

地域包括支援センターの運営状況に係るヒアリングについて

1 目的

地域包括支援センター（以下、「包括」という。）の適正な運営を図るため、市と受託法人と予算執行や運営状況等について意見交換を行う。

2 実施時期

令和 4 年 7 月 26 日（火）～8 月 3 日（水）のうち、1 包括あたり 1 時間半程度

3 出席者

地域包括支援センターセンター長、受託法人の職員ほか
地域包括ケア推進課職員

4 方法

提出書類に基づく対面での面談

5 主な内容

- ・運営費に関すること
- ・コロナ禍における地域の高齢者の状況や事業等における ICT の活用について
- ・勤務時間外の対応について

6 ヒアリングの結果

- (1) 地域包括支援センター運営委託の令和 3 年度決算及び令和 5 年度予算見積について
- ・令和 3 年度決算書と令和 5 年度見積書（案）を比較したところ、運営経費に計上している内容について、事業所の移転経費等を除き、顕著な変化はみられなかった。
 - ・業務用車両について、複数の包括が増やしたいとする考えを示す一方、コスト面や使い勝手からバイクや電動自転車等としたいとする包括もあった。

事業運営については、全包括同じように運営ができています。移動手段については、地域の特性により、有効な移動手段が異なるため、包括ごとに柔軟な対応をしていくことが必要である。

(2) 地域の高齢者の現状について

〈地域の活動について〉

- ・ 地域の中にも「新型コロナウイルス感染症が怖いから何もしない」という考えから「新型コロナウイルス感染症に注意しつつ何ができるのか考えよう」といったポジティブになる様子が見受けられるようになってきた。
- ・ コロナ禍で自粛していた地域の高齢者の方の活動が徐々に始まってきている印象を受ける。
- ・ 自主グループや地域の活動の再開が進まない地域もあり、地域差がみられている。

〈相談について〉

- ・ 相談件数はコロナ禍で年々増加しており、コロナ禍で自粛生活を送っていた間の認知機能低下、身体機能低下等の変化が生じているという相談が増えている。
- ・ 久々に高齢者の家を訪ねてた遠方に住む子からの相談が増えた。
- ・ ガン終末期、認知症に関する相談が多い。
- ・ 新規相談は、認知症や家族を含めた多問題を抱えた相談が増えている。
- ・ 各種専門機関との連携を要するケースが増えた。

相談件数が増加する中、地域での活動も動き出し、地域包括支援センターの業務量が増加している。

(3) 福祉相談センターとの連携の現状について

- ・ 相談、報告ともに連携が取れている。
- ・ 土曜日にも相談できるのがありがたい。
- ・ 同行訪問が増えた。
- ・ 福祉相談センターの担当職員が不在でも、他の職員へ情報共有をしている。
- ・ U_PLACE 内で各種手続きができること、年金事務所に行けること、他領域の連携がとりやすいことは強みだと感じる。
- ・ U_PLACE で介護保険関係の手続きや書類提出ができるとよい。
- ・ 福祉相談センターの職員数が少ないと感じる。会議等の日程調整がかなり先になったり、電話した際に職員が不在のことがある。

- ・ 福祉相談センターへ相談するにあたり、意見をまとめて方針までを考えて報告することがうまくできない包括職員がおり、包括内でも技量を培っていく必要がある。
- ・ ケースに対しての見立てや支援方法のすり合わせが福祉相談センターと包括とでうまくできていないと感じることがある。

(4) 情報通信技術 (ICT)の活用について

- ・ オンライン会議の活用について、ケアマネ情報交換会や、関係機関同士の会議はオンラインでの実施を継続していきたい。
- ・ 事例検討会については、直接意見交換できる集合型の方がよいという意見が多い。
- ・ 地域に向けての各種事業は集合型の方が好まれる。
- ・ オンライン会議を活用した事業に対し、地域住民の参加者を拡大すべく工夫をしたが、あまり拡大できず、新型コロナウイルス感染症の状況を見て集合型を増やしていきたい。
- ・ オンライン会議の活用により、家族介護交流会に遠方の家族が参加できるようになった。
- ・ コミュニケーションツールなどをはじめ、法人として積極的に ICT 技術を導入している。
- ・ 必要に応じて、訪問先から映像をつなぎ、状況確認を行っている。
- ・ 法人の長期的な計画として、ICT 推進をしている（もしくは ICT 推進を視野に入れている）。

地域住民との活動の中では、オンラインより対面での会議等の方が、今後に繋がっていく。コロナ禍においては、顔が繋がっている関係間で ICT を活用することにより、多忙な業務の中、多くの関係者が集まることができ、連携を図ることに繋がっている。

(5) 勤務時間外の緊急時連絡や相談対応について

- ・ 時間外に包括へ電話をかけた際の対応を大きく分類すると、次の4通りとなった。
 - ① 包括職員の業務用携帯電話に直接転送される【中央にし、みなみ】
 - ② 法人に直接転送される【だいとう、かすみ】

- ③ 留守番電話で緊急時の連絡先（法人の電話番号や包括職員の業務用携帯電話番号）を案内する【中央ひがし、ひがし、たかしな、にし】
 - ④ 留守番電話のみ（緊急時の連絡先案内もしない）【きた】
- ・ ①では、日曜日でもおおよそ毎週電話がかかってくるが、一方で緊急対応を要する件数は多くない。
 - ・ ②③では、最終的に包括職員が対応することになる件数はおおよそ月に1～2回程度。
 - ・ ④では、現時点では特段の問題は発生していないが、今後は対応方法の見直しをする予定である。

7 市としての評価

- ・ 長期化するコロナ禍において、日々高齢者の状況変化の把握に努めているだけでなく、オンライン会議等を活用した事業の実施等について工夫をしている。今後も ICT の推進を進めていく。
- ・ 家族を含めた多問題を抱えた相談が増えていることから、福祉相談センターのみならず、生活支援コーディネーターや在宅医療拠点センター、その他各種関係機関等との連携強化がより一層必要である。