

令和 7 年度高齢者見守り相談窓口設置事業実施計画書

実態把握訪問

対象者宅へアウトリーチを行うことで、認知症の方・独居高齢者等の困りごとを含めた生活課題を見出し、適切な支援へつなげることを目指す。

【目標】 アウトリーチにより地域高齢者の生活実態の把握を行うとともに、困りごとに対して適切な支援に繋げる。	評価指標値 1000 世帯/年	実績 1164 世帯
【実施方法】 愛宕 2～4 丁目(4 丁目は新都営住宅除く)、和田 3 丁目、乞田、貝取 1 丁目、永山 1 丁目、豊ヶ丘 1 丁目を訪問。下半期からは、新たなサービス台帳への移行にともない対象者のレベル分けをおこなう。サービス台帳の整備を進めることで程度にあった見守りが展開できるよう推進していく。		
【上半期振り返り】 愛宕 2～4 丁目、和田 3 丁目の 704 世帯の実態把握が完了している。7 月～訪問シートを変更し対象者をアセスメント、レベル分けをおこなっている。訪問が 3 巡目ということで比較的に入力がよく、次回からの電話訪問を見据え電話番号を聞くと 8～9 割の方が教えてくれている。一方、レベル分けに迷うことが多く職員間でも評価の違いが生じているため、誰でも同じ評価ができるよう検討していく。また、緊急連絡先の登録は新規 147 件、更新 29 件であった。		
【下半期振り返り】 和田 3 丁目、乞田、貝取 1 丁目、永山 1 丁目、豊ヶ丘 1 丁目の 460 世帯の実態把握が完了している。レベル分けについては、中部見守りとも数値の乖離があるため、引き続きの課題とする。緊急連絡先の登録は新規 94 件、更新 26 件であった。		
【年間振り返り】 概ね計画通りに進み 1164 世帯の訪問が完了した。緊急連絡先の登録は新規 241 件、更新は 55 件であった。3 巡目となり、訪問の意味合いが啓発や発見から、変化の気づきやアセスメントを意識した訪問へと移行しつつある。来年度はそのことを意識しながら、数を回るより、今まで気が付かなかったことに気が付くことができるよう、より丁寧な対応を心掛けていく。 また、新しい台帳への記録を進めているが、集計方法や入力項目に迷いがあり統一できていないため、今後は手順の整理・統一を進めていく。		

来所・電話等による相談受付及び訪問

気軽に相談できる窓口として、市民のニーズ把握に努める。

【目標】 地域高齢者をはじめとする住民に対し啓発活動を行い、気軽に相談できる窓口として認知される。	評価指標値 随時	実績
---	-----------------	----

【実施方法】 実態把握訪問や地域活動の場において啓発活動を行う。有事の際に連絡が取りやすいよう、チラシ配布をする等工夫する。		
【上半期振り返り】 実態把握訪問時に、市からの通知書が届いていることを確認し、事業の内容と職員の顔を一致してもらうことで相談しやすい窓口となるよう工夫した。その他、大文字で目につきやすく貼っておけるサイズのチラシを作成し、希望者に配布している。		
【下半期振り返り】 上半期からの実態把握訪問時の活動を継続し、市からの通知書の確認や見やすいチラシの配布を行っている。包括に実習にきた看護学生に対し、見守り相談窓口の説明を行い訪問に同行してもらうなど、若い世代への啓発ができた。 地域課題ネットワーク会議に参加し、多摩市の見守りについて話し合いをおこなった。地域を見守りしている他の機関との情報共有の場として、また、多摩市全体の見守りを考えるよい機会となった。		
【年間振り返り】 実態把握訪問や、地域活動の場、会議体への参加等様々な機会で行っている。 包括との違いを理解している方は多くはないが「何かあったら相談できる場所」という認識は広がってきている。相談件数は昨年度比 165%の 262 件(2 月末まで比較)と数値にも結果がでている。 地域課題ネットワーク会議のテーマが来年度も継続して「地域の見守り」となっているため、担当地域だけでなく、多摩市全体の見守りが充実していくよう努めていく。		

見守りネットワークの構築

対象者を地域で見守る・支えるためには、地域の様々な主体での見守りネットワークの構築が重要となっている。その核として、見守り相談窓口・地域包括支援センターが機能しているため、ネットワークの仕組みづくりや関係性の構築を図っていく。また、プレフレイル状態の高齢者をターゲットに、見守り登録者人数の増加を目指し、フレイル予防の啓発活動を行う。

【目標】 見守りネットワークを活用し孤立しがちな高齢者に定期的な見守り活動がおこなわれることで、介護予防や状況変化の早期発見・早期対応に繋げる。	評価指標値 見守り登録者 6 人/年	実績 見守り登録者 12 人
【実施方法】 実態把握訪問時の聞き取り、地域包括支援センターや地域の関係機関との連携の中で、日常生活に不安がある高齢者を見出し、見守り登録を促す。		
【上半期振り返り】 見守り登録新規登録人数は 9 人であった。実態把握訪問から登録に繋がったケースが 7 人と多い。協力員とのマッチングを前提に進めているが、登録者本人の希望や協力員の活動負担等により、マッチングが難しい場合が多く、新規マッチングは 2 件にとどまっている。		

又、マッチングから地域の通いの場に繋げる取り組みを始めている。一人では体操教室に通うことの難しい登録者の送迎を協力員に担当していただき、毎週通うことができるようになった。孤立しがちな高齢者を地域に繋げるとともに協力員の活動の場を増やすことができた。
【下半期振り返り】 見守り登録新規登録人数は3人、協力員との新規マッチング数は2組であった。支援が必要となり包括につないだケースでは、地域ケア会議が開催され、地域につなぎ孤立を防ぐ役割として今後も見守りを継続することとなった。
【年間振り返り】 新規見守り登録者12人、協力員との新規マッチング数は4組であった。1対1の様子伺いだけでなく、地域の多くの目につなぎ孤立を防ぐことを目的とした登録が増えている。目的達成のためには対象者と信頼関係を構築した上で興味関心を引き出し、地域に出ていくことができるよう支援する視点が必要となる。そのことを職員はもちろん協力員にも意識して対応してもらえよう周知していく。

【目標】 見守り協力員の資質向上や活躍の場を増やすことで、担い手となる人材を育成し見守りネットワークの深化を図る。	評価指標値 研修の実施 2 回/年	実績 研修の実施 2 回
【実施方法】 見守り協力員に対して研修を開催し、活動に役立つ知識を提供する。また、見守り登録者へのマッチングや訪問の形態を工夫するなどして協力員の活動の場が増えるよう働きかける。		
【上半期振り返り】 協力員を対象に、介護保険制度や、認知症についての勉強会を開催している。参加者からは“地域の皆に教えてあげたい！”“基本的な対応の方法は認知症の方でもそうでない方も同じとわかった”等の声が聞かれ、知識の向上とともに意識の高まりが見られた。 また、協力員の活躍できる機会を増やす目的で、地域イベントや包括主催の認知症啓発活動に参加していただいた。活動を通じて地域との交流が生まれ、役割をもって活動していただくことで、協力員自身の孤立防止や生きがい創出に繋がった。 第 2 層生活支援コーディネーターとの個別面談を進め 9 名の協力員が完了している。特技や趣味、地域活動に対する思いなどを聞き取ることで、今後の活動に繋がるヒントとなっている。 他、協力員から“団地集会所で輪投げをやりたいが道具がない”と相談があり支援を行った。サロン登録（助成金をもらい道具を購入）は負担が大きく困難とのことで、見守り相談窓口のネットワークから道具を募り用意ができたことで、協力員が代表を務める自主グループが立ちあがった。		
【下半期振り返り】 来所型見守り実施に向けて話し合いをおこない、第 1 回の開催が決定した。開催にあたっては協力員から様々な		

意見が出され、内容の検討に協力員も主体的に関わりながら準備を進めた。協力員と第 2 層生活支援コーディネーターとの面談については実働している概ね全員にあたる 13 名が完了した。
【年間振り返り】 協力員活動の拡充に関しては、今年度、重点的に取り組んだ。研修の実施(2回)や地域イベント手伝い(7回)、通いの場への同行(1組)や第 2 層生活支援コーディネーターによるヒアリング、来所型見守り実施に向けた話し合い等、新たな活動を多く実施した。 イベントへの参加では、元保育士の協力員が経験を活かして絵本の読み聞かせを行ったり、イベントに訪れた市長にねぎらいの言葉をいただく等、協力員活動を通じて協力員自身の生きがいに繋がった。また、共同で活動することで協力員同士の交流が深まった。 新しい取り組みによりそれぞれの活動で課題や改善点が見えてきたため、今後改善していきながら協力員活動がより充実したものになるよう引き続き支援していく。 また、今年度たまボランティアポイントの更新者は 0 人であり、十分に活用されていない。今後は活用されない要因を整理し制度が有効に活用されるよう働きかけていく。

【目標】	評価指標値	実績
地域の見守り機関と連携し、地域包括支援センターや見守り相談窓口を核とした地域高齢者の見守りネットワーク構築を推進する。	随時	地域資源への訪問 78 か所/107 回
【実施方法】 地域住民組織・機関等の見守りネットワークを訪問し、関係性を構築する。 把握した見守りネットワークは見守りネットワーク台帳に記録する。		
【上半期振り返り】 事業内容やどのような時に相談したらいいのかを記載したリーフレットを作成し、通いの場や老人会、自治会や管理組合など計 34 か所に配布した。出向いた際に代表者の連絡先を聞き取り、双方で連絡が取れる関係づくりに努めた。 JKK 住宅供給公社を訪れ、互いがおこなっている見守り活動について共有した。公社の実施している巡回管理人制度を知ること、支援の幅を広げるとともに有事の際に連携を取りやすい関係性づくりに努めた。話し合い後に公社からの相談や情報共有が 2 件あった。		
【下半期振り返り】 リーフレットの配布を継続し、42 か所を訪問している。配布したリーフレットを地域の管理事務所や集会場、集合住宅の掲示板で目にすることも増え、地域の相談窓口として受け入れられつつある。		
【年間振り返り】 地域の見守りネットワークへの訪問については、協力員活動の拡充とともに重点的に取り組んだ。今年度は、愛宕エリアを中心に自治会や通いの場等への訪問を行い、78 か所を訪問することができた。2 層との連携強化の取り組みも相まって、把握している地域資源を増やすことができた。来年度は、関戸・一ノ宮地域を中心に訪問し、北部エリア全体の見守りネットワーク構築に努めていく。		

--

地域活動

見守りサポーター、見守り協力員をはじめとした住民主体の活動を 2 層と連携しながら推進をしていく。

【目標】 見守り協力員や第 2 層生活支援コーディネーターと連携しながら住民のニーズを把握し、不足している資源を開発する。	評価指標値 協力員会議の開催 6 回	実績 協力員会議の開催 6 回
【実施方法】 アウトリーチによる聞き取りや協力員会議の中で上がった高齢者が生活する上での課題を整理し、解決に向けた検討と取り組みを行う。		
【上半期振り返り】 関戸地区に建設されたマンション内で高齢者同士のコミュニティが不足している現状を危惧した協力員の相談を受け、2 層生活支援コーディネーターと社会福祉協議会と連携して実情に合ったコミュニティの在り方について検討を行った。マンション内で高齢者が集まる会は立ち上がっているものの、参加者間での意見の相違や自治会との関わりをどうしていくかなど課題が多く見られるため、今後、関係機関で話し合いの機会を設けるなどして解決に向けた支援をおこなっていく。		
【下半期振り返り】 関戸地区のコミュニティについて、自治会からの相談があり第 2 層生活支援コーディネーターと自治会役員にヒアリングをおこなった。現行の高齢者コミュニティの会の継続には自治会との連携が有効だと意見が整理され、関係者で話し合いの機会を設けることを検討することとなった。		
【年間振り返り】 関戸地区のコミュニティについて、来年度実態把握訪問対象エリアのため住民からの意見を把握しながら引き続き支援していく。 協力員会議に参加する協力員が徐々に増え、交流スペースでは手狭となったため場所を変えて開催している。会議では、地域課題や新しい取り組みについて活発に意見交換が行われ、その結果として来所型見守りの開催につながった。 今後、同じ地域の担い手として活動しているオレンジパートナーとの交流機会を設け、連携して地域の見守りができるよう検討していく。 地域で上がった声を把握し、解決に向けた支援ができるよう引き続き努めていく。		

その他

支援を必要としている対象者を見極めるために、職員によるアセスメント能力を高めていく。また、様々な支援につなげることや、情報提供が行えるよう知識や情報の獲得を目指す。

【目標】 対象者を適切な支援につなげるため、職員の資質向上に取り組む。	評価指標値	実績
---	-------	----

【実施方法】 自治体等が行う研修に参加する他、より実践的な知識の習得を目的として、包括主催の事例検討会議（グッドライフミーティング等）に参加する。	会議体へ参加 12 回/年	事例検討会への参加 17 回
【上半期振り返り】 包括主催の事例検討会（ぐつとらいふミーティングとその前会議）へ 9 回参加。包括へ引き継がれたケースのその後、どのような支援が展開されていくのかを知ることで、アセスメント能力の向上につながっている。		
【下半期の振り返り】 包括主催の会議に 8 回参加している。会議では、情報を得るだけでなく積極的に発言することで、事例への理解を深めるよう努めた。		
【年間振り返り】 事例検討の会議に 17 回参加している。本人状況や疾患、生活環境等により対応方法が異なる事例について検討を行うことで、支援の視点を広げることができた。 また、包括向けの研修を 3 回（能登災害現場における包括対応、個人情報保護、高齢者虐待）受講している。見守り職員向けの研修機会が多くないため、今後も情報収集を行いながら資質向上のための研修へ積極的に参加していく。		