

利用者支援のシステムづくり

(方向性)

- ・介護保険制度下におけるサービスの質の向上と利用者が主体的に選択できるしくみの確立、痴呆性高齢者など契約締結になじみにくい高齢者の権利擁護や苦情相談の拡充を図ります。
- ・措置から契約へ新たな制度の導入により契約締結になじみにくい障害者の権利擁護事業の拡充や苦情相談窓口の設置、利用者が自ら選択できるサービスの質の向上を図ります。

主な取り組み	現 状 と 課 題
(1)サービスの質 向上の取り組み	<p>【サービス評価事業の具体的実施及び実施方法の検討】 <高齢者保健福祉計画、介護保険事業計画、障害者計画></p> <p>(現状) 武蔵野市高齢者保健福祉サービス評価システム検討委員会報告書の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目的：サービスの質の向上、利用者への情報提供 ・対象：介護保険法に基づくサービス、高齢者福祉総合条例に基づくサービス ・サービス評価推進委員会：設置主体は市 役割 サービス評価の枠組みの検討 サービス評価の適正な運用の確認 ・サービス評価機関： 求められる要素 第三者性 専門性 実現可能性 市民参加の確保 事業者への影響力 評価機関としての可能性：現時点では市民社会福祉協議会が適切 <p>(課題) 評価事業の本格実施、市民及び事業者の理解、都制度との調整、障害者サービス等への拡大の検討</p> <p>【事業者への指導】 <介護保険事業計画></p> <p>(現状) 「武蔵野市ケアマネジャーガイドライン(第1版)」の発行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ケアマネジャー業務の標準化と質の向上を目的に編集・発行し、ケアマネジャー研修会での基本テキストとなっている 「ケアマネジャー研修会」の定期開催 ・2カ月に1回の頻度で、100名規模のケアマネジャー研修会を開催し、ケアマネジメントに必要な研修や制度説明、行政からの情報提供を継続的に実施 在宅介護支援センター・福祉公社を拠点とした「地区別ケース検討会」の開催 ・事業展開エリアごとにケアマネジャーを十数名単位でグループ化し、月1回ケアマネ相互の事例検討・社会資源調査等を実施

主な取り組み	現 状 及 び 課 題
	<p>「武蔵野市介護情報提供書」の活用による保健・医療・福祉の連携強化と質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 市独自の「武蔵野市介護情報提供書」を作成し、主治医とケアマネジャーとの連携促進、ケアマネジャーとサービス提供事業者との連携を促進するとともに、情報の共有化による質の向上と保健・医療・福祉の連携を強化 <p>(課題)</p> <ul style="list-style-type: none"> 現状では、ケアマネジャーを中心とした質の向上策となっているが、他サービスへの拡大（訪問介護事業者向け研修会など）も必要。 ケアマネジャーについては、ケアマネジメントセンター（仮称）を14年度設立し、新任研修・現任研修・ケアプラン指導研修など体系的・専門的な研修実施を行うことを検討中。 <p>< 障害者計画 ></p> <p>(課題)</p> <p>支援費導入に伴い、事業者の質の向上を図るため、市として研修、啓蒙等の仕組みを構築する。</p> <p>利用者本位のサービスを提供するため、事業者に対する苦情等については、援護を実施者の立場で、必要な調整、指導を実施する。</p>
	<p>【事業者自身がサービスの質向上に取り組むための仕組みづくり】</p> <p>< 介護保険事業計画 ></p> <p>(現状)</p> <p>介護保険のサービス提供事業者は、運営基準において従業者の資質向上を図るよう研修の機会確保が定められている。事業者自身がサービスの質向上に取り組めるよう保険者として事業者連絡組織などを設置し、事業者相互の連携や運営適正化の自主努力を促している。</p> <p>具体的には、介護保険施設・短期入所事業者連絡会議において、苦情解決・質の向上のために「ヒヤリハットシート」の作成・活用、社会福祉法第82条に基づく「苦情解決責任者」「苦情受付担当者」「苦情解決委員会」「第三者委員」を置き、利用者・家族からの苦情対応とその解決及び質の向上について制度化すること、など事業者自身が質の向上に取り組むよう指導・助言している。</p> <p>(課題)</p> <ul style="list-style-type: none"> 介護保険事業者・施設によって、質向上策に関する取り組みについて温度差がある。社会福祉法第82条に基づく「第三者委員」などを置いている施設は、まだ数少ない。

主な取り組み	現 状 及 び 課 題																								
	<p>< 障害者計画 > (課題) 支援費導入に伴い、サービスを提供する事業者・施設においては、社会福祉法第75条第78条、第82条により、福祉サービスに対する利用者の苦情や意見をくみ上げ、サービスの改善を図る目的から、十分な情報の提供を行うことに努め、サービスの自己評価、第三者が加わった施設内における苦情解決等の仕組み作りの整備が求められている。 この事業者自身が取り組む仕組み作りを、市として連絡組織等による何らかのサポート体制を構築していくことを検討する。</p>																								
(2) 苦情解決システムの整備・充実	<p>【苦情解決システム】 < 介護保険事業計画 > (現状) 介護保険課相談調整担当の実績 (平成12年4月～14年3月で相談記録票に記載されたもの)</p> <table border="1" data-bbox="501 775 1398 1081"> <thead> <tr> <th>苦情の種類</th> <th>件数</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>要介護認定に対する問い合わせ・不服等</td> <td>77件</td> <td>6.8%</td> </tr> <tr> <td>サービスの質・量及びケアプランに関する相談苦情</td> <td>266件</td> <td>23.3%</td> </tr> <tr> <td>保険料に関する相談苦情</td> <td>417件</td> <td>36.5%</td> </tr> <tr> <td>利用者負担に関する相談苦情</td> <td>49件</td> <td>4.3%</td> </tr> <tr> <td>契約不履行などに対する相談苦情</td> <td>1件</td> <td>0.1%</td> </tr> <tr> <td>介護保険制度一般に関する質問・相談・苦情</td> <td>330件</td> <td>29.0%</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>1139件</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p>介護保険課サービス相談調整専門員が、保険者として市長名で介護保険法第23条に基づき保険給付に係る関係資料の提出・報告を求め、改善指導を行った件数(平成14年7月1日現在) 12年度1件、13年度4件、14年度1件 在宅介護支援センターの総合的相談 相談件数2,796件、実態把握件数15,155件 各事業者における苦情相談・サービス向上に関する取り組み 事業者連絡会、苦情目安箱等の設置や家族会の開催など(課題)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービス相談調整専門員の機能強化 ・在宅介護支援センターとの連携強化 ・サービス評価委員会への事業者情報のフィードバック <p>サービス評価や地域ケア会議等を考慮した福祉サービスの苦情対応システムの構築</p>	苦情の種類	件数	割合	要介護認定に対する問い合わせ・不服等	77件	6.8%	サービスの質・量及びケアプランに関する相談苦情	266件	23.3%	保険料に関する相談苦情	417件	36.5%	利用者負担に関する相談苦情	49件	4.3%	契約不履行などに対する相談苦情	1件	0.1%	介護保険制度一般に関する質問・相談・苦情	330件	29.0%	計	1139件	100%
苦情の種類	件数	割合																							
要介護認定に対する問い合わせ・不服等	77件	6.8%																							
サービスの質・量及びケアプランに関する相談苦情	266件	23.3%																							
保険料に関する相談苦情	417件	36.5%																							
利用者負担に関する相談苦情	49件	4.3%																							
契約不履行などに対する相談苦情	1件	0.1%																							
介護保険制度一般に関する質問・相談・苦情	330件	29.0%																							
計	1139件	100%																							

主な取り組み	現 状 及 び 課 題
	<p>【苦情相談窓口の設置】 < 障害者計画 > (現状) 個別ケースにより各担当職員で対応。相談記録票を作成し、関係連絡機関と調整。 (課題) 迅速かつ納得を得られるシステムの検討。 また、支援費導入に伴い、利用者及び事業者間に解決できない苦情相談について、当事者にもっとも身近な存在である市が苦情の調整機能を果たし、必要に応じて都道府県社協に設置した。運営適正化委員会との連携をする。</p>
(3) 権利擁護事業の充実	<p>【福祉公社の権利擁護事業】 < 高齢者保健福祉計画、介護保険事業計画、障害者計画 > (現状) ・対象者：痴呆高齢者、知的障害者、精神障害者 ・相談件数 69 件、契約件数 17 件、他に財産保全サービス 15 件(13 年度実績) ・サービス内容： 無料サービス...相談調整、福祉サービス利用援助、成年後見制度利用援助 有料サービス...金銭管理サービス、財産保全サービス (課題) ・金銭管理・財産保全サービスや成年後見制度における市長の申し立て制度等、本事業の周知及び普及啓発 ・助成制度の検討</p>