

Ⅱ コミュニティケア・ミーティングの意義と機能

ここまで述べてきた社協の課題とあり方をふまえ、社協らしい活動をめざす一つの有効な方法としてのコミュニティケア・ミーティング（以下、CCMとする）の運営について、モデル地区における実践から得られた成果を踏まえつつ検討する。そして、次節では、CCMの運営を支える概念としてのコミュニティケア・マネジメントについて構想する。

1 —— CCMの意義と内容

(1) CCMの機能

CCMは、ニーズ（及びその対象者）の状況に応じながら、多様性、柔軟性をもった運営が行なわれることが基本的な特徴であり、その機能は多岐に及ぶ。以下にCCMの持つ主な機能を記す。

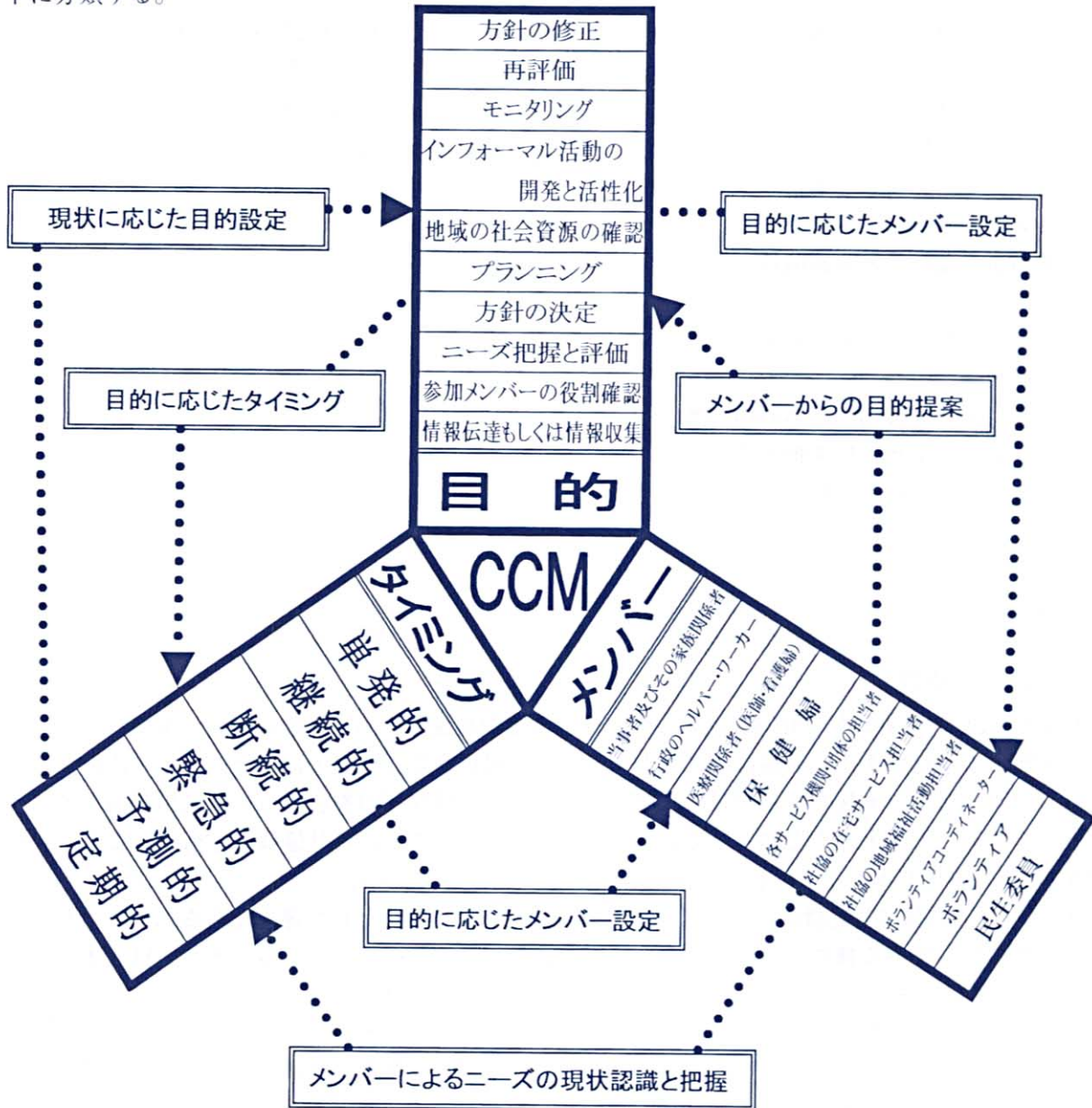
- ①【ニーズ評価機能】ニーズを総合的に把握し、評価する機能
- ②【情報共有機能】関連機関や団体等が持つ個々の情報を共有し、客観化する機能
- ③【社会資源の確認・活性化機能】地域住民、民生委員、ボランティアを含めた地域における社会資源の確認と、その活性化を促進する機能
- ④【役割分担機能】関係機関、ボランティア（団体）のそれぞれの役割を確認し、明確にする機能
- ⑤【プランニング機能】利用者とサービスやボランティア活動を結び付ける有効な方法を模索し、プランニングする機能
- ⑥【ネットワーク機能】相互の理解を基礎にしたネットワークを構築し、連携を促進する機能
- ⑦【モニタリング機能】ニーズが時間とともに変化していくという認識を前提に、利用者のニーズを定期的に把握し、サービスの適切な運営を見守る機能
- ⑧【再評価機能】ニーズとサービスの再評価を行う機能
- ⑨【施策提言機能】ニーズから明らかになった問題を地域における課題として客観化し、解決に向けた施策提言を行なう機能

CCMに際し、実際には、以上の機能のいずれかを、もしくは複数を持ちながら運営することになるであろうし、さらには同一のニーズについても時間的経過やサービス評価等によって、有する機能が付加されることも有り得るだろう。

なお、以降の項目で述べるCCMの形態、目的、メンバー、タイミング、手順、運営の留意点に関する記述についても、本調査研究委員会によって整理した基本的な考え方を示したもので、いずれを強調するかは、利用者とその家族のニーズ、及び地域の社会資源の配置等の条件、利用者等との今までの関わり等により、CCMにおいて、具体的かつ個別的に決定されることになるであろう。

(2) CCMの形態

CCMはニーズ（及び対象者）に応じて柔軟に企画運営される性質のものであるため、その形態や内容についても多様であるといえる。ここでは、CCMを構成する要素について、代表的なものを以下に分類する。



①目的

- * 情報伝達もしくは情報収集
- * 参加メンバーの役割確認
- * ニーズ把握と評価
- * 方針の決定
- * プランニング（問題解決のための発想とその集約）
- * 地域の社会資源の確認
- * インフォーマル活動の開発と活性化
- * モニタリング
- * 再評価
- * 方針の修正

② タイミング

- *単発的→諸条件（ニーズの内容や目的等）によって1回のみCCMで対応可能と判断される場合
- *継続的→ニーズへの中長期的な関わりが必要と認められ、複数回のCCMを行なう必要がある場合
- *断続的→時間的経過等によってニーズに変化が生じ、その都度CCMを開催する場合
- *緊急的→主としてニーズの急激な変化に伴う、支援方策の緊急な確認や変更が必要な場合
- *予測的→ニーズやサービス提供の現状から予測し得る事態を事前に解決あるいは予防する場合
- *定期的→構成メンバーの日常的な情報交換と共有を行なうため、ニーズの経過に関わらず開催日程を事前に設定する場合

③ メンバー

- *当事者及びその家族関係者
- *行政のヘルパー、ワーカー
- *医療関係者（医師、看護婦等）
- *保健婦
- *各サービス機関・団体の担当者
- *社協の在宅サービス担当者
- *社協の地域福祉活動担当者
- *ボランティアコーディネーター
- *ボランティア
- *民生委員

(3) CCMの運営主体

社協が、CCMの主要かつ有力な運営主体として大きな可能性を有する事は、モデル地区での活動からも明らかな点である。社協は、公的なサービスを提供すること以上にボランティア活動やインフォーマルな活動と密接な関係をもち、ボランティアや地域住民の参加する小地域福祉活動等への支援を行なうことを大きな役割としている。この点からも、これらの社協機能を活用しながら、社協がCCMの運営主体として中心的に関わることが望ましいといえる。

また、CCMの基本的特徴が、ニーズ（及びその対象者）を中心とした運営である以上、原則的にはニーズに接している機関・団体等のすべてが運営主体になり得るといえる。また、自治体や各団体の持つ従来のケースカンファレンス等の会議についても、CCMの機能や手法を取り入れることにより、CCMとして位置づける可能性も考えられる。例えば、各自治体に設置されたサービス調整会議は、社協や民生委員等がメンバーとして加わっている場合も多く、地域における多様な社会資源を含めつつ、サービス調整を行なう点においてCCMと機能を共有する部分もあるといえるだろう。また、ボランティア団体や、民生委員協議会等が中心に行なう会議についても、定期的もしくは日常的に行われている各団体の連絡会や内部会議において、公的サービスにも関連する内容に取り組む場合もあろうし、こうした点はCCMの持つ視点と共通するといえるだろう。

このように、地域においてCCMの運営主体となり得る機関・団体等は多く、この点は、多様な視点によるCCMが様々な場面において展開され得る可能性を意味している。つまり、地域にはいくつものCCMがあって良く、そうした場合、時には相互に連携をとりながら、利用者等のニーズに柔軟に対応していくことになるだろう。

2 ——— CCMの運営

(1) CCMの類型と事例

CCMの運営を行なう際、その基本的な分類として「インフォーマルネットワーク中心型」と「在宅福祉サービス中心型」を例としてあげることができる。以下にその概要と、モデル地区で展開したCCMで取り上げられたケースを例示する。

【インフォーマルネットワーク中心型】

話し相手や相談、日常的な見守り、地域住民としての支援等の公的サービスになじまないニーズに対応することを主要な目的としたCCMである。その際の構成メンバーとして、社協職員の他、ボランティア、民生委員、地域住民等が考えられる。なお、インフォーマルネットワーク中心型のCCMであっても、保健医療福祉の専門職が側面的に、もしくは必要に応じて参加することは十分考えられるし、行政や社会福祉法人等の関係機関との連携も必要であることは言うまでもない。

〔事例〕 食事サービスを利用するひとり暮らしの虚弱な高齢者

◇CCMの構成メンバー

- ・社協の有償ホームヘルプサービスのコーディネーター
- ・社協のボランティアセンターのコーディネーター
- ・食事サービスを提供するデイサービスセンターの職員
- ・行政の担当ワーカー

◇CCMの主な成果

- ・外出がままならず、一日中ひきこもりの状態であることから、ボランティアに話し相手の活動を依頼し、ボランティアによる支援の強化を図った。
- ・急に具合が悪くなった時の不安を解消するため、民生委員に連絡するとともに医療機関との連携を強化した。

【在宅福祉サービス中心型】

在宅福祉サービスの利用者がもつニーズについて、他のサービスや社会資源を活用しながら包括的かつ効果的に対応するべく開催するものである。構成メンバーとして、社協の在宅福祉サービス事業部門の担当者、ボランティア・小地域福祉活動推進部門の担当者、行政の地域保健福祉担当者、行政以外の保健医療福祉機関の担当者等が考えられるが、ニーズに応じ、ボランティアや民生委員、地域住民等をメンバーとすることによって、インフォーマルな支援も含めた検討が必要な場合もあり得る。

〔事例〕 デイサービスを利用するが徘徊が激しく介護者の負担が大きい事例

◇CCMの構成メンバー

- ・社協の有償ホームヘルプサービスのコーディネーター
- ・社協のボランティアセンターのコーディネーター
- ・デイサービスセンターの職員
- ・行政の担当ワーカー

◇CCMの主な成果

- ・週2回のデイサービスだけでは介護負担が大きいことを発見し、公的ホームヘルプサービスの導入につなげた。
- ・痴呆症に関する介護者の理解が不十分であることから、介護が不適切になっていることが判明し、保健婦の訪問を開始するとともに、適切な医療機関へ紹介した。
- ・徘徊への家族の対応がしきれていない現状から、民生委員の訪問、見守り、相談活動を依頼し、連携を強化した。

〔事例〕 家族から十分な介護を期待できない難病の寝たきりの高齢者の事例

◇CCMの構成メンバー

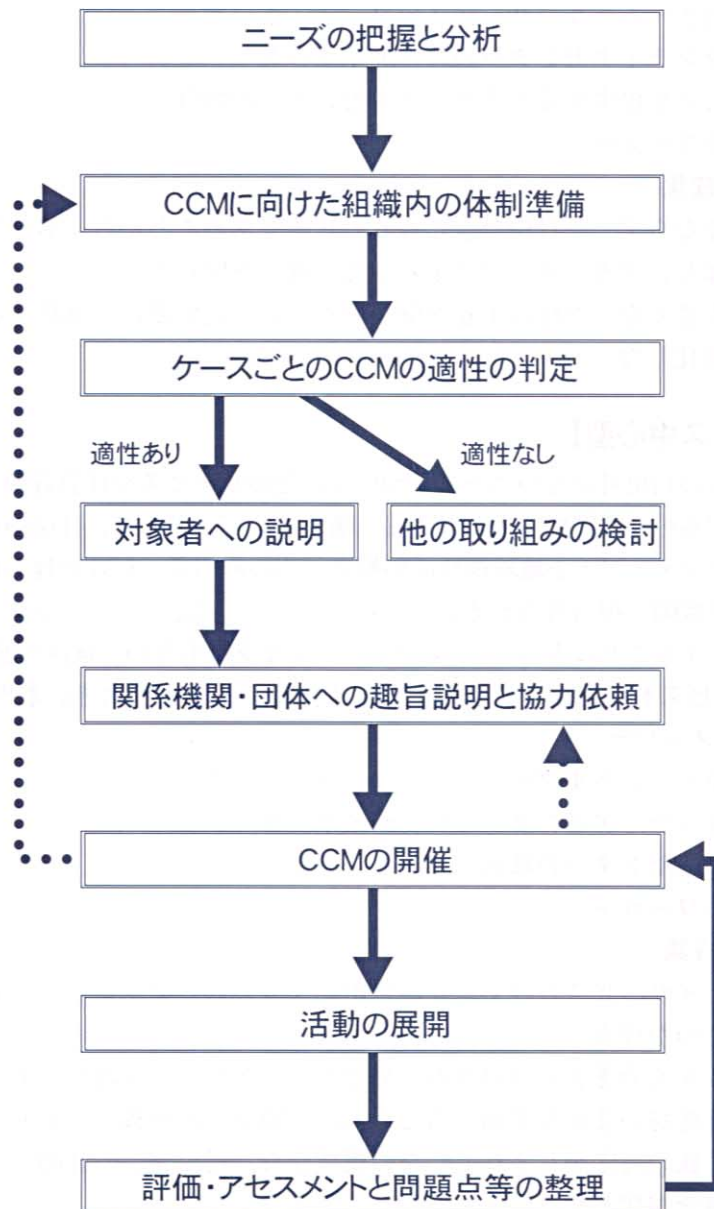
- ・住民参加型有償ホームヘルプ実施団体のコーディネーター
- ・社協の相談系の職員
- ・デイサービスセンターの職員
- ・行政の担当ワーカー

◇CCMの主な成果

- ・有償ホームヘルプだけで本人の生活を支えることが困難であることを確認し、公的ホームヘルプサービスの導入につなげた。
- ・疾病と障害のために自宅内での移動が不自由であることから、住宅改造サービスの利用につなげた。
- ・通院が不自由であるため、ボランティアに付添いを依頼した。

(2) 社協におけるCCM推進の標準的な手順

CCMを立ち上げ、推進する際の標準的な手順を、以下に段階的に示す。



①ニーズの把握と分析

社協の各セクションにおける相談活動や、サービス利用者の生活実態調査、活動等からのニーズ情報、または関係機関・団体からの相談や情報提供によって明らかになったニーズについて分析を行い、不足しているサービスや活用されていない他の社会資源について検討する。

②ケースごとのCCMの適性の判定

把握したケースごとに、ニーズの状況からインフォーマルな活動による支援がなじむかどうかを判定する。インフォーマルな支援がそもそもなじまないケースについては、別の対応を検討する。

③対象者への説明

CCMの対象としようとするケースについて、それぞれご本人あるいは家族に説明を行い、CCMの趣旨をよくご理解いただいた上で、合意を得る。合意が得られない場合は、CCMの対象とはせず別の対応を検討する。

④CCMに向けた社協内の体制準備

CCMの運営主体として、社協内の共通認識を確立するとともに、CCMに際しての役割分担を確認する。また、CCMを推進するにあたっての中心的な担当セクション（あるいは担当者）を定めておく事が望ましいが、実際の運営やケースの内容に応じて柔軟に関わるセクションが変わる事になるであろう。

⑤関係機関・団体等への趣旨説明と協力依頼

CCMの対象者が利用している、もしくは関連が予想される他のサービス機関・団体に対し、ニーズ及びCCMについての趣旨説明を行い、協力や参加を依頼する。

⑥CCMの開催

CCMを開催し、運営主体として課題提起を行なう。同時に、CCMの目的、内容等を参加者で議論し、検討しながら支援目標や方針、役割分担を確認する。

⑦活動の展開

CCMによって立案され、合意された支援活動を展開する。

⑧評価・アセスメントの実施と問題点等の整理

実施された支援活動の評価・アセスメントを行い、CCMで提起されたニーズがどの程度充足されたかを分析し、依然として残る問題を整理する。この時点で引き続きCCMの開催が必要とされた場合は、④に戻り、以下CCMで設定した目標に沿いながら繰り返すことになる。

(3) 企画運営上の留意点

これまで述べてきたように、CCMの、ニーズに応じた多様かつ柔軟な展開は、ニーズの包括的な充足につながり得る可能性を持っているが、そのためには、以下に述べる留意点をCCMの運営主体及び関与するすべての機関・団体等に徹底する事が求められる。

①対象者及びその家族の同意と参加

対象者及びその家族の同意は、CCMにおいても最も基本的な前提とされる。特にCCMはニーズに応じて構成メンバー等の形態が変化する場合があるため、とりわけ他職種、他機関、ボラ

ンティアが関係する場合に、その都度、対象者及びその家族の同意が得られているか、確認する必要がある。また、CCMでの検討内容によっては、対象者及びその家族のCCMへの参加についても積極的に考える必要がある。

②秘密保持システムの確立

対象者及びその家族のプライバシー保護は、専門職の倫理綱領やボランティア活動の基本的原則においても明記され、たえず確認されているように、CCMにおいても、参加者全員が第一に認識し、実施すべき原則である。対象者やその家族、及びCCMに関係する機関・団体等は、その実施に際し、プライバシーが保護されるという前提で同意するのであり、こうした信頼に背くことは、CCM及びその運営主体の評価を低下させるにとどまらず、保健医療福祉システム全体への不信へとつながりかねない。

③明確な目的を持ったCCM運営

窓口機関が多様かつ広範囲に及び、かつそれぞれがサービスを提供している現状では、CCMの開催が必要な場合が少なくない。CCMの構成メンバーの間で必要な情報を共有しながら、対象者の有するニーズとそれに対応する社会資源の状況を踏まえた上で、明確で具体的な目的を設定し、かつ確認しながらCCMを運営しなければならない。

④社協内部における役割確認と連携

社協がCCMに関与する場合、社協内の各サービス部門と、ボランティア活動を推進するボランティアセンターや地域活動部門が連携してCCMに関する共通認識を持ち、支援方針と具体的な支援を共有することが、CCMを効果的に実施する上でも、きわめて大切である。