

介護保険サービスの推進体制

1 適切なサービス利用を支援するための体制

介護保険制度では、要介護・要支援の認定を受けた区民が自らサービスを選択し、事業者と契約を結んだうえでサービスを利用するしくみになっています。したがって、区民が適切なサービスを安心して利用できるような利用者保護のしくみと環境を整えることが必要です。

利用者の立場を重視し、相談、申請受付体制の整備、未申請者・未利用者に対する取組み、利用者を支援する情報提供体制の充実、サービス利用に関する苦情対応の充実、権利擁護に向けた取組みの拡充など、適切なサービス利用を支援するための体制を強化します。

(1) 相談、申請受付体制の整備

【現状】

高齢者等の福祉や介護に関する初期相談体制として、保健福祉センター、保健所、在宅介護支援センターをはじめ、社会福祉協議会、民生委員・児童委員、地域の在宅介護支援薬局・薬店及び接骨院などで相談に応じています。

介護保険の認定申請については、在宅介護支援センターなど区内14か所で申請ができます。要介護等認定者に対しては、有効期間が満了する60日前に更新申請のお知らせを郵送しています。また、申請書は区のホームページからダウンロードが可能です。

75歳以上のひとり暮らし高齢者や高齢者のみの世帯を対象に、地域の見守り活動協力員（ボランティア）が見守り、声をかける「見守りと支えあいネットワーク事業」を実施しています。介護サービスを利用しているひとり暮らし高齢者や高齢者のみの世帯には、要望に応じてボランティアを含む地域住民の力を活用した訪問型の介護相談員事業を実施しており、17年度からは施設サービス利用者の訪問を開始しています。

【今後の方向】

初期相談体制の各窓口については、今後も高齢者が相談しやすい環境を整えるなど充実を図ります。また、高齢者やその家族にとって地域の身近な相談先であるかかりつけ医が、情報提供の窓口としての役割を担うとともに、相談内容によっては地域包括支援センター等の関係機関につながるような連携のしくみづくりを進めます。

地域包括支援センターにおいて、地域支援の総合相談を実施していきます。行政機関、保健所、医療機関、児童相談所など必要なサービスにつなぐことで、多面的（制度横断的）な支援を展開していきます。

要介護認定申請については、地域包括支援センターで、一般施策サービスの利用相談も含めた総合相談支援事業の一環として介護保険の認定に関する相談及び申請を受け付けます。すでに要支援・要介護認定を受けている方に対しては、今後も有効期間が満了する60日前に更新のお知らせを郵送します。

（２）未申請者・未利用者に対する取組み

【現状】

ニーズが潜在化しやすい、ひとり暮らし高齢者や高齢者のみの世帯が増加しているなかで、サービス未利用者を必要なサービスにつなげるため、在宅介護支援センターや民生委員・児童委員等が状況の把握に努めています。

【今後の方向】

申請手続きやサービス内容がわからないため、要介護認定申請をしないことがないように、認定申請方法やサービス内容の周知を一層図るとともに、申請にあたっての利便性を高める方策を検討します。

未申請者のうち、高齢者健診やとしま・おたっしゃ相談等によって発見される生活機能低下のおそれのある虚弱な高齢者に対しては、介護予防事業により、要支援・要介護状態にならないように支援をしていきます。

未利用者のうち、軽度の要介護状態の方には、生活機能の向上のために、新予防給付の利用につなげていきます。

(3) 利用者支援する情報提供体制の充実

【現状】

サービスの利用や契約についての知識・情報としては、普及啓発用のパンフレットの発行に加え、利用に際してのチェックリストも載せたサービス利用者ガイドブック「介護保険サービス利用の手引き」を作成しています。また、区のホームページによる情報提供を行っています。

サービス事業者に関する情報としては、新規の要介護等認定者への居宅介護支援事業者一覧の送付、介護保険サービス事業者一覧の作成・配備など情報提供を行っています。

平成 14 年度より介護サービス評価事業として、在宅系サービス事業者を対象に、事業者自己評価調査・利用者調査を実施しています。

【今後の方向】

介護給付サービス、新予防給付サービス、地域密着型サービスとサービス体系が大きく変わるとともに、地域支援事業の実施など、利用者がサービス事業者を選択するうえで判断基準となるような、有用な情報が容易に入手できる方策を実施します。また、事業者に対してもサービスの内容や利用方法に関する情報を積極的に提供するような方策を支援します。

介護サービス評価事業については、対象サービスを見直し実施します。「介護サービス情報の公表」の対象とならない事業者について自己評価調査・利用者調査を実施し、事業者情報を公表することにより利用者を支援します。なお、第三者評価については、在宅系の介護サービス事業者に対して、福祉サービス第三者評価受審費用の助成を実施します。

(4) サービス利用に関する苦情対応の充実

【現状】

サービス利用に関する苦情に対しては、東京都、東京都国民健康保険団体連合会、区、居宅介護支援事業者、サービス事業者等が、それぞれの役割のもとに対応しています。

区では、各保健福祉センター、在宅介護支援センター、介護保険課の介護保険相談センターが苦情解決にあたっています。また、サービス利用者の潜在化しがちなニーズや苦情等への対応を図り、苦情が言いやすい環境づくりを進めるために、介護相談員事業を実施しています。

「介護保険事業者連絡会」を通じて、区での相談・苦情受付状況を周知しています。また、介護保険相談センター職員の事業所への個別訪問の機会を利用して、意見や情報の交換を行い事業者との連携を図っています。

社会福祉協議会は、認知症高齢者、知的障害者、精神障害者等が安心して福祉サービスを利用できるように、「福祉サービス権利擁護支援室」を平成 15 年度から開設しました。同支援室では福祉サービス利用に関する相談・苦情の対応も実施しています。

【今後の方向】

地域包括支援センターを中心に、相談窓口の連携を強化し、区をはじめ各相談窓口の一層の周知を図ります。あわせてサービス利用者の日常的な疑問や苦情を言いやすい体制を整備します。介護相談員事業は、地域の相談の多くを担う民生委員や各相談窓口と協力・連携することで、問題の改善や円滑な介護サービスの提供及び介護サービスの質の向上を推進していきます。

苦情の内容や対応結果について、利用者・事業者に活用してもらえるように、個人情報保護に配慮しながら周知していきます。

（５）権利擁護に向けた取組みの拡充

【現状】

区では、認知症高齢者、知的障害者や精神障害者等の保護や支援を成年後見人等が行う成年後見制度の普及啓発を行っています。さらに親族等による申立てが期待できず、本人の保護を図る必要がある場合に、区長による法定後見制度の申立てを行い、本人の権利擁護を図るようにしています。

社会福祉協議会では、成年後見制度の普及啓発や地域福祉権利擁護事業を中心とした福祉サービス利用援助事業の推進を図るため、「福祉サービス権利擁護支援室」を平成 15 年度に開設しました。同支援室では、弁護士会、司法書士会や社会福祉士会など成年後見制度に積極的に取り組んでいる民間団体とも連携をしています。

平成 17 年度より中央保健福祉センターにおいて、認知症・虐待専門対応事業を実施し、高齢者虐待の防止・早期発見のための啓発活動、専門相談を行っています。

【今後の方向】

地域支援事業の包括的支援事業のひとつとして、地域包括支援センターにおいて権利擁護事業を実施していきます。被保険者に対する虐待の防止及び早期発見等事業として、権利擁護の相談対応、成年後見制度利用支援の事業を行っていきます。

社会福祉協議会では、成年後見制度利用支援をはじめ権利擁護専門相談、日常的金銭管理、書類等預りなどの福祉サービス利用援助事業を実施していきます。また、地域包括支援センターと連携をして事業を進めていきます。

区では、従来どおり成年後見制度の普及啓発や区長申立てを行うとともに、地域包括支援センター等各種相談支援機関の統括やバックアップと、ネットワーク構築を推進していきます。

2 サービスの円滑な提供を図るための体制

介護保険サービスの利用にあたっては、利用者の心身の状況やニーズ、その置かれた環境等に応じた適切なサービスが総合的、効率的に提供されるように、要介護者等のケアマネジメントへの適切な支援と地域全体におけるサービスの総合的な調整を図る必要があります。さらに、サービスの選択の幅を広げ、質を向上していくためには、提供されるサービスを評価していくことが必要です。

そのために、ケアマネジメントに関わる総合調整機能の強化、事業者相互間の連携の支援、NPO（民間非営利組織）への支援、人材の確保・育成、サービス利用状況の把握と評価制度の活用など、サービスの円滑な提供を図るための体制を強化します。

（１）ケアマネジメントに関わる総合調整機能の強化

【現状】

現在、区内3か所の基幹型在宅介護支援センターが、10か所の地域型在宅介護支援センターの総括・支援を行っています。

基幹型在宅介護支援センターに「地域ケア会議」を設置し、要介護者等に適切なサービスを提供するため、各種保健福祉サービスや介護予防について総合的に調整しています。

【今後の方向】

今後も多様化していく要介護者等のニーズを的確に把握する方策について検討します。

区では、要介護認定の訪問調査は区職員が実施することを基本としてきましたが、今後も増加の一途をたどるとされる要介護認定申請に対応するため、更新に係る認定調査について民間居宅介護支援事業者等への委託を推進する予定です。委託にあたっては、認定調査員研修の実施により、公正で客観的な調査に必要な一定の水準を確保するよう努めます。

また、認定調査における公平・公正性の確保は極めて重要なため、数回に1回は区職員による調査を実施するとともに、新規及び区分変更申請は区職員による調査を基本といたします。

地域包括支援センターでは、要介護者等に最適なサービスが提供されるように、サービス事業者を含めた、保健、医療、福祉関係者による「ケア会議」の開催をはじめとし、チームアプローチケアマネジメント体制を構築します。さらに、保健、医療、福祉の連携を担保できるしくみづく

りを進めます。

また、「地域包括支援センター運営協議会」を設置し、区内に設置された地域包括支援センターの公正・公平な運営の確保を目指します。

（２）事業者相互間の連携の支援

【現状】

サービス事業者間の情報交換や連携を支援するとともに、区と事業者間の情報交換や連絡調整を図るため、「介護保険事業者連絡会」を開催しています。運営形態としては、「全体会」及び「分科会（地区別・課題別）」形式で開催しています。

【今後の方向】

事業者に対し積極的に情報提供を進め、区と事業者との情報の共有化、連携の強化を図ります。利用者本位のサービス環境づくりに向けて、事業者相互間の情報交換や連携を促進するため、事業者連絡会の組織化、自主運営化、及び相談を含めた支援策について検討を進めます。

（３）NPO（民間非営利組織）への支援

【現状】

介護保険制度のもとでは、地域に身近なサービスの担い手が活動できるように、基準該当居宅サービスに該当する訪問介護や基準該当居宅介護支援を行う事業者の登録が可能です。

社会福祉協議会では、民間の福祉施設や団体が地域で先駆的・開拓的事業の振興と安定運営を図ることを目的とした、地域福祉推進助成事業を行っています。

【今後の方向】

介護サービスの役割を担うNPOの活動を支援し、区との連携を図るための方策、条件整備を進めます。NPOがひとり暮らし高齢者などの安否確認の役割を分担していくことについての方策を検討します。

社会福祉協議会は、現在NPO等支援策として基金運用益や寄附金等を原資とした助成事業を実施しています。今後も区と協力しながら、介護保険サービスを担うNPO等についても、積極的に支援していきます。

地域包括支援センターでは、「地区懇談会」を開催し、民生委員・児童委員や相談協力員、地域の見守り活動協力員と連携して、地域の高齢者の実情を把握するとともに、必要な場合には適切なサービスにつなげるようなしくみづくりを進めます。

(4) 人材の確保・育成

【現状】

介護支援専門員（ケアマネジャー）の質の向上に向けて、中央保健福祉センター内に「地域ケア会議」を設置し、居宅介護支援事業者と連携して研修会を開催しています。

また、介護支援専門員（ケアマネジャー）との連携、困難ケース対応の相談、支援を図るため、サービス事業者を含めた、保健、医療、福祉関係者による「ケア会議」を開催しています。

【今後の方向】

区民のサービス環境充実のためには、事業所のスタッフの資質向上が不可欠です。人材の育成は基本的にはサービス事業者が自ら行うことが基本ですが、しくみや体制の面などで限界もあります。区は事業者を支援するために、ホームヘルパー、介護支援専門員（ケアマネジャー）のレベルアップを図る実務研修を充実します。

(5) サービス利用状況の把握と評価制度の活用

【現状】

要支援・要介護者のサービス利用状況の分析や今後の利用意向等を把握するとともに、一般高齢者の生活・健康状態や介護予防を含む保健福祉サービスに対する需要等を把握し、第3期介護保険事業計画策定のための基礎資料として、一般高齢者や要介護者等を対象とした実態調査を平成17年3月に実施しました。

平成14年度より介護サービス評価事業として、在宅系のサービス事業者を対象に、事業者自己評価調査・利用者調査を実施し、結果を公表しています。

【今後の方向】

サービスの利用状況の把握については、アンケート調査等で数量的な傾向を定期的に調査します。また、こうした調査では十分把握できない、サービスの提供や利用の実態、利用者の意向や要望

を汲みとるしくみづくりを進めます。

介護サービス評価事業については、対象サービスを見直し実施します。「介護サービス情報の公表」の対象とならない事業者について、自己評価調査・利用者調査を実施し、事業者情報を公表することにより利用者を支援します。なお、第三者評価については、在宅系の介護サービス事業者に対して、福祉サービス第三者評価受審費用の助成を実施します。

(6) 保険者機能の強化

【現状】

介護給付費通知、苦情・相談結果や給付実績分析システムを活用し、サービス提供や介護報酬請求などについて問題のある事業者を把握して適切な指導を行っています。

現行では、保険者にはサービス事業者に対して立入調査を行う権限がなく、関係書類等の提出を求めることができるにとどまっています。

【今後の方向】

地域密着型サービスに関しては、「地域密着型サービス運営委員会」に諮りながら、介護保険事業計画に定める必要整備量を超える場合には指定を拒否するなど、適正な基盤整備を進めるとともに、その運営について指導監督していきます。

今回の制度改正により、区はサービス事業者に対し 報告・帳簿書類の提出を命じ、出頭を求め、当該職員の関係者に対して質問させ、事業所に立ち入り、その設備又は帳簿書類その他の物件を検査させることができるようになるなど、サービス事業者に対する保険者の指導・監督権限が大幅に強化されました。今後、指導・監督していく中で、指定取消要件に該当するサービス事業者が認められたときは、その旨を都知事に通知していきます。

3 介護保険事業の推進に向けた取組み

(1) 介護保険制度の普及啓発

介護保険制度の改正に伴い、制度の改正内容について、広報としまやパンフレットの発行、区のホームページの掲載、地域での説明会などにより区民の方々に十分説明していきます。

新たな介護予防サービスや地域支援事業などのサービス・事業について、区民の十分な理解、適切な利用が図られるよう、分かりやすい事業案内・利用の手引き、事業者ガイドブックを作成します。

介護保険事業の運営全体について、事業計画の適切な進行管理を図り、区民に対して必要な情報を提供し、その理解が得られるよう、介護保険事業運営に関わる報告書を作成します。

(2) 公正・適正な要介護認定の実施

介護認定審査会には30の合議体が設置されていますが、公平、公正な審査判定を図るため、審査会間の審査の平準化や審査判定基準の徹底などの取組みとして、審査会委員の研修会、事例検討会を開催します。

要介護認定の認定結果に疑義がある場合、区は保険者として被保険者に要介護認定のしくみや審査判定について、責任をもって十分な説明を行います。さらに、被保険者が認定結果に不服のある場合は、東京都が設置する介護保険審査会に審査請求することができる旨のしくみも説明していきます。

(3) 介護保険事業の効果的な推進、運営のための機関等の設置

介護保険事業計画・高齢者保健福祉計画の進行管理、介護保険サービスの適正な利用を支援しサービスの円滑な提供を審議するため、区長の附属機関として設置された「豊島区介護保険事業推進会議」を引き続き運営していきます。

地域包括支援センターについて、公正で効果的な運営が図れるように、地域包括支援センター運営協議会を設置し、運営します。

地域密着型サービスの整備、サービス提供について計画的で効果的に行えるよう地域密着型サービス運営委員会を設置します。

なお平成18年度以降、この委員会に関する事項については、介護保険事業推進会議が所管します。

(4) 情報開示と区民参加による事業運営

年次ごとの介護保険事業報告書を作成し、介護保険事業の状況や事業運営の基本となる情報について、区民にわかりやすく公表します。これにより、介護保険制度が円滑に実施され、区民に信頼される、透明で開かれた事業運営を図ります。

介護保険事業計画の進行管理、点検・評価のシステムに区民が参加し、意見を反映させるとともに、区民による事業運営を担保するため、今後も介護保険事業推進会議(地域密着型サービス運営委員会に関する事項も所管)、地域包括支援センター運営協議会に公募による被保険者の参画を図ります。

(5) 他区市町村・東京都との連携

区内で営業するサービス事業者の多くは、近隣自治体も含め広域で事業を展開しています。また、施設サービスもより広域的な利用の実態があります。このような状況に対し、保険者として居宅サービス及び施設サービスの質的、量的な水準の向上を目指し、サービス事業者への適切な対応を図るため、他区市町村や東京都との連携に努めます。

また、地域密着型サービスについては、他区市町村に所在する事業所・施設のサービスを利用する区民のため、関係自治体との協議・調整を行い、必要な事業者指定を行っていきます。

4 保険料・利用料の軽減に対する取組み

(1) 保険料

非課税層の所得段階の細分化

現行の保険料第2段階（世帯全員住民税非課税）については、保険料の負担能力に大きな開きがあります。このため、新第2段階・新第3段階に細分化し、負担能力の低い層を新第2段階とし、保険料負担の軽減をいたします。

第2段階 (0.75)	新第2段階(0.5)
	新第3段階(0.75)

かっこ内の数値は、保険料基準額に対する割合
課税年金収入＋合計所得が80万円以下の方が新第2段階に該当

税制改正による保険料の激変緩和

高齢者の住民税非課税措置（合計所得125万以下は非課税）が廃止され、住民税においては平成18、19年度の2年間について経過措置として軽減が行われることとなりました。

介護保険料についても、税制改正により非課税層から課税層へ移行する方の急激な保険料負担の上昇を避けるため、平成18、19年度については本来の保険料額よりも低い保険料額を設定いたします。

特例減額

平成14年度から実施している、保険料の特例減額制度は、収入要件について一部手直しを行い、預貯金等基準額については基準緩和（一律に300万円とする）を行い引続き実施いたします。

なお、新第2段階は、非課税層の細分化により軽減が実施されるため、新第1段階（生活保護受給者を除く）及び新第3段階を対象といたします。

(2) 利用料

【利用者負担額の軽減制度】

新たに創設、拡充される制度

改正介護保険法の施行に伴い、平成17年10月から介護保険施設入所者等における食費・居住費は介護保険の対象から外れて、利用者の負担となりました。これは、在宅で生活している方と施設で生活している方の利用者負担に大きな格差が生じているため、不均衡を是正するものです。利用者負担が過重とならないよう所得の低い方に対して軽減制度が新たに創設、拡充されます。

特定入所者介護サービス費の創設

介護保険施設入所者等の食費と居住費のそれぞれに対して、年金などの所得や施設の居住環境等に
 応じた利用者負担段階の負担限度額を新たに設定し、施設との契約による「食費・居住費」と
 「負担限度額」との差額を、介護保険から「特定入所者介護サービス費」として補足給付することにより、負担の軽減をはかります。

	食費			居住費			
	基準額	負担限度額	補足給付	基準額		負担限度額	補足給付
利用者負担第1段階	4.2万円	1.0万円	3.2万円	多床室	1.0万円	0万円	1.0万円
利用者負担第2段階	4.2万円	1.2万円	3.0万円	多床室	1.0万円	1.0万円	0万円
利用者負担第3段階	4.2万円	2.0万円	2.2万円	多床室	1.0万円	1.0万円	0万円

*介護老人福祉施設の多床室を利用した場合の1か月の補足給付の目安

高額介護サービス費の支給基準の見直し

住民税世帯非課税の方で合計所得金額+課税年金収入額が80万円以下の方については、介護サービスにかかる利用者負担額(1割負担)の自己負担上限額を引き下げ、高額介護サービス費の適用範囲を拡大することにより、負担の軽減をはかります。

現行の基準	上限額(月額)	平成17年10月以降	上限額(月額)
住民税世帯非課税かつ 老齢福祉年金受給者等	15,000円	住民税世帯非課税かつ 老齢福祉年金受給者等	15,000円
住民税世帯非課税者等	24,600円	住民税世帯非課税かつ合計所得金額+課税年金収入額が80万円以下の者等	15,000円
		住民税世帯非課税かつ合計所得金額+課税年金収入額が80万円を超える者等	24,600円
上記以外の者	37,200円	上記以外の者	37,200円

生計困難者の利用者負担額軽減制度の拡充

特別養護老人ホーム入所者や在宅でサービスを利用されている方で特に生計が困難な方については、介護サービスにかかる利用者負担額を軽減する制度がありますが、今回の介護保険法改正に伴い、対象要件の収入・預貯金等の緩和、及び対象利用者負担額に食費・居住費を加える等制度を拡充します。

	現行の基準	平成 17 年 10 月以降
収入基準	140 万円以下	150 万円以下
資産基準	預貯金 120 万円以下	預貯金 350 万円以下
利用者負担額	介護費	介護費・食費・居住費
減額割合	2 分の 1	4 分の 1（老齢福祉年金受給者は 2 分の 1）

旧措置入所者の取扱い

特別養護老人ホームの旧措置入所者については、平成 12 年度から 5 年間は、利用者負担が従前の費用徴収を上回らないように軽減措置がとられていましたが、平成 17 年度から、さらに 5 年間延長されることになり、居住費と食費が自己負担となりますが、見直し後の金額が措置時代の費用徴収額を上回らないよう、「特定入所者介護サービス費」と「利用者負担額減額」の適用を行いません。

税制改正に伴う取扱い

税制改正により新たに住民税が課税される方に対して、食費や居住費の利用者負担段階が 2 段階上昇する方は段階の上昇を 1 段階に抑え、また、高額介護サービス費の自己負担上限額を引き下げ、急激な負担増とならないよう、平成 18 年度から平成 19 年度までの 2 年間は緩和措置を講じます。