

平成 30 年度 高齢相談事業部門事業報告

1. 総括

団塊の世代がすべて 75 歳以上となる 2025 年が近づき、高齢者の医療と介護のニーズはより重要なものとなり、一人暮らしの高齢者や認知症高齢者もより増加することが見込まれる。当包括が開設して 10 年目に入ろうとするなか、各専門機関や地域における周知も一定程度進んできており、さらに地域包括支援センター以外の相談機関も増えてきている。29 年度においてはそれらの機関と連携をとることで、より専門的、集中的な支援体制の構築に取り組んだ。担当圏域においても、地域との情報共有の場を継続的に開催しながら、予防的な取組みを進めてきた。とはいえ、地域包括支援センターに寄せられる相談ケースにおいては、これまで以上に複雑化、複合化しており、また重症化しているのが現状である。

コミュニティソーシャルワーク事業においては、担当が変更になったが、ワーカーが包括経験者ということで、もともとのスキルやこれまで培ったネットワークを活かすことで、住吉区における地域見守り支援システムの構築や障がい者支援、サービスにつながらない人への関わりなどで昨年度よりも充実した事業運営が実施できた。

居宅介護支援事業における収支については、新規相談の件数が伸びず当初の予算を下回る結果となった。

相談部門全体としては地域密着型特別養護老人ホームの開設により、職場環境の面で各相談機関が一か所に集中したことで、業務上においても職員間のコミュニケーションが円滑になりケースの共有や連携がスムーズになるとともに、乳児院をはじめとした他施設との良好な関係づくりにつながった。

2. 利用者の視点『サービスの質の向上へ』

A) サービスの質の向上

・ケアマネジャー向けのアンケートを実施（住吉区居宅介護支援事業所連絡会と協働）し、今後の研修内容への反映や、担当圏域における実態の把握に繋げた。居宅介護支援事業所においても利用者を対象としたアンケートを実施した。次年度はその内容をもとに日々の業務改善やケアマネジメントスキルの向上、利用者満足のさらなる向上に繋げていく。

・継続的に実施している担当圏域における地域住民との情報共有会議の開催で、地域の課題を抽出するとともに、住吉区で事業が開始された地域支援コーディネーターとの協働で新たな社会資源づくりを協議する場づくりを設けた。

B) 新規サービスの実施

・住吉区医療介護連携への参画、地域支援コーディネーターとの協働などで、地域の高齢者におけるニーズ把握を実施、法人内においてはミックスモダン焼きの会と連動した取り組みとして、子ども食堂への参画や包括的な相談支援体制の構築を目指した事例検討会の開催を実施した。

3. 地域への貢献『地域の福祉課題への取り組み・コミュニティ形成』

課題抽出型の地域ケア会議を開催、①多職種連携の視点②伴奏型支援③住民の主体形

成をテーマに大阪教育大学 新崎国広先生をスーパーバイザーに迎え、地域住民、行政、介護事業所、医療機関等と荻田北住宅の現状と課題について検討の場を設けた。長居民生委員との茶話会における全体会では桃山学院大学の南 友二郎先生をスーパーバイザーにお迎えし、「支援が必要な人に気づき、つなげる地域づくり」への取り組みと長居地域における困難事例の課題について検討した。

住吉区役所主催による「地域座談会（荻田地域、長居地域）」においては、包括、CSW がともに参画し、地域住民をはじめ商店街、金融機関、学校、社協職員などと地域の課題を検討し、新たな社会資源づくりに取り組んだ。

4. 組織プロセス（実施体制）の再構築

- ・事務所の移動により相談事業部門が一か所に集中したことで、ケース共有をはじめとした業務上の連携がスムーズになるとともに、日常的なコミュニケーションの向上がみられることとなった。また各種会議等も開催しやすくなったことで細やかな業務改善に取り組むことが可能となった。

- ・ミックスモダン焼きの会に参画することで、法人内他施設との協働ができるようになり、また包括的ソーシャルワーク研修における事例検討会を実施したことで、全世帯型地域包括支援体制構築に向けて職員とともに一歩前進することができた。

- ・定期的な面談や日々の振り返り等を実施していたが、最終的には2名の退職者を出す結果となった。

5. 人材育成・定着・確保

- ・新人職員を中心に日々のOJTと定期的な面談を実施し、外部研修の計画的な受講と伝達研修を行うことで対人援助職としてのスキル向上を目指した。

- ・居宅職員を住吉区居宅介護支援事業所連絡会に役員として参画させることで、区内における介護保険事業の円滑な運営や、ケアマネジャーの資質向上につながる研修会の開催などに取り組みながら、職員個人としてのスキルアップだけでなく、事業所としてのネットワークづくりにも寄与することとなった。

6. 財政基盤の安定

- ・毎月の業績会議開催後、相談支援会議において、事業実施状況を報告共有し、居宅における新規利用者の受入れ状況や、包括にもたらされる新規相談の状況を共有することでケアマネジャーの担当する利用者数の維持向上をめざした。居宅にて契約している利用者においては入院や入所、死亡などで契約解除となる数を、新たに担当する相談件数が下回り、徐々に契約者数が減少、包括においても新規に相談を受ける中に要介護状態の利用者が減少していることから、収支的には当初の予算を下回る結果となった。

- ・区内の居宅介護支援事業所とのネットワークづくり、職能団体への参画、地域行事への参加などを積極的に実施したが新規相談を招き入れる窓口を獲得するには至らなかった。

平成 30 年度 高齢相談部門実績報告

1：総合相談について

<数的結果>

① 延べ相談件数

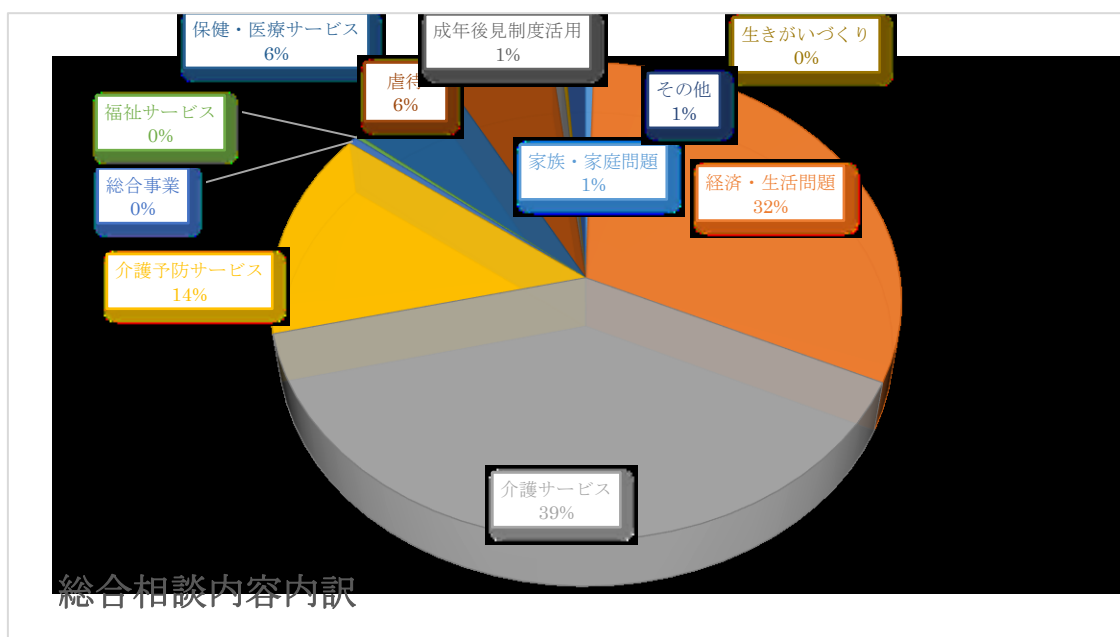
相談実人員

平成 28 年	平成 29 年	平成 30 年
3,505	5,058	4,008

平成 28 年	平成 29 年	平成 30 年
467	512	502

② 総合相談内容

家 族・ 家 庭 問 題	経 済・ 生 活 問 題	介 護 サ ー ビ ス	介 護 予 防 サ ー ビ ス	総 合 事 業	福 祉 サ ー ビ ス	保 健・ 医 療 サ ー ビ ス	虐 待	成 年 後 見 制 度 活 用	生 き が い づ く り	そ の 他	合 計
19	1,265	1,571	564	19	10	246	238	21	9	46	4,008



③ 初回相談経路

1位：家族・親族	187件	2位：本人	118件
3位：行政・公的機関関係者	43件	4位：介護支援専門員	37件
5位：医療関係者	35件	6位：介護サービス提供事業所	16件
7位：町会など地域関係	9件	8位：民生委員	1件

<高齢者の総合相談の評価>

①平成30年度の延相談件数は、平成29年度と比べると1,050件（H29年5,058件）減少。

相談実人員においては、10人増加し502人（H29年512人）であった。

総合相談が減少に関わらず実人員が増加した要因としては、人員体制の影響もあるが、助言・情報提供・介護保険申請代行などで終結するケースが多いことが要因であると考えられる。

②総合相談内容の内訳は、介護や介護予防に関する相談が全体の53%と半数以上を占めていることは例年と変わらず。2位の「経済・生活問題に関する」相談も昨年度に引き続き増えており（昨年度より106件増）、認知症発症により金銭管理が困難となりライフラインが止まり早急を要するケースや近隣トラブルに発展するケースなど、日常生活に支障がきたし支援期間が長期化・複雑化する傾向であった。

③初回相談経路についての傾向としては、昨年度と比べて変化なし。

地域関係者との小地域でのネットワーク構築により、毎月の情報交換会で初期の段階から相談が入るシステムづくりを行っているが、民生委員や地域関係者からの相談経路が少ないため、今後も既存のネットワーク構築の継続・発展とさらに小地域のネットワーク構築の拡大を行っていく。

2：権利擁護に関すること

<数的結果と予防の取り組み活動>

① 虐待に関する相談 延べ 238件（実件数16人員）

② 成年後見制度利用に関すること 延べ 21件

③ 圏域内での取り組み

- ・食事会での啓発活動（3か所）地域の食事会に参加し、地域住民向けに権利擁護に関する啓発を行った。
- ・薬局整骨院への啓発活動（薬局25か所 整骨院52か所）薬局、整骨院へ出向き包括の周知活動とともに権利擁護に関する啓発をランチと共に行った。

<高齢者虐待に関する傾向>

「虐待」に関する相談においては、昨年度と比べ106件増加し238件であり総合相談の内訳の中でも4位と高い。

また、実件数においても16件と昨年度と比べ5件増加し、さらに「虐待あり」と判定されたケースも実人員の半分である8件となり、こちらも昨年度の6件と比べ増加している。

ケース内容においては、養護者への支援介入が困難なため長期化するケースや、8050問題に代表されるような、養護者が親に金銭的に依存するケースが目立ったことが特徴であった。

3：地域ケア会議に関すること

<数的結果>

① 個別支援地域ケア会議	延べ 9回	実人数	7人
② 課題抽出地域ケア会議	延べ 3回	実人数	88人
③ 自立支援型ケアマネジメント検討会議			
本会議：主催（1回）参加（2回）	小会議：主催（2回）		

<平成30年担当圏域内 ケア会議事例の傾向>

○対象者の状況の分析

- ・同居の息子にも精神疾患がある　ごみ屋敷　親子の共依存
- ・本人にうつ病があり、同居の娘に知的障害がある
- ・認知症をもつ姉と、知的障害のある妹が同居している。理解力の低下
- ・本人の被害妄想と暴力的な傾向により地域住民を不安にさせている。
- ・精神疾患のある息子による金銭搾取
- ・生活保護受給者であるが、金銭管理能力が乏しく借金を背負っていることで日常生活が成り立たない。

○事例困難の要因の分析

- ・依存的な息子（統合失調症）により、母の生活が不安定になっている。
- ・認知症により金銭管理ができなくなり、公共料金の滞納
- ・妄想性障害による近隣への迷惑行為
- ・認知症による本人の理解力低下で、退去にともなう施設入所や親族に必要な支援（成

年後見申立など)が行えない。

- ・夫のこだわりが強く、徘徊を繰り返す認知症高齢者である本人に必要な医療・介護サービスを受けることができない。
- ・認知症があり、近隣住民に迷惑行為を繰り返すも、当事者に生活上の不都合がなく介入しづらい。

○平成29年と平成30年の比較

- ・複合的なケースである状況は変わらないが、精神疾患のある対象者に関わる機関（オレンジチームや精神保健福祉担当）との連携が取れるようになった。
- ・包括の対象となる親世代よりも同居の子どもに主な支援が必要な場合がある。

○平成30年度 担当圏域内 ケア会議より見えてきた課題について

- ・認知症のある親と、障がいを持つ子どもが同居する世帯が対象となるケースについてはこれまでと変わらず多い状況。
- ・困難な状況を引き起こす要因について、本人、家族の性格的なものなど対応が難しいこともあって地域ケア会議を開催しても状況の改善に結び付きにくく、情報の共有に留まっている。
- ・近隣住民が協力的な場合もあるが、迷惑をこうむっている対象が地域住民の場合、当事者に対して排他的な感情が芽生えてしまい、継続して住み続けることが難しくなる。
- ・精神疾患のある当事者に対して、医療機関に結び付けることが難しいことで支援困難な状況が長引くこととなる。
- ・認知症による不穏な状態が強まった高齢者の場合、施設入所が困難となり一時的に精神科に入院が必要な場合、本人や家族の抵抗感を引き起こすこととなる。
- ・各専門相談機関が増えているが、地域ケア会議に出席依頼をすることが少なかった。

○課題解決のために着手していること、これからの取り組みや、必要なネットワーク

- ・地域住民に対して、認知症の啓発やサポーターの要請を継続して実施するとともに、精神疾患に対する理解も推進していく必要がある。
- ・各専門相談機関と、地域ケア会議や事例検討を介したより密なネットワークづくり
- ・地域ケア会議が単なる情報共有に留まらないために、個別ケースの会議においても外部講師等によるスーパーバイズ機能が必要。

4：包括的継続的ケアマネジメント支援

<圏域内での取り組み>

隔月にて圏域内のケアマネジャーが集まり情報交換できる場を継続的に開催してい

る。今年度は多職種連携の一環として医療介護連携相談室や生活支援コーディネーターなどの相談機関の担当者をお呼びし、事業内容の説明や情報共有の機会を設けた。また住吉区居宅介護支援事業所連絡会の役員を招き、運営基準に沿った事業運営のポイントを学ぶ機会や、昨年度より始まった自立支援型ケアマネジメント検討会議の情報交換、職能団体である大阪介護支援専門員協会との連携など圏域内のケアマネジャーに資する取り組みを実施した。

<テーマの例>

- ・自立支援型ケアマネジメント検討会議について
- ・事例検討（8050 問題について）
- ・在宅医療・介護連携相談室について
- ・生活支援コーディネーターについて
- ・実地指導に対応できる事業運営

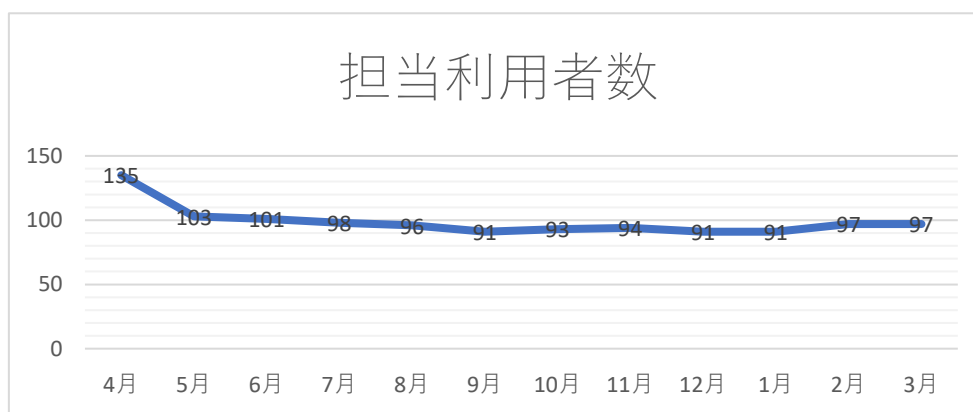
5：圏域内における地域住民とのネットワーク構築について

<活動実績>

- ・地域の食事会に参加し、広報活動や介護相談などを行っている。
- ・2 地域の百歳体操に毎週参加し、広報活動や介護相談を行っている。
- ・荻田北市営住宅自治会との情報共有会議（井戸端会議）
- ・長居地域民生委員との情報共有会議（茶話会）
- ・地域活動協議会への参加（荻田北、荻田）
- ・UR 高齢者住宅個別訪問を UR 相談員と共に行った（荻田地域）
- ・荻田地域民生委員協議会参加し、包括の広報活動を行った。

6：居宅介護支援事業所

①担当利用者数（4月のみ予防含む）



②新規相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
新規相談件数	3	3	2	2	2	0	4	5	3	2	3	5

③相談経路

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
医療機関	0	0	0	1	0	0	1	2	2	0	0	1
東包括	2	2	0	0	2	0	2	2	1	1	0	3
他包括	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
地域	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
本人および家族	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	0
その他	0	0		0	0	0	0	0	0	0	1	0

④法人内および地域行事への参加

- 4月 ミックスモダン焼きの会
しおん焼きそばパーティ
よさみの里運営推進会議
- 5月 こども食堂 ミックスモダン焼きの会 内覧会
- 6月 こども食堂 ミックスモダン焼きの会
- 7月 こども食堂 ミックスモダン焼きの会
- 8月 24時間テレビ募金活動 あびんこ祭りへの参加 苧田、苧田北地域盆踊りへの協力
- 9月 介護支援専門員実習受け入れ
- 10月 なし
- 11月 住吉区防災訓練
- 12月 デイサービスクリスマス会、餅つき会、ミックスモダン焼きの会 子ども食堂
- 1月 なし
- 2月 しおん実践報告会、ミックスモダン焼きの会ソーシャルワーク研修
- 3月 法人実践報告会

⑤ケアマネジメントに資する取り組み

住吉区介護保険サービス事業所連絡会総会（1回/年）横田 CM
住吉区居宅介護支援事業所連絡会（1回/月）横田 CM
圏域内ケアマネジャー情報交換会（1回/隔月）交代で CM が出席
主任ケアマネジャーのつどい世話人会（1回/月）

訪問看護の活用法

介護予防ケアマネジメント研修

事例検討会を開催するための研修

住吉区の医療と介護の連携を考える会（住吉どらやきの会） 大阪急性期総合医療センター
横田

アセスメントについて・住吉区版寺子屋（ケアマネ協会と共催）

若年性認知症研修

バリデーション研修

自立支援型ケアマネジメント検討小会議（包括主催）

7： コミュニティーソーシャルワーク事業

①「地域における要援護者見守りネットワーク強化事業」

災害時要援護者支援台帳登録整備に向けて、意向確認が取れていない未回答者（民生委員が3回訪問するも接触できなかった方）に対して意向確認及びアウトリーチを目的に訪問

○訪問実績

・H27～29年度未回答者（107人）に対して訪問し以下の結果となる。

同意回答2名、不同意12名、死亡・転居等19名、未回答77名

②「孤立世帯等への専門的対応」

○相談実人員：21名（男女比：10：11）

○年齢：40～60代がほとんど

○疾患：精神疾患を抱えたケースが半数以上

うち4件は高齢の親に依存しているいわゆる8050問題のケース

③地域とのNW構築のための取り組みに向けての会議参加

・井戸端会議（包括主催）

・長居民生委員茶話会（包括主催）

・苺田民生委員協議会参加

・苺田及び苺田北地域活動協議会参加及び地域行事等のお手伝い

・自立支援協議会事例検討会参加

・CW・包括との合同研修会参加

・見守り報告会（苺田北市営住宅・学園前町会）参加

④事例報告及び事例検討

- ミックスモダンを通じて、8050 問題の事例報告
- 圏域内ケアマネ情報交換会に参加し、8050 問題の事例報告
- 区内 CSW での取り組みとして、SV を招き事例検討（提供 1 回）

外部研修				
包括				
日時	研修内容	会場	受講者	
6月2日	権利擁護研修	大阪市研修情報センター	泉谷	
7月16日	高齢者虐待対応研修（初任者）	大阪市社会福祉センター	泉谷	
7月20日	高齢者虐待研修	大阪市研修情報センター	中野	
8月10日	相談援助のためのプランニングの実際	大阪市社会福祉センター	寺田	
8月20日	相談面接技術研修	大阪市社会福祉協議会	中野	
9月20日	福祉施設キャリアパス研修（新人）	大阪府社会福祉センター	泉谷	
11月5日	セルフネグレクト対応研修	大阪市研修情報センター	加藤	
11月10日	多職種連携シンポジウム	大阪司法書士会	泉谷	
11月20日	成年後見研修	大阪市研修情報センター	泉谷	
1月20日	地域包括支援センター職員課題別研修	京都テルサ	加藤	
1月22日	全世帯型地域包括ケア研修	神戸市	泉谷	
2月10日	地域包括支援センター職員研修会（発展）	大阪市研修情報センター	加藤	
居宅				
日時	研修内容	会場	受講者	
5月15日	対人被害を考える“罪を繰り返す人に寄り添う”とは	大阪市研修・情報センター	永栄	
6月9日	防災研修	大阪市研修・情報センター	永栄	
6月21日	在宅医療・介護連携推進事業研修	住吉区役所	横田	
6月22日	リスクマネジメント研修	大阪市研修・情報センター	永栄	
6月27日	介護保険制度&報酬改定のセミナー	大阪府社会福祉協議会	永栄 坂野	
7月18日	スーパービジョン研修	大阪市研修・情報センター	永栄	
8月31日	災害時の要援護者を考える研修	大阪市研修・情報センター	永栄	
8月14日	介護保険集団指導	クレオ大阪中央	永栄	
9/1,16	スーパーバイザー養成講座	大阪市研修・情報センター	永栄	
9月29日	地域包括支援センターネットワーク実践力養成研修	(12/9) (2/24)	永栄	
10月1日	リスクマネジメント研修	大阪市研修・情報センター	永栄	
10月15日	サービス担当者会議について	大阪市研修・情報センター	坂野	
11月6日	スーパーバイザー養成講座	大阪市研修・情報センター	永栄	
12月8日	アルコール依存症への支援研修	小谷クリニック	坂野	
12月10日	看取りと家族支援に関する研修会	OMMビル	横田	
2月16日	アルコール依存症への支援研修	小谷クリニック	坂野	
2月28日	OJT研修	大阪市研修・情報センター	永栄	
3月9日	スーパーバイザー研修	大阪市研修・情報センター	永栄	