

芦屋市地域包括支援センター総合相談
業務における終結定義について

総合相談 終結定義とは

■相談事例の終結条件とは、「相談者の主訴が解決し、主訴以外の困難な問題がない場合」「センター以外の適切な機関に繋げ、適切な引き継ぎが確認された場合」「後見人が選任された場合」「虐待の解消及び再燃リスクが消失した場合」等、受けた相談事例の進捗管理を行うために、市町村とセンターが共通の条件を定めること。

※厚生労働省 地域包括支援センター運営状況調査票より



■国は、地域包括支援センターの効果的な評価を通じて、地域包括支援センターの機能強化を進める目的で設定している「地域包括支援センター運営状況調査票」に上記項目を設定しています。つまり、終結条件を定めることが地域包括支援センターの機能強化につながると考えられています。



■芦屋市における地域包括支援センターの総合相談業務は、年々相談件数は増加し、対応が困難な相談も増加しており、他の包括業務に時間を取ることが困難な状況。

総合相談 緊急レベル別の相談内容と対応

緊急レベル	相談内容	対応
レベル1	一般的な問合せ	一般的な情報提供
レベル2	相談者の意思で主訴に対する対応が可能だと判断される相談	必要な情報提供, 関係機関や団体等の紹介・つなぎ
レベル3	専門的・継続的な関与が必要だと判断される相談	継続的な関与・訪問面接等
レベル4	緊急対応が必要だと判断される相談	危機介入, 事例ごとに対応できるチーム編成

※地域包括支援センター運営マニュアル2訂より

これまでの終結定義に関する議論

※支援センター連絡会議事録より抜粋

R01.07

■意見交換

終結定義を検討するために、一旦、長期で支援しているケースを検討してもらい、3職種から手が離れるために必要な資源や仕組みについて検討してもらう。ケースとして、包括内でアセスメントし、社協や住民へ移行したが、結果対応できないことを理由に戻ってくるものがある。

R01.9

■意見交換

【総合相談事例に係る終結条件の定義について(基幹的業務担当より)】

●包括の役割はどこまでなのか？ケースのゴールはどこになるのか？(本人がどのような状態になったら包括は必要なくなるのか)長くかかっている事例,どこかへ繋ぎたいが繋げない事例は？★4

精道:対象者から5年連絡がない場合は一旦終了としている。

潮見:認定はあるがサービス未利用。非該当だが独居,近所づきあいなし,親戚もいない。⇒繋がりができれば終結でも良いのでは。

東山手:新規で訪問するが申請せず実態把握のみ。認知面自立,医療リハで改善,介護予防ニーズなしと判断できる人。⇒必要性があれば巡回リストに記載。

西山手:サービス未利用。非該当,独居,孤立,SOSを発信できない,介護保険拒否,家族介入拒否

【共通事項】

①認定はあるがサービス未利用

②申請するが非該当(何か支援が必要)

③地域との繋がりがなし

④専門職は支援が必要だと考えているが,本人拒否

⑤自らSOSを発信できない

※次回,再度検討。

R01.10

■意見交換

【総合相談事例に係る終結条件の定義について】

終結に至らず支援が長引いているケースについて,各センターより意見を集める世帯状況,経済面・近隣とのかかわりの状況などの障がい特性,生活問題など共通点はないか?長期化する(終わらない)支援にかかわる工夫を見つける★3

・なぜ,このテーマで話し合うことになったのか原点回帰してみる必要あるのでは?

R01.12

■意見交換

【総合相談事例に係る終結条件の定義について】

・このテーマで話し合うことになったのか原点からの説明★1

・各高齢者生活支援センター内で,終結しているものを出してもらう。

R02.01

■検討

【「高齢者生活支援センター支援フロー 対応割合等共有シート」を用いて,各支援センターより意見出し合う。】★2

・項目に関して,申請要否について未判定が,未判定という枠組みがどうか?

・申請不要の次に一般施策という枠組みを追加してはどうか?

・要介護認定でサービス利用あり,要支援認定でサービス利用ありは,終結ケース。申請不要で,介護予防,情報提供のみは終結扱いで良いのでは?

・市としては,申請しておらず,接近困難,支援拒否のケースが認知症初期集中支援チームで扱うイメージをしていたが,包括としては,申請し,認定が出るもサービスに繋がらないケースの方が初期集中チームで扱ってほしいイメージ

議論の整理

★1. なぜ終結定義が必要なのか？

■事業評価と必要な機能強化が義務付け

地域包括支援センターが創設以来「地域包括ケアシステム構築の中核的機関」として期待されながらも、業務負担が過大であり、実情に応じて機能強化をはかっていくことが必要であるという観点から、総合相談業務も終結定義を定めることで、少しでも整理され、対応効率が良くなるのではないか。という狙い。

★2. 終結定義の意義は

■地域包括支援センター運営マニュアル2訂にある終結

包括センターは、継続的に直接支援を行うとはかぎりません。課題に対して、本人や家族をサポートする支援チームやインフォーマルな社会資源を複数つくり、本人等を支える体制を構築したら、そのチームに支援を引き渡していくことで終結となります。

■考え方

「こうなったら終結になります」や「無理やり終結させましょう」というものではなく、定義をつくることで終結までの段階が明確化され、総合相談業務の負担減になると考えられる。

★3. 終結にしても電話対応や会議へ出ないといけない

■対象ケース

レベル3と4のケースが対象。

■終結の考え方

包括が単独で行う直接支援が終了した時点が終結。よって、最初の段階で課題を明確化し、課題の解決を意識する必要がある。

★4. 包括の役割はどこまでなのか？ケースのゴールはどこになるのか？

■包括が単独で行う直接支援が終結

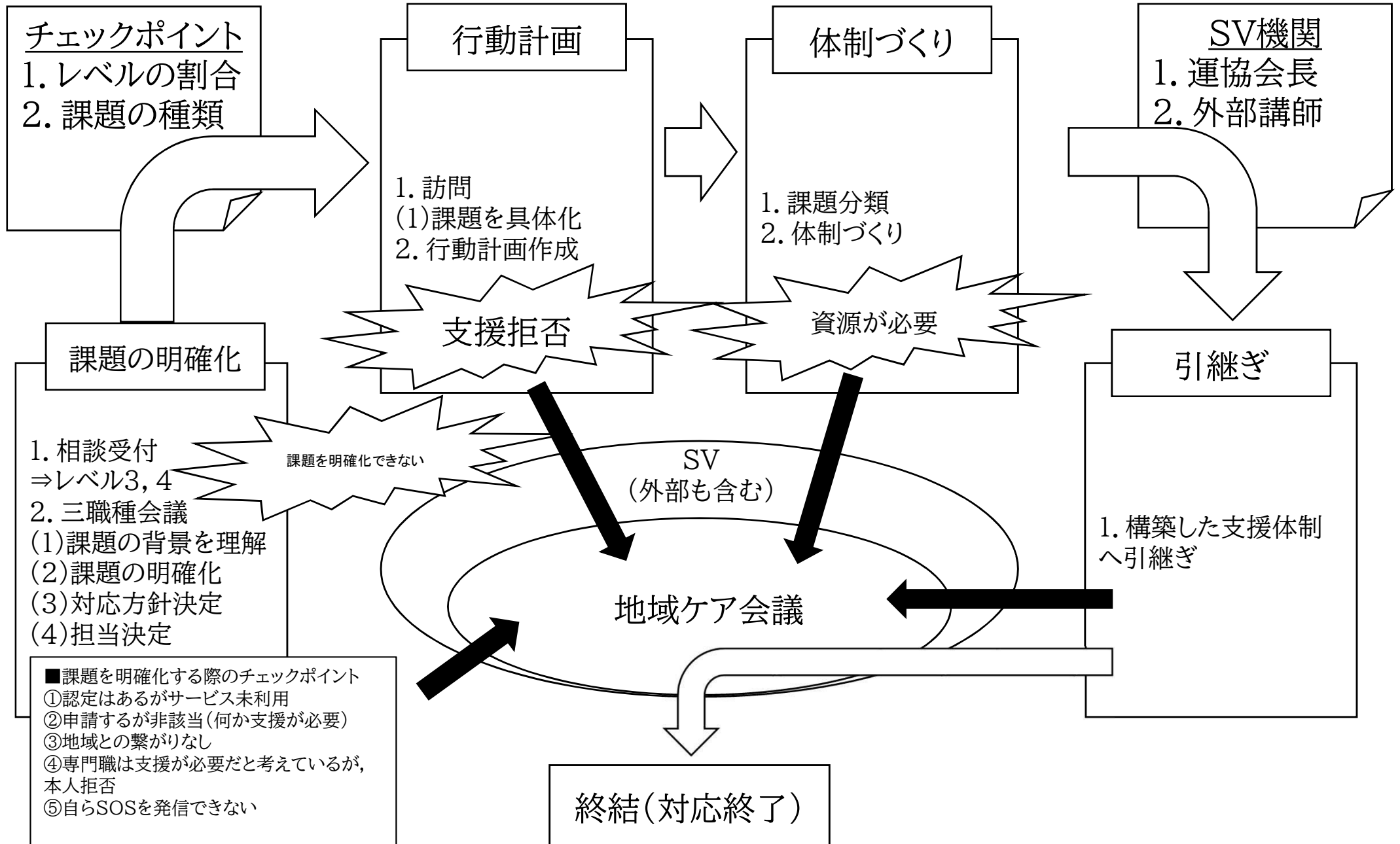
本人のニーズ、主訴、課題が解消された時が終結ライン。

■終結の考え方

包括が単独で行う直接支援が終了した時点が終結。(対応終了)

よって、最初の段階で課題を明確化し、課題の解決を意識する必要がある。(レベル3と4のケースが対象。)

芦屋市地域包括支援センター総合相談業務における終結定義(案)



■芦屋市

(2)総合相談支援業務

①窓口や電話での相談以外に、地域住民からの連絡、介護予防教室参加時の様子、独居又は高齢者世帯の訪問、基本チェックリストの結果により、地域の高齢者の心身の状況や家庭環境等についての実態把握を行うことで、地域に存在する隠れた問題やニーズを発見し、早期対応できるようにします。

②総合相談業務

地域において安心できる拠点として役割を果たすため、関係機関との連携のもと、様々な相談内容について、総合的かつ迅速に相談できる体制をつくります。介護保険サービス以外にも様々な社会資源を把握し、相談者の適切な支援につながるようにします。

③終結条件

相談事例の課題に対して、課題、支援方針を明確化し、本人や家族を支える体制を構築し、その体制に支援を引き渡し、対応が終了することで終結となります。