

議題 3 - 資料

地域包括支援センター運営状況報告について

〔公開資料〕

令和3年度 第1回大阪市地域包括支援センター運営協議会

令和3年8月2日

大阪市福祉局 高齢者施策部地域包括ケア推進課

令和2年度 地域包括支援センター 活動状況について

令和3年度
第1回大阪市地域包括支援センター運営協議会
令和3年8月2日（月）

地域包括支援センター連絡調整事業担当
（大阪市社会福祉協議会 地域福祉課）

1 総合相談

(1)-1 相談実人員

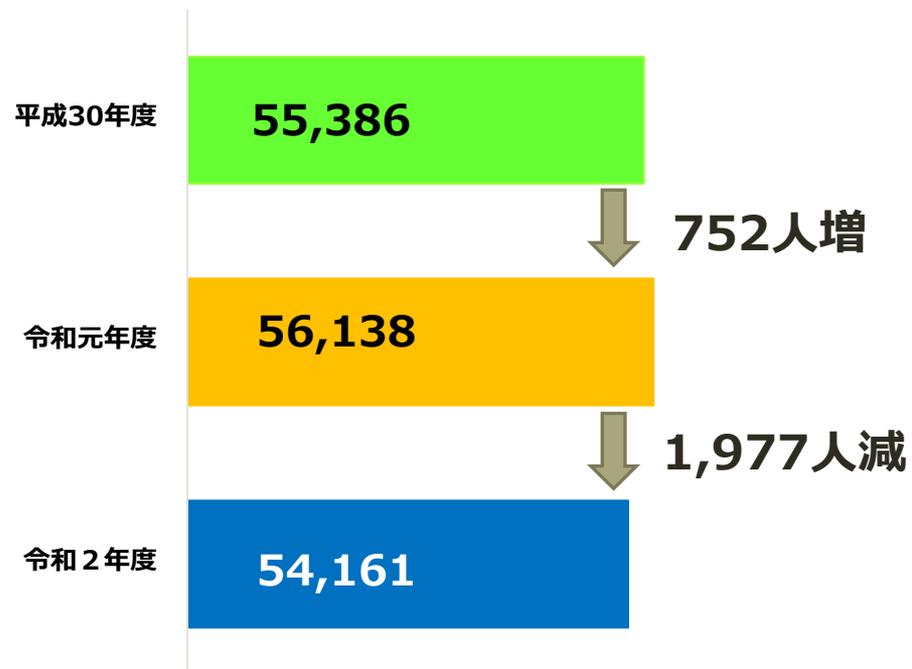
- 相談実人員は昨年度と比べ、1,977人(3.52%)減少した。

相談実人員の人数が多い包括

- ・ 巽 (1,491人)
- ・ 西成区 (1,211人)

相談実人員の伸び率が高い包括

- ・ 巽 (33.60%)
- ・ 西成区東部 (20.57%)



(1)-2 延べ相談件数

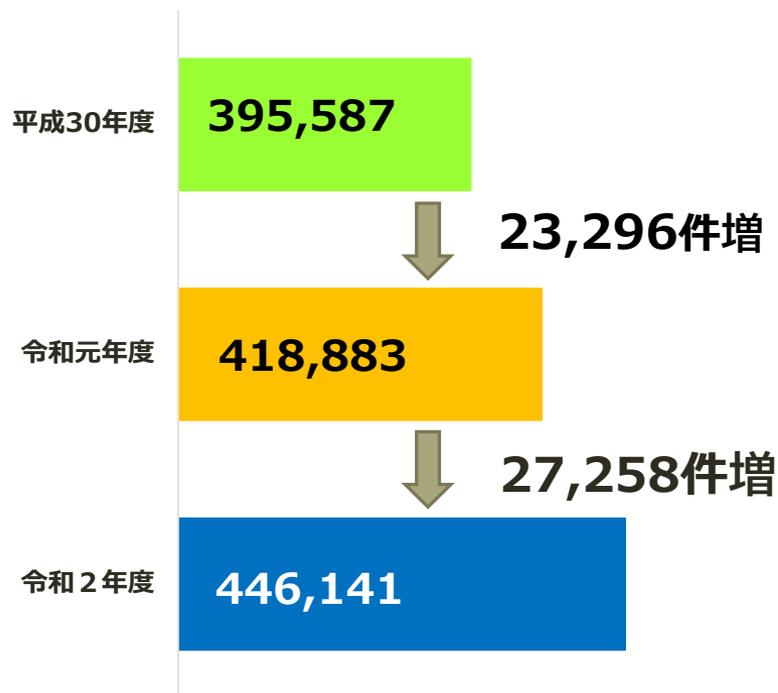
- 延べ相談件数は、昨年度と比べ、27,258件(6.51%)増加した。

延べ相談件数が多い包括

- ・ 都島区 (12,566件)
- ・ 西成区 (11,027件)

延べ相談件数の伸び率が高い包括

- ・ 鶴見区 (59.78%)
- ・ 東淀川区南西部 (55.66%)
- ・ 西成区 (42.19%)



(2) 一人当たりの相談回数

- 一人当たり相談回数は平均8.2回で、増加した。

一人当たりの相談回数	包括数
9～14回	33か所
8回	12か所
4～7回	21か所

一人当たりの相談回数が多い包括

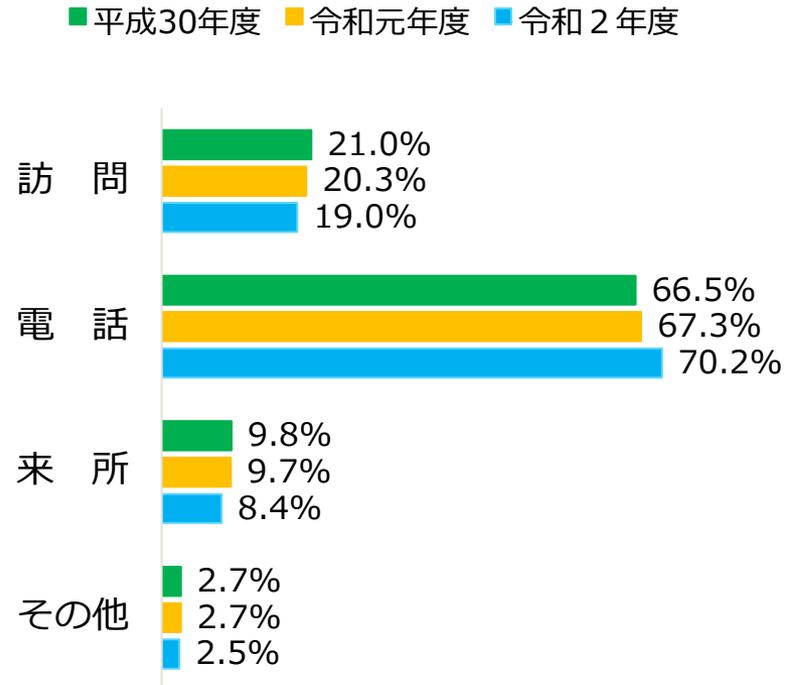
- ・ 都島区 14回
- ・ 鶴見区 13回

(3) 相談形態

- 相談形態の割合は、昨年度と比べ、訪問と来所がそれぞれ1.3%減少し、電話が2.9%増加した。

訪問相談の割合が高い包括

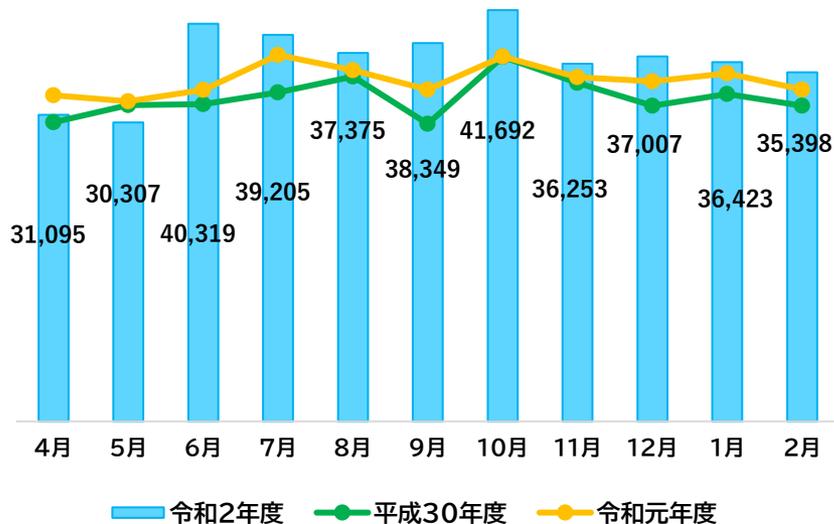
- ・ 西成区東部 (30.7%)
- ・ 阿倍野区中部 (30.0%)
- ・ 安立・敷津浦 (29.8%)
- ・ 西成区北西部 (29.6%)
- ・ 城東・放出 (29.0%)



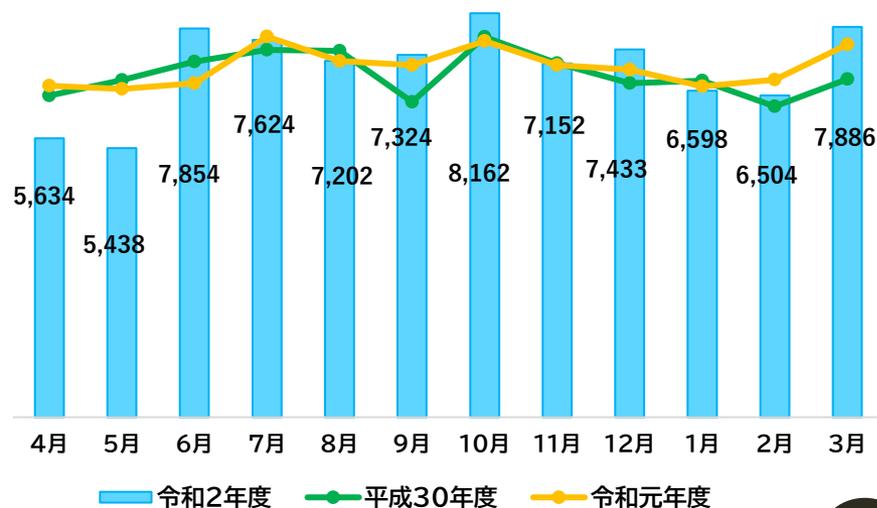
(4) 相談形態(月別)

- 延べ相談件数合計では、4月～5月の緊急事態宣言期間は大きく減少したが、1月～2月の緊急事態宣言期間は、減少はなかった。
- 「訪問」は、4月～5月の緊急事態宣言期間は大きく減少し、1月～2月の緊急事態宣言期間中はやや減少した。

月別 延べ相談件数(合計)(単位：件)



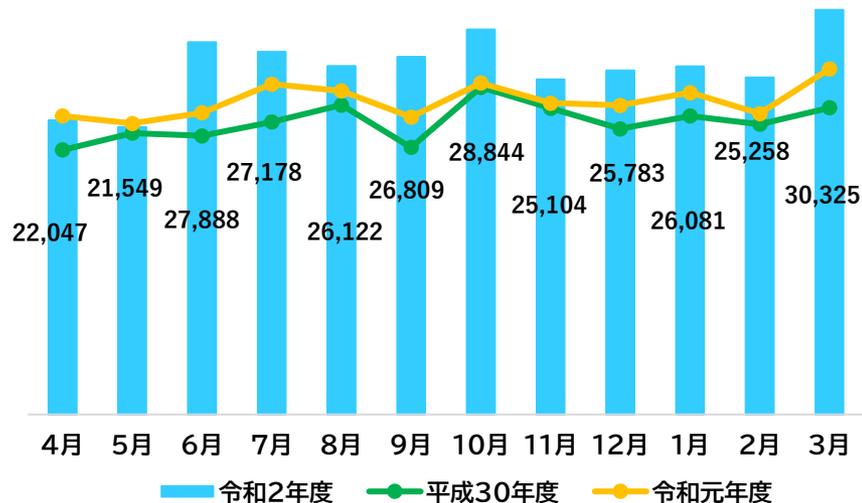
月別 延べ相談件数(訪問)(単位：件)



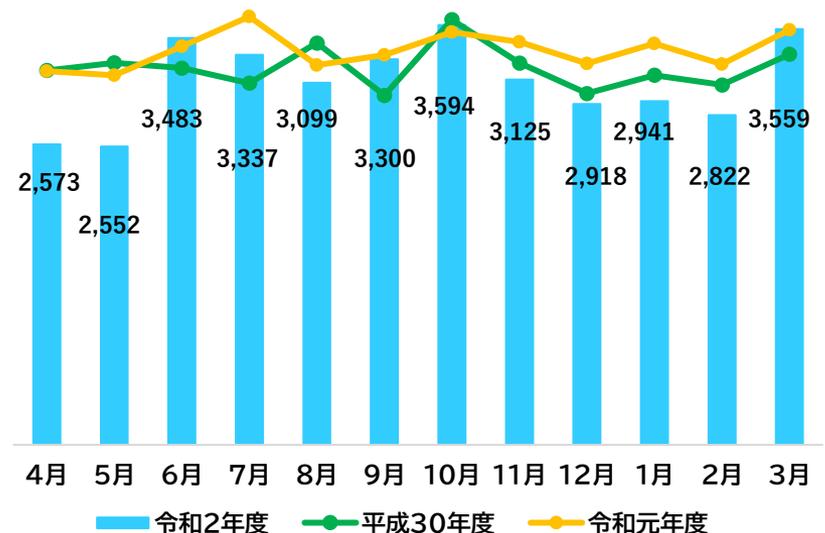
(4) 相談形態(月別)

- 「電話」は、4月～5月の緊急事態宣言期間を除き、どの月も増加した。
- 「来所」は、年間を通じて減少し、特に4月～5月の緊急事態宣言期間は大きく減少した。

月別 延べ相談件数(電話) (単位: 件)



月別 延べ相談件数(来所) (単位: 件)



(5)-1 高齢者人口に占める相談実人員の割合

- 高齢者人口に占める相談実人員の割合の平均は、平成30年度は8.0%、令和元年度は8.1%と微増し、令和2年度は7.7%で若干減少した。

高齢者人口に占める 相談実人員の割合が高い包括

- ・ 鶴橋 (14.4%)
- ・ 西成区北西部 (12.1%)
- ・ 巽 (11.2%)
- ・ 東生野 (10.9%)



(5)-2 相談実人員に占める訪問相談と認知症疑い有の割合

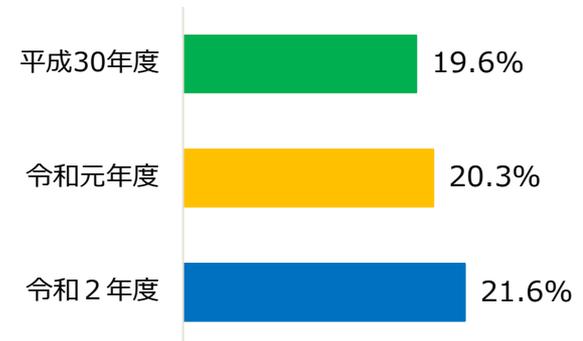
- 相談実人員に占める訪問相談の割合は平成30年度は46.8%、令和元年度は45.5%、令和2年度は45.6%で変化はなかった。
- 相談実人員に占める認知症疑い有の割合は、平成30年度は19.6%、令和元年度は20.3%、令和2年度は21.6%と年々増加した。

実人員に占める 訪問相談の割合が高い包括

- ・ 旭区西部 (66.9%)
- ・ 鶴見区 (62.5%)

実人員に占める 認知症疑い有の割合が高い包括

- ・ 矢田 (40.1%)
- ・ 住吉区北 (36.9%)
- ・ 中野 (35.2%)

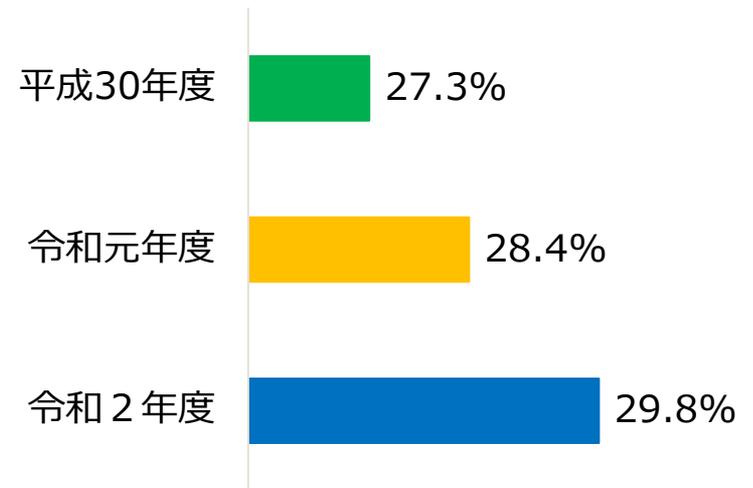


(6) 延べ相談件数における認知症疑い有の割合

- 延べ相談件数における認知症疑い有の割合は、平成30年度は27.3%、令和元年度は28.4%、令和2年度は29.8%と年々増加した。

延べ相談件数に占める 認知症疑い有の割合が高い包括

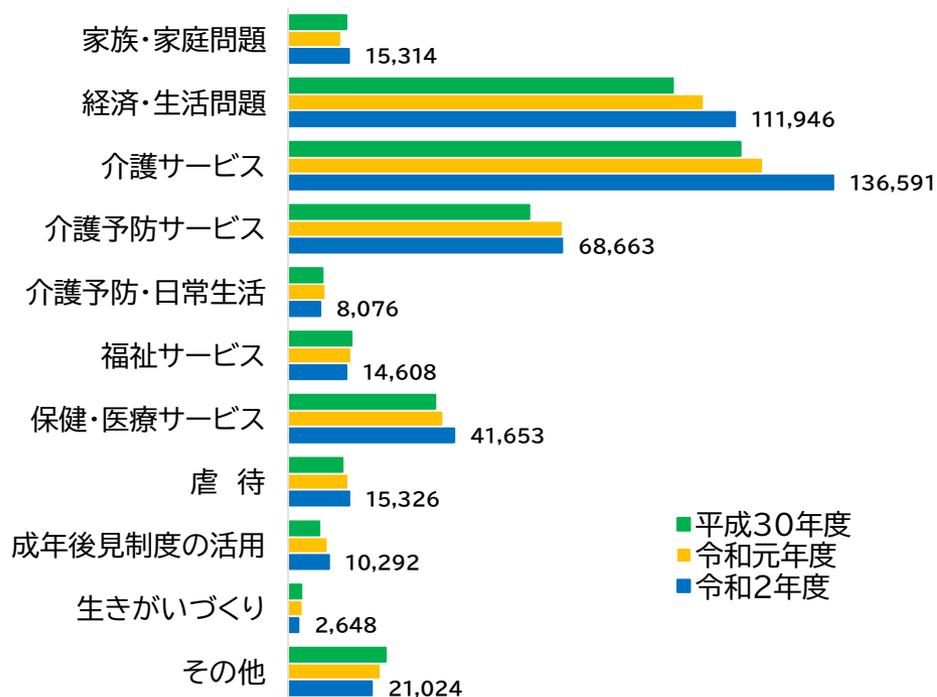
- ・ 矢田 (57.5%)
- ・ 喜連 (47.7%)
- ・ 中野 (47.5%)



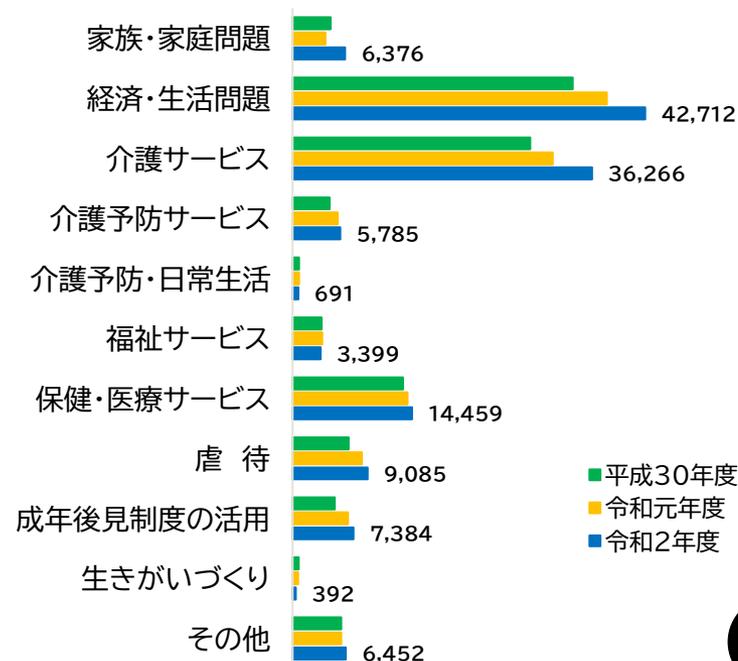
(7)-1 相談内容

- 相談内容の内訳は、「介護サービス」(136,591件)、「経済・生活問題」(111,946件)、「介護予防サービス」(68,663件)の順に多く、例年通りであった。
- 認知症疑い有の内訳は、「経済・生活問題」(42,712件)、「介護サービス」(36,266件)、「医療・保健サービス」(14,459件)の順に多く、例年通りであった。

延べ件数 (単位：件)

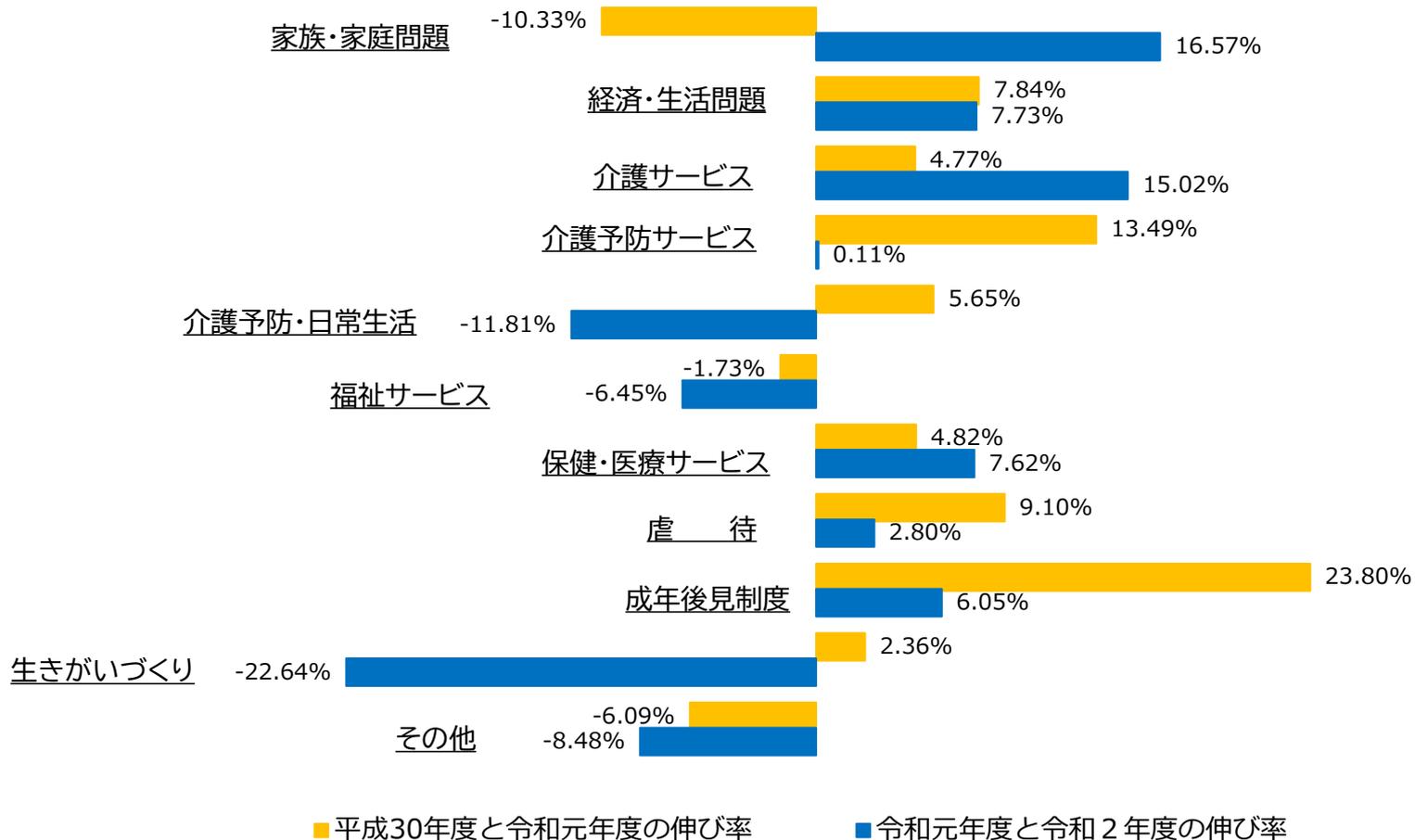


うち認知症疑い有 (単位：件)



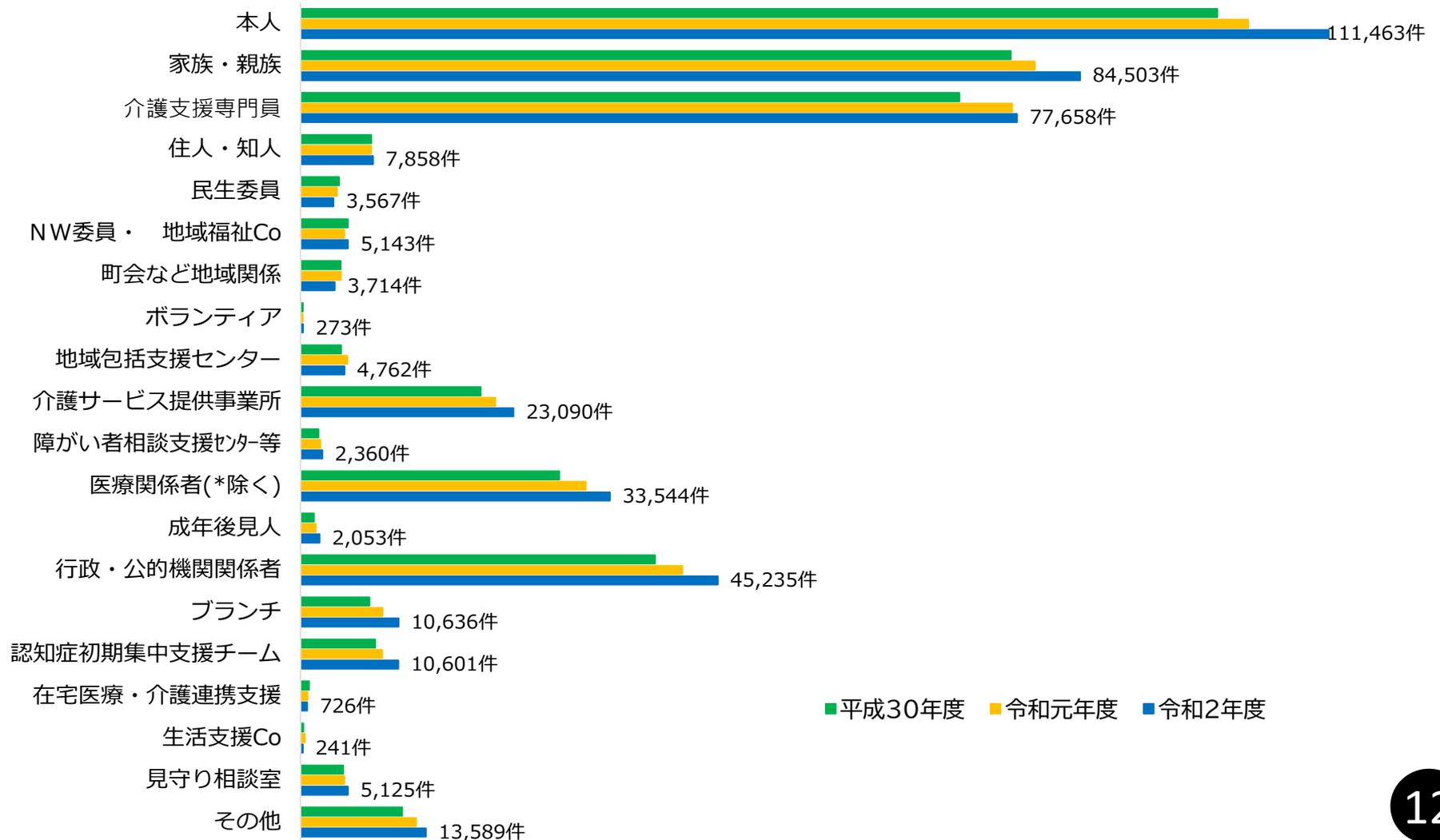
(7)-2 相談内容(伸び率)

- 相談内容別伸び率では、「家族・家庭問題」(16.57%)、「介護サービス」(15.02%)は高く、「生きがいつくり」(-22.64%)は低かった。



(8)相談相手

- 相談相手の内訳は例年同様、「本人」(111,463件)を除くと、「家族・親族」(84,503件)、「介護支援専門員」(77,658件)、「行政・公的機関」(45,235件)の順に多かった。



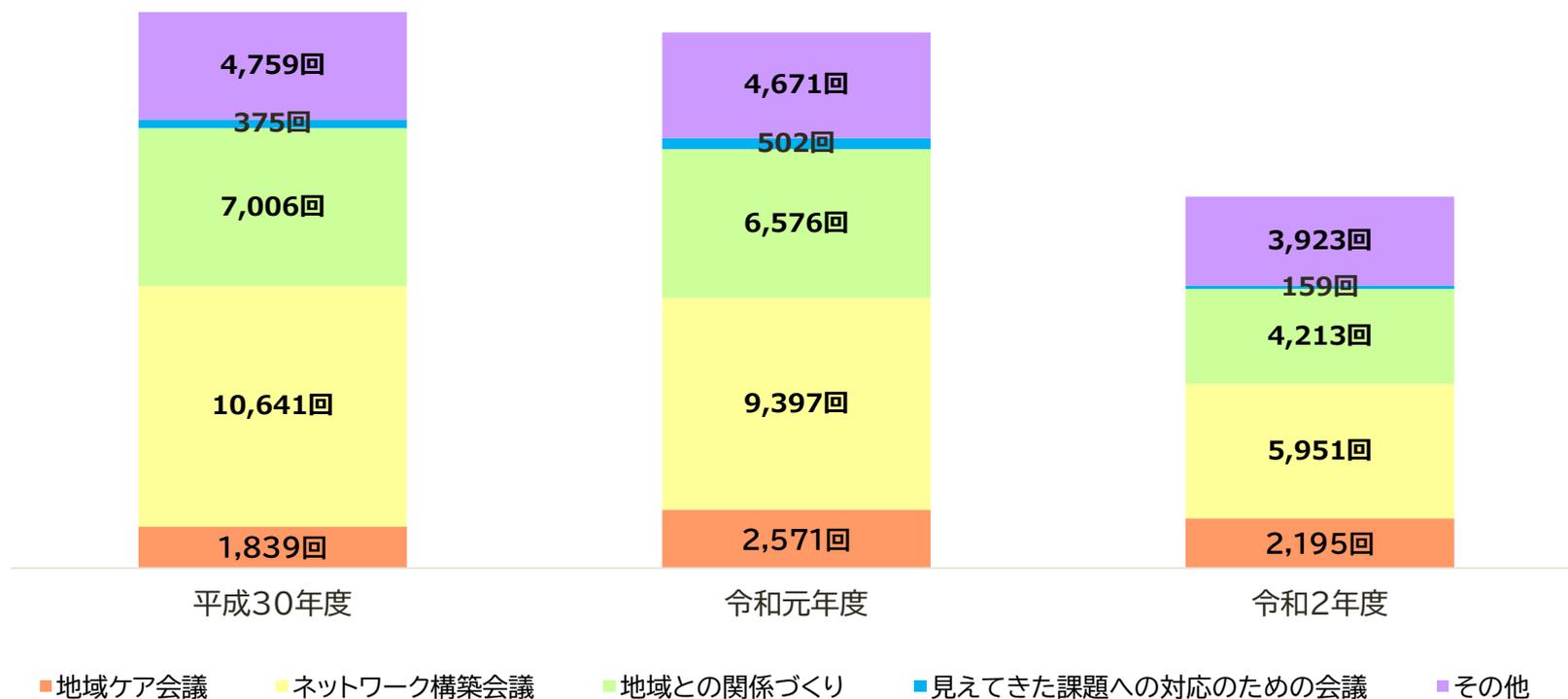
1 総合相談のまとめ

- 令和2年度は4月～5月と1月～2月の延べ68日間(日・祝含む)において緊急事態宣言が発出された影響もあり、相談実人員は前年度から3.52%減少した。
- 一方、延べ相談件数は、4月～5月の緊急事態宣言期間中は大きく減少したが、年間を通しては6.51%と増加し、より丁寧な対応や連携が必要となる認知症疑い有の割合が増加したことが考えられる。
- 相談形態において、「訪問」は年々減少している。しかし、令和2年度については、4月～5月の減少は緊急事態宣言の影響と思われるが、6月以降は概ね昨年度より増加したことから、感染症対策に十分留意しての相談対応が定着したのではないかとと思われる。
- コロナ禍の中、訪問における相談対応が定着した背景には、地域包括支援センターが訪問による住環境などを含めたアセスメントを大切にし、また、大阪市福祉局から令和2年2月以降適時通知がなされ、特に、令和2年度においては「地域包括支援センター業務に係る新型コロナウイルス感染症の拡大防止の留意点について(第3報):4/6」や「新型コロナウイルス感染症に関する地域包括支援センターの対応方針について:4/10日」などの通知がされたことも活動の後押しになったのではないかと推察する。

2 包括的・継続的ケアマネジメント

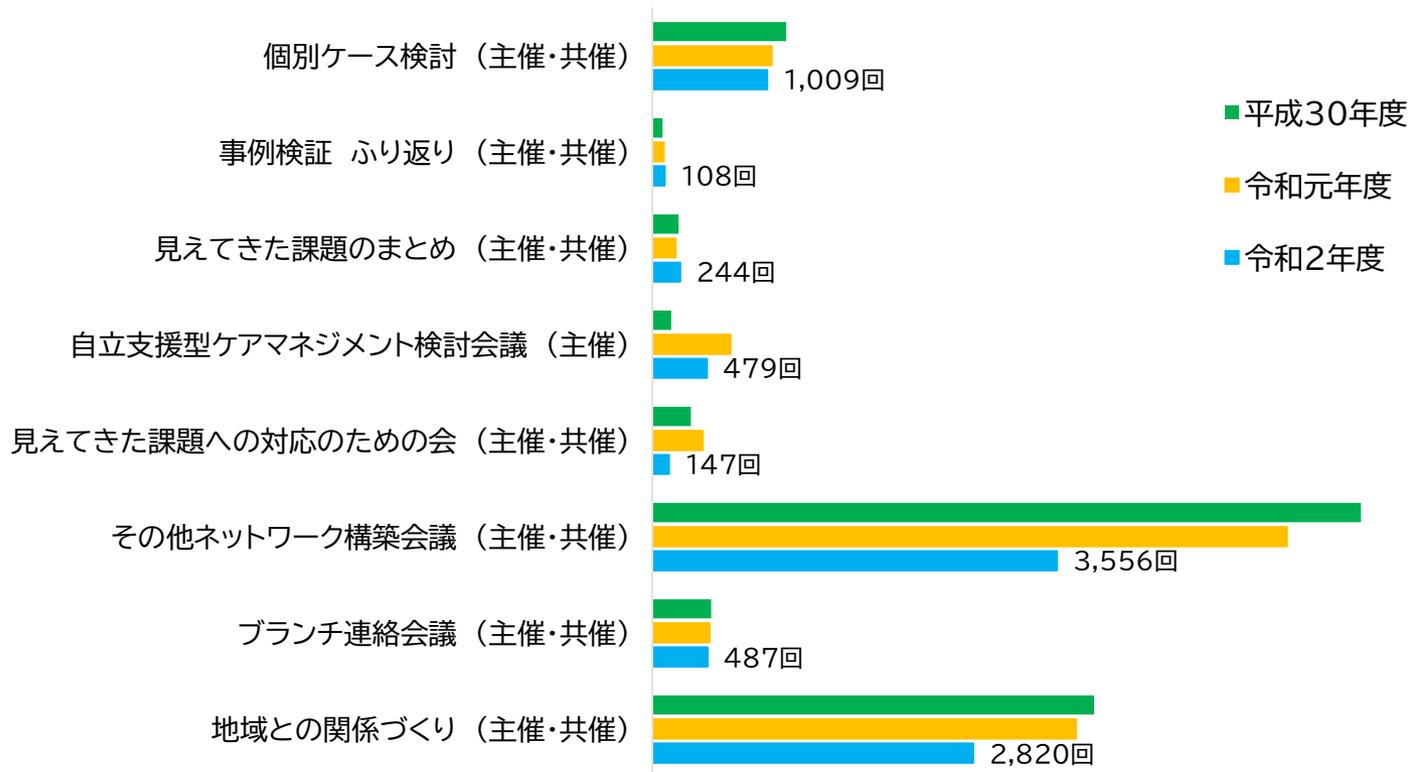
(1) 会議開催・参加状況(合計)

- 会議開催数の合計数は、昨年度と比べ減少し、特にネットワーク構築のための会議は大きく減少した。



(2)-1 主催・共催開催の会議状況

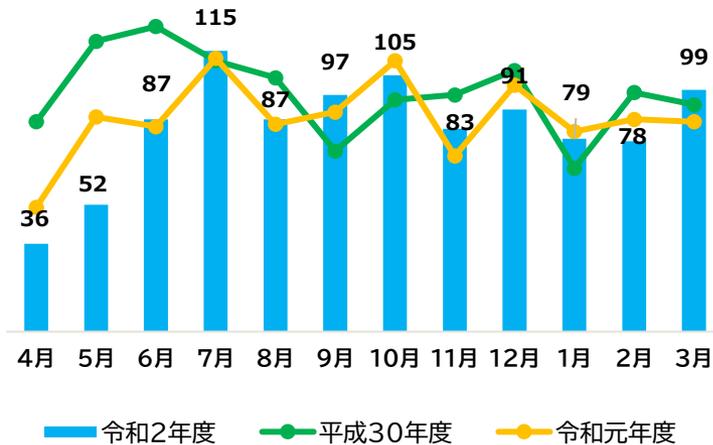
- 地域ケア会議においては、「自立支援型ケアマネジメント検討会議」は減少したが、「個別ケース検討」はわずかに減少、「事例検証 ふり返し」および「見えてきた課題のまとめ」は微増した。
- 「その他ネットワーク構築会議」および「地域との関係づくり」は大きく減少した。



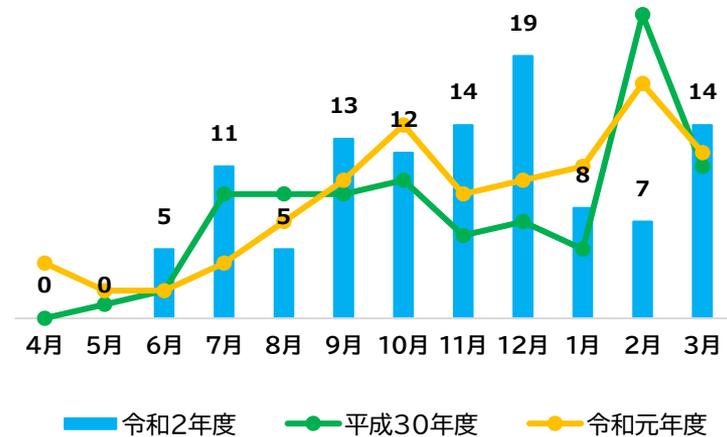
(2)-2 会議開催(月別)

- 地域ケア会議「個別ケース検討」は例年4月は減少傾向にあり、令和2年度においては特に4月～5月の緊急事態宣言期間は減少した。
- 地域ケア会議「事例検証 ふり返し」は例年4月～5月は少なかった。

地域ケア会議（個別ケース検討）
主催・共催 （単位：回）

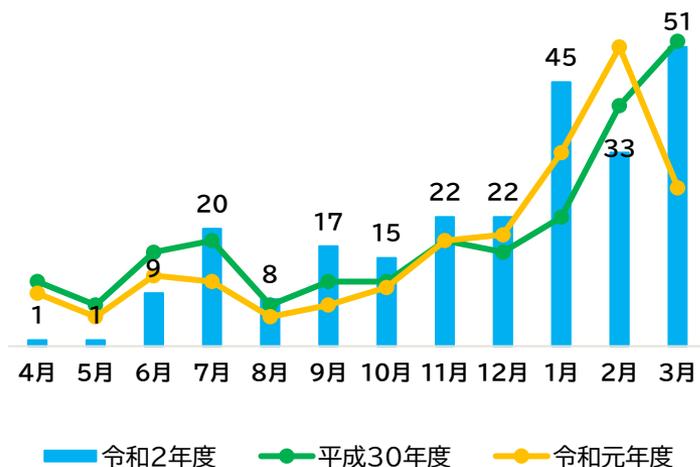


地域ケア会議（事例検証 ふり返し）
主催・共催 （単位：回）

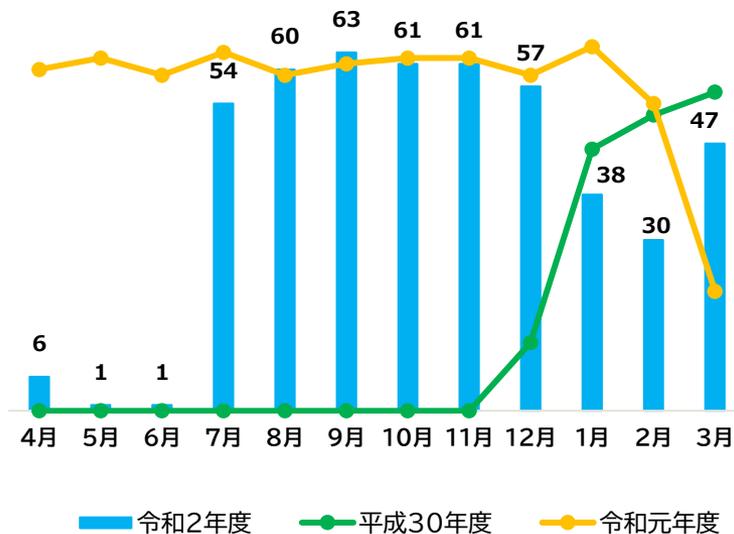


- 「見えてきた課題のまとめ」は、第4回の区運営協議会の資料となるため、例年1月～3月にかけて多く開催し、令和2年度も同様であった。
- 「自立支援型ケアマネジメント検討会議」は計画的に開催されるが、福祉局から令和2年6月末まで中止の通知があり、7月以降の開催時期については助言者の意見も考慮し安定した開催となり、1月～2月は再び緊急事態宣言が発出され減少した。

地域ケア会議
(見えてきた課題のまとめ)
主催・共催 (単位：回)

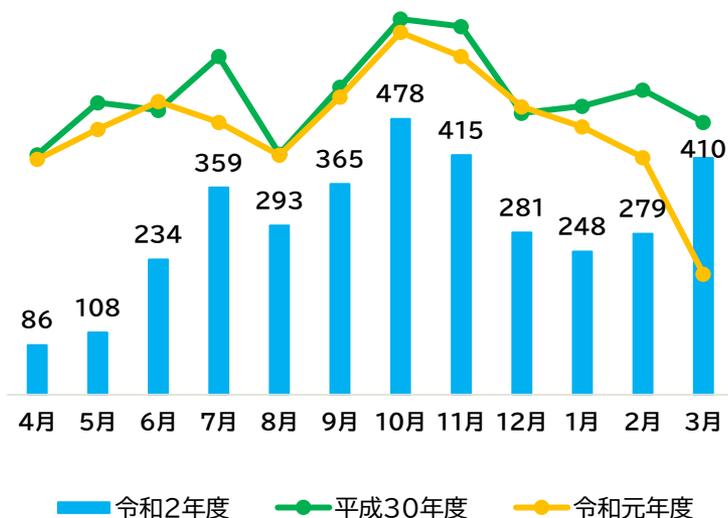


地域ケア会議
(自立支援型ケアマネジメント検討会議)
主催 (単位：回)

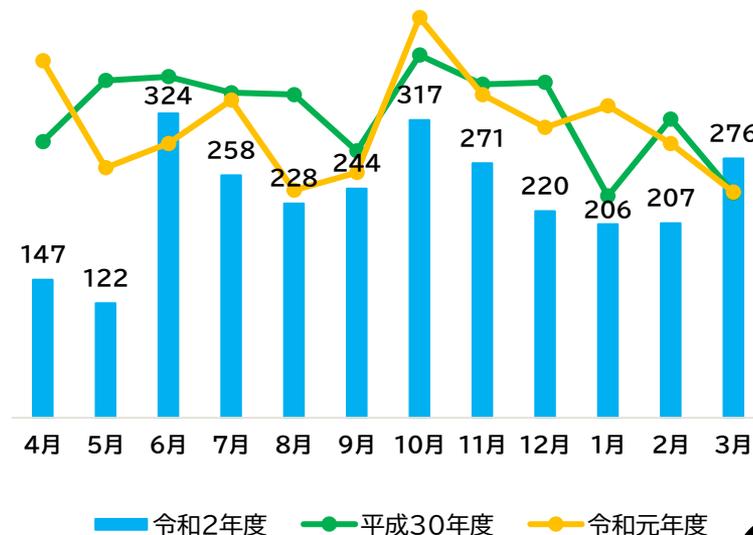


- 「その他ネットワーク構築会議」と「地域との関係づくり」は、例年4月から多く開催したが、令和2年度については、4月～5月の緊急事態宣言期間は大きく減少した。

その他ネットワーク構築会議
主催・共催 (単位：回)



地域との関係づくり
主催・共催 (単位：回)



(3) 集合・Web併用型含むオンラインによる開催状況

- 集合・Web併用型含むオンラインでの開催では、「その他ネットワーク構築のための会議」が多かった。
- 割合は、主催3.28%、共催6.71%、参加4.85%であった。
- 主催開催で最も割合が高い会議は、自立支援型ケアマネジメント検討会議(11.27%)であった。

会議名称	主催			共催			参加			
	総数	うちオンライン (*集合・Web 併用型含む)	オンライン(*) の割合	総数	うちオンライン (*集合・Web 併用型含む)	オンライン(*) の割合	総数	うちオンライン (*集合・Web 併用型含む)	オンライン(*) の割合	
地域 ケア 会議	個別ケース検討	889	3	0.34%	120	1	0.83%	42	0	0.00%
	事例検証 ふり返し	95	3	3.16%	13	1	7.69%	6	0	0.00%
	見えてきた課題のまとめ	210	16	7.62%	34	2	5.88%	5	0	0.00%
	自立支援型ケアマネジメント検討会議	479	54	11.27%	—	—	—	302	38	12.58%
総合相談窓口連絡会議	443	23	5.19%	44	3	6.82%	—	—	—	
見えてきた課題への対応のための会議	86	2	2.33%	61	3	4.92%	12	0	0.00%	
地域密着型サービス推進会議	—	—	—	—	—	—	1,113	3	0.27%	
その他ネットワーク構築会議	1,566	102	6.51%	1,990	168	8.44%	2,395	252	10.52%	
区運営協議会	—	—	—	—	—	—	203	3	1.48%	
サービス利用調整会議	—	—	—	—	—	—	1,823	25	1.37%	
地域との関係づくり	2,413	0	0.00%	407	1	0.25%	1,393	0	0.00%	
地域ケア会議以外の個別ケース会議	—	—	—	—	—	—	297	33	11.11%	
合計	6,181	203	3.28%	2,669	179	6.71%	7,294	354	4.85%	

(4)月別 地域ケア会議

集合・Web併用型含むオンラインによる会議開催状況

- 地域ケア会議における集合・Web併用型含むオンライン会議は自立支援型ケアマネジメント検討会議で、開催時期は7月であった。
- 12月には個別ケース検討と見えてきた課題のまとめを開催した。

オンライン 開催	地域ケア会議							
	個別ケース 検討		事例検証 ふり返し		見えてきた課題 のまとめ		自立支援型 ケアマネジメント 検討会議	合計
	主催	共催	主催	共催	主催	共催	主催	
4月								0
5月								0
6月								0
7月							1	1
8月							3	3
9月							3	3
10月							4	4
11月							3	3
12月		1			1		4	6
1月	1		1		7	1	12	22
2月			1	1	3	1	12	18
3月	2		1		5		12	20
合計	3	1	3	1	16	2	54	80

- **個別ケース検討**
12月：港区
- **事例検証 ふり返し**
1月：天王寺区
- **見えてきた課題のまとめ**
12月：東生野
- **自立支援型検討会議**
7月：港区南部

オンラインによる地域ケア会議（個別ケース検討）を開催した包括

港区 主催3回、共催1回

【背景】

新型コロナウイルスの感染拡大の状況悪化の時期に、必要性和緊急性の高い地域ケア会議については、参加者と相談し、感染拡大防止の手立ての一つとして、集合・WEB併用型で開催した。

【参加者】

- ・会場参加：地域見守りコーディネーター、地域包括支援センター
- ・オンライン参加：老人保健施設(他区)、障がい者基幹相談支援センター、オレンジチーム
区役所保健福祉課(高齢担当)、くらしのサポートコーナー、総合相談窓口 など
生活支援コーディネーター

【所感】

- ・環境が整っている支援機関等については、オンラインで会議に参加してもらい、集合・WEB併用型で開催することで、集合する人数をできる限り減らすなど感染症拡大予防の一助になった。
- ・始めは、操作に不慣れだったり、LAN環境が不安定であったり、進行に支障をきたすこともあった。

《メリット》

- ・他区の施設との連携も容易になる。
- ・個人情報が含まれる資料については、画面共有し、会議終了後に回収する手間も削減できる。

《課題》

- ・意見の細かなニュアンスが伝わりづらい。非言語のコミュニケーションがとりづらい。

オンラインによる地域ケア会議（事例検証 振り返り）を開催した包括

鶴見区：主催1回、共催1回

【背景】

コロナ禍にあっても真に必要なケースについては対面での地域ケア会議を開催してきたが、施設関係者や医療関係者は会議に参加しづらい状況であった。そのため、集まることのできるメンバーは感染予防対策をおこない集まり、会場に来られない方はオンライン参加する方式を取った。

【参加者】

- ・会場参加：成年後見人、つなげ隊(地域福祉活動コーディネーター)、区役所(高齢者支援担当)、総合相談窓口、オレンジチーム、地域包括支援センター
- ・オンライン参加：スーパーバイザー、病院のソーシャルワーカー

【所感】

会場での参加者にとってはオンラインでも助言をもらえるので有効だったが、オンライン参加した人には会場の臨場感が伝わったのかが疑問点として残った。一方で、もしかしたらもっと遠くにいる先生にも助言をお願いできるかもという期待感もあった。

《メリット》

- ・会場への移動など余分な時間を取らなくても良いので医療関係者など時間の制約があって参加しにくかったメンバーも参加でき、直接質問ができたり、意見がもらえたりする。

《課題》

- ・指名されないと話がしづらく、自由に発言ができないため、議論がしにくい。また、会場にいる参加者だけで議論してしまうとオンライン参加者は置いてけぼりになる。

オンラインによる地域ケア会議 (自立支援型ケアマネジメント検討会議) を開催した包括

港区南部：主催 7 回 港区：主催 5 回

【背景】

助言者である医師会の医師から、令和2年度当初に今後の感染拡大(第1波、第2波、第3波と)の予測について説明があり、緊急事態宣言があけても、オンラインでの開催等の環境調整を早期に行うことで、感染拡大防止を図りながら、会議を進めてはとのご意見があった。

そこで、区内2ヶ所の地域包括支援センターと区役所保健福祉課と調整を図り、自立支援型ケアマネジメント検討会議については、オンラインで開催することになった。

【所感】

- ・医療従事者や居宅介護支援事業所、介護サービス事業所、福祉施設等からは感染リスクを軽減できる、往復の移動時間を有効に活用できると概ね好評であった。
- ・大阪市福祉局から配布いただいた自立支援型ケアマネジメント検討会議のマニュアル(新しい生活様式をふまえた改訂版)も事業を進めていくうえで、大変参考になった。

《メリット》

- ・参加者が感染拡大の不安なく、会議に参画できるようになった。ZoomやTeamsの操作を覚え、他の会議や研修会で応用・実践できるようになった。

《課題》

- ・少数ではあるが、操作が不慣れなことで、会議への参加が消極的になるケアマネジャーもいる。

オンラインによる地域ケア会議 (自立支援型ケアマネジメント検討会議)を開催した包括

鶴見区西部 主催6回

【背景】助言者の意向

【所感】

医療や介護の現場の方が参加する会議であるため、それぞれの環境や事情に合わせて参加を促すことができる。オンライン進行上、声が重複しないよう配慮されるため、全員が意見が述べやすい。集合・WEB併用型は他の手法よりスキルを要し、OA関連機器の知識が必要である。

《メリット》

- ・ 包括内に広い会議室がないため、区民ホールや地域の公民館を借りていたがその必要がなくなかったこと。
- ・ 感染に関して安心であること。
- ・ 録画機能を活用することで、内容の見直しが簡易であること。
- ・ 遠方やお忙しいスーパーバイザーが参加しやすいこと。
- ・ 小会議においては参加者が増加したこと。

《課題》

- ・ WEB開催が難しいと感じている事業所に対して、練習を兼ねたレクチャーを行う必要が生じたこと。
- ・ 事前に準備していても、当日突発的な不具合が出てしまうこと。
- ・ Wifiの環境を確認し、整える必要があること。

オンラインによる地域ケア会議 (見えてきた課題のまとめ) を開催した包括

東生野 主催3回

【背景】

緊急事態宣言中、地域役員より、会館が使用できなくなり、継続してきた会議をオンラインで続けたいとの意向があった。そこで、会う機会が限定される・会えなくなるという状況下で、地域住民や関係機関同士の信頼関係がなにより重要となるため、関係機関の協力の下、地域包括支援センターが主となりオンライン開催を実施した。

【参加者】

- ・オンライン参加 : 女性部長、地域福祉コーディネーター、まちづくりセンター担当者
まちづくり協議会職員、区社協地域活動担当者、見守り相談室
区保健福祉センター保健師、地域包括支援センター

【所感】

オンラインでの会議になっても、お互いに安心感をもって情報共有を行い課題に取り組めた。

《メリット》

- ・一人一人の意見をしっかりと聞くことができ、会議に集中できるため短時間で議題の検討ができる。
- ・普段の集合会議には参加されない方も気軽に参加された。

《課題》

- ・活発な議論などでは発言が重なる時があるため、司会がきちんと整理しながら進行する必要がある。

オンラインによる地域ケア会議（見えてきた課題のまとめ） を開催した包括

阿倍野区 主催3回

【背景】

コロナ禍で集合して開催すべきか悩んだが、参集するメンバーにオンライン会議に参加できるか(環境・設備的に)を事前確認し、結果、集合・WEB併用型で開催した。

【参加者】

- ・会場参加： 連合町会長、保健福祉センター(保健師)、地域福祉コーディネーター
見守り相談室(CSW)、オレンジチーム、認知症施策推進員、総合相談窓口、地域包括支援センター
- ・オンライン参加： 民生委員、在宅医療・介護連携支援コーディネーター、

【所感】

集合・WEB併用型でオンラインでも参加していただくことで、会場に集まる人数を減らすことが可能となり、中止することなく定期開催できた。感染防止対策を徹底して安全に行うことで、地域関係者や専門職の方々が安心して参加いただけることを一番に考えながら、地域の課題をみんなで定期的に共有することができることは、画期的なことであるが、その反面オンライン会議に慣れない地域関係者の中には「顔の見える関係」がやはり良い。みんなが集まれる時が、早く来ることを願う」という声を聴くと、悩ましい所でもある。

《メリット》

- ・講師の参加依頼の調整を行うのに、講師の都合に合わせて開催が可能。(時間)
- ・オンライン参加であるため、当センターまでは来なくても参加が可能。(場所)
- ・講師の都合だけではなく、他の参加者も同様で、一カ所に参集せずとも、会議を開催できる。
- ・事前に手元に資料が届いていれば(メールの添付により)、同じ資料を見ながらスムーズに話し合いが可能。また、画面共有機能を上手く活用できれば、急遽共有したい内容も同時に見ながら話し合いができる。

《課題》

- ・同時に話(会話)することができない。
- ・時間に余裕を持った話し合いをしないと、会話にタイムラグができ、話がかぶってしまう。
- ・ホワイトボードを活用した日頃の会議と違うので、会議のまとめが共有できないため、改めて会議のまとめをする必要がある(画面共有機能のホワイトボードの活用ができれば良かったが、そこまで技術が伴わなかった)。

(5) 書面による会議開催状況

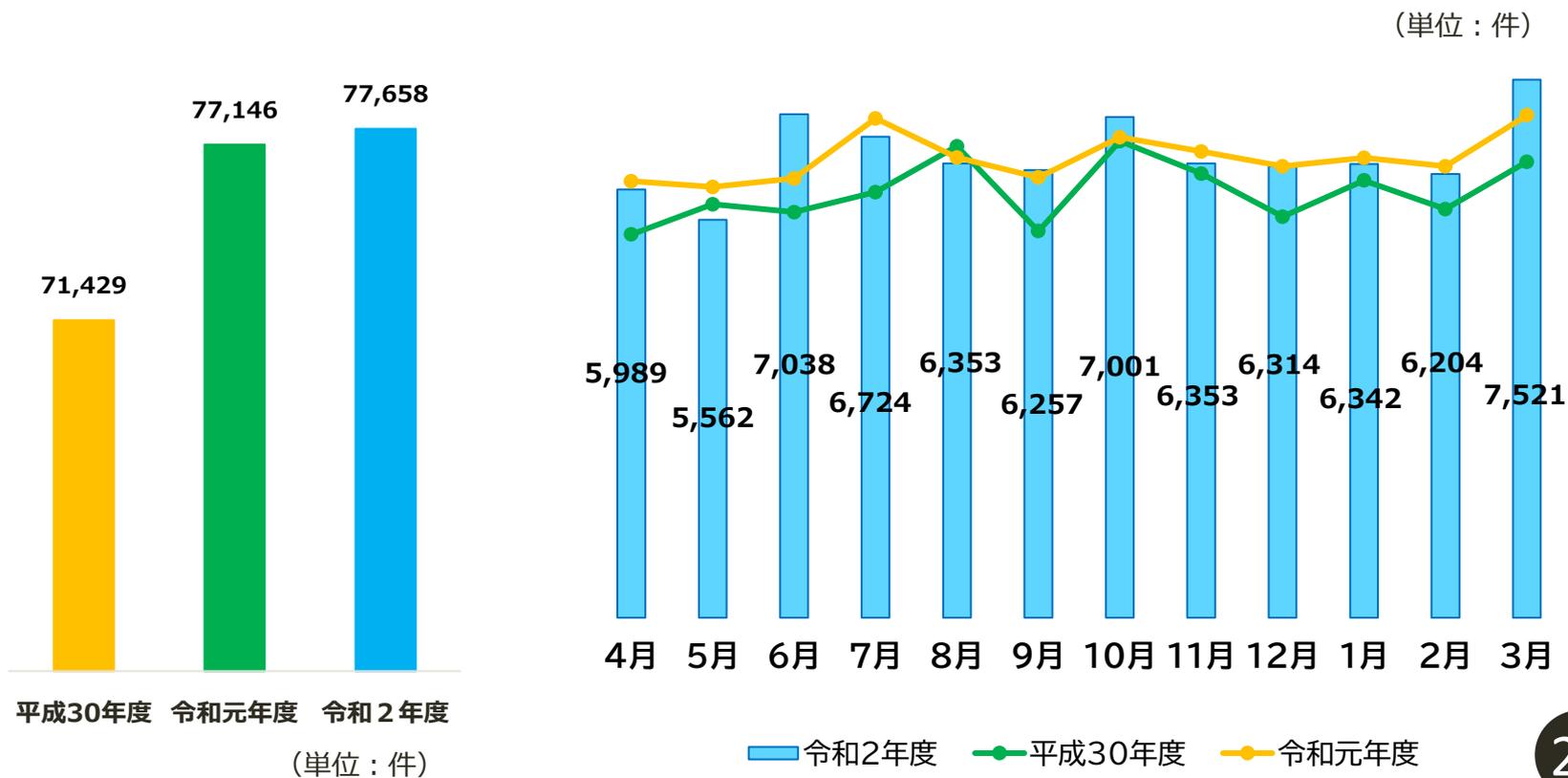
- 書面会議は、他機関が開催する会議への「参加」の場合が多く、特に「地域密着型サービス推進会議」(68.46%)、「区運営協議会」(54.68%)に多かった。

会議名称		主催			共催			参加		
		総数	うち書面	書面の割合	総数	うち書面	書面の割合	総数	うち書面	書面の割合
地域 ケア 会議	個別ケース検討	889	1	0.11%	120	0	0.00%	42	0	0.00%
	事例検証 ふり返り	95	0	0.00%	13	0	0.00%	6	0	0.00%
	見えてきた課題のまとめ	210	8	3.81%	34	0	0.00%	5	0	0.00%
	自立支援型ケアマネジメント検討会議	479	5	1.04%	—	—	—	302	3	0.99%
総合相談窓口連絡会議		443	15	3.39%	44	0	0.00%	—	—	—
見えてきた課題への対応のための会議		86	4	4.65%	61	0	0.00%	12	0	0.00%
地域密着型サービス推進会議		—	—	—	—	—	—	1,113	762	68.46%
その他ネットワーク構築会議		1,566	33	2.11%	1,990	25	1.26%	2,395	150	6.26%
区運営協議会		—	—	—	—	—	—	203	111	54.68%
サービス利用調整会議		—	—	—	—	—	—	1,823	5	0.27%
地域との関係づくり		2,413	0	0.00%	407	2	0.49%	1,393	0	0.00%
地域ケア会議以外の個別ケース会議		—	—	—	—	—	—	297	7	2.36%
全 体		6,181	66	1.07%	2,669	27	1.01%	7,591	1,038	13.67%

3 介護支援専門員への支援

(1) 介護支援専門員個別相談件数

- 介護支援専門員個別相談件数は、昨年度に比べ512件と微増し、緊急事態宣言期間は若干減少したが、あまり影響はなかった。

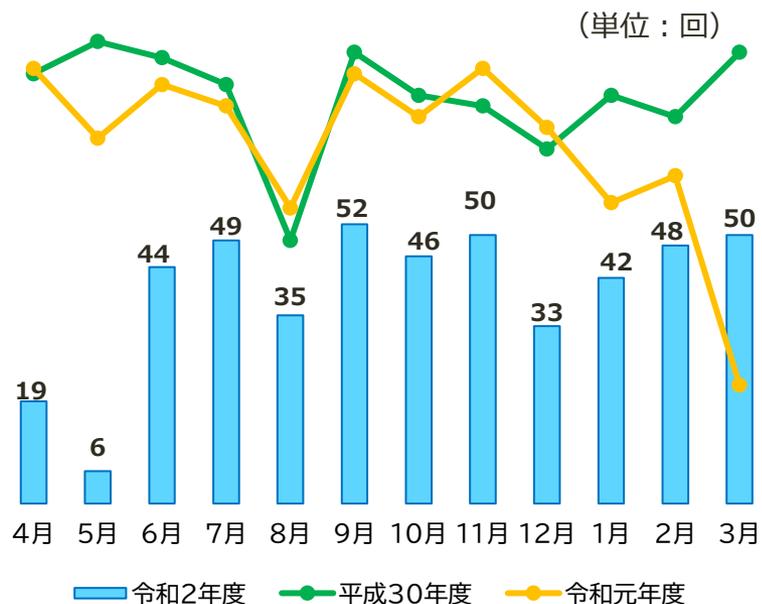


(2)居宅介護支援事業者連絡会議(主催・共催)

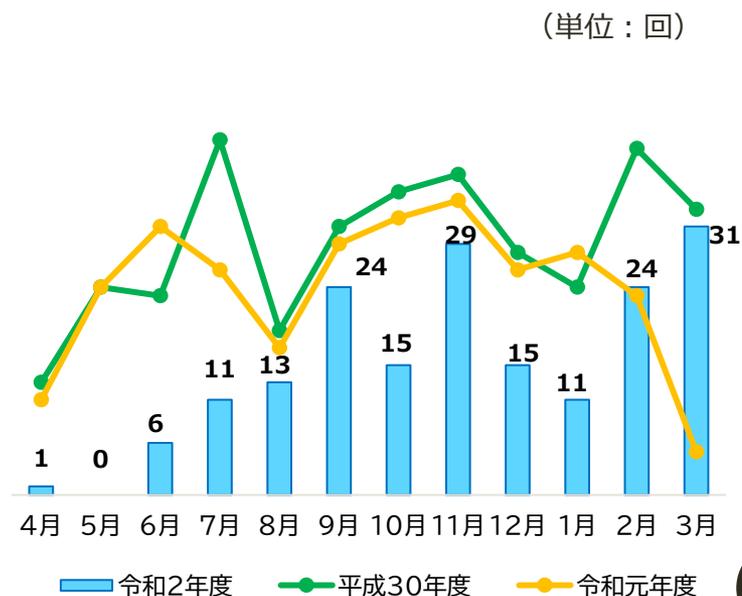
(3)介護支援専門員への研修会(主催・共催)

- 「居宅介護支援事業者連絡会議」と「介護支援専門員への研修会」は共に大きく減少しており、特に、4月～5月の緊急事態宣言期間は著しく減少した。

居宅介護支援事業者連絡会議 (主催・共催)



介護支援専門員への研修会 (主催・共催)



(4) 集合・Web併用型含むオンラインによる会議、研修開催状況

- 集合・Web併用型含むオンラインによる「居宅介護支援事業者連絡会議」は85回(16.60%)、「介護支援専門員への研修会」は49回(27.22%)であった。
- 主催または共催のみでは、「居宅介護支援事業者連絡会議」では28.63% (うち主催11.24%、共催17.39%)、「介護支援専門員への研修会」は64.77%(うち主催20.77%、共催44.00%)であった。

		主催	共催	参加	合計
居宅介護支援事業者連絡会議	総数	267	207	38	512
	うちオンライン (*集合・Web併用型含む)	30	36	19	85
	オンライン(*)の割合	11.24%	17.39%	50.00%	16.60%
介護支援専門員への研修会	総数	130	50	—	180
	うちオンライン (*集合・Web併用型含む)	27	22	—	49
	オンライン(*)の割合	20.77%	44.00%	—	27.22%

(5)月別 集合・Web併用型含むオンラインによる 居宅介護支援事業者連絡会議・介護支援専門員への研修会 開催状況

- 集合・Web併用型含むオンライン開催時期は、居宅介護支援事業者連絡会議は5月から、介護支援専門員への研修会は9月からの開催であった。

オンライン 開催	居宅介護支援事業者連絡会議		介護支援専門員への研修会		合計
	主催	共催	主催	共催	
4月					0
5月		1			1
6月		1			1
7月					0
8月					0
9月	1	1	1		3
10月	1	2			3
11月	2	2		4	8
12月	4	4	2	6	16
1月	10	5	8	1	24
2月	9	12	9	4	34
3月	3	8	7	7	25
合計	30	36	27	22	115

- **居宅介護支援事業者連絡会議**
5月（共催）：東住吉区
9月（主催）：東淀川区中部
- **介護支援専門員への研修会**
9月（主催）：天王寺区

オンラインによる居宅介護支援事業者連絡会議を開催した包括

東住吉区 共催4回

【背景】

コロナ禍以前よりICTに長けている居宅介護支援事業者のメンバーが率先し、Chatwork(包括や区内のケアマネジャーなど21人が参加)を使って情報共有をしていたこともあり、コロナ禍での対面会議を自粛する中、スムーズにオンライン会議に移行ができた。

【所感】

コロナウイルス感染拡大により、感染が疑われる高齢者や濃厚接触者等の介護保険サービス利用や、介護サービス事業所における休業や代替サービスの確保など、各事業所にとっても初めて対応することばかりであったが、オンラインで継続的に情報共有できたことで、多くの事業所が感染状況に応じた対応ができたと感じている。

《メリット》

・コロナ禍イコール中止ではなく、毎月継続的に開催できたことで常に情報共有ができた。

《課題》

- ・オンライン会議開始当初は通信環境の差があり、通信環境が整っている場所に出向き参加しないといけなかった。
- ・オンラインや操作の不慣れ、音声途切れる・割れる、入室できないなどの事象があった。
- ・複数が1度に話しができない。

オンラインによる居宅介護支援事業者連絡会議を開催した包括

中央区 主催3回 中央区北部 主催3回

【背景】

令和2年8月より訪問看護連絡会がオンラインで連絡会開催を開始した。中央区2か所の地域包括支援センターでも各種会議のオンライン化を推進することとし、まずは感染予防の観点から集合研修が難しいとの意見が出ていた訪問介護連絡会をオンラインで開催した。並行して居宅介護支援事業者連絡会の幹事会でオンライン開催の提案を始めた。

幹事からは『集合形式への参加には感染への不安がある』という意見がある一方で、『PCやネット環境が整わない会員がいる』などオンライン化に難色を示す意見もあったため、会員を対象にアンケートを実施。外部のオンライン研修を受けた幹事から後押しする意見も出て、練習日を設けたり、集合・WEB併用型の形から始めることで少しずつオンラインへ移行できた。現在は集合形式と同数程度の介護支援専門員の参加人数でオンライン開催ができています。

【所感】

北部地域包括支援センターが早期にzoomのライセンスを取得していたことも移行をスムーズにした。

《メリット》

- ・安心して参加でき、感染状況に左右されず継続して開催することができる。
- ・会場への移動が必要ない。
- ・資料のデータ共有化が進んだ
- ・会場準備(配布書類準備含む)の負担が軽減された。

《課題》

- ・事務局要員のほかゲスト用のPC端末確保が必要。
- ・リーフレット等紙媒体は別途配布が必要。
- ・通信環境によって会員の参加がスムーズでない場合がある。

オンラインによる介護支援専門員への研修会を開催した包括

中央区 主催6回 中央区北部 主催6回

【背景】

居宅介護支援事業者連絡会議と同様。

【所感】

当初はオンラインでのグループワークについて「事例が深めにくかった」「リアルとの違いに戸惑った」といった意見もあったが、「発言しやすく、話しも整理することができた」等、集合形式と同様に充実したものであったとの意見が多く見られるようになった。対面での研修よりも、印象や記憶に残りにくいのではとも感じられる。

《メリット》

- ・遠方の講師でも参加が容易である。
- ・安心して研修会に参加でき、グループワークで交流や意見交換もできる。
- ・感染状況に左右されず、継続して開催することができる。
- ・必要な情報や知識等、定期的に共有でき、介護支援専門員とのつながりが途切れることなく、安定した後方支援となっている。

《課題》

- ・講師に対して、オンライン環境の確認に加え、不慣れな方にはソフトの使用法のレクチャーや、端末の提供準備等が不可欠で、当日になってそれらに派生する不具合が生じる場合がある。
- ・グループワークの進行に一定の難しさがあつたり、自然な盛り上がりを得にくい場合がある。
- ・対面での研修会にある自然な会員同士の情報交換がしづらく、顔の見える関係づくりに結び付きにくい要素がある。

オンラインによる介護支援専門員への研修会を開催した包括

平野区 主催2回 共催5回

【背景】

区内5か所の地域包括支援センターと平野区介護支援事業者連絡会とで取組む計画であったが、長期化する見通しになり、このまま中止や延期が続くことで適切な支援や情報が届けられない。

高齢者の方々に対しての不利益につながるのではないかと意見がまとまった。オンラインでの研修方法の情報が増えてきたこともあり、研修の必要性も考慮し、各事業所がオンラインでの研修が可能かのアンケートを実施した。その結果、オンラインが「可能」または「導入を検討」している事業所が多かったため、オンラインでの研修を実施した。

【所感】

当初は主催者側、参加者側双方が不慣れなため手間取ることも多かったが、回を重ねるごとにスムーズにできるようになった。

《メリット》

- ・事前準備(移動や場所確保)や会場設営の簡素化ができる。
- ・交通費・会場費等の経費コスト削減
- ・会場までの移動時間の短縮ができる
- ・印刷にかかるコストが削減できる
- ・集中してできたという意見もあった

《課題》

- ・ハイブリットでは、通常の準備以上に手間がかかる。
- ・途中で切れてしまうことがあるなど、ネット環境に左右される。
- ・相手の雰囲気伝わりにくい
- ・ネット環境がないと参加できない。
- ・参加者同士の交流が難しい
- ・慣れていないと発言のタイミングと質問がしにくい
- ・出欠確認がしにくい
- ・人数が多いと発言できない人が出てくる
- ・自宅での参加の場合は、集中しにくい

2 包括的・継続的ケアマネジメントのまとめ

- 会議開催については、全体的に大きく減少し、特に「そのたネットワーク構築のための会議」や「地域との関係づくり」が大きく減少した。
- 事業実施にあたり、福祉局から「主に地域住民が参加者となっている講演会や研修会」、「主に事業者・支援者等が参加者となっている地域ケア会議や連絡会等」については、参加者の構成や開催の必要性の程度を踏まえて、開催、中止または延期の判断をし、開催する場合は、広い会場の確保やオンライン開催等の開催手法を検討し、適切な感染症対策を徹底し実施するよう通知があったが、利用者支援や介護支援専門員への支援につながる個別ケース検討や、居宅介護支援事業者連絡会議、そして介護支援専門員への研修については、コロナ禍の中、オンライン開催を取り入れるなど、工夫し開催された。
- オンライン環境の整備が難しい関係機関も多く、集合型で開催しなければならないこともあり、包括支援センター管理者連絡会(9月)において、福祉局のから「新型コロナウイルス感染症 正しい理解と適切な予防 + 介護予防」の情報提供をされたことも、1月～2月の緊急事態宣言期間の開催の後押しになったのではないかと推察する。

総合相談窓口（ブランチ）の活動状況

【ブランチ数】平成30年度68ヶ所 平成元年度67ヶ所 令和2年度66ヶ所（※10月から65ヶ所）

1 総合相談

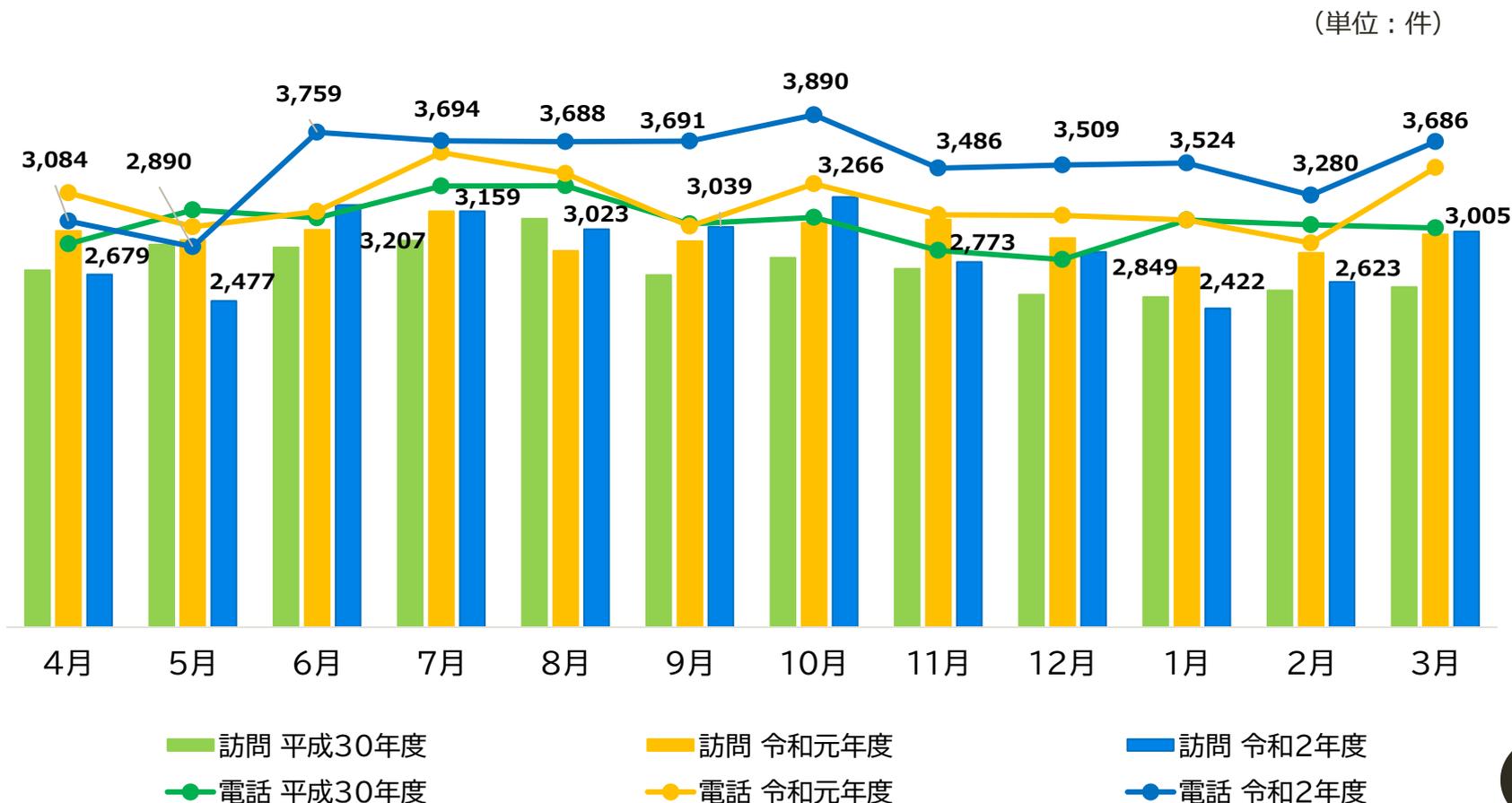
(1) 相談実人員と延べ相談件数、一人当たりの相談回数

- 相談実人員は、昨年度から415人(4.32%)減少したが、述べ相談件数は1,973件(2.39%)と増加した。
- 一人当たりの相談回数は、平均9.2回で増加した。

	平成30年度	令和元年度	令和2年度※ (平均は65ヶ所で計上)
相談実人員	9,718 人	9,616 人	9,201 人
(ブランチ 1 カ所当たりの平均)	(146人/ブランチ)	(143人/ブランチ)	(141人/ブランチ)
延べ相談件数	78,082件	82,535件	84,508件
(ブランチ 1 カ所当たりの平均)	(1,148件/ブランチ)	(1,232件/ブランチ)	(1300件/ブランチ)
一人当たりの相談回数 (延べ相談件数 / 相談実人員)	8.0回	8.6回	9.2回

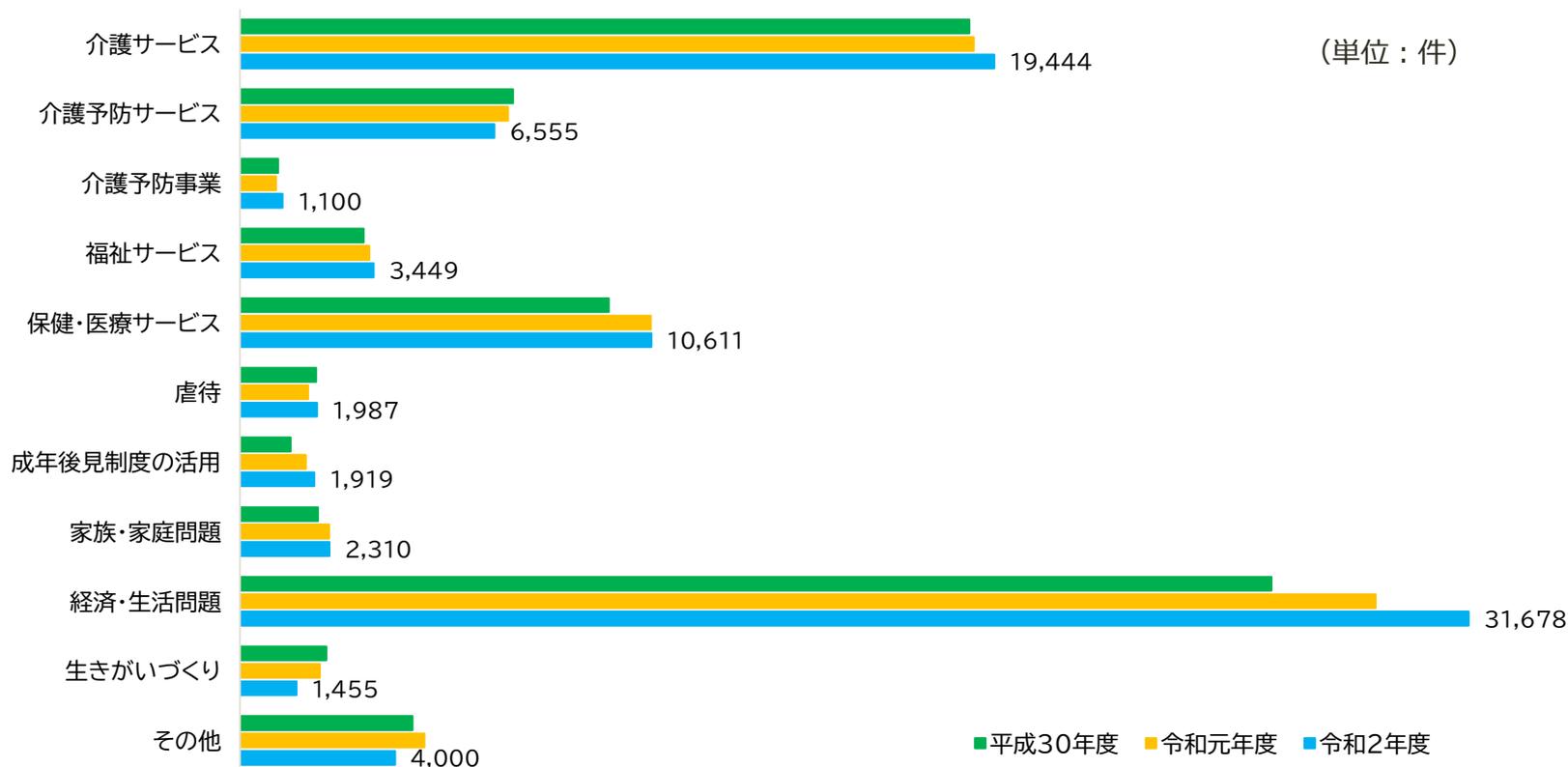
(2)相談形態

- 相談形態は、訪問による相談が40.9%、電話による相談が49.9%であった。
- 訪問と電話とも4月～5月は減少しており、6月以降については、電話は例年より増加し、訪問は概ね例年どおりであった。



(3)相談内容

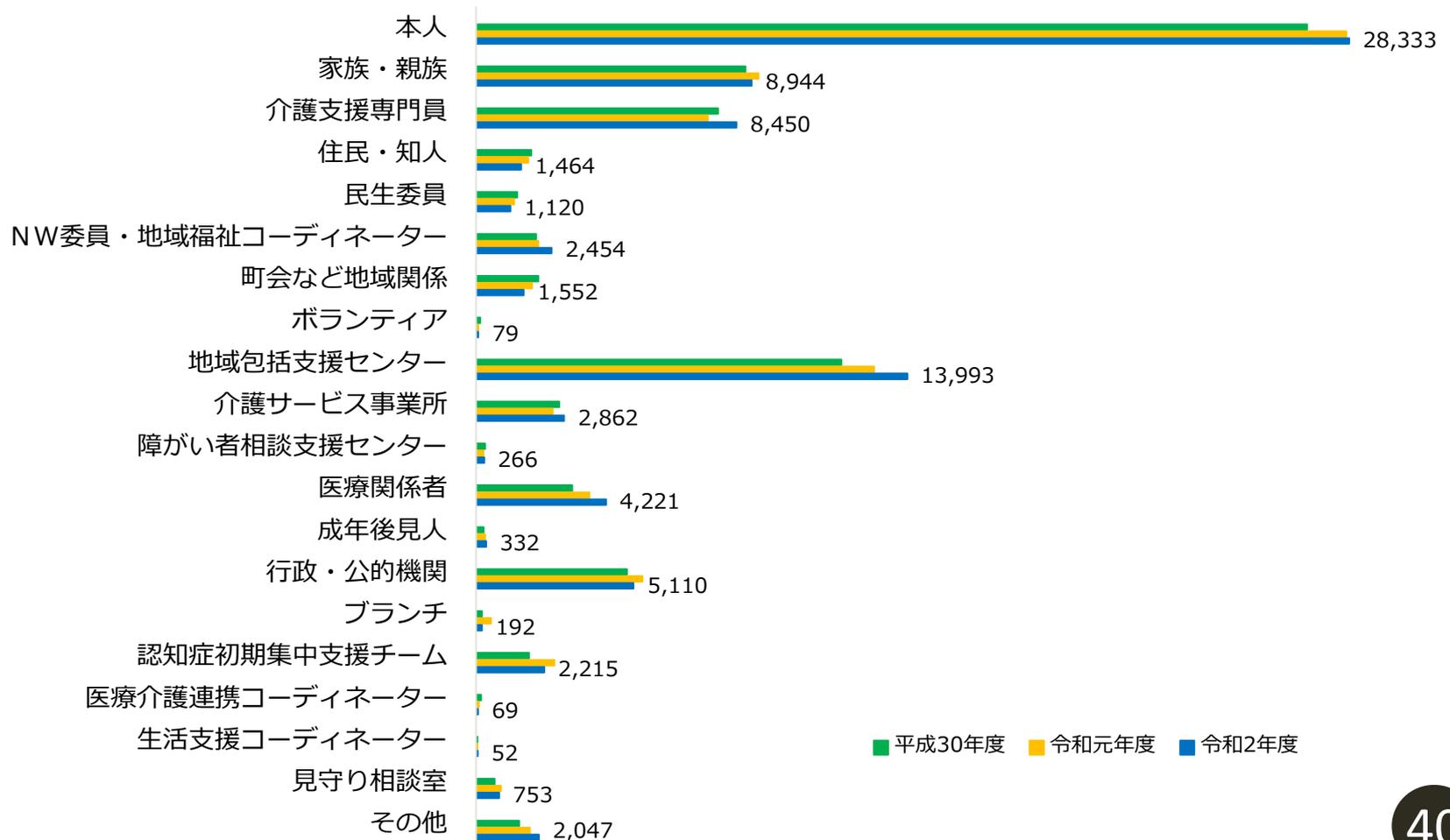
- 相談内容は例年通り、「経済・生活問題」(31,678件)、「介護サービスに関すること」(19,444件)、「保健・医療サービスに関すること」(10,611件)の順に多かった。



(4)相談相手

- 相談相手の内訳は、例年通り「本人」(28,333件)、「地域包括支援センター」(13,993件)、「家族・親族」(8,944件)、「介護支援専門員」(8,450件)の順に多かった。

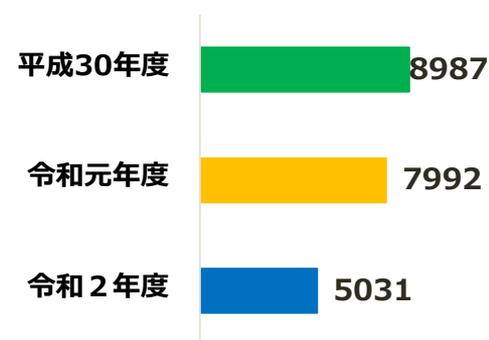
(単位：件)



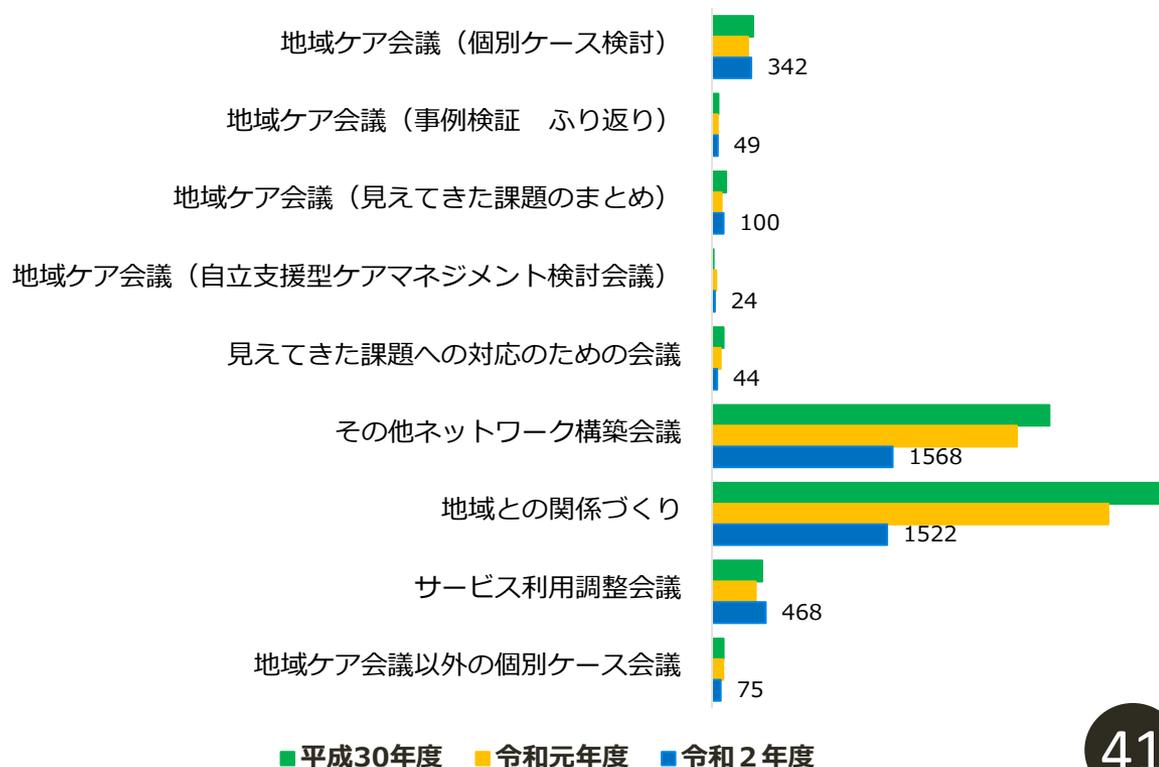
2 会議開催・参加状況

- 会議開催・参加状況は、昨年度と比べ大幅に減少した。特に、「その他ネットワーク構築会議」と「地域との関係づくり」は減少が顕著であった。

会議開催（総数）（単位：回）

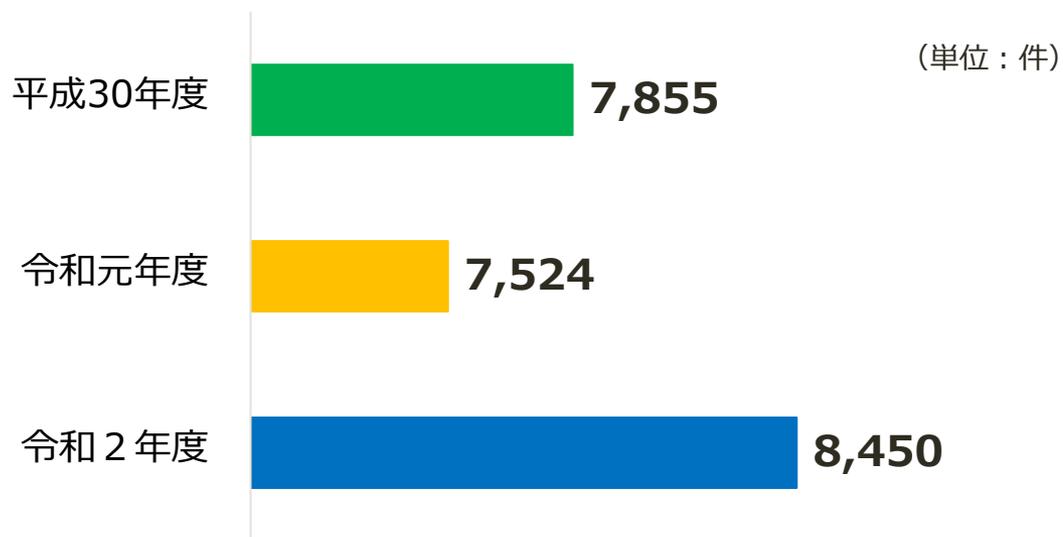


会議開催（内訳）（単位：回）



3 介護支援専門員への支援

- 介護支援専門員からの相談件数は、昨年度に比べ926件増加した。



今年度も更なる包括の取組みや実績の把握に努める

地域包括支援センター連絡調整事業担当
(大阪市社会福祉協議会 地域福祉課)