

# 平成 29 年度 かがやきプラザ相談センター 事業報告

## I 概要

かがやきプラザ内に設置された相談センターにおいて、高齢者の生活や介護等様々な内容の相談に対し 24 時間 365 日ワンストップで対応するとともに、医療・介護の連携支援や、各種サービスのコーディネートを行う。また関係機関と連携し、認知症支援や介護・福祉の人材育成などにも積極的に取り組み、高齢者及びその家族が住み慣れた地域で安全に安心して暮らせるよう地域包括ケア体制の構築を進めてきた。

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、相談員のケース対応能力向上が課題となり、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、相談員の能力の標準化を目指した。

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 4 回打ち合わせの会を持って両法人理事長参加の下で、区の関係部長、課長、係長が参加した。

## II 事業動向

### 1. 千代田区関係部署との連携

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、保健福祉部だけに留まらず、住宅課、保険年金課、保健所等、広く千代田区内多部署と連携し、解決すべき様々な課題に対応してきた。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

活動センター、ボランティアセンター、研修センター、成年後見センター、シルバー人材センター、地域支援課、ほか、多くの部署との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。地域づくりへの協力から、個別支援の協働、支援システムや研修の検討等、多くの関わりを持つことができた。

### 3. 九段坂病院との連携

医療連携室が隣接している利を活かし、協力体制が強固になり、実績を積み重ねることができた。夜間、緊急時の対応なども前年より円滑に連携ができた。今後、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、相互理解と支援体制の整備を進めていく。

### 4. 地域包括ケア体制の構築

介護、福祉、医療、保健一体の対応や運営を目指して「連携」をキーワードに、地域の特性に応じた地域包括ケアシステムの構築に凝り組んできた。多くの課題を解決していくためにも、今後も継続してひとつひとつ実績を積み重ねていく。

### 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
H29年4月	419	254	50	73	42	209
5月	352	194	45	72	41	197
6月	389	215	61	83	30	198
7月	441	254	61	76	50	204
8月	426	253	56	80	37	197
9月	380	228	68	55	29	172
10月	363	206	76	42	39	169
11月	445	245	72	68	60	214
12月	349	222	42	56	29	171
H30年1月	353	223	51	35	44	152
2月	414	254	63	53	44	185
3月	466	313	44	74	35	199
総計	4797	2861	689	767	480	1382

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）
H29年4月	5	33	5	3	1
5月	5	44	5	1	1
6月	3	51	5	1	0
7月	3	57	9	0	3
8月	3	47	5	2	0
9月	5	40	3	1	1
10月	5	44	2	0	3
11月	5	47	5	0	5
12月	4	30	6	0	7
H30年1月	3	22	5	0	2
2月	6	27	10	3	2
3月	5	44	7	2	3
総計	52	486	67	13	28