

2. 防府市の「相談受付体制」マニュアル



2. 防府市の「相談受付体制」マニュアル

1 はじめに

生活に不安を感じ始めた高齢者に対し、最初に関わるのが、市役所の相談窓口職員又は地域包括支援センターの職員（以下、「包括職員」という。）です。この最初の関わりは、その後の高齢者の介護保険に対するイメージが決まる、非常に重要な位置づけになります。本人が自立を目指すか、サービス利用を前提とした支援を受けていくかを左右する、本市の相談受付時のアプローチ方法を紹介します。

2 取組内容

本市では、令和元年6月から、相談受付体制を「要介護等認定の申請窓口」から「生活の困りごとを聞く窓口」に変更しました。

相談受付時は、図1の「介護保険相談票」の流れに沿って、本人の生活での困りごとや不安を中心に聞き取りを行います。本人の状態像が以下の4項目のいずれか（要介護1以上の状態像）に該当する場合は、要介護等認定申請を受け付けますが、それ以外の場合は地域包括支援センターと情報を共有し、包括職員が自宅を訪問し適切な支援に結びつけています。

- ・ 1人で歩くことができない
- ・ 1人で食事をすることができない
- ・ 1人でトイレで排泄することができない
- ・ 物忘れが進行し、日常生活に支障がある



介護保険相談票

対象者氏名		相談者	本人・家族
住 所		電話番号	
生年月日	明治・大正・昭和 年 月 日	年 齢	歳

└ 65歳未満 →

1 最初のひとこと（該当があればチェック、その他のひとことがあれば記入）

（ひとことの種類）

- 医師・病院に勧められた
 民生委員等に勧められた
 家族等に勧められた
 サービスがほしい
 困りごとがある
 その他

（ひとことの内容）

.....

.....

2 生活状況について教えてください。（入院中の場合は、退院後の生活状況の見込み）

- 一人で歩くことができない
 一人で食事をすることができない
（杖をついたり歩行器を使用している場合も含む）
- 一人でトイレで排泄することができない
 物忘れが進行し、日常生活に支障がある
※環境要因によるものではなく、身体的な状況でチェック
 に1つでもチェックがある場合のみ要介護認定申請

3 通院の状況を教えてください。

主疾病

.....

- 通院中 (医療機関)
 (主治医)
 入院中 (医療機関)
 (主治医)

退院予定日（必須）

.....

※要支援の状態像が見込まれるが、入院中かつ環境要因により要介護認定をする場合には環境要因を記入

4 生活のどういったことにお困りですか？（誰が・いつから・何に困っているか）

.....

.....

.....

.....

連絡先氏名	本人	電話番号	同上
	家族（ 続柄 ）		別の連絡先（ ）
住 所	同上 ・ 別の住所（ ）	担当包括	東 ・ 西 ・ 南 ・ 北 ・ 市

図 1. 介護保険相談票

3 効果

介護保険の入口である相談受付時に、介護サービスの利用を前提とした対応を行うと、高齢者にとってサービスを使うことが当然になってしまい、介護保険の理念である『自立支援』を意識することが難しくなります。窓口から生活での困りごとを聞き、「元の生活に戻る支援」を行うことを伝え、入口から『自立支援』を意識した流れの構築をします。

また、包括職員が必ず本人に会うため、早期に専門職がアセスメントをすることが可能になり、適切なサービスを迅速に導入することができます。その結果、効果的なサービス利用に繋がるだけでなく、要介護認定は受けているが、必要なサービスを利用できていない「お守り認定」の方が減少し、要介護認定率の減少にもつながります。

さらに、訪問の結果、必要なサービスが総合事業のサービスのみと判断された方については、介護認定審査会の結果を待つことなく、基本チェックリストの実施のみで事業対象者としてサービスを利用することができるため、支援を早期に導入できるというメリットもあります。