年の介護報酬改定においても処遇改善加算は強化されましたが、平成29年度には、更なる処遇改善を促進するための臨時の介護報酬改定が行われ、それまでより月額平均1万円相当の増額となる新たな加算区分が設けられました。

イ 神奈川県の実策

神奈川県では、介護従事者の確保・定着のため以下のような各種事業を実施しています。

- ・介護施設・事業所向けの研修受講代替職員確保などに対する助成金制度
- ・介護従事者のスキルアップのための研修
- ・介護の資格を取得するための費用の貸付
- ・優良事業所の認証・表彰制度

ウ その他の施策

ハローワークをはじめとした、国・県の労働担当部局においても、介護従事者を対象とした施策や介護以外の業種を含めた各事業所向けの施策が行われている。

ます。

- ・介護施設・事業所向けの雇用改善や福祉機器導入などに対する助成金制度
- ・新たに介護の仕事に就職を希望する人向けの資格取得支援

(2) 課題

① 介護人材の確保・定着

ア 働きやすい職場づくりの推進

介護労働実態調査によると、全国の介護従事者の離職理由の1位は「職場の人間関係に問題があったため」でした。本市が実施した介護従事者アンケートにおいても、現在の職場での悩みとして休憩・休暇の取りにくさをあげた人が全体の43.4%、職場の人間関係をあげた人が18.4%いました。

離職を防止し介護人材を定着させるためには、給与の改善だけではなく、働きやすい職場づくりを支援していく必要があります。

イ 外国人介護従事者の育成支援

今後、介護の仕事に従事する外国人は増加することが見込まれていますが、外国人の介護技術の向上に当たっては、言葉や文化の違いなど、さまざまな課題があります。

利用者が安心して介護サービスを利用するためにも、外国人の介護従事者の育成を支援する必要があります。

ウ 介護従事者の質の向上

「介護」の仕事の専門性を高め、プロの仕事として選ばれる職種としていくためには、介護従事者全体の質の向上を図っていくことが重要です。

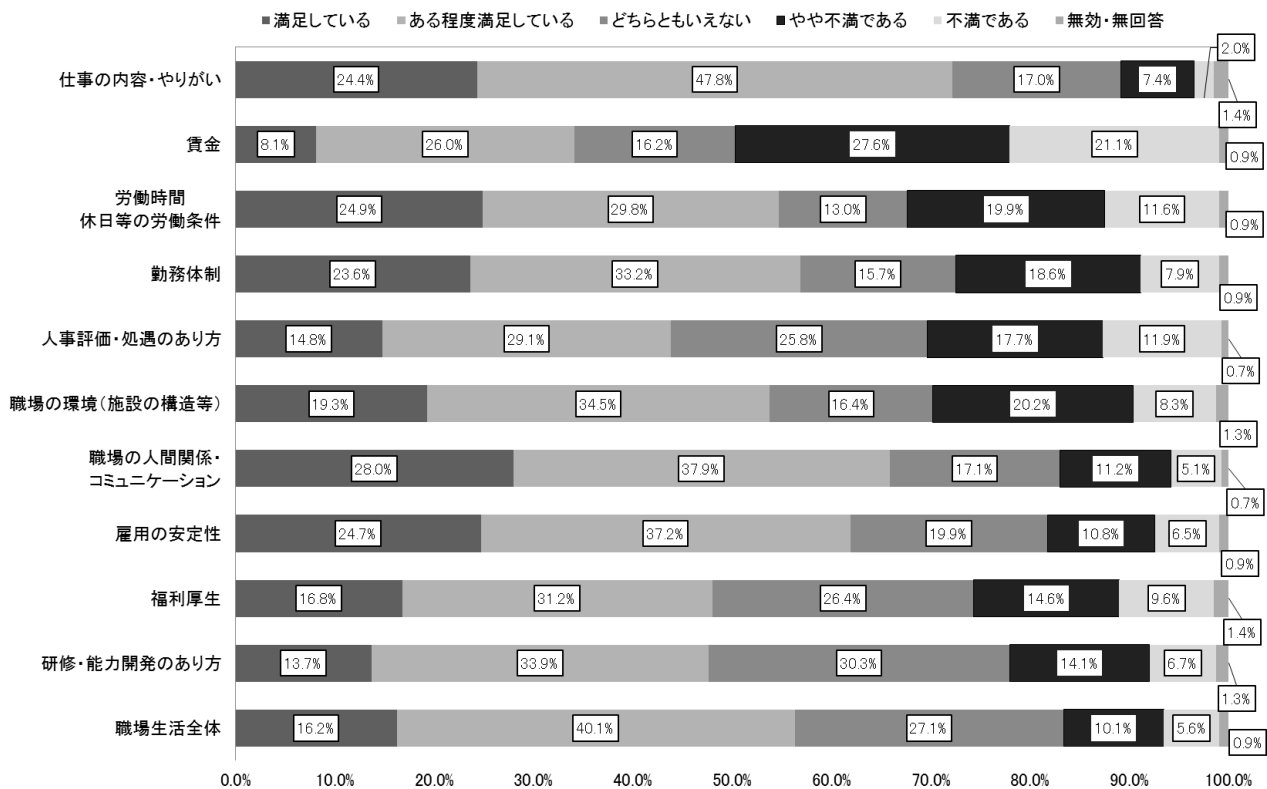
② 介護の仕事に対するイメージ・理解

介護従事者アンケート結果によると、回答者のうち39.0%が、「業務に対する社会的評価が低い」と答えています。

一方で、仕事の内容ややりがいについては、72.2%の人が「満足している」「ある程度満足している」としており、一般の人が介護の仕事に対して抱いているイメージと、実際の状況にギャップがあることがうかがえます。

今後、世の中の介護の仕事に対する理解を深めることで、社会的評価を高めていく必要があります。

図表138 現在の仕事の満足度



資料：平成28年度介護従事者アンケート結果より作成（回答者数554人）

③ 国・県等の施策

ア 介護報酬等による処遇改善

介護職員処遇改善加算による介護報酬での対応が複数回行われているにもかかわらず、介護職員をはじめとする介護従事者の給与水準は産業全体の平均と比較すると依然低い状況にあります。

また、処遇改善加算は、対象が介護職員に限られていて、介護職以外の他の職種には適用されないことなどが問題点として挙げられています。

イ 介護人材の確保・育成のための施策

国・県等による介護人材の確保・育成のための施策は、福祉・介護担当部局により実施されているものと労働担当部局（ハローワークなど）により実施されているものがあり、情報が一元化されておらず、必要とする人に必要な情報が届いていない場合があります。

(3) 施策の展開

① 介護人材の確保・定着

ア 介護施設等人材育成支援事業

職場環境の向上のための研修を引き続き実施していきます。また、平成27年度・28年度に実施したフォローアップ研修およびマネジメント研修を含めた各研修の受講者の意見なども踏まえて、研修内容のさらなる充実を図っていきます。

・介護施設職員向け

職場リーダー養成研修（旧OJTリーダー養成研修）と、コミュニケーション研修を引き続き実施します。

・地域密着型サービス事業所向け

地域密着型サービス事業所向けコミュニケーション研修については、実施回数を拡充し、新たに地域密着型通所介護（小規模デイサービス）事業所および認知症対応型通所介護（認知症デイサービス）事業所を対象として追加します。

図表139 介護施設等人材育成支援事業の実績・計画

区 分		第6期実績			第7期計画		
		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
特別養護 老人ホーム ・老人保健 施設	職場リーダー (OJTリーダー) 養成研修	1コース (20人)	1コース (21人)	1コース (14人)	1コース	1コース	1コース
	コミュニケーション 研修	1コース (20人)	1コース (21人)	1コース (14人)	1コース	1コース	1コース
地域密着 型事業所	コミュニケーション 研修	1コース (29人)	1コース (27人)	1コース (26人)	2コース	2コース	2コース
過去のOJT リーダー養成 研修受講者	フォローアップ 研修	1コース (15人)	—	—	—	—	—
施設長等 管理職員	マネジメント 研修	—	1コース (20人)	—	—	—	—

※平成29年度は見込み

※1コースの定員は30人

イ 外国人介護人材育成支援事業

EPAに基づき来日し、市内の介護施設で働く介護福祉士候補生に対する日本語講座を引き続き実施していきます。

また、新たな在留資格などで来日する人を含めた、介護の仕事に従事する外国人および受け入れ事業所などへの支援策について検討していきます。

ウ 介護従事者の質の向上

介護従事者の質の向上のための更なる取り組みについて、検討していきます。

② 介護の仕事に対するイメージ・理解

中学生・高校生を対象とした介護職員出前講座を継続して実施していくとともに、介護の仕事の魅力を発信していく方策について検討していきます。

図表140 介護職員出前講座実施学校数の実績・計画

第6期実績			第7期計画		
平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
—	5校	5校	10校	10校	10校

※平成29年度は見込み

③ 国・県等の施策

ア 介護報酬等による処遇改善

介護従事者への一定水準の給与が確保されるよう、給与面の更なる処遇改善について、引き続き国に対する働きかけを行っていきます。

イ 介護人材の確保・育成のための施策

人材確保や職場への定着に関する施策を引き続き実施するよう働きかけを行うとともに、複数の実施主体による様々な事業の情報が必要な人に届くように、情報の集約、一元化に努めていきます。

2 給付の適正化

持続可能な介護保険制度を目指していく上では、介護を必要とする人に、真に必要なサービスを適切に提供することが求められます。そのため、公正な要介護認定や審査・点検、研修などに一層努め、介護給付の適正化を図る必要があります。

目 標	給付の適正化を推進します
------------	--------------

(1) 現 状

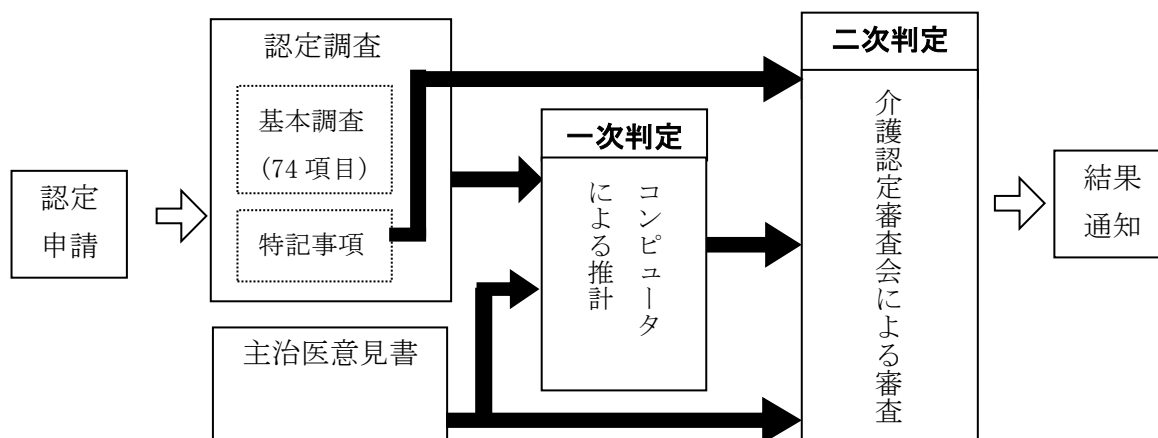
① 要介護認定の適正化

被保険者が介護保険のサービスを利用するためには、市から要介護または要支援の認定（以下、「要介護認定」）を受ける必要があります。

要介護認定とは、どの程度の介護が必要かを示す「要介護度」を、全国一律の基準で客観的かつ公平に判定するもので、最も軽い「要支援1」から手厚い介護が必要な「要介護5」までの7段階に区分されます。

実際の判定では、申請者の心身の状態を把握する「認定調査」の結果と、かかりつけの医師が作成する「主治医意見書」の内容をコンピュータで一次判定し、その結果などに基づき、保健・医療、福祉の学識経験者から成る介護認定審査会の審査で二次判定を行い、要介護度が決定します。

図表 141 要介護・要支援認定申請の流れ



ア 認定調査の適正化

申請者の状態を把握する調査については、原則として市職員が行っていますが、一部については民間事業者等に委託しています。件数が増加傾向にある中、調査の迅速性・正確性の向上および結果の平準化を図るため、調査員に対して調査方法の解説冊子を配付するとともに研修会を開催しています。

図表142 認定調査件数の推移

(単位：件)

年 度	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
件 数	18,334	17,890	18,895	18,879	19,063

イ 審査・判定の適正化

本市の介護認定審査会は、医師、歯科医師、薬剤師、看護師、福祉関係者、約90名で構成されており、4人編成の32の合議体に分かれ審査会を開催し、要介護度の審査・判定を行っています。

介護認定審査会事務局では、各審査会において適正かつ迅速な審査・判定が行えるよう、新任の委員に対し、審査・判定の基準などに関する研修会を実施しています。また、認定調査の結果や主治医意見書の情報を審査会に漏れなく正確に提供するため、これら審査関係資料の不備や整合などについて、事前に確認作業を行っています。

② ケアマネジメントの適正化

利用者が在宅で自分らしく安心して生活するために、真に必要とする過不足のないサービスを組み立てていくケアマネジメントは、欠かせないものであり、そのケアプランを作成するケアマネジャーを新任ケアマネジャー研修やケアプラン点検などにより支援しています。

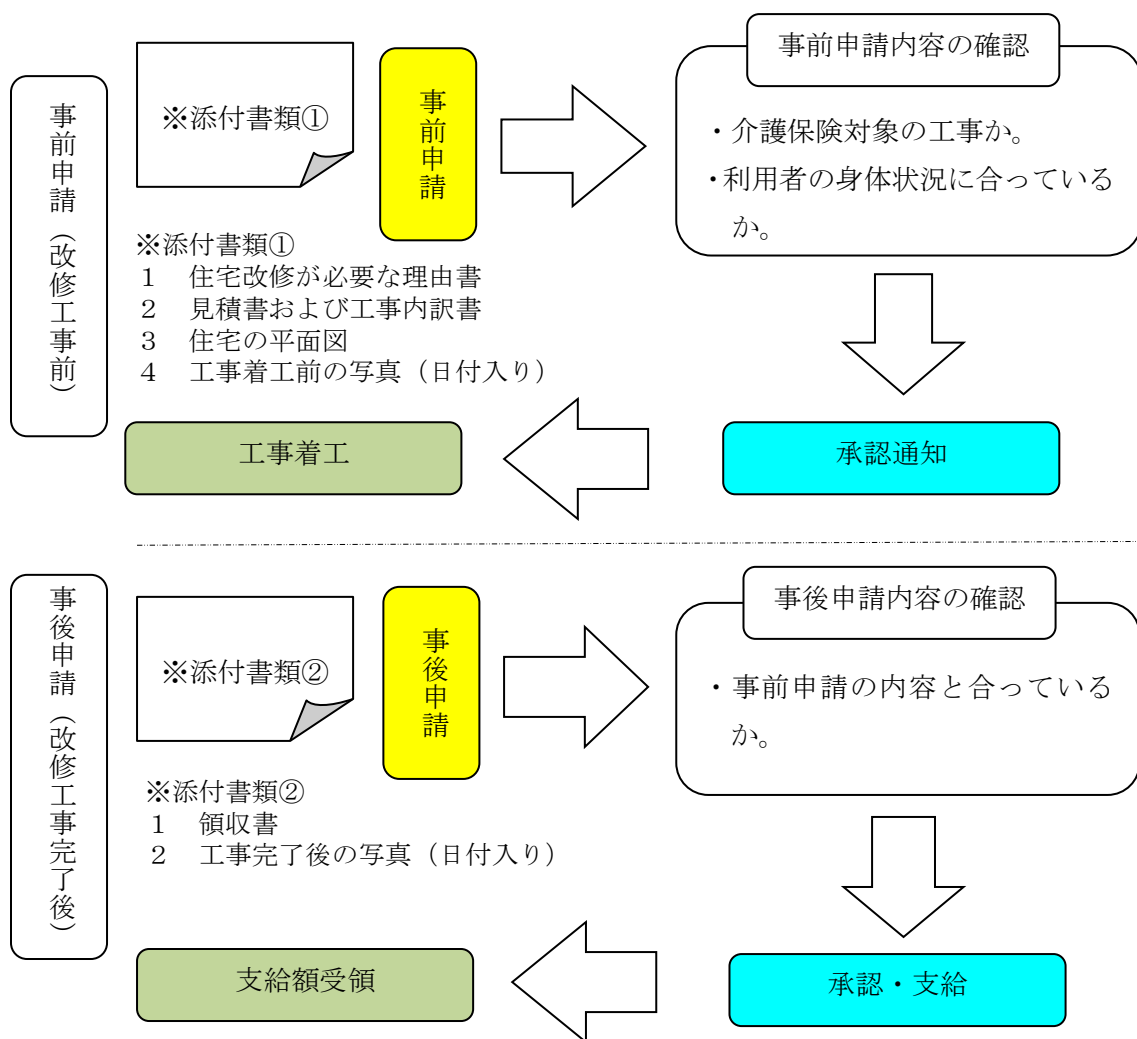
③ 住宅改修の適正化

介護保険住宅改修費の支給は、利用者が在宅で生活をするにあたり自宅内での移動、排泄、入浴などの生活上の動作をできるようにするため、手すりの設置、段差の解消などの工事に対し、費用の一部を助成しています。

介護保険住宅改修費の支給に当たっては、利用者の望む自立した生活に適する工事になるよう、工事前に住宅改修に必要な理由書、見積書、平面図、写真などにより審査を行っています。

また、年1回事業者向けに資質向上のための住宅改修説明会を実施しています。

図表 143 介護保険住宅改修費の支給の流れ



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基に確認しています。

また、軽度者に対するレンタルの必要性についてケアマネジャーに確認を求めています。

図表 144 福祉用具の種目

区 分	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などを行い、必要に応じて返還請求を行っています。

⑥ 介護給付費通知の送付

利用者がサービス利用状況を振り返ることや請求の誤りや不正請求を自ら発見することを目的に利用者へ一定期間に利用した介護サービスの利用金額などを通知し、適正なサービス利用を促す取り組みを年1回実施しています。

（2）課題

① 要介護認定の適正化

ア 認定調査の適正化

市職員および民間事業者等の調査力の向上と平準化は継続的な課題です。高齢者個々の実情を踏まえつつ、客観的基準に基づいた迅速・正確な調査を行うことが必要です。

イ 審査・判定の適正化

原則として申請から30日以内に認定結果を出すことが介護保険法で規定されていますが、期限内での通知が難しい状況にあるため、今後も認定審査事務の効率化や主治医意見書の回収を早める工夫を重ねる必要があります。

また、各合議体の審査・判定結果に差が出ないように、審査方法および判定基準の均一化に努めていく必要があります。

② ケアマネジメントの適正化

ケアマネジャーは、介護保険制度の基本的な知識は備えています。しかし、地域性の高い市独自のサービスや各種申請手続きなどの実務に必要な知識を習得する機会は少なく、適切な支援が提供できていないことが考えられます。

また、ケアマネジャーの支援の中には、ケアプラン作成の際のアセスメント（課題抽出）の不備、あるいはアセスメントで得られた情報が適切にケアプランに反映されていないなどの指導が必要なことがあります。

③ 住宅改修の適正化

住宅改修費支給申請の受け付けに当たり、書類の不備、高額な工事価格、住宅改修が必要な理由書の記載内容などが改修工事内容と整合性を図れず適正な住宅改

修工事と判断できないものがあります。

④ 軽度者への福祉用具の貸与

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してしまうことがあります。そのため、特に要支援や要介護1の利用者に対し、原則認められていない車いすなどの福祉用具を安易に提供することがないように福祉用具の利用の必要性を確認する必要があります。

⑤ 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請求内容の確認は、請求の誤りや不適切なサービスの発見につながり費用対効果が最も期待できることから、点検項目を増やしていく必要があります。

⑥ 介護給付費通知の送付

介護給付費通知により、自己負担分の額だけではなく、事業者を支払われる介護保険部分の額をお知らせし、適切なサービス利用を推進していくことが必要です。

(3) 施策の展開

① 要介護認定の適正化

ア 認定調査の適正化

研修や各種通知を通じて、迅速・正確な調査に向けて調査員の一層のレベルアップを図ります。また、認定審査会にとってより分かりやすい的確・簡潔な調査票作成に向けて記載方法の工夫などに取り組みます。

イ 審査・判定の適正化

認定結果をできる限り早く出すようにするため、認定審査事務全般のより一層の効率化を図るとともに、医療機関への定期的な連絡など、主治医意見書の早期回収につながる取り組みを行っていきます。

また、審査方法および判定基準の均一化を図るため、審査会の新任委員への研修を継続して実施するとともに、介護認定審査調整委員会での議論なども含め、効果的な方法の検討を進めます。

② ケアマネジメントの適正化

ケアマネジメントの適正化を図るために次の研修などを行いケアマネジャーを支援します。

ア 新任ケアマネジャー研修

新任のケアマネジャーを中心に介護保険制度の基礎知識のほか、搬送サービスや施設入浴サービスなどの市独自のサービス、住宅改修などの申請事務、保険請求事務などを修得する研修を実施します。

イ スキルアップ研修

横須賀市居宅介護支援事業所連絡協議会の協力を得て、適正なケアプラン作成をするため実践的な研修をグループワーク形式で行います。

内容としては、事例を基に、課題抽出方法とその重要性および課題解決に向けたケアプランの作成を行います。他のケアマネジャーと共にケアプランを作成していくなかで自分とは異なる考えに触れ、多面的な考えが学べることを期待しています。

ウ ケアプラン点検

新設の居宅介護支援事業所や在籍するケアマネジャーが1名のみの事業所などを中心に訪問によりケアプラン点検を行います。作成されたケアプランを基に利用者の解決すべき課題に沿った計画になっているか共に考え、ケアマネジャーの資質の向上に努めていきます。

エ ケアプラン点検（集団検討会）

ケアプラン点検により抽出したケアプランについて、訪問状況を踏まえた講習会を開催し、給付の適正化およびケアプランの質の向上を目指していきます。

③ 住宅改修の適正化

ア 住宅改修の点検

住宅改修費支給申請の提出書類で、工事内容が住宅改修に必要な理由書に見合った内容であるか審査をします。書類上で確認できない場合、ケアマネジャーにヒアリングを行い、必要があれば利用者宅に訪問し確認します。

また、工事費の適正化のため見積書の点検も行います。

イ 介護保険住宅改修研修会の開催

平成14年11月から申請手続きの代行および自己負担額の一時的な軽減を目的として、住宅改修費の受領委任払いを実施しています。

研修会では、この登録事業者とケアマネジャーを対象に、住宅改修費の基本的な知識の確認や理学療法士などの専門家を招いて利用者の心身の状況に対応した住宅改修方法について研修を行います。

④ 軽度者への福祉用具の貸与

要支援や要介護1の利用者への審査対象種目（179ページ、図表144 福祉用具の種目を参照）の貸与については、医師の意見書、サービス担当者会議の記録をもとに確認をします。

また、市に確認を求めないまま貸与している場合は、ケアマネジャーなどに事前に相談するよう指導し、必要に応じ返還請求を行います。

⑤ 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に要求します。

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の適正化を目指します。

⑥ 介護給付費通知の送付

介護保険制度やサービスにおける費用の理解を一層深め適切なサービスの利用につなげられるよう、通知内容の見直しを行います。

