

平成 21 年度第 2 回大阪市地域包括支援センター運営協議会 会議次第

平成 21 年 9 月 30 日(水)
午後 2 時～午後 3 時 30 分
市役所第 11 共通会議室

開会

議題

1. 新設された地域包括支援センターに関する効果や課題等の検証について
2. 新たな地域包括支援センターの設置について

報告

1. 平成 21 年度大阪市認知症高齢者支援の取り組みについて
2. 平成 21 年度評価のしくみ運用の進捗状況について

閉会

配布資料

- ① 新設された地域包括支援センターに関する効果や課題等の検証について
- ② 新たな地域包括支援センターの設置について（案）
- ③ 平成 21 年度大阪市認知症高齢者支援の取り組み
- ④ 平成 21 年度評価のしくみ運用の進捗状況について

新設された地域包括支援センターに関する効果や課題等の検証について

平成21年9月

大阪市 健康福祉局 高齢福祉担当

新設された地域包括支援センターに関する効果や課題等の検証について

1 地域の関係機関・利用者への調査・ヒアリングの実施について

- ・ 地域包括支援センターについて、段階的に複数設置を進めるにあたっては、複数化の効果や課題等についての検証が不可欠であることから、平成 21 年 4 月から先行的に複数設置を行った平野区及び西成区の居宅介護支援事業所、ネットワーク推進員及び新包括の利用者に対してアンケート調査を実施した。
- ・ アンケートでは地域の各機関・利用者が新包括をどのように評価しているか、また、包括の複数化についてどのように受け止めているか等を調査した。
- ・ また、これらのアンケートとは別に、新包括の受託法人や圏域内のランチ、新包括へ業務を引き継いだ区社協包括に対してもアンケート調査を実施し、受託法人の選定や業務引継ぎ、圏域設定の妥当性や中立性・公平性の確保、包括間の連携等について意見を聴取した。
- ・ これらの調査に加えて、平野区及び西成区内の関係機関・団体等に対しても個別にヒアリングを実施した。

2 アンケート調査の概要について

(1) 調査対象

- ① 居宅介護支援事業所
(平野区・西成区内に所在する居宅介護支援事業所)
- ② 地域ネットワーク推進員
(新包括(加美地域・長吉地域・玉出地域)の担当圏域内の推進員)
- ③ 利用者
(8月10日(月)から31日(月)までに新包括を利用した高齢者やその家族等)
- ④ 新包括受託法人、新包括圏域内ランチ、平野区・西成区社協包括

(2) 調査方法

- ①居宅介護支援事業所、②地域ネットワーク推進員
健康福祉局から郵送によりアンケート調査への協力を依頼し、返信用封筒により返送を依頼。(8月上旬から下旬にかけて実施)
- ③利用者
新包括の協力のもと、8月10日(月)から31日(月)までに新包括を利用した高齢者やその家族等のうち、調査協力の承諾を得られた方に対して新包括からアンケート用紙を手交し、返信用封筒により健康福祉局へ返送を依頼。
- ④新包括受託法人、新包括圏域内ランチ、平野区社協包括・西成区社協包括
健康福祉局から電子メールによりアンケート調査への協力を依頼し、返信を依頼。(8月中旬から下旬にかけて実施)。

3 アンケートの集計結果について

- (1) 居宅介護支援事業所に対するアンケート集計結果（別紙1） 3～ 9 ページ
- (2) ネットワーク推進員に対するアンケート集計結果（別紙2） 10～13 ページ
- (3) 利用者に対するアンケート集計結果（別紙3） 14～18 ページ
- (4) 平野区・西成区社協包括、新包括受託法人、
圏域内ブランチに対するアンケート集計結果（別紙4） 19～25 ページ

新設された地域包括支援センターに関するアンケート（居宅介護支援事業所）

アンケート配付事業所数	173事業所
回収数(回答事業所数)	165件(119事業所)
回収率(回答事業所数/配付事業所数)	69%

※アンケートの回収数は165件であるが、平野区内の事業所は1事業所につき、加美地域、長吉地域それぞれのアンケート用紙を封入しているため、回答事業所数と回収数は一致しない。

1 貴事業所は新包括から介護予防支援業務の一部委託を受けていますか。

選択項目	総計		加美地域		長吉地域		玉出地域	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
1 受けている	92	55.8%	24	52.2%	28	58.3%	40	56.3%
2 受けていない	73	44.2%	22	47.8%	20	41.7%	31	43.7%
合計	165	100.0%	46	100.0%	48	100.0%	71	100.0%

2 地域を担当する包括が設置されたことについてどのように感じていますか。(複数選択可)

全体の3分の1以上が「あまり関わりがないので分からない」と回答しているが、予防支援業務の一部委託を受けている事業所に限れば、「身近に包括が設置されて相談しやすくなった。」との回答が最も多く、全体の3割を超えている。次いで「あまり関わりがないので分からない」、「その他」がそれぞれ2割を超えて続いている。
その他の記述では、「場所が遠くなった」「請求窓口が分散されて業務が増えた」との回答が多く、「スタートしたばかりで答えにくい」「今のところ相談することがない、相談することがあれば新包括に相談する」との回答が続いている。

選択項目	総計		加美地域		長吉地域		玉出地域		一部委託有		一部委託なし	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
1 身近に包括が設置されて相談しやすくなった	49	25.5%	12	20.7%	12	22.6%	25	30.9%	35	30.7%	14	17.9%
2 新しい包括の力量が未知数であるため相談しにくくなった	11	5.7%	5	8.6%	3	5.7%	3	3.7%	10	8.8%	1	1.3%
3 非常に忙しそうにしており、相談しにくい	7	3.6%	2	3.4%	2	3.8%	3	3.7%	4	3.5%	3	3.8%
4 中立性・公平性が確保されるか不安	16	8.3%	6	10.3%	6	11.3%	4	4.9%	12	10.5%	4	5.1%
5 日頃あまり関わりがないので分からない	70	36.5%	19	32.8%	20	37.7%	31	38.3%	27	23.7%	43	55.1%
6 その他	39	20.3%	14	24.1%	10	18.9%	15	18.5%	26	22.8%	13	16.7%
合計	192	100.0%	58	100.0%	53	100.0%	81	100.0%	114	100.0%	78	100.0%

6 その他の内容	件数
場所が遠くなった。	9
請求窓口が分散されて業務が増えた。	6
スタートしたばかりで答えにくい。分からない。	3
相談があれば新包括に相談する。	2
今のところ相談することはない。	2
地域ケア会議を開催しにくくなった。	2
より身近に感じる。相談しやすい。	1
対応が早い。	1
利用者にとっては良いこと。	1
大勢に変化はない。	1
区社協包括も新包括も他人事で親身に相談に乗ってくれない。	1
入りにくい。	1
今まで以上に相談しにくくなった。	1
熟練するまで教育が必要。	1
逆に相談される。	1

3 新包括の「地域におけるネットワーク構築」に向けた取り組みについてどのように感じていますか。

「連携強化に向けて積極的に取り組んでいる。」との回答が最も多く、全体の4割を占めており、次いで、「分からない」との回答が3割超で続いている。
回答者を予防支援業務の一部委託を受けている事業所に限れば、「連携強化に向けて積極的に取り組んでいる。」との回答は約半数を占めている。

選択項目	総計		加美地域		長吉地域		玉出地域		一部委託有		一部委託なし	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
1 地域の支援関係者の関係づくり（連携強化）に向けて積極的に取り組んでいると感じる	64	40.5%	13	29.5%	13	28.3%	38	55.9%	42	47.2%	22	31.9%
2 新包括は業務開始間もないためか、十分に取り組んでいると感じられない。	23	14.6%	8	18.2%	8	17.4%	7	10.3%	16	18.0%	7	10.1%
3 ネットワーク構築に取り組もうとしているとは感じられない。	14	8.9%	5	11.4%	3	6.5%	6	8.8%	9	10.1%	5	7.2%
4 分からない。	54	34.2%	17	38.6%	21	45.7%	16	23.5%	22	24.7%	32	46.4%
5 その他（自由記述）	3	1.9%	1	2.3%	1	2.2%	1	1.5%	0	0.0%	3	4.3%
合計	158	100.0%	44	100.0%	46	100.0%	68	100.0%	89	100.0%	69	100.0%

5 その他の内容	件数
勉強会を積極的に開催している。	2
フットワークが軽く利用者との関係も良い。	1
リーダーシップを発揮してくれることを期待している。	1

4 新包括の圏域内の介護支援専門員のネットワークづくりに関して、どのように感じていますか。

「介護支援専門員同士の相互支援の関係づくりに積極的に取り組んでいる。」との回答が最も多く、約半数を占めており、次いで、「分からない」との回答が2割超で続いている。
回答者を予防支援業務の一部委託を受けている事業所に限れば、「介護支援専門員同士の相互支援の関係づくりに積極的に取り組んでいる。」との回答は6割を超えている。

選択項目	総計		加美地域		長吉地域		玉出地域		一部委託有		一部委託なし	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
1 居宅介護支援事業者連絡会などを活用し、介護支援専門員同士の相互支援の関係づくりに積極的に取り組んでいる。	80	53.0%	17	41.5%	18	41.9%	45	67.2%	56	63.6%	24	38.1%
2 居宅介護支援事業者連絡会の活性化に積極的に取り組んでいるようには感じられない。	20	13.2%	6	14.6%	7	16.3%	7	10.4%	13	14.8%	7	11.1%
3 圏域内（西成区はブロック内）の居宅介護支援事業者連絡会は開催していない。	12	7.9%	4	9.8%	5	11.6%	3	4.5%	7	8.0%	5	7.9%
4 分からない。	36	23.8%	14	34.1%	13	30.2%	9	13.4%	11	12.5%	25	39.7%
5 その他（自由記述）	3	2.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	4.5%	1	1.1%	2	3.2%
合計	151	100.0%	41	100.0%	43	100.0%	67	100.0%	88	100.0%	63	100.0%

5 その他の内容	件数
勉強会を積極的に開催している。	1
居支連に参加されているが、居支連の活動の中心は施設である。	1
これからである。	1
居支連に入会していない。	1

5 新包括の圏域内の介護支援専門員への支援に関して、どのように感じていますか。(複数選択可)

全体の4分の1が「分からない」と回答しているが、予防支援業務の一部委託を受けている事業所に限れば、「頼りになる、気軽に相談できる」など好意的な意見が約半数を占めている。
一方で、区社協のこれまでの歴史や実績等から「区社協包括の方が相談しやすい、頼りになる」という意見も2割近くある。

選択項目	総計		加美地域		長吉地域		玉出地域		一部委託有		一部委託なし	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
1 支援困難事例への対応や事業者とのトラブルの相談等にも応じてくれ頼りになる。	28	14.7%	5	10.4%	5	10.2%	18	19.1%	22	19.0%	6	8.0%
2 近くにあるということこれまでよりも気軽に相談できる。	37	19.4%	6	12.5%	12	24.5%	19	20.2%	24	20.7%	13	17.3%
3 支援困難事例への対応について相談したところ、地域ケア会議をすぐに開催してくれた。	7	3.7%	1	2.1%	2	4.1%	4	4.3%	4	3.4%	3	4.0%
4 虐待が疑われる事例に関する相談にも主体的に関わってもらった。	6	3.1%	0	0.0%	1	2.0%	5	5.3%	3	2.6%	3	4.0%
5 多忙なためか連絡がつきにくい。	5	2.6%	2	4.2%	1	2.0%	2	2.1%	3	2.6%	2	2.7%
6 相談しても迅速に対応してもらえない。	3	1.6%	1	2.1%	1	2.0%	1	1.1%	2	1.7%	1	1.3%
7 相談を十分に聞いてもらえない。	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
8 区社協包括の方が相談しやすかった。	19	9.9%	5	10.4%	3	6.1%	11	11.7%	15	12.9%	4	5.3%
9 区社協包括の方が頼りになる。	11	5.8%	5	10.4%	3	6.1%	3	3.2%	7	6.0%	4	5.3%
10 分からない。	48	25.1%	14	29.2%	15	30.6%	19	20.2%	18	15.5%	30	40.0%
11 その他（自由記述）	27	14.1%	9	18.8%	6	12.2%	12	12.8%	18	15.5%	9	12.0%
合計	191	100.0%	48	100.0%	49	100.0%	94	100.0%	116	100.0%	75	100.0%

8 区社協包括の方が相談しやすかった理由	件数
近くにあり便利である。	8
担当者の顔や名前を知っている。	4
公的機関であり信頼がおける。組織がしっかりしている。	4
相談しやすいスペースがある。	1

9 区社協包括の方が頼りになる理由	件数
歴史・実績がある。	6
知っている人が多い。対応が丁寧。	4

11 その他の内容	件数
親身に対応してくれると期待している。	5
相談する事例がない。	5
区社協包括より身近に感じる。相談しやすい。	3
遠くなり相談しにくくなった。	3
スタッフの対応が良い。	2
以前と変わらない。	1
どの包括でも相談に乗ってもらえないと思っている。	1
施設内の案内がはっきりしていない。	1
引継ぎに忙しく本来業務がスムーズにできていないと感じる。	1
予防プランを担当することを断られた。	1
地域からの相談に対して対応が十分でなかった。	1
介護支援専門員の支援はしていないと感じている。	1

6 新包括から一部委託を受けている事業所にお尋ねします。新包括から一部委託を受けているケースへの支援について、どのように感じていますか。(複数選択可)

「相談に乗ってくれる、担当者が決まっていて相談しやすい」という意見が約半数を占めている。その他の記述では、「ケースがない。相談の必要がない。」「関わりが浅いため分からない。」といった記述が多い。

選択項目	総計		加美地域		長吉地域		玉出地域	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
1 介護予防の視点に立ったケアプラン作成に向けて、相談に乗ってくれる。	19	20.7%	7	28.0%	5	18.5%	7	17.5%
2 ケアプラン作成について相談に乗ってもらいにくい。	4	4.3%	2	8.0%	2	7.4%	0	0.0%
3 ケースごとに包括の担当者が決まっているので相談しやすい。	23	25.0%	2	8.0%	6	22.2%	15	37.5%
4 ケースごとに包括の担当者が決まっていないので、個別事例の相談はしにくい。	9	9.8%	1	4.0%	3	11.1%	5	12.5%
5 あまり相談したいと思わない。	13	14.1%	6	24.0%	3	11.1%	4	10.0%
6 その他	24	26.1%	7	28.0%	8	29.6%	9	22.5%
合計	92	100.0%	25	100.0%	27	100.0%	40	100.0%

5 あまり相談したいと思わない理由	件数
相談する必要性を感じない。事例がない。	3
知識が乏しいと感じる。	2
考え方に違いがある。	2
遠い。	1
担当者の名前を教えてもらえない。	1
予防プランに注文をつけることが仕事だと思っているのではないかな。	1

6 その他の内容	件数
ケースがない。利用者に変化がなく相談の必要がない。	11
関わりが浅いため分からない。	6
機会があれば相談したい。	2
相談してどうなるものでもない。	1
遠い。	1
包括によって差があると感じる。	1

7 その他、新しい地域包括支援センターができて感じることや要望などを自由にお聞かせください。

【新包括の評価】

「今のところまだ分からない」という意見が最も多いが、「身近にあることで安心」「相談しやすい」「積極的に取り組んでいる」「期待している」といった好意的な記述が多い。

自由記述（要旨）	件数
今のところまだ分からない。	6
利用者にとっては身近に包括があることで安心すると思う。	4
相談しやすい。	4
積極的に取り組んでいる。フットワークが軽い。	4
一生懸命取り組んでいる。これからであると期待している。	4
担当者名や職種を明確にしてほしい。	3
対応が丁寧である。	2
区社協包括と特に差は感じない。	2
新人の担当者が多く、教育が必要と感じる。	2
担当者が決まっていて相談しやすい。	1
民間法人の運営ということで対等な立場で相談できる。	1
区社協包括の悪いところは受け継がないでほしい。（上から目線。担当者がすぐ変わる。）	1
利用者宅へ一緒に訪問してほしい。	1

【複数化の評価】

包括が増えることを肯定的に受け止める意見があるほか、区社協包括の指導的な役割を期待する意見が寄せられている。

自由記述（要旨）	件数
今後も包括が増えることを望む。	4
事業所から遠くなり不便になった。	4
請求窓口が分散されて業務が増えた。	4
圏域内の人口が少ないほど市民に有益となることは自明であり、このアンケート自体が無駄である。	1
今後も区社協包括が新包括の管理・指導を行ってほしい。	1
包括の運営を社協以外が担うことに違和感を感じる。	1
圏域を分けることで地域差が出てきていると感じる。	1

【その他】

自由記述（要旨）	件数
支援の全てをケアマネが行っており、予防の報酬は全額居支に支払われるべきである。	2
新包括へのケース移管の手続きのほとんどをケアマネに負担させられ、ストレスを感じた。	1
包括は予防支援の対象者しか支援しないと思っている。支援困難事例も要介護になれば他へ振る。どの包括も同じである。	1
居支連は合同で開催してほしい。	1

新設された地域包括支援センターに関するアンケート（地域ネットワーク推進員）

アンケート配付数	13人
回収数	12人
回収率	92%

1 新しい地域包括支援センターの担当者を知っていますか。

選択項目	総計		加美地域		長吉地域		玉出地域	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
1 知っている	10	83.3%	3	75.0%	4	80.0%	3	100.0%
2 知らない	2	16.7%	1	25.0%	1	20.0%	0	0.0%
合計	12	100.0%	4	100.0%	5	100.0%	3	100.0%

2 地域の高齢者やその家族等からの相談ごとは、主にどちらの機関につないでられますか。（頻度の最も多いものを選択）

全体の6割以上が「包括・ランチにつないでいる」と回答している。

選択項目	総計		加美地域		長吉地域		玉出地域	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
1 地域包括支援センター	7	58.3%	2	50.0%	2	40.0%	3	100.0%
2 ブランチ（在宅介護支援センター）	1	8.3%	1	25.0%	0	0.0%	0	0.0%
3 区役所（保健福祉センター）	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
4 区社協（あんしんさぼーと相談員、地域生活支援ワーカー、ボランティアコーディネーター等）	2	16.7%	0	0.0%	2	40.0%	0	0.0%
5 ケアマネジャー	2	16.7%	1	25.0%	1	20.0%	0	0.0%
6 民生委員	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
7 その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	12	100.0%	4	100.0%	5	100.0%	3	100.0%

3 2で「1包括」「2ランチ」以外に○をつけた方

地域の高齢者やその家族等からの相談ごとについて、あまり地域包括支援センターやランチにつないでおられない理由はなぜですか。(複数選択可)

選択項目	総計		加美地域		長吉地域		玉出地域	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
1 地域包括支援センターやランチを知らなかったから	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
2 近くにないから	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
3 日ごろあまり関わりがないから	3	75.0%	1	100.0%	2	66.7%	0	0.0%
4 相談しても迅速に対応してもらえないから	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
5 相談を十分に聞いてもらえないから	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
6 その他	1	25.0%	0	0.0%	1	33.3%	0	0.0%
合計	4	100.0%	1	100.0%	3	100.0%	0	0.0%

6 その他の内容	件数
独居が少ないことや、独居でもまわりに親類も多い。また、町会長が相談に応じてくれており、包括につなぐほどのこともない。	1

4 地域を担当する包括が設置されたことについてどのように感じていますか。(複数選択可)

「頼りにしている」との回答が最も多く、全体の約半数を占めており、次いで「日ごろあまり関わりがない」との回答が2割超で続いている。

選択項目	総計		加美地域		長吉地域		玉出地域	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
1 これまでも身近な存在であったが、包括に変わったことで、今まで以上に何でも相談できるセンターとして頼りにしている。	8	47.1%	2	25.0%	3	50.0%	3	100.0%
2 地域包括支援センターとしての業務開始間もないためか、非常に忙しそうで相談しにくい。	2	11.8%	2	25.0%	0	0.0%	0	0.0%
3 これまでの総合相談窓口としての役割から何が変わったのか分からない。	1	5.9%	1	12.5%	0	0.0%	0	0.0%
4 日ごろあまり関わりがないので分からない。	4	23.5%	2	25.0%	2	33.3%	0	0.0%
5 相談しても迅速に対応してもらえない。	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
6 相談を十分に聞いてもらえない。	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
7 区社協包括の方が相談しやすい。	2	11.8%	1	12.5%	1	16.7%	0	0.0%
8 区社協包括の方が頼りになる。	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
9 その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	17	100.0%	8	100.0%	6	100.0%	3	100.0%

7 区社協包括の方が相談しやすい理由	件数
親しみやすく、顔も知っているので話しやすい。	1

5 新包括の「地域におけるネットワーク構築」に向けた取り組みについてどのように感じていますか。

8割以上が「地域の支援者同士の関係づくりに積極的に取り組んでいる」と回答している。

選択項目	総計		加美地域		長吉地域		玉出地域	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
1 地域の支援者同士の関係づくりに向けて積極的に取り組んでいると感じる。	10	83.3%	3	75.0%	4	80.0%	3	100.0%
2 新包括は業務開始間もないためか、十分に取り組んでいると感じられない。	2	16.7%	1	25.0%	1	20.0%	0	0.0%
3 ネットワーク構築に取り組もうとしているとは感じられない。	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
4 その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	12	100.0%	4	100.0%	5	100.0%	3	100.0%

6 その他、新しい地域包括支援センターができて感じることや要望などを自由にお聞かせください。

相談しやすさ、フットワークの軽さ等を好意的に評価する意見が目立つが、利用者のアクセスを考慮すべきという意見も寄せられている。

自由記述（要旨）	件数
地域の中に包括ができて頼もしい。どんどん利用したい。	2
これまでも相談に乗ってもらっていたので、今まで以上に相談しやすくなり、すぐに関係を起してくれるので助かっている。	2
地域の行事などに来てくれていつでも話すことができ助かっている。	2
利用者の交通の利便性を考えて設置すべき。遠い。	2
対応の結果を報告してくれるので相談しやすくなった。緊急の相談がほとんどだが大変助かっている。	1
今までは何かあればすぐに対応してもらえたが、今は非常に忙しそうに相談するのに気がつかう。	1
あまり地域に入ってこれないように感じる。	1