

東区第1地域包括支援センター 相談対応のポイント

令和3年10月版





目次



はじめに

1. 聴き取り
2. 返答
3. 注意

書類の準備

- | | |
|-----|--------|
| ①～④ | P2～5 |
| ①～④ | P6～9 |
| ①～② | P10～11 |

はじめに：書類の準備

- **書式** ★総合的な相談の場合→「総合相談受付票」に記載。
★他包括、居宅から転居や要支援認定等でケースを引継ぐ場合のみの事務連絡は
→「連絡票（別紙）」に記載。
 - なるほど実になる介護保険
 - 東区包括の住所担当エリア表
 - 指定事業所及び施設一覧
 - 介護予防センター・自主グループのチラシ等 を日頃からデスクに準備しておく。
- ！ 注意 ！** 近くにあるメモ紙などに相談内容を書いてしまうと記載漏れの原因になります。

1 聴き取り①

① 住所で第1エリアか確認する。

→相談内容を簡単に聞き取り、サービス利用希望で東1エリアでなければ、該当エリアの包括の電話番号を伝える。

！ 注意 ！（包括はワンストップで対応できる総合相談の窓口です。）

- 相談を聴き取った後に他のエリアだった場合は、担当エリアではないことを伝え、内容を相談者の該当エリア包括に引き継いでよいか、承諾を得て相談者が2度手間にならないように配慮する。
- 継続支援が必要のない、単発の情報提供であればエリアに関係なく対応する。
- 相談者（家族）が東1エリア在住で相談対象者（親や家族）が市外等の場合は、相談内容に応じて対応する。
- 具体例 ● 「地方在住の親を札幌に転居させたい」

1 聴き取り②

② 来所相談希望の場合：以下を確認する！

- ・人数
- ・場所を知っているかどうか（迷われた場合に備え携帯番号を聞く！）
- ・交通手段
(車なら来客用駐車場は無く、近隣のコインパーキングを利用する必要があること、地下鉄なら元町駅4番出口最寄りであることを伝える。)
- ・センターは3Fでエレベーターが無いため階段昇降が可能かどうか
→昇降が困難な場合は、2F会議室なら可能か、希望の場所を確認する。

※場所の選定が難しい場合はセンター長に要相談。

1 聴き取り③

③ 電話相談の場合：以下を確認する！

- ・ 相談者、相談対象者氏名、性別、住所、電話番号、生年月日、世帯状況
- ・ 要介護度（未申請の場合は、申請の流れを説明）
- ・ 相談者の続柄
- ・ 負担割合証（住宅改修・福祉用具購入の場合は大まかな金額の説明）
- ・ システムへの登録の有無（過去に担当者がいた場合もある）
→ 現任の担当者がいた場合は、関り状況、支援経過の最終の記録を確認し、
担当者に引き継ぐ

！ 注意 ！

匿名希望の場合や担当者への苦情の場合もあるので、反応に注意しながら聴き取る

1 聴き取り④

④ 相談内容の聞き取り：以下を確認する！

★ **「主訴」** → 「困りごと」 → 「内容」の把握を意識する。※相談者のペースに配慮する！

- ・ 基礎疾患、受診状況（診療科）、身体状況、生活状況、支援者がいるか
 家族（キーパーソン）との関わり
- ・ 未申請の場合、本人、家族が申請する方法も伝える

→ 対象者居住区役所が申請機関となるので、東区役所は2Fの23番窓口で申請できることを伝える。

申請書に記載する「医療機関名」「主治医の氏名」等、かかりつけの医療機関や主治医の名前のわかる物等を持参することも伝える。

- ・ 65歳になったときに送付された介護保険被保険者証があれば持参する。
- ・ 介護保険の認定が無くても利用できるインフォーマルサービスや、札幌市の見守りサービスもあります。
『困りごとの解決 =イコール 介護保険認定』だけではない事を意識しましょう。

！ 注意 ！

- ・ 主訴がわかりにくい場合：相談内容の要約を行いながら主訴を明確にしていく。

2 返答①

① 介護保険利用の場合：相談者の理解度や現在の状況にもよるが...

- ・ 介護保険認定申請からサービス利用までの一連の流れの説明を行う。
(申請から認定までの所要期間、認定結果の通知、結果によってケアマネが訪問し聞き取り、状況に合わせサービス調整、契約、担当者会議、ケアプラン交付後にサービス利用開始)
- ・ 特に、ケアマネが付かないとサービス利用は出来ないこと、サービス利用は有料であること（生活保護の場合は介護券が発行される）は説明必須。
- ・ 希望サービスの利用上限回数、費用の目安等も出来れば行う。

！ 注意 ！急いでサービスが必要な場合は暫定利用を説明。

2 返答②

② インフォーマルサービス利用の場合：

- 有償ボランティア、自主グループ、サロン、介護タクシー、配食サービス、除雪、東区生活支援 サービス一覧表（東区社協のホームページにも掲載あり）を活用し情報提供する。

！ 注意 ！

- インフォーマルサービス等の情報提供の場合は、休止や廃止の場合もあるため不確実な場合は一旦電話を切ってから情報収集して折り返す。
- 相談者が情報源を自分で確認出来るか（ネット環境、スマートフォン操作の能力等）出来るようであれば検索方法を伝える。

→ 難しければチラシ、パンフレット等資料の郵送を提案する。

高齢者住宅仲介業者等の紹介希望の場合は条件を確認の上で複数紹介する。

2 返答③

● 担当を決める場合：

- ・担当者からの連絡までの目安の期間を伝える。
- ・担当者からの連絡は誰宛てなのか、連絡の希望時間も併せて確認する。
- ・相談対象者が包括に相談や連絡を知っているか確認する。
→知らない場合は、その理由を確認する。困難ケースは例外もあり。

！ 注意 ！

● 総合相談受付票の記載欄の選択について ●

「結果」→代行申請からの介入、困難ケース、ケアマネ支援なら「要継続支援」
介護保険サービス利用希望なら「利用契約」

「地区」→不明な時、エリア外の場合は「その他」

※「権利擁護に関する支援」や「男性介護者支援ケース」は忘れずチェックする！

3 返答④

★折り返しを伝える。

・無理をして曖昧な情報提供をすることは避け「わからない」という表現は安易に使わない。

● 返答の具体例 ●

「詳しくお調べして折り返し致しますが、よろしいでしょうか？」

《介護保険サービス以外の問い合わせ例》

☆東区SOSネットワーク

→認知症事業担当者（今野、小野、橋本）、不在時は専門職員へ

☆弁護士等の専門機関の紹介で困った時、虐待、権利擁護（後見人、消費者被害等）

→社会福祉士、不在時は専門職員へ

☆包括職員への苦情

→センター長へ ※苦情の相談を最後まで聴き取った場合はセンター長に報告。

！注意！①

●相談対象者が要介護認定の場合：

- ・居宅介護支援事業所を希望の条件を確認の上、3か所程度情報提供する。

ただし、ハイリスクな世帯（相談者や対象者の判断力等）によっては、つながらない場合もあるので、見極めつつ候補を絞ったり、包括から直接居宅へ担当を依頼する。

（場合によっては「指定事業所および施設一覧」を説明し郵送）

●注意事項がある場合：

総合相談受付票に記載するようなものでなくても、相談内容で気になる点があれば担当を決める職員に口頭で伝える。

！注意！②

●要支援1.2の認定で車いす・特殊寝台を借りたい：

(1)介護保険を利用せずに自費で貸与

(2)介護保険を使って貸与

2つの方法がある。

借りたい理由、疾患名を必ず確認

- ・介護保険を使って貸与の場合は、ガン末期や神経難病等の疾患が理由の場合があり、医師の判断（特殊寝台は加えて区への確認申請）が必須となる。
- ・疾患名・福祉用具が必要な理由、頻度等必要な内容を聴き取り、対応方法を検討後に折り返しの連絡を入れる事を説明。
- ・制度上貸与可能か否かというだけでなく、自費や中古、ボランティア等のインフォーマルな社会資源活用も念頭に置いて対応する

- ※ 要支援認定者は認定情報の「起き上がりが出来ない」・「寝返りが出来ない」に該当する以外は、基本的に介護保険を使った特殊寝台等貸与は例外的な取り扱いになる。
- ※ 一旦電話を切った後、認定情報を確認したり、自費で貸し出しを行っている事業所と1カ月の利用料金を確認後に、折り返しの電話を入れる。

電話対応は慣れるまで不安が大きいですね。
ポイントを確認しながら電話を受ける事で、不安が解消されていくと思いますので、それまで頑張りましょう！！
経験のある方も時々、ポイントを確認してもらおうと嬉しいです！！

