

(1) 山形県鶴岡市

事例1 地域包括支援センターと医師会との連携強化

事例2 ひとりひとりの介護支援専門員にマッチした支援・相談対応

(1) 山形県鶴岡市（直営）

事例1 地域包括支援センターと医師会との連携強化

事例2 ひとりひとりの介護支援専門員にマッチした支援・相談対応

【保険者名】	山形県鶴岡市
【地域包括支援センター名】	山形県鶴岡市地域包括支援センター

1) 概要

鶴岡市は平成17年度に合併（1市4町1村）し、市内には地域包括支援センター1ヶ所（直営）と、在宅介護支援センター14ヶ所（地域型）が設置されている（当初は、在宅介護支援センターを地域包括支援センターとする考え方もあったが、在宅介護支援センター間で業務内容や職員配置等に差が大きかったため、地域包括支援センターは直営1ヶ所として、在宅介護支援センターをブランチとした。今後は複数の地域包括支援センターを設置することも検討している）。

地域型の在宅介護支援センターはすべて委託しており、そのうちのひとつを医師会が受託している。

医師会はこの他に、居宅介護支援事業所や訪問看護ステーションを運営しており、高齢者の保健・福祉・医療に対する理解は深い。また、医師会が運営している鶴岡市健康管理センターの健診業務を通じて、行政保健師と医師会との連携は強化されてきた。

地域包括支援センターの職員は担当エリア制で業務対応している（3つのエリアに分け職員3チームで対応）。

■鶴岡市

人口	140,896人	
高齢化率	27.7%	
地域包括支援センター数及び運営形態等	直営	1ヶ所
	委託（法人数）	－

■鶴岡市地域包括支援センター

運営形態	直営	
圏域人口	140,896人	
圏域高齢化率	27.7%	
職員数	保健師等	6人
	社会福祉士等	4人

	主任介護支援専門員	6人
	その他（管理職・介護支援専門員・事務職員）	6人
備考	地域包括支援センターと医師会運営の居宅介護支援事業所は同一の建物内にあり、情報交換等の連携が図られている。	

（平成20年10月1日現在）

2) 事例の内容

事例1 地域包括支援センターと医師会との連携強化

(ア) 背景・経緯

鶴岡地区医師会は居宅介護支援事業所、訪問看護ステーション等を運営しており、高齢者の保健・福祉・医療に対する理解は深く、周辺地域と比較してもその活動は活発である。

また、平成18年度には地域包括支援センターの開設にあたり、医療との連携を強化する観点から、医師会の運営による新たな在宅介護支援センターの設立を検討し実現した経過もある。

医療的ケアが必要な高齢者の介護保険施設・事業者における受け入れ態勢に関する情報の把握や医療機関との連携強化が重要な課題であるものの、個々の介護支援専門員での対応は容易ではなく、地域包括支援センターが中心となって全市的な対応を図る必要性を感じていた。

(イ) 取組みの内容

介護支援専門員の支援の一環として、市内の介護保険施設・事業者について医療対応が必要な要介護高齢者の受け入れ条件の一覧表を作成し、市内の居宅介護支援事業所に配布した（平成18年8月）。

また、介護支援専門員と医療機関との円滑な連携を図るため、医師会が運営主体となっている居宅介護支援事業所を通じて医師会の協力を得て、市内の全医療機関に対して医療機関との連携方法に関するアンケート調査（資料1）を実施した（平成19年1月）。このアンケート調査の結果から、介護支援専門員が医療機関（主治医）との連携・協力を図る上で必要な条件等を一覧表（資料2）に整理し、市内すべての居宅介護支援事業所に配布した。

アンケート調査実施後に新規に開業した医療機関については追加調査を行い、一覧表を随時更新している。

＜医療機関との連携方法に関するアンケートの内容＞

- ・サービス担当者会議への参加有無
- ・サービス担当者会議開催日の連絡を何日前までにする必要があるか
- ・照会方法（面談・文書・電話等）
- ・連絡・相談方法（FAX・メール等）
- ・相談したい時の同意書（指定等）の有無
- ・居宅サービス計画書（サービス計画書・月間計画・会議録）の提出の必要の有無
- ・居宅療養管理指導費算定の有無等

鶴岡市においては従来から医師会の活動が活発であり、介護・福祉に対する理解も深かった経緯もあるが、地域包括支援センター側からも医師会・医療機関に積極的に働きかけ、求められる情報（ケアプラン・利用者の同意を得た上での利用者情報等）の提供に対して努力を惜しまず対応してきたことも、このような連携が実現できた要因であるといえる。

(ウ) 取組みの効果

医師会の協力を得て医療機関へのアンケート調査を実施したことで、地域包括支援センターおよび介護支援専門員と医療機関との相互理解のきっかけとなった。

医師会・医療機関に対しては、地域包括支援センターのPRとともに、高齢者介護の領域でどのようなことが課題であり、その解決のために、どのような部分で医療機関の協力が必要であるかを理解してもらう契機となった。

一方、地域包括支援センターおよび介護支援専門員にとっては、医療機関・主治医が高齢者介護に携わる際にどのような情報・資料が必要であるのかを理解することができた。

市内の介護支援専門員からは、この一覧表を活用することで、医療機関や主治医との連携が図りやすくなったという意見も多く寄せられており、さらに、主治医から介護支援専門員への問い合わせも増えており、相互理解が深まるとともに、協力・連携関係も強固となってきた。

さらに、鶴岡市での医療・保健・福祉の連携の動きは周辺地域にも広がり、鶴岡市を含む二次医療圏（庄内医療圏）における「庄内地域医療連携の会（医療機関の地域連携担当者で構成）」の活動にも影響を与えた。

「庄内地域医療連携の会」では、二次医療圏内の介護・福祉施設における医療依存度の高い高齢者の受け入れ条件等を一覧に整理した冊子を作成して、医療機関に配布し、地域ケアの充実に活用されている。

3、 当事業所からの情報提供として、必要な書類はありますか。

ア、サービス担当者会議録	1、必要	2、不要
イ、サービス計画書	1、必要	2、不要
ウ、月間計画書	1、必要	2、不要

4、 在宅時医学総合管理料算定の有無（医療保険）

1、有
2、無

5、 居宅療養管理指導費算定の有無（介護保険）

1、Ⅰ（500単位）
2、Ⅱ（290単位）

6、 ご意見、連絡事項がありましたらご記入ください。

<主治医との連携の仕方について>

入院病棟を有する医療機関

*該当番号に○をつけてください。

1、入院中の身体状況など情報提供について

- 1、家族以外には出さない
- 2、同意書があれば出しても良い
- 3、家族が同意していれば、同意書がなくても情報提供する

2、退院時に看護総括書は交付して頂けますか

- 1、家族以外には出さない
- 2、同意書があれば出しても良い
- 3、家族の同意があれば出しても良い

3、ご意見、連絡事項がありましたらご記入ください。

資料2 医療機関（主治医）との連携方法

※アンケート調査結果をもとに、以下の項目について市内の全医療機関の一覧表を作成し、全居宅介護支援事業所に配布している。

主治医との連携方法

医療機関名	連絡日	出席有無	開催場所		照会方法		相談したい時		連絡・相談方法		提供書類		医療保険	介護保険	備考
			院内	利用者宅	面談	文書	電話	照会しない	指定同意書	指定ないが同意書(要)	家族同意(文書不要)	面談			
A	10		○		○		○	○	○	○	○	○	有	II (290)	
B	10	×	○		○		○			○			無	I (500)	どうしても開催必要であればPm6:30～メールアドレスは直接先生とのやり取りの中で確認ください
C	10	○		○	○		○	○			○	○	有		サービス担当者会議への参加は時間帯により異なりますので、その都度確認ください
D	2~3	×		○	○		○				○	○	無	I (500)	
E	7	×			○			○		○	○		無		
F	7	×		○	○		○			○			有	II (290)	
G	7	○		○	○		○	○	○	○	○	○	有	I (500)	サービス担当者会議への参加は時間帯により異なりますので、その都度確認ください
H	7日前	△	△	△	○	○	○	○	×	×	×				照会が優先（場合によっては出席可）
I	7	○	○		○			○	○	○	○	○	有	無	
J	10	×			○			○		○	○		無	I (500)	
K	7	×	○	○	○	○	○			○					面談による照会が優先（家族同席可）
L	3	○	○		○	○	○	○	○	○	○				院内であればほぼ出席可
M	7	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○				
N	7	×			○					○	○		無		

事例2 ひとりひとりの介護支援専門員にマッチした支援・相談対応

(ア) 背景・経緯

平成15年7月に、介護支援専門員がお互いの連携を図るために自主団体「ケアネットつるおか」を設立し、研修会、講演会等を実施している。

「ケアネットつるおか」は任意団体であり、市内すべての介護支援専門員は参加しておらず、全市的なフォローのためには地域包括支援センターが主体となった取り組みも必要であった。

鶴岡市の行政区域は広範であるが直営の地域包括支援センター1ヶ所で市全域を対応しており、特に一人ケアマネ事業所に対するフォローは重要な課題のひとつであった。

また、介護支援専門員からの地域包括支援センターへの相談方法は、電話やFAX等が主体であり、相談者である介護支援専門員の基本属性（業務経験、基礎資格等）を十分に理解できておらず、その人に合った的確なアドバイス・フォローを実現できないケースがあった。

(イ) 取組みの内容

介護支援専門員に対する的確なアドバイス・フォローを実現するためには、介護支援専門員本人について地域包括支援センターが十分に理解しておく必要があるとの考え方から、毎年4月に市内すべての介護支援専門員に対してアンケート調査（資料3）を実施している。

さらに、毎年8月から9月にかけては、地域包括支援センター職員がすべての居宅介護支援事業所を訪問して面接により情報収集を行っている（一人ケアマネ事業所に対しては複数回の訪問を行っている）。

このアンケート調査や事業所訪問により、介護支援専門員の基本属性（業務経験等）、業務上の課題を把握し、日常の相談対応やアドバイス・フォローに生かしている。

介護支援専門員が地域包括支援センターへの相談を行いやすくするとともに、センター側にも相談内容を蓄積するため「介護支援専門員支援困難事例相談受付票（資料4）」の書式を作成し、すべての居宅介護支援事業所に配付している。

介護支援専門員相談受付票には、利用者情報や問題点・課題だけでなく、事業所での対応や事業所での今後の方針の記入欄を設けており、まずは介護支援専門員自身で対応・対策を考えた上で、地域包括支援センターに相談するように促している。

支援困難事例については、その対応手順（資料5）を図解して地域包括支援センターと介護支援専門員とで共有しており、在宅介護支援センター主体の事例検討会や地域包括支援センター主体の定例検討会等を通じて解決に至っている。

また、必要に応じて、在宅介護支援センター単位で「地域ケアネットワーク会議」を開催して、支援困難事例の今後の方向性について検討を行っている（地域ケアネットワーク

会議のメンバーには、町内会長、民生委員、警察、消防、老人クラブ等が参加。平成19年度は49回開催)。

任意団体である「ケアネットつるおか」については、地域包括支援センターはその事務局を支援しており、引き続き介護支援専門員同士の横の連携強化や情報共有に寄与している。

(ウ) 取組みの効果

市内には約140名の介護支援専門員が業務に携わっているが、その業務経験や基礎資格等は一様ではない。そのため、地域包括支援センターによるアドバイスやフォローも、その介護支援専門員に合った内容でなければ有効ではない。

アンケート調査や事業所訪問を通じて、地域包括支援センターと介護支援専門員とが顔の見える関係を築くことができ、介護支援専門員からの相談に対して、よりの確なアドバイス・フォローを実現することができるように努めている。

さらに、多岐にわたる相談内容を共通の書式により整理することにより、地域包括支援センターの職員にとっても、有用な情報を蓄積することができ、相談対応への標準化や効率化にも寄与している。

また、支援困難事例の検討の場として、在宅介護支援センター単位で「地域ケアネットワーク会議」を開催しているが、そのメンバーに町内会長、民生委員、警察、消防、老人クラブ等が参加することで、より広範な分野・領域の関係者から、地域における支援ケース等の情報が集まるようになり、地域福祉力の向上にも寄与している。

資料3 介護支援専門員へのアンケート調査票

介護支援専門員業務実態に関するアンケート（居宅）

年 代	歳代	性 別	男 ・ 女
貴事業所の介護支援専門員数	人		
勤 務 体 制	専任 ・ 兼任	常勤 ・ 非常勤	
基 礎 資 格		経験年数	年

設問1. 担当ケース数（平成19年11月給付管理実数）ケース総数（ 件）

内訳：要支援1（ 件）要支援2（ 件）
 要介護1（ 件）要介護2（ 件）要介護3（ 件）
 要介護4（ 件）要介護5（ 件）

※担当している中で支援困難なケースがありますか。

1、ある（ 件）→設問2へすすむ 2、なし →設問4へすすむ

設問2. 支援困難ケース内訳と件数（平成19年11月30日現在まで継続している事例）

①虐待（ 件） ②障害〔知的（ 件）・障害（ 件）・精神（ 件）〕
 ③アルコール依存（ 件） ④多問題家族（ 件） ⑤家族関係（ 件）
 ⑥金銭管理等（ 件） ⑦生活困窮（ 件） ⑧認知症（ 件）
 ⑨その他（ 件）

設問3. 設問2で①虐待に回答した方へ

(1) 虐待ケースの内訳と件数(重複回答可)

①身体的虐待

殴られたり、つねられたり等の暴行	件
意思に反して身体を拘束された場合など	件
その他（ ）	件

②心理的虐待

言葉による暴力（侮辱・脅迫など）	件
家庭内で無視され心理的に不安定な状態になるなど	件
その他（ ）	件

③性的虐待

性的暴力または性的いたづらを受けたと見られる場合など	件
夫婦間の強制的な行為	件
その他（ ）	件

④経済的虐待

高齢者名義の不動産・預貯金を無断で処分されるなど	件
意思に反して年金など渡さない・取り上げられるなど	件
その他（ ）	件

⑤介護・世話の放棄放任

必要な治療を受けさせない、食事が準備されないなど	件
火気器具などの使用制限や外に締め出すなど	件
その他（ ）	件

(2) 上記のケースはどのように対応しましたか。(複数回答可)

- 1、事業所内で対応した。
- 2、行政（本所又は地域庁舎の ）課）に相談した。
- 3、地域包括支援センターへ相談した。
- 4、その他（ ）

(3) 上記のケースの虐待又は不適切行為が発生する場合の原因としてどのようなことが考えられると思いますか。

最も重要と思われる番号3つ以内に○印をつけてください。

- 1、利用者の性格や人格
- 2、虐待者の性格や人格
- 3、利用者の障害や認知症状についての知識不足
- 4、利用者の介護度の重度化・問題行動
- 5、家族等の介護負担（洗濯や通院介助等）
- 6、虐待者の健康状態
- 7、経済的要因
- 8、その他（ ）

(4) 上記のケースの防止対策として、どのようなことが考えられると思いますか。
必要な防止策と思われる項目に○印をつけてください。(複数回答可)

- 1、適切な助言や指導
- 2、介護サービス利用の調整 (具体的に)
- 3、介護者交流の機会をつくる
- 4、その他 ()

設問4. 担当ケースについて、事業所内で共有できる体制がありますか。

- 1、 ある 2、 ない
- ↓[どのようなケースを共有していますか]

[]

[誰とどのような方法で行っていますか]

[]

設問5. 介護支援専門員として、本来の業務ではないと思うことがありますか。

- 1、 ある 2、 ない

「ある」と回答された方に伺います。それはどんな事柄ですかご記入ください。

[]

設問6. 現在の仕事にやりがいを感じていますか。あてはまるものに○を付けてください。

- 1、やりがいを感じる。
- 2、時々やりがいを感じる。
- 3、あまり感じていない。
- 4、できれば辞めたい。

設問7. あなたは仕事上のストレスを感じていますか。あてはまるものに○を付けてください。

- 1、ストレスはない。
- 2、どちらともいえない。
- 3、ストレスを感じることがある。 —————▶ 設問8へ
- 4、いつもストレスを感じる —————▶ 設問8へ

設問8. 設問7で「3、4、・・・ある」と回答された方へ。

あなたは、そのストレスと、どう向き合っていますか。次のうち該当する項目を2つ以内でお答えください。

- 1、ストレスを取り除く努力をしている。(例えば)
- 2、ストレスをバネにしている。
- 3、できるだけ物事を楽観視している。
- 4、仕方がないと思っている。
- 5、何かに逃避している。
- 6、治療を受けている。

設問9. 日頃、サービス計画書作成等にあたり、感じていることや悩んでいることがありますか。

- 1、 ある
- 2、 ない

「ある」と回答された方に伺います。具体的にどんなことか、差し支えなければご記入ください。

()

資料4 介護支援専門員支援困難事例相談受付票

介護支援専門員支援困難事例相談受付票					
相談日	平成 20 年 月 日	相談者			
所属			TEL	FAX	
利用者情報	被保険者番号		要介護度		
	氏名		生年月日	明 治 昭 和	年 月 日
	住所			電話	
情報	家族構成（構成図）		本人の状況		
			利用中のサービス ・ ・		
問題点	・ ・ ・ ・				
事業所での対応	・ ・ ・ ・				
事業所での今後の方針	・ ・ ・ ・				
支援コード	1 ケアマネジメント ①アセスメント ②ケアプラン ③サービス調整 ④モニタリング ⑤サービス担当者会議 2 社会資源の紹介 3 主治医連携 4 地域包括支援センター内連携 ①総合相談 ②虐待防止 ③予防給付のケアマネジメント ④介護予防事業のケアマネジメント 5 対人援助技術 6 制度説明・確認 7 研修・学習 8 個人の悩み事相談 9 同行訪問 10 その他 ()				

資料 5 介護支援専門員支援困難事例相談対応手順

平成20年度 介護支援専門員支援困難事例相談対応手順

介護支援専門員（居宅事業所）		地域包括支援センターつるおか		特定加算事業所
<p>事業所内で困難ケース相談 様式1</p>				
1	相談【介護支援専門員支援困難事例相談受付票】	相談受付（介護支援専門員より状況確認）	支援開始	
2		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> 地域包括支援センター担当チーム内で検討会 <small>問題整理、包括訪問時のチェック事項確認</small> </div>		
3	同行訪問 ケースにより訪問方法は異なるが原則同行	同行訪問 状況確認（虐待の有無も可能な限りする）		
4		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> 居宅事業所内で自己解決の可能性を検討 事例検討会開催、在支等の連携、... </div>		
5	解決可能	← 今後の方向性を示しつつ介護支援専門員に助言する		
	解決困難	検討会必要と判断		
	解決可能	事例検討会開催	※場合によっては数回開催	
6	解決困難	特定加算事業所への引渡しを検討	利用者、家族の同意を得る	
7	ケース引渡し	特定加算事業所へ引き渡し依頼	連絡票	支援開始
8	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> 奇数月 第3水曜日 am10:00～11:30 包括支援センターにて開催 </div>	定例事例検討会 開催		



住みなれたところで
その人らしく暮らせるように...