

介護サービス適正実施指導事業の 実施について

平成12年5月1日 老発第473号
厚生省老人保健福祉局長

介護保険制度の導入により、これまで行政措置によって提供されていた高齢者福祉サービスが、利用者の選択と判断に基づく契約による利用へと切り替わる。

介護保険制度の中には、都道府県による監査や都道府県国民健康保険団体連合会あるいは市町村による苦情対応といったサービスの質の確保を図るための措置が盛り込まれているが、これらに加えて、都道府県及び市町村においては、契約制度を前提にした介護サービス利用者の一層の保護を図るため、サービスの質の向上や適正な実施に資する事業に積極的に取り組むことが望まれる。

このため、今般、介護サービス適正実施指導事業として、以下の各実施要綱を定めたので、管下市町村に対して周知徹底を図り、本事業の円滑な実施について御協力を賜りたい。

介護サービス適正実施指導事業について

1 事業の種類

- (1) 介護相談員派遣等事業
- (2) ケアプラン指導研修事業
- (3) サービス適正契約普及事業
- (4) サービス事業者振興事業
- (5) 地域サービスマップ作成事業
- (6) 福祉用具購入・住宅改修事業者研修事業

(7) 痴呆性老人グループホーム適正実施指導事業

2 事業の実施及び運営

各事業の実施及び運営は、次によること。

- (1) 介護相談員派遣等事業実施要綱 [別添1]
- (2) ケアプラン指導研修事業実施要綱 [別添2]
- (3) サービス適正契約普及事業実施要綱 [別添3]
- (4) サービス事業者振興事業実施要綱 [別添4]
- (5) 地域サービスマップ作成事業実施要綱 [別添5]
- (6) 福祉用具購入・住宅改修事業者研修事業実施要綱 [別添6]
- (7) 痴呆性老人グループホーム適正実施指導事業実施要綱 [別添7]

[別添1]

介護相談員派遣等事業実施要綱

1 目的

本事業は、介護サービスの提供の場を訪ね、サー

ビスを利用する者等の話を聞き、相談に応じる等の活動を行う者の登録を行い、申出のあったサービス事業所等に派遣すること等により、利用者の疑問や不満、不安の解消を図るとともに、派遣を受けた事業所における介護サービスの質的な向上を図ることを目的とする。

介護保険制度の中には、都道府県国民健康保険団体連合会又は市町村による苦情対応に係る対策が盛り込まれているが、これらは何らかの問題が生じた場合の事後的な対応が中心であることから、本事業は、苦情に至る事態を未然に防止すること及び利用者の日常的な不平、不満又は疑問に対応して改善の途を探ること（問題提起・提案解決型の事業）を旨とする。

2 実施主体

事業の実施主体は、市町村（特別区を含む。以下同じ。）とする。

市町村は、地域の実情に応じ、適切な事業運営が確保できると認められる団体に委託することができる。

3 事業内容

（1）介護相談員の登録

ア 介護サービスの提供の場を訪ね、サービスを利用する者等の話を聞き、相談に応じる等の活動を行う者（以下「介護相談員」という。）の登録を行う。

イ 登録は、一定水準以上の研修を受けた者であって、事業活動の実施にふさわしい人格と熱意を有するものを対象として行う。

ウ 研修は、それぞれの市町村が独自に実施する場合も国庫補助の対象とするが、カリキュラムの作成や講師の選定等に相当の準備を要すると考えられるため、適宜、ボランティアの養成に取り組む公益団体において実施される専門の研修講座の活用を図ることが望ましい。

エ 介護相談員の名称は、それぞれの市町村において、独自に定めて差し支えない。

（2）派遣する介護相談員の選定

ア 介護相談員の派遣を希望する施設等の介護サービス事業所をリストアップする。

イ 派遣の希望があった各事業所について、それぞれの担当となる適切な介護相談員（事業所ごとに1名又は複数名）を選定する。

（3）介護相談員の活動

ア 介護相談員は、担当する事業所等を定期又は随時に訪問する。訪問の頻度は、概ね1～2週間に1回程度を目安とする。

イ 介護相談員は、施設等のサービス事業所において、

利用者の話を聞き、相談にのる

施設等の行事に参加する

サービスの現状把握に努める

事業所の管理者や従事者と意見交換する

利用者に自分の連絡先を周知する

などの活動を行い、サービス提供等に関して気づいたことや提案等がある場合には、事業所の管理者等にその旨を伝える。

ウ 訪問介護等訪問系のサービス事業所を派遣の対象とする場合には、介護相談員は、事業所のほか、適宜、事業者及び利用者の了解を得て、利用者の自宅を訪問する。

エ 介護相談員は、介護サービスの利用者事業者との間の橋渡し役となって、利用者の疑問や不満、心配事等に対応し、サービス改善の途を探る。

オ 介護相談員は、その活動状況について、事業運営を行う事務局に報告を行う。

カ 事業運営を行う事務局は、適宜、介護相談員同士の連絡会議を開催する。

キ 介護相談員及び事業運営を行う事務局は、利用者のプライバシーの保護に十分配慮しなければならない。

（4）活動状況の情報提供等

ア 事業運営を行う事務局は、派遣した介護相談員の活動状況をとりまとめ、随時、住民等に対して情報提供を行う。

イ 介護相談員の活動に関し、苦情等が寄せられた場合には、事業運営を行う事務局は、事実関係等を把握するとともに、必要に応じ、介護相談員の

交替を含め、適切な対応を行う。

その他

本事業が所期の目的を果たし、十分な効果を上げるためには、

事業の趣旨を理解した上で、事業の委託先等において適切な事業運営を行いうる事務局を確保できるかどうか

管内のサービス事業者に事業の趣旨の理解を求めた上で、より多くの事業者から派遣の希望を受けることができるかどうか

といった点が重要である。

市町村において、本事業を実施するに当たっては、こうした点に留意して、住民参加型の取り組みとなるような環境づくりを進める必要がある。

〔別添2〕

ケアプラン指導研修事業実施要綱

1 目的

本事業は、市町村等における保健・医療・福祉の専門家等からなる指導チームが、具体的なケアプランの事例調査及び指導並びにケアプラン作成技術向上のための支援を行い、ケアプラン及びそれに基づく介護サービスの質的な向上を図ることを目的とする。

2 実施主体

事業の実施主体は、都道府県又は市町村（特別区を含む。以下同じ。）とする。

都道府県又は市町村は、事業の全部又は一部を在宅介護支援センター等に委託して実施することができる。

3 事業内容

(1) ケアプラン指導研修チームの設置

都道府県又は市町村は、本事業の円滑な実施を図るため、保健・医療・福祉の専門家などからなる「ケアプラン指導研修チーム」を設置する。

(2) ケアプラン指導研経チームにおける取組

ケアプラン指導研修チームにおいては、次のいずれか又は両方の取組を行う。

- ア 利用者から市町村等に相談のあったケースを中心に、具体的なケアプラン事例について、ケアプラン作成や利用者意向の調整、サービス提供状況などを実地調査し、ケアプラン作成事業又は介護サービス事業者に対して必要な指導、助言を行う。
- イ 地域の介護支援専門員、在宅介護支援センター、介護サービス事業者などを対象として、ケアプラン作成事例検討会を開催し、ケアプラン作成技術の向上や関係者の情報交換・交流を図る。

(3) その他

ケアプラン指導研修チームは、上記の取組を通じて得た知見を基に、必要に応じて、地域におけるケアプランや介護サービスの質の向上に資する方策等について、都道府県又は市町村に対して提言を行う。

〔別添3〕

サービス適正契約普及事業実施要綱

1 目的

本事業は、介護サービスの利用者及び事業者に対し、契約の手続きや留意点等について周知するとともに、契約に関する相談に応じること等により、介護サービスに係る適正な契約の普及を図ることを目的とする。

2 実施主体

事業の実施主体は都道府県又は市町村（特別区を含む。以下同じ。）とする。

事業の全部又は一部を、都道府県においてはシルバーサービス地方振興組織等に、市町村においては在宅介護支援センター等事業を適切に行うことができる団体に委託して実施することができる。

3 事業内容

介護保険制度の下では、利用者が事業者との間で締結する契約に基づいてサービスの利用が行われることを踏まえ、「適正契約相談窓口」を設けて、契

約の適正な普及に資する次の事業を行う。

(1) 情報提供事業

介護サービスの提供を始める際に事業者が遵守すべき手続き、利用者と事業者の間で介護サービスの利用に関する契約書を作成する場合の留意事項やモデル的な契約書例等について、利用者及び事業者に対して情報提供する。

(2) 相談助言事業

利用者又は事業者から、契約締結についての相談に応じ、必要な助言を行う。

〔別添4〕

サービス事業者振興事業実施要綱

1 目的

本事業は、介護サービス事業者に対しサービス相互の連携の推進を図るとともに、新規参入を希望する民間事業者等を支援することにより、事業者の振興を図ることにより、利用者が適切にサービスを選択できる市場環境を整備することを目的とする。

2 実施主体

事業の実施主体は都道府県又は市町村（特別区を含む。以下同じ。）とする。

事業の全部又は一部を、都道府県においてはシルバーサービス地方振興組織等に、市町村においては在宅介護支援センター等事業を適切に行うことができる団体に委託して実施することができる。

3 事業内容

(1) 都道府県が行う事業

介護サービス関連の情報提供
サービスの質や利用者の満足度の実態調査
新規参入予定事業者に対する事業の立上げ相談等の事業者の振興に資するための事業

(2) 市町村が行う事業

介護サービス事業者の連絡体制の構築
定期的な連絡会議の開催

サービスの利用状況の実態調査

等の事業者の連携を図ることに資するための事業

〔別添5〕

地域サービスマップ作成事業実施要綱

1 目的

本事業は、介護サービスのほか、介護予防・生活支援サービス等を含めた地域密着型のサービス情報マップを作成し、サービスの周知を図るとともに、利用者のサービス選択に資することを目的とする。

2 実施主体

事業の実施主体は、都道府県又は市町村（特別区を含む。以下同じ。）とする。

都道府県又は市町村は、事業の全部又は一部を在宅介護支援センター等に委託して実施することができる。

3 事業内容

介護サービスのほか、介護予防・生活支援サービス、地域住民によるボランティア活動等を対象として、各サービスの内容や特徴、場所等を盛り込んだ地域密着型のサービス情報マップを作成し、地域の高齢者や介護支援専門員等に配布する。

〔別添6〕

福祉用具購入・住宅改修事業者 研修事業実施要綱

1 目的

本事業は、要介護者等に特定福祉用具を販売する事業者及び住宅改修を施工する事業者に対し、介護保険の仕組みやサービスの内容等について研修を行うとともに、介護保険の対象となる特定福祉用具又は住宅改修の事例や限度額のパンフレットを作成し、周知することによって、介護保険の円滑な実施を図ることを目的とする。

2 実施主体

事業の実施主体は、都道府県又は市町村（特別区を含む。以下同じ。）とする。

都道府県又は市町村は、事業の全部又は一部を適当な団体に委託して実施できる。

3 事業内容

(1) 研経事業

ア 受講対象者

特定福祉用具を販売する事業者及び住宅改修を施工する事業者を対象とする。

イ 研体内容

介護保険制度の仕組み（給付、費用負担等）、給付対象となる特定福祉用具の範囲及び住宅改修の範囲とする。

ただし、受講者の希望等を考慮して、必要な科目を追加することは差し支えない。

ウ 費用負担

研修会開催費用のうち、教材代等については、受講者の実費負担とする。

エ 講習過程の内容例

教科名	内容
介護保険制度等に関する基礎知識 (2時間)	介護保険制度の趣旨、目的 介護保険の給付の仕組み 介護保険制度における福祉用具、住宅改修の役割
介護保険における福祉用具の購入について (2時間)	給付における要件等留意事項 給付対象範囲
介護保険における住宅改修について (2時間)	給付における要件等留意事項 給付対象範囲

(2) 情報提供事業

特定福祉用具を販売する事業者及び住宅改修を施工する事業者に対して、介護保険の対象となる特定福祉用具又は住宅改修の事例や限度額に関する情報等を記載したパンフレットを配布することにより情報提供を行う。

〔別添7〕

痴呆性老人グループホーム適正実施 指導事業実施要綱

1 目的

本事業は、市町村が定期的又は随時に痴呆性老人グループホーム（痴呆対応型共同生活介護事業所）に立ち入り、適切なサービス提供が行われているかどうか確認するとともに、必要に応じて指導を行うことにより、痴呆性老人グループホームの適正な運営の確保に資することを目的とする。

2 実施主体

事業の実施主体は、市町村（特別区を含む。以下同じ。）とする。

市町村は、事業の全部又は一部を基幹型在宅介護支援センターを活用して実施することができる。

3 事業内容

痴呆性老人グループホームは、痴呆性の高齢者のみを対象としたサービスであり、かつ、小規模で密室性が高いため、他のサービス利用のように利用者から苦情が申し立てられる可能性が少ない。

こうした観点から、市町村が、定期的（おおむね年2回程度以上）又は随時に、管下の痴呆性老人グループホームに立ち入り、適切なサービス提供が行われているかどうか確認するとともに、必要に応じて指導を行う。