

## 地域ケアプラザの日中の相談支援の充実・強化について

### 1 趣旨

今後ますます進展する超高齢社会において、2025年を目途に構築を目指している地域包括ケアシステムについて、本市では、地域ケアプラザが中心的役割を果たすこととしています。

地域ケアプラザの相談件数は近年増加しており、特に日中の相談ニーズが高まっています。その内容も8050問題や困窮など複合的な課題が多く、経験や専門性が求められています。

そのため、地域ケアプラザの日中の相談支援の充実・強化に取り組みます。

### 2 目指す地域ケアプラザの姿

#### (1) 日中の相談等への適切・迅速な対応

日中の相談件数や緊急的な対応が増えているため、日中の体制を強化することで、増加する相談等への適切・迅速な対応を図ります。

#### (2) 職員の人材育成と人材の確保・定着による質の向上

複数職員による相談支援を増やすことで、OJTによる人材育成や多職種による対応、関係機関との連携など質の向上を図ります。

日中の勤務を増やすことにより、介護や育児による離職を防ぎ、人材確保・定着を強化します。

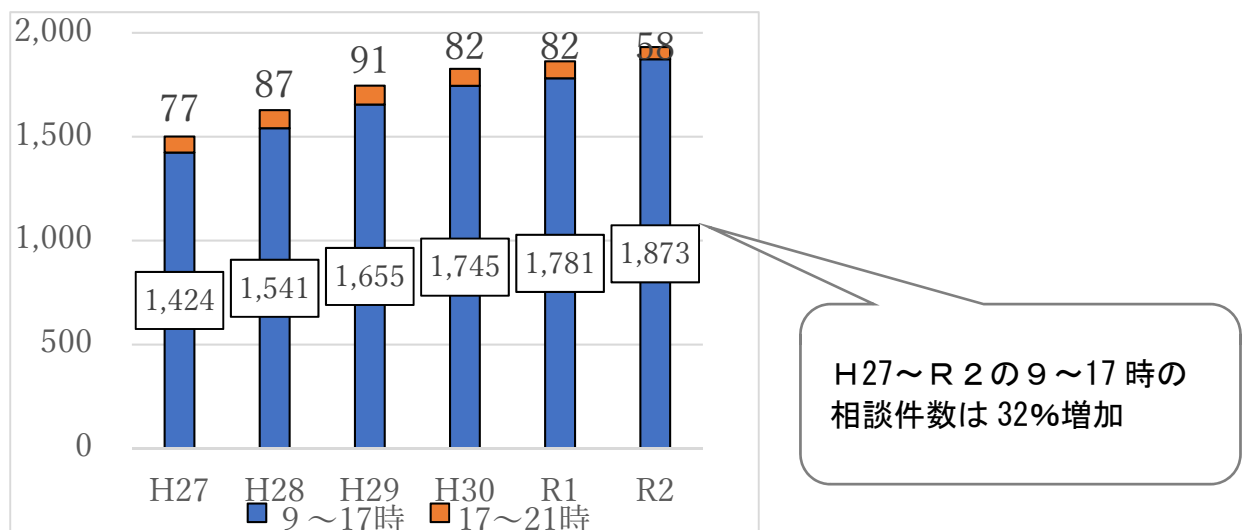
### 3 現状と課題

#### (1) 地域包括支援センターの相談件数（来館・電話）

##### ア 相談件数の推移

1施設あたりの年間相談件数は増加しています。特に日中は、平成27年度と令和2年度を比較すると、1,424件から1,873件と32%増加し、相談ニーズが高まっています。一方、夜間の相談件数は横ばいです。

#### <参考> 1施設あたりの年間相談実績（平成27年度～令和2年度）



## イ 夜間相談の時間帯別内訳（令和元年度調査）

夜間相談について、1施設あたりの時間帯別の相談件数を詳しくみると、17時～18時の相談は1施設あたり平均月6件あった一方で、18時～21時の相談件数は、月1件に留まりました。

## (2) 夜間の貸室等利用状況

夜間（18～21時の枠）の貸室等の利用については、諸室の中では、多目的ホールの稼働率が最も高くなっています。

多目的ホールの夜間の利用状況は、施設により差があり、約半数の施設は週2日未満の利用となっています。

### <参考>

#### 地域ケアプラザ諸室の夜間稼働率（令和元年度）

※多目的ホールは、諸室のうち稼働率が最も高い

諸室	多目的 ホール	地域ケア ルーム	ボランティア ルーム	調理室
稼働率	34.4%	11.5%	13.4%	7.3%

#### 多目的ホールの夜間利用状況（令和元年度）

週4日以上	週3日以上 4日未満	週2日以上 3日未満	週1日以上 2日未満	週1日未満	平均
67%以上	66～50%	49～34%	33～18%	17%以下	34.4%
10施設	24施設	35施設	40施設	30施設	

## (3) 課題

9時から21時の開館時間で、相談や利用の少ない夜間の時間帯にも人員を配置しているため、増加している日中の相談等のニーズに対応できないケースがでてきています。

また、夜間の勤務があることで、育児や介護中の専門職の確保・定着が厳しい状況にあります。

そのため、相談や貸室等の利用実態に合わせて、運営の効率化を図る必要があります。

### <参考>常勤職員（下線部は専門職）

所長、地域包括支援センター3職種（社会福祉士、看護職、主任ケアマネジャー）、地域活動交流コーディネーター、生活支援コーディネーター

#### 4 日中の相談支援の充実・強化のための取組

利用実態に合わせて運営を効率化し、日中に勤務する職員を増やすことで、今後、これまで以上に増加が見込まれる日中の相談等への対応を図ります。

##### (1) 地域包括支援センターの相談時間の変更（令和4年10月～）

###### 地域包括支援センターの相談時間（全施設）

現在 月～土：9時～21時（※1） 日・祝：9時～17時

※1 21時以降翌日の開館までは外部（特別養護老人ホーム）へ電話転送

変更後 月～土：9時～18時（※2） 日・祝：9時～17時

※2 18時以降翌日の開館までは、看護師等専門職が相談対応するコールセンターに電話転送

これまで夜間の相談に充てていた専門職の勤務を日中に振り向け、日中の相談支援に、複数の職員が対応できる時間帯を増やし、例えば、相談を受けながら、別の職員が緊急案件に対応できるようにします。

また、ベテラン職員からのOJTなど人材育成を進め、支援の質の向上を図ります。

##### (2) 予約がない場合の夜間閉館の試行実施（令和5年4月～）

###### 施設の開館時間（試行施設）

現在 月～土：9時～21時 日・祝：9時～17時

変更後 月～土：9時～21時（※3） 日・祝：9時～17時

※3 試行施設のみ利用予約がない場合は18時閉館（予約のある日は21時まで開館）

試行施設については、夜間閉館を実施した場合のハード面や運営上の切り分けができることなど、基準や留意点を市からお示しし、指定管理者の意向を伺ったうえで決定します。

利用団体の御意見を丁寧に伺いながら進め、夜間閉館による効果や課題を整理し、今後の効果的な地域支援と施設運営について検討します。

#### 5 今後の予定

令和4年4月～ 関係団体、利用者等への説明、市民周知

10月～ 地域包括支援センターの相談時間の変更（全施設）

令和5年4月～ 夜間閉館の試行実施（一部施設）

#### 6 参考（地域ケアプラザ施設数）

142か所（令和4年2月現在）、整備計画：146か所（令和6年度）