

令和4年度大谷口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	「人と地域とつながる」「人と人とをつなげる」ことを目標に、町会・自治会、老人クラブ、民生委員及び介護事業所等と協働して高齢者の心身状況や生活実態を把握し、早期に適切な支援につなげる取り組みを行う。
重点事業	<input type="checkbox"/> 総合相談支援事業 () <input type="checkbox"/> 権利擁護事業 () <input checked="" type="checkbox"/> 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業 (地域を基盤とする包括的な支援体制づくりを推進する) <input checked="" type="checkbox"/> 地域ケア会議の実施 (地域の強みや課題を共有し、地域全体で高齢者の生活を支える体制づくりを推進する) <input type="checkbox"/> 在宅医療・介護連携推進事業 () <input type="checkbox"/> 生活支援体制整備事業 () <input type="checkbox"/> 認知症総合支援事業 () <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

センター主催	【研修内容】 感染症予防研修及び個人情報保護研修を実施する他、各職種のスキルアップにつながる研修に派遣 【時期】 通年 【回数】 月1回
法人主催	【研修内容】 感染症予防、認知症ケア、法令遵守、高齢者虐待等 【時期】 通年 【回数】 月1回

○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 checked="" 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。

苦情内容や対応経過を記録した文書はファイルに綴込み、施錠可能な保管場所に保管し、個人データ管理責任者であるセンター長が管理している。

○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】

ワンストップ相談機関としての役割を果たす為、アセスメント（分析）力を高めるとともに、多職種の意見を支援に生かしたチームアプローチを実践する。

【把握した傾向やニーズに対しての対応・計画】

相談者の抱える課題を整理して問題解決の糸口を探り、各専門職の多角的な視点から支援方針を検討し、適切な支援を行う。

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】 坂道が多い地形であり、交通機関の駅やバス停は高齢者の負担の少ない徒歩圏にはなく、移動手段の検討が必要となっている。また、木造住宅の密集や道幅の狭い道路が多いことから消防活動困難区域も生じ、防災上の問題も抱えている。高齢者人口はほぼ横ばいで推移。町会、自治会、老人会の活動は盛んで「つながる力」が高いが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により活動や行事が中止になる等、「顔の見える関係」を基礎とする「地域力（共助の力）」の低下が懸念され、どのような方法で地域力を保っていくか考える必要が出ている。</p> <p>【町会・自治会・民生委員等との連携にかかるとの計画】 町会長会議及び民協に出席し、センター事業の周知と、地域包括ケアシステム構築に向けて連携強化を図る。</p> <p>【相談協力員連絡会の計画】 年1回開催。地域課題の共有と課題解決に向けた仕組みづくり（早期発見・対応）を推進する。</p>
--

○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 checked="" type="checkbox"/> その他（ 住民主体型通所サービス ）
管理方法	<input checked="" 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	新規登録者については把握でき次第、早期に訪問していく。また、地域住民、民生委員、医療関係者等より相談のあった登録者についても、綿密に連携を取って情報収集を行い、早期に必要な支援につなげる。
高齢者見守り キーホルダー事業	チェックシート実施時や高齢者見守り訪問時、また老人クラブやサロンに出向き、見守りキーホルダーの普及・啓発を行う。

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

通報を受けた際は区の担当部署へ速やかに報告するとともに、「高齢者虐待の防止、高齢者の擁護者に対する支援等に関する法律」に基づき、48時間以内の事実確認、情報収集を行う。また、介護事業所や関係機関へ働き掛け、高齢者虐待の早期発見に繋げる。
--

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

地域の介護支援専門員に向けた勉強会や事例検討会を開催し、介護支援専門員が抱える共通の課題を把握するとともに、ケース対応を通じて同行訪問やサービス担当者会議開催の後方支援を行い、自らの課題解決ができるように支援する。

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

高齢者及び高齢者と関わる機会が多い介護事業所や民生委員等向けに、消費者被害の実例や傾向、防止策、相談先等の知識を学ぶ勉強会を開催する。

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

認知症等により判断能力が欠ける状況のある高齢者に対して、その人らしい生活を維持するために生活全般のアセスメントを行い、区の担当部署やサポセン等と連携して成年後見制度、地域福祉権利擁護事業等に繋げる。

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

新型コロナウイルス感染症拡大に伴って対面での交流や意見交換等が難しい状況となっており、新たなケア様式を求める声が上がっている。そのため、オンライン方式、対面とオンライン併用のハイブリッド方式を取り入れ、地域の介護支援専門員等に対して、関係機関との連携体制の構築支援、介護支援専門員同士のネットワークの構築支援、介護支援専門員の実践力向上の支援を行い、包括的・継続的ケアマネジメントを実践できるよう環境を整備する。

○事業者交流会の開催計画

研修	【参加対象】上板橋地区内にある介護サービス事業者等 【テーマ】カスタマーハラスメントについて 【実施時期・回数など】年2回（6月、11月）、上板橋地区合同で開催
事例検討会	【参加対象】担当圏域内にある介護サービス事業者及び医療機関 【テーマ】高齢者の自立支援・重度化防止について 【実施時期・回数など】年2回（上半期、下半期各1回）開催
上記以外の意見交換会	【参加対象】担当圏域内にある介護サービス事業者及び医療機関 【テーマ】 「地域で暮らす・働く・活動する」を実現する為に必要なことは何か 【実施時期・回数など】年4回（四半期に1回）開催

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

地域包括ケアシステムの深化・推進に向け、新たに介護支援専門員との交流の場を立ち上げ、包括的・継続的ケアマネジメント支援を行うとともに、ケアマネジメントの質の向上を通じて、高齢者の自立支援・重度化防止を目指す。

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

個別の事例について小地域ケア会議を開催し、そこで抽出された地域課題を地区ネットワーク会議において共有及びその解決に向け、「地域で暮らす・働く・活動する」ための視点から関係者間で話し合いを行う。なお、小地域ケア会議、地区ネットワーク会議は各年1回開催する。また、地域包括ケアシステムを構築する為、医療と介護を含めた多職種連携、支援体制の強化を進める。

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

病院や在宅医療薬局等が主催する研修会等に職員を派遣する他、センター主催の交流会や研修会への出席を呼び掛け、地域課題を共有しつつ、在宅医療との連携強化を図っていく。

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

支え合い会議へ毎回参加し、担当地域内の地域特性や社会資源、地域課題等の把握を行うとともに、地域に不足する生活支援サービスの創出に努める。

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	認知症の方が住み慣れた地域で安心して生活ができる地域づくりに向けて、地域の介護事業所や在宅医療薬局等に周知の協力を求める他、キャラバン・メイト及び認知症サポーターと協働し、地域住民を対象とした認サポ養成講座を年1回以上開催する。また、自治会、町会、関係機関等に出向き、センターの窓口機能を周知すると共に、認知症に対する正しい知識の普及啓発を行う。
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	認知症の早期発見・早期対応を目的に、もの忘れ相談事業や、医療的な所見・助言を必要とする方については初期集中支援事業を案内し、適切な医療機関・介護サービス等につなぐ。また、家族交流会「やすらぎ」の継続開催を支援する。
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	幅広い年齢層の住民が認知症及び認知症ケアについて理解を深めることができるよう、キャラバン・メイト及び認知症サポーターと協働して認サポ養成講座を開催し、「認知症の方にやさしいまちづくり」を推進する。

認知症地域支援推進員としての重点的な取組計画

認知症に関する正しい理解を促進し、認知症になっても安心して暮らせる地域を実現する為に「予防」「共生」に重点をおき、地域における啓発活動（新たな出会いと専門職とのつながりを維持するために認知症カフェ継続に向けた取組みに対する支援）に積極的に取り組む。

(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

自立支援、重度化防止の視点を持ち、要介護状態にならないよう適切な介護予防支援を実施し、住み慣れた地域で安心して生活が継続できるようにする。また、増加する要支援認定者の介護予防ケアマネジメントに迅速かつ適切に対応する為、必要に応じて居宅介護支援事業所へ一部委託を行う。

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

自立支援、重度化防止の視点を持ち、住み慣れた地域で安心して生活が継続できるように、心身の状況、置かれている環境、その他の状況に応じて、必要な制度へのつながりや地域資源を案内し、介護予防につながるサービスへの利用を推奨していく。また、サービス利用につながった後も生活状況や活動状況を適宜確認し、地域での自主的な介護予防活動が継続できるように支援する。

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

総合相談や実態把握訪問、民生委員等からの情報提供の他、新型コロナウイルス感染症拡大防止策を講じた上で老人クラブやサロンに出向いて、チェックシートを実施し、生活機能の低下、認知症の疑い、閉じこもり等の何らかの支援を要する高齢者を早期に把握する。

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

介護予防に資する基本的な知識を普及啓発する為の講座や教室（認知症予防に資する教室や口腔機能低下予防の講話、老人クラブやサロン等既存団体からの依頼に基づく出前講座）を実施する。

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

圏域内の介護予防団体は10の筋トレグループが2ヶ所、サロンが10カ所。
既存団体に対しては適宜活動状況を聴取し、安定した運営が継続できるよう介護予防に資する情報提供や提案を行うとともに、地域アセスメントを基に住民が「やりたい」と思えるような動機づけを行い、住民主体の活動的な場を創出する。

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

要支援者等の自立支援、重度化防止の為、リハ職と連携してアセスメントの強化を図るとともに、地域における介護予防の取組みを機能強化する為に、リハ職等の関与を促進する。
具体的には、小地域ケア会議におけるリハ職からの専門的助言の取り入れや、介護予防事業についてのリハ職との意見交換会の実施等。