

第4部 今後の展開に向けて

1. 全地区展開に向けた基本的考え方

地域包括ケアシステムを構築し、推進していくために、平成26年10月から実施した砧地区でのモデル事業を、平成27年7月には、出張所を含む4地区（池尻、松沢、用賀、上北沢）を加え5地区で実施する。

5地区のモデル事業では、全地区展開を視野において実施状況や課題を整理し、検証を行うこととする。

全地区での展開にあたっては、出張所・まちづくりセンターの立地条件や施設・設備面での違い、利用者数の差異などもあることから、5地区のモデル事業ではそれらの点にも留意した試行・実施、検証を行う。

地域包括ケアの地区展開の中で、あんしんすこやかセンターの相談支援の対象範囲を拡充したことから、総合支所保健福祉3課のバックアップ体制の確保や事務の流れを明確にしたうえでの事例の積み重ねに基づくマニュアルの整備と必要な研修についてもモデル事業を通じて実施する。

また、出張所・まちづくりセンター、あんしんすこやかセンター、地区社会福祉協議会の三者連携による地区の福祉的課題の解決に向けて、「地区アセスメントミーティング」や「三者連携会議」の設置など各地区の実情に沿った新たな取り組みを用いて、相談支援の充実や地域の人材・地域の社会資源等との連携したまちづくりに取り組むこととする。

次ページからは、砧モデル事業での効果や明らかになった課題の解決に向けた方向性や、平成27年度に取り組むべき事項等を示し、全地区展開の道筋をつけていく。

2. 砧地区モデル事業を踏まえた方向性

砧まちづくりセンターでの7ヶ月間のモデル事業の実施の中から明らかになった課題や改善点を踏まえて3つの視点に基づく取り組みの方向性を記した。

(1) 身近な福祉相談の充実

- ・ 相談対象の拡充に伴う多様な相談に対応するために、児童福祉・児童虐待防止や障害福祉など各分野の知識や対応力、アセスメント能力の向上が求められ、そのための人材確保と育成に取り組む。
- ・ 相談者の相談内容によって、三者で個人情報を共有するケースについては、本人同意が必要とのルールの確認も含めて、マニュアルの整備や研修の実施に加え、個人情報の取り扱いに関する厳正な管理を三者で徹底する。
- ・ 窓口カウンターの仕切り、事務机との間につい立等を設置するスペースの確保や相談者の意向や相談内容によって相談場所を変える等の配慮、相談室の存在の周知等に取り組む。

(2) 地域の人材や社会資源の開発・協働

- ・ 地区の住民（団体、事業者、NPO等）の主体的な活動や取り組み、人材や事業、ネットワーク等の地域の人材や社会資源を把握し、地区で共有する地区診断（アセスメントミーティング）等を行うことが重要である。
- ・ 地区における福祉的な課題に対応するために、社会福祉協議会の地区活動などを充実し、課題解決のために必要なインフォーマルサービスや区民活動の発掘や支援が求められる。
- ・ まちづくりセンターを拠点とした地区展開を推進するため、紙媒体、口コミ、ICT活用など多様な手段を活用して、幅広く広報活動を進める必要がある。

(3) 三者の連携体制の構築と運営

- ・ 地域包括ケアの地区展開を推進していくためには、まちづくりセンター、あんしんすこやかセンター、社会福祉協議会の三者間の目的意識や情報の共有、円滑な意思疎通が重要であり、そのための新たな場や仕組みづくり等に取り組んでいく。
- ・ モデル実施から全区展開を行うにあたっては、相談件数の総数の増加が見込まれることから、あんしんすこやかセンターで受け付けた相談を適切な関係所管へつなぐための調整を行う総合支所のバックアップ体制の強化が欠かせない。
- ・ 地域ケア会議や地区情報連絡会の場などを活用することで、参加する住民や活動団体、事業者などの区民を主体とした介護予防や地域・地区で支える福祉活動を協働して拡充することを目指す。

3. 今後の三者の取組み

(1) 出張所・まちづくりセンター

- ・ 区民からの日常生活上の多様な相談を受けるとともに、町会・自治会活動等との関わりを通じ、地区で生じている課題を早期に発見する機能を、三者の連携のもとでも活用する。
- ・ 三者の連携の中心として、連携会議の運営や日常的な情報共有に努めるとともに、地区で解決できない問題を支所に引き継ぐなど連携して問題解決を図る。
- ・ 町会・自治会、民生委員児童委員協議会など関係団体との連携の強化や、災害時要援護者支援や地域の見守りなどに取り組む地区に根ざした区民活動への支援を強化する。

(2) あんしんすこやかセンター

- ・ 現行業務（介護保険法に基づく包括的支援事業その他の高齢者に係る相談支援業務）に加え、障害者、子育て家庭、生活困窮等に係る相談やこれらが複合した相談を受け、まちづくりセンターや社会福祉協議会、総合支所保健福祉3課等の区関係部署、地域の専門機関や関係者等と連携して支援を行う。
- ・ 障害者や子育て家庭等に係る相談を受けた場合は、一次相談・アセスメントを行い、その内容に応じて必要な相談支援先（保健福祉課、生活支援課、子ども家庭支援センター、健康づくり課、社会福祉協議会、地域障害者相談支援センター、若者総合支援センター等）につなぐ。
- ・ また、個別課題の集積から地区における課題を早期に発見し、三者の連携の中で解決に結び付ける役割も担う。

(3) 社会福祉協議会

- ・ 社会福祉協議会が提供するサービスや支えあいなどのインフォーマルなサービスに関する相談について、区民に身近なまちづくりセンターで即時的に応じるとともに、相談記録の作成等のケース管理を徹底する。
- ・ 相談内容を分析するなど、地区の隠れた課題の発見や適切なサービスへ結びつけるマネジメント機能を高めていく。
- ・ 地域福祉の一環として、区民やNPOなどが行う多様なサービスを提供するための環境整備にむけ、これまでの地域の住民主体の支えあいサービスをもとに拡充のための地区活動を展開する。
- ・ 地域の人材や地域の社会資源を把握し、ニーズに対応し福祉課題の解決に向けたネットワーク強化に取り組む。
- ・ 地域の活動団体の安定した運営や提供するサービスなどの質の向上を目指して、研修や目的別・課題指向型ネットワークづくりを進める。
- ・ 地域の活動団体との顔の見える関係づくりから、団体同士のネットワークづくりや人材養成などを支援していく。
- ・ 出張所・まちづくりセンター、あんしんすこやかセンターと連携を図りながら、地区における福祉的な課題を把握・共有し、その解決を目指して、住民主体の福

社活動とのコーディネートや不足する地域の人材や社会資源の創出・開発などに取り組む。

- ・ 他機関とのチーム対応や、社会福祉協議会受託業務（成年後見センター・生活困窮者自立相談支援センター）との連携も図っていく。

（４） 人員、組織、予算

人員、組織

- ・ 平成 26 年 10 月から取り組んできた砧地区におけるモデル事業の検証結果を踏まえ、平成 27 年 7 月より砧地域以外の 4 地域においても各 1 地区でモデル事業を実施する。
- ・ 人員体制は、26 年度モデル事業と同様とし、あんしんすこやかセンターでは、専門職の常勤職員 1 名及び非常勤職員 1 名の追加配置を行う。社会福祉協議会では地区担当職員 1 名、地区担当職員が不在時には専門職の地域福祉支援員（非常勤職員）1 名をまちづくりセンター内に配置する。
- ・ 相談拡充のモデル事業実施地区拡大に向け、砧地区モデル事業で作成した相談対応マニュアルをもとに、平成 27 年度モデル事業実施地区（砧：継続、7 月～池尻、松沢、用賀、上北沢）で適切な相談対応ができるよう、マニュアルの充実を図る。
- ・ 地域包括ケアシステムの構築を進めるにあたり、総合支所間や全区的な調整を行う体制の検討を行う。

予算

平成 27 年度から、社会福祉協議会による地域資源の開発事業を区の委託事業とした。

ア）あんしんすこやかセンターの相談機能の拡充（委託料）

- ・ 相談対象の拡大に対応した福祉相談の充実（5 地区）

予算額：34,333 千円

イ）社会福祉協議会による地域資源の開発（委託料）

- ・ 地区における地域資源開発の実施（5 地区）

（開設準備・経常経費 40,710 千円 本部管理費等 7,653 千円）

予算額：48,363 千円

4. 各総合支所の今後の取組み

(1) 地域包括ケア総合支所連絡会の運営

- ・平成28年7月の全地区展開を見据えて、各総合支所間が連携して取組みを加速する必要があることから、平成27年度のモデル事業の進行管理を行い、評価・検証について検討する場を設置する。
- ・地域包括ケアにかかる研修体系に基づき、あんしんすこやかセンター職員研修、出張所・まちづくりセンター職員研修等の実務的研修の検討・実施を進める。
- ・保健所を中心に検討を進めている精神保健分野の地域包括ケアにかかる対応策について、支所連絡会での調整・確認を通じた円滑な実施に努める。

(2) 総合支所のバックアップ体制の充実

- ・モデル地区の拡大にあたり、あんしんすこやかセンターで受付・相談した内容に応じ、総合支所福祉3課による支援やバックアップ機能について、砧モデルの実施方法をベースに整備するとともにマニュアルに反映させる。
- ・地区と地域の事務の連携、相談台帳の管理などについて、地区展開検討部会でのマニュアル整備の中でも継続した検討を行う。
- ・複合課題があり、対応が困難な事例等では、あんしんすこやかセンター職員のさらなる対応力の向上が必要である。そのためには、様々な既存の研修も活用して疾病や対応についての専門的な知識習得を充実させる他、高齢者分野以外の相談も気軽に持ち込める総合支所保健福祉3課のバックアップ体制を充実する。
- ・総合支所担当職員の巡回や地域ケア会議などを活用して、地区における業務のバックアップを継続して行い、地区・地域一体的な相談・支援体制の確保を図る。

(3) 研修の充実

今後の課題、必要と思われる研修の主なものは下記に列挙しているものと考えられるが、今後も関係所管の職員の参加による検討部会で具体化の検討と研修の実施に取り組む。(資料編：6.あんしんすこやかセンター職員研修検討会の立ち上げ参照)

- ・個別ケースの関係各機関へのつなぎ方についての研修
- ・生活困窮、精神障害者、児童虐待防止、DVなど具体的な事例をもとにした研修
- ・精神障害者への理解と対応力等 スキルアップ研修
- ・各課の研修のレベル調整が必要
- ・研修の評価方法について など

平成26年7月から実施した研修の実施状況などを踏まえて、今年度新たに実施する地区のあんしんすこやかセンター職員が相談支援に的確に対応していくための研修等を実施する。

(4) 地域版地域ケア会議の充実

5つの地域では、地区版の地域ケア会議等で明らかになった課題のうち、地区では解決が難しい課題を整理・分析し、地域版地域ケア会議で課題解決に向けて取り組む。

会議の開催にあたっては、既存各分野の会議体と構成員や開催方法等の調整を図るなど効率的に実施する手法の検討を行う。

5. 区全体の今後の取組み

(1) 人材育成

地域包括ケアシステムの構築のための人材育成として、総合支所で検討、実施する研修を含め、モデル事業で明らかになった課題に対応した、地域福祉基礎研修、相談記録の書き方研修、地域の資源を知る研修等の新たな研修を加えた職員研修を実施する。(資料編：8. 地域ケアシステムの推進に向けた人材育成プログラム参照)

これらの研修は、保健福祉関係所管の区職員以外に、あんしんすこやかセンターや社会福祉協議会、出張所・まちづくりセンター職員を対象とした内容も盛り込み、幅広く体系的な研修を実施する。

(2) 地域ケア会議の充実

地域包括ケアシステムの構築にあたっては、地域ケア会議による個別課題の解決やケアマネジメントの支援、課題解決を図るための地域づくりの支援等とともに、全区的な課題を検討・分析して政策形成に結びつけることが重要である。

地域ケア会議で把握した課題を政策形成に結び付け、支援の充実や新たな施策を創出していくため、区における地域ケア会議は、地区、地域及び全区に体系化し実施する。(資料編：9. 地域ケア会議体系図参照)

全区的な政策化に向けては、世田谷区地域保健福祉審議会(全区版地域ケア会議)において、議論を行い、政策形成につなげる。

(3) 地域包括ケアの地区展開の推進体制

地域包括ケアの地区展開の推進にあたっては、各地区、各地域の実情に合った形で取組みを進めるとともに、本庁や総合支所の保健福祉関係所管だけでなく、出張所・まちづくりセンターや地域行政部を含めた進行管理や調整を行っていく必要があるため、庁内の連携体制の強化を図る。

(資料編：7. 平成27年度地域包括ケアの地区展開の推進体制イメージ図参照)

(4) 公的サービスの基盤整備等

総合計画を受けて策定した、第6期高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画、ノーマライゼーションプラン、第4期障害福祉計画、子ども計画(第2期)等により、公的サービスの基盤整備を計画的に推進する。また、包括的・継続的なケアマネジメントによる総合的な支援ができる環境づくりを進める。

(5) 地域包括ケアの地区展開と一体化整備時期

平成28年7月までに、出張所・まちづくりセンターと社会福祉協議会の一体化整備は完了する予定であるが、出張所・まちづくりセンターとあんしんすこやかセンターが同一の建物に入らない場所が10か所になる予定である。三者の一体化による連携、効率化を促進するため、10か所については平成28年7月以降、順次計画的な整備を行う。

施設整備による三者の一体化が完了していなくても、平成28年7月からは、全地区で、身近な福祉相談の充実と地域の人材や社会資源の開発・協働に取り組む。

一体化整備が完了していない地区については、三者連携会議や地域ケア会議に取り組み、職員同士が情報や課題を共有することで、連携の機能を担保するとともに、運用の工夫や特別な配慮や体制の整備等の必要性について検討する。

各地区における地域包括ケアの地区展開と一体化整備時期
(は平成26年度モデル事業 は平成27年度モデル事業)

地区名	地域包括ケアの地区展開	あんしんすこやかセンターとの一体化整備	社会福祉協議会との一体化
池尻	平成27年7月	一体化済	平成27年7月
太子堂	平成28年7月	一体化済	平成28年7月
若林	平成28年7月	平成28年10月	平成28年7月
上町	平成28年7月	平成29年度以降	平成28年7月
経堂	平成28年7月	一体化済	平成28年7月
下馬	平成28年7月	一体化済	平成28年7月
上馬	平成28年7月	平成29年1月	平成28年7月
梅丘	平成28年7月	平成29年度以降	平成28年7月
代沢	平成28年7月	平成29年度以降	平成28年7月
新代田	平成28年7月	一体化済	平成28年7月
北沢	平成28年7月	一体化済	平成28年7月
松原	平成28年7月	平成28年10月	平成28年7月
松沢	平成27年7月	一体化済	平成27年7月
奥沢	平成28年7月	平成28年10月	平成28年7月
九品仏	平成28年7月	平成29年度以降	平成28年7月
等々力	平成28年7月	一体化済	平成28年7月
上野毛	平成28年7月	一体化済	平成28年7月
用賀	平成27年7月	一体化済	平成27年7月
深沢	平成28年7月	一体化済	平成28年7月
祖師谷	平成28年7月	平成29年2月	平成28年7月
成城	平成28年7月	一体化済	平成28年7月
船橋	平成28年7月	平成29年度以降	平成28年7月
喜多見	平成28年7月	一体化済	平成28年7月
砧	平成26年10月	一体化済	平成26年10月
上北沢	平成27年7月	一体化済	平成27年7月
上祖師谷	平成28年7月	一体化済	平成28年7月
烏山	平成28年7月	一体化済	平成28年7月

(6) システムの運用や台帳の電子化、個人情報の管理など

あんしんすこやかセンターへの保健福祉総合情報システムの導入

- ・ あんしんすこやかセンターにおいて、高齢だけでなく、障害や子育て家庭などの相談を行うにあたり、対象者の要件の確認や対象者に合った適切な対応、つなぎ先の確認、連携シートの作成等を行うために、対象者の基本情報（住民基本台帳、保健福祉サービスの受給状況等）を把握することが有効である。
- ・ そのため、住民基本台帳や高齢、障害等の保健福祉サービスの受給情報が確認できる、保健福祉総合情報システムを、あんしんすこやかセンターに導入する。（平成28年1月予定）
- ・ 導入にあたっては、情報参照範囲を必要最小限に設定し、必要なシステム改修を行う。
- ・ また、システム操作や情報の管理、取扱い等についての研修を実施するとともに、画面の印刷や印刷物の持ち出しの制限、研修義務付け、操作記録の定期的な確認等のルールづくり等を行い、適正な情報管理を行う。

あんしんすこやかセンターにおける利用者基本台帳の電子化

- ・ 現在、紙で管理しているあんしんすこやかセンターの利用者基本台帳を電子記録化し、あんしんすこやかセンターの情報管理の効率化、事務スペースの縮小等を図る。（平成28年1月予定）
- ・ 総合支所保健福祉課との情報共有の促進と効率化を図る。

(7) 広報の充実

地域包括ケアの地区展開は、平成26年10月から砧地区でモデル事業を開始し、これまで、区のおしらせをはじめ、ホームページ、砧地区ミニコミ誌、町会・自治会の回覧板、チラシ配布、砧地区のタウンミーティングや地区の集会等での周知などの広報活動を行ってきた。

しかし、広報期間が短いことや「地域包括ケアの地区展開」という言葉からは、具体的な内容が伝わりにくいこともあり、区民への浸透は不十分である。

平成27年度はモデル実施を5地区に拡大し、平成28年度は全地区での実施を予定しており、区民へのわかりやすい広報の取組みをより一層強化する必要がある。

今後は、既存の広報媒体やイベント・集会等の区民が集まる機会を捉えた周知の充実に加え、共通デザインのPRチラシの作成、スマートフォンアプリや社会福祉協議会のメールマガジン等の活用検討を行うとともに、地域で活動する区民や地域団体等にも協力をいただき、この取組みの区民周知を図る。