



# 輝く介護



創刊号 2002年11月1日発行 特定非営利活動法人 かまくら地域介護支援機構  
 事務局 〒248-0012 神奈川県鎌倉市御成町 18-10 Tel0467(46)0788 fax0467(46)0059  
 連絡事務所 〒247-0061 神奈川県鎌倉市台 2-8-1 台在宅福祉サービスセンター3F

## 「わたしのまちの介護保険」 老後を安心して委ねられる制度へ

☆☆☆ かまくら地域介護支援機構は特定非営利活動法人となりました ☆☆☆

特定非営利活動法人かまくら地域介護支援機構  
 理事長 白井 京

豊かな歴史的遺産と穏やかな気候に恵まれたまち、鎌倉に住む私たちは、この土地で安心して自分らしい生涯を過ごしたいと考えています。

### 【法人の組織図】



正会員は総会の議決権をもち、会費を納入し、事業推進プロジェクトに参加する

賛助会員は総会の議決権を持たない  
 趣旨に賛同し、会費を納入して  
 財政面で支える

平成12年4月、介護に必要な費用を社会全体で負担しようとする介護保険制度が始まりましたが、私たちは市民の声を反映し、市民にとって使いやすく、質の高いサービスが提供されるためにこの制度を見守り充実させていく仕組みが必要と考えました。

そこで、介護保険サービスの利用者が快適にこの制度を利用するために、情報提供の充実、介護サービスの質の確保や向上を目的に、保険者である鎌倉市とともに、サービスの利用者である市民、介護サービス提供事業者の三者の協働で事業に取り組むために「かまくら地域介護支援機構」を平成11年5月に制度の発足に先駆けて設立しました。

介護保険認定通知書とともにお届けする居宅介護支援事業者マップ、サービス提供事業者情報の冊子の発行や利用者満足度調査、介護保険サービスの苦情相談室の運営などさまざまな事業に取り組んできました。

この度、組織基盤を充実し、社会的信用を確立するために、平成14年9月に特定非営利活動法人として法人格を取得しました。

法人化を機に、事業推進体制を一新し、より充実した事業運営をしていきたいと考えております。制度の円滑な運用に関心のある市民や介護サービス提供事業者の参加とご支援・ご協力をお願いします。

## お知らせ

支援機構は次のような事業を実施しています

### ■ 介護サービスの情報の収集と提供

- ◇ 機関紙の発行「輝く介護」
- ◇ ホームページの開設・維持・更新
- ◇ 居宅介護支援事業者マップの作成

### ■ 介護サービス事業者相互の連携

- ◇ 鎌倉ケアマネ連絡会の開催
- ◇ 事業者情報交換会

### ■ 介護サービスの質の確保と評価

- ◇ 利用者満足度調査の実施(P2)

### ■ 介護サービスの充実

- ◇ 訪問介護員養成研修の実施(P3)
- ◇ 各種介護サービスの研修会の開催

### ■ 介護保険サービスの苦情相談

- ◇ 苦情相談室の運営(P4)

### ■ その他

- ◇ かまくら福祉資源ネット事業の実験(P3)  
(平成14年度全国社会福祉協議会からの受託事業)

## ★★★訪問介護員養成研修★★★

在宅の高齢者の生活を支える訪問介護員(ホームヘルパー)の養成研修2級課程を実施します。

対象 …資格取得後に訪問介護員として働く予定の人(定員30名)

参加費…50,000円(資料・実習費等を含む)

日程 …平成14年11月21日(木)～平成15年4月25日(金)の期間で23日間

会場 …鎌倉市福祉センター(実習を除く)

申し込み…応募動機(400字程度)、住所、氏名、連絡先(電話等)を明記のうえ、期日までに郵送で法人連絡事務所へ申し込んでください。

期日 …平成14年11月10日(必着)

あて先…〒247-0061 鎌倉市台2-8-1  
台在宅福祉サービスセンター内  
(特非)かまくら地域介護支援機構

★詳しい日程は、市介護保険福祉課、行政センター、市福祉センター、NPOセンターで配布



## ★★★かまくら福祉資源ネット★★★

あなたも参加しませんか?

### いきいき生活プロジェクト

市民が創り出す暮らしを支える安心ネット！  
ひとり一人の「いきいき生活」を目指して、地域の皆さんの気持ちを繋ぐしくみをつくる試みです。

このプロジェクトは、全国社会福祉協議会のモデル研究事業として、ボランティア活動の活発な鎌倉が選ばれ、(特非)かまくら地域介護支援機構が委託を受け、11月下旬から1月下旬の2ヶ月間、モデル実験として実施します。

「空いた時間に何かしてみたい!」「何か人の役に立つことがしてみたい」などボランティアの気持ちがあっても、「何をしたらいいの?」「どこへ行ったら情報が得られるの?」「思いが行動に繋がらない!」経験をされたことがある方が大勢いらっしゃるのではないのでしょうか?

『思いを行動に繋げる』のには、『ちょっとした助け』が必要なようです。

この『ちょっとした助け』をしようと思うのが『いきいき生活プロジェクト』の『プラットホーム』のしくみです。

### ただいま

★プラットホームモデル実験に参加したい人募集中

★プラットホームモデル実験案内役も同時募集中

問い合わせはこちらへ

白井 京 Tel&Fax0467(24)7931

樽井 彰子 Tel&Fax0467(32)6823

留守のときは留守電、またはFAXで

## ★★★住宅改修事業者説明会★★★

去る10月18日(金)18時より鎌倉市福祉センターにおいて、市内の建築業組合、管工業組合の事業者を対象に介護保険における住宅改修についての説明会を開催しました。多数の参加があり、鎌倉市社会福祉協議会の住宅改造専門相談員の雨森隆子氏の講演と鎌倉市介護保険福祉課から制度の説明と申請事務についての説明がありました。今後も介護保険に携わる各種サービス提供事業者の研修会を開催していきます。

# 利用者満足度調査

サービスの質の向上を図るために、利用者満足度調査を平成12年度から毎年アンケートによって実施しています。

平成12年度は居宅介護支援(ケアプラン作成)事業者を対象にケアマネジャーとケアプランに関する質問を中心に行いました。制度が始まってまもなくのことでもあり、利用者、ケアマネジャー、事業者共に制度や内容等の理解不足が明らかになっていました。次いで10月に介護保険サービスの利用者への第1回利用者満足度調査を実施しました。意見・要望の自由記載に次のような意見がありました。

- ◇介護保険制度以前の方が利用しやすかった。
- ◇制度がわかりにくい。行政の職員の説明不足
- ◇ケアプランがわかりにくい。ケアマネの持っている情報が少ない
- ◇自分で選べといわれても、わからない。
- ◇デイサービス施設が足りない

このような結果が出たのは当然でもあり、保険者、事業者は制度を周知させ、利用者の理解を図る必要が急がれました。

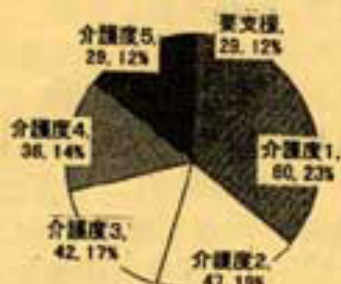
平成13年度の調査では、制度の実施主体である鎌倉市、各サービス提供事業者の対応によって、初年度の混乱は収まりつつあり、サービスの内容に改善が見られ、利用者の満足度を上げることができている場合もありました。

調査期間:平成13年10月30日から1月15日  
 調査方法:平成13年10月1日までに要介護認定を受けた3940名から施設介護利用者を除いた2183名の内、要介護認定者合計の約1割にあたる394名を無作為抽出し、質問紙による調査票を郵送で配布、回収を行いました。

## 回答者の構成



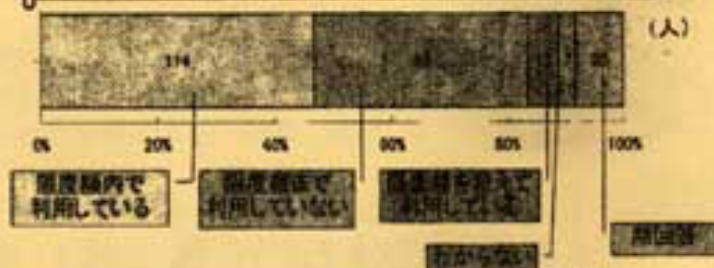
## 利用者の介護度構成



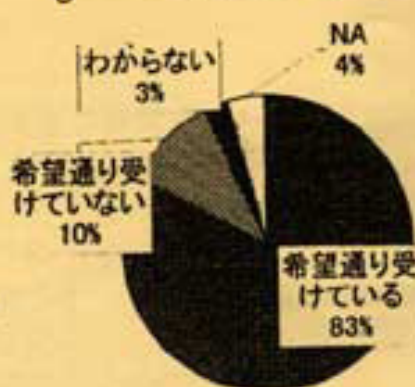
- ◇アンケート配布数394名
- ◇回収数260名
- ◇有効回答数251名
- ◇有効回答率63.7%

在宅でのサービスの利用は認定の限度額内で約半数近くが利用しており、超えている場合は少ない。一方、限度額まで利用していない利用者が約40%となっています。

## 訪問通所サービスの限度額利用について



## 希望したサービスを希望通りに受けていますか?



希望通りにサービスを受けているとしている利用者は多いが、訪問介護、デイサービスやショートステイなどについては、希望通りに受けられなかったとする利用者も多い。

## 利用者の満足度

利用したサービスの満足度は、福祉用具の貸与、住宅改修費の支給、訪問入浴介護が比較的高い数値を示しています。ショートステイは、1ヶ月の利用限度額内であれば日数の制限がなくなったため、需要が増え予約が取りにくい状況が続いています。このために満足度は低くなっています。訪問リハビリ、ショートステイなどへの不満は、サービスの内容より、供給量不足の事実が否めません。今後のサービスの充実をたずねると、在宅サービスの3本柱である訪問介護、デイサービス、ショートステイへの要望は高く、内容、供給量ともに今後改善が望まれます。一方で、施設サービスの充実への要望も高く、引き続き基盤整備が求められています。

\*\*\*\*\*  
 詳しくは支援機構のホームページ上で公開していますので、ご覧ください。

<http://www.kamashien.com/>

☆平成14年度アンケート実施中☆  
 ☆回収にご協力お願いします☆  
 (調査期間10/11~10/28)

# 介護保険サービスの 苦情相談室

お気軽にお電話ください

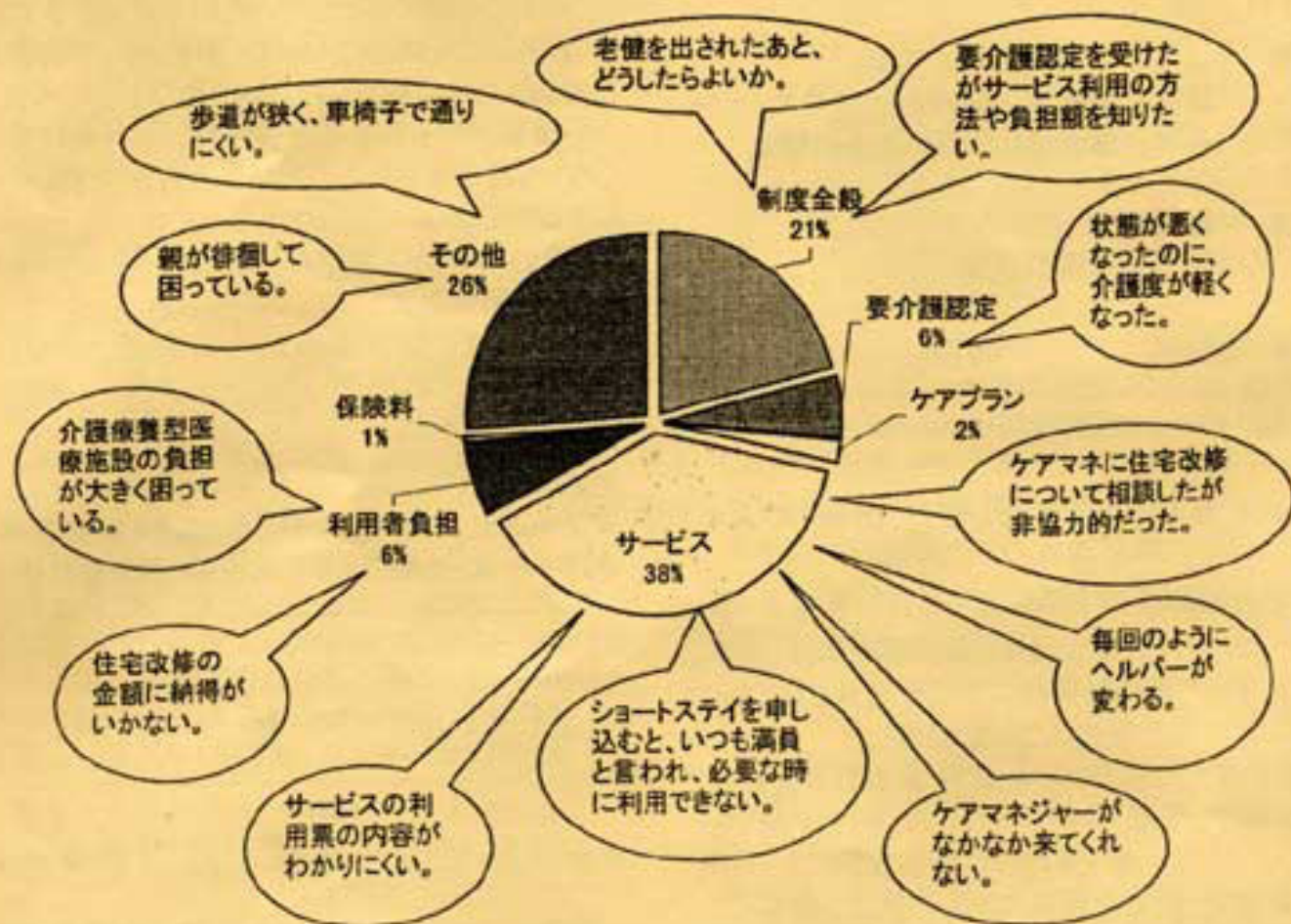
月・水・金 9:00~16:00

☎ ⇒ 0467(46)0016



相談員は介護保険サービス利用者が提供側への直接交渉でトラブルが生じた場合の問題解決のための仲介役。いわば利用者が施設やサービス提供事業者、行政に直接言いにくい苦情(疑問や不安)に耳を傾け、利用者とサービス提供側との『橋渡し役』を担います。

## 平成12・13年度 苦情相談の内容



平成12年度(平成12年10月~13年3月)は介護保険制度開始後間もないこともあり、相談件数は29件、13年度は132件の相談がありました。平成13年度の相談内容については、個々のサービスについて38%、制度全般について21%、要介護認定及び利用者負担は、各々6%、ケアプラン2%、保険料について1%となっています。相談者は家族が42%、本人が23%でした。

### 編集後記

NPO法人化を機に支援機構としての情報誌を発行する運びになりました。昨年10月から苦情相談室だよりを休刊しましたが、内容を充実してリニューアルしました。皆さんからの感想やご意見等をお寄せください。今後は介護保険に関する情報等を掲載していきたいと考えています(編集 後藤・土井・樽井)