

令和4年度仲宿おとしより相談センター 事業計画書

1 組織・運営体制等

(1) 組織・運営体制

○重点事業・目標の設定

目 標	<p>孤立を防ぐための更なる居場所づくりや運用、災害時の連携が課題であり、町会、相談協力員、医療機関、介護事業所との更なる関係強化を図ることで高齢者を地域で支え合い、尊重し合う地域づくりを行っていく。</p>
重点事業	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 総合相談支援事業 () <input type="checkbox"/> 権利擁護事業 () <input type="checkbox"/> 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業 () <input type="checkbox"/> 地域ケア会議の実施 () <input type="checkbox"/> 在宅医療・介護連携推進事業 () <input checked="" type="checkbox"/> 生活支援体制整備事業 (通いの場の運営及び課題解決に向けた対応) <input checked="" type="checkbox"/> 認知症総合支援事業 (幅広い年代への認知症普及啓発を行い、バリアフリーの推進・地域支援体制の強化を図る) <input type="checkbox"/> 介護予防・生活支援サービス事業 () <input type="checkbox"/> 一般介護予防事業 ()

○研修計画 ※個人情報保護措置の研修については必須記載※

センター主催	<p>【研修内容】権利擁護・認知症等をテーマにした外部研修参加後の内部への伝達研修、BCP、感染予防 等</p> <p>【時期】月1回程度</p> <p>【回数】12回</p>
法人主催	<p>【研修内容】個人情報保護措置について。</p> <p>【時期】6月頃</p> <p>【回数】1回 (外部講師による帝京グループの合同研修)</p>

○センターの周知計画及び夜間・早朝や休日等の緊急時における連絡体制

センター周知計画	<input checked="" type="checkbox"/> チラシなどの配布 <input checked="" type="checkbox"/> 出前講座などの活用 <input checked="" type="checkbox"/> 地域行事への参加 <input type="checkbox"/> SNS・HPなどの活用 <input type="checkbox"/> その他 ()
緊急時における連絡体制 (センター内)	<input checked="" type="checkbox"/> 緊急時の連絡網の策定 <input type="checkbox"/> その他 ()
緊急時における連絡先・窓口の周知方法 (住民向け)	<input type="checkbox"/> 自動再生アナウンスによる緊急連絡先の案内 <input type="checkbox"/> 輪番制による携帯電話への転送 <input checked="" type="checkbox"/> 留守番電話の録音案件への折り返し対応 <input type="checkbox"/> 併設施設への電話転送による対応 <input type="checkbox"/> その他 ()

(2) 利用者満足度の向上

○苦情対応体制の整備

Q. 苦情対応体制を整備し、苦情内容や苦情への対応策についてを記録しているか。

記録している

記録していない

※上記で「記録している」を選択した場合、記録の管理方法を記載する。

専用ファイルに紙面で管理。

対応マニュアルを各自使用のパソコンにデータで保管しており、電話等で対応を行いながら即時にマニュアルを確認できる体制が整っている。

○プライバシー確保のための環境整備

個人情報の取り扱いについて区の契約・法人の規定などに基づき対応している。

相談スペースの確保を行い、相談しやすい環境を整備している。

PC 端末の画面が関係者以外に見えないよう配置への配慮を行っている。

その他 ()

2 個別業務

(1) 包括的支援事業

① 総合相談支援事業

ア 総合相談・個別支援・家族介護支援

○総合相談支援全般に関する取組計画

【総合相談内容や個別支援における課題や家庭状況の傾向・ニーズ】

民生委員、警察、病院からの相談が増加傾向にある。認知症、親族間の抱える問題、経済問題、住環境問題など問題が多様化している。

【把握した傾向やニーズに対しての対応・計画】

・本人を取り巻く家族や関係者、状況の迅速な把握。

・センター内でのミーティングにて職員間で情報共有と支援方針について検討、解決に向けた関係機関との連携。

イ 地域包括支援ネットワーク構築・実態把握

○地域における現状やニーズの把握に関する取組計画

<p>【地域特性の把握内容】 圏域内に石神井川が流れており、台風や集中豪雨時など氾濫の可能性があるため、高齢者の不安が大きい。災害時にフォーマルサービスだけでは対応困難であり、地域間でのつながりや支え合いが必要な状況である。</p> <p>【町会・自治会・民生委員等との連携にかかるとの計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 民生委員と居宅介護支援事業所をつなぐ交流会を開催。 ・ 地域の防災体制把握のため、防災訓練等へ参加。 ・ 民生委員の高齢者見守り調査に同行。 ・ 地区の民協及び町会長会議へ出席。 ・ 支え合い会議(8町会役員参加)へ出席。 <p>【相談協力員連絡会の計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 板橋・富士見センターと共催予定(5月の交流会でテーマを検討し、8月に開催予定)。
--

○地域における関係機関・関係者のネットワークの管理

把握情報	<input checked="" type="checkbox"/> 介護サービス事業者 <input checked="" type="checkbox"/> 医療機関 <input checked="" type="checkbox"/> 民生委員 <input type="checkbox"/> その他()
管理方法	<input type="checkbox"/> マップ(紙) <input type="checkbox"/> マップ(データ) <input checked="" type="checkbox"/> リスト(紙) <input type="checkbox"/> リスト(データ) <input type="checkbox"/> その他()

ウ 高齢者見守り事業

高齢者見守り ネットワーク事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新規登録者全件訪問。 ・ 全登録者の状況把握実施。 ・ 民生委員の高齢者見守り調査同行。 ・ 民生委員からの個別相談に即日対応。
高齢者見守り キーホルダー事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 出前講座、センター便り、認サポ養成講座等での事業概要周知。 ・ 地区まつりでの事業概要周知及び交付。

②権利擁護事業

ア 高齢者虐待の防止・対応

○高齢者虐待の防止・対応に関する取組計画

<ul style="list-style-type: none"> ・ 板橋区虐待対応マニュアルに沿った速やかな事実確認、関係機関と連携、支援の実施。 ・ 民生委員や介護事業所、地域住民に向けた出前講座「虐待相談窓口としての地域包括支援センターの周知」を実施。

イ 困難事例への対応

○困難事例への対応に関する取組計画

- ・身寄りない認知症高齢者や経済的に厳しい独居・高齢者世帯等に対して、制度や区の事業（初期集中チーム等）を活用した適切な支援を提供。
- ・毎日のミーティングを活用して三職種間で連携を図り、センター内で支援方針等を検討。
- ・対応力向上のため、各職員の積極的な自己学習や研修の参加を推奨。

ウ 消費者被害の防止・対応

○消費者被害の防止・対応に関する取組計画

現状、ふれあいポリスより消費者被害の傾向や新しい手口等の情報提供いただける関係性が構築できている。その情報を元に以下の取り組みを行う。

- ・相談協力員、板橋警察、消費者センターとの情報共有。
- ・出前講座、センター便り、町会や相談協力員との連携時を活用しての情報発信。
- ・ふれあいポリスによる消費者被害についての講座を開催。

エ 成年後見制度利用支援

○成年後見制度利用支援に関する取組計画

- ・地域住民や介護事業所向けに板橋法曹会による高齢者の財産管理についての講座を開催。（6月）
- ・成年後見制度及びサポセンの周知を目的とした地域向けの講座を開催。（12月）
- ・センター内で検討を行った上で、必要時は区及びサポセンと連携して対応。

③包括的・継続的ケアマネジメント支援事業

ア 包括的・継続的ケアマネジメントの環境整備

○包括的・継続的ケアマネジメントにおける環境整備に関する取組計画

- ・居宅介護支援事業所に対してアンケートを行い、支援方法等で抱えている課題や問題に対しての助言や研修を実施。
- ・地域住民に対して介護予防や自立支援に関する意識の共有を図るため、出前講座やリーフレットを活用した周知活動を継続。

○事業者交流会の開催計画

研修	【参加対象】圏域内の介護事業所、当センターと委託連携を行っている居宅介護支援事業所 【テーマ】権利擁護、認知症施策、総合事業、適切なケアプラン作成と質の向上 【実施時期・回数など】6月、8月、9月、2月
事例検討会	【参加対象】圏域内の介護事業所、当センターと委託連携を行っている居宅介護支援事業所 【テーマ】困難事例、多職種連携を要した事例 【実施時期・回数など】6月、9月、2月
上記以外の意見交換会	【参加対象】圏域内の介護事業所、当センターと委託連携を行っている居宅介護支援事業所、医療機関 【テーマ】医療・介護連携推進に向けた意見交換 【実施時期・回数など】7月、2月

イ 介護支援専門員等への支援

○介護支援専門員等への支援（ケアプラン自己作成も含む）に関する取組計画

多問題家族、虐待疑いの対応、介護支援専門員の交代の相談が多く、以下の取組みを行う。

- ・ 同行訪問や関係機関の調整、助言等、丁寧に対応し、相談しやすい環境をつくる。
- ・ 事例検討会を開催し、支援方法の検討及び質の向上を図り、交流会等では事業所間のネットワークづくりを支援する。

④地域ケア会議の実施

○地域課題等を踏まえた地域ケア会議の実施計画

- ・ 小地域ケア会議（7月開催予定）、初期集中支援チーム員会議、その他事業で把握した地域課題を基に、地区ネットワーク会議（11月開催予定）のテーマを選定。
- ・ 前年度同様に配布資料を用いて、地域課題を把握した経緯やセンターでの対応、検討テーマ等を共有。
- ・ 小地域ケア会議、地区ネットワーク会議開催時には、初期集中支援チームでの把握した地域課題も含め、現状を配布資料等も活用し話題を提示。

⑤在宅医療・介護連携推進事業

○在宅医療・介護連携推進のための多職種連携に関する取組計画

- ・ センター主催の医療・介護連携推進に向けた意見交換会を実施。（7月）
- ・ 事業者交流会、医療機関への個別訪問を通し、課題やニーズを把握。
- ・ 医療機関主催の講演会及び勉強会へ参加。

⑥生活支援体制整備事業

○協議体及び生活支援コーディネーターとの連携・協働に関する取組計画

- ・ 支え合い会議における定例会、SC 会議以外にも生活支援コーディネーターと連絡を取り合い、関係構築ができているため、引き続き連携を密に行い、役割をもった積極的な関わりを保つ。
- ・ 支え合い会議が主催するイベントやテーマについて、センター内でも意見を出し合い、専門職としての助言やサポートを行うなど、生活支援コーディネーターと協働する。

⑦認知症総合支援事業

認知症の普及啓発・
認知症予防の推進に関する
取組計画

- ・ アルツハイマー月間に併せて、地域で認サポ養成講座や声かけ訓練を実施。（センター便りでの周知）
- ・ 老人クラブ、サロン等での出前講座時に、認知症予防の周知及び認知笑かるたの紹介を行う。
- ・ 本人・家族のメッセージ発信に向けた当事者への聞き取り。
- ・ 防災訓練や学校授業での認サポ養成講座開催に向けて、関係機関へアプローチ。

<p>医療・ケア・介護サービス・家族介護者への支援に関する取組計画</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者交流会で認知症施策を周知。 ・医療・介護連携推進に向けた意見交換会の実施。 ・老人クラブ、サロン団体、あんしん協力店訪問時に、認知症ケアパスについて情報を提供。 ・もの忘れ相談や家族交流会のチラシを個別、または出前講座時に配布する。 ・センター便りでもの忘れ相談や家族会を周知。 ・事業者交流会や医療機関個別訪問を通し、課題やニーズを把握。
<p>地域支援体制の強化、認知症バリアフリーの推進、若年性認知症、社会参加支援に関する取組計画</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「かよう亭」の運営継続。(認知症サポーターと協働) ・認サポ養成講座やフォローアップ講座時に、認知症サポーターへ具体的な活動の場の情報を提供。 ・本人ミーティングや本人の活動の場として「かよう亭」の運営について、検討・調整を実施。 ・全職員が若年性認知症支援を行えるよう、外部研修への参加やセンター内での研修を実施。
<p>認知症地域支援推進員としての重点的な取組計画</p>	<p>地区ネットワーク会議で検討した防災時の対応において、より多くの年代の方への認知症の普及・啓発の必要性を把握したため、防災時の連携強化に向けた取り組みの中で、普及・啓発につながるような周知方法を検討及び実施する。</p>

(2) 介護予防・日常生活支援総合事業

①介護予防・生活支援サービス事業

ア 介護予防ケアマネジメント（第1号介護予防支援事業）

○介護予防ケアマネジメント（第1号介護予防支援事業）に関する取組計画

<ul style="list-style-type: none"> ・介護予防の効果を発揮することができ、生活機能の改善を図れるような適切な介護予防サービス計画を策定する。 ・利用者の利益を考え、必要に応じた一部委託を実施。 ・適切なサービス提供に向け、委託する居宅介護支援事業所に対する業務に関する知識や能力の確認を実施。
--

イ 短期集中型通所サービス、住民主体の通所型サービス

○要支援1、2、事業対象者のサービスの利用に関する取り組み計画

<ul style="list-style-type: none"> ・毎日のミーティングにおいて、支援時の短期集中型通所サービス、住民主体の通所サービス、介護保険外サービスの利用も検討する。 ・事業者交流会で総合事業について周知。 ・短期集中型通所サービス終了後、6か月を目安にモニタリングを実施。

②一般介護予防事業

ア 介護予防把握事業

○事業対象者の把握及びチェックシートの活用に関する取組計画

<ul style="list-style-type: none"> ・サロン団体と連携し、センター主体の元気力測定会を実施。 ・新規相談ケースでは、訪問・来所時に同居家族も含めてチェックシートを案内。 ・過去3年間で把握した事業対象者へ、電話やポスティングによるアプローチを実施。
--

イ 介護予防普及啓発事業

○介護予防普及啓発に関する取組計画

- ・老人クラブ、サロン団体、「かよう亭」での出前講座を実施。
- ・センター便りを活用し、介護予防普及啓発に対する情報を提供。
- ・仲宿地区まつりで介護予防普及啓発に対する情報を提供。

ウ 地域介護予防活動支援事業

○介護予防活動団体の立ち上げ及び継続支援に関する取組計画

現在、把握・連携できている圏域内の活動団体は15団体。活動場所の確保が課題であり、新規の立ち上げが難しいため、立ち上げ目標は定めず以下を実施していく。

- ・町会や商店街等に対し、新規活動場所に関する情報を収集。
- ・現行の活動団体の新規利用者獲得に向けた支援。(元気力測定会等のイベント企画や活動紹介の実施)
- ・出前講座を実施。
- ・個別相談に対応。

エ 地域リハビリテーション活動支援への協力

○リハビリテーション専門職との連携による活動支援に関する取組計画

- ・個別ケースにおいてリハ職との相談、連携を継続。
- ・いたリハネット発行のマップやパンフレットを相談対応時に活用。
- ・いたリハネットと連携した地域向けの講座開催
- ・地域住民に対して、10の筋トレグループ立ち上げの声掛けやZOOMによる10の筋トレの紹介を継続。
- ・リハ職との多職種協働、顔の見える連携の推進のため、センター主催の研修や会議への出席を依頼。