

## 在宅介護支援センターの 相談援助活動における記録の意義

### Meaning of Records in Home Care Center's Practice

中村 佐織

Saori Nakamura

#### 1. ソーシャルワーク実践機関としての在宅介護 支援センターの相談記録検討の意味

近年、ソーシャルワーク援助プロセスは、かつての医学モデルに依拠してきたプロセスとは変化してきた。すなわち、システムの発想やエコロジカル的視座のもとに、インタークーアセメント・プランニング・インターベンション・モニタリング・評価・ターミネーションなどという生活モデルの援助プロセスが登場してきたのである。また、このような変化は新たなアプローチをも登場させ、その一方では社会資源や関連援助機関をそれまでとは違った視点から取り込んでくるに至った。

そもそも、これらの変化を導いた要因の一つとしては、援助者たちが援助される1人の人間の生活に焦点をあてる方が効果的であることに着目したことがあげられる。そのため、生活のあらゆる場面、また、フォーマル、インフォーマルを含めた援助者をとりまく施設・機関や人たちの存在は欠かすことができなくなってきた。しかも、これらの施設・機関や人たちは、援助者に対し組織的、かつ力動的に援助体制を組むことが求められるようになったのである。このような動きの中で当然必要となってくるのが、援助者に対する正確な情報の共有である。ソーシャルワークにおける情報はまた、これまで記録を中心に理解されてきた。そして、これまで、ケースワーク・グループワーク・コミュニティワークの中で書かれてきた記録は、1人のソーシャルワーカーが1機関で行なってきた援助の記述にすぎなかった。しかし、前述したような状況の中では、それぞれの施設・機関の効果的相互作用を生み出すためにも共通な情報

が必要となってきたため、単に施設・機関で援助した内容を施設・機関に所属するワーカーが記録し保存するという形式や方法だけでは十分といえなくなってきたのである。そこで、本論文では新しいソーシャルワーク援助を模索するうえで欠かすことができない記録について考えてみたい。

ところで、これまで、ソーシャルワークの記録に関しては、英米の先行研究がいくつかあるものの決して十分整理されてきたとはいえない。そして、わが国においても、記録は英米文献の翻訳を通しての紹介や1施設の実践記録の分析を通しての理解が主なものであったといえる。このことは、常に「記録はとらなければならない」と唱えられ続けながらも、記録のもたらす効果やソーシャルワーク実践での記録に関する共通の内容や方法の重要性と検討がほとんどなされていない状況を指摘するのである。

しかし、今、こうしている間も記録は実際の援助活動の中で書かれ続けているのである。特に、援助者の専門性が強調されている今日、実践場面では、どのソーシャルワーカーでも1人のクライアントに対して同じだけのより良い援助や対応が求められている。それゆえ、記録は彼らの専門性を確立していく一つの根拠となるだろう。このように専門職や専門性とのかわりにおいて記録の技術を整理していくことも急を要する記録検討の課題であると思われる。

そこで、これら二つの検討課題を考えていくために、在宅介護支援センターの記録様式を取り上げることにした。在宅介護支援センター（以下、支援センター）は、平成元年12月に策定された高齢者保健福祉推進十か年戦略（ゴールドプラン）によるサービス、ショートステイサービスなど各種サー

ビスの充実とこれからのサービスを円滑に結びつけていく機能を担うために設けられた機関である。すなわち、支援センターはあらゆる施設・機関や他の専門職と連携をとり、多様な社会資源を活用し援助を進めていかなければならない機関である。それゆえ、他の施設・機関とスムーズに援助がなされるためにも支援センターで書かれる記録が有効でなければならない。すなわち、この考えの基礎には、支援センターを情報共有が可能なソーシャルワーク実践機関としてとらえることができると考えており、ゆえに新しい記録に関する研究が可能になると思われる。さらに、支援センターの職員は原則として、①ソーシャルワーカーまたは保健婦、②看護婦または介護福祉士というように、福祉関係職種と保健医療関係職種の組み合わせからなる。このことも支援センター内での他職種間を越えた記録の内容や方法の検討と情報共有のシステムを考えていくうえで重要になる。また、電話・訪問・来所を通じて、どのような相談にも対応するという支援センターの特徴は、これまでの機関・施設では見られない独自の点である。この点では相談方法が違ふことによって、情報量も変化することが考えられる。そのため、支援センターの記録は型どおりに展開せず、より複雑なものになることが予想され、その面からも非常に重要な意味を持つと考えられる。

これまで指摘したように、支援センターは新しい機関である。しかし、すでにそこでは多くの調査研究が行なわれてきている。われわれもこれまで松本市在宅介護支援センターの相談記録をもとに数量調査及び事例調査<sup>1)</sup>を行なってきた。これは、相談記録が支援センターの活動状況を客観的に理解するのに必要な素材であり、それらの分析を通して支援センターの課題を明確にすることができるとともに、今後の活動の方向性を示唆できると考えているからである。すなわち、相談者から受けた相談内容をただ記録し保管するだけではなく、そこで書かれた記録そのものが援助者へのアセスメントや客観的判断をもたらす直接援助方法として重要な意味をもつからである。

そこで、この論文では、まず、これまでのソーシャルワーク実践の中で記録はどのようにとらえられてきたのかを踏まえながら、記録の新たな視点

を整理する。次に、実際の相談記録は記録様式に基づき作成される点に着目して支援センターの相談記録様式の検討を行なう。具体的には1992年7月に291の全国の支援センターに郵送調査を実施して、その当時活用していた記録様式を収集した。その結果、183機関からの記録様式の回収を行ない、共通点や相違点について整理・分析を試みた。また、今回は松本市と川崎市の各支援センターや他機関の記録様式からその特徴と記録方法の比較なども地域性を踏まえながら整理を行なった。そして、これらの全体的考察を通して、支援センターの記録様式への新たな提案と今日的な記録のシステムづくりについての課題を模索する。

## 2. ソーシャルワーク実践機関での 相談記録様式の経緯と今日的視点

ソーシャルワークの「良い記録は、クライアントに対するサービスの質を保障し、かつ促進する。これら、ソーシャルワークの記録を通して、ソーシャルワーカーはクライアント状況を同一視し、記述しアセスメントする。すなわち、記録はサービスの目的を決定するのに参考となり、また、記録は到達目標や計画、あるいは活動上に必要な書類を作成したり、最後にサービスの重要性を評価したりする<sup>2)</sup>」のに役立つのである。このことは、ソーシャルワーク実践で記録することの意味を明らかにするとともに、記録が新たなクライアント援助方法を考えていく手がかりであることを示唆している。

では、ソーシャルワークの記録とは一体どのような経緯で今日まできたのであろうか。歴史的<sup>3)</sup>にみると、ソーシャルワークの記録の様式は、19世紀に貧困救済機関で、貧困者への支給金額や持ち物を1～2行程度に書き留めて登録するという簡単な元帳の発想から始まった。その後、19世紀後半には叙述体の詳細な記録が登場した。すなわち、クライアントや彼の問題について事実どおりに書くという日記タイプの記録であった。これは各ケースに対してソーシャルワーカーが努力しているという意志表示をするとともに、クライアントが何故その問題にかかわったのか、あるいは何が影響したのかを明らかにしようとするものであった。

次に登場してきたのが、過程記録である。この記録様式の出現は、ケースワークが精神分析の影響を受けたことやタイプライターの発明と大きな関係を持っていた。特にこの過程記録は、1930年代以降のアメリカでは評判が良く、積極的に活用されたのである。具体的には面接場所でのソーシャルワーカーとクライアントの相互作用を記述することに終始する記録であったが、わが国でも長い間、ソーシャルワークの記録というとこのような様式を指していたと思われる。そして、記録の第四段階目はそれぞれのケースにあった方法で記述する折衷的な記録が発達したことである。たとえば、簡単な登録は施設・機関のケース負担量を示す基礎として用いられ、重要と思われるワーカーとクライアントの相互作用部分は会話体で示されたり、またある部分は要約されたりという記録となった。ここで、特に強調されたのは、ケースを個別化することの重要性が強調され、個別的な記録が求められたことであった。そして、ここまでの記録研究はどちらかという記録様式ではなくどのように記録するかという記録の仕方に力点が置かれていたようである。

一方、このように記録が発達してきたのにもかかわらず、20世紀初めにはソーシャルワーク記録の価値が認められなくなってきた。記録をすることがソーシャルワークで行なわれた当初は、記録はどのような援助を行なったのかを手短かに記述する『証拠』としての役割が中心にあった。しかし、その後、記録はクライアントの目の前で書かれるべきであり事実を記さなければならないという見解が出てくるにしたがって、ソーシャルワーカーにとって記録するという行為は非常に面倒な作業となっていく。こうした変化は記録を付随的で余分なもののみならず傾向に発展していったと考えられる。ティムズは、こうした傾向が今世紀の初期にみられ、現在ではみられなくなったと述べているが、わが国におきかえると、多くの実践機関や専門教育の中では今でも記録することの必要性は理解しても、それについての検討がなされていないのが現状だろう。

そして、1970年代に入り、記録の形はますます多様になってきたといえよう。特徴的なところでは、エコロジカルな視点から援助する際に登場

してきたエコマップ (Eco Map) やケースマネジメント (Case Management) ・アプローチで用いられる一連の記録の様式などが非常に新鮮である。まず、エコマップに関しては、1960年代に登場した生活モデルと関係が深い。生活モデルはこれまでの医学モデルのように、クライアント自身だけに着目するのではなく、システムの発想やエコロジカルな視座からクライアントと彼の環境との間に起こる交互作用に焦点を合わせた援助であるだけに、エコマップはその全体像と生活の中にかかわる他者や機関の変化を正確かつ客観的に記そうとしている。エコマップそのものは、キャロル・メイヤーが考え、その後1975年、アメリカのミシガン大学の学校ソーシャルワークのプロジェクトで家族のニーズを検討するためのアセスメント方法として、アン・ハートマン<sup>4)</sup>によって開発されてきた。わが国でも岡本民夫たち<sup>5)</sup>は積極的にエコマップを取り上げてきている。エコマップは、クライアントを取り巻く人や機関などの動きをシミュレーションする図式をさし、「男女」「死亡」「関係の強弱」などについて基本的な表記方法が示され、紙と鉛筆と簡単な学習によって記述可能になる。また、エコマップの特徴は、①クライアントと一緒に作成する過程であること、②社会資源の状況理解、③支援ネットワークの理解、④書き直していくことで以前のエコマップを通して援助プロセスの変化の理解が可能となること、などがあげられる。

一方、ケースマネジメントにおける記録は、多種類の記録様式を活用し対応することろにその特徴があると思われる。次節で紹介する在宅介護支援センターの中には、このケースマネジメント的アプローチを用いて実践を行なっている機関がいくつかある。ケースマネジメントが従来のケースワークに取って代わる方法であるという考え方もあるが、今後ソーシャルワークの中での位置づけについては、十分に検討する必要がある。しかし、これまで紹介されている内容から理解すると、ケースマネジメントは在宅福祉の視点から、クライアントに対して現在提供されているサービスの修復や連絡調整と新たなサービス提供を通して、彼の在宅生活を機能させたり、維持させていくための方法として有効であるといえる。そ

のために、記録は「ケースマネジメント活動に必要な情報を記録し、後日の解析の基礎資料とするために文書管理のシステムが不可欠<sup>6)</sup>になる。たとえば、白澤政和によると、ケースマネジメントの記録様式は「スクリーニング・インテーク用紙」・「アセスメント用紙」・「ケア計画用紙」・「情報提供先及び入手先承諾書」・「援助着手承諾書」・「サービス管理票」・「観察記録票」<sup>7)</sup>があげられている。このように多種類の様式の必要性は他のケースマネジメントに関する文献の中でも多かれ少なかれ指摘されていることである。さらに、ケースマネジメントには、①様式の種類は多いが、チェック項目で記載出来る内容が多い、②福祉だけでなく保健・医療の領域も記載可能、③様式自体が現実のサービスの利用や調整に直接かわる、④情報を共有するというクライアントの理解と認識が前提となる、などの特徴もみられる。

このように、記録様式の変遷をみるとソーシャルワークの援助方法との関係で必要とされる情報や、面接だけか、また広く訪問も含んで収集される情報では、作成される記録様式には相違がみられる。特に、今日的な記録様式は、広範かつ正確な情報が収集できるように作成されてきている。さらに、従来から記録の目的は、①クライアントの直接援助に役立てる、②実践を高めるための教育や訓練、③情報の共有化や保存などがあげられているが、新たな視点からの記録は、特に直接援助への機能の強化をより鮮明にしたといっても良いだろう。また、客観的理解が中心であるため、チェック項目が多かったり、だれでもある程度の学習によって記述できる点でも工夫がされている。しかしながら、これまで意外と記録に費やす時間については問題にされてこなかった。また、エコマップやケースマネジメントの記録様式では、かつて、シェフィールドが「記録とはソーシャルヒストリーのことである」<sup>8)</sup>と述べているようなソーシャルワーカーとクライアントの援助過程における相互作用の動きや変化していく様子という観点から記録様式は検討されていない。しかしながら、今日いくつかの新しい視点が見られてきたことは事実である。そして、これらの点を踏まえ、次の在宅介護支援センターの記録様式等の考察を通して、実際の援助の中ではどのような特徴と問

題があるのかを整理してみる。

### 3. 在宅介護支援センターの記録の特徴と問題

#### 1) 二つの調査の概要

ここで述べようとしている在宅介護支援センターの記録の特徴と問題点は、先に述べたように2つの調査から求めたものである。一つは、1992年7月に全国291の支援センターに行なった記録様式の郵送調査である。そして、当時活用している相談援助に用いる記録様式を183機関から回収した結果を分析した。しかし、在宅介護支援センターの設置自体が1991年に始まったばかりであったので、回収の時点でまだ支援センターが運営されていないところもあった。そのため、記録様式が作成されていない機関があったり(1機関)、また、現在使用している様式は今後、変更予定であるという状況も理解された。そのほかに、送付された記録様式の中には支援センター名が不明な機関が3件あった。回収した記録様式については、具体的にどのような項目を作成しているのか、その中で共通点や相違点がみられるのかを理解するために資料1のような各都道府県別に1~3程度の支援センターをとりあげそのセンターの記録項目をあげてみた。また、支援センターによっては支援センターの案内パンフレット、サービス利用者台帳、各種サービス申請書や介護用品発注書など、援助ケースにかかわる一連の様式が送付されてきたのだが、ここでは相談援助記録として活用していると思われる記録様式一つに絞り、その項目をすべてあげてみたのが資料1である。もちろん、都道府県によっては3つ以上の支援センターから記録様式が送付されており、すべて目を通し、整理の指標にそって分析をしていったが、資料の形式上、項目すべてをとりあげた支援センター以外は名称のみとした。

まず、183の相談記録様式全般に共通にみられる特徴と資料1からの分析を通して、項目で理解できる共通の特徴を明確にしていく。但し、支援センターの実践活動は行政や支援センター自体の方針、地域の実践活動は行政や支援センター自体の方針、地域の規模や地域性などによって変化すると考えられるので、ここでは数量的な調

査結果を報告するのではなく、1枚1枚の記録様式を調べながら、共通の特徴と各支援センター独自にみられる特徴を整理する方法をとった。

二つ目の調査は在宅介護支援センターと関連する他の機関をとりあげ、支援センター間や支援センターと社会福祉協議会・行政の他機関がどのようにかかわっているのか、特に情報の共有ということではどこまでなされているのかを明確にしていく。そのため本調査は、松本市と川崎市をとりあげて各支援センターや他機関の職員へのヒヤリングと記録様式などの資料分析を中心に比較検討しながら考察を進めた。

ここで、松本市と川崎市の支援センターを選定したのには、以下の理由がある。それは松本市に関しては、①市を中心としながらも中学校区単位で支援センターが増えていく中であって、当時、松本市には1つしかなかったこと、②職員設置や運営方法が「在宅介護支援センター運営事業の採択方針」の設置条件に沿っていること、③松本市全域の在宅の対象者や介護者を対象としていることから多くの地方都市の状況を反映しており、地方都市の典型ととらえることが可能であるため選択に至った。また、川崎市については、①政令指定都市であり、すでに4カ所の設置があること、②川崎市の運営事業実施要綱や自主事業などを加えた相談事業を行なっていること、③登録制で相談援助を行なっていること(川崎市自体が8.4%という低い高齢化率であることも関係していると思われる)と、豊富な社会資源の数や援助活動の地域区分など、がみられ大都市型ととらえることができるからである。このような点から両者を比較していくことは、地域状況の違いによる記録の相違や対応を理解するうえでは非常に意味がある。

さらに、ここではこれまでヒヤリング調査を実施してきた各地の在宅介護支援センターの中で記録に関して独自の工夫を行なっている支援センターの状況も紹介していきたい。

## 2) 在宅介護支援センターの 相談記録様式の特徴と問題

まず、全国183支援センターから送付された相談記録様式の多くにみられる共通の特徴を記録様式全般についてと記録の項目についてそれぞれ整

理する。(資料1参照) 第一に記録様式全般についてみると、1種類でB5サイズの様式を活用している支援センターが多い。一般に、2種類以上の様式を使用している支援センターは、主に個別ケース用と市町村提出用に分けて用いられている。また、1支援センターで記録様式数の最高は、保谷市在宅介護支援センターで9種類使用していた。その内訳は「保谷市在宅介護支援事業 相談用紙1」、「体温表」、「1週間のサービス提供スケジュール」、「ケアカードA」、「ケア指示表」、「在宅老人援助記録」、「保谷市高齢者在宅介護支援センター連絡ノート」、「高齢者サービス調整チームケース検討記録」、「機関連絡調整シート」である。そのほかに特徴的なのは、一般的には相談記録様式1枚の中にケース・ヒストリーとしての援助過程が記載できるものが多かったが、中には援助過程重視や継続ケースを見込んで白紙あるいは罫線が引いてある別様式もみられたことだった。

第二に相談記録様式の項目であるが、対象高齢者に対する病歴、家族歴、生活歴に関してフェイスシート的な項目がきめ細かに作成されている。また、それらの項目の多くはチェックリスト項目であった。そして、項目の多いことは記録時間の多さと関係している。『福祉事務所における老人・家族援助に関する調査報告』<sup>9)</sup>では、老人福祉担当のソーシャルワーカーが1日に記録に費やすために1時間30分以上必要と思われる者が55.2%おり、実際に費やしている者が28.9%しかいなかったという調査結果がでており、それからも理解できるように記録時間の問題は重要な課題となっていると思われる。ゆえに、細かな相談項目とチェックリスト項目が多いということは、より効率よい援助が実施されるための記録時間の短縮と客観性を重視した項目になっていることを示唆している。

また、各支援センターの様式に共通に含まれている項目としては「受付年月日」、「相談者氏名・性別・続柄・住所・電話」、「相談対象者(本人)氏名・性別・住所・電話」、「相談方法—電話・来所・訪問(・文書)」、「同居の有無」、「相談対象者の健康状態に関する項目(ADL・身体および精神状態)」、「病歴」、「医療の受診状況」、「家族状況」、「相談区分(相談内容)」、「他のサービス利用状況」があった。これらの項目からもわかるように

様式は、非常に客観的で広範 情報を集めるように工夫されている。中でも個別のケースに対応する相談記録様式の重要な項目として「相談区分(相談内容)」がある。一般的に、「相談区分(相談内容)」は客観的判断ができるようにいくつか類型化された分類項目とそれを補足し、相談援助のプロセスが書けるような自由記載の項目で構成されている。そして、類型化された「相談区分(相談内容)」の細項目は「介護相談」・「介護機器」・「医療相談」・「施設入所」・「施設利用」・「在宅福祉サービス」・「在宅相談」・「経済的問題」・「心理的・精神的問題」・「家族や対人関係」などに分類されている。しかし、分類の内容に規定があるわけではないので、さらに細分化された項目を立てている支援センターもあった。たとえば、「施設利用」や「在宅福祉サービス」の項目などでは「ディサービス」・「ショートステイ」・「ホームヘルパー」のような具体的サービス内容で分類されていた。

次に、各支援センターや行政の運営方針、母体施設とのかかわり、地域性などに影響されて実施している独自の相談記録様式の特徴について整理する。先に共通点で整理してきたと同様に記録様式全般についてみると、4つの特徴があげられる。第一は、2つの市で市内のどの支援センターも統一された相談記録様式を採用していたことである。(京都市、熊本市) これによって、市内に支援センターが数あれば共通の様式を用いる方が連絡調整しやすく、情報も共有できる利点を持つと思われる。また、市からの委託事業であるため、統一記録が行政の支援センターに対する方針の1つとして行なわれているとも考えられる。この点については、①市に対する報告内容の統一、②市の他施設・機関との情報共有という効果が期待できるのではないだろうか。

第二の特徴は、支援センターの相談援助形態が一般的な面接援助とは違うため、月曜日から土曜日の通常の勤務時間以外に使用される記録様式を作成している点である。具体的には、①訪問記録に関する別様式(旭川市、川崎市、羽咋市、稲沢市、丸亀市、高松市、行橋市、延岡市、鹿児島市、鹿屋市)、②介護用品購入に関する別様式(佐野市、福井市、徳島市)、③サービス実施計画票(岩手県東和町、小松市、保谷市、川崎市)、

④日・祝日・夜間に関する別様式(飯田市、<松原市>、西条市、新居浜市)がある。このような別様式を採用するということは、支援センターが24時間体制や電話・来所・訪問という連絡方法、そして介護用品から直接サービスまで幅広い援助であり、他機関と違うユニークな援助を展開しているところに関係している。さらに、電話での相談や介護用品購入という1回で終了するケースと継続していくケースや複雑で長期化するケースとは分け、⑤援助対象者のみに個別記録様式を使用しようと考えている市(勝田市)もある。

また、⑥記録用紙を色分けしたり(熊本市)、⑦受け付けられたケースの問題に対応するマニュアルを作成したり(松任市)という工夫もあった。これらは、記録様式自体の工夫というより、実際的な援助やケースの整理に役立つ指摘として評価できる。

次に、支援センター独自の記録様式の項目について主なものをみていく。初めに、類型化された相談内容と対応内容の項目のどちらの項目もある支援センターをあげてみる。(松本市、静岡市、広島市、大和市など)具体的には、「指導・助言」・「情報提供」・「介護機器の紹介」・「施設入所」・「福祉サービスの利用申請」・「他機関への紹介」などが共通項目であった。それ以外は、相談内容の項目があるが対応内容の項目がない、あるいは対応内容はあるが類型化された項目でなく自由記載項目であるという支援センターがほとんどであった。この場合、対応内容の項目がない記録様式は援助開始に受けた主訴と援助結果の内容が混同しやすいという問題を持っている。ゆえに、多くの支援センターがこの傾向であるということは、正確な情報が記載されていない点が指摘できる。

第三には、医療機関に併設された支援センターには独自のサービスがあり、その項目が記録様式に含まれていたことである。(大町市、北九州市、都城市)これは、支援センターが設置できる母体施設は特別養護老人ホーム・病院・老人保健施設であり、調査段階までは、設置数が多いのが特別養護老人ホームとなっている。こうした状況から、病院併設の支援センターは少ないので、当然サービス項目も特徴ある内容となる。また、医療機関を中心にサービスの展開が行なわれるため、当然、独自

な項目が作られるのである。

第四としては、介護サービスの緊急度 ADL や身体状況のチェックリストを用いて点数化したり評価したりする項目があることである。(美濃加茂市、和歌山市) 支援センターで行なわれるサービスの大きな役割の一つは緊急時に即、対応できることであり、たとえば、看護ケアやホームヘルプサービス利用について、一般的に行政の援助では手遅れになってしまうような援助も多い。それゆえ、このような緊急度を予測した対応は重要な意味を持つと思われる。そして、最後は、相談内容の項目のコード化である(保谷市)。保谷市では、相談内容を6項目、その中を法律であれば、家族問題201000、財産・金銭202000というように項目をコード化している。コード化は多くの記録を整理したり保存するのに効果的であり、今後のコンピュータ化への大きな手がかりとなろう。

### 3) 在宅介護支援センターと他機関の記録の比較を通しての特徴と問題

ここでは、松本市在宅介護支援センターと川崎市在宅介護支援センター(2カ所)を中心に資料分析とヒヤリング調査を通して比較を試みた。(表1参照) まず、松本市のように1カ所しかない場合と川崎市のように2カ所の支援センターがある場合には、記録や情報のとり方に相違がみられるかを記録様式や実践活動から整理する。次に、各支援センターと関係すると思われる社会福祉協議会や行政(川崎市民生部高齢福祉課)と支援センターとのネットワーク化の状況についても気づいた点を指摘していく。

まず、松本市と川崎市の支援センターで理解されるのは、両方の記録様式やその項目がほとんど同じにもかかわらず、相談援助を行なう対象者の受け入れに相違があることである。つまり、松本市ではだれでも援助していく。すなわち、匿名でも援助していくが、川崎市の場合は登録制を採用し、初めて援助を申し込んできた段階から登録されるシステムになっている。そのため、松本市の支援センターの記録様式では匿名ケースや1回で終了ケースではほとんど書き込めないことがわかった。一方、登録制を採用している川崎市の支援センターは、対象者が初めて支援センターとかかわる時

に情報を聞き取るために時間がかかるものの、最終的にはどの利用者も同じだけの情報があり、後の対応は便利になると思われる。

また、川崎市の支援センターの場合、2カ所あるので支援センター間の連絡調整はどのようになっているかを調べた。現在は、川崎市全域で登録制システムを採用しているので、対象者が転居した場合に連絡が可能であるということだった。本来ならば、もっと多面的に記録のやりとりがあるべきだと考えられるが、各支援センター独自の活動を軌道に乗せることが現段階の中心課題になっており、この点については今後に期待される課題であるだろう。また、ヒヤリング調査で把握されたことだが、記録の書き方についてはそれぞれの記録者の専門性(ソーシャルワーカー・保健婦・看護婦・介護福祉士)を生かした記録内容が作成されるまでには至っていないが、正確で客観的な情報記録の必要性は強調されていた。さらに、川崎市高齢社会福祉総合センターは、保健の分野で使われている記録様式を参考に支援センターの様式を作成したことも付け加えておきたい。

次に、他機関との連携についてであるが、前提として松本市支援センターはほとんど連携がない状況で、一方、川崎市の場合は多少の連携がみられた。こうした状況の中では、他機関と連携がある場合は、記録を通じての情報交換や情報伝達方法が作られていた。しかし、各機関の記録様式は、あくまでも機関内の個人データ収集が中心で、他機関との連絡調整に目を向けた記録様式とはなっていない。そのため、記録様式の項目がかなり重視されるべきであり、今後は記録時間の短縮と情報共有の視点から、整理された記録様式を考えていく必要がある。

### 4) ヒヤリング調査からみた

#### 他の在宅介護支援センターの記録活動

最後に、これまでわれわれがヒヤリング調査を実施してきた中で、記録に関して参考になるような実践をいくつか紹介する。

初めに枚方市ホームケアセンターであるが、ケースマネジメント・アプローチを実践している機関であり、併設施設のサービスや社会資源の利用とネットワークに関しての記録が充実している。

表1 支援センターと他機関の相談記録の比較

	松本市の場合		川崎市の場合(区レベルで連携)		
	松本市在宅介護支援センター	松本市社会福祉協議会	川崎市高齢社会福祉総合センター	在宅介護支援センター「和楽館」	川崎市民生部高齢者福祉課
記録者	看護婦, ソーシャルワーカー	保健婦, ホームヘルパー	保健婦, ソーシャルワーカー, 指導員, 事務兼運転手	ソーシャルワーカー, 看護婦, 兼務指導員, 運転手	ソーシャルワーカー
様式数	1 (常時)	8 (適宜)	6 (適宜)	3 (常時)	10 (適宜)
様式の種類	「松本市在宅介護相談カード」	「報告書」(訪問記録) 「訪問記録表」 「サービス日誌」 (ホームヘルパー記入用) 「ホームヘルパー・入浴・その他 サービス事業連絡表」 「緊急連絡カード」 「申請の決定通知」 「訪問家庭台帳」 「健康診断書」	「利用者世帯状況表」 「相談内容」 「在宅介護支援センター業務日誌」 「面接相談・電話相談記録」 「訪問記録」 「ケース記録」	「ケース連絡表」 「利用者台帳」 「痴呆・寝たきりに関する記録表」	「川崎市在宅寝たきり老人等一時 入所事業要領」に基づく様式 「一時入所登録者調査票」, 「一時入 所登録・更新申請書」, 「健康診断 書」, 「一時入所登録」, 「一時入所 決定通知書」, 「登録変更・廃止届 け」, 「一時入所利用申込書」, 「入 所解除通知書」, 「登録者台帳」, 「登録者調査票」, 「一時入所事業 実施状況報告書」
主に共通 する記録 様式項目	①フェイスシート(相談年月日, 氏名, 年齢, 住所, 家族状況等) ②相談内容(問題) ③処理解答, 対応方針(またはヘルパー記入用のサービス内容)		①フェイスシート(相談年月日, 氏名, 年齢, 住所, 家族状況等) ②対象者の状況(ADL, 身体・精神状況, 医療状況) ③主訴, 問題 ④ケース記録, 結果, 今後の方針 ⑤移送サービス欄		
主に独自 な記録 様式項目	④相談方法 ⑤相談項目, 処理解答項目	⑥ADL, 病状, 心身の状況, 介護 状態, バイタルサイン, 福祉制 度の利用状況 ⑦家事援助・身体介護に関するサ ービス項目	⑥介護者の状態 ⑦生活の様子(1日の流れ) ⑧現在受けているサービス(介護者を支える家族・近隣も含む)		⑨登録番号 ⑩登録施設名
			⑪住居の状況 ⑫関係機関	⑬担当福祉事務所名	⑭負担区分(生保か一般か)
記入上 の特徴及 び問題 (ヒヤ リング を含む)	⑥匿名ケースも受けけるので, 記 録項目すべてが記入できないこ ともある ⑦継続ケースも新規ケースも同じ 様式使用	⑧ホームヘルパー記入のサービス 日誌ではケース内容が把握でき ない(記録の仕方に問題) ⑨支援センターと同じケースにも かかわるが記録の情報交換なし	⑩登録制(カルテ方式)のため, 新規の相談から個人情報をとる (匿名での相談は受けない) ⑪登録制は川崎市全域のため, 転居連絡は可能		⑫ショートステイの登録方式(福 祉事務所に登録後, 支援センタ ーが調整)採用
			⑬面接・電話と訪問の記録様式が 分かれている	⑭様式一元化は秘密保持の点から 現状では無理 ⑮緊急対応はしていない	

また、記録された個人ファイルはソーシャルワーカー、看護婦、ヘルパーが常に見ることができ、書かれた情報は交換され、基本的な資料となるという共通認識ができていた。

次に、四条畷市在宅介護支援センターをあげる。ここの記録の特徴は、まず、施設利用に関する申請書や個人情報などで至急に必要な場合は行政との情報交換ができるようになっていたことである。しかも、ファックス利用も行なっている。また、在宅にいる利用者や家族も記録に参加できるように、各家庭ごとに記録と連絡を兼ねたノートが置かれていることも特徴であろう。さらに、コンピュータによる情報システムを開発し、行政との情報交換を試験的に行なおうとしている。この情報システムの開発は四日市市在宅介護支援センターでのヒヤリングの中にも開発中であるという話が聞かれた。

このように、各支援センターごとに記録様式から記録方法まで試行錯誤しながら実践してきており、特にここで紹介した機関は情報共有化について先駆的に実践を進めている。しかし、システムが整えば整うほど、一方で患者の個人データ公開と範囲にかかわる問題について今後ますます考えなければならぬだろう。

#### 4. 在宅介護支援センターの記録様式と記録方法についての課題

最後に、これまでに述べてきたことをふまえ、在宅介護支援センターの相談記録様式に関していくつかの具体的な提案を行ないたい。すでに述べてきたとおり、支援センターの主な機能は、他機関・他施設・他の専門職との間に情報を共有した連携による援助である。これは従来の施設や機関内で自己完結する援助とは認識を新たにした援助なので、この視点を重視するならば記録様式作成にも新しい発想を導入するべきである。まず、第一は他機関の協力を得た記録様式を作成するという過程が重要となる。従来、施設・機関の記録様式はそこに所属する人たちによって作成されてきた。しかし、今後、支援センターの記録様式は関連施設・機関の専門職または母体施設の他の専門職の人たちの意見を加えて作成して行くことが望

ましいと思われる。さらに、その過程を通して信頼関係が形成され、援助場面での情報交換がスムーズに行なえることも考えられる。また、記録様式作成段階で他機関・施設の記録様式と重複する項目を取捨選択できる利点もあるだろう。そして、このことは記録時間の短縮に結びつくと同時に必要な項目に時間をかけ正確かつ客観的な記録をとることをも可能にすると思う。

しかしながら、支援センターが他施設・機関との連携の中で担う役割は、①支援センターの方針、②支援センターにかかわる行政の位置づけ、③連携施設や機関内での専門性や力量に影響され、単一な記録様式ではなく、これまでみてきたように地域性を考慮した記録様式が求められている。そのため、市や町村単位で活動している支援センターであれば、各支援センターごとに作成された記録様式よりも市や町村単位の様式の方が有効であり、「共通様式採用」という考え方もある。また、情報共有については、利用者の個人情報公開の範囲やプライバシーの問題が必ず出てくるだろう。これについては援助者側の基準の設定や細心の注意も必要であるが、利用者の同意を得て情報交換を行なうシステムを早急に作るべきである。

このような基本的枠組みを理解したうえで、支援センターのような役割を担う機関では多種類の記録用式を作成することを提案する。たとえば、電話での介護相談や介護用品購入などすぐに解決可能なケースと、電話を通じて訪問したり複雑な継続ケースなどのように時間的にかかる援助のケースでは基本的に様式を分ける。そして、頻度が高いケースなどは類型化し、ケースごとの様式があればより使いやすいと思う。また、継続ケースは個別ファイルを作り、用紙の色別やファイリングの工夫で効果的活用が期待できる。次に記録様式内に設定される項目は、過去のケース内容を分析し類型化して、不必要な項目を作らないようにすることが重要である。そのため、定期的に項目の再構成を行なうべきである。また、特に自由記載の部分では他の専門職にも理解できる文章づくりが重要である。これは、記録のとり方について今後どのような研修をしていくかという課題も含んでいる。

最終的に、援助の主体者として介護者や利用者

が参加できる記録様式が必要である。特に、対象者のニーズ・評価の理解は、今後ますます重要な視点になっており、また、生活全体を理解するためには、①インテーク時のアセスメント様式や、②家庭の状況を知らせたり、支援センターとの連絡のための記録様式では、対象者参加型の記録の方法が不可欠であろう。

今回は、ソーシャルワークの記録を考える足がかりとして、記録の歴史的流れをふまえながら、相談記録様式とその項目について整理・検討してきた。しかし、次に、記録は記録様式にどのように作成され、それがどのように生かされているのかを考える必要がある。何故なら、ソーシャルワークの記録は直接的援助に有効なアプローチとして、記録を考えているからである。そのためには、ぜひ、今後の課題としてケース記録の分析を通して記録方法や援助方法の検討を進めていきたいと思う。

なお、最後に本研究は、1992年度文部省の「一般研究C」の助成金を受けて行なわれた研究成果の一部である。

(なかむら さおり 講師)  
(1994. 1. 18受理)

## 註

- 1) 老人福祉施設研究会『高齢者の在宅福祉サービスの機能と役割に関する研究—在宅介護支援センターの相談機能を中心として—』1993年
- 2) Anne Minahan, Editor-in-Chief, *Encyclopedia of Social Work*, NASW, 1987., p.463
- 3) N.ティムズ著、久保紘章、佐藤豊道、佐藤あや子共訳『ソーシャルワークの記録』相川書房、1989年
- 4) Ann Hartman, *Diagrammatic Assessment of Family Relationships: Social Work Processes*, Wadsworth, 1989, p.162
- 5) 岡本民夫他著、「老人福祉サービスにおける事前評価とエコマップ—ソーシャルワーク実践の図式化表示の試み—」『ソーシャルワーク研究』Vol.18 No.3、相川書房、1992年
- 6) D.チャリス、B.デイヴィス著、窪田暁子、谷口政隆、田端光美共訳『地域ケアにおけるケースマネジメント』光生館、1991年、89頁
- 7) 白澤政和『ケースマネジメントの理論と実際』中央法規、1992年
- 8) N.ティムズ 前掲書、165頁
- 9) 佐藤豊道「ソーシャルワークにおける記録の構造と様式」『ソーシャルワーク研究』Vol.11 No.2、相川書房、1985年

## 相談記録の項目

## 資料1

- ①相談カードの特徴 ②記載項目 ③支援センターで相談カードとして通常活用している以外の様式について  
④その他 *7/7/7/7* は各支援センター独自と思われる項目 ( ) は1〜3以外に資料送付の支援センター

### 1. 北海道

#### 1. 風連町在宅介護支援センター 特養

- ①「相談受付簿」  
②支援担当者or施設担当者名、相談日・時間、相談方法(来所、電話、訪問、その他)、相談者氏名、性別、住所・電話、続柄、要介護者氏名、性別、年令、住所・電話、家族状況、(氏名、続柄、性別、生年月日、ADL等(移動、食事、排泄、入浴、着脱、その他)、病歴等、相談内訳(介護の方法、介護危機、ディ・サービス、ショートステイ、ヘルパー派遣、除雪ヘルパー派遣、入浴サービス、介護手当、日常生活用具給付事業、在宅福祉自助具貸出、住宅改造等、特養入所、健康相談(介護者)、その他、相談記録(状況・主訴)  
④B4

#### 2. 旭川市在宅介護支援センター誠徳園 特養

- ①「相談受付簿」、「訪問調査表」、「サービス利用者台帳」  
②相談受付簿一新規か再度のケース、受付日時、受付者、申請者名、本人との関係、住所、電話、本人氏名、生年月日、性別、住所、電話、相談種別(電話・来所・手紙・訪問・その他)、相談内容、処理状況、備考  
③訪問調査-調査担当者氏名、対象者住所・氏名、電話、生年月日、性別、調査項目(家族状況<健康状況>、本人の身体状況、受けている治療内容、現在困っていること、ADL、性格、対人関係、問題行動)  
④B5

そのほか(3. 釧路市 在宅介護支援センター釧路鶴ヶ岱啓生園⇒叙述体で記載、4. 札幌市在宅介護支援センター)

### 2. 青森県

#### 1. 平賀町在宅介護支援センター

- ①「平賀町福祉サービス利用(変更)申請書」(ケース記録用紙も付帯)  
②申請書の部分-町長宛、利用者氏名(性別、生年月日、年齢)、住所、電話、心身の状況(良好、病弱時々臥床、寝たきり、他、疾病、手帳<種、級>)、主治医(院、電話)、サービスの利用内容(ディサービス、ショートステイ、ホームヘルパー派遣、移動入浴車の派遣、移動布団乾燥機派遣、日常生活用具の給付、福祉タクシー券、付記、申請理由、世帯状況<氏名、年齢、続柄、備考>、関係協力者(電話)、ショートステイ利用期間、緊急時の連絡先、確定書の氏名、調査書(調査日、記録者、身体状況<会話、視力、聴力、歩行、食事、入浴、排泄、更衣>、精神状況<痴呆、安定度、理解度、強固性、徘徊口>、性格<朗らか>、親しみやすい・几帳面・とけこめない・わがまま・好き嫌いが多・頑固・短気無口>、参考<趣味、たばこ、酒>、保険、生活歴・家庭状況(病歴)、備考)、ケース記録  
④B4(裏面がケース記録用紙)

#### 2. 青森市 在宅介護支援センター寿永

- ①「相談票」  
②相談種別、来電別(来所・電話)、受付年月日、相談員、相談者(住所・電話・氏名・性別・職業・年令)、件名、相談内容、回答内容  
③「支援センター案内」  
④B5

そのほか(3. 三沢市 三沢在宅介護支援センター、4. 東北町 在宅介護支援センター松風荘、5. 岩木町 在宅介護支援センター松山荘、6. 三戸郡 見心園在宅介護支援センター、7. 八戸市 福寿草在宅介護支援センター)

### 3. 岩手県

#### 1. 東和町在宅介護支援センター 特養

- ①「相談記録台帳」、「サービス実施計画票」、「東和町在宅老人台帳」、「身体状況記録表」  
②相談記録台帳-相談日・時間、相談者(氏名・性別・続柄・年令・住所・電話)、対象者(氏名・性別・続柄・年令・住所・電話・状態<虚弱・寝たきり・ひとり暮らし・老人世帯・痴呆・その他>)、相談方法(面接・電話・訪問・その他)、利用歴(初回・2回目)、相談者、相談内容、処理内容、他機関紹介(福祉事務所・民生委員・保健所・病院・その他)、相談区分(施設入所、ホームヘルパー派

遣、ディサービス、短期入所、介護用品等、介護指導、生活相談、寝たきり、痴呆、悩みごと、生きがい、その他)

- ③サービス実施計画票-対象者氏名、記入日、対象者の状況、家庭介護の状況、社会資源状況、サービス計画・処遇目標、サービス実施状況・処遇の評価、今後の課題  
④B5

#### 2. 盛岡市(山岸和歌荘在宅介護支援センター) 特養

- ①「相談記録表」  
②相談年月日、時間、相談者(氏名、性別、続柄、住所、電話)、相談対象者(氏名、性別、年齢、住所生年月日)、相談方法(面接・電話・訪問・その他)、利用歴(初回、回目)、主治医の有無、相談者が在宅サービス利用状況(短期保護、ディサービス、ディホーム、家事型家庭奉仕員、介護型家庭奉仕員、移動入浴、その他、無)、相談内容(相談区分)、処理内容(処理区分)、相談対象者の状態(寝たきり、ひとり暮らし、痴呆性老人、虚弱老人、その他)、他機関紹介・連絡、次回連絡予定、相談員  
④B5

#### 3. 花巻市在宅介護支援センター

- ①「相談記録票」、「老人福祉介護相談」数量表  
②相談記録票-完結or継続、相談日時、相談者(氏名、性別、続柄、年齢、住所、電話)、対象者(氏名、性別、生年月日、年齢、住所、電話、状態<虚弱・寝たきり・ひとり暮らし・老人世帯・痴呆・その他>)、相談方法(面接・電話・訪問・その他)、利用歴(初回・2回目)、相談員、相談内容、処理内容、他機関紹介(福祉事務所・民生委員・保健所・病院・その他)、相談区分(施設入所・ホームヘルパー派遣・ディサービス・短期入所・介護用品等・介護指導・生活相談・寝たきり・痴呆・悩みごと・生きがい・その他)  
④B5

そのほか(4. 金ヶ崎町在宅介護支援センター、5. 北上市在宅介護支援センター、6. 一関市在宅介護支援センター、7. 紫波町在宅介護支援センター)

### 4. 宮城県

#### 1. 名取市在宅介護支援センター 特養

- ①「在宅介護支援センター相談内容」  
②相談者氏名、性別、相談日、住所、電話、相談形態(電話・来所・訪問)、対応者名、相談件名、相談概要、結果・調整・方策、最終(完結・ソーシャルワーカーへ引き継ぐ・ケースマネジメント対応)  
④B5

### 5. 秋田県

#### 1. 男鹿市(男鹿市在宅介護支援センター)

- ①「相談記録」、「経過記録」、「業務日誌」、「要援護老人調査記録台帳」、「月間事業実績報告書」  
老人福祉・介護相談月間の集計表、「在宅介護支援センター利用者名簿」  
②相談記録-新規・継続・完結のチェック、受付年月日・時間・天候、対応者、相談者住所・氏名・性別・電話・続柄、相談対象者住所・氏名・性別・電話・生年月日・年令、相談対象者の状態(寝たきり・ひとり暮らし・心障・虚弱・痴呆・その他)、相談方法(来所・訪問・訪問・電話・文書)、相談回数(初回・2回目・回目)、相談区分(施設入所・家庭奉仕員派遣・ディサービス利用・短期保護利用日常生活用具・介護用品・介護指導・訪問審査・機能回復訓練・生活相談・悩みごと、困りごと・生きがい・その他)、相談内容、処理内容、紹介機関(福祉事務所・保健婦・民生委員・家庭奉仕員・その他)  
③継続した場合、1日1行程の経過記録が活用欄あり  
④B5

#### 2. 大館市(水交苑在宅介護支援センター)

- ①「面接相談記録票」、「寝たきり度判定票」  
②面接相談記録票-通告(来所、電話、訪問、その他)、担当者名、面接(訪問)年月日、対象者(住所氏名(本人、相談者、生年月日、続柄)、面接状況(分類<ねたきり・痴呆性・ひとり暮らし・老人世帯・その他>、相談区分<施設入所・ホームヘルパー派遣・短期入所・介護相談・その他>)、本人の健康・身体状況、希望するホームヘルプサービス内容(身体介護・家事援助・相談助言・安否確認)面接内容、処理結果、紹介機関(福祉事務所・保健センター・保健所・保健施設・その他)、ケース記録表、氏名、付近見取り図、ADL(入浴・食事・歩行・徘徊)、病歴、現症、家族構成

そのほか(3. 中仙町 中仙在宅介護支援センター-老健、4. 鹿角市東恵園在宅介護支援センター)

## 6. 山形県

## 1. 八幡町在宅介護支援センター 幸楽荘

- ①「在宅介護支援センター相談記録」
- ②対応者者氏名(社長・SW・福祉士・その他)、受付日時、受付者氏名、生年月日、住所、電話、相談者の続柄(本人・配偶者・嫁・娘・息子・その他)、相談方法(来所・訪問・電話・その他)、相談区分(在宅サービス利用、介護相談、介護用品、医療・疾病、施設・病院関係、心理的問題、経済的問題、生活問題、その他)、相談内容、援助・指導内容・処理

④ B5

## 2. 上市市在宅介護支援センター 特養

- ①「相談受付票」、継続用紙、「個人台帳」、「日常生活動作」
- ②相談受付票-受付年月日、担当者、相談者、性別、続柄、連絡先、対象者、性別、生年月日、住所、電話、相談形態(来所・電話・訪問・その他)、制度利用(家庭奉仕員派遣・わたり老人紙おむつ支給保健婦の巡回指導・移動入浴車派遣・愛の一声運動・わたり老人介護者奨励金・老人相談員派遣・福祉電話貸与・老人世帯除雪費支給・ショートステイ・デイサービス・訪問看護・その他)、相談区分(施設入所・ショートステイ・デイサービス・介護相談<介護用品>・その他)、相談内容

③ 支援センター案内

④ B5

## 7. 福島県

## 1. 郡山市(星ヶ丘在宅介護支援センター) 特養

- ①受付カード、「相談記録表」、「ケース記録」、「在宅介護支援センター日誌」
- ②相談記録表-相談経路(電話、来所、訪問)、相談日・時間、相談員名、相談者氏名、続柄、住所、電話、相談対象老人氏名、性別、続柄、生年月日、住所、電話、医療状況(医療機関名、主治医氏名、治療中の疾病、)、健康等の状態(わたり・痴呆・虚弱・身体障害・独居・入院中・施設入所中、)、現在利用中のサービス、相談等の内容、処理、相談区分(老人福祉施設入所、ショートステイ、ナイトケア、ホームケア、デイホーム、デイ・サービス、家庭奉仕員派遣、移動入浴車派遣、日常生活用具給付等、介護指導、介護機器相談、住宅増改築、ボランティア関係、老人保健施設利用、訪問看護、医療相談) 継続・完結

③ ケース記録は詳細のみ(継続用)

④ 在宅介護支援センター日誌は日常の業務日誌

④ B5

## 2. いわき市在宅介護支援センター(電鈴荘)

- ①「相談(経過)記録票」、「日誌」、「相談・指導経過記録表」、「業務報告書」
- ②相談(経過)記録票-相談年月日(日中・夜間)、担当者、相談担当者(氏名・性別、生年月日、世帯主氏名・性別、生年月日、住所、電話、住所以外の居住先等、電話)、相談者(氏名、対象者との関係、住所、電話)、世帯区分等(ひとり暮らし、老夫婦のみ、家族と同居)、相談の経路(電話、来所、手紙等、その他)、家族の状況(氏名、続柄、生年月日、連絡先及び電話番号等)、これまでに受けた(受けている)医療保健福祉(サービス)等、相談の内容、相談指導結果及び処置方針(相談のみ<解決・継続>、関係者及び関係機関への連絡、実技指導、その他)、実技指導内容(再掲)、経過

③ プロセスは相談・指導経過記録表

④ B4

そのほか(3. 会津坂下町在宅介護支援センター)

## 8. 茨城県

## 1. 勝田市在宅介護支援センター(北勝園)

- ①「相談受付票」、「個別記録」(対象者となった場合作成)
- ②受付年月日(曜日)、相談受理者、相談時間、相談方法(電話・来所・訪問・その他)、相談者氏名、生年月日、相談者住所(電話)、相談対象者氏名・生年月日、対象者との関係、相談区分(身体的介護<わたり・痴呆>、精神的介護(わたり・痴呆)、社会資源の活用、その他、相談内容、対応内容、経過)

③ 運営事業実績報告書

④ B5

## 9. 栃木県

## 1. 佐野市在宅介護支援センター(老健施設あそへるほす)

- ①「在宅支援センター相談指導表」2種類、「在宅療養者訪問記録」、「展示品一覧表」(品名、価格、備考)

②在宅支援センター相談指導表-『介護機器用』-対象者氏名、年齢、相談日時、住所、電話、相談形態(来所・電話)、相談者氏名、対象者との関係、介護者氏名、年齢、対象者との関係、日中の介護者の有無、前回の相談の有無、相談受託者(職名、氏名)、相談事項(介護機器<商品番号、商品名、数量定価を明記し、購入方法・支払い方法・納入方法・集金方法をチェックできようになっている>、相談内容)、結果

在宅支援センター相談指導表-『相談援助用』-対象者氏名、年齢、相談日時、住所、電話、相談形態(来所・電話)、相談者氏名、対象者との関係、介護者氏名、年齢、対象者との関係、日中の介護者の有無、前回の相談の有無、相談受託者(職名、氏名)、相談事項(介護機器・医療相談・入所相談・デイケア利用・入浴サービス・ショートステイ利用・住宅相談・訪問依頼・その他)、相談内容、対応、結果

③ 通所利用される方へのお願ひ文書

④ B5

## 10. 群馬県

## 1. 高崎市在宅介護支援センター希望館 特養

- ①「相談受付票」、「相談受付の内訳」、「要援護老人台帳」
- ②相談受付票-相談年月日、相談受理者、相談時間(時分~時分 分間)、相談方法(電話、来所、訪問文書、その他)、相談者(氏名、性別、生年月日、対象者との続柄、住所、電話)、相談対象者(氏名、性別、生年月日、住所、電話)、相談区分(介護相談、在宅福祉相談、入所相談、医療相談、その他<介護、サービス申込、老人福祉施設、老人保健施設、医療、健康、生きがい・趣味、仕事、家庭、住宅・年金・その他>の他)、相談内容、助言・指導等の内容

③ 小さいリーフレット(支援センターの制度について)

④ B5

## 2. 大田市鶴生田園在宅介護支援センター 特養

- ①「相談受付票」、「連絡調整票」、「老人福祉台帳」
- ②相談受付票-相談年月日、相談受理者、相談時間、相談方法(電話・来所・訪問・その他)、相談者(氏名、性別、生年月日、対象者との続柄)、住所、電話、相談対象者(氏名、生年月日、住所、電話)、相談区分(<介護相談・在宅福祉相談・入所相談・医療相談・その他>、介護・サービス申込・老人福祉施設・老人保健施設・医療・健康・生きがい、趣味・仕事・家庭・住宅・年金・その他)、相談内容、助言・指導等の内容

③ 支援センター案内

④ B5

そのほか(3. 高崎市在宅介護支援センター若宮苑、4. 館林市東毛光園在宅介護支援センター)

## 11. 埼玉県

## 1. 東松山市在宅介護支援センター(東松山ホーム) 特養

- ①相談受付票、相談件数の内訳票
- ②相談受付票-相談年月日、相談者氏名、住所、電話、対象者氏名、性別、生年月日、住所、電話、相談方法、対象者との関係、回答者、家族構成、相談内容、対策内容、その後の様子

③ 開設のお知らせ

④ B5

## 2. 久喜市在宅介護支援センター 特養

- ①「在宅介護支援センター業務日誌」、「相談記録票」
- ②相談記録票-相談年月日、時間、相談方法(来所・電話・訪問)、相談者名、性別、住所、電話、対象者名、性別、住所、電話、対象者の状況(既往歴・痴呆症状・ADL状況・所在<在宅・病院・老人保健施設・その他>・家族の状況)、相談内容(空欄・<家族関係・介護方法・介護用品・機器・入所・ショートステイ・デイサービス・痴呆症状・ホームヘルパー・医療・保健施設・その他)、助言・指導内容

③ 支援センター・デイサービスセンター資料

④ B5 表裏

## 12. 東京都

## 1. 保谷市在宅介護支援センター 特養(緑寿園)

- ①「保谷市在宅介護支援事業 相談用紙1」、「高齢者サービス調整チームケース検討記録」、「保谷市高齢者在宅介護支援センター連絡ノート」、「体温表」、「1週間のサービス提供スケジュール」、「ケアカードA」、「ケア指示表」、「機関連絡調整シート」、「在宅老人援助記録」(ケアスタッフ関係)<
- ②保谷市在宅介護支援事業 相談用紙1-相談年月日、時間、相談方法(電話、来所、訪問、書簡)、1D

番号、担当者、相談者、性別、年令、住所、電話、統柄（本人、配偶者、嫁、娘、息子他）同居者、別居者、関りの頻度（初回一広報、関機、他）、患者氏名、性別、年令、住所、電話、状況（寝たきり、虚弱、障害、地方、健康）、居住形態（単独、夫婦、同居、施設入所、入院、他）、家族構成図、援助関係図（人、福祉サービスの関係の強さを書く）、援助分類（コード化一家族・家庭<人生・家族、家庭生活その他>、法律<家族問題、財産・金銭、事故・賠償、人権、その他>、経済・生活<生計、所得保障、年金・手当等、税金、住宅・設備、仕事、その他>、福祉サービス<住宅福祉サービス、施設・短期・窓口、福祉機器、介護・介助、その他>、いきがいつくり<趣味・余暇活動、社会参加、行事催進、その他>、保健・医療<保健衛生、医療相談、医療費、医療関係機関、その他>）、主訴、相談内容、対応内容・方針、関係機関への連絡（連絡先、内容、TEL、担当者）、フォロー必要or不要or拒否

## 2. 三鷹市在宅介護支援センター（弘済ケアセンター） 特養

- ①「在宅介護支援センター相談記録」
- ②対象者氏名（性別）、生年月日（年齢）、住所、電話、相談者氏名（性別）、年齢、住所、電話、対象者との続柄（本人、配偶者、嫁、娘、息子、その他）、相談方法（来所、訪問、電話、文書）、相談区分（日常介護、ケアセンター・いちょう苑利用、家族関係、生活問題、心理的問題、介護用品・自動具・福祉機器、他の保健・福祉サービス、医療・疾病、その他）、相談内容
- ④ B5

## 1. 3. 神奈川県

### 1. 川崎市高齢社会福祉総合センター在宅介護支援センター 特養

- ①「面接相談・電話相談記録」、「ケース記録」、「訪問記録」、「利用者処遇計画表」、「利用者世帯状況表」、「在宅介護支援センター利用登録申込み書」
- ②面接相談・電話相談記録一面接者（統柄）、記入者、ケース氏名、生年月日（年令）、住所（電話）、来所目的、及び主訴、本人の状況（ADL、身体・精神状況）、介護者の状況（高齢、病弱、多忙、日不在等）、生活の様子（朝・昼・夜）、介護者を支える体制（家族、近隣、社会資源等）、問題点、及び支援内容（社会生活、社会資源、介護上のもの、心理面、家族関係、疾病医療に関するもの、福祉機器、施設利用）
- ④ B5

### 2. 逗子市在宅介護支援センター（逗子ホーム） 特養

- ①「介護相談票」
- ②受付年月日・時間、相談者（氏名・性別・統柄・住所・電話）、対象者（氏名・性別・生年月日・住所・電話・年令）、相談方法（電話・来所・訪問・文書・その他）、本人の状態像（寝たきり・痴呆・車いす・虚弱・その他）、世帯状況（ひとり暮らし・高齢者夫婦・その他）、相談項目（介護相談<デイサービス・ショートステイ・ヘルパー派遣・入浴サービス・介護方法>、介護機器・医療相談・訪問看護・住宅相談・通報システム・施設入所・その他）、相談内容、最終処理、新規・継続（前回受付番号）、世帯状況（氏名・統柄・生年月日・職業等・その他）、家族構成図作成スペース
- ④ B5（裏表）

### 3. 大和市（敬愛会在宅介護支援センター） 特養

- ①「大和市在宅介護相談票」、簡略化した相談票（B5）
- ②相談日時、形態（来所、訪問、電話、その他）、相談者名（性別、統柄）、住所、電話、要介護者名、（性別、生年月日、年齢）、住所、電話、相談区分（福祉サービスの適用、保健サービスの適用、介護機器、その他）、要介護者の状況（寝たきり、痴呆、虚弱、独居、ADL・身体・精神等の状況）、相談内容要旨、相談担当者名、職名、処理回答内容（指導・助言、情報提供、行政機関等への紹介、その他）、特記事項等
- ④ B4

そのほか（4. 足柄市在宅介護支援センター、5. 藤沢市 ケアセンター芭蕉苑）

## 1. 4. 山梨県

### 1. 嶺東在宅介護支援センター（甲州ケア・ホーム）

- ①「相談受付票」
- ②受付年月日、受付者氏名、相談時間、相談方法（電話、来所、その他）、本人（氏名、生年月日、性別、住所、電話）、相談者（氏名、性別、統柄、紹介元、住所、電話）、相談区分（介護、介護福祉機器、医療、施設入所、生活、住宅、家族、年金、社会制度、その他<ホームヘルパー・訪問看護等>）、相談内容、処理内容
- ③事業報告
- ④ B5

## 1. 5. 長野県

### 1. 松本市在宅介護支援センター 特養

- ①「松本市在宅介護等相談カード」
- ②相談年月日、相談方法（訪問、来所、電話）、相談員氏名、相談者（氏名、性別、年令、住所、相談時間、電話、相談対象者一氏名、性別、年令、同・別居、住所、相談対象者との関係一本人・妻・嫁・孫・姉・妹・友人・その他・夫・息子・娘・兄・弟・知人・民生委員）、相談区分（介護を受けている者に対する相談一身体、精神、日常動作、施設入所、住宅、介護機器、医療、栄養、施設利用、介護をしている者の相談一介護者の健康、仕事、年金、税金）、相談内容要旨、処理回答内容（指導・助言、情報提供、他機関への紹介一行政機関<福祉事務所、市民健康課、年金課>、行政機関以外<保健所、社会保険、職安、シルバー人材センター>、その他<社協、病院、民生委員>、その他、余白）、継続or終了

### 2. 大町市在宅介護支援センター（市立大町総合病院） 病院

- ①「介護支援センター業務日誌」、「ソーシャルワーカー連絡票」、「医療福祉相談・介護支援センター継続記録」（罫線のみ）、「ケースカンファレンス記録票」
- ②介護支援センター業務日誌一受付年月日、相談内容（<内容と相談方法=来所、電話、訪問、時間外が表になっている>、日常介護相談、介護用品・機器紹介等<日常生活用具の貸与等含む>、施設利用の相談<短期・措置・デイ利用等>、経済・生活関係相談、他の保健・福祉サービス<ヘルパー・訪問指導その他>、その他の相談）、合計件数、その他一般医療福祉相談件数、対応件数総計、活動内容（ソーシャルワーカーと看護婦の項目あり）、ケースカンファレンス会議等の開催・その他
- ③室内文書、「事業実施要綱」、年間行事計画、「電話対応マニュアル（事務当直者・主任当直者・自宅対応職員）」、「夜間・休日相談記録票」
- ④ B5

### 3. 飯田市「アップルハイツ飯田」在宅介護支援センター 老健

- ①「相談票」（2種類一夜間及び休日用あり）、「要介護老人台帳」
- ②相談票一受付年月日、時間、相談方法（電話・来所・その他）、相談者氏名、統柄、連絡先、対象者（氏名・性別・生年月日・住所<地区名>・電話）、相談内容（介護問題・医療、疾病・サービスの利用<家庭奉仕員・入浴・ショートステイ・デイサービス>・介護用品の紹介・その他・空欄）、処理（対応・連絡一月日・どこへ一家族・本人、福祉事務所、社協、保健婦、その他）、確認
- ③パンフレット
- ④ B5

## 1. 6. 新潟県

### 1. 大和町ホームケアステーション（ゆきぐに大和総合病院内） 病院

- ①相談受付票
- ②受付日時、種別（新規、継続、再掲）、被相談者名、電話、住所、相談の分類（家族、来所、訪問）、現在の状況（在宅、入院、その他）、相談者氏名、年齢、住所、関係（本人、家族、関係機関、相談協力員、その他）、相談主旨及び内容、相談対応と事後処理、相談区分（1～10までの数字がある一別表で区分表があると思われる）、継続の必要性（様・不要・保留）、担当者名
- ③「在宅総合相談案内」
- ④ B5

### 2. 新潟市在宅介護支援センター（有明園） 特養

- ①「相談票」、「利用者台帳」、「経過記録票」
- ②相談票一受理月日、時間、受理者、受理方法（電話、来所、訪問、その他）、相談者（氏名、性別、生年月日、年齢、住所、電話、統柄<本人、家族、その他>）、対象者（氏名、性別、生年月日、年齢、住所、電話、家族<一人暮らし・老人世帯・同居世帯・その他>、身体状況<自立・準寝たきり・寝たきり・痴呆>、相談内容、対応内容、備考
- ③利用者台帳一本人氏名、生年月日、住所、電話、受理と終結年月日、日常生活動作（視力・聴力・言語・歩行・食事・排泄・入浴・着脱・褥瘡）、痴呆症状（徘徊・独語・昼夜交替・その他）、家族（名前・生年月日・統柄・介護・同居居の有無・職業・備考）、家族構成、経済状況、生活保護、民生委員、既往歴、主治医、身障手帳の有無）、各種施策利用状況（申請中=○、現在利用中=●、過去に利用した=●、短期入所、デイサービス、小規模デイサービス、デイホーム、ディケア、ホームヘルパー、巡回入浴車、日常生活用具貸与、紙おむつの支給介護手当の支給、福祉電話の貸与、老健施設、養護老人ホーム申請中、特養老人ホーム申請中、訪問看護）、困っていること
- ④ B5

そのほか（3. 長岡市在宅介護支援センターわらび園、4. 新潟市在宅介護支援センターあしめ荘）

## 1 7. 富山県

## 1. 黒部市在宅介護支援センター

## ①「在宅介護支援センター相談記録」

②相談年月日、時間、天候、対応者名、被介護者氏名、生年月日(年齢)、住所、電話、相談者の続柄(本人、配偶者、嫁、娘、息子、その他)、方法(来所、訪問、電話、文書)、相談区分(在宅サービス利用、介護相談、介護用品、医療・疾病、施設・病院関係、心理的問題、経済的問題、生活問題、その他、相談内容、援助・指導内容)

④B5

## 2. 富山市 光風会在宅支援センター 特養

## ①「在宅介護支援センター相談記録」(2種類)

②相談者氏名(生年月日・性別・住所・電話)、本人氏名(生年月日・性別・住所・電話)、相談者(本人・配偶者・嫁・娘・息子・その他)、方法(来所・訪問・電話・文書)、家族の状況(氏名・続柄・性別・年齢・職業・備考)、相談区別(在宅サービス利用・介護相談・介護用品・手続き代行・医療・疾病・施設病院関係・心理的問題・経済・生活問題・その他)、相談内容(年月日)、助言・指導、担当

③パンフレット

④B5

そのほか(3. 福光町在宅介護支援センター)

## 1 8. 石川県

## 1. 松任市(福寿会在宅介護支援センター) 特養

## ①「相談伝票」⇒問答手引き(介護編と制度編)の2種類のマニュアルと併用

②相談方法(電話、面接、代行)、受付年月日、時間、受付者、問答手引き符合、相談者住所、対象者氏名、同居の有無、性別、対象者生年月日、相談者との関係(続柄)、相談番号、電話番号、相談又は問答手引き以外の相談要旨

③夜間・日曜日用については、②と同項目に記載の仕方がついている。

④A6

## 2. 羽咋市(眉丈園在宅介護支援センター) 特養

## ①「在宅介護支援センター日誌(訪問用に活用)」、「相談記録」の併用

②相談記録に関して 受付年月日、相談者、スタッフ氏名、クライアント名、男女別、住所、相談区分(介護相談、介護用品、健康相談、在宅サービス一般、ヘルパー派遣、ショートステイ・ナイト、ツアードイ、デイサービス、訪問入浴、配食サービス、施設入所、医療相談、痴呆相談、その他)、面接・電話の内容、処理、連絡及依頼事項の相手先と内容

③地区別・各施設別の実績表添付

④B5 (職名はケアワーカー)

## 3. 能都町介護支援センター

## ①「在宅介護相談記録」

②受付年月日、天候、相談事項(受付方法一面接<訪問、来所>、電話、依頼者<氏名、性別、匿名、住所、TEL>)、相談内容、処理内容、連絡・依頼事項など(連絡・依頼先、TEL、内容)

④B5

そのほか(4. 珠洲市・内海町-長寿園在宅介護支援センター、5. 加賀市-加賀中央在宅介護支援センター 特養、6. 高松町-芙蓉会在宅介護支援センター 7. 小松市-在宅介護支援センター 自生園 特養⇒ケースマネジメントのケース計画表、8. 小松市一松寿園在宅介護支援センター 特養)

## 1 9. 福井県

## 1. 福井市(愛全園在宅介護支援センター) 特養

①「老人の相談記録」、対象者のフェイスシート、「業者発注書」、「訪問ケア記録」、「お年寄りに在宅サービスセンター事業状況報告書」、愛全園在宅介護支援センターの月別報告書2種類、「在宅介護支援センター相談記録集計表」

②老人の相談記録-相談年月日、相談者氏名・住所・電話、相談時間、相談方法(T・E・L・来園・その他)、相談内容(施設入所・短期入所・デイサービス・ディケア・見学・その他)、相談要旨、解答要旨

④B5

## 2. 朝日町(光が丘在宅介護支援センター) 特養

## ①「在宅介護支援センター相談記録」、「利用者チャート」

②在宅介護支援センター相談記録-受付年月日、天候、受付時間、対応者、氏名、生年月日、住所、電話相談者(氏名、続柄<本人、配偶者、嫁、娘、息子>)、相談方法(電話、来所、訪問、文書)、相談区分(在宅サービス利用、介護相談、介護用品、医療・疾病、施設・病院関係、心理的問題、経済的問題、生活問題、その他)、相談内容、援助・指導内容、他の機関等への連絡の有無

③利用者チャート-プロフィール、身体と精神の状況

④B5

そのほか(3. 武生市-在宅介護支援センター和上苑 特養)

## 2 0. 山梨県

## 1. 恵那市(万年青苑介護支援センター) 特養

## ①「相談業務記録票」

②相談業務記録票-相談者氏名、住所、電話、応対者氏名、相談月日(来苑・自宅・電話・文書・その他)、相談業務内容(具体的に)、解答内容、相談者反応(○印⇒納得・保留・依頼要請⇒<依頼先、福祉事務所・社協・福祉施設・病院・民生委員・その他>・不調)

④B5

## 2. 美濃加茂市(みのかもし在宅介護支援センター) 特養

## ①「相談記録台帳」、「相談受付カード」、「相談等の記録」(継続用)

②相談記録台帳-受付年月日(作成年月日)、氏名、性別、生年月日、住所、自治会、電話、把握方法(来訪相談・電話相談・送致・その他)、保険(老人医療・社保・国保・生保・その他)、身障手帳の有無、病名、寝たきりになった時期、既往歴、生活歴、現病歴、住所付近因、医療状況(主治医・受診状況・医師の指示)、介護者の状況(有無・続柄・介護時間・特記事項)、民生委員名(電話)、保健婦名(電話)、生活環境(住居・日照・通風・便所・寝具)、家族構成(氏名・続柄・性別・生年月日・職業・健康状態)、他機関との連携(年月日)、福祉サービス受給状況(ショートステイ・デイ・サービス・ホームヘルプサービス・入浴サービス・日常生活用具の給付・貸与・その他)、備考/日常生活動作・身体状況評価表<チェックリストタイプ>(食事・状態・嚥下力、排泄-大便、小便、洗面、入浴、着脱衣、字を書く、寝返り、起座位保持、はつて移動、歩行、言語、痴呆状態、本人の意志、失禁しよく創、拘縮、麻痺、視力、聴力/援助尺度表<各項目を最高6点の数値化し、緊急度と訪問回数を決めている>-病態(6重症、5不安定、4安定)、医学的管理(6配置・不明、5部分介助、4困難であるが自分で行える)、機能訓練(6必要だが行っていない、5時々行っている、4定期的に行っている)、介護者(6なし、5あるが問題あり、4常時ある不要)、介護状況(6介護していない、5介護しているが不適正、4適切な介護)、介護者の健康状態(6疾病あり、5健康破壊の危険あり、4問題なし)⇒裁量点7(裁量点を入れた理由)、合計点数(28~49)、緊急度、次回追及予定年月、処遇目標、今後の課題/宗談等の記録(年月日、情報区分<訪問・電話・調査等>、訪問記録<本人-訪問目標-処遇計画、介護者、記入者>)

③「相談実績」、事業概要

④B4表裏

そのほか(3. 東風平町 転生園在宅介護支援センター、4. 掛斐川町在宅介護支援センター、5. 池田町在宅介護支援センター、6. 大垣市在宅介護支援センター、7. 豊洋園在宅介護支援センター、8. 笠松町在宅介護支援センター-老健)

## 2 1. 青森県

## 1. 静岡市(麻栲園在宅介護支援センター) 特養

## ①「相談受付票」

②受付年月日、相談受理者、相談時間、夜間(午後10~午前5)時間、相談方法(電話、来所、訪問、調査、その他)、相談者(氏名、住所、生年月日、性別、電話)、相談者内訳(家族、本人、関係機関相談協力員、その他)、相談ケース(寝たきり、痴呆、一人暮らし、虚弱、その他)、相談内容(介護方法、介護用具、在宅福祉サービス、施設入所、住宅改造、悩み相談、その他)、相談への対応(介護方法等の指導、サービス適応調整、サービス申請代行、その他)、相談内容、ケースの状況、解答内容相談への対応(在宅老人福祉サービス適用の有無及び種別)

## 2. 浜松市(在宅介護支援センター白萩荘) 特養

## ①「相談記録票」

②受付年月日、相談方法(電話・来所・その他)、相談者(氏名・性別・年齢・住所・相談対象者との続柄)、相談対象者(氏名・性別・生年月日・年齢・住所)、相談内容、相談対象者の現況(疾病等の状況)、相談区分(介護・対人・施設入所・健康・住宅・その他)、相談結果(解答・処遇の計画等)

実施状況(在宅福祉サービス<ホームヘルパーの派遣・ショートスティ・ディ・サービス・入浴サービス・移動入浴・施設利用>、ほか)、今後の課題その他

④B4

そのほか(3. 細江町 三方原ベテルホーム在宅介護支援センター、4. 浜松市 一空園在宅介護支援センター、5. 静岡市 麻織園在宅介護支援センター、6. 富士市 在宅介護支援センター岩元園、7. 浜松市 西鳥寮在宅介護支援センター、8. 浜松市 在宅介護支援センター白萩荘、9. 沼津市 かめき在宅介護支援センター)

2 2. 愛知県

1. 稲沢市 大和の里在宅介護支援センター 特養

①「業務日誌」、「訪問相談記録簿」(個人相談記録簿式に相当)、「看護・介護記録」、「在宅介護支援センター相談日誌」

②訪問相談記録簿一記録者、氏名、生年月日、性別、年齢、病名、初回訪問日、住所(電話)、連絡先(電話)、既往歴及び経過、一般状態、家族構成(氏名、性別、年齢、続柄、職業)、訪問理由、継続用のスペース(月日、氏名、1行スペースの記事、サイン)裏面まで続く

③パンフレット、業務報告書

2 3. 三重県

1. 津市(介護支援センター泉園)

①「高齢者相談受付表」

②対象者氏名(性別)、生年月日(年令)、住所、相談氏名(続柄・住所・電話)、ADL(歩行・排泄・食事・入浴<自力・一部介助・全介助・>)、痴呆(記憶<重・中・軽>、徘徊<無・有>)、睡眠<無・有>、人物<可・不可>、興奮<無・有>、妄想<無・有>)、医療機関(入院中・通院中、身障手帳<種 級>)、現在症、現況(生保・保健婦派遣・看護婦派遣・ヘルパー派遣・ショートスティ・入浴・ホームケア事業・デイサービス・福祉電話・日常生活用具・シルバー人材・デイケアホーム・その他)、近親者(世帯・氏名・年令・住所・電話・同別)、経済状況(本人<年金等>)、介護者<市民税・非課税・均等割・所得割、所得税・非課税・課税>)、支援センター相談内容、相談年月日対応者、相談形態(来所・訪問・電話)、相談内容(施設入所<特養・養護・経費・有料・老健>入院その他、在宅関係、痴呆関係、相談概要、結果・調整・方策

④B5(裏表)

2. 四日市市(小山田在宅介護支援センター)

①「フェイスシート」、経過記録(継続用の裏紙)

②フェイスシート-受付日、氏名、性別、生年月日(西暦)、年齢、住所、住居の種類(持ち家・アパート・社宅・マンション・借家・その他)、電話、連絡人氏名、続柄、住所、電話、障害分類(右片マヒ・左片マヒ・上半身不随・下半身不随・わたり・痴呆・言語障害・その他)、オムツの使用状況、移動方法、主訴、現在のサービス利用状況/今後のサービス利用状況(入院・施設入所・施設の機能を利用したサービス、通所サービス、訪問サービス、その他)、対応方法及び伝達事項、相談形態(来所・電話・訪問・その他)対応者氏名・窓口、経過記録

③支援センター概要

④B4

そのほか(3. 久居市 芹の里在宅介護支援センター、4. 津市 在宅介護支援センター青松園)

2 4. 滋賀県

1. 大津在宅介護支援センター(老健施設レーク・ホロニー)

①「介護支援センター相談台帳」(近日中に変更予定)

②相談年月日、時間、相談員名、相談方法(訪問・来所・電話)、相談内容(介護・医療・健康・S全般・HH・SS・DS・入浴S・給食S・訪問看護・機器・住改・施設入所・その他)、相談者氏名、対象者との続柄、住所、連絡先電話、要対象者(氏名、性別、年齢、居住状況<独居、同居、入院、他>)、住所、身体状況<歩行、食事、排便、入浴、着脱>、保健福祉の利用状況<デイサービス、ショートスティ、ホームヘルパー、訪問看護>、その他)、相談内容、相談対応<経過、面接者の意見、処遇方針

④B4

2 5. 京都府

1. 京都市在宅介護支援センター(京都老人ホーム) 特養

①「相談記録」、「業務日誌」(京都市内の支援センターは同じ様式を使用)

②相談記録-対応日等(受付年月日、時間、対応者氏名)、対象者(氏名、性別、生年月日、年齢、住所

)、相談者(本人、配偶者、同居家族、別居家族、相談協力員、その他)、相談方法(電話、来所、訪問、文書)、連絡先、相談区分(在宅福祉サービス利用<H・D・S・その他>)、在宅医療・保健サービス利用、介護相談、介護用品、医療・疾病、施設入所関係、老人保健施設・病院関係、心理的問題、経済的問題、生活問題、その他)、相談内容、援助・指導内容、処理内容

③「京都市在宅介護支援センター利用のしおり」

④B5

2. 加悦町(与謝在宅介護支援センター) 特養

①「相談記録票」

②相談方法(来園・電話・出張・文書)、来園・発信者等氏名、住所、受付年月日、時刻、応接・受信者氏名、件名、内容、処理(所見)、処理担当者、処理年月日

③支援センターパンフレット

④B5

2 6. 大阪府

1. 門真市(門真在宅介護支援センター) 特養

①「相談援助記録」

②相談者(氏名・性別・生年月日・年令・住所・電話)、対象者(氏名・性別・続柄・生年月日・年令・住所・電話)、相談時間(AM9:00~PM5:00 PM5:00~PM7:00 PM7:00~AM9:00)、相談方法(電話・対面)、利用区分(老人・障害者)、受付区分(通常・緊急・夜間)、相談経路(家族<親族>、本人、民生委員、保健婦、福祉事務所、医療機関、他)、家族状況、相談内容(身体介護・痴呆性介護・福祉サービス<デイ・ショート・ヘルパー・訪問入浴・介護危機・施設入所>・保健医療・家族関係・生活・その他)、処遇決定=他機関との連絡・調整も含む(相談のみ<電話・来所>・訪問対応<支援センター職員・他>・福祉サービス<デイ・ショート・ヘルパー・訪問入浴>・保健婦、看護婦訪問対応・医療機関への接続<内、救急車>・その他)

④B5

2. 松原市在宅介護支援センター(新生苑・松原ケアセンター) 特養

①「相談サービス受付票」、「相談サービス報告書」

②相談サービス受付票-受付日時、相談者、担当者、住所、電話、受付方法(電話、来所、他)、受付時間(時間内、時間外、日祝日)、相談内容(通常-身体介護、痴呆性老人、医療相談、公的サービス、家族指導、その他、緊急-身体介護、痴呆性老人、医療相談、公的サービス、その他)、主訴、必要希望、連絡調整、補給

④B5

そのほか(3. 枚方市ホームケアセンター、4. 八尾市ディサービスセンター、5. 四条町市 るうてるホーム在宅サービス供給ステーション、6. 茨木市 在宅介護支援センター静華苑)

2 7. 兵庫県

1. 伊丹市在宅介護支援センター 老健

①「ディサービス相談受付表」、「面接記録表」、「調査記録表」

②ディサービス相談受付表-相談年月日、相談方法、(電話、直接、その他)、相談者所属、氏名、利用者氏名、生年月日、年令、住所、申込者氏名、続柄、年令、同居の有無、住所(電話)、相談内容(自前の希望施設)、他のサービス利用(利用中、利用希望)、食事・入浴・排泄・移動の状況、痴呆症状の有無、ディサービスの情報を知りえた場所・方法

③調査記録表-身体状況、日常生活の状況、寝たきり度、精神の状況、問題行動、住環境、介護環境、社会資源の活用状況、介護関係者

④B5

2. 八鹿町在宅介護支援センター

①「在宅介護支援センター相談受付票」1~3

②受付年月日、曜日、時間、把握動機(来所・電話・外来通院中・入院中・その他)、患者名、生年月日、患者住所、電話番号、相談者氏名、相談者住所、患者との続柄、電話番号、相談内容、対応(指導・援助)、受付者氏名、問題点、利用制度<該当○、申請済一済、不適用一不>身体障害者手帳、特別障害者手当、介護者手当、障害年金、特定疾患、特別養護老人ホーム、養護老人ホーム、短期保護、家庭介護人派遣>、代行手続、経過記録(1.5枚分)

③八鹿町在宅介護支援センター活動状況

④B5(3枚綴り)

そのほか(3. 芦屋市 あしやホームケアセンター)

## 28. 奈良県

## 1. 当麻町(当麻園在宅介護支援センター)

- ①相談記録の様式
- ②連絡(受付年月日・時間・TELor来訪・氏名・住所・続柄・TEL)、本人(氏名・住所・性別・年令・TEL)、家族(氏名・住所・続柄・TEL)、経過
- ④B5

## 2. 生駒市在宅介護支援センター 特養

- ①「相談サービス受付票」
- ②受付日時、相談者氏名、担当者氏名、住所、電話、相談内容(通常一身体介護、痴呆性老人、医療機関公的サービス、家族指導、その他、緊急一身体介護、痴呆性老人、医療機関、公的サービス、その他)主訴、必要希望、連絡調整、処理順未
- ③桃李館(特養)パンフレット
- ④B5

そのほか(3. 広陵町一大和園在宅介護支援センター)

## 29. 和歌山県

## 1. 和歌山市 おおさ苑在宅介護支援センター 特養

- ①「在宅介護相談表」、「相談記録」
- ②受付日時、相談方法(電話、来所、その他)、相談者(性別、年齢)、対象者との続柄、住所(電話)対象者(性別)、生年月日(年齢)、住所(電話)、相談内容(介護相談、介護福祉機器・用品、ヘルパー派遣、老人ホーム入所、医療・疾病問題、心理的問題、住宅増改築問題、その他)、対応、緊急性(緊急を要す、早急に対応、通常)
- ③「みどりが丘ホーム」のパンフレット
- ④B5

## 2. 岩出町在宅介護支援センター 特養

- ①「在宅介護支援センター台帳」、「調整チーム連携ケース記録」
- ②在宅介護支援センター台帳-対象者氏名、生年月日、住所、電話番号、緊急連絡先(続柄、氏名、住所電話)、日常生活状況(自立・一部介助・全介助/歩行・排泄・食事・入浴・着替え)、障害状況、医療・保健・福祉機関との関連、家族の状況(名前・同居・別居・年令・続柄・職業・備考)、相談・訪問活動記録
- ③「支援センター訪問・相談実績内訳」
- ④B5表裏

そのほか(3. 和歌山市 喜成会在宅介護支援センター 特養)

## 30. 鳥取県

## 1. 境港市 幸明苑在宅介護支援センター 特養

- ①「在宅介護支援センター相談記録」、「在宅老人基礎票」
- ②在宅介護支援センター相談記録-受付日時、天候、対応者、対象者(氏名、住所、生年月日、電話)、相談者(本人、配偶者、嫁、娘、息子、その他)、相談方法(来所、訪問、電話、文書)、相談区分(在宅サービス利用、介護相談、介護用品、医療・疾病、施設・病院関係、心理的問題、経済的問題、生活問題、その他)、相談内容、援助・指導内容、処理
- ③在宅介護支援センターパンフレット
- ④B5

## 31. 鳥根県

## 1. 安来市在宅介護支援センター

- ①「在宅介護相談受付票」、「相談受付台帳」
- ②在宅介護相談受付票-担当者名、受付年月日・時間、形態、相談者住所・電話・氏名・続柄、対象者住所・電話・氏名・生年月日・年令、相談内容(事項<生活問題、介護関係、寝たきり・痴呆、福祉制度、介護用品について、住宅の増改築、福祉施設関係、その他>)、要旨、対応
- ④B5

## 2. 出雲市在宅介護支援センター 特養

- ①「出雲市在宅介護支援センター相談カード」、「出雲市在宅介護支援センター日誌」
- ②出雲市在宅介護支援センター-受付年月日、相談時間、相談者氏名、区分(電話・来所・訪問)、住所

電話、対象者氏名、年令、同居・別居の有無、住所、相談対象者との関係(本人・夫・妻・息子・嫁・娘・孫・兄・姉・弟・妹・知人・民生委員・MSW・ホームヘルパー・福祉関係者・その他)、相談内容、対応(指導・助言、情報提供、他機関等への紹介、申請手続等、在宅福祉サービス、その他、処理月日、継続完了、申し送り事項、相談者氏名

- ③事業計画、事業報告
- ④B5

そのほか(3. 東出雲町在宅介護支援センター、4. 瑞穂町在宅介護支援センター)

## 32. 岡山県

## 1. 笠岡市 天神荘在宅介護支援センター 特養

- ①「在宅介護支援センター相談整理票」、「相談受付票」、「業務日誌」
- ②在宅介護支援センター相談整理票-受付日時、受付番号、住所、氏名、連絡先(電話)、介護対象者(生年月日、年齢)、相談項目(特養入所、老健入所、ディサービス、ショートステイ、ホームヘルパー入浴サービス、介護機器・用品、介護・看護の方法、健康医療相談、その他)、相談内容(具体的に)回答内容(簡潔に)

## 2. 倉敷市 倉敷老健在宅介護支援センター

- ①「在宅介護相談票」、継続用様式
- ②在宅介護相談票-担当者名、相談方法(電話・来所・訪問・訪室・その他)、受付日時、相談者(続柄氏名、性別、年令、住所・連絡先、電話)、対象者(氏名、年令、性別、住所・連絡先、電話)、かかりつけの医療機関の有無、相談内容(介護相談、施設の入所、手続きの代行、介護機器・用品、ヘルパー派遣、その他、ディサービス、入浴サービス、ショートステイ、医療・疾病)、対応、次回継続の有無(来院・来所、訪問、他機関紹介、その他)
- ③パンフレット、介護教室予定表、業務実績
- ④A4

そのほか(3. 大佐町 おおさ苑在宅介護支援センター、4. 新見市 唐松荘在宅介護支援センター、5. 岡山市 岡山済生会在宅介護支援センター-病院)

## 33. 広島県

## 1. 広島市(陽光の家在宅介護支援センター) 特養

- ①「在宅介護支援センター相談記録」、裏が「ケース記録表」
- ②受付年月日、本人氏名、住所、生年月日(年令・電話)、相談者氏名、住所、続柄(本人・配偶者・嫁・娘・息子・その他)、相談経路(来所・訪問・電話・紹介)、電話、相談区分(センター利用、介護相談、心理的問題、医療・疾病、生活問題、福祉機器、社会資源、その他)、相談内容、対応(訪問、関係機関への連絡調整、介護機器の紹介、ヘルパー派遣、ショートステイ、ディサービス、入浴サービス、医療措置、申請書類作成提出等、日常生活具の給付・貸与、その他)
- ③B5

## 2. 尾道市在宅介護支援センター

- ①「相談記録票」
- ②受付日時、担当者、相談者(氏名、性別、年令、住所、区分<老人、介護者、その他>)、相談内容、解答内容(完結・継続、自己処理・他機関紹介)
- ④B5

そのほか(3. 甲奴町在宅介護支援センター、4. 豊平町ゆりかご荘在宅介護支援センター、5. 広島市 瀬野川在宅介護支援センター、6. 三次市在宅介護支援センター)

## 34. 山口県

## 1. 小野田市(おのだ在宅介護支援センター) 特養

- ①「相談記録表」、「記録表」、「相談等受付処理台帳」、「ねたきり・虚弱老人」等台帳)、相談事項の処理(適用)状況、「相談等月別集計表」
- ②相談記録表-受付年月日・時間、相談方法(来所・電話・訪問)、対象者氏名、住所、生年月日、電話性別、相談申出者氏名、住所、続柄、電話、相談者以外の介護者氏名、続柄、住所、電話、日常の状況(臥床<常時・ほとんど>その他>、歩行<全介助・一部介助・自分で可・車椅子>、食事<全介助・一部介助・自分で可>、排便<全介助・一部介助・自分で可>、入浴<全介助・一部介助・自分で可>相談事項、対応、申し送り事項、受付者氏名
- ③記録表-介護(看護)関係で継続して助言指導が必要なものに使用

2. 光市在宅介護支援センター

- ①「在宅介護相談票」
- ②受付年月日、受付方法、担当者、相談者（住所、氏名、続柄）、本人（住所、氏名、性別、生年月日）介護者（住所、氏名、続柄）、相談事項（在宅介護＜医療・痴呆・入浴・食事・排泄・その他＞、在宅福祉＜ショートステイ・ホームケア・ホームヘルプ・ディサービス・配食サービス・入浴サービス＞施設入所＜特養・軽費・介護・その他＞、その他）、現在の状況（生活動作、傷病名、病院名、担当意居住環境、生計）、家族構成、相談協力員、身体状況（移動＜言語、身長・体重＞、生活・居住状況（昼間・夜間・睡眠））、心身状況（性格・対人関係・精神）、病歴、問題点
- ④B5（表・裏）

そのほか（3. 下関市 老健施設コスモ在宅介護支援センター、4. 下関市 みどり園在宅介護支援センター、5. 山口市 よしき悠々苑在宅介護支援センター、6. 宇部市 宇部あかり園在宅介護支援センター、7. 防府市 防府あかり園在宅介護支援センター⇨ケースマネージメント活用）

3 5. 徳島県

1. 徳島市 光風会在宅介護支援センター 特養

- ①「在宅介護支援センター日誌」（B4の用紙に5ケース分記載）、「ねたきり老人調査表」
- ②在宅介護支援センター日誌（1ケース分）→ケースNO、要支援老人等の状況（氏名、住所、電話、相談者、電話）、区分（来所、訪問、電話、その他）／ねたきり老人、痴呆性老人、独居老人、高齢者世帯、その他）、相談内容、相談区分（介護指導、福祉サービス、介護用品の紹介、その他）、福祉サービス紹介（ホームヘルパー、入浴サービス、ショートステイ、福祉施設入所、ディサービス、高齢者通所ホーム、生活指導ホーム、訪問指導、在宅機能訓練、その他）、相談に対する具体的対応の内容、措置（ケース調査、申請手帳、利用要請、その他）、処理日⇨5ケース分の下には特記事項と区分・相談区分・福祉サービス紹介・措置の総合点数が記載可能
- ④B4

2. 徳島市 白寿会在宅介護支援センター 特養

- ①「支援センター日誌」、「在宅訪問日誌」（「介護用品等の」借用届）、ねたきり老人の訪問ケース調査表、「独居老人調査表」、「月訪問日程表」、「在宅介護支援センター活動報告書」
- ②支援センター日誌→月日、曜日、天候、記録者、相談内容（電話・来園・訪問→各件数も明記）、特記事項
- ③「徳島市在宅介護支援センター」のパンフレット
- ④B5

そのほか（3. 鳴門市在宅介護支援センター、4. 青香福祉会在宅介護支援センター）

3 6. 香川県

1. 丸亀市 珠光園在宅介護支援センター 特養

- ①「在宅介護支援センター相談記録」、「在宅介護支援センター訪問日誌」、「在宅介護支援センター実態調査表」
- ②在宅介護支援センター相談記録→相談年月日、時間、天候、対応者氏名、本人氏名、生年月日（年齢）電話、相談者（本人、配偶者、嫁、娘、息子、その他）、方法（来所、訪問、電話、文書）、相談区分（在宅サービス利用、介護相談、介護用品、医療・疾病、施設・病院関係、心理的問題、経済的問題、生活問題、その他）、相談内容、援助・指導内容
- ④B5

2. 高松市 讃岐老人ホーム在宅介護支援センター 特養

- ①「在宅介護支援センター事業相談内容」、「支援センター日誌」、「利用者状況調査書」、「在宅訪問日誌」
- ②在宅介護支援センター事業相談内容→受付日時、曜日、住所、相談者、続柄、対象老人（同居・別居の有無、住所、年齢、＜寝たきり・痴呆・一人暮らし・その他＞）、相談種別（訪問・来園・電話）、相談内容、相談結果、適用サービス（長期入所・ショートステイ・ホームヘルパー・ディサービス・その他・適用せず）
- ③パンフレット
- ④A6

そのほか（3. 湊荘在宅介護支援センター、4. 仲多度南部在宅介護支援センター、5. 北三豊3町介護支援センター）

3 7. 愛媛県

1. 西条市在宅介護支援センター ゆるぎ荘

- ①「在宅介護相談票」（改定まで3種類）、「処遇・経過記録」（改定まで3種類）、「日・祝日・夜間在宅介護相談受付簿」（改定まで2種類）、「日誌」（改定まで3種類）
- ②在宅介護相談票（現在）→受付番号、受付日時、対応者名、相談形態（電話、来所、訪問）、対象者氏名、性別、生年月日、年齢、相談者氏名、性別、対象者との続柄、住所（電話）、相談者（電話）、心身の状況（ADL）、家族状況（図）、かかりつけ医名、相談内容（番号）で指示⇨介護方法、介護機器問い合わせ、各種サービス利用方法、健康、生活、住居、心配事、その他）、対応・経過
- ③処遇・経過記録→継続した場合に活用すると思われる
- ④B5

2. 新居浜市在宅介護支援センター 特養

- ①「在宅介護相談票」、「処遇記録」（継続様式）、「在宅介護支援センター処遇台帳」、「日・祝日・夜間在宅介護相談受付簿」
- ②在宅介護相談票→日時、相談方法（来園・電話・その他）、受付者、相談者（氏名・住所・電話）、対象者（氏名・住所・電話）、相談内容、対応・経過
- ③在宅介護支援センターのパンフレット
- ④B5

3 8. 高知県

1. 大方町在宅介護支援センター

- ①相談記録、「相談援助記録」（記録用）
- ②相談記録→「相談概要」初回相談の目的、助言・指導の内容、相談の区分と内容（介護相談＜介護技術類＞、介護機器コーディネーター＜介護機器説明、介護機器紹介＞、その他相談＜家族関係、経済・生活、法律、健康、ボランティア、苦情＞、福祉サービス相談＜ホームヘルパー派遣、ショートステイ利用、ディサービス利用相談、移動入浴利用、緊急通報装置導入相談、福祉電話利用、日常生活用具給付申請、老人ホーム利用、その他日常生活支援＞、医療関連相談＜医療機関に関して＞）、相談者（本人、家族、その他）、相談方法（訪問、来所、電話）、助言・指導の区分と内容（指導、福祉サービス利用申請、介護機器コーディネーター、他機関紹介、その他）、「相談援助記録」地区、氏名、世帯番号、生年月日、性別、住所、電話、家族状況、家族構成、備考、緊急時の連絡先、「主介護者の状況」氏名、関係（続柄）、住所、電話、介護者の状況（健康状態、介護負担度）、所見、相談援助の処理状況、「医療保険の現況」、「身障手帳の取扱について」、「日常生活の状況」身体状況、精神状態「老人の日常生活自立度」、「ADLの状況」
- ④B4（表裏）

2. 高知市 くらつぎの家在宅介護支援センター デイ

- ①「相談記録」、「ケース記録」（継続様式）、個人台帳
- ②相談記録→対象者氏名、相談者氏名、連絡先、相談内容、相談方法（電・来・訪）、対応
- ④B5

そのほか（3. 宿毛市在宅介護支援センター⇨広報・啓発活動の記録様式もあり、4. 佐賀町在宅介護支援センター）

3 9. 福岡県

1. 北九州市（伸寿苑北九州市在宅介護支援センター） 老健

- ①「在宅介護支援センターケースファイル」
- ②初回or何回（前回の受付年月日）、受付年月日、時間、相談経路（センター・電話・訪問・その他）、相談受託者名、職種（看護婦・保健婦・SW・介護福祉士・PT・OT・事務・その他）、対象者名（性別）、年齢、住所（電話）、相談者名（性別）、続柄、住所（電話）、本人の状態（介護者の有無＜常時・日中・夜間有・介護者無・その他＞、介護者＜子・配偶者・嫁・兄弟・その他＞、疾病原因・介護期間＜1ヵ月未満・3ヵ月未満・6ヵ月未満・1年未満・5年未満・5年以上＞、日常動作の状況＜歩行・排泄・食事・入浴・着脱衣一介助不要・一部介助・全部介助＞、痴呆の状況＜記憶障害・失見当・攻撃行為・自傷行為・火の扱い・徘徊・不穏行為・不審行為・失禁＞、相談内容（介護方法・介護機器・住宅・ディサービス・ショート・ヘルパー・入所・入院・ディケア・給食・入浴・その他）、処理経過（福祉事務所等との連絡など）、所見
- ④B5

2. 行橋市 みやこの苑在宅介護支援センター

- ①「在宅介護支援センター利用票」、「在宅介護支援センターの相談実績」、「在宅訪問日誌」、支援センター日誌、「在宅介護支援センター実績報告書」

②在宅介護支援センター利用票-対象者(氏名、生年月日、年齢、性別、住所、電話)、相談内容、備考(現在受けているサービス、病院名、緊急連絡先、担当民生委員)、相談区分(生活相談、心理相談、家族相談、介護相談、医療相談、経済相談、施設相談、在宅福祉、福祉危機、その他)、記録者、記録年月日

- ③パンフレット  
④B5

そのほか(3. 北九州市 サン・グリーンホーム在宅介護支援センター、4. 田川市 ことぶき園在宅介護支援センター)

#### 4 0 . 佐賀県

##### 1. 多久市(多久市在宅介護支援センター) 特養

- ①「在宅介護支援センター相談カード」  
②相談日、時間、要介護者氏名、性別、住所、生年月日・年齢、電話、相談者氏名、関係(本人、家族、親族、近所、その他)、相談方法(来荘、電話、訪問、その他)、相談内容(ホームヘルパー、ショートステイ、デイ・サービス、日常生活用具給付、入浴サービス、介護用品に関する、中間施設に関する、介護相談、その他)、相談内容、処理、受付者、処理者  
③B5

##### 2. 佐賀市在宅介護支援センター(桂寿苑) 特養

- ①記録表  
②相談日、時間、相談方法(来苑、電話、手紙、訪問)、ディサービス利用者名、相談者氏名、性別、年齢、現住所、要介護者氏名、性別、年齢、現住所、続柄、要介護者の状態(痴呆症状、主な症状)、家族の状態、相談内容(ホームヘルパー、ショートステイ、デイ・サービス、日常生活用具給付、入浴サービス、精神的悩み(孤独感等)、介護、医療、入所、介護用品、医療福祉制度、その他、支援センターへの連絡事項  
③支援センター実績表  
④B5

そのほか(3. 浜玉荘在宅介護支援センター、4. まつら荘在宅介護支援センター、5. 鳥栖市在宅介護支援センター、6. 北川副町在宅介護支援センター、7. 伊万里市 長生園在宅介護支援センター)

#### 4 1 . 長崎県

##### 1. 諫早市在宅介護支援センター 老健

- ①「相談票」、「在宅介護支援センター日誌」  
②相談票-相談受理日、利用形態(電話・来所・文書・訪問)、相談対象老人(氏名、性別、生年月日<年齢>、住所、電話、医療状況<医療機関名、主治医名、治療中の疾病>、健康等の状態<寝たきり・痴呆・虚弱・身体障害・その他>、現在利用中のサービス<デイサービス[通所・訪問]、デイケア、ショートステイ、ヘルパー、保健婦訪問、その他>、現在の状況<在宅[独居・家族と同居・老夫婦世帯]、医療機関、施設>、家族の状況(図))、相談者(氏名、対象者との関係、住所、電話)、特記事項、相談担当、(裏面)相談項目(該当に○-介護<介護一般、痴呆、介護機器>、各種サービス<ホームヘルパー、デイ・サービス[通所・訪問]、デイケア、ショートステイ、施設入所、恵仁荘入所、日常生活用具、給食サービス、訪問看護、保健婦訪問、機能回復訓練、声かけ電話サービス、緊急通報システム、福祉電話>、その他<身体障害者手帳、住宅改造、受診>)、相談内容、処理結果(継続完結)  
③パンフレット  
④B5裏表

##### 2. 西海町在宅介護支援センター 社協

- ①「相談表」、「在宅介護支援センター日誌」  
②相談表-受付年月日、時間、相談方法(電話・来所・訪問・緊急通報)、相談者(氏名、対象者との関係、住所、電話)、対象者(氏名、性別、生年月日、年齢、住所、電話)、相談内容(身体介護・介護用品・痴呆性老人・医療機関・公的サービス・その他/具体的内容)、対応、結果、特記事項  
③月間計画、事業計画  
④B5

そのほか(3. 佐世保市在宅介護支援センター)

#### 4 2 . 熊本県

##### 1. 熊本市在宅介護支援センター慈愛園パウルスホーム 特養

- ①「相談受付票」、「在宅老人援助記録」(かなり厚い冊子)の併用  
②相談受付票では相談方法(訪問、電話、来所)、記録者氏名、受付年月日時間、対象者氏名、年齢、生年月日、住所、性別、電話番号、校区、相談者氏名、連絡先、本人との関係、相談内容、処理・対応、在宅老人援助記録(継続ケース用)対象者氏名、受理と終了年月日、面接を通して家族状況、障害状況、ADL評価スケール、痴呆性老人の日常動作スケール、住環境のチェック表  
④B5

##### 2. 熊本市在宅介護支援センター青翔苑 老健

- ①「相談票」、「在宅老人援助記録」  
②相談票-受付年月日(時間)、担当者、氏名(性別)、生年月日(年齢)、住所、TEL、校区、相談者氏名、本人との関係、連絡先、相談内容(生活問題、心理的問題、家族関係、介護問題、医療・疾病問題、経済的問題、福祉施設の利用、介護機器の紹介・指導、住宅の増改築、その他の社会資源)、処理・対応  
③在宅老人援助記録-援助記録、家族状況、障害状況、ねたきり老人(日常生活の評価、日常生活動作評価スケール)、住環境のチェック表、痴呆性老人(日常生活の評価、日常生活動作評価スケール)、記事(ケース記録用)  
④B5

そのほか(3. 熊本市在宅介護支援センター清雅苑⇒項目の前に口があり、チェックできるようにしてある老健、4. 熊本市在宅介護支援センターコスモピア 老健⇒ブルーカラーの様式、5. 人吉市在宅介護支援センター龍生園、6. 西合志町在宅介護支援センター)

#### 4 3 . 大分県

##### 1. 別府市在宅介護支援センター電園

- ①「相談受付簿」、「要介護者台帳」、「支援センター業務日誌」  
②相談受付簿-受付年月日・時間、受付者名、氏名、性別、生年月日(年齢)、住所、緊急連絡先、家族の状況、担当地区民生委員(住所・電話)、相談内容  
④B5

##### 2. 中津市在宅介護支援センターいずみの園 特養

- ①「相談票」  
②相談方法(来所・訪問・電話)、受付日時、担当者名、氏名、性別、生年月日(年齢)、住所、電話、校区、民生委員名、電話、相談内容、対応/処理  
③パンフレット、「支援センター通信」  
④B5

そのほか(3. 庄内町在宅介護支援センター情和園⇒相談内容、対応、それに対する成果も記載、4. 大野町在宅介護支援センター、5. 大分市在宅介護支援センター清流苑、6. 安岐町在宅介護支援センター東国東広域病院、7. 大分市在宅介護支援センター清静園)

#### 4 4 . 宮崎県

##### 1. 都城市(都城市中央在宅介護支援センター) 病院

- ①「相談記録表」、「業務日誌」、「在宅訪問日誌」の併用  
②相談記録表-受付年月日、時間、天候、対応者、対象者氏名、生年月日、電話番号、相談者の続柄(本人、配偶者、嫁、娘、息子、その他)、相談方法(来所、訪問、電話、文書)、相談者氏名、住所、電話番号、相談区分(在宅サービス利用、介護相談、介護用品、医療・疾病、施設・病院関係、心理的問題、経済的問題、生活問題、その他)、相談内容、援助・指導内容  
③業務日誌-1日の件数や訪問サービスの内容の要約が主  
在宅訪問日誌-顔色、食事、睡眠、排泄、清拭、血圧、体温、脈拍のチェック用  
④B5

##### 2. 北郷町在宅介護支援センター 特養

- ①「在宅介護相談票」、「業務日誌」、「ケア・カルテ」、「介護ヘルパー活動実績表」の併用  
②在宅介護相談票-受付者、受付年月日時間、相談方法(電話、来所、その他)、どこから(本人、家族、町役場、町社協、保健所、協力員、その他)、相談者氏名、住所・電話、対象者氏名(性別・年齢)、

住所・電話、相談内容、対応・連絡（どこへ本人、家族、町役場、町社協、保健所、協力員、その他月日）、調整内容、確認事項  
 ケア・カルテ、家族状況、各種サービス状況、身体状況、訪問記録の構成  
 介護ヘルパー活動実績表・活動日・内容、支給時間・額の構成  
 ④ B 5

3. 延岡市中央在宅介護支援センター特養

- ①「在宅介護支援記録」、「ケアカルテ」、「相談及び訪問記録」、「業務日誌」、「支援センター相談状況」
- ②ケアカルテ・家族状況（氏名、住所、生年月日、性別、TEL）、対象区分（ひとり暮らし老人、高齢者夫婦、ねたきり老人、痴呆性老人）、同居の家族and 別居の扶養義務者（続柄、氏名、生年月日、職業、住所）、主介護者（氏名、続柄、年齢、職業、健康状態、介護負担度、介護上の問題点）、扶養義務者の状況、実施されているサービスの内容（家庭奉仕員派遣、短期入所、デイ・サービス＜特浴、一般浴＞、デイ・サービス訪問入浴事業、給食サービス、痴呆性老人等通所ホーム事業、機能回復訓練、訪問健康審査、訪問保健指導、愛の訪問員、日常生活用具給付等事業、あんしん電話（緊急通報）、その他）、緊急連絡先、住居までの案内図、その他関係者、身体状況（保険証、老人医療受給者証）、傷病の状況（受診状況、傷病名、受療状況、入退院歴）、身体状況（体型、視力、聴力、言語、歩行障害、身障手帳）日常生活動作状況（全般動作、炊事、食事、掃除、洗濯、入浴、着脱衣、排泄、その他自立点）、ねたきり老人（ねたきりになった時期、麻痺、拘縮、じょくそう、動機・息切れ、便秘、失禁、その他、痴呆性老人（暴力行為、自傷行為、火の扱い、徘徊、不興興奮、不潔行為、記憶障害その他）
- ③ B 4 表裏

そのほか（4. 日向市中央在宅介護支援センター 5. 宮崎市 宮崎在宅介護支援センター⇒B 5横の様式）

4 5. 鹿児島県

1. 鹿児島市在宅介護支援センター 泰山荘 特養

- ①「鹿児島市在宅介護支援センター事業対象者台帳」、「在宅訪問日誌」、「鹿児島市在宅介護支援センター活動報告書」
- ②鹿児島市在宅介護支援センター事業対象者台帳一対象者（住所、世帯主、電話、氏名、性別、生年月日、緊急連絡先＜住所、電話、氏名、対象者との続柄＞、健康保険証種類、被保険者名、記号番号、老人医療証所持の有無（番号）、身体障害者手帳の有無（番号）、かかりつけの医院＜病院名、担当医師名、病名、病状＞、家族等の状況（氏名、年齢、続柄、現住所、電話番号、備考）、担当民生医院（住所、氏名、担当地区、電話番号）、福祉サービス利用状況（家庭奉仕員派遣＜登録日、担当者名＞、日常生活用具＜受理日、品名＞、デイ・サービス＜登録日、利用日＞、補装具＜受理日、品名＞、入浴者派遣＜登録日、派遣日＞、その他）
- ③パンフレット
- ④ B 5表裏

2. 鹿屋市 在宅介護支援センター鹿屋長寿園

- ①「鹿屋市在宅介護支援センター事業対象者台帳」、「在宅訪問日誌」、「在宅介護支援センター日誌」、「措置分調査」
- ②鹿屋市在宅介護支援センター事業対象者台帳一対象者（住所、世帯氏名、電話、氏名、性別、生年月日、緊急連絡先＜住所・電話・氏名・対象者との続柄＞、健康保険証種類、被保険者、記号・番号、老人医療証所持の有無・番号、身体障害者手帳の有無・番号、かかりつけの病院＜病院名、担当医師名、病名、病状＞、家族等の状況（氏名・年齢・続柄・現住所・電話番号・備考）、担当民生委員（住所氏名担当地区電話番号）、福祉サービス利用状況（家庭奉仕員派遣、日常生活用具、デイ・サービス、補装具、入浴車派遣、その他）、備考（B 5分）
- ④ B 4

そのほか（3. 国分市在宅介護支援センター）

4 6. 沖縄

1. 沖縄長寿センター緑樹苑在宅介護支援センター 特養

- ①「相談受付録」、「相談経過録」
- ②相談受付録一相談日、時間、相談方法（来所、電話、訪問、紹介、見学、その他）、相談者氏名、性別、住所、連絡先、続柄（本人、介護者、同居家族、別居家族、福祉関係者、その他）、年齢層（年代別）

要介護者氏名、性別、年令、住所・連絡先、その他）、相談内容（給食サービス、入浴サービス、ハンディキャップ、ナイトケア、デイ・サービス、ショートステイ、ホームヘルパー、日常生活用具給付事業福祉電話、緊急通報システム、機能回復訓練、訪問看護、老人病院、老人ホーム入所、老人保健施設、在宅介護支援センター問い合わせ、生活保護、経済問題、介護について、福祉機器、その他）、概要、対応（氏名）、処理状況

- ③相談経過録はフェースシートの（身体状況、家族状況、福祉サービス、家族構成、住宅略図、生活歴）
- ④ B 5

2. 那覇市在宅介護支援センター 特養

- ①「援助記録」、「在宅介護支援センター日誌」
- ②援助記録一インターク機関、相談経路、相談開始年月日、氏名、生年月日（年齢）、住所、電話、来訪者（電話）、緊急連絡先（電話）、相談内容項目（医療疾病問題、生活問題、家族問題、家族の健康問題、福祉機器、在宅制度の利用＜ショートステイ・ホームヘルパー派遣・デイサービス・日常生活用具給付＞、介護問題＜食事・排泄・洗面洗顔入浴・衣類寝具の交換・体位交換・じょくそう手当・機能回復訓練・痴呆の対応・その他＞、他機関への転送＜保健所・福祉事務所・総合相談センター・その他＞施設入所＜老人ホーム・有料老人ホーム・病院・老人保健施設・その他＞）、経済状況（年齢、生保、その他）、家族構成、生活歴＜相談内容＞
- ③「おもと園」パンフレット
- ④ B 5

4 7. 不明

- 1. ①「相談表」、「支援センター相談者台帳」
- ②相談受付日、整理番号、相談者氏名、性別、続柄、住所、電話、対象者氏名、性別、続柄、生年月日、住所、電話、世帯区分（独居、老人世帯、その他の世帯）、身体状況、相談内容、処理状況、相談形態（電話、来所、訪問、他一人、家族、他）、相談区分（介護、介護機器、福祉サービス、その他）、処理状況（指導・助言、利用申請、介護機器紹介、他機関等紹介、その他）、連絡・調整
- ③ケース処理報告書や在宅介護支援センター活動状況報告書
- ④ B 5（相談内容が継続する場合の用紙あり）

そのほか（2件、設置準備中-1件）