

令和4年度前野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	高齢化率0.2%、認定率0.5%上昇。コロナ禍の影響か、高齢者の身体・認知機能低下を実感。孤独死、認知症による金銭トラブル、医療機関未受診者の末期がん発覚など、支援に時間のかかる事例が増えている。早期支援を目指し、職員の相談援助技術向上と高齢者把握事業の強化に取り組む。また、医療機関、金融機関等との連携を深め、地域の見守り体制の強化を図る。
重点事業	<input checked="" type="checkbox"/> 総合相談支援事業 (総合相談インターク、支援方針の所内共有) <input checked="" type="checkbox"/> 権利擁護事業 (成年後見制度利用促進、住民への周知) <input checked="" type="checkbox"/> 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業 (介護支援専門員間の交流・研修会の定期開催) <input checked="" type="checkbox"/> 地域ケア会議の実施 (地域課題の発掘、顔の見える関係づくり) <input checked="" type="checkbox"/> 在宅医療・介護連携推進事業 (サービス事業者との交流会企画) <input checked="" type="checkbox"/> 生活支援体制整備事業 (支え合い会議内での声かけ訓練実施) <input checked="" type="checkbox"/> 認知症総合支援事業 (認知症サポーターとの連携強化) <input checked="" type="checkbox"/> 介護予防・生活支援サービス事業 (一部委託事業所との連携) <input checked="" type="checkbox"/> 一般介護予防事業 (住民主体型サービス・サロンとの連携)

○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】 ケアマネジメントプロセス、個人情報保護、虐待対応 【時期】 5月、6月、9月 【回数】 各1回
法人主催	【研修内容】 感染対策、接遇、個人情報、ハラスメント、医療安全、災害時対応など 【時期】 通年、研修によって時期が異なる 【回数】 同じものを3回ずつ実施

○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 checked="" type="checkbox"/> その他(サロンや前野未来塾へ参加し、情報提供を行う)
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。
 相談者が特定されている場合は、総合相談の記録、または給付の支援経過に記録。特定されない場合は、所内の周知用のノートに記入、口頭でも周知している。

○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】

高齢者と未婚の子が同居しているケースの相談が増えている。引きこもり、精神疾患などの課題を抱えているケースも散見される。

【把握した傾向やニーズに対しての対応・計画】

子ども一人に介護負担がかかってしまう。子どもも就労しており、介護に掛ける時間も精神的な余裕もない。もしくは無職の子どもが親の年金に頼って生活しており、今後子どもの生活が立ち行かなくなる可能性がある。福祉事務所、健康福祉センターなどと連携し、医療機関受診や自立支援サービス等の情報提供が行えるようにする。

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

【地域特性の把握内容】

- ・町会活動が活発な地域がある反面、次々と大型マンションが建ち、地域の分断が懸念される。
- ・徐々に、高齢化率、独居率、認定率など上昇している。認知症高齢者支援ケースも増加傾向。

【町会・自治会・民生委員等との連携にかかる計画】

- ・民協に毎回出席することでセンターの周知を行い、顔の見える関係づくり、課題把握を行う。
- ・支え合い会議等を通じて、町会・自治会とも顔の見える関係づくりを行う。

【相談協力員連絡会の計画】

- ・相談協力員の活動上のニーズを聞き取り、どんな情報があると良いのかを相談しながら研修課題を決める。年に1～2回の開催を目標とする。

○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	該当する高齢者には、積極的に登録の声掛けをする。コロナ禍の為、昨年は年1回の訪問だったが、不在時は連絡先を記した不在連絡票を投函する、気になる方に電話する、民生委員に情報を聴取するなど状況把握に努める。
高齢者見守り キーホルダー事業	来所相談の方には、積極的に登録勧奨を行う。1,200番まで登録あり。年間160件程度の配布を予定。サロン、住民主体、10の筋トレ、老人クラブ等にも登録勧奨を行う。

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

<ul style="list-style-type: none"> ・通報を受けた場合、速やかにセンター内で情報共有し、事実確認の方法、緊急性の判断などを検討。虐待をする側にも支援が必要なことを視野に、別々のチームを作って動く。支援のチャンスを逃さないためにも計画をしっかりと立てて行動する。区に報告し、センターの支援方針を伝え、連携をとる。 ・所内で、虐待対応の研修を行い、支援対応方法が統一できるようにする。

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

金融機関からの連絡で、大金を何度も引き出そうとする高齢者、通帳やカード、印鑑の紛失を訴えて窓口にくる高齢者などへの支援介入が増え、担当の介護支援専門員や金融機関、警察、親族などと連携して、対応。認知症が疑われる高齢者に対して、早期に支援介入ができるよう、金融機関、スーパー、コンビニなどの協力を得て、連携体制を構築する。方法としては、アンケート調査に基づいて、定期的な聞き取りや、顔の見える関係づくりを行っていく。

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

オレオレ詐欺、屋根修繕やリフォーム関連訪問による不要な(不当な)契約、押し買いなどの被害の情報が入っている。管轄の志村警察署と連携し、サロンやスーパーでの周知に努める。老人クラブや福祉の森サロン等で、具体的な事例をもとに話してもらう機会を作る。
--

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

本人の意思を確認しながら、早めにサポセンや区に連絡を入れ、制度説明に同席するなどし、スムーズに制度の利用が開始できるよう連携を図る。
--

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

身寄りのない高齢世帯や複合的な課題を抱えた世帯の増加により、従来の支援では抱えきれないケースが増えている。研修や意見交換会等を企画して地域の居宅介護支援事業所、介護事業所の支援力向上に取り組む。

○事業者交流会の開催計画

研修	【参加対象】①上板橋地区ケアマネ ②圏域内及び委託先居宅介護支援事業所 【テーマ】①リスクマネジメント ②ケアマネジメントプロセス 【実施時期・回数など】①6月、11月（年2回） ②5月頃（年1回）
事例検討会	【参加対象】圏域・委託先居宅介護支援事業所 【テーマ】「気づきの事例検討会」の手法を活用。内容はケアマネと相談して決定する 【実施時期・回数など】年1回
上記以外の意見交換会	【参加対象】医療機関、訪問診療所、居宅介護支援事業所 【テーマ】医療介護連携（身寄りのない高齢者の事例を基に、互いの職種の専門性や役割を整理して相互理解する） 【実施時期・回数など】年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

認知症、精神疾患、虐待疑いケース、家族との関係性について悩むケースの相談が多い傾向あり。相談を受けた職員からの報告、相談から支援が必要なケースを抽出。主任介護支援専門員を中心としたケース検討を所内にて開催し、介護支援専門員の支援の方針を立て、伴走型支援を実施していく。

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

- ・初期集中支援チームで対応した個別事例をもとに、小地域ケア会議を開催。必要な社会資源、サービスは何かを検討し、地区ネットワーク会議へ繋げて前野地区の課題について、ネットワーク会議委員と協議し、新たなサービスや社会資源の発掘を行う。
- ・小地域ケア会議：地区ネットワーク会議に繋げていく観点から、認知症ケースで検討するが、認知症に限らず、小地域ケア会議での検討が必要なケースがあれば、適宜、開催していく。テーマ、参加者はケースによって検討。地域に根差した関係者に重点を置いて決める。開催時期は8月頃を予定。
- ・地区ネットワーク会議；小地域ケア会議の内容を踏まえ、テーマを「認知症高齢者への地域での見守り体制の構築」とする。地域のケアマネ及びスーパー、コンビニ、金融機関の方の参加を勧奨。開催は、12月頃を予定。

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

- ・健康長寿医療センター主催の事例検討会の参加。
- ・豊島病院、日大板橋、帝京などの医療機関が開催する勉強会への参加。
- ・介護事業所、精神科病院などの勉強会への参加。

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

- ・支え合い会議のメンバーとの関係性は良好。前野地区での公園体操（淑徳大学教授が制作）企画や、認知症の方への声かけ訓練の開催を予定。
- ・生活支援コーディネーターはみどりの苑が担っている。センターとして会議が開催されるときは必ず参加し、地域への情報提供などを行いながら、メンバーとの関係性を保つ。

⑦認知症総合支援事業

<p>認知症の普及啓発・ 認知症予防の推進に関する 取組計画</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・地区ネットワーク会議にて既に実施したアンケート結果から「認サポ受講希望、検討中」と記載あった機関へ積極的に受講勧奨していく。 ・認地笑かるたや、フレンドリー講座等の周知を認サポ向けに行う。
<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"> ・もの忘れ相談、初期集中支援事業：所内外への周知、活用促進。 ・医療介護等多職種連携：ケースにかかわる多職種との連携強化、カンファレンス等への参加促進。 ・認知症ケアパス：連携機関への配布、内容の意見聴取。 ・志村地区家族会は比較的若年層の参加者が多く、ピアサポート体制が構築されつつある。参加者定着のため、固定の職員にて運営支援を継続する。総合相談時に適切に情報提供できるよう認知症事業の周知、勉強会などを開催。家族会では該当者への情報提供に留まらず、顔つなぎを兼ねて同行するなどの支援を行う。参加人数の増加に向けて、事業者交流会等で会の周知活動を行う。 ・認知症カフェ；再開の目途、今後の活動を聴取。
<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"> ・認知症サポーター活動支援：フレンドリー講座、チームオレンジなどについて情報提供、認サポ通信発行、交流会開催（年1回）。 ・若年性認知症の支援：東京都若年性認知症総合支援センターと連携しながら、個別ケースに合わせた支援体制を構築していく。課題ケースあれば、小地域ケア会議等に繋げ、社会資源の創出等を行えるようにする。
<p>認知症地域支援推進員とし ての重点的な取組計画</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・既存の認知症サポーターとの連携がしづらい現状を顧みて、新規の方には、関わり始めから活動支援や連携方法等を整備する。コロナ禍でもできる郵送、メールなどを活用。 ・認カフェの現状を確認、再開に向けた支援、連携方法の検討。

(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

- ・所内研修を定期的に行い、ケアマネジメントプロセスに則った支援や法令遵守の意識を各職員が常に持てるようにする。法人内のケアプラン自己点検も活用していく。
- ・一部委託先事業所に対しても同様に、事業者交流会で研修を開催。不参加の事業所等にはケースの節目で手順書を活用しながら説明し、法令遵守に則した一部委託ケアマネジメントが行えるよう支援する。
- ・現在の委託割合は3~4割であり、センター事業との兼ね合いを考え、現状維持とする

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組計画

チェックシートで低下がみられた方、要支援認定を有する方に対し、通所型サービスの一つとして短期集中型サービスや住民主体型サービスについて勧奨しているため、今後も継続して勧奨する。いったん利用を離れた方にも年1、2回程度、電話や書面での連絡、勧奨を行う予定。住民主体型では、主催者と連携を深め、顔の見える関係性を形成する。老人クラブやサロン等でチラシ配布や説明を行い、周知活動を行う。

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

会場は区の施設（ホール等）を利用し、元気力体力測定や出張介護相談などを企画。老人クラブ、サロン等の方を対象に、チェックシートを実施する。（年1回開催）

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

- ・圏域内にある2つの老人クラブに対し、元気力向上手帳や介護予防に関するチラシを配布し、出前講座の開催を勧奨。
- ・住民主体型通所サービス、10の筋トレグループへの介護予防講座開催の勧奨。

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

サロンや10の筋トレ、住民主体型サービス利用者などとの連携の中で、普段からニーズを把握し、リーダーとなる人や利用を希望する人などを発掘。可能であれば、立ち上げ支援を行う。

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

センターで給付管理している利用者のうち、リハ職に相談する事例はほとんどない状況であるが、身体状況の見立てやリハビリの相談などに活用できるよう、所内、圏域の介護支援専門員等にも周知する。