



第5章 介護保険事業の円滑な運営に向けて



1. 介護保険制度の趣旨普及と公表サービス

介護保険制度では、介護サービス利用者本人の選択を基本としています。これは、介護保険における様々なサービスを行政が措置するものではなく、家族やケアマネジャー、高齢者総合相談センターなどの支援を受けながら、本人の意思で必要なサービスを選ぶことを意味しています。

利用者やその家族が介護保険制度やサービスの内容を正しく理解し、選択するためには、介護保険制度で提供されるサービス内容や指定介護サービス事業所の人員体制など最新の情報を様々な媒体により、いつでも入手できるような仕組みを構築する必要があります。

(1) 普及啓発にむけた取組み

介護保険制度は、高齢者人口の変化や介護サービスの提供体制の整備などへの対応から、3年ごとに改正が行われています。そのため、制度の利用にあたり最新の情報を提供するなど、普及啓発を継続していくことは極めて重要です。制度の目的を伝えるだけでなく、制度改正のポイントや適正な介護サービスの利用について、今後も高齢者にわかりやすく伝えていくため、利用しやすいパンフレットを作成し配布していきます。その他、区のホームページや、広報としま、被保険者への通知送付の際など、機会を捉えて、情報の発信を続けます。



また、地域には公的な介護保険サービスの他、高齢者の見守りや配食、生活を支えるサービスなど高齢者やその家族が安心して暮らしていくために必要とされる様々なサービスが、様々な担い手により次々と創出されています。

支援を必要とされる方がこうした必要なサービスを円滑に受けられるよう、関係機関と連携し、情報収集を進め、身近な相談窓口である高齢者総合相談センターの業務内容や、地域にある生活支援サービス等に関する情報、介護サービス従事者に関する情報などの公表を進めます。

(2) 介護サービス情報公開システムの活用

国の情報発信のツールである「介護サービス情報公表システム」は、利用者が介護サービスや事業所・施設を比較・検討して適切に選ぶため、インターネットでいつでも誰でも気軽に情報を入手することができるシステムです。全国約21万か所の「介護サービス事業所」の情報を事業所名や、市町村名等から簡易的に検索・閲覧でき、事業所の概要と事業所の管理運営体制や利用者への権利擁護の取組み、サービスの質の確保にかかる取組みなどが確認できます。

豊島区では、利用ガイドブックや、要支援・要介護認定結果通知発送時のチラシにQRコードを掲載し、



アプリ版

初めて介護サービスを利用される方など、必要とするタイミングで本人や家族が指定介護サービス事業所・施設の介護情報サービス情報を取得できるよう、積極的に周知を図っています。

厚生労働省介護サービス公表システム



豊島区在宅医療・介護事業者情報検索システム



(3) 介護保険サービスの相談・苦情

介護保険サービスは、利用者と事業者との契約によって成り立っていますが、提供されるサービスの質が、一定の水準で保たれていることが重要です。

利用者の権利を守り、サービスの質の向上を図るため、区内 8 か所の高齢者総合相談センターや介護保険課で利用者や家族からのサービスの相談や苦情を受け付けています。

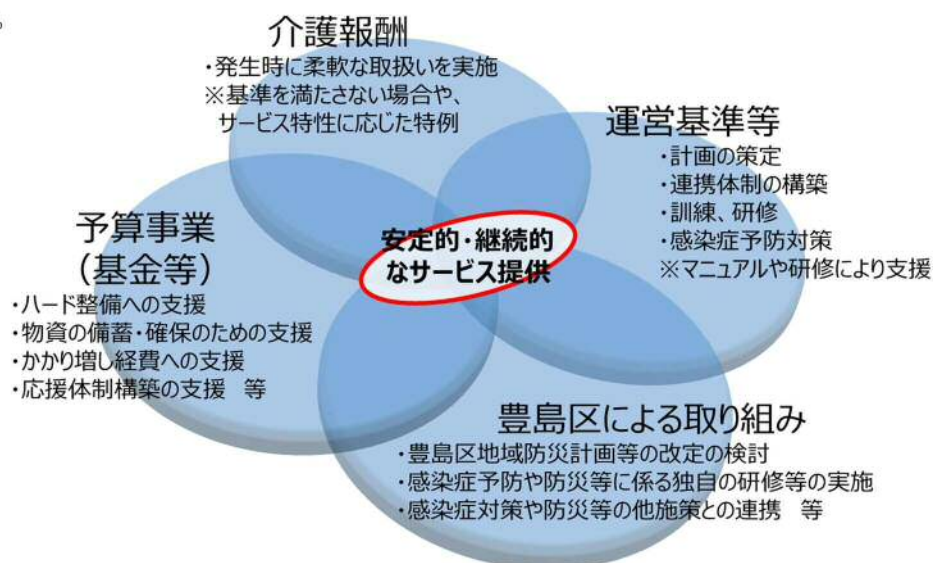
また、介護相談員が定期的に介護保険施設等を訪問し、利用者や家族から話を聞いたり、苦情や相談を受ける「訪問相談」を実施しています。

国保連においても、介護保険・総合事業の生活支援サービスの苦情・相談窓口を開設し、保険者で解決できない困難なケースなどの対応をしています。

2. 感染症や災害に対する備え

新型コロナウイルス感染症の感染拡大や、豪雨、台風などによる災害等、近年高齢者の生活を脅かすリスクとなる出来事が多発しています。高齢者がこうしたリスクに直面した場合、心身の状況に与える影響が大きく、その機能が低下していくことが懸念されています。こうした状況下においても介護サービスを提供していくことは、介護サービス利用者やその家族の生活を支えていくうえで欠かせないものとなります。

介護報酬や運営基準等による対応、国などの予算事業による対応等を組み合わせ、総合的に取り組みを進めることで安定的・継続的に介護サービスを提供できる体制を構築していくことが求められます。



出典：令和 2 年 11 月 9 日 社会保障審議会介護給付費分科会資料 1 に基づき、区において作成

今般の新型コロナウイルス感染症の感染拡大への対応にあたり、介護報酬における臨時的な取扱いや衛生資材の確保、サービス継続に向けた応援体制の構築、感染症対策の徹底のための支援策を国や東京都は講じています。令和2年10月には国が「介護現場における感染対策の手引き（第1版）」を公表しています。また、介護サービスの継続的な提供のため、国において「介護施設・事業所における事業継続ガイドライン」が策定され、令和2年12月に公表されました。さらに、令和3年4月の介護報酬改定では、感染症や災害への対応力と業務継続に向けた取組みの強化を図るため、すべての介護サービス事業者に業務継続計画（BCP）の策定、研修の実施、訓練（シミュレーション）の実施等の義務付けがされました。そうした対応を周知するとともに、国や東京都と連携した取組みの促進を図っています。

豊島区では、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受け、衛生資材の配布や特別支給付金の支給などを独自で実施するとともに、新型コロナウイルス感染症への基礎知識や対応方法など、介護職員向けにオンライン研修等を実施しました。加えて、感染症・災害対策の一環として、平時からICTを活用した会議や研修の実施等による業務のオンライン化についても取組みを開始したところです。



厚生労働省 業務継続ガイドライン
（自然災害版、新型コロナウイルス版）

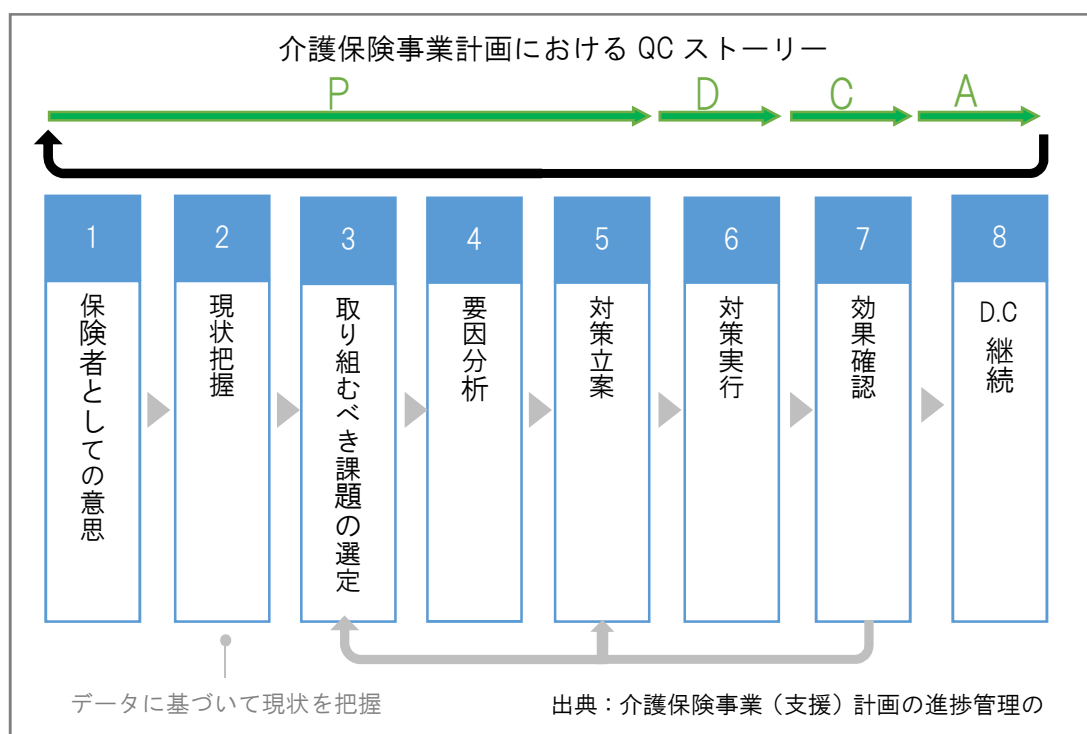
今後、感染症や災害に対する備えを検討していくうえで、豊島区の定める地域防災計画や新型インフルエンザ等対策行動計画等も踏まえ、日頃から介護サービス事業者等と連携していく必要があります。介護サービス利用者やその家族を新しい日常においても支えていくために、国や東京都の取組みを最大限活用し、状況に応じた感染症や災害への対策を、介護サービス事業者等と連携の強化を図りながら実施することで、介護サービスの事業継続やサービス提供体制を支えていく取組みを進めていきます。

3. 計画の点検・評価

豊島区では、第7期計画に記載した施策について、目標達成に向けてPDCAサイクルを活用しながら、半年ごとに進捗管理を行ってきました。

PDCAサイクルとは、Plan（計画）→Do（実行）→Check（評価）→Act（改善）を繰り返すことで、業務を継続的に実施・改善していく手法です。

下記の図は、品質管理（Quality Control）の分野で提案された「QCストーリー」の考え方を参考にPDCAサイクルをより小さなステップに分解し、介護保険事業計画の進捗管理に落とし込んだものです。第8期計画では、第3章に記載した施策について半年ごとに自己評価を行い、年度末に実績を評価することで、目標への達成状況を確認し、目標の見直しも行っていきます。



要介護(支援)認定や、各サービスの見込み量については、地域包括ケア「見える化」システムを活用し、国、東京都、近隣区との地域間の比較や計画値と実績値の比較等により、高齢者の状態の変化や経年変化の分析を行っていきます。地域支援事業の利用状況等については、各事業の利用状況等を実績把握し、その効果等を分析していきます。これらの進捗管理の状況については推進会議で報告するとともに、区のホームページで資料を公表していきます。

さらに、区市町村が行う自立支援・重度化防止等の取組みを一層推進することを目的に、平成30年度より保険者の様々な取組みの達成状況を評価し、財政的インセンティブが付与される保険者機能強化推進交付金が創設されました。これまで保険者機能強化推進交付金に関する評価指標を通じて、豊島区の取組みについて客観的に把握し、保険者機能の強化に努めてきました。令和2年度には、新たに予防・健康づくりに質する取組みに重点化した、介護保険保険者努力支援交付金が創設されました。これらの評価指標についても第8期計画の進捗管理の一助とし、今後も高齢者の自立支援・重度化防止等に向けて必要な取組みを進め、保険者機能の強化を図ります。