

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。
専用のファイルのほか、データでも管理している。

○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】

新型コロナウイルス感染拡大予防対策を背景とする家族の経済的事情や家族の役割変化に伴う課題、認知症への理解不足及び不適切な介護による困難事例等の支援が増えている。

【把握した傾向やニーズに対する対応・計画】

・関係機関を巻き込むことで、できるだけ多くの支援者を見つけ、チーム力を強化する。(家族支援に立場に立つメンバーの参画)

・センター職員として多角的な視点を持つとともに、困難ケースについては3職種が連携しながら支援を展開させる。

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】

高齢化率、独居率ともに比較的安定しているが、町会加入率の低下や新しい家族世帯の転入により「お隣さん」の関係が脆弱化している。そのため、少しのけがや病気、家族の役割変化等により、社会的弱者である高齢者や子どもが孤立しやすくなっている。

【町会・自治会・民生委員等との連携にかかる計画】

・各団体への出前講座の実施、老人クラブ支部会や民協への参加。

・町会長および民生委員会長への年始の挨拶。(顔の見える関係づくり)

【相談協力員連絡会の計画】

・民生委員会長及び副会長と協議して決める。(開催時期は年度末予定)

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

- ・単独事業所や少人数の居宅介護支援事業所では困難事例などを抱え込んでいる場合があるため、区の事業の紹介やマネジメント上のアドバイス、カンファレンスの開催などのサポートを行う。
- ・ケアマネジメント向上のためのミニカンファレンスの継続及び介護支援専門員同士の交流機会を確保する。

○事業者交流会の開催計画

研修	【参加対象】赤塚地区居宅介護支援事業所または介護事業所 【テーマ】令和3年度改正に伴う運営基準の変更点に資する内容 【実施時期・回数など】年1回以上 (例年上半期で実施しているが状況に応じて変更の可能性あり)
事例検討会	【参加対象】圏域内及び近隣地区の介護支援専門員 【テーマ】事例提出者によって異なるが、支援に行き詰まった事例が多い 【実施時期・回数など】原則第4木曜日
上記以外の意見交換会	【参加対象】圏域内及び近隣地区の介護支援専門員、介護事業所、医療関係者、民生委員、生活支援コーディネーターなど 【テーマ】未定 【実施時期・回数など】上記ミニカンファレンスの日程を利用し、年1回以上開催する

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

- ・本人と家族の意向が異なる事例の相談を受けることが多く、区の事業活用やインフォーマル資源の情報提供を行って、介護支援専門員が一人で抱え込むことのないよう支援する。
- ・セルフプランは区と連携しながら支援する。

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

地域住民がセルフケアへの意識を高めて介護予防に取り組むことは、認知症の悪化防止や認知症の方を孤立させないための地域づくりに資すると考える。そのため、3つの会議では、介護予防及び重度化防止、または認知症の方の居場所づくりについて検討できる場となることを目指す。また、集中支援チーム員会議や地域ケア会議で対象となる事例を年度ごとに積み上げ、区の介護保険事業計画を踏まえながら、当該年度の地区ネットワーク会議のテーマを設定。

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

令和3年度末の赤塚地区社会福祉士連絡会にて計画する。

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

会議への参加とともに、生活支援コーディネーターの熱意と地域住民の主体性を尊重しながらサポートする。

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"> ・認知症ケアパスを活用し、病気への理解と認知症の早期発見・診断・治療を推進する。 ・認サポ養成講座は対象者の状況に合わせて実施する。また、村芝居のビデオの活用も検討したい。 ・認知症サポーターや地域の団体と協力しながら、アルツハイマー月間のイベントを企画する（認地笑かるた大会やセルフケアに資する内容を検討）
<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"> ・もの忘れ相談や初期集中支援事業等はセンター全体で進捗を把握し、より適切な事業の活用を目指す。 ・地域住民及び各医療機関、介護事業所へ認知症ケアパスを配布する。（年360冊以上目標） ・家族交流会にて認知症カフェや自主グループ活動について情報提供を行う。
<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>	<p>認知症サポーターの活動事例を積み上げていくため、認知症サポーターへの情報提供及び事業への協力を呼び掛けていく。（認知症カフェのボランティア、認知症の方へのかかわり方についての講話、本人ミーティングへの参加など）</p>
<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>地域から孤立しているように見えても、実はひそかに心を寄せたり、目を配ったりしているなど小さな協力者が存在していることも少なくない。協力者の輪をより大きくしていくことで認知症の方の居場所や活動の場を作っていきたい。また、ココからステーションに参加し、関係者と連携することで本人ミーティングのノウハウを学び、徳丸でもぜひ本人ミーティングを実現させたいと考えている。</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

介護予防、重度化防止を視点にケアマネジメントを行う。委託事業所からの報告を毎月記録し、6か月に1回は委託先の介護支援専門員と同行して状況確認を続ける。

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り組み計画

教室への参加終了後も、高齢者がセルフケアへの意識を維持・向上して行けるよう、個別に取り組めることを共に考えて「どのようにセルフケアを続けていくか」について、高齢者自らの言葉で語れるよう支援する。また、支援の過程において各団体や活動内容についての情報提供を行い、高齢者と共にマッチングを検討し高齢者の自己決定を支援する。

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

見守り対象者名簿登録者への訪問や各団体におけるチェックシートの実施を通し、事業対象者を把握する。また、前年度のチェックシート実施者に介護予防のアプローチを行う。

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

地区ネットワーク会議や相談協力員連絡会等の会議を通じ、地域の団体活動について情報発信をしていく。また、各事業や会議への参加の機会を設け、各団体がお互いの活動を知り、交流できるよう働きかけていく。各団体から出前講座の依頼があった場合は、介護予防に関する情報提供を行う。

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

住民主体型サービスは1カ所だが、10の筋トレは8団体となっている（一部休止中）。新しい団体が立ち上がる予定はないが、既存のグループ向けには元気力チェックシートと元気測定会などを行い、介護予防への取り組みに関するモチベーションをサポートする。また、新たなメンバーの紹介も行っていく。

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

退院前カンファレンスや家族調査への同席、地域リハビリテーション相談事業の活用により、専門職との連携を図る。地域への出前講座では、専門職への協力を依頼する。