

平成 26 年 5 月 21 日  
福祉部福祉施策調整担当課

第 6 期（平成 27～29 年度）練馬区高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画  
における検討課題

高齢者相談センターを中心とする支援体制の充実

【目標】

高齢者相談センター（地域包括支援センター）は、地域包括ケアシステムの実現のための中核的機関として、ますます重要な役割を担うことが期待されています。高齢者相談センターの体制と機能を充実することにより、高齢者が住み慣れた地域で安心して生活できる状態を目指します。

【現状と課題】

区においては、高齢者相談センター（地域包括支援センター）は、4か所の本所と24か所の支所が連携を図りながら一体となって高齢者の支援に取り組んできました。今般、国は、地域包括ケアシステムの構築に向けた介護保険法の改正において、地域包括支援センターに中核的な機関として様々な役割を付加することとしており、練馬区の高齢者相談センターにおいても機能の強化を図る必要があります。（平成26年10月、計画目標の25か所目の支所が開設予定。）

区は、第5期計画において、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に新たに3か所の支所を増設するとともに、虐待対応マニュアルの見直しやモニタリング体制の構築、支所単位でミニ地域ケア会議を開催するなど、対応力の強化と相談支援体制の充実を図ってきました。

また、医療との連携を強化するため、平成24年9月に、高齢者相談センター併設支所（4か所）に在宅療養相談窓口を設置しました。これまでの対応実績を見ると、病院からの退院に関する相談が多くなっており、退院後の在宅生活に円滑につなげるための調整力が求められています。在宅療養の継続に関する相談も多く寄せられており、これらに的確に対応するためには、高齢者相談センターの医療に関する対応力の強化が必要です。

一方、練馬区高齢者基礎調査によると、高齢者相談センターの認知度は、前回の調査結果を上回っているものの、「知らない」が高齢者一般や要介護認定者で3割強、これから高齢期を迎える方で5割弱と、いまだ十分に浸透しているとはいえない状況にあります。特に同調査において、高齢者虐待を防止するために必要なこととして、高齢者一般およびこれから高齢期を迎える方の6割強が、「気軽に相談できる窓口の充実」を挙げていることから、高齢者虐待の相談

窓口でもある高齢者相談センターの一層の周知が必要です。

地域ケア会議について、区は従来、関係機関とのネットワークの構築を主眼に置き、本所を単位とした地域ケア会議と支所が行うミニ地域ケア会議を開催してきました。今後地域ケア会議は、高齢者個人に対する支援の充実と、それを支える社会基盤の整備とを同時に進めていく、地域包括ケアシステムの実現に向けた手法として法定化され、地域支援ネットワークの構築や高齢者の自立支援に資するケアマネジメント支援とともに、地域の課題を発見・共有し、それを解決するために必要な資源開発や地域づくり、さらには政策形成の方法として位置づけられます。区においても、多職種連携など高齢者を支援する環境づくりなどを目的に、地域ケア会議を一層充実する必要があります。

## 【施策の方向性と主な取組事業】

### 1 高齢者相談センターの機能強化

高齢者相談センターはこれまでの支所の整備を進める段階から、今後は整備された基盤を活用して、地域包括ケアを進める段階に入ります。そこで、相談件数の増加や、複雑化する相談内容に適切かつ効果的に対応するとともに、地域包括支援センターに新たに求められる機能を十分に発揮できるよう、高齢者相談センターの体制を強化するため本所業務を民間委託します。委託化により、社会福祉法人等が有する専門的な知識・能力などを活用し、国が新たに地域包括支援センターに求める、在宅医療介護の連携の推進 認知症施策の推進 生活支援サービス体制の整備・促進 地域ケア会議の充実を、安定的に担う体制基盤を強化します。同時に高い水準の相談支援体制を目指し、高齢者相談センター職員の資質の向上に役立つ研修を行います。

さらに、必要な医療や介護サービスが適切に受けられるよう、関係機関へのつなぎや連絡調整を図るコーディネートを行い、認知症の人とその家族を支援します。また、生活支援サービスを提供するボランティア団体等と、高齢者のニーズのマッチングを進めるなど、ボランティアを希望する高齢者の社会参加を支援するサービス提供体制の充実を図っていきます。

高齢者相談センター業務の民間委託に伴い、より効果的、効率的な運営ができるよう、また、より適切で、公正かつ中立的な運営を確保できるよう、継続的に見直しを行うこととし、地域包括支援センター運営協議会において運営方針に基づく業務評価基準を設定して、PDCAサイクルの確立を目指します。

### 《主な取組事業》

- |    |                   |    |
|----|-------------------|----|
| 事業 | (仮称)医療・介護連携推進員の配置 | 新規 |
| 事業 | (仮称)認知症地域支援推進員の配置 | 新規 |

- 事業 (仮称)生活支援コーディネーターの配置 新規
- 事業 高齢者相談センター職員研修

## 2 地域ケア会議の再編・充実

包括的支援事業の拡充に伴い、これまで以上に効果的に実施するためには、介護サービスに限らず、地域の保健・福祉・医療サービスやボランティア活動、インフォーマルサービスなどの様々な社会的資源が有機的に連携することができる環境整備を行うことが重要です。このため、こうした連携体制を支える共通基盤として多職種協働による地域包括支援ネットワークを構築する必要があります。

地域包括ケアシステムの構築は、地域包括支援ネットワークを通じて、高齢者個人に対する支援の充実を図るとともに、それを支える地域の社会基盤整備を図る必要があります。そのための手法として地域ケア会議があります。

区のこれまでの地域ケア会議はネットワークの構築を目的として行ってきましたが、今後は、多職種協働による個別案件に対するケアマネジメントの充実と地域課題の解決による地域包括ケアシステムの構築を目的として開催することとし、地域ケア会議を有効に機能させるため、地域ケア会議の仕組みを再編します。具体的には、地域ケア会議を、支所が主催する地域ケア個別会議と本所が主催する地域ケア圏域会議、区が主催する地域ケア推進会議の、三層構造とし、重層的な仕組みに充実します。

地域ケア個別会議は各支所が担当する地域において、地域ケア圏域会議は本所の管轄圏域において、それぞれ地域課題や社会資源を把握し、ネットワークの構築と個別課題の解決による社会資源開発・地域づくりなどを行います。地域ケア推進会議は地域ケア圏域会議で把握された地域課題や社会資源を集約・共有して、区全体の課題として協議し政策形成へとつなげます。地域ケア推進会議は、地域包括ケアシステムの実現に寄与する重要な役割を担うため、地域包括支援センター運営協議会が兼ねるものとします。こうした地域ケア会議の再編・充実により、重層的な地域包括支援ネットワークの構築を目指します。

### 《主な取組事業》

- 事業 地域ケア個別会議の開催 新規
- 事業 地域ケア圏域会議の開催 新規
- 事業 地域ケア推進会議の開催 新規

## 3 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してきた点で、一定の評価を得てきました。このため、本所業務の民間委託後においても、行政専管事項に関する業務は、引き続き区職員が実施することとし、直営の利点は堅持します。

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。地域ケア個別会議などを通じて、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について、全区民に対し周知、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た虐待対応マニュアルの確実な執行に努めます。

#### 《主な取組事業》

事業 高齢者相談センターおよび区職員による虐待対応

事業 見守りリーフレットの全戸配布等の普及啓発事業 新規

#### 4 高齢者相談センターにおける医療面の対応強化

在宅療養を必要とする高齢者の生活の支援のために、医療と介護をつなげる専門的な知識を持った人材が必要です。そこで、本所に（仮称）医療・介護連携推進員を置き、医療と介護の連携に関する拠点としての機能を持たせます。（仮称）医療・介護連携推進員は、在宅療養に関する相談対応、医療・福祉情報の収集と提供、地域ケア会議を活用した多職種連携の強化、練馬区医師会の医療連携センターとの連携強化などの役割を担います。

本所に以上のような機能を持たせることに伴い、併設支所に設置していた在宅療養相談窓口は本所に移設し、本所が支所やケアマネジャーの支援を充実し、医療面の対応を強化します。

#### 《主な取組事業》

事業 （仮称）医療・介護連携推進員の配置 新規（再掲）