

資 料 1
平成 30 年度 第 3 回 横浜市地域包括支援センター 運 営 協 議 会 (平成 31 年 3 月 27 日)

地域包括支援センターの公正・中立性の確保について

1 趣旨の徹底について

地域包括支援センター運営にあたっての公正・中立性の確保について

各地域包括支援センターの業務運営にあたっては、公正・中立性をもって適切な対応をしていただくよう、平成 30 年 5 月に区役所所管課（福祉保健課、高齢・障害支援課）を通じて、各地域包括支援センターへ依頼を行いました。：別紙 1

2 各地域包括支援センターに対する業務の公正・中立性の確認について

(1) アンケート調査概要

ア 実施期間

平成 30 年 10 月 1 日から 31 日まで

イ 対象者

各地域包括支援センター（141 か所）に、ケアマネジャー（居宅介護支援事業者または小規模多機能型居宅介護事業所）の選定の相談をした方

（対象外：緊急手配による相談をした方及び電話による相談をした方）

ウ アンケート用紙

別紙 2

エ 配付方法・回収方法

ケアマネジャーの選定にあたって、相談を受け、紹介した後に、アンケート用紙を手渡し。各地域包括支援センターに、アンケート用紙回収箱を設置し、回収（窓口での受取も可）。対象者を訪問した場合は、訪問先で回収（回収できなかった場合、郵送や持参等での回収は不要）。

オ 集計方法

各地域包括支援センターで集計後、各区福祉保健課経由でアンケート用紙及び集計表の提出を受け、地域支援課で確認

(2) アンケート調査結果

配付数 814名、回収数 710名（回収率 約87.2%）

問1-1

ケアマネジャーを選ぶのにあたって、事業所の一覧表やホームページ等の提示を受けましたか？

項目	人数(人)	割合(%)
① 提示された	670	94.4
② 提示されなかった	40	5.6
未記入	0	0
計	710	100

問1-2 ②提示されなかった と答えた方は理由を教えてください。

項目	人数(人)	割合(%)
ア ケアマネジャーを自分で決めていた。	15	37.5
イ 自分で一覧表やホームページを持参した。 または、自分から必要ないと言った。	11	27.5
ウ その他	13	32.5
未記入	1	2.5
計	40	100

問2-1

ケアマネジャーを選ぶのにあたって、職員が、ご自身やご家族などの意向を伺いましたか？

項目	人数(人)	割合(%)
① はい	691	97.3
② いいえ	17	2.4
未記入※1	2	0.3
計	710	100

※1 2-2でも未記入

問2-2 ②いいえ と答えた方は理由を教えてください。

項目	人数(人)	割合(%)
ア ケアマネジャーを自分で決めていた。	10	52.6
イ 自分の意向を伝えたが希望が通らなかった。	0	0
ウ その他	6	31.6
未記入	1	15.8
計	17	100

問3 あなたはサービスを利用するご本人ですか？

項目	人数(人)	割合(%)
① はい(本人)	277	39.0
② いいえ(本人以外)	432	60.9
未記入	1	0.1
計	710	100

(3) 対応について

下記条件に該当した施設に対しては対応状況について、「一覧表提示の方法」、「意向を伺う方法」の内容を確認しました。その結果、「適正な情報提供」が行われており、問題がないことを確認しました。

ア 「ケアマネジャーを選ぶのにあたって、事業所の一覧表やホームページ等の提示を受けましたか」という問いに対して「提示されなかった」と回答した方がいる施設（問1-1）

問1-2で「ケアマネジャーを自分で決めていた。」「自分で一覧表やホームページを持参した。」と回答した方以外で、「その他」と回答した13人については、人の紹介等で既にご自身で決められていたことを確認しました。

イ 「ケアマネジャーを選ぶのにあたって、職員が、ご自身やご家族などの意向を伺いましたか」という問いに対して「いいえ」と回答した方がいる施設（問2-1）

問2-2で「ケアマネジャーを自分で決めていた」と回答した方以外で、その他と回答した6人については、初めてのことから等の事情で、ご相談者が制度等についてわからない状況だったことを確認しました。このような場合は、ご相談者のご希望を伺い、居住地や受入可能状況と照らし合わせて地域包括支援センターから具体的な事業所のご案内をしていますが、最終的な決断は必ずご相談者ご自身で決定していただいていることを確認しました。

ウ 「未記入」の方がいる施設

無記名のアンケート調査のため、アンケートから回答の理由を分析することができませんでしたが、ご相談者には必ず一覧表等を提示していること、また、最終的な決断は必ずご相談者ご自身で決定していただいていることを確認しました。

エ アンケート用紙回収数0枚（7箇所）の施設

期間中、今回アンケートを配付するよう依頼していた要件（電話でのご相談及び緊急対応を除く全件）に該当するご相談がありませんでした。アンケートを用いた公正・中立性の確保についての確認ができなかったため、「一覧表の提示方法」及び「意向を伺う方法」について、ご相談者には必ず一覧表等を提示していること、また、最終的な決断は必ずご相談者ご自身で決定していただいていることを確認しました。

健地支第 248 号
平成 30 年 5 月 29 日

各区 福祉保健課長
高齢・障害支援課長

健康福祉局地域支援課長
高齢在宅支援課長
地域包括ケア推進課長

地域包括支援センター運営にあたっての公正・中立性の確保及び 介護支援専門員（ケアマネジャー）支援について（依頼）

地域ケアプラザ職員の公正・中立性の確保については、平成 26 年 10 月 16 日健地支第 710 号及び平成 27 年 5 月 29 日健地支第 259 号通知にて、各施設における適正な対応を依頼したところですが、本年度も、あらためて、次の事項について所管地域ケアプラザ等への周知徹底をよろしくお願いいたします。

1 周知依頼事項

(1) 地域包括支援センター業務の公正中立性の遵守について

地域包括支援センターは、圏域の利用者またはその家族が、高齢者介護等に係る相談をする際の最も身近な窓口であり、その後の予防・介護事業サービス提供の起点となる重要な役割を担っています。その業務運営にあたっては一人ひとりの職員の言動を含め、利用者等また他の事業者からの不信を招くことがないように、公正・中立性をもって対応いただくことをあらためてお願いします。

具体的には、地域包括支援センターにケアマネジャー（居宅介護支援事業者または小規模多機能型居宅介護事業所）の選定の相談をした方に対しては、事業者一覧表等を提示する等、複数の選択肢があることを相談者が知る機会を設けたうえで、相談者の意思を尊重し、最終的に相談者が選定の判断をするようにご案内してください。

(2) 圏域におけるケアマネジャー支援について

地域包括支援センターにおいては、圏域に関係するケアマネジャーとの信頼関係の構築に努めるとともにネットワーク構築を行い、また相互に情報の提供・収集、共有に努め、さらに地域包括支援センター業務全般に活かしていただくことについて、一層尽力していただくようお願いします。包括的支援事業の「包括的・継続的ケアマネジメント支援業務」において、ケアマネジャーが活動しやすい環境整備としての地域住民・関係機関との連携支援、ケアマネジャーからの相談への助言、新任ケアマネジャーの育成支援をお願いします。

2 添付資料

- (1) 平成 26 年 10 月 16 日健地支第 710 号通知
- (2) 平成 27 年 5 月 29 日健地支第 259 号依頼

担当：健康福祉局 地域支援課 山口 中村 電話：671-3613
高齢在宅支援課 正木 坂田 電話：671-3924
地域包括ケア推進課 見村 山田 電話：671-3463

