

## 今年度の特記事項

- ・職員体制が業務責任者を含めて計5名交替したことで、相談センターの業務の在り方、主軸となるケースワーク技術の見直し、相談センターならではの新人育成の方法等について検討した1年となった。
- ・年間を通じて勉強会を実施した。コミュニティワークの一環として関連機関、事業所を講師として招き、顔の見える関係のなかで、互いの業務の理解を深めることができた。
- ・平成29年度評価委員会の意見として夜間業務体制の見直し検討があったことに対し、検討を続け、次年度に夜勤一人+遅番1人の体制を試行することとした。
- ・社会的にも話題となった「8050問題」に対し、千代田区で「8050対策連絡会」が開催され参加した。次年度に担当部課が設置される予定。
- ・相談センターのPRの本質として、必要なときに必要な情報が必要な方に届くことができるために、相談センター見守り台帳を基盤とした年間を通じた継続的な見守り活動を開始した。

## 1. 高齢者の相談拠点業務

### 1) 総合相談支援業務

かがやきプラザの環境を活かし、年間を通して在宅支援課相談係と連携・即応の体制により総合相談業務に臨むことができた。

### 2) 医療・介護の連携支援業務

区内及び近隣医療機関との連携を図り、なかでも九段坂病院の地域医療連携室と協働することで、外来・病棟とスムーズに連携できた。

### 3) 緊急対応業務

かがやきプラザの環境を活かし、速やかな緊急対応が図れた。また警察等からの緊急要請に対する対応フローチャートを作成した。

### 4) 認知症支援業務

総合相談全体を通じて認知症の有無、進行程度に注意を払いながら、専門医療受診等を検討した。また若年性認知症への理解も深めた。

### 5) 介護・福祉人材等育成支援業務

研修センター拠点との連携に重点をおき、研修の提案、講師の受任、積極的な参加等を行った。また区民や企業・学校向けの認知症サポーター養成講座の講師を担った。

### 6) 普及啓発業務

熱中症予防を兼ねた地域の食事会でのPR活動、シルバートレーニングスタジオでのPR活動、認知症サポーター養成講座での認知症の相談先としての周知等を実施した。

### 7) 各種サービスの利用申請及び手続きの受付業務

区高齢介護課・在宅支援課の事業・サービスに関わる相談やアセスメントを行い、区職員へ書類の引き継ぎを行った。

### 8) 高齢者あんしんセンターとの連携及び支援業務

あんしんセンターと情報共有・連携・協働・役割分担等を図りながら業務を実施した。あんしんセンターと相談センターが連携することで、困難事例対応等における区他の関係部署、医療機関、その他各関係機関とのネットワーク構築が図れた。

## 2. 重点業務目標

- 1) 必要な情報が必要な方に必要なタイミングで届くためには、現状存在する様々な活動主体による見守りネットワークの連結が必要。相談センターで関わる高齢者・家族への継続的な見守り体制づくりを行った。
- 2) 年間を通じて勉強会を実施し、コミュニティワークの一環として連携先と顔の見える関係作りを行った。また資料としての社会資源は質・量とも大幅に充実した。