

利用者満足度を高めるために

連載 第7回

地域包括支援センターについて

三郷ケアセンターは、埼玉県三郷市から地域包括支援センターを法人で受託している。今回は地域包括支援センターについて、活動内容を紹介する。

地域包括支援センターがどのような機関かをひとことと言うと、「地域の高齢者の総合相談窓口」である。三郷市内には当センター（ひこなり北）を含めて6つの地域包括支援センターがある。それぞれ担当圏域があり、当センターでは市内の北西部を担当しており、日本で2番目に大きいといわれる大きな団地も含まれている。

当センターは保健師・看護師が2人、主任介護支援専門員が2人、社会福祉士が2人の計6人体制で業務を行っている。

毎朝のミーティングで、個別ケースについて進捗の確認や困難なケースを共有することで、対応している案件の負担が一人に集中し抱え込まないように、組織で検討・対応できるように進めている。

高齢者はどのくらいいるのか？

令和4年4月1日現在、三郷市の総人口と高齢者の現状は以下のとおりである（市集計より）。

市の総人口	142,758人
65歳以上	38,788人
高齢化率	27.2%

当センターの担当圏域に焦点を当てると、年々高齢者は増加傾向であり、団地のある彦成3丁目の高齢化率については43.4%となっている（市役所ホームページから）。

以上から、市の高齢者は約4人に1人の割合、当センターの事務所がある団地の高齢者は約2人に1人の割合となっている。その中でも独居高齢者世帯が多いのが現状

である。

また、地域包括支援センターでは介護申請をした要支援1・2の方を担当。当センターでは月平均200人弱のケアマネジメントを担当している。

地域包括支援センターはどんな仕事をしているのか？

地域包括支援センターには、介護の専門家として主任介護支援専門員、医療の専門家として保健師・経験のある看護師、福祉の専門家として社会福祉士が配置されている。この3つの専門職が互いに連携を取りながら、地域の高齢者の幅広いニーズに対応している。

例えば、

・介護保険を利用したいが、どうしたらいい



写真1 ひこなり北 外観



写真2 感染対策をしながら相談対応

いか。

- ・最近、足腰が弱ってきた。
- ・もの忘れが気になる。お金の管理に自信がない。
- ・最近、顔を見かけなくなった人がいる。
- ・殴られている、息子にお金を使い込まれているなど、虐待されているかもしれない心配な人がいる。

……など、介護のこと、健康のこと、財産管理のこと、近所の心配な方のことなどがあれば相談に応じ、個人情報観点から、相談した方の情報が漏れないように対応している。

具体的な業務内容

地域包括支援センターでは、大きく分けて4つの業務を行っている。

「介護予防ケアマネジメント」、「権利擁護」、「総合相談」、「包括的継続的ケアマネジメント」を4本の柱として業務を行う。以下で詳しく説明していく。

- ・1つめは「介護予防ケアマネジメント」。
要介護認定で「要支援1・2」と判定された方の支援計画書を作成し、介護予防サービスを利用することで、できる限り自立した生活を送れるように支援する。

そのほか、サロンや地区活動にかかわるなど、寝たきりにならないように、介護状態になることを予防するために地域や関係機関と連携しながら対応している。

(例) 在宅で生活するためにどのような支援やサービスが必要か、看護師、MSW、福祉用具事業所とともに検討し、退院に合わせて住環境を整備する。

- ・2つめは「総合相談」。地域包括支援センターは、地域の高齢者の介護や福祉、医療などに関することや生活全般の相談窓口となっている。

(例) 足腰が弱ってきたから介護保険の申請をしたい、近所に認知症が疑われる心配な人がいる等の相談。安否確認もある。認知症が疑われる方がリモコンを持って来所し、「テレビが映らない！」という相談もあった。

- ・3つめは「権利擁護」。高齢者虐待の対応や、認知症など病気にかかった方の財産管理に関する制度（成年後見制度）の紹介、消費者被害の相談対応など、高齢者の権利を守っている。

(例) 独居、身寄りなし、お金なしというケースが多い。認知症の方の財産管理に関しては、遠方に住む親族にお願い



写真3 ひこなり北の職員

して書類をそろえ、成年後見の申し立てにかかわることもある。

銀行職員を名乗る人から電話が来てカードを渡してしまい、お金をおろされてしまって警察へ対応を依頼したり、頼んでいないのにパソコンが3台届いたという相談もあった（送りつけ商法）。

・4つめは「包括的・継続的ケアマネジメント」。高齢者一人ひとりの心身の状態、生活環境の変化などにおけるさまざまな問題を解決するために、医療機関を含めた関係機関のネットワークを活用して支援している。

（例）ケアマネジャーからの相談（困難事例など）、地域ケア会議を開催し、医療機関やその他関係機関からの助言をいただく。

認知症高齢者や、介護する家族への支援

認知症施策として、地域の集まりでの啓発活動、オレンジカフェや認知症サポーター

養成講座などを実施している。認知症地域支援推進員が配属されており（通常業務と兼任）、推進員を中心として地域へ向けて対応をしている。

おわりに

以上のように、地域包括支援センターの業務は多岐にわたる。担当する圏域の高齢者の生活を支える相談機関として、地域の高齢者（利用者）に満足していただけるように、相談内容から主訴をアセスメントし、支援につなぐことが重要となる。地域の高齢者の満足度を高めるため、市役所をはじめ、各関係機関と連携を取りながら日々対応をしている。相談件数、担当する要支援の利用者は増える一方である。しかし、件数が増えるということは、それだけ地域の高齢者やそのご家族も含めて地域包括支援センターの周知が進んでいることとも考えられる。今後の高齢化社会に対して、地域の方々に寄り添った支援ができるように研鑽を積んでいきたい。