

## 都市部団地の高齢者に対する地域包括支援センターの相談支援内容の実態（第2報） —相談支援内容と業務時間の分析から—

○ 横浜市ひかりが丘地域ケアプラザ 西村 明史 (8716)

末田 千恵 (横浜創英大学・8532)、河原 智江 (横浜創英大学・7266)

[キーワード] 相談支援内容・業務時間・地域包括支援センター

### 1. 研究目的

わが国の高齢化率は25.0%であるが、首都圏の高齢化の中でも、団地等の超高齢化に伴う課題に関心が高まっている。超高齢化した地域においては、高齢者を支援する地域包括支援センターの役割は極めて重要であり、高齢者の状態像の変化に応じた、固有のニーズに対する支援が求められている。これまで、報告者らは、超高齢化した地域における地域包括支援センターの相談支援内容の検討を進めてきたが、より詳細な相談支援内容の分析及びそれらに対応した業務時間の検討が課題となっていた。そこで、本研究では、超高齢化した首都圏の団地を所管エリアとする地域包括支援センターの高齢者の相談支援内容及びその業務時間を明らかにし、支援を行う上での課題を明確にすることを目的とした。

### 2. 研究の視点および方法

研究の視点は、首都圏の団地（高齢者率48%）を担当するA地域包括支援センターの相談支援内容とともに、社会福祉士が対応した相談支援内容にかかる業務時間から、超高齢化した地域における相談支援内容の実態を明らかにすることにある。

研究方法は、A地域包括支援センターを対象として、①これまでの報告者らの検討結果を踏まえ、相談支援内容のより詳細な分類を行い、②その結果を用いて、社会福祉士が対応した1か月の間の相談について、相談支援内容ごとに業務時間を記述した。

①は、実績報告として規定されている相談支援内容の集計項目について、「介護保険」、「介護・医療」、「施設入所・入院」、「権利擁護（後見制度等）」等に該当するものを「一般的な相談支援内容」、それ以外の「その他」を「その他の相談支援内容」の2つに大別した。「その他の相談支援内容」は、これまでに分類した、「日常生活のちょっとした不具合への対応」、「家計の実態把握と管理・支援」、「相談者のニーズにたどり着くまでの相談対応」、「サービス利用に関わる各種申請に必要な書類の確認と書類の整備対応」、「理解度に合わせたサービス利用に関わる説明と必要なサービスの初期設定」の5分類を再検討し、各項目の細項目を設定した。②は、相談支援内容項目ごとの業務時間を累積集計し、相談支援内容項目ごとに業務時間の割合、1か月間の総勤務時間のうち各相談支援内容項目の業務時間の割合を算出した。調査期間は、2014年6月16日から7月15日までであった。

### 3. 倫理的配慮

本研究は、A地域包括支援センターにおける、社会福祉士が対応した相談支援内容にかかる二次資料を分析したものである。相談者の個人情報に関わる内容は対象ではないが、研究の実施にあたっては、報告者らの所属機関の個人情報の取り扱いにかかる規程を遵守した。また、本研究は所属長の承認を得て実施した。

### 4. 研究結果

「その他の相談支援内容」は、これまでの5分類に加えて、「安全確認・緊急対応」が追加された。

調査期間中の社会福祉士の1か月間の実務日数は20日で、総勤務時間は、11,428分（会議、研修等除く）であった。相談支援の業務時間は1,428分であり、総勤務時間に占める割合は12.5%であった。相談支援の業務時間1,428分のうち、「一般的な相談内容」の業務時間は703分で、相談支援の総業務時間の49.2%であった。また、「その他の相談内容」の業務時間は725分で、全体の50.8%であった。相談件数は、「一般的な相談内容」は93件、「その他の相談内容」は76件であった。

「その他の相談内容」の業務時間を各項目別にみると、＜利用者・家族の状況をサービス事業者等に説明する＞など「理解度に合わせたサービス利用に関わる説明と必要なサービスの初期設定」の業務時間が216分（29.8%）で最も長かった。次いで、＜行政等のサービスの各種申請の窓口同行・代行＞などの「サービス利用に関わる各種申請に必要な書類の確認と書類の整備対応」の業務時間が212分（29.2%）であった。＜電話や面接での説得＞など「相談者のニーズにたどり着くまでの相談対応」の業務時間が104分（14.3%）、「家計の実態把握と管理・支援」は50分（6.9%）、「安全確認・緊急対応」は42分（5.8%）であった。なお、「日常生活のちょっとした不具合」は0分（0.0%）であった。

### 5. 考察

社会福祉士の対応した「一般的な相談支援内容」及び「その他の相談支援内容」の業務時間は、いずれも総相談支援の業務時間に占める割合は50%程度であった。このことから、通常の相談支援に加えて、同等の業務量での「その他」の相談に対応していることが考えられた。また、「その他の相談支援内容」のうち、「理解度に合わせたサービス利用に関わる説明と必要なサービスの初期設定」と「サービス利用に関わる各種申請に必要な書類の確認と書類の整備対応」の占める割合が高いことから、時間をかけた説明や必要な手続き等の同行・代行等、1回あたりの相談支援に時間がかかることが示唆された。本研究で明らかになったことは、現行制度上、地域包括支援センターが担う役割の範囲を超えているものである。超高齢化した地域の支援は、高齢者の理解度に合わせ、行政手続等を効率的に対応する、専任の相談援助職を新たに配置する等の取り組みが急務であると考えられる。