

介護サービスの質の確保について

1. 基本的な趣旨

- 介護保険においては、介護サービスの適正を確保するため、都道府県による監査、国保連や市町村による苦情対応などの対策が講じられているが、これらは、何らかの問題が生じた場合の、いわば「事後的対応」が中心である。
- したがって、こうした対策にあわせて、苦情などに至る事態を未然に防止するため、介護サービスに関する利用者の不満や疑問にきめ細かに対応し、現場で改善の途を探るような取り組みを充実していくことが重要と考えられる。

2. 考えられる取り組み(メニュー事業)

(1) 介護相談員派遣事業(仮称)

地域で活躍している高齢者や民生委員、老人クラブ関係者等が、介護サービス利用者のための相談などに応じるボランティア(「介護相談員(仮称)」)として、介護施設等のサービス事業者を訪問し、利用者の話を聞き相談にのったり、サービス担当者との意見交換を行うなどの取り組みを進める。

(2) ケアプラン指導研修事業

市町村に置かれた、保健・医療・福祉の専門家等からなる「ケアプラン指導研修チーム(仮称)」が、具体的なケアプラン事例の調査や指導、ケアプラン技術向上のための支援を行う。

(3) 適正契約普及事業

利用者及びサービス事業者に対し、契約の手続きや留意点について周知するとともに、契約に関する相談に応じる。

介護相談員派遣事業(仮称)

1. 事業実施主体

事業は市町村が行うものとし、実施するかどうかは各市町村の判断によるものとする。

また、市町村は、地域の実情に応じ、公益法人や社会福祉協議会、老人クラブ等適切な団体に事業を委託できるものとする。

2. 事業内容

- ① 市町村は、介護相談員(仮称)を登録するとともに、受け入れを希望するサービス事業者をリストアップし、調整を行う。
- ② 介護相談員は、定期、随時に訪問し、
 - ・ 介護サービスについて利用者の話を聞くとともに、気軽な雰囲気の中で相談にのるなど疑問や不満にきめ細かく対応する、
 - ・ サービス担当者との意見交換をする、
 - ・ サービスに関して気づいた点や提案がある場合には事業者はその旨を伝える、
 - ・ 訪問状況を市町村や都道府県に必要な応じて報告するなどの活動を行う。
- ③ 市町村は、介護相談員の活動により得られた知見を、他のサービス事業者のサービス向上にもつなげるよう活用を図る。

3. 国の支援

国は事業の実施に必要な経費の一部を助成するものとする。

平成12年度は、20～30か所程度の市町村を目標にして、4月以降順次、モデル事業として実施することを検討する。

また、この事業を側面から支援するため、介護相談員の希望者に対する研修の実施など養成支援に取り組み、2～3年後に1000人程度の養成数を目指す。

ケアプラン指導研修事業

1. 事業実施主体

事業は市町村が行うものとし、実施するかどうかは各市町村の判断によるものとする。

また、市町村は、在宅介護支援センターに事業を委託できるものとする。

2. 事業内容

① 市町村は、ケアプラン及びそれに基づく介護サービスの質的な向上を図るため、保健・医療・福祉の専門家などからなる「ケアプラン指導研修チーム(仮称)」を設置する。

② ケアプラン指導研修チームは、次のような取り組みを行う。

ア. 利用者から相談のあったケース等を中心に、具体的なケアプラン事例について、ケアプラン作成・利用者意向の調整・サービス提供状況などを実地調査し、必要な指導を行う。

イ. 地域の介護支援専門員、在宅介護支援センター、介護サービス事業者などをメンバーとするケアプラン作成事例検討会を開催し、ケアプラン作成技術の向上や関係者の情報交換・交流を図る。

ウ. 上記の活動等を通じて、地域のケアプラン・介護サービスの評価を行い、その向上のために必要な方策等について市町村に意見・提言を行う。

※ ケアプランは、介護保険制度によって初めて導入される仕組みであり、利用者の立場に立った適切な内容のものが作成されるよう、定着するまでの間は特に留意する必要がある。

3. 国の支援

国は、事業の実施に必要な経費の一部を助成するものとする。

適正契約普及事業

1. 事業実施主体

事業は都道府県が行うものとし、実施するかどうかは各都道府県の判断によるものとする。

また、都道府県は、シルバーサービス地方振興組織等に事業を委託できるものとする。

2. 事業内容

介護保険制度の下では、利用者が事業者との間で締結する契約に基づいてサービスを利用することになることを踏まえ、契約の適正な普及を進めるために、「適正契約相談窓口(仮称)」を設けて、次のような事業を行う。

- ① 介護サービスの提供を始めるに際して事業者が利用者保護の観点から遵守すべき手続きについて、周知を図る。

※介護保険の指定基準において、事業者は、サービスの開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、サービスの選択に資する事項を記した文書を交付して説明を行い、同意を得なければならない旨規定されている。

- ② 利用者と事業者の間で介護サービスの利用に関する契約書を作成する場合に、利用者保護の観点から適正な内容のものとなるよう、留意事項やモデル的な契約書例について、周知を図る。
- ③ 利用者及び事業者の双方から、契約締結についての相談に応じ、必要な助言を行う。

3. 国の支援

国は、事業の実施に必要な経費の一部を助成するものとする。