

令和4年度中台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	地域に最新の情報を正しく発信し、地域住民の情報格差のない体制整備を行う。また、属性や世代を問わない集いの場の新設と既存場所の拡充。
重点事業	<input checked="" type="checkbox"/> 総合相談支援事業 (チームケアと組織力の向上) <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 checked="" type="checkbox"/> 在宅医療・介護連携推進事業 (医療連携強化) <input checked="" type="checkbox"/> 生活支援体制整備事業 (立ち上げ支援と活動の拡大) <input checked="" type="checkbox"/> 認知症総合支援事業 (本人・家族の活動の場づくりの実践) <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	【研修内容】 ①リスクマネジメント ②個人情報保護 ③新任研修 【時期】 ①4月 ②9月 ③採用時 【回数】 各1回
法人主催	【研修内容】 ①感染症予防 ②BCP ③認知症ケア ④虐待防止 【時期】 ①6月、11月 ②9月 ③10月 ④12月 【回数】 各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 checked="" 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 type="checkbox"/> 留守番電話の録音案件への折り返し対応 <input checked="" type="checkbox"/> 併設施設への電話転送による対応 <input checked="" type="checkbox"/> その他 (ホームページ)

(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。

苦情対応マニュアルに沿って対応と報告を行うとともに、法人内で共有し再発防止に努める。所定の提出書類は、所内の施錠できる書庫にデータと紙ベースで保管管理している。

○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】

相談内容が複合的で複雑化している。社会的孤立、本人への支援と多様な家族・地域に対する支援を合わせて行うことが求められている。

【把握した傾向やニーズに対しての対応・計画】

新規相談や初回訪問は2名体制で行い、多角的・多面的視点で対応する。本人家族、地域住民が相談できる人や場所を増やしていく。

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】 台地と谷地からなる坂の多い地域で、低所得層と富裕層が混在している。入居開始から40年以上経過している大規模マンション群や6か所の団地では、要援護状態になった後期高齢者が増え、高齢者人口は10,000人を超える地域となった。 町会・自治会、老人クラブなどの運営者や参加者の高齢化も進み、持続可能な運営対策が急務となっている。一方で、新たに令和3年度に若木と中台に2か所の自主グループを立ち上げ、高齢者支援のための若年層が運営するサークル活動が発足した。</p> <p>【町会・自治会・民生委員等との連携にかかる計画】 地域に出向き、出張相談や出前講座を継続開催する。地域課題の共有と共に、防災・消防訓練を通して地域との連携を図る。</p> <p>【相談協力員連絡会の計画】 地域課題の共有と課題解決に向けた地域づくりを推進していく。</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（ 地域住民 ）
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 checked="" 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	担当を定め、見守り対象者名簿の更新と管理を行う。新規登録者は把握でき次第訪問し、継続登録者は全職員で分担して全戸訪問を目指す。
高齢者見守りキーホルダー事業	センターだよりや地域の介護支援専門員及び介護事業者、老人クラブ、町会・自治会、サロン等で見守りキーホルダーの普及啓発に行っていく。

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

板橋区高齢者虐待対応マニュアルに沿って、3職種共同で分析し、多角的・多面的な視点でのチームケアを行っていく。高齢者虐待の基礎知識と対応について、法人内外の研修に参加する。

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

朝夕のミーティングで事案に対して情報共有や専門職の意見交換を行い、チームケアに徹する。事案を困難事例と判断した場合は、基本は2名体制で対応する。必要に応じて区の助言や併走支援の依頼、連携を図る。

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

消費者被害の防止・早期発見のため、警察、消費者センターなどと連携し、被害情報を収集していく。民生委員や高齢者支援に関わる事業所、老人クラブ、町会など地域の関係者に対して、相談協力員連絡会や事業者交流会などの集まりを通じ、情報提供、注意喚起を行っていく。

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

区、サポセンなどの関連機関と連携し、成年後見制度の活用・支援に繋げていく。老人クラブやサロンにて講演会の情報提供や出前講座を開催し、成年後見制度について普及・啓発活動を行っていく。

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

多職種連携強化を課題とし、情報共有や交流の機会を拡大する。事業者交流会や各種会議を開催して、地域の介護支援専門員、介護事業所、医療機関などの関係機関とケアマネジメント実践力向上を行っていく。

○事業者交流会の開催計画

研修	【参加対象】地域の主任介護支援専門員、介護支援専門員、介護事業所 【テーマ】リスクマネジメント 【実施時期・回数など】年1回以上
事例検討会	【参加対象】地域の主任介護支援専門員、介護支援専門員 【テーマ】権利擁護、認知症ケア、家族支援、自立支援、近隣トラブル 【実施時期・回数など】年2回
上記以外の意見交換会	【参加対象】医療福祉に従事する若手職員の交流会「若武者サロン」 (常盤台包括合同) 【テーマ】社会情勢や参加者の意向を踏まえてその都度設定する 【実施時期・回数など】年10回

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

認知症支援、本人家族の意向の相違、虐待疑いなどの相談に対して、引き続き助言や関係機関の情報提供、同行訪問、カンファレンス同席などによる併走支援を行っていく。

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

地域ケア会議の実施にあたっての年間計画を地域の関係者に周知していく。権利擁護、認知症ケア、家族支援、自立支援、近隣トラブルをテーマとして5～7月に事例検討会、9月に小地域ケア会議、11月に地区ネットワーク会議を開催する。

初期集中支援チーム員会議は、2ヶ月に1回開催し、早期発見・治療の支援の方向性を定め、終了後も対象者の支援が継続的に実施されているか、モニタリングを行っていく。

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

医療機関との意見交換会の開催、病院やセンターが主催する研修会等への参加や呼び掛け、地域住民が抱える多様な問題及び地域課題を共有して、在宅医療・介護連携推進を強化する。

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

支え合い会議の参加継続、地域ネットワーク事業などの各種会議への参加を要請。生活支援コーディネーターと連携・協働し、自主グループの立ち上げ支援や後方支援を行い、地域の拠点を拡大していく。

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	地域に出向き、認サポ養成講座と認知症予防に関するテーマで出前講座を開催する。開催時に認地笑かるたを活用していく。 若木地区に認知症本人や家族が集い・活動できる場所を新設していく。
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	家族交流会「やすらぎ」の後方支援の継続と若木地区への家族交流会や本人活動の場の新設に着手する。認サポ養成講座で、もの忘れ相談、初期集中支援事業の普及啓発を行い、事業の活用による早期発見と早期治療につなげる。
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	年2回、認サポ通信を発行する。 新たに認知症本人が参加できる場づくりを行っていく。 認サポ養成講座開催に際し、地域のキャラバン・メイトや認知症サポーターが企画から参画し、講師役や声かけ訓練を行っていく。
認知症地域支援推進員としての重点的な取組計画	本人の視点に立った生活の継続に必要な社会資源を総合的に調整するため、語り合いや体験の共有など、生き生きとした関わり合いができる場づくりを行っていく。

(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

受け入れ困難な居宅介護支援事業所が多く、一部委託が増えていかない現状がある。委託率は19%にとどまっている。担当35件を超えた件数を一部委託とし、委託率30%を目指す。

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

事業対象者が短期集中型通所サービス及び住民主体の通所型サービス利用開始へ繋がるように、普及啓発を行う。また、全ての事業対象者に対し、年2回（6月・12月）近況確認と関係資料送付を継続する。

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

担当者を定め、データと紙ベースで管理し、年間計画を作成しつつ、引き続き進行管理を行う。元気力測定会や地域に出向き、チェックシートの実施と介護予防事業の普及啓発を行い、事業対象者の把握と支援を行っていく。

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

サロン、自主グループ、老人クラブ、ふれあい館、10の筋トレ開催場所での活動継続支援として、出張相談や出前講座を実施し、介護予防普及啓発を行っていく。

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

地域の空き室、空き店舗の活用による居場所づくりの拡大と充実を図り、介護予防活動団体の立ち上げを行っていく。
既存の介護予防活動団体に毎月訪問し、出前講座や出張相談の支援を継続する。

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

いたリハネットに所属する専門職によるリハビリテーション専門相談を活用し、介護予防や自立支援の取り組みを推進する。また、小地域ケア会議の助言者として出席を依頼し、協力体制を強化する。