

平成23年8月18日
福 祉 部
高 齢 社 会 対 策 課
光が丘総合福祉事務所

第5期練馬区高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画にかかる意見整理 「地域包括支援センターを中心とする相談支援体制の充実」(案)

【総論】

練馬区の地域包括支援センター（高齢者相談センター）は、平成18年度に区直営で4ヶ所（本所）を設置し、平成19年度には社会福祉法人等に業務を委託し19ヶ所の支所を設置した。現在、支所は22ヶ所となりそれぞれの本所と連携して高齢者の相談支援にあたっている。

練馬区の本所支所体制は支所の地域機能と本所の基幹機能の連携を基本としているが、区民や介護サービス事業者等には本所支所それぞれの役割がわかりにくく、また、本所支所間においても担当範囲が曖昧になっている部分が見られる。効率的な高齢者支援のために、改めて役割分担の明確化を含めた本所支所体制の見直しが求められる。

高齢者相談センターの基本業務のひとつである高齢者虐待や権利擁護への対応は、高齢者の基本的人権に関わる重要な業務である。これらの相談は年々増加しているところであり、高齢者相談センターによる的確な対応が求められる。

第5期介護保険事業計画では医療、介護、予防、住まい、生活支援サービスが連携して要介護者を支援する「地域包括ケアシステム」の構築が求められており、その中心としての高齢者相談センターの重要性が高まっている。医療を含めた地域との連携の構築が望まれる。

【施策別の提言】※施策1～5は、区が提示した施策の方向性と取組に対応している

1 効率的な相談支援体制の構築

(1) 平成22年8月に区内の介護支援専門員を対象に実施した「高齢者相談センターに関するアンケート調査」においても、本所と支所の役割分担の明確化を求める声が見られる。地域の身近な相談機関である支所と、区直営で法的措置を伴う対応を行う本所という位置づけを基に、よりわかりやすい役割分担を確立する必要がある。

(2) 支所職員のうち採用状況が厳しい保健師（看護師）については、区が積極的に人材確保を支援すべきである。

(3) 介護予防プラン作成委託や認定調査の受託法人への委託により、高齢者相談センターの業務の重点を高齢者虐待対応や困難事例の支援に置く考えには賛成であるが、委託したプランについては、適正かつ適切にサービス提供が行われているかを高齢者相談センターがきちんと最終的に確認する体制を確保する必要がある。

2 高齢者相談センターの対応力の強化

(1) 区民が身近な支所や本所で、十分な相談対応や支援が受けられるよう、職員の能力の向上を図るなど、地域により対応の差が生じることのない体制を目指すことが求められる。また高齢者相談センター全体の対応力の向上を目指すことが必要である。そのために、職員を対象とした効果的な研修方法や必要な研修テーマを工夫することが求められる。

3 高齢者相談センターの整備

(1) 区内にはどの支所からも遠い「支所の空白地域」が存在している。この地域の解消のため、新たに支所を設置し、担当地域を再編することが必要である。

4 高齢者虐待対応の充実強化

(1) 高齢者虐待を含む権利擁護の対応件数が増加している。特に高齢者虐待については、全ての相談に適切に対応できるよう、相談体制を確立することが求められる。

5 高齢者相談センターと医療との連携強化

(1) 高齢者相談センターを中心とした地域包括ケアシステムを構築し、医療と介護の連携を進めるために、支所に介護・医療いずれの分野についても十分な経験・知識を有する職員を配置した、在宅療養相談窓口の設置が求められる。さらには、区と医師会との協議の場が重要である。その協議の場以外にも、具体的にどのような形で連携ができるのか検討の必要がある。

また、連携する相手方として医師会のほかに、歯科医師会、薬剤師会、柔道接骨師会等との幅広い連携も考える必要がある。

平成23年7月28日
福祉部
高齢社会対策課
光が丘総合福祉事務所

第5期練馬区高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画にかかる検討課題
「地域包括支援センターを中心とする相談支援体制の充実」

【目標】

地域包括支援センター（高齢者相談センター）の体制を強化し、地域との連携を深めることで相談支援体制の充実を図り、高齢者が地域の中で安心して生活できる地域社会の実現を目指します。

【現状と課題】

平成22年8月に区内の介護支援専門員を対象に実施した「高齢者相談センターに関するアンケート調査」の結果では、現在の本所支所体制は、地域の介護支援専門員等からは概ね肯定的な評価をいただいておりますが、本所と支所の役割について「わかりにくい」「違いが不明確である」との意見もいただいております。さらには、本所や支所間の対応力に差があるとの指摘もあります。本所や支所の人的資源に限りがある中でより効率的で、どの高齢者相談センターでも同水準の相談支援を行う体制を構築する必要があります。

また、支所の配置について、区内にはどの支所からも遠い地域が一部あります。全ての高齢者が支所に気軽に相談できるために、さらに支所の整備が必要です。

さらに、近年、高齢者虐待の相談件数が増えています。相談に至らない潜在的な高齢者虐待も多いのではないかと推察されます。こういった高齢者虐待への対応も強化しなければなりません。

高齢者の相談支援や見守りについては、高齢者相談センターのみで対応するだけでなく、地域資源等との連携を深め、地域全体で高齢者を支援する仕組みが必要になります。

【施策の方向性と取組】

1 効率的な相談支援体制の構築

練馬区の高齢者相談センター体制の特徴である、本所支所体制が十分な効果を発揮する

ために、本所と支所の役割分担を明確にします。また、支所の中には、高齢者相談センターに必要な3職種のうち保健師（看護師）の確保に苦慮しているとの意見があります。必要な人材の確保についての支援を検討します。

高齢者相談センターが高齢者虐待や支援困難事例への対応など重点的に行うべき業務に傾注できるよう、介護予防プラン作成委託や認定調査の受託法人への委託や、成年後見制度の区長申立て書類の作成委託などにより業務のスリム化を行います。

2 高齢者相談センターの対応力の強化

本所と支所の役割分担を明確にし、それが有効な相談支援体制となるためには本所支所職員の資質の向上が欠かせません。効果的な研修方法や必要なテーマによる研修の充実を行います。

3 高齢者相談センターの整備

区内の支所配置の状況と担当高齢者人数を調整するため、支所の増設と担当区域の見直しを行います。さらに、増加し複雑化する相談に対応するために、支所の職員体制について検討を行います。

4 高齢者虐待対応の充実強化

高齢者虐待の発見から対応まで一貫して対応できる、直営の地域包括支援センターのメリットを生かしながら、更なる対応力の向上を目指します。

虐待が疑われる情報をきちんと受け止めるために、さまざまなチャンネルを用意する必要があります。支所を中心とした地域との連携関係を構築することにより情報の取得に努めます。また、「虐待」という言葉には大変強いイメージがあるため、地域の方が、高齢者相談センターへの通報を躊躇する場合があります。虐待対応が、虐待者・被虐待者の両者の支援を行うものであることの周知、啓発を行います。

施設従事者による虐待を防ぐために、施設を対象にどのような行為が虐待にあたるかなどの啓発を行います。

また、虐待情報を受けた本所や支所が確実な対応が取れるように、職員のレベルアップを図るとともに、本所と支所の連携を深め虐待対応マニュアルの確実な執行に努めます。

5 高齢者相談センターと医療との連携強化

医療、介護、予防、住まい、生活支援サービスが連携して要介護者を支援する地域包括ケアシステムの構築が求められています。この中では医療と介護の連携がとりわけ重要です。そのために、支所に、介護・医療いずれの分野についても十分な経験・知識を有する職員を配置した在宅療養相談窓口を設置することを目指します。