

北区役所の仕事を  
大公開！

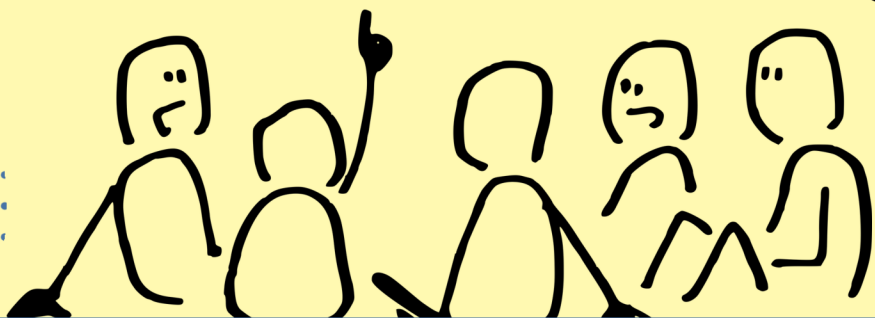
# 北区役所の

# ちょっとホンネ。



～職員の“声”と“想い”を現場からお届けします～

こんな仕事も  
やっています！



区長室  
企画

内容

「北区役所の、ちょっとホンネ。」では、やまだ区長と北区職員が対談。区役所では一体どんな仕事をしているのかを皆様に紹介し、現場で働く北区職員の生の声をお届けします。

皆様に  
知ってほしい仕事  
ご紹介！

仕事を行う中で、  
印象に残っているエピソードや  
裏話について

皆様にチェックしてほしい  
今後の展開・予定

などなど盛りだくさんでお送りします！



～職員の声と“想い”を現場からお届けします～

「北区役所の、ちょっとホンネ。」第6号は「介護保険課」です。  
今回は、4名の職員にインタビューしました！



## 【介護保険制度とは】

介護保険制度は「介護の問題」や「老後の不安」を解消するために、介護を社会全体で支えようとする制度で、**40歳以上の方全員**が加入します。

皆さんに納めていただく**介護保険料**と、公費で財源をまかします。

介護認定をされたときに必要な介護サービスの給付を受けるための制度です。

※介護保険料は**40歳以上の方全員**が納めますが、65歳以上の方（第1号被保険者）と40歳～64歳の方（第2号被保険者）で決め方や納め方が異なります。

## 北区役所で どんなしごとをしているの？

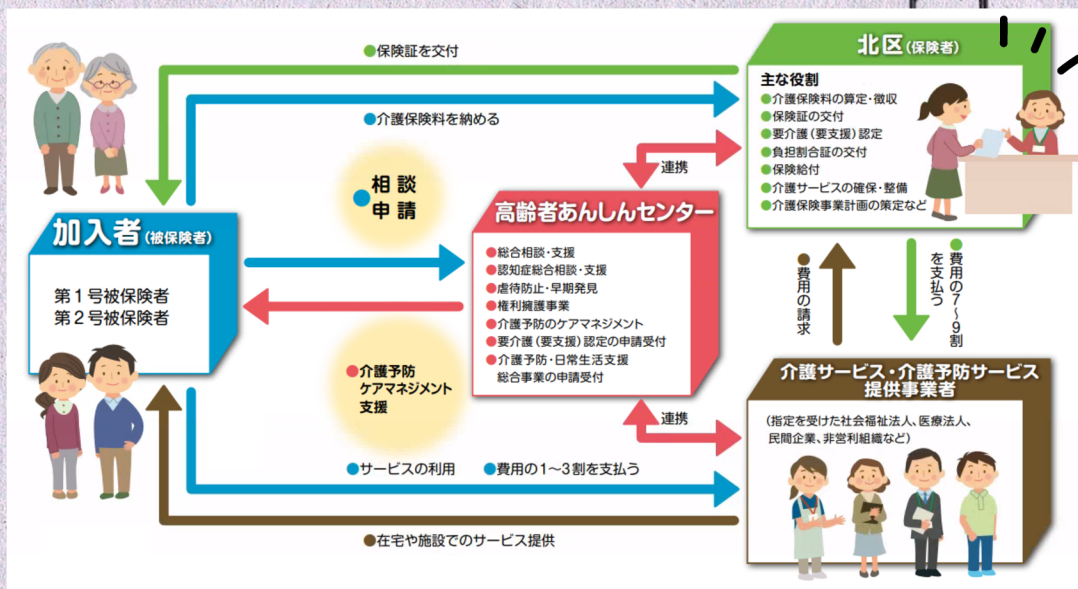
詳しい介護保険に関する内容は、冊子「みんなのあんしん介護保険」をご覧ください。

🔍 | 北区 みんなのあんしん



## 【介護保険課】

介護保険課は、5つの係で構成されています。  
介護保険の認定から介護サービス給付にかかる事務、介護保険料の徴収、介護事業所の指定、指導など、介護に関わることを行っている部署です。



# 介護給付係のしごと

介護保険の利用者は、費用の一部を負担してサービスを利用します。介護給付係では、在宅や施設で利用された介護サービス費の自己負担分以外の費用について、保険給付を行っています。



## 住宅改修

### 💡 住宅改修とは・・・

自立を支援する観点から、小規模な住宅改修に対して、要介護区分に関係なく上限20万円まで住宅改修費が支給されます。（自己負担1～3割）

※介護保険の対象となる工事は右図参照

- 工の前に保険給付の対象となるかどうかを、ケアマネジャーか区の窓口にご相談してください。（老朽化に伴う取り替え、新築時の設置等は対象になりません。）
- 区に登録された事業所で住宅改修を行う場合には、最初から1～3割の自己負担分の支払いで済みます。

例えば  
こんな保険給付  
やっています！



北区 住宅改修



北区ホームページ

引き戸等への扉の取替え  
(ドアノブの変更・戸車等の設置)

手すりの取付け



## 保険給付の線引きは慎重に

### 介護保険課職員A

介護給付係では、住宅改修をする業者からの申請を受けてから審査を行っています。

申請内容に疑義等がある場合は、業者に問い合わせたり、厚労省の通知を確認したりします。

また、ご本人の心身の状況や生活動線、住まいの状況などを踏まえ、改修前の写真も見た上で、保険給付として適当であるか慎重に検討しています。

### 区長

これとってもいい制度ですよ。

実は地域を歩いていると、この制度を知らない方が結構多いので、よくお話をさせていただいています。

住宅改修ではどの改修が一番多いですか？

### 介護保険課職員A

手すりが圧倒的に多いです。

### 区長

やっぱりそうなんです、業務の中で大変なことはありませんか？

### 介護保険課職員A

住宅改修は保険給付の対象になる工事、ならない工事の線引きが難しい場合があります。

例を挙げると、お家に既に階段の手すりがあり、その手すりを付け替えたいという申請があった場合、手すりが必要な理由が単に老朽化や破損が原因の場合は、保険給付の対象になりません。

### 区長

新設ではなく、付け替えだと難しいんですね。

### 介護保険課職員A

はい。ただ、手すりが必要な理由が身体状況の変化による場合は、保険給付の対象となる可能性があります。

例えば、脳梗塞の影響で手にしびれが残ったり、握力が下がってしまい、もともとある手すりだと十分に掴むことができないため、掴みやすい素材が付いた手すりに付け替えをしたいといった内容なら、保険給付の対象になる可能性があります。

さらに、住宅改修では保険給付の対象にならない工事でも、北区役所の他部署で行っている事業で対象になる可能性もあるため、そちらもご案内しています。

### 区長

しっかりつないでいただいて、心強いです。

# 事業者支援係のしごと

介護事業所の指定や運営指導、支援、給付適正化等を行っています。運営指導は、介護保険サービスの質の確保や、保険給付の適正化などを目的としています。



## 運営指導

### 事業所の雰囲気を感じることができる欠かせない業務

#### 介護保険課職員B

運営指導では、北区内にある事業所に行き、書類の確認や、事業所の設備面の点検（耐震対策がきちんとなされているか、刃物や洗剤等が利用者さんの目につくところに置いていないかなど）を行っています。働く方々の声を直接聞くことができたり、事業所の雰囲気を肌で感じられるので、欠かせない業務です。

#### 区長

直接現場で確認されて、何か感じることはありますか？

#### 介護保険課職員B

指導と聞くと、何をされるんだろうと不安に感じ、構えられてしまうことが多いです。

それを徐々に解きほぐしていきながら対応しています。

#### 区長

やっぱり話していくうちに信頼関係が築かれて、話を聞いていただけるようになるんですね。1年間で、何件くらい回るんですか？

#### 介護保険課職員B

1年で40件から50件くらい回っています。

#### 区長

丁寧に現場で対応をされていることがよくわかりました。

## 活力になる事業所の方からの感謝の声

#### 介護保険課職員B

運営指導業務は、介護保険法に基づいて正しく保険給付がされているか、介護サービスの質がきちんと確保されているかなどの確認事項がとても多く、専門的知識が必要な部分に関しては常日頃から自分自身も知識のアップデートをしていかなければならないので、大変な業務ではあります。

実際に指導を行う際に、事業所の方に対して、どうしてこの行為を行ったのか、はたまたどうしてこの行為を行わなかったのかなど、一つ一つお話を聞きながら、紐解き、事業所の方に丁寧かつ納得してもらえるように説明や問いかけをするように心がけています。

大変な部分は多いですが、最終的に事業所の方々から「とても勉強になりました。ありがとうございました」と感謝の言葉をいただいた際には、この仕事をやってきてよかったなと思いますし、自分自身のやりがいにも繋がっている部分ではあるのかなと強く思っています。

#### 区長

その気持ちに至るまでのご苦労を想像しました。事業所ごとに経営の方針や形態など、経営者によって本当に変わるだろうなと思います。事業所の皆さんは、利用者の方のためを思って色々なことを工夫されたり、取り組まれたりしているという前提はすごく理解できますよね。

でも、制度上では違いますという説明を、介護のプロである介護事業所の皆さんに対して、一定の知識を持って対応していくことは、大変だろうなと思います。ただ、一度改善されれば、サービスが維持されていくと思うので、引き続き頑張っていたきたいです。

#### 介護保険課職員B

はい。運営指導は、直接区民の方と関わる業務ではないですが、我々が行う指導の先に、区民の方にとって、質の高い介護保険サービスの提供につながると信じて運営指導を行っています。今後も、区民の方が安心して制度を活用できるよう取り組んでいきます。

#### 区長

介護事業所の方々も今人手不足で大変な状況なので、きっとBさんも事業所の方々からの色々な思いを受け止められているんだろうなと想像しながら聞いていました。区民の方々への介護サービスの提供を守っていくためには、事業所の方々の、理解と支援をしっかり区がやっていくということは大切ですよ。よく分かりました。ありがとうございます。





# 認定調査係のしごと

認定調査係では、要介護度の認定に関わる事務を行っています。  
申請の受付、認定調査、主治医意見書をはじめとする介護認定審査会の資料の収集、介護認定の結果を出すまでに至るプロセスを担っています。

## 認定調査の流れの例（新規申請）

### 申請受付

申請の窓口は、高齢者あんしんセンターです。  
申請は、本人のほか家族でもできます。

### 調査員・主治医

#### 訪問調査

区が委託した事業所の認定調査員、または区の担当職員がご自宅を訪問し、心身の状態や日中の生活、家族・居住環境について調査を行います。



### 介護認定審査会

#### 一次判定

訪問調査の結果や、主治医の意見書の一部の項目をコンピュータ入力し、一次判定を行います。

### 介護認定審査会

#### 二次判定（認定審査）

一次判定や主治医の意見書などをもとに、保健、医療、福祉の専門家が審査します。



### 認定

## 認定調査

## 判定日数短縮に向けて



### 介護保険課職員C

現在北区では、認定結果を出すまで平均で40日ほど時間をいただいている状況です。

その中で、ご家族やご本人から時間を取りすぎではないかというお問合せをいただくことがあります。

認定手続きの中で使用する認定調査票や※主治医意見書の収集に時間を要するため、どうしても時間がかかってしまっている状況です。

介護保険の認定には、医療機関などの第三者機関の協力が必要不可欠ですので、一層連携を取りながらスムーズな介護認定業務に努めてまいります。

### 区長

本当に一刻を争う場面もありますよね。

早く認定をもらって、手続きをしていかなきゃというご家族の気持ちと、でもルール通りに進めなくてはいけない、その間に立って納得していただけるような説明をされていることを実感しました。

今、認定までの期間短縮に向けて、色々取り組んでいただいていますよね？

### 介護保険課職員C

はい。認定調査では、認定審査会といって保健・医療・福祉の分野の学識経験者により構成されている審査の場で総合的に判断し、要介護度の判定を行っています。

その認定審査会を対面ではなく、**オンライン形式**で行うことで、スケジュール調整をしやすく、**審査委員の参集に要する時間の縮減等**により、判定期間の短縮を図っています。

また、認定審査会資料として現在紙で配付している資料（認定情報・認定調査票・主治医意見書）の**デジタル化**も検討しています。

### 区長

日々判定日数の短縮に向けて動いていることを、皆様にお伝えしていきたいですね。

### 介護保険課職員C

はい。判定日数の短縮が、区民の方の生活に直結してきますので、今後も色々工夫をしていきたいと思っております。

## ※主治医意見書とは・・・

本人または家族の依頼により主治医が意見書を作成します。（意見書作成料は区が支払います）

※主治医がいない方は、区が指定する医師の診断を受けます



# 介護保険料係のしごと

区民の方の課税状況や所得状況等をもとに介護保険料を決定し、その納付（年金からの差し引き・納付書でのお支払い等）に関する事務を扱っています。また、窓口や電話でお問合せについての説明や回答、納付相談等を行っています。



おねがい

封筒を開けてほしいです！

## 区長

介護保険料係として、皆さんに知ってほしい情報はありますか？

## 介護保険課職員D

今まで会社勤めで、給与から社会保険料として差し引かれていた方などが、65歳になった時に初めて介護保険制度を知るケースは少なくありません。

**65歳以降は原則ご自身**が介護保険料を納付します。毎年7月にお送りしている**介護保険料納入通知書**には、**年間の介護保険料**やその**内容**が記載されているので、まずは開けていただいて、中を確認して大切に保管して下さい。

保険料額の確認などお電話いただいた際にも通知書があれば、納付相談を受けやすいので、一度確認していただきたいです。

## 区長

そうですね。制度を知らないと開けないままの可能性もありますよね。

## 介護保険課職員D

はい。「いきなり催促状が送られてきたんですが」というお問い合わせなどもあり、そもそも介護保険料を払う

ことを知らなかったという方もいらっしゃいます。制度を知らない方には、介護保険制度や手続き内容を1からご説明するため、納得いただくまでにお時間をいただくことも多いですが、ご理解いただけるよう、丁寧に寄り添った対応を心がけています。

## 区長

多くの方が介護保険料をご自身で納める対象年齢（65歳）になる前からの周知が必要ですね。どんな方法があるかを我々も考えていかなければならないと思います。

介護保険料納入通知書（見本）

給付制限

介護保険料を滞納してしまうと発生するペナルティ



介護保険料を滞納すると、滞納期間に応じた措置がとられます。

介護保険の制度上、**2年以上お支払いがない場合**はその保険料を後から納めることはできません。

2年以上経過し、納められなくなった保険料があると、実際に介護サービスを利用する際に、その利用料の**負担割合が引き上げられる**場合があります。

また、**1年以上2年未満**の滞納があると、一旦サービス利用料が**全額自己負担**となり、その後申請により払い戻される**償還払い**となります。

まずは介護保険料係にご相談ください。

**必見**

## 介護保険課職員D

介護保険料係には、納付相談に来られる方が多くいらっしゃいますが、納付相談に来られる方の事情も様々で制度上希望に沿った対応ができないことが多くあります。2年以上の滞納では、相談を受けた時点で既に負担割合が引き上がってしまい、対応できません。

ですが、滞納が1年以上2年未満の方には、額にもよりますが、分割支払い等を提案してできる限り未納をなくすお手伝いをさせていただきます。

## 区長

ケースによって様々ですね。

実際に未納分のお支払い期間が決まっても、状況が変わるとその通りに行かないケースもありますもんね。

## 介護保険課職員D

はい。難しいですが、できないことはできないとはっきりお伝えして、できる範囲で区民の方に寄り添った対応をすることを心がけています。

【編集】

北区役所 総務部 区長室

〒114-8508 北区王子本町1-15-22

03-3908-1111（代表）

皆様の感想  
お待ちしております！

