

平成 1 3 年度

# 介護保険制度の運営状況

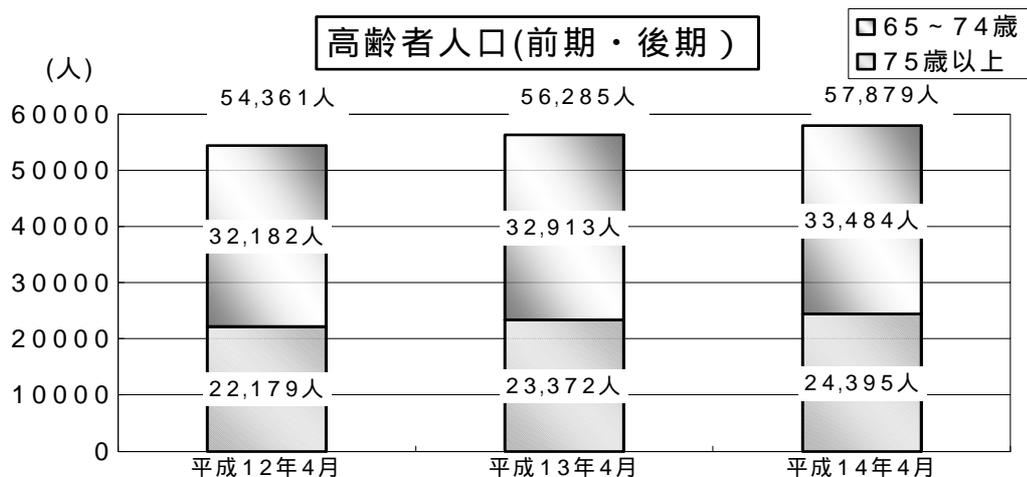
1 . 品川区の高齢者および被保険者の状況	.....	1 頁
2 . 保険料	.....	2 頁
3 . 要介護認定状況	.....	4 頁
4 . 在宅サービスの利用状況	.....	6 頁
5 . 施設サービスの利用状況	.....	1 1 頁
6 . 財政状況	.....	1 2 頁
7 . 苦情対応の状況	.....	1 4 頁
8 . 介護サービス向上委員会	.....	1 6 頁
9 . 介護保険被該当者へのサービス	.....	1 7 頁
10 . 介護保険制度推進委員会	.....	1 9 頁
11 . 介護保険制度等に関する広報活動	.....	20 頁

# 1. 品川区の高齢者および被保険者の状況

## (1) 年齢階層別人口・人口比

(住民基本台帳 各月 1日現在)

年齢階層	平成12年4月	平成13年4月	平成14年4月
65歳以上	54,361人 (17.13%)	56,285人 (17.66%)	57,879人 (18.02%)
75歳以上	22,179人 (6.99%)	23,372人 (7.33%)	24,395人 (7.59%)
40歳～64歳	112,238人 (35.36%)	111,070人 (34.85%)	110,792人 (34.48%)
総人口	317,377人 (100.00%)	318,694人 (100.00%)	321,282人 (100.00%)



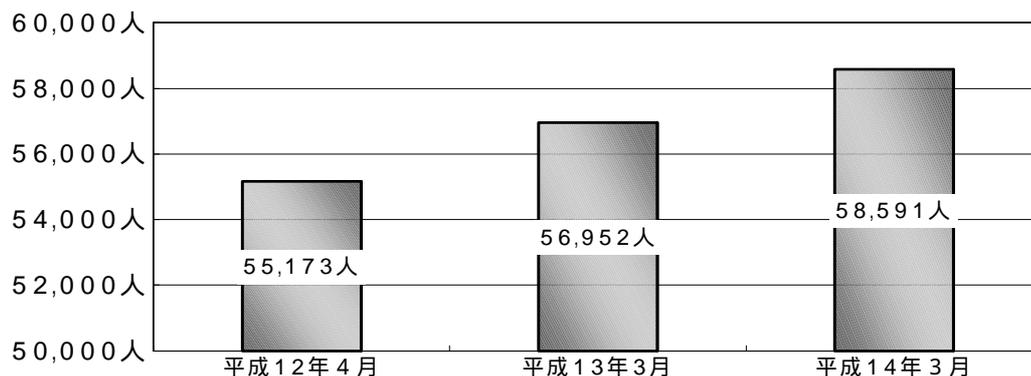
## (2) 第1号被保険者数

(各月末日現在)

	平成12年4月	平成13年3月	平成14年3月
65歳以上	54,451人	56,257人	57,858人
外国人	365人	359人	374人
住登外	357人	336人	359人
合計	55,173人	56,952人	58,591人

『住登外』とは、特別養護老人ホームに入所することにより、当該施設所在地に住所を変更したと認められる被保険者については、当該施設に住所を移転する前の住所地区市町村を保険者とする特例措置である。  
(介護保険法13条)

### 第1号被保険者数



## 2. 保険料の状況

### (1) 保険料所得5段階別人数

(平成14年3月末現在)

区分	対象者	保険料	人数	構成比	全国構成比 (平成13年度)
第1段階	生活保護の受給者か老齢福祉年金受給者で、区民税非課税者	1,650円	1,859人	3.0%	2.1%
	生活保護適用者		1,490人	2.4%	
第2段階	世帯全員が区民税非課税世帯	2,475円	19,526人	31.9%	32.0%
第3段階	本人が区民税非課税で、同一世帯内に区民税課税者がいる。	3,300円	17,211人	28.1%	40.2%
第4段階	本人が区民税課税で、合計所得金額が250万円未満	4,125円	11,868人	19.4%	16.5%
第5段階	本人が区民税課税で、合計所得金額が250万円以上	4,950円	10,815人	17.6%	9.2%
	合計		61,279人	100.0%	100.0%

制度施行に伴う国の特別対策により、下記の対応をとった。

- ・平成12年 4月から9月までは保険料の徴収はしない。
- ・平成12年10月から平成13年9月までは上記の保険料の半額とする。

### (2) 特別徴収・普通徴収対象者数と徴収率

	対象者数 (平成14年3月)	構成比	徴収率 (平成14年5月)
特別徴収	45,217人	73.79%	100.00%
普通徴収	16,062人	26.21%	89.97%
口座振替納入者	4,801人	7.83%	-
生活保護代理納付	1,480人	2.42%	-
その他(納付書)	9,781人	15.96%	-
合計	61,279人	100.00%	97.78%

特別徴収と普通徴収の併用

特別徴収対象者が当初賦課時点の段階から税変等の理由で段階が上がった場合、変更前保険料(特別徴収)と変更後保険料の差額分が普通徴収となる。逆に、特別徴収対象者の段階が下がった場合はすべて普通徴収となる。

### (3)品川区独自の低所得者対策

対象者の要件 ...次の要件のすべてに該当する者

所得階層第2段階(世帯全員が区民税非課税)であること

世帯の年間収入額が次の額以下であること

\* 一人世帯は96万円、世帯員が一人増える毎に48万円を加算する

活用できる資産を有しない者

\* 預貯金の金額が300万円未満であること

\* 居住用以外に土地または家屋を所有していないこと

扶養されていない者

減額内容

第2段階の保険料(基準額×0.75)を第1段階(基準額×0.5)に減額

実施時期

平成13年10月～

実施方法

被保険者からの申請に基づき、個別に審査し適否を決定(一年ごとに更新)

実施状況

認定件数 149件(平成14年3月末現在)

### 3. 要介護認定状況

#### (1) 要介護認定者数

	平成12年 4月	平成13年 4月	平成14年 4月	前期高齢者		後期高齢者		2号
				前期高齢者	後期高齢者	後期高齢者	2号	
高齢者人口	54,361人 -	56,285人 -	57,879人 -	33,484人 (100%)	24,395人 (100%)	110,792人 (100%)		
認定者数	4,807人 (100%)	6,488人 (100%)	7,274人 (100%)	1,298人 (3.88%)	5,721人 (23.45%)	255人 (0.23%)		
要支援	919人 (19.12%)	1,129人 (17.40%)	1,339人 (18.41%)	277人 (0.83%)	1,052人 (4.31%)	10人 (0.01%)		
要介護	3,888人 (80.88%)	5,359人 (82.60%)	5,935人 (81.59%)	1,021人 (3.05%)	4,669人 (19.14%)	245人 (0.22%)		
要介護	1,262人 (26.25%)	1,805人 (27.82%)	2,056人 (28.27%)	410人 (1.22%)	1,569人 (6.43%)	77人 (0.07%)		
要介護	785人 (16.33%)	1,066人 (16.43%)	1,211人 (16.65%)	208人 (0.62%)	944人 (3.87%)	59人 (0.05%)		
要介護	653人 (13.58%)	906人 (13.96%)	978人 (13.45%)	141人 (0.42%)	797人 (3.27%)	40人 (0.04%)		
要介護	723人 (14.74%)	924人 (14.24%)	955人 (13.13%)	158人 (0.47%)	761人 (3.12%)	36人 (0.03%)		
要介護	465人 (9.67%)	658人 (10.14%)	735人 (10.10%)	104人 (0.31%)	598人 (2.45%)	33人 (0.03%)		

高齢者人口は、それぞれ1日現在、認定者数は平成12年4月は4月末、平成13・14年は3月末の数値を使用。

#### (2) 要介護認定者数(在宅・施設別)

	平成12年 4月	平成13年 4月	平成14年 4月	前期高齢者		後期高齢者		2号
				前期高齢者	後期高齢者	後期高齢者	2号	
高齢者人口	54,361人 (100.00%)	56,285人 (100.00%)	57,879人 (100.00%)	33,484人 (57.9%)	24,395人 (42.1%)	110,792人 -		
認定者数	4,807人 (8.84%)	6,488人 (11.53%)	7,274人 (12.57%)	1,298人 (17.84%)	5,721人 (78.65%)	255人 (3.51%)		
在宅	3,444人 (6.34%)	4,531人 (8.05%)	5,265人 (9.10%)	959人 (18.21%)	4,118人 (78.21%)	188人 (3.57%)		
要支援	886人 (1.63%)	1,081人 (1.92%)	1,309人 (2.26%)	268人 (20.47%)	1,031人 (78.76%)	10人 (0.76%)		
要介護	2,558人 (4.71%)	3,450人 (6.13%)	3,956人 (6.83%)	691人 (17.47%)	3,087人 (78.03%)	178人 (4.50%)		
要介護	1,065人 (1.96%)	1,547人 (2.75%)	1,816人 (3.14%)	349人 (19.22%)	1,391人 (76.60%)	76人 (4.19%)		
要介護	574人 (1.06%)	768人 (1.36%)	932人 (1.61%)	159人 (17.06%)	724人 (77.68%)	49人 (5.26%)		
要介護	383人 (0.70%)	497人 (0.88%)	566人 (0.98%)	75人 (13.25%)	467人 (82.51%)	24人 (4.24%)		
要介護	314人 (0.58%)	372人 (0.66%)	364人 (0.63%)	65人 (17.86%)	287人 (78.85%)	12人 (3.30%)		
要介護	222人 (0.41%)	266人 (0.47%)	278人 (0.48%)	43人 (15.47%)	218人 (78.42%)	17人 (6.12%)		
施設	1,363人 (2.51%)	1,957人 (3.48%)	2,009人 (3.47%)	339人 (16.87%)	1,603人 (79.79%)	67人 (3.33%)		

高齢者人口は、それぞれ1日現在、認定者数は平成12年4月は4月末、平成13・14年は3月末の数値を使用。  
在宅・施設は申請時居所別、施設は一般病院入院者を含む。

### (3) 介護認定審査会の概要

委員	保険運営に理解ある保健・医療・福祉に関する学識経験者		
委員数	35名（医療関係者 20名・福祉関係者 15名）		
設置数	5審査会（合議体）		
構成	1審査会あたり 委員5名（有識者1名、医療系2名、福祉系2名）		
開催数	平成13年4月～平成14年3月	175回	
（参考）	平成12年4月～平成13年3月	136回	

### (4) 申請受付状況 (単位：件)

	平成12年度	平成13年度	
			構成比
新規 (指数)	3,137 (100)	2,716 (87)	23.7%
更新 (指数)	6,426 (100)	8,016 (125)	70.0%
状態変更 (指数)	330 (100)	720 (218)	6.3%
合計 (指数)	9,893 (100)	11,452 (116)	100.0%

この数字には、要支援認定を受けている方が要介護認定申請を行った人数が含まれています。（平成12年度184件・平成13年度204件）

### (5) 審査数と要介護度変更数

(単位：件)		(単位：件)		
	審査数	更新時における要介護度変更数(前回との比較)		
新規	2,887 (43人/1.5%)	7,850	1,963 (25.00%)	重 1,300(16.56%) 軽 663 (8.44%)
更新	7,850			
状態変更	474			
合計	11,211			

(単位：件)			
二次判定における一次判定の変更数			
審査数	変更数 (変更率)	変更状況	
11,211	4,066 (36.27%)	重 2,490(22.21%)	軽 1,576(14.06%)

( )内は、非該当になった件数

### (6) 介護保険認定後資格喪失件数

	(単位：件)	
理由	平成12年度	平成13年度
死亡	1,025	1,076
転出	138	179
施設退所等	58	72
合計	1,221	1,327

## 4. 在宅サービスの利用状況

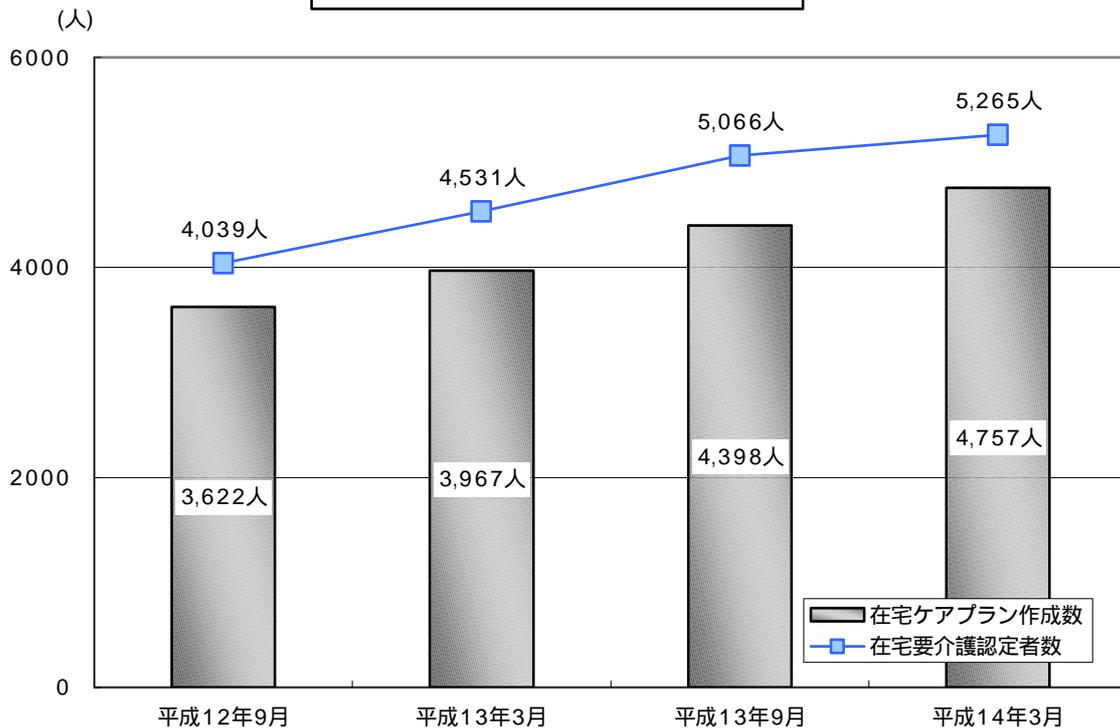
### (1) ケアプランの作成状況

平成12年9月      平成13年3月      平成13年9月      平成14年3月

要介護認定者数 (在宅・施設含む)	5,811人	6,488人	7,090人	7,274人
----------------------	--------	--------	--------	--------

A 在宅要介護認定者数 (申請時に居宅)	4,039人	4,531人	5,066人	5,265人
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
B 在宅でケアプランを 作成している	3,622人	3,967人	4,398人	4,757人
	89.7%    100.0%	87.6%    100.0%	86.8%    100.0%	90.4%    100.0%
在宅介護支援 センター	3,331人	3,617人	3,988人	4,296人
	92.0%	91.2%	90.7%	90.3%
介護報酬請求分	3,221人	3,447人	3,797人	4,050人
暫定ケアプラン	110人	170人	191人	246人
在宅介護支援 センター以外	291人	350人	410人	461人
	8.0%	8.8%	9.3%	9.7%
A-B ケアプランを 作成していない	417人	564人	668人	508人
	10.3%	12.4%	13.2%	9.6%
<ul style="list-style-type: none"> <li>・住宅改修や福祉用具給付のみ</li> <li>・入院中</li> <li>・当面サービスを希望しない 等</li> </ul>				

在宅認定者数とケアプラン作成者数



(2)各サ - ビスの利用実績

実績と計画値は、1ヶ月あたりの平均値  
 実績比較(指数) : 平成11年度を100とした平成12年度実績と平成13年度実績の比較  
 対計画比(%) : 介護保険事業計画における計画値(供給量(見込み))に対する実績  
 実績値  
 ・ ~ : 事業者からの報告による実績数値  
 ・ : 介護報酬給付実績値  
 ・ : 請求件数

訪問介護(ホ - ムヘルプサ - ビス)

(/月)

	平成11年度	平成12年度	平成13年度	平成13年度 計画値
利用者数	1,789人	2,165人	2,506人	2,540人
実績比較(指数)	100	121	140	-
対計画比(%)	-	-	98.7%	100%
延べ時間数	28,251時間	40,523時間	47,689時間	48,048時間
実績比較(指数)	100	143	169	-
対計画比(%)	-	-	99.3%	100%

通所介護(デイサ - ビス)

(/月)

	平成11年度	平成12年度	平成13年度	平成13年度 計画値
施設数	17施設	20施設	22施設	21施設
実績比較(指数)	100	118	129	-
対計画比(%)	-	-	104.8%	100%
実利用者数	839人	1,085人	1,363人	-
実績比較(指数)	100	129	162	-
延べ利用者数	5,321人	5,700人	7,411人	7,992人
実績比較(指数)	100	107	139	-
対計画比(%)	-	-	92.7%	100%

通所リハビリテ - ション(デイケア)

(/月)

	平成11年度	平成12年度	平成13年度	平成13年度 計画値
施設数	1施設	2施設	1施設	2施設
実績比較(指数)	100	200	100	-
対計画比(%)	-	-	50.0%	100%
実利用者数	-	192人	148人	-
延べ利用者数	997人	1,050人	699人	1,783人
実績比較(指数)	-	-	-	-
対計画比(%)	-	-	39.2%	100%
(内) 老健リハビリ	施設数	-	1施設	1施設
	実利用者数	-	146人	148人
	延べ利用者数	-	622人	699人
	対計画比(%)	-	-	89.2%

平成12年度の2施設のうち老健を除く1施設が、13年度より医療保険のデイケアに移行した。

## 短期入所（ショートステイ）

(1月)

		平成11年度	平成12年度	平成13年度	平成13年度 計画値
施設数		6施設 (66床)	8施設 (82+35床)	8施設 (82+35床)	8施設
実績比較(指数)		100	133	133	-
対計画比(%)		-	-	100.0%	100%
利用日数		2,017日	2,236日	2,288日	3,792日
実績比較(指数)		100	111	113	-
対計画比(%)		-	-	60.3%	100%
生活介護 (特養ホーム)	施設数	6施設	7施設	7施設	7施設
	実績比較(指数)	100	117	117	-
	対計画比(%)	-	-	100.0%	100%
	利用日数	2,017日	2,031日	1,979日	2,917日
	実績比較(指数)	100	101	98	-
対計画比(%)		-	-	67.8%	100%
療養介護 (老健)	施設数	-	1施設	1施設	1施設
	対計画比(%)	-	-	100.0%	100%
	利用日数	-	205日	309日	875日
	対計画比(%)	-	-	35.3%	100%

## 訪問看護・訪問リハビリテーション

事業者実績		平成11年度	平成12年度	平成13年度	平成13年度 計画値
訪問看護ステーション数		6施設	10施設	11施設	9施設
実績比較(指数)		100	167	183	-
対計画比(%)		-	-	122.2%	100%
訪問対象者数		908人	638人	639人	1,260人
実績比較(指数)		100	70	70	-
対計画比(%)		-	-	50.7%	100%
	看護婦訪問	-	496人	511人	-
	PT訪問	-	142人	128人	-

平成13年度は、7月まで10施設、8月からは11施設。

## 訪問入浴

(1月)

		平成11年度	平成12年度	平成13年度
利用者数		224人	250人	298人
実績比較(指数)		100	112	133

## 福祉用具貸与

		平成11年度	平成12年度	平成13年度
利用件数		1,204件	1,391件	2,224件
実績比較(指数)		100	116	185

## 特定施設（有料老人ホーム）・グループホーム

(1月)

		平成11年度	平成12年度	平成13年度
有料老人ホーム		-	72人	130人
グループホーム		-	1人	3人

## 住宅改修

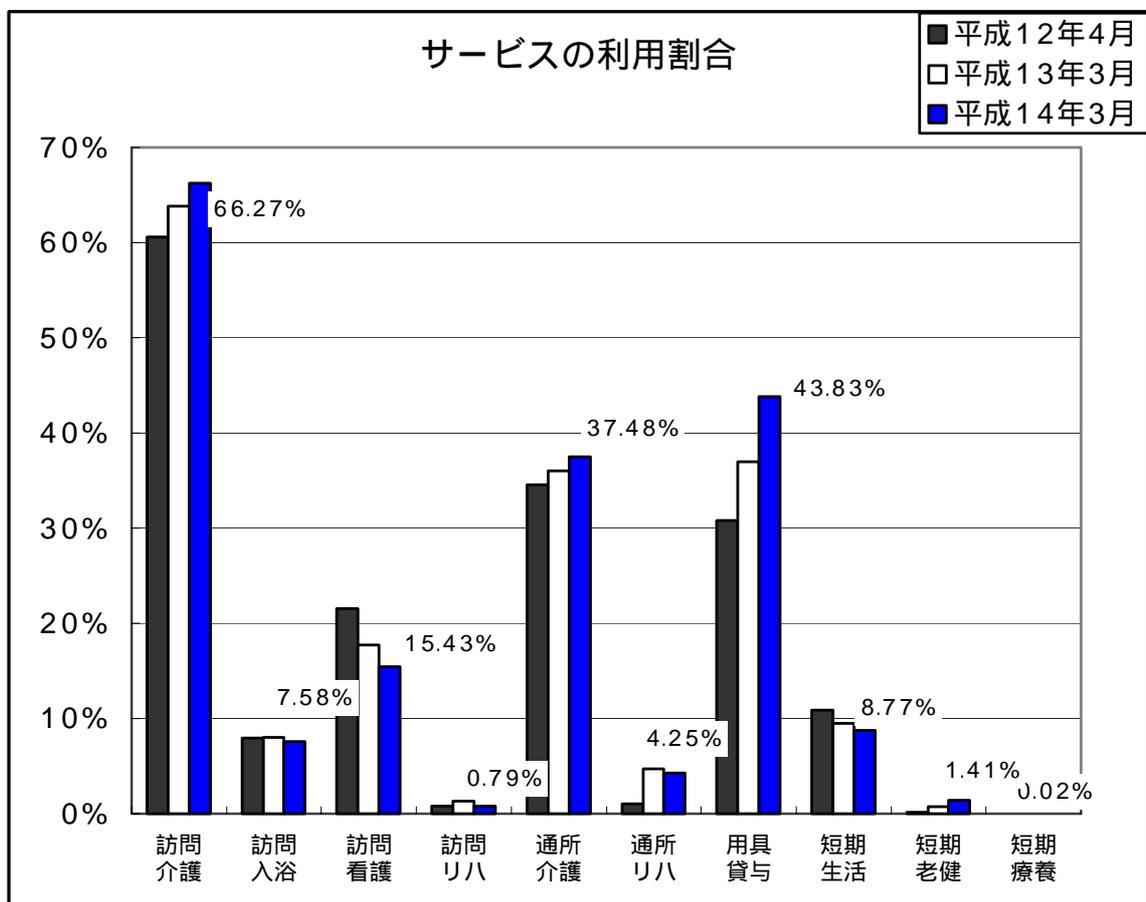
		平成11年度	平成12年度	平成13年度 (累計)
住宅改修	利用件数	403件	482件	624件

自立支援住宅改修については17頁参照

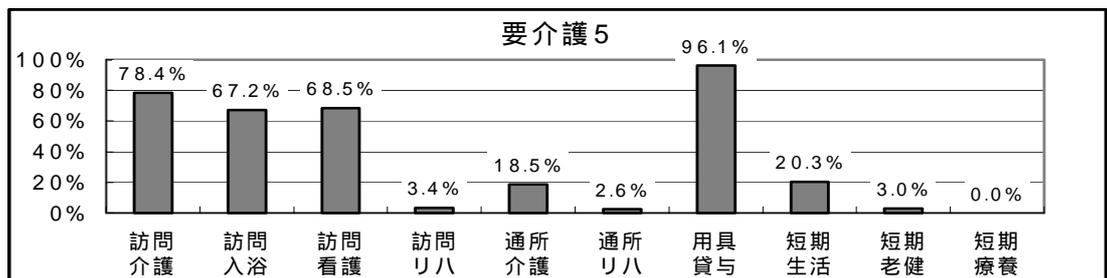
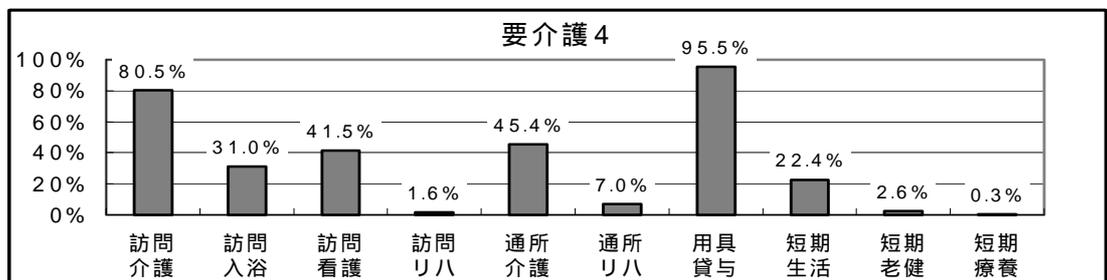
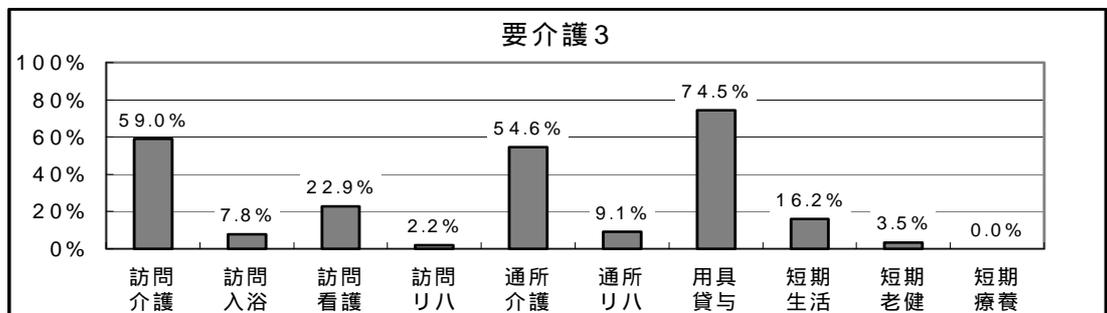
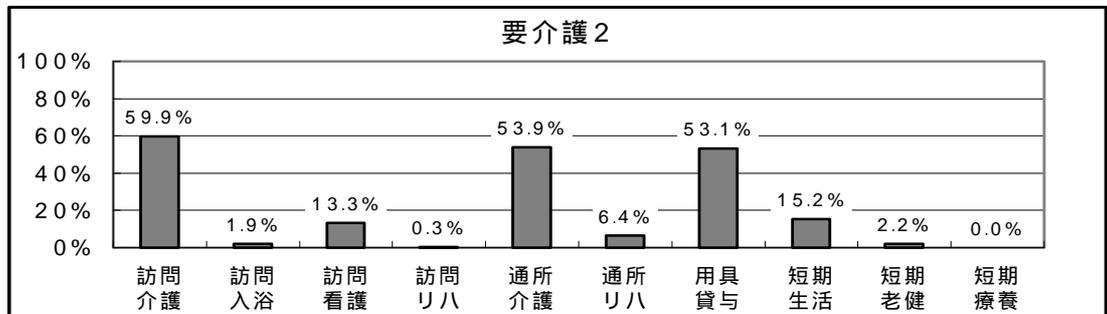
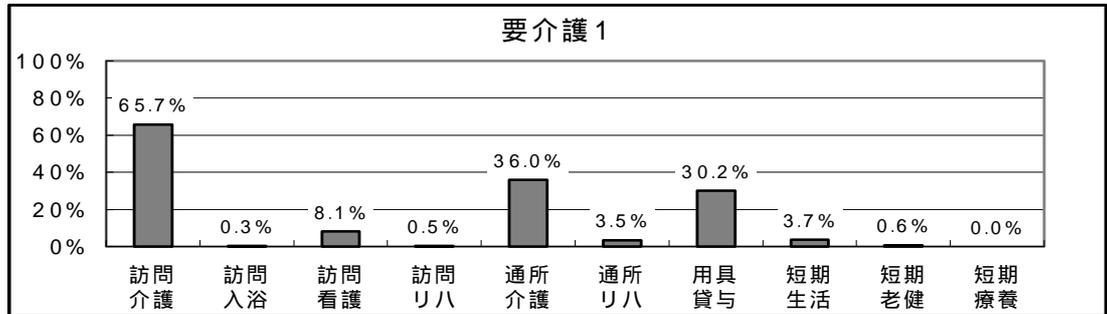
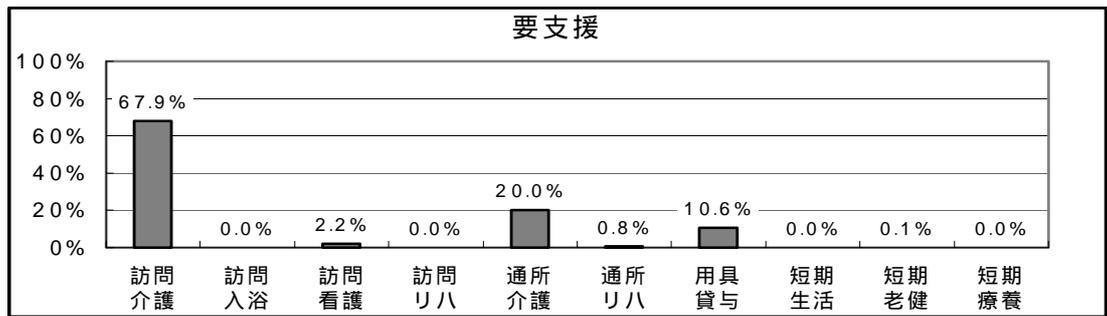
(3)在宅サービス利用者における各サービスの利用割合  
 (「在宅介護支援センターのケアプラン」からの集計)

サービス別利用者数と利用割合

		平成12年4月 作成		平成13年3月 作成		平成14年3月 作成	
ケアプラン作成者数		2,931人	100.00%	3,447人	100.00%	4,050人	100.00%
各サービス別の利用者数	訪問介護	1,775人	60.56%	2,201人	63.85%	2,684人	66.27%
	訪問入浴	233人	7.95%	276人	8.01%	307人	7.58%
	訪問看護	632人	21.56%	610人	17.70%	625人	15.43%
	訪問リハ	24人	0.82%	46人	1.33%	32人	0.79%
	通所介護	1,013人	34.56%	1,242人	36.03%	1,518人	37.48%
	通所リハ	30人	1.02%	161人	4.67%	172人	4.25%
	福祉用具貸与	904人	30.84%	1,276人	37.02%	1,775人	43.83%
	短期入所生活介護	319人	10.88%	327人	9.49%	355人	8.77%
	短期入所老健利用	4人	0.14%	25人	0.73%	57人	1.41%
	短期入所療養介護	0	0.00%	0	0.00%	1	0.02%



要介護度別サービス利用割合 (平成14年3月)



## 5. 施設サービスの利用状況

要介護認定者数 (認定申請時に 施設・病院にいた人)	平成11年度	平成13年3月	平成14年3月	平成13年度 計画値
	1,445人	1,957人	2,009人	1,700人

(介護報酬給付実績)

		平成11年度	平成12年度 (月平均値)	平成13年度 (月平均値)	平成13年度 計画値
利用者数		1,594人	1,344人	1,433人	1,700人
実績比較(指数)		100	84	90	-
対計画比(%)		-	-	84.3%	100%
特別養護 老人ホーム	利用者数	874人	883人	889人	900人
	実績比較(指数)	100	101	102	-
	対計画比(%)	-	-	98.8%	100%
老人保健施設	利用者数	177人	294人	362人	300人
	実績比較(指数)	100	166	205	-
	対計画比(%)	-	-	120.7%	100%
療養型病床	利用者数	543人	167人	182人	500人
	実績比較(指数)	100	31	34	-
	対計画比(%)	-	-	36.4%	100%

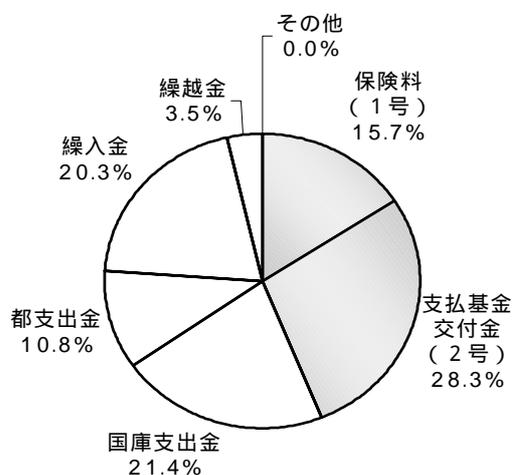
## 6. 財政状況

### (1) 介護保険事業費(特別会計)

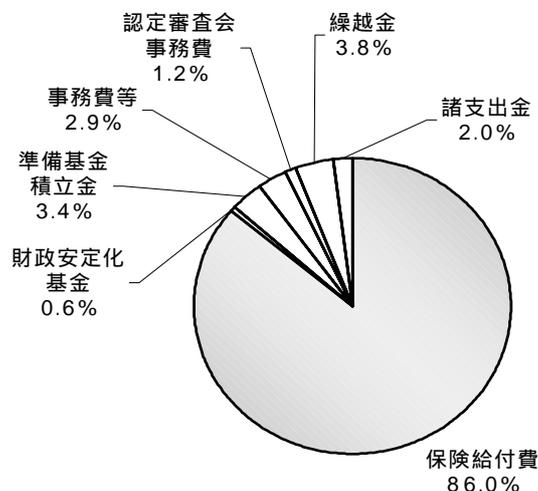
(単位：百万円)

	平成12年度 (決算)		平成13年度 (決算見込)		平成14年度 (予算)	
				対前年比		対前年比
歳入計	9,063	100	11,171	123	13,244	119
保険料(1号)	574	100	1,756	306	2,381	136
支払基金交付金(2号)	2,467	100	3,156	128	4,071	129
国庫支出金	2,071	100	2,386	115	3,066	129
都支出金	912	100	1,206	132	1,542	128
繰入金	3,038	100	2,270	75	2,183	96
給付費負担金	977	100	1,293	132	1,542	119
円滑導入基金	1,705	100	588	34	-	-
事務費等	356	100	390	109	641	164
繰越金	0	-	393	-	0	-
その他	1	100	4	561	2	47
歳出計	9,063	100	11,171	123	13,244	119
保険給付費	7,428	100	9,612	129	12,335	128
居宅介護サービス	2,939	100	4,272	145	5,911	138
施設介護サービス	4,452	100	5,256	118	6,259	119
その他	37	100	84	224	165	197
財政安定化基金	66	100	66	100	66	100
準備基金積立金	776	100	378	49	133	35
事務費等	295	100	329	112	328	99
認定審査会事務費	105	100	134	127	156	117
繰越金	393	100	428	109	0	0
諸支出金	0	-	226	-	7	3
予備費	0	-	0	-	220	-

平成13年度決算見込み構成比  
(歳入)



平成13年度決算見込み構成比  
(歳出)



## (2)介護サービスの給付状況

(単位：千円)

	平成12年度	平成13年度	月平均伸び (指数)
<b>保険給付費計</b>	<b>7,428,096</b>	<b>9,611,561</b>	<b>119</b>
<b>介護サービス給付費総計</b>	<b>7,390,804</b>	<b>9,527,973</b>	<b>118</b>
<b>在宅サービス合計</b>	<b>2,938,887</b>	<b>4,271,729</b>	<b>133</b>
<b>居宅計</b>	<b>2,410,708</b>	<b>3,471,657</b>	<b>132</b>
訪問介護	1,079,235	1,573,858	134
通所介護(通所リハ含)	600,193	870,821	133
短期入所(生活・療養)	203,896	316,264	142
訪問看護	268,681	288,739	99
その他(用具貸与等)	258,703	421,975	150
ケアプラン	281,684	375,186	122
特定施設・グループホーム	134,723	277,758	189
住宅改造・用具給付・居宅療養管理指導	111,772	147,128	121
<b>施設サービス合計</b>	<b>4,451,917</b>	<b>5,256,244</b>	<b>108</b>
特別養護老人ホーム	2,898,760	3,228,922	102
老人保健施設	873,872	1,200,825	126
療養型病床	679,285	826,497	112
<b>その他(高額介護サービス費・審査支払手数料)</b>	<b>37,292</b>	<b>83,588</b>	<b>205</b>

平成12年度は、平成12年4月～平成13年2月給付分。平成13年度は、平成13年3月給付～平成14年2月給付分。

月平均伸び(指数)は、平成12年度を11ヶ月・平成13年度を12ヶ月で割り返して比較。

## &lt;保険給付費の財源内訳&gt;

給付費総額：9,612百万円

(単位：百万円)

公費(国負担)	公費(国負担) 調整 交付金	公費 (東京都負担)	公費 (品川区負担)
1,922 20%	419 4.36%	1,202 12.5%	1,202 12.5%
65歳以上の人 (第1号被保険者) の保険料 1,695 <17.64%>	40歳以上65歳未満の人 (第2号被保険者)の保険料 3,172 33%		

第1号保険料  
<17.64%>=(17%+0.64%)  
1,695

## 7. 苦情対応の状況(平成13年度)

### (1) 苦情内容

	平成12年度		平成13年度		対 応 状 況				
	件数	構成比	件数	構成比	再調査等	説明助言	当事者間調整等	その他	継続(未決)
要介護認定	5件	1.0%	6件	1.7%	2件	4件			
保険料	409件	84.5%	296件	81.8%		296件			
サービス	66件	13.6%	41件	11.3%		15件	26件		
在宅	46件	9.5%	34件	9.4%		13件	21件		
施設	20件	4.1%	7件	1.9%		2件	5件		
行政の対応	4件	0.8%	2件	0.6%		2件			
制度上の問題	0件	0.0%	16件	4.4%		15件	1件		
その他	0件	0.0%	1件	0.3%			1件		
合計	484件	100.0%	362件	100.0%	2件	332件	28件		

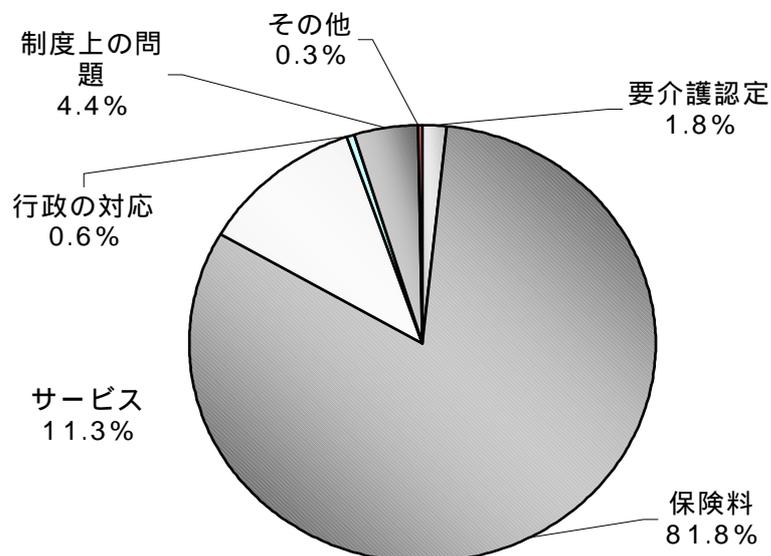
### (2) 申立人別

	平成12年度		平成13年度	
	件数	構成比	件数	構成比
本人	435件	89.9%	300件	82.9%
介護者(家族)	42件	8.7%	54件	14.9%
事業者	4件	0.8%	2件	0.6%
その他	3件	0.6%	6件	1.7%
合計	484件	100.0%	362件	100.0%

### (3) 申立方法別

	平成12年度		平成13年度	
	件数	構成比	件数	構成比
電話	421件	87.0%	329件	90.9%
文書	5件	1.0%	1件	0.3%
来所	55件	11.4%	27件	7.5%
その他	3件	0.6%	5件	1.4%
合計	484件	100.0%	362件	100.0%

平成13年度の  
苦情の構成比



## (4)主な苦情の内容

分類	品川区	全都合計	主な苦情
要介護認定	6	906	・認定の結果が30日以内に出ないのは問題ではないか
	1.7%	11.0%	・要介護度が下がったがそのことについて説明をしてほしい
保険料	296	3,095	・10月から保険料が倍になって高い
	81.8%	37.7%	・納入通知書の表示、説明がわかりにくい
			・65歳になったときの保険料の支払方法がわかりにくい
			・口座振替の申請の手続きがわかりにくい
			・年金天引きは納得がいかないので徴収方法を選択したい
			・65歳になったら年金から天引きしてほしい
			・年金の後払いなのに、介護保険料は先払いはおかしい
			・保険料を支払ったにもかかわらず、督促状が来た
サービス	41	3,263	・ケアマネージャーを交替して欲しい
	11.3%	39.8%	・ヘルパーが予定時間どおりに来ない
			・ヘルパーの仕事内容に不満があるので交代してほしい
			・ヘルパーが連絡もなく、休むので困る
			・ヘルプ事業者としての対応が信頼できない
			・入浴サービス後、床が濡れているのに帰ってしまう
			・ショートの利用中の転倒事故の際の対応に不満がある
			・ショートの月初めの予約の際に電話がつながりにくい
			・居宅療養管理指導のしくみがわかりにくい
			・福祉用具購入費用の受け取りを郵便局でしたい
			・特養入所中の骨折したときの対応に不満がある
			・特養のサービスの質に対して不満がある
		・老健入所を申し込んだ際の施設側の対応に不満がある	
行政の対応	2	238	・電話をかけた時の職員の対応が悪かった
	0.6%	2.9%	
制度上の問題	16	367	・サービス提供事業者となぜ契約をしなければならないのか
	4.4%	4.5%	・健康な人は保険料を支払うだけで損だ
その他	1	336	・紙おむつが急に必要になった場合の対応について
	0.3%	4.1%	
合計	362	8,205	
	100.0%	100.0%	

表中の上段は件数・下段は構成比

全都合計は、区市町村・東京都・東京都国保連の合計

## 8 . 品川区介護サービス向上委員会とサービス評価の取組み

### (1)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

### (2)委員会の検討内容

第1回	平成13年6月11日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 苦情対応状況</li> <li>・ ケアマネジメントのサービス評価について（答申）</li> <li>・ 特別養護老人ホームのサービス向上のためのしくみ</li> </ul>
第2回	7月26日	
第3回	9月13日	
第4回	11月2日	
第5回	平成14年1月21日	
第6回	3月25日	
学習会	平成13年12月14日	施設サービス向上のしくみづくりの検討の参考とするため、特別養護老人ホームを訪問した。

### (3)ケアマネジメントについてのサービス評価の調査

評価の種類		ねらい	実施	対象・回収状況
1	利用者評価	ケアマネジメントの周知度、利用満足度、要望の把握	平成13年10月	対象；1,245人（無作為抽出） （抽出率35%） 回収；727人（58%）
2	事業者の自己評価	管理者としての自己評価、課題認識	平成13年11月	対象；17人（全管理者） 回収；全数
	ケアマネジャー	一人ひとりのケアマネジャーの自己評価、課題認識	平成13年11月	対象；63人 （全ケアマネジャー72人のうち、ケアプラン作成実績のある63人を対象とした） 回収；全数
	経営者	経営者としての自己評価、課題認識		対象；7法人・企業（10事業者中、新規開設等を除く7事業者とした） 回収；全数
3	サービス提供事業者からの評価	サービス提供事業者からみた要望の把握	平成14年2月	対象；11事業者（訪問介護） 回収；全数

## 9. 介護保険非該当者へのサービス 主な支援策の状況（平成13年度）

### (1) 介護予防事業

<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">新</span> ミニデイサービス		
銭湯活用型(連れそって銭湯)	4月～3月累計	36回
	区内の公衆浴場で健康体操やカラオケ教室などに参加した後入浴を楽しむ「しながわ出会いの湯」へボランティアが付き添う。(木曜日。入浴のみは200円)	
シルバーセンター活用型		
	シルバーセンターを家庭に閉じこもりがちな自立支援高齢者（介護保険の対象外の人）にも利用しやすいように改修し、元気な高齢者とともに、生きがい型デイサービス（趣味・健康づくり・ふれあい・入浴・閉じこもり防止）を行う。	
在宅サービスセンター活用型	4～3月平均	241人                  210回
	在宅サービスセンターに通い、心身機能の低下防止のために機能訓練、生活訓練などのリハビリテーション等を行う。	
<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">再編・継続</span> 高齢者自立支援住宅改修	4月～3月累計	予防給付    50件 設備給付    112件
	65歳以上で要介護認定が非該当と認定された人等に、介護保険の住宅改修と同内容の給付をする。（所得制限あり）	

(2)生活支援事業

<p>拡充</p> <p>食事サービス</p>	4～3月平均	737人	4,961食
	65歳以上の一人暮らしや高齢者世帯等で、食事の用意（調理や買い物等）ができない人に食事を届ける。		
学校給食配食サービス	4～3月平均	212人	1,358食
昼食 (36小学校)		156人	1,006食
夕食 (8中学校)		56人	352食
小中学校で調理した昼食または夕食をボランティアが届ける。 (週2回、昼食290円、夕食400円)			
ボランティア配食サービス		45人	334食
	ボランティアが調理した食事を届ける。		
在宅サービスセンター配食サービス	4～3月平均	480人	3,269食
	在宅サービスセンターから昼食を届ける。		
<p>再編・継続</p> <p>家事援助ホームヘルプ</p>	4～3月平均	102人	1,019時間
	生活支援を必要とする高齢者（一人暮らし、高齢者世帯）で、要介護認定で非該当と判定された（または準じる）人に、ホームヘルパーが家庭を訪問して、家事の援助（掃除、洗濯、調理、買い物など）をする。		
<p>拡充</p> <p>緊急通報・安否確認サービス</p>			
緊急通報システム	3月末現在	285人	
民間事業者を活用したシステム	3月末現在	84人	
	健康状態に不安があり、常時注意を要する人の自宅に装置を設置する。緊急の事故や病気の際に通報ボタンを押すと、消防庁や民間の受信センターに通報され、地域の協力者等の援助のもと速やかに救助する。		
にこにこ訪問等	4～3月平均	321人、延べ7,631回 (23.8回/人)	
	他に安否確認のサービスを利用していない170歳以上の一人暮らしの人に、安否確認と孤独感の解消のため、乳酸飲料を配達する。		

## 10 . 品川区介護保険制度推進委員会の開催状況

### (1)委員構成

17名 / 学識経験者1名、被保険者代表10名（公募委員5名含む）、事業者代表6名

### (2)委員会の検討内容

第1回委員会 (平成13年7月9日)	<ul style="list-style-type: none"><li>・平成12年度品川区介護保険制度の運営状況について</li><li>・低所得者に対する介護保険料の軽減措置の概要について</li><li>・平成12年度のサービス評価事業について</li><li>・平成13年度の介護保険制度推進関連事業の実施予定について</li><li>・第二次高齢社会保健福祉総合計画（第二次いきいき計画21）について</li></ul>
第2回委員会 (平成14年2月22日)	<ul style="list-style-type: none"><li>・平成13年度上半期品川区介護保険制度の運営状況について</li><li>・平成14年度予算（案）について</li><li>・品川区介護保険事業計画改定スケジュールについて</li></ul>
学習会 (平成13年10月24日) (平成13年11月29日) (平成14年1月25日)	<ul style="list-style-type: none"><li>・被保険者代表委員が集まり、区の施策や現状についての情報提供、意見交換を行った。</li></ul>

## 11. 介護保険制度等に関する広報活動

メディア（媒体）	
説明会	<p>民生委員協議会、区民グループ、介護者教室 等</p> <p>21回 計 1,009人</p> <p>要請に応じ、随時実施</p>
広報紙	<p>4月11日号 痴呆性デイホーム「月見橋の家」サービス開始</p> <p>6月21日号 品川区介護サービス向上委員会答申 訪問介護と訪問入浴のサービス評価</p> <p>7月11日号 65歳以上の方の介護保険料決定（納付書送付）</p> <p>7月21日号 平成12年度介護保険制度の運営状況 介護保険料低所得者対策</p> <p>8月21日号 第二次品川区高齢社会保健福祉総合計画</p> <p>10月1日号 介護保険料本来額徴収</p> <p>10月11日号 在宅介護支援センター17ヵ所整備、元気高齢者施策</p> <p>11月1日号 サービス向上の取り組み（サービス向上委員会報告）</p>
インターネット	<ul style="list-style-type: none"> <li>・品川区ホームページに「介護保険の概要」掲載</li> <li>・11月から、保健高齢事業部ホームページ開設</li> <li>・高齢者の介護 (品川区の介護保険、施設案内、先進的取り組み等)</li> <li>・掲載報告書 (第二次品川区高齢社会保健福祉総合計画・品川区介護保険事業計画・品川区介護サービス向上委員会答申書(平成12年度・平成13年度))</li> <li>・掲載予定報告書 (品川区権利擁護のしくみづくりに関する検討委員会-平成13年度報告書-・品川区における特別養護老人ホーム入所調整システムの課題と今後のあり方に関する検討(報告書・概要版))</li> </ul>
リーフレット	<p>「品川区介護保険制度のしおり」65歳到達者等に被保険者証とともに送付</p> <p>「高齢者のための在宅保健福祉サービスのご案内」相談者等に配布</p> <p>「品川区介護保険事業計画のあらまし」説明会等で配布</p>

品川区