

地域包括支援センターの外部委託中間報告について

1 外部委託状況

- (1) 受託者：社会福祉法人 慧誠会
- (2) 委託期間：令和4年4月1日～令和7年3月31日(3年間)
- (3) 場所：芽室町保健福祉センター2階
- (4) 事業内容
 - ①総合相談支援業務（介護に関する相談を受ける）
 - ②権利擁護業務（虐待の防止など高齢者の権利擁護に関する支援）
 - ③包括的・継続的ケアマネジメント支援業務
（介護支援専門員への支援や関係機関との連携）
 - ④介護予防ケアマネジメント（介護予防ケアプラン作成）
- (5) 職員配置：3人 保健師、社会福祉士、主任介護支援専門員

2 相談窓口の周知

- (1) 周知状況

相談窓口は、徐々に浸透している。（誤って、役場に相談に来所する町民が減少した。）広報やホームページだけでなく、地域の方から聞いたという声もある。また、地域包括支援センター職員が地域のサロンなどにも出向き周知している。
- (2) 周知方法
 - ①媒体を活用したもの
広報誌（毎月）・ホームページ・フェイスブック・新聞掲載・すまいるボード・役場庁舎内デジタルサイネージ・じゃがバス内掲示
 - ②地域の団体等に対するもの
民生児童委員・老人クラブ・公民館・消費者協会・交番・町民活動支援センター・図書館・介護予防施設・通いの場・出前講座・介護保険事業所・病院
 - ③訪問によるもの
町の担当係による高齢者訪問にて周知

3 町との連携

定期的に情報交換を行うとともに、必要に応じて随時連携している。委託当初は細々とした業務に関して日々情報交換を重ね、各事業に関しても初回の進行を町で行うなど引継を行った。ケースに関しては、随時情報交換を行っている。

- ・情報交換会（月1回）・地域ケア個別会議（週1回）
- ・個別ケースの情報共有（随時）
- ・事業運営・個別ケース引継および伴走

4 委託業務内容（令和4年度は4～9月までの実績数）

(1) 総合相談業務

高齢者本人や家族、地域からの介護や健康、福祉、医療、生活に関することなど様々な相談に対応する窓口。相談内容に応じて、様々な関係機関との連絡や家庭訪問などの継続支援を行う。

【中間評価】

- ・相談件数は、町直営時と集計内容が異なり、これまで町独自の相談も含めていたところ、令和4年度は委託した地域包括支援センターの集計であることを踏まえると、例年通り推移し、町民へ寄り添った相談窓口として機能している。関係機関や医療機関からの相談も多い。
- ・医療機関との連携も円滑に実施でき、退院支援など早い段階から生活面を視点にした連携を行い、切れ目のない支援ができています。
- ・複雑化した課題を抱える個人や世帯に対する支援・対応を行い、必要に応じて適切な関係機関につないで支援している。

表1 総合相談延べ数の推移 (人)

	件数
令和2年度（年間）	1,883
令和3年度（年間）	1,724
令和4年度（4～9月）	682

※1 町直営時と異なる点は、①②が含まれていない。

①包括に直接関係ない町の在宅サービスの相談等

②町が以前からかかわっている相談等

①②含めると相談延べ件数は914人（4～9月）

※2 初めて相談に至った人数は234人。町直営では26人。

表2 相談内容内訳

(件)

内容	合計
介護保険制度概要説明	315
福祉用具・住宅改修について（介護保険外含む）	111
住み替えに関する相談	70
食生活に関する相談	8
外出先・交流の場に関する相談	45
通院・外出手段に関する相談	10
心配な人に関する相談（見守りネットワーク関連）	83
除雪に関する相談	0
介護保険制度の不満・苦情に関して	6
権利擁護に関して（成年後見制度・日自等）	13
その他サービスに関して	15
認知症についての相談（病院紹介含む）	145
健康に関して（認知症以外・病院紹介含む）	123
介護負担に関して	44
経過報告	86
虐待・DV（可能性、関連情報を含む）	12
その他	108
合計	1,194

※1 介護保険制度に関する相談が約26%を占める。

※2 相談内容が重複するため、表1と合計が異なる。

表3 家庭訪問延人数

(人)

訪問理由	R4(4～9月)	R3(年間)
介護保険認定者訪問	94	66
介護保険認定外訪問（一般高齢者）	97	121
ケアプランの作成に関する訪問	174	359
福祉用具の選定、住宅改修の訪問	10	46
権利擁護に関する訪問	13	17
合計	388	609

※1 初めて訪問した方は、82人。延人数は町直営を合わせると、480人。

※2 相談に応じて、丁寧に訪問している。

(2) 権利擁護業務

高齢者を権利侵害や生活上の不利益から擁護するための事業。

成年後見制度の利用促進や虐待への対応、消費者被害の防止等を実施。

【中間評価】

権利擁護に関する相談に対し、必要に応じて町や成年後見支援センターと連携しながら対応している。関係機関との連携を行い、ネットワークの構築を行っている。

ア 権利擁護に関する相談

認知症や知的・精神障がいなどにより判断能力が十分でない方が滞りなく生活できるように、対象となる方を早期に把握し、成年後見制度の活用を促進する。

表4 権利擁護に関する年次別相談延べ数の推移 (件)

	件数
令和2年度(年間)	101
令和3年度(年間)	118
令和4年度(4~9月)包括のみ	13

※相談件数が令和4年度異なる点は、①②が含まれていない。

①成年後見推進事業受託団体(社会福祉協議会)の相談受理

②町に直接相談(町長申立など)

①②を含めると、59件(成年後見支援センター17件、町29件)

イ 高齢者虐待への対応(疑いを含む)

表5 虐待相談件数 (件)

年度	相談件数(実)	相談件数(延)
令和2年度(年間)	6	18
令和3年度(年間)	3	8
令和4年度(4~9月)	3	3

※令和4年度に関しては、全て虐待疑い。

ウ 消費者被害の防止

悪質商法等による消費者被害を未然に防止するため、芽室消費者協会等と情報交換を行っている。(年3回実施)

(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

ケアプランを作成する介護支援専門員への支援と関係機関との連携構築。

【中間評価】

介護支援専門員に研修の機会を設け、資質向上につなげている。

ア ケアマネネットワーク会議の開催（隔月開催）

表6 ケアマネネットワーク会議実施状況

	実施内容・テーマ	出席者数
第1回	・芽室町高齢者支援体制について ・高齢者保健福祉事業一覧について	19
第2回	・芽室町医療介護との連携 講師①公立芽室病院地域連携室 ②訪問看護ステーションりらく ・芽室町 SOS ネットワーク事業について	25
第3回	「認知症疾患センターとの連携・芽室町認知症初期集中支援事業」を予定していたが、コロナ禍により延期	
合 計		44

イ 地域ケア個別会議（週1回）

個別事例の支援内容、方針を検討する。

表7 地域ケア個別会議実施状況 (件)

検討内容	実件数
要支援認定者の新規ケアプランの精査	18
ケースの情報共有・検討	10
在宅（食事）サービスの検討	15
合 計	43

(4) 介護予防ケアマネジメント（介護予防ケアプラン作成）

要支援認定者等に対してケアプランを作成し、本人が望む生活が続けられるよう支援する。

【中間評価】

要支援認定者等のケアプラン作成数は、横ばいで推移している。(月平均 178 人) 新規のケースを直営で担当することが増えたり、委託事業所との調整等により、委託件数が減っている。

表8 介護予防ケアプラン作成数 (件)

年度	作成数 (うち委託数)
令和2年度 (年間)	2,302 (1,494)
令和3年度 (年間)	2,228 (1,631)
令和4年度 (4~9月)	1,070 (685)

※1 ケアプラン作成を委託している事業所数は15事業所。

※2 新規ケアプラン作成者 43人。

5 業務委託に伴う町の早期支援・介護予防の取組

積極的なアウトリーチ（職員が出向く）への取組や介護予防事業の強化

【中間評価】

- ・潜在している方等へアプローチすることにより、早期に必要な支援につなぐことや、高齢者を把握するとともに相談できる窓口を伝える機会となっている。今後も継続して取り組む。

①個人宅訪問または電話

【潜在している支援が必要な方の発掘】

- ・80～84歳の高齢化率が高い、10町内会の80～84歳→試行し検討
(対象99人 対応26人)
- ・認知症の診断を受けているが、関係機関との関わりがない高齢者への対応
(対象35人 対応34人)
- ・健康状態不明者への訪問 (対応133人)
- ・通いの場をやめた方へ対応・・・運動塾卒業生や高齢者支援活動参加者など
(対象50人 対応20人)

- ②通いの場、介護予防教室、出前健康講座への積極的関与を行い必要な方
(対応：通いの場 85人・介護予防事業 70人・出前健康講座 10人)

③介護予防事業の強化

介護予防教室（まる元運動教室）の本格実施や各教室へ保健指導の強化など

【全体中間評価】

4月の委託開始から6か月経過し、運営全般、各業務において、定例会議や日常業務の中で情報交換やすり合わせを行いながら調整し、運営は順調に推移している。