

第2章 専門性を活かした福祉サービスを推進する

財団は、設立当初から現在に至るまで、高齢者・障害者・子どもなどあらゆる人への総合的な支援を行っていますが、時代の経過に伴うニーズの多様化・複雑化や制度改正等に対しても、適切かつ柔軟に対応していかなければなりません。

これらの支援には、保健師・看護師・理学療法士・作業療法士等の医療職や、社会福祉士・介護福祉士・介護支援専門員・保育士等の福祉職の職員がその中心を担っており、長年にわたって支援を続けてきた実績が、技術や知識として蓄積されています。

今後もこれまで実施してきた事業の内容を精査しつつ、継続して実施することに加え、「新たなサービスの開発、提供」という役割も担っているため、これまでに蓄積したノウハウ等を活用しながら、児童館や地域包括支援センター、介護予防センター、デイサービスセンター等の機能を十分に発揮し、既存事業及び先駆的な事業、それぞれを積極的に進めが必要です。

なお、財団がどのような団体で、どのような事業を展開しているのかを、市民に効果的・魅力的に発信し、身近なサービスを提供していることや、岡山市の地域包括ケアの中核的存在であること等を広く知つてもらうことが、必要不可欠です。

また、近年、相次ぐ自然災害についても、平素から防災意識の啓発や情報提供を行い、発災後においてノウハウ等や専門性を活かして、災害弱者や被災者に対して提供する支援等について、具体的な方策や取り組みを早急に構築する必要があります。



1 福祉のコンシェルジュ機能の強化

財団は、高齢者・障害者・子どもなどあらゆる人に専門的な福祉サービスを提供する、他には類のない機関です。その特性を生かし、福祉に精通したコンシェルジュ^{*1}として、制度をまたがったり、狭間にあつたりする相談や課題に対しても、制度・対象者の枠にとらわれず適切なサービスが受けられるよう、相談窓口の機能をさらに強化し取り組んでいきます。

現状においても、地域包括支援センターは、高齢者の総合相談窓口として、高齢者本人、家族、近隣住民、地域ネットワーク等を通じて様々な相談を受けています。医療・福祉の専門知識を持った職員が、相談者の状況に応じて専門的・継続的な支援や緊急対応等の必要性を判断し検討しながら、高齢者を包括的にサポートしています。人それぞれに合わせた福祉サービスを的確に受けられるようにするために、地域と福祉・介護が連携したワンストップ相談支援が行えるような体制づくりにも取り組んでいます。

ケアマネジメント事業では、支援困難なケースにも対応できる事業所として、介護や支援を必要としている高齢者・障害者に対し公正な視点でサービス計画を作成し、サービス提供機関との連絡・調整や支援を行っています。

また、ふれあい児童館では、地域子育て支援拠点事業として、子育て家庭や子どもの育成環境を支援するために、親と子が抱える悩みに対する相談や援助、情報や交流の場の提供を行っています。妊娠期から子どもが育っていく過程で、親と子が抱える子育てに関する負担を軽減できるよう、専門機関や保健センター等の行政機関とのネットワークづくりや、地域との交流の拡大にも力を入れています。

平成30年7月の豪雨災害時の経験を踏まえ、被災・避難後の要援護者の安否確認や、福祉に精通した専門職員が窓口として相談を受け、地域や医療・福祉関係機関との情報共有など、必要に応じた避難支援が行えるよう仕組みを整えています。

これまでに受けた相談、課題解決の経験を活かし、柔軟に対応できるよう事業を拡充させ、市民に必要とされる一体的な福祉サービスの展開に努めています。今後も、その機能をより充実・強化させ、福祉のコンシェルジュとして市民と福祉をつなげる役割を担います。

用語解説

*1 コンシェルジュ：お客様のあらゆる相談や要望に合わせ情報の提供などを行う「総合案内係」。

IV 実施計画

重点取り組み項目

○福祉サービスの総合相談窓口の機能強化

「ふれあいセンター・岡山市ウェルポートなださき」における 総合案内機能・情報提供機能の強化

ふれあいセンターや岡山市ウェルポートなださきは、市民に身近な福祉拠点施設として整備されたものであり、市民と岡山市の制度・福祉サービスとを結びつけられるよう、総合案内機能・情報提供機能の強化を図るとともに、効果的な活用を進めます。

複合的な課題解決に向けた支援体制の構築

「ダブルケア^{※1}」等の複合した課題や、ニーズの変化に対し、地域包括支援センターは「住民に身近な総合相談窓口」として、行政や関係機関との連携体制をとりながら、断らない相談支援を中心とした支援体制を構築します。

高齢者や障害者を支えるケアマネジメントの強化

財団の介護保険及び障害者総合支援事業所では、支援が困難なケースにも対応できる事業所として、介護や支援を必要としている高齢者・障害者に対し公正な視点でサービス計画を作成し、サービス提供機関との連絡・調整の強化を図りながら、より質の高い支援を行います。また、事業所には、ケアマネジメントの過程において把握した世帯の問題点について、制度や担当分野の垣根を越えて、その問題に関する窓口につなぐ役割が求められるため、岡山市や地域包括支援センター等多機関・多職種との連携を強化し、チームとして取り組みます。

子育て家庭の相談・援助を行う支援の強化

ふれあい児童館では、子育て中の親子が気軽に集い、相互に交流できる場を提供し、子育てに関する不安や悩みの相談や援助を行っています。また、必要に応じて専門機関や関係機関と連携・調整を行います。



児童館（幼児の会）

○効果的・魅力的な情報発信

ソーシャルネットワークサービス(SNS)^{※2}や ホームページ(HP)を活用した効果的な広報活動の実施

広報活動が効果的なものとなるようにSNSやHPを活用し、高齢者だけでなく、子育て世代や壮年期世代などにも幅広く広報を行うことで、多様な福祉サービスの情報を発信します。

効果的な情報発信のための体制づくり

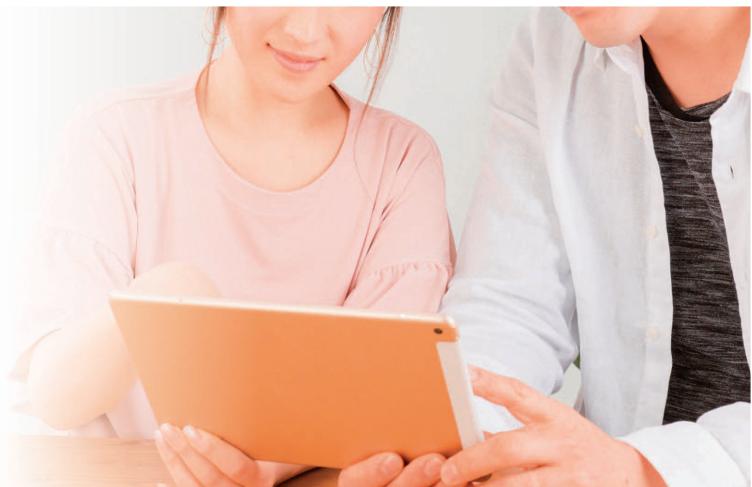
今までの広報内容の充実を図り、必要な知識や技術を持つための研修の実施、広報担当職員の配置、また、財団の全事業を横断的にアピールするような広報等を実施し、認知度の向上を図りつつ新たな来館者やサービス利用者増を目指します。

○災害時の被災者支援

災害時の被災者支援(新)

台風等災害発生時に支援が必要な方に対して、情報提供や必要なサービスの手続き等の支援を行うとともに、被災し避難されている要援護者等の相談対応等を行い、福祉や医療の支援が適切に行き届くよう関係機関と連携・調整を行います。

また、平素から地域組織や関係機関と緊密な連携・関係づくりに努め、災害弱者や被災者に対して提供する支援等について取り組めるよう備えます。



用語解説

※1 ダブルケア：子育てと親や親族の介護が同時期に発生する状態のこと。

※2 ソーシャルネットワークサービス(SNS)：インターネットを利用して誰でも手軽に情報のやり取りができる、ブログ、Facebook、Twitter、Instagramなどのこと。

IV 実施計画

主な事業

事業分類	実施事業
◆児童福祉推進事業	児童館管理運営事業
◆地域包括支援事業	総合相談支援事業
◆高齢者・障害者福祉推進事業	居宅介護支援事業 他
◆施設管理運営事業	岡山市ふれあいセンター管理運営事業 岡山市ウェルポートなださき管理運営事業

目標設定

指 標	基準値 (H30)	目標値 (R7)
■ふれあいセンター等での相談件数 (地域包括支援センター 総合相談支援)	55,940件	59,000件
(介護相談支援センター)	—	500件
(児童館 地域子育て支援拠点事業)	771件	800件



2 地域を支える福祉サービスの提供・開発及び調査・研究

財団には、多数の医療・福祉の専門職が所属しており、多様な福祉サービスを提供しています。これらのサービスがより有効かつ効率的に実施されるためには、地域、各種組織との連携づくりや、新たな事業の企画・開発が重要だと考えています。

地域包括支援センターでは、認知症の方とその家族を初期の段階からサポートするため、専門の担当者を配置して地域に密着した支援体制を築き、認知症の早期発見・早期支援に努めています。さらに、地域包括ケアシステムの中核として、課題の発見や解決、ネットワークの構築のために地域ケア会議^{*1}を推進するとともに、地域だけでの解決が難しい課題については、岡山市が開催する地域ケア推進会議^{*2}に提言するなど、地域や岡山市等との連携づくりを推進しています。

また、公益法人の使命として、サービス事業所が不足しがちな中山間地や離島で生活する要支援者・要介護者に、介護サービスの提供を行っています。さらに、障害のある人に向け、サービス利用計画の作成、ヘルパー派遣などを行うだけでなく、社会活動につながる講座やイベントを実施し、高齢者・障害者・子どもなどあらゆる人が、安心して生活を送ることのできる地域づくりに努めています。

今後も地域資源^{*3}の有効活用や活性化と、築いてきた様々なネットワークを活かした事業展開を行い、より地域と密着した福祉サービスを提供します。さらに、地域のニーズに応じてより細やかで専門性の高い新たなサービス等について、調査・研究に取り組みます。

重點取り組み項目

○「地域包括ケアシステム」の推進

多様な主体との連携を活かした「地域包括ケアシステム」の推進

岡山市や関係団体、並びに地域で活動する団体等との情報交換や連携を強化することにより、福祉課題を抱える人や、地域ごとのニーズを見逃さず、必要な福祉サービスの提供に繋げます。

また、誰もが住み慣れた地域で安心して暮らせる健康福祉のまちづくりを目指す「地域共生社会の実現」に向けた地域包括ケアシステムを強化・推進するため、財団の持てる人材や組織内連携を活かしながら公益性の高いサービスの提供を行います。

用語解説

※1 地域ケア会議：地域包括支援センターが開催及び立ち上げ支援を行っている、個別課題の解決、ネットワークの構築、地域における課題の発見の場として行われる会議。

※2 地域ケア推進会議：地域包括ケアシステムを構築するための効果的な手段として、岡山市が主催し、保健、医療、福祉等の関係者が連携し、地域の課題について情報交換を行い、課題解決に向けた話し合いや政策立案を行う会議。

※3 地域資源：支援を必要とする方のニーズに合わせ、自治体、介護事業者、ボランティア団体、NPOが提供する様々な支援のうち、介護保険外サービスなど公的な制度に基づかない技術や知識を含む、有形無形の人的資源すべてのこと。

IV 実施計画

互助を育む通いの場や学びの場の創出

地域の支えあい活動の拠点として、財団の専門職が地域における各種関係団体と連携しながら、互助を育む通いの場や学びの場の創出を支援します。

○「地域共生社会」の実現に向けた地域での支え合い活動の推進

地域での支え合い活動の推進

地域の多様な関係者とともに地域の仕組みづくりを進める業務（地域マネジメント）を担う地域包括支援センターが中心となり、元気な高齢者や住民が、地域での支え合い活動の担い手として活動できるよう体制づくりを推進します。また、隣近所や地域、企業も含めた見守り体制への働きかけを行います。

なかでもふれあいセンター等の利用者に向け、認知症高齢者等が行方不明になった際の捜索協力事業（岡山市行方不明高齢者さがしてメール事業^{※1)}について情報提供し、協力者の増加を図ることで地域での見守り体制の強化につなげ、認知症の人等が安心して外出が続けられる環境の整備を支援します。

世代を超えた交流・支えあいの場の提供

ふれあいセンター等を活用した認知症カフェの開催支援や、財団が築いてきたネットワークを活かしたイベントや交流活動等を行い、認知症の人や家族等が有する能力を活かし、尊厳を守られながら、地域の担い手としての役割が発揮（活躍）できるよう支援します。

子どもや子育て世代に向けた働きかけ

認知症は誰もがなりうるものであり、家族や身近な人が認知症になることなどを含め、若い世代においても相談機関に早期に繋がるよう、関係機関と連携し、子どもや子育て世代などの若い世代に向けた認知症の理解を深める活動を行います。



イベント

○公益法人としての事業の推進

在宅福祉サービス従事者の養成

高齢者・障害者サービスの更なるニーズの増加を見据えて、財団内部での連携を図りながら財団の専門職を活用した無料講習を実施する等、持てる人材を活かしながら、在宅福祉サービス従事者の養成にも積極的に取り組みます。

公益性の高いホームヘルプ事業等の推進

サービス事業所が不足しがちな中山間地や離島等において、すべての人が人生の最期まで住み慣れた自宅で生活を送れるよう、引き続きホームヘルプ事業等、福祉サービスによる支援を行います。

共生型デイサービスの実施（新）

高齢者と障害者に対し、同じ事業所において、同時一体的にサービスを提供する共生型デイサービスを実施することで、障害者が介護保険の適用になんでも通いなれたデイサービスを利用し続けることが可能になります。また、共生型サービスでは、新たに利用者ごとの個別支援計画を作成する事により計画に基づいた専門的な支援へつながるため、状態像の維持・改善が期待できます。多様な利用者が共に暮らし、支え合うことによる、役割の創出や日常生活の改善も目指します。

障害者支援団体等との連携イベント

障害者が積極的に地域に参加・貢献するとともに、人々が互いの多様性を認め合える機会の創出のため、ふれあいセンターで連携イベントを行います。

○新たなサービスの展開に向けた研究・開発

高齢者サービスの事業研究・開発

これまでの縦割りのサービス提供でなく、人と人、人と資源が「丸ごと」つながり、地域を基盤として住民、行政と一体となって課題に応えられる、地域共生社会を築くため、財団は地域の福祉事業者としてサービスの研究、開発とともに、必要に応じて市への提言を行い、市民サービスの向上を目指します。

利用者満足度（CS）の向上

利用者満足度調査を通じて、多様化する利用者ニーズを的確に把握し、「何が求められているか」を常に意識しながら、データに基づいた効果的な事業展開を行います。

用語解説

※1 岡山市行方不明高齢者さがしてメール事業：岡山市の実施事業。行方不明となった高齢者を捜索する一助として、行方不明になる恐れのある高齢者と捜索に協力可能な事業者や市民を事前に登録し、行方不明高齢者が出た場合に、登録された情報を協力者等にメール配信し、捜索協力をを行うもの。

IV 実施計画

主な事業

事業分類	実施事業
◆福祉・健康・生涯学習推進事業	福祉・健康・生涯学習調査研究事業
	イベント事業 他
◆地域包括支援事業	権利擁護事業
	包括的・継続的ケアマネジメント支援事業
	地域ネットワーク構築事業
◆高齢者・障害者福祉推進事業	認知症高齢者及び家族への支援事業 他
	居宅介護支援事業
	訪問介護事業
	通所介護事業 他

目標設定

指 標	基準値 (H30)	目標値 (R7)
■共生型デイサービスへの移行	—	100%
■介護保険サービスや障害福祉サービスの利用者満足度	—	90%
■介護プラン作成数	95,768件	103,000件