

# 相談業務からの課題抽出と今後の対応（案）について

主な相談内容	主な相談概要	対応	課題	今後の対応（案）
【介護保険サービス】 受診や入院を機に退院後、介護保険サービスの利用をしたい	かかりつけ医や病院の看護師より服薬管理困難や受診中断、閉じこもり状態、介護サービス利用が必要な方等の情報提供	・ 包括職員が訪問し状況確認をし、介護保険サービスや外出先などの紹介	・ かかりつけ医との連携 ・ 高齢化や在宅医療が進む中、相談体制の整備が必要 ・ 入院先のSWとの連携（介護認定申請時期など） ・ 退院後切れ目なく医療・介護サービスの利用ができるよう、入院時からの支援が必要	・ かかりつけ医との情報共有 ・ 高齢者の総合相談窓口である地域包括支援センターの周知強化 ・ 有床病院のSWに協力依頼し、入院中に包括の案内チラシを配布（資料2）
	病院のSWより家族に介護保険サービス申請の説明があり、包括へ相談	・ 介護保険サービスの内容や申請方法について説明		
	がん末期患者の在宅療養について（訪問看護、ベッドの利用など）	・ 緊急で介護保険サービスの利用が必要な方には申請後すぐにケアマネジャーの調整		
	申請をしたいが外出できず、代わりに申請できる人がいない	・ 申請困難な方には訪問し代行申請を実施		
【在宅医療】 受診ができない	体調悪化しているため受診したいが、1人では外出できない	・ 介護認定者が利用できる外出支援サービスの紹介	・ 訪問診療の情報の普及 ・ 受診時の外出支援	・ 在宅医療、在宅看取りについての普及 ・ 在宅医療サポートセンターとの連携 ・ 受診の送迎や付き添い等の支援検討
	家族がいても高齢で車の運転ができない	・ 訪問診療の利用方法や実施している医療機関について情報提供		
【フレイル】 活動減少し、閉じこもり状態で困っている	本人より交流や運動ができる場所など知りたい	・ 介護予防教室やサロン等の紹介	・ 高齢者の活動や交流できる場の情報の周知が不足 ・ 高齢者の家族も介護予防等に関する情報を知る機会を設ける	・ 介護予防教室等の外出先をまとめた「いきいき安心生活ガイド」の普及 ・ 広報で地域包括支援センターの日程表配布
	家族より介護保険サービスや介護予防教室に問合せ	・ 本人の状況を確認し介護保険申請か基本チェックリストを実施し、介護保険サービスの利用開始		
【独居】 独居のため心配	町外に住む家族より介護保険サービス利用について	・ 家族に情報提供	・ 独居高齢者の孤立 ・ 地域の見守り体制の構築 ・ 独居高齢者への意識啓発	・ 民生委員等と連携し、独居高齢者の把握 ・ 地域の見守り体制の構築 ・ 独居高齢者への心構え普及
	近隣住民より生活困難な方の情報提供	・ 包括職員が訪問し対象者の状況確認し、必要なサービスの調整		
【認知症】 認知症による心配な行動について	配偶者や子どもからの相談 （家族は受診や介護保険サービスを利用してほしいと思っているが本人が拒んでいる）	・ 医療や介護サービスに関する情報提供 ・ 包括職員が訪問し状況確認 ・ 認知症初期集中支援チームの派遣	・ 支援の介入が遅れることにより症状進行や家族の介護負担増加	・ 認知症初期集中支援チームの普及 ・ 相談窓口の普及 ・ 認知症ケアパス、オレンジカフェの普及
	近隣住民から情報提供	・ 包括職員が訪問し状況確認 ・ 地域に見守り依頼		
	徘徊に関する相談	・ おかえりネットやGPS利用補助について説明	・ 認知症高齢者や家族の孤立 ・ 近所トラブルの発生	・ 地域住民による見守り体制の構築 ・ 認知症サポーター養成講座開催
	近隣住民（児童や保護者等）からの認知症の方への不安の声からの相談	・ 対象者の確認と対応した結果の説明	・ 徘徊発生後に徘徊者の把握に至ることが多く、事後対応になっている ・ 近隣住民の見守り体制の不足、家族の介護負担増加	・ おかえりネット事前登録、GPS利用補助の普及 ・ 地域の徘徊者の見守り体制の構築 ・ 徘徊高齢者への声かけ模擬訓練
	認知症の方が町内のお店で購入せず、商品を持って帰ってしまった	・ 家族や店長に見守りの対応依頼	・ 認知症患者に対する理解不足 ・ 認知症高齢者や家族の孤立	・ 小中学生や保護者向けに認知症サポーター養成講座実施 ・ 店舗向けの認知症サポーター養成講座
	認知症の方の徘徊に関する相談	・ 成年後見制度の内容、申請方法について説明	・ 高齢化による認知症患者や独居高齢者の増加に伴い、権利擁護の支援が必要な方が増加するため、支援体制の構築が必要	・ 成年後見制度の利用支援体制を強化 ・ 法律に関する専門職種との連携
【権利擁護】 成年後見制度について知りたい	認知症の家族の金銭管理について 障がいの子どもの成年後見制度利用に関する申立てや後見人について	・ 成年後見制度の内容、申請方法について説明	・ 高齢化による認知症患者や独居高齢者の増加に伴い、権利擁護の支援が必要な方が増加するため、支援体制の構築が必要	・ 成年後見制度の利用支援体制を強化 ・ 法律に関する専門職種との連携
【施設】 施設に入居したい	子どもより、親が自宅で生活することが難しくなってきたため施設入所を考えているので紹介してほしい	・ 状況を確認し介護認定申請を勧める ・ 施設入居の紹介窓口を紹介	・ 施設入居費用の負担が困難な場合は入所が困難	・ 高齢者の入居施設に関する情報の普及 ・ 老後に必要な費用に関する情報の普及