

令和4年度高島平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	コロナ禍で、地域の高齢者の生活状況の把握が困難な面がある。見守り関連事業の周知や利用についての勧奨をしていくことで実態把握に努める。
重点事業	<input checked="" type="checkbox"/> 総合相談支援事業 (相談対応についての分析を行い、地域課題を抽出、共有する) <input checked="" type="checkbox"/> 権利擁護事業 (令和3年度の終結ケースについて検証し、相談対応プロセス及びモニタリングの必要性や方法について検討する) <input checked="" type="checkbox"/> 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業 (「主任ケアマネの会」及びアンケート実施などにより、居宅介護支援事業所の主任介護支援専門員と協働して既存の地域課題、またコロナ禍における新たな地域課題を共有しながら、包括的・継続的ケアマネジメントに資する方法論を検討する) <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 type="checkbox"/> 生活支援体制整備事業 () <input checked="" type="checkbox"/> 認知症総合支援事業 (チームオレンジの編成可能性や住民による支援体制について把握、相互研鑽の機会を設ける) <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	【研修内容】 ①医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン (令和2年10月改正事項) ②家族介護者支援について 【時期】 ①6月 ②9月 【回数】 各1回
法人主催	【研修内容】 B C P、感染症、災害対応など法人内での委員会に職員が所属。委員会ごとに今後、研修等を企画する予定 【時期】 未定 【回数】 未定

○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 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 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。

介護保険苦情相談室への提出書式を使用し、記録。ファイリングして施錠できるキャビネットに保管。

○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】

- ・日中独居高齢者の生活機能低下（予防含む）への対応が遅れがちである。
- ・配偶者、子など同居家族によるケアについて、介入の難しさがある。

【把握した傾向やニーズに対しての対応・計画】

介護放棄、不適切な介護とも捉えられる事例があり、所内でのアセスメント、課題の共有を図り、対応を検討する。

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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・UR賃貸住宅では他地域からの独居及び高齢のみ世帯の転入者が多く、見守りのシステムや住民によるサポートが周知されていない。 ・分譲住宅においては、住民自治が勧められてきた経緯はあるものの住民の高齢化により周囲にSOSを出さず、生活上の問題が深刻化してしまうケースもみられる。 <p>【町会・自治会・民生委員等との連携にかかる計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高島平団地の懇談会を通して、課題を共有していくこと。 ・団地以外のエリアでは、センター便り配布などによりセンターの周知を図るとともに、町会、民生委員、老人クラブとのネットワーク構築に努める。 <p>【相談協力員連絡会の計画】</p> <p>年度2回の開催を目指す。新型コロナウイルス感染状況により縮小あるいは分散して参集する。 (オンライン開催は出席者による機器操作が難しい)</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 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 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	対象者は560名程度で、令和3年度は電話訪問を中心に実施した。令和4年度については、3年度同様に、民生委員の欠員地域については地区の民協会長等と連絡を取り実施する。80%程度の把握を目指す。
高齢者見守りキーホルダー事業	現在1,500件超の登録を受け付けており、希望者にはキーホルダーの登録にとどまらず、3年度同様、生活状況の聴き取り、他の見守り事業や予防事業の紹介などを併せて実施する。

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

虐待、権利侵害が疑われる事例については、速やかに社会福祉士チーム、管理者に報告を行うよう職員に周知。令和3年度は、東京都主催の対応研修に参加できなかったため、令和4年度の研修へ参加、及び所内での伝達研修を実施したい。
--

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

実調査は、複数名の職員で行うこととし、所内での多職種連携のもと対応する。終結事例の判断や検証を所内ミーティング時に定期的に行う。
--

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

予防給付管理事例、地域の介護支援専門員等からの情報を所内で共有、相談協力員連絡会やブログなどで注意喚起していく。

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

サポセンとは事例の相談初期から連携し、情報を伝えている。令和3年度は20件超の成年後見制度申し立てについての支援があったため、取り扱い事例の検証、事例概要をまとめて関係者にも取り組みを発信していく。

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

令和3年度は、地域内の主任介護支援専門員との意見交換の場がもてなかったため、令和4年度にコロナ禍を経験しての活動状況の報告、今後の「主任ケアマネの会」の活動計画について話し合いの場を持つ。小地域ケア会議での個別課題及び地域課題として抽出された課題について、所内で整理し、主任介護支援専門員等と共有、今後の解決に向け検討する。

○事業者交流会の開催計画

研修	【参加対象】①訪問介護事業者、居宅介護支援事業所の介護支援専門員 ②通所介護事業者、訪問介護事業者 【テーマ】①消費者被害への気づき、対応 ②心臓リハビリの理論を学ぶ 【実施時期・回数など】①年度後半 ②前半1回
事例検討会	【参加対象】訪問介護事業者 【テーマ】対応に迷う事例 【実施時期・回数など】オンライン上での事例検討、意見交換 (年度前半1回)
上記以外の意見交換会	【参加対象】居宅介護支援事業所の介護支援専門員、サポセン、民生委員等包括ケアを構成する主要関係者 【テーマ】居宅介護支援事業所の介護支援専門員から支援依頼が増えている権利擁護制度の活用について、地域内の関係者、サポセン等にも参加していただき、事例報告会を実施 【実施時期・回数など】年度後半1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

- ・養護者による高齢者虐待、不適切な介護が疑われる事例。
- ・権利擁護制度の活用が必要な事例についての支援依頼が増えてきている。助言、同行訪問による実態把握や情報提供等によりサポート。

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実施計画

- ・令和4年度に民生委員の改選があるため、地域内のサポート体制への影響が予測される。また高島平グランドデザインによる地域再編成など、今後の支援体制の変化について、地区ネットワーク会議メンバーで共有し予測される課題を抽出。
- ・コロナ禍での会議参集への懸念があるが、地域住民の代表、介護事業所が課題を共有し解決方法を検討できる小地域ケア会議を開催できるとよい（検討テーマ未定）。

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

- ・在宅療養ネットワーク懇談会には継続して参加。
- ・令和3年度は、管内の病院相談員と居宅介護支援事業所の介護支援専門員との顔合わせの機会を持つことができた。令和4年度は、現状での医療・介護連携に関わる課題について意見集約し、対策を検討していく。

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

- ・支え合い会議の構成メンバーの入れ替わりがあり、会議体の活動についての方向性も変化していく可能性がある。センターや専門職主導とならないよう、住民による意思決定をサポートする立場で構成員として参加する。
- ・構成員以外の職員もオブザーバーとしての参加を進めていく。

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	<ul style="list-style-type: none">・民生委員改選後に、認サポ養成講座を開催。・アルツハイマー月間に合わせ、高島平1丁目住民向けに認サポ養成講座の催を計画。
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	<ul style="list-style-type: none">・もの忘れ相談、初期集中支援事業については例年通り実施。・多職種連携については、地域支援推進員、ケアマネチーム、社会福祉士チームにて協議していく。・家族交流会、認知症カフェについては地域支援推進員を中心に、所内でのサポート体制を検討する。
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	声かけ訓練の周知、手挙げ等により訓練実施。認知症サポーター、キャラバン・メイトは地域内で他の役割（町会役員、事業主、民生委員等）を担っている場合があり、地域住民としての視点でバリアフリーについての意見をいただくと良い。認知症サポーターやキャラバン・メイトの交流会にて区からチームオレンジについて周知していただく機会を設ける。
認知症地域支援推進員としての重点的な取組計画	独居高齢者の見守りについては、熱心に取り組んでいる地域であるが、認知症による生活機能低下や周辺症状への対応についての理解やスキルアップを図っていく必要があり、地域住民への更なる啓発活動が必要である。ココからステーションと連携した啓発のための講座開催などを計画していく。

(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

- ・マネジメントBの実施については、センター職員が担当する。
- ・毎月、400件弱の給付管理に加え、暫定サービスの利用についての相談もあることから7名の職員でマネジメントを担当することは負担が過剰となっている。一部委託については、今後受託できない旨の申し出を受けている事業所が複数あり、引き続き受託可能な事業所との契約を進めていく。
- ・マネジメントの進捗確認についてオンライン上での説明会を実施し、事業所にプロセスを再度確認する。
- ・特に第1号訪問型サービスAのサービス提供ができない事業所が出てきており、調整が難しい状況であるため、他の類型におけるサービスや保険外サービスも検討。サービスBによる住民主体等の立ち上げ支援についても模索していく。

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

住民主体型通所サービスについては、コロナ禍でのアプローチや把握が難しい面があった。参加が可能な状況であれば、平成28年当時に立ち上げを希望した団体と懇談の場を持ったことがあるため、意見交換会による運営状況の把握も行えるとよい。

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

住民主体の通所サービスよりチェックシートの依頼があり、2月に実施。対象者については介護予防事業、コロナ禍でのフレイル予防について周知していく。

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

緊急事態宣言解除後に地域のサロン活動などが再開されているが、まずは再開後の活動についての調査、出前講座などについての希望を確認する。

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

管内すべての活動を把握は出来ておらず、主だったサロンや住民主体の通所型サービス等について、以下のように把握している。再開有無について調査したうえで連携する。

- ・サロン：20
- ・住民主体型等通いの場：4

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

リハビリに特化したデイサービスが増えており、リハ職を配置している事業者があることから、通所型サービスと専門職との連携を促進したい。リハ職に事業者向けの講演を依頼しネットワークを構築していく。