

保険外民間サービスに認証制度

介護保険サービスと民間サービスの違い

介護保険	民間
訪問介護 デイサービス ショートステイ など	家事代行 配食 外出の付き添い 訪問理美容 など
要介護認定を受けた人	対象者 元気な人も
国が定める (全国一律)	料金 各事業者が設定
原則1割(所得が高い人は2.3割)	自己負担 全額

※経済産業省の資料を参考に作成

信頼性確保へ透明な運用課題



ヘルパー(右)に支えられてタクシーから降りる有山さん(3月11日、さいたま市浦和区で)

介護が必要になっても、自宅で暮らし続けたいという高齢者の選択肢の一つに、家事代行や配食などの民間サービスがあります。ただ、公的な介護保険サービスとは異なり、事業者によって料金や内容に幅があり、「選びにくい」という声もあります。サービスの信頼性を高め、安心して利用してもらうように事業者などが認証制度を創設しました。

(野島正徳)

「道路のくぼみに気をつけましょうね」「ありがたう。助かるわ」

3月中旬、さいたま市の有山恵子さん(74)が、介護ヘルパーの杉本慶子さん(42)に付き添われ、自宅から内科の診療所に向かった。ヘルパーは、民間サービス事業者から派遣された。

7年前、脳梗塞で倒れた。足腰が弱り、介護の必要度は「要介護2」と認定されている。介護保険サービスで訪問介護を週5回利用し、デイサービスに週2回通う。在宅介護では、要介護度に応じたサービスの利用時間や回数など

の上限が決まっている。有山さんは上限いっぱい、これ以上は利用できないため、通院の付き添いは保険外で補う。

当初、付き添っていたのは、東京都内に住む長女の百恵さん(47)だった。実家までは電車を乗り継いで1時間ほど。会社勤めのため、可能な日は限られる。そこで3年前から民間事業者を頼る。介護保険サービスの利用者負担は原則1割だが、民間サービスは全額負担で、有山さんの場合、1時間あたり約3000円。負担は軽くないが、百恵さんは「けが

や体調不良で急に通院しなければならぬ時も、ヘルパーを派遣してもらえない。おかげで私の心身の負担が軽減された」と語る。

ただ、民間事業者の情報が少なく、探すのに苦労したという。百恵さんは「どこに、どんなサービスを提供してくれる事業者があるかを調べるのは難しい」と言う。

介護保険は、サービスごとに利用料や内容を国が一律に定めており、各地の自治体が事業者の情報をパンフレットなどで公表している。これに対し、民間サービスは、要介護認定を受けていなくても利用できるものの、事業者ごとに料金やサービスの提供時間、支援内容が異なる。各事業者が公開する情報にもバラツキがある。事業者の紹介を頼まれることが多いケアマネジャーの団体・日本

介護支援専門員協会(東京)によると、事業者と突然、連絡が取れなくなったたり、玄関先に「置き配」された弁当を口にした利用者が体調を崩したりといったトラブルも報告されている。業界の実態が見えにくく、ケアマネジャーが紹介をためらう場合があるという。

そこで、関連する企業10社が2月、「介護関連サービス事業者協会」を設立。利用料の明示や苦情・相談窓口の開設、「満足度調査」によるサービス内容の点検といった条件を満たした事業者を認証する制度を4月に創設した。掃除や買い物などを代行する「生活支援サービス」と、弁当などを届ける「配食サービス」の会員企業を募り、今秋にも認証し、比較できるようなホームページなどで公表する。来年度以降、通院や買い物をサポートするタクシーなどの交通事

業者や訪問理美容、運動や趣味の活動を支援する業種などに広げる計画だ。

経済産業省も認証の仕組み作りを後押しする。介護する家族の間で「保険外の自費サービスでも、良いサービスがあれば積極的に活用したい」というニーズがあるためだ。

同協会の代表理事で、生活支援サービス会社「イチロウ」(東京)の水野友喜社長(38)は「高齢者の在宅生活を支え、介護する家族が仕事や趣味をあきらめずに済むよう手伝いたい」と話している。日本介護支援専門員協会の七種秀樹副会長は「同業者同士による認証なので、利用者の信頼を得るには、透明性の高い基準が欠かせない。トラブル時の補償を備えるなど、経営体制がしっかりした事業者が選ばれる仕組みが必要だ」と指摘する。

社協なども安価でサポート

東京都千代田区社協は、家事サポートの一環でペットの世話を引き受ける。住民ボランティアが、外出の難しい高齢者に代わって犬の散歩をしたり、動物病院に連れて行ったりする。自宅を訪ねて囲碁の相手をするなど趣味にも付き合う。利用料は1時間1300円。

神戸市シルバー人材センターは、1時間1200～1400円で家事や庭の手入れなどを請け負う。離れて暮らす子どもから、「話し相手になってほしい」「心身に衰えがなくなっていく」「心身が元気になってほしい」といった依頼も増えているという。