

平成 25 年 10 月 24 日
福祉部高齢社会対策課
福祉部光が丘総合福祉事務所

第 5 期(平成 24～26 年度)
練馬区高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画

高齢者相談センター（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

（第 5 期計画書 p 34～38）

【第 5 期計画における目標】

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状態を目指します。

【平成 24 年度当初の現状と課題】

区内の介護支援専門員（ケアマネジャー）を対象とした「高齢者相談センターに関するアンケート調査」（平成 22 年 8 月実施）の結果によると、現在の高齢者相談センター本所・支所の連携体制は、地域のケアマネジャー等からは概ね肯定的な評価を受けています。

一方、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」といった意見や、本所および支所により、相談支援に関する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、より効率的にどの高齢者相談センターにおいても高い水準の相談支援が行える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、どの支所からも遠い地域が一部残されています。全ての高齢者が支所に気軽に相談できるようにするために、新たな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指摘もあります。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、地域で活動する様々な事業者、団体等との連携を深め、地域全体で高齢者を支援する仕組みが必要になります。

【施策の方向性と主な取り組み事業】

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・支所の連携体制が、十分な効果を発揮するために、それぞれの役割分担を明確化します。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声があります。必要な人材の確保に取り組みます。

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等、重点的に行うべき業務に傾注できるよう、要支援者に対する介護予防ケアプランの作成を委託し業務のスリム化を図ります。この他、認定調査の委託化等を進めていきます。

《主な取り組み事業》

事業1 高齢者相談センターにおける相談対応【高齢社会対策課、総合福祉事務所】

| 平成 23 年度実績 | 平成 24 年度実績 | 平成 24～26 年度の 整備量・事業量等 |
|---------------------|---------------------|-----------------------------|
| 相談件数 延 134,507 件 | 相談件数 延 138,467 件 | 相談件数 延 145,000 件 / 26 年度 |

事業2 介護予防ケアプランの作成委託【高齢社会対策課、総合福祉事務所】

| 平成 23 年度実績 | 平成 24 年度実績 | 平成 24～26 年度の 整備量・事業量等 |
|--|--|---|
| 委託件数 1,610 件（1 月あたり） 介護予防ケアプラン 作成件数の約 60.8% | 委託件数 1,929 件（1 月あたり） 介護予防ケアプラン 作成件数の約 69.4% | 委託件数 1,700 件（1 月あたり） / 26 年度 介護予防ケアプラン 作成件数の約 65% |

事業3 高齢者相談センター支所職員の確保【高齢社会対策課、総合福祉事務所】

| 平成 24 年度当初現況 | 平成 24 年度実績 | 平成 24～26 年度の 整備量・事業量等 |
|-----------------------------------|-----------------------------------|---|
| 保健師（看護師）の配置されている支所 13 / 22 か所中 | 保健師（看護師）の配置されている支所 14 / 22 か所中 | 保健師等の配置されている支所の増 保健師（看護師）の配置されている支所 23 / 25 か所中 / 26 年度 |

2 高齢者相談センターの対応力の強化

高齢者相談センターの相談支援業務を効果的に行うため、高齢者相談センター支所職員の資質向上に役立つ研修を行います。

また、高齢者相談センター支所単位でミニ地域ケア会議を開催し、高齢者相談センターの主任ケアマネジャーと、地域のケアマネジャーとの連携を図ります。

《主な取り組み事業》

事業4 高齢者相談センター職員向け研修 【高齢社会対策課、総合福祉事務所】

| 平成 23 年度実績 | 平成 24 年度実績 | 平成 24～26 年度の 整備量・事業量等 |
|--|--|--|
| 高齢者相談センター支所 職員研修 2回 ミニ地域ケア会議 4回 | 高齢者相談センター支所 職員研修 2回 ミニ地域ケア会議 4回 | 高齢者相談センター支所 職員研修 2回/年 ミニ地域ケア会議 4回/年(1支所あたり) |

3 高齢者相談センターの整備

4か所の本所および区内に支所を適切に配置し、本所・支所が連携しながら高齢者への支援を行います。

平成 21 年度には、それまでの 19 か所から 3 か所増設し、22 か所となりましたが、高齢化の進行により増え続ける介護サービス等のニーズに対応するため、さらに増設するとともに、担当区域の見直しにより、担当する高齢者人口のバランスを調整します。

また、相談件数の増加や、複雑化する相談内容に適切に対応するために、支所の職員体制についての検討を行います。

《主な取り組み事業》

事業5 高齢者相談センターの整備 【高齢社会対策課、総合福祉事務所】

| 平成 24 年度当初現況績 | 平成 24 年度実績 | 平成 24～26 年度の 整備量・事業量等 |
|-------------------|---------------------------------------|---|
| 本所 4か所 支所 22か所 | 本所 4か所 支所 22か所 支所整備 25年度 2か所 | 高齢者相談センター支所の 増設 本所 4か所 支所 25か所 新規3か所/26年度 |

4 高齢者虐待対応の充実強化

高齢者虐待への対応は、発見から対応まで、一貫した継続的な対応が望ましいとされており、高齢者相談センター本所を直営とする練馬区の方式は、的確かつ迅速な対応をするために、大きな利点を発揮しています。

また、虐待が疑われる情報をきちんと受け止めるために、様々な情報取得の手段を用意する必要があります。高齢者相談センター支所を中心とした地域において、地域の方々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。

虐待という言葉には強い印象があるため、地域の方が、虐待が疑われる事象について、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。

介護施設職員による虐待を防ぐために、介護施設を対象に、虐待に当たる行為の周知に努めるとともに、職員に求められる職業倫理や知識、技術について指導を徹底します。

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。

《主な取り組み事業》

事業6 高齢者相談センターの虐待対応 【高齢社会対策課、総合福祉事務所】

| 平成 23 年度実績 | 平成 24 年度実績 | 平成 24～26 年度の 整備量・事業量等 |
|----------------|----------------|--------------------------|
| 対応件数 延 1,015 件 | 対応件数 延 1,103 件 | 対応件数 延 1,500 件 / 26 年 |

5 高齢者相談センターにおける医療との連携強化

介護・医療・予防・住まい・生活支援サービスが連携して高齢者を支援する地域包括ケアシステムの構築に向け、高齢者相談センターにおいては、医療分野との連携強化が求められています。このため、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に関する相談窓口を設置します。

《主な取り組み事業》

事業7 **新規** (仮称)在宅療養相談窓口の設置 【高齢社会対策課、総合福祉事務所】

| 平成 24 年度当初現況 | 平成 24 年度実績 | 平成 24～26 年度の 整備量・事業量等 |
|--------------|--------------------------|------------------------------|
| | 高齢者相談センター併設支所に窓口を設置 4 か所 | 高齢者相談センターに窓口を設置 4 か所 / 24 年度 |

【評価】

1 効率的な相談支援体制の構築

(1) 高齢者相談センターにおける相談対応

高齢者相談センター本所・支所で受ける総合相談件数は毎年増加してきており、高齢者相談センターの存在や役割の理解が区民に浸透してきています。また、相談件数全体に占める支所への相談件数の割合が高くなってきており、区民の身近に配置している支所に対する相談窓口としての認識が進んできています。

(2) 介護予防ケアプランの作成委託

高齢者相談センター支所が作成する介護予防ケアプランの上限を、1所あたり70件から30件程度に引き下げ、居宅介護支援事業所への委託件数および委託率を上昇させることで、業務のスリム化を進めました。これにより支所が介護予防ケアプラン作成以外の相談支援業務等に傾注できるようになり、高齢者虐待や支援困難事例への対応等を充実させました。

(3) 高齢者相談センター支所職員の確保

保健師（看護師）の配置されている高齢者相談センター支所の数は微増にとどまっています。今後も引き続き全ての支所への配置を目指して、実効性のある支援について検討する必要があります。

2 高齢者相談センターの対応力の強化

高齢者相談センター職員を対象とした研修や、支所ごとに行うミニ地域ケア会議での情報交換を通じて、適切な支援を提供できる体制の強化を進めています。また、本所の地域ごとに支援体制の強化を目的として主任ケアマネジャー同士のネットワークの構築に向けた取組に着手しました。

3 高齢者相談センターの整備

平成25年4月の高齢者相談センター支所の増設に向けて、既設の支所も含めた担当区域の再検討を高齢者人口のバランスなどを踏まえて行い、支所全体の支援体制の充実を図りました。

4 高齢者虐待対応の充実強化

より実効性のある高齢者虐待への対応を行うため、今までに対応した虐待相談の事例を踏まえて、虐待対応マニュアルの見直しに取り組みました。また、虐待案件として対応したケースについては、あらためて高齢者相談センター職員の共通認識として、そのフォロー（事後の見守り・支援）の重要性に対する理解を深め、漏れのない支援体制の構築に取り組みました。

5 高齢者相談センターにおける医療との連携強化

平成 24 年 9 月に看護師を担当者とした在宅療養相談窓口を、4 か所の高齢者相談センター併設支所に設置し、平成 24 年度は 199 件の相談対応や支援を行いました。窓口担当職員が医療機関への訪問等で収集した情報を基に、医療と介護の両方に関連するケースの支援を行い、徐々に医療関係者や介護サービス事業者、区民の認知度も上がりつつあり、相談件数は増えています。

【平成 25・26 年度の取組に向けて】

1 効率的な相談支援体制の構築

(1) 高齢者相談センターにおける相談対応

相談に対して必要な支援を効果的に行う体制を強化していくために、本所と支所の一層の連携を強めていきます。また、支所同士の横の連携を深めるために、地域ごとの本所支所会での情報交換や交流を充実していきます。

(2) 介護予防ケアプランの作成委託

介護予防ケアプラン全体の件数が増加していることから、居宅介護支援事業所への作成委託をより一層積極的に進めるために、作成を受託する居宅介護支援事業所の新規開拓に努めます。これにより高齢者相談センターが、支援困難事例への対応等の重点的に行うべき業務に傾注できる体制を維持・強化していきます。

(3) 高齢者相談センター支所職員の確保

看護師等の医療職は、高齢者相談センターに限らず他の介護保険サービス事業所においても人材の確保に苦慮しています。練馬介護人材育成・研修センターとの連携を強めることで人材の確保を図り、保健師（看護師）をすべての支所へ配置できるよう支援を進めます。

2 高齢者相談センターの対応力の強化

適切な支援を行うためには、ケアマネジャーをはじめとした地域の関係者との連携が必要です。高齢者相談センターを核として、地域の関係者も含めた地域ケア会議等において個別ケースの検討をすることにより、関係者それぞれの知識や経験を高めるとともに、地域における顔の見える関係づくりを進め、相互の連携による対応力の強化を目指します。

3 高齢者相談センターの整備

平成 25 年 4 月に 2 か所の支所を設置し、24 か所となりました。平成 26 年度中にさらに 1 か所の支所増設を行うために、高齢者人口のバランス、近隣支所や地域の意見なども考慮しながら、担当区域の再編成に向けて検討を行い、高齢者相談センター全体の対応力の強化につなげていきます。

4 高齢者虐待対応の充実強化

一度対応した虐待案件のフォローの仕組みなどを含んだ改定虐待対応マニュアルについて、高齢者相談センター職員の理解を深めるとともに、介護サービス事業者等への周知を進め、地域全体で高齢者虐待の予防や虐待ケースに関わる家族等への支援が行われるよう連携を深めます。また、支所ごとに行われるミニ地域ケア会議などで、地域の関係者の高齢者虐待についての理解を深めるよう努めていきます。

5 高齢者相談センターにおける医療との連携強化

在宅療養相談窓口での支援をより迅速かつ適切に行うために、医療機関情報を有している練馬区医師会医療連携センターと連携を進める必要があります。練馬区医師会医療連携センターと区の在宅療養相談窓口との役割分担や連携の仕方を協議していきます。