

## 第4章 保険者における適正化事業の目標設定

### 第1節 「第3期介護給付適正化計画」に関する指針における実施目標

国指針における、適正化事業の実施目標は次のとおりである。

【国指針より抜粋】

#### 第二 保険者による適正化事業の推進

##### (1) 第3期適正化計画の実施目標

(保険者における実施目標の設定)

保険者において適正化事業を推進するに当たり、各保険者は第3期において実施する具体的な事業の内容及びその実施方法とその目標を実施目標として定めることとする。その際、保険者は主体的かつ可能な限り具体的に設定するとともに、都道府県が第3期適正化計画において各保険者に対して標準的に期待する第3期の目標等を勘案して設定する。

また、適正化事業の取組みの更なる促進を図る観点から、保険者は実施する適正化事業ごとに平成27年度から平成29年度までの毎年度ごとの目標を設定することとし、都道府県に報告し、必要に応じて調整を行う。

(留意点)

保険者において適正化事業の目標を設定するに当たっては、事業を実施すること自体を目的化するのではなく、介護給付の適正化へつなげることを常に留意しながらそれぞれの事業を実施する基本的考え方を整理し、実施方法や事業実施の効果・目標を具体的に検討する。その際には、単に実施したか否かのプロセス（過程）だけではなく、アウトプット（結果）、アウトカム（効果）も評価することができるようにすることも重要である。

##### (2) 第3期において取り組むべき事業

保険者は、第1期及び第2期に引き続き、以下の主要5事業等を着実に実施することとし、それぞれの趣旨・実施方法等を踏まえ、より具体性・実効性のある構成・内容に見直しながら取り組むこととする。

(以下略)

## 第2節 第3期計画における目標設定の基本的考え方

### 1 国指針との整合性について

国指針に示されている事業内容をベースとする。

### 2 府計画での目標設定について

- (1) 府内では、国の指針において一体的に取り組まれている「縦覧点検・医療情報の突合」を、「縦覧点検」と「医療情報との突合」に、「住宅改修等の点検・福祉用具購入・貸与調査」を、「住宅改修の適正化」と「福祉用具購入・貸与調査」にそれぞれ分け、さらに「給付実績の活用」を加えた主要8事業に目標を設定し、これまで事業を実施してきたが、「給付実績の活用」を除き、平成25年度までに実施率はほぼ100%となった。

しかし、保険者により事業の実施内容には差があるのが現状である。

- (2) 今回、第3期の計画策定にあたっては、平成27年度からの3年間に取り組むべき事業について、国指針に基づき、現在の8事業を継続して実施するものとし、事業ごとに実施目標を設定する。

国指針では、「保険者において適正化事業を推進するに当たり、各保険者は第3期において実施する具体的な事業の内容及びその実施方法とその目標を実施目標として定めることとする。その際、保険者は主体的かつ可能な限り具体的に設定するとともに、都道府県が第3期適正化計画において各保険者に対して標準的に期待する第3期の目標等を勘案して設定する。」と記載されている。

国指針を踏まえ、第3期計画では、第2期大阪府適正化計画（以下「第2期計画」という。）における取組み（実施目標）を「標準的な取組み」（各保険者が第2期計画で実施していたかどうかは問わない。）とし、新たに次節に掲げる「更なる取組み」と合わせて、保険者は次のとおり目標を定めるものとする。

<保険者による適正化事業の目標設定>

- 「標準的な取組み」における目標設定

第2期計画で設定した実施目標について、その実施率、月数、回数等を増やすこと又は事業ごとに実施内容を充実させることを目標として定める。

- 「更なる取組み」における目標設定

「標準的な取組み」に加えて、「更なる取組み」のうち、保険者ごとに実施可能な目標を定める。

- (3) また、適正化事業の取組みの更なる促進を図る観点から、保険者は実施する適正化事業ごとに平成27年度から平成29年度までの各年度ごとの実施目標を設定し、大阪府に報告することとする。

なお、保険者において適正化事業の目標を設定するに当たっては、事業

を実施すること自体を目的化するのではなく、介護給付の適正化へつなげることを常に留意しながらそれぞれの事業の実施方法や事業実施の効果・目標を具体的に検討する。その際には、単に実施したか否かのプロセス（過程）だけではなく、アウトプット（結果）、アウトカム（効果）も評価することができるようにすることも重要である。

### 3 事業の効率的な実施について

各事業は、点検・調査の結果が他の事業にも連動して適正化につながる場合が多い。より効率的に適正化事業を実施していくためには、例のように複数の事業を連携させることなどにより、効果的に行っていくよう努めるものとする。

- 例)・認定調査、書類の確認（要介護認定の適正化）での、利用者の状況・内容確認と合わせてケアプランの点検、住宅改修の適正化、福祉用具購入・貸与調査を行う
- ・軽度者の福祉用具貸与一覧（縦覧点検）を基に福祉用具貸与調査によるケアプランの点検 等

### 4 優先的に実施する事業の選定について

第3期においては、主要8事業のすべてを実施するとともに、前期より高い数値目標を設定することが原則であるが、主要8事業のすべてを均等に拡充して実施していくことが難しい場合には、費用の適正化と委託の可否の観点から、「縦覧点検」「医療情報との突合」及び「ケアプランの点検」を実施するとともに、保険者が効果的と考える2事業を加えた5事業を優先的に実施する。

その際には、事業年度終了時点で目標達成状況等の結果を公表することにより、更なる目標達成水準の向上を図る。

また、確実に成果が見込まれる事業を中心に、点検の実施率、月数、回数等を増やすべく、より工夫を凝らした内容を検討する。

### 第3節 保険者における目標設定

#### 第1項 要介護認定の適正化

##### 1 標準的な取組み

以下の目標を標準的な取組みとし、その実施率、月数、回数等を増やすこと又は実施内容を充実させることを目標として定める。

- (1) 認定審査会前の各資料（基本調査、特記事項、主治医意見書）間の内容について、不整合の有無を確認する。（申請された事案全件）

＊ 記述内容に疑義がある場合には、さらに認定調査員、主治医等を確認するところまでをいう。（単なる誤字の確認や記入漏れの補足のみでは実施しているとはしない。）

- (2) 更新及び区分変更申請に係る要介護・要支援認定調査を、保険者等職員（指定市町村事務受託法人を含む。）により実施する。実施に当たっては、保険者ごとに頻度等をスケールとした一定の目標を定めて実施するよう努める。

＊ 遠隔地を理由とした委託の場合は、原則として当該対象には含まないものとする。

- (3) 認定調査項目別の選択状況や一次判定から二次判定の軽重度変更率の地域格差の分析及び保険者内の合議体間の格差等について比較分析等を行い、是正すべき内容がある場合は、認定調査員への研修や介護認定審査会への周知等是正に向けた取組みを行う。

- (4) 認定調査員や介護認定審査会委員に対する研修等を実施する。

※ (1)及び(2)を実施していれば、「要介護認定の適正化」事業を実施しているものとみなす。

##### 2 更なる取組み

「標準的な取組み」に加え、以下の取組みのうち実施可能なものを保険者の第3期における実施目標として定める。

- (1) 上記1(1)の取組みに加え、認定調査票に、特記事項(選択の根拠、介護の手間、頻度等)が適切に記載されているかを確認する。（申請された事案全件）
- (2) 上記1(2)の取組みに加え、委託している区分変更申請及び更新申請に係る認定調査について、保険者職員が行った調査と比べ、特記事項の記載内容など傾向に違いがないか点検をする。
- (3) 認定調査員が誤りやすい調査項目がないかどうかの把握や認定調査票の項目別の選択状況が全国や大阪府と比べ、バラつきがないかの分析などを行う。

##### 3 進捗状況の把握

各項目の進捗状況を把握するため、以下の数値等を確認する。

- ① 更新及び区分変更の申請件数、このうち、保険者等職員による書面の

点検によって是正を行った件数及び主な内容、事業を拡充するために必要な改善策等

- ② 更新及び区分変更申請に係る要介護・要支援認定訪問調査の委託による実施件数及び保険者等職員による実施件数
- ③ 認定調査項目別の選択状況や一次判定から二次判定の軽重度変更率の地域格差の分析、保険者内の合議体間の格差等についての比較分析の実施の有無及び分析結果、是正を行った内容
- ④ 研修会等の内容、回数等

## 第2項 ケアプランの点検

### 1 標準的な取組み

以下の目標を標準的な取組みとし、その実施率、月数、回数等を増やすこと又は実施内容を充実させることを目標として定める。

点検の実施にあたっては、国保連システム等を活用して点検対象を抽出するなど効率的に実施するよう努める。また、厚生労働省が作成した「ケアプラン点検支援マニュアル」を踏まえて、居宅サービス計画等の確認及び確認結果に基づく指導等を行う。

- (1) 居宅サービス計画等が、利用者の自立につながる、真に必要なサービスが適切に位置づけられているか確認する。  
\* 国保連システムによる出力帳票の内容を確認する、又は福祉用具購入・貸与の位置付けを確認するためにケアプランを確認した場合等も点検件数に含めるものとする。
- (2) 居宅サービス計画等の確認を行った結果、必要に応じて介護保険法第23条、同法第83条第1項の規定に基づき指導・監査を行う。
- (3) 必要に応じて、地域の介護支援専門員等にフィードバックすること及び誤りが多い点や留意すべき点を周知する勉強会や研修会等を開催する。

### 2 更なる取組み

「標準的な取組み」に加え、以下の取組みのうち実施可能なものを保険者の第3期における実施目標として定める。

- (1) 国保連システムの活用等により個々の介護支援専門員のケアプラン作成傾向を分析し、対象事業所を絞り込んで点検する。
- (2) 保険者が介護支援専門員に対してケアプランの点検を実施するだけでなく、地域の介護支援専門員同士、または主任介護支援専門員や大阪府介護支援専門員協会によるケアプラン点検の機会を設ける。
- (3) サービス付高齢者向け住宅や有料老人ホーム等の高齢者向け住まいの入居者に焦点を当てたケアプランの点検を目標値を定めて実施する。
- (4) ケアプランの点検による改善状況を把握し、利用者の状態の追跡調査等に基づき、事業の効果を検証する。

### 3 進捗状況の把握

各項目の進捗状況を把握するため、以下の数値等を確認する。

点検対象数、点検件数、うち事業所への問合せ件数、過誤申立件数、効果額、事業者への周知等の実施回数 等

### 第3項 住宅改修の適正化

#### 1 標準的な取組み

以下の目標を標準的な取組みとし、その実施率、月数、回数等を増やすこと又は実施内容を充実させることを目標として定める。

申請される住宅改修が、写真等だけでは確認できないなど疑義のある場合、改修工事の事前又は事後に、専門職等による現地調査等により確認する。

加えて、疑義のあるものだけでなく、事前もしくは事後で抽出等（※）により一定数の現地調査を行う。

（調査項目）

- 利用者の状態から見た必要性
- 利用者自宅から見た必要性
- 金額の妥当性、改修規模（介護保険適用部分の確認）
- 適正な施工が行われたかどうかの確認

#### ※ 抽出等の方法（例）

- ① 申請の中から無作為に抽出
- ② 新規事業者を抽出
- ③ 住宅改修事業者ごとに一定の件数を定める。
- ④ 生活圏域ごとに一定の件数を定める。
- ⑤ その他（保険者が必要に応じて抽出）

#### 2 更なる取組み

「標準的な取組み」に加え、以下の取組みのうち実施可能なものを保険者の第3期における実施目標として定める。

- (1) 利用者への適切な助言に向け、介護支援専門員が専門知識の習得に努められるよう研修の機会を増やす。
- (2) 事業者登録制度や受領委任払の導入、給付申請時等におけるパンフレットの配布等により、事業者に対する介護保険の趣旨の理解を促進するための啓発に努める。

#### 3 進捗状況の把握

各項目の進捗状況を把握するため、以下の数値等を確認する。

申請件数、事前訪問調査の件数、事後訪問調査の件数、支給決定件数、事前調査により申請を却下した件数、変更を指導した件数、事後調査により改善指導した件数、支給停止（又は減額）した件数 等

## 第4項 福祉用具購入・貸与調査

### 1 標準的な取組み

以下の目標を標準的な取組みとし、その実施率、月数、回数等を増やすこと又は実施内容を充実させることを目標として定める。

利用者の認定調査の直近の結果から利用が想定しにくい福祉用具購入・貸与について、ケアプラン等により必要性を確認する。また、必要に応じて利用者自宅への訪問調査を行う。

\* 軽度の福祉用具貸与をケアプランで位置付けする場合は、介護支援専門員から事前に提出された届出等により確認する場合も実施したものとみなす。

### 2 更なる取組み

「標準的な取組み」に加え、以下の取組みのうち実施可能なものを保険者の第3期における実施目標として定める。

- (1) 国保連システムの活用により、同一事業所の同一商品の単位数に大きな差異がある場合や、全国・都道府県平均と大きく乖離している場合には、事業所へ確認を行う。
- (2) 利用者の状況に最も適した環境設定のため、住宅改修との適用分別など、専門職等による調査・点検を実施する。

### 3 進捗状況の把握

各項目の進捗状況を把握するため、以下の数値等を確認する。

- (1) 福祉用具購入  
申請件数、調査件数、うち訪問調査件数、支給決定件数、変更を指導した件数等
- (2) 福祉用具貸与  
調査件数、うち訪問調査件数、支給決定件数、変更を指導した件数

## 第5項 医療情報との突合

### 1 標準的な取組み

以下の目標を標準的な取組みとし、着実に実施するとともに、実施月数の拡大を図ることを目標として定める。

- (1) 突合リストを確認する。

国保連システムから出力される「医療情報との突合リスト」「医療情報との突合リスト(独自絞込みリスト)」等を用いて、給付状況を確認する。

給付実績との突合により出力される内容について確認した場合は、「医療情報との突合」を実施したものとみなす。

- (2) 疑義内容の確認及び過誤申立等の実施

疑義内容については、介護支援専門員やサービス提供事業所、医療保険担当部署等に詳細を確認するとともに、必要に応じて国保連合会に対し過誤申立等を行う。

※ 突合する情報は別表1のとおり

## 2 進捗状況の把握

各項目の進捗状況を把握するため、以下の数値等を確認する。

点検を実施した月数、点検を行った月の突合リストに出力された対象件数、事業所への照会件数、うち過誤申立等を行った件数、金額

## 第6項 縦覧点検

### 1 標準的な取組み

以下の目標を標準的な取組みとし、着実に実施するとともに、点検の対象とする帳票の種類が増加及び実施月数の拡大を図ることを目標として定める。

#### (1) 縦覧チェック一覧表・点検項目の確認

府計画における「縦覧点検」は、別表2の帳票名1～10のうち、いずれか3つの帳票について、該当する縦覧点検項目の全てを実施する。

なお、国保連合会に同表の1～3について縦覧点検を委託している場合は、府計画の「縦覧点検」を実施しているものとする。

また、国保連合会において未審査として保険者に情報提供される各帳票の「未審査一覧」の有効活用を図ることとする。

#### (2) 疑義内容の確認及び過誤申立等の実施

疑義内容については、介護支援専門員やサービス提供事業所等に詳細を確認するとともに、必要に応じて国保連合会に対し過誤申立等を行う。

## 2 進捗状況の把握

各項目の進捗状況を把握するため、以下の数値等を確認する。

国保連合会から配信された帳票のうち、独自に点検を行った帳票の種類、点検を行った月数、事業所への照会件数、うち過誤申立等を行った件数、金額

## 第7項 介護給付費通知

### 1 標準的な取組み

以下の目標を標準的な取組みとし、その実施率、月数、回数等を増やすこと又は実施内容を充実させることを目標として定める。

#### (1) 利用者へのサービス利用実績の送付

国保連合会において審査決定した給付実績等から、利用者ごとに直近数ヶ月の利用実績を記載した給付費通知書を作成し送付する。

給付費通知書に記載する主な項目は次のとおり。

〔主な項目〕

- ・ サービス月
- ・ サービス事業所
- ・ サービス種類(略称)



- ・ サービス日数及び回数
  - ・ 利用者の負担額
- (2) 疑義内容の確認及び過誤申立等の実施  
利用者から、寄せられた架空請求や過剰請求等の情報を受けた場合、利用者からの的確な事実確認を行うとともに、必要に応じて国保連合会に対し過誤申し立て等を行う。

## 2 更なる取組み

「標準的な取組み」に加え、以下の取組みのうち実施可能なものを保険者の第3期における実施目標として定める。

単に通知を送付するだけでなく、効果が上がる実施方法を検討し、実施する。

- (1) 通知の範囲を効果の期待できる対象者・対象サービスに絞りこむ工夫
- (2) サービスを見直す節目となる認定の更新・変更の時期など受給者の理解を求めやすい適切な送付時期の工夫
- (3) 説明文書やQ&Aの同封、自己点検リストの同封、居宅介護支援事業所の介護支援専門員による説明など受け取った受給者が通知内容を理解できるようにするための工夫
- (4) ケアプランや提供されているサービスが受給者の状況に照らして妥当か評価するための工夫
- (5) 事業者や事業者団体への周知など事業者の協力と理解を求めるための工夫

## 3 進捗状況の把握

各項目の進捗状況を把握するため、以下の数値等を確認する。

通知対象サービス、通知対象月、通知回数、通知人数（のべ人数）。

## 第8項 給付実績の活用

### 1 標準的な取組み

以下の目標を標準的な取組みとし、着実に実施するとともに、実施月数の拡大を図ることを目標として定める。

- (1) 帳票の活用  
国保連合会から配信される給付実績等の情報を活用して、不適正・不正な給付がないか確認する。
- (2) 疑義内容の確認及び過誤申立等の実施  
疑義内容については、介護支援専門員やサービス提供事業所等に詳細を確認するとともに、必要に応じて国保連合会に対し過誤申し立て等を行う。  
※ 関係する帳票を活用して、ケアプランの点検と同時並行して実施する場合もこの事業を実施したとみなす。

### 国保連合会から提供される給付実績の活用に関する主な帳票・点検項目

出力帳票	出力内容
介護支援専門員あたり給付管理票作成状況一覧表	事業所単位における介護支援専門員単位の給付管理票作成件数
支給限度額一定割合超一覧表	支給限度額に対する計画単位数の割合、利用者負担額の有無
居宅介護支援請求状況一覧表	居宅介護支援における「特定事業所加算」「運営基準減算」「取扱件数」「特定事業所集中減算」の算定状況
訪問介護サービス提供責任者数の状況一覧表	サービス提供責任者1人あたりの訪問介護員数及びサービス提供時間
福祉用具貸与費一覧表	全国平均・府平均との価格の比較
通所サービス請求状況一覧表	通所介護、通所リハビリテーションの請求内容、平均利用述人員数に対する規模区分の確認
定員超過事業所一覧表	施設定員数に対する利用者割合
認定調査状況と利用サービス不一致一覧表	認定情報での利用者の状態像とサービス利用状況が一致しないもの
受給者別給付状況一覧表	受給者ごとの給付状況

## 2 更なる取組み

国保連システムにおいて被保険者や事業者ごとの給付の実績を通して把握できる範囲で、各種指標の偏りを基に不適切な可能性のある事業者等を抽出し、過誤調整や事業者等への指導を実施する。

活用頻度が高い5帳票

- ① 福祉用具貸与費一覧表
- ② 認定調査状況と利用サービス不一致一覧表
- ③ 支給限度額一定割合超一覧表
- ④ 介護支援専門員あたり給付管理票作成状況一覧表
- ⑤ 全体総括表（支援事業所）

## 3 進捗状況の把握

各項目の進捗状況を把握するため、以下の数値等を確認する。

国保連合会から配信された帳票のうち、独自に点検を行った帳票の種類、点検を行った月数、事業所への照会件数、うち過誤申立等を行った件数、金額。

## 第4節 事業の推進方策等

### 第1項 指導監督との連携

#### (1) 指導監督との情報共有

保険者は、指導監督体制の充実を図ることとする。

指導監督事務においては、苦情・告発等により提供された情報に基づき、対象となる個々の事業者に対する指導や不正請求等に対する監査を実施することになるが、合わせて、積極的に国保連システムの情報を活用し、保険者における効率的な指導監督事務の実施に繋げる。

その際に、指導監督事務において対象となった事業者及び適正化事業において抽出された事業者の情報については、保険者内において相互に情報共有を図ることとする。

#### (2) 苦情・告発・通報情報の適切な把握及び分析

保険者は、苦情・通報情報があった場合、「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。

その場合、苦情・通報情報の内容が、事業者に対する勧告・命令・指定の取消等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、十分な内容の把握を行うとともに、苦情申立者や情報提供者から継続的に情報提供が得られるよう努めるものとする。

また、苦情処理台帳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。

#### (3) 不当請求あるいは誤請求の多い事業者等への重点的な指導

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るとともに、国保連システムにおいて出力されたデータの状況分析等を実施し、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。

また、必要に応じて権限行使の必要性について、府に対して協議を行い、府と合同により指導監査を実施する。

その他、介護給付費通知により受給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、保険者は、受給者からの的確な事実確認を行うとともに、指定介護サービス事業者に対しては、必要に応じて権限行使の必要性について、府に対して協議を行い、府と合同により指導監査を実施する。

### 第2項 国保連合会との積極的な連携

#### (1) 国保連システムの研修への参加

適正化事業の推進に当たっては、国保連合会との連携が必要不可欠であることから、保険者においては、国保連合会と積極的な連携を図り、国保連システムを活用するための研修などに積極的に参加することとする。

## (2) 保険者からの委託業務

国保連合会に委託できる業務としては、主として縦覧点検、医療情報との突合、介護給付費通知が見込まれるが、これらの業務の国保連合会への委託は、費用対効果を高めるとともに、保険者の事務負担の軽減につながる。

このことから、国保連合会に委託を実施していない業務があれば委託を検討し、既に委託している業務については、月数、回数等の増加について調整することとする。

その際、保険者ごとに国保連合会への委託内容が異なることから、類似の委託を行っている他の保険者における国保連合会への委託に向けた調整方法等も参考にして、委託に向けた調整を進める。

## 第3項 適正化の推進に役立つツールの活用

### (1) 見える化システム

国が提供する見える化システムは、全国平均、都道府県平均、他保険者等との比較や時系列比較を行い、保険者自身が自己分析を行うことで、重点的に取り組むべき分野等が指標データにより明確になることから、この指標データを活用して適正化事業の実施目標を設定することを検討することとする。

### (2) 国保連システム

国保連システムについては、適正化に特化したシステムとして活用次第で効果的に用いることができることから、保険者としては、優先度が高く、また、活用しやすい帳票から順次活用することとする。

なお、出力されるデータの中には、頻繁に確認を要する事業者等が出力される可能性があるため、このような場合には、定期的な確認を行い、事業者等のサービス内容等について点検することが有効である。

また、単に事業者の不正請求等を発見し、是正するだけでなく、事業者の実情を理解するという意味でも、出力されるデータの活用は重要である。

### (3) 地域ケア会議

地域ケア会議は、介護支援専門員が有する支援困難なケース等について、地域包括支援センターが中心となって医療・介護の多職種が協働してケアマネジメント支援を行っていることから、地域における自立支援に向けた適正なケアプランの作成の推進が期待できる。

また、適正化事業により実施されるケアプラン点検の結果を分析する中で浮かび上がった地域課題について地域ケア会議で議論し、政策立案につなげていく等の連携も考えられる。

## 第4項 計画的取組みの推進

### (1) 体制の整備

適正化事業は、保険者がその保険者機能を発揮する一環として自発的に取り組むべきものであることから、適正化事業を推進する上で、十分な職員体

制を整えるよう努めるとともに、適正化事業を進める上で必要な予算を確保することが必要である。

その際には、地域支援事業交付金を積極的に活用することを検討する。

## (2) 事業効果の把握とP D C Aサイクルの展開

各保険者は、適正化事業の内容を具体的に把握する実施状況調査結果及び見える化システム等を基に、保険者及び全国の保険者の適正化事業の実施状況及び取組状況等を把握・分析し、各地域において適正化事業の一層の推進を図るための基礎データとする。

この基礎データに基づき適正化事業の実施目標を設定し、適正化事業を実施、事業実施後に検証するとともに、この検証結果に基づき適正化事業の評価・見直しを行うことなどにより、保険者の適正化事業においてP D C Aサイクルを取り入れることとする。

これにより、保険者が設定した目標とその目標の達成状況を確認する。

※ 適正化事業へのP D C Aサイクルの導入については、目標設定、目標に向けた取組みの実行、実施結果の検証・評価に基づく課題等の洗い出し、課題の解決に向けた取組みは連環するものであることから、今期の保険者の適正化事業へのP D C Aサイクルの導入については、まずはP D C Aを意識した実施目標の設定を導入することを推奨する。

## 第5項 制度の周知等

### (1) 利用者への制度の周知

広報誌、パンフレット、インターネットのホームページ、地域説明会などを活用して、サービスを必要とする高齢者や家族が、確実かつ適切にサービスを利用できるよう、制度の周知・広報活動の充実に努める。

特に、介護保険制度の趣旨や内容、介護給付適正化に係る保険者の取組み情報等について周知徹底を進めることにより、利用者が不正なサービスを受けないようにするとともに、制度の理解が不十分であったり、誤解等のため、利用者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に、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。

### (2) 事業所への制度の周知

保険者は、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・講習会において、各事業実施による結果についてフィードバックするとともに、誤りが多い点や留意すべき点等を周知する勉強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とともに、不適切な事例の予防に努める。

また、保険者は、介護保険事業者連絡会等の自主的な活動を支援することにより、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。

(3) 受給者の理解の促進

介護給付の適正化は、利用者にとって真に必要なサービスを事業者から適切に提供されることをねらいとするものであることから、保険者は、適正化事業を通じ、介護給付の適正化を進める目的について、利用者はもとより、その家族や介護者等も含めて理解を深めるように努めることとする。

(4) 事業者等との目的の共有と協働

介護給付の適正化は、利用者に対して真に必要なサービスを実施することを通じて、事業者への利用者や地域からの信頼を高め、ひいては継続的な活動の基盤を強化し、事業者自身の健全な発展を推進するものでもある。

保険者は、様々な機会を通じて事業者と適正化事業の目的を共有し、その実現に向けて協働して取り組むよう、事業者や事業者団体に対して働きかけることが必要である。その際には、事業所に従事する専門職にも目的の共有化を働きかけていくことが重要である。

## 第6項 介護相談員派遣等事業

(1) 事業の目的

市町村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相談に応じて、疑問や不満、不安の解消を図るとともに、利用者と事業者の橋渡しをしながら、介護サービスの質的向上を図る。

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、苦情や告発を未然に防止するとともに、改善の途を探る「問題提起型」・「提案解決」の事業である。

(2) 介護給付適正化における位置付け

介護相談員の活動は、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、受給者が真に必要な適切なサービスを確保する点で、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

現在、事業を実施しているのは 32 保険者である。

うち大部分の保険者が介護保険施設及び地域密着型サービスを実施している事業所に相談員を派遣している一方で、居宅系サービス事業所への派遣は 22 保険者に留まっている。

相談員の登録状況及び派遣状況は、後掲「介護相談員派遣等事業実施状

況」のとおりである。

(4) 事業の拡充に向けて

本事業が介護給付適正化において十分な効果をあげるためには、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することが重要である。

また、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に向けた取組みを進める。

さらに、特定施設入居者生活介護の指定を受けた施設や、建物内または近隣に居宅サービス事業所がある高齢者向け住宅などへの相談員派遣の検討が必要である。

② 相談員の確保

派遣先を拡大するために、保険者におい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。

また、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は、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といふ介護相談員事業の有する目的達成のために、保険者の実情に応じた事業実施の検討が必要である。

介護相談員派遣等事業実施状況〔H26.5現在〕

市町村内 事業所等数 区分	市町村名	市町村内 事業所等数	登録相談員数 (平成26年度)	派遣事業所数(A)			
				計	介護保険 施設	居宅 サービス	地域密着型 サービス
1,000~	堺市	2,729	16	14	11	3	0
	東大阪市	1,561	14	18	16	0	2
	豊中市	1,033	42	287	24	180	83
400~999	枚方市	969	57	98	24	6	68
	吹田市	830	23	38	18	6	14
	八尾市	758	4	2	0	0	2
	高槻市	697	20	290	21	190	79
	岸和田市	618	16	26	7	4	15
	茨木市	561	18	29	17	0	12
300~399	和泉市	376	4	29	11	13	5
	富田林市	317	11	34	6	0	28
	河内長野市	310	23	66	8	46	12
	羽曳野市	301	20	67	9	24	34
200~299	池田市	264	14	49	6	8	35
	貝塚市	257	8	4	4	0	0
	大東市	214	2	9	3	0	6
100~199	藤井寺市	196	6	6	5	0	1
	泉大津市	179	7	21	5	14	2
	交野市	173	20	27	6	6	15
	阪南市	166	11	53	4	30	19
	泉南市	165	8	45	4	24	17
	柏原市	163	12	8	2	1	5
	摂津市	160	12	76	7	53	16
	大阪狭山市	136	11	42	5	21	16
	高石市	128	6	3	2	1	0
	忠岡町	117	2	23	1	18	4
	熊取町	103	3	3	2	0	1
~99	島本町	42	5	8	2	0	6
	豊能町	40	4	16	2	10	4
	河南町	31	7	19	2	12	5
	太子町	28	10	14	2	11	1
	田尻町	17	3	2	1	0	1
	計	13,639	419	1,426	237	681	508

32保険者全体の介護相談員派遣割合

	介護保険施設	居宅サービス	地域密着型 サービス	計
事業者総数:1	363	12,023	1,253	13,639
派遣事業所:2	237	681	508	1,426
2/1(%)	65.3%	5.7%	40.5%	10.5%