

# 令和 3 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) 運営方針 (案)

文京区福祉部高齢福祉課

本運営方針は、介護保険法第 115 条の 47 に基づく高齢者あんしん相談センター（同法の地域包括支援センター。以下「あんしん相談センター」という。）が行うべき業務の方針であり、高齢者・介護保険事業計画で設定した目標を実現するために必要なことを、あんしん相談センターや地域包括ケア推進委員会との協議を経て区が毎年策定し、各あんしん相談センターに示すものです。

## I 令和 3 年度の重点的取組

区では、住み慣れた地域で自分らしく暮らし続けられるよう、医療、介護、介護予防、住まい、生活支援サービスが一体的に提供される「地域包括ケアシステム」の実現に取り組んでおり、あんしん相談センターは、その中心的役割を担う機関としての機能強化が求められています。

介護離職や認知症高齢者等への対応、介護と育児に同時に直面するダブルケア<sup>1</sup>、さらには 8050 問題<sup>2</sup>やヤングケアラー<sup>3</sup>など、様々な課題に対応していくために、区及びあんしん相談センターが、文京区社会福祉協議会（以下「文社協」という。）との緊密な連携を基に、町会・自治会や民生委員・児童委員、話し合い員、ライフサポートアドバイザー（L S A）<sup>4</sup>、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等の地域における関係者と共に地域の支え合い体制づくりを推進し、地域共生社会<sup>5</sup>の実現を目指していくことが重要です。

こうした状況を踏まえて策定された高齢者・介護保険事業計画（令和 3～5 年度）を基に、「地域での支え合い体制づくりの推進」、「認知症施策の推進」、「在宅医療・介護連携の推進」、「あんしん相談センターの機能強化」、「見守り相談体制の強化」をあんしん相談センターにおける令和 3 年度の重点的取組に位置づけます。

### 1 地域での支え合い体制づくりの推進

#### (1) 住民主体の通いの場等の拡充

あんしん相談センターに配置された地域連携担当が窓口となり、生活支援コーディネーターとの地域における課題やニーズ、社会資源等の情報を共有し、介護予防ケアマネジメントにおける住民主体の通いの場の活用やサービスの開発・検討など多様な場面において、互いの役割を確認し合いながら積極的に連携し、活動していきます。

#### (2) 地域ケア会議の推進

あんしん相談センターでは、担当する日常生活圏域における、何らかの課題を抱えた個別ケースについて、本

<sup>1</sup> 育児と親・親族の介護が同時進行している状態。

<sup>2</sup> 主にひきこもりとなった 50 代の子どもを 80 代の高齢者となった親が養っている状態。経済的貧困による生活困窮や親の・病気・介護等の問題等が生じる傾向にある。さらに、社会的孤立を深めることで、問題はより深刻化する。

<sup>3</sup> 障害や病気がある、または介護を要する家族等のために世話をしている未成年者。

<sup>4</sup> シルバーピアやすまいる住宅等入居者の安否確認や生活相談サービスなど、在宅生活継続支援を行う専門家のこと。

<sup>5</sup> 高齢者・障害者・子どもなど全ての人々が、1 人ひとりの暮らしと生きがいを、ともに創り、高め合う社会のこと。

人への支援に関わる内容等について検討を行う「地域ケア個別会議」と、地域ケア個別会議の積み重ねから地域課題を抽出し、圏域単位の地域づくり・資源開発による地域課題の解決に向けた検討を行う「地域ケア連絡会議」を実施するとともに、地域支援ネットワークの構築を図ります。

## 2 在宅医療・介護連携の推進

あんしん相談センターでは、退院時、高齢者が円滑に地域生活に戻れるよう、本人及び関係者からの相談に随時対応するとともに、ICT<sup>6</sup>を活用した情報共有等の普及に向けた取組を含め、「在宅療養に取り組む医療関係者」と「在宅復帰を支える介護サービス事業者」の連携を進めることで、介護支援専門員（以下「ケアマネジャー」という。）への支援を行います。

また、あんしん相談センターにおける医療連携相談窓口業務の内容を分析し、各圏域におけるニーズの把握と相談業務のスキルの向上に努めるとともに、区と連携し医療連携のための多職種による研修会や交流会等を実施します。さらに、小石川、文京区両医師会において実施している「かかりつけ医・在宅療養相談窓口（在宅療養支援連携相談窓口事業）」、小石川、文京区両歯科医師会が実施する「文京区地域包括ケア歯科相談窓口」と連携します。

## 3 認知症施策の推進

区では、認知症になっても本人の意思が尊重され、住み慣れた地域で安心して暮らし続けられるよう、認知症に関する正しい知識・理解の普及啓発を行うとともに、認知症の発症時期や症状に応じた切れ目のない支援を行います。さらに、認知症の本人や家族を支える地域のネットワークづくりを促進し、地域における助け合い、支え合いの輪を拡げます。

あんしん相談センターでは、若年期・高齢期など、年齢に関係なく認知症支援コーディネーターを中心に、認知症ケアパスに沿い適時適切な支援体制の構築に取り組んでいきます。

## 4 あんしん相談センターの機能強化

### （1）職員のスキルアップ

あんしん相談センターは、職員を対象とした研修計画を策定し、業務に必要な知識・技術の習得を目的とした研修や講演会等に職員が積極的に参加します。併せてOff-JTを実施し、相談支援技術やアセスメント・ケアマネジメント技術等の向上を図り、各職員が学んだ知識・技術は全職員で共有し、組織全体としてのスキルアップを図ります。併せてオンライン会議及び相談に対応できるよう、ICTの技術習得も図ります。

また、個人情報の取り扱いや区及び関係機関による高齢福祉関連事業等の基礎知識についても重ねて全職員で確認をしていきます。

### （2）あんしん相談センターの周知活動

あんしん相談センターでは、関係機関の協力も得ながら様々な催しへの参加、熱中症予防啓発のため

---

<sup>6</sup> Information and Communications Technology（情報通信技術）の略で、携帯電話、メール、インターネット、放送といった情報や通信に関する技術の総称のこと。

の街頭でのチラシ配布等、引き続き幅広い世代に向かったの周知活動により認知度の向上を図り、身近な相談窓口としてのあんしん相談センターの利用を促進します。特に認知度の低い 65 歳未満の年齢層に対し、認知症サポーター養成講座の更なる展開や学校での福祉授業の場等の積極的な活用を進めるとともに、アクティブ介護等の催しに専用ブースを設け、幅広い周知活動を展開します。

### **(3) 関係機関との連携**

複合的な支援を必要とする個人や世帯の相談に対し、関係機関との連携を図り、包括的なアプローチを実施します。

総合相談業務や地域づくりにおいては、地域における関係者、関係機関との連携を常に意識し、取組を進めます。また、区とは定期的にセンター長会及びセンター連絡会を開催し、関係機関との情報共有や意見交換を行います。

## **5 見守り相談体制の強化**

各あんしん相談センターの本所又は分室に「高齢者見守り相談窓口」を設置し、専任職員（見守り相談員）が、高齢者の見守りに関する相談対応、介護保険サービス等の利用がない方の生活実態の把握、地域や関係機関における見守りネットワークの構築等を行い、支援が必要な高齢者の早期発見や早期対応、地域ぐるみの見守りに繋げることを目指します。

## **II あんしん相談センター実施事業について**

### **1 高齢者の総合相談支援**

#### **(1) 高齢者の総合相談**

あんしん相談センターでは、高齢者や介護する家族からのさまざまな相談に丁寧に対応し、いわゆる「断らない相談」<sup>7</sup>に努めて、必要な支援を実施します。

また、令和2年度より開始した見守り相談窓口事業を中心にさまざまな機会を捉えて地域の高齢者の実態把握を行い、高齢者及び地域のニーズの把握に取り組むとともに、状況に応じて必要な相談・支援に移行します。また、令和3年度からはさらなる区民の方々の利便性の向上を図るため、オンライン相談も導入します。

#### **(2) ハートフルネットワーク事業<sup>8</sup>の拡充**

区では、あんしん相談センターが中心となり、ハートフルネットワークの関係協力機関と連携し、機関相互の顔の見える関係づくりを行い、地域で支え合う見守り体制の構築を進めています。関係機関と地域課題を共有することを通じて連携し、高齢者が安心して生活できる地域づくりに取り組みます。

### **2 権利擁護に関する相談支援の充実**

あんしん相談センターでは、特に迅速かつ的確な対応が求められる高齢者虐待、成年後見、消費者被害等の権利擁護に関する相談に対応するとともに、高齢者虐待の予防や早期対応のために、地域への周知・啓発活動に取り組みます。

<sup>7</sup> 複合的な課題に一元的に対応する相談支援のこと。

<sup>8</sup> 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）。

また、あんしん相談センターは、高齢者の権利擁護に的確に対応するために、日ごろから関係機関との連携を進めるとともに、内部の情報共有や事例検討のほか、外部研修等への参加等により職員一人ひとりの意識の醸成とスキルの向上にも努め、権利擁護の促進に取り組みます。

### 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では、地域のケアマネジャーが適切なケアマネジメントを行えるよう、必要なサポートを行います。また、ケアマネジャーからのニーズを把握しケアマネジメント技術向上のための研修をあんしん相談センター及び区が連携して企画・実施します。併せてケアマネジャーとの交流会や事例検討会等も適宜実施することで、日頃の業務の中で生じた悩みや問題に対しその解決の糸口を提供します。

### 4 介護予防ケアマネジメント

あんしん相談センターでは、要支援者等<sup>9</sup>からのサービス利用の申し出を受け、自立支援・重度化防止を目的に、それぞれの心身の状態や強み、課題や要因を分析し、生活機能の維持・向上を図る適切なサービス利用に結びつけるなど、効果的なケアマネジメントを実施します。

また、短期集中介護予防サービスの対象となった被保険者<sup>10</sup>には、電話等による事業参加勧奨を積極的に実施し、本人の同意の下に介護予防サービスに参加することにより、身体状況の維持・向上を図ります。なお、ケアマネジメントのスキル向上を常に意識し、センター職員間におけるマネジメント評価等も随時行います。

### 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「認知症施策の推進」のとおり

### 8 災害及び感染症への対応

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、あんしん相談センターは、同意方式名簿<sup>11</sup>に記載がない避難行動要支援者<sup>12</sup>に対する実態把握や、避難支援計画<sup>13</sup>作成に向けた周知・啓発活動を進めます。また、災害時は、区が管理する関係機関共有方式名簿<sup>14</sup>に搭載された高齢者の安否情報を集約し、区災害対策本部（災対福祉部）に報告します。

災害時に迅速かつ適切な対応が行えるよう、あんしん相談センターでは事業継続計画（BCP）<sup>15</sup>や法人

<sup>9</sup> 要支援者及び要支援認定を更新せず基本チェックリストによる判定に移行した総合サービス事業対象者

<sup>10</sup> 基本チェックリストにより運動機能等に課題があると判定された総合サービス事業対象者

<sup>11</sup> 避難行動要支援者（注釈9参照）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。

<sup>12</sup> 原則、要介護3～5に認定された高齢者が対象。

<sup>13</sup> 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。

<sup>14</sup> 区が抽出した避難行動要支援者全てが掲載された名簿のこと。

<sup>15</sup> 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。

の災害対策マニュアルを整備し必要に応じて更新に努めるとともに、介護サービス事業者等との連携方法を検討し実行します。

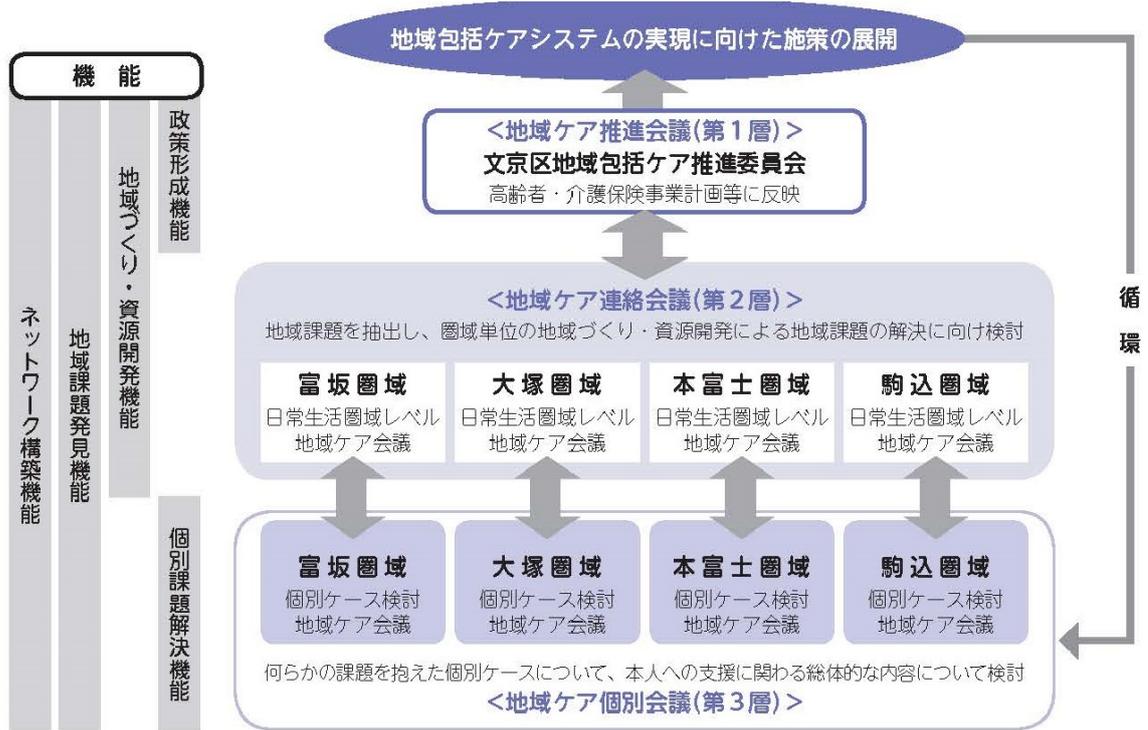
また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、職員に定期、随時及び発生時の PCR 検査を任意で実施します。区民への感染防止はもとより、職員の感染リスクや不安の軽減を図り、感染症流行時でも、あんしん相談センターが機能を継続できるよう対策を講じます。

## 9 個人情報の保護

あんしん相談センターは、区が設置する地域包括ケア管理システムの運用に当たり、文京区情報セキュリティに関する規則（平成 15 年 6 月文京区規則第 50 号）及び文京区地域包括ケア管理システム実施手順を遵守します。

また、相談業務及び介護保険事務において知り得た個人情報の取り扱いには細心の注意を払って対応し、事故が発生した場合には漏洩した情報の回収を即時に行い、速やかに区に報告します。その際には事故の拡大防止や原因究明を行うとともに、再発防止を徹底します。

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

