

資 料 1
令和5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6年3月28日)

地域包括支援センターの公正・中立性の確保について

「地域包括支援センターの公正・中立性の確保」について、令和5年度に次のとおり取組を行いましたので報告します。

1 公正・中立性の確保等に関する文書の発出

各地域包括支援センターの業務運営にあたり、公正・中立性をもって適切な対応を行うよう、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を行いました。

<依頼概要>

- 地域包括支援センター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すること。
- ケアマネジャーの選定の相談をした方に対しては、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案内を行うこと。

2 アンケート調査の実施

各地域包括支援センターにおいて次のとおり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) 調査概要

ア 実施期間

令和5年10月1日（日）から31日（火）まで

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

イ 対象者

各地域包括支援センター（146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1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及び対象施設への確認結果

配付数：519 回収数：506 (回収率 約 97.5%)

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	483	95.5
② 提示されなかった	23	4.5
未記入	0	0
計	506	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	34.8
イ 自分から必要ないと言った	3	13.0
ウ その他	12	52.2
計	23	100.0

<対象施設への確認結果>

ウ その他 と回答を受けた施設に状況を確認し、概ね「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。

(確認状況の詳細)

- ・ 半数は、御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。
- ・ その他の理由としては、御自身や御家族がケアマネジャーをどのように選んで良いかがわからず、包括職員に選定を依頼されたケースや、事業所に空きが少ない旨を先に説明し相談を行っていたケースがあったほか、御本人が入院中のため、相談に来た御家族に対して説明を行ったものの、アンケートに記載した御本人には説明が行き届いていなかったと推測されるケースがあったことを確認。
- ・ また、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の確認を実施。

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	490	96.8
② いいえ	14	2.8
未記入	2	0.4
計	506	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。	9	64.3
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	5	35.7
未記入	0	0.0
計	14	100.0

<対象施設への確認結果>

ウ その他 と回答を受けた施設に状況を確認し、概ね「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。

（確認状況の詳細）

- ・ ケアマネジャーを選定する以前の段階でサービスの利用を中止した方や、適正な情報提供を心掛けたものの、介護保険サービスの利用が初めてで、御本人にとってわかりづらく感じたと推察される方がいたことを確認。
- ・ 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。

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）	173	34.2
② いいえ（本人ではない）	324	64.0
未記入	9	1.8
計	506	100.0

アンケート

よりよい施設運営のため、あなたが、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）を選ぶにあたって、地域包括支援センターに相談をしたときの、地域包括支援センター職員の対応について、お聞きします。

このアンケートは、横浜市の全地域包括支援センターで実施しています。

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？

① 提示された（→問2-1へ）

② 提示されなかった（→問1-2へ）

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。

ア ケアマネジャーを自分で決めていた。

イ 自分から必要ないと言った。

ウ その他（理由： ） （→問2-1へ）

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？

① はい（→問3へ）

② いいえ（→問2-2へ）

問2-2 ②いいえ と答えた方は理由を教えてください。

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。

イ 自分の意向を伝えましたが希望が通らなかった。

ウ その他（理由： ） （→問3

へ）

問3 あなたはサービスを利用するご本人ですか？

① はい（本人）

② いいえ（本人ではない）

アンケートのご協力ありがとうございました。

地域包括支援センター（地域ケアプラザ）へアンケートをご提出ください