

資料 2
令和 4 年度 第 3 回 横浜市地域包括支援センター 運 営 協 議 会 (令和 5 年 3 月 23 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

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に対応できるよう、令和 4 年 8 月に区所管課（福祉保健課及び高齢・障害支援課）を通じて、各地域包括支援センターへ依頼しました。（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

各地域包括支援センターにおいてアンケート調査を実施し、公正・中立性の確保に関する対応状況を確認しました。

#### (1) アンケート調査概要

##### ア 実施期間

令和 4 年 10 月 1 日（土）から 31 日（月）まで

※10 月の 1 か月間で回収数 0 の場合、11 月 30 日（水）まで調査期間を延長。

##### イ 対象者

各地域包括支援センター（144 か所）に、ケアマネジャー（居宅介護支援事業者又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 のとおり。

##### エ 配付方法

ケアマネジャーの選定にあたって、各地域包括支援センターが相談を受け、紹介した際に、アンケート用紙を手渡し。

##### オ 回収方法

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）。

##### カ 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、健康福祉局地域支援課で確認。

## (2) アンケート調査結果

配付数 507、回収数 483 (回収率 約 95.3%)

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	回答(人)	割合(%)
① 提示された	466	96.5
② 提示されなかった	16	3.3
未記入	1	0.2
計	483	100.0

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	回答(人)	割合(%)
ア ケアマネジャーを自分で決めていた	8	50.0
イ 自分から必要ないと言った	3	18.8
ウ その他	5	31.3
計	16	100.1

端数処理のため  
割合合計は100%  
になりません。

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	回答(人)	割合(%)
① はい	473	97.9
② いいえ	8	1.7
未記入	2	0.4
計	483	100.0

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	回答(人)	割合(%)
ア ケアマネジャーを自分で決めていた。 または自分で決める予定。	6	75.0
イ 自分の意向を伝えたが希望が通らなかった	0	0.0
ウ その他	2	25.0
計	8	100.0

問3 あなたはサービスを利用するご本人ですか？

項目	回答(人)	割合(%)
① はい(本人)	156	32.3
② いいえ(本人ではない)	326	67.5
未記入	1	0.2
計	483	100.0

### (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、「意向を伺う方法」等の施設における取組を確認しました。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「その他」と回答した5人については、ご自身でケアマネジャーを決めており他事業所の紹介は不要と意思表示をされていたこと、急ぎケアマネジャーを選定する必要がある状況で来館や訪問が困難なため電話で調整対応したこと等を確認しました。

事業所の一覧表やホームページ等の資料を提示しながらの説明がしにくい状況であっても、地域包括支援センターでは、相談者の希望を伺い、選択肢を提示するように取り組んでいる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「その他」と回答した2人については、ケアマネジャーを選定する以前の段階であったこと、施設で継続して相談を受けていた方だったので、相談者ご本人と調整しながら選定したことを確認しました。

地域包括支援センターでは、相談者の希望を伺ったうえでケアマネジャー（事業所）を紹介し、紹介理由の説明や、相談者に再度の確認をするなどの取組を行っていることを確認しました。

#### ウ 「未記入」の方がいる施設

問2-1で「未記入」だった2人については、ケアマネジャーを選定する以前の段階であったことを確認しました。

地域包括支援センターでは、ケアマネジャーを選定する段階になった時に、相談者のご希望を伺い、その意向に基づいて事業所を紹介していく方針であると確認しました。

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御案内してください。

**(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を構築し、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いたします。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) 「地域包括支援センター（地域ケアプラザ）職員の公正・中立性の確保について（通知）」（平成 26 年 10 月 16 日健地支第 710 号）
- (2) 「地域ケアプラザの公正・中立性の確保に係る方策について（依頼）」（平成 27 年 5 月 29 日健地支第 259 号）

担当：健康福祉局 地域支援課 藤村 藤生 電話：671-2388  
高齢在宅支援課 柏田 小田 電話：671-2405

