

前章までは、様々な角度から各種調査の結果をその全般にわたって紹介してきた。

本章では、その中から主要な項目を抽出し、第1期西東京市介護保険事業計画の基本目標について、現状と課題を検証する。

### 1．基本目標1「介護の社会的支援」について

#### 制度開始後のサービス利用の増加

介護保険制度導入により、サービスの利用が拡大した人は利用者全体の1割強、制度発足後にサービス利用を開始した新規利用者は約3割となっており、サービス利用は着実に増加している。また、新規利用者では、要介護2以下の比較的軽度の人が多くなっており、制度の導入をきっかけに、比較的軽度の人利用が進んだといえる。

#### 介護者に関する問題

主な介護者は、利用者・未利用者とも無回答が2割以上ある中で、回答者全体の約3割が「夫または妻」と回答している。要介護者の高齢化とともに介護者の高齢化（いわゆる老老介護）の実態が見られる。また、要介護者の年齢が高くなるにつれて主な介護者を「娘」と回答する割合が高くなることから、やはり女性が主要な介護の担い手となっていることが読み取れる。

#### 医療制度改革との関係

平成14年4月から診療報酬の改定が行われることとなったが、これに伴い、いわゆる「社会的入院」者の費用負担が大幅に増えることとなる。未利用者の2割弱が病院に入院中であると回答しており、相当の影響があるものと考えられる。

### 2．基本目標2「インフォームド・コンセントと選択性の尊重」について

#### サービス満足度の把握

居宅サービス、施設サービスともに介護保険サービスの満足度は比較的高いとの結果が出ているが、居宅サービスにおいてはかなりばらつきが見られる。介護支援専門員（ケアマネジャー）からは、本当の満足度を把握できているかについては疑問であり、総合的かつ継続的な調査が必要であるとの意見も出されている。

また、これは満足度だけに関する問題ではないが、本人による回答と本人以外による回答には、結果に相当の開きが生じている。

#### 不満の解消

介護支援専門員（ケアマネジャー）と介護サービス事業者を変更した人はそれぞれ1割近くいるが、必ずしも満足度の向上にはつながっていない。また、不満があっても「とくに何もしなかった」と回答した人も3割近くいた。介護支援専門員（ケアマネジャー）も、利用者から不満を直接伝えてもらうことはなかなかできないとしており、事業者としてのレベルアップのためにもそうした点を改善していかなければならないとの意見も出されている。

## 契約に関する問題

サービス利用者の居宅介護支援事業者との契約に関する状況を見ると、4分の3以上が説明を受けて内容を理解した上で契約をしたと回答しているが、内容を理解できないまま、あるいは説明自体を受けずに契約したとの回答も1割強見られる。また、要介護度が高くなるにつれて本人ではなく家族等が契約する割合が高くなっている。

## 成年後見制度の認知度は低い

居宅サービス利用者に、「成年後見制度」の認知度をたずねたところ、制度の認知度は約4割であり、うち内容まで知っている人は1割にとどまった。一方で「成年後見人」に財産管理等を任せることについてたずねたところ、「わからない」と「無回答」が過半数を占める中で、約3割が積極的な回答を示した。

## 3. 基本目標3「在宅介護の重視」について

### 在宅生活への強い希望

今後の過ごし方については、「わからない」「その他」「無回答」の割合が、利用者では約15%、未利用者では約24%いる中で、「在宅生活を送りたい」という意向を持つ人は利用者で7割以上、未利用者では6割以上にのぼっている。

### サービスニーズの多様化

サービス利用の状況、要介護度が低い人は「訪問介護（家事援助）」、「通所介護（デイサービス）」が多く、要介護度が高い人は「訪問介護（身体介護）」、「訪問看護」、「短期入所生活介護（ショートステイ）」の利用が多い。介護支援専門員（ケアマネジャー）からも、ひとり暮らしや痴呆の人は軽度でもサービスが足りないこと、軽度の人には利用を控える一方で重度の人は自己負担してもサービスを利用していること、全体として見守りも含めた訪問介護（複合型）が増加し、また医療ニーズのある人も増加しているなど、サービスニーズが多様化しており、それに応えるだけのサービスが十分に確保されていないとの声も聞かれる。

### 未利用者のサービス利用促進

今回調査では、平成13年8月現在未利用だった人の多くがサービス利用を始めており、介護保険サービスの利用は進みつつある。一方で、未利用者では要介護3～5までの人が施設入所を希望する割合が多いのに対し、利用者では重度になってもその割合に大きな差はなく、「在宅で、介護保険サービスと家族の介護を組み合わせたい」という希望が強い。

### 在宅への移行に関する課題

施設等入所者の調査結果からは、施設や病院から在宅へ移行する際の問題として、介護者の問題と介護環境に関する問題が数多く挙げられている。また帰宅先が「ない」「わからない」という回答も多い。

#### 4. 基本目標4「多様なサービス供給主体とパートナーシップ、協働」について

##### 地域のセーフティネットの構築

介護支援専門員（ケアマネジャー）のヒアリングからは、独居痴呆高齢者など支援が必要な人に対し、既存の地域資源を活用した「セーフティネット」の構築が必要であるとの意見が出されている。また、事業者調査においてサービスを実施する上での問題点をたずねたところ、「介護報酬が実態にそぐわない」とする制度自体に対する問題点について、ケアマネジャー・ヘルパー等の人材の確保・育成や行政・事業者の連携が不十分である点などが挙げられている。

##### 情報の共有化

介護支援専門員（ケアマネジャー）からは、利用者の選択を広げるために、市の指導、研修、学習会などを通じた介護支援専門員（ケアマネジャー）同士の情報交換や情報の共有がさらに必要であるとの意見が出されている。

##### 参入意向のある事業所は約3割

新規参入意向のある事業者は回答事業者の約3割であり、今後もサービス提供事業者の増加が見込まれている。一方、参入意向を示していない事業所からは、その理由として「事業所・営業所が遠いから」という回答が多い。

#### 5. 基本目標5「健康づくり・予防の重視」について

##### 高齢者一般の予防ニーズは強い

高齢者一般は健康維持のために食生活や食事のバランスに気をつけている人が多いが、かかりつけの医師の健康チェックを受けている人は半数となっている。また、痴呆予防、がんや生活習慣病などの情報ニーズが強く、予防に関する関心が高いことがうかがえる。

##### 身体機能を向上させるためのサービス利用

現在のサービスの利用状況を見ると、要支援・要介護1では「訪問介護（家事援助）」、「住宅改修」、「福祉用具」などのサービスが主で、身体機能を維持向上させる「通所介護（デイサービス）」などのサービス利用は比較的少なく、保険福祉サービスにおいても「配食サービス」を除き、比較的少なくなっている。

#### 6. 基本目標6「市民への普及・啓発の徹底と適切な情報の提供」について

##### 介護保険制度の周知は進みつつある

要介護認定者のうちサービス利用者・未利用者の周知度を見ると、「保険料」「要支援・要介護認定」「1割負担」については半数以上が知っているとしている。高齢者一般の認知度も「保険料」については8割と高く、介護保険制度の基本的な事項についての周知は進みつつある。しかし「保険料滞納による利用制限」「サービスと保険料」など、サービス内容については低くなっている。

## 7. 基本目標 8 「苦情処理への対応とサービス評価」について

### 不満や問題点の改善

不満や問題点を伝えた相手については、「無回答（28.6%）」「とくに何もしなかった（28.4%）」となっている中で、「介護支援専門員（ケアマネジャー）」が24.9%と、伝えた相手の過半数になっている。また、不満等の改善については、「無回答」が26.1%となっている中で、改善されたとする回答が50%を超える一方、「改善されなかった」も15.5%見られる。

### 介護支援専門員（ケアマネジャー）やサービス事業者の変更

介護支援専門員（ケアマネジャー）を変更したことがある人は全体の7.4%、サービス事業者を変更した人は8.1%となっている。その理由は「無回答」や「その他」も多く、かなり分散している。

### 客観的な評価基準の構築

第三者による評価システムに対する問題点としては、現在は評価基準や評価手法が明確になっていないといったシステムの未整備に対する点が多く挙げられている。

## 8. 基本目標 10 「安定的かつ透明性の高い事業運営と費用負担への配慮」について

### 保険料とサービスのあり方への意向

介護保険サービスと保険料のあり方について意見をたずねたところ、大きく意見が分かれたが、利用者、未利用者とも「保険料が高くても介護保険サービスが充実している方がよい（利用者19.2%、未利用者18.3%）」が「介護保険サービスを抑えても保険料が低い方がよい（利用者9.6%、未利用者10.8%）」を上回っている。これに対し、高齢者一般調査においてはほぼ同等となっている。介護の問題が身近となっているか否かでその判断が分かれた格好であるが、「どちらともいえない」あるいは「無回答」も多くなっており、明確な意向が示されたとはいえない状況である。

### 《充実派》ほどサービス利用が活発

保険料とサービスのあり方について、「保険料が高くても介護保険サービスが充実している方がよい」とする《充実派》ほどサービス利用が活発であった。今後サービス利用を促進することにより、さらに《充実派》が増えることも予想される。一方「介護保険サービスを抑えても保険料が低い方がよい」とする《抑制派》については、さらにその背景要因を探ることも重要である。

### 利用負担の軽減に対する意向が高い

市の介護保険の運営に対する要望を見ると、家族に対する支援策や事業者の質の向上とあわせ、利用者の費用負担の軽減を挙げる人が多くなっている。制度の仕組みや負担の公平などの視点から、慎重にそのあり方に関する検討を行う必要がある。