

令和 5 年度第 2 回狛江市地域包括支援センター運営協議会会議録要旨（抜粋）

（１）実績報告で判明した各地域包括支援センターの件数の差について

（事務局） 第 1 回の協議会の中で令和 4 年度地域包括支援センター（以下「センター」という。）の実績報告を行った際に、会長より「実績報告で判明した件数の差について、センター長が話し合い、原因の究明を行ってほしい。」との御意見をいただいたことから、センター長会議を開催し、センターごとの実績件数の差について原因究明及び集計方法の統一の仕方について話し合いを行った結果を報告する。

端的に言えば、どのレベルの相談を 1 件としてカウントするかが異なっていた、ということであった。各センターごとに集計方法の違いがわかったところで、センター長間ですり合わせを行い、集計方法を統一することとした。また、市においては、実績報告に使用する言葉の定義を明確にすること、センターにおいて負担になっている個別ケア会議の報告書等の様式の変更を検討することとした。

ただし、それぞれのセンターで使用しているセンター支援システム（以下「システム」という。）が異なるが、そのシステムに入力する職員一人ひとりに統一された集計方式を浸透させること、また、言葉の定義や様式の変更にはまだすり合わせを行う期間が必要であることから、以上の解決策を試行期間として令和 5 年 10 月から開始し、令和 5 年度の実績報告で検証を行ったうえで、令和 6 年度の実績報告時には統一された基準での報告を目指すこととした。

（会 長） センター長から補足説明することはあるか。

（正吉苑） 当センターで使用しているシステムの仕様上、件数についての集計機能がなく手入力で実績件数を集計をしていたが、この度システム改修を行ったことにより、10 月からは正確に実績件数を集計できるようになった。

（こまえ苑） 当センターで使用しているシステムの運用においては、業務改善を目的とし、1 件の相談に対して複数の対応をした場合においても一纏めにし、入力項目を減らし、また対応経過をわかりやすく表示するようにした経緯がある。記録業務を減らすための取組のため、今後、実績件数把握のためにシステムを改修することは考えていない。

そのため、試験的に 8 月分の実績を 1 対応 1 件で集計し直してみたところ、約 100 件増加し約 1.2 倍の件数となった。しかし、これでも他のセンターとの差は大きく埋まることはなく、ばらつきの精査はできていない。

(あいびあ) 当センターでは、総合相談は一つの対応で件数1とカウントしていた。また、介護支援専門員の支援については、軽微な質問の場合は件数に入れていなかった。今後は統一された集計方法で集計していく。

(会長) センターによって集計方法が違うのは仕方ないが、この実績件数は外部に出すものである。

外部の人たちから評価を受けることは大切なことであるが、一方で現場の負担が増えることは望むことではない。今後は件数だけでなく、その相談の内容自体が重要になってくる。相談の件数や内容から、どのような姿勢で相談を受けるのか、センターの業務をどう改善していくのか。どのようなデータを集めどのように自ら評価していくのか、その先に施策を展開していくことになる。

モアベターな方法を見つけるよう継続的にセンター長会議で議論してほしい。

(委員) 実績件数の集計方法を統一するために業務量が増加することは避けるべきと思うが、根本的な原因はシステムの違いなのか。システム自体を統一することはできないのか。

(正吉苑) システムはセンターの委託を受けている法人ごとに異なるものである。数年前までは、3つのセンターのシステムはたまたま同一のものであったが、当法人の経営方針により、法人内のシステムが一斉に変更されたことに伴い、当センターのみ別のシステムを使用している。

(あいびあ) 当センターはこまえ苑とは同じシステムを利用しているが、運用方法が異なる。センターごとにそれぞれの視点をもって運用をカスタマイズしているため、集計の方法が異なっている。

(こまえ苑) あいとびあが回答したとおりである。もともと実績件数の差について疑問に感じていたため、あいとびあとは相談をしていたところではあるが、結論には至っていない。

当センターでは前述の運用方法の変更を行ったことにより、業務量を削減することができた。実績件数の集計のために業務量が多くなる方法に戻すことはないと思う。会長の御意見のように、今後は件数よりも内容が重要になってくるのではと考える。

(委員) それぞれのセンターの考えは理解した。シンプルに業務負担が減る観点で検討したらいい対応になるのではないかと。

(会長) データを求めて現場に過剰な負担を強いるのは良いことではないが、ある程度統一の基準を設定する必要がある。外部から見たときに正確な判断ができなくなってしまうことは良いとは言えない。今後もセンター長間で議論してほしい。