

4. 地域包括支援センター等の専門職の試行的活用（担当：福祉開発研究所）

(1) 事業内容の報告
1. 事業の目的 ・本調査では、高齢者の住まいの相談窓口の設置先の1つとして、地域包括支援センターを想定している。ここは、高齢者本人及び、高齢者の家族からの介護含め様々な相談を受ける公的機関である。 ・今回、この地域包括支援センターのスタッフに、相談員という立場で、実際に本調査で開発した SNS（データベース含む）を一定期間試用してもらい、感想、意見・要望等聴取し、システムの改善・改良へ繋げることを目的とする。
2. 事業の実施体制及びその他の関係団体等との連携
(1) 参加者と役割
1) 社会福祉法人子の神福祉会 富士見プラザ地域包括支援センター(川崎市宮前区) 矢外センター長（保健師、介護支援専門員） 白井統括部長・事務局長（法人）
2) 社会福祉法人清峰会 ほうらい地域包括支援センター（東京都台東区） 社会福祉士 友定氏 主任ケアマネージャ 藤代氏 ケアマネージャー 麻生氏
<以下試行事業者> 試行事業全体進行・調整、ヒアリング、記録、撮影、出納、報告書作成：福祉開発研究所 加藤
(2) スケジュール
1) 富士見プラザ地域包括支援センター
①平成23年2月21日（金）13時～14時30分 調査の主旨の説明、事業状況のヒアリング SNS及びデータベース概要と扱い方の説明 次回訪問時までの試用を依頼
②平成23年3月3日（木）13時～14時30分 実際にパソコンにて使用した感想、意見等ヒアリング
2) ほうらい地域包括支援センター
①平成23年2月25日（金）10時～12時 調査の主旨の説明、事業状況のヒアリング SNS及びデータベースの説明、実際にパソコンにて試用してもらいヒアリング

3. 実施した事業の概要

(1) 富士見プラザ地域包括支援センター

1) 平成23年2月21日

- ・昨年9月に本調査で住まいの相談の状況についてヒアリングしており、その後の調査の状況について説明する。
- ・現状の住まいに関わる相談業務についてのヒアリングを行う。
- ・アドバイザーサポートシステム（SNS、データベース）の概要について説明し、使い方をマニュアルを使って説明した。

■ヒアリング記録

- ・現状は住まいの相談は月の新規の相談20～30件のうち1～2件である。なお、120～30件の相談を抱えている。
- ・介護保険を初めて使う人が、役所から紹介されてくるので、介護サービスの相談の目的が主で、いきなり介護施設を相談する者は稀である。グループホーム、老人保健施設、特別養護老人ホームの希望が主で、予算的に月額20万円未満なので、介護付有料老人ホームは高すぎて紹介することは稀。
- ・特別養護老人ホームが待機待ち多く、老人保健施設を紹介するか、特別養護老人ホームのショートステイを30日間使うなどを薦める。(新しい特別養護老人ホームはショートステイを20床持つので、満室にはならず、固定客として好まれる)
- ・有料老人ホームの民間の紹介機関が、営業に頻繁に来て情報誌を置いていく。あるいは情報誌を送ってくる。有料老人ホームの相談があれば、そういうものを渡し、興味あれば業者に連絡取ったら程度を話す。スタッフからは紹介センターには接触しない。
- ・住み替え相談だけでは、件数が少ないので採算は難しいのではと思う。宮前区では、もうすぐ地域包括支援センター7箇所になるが、すべてに相談員を配置したら暇ではないか。川崎市では高齢者人口5000人に1箇所配置の方針である。
- ・地域包括のスタッフが住まいの相談にも乗り、データベースを利用すればよいのでは。
- ・地域包括では、利用者の個人情報を保管するパソコンは外部とインターネット等でつながっているいけないことになっている。
- ・知っている情報源やデータベースとしては、
 - ①WAMNET：事業報告するデータが使われる。
 - ②神奈川県介護サービス情報公表システム：県に介護保険の指定申請や変更申請した情報が自動的に流れて情報掲載される。
 - ③川崎市から「ハートページ」という介護サービス事業者ガイドブックが年1回発行される。広告収入で無料配布可能となっている。
- ・必要な情報について、施設を紹介するには、内容がわからないといけない。空き室があるかが第一に知りたい情報。今は直接施設へ電話して確認している。
- ・データベースにはホームの状況が書き込めるようになっていけば良い。(インターネットでは飲食店や書籍、商品等で一般的)
 - 実際に、パソコンでSNSの画面を見て、データベースを使っていただき、意見や感想につき、3月3日に再訪し聴取することをお願いする。アンケート用紙を渡す。

2) 平成23年3月3日

- ・ SNSとデータベースについて、記入済みのアンケート用紙を元にヒアリングする。

■ヒアリング記録

①データベース

a. 使い勝手

<センター長>

- ・ 条件の入れ方で0件になることが多い。条件で探すことが多いと思うのであまり意味がない。(金額最高最低額入力する必要あり)
- ・ 検索結果画面がスクロールできず、リスト下方が見えず。

<事務局長>

- ・ レスポンスも良く、操作は迷わず行うことができる。
- ・ ただ、一点挙げるならば、検索結果画面の「詳細」のボタンがわかりにくく見逃してしまう。

b. 有用性・有効性

<センター長>

- ・ 情報が古い。22年度に出来た施設が入っていない。
- ・ 利用者が一番知りたい空き情報が無い。
- ・ 施設の売り(特徴)や地域性が確認できない。

<事務局長>

- ・ 神奈川県の場合、介護サービスに限定(高専賃、住宅は含まない)されるが、既に類似したサービスがある。(「神奈川福祉情報コミュニティ」というサイトで、
- ・ また情報量も多い。

c. 使いたいと思うか

<センター長>

- ・ 市内の情報であれば、同等の情報誌を見た方が、詳しく書いてあるためあまり使用しない。
- ・ 他地域の情報であれば、有効であると思われる。

<事務局長>

- ・ 上記②項より、現段階ではあえてこのシステムを使う必要性が見当たらない。

d. 改善点・問題点・新たに加えた方が良い・不要なメニュー等

<センター長>

- ・ 詳細の内容をもっと充実させたほうが良い。
- ・ 受け入れ可能な医療処置や入居費用、法人で行っている事業が欲しい。
- ・ 各施設のホームページアドレスが分かるほうが良い。
- ・ インターネットで調べた方が詳しい情報が分かる。
- ・ 施設の画像があったほうがイメージしやすい。
- ・ 部屋の広さや、実際に入所している人の声が欲しい。

<事務局長>

- ・問題点としては、②であげた通り、すでに類似したサービスがある。
- ・後発の割に、情報量が少なく、また新しい付加価値もなく、インパクトが無い。
- ・その施設利用者等の意見を書き込めるなど新たな取り組みが必要と思われる。
- ・「地域包括支援センター」も検索施設メニューに入れたほうが良い。(地域の関連機関とネットワークがあり、地域情報を把握しているから。介護を受けている方が引越す場合は、担当ケアマネから、引越し先を管轄する地域包括支援センターに連絡あり、そのケアマネを紹介するのが通常である。)

e. その他

<事務局長>

- ・検索機能に高専賃等、高齢者住宅が加わったのは新しい取り組みと思われるが、一般的には情報が希薄であり、参考にならない。その施設の実際の評判等、利用者の意見等が記載されると良いのでは。

<センター長>

- ・当法人の場合、同じ年の開設でも、特別養護老人ホームは掲載されているのに、高専賃は掲載されていない。

②SNS

- ・使うシチュエーションが不明。
- ・また、SNSに慣れていない。
- ・業務で分からない場合は、周りの人に質問したり、インターネットで調べる。(掲示板に問いを載せることはしない)
- ・それでも分からない場合は、川崎市社会福祉協議会の地域包括支援センター調整課に質問すると調べて回答をくれる。ただし暫定的に設置された部署である。
- ・地域包括支援センターは、行政とのネットワークがあるので、それでほとんど解決する。行政からの回答であれば、回答も信頼性高い。
- ・相談する内容は、ある事項が「法律上抵触しないか？」が多く、行政関係者以外の者の回答の信憑性に不安がある。
- ・SNS上で、載せるにしても、ある程度詳細な具体性のある記述でなければ、回答する側も適切に回答できないだろうが、そのような具体的な記述は情報保護の見地から出来ないであろう。
- ・基本的に地域包括支援センターのスタッフがこれに参加することは考えられない。相談のケースの扱いは慎重にしており、主任ケアマネの勉強会(グループワークでケースを検討)で、ケースを配布しても、終了後にその場で回収している。一度、返却忘れて持ち帰った時、電話がかかってきてすぐ郵送で返却するように言われたことある。
- ・使う可能性がある場合は、プライベートなつきあい、ネットワークの拡大のためにであろう。業務上には使用しない。一方、特に、単独事業所でやっている居宅介護支援事業所のケアマネは、周囲にネットワークや、相談チャネル、困った時の相談相手が無い場合多く、業務上の疑問や悩みの相談に使うかもしれない。また、直接業務には使用せずとも、仕事がストレスがたまるので、愚痴を言える場として使うかもしれない。

■特別養護老人ホーム 富士見プラザ



■地域包括支援センター



■周辺状況



(2) ほうらい地域包括支援センター（平成23年2月25日）

- ・事務所内にて、3人の専門職（社会福祉士、主任ケアマネ、ケアマネ）に現状の住まいに関わる相談業務についてのヒアリングを行う。
- ・アドバイザーサポートシステム（SNS、データベース）の概要、扱い方について説明し、事務所のパソコンで実際の使っていただいた上でヒアリングする。

■ヒアリング記録

- ・新規相談数は月60-70件。
- ・「住宅」の相談は、1ヶ月に1件あるかないか(実績10ヶ月で5件)。
内容は、今の住宅に住み続けられないために、住宅を探している、大家から退去を迫られている、本人が来ない場合は、民生委員や大家から相談にくる。
- ・「入所施設」の相談は月4-5件、特別養護老人ホーム、病院などを探している。
台東区には特養は6件あるが、申し込みは区にすることになっている。
- ・有料老人ホームを探しているという相談も稀にある。この場合は、紹介センターが送ってきたパンフレットを渡す。特定の施設を紹介することはできない。渡した後のフォローもしない。
- ・地域包括支援センターのスタッフは社会福祉士、主任ケアマネージャー、保健師からなるが、基本的に地区割で担当を決め、何でも対応する。特に専門性が必要な場合は適任の資格者が担当する。

<データベースについて> ※実際に事務所のパソコンを利用して検索をしてもらう。

- ・データベースは使うだろう。今の体制でも、地域包括支援センターのスタッフがこれを利用することは便利。
- ・例えば親が別の土地に住んでいる場合、そこにあるグループホームを探せるので便利。
- ・身寄りが無い人、保証人が無くても入れる住宅がわかればよい。この地域要望が多い。
- ・施設によっては、問い合わせ先、申し込み先が、施設とは別にある場合がある（養護老人ホームなどの措置施設）。この場合の電話番号も表示欲しい。
- ・価格はかなり気にされるので項目としては重要。

< SNS > ※実際に事務所のパソコンで画面を見てもらった。登録、書き込みはしない。

- ・主任ケアマネの研修で、個人情報保護に関して、「事例研究等でケースを複数の出席者に提示するときは、個人が特定されるような住所、氏名は黒塗りする、メンバーは7人以内とする、コピーも研修会が終了したらすぐ回収する等・・・」と指導を受けたので、SNS上にケースを掲載するのは問題あるのではないかと。
- ・また、この事業は自治体（ここは台東区）からの委託事業なので、区の許可が必要だろう。区が主体となって、これをやれというならやるが。
- ・また、当方に相談に来られる方の中には、名前も言われぬ方もいるくらいで、相談は内密にしてもらいたいようだ。家族に知られたくないとか。こういう中で、SNS自分のケースが載るということは、本人としては歓迎しないだろう。「載せるなら相談は断る」という方もおられるのではないかと。
- ・自分たちは、相談したいこと知りたいことがあれば、まず、地域包括支援センターの他のメンバーに聞くし、それでも分からなければ役所に聞く。インターネット上の「ケアマネドットコム」

<http://www.care-mane.com/>や「ケアマネジメントオンライン」<http://www.caremanagement.jp/>で質

疑回答欄を見て参考にもする。会ったことも無い人に、質問する気がしない。その人の専門分野の能力についても分からないし、信用してよいかもわからない。

- ・ 居宅介護支援事業所で1人でやっているケアマネなら使うかもしれない。

注) ほうらい地域包括支援センターのある複合福祉施設「福祉プラザ台東清峰会」はかつては「山谷」と呼ばれた地域にある。周辺は簡易宿泊所が立ち並び、地元の清川二丁目の住民の4,097人の平均年齢は58.2歳、高齢化率は43.7%である。うち男性は3,086人と4分の3を占め、平均年齢は59.7歳、高齢化率は45.6%と男性高齢者が多い。(平成17年国勢調査)

- ・ 周辺の簡易宿泊所の住民には高齢者の生活保護受給者が多く、支援団体の拠点もいくつか見られる(7割と言われる)。

■ 「福祉プラザ 台東清峰会」施設全景



■ 館内1階 玄関左手に地域包括支援センター



カウンターに民間の紹介機関のパンフレットが置かれている。

事務所内

(2) 事後評価

地域包括支援センターへの住まいの相談は現状ではまだ少ないが、スタッフからは有益な意見を入手できたと思う。意見を整理すると以下のとおりである。

1. データベース

(1) 使い勝手

- ・改良の余地がある。(検索条件の入れ方に自由度が無い、検索結果画面がスクロールできない、画面の「詳細」のボタンがわかりにくいなど。)
- ・一方、レスポンスも良く、操作は迷わず行うことができるという意見もあった。

(2) 有用性・有効性

- ・実用レベルでは情報内容、情報の新しさが不足している。

(3) 使いたいと思うか

- ・現状の情報内容では、他の情報源の方が有効(特に市内)なので、現段階ではあえてこのシステムを使う必要性が見当たらない。
- ・一方、他地域の情報であれば、有効であると思われるという意見があった。
- ・適当なデータベースが構築されれば、今の体制でも、地域包括支援センターのスタッフが利用したい。

(4) 改善点・問題点・新たに加えた方がよい・不要なメニュー等

- ・後発の割に、情報量が少なく、また新しい付加価値もなく、インパクトが無い。詳細の内容をもっと充実させたほうが良い。
- ・最新情報、空き情報、特徴、地域性
- ・問い合わせの電話番号(施設の電話と違う場合あり)
- ・受け入れ可能な医療処置や入居費用、法人で行っている事業が欲しい。
- ・各施設のホームページアドレス
- ・施設の画像があったほうがイメージしやすい。
- ・部屋の広さや、実際の評判や利用者等の意見が記載されると良い。

2. SNS

- ・使うシチュエーションが不明。SNSに慣れていない。
- ・業務で分からない場合は、周りの人に質問したり、インターネットで調べるし、それでも分からない場合は、行政に質問する。行政からの回答であれば、回答も信頼性高い。SNSで相手の能力も信頼性も不明な方に相談できない。
- ・SNS上で、質問を載せるにしても、ある程度詳細な具体性のある記述でなければ、回答する側も適切に回答できないだろうが、そのような具体的な記述は情報保護の見地から問題ある。
- ・基本的に地域包括支援センターのスタッフがこれに参加することは考えられない。
- ・使う可能性があるのは、プライベートなつきあい、ネットワークの拡大のために参加する場合で業務上は使用しない。
- ・一方、単独事業所でやっているケアマネは、困った時の相談相手が身近にいない場合が多く、相談のために使うかもしれない。また、直接業務には使用せずとも、仕事がストレスがたまるので、愚痴を言える場として使うかもしれない。

(3) 今後の課題と展望

1. SNS

- ・今回のSNSについての発言は、地域包括支援センターのスタッフとしての立場からの発言であり、本調査で想定する相談員とは同列には論じることは出来ないが、相談員を地域包括支援センター内に設置するならば、情報保護、守秘義務等について同様な扱いが求められるであろうし、相談職という職能からもやはり、同じような情報保護、守秘義務等が課せられるということに留意する必要がある。
- ・SNSでは、特定の利用者に限定されるとはいえ、ネットワークという特性上、情報の伝播するスピード・範囲が格段に速く、広くなるので、情報の管理は重要である。SNSに際し、相談事項について、どこまで、記載できるか、相談員の守秘義務、個人情報の保護等の原則に則った運用についての検討が必要である。
- ・現状は地域包括支援センターのスタッフは、まずは身近な者、行政に相談したり、あるいは、インターネット上で調べており、SNSを使う必要性は感じていないようである。一方、少人数で業務をしており、相談相手が身近にいない場合（ケアマネージャー等）には、私的なコミュニケーション機能含めて有用ではという意見もあり、これは今回想定する相談員にも該当するのではと考える。
- ・また、SNSについて、「慣れていない」「使うシチュエーションが不明」という指摘のとおり、インターネットを通しての情報交換や相談に慣れていない場合もありえるので、相談員には先ずSNSに馴染んでもらうということも必要である。

2. データベース

- ・試行事業段階では基本的な情報でのデータベースまで出来た段階で、指摘されたように実用レベルまでいっておらず、他の公表データで用が足りるという指摘があった。これについては、必要なデータ項目の洗い出しと掲載、タイムリーな情報更新、使い勝手や見せ方の改善などが今後必要である。
- ・また、既に、他の機関から、有用な情報もインターネット上で出ており、役割分担や関係付け（リンク）も必要である。また、全国的なデータベース作りと並行して、地域の施設等の生の新しい情報や詳しい情報は、むしろ相談員が主体となって自ら集めて記載していくことも必要である。
- ・データベース自体には地域包括支援センターのスタッフは関心を示し、概ね業務で利用したいという意見であったので、改良し、有用性を高めていくことが必要である。

以上