

平成30年度文京区高齢者あんしん相談センター (地域包括支援センター) 事業報告

文京区福祉部高齢福祉課

本報告は、「平成30年度文京区高齢者あんしん相談センター（以下「センター」という。）運営方針」において区が掲げた課題の実施状況について、その概要を記載します。

なお、活動の詳細については、資料第1-2号「平成30年度高齢者あんしん相談センター事業報告」（以下「事業報告」という。）をご参照ください。

I 平成30年度の重点的取組

1 地域ケア会議の推進

30年度は地域ケア会議実施5年目となり、各センターでは、それぞれの地域特性を把握し活動スタイルを確立しつつ、以下のとおり実施しました。

- ・富坂では、昨年と同様に、事例確認会、地域ケア個別会議、地域ケア連絡会議を連動した1クールの流れで実施しました。全ての会議で学識経験者に参加していただき、年度の後半では自立支援型会議を開催し、年間2クール合計6回実施しました。

- ・大塚では、地域ケア個別会議を2回実施し、「独居高齢者で親族とも関係性が絶縁状態」「難病とアルコール依存」などをテーマに、支援が困難に感じるケース等について意見交換を行いました。また、地域ケア連絡会議では、「地域で見守るネットワークの取り組みと交流の場や方法を考えながらの街づくり」「切れ目のない在宅医療と介護の連携の取り組みの推進」などのテーマを取り上げ、地域課題や連携のあり方について多職種による意見交換を実施しました（昨年度同様に、地域ケア連絡会議は合計3回、うち2回は安心ネット連絡会と兼ねて開催しました。）。

- ・本富士では、地域ケア個別会議、地域ケア連絡会議を各3回、年間6回実施しました。地域ケア連絡会議では「つながる 見守る 支えあえる地域づくり」を新たにテーマに設定し、昨年同様に本富士圏域における「地域課題の発見・共有」「見守りの仕組みづくり」「ネットワーク構築」などについて、意見交換を実施しました。

- ・駒込では、地域ケア個別会議4回、地域ケア連絡会議を2回、合計6回の会議を開催しました。「身寄り無し高齢者の死後事務を踏まえた支援」「単身生活者の支援と準備について-地域共生社会を踏まえて-」などテーマに想定される支援の実際について、多職種による検討を実施しました。地域ケア連絡会議においては、「地域における状況変化の察知と対応方法について」をテーマに望ましい支援のあり方について意見を交換しました。2回の会議は、安心ネット連絡会と兼ねて開催しました。

2 在宅医療・介護連携の推進

(1) 医療・介護連携相談の状況（事業報告；10頁）

各圏域の医療連携推進窓口におけるニーズを把握するため、各センターに医療連携担当者を配置し、医療・介護連携相談実績を集計しました。30年度は、センター全体で延2,251人の相談を受けました。

その内訳としては、相談者では、29年度と同様に医療機関からが4割強、続いて家族、本人から

となっています。支援内容は、退院支援が6割強、続いて在宅支援が約3割となりました。

(2) 10月にセンター職員が扱った医療・介護連携の事例を区内医療関係者が出席する在宅医療支援連携相談窓口事業報告会において発表し、センターと医療関係者との顔の見える連携づくりを図りました。

3 認知症高齢者に対する支援

平成26年度から各圏域に1名配置する認知症支援コーディネーターが中心となり、認知症個別支援、センターごとの認知症関係事業を企画・運営し、区に配置する認知症地域支援推進員と定期的に「認知症支援コーディネーター連絡会」を開催するとともに、もの忘れ医療相談の嘱託医とも連携し、地域における認知症高齢者への支援を推進しました。

(1) 認知症早期発見・早期診断推進事業（事業報告；23頁）

30年度は、認知症相談が延3,873件ありました。このうち、認知症支援コーディネーターが対応した相談が延856件（このうち、延140件が訪問による支援）でした。

また、嘱託医によるもの忘れ医療相談は、延28件でした。

(2) 認知症施策検討専門部会への参加（事業報告；23頁）

30年度は「認知症施策検討専門部会」において、文京区認知症施策総合推進事業の報告、文京区認知症初期集中支援事業の報告を行い、認知症の本人を招致し自らの体験や思い、必要としている支援等について話を伺う機会を設け、認知症の本人及び家族への支援体制について議論しました。

(3) 認知症初期集中支援事業

認知症の本人やその家族等に早期に関わる文京区認知症初期集中支援チームを設置し、早期診断・早期対応に向けた支援を実施しました。平成30年度の対応件数は、12件でした。

(4) 行方不明認知症高齢者ゼロ推進事業

区が行方不明認知症高齢者ゼロ推進事業である、認知症の症状による行方不明が発生したことを想定した『うちに帰ろう』模擬訓練への参加、行方不明者が発生した場合の早期発見・早期保護に備える「ただいま！支援登録」の申請受付及び靴用ステッカー・衣服用アイロンシールの配布等を行いました。

(5) 認知症に寄り添う機器展（通称；認PAKU）（事業報告；23頁）

区が開催する「認知症に寄り添う機器展（認PAKU）」の企画・運営にセンターの職員も関わり、認知症になっても“自分らしい生活が続けられること”を様々な方に実感してもらうことを目的に取り組みました。参加者は493人でした。

(6) 認知症に関する講演会（事業報告；23頁）

30年度は、認知症に関する講演会を日常生活圏域ごとの地域において計4回、4圏域合同講演会を1回実施しました。合同講演会ではVR認知症体験会を開催し、バーチャルリアリティの技術を活用して認知症の症状の一部を疑似体験しました。

(7) ぶんこ（文京区版認知症カフェ）の開催（事業報告；24頁）

30年度は計48回実施し、延908人の参加がありました。

(8) 認知症サポーター養成講座（事業報告；25頁）

30年度は計37回実施し、延1,188人の認知症サポーターを養成しました。また、区立小学校の協力を得て、授業の場を活用し、小学生の認知症サポーター養成にも取り組み、若い世代への認知症の理解を深めました。

(9) 認知症家族交流会・介護者教室等の開催（事業報告；26頁）

30年度は、認知症高齢者の家族等の支援のために家族交流会を計8回開催し、延58人が参加しました。また、介護者を支えるために介護者教室を計8回開催し、延186人が参加しました。

(10) 区中央部認知症疾患医療・介護連携協議会への参加（事業報告；27頁）

区中央部認知症疾患医療センターと位置付けられる順天堂大学医学部附属順天堂医院が主催する認知症疾患医療・介護連携協議会に出席し、事例検討の事例を提出するなどの協力を行いました。

(11) 文京区社会福祉協議会（以下「文社協」という。）、介護保険事業所と連携し、若年性認知症の本人とその家族の会において話し合い、集える場の提供につなげました。また、若年性認知症に対する相談支援を目的とした勉強会を2回、研修を1回実施しました。

(12) その他関係会議等への出席（事業報告；28頁）

30年度も、東京都の認知症地域対応力向上研修への参加のほか、今後の認知症施策課題をテーマとした各種の関係会議等に出席しました。

4 介護予防及び地域での支え合い体制づくりの推進

平成28年度に配置された地域連携担当を中心に、各センターは文社協に配置された生活支援コーディネーターと地域の連携づくりや地域資源の把握等の取組において協力して実施しました。これまでの取組をさらに進めて、地域における高齢者の生活支援・介護予防の体制整備を促進し、地域でのサロン活動や居場所づくり、地域交流会、熱中症予防活動など地域での活動・協働のほか、生活支援コーディネーターの地域ケア会議への出席や、センター・生活支援コーディネーター・区高齢者相談係との定期的な情報交換及び提供、協働した取組など、各圏域の様々な場面で積極的な連携を実施しました。

II 高齢者・介護保険事業計画（平成30年度～平成32年度）に沿った取組

1 高齢者の総合相談支援

(1) 高齢者の総合相談

センターでは、基本業務として3専門職（保健師・看護師、主任ケアマネジャー、社会福祉士）のチームプレーで相談に対応するとともに、前述の地域ケア会議も活用しながら、適宜多職種による連携した相談・支援を実施しています。

30年度は、区の高齢者人口42,898人（区人口統計H30.9.1現在）の25.6%に当たる10,983人（延べ相談件数37,874件）の相談に対応しました。前年度比は、実人数で5.9%増、延べ相談件数で7.2%増です。

その内訳としては、相談者では、例年どおり本人や親族からの相談が7割強と最も多く、次いでケアマネジャーが約1割となっています。相談の内容では、例年どおり介護保険サービス（総合事業の

相談を含む。)に関する相談が4割強と最も多く、次いで医療・保険に関する相談が約7%、認知症の相談が約6%で続いています。

また、75歳到達者への訪問など、地域の高齢者の実態把握に努め、必要な相談に繋げる活動も行っており、30年度の実態把握調査件数(延べ件数)は、計5,885件で前年度を下回りました。

(2) ハートフルネットワーク事業¹の拡充

各センターでは、毎年6月、民生委員・児童委員との交流会を各圏域で実施しており、30年度も事例検討や情報交換を行いました。また、毎年9月と2月に、ハートフルネットワーク事業の団体協力機関を中心とした「安心ネット連絡会」をそれぞれの圏域で開催しており、30年度も関係者間の交流と地域課題についての意見交換などを行いました。なお、安心ネット連絡会を前述の地域ケア連絡会議として位置付け、開催した地区もあります。

このほか、30年度も、富坂地区において、顔の見える関係づくりをめざしハートフルネットワーク協力機関(者)が一堂に会するハートフルネットワーク交流会を「みんなで学ぶ防災講座」をテーマに開催しました。

2 権利擁護に関する相談支援の充実

高齢者の権利擁護(高齢者虐待防止、成年後見制度の利用支援、消費者被害防止等)については、区と連携し権利擁護に関する相談・支援を行っています。30年度の相談件数は、延632件でした。

また、30年度も相談のレベルアップと相談員のスキルアップとして、東京都の実施する「高齢者虐待対応研修」に職員を派遣するとともに、文社協主催の「成年後見制度推進機関ケース会議」に事例を提供し事例検討に参加しました。

3 包括的・継続的ケアマネジメント支援

あんしん相談センターは、ケアマネジャーからの個別相談への対応、サービス担当者会議等への出席・助言等の日常業務に加え、次の活動を実施しました。

(1) ケアマネジメント従事者研修の実施(事業報告;7頁)

センターの主任ケアマネジャーを中心に、区と協働しプロジェクトチームを結成し、『ケアマネジャーに必要なアセスメントの視点』~その人らしいプラン作成のためにアセスメント力を高めよう!~をテーマに研修会を企画し、102名のケアマネジャーが参加しました。

(2) ケアマネジャー交流会等の実施(事業報告;7頁)

30年度は、地域の主任ケアマネジャーとの交流・情報交換やケアマネジャーを対象にした学習会や事例検討会などを延20回実施し、延339人の参加がありました。それぞれの地域におけるケアマネジメント力の向上に努めました。

(3) ケアマネジャー自主サークル、看護職交流会等への参加(事業報告;8頁)

自主活動である「ネットワークの会」、「文京事業者研究会(ケアマネジャーの自主サークル)」及び「文京区看護職交流会(看護職の自主サークル)」等(延11回)に積極的に関わり、交流・情報交換に努めました。

¹ あんしん相談センター及び関係協力機関が相互に連携し、地域全体で声かけ、見守り、発見等を行うネットワークづくりのこと。平成16年度より事業開始(別紙参照)。

4 介護予防ケアマネジメント

(1) 短期集中予防サービス（プログラム事業）の実施状況（事業報告；12頁）

平成30年度、区は、介護予防チェックリスト（基本チェックリスト）を、前年度未回答者、新たに対象年齢となられた方など11,271人に送付し、2,031人の事業対象者を把握しました。あんしん相談センターでは、新たに把握した事業対象者及び既に把握している事業対象者に対し電話等による参加勧奨を実施し、307人を短期集中予防サービスの参加に結びつけました。

(2) 介護予防ケアマネジメント（総合事業）及び介護予防支援（予防給付）の状況（事業報告；11頁）

要支援者及び事業対象者は、平成30年3月の2,088人から平成31年3月は2,146人に増加しています。これに比例し、センターが作成したケアプラン数は、平成30年3月の1,176件から平成31年3月の1,253件へ約7%の増加となっています。

5 地域ケア会議の推進

重点的取組1「地域ケア会議の推進」のとおり

6 在宅医療・介護連携の推進

重点的取組2「在宅医療・介護連携の推進」のとおり

7 認知症施策の推進

重点的取組3「認知症高齢者に対する支援」のとおり

8 介護予防及び地域での支え合い体制づくりの推進

重点的取組4「介護予防及び地域での支え合い体制づくりの推進」のとおり

9 災害への対応

29年度に引き続き、区が策定した「文京区避難行動要支援者避難支援プラン（全体計画）」に基づき、センターは、同意方式名簿²に登録がない避難行動要支援者³に対する実態把握や、避難支援計画⁴作成に向けた周知・啓発活動を進めました。

また、各センターにおいて、災害時に迅速かつ適切な対応が行えるよう、事業継続計画（BCP）⁵や法人の災害対策マニュアルの充実に努めるとともに、区の避難行動要支援者名簿検討会の検討状況に合わせ、介護サービス事業者等とのより一層綿密な連携につながるよう取り組みました。

Ⅲ あんしん相談センターの機能の充実

1 あんしん相談センターの組織強化

² 避難行動要支援者（注釈3参照）のうち、平常時から自主防災組織等に情報提供することに同意した方のみを掲載する名簿のこと。

³ 原則、要介護3～5に認定された高齢者が対象。

⁴ 発災時において、安否確認及び避難誘導、また避難所等での生活支援を的確に行うため、個別に作成する計画のこと。「個別計画」ともいう。

⁵ Business Continuity Planの略。災害発生時に短期間で重要な機能を再開し、事業を継続するために準備しておく対応方針のこと。

各センターでは、専任センター長を中心に、センター及びセンター分室が一体となって地域包括ケアシステム確立のため、前述した諸活動に取り組みました。

2 あんしん相談センターの周知活動

例年行っている、地域活動センターのふれあいサロン事業での老い支度講座などのイベント、認知症講演会や認知症サポーター養成講座、熱中症対策事業におけるチラシやリーフレットの配付、75歳到達者への実態把握やポスティングなど、さまざまな機会を利用して周知に努めました。

また、熱中症対策事業においては、路上での予防啓発チラシ等の配布を通して、高齢者に限らずすべての世代に対しセンターの周知活動を行いました。

3 職員のスキルアップ

各センターは、職員のスキルアップのために、職場におけるOJTや職員会議などに加え、様々な研修・講座・講演会等に積極的に職員を派遣しました。

※主な研修 「地域包括支援センター職員研修（新任・現任研修）」「高齢者虐待対応研修（基礎・応用）」「在宅療養支援員養成研修」「認知症支援コーディネーター研修」ほか

4 各種会議への出席

(1) センター長会

センター長会を2回実施しました。

(2) センター連絡会

センター連絡会は、毎月第3木曜日に開催し、区関係部署からの事務連絡や情報提供、諸般の課題についての意見交換、各センターの事業報告などを実施しました。

(3) 地域包括ケア推進委員会

地域包括ケア推進委員会委員からの質問等に対応できるよう、センター長が毎回交代で委員会に出席しました。

5月の委員会には、30年度の事業計画・29年度の事業実績について報告しました。さらに、7・8月に実施の地域包括ケア推進委員会のセンター点検評価専門部会にセンター長が出席し、業務等についての質問に回答しました。

(4) 各種検討会等

30年度も、地域包括ケア推進委員会医療介護連携部会と在宅診療推進委員会に2センター長が出席しました。また、介護予防・日常生活支援総合事業の実施状況について検討する会議に、全センターが参加しました。

5 関係機関との連携

(1) 社会福祉協議会との連携

文京区における地域包括ケアシステムの構築に向け、地域の方々の主体的な取組と支えあいによる地域づくりを推進するため、区は文社協と緊密に連携を図り、地域の主体的な活動への積極的な支援や様々な主体間の連携を促進することを目指しています。このことから、各センターでは、財産金銭管理の支援や成年後見制度利用支援などの権利擁護のほか、地域の資源開発、ネットワーク構築、担

い手の発掘を重要な課題として認識し、文社協の各コーディネーターとの連携を深めるため、定期的な情報交換を行いました。

(2) 関係機関等との連携

相談・支援において、身体や精神の障害による課題を持つケースが増加していることに伴い、必要に応じ文京区障害者基幹相談支援センター等と連携し対応しました。

さらに、町会や民生・児童委員、話し合い員、医療機関、サービス事業所、ハートフルネットワーク協力機関など、地域における関係者、関係機関との連携を基に活動を推進しました。

6 個人情報の保護

(1) 地域包括ケア管理システムによる高齢者情報の一括管理

従来どおり、各あんしん相談センターは、それぞれシステム担当者を任命し、地域包括ケア管理システムの端末管理（ワイヤーによる固定、ロッカーに保管、ICカードの管理など）を徹底し、個人情報の保護に努めました。

(2) その他の個人情報の管理

書類に記載されたマイナンバーは、マスキングしてコピーするなど、細心の注意を払って対応することを徹底しています。

また、地域包括ケア管理システムからプリントアウトした個人情報、紙台帳等はロッカー等に施錠して保管し、不要となった場合は、速やかにシュレッダー等により破棄しました。

(3) 個人情報保護に関する意識啓発

各センターでは、研修等により職員の個人情報に対する意識啓発を行い、日ごろから注意を払い相談支援を進めました。

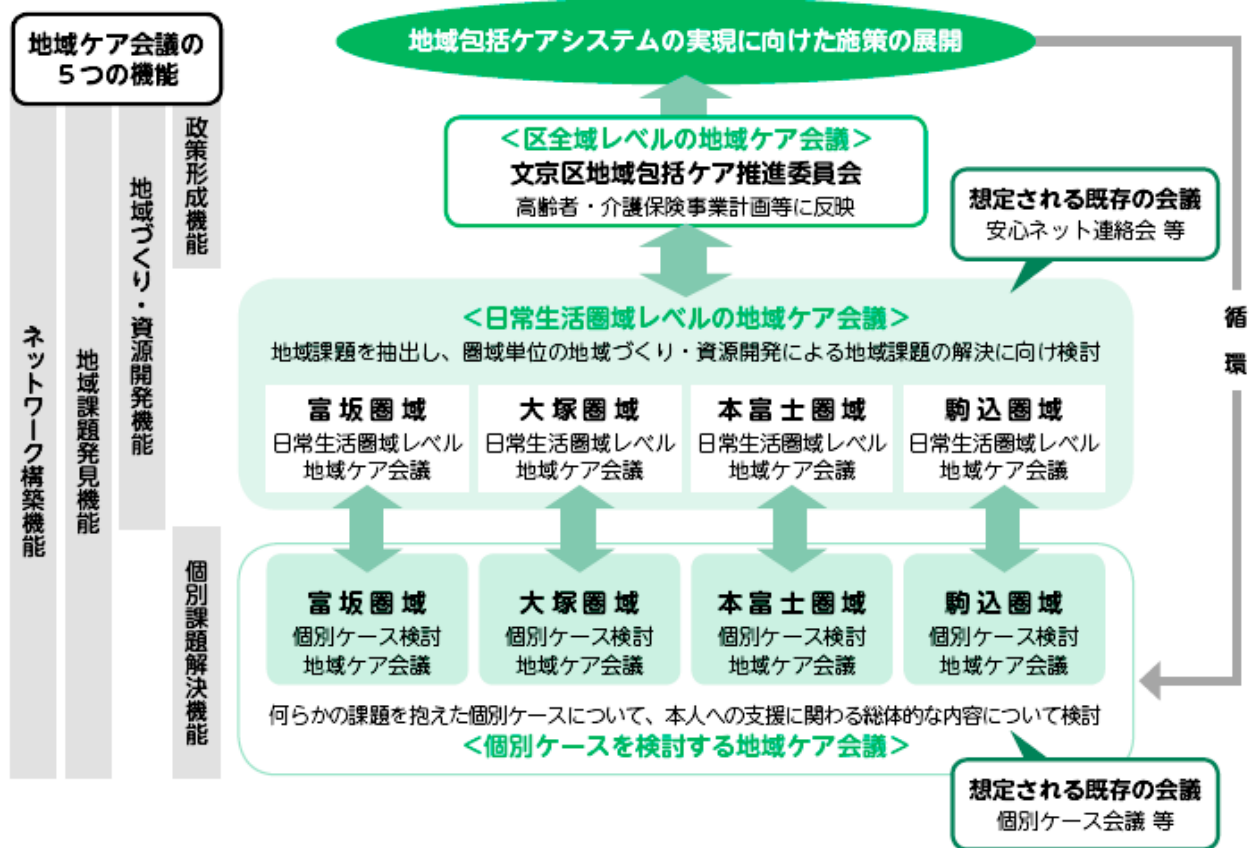
(4) 職員証の携行

センター職員は「地域包括支援センター職員証」を携行し、利用者等へ提示し、その身分を明らかにして業務を行いました。

(5) 事故報告

一部センターにおいて、個人情報を記載した郵便物が送付先に届かないという事故が発生しました。当該センターは原因究明を行うとともに速やかに区に報告を行い、郵便事業者へ事故を届け出ました。郵便物発送に際してのチェック体制を見直し、区との協議を踏まえ職員間であらためて情報の取扱いについて確認し再発防止に努めました。

1 地域ケア会議の全体構成イメージ



2 ハートフルネットワーク事業 概念図

