

平成 30 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った。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。日々の朝礼後に直近の動きについて報告・共有するとともに、担当個々では気づかない部分やアプローチの方法等について意見交換をすることで、より適切な課題整理と支援に活かすことができた。相談員のケース対応能力向上のための、毎月の業務担当者会議の事例検討会も実施し、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については、今後のあり方について二法人で年 4 回打ち合わせの機会を持ち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 30 年度事業計画についての報告

1. 社会福祉法人として、利用者の満足を追求する

基本的な相談援助技術を基盤として、まずは相談者に対して話を伺う姿勢を示すことで、より相談者からの聴き取りがスムーズになり、適切に課題の抽出をすることができた。抽出した課題に対して、蓄積された社会資源情報の活用や良好な関係を築いている連携先、また在宅支援課、社会福祉協議会、九段坂病院と同じ建物内にあるという環境条件を活かして、有効な課題解決の道筋を見出していくことができた。

2. 社会福祉法人として、家族支援・地域支援の拠点となる

相談を受ける際は、対象者本人および家族の生活全体を見渡す目線を持つことを常に心がけて対応した。そのことにより本人・家族を取り巻くさまざまな課題を俯瞰的に捉えることができ、全体を見据えて関係機関と連携をとることが可能となっている。課題として、多角的なアセスメントに満点はなく流動的な部分があるため、チームメンバー相互の共有と意見交換の質を高めていく必要がある。

コミュニティソーシャルワークへのアプローチは、地域ケア会議を 19 事例で実施し、課題抽出を行った。

3. 社会福祉法人として核となる職員の定着・安心の実現

地域包括ケアを進めていく中で、相談センターは相談援助技術が基盤となるため、法人企画の相談員業務研修に参加し、相談援助スキルの向上を図った。

4. 社会福祉法人としての経営体制の確立

かんだ連雀、岩本町ほほえみプラザの各事業の相互連携を強化し、地域支援体制の中での役割、強みを周知していくことを目指したが、具体的な取り組み着手することができなかった。

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
H30 年 4 月	414	246	109	36	23	226
5 月	413	258	74	50	31	200
6 月	445	271	63	65	46	219
7 月	436	261	66	54	55	210
8 月	443	248	76	85	34	227
9 月	343	201	52	65	25	168
10 月	503	323	74	61	45	205
11 月	569	355	77	94	43	235
12 月	460	273	53	97	37	195
H31 年 1 月	488	298	104	53	33	236
2 月	387	242	61	58	26	185
3 月	408	223	84	79	22	197
総計	5309	3199	893	797	420	2503

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）
H30 年 4 月	6	29	2	0	3
5 月	3	26	6	0	3
6 月	4	37	7	1	2
7 月	4	37	4	2	5
8 月	3	41	3	1	4
9 月	7	31	5	0	3
10 月	6	36	5	2	7
11 月	5	37	8	0	4
12 月	5	43	5	1	3
H31 年 1 月	6	28	12	1	4
2 月	9	38	10	2	3
3 月	5	36	11	1	2
総計	63	419	78	11	43