

高齢者相談センターに関するアンケート調査結果（概要）
（高齢者相談センター本所・支所を対象としたアンケート）

1 高齢者相談センターの運営について

(1) 高齢者相談センターとして特に機能強化を図るべき事業

①総合相談支援業務 21所/29所 (72.4%)

(主な理由)

- ・あらゆる相談の最初の入口であり、支援の重要なポイントである。
- ・高齢者人口、独居、高齢者のみ世帯の増加で、相談業務の役割が重要になっている。
- ・高齢者、ご家族、地域住民からの相談をワンストップで受け止め、多種多様な相談に対し制度横断的な支援が必要である。
- ・総合相談支援の視点やスキルがないと、適切な支援に繋がられず、当事者やご家族の不利益になる。

②権利擁護業務 19所/29所 (65.5%)

(主な理由)

- ・在宅生活を支えるためには、成年後見制度の早期利用を推進していくことが必要。また、虐待ケースも増加していることから、権利擁護業務を機能強化していき、対応力をつけていくことが求められる。
- ・認知症が進行しご家族がいない方がますます増える中、区長申立や申請手続きの支援件数が増えている。また、申請書作成の支援も必要となり業務量が増加傾向にある。
- ・権利擁護については措置的要素がからんでくるため、支所のみでの対応には限界がある。

③包括的・継続的ケアマネジメント 17所/29所 (58.6%)

(主な理由)

- ・高齢者を支援していくためには、医療、関係機関とのネットワーク確立、ケアマネジャーへの後方支援や地域における介護保険サービス以外の社会資源を活用できる地域連携や協力体制が重要である。
- ・地域資源の確保と、その資源を活用するシステム（地域のケアマネジャーのスキルアップ等）が必要である。
- ・困難ケースをケアマネジャーが抱えることなく円滑にケアマネジメントを行えるよう支所と役割分担をし、ケアマネジャーを支えていく事が大切。

④介護予防ケアマネジメント 10所/29所 (34.5%)

(主な理由)

- ・介護予防ケアマネジメントにおけるケアマネジャーの質の向上の必要性を強く感じる。アセスメントの重要性から始まり、帳票の作成など不十分と思われるケアマネジャーが多い。健康維持の視点を持った地域づくりはケアマネジャーにかかっている。
- ・総合事業の件数が増加傾向にあるなか、自立になるケースが少ない。総合事業の利用目的や進捗状況、卒業モデルを意識した取組みの強化が必要である。
- ・お元気な時から認知症予防、介護予防に取り組み、たとえ介護を要する状態であっても、予防的な観点からケアマネジメントを行う視点は、さらに重視、強化されなければならない。

(2) 運営における課題

(主な自由意見)

- ① 高齢者数に応じた、地域包括ケアシステムを確立（推進）する基盤となる地域包括支援センターの設置および職員体制の整備が必要
- ② 在宅介護支援センター業務の中に地域包括支援センター業務を含むという委託契約は、業務内容が分かりにくく、区民からも分かりにくいと指摘を受けている。日々の業務を円滑に行うためにも統一化を図れると良い。
- ③ 本所・支所のすみ分け、役割分担が不明確だと感じることがある。
- ④ 高齢者相談センターという呼称について、高齢者センターとの区別がつきにくく、分かりづらいという区民の声が多い。
- ⑤ さまざまな事業を遂行する中で、介護予防・総合事業ケアプランの書類作成等に時間が割かれ苦勞している。
- ⑥ 介護予防サービスにおける課題目標を達成し、卒業する方への今後の受け皿としてのインフォーマルサービスの開拓に注力する必要がある。
- ⑦ 会議や外出が必要な業務等が多いため、相談業務に支障がでている。支所職員の質の向上のため研修等も必要と考えているが、対応が難しいのが現状である。