

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係る検討課題

「高齢者相談センターを中心とする
相談支援体制の充実」

検討結果報告書

平成 26 年 7 月
練馬区地域包括支援センター運営協議会

【総論】

練馬区の地域包括支援センター（高齢者相談センター）は、4か所の本所と、24か所の支所が、それぞれの地域で連携して高齢者の相談支援にあっている。

練馬区の本所支所体制は、支所の地域機能と本所の基幹機能の連携を基本とし、第5期計画で、それぞれの役割の浸透は図ってきたが、高齢者相談センター自体の認知度はいまだ十分とはいえない。高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らせるよう身近な相談窓口として、一層の普及が求められる。

高齢者相談センターの基本業務のひとつである高齢者虐待や権利擁護への対応は、高齢者の基本的人権に関わる重要な業務である。これらの相談は年々増加しているところであり、高齢者相談センター業務の委託後も、区職員による確な対応が求められる。

第6期計画では医療、介護、予防、住まい、生活支援サービスが連携して高齢者の生活を支援する「地域包括ケアシステム」の一層の構築が求められており、その中心としての高齢者相談センターの重要性が高まっている。医療・介護連携推進員や認知症施策推進員等の新たな職員の増員とともに職員の資質の向上にも努め、相談支援体制の充実を図ることや、医療等の多職種との連携による効果的なネットワークの構築が望まれる。

【施策別の提言】 施策1～4は、区が提示した施策の方向性と取組に対応している

1 相談支援体制の充実

(1) 区内にはどの支所からも遠い「支所の空白地域」が存在していたが、第5期計画で解消を図ることができた。しかし、区域の変更により認知度が上がらない面もあったため、口コミも含め様々な広報手段を活用して、気軽に相談できる場であることを周知する必要がある。

(2) 高齢者がどこに相談に行けばいいのか分かりやすく周知することも必要だが、高齢者が圏域を超えてどこに相談に行っても、適切に対応してもらえる相談支援体制の向上を図り、利便性を高めることが望ましい。また、各種の相談と手続きを一本化して、ワンストップ窓口の最大化を図ることが求められる。

(3) 本所業務を民間に委託しても、適切、公正かつ中立な運営が確保されるよう区は適切に関与する必要がある。また、地域包括支援センター運営協議会は、高齢者相談センターの運営について、定期的に評価する。

(4) 支所職員のうち採用状況が厳しい保健師（看護師）については、区が積極的に人材確保を支援すべきである。

2 高齢者相談センターの対応力の強化

(1) 地域のケアマネジャーの持つ情報量を増やし、資質が向上するよう、高齢者相談センターが中心となって支援する必要がある。

(2) 介護サービスや介護予防サービスの提供について、身近な支所や本所で、十分な相談対応や支援が受けられるよう、職員の能力の向上を図り、高齢者相談センター全体の対応力の向上を目指す必要がある。

(3) 地域の課題を発見し、解決に向けて地域の保健・福祉・医療サービスが連携するよう効果的な地域ケア会議の開催が必要である。また、区全体で解決に向けた議論を行う場として、地域包括支援センター運営協議会が、地域ケア推進会議の役割を担う。

3 高齢者虐待対応の充実強化

(1) 高齢者虐待を含む権利擁護の対応件数が増加している。特に高齢者虐待については、全ての相談に適切に対応できるよう、委託後も、相談体制を十分に確立することが求められる。

4 医療と介護の連携の推進

(1) 医療と介護の連携を進めるためには、区と医師会との連携の強化が重要である。また、歯科医師会、薬剤師会、柔道接骨師会等とも幅広く連携の強化を図る必要がある。

(2) 区の医療情報が十分に提供されていない現状も見られるため、地域の医療情報を把握して、高齢者等が選択できるよう十分な情報提供が望まれる。