

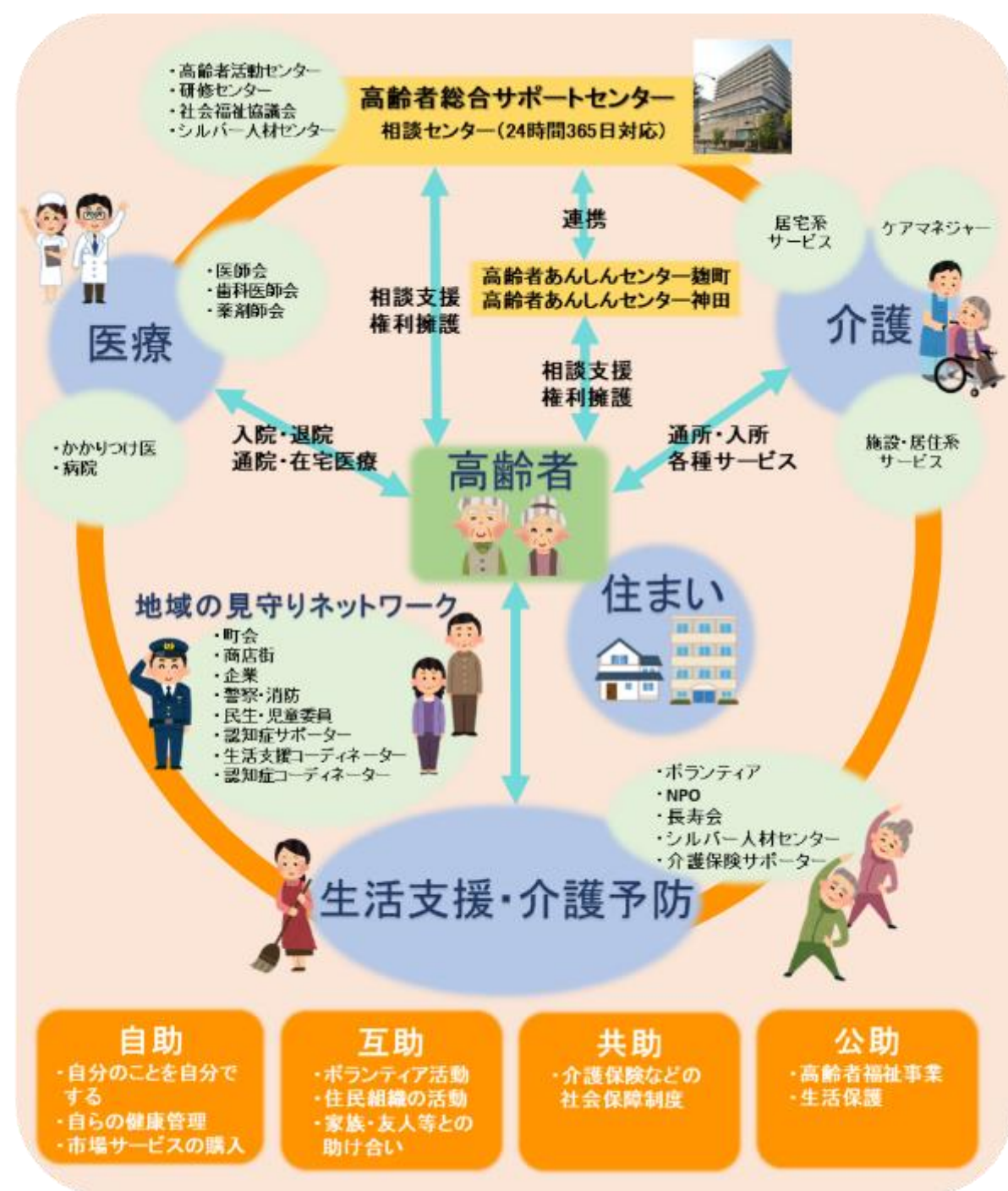
千代田区地域包括ケアシステムにおける  
かがやきプラザ相談センターと  
高齢者あんしんセンター  
の役割について

# 千代田区地域包括ケアシステム

高齢者総合サポートセンターを地域包括ケアシステムの拠点と位置づけ、関係機関との連携体制の構築を図るとともに、本人の能力や置かれた環境に応じて「自助」「互助」「共助」「公助」の4つの「助」から選択・組み合わせて課題解決を図っていくことを必要としている。

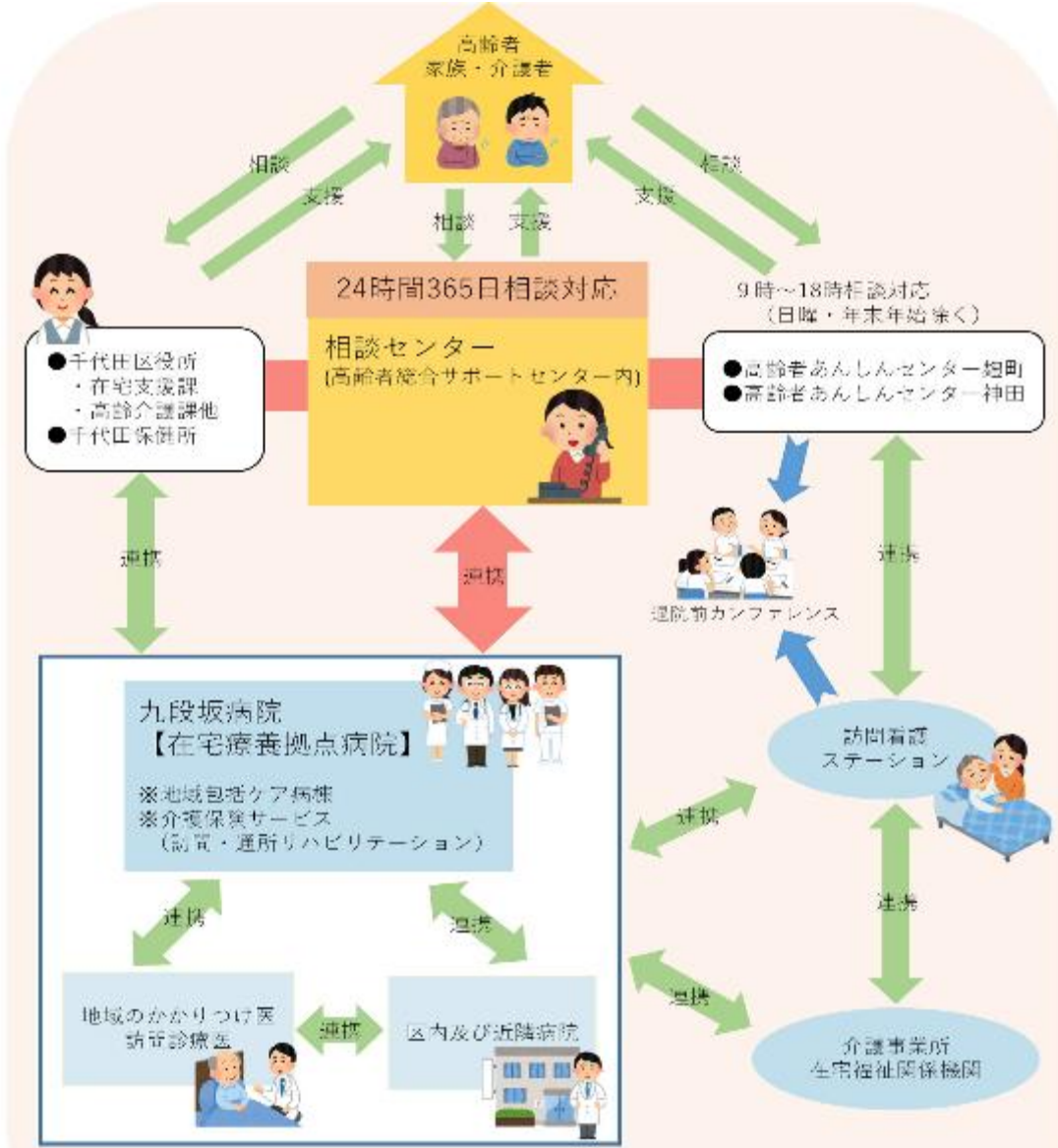
## 地域包括ケアシステムとは？

可能な限り住み慣れた地域で、自分らしい暮らしを人生の最後まで続けることができるよう、住まい・医療・介護・生活支援・介護予防が一体的・体系的に提供される仕組みのこと。



# 地域包括ケアシステムの拠点

# 高齢者総合サポートセンター



## 相談件数

H26（高齢者総合サポートセンター開設前）  
（高齢者あんしんセンター・在宅支援課）

| 平成26年 |         |
|-------|---------|
| 相談件数  | 37,555件 |

## R6現在

（かがやきプラザ相談センター・高齢者あんしんセンター・在宅支援課）

| 令和6年 |         |
|------|---------|
| 相談件数 | 44,819件 |

（内、かがやきプラザ相談センターで受けた相談件数 **10,822件**）



# 高齢者あんしんセンターとかがやきプラザ相談センター（比較表）

地域包括ケアシステムの拠点「高齢者総合サポートセンター」内に設置され24時間365日いつでも相談できる「相談センター」各機関との連携調整やあんしんセンターの後方支援等の面的支援を実施



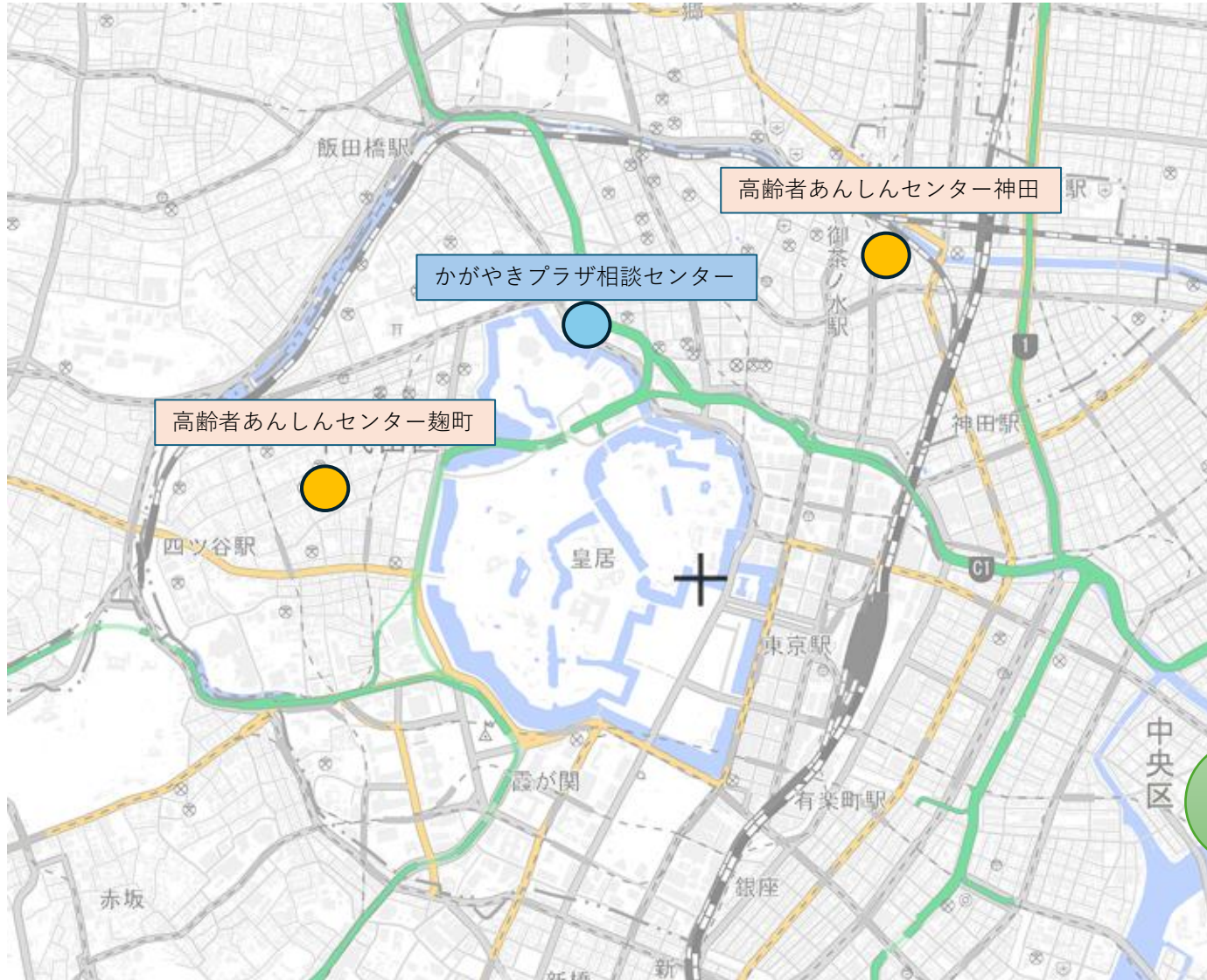
地域包括ケア構築における最前線の地域拠点「あんしんセンター」介護予防ケアプランの作成や総合相談等の個別支援を実施

同じ法人が受託しているため連携強固



|      | 高齢者あんしんセンター                                                                                                                                                                                                                                                                                            | かがやきプラザ 相談センター                                                                                                                                             |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 根拠   | 介護保険法第115条の46第1項<br>(地域包括支援センターの設置)                                                                                                                                                                                                                                                                    | 千代田区高齢者総合サポートセンター条例                                                                                                                                        |
| 設置   | 平成18年                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 平成27年                                                                                                                                                      |
| 目的   | 高齢者が住み慣れた地域で、安心してその人らしい生活を継続することができるように、地域住民の心身の健康の保持及び生活の安定のために必要な援助を行うための活動拠点                                                                                                                                                                                                                        | 「高齢者総合サポートセンター（通称かがやきプラザ）」内に設置され、24時間365日ワンストップでの相談機能を担う高齢者の相談拠点                                                                                           |
| 役割   | 地域包括ケア構築における最前線の地域拠点                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 千代田区の高齢者福祉を統括する「高齢者総合サポートセンター」（①相談拠点、②活動拠点、③人材育成・研修拠点、④多世代交流拠点、⑤在宅ケア（医療）拠点）の1つ                                                                             |
| 主な業務 | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 包括的支援事業等<ul style="list-style-type: none"><li>①第1号介護予防支援事業（要介護・要支援者に対するケアプラン作成等）</li><li>②総合相談支援事業 ③高齢者権利擁護業務</li><li>④包括的・継続的ケアマネジメント支援業務</li></ul></li><li>・ 地域ケア会議の実施、家族介護支援事業</li><li>・ 地域よろずケア業務・高齢者いきいき相談電話訪問事業（区独自事業）</li><li>・ 高齢者見守り相談窓口 など</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 総合相談支援業務</li><li>・ 緊急対応業務</li><li>・ 高齢者あんしんセンターとの連携及び支援業務</li><li>・ 医療・介護の連携支援業務</li><li>・ 生活支援体制整備事業 など</li></ul> |
| 受託法人 | 麹町地区 東京栄和会<br>神田地区 多摩同協会                                                                                                                                                                                                                                                                               | 東京栄和会、多摩同協会                                                                                                                                                |

# 高齢者あんしんセンターとかがやきプラザ相談センター（位置）

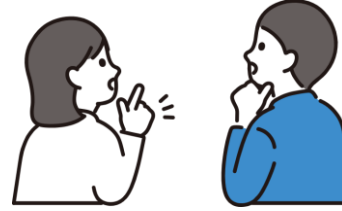


お近くのあんしんセンターへ、かがやきプラザに通っている人は相談センターに等、気軽に寄れる  
どちらに行ってもOK



出典：地理院地図（淡色地図）（国土地理院）をもとに作成

# 高齢者あんしんセンターとかがやきプラザ相談センター（よくあるご意見）



Q 相談窓口が複数あってどこに連絡したらいいかわからない。

→どこに連絡いただいても大丈夫です。お住いの近くで相談したい、夜間に相談したいなど、様々なニーズを充足するため、複数の相談窓口を設けています。情報の連携を取らせていただくことで、どこでも相談しやすく必要に応じた早急な支援を実施します。全国的には高齢者あんしんセンター（地域包括支援センター）のみが存在しますが、千代田区では夜間帯でも対応できるよう独自で24時間365日の相談窓口、「かがやきプラザ相談センター」を設置しています。

Q 相談窓口の違いがわからない。

→設置の根拠規定が違います。しかし、いずれも区内在住高齢者を支援するための窓口で在宅支援課が所管課となります。各センターの社会福祉士、精神保健福祉士、看護師、保健師、主任ケアマネジャーなど専門職が連携を取り、どこに連絡いただいても、早急な支援を実施します。

Q 名前が混在してしまう。

→かがやきプラザ相談センターが設置から約10年、高齢者あんしんセンターが設置から約20年となります。センター名を含め、相談窓口を積極的に周知してまいりました。現在相談件数も10年前から比較して年間1万件以上増加しており、今名称を変更することで、これまでの積み重ねが0になってしまいます。今後もこの名称で周知徹底を図り、各センターを知っていただければと考えています。

# 「相談センター」の名称について

開設から10年が経過し、相談センター職員の努力により、地域に「相談センター」という名称が徐々に根付いてきた実感がある。今後も、**24時間365日いつでも相談センター**の周知徹底に努めていく。

## まとめ

相談センター・あんしんセンターそれぞれの役割分担はあるものの、それをこえて、利用者がどちらにでも相談できる体制を作っている。

24時間365日稼働する相談センターが大きな役割を果たしており、また同一の組織が運営に当たりスムーズな連携を可能にしている。

これからも、両センターが連携し、高齢者・家族・友人・近隣住民などが、いつでも、どんな内容でも気軽に相談できる体制を作り、千代田区の地域包括ケアシステムの深化・推進をしていく。