

今回の調査では、市民と事業者に対して行った各調査の結果について補足するとともに、サービス提供の現状を探るため、介護支援専門員（ケアマネジャー）に対する聞き取り調査を実施した。本章では、その結果をとりまとめ報告する。

1 利用者の動向

（１）現在の利用状況

- ・ 高齢者世帯とひとり暮らし世帯の利用が多い。
- ・ 要支援・要介護1の利用者は、サービスを選んで使っているため利用率が低く、要介護度が上がると高い自己負担額を出しても利用している。
- ・ 痴呆の人や高齢者世帯は、要介護度が低くてもサービスが足りない。
- ・ 利用者の要介護度はさまざまであるが、「通所介護」と「訪問介護」のサービス利用が多くなっている。
- ・ デイサービス利用者は、要支援と要介護1～3程度なので、総合的なケアプランを必要とする人はあまりいない。
- ・ 徐々に医療のニーズがある人が増えてきたが、医療サービスが足りないのが現状である。訪問看護ステーションは拡大する必要がある。

（２）現在までの利用状況の変化

- ・ 介護保険制度導入前からの利用者については、制度の導入後もサービスの利用状況に大きな変化は見られない。
- ・ 「訪問介護」については、制度導入以前は家事援助型の利用が多かったが、導入後は通院介護や入浴の見守りなどの複合型に変わってきた。
- ・ ショートステイのニーズは高いが、緊急時の確保が難しい。
- ・ グループホームに関する相談も多い。
- ・ 本来額徴収開始後は、利用の変化はあまりないが、「福祉用具の貸与」や「住宅改修」のみの利用者が増えている傾向にある。
- ・ 経済的に余裕のある人は、限度額を超えても利用しているが、反対に利用を控えている人もいる。本当にサービスを必要とする人に必要なサービスを提供できるようにする必要がある。

2 利用者との関係

（１）利用者とのコミュニケーション

- ・ 電話が最も多く、その他訪問したり、家族の来所時、受診やリハビリに来る時を利用してコミュニケーションをはかっている。

-
- ・利用者本人と家族から話を聞くことにより、両者の意見のくい違いを知ることができる。なるべく利用者の意向に添うよう努めている。
 - ・利用者のなかには、介護保険制度の仕組みをよく知らずに使っている人がいるので、いつでもケアプランの内容変更や相談に応じるようにしている。

(2) 苦情や満足度の評価について

- ・サービス提供事業者の職員に関する苦情は、全体のレベルアップにつながるので評価すべきことであるが、介護支援専門員（ケアマネジャー）の不满については、なかなか直接言ってもらえない。
- ・満足度についても、調査結果によると高いが、事業者に対する遠慮等があるので、割り引いて考えた方がよい。
- ・ヘルパーや他の施設に対する苦情は多くある。
- ・第三者評価システムを利用して、客観的に評価してもらっている事業所もある。

3 サービス事業者との関係

(1) 介護保険サービス事業者との連携

- ・サービス事業者に同行して、一つのケースを一緒に考えながら連携をとっている。

(2) 介護保険サービス事業者以外のサービス事業者との連携

- ・介護保険以外のサービスが必要な場合は、「民間ホームヘルパー」「社会福祉協議会福祉係」「医療保険による訪問マッサージ」「介護タクシー」「シルバー人材センター」などを必要に応じて利用している。

4 今後の課題

(1) 介護支援専門員（ケアマネジャー）の質の確保

- ・介護支援専門員（ケアマネジャー）のレベルに差があるため、勉強会や講習会を開いて全体的な質の向上を目指したい。
- ・介護支援専門員（ケアマネジャー）を養成するためのスーパーバイザーが必要である。

(2) 地域のセーフティネットの構築

- ・既存のシステムを活用して、低所得者や独居痴呆高齢者など社会的な支援が必要な人

を対象とする「地域のセーフティネット」を構築していく必要がある。

（３）情報の共有化

- ・ 競争原理により事業所を淘汰するのではなく、共生するための情報の共有化をはかっていく体制をつくりたい。
- ・ 利用者の選択を広げるには、各介護支援専門員（ケアマネジャー）がどれだけ情報を提供できるかにかかっている。市の指導、研修、学習会などを通して、皆で情報交換をしていかなければならない。

（４）「訪問介護（家事援助）」の介護報酬

- ・ 家事援助型、身体型、複合型の区別はあいまいであるが、料金が違うのは納得できない。家事援助は在宅サービスの要であるので、相応の料金設定がされるべきである。

（５）行政への要望

- ・ 施設や病院から在宅へ移行する際、利用者を受け入れる側がかかえる問題に取り組んでほしい。
- ・ ヘルパーの絶対数が少ないので、市でもっとヘルパーの養成に力を入れてほしい。
- ・ 西東京市の合併後、事業所の概要がわかりづらくなったので、利用者が利用しやすい環境を整えてほしい。
- ・ 明らかに措置でなければいけないケースは、市に具体的に対応してほしい。