

平成 28 年度 かがやきプラザ相談センター 事業報告

I 概要

平成 28 年度のかがやきプラザ相談センターは、始動したばかりのため、24 時間 365 日ワンストップの高齢者相談窓口の役割や位置付けを構築することに努めた 1 年間であった。また、1 年間稼働した中で、関係者間で役割の捉え方について違いがでてきているため、今後は更に相談センターの役割について理解を促す取組が課題になってくる。

また、相談センターの窓口には、多種多様な相談が入り、その相談に対し適切な知識や判断が必要とされる。漠然とした相談内容に対して、相談者の抱えている課題を的確に把握し評価する力が求められている。そのため、相談員の初回面接についての技術向上が課題となり、毎月の業務担当者会議の事例検討会にて段階的に研修を実施し、相談員の面接技術に対して標準化を目指した。

千代田区との業務確認は今後のあり方について二法人で年 3 回打ち合わせの会を持って両法人理事長参加の下で後半から区の関係課長、係長が参加した。

II 事業動向

1. 千代田区保健福祉部との連携方法の確立

行政の窓口としての機能を持つため、実務を執行するにあたり、千代田区との連携が非常に重要となるが、その一方、解決すべき様々な課題がある。合同ケース検討会などの会議を活用しながら、丁寧に実績を積み上げ解決方法を探ってきた。

2. 社会福祉協議会との連携

かがやきプラザという同じ建物内に所在することで、顔の見える関係ができ、個別の相談対応が以前よりできる体制になりつつある。より一層の連携の強化が重要となり「地域づくり」を協働していく体制ができるように努めていく。

3. 九段坂病院との連携

医療連携室が隣接しているため、徐々に協力体制ができつつあるが、緊急時の対応など、更なる連携強化が必要である。実績を積み重ね、その検証を繰り返すことで、課題を抽出し、それを協議することで強化に努めていく。

4. 地域包括ケア体制の模索から構築

多様な地域のニーズを埋める「多様な形態の社会資源」を育て、普及していくための体制構築ができていないため、今後生活支援コーディネーターや研修センター、高齢者あんしんセンターとの連携強化に努めていく。

Ⅲ事業実績

相談状況（神田地区）

	相談件数	電話	来所	訪問	その他	実人数
H28年4月	404	226	76	70	32	222
5月	395	254	62	59	20	217
6月	408	194	83	94	37	228
7月	346	167	71	79	29	214
8月	305	174	53	48	30	169
9月	343	176	57	83	27	200
10月	355	215	57	54	29	191
11月	285	166	43	54	22	160
12月	391	204	68	84	35	190
1月	361	221	42	59	39	155
2月	385	202	67	82	34	184
3月	471	306	55	84	26	202
総計	4449	2505	734	850	360	1396

地域包括支援センター支援等実績件数（神田地区）

	統括・総合調整 （連絡会等）	後方支援・直接 介入（カンファ レンス等）	地域包括支援ネ ットワーク構築 （多職種会議 等）	地域ケア会議開 催支援	人材育成支援 （研修センタ ー・認知症サポ ーター養成等）
H28年4月	2	29	1	2	0
5月	2	21	1	1	1
6月	1	35	3	2	0
7月	2	29	3	1	1
8月	2	40	2	3	0
9月	2	63	3	6	1
10月	5	41	2	3	0
11月	5	30	3	1	0
12月	4	45	6	3	1
1月	3	34	6	2	2
2月	3	43	5	2	1
3月	4	38	4	6	1
総計	35	448	39	32	8