第２章

介護保険制度の円滑な運営

第２章　介護保険制度の円滑な運営

１　現状と課題

現　状

○　本市の介護保険サービスの基盤整備は、民間参入により着実に進められており、指定居宅サービス事業者等連絡会議などを通じた事業者への情報提供や介護相談員派遣事業※を実施し、サービスの質の確保・向上を図るとともに、パンフレットや事業者ガイドブック（ハートページ）などによるサービス利用者・市民への広報活動に努めています。

○　サービスへの信頼感を高めるため、事業者実地指導や集団指導、介護給付費通知、居宅介護計画費の点検など、介護給付の適正化に取り組んできましたが、一部事業者の不適切な請求の事例などが発生しています。

○　介護保険事業が公平に運営されるよう、千葉市社会福祉審議会高齢者福祉・介護保険専門分科会※やあんしんケアセンター等運営部会※を開催し、制度運営に関する重要事項などについて審議するとともに、認定調査員などを対象とした研修を実施し、要介護認定事務の適正化に努めているほか、地域密着型サービスの適切な事業者指定に取り組んでいます。

○　介護人材の確保・定着を促進するため、関係団体等で構成する協議会において対策を協議・検討するとともに、介護事業所における求職者の雇用や資格の取得などを支援してきましたが、介護の職場では依然として人材が不足している状況です。

○　低所得者の負担軽減対策では、本市独自の保険料減免を実施するとともに、施設等における居住費・食費の補足給付など、利用者負担軽減対策を実施しています。

★平成 22 年度実態調査から

過去１年間の苦情やトラブルの有無は、「ある」が過半数となっており、その内容は「サービス担当者と利用者との相性」が 35.9%で最も多く、次いで「サービス担当者の言葉づかいや態度」が 23.4%となっています。（図表２-１、２）

人材確保や雇用管理に関する問題点は、「質の高い従業員の確保が困難」が 62.2%で最も多く、次いで「募集・採用がうまく行かない」が 44.4%となっています。（図表２-３）

介護サービスの質を高めるための工夫や努力していることは、「研修への参加」が 82.9%で最も多く、次いで「質のよい従業員の採用」65.8%、「サービス計画に沿ったサービスの提供」64.4%、「利用者からの相談、苦情等対応体制の確立」63.3%などとなっています。（図表２-４）

介護サービス事業展開をするうえで千葉市に望む支援・充実策としては、「介護保険制度に関する最新・適切な情報の提供」が 52.4%と最も多く、次いで「介護人材確保、定着に向けた取り組み」49.8%、「処遇困難者への対応」38.5%、「サービス提供者の質の向上のための研修の実施」37.1%などとなっています。（図表２-５）

課　題

○　今後とも、サービスの質の確保・向上を図るため、千葉市社会福祉審議会高齢者福祉・介護保険専門分科会やあんしんケアセンター等運営部会を開催するとともに、利用者、サービス事業者への適切な情報提供や介護相談員派遣事業を実施していく必要があります。

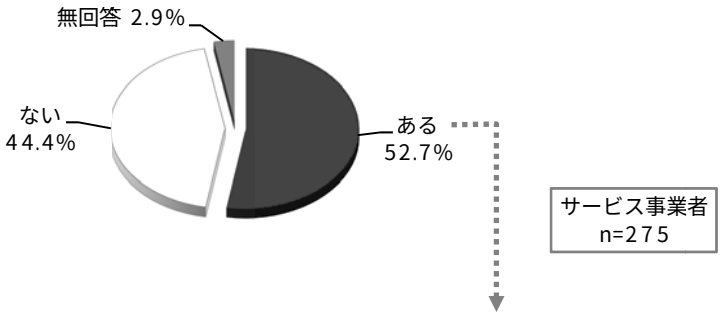
○　一部事業者の不適切な請求の事例などが発生しているため、事業者実地指導など、介護給付の適正化の更なる充実が求められています。

○　介護保険事業の公平性を確保するため、認定調査員や介護認定審査会委員の研修などを実施し、要介護認定事務を一層適正に行っていくほか、居宅サービスや地域密着型サービスなどの適切な事業者指定を行う必要があります。

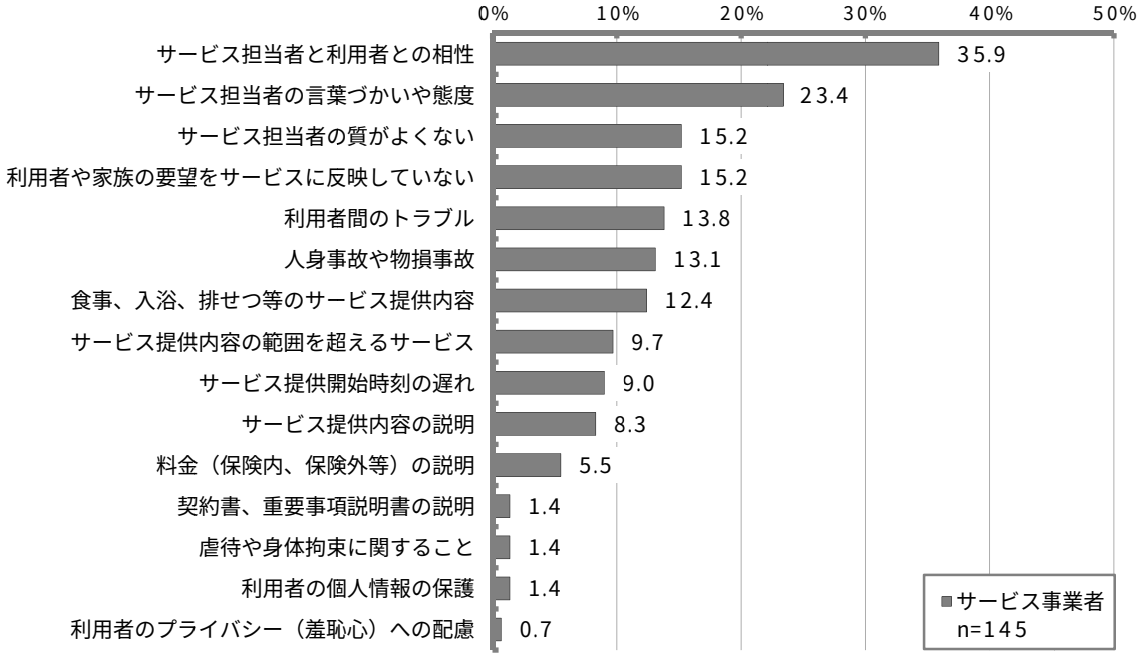
○　介護人材の確保策の充実や、制度の周知を徹底するため、市民にわかりやすい広報、きめ細かい情報の伝達が求められています。

○　低所得者の保険料や利用料の負担が増大することが予想されるため、負担軽減に引き続き取り組む必要があります。

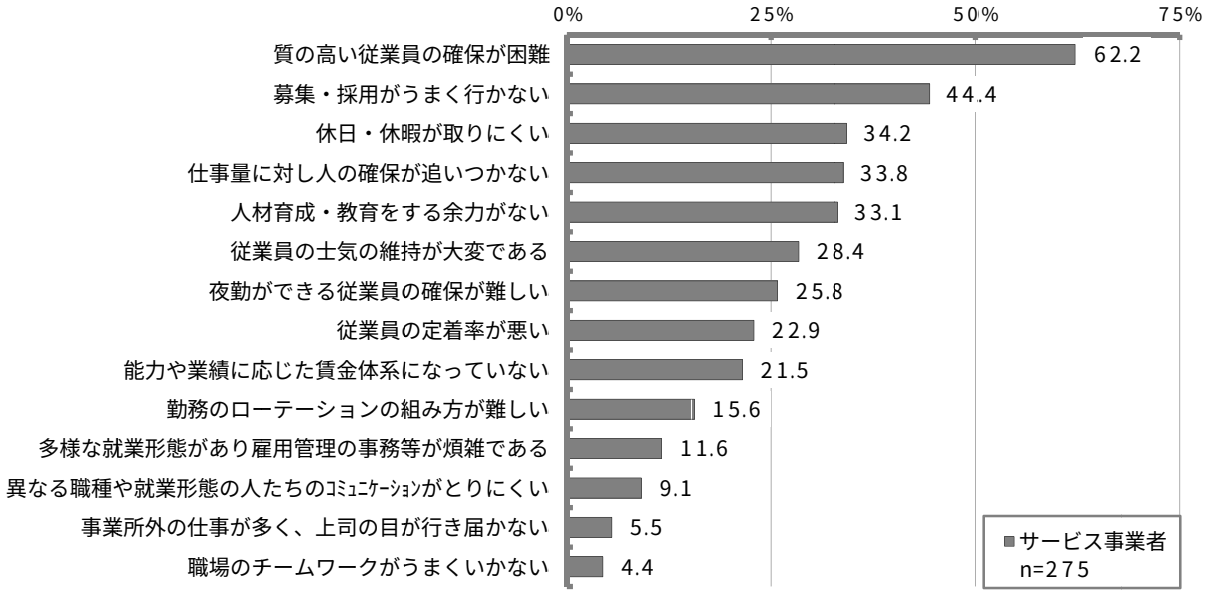
図表２－１　過去１年間の苦情やトラブルの有無



図表２－２　苦情やトラブルの内容

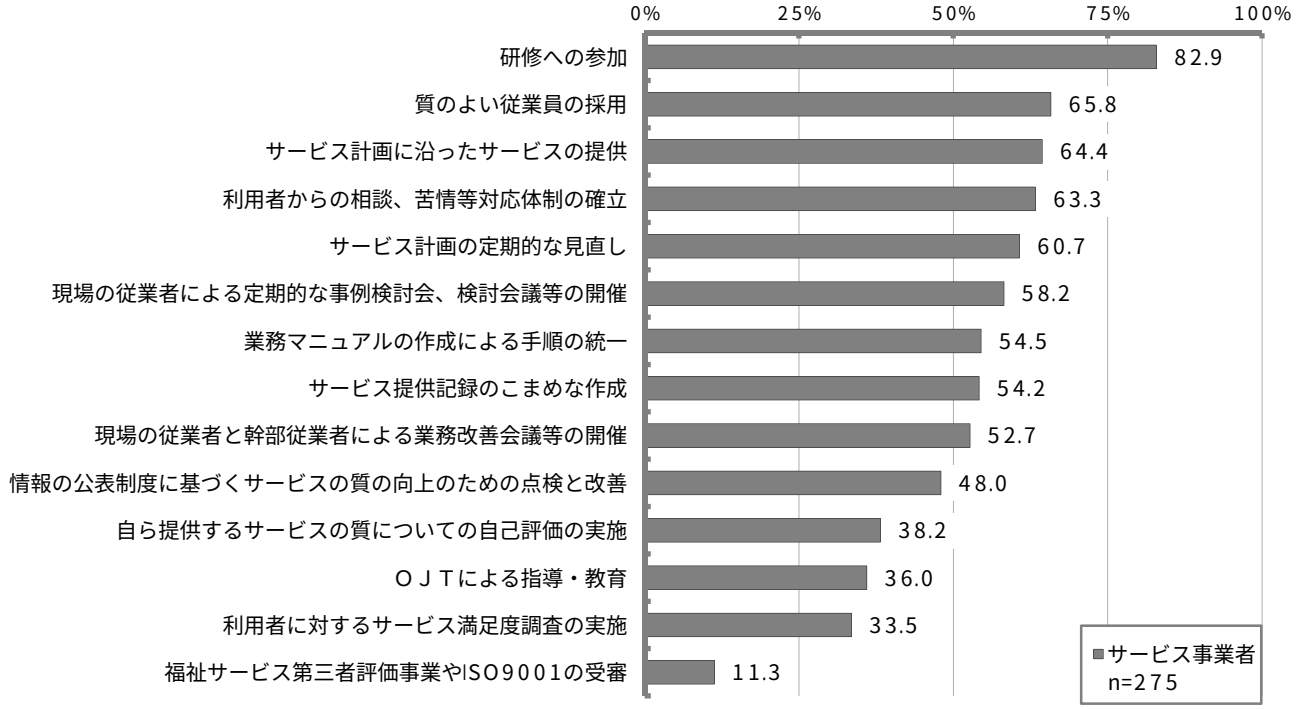


図表２－３　人材確保や雇用管理に関する問題点

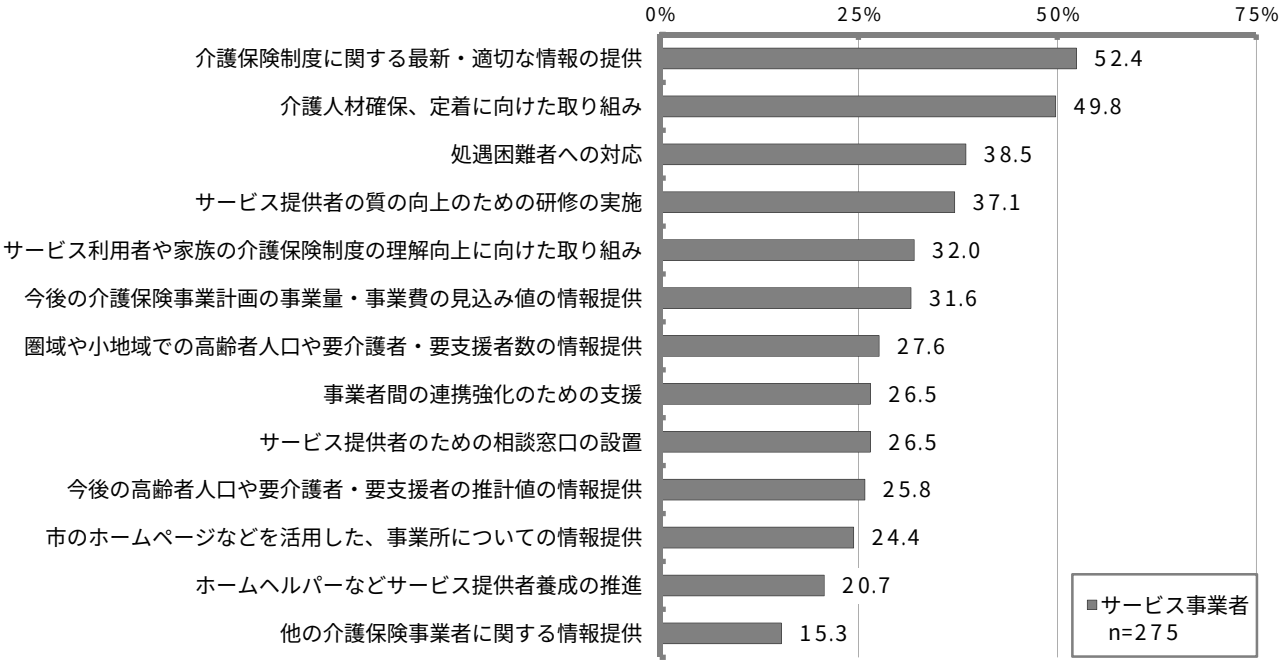


資料：平成 22 年度実態調査

図表２−４　介護サービスの質を高めるための工夫や努力していること



図表２−５　事業展開をするうえで千葉市に望む支援・充実策



資料：平成 22 年度実態調査

２　今後の方針

（１）介護保険サービスの質の確保・向上

○　事業者連絡会議を通じた情報提供などによるサービス事業者への支援、高齢者福祉・介護保険専門分科会の運営、介護相談員派遣事業の実施により、サービスの質の確保・向上をめざします。併せて、事業者実地指導等により介護給付の適正化に取り組みます。

番号	事　業　名	事　業　内　容	所　管　課
１	ケアマネジャーへの支援	千葉市介護支援専門員協議会と密接に連携し、ケアマネジャーへの情報提供や研修を実施するほか、あんしんケアセンターで、支援困難事例等の相談対応など、ケアマネジャーへの支援を行います。 また、介護保険事業者集団指導及び指定居宅サービス事業者等連絡会議を開催し、運営基準の解釈や制度改正点の周知を行うことにより、適正な事業運営とサービスの質の向上を図ります。	高齢福祉課 介護保険課
２	サービス事業者への支援	集団指導及び事業者連絡会議を通じた情報提供により、サービス事業者への支援を行います。	介護保険課
３	高齢者福祉・介護保険専門分科会の運営	各関係団体からの有識者や被保険者代表などで構成する高齢者福祉・介護保険専門分科会を設置し、高齢者福祉や介護保険の実施状況などの重要な事項を協議し、介護保険事業の円滑な運営やサービスの質の向上などを図ります。	高齢福祉課 介護保険課
４	介護相談員派遣事業の実施	市が委嘱した介護相談員が、サービス事業所を訪問して利用者の相談等に応じることにより、その疑問・不安・不満の解消を図るとともに、派遣を受けた事業所におけるサービスの質の向上を図る介護相談員派遣事業を引き続き実施します。	介護保険課
５	介護給付の適正化	給付の適正化を図るため、引き続き事業者実地指導に取り組むとともに、介護保険事業者集団指導や住宅改修について施工前･後に現地確認を行うほか、介護給付費通知、居宅介護計画費の点検などを実施します。	介護保険課

（２）公正・公平な制度運営の確保

○　介護保険事業の公平な運営などを図るため、高齢者福祉・介護保険専門分科会を開催するとともに、予防給付の適正なマネジメントを行うため、あんしんケアセンターの公平性・中立性を確保するほか、引き続き公平な要介護認定を実施します。

番号	事　業　名	事　業　内　容	所　管　課
1	高齢者福祉・介護保険専門分科会の運営（再掲）	各関係団体からの有識者や被保険者代表などで構成する高齢者福祉・介護保険専門分科会を設置し、高齢者福祉や介護保険の実施状況などの重要な事項を協議し、介護保険事業の円滑な運営やサービスの質の向上などを図ります。	高齢福祉課 介護保険課
2	あんしんケアセンターの公正・中立な運営	介護保険サービス事業者や被保険者などで構成する「あんしんケアセンター等運営部会」を開催し、あんしんケアセンターの公平性・中立性を確保するとともに、職員研修の実施や業務マニュアルの整備により、各センターの平準化を図ります。	高齢福祉課
3	公平な要介護認定※の実施	認定調査が正確に行われるよう、引き続き調査員の研修を実施するとともに、審査会委員の研修や「審査部会連絡協議会」の開催により、各部会の審査判定の平準化に努めます。	介護保険課

（３）介護サービスの適切な事業者指定

○　介護保険法の改正により千葉県から移譲される居宅及び施設サービスの事業者指定及び指導監査に関する事務について、適切に実施します。
　また、地域密着型サービスについては、引き続き適切に事業者指定などを行います。

番号	事　業　名	事　業　内　容	所　管　課
1	居宅及び施設サービスの適切な事業者指定	居宅及び施設サービスについては、今後のサービス利用見込量を踏まえつつ、指定基準に基づき適切に市内事業者の指定を行うほか、実地指導などによる指導監査を通じて、適正なサービス確保を図ります。	介護保険課 地域福祉課
2	地域密着型サービスの適切な事業者指定	地域密着型サービスについては、今後のサービス利用見込量を踏まえ、「あんしんケアセンター等運営部会」の意見を聞いて、事業者指定を行うほか、実地指導などによる指導監査を通じて、適正なサービス確保を図ります。	高齢施設課 地域福祉課

（４）介護人材の確保・定着

○　介護人材の確保・定着を図るため、養成機関と協力しながらホームヘルパー２級資格取得支援事業を実施するとともに、施設・事業所、福祉専門学校など関係団体で構成する福祉人材確保・定着千葉地域推進協議会を開催し、対策について協議するほか、介護人材の確保・定着に向けた広報の充実に努めます。

番号	事　業　名	事　業　内　容	所　管　課
1	ホームヘルパー２級資格取得支援事業	ホームヘルパー２級資格の取得後、市内の介護施設等に雇用され、一定期間就業した方又は現在就業中の無資格職員が同資格を取得し、引き続き就業した場合に、資格取得に要した経費のうち一定額を助成する制度を実施します。	介護保険課
2	福祉人材確保・定着千葉地域推進協議会の開催	関係団体等で構成する協議会を設置し、労働環境等を含めた総合的な対策について検討を行い、各団体による取り組みを支援します。	介護保険課
3	介護人材の確保に向けた広報の充実	介護の重要性について理解を深め、魅力ある仕事として認められるよう、市政だよりやホームページなどを活用した広報活動を行います。	介護保険課

（５）市民への広報・情報提供の充実

○　介護保険制度や事業者情報について、市民にわかりやすいように解説したパンフレットなどを配布するほか、ホームページで情報提供するなど、きめ細かい情報の伝達に努めます。

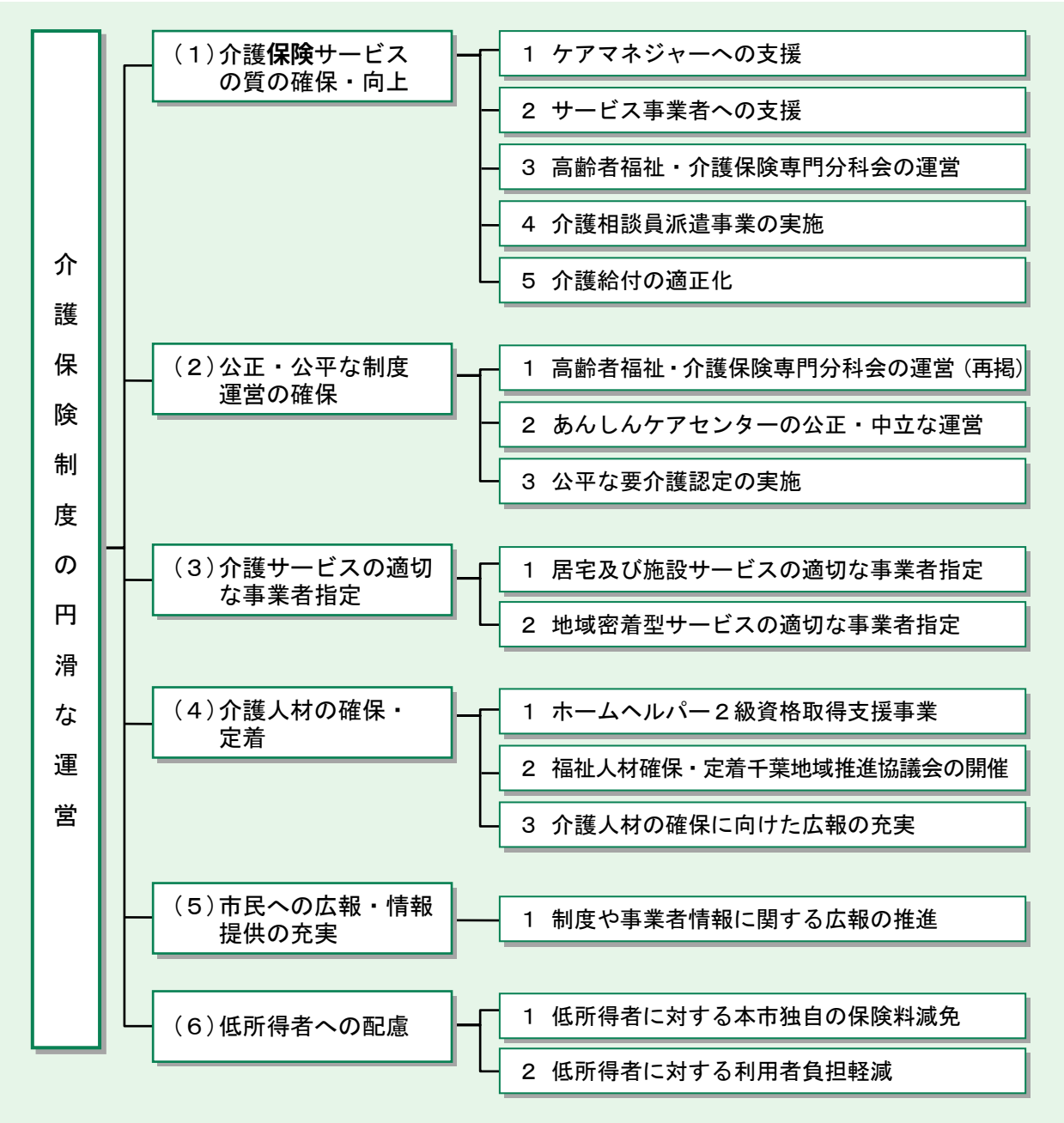
番号	事　業　名	事　業　内　容	所　管　課
1	制度や事業者情報に関する広報の推進	介護保険の制度や仕組みを市民がわかりやすいように解説したパンフレット、市政だより、保険料のしおりなどを作成し､窓口などで配布するとともに、ホームページの掲載情報の充実を図ります｡併せて、地域や団体などを対象に、随時、出前講座等を開催するなど介護保険制度に関する広報の充実に努めます。 また、事業者情報について、介護保険サービス事業者ガイドブック（ハートページ）や介護保険サービス事業者一覧表などを作成し、窓口などで配布するほか､「介護サービス情報の公表」の内容について、事業者選択等の参考となるよう、ホームページなどで情報提供します。	介護保険課

（６）低所得者への配慮

○　本市独自の保険料減免を引き続き実施するほか、施設等における居住費・食費における補足給付や社会福祉法人等利用料軽減などの利用者負担軽減対策を適正に適用するなど、低所得者に配慮した施策に努めます。

番号	事　業　名	事　業　内　容	所　管　課
1	低所得者に対する本市独自の保険料減免	保険料の段階が第３段階及び第４段階の方で、収入、扶養及び資産の状況が一定の要件を満たす場合に、申請により保険料を軽減します。	介護保険課
2	低所得者に対する利用者負担軽減	施設等における居住費・食費の補足給付や社会福祉法人等利用者負担軽減対策事業、災害等の特別な事情による減免など、利用者負担軽減対策を実施します。	介護保険課

３　施策体系


介護保険制度の円滑な運営
（１）介護保険サービスの質の確保・向上
１　ケアマネジャーへの支援
２　サービス事業者への支援
３　高齢者福祉・介護保険専門分科会の運営
４　介護相談員派遣事業の実施
５　介護給付の適正化
（２）公正・公平な制度運営の確保
１　高齢者福祉・介護保険専門分科会の運営（再掲）
２　あんしんケアセンターの公正・中立な運営
３　公平な要介護認定の実施
（３）介護サービスの適切な事業者指定
１　居宅及び施設サービスの適切な事業者指定
２　地域密着型サービスの適切な事業者指定
（４）介護人材の確保・定着
１　ホームヘルパー２級資格取得支援事業
２　福祉人材確保・定着千葉地域推進協議会の開催
３　介護人材の確保に向けた広報の充実
（５）市民への広報・情報提供の充実
１　制度や事業者情報に関する広報の推進
（６）低所得者への配慮
１　低所得者に対する本市独自の保険料減免
２　低所得者に対する利用者負担軽減