

## 権利擁護業務における基幹型地域包括支援センターのあり方について

## 1 業務調査・ヒアリングの経過

## 1) 基幹型地域包括支援センター業務詳細等について

- (1) 実施時期 令和3年度
- (2) 対象者 基幹型地域包括支援センター職員
- (3) 調査・ヒアリング結果

## ①基幹型地域包括支援センター業務割合

業務名	全体の業務時間に占める割合 (%)
1 地域型地域包括支援センターの統括業務	5.6
2 地域ケア会議関係	6.3
3 総合相談支援業務	3.6
<b>4 権利擁護業務</b>	<b>59.8</b>
5 ケアマネジャー支援	6.2
6 介護予防事業	3.2
7 認知症地域支援推進員業務	5.1
8 その他	10.2
合 計	100.0

## 2) 地域型地域包括支援センターの業務の状況と必要なサポート体制について

- (1) 実施時期 令和3年度
- (2) 対象者 地域型地域包括支援センター職員 (9か所)
- (3) 調査・ヒアリング結果

## ①地域型地域包括支援センターの業務割合

業務名	全体の業務時間に占める割合 (%)
<b>1 総合相談支援業務</b>	<b>44.8</b>
<b>2 権利擁護業務</b>	<b>12.5</b>
3 介護予防ケアマネジメント・指定介護予防支援	12.3
4 地域ケア会議関係	4.6
5 会議・研修	3.4
6 包括的・継続的ケアマネジメント	3.1
7 介護予防事業	2.4
8 その他	16.9
合 計	100.0

②地域型地域包括支援センターが必要と考えるサポート機能について

・虐待事例や支援困難事例に対するスーパーバイズ機能

- ・地域型職員の人材育成に係る機能
- ・事務的な業務の集約機能
- ・介護支援専門員への支援・連携・情報伝達に係る集約機能

3) 介護支援専門員と基幹型・地域型地域包括支援センターの業務連携について

(1) 実施時期 令和4年度

(2) 対象者 兵庫県介護支援専門員協会伊丹支部 支部長等

(3) 調査・ヒアリング結果

①基幹型地域包括支援センターと連携する主な業務

- ・協会が開催する研修等を介護保険サービス事業所に周知依頼
- ・利用者への支援について相談（主に支援困難事例）
- ・主任ケアマネジャーの資格更新に必要な研修受講証明書の発行

②地域型地域包括支援センターとの連携で多い内容について

・高齢者虐待・支援困難事例等、利用者への支援についての相談

- ・地域資源（地域のボランティアや民生委員）の紹介等を依頼
- ・居宅介護支援事業所の巡回相談にて、業務上の困りごとや要望を伝達

③今後も継続して必要な機能

- ・介護予防支援等の一部委託契約の一括契約締結
- ・介護予防支援等の業務の内容や提出物等のマニュアル作成
- ・介護支援専門員協会の研修等を事業所に周知できる機能
- ・主任ケアマネジャーの資格更新に必要な研修受講資格証明の発行
- ・市全体での介護支援専門員の資質向上のための研修の実施
- ・支援困難事例に対して相談や同行訪問してもらえる支援体制

◆ 業務調査・ヒアリング結果から抽出した重点検討事項

- ・基幹型包括・地域型包括業務の中で、高齢者虐待・支援困難事例等への支援が時間・労力ともに占める割合が多く、権利擁護業務を効率的に実施できる方法の検討が必要である。
- ・高齢者虐待や支援困難事例の支援について、地域型包括に相談・助言・同行支援（スーパーバイズ）機能を効果的に行える体制の維持・効率化について検討が必要である。

2 権利擁護業務に係る市地域・高年福祉課、基幹型包括、地域型包括の業務連携について

※前頁の「◆ 業務調査・ヒアリング結果から抽出した重点検討事項」から、権利擁護業務の詳細な課題と対応策を検討するために、以下のとおり調査を実施した。

1) 実施内容

(1) 実施時期 令和4年度

(2) 対象者 市地域・高年福祉課職員、基幹型地域包括支援センター職員

(3) 調査・ヒアリング結果

①権利擁護業務に係る市地域・高年福祉課、基幹型包括、地域型包括の業務連携について(参考資料 参照)

②基幹型包括における権利擁護業務の課題と原因について

市地域・高年福祉課、基幹型包括、地域型包括のヒアリングを通して、権利擁護業務に係る3者共通の課題は、下記の3つであった。

ア) 情報共有に関すること

イ) 事例への対応・支援に関すること

ウ) 事業実績の集計・会議に関すること

ア) 情報共有に関すること

課題	原因
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 受理した事例に関して基幹型包括職員間の情報共有や社会福祉協議会内部の情報収集に多くの時間を要している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事例を受理する度に基幹型包括職員の事例担当を決定するために、職員間で会議を行い、事例の内容や現在の受け持ち事例数等を考慮して担当者を決定しているため、時間を要する。</li> <li>・ 事例について、地域住民との関係性等を社会福祉協議会内部で情報収集している。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市・基幹型包括・地域型包括間の情報の伝達に時間がかかったり、事例の概要が適切に伝わっていないことがある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 関係機関が複数ある場合には基幹型包括が情報集約した後、市・地域型包括に情報伝達する流れになっている。</li> <li>・ 基幹型包括・地域型包括共通で使用している地域包括ケアシステム「スマイルコンパス」を市に設置してないため、システムに入力した記録を閲覧し共有することができず、電話で報告を受理した上で、市で報告内容を記録するため、二重作業になることから時間を要している。</li> <li>・ 基幹型包括で情報集約と得た情報を取捨選択し、市や地域型包括に伝えている。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市・地域型包括が緊急の対応が必要と思われる事例を把握した時に基幹型担当者と連絡がなかなか取れず、相談をすることができないことがある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 包括業務以外の業務に対応するため基幹型包括の担当職員が不在となることがあり、他の職員では、事例の概要がわからないため対応できない。</li> <li>・ 基幹型包括では虐待や権利擁護の事例について社会福祉士が相談・助言（スーパーバイズ）機能を担っている。また、虐待等の事例を担当している割合が多く、事例の対応などで不在の時には他の事例に関する相談・助言が機能しない。</li> </ul>

イ) 事例への支援・対応に関すること

課題	原因
<ul style="list-style-type: none"> <li>・コアメンバー会議の日程が決まらず、支援が遅れてしまう。</li> <li>・コアメンバー会議での支援方針が曖昧である。</li> <li>・コアメンバー会議後の明確な支援方針がないまま地域型包括が事例に対応している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・他の業務や別の事例の対応等のため、各機関ともに日程が合わない。</li> <li>・高齢者虐待防止対応マニュアル等で事前に誰が何を情報収集するかが明確にされていないため、コアメンバー会議において「情報収集を行う。」という方針になることが多く、具体的な支援方針が決まらないことがある。</li> <li>・高齢者虐待防止対応マニュアルでは、コアメンバー会議後の経過や再度の支援方針を決定するために「支援検討会議」を位置づけているが活用がうまくいっておらず、市・基幹型包括・地域型包括で会議の必要性等の認識が異なり、開催できていない。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・複合課題等を抱えた事例が増加しており、地域・高年福祉課・基幹型包括・地域型包括だけでは問題解決できない事例が増加している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・後期高齢者の占める割合の増加とともに認知症高齢者や、総合相談の件数も増加しており、支援が必要な高齢者が増加している。</li> <li>・8050問題等、家族全体が問題を抱える事例が増加している。</li> <li>・支援困難な事例は支援を終結することが難しく毎年累積する。</li> <li>・事例の抱えている課題が複雑化している。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域型包括等に対して、様々な視点から助言・指導する必要があるため、経験豊富な職員を継続して配置する必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支援が必要な事例は多岐にわたるため、様々な事例に対応した経験を基に地域型包括の指導・助言にあたる必要がある。</li> <li>・スーパーバイズ機能を果たすためのスキルやノウハウを要し、高い専門性を必要とする。</li> <li>・職員が退職後、職種によっては補充が難しい。</li> </ul>

ウ) 事業実績の集計・会議に関すること

課題	原因
<p>・レビュー会議（全地域包括の社会福祉士が集まる会議）が事例の簡単な終結報告会になっており、社会福祉士のニーズに応じた会議内容になっていない。</p>	<p>・レビュー会議は長期間内容の見直しはなく開催している。権利擁護を必要とする事例の増加も一因である。</p>
<p>・虐待防止ネットワーク会議が参加者の近況報告のみになってしまっている。</p>	<p>・コロナ禍での開催延期と人事異動が相まったこともあり、高齢者虐待の課題について深く検討することができなかった。</p> <p>・多機関で顔の見える関係づくりと連携が必要なことは把握しているが、具体的に連携するところまで至っていない。</p>
<p>・集計内容の確認・修正を何度も行うため、時間がかかる。</p>	<p>・全地域包括に「スマイルコンパス」の入力説明書を渡しているが、地域包括職員の入力方法のバラつきや入力ミスがあり、市や基幹型包括、または基幹型包括から地域型包括へ確認・修正の依頼を行い、提出のあったものをまた確認するという作業を行っている。</p>

3 権利擁護業務に係る課題解決に向けた体制等の検討

1) 現行体制を維持した場合

(1) 事務方法等の改善による対応策

① ICTの活用

- ・簡易な情報伝達や日程調整等は、パソコンのチャット機能の利用を試みる。
- ・オンラインの活用等により、確実な情報共有を試みる。
- ・コアメンバー会議のオンライン開催により、会場調整や移動時間短縮を図る。
- ・市と基幹型包括とで必要な統計について話し合い、地域包括ケアシステム「スマイルコンパス」で集計が作成できるように調整する。

② マニュアル等の作成・改訂

- ・情報共有を効率よく行うために、把握が必要な情報のリストを作成する。

- ・事例の進捗管理が市・基幹型包括・地域型包括で共通認識できる一覧を作成する。
- ・コアメンバー会議前に把握が必須の情報や会議で決定する内容のリストを作成する。
- ・市・基幹型包括・地域型包括の役割を明確にする、「支援検討会議」の機能において整理する等のため、「伊丹市高齢者虐待防止対応マニュアル」の改訂を行う。
- ・事例の終結決定の基準を具体的に定める。

#### ③職員の事例担当方法等の見直し

- ・受け持ち事例の決定を地区担当制にし、通報受理時の情報共有の時間短縮を図る。
- ・緊急対応の可能性がある事例については、基幹型内の別職員も対応できるよう毎日、現状と対応の共有を行う。
- ・センター長は事例の担当者にはならず、他の職員のケースワークに対する相談・助言する役割を担う。
- ・基幹型包括以外でも対応できる業務について社会福祉協議会内で整理を行い、包括業務の時間を確保する。

#### ④職員のスーパーバイズ機能の向上

- ・地域型包括の指導・助言（スーパーバイズ機能）を果たすためのノウハウやスキルの向上を意識した基幹型包括内の事例の共有など、通常業務を通じた人材育成の強化を行う。
- ・福祉権利擁護センターや生活支援コーディネーターとの連携を強化する。

#### ⑤その他

- ・レビュー会議のあり方について検討し、社会福祉士間の意見交換や事例検討、支援困難事例の対応マニュアル作成等の場にする。
- ・虐待防止ネットワーク（医療・介護・法律等様々な専門職の連携を強化する会議）の今後の方向性を市と基幹型包括で再調整する。
- ・複合課題を抱える家族の支援について、重層的支援体制整備事業を活用し、地域包括以外の他部署と役割分担して支援する。

(2) 現行体制を維持した場合のメリット・デメリット

メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none"> <li>・虐待対応に関する方針決定は複数の視点で検討できることが望ましく、現状であれば市・基幹型包括・地域型包括の3者の視点で検討できている。</li> <li>・事例支援や研修等これまでの経験を基に、引継ぎを行うことなく継続できる。</li> <li>・地域包括としての業務を理解した上で、3職種それぞれの役割や機能を理解し、地域型包括の相談や助言ができる。</li> <li>・福祉権利擁護センターや社会福祉協議会内の他部署との連携・調整が円滑・迅速にできる。</li> <li>・過去に地域包括として業務経験のある職員が社会福祉協議会内にいるため、人事異動があってもスキルやノウハウが蓄積されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・3者で日程調整を行う、情報共有や対応について検討する等行うが、3者の視点からの意見が異なることや日程が合わない等もあり、事例支援が円滑に進まないことがある。</li> <li>・基幹型包括が主で他機関から情報収集し、市・地域型包括に伝達するため、情報のニュアンスが変わる等、円滑でない。</li> <li>・事例の進捗状況がわかりにくい。</li> <li>・3者の役割や今後の方針を明確に決めておかなければ、支援がうまくいかない。</li> <li>・市にも「スマイルコンパス」の導入を検討する必要がある。</li> </ul>

※デメリットについては、「4 権利擁護業務に係る課題解決に向けた体制等の検討 1) 現行体制を維持した場合 (1) 事務方法等の改善による対応策」を講じることにより、現状より効率化することができる。

## 2) 基幹型包括を廃止して市が業務を担う場合

### (1) 事務方法等の改善による対応策

#### ① ICTの活用

- ・簡易な情報伝達や日程調整等は、パソコンのチャット機能の利用を試みる。
- ・コアメンバー会議のオンライン開催により、会場調整や移動時間短縮を図る。
- ・必要な統計について地域包括ケアシステム「スマイルコンパス」で集計が作成できるように調整する。

#### ② マニュアル等の作成・改訂

- ・事例の進捗管理を市と地域型包括で共通認識できる一覧を作成する。
- ・情報共有を効率よく行うために、把握が必要な情報のリストを作成する。
- ・コアメンバー会議前に把握が必須の情報や会議で決定する内容のリストを作成する。
- ・市と地域型包括で事例支援するための手順、2者役割を明確にする「支援検討会議」の機能について整理する等のため、「伊丹市高齢者虐待防止対応マニュアル」の改訂を行う。
- ・事例の終結決定方法について、市・地域型包括で検討する。終結に関する基準を具体的に定める。

#### ③ 職員の事例担当方法等の見直し

- ・市職員は受け持ち事例の決定を地区担当制にする。
- ・緊急対応の可能性がある事例について、支援記録を回覧する等して職員間で情報共有を行う。
- ・グループリーダー等、支援事例全体の管理者は個別事例の担当者にはならず、他の職員のケースワークに対する相談・助言する役割を担う。

#### ④ 職員のスーパーバイズ機能の向上

- ・地域型包括の指導・助言（スーパーバイズ機能）を果たすためのノウハウやスキルの向上のため研修に参加、権利擁護業務の経験ある職員との情報共有を強化する。
- ・福祉権利擁護センターや生活支援コーディネーターとの連携方法について検討する。

#### ⑤ その他

- ・レビュー会議のあり方について検討し、社会福祉士間の意見交換や事例検討、支援困難事例の対応マニュアル作成等の場にする。
- ・虐待防止ネットワーク（医療・介護・法律等様々な専門職の連携を強化する会議）自体を市で担う。
- ・複合課題を抱える家族の支援について、重層的支援体制整備事業と連携し他部署と役割分担し、共同で担う。

(2) 基幹型包括を廃止して市が業務を担う場合のメリット・デメリット

メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none"> <li>・市、地域型包括の2者で連絡を取るため、迅速な情報共有及び虐待対応が強化できる。</li> <li>・行政権限である被虐待者と虐待者の分離を行う「措置」について、速やかに行える。</li> <li>・地域型の意見等を直接行政に伝達することができ、集約・施策化できる。</li> <li>・地域型包括の統計を市が直接集計するため、時間が短縮できる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2者での情報共有が主になるため、意見や支援方針が偏る危険性がある。</li> <li>・2者の役割を明確化し、支援方法を1から組み立て直す必要がある。</li> <li>・福祉権利擁護センターや生活支援コーディネーターとの連携方法を新たにルール化する必要がある。</li> <li>・地域包括の業務に携わった経験のない職員が配置されることもあり、地域型包括への助言・指導が適切にできない可能性がある。</li> <li>・業務内容と量が増加するため、職員配置の増員が必要である。</li> <li>・3職種の確保が困難である。</li> <li>・情報共有が円滑にすすむよう地域包括ケアシステム「スマイルコンパス」を市へ導入が不可欠である。</li> </ul>

4 まとめ

1) 現行体制を維持した場合

メリットは、地域包括の全体業務を理解した上で、スキルとノウハウを維持したまま、継続して地域型包括の事例支援をバックアップできるという点です。

デメリットとしては、市・基幹型包括・地域型包括と連携して支援するため、情報伝達や、会議・訪問の日程調整に時間を要する等で、迅速に事例支援ができないという点です。ただし、事務方法等の改善において、ある程度解決が見込まれると考えられます。

2) 基幹型包括を廃止して市が業務を担う場合

メリットは、情報共有や会議・訪問の日程調整が短時間で済み、事例支援を早く開始できるという点です。

デメリットとしては、市と地域型包括の2者での事例支援の方法について新たに組み立て直しが必要であり、体制を整えるために職員の増員や専門職の確保、システムの導入等、費用を必要とする点です。