

平成24年度 第3回

地域包括支援分科会

# 資料 1

## 2 議事及び報告事項

(1) 地域包括支援センター体制変更の検証について

# 地域包括支援センター体制変更の検証と今後の対策について

## 1 体制変更の検証方法と結果

### (1) 検証方法

次の視点で現状を確認し、各区からも意見聴取し検証した。

- 変更前の問題を解決できたか
- 体制変更前後の各区の相談件数の変化
- 現状からの修正を要する点

### (2) 結果

- 区役所内及び外の地域包括支援センターに来所する市民に対し、集中して対応ができ、サービスの向上につながっている。また、区役所内の関係部署とタイムリーな支援の調整ができるため、困難事例等を初め市民への対応が強化された。
- 相談件数の変化については、市民が区役所に来所した際に、合わせて包括へ相談に訪れるため、来所相談が増加。

### 平成23年度中の変更前(H23.4~H23.6)と変更後(H23.11~H24.3)の比較

全区(八幡東区を除く)		変更前	変更後	増減	
		月平均	月平均	件数	増減率
	相談件数	14,842	15,356	514	3.5%
	来所	1,511	1,862	351	23.2%
	訪問	3,929	3,831	-98	-2.5%
	電話	9,402	9,663	261	2.8%
	相談者	14,842	15,356	514	3.5%
	本人・家族	10,981	11,425	444	4.0%
	行政・関係者等	3,570	3,637	67	1.9%
	民生委員等	290	294	3	1.2%

### 平成22年度(H22.11~H23.3)と平成23年度(H23.11~H24.3)の同時期の比較

全区(八幡東区を除く)		変更前	変更後	増減	
		月平均	月平均	件数	増減率
	相談件数	15,452	15,356	-96	-0.6%
	来所	1,425	1,862	436	30.6%
	訪問	3,971	3,831	-140	-3.5%
	電話	10,055	9,663	-392	-3.9%
	相談者	15,452	15,356	-96	-0.6%
	本人・家族	11,324	11,425	101	0.9%
	行政・関係者等	3,830	3,637	-193	-5.0%
	民生委員等	298	294	-4	-1.4%

## 2 修正を要する点

- 三職種が、地域包括支援センターに常駐する際に、市民の相談対応以外の時間を有効に使えないこと。
- 区役所内での支援(家庭訪問、相談対応等)が増加し、業務量のバランスが悪いこと。

## 3 今後の検討の方向性

- 区役所に近接している地域包括支援センターの場所を区役所に変更
- 統括・地域包括支援センター全職員のPCネットワーク環境の整備
- 区役所の外の地域包括支援センターで相談対応する職員配置の検討

# 検証結果

## 1 総括

- ・ 区役所内及び外の地域包括支援センターに来所する市民に対し、集中して相談対応でき、サービスの向上につながっている。
- ・ 同じ職種や包括を越えた職員間での連絡や協議を行い、また、区役所内の関係部署とタイムリーに話し合えるため、困難事例を初め市民対応を強化できた。

## 2 変更前の問題を解決できたかに関する検証

### (1) 市民への効果

体制変更前の問題	体制変更後の効果
市民が来所した場合、事業者と重なったり、電話がかかるなどの状況があり、気軽に安心して相談できないことがある。	<b>【区役所内の包括】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>統括または隣接の包括職員が速やかに対応し、込み入った相談は、区役所内の相談室を利用するなど相談環境に配慮している。</u></li> </ul> <b>【区役所外の包括】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>市民を待たせずに落ち着いた環境で対応が可能である。</u></li> </ul>
保健師係長の目が届かず、包括職員のマネジメントを行いづらく、サービスの質が保てない。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>毎朝ミーティングを実施するなど、業務内容の把握に努めている。</u></li> <li>・ <u>業務の報告・相談がタイムリーにできるようになり、業務が円滑になった。</u></li> <li>・ <u>お互いの業務が見えやすく、業務の調整を行いやすく、<u>包括間の標準化</u>ができています。</u></li> </ul>

### (2) 関係者への効果

体制変更前の問題	体制変更後の効果
区役所内の関係部署との連携が図りにくい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>情報を FAX や電話でやりとりをせずに、タイムリーな情報共有が可能となった。</u></li> <li>・ <u>保護課、障害担当、介護保険係、いのちネット係長等など関係部署との連携が取りやすくなった。</u></li> <li>・ <u>連絡調整会議等で情報共有を行っている。</u></li> </ul>
ケアプランに関する手続き等において、ケアマネジャーが複数の包括を訪れる必要があり、移動時間等を要する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>一度の来所で、圏域の異なる複数の包括で手続きが可能となり、ケアマネジャーの負担軽減ができています。</u></li> <li>・ <u>主任ケアマネジャーのみならず、各包括や統括職員がいるため、担当が不在時でも対応が可能。</u></li> </ul>

### (3) 職員への効果

体制変更前の問題	体制変更後の効果
離れているため、所属長や係長が包括のバックアップを十分できない。(相談等がしづらい環境)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>担当課長、係長との距離が近いので相談しやすくなり、その場で報告・協議ができ、より早い組織的対応ができるようになった。</u></li> <li>・ <u>困難事例については統括支援センターに相談し、一緒に対応するケースが増えた。</u></li> <li>・ <u>係長を通し他課にも相談しやすくなった。</u></li> </ul>
同職種、他包括との情報交換等がしづらい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>同包括の職員が不在の時に他の包括職員と訪問、相談ができる。</u></li> <li>・ <u>統括・包括間、予防ケアマネとの情報交換がスムーズになった。</u></li> <li>・ <u>他包括職員と協力体制が組めるようにプロジェクトチームで話し合い、業務改善などを行っている。</u></li> </ul>

修正を要する点
○ 三職種が地域包括支援センターに常駐する際に、市民の相談対応以外の時間を有効に使いえない。一方、区役所内での支援（家庭訪問、相談対応等）が増加し、業務量のバランスが悪い。

今後の検討の方向性
○ 区役所に近接する地域包括支援センターの場所を区役所に変更
○ 統括・地域包括支援センター全職員の PC ネットワーク環境の整備
○ 区役所の外の地域包括支援センターで相談対応する職員配置の検討

### 3 体制変更前後の各区の相談件数の変化に関する検証

	9月26日 体制変更	変更前	変更後	増減		体制変更前後の実績の変化についての考察
		月平均	月平均	平均	増減率	
門司区	相談件数	2,339	2,487	148	6.3%	<ul style="list-style-type: none"> <li>区役所に来庁したついでに相談に訪れたり、介護保険の申請後、包括に行くよう言われたとの来所相談が増加。</li> <li>行政、関係機関等からの相談が減少しているが、実感はない</li> <li>体制変更前は、区役所他部署からの相談は統括が一旦受けた後、包括に繋いでいたが、体制変更後は包括が直接対応するため、統括の対応件数が減少。</li> </ul>
	来所	216	283	67	30.8%	
	訪問	585	611	26	4.5%	
	電話	1,538	1,593	55	3.6%	
	相談者	2,339	2,487	148	6.3%	
	本人・家族	1,533	1,740	207	13.5%	
	行政・関係者等	751	679	-71	-9.5%	
	民生委員等	56	67	12	21.1%	

	8月1日 体制変更	変更前	変更後	増減		体制変更前後の実績の変化についての考察
		月平均	月平均	平均	増減率	
小倉北区	相談件数	3,708	4,020	313	8.4%	<ul style="list-style-type: none"> <li>区役所に来庁した際、包括へそのまま相談できるため、来所相談が増加。それに関係する訪問がやや減少。</li> <li>電話相談の増加は、昨年度末の介護保険報酬改定の影響も考えられる。</li> <li>日常的に区役所内の他部署と連携を図れるようになり、「相談」として計上されていない案件もある。</li> </ul>
	来所	208	288	80	38.4%	
	訪問	744	723	-21	-2.8%	
	電話	2,756	3,009	253	9.2%	
	相談者	3,708	4,020	312	8.4%	
	本人・家族	3,068	3,431	363	11.8%	
	行政・関係者等	601	546	-55	-9.2%	
	民生委員等	38	43	5	13.2%	

	9月20日 体制変更	変更前	変更後	増減		体制変更前後の実績の変化についての考察
		月平均	月平均	平均	増減率	
小倉南区	相談件数	3,026	3,090	64	2.1%	<ul style="list-style-type: none"> <li>関係機関は区役所に来所すれば、すべての圏域の相談ができるため、相談しやすくなったと思われる。</li> <li>体制変更前は、民生委員が地区会の後、地域包括支援センターに立ち寄って相談があっていたが、現在の体制になって減少。</li> </ul>
	来所	329	441	112	34.2%	
	訪問	926	916	-10	-1.0%	
	電話	1,771	1,732	-39	-2.2%	
	相談者	3,026	3,090	64	2.1%	
	本人・家族	2,352	2,266	-86	-3.6%	
	行政・関係者等	621	772	151	24.3%	
	民生委員等	53	52	-1	-1.6%	

	9月26日 体制変更	変更前	変更後	増減		体制変更前後の実績の変化についての考察
		月平均	月平均	平均	増減率	
若松区	相談件数	1,288	1,330	42	3.3%	<ul style="list-style-type: none"> <li>区役所のさまざまな部署から、高齢者に関する相談者が<u>回</u>されてくる。</li> <li>訪問と電話件数の減少は、二次予防事業対象者の減少によるもので、体制変更の影響ではない。</li> <li>関係機関の増加は、区において事務上の手続きのため集中的な関係機関の来所があったため。</li> </ul>
	来所	185	263	78	42.1%	
	訪問	366	336	-30	-8.2%	
	電話	736	731	-5	-0.7%	
	相談者	1,288	1,330	42	3.3%	
	本人・家族	916	878	-38	-4.1%	
	行政・関係者等	349	432	83	23.8%	
	民生委員等	22	19	-3	-14.0%	

八幡東区 ※八幡東区は、平成23年8月に相談件数に『電話等による簡易な取次ぎ』を計上していたことがわかり、翌月から修正した。今回、体制変更前と体制変更後の相談件数の比較を行うにあたり、計上方法が異なり、比較できないため、八幡東区のみで検証することとした。

	10月24日 体制変更	変更前	変更後	増減		体制変更前後の実績の変化についての考察
		月平均	月平均	平均	増減率	
八幡西区	相談件数	3,585	3,498	-87	-2.4%	<ul style="list-style-type: none"> <li>体制変更後、区役所内他部署から地域包括を紹介されるケースが増加。</li> <li>区役所出発となり、移動距離が長くなったため、<u>立ち寄りレベルの訪問数が減少</u>。</li> <li>区役所内で担当外の包括に対する問い合わせレベル相談に対応した場合に、計上していない場合がある。</li> </ul>
	来所	446	444	-2	-0.4%	
	訪問	984	936	-48	-4.9%	
	電話	2,156	2,118	-38	-1.8%	
	相談者	3,585	3,498	-87	-2.4%	
	本人・家族	2,566	2,566	0	0.0%	
	行政・関係者等	910	840	-70	-7.7%	
	民生委員等	110	92	-18	-16.4%	

	7月19日 体制変更	変更前	変更後	増減		体制変更前後の実績の変化についての考察
		月平均	月平均	平均	増減率	
戸畑区	相談件数	896	931	35	3.9%	<ul style="list-style-type: none"> <li>区役所と区役所外の地域包括支援センターの当番があるた<u>立ち寄りレベルの訪問が減少</u>した。</li> <li>区役所内にいるため、区役所内他部署からの日常的な相談は、件数として計上していないことが多い。 (この件数はこれまでは、区役所外包括にいたため計上)</li> </ul>
	来所	127	142	15	11.8%	
	訪問	325	309	-16	-4.9%	
	電話	445	480	35	8.0%	
	相談者	896	931	35	3.9%	
	本人・家族	546	544	-2	-0.4%	
	行政・関係者等	339	368	29	8.6%	
	民生委員等	12	20	8	69.7%	