

第5章 保険者が行う適正化事業について

第1項 要介護認定の適正化

1 委託している認定調査の市町村職員等によるチェック・点検

重要事業について、各保険者は、「重要事業実施計画」に基づく着実な取組みを推進するものとする。

2 格差是正に向けた取組み

各保険者は、認定支援ネットワークシステムの中で抽出が可能な様々なデータ等を検証し、合議体によって認定審査の結果に偏りがいないか、判定の結果が府平均等のデータと比較して著しく高い（低い）ということがないかなどの分析を行う。その上で、格差是正につながるためにはどのような取組みが適切か検討し実行する。

また、国が配布している各種マニュアル等の内容も参考とした、認定調査員、主治医、認定審査会委員等、認定に関わる各プロセスの関与者への研修等を充実させ、あらゆる機会をとらえた啓発、情報提供を行なうなど、正しい考え方と手法による要介護認定の実施に努める。

3 その他

新規申請の認定調査については、平成20年度から市町村職員等及び指定市町村事務受託法人が実施することとなっているが、変更・更新の認定調査についても適正化を図るため、同様の実施を検討する。

第2項 ケアマネジメント等の適切化

1 適切なケアプランの推進

重要事業について、各保険者は、「重要事業実施計画」に基づく着実な取組みを推進するものとする。

2 住宅改修の点検

重要事業について、各保険者は、「重要事業実施計画」に基づく着実な取組みを推進するものとする。

3 研修会等の開催

保険者は、適切なケアプランの推進を図るため、各市町村等で組織されている介護保険事業者連絡会等の活用などにより介護支援専門員に対する研修会、情報交換会等の実施に努めるものとする。

第3項 事業所のサービス提供体制及び介護報酬請求の適正化

1 指導・監督

営利法人を対象とした重点的な指導・監査の推進について、第4章第2項と同様に別途検討する。

2 苦情・通報情報の適切な把握及び分析

苦情・通報情報があった場合は、「介護保険制度における苦情・相談処理業務要領」を踏まえ対応することとなるが、保険者は、苦情及び通報があった場合には、その内容が勧告・命令・取消等の権限行使が必要な案件であるかなどについて適切な判断ができるよう苦情申立者及び情報提供者から十分な内容の把握を行うとともに、情報提供者に対しては継続的な情報提供が得られるよう努めるものとする。

また、保険者は、苦情及び通報案件については対応等の記録を作成するとともに、的確に情報の整理を行い効率的な事業者指導が行える環境整備に努めるものとする。

なお、保険者は、事業者指導に際して通報等があった場合については「高齢者虐待の防止、高齢者の養援護者に対する支援等に関する法律」（平成17年11月9日法律第124号）に基づき関係機関と連携して速やかな対応に努めるものとする。

3 不当請求あるいは誤請求の多い事業所への重点的な指導

保険者は、苦情及び通報等への対応の参考とするため、必要に応じて国保連合会から返戻及び減額の請求が多い事業者の情報を求め、不適切な報酬算定の是正を求めるなど重点的な指導に努めるものとする。

4 介護給付費通知の送付及びそれにより介護サービス利用者等から提供された情報の活用

重要事業について、各保険者は、「重要事業実施計画書」に基づく着実な取組みを推進する。

また、介護給付費通知により利用者から寄せられた架空請求や過剰請求等の情報については、利用者からの的確な事実確認を行うとともに、必要に応じて市町村及び広域連合自らが指導監査を行うものとする。

なお、居宅サービス等に関しては権限行使の必要性について、府に対して協議を行い、必要に応じて府と合同により指導監査を実施するものとする。

5 国保連合会介護給付適正化システムの活用

重要事業について、各保険者は、「重要事業実施計画書」に基づく着実な取組みを推進する。

また、「給付実績を活用した情報提供」についても、事業所のサービス提供の状況を把握することができ、サービス提供等に偏りのある事業所の抽出、分析を行うなど適正化事業の効率的な実施に活用する。

第4項 制度の周知

1 利用者等に対する制度の周知

利用者が不正なサービスを受けないようにするために、広報紙、パンフレット、ホームページのほか地域説明会などの様々な広報媒体や機会を活用して、定期的かつ継続的に制度内容等の周知・広報を実施する。また、介護保険制度の改正等に関して、制度の理解が不十分であったり、誤解等のため、利用者等が保険給付として不適切なサービスを求めることがないよう、制度の趣旨や内容等について情報提供を進め、制度の正確な理解とコスト意識の啓発を図る。

なお、制度の周知に当たっては、コミュニケーションや情報入手に支援を要する高齢者に対する配慮に努めるものとする。

2 事業者等に対する制度の周知

保険者は、地域密着型サービス事業所等に対する集団指導や介護支援専門員及びサービス提供責任者などに対する研修・講習会などの実施により事業者や介護従事者の資質向上を図るため、制度の周知に努めるものとする。

また、保険者は、介護保険事業者連絡会等の自主的な活動の支援を図ることにより、介護の実態の把握に努めるとともに、介護従事者の資質向上など事業者等の育成の取組みを進めていくものとする。

第5項 事業者指導の連携強化

1 府内における指導監査体制の現状と課題

近年、不正請求等による指定取消や介護報酬返還に関する事案は一定量継続的に発生しており、平成18年4月の介護保険法の改正において、欠格事由及び取消要件等の追加による権限行使の強化等や市町村による居宅サービス等事業者への立入権限の付与による指導監査体制の強化とともに、法令順守など介護サービス事業者としての責務の明確化などの法整備が図られたところである。

しかし、府内市町村及び広域連合における介護サービス事業者への指導監査体制については、指導監査の担当を決めていない保険者が約半数あり、人員体制や指導監査のノウハウの不足などが要因となって指導監査体制の確立が遅れている状況にある。

2 指導監査体制の充実に向けた事業者指導の連携強化の必要性

府内における指導監査体制の現状を踏まえると、府と市町村・広域連合のそれぞれが独自に指定・指導権限を運用するだけでは、改正介護保険法に基づく適切な権限行使等が十分に行い得ないことから、府及び市町村・広域連合が互いに事業者指導の連携強化を図り、府内の指導監査体制の課題解決や体制整備の充実に向けた取組みを行う必要がある。

特に、府と市町村・広域連合の事業者指導における共通課題としては、少ない人員で効率的・効果的な指導監査体制を確保する必要があることから、重点的な指導による指導監査の効率化や府及び市町村・広域連合の指導監査

ノウハウの共有化、適切な苦情・通報案件の処理スキームの確立、厳正かつ弾力的な行政指導及び行政処分の実施などが今後の検討課題であり、これらの共通課題の解決に向けた取組みが必要である。

3 事業者指導機能の強化に向けて

平成18年4月の介護保険法の改正により、市町村・広域連合は、介護サービス事業者の指導に関し、府と同等の権限を有することとなった。今後、市町村・広域連合が事業者指導の役割を担うようになれば、これまで府が行ってきたものよりも、より地域の実情に即した柔軟な指導を行うことが可能となる。

このため、市町村事業者指導担当者会議などの活用により、効率的・効果的な指導監査のあり方や指導スキルの確保、府と市町村・広域連合との役割分担、権限行使のあり方などについて検討を進めていくこととする。

また、大阪府市町村研修制度の積極的な活用、府と市町村・広域連合における指導監査の合同実施など具体的な事業者指導の連携を強化し、市町村・広域連合の指導監査のノウハウの蓄積と共有化を図ることとする。

第6項 介護相談員派遣等事業

1 事業の目的

市町村等に登録された介護相談員が、介護サービス提供の場を訪ね、利用者やその家族の話聞き、相談に応じる等の活動を行い、利用者と事業者の橋渡しをしながら、疑問や不満、不安の解消を図るとともに、派遣を受けた事業所等における介護サービスの質的な向上を図る。

介護の現場で問題が起きた場合の「告発型」の対応ではなく、利用者の日々の思いにきめ細かく対応することによって、苦情に至る事態を未然に防止するとともに改善の途を探ること（問題提起型・提案解決型事業）を目指すものである。

2 介護給付適正化における位置づけ

介護給付適正化とは、不適切な給付を削減するとともに、受給者が必要とする適切なサービスを確保することである。

介護相談員の活動は、「1 事業の目的」のとおり、利用者等の疑問や不満、不安を解消し、サービスの改善を図ることから、介護給付適正化の推進に有効な事業である。

また、日常の相談活動を通じて介護保険制度等の情報提供や理解を進めることで、利用者の誤解解消やコスト意識の普及啓発にも資するなど、不適切な給付の削減にも寄与している。

3 事業の実施状況

事業を実施しているのは30保険者である（類似の事業を実施している保険者、平成19年度から事業を実施する予定の保険者を含めると35保険者である。）。

介護保険施設への派遣は30保険者が実施しており（「平成18年度大阪府介護給付適正化調査」の調査時点では施設への派遣実績がなかった1保険者を含む。）、市町村内施設への派遣は一定進んでいる。一方、居宅系サービス事業所への派遣は24保険者が実施しており、6保険者は派遣していない。

介護保険施設及び居宅系サービス事業所数別の相談員の登録状況及び派遣状況は、後掲「施設・事業所数別介護相談員派遣状況」のとおりである。

1月あたりの派遣頻度は2.1回（市町村数による単純平均）である。

4 事業の拡充に向けて

本事業が初期の目的を果たし、介護給付適正化においても十分な効果を与えるためには、より多くの利用者の声に対応するため、より多くの事業者から派遣の希望を受けることが重要である。

(1) 派遣先事業所等の確保と拡大

派遣先事業所等を拡大するためには、事業者が介護相談員の受け入れに抵抗感を持たないよう、当事業の趣旨を正確に理解してもらうことが重要である。また、介護保険施設に比べ保険者によって派遣実績に差が見られる居宅系サービス事業所への派遣については、訪問時間、場所の工夫や介護保険施設と併設した事業所への派遣を進めるなど相談体制を検討し、派遣に向けた取組みを進めることが必要である。居宅への派遣については、派遣先の選定等の課題が多いが、訪問系のサービスは利用者が多いことから、今後は、有料老人ホームや高齢者専用賃貸住宅など新たな形態の居宅も含め、居宅についても相談員の派遣を検討する必要があると考えられる。

(2) 相談員の確保

派遣先を拡大するためには、より多くの府民に相談員として活動していただくなくてはならない。相談員の確保には費用負担を伴う場合が多いため、保険者にあっては財源の確保に一層取り組むとともに、事業の内容を広く府民に周知することによって、相談員として活動しようという希望者を多く募ることが必要である。

保険者においては、人員体制や財政事情等多くの制約がある中ではあるが、自らの課題や目標を明確にし、事業の拡充や効果的な運用に取り組むことが求められる。

なお、既に一定の派遣が進んでいる保険者にあっては、派遣回数が増加や相談方法の工夫、相談員がくみ上げてきた情報の活用方法の検討など、本事業のより効果的な実施に向けた取組みが求められる。

5 事業の実施に向けて

本事業を実施していない保険者のうち実施体制の確保を課題としている保険者にあっては、事業を実施している保険者と情報交換を行い、保険者の実情に応じた効果的な方策を検討することが必要である。

6 取組事例の紹介

より多くの利用者の声に対応することで事業の効果を上げるため、事業の拡充に必要な「派遣先事業所等の確保と拡大」、「相談員の確保」について、府内保険者の取組事例を紹介する。

<p>派遣先事業所等の確保と拡大</p>	<p>【派遣先事業所等の確保と拡大に向けた取組み】</p> <p>情報の公表や外部に開かれた施設・事業所運営への理解が進み、介護相談員の受入れに積極的な事業者が増加している中、保険者においても様々な取組みが行われている。</p> <p>予算や相談員数の関係上、新たに派遣を進めようとする事業所について、派遣先の選定や派遣頻度を工夫して派遣先を拡大している保険者もあった。</p> <ul style="list-style-type: none">○ 広報紙やホームページに事業報告や受入事業所を掲載している。○ 事業所連絡会・施設部会の際に、介護相談員の活動について説明し協力を依頼している。○ 既存施設については計画的に、新設の施設はその都度、市から直接事業への理解を求めるとともに受入れの依頼を行っている。○ 地域密着型事業所については、指定の段階で事業の趣旨を説明し派遣受入れを依頼している。○ 毎年1回、市内事業所に対し派遣希望調査を実施している。○ 介護相談員ニュースの発行、事業報告書の作成、シンポジウムの開催などを通して、事業の周知に努めている。○ 定期的に「相談員と訪問先施設との懇談会」を開催し、問題点の把握・意識の向上・相互理解を行っている。この懇談会に新設施設を招待・見学という形で参加要請し、事業の理解を図っている。○ サービスの種類ごとに複数ある事業所から1か所を選定し、毎年度派遣先を交替している。○ 特別養護老人ホーム、介護老人保健施設、グループホームに派遣している。特養、老健は定期的に訪問しており、新規に派遣することとなったグループホームは不定期に訪問している。 <p>【居宅系サービス事業所への派遣に向けた取組み】</p> <p>介護保険施設に比べ居宅系サービス事業所への派遣が進んでいない理由として、「実施に必要な体制が確保できない」ことを挙げる保険者が多かった。そこで、相談場所の確保や相談方法等を工</p>
-----------------------------	---

	<p>夫して派遣先を拡大している事例を紹介する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 入所施設にデイサービスが併設されている場合、同じ日に訪問している。 ○ 事業所が実施するイベント等に利用者とともに参加している。 ○ レクリエーション等利用者が集まりやすい時間帯に訪問して活動につないでいる。 ○ デイサービスなど曜日ごとに利用者が違う事業所については訪問曜日を随時変えて訪問している。 ○ 派遣時間がレクリエーションと重なって話が聴けないという事情があったので、相談室を確保してもらい、話をしたい方(また、事業所担当者として話を聴いてほしい方)を、事業所担当者から予め1、2名紹介してもらっている。 ○ 小規模通所事業所については相談場所が確保できず相談がなかなか進まない。そこで、受入事業所に理解を求め、相談員の名刺の配布を始めた。相談員に個別に相談したい時は、名刺を見て後日事務局に電話が入り、自宅に相談員が訪問するようにしている。
<p>相 談 員 の 確 保</p>	<p>相談員の募集は、公募、団体からの推薦、公募及び団体からの推薦などの方法で行っている。このうち、公募による募集については、定員を上回る応募者を確保している保険者がある一方で、なかなか応募者が集まらないことを課題に挙げる保険者も多い。以下、公募における取組事例を紹介する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 広報紙とホームページで公募を行い、説明会を開催している。 ○ 広報紙で介護相談員募集記事を掲載する際に、介護相談員の活動を詳しく紹介している。 ○ 市役所の介護保険担当部署、生涯学習センター、地域包括支援センター、各支所において募集要領を配布している。 ○ ボランティア登録者(市事業)への案内を行っている。 ○ 介護相談員のポスターを掲示したり、活動報告書を配布、ホームページに掲載して相談員活動への理解を図っている。 ○ 市内での事業(出前講座、講演会、まちづくり大学)、イベント(市民まつり、健康まつり等)において、活動案内の配布等を行い、市民に活動への理解と参加を呼びかけている。特に、事業等の際に「〇〇市介護相談員」と大きくプリントされたユニフォームを着用して活動案内の配布を行うなど、介護相談員と相談員活動のアピールを図っている。

	<p>○ より多くの方に相談員になってもらうよう、ふれあいサロン(小地域福祉活動の一環として、地域の公民館や集会所を活用した高齢者交流の場)で介護相談員の役割を紹介している。</p>
--	---

「平成18年度大阪府介護給付適正化調査(大阪府:平成19年6月18日高介第1475号)」、「介護相談員派遣等事業の実施状況調査(大阪府:平成19年12月11日高介第2676号)」より

【施設・事業所数別介護相談員派遣状況】

市町村内 事業所等数 区分	市町村名	市町村内事業所等数(A)		派遣事業所等数(B)			相談員数 (C)	派遣割合		1事業所数あたりの 登録相談員数(人)		
		施設 サービス	居宅系 サービス	施設 サービス	居宅系 サービス	市町村別 (B/A)		区分平均 (b/a)	市町村別 (C/A)	区分平均 (c/a)		
1,000 ~	堺市	1,709(a)	60	1,649	14(b)	14	0	14(c)	0.8%	0.8%	0.01	0.01
400 ~ 999	豊中市	663	23	640	230	20	210	42	34.7%	19.0%	0.06	0.04
	枚方市	565	27	538	51	19	32	31	9.0%		0.05	
	八尾市	538	22	516	1	1	0	2	0.2%		0.00	
	吹田市	491	17	474	21	13	8	18	4.3%		0.04	
	高槻市	462	19	443	213	19	194	12	46.1%		0.03	
	区分計	2,719(a)	108	2,611	516(b)	72	444	105(c)				
300 ~ 399	岸和田市	384	15	369	49	7	42	16	12.8%	10.8%	0.04	0.03
	茨木市	379	16	363	29	16	13	18	7.7%		0.05	
	和泉市	365	14	351	44	10	34	5	12.1%		0.01	
	区分計	1,128(a)	45	1,083	122(b)	33	89	39(c)				
200 ~ 299	羽曳野市	257	10	247	50	8	42	16	19.5%	16.9%	0.06	0.07
	池田市	218	6	212	24	6	18	17	11.0%		0.08	
	富田林市	200	6	194	40	6	34	17	20.0%		0.09	
	区分計	675(a)	22	653	114(b)	20	94	50(c)				
100 ~ 199	河内長野市	188	10	178	18	8	10	15	9.6%	14.2%	0.08	0.07
	大東市	177	9	168	10	6	4	2	5.6%		0.01	
	貝塚市	169	5	164	4	4	0	8	2.4%		0.05	
	交野市	143	7	136	15	5	10	17	10.5%		0.12	
	泉南市	136	6	130	41	5	36	12	30.1%		0.09	
	泉大津市	123	5	118	5	5	0	3	4.1%		0.02	
	摂津市	117	7	110	55	7	48	12	47.0%		0.10	
	阪南市	116	4	112	37	4	33	15	31.9%		0.13	
	大阪狭山市	107	5	102	7	4	3	11	6.5%		0.10	
	藤井寺市	105	6	99	4	4	0	4	3.8%		0.04	
	区分計	1,381(a)	64	1,317	196(b)	52	144	99(c)				
50 ~ 99	高石市	98	6	92	3	3	0	6	3.1%	18.6%	0.06	0.06
	熊取町	64	4	60	18	0	18	3	28.1%		0.05	
	忠岡町	45	1	44	13	1	12	2	28.9%		0.04	
	豊能町	44	2	42	12	2	10	2	27.3%		0.05	
	島本町	40	2	38	8	2	6	4	20.0%		0.10	
	区分計	291(a)	15	276	54(b)	8	46	17(c)				
~ 49	太子町	25	2	23	12	1	11	10	48.0%	42.6%	0.40	0.26
	能勢町	23	1	22	9	1	8	4	39.1%		0.17	
	田尻町	13	1	12	5	1	4	2	38.5%		0.15	
	区分計	61(a)	4	57	26(b)	3	23	16(c)				
30保険者総計		7,964(a)	318	7,646	1,042(b)	202	840	340(c)		13.1%		0.04

「平成18年度大阪府介護給付適正化調査(大阪府:平成19年6月18日高介第1475号)」、「介護相談員派遣等事業の実施状況調査(大阪府:平成19年12月11日高介第2676号)」より