

# ケアマネジメントにおける QOLの向上にむけた 保険外サービス取り扱いのポイント

本資料は、平成29年度老人保健健康増進等事業「ケアマネジメントにおける自助（保険外サービス）の活用・促進に関する調査研究事業」の成果を踏まえ、利用者のQOL向上のために多様な保険外サービスの活用するケアマネジャー向けに、ケアマネジメントにおける保険外サービスの活用について、現時点での留意点をまとめたものです。

## 保険外サービスを活用する意味

- 利用者やその家族が目指す生活の実現を支援するのがケアマネジメントの役割ですが、利用者と家族が望む生活の全てを、介護給付サービスなどの公的サービスだけで支えることはできません。
- 保険外サービスを活用することで、それまでの生活を踏まえたよりその人らしい生活の目標の設定や、意欲を高める生活の実現を支援し、利用者やその家族のQOLの向上を図ることができます。

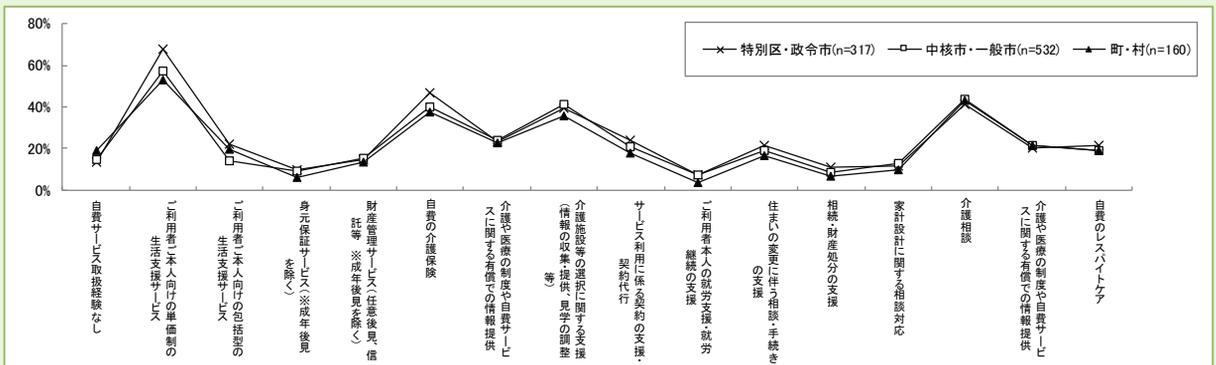
## 保険外サービスの多様性

- 本資料で保険外サービスとは、介護給付サービスなどの公的サービス以外のサービスであって、全額自費で利用するサービスを指します。
- 保険外サービスが対象とする範囲は広く、介護給付サービスの対象となる日々の生活の領域以外にも、例えば住まい、仕事、家計など、幅広い領域に保険外サービスがあり、利用者・家族の多様なニーズに対し、どのようなニーズであれ、応えることができる可能性があります。
- 多様な上に、常に新たな保険外サービスが生まれていることを踏まえ、自分が知っている保険外サービスのイメージに捉われすぎないことが重要です。

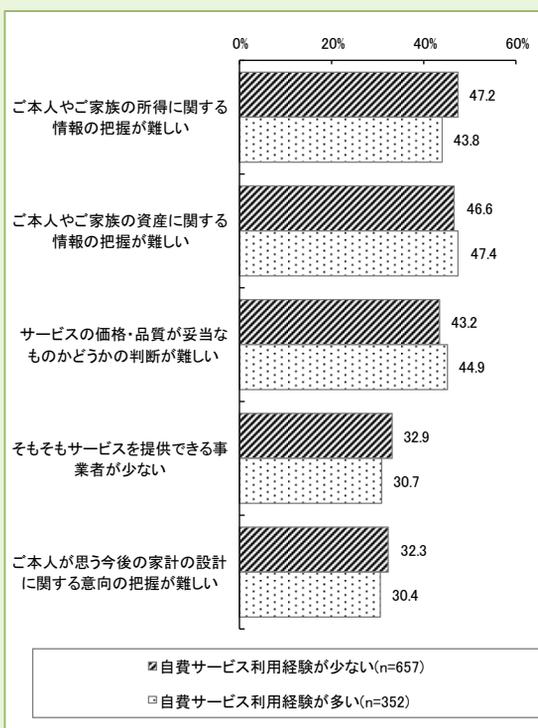
# 保険外サービス活用の実態とケアマネジャーから見た課題

- 生活支援の領域を対象に提供される、単価制の保険外サービスを活用したことがあるケアマネジャーは全体の7割を超えますが、これ以外の領域の保険外サービスを複数取扱ったことがあるケアマネジャーは全体の35%に留まっています。
- 生活支援から遠い領域のものを含めて多様な保険外サービスを活用したことがあるケアマネジャーは、在宅生活の継続、意向や嗜好・個性に合わせたサービス提供、家族介護者の負担軽減といった保険外サービス活用の効果を捉えています。
- 一方、事業者が少ないこと、サービス・事業者の情報が少ない、価格や品質の妥当性を判断しにくい、家計に関する情報を把握しにくい、保険外サービスを紹介したあとの結果の情報を得にくい、といった課題が、保険外サービスの経験の豊富さに関係なく挙げられています。

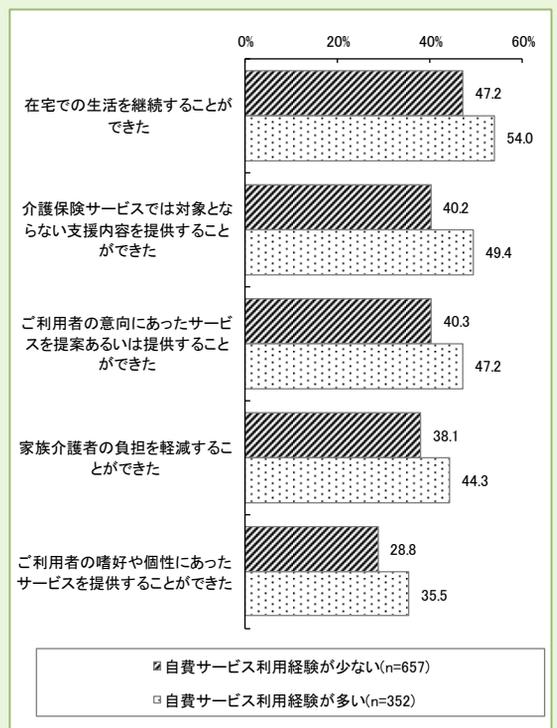
## 地域別保険外サービスの活用経験



## 保険外サービスの活用の課題



## 保険外サービスの活用の効果



# 保険外サービスを取り扱う際に持つべき基本的な考え方

- 保険外サービスを活用することの意味を踏まえると、ケアマネジャーが保険外サービスを取り扱う際には、以下のような基本的な考え方を持つことが重要です。

## QOL向上を目指す

- 保険外サービスは、介護給付サービスの代替や補完だけでなく、利用者・家族のQOLの向上を目指すために活用する意味がある
- 自立支援も保険外サービスもQOL向上を目指す点では同じであり、介護給付サービスと保険外サービスは矛盾しない

## 保険外サービスこそアセスメントが重要

- QOLの向上を目指すからこそ、その人にとっての意欲のもとや生活の目標になっていることを捉え、ニーズを分析することが重要になる
- また、利用者が高齢であり、相談できる相手が近くに居ない場合も多いからこそ、意思決定を支援する必要性のアセスメントが重要になる

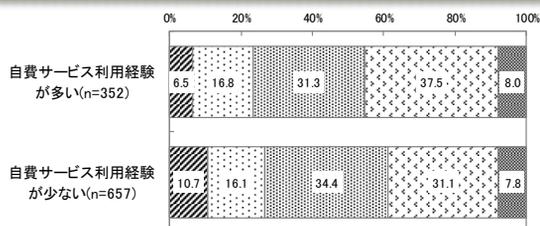
## ケアマネジャーは質の高い情報を提供する役割

- 保険外サービスは、利用者や家族が自由に選んで契約し、利用できるサービスである
- ケアマネジャーは、保険外サービスの意思決定を支援するために、利用者や家族のニーズを捉え、分かりやすい情報を提供する役割が期待される

### 〈参考〉 保険外サービスの活用に関するケアマネジャーの意識の実態

#### 保険外サービスの活用におけるケアマネジャーの役割について

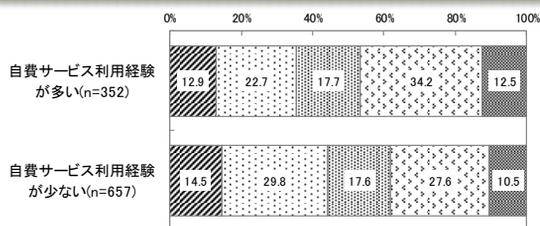
- A: ケアマネジャーが取り扱う範囲は介護や生活支援の領域のマネジメントに限定し、自費サービスの多くは他者のコーディネートに任せるべきだ  
 B: ケアマネジャーは介護や生活支援の領域だけに留まることなく、多岐にわたる自費サービスのコーディネートも担うべきだ



- 総じてAの考え方に近い
- どちらとも言えない
- 総じてBの考え方に近い
- どちらかと言えばAの考え方に近い
- どちらかと言えばBの考え方に近い

#### 保険外サービスのケアプランへの位置づけについて

- A: 自費サービスも、利用されているものについては全てケアプランに位置付けるべきだと思う  
 B: 自費サービスについては、ケアマネジャーが責任を持ってコーディネートできる範囲のみ位置づければ良いと思う



- 総じてAの考え方に近い
- どちらとも言えない
- 総じてBの考え方に近い
- どちらかと言えばAの考え方に近い
- どちらかと言えばBの考え方に近い

※生活支援サービスを除く自費サービスのうち、4種類以上を取り扱ったことのあるケアマネジャーを「自費サービス利用経験が多い」と分類し、集計した。

## 各ケアマネジメントプロセスにおけるポイント

- ケアマネジメントプロセスとして当然やるべきことを押さえた上で、保険外サービスを取り扱う際は、さらに以下のポイントに注意することが重要です。

### アセスメント (利用者側)

- これまでの生活を踏まえ、その人や家族の意欲や生活の目標のもとになっていることがらを把握する
- 目の前の生活だけでなく、その人や家族が「こうありたい」と思う今後の生活の姿やニーズを把握する
- モノやサービスの購入や生活の方向性の判断の時に相談しているキーパーソンを把握する
- 家計の状況を把握する（はじめにある程度聞いてしまうが変化もする）
- その人や家族に対する意思決定の支援の必要性を把握する

### (中間整理)

### アセスメント (事業者側)

- ニーズに応えるために必要な支援のうち、介護給付サービスの対象外となる部分が何かを整理する
- 利用可能な保険外サービスの情報を集める
- その事業者のサービス内容が利用者や家族のニーズに合うかどうかを見る
- 契約プロセスを確認する

### プランニング

- 利用者や家族が検討しやすいよう、情報を分かりやすく編集して伝える
- 意思決定の支援が必要な場合は、他の仕組みやサービスにつなぐ
- 円滑なサービス利用のために、同意のもと、利用者や家族の情報を事業者伝える

### 契約

（ケアマネジャーは契約の支援に、原則、関わらない）

### モニタリング 見直し

- 短期目標の期間を目安に、紹介したサービスを利用した結果、生活がどう変わったかを把握する
- 万一、消費者トラブルに関わると思われる事態があった場合は、ケアマネジャーが一人で抱え込まずに相談窓口につなぐ

### 取り扱いに迷ったら・・・

保険外サービスの取り扱いの経験が豊富なケアマネジャーは、まだ少ないのが現状です。保険外サービスに詳しい人を探すためにも、普段から、ケアマネジャーに限らず様々な領域の人とのネットワークを持つことが重要です。