

利用者保護のしくみづくり

介護保険制度の導入により、介護サービスの利用が措置から契約に変わった。介護サービスの利用者である高齢者の権利を守るしくみをさらに確固としたものとするため、下記の4つの課題（サブプロジェクト）について取り組む。

〈サブプロジェクト〉

1. 苦情対応システムの運営
2. サービス評価・向上のしくみと運営
3. 良質なサービス事業者の確保とわかりやすいサービス事業者情報の提供
4. 権利擁護のしくみと運営～「品川成年後見センター」の充実～

サブプロジェクト1 苦情対応システムの運営

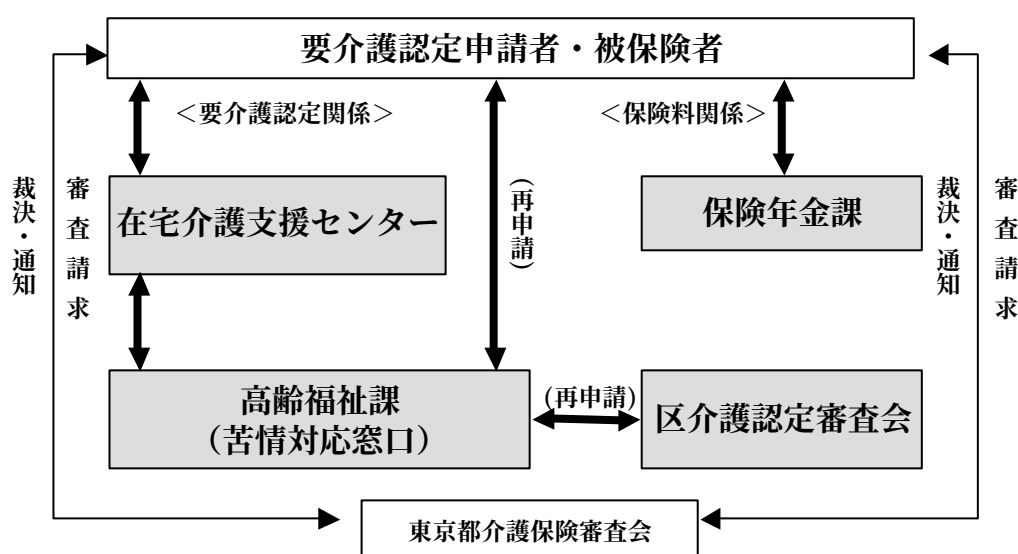
- 第一期において区に寄せられた介護保険に関する苦情の数は、平成12年度484件、平成13年度362件、平成14年度においては、4月～9月の半年間で114件であった。
- 寄せられた苦情の内容についてみると、多くは介護保険料に関するものであり、介護サービスについては都内の平均と比べても少なかった。
- 制度上、要介護認定に関する苦情は東京都の介護保険審査会が、介護サービスに関する苦情は国民健康保険団体連合会が対応することになっているが、品川区は保険者として、利用者にとって迅速な問題解決がなされるよう身近な場で対応するために、次のような苦情対応のしくみを充実させる。

1. 要介護認定等（行政処分）に関する苦情対応のしくみ

介護保険制度のしくみとして、区が行った要介護認定等に不服等がある場合は、東京都の介護保険審査会に審査請求を行うことができるしくみが用意されている。

区は、このしくみの趣旨をふまえつつ、利用者の利便性を勘案し簡易・迅速な対応を図るため、要介護認定の再申請等の方法をとっている。

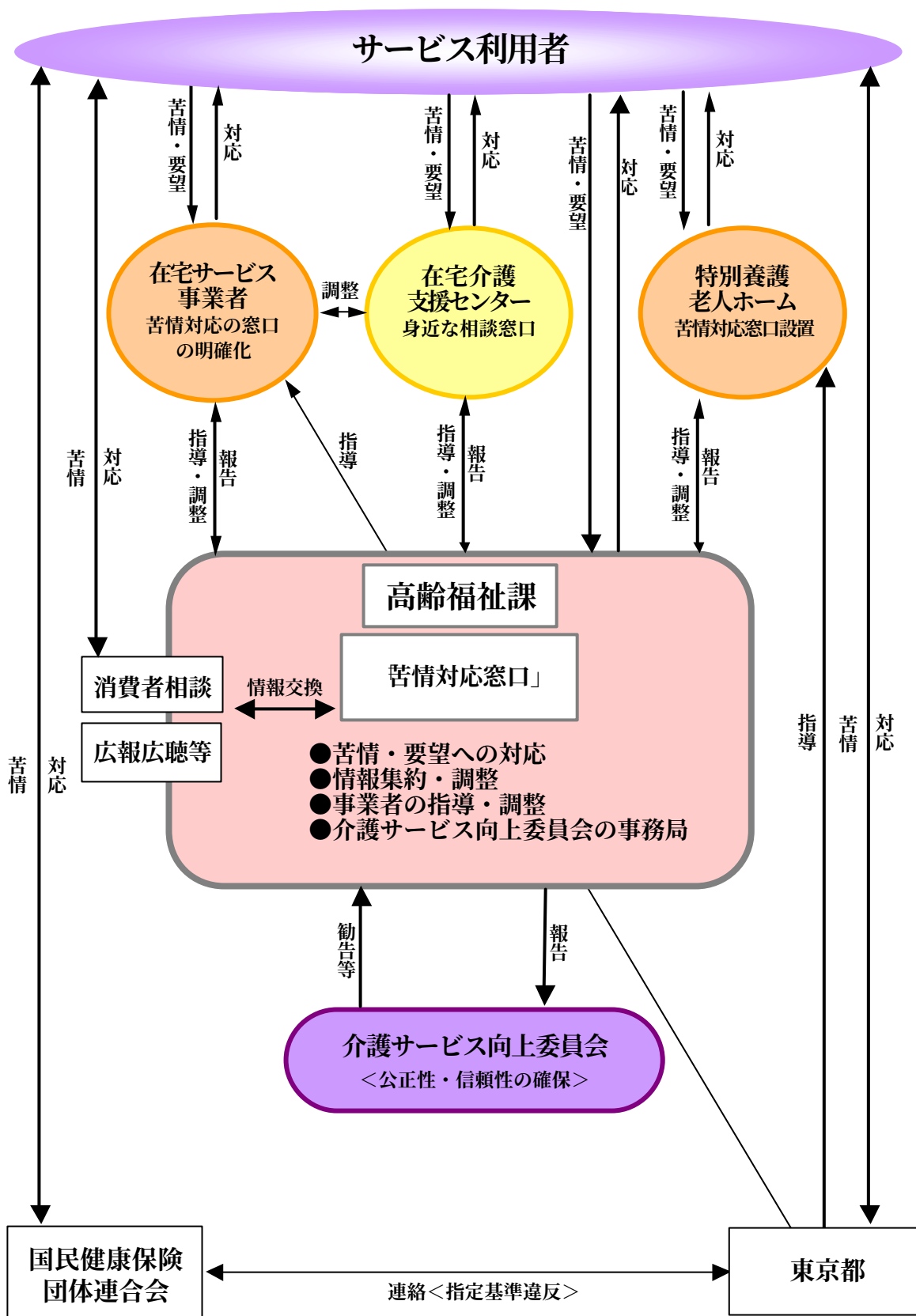
そして、在宅介護支援センターが、身近な相談窓口として一次的な対応を行い、要介護認定に関しては高齢福祉課を、保険料等に関しては保険年金課を紹介する体制をとっている。



2. 介護サービスに関する苦情対応のしくみ

サービスに関する苦情については、身近な相談窓口で受け止め、サービス事業者・在宅介護支援センター・区（高齢福祉課）の連携により、迅速な解決を図る。その上で、苦情をサービスの質の向上につなげるしくみを構築している。特に、特別養護老人ホームなど施設サービスについては、施設の中に苦情対応窓口を設置し、適切な対応がとれるようにするとともに、区への報告を義務づけ、区は必要な指導・調整を行う。

品川区の介護サービスに関する苦情対応のしくみ



サブプロジェクト 2 サービス評価・向上のしくみと運営

- 第一期においては、良質な介護サービスの提供を確保するため、「品川区介護サービス向上委員会」を設置し、主要サービスについての評価・向上への提言を行うとともに、介護サービスに対する苦情・意見等をサービスの向上につなげるしくみを構築してきた。
- 介護サービス向上委員会の答申の中で、サービス提供に従事する者の組織的な研修の必要性、そして管理者クラスのケアマネジャーや主任ヘルパーの育成支援等、福祉人材の育成の重要性が提言され、これを受けて「品川福祉カレッジ」を拠点とする人材育成の推進へと展開した。

●これまでの取り組み●

平成12年度	品川区介護サービス向上委員会の設置 品川区におけるサービス評価・向上のしくみについての検討 訪問介護・訪問入浴についてサービス評価を行い、サービス向上について提言
平成13年度	ケアマネジメントについてサービス評価を行い、サービス向上について提言 特別養護老人ホームのサービス向上のしくみづくり検討①
平成14年度	ショートステイ・デイサービスについてサービス評価を行い、サービス向上について提言 特別養護老人ホームのサービス向上のしくみづくり検討②

●今後の予定●

- 第二期は第一期の実施結果をふまえ、効果的なサービス向上につながるよう、しくみのあり方を検討し、本格実施をめざす。

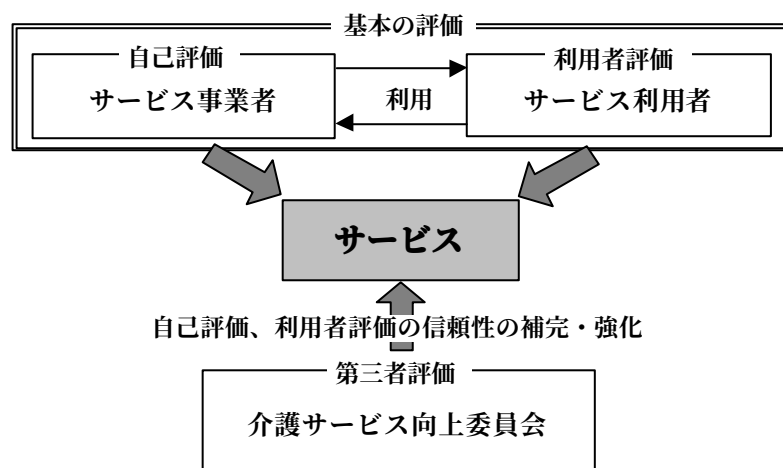
平成15年度	特別養護老人ホームのサービス向上のしくみの運営・実施 今後の在宅サービス評価・向上のしくみの運営について検討
平成16年度以降	サービス評価・向上のしくみの本格運営

品川区のサービス向上のしくみ

〈基本的な考え方〉

- ① サービス評価と苦情対応を連携させ、苦情をサービスの質の向上につなげる。
- ② 「自己評価」「利用者評価」「第三者評価」の3側面からサービス評価を実施する。
- ③ 第三者的性格を有する「介護サービス向上委員会」を設置し、サービス評価システムを構築し運営することで、公正さと信頼性を確保する。

品川区におけるサービス評価のしくみの概念図



〈介護サービス向上委員会〉

① 目的

「品川区介護保険制度に関する条例」第8条の趣旨に基づき、介護サービスに対する苦情・意見等に適切に対応するとともに、サービスの質の向上につなげるしくみを構築・運営することにより、品川区における介護保険制度の公正性と信頼性の確保を図るため、第三者性を有する「介護サービス向上委員会」を設置する。

② 委員会の機能および所掌事項

〈介護サービスへの意見・苦情に関すること〉

- ・ 介護サービスに関する苦情対応の実態把握
- ・ 介護サービスの改善に必要な勧告を行うこと

〈介護サービスの質の向上に関すること〉

- ・ 品川区のサービス評価・向上のしくみの構築と評価の実施
- ・ その他介護サービスの質の向上に必要な事項

③ 委員構成 8名（学識経験者2名 被保険者代表4名 事業者代表2名）

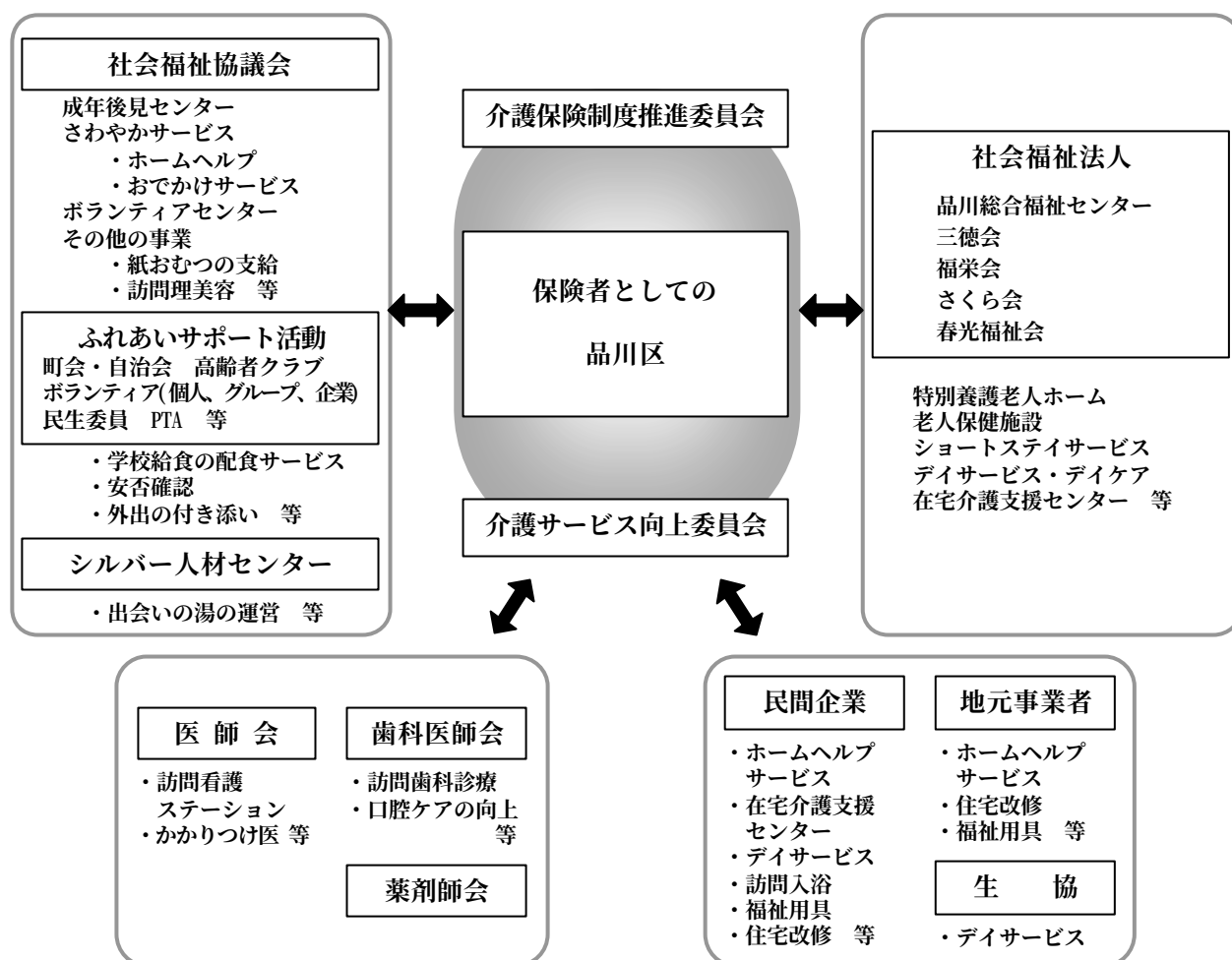
④ 任期 2年

サブプロジェクト 3 良質なサービス事業者の確保と

わかりやすいサービス事業者情報の提供

- 第一期において主要サービスについてのサービス評価を実施し、サービスの公正性と信頼性の確保を図る一環として評価結果を公表することにより、利用者や住民へ各サービスの現状や内容についての理解が徐々に深められてきた。
- 今後、さらに利用者の増加や多様なサービス事業者の参入が予想される中で、利用者が安心してサービスを利用するために良質なサービス事業者の確保や事業者情報の提供は重要な課題となる。
- 第二期においては、サービス向上委員会で、良質なサービス事業者の確保のありかたを検討するとともに、利用者や区民にわかりやすく事業者情報を提供していく。

品川区における関係機関一覧



サブプロジェクト4 権利擁護のしくみと運営～「品川成年後見センター」の充実～

経緯

- 品川区社会福祉協議会（以下、区社協という）では、平成7年度から「財産保全・管理サービス」を実施してきた。本人の意思能力が喪失した後もサービスの提供を継続する特約制度の考え方は、「任意後見契約に関する法律」のベースになった。
- これまでの取り組みと実績をふまえ、区社協を中心とする権利擁護のしくみをつくるため、平成12年11月、「品川区権利擁護のしくみづくりに関する検討委員会」を設置し（品川区と区社協が共同事務局）、検討を進めてきた。
- 平成14年3月、「権利擁護のしくみづくりに関する中間報告書」を作成した。
- 平成14年6月、区社協に「品川成年後見センター」を開設。実際のケース（在宅者・特別養護老人ホーム入所者等）について、区との連携のもと、区長申し立てや法人後見人として後見活動を行うなかで、しくみの検証を行った。
- 平成15年3月、「最終報告書」をまとめ、平成15年4月から本格実施する。

基本方針

- 判断能力の低下により、財産保全・管理やサービス利用手続等の諸手続に支援を必要としたり、将来の不安を抱える利用者にとって最善の方策となるよう、成年後見制度や福祉サービス利用援助事業といった国の制度を重層的かつ柔軟に活用する。
- 区社協を中心とし、品川区との緊密な関係のもとに、権利擁護のしくみを運営する。
- 痴呆性高齢者などで親族が後見申し立てや後見人となることができない場合には「区長申立権」を活用し、区長が区社協を「法人後見人」として家庭裁判所に申し立てを行う。
- しくみの運営にあたっては、社会福祉法人等をはじめ地域の各種関係機関と連携・協力していく。
- 特に高齢者については、これまで構築を進めてきた、品川区の在宅介護支援センターを核とした地域ケア体制との密接な連携を前提として事業を進める。
- 適正な利用者負担を前提としつつ、これが利用の阻害要因とならないよう適切な措置を講じる。

● 特 色 ● 品川成年後見センターが提供する権利擁護サービスの特色

1. サービス対象者

- 身近に世話をする家族がいないおおむね 65 歳以上のひとり暮らしまたは高齢者世帯の高齢者および障害者等
 - ・すぐに支援を必要とする人だけではなく、将来の不安に備える人もサービス対象者とする。
 - ・在宅者に限らず施設入所者についても含む。

2. 幅広いサービス内容

- 「定期訪問」と「財産保全」を基本に、入院時の手続き代行や本人死亡後の葬儀・相続の手続きを含め、利用者の状況に合わせて必要な支援を幅広く行う。

サービス項目

本人の状況確認
福祉サービス利用契約の手続き代行、費用の支払い
日常的な金銭管理
定期的な収入の受領、公共料金等の支払い
金融機関との取引（口座の開設等）
預金通帳、文書、印鑑等の保管
入院等の契約手続き、医療費の支払い等
賃貸借契約の締結・変更・解除、不動産の管理等
保険契約の締結等
相続に関する手続き等

3. 基金の設置・支払い猶予制度の創設

- 利用料は原則として利用者負担とするが、サービスを利用しやすくするため、利用料の支払い猶予制度を創設する。その運営財源は区が助成し、基金を設置する。

4. 地域の支え合いとネットワークを活かしたサービス提供体制（下図参照）

- 区社協のコーディネーターが支援プランを作成し、その内容を地域の民生委員OBや有償在宅サービス（さわやかサービス）会員経験者からなる支援員と、協力専門家（弁護士・司法書士・税理士等）が分担してサービスを提供する。
- 品川区（高齢福祉課・障害者福祉課等）と地域（在宅介護支援センター・民生委員・特別養護老人ホーム等）との連携を強化し、地域の支え合いのしくみとして運営する。
- 直接、区社協が権利擁護サービスを提供する対象ではない場合であっても、弁護士会・リーガルサポート（司法書士会）・社会福祉士会等と連携し、希望者を紹介するとともに各団体に必要な支援を行う。

5. 「品川成年後見センター運営委員会」により適正な運営を担保

- 学識経験者・医師・福祉関係者・行政関係者等からなる「品川成年後見センター運営委員会」を設置し、成年後見センターの適正かつ円滑な運営のため、必要な事項の審査および監査を行う。

