#### 世田谷区地域包括支援センター運営協議会(令和6年度第1回)次第

1 開会

委員の委嘱について

- 2 報告
- (1) 令和5年度の実績等について

あんしんすこやかセンターの令和5年度実績及び令和6年度事業計画について

(介護予防・地域支援課)[資料1]

令和5年度成年後見制度等利用支援に関する実績について (生活福祉課)[資料2]

令和5年度高齢者虐待対策の取組み (高齢福祉課)「資料3」

令和5年度高齢者孤立死の調査結果について (高齢福祉課)[資料4]

介護保険事業の実施状況について (介護保険課)[資料5]

<u>案件が多いため、 ~ については、概要部分のみの説明とさせていただいた上で、</u>

質疑応答に入りますので、事前に資料のご確認をお願いいたします。

資料1の別紙2については、机上配付といたします。

#### (2) その他

介護保険標準準拠システムへの移行について

(介護保険課)[資料6]

介護予防筋力アップ教室等の実施事業者の選定について

(介護予防・地域支援課) [資料7]

- 3 議事(非公開)
  - ・あんしんすこやかセンター事業者選定について

(介護予防・地域支援課) [資料8]

# 令和6年度世田谷区地域包括支援センター運営協議会委員名簿

区分	氏 名	職(所属)等	備考
	和気 純子	東京都立大学人文社会学部教授	
学識経験者	涌井 智子	東京都健康長寿医療センター研究所研究員	新任
	田中 富美子	田中法律事務所弁護士	
	小原 正幸	世田谷区医師会理事	
	山口 潔	玉川医師会理事	
	村上 直弘	東京都世田谷区歯科医師会理事	新任
職能団体	粟屋 剛	東京都玉川歯科医師会理事	新任
	原田 由美子	世田谷薬剤師会理事	
	長富 範子	玉川砧薬剤師会理事	
	塩部 泰	世田谷区柔道整復師会 世田谷支部長	
	相川 しのぶ	世田谷ケアマネジャー連絡会会長	
介護サービス等	山口 慶恵	世田谷区介護サービスネットワーク副代表	
事業者代表	河野 由香	池尻あんしんすこやかセンター職員	新任
	黒﨑 まいこ	上馬あんしんすこやかセンター職員	新任
介護保険	遠藤 隆雄	世田谷区高齢者クラブ連合会副会長	新任
被保険者	川﨑 惠美子	世田谷区民生委員児童委員協議会副会長	
地域活動	金安 博明	世田谷区社会福祉協議会地域社協課長	
団体	渡邊 裕司	NPO 法人健康フォーラムけやき 2 1 理事長	新任
保険者	山戸 茂子	高齢福祉部長	

(敬称略)

令和6年7月31日 介護予防・地域支援課

あんしんすこやかセンターの令和5年度実績及び令和6年度事業計画について

# 1 あんしんすこやかセンターをとりまく概況等

## (1)区の人口の状況

	令和5年4月1日現在	令和6年4月1日現在
区の人口	917,705 人	920,616 人
高齢者人口	186,918人(人口比20.4%)	188,647人(人口比20.5%)
後期高齢者	103,959人(人口比11.3%)	107,263人(人口比11.6%)
地区別高齢者	1 地区平均 6,676 人	1 地区平均 6,737 人
人口	最多) 烏山地区 13,555 人	最多) 烏山地区 13,668 人
	最少) 代沢地区 3,516 人	最少) 代沢地区 3,492 人

# (2)職員数の状況

令和5年	6月1日現在	令和 6 年 6	月1日現在
242 人 ( 1 所平均	8.6人)	249 人 ( 1 所平均	8.89人)
社会福祉士	92(うち常勤 77)	社会福祉士	92(うち常勤 74)
主任ケアマネ	41(うち常勤 39)	主任ケアマネ	46 (うち常勤 43)
保健師等	51(うち常勤 43)	保健師等	56 (うち常勤 46)
ケアマネ	40(うち常勤 26)	ケアマネ	39 (うち常勤 27)
その他	18 (うち常勤 2)	その他	16 (うち常勤 0)

### 2 令和5年度の主な実績

# (1)包括的支援事業(詳細は、別紙1参照)

# 総合相談支援

項目	説明	令和4年度	令和5年度
相談件数	予防給付関係を含まず	183,907 件	185,931 件
	予防給付関係を含む	221,115 件	227,853 件
	障害者、子育て等の相談	3,720 件	3,666 件
もの忘れ相談	認知症に関する相談	延べ 9,438 件	延べ 9,787 件
実態把握訪問	支援が必要な高齢者の把握	32,276 件	34,476 件
PR	いきいき講座、広報誌等	いきいき講座	いきいき講座
		167 回	188 回
地域づくり活動	民生委員、町会・自治会等	7,641 件	7,717 件
	への訪問活動等		
あんしん見守り	見守り相談、見守りボラン	見守り相談	見守り相談
事業	ティアの派遣	延べ 22,597 件	延べ 20,269 件

#### 権利擁護

- ・権利擁護関係の相談件数 令和5年度 3,084件(令和4年度 3,266件)
- ・その他、資料2(成年後見制度関係)資料3(虐待関係)資料4(孤立死関係)を参照

包括的・継続的ケアマネジメント支援

- ・地区包括ケア会議 令和 5 年度 1,044 回(令和 4 年度 1,151 回) (ネットワーク構築、事例検討会、交流会等)
- ・ケアマネジャー支援(相談、ケア会議等)

# (2)介護予防・日常生活支援総合事業

#### 一般介護予防事業

事業等		令和4年度		令和5年度	
尹耒守		実施回数	参加人数等	実施回数	参加人数等
はつらつ介護	介護予防・フレイル予防に取	588 回	0 571 J	586 回	8422 人
予防講座	り組むきっかけとなる講座	300 回	8,571 人	360 回	0422 八
まるごと介護	自分の健康を自分で管理する				
予防講座	「セルフマネジメント力」向上す	120 回	1,239 人	120 回	1,277 人
小的神座	る講座				
お口の元気ア	お口のはたらき・清掃方法指導	64 🗆	474 人	64 💷	459 人
ップ教室	等について学ぶ教室	04 四	474人	04 四	439 人
	日時:令和5年11月14日				
介護予防講	場所∶成城ホール	1 🗆	54 人	1 🗆	104 人
演会	テーマ:「人生100年時代!	1 🖽	34 人	1 법	104 人
	みんなで若返り大作戦」				
区民参加型ワ	「通いの場」の立ち上げに向け	3 🛭	23 人	3 🛭	89 人
ークショップ	た研修等	3 띄	23 人	3 凹	09 人
いきいき体操	世田谷いきいき体操を取				
普及啓発実	り入れながら活動している	-	38 団体	-	39 団体
施団体	自主活動団体数				

# 介護予防・生活支援サービス

訪問型サービス		令和 4 年度	令和5年度	
初向型サービス		実績人数	実績人数	
指定相当訪問型サービス	ホームヘルパーによる生活援助およ	26,985 人	25,818 人	
(従前の予防給付相当)	び身体的介助	20,965 🔨	25,616 人	
指定生活援助サービス(サー	ホームヘルパー等による 60 分以内	1 055	000 1	
ピスA 区独自基準)	の生活援助	1,055 人	880 人	
支えあいサービス(サーピス B	住民等が簡易な家事援助を原則 30	961 人	901 人	
住民参加型)	分以内で実施	901 🔨	901 🔨	
専門職訪問指導事業(サービ	理学療法士や管理栄養士が訪問し	147 人	205	
スC 短期集中型)	て生活改善のアドバイス等実施	147 人	205 人	
計		29,148 人	27,804 人	

通所型サービス		令和	4 年度	令和	5 年度
週別型リーに入		実終	績人数	実終	責人数
指定相当通所型サービス	日常生活上の支援・機能訓練を行う		28,321 人	29,075 人	
(従前の予防給付相当)	3 時間以上のデイサービス		20,321 /		20,070 /
指定運動器機能向上サービ	運動機能訓練を主とした 3 時間未満	194 人			179 J
ス(サービスA区独自基準)	のデイサービス			172 人	
		実績件数	実績人数	実績件数	実績人数
地域デイサービス(サーピス B	住民・NPO 法人が定期的な「通いの				
住民主体型)	場」で食事や介護予防を目的とした	654 回	3,072 人	705 回	3,423 人
住民工体室)	活動				
△维区院签力3~3数字/#	自分の健康管理と筋力向上を目指				
介護予防筋力アップ教室(サ	す教室	432 回	2,315 人	420 回	2,101 人
-ビス C 短期集中型) 					
計			33,902 人		34,771 人

# (3)認知症ケアの推進にかかる事業

項目	説明	令和	4 年度	令和 5	5 年度
認知症初期集中	看護師、医師等の専門	訪問実数	訪問延数	訪問実数	訪問延数
支援チーム事業	職からなる「認知症初期集中支援チーム」が 定期的に家庭訪問(6 ヶ月程度)し、集中的 に支援を行う。	118人	446 回	150 人	566 回 令和6年 4月末時点
	地区型(各地区1回・				
もの忘れチェッ	計 28 回実施)		75 人		81 人
ク相談会	1 回あたり定員 3 人		73 人	61 人	
	啓発型(各地域1回・	参加者	個別相談	参加者	個別相談
	計5回実施)	149 人	30 人	172 人	31 人
アクション講座	従来の「認知症サポ	開催回数	参加者数	開催回数	参加者数
(世田谷版認知症 サポーター養成講 座)	ーター養成講座」を、 世田谷区認知症とと もに生きる希望条例 を踏まえて刷新した 世田谷区独自の講 座。	103 🛭	2,992 人	109 回	3,421 人

#### (4)地域ケア会議

・開催状況

区分	開催回	回数等	備考
	4 年度	5 年度	
地区版	144 回	151 回	・あんしんすこやかセンター主催
地域ケア会議	(内訳)	(内訳)	・会議A~介護予防ケアマネジメント
	会議 A 70回	会議 A 68回	の質向上~2、3事例以上
	会議 B 71回	会議 B 78回	・会議 B ~ 困難事例等~年3事例以上
	会議03回	会議C 5回	・会議C~地域づくり・社会資源開発
			・その他~個別課題の分析・地域課題
			の抽出等
地域版	49 回	49 回	・地区課題の集積から地域課題を抽出
地域ケア会議			し、課題解決に向けた検討を行うとと
			もに、地区・地域では解決できない課
			題は問題提起する。
			・総合支所の地域ケア連絡会、地域合
			同包括ケア会議、介護予防ケアマネジ
			メント事例検討会
全区版	1回	1回	・全区で取り組むべき課題の解決に向
地域ケア会議			けた検討を行い、課題解決のために必
			要な取組みを明らかにし、政策の立案
			に向け、区に提言を行う。
			・地域保健福祉審議会を充てる
			令和5年度テーマ「金銭管理」

## (5)在宅医療・介護連携

在宅療養相談窓口(平成30年4月開設)

- ・相談件数 令和5年度 12,708件(令和4年度 13,182件)
- ・在宅療養資源マップ(令和3年3月更新)
- ・在宅療養・ACPガイドブック(令和2年度発行)
- ・在宅医療・介護連携推進担当者会や研修の開催 5回

地区連携医事業(在宅医療・介護ネットワーク構築、事例検討、勉強会、区民向 け講座等)

- ・毎月実施 うち1回は、全地区対象の地区連携医事業研修会
- ・区ホームページにて事業予定(カレンダー)を関係者へ情報提供

#### (6)地域包括ケアの地区展開

福祉の相談窓口

・相談件数(あんしんすこやかセンター受付)(詳細は、別紙1参照) 令和5年度 3,666件(令和4年度 3,720件)

まちづくりセンター、あんしんすこやかセンター、社会福祉協議会の一体整備 令和3年度で全地区の一体整備は完了した。

- 3 令和6年度事業計画(別紙2 参照)
- (1) 各あんしんすこやかセンターは、毎年度、事業計画を区へ提出する。内容は、事業 ごとの前年度の取組実績と今年度の目標及び取組みである。

事業計画作成の目的は、「あんしんすこやかセンターが自らの現状や目標を認識し、何をすべきかを意識すること」及び「地域特性に応じた目標や取り組み事項を掲げることで、各センターの特色や強みを引き出すとともに、良い取組みを共有すること」である。

- (2)事業計画は、介護予防・地域支援課、総合支所保健福祉課ほか関係課と協議し、各 センターで作成している。
- (3) 令和6年度の事業計画では、評価点検での対象項目を考慮し、以下のとおり項目と している。「昨年度の取組実績」の記載内容は、概ね、評価点検の回答に関する具体的 な内容となる。

1	運営管理	6	認知症ケア推進
2	総合相談支援	7	あんしん見守り事業
3	権利擁護事業	8	在宅医療・介護連携
4	包括的・継続的ケアマネジメント	9	地域ケア会議
5	介護予防・日常生活支援総合事業	1 0	地域包括ケアの地区展開
			(福祉の相談窓口)

(4)スキルアップ会議において、前年度の取組みや新年度の事業計画の中の好事例を各 センター間で共有、検討し、全体の底上げに役立てる。

# 令和5年度

# あんしんすこやかセンター

# 実績報告

- 1. あんしんすこやかセンター別地区状況
- 2. あんしんすこやかセンター活動状況のまとめ

活動状況一覧

訪問活動

相談内容

介護予防ケアマネジメント

介護予防支援

地域におけるネットワークの構築

地域ケア会議

会議連携等実績

いきいき講座

医療と介護の連携

あんしん見守り事業

経年変化

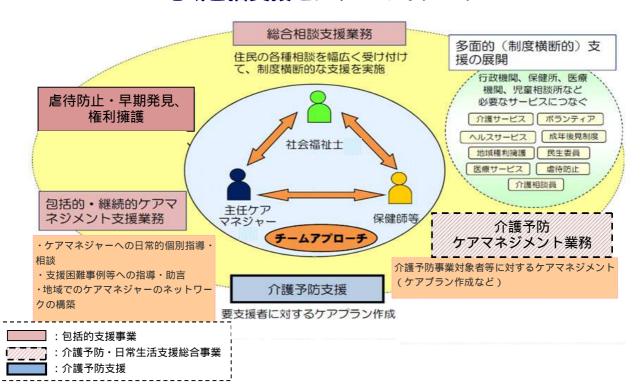
- 3. 地域ケア連絡会実施状況
- 4. スキルアップ (人材育成)・指導等
- 5. 世田谷区地域包括支援センター運営協議会
- 6. あんしんすこやかセンター運営に係る予算の執行状況

#### 1.世田谷区の地域包括支援センター(あんしんすこやかセンター)

#### (1)地域包括支援センターとは何か

高齢者が住み慣れた地域で、安心してその人らしい生活を継続することができるようにするためには、介護サービスをはじめ様々なサービスが、高齢者のニーズや状態の変化に応じて切れ目なく提供される必要がある(「地域包括ケア」の実現)。こうした高齢者の生活を支える役割を果たす総合機関として、平成18年度より「地域包括支援センター」(通称名:あんしんすこやかセンター(世田谷区地域包括支援センター事業実施要綱第2条第3項))を設置した。

# 地域包括支援センターのイメージ



#### (2)設置体制

#### 設置者

地域包括支援センターは、市(区)町村、又は市(区)町村から地域支援事業(包括的支援事業)の委託を受けた者が設置できるとされている(介護保険法第115条の46)。

また、地域包括支援センターは、その設置者の申請により区長の指定を受け、指定介護予防支援、予防給付のケアマネジメント)を行うこととされている(介護保険法第115条の22)。

#### 職員配置基準

社会福祉士、保健師又は「地域ケア、地域保健等に関する経験、高齢者に関する公衆衛生業務経験1年以上ある看護師」及び主任介護支援専門員の3職種をそれぞれ1人以上配置する。3職種の各1人ずつの職員は、専任とし、他の業務を兼務してはならない(指定介護予防支援事業所の業務は除く。)。

さらに、担当区域内の第1号被保険者数により、条例に規定する人員を加えて配置する。 また、地域包括ケアの地区展開のため、常勤換算1.2人以上を別に配置する。

#### (3)地域包括支援センターの業務

#### 介護予防·日常生活支援総合事業

#### ア 介護予防ケアマネジメント (第一号介護予防支援事業)

高齢者が要介護状態等になることを予防するため、心身の状態や生活環境等に応じて、適切な介護予防事業等が包括的に実施されるよう必要な支援を行う。

#### 包括的支援事業

#### ア 総合相談支援業務

高齢者の心身の状況、その居宅における生活の実態その他の必要な実情の把握を行うとともに、保健医療、公衆衛生、社会福祉等の関連施策に関する総合的な情報を提供する。また、関係機関との連絡調整、高齢者の保健医療の向上及び福祉の増進を図るための総合的な支援を行う。

#### イ 権利擁護業務

高齢者に対する虐待の防止及びその早期発見とともに、権利擁護事業や成年後見制度を活用しながらその他高齢者の権利擁護のための必要な支援を行う。

#### ウ 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

地域の医療、福祉、保健などの多職種・多機関とのネットワークづくりや、地域のケアマネジャーの様々な相談に応じ、サポートを行うこと等により、包括的、かつ、継続的なケアマネジメントを行う。

#### 介護予防支援

指定介護予防支援事業所として、要支援認定者に対するケアマネジメントを行う。

#### (4)設置の状況

区から委託を受けた社会福祉法人等が、まちづくりセンターの管轄区域(「地区」と呼ぶ。世田谷区における日常生活圏域)ごとに1箇所ずつ全28箇所、地域包括支援センターを設置している。

### (5)**職員の数(全あんしんすこやかセンター**) 令和6年4月1日現在(産休・育休中の者を除く。)

主任介護支援専門員	43
社会福祉士	90
保健師又は地域保健の経験等のある看護師	55
ケアマネジャー	36
その他	23
合計	247

1 所平均約8.8人 非常勤58人含む。

#### (6)地域包括ケアの地区展開の取組み

誰もが住み慣れた地域で安心して暮らし続けられるよう、まちづくりセンター、あんしんすこやかセンター、社会福祉協議会の三者に令和4年度から児童館を加えた四者が連携し、福祉の困りごとなど区民の様々な相談に対応し適切な支援に結び付ける。四者が持つそれぞれのノウハウを共有して地区の課題を把握し、その解決のために地域の人材や社会資源の開発・協働に取り組む。ひきこもり等どこに相談してよいか分からず、潜在化しがちな問題や子育て中の介護の問題など家庭内の複合した問題にも対応する。平成26年10月から砧地区、平成27年7月から、池尻、松沢、用賀、上北沢を加えた5地区でモデル事業を実施した。その結果を踏まえ平成28年7月に全地区で実施している。

#### 相談支援の取組み

#### あんしんすこやかセンター

地域包括支援センターの相談の対象者である高齢者に加え、障害者、子育て家庭等に相談対象を拡大し、個人に関する支援だけでなく家庭内の複合した問題にも対応する。課題整理を行い情報提供や相談対応を行うほか、適切な担当組織・専門機関等へつなぎ、支援に結びつける。事例検討の積み重ねにより地区における事業者のケアマネジメント力の向上を図る。

#### まちづくりセンター

区民に最も身近な行政機関として、区民の様々な相談を受け、対応する。受け付けた相談 の内容等を整理し、適切な窓口へつなぐ、また、連携して対応する。

#### 社会福祉協議会

サロン・ミニデイ等の地域交流の場への参加を希望する方に対し、事業の案内や情報提供を行う。家事援助や見守りなどの支援が必要な方の相談を受け、事業の説明や利用に向けた調整を行う。地域福祉活動に関する相談を受け、継続的に活動できるよう支援を行う。

#### 児童館

児童館を加えた四者連携などを通じ、日常的に子ども・子育て世代を見守り支えるネット ワークとの連携強化を図る。

#### 参加と協働による地域づくりの取組み

#### あんしんすこやかセンター

地区版地域ケア会議を開催し、個別ケース検討・課題解決を図るとともに、相談事例の中から地区の課題を把握し、各保健福祉センター保健福祉課や介護予防・地域支援課が行う地域版地域ケア会議等に提起する。個別ケース検討の集積による地区の課題の分析・課題の抽出及び地域づくり・社会資源開発に取り組み、全区で取り組むべき課題解決のための全区版地域ケア会議につなげる。幅広く会議等に参加し、ネットワークづくりや課題共有を行い、連携の強化を図る。

#### まちづくりセンター

四者連携会議を開催し地区の課題の把握や解決に向けた方向性、手法等についての話し合いを行うとともに、四者の調整や取りまとめを行う。四者連携により地区の社会資源や人材等の情報を活用し、地区のネットワークづくりの支援を行う。地区住民や事業者等に対して地域包括ケアの情報提供や課題の共有を行い、連携強化を図る。

#### 社会福祉協議会

地域ケア会議、四者連携会議に参加するとともに、事業者、施設等への訪問調査を実施し、 地区の活動団体や施設等の取組みを把握する。サロン等の新規開設や他団体との連携・支援、 人材バンクの活用等により社会資源開発を行う。メールマガジンやホームページにより地区 の情報発信を行う。

#### 児童館

児童館と社会福祉協議会、地域子育て支援コーディネーターが連携し、地区における子ども 食堂などの場づくりや情報共有の基盤づくりなど子ども関連の社会資源の開発に取り組む。

#### 四者連携による地域づくりの取組み

四者連携会議等において、地区の住民や活動団体などからの声、あんしんすこやかセンターや社会福祉協議会への相談や取り組み等から浮き彫りになった地区の課題を共有している。 これらの課題解決に向けて、区民や事業者等の参加と協働による地域づくりを進める。

#### (7)重層的支援体制整備事業

社会福祉法の改正により、令和3年度から地域共生社会を実現するため、子ども、高齢者、障害者などの属性、世代を問わない相談、地域づくりの実施体制を構築する「重層的支援体制整備事業」を実施している。

#### (8)評価点検の実施

あんしんすこやかセンターの事業の質の向上のため、介護保険法第 115 条の 46 に基づき、令和元年度から評価点検を実施している。評価点検は、運営事業者の選定の際の提案の実施状況、保険者機能強化推進交付金の評価指標も考慮して行う。実施内容は、自己評価、運営協議会委員によるヒアリング、まとめとし、結果は運営協議会で確認し各事業者(あんしんすこやかセンター)へ通知し改善に活かす。また、次期の運営事業者の選定における評価として活用する予定である。

あんしんすこやかセンターの一体整備と相談拡充の実績					
平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度		
1) 一体整備	1) 一体整備	1) 一体整備	1) 一体整備		
平成 27. 1 新代田	完了なし	平成 28.11 祖師谷	完了なし		
平成 27. 1 下馬		平成 29. 1 上馬			
平成 27. 3 烏山		(全 19/27 箇所完了)			
(全 17/27 箇所完了)					
2) 相談拡充	2) 相談拡充	2) 相談拡充	2) 相談拡充		
1 地区モデル実施	5 地区モデル実施	全区展開	全区実施		
平成 26.10 砧	平成 27. 4 砧	平成 28. 4 池尻			
実施開始	継続実施	松沢			
	平成 27. 7 池尻	用賀			
	松沢	砧			
	用賀	上北沢			
	上北沢	継続実施			
	実施開始	平成 28. 7			
		残り 22 地区			
		実施開始			

平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
1) 一体整備	1) 一体整備	1) 一体整備	1) 一体整備
平成 30.4 船橋	令和元.7 二子玉川	令和 2.11 若林	令和 4.1 松原
平成 31. 2 上町	(用賀を分割し新規開設)	(全 27/28 箇所完了)	(全 28/28 箇所完了)
平成 31. 3 九品仏	令和元.9 代沢		
	令和 2. 1 梅丘		
(全 22/27 箇所完了)	令和 2.3 奥沢		
	(全 26/28 箇所完了)		

# 2. あんしんすこやかセンター別活動報告

(1)地区の状況

令和6年4月1日現在(外国人含む。)

Ò						
地域	名称	世帯数	総人口	65歳以上の 高齢者人口	総人口に 占める 高齢者の 割合	面積 (K㎡)
	池尻	14,810	24,342	4,146	17.0%	1.186
	太子堂	15,740	24,024	4,038	16.8%	1.048
世	若林	16,706	27,426	5,038	18.4%	1.165
田	上町	28,311	53,840	10,832	20.1%	2.564
谷	経堂	29,246	51,921	10,842	20.9%	2.918
	下馬	23,824	42,948	9,039	21.0%	2.079
	上馬	17,784	29,236	5,376	18.4%	1.364
	梅丘	16,555	28,518	5,837	20.5%	1.604
	代沢	10,035	17,397	3,492	20.1%	1.025
北	新代田	16,697	26,150	4,887	18.7%	1.419
沢	北沢	11,885	18,424	3,697	20.1%	0.979
	松原	18,278	29,692	5,808	19.6%	1.502
	松沢	18,550	34,140	7,309	21.4%	2.123
	奥沢	11,641	22,041	5,077	23.0%	1.206
	九品仏	9,469	17,088	3,957	23.2%	1.244
	等々力	20,246	39,950	8,482	21.2%	2.882
玉川	上野毛	16,781	33,808	7,477	22.1%	2.537
	用賀	19,328	37,018	7,419	20.0%	2.472
	二子玉川	13,954	27,822	5,557	20.0%	2.049
	深沢	24,660	49,387	10,358	21.0%	3.419
	祖師谷	13,353	26,535	5,996	22.6%	1.669
	成城	10,708	23,200	6,076	26.2%	2.261
砧	船橋	19,081	39,461	7,758	19.7%	1.873
	喜多見	16,119	33,269	6,584	19.8%	3.973
	砧	20,594	42,641	8,244	19.3%	3.773
	上北沢	13,994	24,528	5,222	21.3%	1.716
烏山	上祖師谷	16,135	32,609	6,431	19.7%	2.162
	烏山	35,162	63,201	13,668	21.6%	3.837
	合計	499,646	920,616	188,647	20.5%	58.049
Ī	前年度	494,707	917,705	186,918	20.4%	58.049

介護保険認定者	坳
(令和6年3月31日 第二号被保険者、 外国人含む。	
71 17 10 1	928
	913
	1,190
	2,371
	2,545
	1,956
	1,180
	1,384
	799
	1,190
	982
	1,314
	1,698
	1,223
	879
	1,733
	1,538
	1,567
	1,257
	2,140
	1,521
	1,248
	1,901
	1,560
	1,888
	1,243
	1,458
	3,035
	42,641
	41,922

住所地特例含む

# (2)あんしんすこやかセンター活動状況のまとめ

活動状況一覧

ア高齢者に関する相談

ア高齢者に関	関する相談															
あんしんす	たこやかセンター名称	池尻	太子堂	若林	上町	経堂	下馬	上馬	梅丘	代沢	新代田	北沢	松原	松沢	奥沢	九品仏
延べ相談件数(	予防給付分含む)	8,574	9,053	5,782	13,914	11,648	11,564	6,167	5,902	5,116	8,095	6,350	10,214	8,631	6,951	3,702
延べ相談件数(	予防給付分含まず)	6,926	6,441	4,584	10,550	9,341	9,476	5,029	4,655	3,845	7,020	4,782	8,843	7,695	4,846	3,232
	総合相談(従来事業)	4,078	4,165	3,483	7,643	6,904	7,317	2,934	3,167	2,408	4,677	3,077	6,249	3,612	3,468	1,499
	総合相談(相談拡充)	128	127	123	589	149	42	77	39	167	44	110	336	82	169	21
	総合事業	853	1,184	175	901	821	1,122	703	647	333	1,587	841	1,308	1,909	481	968
	ケアマネ支援	120	171	31	237	350	47	217	15	42	38	46	8	571	99	14
相談内容	権利擁護	118	96	85	142	181	192	158	65	35	48	98	91	241	49	26
	在宅療養相談等	678	424	367	731	743	543	824	224	152	385	423	391	1,004	193	206
	 行方不明相談等	2	2	1	1	2	0	0	1	10	0	3	0	1	0	2
	その他 (苦情、住宅改修、福祉用具等)	949	272	319	306	191	213	116	497	698	241	184	460	275	387	496
	電話	3,757	3,637	2,415	6,785	5,533	5,441	3,308	2,001	2,028	3,670	2,590	5,385	3,638	2,321	1,178
	来所	1,091	1,115	590	1,066	1,846	1,826	753	796	426	1,268	988	992	1,956	725	425
対応方法 別内訳	訪問	1,991	1,360	1,476	2,414	1,847	1,320	907	1,826	1,285	1,766	1,080	2,183	1,950	1,756	1,549
	オンライン	5	137	5	61	17	31	20	3	1	6	27	5	14	8	4
	その他	82	192	98	224	98	858	41	29	105	310	97	278	137	36	76
	平日	6,348	5,997	4,187	10,122	8,690	8,574	4,647	4,342	3,618	6,451	4,421	8,357	6,990	4,671	3,074
時間別	土曜日	469	358	358	316	562	858	370	287	201	513	297	416	636	166	141
内訳	時間外	81	77	19	98	51	16	11	14	15	16	45	22	33	2	11
	日·祝	28	9	20	14	38	28	1	12	11	40	19	48	36	7	6
保健福祉サート	ごス申請代行件数	93	88	55	153	229	382	92	82	33	53	31	94	145	111	77
食の自立支援ス	アセスメント	3	0	0	0	0	3	1	1	2	2	8	0	0	0	0
	合計 	493	420	419	1,061	1,340	925	487	565	305	481	301	637	823	651	362
要支援。要介護認定	新規申請受付数	214	225	238	565	485	403	267	292	157	234	164	309	341	269	166
VZ / // */-	更新申請受付数	223	173	155	410	731	451	191	237	138	233	129	297	425	329	168
	区分変更受付数	56	22	26	86	124	71	29	36	10	14	8	31	57	53	28
	合計 	1,290	945	1,067	1,359	1,547	1,001	846	1,032	825	1,054	744	1,595	1,494	977	852
訪問による 実態把握	リスト等 	755	443	830	644	1,213	396	274	733	717	399	450	899	709	532	401
	モニタリング(延べ) 	364	394	196	458	249	589	548	158	92	530	182	657	713	255	408
	見守り支援	171	108	41	257	85	16	24	141	16	125	112	39	72	190	43
	合計	88	72	104	119	262	127	90	108	62	94	79	146	129	126	46
介護予防ケア マネジメント	事業対象者	5	15	16	39	28	5	9	15	4	8	15	15	10	26	17
	要支援認定者	83	57	88	80	234	122	81	93	58	86	64	131	119	100	29
いきいき講座開	催件数	7	6	5	15	5	3	4	4	4	3	4	9	4	4	9
地区包括ケア会	<b>会議開催数</b>	55	36	36	33	39	55	44	33	36	40	48	45	49	23	39
	7会議開催数(上記の内数)	7	5	6	5	4	2	6	4	4	5	7	6	6	6	7
179万6百19	ケアプラン数(総合事業併 用含む)	1,789	1,244	1,272	2,548	3,201	1,735	942	1,253	843	1,207	895	1,226	1,207	1,127	807
ナエックリスト	実施件数	102	42	84	47	457	19	49	173	45	135	80	100	258	387	232
	数には、相談拡充の件数	(エペンス)														

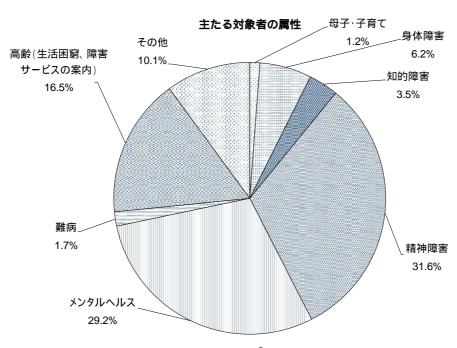
延べ相談件数には、相談拡充の件数も含む。 地区包括ケア会議開催数には、地区版地域ケア会議開催数を含む。

あんしんす		等々力	上野毛	用賀	二子玉川	深沢	祖師谷	成城	船橋	喜多見	砧	上北沢	上祖師谷	烏山	総計
延べ相談件数(	予防給付分含む)		4,941	7,569	10,556						10,670	7,824	8.321	11,612	227,853
延べ相談件数(	予防給付分含まず)	,	i		9,457	<u> </u>	<u> </u> 	<u>                                     </u>	<u> </u>	<u> </u>	<u> </u>	6,284	<u> </u>	9,251	185,931
	総合相談(従来事業)	,			6,513									4,994	121,986
	総合相談(相談拡充)	95	51	106	229	23	67	54	298	61	56	281	63	79	3,666
	総合事業	465	736		1,308	103	884		1,574			1.347			27,764
	///じロザ <del>末</del>  ケアマネ支援	60	75	165	1,300	13	92	14	96	94	007	70	126	73	2,892
相談内容	ファマネ文技  権利擁護	83	34	37	241	282	67	129	83	79	71	193	42	118	3,084
		254	255	247	580	220	328	428	398	403	624	420	413	850	12,708
		0	1	0	0	0	0	1	2	5	024	3	2	3	42
	 その他	996	799	186		1,103		684	38	752	608	524	341	389	13,789
	(苦情、住宅改修、福祉用具等) 電話	1.056			5,315							3,080		5,010	97.673
	· 来所	781	474		1,249		1,398	ļ	1,769	ļ	909	880		1,526	28,849
対応方法	·····································				2,075				ļ	ļ				<u>                                     </u>	54,398
別内訳	#/) -3  オンライン	0	1	5	25	2,913	2,009	2,093	39	2,010	6	2,001	7	2,014	441
	 その他	79	28	64	793	86	7	18	206	35	145	238	111	99	4,570
	平日				8,839			7,065				5,780		8,433	174,141
	'	161	175	469	547	176	235	279	160	172	441	452	336	754	10,305
時間別 内訳	→唯口  時間外	25	1/3	27	53	7	31	41	58	40	29	35	56	47	961
	时间が  日·祝		2				10	6	15	2					
/모/建 <sup>7</sup> 豆가 ++ L	ロ・ft 	5 47	67	20	18	23 141	110	34	85	113	45 113	17	27	17	524
				173	110	<u> </u>	<u> </u>					68	61	59	2,899
食の自立支援プ		0	0	7.10	0	0	0	0	0	0	0	0		0	20
	合計 	515	459	746	633	855	564	369	930	715	803	617	558	986	18,020
要支援· 要介護認定 要付供物	新規申請受付数 	351	266	302	275	375	291	204	322	278	394	309	259	561	8,516
受付件数	更新申請受付数	159	171	393	320	396	246	153	533	387	370	271	248	398	8,335
	区分变更受付数	5	22	51	38	84	27	12	75	50	39	37	51	27	1,169
	合計 	1,394	ļ	1,058	1,219			1,121		1,717		1,175	,	1,623	34,476
訪問による 実態把握	リスト等 	895	651	627		1,145	886	606	866	ļ	1,167	563	738	615	19,711
実施件数	モニタリング(延べ) 	417	439	265	307	203	566	322	1,049	684	32	363	455	991	11,886
	見守り支援	82	46	166	275	125	28	193	52	113	56	249	37	17	2,879
^#ZR	合計	174	213	74	121	170	71	114	216	122	160	135	167	355	3,744
介護予防ケア マネジメント	事業対象者	26	27	34	9	40	28	9	17	11	26	23	32	47	556
	要支援認定者	148	186	40	112	130	43	105	199	111	134	112	135	308	3,188
いきいき講座開	催件数	9	3	3	6	18	4	5	33	3	4	4	7	3	188
地区包括ケア会	<b>議開催数</b>	26	36	41	77	18	21	22	24	23	33	38	36	38	1,044
地区版地域ケア	マ会議開催数(上記の内数)	6	6	6	8	6	4	4	3	4	4	7	6	7	151
予防給付	ケアプラン数(総合事業 併用含む)	1,366	1,780	1,617	1,168	1,867	1,226	983	3,265	1,029	1,687	1,448	1,685	3,557	43,974
基本 チェックリスト	実施件数 数には、相談拡充の件数	399	489	172	142	130	390	378	58	245	160	90	98	42	5,003

延べ相談件数には、相談拡充の件数も含む。 地区包括ケア会議開催数には、地区版地域ケア会議開催数を含む。

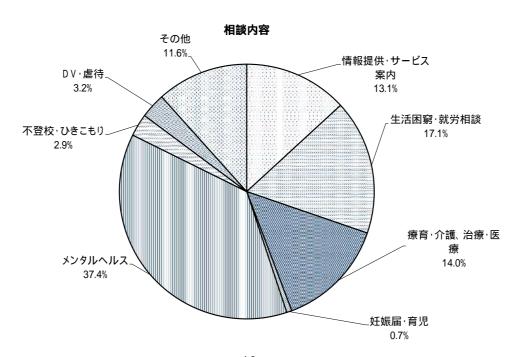
地域包括ケアの地区展開に伴う高齢者以外の方の相談(相談拡充分)の内訳

あんしん`	すこやかセンター名称	池尻	太子堂	若林	上町	経堂	下馬	上馬	梅丘	代沢	新代田	北沢	松原	松沢	奥沢	九品仏
延べ相談件数		128	127	123	589	149	42	77	39	167	44	110	336	82	169	21
	母子・子育て	0	2	1	0	1	0	1	3	4	0	3	10	3	0	2
	身体障害	19	13	6	33	6	1	11	3	5	3	5	5	6	3	1
	知的障害	9	2	1	31	9	1	1	2	2	0	0	3	3	0	0
主たる対象者	精神障害(診断ありと依存症)	62	58	40	268	43	1	24	8	5	1	41	101	24	70	6
の属性	メンタルヘルス(何らかの心 の問題があると思われる)	22	29	51	119	62	6	15	14	55	17	47	164	4	84	4
	難病	0	6	0	5	13	0	6	1	1	0	3	0	6	0	1
	生活困窮	5	3	19	123	13	5	18	3	8	23	7	42	6	9	3
	その他	11	14	5	10	2	28	1	5	87	0	4	11	30	3	4
	情報提供・サービス案内	34	26	13	60	21	8	29	11	27	5	9	11	23	22	8
	生活困窮	5	21	21	116	11	2	17	3	5	20	7	41	6	5	3
	就労相談	6	5	0	0	2	0	0	0	0	4	10	1	3	0	0
	療育、介護、対応方法の相談	18	4	2	88	13	0	9	6	4	1	13	8	7	6	1
	治療·医療相談	16	11	3	72	7	1	6	5	1	1	10	5	2	45	1
	母子保健	0	1	1	0	1	0	1	3	2	0	2	4	0	1	0
相談内容	育児相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0
	メンタルヘルス相談	25	27	71	164	84	2	12	5	52	6	49	246	7	78	5
	不登校	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	ひきこもり	1	14	0	18	7	1	2	5	1	0	4	8	1	10	0
	D V	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
	虐待	0	1	2	9	0	26	0	1	4	7	0	7	1	1	0
	その他	23	16	9	62	3	2	0	0	71	0	4	2	31	1	3



あんしん?	すこやかセンター名称	等々力	上野毛	用賀	二子玉川	深沢	祖師谷	成城	船橋	喜多見	砧	上北沢	上祖師谷	烏山	総計
延べ相談件数		95	51	106	229	23	67	54	298	61	56	281	63	79	3,666
	母子・子育て	8	0	0	1	0	1	1	1	2	0	0	0	0	44
	身体障害	3	5	14	12	7	13	0	12	7	6	15	5	7	226
	知的障害	9	6	6	0	6	2	17	3	4	11	1	1	0	130
主たる対象者	精神障害(診断ありと依存症)	13	23	16	117	2	4	16	36	14	16	113	10	25	1,157
の属性	メンタルヘルス(何らかの心 の問題があると思われる)	32	3	37	59	4	16	10	106	20	6	61	0	25	1,072
	難病	1	3	0	1	3	1	0	6	2	0	0	0	3	62
	生活困窮	22	10	24	30	1	29	4	100	11	11	59	2	16	606
	その他	7	1	9	9	0	1	6	34	1	6	32	45	3	369
	情報提供・サービス案内	8	13	16	20	15	9	2	32	5	12	13	15	15	482
	生活困窮	22	8	21	25	1	29	3	102	14	11	56	2	15	592
	就労相談	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	36
	療育、介護、対応方法の相談	1	5	5	6	0	0	7	5	10	2	9	1	11	242
	治療·医療相談	8	5	9	2	3	6	3	7	3	3	29	5	2	271
	母子保健	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	18
相談内容	育児相談	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	6
	メンタルヘルス相談	34	10	40	159	2	11	14	109	9	15	103	1	31	1,371
	不登校	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	ひきこもり	5	8	0	7	0	0	4	0	0	2	2	2	1	103
	DV	6	0	0	3	0	0	4	9	0	0	7	1	0	34
	虐待	1	0	0	2	0	4	1	7	0	1	7	0	0	82
	その他	6	2	15	5	2	8	15	26	18	9	54	36	4	427

相談件数のうち、警察署からの「行方不明相談のみ(42件)」は相談内容に含まない



#### 訪問活動

#### ア 訪問の内訳

あんしんすこやかセンターは、担当地区の高齢者宅を訪問し、積極的な相談活動に努め、介護予防の案内や、支援が必要な高齢者の発見や継続的な見守りを行っている。特に実態把握の訪問は本人や周囲からの相談の有無にかかわらず、あんしんすこやかセンターが独自の活動として地区の高齢者の状況把握のために行っている。令和4年度の実態把握訪問の実施件数(項目1~3の合計)は、32,276件(令和3年度は、31,261件)であった。

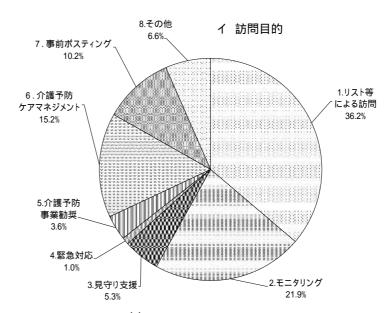
#### <項目の説明>

- 1. リスト等による訪問 訪問対象者リストやあんすこの判断により実態把握のために訪問したもの
  2. モニタリング 訪問 2 回目以降で、状況把握する場合など
  3. 見守り支援 見守り支援が必要であると判断し訪問したもの
  4. 緊急対応 緊急対応で訪問したもの(緊急対応記録票を提出したもの)

		実態把握	<b>計問</b>				その他の理り	由による訪問			
	1.リスト等に よる訪問	2.モニタリング	3見守り支援	合計	4.緊急対応	5.介護予防 事業勧奨	6.介護予防 ケアマネジメン ト	7.事前ポスティ ング	8. その他	合計	総計
池尻	755	364	171	1,290	33	41	204	290	133	701	1,991
太子堂	443	394	108	945	18	28	153	17	199	415	1,360
若林	830	196	41	1,067	22	57	276	0	54	409	1,476
上町	644	458	257	1,359	94	194	435	3	329	1,055	2,414
経堂	1,213	249	85	1,547	29	68	172	0	31	300	1,847
下馬	396	589	16	1,001	22	20	103	3	171	319	1,320
上馬	274	548	24	846	7	14	27	3	10	61	907
梅丘	733	158	141	1,032	10	23	357	254	150	794	1,826
代沢	717	92	16	825	7	47	108	166	132	460	1,285
新代田	399	530	125	1,054	16	507	138	0	51	712	1,766
北沢	450	182	112	744	8	59	223	4	42	336	1,080
松原	899	657	39	1,595	14	61	429	13	71	588	2,183
松沢	709	713	72	1,494	12	74	259	57	54	456	1,950
奥沢	532	255	190	977	13	142	350	215	59	779	1,756
九品仏	401	408	43	852	9	15	376	287	10	697	1,549
等々力	895	417	82	1,394	13	14	192	740	5	964	2,358
上野毛	651	439	46	1,136	9	41	452	504	86	1,092	2,228
用賀	627	265	166	1,058	34	40	42	27	20	163	1,221
二子玉川	637	307	275	1,219	28	152	192	308	176	856	2,075
深沢	1,145	203	125	1,473	12	56	361	868	143	1,440	2,913
祖師谷	886	566	28	1,480	12	9	323	784	31	1,159	2,639
成城	606	322	193	1,121	5	32	369	483	85	974	2,095
船橋	866	1,049	52	1,967	51	55	224	3	8	341	2,308
喜多見	920	684	113	1,717	6	40	539	257	59	901	2,618
砧	1,167	32	56	1,255	13	28	517	0	1060	1,618	2,873
上北沢	563	363	249	1,175	27	100	431	275	73	906	2,081
上祖師谷	738	455	37	1,230	19	39	319	0	58	435	1,665
烏山	615	991	17	1,623	8	24	686	0	273	991	2,614
合 計	19,711	11,886	2,879	34,476	551	1,980	8,257	5,561	3,573	19,922	54,398

#### イ 訪問目的

合計	54,398	100
8.その他	3,573	6.6
7. 事前ポスティン グ	5,561	10.2
6.介護予防 ケアマネジメント	8,257	15.2
5.介護予防 事業勧奨	1,980	3.6
4.緊急対応	551	1.0
3.見守り支援	2,879	5.3
2.モニタリング	11,886	21.9
1.リスト等 による訪問	19,711	36.2
	件数	割合(%)



#### 相談内容

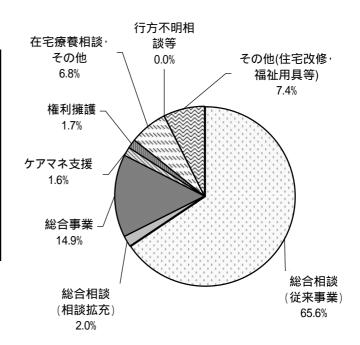
令和5年度にあんしんすこやかセンターにおいて取り扱った個別相談件数の相談内容 (予防給付は除く。)

#### ア 相談内容別内訳

	件数	割合(%)
総合相談(従来事業)	121,986	65.6
総合相談(相談拡充)	3,666	2.0
総合事業	27,764	14.9
ケアマネ支援	2,892	1.6
権利擁護	3,084	1.7
在宅療養相談・その他	12,708	6.8
行方不明相談等	42	0.0
その他(住宅改修・福祉用具等)	13,789	7.4
合計	185,931	100

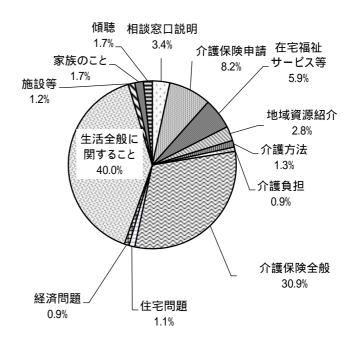
「その他(住宅改修、福祉用具等)」には、 実態把握不在(訪問時、不在で会えなかった) 9706件を含む。

相談内容が「行方不明相談等」の42件は含まない



#### イ 総合相談(従来事業)の内訳

	件数	割合(%)
相談窓口説明	4,126	3.4
介護保険申請	10,010	8.2
在宅福祉サービス等	7,221	5.9
地域資源紹介	3,412	2.8
介護方法	1,559	1.3
介護負担	1,039	0.9
介護保険全般	37,705	30.9
住宅問題	1,396	1.1
経済問題	1,137	0.9
生活全般に関すること	48,763	40.0
施設等	1,522	1.2
家族のこと	2,041	1.7
傾聴	2,055	1.7
合計	121,986	100



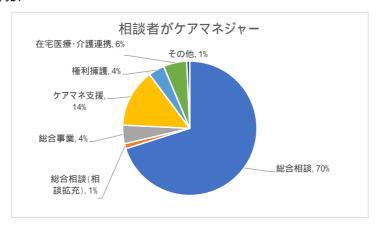
#### ウ 相談者がケマネジャー、家族・親族の場合の相談の内訳

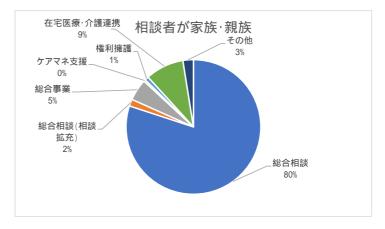
相談者がケアマネジャー

1日以日ルファイヤンド		
相談内容	相談件数	割合
総合相談	11,485	70%
総合相談(相談拡充)	200	1%
総合事業	732	4%
ケアマネ支援	2,296	14%
権利擁護	635	4%
在宅医療·介護連携	922	6%
その他	115	1%
合計	16,385	100%

相談者が家族・親族

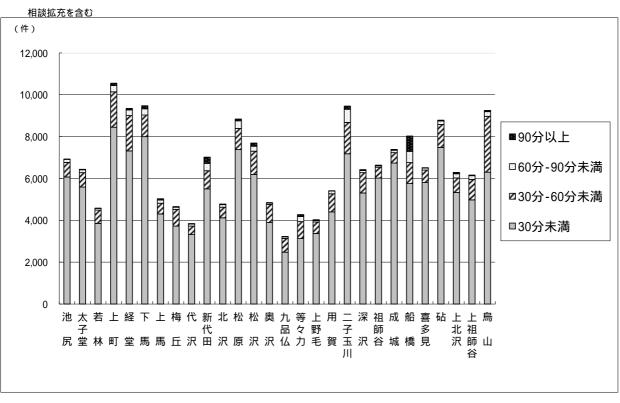
THEN IT IS SHOWN		
相談内容	相談件数	割合
総合相談	29,531	80%
総合相談(相談拡充)	613	2%
総合事業	1,918	5%
ケアマネ支援	155	0%
権利擁護	343	1%
在宅医療·介護連携	3,413	9%
その他	922	2%
合計	36,895	100%





エ あんしんすこやかセンター別(個別相談)所要時間ごとの件数

	30分未満	30分-60分未満	60分-90分未満	90分以上	合計
池尻	6,076	691	146	13	6,926
太子堂	5,589	691	135	26	6,441
若 林	3,857	633	83	11	4,584
上 町	8,453	1,686	301	110	10,550
経 堂	7,321	1,686	266	68	9,341
下 馬	7,998	1,030	301	147	9,476
上 馬	4,308	512	152	57	5,029
梅 丘	3,728	789	114	24	4,655
代 沢	3,318	410	97	20	3,845
新代田	5,507	866	353	294	7,020
北 沢	4,124	501	124	33	4,782
松 原	7,378	1,009	368	88	8,843
松 沢	6,194	1,111	234	156	7,695
奥 沢	3,897	865	66	18	4,846
九品仏	2,478	659	75	20	3,232
等々力	3,130	811	244	89	4,274
上野毛	3,370	557	68	39	4,034
用賀	4,408	859	129	20	5,416
二子玉川	7,179	1,502	625	151	9,457
深 沢	5,307	970	98	46	6,421
祖師谷	6,020	516	74	28	6,638
成 城	6,741	497	113	40	7,391
船 橋	5,761	1,000	531	739	8,031
喜多見	5,803	597	101	18	6,519
砧	7,486	1,096	167	35	8,784
上北沢	5,329	700	196	59	6,284
上祖師谷	4,979	981	173	33	6,166
烏山	6,303	2,668	223	57	9,251
合計	152,042	25,893	5,557	2,439	185,931



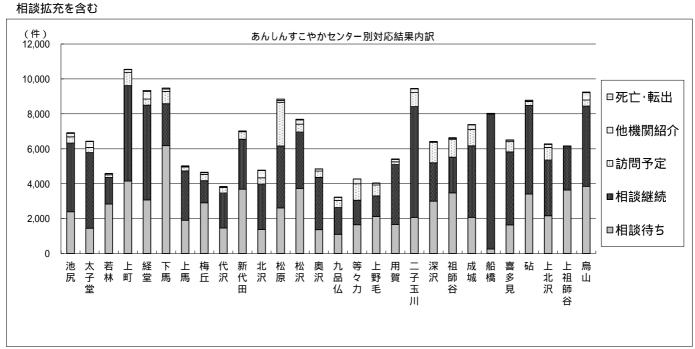
#### オ あんしんすこやかセンター別 対応結果内訳

	<del></del>	Ţ			1	
	相談待ち	相談継続	訪問予定	他機関紹介	死亡·転出	合計
池尻	2,389	3,934	363	201	37	6,924
太子堂	1,446	4,342	290	338	23	6,439
若林	2,829	1,524	154	70	6	4,583
上町	4,152	5,467	747	165	18	10,549
経堂	3,072	5,423	357	431	56	9,339
下馬	6,181	2,400	703	137	55	9,476
上馬	1,908	2,822	224	33	42	5,029
梅丘	2,904	1,267	354	105	24	4,654
代沢	1,462	2,007	321	32	13	3,835
新代田	3,684	2,862	428	18	28	7,020
北沢	1,380	2,600	355	422	22	4,779
松原	2,618	3,541	2,502	115	67	8,843
松沢	3,732	3,227	449	237	49	7,694
奥沢	1,367	2,996	355	120	8	4,846
九品仏	1,105	1,525	415	176	9	3,230
等々力	1,655	1,397	948	261	13	4,274
上野毛	2,119	1,180	628	95	11	4,033
用賀	1,668	3,428	156	143	21	5,416
二子玉川	2,071	6,344	807	209	26	9,457
深沢	2,998	2,205	1,172	34	12	6,421
祖師谷	3,473	2,048	1,024	59	34	6,638
成城	2,071	4,095	948	248	28	7,390
船橋	254	7,730	28	5	12	8,029
喜多見	1,641	4,184	583	88	17	6,513
砧	3,415	5,062	234	19	54	8,784
上北沢	2,162	3,195	718	181	26	6,282
上祖師谷	3,637	2,382	71	54	20	6,164
烏山	3,850	4,596	345	423	34	9,248
合計	71,243	93,783	15,679	4,419	765	185,889

相談待ち:一旦対応が終了し、 相手方からの相談を待つ状態

相談継続:何らかの対応を 継続している状態

相談内容が「行方不明相談 等」の42件は含まない

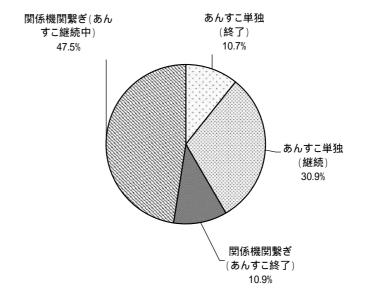


#### 力 相談結果別内訳(相談拡充分)

あんしんすこやかセンターのみで対応が終了、もしくは継続する場合と、相談内容に応じて、 あんしんすこやかセンターから関係機関に対応を引き継いでいる。

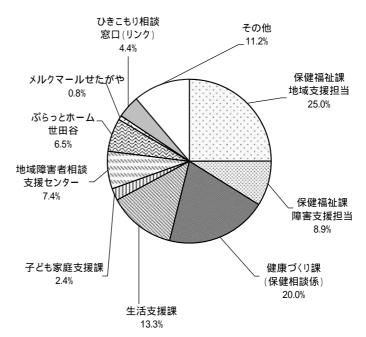
#### (ア) あんすこ単独・繋ぎ別

	件数	割合(%)
あんすこ単独(終了)	393	10.7
あんすこ単独(継続)	1,132	30.9
関係機関繋ぎ(あんすこ終了)	398	10.9
関係機関繋ぎ(あんすこ継続中)	1,743	47.5
合計	3,666	100



#### (イ)繋いだ場合の繋ぎ先別

	件数	割合(%)
保健福祉課 地域支援担当	535	25.0
保健福祉課 障害支援担当	191	8.9
健康づくり課(保健相談係)	428	20.0
生活支援課	284	13.3
子ども家庭支援課	51	2.4
地域障害者相談支援センター	159	7.4
ぷらっとホーム世田谷	140	6.5
メルクマールせたがや	18	0.8
ひきこもり相談窓口(リンク)	95	4.4
その他	240	11.2
合計	2,141	100



#### 介護予防ケアマネジメント

#### ア 介護予防ケアマネジメントの実施件数

介護予防ケアマネジメントを今年度初めて実施した件数について計上。介護予防ケアマネジメントは利用するサービスにより、以下3つの類型(A・B・C)に分類される。

ケアマネジメント類型	ケアマネジメントの詳細
A (原則的なクアマネジメント)	介護保険事業者が実施するサービス(総合事業訪問介護サービス、総合事業生活援助サービス、総合事業通所 介護サービス、総合事業運動器機能向上サービス)を利用する場合のケアマネジメント。
	指定事業者以外が実施する多様なサービス(支えあいサービス、専門職訪問指導、介護予防筋力アップ教室) を利用する場合のケアマネジメント。
	補助・助成によるサービス(地域デイサービス)や一部の一般介護予防事業(口腔機能向上プログラム)を利 用する場合のケアマネジメント。

					介護予防ケアマネジメント														
	あんしん	基本チェッ	事業対象	事業	対象者(	実数)	要支持	爰認定者(	(実数)	都外住	2 利用サービスの内訳							1	1
地域	すこやかセンター	ク リスト 実施件数	事業対象 者登録数 1	ケアマ ネジメン トA	ケアマ ネジメン トB	ケアマ ネジメン トC	ケアマ ネジメン トA <b>2</b>	ケアマネ ジメント B	ケアマネ ジメント C	所地特 例者 (実数) 2		総合事業 生活援助 サービス	支えあい サービス	専門職 訪問指導	総合事業 通所介護 サービス	総合事業 運動機能 向上 サービス	地域デイ サービス	介護予防 筋力アッ プ教室	口腔機能 向上プロ グラム
	池 尻	102	12	2	3	0	77	6	0	0	1	0	5	2	1	0	0	1	0
	太子堂	42	24	5	10	0	54	3	0	1	0	0	4	1	5	1	0	8	1
ш	若 林	84	39	12	2	2	86	0	2	0	5	0	0	0	7	0	4	2	0
世田谷	上 町	47	95	33	4	2	77	1	2	1	12	1	0	1	23	0	4	4	0
	経 堂	457	127	17	11	0	228	5	1	2	6	0	1	3	11	0	1	12	0
	下 馬	19	6	0	1	4	115	3	4	0	0	0	1	3	0	0	8	0	0
	上 馬	49	20	1	5	3	64	15	2	0	0	0	1	8	1	0	5	11	0
	梅 丘	173	25	10	4	1	90	3	0	0	4	0	0	0	6	0	1	7	0
	代 沢	45	8	3	1	0	57	1	0	0	0	0	0	1	2	1	0	1	0
北沢	新代田	135	14	4	4	0	84	2	0	0	2	0	0	0	2	0	0	6	0
沢	北 沢	80	24	5	10	0	53	9	2	0	1	3	3	3	1	0	2	13	0
	松原	100	41	11	4	0	128	3	0	0	7	1	0	1	3	0	0	6	0
	松沢	258	38	0	10	0	111	8	0	0	0	0	8	1	0	0	0	9	0
	奥沢	387	55	1	2	23	98	1	1	0	0	0	0	1	1	0	23	3	0
	九品仏	232	31	15	1	1	22	6	1	0	8	0	4	2	6	1	2	1	0
	等々力	399	86	15	9	2	142	6	0	0	5	0	0	5	10	0	2	10	0
玉川	上野毛	489	51	13	14	0	183	3	0	3	3	0	0	1	10	0	1	15	0
	用賀	172	97	27	7	0	38	2	0	11	12	0	0	0	14	0	0	13	0
_	二子玉川	142	28	2	6	1	103	5	4	0	1	0	0	5	1	1	5	6	0
	深沢	130	56	18	17	5	128	2	0	1	5	1	2	0	13	0	5	17	0
	祖師谷	390	43	16	12	0	39	4	0	0	4	0	5	0	12	0	0	11	0
_	成 城	378	14	8	1	0	99	6	0	2	3	0	1	0	5	0	0	6	0
砧	船橋	58	53	15	2	0	197	2	0	1	1	0	1	0	14	0	0	2	0
	喜多見	245	17	5	6	0	103	8	0	1	0	0	3	2	5	0	0	9	0
	砧	160	53	23	3	0	133	1	0	1	10	0	1	1	13	2	0	2	0
	上北沢	90	62	18	5	0	108	4	0	1	6	0	1	0	12	0	0	8	0
烏山	上祖師谷	98	66	26	6	0	128	6	1	0	8	2	1	5	17	0	2	7	0
	烏山	42	85	44	3	0	305	3	0	4	13	0	1	2	31	0	0	3	0
合		5,003 者(基本チ		349	163	44	•												

<sup>1</sup> 事業対象者(基本チェックリストの一定基準に該当した者のうち、サービスの利用が適当であるとアセスメントされた者)として、区の要介護認定支援システムに登録され該当年度に事業対象者として有効期間がある者。事業対象者として登録後、要支援認定・要介護認定を受けた者を含む。

<sup>2</sup> 利用サービスの内訳のうち、「要支援認定者に対するケアマネジメントA」及び「都外住所地特例者」の利用サービス内訳は計上していない。

## イ 介護予防ケアマネジメントの委託件数等について

介護予防ケアマネジメントを居宅介護支援事業所に委託している件数

令和6年4月1日現在

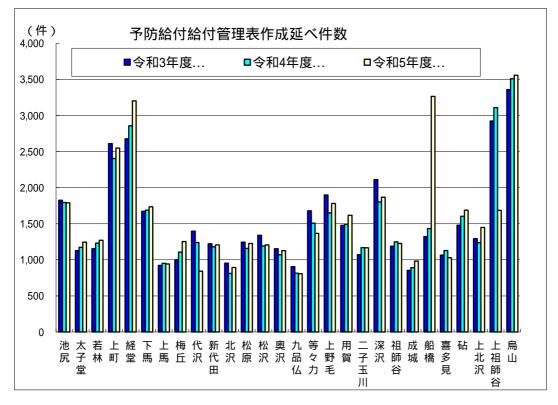
	施設名	A:地区内において委託している 事業所の数	B:委託している介護予防 ケアマネジメント件数
1	池尻	4	6
2	太子堂	5	7
3	若林	3	13
4	上町	11	73
5	経堂	13	121
6	下馬	2	27
7	上馬	3	19
8	梅丘	6	12
9	代沢	9	12
10	新代田	7	8
11	北沢	1	11
12	松原	9	40
13	松沢	4	32
14	奥沢	6	14
15	九品仏	0	2
16	等々力	20	45
17	上野毛	5	29
18	用賀	13	31
19	二子玉川	3	17
20	深沢	12	45
21	祖師谷	5	11
22	成城	9	16
23	船橋	7	73
24	喜多見	2	5
25	砧	4	13
26	上北沢	2	15
27	上祖師谷	8	21
28	烏山	16	163
	合 計	189	881

令和6年4月1日現在、あんしんすこやかセンター職員が管理する介護予防ケアマネジメントの数

介護予防ケアマネジメント総数	3,773
委託を除いた総数	2,892
職員数	247人
職員1名あたり平均	12件(委託件数を除く)

#### 介護予防支援(予防給付利用者に対するケアマネジメント業務)

### ア給付管理表作成延べ件数の経年変化



・上グラフは令和3年、4年度、5年度の予防給付管理表作成延べ件数である。 右表の対象者とは、各年度に要支援1、2の認定を受けた者をいう。

施設名	令和3年度 延べ件数	令和4年度 延べ件数	令和5年度 延べ件数		
池尻	1,826	1,795	1,789		
太子堂	1,127	1,173	1,244		
若林	1,154	1,232	1,272		
<u>上町</u>	2,610	2,404	2,548		
経堂	2,677	2,855	3,201		
下馬	1,673	1,687	1,735		
上馬	923	951	942		
梅丘	1,000	1,108	1,253		
代沢	1,398	1,239	843		
新代田	1,223	1,180	1,207		
北沢	954	812	895		
松原	1,244	1,158	1,226		
松沢	1,339	1,191	1,207		
奥沢	1,153	1,069	1,127		
九品仏	906	814	807		
<u>等々力</u>	1,679	1,508	1,366		
上野毛	1,899	1,650	1,780		
用賀	1,477	1,491	1,617		
二子玉川	1,071	1,169	1,168		
深沢	2,111	1,801	1,867		
祖師谷	1,189	1,248	1,226		
<u> </u>	854	891	983		
<u> </u>	1,322	1,432	3,265		
喜多見	1,064	1,129	1,029		
<u> </u>	1,480	1,603	1,687		
上北沢	1,293	1,237	1,448		
上祖師谷	2,923	3,108	1,685		
<u> </u>	3,357	3,507	3,557		
合計	42,926	42,442	43,974		

令和6年3月31日時点 要支援認定者数					
250					
227					
287					
594					
693					
449					
265					
318					
193					
271					
230					
300					
338					
317					
212					
391					
409					
383					
327					
543					
391					
291					
478					
345					
444					
362					
417					
897					
10,622					

	人数 資格 件数 内委託   小計	AB         医療職         12         0         主任ケアマネ         16         6         E         <	プマネ         19         3         主任ケアマネ         25           ネ         0 <t< th=""><th>25     8       28     16       28     16       50     20       39     23       42     22       20     4       42     22       35     4       4     4       5     6       6     7       7     7       7     7       8     7       8     6       1     7       1     7       1     7       2     7       3     6       4     6       4     7       5     6       6     7       7     7       8     8       8     8       8     8       8     8       8     8       8     8       8     8       8     8       8     8       8     8       8     8       8     8       8     8       8     8       8     8       8     8       8     8       8     8       8     8</th><th>  12   1   1   1   1   1   1   1   1   1</th><th>単年ケアマネ     29     2       ケアマネ     11     3       医療職     19     1       校職士     13     3       社福士     20     5       社福士     22     0       社福士     22     0       外福社士     22     0</th><th>  小計   40</th><th>今和6年4月1日現在、介護予防支援業務を行う職員が管理する給付管理表の数 給付管理表総数     4,102       差託を除いた件数     2,831     季託作数     1,271       介護予防支援業務を行う職員数     220     今和6年4月1日現在 職員数247人職員1名あたり平均       職員1名あたり平均     12.87     委託を除(件数/業務を行う人数</th></t<>	25     8       28     16       28     16       50     20       39     23       42     22       20     4       42     22       35     4       4     4       5     6       6     7       7     7       7     7       8     7       8     6       1     7       1     7       1     7       2     7       3     6       4     6       4     7       5     6       6     7       7     7       8     8       8     8       8     8       8     8       8     8       8     8       8     8       8     8       8     8       8     8       8     8       8     8       8     8       8     8       8     8       8     8       8     8       8     8       8     8	12   1   1   1   1   1   1   1   1   1	単年ケアマネ     29     2       ケアマネ     11     3       医療職     19     1       校職士     13     3       社福士     20     5       社福士     22     0       社福士     22     0       外福社士     22     0	小計   40	今和6年4月1日現在、介護予防支援業務を行う職員が管理する給付管理表の数 給付管理表総数     4,102       差託を除いた件数     2,831     季託作数     1,271       介護予防支援業務を行う職員数     220     今和6年4月1日現在 職員数247人職員1名あたり平均       職員1名あたり平均     12.87     委託を除(件数/業務を行う人数
	人数 資格 件数 内委託 (参託名)	世任ケプマネ     10       社福士     17       3     医療職       19     2       医療職     12       2     1       4     4       4     4       4     4       4     4       4     4       5     1       4     4       5     1       4     4       6     4       6     4       7     4       8     4       8     4       9     6       9     6       10     1       10	20 12 12 16 10 10 13	777 10 777 32 777 44 777 44 77 45 77 47 77		22 18 13 13 13 13 13 13 13 13 13 13 13 13 13	主任ケアマネ     5     0       主任ケアマネ     11     5       子     ま任ケアマネ     14     0       財     下アマネ     11     2       財     14     6       財     14     6       財     14     6	上任ケママネ     38     18       ケアマネ     13     9       医療職     30     13       沢     9     医療職     7     15       沢     9     医療職     7     1       社福士     53     25       社福士     30     12       社福士     30     12       社福士     49     19
数 事務員を含まない	人数 資格 件数 内委託   (委託会)	本任ケアマネ     20     7       ケアマネ     38     8       佐藤龍     16     1       医療職     20     0       杜福士     20     5       主任ケアマネ     4     4	13 13 17 17 18 18 18 12	47		*		
イ 職員毎の介護予防支援の給付管理件数	人数	正任ケアマネ     21     10       医療職     18     3       院養職     3     1       財福士     15     3       社福士     10     0       社福士     10     0	20 C C C C C C C C C C C C C C C C C C C	74* 30 20 20 28 28 17 74* 17	23 23 24 17 17 19 19 19 18 11 13 22 22	7 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4	正任ケアマネ     26     13       ケアマネ     24     12       ケアマネ     17     3       ケアマネ     24     3       下     10     ケアマネ     5     0     146       所     任務報     11     5     146       社福士     16     7     7       社福士     13     5     13	社福士     10     0       社福士     0     0       主任ケアマネ     25     7       ケアマネ     29     17       ケアマネ     29     17       医療職     7     0       小計 55     1,056     453     1,056

ウ 介護予防支援の委託件数等について 介護予防支援を居宅介護支援事業所に委託している件数

令和6年4月1日現在

			令和6年4月1日現任
N 0	施設名	A∶地区内において委託 している事業所の数	B:委託している介護予防支援件数 (住所地特例等地区外への委託を含む)
1	池尻	9	19
2	太子堂	5	7
3	若林	3	26
4	上町	11	108
5	経堂	13	214
6	下馬	5	48
7	上馬	4	31
8	梅丘	8	21
9	代沢	9	11
10	新代田	11	26
11	北沢	1	11
12	松原	20	40
13	松沢	4	35
14	奥沢	10	21
15	九品仏	2	10
16	等々力	20	26
17	上野毛	5	36
18	用賀	18	45
19	二子玉川	4	16
20	深沢	12	127
21	祖師谷	4	26
22	成城	13	24
23	船橋	36	139
24	喜多見	4	12
25	砧	5	17
26	上北沢	2	28
27	上祖師谷	4	34
28	烏山	15	113
	合 計	257	1,271

### 地域におけるネットワークの構築

#### ア 地区包括ケア会議実施状況

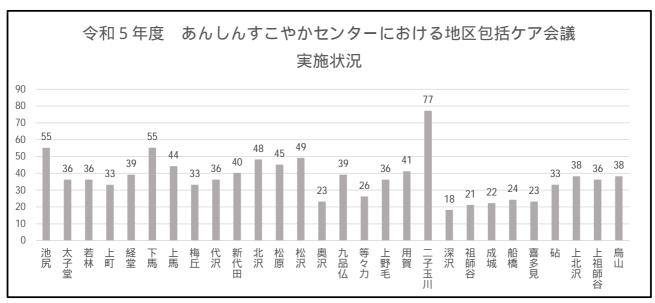
あんしんすこやかセンターは、ケアマネジャーや介護保険サービス事業者、インフォーマル組織の関係者等との会議を開催し、ネットワークづくりを行っている。地区版地域ケア会議も含まれる。(参照)

#### ・実施結果

令和5年度総実施数は1,044回(令和4年度は1,151回)、各あんしんすこやかセンターの年間平均 実施数は約37回であり、年間総参加者数は延べ12,488人(令和4年度は13,484人)であった。

#### • 内容

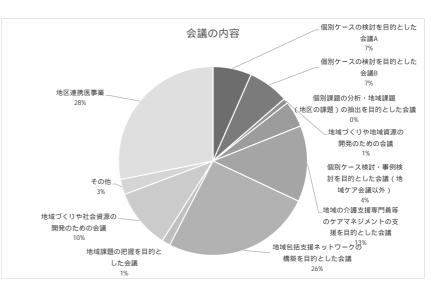
ケアマネジャーとの情報交換等、インフォーマル組織との地域づくりに関すること、支援が必要な 高齢者のための地域を巻き込んだネットワークづくり等



合計 = 1,044回

#### イ 会議の内容

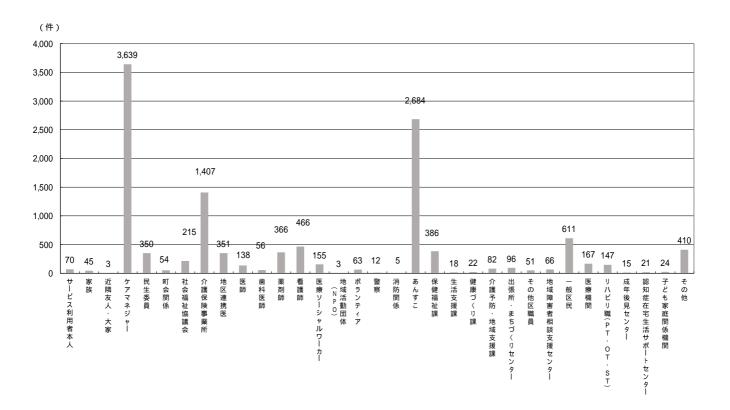
					会	義の内	容				
	į		反地域 会議	;	そ	の他の	地区	包括:	ケア会	議	
回数	個別ケー スの検討を目的とした会議A	個別ケースの検討を目的とした会議B	(地区の課題)の抽出を目的とした会議個別課題の分析・地域課題	地域づくりや地域資源の開発のための会議	域ケア会議以外) 個別ケース検討・事例検討を目的とした会議(地	を目的と	構築を目的とした会議地域包括支援ネットワークの	地域課題の把握を目的とした会議	地域づくりや社会資源の開発のための会議	その他	地区連携医事業
1,044	69	73	0	9	47	136	267	15	107	27	294



#### ウ 参加者の状況

令和5年度地域包括ケア会議参加者内訳

																参	加者内	訳															
参加人数	サービス利用者本人	家族	近隣友人・大家	ケアマネジャー	民生委員	町会関係	社会福祉協議会	介護保険事業所	地区連携医	医師	歯科医師	薬剤師	看護師	医療ソー シャルワーカー	(NPO) 地域活動団体	ランティ	警察	消防関係	あんすこ	保健福祉課	生活支援課	健康づくり課	介護予防・地域支援課	出張所・まちづくりセンター	その他区職員	地域障害者相談支援セン	一般区民	医療機関	リベビリ鰈(PT・OT・ST)	成年後見センター	認知症在宅生活サポートセンター	子ども家庭関係機関	その他
12,198	70	45	3	3,639	350	54	215	1,407	351	138	56	366	466	155	3	63	12	5	2,684	386	18	22	82	96	51	66	611	167	147	15	21	24	410

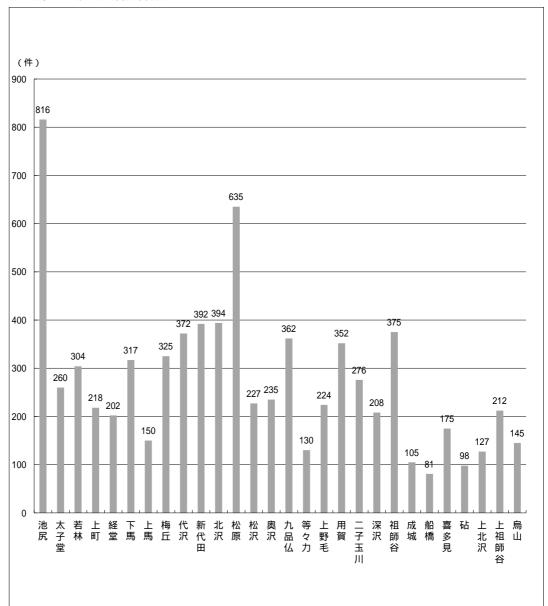


#### エ あんしんすこやかセンター別地域づくり活動内容

(民生委員、サロン・ミニデイ、町会・自治会、高齢者クラブ等のインフォーマル組織との関わり)

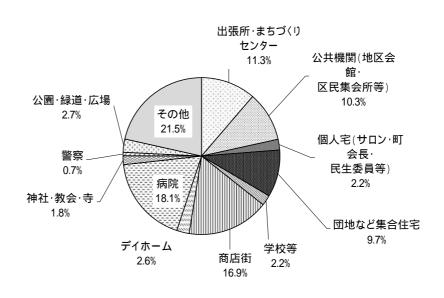
#### (ア)あんしんすこやかセンター別 地域づくり活動件数

施設名	活動件数
池尻	816
太子堂	260
若林	304
上町	218
経堂	202
下馬	317
上馬	150
梅丘	325
代沢	372
新代田	392
北沢	394
松原	635
松沢	227
奥沢	235
九品仏	362
等々力	130
上野毛	224
用賀	352
二子玉川	276
深沢	208
祖師谷	375
成城	105
船橋	81
喜多見	175
砧	98
上北沢	127
上祖師谷	212
烏山	145
合計	7,717



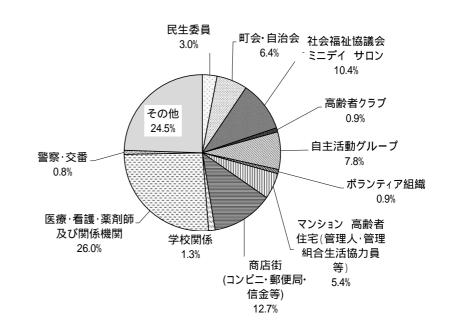
#### (イ)あんしんすこやかセンター職員が出向いた場所

場所	件数
出張所・まちづくりセンター	871
公共機関(地区会館· 区民集会所等)	793
個人宅(サロン・町会長・ 民生委員等)	169
団地など集合住宅	752
学校等	166
商店街	1,302
ディホーム	200
病院	1,399
神社·教会·寺	141
警察	54
公園·緑道·広場	212
その他	1,658
合計	7,717



#### (ウ)あんしんすこやかセンター職員が出向いた先の活動(対象)

活動内容	件数
民生委員	233
町会·自治会	492
社会福祉協議会 ミニデイ サロン	803
高齢者クラブ	66
自主活動グループ	599
ボランティア組織	69
マンション 高齢者住宅(管理 人・管理組合生活協力員等)	416
商店街 (コンビニ・郵便局・信金等)	979
学校関係	102
医療·看護·薬剤師 及び関係機関	2,005
警察·交番	65
その他	1,888
合計	7,717



#### 地域ケア会議

世田谷区では「地域ケア会議」を、28の地区で行う「地区版地域ケア会議」、5つの地域(総合支所)で行う「地域版地域ケア会議」、全区レベルの「全区版地域ケア会議」の3層で行っている。

#### ア 地区版地域ケア会議

あんしんすこやかセンターが主催する会議で、個別ケースの検討及びケアマネジメント力の向上、 支援ネットワークの構築、個別ケースの検討の集積による地区の課題分析・地域課題の抽出及び地域づくり・社会資源開発を行う。 令和5年度は28あんしんすこやかセンターで計151回開催した。(会議A69回 会議B73回 会議C9回)

#### イ 地域版地域ケア会議

地域ケア連絡会、地域合同包括ケア会議、介護予防ケアマネジメント事例検討会として開催する。 地域課題の共有、整理、分析、解決策等の検討や介護予防、認知症、医療連携等のテーマを限定した検討を行う。(49回)

#### ウ 全区版地域ケア会議

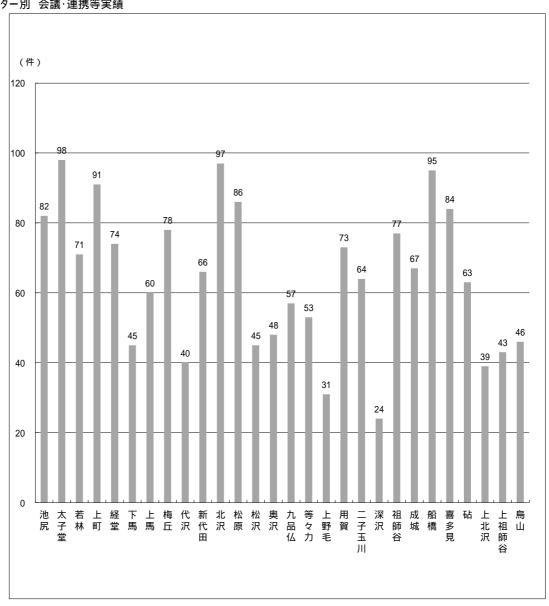
地域保健福祉審議会として開催する。地区、地域での取り組みでみえてきた全区で取り組むべき課題の解決に向けた検討を行い、必要に応じ政策の立案に向け、区に提言を行う。政策の形成の機能を持つ。(令和5年度のテーマ:金銭管理)

#### 会議·連携等

相談拡充等のためにまちづくりセンターや社会福祉協議会をはじめ、様々な関係機関が主催する会議等に参加し、円滑な業務を行っている。

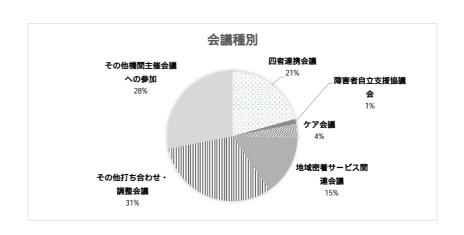
#### (ア)あんしんすこやかセンター別 会議・連携等実績

合計	1,797
烏山	46
上祖師谷	43
上北沢	39
砧	63
喜多見	84
船橋	95
成城	67
祖師谷	77
深沢	24
二子玉川	64
用賀	73
上野毛	31
等々力	53
九品仏	57
	48
松沢	45
松原	86
北沢	97
新代田	66
代沢	40
	78
上馬	60
	45
上 <u>型</u> 経堂	91 74
若林 上町	71
太子堂	98
池尻	82
施設名	活動件数



#### (イ)会議種類別内訳

地域密着サービス関連会議 その他打ち合わせ・調整会議 その他機関主催会議への参加	270 566 504
地域密看リーロ人関連会議	270
地球のギサ じっぽもん詳	0=0
ケア会議	64
障害者自立支援協議会	21
四者連携会議	372
会議種類	件数



#### いきいき講座

高齢者の生活に密着した問題の解決や、介護予防の普及啓発などを目的として、各あんしん すこやかセンターが独自に企画し、開催している。

消費者被害の防止や熱中症予防など、その時々に地域で話題や問題となっている事柄を取り上げ、注意喚起や啓発を行うとともに、高齢者が外へ出かけるきっかけづくりにも活用されている。

	施設名	開催 回数	参加人数 (延べ)
	池尻	7	111
	太子堂	6	70
世	若林	5	75
田谷	上町	15	277
日	経堂	5	103
	下馬	3	73
	上馬	4	61
	梅丘	4	83
	代沢	4	90
北沢	新代田	3	41
沢	北沢	4	55
	松原	9	186
	松沢	4	90
	奥沢	4	92
	九品仏	9	201
_	等々力	9	148
玉川	上野毛	3	65
	用賀	3	70
	二子玉川	6	160
	深沢	18	361
	祖師谷	4	59
	成城	5	66
砧	船橋	33	783
	喜多見	3	87
	砧	4	101
烏	上北沢	4	55
山	上祖師谷	7	114
	烏山	3	33
	合計	188	3,710

5	その他 	31 <b>188</b>
4	介護保険に関すること (ホームの選び方、施設見学等)	6
3	権利擁護に関すること (成年後見制度、消費者被害防止など)	23
2	認知症に関すること (認知症ケア、予防活動、家族の体験談など)	7
1	介護予防に関すること (筋力アップ、ストレッチ、口腔ケア、栄養改善など)	121
	内容	開催回数

その他は、福祉用具の活用方法、車椅子の操作体験、ストレスケア、高齢者の栄養管理、介護食の調理・工夫、本の朗読、閉じこもり予防、歌、防災、リラックス法、介護者のセルフケア支援、尊厳死に関する講話など

#### デジタル関連講座

DX推進を目指し、デジタルデバイド対策やオンラインを活用した介護予防の推進などのため、令和4年度よりデジタル関連講座を実施している。

内容	開催 回数	参加人数 (延べ)
スマートフォンの基本操作	4	51
オンラインを活用した介護予防等に繋げる講座	58	552
その他	18	166
合計	80	769

### 医療と介護の連携

世田谷区では、在宅医療・介護連携推進事業(地域支援事業)の一環として、あんしんすこやかセンターで次のような取り組みを行っている。

#### ア 地区連携医事業

平成28年10月より各あんしんすこやかセンターごとに担当の地区連携医を置き、あんしんすこやかセンターが行う活動において医療的助言や医療・介護のネットワークづくりへの参画等を通して地区における医療・介護関係者の連携を進めている。

各あんしんすこやかセンターと地区連携医との会議や連絡会等は、毎月1回開催する。

#### ・地区連携医事業全体会(年1回)

共通のテーマについて、地区ごとに検討を行い、事業理解を深めるとともに課題の共有や 意見交換等を行っている。

#### ・地区連携医カレンダー

地区連携医事業の活動内容について、地区の医療・介護連携関係者等へ周知するため、 区ホームページに予定カレンダーを随時掲載している。

#### イ 在宅療養相談窓口

平成30年度より在宅療養相談窓口を開設し、世田谷区在宅療養資源マップの活用等により、在宅療養に関する区民や医療・介護事業者等からの相談を受けるとともに、在宅医療を広く区民へ周知・普及している。

#### ウ 在宅療養・ACPガイドブック「LIFEこれからのこと」

「在宅療養」を区民にわかりやすく案内するとともに、もしもの時に自分が受けたい治療やケアを医療・介護関係者や信頼できる身近な人と話し合う「ACP:人生会議」について考えるきっかけとなるよう、在宅療養・ACPガイドブックを発行し、あんしんすこやかセンター等を通じて広く配布している。

#### 工 在宅医療,介護連携推進担当者

あんしんすこやかセンターでの在宅医療・介護連携推進事業の中心的な役割を担っている。

- ・連絡会 年5回開催
- ・研修 年2回開催
- ・病院入退院調整担当者等との意見交換回 年1回開催

### あんしん見守り事業

あんしん見守り事業とは、地域の中で社会的孤立のおそれのある高齢者や見守りを希望する高齢者等に対し、 あんしんすこやかセンターに配置された「見守りコーディネーター」が中心となり、相談・支援を行うものである。 平成22年11月より、区内10箇所のあんしんすこやかセンターでモデル事業を開始し、平成25年4月からは、全て のあんしんすこやかセンターで実施している。相談内容に応じて、見守りボランティアの派遣やサービスの紹介

#### ア 事業実績

#### (ア)見守り相談件数

見守り相談件数	令和4年度実績	令和5年度実績
元可グ作政計数	件数	
見守り相談 延数	22,597	20,269
見守り相談 実数	5,313	5,980

### (イ)見守り相談件数(実数) (地域別)

地域別	世田谷地域計	北沢地域計	玉川地域計	砧地域計	烏山地域計	合計
見守り相談件数	1,673	1,055	1,227	1,212	813	5,980

### イ 実施状況

#### (ア)相談者等(相談経路)

相談者等(相談経路)	合計	割合(%)
1 本人	4,419	21.8
2 家族・親戚	1,986	9.8
3 後見人	58	0.3
4 C M	992	4.9
5 介護事業者	378	1.9
6 民生委員	165	0.8
7 ふれあい訪問	20	0.1
8 🗵	6,225	30.7
9 病院・医師・MSW	767	3.8
10 近隣住民・住民	413	2.0
11 安心コール	3	0.0
12 配食事業者	10	0.0
13 商店街・見守り協力店	46	0.2
14 新聞配売店	8	0.0
15 社協	140	0.7
16 住宅関係	142	0.7
17 消費生活センター	25	0.1
18 あんすこ(依頼なし)	4,188	20.6
19 その他	311	1.5
合 計	20,296	100

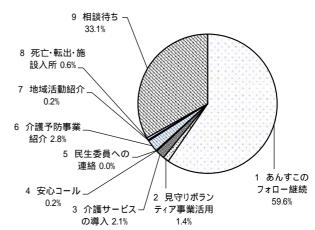
### (イ)相談方法

相談方法	合計	割合(%)
訪問	10,440	51.4
来所	1,265	6.2
電話	7,827	38.6
オンライン	63	0.3
その他	701	3.5
合 計	20,296	100

#### (ウ)今後の方針

今後の方針	合計	割合(%)
1 あんすこのフォロー継続	12,091	59.6
2 見守りボランティア事業活用	274	1.4
3 介護サービスの導入	428	2.1
4 安心コール	42	0.2
5 民生委員への連絡	5	0.1
6 介護予防事業紹介	568	2.8
7 地域活動紹介	49	0.2
8 死亡·転出·施設入所	113	0.6
9 相談待ち	6,726	33.1
合 計	20,296	100

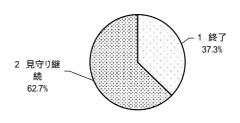
#### 令和5年度 今後の方針



令和5年度 見守り相談に対する結果

#### (エ)結果

結果	合計	割合(%)
1 終了	7,567	37.3
2 見守り継続	12,729	62.7
合 計	20,296	100



#### 1「終了」とは

同居者ができた場合など、あんしんすこやかセンター以外の見守り体制ができた場合に選択している。

#### 2「見守り継続」とは

あんしんすこやかセンターによる訪問や民生委員の訪問、介護サービスなどの区の見守り施策の利用により、見守りを実施していく場合に選択している。

### ウ 見守りボランティアについて

見守りボランティアは、65歳以上の区民のうち、ひとり暮らしや高齢者のみ世帯などで、ボランティアによる 見守りを希望する方を訪問し、安否確認を行うボランティアである。

見守りボランティアの紹介は、あんしんすこやかセンターの見守りコーディネーターを通して行い、訪問に関しての様々な調整を行い、円滑に見守り活動が実施できるようにしている。

見守りボランティアの担い手は、区内在住の方で、見守り活動に熱意があり、区が定める研修を受講した方としている。なお、65歳以上のボランティアの活動には、訪問1回につき「シニアボランティアポイント」が1ポイント付与される。

#### 見守りボランティア登録者数(令和6年3月1日時点)

	見守りボランティアによる訪問を 利用している者
112	70

区が定める研修は、平成27年度からは、65歳以上はシニアボランティア研修、65歳未満はあんしんすこやか センターボランティア研修としている。

#### エ 見守りコーディネーター連絡会について

あんしん見守り事業の実施にあたり、あんしんすこやかセンターに配置された見守りコーディネーターが円滑に事業を実施していくことができるように情報交換や相談の機会として、区主催による見守りコーディネーター連絡会を開催した。事業を行う中での疑問に答えたり、事業報告や意見交換を行い、事業の共通理解に努めた。

品地域 鳥山地域	開催なし ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	・自己紹介 ・改成警察署との情報・意見交換会 ・体域消防署との情報・意見交換会 ・体域消防署との情報・意見交換会 ・体域消防署との情報・意見を決しいて) ・体域消防署との情報・意見を決しいて) ・保度火災・防火に関すること、牧急搬送等について) ・地域課題の取り組みに別すると、牧急機送等について) ・環務連絡・情報提供	・事務連絡・情報提供 ・グループワークによる地区版地域ケア会議の検討 結果の検討	地域包括ケア連携会議と合同開催 開催なし	・課題解決に向けた取り組みに関する検討 ・全区版地域ケア会議の報告	・事務連絡・情報提供 ・グループワークによる地区版地域ケア会議の検討 結果の検討	・事務連絡・情報提供 ・グループワークによる地区版地域ケア会議の検討 結果の検討	・事務連絡・情報提供 ・グループワークによる地区版地域ケア会議の検討 結果の検討	・事務連絡・情報提供 ・グループワークによる地区版地域ケア会議の検討 ・拡大版地域ケア会議 結果の検討 【いろんな"もしも"に 備える支援 を考えよう!】	・事務連絡・情報提供 ・グループワークによる地区版地域ケア会議の検討 結果の検討	・事務連絡・情報提供 ・グループワークによる地区版地域ケア会議の検討 結果の検討	・拡大版地域ケア会議の報告 ・今年度の振り返り・まとめ ・ 令和5年度1年間のまとめ
玉川地域	· 職員紹介 · 地域課題の和印刷 · 年間計画の確認 · 各地区の活動状況の共有	・地区版地域ケア会議の残された課題の共有 (令和 4年度実施分) ・情報提供	・拡大地域版地域ケア会議について ・地域課題の取組みの進捗状況について ・新たな共通する地域課題について(意見交換) ・情報提供	拡大地域版地域ケア会議 「ひきこもり相談窓口 < リンク > 」との意見交換	関催なし	台風13号の接近に伴い影響を考慮し開催中止	・高齢者見守リネットワーク事業所紹介 (支信用金庫) ・フ月開催の拡大地域版地域ケア会議の振返り ・地域課題の取組みの追求状況について ・経権度に取組みたい地域課題について ・経籍は映出の報告を記述をは	拡大地域版地域ケア会議 ワールドカフェでつながあう - 地震(災害)に構えてそれぞれができること ~ (玉川エリア自立支援協議会との合同閉催)	・12月開催の拡大地域版地域ケア会議の振返り・地域課題の取組みの進捗状況にフルマ・R 6 年度に取組みたい地域課題について( 意見交換) ・情報提供	・あんすこ業務に関する情報共有	・R 6 年度に取組みたい地域課題について (グループワーク) 情報提供	・R 6 年度に取組みたい地域課題について (グループワーク)
北沢地域	・今和4年度の取り組みの説明 ・・今和5年度に取り組むテーマ「認知機能低下により、保清・・・金和5年度に取り組むテーマ「認知機能低下により、保清・・・金銭管理・安全管理等に支障が生じた方への対応」の確認	・世田谷ひきこもり相談窓口「リンク」の事業説明・6月拡大版に向けた内容検討		・区の避難行動要支援者支援事業の説明と各地区の平 時における取り組みの共有 ・6月拡大版の振り返り、10月拡大版に向けた内容 「 検討	関催なし	・10月拡大版に向けた内容検討	(拡大版地域ケア連絡会) ・認知機能低下している方が地域で安心・安全に暮ら ・ 地域での見守り活動」についての意見交 検	10月拡大版の振り返り つり	・ ・ ・ ・	(地域合同包括ケア会議) ・ 「複合的な課題を抱えた世帯への包括的支援・ネッ・ トワーケづくり」をテーマに、架空事例を用いたグ ループワークを実施	・あんしんすこやかセンターの地域づくり活動報告	・ くざって 年 中 当 歩 せ 日 よっぱん 中 事 学 サ チ ピック
世田谷地域	(地域ケア連絡会) ・今和5年度地域包括ケアの方向性について ・各関係機関からの情報提供及び情報共有	(コア) ・地区課題について ・各地区における四者連携の進捗状況について情報 共有	(コア) ・地区のアセスメント(地区課題)について ・「制度の狭間」について意見交換 ・四者連携会議の運営について共有	(コア) ・地域ケア会議6からの課題検討・意見交換 ・各地区の四者連携の取組み状況や課題の共有	り はまなし は は は は は は は は は は は は は は は は は は は	(地域ケア連絡会) ・今和6年度世域包括ケアの取組みについて ・社会福祉協議会による社会資源開発の取組み(重・ ・ をと実体制整権事業)について ・ ・ 各関係機関からの情報提供・情報共有	(コア) の四者連携の取組み状況や課題の共有 (・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	(地域版地域ケア会議) ・各地区における地域づくりの進捗状況について ・日本連続会議の運営、各地区の取組み発表、 ・音目交換 ・各関係機関の状況について ・各児童籍の状況について	(コア) ・地域版地域ケア会議の振返り ・四者連携会議の状況共有 ・各地区における地域づくりの成果について ・2月・3月の地域ケア連絡会について	題音なし	(コア) ・四者連携の進捗が別について ・今和5年度地域ケア連絡会開催に向けて ・新規事業(金銭管理事業」について、生活福祉課職員からの説明、意見交換	(地域ケア連絡会)
/	4月	6月	日9	月2	日8	日6	10月	11月	12月	1月	2月	ļ

# 4. スキルアップ(人材育成)・指導等

スキルアップ会議 スキルアップ会議は、あんしんすこやかセンターが受講を希望する内容と人材育成に加え、人材の定着という3つの観点を考慮し、年間 計画を立てて実施している。

日時·場所	講師	内容
令和5年4月27日(木) オンライン開催	区職員 メルクマールせたがや ぶらっとホーム世田谷	・令和5年度介護予防・地域支援課 新体制について ・「食生活チェックシートを活用した高齢者の低栄養予防の普及啓発と食生活相談の活用について ・特殊詐欺の被害防止について ・令和5年度介護従事者等合同人職式・永年勤続表彰式の参加者募集について ・高齢者世帯エアコン設置状況調査について (1)地域包括ケア(若者支援)版 (2)生活支援課(生活困窮)版 (3)健康づい課版 (4)子ども家庭支援課版(子育て家庭) (5)相談要づけ記録票とその流れ版 ・遊難行動要支援者支援事業の進捗について
令和5年5月25日(木) ブライトホール	区職員 大塚製薬株式会社	・令和5年度民生委員ふれあい訪問の実施について ・せたがや福祉移動支援サービスについて ・高齢者虐待対応について ・世田谷区保健センターの事業について (保健センターでの高次脳機能障害の専門相談について) (失語症者向け意思疎通支援者派遣事業について) ・聴覚相談のご案内について) ・熱中症被害に関する情報提供について ・熱中症を害に関する情報提供について ・熱中症予防対策出張講座 ・デジタル関連講座の勉強会 ・主任介護支援専門員名簿(最新版)の配布について
令和5年6月27日(火) ブライトホール	区職員	・世田谷区帯状疱疹予防接種費用助成の実施について ・世田谷区男女共同参画センターらぶらすからのお知らせ ・ブレステップサポート事業について ・介護予防筋力アップ教室利用中の方の区分変更について ・令和5年度「専門職訪問指導事業」実施事業者連絡会「自立した生活を送るために」
令和5年7月10日(月) 梅丘パークホール	区職員 認知症在宅生活サポートセン ター	・「身寄りがない方の人院・入所に関する世田谷区版ガイドライン」の策定について ・令和5年度住民税非課税世帯等への価格高騰重点支援給付金支給事業について ・あんしんすこやかセンター実績報告作成(様式16)について ・「認知症高齢者の家族会(区主催)に関するアンケート」について ・認知症専門相談員連絡会
令和5年9月25日(月) プライトホール	区職員 浅見 大紀 臨床心理士	・行方不明発生時の対応の変更について ・障害者に対する合理的配慮の提供 情報アクセシビリティ ・後期高齢者の特性を踏まえた保健事業の実施について ・高齢者の居場所情報誌「いっぱ、外へシニアお出かけスポット」について ・災害対策に関すること ・軽度認知障害(MCI)について
令和5年10月20日(金) プライトホール	区職員	・筋力アップ教室等事業者連絡会 ・高齢者の結核について ・世田谷福祉移動支援サービスについて ・令和5年度民生委員ふれあい訪問における面談不可者等への安否確認依頼及び「見守リリスト」等 の提供について ・介護サービス未利用者実態調査の実態について
令和5年11月22日(水) プライトホール	区職員 認知症在宅生活サポートセン ター	・介護予防筋力アップ教室について ・「食生活チェックシート」を活用した高齢者の低栄養予防の普及啓発と食生活相談の活用について ・全区版地域ケア会議報告 ・認知症専門相談員連絡会
令和5年12月21日(木) ブライトホール	区職員	・精神障害の高齢者の退院支援、地域で暮らすために ・介護予防・生活支援サービスを利用している要支援者の区分変更について
令和6年1月22日(月) ブライトホール	スポーツ振興財団	・精神疾患への支援事例検討 ・令和6年度高齢者事業講師派遣事業のご案内 ・中等度難聴者のための補聴器購入費助成事業の検討について
令和6年2月29日(木) プライトホール	区職員 社会福祉法人 武蔵野会	・令和5年度末で廃止・新規受付停止する在宅福祉サービスについて ・世田谷区精神障害者ピアサポーター養成・活躍支援事業について ・総合事業における不適切なサービスの併用について
令和6年3月21日(木) オンライン	区職員	・令和6年度からの重層的支援体制整備事業について ・令和6年度高齢福祉課事業説明資料について ・事務連絡 令和6年度第2期希望計画推進に関すること及び認知症関連事業について 令和6年4月以降の介護予防ケアマネジメント費について 令和6年度介護予防・日常生活支援総合事業について 令和6年度付護予防・日常生活支援総合事業について 令和6年度せたがやデジタルポイントラリー事業の全区展開について 総合事業における不適切なサービス利用について 地域ケア会議のマニュアル改訂について 実績報告マニュアルについて

#### あんしんすこやかセンター(受託法人)に対する指導・育成

TO THE TAX POST OF THE PROPERTY OF THE PROPERT	() 1-2-3 / 0 3   13   13   13	
指導等の取組目標	令和4年度取組成果	実績数値等
・争業者のスキルアップを目的とした会議の用	施、介護予防ケアマネジメント	・実績報告:12回 ・スキルアップ会議:11回 ・福祉人材・育成研修センターによる研修:4回 ・介護予防ケアマネジメント会議:3回 ・巡回指導69回(各総合支所保健福祉課)

福祉人材・育成研修センターによる研修 研修センターによりあんしんすこやかセンター職員向けに次の研修を実施している。 地域包括支援センター職員研修(管理者、社会福祉士、主任介護支援専門員、保健師、看護師) 介護予防ケアマネジメント研修 認知症ケア研修 ケアマネジャー研修など

#### 5.世田谷区地域包括支援センター運営協議会

#### (1)運営協議会の設置目的

地域包括支援センター運営協議会は、地域包括支援センターが区民や事業者に対して、中立・公平を保ち、適正な 運営を行うために設置されている。地域包括支援センター運営法人の選定、設置・変更・廃止に関わること、人材の 確保と育成に関すること、事業計画のチェックなど重要な役割がある。

根拠:介護保険法施行規則 140条の66 世田谷区地域包括支援センター運営協議会設置要綱

#### (2)委員の構成 (19名)

学識経験者3名(大学教授、弁護士)

職能団体7名(医師会、歯科医師会、薬剤師会、柔道整復師会)

介護保険サービス事業者4名(ケアマネジャー、介護事業所、あんしんすこやかセンター)

介護保険被保険者2名(高齢者クラブ連合会、民生委員)

地域活動団体 2 名(NPO法人、社会福祉協議会)

保険者1名(高齢福祉部長)

#### (3)開催回数 年3回

運営協議会委員には、3 回の会議のほか、あんしんすこやかセンターの評価点検のためのヒアリングを実施していただいている。

#### (4)内容等

日時・場所	内容
第1回	(1)令和4年度の実績等について
令和5年7月24日	あんしんすこやかセンターの令和4年度実績及び令和5年度事業計画について
午後7時~9時	介護予防・日常生活支援総合事業の実施状況について
ブライトホール	世田谷区認知症とともに生きる希望計画に基づく取組み状況等について
傍聴:オンライン	令和4年度成年後見制度等利用支援に関する実績について
	令和4年度高齢者虐待対策の取組みについて
	令和4年度高齢者孤立死の調査結果について
	介護保険事業の実施状況について
	(2)その他
	身寄りがない方の入院・入所に関する世田谷版ガイドラインの策定について
	第9期世田谷区高齢者福祉計画・介護保険事業計画策定にあたっての考え方
	あんしんすこやかセンターの今後の運営について
第2回	(1)令和5年度あんしんすこやかセンターの評価点検について
令和 5 年 10 月 27 日	(2)令和4年度地域包括支援センターの事業評価に関する全国集計結果について
午後7時~9時	(3)第9期世田谷区高齢者福祉計画・介護保険事業計画(令和6~8年度)の策
ブライトホール	定状況について
傍聴:オンライン	(4)第2期世田谷区認知症とともに生きる希望計画(令和6~8年度)の策定状
	況について
	(5)高齢者外出インセンティブ事業の試行について
	(6)あんしんすこやかセンター運営事業者の選定について

	(1)次期地域保健医療福祉総合計画の案について
	(2)令和6年度からの重層的支援体制整備事業について
笠 2 回	(3)第9期世田谷区高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画(案)について
第3回	(4)第2期世田谷区認知症とともに生きる希望計画(案)について
令和6年2月28日	(5)令和6年度のあんしんすこやかセンターの評価点検について
ブライトホール	(6)介護保険の改正について
傍聴 ; オンライン	(7)せたがやデジタルポイントラリー事業の全区展開について
	(8)認知症高齢者等の行方不明発生時における区の対応について
	(9)地域包括支援センターの体制強化について

(5)委員名簿 (敬称略)

区分	氏名	職(所属)等		
	和気に純子	東京都立大学人文社会学部教授		
学識経験者	上之園 佳子	日本大学文理学部特任教授		
	田中 富美子	田中法律事務所弁護士		
	小原 正幸	世田谷区医師会理事		
	山口 潔	玉川医師会理事		
	萩原 正秀	東京都世田谷区歯科医師会理事		
職能団体	岩間 渉	東京都玉川歯科医師会理事		
	原田 由美子	世田谷薬剤師会監事		
	長富 範子	玉川砧薬剤師会理事		
	塩部泰	世田谷区柔道整復師会会長		
	相川 しのぶ	世田谷ケアマネジャー連絡会会長		
介護サービス等	山口 慶恵	世田谷区介護サービスネットワーク副代表		
事業者代表	氏家 雅史	経堂あんしんすこやかセンター職員		
	渡部 幹	等々力あんしんすこやかセンター職員		
介護保険	大山 存穂	世田谷区高齢者クラブ連合会副会長		
被保険者	川﨑 惠美子	世田谷区民生委員児童委員協議会副会長		
地域活動団体	金安 博明	世田谷区社会福祉協議会地域社協課長		
地域, 百里川凹冲	坪井 伸子	NPO 法人語らいの家代表理事		
保険者	山戸 茂子	高齢福祉部長		

# 6. あんしんすこやかセンター運営に係る予算の執行状況

内 容	会計区分	令和5年度予算	令和5年度決算
地域包括支援センター委託料	特別会計	375,591 千円	331,471 千円
地域包括支援センター委託料と運営管理費用(地域包括支援センター運営協議会経費、研修等、人材育成経費、PR物品、広報用印刷物の作成等)	一般会計	747,158 千円	743,215 千円
区独自の委託事業に関する費用(保健福祉サービス、介護保険申請 受付等)	一般会計	82,388 千円	82,387 千円
障害者・子育て家庭等の相談に関する費用	一般会計	216,471 千円	216,348 千円
合 計		1,421,608 千円	1,373,423 千円

地域包括支援センター委託料のうち、重層的支援体制整備事業該当分は一般会計で計上している。

あんしんすこやかセンター						
1	池尻 P1~7	1 1	北沢 P74~81	2 1	祖師谷 P143~149	
2	太子堂 P8~14	1 2	松原 P82~89	2 2	成城 P150~157	
3	若林 P15~21	1 3	松沢 P90~95	2 3	船橋 P158~165	
4	上町 P22~29	1 4	奥沢 P96~102	2 4	喜多見 P166~172	
5	経堂 P30~36	1 5	九品仏 P103~110	2 5	砧 P173~179	
6	下馬 P37~43	1 6	等々力 P111~117	2 6	上北沢 P180~188	
7	上馬 P44~49	1 7	上野毛 P118~124	2 7	上祖師谷 P189~194	
8	梅丘 P50~57	1 8	用賀 P125~129	2 8	烏山 P195~200	
9	代沢 P58~65	1 9	二子玉川 P130~136			
1 0	新代田 P66~73	2 0	深沢 P137~142			

### 今年度の目標及び取組予定

### 1 運営管理

#### (1)管理運営体制

【事業計画の達成に向けた法人のバックアップ体制】

- ・毎月、法人運営会議(法人施設長、統括責任者、法人内の各部署管理者、 主任が出席)を行い、事業実績、運営状況を報告、現状の課題を明確にし、 法人全体で解決策を検討、取り組みをする。
- ・法人管理部にあんしんすこやかセンター統括管理者を置き、毎月、事業 運営状況を確認、業務の支障となっていることはないか相談できる体制 をとる。

【事務処理を能率的・正確に行うために工夫】

- ·法人総務部において、介護保険請求業務や再委託居宅介護支援事業所への書類作成、委託料に関する事務、実績報告等の事務処理を統括し、現 場職員の負担軽減を図る。
- ・介護保険事務マニュアル、保健福祉サービスマニュアルについては、所内会議で確認・共有し、必要に応じて独自で事務処理の手順等を作成し、正確な事務処理を行うよう努める。
- ・申請書類については入力・記入内容のダブルチェックを行い、毎朝、申請内容、交換便送付先の確認を行う。

#### (2)公正·中立性

目標:公正・中立性を確保した事業運営を行う。

【公正・中立性に配慮した対応】

- ・相談内容に応じて複数の選択肢を情報提供し、相談者、利用者が選択できるようにする。また、利用者が選択することが難しい場合は、生活状況や身体状況、生活歴等を聞き取り、相談者が選択できるよう支援する。
- ・相談内容に合わせて、世田谷区介護保険事業者情報検索システムや世田 谷区福祉人材育成・研修センターが公表している研修受講事業所一覧、ハ ートページ等を確認し、介護サービス事業者について情報提供する。
- ・口頭での説明だけでなく、各事業者のパンフレットやホームページ等を活用し、相談者や利用者が地区で活動する事業者の特色を目で見てわかるようにする。
- ・パンフレットやホームページ、FAX等で届いた情報をファイルで整理し、 最新の情報を提供できるようにする。相談者や利用者に施設の見学や体験を勧め、自ら判断、決定できるように相談に応じる。

【公正・中立性のチェック方法】

・情報提供した事業者を記録し、職員間で共有、偏りがないようにする。 ・法人内あんしんすこやかセンターで情報共有し、選択肢を広げられるよう情報収集する。

# (3)個人情報・電子データの管理

目標: 個人情報·電子データ管理について職員の意識を高め、情報漏洩の防止を図る。

【個人情報保護・プライバシー確保のための具体的な取組】

- ・外側から相談者の姿が特定できないようプライバシー確保を行う。
- ·パソコンの画面が外側から個人情報が特定されないよう、離席する時は初期画面に切り替える。
- ·法人で職員向けに個人情報保護、電子データ管理について、研修を行う。
- ・ボランティアや実習生を受け入れる場合は、誓約書を取り交わす。
- ・毎日、職員退勤時は、個人情報に関する書類等は全て鍵がかかる保管庫へ収納し、洩れなく行えているか、チェックシートへ記録を残す。
- ·介護予防等支援に関して、居宅介護支援事業者に再委託する際、電算処理の業務委託契約の特記事項を書面で伝え、管理体制の届出を義務付ける。

### (4)接遇·苦情対応

目標: 基本を忘れず、相手の立場を考えた行動を心掛ける。

【接遇向上のための取組】

- ・法人接遇マニュアルを職員間で共有し、実行する。年 1 回接遇チェックを行う。
- ・接遇に関する法人内、外部研修を受ける。

【苦情に対する再発防止策】

- ・事故、苦情に繋がりかねないヒヤリハットは、毎月、職員会議で共有し、防止策を話合い速やかに実行する。
- ・苦情があった場合は、管理者は速やかに法人管理部へ報告し、法人全体 で苦情につながった原因と対策を検討し再発防止を徹底する。法人内全 事業所で情報共有し、質の向上を図る。
- ・また、管理者・法人より、区へ苦情内容、対応経過、改善策を速やかに報告する。
- ・法人より第三者委員へ報告、改善に向けた取組を行い、定期的に経過報告を行う。

# 昨年度の取組実績

#### (1)管理運営体制

【事業計画の達成に向けた法人のバックアップ体制】

- ・毎月、法人運営会議(法人施設長、統括責任者、法人内の各部署管理者、主任が出席)を行い、事業実績、運営状況を報告、現状の課題を明確にし、法人全体で解決策を検討、取り組みを行った。
- ・法人管理部にあんしんすこやかセンター統括管理者を置き、毎月、事業運営 状況を確認、業務の支障となっていることはないか相談できる体制をとった

【事務処理を能率的・正確に行うために工夫】

- ・法人総務部において、介護保険請求業務や再委託居宅介護支援事業所への 書類作成、委託料に関する事務、実績報告等の事務処理を統括し、現場職 員の負担軽減を図った。
- ・介護保険事務マニュアル、保健福祉サービスマニュアルについては、所内会 議で確認・共有し、必要に応じて独自で事務処理の手順等を作成し、正確な 事務処理を行うよう努めた。
- ・申請書類については入力・記入内容のダブルチェックを行い、毎朝、申請内容、交換便送付先の確認を行った。

### <u>(2)公正·中立性</u>

【公正・中立性に配慮した対応】

- ・相談内容に応じて複数の選択肢を情報提供し、相談者、利用者が選択できるようにした。また、利用者が選択することが難しい場合は、生活状況や身体 状況、生活歴等を聞き取り、相談者が選択できるよう支援した。
- ・相談内容に合わせて、ハートページ等を確認し、介護サービス事業者につい て情報提供した。
- ・口頭での説明だけでなく、各事業者のパンフレットやホームページ等を活用し、相談者や利用者が地区で活動する事業者の特色を目で見てわかるように整理し情報提供した。相談者や利用者に施設の見学や体験を勧め、自ら判断、決定できるように相談に応じた。

【公正・中立性のチェック方法】

・情報提供した事業者を記録し、職員間で共有、偏りがないように努めた。 ・法人内あんしんすこやかセンターで情報共有し、選択肢を広げられるよう情 報収集をした。

# (3)個人情報・電子データの管理

【個人情報保護・プライバシー確保のための具体的な取組】

- ・外側から相談者の姿が特定できないようプライバシー確保を行った。
- ・パソコンの画面が外側から個人情報が特定されないよう、離席する時は初期 画面に切り替えるよう対応した。
- ・法人で職員向けに個人情報保護、電子データ管理について、研修を行った。
- ・ボランティアや実習生を受け入れる場合は、誓約書を取り交わした。
- ・毎日、職員退勤時は、個人情報に関する書類等は全て鍵がかかる保管庫へ 収納し、洩れなく行えているか、チェックシートへ記録し対応した。
- ·介護予防等支援に関して、居宅介護支援事業者に再委託する際、電算処理の 業務委託契約の特記事項を書面で伝え、管理体制の届出の義務付けを行っ た。

### (4)接遇·苦情対応

【接遇向上のための取組】

- ·法人全職員対象に接遇向上研修を受講した。苦情になりかねない場面を想 定し、対応方法を検討、職員一人一人が気づき、改善する機会となった。
- ・毎月、事故、ヒヤリハットを所内会議で共有し防止策を話合い、改善を図った。また、法人内あんしんすこやかセンター同士で情報共有し、再発防止に努めた。

【苦情に対する再発防止策】

- ・職員からみて苦情に繋がりかねない場面があった時は、お互い注意しあい、 速やかに改善、防止策を実施した。
- ·苦情があった場合は、管理者より法人、区へ報告した。また、法人より第三者 委員会に再発防止策を報告する仕組みを取った。

# 今年度の目標及び取組予定

### 1 運営管理

#### (5)安全管理

目標: 危機意識を持ち、日々の安全管理に努める。

#### 【災害時対応の取組】

- ·年1回、発災時対応訓練、マニュアル研修を行う。毎月、災害時伝言ダイヤル(171)、災害用メール訓練を実施する。
- ·参加可能な町会の防災訓練や避難所運営訓練が開催される場合は、地域住民と一緒に訓練を行う。

#### 【緊急対応の取組】

- ·見守りフォローリスト、介護予防等マネジメント利用者リストを毎月更新し、災害時や緊急時に活用できるよう整備する。
- ·非常事態が発生した時は速やかに職員体制を整えるよう努めるとともに、法人内あんしんすこやかセンター間で応援体制を組む。

#### 【感染症対策の取組】

- ・法人感染症委員会にて、マニュアルの確認、感染症研修、リスク管理を 行う。 勤務内外問わず、対応策を情報共有する。
- ・最新の情報を対策に反映できるよう、法人内で情報共有する。 医療職にて衛生用品を管理し、必要物品を法人内で確保できるように毎週報告、随時連携をとる。

#### 【健康管理の取組】

·全職員の健康診断、ストレスチェックを行う。結果に応じて、医療機関へ 相談、治療に繋げる。

# (6)職員体制

#### \_\_\_\_\_ 【人材育成の取組】

- ・法人人材育成計画をもとに、法人内外の研修を受講し、人材育成を図る。
- ·新入職員は、法人内の介護保険サービス事業所で現場実習し、法人職員の一員としての意識を持つ。
- ・年2回、法人内あんしんすこやかセンターで合同会議を行い、情報交換や勉強会を行い業務に活かす。
- ·法人として積極的に実習生を受け入れ、将来を見据えた福祉分野の人 材育成に努める。
- ・世田谷地域7か所のあんしんすこやかセンター社会福祉士会で、あんしんすこやかセンター社会福祉士の役割や質の向上について、他地区における事例やノウハウを共有する情報交換や社会福祉士のキャリアに応じた共通の育成ラダー作成もすすめていく(年3回)。

#### 【欠員補充の方策】

·欠員が出た場合は、法人内の有資格者で異動を検討する。東京都福祉人材センターやナースバンク等を活用し速やかに職員補充をする。 【人材定着の取組】

# ・全職員の健康診断、ストレスチェックを実施し、健康管理に努める。

- ・業務確認シートを使用し、管理者と職員とで、定期的に達成度を確認、 目標を持って業務に取り組む。
- ・世田谷地域あんしんすこやかセンター合同で、入職年数別交流会(年1回以上)、管理者会(年2回以上)、職種ごとの連絡会(各年3回以上) を開催し、地域として人材定着に取り組む。

# 2 総合相談支援

### <u>(1)総合相談</u>

目標:相談に応じて多機関と連携し、ワンストップサービスとしての役割を 果たす。

### 【総合相談窓口を行う上で心掛けること】

- ·窓口に来所された際、相手に合わせた対応を心掛ける。相談者の緊張感 を和らげられるような言葉がけ、姿勢で応対する。
- ·相談内容に応じてオンライン相談を積極的に活用し、早期対応を心掛ける。

### 【多職種のチーム対応】

- ·毎朝、相談ケースを共有し、全職員が継続した相談に応じられるようにす る。
- ・毎月、継続している相談ケースの進捗状況を共有、各職種より意見交換し チームで対応する。
- ・世田谷地域7か所のあんしんすこやかセンター医療職で困難事例等の対応が多いあんしんすこやかセンター職員のメンタルヘルス維持と対応力向上のために、精神科医師に講師を依頼し勉強会を企画する。

### 昨年度の取組実績

#### (5)安全管理

#### 【災害時対応の取組】

- ・年1回、発災時対応訓練、マニュアル研修を行った。毎月、災害時伝言ダイヤル(171)、緊急 LINE 訓練を実施し、職員間の連絡訓練を行った。
- ・地区の防災塾、社会福祉協議会住民学習会に参加し、地域住民と共に、災害時の対応を学ぶことができた。
- ・法人全体で災害時対応訓練を実施。BCPに基づき非常事態に法人全体で協力をとることができるよう確認した。

#### 【緊急対応の取組】

·毎月、見守りフォローリスト、介護保険利用者リストを更新し、災害時や緊急 時に活用できるよう整備した。

#### 【感染症対策の取組】

- ·法人全体でマニュアルの確認、感染症研修、リスク管理を行った。勤務内外 問わず、対応策を情報共有した。
- ・医療職にて衛生用品を管理し、法人内で緊急事態に対応できるよう対応した。

### 【健康管理の取組】

・全職員の健康診断、ストレスチェックを実施し、健康管理に努めた。

#### (6)職員体制

#### 【人材育成の取組】

- ・法人内で資格取得に向けた研修費の助成や研修費の保障を行い、計画的に 人材育成を行った。法人内で新人研修の他、中堅、管理者も含めた全体研 修、あんしんすこやかセンター同士の交換研修を実施し、人材育成を図っ た。
- ・世田谷区福祉人材育成研修センターや東京都社会福祉協議会等の研修を受講し、多岐にわたる内容で学ぶ機会を増やすことができた。経験年数問わず職員一人一人が、積極的に研修を受講したことで、知識の幅も広げることができた。
- ・世田谷地域7か所のあんしんすこやかセンター社会福祉士で、年5回の会議を開催した。社会福祉士としての専門性を計画的に高める事を目指し、ラダーの作成に向けた検討を行った。また、会議では情報交換を行い、それぞれの地区での事業に活かした。

### 【欠員補充の方策】

·家庭の都合でやむを得ない退職があったが、法人総務部で速やかに対応し 補充することができた。

### 【人材定着の取組】

- ・職員と管理者が個別面談を行い、自己評価や業務進捗状況を確認の上、目標を設定し、定期的に達成度を確認した。
- ·新入職員が業務の全体像をつかみ、習得状況を確認できるよう業務確認シートを活用した。新人教育係を決め、定期的に面談し人材定着に努めた。
- ・毎月、法人運営会議において、施設長や統括管理者、各事業所の管理者とで 業務内容や職員の近況報告を行い課題を把握した。法人全体で、管理者の 負担軽減が図れるようフォロー体制をとった。
- ・世田谷地域7か所のあんしんすこやかセンター合同で、入職3年未満職員交流会(年1回)、管理者会(年3回)、職種ごとの連絡会(各年複数回)を開催し、地域として人材定着に取り組んだ。

### <u>(1)総合相談</u>

【総合相談窓口を行う上で心掛けること】

- ・複合課題を抱えたケースについては、保健福祉課、生活支援課、健康づくり 課、地域振興課等の区の所管課やぽーとせたがや、ぷらっとホーム等の関 係機関と連携し相談に応じた。
- ・ケースに応じてオンライン相談の活用を試みたが、繋ぎ先の所管課の理解が得られず連携が取りにくい部署もあった。うまく連携が取れたケースでは、来所された区民より「身近な窓口で便利になって良かった」との声を頂いた。

### 【多職種のチーム対応】

・毎朝、相談ケースの経過報告や情報共有した。毎月、職員全員でケースを共有し、多職種で意見交換、支援に滞りが無いよう検討した。終結したケースにおいても、職員が消化不良とならないよう振り返りを行い今後の相談に活かした。

# 今年度の目標及び取組予定

### 2 総合相談支援

#### (2)地域包括支援ネットワーク構築

目標: 地区の特性を活かし、新たな地域ネットワークづくりに取り組む。 【地域包括支援ネットワークづくりの取組】

- ・地区の会議、行事へ参加する。区民、関係機関と顔が見え、あんしんすこ やかセンターの周知を広げる。
- ·多機関が参加する会議はオンライン等、開催方法を工夫し地域包括支援 ネットワークをつくる。
- ·四者連携で「三宿池尻まちこま会」を開催し、地域の様々な立場の方と 意見交換をする。
- ·都営住宅の集会室を活用した居場所づくりに参画し、世代を超えた交流 機会を広げる。
- ·三宿四二〇商店会の清掃活動に参加し、他業種交流を図り、地域のニー ズ把握を行う。
- ・「にんにん会」の活動などを通して、池尻地区でできる地域共生ネットワークを広げる。
- ・世田谷地域7か所のあんしんすこやかセンター医療職と地域の専門職で、制度の狭間であるパーキンソン病初期の方が、診断早期から地域と繋がり継続的な関わりを持つことができる仕組みづくりのための取り組みを継続して行う(年5回)。

#### (3)実態把握

目標: 地区の高齢者のニーズを把握し、適切な支援、地域活動に繋げる。

# 【実態把握の工夫】

- ・町名ごとに担当者を配置し、効率よく訪問を行う。
- ・民生委員と常に連携し情報交換を行う。特に担当の民生委員が未確定 の地域においては、兼任の民生委員と地域の状況がわかるように情報 共有を行い、状況に応じて、同行訪問するなど実態把握に努める。
- ・高齢者が活用できる社会資源の把握を行う。

【潜在的な利用者への取組】

·訪問対象者リストの他、65歳、転入者、満75歳を対象に訪問し、あんしんすこやかセンターの周知、実態把握を行い、支援が必要な方の早期発見・早期対応に努める。

### (4)PR

-----目標: 多機関、多世代にあんしんすこやかセンターを周知する。

【あんしんすこやかセンターのPR】

- ・広報紙を年4回発行する。状況に応じて、臨時号を発行し、新しい情報を発信する。
- ・講座やイベント等のチラシを区の広報板に掲示する。活動には、あんしん すこやかセンターボランティアの協力を依頼し、人的資源を活かし、人 から人へ、地域に広がるよう周知する。
- ・民生委員・児童委員、町会長、介護保険サービス事業者、薬局、病院、歯科医院、マンション管理人等へ挨拶、あんしんすこやかセンターの活動紹介や講座等の周知をする。
- ・法人ホームページ等を活用し、情報発信をする。

### 3 権利擁護事業

### <u>(1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み</u>

目標: 支援が必要な方へ適切な対応ができる。

【権利擁護に関するスキルアップの取組】

- ・世田谷区や東京都が主催する権利擁護(虐待・成年後見、消費者被害)に 関する研修を受講し、制度の理解や対応方法について学びを深め、所 内で共有することで、スキルの向上を図る。
- ・虐待ケースについては、3職種の視点や経験年数を踏まえ、複数の職員で対応し、各職員のスキルアップを図る。
- ・世田谷地域7か所のあんしんすこやかセンター社会福祉士会で虐待に関する事例検討会と勉強会を開催し、アセスメントや対応についての理解を深める(年2回)。
- 【権利擁護に関する普及啓発】
- ・区民向けに、いきいき講座を企画する。
- ・多職種向けに権利擁護に関する勉強会を企画する。
- ・権利擁護をテーマに、広報紙を作成し、普及啓発を行う。
- ・サロンやミニデイ、自主グループ等、住民の集まりに出向き、消費者被害の防止、普及啓発を行う。

# 昨年度の取組実績

### (2)地域包括支援ネットワーク構築

【地域包括支援ネットワークづくりの取組】

- ・「三宿池尻まちこま会」を開催し、町会や民生委員児童委員、PTA、子育て支援関係者、NPO、障害者支援関係者、介護サービス事業者、警察、消防など地域に関係する様々な立場の方同士で「つながりの先に見えてきたこと」をテーマに意見交換、地域のニーズを再検討し、地域包括支援ネットワークを広げることができた。
- ・認知症や障害の有無にかかわらず、それぞれの強みを生かして、地域のために活動する「にんにん会」で、昨年度は、世代を超えた交流することができた。当事者やその家族、地域住民、障害・介護サービス事業者等と共に、児童館や地域のイベントで一緒に活動することができ、新たな地域のネットワークが広がった。
- ・ぱーとせたがやと情報交換や地域課題を共有し、資源開発に向けた取り組みを話し合った。
- ・池尻地区子育て支援ネットワーク会議へ参加し、子育て関係機関と情報交換、地域の課題を共有した。
- ・池尻児童館懇談会や世田谷パン祭り実行委員会、世田谷エリア自立支援協議会など、地域の様々な関係機関の会議に参加し、情報交換するとともに、地域のネットワークを広げることができた。
- ・世田谷地域7か所のあんしんすこやかセンター医療職と地域の理学療法士で、パーキンソン病の方が診断早期から地域と繋がり継続的な関わりを持つことができる仕組みづくりを目指し、隔月で体力測定会を開催した(年5回)。

### (3)実態把握

【実態把握の工夫】

・訪問対象者リストの他、65歳・転入者・70~74歳の介護保険未申請者を対象に、ポスティングの上、あんしんすこやかセンターの周知、状況把握を行い、地域の担い手となりそうな方へボランティア周知、計画的に行った。

【潜在的な利用者への取組】

- ・サロンやミニデイ、ふれあい音楽交流会、都営住宅の交流活動等に出向 き、相談に応じた。
- ・民生委員と担当地区別の情報交換会を開催し、実態把握を通して心配な 方や気になる方など情報共有、それぞれの立場から見えた地区の課題を 共有した。
- ・集合住宅の管理室へあんしんすこやかセンターの周知を行い、管理人へ見 守りを依頼し、オートロック等で訪問が難しい環境の住民について実態 把握の協力を依頼した。

### (4)PR

「あんしんすこやかセンターのPRの取組】

・広報紙を年4回発行し、住民へ配布、スーパーや医療機関、薬局等へ配架 し、周知のための活動を行った。

·活動内容を法人ホームページに掲載し、いつでも情報が得られるようにした。

·毎月、講座や介護おしゃべりカフェのチラシを区の広報板、都営住宅の掲示板等に掲示した。

・民生委員・児童委員、町会長、介護保険サービス事業者、薬局、病院、歯科 医院、マンション管理人等へ挨拶、あんしんすこやかセンターの活動紹介 や講座等の周知を行った。

### (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

【権利擁護に関するスキルアップの取組】

- ・職員は成年後見制度、多重債務、虐待等の権利擁護に関する研修を受講し、所内で全職員に伝達研修を行った。
- ・世田谷区消費生活センターへ、最近の被害状況や防止策を確認し、日頃から連携が取りやすいよう情報共有に努めた。

【権利擁護に関する普及啓発の取組】

- ·広報紙に、消費者被害に関する記事を載せ、講座開催時や訪問時に配布 し、普及啓発に努めた。
- ・いきいき講座で「消費者被害の手口と対処方法」をテーマに弁護士と警察官より、悪質商法、詐欺被害、実際の手口や対応を伺う機会を作った。
- ・はつらつ介護予防講座やふれあい音楽交流会開催時や、サロンやミニディ、自主グループへ出向き、また、実態把握訪問時など、あらゆる機会に消費者被害に関する情報提供を行い、消費者被害の防止、普及啓発を行った。
- ·関係機関向けには、「池尻ケアマネ会」や「池尻地区医療と福祉の連携交流会」など、開催時に、医療機関や介護保険サービス事業者などへ権利擁護に関する情報提供を行った。

### 今年度の目標及び取組予定

### 3 権利擁護事業

#### (2)虐待

目標:虐待発見の目を広げ、未然に防ぐ活動を広げる。

【虐待に発展しそうなケースを把握するための取組】

- ·毎朝、ミーティングや毎月の所内会議で虐待疑いや虐待に発展する可能性がないか、ケース検討を行う。
- ・関係者向けに高齢者虐待対応について勉強会を企画する。
- ·介護者向けに介護おしゃべりカフェを開催する。

【保健福祉課と連携した虐待対応の効果的取組】

・虐待危惧ケースは、早急に保健福祉課へ相談、虐待対応シートを提出する。保健福祉課と連携し、多機関で対応できるチームを作る。

【虐待に関する所内の情報共有の方法】

・職員間で、常時、相談する。また、毎朝のミーティング、毎月所内会議で ケース共有し、虐待に発展しそうなケースを把握、今後の対応について 検討する。

### (3)成年後見

目標:成年後見制度の周知、利用の支援を行う。

【成年後見制度などの支援の取組】

- ・相談者に必要な情報を伝えられるよう、成年後見ファイルを更新し、相談時に資料提供、説明時に活用する。
- ・認知症や何らかな疾患があり一人で契約や財産管理等の行為が困難で、多面的な関わりが必要なケースは、主治医、保健福祉課等とあんしん事業や成年後見制度の必要性を検討し、必要に応じて、成年後見センター等につなぎ、速やかに制度を利用できるように対応する。

#### <u>(4)消費者被害</u>

目標: 最新の情報を広く周知し、地域の関係機関と連携し早期発見·早期対応に努める。

【消費者被害への関係機関との連携した対応】

- ·ふれあいポリス、消費生活センターと連携し、新たな消費者被害の現状を把握し、相談時や地域活動時に住民や介護保険サービス事業者等へ注意喚起、防止策の普及啓発を行う。
- ·消費者被害に関する問題が発生した際は、速やかに警察、消費生活センターへ相談、対応策を取る。
- ・実態把握の際に、自動通話録音機の情報提供を行い、設置支援に努める。

# 4 包括的・継続的ケアマネジメント支援

### ケアマネジャー支援

目標: 日ごろからケアマネジャーとの関係づくりに努め、連携を深める。 【ケアマネジャーのニーズ把握の取組】

- ・来所時や電話相談時には、声をかけ、近況確認や情報共有を行う。
- ・地区内の居宅介護支援事業所を回り、ニーズ把握に努める。

【ケアマネジャー支援の取組】

- ・池尻地区の主任ケアマネジャーとともに、池尻ケアマネ会を開催し、勉強会や意見交換会を行う(1/2ヶ月)。
- ・地域のケアマネジャーが申請事務や介護保険の最新情報を得て個別支援に活かしていけるよう、世田谷地域あんしんすこやかセンター主任ケアマネジャー主催で、地域の居宅介護支援事業所のケアマネジャー対象に勉強会を開催する(年1回)。
- ・世田谷地域あんしんすこやかセンター主任ケアマネジャー交流会にて、ケアマネジャー支援、介護保険最新情報、地域の社会資源の情報交換を行う(年 4 回)。

【社会資源の把握・情報提供の取組】

- ・あんしんすこやかセンターで把握した情報については、メールや FAX 等で情報発信する。
- ・隣接区や他地区の地域包括支援センターと連携を取り、地区に限らず、 高齢者の生活圏域となる社会資源の情報収集を行い、住民やケアマネ ジャー等の関係機関へ情報発信を行う。

# 昨年度の取組実績

#### (2)虐待

【虐待に発展しそうなケースを把握するための取組】

- ・毎朝、ミーティングや毎月、ケース共有会議で、虐待疑いや虐待に発展する可能性がないかケース検討を行い、速やかに保健福祉課へ情報提供、対応することができた。
- ・ケアマネ会において、発見、見守りのポイントを共有し、早期発見・早期対 応に繋がるようケースを通して情報共有を行った。

【保健福祉課と連携した虐待対応の効果的取組】

・虐待の相談や通報を受けたケースは、速やかに保健福祉課ケースワーカーや保健師等へ連絡、情報共有、対応を行った。状況に応じて会議に出席し多機関多職種と連携を図り、役割分担を行い対応継続した。

【虐待に関する所内の情報共有の方法】

・日頃から、相談ケースについて情報共有を行い、虐待のリスクがあるケースを複数の職員で対応方法を共有し、担当職員が不在時でも対応できるよう経過を記録し、対応方法を共有した。

### (3)成年後見

【成年後見制度などの支援の取組】

- ・毎月、ケース共有し、判断能力が不十分や財産管理等を行うことが難しく なっているなどの場合は、成年後見制度や権利擁護事業の必要性を検 討し、成年後見センターに繋いだ。
- ・近隣住民からの相談で、書類や金銭管理に不安が大きく、身寄りがいないケースに対し、主治医や保健福祉課、成年後見センター、介護保険サービス事業者の協力のもと、あんしん事業の利用へ繋げることができた。のちに、体調悪化により入院を機に区長申立てを行い成年後見人へ繋がった。長期的な関わりであったが、多職種多機関が連携し対応することができた。

### (4)消費者被害

【消費者被害への関係機関との連携した対応】

- ·訪問や来所時に高齢者や家族、ケアマネジャーに対し、詐欺防止のチラシ配布、情報提供を行った。
- ·ふれあいポリスと一緒に、ミニデイやサロン等、高齢者が集まる場へ出向き、被害防止の普及啓発活動を行った。
- ·警察や消費生活センターと連携し、新しい被害状況を把握し防止策を共有し、地域活動やいきいき講座やはつらつ介護予防講座などで、参加者へ 普及啓発物品を配布し、注意喚起を行った。
- ・ドローンやソーラー発電等、新たな消費者被害が疑われる相談があり、警察や消費生活センター、介護サービス事業者等と連携し被害が広がらないよう対応した。

### ケアマネジャー支援

【ケアマネジャーのニーズ把握の取組】

・池尻地区の主任ケアマネジャーとともに、池尻ケアマネ会を開催した。仕事の悩み相談や制度や社会資源の情報共有、事例検討を行い、ケアマネジャーのニーズ把握に努めた。

### 【ケアマネジャー支援の取組】

- ・池尻ケアマネ会を開催(隔月)。ケアマネ同士のネットワークが深まり、地区で助け合える関係が出来てきた。
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター主任ケアマネジャー会を 年間 5 回開催し、個別ケースの対応や介護保険情報、地域の社会資源に ついて情報交換を行った。
- ・世田谷地域のケアマネジャーを対象に「申請事務手続きや介護保険制度 最新情報」をテーマに、保健福祉課と介護保険課に説明協力を依頼し、勉 強会を開催した。

【社会資源の把握・情報提供の取組】

- ・隣接区の目黒区北部地域包括支援センターと交流会を実施した。お互いの活動やケースの相談状況を知り、社会資源の情報交換ができ、高齢者の生活園域が重なることも多く、今後も連携、協力していく関係が出来た。
- ・地域の社会資源、四者連携会議等から得られた情報等について、ケアマネジャーや介護保険サービス事業者等へ資料の配布やメール、FAX等で情報発信を行った。
- ・地区内のケアマネジャーを定期的に訪問し、情報交換や困難ケースの相談、ニーズ把握を行った。

### 今年度の目標及び取組予定

# 5 介護予防·日常生活支援総合事業

### (1)介護予防ケアマネジメント

目標: 職員が自立支援・介護予防の視点を正しく理解し、働きかけができる。

【介護予防ケアマネジメントをするにあたり心掛けること】

- ·作成したケアプランを、ケアプラン自己点検シートを用いて点検し、所内で共有、検討を行う。
- ・本人がしたいこと、してみたいことを実現できるよう、興味関心シート や基本チェックリストなどを活用し、生活全体を捉えた介護予防ケアマ ネジメントを行う。

#### 【再委託先への支援】

- ・居宅介護支援事業所へ出向き、再委託の内容、介護予防ケアマネジメントの考え方、事務手続き、帳票類の説明などを行う。ケアマネジャーが捉えている介護予防について意見交換、情報交換を行い、いつでも相談し合える関係づくりをする。
- ・ケアマネジャー向けに、ケアプランに活かすことができるようインフォーマルサービスの情報提供を行う。

### (2)一般介護予防事業

目標: 自ら楽しみながら取り組める、個々に合わせた介護予防の普及啓発を行う。

【フレイル予防・セルフケアマネジメントの普及啓発の取組】

- ・サロン、ミニディ等、住民の地域活動の場に出向き、フレイル予防の出張 ミニ講座を行う。
- ・せたがや健康長寿ガイドブックや介護予防手帳、口腔チェックシート、食のチェックシート等を活用し、自ら気づき、セルフマネジメントできるよう普及啓発を行う。
- ・がやがや館と連携をとり、運動施設の活用を周知する。
- 【介護予防の対象者把握の取組】
- ・地域活動の場や来所相談、訪問時など、基本チェックリストを活用し介 護予防の対象者を把握する。誰もが介護予防の対象者となり得ること に気づけるよう、リスト実施後のフォローを丁寧に行う。
- ·対象者を把握した場合、リスクが高い項目に関する予防の情報提供、セルフマネジメントできるよう助言を行う。

### 【住民主体の活動への支援】

・自主グループやサロン、ミニディなどへ出向き、活動が継続できるよう 地域住民への周知活動を行う、社会福祉協議会池尻地区事務局や世 田谷ボランティアセンターと連携し活動が継続できるように協力する。

# 6 認知症ケア推進

### 認知症ケアの推進

目標: 当事者や家族への早期対応、早期支援を行う。

【もの忘れ相談を行うにあたり心掛けること】

- ·相談相手により、必要な相談が行えるよう、当事者の考えを尊重した姿勢で対応する。
- ・相談内容に応じて、もの忘れチェック相談会や認知症初期集中支援チーム事業、医師による専門相談等を活用し、柔軟に対応する。
- ·認知症疾患医療センターや専門医と連携し、相談がスムーズに行えるよう対応する。
- ·初期段階から、本人の意思を尊重した支援体制がつくれるよう、認知症初期集中支援チーム事業を活用する。
- 【認知症ケア推進のための地域づくり】
- ·認知症や障害の有無、世代や立場を超えた地域共生の活動「にんにん会」(池尻版アクションチーム)の周知、それぞれが持つ力を活かして地域で活動できる機会を増やす。

### 【認知症に関する普及啓発】

·認知症とともに生きる希望条例の周知、アクション講座の実施などを通して、認知症を知って、学んで、行動できる人、地域づくりを行う。

### 昨年度の取組実績

#### (1)介護予防ケアマネジメント

【介護予防ケアマネジメントをするにあたり心掛けること】

- ・毎月、所内でケース共有、事例検討を行った。ケアプラン自己点検シートを活用し、ケース検討を行った。三職種で様々な角度から意見交換し、アセスメントの視点、介護予防に活用できる地域資源を共有し、一人ひとりに合わせた取組みを検討した。
- ・脳梗塞後遺症で運動リハビリを継続していた方、興味関心シートを活用しアセスメントを実施したところ、ピアノ演奏をしてみたいと関心を示された。あんしんすこやかセンターより地域にある音楽学校へ協力を依頼し、新たなインフォーマルサービスを取り入れたプランを作成、本人の望む生活、強みを活かした取り組みが始まったケースがあった。
- ·介護予防ケアマネジメント研修を受講し、所内で伝達研修を行った。 【再委託先への支援】
- ・毎月、モニタリング報告や担当者会議に出席するなど、利用者の状況確認を行った。
- ・再委託先のケアマネジャーへ、介護予防手帳の活用や地域のインフォーマルサービス等の情報を提供するなど、利用者の力を生かした介護予防支援を行えるよう支援した。

### (2)一般介護予防事業

【フレイル予防・セルフケアマネジメントの普及啓発の取組】

- ・いきいき講座は、生活・フレイル予防をテーマに、年 6 回(ウォーキング・ 転倒予防・高齢者の食事・悪質商法と対応方法・大学構内散策出張講座) 開催した。
- ・はつらつ介護予防講座(運動講座)は、まちづくりセンター改修工事の影響で会場が変更となったが、世田谷公園エリアの新たな参加者に広がった。がやがや館を活用し、世田谷スポーツ振興財団の協力依頼、セルフマネジメントに繋がるよう介護予防講座を行った。

【介護予防の対象者把握の取組】

- ・相談時や講座開催時に、基本チェックリストを行い、池尻地区の住民が身近に通える場所である、がやがや館の運動プログラムを紹介し、継続した利用に繋げることができた。
- ・食生活チェックシート、口腔チェックシートを活用し状況把握、地域ケア会議Aの開催につなぎ、食生活の改善を図ることができたケースがあった。

### 【住民主体の活動への支援】

・住民から要望があった都営住宅集会室の活用について、社会福祉協議会と連携し、地域で活動する理学療法士に協力を依頼し、新たな介護予防活動の拠点を始めることができた。今後、住民主体の活動となるよう、町会長をはじめ住民の力を活かした居場所となるよう協力していく予定。

### 認知症ケアの推進

【もの忘れ相談を行うにあたり心掛けたこと】

- ・個別相談や民生委員、近隣、見守り協力機関から相談があったケースから、状況に応じて、もの忘れチェック相談会(3件)や認知症初期集中支援チーム事業(6件)を行い、必要な支援に繋げた。
- ・社会福祉協議会やまちづくりセンター、四者連携で対応を共有したケース。今までと違う様子で、「ちょっと気になる」段階から、一緒に関わり始め、本人の意思確認、尊重しながら早期対応、早期支援に繋げることができた。

【認知症ケア推進のための地域づくり】

- ・認知症や障害の有無、世代や立場を超えた地域共生の活動「にんにん会」 (池尻版アクションチーム)として、様々な方の力が集まり地域の一員として新たな活動が広がった。また、この活動を関係機関の方々とせたがや 福祉区民学会で発表したことで、連携を深めることができた。
- 【認知症に関する普及啓発】
- ・認知症アクション講座を(小学校、町会、介護保険サービス事業者)向けに 開催し、認知症を自分事としてとらえ、多世代に考える場を開催した。受 講後に、にんにん会に参加される方も増え活動が広がった。

### 今年度の目標及び取組予定

# 7 あんしん見守り事業

#### 見守り対象者の支援

目標: 地域の見守りの目を増やし、継続した協力を依頼する。

【見守り対象者の把握・アセスメントの実施】

- ・見守りを依頼している機関と見守りネットワーク会議を開催する。
- ·マンション管理人、医療機関、整骨院、理美容院、金融機関等へ見守り状 況を確認、引き続き協力を依頼する。
- 【見守りフォローリストの管理】
- ·毎月、所内で見守りケース共有会議を開き、見守りフォローリストの情報共有を行う。
- ・新たに見守りが必要と思われる方は、見守り判断シートを用いて全職員で地域性を見極め、見守り方、頻度等を話し合う。
- ・毎月、最新の情報を整理し、災害時の安否確認のために利用できるよう紙面で管理する。

### 8 在宅医療·介護連携

### 在宅医療・介護連携の推進

目標: 医療と介護の連携がとりやすくなる。

【在宅療養相談窓口を行う上で心掛けること】

- ・三職種が連携し、専門性を活かして相談に応じる。
- ・最新の情報、医療機関や施設の空き状況をファイルし、相談時に活用する。

【地区連携医事業の実施】

・世田谷区内の医師会、歯科医師会と介護サービス事業者等と多職種連携会議を開催する。

【在宅医療·ACPの普及啓発】

- ·区民向けに在宅医療·ACPに関する講座を開催する。
- ·介護予防講座や地区連携医事業等で、すこやか歯科健診の普及啓発を行う。

【各種ツールや事業等の周知・活用】

- ・地域の医療機関、ケアマネジャーなどと連携し、MCSやすこやか歯科健 診等の活用について検討、効果的に活用できるように実施する。
- ・世田谷地域7か所のあんしんすこやかセンター医療職で地域の中核病院を訪問し、退院支援看護師、医療ソーシャルワーカーと連携について情報共有・意見交換を行う(年1回)。

# 9 地域ケア会議

### 地域ケア会議の実施

【地域ケア会議Aの実施】

- ·年 3 ケース以上、開催する。
- ·毎月、職員間でケース検討を行い、新たな視点が必要なケースを地域ケア会議開催に繋げる。

【地域ケア会議Bの実施】

- ・毎月、職員間でケース検討を行い、地域全体の課題と思われる場合は地域ケア会議開催に繋げる。
- ・会議を行うことだけが目的にならないよう、地域ケア会議の在り方を区 や関係機関へ確認し、あんしんすこやかセンター職員としてできる課題 解決に向けた取り組みを行う。

# 10 地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)

# (1)身近な地区における相談支援の充実

目標: 地区の相談窓口として、幅広い相談に応じられるよう関係機関と連携を図る。

【福祉の相談窓口(相談対象拡充)の的確な相談対応】

- ·まちづくりセンター入口や区の広報板などにチラシを配布し、広く周知する。
- ・常時、まちづくりセンターや社会福祉協議会と認知症などで配慮が必要な人などの情報共有を行い、支援に滞りがないよう連携し対応する。 【福祉の相談窓口実施にあたっての関係機関との連携】
- ・多問題を抱えたケースには、速やかに関係機関と連携をとり対応する。
  ・オンライン相談を活用し、関係機関と連携をとり、相談窓口の充実を図る。

### 昨年度の取組実績

#### 見守り対象者の支援

【見守り対象者の把握・アセスメントの実施】

- ・池尻地区見守りネットワーク会議を開催した。区と見守り協定を結んでいる事業者と消費者被害の現状や仕組みなど、情報提供、意見交換を行い、見守る側同士の情報交換も行うことができ、地域のネットワークを深めることができた。
- ・見守りを依頼している社会資源(医療機関や理美容院、マンション管理人等)をまわり、情報共有を行った。
- ・実態把握等で新たに見守りが必要と思われる方については、見守り判断 シートを活用し、見守りの手段、頻度を全職員で検討し共有し、見守り対 象者の支援を行った。

【見守りフォローリストの管理】

- ・毎月、所内会議で見守りフォローリストを確認し、定期的に状況把握を行った。
- ·毎月、見守りフォローリスト·介護予防ケアマネジメント対象者の最新の情報を整理し、災害時の安否確認のために利用できるよう紙面で印刷し、管理した。

### 在宅医療・介護連携の推進

【在宅療養相談窓口を行う上で心掛けること】

- ・相談内容を情報共有、三職種で対応方法を検討し、療養相談に応じた。
- ・口腔チェックシートを活用しニーズに応じて、すこやか歯科検診を案内、手 続きの支援を行った。
- ・個々の相談内容、ニーズに合わせた支援ができるよう、最新の情報、医療 機関や施設の対応状況をファイルにまとめ、相談時に活用した。

#### 【地区連携医事業の実施】

・「池尻地区医療と福祉の連携交流会」をオンラインで開催した。毎回、医師、歯科医師、看護師、リハビリ職員、薬剤師、ケアマネジャー、介護保険サービス事業者、医療相談員など多職種の参加があった。口腔について・訪問診療について・コロナ感染後遺症・多職種連携の情報ツールについてなど、様々な立場から意見交換を行うことができた。

【在宅医療·ACPの普及啓発】

・区民向けにACP講座を行った。LIFEを配布、寸劇(地区連携医、訪問看護師、ケアマネジャー、あんすこ職員で劇団を結成)を交えてわかりやすく 伝える工夫し、大変好評だった。

【各種ツールや事業等の周知・活用】

- ·MCSは情報共有や連絡に使用、個別ケースは医療と介護の連携シートを活用し必要な情報を共有し、連携を図った。
- ・世田谷地域7か所のあんしんすこやかセンター医療職で地域の中核病院である東京医療センターの医療福祉相談室を訪問し、外来看護師長、退院支援看護師、医療ソーシャルワーカーと連携について情報・意見交換を行った。

### 地域ケア会議の実施

【地域ケア会議Aの実施】

- ・所内でケース共有時に事例選定し、3 ケース開催した。理学療法士、栄養 士からの助言で、本人の意欲を引き出すことができ効果があった。
- ・会議を機にケアプランを見直し、自らの介護予防につなげることができた ケースがあった。また、地域に不足している社会資源も明らかになり、新 たな資源開発の必要性を感じたケースもあった。

【地域ケア会議Bの実施】

・身寄りが無い一人暮らしのケースについて開催した。保健福祉課、ケアマネジャー、成年後見センター、医療機関等と検討したが、制度の狭間にあり明確な課題解決策は見つからなかった。引き続きの課題として、地域ケア会議Cを開催、身寄りがない方が増える中、支援者としての関わり方、必要な資源を検討した。

# (1)身近な地区における相談支援の充実

【福祉の相談窓口の充実に向けた取組】

- ·多様な相談に対応できるよう、東京都や世田谷区福祉人材育成·研修センター等の各種研修や勉強会に参加した。
- ・ヤングケアラーについて、まちづくりセンターで行われた小学生のポスター展示期間に合わせて周知活動を行った。

【福祉の相談窓口実施にあたっての関係機関との連携】

- ・まちづくりセンターと協力し、オンライン相談、福祉の窓口の拡大に努めた。特に、特別養護老人ホームの相談は所管課へオンライン相談に繋いだことで、早期対応することができた。
- ・ぽーとせたがやと二者会議を行い、障害分野の情報共有、共通する地域 課題への取組として、「にんにん会」「ごきんじょ市」の活動をはじめ、個別 ケースでも連携し対応ができた。
- ·子育て支援ネットワークの活動に協力し、地域の子ども関係機関との連携、地域活動を一緒に行った。

# 今年度の目標及び取組予定

# 10 地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)

### (2)参加と協働による地域づくりの推進

目標: 地区のニーズを把握し、地域住民、関係機関と共に地域づくりをする。

【参加と協働による取組】

- ·四者連携会議、二者連携会議、ぽーと連携会議、子育てネットワーク会 議等にて、地区の情報交換、個別相談から把握した地区の課題を共有 する。
- ・四者主催で、「三宿池尻まちこま会」を開催し、地区版の地域ケア会議として、多世代、多職種、様々な立場の方と話し合い、地域づくりを推進する。

# 昨年度の取組実績

# (2)参加と協働による地域づくりの推進

【参加と協働による取組】

- ・四者連携で「三宿池尻まちこま会」を開催、地域のつながりをテーマに、町会や民生委員児童委員、PTA、子育て支援関係者、NPO、障害者支援関係者、介護サービス事業者、警察、消防など地域に関係する様々な立場で意見交換、情報共有できた。
- ・地域の繋がり不足への取り組みとして「三宿池尻まちなか作品展」や「池 尻児童館60周年記念村まつり」を四者連携で開催した。まちの様々な方 の力を出し合い、協力できたことで新たな繋がりをつくることができた。

### 今年度の目標及び取組予定

### 1 運営管理

#### (1)管理運営体制

#### 【目標】

・地域包括ケアシステム推進に向けた円滑な事業運営を行う。

### 【取組予定】

- ·事業をより効率的に推進するため、法人内に地域包括支援課統括管理係を設けあんしんすこやかセンター専任とし、法人運営の 6 事業所へのバックアップ体制を強化する。
- ·事業所の課題等に対し迅速に解決できるようサポートするとともに、法 人運営 6 事業所における質の標準化を図る。
- ・副所長会を定期開催し、業務管理や所長をサポートする意識づけを行い、事業所内の管理運営体制の強化を図る。
- ·ICT 委員会を設置し、各事業所から選出された委員を中心に、業務改善を目標に ICT 導入や活用を促進する。
- ·事業所が業務に専念できるよう、会計処理及びその他事務処理は統括管理係と法人本部が一括して行い、あんしんすこやかセンターの正確な事業運営と効率化に向けた支援体制を確保する。

### <u>(2)公正·中</u>立性

#### 【目標】

- ·利用者や家族の意向を尊重し、公正·中立を旨とした事業運営に努める。 【取組予定】
- ・サービスの選択に当たっては利用者や家族の意向を尊重し、複数のサービス事業者等を提示した上で選択できるよう支援する。
- ・特定の事業者にサービスが集中していないかを、統括管理係及び各事業 所それぞれでチェックする。
- ・相談者や利用者に正確な情報を提供できるよう、最新の社会資源情報の収集に努める。
- ・全職員を対象とするコンプライアンス研修等を実施し、法人のコンプライアンスマニュアル遵守を徹底する。

### (3)個人情報・電子データの管理

#### 【目標】

・個人情報及び電子データを適正に管理する。

#### 【取組予定】

- ・法人で定める「個人情報保護規定実施要領」の遵守を徹底する。また、「コンプライアンスマニュアル及び行動基準」や「個人情報取り扱いマニュアル」を全職員に配布し、年度初めの研修で確認、徹底する。
- ・電子データのセキュリティ管理は「事業団情報セキュリティポリシー基本 方針・基準」を遵守し、パスワード管理等により指定した職員以外の使用禁 止や、社外へのメール送信の制限及び私物の USB メモリの利用制限、ウ イルス対策の掲示物を事業所内へ掲示する等適正な運用を徹底する。
- ・データの管理状況については年 1 回、個人情報の取り扱いに関する実態 把握調査を事業所ごとに行い、統括管理係も定期的に確認する。課題に対 しては迅速に改善策を作成し、課題解消に向け確実に取り組む。
- ・電話相談や来所相談では、声の大きさや周囲への配慮した対応を行うとともに相談室を活用する等、相談者が安心して相談ができるようプライバシーの保護に努める。

### (4)接遇·苦情対応

### 【目標】

- ·適切な接遇を実践し、苦情、意見、要望には迅速に対応する。 【取組予定】
- ・接遇マニュアル、電話対応マニュアル、苦情処理フロー図を備え、研修の 受講や職員ミーティングなどで確認し接遇の向上に努める。
- ・苦情、意見、要望を受けた際は、マニュアルに基づき速やかに所長、所属 長に報告、相談の上、申立者に対して迅速、誠実に対応するとともに苦情 報告書を作成し改善に努める。
- ·受けた苦情等は 6 事業所で共有し、職員会議や所長会等で職員全員に周知し再発防止を徹底する。合わせて世田谷区にも速やかに発生報告をし、指導助言を受けながら改善に取り組む。
- ・重要な苦情については、第三者委員(学識経験者、民生委員・児童委員、 町会、行政職員)で構成する「苦情審査委員会(年 1 回)」に報告し、再発防 止に向けた対策を講じる。

### 昨年度の取組実績

#### (1)管理運営体制

- ・法人内の組織改正が行われ、これまで複数事業を担っていた在宅支援課から、地域包括を専任とした地域包括支援課を新設し、あんしんすこやかセンターの運営状況をより一層的確に把握できる体制を強化した。
- ·課内には課長、係長、事務職員を配置し、係長、事務職員については、それぞれ社会福祉士資格を有し、事業所からの相談や課題に対してバックアップ体制を確保した。
- ・日々の連絡体制の他、所長会を月2回、副所長会を随時開催し、事業所の実績や計画の進捗状況を把握するとともに、課題の共有や改善策の検討を行い、6事業所が連携して運営できるよう取り組んだ。

#### (2)公正·中立性

- ・所長会や事業所ミーティング等の機会を活用し、公正・中立性へ配慮した 対応の重要性について確認した。
- ・利用者や家族の意思、特性を尊重しながら、常に利用者の立場に立って対応した。また、サービス内容を書面などにより丁寧に説明した上で、利用者が複数の事業者から選択し選定できているかチェックを行った。
- ・常に正確な情報を提供するために、最新のパンフレットや冊子等の各種 情報を入手した。
- ・コンプライアンス研修を全職員が受講した。

# (3)個人情報・電子データの管理

- ・法人策定の「コンプライアンスマニュアル及び行動基準」や「個人情報取り扱いマニュアル」を全職員に配布し確認した。また個人情報保護規定、情報セキュリティ等、事業所に備えているマニュアルについて周知した。
- ・情報セキュリティ及びリスクマネジメントに関する研修やコンプライアンス研修を実施し、個人情報の取り扱いや利用者に対する行動基準である守秘義務の遵守等について確認した。
- ・個人情報取り扱いを含む情報セキュリティに関して、法人の規定に基づき法人内全事業所及び全職員を対象に実態把握調査(事業所単位)を実施した。その結果、改善の必要がある場合は事業所ごとに具体的な対策を講じ、適正な運用を行った。
- ・相談内容や窓口の状況に応じて相談室を使用し、来所した相談者のプライバシーに配慮し、安心して相談できる環境の確保に努めた。

### (4)接遇·苦情対応

- ・接遇マニュアル、電話対応マニュアル、苦情処理フロー図を備え、職員全員が確認した。
- ·苦情を受けた際には、マニュアルに基づき速やかに所長、所属長に報告、 相談の上、迅速に対応し防止策を講じると
- ともに世田谷区へも報告し、報告書の作成や全職員への周知を通して再発防止の徹底を図った。
- ・請求事故の防止を図るための対策を検討し、職員研修を実施した。
- ・職員の電話、窓口対応や身だしなみ、職場内環境の整備などを職員ミー ティングなどで確認し、より良い接遇に努めた。

# 今年度の目標及び取組予定

### 1 運営管理

# (5)安全管理

#### 【目標】

・感染症の拡大時や災害発生時などの非常時においても、事業運営を継続できるよう各種安全管理に取り組む。

#### 【取組予定】

- ・「安否確認システム」を用いた法人全体での訓練を、年 2 回実施する。 ・感染症の拡大時、災害発生時には業務継続計画に沿って円滑に実行で きる体制を整える。
- ・業務継続計画や災害時行動マニュアルを確認し、定期的に更新する。
- ·要支援者の安否確認、避難支援がスムーズに行えるよう、見守りフォローリストを随時更新する。
- ・町会や自治会、太子堂まちづくりセンター管内で実施される防災訓練に 積極的に参加し、地区防災組織との連携を図る。
- ·事故等、緊急事態が発生した際は「事故・ヒヤリハット対応マニュアル」に基づき、所長、所属長へ報告・相談の上、迅速、誠実に対応するとともに再発防止策を早急に講じる。
- ・感染マニュアルの見直しを行い、時期に沿った内容に更新する。
- ・職員に対して、法定内外の健康診断を実施するとともに、ストレスチェック(個別のフォローアップを含め)やインフルエンザ予防接種を実施し、健康状態等の管理を行う。

#### <u>(6)職員体制</u>

#### 【目標】

・地域包括ケアシステムを推進できる職員の育成に取り組み、高い定着率を目指す。

#### 【取組予定】

- ·人材育成計画を策定し、体制整備や職員育成を図る。また、居宅介護支援事業所と合同研修を実施する。
- ・年間研修計画を策定し、様々な研修に参加できる体制を整える。
- ·研修報告書の提出と職場での伝達研修を必須とすることで、事業所としてのスキルアップを図る。
- ・「自己啓発支援制度」の活用や「職員研究発表会」の実施、研修講師の受け持ちにより、職員が自発的に学ぶ意欲を高め成長できる環境を整備する。
- ・職員の欠員が生じた場合は、必要とする従事要件を踏まえ、インターネットを使った求人や、福祉のしごと相談・面接会へ参加し、人員確保を図る。
- ·欠員が解消されるまでの間は統括管理係が補助的に対応することで、 業務に支障のない体制を確保する。
- ・所長、所属長等による職員ヒアリングの実施や職場のミーティングを通じて、職員からの意見や相談、提案等を聴取するとともに、日常的に相談しやすい職場環境づくりに取り組む。
- ·ハラスメント等に関する相談窓口を法人内に設置し、引き続き相談できる環境を確保する。
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター合同で、入職年数別交流会(年 1 回以上)、管理者会(年 2 回以上)、職種ごとの連絡会を開催し、地域としての人材育成に取り組む。
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター社会福祉士会で、あんしんすこやかセンターの社会福祉士の役割や質の向上について、他地区における事例やノウハウを共有する情報交換や社会福祉士のキャリアに応じた共通の育成ラダー作成もすすめていく。(年 3 回)

### 昨年度の取組実績

#### (5)安全管理

#### 【災害時対応の方針】

- ・「安否確認システム」訓練を、9月と3月に法人全体で実施した。
- ・災害時行動マニュアルを職員全員で確認した。
- ·災害時の要支援者への支援に備え、随時見守りフォローリストを更新した。
- · 各町会やまちづくりセンター管内で実施される防災訓練に積極的に参加し、地区防災組織との連携を図った。
- ・区の緊急対応マニュアルに沿った対応を確実に行えるよう、職員全員で確認した。
- ·閉庁時にも職員が携帯電話で確実に対応ができる体制をとった。 【感染症対策の方針】
- ・新型コロナウイルス感染症が 5 類になったため、感染マニュアルの見直しを始めた。次年度も見直しを継続する。
- ·安心して来所していただけるよう、世田谷区におけるスクリーニング検査を積極的に行った。
- ·日常的な職員の清潔の保持や健康管理等の必要な感染予防策を講じながら、感染症拡大防止に努めた。

#### <u>(6)職員体制</u>

【人材育成の取り組み】

- ・職員の欠員が見込まれた時点で、速やかに法人ホームページや様々な求人媒体の活用などで求人掲載を行った。欠員が解消されるまでの間、統括係から補助的に対応を行った。
- ・職員採用に当たっては、入職後に齟齬が生じないよう、事業所への見学を実施し、事業内容を理解するとともに職場環境を見てもらうようにした。 ・法人の人材育成計画に基づき研修を実施し、専門性の向上を図った。居 宅介護支援事業所との合同研修会については、令和 5 年度も継続して行った。
- ・法人内外の研修を含め、職員個々の自己育成計画を策定・受講し、計画的なスキルアップを図るとともに、自己啓発を促した。
- ・所長、所属長等によるヒアリングの機会を設けるとともに、所長会や事業 所内ミーティングにおいて職員同士が相談しやすい職場環境づくりに取り 組んだ。

### 【定着支援の取り組み】

- ・職員ミーティングでのケース対応や情報共有、個別の同行訪問・相談など、現場での職員教育を行った。
- ・ハラスメント等に関する相談や苦情担当窓口設置、ストレス調査等、メンタ ルヘルスを保つための各種事業を実施し
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター合同で、入職 3 年目以内交流会、管理者会(3 回)、職種ごとの連絡会(主任ケアマネジャー会 6 回、社会福祉士会 5 回、医療職会 6 回)を開催し、地域として人材育成に取り組んだ。
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター社会福祉士で、年に 5 回の会議を開催した。社会福祉士としての専門性を計画的に高める事を目指し、ラダーの作成に向けた検討を行った。また、会議では情報交換を行い、それぞれの地区での事業に活かした。

### 今年度の目標及び取組予定

### 2 総合相談支援

### (1)**総合相談** 【目標】

・多種多様な相談に対し専門的なニーズ把握と的確な対応ができるよう3職種が協働し、関係機関と連携しワンストップサービスとしての役割を果たす。

#### 【取組予定】

- ・毎朝のミーティングで相談内容と支援方針が適切か等、3 職種が専門的な見地から意見や助言を行う。
- ・地区担当者を中心に、日頃から民生委員・児童委員や町会、医療機関や商店等と顔の見える関係を築き、アウトリーチから実態把握、支援につなげる。継続支援の必要がある困難なケースや健康上のリスクが高いケースについては、医療職も含めて多職種でチームを組むなど専門性を活かした支援、対応を行う。
- ·法人内外での相談援助や関係機関が実施する研修会に参加し、相談対応力の向上に努める。
- ・情報収集と整理(ICT の活用)、職員間の共有を行い、情報提供が円滑に行えるようにする。
- ・業務用携帯電話やタブレットを活用し、相談者への迅速な情報提供や対応を行う。
- ・世田谷地域7か所のあんしんすこやかセンター社会福祉士会で、様々な困難を抱えているケースの事例検討会を開催し、アプローチや対応について理解を深める。世田谷地域7か所のあんしんすこやかセンター医療職で、困難事例等の対応力向上と職員のメンタルヘルス対策目的に、精神科医師に講師を依頼し、世田谷地域あんしんすこやかセンター職員向けの勉強会を企画する。
- ・携帯電話への転送などにより24時間365日の相談体制を確保する。

# (2)地域包括支援ネットワーク構築

#### 【目標】

- ・地区内の関係機関が参画する会議の開催や関係機関の会議、事業等に参加し、地域包括支援ネットワークの構築、推進に取り組む。 【取組予定】
- ・地区内の薬局、訪問看護ステーション、ケアマネジャー等、職種ごとの連絡会の企画運営を支援する。連絡会では、課題の共有や多職種連携会議
- を開催し、日常的な連携の強化を図る。 ・四者が実施している各事業(ふれあいまつり、防災訓練、クリーン作戦、 児童館懇談会、音楽会等)への参加、協力を通して、多世代のネットワー クを構築する。
- ・関係機関や民間事業所、住民と協働し、青空地域活動(「青空ラジオ体操」、「青空保健・相談室」、「青空スマホ」、「青空カフェ」)等、太子堂らしい地域包括支援ネットワークの構築に取り組む。
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター医療職と地域の専門職で、制度の狭間であるパーキンソン病初期の方が診断早期から地域とつながり継続的な関係づくりのための取り組みを継続して行う。(年 5 回)

# (3)実態把握

### 【目標】

・550 件以上の実態把握を行うとともに、転入者への働きかけや民生委員・児童委員ほか関係機関からの連絡が入りやすい体制を築くなど地区の事情にあわせて実態把握をすすめる。

# 【取組予定】

- ・転入者や後期高齢者などリスクが高いと想定される区民への実態把握 を実施する。
- ・地区ごとに担当職員をおき、地区の医療機関、薬局、商店、民生委員・児 童委員との関係づくりを行い、相談から実態把握、支援までの連携をス ムーズに行えるようにする。
- ·ふれあいひろばでの青空地域活動を通じて、困る前から関わりを持ち、 必要時支援ができる関係性を構築する。
- ・前期高齢者にも関心があるテーマをいきいき講座で実施し、新たな層に働きかける。
- ·民生委員·児童委員協議会、町会長会議、地域のサロンなどに出向きニーズの早期発見に努める。

# 昨年度の取組実績

#### (1)総合相談

【ワンストップサービスとしての役割】

・年間相談件数 9,070 件(昨年度 7,499 件)であった。多種多様な相談について 3 職種が専門的な見地から助言、検討し、必要な情報提供、支援を行った。毎朝のミーティングで相談内容や支援方針を共有し、あんしんすこやかセンターが担うワンストップサービスの役割を全職員が理解し、的確なアセスメント、緊急性の判断、個別性に基づく支援方針を立てて取り組んだ。

・複雑化・複合化した相談については、総合支所保健福祉四課をはじめ、成年後見センター、障害者相談支援センター、プラットホーム世田谷などへのつなぎを行った。

·関係機関やインフォーマルの情報を職員誰もが適時に案内できるよう情報の整理、ICT 化を推進した。

#### 【質の担保】

- ・法人内外での相談援助や関係機関が実施する研修会などに参加し、所内で共有するなど対応力の向上を図った。
- ·3 職種に加え、介護福祉士、精神保健福祉士、妊産婦及び子育てなどの相談支援経験者が在籍し、専門的な見地から意見を出し合い、チームで対応した。
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター社会福祉士で、年に 5 回の会議を開催した。社会福祉士としての専門性を計画的に高める事を目指し、ラダーの作成に向けた検討を行った。また、会議では情報交換を行い、それぞれの地区での事業に活かした。世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター医療職で、対応力向上目的に困難事例になりがちな高齢期の精神疾患の方の支援について職員向けの勉強会を予定していたが、講師の調整ができず開催できなかった。

### (2)地域包括支援ネットワーク構築

【地域包括支援ネットワークづくり】

- ・地域住民が気軽に立ち寄れる活動の場づくりを関係機関、地域住民と協働して推進した。
- ・「青空ラジオ体操」は、老若男女およそ 1,000 名(延べ人数)が参加し、フレイル予防、見守りの場となった。
- ・「青空スマホなんでも相談」を、「スマホ HELP チーム(Happy Enjoy Link Project)」(三者)企画・運営した。スマホ講座や相談会を民間事業所のスペースやボランティアの協力を得て計 10 回開催した。
- ·「青空保健·相談室」は、生活と健康の相談場所、病気予防の学びの場、地域とつながれる場所、気軽にお茶のみ話をできる場として民生委員·児童委員、訪問看護ステーション、薬局などと協働して計12回行った。
- ·「青空カフェ」は、気軽に道行く人が立ち寄る場として、計 9 回実施した。 ·介護·医療推進連携会議、世田谷地域自立支援協議会、世田谷地域合同青 少年委員の研修会等に参加し、関係機関との連携を深めた。
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター医療職と地域の理学療法士で、パーキンソン病の方が、診断初期から地域とつながり継続的な関わりを持つことができる仕組みづくりを目指し隔月で体力測定会を開催した(年 5 回)。

# (3)実態把握

### 【実態把握の取り組み】

- 令和 5 年度の実態把握件数は 1,366 件(昨年度 1,250 件)であった。 ・転入してきた方については、地区担当者が地域の情報を届ける等個別に対応し、一般介護予防や介護保険などの支援につながった。
- ・民生委員・児童委員協議会への参加や青空保健・相談室、太子堂あんしんフェアをとおして民生委員・児童委員との連携を深め、ニーズの早期発見、対応を行った。
- ·町会長会議に毎月出席し、地域で気になる方などの連絡が早期に入るよう努めた。
- ・地区担当者ごとにクリニックや薬局、商店などと顔の見える関係を築き、 気軽に相談できるような体制を築いた。
- ・地域のサロン、高齢者クラブなどに出向き相談しやすい関係を築いた。
- ・前期高齢者や高齢者の子世代を意識し、各種事業をインターネットで配信する等新たな層からのニーズ発掘に努めた。

### 今年度の目標及び取組予定

### 2 総合相談支援

### (4)PR

#### 【目標】

·様々な媒体や事業をとおして、あんしんすこやかセンターの PR を行う。

#### 【取組予定】

- ・広報紙を年 3 回発行し、事業や介護予防の取り組み、地域情報を紹介する。町会やクリニック、薬局、コンビニエンスストア等に配布し、あんしんすこやかセンターを周知していく。
- ·多様な世代の方が健康づくりの場として参加する青空ラジオ体操を、 あんしんすこやかセンターを知ってもらう場として捉え、介護予防手帳の 配布や事業の案内などを行う。
- ·町会長会議、民生委員·児童委員協議会、各事業等に出向き、情報発信するなど福祉の相談窓口の周知に努める。
- ・いきいき講座やスマホ講座以外にも戸外で行われる青空地域活動を定期的に開催し、あんしんすこやかセンターの PR に取り組む。
- ·SNS を活用し幅広い層に、あんしんすこやかセンターの事業等を情報発信する。

### 3 権利擁護事業

# (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

#### 【目標】

住民が地域で安心して尊厳のある生活を送ることができるよう、住民への適切な情報提供と、制度へのつなぎを行うことができる。

#### 【取組予定】

- ·権利擁護(虐待、成年後見、消費者被害)に関係する研修を受講し、所内で研修内容を共有する。
- ・ケアマネジャーとの連絡会で、地区内で発生している特殊詐欺をはじめ とした被害等を情報共有し被害の防止を図る。
- ・住民向けに終活等をテーマにしたいきいき講座を開催し、自分らしい生き方の実現を支援する。
- ・地区のイベントやサロン、高齢者クラブ等で権利擁護に関するチラシを配布し、情報提供を行う。
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター社会福祉士会で虐待に 関連する事例検討会と勉強会を開催し、アセスメントや対応についての 理解を深める。(年 2 回)

# (2)虐待

### 【目標】

·虐待に関する普及啓発に取り組み、早期発見から支援までを関係機関とともに、迅速かつ適切に行うことができる。

### 【取組予定】

- ・関係機関や区民が虐待について正しく認識して可能な限り虐待を未然に防止できるよう、パンフレットの配布や広報紙などで普及啓発を図る。 ・高齢者に限らず、児童および障害者、また複合的世帯も含め、虐待に発展する恐れのあるケース、虐待が疑われるケースについて早期発見、早期通報、早期対応が行えるよう、地域のケアマネジャーや多職種連携会議で勉強会を開催する。
- ・ケアマネジャーや介護保険サービス事業者、見守り関係機関から通報された虐待が疑われるケースについては、速やかに所内ミーティングで共有し、区、関係機関と検討会議を行う。継続的に見守りが必要なケースについては、毎朝のミーティングや虐待通報シートおよび進捗管理シートにより情報共有を図る。

### <u>(3)成年後見</u>

### 【目標

- ·成年後見、権利擁護の普及啓発に取り組み、必要と思われる方を見逃さず支援につなげられるよう関係機関とともに取り組む。
- 【取組予定】
- ·成年後見制度と地域福祉権利擁護事業の利用を促進するため、ケアマネジャーと合同地区包括ケア会議を開催し、スキルアップを図る。
- ・世田谷地域あんしんすこやかセンター社会福祉士合同で、「あんしん事業」をテーマに介護保険サービス事業者や関連機関と連携して権利擁護の普及啓発に努める。
- ・毎月開催する住民主体の地域活動「青空カフェ」や認知症カフェ等において、成年後見制度や地域福祉権利擁護事業についてわかりやすく説明する住民向けミニ講座を行う。地域のケアマネジャーや社会福祉協議会、成年後見センター等と協力して定期的に開催し、高齢者本人や家族が理解を深めることを目指す。

# 昨年度の取組実績

#### (4)PR

- ·茶沢通りに面した三軒茶屋ふれあい広場で毎週ラジオ体操を行い、多世代にあんしんすこやかセンターの事業や窓口の案内をし、PR に努めた。
- ・広報紙(年3回)や、ブログ(年42回)、X、インスタグラムなどさまざまな 媒体や事業をとおして、あんしんすこやかセンターの PR を行った。 広報紙 は、町会や関連事業者、地域のクリニックや薬局、スーパーマーケット、コン ビニエンスストアなどに配布した。
- ・いきいき講座は年 6 回(ACP、生前整理、筋力アップ、昭和女子大学でのフレイル予防等)を民間スペースなど多様な場で開催した。事業の周知には地区の掲示板や複合施設入口の掲示板なども活用し多くの人に情報を伝えた。
- ·ふれあいまつり、音楽会など関係機関の事業への参加や信用金庫、高齢者 クラブ敬老会に出向き PR を行った。
- ·町会長会議に毎月出席し、あんしんすこやかセンター事業や熱中症予防、 消費者被害未然防止の働きかけ等を行った。
- ·スマホ HELP の取り組みをせたがや福祉区民学会で発表し、高齢者のスマホ普及における連携の意義を周知した。

# (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

【職員のスキルアップ】

- ·権利擁護の研修を職員が受講し、研修内容を所内で報告、内容を共有した。
- ・司法書士を講師に招き、いきいき講座を開催した。講義内容は所内で共有し、特殊詐欺等に関する知見を深めた。

#### 【普及啓発】

- ・区民から相談を受けた際、成年後見センター主催の相談会や、あんしん事業等を情報提供した。
- ・成年後見センター主催の勉強会を始めとした権利擁護に関連するチラシを、窓口の目立つところに配架した。

#### <u>(2)虐待</u>

【早期発見·早期対応】

- ・虐待につながりそうなケースについては、ミーティングで未然防止の方策を多職種で検討し、随時進捗を報告するなど、適切な対応と担当職員不在時でも迅速に対応できるようにした。
- ・保健福祉課のケースワーカー・保健師に対し、地区内のケアマネジャーが開催する事例検討会への出席を依頼。保健福祉課のケースワーカーからケアマネジャーへ虐待通報の重要性を説明する場をつくり、虐待について正しく認識することと、適切な通報の実施を促した。
- 【効果的・迅速な対応】
- ・令和 5 年度は、新たに 5 件の通報があった。通報を受理した際は、速やかに事実確認と所管部署への連絡を行い、連携を取り対応した。
- ・虐待ケア会議に出席し、検討した結果は職員ミーティングで共有するな ど、担当者不在でもあんしんすこやかセンターの役割が担えるようした。

### <u>(3)成年後見</u>

- ·司法書士に、終活をテーマとしたいきいき講座の講師を依頼。成年後見制度の他、死後事務委任や遺言等、幅広く学ぶ機会を設けた。
- ·判断能力は保たれているものの、一人暮らしで金銭管理支援が必要な方にあんしん事業を紹介。支援につなげた。
- ·判断能力が不十分な方の支援については、朝のミーティングで支援方針を検討。適宜、保健福祉課と連携しながら支援を行った。

### 今年度の目標及び取組予定

# 3 権利擁護事業

### (4)**消費者被害** 【目標】

·消費者被害の早期発見と未然防止に努め、安心して生活できる地域づくりに関係機関とともに取り組む。

#### 【取組予定

・高齢者にスマートフォン等の ICT 端末が普及している状況を鑑み、インターネットを通じた消費者被害を予防するため、消費生活センターや高齢者支援に携わる事業者と合同地区包括ケア会議を開催し、最新の消費者被害についての情報を周知する。

・毎月開催する住民主体の地域活動「青空カフェ」や認知症カフェ等において、地域のケアマネジャーや世田谷警察等と協力して、消費者被害の実態や防止について住民向けに講話を行い普及啓発を図る。

### 4 包括的・継続的ケアマネジメント支援

# ケアマネジャー支援

#### 【目標】

・地区のケアマネジャーが「その人らしい自立支援のケアマネジメントに活用でき」、「複雑・複合的なケースを抱え孤立・疲弊しないよう」勉強会や 意見交換等を行い支援する。

#### 【取組予定】

・太子堂地区の多職種連携協議会「けあこみゅ太子堂」の主任ケアマネジャーを中心に 多職種連携、 勉強会、 事例研究、 地域活動 などを柱とした年間計画を策定し、地区連携医と協働しケアマネジメント力の向上を支援する。

・複雑・複合的なケースを抱えたケアマネジャーが孤立・疲弊しないよう、 3 職種が配置されている地域包括支援センターとして、個別の相談や、必要に応じて同行訪問、地域ケア会議の開催等を通してケアマネジャーを 支援する。

·その人らしい自立支援のケアマネジメントに活用できるよう、インフォーマルサービスや社会資源を情報提供する。

・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター主任ケアマネジャー合同で、介護保険の申請事務や福祉サービス、地域の社会資源の最新情報を得られるよう、情報発信、勉強会を開催する。(年 1 回)

# 5 介護予防·日常生活支援総合事業

### (1)介護予防ケアマネジメント

#### 【目標】

・職員はもとより再委託先居宅介護支援事業所のケアマネジャーが、自 立支援・介護予防の視点について十分に理解し介護予防ケアマネジメン トの質を確保できるよう支援する。

### 【取組予定

・関連分野の研修を受講し、自立支援・介護予防の視点の理解を深める。

・地区連携医の協力を得て、所内で定期的な事例検討を行う。

·事業対象者にフレイル予防の重要性を説明し、介護予防日常生活支援 事業等を活用した多様なプログラムを提案し、本人らしく介護予防に取り組めるよう本人主体の具体的な目標を設定し適切な介護予防ケアマネ ジメントを行う。

・再委託先居宅介護支援事業所対象に勉強会を開催し、ケアプラン作成の留意点や地区独自の社会資源について情報提供を行い、個別にサービス担当者会議への出席や訪問同行など行いケアマネジャーを支援していく。

# (2)一般介護予防事業

### 【目標】

·介護予防対象者の把握に努め、フレイル予防の普及啓発に取り組むともに介護予防の重要性について働きかけ、セルフマネジメントの強化に努める。

# 【取り組み】

·窓口相談·実態把握訪問時、いきいき講座、地域の集いの場やイベントで基本チェックリストを実施し事業対象者の把握に努める。

・はつらつ介護予防講座で年 2 回、円泉寺で年 1 回体力測定を実施し、フレイルリスクがある方は基本チェックリストを実施し介護予防日常生活支援事業につなぐ。

·多様な機会に介護予防手帳やせたがや健康長寿ガイドブックを活用し 普及啓発に取り組む。また、多世代にあんしんすこやかセンターの周知を 行い、地域団体と協働しオンラインを活用した効果的な普及・啓発に取り 組む。

・住民主体の活動が継続できるよう自主グループ等を定期訪問するなど、後方支援を継続し介護予防の重要性について働きかけていく。フレイル予防に関する情報をあんしんすこやかセンター広報紙に掲載し、町会回覧や高齢者見守り協力店に配布し普及啓発していく。

# 昨年度の取組実績

#### (4)消費者被害

【制度理解と関係機関との連携】

·高齢者や介護保険サービス事業所から消費者被害の恐れがあるとの通報を受け、ひとり暮らしの方では職員が急行、家族のいる方では連絡をして 未然防止に努めた。

・町会長会議において地区内で発生していた消費者被害の手口を紹介し、 未然防止の働きかけを行った。

・高齢者宅を訪問した際には、国民生活センターが作成している見守り新鮮情報を基に、被害防止に向けた啓発を行った。

### ケアマネジャー支援

【ケアマネジャー支援の実行】

・地区の主任ケアマネジャー等とともに、 多職種連携、 勉強会、 事例研究、 地域活動に沿った事業計画を策定し、高齢者や家族が課題に直面した際に気軽に相談できるケアマネジャーの支援を行った。多職種連携会議を年2回「MCS などの情報伝達」、「ACP」、勉強会を年2回「地域資源の活用や関わり」、「新しい認知症観・アクション講座」、事例検討会を年2回「精神疾患」、「8050」をテーマに実施した。実施にあたり、保健福祉課や障害者相談支援事業所、医療機関等に参加を呼び掛け、ケアマネジメントの質の向上を支援した。さらに、地域ケア会議や地区連携医事業への参画を呼び掛け、多様な学び、連携の場を提供した。

#### 【社会資源の把握】

・自立支援のケアマネジメントに活用できるよう、あんしんすこやかセンターの事業(青空地域活動やいきいき講座、介護者の会)や関係機関の情報(見守り、権利擁護、消費者被害、サロン等)をケアマネジャーに情報提供した。・世田谷地域7か所のあんしんすこやかセンター主任ケアマネジャー会を年6回開催し、個別ケースの対応や介護保険情報、地域の社会資源について情報交換を行った。また、地域のケアマネジャーを対象に「支援のために知っておくべき事を共有しよう」をテーマに保健福祉課と介護保険課を講師に招き研修を主催した。

### (1)介護予防ケアマネジメント

【自立支援・介護予防の視点の理解】

・医療・福祉連携研修の他、口腔・栄養・健康寿命・フレイル関連の研修を受講し、自立支援・介護予防の視点に対する理解を深めた。

· 所内で定期的に、地区連携医を交えて事例検討を行い、医学的な視点から介護予防に関する助言を受けた。

・本人らしく介護予防に取り組めるよう、本人主体に具体的な目標設定を行った。運動機能・口腔・栄養、社会参加、フレイル要因等を適切にアセスメントし、医療やインフォーマルサービス、専門職訪問 7 回(栄養士 3、OT1、PT3)や筋力アップ教室(8 人)へつなぎ、自立支援に資する介護予防ケアマネジメントに取り組んだ。

【居宅介護支援事業所への再委託にあたり質の確保】

・若林あんしんすこやかセンターと合同で、再委託居宅介護支援事業所向け 勉強会を開催し、ケアプラン作成の留意点や地区独自の社会資源について 情報提供を行った。また、個別に状況の把握を行い適時情報提供や同行訪 問などを行った。

# (2)一般介護予防事業

### 【普及啓発】

・本人が主体的に行動変容できるよう、「青空ラジオ体操」参加者に介護予防手帳を配布、参加のたびにスタンプを押すなど、介護予防手帳やせたがや健康長寿ガイドブックを活用してセルフマネジメント力の向上に取り組んだ。「青空保健・相談室」では、リハビリ職等がフレイル予防の講話や体操教室を行い、転倒予防や体操の習慣化など普及・啓発を行った。

・職員全員がフレイル予防の講話や体操ができるよう取り組み、リスト訪問や見守り対象者に対して、フレイル予防のリーフレットを適時届けるなど、 自宅で一人でも取り組めるよう情報提供を行った。

・高齢者クラブや自主グループ、金融機関の年金友の会などに出向いて、はつらつ介護予防講座やラジオ体操のチラシ、世田谷いきいき体操のパンフレットを配布し、普及・啓発に取り組んだ。

### 【対象者把握について】

高齢者クラブや自主グループ、金融機関の年金友の会などに出向き、窓口相談や実態把握訪問、地域の集いの場やイベント、いきいき講座などで基本チェックリストや食生活チェックシートを行い対象者把握に努めた。 【住民主体の活動支援について】

自主グループやサロン等を定期的に巡回し、助言や情報提供、必要時専門職につなげるなど継続的な支援を行った。

# 今年度の目標及び取組予定

# 6 認知症ケア推進

# 認知症ケアの推進

【目標】

·認知症に関する普及啓発に取り組み、認知症の方の意思と権利が尊重され、家族もともに希望を持てるよう、早期対応·早期支援を行えるような地区のネットワークづくりを行う。

#### 【取組予定】

- ・もの忘れ相談では、認知症専門相談員を中心に本人および家族の状況に合わせ早期対応・早期支援を行う。さらに認知症の本人が意思を表明し、尊重されるような対応と介護予防ケアマネジメントを行う。
- ・若年性認知症の相談については東京都若年性認知症相談支援センター と適宜連携し適切な支援につなげていく。
- ・地区型もの忘れチェック相談会や認知症初期集中支援など各種事業を活用し、本人および家族の状況に合わせた支援を実施する。
- ·家族介護者の負担軽減につながるよう地域住民主体の介護者の会を 継続開催および認知症カフェ「さんこみゅ」の後方支援を行う。
- ・太子堂アクションチームでの活動を推進し、当事者の希望を具現化できるような取り組みを行う。
- ・企業や三茶おしごとカフェ、商店街など認知症当事者が活躍出来るように地域のネットワークづくりを推進する。
- ・9 月のアルツハイマー月間に、認知症観の転換や世田谷区認知症とともに生きる希望条例の普及啓発を目的としたイベントを太子堂アクションチームで継続開催する。
- ·アクション講座は学校、地域住民向けに加え地域の企業に働きかけるなど普及啓発に取り組む。

# 7 あんしん見守り事業

# 見守り対象者の支援

【目標】

- ·見守り対象者の把握と継続的な見守り·支援を関係機関とともに行う。 【取組予定】
- ・実態把握や関係機関からの相談などで把握した見守り対象者については、見守りフォローリストを作成し、担当者を決め定期的なモニタリングを行う。毎月、職員全員で対象者の状況確認を行い、介護保険や介護予防事業等へのつなぎや、孤立死を予防するための方策を検討する。
- ・民生委員・児童委員や地区内のクリニック、薬局、商店など関係機関には見守り活動への協力と呼びかけを行う。必要な情報を共有することで、見守り支援のネットワークを強化する。
- ·見守りフォローリストは、災害時等の緊急対応·停電時にも活用できるよう適宜更新し紙で保管する。
- ·災害時は、見守りボランティア地域による日々のゆるやかな見守りが早期対応につながることを踏まえ、様々な機会を通じて事業の普及啓発に努める。

### 8 在宅医療·介護連携

### 在宅医療・介護連携の推進

【目標】

- ·区民や事業者のニーズに沿った在宅療養相談支援を行う。 【取組予定】
- ・切れ目のない医療・介護連携の課題共有や解決に向け、地区連携医と協働し、在宅医療と ACP の普及啓発等の多職種連携の推進に取り組む。
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター医療職で地域の中核病院に依頼し医療福祉相談室を訪問、外来看護師長、退院支援看護師、医療ソーシャルワーカーと入退院支援・外来との連携について情報・意見交換を行う。(1回)。
- ・地区包括ケア会議等の広報に、MCS を活用し多職種連携推進に取り組む。

### 昨年度の取組実績

#### 認知症ケアの推進

・区民からのもの忘れ相談に応じ、相談者の状況に合わせて地区型もの忘れチェック相談会や認知症初期集中支援チーム事業につなぎ、早期対応・早期支援を行った。

·家族介護者の負担軽減につながるよう地域住民主体の介護者の会を始動 し適宜つないだ。

【地区のネットワークづくり】

- ·認知症があってもなくても参加できる青空ラジオ体操、青空保健·相談室 や青空カフェの開催を継続した。
- ・太子堂アクションチームの活動を継続。認知症当事者や地域住民、商店街や企業などの多彩な方々と毎月第3水曜日に定期ミーティングを開催した。登山部やMAP作り等多彩なアクションを行った。またブログやSNSでアクションチームを広報し、他の自治体の視察を受けた。

【認知症に関する普及啓発】

- ・9 月のアルツハイマー月間に「認知症とともに生きるオレンジの日」をアクションチーム主催で開催し、地域住民への認知症普及啓発三者(四者)連携で協同して実施した。
- ·アクション講座は小学校·ケアマネジャー向け、企業やイベント時に地域住民対象に実施するなど柔軟に実施し、世田谷区認知症とともに生きる希望条例と認知症観の転換や備えに関する普及啓発を行った。
- ・世田谷区認知症とともに生きる希望条例 3 周年・認知症イベント 認知症になってからも希望の持てる社会。において認知症当事者を含むアクションチームのメンバーで、取り組みを発表した。

### 見守り対象者の支援

【見守り対象者の確実な支援】

- ・見守りコーディネーターを中心に、月 1 回見守りの状況を確認、見守りフォローリストを印刷、保管し災害時の安否確認に活用できるようにした。
- ・毎朝のミーティングで、実態把握訪問や、民生委員・児童委員等からの通報で把握した見守りが必要な高齢者の情報を共有し、モニタリングの頻度や担当者を決めて支援した。
- ・見守りリストに加え、ゆるやか見守りリストを作成し、職員がそれとなく見守っている方のモニタリングを行い、支援のタイミングを逃さないように努めた。

### 在宅医療・介護連携の推進

【区民・事業者のニーズに沿った在宅療養相談支援】

・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター医療職で地域の中核病院である東京医療センター医療福祉相談室を訪問し、外来看護師長、退院支援看護師、医療ソーシャルワーカーと連携について情報・意見交換を行った(1回)。

【地区連携医と協力した多職種連携の推進】

・下馬あんしんすこやかセンターと合同で、地区連携医事業として医療と介護・福祉の連携交流会を開催した。地域の専門職を対象に、ACPをテーマに「もしバナゲーム」を体験した。多職種でどう伴走しACPを実践していくかを考え「在宅療養・ACP ガイドブック」を情報提供し理解を促した(年1回)。

【在宅医療と ACP の普及啓発】

・昨年度に続き「人生の最終段階の臨床倫理」研究者に講師依頼し、下馬あんしんすこやかセンター・東邦大学医療センター大橋病院心不全チームとACP研修会(医療・介護連携会議)をリモート開催した。59名の参加があり、事例を交え、ACPの対話の始め方や進め方、具体的な声掛けのタイミングなど、参加者でACPを進める中での課題など意見交換し理解と病院・地域の連携について学びを深めた(年1回)。

【MCS や各種ツールの活用】

·会議の広報など MCS を活用した多職種連携推進に取り組んだ。

### 今年度の目標及び取組予定

### 9 地域ケア会議

### 地域ケア会議の実施

#### 【日標】

- ・地域ケア会議 A を活用して、関係機関とともに地域資源の活用や開発、地区・地域課題の共有、検討を行い、支援ネットワークの強化につながるよう取り組む。
- ・地域ケア会議 B を活用して、地区で働くケアマネジャーに事例提供や参加を呼びかけ、関係機関とともに地区・地域課題の把握や解決に向けて取り組む支援ネットワークを構築する。

#### 【取組予定】

・コロナ禍による高齢者の心身機能の低下が一層深刻化していること、 有効な地域資源が不足している等の地域課題を多機関で共有、検討で きる地域ケア会議 A·B を年間各 2 回実施し、関係機関と地域支援ネッ トワークを構築する。

### 10 地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)

### (1)身近な地区における相談支援の充実

#### 【目標】

・福祉の相談窓口として、暮らしの中での身近な困りごとが気軽に相談でき、解決に向けて取り組めるよう四者および関係機関と連携し取り組む。

#### 【取組予定】

- ・障害者,子育て家庭、生きづらさを抱えた方、生活困窮など多様な福祉の相談に適切に対応できるよう、関係機関が実施する精神保健、障害、子育て支援、生活困窮などの研修等に参加し、職員のスキルアップを図る。
- ・複合的な課題を抱えた相談については、個別の事情に配慮しながら時間をかけて信頼関係を築き、関係機関につなぐなど福祉の窓口としての 役割を担う。地区の課題に関しては四者連携で共有するなど相談支援の 充実に取り組む。
- ・児童館や子育て支援を行っている団体等との連携会議をとおして、子 どもやその世帯が抱える困りごとを早期に相談でき、適切な窓口につな げられるようにする。

### (2)参加と協働による地域づくりの推進

#### 【目標】

・四者連携、地域障害者相談支援センター、総合支所ほか関係機関と連携し、地域課題の共有や解決に向けて検討し、地域包括ケアシステムの推進・深化に努める。住民自身が主体的に取り組めるよう町会や民生委員・児童委員、商店会や学校、地域活動団体等多様な社会資源と協働してネットワークづくりに取り組む。

### 【取組予定】

- ・四者連携会議にて多様な地域の取り組みや課題について共有、福祉の相談窓口の充実、地域包括ケアの推進に取り組む。地域課題を反映した事例は、四者連携会議で情報提供や地域ケア会議などで課題を共有、解決に向けて取り組む。
- ・「青空ラジオ体操」や「青空保健・相談室」、「青空スマホ」、「青空カフェ」の誰もが立ち寄れる住民主体の地域活動を、関係機関や区民、まちづくリセンターや社会福祉協議会太子堂地区事務局と協働して継続、発展させる。
- ・民生委員・児童委員協議会主催の「太子堂あんしんフェア」を四者でバックアップし、障害者相談支援センターや警察、消防、薬局等に働きかけ参加と協働による地域づくりに取り組む。
- ・地区課題(児童館がなく、子どもの遊び場が限られている)の解決のため「三茶そとあそび実行委員会」の一員として、関係機関や四者とともに子どもの遊び場の創出をとおして地域づくりに取り組む。
- ・地区内の昭和女子大学などへ働きかけ、地域活動への参加、協力を呼びかけるなど、地域づくりの推進をはかる。

### 昨年度の取組実績

#### 地域ケア会議の実施

【地域ケア会議 A の効果的な活用】

・認知症や精神疾患のある当事者が就労等、本当に希望するニーズを自ら話すことができる機会として 2 件開催した。そのニーズを把握し満たす支援を地域でともに検討し実践し、就労や地域活動に繋げた。

【地域ケア会議 B の効果的な活用】

・本人、家族に認知症や精神疾患があり、金銭管理、母娘問題、8050等の複合的な課題を抱えている事例を3件開催した。地域に負担とならない関わり方や、本人・家族それぞれが自分らしい人生を過ごすにはどう支援していくかを、地域の支援者や関係者が話し合った。介護に使えるお金がない8050世帯の支援、見守りの必要な方が暮らし続ける地域の諸機関が連携する重要性を共通理解し、支援の必要性があっても利用につながらない方への支援をどのようにしたら良いか、地区連携医やケアマネジャーとも検討し、ケアマネジメント力の向上や支援ネットワークの構築につなげた。

#### (1)身近な地区における相談支援の充実

【福祉の相談窓口の対応】

·3 職種に加え、介護福祉士、精神保健福祉士、妊産婦及び子育てなどの相談支援経験者が在籍し、専門的な見地から意見を出し合い、チームで対応した必置な具体的な事例を多職種で検討するなど相談支援の充実に努めた

・東京都立中部精神保健福祉センターや世田谷区福祉人材・育成研修センター、医療機関等の研修に参加し、多様な福祉の相談に対応できるよう努めた。

- ・自立支援協議会主催の会合への参加や「スペースココカラ。」との協働の機会を設けるなど多様な相談に対応できるよう関係機関との連携を強化した。
- ・複合的な課題のあるケースにおいては、子ども家庭支援センター、ぽーとせたがや、健康づくり課、リンク、保健福祉課障害支援担当などと連携し、 支援にあたった。
- ・四者連携会議等において、支援が必要と思われる方の情報等を共有し、 身近な福祉の相談窓口の充実に努めた。

### (2)参加と協働による地域づくりの推進

【四者連携による地域づくりの取り組み】

- ・子どもの見守りをテーマに実施した見守りネットワーク事業の企画、運営に関わり、子どもへの支援、見守りについて知識を深めるとともに、関係機関との連携を深めた。
- ・「児童館がない」、「子どもの遊び場が少ない」という地区課題の解決に向け、関係機関や四者とともに「そとあそび」の試行運営(2 回実施)や「三茶そとあそび実行委員会」の設立に関わった。
- ・池尻児童館の地域懇談会、60周年事業がやがや村まつりに三者で参加、子どもや子育て世代に対して地域包括支援ネットワークの輪を拡げた。
- ・民生委員・児童委員協議会主催の「太子堂あんしんフェア」に四者で共催 し、他の関係機関とともに参加と協働による地域づくりに取り組んだ。
- ・地区内の昭和女子大学などへ働きかけ、地域活動に参加、協力を呼びかけ、アクションチームやスマホ講座などへの参加があった。また、昭和女子大学の社会福祉士を目指す学生の実習受け入れを行い参加と協働の取り組みを体験、プログで報告するなど地域づくりの推進を図った。

# 今年度の目標及び取組予定

### 1 運営管理

#### (1)管理運営体制

【事業計画の達成に向けた法人のバックアップ体制】

- ·毎月、法人運営会議(法人施設長、統括責任者、法人内の各部署管理者、 主任が出席)を行い、事業実績、運営状況を報告、現状の課題を明確に し、法人全体で解決策を検討、取り組みをする。
- ·法人管理部にあんしんすこやかセンター統括管理者を置き、毎月、事業運営状況を確認、業務の支障となっていることはないか相談できる体制をとる。

【事務処理を能率的・正確に行うために工夫】

- ·法人総務部において、介護保険請求業務や再委託居宅介護支援事業所への書類作成、委託料に関する事務、実績報告等の事務処理を統括し、現場職員の負担軽減を図る。
- ·介護保険事務マニュアル、保健福祉サービスマニュアルについては、所内 会議で確認・共有し、必要に応じて独自で事務処理の手順等を作成し、 正確な事務処理を行うよう努める。
- ・申請書類については入力・記入内容のダブルチェックを行い、毎朝、申請内容、交換便送付先の確認を行う。

#### (2)公正·中立性

目標:公正・中立性を確保した事業運営を行う。

【公正・中立性に配慮した対応】

- ・相談内容に応じて複数の選択肢を情報提供し、相談者、利用者が選択できるようにする。また、利用者が選択することが難しい場合は、生活状況や身体状況、生活歴等を聞き取り、相談者が選択できるよう支援する。
- ・相談内容に合わせて、世田谷区介護保険事業者情報検索システムや世田 谷区福祉人材育成・研修センターが公表している研修受講事業所一覧、 ハートページ等を確認し、介護サービス事業者について情報提供する。
- ・口頭での説明だけでなく、各事業者のパンフレットやホームページ等を活用し、相談者や利用者が地区で活動する事業者の特色を目で見てわかるようにする。
- ・パンフレットやホームページ、FAX 等で届いた情報をファイルで整理し、 最新の情報を提供できるようにする。相談者や利用者に施設の見学や体験を勧め、自ら判断、決定できるように相談に応じる。

【公正・中立性のチェック方法】

・情報提供した事業者を記録し、職員間で共有、偏りがないようにする。 ・法人内あんしんすこやかセンターで情報共有し、選択肢を広げられるよう 情報収集する。

### (3)個人情報・電子データの管理

目標:個人情報·電子データ管理について職員の意識を高め、情報漏洩の防止を図る。

【個人情報保護・プライバシー確保のための具体的な取組】

- ・外側から相談者の姿が特定できないようプライバシー確保を行う。
- ・パソコンの画面が外側から個人情報が特定されないよう、離席する時は初期画面に切り替える。
- ・法人で職員向けに個人情報保護、電子データ管理について、研修を行う。
- ・ボランテイアや実習生を受け入れる場合は、誓約書を取り交わす。
- ·毎日、職員退勤時は、個人情報に関する書類等は全て鍵がかかる保管庫 へ収納し、洩れなく行えているか、チェックシートへ記録を残す。
- ·介護予防等支援に関して、居宅介護支援事業者に再委託する際、電算処理の業務委託契約の特記事項を書面で伝え、管理体制の届出を義務付ける。

### (4)接遇·苦情対応

目標:基本を忘れず、相手の立場を考えた行動を心掛ける。

【接遇向上のための取組】

- ・法人接遇マニュアルを職員間で共有し、実行する。年 1 回接遇チェックを行う。
- ・接遇に関する法人内、外部研修を受ける。

【苦情に対する再発防止策】

- ・事故、苦情に繋がりかねないヒヤリハットは、毎月、職員会議で共有し、防 止策を話し合い速やかに実行する。
- ・苦情があった場合は、管理者は速やかに法人管理部へ報告し、法人全体 で苦情につながった原因と対策を検討し再発防止を徹底する。法人内全 事業所で情報共有し、質の向上を図る。
- ・また、管理者・法人より、区へ苦情内容、対応経過、改善策を速やかに報告する。
- ·法人より第三者委員へ報告、改善に向けた取組を行い、定期的に経過報告を行う。

# 昨年度の取組実績

#### (1)管理運営体制

【事業計画の達成に向けた法人のバックアップ体制】

- ・毎月、法人運営会議(法人施設長、統括責任者、法人内の各部署管理者、 主任が出席)を行い、事業実績、運営状況を報告、現状の課題明確にし、 法人全体で解決策を検討、取り組みを行った。
- ·法人管理部にあんしんすこやかセンター統括管理者を置き、毎月、事業運営状況を確認、業務の支障となっていることはないか相談できる体制をとった。

【事務処理を能率的・正確に行うための工夫】

- ·法人総務部において、介護保険請求業務や再委託居宅介護支援事業所への書類作成、委託料に関する事務、実績報告等の事務処理を統括し、現場職員の負担軽減を図った。
- ·介護保険事務マニュアル、保健福祉サービスマニュアルについては、所内会議で確認・共有し、必要に応じて独自で事務処理の手順等を作成し、 正確な事務処理を行うよう努めた。
- ・申請書類については入力・記入内容のダブルチェックを行い、毎朝、申請 内容、交換便送付先の確認を行った。

#### (2)公正·中立性

【公正・中立性に配慮した対応】

- ・相談内容に応じて複数の選択肢を情報提供し、相談者、利用者が選択できるようにした。また、利用者が選択することが難しい場合は、生活状況や身体状況、生活歴等を聞き取り、相談者が選択できるよう支援した。
- ・口頭での説明だけでなく、各事業者のパンフレットやホームページ等を活用し、相談者や利用者が地区で活動する事業者の特色を目で見てわかるように整理し情報提供した。 相談者や利用者に施設の見学や体験を勧め、自ら判断、決定できるように相談に応じた。

【公正・中立性のチェック方法】

・情報提供した事業者を記録し、職員間で共有、偏りがないように努めた。 ・法人内あんしんすこやかセンターで情報共有し、選択肢を広げられるよう 情報収集した。

### <u>(3)個人情報·電子データの管理</u>

【個人情報・プライバシー確保のための具体的な取組】

- ・外側から相談者の姿が特定できないようプライバシー確保を行った。 ・パソコンの画面が外側から個人情報が特定されないよう、離席するとき は初期画面に切り替えるよう対応した。
- ·法人で職員向けに個人情報保護、電子データ管理について、研修を行った。
- ・ボランティアや実習生を受け入れる場合は、誓約書を取り交わした。
- ・毎日、職員退勤時は、個人情報に関する書類等は全て鍵がかかる保管庫 へ収納し、洩れなく行えているか、チェックシートへ記録し対応した。
- ·介護予防等支援に関して、居宅介護支援事業者に再委託する際、電算処理の業務委託契約の特記事項を書面で伝え、管理体制の届け出の義務付けを行った。

### (4)接遇·苦情対応

【接遇向上のための取組】

- ・法人全職員対象に接遇向上研修を受講した。苦情になりかねない場面を 想定し、対応方法を検討、職員一人一人が気づき、改善する機会となっ た。
- ・毎月、事故、ヒヤリハットを所内会議で共有し防止策を話合い、改善を図った。また、法人内あんしんすこやかセンター同士で情報共有し、再発防止に努めた。

【苦情対応と苦情に対する再発防止策】

- ・職員からみて苦情に繋がりかねない場面があった時は、お互い注意しあい、速やかに改善、防止策を実施した。
- ·苦情があった場合は、管理者より法人、区へ報告。また、法人より第三者委員会に再発防止策を報告する仕組みを取った。

# 今年度の目標及び取組予定

### 1 運営管理

#### (5)安全管理

目標:危機意識を持ち、日々の安全管理に努める。

【災害時対応の取組】

- ·年 1 回、発災時対応訓練、マニュアル研修を行う。毎月、災害時伝言ダイヤル(171)、災害用メール訓練を実施する。
- ·参加可能な町会の防災訓練や避難所運営訓練が開催される場合は、地域住民と一緒に訓練を行う。

#### 【緊急対応の取組】

- ·見守りフォローリスト、介護予防等ケアマネジメント利用者リストを毎月 更新し、災害時や緊急時に活用できるよう整備する。
- ·非常事態が発生した時は速やかに職員体制を整えるよう努めるととも に、法人内あんしんすこやかセンター間で応援体制を組む。

#### 【感染症対策の取組】

- ・法人感染症委員会にて、マニュアルの確認、感染症研修、リスク管理を行う。 勤務内外問わず、対応策を情報共有する。
- ・最新の情報を対策に反映できるよう、法人内で情報共有する。 医療職に て衛生用品を管理し、必要物品を法人内で確保できるように連携をと る。

#### 【健康管理の取組】

·全職員の健康診断、ストレスチェックを行う。結果に応じて、医療機関へ 相談、治療に繋げる。

### (6)職員体制

\_\_\_\_\_ 目標:安定した職員体制を維持し、職員の質の向上を図る。

【人材育成の取組】

- ・法人人材育成計画をもとに、法人内外の研修を受講し、人材育成を図る。
- ·新入職員は、法人内の介護保険サービス事業所で現場実習し、法人職員 の一員としての意識を持つ。
- ・年 2 回、法人内あんしんすこやかセンターで合同会議を行い、情報交換や勉強会を行い業務に活かす。
- ·法人として積極的に実習生を受け入れ、将来を見据えた福祉分野の人材育成に努める。
- ・世田谷地域7か所のあんしんすこやかセンター社会福祉士会で、あんしんすこやかセンターの社会福祉士の役割や質の向上について、他地区における事例やノウハウを共有する情報交換や社会福祉士のキャリアに応じた共通の育成ラダー作成もすすめていく。(年3回)

#### 【欠員補充の方策】

·欠員が出た場合は、法人内の有資格者で異動を検討する。東京都福祉人 材センターやナースバンク等を活用し速やかに職員補充をする。

### 【人材定着の取組】

- ・全職員の健康診断、ストレスチェックを実施し、健康管理に努める。
- ・業務確認シートを使用し、管理者と職員とで、定期的に達成度を確認、目標を持って業務に取り組む。
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター合同で、入職年数別交流会(年 1 回以上)、管理者会(年 2 回以上)、職種ごとの連絡会(各年 3 回以上)を開催し、地域として人材定着に取り組む。

### 2 総合相談支援

# <u>(1)総合相談</u>

\_\_\_\_\_ 目標:様々な相談に対して丁寧な対応を心掛ける

【総合相談窓口を行う上で心掛けること】

- ·接遇やマナー向上に関する研修を職員全員が受講し、相談対応に活かしていく。
- ·相談内容から的確に主訴や状況把握、適したサービスや情報の提供、必要に応じて関係機関に速やかに繋いでいく。
- ・地区内外の情報を毎月整理、更新し、提供できるよう努める。所内会議で、保健福祉サービスや各種制度のマニュアル確認を行い、共有する。
- ·年 2 回、地区内のマンションや都営住宅、高齢者住宅を回り、管理人等にあんしんすこやかセンターの広報紙の掲示、配布等で相談窓口を周知する。

### 【多職種のチーム対応】

- ・日々の相談、対応について毎夕のミーティングで共有し、3 職種の視点をもって意見を出し合い、対応のスキル向上を図る。
- ・複合的な課題がある、継続して支援が必要なケースは所内でケース検討 し、保健福祉課等関係機関とも連携をして進めていく。
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター医療職で、困難事例等の対応が多いあんしんすこやかセンター職員のメンタルヘルス維持と対応力向上のために、精神科医師に講師を依頼し勉強会を企画する。

# 昨年度の取組実績

### (5)安全管理

【災害時対応の取組】

- ・年 1 回、発災時対応訓練、マニュアル研修を行った。毎月、災害時伝言ダイヤル(171)、緊急 LINE 訓練を実施し、職員間の連絡訓練を行った。
- ・法人全体で災害時対応訓練を実施。BCP に基づき、非常事態に法人全体で協力をとることができるよう確認した。
- ·年1回、所内の発災時対応訓練を実施。まちづくリセンター職員と複合施設内の消火設備等の確認も行った。
- ·町会の防災訓練、避難所運営訓練に地域住民と一緒に訓練に参加した。 【緊急対応の取組】
- ·毎月、見守りフォローリスト、介護保険利用者リストを更新し、災害時や緊急時に活用できるよう整備した。

#### 【感染症対策の取組】

- ·法人全体でマニュアルの確認、感染症研修、リスク管理を行った。勤務内外問わず、対応策を情報共有した。
- ・医療職にて衛生用品を管理し、法人内で緊急事態に対応できるよう対応した。

#### 【健康管理の取組】

・全職員の健康診断、ストレスチェックを実施し、健康管理に努めた。

### (6)職員体制

【人材育成の取組】

- ・法人内で資格取得に向けた研修費助成や研修費の保証を行い、計画的に 人材育成を行った。法人内で新人研修の他、中堅、管理者含めた全体研 修、あんしんすこやかセンター同士の交換研修を実施し、人材育成を図っ た。
- ・世田谷区福祉人材育成研修センターや東京都社会福祉協議会等の研修を受講し、多岐にわたる内容で学ぶ機会を増やすことができた。経験年数問わず職員一人一人が、積極的に研修を受講したことで、知識の幅も広げることができた。
- ・世田谷地域7か所のあんしんすこやかセンター社会福祉士会で、年に5回の会議を開催した。社会福祉士としての専門性を計画的に高める事を目指し、ラダーの作成に向けた検討を行った。また、会議では情報交換を行い、それぞれの地区での事業に活かした。

#### 【欠員補充の方策】

・令和 5 年度は職員の入退職はなかった。

# 【人材定着の取組】

- ・職員と管理者が個別面談を行い、自己評価や業務進捗状況を確認の上、 目標を設定し、定期的に達成度を確認した。
- ·新入職員が業務の全体像をつかみ、習得状況を確認できるよう業務確認 シートを活用した。新人教育係を決め、定期的に面談し人材定着に努め た。
- ·毎月、法人運営会議において、施設長や統括管理者、各事業所の管理者とで業務内容や職員の近況報告を行い課題を把握した。法人全体で、管理者の負担軽減が図れるフォロー体制をとった。
- ・世田谷地域あんしんすこやかセンター合同で、入職 3 年以内職員交流会 (年1回)、管理者会(年 3 回)、職種ごとの連絡会(主任ケアマネジャー会 6 回、社会福祉士会 5 回、医療職会 6 回)を開催し、地域として人材定着 に取り組んだ。

### (1)総合相談

- ・相談窓口は職員 2 名体制とし、電話や来所の相談に対応できる環境を整えた
- ・接遇やマナー向上に関する研修を職員全員が受講し、相談者が安心して相談できる対応を心掛けた。主訴や状況の把握につとめ、必要に応じて関係機関とも連携をした。
- ·毎月、地区内外の情報をタイムリーに提供できるように各事業者、サービスの情報整理や更新を行った。
- ·年 4 回、管理人がいるマンション、高齢者住宅を回り、広報紙の配布、直接 顔を合わせて相談窓口の周知を行った。
- ·毎月の所内会議で保健福祉サービス、総合事業のマニュアル等の勉強会を 職員全員で行い、統一した相談対応ができるよう共有した。

### 【多職種のチーム対応】

- ・毎日のミーティングでケースの共有、複合的な課題や継続した支援が必要なケースによっては、多職種で訪問やアセスメント、ケース会議や地域ケア会議 B を開催した。
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター医療職で、対応力向上を図るために、困難事例になりがちな高齢期の精神疾患の方の支援について、保健福祉課保健師の協力を得て中部総合精神保健福祉センター医師に講師を依頼し、世田谷地域あんしんすこやかセンター職員向けの勉強会を開催予定であったが、講師の調整ができず開催できなかった。

### 今年度の目標及び取組予定

### 2 総合相談支援

#### (2)地域包括支援ネットワーク構築

目標:支援が必要な世帯を地域で支えるネットワークづくりをすすめる 【地域包括支援ネットワークづくりの取組】

- ·民生委員·児童委員協議会で、あんしんすこやかセンターの事業の取り組みや各種情報提供を行う。各丁目の民生委員と年 1 回情報交換会を開催する。
- ·町会各丁目のネットワーク定例会に参加し、相談窓口の周知、地域資源の情報提供や見守りの依頼を行う。
- ・町会各丁目の防災訓練、避難所運営訓練に参加、年1回、若林中央商店会、松陰神社商店会、三軒茶屋の商店で高齢者が利用する店舗を中心に回り、相談窓口の周知と見守り協力店の依頼をする。
- ・年 4 回広報紙発行ごとに地区内の医療機関や薬局を回り、あんしんすこやかセンターの窓口、事業の周知を行う。
- ·若林地区民生委員と介護保険サービス事業者との情報交換会を年 1 回 開催する。
- ・隔月で社会福祉協議会地区担当と二者会議を開催し、地区内の社会資源の情報、開発について共有し、四者連携会議で必要な検討をすすめていく。
- ・松陰神社参道商店街秋まつり、三茶マルシェなどでブース出店して、多 世代の住民の方へ周知、繋がる機会をもっていく。
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター医療職と地域の専門職で、制度の狭間であるパーキンソン病初期の方が、診断早期から地域と繋がり継続的な関わりを持つことができる仕組みづくりのための取組を継続して行う。(年 5 回)

#### (3)実態把握

### 目標: 支援が必要な高齢者や家族を早期に把握する 【実態把握の工夫】

- ・85 歳以上の介護サービス未受給者リスト、異動者リスト(転入者)、80歳~84歳のサービス未受給者(ふれあい訪問対象者を除く)、電話や来所での相談、医療機関や民生委員、地区住民等からの情報提供がある方を対象として年間 740件以上を訪問する。
- ・元気な高齢者向けに地域人材としても活躍していただけるよう、ボラン ティア登録者募集については社会福祉協議会地区担当と検討してすす めていく。

#### 【潜在的な利用者への取組】

- ・若林地区社会福祉協議会地域交流事業の「体爽(操)にいらっしゃいませんか」に毎月参加し、介護予防事業の案内、相談窓口の周知をする。
- ・年 2 回、地区内のマンションや都営住宅、高齢者住宅を回り、広報紙の 掲示、配布等で相談窓口があることを周知し、住民懇談会にも出席を依頼する。
- ・ミニディやサロン、高齢者クラブ、地域ディサービス、また商店会や町会 のイベントに参加し、相談コーナー、支援が必要な方を把握する。

### (**4**)PR

目標:多様な方法、機会であんしんすこやかセンターの活動を周知する 【あんすこの PR の取組】

- ・広報紙「若林あんすこレター」を年 4 回発行し、公共機関や医療機関、薬局、商店や町会回覧板での個別配布、地域のイベントでの配布により、広くあんしんすこやかセンターの相談窓口、業務や活動の周知を行う。
- ・法人のホームページを活用し、あんしんすこやかセンターの業務や活動 等を随時ブログで紹介する。
- ・ミニディやサロン、高齢者クラブ、地域ディサービス、地域のお祭り等様々な機会に相談窓口や活動の周知に出向いていく。

# 3 権利擁護事業

### (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

目標:権利擁護に関して、職員全員で制度や情報の理解を深め、普及啓発に努める

### 【権利擁護に関する普及啓発の取組】

- ·各丁目の民生委員との情報交換会で世田谷区の虐待防止のパンフレットを配布し、早期発見、相談協力を依頼する。
- ·広報紙「若林あんすこレター」で虐待防止、成年後見制度、消費者被害防止の普及啓発記事を年1回以上掲載する。
- ・消費者被害の手口や対応方法について、消費生活センターの協力を得て、いきいき講座を年 1 回開催する。

### 【権利擁護に関するスキルアップの取組】

- ・世田谷区や東京都が主催する権利擁護(虐待、成年後見、消費者被害)に 関する研修を受講し、職員全員で共有しスキルの向上を図る。
- ・ケアマネジャーや介護保険サービス事業者を対象として、成年後見制度 利用に関する事例検討会を年 1 回開催し、制度理解や対応について学 びを深める。
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター社会福祉士会で虐待に 関連する事例検討会と勉強会を開催し、アセスメントや対応についての 理解を深める。(年 2 回)

### 昨年度の取組実績

#### (2)地域包括支援ネットワーク構築

【地域包括支援ネットワークづくりの取組】

- ・民生委員・児童委員協議会に出席し、あんしんすこやかセンターの事業の取り組みや各種情報提供を行った。各丁目の民生委員とふれあい訪問前に気になる方等の情報を共有する情報交換会を年1回開催し、お互いの訪問活動に活かせるようにした。訪問後も進捗状況など共有し、支援を行った。
- ·町会各丁目の定例会や防災訓練、避難所運営訓練に参加し、相談窓口の周知や地域情報、関係機関の窓口や事業についての周知を行い、防災等の情報共有を行った。
- ・地区内の医療機関、薬局、マンション、若林中央商店会、松陰神社商店会を回り、相談窓口の周知と見守り協力店の依頼を行った。松陰神社参道商店街秋まつりではブース出店をし、若い世代の方にも周知を行うことができた。
- ·年 2 回、四者が事務局となり、地区アセスメントや見守り事業について検討する地区情報連絡会を開催した。
- ・社会福祉協議会地区担当と隔月で二者会議を開催し、地区内の社会資源 の情報や課題を共有し、四者連携会議で検討をすすめた。
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター医療職と地域の理学療法士で、パーキンソン病の方が、診断早期から地域と繋がり継続的な関わりを持つことができる仕組みづくりを目指し、隔月で体力測定会を開催した。(年 5 回)

### (3)実態把握

#### 【実態把握の工夫】

- ・85 歳以上の介護サービス未受給者リスト、転入者リスト他、75 歳到達者、75 歳から80 歳の介護サービス未受給者を対象として年間目標の735 件を達成できた。電話や来所による相談、医療機関や警察、民生委員、地区住民等からの情報提供により訪問し実態把握をした。
- ・ミニディやサロン、自主グループや地域ディサービスに出向き、チェックリストによる対象者把握、介護予防事業等案内した。

#### 【潜在的な利用者への取組】

- ・若林地区社会福祉協議会地域交流事業「体爽(操)にいらっしゃいませんか」やはつらつ介護予防講座の参加者で介護保険サービスに繋げていく必要性が出てきた方の相談対応をすすめ、介護保険申請からサービスの導入に至った。
- ・地区内の医療機関、薬局や商店を定期的に訪問して広報紙を配布したことで気になる方の相談があり、見守りや介護保険サービスに繋げることができた。
- ・ミニディやサロン、地域デイサービス他、町会の定例会に参加したことで同 じ集合住宅の気になる高齢者の方の相談があった。

# (4)PR

# 

- ·広報紙「若林あんすこレター」を年 4 回発行し、公共機関や医療機関、薬局、商店等への個別配布、お祭りなど町会の行事や町会回覧板での配布を行い、あんしんすこやかセンターの業務や活動を周知した。
- ・法人のホームページのブログで、あんしんすこやかセンターの業務や活動を随時紹介した。
- ・社会福祉協議会地域交流事業「体爽(操)にいらっしゃいませんか」では毎 月職員が参加し、介護予防事業や講座の周知を行った。
- ・ミニディやサロン、地域ディサービス、町会の敬老会などに出向き、相談窓口や事業の周知を行った。

### (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

【権利擁護に関する普及啓発の取組】

- ·広報紙「若林あんすこレター」で区民への虐待防止、成年後見制度、消費者被害の啓発記事を掲載した。
- ·各丁目の民生委員との情報交換会で世田谷区の虐待防止のパンフレットを配布し、早期発見·相談の協力を依頼した。
- ・ケアマネジャーや介護保険サービス事業者を対象として、高齢者虐待の気づき、理解をテーマにそれぞれの専門職の視点でグループワークをし、理解を深める地区包括ケア会議を年 1 回開催した。
- ・悪質商法の具体的な手口とその対応策をテーマとしたいきいき講座を年 1 回開催した。
- ·被害防止策が必要と思われる利用者に対し、自動通話録音機の設置を支援した。

# 【権利擁護に関するスキルアップの取組】

- ・職員全員が世田谷区高齢者虐待対応研修を受講、所内会議で共有し、対応向上につとめた。
- ・成年後見センター主催の権利擁護事例検討会に参加し、成年後見制度の 理解や繋げるタイミングについて学びを深め、職員間で共有した。
- ·消費生活センターだよりや警察からの詐欺の最新の手口などの情報を更新し、相談対応に活かした。

# 今年度の目標及び取組予定

### 3 権利擁護事業

#### (2)虐待

目標:早期発見、早期対応につながる啓発を行う

【虐待に発展しそうなケースを把握するための取組】

- ・民生委員、医療機関、薬局、商店やマンション、高齢者住宅等へ広報紙の 配布、見守り依頼で回る際に気になる高齢者や世帯の方がいたら早め の相談をしていただくよう声をかけていく。
- ・ケアマネジャー、介護保険事業者に早めの気づき、早めの相談を窓口や 会議で啓発していく。

【保健福祉課と連携した虐待対応の効果的取組】

・相談の中で虐待が疑われる、虐待に発展しそうなリスクがあるケースは 速やかに保健福祉課へ相談、連携をとる。虐待対応ケア会議へ出席、保 健福祉課とともに役割分担、対応を検討する。

【虐待に関する所内における情報共有の方法】

・朝夕のミーティングでの申し送りや毎月の所内会議で共有し、職員全員 で統一した対応ができるようにする。

### (3)成年後見

目標:成年後見制度の普及啓発を行うとともに制度に対する理解を深め

【成年後見制度などの支援の取組】

- ・制度の活用が必要と思われる高齢者に対し、保健福祉課、成年後見セン ターと連携して対応をすすめる。
- ・一人で契約や財産管理等の行為が困難、あんしん事業や成年後見制度 の必要性があるケースについては、主治医や保健福祉課、成年後見セ ンターと共有、検討し、速やかに制度を利用できるように対応する。

#### <u>(4)消費者被害</u>

目標:普及啓発につとめ、関係機関と迅速に連携していく

【消費者被害への関係機関と連携した対応】

- ・消費者被害防止策が必要と思われる利用者には自動通話録音機の利用 案内、必要な支援をしていく。
- ・消費生活センター、警察からの消費者被害に関する最新情報を区民向 けに発信していく。
- ・消費者被害に関する相談に対しては、消費生活センター、警察と迅速に 連携をとり、支援に繋げていく。

### 4 包括的・継続的ケアマネジメント支援

### ケアマネジャー支援

目標:地域のケアマネジャーのニーズを把握、情報提供や共有をする 【ケアマネジャーのニーズ把握の取組】

・窓口来所や電話での相談時の他、若林地区主任ケアマネジャーの会を開 催し、ニーズ把握、地区課題の共有や事例検討を行う。(年3回)

【ケアマネジャー支援の取組】

- ・ケアマネジャーと介護保険サービス事業者を対象とした「若林ケアマネ ジャーと多職種の会」で疾患や栄養に関する勉強会や事例検討会を開 催する。(年2回)
- ・再委託先を含めた居宅介護支援事業所を対象にケアマネジャー交流会 を開催する。(年1回)
- ・地域のケアマネジャーが申請事務や介護保険の最新情報を得て個別支 援に活かしていけるよう、世田谷地域あんしんすこやかセンター主任ケ アマネジャー主催で、地域のケアマネジャー事業所対象に、勉強会を開 催する。(年1回)
- ・世田谷地域あんしんすこやかセンター主任ケアマネジャー交流会にて、 ケアマネジャー支援、介護保険最新情報、地域の社会資源の情報交換 をする。(年4回)

【社会資源の把握・情報提供の取組】

- ·地域の社会資源等ケアマネジメントに役立つ情報をメールや FAX を活 用し、定期的に発信する。
- ・四者連携会議等で社会資源の情報を共有、ケアマネジャーにも情報提供 していく。

# 昨年度の取組実績

#### (2)虐待

【虐待に発展しそうなケースを把握するための取組】

- ・相談時に介護負担や経済的困窮など虐待に発展するリスク要因を抱えた 世帯については、認知症関連事業や介護者の会の案内など途切れないよ うに本人と家族支援を心掛けた。
- ・ケアマネジャーやサービス事業者から介護負担や経済的困窮など虐待に発展するリスク要因を抱えた気になるケースは、早めに相談してもらえるよう普段から連携、関係づくりにつとめた。

【保健福祉課と連携した虐待対応の効果的取組】

・事例:娘が介護負担を感じており、ケアマネジャーが訪問の度に施設入所 について説明、同意するも、申し込みについてはなかなか進まなかった。 虐待対応ケア会議の中で、保健福祉課がケアマネジャーと同行することとし、特別養護老人ホームの説明をしたことで、ショートステイ利用から入所 に至ることができた。

【虐待に関する所内における情報共有の方法】

・毎朝のミーティング時に高齢者虐待対応ケア会議の内容、進捗を報告し、 共有した。ケースによっては職種の異なる複数職員で会議に出席した。

### (3)成年後見

【成年後見制度などの支援の取組】

- ・制度の活用が必要と思われる高齢者に対して、保健福祉課、成年後見セン ターと連携して対応をすすめた。
- ・事例:90 代要介護のひとり暮らし女性。認知機能の低下が著しいが、唯一 の主介護者である他県に住む弟も80代後半。一戸建ての家屋にひとり 暮らしであり、早急に成年後見制度をすすめる必要があると、世田谷区認 知症施策である初期集中支援事業の担当医より助言があった。成年後見 センターの担当者が訪問して、本人、弟さんに対して説明をしていただい た。必要性を感じた弟さんがその場でリーガルサポートに電話し、成年後 見制度の利用に繋がった。

### <u>(4)消費者被害</u>

【消費者被害への関係機関と連携した対応】

- ・消費者被害の相談が入ったときは、警察や消費生活センターと連携をと り、迅速に支援をすすめた。地域活動やいきいき講座、はつらつ介護予防 講座などで参加者へ普及啓発物品を配布し、注意喚起を行った。
- 事例:80 代女性。本人はスマートフォンを使いこなしているが、ネット詐欺 被害に繰り返しあっている。消費生活センターに相談、アドバイスをいた だき、保健福祉課と家族、保健福祉課、あんしんすこやかセンター、本人で 面談をした。具体的に解決には至っていないが、本人ははつらつ介護予防 講座に参加されており、見守りを続けている。

# <u>ケアマネジャー支援</u>

【ケアマネジャーのニーズ把握の取組】

- ・ケアマネジャー来所時や電話相談時に、困りごとや近況等聞き取った。
- ・年 3 回、若林地区主任ケアマネジャーの会を開催し、地区課題や事例検討 の他、意見交換の時間をもち、また「若林ケアマネジャーと多職種の会」で の勉強会や事例検討会の際にアンケートを実施し、ニーズの把握につとめ た。

### 【ケアマネジャー支援の取組】

- ・世田谷地域 7 か所の主任ケアマネジャー会を年 5 回開催し、個別ケース 対応や介護保険情報、地域の社会資源について情報交換を行った。
- ・地域のケアマネジャーを対象に、「申請事務手続きや介護保険制度最新情 報」をテーマに保健福祉課、介護保険課に説明協力を依頼し勉強会を開 催した。(年1回)
- ・ケアマネジャーと介護保険サービス事業者を対象とした「若林ケアマネジャ ーと多職種の会」で疾患に関する勉強会を年2回、事例検討会を年2 回、医療と介護の連携会を年1回開催した。

【社会資源の把握・情報提供の取組】

- ・社会福祉協議会若林地区担当と隔月で二者会議を開催し、四者連携会議 等で社会資源の情報を共有した。
- ・地域の社会資源や新しい取り組み等、ケアマネジメントに役立つ情報を FAX やメール等を利用し、ケアマネジャ

### 今年度の目標及び取組予定

# 5 介護予防·日常生活支援総合事業

#### (1)介護予防ケアマネジメント

目標:本人の強みを活かした介護予防ケアマネジメントの実施 【介護予防ケアマネジメントをするにあたり心掛けること】

【介護予防ケアマインメントをするにめにり心掛けること】

- ·基本チェックリストや興味関心シート、口腔チェックシート、食生活チェックシート等に基づき、専門職訪問や地域の資源を活用しながらケアマネジメントを実施していく。
- ・本人の強み、したいことを実現できるよう、興味関心シートや基本チェックリストなどを活用し、生活全体を捉えた介護予防ケアマネジメントを 行う。
- ・担当が作成したケアプランを所内で共有、全職員で検討をし、今後のケアマネジメントに活かしていく。

#### 【再委託先への支援】

- ・再委託先のケアマネジャーと介護予防ケアマネジメントマニュアルを用いて、介護予防・自立支援についての視点や、筋力アップ教室や専門職訪問などの介護予防事業、地域資源の情報提供の会を開催する。(年 1回)
- ・再委託先のケアマネジャーのプラン作成相談には随時対応し、サービス 担当者会議への出席や同行訪問などの支援を行う。

### (2)一般介護予防事業

目標:主体的に、介護予防や地域活動の参加に繋がる働きかけをしてい く

【フレイル予防・セルフマネジメントの普及啓発の取組】

- ·介護予防関連のテーマで年 2 回、若林地区身近なまちづくり推進協議会健康保健部会と共催で年 1 回いさいき講座を開催する。デジタル講座は個別のニーズに合った内容で年2回開催する。
- ・いきいき講座やサロン、ミニデイ、自主グループ等で介護予防手帳の活用について案内、介護予防の取り組みや振り返りのセルフマネジメントをすすめていく。

【介護予防の対象者把握の取組】

・年齢別対象者リストに基づく訪問や総合相談から基本チェックリスト、ア セスメント実施、閉じこもり等予防支援が必要な高齢者を把握し、介護 予防事業に繋げていく。

【住民主体の活動への支援】

・ミニデイ、サロン、自主グループ等へ出向き、相談窓口、介護予防事業や 地域情報の提供他、依頼があった場合は講話の対応をする。

### 6 認知症ケア推進

### 認知症ケアの推進

------目標:認知症の方や家族支援、普及啓発につとめる

【もの忘れ相談を行うにあたり心掛けること】

- ·認知症の方や家族が正しい知識を得て、早期に適切な施策に繋げられるよう認知症あんしんガイドブック等を活用し、支援する。
- ・必要と思われるケースには迅速に認知症初期集中支援チーム事業に繋 いでいく。
- ·地区版もの忘れチェック相談会は3事例を提出し、認知症の方や家族を 支援する。
- ・隔月で家族介護者会を開催、区の家族会や講座等必要な情報提供を行う。

【認知症ケア推進のための地域づくり】

- ·医療機関や薬局を訪問時に、世田谷区認知症とともに生きる希望条例を配布、見守り協力依頼を行う。
- ・認知症の方や、家族だけでなく誰でも立ち寄れる居場所として、アクションチームで「ハートふるカフェ」を開催する。(月 1 回)
- ・アクション講座を区民や学生を対象に年3回開催する。
- ·アクションチームに加わって下さったメンバーでアクションミーテイング を開催し、新たな地区のニーズ、開発の検討をすすめていく。

【認知症に関する普及啓発】

·広報紙「若林あんすこレター」で世田谷区認知症とともに生きる希望条例、認知症関連の記事を掲載する。

# 昨年度の取組実績

#### (1)介護予防ケアマネジメント

【介護予防ケアマネジメントをするにあたり心掛けること】

- ・基本チェックリストや興味関心シート、口腔チェックシート、食生活チェックシート等に基づき、専門職訪問や地域の資源を活用しながらケアマネジメントを実施した。
- ・本人が興味関心を持ち、自主的に取り組みたいことや強みに着目し、本人 の言葉で目標設定することを心掛けた。
- ・「ケアプラン自己点検シート」を活用しながら自身で作成したケアプランを 所内会議で共有、検討をすることができた。

#### 【再委託先への支援】

- ·再委託先を含めた居宅介護支援事業所を対象に年 1 回ケアマネジャー交流会を開催し、顔の見える関係づくり、地域資源の紹介を行った。
- ・再委託先のケアマネジャーのケアプラン作成の相談には随時対応し、サービス担当者会議の出席はできる範囲で行った。
- ・再委託先のケアマネジャーと介護予防ケアマネジメントマニュアルを用いて、介護予防・自立支援についての勉強会を開催し、会議予防事業や地域 資源の共有ができた。

# (2)一般介護予防事業

【フレイル予防・セルフマネジメントの普及啓発の取組】

- ・高齢者宅にポステイングの際はフレイル予防のリーフレットも同封し取組み の啓発を行った。
- ・はつらつ介護予防講座、いきいき講座やサロン等の出前講座で、介護予防 手帳を配布し、体力測定等も活用して自主的な介護予防の取組を働きか けた。
- ・介護予防関連(栄養について 2 回シリーズ)、高齢期を豊かに過ごすため に~認知症の心理~のテーマでいきいき講座を年 3 回、デジタル講座は 2 会場で年 2 回開催した。

【介護予防の対象者把握の取組】

・年齢別対象者リストに基づく訪問、実態把握、総合相談時に、予防が必要と 思われる高齢者に基本チェックリストを実施し、介護予防事業や地域の社 会資源の情報提供を行った。

【住民主体の活動への支援】

・ひだまり友遊会館を会場に集まっているミニデイやサロン、自主グループ へ出向き、介護予防のミニ講座、介護予防手帳の活用について話をして、 配布した。

# 認知症ケアの推進

<del>\_\_\_\_\_\_</del> 【もの忘れ相談を行うにあたり心掛けたこと】

- ・認知症初期集中支援チーム事業は 5 事例、地区型もの忘れチェック相談会は 3 事例提出し、医療機関や介護保険サービスにつながった。
- ・認知症あんしんガイドブック等を活用し、認知症の方や家族が認知症についての正しい知識を得て、適切な施策を利用できるように支援した。
- ・隔月で家族介護者会を開催し、参加者のほか、アクションチームメンバーの 方も毎回参加をしてくださった。

【認知症ケア推進のための地域づくり】

- ·年 1 回、商店会に相談窓口の周知と見守りの協力依頼で回った際に、世田谷区認知症とともに生きる希望条例の周知、配布を行った。
- ・認知症の方や、家族だけでなく、誰でもホッとできる居場所として、月 1 回四者のアクションチームで立ち上げた「ハートふるカフェ」を開催した。 【認知症に関する普及啓発】
- ・世田谷図書館司書向け、ハートふるカフェスタッフと地区の主任ケアマネジャー向け、民生委員・児童委員向け、世田谷中学校 3 年生向けにアクション講座を各 1 回、合計年 4 回開催した。
- ・世田谷区認知症とともに生きる希望条例について、広報紙「若林あんすこレター」に啓発記事を掲載した。

### 今年度の目標及び取組予定

# 7 あんしん見守り事業

#### 見守り対象者の支援

目標:見守りが必要な高齢者を把握し、見守り体制を整える 【見守り対象者の把握、アセスメントの実施】

【見寸リ対象者の把握、アセスメントの美池】

- ・実態把握や住民からの情報提供、相談から見守りが必要と思われる高齢者を把握し、月 1 回見守り会議で対象者を決定する。対象者に合わせた見守り方法を検討する。
- ・年 1 回地区の商店や金融機関等見守り協力店を訪問し、四者連携で作成した「気配り・気づきのチェックシート」を配布し、見守り協力依頼を行っ
- ・あんしんすこやかセンターボランテイア交流会を開催し、活動の共有、見守りについて意見交換を行う。(年 1 回)

【見守りフォローリストの管理】

・月1回所内で見守り会議を開催、担当者が毎月フォローリストを更新、災害時リストファイルに印刷して保管する。

# 8 在宅医療·介護連携

### 在宅医療・介護連携の推進

目標:地区内の医療機関と介護保険サービス事業者の連携を広げる 【在宅療養相談窓口を行う上で心掛けること】

- · 入· 退· 転院時に本人や家族が安心して移行できるように、医療ソーシャルワーカーやケアマネジャーとの情報共有や連携して支援をする。
- ・相談に応じた情報提供が行えるように在宅療養資源マップや地区内の 医療機関の情報を整理、更新していく。
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター医療職で地域の中核病院に依頼をして病院訪問し、退院支援看護師、医療ソーシャルワーカーと連携について情報共有・意見交換を行う。(年 1 回)

#### 【地区連携医事業の実施】

・「若林ケアマネジャーと多職種の会」で勉強会と事例検討会を年3回、 医療連携会を年1回開催する。

【在宅医療·ACP の普及啓発】

- ・「かかりつけ薬局の利用」をテーマにした区民向け講座を開催する。
- ·広報紙「若林あんすこレター」で在宅療養·ACP ガイドブック「LIFE」の 普及啓発記事を掲載する。

【各種ツールや事業等(MCS,すこやか歯科健診等)の周知·活用】

- ・地区連携医や地区の主任ケアマネジャー等と MCS「若林ネットワーク」 やメールで情報発信・共有の場として活用をしていく。
- ·お薬手帳を活用した連絡カード等ツールの活用を地区連携医事業の中で周知、すこやか歯科健診事業を介護予防講座の参加者等に周知している。

### 9 地域ケア会議

# 地域ケア会議の実施

目標:地域ケア会議から地域課題を抽出できる

【地域ケア会議 A の実施】

- ・本人が望む生活の実現を目指した視点やケアマネジメントの実践を意識し、地域ケア会議 A は年間 2 事例実施する。
- ・地域課題の抽出、解決に向けて具体的な取り組みを検討していく。 【地域ケア会議 B の実施】
- ・ケアマネジャーからの相談や複合的な課題を抱えた事例については個別ケース検討会議を実施する。
- ・地域ケア会議 B は年間 3 事例実施する。地域課題を把握し、解決に向けて取組みを進めていく。
- ・地区の主任ケアマネジャーにスーパーバイザーの役割として出席を依頼 する
- ・把握した地域課題を基に地域課題の解決に向けて、地域ケア会議 C を実施する。

### 昨年度の取組実績

#### 見守り対象者の支援

【見守り対象者の把握、アセスメントの実施】

- ・実態把握や住民からの情報提供、総合相談から見守りが必要と思われる 高齢者を把握し、月1回の見守り会議で対象者と見守りの頻度を決定し た。見守り対象者から介護保険申請、サービスに繋がった方がいらした。
- ・地区の商店や金融機関等見守り協力店を訪問し、四者連携で作成した「気配り・気づきのチェックシート」や見守りステッカーを配布して見守り協力 依頼を行った。
- ・あんしんすこやかセンターボランテイア対象に日頃の活動の共有や、ミニ講座の内容で交流会を年 1 回開催した。

【見守りフォローリストの管理】

- ·月1回所内で見守り会議を開催し、対象者の情報共有や支援方針の検討を行い、見守りフォローリストを毎月更新した。
- ・見守り会議後、見守りフォローリストを紙で印刷し、災害時リストファイルに保管した。

#### 在宅医療・介護連携の推進

【在宅療養相談窓口を行う上で心掛けること】

- ・医療ソーシャルワーカーやケアマネジャーとの情報共有や連携をとり、入・ 退・転院時に本人や家族が安心して移行できるように相談支援を心掛け た
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター医療職で地域の中核病院である東京医療センターに依頼を出して医療福祉相談室を訪問し、外来看護師長、退院支援看護師、医療ソーシャルワーカーと連携について情報・意見交換を行った。(年 1 回)

【地区連携医事業の実施】

- ・地区連携医事業で地区内のケアマネジャー、介護保険サービス事業者を対象とした勉強会を年2回、事例検討会を2回開催した。勉強会の1回はオンライン開催で、再委託先の居宅介護支援所にも広く周知し、参加があった。
- ・医療と介護の連携に有効な連携ツールの活用について、地区内の医師、ケアマネジャー、事業者が参加し、若林地区在宅医療連携会を年1回開催した。

【在宅医療·ACP の普及啓発】

- ・「普段飲んでいるお薬の話」お薬手帳の有効な使い方をテーマとして区民 向け講座を年1回開催した。
- ・自主グループ、ケアマネジャーに向けて、在宅療養・ACP ガイドブック「LIFE」を用いて、ACP 普及啓発のための講座を開催した。

【各種ツールや事業等(MCS、すこやか歯科健診等)の周知·活用】

- ・MCS の活用の仕方について、若林地区在宅医療連携会で地区の医師より 提案があり、ケアマネジャーや介護保険事業者、薬剤師など参加者で共有 した。
- ·医療と介護の連携に有効な連携ツールの活用について若林地区在宅医療 連携会で周知と活用の仕方についてグループワークで意見交換した。
- ・高齢者やケアマネジャーからすこやか歯科健診事業の問い合わせ、利用希望があり、説明を行い、利用に結び付けた。

# 地域ケア会議の実施

【地域ケア会議 A の実施】

・開催前に所内会議で事例を共有し、検討ポイントを整理して会議を年間 2 事例開催した。

本人も参加し、いずれの事例も専門職より運動の教室に行かなくても、日常の生活の中で適切に運動ができているとの言葉で前向きになれたと感想があった。

【地域ケア会議 B の実施】

・地域ケア会議 B は年間 4 事例開催した。地区の主任ケアマネジャーにアドバイザーとして出席していただいた。

認知症独居、キーパーソンが不在の方の成年後見制度へつなぐ際の連携の仕方、また、後見人が決まってもその後も後見人と密な連携をとっていく必要があるが、ケアマネジャーへの負担感が大きいことが地域ケア会議 B の開催により、課題として浮き上がった。負担感を軽減するためには、適宜あんしんすこやかセンターや保健福祉課、成年後見人センターなどがバックアップをして役割分担をしながら支援する必要があることがわかった。

·地域ケア会議 B 以外に個別ケース検討の地区包括ケア会議を4事例実施した。

### 今年度の目標及び取組予定

### 10 地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)

#### (1)身近な地区における相談支援の充実

目標:福祉の相談窓口として住民が安心して相談できる体制を整える 【福祉の相談窓口の充実に向けた取組】

- ・まちづくりセンター、あんしんすこやかセンター、社会福祉協議会、児童 館と四者で連携し、住民の多様な相談に対応していく。
- ・障害のある方、子育ての相談等にも適切に相談対応、関係機関について 理解を深めるために、研修へ参加、所内で勉強会を実施する。
- ・四者連携会議で地区課題の共有や検討の場をもってすすめていく。
- ·月3回3会場で、社会福祉協議会地域交流事業「体爽にいらっしゃいませんか」に毎月参加し、福祉の相談窓口、介護予防事業や講座の案内を行っていく。

【福祉の相談窓口実施にあたっての関係機関との連携】

・ぽーとせたがや、ぷらっとホーム世田谷、世田谷若者サポートステーションの関係機関に職員が出向き、お互いの業務内容について理解を深める交流の機会をもつ。日頃からケース対応や地域住民への相談窓口の周知などを通じて、相談拡充に該当する相談があった場合に対応できるようにする。

#### (2)参加と協働による地域づくりの推進

-目標:多世代が集える地域交流の場をつくる

【参加と協働による取組】

- ・対象者に配布している安否確認バンダナ掲示、掲示確認の避難行動要 支援者安否確認訓練を、町会、民生委員・児童委員とまちづくりセンタ ー、あんしんすこやかセンターも参加し、実施する。(年 1 回)
- ・まちづくりセンター、あんしんすこやかセンター、社会福祉協議会、児童 館が事務局となり、見守り事業「若林・三軒茶屋見守り・防犯パトロー ル」を実施する。

# 昨年度の取組実績

### (1)身近な地区における相談支援の充実

【福祉の相談窓口の充実に向けた取組】

- ・まちづくりセンター、社会福祉協議会、あんしんすこやかセンター各々に来 所した区民に対して、相談内容に応じて関係機関に繋ぐ対応を行った。
- ・福祉の相談窓口として相談拡充含め、様々な相談に対して的確に支援を行えるよう、職員全員計画的に研修を受講し、所内会議で共有し、理解を深めた。
- ・月3回3会場で、社会福祉協議会地域交流事業「体爽にいらっしゃいませんか」自由参加のラジオ体操、居場所、相談コーナーにおいて、福祉の相談窓口のPR、介護予防事業や講座の案内を行った。

【福祉の相談窓口実施にあたっての関係機関との連携】

- ・高齢者以外の障害、精神保健等の相談事例に対応するため、ぽーとせたが や、ぷらっとホーム世田谷、世田谷若者サポートステーションなどの関係 機関に出向き、互いの業務についての理解を深め、顔の見える関係作り ができた。
- ・ぷらっとホーム世田谷の利用者で見守りや介護保険サービス利用の必要性があるケースをどのように支援を進めていくかぷらっとホーム世田谷、保健福祉課、あんしんすこやかセンターで情報共有、ケース会議を開催し、役割分担して継続支援をした。

#### (2)参加と協働による地域づくりの推進

【参加と協働による取組】

- ・四者連携で地域住民同士の交流の場として高齢者から子どもも一緒に年 1回、ボッチャ交流会を開催した。
- ・四者が事務局となり、令和 6 年度から「若林・三軒茶屋地区見守り・防犯パトロール」の見守り活動始動に向けて町会、若林地区情報連絡会でも協議しながら準備をすすめた。

# 今年度の目標及び取組予定

### 1 運営管理

#### (1)管理運営体制

#### 【目標】

・地域包括ケアシステム推進に向けた円滑な事業運営を行う。

#### 【取組予定】

- ·事業をより効率的に推進するため、法人内に地域包括支援課統括管理係を設けあんしんすこやかセンター専任とし、法人運営の 6 事業所へのバックアップ体制を強化する。
- ・事業所の課題等に対し迅速に解決できるようサポートするとともに、法人運営 6 事業所における質の標準化を図る。
- ・副所長会を定期開催し、業務管理や所長をサポートする意識づけを行い、事業所内の管理運営体制の強化を図る。
- ·ICT 委員会を設置し、各事業所から選出された委員を中心に、業務改善を目標に ICT 導入や活用を促進する。
- ・事業所が業務に専念できるよう、会計処理及びその他事務処理は統括 管理係と法人本部が一括して行い、あんしんす
- こやかセンターの正確な事業運営と効率化に向けた支援体制を確保する。

#### (2)公正·中立性

#### 【目標】

- ·利用者や家族の意向を尊重し、公正·中立を旨とした事業運営に努める。 【取組予定】
- ・サービスの選択に当たっては利用者や家族の意向を尊重し、複数のサービス事業者等を提示した上で選択できるよう支援する。
- ・特定の事業者にサービスが集中していないかを、統括管理係及び各事業 所それぞれでチェックする。
- ・相談者や利用者に正確な情報を提供できるよう、最新の社会資源情報の収集に努める。
- ·全職員を対象とするコンプライアンス研修等を実施し、法人のコンプライアンスマニュアル遵守を徹底する。

### (3)個人情報・電子データの管理

### 【目標】

・個人情報及び電子データを適正に管理する。

#### 【取組予定】

- ・法人で定める「個人情報保護規定実施要領」の遵守を徹底する。また、「コンプライアンスマニュアル及び行動基準」や「個人情報取り扱いマニュアル」を全職員に配布し、年度初めの研修で確認、徹底する。
- ・電子データのセキュリティ管理は「事業団情報セキュリティポリシー基本方針・基準」を遵守し、パスワード管理等により指定した職員以外の使用禁止や、社外へのメール送信の制限及び私物の USB メモリの利用制限、ウイルス対策の掲示物を事業所内へ掲示する等適正な運用を徹底する。
- ・データの管理状況については年 1 回、個人情報の取り扱いに関する実態 把握調査を事業所ごとに行い、統括管理係も定期的に確認する。課題に対 しては迅速に改善策を作成し、課題解消に向け確実に取り組む。
- ・電話相談や来所相談では、声の大きさや周囲への配慮した対応を行うと ともに相談室を活用する等、相談者が安心し
- て相談ができるようプライバシーの保護に努める。

### (4)接遇·苦情対応

### 【目標】

- ・適切な接遇を実践し、苦情、意見、要望には迅速に対応する。 【取組予定】
- ・接遇マニュアル、電話対応マニュアル、苦情処理フロー図を備え、研修の 受講や職員ミーティングなどで確認し接遇の向上に努める。
- ・苦情、意見、要望を受けた際は、マニュアルに基づき速やかに所長、所属長に報告、相談の上、申立者に対して迅速、誠実に対応するとともに苦情報告書を作成し改善に努める。
- ·受けた苦情等は 6 事業所で共有し、職員会議や所長会等で職員全員に周知し再発防止を徹底する。合わせて世田谷区にも速やかに発生報告をし、指導助言を受けながら改善に取り組む。
- ·重要な苦情については、第三者委員(学識経験者、民生委員·児童委員、 町会、行政職員)で構成する「苦情審査委

員会(年1回)」に報告し、再発防止に向けた対策を講じる。

### 昨年度の取組実績

#### (1)管理運営体制

- ・法人内の組織改正が行われ、これまで複数事業を担っていた在宅支援課から、地域包括を専任とした地域包括支援課を新設し、あんしんすこやかセンターの運営状況をより一層的確に把握できる体制を強化した。
- ·課内には課長、係長、事務職員を配置し、係長、事務職員については、それぞれ社会福祉士資格を有し、事業所からの相談や課題に対してバックアップ体制を確保した。
- ・日々の連絡体制の他、所長会を月 2 回、副所長会を随時開催し、事業所の実績や計画の進捗状況を把握するととも
- に、課題の共有や改善策の検討を行い、6事業所が連携して運営できるよう取り組んだ。

#### (2)公正·中立性

- ・所長会や事業所ミーティング等の機会を活用し、公正・中立性へ配慮した 対応の重要性について確認した。
- ・利用者や家族の意思、特性を尊重しながら、常に利用者の立場に立って対応した。また、サービス内容を書面などにより丁寧に説明した上で、利用者が複数の事業者から選択し選定できているかチェックを行った。
- ・常に正確な情報を提供するために、最新のパンフレットや冊子等の各種 情報を入手した。
- ・コンプライアンス研修を全職員が受講した。

### (3)個人情報・電子データの管理

- ・法人策定の「コンプライアンスマニュアル及び行動基準」や「個人情報取り扱いマニュアル」を全職員に配布し確認した。また個人情報保護規定、情報セキュリティ等、事業所に備えているマニュアルについて周知した。
- ・情報セキュリティ及びリスクマネジメントに関する研修やコンプライアンス研修を実施し、個人情報の取り扱いや利用者に対する行動基準である守秘義務の遵守等について確認した。
- ・個人情報取り扱いを含む情報セキュリティに関して、法人の規定に基づき法人内全事業所及び全職員を対象に実態把握調査(事業所単位)を実施した。その結果、改善の必要がある場合は事業所ごとに具体的な対策を講じ、適正な運用を行った。
- ・相談内容や窓口の状況に応じて相談室を使用し、来所した相談者のプライバシーに配慮し、安心して相談できる環境の確保に努めた。

### (4)接遇·苦情対応

- ·接遇マニュアル、電話対応マニュアル、苦情処理フロー図を備え、職員全員が確認した。
- ·苦情を受けた際には、マニュアルに基づき速やかに所長、所属長に報告、 相談の上、迅速に対応し防止策を講じると
- ともに世田谷区へも報告し、報告書の作成や全職員への周知を通して再発防止の徹底を図った。
- ・請求事故の防止を図るための対策を検討し、職員研修を実施した。
- ・職員の電話、窓口対応や身だしなみ、職場内環境の整備などを職員ミーティングなどで確認し、より良い接遇に努めた。

# 今年度の目標及び取組予定

### 1 運営管理

### (5)**安全管理** 【目標】

・感染症の拡大時や災害発生時などの非常時においても、事業運営を継続できるよう各種安全管理に取り組む。

#### 【取組予定】

- ・「安否確認システム」を用いた法人全体での訓練を、年 2 回実施する。 ・感染症の拡大時、災害発生時には業務継続計画に沿って円滑に実行で きる体制を整える。
- ・業務継続計画や災害時行動マニュアルを確認し、定期的に更新する。
- ·要支援者の安否確認、避難支援がスムーズに行えるよう、見守りフォローリストを随時更新する。
- ·町会や自治会、上町まちづくりセンター管内で実施される防災訓練に積極的に参加し、地区防災組織との連携を図る。
- ·事故等、緊急事態が発生した際は「事故・ヒヤリハット対応マニュアル」に基づき、所長、所属長へ報告・相談の上、迅速、誠実に対応するとともに再発防止策を早急に講じる。
- ・感染マニュアルの見直しを行い、時期に沿った内容に更新する。
- ・職員に対して、法定内外の健康診断を実施するとともに、ストレスチェック(個別のフォローアップを含め)やイン
- フルエンザ予防接種を実施し、健康状態等の管理を行う。

#### <u>(6)職員体制</u>

#### 【目標】

・地域包括ケアシステムを推進できる職員の育成に取り組み、高い定着率を目指す。

#### 【取組予定】

- ・人材育成計画を策定し、体制整備や職員育成を図る。また、居宅介護支援事業所と合同研修を実施する。
- ・年間研修計画を策定し、様々な研修に参加できる体制を整える。
- ·研修報告書の提出と職場での伝達研修を必須とすることで、事業所としてのスキルアップを図る。
- ・「自己啓発支援制度」の活用や「職員研究発表会」の実施、研修講師の受け持ちにより、職員が自発的に学ぶ意欲を高め成長できる環境を整備する。
- ・職員の欠員が生じた場合は、必要とする従事要件を踏まえ、インターネットを使った求人や、福祉のしごと相談・面接会へ参加し、人員確保を図る。
- ·欠員が解消されるまでの間は統括管理係が補助的に対応することで、 業務に支障のない体制を確保する。
- ・所長、所属長等による職員ヒアリングの実施や職場のミーティングを通じて、職員からの意見や相談、提案等を聴取するとともに、日常的に相談しやすい職場環境づくりに取り組む。
- ·ハラスメント等に関する相談窓口を法人内に設置し、引き続き相談できる環境を確保する。
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター合同で、入職年数別交流会(年 1 回以上)、管理者会(年 2 回以上)、職種ごとの連絡会(各年 3 回以上)を開催し、地域として人材定着に取り組む。
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター社会福祉士会で、あんしんすこやかセンターの社会福祉士の役割や質の向上について、他地区における事例やノウハウを共有する情報交換や社会福祉士のキャリアに応じた共通の育成ラダー作成もすすめていく。(年 3 回)

### 2 総合相談支援

### (1)総合相談

- ・多種多様な相談をすべて受け止め、ワンストップサービスとして適切な機関・サービス・制度利用につなげられるよう、的確なアセスメント項目を網羅した独自の相談受付シートを使用する。
- ・窓口対応をしたケースは、朝のミーティングにおいて全員で情報共有し、的確なインテークと十分なアセスメントがされているか確認する。ICTも活用した情報整理を含め、高レベルで同様の対応ができるよう業務の標準化を図る。

# 【多職種のチーム対応】

- ・支援困難ケースについて、3 職種を中心に、毎朝のミーティングや臨時協議の場を作り、所内全体で情報共有するとともに、それぞれの専門性を発揮して、予測される課題や支援方針を検討し、事業所全体として対応する
- ・困難ケース以外でも一人で抱え込むことなく、多職種の職員同士が協力 しながら情報共有、意見交換が行えるよう、上町地区を更に 2 つのエリ アに分け、エリアごとのチーム制で対応する。
- ·緊急時の対応は、独自に作成した「緊急相談対応フローチャート」に沿って、必要時は通常業務を一時中断し、多職種全員で協議する体制で取り組む。
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター医療職で、困難事例等の対応が多いあんしんすこやかセンター職員のメンタルヘルス維持と対応力向上のために、精神科医師に講師を依頼し勉強会を企画する。

### 昨年度の取組実績

### (5)安全管理

【災害時対応の方針】

- ・「安否確認システム」訓練を、9月と3月に法人全体で実施した。
- ・災害時行動マニュアルを職員全員で確認した。
- ·災害時の要支援者への支援に備え、随時見守りフォローリストを更新した。
- · 各町会やまちづくリセンター管内で実施される防災訓練に積極的に参加し、地区防災組織との連携を図った。
- ・区の緊急対応マニュアルに沿った対応を確実に行えるよう、職員全員で確認した。
- ·閉庁時にも職員が携帯電話で確実に対応ができる体制をとった。 【感染症対策の方針】
- ·新型コロナウイルス感染症が 5 類になったため、感染マニュアルの見直しを始めた。次年度も見直しを継続する。
- ・安心して来所していただけるよう、世田谷区におけるスクリーニング検査 を積極的に行った。
- ·日常的な職員の清潔の保持や健康管理等の必要な感染予防策を講じながら、感染症拡大防止に努めた。

### (6)職員体制

【人材育成の取り組み】

- ・職員の欠員が見込まれた時点で、速やかに法人ホームページや様々な求人媒体の活用などで求人掲載を行った。欠員が解消されるまでの間、統括係から補助的に対応を行った。
- ・職員採用に当たっては、入職後に齟齬が生じないよう、事業所への見学を実施し、事業内容を理解するとともに職場環境を見てもらうようにした。・法人の人材育成計画に基づき研修を実施し、専門性の向上を図った。居宅介護支援事業所との合同研修会については、令和 5 年度も継続して行った。
- ・法人内外の研修を含め、職員個々の自己育成計画を策定・受講し、計画的なスキルアップを図るとともに、自己啓発を促した。
- ・所長、所属長等によるヒアリングの機会を設けるとともに、所長会や事業 所内ミーティングにおいて職員同士が相談しやすい職場環境づくりに取り 組んだ。

【定着支援の取り組み】

- ・職員ミーティングでのケース対応や情報共有、個別の同行訪問・相談など、現場での職員教育を行った。
- ·ハラスメント等に関する相談や苦情担当窓口設置、ストレス調査等、メンタルへルスを保つための各種事業を実施し
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター合同で、入職 3 年以内職員交流会(年 1 回)、管理者会(年 3 回)、職種ごとの連絡会(主任ケアマネジャー会 6 回、社会福祉士会 5 回、医療職会 6 回)を開催し、地域として人材定着に取り組んだ。
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター社会福祉士で、年に 5 回の会議を開催した。社会福祉士としての専門性を計画的に高める事を目指し、ラダーの作成に向けた検討を行った。また、会議では情報交換を行い、それぞれの地区での事業に活かした。

### (1)総合相談

- ・年間の延べ相談件数は 13.916 件で、前年度の 13,389 件を上回った。 相談拡充対応件数は 605 件だった。
- ・相談を受ける際はインテークに必要なアセスメント項目を網羅した独自の 相談受付シートを使用し、ニーズを的確に捉えた。
- ・相談を受けたケースは翌朝のミーティングにおいて所内全体で共有し、更なるアセスメントの必要性や支援方針の確認を全職員で行い、相談対応の質の向上に努めた。また、新規ケースや対応困難事例については、ミーティングにおいて多職種それぞれの専門的な視点で予測される課題や対応方針を話し合い、チーム対応を実践した。
- ・上町地区を更に 2 つのエリアに分け、チーム制で担当し、困難ケース以外でも一人で抱え込むことなく、多職種の職員同士が協力しながら情報共有、意見交換が行える体制で対応した。新任職員に対しては各チームリーダーを中心に、ソーシャルワークにおけるスーパービジョンを実践した。
- ·緊急対応ではフローチャートに沿って看護職を中心に多職種で協議しながら対応した。緊急訪問用の医療物品を常設し、緊急時の体制を整えた。
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター医療職で、対応力向上を図るために、困難事例になりがちな高齢期の精神疾患の方の支援について、保健福祉課保健師の協力を得て中部総合精神保健福祉センター医師に講師を依頼し、世田谷地域あんしんすこやかセンター職員向けの勉強会を開催予定であったが、講師の調整ができず開催できなかった。

# 今年度の目標及び取組予定

### 2 総合相談支援

#### (2)地域包括支援ネットワーク構築

【地域包括支援ネットワークづくりの取組】

・ネットワークづくりを目的とした地区包括ケア会議、再委託先居宅介護 支援事業者向け事業説明会、地区連携医事業における多職種連携交流 会、事例検討会等を年 4 回以上開催する。

・社会福祉協議会と連携し、自主グループに参加している民生委員・児童委員や登録ボランティアを集め、年 1 回以上、意見交換や情報共有のための交流会を開催する。また、新たなボランティア人材発掘のため、65歳を迎えた地区住民に向け、あんしんすこやかセンターのパンフレットとボランティア活動の勧誘チラシを町会回覧板で配布する(年 2 回)。

- ・支援ネットワーク強化のため、「見守リネットワーク会議」「桜木中学校防災授業」「上町防災塾」「弦巻区民センターまつり」「子ども大会」「子育てサポートコア会議」等、地区で開催される集会や会議、イベントに継続して参加する。
- ・社会福祉協議会サロンや自主グループ、地域デイサービスに年に 1 回以上出向き、活動状況や地域のニーズを把握し、あんしんすこやかセンターの窓口にチラシを設置して地域住民へ周知する。
- ・地域の商店会、コンビニエンスストア、スーパーマーケットや社会福祉協議会協力店等に出向き、あんしんすこやかセンターの役割の周知と、気になる高齢者の情報提供につながるネットワーク構築を推進する。
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター医療職と地域の専門職で、制度の狭間であるパーキンソン病初期の方が、診断早期から地域と繋がり継続的な関わりを持つことができる仕組みづくりのための取り組みを継続して行う(年 5 回)。

### (3)実態把握

#### 【実態把握の工夫】

- ・年間 2,500 件の実態把握件数を目指し、異動者リストにより、転入者への実態把握訪問等を実施する。訪問に際してはあんしんすこやかセンターのパンフレットや広報紙を配布し、地域の相談窓口を周知する。
- ・実態把握訪問の際には対面での聴き取りやアンケートを行い、地域課題や住民ニーズの把握に努める。
- ・引きこもりがちなオートロック式の防犯対策強化型マンションや高齢者の多いマンション、団地内での孤立防止のために、管理組合などへ働きかけ重点的な実態把握を行う。継続的な見守り対応が必要となる場合には、見守りフォローリスト対象者とし、計画的に戸別訪問し漏れのない支援を行う。

# 【潜在的な利用者への取り組み】

- ・町会長会議に出向き、情報収集、情報提供を行うことで、地域の困りごとを把握する。また、民生委員・児童委員交流会で地域住民に関する情報 共有や意見交換を行い、潜在的ニーズや地区課題発掘に努める。
- ・社会福祉協議会のサロンや高齢者クラブを訪問し、参加者からの聴き取りでニーズの把握に努める。
- ・要支援認定後にサービス利用がない方や、いきいき講座で事業対象者に該当した方に、介護予防の普及啓発を目的に実態把握訪問を行い、適切な地域資源や介護予防事業の紹介と利用につなげる。

### (4)PR

#### <u>、</u> 【あんしんすこやかセンターの PR の取組】

- ・広報紙「上町あんしんすこやかセンターだより」を年 5 回以上発行し、区民向け講座、生活に役立つ情報や注意喚起、アクションチームの活動、自主グループ活動などの情報発信を定期的に行う。町会の回覧板で PR するとともに、地区内の薬局、高齢者クラブやサロン、地域デイサービス、スーパーマーケット、コンビニエンスストアへ出向いて配布し事業の周知を図る。また、町会長会議、民生委員・児童委員協議会や、いきいき講座開催時に配布するとともに、見守り協力店にも配架を依頼し、PR の範囲を拡大する。さらに PR 先の拡大として、掲示板の活用回数を年 2 回以上に増やし、地域住民が回覧板以外にも情報収集ができるようにする。
- ・法人や町会のホームページや SNS などを活用し、より多くの地域住民に情報が届くようにする。法人のホームページでは毎月 2 回以上の活動プログ掲載とイベントの告知も行う。
- ・ボランティア登録促進のため、ボランティア募集チラシを作成し、年 2回、町会の回覧で情報発信する。

### 昨年度の取組実績

#### (2)地域包括支援ネットワーク構築

- ・地区包括ケア会議を 7 回、再委託先居宅介護支援事業者向け事業説明会を 1 回、地区連携医事業における多職種連携交流会を 2 回、事例検討会を 2 回開催し地域包括支援ネットワークの構築を推進した。
- ・シニアのためのスマホデビュー講座を 3 回、東京都デジタルデバイト事業 スマートフォン個別相談会を 2 回開催し、高齢者がスマートフォンでつなが る機会を作った。
- ・上町児童館の上町 JOY クラブに地区の高齢者とともに参加して多世代 交流の機会を作った。
- ・社会福祉協議会と特別養護老人ホームと連携し、登録ボランティアの交流会を開催し、新たな自主グループの立ち上げやホームにボランティア人材を紹介することでボランティア活用の機会を増やした。65歳以上の住民に向けたシニアボランティアの案内を年2回行い、9名の新規登録があった
- ・世田谷地域障害者相談支援センターと年 2 回交流会を開催し、意見交換を通じて相互の業務理解を深めた。
- ・社会福祉協議会サロンや自主グループ、地域デイサービスに年に 1 回以上出向き、活動状況や地域のニーズを把握し、あんしんすこやかセンターの窓口にチラシを設置して地域住民へ周知した。
- ・民生委員・児童委員と 12 月、2 月、3 月に交流会を開催し、地区内の主任ケアマネジャーと四者連携職員を加えたグループワークで地区課題の共有や個別ケースについての話し合いを行った。
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター医療職と地域の理学療法士で、パーキンソン病の方が、診断早期から地域と繋がり継続的な関わり持つことができる仕組みづくりを目指し、隔月で体力測定会を開催した(年5回)。

### (3)実態把握

- ・年間の実態把握訪問件数は 2,413 件であり、目標件数を達成した。
- ・地区内を住所別に 2 つのエリアに分け実態把握訪問を実施した。地域の相談窓口としての広報と周知を行うとともに、アンケートや聴き取りによる地域課題や住民ニーズの把握を行った。
- ・高齢者クラブ 6 件、社会福祉協議会サロン 11 件、地域デイサービス 4 件を訪問、また高齢者の多いマンション 2 か所の管理組合に働きかけ、総会に参加して関係づくりを行い、孤立防止のための活動に向けた相談や調整を実施した。
- ·毎月開催の民生委員·児童委員協議会と町会長会議に出向き、情報収集 と相談対応を実施した。
- ・潜在的利用者の把握のため、いきいき講座「健康測定会」を年 2 回開催し、看護師や薬剤師などの専門職による個別相談を実施した。介護認定を受けていない 85 歳以上の方に対して基本チェックリストの実施や、総合事業の周知、介護予防手帳の配布、地域資源の紹介を行った。
- ・異動者リストを活用し、転入者にはあんしんすこやかセンターパンフレット と広報紙を配布、あんしんすこやかセンターの周知と相談しやすい環境づく
- ·「高齢者安心コール」の報告書の内容は実態把握につながる情報源として 所内で情報共有した。

### (4)PR

- ・実態把握訪問用を含め、広報紙「上町あんしんすこやかセンターだより」を年7回、9,520部発行し、町会長会議、民生委員・児童委員協議会、薬局、高齢者クラブやサロン、地域デイサービス、スーパーマーケット、コンビニエンスストア等へ出向いて配布した。町会では回覧板以外に年2回、区の掲示板を利用してPRを実施した。
- ・法人のホームページやブログを活用し、毎月2件以上、上町あんしんすこやかセンター主催の活動や講座、自主グループの情報、令和5年度から活動を開始したアクションチームの情報等を定期的にネット上で掲載した。町会のホームページへの広報紙掲載も継続した。
- ・イベント毎に作成したチラシは、募集対象に合わせ、図書館への配架や、個別に配布するなど PR の丁夫に取り組んだ。
- ・訪問対象者リストなどによる個別訪問においては、事業内容の周知に加え、所属職員についての PR も行った。
- ・登録ボランティアを増やすため、ボランティア募集チラシを作成し、町会の 回覧で情報発信した。

# 今年度の目標及び取組予定

### 3 権利擁護事業

#### (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

【権利擁護に関する普及啓発の取組】

・権利擁護(虐待、成年後見、消費者被害)の支援の仕組みを伝えるため、 講座実施や回覧周知などを繰り返し行う。介護保険サービス事業者に対 しては、研修開催や資料配布により普及啓発を行い、早期発見、早期対応 につなげる。

·町会長会議や民生委員·児童委員協議会定例会議において権利擁護に 関する最新資料を配布し意識づけを行う。

【権利擁護に関するスキルアップの取組】

・世田谷区や東京都主催の研修受講や事例検討会への参加により、インテークや緊急性の判断などの対応力を強化する。研修などに参加した職員による所内伝達研修により、事業所全体のスキルアップを図る。

・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター社会福祉士会で虐待に関連する事例検討会と勉強会を開催し、アセスメントや対応についての理解を深める。(年 2 回)

#### (2)虐待

【虐待に発展しそうなケースを把握するための取組】

・毎朝の所内ミーティングで個別ケース検討を行い、虐待疑いや虐待のリスクが高いケースを共有し予防的対策を取る。また、虐待対応進行管理シートを用いて月1回進捗状況を確認する。

・介護保険サービス事業者を対象とした高齢者虐待対応研修を年 1 回開催する。開催内容はアンケート等で意向を確認し、現場で困っている内容に対して開催する。

【保健福祉課と連携した虐待対応の効果的取組み】

・相談や通報を受けたら、「虐待対応の手引き」に基づき速やかに保健福祉課へ連絡し情報共有する。ケアマネジャー、介護保険サービス事業者、民生委員・児童委員、医療機関等と早急に連絡を取り合い、情報を集約し連携体制を整える。

・複合的な課題があるケースにも対応できるよう、障害、精神保健、子ども、生活困窮、権利擁護等の支援機関との連携を図る。また、必要に応じて職員 2 名体制で対応し、被虐待者、虐待者それぞれの支援につなげる

【虐待に関する所内における情報共有の方法】

·検討内容や支援方針·役割分担は記録に残し、担当職員以外でも同じ対応ができるようにする。

·緊急性の判断を迫られる場合には、個人対応から複数名対応に切り替え、直ちに検討し行動する。

### (3)成年後見

<del>、 (水本・202)</del> 【成年後見制度などの支援の取組】

・財産管理等が困難なケースについて、成年後見制度の必要性の有無を ミーティング等で多職種により判断し、適切なタイミングで成年後見セン ターへつなぐ。

・地域の医療機関や保健福祉課、ケアマネジャー等と成年後見制度についての情報交換や相談支援を行い、申し立て支援がスムーズに行えるよう取り組む。

### (4)消費者被害

【消費者被害への関係機関と連携した対応】

・日頃から消費生活センターや消費生活課、警察と情報交換して連携のための関係づくりを行い、消費者被害に関する情報提供があった場合には保健福祉課とも連携し迅速に対応する。

・民生委員・児童委員や介護保険サービス事業者に対し、地域の住民や利用者が、消費者被害が疑われるような電話や訪問等を受けていないか見守りを依頼する。気づいたことがあった場合には、すぐにあんしんすこやかセンターへ連絡をしてもらう。

·自動通話録音機貸出しの活用や、速やかに通報するためのポイントを区民に繰り返し説明し理解を高め、未然防止、早期発見に取り組む。

### 昨年度の取組実績

#### (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

・権利擁護(虐待、成年後見、消費者被害)に関する区民向け講座の開催や、ケアマネジャー向け研修の実施により、対応のポイント、制度の理解、支援の仕組みなどを的確に伝えた。

·町会長会議や民生委員·児童委員協議会の会議において「高齢者虐待対応の手引き」や消費者被害に関する最新資料の配布と説明を行い普及啓発や意識づけを行った。

・「はつらつ介護予防講座」や自主グループ体操の会で成年後見制度のリーフレットを配布した。また、ふれあいポリスを招き、最近の消費者被害実例を紹介し注意喚起に努めた。

・世田谷区や東京都主催の研修受講や事例検討会への参加により、インテークや緊急性の判断などの対応力を強化した。参加した職員による所内伝達研修により、事業所全体のスキルアップを図った。

#### (2)虐待

・早期発見、早期対応に努めた結果、令和 5 年度の「高齢者虐待事例発見・ 支援シート」の提出は 9 件であり、保健福祉課主催の高齢者虐待対応ケア 会議には合計 30 回出席した。虐待対応ケア会議への出席後は、必ず全体 ミーティングで報告を行い、支援方針を確認した。

・毎朝の所内ミーティングで個別ケース検討を行い、虐待疑いや虐待のリスクが高いケースを共有し予防的対策を検討、実行した。また、虐待対応進行管理シートを用いて月1回進捗状況を確認した。

·2 月に地域の居宅介護支援事業所や介護保険サービス事業所を対象とした高齢者虐待対応研修「事例検討~早期発見·早期介入」を開催し、「少し気になるケース」のうちから相談するよう働きかけを行った。

・相談や通報を受けた際、速やかに保健福祉課へ連絡し情報共有した。ケアマネジャー、介護保険サービス事業者、民生委員・児童委員、医療機関等と早急に連絡を取り合い、情報を集約し連携体制を整えた。

・複合的な課題があるケースにも対応できるよう、障害、精神保健、子ども、生活困窮、権利擁護等の支援機関との連携強化を図った。また、必要に応じて職員 2 名体制で対応し、被虐待者、虐待者それぞれの支援につなげるようにした。

・検討内容や支援方針・役割分担は記録に残し、担当職員以外でも同じ対応ができるようにした。

·緊急性の判断を迫られる場合には、個人の業務を一時中断し、複数名で 直ちに検討し対応した。

### <u>(3)成年後見</u>

・申し立ての準備として受診等を支援したものを含む対応は 6 件あった。いずれも判断能力低下がある人で頼れる親族がいないひとり暮らしか、障害(疑いを含む)のある子と同居していた。キーパーソン不在で、経済的困窮や治療を要する疾病、賃貸住宅からの立ち退き要請等の問題が複合して判明するケースがほとんどだった。保健福祉課や成年後見センター、生活支援課、ぽーとせたがや、ケアマネジャー、障害の相談支援専門員等と状況を共有し、早期対応のため成年後見申し立ての必要性を早めに見立て、申し立てに向けて医師の診断など必要な条件を整えていくように努めた。

# ・あんしん事業の利用につながったケースは1件だった。

### (4)消費者被害

・日頃の相談対応や訪問のなかで不審な売り込み、請求の例を把握した場合、相手業者や請求内容を確認したり、消費生活センターに相談したりするなど早期対応を行った。

·不動産業者から自宅を売却しマンションを購入することを持ち掛けられた ケースでは、警察と連携し、本人が希望していないことを業者に伝えて被害 を未然に防いだ。

·警察や区役所を名乗って金銭やカードを盗られそうになったケース、屋根の修理を持ち掛けられたケースなどが発生したが被害には至らず、事後に警察や本人からの連絡で訪問し、注意喚起と啓発に努めた。希望により防犯ステッカーを配布した。

・詐欺の電話は変わらず高頻度でかかってくるため、自動通話録音機を勧めて取り付けも手伝い、被害防止に努めた。

# 今年度の目標及び取組予定

# 4 包括的・継続的ケアマネジメント支援

#### ケアマネジャー支援

【ケアマネジャーのニーズ把握の取組】

·来所や電話、同行訪問時にケアマネジャーと積極的なコミュニケーションを図り相談しやすい関係づくりを進める。

#### 【ケアマネジャー支援の取組】

・かみまちケアマネ会の定期ミーティング(年 8 回予定)に継続参加し、地区の主任ケアマネジャーと連携しながら「私たちの SDGs(ケアマネジャー業務が持続可能な地域の環境づくり)」をテーマとした研修会を 10 月に開催する。

・世田谷地域あんしんすこやかセンター主任ケアマネジャー交流会にて、ケアマネジャー支援、介護保険最新情報、地域の社会資源の情報交換をする。(年4回)

#### 【社会資源の把握・情報提供の取組】

- ・再委託先居宅介護支援事業者を対象とした事業説明会を 5 月に開催し、世田谷区介護予防ケアマネジメントマニュアルや保健福祉サービスの最新資料配布と、地域の社会資源の最新情報を提供する。
- ・地域の医療機関の情報「かみまち医療の連絡窓口リスト」を年 1 回更新し地区の居宅介護支援事業所に配布する。
- ・地域のケアマネジャーが申請事務や介護保険の最新情報を得て個別支援に活かしていけるよう、世田谷地域あんしんすこやかセンター主任ケアマネジャー主催で、地域のケアマネジャー事業所対象に勉強会を開催する。(年 1 回)

# 5 介護予防·日常生活支援総合事業

#### (1)介護予防ケアマネジメント

\_\_\_\_\_ 【介護予防ケアマネジメントをするにあたり心掛けること】

- ・毎朝のミーティングで、新規相談やサービスにつながっていない困難事例などを様々な角度から検討する。滞りない支援が継続できるよう協議や助言を行い、地域資源、ケアマネジメントB·C も含めた多面的な実践につなげる。また、アセスメントを的確に実施し、本人が主体的に取り組めるよう、ICF の視点に基づくケアプランを作成する。
- ·研修参加を通して本人を主体とした自立支援と重度化防止に資する介護予防ケアマネジメントの理解を深め、さらに職員同士で共有することによりスキル向上を図る。
- ・かかりつけ医、かかりつけ薬局、介護保険サービス事業者との情報共有や相談を、サービス担当者会議時だけではなく日頃から行い、アセスメントを深め、状態変化の早期発見につなげるとともに、医療との連携を強化する。

### 【再委託先への支援】

- ・再委託先居宅介護支援事業者に対し事業説明会を開催し、世田谷区の介護保険等に関する情報を含む最新の制度知識や介護予防プラン作成にあたってのポイント、注意点などを説明するとともに、社会資源や医療情報、認知症ケア事業、ACP などの情報提供を行い、ケアマネジャーとの顔の見える関係を継続する。
- ・モニタリング報告書による月毎の進行管理及びサービス評価の実施、サービス担当者会議への出席や訪問同行等、委託先への支援を主体的に行い、ケアマネジャーの介護予防ケアマネジメントへの支援を遂行する。

### 昨年度の取組実績

### ケアマネジャー支援

・窓口のケアマネジャー向け情報を週 1 回更新しながら常時掲示した。地域のケアマネジャーと積極的にコミュニケーションを取り、相談しやすい関係づくりや情報交換を行った。

・かみまちケアマネ会の定期ミーティング(年 8 回)に継続参加し、地区の主任ケアマネジャーと連携しながら「認知症の方を地域で支えるための社会資源を知る」をテーマとした研修会を 10 月に開催した。

・再委託先居宅介護支援事業所を対象とした事業説明会を 5 月に開催し、 世田谷区介護予防ケアマネジメントマニュアルや保健福祉サービスの最新 資料配布と、地域の社会資源の最新情報を提供した。

・地域の医療機関の情報「かみまち医療の連絡窓口リスト」を年 1 回更新し地区の居宅介護支援事業所に配布した。

·対面や電話の他に MCS も活用してケアマネジャーと連絡調整を行い、個別ケースの相談·アドバイスを行った。支援困難ケースについては担当職員を決め、同行訪問や定期的な状況確認を行い継続的に支援した。

・世田谷地域 7 か所の主任ケアマネジャー会を年 6 回開催し、個別ケース対応や介護保険情報、地域の社会資源について情報交換を行った。また、地域のケアマネジャーを対象に、「申請事務手続きや介護保険制度最新情報」をテーマに保健福祉課、介護保険課に説明協力を依頼し勉強会を開催した。(年 1 回)

#### (1)介護予防ケアマネジメント

・毎朝のミーティングで新規相談の概要や継続支援しているケースの進行 状況を共有するとともに、困難事例の検討を行うなど、グループスーパー ビジョンを機能させた。また、虐待対応や見守り対象者の進捗状況とケアマ ネジメントにつながっていない要支援者などへの対応を協議し、相談援助 が途切れることなく行われるよう全職員の意識を統一した。

・基本チェックリストや二次アセスメントシート、興味・関心チェックシートを用いて、運動機能や社会参加、栄養、口腔機能など生活全般のアセスメントを行い、実現可能な具体的目標設定を本人とともに検討し、自立支援に資するケアマネジメントを実施した。また、支えあいサービス、専門職訪問、ケアマネジメントB・C、収集したインフォーマルサービスを活用した多面的な支援に取り組んだ。

・福祉人材育成・研修センター主催の介護予防ケアマネジメント研修(新任、現任)を受講し、介護予防ケアマネジメントについての正しい知識を習得した。 伝達研修と資料回覧により、事業所全体の質の向上に取り組んだ。

・再委託先居宅介護支援事業者を対象とした事業説明会を 5 月に開催し、17 の事業者が参加した。介護予防ケアマネジメントマニュアルを含めた最新の制度知識や、介護予防プラン作成にあたってのポイント、注意点のほか、自主活動グループ、サロン、高齢者クラブ等の最新のインフォーマルサービスの情報と、世田谷区認知症在宅生活サポートセンターの情報やACP についての情報提供を行い、ケアマネジメントの質の向上を支援した。

・再委託ケースに対し、定期モニタリング報告や介護予防サービス計画等の確認、サービス担当者会議への出席や訪問同行等を行い、進行管理と情報共有を図った。ケアマネジャーからの相談には迅速に対応し、ともに解決策を検討した。

### 今年度の目標及び取組予定

# 5 介護予防·日常生活支援総合事業

### (2)一般介護予防事業

【フレイル予防・セルフマネジメントの普及啓発の取組】

- ・自主グループ体操教室やはつらつ介護予防講座、いきいき講座参加者へ「せたがや健康長寿ガイドブック」や「介護予防手帳」を配布し、フレイル予防・セルフマネジメントの普及啓発に努める。
- ・地区内の薬局や訪問看護ステーション等と連携し、年 2 回以上健康測定会を開催する。また、看護師、管理栄養士等の専門職によるフレイル予防講座の実施や個別相談会を年 2 回以上行い、フレイル予防・セルフマネジメントの知識を効果的に普及させる。

#### 【介護予防の対象者把握の取組】

・各種イベント及び実態把握訪問時、また、はつらつ介護予防講座新規参加者や85歳以上の介護保険サービス未利用者などに対し基本チェックリストを実施し、介護予防の対象者を把握する。把握した対象者に対して総合事業や地域活動の案内、自主活動グループへの参加の促しを行うとともに、必要な介護予防事業へ早期につなげる。

【住民主体の活動への支援】

- ・地区内の自主活動グループ、サロン、高齢者クラブなどへ年 1 回以上出向き、活動状況やニーズの把握を行い継続的に支援する。
- ・地域住民の孤立防止や文化的活動の場を広げるため、令和 4 年度に自主化したオペラ映像鑑賞会の広報の支援や、令和 3 年度からいきいき 講座として開催している「本を読む会」の自主化に向けた活動支援を継続する。

# 6 認知症ケア推進

### 認知症ケアの推進

【もの忘れ相談を行うにあたり心掛けること】

- ・認知症専門相談員が中心となり区の認知症事業や医療機関、支援方法などについての情報共有を図る。
- ・毎朝のミーティングなどの場で認知症に関する相談事例を共有し、適切な支援の方向性や事業の活用について職員全員で検討することで事業所全体の対応能力向上を図り、認知症の早期発見と早期対応ができるよう取り組む。
- ・もの忘れチェック相談会や認知症初期集中支援チーム事業の活用を念頭に置き対象者を把握し集中的な支援を行う。

【認知症ケア推進のための地域づくり】

- ・四者連携主催の見守りネットワーク会議を兼ねたアクションチームの活動報告会を年 1 回以上開催する。地域の関係者と見守りやアクションチーム活動に関する意見交換を行い、活動の推進とネットワーク強化に取り組む。
- ·認知症当事者や家族が気軽に交流できる場として、四者連携と区民によるアクションチーム活動として立ち上げた「かみまちオレンジカフェ」に継続して取り組むとともに、他 2 つのアクションチーム活動も推進する。 【認知症に関する普及啓発】
- ·学校や企業、高齢者クラブや町会等の団体、地域住民を対象に、認知症に関する正しい理解と世田谷区の認知症施策の普及啓発を目的として、 年3回以上アクション講座を開催する。
- ·家族介護者の孤立防止や介護負担軽減のために、「男の介護を語る会」と「上町介護者交流会」を継続開催する。また、認知症在宅生活サポートセンター等と協力し年 1 回以上認知症に関する勉強会を実施する。

# 7 あんしん見守り事業

### <u>見守り対象者の支援</u>

- ・地域の情報や実態把握訪問時に対象者を把握した際は、見守りコーディネーターを中心に、的確なアセスメントを迅速に実施し、毎朝の所内ミーティングで共有し、支援の要否を判断しモニタリングの頻度や方法を決定する。
- ・社会的孤立のリスクがある世帯に対し、適切なアセスメントを実施するため、見守りフォローリストとは別の独自リスト「ゆるやか見守り」を作成し、所内ミーティングで支援方針を検討し、必要な支援につなげる。
- ・民生委員・児童委員と職員全員が年 3 回以上、エリアごとに情報共有の機会を持ち、社会的孤立などにある高齢者等、見守りの必要な世帯の把握に努める。

【見守りフォローリストの管理】

・見守りコーディネーターを中心に、見守りフォローリストの更新を毎月 1 回行う。新規・継続・終了の判断を含む進行管理は、所内ミーティングにおいて全員で協議する。また、災害発生時等に安否確認が迅速に行えるよう、最新の見守りフォローリストと独自の利用者別進行管理・チェック表を紙に印刷し、共用キャビネットに保管する。

### 昨年度の取組実績

#### (2)一般介護予防事業

・自主体操グループや、はつらつ介護予防講座、いきいき講座参加者へ「せたがや健康長寿ガイドブック」や「介護予防手帳(153冊)」を配布した。また、地区内の薬局や訪問看護ステーション等と連携し、いきいき講座として5月と10月に健康測定会及び、看護師、薬剤師等の専門職による個別相談会を開催し、高齢者101名へフレイル予防・セルフマネジメントについて普及啓発を行った。自主体操グループへの健康測定会も2回実施し、モチベーション向上を図った。

・野菜ソムリエを講師に招き、栄養と運動をテーマとしたいきいき講座を 9 月に開催し、栄養と筋力の維持、向上についての意識づけを行った(22 名参加)。

・健康測定会や、はつらつ介護予防講座の新規参加者(14名)へ基本チェックリストを実施し対象者を把握した。総合事業や地域活動の案内、自主グループ体操教室への参加を促し、筋力アップ教室への参加につながったケースもあった。

・高齢者クラブや地域デイ、高齢者サロンへ出向き、活動状況を把握するとともに、あんしんすこやかセンターのチラシ、世田谷区認知症とともに生きる希望条例のチラシを配布し、事業の周知を図るとともに、フレイル予防の普及啓発を行った。5月には高齢者クラブより依頼があり「デイサービスについて」の出張講座を行った(40名参加)。

・令和 3 年度から開催している「本を読む会」を、いきいき講座として 6 回開催した。また、高齢者対象のスマートフォン講座や、文化的な興味関心の居場所としての自主グループ「オペラ映像鑑賞会」の定期開催の支援に取り組んだ

・いきいき講座や実態把握での質問票やアンケートから、弦巻エリアに活動の場が少ないことを把握した。弦巻エリアにある特別養護老人ホームの地域交流室を利用した自主グループ立ち上げに向け、3 月に登録ボランティアと社会福祉協議会を交えて話し合いを行った。

### 認知症ケアの推進

・もの忘れ相談に対して、認知症専門相談員が中心となり支援方法や認知症事業の活用等の情報提供を行い、適切な事業の利用を検討し早期発見、早期対応に取り組んだ。認知症初期集中支援チーム事業は 5 ケースに活用し、適切なサービスの利用調整、医療につながっていないケースの橋渡し、家族介護者に対する継続的で集中的な支援を実施した。地区型もの忘れチェック相談会は 3 組の個別相談に対し、専門医から主治医への情報共有により適切な医療へのつなぎを行った。

・認知症観の転換や地域づくりを目的に、信用金庫と高齢者クラブヘアクション講座を 1 回ずつ実施し、合計 27 名が受講した。

・四者連携で協働し、地域住民や町会、民生委員・児童委員、介護保険サービス事業者などから活動メンバーを募り、3 つのアクションチーム活動を開始した。 朗読・早口言葉・唱歌を歌う会の活動を支援し、認知症当事者や区民が楽しく交流できる場や外出の機会とした。 児童館で高齢者と大学生、子どもたちによる多世代交流の機会を作った。 認知症カフェを有料老人ホーム内で定期開催し、認知症当事者や家族、区民が気軽に交流できる場を提供した。

・家族介護者の会として「上町介護者交流会」を計 6 回開催し延べ 24 名の参加、「男の介護を語る会」を計 6 回開催し延べ 27 名の参加があった。「男の介護を語る会」では、外部企業の協力のもと介護保険施設に関する講座「知って納得!高齢者施設のこと」や、認知症在宅生活サポートセンターから講師を招きユマニチュード紹介に関する講座を開催した。講座開催時は、男性介護者に限らず広く介護者の参加を募集し多くの介護者に情報提供を行った。また、数少ない男性介護者の会は、地区外からの参加もあり、貴重な社会資源として役割を担った。

### 見守り対象者の支援

・地域の情報や実態把握訪問時に対象者を把握した際は、見守りコーディネーターを中心に、的確なアセスメントを迅速に実施し、所内ミーティングで支援の要否を判断し、モニタリングの頻度や方法を決定した。

・社会的孤立のリスクがある世帯に対し、適切なアセスメントを実施するため、見守りフォローリストとは別の独自リスト「ゆるやか見守り」の活用を継続し、所内ミーティングで支援方針を検討し必要な支援につなげた。

・民生委員・児童委員と職員全員が12月、2月、3月に交流会を実施し、地域の見守りの連携を強化した。

・見守りコーディネーターが中心となり、毎月末の所内ミーティングにおいて、見守りフォローリストの進行管理を実施した。課題が解決したケースは随時、ミーティングで報告し、見守りフォロー終了とし見直しを行った。

・令和 5 年度末時点では、4 世帯が見守りフォロー継続、入所や状態変化によるサービス利用につながった 3 世帯は終了となっている。「ゆるやか見守り」の対象世帯は、令和 4 年度末の 65 世帯から令和 5 年度末時点では 52 世帯となった。

·災害時等、緊急対応や安否確認に迅速に活用できるよう、最新の見守りフォローリストを紙に印刷し、すぐに取り出せる共用キャビネットに保管した。

# 今年度の目標及び取組予定

# 8 在宅医療·介護連携

### 在宅医療・介護連携の推進

【在宅療養相談窓口を行う上で心掛けること】

・地域住民や医療機関、介護福祉関係者からの相談に対して、「世田谷区 在宅療養資源マップ」や「在宅医療・介護連携推進マニュアル」等を活用し ながら、適切な情報提供やサービスの調整などの在宅療養相談支援を実 施する。

·日頃から近隣医療機関のソーシャルワーカーと関係づくりや連携を図ることで、最新情報の収集や共有を実施する。

・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター医療職で地域の中核病院に依頼をして病院訪問し、退院支援看護師、医療ソーシャルワーカーと連携について情報共有・意見交換を行う(1 回)。

#### 【地区連携医事業の実施】

・「在宅療養における多職種連携支援のあり方」を今年度の地区連携医事業のテーマとし、毎月 1 回の開催により顔の見える関係を継続する。実施標準(メニュー)に沿って計画を立案し、多職種連携の推進とスキルアップに取り組む。

・年 2 回開催する「かみまち医療と福祉の連携交流会」では、地域の多職種ネットワークの充実を図るとともに、地域課題や個別課題についての事例検討等を多職種で行う。

【在宅医療·ACP の普及啓発】

・「区民向け講座」において地区連携医をはじめ医療や介護の専門職による、わかりやすくためになる「在宅療養」や「ACP」の講座を実施する。「LIFE これからのこと」や「わたしの思い手帳」なども活用し普及啓発に取り組む。

【各種ツールや事業等(MCS、すこやか歯科健診等)の周知·活用】

・5 月に行う再委託先居宅介護支援事業者向け事業説明会や、年 2 回の連携交流会において、「医療・介護の連携シート」、お薬手帳を活用した「あなたを支える医療・介護のケアチーム」等の各種ツールの活用や、「すこやか歯科健診」の事業について周知を図る。訪問時や来所された区民の方へは、各種ツールの案内や資料を配布して周知に努める。

・「上町地区連携医事業グループ」・「上町地区連携グループ」・「かみまちケアマネ会グループ」の 3 つの MCS グループを、情報の発信・共有、意見交換に活用する。

### 9 地域ケア会議

### 地域ケア会議の実施

【地域ケア会議 A の実施】

・地域ケア会議 A を計画的に年 2 回以上開催し、内容や結果を所内で共有する。個別ケースの課題解決のため、ケアプランの見直し・実行・評価に取り組む。年度末に振り返りを行い、共通課題を確認、整理し、次年度の取り組みにつなげる。

・社会情勢や地域特性による慢性的な地区課題に対し、個別ケースへの 支援を積み重ねることで、ノウハウを応用できる体制を作るとともに、経 年的に状況を把握し、解決に向けた取り組みを継続していく。

【地域ケア会議 B の実施】

・8050 問題や複合的課題のあるケース等、ケアマネジャーなどが支援 困難を感じているケースについて、地域ケア会議 B を年 3 回以上実施 する。年度末に振り返りを行い、共通課題を確認、整理し、次年度の取り 組みにつなげる。

・開催前に会議開催の必要性や目的を所内ミーティングにおいて全員で確認する。会議後は、結果や明らかになった地域課題を全員で共有し、住みやすい地域づくりのための取り組みにつなげる。

·多職種で協議することにより、ケアマネジメント力の向上、支援ネットワークの構築を図り、地域の支援力強化につなげる。

# 10 地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)

### (1)身近な地区における相談支援の充実

【福祉の相談窓口の充実に向けた取組】

・毎月の四者連携会議において、地域課題について事例検討を行う。また、四者連携での具体的な取り組みを実現するため、四者連携交流会を年2回以上開催する。

【福祉の相談窓口実施にあたっての関係機関との連携】

・保健福祉課や生活支援課、子ども家庭支援課、健康づくり課、地域障害者相談支援センター、ぷらっとホーム世田谷、ひきこもり相談窓口「リンク」等と「顔の見える関係」を維持・継続し、区が導入を進めているオンライン相談も活用しながら、相談者を適切かつ確実に支援窓口につなぐ。また、ヤングケアラーは家庭内の複合的な問題を抱えている場合が多いため、新設予定のコーディネーターはもとより地域の関係機関と連携を強化した支援を行う。

・四者連携で主催する見守リネットワーク会議を兼ねたアクションチーム の活動報告会において、地域の関係機関と情報共有、意見交換を行い、 支援ネットワークの強化に取り組む。

### 昨年度の取組実績

### 在宅医療・介護連携の推進

・区民や関係者からの受診についての相談対応や、家族支援、緊急入院・入所、訪問診療や各種サービスの調整など、個々の状況に沿った在宅療養相談支援を行った。在宅療養相談者の月平均実人数は 23 名だった。

・年間テーマを「ACP」とし、認知症の方への ACP やグリーフケアについても理解を深めた。地区連携医事業実施要領の実施標準(メニュー)に沿って多職種連携の推進に取り組んだ。 6月(37名参加)と1月(40名参加)に連携交流会を開催し、11月には区民向けミニ講座を開催し、区民11名が参加した。グリーフをテーマに講座とグループワークを行い好評だった。・事例検討会もACPをテーマに、9月(9名参加)と、3月(13名参加)に実施した。

・地区連携医事業や各種会議において、「LIFE これからのこと」や「わたしの思い手帳」の冊子を配布し、町会、民生委員・児童委員、介護保険サービス事業者、まちづくリセンター、社会福祉協議会へ ACP の普及啓発を行った。

・再委託先居宅介護支援事業者向け説明会や、医療と福祉の連携交流会において「医療と介護の連携シート」、「あなたを支える医療・介護のケアチーム」等の各種ツールや「すこやか歯科健診」等の事業について周知した。相談に来所された区民への周知等、あんしんすこやかセンターの業務における活用は日常的に行ってきた。

・地区連携医や近隣の医療機関と、地域の介護保険サービス事業者の連携ネットワークの推進に MCS を活用し、情報の発信、共有、意見交換を行った

・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター医療職で地域の中核病院である東京医療センターに依頼を出して医療福祉相談室を訪問し、外来看護師長、退院支援看護師、医療ソーシャルワーカーと連携について情報・意見交換を行った(1回)。

・地域の医療機関の情報「かみまち医療の連絡窓口リスト」の定期的な更新を 2 月に行い、ケアマネジャーのニーズに沿ってリストを提供した。

### 地域ケア会議の実施

・全職員参加のミーティングで事例選定をし、会議 A を 8 月と 1 月の 2 回、計画的に実施した。専門職の視点を取り入れた会議内容や結果をミーティングで共有し、ケアプランの見直しやケース課題、地区課題の解決に向け取り組んだ。

「地域とのつながりが希薄で、こだわりが強い本人への自立支援への働きかけ」と「サービス利用に消極的な高齢者が適切なサービスにつながらない」ことを課題として捉えた。関係者間での課題の共有や新たな役割分担と連絡体制を作ることができたり、地域資源の活用や声掛け、運動の方法などについて専門職から助言を受け、利用者家族と担当職員間で支援方針の検討や共有ができたりしたが、長期の取り組みが必要なため、会議後も経年的なアプローチを継続した。

・個別の困難事例の検討から課題解決に向けて協議を行い、ケアマネジメント力の向上、支援ネットワークの強化にもつなげるべく地域ケア会議 B を 7 月、12 月、1 月に実施した。「障害、不動産管理の問題等、複合的な課題を抱える世帯の増加」、「8050 世帯で必要な介護が足りておらず意思決定能力も低い世帯の増加」、「8050 世帯でゴミ屋敷、医療につながっていない精神疾患疑いの高齢者の増加」などの地区課題を把握した。世帯を支援する関係者が顔を合わせ、新たな役割分担と連絡体制を作ることができた。ケアマネジャー、健康づくり課の保健師、保健福祉課ケースワーカーからなるチームで定期モニタリングを行い、情報共有していった結果、精神疾患疑いの高齢者はデイサービス利用につながる等、課題解決に取り組むことができた。

·次年度の取り組みにつなげるため、年度末に職員全員で振り返りを行い、 地区の共通課題を確認、整理した。

### (1)身近な地区における相談支援の充実

·毎月の四者連携会議において、四者に世田谷総合支所職員を加えて地域 課題について事例検討を行った。

・障害者支援や精神疾患への理解に関する研修や事例検討会に参加し、受講した職員が所内ミーティングにおいて伝達研修を行うことにより所内全体のスキルアップを図った。

・高齢者だけでなく、障害のある方、難病や精神疾患のある方、子育て家庭、生活困窮者等からの相談を受け付け、一次相談窓口としてニーズを把握し、関係機関と連携し適切な情報提供を行ってきた。

·相談対象拡充に対応するマニュアルをファイルにまとめ、必要時にすぐに 取り出して活用した。

・相談対象拡充対応件数は 605 件だった。

・町会長会議や民生委員・児童委員協議会の会議には毎月出席し情報提供を行った。移動民協や町会連合会の新年会、民生委員・児童委員の新年会にも出席し、顔の見える関係づくりを推し進めた。

## 今年度の目標及び取組予定

# 10 地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)

## (2)参加と協働による地域づくりの推進

【参加と協働による取組】

- ・「地区の課題は地区で解決する」という意識を、あんしんすこやかセンター職員全員が持てるよう、四者連携会議で話し合われた内容をミーティングで共有する。また、四者連携で地区アセスメントを更新する。
- ・地区内の特別養護老人ホーム 2 か所の地域交流室を活用した新たな 自主グループ立上げを社会福祉協議会とともに支援する。
- ・地区内の大規模オートロックマンションの集会室を活用したイベントを、民生委員・児童委員や介護保険サービス事業所と協働で 6 月に開催し、マンション住民のニーズを把握し、共助による介護予防活動に繋げる。・四者連携で進めているアクションチーム「かみまち大人のあそび場」「かみまちオレンジカフェ」の定期開催を、住民・関係者とともに継続していく。また新たなチーム活動として、ラジオ体操の会を立ち上げ、定着を図り多世代交流の機会につなげる。
- ・まちづくりセンター、社会福祉協議会とそれぞれのスマートフォン講座 の内容を確認しながら、連続講座や昨年と同じ講師による講座等の特色 を打ち出して、デジタルデバイド解消のため、年 3 回のスマートフォン講 座を開催する。
- ・桜 1 丁目都営団地の移動販売と、集会室での健康づくり体操、茶話会開催の支援を社会福祉協議会、まちづくりセンターとともに進める。

## 昨年度の取組実績

#### (2)参加と協働による地域づくりの推進

- ・地区課題である桜1丁目の都営団地で買い物に困っている高齢者に対し、四者連携で協議しながら、地区内のセブンイレブンの協力を得て、週1回の移動販売を実現させた。
- ・四者の各職員が参加し顔の見える関係づくりや連携強化のため、職員交流会を 12 月、2 月、3 月に民生委員・児童委員交流会と合わせて開催した。ケアマネジャーも参加し、地区課題について意見交換を行った。
- ・四者連携と地区住民や関係機関による認知症アクションチーム活動を 3 つのグループで開始した。3 月に見守りネットワーク会議を兼ねたアクションチーム報告会を開催し、今年度の活動報告と次年度に向けた意見交換を行った。
- ・地域包括ケア地区展開関連予算を有効に活用し、四者連携で上町地区アクションチームの缶バッジを作成し、アクションチーム活動の広報に活用した
- ·毎月 1 回開催される町会長会議、民生委員・児童委員協議会や、社会福祉協議会総会や役員会、子育てサポートコア会議、中学校避難所運営会議等に参加し、地区ネットワークの一翼を担った。
- ・「福祉の相談窓口」のチラシを窓口で配布し、住民へあんしんすこやかセンターを含む四者それぞれの役割と、連携した地域づくりへの取り組みを周知した。
- ・まちづくりセンター主催の「上町防災塾」に 11 月(震災への水道の備え) と 2 月(誰もが安全に安心して過ごせる上町地区を目指して)に地区内の介護保険サービス事業者とともに参加し、地区防災への意識を高めた。

# 今年度の目標及び取組予定

## 1 運営管理

#### (1)管理運営体制

【法人のバックアップ体制(運営状況の把握・評価・事業所連携)】

- ・あんしんすこやかセンターに、管理者を補佐する副管理者と中間管理職(リーダー)を設置する。
- ・月に1度の法人全体の管理者から構成される管理者会議にて、あんしん すこやかセンターの運営状況を把握し、法人内で連携しながら必要な支援 を行う。
- ・法人内他事業所の中間管理職(リーダー)や管理責任者が参加するリーダー会議を月1で開催しており、中間管理職のスキルアップと情報の共有機会とする。また、全法人職員を対象にした全体会議や各種研修会を開催することで、職員が連携・交流する機会となり、情報とノウハウを共有することができる。

## (2)公正·中立性

- ・「法令遵守マニュアル」に基づき、職場内で事業の公平、中立性の確保についての周知徹底を図るほか、職員に対しては、法令遵守の研修を行う。 法令遵守については、施設管理者ならびに各職場の管理者がその責を負い、法令遵守担当者とする。また、法令遵守担当者の統括は、管理者会議にて必要な報告及び連絡等を理事長等に行い、法令遵守の徹底を図る。 ・法令や法令遵守マニュアルに違反した場合は、就業規則に基づいて懲戒
- ・法令や法令遵守マニュアルに違反した場合は、就業規則に基づいて懲戒 解雇を含む厳正な措置をとることとする。
- ・利用者の希望する指定居宅介護支援事業者を優先するが、希望する事業者がない場合、指定居宅介護支援事業者リストを提示しての利用者選択に従う。また、利用者の状況に応じて、適切なサービス事業者の選択肢を提示できるよう、地域の介護サービス事業者のサービス内容・特徴・空き状況等の情報収集に努める。
- ·本人の意思·選択が難しい場合には、家族や代理人に上記同様の説明を行う。
- ·事業所の選定プロセスに関して、各職員が記録に残すように所内で共有し、給付管理時等に利用事業所、委託事業所に関して極端な偏り等がないか確認する。

## (3)個人情報・電子データの管理

#### ·基本方針

個人情報に関わる書類は施錠できる棚で保管、またパソコンにはパスワードを設置する、パソコンを使用する環境には民間会社のセキュリティシステムを導入する等の措置をとるのはもちろんであるが、日常的に職員に対して相談時のプライバシー、守秘義務についての教育を徹底する。職員採用時には、在職中離職後も含めた個人情報保護を目的とした誓約書を取り交わしている。また、当会では「個人情報保護方針」を策定し、ご利用者や家族に周知している。合わせて、「個人情報保護規程」「特定個人情報取扱規程」を整備し、個人情報の保護についての徹底を図っている。個人情報保護に関する知識は、事業所の代表に外部研修を受講させ、事業所で伝播研修を行うことで共有する。

・電子データのセキュリティ管理について

個人情報に関わる書類は施錠できる棚で保管する。またパソコンにはパスワードを設定する。パソコンを使用する環境にはパソコンとデータ管理のための専門のセキュリティシステムを引き続き運用する。介護請求やケアマネジメント事務の効率化を目的に、オペレーション操作の支援を受けられる環境を維持する。日常的に職員に対して相談時のプライバシー、守秘義務についての教育を徹底する。職員採用時には、在職中及び離職後も含めた個人情報保護を目的とした誓約書を取り交わしていく。パソコン全ての端末のウイルス対策ソフトのバージョンを管理し、ウイルス検知状況を把握するシステムを導入する。

# (4)接遇·苦情対応

・苦情・事故等への対応方法について

苦情解決責任者をおき、管理者がこれを務める。配置される職員全員は利用者と日常的に接するため、苦情受付の担当者を特定せずに、世田谷区の仕様書に基づき、苦情等を受付・対応した場合には、管理者に報告すると共に区担当課へ速やかに報告する。適宜、苦情等を事務改善等につなげるよう事業所内で対応し、区担当課や法人本部に報告する。

苦情は組織として受け取り、必ず記録を残し状況を共有していく。苦情を 未然に防げるよう、サービスや制度への理解、心身の健康状態や言葉遣 い、身なりについて必要に応じて管理者から指導を行う。

・接遇について

法人職員全体研修会にてテーマとして取り上げ実施する。事故や利用者の 急変、その他緊急事態が生じたときは、直ちに必要な措置を講じ、速やか に主治医、緊急連絡先等に連絡すると共に世田谷区に連絡をし、必要な措 置を講ずる。

·保険対応について、万が一の事故の場合は、損害賠償保険にて対応する。

## 昨年度の取組実績

#### (1)管理運営体制

法人があんしんすこやかセンターの運営状況を把握するための取組として、以下を実施した。

- ·あんしんすこやかセンターに、管理者を補佐する副管理者と中間管理職(リーダー)を配置した。
- ・理事長以下、管理責任者が参加する、毎月の法人全体の管理者会議にて、あんしんすこやかセンターの運営状況を把握し、助言を行い、バックアップ体制を整えている。
- ・あんしんすこやかセンターと法人内他事業所の中間管理職(リーダー)、管理責任者が参加するリーダー会議を月1回オンラインにて開催しており、中間管理職のスキルアップと情報の共有機会を設けた。
- ・管理者は、帳票を確認し、ケアプラン点検を実施している。また、法人本部 に内部監査担当職員を設置し、管理状況の監督を行っている。

## (2)公正·中立性

- ·管理者を法令遵守担当者として、管理者会議にて必要な報告及び連絡等を理事長に行い、法令順守の徹底を図った。
- ・管理者会議において収集した情報について、理事長より法人理事会にて 報告された。
- ・利用者の希望する指定居宅介護支援事業者を優先するが、希望する事業者がない場合、指定居宅介護支援事業者リストを提示しての利用者選択に 従った。
- ・利用者の状況に応じて、適切なサービス事業者の選択肢を提示できるよう、地域の介護サービス事業者のサービス内容・特徴・空き状況等の情報収集に努め、サービス種別ごとにファイリングを行った。適宜利用者にはそのファイルを閲覧できるようにし、本人の意思・選択が難しい場合には、家族や代理人に同様の説明を行った。
- ·管理者が、日常業務の監督に加えて、居宅介護支援事業所事業者、介護保険サービス事業者減算集中シートを基に、事業者の選定プロセスの点検を行った。

# (3)個人情報・電子データの管理

- ・相談時のプライバシー、守秘義務について事業所内でマニュアルの確認、 伝播を行い共有した。
- ・新しく配置された職員に対して相談時のプライバシー、守秘義務についての教育を行った。個人情報保護に関する研修を受講させ、事業所内で伝播研修を行い、共有した。
- ・来所された相談者には、安心して相談できる環境を確保できるように、 窓口後方にパーテーションを設置した。込み入った相談になる方へは相談 室をご案内するなどプライバシーの配慮に努めた。
- ・ウイルス対策を講じ、事業所内のパソコン全ての端末のバージョンについて有効状態になっていることを確認した。
- ・セキュリティの管理は、専門業者のサポート体制を導入することで、セキュリティレベルを保つことができた。 勝手に設定変更やアンインストールができないよう、フィルターを設定する等の環境を整えた。

# (4)接遇·苦情対応

- ・苦情を受け付けた場合は、24 時間以内に事実確認を行い、法人および 管轄の保健福祉課に報告し指示を仰ぎ、苦情申し立て者へ対応した。
- ·事業改善を図るため、所内で苦情内容·対応経過を記録するほか、法人の管理者会議で報告し改善計画を協議した。
- ·法人職員全体研修会にて権利擁護について改めて学びあいを行い、接遇に関しては日頃のコミュニケーション能力向上につながるよう外部講師を招き全職員に研修を実施した。

# 今年度の目標及び取組予定

## 1 運営管理

#### (5)安全管理

・有事においても、当会の活動を継続できるように、また万が一、中断せざるを得ない状況になった場合でも、平時からの地域や行政との連携により、当会が提供する在宅福祉サービスを継続し、早期復旧ができるように、職場内で BCP マニュアルを確認し、必要に応じて改編する。

·各事業所のリスクアセスメントと事業所毎の事業への影響を明確にした上で、法人全体のリソースを把握すると共に供与(分配)できるような体制整備に取り組む。

・発災時は法人として整備している各種規定(勤務時、勤務外における災害発生時の対応、職員の参集基準を定めた被災時職員行動基準)のほか、「あんしんすこやかセンター災害時・緊急時対応マニュアル」に基づき行動する。法人全体の緊急時の連絡体系、事業所毎に連絡網を整備しており、毎年度更新を行い緊急時の迅速な運用ができる状態をつくっておく。また、衛生と感染症予防・対応を定めた「衛生管理ガイドライン」について、所内で毎年他職員と共有を図るとともに、必要に応じて更新を行う。

#### (6)職員体制

法人内資格者の育成や余裕を持った職員配置の体制に取り組む。計画的に人材育成に努め、管理者や副管理者の人材育成にも取り組む。 現場の教育やフォローを行うとともに管理者のフォローにも努めていく。

人材定着に向けて新人・中堅・管理者ごとの研修計画に基づき、研修参加を促しキャリアアップを支援する。

法人内の事業所間で職員欠員時の異動等ができるバックアップ体制を 図る。

法人は管理者会議を月1回開催してあんしんすこやかセンターの運営状況を把握し、管理者へのフォローに努める。

世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター社会福祉士会で、あんしんすこやかセンターの社会福祉士の役割や質の向上について、他地区における事例やノウハウを共有する情報交換や社会福祉士のキャリアに応じた共通の育成ラダー作成もすすめていく。(年 3 回)

世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター合同で、入職年数別交流会(年 1 回以上)、管理者会(年 2 回以上)、職種ごとの連絡会(各年 3 回以上)を開催し、地域として人材定着に取り組む。

#### 【人材確保と人材育成】

・法人、事業所の特徴を広く発信する、法人独自の人材確保に向けたHP等求人サイトの運用を行う。

·各種会議·委員会の活用 高齢者虐待防止の委員会 / 高齢者の権利擁護、ハラスメント防止についての会議・研修を行い人材育成に取組む。

# 2 総合相談支援

## (1)総合相談

地区の高齢者からの様々な相談に対し、取り巻く環境、家族関係、地域性などに配慮し、保健福祉課、健康づくり課、生活支援課、子ども家庭支援センター、まちづくりセンター、社会福祉協議会経堂地区事務局、成年後見センター、ぷらっとホーム、ぽーと世田谷、医療機関、居宅介護支援事業所、介護保険サービス事業者など関係機関と連携をはかり、ワンストップ窓口の役割を果たす。

本人、家族、地域関係機関等からの相談に速やかに対応し、相談者と信頼関係を築きながら、状況把握、課題分析し、適切な支援方針を立てる。

窓口や訪問での相談のほか、民生委員・児童委員協議会、会食会、認知症カフェ、サロン、自主体操サークルなどに出向き、相談窓口の周知に努め、出張相談に応じる。また広報紙を町会回覧板に貼付、見守り協力店に配架し、あんしんすこやかセンター機能を周知することで、潜在的利用者の発掘に努める。

継続的な支援が必要なケースや困難事例については、朝礼、夕礼において所内で情報共有を行い、月 1 回のミーティングでケース検討を行い、三職種が中心となり専門性を生かし、センター全体で支援方針を決定していく

質の向上をはかるため、相談援助技術、アセスメント、対象者理解、従来 事業に関する制度理解、周辺制度の理解に関する研修に、各職員の状況に 合わせ参加を促していく。

世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター医療職で、困難事例等の対応が多いあんしんすこやかセンター職員のメンタルヘルス維持と対応力向上のために、精神科医師に講師を依頼し勉強会を企画する。

## 昨年度の取組実績

#### (5)安全管理

・災害時マニュアルの見直しを行い、事業所内で災害時のあんしんすこやかセンターの出動工程を確認し、非常時のイメージトレーニングを行った。 ・緊急時における法人内での連絡体系、事業所毎の連絡網を更新し、緊急時の迅速な運用ができる状態を整えた。

・最新情報を踏まえて災害時用の備蓄品リストを更新し、必要な物資の整備を行った。

・あんしんすこやかセンター独自の緊急時対応マニュアルに基づき、内容を 事業所内で確認した

・マニュアルに基づき感染症対策に努めた。訪問時は感染予防グッズを必携し訪問前後に使用した。来所相談時は相談前後にカウンター机・椅子・文房具の消毒を行い、感染予防のためのアクリルボードを使用して面談を実施し、職員各自の感染予防に努めた。

#### (6)職員体制

・職員には年 1 回以上の健康診断を受けることを義務付け、健診結果を管理者が管理し、必要な職員には個別で生活指導を行った。

・人材定着に向けた取り組みとして法人全体研修にて外部講師を招き「チームワークと福祉職向けリーダーシップ」についてグループワークを交えた講習を企画開催した。また、事業所間を超えて認知症の理解とケアについて学ぶとともに、実践的に取り組まれている他事業所に関する事例について動画を交えて学ぶことができた。

・管理者は、普段の業務における職員の心身の状況についても把握し、年に2回職員との面談を行い、ストレスチェックを実施した。また、職員の必要に応じて受診を勧めるように声かけを行った。

・職員が計画通り充足するように法人採用ページに新たに人材確保に向けた独自サイトを作成・運用し、採用活動に取り組んだ。

・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター合同で、入職 3 年以内職員交流会(年 1 回)、管理者会(年 3 回)、職種ごとの連絡会(主任ケアマネジャー会 6 回、社会福祉士会 5 回、医療職会 6 回)を開催し、地域として人材定着に取り組んだ。

・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター社会福祉士で、年に 5 回の会議を開催した。社会福祉士としての専門性を計画的に高める事を目指し、ラダーの作成に向けた検討を行った。また、会議では情報交換を行い、それぞれの地区での事業に活かした。

## (1)総合相談

・多様化する相談に対し、他機関との連携により解決を図った。90代の母 親を介護する 60 歳の娘のケースでは、隣家からの攻撃に悩まされてい るとの相談を受け、健康づくり課の職員と共に訪問対応。保健福祉課や健 康づくり課、母担当のケアマネジャーとともにケース会議を開き支援方針 を検討した。78歳の母親と40代精神疾患の息子のケースでは、都営住 宅自治会長と共に粘り強い見守り活動を続け、息子側はリンクにつなが り、母親の体調不良時に迅速な対応を行うことができた。77歳の母の相 談に来た別居の長女は、長女自身が近隣から「子どもに大声を上げてい る」との通報があったケースで、子ども家庭支援センターと連携を図った。 71歳女性のケースでは30代知的障害の息子の金銭管理について将来 不安があり、成年後見センターと連携した。買い物依存のある 65 歳女性 のケースでは、唯一の支援者である姉が自立支援医療でつながりのある 健康づくり課に相談したところ、65 歳過ぎているのであんしんすこやか センターへ相談するようにとのアドバイスを受け当センターへ相談。当セン ターの関リにより、自立支援医療による訪問看護の開始や、障害年金の受 給にもつながり、また地域障害者相談支援センターぽーと世田谷との連携 により、姉の負担が減り安定した一人暮らしが継続できている。こうした 事例の他、年間の緊急対応は29件に及んだ。

・相談窓口の周知に努め、民生委員、町会、商店会役員、医療機関、商店などからの相談に対し、迅速に対応した。町会の方や民生委員から郵便物がたまっているとの通報により早期の孤立死の発見につながったケースが2件あった。

・継続的な支援が必要なケース、困難ケースについては随時所内にてカンファレンスを行い、三職種で支援方針を検討し、迅速に対応した。また、相談員の質の向上として、各種研修に年間 51 回参加した。

・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター医療職で、対応力向上を図るために、困難事例になりがちな高齢期の精神疾患の方の支援について、保健福祉課保健師の協力を得て中部総合精神保健福祉センター医師に講師を依頼し、世田谷地域あんしんすこやかセンター職員向けの勉強会を開催予定であったが、講師の調整ができず開催できなかった。

# 今年度の目標及び取組予定

## 2 総合相談支援

## (2)地域包括支援ネットワーク構築

まちづくりセンター、社会福祉協議会経堂地区事務局、児童館と共に地区課題と地域の社会資源を把握するとともに、地域住民の方々への困りごとに対して、効果的な支援を行っていける地域包括支援ネットワークづくりに取り組む。

①地域デイサービス、社協サロン等地区内の活動団体に出向き、活動状況 に併せて地域の方々に幅広く広報する。

②地域で家族の会を開催している活動団体に出向き、活動状況に併せて 地域の方々に幅広く広報する。

③見守り協力店に定期的に訪問し、地区の高齢者の様子を確認し情報収集に努めるなど、見守り協力店との連携を図る。

経堂まちづくりセンター、社会福祉協議会経堂地区事務局、児童館と共催で、地区ごとの情報交流会を持つ(宮坂、経堂、桜丘各地区年 1 回)

地区の住民による見守り活動推進のため、社会福祉協議会経堂地区事務局、ボランティアビューロー、地域のサロンと共催で、活動の共有や人材発掘のためのボランティア交流会を開催する(年1回)

経堂まちづくりセンター、社会福祉協議会経堂地区事務局、児童館と共催で見守りネットワーク推進会議を開催し、地区課題の掘り起こしと、課題解決のためのネットワークづくりを推進させる(年1回)

災害に強い地域づくりを目指すため、町会・自治会、経堂まちづくりセンター、社会福祉協議会経堂地区事務局、保健福祉課、地域振興課、経堂地区介護保険サービス事業所、災害ボランティアセンター、消防署、福祉避難所と連携し、経堂地区防災検討会を開催する。今年度も地域との連携を深めるため、経堂地区防災検討会として地域の防災訓練、防災塾(年1回)、避難所運営訓練(各地区年1回)に参加し、顔の見える関係づくりを促進する。また、災害ボランティアセンターや福祉避難所を中心に、経堂地区内の障害サービス事業所と情報交換会を行い、関係づくりを行う。

経堂地区アクションチームに参加し、地域の方々や四者連携と共に、認知症の方も住みやすい地域づくりを行う。

世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター医療職と地域の専門職で、制度の狭間であるパーキンソン病初期の方が、診断早期から地域と繋がり継続的な関わりを持つことができる仕組みづくりのための取り組みを継続して行う(年 5 回)。

## (3)実態把握

訪問対象者リストによる訪問を実施するほか、地域とのつながりが少ない 集合住宅や独居や高齢者のみ世帯への、実態把握訪問を行い、あんしんす こやかセンターの周知や必要な資源へ繋げる。

85歳以上訪問対象者リストや、関係機関からの通報、および区民からの相談に速やかに対応し、実態把握訪問する。(年間訪問目標 1,540件) 65歳以上の転入者に対し、チラシや資料送付にてあんしんすこやかセンターの周知をし、実態把握訪問の機会をつくる。

民生委員のふれあい訪問で、把握できなかった対象者や支援や関わり が必要な方の情報を共有し、あんしんすこやかセンターでフォローする。

前期高齢者の方の孤立予防や健康状態の把握のために、自治会の無い 団地やマンション等の集合住宅の独居や高齢者のみ世帯を対象に、実態把 握訪問を行う。

地域のサロンや民生委員・児童委員の会議に出向き、出張相談に応じる。

## 昨年度の取組実績

#### (2)地域包括支援ネットワーク構築

- ・各地域担当職員が年1回を目標に地域デイサービス、社協サロン等地区内の活動団体に出向き、活動状況に併せて地域の方々に幅広く広報を行った。
- ・地域で家族の会を開催している活動団体に出向き、それぞれの活動状況 に併せて広報紙に情報をまとめ、地域の方々に回覧や掲示等で幅広く広報 を行った。
- ·見守り協力店に定期的に訪問し、地区の高齢者の様子を確認し情報収集に努め、見守り協力店との連携を図った。
- ・経堂まちづくりセンター、社会福祉協議会経堂地区事務局と共催で、民生・児童委員との地区ごとの情報交流会を行い、地区の課題について共有を図った。
- ・地区の住民による見守り活動の推進のため、社会福祉協議会経堂地区事務局、ボランティアビューロー、地域のサロンと共催で、ボランティア交流会を開催し、各地区のボランティアの課題について共有した。
- ・経堂まちづくりセンター、社会福祉協議会経堂地区事務局と共催で見守りネットワーク推進会議を開催した。「地域活動団体の交流と協力」のテーマで、地域の活動団体の抱える課題について、事前に経堂地区の活動団体にアンケートを行い、会議内で結果を共有し、課題解決に向けてのネットワークづくりを推進した。
- ・災害に強い地域づくりに向け地域と連携するため、経堂地区防災検討会として地域の防災訓練、防災塾、避難所運営訓練に参加した。防災訓練等では地域の介護事業所とともに、車いす講習や白杖訓練、身近なものでの応急処置講座を実施し、顔の見える関係づくりを促した。経堂地区内の介護事業所への防災啓発を行うため、経堂地区防災講習会「BCPの作成について」を開催し、地域の方々とともに業務継続計画の必要性について共有した。
- ・経堂地区アクションチームに参加し、地域の方々や四者連携と共に、認知症の方も暮らしやすい地域づくりを行うため、月 1 回「アクションチームのつどい」を開催した。昨年度の取り組みとしては、テニスがしたいとの認知症当事者の希望により、地区のスポーツセンターと連携し、隔月で高齢者のための「オレンジテニス」を資源開発することができた。また当事者とともに、東京農業大学落語研究会との「おれんじ落語の会」や、東京農業大学付属稲花小学校アフタースクールでの「絵本読み聞かせの会」を開催することができ、地域のネットワーク強化に繋がった。
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター医療職と地域の理学療法士で、パーキンソン病の方が、診断早期から地域と繋がり継続的な関わり持つことができる仕組みづくりを目指し、隔月で体力測定会を開催した (年 5 回)。

# (3)実態把握

- ・85 歳以上訪問対象者リストや、関係機関からの通報、および区民からの相談に対し速やかに対応し、実態把握訪問を行った。(年間実態把握訪問件数 1,544件)
- ・65 歳以上の転入者に対し、チラシや資料送付にてあんしんすこやかセンターの周知をし、実態把握訪問の機会をつくった。( 送付件数 91 世帯、109 名様)
- ・民生委員のふれあい訪問で、把握できなかった対象者や支援や関わりが必要な方に対して情報共有し、あんしんすこやかセンターでフォローした。 ・前期高齢者の方の孤立防止や健康状態の把握のために、担当地区の団地やマンション等の集合住宅で独居または高齢者のみ世帯を対象に訪問し、あんしんすこやかセンターの PR や実態把握を行った。(訪問件数 47 世
- ・地域のサロンや民生・児童委員の会議に出向き、出張相談を行った。

## 2 総合相談支援

## (4)PR

65 歳到達者や 65 歳以上の転入者を対象に、地域資源の情報提供、広報紙等の配布を行い、あんしんすこやかセンターの事業や介護予防についての啓発を行う。

広報紙は、春・夏・秋・冬、年4回季刊発行する。町会・自治会・病院・薬局・銀行・新聞販売店・スーパー・コンビニ・介護施設等に約8,500枚配布し、あんしんすこやかセンターを周知する。せたがや健康長寿ガイドブックに沿って、フレイルや、地域貢献、栄養改善・口腔機能向上、認知症予防、介護予防に関する情報掲載、及び在宅療養・ACP等の情報を掲載し内容充実を図る。

あんしんすこやかセンターボランティア(介護予防・見守り)募集記事を掲載して地域貢献の啓発活動を行う。

85 歳以上の訪問対象者や、認知症カフェ、自主グループ体操教室等サロン向けに、消費者被害等の情報を発信することで、引き続き注意喚起を行っていく。

[いきいき講座]健康測定会(血管年齢測定、体組成分析)を開催する他、消費者被害に関する情報提供等に取り組む。

65 歳以上の当該地区への転入者へ地域の資源の情報提供、経堂あんしんすこやかセンター事業説明の手紙を送付し、[はつらつ介護予防講座]や[もの忘れ相談窓口]等の周知をはかる。また、社会福祉協議会経堂地区事務局と連携し地区サポーター(ボランティア)募集、世田谷地域版サロン、ミニディの紹介を行っていく。

四者連携で設置した【地域デビュー応援スタンド】を活用し、地域住民に 幅広く情報を発信していく。

# 3 権利擁護事業

## <u>(1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み</u>

虐待、成年後見、消費者被害に関して、各種研修会、勉強会に参加し権利擁護に関する知識を習得し所内で共有する。いきいき講座の開催やケアマネカフェ、サロンに出向き普及啓発する。

世田谷区福祉人材育成・研修センター、東京都などの研修に参加し所内で伝達講習を行う。

ケアマネカフェ、民生委員·児童委員情報交換交流会にて「高齢者虐待対応の手引き」を周知する。

ふれいあいポリスと連携し、サロン、会食会に出向き、消費者被害について最近の動向を周知する。

いきいき講座にて権利擁護に関する講座を開催し、地域の方々への普及 啓発を行う

世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター社会福祉士合同で、「権利擁護」をテーマに勉強会を開催する。

## (2)虐待

虐待対応研修に参加し所内で研修内容の共有、また虐待の早期発見、迅速対応、所内情報共有が出来る体制づくりを行い、地域住民や協力事業所に虐待対応に関する普及啓発を行い、協力関係を構築し迅速に対応できる体制を作る

高齢者虐待対応研修に参加し、ミーティング等を通じ職員間で情報共有を行う。また、所内研修等で早期発見チェックリストや虐待発見事例等を取り上げ、所内職員の理解・関心の向上を図り、早期発見・早期対応を心掛ける

サロンや町会、見守り協力店、介護保険事業所などに、早期発見・早期相談を呼び掛け、随時所内職員で虐待事例対応進行表を随時確認し、担当者不在でも迅速に対応できるようケースに関して随時所内職員で情報共有、検討行う。

虐待通報を受け付けた際は、必要な情報を収集し保健福祉課と情報共有を図り、役割を分担して迅速に対応する。

年一回、地区担当職員と地域担当民生委員との地区情報交換会の中で、 虐待の早期発見・早期対応の重要さを共有し、連携を促していく。

## (3)成年後見

成年後見センター主催等の成年後見研修に参加し、所内で研修内容の情報共有を行い、相談の迅速対応、成年後見制度が必要な方を制度に速やかに繋げられるための体制づくりを行う。地域住民や協力事業所に成年後見事業に関する普及啓発を行う。併せて、【あんしん事業(地域福祉権利擁護事業)】周知を図る。

世田谷区総合支所保健福祉課と連携し、後見制度の必要ある高齢者を速やかに成年後見センター等専門機関につなげる。関係機関と連携して成年後見申し立てに向け援助を支援していく。世田谷地域の社会福祉士合同で成年後見制度に繋がるまでの適切な支援について検討を重ねる。

地域への普及啓発の為、いきいき講座にて成年後見制度を課題にした 講話、講座を行う。(年 1 回)

## 昨年度の取組実績

#### (4)PR

・広報紙は、春・夏・秋・春、年 4 回季刊発行し、町会・自治会へは回覧を依頼した。病院・薬局・銀行・郵便局・介護施設等に約 8,200 枚配布、当センターの周知及び介護予防についての啓発を行った。

・三つ折リーフレットを公的機関や見守り協力店に配架依頼した。85 歳以上の訪問対象者や実態把握対象者に配布を行った。

・65 歳以上の経堂地区の転居者へ経堂あんしんすこやかセンター事業説明の手紙を送付し、はつらつ介護予防講座やもの忘れ相談窓口等の事業の周知やボランティア募集の周知を行った。

・年度初回の民生委員・児童委員協議会や経堂地区社会福祉協議会に出席し、あんしんすこやかセンターの地区担当の紹介や年度の取り組みについての周知を行った。

・経堂アクションチーム主催で【オレンジテニス】隔月開催、松沢病院・農大落研協力で【落語を楽しむ会】や

認知症当事者による【絵本読み聞かせの会】を開催し、事業の PR を行った。

・エフエム世田谷【認知症あんしんすこやかライフ】(ラジオ)番組に出演し、 PR とアクションチームの PR を行った。

・隔月で【介護者のつどい】(会場:地区会館)開催し、介護家族の相談・情報交換などを行った。

·四者連携で設置した【地域デビュー応援スタンド】に、広報紙や事業ちらし等を配架し情報発信を行った。

·いきいき講座の開催…地区の高齢者の抱える課題に合わせた内容でいきいき講座を年5回実施した。

第1回「知って損をしない葬儀のあれこれ」第2回「夏バテ予防とフレイル予防」第3回「認知症講座と体力測定会」

第4回「成年後見制度勉強会」第5回「健康測定と防犯のはなし」

・高齢者の IT 技術利用推進を図る為、ソフトバンクに依頼し年 2 回「デジタル関連講座」を開催した。

## (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

・世田谷区福祉人材育成・研修センター、東京都などの研修に参加し所内 ミーティングの際に伝達講習を行った。

・「高齢者虐待対応の手引き」をケアマネカフェ、民生委員・児童委員情報 交換交流会にて周知。虐待発見チェックシートの共有を行い、早期発見・早 期対応の啓発に努めた。

·消費者被害の情報共有については所内で地区内発生した情報を共有し、 サロンや会食会で啓発活動を行った。

・いきいき講座で「成年後見制度勉強会」開催し、地域の方々に成年後見制度の啓発を行った。(参加者 25 名)

・毎月の職員ミーティングで、虐待会議の共有・検討を行ない、職員の知識 や情報の共有に努めた。

## (2)虐待

・世田谷区福祉人材育成・研修センターや東京都で行われた高齢者虐待対応研修に参加し、ミーティング等を通じ職員間で情報共有を行った。また、所内ミーティングで早期発見チェックリストや虐待発見事例等を取り上げ、所内職員の理解・関心の向上を図った。疑いのあるケースに関してはその都度共有し、早期発見・早期対応を心掛けた。

・サロンや町会、見守り協力店、介護保険事業所などに、早期発見・早期相談を呼び掛け、情報収集し、随時所内職員で虐待事例対応進行表を随時確認し、担当者不在でも迅速に対応できるようケースに関して随時所内職員で情報共有、検討を行なった。(今年度新規10件、昨年度よりの継続ケース7件)

・虐待通報を受け付けた際は必要な情報を収集し、保健福祉課や関係機関との情報共有を図り、適切に役割を分担して迅速に対応を行った。

・地区担当職員と地域担当民生委員との地区情報交換会の中で、虐待の早期発見・早期対応のために虐待手引きを用い虐待発見チェックシートを説明し連携を促した。

·ケアマネカフェ等開催時、高齢者虐待対応の手引きを利用し早期発見·早期対応の重要さを共有し、連携を促した。

## (3)成年後見

・権利擁護事例検討会に参加し、事例(高齢の親と知的障害者の世帯と金 銭管理支援)を所内で研修内容を共有した。

・いきいき講座「成年後見講座」と題し、成年後見センターから講師を招き、 制度に関する講座を開催した(年1回)

・認知症の進行により一人での生活が難しくなった方、親族からの支援が難しくなった方の相談を受け、保健福祉課や成年後見センターと連携を取りながら、速やかに成年後見制度の申立ての支援を行った。日常的に金銭管理が難しくなってきた方や、書類の整理や光熱費等の支払いが難しくなってきた方を「地域福祉権利擁護事業(あんしん事業)」に繋ぐ支援を行った。

## 今年度の目標及び取組予定

## 3 権利擁護事業

#### (4)消費者被害

消費者被害防止研修に参加し所内で研修内容の共有を行うことで、消費者相談の迅速対応、情報共有が出来る体制づくりを行う。また地域住民や協力事業所に消費者被害防止に関する普及啓発を行い、協力関係を構築する

地区のサロンなどを中心に、警察などの関係機関と連携して消費者被害の実態や予防策について案内していく。

ふれあいポリスや消費生活センターと連携し最新情報の把握し、所内で 共有し、高齢者に注意喚起を行っていく。

消費者被害を把握した際は、適宜関係機関と連携の上、問題解決と再被害の対策支援を行う。

「消費者被害把握台帳」を作成して、担当地区の被害状況をまとめ、区民への周知や年度ごとの増減把握に生かす。

## 4 包括的・継続的ケアマネジメント支援

### ケアマネジャー支援

地域で活動する居宅介護支援事業所のケアマネジャーが、バーンアウトすることなく質の高いケアマネジメントを展開できるよう、力量の向上と、支援環境の整備を図る。

経堂地区包括ケア会議として地域の主任ケアマネジャーからアンケートをとり潜在的な地域課題の抽出を行い、情報交換、検討、提言など課題解決に向けたアクションを行う。

地域のケアマネジャーが申請事務や地域の社会資源の最新情報を得て、個別支援に活かしていけるよう、世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター主任ケアマネジャー合同で、地域の居宅介護支援事業所のケアマネジャー対象に、情報連絡会を開催する。(年 1 回)

地区の主任ケアマネジャーとは、年4回「ケアマネカフェ」を共催し、意見交換の場としての展開を図る。

適宜、社会資源に関する情報を整理し、地域で活動するケアマネジャーとの連携を通して情報共有を行っていく。

## 5 介護予防·日常生活支援総合事業

### (1)介護予防ケアマネジメント

地域で暮らす高齢者が主体的に介護予防に取り組むことができるよう、身近な社会資源の活用と開発を行う。

継続ケース及び総合相談、対象者リストによる実態把握訪問、及び医療機関との連携などを通じて、必要な利用者に介護予防ケアマネジメントA・B・C が提供できるよう、日ごろからの相談体制を構築しておく。

社会的孤立やフレイル等の地域課題に対して、町ごとに社会資源の特徴や差があることを念頭におきながら地域資源の掘り起こしと開発を目的として、住民相互における課題を共有し、きめの細かいネットワークの構築を図る。

個別の介護予防ケアマネジメントにおいては、事業およびサービス利用に限定せず、地域活動への参加及び役割創出の視点を取り入れ、利用者が主体的かつ無理なく介護予防に取り組むことができるよう、各職員のスキルアップとインフォーマルサービスに関する情報共有を行う。研修受講のほか、あんしんすこやかセンター内での定期的な事例検討の実施および医療との連携により、的確なアセスメントのもと、インフォーマルサービスの活用や社会参加、適切な医療への繋ぎなど、自立支援に資する介護予防ケアマネジメントを展開する。

再委託先の居宅介護支援事業者には随時必要な情報を提供し、サービス担当者会議等へ出席することを通して継続的な支援を行っていく。

介護予防ケアマネジメントの再委託先居宅介護支援事業者のケアマネジャーを対象に、「委託先事業者連絡会」を開催し、情報提供および情報交換を行う(年1回)。ケアマネジャーからのモニタリング報告や、介護予防サービス計画等の確認、サービス担当者会議への出席や訪問同行などを通して介護予防ケアマネジメントの進行管理に関わる。

高齢者がアクセスしやすいように、宮坂・経堂・桜丘の担当がそれぞれの 地域特性に合わせた社会資源の掘り起こしと開発を行う。

## 昨年度の取組実績

#### (4)消費者被害

- ・地区のサロンを中心に、警察等の関係機関と連携して消費者被害の実態や予防策についての啓発や注意喚起を行った。
- ・いきいき講座でふれあいポリスを講師に「特殊詐欺と消費者トラブルについて」の講話会を開催し、トラブルに巻き込まれない対応の啓発を行った。(参加者 23 名)
- ·ふれあいポリスより最新の状況を聞き、ミーティング等で全職員が共有 し、高齢者に注意喚起を行った。
- ・世田谷消費生活センターと連携し最新情報の把握に努めた。
- ·消費者被害を把握した際は、適宜関係機関と連携の上、問題解決と再被害の対策支援を行った。
- ・「消費者被害把握台帳」を作成して、担当地区の被害状況をまとめ、区民への周知や年度ごとの増減把握に生かした。(特殊詐欺被害 2 件、未遂 2 件、消費者被害 2 件)

### ケアマネジャー支援

- ・経堂地区の主任ケアマネジャーと「ケアマネカフェ」を共催し、ネットワーク 化の支援を行った。
- ・「ケアマネカフェ」では、ケアマネジャーのニーズ・関心に応じたテーマで、ケアプラン連携システム、特定事業所加算、令和 5 年度介護保険報酬改定等(6 月)、ペット、コロナ、地区社会資源(9 月)、運営指導(12 月)法改正、個別の悩みについて意見交換(3 月)を行った。
- ・適宜ケアマネジャーからの相談に応じたほか、訪問、カンファレンスへの 同席、事例検討会の開催支援を通してケアマネジャーへの個別支援を行った。
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター主任ケアマネジャー会にて、地域のケアマネジャーを対象に「地区包括ケア会議『世田谷地域介護支援専門員情報連絡会』~支援のために知っておくべき事を共有しよう~」をテーマに、保健福祉課と介護保険課を講師に招き研修を主催した。・地域の社会資源情報を分野ごとに整理し、適宜更新をするたびにケアマネカフェや経堂地区包括ケア会議を通して、ケアマネジャーに情報提供を行った。

## (1)介護予防ケアマネジメント

【介護予防ケアマネジメントをするにあたり心掛けたこと】

- · 各職員の力量に応じ、一連の相談援助技術に関する職場内及び外部の研修への参加を通してスキルアップを図った。
- ・継続ケース及び総合相談、対象者リストによる実態把握訪問などを通じて、必要な利用者に介護予防ケアマネジメント A・B・C が提供できるよう、日ごろからの相談体制を構築した。
- ・コロナ禍を経て社会的孤立とフレイルが一層の地域課題として表出されている。年齢にかかわらず各種事業になじまない高齢者の活動を模索する地域ケア会議 A を年 3 回開催した。地域資源の掘り起こしと開発や住民相互・各資源間における課題を共有し、ネットワークの構築を図った。
- ・個別の介護予防ケアマネジメントにおいては、事業およびサービス利用に限定せず、地域活動への参加及び役割創出の視点を取り入れ、利用者が主体的かつ無理なく介護予防に取り組む意識を醸成することができるよう、各職員のスキルアップとインフォーマルサービスに関する情報共有、資源の掘り起こしと開発を行った。

# 【再委託先への支援状況】

- ・増加する介護予防支援と介護予防ケアマネジメント件数に対しては、居宅 介護支援事業者への再委託を積極的に行ったが、地域の事業者個別の事 情や、事業所の減少が相次ぎ、再委託の依頼が困難となりつつある。
- ・再委託先の居宅介護支援事業者には随時必要な情報を提供し、サービス担当者会議等へ出席することや、電話やあんしんすこやかセンター内での協議を通して継続的な支援を行った。
- ·介護予防ケアマネジメントの再委託先居宅介護支援事業者のケアマネジャーを対象に、「委託先事業者連絡会」を年 1 回開催し、情報提供および情報交換、地域資源の共有を行った。
- ・ケアマネカフェや地区連携医事業等で適宜勉強会を実施し、介護予防ケアマネジメントへの理解を深める事で地域のケアマネジャーとの連携を図った。

## 今年度の目標及び取組予定

# 5 介護予防·日常生活支援総合事業

## (2)一般介護予防事業

地域で暮らす高齢者が主体的に介護予防に取り組むことのできるよう、身近な社会資源を活かしていく。

85 歳以上リスト対象者訪問や住民向けの講座開催時に、広報紙やせたがや健康長寿ガイドブック・介護予防手帳・食生活チェックリスト等を配布活用する。地域にて体力測定会とミニ講座を開催する。(年2回以上)

窓口及び実態把握、85歳以上リスト対象者訪問や講座開催時に質問票や基本チェックリストを活用し対象者の把握に努める。また、対象者をすこやか歯科健診、はつらつ介護予防講座や介護予防筋力アップ教室へ勧奨する。

地区のサロンや住民主体のグループに参加し、活動状況や課題を伺う。 会の中での介護予防普及啓発関連講話を年間 10 回以上行う。また、昨 年度からの住民主体の体操グループの立ち上げ支援を行う。

高齢者の IT 技術利用推進を図るため、年間 2 回以上「デジタル関連講座」を開催する。

## 6 認知症ケア推進

#### 認知症ケアの推進

「世田谷区認知症とともに生きる希望条例」に基づき、認知症に関して本人や家族などの関係者が理解を深め安心して地域生活を継続できるよう支援を行うとともに、地域住民への知識啓発を行うことで住みやすい地域づくりを推進する。

認知症在宅生活サポートセンター等関係諸機関の医師や看護師等と連携し、認知症の早期発見・支援を継続的に行う。(地区型もの忘れチェック相談会実施対象者 3 名の選出・年 1 回、認知症初期集中支援チーム事業・6 事例、医師による認知症専門相談事業の利用)

家族介護者会の運営と、自宅介護のストレス軽減の一助となるよう過去参加されたことのある方に会報を送付、地区の介護者支援活動に関与する。(介護者の会・年6回、介護者による地域活動支援・月1回)

アクションチーム活動を継続し、地域の方々と共に認知症当事者の暮らしやすい地域づくりを推進する。またアクションチームの活動の周知を行い、チームの活動に賛同いただける方を幅広く募集する。

アクションチームと連携し、小中学校や企業、地域住民対象にアクション講座を年4回実施する。

地区の認知症カフェやグループホームの運営推進会議に出席し、関係者との連携を深める。(年 11 回以上)

認知症啓発関連イベント「RUN 伴」へ参加し、コース運営をすることで地域の方々へ幅広く周知する。

広報紙を活用し、年 1 回以上認知症に関係のある記事を掲載する。 若年性認知症カフェ「舟」の開催、運営の支援を継続する。

松沢あんしんすこやかセンターと協働して、町会自治会主催のイベントに参加して認知症に関する普及啓発に取組む。

## 7 あんしん見守り事業

## 見守り対象者の支援

社会的に孤立しがちな高齢者を実態把握訪問、地域関係機関から把握し、 地区担当者がアセスメントを行い、対象者に合わせた見守り体制を構築す る。本人の状況把握することで必要な支援に繋げていく。

見守りコーディネーターを中心に見守りフォローリストを管理し、月1回 所内で情報共有、モニタリング頻度、支援方針等の検討を行う。見守りフォローリストの管理は、災害時安否確認リストも兼ね、紙に印刷し所内で保管する。

地区の見守り協力店と連携を図り、高齢者の情報収集に努める。

見守り活動の推進のため、社会福祉協議会経堂地区事務局、ボランティアビューローと共催で交流会を開催する。

シニアボランティアの協力を活用し、見守り対象者とシニアボランティア の支援を行う。

社会的に孤立等の状態にある高齢者の把握のため、集合住宅に住む前期高齢者を対象に実態把握訪問を行う。

## 昨年度の取組実績

## (2)一般介護予防事業

- ・窓口やサロン、実態把握や訪問対象者リストの訪問時に健康長寿ガイドブックや介護予防手帳、食生活チェックシート等の活用を促した。また、体力測定会を実施することでフレイル予防の知識やセルフマネジメントの大切さについての啓発を行った。お口の元気アップ講座の資料を配布・配架により周知した。また事業対象者の把握を行い、すこやか歯科健診や筋力アップ講座や専門職訪問等の介護予防事業等に繋げた。(筋力アップ講座 13名 専門職訪問 11名)
- ・フリー栄養士の会 "ぱせり"の協力を得ていきいき講座でフレイル予防についての講話と調理実習を行い、機能強化型認定栄養ケア・ステーション eatcoco を地域のサロンへつなぎ「高齢者の栄養」について講話いただくなど、高齢者の低栄養予防の普及啓発に努めた。
- ・地区のサロンや住民主体のグループ等に参加し、その活動状況や課題を把握した。また、体力測定会や住民主体の体操グループの立ち上げ支援を進行しており、引き続き取り組んでいく。
- ・デジタル関連講座は「そのメール開いて大丈夫? ネット詐欺予防講座」「スマートフォン入門編 はじめよう防災の備え」と2回開催し、高齢者の IT 技術利用推進を図った。(参加者数延べ38名)

## 認知症ケアの推進

·認知症在宅生活サポートセンターはじめ関係諸機関の医師や看護師等と連携し、認知症の早期発見·支援を継続的に行う。(啓発型もの忘れチェック相談会従事·年 1 回、地区型もの忘れチェック相談会実施対象者 3 名の選出・

年 1 回、認知症初期集中支援チーム事業・5 事例、医師による認知症専門相談事業・1回の利用)

- ・家族介護者会の運営を継続して実施、その月の閉会後には会報の送付を行っており、ご家族の介護から卒業された方から、あんしんすこやかセンターでボランティアをしたいとのお声を頂いた。また地区の介護者サロンに毎月参加しており、地域資源情報の共有や健康に関する講話等を行い、支援活動に関与した。(介護者の会・年6回、介護者による地域活動支援・月1回)
- ・アクションチーム活動を継続し、年間 12 回のアクションチームのつどいを実施した。認知症当事者も一緒に楽しんで参加できるよう 2 月に 1 回「オレンジテニス」を開催した。当事者の発案で「落語を楽しむ会」の開催や、小学生への絵本の読み聞かせ会、アクションチームでのお花見会を実施した。 広報紙「オレンジ通信」発行することで、アクションチームを周知し昨年度は新たに 9 名のチーム員が増えた。
- ・アクション講座を年 1 回実施。講座受講後の「世田谷 Orange Heart Action(せたOHA)」講座は活用できなかった。
- ・地区の認知症カフェやグループホームの運営推進会議に出席し、関係者との連携を深めた。グループホーム PAO の管理者にいきいき講座、経堂介護者の集いに参加していただき、グループホームについての講話をしていただき、参加者の質疑応答をしていただいた。(年 51 回)
- ・アクションチームや地域の住民、介護事業所、企業等と連携し、本人参加および多世代への普及啓発を図るイベント「RUN 伴」に企画段階より参加し当事者への普及啓発を行った。また、当日の運営やランナーの誘導を行い、地域や事業所への周知や啓発活動を行った。(烏山川緑道コース参加者125名) スタッフ含む
- ·広報紙を活用し、年 2 回、認知症に関係のある記事(RUN 伴、オレンジテニス)を掲載し、活動を周知した。
- ·若年性認知症カフェ「舟」の開催、運営支援を行い、地区住民や地域資源との繋がりをサポートした。

# 見守り対象者の支援

- ・社会的に孤立しがちな高齢者を実態把握訪問、地域関係機関から把握し、地区担当者がアセスメントを行い、対象者に合わせた見守り体制を構築した。繰り返し訪問して本人の困りごとを把握し、介護サービス等の支援に繋げた。
- ・見守りコーディネーターを中心に、見守りフォローリストを管理し、月 1 回所内で情報共有を行い、モニタリング等の支援方針の検討を行った。見守りフォローリストの管理は、災害時安否確認リストも兼ね、紙に印刷し所内で保管した。
- ・地区の見守り協力店と連携を図り、高齢者の情報収集に努めた。(見守り協力店のベ 142 件訪問)
- ・地区の住民による見守り活動の推進のため、社会福祉協議会経堂地区事務局、ボランティアビューローと共催で交流会を開催し、地域の課題の共有を行った。(13 名参加)
- ・シニアボランティアの協力を活用し、見守り対象者の訪問を依頼した。定期的な報告を受けつつ連携し、シニアボランティアの支援を行った。(見守りシニアボランティア訪問希望者3名、シニアボランティア1名、のべ38回訪問)

# 8 在宅医療·介護連携

## 在宅医療・介護連携の推進

在宅療養や入退院等に関する相談を受けて、状況にあった医療や介護の情報提供・適切な在宅療養相談支援が行えるよう、地域の医療機関や病院との関係づくりに取り組み、情報共有ツールを活用して連携を図る。

区民・関係者からの相談を受けた際に、在宅療養のサービス調整や入退院・転院に関する情報提供や状況に沿った在宅療養相談支援をするために、随時地域の医療機関や病院の情報収集を行い、所内ミーティングで共有する。

世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター医療職で地域の中核病院に依頼をして病院訪問し、退院支援看護師、医療ソーシャルワーカーと連携について情報共有・意見交換を行う(1 回)。

地区連携事業の計画・運営を、地区の主任ケアマネジャーとともに会議や研修会を月一回開催し、多職種連携・地区医療連携の推進を図る。またMCSの普及を図るため、運営委員会のメンバーに周知するとともに普及方法を検討する。

「在宅医療」や「ACP」について、「在宅療養・ACP ガイドブック」を活用し、地域への普及啓発を図っていく。

MCS、すこやか歯科健診等の事業について相談に訪れた区民や地域の医療・介護関係者に周知を図っていく。

## 9 地域ケア会議

#### 地域ケア会議の実施

地区の高齢者の自立・介護予防の推進のため地域ケア会議 A を年 3 回、複合的な課題のある個別事例の検討を通し、地域ケア会議 B を必要時開催し、地区のケアマネジメント力の向上を図り、地域包括支援ネットワークの構築を行う。

地域ケア会議 A を活用し、高齢者の自立・介護予防の観点から、社会参加と、役割創出の視点を取り入れ、経年的に地区課題を把握し、経堂地区社会福祉協議会とともに地域の社会資源の掘り起こしと開発につなげていく。

地域ケア会議 B を活用し、地区課題を抽出し、地域の課題を保健福祉課と共に包括的に解決できるような仕組み作りに取り組んでいく。

## 10 地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)

## (1)身近な地区における相談支援の充実

「福祉の相談窓口」としての充実に取り組むために、四者連携会議や地域ケア連絡会内で、課題解決のために必要な連携を各関係機関と図り、相談者が必要な支援を受けられるように努める。

①四者連携にて町会や地域の関係機関やイベントに出向き、情報発信を行いつつ、「福祉の相談窓口」の周知に努める。また四者連携会議で事例報告や検討を行うことで、「福祉の相談窓口」の充実に取り組む。

②障害者・子育て家庭からの相談に対しニーズを把握できるように、四者連携の取り組みや地域ケア会議の中で、関係機関とともに勉強会や意見交換会等を開催するなど、顔の見える関係作りに取り組む。

③多職種連携を進めるための経堂地区包括ケア会議を行い、「ケアマネジャーとして実感する地域課題」について地域の多職種の参加を募り、社会資源把握・活用の取り組み、意見交換の場の設定とする。

## (2)参加と協働による地域づくりの推進

四者連携として地域の課題把握を行いつつ、地域の様々な資源と連携して、課題解決につながる取り組みを進める。

①四者として民生委員・児童委員や町会、地区の機関との地区情報交換会、見守りネットワーク推進会議を行い、地域の課題把握を行いつつ、課題解決につながる取り組みを検討する。

②地区の防災力を高めるために、介護事業所を中心に地区の防災ネットワークを広げ、町会や各所関係機関とともに、月1回の防災のネットワークづくりの為の検討会を行う。

四者連携として町会・自治会と連携し、元気な高齢者への地域での活動や活躍の場をどのように広げるか検討する。

経堂地区内の地域資源を、地域の元気な高齢者へ知ってもらうために、「地域デビュー応援スタンド」活用方法を幅広く検討する。

地域や商店街、地域の認知症サポーターと連携し、経堂地区アクションチームのつどいを月 1 回開催し、四者連携でサポートする。今年度は、商店街との連携の中で「認知症あんしんサポート店」の登録や、地域のさまざまな資源と連携することで、認知症当事者や地域住民皆で楽しめる多世代交流イベントの検討を進めていく。

## 昨年度の取組実績

#### 在宅医療・介護連携の推進

・必要に応じて病院や自宅へ訪問し、病院関係者や介護サービス事業者との連絡・調整を図るなど、状況に応じて適切な支援が行えるよう、柔軟な在宅療養相談支援を行った。また、世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター医療職で地域の中核病院である東京医療センターに依頼を出して医療福祉相談室を訪問し、外来看護師長、退院支援看護師、医療ソーシャルワーカーと連携について情報・意見交換を行った(1 回)。

・経堂地区主任ケアマネジャーと協力し、在宅療養相談窓口での事例に関する多職種検討会を開催した。検討会ではケアマネジャーが困難と感じた 実際の事例を基に多職種から幅広い視点で意見を募ることができた。参加の声掛けを積極的に行い新たな事業所の参加に繋がった。

・区民向けミニ講座では「訪問診療」について取り上げ、20名の参加者に対して訪問診療に関する知識の普及を図った。また、地域サロンの代表や町内会から ACP 講座の問い合わせを受け、「LIFE これからのこと」を合計90冊配布した。

・地区連携医事業の運営メンバーに対して MCS の知識の普及を行った。 各事業所の問題があり実際に活用はできていないが、引き続き活用方法 を検討していく。地域の介護事業所にすこやか歯科健診の周知を行った。

#### 地域ケア会議の実施

・地域ケア会議 A では、3 事例とも疾病や状態により活動制限が生じているケースであった。新たな資源につながることができたり、本人が主体的に担い手として参加できるような支援が確認されたりと、社会参加と役割創出の視点が生かされた。経年的な地区課題として、男性の居場所がない、年齢にかかわらず各種事業になじまない高齢者の活動や拠点の少なさ、認知症の理解の推進が上がり、今後その解決に向け取り組んでいく。・地域ケア会議 B では、認知症で被害妄想が強く介入が難しい状況の中、支援者が入りながら支援の方策を探っている事例を検討した。家族、保健福祉課、認知症在宅生活サポートセンター、成年後見センターの参加もあり、認知症のケアの理解が進み、今後の方針が共有できた。

### (1)身近な地区における相談支援の充実

・四者連携にて町会や地域の関係機関に対し出向き、情報を発信し、窓口の周知に努めた。

・相談者のニーズを把握し関係機関と連携していくために、四者連携会議でケース報告を行い、地域における課題について共有した。総合相談や地域ケア会議の中で、児童館、リンク、ぷらっとホーム世田谷、ポートせたがや、自立支援協議会等とともに勉強会は開催できなかったが、意見交換会を設けることで、顔の見える関係作りに取り組み、お互いの機関の専門性の相互理解や役割分担の明確化を図ることで、スムーズに連携を行うことができた。

・地区の主任ケアマネジャーとともに、コロナ禍以降「サービス担当者会議」の集合開催が少なくなり、各専門職の連携が薄くなっているとの課題から、経堂地区包括ケア会議「サービス担当者会議について」を開催した。医師・看護師・薬剤師・リハビリテーション専門職・保健福祉課・ケアマネジャー・ディサービス・ヘルパー等参加を募り、多職種連携を進めるための意見交換を行い、課題解決に向けての取り組みの検討を行なった。(参加者60名)

## (2)参加と協働による地域づくりの推進

【参加と協働による取組】

・四者連携にて民生委員・児童委員との地区情報交換会を地区ごとに行い、地域の課題把握を行い、課題解決に向けて検討を行ない、元気な高齢者への地域での活躍の場をどのように広げるか検討し、「地域デビュー応援スタンド」を設置し、町会・民生委員に周知を行ったが、元気で活動や活躍の場を求めている方々への周知が充分にできていない課題があった。・地域や商店街、地域の認知症サポーターと連携し、経堂地区アクションチームのつどいを月1回開催し、四者連携でサポートし、地域づくりの推進につながった。またアクションチームを地域にさらに広げていくために経堂地区アクションチームの活動報告を「オレンジ通信」として発行し、地域への配布を行った。また、アクション講座を地域の民生委員・児童委員に向けて開催し、アクションチームへの連携や協力をお願いした。

・四者にて、見守りネットワーク推進会議を開催し、地域住民、地区サロン、会食会、地域ボランティア、保健福祉課、介護事業所とともに「地域活動団体の交流と協力」のテーマで、地域の活動団体の抱える課題について共有し、課題解決に向けたネットワークづくりを推進した。

# 今年度の目標及び取組予定

#### 1 運営管理

## (1)管理運営体制

【目標】法人のバックアップ体制が整っている

【取り組み予定】

- ·毎月の相談実績、地域活動、苦情、事故報告を、法人事務局長、施設長、 法人内あんしんすこやかセンター管理者·副管理者間で共有し課題を把 握する。
- ·事業計画は法人事務局長、施設長、あんしんすこやかセンター所長が出席 する所長会議において進捗や課題を確認し、法人として必要な支援や体 制を定期的に検討する。協力内容を速やかに実施できるよう取り組む。
- ・法人内あんしんすこやかセンター管理者会議を年 3 回開催し、事業所運営における課題と対応方法を、速やかに法人と協議できるようにする。
- ・所内勉強会にて、事業計画の進め方や実施における課題、進捗を共有し、 計画的な実施に努める。

【目標】事務処理を能率的・正確に行う

【取り組み予定】

・区に提出する委託関連や調査等事務業務は、法人本部職員、事務長が担当し、あんしんすこやかセンター管理者とのダブルチェックにより正確な事務処理に努め、あんしんすこやかセンター職員の事務負担の軽減を図る。

# (2)公正·中立性

【目標】公正・中立性に配慮した対応ができている

【取り組み予定】

- ・毎朝の所内ミーティングにて、情報提供や問い合わせをした介護保険事業所を共有し偏りの無い情報提供に努める。また、提案をした根拠は支援経過記録に記載する。
- ・日頃から地域資源や事業所の特徴や強み、職員の気づきを所内で共有、整理しておくことで、必要時速やかな情報提供ができるように努める。 また法人内あんしんすこやかセンターで、下馬・上馬周辺地区の事業所の情報収集と相互の共有を行い、相談者のニーズに応じた情報提供をし、自己選択ができるよう支援に努める。
- ・世田谷区のホームページ、東京都のサービス事業者公表制度を活用し、特 定の事業者に偏ることなく公正中立な情報提供を心がける

## (3)個人情報・電子データの管理

【目標】適切な個人情報・電子データの管理ができる

【取り組み予定】

- ・区の個人情報保護条例、セキュリティ保護条例に基づき、守秘義務の徹底、個人情報管理について所内で作成した個人情報運用マニュアルを職員で読み合わせを行う(年 1 回)。
- ・個人情報の含まれる書類、ID カード、USB は施錠できる書庫で保管、管理する。
- ·パソコンのパスワード設定、セキュリティソフトによるウイルス対策、クラーウドのパスワード管理により電子データの管理を行う。
- ・個人情報の取り扱い(個人情報、電子データの取り扱い、管理方法を含む)について、法人内あんしんすこやかセンター合同勉強会、リスクマネジメント委員会にて共有、運用方法の確認をする。(年 1 回)
- ・相談者のプライバシーが守れるよう、相談室、窓口カウンターは、会話の音量に配慮する。

# (4)接遇·苦情対応

【目標】苦情を事業改善に活かす仕組みがある

【取り組み予定】

- ・入職時に職員は接遇についての外部研修を受講する(年1回)。
- · 苦情受付担当者を中心に、苦情につながりそうな相談内容は、ヒヤリハットシート等で速やかに所内共有、管理者へ報告する。
- ·法人内あんしんすこやかセンター苦情受付担当者、苦情解決責任者及び 苦情解決第三者委員の出席による苦情相談や事例の情報交換会を設け る(年 1 回)。
- ·苦情対応は区の苦情対応マニュアルに則り、対応経過、原因、背景、再発防止策は法人、所管課へ速やかに報告する。

## 昨年度の取組実績

### (1)管理運営体制

【法人のバックアップ体制】

- ·事業計画は、法人事務局長・施設長、あんしんすこやかセンター所長が出席する所長会議において進捗を確認し、法人として人員体制や地域活動への協力など必要な支援や体制を都度検討した(年3回)。
- ·所内勉強会にて随時、事業計画の進め方や実施における課題、進捗を共有し、計画的な実施に努めた。
- ・法人内あんしんすこやかセンター管理者会議を年3回開催し、事業所運営における課題と対応方法を、速やかに法人と協議した。

【事務処理を能率的・正確に行うための工夫】

- ・区に提出する委託関連や調査等事務業務は、法人本部職員、事務長が担当し、あんしんすこやかセンター管理者とのダブルチェックにより、正確な事務処理に努め、あんしんすこやかセンター職員の事務負担の軽減を図った
- ・申請代行業務、月次報告は提出前に所内でダブルチェックを徹底した。
- ・法人内あんしんすこやかセンターで、申請受付時等のひやりハット事例と その再発防止策を共有し、双方で取り入れることにより、正確な事務処 理と、相談者への対応が行えるようにした(年 2 回)。

#### (2)公正·中立性

【公正・中立性に配慮した対応】

- ・相談者やその家族が自己選択、自己決定ができるよう日頃から地域の資源を情報収集し、把握した情報は毎日の所内ミーティング、所長会議にて共有した。また、法人内あんしんすこやかセンターで周辺地区の事業所情報を共有し、相談者のニーズに応じた情報提供ができるように努めた。
- ・相談者の自己選択が難しい場合は、アセスメントと相談者や家族の希望 にもとづき、選択ができるよう支援することに努めた。
- ・世田谷区のホームページ、東京都のサービス事業者公表制度を活用し、公正中立な情報提供を心がけた。

【公正・中立性のチェック方法】

・所内で作成している介護保険事業所への問い合わせシートを毎朝のミーティングで共有し、偏りの無い情報提供に努めた。情報提供の根拠は支援経過記録に記載するよう努めた。

## (3)個人情報・電子データの管理

【個人情報保護・プライバシー確保のための具体的な取組】

- ・所内独自の「個人情報取り扱いマニュアル」(個人情報、電子データの取り 扱い、管理方法を含む)の読み合わせを行った(年1回)。
- ・ヒヤリハット事例は、所内ミーティングや申し送り時に職員全員で共有するよう努めた。
- ·個人情報の含まれる書類、ID カード、USB は施錠できる書庫で保管、管理した。
- ·パソコンのパスワード設定、セキュリティソフトによるウイルス対策、クラーウドのパスワード管理により電子データの管理を行った。
- ・令和 5 年度は個人情報の漏洩につながる事故事例はなかった。
- ・相談者のプライバシーが守れるよう、工夫や配慮をしているが、複合施設 の設計上難しい現状がある。

# (4)接遇·苦情対応

【接遇向上のための取組】

・相談対応時、職員の気になる対応や声掛けがあった場合、場面ごとに職員の士で確認できるような職場環境に努めた。

【苦情対応と苦情に対する再発防止策】

- ・総合相談で対応について苦情があった。保健福祉課経由で苦情が入り、 区の苦情対応マニュアルに則り、法人本部とともに対応にあたり、法人 内あんしんすこやかセンターと情報共有を行った。
- ・苦情受付担当者を中心に、苦情につながりそうな相談内容は、ヒヤリハットシート等で速やかに所内共有、管理者へ報告するよう努めた。
- ·所内勉強会、法人内あんしんすこやかセンターのリスクマネジメント委員 会にて、苦情事例、ヒヤリハット事例を共有し、苦情の予防策を統一でき るよう努めた。(年 1 回)
- ・苦情、ヒヤリハット事例は迅速に法人内あんしんすこやかセンター間で情報共有し改善策を話し合った。

## 今年度の目標及び取組予定

#### 1 運営管理

## (5)安全管理

【目標】安全管理の各方針が明確である

【災害時対応の取り組み予定】

- ・災害発生時に備え、平常時からの対応手順を整理し、所内、法人内あんしんすこやかセンター間で共有と模擬訓練を実施する(年1回)。
- ·法人あんしんすこやかセンター合同勉強会にて、BCP 机上模擬訓練と災害伝言ダイヤルを体験する(年 1 回)。
- ・法人内防災訓練(年 1 回)、複合施設の防災・防火訓練に参加する(年 2 回).

#### 【緊急対応の取り組み予定】

·区の緊急対応マニュアルに則り、保健福祉課等関係機関と相談、役割分担し安否確認や緊急対応を速やかに実施する。対応時は複数の職員で進める。

## 【感染症対応の取り組み予定】

- ・「あんしんすこやかセンター感染症対策マニュアル」に基づき、各職員が 予防行動を徹底する。
- ・新型コロナウイルス感染防止対策を継続し、感染防止に努める。

【健康管理・メンタルヘルス対応の取り組み予定】

- ・法人職員対象の健康診断を受ける(年1回)。
- ・メンタルヘルスに関し、法人の産業医、法人から依頼した外部講師による研修や相談の機会を作る。
- ・福利厚生としてフィットネスなどの、職員のセルフケア講習会を開催し、職員の心身の健康増進を図る。

# <u>(6)職員体制</u>

【目標】人材育成に取り組んでいる

【取り組み予定】

- ・職員は年度ごとに「目標達成シート」を作成し、管理者と定期的に面談し業務の達成度を確認する。(年2回)
- ・新規職員採用時は法人内の育成プログラム、世田谷地域医療職作成のラダーに則り OJT、OFF-JT を実施する。
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター社会福祉士会で、社会福祉士の役割や質の向上について、情報交換や社会福祉士のキャリアに応じた共通の育成ラダー作成もすすめていく(年 3 回)。

【目標】定着支援に取り組んでいる

【取り組み予定】

- ·法人全職員対象の職員総会や職員研修大会(年 1 回)を開催し法人全体で人材定着に向け取り組む。
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター合同で、入職年数別交流会(年 1 回以上)、管理者会(年 2 回以上)、職種ごとの連絡会(各年 3 回以上)を開催し、地域として人材定着に取り組む。

# 2 総合相談支援

## (1)総合相談

【目標】ワンストップサービスとしての役割を果たす。

- 【取り組み予定】・相談内容を的確に把握し、緊急性の判断を行う。複合事例に関しては相談拡充相談票を提出し、関係機関と連携しながら支援を行う。
- ·民生委員をはじめ地域住民から情報·相談が入りやすい相談窓口を心が ける。

【目標】質の担保を図る。

【取り組み予定】

- ・支援の方向性の確認が必要な事例は毎朝のミーティングで情報共有し 3 職種の専門性を活かす。主担当がひとりで抱え込まないように随時 ミーティングを行い、予後予測を立てチームとして対応する。
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター医療職で、困難事例等の対応が多いあんしんすこやかセンター職員のメンタルヘルス維持と対応力向上のために、精神科医師に講師を依頼し勉強会を企画する。

# 昨年度の取組実績

## (5)安全管理

【災害時対応】

・複合施設の訓練に参加した(年 1 回)。また、法人内あんしんすこやかセンター合同勉強会において災害時の手順書の確認、平常時からの準備について情報交換会を実施した(年 1 回)。

#### 【緊急対応】

·区の緊急対応マニュアルに則り、保健福祉課と相談、役割分担を協議しながら安否確認や緊急対応を行った。常に複数の職員で対応するよう努めた。

#### 【感染症対応】

- ・「あんしんすこやかセンター感染症マニュアル」を確認し予防行動を徹底した。
- ・職員が媒介者にならないよう、新型コロナウイルス感染症の第 5 類移行後も検温を毎日行い、体調を把握するように努めた。
- ・所内の消毒の継続、職員の感染予防行動の継続に努めた。
- ・職員の発熱などの体調不良時は、迅速に新型コロナウイルス抗原検査を行い、陰性の場合も受診勧奨し無理な出勤がないように勤務体制を調整した。

#### 【健康管理】

- ・法人の健康診断、腰痛調査を職員全員が受診した(年1回)。
- ・福利厚生として、フィットネス等講習会を開催し職員の健康増進に努めた。

## (<u>6)職員体制</u>

【人材育成の取り組み】

- ·新入職員に対し、法人内マニュアルに則り OJT、OFF JT を実施した。
- ·入職 5 年以上の職員を対象に法人人材育成室で中堅職員研修を実施した。 た。あんしんすこやかセンター副管理者が参加した。
- ·管理者との面談により資格取得などキャリアの方向性や業務の達成度を確認した。
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター社会福祉士で、専門性を計画的に高めることを目指し、ラダーの作成に向けた検討を行った。会議では情報交換を行い、それぞれの地区での事業に活かした。

#### 【定着支援の取り組み】

- ·法人全職員対象の職員総会や職員研修大会(年 1 回)を開催し法人全体で 人材定着に向け取り組んだ。
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター合同で、入職 3 年以内職員 交流会(年 1 回)、管理者会(年 3 回)、職種ごとの連絡会(主任ケアマネジャー会 6 回、社会福祉士会 5 回、医療職会 6 回)を開催し、地域として人 材定着に取り組んだ。

## (1)総合相談

【ワンストップサービスとして役割】

- ・総合相談で11563件の対応をおこなった。
- ・複合事例において、延べ 41 件の相談拡充事例に対応し、関係機関と連携しながら支援を行った。

## 【質の担保】

- ・毎朝・夕のミーティングでケース相談、情報共有を行い、困難事例は対応している職員だけではなく、全員が把握し、支援の方向性を検討するようにした。
- ・オンライン研修の普及により受講しやすい環境ができ、世田谷区福祉人材 育成センターをはじめ、東京都健康長寿医療センター研究所、医療機関主 催など、126 件の研修に参加した。
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター医療職で、高齢期の精神疾患の方の支援について、中部総合精神保健福祉センター医師に講師を依頼し、世田谷地域あんしんすこやかセンター職員向けの勉強会を開催予定であったが、講師の調整ができず開催できなかった。

# 今年度の目標及び取組予定

# 2 総合相談支援

## (2)地域包括支援ネットワーク構築

【目標】地域包括支援ネットワークづくりに取り組む

#### 【取り組み予定】

- ・四者連携をはじめ、地区の介護保険サービス事業者とのネットワーク「下馬かるがも'S準備委員」において、それぞれの立場から考える地区課題、取り組み可能な対応について意見交換を行う。
- ·野沢児童館懇談会に参加する(年 2 回)。児童館を通じて、これまで接点のなかった様々な世代との交流、関係構築に取り組み、新たなネットワークづくりを目指す。
- ・極楽フェスで繋がりできた下馬2丁目都営下馬アパート周辺の障害者サービス事業者、介護保険サービス事業者、法人内保育園、四者連携と町会と情報交流会を開催し、災害時の助け合いのネットワークを構築する
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター医療職と地域の専門職で、制度の狭間であるパーキンソン病初期の方が、診断早期から地域と繋がり継続的な関わりを持つことができる仕組みづくりのための取り組みを継続して行う(年 5 回)。

#### (3)実態把握

【目標】支援が必要な人の把握、新たな地域課題·ニーズ把握に努める。 【取り組み予定】

- ・年間目標件数 1320 件を達成する。
- ·訪問対象者リスト、異動者リストから転入者を把握·訪問し、地域の情報 の提供、支援が必要な人の把握に努める。
- ・相談対応からひとり暮らしの人、未把握の人の実態把握を行い、ニーズ 把握に努める。
- ・65 歳になった人、転入者に対し、あんしんすこやかセンターから手紙を出し、四者連携で作成した地域デビュー応援バッグを配布する。また、地域活動への参加・興味を持ってもらえるよう働きかけを行い、必要に応じて個別対応をする。
- ·支援の必要のない元気高齢者の把握を行い、地区での活動に参加して もらう働きかけを行っていく。

### (4)PR

【目標】あんしんすこやかセンターの取り組みを PR する

## 【取り組み予定】

- ・地区の居場所やミニデイ・サロンを訪問し、身近な相談窓口であることを 周知する。
- ・下馬地区四者連携公式 LINE「下馬野沢わくわく通信」を活用して、講座 やイベント情報を発信する。
- ・広報紙「下馬あんすこ便り」を年 2 回発行し、職員紹介や事業の案内、ボランティア活動等をしている地区住民の紹介や地域活動の取り組みを発信する。
- ・ホームページを毎月更新し、あんしんすこやかセンターの取り組みや活動を発信していく。
- ・「せたがや環境フェスタ」に PR ブースを設置し、あんしんすこやかセンターの PR を行う。(年 1 回)

## 3 権利擁護事業

## (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

【目標】職員のスキルアップに取り組み、権利擁護に対する職員の理解・認識ができる

## 【取り組み予定】

- ・世田谷区福祉人材育成・研修センター、東京都保健福財団、長寿社会開発センター主催の権利擁護に関する研修へ職員全員の参加を勧め、職員の虐待の気づきを高める。
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター社会福祉士会で虐待に 関連する事例検討会と勉強会を開催し、アセスメントや対応についての 理解を深める。(年 2 回)

# 【目標】普及啓発に取り組む

- ·地域·地区のケアマネジャーとの勉強会にて高齢者虐待をテーマに取り 上げ支援者間で統一した認識を持てるように働きかけを行う。
- ・『地域カフェひだまり』、はつらつ介護予防講座にて、世田谷警察ふれあいポリスより世田谷区の詐欺の被害状況や対策方法について啓発を行っ

# 昨年度の取組実績

## (2)地域包括支援ネットワーク構築

【地域包括支援ネットワークづくり】

- ・地区の専門職とのネットワーク「下馬かるがも 'S」: 一昨年度から認知症を テーマに開催しており、「世田谷区認知症とともに生きる希望条例」実践 編として下馬あんしんすこやかセンターで開催しているアクション講座・ア クションチームの実践状況を共有した。新たな居場所づくりの実現に向け 企画を開始した(年1回)。
- ・地区内 2 か所の地域密着型サービス運営推進会議(年 7 回)、地域密着型 通所介護の運営推進会議(年 2 回)に出席し連携を図った。
- ・民生委員情報連絡会で民生委員との地域の情報や見守りが必要な人について、情報交換会を年9回開催した。
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター医療職と地域の理学療法士で、パーキンソン病の方が、診断早期から地域と繋がり継続的な関わり持つことができる仕組みづくりを目指し、隔月で体力測定会を開催した。

#### (3)実態把握

### 【実態把握の取組】

- ・実態把握訪問の実施は 1320 件を目標とし、1320 件実施することが出来た。
- ・65 歳に到達した住民 433 名にあんしんすこやかセンターの案内を送付した。うち 14 名の来所があり、ACP ガイドブック「LIFE これからのこと」や地区情報を入れた「地域デビュー応援バック」を手渡し、地域活動やボランティアの案内をした。来所者のアンケートから「シニア版地域のことを話す会」を立ち上げ、地域づくりについて意見交換する場として定期開催をした(年 5 回)。
- ・他地区から都営下馬 2 丁目アパートへの 65 歳以上の転入者 29 名を個別に実態把握訪問し、緊急連絡先の把握や下馬あんしんすこやかセンターの窓口を案内した。
- ·614 名の 85 歳以上のリスト訪問対象者があり、532 名の実態把握に至った。 把握率は 86.6%であった。
- ·75 歳~84 歳の健康診断未受診者訪問で39 名の実態把握を行った。 ·民生委員ふれあい訪問面談不可者8 名の追跡訪問を実施し把握に至った。

## (4)PR

【あんしんすこやかセンターの PR の取り組み】

- ・下馬あんしんすこやかセンターの広報紙「下馬あんすこ便り」を年 2 回発行した。職員紹介の他、地域デイサービスの紹介、あんしんすこやかセンターボランティアによるインタビュー記事を掲載した。町会長会議や民生委員、介護保険サービス事業者等に配布をした。
- ・法人のホームページを毎月更新した。区民向けにスマートフォン講座やアクション講座、認知症カフェ開催の様子を掲載して、講座やイベントの周知を行った (年 15 回)。
- ・下馬地区四者連携公式 LINE を活用して、各機関が開催する講座や情報の発信を行った(年 12 回)。
- ・下馬地区のイベント「せたがや環境フェスタ」にて、あんしんすこやかセンターの PR を行った(年 1 回)。

## (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

## 【職員のスキルアップ】

- ・世田谷区成年後見センター主催の「権利擁護事例検討会」長寿社会開発センター主催の成年後見制度研修、都高齢者権利擁護センター主催の権利 擁護研修に参加し知識の習得、最新情報の収集に努め、受講後は所内で 伝達を行い共有した。
- ・世田谷区高齢者虐待対策検討担当者会では普及啓発講座の企画に参加した。「高齢者虐待対応研修」(2回)に参加し、知識の習得に努め、所内で伝達し対応力向上に努めた。

## 【普及啓発の取り組み】

- ・地域ケアマネジャーとの勉強会、「ケアマネカフェ」にて地区のケアマネジャー保健福祉課保健師も参加し高齢者虐待防止をテーマに取り上げ、事例を通じて専門職間で高齢者虐待について統一した認識を持てる機会を持った(年1回)。
- ・民生委員との見守り情報連絡会で高齢者虐待のパンフレットを配布し、気づきの視点やポイントを周知した(年9回)。

# 今年度の目標及び取組予定

#### 3 権利擁護事業

### (2)虐待

[目標] 高齢者虐待の早期発見、早期対応ができるように職員の対応力向上に努める。

## 【取り組み予定】

- ·窓口相談時、介護保険認定更新申請受け付け時や保健福祉サービス受付時、又は実態把握訪問時に介護者の介護負担感や介護への知識のアセスメントを行う。所内申し送りでリスクの度合いを検討、確認する。
- ・ケアマネジャーと虐待について統一した認識を持ち、気になる状況がある場合は相談してもらえるよう日頃より連携を図る。
- ·民生委員との情報共有を行うことで、地域からも情報が入りやすくする。

【目標】虐待対応を効果的に行うよう努める

【取り組み予定】

・虐待ケア会議対応事例は一覧で管理し、毎朝申し送りで確認する。虐待 ケア会議開催後は夕方の申し送りで報告、情報共有し、対応状況の把握 を行う。

【目標】迅速に対応できるよう努める。

【取り組み予定】

- ・ハイリスク事例、虐待対応事例は見守りリストに載せ、毎月経過を共有する。
- ·保健福祉課への虐待通報を迅速に行い、高齢者虐待事例発見·支援シートを提出し、虐待ケア会議後は役割分担により計画的な支援を行う。

#### (3)成年後見

【目標】あんしん事業、成年後見制度が必要な人に情報提供をし、制度の利用に繋げる支援を行う。

【取り組み予定】

- ・総合相談において、相談者や必要と思われる人に制度の説明や成年後 見センターの案内を行う。必要時、保健福祉課、成年後見センター等関 係機関と連携し支援にあたる。
- ・キーパーソン不在の高齢者や支援が必要と思われる高齢者に早期から、 あんしん事業、任意後見人制度を提案し、成年後見制度利用前から段階 的に支援を行う。

#### (4)消費者被害

【目標】消費者被害の発生、またその可能性がある場合に警察や消費者生活など専門機関と連携し、適切な支援を行う。

【取り組み予定】

- ·総合相談で消費者被害等が疑われる際、消費生活センターと連携を図り、必要時警察等の関係機関に繋ぐ。
- ・『地域カフェひだまり』にて、世田谷警察ふれあいポリスより世田谷区の 詐欺の被害状況や対策方法について啓発を行う(年 4 回)。
- ·はつらつ介護予防講座にて、世田谷警察ふれあいポリスより世田谷区の 対策方法について啓発を行う。

# 4 包括的・継続的ケアマネジメント支援

# ケアマネジャー支援

【目標】ケアマネジャー支援に取り組む

【取り組み予定】

- ・地区内、隣接する目黒区を含む地区外のケアマネジャーにも周知し、「ケアマネカフェ」を開催する(年 6 回)。業務における困りごとの共有、意見交換、あんしんすこやかセンターからの情報提供を行い、ケアマネジャー同士のネットワーク形成を支援する。
- ・困難事例に対し地域ケア会議 B を開催できることを周知し、保健福祉 課、関係機関と連携を図り、ケアマネジャー支援を行う。

【社会資源の把握・情報提供の取組】

- ・四者連携で作成している「下馬地区アセス(現況と課題)」をケアマネジャーや介護保険サービス事業者に配布し情報共有する。
- ・地域のケアマネジャーが申請事務や介護保険の最新情報を得て個別支援に活かしていけるよう、世田谷地域あんしんすこやかセンター主任ケアマネジャー主催で、地域のケアマネジャー事業所対象に勉強会を開催する。(年1回)
- ・世田谷地域あんしんすこやかセンター主任ケアマネジャー交流会にて、ケアマネジャー支援、介護保険最新情報、地域の社会資源の情報交換をする。(年4回)

# 昨年度の取組実績

## (2)虐待

【早期発見·早期対応】

- ・虐待に発展しそうなケースは窓口相談時や実態把握訪問時に介護負担感 や介護への知識のアセスメントを行い、リスクを予測した。また、所内申し 送り時に職員間でリスクの度合いを検討・確認をした。
- ・民生委員との情報共有を行い、地域からも情報が入りやすいように連携を図った。
- ・随時、ハイリスク事例はかかりつけ医療機関と情報共有し連携を図った。 【効果的な対応】
- ・虐待ケア会議対応事例は一覧で管理し、毎朝申し送りで確認し全職員で経 過を共有した。虐待ケア会議終了後は夕方の申し送りで報告し、対応の方 向性や役割を共有した。
- ・ハイリスク事例、虐待対応事例は見守りリストに載せ、毎月経過を把握した。

【迅速な対応】

・保健福祉課への虐待通報を迅速に行った。高齢者虐待事例発見・支援シートを新規で9件提出し、前年度からの継続事例を含め32回の虐待ケア会議に参加した。会議後は役割分担により計画的な支援を行った。

#### (3)成年後見

【早期対応】

- ・総合相談において、相談者や権利擁護事業が必要と思われる人に制度の 説明や成年後見センターの案内を行った。また、あんしん事業や成年後見 制度の導入にあたり、成年後見センター職員と同行訪問した。
- ・あんしん事業利用者が詐欺被害に遭いそうになり、保健福祉課と成年後見 センターと連携し成年後見制度申し立てを行い、導入に至った。

#### (4)消費者被害

【制度を理解し関係機関と連携して対応できる】

- ・総合相談等で消費者被害等が疑われる際、相談者に消費生活センターの 案内を行った。状況に応じて、世田谷警察等の関係機関に繋いだ。
- ・「認知症カフェひだまり」にて、世田谷警察ふれあいポリスより世田谷区の 詐欺の被害状況や対策方法について講話を行った(年 10 回)。同カフェ にて、世田谷区消費生活センターの区民講師を招き、「あなたを狙う悪質 商法」について啓発を行った(年 1 回)。
- ・はつらつ介護予防講座にて、世田谷警察ふれあいポリスより講話を行った (年 4 回)。

# ケアマネジャー支援

<u></u>【ケアマネジャー支援】

- ・地区内の主任ケアマネジャーが運営する「けやきの会」において、情報交換、意見交換を行った。また課題共有は、参加のケアマネジャー、地区連携医、地区・地域の開業医と多職種で行った(年 5 回)。
- ・地域のケアマネジャーの会「ケアマネカフェ」で地区・地域のケアマネジャー 向けに介護予防プラン勉強会の開催や運営支援を行った(5回)。また、 必要な情報の提供や、個別ケースの相談を随時行った。
- ・世田谷地域あんしんすこやかセンター主任ケアマネジャー主催で地域のケアマネジャーを対象に、「申請事務手続きや介護保険制度最新情報」をテーマに保健福祉課、介護保険課に説明協力を依頼し勉強会を開催した。
- ・世田谷地域あんしんすこやかセンター主任ケアマネジャー交流会を年 5 回 開催し、個別ケース対応や介護保険

情報、地域の社会資源について情報交換を行った。

【社会資源の把握】

・四者連携で作成した「下馬地区アセスメント(現況と課題)」の地域資源の 更新を行い地区のケアマネジャーに配布した。

# 今年度の目標及び取組予定

# 5 介護予防·日常生活支援総合事業

## (1)介護予防ケアマネジメント

【目標】自立支援·介護予防の視点について理解を深め、適切な介護予防ケアマネジメントをしていく。

【取り組み予定】

- ・自立支援を促すため課題整理を行い活動参加につながるよう、インフォーマルサービス・障害福祉サービスを含めた選択肢の提示を行い、生活機能向上・改善につながるケアマネジメントを行う。
- ·高齢者の自立支援、重度化予防のケアプラン作成の為、自らの判断だけでなく、多職種が参加する事例検討会に出席し、多職種の視点を取り入れる。
- ·主担当が事例を抱え込まずに、事業素として支援できるよう所内申し送りで支援方針の検討を行う。
- 【目標】再委託先の居宅介護支援事業所に対し、質の確保ができるよう支援をしていく。

【取り組み予定】

- ・再委託先の居宅介護支援事業所ケアマネジャー対象に、介護予防ケアプラン勉強会開催を行う。(年1回)
- · 再委託事例の担当者会議に参加し、再委託先ケアマネジャーとの支援の 方向性を共有する。

### (2)一般介護予防事業

【目標】普及啓発に取り組む

【取り組み予定】

- ・いきいき講座で、フレイル予防、防災、住民主体の自主活動啓発を行う。 (年 4 回)
- ・講座等で介護予防手帳を配布し、高齢者が自身の状況を把握、セルフケアができるよう活用を促す。
- ·3 か所の地域デイサービス「あじさいの家」「なないろサロン」「マダムダンディエクササイズ ラスベガスクラブ」の参加者の把握、運営に関する相談対応等支援を行う。

【目標】介護予防対象者の把握を行う

【取り組み予定】

・総合相談対応時、訪問対象者リスト訪問時、自主グループ参加者との面 談時、地域での活動の場面において対象と思われる方には基本チェッ クリストを実施し、一般介護予防事業を案内する。

【目標】住民主体の活動への支援を行う

【取り組み予定】

- ・住民主体の自主活動啓発と地域課題の把握のため「地域のことを話す会(シニア)」を実施する(年5回)
- ・5 か所の自主グループの活動見守りと必要時支援する。
- ・自主グループ「まごころ会」(年24回)の立ち上げと運営支援をする。
- ・スポーツ財団講師派遣事業の利用と UR 都市機構に場所提供の協力を えて、地域資源の少ないエリアで新たな地域活動の場の創出と、さらに 若い世代の担い手の発掘を目的とした講座を開催する。

# 6 認知症ケア推進

## 認知症ケアの推進

- 【目標】認知症当事者及びその家族への早期対応·早期支援ができる。 【取り組み予定】
- ・総合相談から、事業の対象者に認知症初期集中支援チーム事業を提案し、適宜、事例提出する。
- ·医療機関に繋がっておらず、医師の見立てが必要なケース等に医師による認知症専門相談事業を活用する。
- ・参加者の要望に応じて、家族会『橙会』を開催する(年1回)。
- ·地区型もの忘れチェック相談会を開催し、もの忘れが気になる本人や家族等の支援を行う(年1回)。

【目標】地区のネットワークづくりができる

【取り組み予定】

- ·おばあちゃん食堂(当事者と一緒に作って食べる会)を地域の介護保険 サービス事業者らと企画、開催をする。
- ·認知症当事者が参加する麻雀交流会の運営支援を行う(年 15 回)。

【目標】認知症に関する普及啓発に取り組む

【取り組み予定】

・アクション講座(世田谷版認知症サポーター養成講座)を民生委員や児童を対象に開催する。また、認知症当事者と共に開催し、参加者と認知症について理解を深めることを目標とする(年3回)。

# 昨年度の取組実績

## (1)介護予防ケアマネジメント

【自立支援・介護予防の視点の理解】

- ·介護予防ケアマネジメントを A 79 件·B 0 件·C 0 件を実施した。専門職 訪問利用は 5 件、筋力アップ教室への繋ぎは出来なかった。
- ・アセスメントを重視し、安易なサービス利用や不適切な利用終了とならないよう心がけた。地域の講座やはつらつ介護予防講座等インフォーマルサービスの提案や本人の強みを再発見できる計画立案を目指した。

【居宅介護支援事業所への再委託にあたっての質の確保】

- ·随時、再委託事例の担当者会議に参加し、再委託先のケアマネジャーと支援の方向性を共有した。
- ・「介護予防ケアマネジメント再委託先居宅介護支援事業所向け勉強会」を 開催した。介護予防ケアマネジメントのマニュアル説明や保健福祉サービ スの説明、その他最新情報を伝達した(年1回)。

## (2)一般介護予防事業

## 【普及啓発】

- ・フレイル予防をテーマに、栄養講座を含めたいきいき講座を年3回、デジタル講座を年2回開催した。
- ・介護予防手帳 51 冊配布し、高齢者が自身の状況を把握、セルフケアができるよう活用を促した。
- ・感染症対策を継続した上ではつらつ介護予防講座を年間 21 回開催した。 延べ人数 339 名の参加があった。
- ・3 か所の地区内の地域デイサービス「あじさいの家」「なないろサロン」「マダムダンディエクササイズ ラスベガスクラブ」の参加者に対し、チェックリスト実施、参加者の情報共有、運営に関する相談に対応し、運営支援を毎月行った。

【対象把握の取り組み】

·65 歳以上になった方への実態把握の手紙に一般介護予防講座の案内を 同封した。

【住民主体の活動支援の取り組み】

- ・地区住民の「やりたい」を支援し自主グループ立ち上げにつなげた。主体的 な活動のために、参加者で話をする機会を随時設定した。
- ・住民主体の活動啓発のため「シニア版地域のことを話す会」を年 5 回開催した。
- ・自主グループ「下馬ポニー体操会」「しものざダンディ」「のんびり散歩」「シニアはつらつクラブ」「らくらくチェアヨガ」について、必要時の運営支援と活動の見守りを行った。

## 認知症ケアの推進

【当事者、家族への早期対応・早期支援】

- ·窓口相談対応時、必要な方に認知症初期集中支援チーム事業の周知を行った。2 件事例を提出し、1 件は事業による訪問を通して、必要な介護保険サービスに繋ぐことができた。
- ・地区型もの忘れチェック相談会を開催し、3 名の相談があった。精査と受診の提案があった(年 1 回)。
- ・家族会 「橙会」を地域にある喫茶店で年 1 回開催した。 「認知症カフェひだまり」を毎月 1 回開催し、延べ 98 人の参加があった(年 11 回)。 【地区のネットワークづくり】
- ・毎年継続開催している下馬地区包括ケア会議「下馬かるがも 'S」を、認知症をテーマに開催した(年 1 回)。

【普及啓発の取り組み】

·アクション講座を全 4 回開催した。地域住民を対象とし、延べ 53 人の参加があった。上馬あんしんすこやか

センターと合同で、サロン「新日本婦人の会」にアクション講座を実施した(年 1 回)。

·介護保険サービスに繋がらなかった昨年度の認知症初期集中支援チーム 事業の利用者の要望に応えてアクシンチームとして麻雀交流会を立ちあ げ、毎月継続開催した(年 12 回)

# 今年度の目標及び取組予定

## 7 あんしん見守り事業

### 見守り対象者の支援

【目標】見守りフォローリストの活用により計画的、継続的に確実な支援を 行う。

【取り組み予定】

- ・見守り対象者の把握を行う。
- ・見守り協力店や郵便局との連携強化、依頼先の新規開拓をする。
- ·見守りフォローリストの管理を行う。高齢者虐待事例の被虐待者·サービス導入が困難な人·社会的孤立により見守りが必要な人をリストに掲載し所内で共有する。
- ・あんしんすこやかセンターボランティアとミーティングを行い見守りなど 地域のニーズ把握を行う。
- ・毎月民生委員とお互いの見守り対象者の情報交換を行う(年 10 回)

## 8 在宅医療·介護連携

## 在宅医療・介護連携の推進

【目標】区民・事業者のニーズに沿った在宅療養相談支援を行う。

【取り組み予定】

- ・総合相談において在宅療養相談に対応できるよう医療機関等、在宅療養に関する情報をファイルに整理する。
- ・相談対応時、在宅医療についての説明、主治医に確認すべきことの提案、質問の仕方について助言を行う。
- 【目標】地区連携医と協力し多職種連携の推進に取り組む 【取り組み予定】
- ・区民向け講座を開催する。(年1回)
- ・地区の介護保険サービス事業者や専門職と意見交換、地区の課題共有を行う。(年 2 回)

【目標】在宅医療·ACP 普及啓発を行う

- ·在宅医療·ACP普及啓発に関する講座を開催する。(年1回)
- 【目標】各種ツールや事業等(MCS、すこやか歯科健診等)の周知・活用 【取り組み予定】
- ·MCS の活用により、地区連携医や地域の介護保険事業所と円滑な連携を進める。
- ・相談対応時、すこやか歯科健診を周知し、口腔ケアの意識を高めるよう 活用を促す。
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター医療職で地域の中核病院 に依頼をして病院訪問し、
- 退院支援看護師、医療ソーシャルワーカーと医療機関との連携について 情報共有・意見交換を行う(1回)。

## 9 地域ケア会議

# 地域ケア会議の実施

- 【目標】 地域ケア会議 A を効果的に実施できる。
- 【取り組み予定】
- ·本人の強みを支援者で共有できるように、本人が参加できる会議設定 を行う。
- ·予後予測の視点を持ち、地域資源の活用、社会参加により本人の意欲を引き出す働きかけを考える。職員の介護予

防ケアマネジメントの質の向上を図る。

【目標】 地域ケア会議 B を効果的に実施できる。

【取り組み予定】

·困難事例、複合事例のケアマネジメント支援、地域包括支援ネットワーク 構築を目的に地域ケア会議 B を開催し、地

区課題を把握し、地区だけで解決できない課題は地域版地域ケア会議である地域ケア連絡会へ提言していく。

# 10 地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)

# (1)身近な地区における相談支援の充実

- 【目標】身近な地区における相談支援の充実を図る
- 【取り組み予定】
- ・福祉の相談窓口として円滑な相談対応ができるように関係機関との連携に努める。
- ・三者で作成した「福祉の相談窓口」「下馬・野沢地区見守りメニュー」のリーフレットを配布し、相談窓口を周知し、三者で情報共有し対応する。

【目標】関係機関との連携を図る

【取り組み予定】

·福祉の相談窓口で受けた相談は、内容により住民組織と連携を図り、福祉の相談窓口だけで解決できない専門的な相談は、担当組織や専門機関へ引き継ぐ。必要に応じて、あんしんすこやかセンターから相談受付記録表を担当課に送付し、切れ目のない対応を心がける。

# 昨年度の取組実績

## 見守り対象者の支援

【見守り対象者への確実な支援】

- ・見守りフォローリスト: 毎月 15 日に職員全員でリスト掲載者の状況確認をした。(年 12 回)目標達成時リストから削除、随時新規追加を行った。 高齢者虐待事例の被虐待者・サービス導入が困難な人・社会的孤立により見守りが必要な人をリストに掲載し所内で共有した。
- ・はつらつ介護予防講座であんしんすこやかセンターボランティア活動のあ とミーティングを行いあんしんすこやかセンター職員やボランティア同士 の交流を図ると共に、地域の見守りについて意見交換を行った。
- ・民生委員情報連絡会で見守り対象者の情報共有を行った。(年9回)
- ・下馬地区四者連携で取り組んでいる、ひとり暮らし高齢者を対象とした「いのちのバトン」を周知し希望者 4 名に配布した。

## 在宅医療・介護連携の推進

【区民·事業者のニーズに沿った在宅療養相談支援】

・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター医療職で地域の中核病院である東京医療センターに依頼を出して医療福祉相談室を訪問し、外来看護師長、退院支援看護師、医療ソーシャルワーカーと連携について情報・意見交換を行った(1回)。

【地区連携医と協力した多職種連携の推進の取り組み】

- ・地区、隣接する他地区、目黒区の介護サービス事業者やと意見交換、看取りに関する事例検討を通じて地区の課題共有を行った(年 2 回)。 【在宅医療と ACP の普及啓発】
- ・地区連携医事業として、在宅医療講座を区民向けに実施し、普及啓発を行った(年1回)。
- ·太子堂あんしんすこやかセンターと合同地区連携医事業として地域の専門職を対象に医療と介護・福祉の連携交流会を開催した。(年1回)。
- ・太子堂あんしんすこやかセンターと東邦大学医療センター大橋病院心不全 チームと医療・介護連携会議を開催した。オンラインで ACP 勉強会を開催した。ACP の対話の始め方や進め方、具体的な声掛けのタイミングについて、参加者同士で ACP を進める中での課題など意見交換し学びを深めることが出来た。
- ・「LIFE これからのこと」や「わたしの思い手帳」を区民や医療・福祉事業者へ渡し、周知を図った。

【各種ツールの活用】

【MCS の活用】MCS を活用し、地区連携医や地域の介護保険事業所と円滑な連携を図ることが出来た。

[すこやか歯科健診]すこやか歯科健診事業の申込支援し、17件受付した。 結果は随時歯科医と共有した。

# 地域ケア会議の実施

【地域ケア会議 A の効果的な実施】

- ・自立支援に資するケアマネジメントのための地域ケア会議 A を本人の参加で 1 回開催した。
- ・足腰に痛みのある 85 歳の事例で、専門職からの身体筋力評価を基に年齢と肉体とのバランスを知る機会となった。 自宅

で出来る足首体操の指導を受け、90歳までドラムを演奏するという目標持つことで意欲維持にも繋がった。

【地域ケア会議 B の効果的な実施】

- ·困難事例の検討のための地域ケア会議Bを1回開催した。
- ・キーパーソン不在のひとり暮らし高齢者。体調が悪化しても受診拒否のため、体力低下し生活維持が困難となりケアマネ

ジャーからの相談のあった事例。継続対応中である。その他に、情報共有会議として保健福祉課と地域障害者相談支援

センター出席のもと 2 事例実施した。

# (1)身近な地区における相談支援の充実

【福祉の相談窓口の対応】

- ・福祉の相談窓口の充実のため、世田谷区自立支援協議会、東京都立中部総合精神保健福祉センター、東京都健康長寿医療センター、医療機関の研修、勉強会に参加しスキルアップに取り組んだ。
- ・まちづくりセンターと社会協議会下馬・野沢地区事務局とそれぞれが相談 を受けても対応できるよう三者の連携を図った。
- ·三者で作成したリーフレット「下馬·野沢地区見守リメニュー」の配布を行い 福祉の相談窓口を周知した。
- ・相談拡充について:相談受付記録票の提出はなかったが、延べ 41 件の相談拡充相談に対応した。健康づくり課、生活支援課、ぷらっとホーム、ぽーと、計画相談担当ケアマネジャー等に情報提供、繋ぎを行った。8050 事例で随時リンクに相談した。

# 今年度の目標及び取組予定

# 10 地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)

## (2)参加と協働による地域づくりの推進

【目標】福祉の相談窓口の枠組みをいかし、地区の課題を地区で解決する 地域づくりができる

#### 【取り組み予定】

- ・地域活動の新たな担い手の発掘や地域のつながり作りについて考える ミドル世代との「地域のことを話す会」を継続して開催する。より若い世 代への働きかけや防災をテーマに地域づくりを考えていく。
- ・四者連携の取り組みとして、地域づくりを目的に「極楽フェス '24」を町会、都営下馬アパート周辺の障害者サービス事業者、介護保険サービス事業者、保育園、住民団体、公益財団法人せたがや文化財団世田谷パブリックシアターと共催する。
- ・「極楽フェス」を年1度のイベントではなく継続的な取り組みとするために、「極楽フェス」参加事業所、公益財団法人せたがや文化財団世田谷パプリックシアターと「紙芝居屋極楽」を開催する(年6回)。
- ・地区の寺院龍雲寺の協力を得て寺カフェ「龍雲寺カフェ」を開催し、孤立 予防やグリーフケアなどを目的とした居場所としての取り組みを行う。 ・下馬地区会館の和室を利用し、交流を目的とし自由な発想で住民が参

# 加できる場を設ける。

## 昨年度の取組実績

## (2)参加と協働による地域づくりの推進

【四者での地域づくりの取り組み】

- ・四者連携会議を毎月開催し、四者の取り組み、情報共有を行った(年 12 | 回)。
- ・地区のミドル世代と「地域のことを話す会」を継続開催し意見交換会の他、 地区の神社のお祭りの日に浴衣の着付けサービスや「極楽フェス」のブー ス出店など活動を行った。
- ・公益財団法人せたがや文化財団世田谷パブリックシアターが都営下馬アパートの集会所で開催している居場所「写真クラブ・極楽」の運営支援を行った(年 6 回)。
- ・「極楽フェス '23」を町会、都営下馬アパート周辺の障害者サービス事業者、介護保険サービス事業者、公益財団法人せたがや文化財団世田谷パブリックシアターと共催した。今後も地区の事業者間の連携を深め、地区住民と共に様々の分野の事業所者と地域共生社会を目指した地域づくりに取り組んでいく。

# 今年度の目標及び取組予定

## 1 運営管理

#### (1)管理運営体制

【目標】法人のバックアップ体制が整っている。

【取組予定】

- ·毎月の相談実績、地域活動、苦情、事故報告を法人事務局長、施設長、下馬、上馬あんしんすこやかセンター管理者、副管理者間で共有し課題を把握する。
- ·事業計画は、法人事務局長、施設長、あんしんすこやかセンター管理者が 出席する所長会議において進捗や課題を確認し、法人として、必要な支援 や体制を年 3 回検討する。
- ・法人内あんしんすこやかセンター管理者会議を年3回開催し、事業所運営における課題と対応方法を速やかに法人と協議できるようにする。
- ・所内ミーティングにて、年 4 回事業計画の進め方や実施における課題、進捗を共有し計画的な実施に努める。
- ・区に提出する委託関連や調査等事務業務は、法人本部職員、事務局長が 担当し事業所管理者とのダブルチェックによる事務処理を行い、現場職員 の事務負担の軽減を図る。

## <u>(2)公正·中立性</u>

【目標】公正・中立性に配慮した対応ができている。

【取組予定】

- ・毎日の所内ミーティングにて、情報提供や問い合わせをした介護保険事業所を共有し偏りの無い情報提供に努める。また、提案をした根拠は支援経過記録に記載する。
- ・日頃から地域資源や事業所の特徴、強みや職員の気づきを所内ミーティングで共有し、必要な時に速やかな情報提供ができるよう情報を保管する。また法人内あんしんすこやかセンターで下馬・上馬周辺地区の事業所の情報収集と相互の共有を行い、相談者のニーズに応じた情報提供と、自己決定ができる支援に努める。
- ・世田谷区のホームページ、東京都のサービス事業者公表制度を活用し、特定の事業者に偏ることなく公正中立な情報提供を心がける。

## (3)個人情報・電子データの管理

【取組予定】

- ・区の個人情報保護条例、セキュリティ保護条例に基づき、守秘義務の徹底、個人情報管理について所内で作成した個人情報運用マニュアルを職員で読み合わせを行う(年 1 回)。
- ・個人ファイル、個人情報の含まれる文書は、鍵のかかる書棚に保管し管理を徹底する。
- ·パソコンのパスワード設定、セキュリティソフトによるウイルス対策、クラウドのパスワード管理により電子データの管理を行う。
- ・個人情報の取り扱い(個人情報、電子データ、SNS、メール等)について、 法人内あんしんすこやかセンター合同
- 勉強会、リスクマネジメント委員会にて共有、運用方法の確認をする。(年 1 回)
- ・相談者のプライバシーを確保できるよう、相談室、相談カウンターにはパーテーションを用い、相談内容が外部に漏れないようにする。

## (4)接遇·苦情対応

【目標】苦情を事業改善に活かす仕組みがある。

【取組予定】

- ・職員は年1回、入職時に接遇についての外部研修を受講する。
- ・苦情受付担当者を中心に、苦情につながりそうな相談内容は、ヒヤリはっとシート等で速やかに管理者へ報告の上、所内共有し、苦情につながる不適切な対応を理解する機会を作る。
- ・苦情相談を把握した場合は、区の苦情対応マニュアルに則り、速やかに所管課、法人へ対応経過、原因、背景を報告する。対応は法人事務局長や法人内あんしんすこやかセンター管理者、副管理者で確認をしながら進め、再発防止策は法人、所管課へ速やかに報告する。

## 昨年度の取組実績

#### (1)管理運営体制

【法人のバックアップ体制】

- ·事業計画は、法人事務局長、施設長、あんしんすこやかセンター管理者が 出席する所長会議において進捗を確認し、人員体制や地域活動への協力 など法人として、必要な支援や体制を都度検討し支援した。
- ・所内ミーティングにて、事業計画の進め方や実施における課題、進捗を共有し、計画的な実施に努めた(年 4 回)。
- ・法人内あんしんすこやかセンター管理者会議を年3回開催し、事業所運営における課題と対応方法を、速やかに法人と協議した。
- 【事務処理を能率的・正確に行うための工夫】
- ・区に提出する委託関連や調査等事務業務は、法人本部職員、事務局長が担当し事業所管理者とのダブルチェックによる事務処理を行い、現場職員の事務負担の軽減を図った。
- ・法人内のあんしんすこやかセンターで、代行申請受付時等ヒヤリハット事例と再発防止策を共有し(年 2 回)、双方で取り入れることにより、正確な事務処理と、相談者への対応が行えるようにした。

# (2)公正·中立性

【公正・中立性に配慮した対応】

- ・毎日の所内ミーティングにて、情報提供や問い合わせをした介護保険事業所を共有し偏りの無い情報提供に努めた。また、提案をした根拠は支援経過記録に記載した。
- ・日頃から地域資源や事業所の特徴、強みを所内で共有し、ファイル整理で必要な時に直ぐに情報提供ができるよう保管した。また法人内あんしんすこやかセンターで下馬・上馬周辺地区の事業所の情報収集と相互の共有を行い、相談者のニーズに応じた情報提供と、自己決定ができるよう支援した。
- ・世田谷区のホームページ、東京都のサービス事業者公表制度を活用し、特定の事業者に偏ることなく公正中立な情報提供を心がけた。

## (3)個人情報・電子データの管理

【個人情報・電子データの具体的な管理】

- ・個人情報に関わる書類、電子データ、IC カード等は保管庫で施錠管理 し、パソコンはワイヤーロックを用い紛失と盗難防止を行った。
- ·FAX や郵便、メールは誤送を防ぐため、宛先をダブルチェックし送付、送信処理を行った。
- ・個人情報の取り扱い(個人情報、電子データの取り扱い、管理方法を含む)について、法人内あんしんすこやかセンターでのリスクマネジメント委員会で事例と再発防止策を共有し、双方で徹底できるよう所内共有した(年1回)。
- ・相談者のプライバシーが守れるよう、相談室、窓口カウンターは、パーテーションを設置し、会話の内容が外部に漏れないようにした。
- ・個人情報に関わる事故発生時は速やかに区、法人へ報告し対応を進め、 要因の把握、再発防止策の徹底に努めた。令和 5 年度の漏洩事故は無かった。

## (4)接遇·苦情対応

【苦情を事業改善に活かす仕組み】

- ・苦情受付担当者を中心に、苦情につながりそうな相談内容は、ヒヤリハットシート等で速やかに管理者へ報告の上、所内共有し、苦情につながる不適切な対応を確認し、予防するよう意識づける機会を作った。
- ・苦情相談を把握した場合は、区の苦情対応マニュアルに則り、速やかに所管課、法人へ対応経過、原因、背景を報告する。対応は法人事務局長や法人内あんしんすこやかセンター管理者、副管理者で確認をしながら進め、再発防止策は法人、所管課へ速やかに報告した。
- ・所内勉強会、法人内あんしんすこやかセンターのリスクマネジメント委員 会にて、苦情事例、ヒヤリハット事例を共

有し、苦情の予防策を統一できるよう努めた。(年1回)

・苦情、ヒヤリハット事例は法人内あんしんすこやかセンター間で迅速に情報共有し、改善策を話し合い対応した。

# 今年度の目標及び取組予定

#### 1 運営管理

## (5)安全管理

【目標】安全管理の各方針が明確である。

#### 【取組予定】

- ·法人内あんしんすこやかセンター合同勉強会にて BCP 机上模擬訓練と 災害伝言ダイヤルを実施する。(年 1 回)
- ・法人内防災訓練、複合施設や町会が実施する防災・防火訓練、駒澤大学「地域防災コミュニティラボ」に参加する。
- ・地区ケアマネジャー交流会にて災害時の安否確認方法等、町会防災担当者と情報共有の場を持つ(年 1 回)。

#### 【緊急対応の取り組み予定】

·区の緊急対応マニュアルに則り、保健福祉課等関係機関と相談、役割分担し安否確認や緊急対応を速やかに実施する。対応時は複数の職員で進める。

#### 【感染症対応の取り組み予定】

- ・「あんしんすこやかセンター感染症対策マニュアル」に基づき各職員が予防行動を徹底する。
- ・職員が媒介者にならないよう、検温を毎日行い、体調を把握するように努める。
- ・新型コロナウイルス感染防止対策を継続し、感染拡大防止に努める。
- 【健康管理・メンタルヘルス対応の取り組み予定】
- ・職員は年1回法人で実施する健診を受ける。
- ·法人の産業医、法人から依頼した外部講師によるメンタルヘルス研修や相談の機会を年1回作る。
- ・福利厚生として、フィットネス等講習会を開催し、職員の心身の健康増進を図る。

## (6)職員体制

【目標】人材育成に取り組んでいる。

#### 【取细予定】

- ·事業所管理者、副管理者を中心に新人·中堅のキャリアに応じた業務指標や資格取得を計画する。
- ・職員は年度ごとに「目標達成シート」を作成し、管理者と定期的に面談し業務の達成度を確認する(年 2 回)。
- ・職員新規採用時においては、法人内のマニュアルに則り OJT、OFF JT を実施する。
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター社会福祉士会で、社会福祉士の役割や質の向上について、情報交換や社会福祉士のキャリアに応じた共通の育成ラダー作成もすすめていく(年 3 回)。

【目標】定着支援に取り組んでいる。

## 【取組予定】

- ・法人全職員対象の職員総会(年1回)や職員研修大会(年1回)を開催し法人全体で人材定着に向け取り組む。
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター合同で、入職年数別交流会(年 1 回以上)、管理者会(年 2 回以上)、職種ごとの連絡会(各年 3 回以上)を開催し、地域として人材定着に取り組む。

## 2 総合相談支援

# (1)総合相談

## 【取組予定】

- ·訪問対象者リスト訪問時や、個別相談においてマンション管理人、郵便局、銀行、薬局、病院、不動産店など高齢者の生活にかかわる社会資源と、相談や通報が入りやすくなるよう連携を進める。
- ·障害、子育て、生活困窮等の各機関が主催する研修会や交流会に参加し日常的な連携できる関係づくりを行う。
- ・生活困窮、障害、精神疾患、難病、若年脳卒中などの相談事例を、地域ケア会議や地区ケアマネジャー連絡会、所内勉強会で取り上げ、関係機関の参加を依頼し職員や地区の支援者のスキルアップを狙う。(年 1 回) 【目標】質の担保がされている。

## 【取組予定】

・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター医療職で、困難事例等の対応が多いあんしんすこやかセンターの職員のメンタルヘルス維持や事例対応について、精神科医師に講師を依頼し勉強会を企画する。(年1回)・職員が的確にインテークやアセスメントを行うため、相談受付票、独自のアセスメントシートを活用する。

# 昨年度の取組実績

#### (5)安全管理

#### 【災害時対応】

- ・災害発生時に備え、所内勉強会で平常時からの準備内容と BCP の進め 方を共有した(年 1 回)。
- ·所内勉強会で事業継続計画についての共有と災害時伝言ダイヤルの試用を行った。参集や安否確認等手順の確認と、備蓄や平時からの準備物を確認した。(年 1 回)
- ·駒澤大学主催、町会共催の「地域防災コミュニティラボ」に参加し、防災に関する情報交換を行った。

#### 【緊急対応】

・区の緊急対応マニュアルに則り、保健福祉課等関係機関と相談、役割分担 し安否確認や緊急対応を速やかに実施した。対応時は複数の職員で進め た。

### 【感染症対応】

- ・「あんしんすこやかセンター感染症対策マニュアル」に基づき各職員が予防 行動を徹底した。
- ・職員が媒介者にならないよう、検温を毎日行い、体調を把握するように努めた
- ·新型コロナウイルス感染防止対策、また感染発生時には法人と連携し、応援体制や感染拡大防止に努めた。

【健康管理・メンタルヘルス対応】

- ・職員は法人で実施する健診、腰痛調査を受検した(年1回)。
- ·福利厚生としてフィットネス等講習会を開催し、職員の心身の健康増進に 努めた。

## (6)職員体制

## 【人材育成の取組】

- ・職員は年度ごとに「目標達成シート」を作成し、年度ごとの自己課題、希望する研修などを管理者と定期的に面談し業務の達成度を確認した(年 1回)。
- ·入職 5 年以上の職員を対象に法人人材育成室で中堅職員研修を実施し、 あんしんすこやかセンター副管理者が参加した。
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター社会福祉士で、専門性を計画的に高める事を目指し、ラダーの作成に向けた検討を行った。会議では情報交換を行い、それぞれの地区での事業に活かした。
- 【定着支援の取組】 ・法人の人材育成家にて護習会を企画、実施し福利原
- ·法人の人材育成室にて講習会を企画、実施し福利厚生の充実を図った。 (通年)
- 法人全職員対象の職員総会(年 1 回)や職員研修大会(年 1 回)を開催し法人全体で人材定着に向け取り組んだ。
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター合同で、入職 3 年目以内交流会(年 1 回)、管理者会(年 3 回以上)、職種ごとの連絡会(主任ケアマネジャー会 6 回、社会福祉士会 5 回、医療職会 6 回)を開催し、地域として人材定着に取り組んだ。

## <u>(1)総合相談</u>

【総合相談窓口で心掛けたこと】

- ·訪問対象者リスト訪問時や、個別相談においてマンション管理人、郵便局、銀行、薬局、病院、不動産店など高齢者の生活にかかわる社会資源と連携 し、見守りや支援のつなぎを行った。
- ・障害や難病手帳、若年がん相談など、必要な窓口や相談資源につないだ。 また、ライフラインの停止など困窮状況を

把握次第、保健福祉課や生活困窮者自立支援センターと協力し、支援につないだ。

## 【多職種のチーム対応】

- ·新規相談、要検討事例は毎日のミーティングで共有し、支援方針を検討した。
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター医療職で、対応力向上を図るために、困難事例になりがちな高齢期の精神疾患の方の支援について、保健福祉課保健師の協力を得て中部精神保健福祉センター医師に講師を依頼し、世田谷地域あんしんすこやかセンター職員向けの勉強会を開催予定であったが、講師の調整ができず開催できなかった。
- ・相談は受付票、事例にあわせた所内のアセスメントシートを活用し、情報収集や緊急性の判断、課題整理を行った。

## 今年度の目標及び取組予定

## 2 総合相談支援

#### (2)地域包括支援ネットワーク構築

【目標】地域包括支援ネットワークづくりができている。

#### 【取組予定】

- ・まちづくりセンター、社会福祉協議会、弦巻児童館との四者連携で、高齢者住宅の見守りや地域の居場所など把握したニーズについて「困りごと検討会」を開催し、課題整理や対応について協議する。
- ・まちづくりセンター、社会福祉協議会、弦巻児童館との四者連携で「見守リネットワーク会議」を年 1 回開催し、防災の取組や地域の課題について意見交換する。
- ・社会福祉協議会主催の「子育て支援ネットワーク会議」、弦巻児童館主催「子育てメッセ」「児童館懇談会」に参加しこども関係のネットワーク関係者とつながりを広げ高齢者の活動や人的資源の拡大を図る。
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター医療職と地域の専門職で、パーキンソン病初期の方が診断早期から地域と繋がり継続的な関わりを持つことができる仕組みづくりのための取り組みを継続して行う。 (年 5 回)

#### (3)実態把握

【目標】実態把握の取組みができている。

#### 【取組予定】

- ·715 件を目標に実態把握に取り組む。訪問対象者リストだけでなく、介護保険未受給者、65~76 歳男性一人暮らしを対象に生活、健康状態の把握と、予防的な情報や事業の案内とつなぎを働きかける。
- ・訪問対象者リストは、高齢者人口や過去の相談内容から優先順位を定め、健康リスクの高い地区から進めていく。また一つの丁目を全職員が分担して訪問することで、地域の特性の所内理解を進める。
- ·高齢居住者の多い上馬四丁目アパートの住民懇談会に出席し、住民の健康状態や地域課題の把握を行う。
- ・社会福祉協議会ミニデイ・サロンを巡回し、参加者の実態把握を行い、支援を要する住民がいないか確認する。

#### (4)PR

【目標】あんしんすこやかセンターのPRができている。

#### 【取組予定】

- ・「上馬あんすこレター」を年 3 回発行し町会回覧や医療機関、薬局を重点的に設置の依頼をする。作成には、写真撮影や編集に興味のある地域高齢者にも参画してもらい、高齢者の活躍の場とする。
- ・社会福祉協議会ミニデイ・サロンの巡回や、拠点連絡会への出席を通して、参加者へ窓口の周知を行う。
- ・令和 5 年に 65 歳に達した住民へ質問票と「地域デビュー応援バッグ」を情報提供することで、前期高齢者への認知度向上を図る。
- ・ホームページを更新し、事業内容や総合相談窓口をインターネット上で情報発信する。四者間で相互にアクセスできるリンクを設定し、子育て世代や若年世代の認知度を上げる。
- ・小泉公園ふれあいフェスタや駒フェスタに出展し、あんしんすこやかセン ターを若年世代に周知する。
- ・上馬複合施設内に、四者で各機関を紹介するボードを設け、来館者に周知を図る。

## 3 権利擁護事業

# (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

【目標】職員のスキルアップに取り組み、権利擁護に対する職員の理解·認識ができる。

## 【取組予定】

- ・所内勉強会にて虐待対応についての事例を取り上げ対応経過や支援方針を所内共有し、各職種間や対応経験のある職員が応援体制を取れるようにし、所内の対応の質の底上げを図る。
- ・区の虐待対応研修、都権利擁護センター研修、成年後見制度に関する研修や成年後見センター主催の事例検討会に出席し、所内伝達研修を行うことで職員の知識を深める。

【目標】普及啓発に取り組んでいる。

## 【取組予定】

- ・民生委員児童委員協議会、地区内ケアマネジャー交流会の場で権利擁護についての最新情報や早期発見につながる見守りについて説明、協力を求める。(年2回)
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター社会福祉士会で虐待に 関連する事例検討会と勉強会を開催し、アセスメントや対応についての理 解を深める。(年 2 回)

# 昨年度の取組実績

## (2)地域包括支援ネットワーク構築

【地域包括支援ネットワークづくりの取組】

- ・まちづくりセンター、社会福祉協議会、弦巻児童館との四者連携で「まちなかクリーン作戦」(11月~1月)、「お気軽お掃除ウォーキング」を実施、地域イベントにて65歳を対象にした「地域デビュー応援バッグ」を配布した。・・訪問対象者リスト訪問後の地区診断をとおして既存の社会資源の把握を
- ・まちづくりセンター、社会福祉協議会、弦巻児童館との四者連携にて「見守リネットワーク会議」を開催した。保育園から障害者施設、高齢部門、地域住民団体の参加と駒澤大学教授の協力を得て、活動団体の取組や課題について意見交換した。
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター医療職と地域の理学療法士で、パーキンソン病の方が、診断早期から地域と繋がり継続的な関わりを持つことができる仕組みづくりを目指し、隔月で体力測定会を開催した。 (年 5 回)

#### (3)実態把握

【実態把握訪問の工夫】

- ・総合相談、85歳以上の訪問対象者リスト320件、75歳~84歳の健康 状態未把握者19件、民生委員ふれあい訪問面談不可者等リスト5件を合 わせて、計828件の実態把握に取り組んだ。
- ・令和 4 年に 65 歳に達した住民 247 名へ質問票を送付し、前期高齢者 11 名の生活状況の把握を行った。その上で、地域の担い手として活躍できる機会を情報提供した。
- ・令和 5 年 5 月 ~ 7 月に 9 か所の社会福祉協議会ミニデイ・サロンを巡回し、参加者の健康状態の把握や、運営リーダーから支援を要する参加者の情報提供を受けた。

#### (4)PR

【あんしんすこやかセンターの PR】

- ・「上馬あんすこレター」を年 3 回作成し、あんしんすこやかセンターの取組を PR した。
- · 令和 4 年に 65 歳に達した住民 247 名へ質問票を送付し、11 名の回答者に「地域デビュー応援バッグ」を提供し、4 者の PR を行った。
- ・地域行事の小泉公園ふれあいフェスタや駒フェスタ、弦巻児童館主催の子育でミニミニメッセに出展し、あんしんすこやかセンターを多世代に周知した。
- ・ホームページで実施イベントを紹介し、情報発信した。また QR コードを作成し広報紙に掲載することで、インターネットでもあんしんすこやかセンターの情報を得やすくした。

# (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

【スキルアップの取組】

- ・所内勉強会にて虐待対応についての事例を取り上げ対応経過や支援方針を所内共有し、各職種間や対応経験のある職員が応援体制を取れるように行った。
- ・区の虐待対応研修(年3回)を受講し、所内で伝達研修を行った。
- ·成年後見制度に関する研修や成年後見センター主催の事例検討会に出席し、所内伝達研修を行うことで職員の知識を深めた。(年 2 回)
- 【普及啓発の取組】
- ·社会福祉協議会上馬地区事務局と協力し、終活講座の案内や事後相談に 応じた。
- ·介護予防講座やミニデイ·サロン、個別相談の際に消費者被害や詐欺についての注意喚起、自動通話録音機の設置など対策を情報提供した。

## 今年度の目標及び取組予定

## 3 権利擁護事業

#### (2)虐待

【目標】早期発見、早期対応に努める。

【取組予定】

- ・民生委員児童委員協議会にて、虐待防止に関する周知を図り、気づきのポイントを説明し見守り協力を依頼する。
- ・上馬地区ケアマネジャー交流会にて虐待通報、相談についての勉強会を 行う。(年 1 回)

【目標】虐待対応を効果的に行えるよう努める。

【取組予定】

·対応中の事例や新規相談で、虐待のおそれのある事例は保健福祉課への相談を早期に進め予防的に関わる。

【目標】迅速に対応が出来るよう努める。

【取組予定】

・地域や関係機関からの、疑わしい事例やリスクのある事例は早めに保健福祉課ケースワーカーへ報告し、同行訪問やケア会議等を活用し支援方針や役割分担を明確にし、対応する。

## (3)成年後見

【目標】早期対応ができる。

【取組予定】

- ・成年後見制度の活用が必要と考えられる事例は、早期の段階から関係機関、担当ケアマネジャー、保健福祉課、成年後見センター等と同行訪問での把握や、ケア会議で情報共有や支援の見通しを立てられるよう介入していく。
- ・所内で作成した「成年後見制度利用チェックシート」を活用し、制度の利用について早期から見通しを立てられるよう、所内勉強会と地区内ケアマネジャー交流会にて勉強会を年 1 回実施する。

#### <u>(4)消費者被害</u>

【目標】制度を理解し、関係機関と連携して対応できている。 【取組予定】

- ・世田谷警察ふれあいポリスと協働して、広報紙にて消費者被害の注意喚起を促していく。(年1回)
- ・個別訪問時やはつらつ介護予防講座内で、世田谷警察署からの最新情報や世田谷区消費生活センターの啓発チラシを情報提供する機会を設ける(年 2 回)。また被害に遭った際の相談窓口を案内する。
- ・地区内ケアマネジャー交流会にて、最新の手口や被害状況について情報交換の機会を設ける。(年1回)。

# 4 包括的・継続的ケアマネジメント支援

## ケアマネジャー支援

【目標】ケアマネジャー支援ができている。

【取組予定】

- ・地域のケアマネジャーが申請事務や介護保険の最新情報を得て個別支援に活かしていけるよう、世田谷地域あんしんすこやかセンター主任ケアマネジャー主催で、地域のケアマネジャー事業所対象に年 1 回勉強会を開催する。
- ・世田谷地域あんしんすこやかセンター主任ケアマネジャー交流会にて、ケアマネジャー支援、介護保険最新情報、地域の社会資源の情報交換をする。(年4回)

【目標】社会資源の把握ができている。

【取組予定】

・上馬地区ケアマネジャー交流会を開催し、生活困窮(6月・10月)、障害支援(8月)、交流会(12月)を介護保険外の周辺領域をテーマに勉強会を行い、支援困難な事例に対して必要な社会資源を把握していく。

# 5 介護予防·日常生活支援総合事業

# (1)介護予防ケアマネジメント

[目標]自立支援·重度化予防の視点に基づき、介護予防ケアマネジメントに取り組む。

【取組予定】

- ・各事業所の特徴や地域デイサービス、インフォーマルサービスなどに出向き特徴や強みを把握し、利用者ごとに適したマッチングに活かしていく。目標達成につながる既存のサービスがない場合は、社会資源開発にも取り組んでいく。
- ·筋力アップ教室や専門職訪問、地域ケア会議 A を活用し、早期から専門職が介入することにより重度化を予防する。

【目標】居宅介護支援事業所への再委託にあたっての質の確保ができる。 【取組予定】

- ·再委託居宅支援事業所に向けて、介護予防ケアマネジメントの最新の制度知識やインフォーマルサービスに関する情報提供を行う。(年 1 回)
- ・自立支援につながるプラン作成のポイント、重度化予防のためのアセス メントについて所内勉強会を行い、職員のスキルアップを図る。(年 2 回)

# 昨年度の取組実績

## (2)虐待

【虐待に発展するリスクのあるケースの把握】

- ・地区内ケアマネジャー勉強会にて虐待通報・対応について説明・意見交換を行った。相談通報のタイミングについて意見交換を行った。(年 1 回) 【効果的な取り組み】
- ・虐待通報シートは 4 件提出した。所内の申し送りで把握した新規相談や検討事例の中で、虐待につながるおそれのある内容は早期に対応計画を立て、保健福祉課への報告やケアマネジャーとの確認、ケア会議開催の働きかけなど予防的な対応を進めた。

【所内における情報共有の方法】

- ·対応中の事例や新規相談は毎日の所内ミーティングや月 1 回の見守りリスト対象者ミーティング時に経過共有や支援方針の確認を行った。
- ·見守リリスト対象者の確認ミーティング時に、虐待対応事例についても職員間で経過共有や支援方針の確認を行った。

#### (3)成年後見

【支援の取り組み】

- ・独居、老々介護、認知症、親族が遠方または不在といった事例は成年後見制度の活用が想定されるため、早期にケアマネジャーや保健福祉課、区成年後見センター等関係機関とケア会議や同行訪問を実施し、申し立てのタイミングや準備について協議できるよう支援をした。
- ・判断能力が不十分で、独力で契約や財産管理等の行為が困難な方に対して、成年後見制度の必要性の有無を判断し、成年後見制度について、地域ケア会議 B を 2 回開催し、その他見守りリストにて 4 名継続フォローした。

### (4)消費者被害

- ・個別訪問時に世田谷警察署や世田谷区消費生活センターからの啓発チラシ、自動通話録音機等情報を持参し、被害防止の注意喚起を促した。また、被害に遭った際の相談窓口を案内した。
- ・点検商法、宝くじ詐欺被害、還付金詐欺など被害に遭った方に対し、実態 把握訪問し個別に対応した。また、不動産リースバック被害の危険が高まった方に対しては、個別ケア会議を実施し、家族・医療機関・介護保険事業所 と連携し対応した。そして、実際にカード詐欺被害にあった方に対しては、 本人・親族と相談し緊急のショートステイやサービス調整を行い、成年後見 制度の申立て支援を行うなど個別対応を実施した。
- ・地区内ケアマネジャー交流会や見守り協定の締結事業者連絡会にて情報 提供や注意喚起をし、被害予防に努めた。

# ケアマネジャー支援

【ケアマネジャー支援の取組】

- ・世田谷地域 7 か所の主任ケアマネジャー会を年 5 回開催し、個別ケース対応や介護保険情報、地域の社会資源について情報交換を行った。
- ・世田谷地域あんしんすこやかセンター主任ケアマネジャー主催で地域のケアマネジャーを対象に、「申請事務手続きや介護保険制度最新情報」をテーマに保健福祉課、介護保険課に説明協力を依頼し勉強会を開催した。(年 1 回)

【社会資源の把握】

・地区民生委員児童委員と地区ケアマネジャー事業所との情報交換会を開催し、丁目毎に顔合わせを行った。

【ケアマネジャーのニーズ把握の取組】

・地区ケアマネジャー交流会にて介護保険の情報や支援困難ケース、地域課題、地域の社会資源等の情報交換を行った。

# (1)介護予防ケアマネジメント

【自立支援・介護予防の視点についての理解】

- ・地区内の資源を活用した多様なケアマネジメントを実施できるよう、筋力アップ教室(11件)、専門職訪問(10件)、地域デイサービス(10件)、支えあいサービス(1件)を活用したプラン作成を行った。介護予防ケアマネジメント A は年 473件、ケアマネジメント B は年 33件、ケアマネジメント C は年 5件を実施した。新規のプランは89件対応した。
- ·介護予防ケアマネジメント A の事業者、利用者、地域住民と自立支援に向けたサービス利用について発表する場を設けた。(年1回)

【再委託先への支援】

- ・再委託先の利用者のプラン作成において、専門職訪問や筋力アップ教室へのつなぎを支援し、本人らしく過ごせるよう多様なプログラムを活かした介護予防事業に取り組んだ。
- ・毎月のモニタリング報告や介護予防サービス計画書等の確認、サービス担当者会議への出席、同行訪問等により再委託先への支援を主体的に行い、 情報共有しながらプランを進めるよう努めた。

## 今年度の目標及び取組予定

# 5 介護予防·日常生活支援総合事業

## (2)一般介護予防事業

【目標】普及啓発に取り組んでいる。

【取組予定】

- ・はつらつ介護予防講座にて参加者がセルフケアに取り組めるよう、自主トレーニングの実施状況を講師が確認する。
- ・ミニデイ・サロン、地域デイサービスを訪問し介護予防講座の案内や講話を通した普及啓発を行う。
- ・体操資源が少ない地区を対象に、年3回いきいき講座で体組成測定、 介護予防の普及啓発を行う。
- 【目標】対象者把握に取り組んでいる。

【取組予定】

·訪問対象者リスト訪問時や個別相談時に、質問票やチェックリストから個々人の介護予防の課題を把握し、口腔、運動、社会参加、栄養等課題に合わせた介護予防事業へつないでいく。

【目標】住民主体の活動支援に取り組んでいる。

【取組予定】

- ・はつらつ介護予防講座時に自主グループやサロン、駒沢ウェルネスセンターの活動案内を行う。
- ·自主グループ(3 か所)の活動支援、新規参加者の獲得や参加者の体調 把握等を継続する。
- ・広報紙で自主グループの活動欄を作り、既存の活動団体と、新たに把握 した活動団体やサークルの情報を集約し相談者へ情報提供する。

## 6 認知症ケア推進

#### 認知症ケアの推進

[目標]認知症の当事者及びその家族への早期対応·早期支援ができている。

【取組予定】

- ·見立てと認知症事業へのつなぎが迅速に行えるよう、介入初期からダスク診断を用いアセスメントに活用する。
- ·認知症相談の抽出リストを作成し、相談事例を見落とさず認知症事業につなげられるよう所内で運用をする。

【目標】地区のネットワークづくりができている。

【取組予定】

·認知症当事者が通うサロンやこども食堂スタッフ、金融機関対象にアクション講座を実施する。

【目標】認知症に関する普及啓発に取り組んでいる。

【取組予定】

- ・四者連携で協働する「みんなの居場所」や駒沢小学校、駒沢中学校にて、 子ども向けに講座実施を企画する。
- ・広報紙で「認知症」をテーマに取り上げ地区内家族会の取り組み等を掲載していく。
- ・法人内のデイサービスと協働し、利用者の作品展示を企画していく。(年 1 回)

# 7 あんしん見守り事業

## 見守り対象者の支援

【目標】見守り対象者への確実な支援ができている。

【取組予定】

- ・毎月 1 回見守りリスト対象者ミーティングを行い、緊急性の判断、支援計画の検討、進捗の確認を行い、支援の実施に努める。また、ミーティング後は紙に印刷し災害時の安否確認リストとして保管する。
- ・社会福祉協議会ミニデイ・サロン巡回と、ミニデイ・サロンの拠点連絡会に参加し、あんしんすこやかセンターの業務を周知し、支援を要する参加者の把握を行う。また、運営者から相談が入りやすいように関係づくりに努める。
- ·5 月·6 月に地区内の医療機関·薬局を巡回し、支援を要する患者の把握ができるよう情報提供や見守りを依頼する。
- ·介護保険未受給者や 70 代男性一人暮らしの独自の実態把握を通じ、 見守りが必要な世帯の把握に努める。

# 昨年度の取組実績

#### (2)一般介護予防事業

【フレイル予防・セルフマネジメントの普及啓発】

- ・いきいき講座を年3回開催し、参加者に近隣の活動団体を案内し、地域の活動参加を継続できるよう取り組んだ。
- ・はつらつ介護予防講座にて、介護予防手帳を用いての普及やセルフケアの 実施について、運営事業者と取り組んだ。

#### 【対象者把握の取組】

- ・一般相談、見守り訪問、各予防講座等で基本チェックリストを実施し、介護予防・日常生活支援総合事業や地域活動への参加を勧奨した。
- ・体操資源が少ない上馬 1 丁目の住民を対象に、上馬東町会中里会館でいきいき講座を実施。体組成測定を行うことで、住民の健康状態を把握した。
- ・ミニデイ・サロン(9 か所)を巡回し、参加者の健康状態の把握や支援を要する参加者について情報提供を受けた。

#### 【住民主体の活動支援】

- ・上馬地区社会福祉協議会地区サポーター合同でのボランティア交流会を 開催し、社会参加の動機づけを図った。
- ・自主グループの新規参加者を増やすため、来所相談者や実態把握時に情報提供を行った。
- ・社会福祉協議会サロン・ミニデイ巡回、拠点連絡会に参加し、新たな利用者の紹介や参加につなげた。
- ・立上げに関わった自主グループ「上馬あゆみ会」サロン「いきいき 3 クラブ」「三 Cha 会」の活動支援を継続した。

## 認知症ケアの推進

【もの忘れ相談を行うに当たり心掛けたこと】

- ・相談対象者に対し、所内で迅速にアセスメントを実施し、初期集中支援チーム事業(4件)、もの忘れチェック相談会(2件)を活用しながら、専門医療と介護サービスへつないだ。経過は継続的にモニタリングしている。
- ・精神疾患か認知症かの鑑別が必要で、職員が 1 人で対応することが困難な事例を多数対応した。所内の各職種間で情報共有と支援計画、協力体制を検討し対応を進めた。

【認知症ケア推進のための地域づくり】

- ・サロン「新日本婦人の会」にて、アクション講座を、隣接の下馬あんしんすこやかセンター職員と合同で実施した。また、サロン「健康体操こまざわ」にて、認知症の普及啓発講座を行った。
- ·アクションチーム交流会にまちづくりセンター職員と参加し、今後の活動に ついて意見交換した。

【認知症に関する普及啓発】

・区民向け講座にて、認知症当事者、家族、ケアマネジャーに登壇頂き、日々 の暮らしについて語って頂き、意見交換する場となった。

# 見守り対象者の支援

(見守り対象者への確実な支援)

【取り組み】

- ・毎月 1 回見守りリスト対象者ミーティングと事例検討を行い、見守り対象者の緊急性の判断、支援計画の検討、進捗の確認を行い、支援を実施した。
- ・上馬地区民生委員児童委員と丁目毎の担当職員と情報共有の機会を持ち、支援を要する住民の把握を行った(年2回)。
- ・令和 4 年に 65 歳に達した住民 247 名へ質問票を送付し返信のあった 11 名に対し、生活状況の把握を行うとともに見守りボランティアの発掘を行った。
- ·見守りボランティアスタッフ 1 名による毎月の訪問により、支援を要するタイミングで介入をした。ボランティア交流会にてあんしん見守り事業を紹介することで、新たに見守りボランティアを 1 名発掘した。

## 今年度の目標及び取組予定

## 8 在宅医療·介護連携

### 在宅医療・介護連携の推進

【目標】区民·事業者のニーズに沿った在宅療養相談支援ができている。 【取組予定】

- ・職員が円滑な入退院調整、外来連携が行えるよう、所内で医療職の助言や事例検討を実施していく。
- ・地域の薬局、医療機関にあんしんすこやかセンターの周知や地区連携医事業への参加勧奨を行い、日頃の相談体制を拡大していく。
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター医療職で地域の中核病院を訪問し、外来看護師長、退院支援看護師、医療ソーシャルワーカーと連携についての情報・意見交換会を行う(年 1 回)
- 【目標】地区連携医と協力し、多職種連携の推進に取り組んでいる。 【取組予定】
- ・地区連携医、専門医と協力し、「泌尿器疾患」「皮膚疾患」「駒沢病院との意見交換会」「精神疾患」等、在宅支援者が対応することの多い疾患を中心にテーマにした講演会を開催する。地区周辺の訪問介護事業所、通所介護事業所を中心に参加を呼びかけ、多職種連携を推進していく。

【目標】在宅医療と ACP の普及・啓発ができている。

【取組予定】

- ·「もしバナカード」「わたしの思い手帳」「LIFE」を地域住民に周知する (年 1 回)
- 【目標】各種ツールや事業等の周知·活用に取り組んでいる。 【取組予定】
- ·多世代交流の居場所づくりにおいて、薬剤師に講話を依頼しお薬手帳を活用した連絡カードなどツールの活用方法など情報提供していく。(年1回)

### 9 地域ケア会議

## 地域ケア会議の実施

【目標】地域ケア会議 A の効果的な実施。

(取組予定)

- ・年 3 回地域ケア会議 A を開催し、ケアプランを見直し、個別ケース課題・地域課題の解決に向けて取り組む。
- ・地域ケア会議 A で抽出された地域課題を四者連携会議や地区連携医事業と連動させ、課題解決に取り組んでいく。

【目標】地域ケア会議 B の効果的な実施。

【取組予定】

- ·年3回地域ケア会議 B を開催し、個別事例の検討、地域課題の把握·分析から、解決に向けた取り組みを進める。
- ・地区ケアマネジャー交流会で地域ケア会議 B の勉強会を実施し、事例提供や主任介護支援専門員の参加を依頼する。
- ・四者連携会議等で地域課題を共有し、地域に不足している社会資源の 発掘に向けた話し合いを行う。

# 10 地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)

## (1)身近な地区における相談支援の充実

- 【目標】福祉の相談窓口(相談対象拡充)においての、的確な相談対応。 【取組予定】
- ・高齢者以外の相談に対しても適切な支援につなげられるように、世田谷地域障害者相談支援センター、子ども家庭支援センター、健康づくり課等の会議や勉強会に参加し、所内勉強会で共有する。
- ・増加している精神疾患の対応事例は、所内で精神保健福祉士資格取得職員、医療職による助言、応援体制を取る。
- ・8050事例は、所内ミーティングで支援方針の統一と、保健福祉課とのケア会議や、重層的支援体制整備事業での会議開催時には、進捗を職員間で共有し職員全体で支援方法のノウハウを習得できるよう取り組む。

## (2)参加と協働による地域づくりの推進

- 【目標】福祉の相談窓口の枠組みを活かした、四者連携での地域づくり。 【取組予定】
- ·防災塾、駒澤大学「地域防災コミュニティラボ」、地区ケアマネジャー交流会での災害時対応の共有などを四者連携で企画し、地域ぐるみで災害時の具体的な協力方法を考える場を作る。
- ・四者で行っている「困りごと検討会」にて、相談窓口まで出向けないエリアの高齢者や、孤立化が進行している高齢者住宅の交流や相談の場づくりをテーマに協議し具体的な取組みを進める。 駒澤大学社会福祉学科専攻の学生に事業協力やアイデア出しなどを依頼し活動が活性化できるような工夫をしていく。
- ・地域課題となっている人材不足について、「見守りネットワーク会議」にて子育て、障害、高齢、町会と分野の垣根を越えて各団体が話し合う場を設け、課題解決に向けた取組を共有するとともに、新たな担い手発掘に向けた取組を検討する。(年 1 回)

# 昨年度の取組実績

#### 在宅医療・介護連携の推進

【在宅療養相談を行う上で心掛けたこと】

- ・職員が円滑な入退院調整、外来連携が行えるよう、所内独自の「退院調整相談シート」を作成・活用し、スムーズな退院調整できるように行った。
- ・所内独自の医療機関リストの更新を行い、新規事業所の情報は毎日のミーティング時に所内で共有した。
- ・地区内の中核病院である駒沢病院と地区内ケマネジャーと、入退院調整や 外来連携について意見交換会を実施した。
- ・世田谷地域 7 か所のあんしんすこやかセンター医療職で地域の中核病院である東京医療センターに依頼を出して医療福祉相談室を訪問し、外来看護師長、退院支援看護師、医療ソーシャルワーカーと連携についての情報・意見交換会を行った(年 1 回)。

#### 【地区連携医事業】

- ・月 1 回の地区内ケアマネジャー交流会にて、地区連携医事業のテーマや実施内容を検討した。
- ・地区内薬剤師と地区内ケアマネジャーとの意見交換会を行い、顔の見える関係づくりを行った。(年 1 回)

【在宅医療と ACP の普及啓発】

- ・「みんなで語ろうこれからの暮らし」というテーマで、地域住民の日頃の取り組みを共有する区民向け講座を開催した。
- ・「もしバナカード」を使い、地区内ケアマネジャーと ACP について意見交換を行った。(年 1 回)
- ·LIFE、「わたしの思い手帳」を個別相談時に配布し、情報提供した。 【各種ツールの活用】
- ・すこやか歯科健診の申込相談時に基本チェックリストを実施し、介護予防 講座を情報提供した。(年 13 件)
- ·MCSを活用し、ケアマネジャーとタイムリーな情報共有や意見交換を行った。

## 地域ケア会議の実施

【地域ケア会議 A の実施】

・地域ケア会議 A を年 3 回開催し、専門職の助言を受け自立支援に向けたサービス調整やセルフケアについて検討した。

【地域ケア会議 B の実施】

- ・地域ケア会議 B を年 3 回開催した。キーパーソン不在や成年後見制度申し立てへの意思決定支援が共通課題として抽出された。
- ・地区ケアマネジャー交流会で地域ケア会議 B の参加状況や他地区の取組について、また事例提供や参加について意見交換を行った。

# (1)身近な地区における相談支援の充実

【福祉の相談窓口の充実、関係機関との連携】

- ・相談拡充の対応内容や結果は所内の申し送りや世帯台帳で共有し、職員 間で統一した対応や回答ができるよう努めた。
- ·精神疾患(統合失調症、家族問題、ギャンブル依存)の対応事例について、保健福祉課職員とともに健康づくり課のカルテ相談に参加し、対応方針を明確にした上で支援を進めた。
- ・精神疾患や家族問題、経済問題、依存が背景にある事例について、リンク、 ぷらっとホーム、生活支援課等関係機関とケア会議で対応を複数回協議しながら対応した。

# (2)参加と協働による地域づくりの推進

【参加と協働による取組】

・地区アセスメントから抽出された課題(災害時の協力体制、地域の担い手不足)について、「見守りネットワーク会議」で取り上げ、現在行っている取組と、協力を得たい内容について住民、関係機関と具体な実践につなげるための話し合い

行った。

・四者連携会議は、実務担当者の連絡会を適宜実施し、福祉の相談窓口の PR や既存の活動、新たな課題についての取組を協議した。「子育てミニミニメッセ」での作品展や四者連携 PR コーナーの設置、まちなかクリーン作戦で保育園児の参加、地域イベントで地域デビュー応援バッグを配布する等、検討し進めた。四者でのデジタルの情報発信の取り組みは次年度の取組として継続検討する。

## 今年度の目標及び取組予定

## 1 運営管理

## (1)管理運営体制

【目標】

あんしんすこやかセンターが事業計画に沿った事業運営が円滑に進められるよう、法人は進捗状況を把握し、指導·助言を行

【取り組み】

運営状況について、あんしんすこやかセンターは法人へ半期ごとに報告を行い、必要に応じて指導・助言を受ける。

月に1回、法人内のあんしんすこやかセンター管理者会議を開催し、進 捗状況の報告を行い、問題が発生している場合には本部事務局長や統 括部長も含め、問題の解決に向けて検討を行う。

管理者一人の負担が大きくならないよう、法人全体で問題に対する解決 方法や業務運営の相談を行ってい

<.

法人事務局で請求業務などの事務処理を行い、あんしんすこやかセンターは日々の相談業務など区の委託内容及び事業計画に沿った事業に専念できるよう業務分担を行う。

申請受付業務等は、マニュアルや独自に作成したチェックリストを活用するとともにダブルチェックを徹底し、正確に業務を行う。間違いが生じた際には、管理者を通して区・法人本部へ連絡し速やかな対応と再発防止策を講じる。

#### (2)公正·中立性

【目標】

公平で中立性の高い事業運営を行う事を基本とし、利用者やその家族が決定を行えるよう支援する。

【取り組み】

サービスの利用にあたっては、ハートページや複数のパンフレットを用いるなどして多くの選択肢を提示し、自己決定できるよう支援する。

選択肢の複数提示により、利用者に混乱が生じないよう、利用者の状況に応じたわかりやい説明を心掛ける。

介護保険サービス事業者の利用状況について、法人のシステムを利用して特定の事業者への依頼が偏っていないか定期的に確認する。

利用に繋がったサービス事業者については、毎日のミーティングで共有し、選定までの経過についての経緯を経過記録に残す。

利用者に適したサービス等の案内ができるように、地域資源の把握に努めセンター内で共有を図る。また入手した情報は活用しやすいようにファイリングする。

# (3)個人情報・電子データの管理

【目標】

各職員が個人情報保護の意識を常に持ち行動するよう管理を行い、個人情報・電子データの漏洩を防ぐ。

【取り組み】

個人情報保護マニュアルの更新と読み合わせを行い、各職員が個人情報保護を徹底する。

各種台帳・名簿・記録物は、必ず鍵のかかる場所に保管・管理する。また、職員個人ごとのパスワードを設定し情報の管理を行う。ID カードは、必ず鍵のかかる場所に保管し他者が使用できないよう管理する。電話や職員間の会話は外部に声が漏れないように注意する。特に、窓口や電話での相談ではまちづくりセンターへの来場者等への配慮を行い、相談内容により相談室の利用をすすめる。

パソコン端末機はワイヤーで固定し、設置場所については来所者から画面が視野に入らない場所にし、席を離れるときは必ず初期画面にする。 利用者の個人情報の収集については、必要最小限の範囲とし使用目的 を明らかにして、必ず本人及びご家族の同意を得る。

# (4)接遇·苦情対応

【目標】

社会人としての基本的な接遇マナーを遵守し、苦情を未然に防げるととも に苦情を活かす取り組みを行う。

【取り組み】

法人内及びセンター内に苦情等に対応する担当者を設置し、苦情発生時にはマニュアルに基づき区への報告など速やかに対応する。

発生した事故については、報告書を提出する。報告書をもとに管理者会で情報共有及び再発防止策を検討し、法人全体として再発防止策を講じる。また、必要に応じて、マニュアルを更新していく。

接遇に関する法人内研修や外部研修に参加し、職員の相談業務のスキルアップに努める。新しく採用された職員に対しては所内での研修を実施する。

## 昨年度の取組実績

## (1)管理運営体制

- ・法人内のあんしんすこやかセンター管理者会議を本部事務局長、統括部 長出席のもとで月に 1 回実施し、事業の運営状況や課題について共有 し、事業計画に基づき事業運営が行われるよう検討を行っている。
- ・統括部長や本部事務局担当者が、定期的に法人内の地域包括支援センターを巡回し、職場環境や業務の取り組み状況を確認し、職員とのコミュニケーションの機会を増やしている。
- ・法人担当者と365日24時間連絡が取れる体制を整え、緊急対応が発生した場合など相談ができる体制を整えている。
- ・あんしんすこやかセンターで作成する事業計画書、及び毎月、世田谷区に 提出する報告書は本部事務局長と統括部長より確認を行い、必要に応 じて修正し世田谷区へ提出している。
- ·勤怠等に関わる事務や人事、会計は法人本部で一括管理し、あんしんすこ やかセンターの職員は本来の事業の運営に専念できるようにしている。
- ・申請代行等の事務処理については、各マニュアルに基づき適切に業務を 行い、独自に作成したチェックリストの活用や職員 2 名によるダブルチェックを行い正確に処理ができるようにしている。
- ・法人内のあんしんすこやかセンター管理者会議を本部事務局長、統括部 長出席のもとで月に 1 回実施し、事業の運営状況や課題について共有 し、事業計画に基づき事業運営が行われる。

#### (2)公正·中立性

- ・職員が常に公平中立性を確保し対応することが、法人の理念や運営方 針、職員倫理規定でもあるため、研修等を行い再認識できる場を設け る。理念は、地域包括支援センターの事務所内にも掲示している。
- ・利用者へサービスの案内を行うにあたり、ハートページや複数のパンフレットなどを用いて多くの選択肢を提示し、多すぎる情報から混乱が生じないよう、利用者の状況に応じたわかりやい説明を行っている。また、必要に応じて、事業所の特徴や利用者の居住地からの利便性等を説明し、自己決定できるようにしている。
- ·法人内の介護保険システムで、介護保険サービス事業者の利用率を確認 し、特定の事業者に偏りがないか確認を行っている。
- ·日々の業務では、ミーティングを活用し各職員が、利用者が選択し新規利用となった事業者について報告し合い、特定の事業者に偏りがないよう配慮している。

# (3)個人情報・電子データの管理

- ・個人情報保護、電子データの管理マニュアルについて、職員間での読み合わせを毎年行い、各職員が個人情報保護の意識を常に持ち行動するよう管理を行う。
- ·新人職員は入職時に個人情報取り扱いについて誓約書を交わし、法人の「個人情報の取り扱いに関する運用規定」を遵守している。
- ・個人情報保護管理責任者(センター管理者)を設置している。
- ・電子データの管理については、個人ごとのパスワードを設定し使用する。 外部につながるパソコンには個人情報の保存を禁止するとともに、デー タが取り出せないようパソコンには USB などの外部電子機器が接続で きないように設定している。また、区のパソコンには、ワイヤーをかけて 管理をしている。
- ・パソコンは、来所者から画面が視野に入らない位置に設置し、離席する時はパソコン画面を初期画面に戻すことやデスク上に個人情報を置かないようにしている。
- ·訪問時はリュックサックの使用や自転車のかごに防犯ネットを取り付けて 使用している。
- ・業務終了後は、各種台帳・名簿・記録物・ID カード・職員証は鍵のかかる キャビネットに保管している。
- ・相談内容によって、窓口カウンターではなく相談室を利用し、相談内容が 聞こえないように配慮している。

# (4)接**遇·苦情対応**

- ・苦情が発生した場合は、速やかに区へ報告し、マニュアルに基づき苦情担 当窓口である管理者が法人本部と相談しながら対応にあたる。
- ・毎月実施している法人内の管理者会においても、苦情対応の報告書をも とに苦情に至った経緯などの情報を共有し、再発防止策について検討し ている。1事業所で起こった苦情について法人全体で把握することで、 他の部署で同じようなことが起こらないよう再発を防止している。
- ·対応が複雑で解決困難な場合には、法人の顧問弁護士と相談を行いながらフローチャートに基づいて対応する仕組みがある。
- ·法人で行った「接遇·苦情対応研修」や「ハラスメント研修」にも参加し、職員の相談業務のスキルアップにつながった。

# 今年度の目標及び取組予定

#### 1 運営管理

#### (5)安全管理

【目標1】災害発生時は、区の指示や法人の BCP に従い、業務が継続できるように備える。

#### 【取組1】

災害時 BCP に基づき、地震発生時の訓練を行う。

複合施設で行う訓練や区が実施するシェイクアウト訓練に参加する。 災害時伝言ダイヤルの訓練日を使用し、災害時の対応について職員が 役割等の再確認を行う。

【目標2】感染症対策として区の感染症に関する指示に従うとともに法人の BCP をもとに対策を講じて自らも感染防

#### 止に務める。

#### 【取組2】

法人内の医療職を中心に感染症対策委員会を定期的に設け、感染症対策についての検討や BCP なども更新する。

法人としてインフルエンザ予防接種を実施し、感染拡大を防止する。 毎月安全衛生委員会を開催し、業務中の事故防止や事故が起きた場合 の再発防止策を講じる。

## (6)職員体制

#### 【目標】

安定した相談体制を構築するために、職員のキャリアアップを図り、定着 支援に努める。

#### 【取り組み】

法人の人事考課制度を毎年実施するとともにその結果から法人の統括 責任者による面接を行い、職員の状況把握を行う。また、本人の希望だけではなく、法人として必要と判断した研修に参加させ、全職員の質の 向上を図る。研修参加者は、職場内で伝達研修を実施する。

新人職員には、人材育成マニュアルを基に育成に努めると共に、訪問や窓口対応などの業務を他の職員と行うことで OJT を交えて学ぶ機会をつくる。

職員のメンタルヘルスケアの一環として、法人内において「メンタルヘルス」の研修を実施していく。

## 2 総合相談支援

# (1)総合相談

#### 【目標】

多くの相談が受けられるよう地域への周知を図り、相談対応では職員の 専門性を活かし一体となって対応を行う。

# 【取り組み予定】

毎日のミーティングや月に一度の拡大ミーティングにおいて、支援困難 ケースの対応について検討し、三職種からの助言や、保健師や主任ケア マネジャーなどの専門職との同行訪問を実施する。

アウトリーチが必要なケースについては、リスト票を活用し計画的に対応が行えるよう全職員で共有し、今後の見通しをつけながら必要な支援を行う。

職員の相談対応力向上のために、東京都や世田谷区、法人等で開催される研修に参加し、参加した職員からの伝達を行い対応のスキルアップを図る。

複合課題を有する相談では、他機関との連携が必要となるため、多職種連携会議などの機会を通し連携強化を図る。

サロンや高齢者クラブ、自主グループ、民生委員·児童委員協議会や社会福祉協議会梅丘地区運営委員会に出席し、支援を必要とする住民の情報を得られるよう取り組む。

高齢化している都営アパートや区営アパート、民間の高齢者住宅などの 集合住宅においては、集合住宅の自治会や管理人等との連携を図り、 住民の状況把握や必要な相談対応を行う。

地域の社会資源が有効に活用できるよう、最新の社会資源の把握に努め、職員間で共有を図ると共に窓口に配布用の資料を設置する。

# 昨年度の取組実績

#### (5)安全管理

#### 災害時対策

- ・法人で災害時の BCP を作成し、職員間で役割分担や災害発生時の対応について確認した。
- ・日頃から緊急時の連絡訓練(災害時伝言サービス)や、まちづくりセンターなど施設で行う訓練に参加し、発生時に備えていく。 感染症対策
- ・法人内のあんしんすこやかセンター医療職を中心に感染症対策委員会を開催し、各部署の感染対策状況の確認や BCP の作成を行った。
- ·さらに、法人では、インフルエンザ感染に備え希望者へ予防接種を行っている。
- ・法人として、毎月安全衛生委員会を開催し、業務中の事故などの状況について説明し、その後の対応やその防止策について検討した。

#### (6)職員体制

- ・人材育成の取り組みとして、毎年、6月に人事考課を行い、それに基づき個人面談で職員の課題などを確認している。参加した研修はあんしんすこやかセンターごと一覧にして把握し、研修参加にあたっては職員本人の希望だけではなく、法人として参加者を決定している。特に新人職員へは各分野の研修に参加させている。
- ・新しく配置された職員に対しては、人材育成マニュアルをもとに説明するだけではなく、窓口の対応や訪問など他の職員と一緒に行動し、OJT をまじえて学ぶ機会を設けている。
- ・職員のメンタルヘルスケアとして、「メンタルヘルス研修」を法人として実施している。また、正副の統括責任者が個人面談を行い、職場の状況把握などを行い、定着支援に取り組んでいる。

#### (1)総合相談

- ·令和 5 年度の窓口や訪問、電話にての相談件数は 5902 件であった。 その内、相談拡充の相談は 16 件であった。 緊急訪問は 12 件あり、保 健福祉課との連携を図りながら対応を行った。
- ・相談を受ける際は課題を整理しながら対応し、迅速な相談対応を心がけた。相談内容により介護保険サービス事業者や生活支援課、成年後見センター、世田谷区消費生活センターなどの必要な関係機関にはその場で繋ぎ、連携しながら引き続き対応を行った。
- ・複合的な問題を抱えるケースや支援困難なケースへの対応に備え、「障害のある人の意志決定支援について」や「多重債務問題に関する研修」「ヤングケアラー支援研修」などの研修に参加し、所内で伝達研修を実施した。
- ・相談の内容は毎日のミーティングにて共有し、対応方法に困難を感じる ケースについては、職員の専門性を生かして検討を行った。また、支援 困難ケースについては、保健師や主任ケアマネジャーなどの専門職との 同行訪問を実施しチームで対応した。
- ·必要な支援の導入が困難なケースなどアウトリーチが必要な場合は、リスト票を活用して継続した対応が実施できるようにした。
- ・新しい社会資源を把握した場合にはミーティングの際に所内で共有し、 各項目事のファイルに追加し更新を行った。

# 今年度の目標及び取組予定

## 2 総合相談支援

## (2)地域包括支援ネットワーク構築

【目標】

複合的な課題を有する相談に対しても迅速な対応が行えるよう、他機関との連携構築を強化する。

#### 【取り組み予定】

関係機関との連携がスムーズに図れるようにするために、ネットワーク づくりを目的とした地区包括ケア会議や、地区連携医事業にて実施す る多職種連携会議などを実施する。

地区の民生委員・児童委員協議会や町会長会議、社会福祉協議会の会議に出席し、情報の共有を図りながら連携を深める。

代田南児童館と協働し、さくら花見堂祭りに参加して多機関や多世代との連携を図る。

地区住民主体の「見守りネットの会」に対し、まちづくりセンターや社会福祉協議会とともに後方支援を行い、連携会議や住民向け講座の実施を通し、地区の見守りネットワークの強化を図る。また連絡委員となっている地域の商店街やボランティア関係、介護保険サービス事業者等との連携を深める。

#### (3)実態把握

【目標】

今年度の実態把握件数目標を 900 件とし、地区の高齢者の状況を把握 し必要な支援につなげる。

【取り組み予定】

毎月、第 3 週目を実態把握訪問の週とし、各職員が毎月 15 件以上の 訪問を実施する。

訪問対象リストや増減リストによる新規転入者等に加えて、75歳以上の独居や高齢者のみ世帯をリストアップし計画的に訪問する。

訪問前に、フレイル予防の取り組みを周知するために、基本チェックリスト、口腔ケアチェックシート、食生活チェックシート、元気シニアの 10のポイント、せたがや健康長寿ガイドブックを配布し活用する。

高齢者の多い集合住宅や、高齢者の集まるサロン、高齢者クラブに出向き、参加者の状況把握に努める。

## (4)PR

【月標

あんしんすこやかセンターの相談内容について周知を図り、住民の方の 課題やニーズを把握する。

【取り組み予定】

実態把握訪問やサロン、高齢者クラブ、自主グループ、社会福祉協議会のエリア別交流会への参加、さくら花見堂祭りなどその他地域行事にも参加し、あんしんすこやかセンターの役割について PR する。

広報紙「あんすこ便り」を隔月で発行し、町会自治会の回覧や掲示板、 医療機関、薬局、金融機関、商店街等へ配布しPRを行う。

年間3回、地域のコミュニティ紙「いどばた」への寄稿を行い、福祉の相談窓口の周知を行う。

地区の「見守リネットの会」の活動を住民とともに行い、通報先としてのあんしんすこやかセンターの周知を図る。

# 3 権利擁護事業

## (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

## 【目標

地域住民の権利が守られ安全に生活できるよう、消費者被害・虐待防止・ 成年後見制度等の講座や広報活動を行い制度等の普及啓発を行う。 【取り組み予定】

相談があった際に適切に関係機関に繋げられるよう、権利擁護に関する機関の最新の情報を把握する。

あんすこ便りやいきいき講座など地域住民向けの広報や講座で広く権 利擁護の制度について案内し普及啓発を図る。

権利擁護研修や事例検討会に参加し権利擁護に関する制度を学ぶとともに所内でも共有し、あんしんすこやかセンター全体でスキルアップを図る。

四者連携会議を通じ、多世代に対しても普及啓発する場の拡大を図り、 権利擁護にまつわる制度を案内する

北沢地域 6 か所のあんしんすこやかセンターの社会福祉士合同で、権利擁護に関わる関係機関と事例検討会を開催することで相互の理解を深め連携及び対応力を強化する。

# 昨年度の取組実績

#### (2)地域包括支援ネットワーク構築

- ・複合的課題のあるケースへの対応では、迅速に関係機関とのネットワークをつなぐために、ネットワークづくりを目的とした地区包括ケア会議や、地区連携医事業にて実施する多職種連携会議などにより、連携の強化に取り組んだ。
- ・地区の町会長会議や民生委員・児童委員協議会、地区社会福祉協議会運営委員会に参加し、地区の状況を把握すると共に、情報提供や地区の課題の共有を行い連携強化に努めた。
- ・高齢者クラブやサロン、自主グループ、社会福祉協議会のエリア別交流会などへの訪問を行い、活動状況を把握するとともにネットワークの構築に努めた。
- ・梅丘地区の「見守りネットの会」では、まちづくりセンターや社会福祉協議会と共に後方支援を行った。定例の連携会議は、町会自治会や商店会、民生委員、地区の介護保険サービス事業者代表等の参加のもと行われた。昨年度の課題から「見守り・気づきのポイントシート」の改定を行い、児童館を含め多職種での見守りネットワークの強化が図れた。
- ・代田南児童館との連携により「さくら花見堂祭り」に参加した。梅丘地区、 代沢地区のあんしんすこやかセンターと社会福祉協議会で企画・運営に 参画した。今年度はおりがみコーナーを担当し、地域のボランティアとと もにあんしんすこやかセンターのパンフレットと認知症の啓発チラシ、ポケットティッシュを 200 部配布し多世代との連携を図った。

#### (3)実態把握

- ·令和 5 年度の実態把握件数の目標 900 件に対し、1032 件の訪問を実施した。
- ・訪問対象者リストによる訪問の他、増減リストによる転入者や新 65 歳の 方への訪問、75 歳から 84 歳までの独居または高齢者のみ世帯、要介 護認定者でサービス未利用者のリストを作成し、実態把握訪問を計画的 に行った。サービス未利用者の中には支援が必要な方が散見され、必要 な支援に繋げられるよう相談対応を継続して行った。
- ·訪問時には、フレイル予防の取り組みを周知するために、多方面から状態が把握できるよう基本チェックリスト、口腔ケアチェックシート、食生活チェックシート、元気シニアの 10 のポイント、せたがや健康長寿ガイドブックを事前に配布して活用した。
- ・地区内の社会福祉協議会のサロンや高齢者クラブ、自主グループ、地域ディに出向き、参加者の活動状況を確認すると共に、活動に参加できなくなった方の相談を受けるなど相談対応を実施した。

## (4)PR

- ・町会長会議や社会福祉協議会のサロン・エリア別交流会、高齢者クラブ、 自主グループ、さくら花見堂祭りなどに参加しあんしんすこやかセンター の役割について周知を図った。
- ・地区の「見守りネットの会」で発行した「見守り・気づきのポイント」の中で、 気づいた時の連絡先としてあんしんすこやかセンターを載せて、相談先 としての PR を図った。
- ・広報紙「あんすこ便り」を隔月に発行し、町会自治会の回覧や掲示板の活用、クリニックや薬局、金融機関、交番、高齢者住宅、銭湯、喫茶店、商店街の休憩所などに配布・配架を行い、あんしんすこやかセンターの PR に
- ・年間 3 回発行される地域のコミュニティ紙「いどばた」に毎回寄稿を行い、あんしんすこやかセンターの相談内容や認知症施策の案内、介護予防の取り組みについてなど周知を図った。

## (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

- ・東京都で実施される高齢者虐待対応研修を受講し「養護者による虐待対応」「セルフネグレクトへの支援」を受講し、所内ミーティングで研修内容を共有して各職員のスキルアップを図った。
- ・北沢地域 6 か所のあんしんすこやかセンター主催で合同地区包括ケア会議を開催し、経済的虐待の事例について取り上げ成年後見制度導入の為のポイントを学び、あんしんすこやかセンターや地域のケアマネジャー等介護保険サービス事業者のスキルアップ及び普及啓発を図った。
- ·多重債務研修を年 2 回受講。多重債務相談の内容や法テラスなど支援機関や世田谷区の自殺者の現状など最新の状況を学び、所内で共有しスキルアップを図った。
- ・隔月発行しているあんすこ便りに成年後見制度の内容を掲載し、区民に普及啓発をした。
- ・消費者被害防止をテーマとしたいきいき講座を開催。北沢警察の署員による講話や消費者啓発ボランティアによる落語寄席を披露いただき、地域住民に詐欺や悪質商法の被害につて注意喚起を区民に行った。

## 今年度の目標及び取組予定

## 3 権利擁護事業

# (2)虐待

【目標】

予防的視点を持ち早期発見・早期対応を行い、虐待の深刻化を防ぐ。 【取り組み予定】

民生児童委員向けに世田谷区「高齢者虐待対応の手引き」のパンフレットを配布し、気づきのポイントを伝える。

地域の小規模多機能施設の運営推進会議に参加し、虐待について世田 谷区の取り組みなどを伝える。

東京都·世田谷区で開催する虐待対応研修に参加し、研修内容を所内で共有しスキルアップを図る。

北沢地域 6 あんしんすこやかセンターの社会福祉士で虐待の事例検討 を行う。

家族会・男性介護者の会を開催する他、世田谷区で開催しているストレスケア講座などを案内し、介護されている方のストレスの軽減を行い虐待の予防が出来るよう努める。

虐待の通報があった際は、詳細を聞き取り、迅速に保健福祉課に報告する。所内での共有を図り、関係機関からの情報収集にも努める。

各職員が虐待ケースの内容を把握できるよう高齢者虐待相談・通報受理簿を活用する。会議など動きがある際は朝・夕のミーティングで進捗状況を共有し、支援方針を検討する。

#### (3)成年後見

【目標】

判断能力が不十分な方への成年後見制度の利用促進と地域住民へ制度の普及啓発を図る。

【取り組み予定】

隔月発行しているあんすこ便りに成年後見制度の内容を掲載し、地域 住民に普及啓発を行う。

成年後見センター主催の事例検討会への参加や研修を受講する。所内で伝達を行い職員全体のスキルアップを図る。

成年後見制度が必要な方を把握した際は、パンフレット等を活用し制度 の説明を行う。その後、保健福祉課や成年後見センターと連携して本人 への支援を行い、速やかに制度に繋がるよう支援する。

### (4)消費者被害

(目的)

地域住民・福祉事業者と消費者被害の動向を共有し、被害の防止と予防のための普及啓発を行う。

【取り組み予定】

多重債務研修に参加し、消費者被害の動向と世田谷区の実情について学びスキルアップを図る。

消費者被害やオレオレ詐欺等の最新の情報をあんすこ便りに記載し、地域住民に普及啓発を行う。

サロン訪問や実態把握訪問でパンフレットを活用し、消費者被害の注意 喚起と消費生活センターの案内をする。

被害の連絡を受けた際には消費生活センターや警察に連絡するよう案内する他、自動通話録音機の設置を促す。

北沢地域 6 か所のあんしんすこやかセンターの社会福祉士合同で、合同地区包括ケア会議を年に 1 回開催する。消費生活センターと北沢警察署員へ講師を依頼し、ケアマネジャーや介護保険サービス事業者を対象に、最新の消費者被害の動向と予防策について講義をして頂き普及啓発を図る。

## 昨年度の取組実績

#### (2)虐待

- ・虐待の疑いがあるケースを把握した場合は、迅速に保健福祉課と情報共有を図り、高齢者虐待事例発見・支援シートを作成した。担当ケアマネジャーや福祉事業所、民生委員から情報収集を行い、状態変化を早急に把握できるようネットワーク形成に努めた。
- ・通報を受けた際には、各職員が概要を確認しやすいよう高齢者虐待相談・ 通報受理簿に状況を記載した。朝夕のミーティングで情報共有を行い、職 員全体で対応ケースの進捗の確認と支援内容についての検討を行った。
- ・窓口相談や訪問、またケアマネジャーより相談を受けるケースの中で、虐待へ発展しそうなケースを把握した際には、所内で多職種間での検討を 行い、状況によっては保健福祉課への相談を行っている。
- ・過剰な介護負担が考えられるケースでは、担当するケアマネジャーとの相談を行い、ショートステイやデイサービスの利用追加などを提案し、ともに検討を行った。
- ・「虐待対応の手引き」の内容を介護保険サービス事業者や民生委員と共有し、虐待に対する意識の向上に努めた。
- ·介護負担の大きい家庭を把握した際は、ストレス軽減のため家族会やこころが楽になる相談会に繋げ予防的な視点で支援をした。

# (3)成年後見

- ・権利擁護事例検討会に年2回参加し、成年後見制度導入の為のポイントと 最新情報を学び所内で共有した。
- ·認知機能の低下を心配される独居高齢者と一緒に成年後見センターに訪問し、任意後見制度についての説明を受けた。
- ・窓口相談や訪問での対応で判断能力が不十分な方に対し、パンフレットを 用いて成年後見制度を案内した。その後、保健福祉課に報告し申し立て の相談を行った。
- ・夫婦で成年後見制度利用の希望があり対応を行った。成年後見センターに繋げ、その親族にも申立や制度についての説明し理解を得た。

## (4)消費者被害

- ・区民から還付金詐詐欺被害疑いの通報があった際に、北沢警察や消費生活センターを案内した。その後、適切な指示が区民に伝わり、詐欺被害を未然に防ぐことができた。
- ・実態把握訪問にて消費生活センターからのパンフレットを配布し、地域住民に消費者被害の注意喚起を行った。
- ・北沢地域 6 か所のあんしんすこやかセンターの社会福祉士会で、最新の消費者被害の手口について情報共有を行った。
- ・民生委員・児童委員協議会やサロン、自主グループに対して、あんしんすこ やかセンター職員が訪問し最近の特殊詐欺などの傾向をお伝えし、被害 防止について周知した。
- ·消費者啓発ボランティアと北沢警察署員を招き、いきいき講座を年間1回開催した。消費者啓発ボランティアによる詐欺や悪質商法の被害防止を題材とした落語寄席、北沢警察署員より区内の犯罪・被害状況、防止策などの講話を行った。
- ・地域住民の消費者被害の予防のため北沢警察署よりナンバーディスプレイの設置案内とあんしんすこやかセンターからは自動通話録音機の案内を行った。

# 今年度の目標及び取組予定

# 4 包括的・継続的ケアマネジメント支援

#### ケアマネジャー支援

#### 【目標】

ケアマネジャーとの信頼関係を築き、相談しやすい体制を整えるととも に、ケアマネジャーのニーズを把握し、相談対応を支援する。 【取り組み予定】

ケアマネジャーと接する際は、対応が困難なケースなどがないか声をかけ、いつでも相談がしやすい体制を整える。

ケアマネジャーからの困難ケースの相談対応では、同行訪問による支援の他、個別ケース会議や地域ケア会議の開催

を通じて支援を行う。

所内のミーティングで困難ケースへの対応方法について共有や検討を 行い、職員の対応スキル向上を図る。

北沢地域 6 カ所のあんしんすこやかセンターの主任ケアマネジャー連絡会を定期開催する。ケアマネジメント支援と

なる合同地区包括ケア会議を年 1 回以上開催し、地域全体で対応方法の統一化や情報提供を行う。また、ケアマネ

ジャーを対象とした研修を年1回実施する。

窓口や会議で地域のインフォーマルサービスや社会資源等のパンフレットをケアマネジャーに配布し、利用者支援につなげていただ

隣接する松沢あんしんすこやかセンターと合同で、ケアマネジャー支援を目的とした「梅松ケア会議」を開催する。年 4 回、主任ケアマネジャーとの連絡会、年 1 回の事例検討会、年 1 回の交流会・相談会を通して、地域のケアマネジャーを支援する。

北沢地域の主任ケアマネジャー有志による「ケアマネスキル向上委員会」に参加し、居宅介護事業者の主任ケアマネジャーの地域活動を支援する。研修を年1回開催し、研究活動も行っていく。

## 5 介護予防・日常生活支援総合事業

#### (1)介護予防ケアマネジメント

【目標】個々の状態に応じて、本人主体の目標設定と介護予防の取組みができるよう支援する。

## 【取り組み】

アセスメントでは、基本チェックリストを実施して心身の状態を本人と 共有すると共に、興味関心チェックシートなどを活用して、意欲的に取り組める方法は何かを共に考え、利用につなげる。

実態把握訪問や窓口相談、はつらつ介護予防講座で基本チェックリストを行い、フレイル予防が必要な状態の方を把握する。該当の方には速やかに介護予防筋力アップ教室やサロン、自主グループ等の利用を勧奨して利用に繋げる。

状況に応じて専門職訪問指導事業の利用を案内し、専門職の評価とアドバイスにより、より効果的に介護予防に取組むことができるよう支援する。

介護予防筋力アップ教室では、各クールに3名以上を利用につなぐ。 終了後は今後の課題を抽出し、本人とともに今後の取り組みを検討して、継続して支援を行う。

再委託先の事業所に対し、ケアプラン作成時は自立支援を主眼に置き、ケアマネジャーが地域のインフォーマルな資源も、ケアプランに位置づけられるように支援する。

委託している利用者のモニタリングや評価の内容は毎月必ず報告をいただき、利用者の状態やサービス利用状況、新たな課題が発生していないか等確認を行う。

## 昨年度の取組実績

## ケアマネジャー支援

- ・ケアマネジャーより相談を受ける支援困難なケースに対して、保健福祉課 や介護保険サービス事業者とともに個別ケース会議や地域ケア会議を開 催し、家族との関わり方や社会資源の活用などにより対応を工夫してい くことを検討した。
- ・北沢地域 6 カ所のあんしんすこやかセンター合同で、ケアマネジャーに向けた地区包括ケア会議を 2 回開催した。
- ·保健福祉サービスや認知症施策、介護予防支援等の再委託業務に関する オンライン説明会には 75 名の参加があった。
- ・「ケアマネジャーの聞いておきたいこと・知っておきたいこと」と題して、ケアプラン点検の現状と今後の動向、主任介護支援専門員更新研修受講要件確認、「適切なケアマネジメント手法」動画視聴と冊子配布を行い、地域のケアマネジメント力向上を支援した。47名の参加があった。
- ・社会資源の資料をファイリングし、ケアマネジャーから相談があった際に必要なものを情報提供できるようにした。
- ・隣接する松沢あんしんすこやかセンターと合同で、「梅松ケア会議」を年2回実施した。「ケアマネカフェ」を企画し、地域のケアマネジャーが自由に発言できる雰囲気の中で、ケアマネジャーのニーズを引き出せるよう努めた。2回で延べ27名が参加し、情報交換、交流を図った。
- ・北沢地域ケアマネスキル向上委員会は年 10 回オンラインで開催した。北沢地域の主任ケアマネジャー有志の地域活動の後方支援として連携し、ケアマネジメントや社会資源に関する情報の共有、研修内容の企画の話し合いを実施した。講師を招いた研修「利用者(家族)からのハラスメントとケアマネジャーの役割」を 1 回開催して地域のケアマネジメント力向上を支援した。 40 名が参加した。
- ・地区連携医事業で「障害サービス」「難病」をテーマに、障害支援担当課職員の講義とグループワークを実施した。障害から介護保険に移行する際の課題や、本人家族への支援方法、姿勢などについて検討、意見交換をした。
- ・地区連携医事業等の会議では、社会資源の資料を自由に取っていただけるコーナーを設置し、ACP ガイドブックや認知症希望条例のパンフレットを積極的に配布し、本人や家族への支援に役立てられるようにした。

### (1)介護予防ケアマネジメント

- ・介護予防ケアマネジメントの計画作成にあたっては、自立支援に向けて社会資源の活用も取り入れて、個々の状況や環境に応じた個別的な目標設定を行い、ケアマネジメントを実施した。また、職員が適切にケアマネジメント支援ができるよう区の研修に参加し、所内で共有してスキルアップを図った。
- ・主治医より本人に運動を勧める提案をいただくこともあり、主治医との連携を図りながら予防の取組みを計画した。
- ・本人へのアセスメントでは、基本チェックリストに基づき、心身の状態から 介護予防の必要性を本人と共有すると共に、興味関心チェックシートや口 腔ケアチェックシート、食生活チェックシートも積極的に活用し、多方面か らアセスメントを実施した。
- ・年間で専門職訪問指導事業には 6 件、介護予防筋力アップ教室には 10 件の利用につなげ、介護予防への取組みを進めた。事業の利用終了後、自主グループやサロン等の利用を勧奨し、利用につながった。
- ・委託する際には、総合事業の制度や業務の手順などについてケアマネジャーへ説明し、提出書類の一覧をお渡ししている。また自立に向けたケアマネジメント、支援が基本であることを伝えて、地域資源の活用を促しサロンや自主グループ、介護予防事業の情報提供を随時行っている。
- ・委託しているケースでは、本人の状況に応じてサービスの追加や変更が必要となった場合は速やかに連絡をいただき、サービス担当者会議に同席して適切なケアマネジメントの実施に努めている。また、毎月の利用者の状況報告を受け確認を行っている。

# 今年度の目標及び取組予定

# 5 介護予防·日常生活支援総合事業

#### (2)一般介護予防事業

【目標】フレイル予防の重要性を周知し、主体的に介護予防に取組むことができるように、一人一人に合った支援に繋げていく。

#### 【取り組み予定】

実態把握訪問、リスト訪問やはつらつ介護予防講座、いきいき講座、自主グループ、サロン、窓口相談等において、せたがや健康長寿ガイドブックや介護予防手帳を配布、活用しフレイル予防の取り組みを勧奨する。

はつらつ介護予防講座や自主グループでの体力測定を実施する。自身 の現状を把握しフレイル予防に繋げる。

ZOOM アプリを活用した「梅丘オンライン体操」を継続し月 2 回、年間 22 回実施する。筋力アップや地域住民の交流の場とする。

自主グループ「金曜体操会」「ATM の会」が活動を継続し、順調に運営できるよう支援する。定期的な訪問を実施し、参加者の状態や活動状況を把握し、講座の案内や情報提供を行う。

地域のイベント「しろやま倶楽部フェスティバル」には、開催の規模に応じて参加が可能な場合には、握力測定や健康相談会を実施して地域住民の健康増進に努める。

実態把握訪問や窓口相談などで、「まるごと介護予防講座」や「お口の元気アップ教室」、「はつらつ介護予防講座」、「梅丘オンライン体操」への新規利用を勧奨し、介護予防の取り組みに繋げる。

オンラインを活用して家族や他者との交流が持てるように、年間 2 回のデジタル講座を開催する。

介護予防を目的としたいきいき講座を開催する。会場が遠い住民向け に 2 か所の会場で講座を開催する。

## 6 認知症ケア推進

## 認知症ケアの推進

#### 【目標】

認知症の当事者とその家族が安心して生活が続けられるように、認知症になっても住み続けられる地域づくりに取り組む。

### 【取り組み予定】

実態把握訪問や窓口相談、町会自治会行事、自主グループ、サロンへの訪問で「認知症とともに生きる希望条例」やもの忘れチェック相談会の周知を行う。

認知症初期集中支援チーム事業は年間 6 例実施予定とする。もの忘れ チェック相談会は年間 3 例を実施予定とする。

実態把握訪問や窓口相談などから相談があった認知症の当事者とその家族に対し、早期対応、早期支援のため認知症

初期集中支援チーム事業を利用し、専門職が継続的なかかわりを持つ ことで円滑なサービス導入を目指す。

認知症カフェ「うめカフェ」を月1回開催・運営する。法人や住民ボランティアの協力をいただき、年10回のイベントを開催予定。認知症の有無に関わらず参加を呼びかけ、誰でも気軽に立ち寄り、交流できる場を目指す。

男性介護者の会「ぴあエールの会」を偶数月に開催、「介護者の会」を奇数月に開催し、参加者のピアサポートやストレス軽減ができるように支援する。「ぴあエールの会」では継続して参加者の演奏会を開催する。アクションチームや男性介護者の会「ぴあエールの会」の参加者から、四者連携でのイベント「多世代食堂」への参加を進め、多世代での交流を行い認知症への理解が広がるよう取り組む。

アクション講座を年3回以上実施する。「認知症とともに生きる希望条例」に基づいた新しい認知症観の普及啓発を行う。北沢地域あんしんすこやかセンターと合同での企業向けアクション講座、若林あんしんすこやかセンターと合同での世田谷中学校3年生を対象としたアクション講座を行う。その他区民向けや、アクションチームでのアクション講座を行う。

## 昨年度の取組実績

#### (2)一般介護予防事業

- ・はつらつ介護予防講座は2部制から1部制の1時間50分の講座に戻し、おもりの使用を再開した。年2回の体力側定で日ごろの運動への取り組みを評価し、自身の体力の変化に気付く機会とした。今年度の新規の参加者は12名だった。
- ・自主グループ「金曜体操会」での体力測定を行った。昨年同様に専門職による体力測定等支援を利用し、地区内にある訪問看護ステーションの理学療法士 1 名に講師として協力いただき体力測定と講座、体操を実施した
- ·介護予防手帳は 159 冊を配布した。はつらつ介護予防講座、実態把握訪問・リスト訪問、いきいき講座、自主グループ訪問等で積極的に配布し、活用方法を分かりやすく説明し日々の生活に活かせるように普及啓発を行った。
- ・いきいき講座では世田谷区スポーツ振興財団に講師をお願いし、「フレイル予防・転倒予防講座」と「転倒予防筋力アップ教室を開催した。10名が参加し、筋肉を意識して動かすことや家でも出来る運動を行い、楽しく体を動かしフレイル予防に繋げる取り組みを伝えた。また「健やかな足を保つために」と題し足のトラブルについての講義や自宅で出来るケア、ストレッチを実施した。15名が参加し積極的な意見や質問があった。
- ・オンライン体操は隔週で年間 22 回実施した。体調や配偶者の介護で外出しづらい方の運動と社会交流の機会となった。
- ・実態把握訪問や訪問対象者リストによる訪問を行い、いきいき講座、窓口相談などで基本チェックリストを実施した。
- ・地区内のサロン訪問、高齢者クラブで実施される各講座への訪問を定期 的に行い、あんしんすこやかセンターの周知やフレイル予防の必要性、講 座の紹介を行った。
- ・自主グループ「金曜体操会」「ATM の会」の活動支援を行った。年 4 回定期的に訪問し、あんしんすこやかセンターの周知や介護予防手帳、せたがや長寿ガイドブックの配布、季節ごとの注意喚起、講座の案内等を行った。

## 認知症ケアの推進

- ・窓口相談や実態把握訪問、医療機関からの連絡等で把握した認知症が疑われる高齢者をリスト化し、認知症関連の事業へ円滑に繋げることができるよう、毎月 1 回の拡大ミーティングにおいて情報共有を行った。
- ·認知症に関する相談では、認知症あんしんガイドブックやにんさぽだより、 認知症カフェハンドブック、介護者の会·家族会ハンドブック、各種チラシ などを活用し、認知症に関するサービスや社会資源をわかりやすく説明 した。
- ・認知症初期集中支援チーム事業は年間 6 事例を提出、うち 1 事例は介護保険申請後サービスの導入、1 事例はサービス及び訪問診療導入、1 事例は介護保険申請を達成している。その他1事例は事故で死亡のため終了、2 事例は継続訪問中である。サービスに繋がらなかったケースは本人、家族への相談を継続している。
- ・近隣や家族からの相談があったケースに対し、医師による認知症専門相談 事業を活用し、認知症と精神疾患との鑑別のため意見をいただいた。専 門医への受診に繋げ、家族との連携、近隣への理解に至っている。
- ・地区型もの忘れチェック相談会を 2 月に開催。相談窓口、実態把握訪問や サロンや自主グループへの周知を行った結果、3 名の住民が参加され た。その内1名は専門医を受診し、検査、診断に至り治療を開始している。
- ・アクション講座は年3回実施し、区民向け講座、世田谷中学校3年生向けに講座を各1回実施した。企業向けの講座は北沢地域の6カ所のあんしんすこやかセンターが合同で開催した。希望条例に基づいて認知症の正しい知識と備えることの大切さについて普及啓発を図った。
- ·男性介護者の会「ぴあエールの会」を年間 6 回開催、認知症の妻を介護する夫同士が語り合い、負担感の軽減や共感を得られる場となった。音楽活動をしている参加者の一人が、仲間と演奏を披露し交流を深めた。
- ・認知症カフェ「うめカフェ」をアクションチームとして月 1 回開催し、延べ92 名が参加した。認知症当事者とその家族、地域の高齢者、他地区からの参加者があった。年間 4 回、地域の方に協力を得て音楽会や落語寄席、マジックショー、読み聞かせ等のイベントを開催し、交流を図ると共にカフェの周知を図った。

## 今年度の目標及び取組予定

## 7 あんしん見守り事業

## 見守り対象者の支援

【目標】

支援が必要そうな方を早期発見できるよう、関係機関との連携を図り、地域に見守りの目を増やしていく。

#### 【取り組み予定】

地域住民からなる「見守りネットの会」に参画し、見守りの強化及び普及のため研修・講座を年に 1 回「地域ささえあい講座」として実施する。「見守りネットの会」で、毎年、地区内で 80 歳を迎える方に「見守りあんしんシート」を配布している。緊急時に備え有効活用ができるように、実態把握訪問等の際には記載の支援など利用を勧めていく。

隔月発行の「あんすこ便り」を商店街や病院に配架する際に、見守りの連携依頼を行う。

実態把握訪問や通報などで対象者を把握した際は、所内で情報共有、 見守りの頻度を検討する。受け入れ良好の際には、見守りボランティアのマッチングを図り活用していく。

月1回のミーティングで今月の訪問状況を全職員で共有し、支援方針 等の検討を行う。

災害を鑑み、見守りフォローリストを書面で保管し、ひと月毎に更新しておく。

## 8 在宅医療·介護連携

#### 在宅医療・介護連携の推進

【目標】

在宅療養について「もしも」の時に相談できる窓口があることを住民へ周知し、また住民がACPについて考え、自身が望む療養生活を実現できるよう、地域の医療・介護の体制を整える。

【取り組み予定】

地域住民に対し、窓口や実態把握訪問等で在宅療養相談窓口のチラシを配布し周知を行う。

在宅療養資源マップの活用や医師・医療ソーシャルワーカーとの連携 を積極的に行う。所内ミーティングで在宅療養支援を行ったケースの 共有や連携方法、医療機関等の情報共有を行い、職員の相談対応のス キル向上を図る。

地区連携医事業では、地区内の主任ケアマネジャーとともに事業内容 を計画し、ケアマネジャーのニーズに応じたテーマに基づいて運営でき るようにする。

年1回、区民向けの在宅療養に関する講座を開催し、在宅医療やACPへの理解を深める。

あんしんすこやかセンターの在宅療養支援について、町会・自治会や見守りネットの会、サロン等で講話する機会を活用し、「もしも」の時に相談できる窓口があることの周知を図る。

住民やケアマネジャーへ、すこやか歯科健診や栄養・口腔のチェックシート、「あなたを支える医療・介護のケアチーム」(連絡カード)の活用について案内を行う。

北沢地域 6 か所のあんしんすこやかセンター医療職主催による地区課題から取り上げたことをテーマに、地域連携医・薬剤師・医療ソーシャルワーカー・ケアマネジャー・訪問看護師等の多職種間における北沢地域合同地区包括ケア会議を年 1 回開催する。

# 9 地域ケア会議

## 地域ケア会議の実施

【目標】

会議 A は年間 2 件、会議 B は年間 2 件実施し、会議の中で出された課題に対し地域での取り組みに繋げる。

【取り組み予定】

日々の相談対応の中で浮かび上がってくる課題が地区課題として考えられるか、所内で深堀し会議に繋げていく。

会議 A については、担当者を決めて計画的に開催する。テーマは、自立支援やセルフケアマネジメント等に向けたケアマネジメント支援について上げる。

会議 B については、相談対応のなかで支援困難なケースや地域のケアマネジャーからの相談のケースについて地区課題の抽出に繋げる。

会議で抽出された地区課題や取組内容を四者連携会議でも共有し、取組実施に向けて連携を図る。

地区課題や取組内容について所内での共有を図り、各専門職の関りを持ちながら連携して対策に取り組む。

## 昨年度の取組実績

#### 見守り対象者の支援

- ・地域住民からなる「見守りネットの会」の広報物「見守り・気づきのポイント」の内容を一新し、高齢者だけではなく児童も見守りの対象に入れて改正を行った。町会自治会や商店会などに配布し、地域で見守りや支え合いができるよう働きかけた。「気づき」があった際の連絡先はあんしんすこやかセンターとしている。
- ・実態把握訪問の他、民生児童委員や地域住民、生活支援課などからの情報提供で見守り対象者を把握し、定期的な見守り訪問につないだ。
- ·対象者を把握した際は所内で訪問の頻度などを検討し、見守りフォローリストに追加した。
- ·月一回の拡大ミーティングでは、見守り対象者の訪問状況を各職員で共有 し、今後の訪問頻度や支援方針の検討を行った。
- ・見守りフォローリストは月ごとに更新し、書面で保管し災害に備えた。
- ·2 名の高齢者に見守りボランティアを活用し、うち対象者一名は他者交流 の意欲が向上した。また、就労意欲も高まり現在は見守りを外れて週 5 で仕事をされている。
- ・2 ヵ月に一回地域の商店街や病院などに広報紙を配架し、見守りの依頼を行う。

## 在宅医療・介護連携の推進

- ・在宅療養に関する相談では退院後の在宅療養について、本人や家族、親族へ介護保険サービスと地域資源の情報提供を行い、在宅療養支援を行った。支援困難なケースは保健福祉課や病院職員等とも連携してケアマネジャーへつなぎ、同行訪問などで支援した。
- ・区民向けミニ講座では、医師による区民向けの ACP 講座を実施し、23 名が参加した。講義の後には「LIFE」の冊子を用いて、実際に自身の思い をそれぞれが書き込む時間を設け

た。

- ・地区連携医事業で、多職種間での連携を図るため「認知症」「難病」をテーマに事例検討会を開催した。支援を行う上での課題や関係者間の連携の方法、本人と家族をどう支援していくかについて意見を交換し、利用できる制度や社会資源の情報共有を行うとともに、多職種間の連携構築に努めた。
- ・北沢地域 6 か所のあんしんすこやかセンター医療職主催による「コロナ禍の 3 年間を振り返り、地域の課題を把握し、今後の取り組みを多職種で考える」をテーマに、地区連携医・薬剤師・医療ソーシャルワーカー・ケアマネジャー・訪問看護等の多職種間で北沢地域合同地区包括ケア会議を年1回開催し、職種ごとに課題を共有し新たな感染症が発生した際の取組みについて意見交換を行った。
- ·すこやか歯科健診の問い合わせや申し込みがあった際は事業説明を行い、 窓口では基本チェックリストの実施と「お口の元気アップ教室」「まるごと 介護予防講座」などを案内した。
- ·MCS の活用では、メディカルステーションから配信されるメッセージを職員間で参考にさせていただいている。
- ・「あなたのかかりつけ多職種連携カード」を気軽に手に取ってもらえるよう、説明チラシと一緒に窓口に常時配置し、活用方法を説明してお渡しした。

## 地域ケア会議の実施

- ・会議 A は年間で 2 件実施した。「体重減少に伴い、外出や社会参加が減少している」ケースと「神経難病の診断を受けた 80 代のケース」に対して今後の支援方法について検討し、その後のケアプランに筋力アップ教室の利用やインフォーマルの体操教室を位置づけることができた。
- ・会議 A の地区課題として、「地域での交流を継続維持するためには移動支援の充実が必要」「不安な気持ちが話せ、気軽に相談できる場所作りが必要」との意見を取りまとめた。
- ・会議 B は年間で 2 件実施した。本人が関りの拒否をして住環境や身体の保清など生活の破綻が危惧されるケースと、両親の介護で離職した長女の世帯で、介護拒否や生活困窮など複合的課題を抱えるケースであった。地区課題として、必要な援助への拒否が上げられ、取組みとして社会資源として様々ボランティア活動を地域に周知を図ることや、地域全体で見守りし合うことの重要性を啓発していくこととなった。
- ・地域課題や地域で取り組める対応策については、四者連携会議や「朝の会」で報告し共有を図った。
- ·複合的な課題を抱えるケースに対しては、会議終了後も専門機関や主治医 への相談、家族とケアマネジャーへの継続的な支援を行った。

# 今年度の目標及び取組予定

## 10 地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)

#### (1)身近な地区における相談支援の充実

#### 【目標】

複合的課題を有する相談に対しても、四者や関係機関との連携を図り対応を行う。

#### 【取り組み予定】

月1回の四者連携会議や週1回の三者打ち合わせ「朝の会」を通じて、生じている課題等の共有を行い、四者で対応方法の検討を行う。相談内容に応じて、健康づくり課や生活支援課、児童館、子ども家庭センター、ぽーときたざわ、メルクマール、リンク等の関係機関との連携を図り対応する。

高齢者に限らず精神疾患を抱えている方の相談が増えており、複雑化・複合化した問題を抱えている方の地域課題に対して、北沢地域 6 カ所のあんしんすこやかセンター医療職主催による事例検討会を年 2 回開催し、精神疾患に対する理解と知識を高め福祉の相談拡充窓口の充実をはかる。

多岐に渡る相談に対し適切に対応ができるように、研修の受講や事例 共有などを通し、職員のスキルアップを図る。

広報紙「あんすこ便り」を活用し福祉の相談窓口としての周知を図る。

## (2)参加と協働による地域づくりの推進

#### 【日標

住民活動等への支援を通し、四者が中心となり地域の関係機関との連携を強化する。

#### 【取り組み予定】

多世代食堂「みんなで一緒に食事会」の開催を年間 3 回、四者や民生 児童委員、地域の商店街の協力をいただきながら開催する。

「さくら花見堂祭り」に参画し、さくら花見堂の会や子育て支援関係機関等との多世代のネットワーク構築を推進する。

住民主体の「見守リネットの会」の活動を三者で後方支援を行い、「地域ささえあい講座」の開催などを行う

四者連携会議や週1回の三者打ち合わせ「朝の会」を通じて、地区の情報や課題を共有し新たな課題に対して連携をして取り組みを行う。

## 昨年度の取組実績

#### (1)身近な地区における相談支援の充実

- ・サロンや自主グループ、社会福祉協議会のエリア別交流会などへの訪問時 に、三者で協力して対応する福祉の相談窓口の案内を行っている。
- ·四者連携会議や週 1 回の三者打ち合わせ「朝の会」にて、気になる児童への相談や虐待対応、認知症高齢者への対応、8050 問題などの個別ケースの事例紹介を行い、地区課題と捉えて四者での対応方法等検討を行った。
- ・広報紙「あんすこ便り」に福祉の相談窓口としての記事を掲載し、町会自治会の回覧や掲示板、医療機関や金融機関、薬局、商店街などへ配架していただき PR を行った。金融機関からの相談が増加している。
- ·家族の課題も複合しているケースについてケアマネジャーから相談を受け、地区の主任ケアマネジャーや社会福祉協議会、保健福祉課等の関係機関と連携し個別ケース会議を行い、家族全体への支援の方法を検討し対応を行った。
- ・社会福祉協議会より生活困窮が疑われる、高齢者と長男夫婦、孫の三世代 家庭について相談を受け、児童館とこども家庭支援センターとも連携を 図りながら見守り支援を行った。
- ・ヤングケアラーや多重債務などの研修を受講し、所内での共有をはかって スキルアップを図った。

#### (2)参加と協働による地域づくりの推進

- ・四者連携会議にて、アクションチームメンバーから「子供たちと交流を図りたい」という希望が出されたことについて検討した。その結果、認知症高齢者やその家族が児童館に通う子供たちと一緒に調理から会食、談話やゲームなどをして楽しい時間を共有し交流を図ることができた。多世代食堂「みんなで一緒に食事会」と称し年間に3回、定期的に開催し、多世代交流の場づくりが必要という地区課題への取組みにもつながった。
- ・デジタル機器が苦手な高齢者が取り残されないように、デジタル講座を地区社会福祉協議会、まちづくりセンターと協力して年2回開催した。今年度は基本操作と役立つアプリの利用についての中級者向け講座を開催した。
- ・三者にて、住民主体の「見守りネットの会」の活動を共に行い、今年度は「見守り・気づきのポイントシート」の改定を行った。商店街への配布や町会自治会の掲示板への掲示などにより、地域へ見守り周知を図った。また、会議を重ねていく中で関係機関とのネットワークの強化が図れた。
- ・代田南児童館との連携により「さくら花見堂まつり」に参加し、地域の町会・関係団体や子育て支援コーディネーター、おでかけひろば関係者、学校 PTA、おやじの会等の子育て支援関係機関との顔の見える関係づくりが 図れた。

## 1 運営管理

## (1)管理運営体制

目標:法人のバックアップ体制を活用し、事業計画に沿った安定 した運営:的確な事務処理を行う体制がとれる。

【事業計画の達成に向けた法人のバックアップ体制】

·管理規定、業務マニュアル、労務調査等を整備することで、課題 解決と働きやすい環境づくり、離職率の低下につなげる。

・法人管理者が事業所のミーティングや会議に参加し、直接話す機会や個別面談の機会を作り職員の意向や希望を聞く機会を設ける。区との連携体制として、法人事務局と業務の担当窓口を設け連携を図り区の事業に取り組む。把握・評価の取り組みとして、事業部会議(月1回)、部門ミーティング(月1回)、グループウェア(随時)、入退職管理(随時)、事業報告書(月1回)、事例研究発表会(年2回)、状況・是正報告書(随時)、ヒヤリハット(随時)、苦情対応窓口設置(随時)、ホームページアクセス数・アップ数(月20回以上)、人事考課制度(年2回)、最優秀職員表彰制度(年1回)。指導取り組みとして、個別面談(2ヶ月1回)、統括課会議(月1回)、労務調査(輪番制)、業務改善提案書(問題指摘)、目標管理(年2回)を行う。

【事務処理を能率的・正確に行うための工夫】

- ·新入/既卒職員へのオリエンテーション/評価表を活用し、区のマニュアルに関する読み合せや理解度の確認を徹底する。
- ・事務処理に関するヒヤリハットを集計し、毎月の所内会議でとりまとめ、対策を検討する。

### (2)公正·中立性

目標:公立·中立性を各職員が理解し、業務を遂行できる。 【利用者の意向尊重・選択性の保証】

・管理者が職員に対して公正中立であるように、特定の事業所に偏らないように指導する。そのために委託先一覧を作成し委託基準に照らし合わせ事業所に偏りがないようにする。利用者へは意思を尊重しアセスメントし事業所一覧を提示する等複数選択が出来るようにし、情報提供の機会を設ける。

・職員は所内会議等で委託先等の情報共有をする。母体法人名等を名乗らない。チェック方法として、介護保険サービス事業者、居宅介護支援事業者を紹介した経緯の記録を確認する。法人内労務調査を実施し、事業運営評価を行う。また居宅介護支援事業者のように集中減算シートを活用し、偏らないようにチェック体制を確保する。

# (3)個人情報・電子データの管理

目標:個人情報・電子データの管理方針が明確である。

【世田谷区個人情報保護条例に基づく適正管理の実施】

- ・世田谷区の条例を理解し条例に沿った行動をすることに留意し、守るべき個人情報が集まっているという認識を持ち、個人情報は管理者及び取扱者以外使用出来ないようパスワード(定期的に変更)でセキュリティ強化を図る。
- ・管理者がパソコンパスワードや書庫の鍵を管理し、外部持ち出しを禁止する。業務終了時は鍵のかかる書庫に保管する。ウイルス対応ソフトを設定し、週 1 回バックアップを取りデータ消失を予防する。職員には入職時秘密保持誓約書の提出を義務づけている。

# (4)接遇·苦情対応

目標:苦情を業務改善に活かす仕組みがある。

【法人苦情解決·活用·段階管理フローを活用した迅速対応・継続的な改善】

・苦情発生時、速やかに区へ報告し的確に内容把握・分析し組織内で重層的に対応し解決に繋げる。どうして起きたのか、予防策、今後の対応やどう活かしていくかを検討する。

・所内会議で苦情報告を共有し、再発防止に繋げる。また法人内での苦情に関しても所内で朝夕礼時や所内会議等で共有することで未然に苦情を防ぐ。

·接遇向上のために年 1 回接遇に関する勉強会を行い、質の担保を図る。

# 昨年度の取組実績

#### (1)管理運営体制

【法人によるバックアップの取組】

・年 1 回法人事業部で事業計画説明会(参加者:常務理事、本部長、あんしんすこやかセンター管理者・職員)を開催し、事業計画 (法人の事業計画、事業部の事業計画、法人の 16 地域包括支援センターの事業計画、23 の各委員会による事業計画)を法人・事業部内で共有をした。

・事業部会議(参加者:常務理事、事業本部長、あんしんすこやかセンター管理者)、世田谷統括課会議(参加者:事業本部長、奥沢・深沢・代沢あんしんすこやかセンターの管理者)を毎月開催し、世田谷区内の情報や、人事・各あんしんすこやかセンターの事業進捗や地区課題・地域課題の共有や検討を行い、相互に支え合う体制を整えた。

·事業部会議、世田谷統括課会議で共有した情報や課題は、朝夕 礼や所内会議にて職員と共有、検討を行った。

・法人内グループウェアを活用し、行政情報、介護保険情報、人事、困難事例対応、コロナウイルス情報・感染対策情報、研修・勉強会情報等の共有を行った。

·年 2 回職員一人一人と面談機会を設け、意見交換、助言指導を行った。

#### (2)公正·中立性

【公立・中立性への取組】

- ・居宅介護支援事業者との勉強会にて事業所の空き状況やケアマネの得意分野等の把握に努め、利用者へ情報提供した。
- ·相談の際に利用者のニーズや意向、状況を踏まえた上で利用者に配慮した情報提供を行った。
- ・事業所一覧を活用し複数の選択肢の提示を行った。
- ・窓口の説明だけでは選択が困難な場合には、居宅介護支援事業者との面談の機会を設け、あんしんすこやかセンター職員立ち合いのもと実際に話をして選択をして頂くなどの対応を行った。

・代沢地区は目黒区とも隣接していることから、世田谷区の情報 収集だけでなく他区の介護保険サービス事業者等の情報収集も 行っている。

# (3)個人情報・電子データの管理

【個人情報・電子データ管理への取組】

・個人情報保護に関する法律に基づき、職員が「福祉分野における個人情報保護に関するガイドライン」を遵守し、個人情報保護に関し講じるべき措置を適切に実施出来るようにマニュアルを作成し、定期的(3ヶ月に1回)に所内会議や朝夕のミーティングで読み合わせを行っており随時マニュアルの改訂を行った。・プライバシー確保のため、あんしんすこやかセンターの相談室の使用はもちろんのこと、相談待ちしている方への配慮が必要かつスペースが不足した際に、まちづくりセンターの相談室等を借用し、情報漏洩を予防することが出来た。

・個人情報取り扱いに関し、所内マニュアルの読み合せ、所内研修を実施した。所内研修においては、具体的な場面(電話での問い合わせ等)のロールプレイを行い、実践的な対応訓練を実施した

## (4)接遇·苦情対応

【接遇・苦情への対応】

・法人より選抜した職員で構成するリスクマネジメント委員会、および包括事業部内の統括課長4名で構成するリスクマネジメント委員会において、週1回会議を開催。その中の状況報告書の中からいくつか選抜し、必要に応じてコンプライアンス委員会にもあげている。苦情があった際にはすぐに管理者へ報告し、状況の要旨、結果、問題点・原因分析、今後の方針を当事者が自己分析し、所内会議や朝夕礼等で情報を共有し、再度職員間で原因分析をし、再発防止に努めた。

・苦情を受けた際には、すべて法人へ報告することとし、苦情を 受けた職員 管理者 統括課長 事業部長 事業本部長 常 務理事の順で状況の要旨、結果、問題点・原因分析、今後の方針 を共有し、法人全体の再発防止にも繋げている。

## 1 運営管理

#### (5)安全管理

目標:安全管理(災害時·緊急時·感染症対策·健康管理:メンタルヘルス対応含む)への取組が明確である。

#### 【災害時対応】

・地区内の防災訓練、イベントへ参加を継続し、四者及び地域と 有事の連携体制を構築する。法人主体の災害訓練や所内勉強 会を活用し、具体的な行動についての訓練の場を設ける。年1 回災害時 BCP マニュアルの見直しを行う。

## 【緊急対応の取組】

・区の緊急対応マニュアルに沿い、保健福祉課との役割分担の もと、速やかに適切な対応がとれる。所内勉強会で、マニュアル の読み合せおよびロールプレイを年1回実施し、緊急時のアセス メントや連絡体制、役割分担がスムーズに行えるよう平素より 備える。

#### 【感染症対策】

- ・保健師を中心に、世田谷区や法人感染症委員会(年 4 回 + 随時開催予定)と連携し、マニュアル、連絡体制、チェックリスト、 備品管理の継続を行う。
- ・国内に麻しん感染例が出ていることから、新型コロナウイルスやインフルエンザ以外の感染症についても注意喚起し、指針に沿った対策が稼働するよう感染症(疑い)発生時のフロー・連絡体制の確認を実施する。N95マスクを含めた備品管理を継続する。

#### 【健康管理】

・法人全職員対象の年 1 回の健康診断、ストレスチェック、予防接種の実施を行う。心身の体調不良者に対し、管理者を中心に面談を設定、法人上長や医療機関、所内連携し、適切な業務が遂行されるよう調整を行う。

### (6)職員体制

目標:欠員補充・人材確保・人材育成に取り組む。

【実践力を持った人材確保と地域福祉に精通した職員の育成】 ・欠員補充策として人材確保を日ごろから行うために、採用管理システムの運用、ハローワーク、合同説明会、法人採用ホームページ、社会福祉学科との交流連携による採用、職員による紹介、キャリアパス制度による配置、ジョブローテーション、事業部内外調整を活用し、安定的な人材確保を行う。

·人材育成の取り組みは、あんしんすこやかセンターとして必要な業務知識や実務能力の向上、日常業務の能力開発と継続的・計画的な育成、キャリア形成支援の研修や個別面談等を実施する。

・人材定着取り組みとして、キャリアパス制度の導入、雇用環境や労働条件の整備、個別相談支援(人間関係、ハラスメントホットライン、意見交換等)、職員満足度調査、バーンアウト予防(組織内職種別研修・職種別意見交換会、ソーシャルサポート体制)、目標管理や達成度評価、職員モチベーション向上(職員表彰制度)により人員補充や育成、定着を目指す。

## 2 総合相談支援

## (1)総合相談

## 【目標】

年間相談件数 5300 件+ケアマネジメント C5 件を目標(昨年度相談実績 5051 件)。ワンストップ総合相談窓口として複雑化・多様化したケース対応を行うためのスキル強化。 【取組み】

・障害、子育て、生活困窮等、相談拡充件数の増加に際し、地区 の福祉相談窓口として、各職員が研修に参加し所内伝達研修を 行う場を設定し、所員全体の相談スキルを向上させる。

- ・朝夕のミーティングを活用し、ケース情報の共有、オンタイムでの多職種での支援策検討の場を設定する。困難ケースに対し、2名以上で対応できる体制を確保する。
- ・潜在的な課題を抱えるケースへの対応について、予後予測を 見据えた見立てのスキル向上のため、課題の整理、対象者自ら が自己解決できるような動機付けを意識し、解決能力向上への 支援を行う。

・ケースの状況に応じて、保健師、社会福祉士、主任介護支援専門員のどの職種で対応すべきか、また必要に応じた関係機関とチームを作り、一人で対応するのではなく常にチームアプローチの視点を持って関わっていく。

## 昨年度の取組実績

#### (5)安全管理

#### 【災害時対応】

・地区の防災イベントおよび四者連携での防災訓練に参加し、有事の連携体制について情報共有を行った。災害時物品のメンテナンスや、法人主体の机上訓練、シェイクアップ訓練に参加し、所内の災害時対応の研鑽を行った。

#### 【感染症対策】

・法人事業部に医療職感染症委員会が設置されており、感染症マニュアルおよび BCP マニュアルに関する所内勉強会、周知を行った。新入職員に対しても、スタンダードプリコーションや防護具の適切使用についてレクチャーを行った。所内に感染者が出た際も、関係者への感染拡大なく業務継続が行えた。 【健康管理】

・平常の健康管理は、法人共通の検温・体調チェックシートを活用し、医療職中心に管理を行った。シートを元に、医療職が所内声掛けを行い、職員が体調変化を申告しやすい体制を維持した。

・法人として年 1 回の健康診断・ストレスチェック、管理者面談(2~3 か月に 1 度)、統括課長による面談(年 1 回)を行い、不調の早期発見、相談しやすい体制を確保した。

### (6)職員体制

【欠員補充、人材確保、人材育成への取組】

・人事考課制度で面談や課題の見直し、法人・事業部でそれぞれの職種(経験年数でも分類している)での委員会や研修を設置、年間の研修計画をたてて研修をおこなっている。管理者育成のため、年3回の管理者研修を行っている。また管理者育成のために年2回の面談と必要に応じて面談や悩み事や課題の共有を行っている。

・職員が管理者と面談する際には目標管理シートを作成し、年間を通して目標に向かって取り組むことができているかを一緒に 共有している。法人でメンタルヘルスホットラインを設置し、職員 の職場環境を整えることや個人的な不調も含めたメンタルヘル スに関する悩みを相談できる体制を確保している。

・法人として職員満足度調査・表彰制度(モチベーション向上)等により職員の定着を図っている。

・法人は管理者が法人の SNS を活用し、常に上長と連絡が取れる体制を確保している。月1回の会議・面談の際に事業所のこと以外にも管理者自身の体調面や精神的なフォローを行っている。

## (1)総合相談

- ・毎日の朝礼、夕礼にて相談について多職種で検討し、支援方針を確認し職員間で共有することで相談支援スキル向上につなげた。
- ·日頃から民生委員·町会·高齢者クラブ·地域カフェ·自主グループ等との関リを心がけ、相談の間口が広がるように訪問し、周知活動を行った。

・複合的な課題を抱えているケースなど、課題整理が必要なケースについては三職種で支援方針について検討し、必要に応じた専門機関へ繋げた(ぷらっとホームなど)。

・接遇をはじめ、多様化する問題に対応ができるように研修計画を策定し、達成目標に対する研修参加、職員のスキルアップを図ることが出来た。また研修で学んだことを所内にも展開した。

・実態把握訪問の幅を広げ、新型コロナ感染症による影響について評価を行い、フレイル予防の呼びかけとあんしんすこやかセンタ - の周知を図ることが出来た。

## 2 総合相談支援

## (2)地域包括支援ネットワーク構築

#### 【目標】

医療介護の連携を行い、相談しやすい環境作り事業所からの相談件数を増やし、連携強化を図る。

また、地域住民に対してあんしんすこやかセンターの役割を理解していただけるような周知活動を行う。

#### 【取組み】

- ・地区の勉強会や研修の際にケース対応で情報の整理、スーパービジョン等を通して一緒に考えていくことの理解を深めてもらう。必要に応じて地域ケア会議 B 等の活用にもつなげる。
- ・四者連携会議を軸に、子育てとの連携強化 多世代の連携(子育て世代と認知症カフェの連携など)などの地区課題を共有し、課題に対する働きかけとネットワーク作りを行う。
- ・法人と連携し血管年齢測定、骨ウェーブ等の機器を用いて健康測定会を開き、あんしんすこやかセンターと関わりのない方に周知出来る機会を作る。
- ・地域カフェ、高齢者クラブ、自主グループへ参加し、即席の介護相談等を行うことで、顔の見える関係と周知を行う。
- ・地区連携医事業で医療と福祉、関係機関の方々の交流会を開催し、横のつながり構築する。

#### (3)実態把握

#### 【目標】

目標件数 650 件(昨年度実績 640 件)。実態把握の結果をデータ化し、必要な方に適切な情報提供を行うことが出来るようにする。前期高齢者を対象に訪問し地域活動の担い手の発掘を行う。

#### 【取組み】

- ・昨年度までの実績を元に、計画的に実態把握を継続する。また、前期高齢者への実態把握を継続し、閉じこもりや介護予防などの課題が生じる前に介入につなげる。
- ・講座や事業の周知、広報紙配布のタイミングに合わせ実態把握訪問を強化し、訪問の次の約束につなげる仕組みを所内で整え、孤立予防や地域のつながりの創出につなげていく。
- ・地域イベントや地区サロン活動、認知症カフェ等への訪問を継続し、見守りが必要な高齢者の把握を行い、随時実態把握を行う。
- ·返信用封筒を活用し実態把握訪問で会えなかった方からの返 信率を上げる。

## (4)PR

# 【目標】

- 「代沢あんしんすこやかセンター」の認知度を向上させる。 【取組み】
- ·ホームページを随時更新し、日々の活動や取組みの情報発信を行っていく。
- ・地域に向け広報紙(春・夏・秋・冬)を年 4 回発行し、従来の回覧板や地域サロン等での配布、公共機関への設置に加え、医療機関や薬局、商店街、小中高校等への広報活動を行う際に活用し、代沢あんしんすこやかセンターの PR 活動を行う。
- ・昨年度同様に他機関(子育て、障害等)との連携記事を掲載し、総合的な福祉の相談窓口としての周知を行う。広報紙の内容は、あんしんすこやかセンターの活動内容で地域住民が親しみを持って読んでもらえるよう工夫する。
- ・広報紙等の紙ベースでの周知活動の他に ICT を活用し動画 等も交えた広報を展開していく。

## 3 権利擁護事業

## (1)**権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み** 【目標】

地域住民へ向けた普及啓発を行い、職員一人一人が知識習得 し権利擁護に対する理解を深める。

# 【取組み】

- ·東京都や世田谷区、法人主催研修(年 4 回)を受講し業務へ活かせる知識のスキルアップを図る。
- ・あんしんすこやかセンターが関わっている権利擁護の必要があるケースについては、支援に関わっている職員より支援方針や関係機関との連携について所内ミーティングや日々の朝礼や夕礼で相談と報告を挙げ、職員全体のスキルアップにつなげる
- ・北沢地域 6 あんしんすこやかセンターの社会福祉士合同で権利擁護に関わる関係機関と事例検討会を開催することで、相互理解を深め連携及び対応力を強化する。
- ・実態把握などからの情報収集の中で地域住民が関心を持っているものから講座を開催し、普及啓発につなげる。

## 昨年度の取組実績

## (2)地域包括支援ネットワーク構築

・まちづくりセンター・社会福祉協議会・児童館との四者連携会議に月 1 回参加し情報共有、課題共有を図ることができ、子ども支援の「ほっこりんルーム」、地域防災の「防災塾」の開催につなげることができた。

・地域の多職種に向けて「あんすこカフェ」を年間 3 回開催。(北沢あんしんすこやかセンターとの合同開催)

- ・地区連携事業の医療と福祉の交流会を対面して開催することができ、50名の参加。(医療機関、薬局、居宅介護支援事業所、訪問介護、訪問看護、福祉用具、通所介護、保健福祉課、健康づくり課、生活支援課、子ども家庭支援課、まちづくりセンター、社会福祉協議会、ぽーときたざわ)
- ・町会主催の地域カフェ・高齢者クラブ・自主グループを積極的に 訪問し、顔の見える関係性の構築を図った。また、地域カフェの 依頼で、北沢警察署の方を招き消費被害防止講座や e スポーツ 体験を行った。
- ・児童館主催の交流会への参加にて、学校関係・子育て世代との 関係性の構築することができた。交流会だけではなく日頃の会 議にも参加することが出来た。

## (3)実態把握

- ・訪問対象者リスト、関係機関からの相談に応じて対象者宅を訪問し、必要に応じて介護保険や地域資源の案内を行う。
- ·異動者リストを確認し、グリーフケアが必要なケースなどに配慮し訪問。
- ·訪問が困難な場合はアンケートポスティングにて対応した。
- ・訪問時の質問事項で新型コロナ感染症後のニーズの変化などがわかる調査項目を入れ、評価した。この結果をまとめ、令和 6年度に繋げる準備を行うことが出来た。

# (**4**)PR

- ・広報紙「代沢あんすこ」を年 4 回(春号・夏号・秋号・冬号)発行し、地域サロン等での配布、町会の回覧板や地域の店舗等に設置し多世代に向けて周知を図る。また、公共機関、医療機関や薬局、地域の店舗やコンビニエンスストアにも配布し顔の見える関係作りに努める。(配布合計 3,500 枚)
- ・地区情報誌の編集部や高齢者クラブ等の地域活動の場に出向 き、周知活動を行うことができた。
- ・法人ホームページを随時更新し、代沢あんしんすこやかセンター の活動について広く情報発信を行うことが出来た。(毎月 20 件 以上)
- ・児童館や地域住民主催の子どもイベントに参加し、広報ツール を用いて若い世代へあんしんすこやかセンターの周知を図った。

# (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

- ・法人主催の権利擁護研修に年 5 回参加し、相続問題等についてケース等を通して知識を深めた。
- ・北沢地域社会福祉士会で世田谷区社会福祉協議会成年後見センター長を講師に招き、ケアマネジャー、介護サービス事業所、医療機関の医療ソーシャルワーカーを対象に「成年後見制度における意思決定支援」の内容で合同地区包括ケア会議を実施し、地域全体で知識や情報の習得に努め、所内でも所内会議にて伝達研修を行った。

## 3 権利擁護事業

#### (2)虐待

#### 【目標】

高齢者虐待の早期発見・早期対応が出来るように体制を整えネットワーク構築を図る。

#### 【取組み】

·多職種連携の会やケアマネジャー連絡会等の介護保険サービス事業所に対し、高齢者虐待の対応方法を周知するとともに、 発見時の連携がとれる体制作りを行う。

・地域住民向けには、あんしんすこやかセンターが高齢者の相談窓口であることを広報紙、ホームページを活用し周知を行う。 ・虐待または虐待が疑われるケースを発見した場合、速やかに保健福祉課へ連絡し虐待対応ケア会議にて対応方針を確認しながら関係機関と連携し対応する。

・東京都や世田谷区主催の虐待対応研修に参加し、虐待ケース 等や虐待会議開催する対応ケースについては都度所内で共有 し虐待ケースについて理解を深める。ケース共有時には、対応 方法のマニュアルを併せて確認し、対応方法の流れについても 確認する。

・地域ケア会議 B やカンファレンスを開催し、ケアマネジャーやサービス事業所と対応方針を確認しながら連携して対応する。この場合、複数の視点で状況把握を行い、所内で共有し対応する。

### (3)成年後見

## 【目標】

成年後見制度の普及併発と必要な方への早期情報提供、発見、 対応を行う。

#### 【取組み】

·実態把握等で将来的に成年後見制度等を要する可能性がある 住民を把握し、成年後見制度を含む終活をテーマとした住民向 け講座を開催する。

・ケアマネジャーや介護保険サービス事業所に対し、多職種連携 の会やケアマネジャー連絡会を活用し、事例を通した意見交換 会を開催する。

・東京都や世田谷区主催の研修に参加する。他、法人内や所内で勉強会を開催し職員のスキルアップを図り、業務で活かせるように取り組んでいく(社会福祉士だけでなく多職種も)。 ・あんしん事業や成年後見制度の利用が必要と見込まれるケースについては、都度、所内で共有し相談しながら対応する。また、保健福祉課や成年後見センター等の関係機関と連携しながら対応する。

## (4)消費者被害

## 【目標】

消費者被害防止のための普及・啓発と対応を関係機関と共に行う。

## 【取組み】

·北沢警察署や消費生活センターと協力し、適宜、特殊詐欺被害の情報提供と注意喚起を行う。

・住民向けに法人ホームページや広報紙を活用し特殊詐欺に関する記事を掲載する。 さらに、認知症カフェや地域デイサービス、地域カフェや高齢者クラブ等で消費者被害の動向や対応について情報提供を行う。

・あんしん見守り協力店の協力依頼を強化し、地域における見守りネットワークを形成する。また北沢警察署や消費生活センターより特殊詐欺の動向等の情報収集を行ったうえで、ケアマネジャーや介護保健サービス事業所向けに情報提供を行う。 ・特殊詐欺に遭った背景や要因を検討し、保健福祉課や北沢警

・特殊詐欺に遭った背景や要因を検討し、保健福祉課や北沢警察署、消費者生活センター、介護保険サービス事業所等の関係機関と連携し対応する。都度、所内でケースの共有、相談を行う。

## 昨年度の取組実績

#### (2)虐待

・年 3 回虐待研修に出席し、虐待に関する知識習得と対応について理解を深めた。

・ネグレクト疑いのある方の件で、ケアマネジャーとデイサービス管理者より相談があり、ケアマネジャーの訪問に同行し実態把握に努めた。区へも報告、会議を行い、引き続きケアマネジャー、ディサービスと連携を図り進捗を確認している。

・あんしんすこやかセンターの広報紙を通して住民や介護サービス事業所、医療機関や商店等に高齢者虐待や何かあった際はあんしんすこやかセンターに相談いただくよう周知を行った。

・高齢者虐待事例発見・支援シートを年3件提出した。虐待対応ケア会議へ適宜参加し、虐待対応ケア会議後は、その日の夕方のミーティングで報告、職員全員で情報と対応方法の共有を実施。虐待対応中ケースのリストを作成し、月1回の会議で個別ケースの進捗状況を確認し、情報共有を行った。

・虐待に発展するリスクのあるケースについて、日頃から保健福祉課、社会福祉協議会、民生委員、介護サービス事業所、ケアマネジャーと連携し、情報共有に努めた。毎日の朝礼・夕礼においても、虐待発生の背景や環境要因を分析し、予防的支援な視点で早期対応を心掛けた。特に虐待に発展しそうなケースに対しては、家族会や心理相談、ストレスケア講座等への参加を勧め、関係機関と連携して継続的に支援を行った。

### (3)成年後見

・成年後見制度に関する研修を年 3 回(社会福祉協議会 2 回、 法人研修 1 回)受講し、所内会議にて情報共有を行った。

・あんしんすこやかセンターの広報紙 4 号を通し、成年後見センターの記事を掲載し町会回覧板や商店、クリニック等に配布し普及啓発に努めた。

・窓口にて、成年後見制度について知りたいという男性が来所した。 社会福祉協議会の職員に繋げ、一緒に対応した。

## (4)消費者被害

·消費者被害防止に関する講座に 2 回(消費生活センター、法人内各 1 回)に参加した。

・浪曲師の方、北沢警察署の生活安全課の方を招き、消費者被害防止講座を住民向けに実施し、19名が参加した。多くの方に参加していただくため、浪曲師の方を招き、笑いを交えながら詐欺事例を紹介して頂き、北沢警察署の方からは現場のリアルな話を紹介していただいた。あんしんすこやかセンターからも身近にあった事例の紹介を行った。

・地域カフェにて、警察署の方に依頼し消費者被害防止の啓発を行い、住民同士の意見交換会を行った。代沢あんしんすこやかセンターからは身近にあった事例の他、警視庁のアプリケーションの紹介や、不審な電話があった際に相談相手に悩んだらあんしんすこやかセンターに連絡を頂くよう周知を行った。

・化粧品の通信販売や携帯電話のトラブル、不審な郵便物について、消費生活センターに繋げ連携して対応した。

# 4 包括的・継続的ケアマネジメント支援

#### ケアマネジャー支援

【目的】

ケアマネジャーへ自立支援・重度化予防の視点でニーズ把握や 支援を行う。

#### 【取組み】

・あんすこカフェ

代沢あんしんすこやかセンターと合同で、介護保険サービス事業者の多職種が集う代沢・北沢あんすこカフェを年3回開催する。開催に向けた打ち合わせは地域の事業者と共催し、多職種連携の交流の場や主体的な地域活動の場となるよう運営していく。

# ・代沢北沢ケアマネ連絡会

北沢あんしんすこやかセンター、居宅介護支援事業者の主任ケアマネジャーと共催で「代沢・北沢ケアマネ連絡会」を毎月開催。事例検討や医療勉強会などを通じてケアマネジャ のスキルアップや関連情報のブラッシュアップを行い、個別対応力の向上を支援する。

・地域の新しい社会資源を伝えたり、地区のケアマネジャーが知っている社会資源を報告できる時間を設け地区で共有できる環境を作る。ケアマネジャーが支援に悩んだ時には、計画書やアセスメントを一緒に振り返り、支援のポイントや新たな視点の気づきを導くことができるように一緒にケースを考えていけるようにする。

・必要に応じてサービス担当者会議への参加やモニタリング等で主任ケアマネジャーが同行訪問をする。専門性の高いケースはそれぞれの専門職(社会福祉士・保健師等)が訪問をし、また北沢総合支所保健福祉課・生活支援課・健康づくり課等と連携を図り支援方法を考える。

・役割分担やケースの整理ができていない、課題が見出せない 等の時には地域ケア会議への事例提供を促し、開催。

・必要に応じて、同行訪問や、担当者会議に参加させていただき、一緒に考えていける体制を作る。またスーパービジョンを行うことでケアマネジャーの悩みの共有や視点を変えたアプローチができるように支援する。

### 5 介護予防・日常生活支援総合事業

# (1)介護予防ケアマネジメント

【目標

介護予防ケアマネジメントの理解促進と実施。再委託先への相 談しやすい環境体制の確保。

# 【取組み】

・介護予防ケアマネジメントの実施にあたっては、適切なアセスメントにより、「自立支援」の視点で利用者の状況を踏まえた目標と、目標達成のための具体策を利用者本人とともに設定。

・主任ケアマネジャーが中心となり、所内勉強会を年 1 回開催する。区および法人のケアマネジメント勉強会に参加し、職員の介護予防ケアマネジメントスキル向上の機会を確保する。

·MCS や勉強会を通じ、地区内の事業所向けに住民主体型ディサービスや、インフォーマルサービスの情報発信を行う場を作り活用に向けた支援を行う。またリスト作成も行う。

・毎月 1 回以上、再委託先にモニタリングを行い、再委託先が相談しやすい体制を確保する。自立支援・重度化予防の視点でケアマネジメントが行われているか一緒に検討を行う。

# (2)一般介護予防事業

【目標】

高齢者が、いきがいや役割を持ち、つながり・支え合う地域づく りで、地域住民の健康寿命の延伸を目指す。

## 【取組み】

- ・実態把握に加え、講座やサロンへの訪問時に基本チェックリストを行い、対象者の把握の場を確保する。結果に合わせ、せたがや健康長寿ガイドや各種事業のへの連携が行える体制を整え、事業の普及・活用を図る。
- ・動画や SNS を活用し、住民が主体的に取り組めるプログラムの提案を行う。
- re スポーツを活用し、運動機会、認知症予防、コミュニケーションの場を地域カフェや多世代交流の場で作る。
- ・自主グループや、サロンへの巡回し、活動状況の把握と継続支援を行う。巡回後、地区内の介護予防が行えるリストの更新し、 住民への普及を行う。

# 昨年度の取組実績

## ケアマネジャー支援

・代沢あんしんすこやかセンター、協力者のケアマネジャー・福祉 用具専門相談員・訪問看護師との共催で、多職種連携の会「代沢・ 北沢あんすこカフェ」を 3 回開催した。オンラインで 1 回(居宅支援事業所管理者の一日)、集合で 2 回開催(訪問診療医の一日、 小規模多機能型居宅介護管理者の一日)。感染対策を取り 4 年 ぶりに飲み物の提供を再開。医療や介護の支援者が顔を合わせ て他事業について学び合い、連携体制を強化することが出来た。 ・代沢・北沢ケアマネ連絡会を月 1 回開催。偶数月は両地区内の 居宅主任ケアマネジャーが事例検討会を企画運営し、奇数月は代 沢あんしんすこやかセンターと北沢あんしんすこやかセンターが 交互に担当した。毎月あんしんすこやかセンターから社会資源や 区の事業の周知を行った。

- ・月 1 回開催される北沢あんしんすこやかセンターと合同での地区ケアマネジャー連絡会に参加し情報提供や企画立案の支援を行った。(事例検討:6 回)
- ・北沢地域主任ケアマネジャー連絡会に参加し、あんしんすこやか センターの役割や取組みを伝え、相談しやすい環境作り、信頼関 係の構築を図った。
- ・地区内の主任ケアマネジャーと連携し、地域課題・ケアマネジメントのニーズ把握を実施。
- ・地域の社会資源について日頃から情報収集・整理し、地区のケアマネジャー連絡会等で随時情報提供を行った。
- ・地区連携医の協力の下、多職種交流会や多職種事例検討会を実施し、資質向上につなげた。
- ·支援困難事例については地域ケア会議や事例検討会の開催などを勧めるなど、多職種·他機関での解決方法の検討を支援した。

### (1)介護予防ケアマネジメント

・地域資源を積極的に活用できるよう、ケアプランにインフォーマルサービスを導入することができるように情報収集を行い、所内でも情報の共有機会や研修を行った。

・地域ケア会議 A を活用し、自立支援・重度化予防につながるプランを検討するとともに、地域資源の開発を意識的に行った。(2件)

・アフターコロナによる、運動機能低下や口腔、栄養、社会参加など今まで出来ていたことが出来なくなったり、機能の低下が進んでしまった方を実態把握訪問でチェックリストやアセスメントで運動に該当した方には、地区内の運動サロンやいきいき講座、口腔や栄養等に該当した方へは地区の高齢者クラブでの出張講座への案内や情報提供と実際に繋がったケースもあった。

・毎月開催しているケアマネ連絡会の中で、地区内のインフォーマルサービスや情報を共有した。

・再委託の担当者会議については、担当の職員だけでなくケース に応じた専門職も同行訪問し、進捗管理を行った。

# (2)一般介護予防事業

・はつらつ介護予防講座の他に、サロン・ミニデイ・高齢者クラブに出向いて、介護予防手帳や世田谷いきいき体操やストレッチングのチラシを配布した。その際、介護予防に関するいきいき講座、自主グループ等の情報提供を行った。

- ・町会主催の地域カフェ、自主グループ、サロン、ミニディに出向き、活動状況を把握し、活動希望者への情報提供、マッチングの支援を行った。
- ・いきいき講座を年3回開催、高齢者へのICT活用補助を目的としてデジタル講座を開催。
- ・デジタル関連講座として、LINE 講座(2 回)、e スポーツ講座(1 回)を計 3 回行った。LINE 講座は社会福祉協議会の協力のもと、地区サポーターの方にボランティアを依頼し参加者の質問に対応してもらいながら開催。e スポーツ講座は地区サポーター、池ノ上青少年会館の協力のもと、大学生ボランティアの参加もあり、若者と高齢者の交流機会になった。

## 6 認知症ケア推進

#### 認知症ケアの推進

【目標】

認知症に対する包括ケア、ネットワーク構築

【取組み】

·認知症初期集中支援チーム事業 6 事例の提出、毎月 1 回の 代沢家族交流会などの事業に職員全員で取り組む。

・認知症カフェや地域デイサービス、社協サロンの世話役と連携し地域で暮らす認知症の方が住み続けられるための体制づくりを行うと共にアクション講座を開催し、世田谷区認知症とともに生きる希望条例に基づくアクションチームづくりに取り組む。・アクション講座を開催し、世田谷区認知症とともに生きる希望条例の普及・啓発に取り組む。

・アクションチーム結成に向け、住民や地域の資源となっている認知症カフェや地域デイサービス等へも段階的にアクション講座を開催する。また、希望の木を活用し地域作りに役立てる。・小学校、中学校、高校でのアクション講座を開催し、子どもから大人まで多世代で認知症の理解を深め、多世代でのアクションチームを構築し、地域の輪を広げる。

## 7 あんしん見守り事業

## 見守り対象者の支援

【目標】

地区内の見守リネットワークの強化を行う。

【取組み】

・地域デイサービス、地域カフェ、高齢者クラブと連携を図り、参加高齢者の見守り体制を継続する。民生委員・町会の方たちと日ごろから情報共有し、必要に応じて実態把握訪問を行う。

・地域の商店や病院や薬局などの関係機関に対してあんすこ PR と見守りステッカー配布活動を継続し、地区内の見守り体制の強化を図る。

・昨年度同様に今年度もプラス 1 件見守りボランティア事業につなげることを目標に、見守りフォローリスト対象者に対して事業説明を行い、ボランティア登録者に対しては定期連絡と活動意向の確認を行う。

・フォローリストでの管理対象者は、あんしん見守り該当し継続的な見守りや支援が必要な方を対象とする。新規で追加する場合は、夕礼にて報告を行ったうえで、各自でフォローリストに追加を行う。

・毎月行う所内会議の中で、見守り対象者の報告を行い、当月 訪問した方の進捗確認や来月訪問予定者の共有を行う。

# 昨年度の取組実績

## 認知症ケアの推進

·認知症初期集中支援チーム事業に 6 事例以上提出する。地区型もの忘れチェック相談会に 3 事例提出。

·認知症観の転換を目的とし、アクション講座(世田谷区版認知症 サポーター養成講座)を年 1 回実施。併せて、介護サービス事業 者に向けたアクション講座を実施。

·家族介護者同士の集いである「代沢せせらぎ会」を年 5 回開催。北沢地域合同認知症高齢者の家族の会にスタッフとして年 2 回参加。地域住民を中心とした認知症カフェ「オレンジカフェ代沢」を年 6 回実施。

・代沢あんしんすこやかセンター広報紙や「認知症あんしんガイドブック」を用いて、地域住民へもの忘れ相談窓口についての周知を行った。

・昨年度再開した認知症カフェ「オレンジカフェ代沢」を地域住民のボランティアとともに年 4 回開催し、認知症本人やその家族、地域住民が参加。

・地域住民が主催する「もの忘れや認知症が気になる人と家族のためのミーティングセンターたね」の後方支援を行い、年 3 回の開催に繋げた。

・北沢地域のあんしんすこやかセンター合同で昭和信用金庫の新入職者 10 名に対しアクション講座(世田谷版認知症サポーター養成講座)を行い、希望条例の理解・新しい認知症観の転換を図り、自分たちができるアクションについてグループワークを行った

・代沢地区の地区サポーター10 名を対象に、アクション講座(世田谷区版認知症サポーター養成講座)を行い、新しい認知症観を踏まえた地域づくりについて普及啓発を行った。

・代沢地区にある介護サービス事業所の従業員 11 名を対象に、アクション講座(世田谷区版認知症サポーター養成講座)を行い、新しい認知症観を踏まえた地域づくりについて普及啓発を行った

・広報紙にて、認知症の基本知識や「認知症とともに生きる希望条例」に基づく新しい考え方について掲載し地域住民に周知を図った。

## 見守り対象者の支援

・見守り対象者を定期的に訪問し、信頼関係を気づくことで適切なサービスや地域資源に繋いた。

・月1回見守りフォローリストを元に会議を行い、支援の進捗確認や支援方法についての助言を行った。また、新たに見守りが必要と考えられる方いれば検討し会議を通し職員間で情報共有を行うことで、有事の際に担当職員以外でも対応ができるようにしている。

・年 1 回以上、町会などが実施する見守り活動に参加、顔の見える関係を気づくことで見守り対象者の発掘を行った。

・代沢地区の商店街を年 1 回訪問し、各店舗へ見守り協力の依頼を行う。「高齢者見守り協力店ステッカー」の配布活動も継続した。

·見守りボランティアに繋がるシニアボランティアの募集チラシを 独自に作成し、前期高齢者宅ポスィテングを行った。

## 8 在宅医療·介護連携

## <u>在宅医療・介護連携の推進</u> 【目標】

医療と介護の連携を勉強会や研修を通して連携を強化し、また ICT を活用した連携も強化する。

### 【取組み】

- ・北沢地域 6 か所のあんしんすこやかセンター医療職主催による地区課題から取り上げたことをテーマに、地区連携医・薬剤師・医療ソーシャルワーカー・ケアマネジャー・訪問看護師等の多職種間で北沢地域合同地区包括ケア会議を年 1 回開催する
- ・ACP 普及・浸透への取組みで LIFE ~ これからのこと ~ 、もし バナゲームを活用し、ACP を主体的に実施する場として、住民 向け講座を開催。
- ·地区内医療·介護連携の促進で地区連携医事業を毎月開催し、地区内医療·介護事業所の連携の推進に取り組む。
- ·在宅療養相談窓口の質の確保をするために、在宅療養会議内容の所内周知、困難事例データベースを毎月の所内会議で共有し、ニーズの把握、入退院連携·在宅療養相談支援の対応の向上を図る。
- ·MCS を活用し、地区連携医やケアマネジャー、訪問看護事業所との連携を ICT を通して行う。また MCS では医療介護情報やインフォーマルサービス、地域情報だけでなく、即席の相談が出来るような活用方法を検討する。
- ・すこやか歯科健診や長寿健診を事業所の方々へ勉強会や研修、MCS などでの周知や対象者には高齢者クラブや地域カフェ、サロン、地域デイサービス、実態把握などでの周知を行う。

## 9 地域ケア会議

## 地域ケア会議の実施

#### 【目標】

介護予防ケアマネジメントの向上(地域ケア会議 A:年3回開催)、ケアマネジメント視点・地域包括支援ネットワーク構築(地域ケア会議 B:年3回開催)

#### 【取組み】

- ・サービス在りきにならず、介護予測や自立に向けた本人の動機付け、社会資源活用など、本人の力を最大限に引き出すマネジメントを共有し、新入職員含めた所内の介護予防ケアマネジメントの向上につなげる。
- ・支援困難事例等の個別課題を検討する。事例検討を通じて、 ネットワーク構築や不足資源の把握、資源開発に繋げる。把握し た地域課題を、四者連携会議でも共有することで、ネットワーク や社会資源構築の輪を広げていく。
- ・地域ケア会議の意義を地区内ケアマネージャーに啓発を行い、 地区内の支援体制を強化する。
- ·ケアマネジャーの相談から必要性を見出し地域ケア会議に繋 げる。

# 10 地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)

# (1)身近な地区における相談支援の充実

## 【目標】

福祉の相談窓口として関係機関との連携や充実に向けた取組み。

## 【取組み】

- ・地区での8050ケース等の多世代多問題ケースも増えており、精神疾患や障害等も相談が増えていることから、相談の質の向上を図り、健康づくり課や障害支援(ぽーと)、リンク等と連携を図る。
- ・制度の狭間におり、どこからの支援も受けにくい方に対して支援体制整備の仕組みを活用して対応ができるように職員が制度の理解を深めるために定期的に所内研修を行う。
- ・地区で相談窓口を周知するために四者(まちづくりセンター、社会福祉協議会、児童館、あんしんすこやかセンター)で連携し、各団体や地域活動に出向き「福祉の相談窓口」「地域の相談窓口」の周知活動を実施する。
- ・高齢者の相談だけでなく、障害者や生活困窮者、子育て家庭の相談対応についても円滑に連携する。連携できるように関連機関の研修や勉強会等へも積極的な参加行う。
- ・高齢者だけでなく多岐にわたる相談対応の実現のために、精神保健福祉分野・虐待・8050問題、若年性認知症、障害等の研修を受講し、受講者は職員への伝達研修を行い、事業所としての知識習得と多機関と連携を図れるように常に保健福祉課との情報共有を図れるよう目指す。
- ・地区の課題でもある高齢者だけではなく、子育て世代から高齢者に繋がるケースもあることから、児童館やBOP、子育てひるばとの連携の強化も図っていく。

## 昨年度の取組実績

## 在宅医療・介護連携の推進

- ・北沢地域 6 か所のあんしんすこやかセンター医療職主催による「コロナ禍の 3 年間を振り返り、地域の課題を把握し、今後の取り組みを多職種で考える」をテーマに、地区連携医・薬剤師・医療ソーシャルワーカー・ケアマネジャー・訪問看護等の多職種間で北沢地域合同地区包括ケア会議を年 1 回開催し、各職種ごとに課題を共有し新たな感染症が発生した際の取組みについて意見交換を行った。
- ・「今後の取り組みを多職種で考える」をテーマに新しい感染症が発生した時にどう対処していくか地区連携医・薬剤師・医療ソーシャルワーカー・ケアマネジャー・訪問看護等の多職種間で北沢地域合同地区包括ケア会議を年1回開催した。
- ・医療介護の相談の際に必要に応じて病院との連携を図り自宅 に戻っても医療から介護へ滞りのないサービス提供が出来た。
- ・地区連携医と「在宅療養・ACP ガイドブック」を活用した区民向け講座を開催し、また地区のサロン等でも ACP について説明し一緒に考える機会を作った。
- ・口腔や歯科の相談の際には、すこやか歯科検診の案内し周知するとともに地区サロン等でも周知を行うことができた。

## 地域ケア会議の実施

- ・年 2 回、介護予防、重度化予防の視点で地域ケア会議 A を開催し、地域でいきいきと生活するための検討を行い、個別ケースから地域課題抽出の視点を持つことが出来た。
- ・困難ケースや地域課題を含むケースなど、地域ケア会議 B を開催し、ケアマネジメント視点・地域包括支援ネットワーク構築、課題解決に向けて取組む。年間 2 回開催。
- ・地域ケア会議において、主任ケアマネジャーのスーパーバイザーとしての視点をもって毎回参加してもらうことができた。

# (1)身近な地区における相談支援の充実

- ・障害支援課・健康づくり課・生活支援課・子ども家庭支援課や北沢地域障害者相談支援センター、民生児童委員と、ケース支援や会議を通して連携を深めることが出来た。また新たに児童館との連携による児童館のお祭りにも参加することができ、あんしんすこやかセンターの周知活動も行うことが出来た。
- ·高齢者以外の相談にも対応できる情報収集·整理、知識充実に取り組む。
- ·精神保健福祉領域の研修の受講、水平展開にて共有を行い、精神疾患の相談にも適切に対応ができるようにする。
- ·民生委員と地域住民より児童虐待疑いの家庭について相談があり、児童相談所へ繋いだ。

## 今年度の目標及び取組予定

## 10 地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)

## (2)参加と協働による地域づくりの推進

#### 【目標】

・四者(まちづくりセンター、社会福祉協議会、あんしんすこやかセンター、児童館)と北沢総合支所保健福祉課、健康づくり課、も参加し連携会議を月1回開催し、相互関係を深め地区課題解決に向けた取り組みを実施する。

・同一建物内に三者が入っていることで、より密に連携を図るためにも三者だけでの会議も適宜開催し情報共有を行っていく。 令和 6 年度も引き続き子育てや認知症、ACP についての地区展開を実施し、アクションチームを作っていく。

多世代が集まれる場所を作り、交流できる環境を作る。

・町会自治町会や民生委員児童委員協議会、社会福祉協議会代 沢地区運営委員会などの地区の会議体に参加し、地域の中で のあんしんすこやかセンターの立ち位置や役割を明確にし、か つ顔の見える関係作りを構築する。

## 昨年度の取組実績

### (2)参加と協働による地域づくりの推進

・毎月開催する四者連携会議に参加し、地域のつながりについて情報共有を行い、地区課題を把握する。また、把握した地区課題について所内で共有・検討を行い、四者で協力して地域づくりを進める検討を行えた。

·町会自治長会や民生委員児童委員協議会、社会福祉協議会代 沢地区運営委員会へ出席し、普段から顔の見える関係作りを構 築できた。

・町会主催の地域カフェ等の活動にまちづくりセンターと社会福祉協議会と共に参加し、四者の連携強化と地域住民との交流を行った。

・小学校や中学校で行っている避難訓練に参加し、災害時の対応 方法について共有を行った。

## 1 運営管理

### (1)管理運営体制

【今年度の目標】

あんしんすこやかセンターとしての役割を果たすため法人は定期 的に運営状況の把握に努め、問題が生じた場合は適切な対応を 行う。

#### 【取組予定】

- ・きたざわ苑施設長は、あんしんすこやかセンター事業計画のほか法人共通様式である品質目標兼報告書にて、取組むべき課題や事業について把握を行う。また、きたざわ苑施設長は、毎月2回開催するきたざわ苑運営会議及び毎月1回開催する地域包括支援センター会議にて、事業の進捗状況の把握及び必要に応じたバックアップを行う。
- ・年間業務のスケジュールや作業の役割分担を把握するため独自のスケジュール管理表を作成し、可視化することで作業の漏れが生じないようにする。また別紙にて具体的な業務内容の確認を職員全員が行う。
- ·学生ボランティアの事務職員を配置することで、事務処理の効率 化及び職員の業務負担の軽減を図る。また、法人総務はポータル サイトを活用し、請求など事務処理を効率的に行う。

#### (2)公正·中立性

【今年度の目標】

- ・職員全員があんしんすこやかセンターは公益的な機関としての 認識を持ち、公正・中立性に留意して事業運営を行う。 【取組予定】
- ・東京都や世田谷区が発行している居宅介護事業者や介護保険サービス事業者情報及び高齢者向けの最新情報、地域の社会資源情報など項目ごとに整理し、複数選択できることや事業者等の特徴など相談者が理解・選択しやすいよう口頭説明や資料提供を行う。
- ・まちづくりセンターと社会福祉協議会との三者で協力し、社会資源情報をそれぞれのジャンルごとラックに整理しておくことで、相談者が窓口以外でも気軽にいるいるな情報を収集できる環境を作る.
- ・職員間で情報や知識の偏りや相違が生じていないか定期的に支援経過状況(ケース確認表)を用いて確認を行う。また、新たに提供できる社会資源情報の収集に努める。

# (3)個人情報・電子データの管理

【今年度の目標】

個人情報・電子データの使用目的を明確にし、適切に管理を行うことで情報の漏洩を防止する。

【取組予定】

- ・職員全員に対して、法人及びオンライン研修サービスによる個人情報保護に関する研修を実施する。
- ・個人情報に関するマニュアルや日常業務での個人情報の取扱い 状況について、あんしんすこやかセンター会議などの場にて定期 的に職員全員が確認できる場を作る。
- ・個人情報を取扱う電子機器類や書類は来所者から見えないよう 設置場所に配慮する。また、業務終了後は施錠できる保管庫に収 納する。
- ·終結したケースなど、必要のない個人情報の書類はシュレッダー で確実に処理する。

# (4)接遇·苦情対応

【今年度の目標】

職員全員が接遇·対応の質の向上に努める。また、苦情が発生した場合は防止策·改善策について検討を行う。

【取組予定】

- ・職員全員がマニュアルの確認及び接遇マナー向上に関する法人 及びオンライン研修サービスでの研修を受け、接遇に関する苦情 が発生しないことを目指す。
- ・苦情が発生した際は速やかに区及び法人へ報告し、所内及び法 人を含め再発防止策について検討を行う。

## 昨年度の取組実績

## (1)管理運営体制

【法人のバックアップ体制】

- ・組織上管理下にあるきたざわ苑にて毎月 2 回運営会議を開催した。会議の場にて管理者が事業計画及び事業実施状況の報告を行うことで、法人は定期的に運営状況の把握に努めた。
- ・毎月 1 回地域包括支援センター会議を開催した。会議にはきたざわ苑施設長も毎月参加し、業務の進捗状況の確認を行うとともに、問題が発生した場合には対応策について検討し、バックアップ体制を整えた。
- ・あんしんすこやかセンター事業計画のほか、法人共通様式である 品質目標兼報告書及びポータルサイトを活用し、問題が発生した 場合には適宜バックアップができるよう体制を整えた。
- ・事業のスケジュールや職員の役割など全職員が一目でわかるよう、あんしんすこやかセンター独自の年間スケジュール表を作成した。その結果、計画通り抜けもなく事業の運営が行えた。
- ·事務処理の効率化及び職員の業務負担を軽減させるため、事務職員を配置した。また法人総務がポータルサイトを活用し請求及び事務処理などのバックアップを行った。

### (2)公正·中立性

【公正・中立性に配慮した対応】

- ・居宅介護事業者及び介護保険サービス事業者、地域の社会資源情報など、職員が収集した情報を偏りなく利用者及び家族に提供するため、毎日実施している朝礼と夕礼の場にて随時職員間での共有に努めた。
- ・職員が居宅介護事業者を訪問した時や勉強会や事例検討会を開催した時に、直接ケアマネジャーから空き情報や事業者の得意分野などを聞き取り、利用者へ複数の選択肢を提示するとともに最適な選択ができるよう丁寧な説明に努めた。また、利用者や家族の選択が困難な場合には、ケアマネジャーの訪問時に同席し、利用者や家族へ必要な情報提供を行った。
- ・東京都や世田谷区が発行している介護保険や社会資源に関する 冊子やその他関係機関から得たパンフレットなどの情報をジャン ルごとにファイル整理し、相談窓口での説明及び相談者が閲覧で きるよう整理を行った。
- ・相談に応じて複数の情報を提示し、当事者や家族が状況に応じて適切な選択ができるよう説明を行った。
- ・相談に対して利用者及び家族へ提供した居宅介護事業者及び介護保険サービス事業者など、朝礼と夕礼にて職員間での共有を行い、公正・中立性について全職員で確認を行った。また、独自のケース確認表を使用して居宅介護事業者への引継ぎ割合など偏りが生じていないかの確認作業も行った。

## (3)個人情報・電子データの管理

【個人情報・電子データの管理方針】

- ・法人が定める「個人情報管理規定」及び「個人情報保護対策マニュアル」に基づき、個人情報の取扱いやマニュアルについて職員全員で確認作業を行った。
- · 当事者及び家族の個人情報を保護する意味や支援者が陥りやすい場面を理解するための研修を受講した。
- ・個人情報を取扱う機器類や書類は、相談者や外部来所者から見えることがないよう設置場所を配慮し、業務終了後は施錠できる保管庫に収納した。
- ·相談者が個人情報の漏洩など不安なく相談ができるよう周囲の 状況の配慮や相談室への案内を行った。

# (4)接遇·苦情対応

【苦情を事業改善に活かす仕組み】

- ・社会人基礎スキルとしての「言葉遣い」「基礎姿勢・接遇」「接遇力 UP」などの研修を職員全員が受講し、苦情対応や接遇マナー向上 に努めた。
- ·窓口や電話などで苦情を受けた職員は迅速に管理者への報告を行った。また、苦情は随時ミーティングや職員全員が共有している申し送りノートを活用し、職員間で情報共有や必要に応じて対応策の検討を行った。
- ・受付けた苦情は、管理者が区及び法人に報告を行う。苦情に対しては運営会議や所内会議の場にて対応の検討を行うとともに再発防止のための検討も行うこととしている。

# 令和6年度 新代田あんしんすこやかセンター事業計画

## 今年度の目標及び取組予定

### 1 運営管理

#### (5)安全管理

【今年度の目標】

災害時対応・感染症対策について職員全員が理解し、適切な対応 ができる。

### 【取組予定】

- ・地区内見守り対象者及び要援護者の情報を適宜更新し、月 1 回の所内会議にて全職員が更新情報を把握するとともにデータ及びファイルにて保管する。
- ・業務継続計画の地域包括支援センター固有事項の確認及び情報整理を行う。また、オンライン研修サービスを活用し、事業継続計画のテストを職員に対して実施する。
- ・職員連絡ツールの活用及び模擬訓練を年1回実施する。
- ·災害時に必要な物品の備えを行う。
- ・安全衛生委員会に参加し、感染対策やマニュアルの再確認を行う。
- ·行政機関やその他関係機関と情報交換·情報共有を行い、災害時の対応方法を把握する。

#### <u>(6)職員体制</u>

【今年度の目標】

職員の専門性を活かし、一人一人が目標とやりがいを持って働ける環境を作る。

#### 【取組予定】

- ・法人共通様式である「個人別実行計画」を職員全員が作成し、目標達成に向けた取組みが行えるよう管理者及びきたざわ苑施設長が年2回以上の面談を実施し、職員のバックアップとともに業務負担の偏りや抱え込みが生じないよう努める。
- ・職員の専門的業務の対応力向上を目的に、キャリアに応じた研修が受けられるようオンライン研修ツールの整備を行う。
- ・法人は職員全員の心身の状態把握や管理が行えるよう、健康診断や腰痛チェック、メンタルヘルスチェックを実施する。
- ・職員がスキルアップのために求める研修参加については、可能な限り研修に参加させ、自主的にスキルアップが行えるような環境を目指す。また、法人としても新任・中堅・管理者などキャリアに応じた専門的な研修を準備するなど、育成体制を整える。

# 2 総合相談支援

## (1)総合相談

【今年度の目標】

多種多様な相談に対し的確な状況把握と確実な関係機関への繋ぎを行い、ワンストップサービスとしての役割を果たす。 【取組予定】

- ·オンラインツールによる研修の他、東京都や世田谷区福祉人材育成研修センター、専門機関が実施する相談対応·援助技術向上に関する研修に参加し、職員一人一人の質の担保に取組む。
- ・受付けた相談は、毎日実施しているミーティングにて情報共有と職員の専門性を活かし支援方針について検討を行う。また、相談記録簿に残すことで進捗状況を所内で共有できるようにする。・サービスや制度に関する情報を項目ごとにファイリングし、相談内容に応じた紹介ができるようにする。
- ·業務時間外でも携帯電話に転送し、24 時間適切に相談対応が 行えるようにする。

### 昨年度の取組実績

#### (5)安全管理

【災害時対応の方針】

- ·災害時の発生に備え、定期的に見守りフォローリストの確認や更新作業を行った。
- ・事業継続計画についてきたざわ苑とともに検討し作成した。
- いざという時に職員同士の連絡が途切れたり使い方がわからなかったりならないよう、業務でも休日でも日ごろから連絡ツールを全職員で使用し、災害発生時に備えた体制づくりに努めた。

【感染症対策の方針】

- ・毎月安全衛生委員会に参加し、感染状況の把握や感染対策、職員 の健康管理についての検討を行った。
- ・カウンターや相談室、職員の机や業務で使用する電子機器類など 感染防止のための消毒作業を職員の出勤時は徹底して行い、窓口 や事業など運営を継続して行った。また、訪問時用の感染予防セットを作成し、感染拡大防止に努めた。
- ·感染症対策マニュアルを適宜更新し、保健師が中心となり全職員への周知·感染予防のための物品管理を行った。

#### (6)職員体制

【人材育成の取組み】

- ・各職員が「地域包括支援センター職員としてどのように地域に貢献をしたいか」などの目標を法人共通様式である個人別実行計画に作成し、あんしんすこやかセンター管理者やきたざわ苑施設長が年2回ずつ、コミュニケーションを図りつつ目標達成に向けた個別面談を実施した。また、業務の不安や抱え込みなどを防止するため、適宜業務状況の把握に努めた。
- ・個人別実行計画を基に、年 2 回の人事考課制度のための面談を 実施した。
- ・総合相談支援、権利擁護、介護予防ケアマネジメント、認知症ケアなど、各職員が意欲的にスキルアップに努められるようオンラインツールによる研修体制を整備した。また、法人でも職員のスキルに応じた研修を実施した。

【職員の定着支援の取組み】

・法人は健康診断のほか、メンタルヘルスチェックや腰痛調査を実施し、心身の状態把握に努めた。また、所内の職員の座席を再配置することで、働きやすく聞きやすい環境整備に努めた。

## (1)総合相談

【ワンストップサービスとしての役割】

・ワンストップサービスとしての役割を全職員が理解し、相談記録簿やミーティングでの意見交換を活用して的確に状況を把握できるよう努めた。それぞれ相談内容に応じて、保健福祉課や医療機関、権利擁護関連機関、地域の社会資源、介護保険サービスなど専門分野への繋ぎを行った。

# 【質の担保】

- ・毎日実施しているミーティングにて困難事例を職員全員で共有 し、医療と福祉など専門的視点を活かした対応を行った。
- ・世田谷区人材育成研修センターやその他専門機関が実施する相談対応・援助技術向上など年間 50 講座、職員延べ 150 人が研修に参加し、職員一人一人の対応力向上に取組んだ。
- · 令和 5 年度の総合相談件数は 8,097 件であった。 昨年度は 5,884 件であった。

### 2 総合相談支援

#### (2)地域包括支援ネットワーク構築

【今年度の目標】

地区内で関係機関が開催している会議等に参加し、地域の社会 資源の情報交換や地域包括支援ネットワークづくりに取組む。 【取組予定】

- ・まちづくりセンター・社会福祉協議会とともに民生委員児童委員協議会に参加し、社会資源の情報提供や地域包括支援ネットワークづくりに取組む。
- ・社会福祉協議会が主催する運営委員会に参加し、取組み事業の情報共有や社会資源の把握に努める。
- ・「美まもりやまカフェ」に年 10 回以上参加し、参加している区民 や地域福祉推進員、地区サポーターと地域包括支援ネットワーク の発展に努める。
- ・世田谷の家大原グリーンヒルを年 3 回以上訪問し、生活協力員と情報交換を行う。
- ·新代田地区防災訓練に参加し、防災に対する意識を高めるとともに参加団体や町会とのネットワークづくりを行う。
- ·代田児童館懇親会に参加し、子どもから高齢者まで多世代で抱える問題の把握に努めるとともに代田児童館と連携し解決に向けた検討を行う
- ・地域密着型通所介護運営推進会議に年2回参加し、区民や介護保険サービス事業者と地区の課題検討や社会資源把握に努める。
- ・新代田地区及び近隣の 6 つの居宅介護事業者の事例検討会に参加し、ケアマネジャーが抱える問題把握や事例検討を行い、解決への取組みとネットワーク作りに努める。

### (3)実態把握

【今年度の目標】

実態把握の目標を年間 850 件とする。

## 【取組予定】

- ・相談者の実態を的確に把握するため、関係機関から必要な情報 を収集するとともに必要に応じて迅速な実態把握を行う。
- ・高齢者異動リストから前期高齢者を抽出し、個別訪問又は質問票をポスティングし、あんしんすこやかセンターとの繋がりや生活状況の把握に努める。また、後期高齢者に対しては個別訪問にて実態把握や消費者被害の注意喚起、介護予防の取組み、成年後見制度等社会資源の情報提供、フレイル予防など高齢者の生活実態に応じた対応を行う。
- ・新代田地区内にあるサロンミニデイを巡回し、顔を合わせて相談しやすい関係作りに努めるとともにあんしんすこやかセンターの周知活動を行う。また、社会福祉協議会総会参加時やサロンミニディ巡回時に相談を受けた場合は、速やかに実態把握訪問を行い課題解決に努める。
- ·民生委員児童委員との交流会を年 2 回開催し、福祉用具事業 所から歩行測定や最新の福祉用具情報の紹介を行い、民生委員 児童委員から区民への情報提供に役立てられる知識を提供す る。
- ·高齢者専用住宅を年3回以上訪問し潜在ニーズの把握に努め、 速やかに問題解決に取組む。

## (4)PR

## 【今年度の目標】

地区内の多世代に向けて福祉相談窓口としてのあんしんすこやかセンターの PR 活動を行う。

## 【取組予定】

- ・美まもりやまカフェに年 10 回以上参加し、参加している多世代の区民や地域福祉推進員・地区サポーターに対し、介護予防事業について普及啓発活動を行う。
- ・民生委員児童委員協議会への参加やサロンミニデイ・高齢者クラブを巡回し、あんしんすこやかセンターの PR や取組む事業の周知活動を行う。
- ・地域で繋がりのある町会や医療機関、居宅介護事業者、介護保険サービス事業者、サロンミニディなどに向け広報紙を年 12 回発行する。広報紙には事業の PR の他、高齢者に向けた注意喚起、地域住民の思い出エピソードを掲載し、身近な相談窓口としての周知を行う。
- ・区外区内からの転入者に対し、直接訪問やポスティングを行い 身近な相談窓口であるあんしんすこやかセンターの PR 活動を行う。

## 昨年度の取組実績

## (2)地域包括支援ネットワーク構築

【地域包括支援ネットワークづくり】

- ·新代田地区四者連携会議の場にて、事業の取組み予定や報告事項の共有を行った。また、四者連携会議の場においても個別ケースで高齢者と孫との問題を抱えているケースについて、情報提供及び共有するとともに意見交換を行った。
- ·新代田地区社会福祉協議会総会及び運営委員会、サロンミニディ連絡会に参加し、社会資源の把握や顔の繋がりから関係性づくりに努め、地域包括支援ネットワークづくりに取組んだ。
- ・地域の賑わいを生み出しているまもりやまテラスにて開催されている「美まもりやまカフェ」に年 19 回(職員延べ 38 名)が参加し、社会資源の情報交換、カフェで活躍する地域福祉推進員や地区サポーターとのネットワークづくりに取組んだ。
- ·北沢警察署や世田谷区消費生活センターに出向き、高齢者に多発する詐欺被害など事前抑止のための情報収集を行った。
- ·グリーンヒル大原の生活協力員と年 5 回の情報交換や共同住宅で生じる問題解決に向け地域ケア会議 B を開催した。
- ·新代田地区身近なまちづくり推進協議会が主催する健康教室に参加し、ネットワークづくりに取組んだ。
- ・代田児童館懇親会に参加し、児童館職員以外にも警察・児童委員と最新情報や地区の社会資源等の情報共有を行い、27 名と世代を超えた支援ができるネットワークづくりに取組んだ。
- ・代田区民センターまつりの「作品展示会」や「懇親会」の打合せ及び反省会に参加し、参画する団体に対してあんしんすこやかセンターの周知や社会資源の収集、ネットワークづくりに取組んだ。
- ・地域密着型通所介護運営推進会議に年 2 回参加し、「地域住民との交流」「自分らしく生きる」などテーマを設け、地域住民や商店会の方々とネットワークづくりに取組んだ。
- ・新代田地区近隣の 6 つの居宅介護事業者が開催する事例検討会に年 3 回参加し、ケアマネジャー延べ約 90 名と事例検討を行うとともに社会資源の情報把握や地域包括支援ネットワークづくりに取組んだ。
- ・町会が主催する「新春のつどい」や民生委員児童委員が主催する 「自主民協」や懇親会に参加し、それぞれ社会資源の情報収集や参加者との地域包括支援ネットワークづくりに取組んだ。

### (3)実態把握

【実態把握の取組み】

- ·実態把握対象者の状況を的確に把握するため、関係機関から近隣の環境や社会資源も含め可能な範囲で情報収集を行い、利用者宅への実態把握訪問に努めた。
- ・高齢者異動リストの 70 歳以上 75 歳未満に対しては個別訪問を実施し、生活状況の把握に努めた。その結果、53 名の実態把握の成果が得られた。
- ・令和 5 年度の実態把握目標件数 800 件に対して 1054 件であった。 訪問対象者リストは、85 歳以上 302 名、75 歳以上 26 名の実態把握訪問を行った。
- ・隠れた問題を早期発見するため、地区内にあるサロンミニデイやその他高齢者の活動団体延べ34か所を巡回し、介護予防手帳を8名、フレイル予防のチラシを19名、認知症希望条例を25名、若年性認知症に関するチラシを28名、延べ80名に配布した。巡回して得られた成果として、認知症の疑いがある区民の個別相談を1団体から受け、またアクション講座開催の依頼も受け実施した。参加者の早期発見・早期予防の意識づけにも繋がった。
- ・民生委員児童委員協議会に参加し、顔の見える関係作りに重点を 置いた結果、ネットワークが構築でき民生委員児童委員から個別相 談の件数も増える成果を残せた。

## (4)PR

- ・新代田地区で多世代の繋がりが持てる美まもりやまカフェに年 19回(職員の延べ参加人数 38名)参加し、あんしんすこやかセンターの周知及び住民向けに地域情報の提供や地区連携医事業やスマホ講座など区民に役立つ講座の案内、熱中症や消費者被害の注意喚起を行い、住みやすくいろいろ身につく新代田地区を目指した情報発信を行った。
- ・広報紙「新代田あんしんすこやかだより」を年12回発行した。配布 先は地区内9町会(コロナ感染症により配布停止となった町会1か 所を除く)及び医療機関や高齢者活動団体、居宅介護事業者や介護 保険サービス事業者28か所に配布し、あんしんすこやかセンター のPRや情報提供、区民の声、体調不良に関する注意喚起や活動報 告を行った。年間の発行部数は12,000部であった。
- ・高齢者異動リスト 65 歳以上 70 歳未満に対し、あんしんすこやかセンターのチラシや生活状況を把握するための質問票のポスティングを行うなど PR 活動を行った。

## 3 権利擁護事業

# <u>(1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み</u>

【今年度の目標】

専門性の高い社会福祉士を中心として職員全体のスキルアップ を図り、地域住民や関係機関への権利擁護事業の普及啓発・注 意喚起など行う。

#### 【取組予定】

- ・東京都や世田谷区、研修実施団体が開催する権利擁護研修に 参加し、個々の知識向上や情報の習得に努める。また、研修資料 を基に研修参加者が口頭で職員へ伝達を行い、職員全体のスキ ルアップに努める。
- ・はつらつ介護予防講座、サロンミニデイ、高齢者クラブなど高 齢者が集う場に出向き、虐待・成年後見制度・消費者被害防止に 関する普及啓発に取組む。また、民生委員児童委員との交流会 や居宅支援事業者・介護保険サービス事業者との勉強会などの 場を活用し、同じく虐待・成年後見制度・消費者被害防止につい て普及啓発活動を行う。

## (2)虐待

## 【今年度の目標】

虐待防止のための普及啓発、虐待通報後の迅速な情報収集、効 果的な虐待対応ができる。

## 【取組予定】

- ・多世代が集う場の参加者・民生委員児童委員・居宅支援事業者 に対し、高齢者虐待対応の手引きなどを活用し虐待防止に向け た周知を行う。
- ・虐待に関する相談・通報を受けた際、職員全員が情報取集を行 えるよう新代田独自の情報収集シートを作成し、所内検討が的確 に行えるようにする。
- ・虐待に関する相談・通報を受けた場合、迅速に情報収集や予防 策・対応策について所内検討を行い、保健福祉課へ速やかに報告 する。その後虐待ケースとして対応を行う場合は、担当者不在で も的確に対応を行うため毎日開催しているミーティングや月に 1 回開催しているあんしんすこやかセンター会議にて職員全員の情 報共有を行う。

## <u>(3)成年後見</u>

## 【今年度の目標】

実態把握や相談を受付けた際に金銭管理や判断能力が困難な高 齢者に対し、速やかに成年後見制度の必要性について所内検討 を行い、保健福祉課や成年後見センターへ繋ぐなど早期対応が できる。

## 【取組予定】

- ・相談者に対し、成年後見センター相談会や成年後見制度ハンド ブックなど適切な情報提供を行うため、成年後見に関するファイ ルの情報更新を行う。
- ・社会福祉協議会や成年後見センターえみいと連携し、区民や関 係機関へ成年後見制度の活用方法や判断が不十分な高齢者への 支援、あんしん事業や成年後見制度についての周知活動・研修を 実施する。

## 昨年度の取組実績

# <u>(1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み</u>

【職員のスキルアップ】

- ・高齢者虐待対応では、「セルフネグレクトへの対応」「擁護者による 高齢者虐待対応」「権利擁護テーマ別実践」「東京都主催の高齢者虐 待」、またオンライン動画研修サービスでは短時間の講座も含め延 べ203件の研修を受講した。
- ・東京都消費生活総合センターが主催する消費者問題マスター講座 「消費生活行政の現状と課題」「データと知恵を活用した製品安全」 「特定商取引法・割賦販売法の概要」「共用品(アクセシブルデザイ ン)とSDGs」「高齢者の見守りネットワーク構築に向けて」「IT 社会 に潜む脅威と対策」「消費者被害の救済」6 つを職員延べ8 名が受
- ・成年後見では、成年後見センターによる「成年後見制度」に関する 講座や「権利擁護事例検討会」を受講した。
- ・上記権利擁護に関する研修や勉強会に参加し、職員一人一人が知 識や情報の習得に努めた。また、資料と研修内容を所内で共有する ことで全職員のスキルアップに取組んだ。

### 【権利擁護に関する普及啓発】

- ・民生委員児童委員との交流会を年3回開催し、高齢者虐待・成年 後見・消費者被害に関する普及啓発の取組みや意見交換を行った。 ・成年後見制度ハンドブック 20 部、成年後見センターの案内 2 部、 成年後見相談会のチラシ 15 部を区民に配布し普及啓発や早期相 談へ繋げる取組みを行った。また、消費者被害安全・安心ステッカー や冊子(消費者被害を防ぎましょう、警察が発行している詐欺被害 防止・特殊詐欺相談の案内チラシ 36 点、消費者被害防止カレンダ -50 点を区民に配布し祭儀被害防止に向けた普及啓発に努めた。 また、世田谷消費者生活センターを訪問し最新情報などを収集し、 区民及び民生委員児童委員、ケアマネジャー、介護保険サービス事 業者への普及啓発を行った。
- ・自主グループに北沢警察署職員をお招きし、最新の手口や被害状 況、被害防止のための取組みについて講話を開催した。またそこで 得た情報をはつらつ介護予防講座やサロンの参加者、民生委員児 童委員やケアマネジャーなどへ伝達し、より多くの区民に情報が行 き届くよう努めた。

### (2)虐待

【早期発見・早期対応、迅速な対応】

- ・民生委員児童委員やケアマネジャーに対して虐待対応の勉強会を 開催し、早期発見・早期対応に繋がるよう努めた。
- ・虐待のリスクがあるケースや虐待の疑いや虐待に発展する可能性 があるケースにおいては迅速に情報収集を行い、ミーティングの場 以外でも予防的な支援について検討を行った。
- ・相談や通報を受けた場合は、関係機関からの情報収集や必要に 応じた訪問を行い、保健福祉課と情報共有と役割分担について検 討を行った。
- ・担当者不在でも迅速に対応ができるよう、適宜ケース共有や支援 方針についての検討を行った。
- ・虐待通報件数は8件、虐待会議への参加は8回であった。

## (3)成年後見

## 【早期対応】

- ・早期対応が必要なケースでは、保健福祉課や成年後見センターと 連携を図り対応を行った。その結果、あんしん事業に2件、成年後 見センターえみぃに 4 件繋いだ。
- ・成年後見センターと連携を図るため、成年後見センター職員によ る制度に関する講座と意見交換会を行った。

## 3 権利擁護事業

## <u>(4)消費者被害</u>

【今年度の目標】

世田谷区消費生活センターや北沢警察と連携し区民やケアマネジャーへ周知を行い、消費者被害を未然に防げる。

#### 【取組予定】

・世田谷区消費生活センターや警察から発信されている最新情報 を収集し、高齢者活動団体や民生委員児童委員、ケアマネジャー に対し周知を行い、消費者被害の防止に努める。

·消費者被害が発生してしまった場合は速やかに実態把握を行い、警察や世田谷区消費生活センターと連携を図り必要な支援を行う。

# 4 包括的・継続的ケアマネジメント支援

#### ケアマネジャー支援

【今年度の目標】

地域の主任ケアマネジャーとともにケアマネジャーのケアマネジ メント力向上に努める。

#### 【取組予定】

・毎月 1 回居宅支援事業者へ広報紙を持参し、ケアマネジャーと 顔の見える関係づくりや情報交換を行う。

・ケアマネジャーが欲しいと思う社会資源情報のアンケート結果 を基に、新代田地区内の社会資源情報をマップや表に整理しケ アマネジャーに情報提供を行う。

・北沢地域スキル向上委員会に参加し、地域のケアマネジャーの ケアマネジメント力向上に向けた取組みを行う。

・松原あんしんすこやかセンターと合同で、新代田地区・松原地区の主任ケアマネジャーとともにニーズを把握し、2 つのテーマを選定し勉強会や意見交換など年 2 回合同地区包括ケア会議を開催する。

・地域のケアマネジャーに向け、福祉用具の最新情報・最新機器、制度改正に伴う福祉用具の利用、服薬ロボ、徘徊探知機、コミュニケーションロボなど、福祉用具を適切に活用できるよう単独地区包括ケア会議を年 1 回開催する。

・北沢地域 6 か所のあんしんすこやかセンターと合同で、再委託業務で関係する居宅支援事業者に対し合同事務連絡会を年 1 回開催する。また、保健福祉課や社会福祉協議会にも参加していただき、地域のケアマネジャーとのネットワーク構築に努める。

# 5 介護予防·日常生活支援総合事業

## (1)介護予防ケアマネジメント

【今年度の目標】

自立支援·介護予防の視点を職員全員が理解し、介護予防ケアマネジメントを行う。

## 【取組予定】

・世田谷区が推奨する二次アセスメントシートや基本チェックリスト・興味関心チェックシートを利用し、的確なアセスメントと目標設定、社会資源の活用、医療への繋ぎなど、職員全員が自立支援に資するケアマネジメントに取組む。

・作成したケアプランを職員同士・ケアプラン点検担当者が利用 者状況のアセスメントやプラン立てができているか確認を行い、 双方で介護予防ケアマネジメント力向上に努める。

・再委託の初回訪問やアセスメント実施時、サービス担当者鍵開催時などケアマネジャーと同行訪問を行い、インフォーマルサービスの情報提供や主体的ケアマネジメントについて支援を行う。

## 昨年度の取組実績

#### (4)消費者被害

【関係機関との連携及び対応】

·特殊詐欺が多発している地区の住民から得た情報を北沢警察署 へ伝えた結果、警察による地区の見回り強化に繋がった。

·北沢警察及び世田谷消費生活センターから得た最新情報を自主 グループやサロン参加者、ケアマネジャー、介護保険サービス事業 者に周知活動を行った。

## ケアマネジャー支援

\_\_\_\_\_\_ 【ケアマネジャー支援】

毎月発行している広報紙を居宅介護事業者に持参し、ケアマネジャーとの顔の見える関係づくりや情報交換を行った。

・北沢地域 6 か所のあんしんすこやかセンター合同で、北沢地域及び再委託業務で関係するケアマネジャーに向けた勉強会及び意見交換会を年 2 回開催した。 合同事務連絡会では、高齢保健福祉サービスの変更点を保健福祉課から、あんしん事業及びふれあいサービスについて社会福祉協議会から説明を受けた。あんしんすこやかセンターからは介護予防支援の再委託業務や認知症施策など説明を行い、参加者 75 名に対しケアマネジメント力向上と社会資源の情報提供など、効果的な支援を行った。 「ケアマネジャーの聞いておきたいこと・知っておきたいこと」をテーマに、ケアプラン点検の現状と今後の動向、適切なケアマネジメント手法について研修を開催し、参加者 47 名に対しケアマネジメント力向上の支援を行った。

・北沢地域ケアマネスキル向上委員会に年 10 回参加した。北沢地域主任ケアマネジャーが行う地域活動の後方支援を行うとともに、「利用者からのハラスメントとケアマネジャーの役割」をテーマに、弁護士を講師に招きケアマネジメント力向上のための研修を年 1 回開催した。研修に参加したケアマネジャーは 40 名であった。・・地域の主任ケアマネジャー15 名と松原あんしんすこやかセンターと合同(NewPine 勉強会)で、年 2 回の研修を開催した。「障害福祉サービスから介護保険への移行について」をテーマに、基幹支援センターと保健福祉課をシンポジストに迎え、ケアマネジャー15 名とシンポジウム形式で勉強会を開催した。「看取りとグリーフケア」をテーマに、看護師による講義と 22 名のケアマネジャーとの意見交換を行った。参加した延べ53 名のケアマネジャーに対し、口腔ケアチェックシートやすこやか歯科健診などの周知も行った。年 6 回打合わせを含めた意見交換を行い、ケアマネジャーのニーズ把握に努めた。

・月 1 回、北沢地域社会福祉士会を開催し、各あんしんすこやかセンターでの困難ケースの相談や、虐待・消費者被害・成年後見制度に関する情報共有を行った。また、居宅介護事業者・介護保険サービス事業者向けに成年後見制度に関する意思決定支援について成年後見センター長より講義・事例検討を行った。

・北沢地域医療職主催にて、精神疾患や支援困難ケースについて、 専門医を交えて事例検討会を年2回実施した。ケアマネジャーの相 談を受けて、同行訪問・地域ケア会議での検討などの支援を行っ

・「家族支援~ご家族に障害が合ったら~」をテーマに、単独地区包括ケア会議を年1回開催した。障害福祉サービスと介護保険サービスについて、事例を用いて支援方法について参加者16名と検討を行った。

## 【社会資源把握】

・サロンや高齢者クラブの情報を整理し、ケアマネジャーへ情報提供を行った。また、区民センター、まちづくりセンター、世田谷区保健医療総合プラザを訪問し、社会資源情報の収集を行った。さらに、ケアマネジャーより知りたい社会資源情報を収集し、ケアマネジャーが必要とする資源マップの作成を行った。

## (1)介護予防ケアマネジメント

【自立支援・介護予防の視点の理解】

・介護予防ケアマネジメントについて、所内で年 2 回事例検討・勉強会を実施した。1 回目はケアマネジャーの目指す支援・視点、インテーク、ケアプランニング、サービス担当者会議開催、モニタリングについて事例を用いて理解に努めた。また、勉強会実施後は、インフォーマルサービスや適切な医療への繋ぎに資するケアマネジメントに取組めた。2 回目は介護予防ケアマネジメントマニュアルを用いて、サービスの併用について検討するとともに介護予防ケアマネジメントに取組んだ。

## 【再委託にあたっての質の確保】

・経験の浅いケアマネジャーに対し、自立支援につながるケアプラン作成のポイントや制度知識などについて勉強会を行った。また、再委託に関わるケアマネジャーに対し、整理したインフォーマルサービス情報の提供を行った。その他、サービス担当者会議へ同行するなど、主体的な支援を行った。

# 5 介護予防·日常生活支援総合事業

#### (2)一般介護予防事業

【今年度の目標】

区民一人一人が早い段階から運動·栄養など正しい知識と健康 意識の向上に繋げるため、対象者把握·普及啓発に取組む。 【取組予定】

- ・いくつになっても動ける体づくりを目指し、「体幹を鍛えるストレッチ」「歩行姿勢」「実際に羽根木公園での歩行指導」「浮腫みケア」について年 4 回のいきいき講座を開催する。各回 10 名以上の参加者を集める。
- ・「羽根木公園で散歩を楽しむ」をテーマに、仲間づくりや生きがいづくり、目的や楽しみを持って外出すること、野外での活動の特徴を活かして世代を超えた地域交流を羽根木公園にて毎月1回自主グループ立上げに向けた支援を実施する。毎月実施し定着させることで参加者の自主性を引き出す支援を行い、自主グループたちあげに向けた取組みを行う。

熱中症対策のため夏季(7月~9月)は実施しない。

- ・まもりやまテラスにて「秘密の女子会」を月 1 回開催する。また、美まもりやまカフェや社会福祉協議会と連携し、バルーンアート講座を年 1 回開催する。
- ・災害・防犯をテーマに、急を要する際にスマホを使用することができるよう基礎操作を身につけるとともに役立つ情報を提供するなど、スマホ講座を年2回開催する。延べ20名の区民が参加できるよう努める。
- ·文化芸術ふれあい会に参加し、フレイル予防の周知と対象者把握に努める。
- ・区民センターまつりに参加し、介護予防手帳の配布と握力測定の実施、フレイル予防など普及啓発、対象者把握に努める。
- ·身近なまちづくり推進協議会が主催する区民向け健康教室に参加し、健康意識を高めるための講座を年 1 回実施する。
- ・自主グループやサロンミニディの活動団体や講座の参加者に対し、基本チェックリストの実施や介護予防手帳・健康長寿ガイドブックなどを配布し、活動状況の把握と効果的な普及啓発に努める。
- ·介護予防手帳を年80部配布、基本チェックリストを年80件実施する。

## 6 認知症ケア推進

# 認知症ケアの推進

【今年度の目標】 認知症になっても安心して暮らせる地域づくりに認知症専門員 を中心に取組み、家族も含めた早期対応早期支援を行う。 【取組予定】

- ・居宅支援事業者や介護保険サービス事業者に対し、認知症について正しい知識習得と情報交換の場として、新代田地区連携医及び協力医とともに医療・介護職向けの講座を年2回開催する。・世田谷区認知症とともに生きる希望条例のパンフレットを区民の活動団体や居宅支援事業者へ配布し、認知症の正しい知識や
- 早めに備える大切さを理解していただくよう努める。 ・認知症高齢者を介護する家族が介護負担や介護保険制度など 気兼ねなく話ができる集まりの場として「介護者のつどい」を年 12 回開催する。
- ・医療や介護の専門職に相談できる認知症カフェ「くるみカフェ」に参加し、認知症高齢者やその家族に対し認知症に関する相談支援を行うとともに、医療や福祉の専門職同士のネットワーク構築や情報交換を行う。
- ・認知症が疑われる高齢者や介護する家族が早期に必要な支援へと結び付けられるよう、地区型もの忘れチェック相談会を年1回3名の方に対し実施する。
- ・昭和信用金庫の新入職員、世田谷サービス公社職員に対してアクション講座を年 1 回開催する。
- ・代田小学校 4 年生の児童に対し、アクション講座を年 1 回開催する。
- ・民生委員児童委員または地域福祉推進員の方々に対し、四者 で連携しアクションチームの取組みを行う。
- ・北沢地域 6 か所のあんしんすこやかセンター医療職主催による 地区課題から取り上げたことをテーマに、地区連携医・薬剤師・ 医療ソーシャルワーカー・ケアマネジャー・訪問看護師等の多職 種で北沢地域合同地区包括ケア会議を年 1 回開催する。

# 昨年度の取組実績

#### (2)一般介護予防事業

【普及啓発、住民主体の支援】

・「楽しく動いて体力アップ」をテーマに、簡単にできるストレッチ、 肩こり腰痛の予防改善、足のストレッチとケアについての 3 つを題 材に連続いきいき講座を年 3 回開催した。3 回の延べ参加者数は 目標 30 名に対して 41 名であった。

・毎月第3火曜日に自然豊かで四季を楽しめる羽根木公園を活用し、住民主体となる自主グループ立上げに向けた取組みを行った。年12回の開催で、区民延べ47名、関係機関6名、職員延べ39名が参加した。地域との繋がりも目的としているため、羽根木公園周辺に広報活動を行い、参加者同士の交流が生まれるなど住民同士の仲間づくりに繋がった。公園での活動が外出・運動のきっかけとなり介護予防にも繋がった。

・毎月第3木曜日にまもりやまテラスにて「秘密の女子会」を開催した。参加者は小中学生との世代間交流の機会や美まもりやまカフェ参加者との交流もあり、人や地域との繋がりができた。また、趣味であるマスコット作りや編み物を楽しみつつ区民への普及啓発を行った。秘密の女子会参加者は延べ52名、関係機関延べ10名、職員延べ26名であった。

・年 3 回スマホ講座を開催した。スマホの基本知識や地図写真アプリ、LINE の操作方法や実践編をテーマとし、実際にまもりやまテラスに出向きアプリ体験をするなど、地域住民との繋がりや社会参加への繋ぎも行えた。参加者 34 名であった。

・文化・芸術ふれあい会に参加し、参加者 74 名に対し世田谷いきいき体操と 10 分間のストレッチを行った。

・身近なまちづくり推進協議会が開催する健康教室の場にて、「元気がつづく食事について」「転んで骨折しないためには~骨粗しょう症について~」フレイル予防の観点から参加者 19 名に対して講話を行った。

・区民センターまつりにて子供が楽しめる工作体験や介護予防手帳の配布・握力測定会を企画し、子供から高齢者まで楽しく参加できるイベントを企画・実施した。参加者約 95 名であった。

・サロン巡回 39 回、既存の自主グループ巡回 3 回、社会福祉協議会と連携を図り活動状況の把握と継続支援に取組んだ。

·基本チェックリスト実施件数 137 件、介護予防手帳配布 156 名であった

【対象者把握、住民主体の支援】

・前期高齢者 237 名に対し、基本チェックリストや質問票など配布した。関心を持ってもらえるよう、筋力アップ教室など事業予定のチラシなども同封し配布を行ったことで介護予防の相談に繋げることができた。

・区営・都営住宅及び高齢者住宅を訪問し、高齢者 11 名に対し介護 予防に関連する事業の周知を行った。対象者把握には生活協力員 と連携し、より詳細な対象者把握を行った。

# 認知症ケアの推進

・認知症専門相談員を中心に早期対応が必要な高齢者の一覧表を作成し、対象者の状況に応じて所内検討を行い、もの忘れチェック相談会に3名、認知症初期集中支援チーム事業に6名を繋いだ。もの忘れチェック相談会では、対象者の心身状況に影響が出ることを念頭に置き、定期的な介入を行った。また、他科受診やケアマネジャーへと繋げ、適切な支援を行った。

・認知症カフェ「くるみカフェ」に職員が持ち回りで年 10 回参加し、医療従事者や認知症専門職員とのネットワーク構築に努めた。認知症高齢者を介護する家族からの相談を受け、医療従事者や専門職の立場から意見交換を行った。また、あんしんすこやかセンターから介護保険制度や地区の社会資源など情報提供を行った。

ら介護保険制度や地区の社会資源など情報提供を行った。 ・介護者同士が気兼ねなく話ができる「介護者のつどい」を年12回開催した。参加者延べ29名と高栄養でやわらかい・飲み込みやすい食事、低栄養予防、ACP、高齢者のお役立ち情報、熱中症予防、認知症、詐欺被害防止、東京都救急受診ガイド、などについて情報提供を行うとともに参加者の介護負担軽減について話し合った。・地域のケアマネジャーや介護保険サービス事業者に対し、希望条例の普及啓発や認知症専門医や地域の看護師による正しい知識習

得のための講座を開催した。 ・四者連携にて、民生委員児童委員とともにアクションチーム始動 に向けてグループワークを実施した。具体的に、多世代交流ができ る場の検討や、認知症当事者が住みやすい地域にするといった意

識づけができた。 ・北沢地域 6 か所のあんしんすこやかセンター合同で昭和信用金庫 新入職員 10 名に対しアクション講座を開催した。

・北沢あんしんすこやかセンターと合同で世田谷サービス公社の施設監督者と職員 39 名に対しアクション講座を開催した。

・四者連携にて、民生委員児童委員 10 名に対しアクション講座を開催した。

・北沢地域 6 か所のあんしんすこやかセンター医療職主催で認知症及び精神疾患を患っている相談者に対してのスキルアップを図り、早期発見・早期対策を行うために専門医との事例検討会を 2 回と専門医による「レカネマブ承認による最新の認知症医療について」講演を 1 回実施した。

## 7 あんしん見守り事業

### 見守り対象者の支援

【今年度の目標】

見守りコーディネーターを中心に高齢者の社会的孤立防止に努め、職員全員が共通視点で災害・緊急時の対応に備える。 (取組予定)

- ・見守りコーディネーターを中心に見守りミーティングを月 1 回開催する。見守りフォローリストのデータと紙ベースで管理し、見守り頻度や支援方針について検討する。また、災害時の対応方法なども情報共有を行う。
- ·区民に対し、見守りボランティア活動の募集をチラシや広報で呼びかける。
- ・美まもりやまカフェで地域福祉推進員や地区サポーターと交流 し、見守り支援ネットワーク強化に努める。
- ・世田谷の家グリーンヒル大原を定期的に訪問し、生活支援員と連携して安否確認や適切なサービスへの繋ぎを行う。

## 8 在宅医療·介護連携

## 在宅医療・介護連携の推進

【今年度の目標】

多職種連携の推進に取組み、切れ目のない医療と介護の提供体制を構築する。

【取組予定】

- ・地区内の協力医とともに世田谷区が発行する在宅医療・ACP ガイドブックを活用し「LIFE これからのこと」について実践編を 取入れた講座を区民向けに年 1 回開催する。
- ・地区連携医及び訪問看護ステーションと連携し、居宅支援事業者や介護保険サービス事業者との多職種連携による情報交換・意見交換会を年 2 回開催する。
- ・居宅支援事業者や介護保険サービス事業者に対し MCS の普及 啓発活動及び登録の呼びかけを行う。
- ・医療と介護の連携シート、すこやか歯科健診、長寿健診などの地区のケアマネジャーに対して普及啓発活動を行う。
- ·在宅医療·介護の困難ケースを基に、居宅介護事業者や介護保険サービス事業者と事例検討会を年1回開催する。
- ・地区連携医や地区協力医と連携し、居宅介護事業者や介護保険 サービス事業者に対して認知症・精神疾患をテーマとした講座を 年 2 回実施する。

## 9 地域ケア会議

# 地域ケア会議の実施

【今年度の目標】

個別ケース課題への取組みや地域課題の把握·解決に向けた取組みを行う。

【取組予定】

- ·朝礼·終礼時に、事例選定や開催時期、内容について検討し計画的に開催する。また会議後の個別課題を所内で共有し、課題解決のためにケアプランや支援の見直しを行う。
- ・地区課題に対し、 会議後に解決の取り組みで解決できるケース 会議後に解決の取り組みをしたが、長期の取り組みが必要なケース 解決の取り組みをすることが難しく新たに取り組むケースに分け、解決に向けたアプローチを行う。
- ・地域の主任ケアマネジャーが地域ケア会議の場でスーパーバイザーとして役割を果たせるよう後方支援を行う。
- ・地域ケア会議 B であがった課題に対し、ケアマネジメント力の向上や支援ネットワークの構築に繋げ、課題の把握・解決に向けた取組みを行う。

# 10 地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)

## (1)身近な地区における相談支援の充実

【今年度の目標】

研修等に取組み、他機関との連携を図り充実した福祉の相談窓口として機能する。

【取組予定】

- ・相談拡充マニュアルや研修で得た情報を所内で再確認し、障害者支援や生活困窮など適切に関係機関へ繋ぐ。
- ・民生委員児童委員協議会にまちづくりセンター及び社会福祉協議会と参加し、福祉の窓口充実のための周知を行う。
- ・まちづくりセンターと連携し、民生委員・児童委員とあんしんす こやかセンターとの交流会・勉強会を年 2 回開催し、相談窓口の 周知を図るとともに連携体制の強化に努める。
- · ぷらっとホーム世田谷と連携を図り、それぞれの役割を確認すると同時に関係構築を図る。
- ・年 1 回以上地域障害者相談支援センターの職員を講師に招き、 障害のある方の症状や心理面での特徴について学び、意思決定 支援に繋げるよう関係機関とネットワークを強化する。

## 昨年度の取組実績

### 見守り対象者の支援

・地域住民や民生委員児童委員、商店街や金融機関、警察等から相談があがってきたケースについては適宜訪問や電話にて状況を把握し、所内会議にて見守り対象の要否について検討を行った。また、見守り対象者のモニタリングやサービスへの繋ぎについては、見守りミーティングにて検討を行った。

見守りフォローリストは見守りコーディネーターが中心となり、保 管や業務の進行管理を行った。情報管理は災害時にも備え、印刷 したものをファイリングし保管した。

- ・地域の見守りネットワーク構築に向け、商店や公共機関、金融機関など 19 か所を訪問し見守り依頼を行った。
- ・見守りを効果的に行うため、広報紙を活用して地域に周知し、地区サポーターと情報共有を行った。

## 在宅医療・介護連携の推進

- ・在宅医療や介護が必要な相談を受け、医療機関や介護保険サービス事業者と情報共有や支援方針の検討を行い、区民への適切な 在宅療養相談を行った。
- ・地区連携医と協力し、多職種間ネットワークづくりのため意見交換・事例検討を年 6 回開催し多職種連携に取組んだ。
- ・地区協力医と協力し、世田谷区が発行する ACP ガイドブック「LIFE これからのこと」を活用し、参加者 20 名がそれぞれ思いを書き込んだり家族と取組んだことを共有したり、早い段階から ACP に取組む意識づけや普及啓発を行った。
- ・地区連携医と協力医とともに居宅介護事業者及び介護保険サービス事業者に向け在宅医療講座を年 2 回開催した。参加者は 46 名であった。テーマは「ケアマネジメントに生かす~大腿骨頚部骨折~」「認知症とパーキンソン病~最近のトピックスについて~」で、その他 MCS や医療と介護の連携シートなど周知するとともに多職種連携に取組んだ。
- ・北沢地域 6 か所のあんしんすこやかセンター医療職主催による「コロナ禍の 3 年間を振り返り、地域の課題を把握し、今後の取組みを多職種で考える」をテーマに、地区連携医・薬剤師・医療ショーシャルワーカー・訪問看護等の多職種間で北沢地域合同地区包括ケア会議を年 1 回開催し、職種ごとに課題を共有し新たな感染症が発生した際の取組みについて意見交換を行った。令和 5 年度の地区連携医事業参加者は年間延べ 227 名であった。

# 地域ケア会議の実施

- ・地域ケア会議 A の担当及びチームを結成し、所内での事例選定や開催時期などを共有し、計画的に地域ケア会議 A を開催した。
- ・会議後に取組み解消したケースとしては、視覚障害で地域活動や趣味の継続の課題を抱えるケースと両変形性膝関節症で生活動作や地域参加に課題を抱えるケースについて取組んだ。長期的な取組みが必要なケースとしては、介護予防への取組みが必要であるが強い拒否が見られるため長期的な取組みが必要なケースについてアプローチを行った。
- ・地域ケア会議 B の担当及びチームを結成し、所内で個別事例の検討及び課題解決の取組み、ケアマネジメント力向上、関係機関とのネットワーク構築に繋げた。
- ·ケースでは、精神障害·医療·生活困窮·近隣トラブルなど複数の 課題があり、地域課題として取上げた。

## (1)身近な地区における相談支援の充実

- ・民生委員児童委員が抱える不安や困りごと解決に向け新代田独自のアンケートを実施した。アンケート回答を踏まえ、高齢者虐待や認知症について研修会や意見交換会を年3回実施した。また、民生委員児童委員協議会が主催する移動民協や自主民協、懇親会に三者で参加し、福祉の相談窓口の充実に努めた。
- ・あんしんすこやかセンターから民生委員児童委員に向け、「新代田 あんすこ通信」を年 3 回発行した。また、交流会でふれあい訪問時 の対応や虐待対応などについて勉強会を開催した。
- ・福祉の相談窓口充実のため、「福祉の相談窓口連携記録簿」の共 有と相談拡充などのケース対応を三者で連携して行った。
- ·精神障害や権利擁護、生活困窮や障害福祉に関する研修に参加 し福祉の相談窓口充実に取組んだ。

# 令和6年度 新代田あんしんすこやかセンター事業計画

# 今年度の目標及び取組予定

## 10 地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)

### (2)参加と協働による地域づくりの推進

【今年度の目標】四者及び住民が一体となり参加と協働による地域づくりに取組める。

#### 【取組予定】

- ・地域振興課が主催する「参加と協働によるまちづくり研修」に参加し、参加者とともにまちの特徴を想定したまち歩きや強み弱みの想定など意見共有を行い、職員全員がまちづくりのコーディネート機能や手法を習得できるよう努める。
- ·羽根木公園や秘密の女子会など住民が自主グループの立ち上げを行えるよう毎月集まりに参加し地域づくりに取組む。
- ・四者で美まもりやまカフェや区民センターまつりに参加し、住民や民生委員児童委員、地域福祉推進員等から地域情報を収集し、参加と協働による地域づくりに取組む。

## 昨年度の取組実績

### (2)参加と協働による地域づくりの推進

・新代田地区を代表する「美まもりやまカフェ」に四者で参加し、カフェの参加者や地域福祉推進員・地区サポーター、カフェの運営スタッフとともに参加と協働による地域づくりに取組んだ。

・参加と協働によるまちづくり研修の資料をもとに、地区の歴史や現状を把握しコーディネート手法や地域づくりの取組みを行った。 ・代田区民センターまつりに参加し、多世代交流の場として子供から高齢者まで参加できる企画を検討し、四者が連携しまつりの参加者を呼び込むなど地域づくりに取組んだ。

## 今年度の目標及び取組予定

### 1 運営管理

#### (1)管理運営体制

#### 【目標】

・地域包括ケアシステム推進に向けた円滑な事業運営を行う。

# 【取組予定】

- ・事業をより効率的に推進するため、法人内に地域包括支援課統括管理係を設けあんしんすこやかセンター専任とし、法人運営の 6 事業所へのバックアップ体制を強化する。
- ・事業所の課題等に対し迅速に解決できるようサポートするとともに、法人 運営 6 事業所における質の標準化を図る。
- ·副所長会を定期開催し、業務管理や所長をサポートする意識づけを行い、 事業所内の管理運営体制の強化を図る。
- ·ICT 委員会を設置し、各事業所から選出された委員を中心に、業務改善を目標に ICT 導入や活用を促進する。
- ・事業所が業務に専念できるよう、会計処理及びその他事務処理は統括管 理係と法人本部が一括して行い、あんしんす
- こやかセンターの正確な事業運営と効率化に向けた支援体制を確保する。

#### (2)公正·中立性

#### 【目標】

- ·利用者や家族の意向を尊重し、公正·中立を旨とした事業運営に努める。 【取組予定】
- ・サービスの選択に当たっては利用者や家族の意向を尊重し、複数のサービス事業者等を提示した上で選択できるよう支援する。
- ·特定の事業者にサービスが集中していないかを、統括管理係及び各事業 所それぞれでチェックする。
- ·相談者や利用者に正確な情報を提供できるよう、最新の社会資源情報の 収集に努める。
- ·全職員を対象とするコンプライアンス研修等を実施し、法人のコンプライアンスマニュアル遵守を徹底する。

#### (3)個人情報・電子データの管理

### 【目標】

・個人情報及び電子データを適正に管理する。

## 【取組予定】

- ・法人で定める「個人情報保護規定実施要領」の遵守を徹底する。また、「コンプライアンスマニュアル及び行動基準」や「個人情報取り扱いマニュアル」を全職員に配布し、年度初めの研修で確認、徹底する。
- ・電子データのセキュリティ管理は「事業団情報セキュリティポリシー基本方針・基準」を遵守し、パスワード管理等により指定した職員以外の使用禁止や、社外へのメール送信の制限及び私物の USB メモリの利用制限、ウイルス対策の掲示物を事業所内へ掲示する等適正な運用を徹底する。
- ・データの管理状況については年 1 回、個人情報の取り扱いに関する実態 把握調査を事業所ごとに行い、統括管理係も定期的に確認する。課題に対 しては迅速に改善策を作成し、課題解消に向け確実に取り組む。
- ·電話相談や来所相談では、声の大きさや周囲への配慮した対応を行うとともに相談室を活用する等、相談者が安心し
- て相談ができるようプライバシーの保護に努める。

## (4)接遇·苦情対応

## 【目標】

- ·適切な接遇を実践し、苦情、意見、要望には迅速に対応する。 【取組予定】
- ・接遇マニュアル、電話対応マニュアル、苦情処理フロー図を備え、研修の 受講や職員ミーティングなどで確認し接遇の向上に努める。
- ・苦情、意見、要望を受けた際は、マニュアルに基づき速やかに所長、所属 長に報告、相談の上、申立者に対して迅速、誠実に対応するとともに苦情 報告書を作成し改善に努める。
- ·受けた苦情等は 6 事業所で共有し、職員会議や所長会等で職員全員に周知し再発防止を徹底する。合わせて世田谷区にも速やかに発生報告をし、指導助言を受けながら改善に取り組む。
- ・重要な苦情については、第三者委員(学識経験者、民生委員・児童委員、 町会、行政職員)で構成する「苦情審査委

員会(年1回)」に報告し、再発防止に向けた対策を講じる。

## 昨年度の取組実績

## (1)管理運営体制

- ・法人内の組織改正が行われ、これまで複数事業を担っていた在宅支援 課から、地域包括を専任とした地域包括支援課を新設し、あんしんすこや かセンターの運営状況をより一層的確に把握できる体制を強化した。
- ・課内には課長、係長、事務職員を配置し、係長、事務職員については、それぞれ社会福祉士資格を有し、事業所からの相談や課題に対してバックアップ体制を確保した。
- ・日々の連絡体制の他、所長会を月 2 回、副所長会を随時開催し、事業所の実績や計画の進捗状況を把握するとともに、課題の共有や改善策の検討を行い、6 事業所が連携して運営できるよう取り組んだ。

#### (2)公正·中立性

- ・所長会や事業所ミーティング等の機会を活用し、公正・中立性へ配慮した対応の重要性について確認した。
- ・利用者や家族の意思、特性を尊重しながら、常に利用者の立場に立って対応した。また、サービス内容を書面などにより丁寧に説明した上で、利用者が複数の事業者から選択し選定できているかチェックを行った。
- ·常に正確な情報を提供するために、最新のパンフレットや冊子等の各種情報を入手した。
- ・コンプライアンス研修を全職員が受講した。

### (3)個人情報・電子データの管理

- ・法人策定の「コンプライアンスマニュアル及び行動基準」や「個人情報取り扱いマニュアル」を全職員に配布し確認した。また個人情報保護規定、情報セキュリティ等、事業所に備えているマニュアルについて周知した。
- ・情報セキュリティ及びリスクマネジメントに関する研修やコンプライアンス研修を実施し、個人情報の取り扱いや利用者に対する行動基準である守秘義務の遵守等について確認した。
- ・個人情報取り扱いを含む情報セキュリティに関して、法人の規定に基づき法人内全事業所及び全職員を対象に実態把握調査(事業所単位)を実施した。その結果、改善の必要がある場合は事業所ごとに具体的な対策を講じ、適正な運用を行った。
- ・相談内容や窓口の状況に応じて相談室を使用し、来所した相談者のプライバシーに配慮し、安心して相談できる環境の確保に努めた。

## (4)接遇·苦<u>情対応</u>

- ・接遇マニュアル、電話対応マニュアル、苦情処理フロー図を備え、職員 | 全員が確認した。
- ・苦情を受けた際には、マニュアルに基づき速やかに所長、所属長に報告、相談の上、迅速に対応し防止策を講じると
- ともに世田谷区へも報告し、報告書の作成や全職員への周知を通して 再発防止の徹底を図った。
- ・請求事故の防止を図るための対策を検討し、職員研修を実施した。
- ・職員の電話、窓口対応や身だしなみ、職場内環境の整備などを職員ミーティングなどで確認し、より良い接遇に努めた。

## 今年度の目標及び取組予定

### 1 運営管理

# (5)安全管理

【目標】

·感染症の拡大時や災害発生時などの非常時においても、事業運営を継続できるよう各種安全管理に取り組む。

### 【取組予定】

- ・「安否確認システム」を用いた法人全体での訓練を、年2回実施する。
- ・感染症の拡大時、災害発生時には業務継続計画に沿って円滑に実行できる体制を整える。
- ・業務継続計画や災害時行動マニュアルを確認し、定期的に更新する。
- ·要支援者の安否確認、避難支援がスムーズに行えるよう、見守りフォローリストを随時更新する。
- ・町会や自治会、まちづくリセンター管内で実施される防災訓練に積極的 に参加し、地区防災組織との連携を図る。
- ·事故等、緊急事態が発生した際は「事故・ヒヤリハット対応マニュアル」に基づき、所長、所属長へ報告・相談の上、迅速、誠実に対応するとともに再発防止策を早急に講じる。
- ・感染マニュアルの見直しを行い、時期に沿った内容に更新する。
- ・職員に対して、法定内外の健康診断を実施するとともに、ストレスチェック(個別のフォローアップを含め)やイン
- フルエンザ予防接種を実施し、健康状態等の管理を行う。

### <u>(6)職員体制</u>

【目標】

・地域包括ケアシステムを推進できる職員の育成に取り組み、高い定着率 を目指す。

#### 【取組予定】

- ·人材育成計画を策定し、体制整備や職員育成を図る。また、居宅介護支援事業所と合同研修を実施する。
- ・年間研修計画を策定し、様々な研修に参加できる体制を整える。
- ·研修報告書の提出と職場での伝達研修を必須とすることで、事業所としてのスキルアップを図る。
- ・「自己啓発支援制度」の活用や「職員研究発表会」の実施、研修講師の受け持ちにより、職員が自発的に学ぶ意欲を高め成長できる環境を整備する。
- ・職員の欠員が生じた場合は、必要とする従事要件を踏まえ、インターネットを使った求人や、福祉のしごと相談・面接会へ参加し、人員確保を図る。 ・欠員が解消されるまでの間は統括管理係が補助的に対応することで、業 務に支障のない体制を確保する。
- ・所長、所属長等による職員ヒアリングの実施や職場のミーティングを通じて、職員からの意見や相談、提案等を聴取するとともに、日常的に相談しやすい職場環境づくりに取り組む。
- ·ハラスメント等に関する相談窓口を法人内に設置し、引き続き相談できる環境を確保する。

# 2 総合相談支援

## (1)総合相談

【目標】

相談者のニーズの把握、相談内容や優先順位の整理を的確に行い、ワンストップサービスとしての役割を果たす。

## 【取組予定】

様々な経路からの幅広い相談について、三職種の専門性を発揮した支援や助言を行う。毎朝夕の所内ミーティングと

月 2 回の拡大ミーティングで職員間の情報共有を図り、適切な支援につなげる。また、北沢地域 6 か所のあんしんすこやかセンター間における各職種の連絡会、管理者会において情報共有やスキル向上に努める

相談の中で、緊急性がある時や面接が必要な場合は、速やかに訪問する。また、継続的に支援を行い、必要時は居宅

介護事業者など他機関へつないだり、インフォーマルサービスなど、ニーズに合った情報提供を行う。

サロンやミニデイ、自主グループへ出向き、相談に応じる。また、ニーズに応じてインフォーマルサービスや地域資

源の情報提供を行うことが出来るよう、地域の状況を把握する。

窓口対応時の手指消毒、アクリル板の設置、相談終了ごとの窓口消毒等、感染予防策を講じ、相談者と職員両者の感

染リスク軽減に努める。訪問時は手指消毒、マスク着用等の感染予防策 を徹底する。

## 昨年度の取組実績

#### (5)安全管理

【災害時対応の方針】

- ・「安否確認システム」訓練を、9 月と 3 月に法人全体で実施した。
- ・災害時行動マニュアルを職員全員で確認した。
- ·災害時の要支援者への支援に備え、随時見守りフォローリストを更新 した。
- ·各町会やまちづくりセンター管内で実施される防災訓練に積極的に参加し、地区防災組織との連携を図った。
- ·区の緊急対応マニュアルに沿った対応を確実に行えるよう、職員全員で確認した。
- ·閉庁時にも職員が携帯電話で確実に対応ができる体制をとった。 【感染症対策の方針】
- ・新型コロナウイルス感染症が 5 類になったため、感染マニュアルの見直しを始めた。次年度も見直しを継続する。
- ·安心して来所していただけるよう、世田谷区におけるスクリーニング 検査を積極的に行った。
- ・日常的な職員の清潔の保持や健康管理等の必要な感染予防策を講じながら、感染症拡大防止に努めた。

#### (6)職員体制

【人材育成の取り組み】

- ・職員の欠員が見込まれた時点で、速やかに法人ホームページや様々な 求人媒体の活用などで求人掲載を行った。欠員が解消されるまでの 間、統括係から補助的に対応を行った。
- ・職員採用に当たっては、入職後に齟齬が生じないよう、事業所への見学を実施し、事業内容を理解するとともに職場環境を見てもらうようにした。
- ・法人の人材育成計画に基づき研修を実施し、専門性の向上を図った。 居宅介護支援事業所との合同研修会については、令和 5 年度も継続して行った。
- ・法人内外の研修を含め、職員個々の自己育成計画を策定・受講し、計画的なスキルアップを図るとともに、自己啓発を促した。
- ・所長、所属長等によるヒアリングの機会を設けるとともに、所長会や 事業所内ミーティングにおいて職員同士が相談しやすい職場環境づく りに取り組んだ。

【定着支援の取り組み】

- ・職員ミーティングでのケース対応や情報共有、個別の同行訪問・相談など、現場での職員教育を行った。
- ·ハラスメント等に関する相談や苦情担当窓口設置、ストレス調査等、メンタルヘルスを保つための各種事業を実施した。

## (1)総合相談

- ・相談者のニーズの聞き取りを十分に行い、身近な福祉の相談窓口としての役割を意識してまちづくりセンター、社会福祉協議会、その他関係機関と相談の上、適切な窓口案内に努めた。
- ・来所、電話、訪問等での総合相談に対し、緊急度合いを測りながらスピーディーに対応した。毎朝夕の所内ミーティングで情報共有と支援方針の確認を行い、月 2 回の全体ミーティングで対応の漏れがないよう振り返り確認を実施した。
- ・地区内の職員担当制を取り、民生委員・児童委員からの相談、町会からの情報提供など、窓口を明確にして対応した。民生委員・児童委員には2か月に1回、担当職員から電話をして気になる方に関する情報共有や報告を行った。相談内容によっては介護保険サービスやその他公的サービス、インフォーマルサービスなど必要なニーズに確実につながれるよう、粘り強くアプローチを行った。つないだ後の経過についても時機を見て確認を行った。
- ·感染予防として毎朝の所内消毒、相談終了ごとの窓口消毒、来所者向 け消毒剤やアクリル板設置等により、相談者と職員の感染リスク軽減 に努めた。
- ・ミーティングによる事例報告では、緊急性や困難性を共有し、対応者 のアセスメント内容の確認と各職員の専門性による意見を集約し、所 内の合意と方向性の確認を行ったうえで支援対応した。

## 今年度の目標及び取組予定

### 2 総合相談支援

### (2)地域包括支援ネットワーク構築

#### 【目標】

関係機関と協力して、地域住民や関係者が主体的に参画できる地域包括支援ネットワークづくりに取り組む。

#### 【取組予定】

関係機関に対し広報紙の配布などを通じて、あんしんすこやかセンターの役割を周知し、地域住民の見守り体制を強化する。

まちづくりセンター、社会福祉協議会、保健福祉課と協力して民生委員・ 児童委員と地区包括ケア会議を開催し、地域住民情報の共有を行う。 サロンやミニディ等の場に定期訪問し、地域活動の支援を行うととも に、相談窓口の周知、相談しやすい関係維持、介護予防普及啓発を図 る。

## (2)地域包括支援ネットワーク構築

四者連携事業として認知症カフェの「虹からカフェ」、介護者会の「男性介護者交流会」、地区連携医の協力による健康講座を開催し、住民のニーズをキャッチしながら地域包括ケアシステムの強化を図る。

#### (3)実態把握

#### 【目標】

年間 550 件以上の実態把握訪問を行う。

#### 【取细予定】

異動者リストを基に、65 歳到達者・転入者へ、あんしんすこやかセンターのパンフレットや広報紙等の PR 物を送付する。

民生委員・児童委員と 2 か月に 1 回及び必要時に連絡を取り、地域住民の情報を共有し、必要時には訪問する。

高齢者名簿を基に、75歳男性、80歳、82歳、84歳のうち、介護保険 未申請で1年以上関わり履歴のない高齢者を対象に実態把握訪問を行 う。75歳以上で相談履歴のない方には郵送で状況確認を行う。

訪問対象者リストに基づき 85 歳以上の方へ訪問し、必要に応じて介護 保険申請、必要なサービスの利用へつなげる。

窓口来所や電話の相談内容により、実態把握訪問を実施し、所内で情報共有を行い適切な対応の検討を行う。

## (4)PR

## 【日樗】

65歳以上及び多世代の住民に対し、あんしんすこやかセンターの業務や福祉の相談窓口の周知を図る。

## 【取組予定】

まちづくりセンター、社会福祉協議会と三者連携の広報紙「きらり きたざわ通信」を年 4 回発行し、配布や掲示、法人ホームページ掲載を通して幅広い世代へ情報発信を行う。あんしんすこやかセンター独自号も発行する。

きたざわまつり等地域イベントを通じて、高齢者のみならず子育て世帯 や一般世帯の地域住民へもあんしんすこやかセンターの相談機能を周 知し、四者連携による福祉の相談窓口対応を行う。

地域のサロンや町会長会議等、地域住民の集まる場を訪問して、四者連携事業の PR や参加募集を行う。

異動者リストを基に、65 歳到達者へ広報紙やはつらつ介護予防講座の ちらしを送付し周知を行う。

熱中症や感染症予防、詐欺被害予防等の注意喚起とあわせて、ひとり暮らし、高齢者のみ世帯への訪問であんしんすこやかセンターの周知を行う。

## 昨年度の取組実績

## (2)地域包括支援ネットワーク構築

- ·身近な福祉の相談窓口としては、まちづくりセンター、社会福祉協議会、児童館と連携し、町会長会議、民生委員·児童委員協議会、地区社会福祉協議会運営会議に出席して、地域課題の共有に取り組んだ。下北沢病院市民講座ではまちづくりセンター、社会福祉協議会とともに身近な福祉の相談窓口 PR を行った。
- ・三者連携による地区包括ケア会議で民生委員・児童委員と地区の情報 共有、課題の抽出、整理を行った。2か月に1回、エリア担当職員が電 話訪問を行い気になる住民情報の確認を行うことで、連携強化が出 来た。
- ・サロン、ミニデイ、地域デイサービス等に定期訪問し、活動支援、相談 窓口の周知、利用希望者の紹介などを通して関係づくりに努めた。

### (2)地域包括支援ネットワーク構築

- ・四者連携事業として虹からカフェ、男性介護者交流会、健康講座、男の大人食堂、男のきたざわ散歩を開催した。それぞれの会の雰囲気に即したボランティアや医療介護事業者の協力も得ながら、地域包括ケアシステムの拡充と深化を意識した運営を行った。
- ・児童館を含めた四者連携会議に毎月出席し、各所との情報共有と意見交換、四者連携事業の検討や実施報告を行った。地区展開報告会では四者による連携事業について発表を行った。

### (3)実態把握

- ・令和 5 年度の実態把握訪問件数は、1,079 件であった。
- ・異動者リストを基に、65 歳到達者・転入者へ、あんしんすこやかセンターのパンフレットや広報紙等の PR 物を送付し相談窓口としての周知を図った。
- ・地区内を 5 つのエリアに分け、エリア担当職員より民生委員・児童委員へ 2 か月に1回電話訪問を実施。共有した住民情報は所内で支援検討を行い、必要と判断した際には遅滞なく訪問を実施した。
- ・高齢者名簿を基に、75歳男性、80歳、82歳、84歳のうち介護保険未申請で1年以上関わり履歴のない高齢者を対象に実態把握を実施した。電話や郵送、訪問により、相談窓口案内、身体生活状況の聞き取りを行い、隠れた問題やニーズを早期に発見することに努めた。
- ・訪問対象者リストに基づく85歳以上の方へ、訪問面接や質問票の送付、ポスティングによりあんしんすこやかセンターの役割周知を行った。対象者には、心身状況やニーズに合わせ、介護予防・日常生活支援サービスや、介護保険申請につなげるなどした。

## (4)PR

- ·まちづくりセンター、社会福祉協議会と協働で、広報紙「きらり きたざわ」を年 6 回発行した。
- ・広報紙は窓口配架や地区内広報板への掲示により、福祉の相談窓口としての情報発信を行った。配布は町会やミニデイ、サロン、クリニック、薬局、金融機関、鉄道会社、商店などにも行い、様々な世代の目に留まることを意識した。街の再開発に伴い、新たな場所が出来た際には配布・掲示を依頼して広報先の開拓に努めた。
- ·法人ホームページに毎月ブログ記事を掲載することにより、インター ネットを通じた活動周知を図った。
- ・地域のミニデイやサロン地域デイサービス、その他地域住民の集まる場、町会長会議、民生委員・児童委員協議会に定期的に参加訪問した。参加訪問時はいきいき講座やはつらつ介護予防講座の周知、熱中症予防啓発、消費者被害防止啓発など、時期や季節に応じた情報提供や出張講座を行いあんしんすこやかセンターの事業の PR に努めた。
- ·異動者リストを基に、65 歳到達者へ広報紙とはつらつ介護予防講座や認知症カフェ等事業のちらしを送付し、周知を行った。

### 3 権利擁護事業

## (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

#### 【目標】

権利擁護について正しい知識や情報を持ち、虐待の芽の早期発見と適切な対応ができるよう、住民、関係者への普及啓発に努める。研修受講等でセンター職員の知識向上や対応力強化を図る。

#### 【取組予定】

地域住民に向けた普及啓発として、社会福祉協議会や成年後見センター 等と連携して講座の開催を行い、制度の理解促進や相談窓口の周知を行 う

消費者被害、詐欺被害等については、地区内でも特殊詐欺等の被害が 多発していることから、消費生活センターや警察等からの最新情報を住民 や介護保険サービス事業者等に繰り返し発信し、注意喚起を行う。

センター職員のスキルアップのため、社会福祉士を中心に区や都等が開催する権利擁護に関する研修を受講し、内容をセンター内で伝達する。職員全員が権利侵害への対応等について理解し、迅速かつ適切に対応できるようにする。

北沢地域6か所のあんしんすこやかセンタ の社会福祉士合同で、権利 擁護に関わる関係機関と事例検討会を開催することで相互の理解を深め 連携及び対応力を強化する。

## (2)虐待

#### 【目標】

虐待が疑われるケースの早期発見に努め、関係機関と連携して高齢者の 権利擁護および養護者支援を行う。

#### 【取組予定】

保健福祉課、民生委員・児童委員、介護保険サービス事業者、ケアマネジャー等と情報共有を行い、虐待の疑いや発展の可能性のある事例について、早期発見・対応できるようにネットワーク構築を図る。

高齢者虐待の通報を受けた際は、高齢者虐待対応の手引きに基づき、 保健福祉課とともに速やかに対応を行う。支援経過は所内で検討し、関係機関の役割や支援方針を共有する。

養護者支援のため、家族介護者交流会や、認知症カフェの開催・情報提供を行い、養護者の負担軽減や関係性の改善に向けて寄り添う支援を行う。

# (3)成年後見

## 【目標】

判断能力の低下により、日常生活管理や金銭管理困難等で権利侵害が予測される高齢者に対し、適切な権利擁護支援を行う。

# 【取組予定】

権利擁護支援が必要な高齢者について、職員の専門性を活かし、支援方針の検討を行う。キーパーソン不在の高齢者に対しては、区および関係機関と連携して、早期に適切な対応を行う。

成年後見センター主催の権利擁護事例検討会に参加し、アセスメントの 視点や関係機関との連携方法等について知見を深め、関係者とのネット ワーク構築に取り組む。

職員のスキルアップのため成年後見センターや東京都等が主催する権利擁護に関する研修に参加し所内で共有する。

高齢者とその家族に向けて、将来に備える「老い支度」をテーマに普及啓発講座を行う。

## (4)消費者被害

## 【目標】

消費者被害や詐欺被害の未然防止、早期発見と拡大防止のための取り組みを行う。

# 【取り組み予定】

必要な方に対し自動通話録音機貸し出し事業を案内し、被害を未然に防

実態把握訪問やサロン、町会、民生委員・児童委員協議会などで、消費 生活センターや警察からのチラシを配布し、悪質商法や特殊詐欺に対す る注意喚起を行う。

区や消費生活センター等が開催する研修を受講する。警察・消費生活センターの協力を得て、地域の介護保険事業者等に対して、消費者被害や 詐欺被害に関する最新の情報を伝え、早期発見と適切な対応について 理解を深める。

広報紙等で消費者被害、詐欺被害等に関する情報を地域に向けて発信する。広報紙や注意喚起のチラシを交番や金融機関、商店等にも配付することで、関係機関との関係づくりを行い被害の早期発見に努める。

## 昨年度の取組実績

# (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

- ·東京都および高齢福祉課開催の研修を受講し、虐待対応のポイント や知見について理解した。研修内容は所内で情報共有を行った。
- (東京都虐待対応研修テーマ別「厚生労働省マニュアル改訂について」、テーマ別「養護者支援」、「養護者による高齢者虐待対応研修(応用研修 B)」、障害者・高齢者虐待の概念理解、高齢者虐待対応研修「経済的虐待の捉え方を理解し発見する」、成年後見制度につなげるタイミングを共に考えよう等を受講)
- ・サロン参加の区民等を対象に、成年後見制度の普及啓発を行い、パンフレットを配付した。
- ・はつらつ介護予防講座やサロン、地域デイサービスに参加の高齢者、 介護予防支援及び介護予防ケアマネジメント利用者等に、消費生活 センターからの悪質商法・特殊詐欺等に関するチラシやパンフレット を配布し注意喚起を行った。
- ・代沢北沢ケアマネジャー連絡会、北沢地域ケアマネジャースキル向上 委員会で、「高齢者虐待対応の手引き」を用いて、虐待の早期発見・ 早期対応について介護保険事業者に向けて周知伝達を行い、スキ ルアップを図る取り組みを行った。

#### (2)虐待

- ・民生委員・児童委員やケアマネジャー、介護保険サービス事業者や医療機関等からの情報提供にて、虐待が疑われるケースを把握した際には、速やかに保健福祉課に報告を行うとともに所内ミーティングで共有・検討を行った。
- ・虐待対応中のケース一覧を紙台帳で管理し、通報から終結までの進行管理を行った。ケース一覧は全体ミーティングや、虐待ケア会議の開催前後で支援状況を共有し、対応方針の検討を行った。令和5度受け付けた通報、相談対応ケースは新規14件、令和4年度継続は3件だった。
- ・虐待対応においては、ケアマネジャーをはじめ介護保険サービス事業者とともに役割分担を行いながら、当該高齢者および養護者の支援を行った。
- ・男性介護者交流会や虹からカフェ(認知症カフェ)を隔月で開催し、 養護者の負担軽減のための取り組みを行った。また、窓口等で家族 介護者向け相談会等地域の情報提供を行った。

# (3)成年後見

- ・権利擁護事例検討会等の権利擁護にかかる会議や研修については、 出席者が所内で伝達研修を行った。
- ・身寄りのない高齢者に対し、遺留金品の処分や葬儀会社への連絡等 について保健福祉課と協議のうえ、公的サービスやケアマネジャー が対応困難であった制度の狭間の支援を担った。
- ・北沢地域社会福祉士会にて合同地区包括ケア会議を開催した。ケアマネジャーはじめ介護サービス事業者や、医療ソーシャルワーカーを対象に「成年後見制度における意思決定支援について」をテーマに検討を行い成年後見制度をはじめ権利擁護の視点を養うことができた。成年後見センターや介護サービス事業者との連携強化に寄与することができた。

## 【事例】

・認知機能の低下あり、子からの金銭搾取があったケース。弁護士会での弁護士相談を行ったほか、保健福祉課地域支援担当とともに成年後見センターでの弁護士相談を活用し、成年後見申立ての手続き等も含め本人・家族の意向を確認しながら意思決定支援を行った

## (4)消費者被害

- ・相談者へ自動通話録音機の貸し出し事業を案内し、必要な方には申し 込みや装置の取り寄せなど利用できるまで支援を行った。
- ・広報紙にて消費者被害防止についての特集号を作成し、町会回覧や 広報板での周知のほか、ミニデイやサロン、クリニック、薬局、金融機 関、鉄道会社、商店等にも配付し注意喚起を行った。
- ·消費者被害防止に関する研修を受講し、内容は事業所内で周知を行った。

(令和 5 年度消費者問題マスター講座「契約の基礎知識」「契約の基礎知識」、多重債務相談窓口担当者研修を受講) 【事例】

・第3者からの金銭搾取があったケース。担当ケアマネジャー任せにせず、あんしんすこやかセンター職員も本人と面談を重ねて意思確認や、行政、警察への相談、権利擁護事業の活用について助言した。ケアマネジャーへの包括的・継続的ケアマネジメント支援も合わせて行った。

## 今年度の目標及び取組予定

## 4 包括的・継続的ケアマネジメント支援

### ケアマネジャー支援

【目標】

地域のケアマネジャーと地域課題を共有し、その解決に取り組む。
【取組予定】

代沢あんしんすこやかセンター、居宅介護支援事業者の主任ケアマネジャーと共催で「代沢北沢ケアマネジャー

連絡会」を毎月開催。事例検討や医療勉強会などを通じてケアマネジャーのスキルアップや関連情報のブラッシュアップを行い個別対応力の向上を支援する。

支援困難ケースの対応相談等を通じて地区の高齢者の後方支援も意識 して行う。困難事例の支援については地域ケア会議も活用し他機関とも 協力体制を取る。

北沢地域 6 か所のあんしんすこやかセンターの主任ケアマネジャー連絡会を定期開催。ケアマネジメント支援となる合同包括会議を年 2 回以上開催し、地域全体で対応の統一化や情報共有を行う。

代沢あんしんすこやかセンターと合同で、介護保険サービス事業者の多職種が集う「代沢・北沢あんすこカフェ」を年3回開催する。開催に向けた打ち合わせは地域の事業者と共催し、多職種連携の交流の場や主体的な地域活動の場となるよう運営していく。

北沢地域の主任ケアマネジャー有志の会「ケアマネスキル向上委員会」に参加し、居宅介護事業者の主任ケアマネジャーの地域活動を支援する。 研修を年 1 回開催し、研究活動も行う。

## 5 介護予防·日常生活支援総合事業

## (1)介護予防ケアマネジメント

【目標】

高齢者本人が主体的に取り組めるよう介護予防ケアマネジメントを行う。 【取組予定】

いきいき講座やサロンなど地域の集いの場で基本チェックリストを実施し、事業対象者を把握する。事業対象者には区の介護予防事業等の情報提供を行い、適切な支援につなげられるようケアマネジメントを行う。 興味関心シートを用い、本人の強みを生かし、地域資源を積極的に活用できるよう、インフォーマルサービスについての情報提供を行う。

地域ケア会議 A を年 3 回開催し、介護予防ケアマネジメントの質の向上を図るとともに、地域課題の抽出・地域資源の開発に取り組む。

再委託先のケアマネジャーにはフレイル予防や自立支援・重度化防止につながるプラン作成の助言を行い、法令に基づいたモニタリング報告を依頼する。サービス担当者会議に出席し状況把握やケアプラン確認を行うとともに、地域の社会資源や総合事業の最新の情報提供等を行う。

## 昨年度の取組実績

### ケアマネジャー支援

- ・代沢北沢ケアマネジャー連絡会を月1回開催。偶数月は両地区内の主任ケアマネジャーが事例検討会を企画運営し、奇数月は代沢あんしんすこやかセンターが交互に担当した。毎月あんしんすこやかセンターから社会資源や区の事業の周知を行った。
- ・北沢地域 6 カ所のあんしんすこやかセンター合同で、ケアマネジャーに向けた地区包括ケア会議を 2 回開催した(保健福祉サービスや認知症施策、介護予防支援等の再委託業務に関する説明会。75 名出席。ケアプラン点検の現状と今後の動向、主任介護支援専門員更新研修受講要件、「適切なケアマネジメント手法」動画視聴と冊子配布。47 名出席)。地域のケアマネジメント力向上を支援した。
- ・北沢地域ケアマネスキル向上委員会は年 10 回オンラインで開催。北沢地域の主任ケアマネジャー有志の地域活動の後方支援として連携し、ケアマネジメントや社会資源に関する情報の共有、研修内容の企画の話し合い、講師を招いた研修を 1 回開催した(40 名出席)。主任ケアマネジャーの地域活動支援を行った。
- ・代沢あんしんすこやかセンター、協力者のケアマネジャー・福祉用具専門相談員・訪問看護師との共催で、多職種連携の会「代沢・北沢あんすこカフェ」を3回開催した。オンラインで1回(居宅支援事業所管理者の一日)、集合で2回開催(訪問診療医の一日、小規模多機能型居宅介護管理者の一日)。医療や介護の支援者が顔を合わせて他事業について学び合い、連携体制を強化することが出来た。
- ・ケアマネジャーからの困難事例相談について地域ケア会議 B を 1 件開催し、関係者と状況共有を行うとともに地区で生活を続けていく 支援策を話し合った。

## (1)介護予防ケアマネジメント

- ・高齢者本人がフレイル予防の意識が持てるよう基本チェックリストや 二次アセスメントシート、興味関心シートなどを活用し、口腔、栄養、 身体活動、社会参加などの視点でアセスメントを行い、状態に即し た介護予防事業の情報提供を行った。筋力アップ教室、専門職訪問 指導等の活用により、介護予防の意識向上につながった。
- ・地域ケア会議 A を 3 件開催し、本人の望む自分らしい生活の継続に向け自立支援の視点を持って個別ケースの検討を行った。関係機関や本人だけでなく家族も含めて連携を図ることができた。介護保険サービスや区の介護予防事業だけでなく、地域のインフォーマルサービス等の活用にもつなげることが出来た。
- ・北沢地域 6 カ所のあんしんすこやかセンター合同で、ケアマネジャー向けに介護予防支援等の再委託業務に関する説明会を開催した。 介護予防ケアマネジメントマニュアルを活用し、自立支援・重度化防 止の視点で社会資源を活用した支援が行えるよう情報提供や指導 を行った。
- ・再委託先のケアマネジャーには毎月モニタリング報告をもらい、サービス担当者会議開催時には出席した。状況把握、ケアプラン確認を行うとともに、地域の社会資源や総合事業の最新の情報提供等を行った。

## 今年度の目標及び取組予定

## 5 介護予防·日常生活支援総合事業

#### (2)一般介護予防事業

#### 【目標】

高齢者が、フレイルや要介護状態になることなくいきいきと地域生活が継続できるよう、介護予防の普及啓発とセルフマネジメントの支援を行う。 【取組予定】

·高齢者が安心して暮らせるための課題をテーマに、住民向けいきいき講座を年 3 回以上開催する。

テーマは、 地区連携医による「ACP」と「在宅療養」 スポーツ振興財団 の協力による「ラグビー体操と健康講座」 「あんしん老い支度」の予定である。

- ・来所や訪問相談、地域活動で把握したフレイルリスクのある高齢者に対し、はつらつ介護予防講座やまるごと介護予防講座等への参加勧奨を 行う。
- ・ミニデイ・サロン、高齢者クラブ、地域デイサービス、ラジオ体操等へ定期的に訪問し、基本チェックリストを実施する。介護予防が必要な対象者を把握するとともに、せたがや健康長寿ガイドブックや介護予防手帳、食生活チェックシート等を活用し、フレイル予防やセルフマネジメントについて普及啓発を行う。
- ·社会福祉協議会と協働して、住民主体の自主グループ活動の立ち上げや 継続支援を行う。

### 6 認知症ケア推進

### 認知症ケアの推進

### 【目標】

認知症になってからも住み慣れた地域で自分らしく生活ができるまちづく りに取り組む。

認知症専門相談員を中心にもの忘れ相談を行うにあたり、当事者、家族の心情や強みを把握し信頼関係を築き、認知症在宅生活サポートセンター、 医療機関、事業所等関係機関との迅速な連携を図るように心掛ける。認知 症ケア推進のための地域づくりや認知症に関する普及啓発に取り組む。 【取組予定】

相談内容からアセスメントを適切に行い認知症の早期対応・早期支援、家族支援のため関係機関に情報提供を行う。

認知症初期集中支援チーム事業やもの忘れチェック相談会、医師による 専門相談事業を活用し適切な支援につなげる。

家族に対し、家族会や認知症家族のための心のケア講座、認知症カフェなどへ参加勧奨の声かけを行い、介護負担の軽減や孤立防止を図るための支援につなげる。

まちづくりセンター、社会福祉協議会、児童館の四者で情報共有、連携を図り、世田谷区認知症とともに生きる希望条例について理解を深め、アクションチームの取り組みとして多世代交流や認知症カフェの開催、認知症当事者が活躍できる地域づくりを行う。

広報紙やいきいき講座開催時、世田谷区認知症とともに生きる希望条例の周知を行う。

アクション講座を年3回以上開催する。内1回は区民向けに開催する。

### 昨年度の取組実績

### (2)一般介護予防事業

・地区内の高齢者とその家族を対象に、高齢者が安心して過ごせるためのいきいき講座を年 4 回実施した。

「ACP」と「足の健康診断」:地区連携医による、家族や関係者と一緒に今後について考える人生会議(ACP)についての講義を聞き、これからの備えとして、「足の健康診断とスタスタ歩けるための体操」を行った。

「熱中症予防」: 地区内薬剤師の協力を得て、熱中症予防と真夏の健康管理について学びの機会をもった。

「からだ測定会と元気アップ体操」: 世田谷区スポーツ振興財団の協力のもと、体組成測定と介護予防のための軽体操を行った。基本チェックリストを実施して総合事業対象者を把握するとともに、セルフマネジメントの意識づけを行えた。

「おとこの台所 出前シェフ」: 閉じこもりがちで社会交流の機会が少なく栄養摂取に不安がある地区内の男性を対象に、地区内サロン「おとこの台所」の協力を得て、調理体験と会食会を行い、その後の地域活動参加につなげることができた。

- ・はつらつ介護予防講座参加者から、2 名の方がボランティアとして 登録をし活動を継続している。
- ・地区内のサロン・ミニデイ・地域デイサービス・ラジオ体操など住民主体の活動に訪問し、介護予防の普及啓発や社会福祉協議会と協働して、居場所づくりの継続支援を行った。
- ·町会や地域住民団体に向けて介護予防をテーマに出張講座を行った。
- ・地域住民団体主催の「きたざわまつり」において、健康づくり課と協力し、区民向けに握力測定やハンドマッサージなどを行い、高齢者には基本チェックリストを実施して健康状態の把握を行った。

#### 認知症ケアの推進

- ・総合相談内容からアセスメントを実施し、認知症あんしんガイドブックの活用や医療機関受診の提案、もの忘れチェック相談会の案内、認知症初期集中支援チーム事業の提案、認知症カフェ「虹からカフェ」などの情報提供を行い、認知症の早期対応・早期支援を行った。また、家族に対しては、虹からカフェや男性介護者交流会、家族会、ストレスケア講座等案内し、介護負担の軽減や孤立防止を図った。
- ・認知症初期集中支援チーム事業 6 件、もの忘れチェック相談会を 3 件実施した。認知症初期集中支援チーム事業では、病院・地区連携 医とも連携し、必要なサービスにつなげた。また、役割を喪失した本 人に対し、事業を通して本人の強みやこれまでの経験を活かした活 躍の場を提案することができた。もの忘れチェック相談会では、1 件は経過観察、1 件は医療、もう 1 件はボランティア登録につなげ た。
- ・はつらつ介護予防講座にて世田谷区認知症とともに生きる希望条例のパンフレットを配布し、周知を図った。
- ・北沢地域 6 か所のあんしんすこやかセンターと合同で昭和信用金庫の新入職者 10 名に対しアクション講座を行い、世田谷区認知症とともに生きる希望条例の理解・新しい認知症観の転換を図り、自分たちができるアクションについてグループワークを行った。
- ·新代田あんしんすこやかセンターと合同で、世田谷サービス公社新任の責任者及び監督者、スタッフ 36 名に対してアクション講座を実施した。
- ・虹からカフェ、北沢地域デイサービスで区民に向けてアクション講座 を実施した。
- ・アクションチームの「チーム虹から」を結成し、自分たちがやってみたい事、認知症になっても安心して住み続けるための地域づくりについてのアクションミーティングを行った。

## 今年度の目標及び取組予定

### 7 あんしん見守り事業

### **見守り対象者の支援** 【目標】

見守りネットワークの構築を行い、地域で安心して過ごせるまちづくりを 行う。

### 【取組予定】

民生委員・児童委員との連携として、2 か月に 1 回担当地区の民生委員・児童委員に電話連絡を行い、気になる方の情報共有等を行い、相談しやすい体制を構築する。また、あんしん見守り事業の周知を行う。 災害時などの緊急時に対応できるよう、見守りフォローリストを紙で管理し、職員全員で共有する。

見守り対象者への支援については、所内ミーティングで対象者の進捗状況を共有し、適切な支援策を検討する。見守り対象者の追加・削除は、ミーティングで状況報告し、見守りの必要性の有無及びリスクを検討したうえで行う。

民生委員・児童委員のふれあい訪問にて、実態把握ができなかった対象者の情報共有を行い、あんしんすこやかセンターでフォローする。 商店街や医療機関、郵便局、銀行等に、あんしん見守り事業の周知を行い、対象者の情報共有をしやすい関係づくりを目指す。

社会福祉協議会と協働で作成した「緊急あんしんカード」について住民に周知し、緊急時に活用出来るようサポートする。

# 8 在宅医療·介護連携

## 在宅医療・介護連携の推進

四者で協働し地区の課題解決に向けた取り組みが図れるよう顔の見える 関係づくりに取り組むとともに、在宅療養に関する普及啓発を行う。 「取組予定」

在宅療養相談窓口として、区民、医療・介護事業者からの入退院や在宅療養に関する相談に対し、所内ミーティングでの検討や「世田谷区在宅療養資源マップ」の利用、「身寄りがない方の入院入所に関する世田谷区版ガイドライン」、「困難事例データベース」などを活用し適切な情報提供や支援を行う。また、「あなたを支える医療・介護のケアチーム」連絡カードや、「緊急あんしんカード」を活用し、災害時や緊急時の備えができるよう普及啓発を行う。

北沢地域 6 か所のあんしんすこやかセンター医療職主催による地区課題から取り上げたことをテーマに、地区連携医・薬剤師・医療ソーシャルワーカー・ケアマネジャー・訪問看護師等の多職種間で北沢地域合同地区包括ケア会議を年 1 回開催する

死亡個票データについて各地区会の話し合いで出た在宅療養の課題から、地区連携医、訪問診療、訪問看護、ケアマネジャー、夜間対応型訪問介護と協力し、区民向けに ACP と在宅療養についての講座を行う。在宅療養の実際について理解を深めるとともに普及啓発を図る。

四者連携事業として区民及び地域の医療機関や介護保険サービス事業者向けの講座と意見交換会を開催し、地区全体で在宅療養に関する普及啓発とネットワークづくり、スキルアップに取り組む。

# 9 地域ケア会議

# 地域ケア会議の実施

# 【目標】

地域ケア会議 A および地域ケア会議 B の実施を通して、個別課題解決に取り組み、地区課題を把握する。

# 【取組予定】

地域ケア会議 A を 3 回、地域ケア会議 B を 3 回開催する。

地域ケア会議を北沢地域のケアマネジャーへ周知することで、地域の社会資源の活用やケアマネジメントの質の向上、関係機関とのネットワークの構築を図る。また、保健福祉課と連携を取り、地区・地域課題の把握と解決に向けて取り組む。

地域ケア会議において、高齢者支援に限らず複合的な課題を抱えた相談ケースについては、四者連携及び区の福祉 4 課等と連携し、重層的支援につなげ、協働して検討を行えるようにする。

### 昨年度の取組実績

### 見守り対象者の支援

- ・担当地区の各民生委員・児童委員へ 2 か月に 1 回電話連絡を実施した。定期的に連絡を取ることで、気になる地域住民の情報共有を速やかに行うことができた。
- ・担当地区の商店等にあんしん見守り事業のチラシを配布し、あんしん すこやかセンターの周知とともに対象者の情報共有をしやすい関係 づくりの取り組みを行った。
- ・見守りフォロー対象者の選定や、支援方針の検討は所内のミーティングにて共有のうえ、見守りフォローリストへの追加を行った。独自の実態把握訪問により把握した対象者や、民生委員・児童委員からふれあい訪問を通して情報提供を受けた対象者を見守りフォローリストに追加した。
- ・見守りコーディネーターを中心に、毎月の全体ミーティングで見守りフォローリストを職員全員で確認し、定期的なモニタリングが実施できているか確認を行った。対象者への見守りフォローの継続可否や新規対象者の確認を行った。
- ・災害時でも見守りフォローリストが閲覧できるよう、紙でファイル管理 し、毎月出力することで最新のデータで保管を行った。災害時要支援 者の優先順位をリストで色分けし(赤・青・色なし)、災害時に迅速に対 応できるよう備えを行った。
- ·見守りボランティアと支援対象高齢者のマッチングを行い、ボランティア活動開始に向けてサポートを行い、地区住民等による見守り支援の拡充に取り組んだ。

## 在宅医療・介護連携の推進

在宅療養相談の窓口として区民やケアマネジャーから相談の際、世田 谷区在宅療養資源マップを用いたり、所内ミーティングでケースの相 談を行い医療機関や在宅療養についての情報提供を行った。

北沢地域 6 か所のあんしんすこやかセンター医療職主催による「コロナ禍の 3 年間を振り返り、地域の課題を把握し、今後の取り組みを多職種で考える」をテーマに、地区連携医・薬剤師・医療ソーシャルワーカー・ケアマネジャー・訪問看護師等の多職種間で北沢地域合同地区包括ケア会議を年 1 回開催し、各職種ごとに課題を共有し新たな感染症が発生した際の取組みについて意見交換を行った。

ネットワークづくりとして昨年度話し合った参加者増加に向けた取り組みの課題をもとに、チラシの工夫や開催方法を対面やオンライン、開始時間を昼間だけでなく夜間にするなど幅広く参加してもらえるよう工夫を行った。また、四者連携事業としてまちづくりセンターと共同で「足の健康教室」を行い、地域住民、地域の介護保険サービス事業者など 200 名以上が参加した。地区連携医協力のもと地区内のクリニックの医師より介護職向けの講座を行いネットワークづくりに取り組んだ。

「備え」をテーマに区民向けの ACP 講座・健康講座「これからの備えと足の備え」を実施した。実際に「ACP ガイドブック」を用いグループワークで参加者同士大切にしたい事を共有し ACP の普及に努めた。

三者連携で作成した「緊急あんしんカード」や、お薬手帳の連絡カード「あなたを支える医療・介護のケアチーム」、すこやか歯科健診などの事業について、はつらつ介護予防講座や代沢北沢ケアマネジャー連絡会で周知を図った。

# <u>地域ケア会議の実施</u>

・地域ケア会議 A を 3 件、地域ケア会議 B を 4 件実施した。

地域ケア会議 A では、認知症の方の活躍できる場の提案として本人の得意なことに目を向け、大人子ども食堂のボランティアへの参加に向けた取り組みを行うことができた。また、本人が望む生活の支援として理学療法士からアドバイスをもとに専門職訪問での評価につなげることができた。

- ・地域ケア会議 B では、困窮の不安を抱える 65 歳に到達したばかりの精神疾患のある方のひとり暮らし生活を支えるアプローチについてや、100 歳超のひとり暮らし高齢者に対する近隣住民の不安への対応など、複合的課題を抱えるケースに対して、障害や経済困窮、地域関係団体などの多機関も含めた検討を行い、地域課題が抽出された。
- ・北沢地域あんしんすこやかセンター合同開催の事務説明会、代沢北沢 ケアマネジャー連絡会においてケアマネジャーに向けて地域ケア会議 の周知を行った。困難事例を地域ケア会議で検討することのメリット を伝えるとともに、主任ケアマネジャーにはアドバイザーとしての役 割も意識づけし、ケアマネジメントにおける社会資源であることや、 地区課題の把握がケアマネジャーが行う地域活動にもなると伝えた。

## 今年度の目標及び取組予定

## 10 地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)

# (1)身近な地区における相談支援の充実

#### 【目標】

まちづくりセンター、社会福祉協議会、児童館と四者で連携し、高齢者に限らず幅広い相談内容に対応できる「身近な福祉の相談窓口」の充実を図る

#### 【取組予定】

四者が北沢地区の「福祉の相談窓口」であることを周知する。

住民からの相談に対し、必要に応じて四者で情報共有し、関係機関と連携して課題解決に取り組む。

相談拡充マニュアルおよび地域情報を活用し、保健福祉課、健康づくり課、生活支援課、地域障害者相談支援センター、消費生活センター、社会福祉協議会等関係機関と連携して、複雑かつ複合的課題の相談に対し的確に対応する。

きたざわまつりや児童館の事業など地域で開催されるイベントに参加し、子育て世代や就労世代へもあんしんすこやかセンターの相談窓口を周知し関係づくりを行う。

ミニデイ、サロン、地域デイサービス、高齢者クラブ、町会自治会のイベントなどで、相談窓口で説明を依頼された場合は、迅速に対応し対象者に合わせた情報提供と必要な支援を行っていく。

### (2)参加と協働による地域づくりの推進

#### 【日煙

地区課題の共有・検討を行い、解決のため、住民主体の地域づくりを目指す。

### 【取組予定】

地区住民のニーズを把握し、四者で連携して地区アセスメントを行い、地区課題解決に向けた取り組みを検討する。

男性の閉じこもりを予防し社会交流の場を増やすため、気軽に参加し主体的に取り組めるよう企画する。

四者連携で、地区連携医と協力して地区内住民の健康増進や介護予防の普及啓発を図る。

社会福祉協議会と協働して、インフォーマルな社会資源開発を促進する。

まちづくりセンター・社会福祉協議会・児童館と四者連携会議や日頃の 業務を通して、情報や地域づくりの方向性を共有する。また地区の課題 に対し、福祉の相談窓口として対応する。

## 昨年度の取組実績

### (1)身近な地区における相談支援の充実

- ・地区住民のための身近な福祉の相談窓口として、まちづくりセンター、社会福祉協議会、児童館との四者連携体制を活かし、高齢分野に限らず、障害者、子ども、若者世代まで、幅広く相談を受け付けた。支所のくみん窓口に隣接することから、他地区や外国人の方への対応も数多く行った。
- ・障害や子育て、生活困窮などの困りごとや複合的な課題の相談に対しては、職員の専門性を活かした的確なインテークを行い、専門相談が必要な場合には相談拡充マニュアルを活用し、確実に必要な支援につなげられるよう関係機関と連携を図った。
- ·代田児童館懇談会、ひきこもり当事者の地域の居場所コモリナ、子ども食堂などに参加訪問し、関係づくりを行った。
- ·下北線路街空き地ラジオ体操会に定期的に参加し、住民らと情報共有を行った。
- ・相談拡充に関わる研修に年 4 回受講。受講後の所内伝達を行うことで、職員全員のスキルアップを図った。
- ・相談拡充マニュアル、高齢分野以外の関係機関の地域情報等の整理を行い、相談支援に活用した。

#### (2)参加と協働による地域づくりの推進

- ・四者連携会議に毎月出席し、地区内の情報共有を行うとともに、地域課題 についての検討を行った。
- ・地域課題検討より、閉じこもりがちな男性の居場所づくりと地域活動参加を目指し、四者連携事業として、「身近なまちづくり推進協議会」作成の冊子をもとに「男のきたざわ散歩」を実施した。北沢 5 丁目町会会館では「おとこの大人食堂」を開催し、男性の地域活動参加のきっかけづくりを行った。
- ・まちづくりセンターが開催する「足の健康教室」では地区連携医が講演を行い、地区連携医の医療機関の事業「足のフェスティバル」では、三者がブースを設けるなどして、医療関係者と地域住民の関係づくりも担うことができた。
- ・四者連携事業の認知症カフェ「虹からカフェ」、「男性介護者交流会」を隔月で年6回ずつ開催。(火)(土)と曜日を分けることで関心のある方ができるだけ参加できるよう心掛けた。認知症当事者や家族介護者、地域の医療・介護関係者やボランティアも参加して、そこから、北沢地区のアクションチーム「チーム虹から」が立ち上がった。
- ・地域包括ケア事業である住民主体の活動「ココロンさくら」にまちづくりセンター、社会福祉協議会とともに毎回出席し運営をサポートした。介護予防体操の指導員を案内しフレイル対策にも協力した。

## 今年度の目標及び取組予定

### 1 運営管理

#### (1)管理運営体制

#### 【目標】

- ・地域包括ケアシステム推進に向けた円滑な事業運営を行う。
- 【取組予定】
- ・事業をより効率的に推進するため、法人内に地域包括支援課統括管理係を設けあんしんすこやかセンター専任とし、法人運営の 6 事業所へのバックアップ体制を強化する。
- ·事業所の課題等に対し迅速に解決できるようサポートするとともに、法 人運営 6 事業所における質の標準化を図る。
- ·副所長会を定期開催し、業務管理や所長をサポートする意識づけを行い、 事業所内の管理運営体制の強化を図る。
- ·ICT 委員会を設置し、各事業所から選出された委員を中心に、業務改善を目標に ICT 導入や活用を促進する。
- ·事業所が業務に専念できるよう、会計処理及びその他事務処理は統括管理係と法人本部が一括して行い、あんしんすこやかセンターの正確な事業運営と効率化に向けた支援体制を確保する。

#### (2)公正·中立性

#### 【目標】

- ·利用者や家族の意向を尊重し、公正·中立を旨とした事業運営に努める。 【取組予定】
- ・サービスの選択に当たっては利用者や家族の意向を尊重し、複数のサービス事業者等を提示した上で選択できるよう支援する。
- ·特定の事業者にサービスが集中していないかを、統括管理係及び各事業 所それぞれでチェックする。
- ・相談者や利用者に正確な情報を提供できるよう、最新の社会資源情報の収集に努める。
- ·全職員を対象とするコンプライアンス研修等を実施し、法人のコンプライアンスマニュアル遵守を徹底する。

## (3)個人情報・電子データの管理

#### 【目標】

・個人情報及び電子データを適正に管理する。

### 【取組予定】

- ・法人で定める「個人情報保護規定実施要領」の遵守を徹底する。また、「コンプライアンスマニュアル及び行動基準」や「個人情報取り扱いマニュアル」を全職員に配布し、年度初めの研修で確認、徹底する。
- ・電子データのセキュリティ管理は「事業団情報セキュリティポリシー基本方針・基準」を遵守し、パスワード管理等により指定した職員以外の使用禁止や、社外へのメール送信の制限及び私物の USB メモリの利用制限、ウイルス対策の掲示物を事業所内へ掲示する等適正な運用を徹底する。
- ・データの管理状況については年 1 回、個人情報の取り扱いに関する実態 把握調査を事業所ごとに行い、統括管理係も定期的に確認する。課題に対 しては迅速に改善策を作成し、課題解消に向け確実に取り組む。
- ・電話相談や来所相談では、声の大きさや周囲への配慮した対応を行うとともに相談室を活用する等、相談者が安心して相談ができるようプライバシーの保護に努める。

# (4)接遇·苦<u>情対応</u>

## 【目標】

- ・適切な接遇を実践し、苦情、意見、要望には迅速に対応する。 【取組予定】
- ・接遇マニュアル、電話対応マニュアル、苦情処理フロー図を備え、研修の 受講や職員ミーティングなどで確認し接遇の向上に努める。
- ·苦情、意見、要望を受けた際は、マニュアルに基づき速やかに所長、所属長に報告、相談の上、申立者に対して迅速、誠実に対応するとともに苦情報告書を作成し改善に努める。
- ・受けた苦情等は 6 事業所で共有し、職員会議や所長会等で職員全員に周知し再発防止を徹底する。合わせて世田谷区にも速やかに発生報告をし、指導助言を受けながら改善に取り組む。
- ・重要な苦情については、第三者委員(学識経験者、民生委員・児童委員、 町会、行政職員)で構成する「苦情審査委員会(年 1 回)」に報告し、再発防 止に向けた対策を講じる。

### 昨年度の取組実績

### (1)管理運営体制

- ・法人内の組織改正が行われ、これまで複数事業を担っていた在宅支援課から、地域包括を専任とした地域包括支援課を新設し、あんしんすこやかセンターの運営状況をより一層的確に把握できる体制を強化した。
- ・課内には課長、係長、事務職員を配置し、係長、事務職員については、それぞれ社会福祉士資格を有し、事業所からの相談や課題に対してバックアップ体制を確保した。
- ・日々の連絡体制の他、所長会を月2回、副所長会を随時開催し、事業所の実績や計画の進捗状況を把握するとともに、課題の共有や改善策の検討を行い、6事業所が連携して運営できるよう取り組んだ。

### (2)公正·中立性

- ・所長会や事業所ミーティング等の機会を活用し、公正・中立性へ配慮した 対応の重要性について確認した。
- ・利用者や家族の意思、特性を尊重しながら、常に利用者の立場に立って対応した。また、サービス内容を書面などにより丁寧に説明した上で、利用者が複数の事業者から選択し選定できているかチェックを行った。
- ·常に正確な情報を提供するために、最新のパンフレットや冊子等の各種情報を入手した。
- ・コンプライアンス研修を全職員が受講した。

#### (3)個人情報・電子データの管理

- ・法人策定の「コンプライアンスマニュアル及び行動基準」や「個人情報取り扱いマニュアル」を全職員に配布し確認した。また個人情報保護規定、情報セキュリティ等、事業所に備えているマニュアルについて周知した。
- ・情報セキュリティ及びリスクマネジメントに関する研修やコンプライアンス 研修を実施し、個人情報の取り扱いや利用者に対する行動基準である守 秘義務の遵守等について確認した。
- ・個人情報取り扱いを含む情報セキュリティに関して、法人の規定に基づき法人内全事業所及び全職員を対象に実態把握調査(事業所単位)を実施した。その結果、改善の必要がある場合は事業所ごとに具体的な対策を講じ、適正な運用を行った。
- ・相談内容や窓口の状況に応じて相談室を使用し、来所した相談者のプライバシーに配慮し、安心して相談できる環境の確保に努めた。

## <u>(4)接遇·苦情対応</u>

- ・接遇マニュアル、電話対応マニュアル、苦情処理フロー図を備え、職員全員が確認した。
- ·苦情を受けた際には、マニュアルに基づき速やかに所長、所属長に報告、 相談の上、迅速に対応し防止策を講じると
- ともに世田谷区へも報告し、報告書の作成や全職員への周知を通して再発防止の徹底を図った。
- ・請求事故の防止を図るための対策を検討し、職員研修を実施した。
- ・職員の電話、窓口対応や身だしなみ、職場内環境の整備などを職員ミーティングなどで確認し、より良い接遇に努めた。

## 今年度の目標及び取組予定

### 1 運営管理

## (5)安**全管理**

#### 【目標】

・感染症の拡大時や災害発生時などの非常時においても、事業運営を継続できるよう各種安全管理に取り組む。

#### 【取組予定】

- ・「安否確認システム」を用いた法人全体での訓練を、年2回実施する。
- ・感染症の拡大時、災害発生時には業務継続計画に沿って円滑に実行できる体制を整える。
- ・業務継続計画や災害時行動マニュアルを確認し、定期的に更新する。
- ·要支援者の安否確認、避難支援がスムーズに行えるよう、見守リフォローリストを随時更新する。
- ・町会や自治会、まちづくりセンター管内で実施される防災訓練に積極的 に参加し、地区防災組織との連携を図る。
- ·事故等、緊急事態が発生した際は「事故・ヒヤリハット対応マニュアル」に基づき、所長、所属長へ報告・相談の上、迅速、誠実に対応するとともに再発防止策を早急に講じる。
- ・感染マニュアルの見直しを行い、時期に沿った内容に更新する。
- ・職員に対して、法定内外の健康診断を実施するとともに、ストレスチェック(個別のフォローアップを含め)やインフルエンザ予防接種を実施し、健康 状態等の管理を行う。

### (6)職員体制

### 【目標】

・地域包括ケアシステムを推進できる職員の育成に取り組み、高い定着率 を目指す。

#### 【取組予定】

- ·人材育成計画を策定し、体制整備や職員育成を図る。また、居宅介護支援 事業所と合同研修を実施する。
- ·年間研修計画を策定し、様々な研修に参加できる体制を整える。
- ·研修報告書の提出と職場での伝達研修を必須とすることで、事業所としてのスキルアップを図る。
- ・「自己啓発支援制度」の活用や「職員研究発表会」の実施、研修講師の受け持ちにより、職員が自発的に学ぶ意欲を高め成長できる環境を整備する。
- ・職員の欠員が生じた場合は、必要とする従事要件を踏まえ、インターネットを使った求人や、福祉のしごと相談・面接会へ参加し、人員確保を図る。
- ·欠員が解消されるまでの間は統括管理係が補助的に対応することで、業務に支障のない体制を確保する。
- ・所長、所属長等による職員ヒアリングの実施や職場のミーティングを通じて、職員からの意見や相談、提案等を聴取するとともに、日常的に相談しやすい職場環境づくりに取り組む。
- ・ハラスメント等に関する相談窓口を法人内に設置し、引き続き相談できる環境を確保する。

# 2 総合相談支援

# 

【目標】あんしんすこやかセンターの窓口は、地区課題の発見、発掘の最前線であるという自覚を全職員が持ち、住民からの一つ一つの相談に真摯に向き合い対応する。また、年齢、属性に関わらず、松原地区の約3万人の住民を対象に、「困る前に、困りそうになったら、困ったら」、「そうだ、あんすこに聞いてみよう!」と気軽にアクセスできる相談窓口を目指す。総相談対応件数は、年間延べ10,000件を目標とする。

# 【取組予定】

インテークスキル、アセスメントの質の確保と向上

- ・窓口や電話で寄せられる相談は多様化、複雑化しており、丁寧かつ適切なインテークによる状況把握が不可欠である。どの職員が対応しても必要な情報を的確に聞き取り対応できるよう、独自のインテークシートを活用する。聞き取った情報は毎朝のミーティング等において多職種で共有し、インテークのポイントを確認するとともに多角的な視点でアセスメントし、必要なサービス、制度の利用、関係機関の情報提供など、速やかに必要な支援につなぐ。
- ・対応した相談は、個別の台帳にもれなく記録する。記録にあたっては、必要かつ十分な情報と対応の根拠を明記し、開示請求に耐えうるものとするよう研修を受講するなど、職員のスキルの向上を図る。

## オンライン相談窓口の活用

・オンライン相談窓口としてまちづくりセンターと協力し、相談内容や必要度に応じて速やかに福祉四課につなぐことで、ワンストップサービス窓口としての役割を果たす。

### 昨年度の取組実績

### (5)安全管理

【災害時対応の方針】

- ・「安否確認システム」訓練を、9月と3月に法人全体で実施した。
- ・災害時行動マニュアルを職員全員で確認した。
- ·災害時の要支援者への支援に備え、随時見守りフォローリストを更新した。
- · 各町会やまちづくリセンター管内で実施される防災訓練に積極的に参加し、地区防災組織との連携を図った。
- ·区の緊急対応マニュアルに沿った対応を確実に行えるよう、職員全員で確認した。
- ·閉庁時にも職員が携帯電話で確実に対応ができる体制をとった。 【感染症対策の方針】
- ·新型コロナウイルス感染症が 5 類になったため、感染マニュアルの見直しを始めた。次年度も見直しを継続する。
- ·安心して来所していただけるよう、世田谷区におけるスクリーニング検査 を積極的に行った。
- ·日常的な職員の清潔の保持や健康管理等の必要な感染予防策を講じながら、感染症拡大防止に努めた。

#### (6)職員体制

【人材育成の取り組み】

- ・職員の欠員が見込まれた時点で、速やかに法人ホームページや様々な求人媒体の活用などで求人掲載を行った。欠員が解消されるまでの間、統括係から補助的に対応を行った。
- ・職員採用に当たっては、入職後に齟齬が生じないよう、事業所への見学を実施し、事業内容を理解するとともに職場環境を見てもらうようにした。
- ・法人の人材育成計画に基づき研修を実施し、専門性の向上を図った。居宅介護支援事業所との合同研修会については、令和 5 年度も継続して行った。
- ・法人内外の研修を含め、職員個々の自己育成計画を策定・受講し、計画的なスキルアップを図るとともに、自己啓発を促した。
- ・所長、所属長等によるヒアリングの機会を設けるとともに、所長会や事業 所内ミーティングにおいて職員同士が相談しやすい職場環境づくりに取り 組んだ。

# 【定着支援の取り組み】

- ・職員ミーティングでのケース対応や情報共有、個別の同行訪問・相談など、現場での職員教育を行った。
- ·ハラスメント等に関する相談や苦情担当窓口設置、ストレス調査等、メンタルヘルスを保つための各種事業を実施した。

## (1)総合相談

ワンストップ相談窓口として

- ・高齢者だけでなく、相談拡充も含め令和 5 年度の総相談件数は 10,000 件を超え、毎月 800~900 件の相談に対応した。
- ·窓口への来所や電話での初回相談の際は、丁寧かつ的確なインテークによって主訴を把握し、できる限りワンストップで解決するよう努めた。
- ・オンライン相談窓口のモデル地区として、相談内容や必要度をアセスメントし、まちづくりセンターの協力を得て総合支所の福祉四課に 10 件つないだ。具体的には、生活困窮の相談に対して生活支援課につなぎ生活保護の需給につながったケースや、精神科自立支援医療の相談に関して健康づくり課につなぎ、高齢者が支所まで行かずに解決することができたケースがあった。
- ・福祉四課のみならず、多機関へのつなぎが必要な相談については、単に情報提供をするだけでなくその場で連絡を取り、確実に必要な支援につなぐよう努めた。

## 相談の質の担保

- ・窓口、電話、訪問等で受けた相談については、毎朝の職員ミーティングで全ての相談内容を共有し、インテークのポイントやアセスメントの内容等について三職種がそれぞれの専門的視点から多角的に話し合い、対応を検討した。
- ・入職から日が浅い職員に対しては、独自のインテークシートを活用しインテークのポイントを確認することで、職員全員の相談対応の質の確保に努めた。また、記録の書き方等についても、主訴は何かを確認しながら、必要かつ十分な内容を記録として残すことを職員全員で徹底した。

## 今年度の目標及び取組予定

### 2 総合相談支援

### (2)地域包括支援ネットワーク構築

[目標]四者に地域障害者相談支援センター(ぽーと)を加えた五者を中心に、それぞれが既につながっている関係や強みを持ちより、単体ではまだつながっていない機関や人とつながることで、世代や属性、制度を越えて連携できるよう、支援ネットワークの構築を目指す。

#### 【取組予定】

見守リネットワーク会議の立ち上げ

・五者を中心として、民生委員・児童委員、町会・自治会、ミニデイ・サロン、 高齢者クラブ、子育てサロン、警察、消防、教育機関、医療機関、薬局、金融 機関、郵便局、理美容店、商店会、コンビニエンスストア、マンション管理 人、マンション管理組合、介護保険サービス事業者等との協働による、松原 地区見守りネットワーク会議の立ち上げに向けて、四者連携会議にて協議 する。

フォーマル、インフォーマルな社会資源同士の連携強化

・介護保険サービスを利用しながらも、地域とのつながりを切らさず地域の中でいきいきと生活が続けられるよう、ケアマネジャーと民生委員・児童委員との交流会や、地域密着型通所介護事業者を町会・自治会に知ってもらう機会を持つなど、社会資源同士の連携強化の橋渡しを行う。

コンビニエンスストアとの連携強化

·デジタルポイントラリー等を活用し、地区内の全コンビニエンスストアとの連携を強化する。

#### (3)実態把握

【目標】年間約2,000件の実態把握を目標とする

【取組予定】

四者(ぽーとを入れて五者)はもとより、民生委員・児童委員、町会・自治会、マンション管理人、マンション管理組合、コンビニエンスストア等とのネットワークを通して、ニーズがありながらも自ら SOS を出せずに支援とつながっていない住民が、「困る前」に必要な支援につながれるよう、積極的に地域に出てアウトリーチを行う。

「異動者リスト」に基づき、新たに 65 歳になった住民、松原地区に転入してきた住民に対して、松原地区の情報をまとめた「ようこそ松原パック」を持参し実態把握を行う。また、「介護保険認定結果一覧」より、認定はあるがサービスにつながっていない住民に対して予防的にアプローチをすることで、時期を逃さず必要な支援につなぐ。

8050 世帯は、ひとり暮らし、高齢者のみ世帯等の調査からは把握できず、自ら SOS を出すことが少ないため実態を把握しにくく対応が遅れるという課題が明らかになった。そこで今年度新たな試みとして、高齢者台帳や保健福祉システム等から 8050 世帯と思われる世帯をリストアップしアウトリーチすることで、問題が深刻化する前に支援につなげられるよう取り組む。

# <u>(4)PR</u>

【目標】広報紙「松原あんすこ通信」は年間 6 回、毎号 2,000 部の発行を目指す。紙媒体だけでなく法人ホームページ等 SNS を活用した広報活動を行う。

## 【取組予定】

広報紙は、両面カラー刷りとし、住民の目に留まりやすく、わかりやすい 紙面づくりを工夫する。内容は、住民の生活に役立つ情報や注意喚起を促 す内容を盛り込むと同時に、四者が福祉の相談窓口であることを周知する ツールとして活用する。また、できるだけ多くの住民の手に届くよう、コン ビニエンスストアやスーパーマーケット、商店会の店舗等、住民の目に触れ やすい配架先の新規開拓を行う。

事業案内をコンパクトにまとめたリーフレットや、手に取りやすいサイズのフライヤーには二次元コードを掲載しており、多世代が集うイベント等で配布したり、児童館、小学校や中学校、高等学校等にも配布することで、若い世代に対してヤングケアラー等の相談窓口としても周知していく。

法人のホームページを活用した SNS での PR 活動については、年間 40 回の掲載を目標とし、ボランティア募集やいきいき講座の案内など、これまで紙面でしか周知していなかった内容についても積極的に掲載してい く。

## 昨年度の取組実績

#### (2)地域包括支援ネットワーク構築

四者連携会議(ぽーとを加えて五者)には所長、副所長が毎月出席し、高齢者、障害者、子ども等を取り巻く地区の状況を把握するとともに地区の課題を共有することで、課題解決に向けた連携の在り方について話し合いを行った。

地区内の関係機関が参画する会議や他機関主催の会議には年間合計 86 回出席し、連携を図るとともに地域包括支援ネットワークの構築を行った。

民生委員・児童委員との交流会を 2 回開催し、見守りに関する認識の共有を行う機会を持った。また、地区内の居宅介護支援事業者に所属するケアマネジャーと民生委員・児童委員の交流会を開催し、フォーマル、インフォーマルな資源がつながる機会をもつことで、要介護認定が出ても地域での切れ目のない支援ネットワークの強化に努めた。また、ケアマネジャーに対しては、地区内のミニデイ・サロンや自主活動グループ等の社会資源の情報提供を行った。

地域密着型運営会議に毎回出席し、地区課題を共有するとともに、民生委員・児童委員とつながるきっかけとして地域密着型通所介護事業者の見学会を企画、実施した。また、療養通所介護事業者の安全サービス提供委員会に出席し、地区における医療・介護連携に関するニーズの共有と、地域づくりのための連携強化に努めた。

地域ケア会議 C の開催を通して、高齢者の見守りに関してコンビニエンスストアとの連携の重要性を確認し、地域内の全コンビニエンスストアとの連携のきっかけを作った。

マンション管理組合の理事会に参加できるよう働きかけ、地区の相談窓口としての役割の周知と、顔の見える関係づくりを行い直接相談が入る関係性の構築に努めた。

# (3)実態把握

### 実態把握の取組

・令和 5 年度の総実態把握件数は 2,184 件であった。地区を町会ごとの 3 つのエリアに分け担当制とすることで、民生委員・児童委員等からエリア 担当に直接情報が入る体制を作り、情報提供を受けた後は速やかに実態 把握を行い、継続的に対応する体制を作った。また、町会ごとに毎月開催 されているミニディ・サロンや自主グループに出向き、気になる高齢者の情報収集を行った。

# 潜在的ニーズ発掘のための取組

・区から月 2 回提供される「異動者リスト」に基づき、新たに 65 歳になった住民、地区への転入者全員(毎月約 30 件)に対して、「ようこそ松原パック」を持参しエリア担当が訪問し実態把握行うことで、予防的にニーズの把握に努めた。

・保健福祉課から定期的に提供される「介護保険の認定結果一覧」を基に、 認定は出ているがケアマネジャーやサービスにつながっていない人をリストアップし、電話や訪問などにより状況の確認を行いニーズの把握に努め た。

・85 歳以上、ひとり暮らし、高齢者のみ世帯の「訪問対象者リスト」に基づいた実態把握訪問の際は、できる限りエリア担当の前年と同じ職員が訪問することで、前年との変化をアセスメントすると同時に、職員の顔を覚えてもらうことで必要時に相談しやすい関係づくりに努めた。

## <u>(4)PR</u>

#### \_\_\_\_\_ 広報紙の活用

・「そうだあんすこに聞いてみよう!」と思ったときに気軽にアクセスしてもらえる窓口を目指し、広報紙「松原あんすこ通信」を年間 6 回、毎号約2,000 部発行し、地区内の140 か所に配架(新規 6 箇所)、町会・自治会の回覧板等も活用して広く住民の目に触れるように努めた。紙面は両面カラー刷りとし、誰にでもわかりやすく親しみやすいよう工夫した。年度初めの4月号は、まちづくりセンター、社会福祉協議会地区事務局、児童館の職員との集合写真を掲載し、四者が地区の相談窓口であることを周知した。また、表面は、熱中症予防や特殊詐欺の注意喚起、町会長を紹介するなど住民の生活に役立つ情報を掲載し、裏面は事業の報告やイベントの告知を掲載する等、あんしんすこやかセンターのPRツールとして紙面づくりを工夫した。

# その他のツールの活用

・あんしんすこやかセンターの事業内容を案内するためのリーフレットを作成し、地域のイベントなどで多世代に配布した。三つ折りで手に取りやすい形状にし、身近な相談窓口の周知のツールとして活用した。

・法人のホームページに計 37 回ブログ記事を掲載し、紙媒体だけではなく SNS を通じて多世代に向けて PR を行った。

・新たに 65 歳になった住民や松原地区に転入してきた住民に対して、「ようこそ松原パック」としてあんしんすこやかセンターだけでなく四者の案内や地区内の社会資源の情報を毎月約 30 セット配布し、相談窓口の周知を行った。

## 今年度の目標及び取組予定

### 3 権利擁護事業

### (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

【目標】社会福祉士を中心に、成年後見制度や消費者被害、虐待対応等の権利擁護についての研修や事例検討会に積極的に参加し、所内での伝達研修を行うことで全職員が最新の知識や情報を身につけ、意思決定支援の視点を持ち対応できるようにする。

#### 【取組予定】

成年後見センター主催の権利擁護事例検討会、世田谷区主催の高齢者 虐待対応研修、東京都主催の虐待対応基礎研修等を複数の職員が受講 し、拡大ミーティング等の機会を使って全職員への職場内伝達研修を行 う。

年度始めに、北沢地域 6 か所のあんしんすこやかセンター合同で行う約36 カ所の居宅介護支援事業者のケアマネジャーを対象とした事務説明会にて、世田谷区が作成した「事業者向け高齢者虐待対応の手引き」を配布し、虐待対応における対応の流れと、あんしんすこやかセンターが通報、相談の窓口であることを周知する。また、成年後見制度、あんしん事業の流れや制度説明を行い活用を促す。

北沢地域の 6 カ所のあんしんすこやかセンターの社会福祉士合同で、権利擁護に関わる関係機関と事例検討会を開催することで、相互の理解を深め連携及び対応力を強化する。

#### (2)虐待

【目標】 虐待に対する気づきのポイントを、職員や介護保険サービス事業者のみならず、広く住民に対して周知することで、虐待を受けている恐れがある高齢者や、障害者、子どもなどを早期に発見し、予防的な支援を行う。 【取組予定】

虐待の早期発見、早期対応

・民生委員・児童委員、町会・自治会役員などの住民や、ケアマネジャー、介護保険サービス事業者、警察や医療機関、児童館、教育機関等関係機関から、虐待の疑いという早い段階で相談、情報提供してもらえるような関係づくりをしていく。また、広報紙や世田谷区作成の「高齢者虐待対応の手引き」を活用し、高齢者虐待の定義、気づきのポイント、通報義務、相談窓口の周知を徹底する。

#### 職員の対応技術の向上

・東京都や世田谷区主催の高齢者権利擁護研修等を複数の職員が受講し、 所内において伝達研修を行い、全職員が適切な対応ができるようスキル アップを図るとともに、担当者が一人で抱えずに所内全体で対応を検討し ていく。

## 介護者への支援

·介護者の集い「お茶とせんべい」や、男性介護者の会等、介護の悩みを抱えながら地域で孤立しがちな介護者の居場所を継続して運営していく。

## (3)成年後見

【目標】高齢者、障害者等の意思決定支援の視点から、成年後見制度等の活用の必要性を見極めると同時に、時期を逃さずに関係機関と連携して適切な支援につなげる。

## 【取組予定】

ぷらっとホーム世田谷や、成年後見センター、保健福祉課等の関係機関との連携により、8050世帯や身寄りのない高齢者、認知症高齢者等について、本人の意思決定支援を通して権利擁護のために積極的に制度を活用していく。

成年後見センター主催の事例検討会に必ず出席し、アセスメントの視点、対応方法、関係機関との連携の仕方などを所内で共有し、成年後見制度に関する知識を持つとともに、全職員の対応力の向上を図る

## 普及活動

・北沢地域 6 カ所のあんしんすこやかセンターの社会福祉士合同で、成年後見制度、その他意思決定支援についての合同地区包括ケア会議を開催し、ケアマネジャー等の介護保険サービス事業者に向けて、成年後見制度の利用促進、普及啓発を行う。

・終活をテーマにしたいきいき講座を開催し、成年後見制度やあんしん事業などについて早い時期から知識を得て自身の在り方について考える機会を持つことで、主体的に意思決定が行えるよう普及啓発を行う。

## 昨年度の取組実績

## (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

職員のスキルアップ

- ·成年後見センター主催の権利擁護事例検討会には必ず参加し、参加した 職員が全職員に対して伝達研修を行った。
- ・東京都保健福祉財団主催の虐待対応基礎研修、世田谷区主催の高齢者 虐待対応研修を複数の職員が受講し、職場内で伝達研修を行うことで全 職員の虐待相談への対応力の向上を図った。
- ・消費者被害に関しては、警察や消費生活センターから最新の手口や被害 内容について情報提供を受け所内で共有した。

#### 普及啓発

- ・ミニデイ・サロンや自主グループ等の高齢者が集まる場に出向き、広報紙等を活用し、あんしんすこやかセンターが消費者被害や虐待などの権利侵害に関する相談窓口であることの周知を行った。
- ・民生委員・児童委員との交流会において、「世田谷区高齢者虐待対応の手引き」をもとに虐待への気づきや通報窓口の周知を行った。
- ・北沢地域の 6 か所のあんしんすこやかセンター合同でケアマネジャー向けに行った事務説明会において、区の虐待対応の流れや成年後見制度、あんしん事業等の制度説明等、権利擁護に関する啓発を行った。

## (2)虐待

早期発見·早期対応

・対応に困難を感じたり、虐待が疑われる段階から相談してもらえるよう、 日頃から民生委員・児童委員やケアマネジャーはじめ介護サービス事業者 等と顔の見える関係の構築に努めたことにより、令和 5 年度は 7 件の相 談を受けた。相談を受けた際は、保健福祉課とも情報共有しながら虐待が 深刻化しないよう予防的対応に努めた。

保健福祉課等と連携した虐待対応

- ・介護サービス事業者や住民等から高齢者の虐待相談や通報を受けた場合は、「世田谷区高齢者虐待対応の手引き」に基づき速やかに保健福祉課に通報するとともに、状況確認のため同行訪問するなど情報収集に努めた。また、虐待対応ケア会議に必ず出席し、情報共有と支援方針の検討を通してあんしんすこやかセンターの役割を明確にした。
- ・養護者支援の観点から、養護者の健康状態や介護負担に対しては、あんしんすこやかセンターが相談窓口であることを伝え地区内の家族会の案内をするなど介護者が一人で困難を抱え込まないよう対応した。

## 所内での対応

・虐待ケア会議に挙がったケースは、職員全員が把握できるよう進行管理表を作成し、定期的にケアマネジャー等から情報収集し現状の把握に努めた。必要に応じてケアマネジャーと同行訪問し、緊急性の判断や介入のタイミングなどを保健福祉課と連携し検討した。

## (3)成年後見

- ・認知症が疑われ支援が必要と情報提供があった際は、速やかに実態把握を行い慎重に関係性を築きながら、医療機関の受診に同行するなどタイミングを逃さず介入し、保健福祉課や成年後見センター等と連携し後見申し立てにつないだ。
- ・身寄りのない高齢者について、マンション管理人や不動産屋等からの情報提供により早期に実態把握をし、後見申し立てにつなぎ、本人情報シートを作成したケースが3件あり、権利擁護の相談窓口としての役割を果たした。

## 関係機関との連携

・後見申し立てにあたっては、保健福祉課のケースワーカーや成年後見センターはもとより、ぷらっとホーム世田谷やリーガルサポート、法テラス等との連携により、成年後見の申し立てから後見等の審判が下るまで伴走的支援を行った。

普及啓発、スキル向上

- ・北沢地域のあんしんすこやかセンターの社会福祉士会にて、「成年後見制度における意思決定支援について」をテーマとしたケアマネジャー向けの合同地区包括ケア会議を開催し、成年後見制度から死後事務手続きまでの流れを学ぶとともに、多職種によるチーム支援の必要性について再確認した。
- ・保健福祉課と連携し、北沢地域合同包括ケア会議を開催し、認知症などにより判断力が低下し、金銭管理に支障が出ている人への支援として、架空の 8050 世帯の事例をもとにケアマネジャーや相談支援事業者等と事例検討を行った。

## 今年度の目標及び取組予定

### 3 権利擁護事業

### (4)消費者被害

[目標]特殊詐欺の被害が多い地区であり、警察や消費生活センター等との関係機関と連携し、四者が一体となって、住民の防犯意識を高め、松原地区が安心して暮らし続けられる地区になるよう注意喚起や相談対応に努める。

#### 【取組予定】

被害の早期発見、早期対応

・民生委員・児童委員、町会・自治会役員や地域住民、ケアマネジャー等から得られた情報を職員全員で共有し、迅速に警察や金融機関、消費生活センター等の関係機関と連携し、被害を未然に防ぐよう努める。

### 情報提供と普及啓発

- ・点検商法等の自宅を訪ねてくる詐欺の被害が増えていることから、「ふれあい松原」等のミニデイ・サロン、町会・自治会役員会や高齢者クラブ等、その他にも住民が集まる機会に積極的に出向いたり、個別訪問などの機会を活用し、消費者被害の具体的な事例の提示や、対応の仕方などを繰り返し伝え注意喚起を行うことで防犯意識を高める。
- ・自動通話録音機の設置の勧奨や、消費者被害防止のチラシやグッズを用いて注意喚起を行う。

## 4 包括的・継続的ケアマネジメント支援

#### ケアマネジャー支援

【目標】ケアマネジャーが気軽に相談でき、地域の特色を生かしたケアマネジメントが行えるよう、顔が見える関係づくりと相談体制づくりに努める。 【取組予定】

北沢地域の 6 カ所のあんしんすこやかセンターの主任ケアマネジャーが中心となり、年度初めに「合同事務説明会」を集合形式で開催する。保健福祉課職員や社会福祉協議会職員にも出席を依頼し、 部では保健福祉サービスの変更点や認知症施策、地域包括ケアシステムの地区展開、地域ケア会議の役割、委託業務の内容などについて説明を行う。 部では、隣接する地区ごとにグループ分けをし、ミニデイ・サロンや自主活動グループの紹介など各地区のインフォーマルな地域資源について情報提供を行う。また、年 1 回合同で地域のケアマネジャー向けの勉強会を企画、実施する。

新代田あんしんすこやかセンターと連携し、地区内の主任ケアマネジャーと共催で年 2 回勉強会を開催する。また、北沢地域スキル向上委員会の後方支援として、定例会に参加するとともに研修会の企画を行う。

民生委員·児童委員と地区内の居宅介護支援事業者のケアマネジャーが 顔を合わせ、地区内の見守りに関する情報交換やお互いの役割を知り合う 機会を年に1回企画する。

# 5 介護予防·日常生活支援総合事業

## (1)介護予防ケアマネジメント

【目標】介護予防給付は月平均約 100 件、介護予防ケアマネジメント A は月平均約 100 件、ケアマネジメント B は年間 15 件を目標とする。基本チェックリストは年間 100 件の実施を目指す。

## 【取組予定】

職員全員が ICF の視点を持ちながら住民一人ひとりのニーズを的確にアセスメントし、介護予防ケアマネジメント A だけでなく、筋力アップ教室や専門職訪問などのケアマネジメント B やケアマネジメント C の地域デイ、地区のミニデイ・サロン、自主グループ等のインフォーマルサービスにも積極的につなげていく。

・自立支援を目指した介護予防ケアマネジメントの事例検討や協議の場として地域ケア会議 A を活用し、介護予防ケアマネジメントのプロセスが根付くように取り組む。

年度初めの北沢地域の 6 あんしんすこやかセンター合同の再委託先居 宅介護支援事業者のケアマネジャー向け事務説明会において、介護予防ケアマネジメントにおける ICF の視点について再確認するとともに、計画作成や対応等の質の向上を支援し、必要時の同行訪問や毎月のモニタリングを確実に行う。

## 昨年度の取組実績

### (4)消費者被害

消費者被害への対応

- ・住民等から詐欺が疑われる情報が入った際は、速やかに消費生活センターや警察に通報するよう助言した。
- ・コンビニエンスストアの店長から、振り込め詐欺にあっている可能性がある高齢者の情報提供を受け、実態把握を行った。その後、コンビニエンスストアと連携し見守りの強化を行った。

#### 普及啓発

- ・スマートフォン講座の応用編として、消費生活センターの出前講座を活用し、インターネットトラブルに関する講座を開催することで、高齢者が遭遇しやすいスマートホンやパソコンに関する詐欺やトラブルについての注意喚起を行った。
- ・地区内のミニデイ・サロンに出向き、点検商法や褒め上げ商法など、地区内で実際に起きている特殊詐欺についての情報提供と注意喚起を行った。また、広報紙や消費生活センターの発行物を活用し、詐欺にあわないために注意するポイントを紹介するとともに、相談窓口として消費生活センターの情報提供を行った。また、未遂に終わった事例も含め地区内の被害の現状把握をし、民生委員・児童委員等と共有し見守りの強化に努めた
- ・詐欺被害防止の取り組みとして、自動通話録音機の設置を推奨し、北沢 警察署と連携し対応した。

## ケアマネジャー支援

ケアマネジャー支援

- ・北沢地域の 6 カ所のあんしんすこやかセンター合同で、地域内、再委託先の居宅介護支援事業者のケアマネジャーを対象に事務説明会をオンライン開催し 75 人が参加した。区の保健福祉サービスの変更点や、区の認知症施策、地域ケア会議の概要説明、委託業務の確認等を行った。またケアプラン点検の動向についての勉強会を開催し 47 人参加した。
- ・北沢地域の主任ケアマネジャーの有志で開催している北沢地域スキル向上委員会に毎回参加した。また、「利用者(家族)からのハラスメントとケアマネジャーの役割」をテーマにした研修をオンラインで共催したところ 40人が参加した。
- ・新代田あんしんすこやかセンターと合同で、ケアマネジャー向けの勉強会を 2 回開催し(「障害福祉サービスから介護保険サービスへの移行について」、「看取りとグリーフケア」)、合計 50 人以上が参加した。

社会資源の把握と情報提供

・地区内、再委託先の居宅介護支援事業者のケアマネジャーを対象に、地区内のサロンや自主グループ等の社会資源の情報提供をし、地域特性を生かしたケアマネジメントを支援した。また、地区内の訪問看護ステーションとの情報交換会を開催し、社会資源同士の関係づくりのきっかけとした。

・民生委員・児童委員と地区内のケアマネジャーとの交流会を開催し、お互いの活動を知り合うと同時に、フォーマル、インフォーマルな地域資源が連携を図るための機会とした。

# (1)介護予防ケアマネジメント

自立支援、介護予防の視点

- ・区が主催する介護予防ケアマネジメント研修の新任研修に 2 名、現任研修は 1 名が参加し、所内で伝達研修を行った。
- ・職員全員参加のミーティングにおいて、フレイルに陥っている事例について多職種で検討した。ICFの視点から、フレイルに陥っている原因をアセスメントし、本人らしさを取り戻すために有効と思われるインフォーマルも含めた適切な支援を検討した。筋力アップ教室は全ケールにつなぎ、教室終了後は地区内のミニデイ・サロンや自主体操グループにつないだ。専門職訪問事業のうちの1ケースは、理学療法士の運動評価後に管理栄養士の訪問につなげたことで、フレイル予防の意識が向上し、効果的な運動を実施することにつながった。

# 再委託の質の確保

・年度初めの再委託先の居宅介護支援事業者のケアマネジャー向けの事務 説明会において、介護予防ケアマネジメントにおける自立支援、ICF の視 点について再確認し、計画作成や対応等の質の向上を支援した。また、サ ービス担当者会議への同席や必要時の同行訪問、毎月のモニタリングの確 認、定期的な評価などを通して、ケアプランの質の確保を行った。また、ケ アマネジャーに対して地区内の社会資源の情報提供を行い、地域特性を生 かしたケアマネジメントを支援した。

# 5 介護予防·日常生活支援総合事業

### (2)一般介護予防事業

[目標]介護予防手帳は年間 100 冊の配布を目標とし、自主的な介護予防の取組(セルフマネジメント)のツールとして効果的に活用できるよう周知していく。またスマートホン講座、相談会を開催しデジタルデバイドの解消に努める。

#### 【取組予定】

はつらつ介護予防講座を活用したセルフマネジメント力の向上支援・はつらつ介護予防講座は毎回ほぼ満員になっている。できるだけ多くの住民が参加できるよう、10回の参加で卒業するシステムとする。10回達成後も自主的な健康維持活動につながるよう地域のサロンや自主グループを案内するとともに、スマートホンを活用した健康維持の機会を提供していく。

フレイル予防につながるいきいき講座の開催

・保健師を中心に、健康測定や栄養指導、骨粗鬆症予防、笑いヨガなど、楽しみながらためになり、主体的にフレイル予防に取り組める内容の講座を企画、開催していく。また、参加者同士で交流しつながりが出来る様な仕掛けを行う。

#### スマートホン講座、相談会の開催

・デジタルデバイドの解消のため、講座、個別相談会を年間 3 回以上開催する。苦手意識を払拭し、気軽に生活に取り入れることで、デジタル化により生活の幅が広がり、より自立した生活につながることが実感できるような講座を開催する。

## 6 認知症ケア推進

### 認知症ケアの推進

【目標】認知症になると早い段階から施設入所を選択する傾向がある地区のため、四者が一体となって、「認知症になっても、地域の中で役割をもっていきいきと暮らし続けられる地区」の実現を目指し「世田谷区認知症とともに生きる希望条例」を基にした新しい認知症観の普及啓発を行う。 【取組予定】

認知症専門相談員を中心に、認知症に関する研修を積極的に受講し知識を得るとともに、全職員がもの忘れに関する相談に対して的確なアセスメントを行い、区の認知症関連事業を活用するなど時期を逃さず適切な支援につなげる。

アクション講座を 4 回以上開催する。日頃から高齢者と関わる機会が多いケアマネジャー等の介護保険サービス事業者職員、金融機関職員、地区サポーター、あんしんすこやかセンターボランティア、マンション管理組合等を対象に、新しい認知症観の普及啓発を行うとともに、四者が連携し新たなアクションチームの立ち上げを支援する。

四者それぞれの強みを生かし、隣接する小学校や、地区内の中学校、高 等学校、ボランティアサークルを擁する大学等の生徒に向けてアクション 講座を開催し、幅広い世代に対して新しい認知症観の普及啓発を行う。

アクションチームとして活動するサロンやアクションミーティングから立ち上がったラジオ体操を継続支援する。

認知症高齢者を介護している家族に向けて、認知症観の転換の必要性について伝えるとともに、介護者同士が共感したり情報交換できる場として、介護者家族の会の運営を継続する。また、多媒体を使い新規参加者の開拓を行う。

# 7 あんしん見守り事業

## 見守り対象者の支援

[目標]四者にぽーとを加えた五者連携が中心となり、松原地区の見守りネットワーク会議を開催する。

# 【取組予定】

四者連携(ぽーとを入れて五者)を中心とした見守りネットワーク会議の必要性を伝えていき、会議の開催に向けて、民生委員・児童委員、町会・自治会、商店会、コンビニエンスストア、医療機関、金融機関、教育機関、警察、消防、マンション管理組合等との顔の見える関係づくりに努め、年度内に見守りネットワーク会議の開催を目指す。

·町会·自治会にも入らず、地域社会との関係が薄くなりがちなマンション 居住者の見守りに関して、管理組合や理事会、管理人等との日頃からの顔 の見える関係づくりにより、問題が深刻になる前に相談が入る連携体制を 強化する。

定期的な見守りが必要とアセスメントした住民に対しては、見守りフォローリストを作成し、それぞれのケースについて、月末のミーティングで全職員で情報を共有し、見守りの頻度や方法、介入のタイミング等を検討する。

住民に対して見守りボランティア訪問について周知するとともに、見守りのニーズを把握し積極的に見守りボランティアにつなげていく。また、定期的にボランティア交流会を開催し、活動意欲の維持、不安の解消に努める

「見守られ上手になろう!」をキャッチフレーズに、自らが望む見守られ方法を話し合う機会をもち、住民同士が緩やかに見守りあう風土の醸成に努める

### 昨年度の取組実績

### (2)一般介護予防事業

普及啓発

- ・介護予防手帳を活用し、自主グループの参加者にスタンプを押すなど、活動の記録を残すことで主体的な介護予防の取組(セルフマネジメント)を可視化し、意欲の維持、向上を支援した。また、いきいき講座を計9回開催し、延べ182人が参加した。運動だけでなく、ヒアリングフレイルや音楽療法など多様なテーマを取りあげ、住民のニーズに応えた。
- ・はつらつ介護予防講座は321名が参加。体力測定を2回実施し日頃の運動の効果を評価する機会とした。年間参加回数の上限を設け、上限達成者には修了証書を渡し、自主グループ等の情報提供を行い運動習慣と意欲の維持を支援した。
- ・活動的な生活のために欠かせないデジタルデバイドの解消のため、スマートホン講座、相談会を計 6 回開催。個別相談会は複数の会場で実施し、四者連携の地域のイベントでも個別相談コーナーを設け対応した。

対象者把握の工夫

・いきいき講座やはつらつ介護予防講座、自主グループ、窓口相談等の機会に介護予防基本チェクリストを 109 件実施し、事業対象者の把握に努めるとともに、対象者をリストアップし介護予防事業の案内を行った。

住民主体の活動支援

·立ち上げ支援をした松一体操サロン、男の体操教室等のミニデイ·サロンや自主グループに定期的に参加し、活動状況の把握、講師を紹介するなど継続支援を行った。

## 認知症ケアの推進

当事者、家族への対応、支援

- ・家族や当事者からの認知症に関する相談に対して、もの忘れチェック相談会や初期集中支援チーム事業(8事例実施)等の区の認知症事業を活用し、タイミングを逃さずに専門医療や介護保険サービス等の必要な支援につないだ。
- ・男性介護者の会を年 5 回開催した。認知症の妻を介護する夫の立場の介護者が毎回 3~4 人集い、病気の進行や対応の工夫などを情報交換しており、認知症への理解を促しつつ、介護者同士の関係づくりをサポートした。

四者連携での取り組み

・アクション講座を受講した住民を中心に検討を重ね、「0 歳から 100 歳まで、認知症があってもなくても誰もが気軽に参加できる」機会として、複合施設の前でラジオ体操をすることが決まり、10 月から週 2 回継続して開催している。

# 普及啓発

- ・「世田谷区認知症とともに生きる希望条例」の主旨と新しい認知症観の普及啓発の機会として、アクション講座を 7 回開催した。昭和信用金庫、世田谷区立保健医療福祉総合プラザの運営管理会社職員、地区のミニディの参加者や住民向け、ケアマネジャー向けにも開催した。住民向けの会にはヤングケアラーの参加もあり、多世代で新しい認知症観を共有した。
- ・アクション講座参加者が希望のリーフを貼る「希望の木」の 3 本目は、松沢児童館に作成を依頼した。3 本とも来館者の目に留まるようあんしんすこやかセンターの入り口に掲示している。

## 見守り対象者の支援

見守り対象者の把握と支援

- ・日頃より民生委員・児童委員はじめ、広報紙の配架、配布先等から見守りが必要な住民に関する情報が入る体制を構築した。情報提供があった際は、速やかに実態把握をし初回把握要チェックシートを基に見守りの必要性についてアセスメントし全職員で共有するとともに、見守りフォローリストへの掲載の必要性、見守り頻度、方法などを検討した。
- ・見守りの必要性の判断のポイントとして、見守り対象者がつながっている 先の有無や、本人が自ら SOS を出すことができるかどうかを重視し、エコ マップ等を活用し関わりを可視化することで適切なアセスメントに努めた。 見守りフォローリストの活用
- ・見守りコーディネーターを中心に、月1回見守りフォローリストをもとにモニタリングの進捗管理を行うとともに、緊急性の見極めを行い、見守り頻度、方法などを再確認した。また、災害時の安否確認時に活用するため、パソコン内のデータと紙媒体で常備するとともに、常時最新情報になるよう更新を行った。

地域の見守りをテーマにケア会議 C を開催し、地区内のコンビニエンスストアと連携した見守りの有効性を確認した。また、地域の中で住民同士が自然に見守りあう風土醸成のため、「見守られ上手になろう!」と広報紙で呼びかけを行った。

## 今年度の目標及び取組予定

# 8 在宅医療·介護連携

### 在宅医療・介護連携の推進

[目標]地区連携医を中心とした多職種による在宅医療·介護連携を充実させることで、疾病があっても住み慣れた地域で安心して暮らし続けられる地域づくりを目指す。

#### 【取組予定】

住民や医療機関等からの相談について、的確なアセスメントによるサービス調整や情報提供により全職員が適切な在宅療養相談支援が行えるよう、在宅医療・介護連携推進担当者を中心に対応スキルの向上を目指す。

地区連携医事業では、「どのような社会資源があったら地域で最期まで暮らし続けられるか」を年間テーマとして、多職種で話し合いたいテーマについて、事例検討や意見交換、医療講座などの手法を使って地区連携医とともに一つ一つのテーマを掘り下げることで、医療・介護連携の強化を図る。集合形式で開催し、顔の見える関係の構築を目指す。

区民向け講座については、地区連携医と多職種のコアメンバーで協働し、広く住民に ACP について周知する機会とするため、住民が参加しやすい会場、時期、時間帯等を考慮しできるだけ多くの参加者を募る。また、『LIFE これからのこと』や、『私の思い手帳』等を活用し、ACP について考え話し合うことができるいきいき講座を開催する。

北沢地域 6 か所のあんしんすこやかセンター医療職主催で、地区課題から取り上げたことをテーマに、地区連携医、薬剤師、医療ソーシャルワーカー、ケアマネジャー、訪問看護師等の多職種で合同地区包括ケア会議を年1 回開催する。

## 9 地域ケア会議

### 地域ケア会議の実施

【目標】地域ケア会議 A を 2 回以上、地域ケア会議 B を 3 回開催することを目標とする。また、これまで積み上げた地区課題の解決に向け、今年度も地域ケア会議 C を開催する。

#### 【取組予定】

地域ケア会議 A については、本人参加を原則とし、自立支援・重度化防止の視点から、本人が望む生活が地域で実現できるよう、リハビリテーション専門職などの多様な専門職、社会福祉協議会地区事務局、民生委員・児童委員、サロン代表などインフォーマルな立場にも参加を募り、セルフマネジメントを後押しできるよう助言を行うとともに、高齢者が住み慣れた地域で地域と関わりを持ちながら暮らし続けられる支援体制を協議する。

地域ケア会議 B については、8050 世帯や精神障害、地域からの孤立など、複合的な原因により地域での生活に支障が生じ支援が困難になっているケースについて、多機関、多職種での検討を通して、地区課題の抽出を行う。個別ケースの検討はもとより、課題解決に向けて地域のネットワークの構築を目指す。また、地区で解決が難しいケースについては積極的に地域に挙げていくなど区の三層構造の仕組みを全職員が理解し対応する。

年度初めのケアマネジャー向けの事務説明会において地域ケア会議の 意義を説明し、活用を促す。また、会議には地区の主任ケアマネジャーにア ドバイザーとして出席を依頼し、地区課題を共有し課題解決に向け協働す る。

昨年度開催した地域ケア会議 C において、地区内で見守られている人の共通点を共有した中で、コンビニエンスストアとの連携が課題として挙がったことを受け、民生委員・児童委員と一緒にコンビニエンスストアを回り見守り協力依頼をするとともに、引き続き「地域における見守り」をテーマに、世代や属性を越えた地域全体の課題として協議する機会を持つ。

## 昨年度の取組実績

### 在宅医療・介護連携の推進

ニーズに沿った在宅療養相談支援

・在宅療養に関する相談は、年間 300 件であった。病院の医療ソーシャルワーカーや退院支援看護師からの退院支援に関する相談が多く、退院に向けて速やかにサービス調整を行った。また住民から相談を受けた際は、既往歴やかかりつけ医の有無など的確な情報収集と適切な情報提供に努め、医療職を中心にアセスメントのポイントを全職員で確認した。

地区連携医事業における多職種連携

・年度初めに地区連携医事業の年間テーマを決め、ケアマネジャー、看護師、薬剤師、理学療法士、介護職員、福祉用具専門相談員、医療ソーシャルワーカーなど多職種が集まり、事例検討会、多職種意見交換会、医療講座などを開催した。

在宅医療と ACP の普及啓発

・ミニ区民向け講座では、ACPをテーマに「住み慣れた地域でいつまでも ~あなたはどのような最期を迎えたいですか~」を開催し56人が参加し た。また、いきいき講座や男性介護者の会にて『LIFE これからのこと』を 活用して ACP について情報提供するとともに、住民同士で ACP につい て話し合う機会を設けた。

各種ツールや事業の活用

・新代田あんしんすこやかセンターと合同開催のケアマネジャー勉強会(年2回開催)において、すこやか歯科健診、お薬手帳を活用した連絡カード等の情報提供を行い、活用を促した。

## 地域ケア会議の実施

地域ケア会議 A を 2 回開催した。

- ・1 つ目は、独りで自主的な運動はしているが効果を感じられず体力に自信が持てないという 80 代の男性の事例で、理学療法士による身体機能の評価と、状態にあった強度の運動メニューを提示するとともに、本人にあった地域活動の情報提供を行い、自主的な運動や運動を通して人と交流する機会につなげた。
- ・2 事例目は妻の介護で運動機会が持てないという男性について、妻の介護をしながらも自身の健康維持に効果的な運動方法のアドバイスとあわせて、栄養士より栄養指導を行ったことで、栄養面からもセルフマネジメントを後押しした。
- ・2 つの事例から、80 代後半になり、無理なく効果的な運動により体力を維持したいというニーズに対して、はつらつ介護予防講座やいきいき講座などで健康測定の機会を設ける等、定期的に評価をすることでセルフマネジメントのモチベーションの維持を図る必要性を確認した。

地域ケア会議 B は 3 回開催した。

- ・住み替えが必要な高齢者世帯への支援として、住まいサポートセンターとの連携が課題に挙がり、高齢期の住み替えや施設選びをテーマとしたいきいき講座の開催につながった。
- ・8050 世帯の支援について 2 事例取り上げた。リンク、ぷらっとホーム世田谷、ぽーときたざわ等の関係機関に出席を依頼し、その場で本人とつながるきっかけとした。また、計画相談支援事業者と連携し世帯全体ニーズの確認を行った。会議の結果、自ら SOS を出さない 8050 世帯への支援の在り方として世帯全体をアセスメントする必要性を確認した。

地域ケア会議 C を、見守りをテーマに開催した。マンション管理組合理事長やコンビニエンスストア店長、民生委員・児童委員、あんしんすこやかセンターボランティア、サロン代表などの住民にも出席を依頼し、地区内で見守られている人の共通点を共有するとともに、コンビニエンスストアと連携した見守りネットワークについて検討した。

## 10 地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)

#### (1)身近な地区における相談支援の充実

【目標】まちづくりセンター、社会福祉協議会地区事務局、児童館との四者連携に、地域障害者相談支援センター(ぽーと)を加えた五者連携により、年齢や属性に関わらず地区の住民のニーズを共有し、地区の課題を地区で解決すべく幅広い相談内容に対応できる「福祉の総合相談窓口」の充実に努める。

#### 【取組予定】

「あんしんすこやかセンター相談対応マニュアル~地域包括ケアの地区展開事業マニュアル~」を職員全員が読み込むとともに、障害支援、生活困窮、精神保健、母子保健、子育て家庭など、相談が寄せられると予測される分野についての研修を積極的に受講するなど職員全員で知識を共有し、対応に活かす。

生活困窮や精神障害、8050世帯等の相談拡充ケースについては、福祉四課に加えぽーと、ぷらっとホーム世田谷、リンク、成年後見センターなどの多様な機関との連携を強化し、あんしんすこやかセンターの役割を果たしていく。

制度の狭間に陥りやすい複雑で複合的な課題を抱えるケースについて早期に発見する目を持ち、重層的支援体制整備事業を活用し、多機関協働による解決を目指す。

昨年度に引き続き北沢エリア自立支援協議会運営委員会に出席し、障害分野の関係機関との連携強化を図るとともに、年齢や属性に関わらず誰もが自分らしく暮らし続けられるまちづくりの一翼を担う。

オンライン相談窓口として、まちづくりセンター、社会福祉協議会地区事務局等と協力し、窓口で相談を受けた際は適切なアセスメントに基づき福祉四課へのスムーズな相談のつなぎを行い、満足度の高いワンストップ相談を目指す。

### (2)参加と協働による地域づくりの推進

【目標】まちづくりセンター、社会福祉協議会地区事務局、児童館との四者連携に、地域障害者相談支援センター(ぽーときたざわ)を加えた五者連携会議において、世代や属性にとらわれず地区のアセスメントを行い、「誰もが孤立せずに安心して楽しみのある暮らしが続けられる松原地区」の実現に向けて地域性を活かした地域づくりに取り組む。

#### 【取組予定】

四者連携事業の「茶話やか松原」、「おとこ塾」だけでなく、町会・自治会主催の「ふれあい絆フェスタ」、ミニデイ「ふれあい松原」、まちづくりセンター主催の「歩こう会」、社会福祉協議会主催の「松原交流会」など、地区内の催しに積極的に参加して住民の生の声に触れることで住民のニーズを把握し、あんしんすこやかセンターの役割を果たす。

小学校と隣接している立地を生かし、社会福祉協議会地区事務局と協力し、高齢や障害、認知症等に関する理解を促す福祉学習を実施したり、小学校の防災イベント「まつばらデイキャンプ」等のイベントを通して、多世代が地区内で支えあい誰もが安心して暮らし続けられる松原地区の土壌を作る。

住民の高齢化や孤立化、認知症高齢者の増加などの課題を抱えるマンション管理組合との連携強化により、日々の相談対応だけでなく、管理組合理事会や防災訓練に参加することで連携強化に努める。

地区課題である、長年仕事をしてきたキャリアウーマンやサラリーマンが 高齢化し、地域とのつながりが少なく孤立しがちであるという問題に対し て、シルバー人材センターやボランティアセンター、社会福祉協議会と連携 し、地域の中で役割を得て活躍でき、交流の機会が持てる様な機会や場づ くりをする。

社会福祉協議会と連携して支え合う地域づくりを目指し、地区サポーターやあんしんすこやかセンターボランティアなど、地区のために活躍している人材を共有するとともに、デジタルボランティア等新たな人材の発掘を行っていく。

町会・自治会の防災訓練に参加するとともに、まちづくりセンターと共催で防災をテーマとした講座を開催し、非常時に地域で支えあう意識の向上に努める。

## 昨年度の取組実績

#### (1)身近な地区における相談支援の充実

福祉の相談窓口の充実に向けた取り組み

- ・年間を通しての相談拡充ケース対応は300件であり、年々増加傾向にある。また、地域障害者相談支援センター職員も出席する四者連携会議において、相談拡充事例について共有し、対応や役割分担、地区課題について検討した。
- ・東京都が主催するひきこもり支援に関する研修や、中部総合精神保健福祉センター主催の精神保健福祉研修、依存症研修、区主催のゲートキーパー講座、保健センター主催の視覚障害者支援研修等を複数の職員が受講し、所内で伝達研修を行うことで、他分野にわたる知識と最新情報の取得に努め対応に活かした。

### 関係機関との連携

・北沢エリア自立支援協議会運営委員会の委員として、「障害があってもなくても誰もが自分らしく安心して暮らせる地域」の実現を目指し、地区課題の検討を行うとともに、地域のイベントに参加するなど障害分野の多機関との連携強化に努めた。

### 重層的支援体制会議への出席

・発達障害の孫、精神疾患のある父親、認知症疑いの祖父の複合世帯のケース、近隣で騒音トラブルになっているケース、障害の子ども 2 人と生活する高齢の母親のケースの 3 回出席した。いずれも、子ども家庭支援センターやスクールカウンセラー、学校関係者や医療関係者、ぷらっとホーム世田谷、メルクマールせたがや、ひきこもり相談窓口リンク、地域障害者相談支援センター、警察、福祉四課などの多機関と連携し情報共有する中で、あんしんすこやかセンターの役割を確認し、多機関協働の一翼を担うよう努めた。

### (2)参加と協働による地域づくりの推進

#### 四者連携会議

・四者に加え地域障害者相談支援センター(ぽーと)の五者で毎月開催している四者連携会議では、それぞれの機関に寄せられた相談や地区の状況を共有し、地区で起きている問題や住民のニーズから地区アセスメントを行い、インフォーマルも含めた地域の資源を活用して地区の中で解決するべく検討を行った。

#### 四者連携事業

・世田谷区立保健医療福祉総合プラザのカフェスペースを活用し、松原地区の住民が気軽に参加し交流する機会として「茶話やか松原」を隔月で開催した。児童館による子ども向けコーナーも設置し多世代交流を行った。・・ぱーときたざわが運営する「ぱーとの間サテライト」にて指編みのイベントを開催するなど、高齢者、障害者など属性の枠を超えた交流の機会を持った。また、駅前にあった唯一の書店が閉店したことをきっかけに、社会福祉協議会と協働で「本でつながる松原サロン」を立ち上げるなど、それぞれの強みを生かし新たな試みを行った。

・アクションミーティングを経て四者と住民たちで検討した地域づくり活動の一つとして、世代や属性を越えて0歳から 100 歳までが気軽に参加でき、多世代で交流しながら健康増進を目指すラジオ体操を週 2 回スタートさせた。オリジナルのスタンプカードを作成するなど参加意欲の向上を工夫した。また、ラジオ体操終了後に活動コーナーを開放し希望者が集まって指編みをする会を開くなど、住民同士のつながりのきっかけづくりを行った。

・男性の居場所づくりとして 8 年続く「おとこ塾」に企画段階から四者で関わり、活動を支援した。

## 地域活動への参加

・隣接する小学校の防災イベント「まつばらデイキャンプ」や、自治会主催の「ふれあい絆フェスタ」、町会ごとに毎月開催されている「ふれあい松原」等に四者で関わり、地域で暮らす子ども、子育て世代から高齢者まですべての住民が世代を越えて支え合える地域づくりの一翼を担った。

## 今年度の目標及び取組予定

### 1 運営管理

#### (1)管理運営体制

【法人のバックアップ体制(運営状況の把握・評価・事業所連携)】

- ・あんしんすこやかセンターに、管理者を補佐する副管理者と中間管理職 (リーダー)を設置する。
- ・月に1度の法人全体の管理者から構成される管理者会議にて、あんしん すこやかセンターの運営状況を把握し、法人内で連携しながら必要な支援
- ・法人内他事業所の中間管理職(リーダー)や管理責任者が参加するリーダ 一会議を月1で開催しており、中間管理職のスキルアップと情報の共有機 会とする。また、全法人職員を対象にした全体会議や各種研修会を開催す ることで、職員が連携・交流する機会となり、情報とノウハウを共有するこ とができる。

### <u>(2)公正·中立性</u>

- ・「法令遵守マニュアル」に基づき、職場内で事業の公平、中立性の確保に ついての周知徹底を図るほか、職員に対しては、法令遵守の研修を行う。 法令遵守については、施設管理者ならびに各職場の管理者がその責を負 い、法令遵守担当者とする。また、法令遵守担当者の統括は、管理者会議 にて必要な報告及び連絡等を理事長等に行い、法令遵守の徹底を図る。 ・法令や法令遵守マニュアルに違反した場合は、就業規則に基づいて懲戒
- 解雇を含む厳正な措置をとることとする。
- ・利用者の希望する指定居宅介護支援事業者を優先するが、希望する事業 者がない場合、ハートページ等を提示して利用者選択に従う。また、利用者 の状況に応じて、適切なサービス事業者の選択肢を提示できるよう、地域 の介護保険サービス事業者のサービス内容・特徴・空き状況等の情報収集 に努める。
- ・本人の意思・選択が難しい場合には、家族や代理人に上記同様の説明を
- ・事業所の選定プロセスに関して、各職員が記録に残すように所内で共有 し、給付管理時等に利用事業所、委託事業所に関して極端な偏り等がない か確認する。

## <u>(3)個人情報·電子データの管理</u>

#### ·基本方針

個人情報に関わる書類は施錠できる棚で保管、またパソコンにはパスワー ドを設置する、パソコンを使用する環境には民間会社のセキュリティシステ ムを導入する等の措置をとるのはもちろんであるが、日常的に職員に対し て相談時のプライバシー、守秘義務についての教育を徹底する。職員採用 時には、在職中離職後も含めた個人情報保護を目的とした誓約書を取り 交わしている。また、当会では「個人情報保護方針」を策定し、ご利用者や 家族に周知している。合わせて、「個人情報保護規程」「特定個人情報取扱 規程」を整備し、個人情報の保護についての徹底を図っている。個人情報 保護に関する知識は、事業所の代表に外部研修を受講させ、事業所で伝播 研修を行うことで共有する。

・電子データのセキュリティ管理について

個人情報に関わる書類は施錠できる棚で保管する。 またパソコンにはパス ワードを設定する。パソコンを使用する環境にはパソコンとデータ管理の ための専門のセキュリティシステムを引き続き運用する。介護請求やケア マネジメント事務の効率化を目的に、オペレーション操作の支援を受けら れる環境を維持する。日常的に職員に対して相談時のプライバシー、守秘 義務についての教育を徹底する。職員採用時には、在職中及び離職後も含 めた個人情報保護を目的とした誓約書を取り交わしていく。パソコン全て の端末のウイルス対策ソフトのバージョンを管理し、ウイルス検知状況を把 握するシステムを導入する。

## <u>(4)接遇·苦情対応</u>

・苦情・事故等への対応方法について

苦情解決責任者をおき、管理者がこれを務める。配置される職員全員は利 用者と日常的に接するため、苦情受付の担当者を特定せずに、世田谷区の 仕様書に基づき、苦情等を受付・対応した場合には、管理者に報告すると 共に区担当課へ速やかに報告する。適宜、苦情等を事務改善等につなげる よう事業所内で対応し、区担当課や法人本部に報告する。

苦情は組織として受け取り、必ず記録を残し状況を共有していく。苦情を 未然に防げるよう、サービスや制度への理解、心身の健康状態や言葉遣 い、身なりについて必要に応じて管理者から指導を行う。

接遇について

法人職員全体研修会にてテーマとして取り上げ実施する。事故や利用者の 急変、その他緊急事態が生じたときは、直ちに必要な措置を講じ、速やか に主治医、緊急連絡先等に連絡すると共に世田谷区に連絡をし、必要な措 置を講ずる。

・保険対応について万が一の事故の場合は、損害賠償保険にて対応する。

# 昨年度の取組実績

### (1)管理運営体制

- 法人があんしんすこやかセンターの運営状況を把握するための取組とし て、以下を実施した。
- ・あんしんすこやかセンターに、管理者を補佐する副管理者と中間管理職 (リーダー)を配置した。
- ・理事長以下、管理責任者が参加する、毎月の法人全体の管理者会議に て、あんしんすこやかセンターの運営状況を把握し、助言を行い、バックア ップ体制を整えている。
- ・あんしんすこやかセンターと法人内他事業所の中間管理職(リーダー)、管 理責任者が参加するリーダー会議を月1回オンラインにて開催しており、中 間管理職のスキルアップと情報の共有機会を設けた。
- ・管理者は、帳票を確認し、ケアプラン点検を実施している。また、法人本部 に内部監査担当職員を設置し、管理状況の監督を行っている。

### (2)公正·中立性

- ・利用者の希望する居宅介護支援事業者や介護保険サービス事業者を優 先するが、希望する事業者がない場合は、ハートページ等を提示して利用 者選択に従った。
- ・利用者の状況に応じて、適切なサービス事業者の選択肢を提示できるよ う、地域の介護保険サービス事業者のサービス内容・特徴・空き状況等の 情報収集に努め、サービス種別ごとにファイリングを行った。適宜利用者に はそのファイルを閲覧できるようにし、本人の意思・選択が難しい場合に は、家族や代理人に同様の説明を行った。
- ・管理者が、日常業務の監督に加えて、居宅介護支援事業所事業者、介護 保険サービス事業者減算集中シートを基に、事業者の選定プロセスの点検 を行った。
- ・管理者を法令遵守担当者として、管理者会議にて必要な報告及び連絡等 を理事長に行い、法令順守の徹底を図った。
- ・管理者会議において収集した情報について、理事長より法人理事会にて 報告された。

## (3)個人情報・電子データの管理

- ・相談時のプライバシー、守秘義務について所内でマニュアルの確認、伝播 を行い共有した。
- ・新しく配置された職員に対しては、相談時のプライバシー、守秘義務につ いての教育を行った。また、個人情報保護に関する研修を受講させ、所内 で伝番研修を行い、共有した。
- ・来所された相談者には、安心して相談できる環境を確保できるように、 窓口後方にパーテーションを設置し、相談内容によっては、相談室等を案 内し、プライバシーの配慮に努めた。
- ・ウイルス対策を講じ、事業所内のパソコン全ての端末のバージョンについ て有効状態になっていることを確認した。
- ・セキュリティの管理は、専門業者のサポート体制を導入することで、セキ ュリティレベルを保つことができた。勝手に設定変更やアンインストールが できないよう、フィルターを設定する等の環境を整えた。

## <u>(4)接遇·苦情対応</u>

- ・苦情を受け付けた場合は、24 時間以内に事実確認を行い、法人および 管轄の保健福祉課に報告し指示を仰ぎ、苦情申し立て者へ対応した。
- ・事業改善を図るため、所内で苦情内容・対応経過を記録するほか、法人の 管理者会議で報告し改善計画を協議した。
- ・法人職員全体研修会にて権利擁護について改めて学びあいを行い、接遇 にかんしては日頃のコミュニケーション能力向上につながるよう外部講師 を招き全職員に研修を実施した。

## 今年度の目標及び取組予定

### 1 運営管理

### (5)安全管理

・有事においても、当会の活動を継続できるように、また万が一、中断せざるを得ない状況になった場合でも、平時からの地域や行政との連携により、当会が提供する在宅福祉サービスを継続し、早期復旧ができるように、職場内で BCP マニュアルを確認し、必要に応じて改編する。

·各事業所のリスクアセスメントと事業所毎の事業への影響を明確にした上で、法人全体のリソースを把握すると共に供与(分配)できるような体制整備に取り組む。

・発災時は法人として整備している各種規定(勤務時、勤務外における災害発生時の対応、職員の参集基準を定めた被災時職員行動基準)のほか、「あんしんすこやかセンター災害時・緊急時対応マニュアル」に基づき行動する。法人全体の緊急時の連絡体系、事業所毎に連絡網を整備しており、毎年度更新を行い緊急時の迅速な運用ができる状態をつくっておく。また、衛生と感染症予防・対応を定めた「衛生管理ガイドライン」について、所内で毎年他職員と共有を図るとともに、必要に応じて更新を行う。

#### (6)職員体制

- ·人材定着に向けて新人·中堅·管理者ごとの研修計画に基づき、研修参加を促しキャリアアップを支援する。
- ·法人内の事業所間で職員欠員時の異動等ができるバックアップ体制を 図る。
- ・法人、事業所の特徴を広く発信する、法人独自の人材確保に向けたHP等求人サイトの運用を行う。
- ・教育機関との連携(実習生の受け入れ)等を行う。
- ·各種会議·委員会の活用 高齢者虐待防止の委員会 / 高齢者の権利擁護、ハラスメント防止についての会議・研修を行い人材育成に取組む。

### 2 総合相談支援

### (1)総合相談

- (1)ワンストップサービスとしての役割
- ・相談拡充の充実を図るために、各機関、関連団体、専門職団体の開催する会議や研修会等に参加して日常的に連携できる関係を作り、ワンストップとしての役割を意識して、延べ相談対応件数を月 700 件目標に相談支援を行う。
- (2)質の担保
- ・職員単独で対応することによる職員の疲弊を防ぐために、3職種チームで対応する
- ・毎月の所内会議や毎夕のミーティングで事例検討会・模擬アセスメントを実施して意見交換を行い、各々の職種の立場からの助言を受けながら方針を決定し共有していく。
- ・世田谷区福祉人材育成研修センター、東京都精神保健福祉センター、世田谷区担当課、各専門職団体等が行っている研修に参加し、対人援助技術の向上や接遇についての意識の向上に取組む。
- ・職員全員が的確な状況把握を行うことが出来るように、総合相談受付票を更新して活用する。

# (2)地域包括支援ネットワーク構築

- ・社会福祉協議会、民生委員・児童委員協議会や児童館等の関係機関が参画する会議や交流会の参加、地域の社会資源の把握等、地域包括支援ネットワークづくりに取組む。また、地区サポーターの活動の場に参加して、関係構築を継続するとともに新たな協働活動への検討を重ねる。
- ·町会自治会、商店街、大学等の交流会やイベントに参加して連携を深め、 社会資源創設に向けた話し合いを重ねる。
- ・高齢者の IT 活用を促進させるために、デジタルポイントラリー事業を活用し、町会自治会及びボランティアと協働して、デジタル関連講座を開催して地域包括支援ネットワークづくりに努める。

## 昨年度の取組実績

#### (5)安全管理

- ・災害時マニュアルの更新を行い、事業所内で災害時のあんしんすこやかセンターの出動工程を確認し、非常時のイメージトレーニングを行った。
- ・緊急時における法人内での連絡体系、事業所毎の連絡網を更新し、緊急時の迅速な運用ができる状態を整えた。
- ・最新情報を踏まえて災害時用の備蓄品リストを更新し、必要な物資の整備を行った。
- ・あんしんすこやかセンター独自の緊急時対応マニュアルに基づき、内容を 事業所内で確認した。
- ・感染症マニュアルに基づき感染症対策に努めた。訪問時は感染予防グッズを携帯して対応した。来所相談時は、相談前後にカウンター机・椅子・文房具の消毒を行い、職員各自が感染予防に努めた。(感染予防カーテン越しでの面談はコロナウイルス感染 5 類以降終了した)

### <u>(6)職員体制</u>

- ・職員には年1回以上の健康診断を受けることを義務付け、健診結果を管理者が管理し、必要な職員には個別で生活指導を行った。
- ・法人全体研修にて外部講師を招き「チームワークと福祉職向けリーダーシップ」について、グループワークを交えた講習を企画開催して人材定着に向けて取組んだ。また、事業所間を超えて認知症の理解とケアについて学ぶとともに、実践的に取り組まれている他事業者の事例について動画を交えて学ぶことができた。
- ・管理者は、普段の業務における職員の心身の状況についても把握して職員面談を行い、メンタルケアの対応に努めた。また、必要に応じて受診を勧める等、健康管理に努めた。
- ・職員が計画通り充足するように法人採用ページ等で採用情報の発信を行い、欠員補充必要時に備えた結果、欠員は発生しなかった。また、法人採用ページに新たに人材確保に向けた独自サイトを作成・運用し、採用活動に取り組んだ。
- ・社会福祉学科の実習を受け入れて、将来的な人材確保と人材育成に努めた。

### (1)総合相談

- (1)ワンストップサービスとしての役割
- ・相談拡充に対しては、必要に応じて訪問や電話による実態把握を行い、各機関、関連団体、専門職団体等の開催する会議や研修会等に参加して日常的に連携できる関係を作り、地域住民・地区活動団体・各機関等と連携・協働し必要な支援に繋ぐことができた。また、職員全員が、多種多様な相談を受け止め、的確に状況を把握し、ワンストップとしての役割を行った結果、延べ相談支援件数(予防給付分含む)月700件の目標を達成することができた。

## (2)質の担保

- ・職員単独で対応することによる職員の疲弊を防ぐために、3職種で長期間に渡る継続的な見守りを実施して適切な支援に繋がる活動を続けている
- ・質の担保ができるように、所内会議や毎夕のミーティングで事例検討会を 実施して意見交換を行い、インテーク・アセスメントの評価を行った。
- ・世田谷区福祉人材育成研修センター、東京都精神保健福祉センター、世田 谷区担当課、各専門職団体等が行っている研修に参加して、対人援助技術 の向上や接遇についての意識の向上に取組み、所内で研修報告等を活用し て共有することができた。
- ・職員全員が的確な状況把握を行うことが出来るように、総合相談受付票を作成して活用した。

# (2)地域包括支援ネットワーク構築

- ·町会自治会の交流会やイベントに参加し、障害者施設・北沢地域障害者相談支援センター・保育園・児童館・社会福祉協議会等の関係機関と情報共有を行い、地域包括支援ネットワークづくりを強化した。
- ・あんしんすこやかセンター主催の会議に居宅介護支援事業者や主任ケアマネジャーがスーパーバイザーとして参加して地域包括支援ネットワークづくりを強化した。
- ・児童館懇談会に参加して、地域の社会資源把握や地域包括支援ネットワークづくりに努めた。
- ・デジタルポイントラリーのモデル事業を活用して、デジタル関連講座を開催して商店街や大学との連携を深め、社会資源創設に向けた話し合いを行った。
- ・社会福祉協議会運営委員会、民生委員・児童委員協議会に参加して地域資源の把握に努めると共に、顔の見える関係づくりを図り地域包括支援ネットワークが図れた。また、地区サポーターとの交流会の場に参加して、個別相談を受ける機会が増えて、新たなボランティアの発掘や交流・関係づくりができた。

## 今年度の目標及び取組予定

## 2 総合相談支援

#### (3)実態把握

- ・高齢者異動者リストを活用し、前期高齢者及び転入者に、ポスティング や訪問等で周知活動を実施して、潜在的な利用者の実態把握を行う。
- ・訪問対象者リスト・はつらつ介護予防講座・ひとり暮らし・高齢者のみ世帯の方で、支援に繋がっていない方を対象に、基本チェックリストを実施して実態把握を行い、早期発見・早期対応を行う。
- ・後期高齢者へ夏季、冬季、悪天候時に電話での実態把握を行い早期発見・早期対応を行う。
- ・自主グループ「オンラインお話会」によりネットワークを活用した実態把握の取組みを続ける。
- ・すこやか歯科健診の依頼時に口腔ケアチェックシートを活用して口腔・ 嚥下機能状態を含めた実態把握を行う。
- ・業務時間外においては24時間の連絡体制をとり、緊急時には管理者に報告し保健福祉課と連携し実態把握を行う。

#### <u>(4)PF</u>

- ・町会自治会・医療機関、商店街、その他関係機関へ広報紙を年 4 回発行し、事業や介護予防の取組みや地域情報を紹介し PR を続ける。
- ・社会福祉協議会地区事務局主催の高齢者バス交流会や町会主催のバス 交流会、高齢者映画のつどい等に参加して、PR 活動を続ける。
- ・避難所訓練や防災訓練に参加されている地域住民を対象に、あんしんすこやかセンターの PR 活動を続ける。
- ・65 歳になられた方、転入者を対象に、身近な福祉の相談窓口の案内を配布して PR 活動を続ける。
- ・団地等のコミュニティへ積極的に出向き、総合相談窓口であることの PR 活動を行い、気軽に相談することのできる関係を築いていく。

## 3 権利擁護事業

### (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

- (1)職員のスキルアップ
- ・虐待、成年後見、消費者被害に関する研修や勉強会などに参加し、知識 や情報の習得に努め、所内で共有していく。
- ·北沢地域 6 か所のあんしんすこやかセンターの社会福祉士合同で権利 擁護に関わる関係機関と事例検討会を開催することで相互の理解を深め 連携及び対応力を強化する。

## (2)普及啓発

- ·訪問対象者リストやふれあいサロン、自主グループ等の参加者に対し、権利擁護に関する情報や啓発物品を提供し、普及啓発に取組む。
- ・地域住民を対象に、いきいき講座「自分らしく生きるために!」を開催し、認知症になっても地域で暮らし続けるための権利擁護における対策や成年後見センターと連携し、いきいき講座「わかりやすい成年後見制度」を開催し、あんしん事業や成年後見制度の活用について参加者同士で理解を深め普及啓発に取組む。

## <u>(2)虐待</u>

【目標】(1)早期発見、早期対応に努める。(2)虐待対応を効果的に行えるよう努める。(3)迅速に対応が出来るよう努める。 【取組予定】

- (1)早期発見·早期対応
- ·ふれあい訪問前に、民生委員・児童委員協議会との地域包括ケア会議を開催し、「高齢者虐待対応の手引き」を活用して虐待の早期発見・早期対応に繋げるためのポイントと発見後の流れについて共有する。
- (2)虐待対応を効果的に行えるよう努める。
- ・所内会議時に虐待に関する進捗状況の確認や情報共有を行い、虐待に関する対応や制度内容などの知識を深め、適切な対応を行う。
- (3)迅速に対応が出来るよう努める。
- ・地域住民・居宅介護支援事業者や福祉サービス事業者等からの情報提供を受けた際は、必要な情報を収集し、24時間以内に保健福祉課地域支援に報告して迅速に対応する。

### 昨年度の取組実績

### (3)実態把握

- ・地区連携医事業の区民講座、いきいき講座、ふれあいサロンや自主グループ等にて実態把握を行い、潜在的な利用者の把握と早期対応を行い、専門医受診や福祉サービスの利用に繋ぐことができた。
- ・高齢者異動者リストの前期高齢者及び転入者を対象に、あんしんすこやかセンターの周知や介護予防に関する資料を郵送して実態把握を行い、隠れたニーズの把握ができた。
- ·窓口や電話相談·訪問対象者リスト·はつらつ介護予防講座等で基本チェックリストによる実態把握を行い、必要な社会資源の情報提供を行った。また、後期高齢者へ夏季、冬季、悪天候時に電話での実態把握を行い、早期発見・早期対応を行うことができた。
- ・自主グループ「オンラインお話会」によりネットワークを活用した実態把握の 取組みを行い継続している。
- ·すこやか歯科健診の依頼時に口腔ケアチェックシートを活用して口腔·嚥下機能状態を含めた実態把握を行った。
- ・業務時間外においては24時間の連絡体制をとり、緊急時には管理者に報告し保健福祉課地域支援と連携し必要に応じて訪問した。年間1,000件を目標に個々の高齢者に応じた実態把握を行い達成した。

### (4)PR

- ・町会自治会の回覧板配布、掲示板への掲示や薬局・医療機関・商店街等へ 広報紙を年 4 回配布して、あんしんすこやかセンターの事業や介護予防の 取組み、地域情報を紹介して PR 活動を行った。
- ・京王電鉄に対して、あんしんすこやかセンターの事業の PR 活動を伝え、 案内冊子の設置に協力してもらうことができた。
- ・避難所訓練や防災訓練に参加されている地域住民を対象に、あんしんすこやかセンターの PR 活動を行った。
- ·65 歳になられた方·転入者を対象に、身近な福祉の相談窓口の案内を作成し PR 活動を行った。
- ・社会福祉協議会主催の高齢者バス交流会や町会自治会主催のバス交流会、高齢者映画のつどい等に参加して、あんしんすこやかセンターの PR 活動を行い関係作りに努めた。

## (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

- ・成年後見センター主催の研修会に参加し、成年後見制度の仕組み、申立てから登記までの流れ、成年後見人の役割と業務について学んだ。研修内容は所内で共有し相談業務に役立てた。
- ・東京都福祉保健財団主催の「養護者による高齢者虐待対応研修」に参加し 高齢者の権利擁護と虐待対応の考え方、体制整備や具体的対応方法につい て学んだ。研修内容は所内で共有し虐待対応に役立てた。
- ・虐待に関する事例検討会、研修に参加し職員の知識を深め虐待の早期発見・対応に努めた。知識や情報を所内で共有出来るように進行管理表を用いて対応を行った。
- ・社会福祉協議会主催の権利擁護事例検討会に参加し「遺言・相続について」の講義、「高齢の親と知的障害者世帯の金銭管理支援」の事例検討や経済産業部消費生活課主催の「多重債務相談窓口担当者研修」に参加し、多重債務対応・貸付自粛制度及び金融トラブルについて学び、研修内容は所内で共有し相談業務に役立てた。
- ·訪問者リストやはつらつ介護予防講座、ふれあいサロン時に権利擁護に関する情報提供やいきいき講座の案内を行い普及啓発に取り組んだ。
- ・成年後見センター、警察、司法書士と協働し「おひとりさまの終活支援」「老後のお役立ち情報」、「老後の住まいの選び方」のいきいき講座を開催して権利擁護に関する普及啓発に取組んだ。
- ·北沢地域 6 か所のあんしんすこやかセンター社会福祉士主催で「意思決定支援」をテーマに、合同地区包括ケア会議を開催して権利擁護に関する普及 啓発に取組んだ。

## <u>(2)虐待</u>

- ・虐待に関する事例検討会や研修等に参加し、職員の知識を深めて虐待の 早期発見・対応に努めた。
- ・民生委員・児童委員協議会を対象に「ふれあい訪問時の気づき」をテーマに虐待の早期発見・早期対応に繋げるためのポイントと発見後の流れについて共有した。
- ・日頃から、地域住民・ケアマネジャー・介護サービス事業者・民生委員・児童 委員協議会等からの情報が得られるように、関係づくりに心掛け、虐待の早 期発見、早期対応に努めた。
- ・虐待対応を効果的に行えるように、所内会議で進行管理表を用いてケースに関する対応や現状を報告し共有している。また、虐待対応チャートを活用し職員間で情報共有の強化に取り組んだ。
- ・地域住民・居宅介護支援事業者や福祉サービス事業者等からの情報提供を受けた際は、必要な情報を収集し、24時間以内に保健福祉課地域支援に報告して迅速に対応した。

## 今年度の目標及び取組予定

## 3 権利擁護事業

### (3)成年後見

・窓口、電話、訪問対象者リスト、見守り活動、ふれあいサロン等で判断力が不十分な方へは情報提供を行い、成年後見センターや各関係機関等と連携し早期対応を行う。

·制度や支援機関、専門相談機関への知識や理解を深め、適切な案内を行う。

#### (4)消費者被害

- ・消費者被害が疑われる情報や問題が発生している場合は、所内で情報 共有を行うとともに、消費者センターや警察等と円滑な連携を行い、必要 な支援に繋げる。
- ・消費者被害を未然に防ぐために、金融機関との関係づくりを図る。また、地域住民・関係機関や福祉サービス事業者等と消費者被害に関する情報交換を行い、未然防止や再発防止に努める。
- ・地域住民を対象に、消費生活センターや警察署と協働して、「落語による 消費者被害の注意喚起、防犯対策、年末に向けての注意等」のいきいき講 座を開催し、消費者被害の防止や防犯の意識を参加者同士で相互に高め る。
- ·訪問対象者リスト、見守り活動、ふれあいサロン参加者に安全·安心ステッカーを配布して注意喚起を続ける。

## 4 包括的・継続的ケアマネジメント支援

### ケアマネジャー支援

- ・困難事例に対しては、3 職種で検討して対応する。また、地区内の主任ケアマネジャーとの連携や地域ケア会議 B 等を活用してケアマネジャー支援を行う。
- ・梅丘あんしんすこやかセンターと協働した梅松会議で地区課題の把握と情報提供を行う。事例検討会を開催し、ケアマネジャー支援を行う。交流会・相談会開催し、ケアマネジャー支援を行う。
- ・北沢地域の主任ケアマネジャー有志の会「北沢ケアマネスキル向上委員会」に参加して、主任ケアマネジャーの地域活動を支援する。またケアマネジャーの仕事への意欲を高めるための研修を年 1 回開催する。「ケアマネジャーの困り事は何か」をテーマに世代別で研究を行っている主任ケアマネジャーの後方支援を行う。
- ・北沢地域 6 か所のあんしんすこやかセンターの主任ケアマネジャー連絡会を開催して、地域全体で対応の統一を図るために、包括的・継続的ケアマネジメント支援となる合同地域包括ケア会議を年1 回以上開催する。
- ·必要な情報が主任ケアマネジャーから事業所内の職員に確実に伝わるように各事業所の情報共有の確認を行う。
- ・ケアマネジャーや地区関連団体等と連携して社会資源の把握に努め、地域の社会資源の情報整理を行い、情報を更新した際には、事務連絡会や主任ケアマネジャー連絡会等で情報共有を行う。

## 5 介護予防·日常生活支援総合事業

## (1)介護予防ケアマネジメント

- ·事例検討の実施や、経験年数に応じた研修受講を行い、研修内容を所内で共有する。本人主体、具体的な目標設定、運動機能、口腔·栄養、社会参加、フレイルになった要因等の情報を確認しインフォーマルサービスや社会参加、適切な医療への繋ぎなど、自立支援に資す介護予防ケアマネジメントを行う。
- ・再委託先の居宅介護支援事業者を対象に、北沢地域 6 か所のあんしん すこやかセンター合同による事務説明会を開催し、各事業の目的や自立 支援に繋がるプラン作成のポイントを伝え、最新の制度知識やインフォーマルサービスに関する情報提供も行う。
- ・毎月のモニタリング報告や介護予防サービス計画等の確認、サービス担当者会議への出席や同行訪問などを通して、進行管理を行う等、主体的に必要な支援を行う。

## 昨年度の取組実績

### (3)成年後見

- ·窓口、電話、訪問対象者リスト、見守り活動、ふれあいサロン等で把握した ケースにおいては、所内で成年後見制度の必要性を判断して保健福祉課、 成年後見センターや各関係機関等と連携し迅速に対応した。
- ·保健福祉課や成年後見センターと連携した結果、6 名の方を成年後見制度 利用に繋げた。

#### (4)消費者被害

- ·警察署生活安全課防犯係と協働して、「老後の住まいの選び方」、「消費者被害の注意喚起、防犯対策、年末に向けての注意」をテーマに単独いきいき 講座を開催し再発防止や未然防止に努めた。
- ・リフォーム被害にあった80代独居女性に対して消費者センターへの同行、警察によるパトロールの強化、違法業者への注意喚起を行った。
- ·消費者被害を未然に防ぐために、日頃から金融機関と連携を図り関係づくりに努めた。
- ·訪問対象者リスト、見守り活動、ふれあいサロン参加者に安全·安心ステッカーを配布して注意喚起を行った。

### ケアマネジャー支援

- ・地区内の主任ケアマネジャーの活動状況及び地域の情報共有を図るために、主任ケアマネジャー連絡会を年 6 回開催した。
- ·民生委員·児童委員協議会とケアマネジャーを対象に、多職種連携会議を 開催して相互の理解を深めた。
- ・ケアマネジャーを対象に、梅丘あんしんすこやかセンターと合同で、他事業者のケアマネジャーと情報交換を行うことでケアマネジャー支援を目的とした「ケアマネカフェ」を開催した。
- ・松沢地区ケアマネジャー連絡会で、ケアマネジャーのスキル向上を図る目的で、本人の意向を把握して課題解決に向けた事例検討会を開催した。
- ・「複合的課題を抱える困難事例への支援のネットワークづくり」をテーマに、保健福祉課主催の地域ケア連絡会に参画し、他機関との連携強化を図りケアマネ支援を行った。
- ・主任ケアマネジャーに、地域ケア会議や B 事例検討会のスーパーバイザー として参加してもらい、視点や知識を活かした検討結果を得ることができ、 主任ケアマネジャーの活躍の場が広まった。
- ・北沢地域の主任ケアマネジャー有志の会の後方支援として、ケアマネジメントや社会資源に関する情報の共有、研修内容の企画、講師を招いた研修を 1 回開催し、地域のケアマネジメント力の向上を支援した。
- ・北沢地域 6 か所のあんしんすこやかセンター合同で地域包括ケア会議を 2 回開催した。(1.保健福祉サービスや認知症施策、介護予防支援等の再委託業務に関する説明会 2.ケアプラン点検の現状と今後の動向、主任介護支援専門員更新研修受講要件「適切なケアマネジメント手法」動画視聴と冊子配布)。地域のケアマネジメント力向上を支援した。

## (1)介護予防ケアマネジメント

- ・本人主体の自立支援・介護予防の視点について理解を深めるために、所内会議での事例検討の実施、研修受講、医療機関等との連携を行い、介護予防ケアマネジメントに取組んだ。
- ・軽度者においては、介護予防ケアマネジメント B を活用して自立支援に向けた支援を行った結果、筋力アップ教室参加終了者の自主グループが立ち上がった。
- ・再委託先の居宅介護支援事業者を対象に、北沢地域 6 か所のあんしんすこやかセンター合同による事務説明会を開催し、各事業の目的や自立支援に繋がるプラン作成のポイントを伝え、最新の制度知識やインフォーマルサービスに関する情報提供も行った。
- ・毎月のモニタリング報告や介護予防サービス計画の確認、サービス担当者会議への出席、必要時の同行訪問などで、進行管理を行ない、主体的に必要な支援を行った。

## 今年度の目標及び取組予定

# 5 介護予防·日常生活支援総合事業

### (2)一般介護予防事業

・窓口相談、訪問対象者リストやはつらつ介護予防講座、いきいき講座、 ふれあいサロン等で、基本チェックリストを実施し、介護予防の対象者を 把握し、必要な介護予防事業に繋げる。また、介護予防手帳やせたがや健 康長寿ガイドブック、デジタルポイントラリーのチラシの配布と活用の案 内を行う。

・デジタルポイントラリー事業を活用して、町会毎にデジタル関連講座を 行い、フレイル対策を図る。

- ・民生委員・児童委員協議会を対象に、「ふれあい訪問時の気づき」をテーマに地域包括ケア会議を開催して、介護予防対象者を早期に発見する。
- ·町会自治会、社会福祉協議会主催のイベント等で体力測定と評価を行い、介護予防の対象者を把握する。
- ・自主グループやふれあいサロン等に参加して活動状況を把握する。また、新たな参加者を発掘し、活動の継続支援を行う。
- ・「オンラインお話会」を毎月開催して活動の把握と継続支援を行い、新規 参加者を増やしていく。

# 6 認知症ケア推進

### 認知症ケアの推進

- (1)早期対応·早期支援
- ・相談者の状況に合わせ、『認知症あんしんガイドブック』を基に、地区型もの忘れチェック相談会や介護保険や医療に繋がらない方を認知症初期集中支援チーム事業、医師による認知症専門相談事業等を活用して早期対応・早期支援を行う。
- ·認知症の方の家族会や家族のためのこころが楽になる相談を案内して早期支援を行う。
- (2)アクションチーム結成に向けての取組を行い地区のネットワークを強化していく。
- ・中学生、大学生、民生委員・児童委員協議会、自主グループ「ATM」、愛犬家が集まる区民を対象にアクション講座を開催する。
- ・北沢地域あんしんすこやかセンター合同により、信用金庫職員を対象にアクション講座を開催し、松原あんしんすこやかセンター、商店街と協働して区民を対象にアクション講座を開催する。
- (3)普及啓発
- ・地域のケアマネジャーや介護サービス事業者に『高齢者見守リステッカー』を配布し、社会福祉協議会による『せた

がや一人歩き SOS ネットワーク』の活用方法を伝えて普及啓発を行う。 ・デジタルポイントラリー事業を活用して、四者主催による「デジタルポイントラリースポット歩こう会」を認知症当事者と開催して認知症に対する理解を深めていく。

・経堂あんしんすこやかセンターと協働して、町会自治会主催のイベントで 認知症に関する普及啓発に取組む。

## 7 あんしん見守り事業

# 見守り対象者の支援

- ・見守り対象者となる基準を明確にし、見守りフォローリストに登録して、 見守りコーディネーターが選定し対応していく。見守り対象者について は、見守りフォローリストを作成し、毎月の所内会議で対象者の状況確認 を行い、確認・更新を行って、災害時・緊急時に対応が出来るように紙に 印刷して保管していく。
- ·スムーズな連携を行うため、年 1 回見守りボランティア交流会を開催してボランティアとの関係強化を図る。
- ・民生委員・児童委員協議会や関係機関、愛犬家の集まる地域住民、高齢者が多く住んでいる集合住宅へ見守り活動への協力と呼びかけを行い必要な情報を共有し見守り支援ネットワークを強化していく。
- ・区民講座やいきいき講座開催時に広報紙を配布して、シニアボランティア研修開催の周知を行い、シニアボランティアの増員を図る。
- ・ケアプラン担当の利用者のうち、一人暮らしの方の緊急連絡先一覧を作成し、毎月行う所内会議で確認・更新を行い、担当職員が不在時にも統一 した安否確認及び支援を行うことが出来るようにする。

## 昨年度の取組実績

#### (2)一般介護予防事業

- ・民生委員・児童委員協議会を対象に、「フレイル予防の知識・セルフマネジメント」をテーマに地域包括ケア会議を計 4 回開催した。
- ·訪問者リスト時や、はつらつ介護予防講座、いきいき講座、ふれあいサロン等へ出向き、『せたがや健康長寿ガイドブック』や『介護予防手帳』等の配布を行い普及啓発に行った。
- ・広報紙を年 4 回発行し、町会自治会内での回覧板、掲示板に供して、フレイル予防の知識・セルフマネジメントについての普及啓発を行った。
- ・継続的に後方支援を行っている自主グループ活動やふれあいサロン等に参加して活動の把握を行い、フレイル予防のための一般介護予防事業の周知を行った。
- ・「オンラインお話会」運営支援も継続して、住民主体の活動を後方支援した。
- ·窓口相談、実態把握訪問、訪問対象者リスト、地域のサロンや社会福祉協議会主催のイベント等で基本チェックリストを活用して、介護予防の対象者を把握し、該当者へ介護予防事業等に繋げた。
- ・町会自治会や社会福祉協議会主催のイベントで体力測定・評価を実施して、介護予防の対象者を把握し介護予防事業に繋げた。
- ・デジタルポイントラリー試行事業期間においては、閉じこもり予防、屋外での歩行移動の動機づくりに資するデジタルポイントラリーの本格実施に向けてフレイル予防の普及啓発に取り組んだ。

## 認知症ケアの推進

- (1)早期対応·早期発見
- ·認知症初期集中支援チーム事業は 6 事例、地区型もの忘れチェック相談会は 3 事例行い、保健福祉課、認知症在宅生活サポートセンターと連携を図り、相談者の状況に合わせた各関係機関に繋ぎ、早期対応、早期支援を行った。
- (2)地区のネットワークづくり
- ·認知症当事者が住みやすい地域で暮らしていくことができるように、当事者参加のアクション講座の開催を継続した。
- ·中学生、大学生·民生委員·児童委員を対象に、アクション講座を開催した。
- ・北沢地域 6 あんしんすこやかセンター合同により、信用金庫職員向けのアクション講座を開催した。
- ・アクション講座では当事者を 3 名に増やし、新しい認知症観への転換を図ることができた。
- ·キャラバン·メイト養成研修にて受講者に、当事者が自分の言葉で語ることの重要性を伝えることができた
- ·アクションチーム交流会にアクション講座受講者と共に参加し、他チームとの繋がりを持つことができた。
- (3)普及啓発
- ・『認知症あんしんガイドブック』を基に、介護保険や医療に繋がらない方を認知症初期集中支援チーム事業、医師による認知症専門相談事業、認知症高齢者の家族会等を活用して適切な支援に繋げた。また年 4 回配布されている広報紙の中で『認知症とともに生きる希望条例』の周知を行った。・・北沢地域合同事務連絡会を開催し、『せたがや一人歩き SOS ネットワーク』の活用方法や世田谷区の認知症施策をケアマネジャーに伝え、普及啓発を行った。
- ・地域住民を対象に、四者主催による認知症専門医を講師に迎えて講演会 を開催して、認知症に対する理解を深めた。
- ・デジタルポイントラリー事業を活用して、四者主催による「デジタルポイントラリースポット歩こう会」を認知症当事者と開催して認知症に対する理解を深めた。

# 見守り対象者の支援

- ・実態把握や関係機関からの相談などで把握した見守り対象者については、見守りフォローリストを作成し、担当者を決め定期的なモニタリングを実施した。また、所内会議で対象者の状況確認を行い、孤立予防や介護予防事業等へ繋いだ。
- ・見守りコーディネーターが、見守り対象者となる基準を明確にし、ひとり暮らし・高齢者のみ世帯で、もの忘れや身体障害等を有し、介護保険サービスや社会交流に繋がらない見守りが必要な方を見守りフォローリストに登録し、ボランティアで見守りができる方、あんしんすこやかセンター職員による見守りが必要な方を選定して対応した。
- ・見守りフォローリストの確認・更新を行い、所内での周知とともに、災害時・緊急時に対応が出来るように毎月リストを更新して紙に印刷して保管した。
- ・ボランティアによる訪問を希望している対象者とボランティア双方が安心して対応できるように、感染症対策に十分配慮した環境の提供(対象者へのマスク提供、装着の促し)に努め、年 1 回見守りボランティア交流会を開催して意見交換を行った。
- ・民生委員・児童委員協議会や関係機関へ見守り活動への協力と呼びかけを行い必要な情報を共有し見守り支援ネットワークを強化していくために、 地区包括ケア会議を 4 回に渡って開催した。
- ・社会福祉協議会及び地区サポーターと連携してボランティア増員に努めた が増員には至らなかった。

## 今年度の目標及び取組予定

# 8 在宅医療·介護連携

### 在宅医療・介護連携の推進

- (1)地域住民・事業者のニーズに沿った在宅療養相談支援
- ・医療や介護が必要な地域住民・関係者からの相談を受け止めるため、職員全体が精度の高いアセスメントができるように所内会議で総合相談受付票を更新して対応する。把握したニーズには職員全体で共有し対応する
- ・地区連携医等、医師、薬剤師、歯科医師、訪問看護等と連携して専門性の 高い在宅療養相談支援を継続する。
- ・在宅療養のための各種サービス調整、入退院、転院に関する情報収集等を近隣医療機関(MSW等)と行う。
- (2)地区連携医との協力と多職種連携の推進について
- ·医師·薬剤師·歯科医師との交流会時に、災害時における連携が図れるように、各事業者の運用体制を共有する。
- ・地区連携医を中心とした医師による医療講座と事例共有会を開催し、多職種連携と医療知識の向上に取組む。
- ・北沢地域 6 か所のあんしんすこやかセンター医療職主催による地区課題から取り上げたことをテーマに、地区連携医・薬剤師・医療ソーシャルワーカー・ケアマネジャー・訪問看護等との多職種間で北沢地域合同地区包括ケア会議を年 1 回開催する。
- (3)在宅医療と ACP の普及啓発について
- ・地域住民向けに「在宅医療と ACP について」をテーマに、地区連携医事業で区民講座を行い、在宅療養生活での備えについて「在宅療養・ACPガイドブック」等を活用して普及啓発を行う。
- (4)各種ツールや事業等の周知・活用
- ·訪問や来所での相談時には、すこやか歯科健診·訪問歯科診療·長寿健診·お薬手帳等を活用した連絡カードを周知し、活用を促す。
- ・地域住民及び支援者が住み慣れた地域で安心して暮らせるように、こころの健康相談・依存症相談等の各種ツールの周知・活用を行う。
- ・地区連携医事業内の多職種にて、MCS の活用について意見交換を行う

## 9 地域ケア会議

#### 地域ケア会議の実施

- ・地域ケア会議 A 個別ケースを通して本人の望む「自立」に向けた支援に繋げられるように、計画的に所内会議等で事例を選定して開催する。
- ・地域ケア会議 B 困難ケース等について、多職種で検討し早期課題解決が図れるように開催する。また、会議を通して地区課題を共有し新たな社会資源開発に取組む。

# 10 地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)

# (1)身近な地区における相談支援の充実

- ・適切な支援が受けられるように引き続き各種研修等へ参加して、経験が 少ない職員のスキルアップを図り、多様な相談にも対応できる体制を作 り、関係機関へ繋いでいく。
- ・3 職種以外に精神保健福祉士を配置して相談対象拡充の体制を強化し、精神疾患を抱えている当事者、北沢地域障害者相談支援センター、民生委員・児童委員協議会等と協働して地域住民向けに「精神疾患の講座」を年 1 回開催する。

・障害者への対応力強化のために、健康づくり課、北沢地域障害者相談支援センター、商店街等と協働して「こころの健康講座」を年 1 回開催する。・複雑化・複合化した問題を抱えている方の地域課題に対して、北沢地域6 カ所のあんしんすこやかセンター医療職主催による事例検討会を年2回開催して精神疾患に対する理解と知識を高め福祉の相談拡充窓口の充実を図る。

# (2)参加と協働による地域づくりの推進

- ・四者連携会議に 3 職種で参加して地区課題を共有し、4 者に加え北沢地域障害者相談支援センターや保健福祉課、健康づくり課等で地域課題でもある「孤立」をテーマに地域ケア会議 C を継続して子どもから高齢者まで利用できる多世代の居場所作りを実現化していく。また、「認知症の理解」として、アクションチームへの参加と協働による地域づくりの推進を図り、認知症当事者が住みやすい地域で暮らしていくことができるように、当事者参加のアクション講座の開催を継続し、地区課題を共有してアクションチーム結成に向けて取組む。
- ·社会福祉協議会運営委員会、避難所運営委員会等に参加し地区の課題を共有する。
- ·年 4 回開催している防災塾や町会、自治会毎で行っている避難訓練(安 否確認)に参加して災害時の対応を共有する。

# 昨年度の取組実績

### 在宅医療・介護連携の推進

- ・医療や介護が必要な地域住民・関係者からの相談を受け止めるため、職員全体が精度の高いアセスメントができるように、総合相談受付票を活用して対応した。把握したニーズには、医師、薬剤師、歯科医師、訪問看護、MSW等に相談し、
- 専門性の高い在宅療養相談支援を行うことができた。
- ・総合相談の際は、丁寧な聞き取りをしてアセスメントをして課題把握を行い在宅療養資源マップを活用した。
- ・地区連携医事業及び多職種による松沢地区事例検討会を開催し、医師や薬剤師、歯科医師、訪問看護、保健福祉課からの助言を受けながら、情報提供や相談支援、必要な在宅療養の利用に繋げた多職種間での連携を図ることができた。また、相互の理解と顔の見える関係づくりができた。
- ・診療科目に合わせた医師からの医療講座と事例共有会を開催し、医療的な理解や事例への対応についての理解を深めて、今後の在宅療養相談支援のスキルアップを図ることができた。
- ・北沢地域 6 か所のあんしんすこやかセンター医療職主催による「コロナ禍の 3 年間を振り返り、地域の課題を把握し、今後の取り組みを多職種で考える」をテーマに、地区連携医・薬剤師・医療ソーシャルワーカー・ケアマネジャー・訪問看護等の多職種間で北沢地域合同地区包括ケア会議を年 1 回開催し、職種ごとで課題を共有し新たな感染症が発生した際の取組みについて意見交換を行った。
- ・地域住民を対象に「自分らしく最後まで生きるための選択」をテーマに地 区連携医事業の区民講座を開催した。地区連携医による ACP や認知症と ともに生きる希望条例を含めた在宅医療についての講話を通して在宅医 療と ACP についての普及啓発を行うことができた。
- ·ふれあいサロンや松沢介護者のつどい、ケアマネカフェ等で ACP ガイドブック配布し、ACP について考える機会を持つ事ができた。

## 地域ケア会議の実施

- ・地域ケア会議 A は、「複合的支援が必要な世帯」の地域課題でもある「孤立」に対して、地域ケア会議 C を開催した。計画的に 3 件を目標に開催時期を決めて所内会議で事例選定を検討したが、目標件数に至らなかった。 1 件においては孤立という地区課題をもとに地域との繋がりが図れるように継続的に対応している。 訪問対象者リストによる訪問を実施し、地域ケア会議 A の開催や筋力アップ教室に繋ぐことができ、支援を必要としている人の早期対応が効果的に実施できた。
- ・地域ケア会議 B は、「金銭管理」「複合的支援が必要な世帯」の課題を通して情報を共有し、解決に向けて取組むことができた。継続的な支援が必要な世帯への対応や支援拒否の困難事例においては、所内会議で共有し、個別課題から地区課題を把握し、関連機関等と支援策を検討して課題解決に向けて取組むことができ、会議が効果的に実施できた。

# (1)身近な地区における相談支援の充実

・インテーク時の必要性に応じて実態把握を行い、適切な支援が受けられるように各種研修等へ参加してスキルアップを図った。また、多様な相談にも対応できる体制を作り、各関係機関へ繋ぎ、高齢者以外の相談に対しても3職種以外に精神保健福祉士を配置して相談対象拡充の体制を強化し、精神疾患を抱えている当事者、北沢地域障害者相談支援センター、民生委員・児童委員協議会等と協働して地域住民向けに「精神疾患の講座」を開催した。

・障害者への対応力強化のために、健康づくり課、北沢地域障害者相談支援 センター、商店街等と協働して「こころの健康講座」を開催した。

# (2)参加と協働による地域づくりの推進

- ・四者連携会議に 3 職種で参加して地区課題を共有し、まちづくりセンター、社会福祉協議会地区事務局、児童館、北沢地域障害者相談支援センターや保健福祉課、健康づくり課で「孤立」の課題に向けた新たな取り組みを行うために、地域ケア会議 C を開催して社会資源開発に取組んでいる。また、アクションチームへの参加と協働による地域づくりの推進を図るために、認知症の勉強会、認知症講演会、デジタルポイントラリー事業を活用した「歩こう会」を行った。
- ·社会福祉協議会運営委員会、避難所運営委員会等に参加して地区課題を 共有した。
- ・年 4 回開催している防災塾に参加し災害時への対応を共有した。避難所訓練においては、夜間訓練を体験して避難所の状況を再確認した。 ・町会、自治会毎で行っている避難訓練(安否確認)に参加して災害時の対応を共有した。

## 今年度の目標及び取組予定

### 1 運営管理

### (1)管理運営体制

目標:法人のバックアップ体制を活用し、事業計画に沿った安定した運営・ 的確な事務処理を行う体制がとれる。

【事業計画の達成に向けた法人のバックアップ体制】

·管理規定、業務マニュアル、労務調査等を整備することで、課題解決と働きやすい環境づくり、離職率の低下につなげる。

・法人管理者が事業所のミーティングや会議に参加し、直接話す機会や個別面談の機会を作り職員の意向や希望を聞く機会を設ける。区との連携体制として、法人事務局と業務の担当窓口を設け連携を図り区の事業に取り組む。把握・評価の取り組みとして、事業部会議(月1回)、部門ミーティング(月1回)、グループウェア(随時)、入退職管理(随時)、事業報告書(月1回)、事例研究発表会(年2回)、状況・是正報告書(随時)、ヒヤリハット(随時)、苦情対応窓口設置(随時)、ホームページアクセス数・アップ数(月20回以上)、人事考課制度(年2回)、最優秀職員表彰制度(年1回)。指導取り組みとして、個別面談(2ヶ月1回)、統括課会議(月1回)、労務調査(輪番制)、業務改善提案書(問題指摘)、目標管理(年2回)を行う。

【事務処理を能率的・正確に行うための工夫】

- ·新入/既卒職員へのオリエンテーション/評価表を活用し、区のマニュアルに関する読み合せや理解度の確認を徹底する。
- ·事務処理に関するヒヤリハットを集計し、毎月の所内会議でとりまとめ、 対策を検討する。

## (2)公正·中立性

\_\_\_\_\_\_ 目標∶公立·中立性を各職員が理解し、業務を遂行できる。

【利用者の意向尊重・選択性の保証】

- ・管理者が職員に対して公正中立であるように、特定の事業所に偏らないように指導する。そのために委託先一覧を作成し委託基準に照らし合わせ事業所に偏りがないようにする。利用者へは意思を尊重しアセスメントし事業所一覧を提示する等複数選択が出来るようにし、情報提供の機会を設ける。
- ・職員は所内会議等で委託先等の情報共有をする。母体法人名等を名乗らない。チェック方法として、介護保険サービス事業者、居宅介護支援事業者を紹介した経緯の記録を確認する。法人内労務調査を実施し、事業運営評価を行う。また居宅介護支援事業者のように集中減算シートを活用し、偏らないようにチェック体制を確保する。

# (3)個人情報・電子データの管理

【世田谷区個人情報保護条例に基づく適正管理の実施】

- ・世田谷区の条例を理解し条例に沿った行動をすることに留意し、守るべき個人情報が集まっているという認識を持ち、個人情報は管理者及び取扱者以外使用出来ないようパスワード(定期的に変更)でセキュリティ強化を図る。
- ・管理者がパソコンパスワードや書庫の鍵を管理し、外部持ち出しを禁止する。業務終了時は鍵のかかる書庫に保管する。ウイルス対応ソフトを設定し、週1回バックアップを取りデータ消失を予防する。職員には入職時秘密保持誓約書の提出を義務づけている。

## (4)接遇·苦情対応

\_\_\_\_\_ 目標∶苦情を業務改善に活かす仕組みがある。

【法人苦情解決·活用·段階管理フローを活用した迅速対応・継続的な改

- ・苦情発生時、速やかに区へ報告し的確に内容把握・分析し組織内で重層的に対応し解決に繋げる。どうして起きたのか、予防策、今後の対応やどう活かしていくかを検討する。
- · 所内会議で苦情報告を共有し、再発防止に繋げる。また法人内での苦情に関しても所内で朝夕礼時や所内会議等で共有することで未然に苦情を防ぐ。
- ・接遇向上のために年1回接遇に関する勉強会を行い、質の担保を図る。

## 昨年度の取組実績

### (1)管理運営体制

【法人によるバックアップの取組】

- ・年 1 回法人事業部で事業計画説明会(参加者:常務理事、本部長、あんしんすこやかセンター管理者・職員)を開催し、事業計画(法人の事業計画、事業部の事業計画、法人の 16 地域包括支援センターの事業計画、23 の各委員会による事業計画)を法人・事業部内で共有をした。
- ·事業部会議(参加者:常務理事、事業本部長、あんしんすこやかセンター管理者)、世田谷統括課会議(参加者:事業本部長、奥沢·深沢·代沢あんしんすこやかセンターの管理者)を毎月開催し、世田谷区内の情報や、人事・各あんすこの事業進捗や地区課題・地域課題の共有や検討を行い、相互に支え合う体制を整えた。
- ·事業部会議、世田谷統括課会議で共有した情報や課題は、朝夕礼や所内会議にて職員と共有、検討を行った。
- ・法人内グループウェアを活用し、行政情報、介護保険情報、人事、困難事例対応、コロナウイルス情報・感染対策情報、研修・勉強会情報等の共有を行った。
- ·年 2 回職員一人一人と面談機会を設け、意見交換、助言指導を行った。

#### (2)公正·中立性

【公立・中立性への取組】

- ・居宅介護支援事業者との勉強会にて事業所の空き状況やケアマネの得意 分野等の把握に努め、利用者へ情報提供した。
- ・相談の際に利用者のニーズや意向、状況を踏まえた上で利用者に配慮した情報提供を行った。
- ・事業所一覧を活用し複数の選択肢の提示を行った。
- ·窓口の説明だけでは選択が困難な場合には、居宅介護支援事業者との面談の機会を設け、あんしんすこやかセンター職員立ち合いのもと実際に話をして選択をして頂くなどの対応を行った。
- ・奥沢地区は大田区、目黒区とも隣接していることから、世田谷区の情報 収集だけでなく他区の介護保険サービス事業者等の情報収集も行ってい る。

# (3)個人情報・電子データの管理

【個人情報・電子データ管理への取組】

- ・個人情報保護に関する法律に基づき、職員が「福祉分野における個人情報保護に関するガイドライン」を遵守し、個人情報保護に関し講じるべき措置を適切に実施出来るようにマニュアルを作成し、定期的(3ヶ月に1回)に所内会議や朝夕のミーティングで読み合わせを行っており随時マニュアルの改訂を行った。
- ・プライバシー確保のため、あんしんすこやかセンターの相談室の使用はもちるんのこと、相談待ちしている方への配慮が必要かつスペースが不足した際に、まちづくりセンターの相談室等を借用し、情報漏洩を予防することが出来た。
- ・個人情報取り扱いに関し、所内マニュアルの読み合せ、所内研修を実施した。所内研修においては、具体的な場面(電話での問い合わせ等)のロールプレイを行い、実践的な対応訓練を実施した。

# (4)接遇·苦情対応

【接遇・苦情への対応】

- ・法人より選抜した職員で構成するリスクマネジメント委員会、および包括事業部内の統括課長4名で構成するリスクマネジメント委員会において、週1回会議を開催。その中の状況報告書の中からいくつか選抜し、必要に応じてコンプライアンス委員会にもあげている。苦情があった際にはすぐに管理者へ報告し、状況の要旨、結果、問題点・原因分析、今後の方針を当事者が自己分析し、所内会議や朝夕礼等で情報を共有し、再度職員間で原因分析をし、再発防止に努めた。
- ・苦情を受けた際には、すべて法人へ報告することとし、苦情を受けた職員 管理者 統括課長 事業部長 事業本部長 常務理事の順で状況の要 旨、結果、問題点・原因分析、今後の方針を共有し、法人全体の再発防止に も繋げている。

## 今年度の目標及び取組予定

### 1 運営管理

### (5)安全管理

目標:安全管理(災害時·緊急時·感染症対策·健康管理:メンタルヘルス対応含む)への取組が明確である。

#### 【災害時対応】

・地区内の防災訓練、イベントへ参加を継続し、4 者及び地域と有事の連携体制を構築する。法人主体の災害訓練や所内勉強会を活用し、具体的な行動についての訓練の場を設ける。年1回災害時 BCP マニュアルの見直しを行う。

#### 【緊急対応の取組】

・区の緊急対応マニュアルに沿い、保健福祉課との役割分担のもと、速やかに適切な対応がとれる。所内勉強会で、マニュアルの読み合せおよびロールプレイを年1回実施し、緊急時のアセスメントや連絡体制、役割分担がスムーズに行えるよう平素より備える。

#### 【感染症対策】

- ・保健師を中心に、世田谷区や法人感染症委員会(年 4 回 + 随時開催予定)と連携し、マニュアル、連絡体制、チェックリスト、備品管理の継続を行う。
- ・国内に麻しん感染例が出ていることから、新型コロナウイルスやインフルエンザ以外の感染症についても注意喚起し、指針に沿った対策が稼働するよう感染症(疑い)発生時のフロー・連絡体制の確認を実施する。N95マスクを含めた備品管理を継続する。

#### 【健康管理】

・法人全職員対象の年 1 回の健康診断、ストレスチェック、予防接種の実施を行う。心身の体調不良者に対し、管理者を中心に面談を設定、法人上長や医療機関、所内連携し、適切な業務が遂行されるよう調整を行う。

## (6)職員体制

目標:欠員補充・人材確保・人材育成に取り組む。

【実践力を持った人材確保と地域福祉に精通した職員の育成】

- ・欠員補充策として人材確保を日ごろから行うために、採用管理システムの運用、ハローワーク、合同説明会、法人採用ホームページ、社会福祉学科との交流連携による採用、職員による紹介、キャリアパス制度による配置、ジョブローテーション、事業部内外調整を活用し、安定的な人材確保を行う。
- ・人材育成の取り組みは、あんしんすこやかセンターとして必要な業務知 識や実務能力の向上、日常業務の能力開発と継続的・計画的な育成、キャ リア形成支援の研修や個別面談等を実施する。
- ・人材定着取り組みとして、キャリアパス制度の導入、雇用環境や労働条件の整備、個別相談支援(人間関係、ハラスメントホットライン、意見交換等)、職員満足度調査、バーンアウト予防(組織内職種別研修・職種別意見交換会、ソーシャルサポート体制)、目標管理や達成度評価、職員モチベーション向上(職員表彰制度)により人員補充や育成、定着を目指す。

# 2 総合相談支援

# (1)総合相談

目標:ワンストップ相談窓口として、多様な相談に対応できる。そのための 職員の質の担保が図れる。

年間相談件数 5850 件 目標(昨年度目標 5700 件)

## 【質の担保への取組】

・多様な相談に対応できるよう、障害・子育て・生活困窮等について、研修一覧を共有し、職員が分担し計画的に研修参加できる体制を整える。研修参加後は、所内伝達研修を行う場を設定し、ワンストップ窓口として、相談スキルの向上に努める。

## 【多職種の連携の促進】

- ・朝夕のミーティングを活用し、ケース情報の共有、オンタイムでの多職種での支援策検討の場を設定する。困難ケースに対し、2名以上で対応できる体制をとる。特に、「潜在的な課題を抱えるケースへの対応」について、予後予測を見据えた見立てのスキル向上のため、課題の整理、対象者自らが自己解決できるような動機付けを意識し、解決能力向上への支援を行う。
- ・利用者および関係機関への応対の質の確保のため、年 1 回以上接遇マナーに関する所内評価を行う。新入職員含め、諸手続きの誤りを起こさないよう、日々のミーティングでの情報共有、対策策定を行う。 ヒヤリハットのフォローアップに合わせ、マニュアルの読み合せを実施する。

## 昨年度の取組実績

### (5)安全管理

#### 【災害時対応】

- ・地区の防災イベントおよび3者連携での防災訓練に参加し、有事の連携体制について情報共有を行った。災害時物品のメンテナンスや、法人主体の机上訓練、シェイクアップ訓練に参加し、所内の災害時対応の研鑽を行った。 【感染症対策】
- ・法人事業部に医療職感染症委員会が設置されており、感染症マニュアルおよび BCP マニュアルに関する所内勉強会、周知を行った。新入職員に対しても、スタンダードプリコーションや防護具の適切使用についてレクチャーを行った。所内に感染者が出た際も、関係者への感染拡大なく業務継続が行えた。

### 【健康管理】

- ・平常の健康管理は、法人共通の検温・体調チェックシートを活用し、医療職中心に管理を行った。シートを元に、医療職が所内声掛けを行い、職員が体調変化を申告しやすい体制を維持した。
- ・法人として年1回の健康診断・ストレスチェック、管理者面談(2~3か月に1度)、統括課長による面談(年1回)を行い、不調の早期発見、相談しやすい体制を確保した。

#### (6)職員体制

【欠員補充、人材確保、人材育成への取組】

- ・人事考課制度で面談や課題の見直し、法人・事業部でそれぞれの職種(経験年数でも分類している)での委員会や研修を設置、年間の研修計画をたてて研修をおこなっている。管理者育成のため、年3回の管理者研修を行っている。また管理者育成のために年2回の面談と必要に応じて面談や悩み事や課題の共有を行っている。
- ・職員が管理者と面談する際には目標管理シートを作成し、年間を通して目標に向かって取り組むことができているかを一緒に共有している。法人でメンタルヘルスホットラインを設置し、職員の職場環境を整えることや個人的な不調も含めたメンタルヘルスに関する悩みを相談できる体制を確保している。
- ·法人として職員満足度調査·表彰制度(モチベーション向上)等により職員 の定着を図っている。
- ・法人は管理者が法人の SNS を活用し、常に上長と連絡が取れる体制を確保している。月1回の会議・面談の際に事業所のこと以外にも管理者自身の体調面や精神的なフォローを行っている。

## <u>(1)総合相談</u>

総合相談件数 6,783 件(一昨年度 5,831 件)、基本チェックリスト 164 件であった。

【総合相談を行う上で心がけたこと】

- ·朝礼/夕礼を活用し、相談内容に関し、多職種で検討を行うことで、職員の相談スキルの向上や相談の質の担保に努めた。
- ・相談対応後、基本チェックリスト該当者への再訪問、事業への連携を行い、 総合相談後の後追いを行った。

## 【8050 問題への取組】

・8050 問題のケース 3 件に対し、世田谷区ひきこもり相談窓口リンクと連携し、訪問やあんしんすこやかセンター相談室での継続面談を実施し、親である 80 世代へのアプローチを中心に、関係を継続できている。

## 【多職種の連携の取組】

・毎月 1 回の所内会議において、持ち回りでケースを提出し、支援方針に関する意見交換を行った。平素より多職種で対話する場を作ることで、各職種のアセスメント力の向上や知識の補填、多職種での連携の強化につながっている。

## 今年度の目標及び取組予定

### 2 総合相談支援

### (2) 地域包括支援ネットワーク構築取組

目標:多世代を巻き込むネットワークづくりに取り組む。

住民・医療/介護関係者のネットワークづくりができる。

【地域包括支援ネットワークづくりの取組】

- ・毎月 4 者連携会議に参加し、まちづくりセンター、社会福祉協議会、児童館、ぽーとや、健康づくり課、BOP との情報交換を通じ、地区課題の抽出、多世代支援機関での解決に向けた取り組みを検討する。
- · 奥沢·九品仏多職種連携の会を年 6 回開催し、医療/介護関係者のネットワーク作りを継続する。
- ・インフォーマルサービスの巡回、状況確認、リスト化を行い、地区資源への 支援を把握に努めるとともに、集約した情報を介護事業者にも共有し、地 域、介護の枠を超え資源活用となるよう橋渡しを行う。
- ・社会福祉協議会サロンとして、優っくり小規模奥沢/ディホーム奥沢 1 階で月 1 回開催している「喫茶さぎ草」の場を活用し、介護事業や地域多世代が立ち寄れる企画を行う。
- ・地区イベントやインフォーマルサービス団体への出張講座・測定会を実施し、地区内医療・介護従事者の参加を促すことで、住民・医療/介護関係者が直接相談・顔の見える関係作りが行える場を提供する。

## (3)実態把握

目標:年間 790 件の実態把握を実施する。

効果的な実態把握に努め、潜在的なニーズにも対応する。

### 【実態把握の工夫】

- ・リスト訪問に加え、独自の実態把握として、転入者および前期高齢者のリストアップを行い、これまでつながっていない層へのアウトリーチに力を入れる。
- ・男性ひとり暮らし高齢者の孤立死(主に 70 代)が毎年確認されていることから、70 代ひとり暮らし男性への実態把握を行う。

【潜在的な利用者への取組】

- ・転入者に対し実態把握を行い、あんしんすこやかセンターや地区情報の 周知に努める。
- ・実態把握訪問で会えなかった方、質問票返送が得られなかった方に対し、期間を空け、年代や背景に合わせ興味につながりそうな資料(講座チラシやボランティア案内、地区の情報等)を投函するなど、フォローアップを行う。

## (4)PR

目標:多世代を意識し、あんしんすこやかセンターの認知度を向上する。 【あんしんすこやかセンターの PR の取組】

- ・広報紙を年 4 回発行し、従来の回覧板や地域サロン等での配布、公共機関、医療機関や薬局等に加え、商店街や子育て機関へも PR 活動を行う。 ホームページを月 20 件以上更新し、奥沢あんしんすこやかセンターの活動について広く情報発信を行う。 動画コンテンツも活用し、高齢者の家族や若い世代にも向けて情報を発信する。
- ・地区の祭礼や催事時に、あんしんすこやかセンターブースを設置し、広くあんしんすこやかセンターの PR を行う。

# 3 権利擁護事業

## (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

目標:職員のスキルアップを図り、権利擁護に対する職員の理解・認識ができる。

権利擁護に関する普及啓発に取り組む。

## 【スキルアップ】

- ・東京都や世田谷区、法人主催の研修で年間 8 件以上を目標に在籍職員が分担し受講し、共有を図りながら業務へ活かせる知識のスキルアップにつなげる。権利擁護につながるケース(検討ケース含む)については、奥沢あんしんすこやかセンター所内で社会福祉士会議を年間 4 回実施し共有、検討を図るとともに所内会議にて他職種の職員と共有する。 【普及啓発】
- ・いきいき講座で年1回成年後見制度に関わる講座を開催し、住民への普及啓発に努める。さらに当日の内容を奉優会ホームページに掲載することで、広く普及啓発につなげていく。

また3者連携し権利擁護を必要としている住民の発見と対応のためのネットワークを構築する。

## 昨年度の取組実績

### (2)地域包括支援ネットワーク構築

【地域包括支援ネットワーク作りの取組】

- ・多世代を意識し、奥沢子育で・児童ひろば地域懇談会や、新 BOP 連絡会、おでかけひろばおりーぶの地域懇談会に参加し、児童館や子育て支援関係者とのネットワーク作りを行った。世代間の距離や孤立といった共通課題を共有し、世代間交流への取組を一緒に検討する場となった。
- ・地区内の私立中高一貫校と協働し、「オクサワ音楽交流会」を開催した。学生の演奏と高齢者の歌声の共演や、多世代でのグループトークを行った。アンケート結果からも「世代間交流の良さを知った」と好評であり、学校や会場からの希望があり、2か月後に第2回交流会開催につながった。
- ・九品仏あんしんすこやかセンターと共催で「奥沢・九品仏合同多職種連携の会」を年 6 回開催した。今年度は対面での開催に戻し、高齢者のスキンケアや転倒予防、徘徊について勉強会を開催。毎回 40 名以上の参加があり、活発な交流や意見交換の場となった。
- ・民生委員の代替わりが続いたため、民生委員向けにアクション講座を開催し、交流と情報交換を行った。
- ・地区社会福祉協議会と協働し、コロナで中断していた「喫茶さぎ草」の再開に向け協議会開催の場を設定し、再開につなげることができた。月1回の開催日に合わせ出張相談を実施した。

## (3)実態把握

【データを活用した効果的な実態把握】

・実態把握件数 983 件と、目標 780 件を達成した。 夏場の熱中症予防も 兼ね、独自リスト(70 代の未訪問者、転入者、85 歳以上ひとり暮らし高齢 者優先)を活用し、4 月から計画的に実態把握を行った。

訪問後、訪問結果(再訪問要否)・基本チェックリスト結果を一覧にし、集計や後追いにつなげることができた。データ化することで、必要な情報を必要な方へ提供することができるようになり、あんしんすこやかセンターの周知や講座への参加、対面での関わる機会の増加に繋がった。

【前期高齢者へのアプローチ】

・孤立死予防に向けた玉川地域独自の前期高齢者訪問では、70~74歳以上独居男性に着目し、これまで介入の薄かった層への訪問を実施した。結果、実態把握を機に相談につながったケースもあり、一定の効果を実感した。またボランティアに興味がある方3名に対し、社会福祉協議会と連携しボランティアや地域事業への参加に繋げることができた。

興味関心のある項目をピックアップし、講座開催にも繋げることができた。

## (4)PR

- ・今年度は、新たに駅や信用金庫への広報紙設置を行い、設置後のチラシの減り状況を評価した。広報紙を余らせることなく、効果的に配布することができた。
- ・講座集客時は、どこで講座を知ったか、どこでチラシを受け取ったか確認をし、ホームページや広報紙の活用について分析を行った。駅に設置することで、これまであんしんすこやかセンターの講座に参加したことのない層からの参加が得られた。
- ・最初は広報紙をおいていただけなかった店舗へも、継続顔出しすることで、広報紙やステッカー設置協力先を8件増やすことができた。
- ・毎月 20 件以上 HP を更新し、動画コンテンツの作成も行うことができた

## (1) **権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み** 【スキルアップ】

・東京都や世田谷区、法人主催の研修を職員で分担し7件受講し所内で共有することでスキルアップを図った。虐待ケースや成年後見制度ケースについては、支援に関わっている職員より支援方針や関係機関との連携について所内ミーティングや日々の朝礼や夕礼で共有し職員全体のスキルアップにつなげている。

## 【普及啓発】

・いきいき講座にてライフエンディングセミナー内で成年後見制度についても講話していただき、住民への普及啓発に取り組んだ。また、権利擁護につなげる必要が検討されるケースには個別に案内を行っている。さらに、社会福祉協議会の食で応援プロジェクトに参加させていただき、貧困高齢者の発見、支援に努めた。また、ケアマネジャーに情報提供を行い、支援ネットワークを構築している。

## 今年度の目標及び取組予定

### 3 権利擁護事業

#### (2)虐待

目標: 虐待の早期発見・早期対応に努める。 虐待の効果的な対応に努める。 迅速に対応できる体制を整える。

【高齢者虐待の早期発見・早期対応】

・民生委員や介護保険サービス事業所と連携し虐待(疑い)ケースの発見に努める。虐待または虐待が疑われるケースを発見した場合、速やかに保健福祉課へ連絡し虐待対応ケア会議にて対応方針を確認しながら関係機関と連携し対応を実施する。必要時、地域ケア会議 B やケースカンファレンスを実施する。

【高齢者虐待に関する職員のスキルアップ】

・東京都や世田谷区、法人主催の虐待対応研修に年 2 回以上参加。共有を図りながら業務へ活かせる知識のスキルアップにつなげる。高齢者虐待防止研修後に、奥沢あんしんすこやかセンター所内で社会福祉士会議を実施し共有、検討を図るとともに所内会議にて他職種の職員のスキルアップを図る。

【高齢者虐待ケースの相談しやすい関係作り】

- ・虐待ケース、虐待が疑われるケースを発見した場合、保健福祉課へ報告 し、虐待対応ケア会議にて対応方針を確認しながら関係機関と連携し対 応を行う。
- ・地域資源を活用し虐待を受けた者、行った者共に居場所を提供し、相談しやすい環境整備を実施する。

## (3)成年後見

目標:成年後見制度の普及啓発を行う。成年後見制度が必要な方への早期発見早期対応に努める。

【成年後見制度の普及・啓発】

·成年後見制度による財産管理や金銭管理に関する講座を住民向けに年 1回以上開催する。当日の講座を法人ホームページや広報紙に掲載することで広く普及啓発に取り組む。

【成年後見制度に関する職員のスキルアップ】

・社会福祉士を中心に東京都や世田谷区、法人主催の研修に年 2 回以上参加。参加後は職員間で共有し職員全体のスキルアップにつなげる。研修内容、実施したケースは所内会議等で共有する。

【成年後見制度の利用促進】

・居宅介護支援事業所や介護保険サービス事業所と連携し対象者の発見に努める。社会福祉協議会や NPO 法人、行政と連携しながらケース対応を実施する。必要を検討されるケースについては、社会福祉士を中心とし利用促進する。

## (4)消費者被害

目標:消費者被害防止のための普及啓発に取り組む

消費者被害が疑われる状況で、早期に関係機関と連携し対応できる 仕組みを作る。

【消費者被害防止のための普及・啓発】

玉川警察署生活や消費者生活センター等に住民向け講座を依頼する。講座様子を法人ホームページや広報紙に掲載し、広く普及活動を実施する。また、窓口にパンフレットを設置し住民の手に取りやすい環境を整える。地域ディ等の高齢者が集まりやすい場所にて消費者被害防止の啓発を実施する。

【消費者被害防止の相談しやすい関係作り】

・サロンや自主グループ巡回時に資材を持ち、消費者被害防止について話題とする場を作る。ホームページや MCS を活用し、消費者被害防止について発信を行う。

【消費者被害防止の対応】

金融機関や地域の商店へあんしんすこやかセンター周知し早期発見のネットワーク作りを行う。また、実態把握や、介護サービス事業所と連携を図り、消費者被害のリスクが高い高齢者(特に独居)の発見に努め、介護事業所や見守りボランティアを活用した見守り体制を構築する。

## 昨年度の取組実績

### (2)虐待

【高齢者虐待の早期発見・早期対応】

・民生委員や介護保険サービス事業所と連携し虐待(疑い)ケースの発見に 努めた。虐待または虐待が疑われるケースを発見した場合、速やかに保健 福祉課へ連絡し虐待対応ケア会議にて対応方針を確認しながら関係機関と 連携し対応を行った。

【高齢者虐待に関する職員のスキルアップ】

- ・東京都や世田谷区、法人主催の虐待対応研修に年 3 回以上参加した。参加後は所内で共有し、他職種職員と共に虐待ケースについてスキルアップを図っている。保健福祉課と共有している虐待ケースについても状況や支援方針を所内で共有したことにより職員のスキルアップにつながっている。 【高齢者虐待ケースの相談しやすい関係作り】
- ・虐待ケース、虐待が疑われるケースを発見した場合、保健福祉課へ報告し、虐待対応ケア会議にて対応方針を確認しながら関係機関と連携し対応している。また、所内でもケースを共有し、見守りを強化している。 家族会を活用し虐待を行った人との関係を構築し、相談しやすい関係つくりを行った。

### (3)成年後見

【成年後見制度の普及・啓発】

・いきいき講座にてライフエンディングセミナー内で成年後見制度について も講話していただき、住民への普及啓発に取り組んだ。また、当日の講座を 法人ホームページに掲載することで広く普及啓発に取り組んでいる。 【成年後見制度に関する職員のスキルアップ】

・社会福祉士を中心に東京都や世田谷区、法人主催の研修に参加。参加後は職員間で共有し、他職種を含めた職員全体のスキルアップにつなげている。実際に制度を活用したケースは所内会議等で進捗を共有。未経験の職員の制度理解につながっている。

【成年後見制度の利用促進】

・社会福祉協議会や NPO 法人、行政と連携しながらケースに対応している。制度利用が検討されるケースについては個別に案内をしており、支援を継続している。 進捗は夕礼や所内会議にて職員間で共有している。

## (4)消費者被害

【消費者被害防止のための普及・啓発】

・玉川警察署生活安全課防犯係に講師依頼しデジタル講座内で消費者被害防止の対策等に関する講座にて住民向けに普及啓発を実施した。講座様子を法人ホームページに掲載し、広く普及している。また、窓口にパンフレットを設置し住民の目に止まるように工夫している。また、地域ディサービス等で直接配布を実施している。

【消費者被害防止の相談しやすい関係作り】

・郵便局や銀行にあんしんすこやかセンターを周知し、相談ケースが増加した。また、介護サービス事業所や居宅介護支援事業所と連携を図り、発見と見守りのネットワークを構築している。

【消費者被害防止の対応】

・地域商店へあんしんすこやかセンター周知を実施したり、実態把握で早期発見に努めている。リスクが高い高齢者に対し自動通話録音機などの対策について情報提供を行っている。実際に特殊詐欺に遭った方 3 名について背景や要因を検討し、保健福祉課や玉川警察署、消費者生活センター、介護保険サービス事業所等の関係機関と連携し対応した。玉川警察と情報共有し警察官巡回強化中のステッカーを対象者宅に配布している。

## 今年度の目標及び取組予定

## 4 包括的・継続的ケアマネジメント支援

#### ケアマネジャー支援

目標:ケアマネジャーのニーズを把握し、マネジメント力向上のための支援が行える。

【地区ケアマネジャーのニーズ抽出とマネジメント支援】

- ・奥沢地区の主任ケアマネジャーと協同し、ケアマネジャー連絡会(ケアネット)を年 6 回開催する。
- ・MCS やケアネット事前アンケートを活用し、ケアマネジャーのニーズや課題の抽出を図る。ケアマネジャーが支援に悩んだ時には、計画書やアセスメントを一緒に振り返り、支援のポイントや新たな視点の気づきを導くことができるように一緒に検討を行う。
- ・必要に応じてサービス担当者会議への参加やモニタリング等に専門職種の同行や、玉川総合支所保健福祉課・生活支援課・健康づくり課等と連携を図り、役割分担やケースの整理ができていない、課題が見出せない等の時には地域ケア会議への事例提供を促し、開催する。

【社会資源の把握・情報提供の取組】

・ケアネットや、多職種連携の会、MCSを活用し、地域の新しい社会資源を伝えたり、地区のケアマネジャーが知っている社会資源を報告できる時間を設け地区で共有できる環境を作る。

## 5 介護予防·日常生活支援総合事業

### (1)介護予防ケアマネジメント

目標:自立支援·介護予防の視点にたち、ケアマネジメントを実施できる。 再委託先である居宅介護支援事業所の質の確保の体制を確保できる。

【介護予防ケアマネジメントの理解促進】

・主任ケアマネジャーが主導し、所内勉強会を年 1 回開催する。区および法人のケアマネジメント勉強会に参加し、所員のケアマネジメントスキル向上の機会を確保する。

【再委託先 居宅介護支援事業所との連携】

・毎月 1 回以上、再委託先にモニタリングを行い、再委託先が相談しやすい体制を確保する。自立支援・重度化予防の視点でケアマネジメントが行われているか一緒に検討を行う。

【住民主体型デイサービス・インフォーマルサービスの活用】

・地区内事業者向けに、MCS や勉強会を通じ、住民主体型デイサービスや、インフォーマルサービスの情報発信を行う。そのため、インフォーマルサービスの開催内容や参加状況の確認、リストの更新を行う。

# (2)一般介護予防事業

目標:一般介護予防事業の普及啓発、早期につながる仕組みづくりが行える。

住民主体の活動支援のため、参加者および担い手の発掘を行える。 【フレイル予防・セルフケアマネジメントの普及啓発の取組】

・実態把握や、地域のサロン、催事等への顔出し時に、せたがや健康長寿ガイドブックや介護予防手帳の周知を行う。法人所有の測定機器を活用し、健康への意識向上の機会を提供する。

・地区内の介護保険サービス事業所のリハビリ専門職と連携し、サロンでのフレイル予防普及や、体力測定会を実施する。

【介護予防の対象者把握の取組】

測定会、基本チェックリスト 実態把握 事業

【住民主体の活動支援】

体操自主グループやサロン巡回を行い、活動状況の把握と継続支援を行う。巡回後、地区内の介護予防が行えるリストを更新し、住民への普及を 行う。

## 昨年度の取組実績

#### ケアマネジャー支援

・ケアマネジャー支援件数 113 件:主な内容として、ケアマネジャーとの同行訪問、ケースカンファレンス、アセスメント・計画書のスーパービジョン、介護相談、地域サロンの情報提供を行った。

・ケア会議 B 開催を提案し、健康づくり課とケアマネジャーの連携につながったケースがあった。

·多問題ケースに対し、課題の内容に沿い専門職種が同行訪問し、検討を行った。

·ケアネットや地区連携医事業を活用し、ケアマネジャー同士が知り得た地域 情報や介護保険情報等を共有できる場を作り、その中からニーズ把握を行 うことできた。

・社会資源普及のため、地域デイサービスや認知症カフェに地区内主任ケアマネジャーおよびケアマネジャーを誘い、継続的な参加につながっている。インフォーマルサービス一覧や地域のサロンのスケジュールを MCS やFAX、手渡しを通じ

社会資源の普及に努めた。

#### (1) <u>介護予防ケアマネジメント</u>

【介護予防ケアマネジメントの研鑽への取組】

・世田谷区および法人主催の介護予防ケアマネジメント研修を職員が受講。 介護予防ケアマネジメントの基本について、所内伝達を行い、質の確保に務めた.

・東京都が主催している、自立支援・重度化予防セルフマネジメントを受講している。 職員が毎年所内研修を行いスキルアップを図っている。

・新規給付ケースについて、夕礼を活用し共有を行い、アセスメントや支援方針を所内で共有・検討し、所員のスキル向上や質の確保を行った。

【再委託先 居宅介護支援事業所との連携】

・毎月 1 回以上、再委託先にモニタリングを行い、顔の見える連携を行った。 担当者会議に出席し、自立支援・重度化予防の視点でケアマネジメントが行われているか、検討を行った。

# (2)一般介護予防事業

【フレイル予防・セルフマネジメントの普及啓発の取組】

・奥沢区民センター利用中止に伴い、筋力アップ教室へのアクセスが遠方となったため、奥沢まちづくりセンター活動フロアーにてスポーツ振興財団と共催で3か月の連続講座を行った。8名の参加があり、体力測定や体操、レクリエーションを実施した。新たな住民のつながりが生まれ、終了後もインフォーマルサービスへつなぐことができた。

・社会福祉協議会主催のインボディ測定会(約80名参加)において、結果説明ブースに協力参加し、フレイル予防やセルフマネジメントに向けた指導を実施した。

【e スポーツ】

・テレビゲームを通じて、体を動かしたり、脳の活性化することでの認知症予防、また e スポーツを通してコミュニケーションの場を作ることができた。 【介護予防の対象者把握の取組状況】

実態把握での基本チェックリスト該当者に対し、後追いを行った。例えば、運動該当者への筋力アップ教室の紹介や、口腔機能該当者へ、お口の元気アップ教室やすこやか歯科健診の紹介を行い、事業利用の増加につながった。 【住民主体の活動への支援】

週 1 回開催している 地域デイサービス(ダンディエクササイズ)や、あんしん すこやかセンターが立ち上げに関わった元気はつらつ会に必ず顔出しを行い、助言や支援(新規参加者支援)を行った。

## 今年度の目標及び取組予定

### 6 認知症ケア推進

### 認知症ケアの推進

目標:認知症の当事者およびその家族への早期対応·早期支援が行える。 認知症に関する普及啓発·支援のネットワーク作りが行える。

【認知症に対する包括ケア・ネットワーク構築】

・認知症専門相談員が中心となり職員全員で、もの忘れチェック相談会 (地区型)の実施、認知症初期集中支援チーム事業 6 事例の提出、毎月1 回の奥沢家族交流会、アクション講座を年 3 回、本人ミーティングを実施。地域特性を活かしたアクションチーム結成や認知症当事者の声を拾う場を展開し、地域作りに役立てる。認知症当事者に対する声掛け訓練を実施し、地域住民による見守り体制を構築する。

【世田谷区認知症とともに生きる希望条例の普及・啓発】

・児童向けアクション講座を展開し、幼少期から認知症の理解を促すとともに、児童の親世代への認知症の理解の転換を図る。また、介護事業所や住民の協力を得て Run 伴+を年1回開催し、認知症について普及啓発に努める。

## 7 あんしん見守り事業

### 見守り対象者の支援

目標:見守り協力者を増やし、地域の見守りネットワーク強化を図る。

- ・見守りボランティア事業の強化。社会福祉協議会奥沢地区事務局との連携などを通し、ボランティア協力員の増加に努める。また安心して見守り活動を継続できるようボランティア同士で情報交換できる場を設ける。
- ・広報紙や見守リステッカーの配布を継続し、あんしん見守り事業の周知活動と民生委員や地域の様々な機関と顔の見える関係づくりを行う。
- ・実態把握訪問や総合相談などから社会的に孤立状態にある高齢者を把握した場合は、適切な支援や見守りにつなげることができるよう、アセスメントを強化し、適宜所内での情報共有を行う。
- ・見守りコーディネーターを中心に見守りフォローリストの管理を行い、月 1回の所内会議で支援方針や事例検討などを行う。

# 8 在宅医療·介護連携

## 在宅医療・介護連携の推進

目標:区民や事業者のニーズに沿った在宅療養相談が行える。

地区連携医と協力し、多職種連携の推進や ACP の普及啓発、在宅医療にかかわる事業やツールの周知を行える。

【在宅療養相談窓口を行う上で心掛けること】

- ·広報紙配布時に、地区内の医療機関·薬局を巡回し、顔の見える関係づく りを行う。
- ・地区連携医事業を活用し、月1回、病院や介護事業所との連携会や勉強会を開催し、地区内の医療・介護連携の質の担保に努める。

【在宅医療・ACPの普及への取組】

・地区連携医や地区内事業所の協力の下、住民向け在宅療養講座を実施し、我が事として、在宅療養や ACP について考える場を提供する。講座の広報を通じ、在宅療養相談窓口としてのあんしんすこやかセンターの周知を行う。

【各種ツールや事業等(MCS、すこやか歯科健診等)の周知・活用】

・「すこやか歯科健診」について、あんしんすこやかセンター広報紙を活用 し周知し、事業の活用につなげる。

## 昨年度の取組実績

### 認知症ケアの推進

【認知症に対する包括ケア・ネットワーク構築】

- ·認知症専門相談員が中心となりもの忘れチェック相談会(地区型)の実施、認知症初期集中支援チーム事業 7 事例の提出、毎月1回の奥沢家族交流会などの事業に職員全員で取り組んだ。
- ・本人ミーティングを 6 回開催し、希望を実現する取り組みや仲間つくり、自己への気づきの機会となった。アクション講座開催後、認知症について自由に話す会を開催。発見時の戸惑いや、不安などの聞き取りができた。また、この会では住民同士の横のつながりを形成している。

そして、認知症カフェや地域デイサービスに毎度参加し、ネットワーク構築に 努めた結果、介護保険へスムーズな移行が実現できたケースもあった。

・奥沢・九品仏多職種連携の会において、認知症をテーマに、社会福祉協議会および玉川警察から、徘徊発見時の警察への連携や、ひとり歩き SOS ネットワークについてパネリストとして講演いただいた。地域の見守りのネットワークを広げる機会となった。

【世田谷区認知症とともに生きる希望条例の普及・啓発】

- ・アクション講座を住民向け、民生委員向けに開催し、世田谷区認知症とともに生きる希望条例の普及・啓発に取り組むとともにアクションチームを結成した。アクション講座や本人ミーティングで希望のリーフが増えたことにより、希望の木が2本となり住民の目に触れる機会が増えている。
- ・地区内の介護事業所や住民と協働で Run 伴+を開催。再実施を希望する 声が上がっている。

## 見守り対象者の支援

- ・見守りボランティア活動再開に向け、見守りボランティア交流会を開催した。ボランティア経験者とボランティア希望者計 6 人集まり、情報交換会を行った。結果、昨年度目標にあげていた見守りボランティア活動を再開することができた。現在実働しているボランティアは 2 名。どの職員でも対応できるよう、活動状況は所内で共有している。
- ・見守りステッカー配布にも力を入れ、現在 45 件の協力店がおり、商店や 医療機関など計 8 件新規開拓を行った。
- ・金融機関、医療機関、薬局、商店やマンションの管理室など、広報紙配布とともに見守り協力の依頼を行った。さらに、地域デイサービスや地区サロンへの顔出しや民生委員との連携など、地域での見守り体制の強化に努めた。
- ・見守りコーディネーターが中心となり、見守りフォローリストの管理を行う。月 1 回の所内会議で支援の進捗状況や支援方針などを共有している。見守りフォローリストは、災害時を想定し、毎月印刷し紙ベースでも保管している。

# 在宅医療・介護連携の推進

【ACP 普及の取組】

- ・在宅療養講座「'自宅で最期 "を考える」を開催。12 名の住民と訪問診療 医師 4 名を含む 12 名の介護保険サービス事業者が参加。自宅での看取り を追ったドキュメンタリー動画の視聴に加え、ACP ノートを活用しながら、 住民・医療・介護関係者で '自宅で最期 "についてグループトークを行い、我 が事として、質問や話題の絶えない語り合う場を提供できた。
- ・地区連携医事業のテーマに関し、医療・介護事業所に事前アンケートを行い、ニーズに沿ったテーマで開催することができた(訪問看護・理学療法士の交流会や、病院・介護保険サービス事業者の連携会、看取り事例のデスカンファレンスなど)。

【各種ツールの周知・活用】

- ・ケアネットや MCS を活用し、「あなたを支える医療・介護のケアチーム」について周知し、50 部配布行った。
- ・すこやか歯科健診について、広報紙に掲載し、広報紙を見た住民より申し 込みにつながった。

## 今年度の目標及び取組予定

### 9 地域ケア会議

#### 地域ケア会議の実施

目標:個別事例を通じ、地域課題の発見・検討が行える。

個別事例を集約した課題に関し、地域ケア会議 C で検討が行える。 【地域ケア会議 A の実施】

- ・自立支援・介護予防をテーマに、地域ケア会議 A を 2 件実施する。 【地域ケア会議 B の実施】
- ·地域ケア会議 Bを 2件実施する。
- ・地域課題を意識した選定を事業所内でも検討し、個別のケース検討会議の使い分け、地域ケア会議 B の目的に沿ったケース選定、検討が行える。 【地域ケア会議 C の実施】
- ・地域住民から多く寄せられる課題に対し、地域ケア会議 C を 1 件実施できる。

### 10 地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)

#### (1)身近な地区における相談支援の充実

目標:

【福祉の相談窓口の充実に向けた取組】

- ・高齢者のみならず、子ども、障害、生活困窮など、多分野にわたる知識・技術を習得できるよう、計画的な職員の研修受講体制を整え、相談支援の質を向上させる。
- ·月 1 回「所内ケース検討会」を行い、複合的な課題を抱えるケース等を 共有·検討することで、職員同士で学び合い、包括的相談支援に対応でき る質の担保に努める、
- ・発見した各課題に対し、所内多職種で検討を行った上、適切な多機関へのつなぎ・連携を行い、重層化体制支援整備事業に則り、ネットワークで対応する体制を強化する。

【福祉の相談窓口実施にあたっての関係機関との連携】

- ・民生委員・児童委員との情報交換会を年2回以上開催し、顔の見える連携を継続する。
- ・個別ケースでの相談を入口に、ヤングケアラーや障害者を抱える家庭への支援など、地区課題の把握、解決に向けたネットワークを強化する。
- ・児童館連絡会(年 2 回)、新 BOP 連絡会(隔月)に参加、青少年委員主催のバスハイクに年 2 回同行し、多世代の関係機関との連携を行う。

## (2)参加と協働による地域づくりの推進

目標:福阻止の相談窓口の枠組みを活かし、地区課題を地区で解決する 地域づくりが行える。

【参加と協働による取組】

- ・4 者連携に、ぽーとたまがわ、玉川総合支所保健福祉課、健康づくり課、 BOP、子育てひろばを加え、月 1 回の連携会議に参加し、相互関係を深めるとともに地区課題解決に向けた取り組みを実施する。
- ・認知症事業についての地区展開を実施する。アクション講座 3 回開催し、アクションチームを作っていく。
- ・既存のサロンや居場所を活用し、多世代が集まれる場所を作り、交流できる環境を作る。(子育て、認知症、ACP などで繋がりを作っていく。)

## 昨年度の取組実績

#### 地域ケア会議の実施

- ・地域ケア会議 A3件、B3件実施した。
- ・地域ケア会議 A では、コロナを機に閉じこもりになった方への意欲の引き出しや、訪問リハビリテーションから通所介護への移行に向けた助言など、個別性に沿った支援の検討を行った。
- ・認知症ひとり暮らし高齢者の見守りに関する地域ケア会議 B では、介護保険サービス事業者、民生委員、地域住民(ご本人が長年通っていたサロンの方など)、地域住民や大家さんの連携体制を強化する場となった。
- ・マンション管理人や自治会長数名から、認知症を発症したマンション内ひとり暮らし高齢者への対応や、孤立予防のための居場所について相談が続き、次年度の地域ケア会議 C で検討を行うこととなった。
- ・地域ケア会議に参加した通所介護事業所理学療法士(管理者)が、今後、アドバイザー側としての参加を希望され地区事業への参加につながった。

### (1)身近な地区における相談支援の充実

- ・毎月 1 回、四者(まちづくりセンター、社会福祉協議会、児童館・BOP・子育 て広場、あんしんすこやかセンター)とぽーとたまがわ、玉川総合支所保健福 祉課、健康づくり課、で開催し、地区課題について情報共有等行えている。 多世代講座にもつながった
- ・3 職種にプラス精神保健福祉士を 2 名配置していることで、精神分野や障害分野の窓口となり区や関係機関との連携も図ることが出来た。また医療職が非常勤を含め 3 名配置していることで、保健医療分野での多岐にわたる相談の対応が出来た。
- ・8050 問題を抱えるケース4件に対し、世田谷区ひきこもり相談窓口リンクや、保健福祉課、健康づくり課、生活支援課や地域障害者相談支援センターに連携し、あんしんすこやかセンター相談室での継続相談およびケースカンファレンスを 2 回開催した。
- ・再開した社会福祉協議会サロン「喫茶さぎ草」に毎回参加し、出張相談を行った。気になる近隣住民に関する相談や、介護サービスについての相談があり、対応につながった。

## (2)参加と協働による地域づくりの推進

- ・毎月1回、4者(まちづくりセンター、社会福祉協議会、児童館、あんしんすこやかセンター)とぽーとたまがわ、玉川総合支所保健福祉課、児童館、BOP、子育てひろばで開催し、地区課題についての情報共有を行った。
- ・奥沢地区独自の取組みとして食で応援プロジェクトに活動支援で参加した。生活困窮世帯 6 件について、あんしんすこやかセンターへの相談を機に、食の支援につながった。
- ・社会福祉協議会主催インボディ測定会に参加し、あんしんすこやかセンターの相談ブースで介護やフレイル予防、近隣の気になる方などについて、8件の相談があった。
- ·11 月に RUN 伴 + を開催し、地区住民約 30 人、12 介護事業者の参加·協力を得、認知症の普及啓発を行うことができた。

# 令和6年度 九品仏あんしんすこやかセンター事業計画

## 今年度の目標及び取組予定

#### 1 運営管理

#### (1)管理運営体制

【目標】あんしんすこやかセンター運営に必要なバックアップを行い、事業計画達成のために必要な支援を行う。

【事業計画の達成に向けた法人のバックアップ体制】

- ·事業計画の作成時には法人内在宅サービス課課長が管理者と協議しながら作成していく。
- ・事業計画の年間スケジュールを立てて、毎月の管理者会議で達成状況を 法人担当者と確認し適切な運営が行えているか、また法人支援が必要な 状況であるかを確認する。
- ·隔月で法人内職場研修を実施、外部研修からの情報共有に加え職種間での課題の共有と専門知識の向上を図る。
- ・管理者に対し年に一度の面談を実施、業務負担や精神的負担感がないか、法人担当者が管理者支援を行っていく。
- ・状況に応じて必要な人員確保を迅速に実施する。

【事務処理を能率的・正確に行うための工夫】

- ·事務作業については、法人の担当事務が支援することで管理者の負担軽減を図る。
- ·管理者の負担軽減と役割明確のため副管理者を本年度も配置し、管理者職務と副管理者職務を明確にし、役割を分担する。また管理者不在時に指揮命令系統を明確化し対応を行う。
- ·管理者は計画の達成状況を職員全員が把握できるように現況を報告するとともに今後の取組について確認を行う。
- ・法人担当者は課題について法人運営会議において協議し、支援が行えるようバックアップを行う。
- ・あんしんすこやかセンター運営協議会へ法人担当職員も積極的に参加 し、運営における課題について対応する。

#### (2)公正·中立性

【目標】各職員が公正中立性を意識して業務に取り組む

【公正・中立性に配慮した対応】

- ·介護サービス事業者ハンドブックや介護事業者情報検索システムを活用し、複数事業所を紹介することを職員に徹底し、可視化できる情報提供を心がける。
- ・相談者の心身状況により自己選択をできるように相談援助を行う。 ・年に一度、公正中立性についての研修を実施し、公正中立性の重要性に ついて確認する。

【公正・中立性のチェック方法】

- ・毎月の利用事業所のデータを法人に上げ公正中立性を確認していく。
- ・月1回のケアマネジメント点検を、実施し状況確認を行なっていく。

# (3)個人情報・電子データの管理

- 【目標】個人情報及び電子データを適正に管理する。
- ・個人情報保護委員会にて個人情報保護マニュアルを年1回更新する。
- ・個人情報保護マニュアルの職員向け説明会を年1回実施する。
- ・年1回事業所の自己点検を行い、個人情報漏洩のリスクや課題がある場合は改善作を検討し、状況の改善やマニュアルへの反映を行う。
- ・法人内あんしんすこやかセンターの代表が外部研修を受講し、各事業所への伝達研修を行う。

## (4)接遇·苦情対応

- 【目標】職員全体が適切な接遇に努める。
- ・年1回接遇マニュアルの見直しを行い、職員に配布し説明を行う。
- ・接遇チェックリストを年1回各職員が実施し接遇力の向上に役立てる。
- ・事故が発生した際には法人の「事故対応マニュアル」に基づき、迅速かつ 適切に対応し、世田谷区所管部署への相談・報告を行うとともに、再発防 止策を検討し法人内で共有していく。

【目標】∶苦情に対し速やかに対応し再発防止に務める

- ・苦情や要望は苦情対応マニュアルに沿って区に報告の上、法人に報告し 迅速に対応する。苦情・要望は職場内で共有し再発防止策を検討し実施す る。また管理者会議等で法人内事業所と共有し、法人全体での接遇改善に 役立てる。
- ·事業所単独では解決に至らない苦情は法人内苦情解決委員会で対応し、 解決と再発防止に取り組む。

## 昨年度の取組実績

### (1)管理運営体制

法人があんしんすこやかセンターの運営状況を把握するための取り組み: 毎月の管理者会議に法人担当者が出席し運営状況についての意見交換を 行い課題解決に向けた取り組みを共に行っている。

事業計画作成にあたっての法人の関与については

·事業計画作成時に、昨年度の事業実績についても確認し、取組むべき課題に関して確認をしている。

また課題に置いて、社会福祉法人として協力ができる事項については場所や人員についても協力し、積極的に取り組むことであんしんすこやかセンターへのバックアップを行った。

- ・管理者の負担軽減と役割明確のため三職種の役割を外し、副管理者を設置している。
- ・事務作業については、法人の担当事務が支援することで管理者の負担軽減を図った。

#### (2)公正·中立性

- ·介護サービス事業者ハンドブック、各施設パンフレットを用いて複数事業 所を紹介することを職員に徹底している。
- ・世田谷区介護情報検索システムを用い最新の情報をプリントアウトし利用 者へ説明・紹介している。
- ・利用者や家族によって心身状況により自己選択が困難な場合は、相談の ニーズに合わせて選択肢を提示しながら、状況に合った自己選択をできる ように心がけている。
- ・毎月の利用事業所における利用率データを法人に上げ公正中立性を確認している。
- ・月1回のケアマネジメント点検にて各職員が公正中立性をもって複数サービス事業所を提示し選定しているか、紹介経緯の記録を作成しているか確認している。
- ·住宅改修等の相談に関しては自費·介護保険相談共に複数の事業所案内 を説明。紹介している。

# (3)個人情報・電子データの管理

- ·個人情報保護マニュアルにある基本方針に基づき、情報管理をおこなった。
- ・法人内個人情報保護委員会にてマニュアルを見直し、更新をおこなった。 ・個人情報保護マニュアルを用いて法人内あんしんすこやかセンター職員 向けに研修を実施し、マニュアルに沿って各事業所で個人情報・電子データ の管理を徹底した。職員間で日頃の業務で気を付ける事の意見交換の場 をつくり個々の危機意識を高めた。
- ・必要に応じて個室相談室やパーテーションを利用し相談者のプライバシー保護の環境を整えた。

# (4)接遇·苦情対応

- ·年1回接遇マニュアルの見直しを行い、職員に向けて説明をおこなった。 ·法人内あんしんすこやかセンターにて接遇研修を実施した。外部研修を 受けた職員の伝達研修も同時におこなった。
- ・苦情や要望は苦情解決マニュアルに沿って区に連絡し、上司や法人に報告の上迅速に対応する体制をとった。苦情・要望の内容を職員内で共有し、改善策を検討して接遇改善につなげた。苦情・要望の内容を管理者会議、法人内他部署との会議で法人内事業所と共有し法人全体での改善に役立てた。
- ・事業所単独では解決に至らない苦情は法人内の苦情解決委員会で対応 し、解決と再発防止に向けて取り組むよう体制を組んでいる。

# 令和6年度 九品仏あんしんすこやかセンター事業計画

## 今年度の目標及び取組予定

#### 1 運営管理

### (5)安全管理

【目標】災害時や感染症への対応を明確にし、全職員が適切に対応する。 【災害対策・感染症対策】

- ·BCP を年 1 回更新し、フロー図や必要物品の見直しを行う。
- ·法人内研修を隔月で実施し、BCP や安全衛生を含めた課題や周知事項 について共有と検討を実施する。
- ・複合施設の合同防災訓練に参加し、災害時の動きや複合施設内他機関との連携方法を確認する。
- ·年 1 回感染症マニュアルの見直しを実施し、職場内に感染予防具や消毒 用具を備える。
- ・感染症等が拡大した時には法人内他センター間でフォロー体制を組み、事業を継続する。

#### 【健康管理】

- ·年1回職員の健康診断を行い、管理者が年2回職員との面談を実施、職員の健康面についても把握する。
- ・メンタルヘルスのセルフチェックを行い、必要がある時には相談先を案内する。

### (6)職員体制

### 【欠員補充方策】

·欠員が発生した際に、資格要件など求人に際しての必要な条件での求人を即時に行うようにしている。

#### 【人材定着の取り組み】

年に1度職員の意向調査を実施し,次年度への意向、所内での課題などがあれば個別の面談を実施するなど、職員が健全に勤務できる体制を整える

- ・法人内で資格取得を奨励し資格取得者には報奨金を支給、必要な資格取得者を確保する。また欠員が発生し必要な資格取得者が法人内に確保できない場合は、迅速に求人活動ができる体制を整えている。
- ・法人が管理者のケアを目的に定期的に相談できる体制を整えている。 【人材育成の取り組み】
- ・新規職員採用の際にはマニュアルに基づいた職務指導を実施していく。
- ・職員面談の際に業務チェックシートを用い自身の得意・不得意分野を意識するとともに、職員の育成を目的に個人ごとに研修計画を作成する。

# 2 総合相談支援

## (1)総合相談

\_\_\_\_\_\_ 【目標】様々な相談に対して各職員が専門性を生かしながら協働し、住民 にとって相談しやすい窓口として機能する。

## 【取り組み予定】

- ・丁目ごと定めた地区担当職員が相談に対応することで、継続的に地区の 状況や特性、課題の把握に努め、個別の高齢者の経年変化や家族状況の 変化についても留意し、複合的課題や重層的支援の必要性についても見 逃さずに支援する。
- ・毎朝のミーティング時に職員間で相談支援の進捗を確認し合い、問題点の洗い直しを繰り返して職員全体で支援方針を決定する。職種ごとの強みを活かして担当職員への助言を行い、必要時には同行訪問でのアセスメントを実施する。
- ・三職種会議を月 1 回開催し、ケース会議の必要性の検討、保険福祉センターとの連携、地域ケア会議や各種事業の活用等への方向づけを行う。複合的課題への対応や重層的支援の必要性についても検討する。
- ・各職員が行政や法改正による保健福祉領域の動向を的確に把握しながら相談支援を実施するため、経験年数や職種を勘案して適切な職員を計画的に研修に参加させ、所内で研修内容について的確に情報交換を行うことで各職員のスキルアップを図る。

### 昨年度の取組実績

#### (5)安全管理

【災害対策·感染症対策】

- ・BCP を年 1 回更新しフロー図や必要物品の見直しを行い年 1 回法人内研修実施した。また職員に新型コロナウイルス陽性者が発生した際の業務継続方法について明記した。
- ・複合施設の合同防災訓練に参加し災害時の対応を確認した。
- ・新型コロナの第 5 類への移行に伴い、感染症マニュアルの見直しを実施した。感染の再拡大と高齢者への感染防止の観点から、窓口のパーテーション設置、講座等で人が集まる際や相談対応時のマスク着用を継続した。また職場内に感染予防具や消毒用具を備えた。

### 【健康管理か】

- ·年1回職員の健康診断を行った。
- ・管理者が年 1 回職員との面談を実施し、面談の際に職員の健康面についても把握した。
- ·法人内あんしんすこやかセンター職員を対象にメンタルヘルス研修を実施 した。

### (6)職員体制

【欠員補充方策】

·欠員が発生した際に、資格要件など求人に際しての必要な条件での求人を即時に行う体制を取った。

#### 【人材定着の取り組み】

年に1度職員の意向調査を実施し,次年度への意向、所内での課題などがあれば個別の面談を実施するなど、職員が健全に勤務できる体制を整えた。

- ・新入職員に向けたオリエンテーション研修、業務チェックシートによる業務 定着の確認、管理者との面談によるフォロー体制を整えた。
- ·法人内で資格取得を奨励し、資格取得対象者には報奨金を支給し資格取得者を確保する。

【人材育成の取り組み】

- ·法人内三職種で会議を実施、職務マニュアルを作成した、また職員研修でマニュアルの説明を行った。
- ・新規職員採用の際にはマニュアルに基づいた職務指導を実施した。
- ・職員面談の際に業務チェックシートを用い自身の得意・不得意分野を意識するとともに、職員の育成を目的に個人ごとに研修計画を作成した。
- ・法人内のあんしんすこやかセンター合同で研修を実施した。

## (1)総合相談

- ·丁目ごとに担当職員を定め、町会・自治会、民生委員等からの相談には主に地区担当職員が対応した。担当職員が継続して地区を見ることで高齢者の経年変化や家族状況の変化を把握し、各種事業につなげることができた。
- ・個別ケースについては毎朝のミーティングで検討して職員全体で支援方針を決定した。職種ごとの強みを活かして担当職員への助言を行い、必要時には同行訪問でのアセスメントを実施した。
- ·多世代·多問題家庭の相談や生活困窮、住居の相談などについて、保健福祉センター、 ぽーとたまがわ、社会福祉協議会等の関係機関と連携して対応した.
- ・三職種会議を月1回開催しケースの振り返りと進捗管理を行い、支援の中断を防いだ。会議内で地域ケア会議、認知症初期集中支援チーム事業の候補者を検討することで、年間を通じて計画的な事例提出を行うことができた。
- ・職種や経験年数を勘案して世田谷区福祉人材育成・研修センター等の研修に職員が出席し、所内職員間で研修内容についての情報共有や意見交換を行い、相談対応スキルの向上を図った。
- ·所内での依存症研修、法人内で接遇、個人情報保護、苦情対応研修を行い、相談スキル向上を図った。

### 2 総合相談支援

## (2)地域包括支援ネットワーク構築

【目標】住み慣れたところで安心して暮らせる地区を目指してネットワークを拡大し、それぞれが少しずつ力を出し合える関係を作る。

#### 【取り組み予定】

- ・奥沢、九品仏あんしんすこやかセンターが合同で多職種連携の会を 6 回開催する。両あんしんすこやかセンター職員が職種毎に集まって企画することで交流とスキルアップを図る。同時に参加した専門職間の「繋がり」を強固にする。
- ・民生委員・児童委員協議会に出席し、見守り、認知症、虐待防止等について協力を依頼するとともに課題を伺う。
- ·町会·自治会長とは地区行事や会議、訪問により交流し、まちの様子や課題を共有する。
- ・地区連携医事業で災害をテーマとして地区包括ケア会議を開催し、医療・介護事業所とまちづくりセンター、玉川総合支所が知り合う機会を作り、医療・介護保険サービス事業者と行政が連携できるまちづくりを目指す。
- ・街角保健室ネットワークの取り組みを継続し、保健室活動の継続とネットワーク拡大を目指す。地区内に街角保健室が増え、いつもどこかでさまざまな相談ができるまちづくりを目指す。
- ・昨年度地区内の認知症高齢者が行方不明となり、地区内で死亡した状態で発見される事故が起きた。同様の事故を防ぐため警察、交番との連携を強化する。見守りネットワーク参加者、参加団体、見守り協力店にチラシを配布して行方不明者発生時の対応を周知する。また世田谷区災害・防犯情報メール、せたがやひとりあるき SOS ネットワークの発見協力者への登録者拡大に向けた PR を行う。

#### (3)実態把握

【目標】高齢者の状況と地区の状況把握を進める。高齢者の状況により適切な支援や地域活動に繋げる。

## 【取組予定】

- ·年間 600 件以上の実態把握訪問を行う。丁目ごとに担当職員を定め、各職員は責任を持って担当区域の実態把握を行う。昨年度と同じ職員が訪問することで高齢者の経年変化を捉え、介護予防事業参加勧奨と地区の課題抽出に繋げる。
- ・新型コロナウィルスの第 5 類移行後に相談の増えた 75~84 歳の実態 把握訪問を強化する。転倒、行動範囲の狭まり、物忘れ等の相談が増えたことを踏まえて介護予防事業対象者把握を進める。これまで利用者基本台帳に記載された項目がない住民を中心に実態把握訪問を行い、あんしんすこやかセンターの存在と相談窓口機能を周知する。新たに質問票を作成し、緊急連絡先、主治医、日常生活状況を確認することで見守りや災害時への備えを充実させる。質問票の回答をもとにニーズ把握を行い、地区での取り組みやいきいき講座企画に生かす。
- ・転入者、新たに 65 歳を迎えた方への実態把握訪問を継続し、地域活動への参加、ボランティア登録を促す。
- ·令和 5 年度前期高齢者実態把握質問票への回答をもとに、未受診者、 体調不良者へのフォロー、受診勧奨を行う。

## (4)PR

【目標】様々な年代の住民が、あんしんすこやかセンターの存在や機能事業 内容について知ることができる。

## 【取組予定】

- ・2ヶ月に1回広報紙を発行する。広報紙は町内回覧での広報、地域福祉推進員、見守り協力店、診療所、薬局、介護サービス事業者、サロン・自主グループへの配付、地区内 NPO 広報紙への同封、図書館、区民センター、九品仏・奥沢駅への配架、実態把握訪問時の配付を行う。奥沢あんしんすこやかセンターと共同でパンフレットを作成し、駅などに配架する。・九品仏地区社会福祉協議会発行のおたのしみカレンダーに、三者連携事業、はつらつ介護予防講座、認知症カフェ、家族会等の開催情報を掲載する。地区内 NPO の広報紙等にあんしんすこやかセンターの紹介記事を掲載する。
- ・令和 3~5 年度前期高齢者実態把握訪問質問票の回答を参考に、講座やイベントの案内を個別に行う。
- ·common 等の SNS、広報紙の二次元コードを活用し、相談窓口やイベントについての多世代への周知を図る。
- ・街角保健室の広報にあんしんすこやかセンターのイベントを掲載し、幅広 い広報を行う。
- ・地区の行事や九品仏地区社会福祉協議会のイベントにてあんしんすこやかセンターの広報を行う。

## 昨年度の取組実績

#### (2)地域包括支援ネットワーク構築

- ・奥沢、九品仏あんしんすこやかセンターが合同での多職種連携会を 6 回開催した。多職種交流、スキンケア、転倒、行方不明、災害、住まいと、テーマ毎に講師を依頼することで医療機関、警察、行政、住宅関係他、多機関等とのネットワークを構築するとともにと地区の医療・介護専門職の支援力向上を目指した。
- ・民生委員・児童委員協議会に出席し、見守り、認知症ケア、虐待防止等について説明した。民生委員・児童委員協議会研修会に参加し、防災について学んだ。
- ·町会・自治会長と地区行事や会議で会う他、広報紙等を届けてまちの様子等について意見を伺った。
- ・医療機関、薬局等と共催の『暮らしの保健室』を継続するとともに、令和 4 年度から地区の多機関で検討を重ねてきた『街角保健室』立ち上げた。キックオフイベントでネットワークを広げ、失語症当事者、心理カウンセラー、ヤングケア・ダブルケア当事者、カフェオーナー等の参加により複数の保健室活動が生まれた。年度末には報告会を実施した。
- ・地区内の民間企業からの申し出を受け、社会福祉協議会九品仏事務局と 連携して会議室を利用してボッチャ交流会を開催したことをきっかけに、民 間企業の会議室を活動のできる場所として位置づけることができた。
- ・九品仏地区ケアマネジャー勉強会、暮らしの保健室、スマホ交流会に玉川警察署ふれあいポリスを招き、特殊詐欺やインターネット詐欺防止に関する講話をお願いすることで警察との連携を図った。
- ・自立支援協議会と合同の拡大版地域ケア会議、自立支援協議会研修会、児童館地域懇談会、奥沢地域子育て支援者情報交換会、新 BOP 協議会、玉川地域要保護児童対策地域協議会に出席し、他分野とのネットワーク作りを進めた。

#### (3)実態把握

- ·実態把握訪問数 715 件。丁目ごとに地区担当職員が継続訪問することで高齢者や地区の経年変化と課題を捉えた。新型コロナウィルスの影響による高齢者の行動範囲の狭まり、体力低下を課題ととらえ、令和 6 年度実態把握訪問対象者の検討につながった。継続訪問することで職員の顔が見え、相談しやすくなる効果もあり、はつらつ介護予防講座、筋力アップ教室、認知症初期集中支援チーム事業、地域ケア会議 A の利用につながった。
- ·異動者リストから転入者と新たに 65 歳になった人へ実態把握訪問を行い、相談窓口の周知と地域活動への参加勧奨を行った。また、実態把握訪問から見守り対象者を抽出した。
- ・玉川地域で取り組んだ前期高齢者訪問で「ボランティア活動に興味がある」と回答した方や元気な方に地域活動への参加を勧めて「せたがやシニアボランティア研修」受講につなぎ、3名がボランティア登録した。ボランティア登録者には男性介護者の会、認知症カフェ、いきいき講座の歴史散策、体力測定会等に協力していただいた。令和3,4年度の質問票に「体調がよくない、悪い」と回答している方へ電話、訪問での事後フォロー、受診勧奨を行った。

## (4)PR

- ・介護が必要な状態になってから相談先を知るのではなく、元気なうちから繋がれるよう、あんしんすこやかセンターの役割や活動内容をより詳しくまとめたパンフレットを作成し、駅や医院、薬局等への配架を依頼し、多くの住民の目に触れるよう工夫した。奥沢あんしんすこやかセンターと共同でパンフレットを作成し、奥沢・九品仏駅などに配架した。
- ・新しい店舗や見守り協力店等に、あんしんすこやかセンターの広報紙や業務概要をまとめたパンフレットを持参し、地区内での催し物の開催状況や相談機関としての機能についての周知、理解の進展を図った。
- ·比較的若い高齢者を対象にいきいき講座を開催し、あんしんすこやかセンターの存在と機能の周知を目指した。
- ・地区内の多くの方に九品仏あんしんすこやかセンターの周知を図るため、 主に地区の堺に居住する方を対象として、隣接地区にある奥沢東地区会館 や奥沢区民センター等を利用していきいき講座を開催した。
- ·SNS を活用した広報ツールとして common の利用を開始し、スマートフォン講座やいきいき講座の広報を行った。
- ・広報紙にチラシを見られる二次元コードを載せ、九品仏あんしんすこやか センターの毎月の活動情報の周知を行った。
- ・地区内 NPO の広報紙にあんしんすこやかセンター広報紙や講座のチラシを同封し、会員へ周知した。
- ・いきいき講座等は区の広報版の他、町会、高齢者施設、ボランティアが自宅前に設置した掲示板を活用して広報した。

### 3 権利擁護事業

### (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

【目標】権利擁護に関する最新情報の取得と伝達の充実により職場と地区の対応力を向上する。

#### 【取組予定】

- ・職員が高齢者虐待対応研修、成年後見センター事例検討会に参加し、高齢者虐待対応や成年後見についての知識を習得するとともに所内での伝達研修を行う。さらに地区の医療介護専門職の共有によるスキルアップを図る。
- ・法人マニュアルや高齢者の権利擁護と虐待対応「お役立ち帳」、養護者による高齢者虐待対応マニュアル等を活用することにより虐待対応の手順を明確にし、根拠に基づいた虐待対応を行う。
- ・ケアマネジャー勉強会や多職種連携の会、民生委員児童委員協議会等で、虐待対応の手引きや消費者被害防止パンフレット等の配付や自動通話録音機貸し出し事業の周知を行って近年の動向を説明し、早期発見・通報への協力を依頼する。また MCS も活用して医療介護専門職へも周知する。
- ·「奥沢·九品仏合同多職種連携の会」で社会福祉士が中心となり、権利擁護について多職種で学ぶ機会を作る。
- ・地域ケア連絡会で身寄りのない方の支援についての検討を行い、課題を 洗い出して地区での取り組みに生かす。
- ・住民の目に入りやすいよう、複合施設入口および窓口に『消費者トラブル防止カレンダー』を掲示することで注意喚起を行う。 新年こどもまつり 等の行事で啓発グッズ配付し、注意喚起を行う。
- ·商店街や見守り協力店へ「消費者被害防止パンフレット」等を配付し注意 喚起を行う。

#### (2)虐待

【目標】虐待予防と早期発見のためのネットワークを構築する。虐待発生時には適切な介入と支援により終結を迎えることができる。 【取組予定】

- ・高齢者虐待発見チェックリストを活用して区民やケアマネジャー等の相 談のなかから虐待につながる恐れを捉え、当事者や関係者の自覚がない 段階からの予防的介入を検討する。
- ・虐待(疑いを含む)の相談や通報があった場合は、通報者の捉えている情報を正確に聞き取る。聞き取った情報をもとに速やかに保健福祉課へ報告し、迅速な情報収集や事実確認に繋ぐ。虐待の相談、通報の情報は職員ミーティング記録、進行管理表を用いて職員全体で共有し、事態の進展や緊急事態に対応できるように備える。
- ・虐待対応ケア会議に上がったケースは終結まで進行管理表を活用して 進行管理を行う。虐待対応終了後も支援困難ケース、他の課題を内包す るケースは継続支援を行う。
- ・民生委員児童委員をはじめとする関係機関と交流を深めながら、あんしんすこやかセンターが虐待対応の窓口であることを伝える。併せて「認知症家族のおしゃべり会」「夫を介護する妻の会」「男性介護者の会」等家族介護者の会の情報提供を行い養護者に参加を促すことで早期に相談窓口や支援とつながることを目指す。

## (3)成年後見

- 【目標】判断力が低下する前から、住民が自己の意思決定による日常生活の継続を目指して備えることができる。専門職が住民それぞれのニーズに応じた情報提供を行い、適切な支援を行うことができる。 【取組予定】
- ・実態把握訪問等で緊急連絡先と医療情報を確認し、成年後見制度が必要になった時に備える。
- ・金銭管理や契約締結が困難な方を把握した場合には、本人の能力を最大限生かした自己決定が可能となるように説明や助言、他機関へのつなぎを行う。本人の意思や親族の情報を確認し、保健福祉センターや成年後見センター、リンクとの連携により「あんしん事業」や「成年後見制度」へ繋げる。
- ・令和 6 年度の地区内ケアマネジャー勉強会では「在宅での看取り」を取り上げる予定である。在宅での看取りに向けた意思決定支援のなかで成年後見制度が必要になる場合等を事例検討で取り扱う。

## 昨年度の取組実績

#### (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

- ・職員が東京都保健福祉財団「権利擁護テーマ別実践研修」を受講し、厚生労働省マニュアル改定ポイントを学んだ。世田谷区福祉人材育成・研修センター主催の「高齢者虐待対応研修」を受講し、擁護者支援の視点について学んだ。また研修内容について所内での伝達研修を実施した。
- ・地区のケアマネジャー勉強会で「高齢者虐待対応の手引き」を配付し、虐待対応の流れや注意点についての説明を行った。説明にあたり職員が受講した虐待対応研修から最新の情報を伝達した。
- ・職員が成年後見センター事例検討会に出席し、対応スキルの向上を図った。事例検討会で得られた知識や情報を所内ミーティングで伝達し、他職員のスキル向上に繋げた。
- ・住民の目に入りやすいよう、複合施設入口およびあんしんすこやかセンターのカウンター上に『消費者トラブル防止カレンダー』のトラブル事例を掲示することで注意喚起を行った。
- ・地区民生委員児童委員協議会で虐待防止パンフレット、見守りのポイントについての資料を配付し、虐待防止と地区でのゆるやかな見守りの必要性を周知した。
- ・地区のケアマネジャー勉強会で消費者被害、特殊詐欺への対応についての勉強会を行った。勉強会にふれあいポリスや消費生活センターの担当者に参加してもらい、特殊詐欺防止や悪質商法への対応を学んだ。
- ·商店街や見守り協力店へ「消費者被害防止パンフレット」等を配付し注意 喚起を行った。

#### (2) 虐待

- ・虐待の相談や通報の際は、通報者の捉えている情報を正確に聞き取り、聞き取った情報をもとに速やかに保健福祉課へ報告し対応した。虐待の相談、通報の情報は職員ミーティング記録、進行管理表を用いて職員全体で共有し、事態の進展や緊急事態に対応できるように備えた。虐待対応終了後も支援困難ケースは継続支援を行った。
- ・地区内主任ケアマネジャー連絡会、ケアマネジャー勉強会にて、「高齢者虐待の手引き(事業者・職員向け)」を配布し、高齢者虐待対応の流れや高齢者虐待発見チェックリストの内容説明を行った。
- ・男性介護者による暴言、暴力の相談が続いたため、男性介護者特有の悩みや困難さを語り合う場として「男性介護者の会」を開催した。参加者が定着し、開催ニーズがあることを確認できたため、年度後半から定期開催とした。
- ・女性介護者が介護や悩みを語り合うことによる虐待防止を目指して「夫を介護している妻の会」を月1回開催した。
- ・介護負担の軽減と虐待防止を目指して、介護負担がある方へ、家族介護者の会を案内した。家族介護者の会の開催情報が必要な方へ渡るよう、ケアマネジャー、民生委員・児童委員へ情報を共有した。

## (3)成年後見

- ・いきいき講座の一環として、「『もしもの時』に備える教室」を 2 回連続講座として開催し、成年後見制度にとどまらず本人や家族の状況に対応して利用できる財産管理の方法や、緊急時に求められる身元保証についての対応方法等について、住民が学べる機会を設定した。
- ・個別支援が必要と思われる方に対しては訪問して本人の状況確認と意思確認を行い、成年後見制度の説明を行った。申し立てをできる親族が不明な場合等は必要に応じて保険福祉課、成年後見センターと連携して対応した。
- ・地区内のケアマネジャー勉強会にて「高齢者の意思決定支援」をテーマにした勉強会を行った。
- ·実態把握訪問等で緊急連絡先と医療情報を確認し、成年後見制度が必要になった時に備えた。

### 3 権利擁護事業

#### (4)消費者被害

【目標】関係各所が協力して地区内の住民が消費者被害や特殊詐欺に遭遇することを防ぎ、もし実際に発生してしまった場合には被害を最小限で食い止める。

#### 【取組予定】

- ・実態把握訪問やはつらつ介護予防講座、いきいき講座、地域福祉推進員全体会等で特殊詐欺、消費者被害防止や自動通話録音機の PR を行う。 消費生活センターだよりや警察のチラシ等を用いてタイムリーな情報提供を行う。
- ・地区内の介護保険サービス事業者、金融機関、生命保険会社に消費者被害防止ステッカーやあんしんすこやかセンターパンフレットを持参し、特殊詐欺、消費者被害防止に対して連携する。「災害・防犯情報メール」への登録、九品仏地区で実施している防犯パトロールプレートへの協力を呼び掛ける。
- ・特殊詐欺、消費者被害の事案が発生した際には MCS を通じて地区の 医療、介護職へタイムリーに周知をして注意喚起を行う。また五者連携会 議で関係機関と共有し、地区での取り組みを検討する材料とする。

### 4 包括的・継続的ケアマネジメント支援

## ケアマネジャー支援

【目標】地区のケアマネジャーが気軽に相談できる窓口として関係性を継続する。

地区のケアマネジャーが学び合える環境をつくり、ともに研鑽する。 【取組予定】

- ・九品仏地区主任ケアマネジャー連絡会を 6 回開催する。主任ケアマネジャーが中心となり、ケアマネジャーが抱えている課題や地域ケア会議から抽出した課題をもとにケアマネジャー向け勉強会を企画開催する。
- ・地区連携医事業の中で、九品仏地区に関わる医療職・介護職が交流できる場を設ける。
- ・ケアマネジャーからの相談を受け、担当ケアマネジャーが一人で抱え込まないよう、課題の整理や同行訪問等による支援を行う。地域ケア会議を活用して多機関から助言を得て支援の見直しを行う。ケアマネジャー勉強会で地域ケア会議の活用を周知する。
- ・九品仏地区主任ケアマネジャー連絡会で、1 年間の地域ケア会議から把握した課題を共有し、主任ケアマネジャーができることをともに考える。 共有した地区課題を次年度のケアマネジャー支援に活かす。
- ・年間を通して地区内居宅介護支援事業所に広報紙等を持参し、直接ケアマネジャーと顔を合わせながら話し合う機会を持ち、ニーズ把握に努めるとともに相談しやすい関係づくりを目指す。
- ・地区内の社会資源を整理し、ケアマネジャーの求めに応じて提供する。

## 5 介護予防・日常生活支援総合事業

## (1)介護予防ケアマネジメント

## 【取組予定】

- ・再委託事業所向けに情報交換会を行い、介護予防ケアマネジメントの考え方やインフォーマルサービスの情報を伝達する。再委託先居宅介護支援事業所へ介護予防ケアマネジメント研修受講の声かけを行う。再委託ケースは月1回のモニタリング報告、介護予防サービス計画書の確認、サービス担当者会議への同行を通して状況を把握する。
- ・サロンや自主グループを訪問し、基本チェックリストを実施して、事業対象者を把握する。対象者に介護予防手帳を配付して内容説明を行うことで高齢者本人が自身の状態に気づき、介護予防の取り組みを開始するきっかけを作る。
- ・地域ケア会議 A や専門職訪問を通してリハビリ職等から助言を得て高齢者本人の気づきと意欲を引き出し、セルフマネジメントを支援する。地域ケア会議や専門職訪問の結果を所内で共有し、各自のケースに当てはめてケアプラン点検を実施する。
- ·実施した基本チェックリストの該当項目から運動、口腔、栄養、社会参加等の項目別に必要な介護予防事業を案内することで、フレイルの原因を探り改善を目指す。

## 昨年度の取組実績

### (4)消費者被害

- ·民生委員や住民から通報を受け、消費生活センターと連携してクーリング オフや解約手続きを支援した。
- ·不審な電話がよくかかってくるという住民に自動通話録音機貸出事業を 案内し、設置の支援を行った。
- ·デジタル講座、暮らしの保健室でふれあいポリスによる特殊詐欺防止講座 を実施した。
- ・地区内でのリフォーム詐欺、特殊詐欺等の発生を把握した際に MCS を通じて地区の医療、介護保険サービス事業者へタイムリーに周知をして注意喚起を行った。
- ·消費者被害、特殊詐欺の情報を五者連携会議で共有し、多機関で幅広く注 意喚起ができるようにした。
- ・地区内の生命保険会社でも顧客が特殊詐欺や消費者被害に遭う事例がみられるという話を受けた。生命保険会社へ警察からもらった詐欺被害防止のチラシを届け、顧客への注意喚起を促した。

## ケアマネジャー支援

・地区内主任ケアマネジャー連絡会を 6 回開催し、隔月開催している地区内ケアマネジャー勉強会の内容を検討した。ケアマネジャーが感じる課題や地域ケア会議から上がった地区課題をもとに勉強会を企画開催した。

【令和 5 年度ケアマネジャー勉強会内容】九品仏地区のインフォーマルサービスについて、ケアプラン作成にあたって知っておくと良い医療知識(地区連携医による講義)、精神疾患を抱える方への事例検討会、特殊詐欺・消費者被害について、ケアマネジャーの抱える困りごと

・年間を通して地区内居宅介護支援事業所に広報紙等を持参し、ケアマネジャーと顔を合わせて話し合う機会を持つことでニーズ把握に努めるとともに相談しやすい関係づくりを目指した。訪問時に地区内や近隣の社会資源についての情報交換を行い、得られた情報はファイリングして整理した。

・担当ケアマネジャーや居宅介護支援事業所だけでは解決困難な事例は、あんしんすこやかセンターが声掛けして支援可能と思われる機関と一緒に地域ケア会議も活用して話し合いの場を持ちながら、問題解決を図った。

## (1)介護予防ケアマネジメント

- ・前年度にあんしんすこやかセンター職員が参加した介護予防ケアマネジメント研修をもとに、再委託先事業所を対象とした「介護予防ケアマネジメント伝達研修」を開催し、介護予防ケアマネジメントの考え方を伝達した。また介護予防・日常生活支援総合事業の内容やインフォーマルサービスの情報を提供した。
- ・再委託ケースは月1回のモニタリング報告、介護予防サービス計画書の確認、サービス担当者会議への同行を通して状況を把握した。
- ·介護予防ケアマネジメント巡回点検を通じてケアマネジメントプロセスの 見直しを行った。結果を所内共有し、各自の担当ケースに当てはめてケアプラン点検を実施した。
- ・地域ケア会議 A を 2 件実施した。リハビリ職の助言と本人の生活への意向を検討することで、具体的な介護予防の取り組みを提案することができ、サロンへの参加や住民同士の交流につながった。
- ・実施した基本チェックリストの該当項目から運動、口腔、栄養、社会参加等 の項目別に専門職訪問等の介護予防事業を案内することで、フレイルの原 因を探り改善を目指した。
- ・あんしんすこやかセンター・三師会会議で要支援者への訪問看護ステーションからのリハビリ専門職派遣期間が事業所によって異なるという課題を 把握したため、玉川地域で予防プランリハビリ検討会を実施した。再委託先 居宅介護支援事業所とリハビリ職が合同でリハビリ導入の際の目標設定や 評価の視点について学ぶ機会となった。

# 令和6年度 九品仏あんしんすこやかセンター事業計画

## 今年度の目標及び取組予定

# 5 介護予防·日常生活支援総合事業

### (2)一般介護予防事業

【目標】より多くの住民がフレイルを我が事として捉え、予防策を取り入れて生活できる。

#### 【取組予定】

- ・新型コロナウィルスの第 5 類移行後に相談の増えた 75 歳~84 歳の実態把握訪問を強化する。転倒、行動範囲の狭まり、物忘れ等の相談が増えたことを踏まえて、日常生活実態を抽出可能とする「質問票」を新たに作成、持参して訪問し、介護予防事業対象者把握を進める。
- ・いきいき講座で運動と体力測定会を実施する。参加者が講座の内容から「フレイル予防」を意識できるようにする。講座内でデジタルポイントラリーやウォーキングマップの活用を勧め、日常生活で自然に体を動かす仕掛けを作っていく。また、デジタルポイントラリーと歴史散策を掛け合わせてまち歩きの楽しさを実感できる講座をボランティアと共同で企画開催し、ウォーキングのきっかけをつくる。
- ・スマートフォン体験会とスマートフォン相談会を開催し、より多くの住民 がデジタル化を実感しながら、生活の質の向上が図れるようサポートする。
- ・はつらつ介護予防講座のキャンセル待ちを解消し、より多くの方達に参加して頂けるよう、参加回数をひとりにつき月 1 回とする。はつらつ介護予防講座の参加回数が減っても個々の活動量が減ることがないよう、各々のニーズに沿って次の活動場所に繋ぐ。
- ・いきいき講座やサロン、自主グループ等で基本チェックリストを配付する。同時に使い方を説明し、生活の中に取り入れられるようにする。
- ・サロン、自主グループを訪問し、開催状況や課題を確認する。必要に応じて社会福祉協議会と連携しながら活動継続のための支援等を行う。

## 6 認知症ケア推進

#### 認知症ケアの推進

【目標】住民とともに、認知症になってもこれまでの暮らしを継続できるまちづくりを進める。

### 【取組予定】

- ・認知症になっても地域での活動に参加できるよう、アクションチームメンバー、社会福祉協議会とともに地区の活動団体を集めてネットワーク会議を開催する。三者連携事業で実施している体操&ボッチャの会、ボッチャ交流会を認知症の方と触れ合うことのできる事業として活用し、認知症への住民の理解を促進する。
- ・楽しかったことやイベントなどを思い出シートに書き込んでいくことで、 認知症になってからも自分らしく暮らす備えとして、希望や意思を示す 「九品仏版わたしの希望ファイル」を作成する。
- ・アクション講座を年3回以上開催する。多世代に向けて、認知症とともに生きる希望条例の普及啓発を行う。
- ·家族介護者支援として、夫を介護する妻の会、男性介護者の会を開催する。参加しやすい雰囲気になるよう開催場所の検討を続ける。
- ・認知症高齢者の行方不明防止、早期発見機能強化のため、町会・自治会、地域福祉推進員、見守り協力店、医療機関、介護サービス事業所等へ行方不明発生時の対応チラシを配布する。また認知症の有無にかかわらず、まちで困っている人がいたら声をかける訓練をアクションチームで行う。

## 昨年度の取組実績

#### (2)一般介護予防事業

#### 【いきいき講座】

- ・企画立案の準備段階からあんしんすこやかセンター登録ボランティアの協力を得て、主に前期高齢者を対象とした地区内の歴史スポットを練り歩く『歴史散策』を 2 回開催した。
- ・体力測定会を地区内外の複数の集会所で開催し、どの住所地の方も参加する機会を得られるようにした。多くの方が参加できるよう、予約不要、出入り自由な形式とし、SNS での周知も行った。測定と合わせて基本チェックリストを実施し、該当者には介護予防事業やサロン等を紹介した。
- ・栄養講座、ウォーキング講座では『奥沢·九品仏健康チャレンジ ウォーキングマップ』、『食生活チェックリスト』を配付して普段の生活を振り返り、介護予防を考える機会とした。
- ・シニア向けスマホ講座では、基本的な操作の他、交流会を開催し、参加者同士で教え合う場を設けた。また、日頃からスマホを活用し慣れていただくために、広報紙に二次元コードを貼り、常にそこからイベント情報を見られるようにした。講座のアンケートを web から回答してもらう仕組みを作った。
- ・老後の資産の保全方法やいざというときの身元保証の方法等にについて学ぶ「『もしもの時』に備える教室(全 2 回)」を開催した。比較的若い高齢者を参加者として想定し、元気な時から認知症の発症や疾病などによる緊急入院時に備えておくことの必要性、地域の方々やあんしんすこやかセンターと関わっておく重要性について、住民の意識喚起を図った。 【その他】
- ・はつらつ介護予防講座は実態把握訪問や回覧での周知により、新たな参加者が増えた。
- ・住民からサロンの高齢化について相談を受け、社会福祉協議会と協力して 活動を継続できる体制づくりを支援した。
- ・サロンや自主グループにて、「介護予防手帳」の使い方を説明しながら配付するとともに、健康寿命を延ばす方法等の講話を行った。

## 認知症ケアの推進

- ・実態把握訪問や相談から認知症初期集中支援チーム事業 6 名、地区型もの忘れチェック相談会 2 名を事業に繋いた。
- ・玉川聖学院中等部 1 年生を対象に高齢者疑似体験とアクション講座を開催した。認知症を平易に理解してもらえるよう、『認知症世界の歩き方』のファシリテーター資格のある職員が講師となり映像を交えながら講座を行った。
- ・地区内のカルチャースクール、ハーブ・アロマスクールからの依頼で一般向 けアクション講座を開催した。各スクールの職員や講師、生徒、ボランティア にも参加してもらい、世田谷区の認知症ケアの取り組みを周知した。
- ・認知症カフェ「つどいば・ぶら~り」はプログラムを決めず、参加者が好きなことをする場にリニューアルした。家族の参加も増え、利用者は増加傾向にある。令和 5 年度は「ぽかぽか広場」と「浄真寺」で外出イベントを行った
- ·男性介護者特有の悩みや困難さを語り合う「男性介護者の会」立ち上げを目指してアクション講座を開催した。2回目までは講義形式を主体としたが、参加者の希望で3回目以降は参加者同志で話し合う場とし、毎回10名程度参加した。
- ·女性が介護の苦労を分かち合う場として「夫を介護している妻の会」を開催し、介護者の精神的負担の軽減を図った。
- ・アクション講座受講者で構成するアクションチームで、地区で取り組めることを話し合い、認知症の方が参加できるサロン、自主グループを増やすためのネットワーク会議、声かけ訓練、将来への備えとして自身の思いを書き残す「私の希望ファイル」作りが提案された。実現に向けて次年度も検討を続ける予定である。
- ・地区内で認知症高齢者の行方不明事案が発生した。関係機関で事後ケース会議を開催し、防止策と発見機能強化について検討した。検討結果を連携会議や多職種連携の会で共有し、地区での取り組みを検討した。
- ·若年性認知症の方へのケアについて、玉川地域の認知症専門相談員で検討した。

## 7 あんしん見守り事業

#### 見守り対象者の支援

【目標】見守りの対象者を把握し、確実に見守りが実施される。見守りへの協力者を増やす。

#### 【取組予定】

- ·月初めの事業所内会議で、見守りフォローリストと緊急時確認者リストを確認する。災害時の安否確認のため、リストを紙媒体として鍵付き棚に保管する。
- ·対象者で支援策の変更が求められる方に関しては、三職種会議で方向性を検討し、事業所内会議で対応方法を全体へ周知する。
- ・見守り協力店用チラシ、世田谷区あんしん見守り事業チラシ、見守り協力店ステッカーを見守り協力店や新しい店舗に持参し、高齢者等へあんしんすこやかセンターを知らせて頂けるよう依頼し、地区内の状況を聞き取る
- ·見守りネットワーク事業参加団体に見守りの方法や大切さを説明し、協力を得るとともにネットワークを強化する。
- ・実態把握訪問等でボランティアへ興味を示した方にせたがやシニアボランティア研修を案内する。ボランティア登録された方に見守り訪問を依頼する。ボランティア交流会を開催し、見守りに関する地区内の状況等を説明する。
- ・ふれあい・いきいきサロンや自主グループに足を運び、参加者に「世田谷区あんしん見守り事業」のチラシを配布して見守りの必要性を説明し、必要な場合はあんしんすこやかセンターに連絡を頂けるように依頼する。・地区内の介護サービス事業所を訪問し、認知症高齢者等の行方不明者の早期発見への協力として世田谷区「災害・防犯情報メール」の登録を呼び掛ける。

## 8 在宅医療·介護連携

### 在宅医療・介護連携の推進

【目標】住民が在宅療養について知り、療養についての意思決定ができる。専門職は住民の意思決定を支援できる。

## 【取組予定】

- ・区民および関係者からの在宅医療および療養についての相談について、引き続き世田谷区在宅療養資源マップ等を活用した情報提供をおこなう。また、関係機関と連携したサービス調整や繋ぎを行う。
- ・区堺という地区の特性を踏まえ、近隣地区、隣接区の関係機関も含めた 医療介護連携ネットワーク会議を開催し連携強化を図る。 奥沢・九品仏合 同多職種連携の会は夜間開催で医療職が参加しやすい点を活かした多職 種連携を目指す。
- ・「ACP」をテーマに区民向け講座を実施する。講座では、「在宅療養・ ACP ガイドブック」を配布する。
- ・地区連携医事業の介護職向け講座では、ケアマネジャーから意見の挙がった「栄養」を取り上げる。地区ケアマネジャー勉強会で在宅看取りをテーマとするため、地区連携医から医療的視点での意見をもらい事例検討等を実施する。
- ・連絡会や MCS を通じて医療、介護関係情報を地区内の医療介護関係者に伝える。
- ・サロン等を訪問し「あなたを支える医療・介護のケアチーム(連絡カード)」とすこやか歯科健診を周知する。

# 9 地域ケア会議

## 地域ケア会議の実施

【目標】地域ケア会議から地区の課題把握の流れを確実に行い、地域づくりに繋ぐ。

## 【取組予定】

- ・毎朝のミーティングおよび三職種会議で候補者を抽出し、大まかな開催 スケジュールに基づいて対象者を決定する。
- ・会議 A では、本人をエンパワーメントすることを意識する。各専門職の助言を基に地域資源等も活用し、サービスに偏らない社会参加を促す。結果を事業所内で共有し、職員各自がケアプランの見直を行う。
- ・会議 B は、困難ケースや複合的課題を抱えるケースを中心に実施する。 ケアマネジャー自身が視野を広く持ち、抱えているケースが地域課題とし て捉えられるよう、ケアマネルーム等で地域ケア会議の意味や役割を周知 する
- ・昨年度からの継続議題である地域の住民と協同で居場所作りを実現するため、会議 C を継続する。居場所作りは連携会議での課題にもなっているため、五者連携の取り組みとも合わせて検討する。
- ・地域ケア会議で上がった地区課題について関係機関に共有し、課題解決に向け連携強化を図る。必要に応じ多職種連携会議や主任ケアマネジャー連絡会、五者連携会議を通じ高齢分野のみならず地区全体として取り組みを検討する。

## 昨年度の取組実績

#### 見守り対象者の支援

- ・月初めの事業所内会議で、「見守りフォローリスト」と「緊急時確認者リスト」を確認し、見守り対応の要否、方法、頻度を検討したうえで見守りを実施した。災害時の安否確認のため、リストを紙媒体として鍵付き棚に保管した。
- ·見守り対応の変更が必要な場合には三職種会議で検討し、事業所内会議で確認した。
- ・見守り協力店用チラシ、世田谷区あんしん見守り事業チラシ、見守り協力店ステッカーを見守り協力店、マンション管理人に持参し、気になる高齢者がいたら連絡を頂けるよう依頼を行い、地区内の状況を聞き取った。
- ・前期高齢者実態把握訪問でボランティアへの興味を示した方に「せたがやシニアボランティア研修」を案内し、ボランティア登録者を増やした。ボランティア登録に繋がった方に、見守り対象者宅への見守り訪問を依頼した。ボランティア交流会を開催し、見守りボランティアの役割等について説明した。見守りボランティアの思いも聞き、利用者とのマッチングに生かすようにした
- ・サロンや自主グループを訪問し、参加者に「世田谷区あんしん見守り事業」のチラシを配布し、身の回りで見守り支援が必要な方がいたらあんしんすこやかセンターに連絡をいただくように伝えた。
- ・3 月 18 日にまちづくりセンター、社会福祉協議会九品仏地区事務局との共催で見守りネットワーク会議を企画した。

### 在宅医療・介護連携の推進

- ・区民や関係者からの医療相談を受け、入退院を含めた医療機関の情報を 提供した。世田谷区在宅療養資源マップに記載のない情報についてはweb での情報収集による紹介や、直接医療機関に連絡し繋ぎを行った。
- ・地区連携医事業を活用し、地区内および周辺地区の介護サービス事業者 や病院、医療機関等との事例検討、意見交換会を開催した。その際に医療と 介護の連携シートを周知した。
- ・奥沢あんしんすこやかセンターとの合同多職種連携の会では、「スキンケア」や「転倒」をテーマに意見交換を行った。
- ・地区連携医事業の区民向け講座では、「認知症になっても自分らしく生きるために」というテーマで、元気なうちから備えられるよう ACP の話も絡めつつ講話を行い「在宅療養・ACP ガイドブック」を配布した。
- ・ケアマネジャー対象の研修では、医療知識について学びを深めるとともに、訪問診療と訪問看護について、日頃疑問に思っていることなど意見交換し双方に理解を深める場とした。
- ・サロン、自主グループを訪問して「あなたを支える医療・介護のケアチーム (連絡カード)」を配布し、利用方法等を説明した。また、すこやか歯科健診を 周知した。
- ·MCS や各会議体を通して、医療介護専門職へのタイムリーな情報提供を心掛けた。

## 地域ケア会議の実施

A3件、B2件、C2件実施した。毎朝のミーティングや三職種会議で常に対象者を検討し、前年度から課題が継続している方のなかから計画的に事例を提出することができた。

- ・会議 A の結果、活動的な高齢者でも本人の気づかないうちにフレイルに陥るという課題を把握した。解決にむけて社会福祉協議会と連携し、本人の強みを活かしたボランティア登録と高齢化したサロンへのサポート要員としての参加に繋げた。比較的若い層への介護予防普及啓発として次年度は75~84歳を対象とした実態把握訪問を行うこととした。
- ・地域ケア会議 A の結果を事業所内で情報共有し、職員各自がケアプランの内容見直しを行った。
- ・地区の継続課題である「近隣付き合いの少ないシングル高齢者」を対象に会議 B を開催した。結果、多機関による本人理解推進を目指して、保健所のアウトリーチ事業を活用した BPSD ケアプログラム実施につながった。高齢者の居場所という課題を把握したことから、地域の住民と協同で居場所作りを目指す地域ケア会議 C を開催した。地区課題の解決も含めた実現に向けて時間をかけていくことになり来年度も検討を継続していく予定である。
- ・地域ケア会議の結果と地区課題を地区内主任ケアマネジャー連絡会、五者 連携会議で共有し、地区での取り組みを検討する材料とした。

# 令和6年度 九品仏あんしんすこやかセンター事業計画

## 今年度の目標及び取組予定

## 10 地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)

#### (1)身近な地区における相談支援の充実

- ・サロンや自主グループ、街角保健室、暮らしの保健室@自由ヶ丘に職員が出張し相談を受ける。
- ・親子盆踊り大会、新春こどもまつり、奥沢子育て児童ひろばの出張事業への参加、障害や子育て関係の会議への参加、小学校の福祉体験学習等への事業協力を通じて福祉の相談窓口を周知する。幅広い年代へ福祉の相談窓口を周知できるよう広報氏やパンフレットの内容を工夫しSNSも活用する。
- ・職員が研修に参加し、相談拡充への対応力を強化する。

# (2)参加と協働による地域づくりの推進

- 【目標】参加者や協力者を増やし、住民同士の交流を促進する。 【取組予定】
- ・体操&ボッチャの会の継続、地区内のグループホームと共同での住民参加型ボッチャ交流会実施を通して、多世代交流、認知症や障害がある方との交流を図る。参加の入口として、一般住民向けボッチャ交流会を実施する。
- ・リユース本を利用した居場所の提供を継続する。利用者を増やし、居場所として定着するよう PR を行う。
- ·男性の居場所作りとして「男たちの体操」を継続する。参加者の定着と自主化を目指す。
- ·ボランティア登録者に災害時の協力を依頼し、災害時に地区で実働できる人材を増やす。

## 昨年度の取組実績

#### (1)身近な地区における相談支援の充実

- ・サロンや自主グループ、暮らしの保健室、街角保健室に職員が出向いて相談を行った。暮らしの保健室、街角保健室では地区内医療機関とともに相談対応を行った。
- ·親子盆踊り大会、新春こどもまつり、奥沢子育て児童ひろばの出張事業、児童館地域懇談会、奥沢地域子育て支援者情報交換会、新 BOP 協議会、 玉川地域要保護児童対策地域協議会に参加し、福祉の相談窓口を周知した。ダブル介護問題を抱える方に対しては個別に介護保険の説明を行った。
- ・自立支援協議会研修会や子育て関係会議に出席し、障害、子育て支援者との意見交換を通したニーズ把握を行った。
- ・アルコール問題の増加を受け、所内で依存症研修を行った。精神保健分野の研修等にも参加した。

### (2)参加と協働による地域づくりの推進

- · 商店街の元商店の空きスペースに、九品仏地区社会福祉協議会事務局と 連携し、休憩用の椅子を設置した。
- ・社会福祉協議会九品仏事務局と協働し、図書館のリユース本を活用した居場所作りを行った。デイサービス一角に、季節やイベントに合わせ選定したリユース本を置き、地区住民が気軽に立ち寄れる居場所スペースとして開放している。
- ・月 1 回「体操&ボッチャの会」を実施し、認知症の有無に関わらず交流できる場を提供した。地区内民間企業の会議室を借りて三者連携事業でボッチャ交流会を開催した。交流会参加者から希望者を募り、グループホームを訪問して入居者とのボッチャ交流会を実施し、住民と認知症の方がスポーツを通じて触れ合う機会を作った。
- ・月1回「男たちの体操」を行い、男性の居場所作りを推進した。
- ・あんしんすこやかセンターボランティアに災害時の協力を依頼し、災害時 対応会議出席に繋いだ。

## 今年度の目標及び取組予定

### 1 運営管理

#### (1)管理運営体制

【目標】あんしんすこやかセンター運営に必要なバックアップを行い、事業 計画達成のために必要な支援を行う。

【取組予定】

- 【事業計画の達成に向けた法人のバックアップ体制】
- ·事業計画の作成時には法人内在宅サービス課課長が管理者と協議しながら作成していく。
- ・事業計画の年間スケジュールを立てて、毎月の管理者会議で達成状況を 法人担当者と確認し適切な運営が行えているか、また法人支援が必要な 状況であるかを確認する。
- ·隔月で法人内職場研修を実施、外部研修からの情報共有に加え職種間での課題の共有と専門知識の向上を図る。
- ・管理者に対し年に一度の面談を実施、業務負担や精神的負担感がない か、法人担当者が管理者支援を行っていく。
- ・状況に応じて必要な人員確保を迅速に実施する。

【事務処理を能率的・正確に行うための工夫】

- ·事務作業については、法人の担当事務が支援することで管理者の負担軽減を図る。
- ·管理者の負担軽減と役割明確のため副管理者を本年度も配置し、管理者職務と副管理者職務を明確にし役割を分担する、また管理者不在時に指揮命令系統を明確化し対応を行う。
- ·管理者は計画の達成状況を職員全員が把握できるように現況を報告するとともに今後の取組について確認を行う。
- ・法人担当者は課題について法人運営会議において協議し、支援が行えるようバックアップを行う。
- ・あんしんすこやかセンター運営協議会へ法人担当職員も積極的に参加 し、運営における課題について対応する。

### (2)公正·中立性

【目標】各職員が公正中立性を意識して業務に取り組む 【取組予定】

【公正・中立性に配慮した対応】

- ·介護サービス事業者ハンドブックや介護事業者情報検索システムを活用し、複数事業所を紹介することを職員に徹底し、可視化できる情報提供を心がける。
- ・相談者の心身状況により自己選択をできるように相談援助を行う。
- ・年に一度、公正中立性についての研修を実施し、公正中立性の重要性に ついて確認する。

【公正・中立性のチェック方法】

- ・毎月の利用事業所のデータを法人に上げ公正中立性を確認していく。
- ・月1回のケアマネジメント点検を、実施し状況確認を行なっていく。

# (3)個人情報・電子データの管理

【目標】個人情報及び電子データを適正に管理する。 【取組予定】

- TKAM T C T ・個人情報保護委員会にて個人情報保護マニュアルを年1回更新する。
- ・個人情報保護マニュアルの職員向け説明会を年1回実施する。
- ・年1回事業所の自己点検を行い、個人情報漏洩のリスクや課題がある場合は改善作を検討し、状況の改善やマニュアルへの反映を行う。
- ・法人内あんしんすこやかセンターの代表が外部研修を受講し、各事業所への伝達研修を行う。

# (4)接遇·苦情対応

【目標】職員全体が適切な接遇に努める。

【取組予定】

- ·年1回接遇マニュアルの見直しを行い、職員に配布し説明を行う。
- ・接遇チェックリストを年1回各職員が実施し接遇力の向上に役立てる。
- ・事故が発生した際には法人の「事故対応マニュアル」に基づき、迅速かつ 適切に対応し、世田谷区所管部署への相談・報告を行うとともに、再発防 止策を検討し法人内で共有していく。

【目標】: 苦情に対し速やかに対応し再発防止に務める 【取組予定】

・苦情や要望は苦情対応マニュアルに沿って区に報告の上、法人に報告し 迅速に対応する。苦情・要望は職場内で共有し再発防止策を検討し実施す

る。また管理者会議等で法人内事業所と共有し、法人全体での接遇改善に 役立てる。 ・事業所単独では解決に至らない苦情は法人内苦情解決委員会で対応し

・事業所単独では解決に至らない苦情は法人内苦情解決委員会で対応し、 解決と再発防止に取り組む。

# 昨年度の取組実績

#### (1)管理運営体制

法人があんすこの運営状況を把握するための取り組みは

毎月の管理者会議に法人担当者が出席し運営状況についての意見交換を 行い課題解決に向けた取り組みを共に行っている。

事業計画作成にあたっての法人の関与については

・事業計画作成時に、昨年度の事業実績についても確認し、取組むべき課題に関して確認をしている。

また課題に置いて、社会福祉法人として協力ができる事項については場所や人員についても協力し、積極的に取り組むことであんしんすこやかセンターへのバックアップを行った。

- ・管理者の負担軽減と役割明確のため三職種の役割を外し、副管理者を設置している。
- ·事務作業については、法人の担当事務が支援することで管理者の負担軽減を図った。

### (2)公正·中立性

- ·介護サービス事業者ハンドブック、各施設パンフレットを用いて複数事業 所を紹介することを職員に徹底している。
- ・世田谷区介護情報検索システムを用い最新の情報をプリントアウトし利用 者へ説明・紹介している。
- ・利用者や家族によって心身状況により自己選択が困難な場合は、相談の ニーズに合わせて選択肢を提示しながら、状況に合った自己選択をできる ように心がけている。
- ・毎月の利用事業所における利用率データを法人に上げ公正中立性を確認している。
- ·月 1 回のケアマネジメント点検にて各職員が公正中立性をもって複数サービス事業所を提示し選定しているか、紹介経緯の記録を作成しているか確認している。
- ·住宅改修等の相談に関しては自費·介護保険相談共に複数の事業所案内を説明。紹介している。

## (3)個人情報・電子データの管理

- ·個人情報保護マニュアルにある基本方針に基づき、情報管理をおこなった。
- ・法人内個人情報保護委員会にてマニュアルを見直し、更新をおこなった。 ・個人情報保護マニュアルを用いて法人内あんしんすこやかセンター職員 向けに研修を実施し、マニュアルに沿って各事業所で個人情報・電子データ の管理を徹底した。職員間で日頃の業務で気を付ける事の意見交換の場 をつくり個々の危機意識を高めた。
- ·必要に応じて個室相談室やパーテーションを利用し相談者のプライバシー保護の環境を整えた。

## <u>(4)接遇·苦情対応</u>

- ・年1回接遇マニュアルの見直しを行い、職員に向けて説明をおこなった。 ・法人内あんしんすこやかセンターにて接遇研修を実施した。外部研修を 受けた職員の伝達研修も同時におこなった。
- ・苦情や要望は苦情解決マニュアルに沿って区に連絡し、上司や法人に報告の上迅速に対応する体制をとった。苦情・要望の内容を職員内で共有し、改善策を検討して接遇改善につなげた。苦情・要望の内容を管理者会議、法人内他部署との会議で法人内事業所と共有し法人全体での改善に役立てた。
- ・事業所単独では解決に至らない苦情は法人内の苦情解決委員会で対応し、解決と再発防止に向けて取り組むよう体制を組んでいる。

## 今年度の目標及び取組予定

### 1 運営管理

#### (5)安全管理

【目標】災害時や感染症への対応を明確にし、全職員が適切に対応する。 【取組予定】

#### 災害対策·感染症対策

- ·BCP を年 1 回更新し、フロー図や必要物品の見直しを行う。
- ・法人内研修を隔月で実施し、BCP や安全衛生を含めた課題や周知事項 について共有と検討を実施する。
- ・複合施設の合同防災訓練に参加し、災害時の動きや複合施設内他機関との連携方法を確認する。
- ·年 1 回感染症マニュアルの見直しを実施し、職場内に感染予防具や消毒 用具を備える。
- ·感染症等が拡大した時には法人内他センター間でフォロー体制を組み、 事業を継続する。

#### 健康管理

- ・年 1 回職員の健康診断を行い、管理者が年 2 回職員との面談を実施、職員の健康面についても把握する。
- ・メンタルヘルスのセルフチェックを行い、必要がある時には相談先を案内する。

#### (6)職員体制

【目標】働きやすい環境の構築による職員の定着と、業務に必要なスキルの取得を行う。

#### 【取組予定】

#### 欠員補充方策

·欠員が発生した際に、資格要件など求人に際しての必要な条件での求人を即時に行うようにしている。

#### 人材定着

- 年に1度職員の意向調査を実施し、次年度への意向、所内での課題などがあれば個別の面談を実施するなど、職員が健全に勤務できる体制を整える。
- ・法人内で資格取得を奨励し資格取得者には報奨金を支給、必要な資格取得者を確保する。また欠員が発生し必要な資格取得者が法人内に確保できない場合は、迅速に求人活動ができる体制を整えている。
- ・法人が管理者のケアを目的に定期的に相談できる体制を整えている。 人材育成
- ・新規職員採用の際にはマニュアルに基づいた職務指導を実施していく。
- ・職員面談の際に業務チェックシートを用い自身の得意・不得意分野を意識するとともに、職員の育成を目的に個人ごとに研修計画を作成する。

# 2 総合相談支援

## <u>(1)総合相談</u>

【目標】「聞いてよかった等々力あんしんすこやかセンター」と思ってもらえる、「親しみのある、断らない」ワンストップ相談窓口としての機能を果たす。ニーズを速やかに見極め、課題に応じた各種機関との連携を進める。

## 【取組予定】

- ・区民だけでなく、他専門職からの相談も一旦受け止め、三職種を中心と したチームで検討し迅速に対応する。
- ・幅広い相談に対し、的確な情報の提供や関係機関との連携ができるよう、所内ミーティングで職員どうしの情報共有を行う。
- ・必要に応じて複数人でのチーム対応し、保健福祉センター各課と連携する。
- ・定期的に三職種会議を行い、支援方針の協議と事業の進捗確認を行う。 ・インテーク・アセスメント能力の向上を目指し、所内で事例検討会を実施 し各職員のスキル向上と経験年数に応じた役割付与と育成に努める。
- ・個人情報の取り扱いに関する勉強会を行う。
- ・重層化した課題がある相談は、所内事例検討会で支援方針を検討し、多機関協働事業者へつなぐ。
- ・地域住民や関係機関からの安否確認の訪問要請等、緊急性の高い相談 に迅速に対応する。
- ・各職員の年間研修計画を作成し定期的に受講し、所内伝達を行う。
- ·五者連携での出張相談会をセンターから距離のある地区会館で継続し、 潜在的な課題の把握に努める。

## 昨年度の取組実績

#### (5)安全管理

災害対策·感染症対策

- ·BCP を年 1 回更新しフロー図や必要物品の見直しを行い年 1 回法人内研修実施した。また職員に新型コロナウイルス陽性者が発生した際の業務継続方法について明記した。
- ・複合施設の合同防災訓練に参加し災害時の対応を確認した。
- ・新型コロナの第 5 類への移行に伴い、感染症マニュアルの見直しを実施した。感染の再拡大と高齢者への感染防止の観点から、窓口のパーテーション設置、講座等で人が集まる際や相談対応時のマスク着用を継続した。また職場内に感染予防具や消毒用具を備えた。

#### 健康管理

- ·年1回職員の健康診断を行った。
- ·管理者が年1回職員との面談を実施し、面談の際に職員の健康面についても把握した。
- ·法人内あんしんすこやかセンター職員を対象にメンタルヘルス研修を実施 した。

### (6)職員体制

【欠員補充方策】

· 欠員が発生した際に、資格要件など求人に際しての必要な条件での求人 を即時に行う体制を取った。

#### 【人材定着の取り組み】

年に1度職員の意向調査を実施し,次年度への意向、所内での課題などがあれば個別の面談を実施するなど、職員が健全に勤務できる体制を整えた。

- ·新入職員に向けたオリエンテーション研修、業務チェックシートによる業務 定着の確認、管理者との面談によるフォロー体制を整えた。
- ·法人内で資格取得を奨励し、資格取得対象者には報奨金を支給し資格取得者を確保する。

【人材育成の取り組み】

- ・法人内三職種で会議を実施、職務マニュアルを作成した、また職員研修でマニュアルの説明を行った。
- ・新規職員採用の際にはマニュアルに基づいた職務指導を実施した。
- ・職員面談の際に業務チェックシートを用い自身の得意・不得意分野を意識 するとともに、職員の育成を目的に個人ごとに研修計画を作成した。
- ・法人内のあんしんすこやかセンター合同で研修を実施した。

## <u>(1)総合相談</u>

- ・複合的課題、重層的課題等の複雑なケースに対しては、複数職員で担当し、多職種・他機関で関わりを持ち対応を行った。
- ・職員のスキルアップと時間の有効活用のために、毎日の所内ミーティングを「事務連絡」「事例共有」「事例検討」「緊急対応」「見守り」等に分け、職員共通の認識を持つよう開催方法を改善した。
- ・社会福祉士・保健師・主任ケアマネジャーの三職種で朝ミーティングを行い、権利擁護事例や困難事例の対応について検討した。
- ・見守り支援が必要と判断した相談は、3 つの見守りチームに振り分け、チームでの対応とし定期的に進捗状況を確認した。
- ・職員のスキルアップと支援の評価を目的に、所内事例検討会を 10 月と 3月に実施した。
- ·所内研修会として 「成年後見制度」、「本人情報シート」、「介護医療連携」 をテーマに実施した
- ・「連絡が取れない。」等の相談があった際は、保健福祉課地域支援担当と情報共有し、把握している親族や他の支援機関と連絡を取りながら迅速に自宅の状況確認を行い、所内で役割分担をし対応した。
- ·五者連携で出張相談会を 6 回開催した。昨年度は、地区内の玉堤·等々力·尾山台地区会館で開催し、来館を促進するために、子ども関係イベント、高齢者お楽しみ交流会、体力測定会を同時開催した。
- ·支所内のあんしんすこやかセンターの強みを最大限活用し、保健福祉センターとの迅速な連携を実践した。

## 今年度の目標及び取組予定

## 2 総合相談支援

# (2)地域包括支援ネットワーク構築

【目標】あらゆる世代とのつながりを途切らせず「つながり続ける」体制づくりを進める。

### 【取組予定】

- ・医療機関、金融機関、コンビニエンスストア、スーパーマーケット、集合住宅管理人などを定期的に訪問し関係構築と維持を行う。
- · 五者連携で継続中のラジオ体操を発展させ、終了後の多世代交流の居場所づくりを行う。
- ・毎年開催している多職種連絡会の参加対象を他地区の事業者へも拡充 する。
- 年 6 回開催し、他専門職と学習をするとともに連携がしやすい関係を 作る
- ·計画的に地区内サロン·ミニデイへの訪問を実施し、地域資源の状況を把握する。
- ·民生委員·児童委員協議会、町会連合会会議へ毎回参加し、情報共有や 地域課題について話し合いを行う。
- · 五者連携で玉川福祉フェスティバルへ参画し、ともに活動することで高齢分野以外とのネットワークを強化する。
- ・住民の中から協力してもらえるボランティアを募り、多世代が参加できる居場所づくりを行う。
- ·自立支援協議会参加、新BOP、要保護児童玉川協議会、防災塾へ継続して参加する。

#### (3) 室能把据

【目標】年間 1,220 件(事前ポスティング·不在を除く)の実態把握を実施する。地区課題を把握し地域づくり推進の一助とする。

#### 【取细予定】

- ·訪問対象者リストをもとに 85 歳以上の高齢者への実態把握訪問を行い、困りごとの把握や介護予防事業につなげ、必要な方には各種事業につなげる。
- ・地区課題として担い手の高齢化と人材不足があるため、地域活動の担い手となれそうな前期高齢者実態把握訪問を継続する。
- ·異動者リストをもとに転入者実態把握訪問をおこない、相談窓口の周知 や地区内の地域資源情報をお伝えする。
- ・過去数年エリア別に行っている実態把握訪問を継続し、対象地区における地域課題の明確化を行う。
- ·実態把握訪問で高齢者クラブ·サロン·サークル·自主グループの普及啓発を行うと同時に担い手の発掘を行う。
- ·夏季の実態把握訪問時には、熱中症予防シートを活用しながら体調管理 を呼び掛ける。
- ・一般区民や関係各所からの「気になる区民」の情報提供から、実態把握を積極的に行う。
- ・必要時チーム担当制として継続的な実態把握を行う。
- ・実態把握訪問の聞き取りポイントや技術を職員間で共有し、スキルアップを図る。

## (4)PR

【目標】幅広い世代に向けて「顔のわかる関係づくり」や若い世代にも参加しやすい講座の開催などを通して、あんしんすこやかセンターの認知度向上を図る。

# 【取組予定】

- ・広報紙を年 4 回発行する。
- ・医療機関、コンビニエンスストア、スーパーマーケット、郵便局、金融機関、警察、マンションの管理人など関係機関へ出向き情報共有に努め、あんしんすこやかセンターの PR を行う。
- ・実態把握訪問や出張相談会を通して、あんしんすこやかセンターの情報発信に努める。また、ミニデイ、サロン、高齢者クラブ、自主グループなど地域住民が集まる場に出向き、あんしんすこやかセンターの PR、運営状況の把握に努める。
- ·SNS を活用した情報発信を行う。また前年度より SNS の登録者数を 増やす。
- ・認知症カフェ 3 か所を五者連携で開催継続し、参加者へあんしんすこやかセンターの PR を行う。
- ·プロラグビーチームによるいきいき講座、認知症のアクション講座等を 開催し、幅広い世代に向けてあんしんすこやかセンターの認知度向上を図 る。

# 昨年度の取組実績

## (2)地域包括支援ネットワーク構築

- ・等々力地区民生委員・児童委員協議会が開催する会議に毎回出席させていただく他に、会議終了後に交流会として、あんしんすこやかセンターの活動紹介や、相談窓口としての機能を伝達した。また、あんしんすこやかセンター主催の多職種連絡会にも民生委員・児童委員の皆様にお声掛けし、出席していただいた。
- ・等々力地区内で活動する専門職どうしの交流とスキルアップを目標に、多職種連絡会を 6 回開催した。昨年度はテーマを「事例検討」「薬剤師との連携」「災害」「アドバンスケアプランニング」「精神科医療と地域での生活」「金銭管理」とし、それぞれ意見交換や勉強会として実施した。
- ・地区内の小学校 2 校でのアクション講座開催の際に、民生委員やボランティアさんの協力をいただき、学校とのつながりのサポートを行った。
- ・尾山台の「縁側カフェ」で地域コミュニティ団体、近隣クリニックと連携し、 居場所づくりを行った。ニーズの高い「スマホ使い方相談」も行った。
- ·児童分野との連携強化のため、新 BOP、要保護児童玉川協議会参加した。また、防災塾にも参加し、地区の災害対策の現状と課題を共有した。

### (3)実態把握

年間 1,204 件(事前ポスティング·不在を除く)の実態把握を実施した。地 区課題を把握し地域づくり推進の一助とした。

- ·訪問対象者リストをもとに実態把握訪問を行った。介護保険認定申請につなげたケースや、あんしん見守り事業、認知症初期集中支援事業につながったケースが複数あった。
- ・地区課題として担い手の高齢化と人材不足があるため、地域活動の担い 手となれそうな 70 代実態把握を継続、等々力地区見守りパンフレットを配 布し普及啓発を行った。シニアボランティア研修についても周知を図った。
- ・異動者リストをもとに、75歳以上で介護保険認定を受けていない転入者に実態把握訪問を行い、シルバー情報や世田谷健康長寿ガイドブックを配布、相談窓口の周知や地区内情報をお伝えした。総合相談や地域活動への参加につながったケースが複数あった。
- ・等々力地区における地域活動拠点不足といわれているエリアへの実態把握を訪問行い、対象地区における地域課題の明確化を行った。公共施設の不足はあったが、交通の便が悪くないため等々力地区に限らない地域資源を活用されているケースが多いことが判明した。
- ・潜在的な利用者の把握のため通常の窓口相談の他、出張福祉相談を 6 回開催した。また、認知症カフェや住民活動の場を訪問し相談に応じ窓口としてのあんしんすこやかセンターの周知を図った。
- ・民生委員・児童委員協議会や町会長会議に毎回参加し、周知や情報提供の呼びかけを行っている。民生委員ふれあい訪問前に見守りパンフレットを使い、訪問時視点を共有した。

# (4)PR

- ・広報紙を 4 回発行し、回覧板にて地区内に配布するとともに、医療機関 (病院・薬局)・小売店、郵便局・金融機関・警察などの地区内の関係機関へ配布し情報の共有に努め、あんしんすこやかセンターの PR を行った。
- ・認知症カフェ 3 カ所を五者連携で開催継続し、参加者へあんしんすこやか センターの PR を行った。
- ・ミニデイ、サロン、高齢者クラブ、自主グループ等に出向きあんしんすこやかセンターの PR を行った。
- ·各関係機関からの相談·連携促進のため、地区内居宅事業所向け広報紙、 居宅事業所向け情報伝達会議、等々力地区多職種連絡会、MCS 掲示板、な どを活用し、あんしんすこやかセンターの機能や対応についての PR を続 け、顔の見える関係を強化した。
- ・ケアマネジャー向け情報交換会 5 回実施、地域ケア会議 B オブザーバー募集のお知らせを地区内居宅介護支援事業所 9 か所に配布。再委託事業所(地区外含む)に広報した。
- ・デジタルデバイスを活用した PR の基盤を整え SNS などを活用した情報 発信行った。
- ・出張相談や各地区会館でのあんしんすこやかセンター相談窓口とイベント 等の PR を行った。
- ・いきいき講座、実態把握等であんしんすこやかセンター啓発品を配布し、 普及啓発に努めた。
- ・五者連携の等々力地区見守りパンフレットを区民、ケアマネ等に配布した。

## 今年度の目標及び取組予定

### 3 権利擁護事業

### (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

【目標】権利擁護における地域の連携強化を図るため、気付きの目を増やす。

### 【取組予定】

- ・「等々力地区高齢者見守りパンフレット」の配布:実態把握訪問、いきいき 講座などあんしんすこやかセンター開催の事業、出張相談会、民生児童 委員交流会、サロン訪問など、積極的に出向き資料を用いて説明するこ とにより顔の見える関係づくりネットワーク強化を図る。
- ·早期対応につなげるため所内、地域住民、関係機関向けの「虐待」「成年後見」「消費者被害」研修を行う。
  - (地域住民向け)いきいき講座にて開催(関係機関向け)多職種連絡会の開催、個別事業者を対象に開催 (所内)研修計画を作成し参加した研修の伝達研修を行う。
- ・具体的な事例を積み上げ、上記研修の場で共有する。

## (2)虐待

【目標】虐待の芽を早めに見つけ予防的に関わる。

### 【取組予定】

- ・五者連携で作成した見守りパンフレットを、実態把握、総合相談、支援関係者等に配布し、心配な点や気になることがあった際には、あんしんすこやかセンターに連絡をいただくよう普及啓発する。
- ・「虐待予防リスト」作成により介護負担が大きい等のハイリスク家庭の情報を得た場合は、養護者支援の視点を持ちつつ定期的な情報把握により介入の検討を継続的に行う。
- ・常時、虐待疑いに発展するリスクがないかミーティングで検討し、必要なケースへは複数担当制を採用し対応、また保健福祉課と情報を共有する。 ・サービス事業所に出向き、虐待予防の視点から出張講座を行う。
- ・虐待対応ケア会議に出席後、速やかに所内で伝達会議を設ける。通報受理の名簿とケース別に共有できるファイルを年間の通し番号で管理し、進捗状況を共有する。

## (3)成年後見

- [目標] 意思決定支援の必要性を伝え、早期につなぎ、地域で支える。 [取組予定]
- ·成年後見制度、地域権利擁護事業などの制度を知ってもらう取組みとして講座を開催する。
- ・地域ケア会議、多職種連絡会、いきいき講座等の場で、意見交換の場を 設け、具体的事例を共有する。
- ・制度の理解を研修や所内共有により深め、早期の相談対応つなぎ、終結を目指す。
- ・具体的な相談事例は、成年後見センター、保健福祉課と連携しチームで対応する。

## (4)消費者被害

【目標】消費者被害の予防ができる。消費者被害に早く気が付き、対応ができる。

# 【取組予定】

- ·消費生活センター·警察と連携を取り、消費者被害の予防と早期対応に 努める。
- ·職員が消費者被害に関する研修を受講し所内で伝達研修により共有、スキルアップを図ることで、消費者被害の予防·対応の普及啓発·早期対応に努める。
- ·多職種連絡会やケアマネジャー向け情報交換会等で最新の情報を共有 し、関係者の意識を高め被害防止に繋げる。
- ・ミニデイ・サロン・サークル・自主グループ・高齢者クラブ等に出向き「出 張消費者被害講座」が開催できることを説明し、開催に繋げる。

## 昨年度の取組実績

#### (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

- ・都の虐待防止研修に出席した職員から伝達研修を 1 回行った。
- ・後見人をしている職員より成年後見制度申立て時に作成する本人情報シートの書き方研修を 1 回行った。
- ·多職種連絡会で共有するため、ふれあいポリス及び消費生活センターからの最新情報共有を 6 回行った。
- ・サービス事業所(居宅、訪問介護)に包括職員が出向き、職員向けの虐待 対応ミニ講習を 1 回実施した。
- ·特殊詐欺被害予防「知って撃退!詐欺師の手口~警察官と模擬体験~」を開催した。
- ・成年後見制度「親亡きあとその思い」を開催した。
- ・「等々力地区高齢者見守りパンフレット」を実態把握、いきいき講座、はつらつ介護予防講座、地域サロン訪問時などで

配布し、地域住民に対し注意喚起、周囲の気付きの大切さを伝えた。

・等々力地区民生委員・児童委員協議会にて交流会を実施し、高齢者虐待・ 消費者被害について意見交換を行った結果、ふれあい訪問時の連携につな がった。

法人マニュアルの整備と共に高齢者の権利擁護と虐待対応「お役立ち帖」 「擁護者による高齢者虐待対応マニュアル」を活用し虐待対応の手順を明 確にし、根拠を基に虐待対応を行った。

#### <u>(2)虐待</u>

虐待発生の一因である介護負担に着目し、虐待予防の関わりとして以下を 重点において活動した。

- ・虐待に発展するリスクが高い課題を内包する世帯を見守りフォローリストを活用し、定期的にチーム制で協議し、継続的な見守り訪問や未然の対応を 実施した。
- ・地区内のケアマネジャーと「ケアマネジャー向け情報交換会」開催にて、介護者負担の大きい事例について情報共有し、必要に応じてケアマネジャーと同行訪問し虐待予防の観点から介護者負担軽減の支援を検討した。
- ·発生時は速やかに所内で共有検討すると共に複数制で担当し、保健福祉課や関係機関と協働した。
- ・虐待や虐待疑いに発展するリスクがないかミーティングで検討し、必要な ケースへは複数担当制を採用し対応、また保健福祉課と情報を共有した。

## (3)成年後見

- ・地域権利擁護事業及び成年後見制度を必要とする対象者を把握し身元保証を含め、11 件制度や地域資源につないだ。
- ・必要とする対象者を成年後見センター及び消費生活センターと連携し成年 後見制度につなぐだけでなく、孤独にしないことを目標に伴走的なフォローを保健福祉課と連携し複数体制で実施した。
- ・意思決定支援の実際やその必要性について、住民向けにはいきいき講座「親亡き後その思い」、地区連携医事業として ACP 講座を対話形式で例年開催し、事業者向けには多職種連絡会で金銭管理や ACP をそれぞれテーマとして開催した。

## (4)消費者被害

- ・年 6 回行った多職種連絡会で、玉川警察署から受けた最新の消費者被害の情報を提供した。その内の 1 回は、玉川警察署所属のふれあいポリスから直接お話を伺うことができた。
- ・玉川警察署ふれあいポリスを講師に招き、消費者被害に関するいきいき 講座を開催し、地区の高齢者に注意の喚起を促した。
- ·実態把握·窓口·関係機関から消費者被害·特殊詐欺被害が疑われる相談 を受けた際には、速やかに玉川警察署に連絡相談し、警察からの助言や 指示を当事者が理解しやすい方法で伝達した。
- ·消費者生活センターに独力で相談することが難しい高齢者等に対して、必要に応じて相談連絡のアドボカシーを行った。

## 今年度の目標及び取組予定

## 4 包括的・継続的ケアマネジメント支援

#### ケアマネジャー支援

[目標]主任ケアマネジャーを中心とした連携づくりを行い、委託先の事業所も含め地区内で活動するケアマネジャーの横の繋がりを強化し、相談しやすい関係性を構築する。

#### 【取組予定】

- ・ケアマネジャーからの個別事例相談はどんなことでも対応し「親しみのある、断らない」窓口として、担当者会議、ケース会議への参加、同行訪問等を行う。
- ・地区内で活動する居宅介護支援事業所向けに、情報の提供や地区課題の検討、ケアマネジャーのニーズ把握等を行う「ケアマネジャー向け情報交換会」を年4回開催する、またケアマネジメント力の向上の為、勉強会を実施する。

[目標]地区内の社会資源情報を収集、随時更新を行い、ケアマネジャーの求めに応じ速やかに情報提供できる。

#### 【取組予定】

・社会資源情報を、分野別にファイリングしケアマネジャーに適時適切に 情報を提供する。「ケアマネジャー向け情報交換会」を開催し、ケアマネジャーが求める情報を事前にアンケートで確認し、話しやすい雰囲気で情報 共有や地区の課題等を話し合っていく。

## 5 介護予防·日常生活支援総合事業

### (1)介護予防ケアマネジメント

【目標】本人の強みを生かした自立支援に資する介護予防ケアマネジメントを行う。

### 【取組予定】

- ・長期継続中のケアプラン見直しを中心に、年3事例以上、地域ケア会議Aを開催する。検討内容を所内で共有し、職員自身のケアプラン、再委託をしているケアプランを見直す機会とする。
- ・ケアマネジャー向けに、地区の社会資源と介護予防ケアマネジメントについて情報交換会を実施する。
- ・医療と介護の連携について、医療者の視点を取り入れて、地区連携医を 交えた事例検討会を開催する。
- ·栄養·口腔ケア専門職訪問指導を活用する。訪問歯科検診、専門職から受けた助言内容を所内会議で共有する。
- ·介護予防ケアマネジメントに研修に参加し、内容については所内で共有する。
- 【目標】再委託先のケアマネジャーとの連携を深め、情報提供を行う。 【取組予定】
- ·介護予防ケアマネジメントの新規再委託先事業所に対し、ケアプラン作成のレクチャーを個別に行う。
- ・地区を中心とした情報共有の機会としてのケアマネジャー向け情報交換会、多職種連絡会への参加を提案する。不参加の場合でも情報提供を行う。
- ・担当者会議への参加、必要時の訪問同行を行う。

# (2)一般介護予防事業

[目標]地区での健康増進・フレイル予防等について広く普及啓発を行いながら、介護予防対象者の早期発見を行い、事業の活用を図る。 [取組予定]

- ・窓口相談や実態把握訪問、講座開催時に基本チェックリストや介護予防手帳等活用し、対象者把握に努める。結果に合わせて、せたがや健康長寿ガイドブック、区の介護予防事業に繋げ、セルフマネジメントできるよう助言、事業の普及・活用を図る。
- ・広報紙や SNS(LINE)を活用し、介護予防の知識・セルフマネジメントについて広く普及啓発する。
- ·介護予防対象者の把握、早期発見·早期介入するため、昨年の件数を基準に、基本チェックリストを 380 件以上実施する。
- ・はつらつ介護予防講座に新規参加していただけるように、新規優先枠や 見学可能等の工夫を行っていく。
- ・自主グループ・サロン・サークル・ミニデイ等の区民の地域活動の場に出向き活動内容の把握を行うとともに継続支援、フレイル予防のミニ講義等を行う。

## 昨年度の取組実績

#### ケアマネジャー支援

- ・ケアマネジャーからの個別事例相談に支持的に対応し、同行訪問や担当者 会議への同席、個別ケア会議を開催した。
- ·ケアマネジャーからの個別相談の内容を三職種で共有し、それぞれの専門性に即した助言、必要に応じて保健福祉課との連携、地域ケア会議 A·B、虐待通報等に繋げた。
- ・地区内の居宅介護事業所向け情報交換会を 5 回開催した。開催した地域ケア会議 A·B·C の報告や防犯・防災・地区内の社会資源情報を発信すると共に、ケアマネジャーからの課題の聞き取りや関係性構築の一助とすることができた。また、五者連携で話し合った地域課題や、区の情報、インフォーマルサービスなどの情報提供を行った。参加できなかった事業所には資料を届けて概略を伝えた。
- ·居宅介護支援事業所の主任ケアマネジャーにスーパーバイザーとして地域 ケア会議へ参加していただいた。
- ・地区連携医と共同で地区のケアマネジメント力の向上を目標に勉強会を 2回開催した。
- ・主任ケアマネジャーが開催する「等々力地区ケアマネジャー連絡会」を事務局として支援し関係性の構築を図った。そこで抽出された課題を地域ケア会議 C 開催に向け検討を行った。
- ・社会資源情報を分野別にファイリングし、必要に応じて情報提供を行い地区内の資源の相互確認を行った。

### (1)介護予防ケアマネジメント

- ・年 3 事例、地域ケア会議 A を開催した。専門職の意見を聞くことで、異なる視点に気づくことができ、本人への新しい提案を行うことができた。
- ・地区連携医を交えて所内にて事例検討会を年 2 回開催し、長期継続中のケアプランの再検討を行った。
- ・専門職訪問指導を利用し、専門職から助言を受け、その結果をケアマネジ メントに反映させた。また、内容について職員で共有した。
- ・職員全員がケアプランや支援に活用できるよう、ケアマネジメント B·C やインフォーマル資源等の活用を所内で共有した。
- ・介護予防ケアマネジメント研修に参加し、学んだ内容を所内で共有した。
- ・玉川地域全体で介護予防ケアマネジメントリハビリテーション検討会を実施し、居宅介護支援事業所と共にリハビリ導入の際の、自立支援に則した目標設定や評価の視点について学び多機関と共有する機会作った。
- ·介護予防手帳と基本チェックリストの活用や対話を通し、内発的動機付けを促しながらアセスメントを実施した。
- ・ケアマネジャー向け情報交換会を年5回開催し、介護予防ケアマネジメント について説明、総合事業やインフォーマルサービスについての情報提供を 行った。
- ・担当者会議に同行し、適宜、社会資源情報の案内などを行った。

## (2)一般介護予防事業

- ・いきいき講座として、運動 3 回、成年後見制度1回、歌 3 回、防災1回、消費者被害防止1回を実施した。
- ・体力測定会を通算 5 回(はつらつ介護予防講座にて 2 回、いきいき講座にて 3 回)行い、継続的に測定が行えるように整備した。体力測定会の会場を等々力地区会館・尾山台地区会館・玉堤地区会館・玉川総合支所に分散させることで、地区ごとの特性や参加者・運動ニーズの把握にもつなげた
- ·介護予防手帳を 100 冊以上配布し、総合相談、ケアマネジメント対象者、 講座参加者、実態把握先、関係機関等にも広く周知し、手帳活用について 普及啓発した。介護予防手帳の活用方法についての案内を作成し、手帳と セットでお渡しすることで区民の介護予防の一助とした。
- ・実態把握、窓口相談、出張相談、講座、住民活動などで基本チェックリストを年間 380 件実施し、せたがや健康長寿ガイドブックを用いた内容によって、ケアマネジメント等の適切なサービスや、いきいき講座、はつらつ介護予防講座、世田谷区の介護予防事業、住民活動への繋ぎを行った。
- ・おひさまぱる、等々力あゆみの会、メンズシニア等の自主グルーブ、サロン、ミニデイ等に出向き、活動状況の把握と支援に努めた。

## 今年度の目標及び取組予定

## 6 認知症ケア推進

### 認知症ケアの推進

【目標】認知症になってからも自分らしく安心して暮らせる地区を目指して、本人の意思と権利が尊重され家族とともに希望をもてるよう、早期発見・早期対応を行える地区のネットワークづくり、普及啓発を行う。 【取組予定】

·アウトリーチを根気強く行うことで顔を覚えていただき、本人とその家族、生活背景も含めたアセスメントを行う。

・ケアパス等を活用し認知症初期集中支援チーム事業、もの忘れチェック相談会、認知症家族のための心理相談、認知症カフェ、医師による認知症専門相談事業など区の認知症事業につなぎ、DASK21等を用いて早期の適切な対応を行っていく。

・働き世代など幅広い世代に対して、アクション講座やイベント、出張相談、声掛け訓練、サロン訪問、医療機関、商店街での周知活動等積極的に地域に出向き、広報紙、SNS などを活用し、認知症への理解、認知症観の転換の促進・普及啓発、アクションチームとしての活動促進に努めていく。

#### 7 あんしん見守り事業

### 見守り対象者の支援

【目標】地域住民と共に、見守り対象者の把握と必要な支援を行っていく

#### 【取組予定】

- ・実態把握訪問等や地域の方からの情報提供で、社会的孤立状態にある高齢者の把握及びアセスメントを実施する。
- ·気になる高齢者の情報を教えて頂くため、サロン·サークル·自主グループ·ミニディに訪問して協力依頼を行う。
- ・地区内の金融機関をまわり、認知機能の低下等で見守りが必要な方の情報提供を依頼する。
- ・五者連携で作成した等々力地区見守リパンフレットを用いて、地域活動 の場や地域の商店をまわり、見守り協力依頼を行う。
- ・五者連携で作成した等々力地区見守りパンフレットを増刷の際に、広告掲載できることを説明し、地区の金融機関や商店等に店頭配架を依頼する。
- ・地区内に配達している新聞販売店に等々力地区見守りパンフレットを配布し、今後も見守り協力店としてご協力いただけるように関係性を築く。 ・前期高齢者実態把握訪問時に、ボランティアの担い手の発掘・見守り協力が得られるように説明案内していく。
- ·見守りフォローリストは 3 チーム制を継続し、複数人担当とし何かあったときにすぐ対応できるよう体制を整える。
- ·見守り対象者リストを定期的に紙で印刷し、個人情報を管理しつつ災害時に情報を取り出せるようにしておく。
- ・年に一度ボランティア交流会を開催し、参加者どうしの情報交換やボランティア情報提供を行う。

## 8 在宅医療·介護連携

# 在宅医療・介護連携の推進

【目標】適切な在宅療養相談支援を行う。

## 【取組予定】

医療の相談があった場合や医療面の支援が必要な場合は、状況に応じ適宜各サービスや関係機関に繋ぎ情報提供する。

【目標】多職種間の顔の見える関係づくりを進め医療と介護の連携を強化する。

## 【取組予定】

年度内 6 回多職種交流会を開催する。

・医療機関を訪問し、あんしんすこやかセンターパンフレットと広報紙の配架依頼をする。 さらに昨年度までの多職種交流会の報告、及び今年度の案内をする。

【目標】在宅医療及び ACP の普及を図る。

## 【取組予定】

·ACP 区民向け講座を実施し啓発することと、多職種交流会で、「もしバナカード」を用いて ACP 講座を開催する。

【目標】各種ツールや事業について周知を図り、活用する。 【取組予定】

- ・『あなたを支える医療・介護のケアチーム』のチラシを窓口に置き相談者に説明・配布する。また、多職種交流会やケアマネジャー交流会でも説明・配布し、関係機関に周知する。
- ・『すこやか歯科健診』や『お口の元気アップ教室』のチラシを窓口に置き相談者に説明・配布する。基本チェックリストを実施した際、口腔に該当する方には積極的に案内する。

## 昨年度の取組実績

### 認知症ケアの推進

- ・相談対応の場面では「認知症あんしんガイドブック(認知症ケアパス)」を用いて説明をし、必要に応じて DASC21 によるアセスメントを実施することにより早期対応・早期支援の必要性を判定し「もの忘れチェック相談会」や「認知症初期集中支援チーム事業」の事業利用につないだ。「認知症初期集中支援チーム事業」は 7 件認知症在宅生活サポートセンターと協働することができた。
- ・かかりつけ医がない医療受診拒否があるケースの対応として「医師による 認知症専門相談事業」を 2 件実施した。
- ・地区内 3 か所の「認知症カフェ」を継続開催した。中でも地区内の商店街で暮らしの保健室など関係機関と住民と協働し新規カフェ「縁側カフェ」をオープンすることができた。
- ・認知症アクション講座を町会へ 1 回、社会福祉協議会地域福祉推進員へ 1回、小学校を 2 か所で開催した。
- ·若年性認知症に対する取組みについて近隣クリニックや他地区あんしんす こやかセンターと検討を行った。
- ·アクション講座受講者が中心になりアクションチームとして希望の木を作成、地区会館·玉川総合支所へ展示した。

### 見守り対象者の支援

- ・見守りボランティアは 2 組継続した。
- ·70-74 歳前期高齢者の実態把握訪問で、社会的孤立状態にある高齢者にはニーズにあったサロン·サークル·高齢者クラブ·認知症カフェの案内を行った。その後参加につながったケースが複数あった。
- ·全職員があんしん見守り事業をスムーズにつなげられるように所内研修を 行った。
- ·70-74 歳を実態把握訪問し地域活動の普及啓発を行い、等々力地区のボランティア活動につなげられる担い手を発掘し、参加者と活動の担い手の両方を発掘するよう普及啓発活動を継続した。

また、ボランティア希望者の中でシニアボランティア研修希望者には積極的 に案内した。

- ・地域の情報が集まるようなアプローチとして、民生委員や地域活動の担い 手への見守りが必要な対象者等の情報発信を必要に応じて連絡・通報いた だくことを各種講座開催時やミニディ訪問の際に依頼した。
- · 五者連携事業作成の等々力地区見守りパンフレットを活用し、関係機関や 実態把握時に配布し情報依頼を行った。
- ・見守りは3チーム制を継続、所内会議にて見守りコーディネーターを中心に見守りフォローリストを確認し、所内共通の視点として支援の要否や訪問頻度の見直し等更新作業を実施、必要があれば保健福祉課巡回時に報告、情報を共有して必要時に動ける体制を整えた、見守りフォローリストと災害時見守りリストは紙に印刷して保管した。
- ・3 月にボランティア交流会を行い、見守りについての協力を依頼した。

## 在宅医療・介護連携の推進

- ・区民向けの ACP 講座を実施、地区連携医を交えて対談形式で行った。対談後に参加者にも発言を促し、具体的に自身の ACP を考えまとめる一助とした。
- ·窓口に「LIFE これからのこと」と区民向け ACP 講座の講義資料を常備し、相談時や希望者に説明・配布を行った。
- ·在宅医療相談の際に「世田谷区在宅療養資源マップ」を窓口相談にて活用した、入退院に関しては近隣の総合病院だけでなく、他区の受け入れ病院と 積極的に連携を行った。
- ・多職種連絡会開催時には、地区内医療機関を訪問し案内を行うとともに、 広報紙などを通じてあんしんすこやかセンターの周知を行い関係作りの強 化を行った。またオンラインツールを活用し対面参加が困難な医療機関の出 席に繋げた。
- ·多職種連絡会や個別支援等を通して、介護·医療連携強化を行ったことで、入院だけでなく外来で気になる患者の情報共有連絡をいただくことが増えた。
- ·医療拒否·未治療の方々とも本人との関係性を作りながら医療につなげる方向性で、玉川保健福祉課や玉川警察署等と連携し、解決まで長期間対応した。
- ・地区連携医を交えて所内で事例検討を実施、自立支援に向けた視点で地区連携医からのアドバイスをうけた。
- ・総合相談や実態把握訪問、いきいき講座で、区民向けに口腔ケアの啓発、 すこやか歯科健診を案内した。
- ·多職種交流会で『医療·介護の連携シート』『あなたを支える医療·介護のケアチーム』活用の PR をおこなった。
- 多職種交流会の資料を MCS にアップロードして、参加できなかった事業所にも共有できるようにした。
- ·MCS を活用してケアマネジャー向け研修の打ち合わせをした。
- ·多職種交流会実施時にグーグルフォームでアンケート実施することで、各 関係機関の興味や関心事項を集約した。
- ・ケアマネジャー交流会で『すこやか歯科健診』『訪問口腔ケア健診』の案内を行った。

## 今年度の目標及び取組予定

#### 9 地域ケア会議

#### 地域ケア会議の実施

目標:地域ケア会議 A·B を活用し個別の課題解決を目指すと共に、地区の課題を抽出し、解決に向けて取り組む。

#### 【取組予定】

- ·地域ケア会議 A を 2 回以上開催する。
- ・地域ケア会議 B について、ケアマネジャーと連携し必要がある事例を 2 回以上開催できるように検討をしていく。
- ・地域ケア会議 A・B において経年的に課題として集約されたテーマに 関し地域ケア会議 C の開催に向けて検討を行う。
- ・地区内のケアマネジャー、再委託先の事業所も含めたケアマネジャーへ、事例提供を有意義に感じられるよう情報提供をケアマネジャー向け情報交換会で行う。事例の具体的な問題解決につなげることを意識して三職種で検討し、ケアマネジャーへは会議の出席を依頼する。
- ·スーパーバイザーとしての会議出席を地区内の主任ケアマネジャーに依頼する。
- ·会場の定員数に応じて地区内·再委託先のケアマネジャーの傍聴席を 設け、開催日程と傍聴を促す広報紙を作成周知する。
- ·会議開催後、結果と地区課題を所内及び地区の主任ケアマネジャーと 共有し、地区課題の解決に取り組む。

## 10 地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)

## (1)身近な地区における相談支援の充実

・目標:ワンストップ相談窓口として、相談に対応し玉川総合支所内で連携 し様々な専門機関に的確につなぐ。

### 【取組予定】

- ・地区内に置いて窓口相談が困難な場所へ出向き、出張相談、保健室相談 を継続実施する。
- ・多職種交流会やケアマネジャー交流会にて地域ケア会議の内容についての情報共有を行い、ケアマネジャーをはじめとした関係機関と地区内課題についての情報共有を行う。
- ・総合支所内のあんしんすこやかセンターのメリットを活かして、スピーディーな他機関との対面での情報交換・共有に努め、連携を強める。

## (2)参加と協働による地域づくりの推進

目標:五者で連携し地区内の課題把握と解決を行う。 【取組予定】

- ・五者連携での課題共有と課題解決を継続する。
- ·五者連携で地域住民と福祉事業所と共に災害についての多職種交流会を開催する。
- ・五者連携で玉川総合支所コミュニティ広場にて、介護予防と交流の場づ くりとしてラジオ体操を継続開催する。
- · 五者連携で地区の多世代の居場所づくりをボランティアと共に立ち上げる。
- ・五者連携で出張相談を開催、今年度は地区内でセンターより遠い地区会館にて年に2回開催する。
- ・等々力地区における地域活動を行う方の人材不足といった課題がある。 その為、実態把握でボランティア希望があった方に対し、玉川社会福祉協 議会地域事務所と連携し、地区内のボランティアが必要な施設の把握と マッチングを行うことで地域の活性化を行っていく。
- · 五者連携の福祉イベント「玉川福祉フェスティバル」を共催し、地域共生をテーマに福祉機関の連携と地域多世代交流の機会を作る。

## 昨年度の取組実績

### 地域ケア会議の実施

- ・地域ケア会議で経年的な課題を昨年地域ケア会議 C で実施、その後解決 策として単身女性向けの防災講座を開催した。
- ・地域ケア会議開催日程と傍聴を促す広報紙を作成し、直接事業所へ訪問し 手渡しをし広報を行った。
- ・地域ケア会議 B に、地区内の主任ケアマネジャーにスーパーバイザーとしての参加して頂いた。
- 地域ケア会議 A を 3 事例開催。
  - 夫、看取り後グリーフケアが必要なケース。自立した方への受け皿と見取 り後のグリーフケアの場が不足している。
  - 介護認定が自立となるケース。現 75 歳が求める地域活動と、実際にある活動のミスマッチ。
  - ミニディ参加者、認知症だが公的サービスを希望せず、地域資源の高齢化、高齢未受診者の受診勧奨が地域課題。

### 地域ケア会議 B を 3 事例開催。

認知症高齢者の両親と同居中で精神疾患のある 50 代の子への支援について検討。現在高齢者のサービス利用で生活を守っている。今後、子の障害の申請を行い利用に繋げることになった。

公的な支援を受けず暮らしてきた軽度知的障害の事例。問題が両親の高齢化により顕在化してきた。重層化事例に対し、各機関がともに考える支援体制の必要性を確認した。

母親の急逝後に知的障害の子が残された事例。 支援者に繋がっておらずキーパーソン不在、 意思疎通も困難。

3事例とも「8050」の様相を呈するものであり、障害の支援に繋がっていない等、重層的支援が必要な事例だった。

### (1)身近な地区における相談支援の充実

- ・地区内3つの地区会館にて出張相談会を開催、窓口への来所が困難な方への対応を行った。
- ・地域コミュニティ「おやまちプロジェクト」と「ふくろうクリニック」とともに 商店街にて認知症カフェを開催した。
- ·年間を通じて 81 件の研修·勉強会等に参加、職場内研修にて職員全体のスキル向上を行った。
- ・総合支所内のあんしんすこやかセンターのメリットを活かし、相談内容に応じて保健福祉課、健康づくり課、生活支援課、社会福祉協議会、まちづくりセンター等と連携しつなぎや情報提供等支援を実施した。
- ・4 者連携会議内において、毎月の事例報告の中で事例検討を行った。

## (2)参加と協働による地域づくりの推進

- ・地域障害者相談支援センターを加え、五者での課題共有と課題解決を継続検討した。
- ・五者連携で福祉イベントを共催、玉川地域の福祉事業所の連携と地域への 啓発を目的に「玉川福祉フェスティバル」を開催した。また当日の出店はペーパークラフトを通した介護予防やオレンジカフェの広報を取り組んだ。
- ・五者連携会議にて子育て・児童をテーマに地区内課題について話し合いを行い、子育て世帯へのアプローチが必要といった課題があった。その為児童館職員も参加し玉堤地区会館出張相談で出張子育て広場の開催を行った。
- ・地域の認知症を含めた「地域共生の居場所づくり」の課題に対して、認知症カフェの運営を五者で連携し三か所で開催した。
- ·多職種交流会にて「災害」をテーマに開催、五者連携、民生委員も参加し地域の事業所と共に地区内の防災について検討を行った。
- ·玉川総合支所、コミュニティ広場にて毎週月曜日にラジオ体操を開催し、 高齢者の交流の場を作るとともに介護予防の場づくりを行った。

## 今年度の目標及び取組予定

### 1 運営管理

#### (1)管理運営体制

目標:あんしんすこやかセンター運営に必要なバックアップを行い、事業計画達成のために必要な支援を行う。

#### 取組予定

- 【事業計画の達成に向けた法人のバックアップ体制】
- ·事業計画の作成時には法人内在宅サービス課課長が管理者と協議しながら作成していく。
- ・事業計画の年間スケジュールを立てて、毎月の管理者会議で達成状況を 法人担当者と確認し適切な運営が行えているか、また法人支援が必要な 状況であるかを確認する。
- ·隔月で法人内職場研修を実施、外部研修からの情報共有に加え職種間での課題の共有と専門知識の向上を図る。
- ・管理者に対し年に一度の面談を実施、業務負担や精神的負担感がない か、法人担当者が管理者支援を行っていく。
- ・状況に応じて必要な人員確保を迅速に実施する。
- 【事務処理を能率的・正確に行うための工夫】
- ·事務作業については、法人の担当事務が支援することで管理者の負担軽減を図る。
- ・管理者の負担軽減と役割明確のため副管理者を本年度も配置し、管理者職務と副管理者職務を明確にし役割を分担する、また管理者不在時に指揮命令系統を明確化し対応を行う。
- ·管理者は計画の達成状況を職員全員が把握できるように現況を報告するとともに今後の取組について確認を行う。
- ・法人担当者は課題について法人運営会議において協議し、支援が行えるようバックアップを行う。
- ・あんしんすこやかセンター運営協議会へ法人担当職員も積極的に参加 し、運営における課題について対応する。

### (2)公正·中立性

【目標】各職員が公正中立性を意識して業務に取り組む 【取組予定】

【公正・中立性に配慮した対応】

- ·介護サービス事業者ハンドブックや介護事業者情報検索システムを活用し、複数事業所を紹介することを職員に徹底し、可視化できる情報提供を心がける。
- ・相談者の心身状況により自己選択をできるように相談援助を行う。
- ・年に一度、公正中立性についての研修を実施し、公正中立性の重要性に ついて確認する。

【公正・中立性のチェック方法】

- ・毎月の利用事業所のデータを法人に上げ公正中立性を確認していく。
- ・月1回のケアマネジメント点検を、実施し状況確認を行なっていく。

# (3)個人情報・電子データの管理

- 【目標】個人情報及び電子データを適正に管理する。
- 【取組予定】
- ·個人情報保護委員会にて個人情報保護マニュアルを年1回更新する。
- ・個人情報保護マニュアルの職員向け説明会を年 1 回実施する。
- ・年 1 回事業所の自己点検を行い、個人情報漏洩のリスクや課題がある場合は改善策を検討し、状況の改善やマニュアルへの反映を行う。
- ・法人内あんしんすこやかセンターの代表が外部研修を受講し、各事業所への伝達研修を行う。

# (4)接遇·苦情対応

- 【目標】職員全体が適切な接遇に努める。
- 【取組予定】
- ・年 1 回接遇マニュアルの見直しを行い、職員に配布し説明を行う。
- ・接遇チェックリストを年1回各職員が実施し接遇力の向上に役立てる。
- ・事故が発生した際には法人の「事故対応マニュアル」に基づき、迅速かつ 適切に対応し、世田谷区所管部署への相談・報告を行うとともに、再発防 止策を検討し法人内で共有していく。
- 【目標】: 苦情に対し速やかに対応し再発防止に努める。 【取組予定】
- ·苦情や要望は苦情対応マニュアルに沿って区に報告の上、法人に報告し迅速に対応する。苦情·要望は職場内で共有し再発防止策を検討し実施する。また管理者会議等で法人内事業所と共有し、法人全体での接遇改善に役立てる。
- ·事業所単独では解決に至らない苦情は法人内苦情解決委員会で対応し、 解決と再発防止に取り組む。

## 昨年度の取組実績

#### (1)管理運営体制

法人があんすこの運営状況を把握するための取り組みは

毎月の管理者会議に法人担当者が出席し運営状況についての意見交換を 行い課題解決に向けた取り組みを共に行っている。

事業計画作成にあたっての法人の関与については

- ・事業計画作成時に、昨年度の事業実績についても確認し、取組むべき課題に関して確認をしている。
- また課題に置いて、社会福祉法人として協力ができる事項については場所や人員についても協力し、積極的に取り組むことであんしんすこやかセンターへのバックアップを行った。
- ・管理者の負担軽減と役割明確のため三職種の役割を外し、副管理者を設置している
- ·事務作業については、法人の担当事務が支援することで管理者の負担軽減を図った。

### (2)公正·中立性

- ·介護サービス事業者ハンドブック、各施設パンフレットを用いて複数事業 所を紹介することを職員に徹底している。
- ・世田谷区介護情報検索システムを用い最新の情報をプリントアウトし利用 者へ説明・紹介している。
- ・利用者や家族によって心身状況により自己選択が困難な場合は、相談の ニーズに合わせて選択肢を提示しながら、状況に合った自己選択をできる ように心がけている。
- ・毎月の利用事業所における利用率データを法人に上げ公正中立性を確認している。
- ・月 1 回のケアマネジメント点検にて各職員が公正中立性をもって複数サービス事業所を提示し選定しているか、紹介経緯の記録を作成しているか確認している。
- ·住宅改修等の相談に関しては自費·介護保険相談共に複数の事業所案内 を説明。紹介している。

# (3)個人情報・電子データの管理

- ・個人情報保護マニュアルにある基本方針に基づき、情報管理を行った。
- ・法人内個人情報保護委員会にてマニュアルを見直し、更新を行った。
- ・個人情報保護マニュアルを用いて法人内あんしんすこやかセンター職員向けに研修を実施し、マニュアルに沿って各事業所で個人情報・電子データの管理を徹底した。職員間で日頃の業務で気を付ける事の意見交換の場を作り個々の危機意識を高めた。
- ·必要に応じて個室相談室やパーテーションを利用し相談者のプライバシー保護の環境を整えた。

# (4)接遇·苦情対応

- ・年1回接遇マニュアルの見直しを行い、職員に向けて説明を行った。 ・法人内あんしんすこやかセンターにて接遇研修を実施した。外部研修を 受けた職員の伝達研修も同時に行った。
- ・苦情や要望は苦情解決マニュアルに沿って区に連絡し、上司や法人に報告の上迅速に対応する体制を取った。苦情・要望の内容を職員内で共有し、改善策を検討して接遇改善につなげた。苦情・要望の内容を管理者会議、法人内他部署との会議で法人内事業所と共有し法人全体での改善に役立てた。
- ・事業所単独では解決に至らない苦情は法人内の苦情解決委員会で対応し、解決と再発防止に向けて取り組むよう体制を組んでいる。

## 今年度の目標及び取組予定

#### 1 運営管理

#### (5)安全管理

【目標】災害時や感染症への対応を明確にし、全職員が適切に対応する。 【取組予定】

### 災害対策·感染症対策

- ·BCP を年 1 回更新し、フロー図や必要物品の見直しを行う。
- ・法人内研修を隔月で実施し、BCP や安全衛生を含めた課題や周知事項 について共有と検討を実施する。
- ・複合施設の合同防災訓練に参加し、災害時の動きや複合施設内他機関との連携方法を確認する。
- ·年 1 回感染症マニュアルの見直しを実施し、職場内に感染予防具や消毒 用具を備える。
- ·感染症等が拡大した時には法人内他センター間でフォロー体制を組み、 事業を継続する。

#### 健康管理

- ・年 1 回職員の健康診断を行い、管理者が年 2 回職員との面談を実施、職員の健康面についても把握する。
- ・メンタルヘルスのセルフチェックを行い、必要がある時には相談先を案内する。

#### <u>(6)職員体制</u>

【目標】働きやすい環境の構築による職員の定着と業務に必要なスキルの 取得を行う。

#### 【取組予定】

#### 欠員補充方策

・欠員が発生した際に、資格要件など求人に際しての必要な条件での求人 を即時に行うようにしている。

#### 人材定着

年に1度職員の意向調査を実施し,次年度への意向、所内での課題などがあれば個別の面談を実施するなど、職員が健全に勤務できる体制を整える。

- ・法人内で資格取得を奨励し資格取得者には報奨金を支給、必要な資格取得者を確保する。また欠員が発生し必要な資格取得者が法人内に確保できない場合は、迅速に求人活動ができる体制を整えている。
- ・法人が管理者のケアを目的に定期的に相談できる体制を整えている。 人材育成
- ・新規職員採用の際にはマニュアルに基づいた職務指導を実施していく。
- ・職員面談の際に業務チェックシートを用い自身の得意・不得意分野を意識するとともに、職員の育成を目的に個人ごとに研修計画を作成する。

# 2 総合相談支援

## <u>(1)総合相談</u>

目標 : 様々な場面や経路からの相談に応じ多角的視点で課題を整理するとともに、ワンストップサービスとしての役割を果たす。

- ・地理的環境で窓口に来所しづらい野毛地区にて、「ぽーとたまがわ」や社 会福祉協議会とともに出張相談会を継続する。
- ·民生委員協議会への参加や民生委員意見交換会を開催し、支援を必要としているケースの把握に努める。
- ・認知症カフェやラジオ体操等で地域に出向き出張相談に応じる機会を増やす。
- ·毎日のミーティングにてケース共有や課題、支援策の検討を行う。
- ・複雑化・複合化したケースについては、2 名以上の担当制とし複数の視点で対応する。また 3 職種を中心とした対応の協議により多職種それぞれが持つ知見を活かし、所内全体でも共有することでインテークの技術、アセスメント力の全体的な向上を図る。内容に応じて関係機関と連携する。
- ・継続的な関わりが必要なケースについては、個人情報の取扱いに留意しながら、高齢福祉分野に限らず多機関との情報共有を密に行い支援体制を構築する。

目標:自分で情報をキャッチできない方が支援に繋がりやすくなる。 ・令和 5 年度に収集した地区内集合住宅の情報を基に、マンション自治会 や管理人との関係構築を行う。また実態把握をして把握した潜在的ニー ズに応じた事業やイベントの配布物をポスティングする。ニーズの把握に ついては質問票やアンケートを独自に作成し実施する。

### 昨年度の取組実績

### (5)安全管理

災害対策·感染症対策

- ·BCP を年 1 回更新しフロー図や必要物品の見直しを行い年 1 回法人内研修実施した。また職員に新型コロナウイルス陽性者が発生した際の業務継続方法について明記した。
- ・複合施設の合同防災訓練に参加し災害時の対応を確認した。
- ・新型コロナの第 5 類への移行に伴い、感染症マニュアルの見直しを実施した。感染の再拡大と高齢者への感染防止の観点から、窓口のパーテーション設置、講座等で人が集まる際や相談対応時のマスク着用を継続した。また職場内に感染予防具や消毒用具を備えた。

#### 健康管理

- ・年1回職員の健康診断を行った。
- ・管理者が年 1 回職員との面談を実施し、面談の際に職員の健康面についても把握した。
- ・法人内あんしんすこやかセンター職員を対象にメンタルヘルス研修を実施した。

#### <u>(6)職員体制</u>

【欠員補充方策】

·欠員が発生した際に、資格要件など求人に際しての必要な条件での求人を即時に行う体制を取った。

## 【人材定着の取り組み】

年に1度職員の意向調査を実施し,次年度への意向、所内での課題などがあれば個別の面談を実施するなど、職員が健全に勤務できる体制を整えた

- ·新入職員に向けたオリエンテーション研修、業務チェックシートによる業務 定着の確認、管理者との面談によるフォロー体制を整えた。
- ·法人内で資格取得を奨励し、資格取得対象者には報奨金を支給し資格取得者を確保する。

【人材育成の取り組み】

- ·法人内で三職種で会議を実施、職務マニュアルを作成した、また職員研修でマニュアルの説明を行った。
- ・新規職員採用の際にはマニュアルに基づいた職務指導を実施した。
- ・職員面談の際に業務チェックシートを用い自身の得意・不得意分野を意識するとともに、職員の育成を目的に個人ごとに研修計画を作成した。
- ·法人内のあんしんすこやかセンター合同で研修を実施した。

## <u>(1)総合相談</u>

- ・毎日のミーティングでケース共有や意見交換を行い、虐待や複合的課題のあるケースについては3職種が中心となり対応を協議した。また方針を決め2名以上の担当制とし、内容に応じて関係機関と連携しながら支援した。
- ・継続支援ケースの管理担当者が、各ケース担当者への定期的な声掛けとともにリストを作成し、進捗管理と評価を行った。定期的に保健福祉課とも共有し、支援方針を確認した。
- ・職員の経験年数や職種を勘案して計画的に研修を各職員が受けることにより、職員ごとの相談スキルの向上を図った。
- ・所内会議や三職種とのケースカンファレンスにてインテークの技術やアセスメント力の向上を図った。
- ・地理的環境から窓口に来所しづらい野毛地区において、ぽーとたまがわや 社会福祉協議会とともに出張相談会を実施し、相談に繋がった。
- ・エレベーターのないマンションを把握し、マップ化するとともに実態把握を行い、あんしんすこやかセンターの窓口周知を行った。また管理人との関係構築にも取り組んだ。出張相談会前にはマップ化した集合住宅へポスティングを実施し会の周知を行った。
- ・認知症カフェやサロン、民生委員協議会に出向き相談に応じるとともに身近な相談窓口となるよう周知しニーズ把握に努めた。民生委員との意見交換会を年 4 回実施。地区で気になる方の情報を共有するとともに実態把握を行い支援した。

## 今年度の目標及び取組予定

## 2 総合相談支援

### (2)地域包括支援ネットワーク構築

目標:地域の力を活用しながら多機関協働が行いやすいネットワークを作る。

- ・子育て関係団体交流会、野毛青少年交流センター懇談会、小学校のイベントや出張講話のイベントに参加しネットワークを作る。
- ・認知症カフェや自主グループ、サロン等地域資源への訪問を通し活動状況を把握するとともに、担い手や新たな活躍の場を求めている人のつなぎ、他の地域資源の橋渡し等必要なバックアップを行っていく。
- ・上野毛地区包括ケア会議を就労・生活困窮をテーマに実施。民生児童委員、町会、地区社会福祉協議会、日赤、介護事業所、かみのげやさしくみまもり隊、医療機関、商店街、こども食堂、地域の神社・「ぷらっとホーム世田谷」・「成年後見センターえみい」に参加声掛けし上野毛地区の現状と課題の共有とともに、参加機関のネットワークを強化する。
- ·介護·医療の専門機関等の専門職や地域住民とともにまち歩きを実施し 町の特徴や資源をともに把握することで、参加者同士のネットワークを強 化する。
- ・地区内診療所・薬局・歯科に年2回訪問し意見交換を行い連携がとりやすい関係を作る。新たに出来た医療資源についてはあんしんすこやかセンターの事業や取り組み、相談対応ケースでの連携方法が伝わりやすいように広報誌や各制度の資料を持参し説明する。

#### (3)実態把握

目標:実態把握を 900 件実施する。

- ・5~7 月は昨年度の異動者リストから他地区より移動した高齢者のリストを作成し実態把握を実施する。あんしんすこやかセンターパンフレット・広報紙・独自の質問票や基本チェックリストを配布し、結果により必要と思われる方にはいきいき体操の資料を渡し、筋力アップ教室やお口の元気アップ教室、専門職訪問、ラジオ体操に繋げる。
- ・8 月~11 月は区の訪問対象者リストより実態把握を実施。
- ・集合住宅にて実態把握を実施。エレベーターがない、オートロックで本人と会いづらい等特徴の把握を進め集合住宅に特化したマップを更新し、フレイル予防の取り組みや事業の周知に活用する。
- ・サロン、高齢者クラブ、自主グループ、民生児童委員協議会、認知症カフェに出向き相談に応じる。

## (4)PR

目標:上野毛地区内の若い世代や今後介護が必要となる世代、地域を支える世代にもあんしんすこやかセンターのイベントや情報を周知する。・あんしんすこやかセンターの広報紙を年3回発行し、窓口で配布のほか、訪問時や実態把握などで配布をし、見守り協力店、医療機関、介護事業所、相談拡充関連施設、商店、その他地域回りの際に広報紙を用いてPRする。

- ・民生委員協議会や連携会議などの関係機関の会議で広報紙を配布する。
- ・ラジオ体操、アクション講座、出張相談、ミニデイ、サロン、高齢者クラブ、 自主グループ、町会イベントに出向き、広報紙の配布やあんしんすこやか センターの PR を行う。
- ・小学校での福祉体験学習や、森の児童館のイベントに出店した際に、あんしんすこやかセンターの PR を行う。
- ・地域内コミュニケーションアプリ「common」にて、幅広い年代にあんしんすこやかセンター事業や情報発信を行う。
- ・講座やイベントのチラシを区の広報版や町会回覧、掲示板で幅広く周知を行う。

## 昨年度の取組実績

#### (2)地域包括支援ネットワーク構築

- ・地区内診療所や薬局、歯科に出向き広報紙の配布とともに新たな地域資源の情報を周知し、連携を図った。
- ·子育て関係団体交流会、野毛青少年交流センター懇談会、学校への訪問やアクション講座開催、福祉体験学習発表会への参加を通してネットワークの強化を図った。
- ・上野毛地区包括ケア会議を開催し民生児童委員、町会、地区社会福祉協議会、日赤、警察、消防、介護事業所、かみのげやさしく見守り隊、医療機関、野毛青少年交流センター、介護タクシー事業所、商店に出席依頼し、災害の備えについて学び考える場を作った。
- ・地区包括ケア会議で災害をテーマに行い、アンケートを実施し地区内の資源や災害への備えの情報を参加者とともに共有した。また報告書を作成し参加できなかった機関とも共有した。
- ・地区内の診療所、関係機関、介護事業所の強みを把握し資源情報の周知を多職種連携の会にて行った。
- ·多機関、住民と新たなまちの資源を把握しネットワークを強化する目的でまち歩きを実施。把握した資源をリストにしてまとめ多職種連携の会にて情報共有を行った。
- ・商店街、見守り協力店に令和 4 年度に作成したご近所見守りネットワーク 広報紙「地域をつなぐネット輪 ク」を配布した。

## (3)実態把握

- ・実態把握を年間 973 件実施した。
- ·異動者リストから転入した高齢者リストをもとに実態把握を実施。上野毛地区での高齢者の相談窓口であることを周知した。
- ・一人暮らし、高齢者のみ世帯の前期高齢者を実態把握訪問し、社会的な孤立を防ぐとともに対象者のニーズに沿って介護予防事業やインフォーマルサービスなどに繋げた。
- ·訪問対象者リストにより実態把握を実施。いきいき体操の資料等を配布しフレイル予防の意識の定着を図った。
- ・エレベーターのない集合住宅をマップ化し実態把握訪問を実施。基本チェックリストの実施とともに各種講座の紹介を行い、介護予防事業に繋げた。・質問票や基本チェックリストを実施し、個別のニーズの把握、その後の筋力アップ教室や専門職訪問、いきいき講座へ繋げた。前期高齢者の実態把握では質問票の回答をリスト化した。該当者に講座のチラシを郵送し参加を呼び掛けた。
- ・エアコンの設置状況等を把握し夏場の熱中症予防の周知をおこなった。 ・サロン、高齢者クラブ、自主グループ、認知症カフェ、民生児童委員協議会 に出向き相談に応じた。

## (4)PR

- ・広報紙を年 3 回発行し、実態把握や見守り協力店、医療機関、障害者関連施設、児童館、商店、その他学校などの地域の文化交流機関に配布した。・ミニデイ、サロン、高齢者クラブ、自主グループ、玉川小学校フリーマーケット、マラソン大会、商店街の集まりに出向きあんしんすこやかセンターの PRを行った。
- ·玉川小学校福祉体験学習にてあんしんすこやかセンターの PR を行った。 ·森の児童館のこども祭りに出店しあんしんすこやかセンターの PR を行った。
- ·SNS の活用として、「common」で高齢者だけでなく幅広い年代にあんしんすこやかセンター窓口や事業の情報発信を行う体制を整えた。

## 今年度の目標及び取組予定

### 3 権利擁護事業

#### (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

目標:権利擁護に対する理解・洞察を深めるため職員のスキルアップと住民への普及啓発に取り組み、介護事業所等関係者と実際の事例を通じて共に成長を図る。

#### 虐待

- ・虐待に関する知識や対応について多職種とともに学ぶ機会を作る。また、高齢者虐待防止措置未実施減算について、居宅介護支援事業所への情報提供や実施状況等の把握を行う。
- ・法人マニュアルや高齢者の権利擁護と虐待対応「お役立ち帳」等で虐待対応の手順を理解し、根拠に基づいた虐待対応を行う。
- ・虐待対応の研修で得た知識や情報を所内で共有し職員のスキルアップ に取り組む。
- ·広報紙に虐待の気づきや相談窓口を掲載し、地域住民や商店、警察、交番等に配布し普及啓発に取り組む。

#### 成年後見

- ・成年後見制度に関する研修や権利擁護事例検討会に参加して知識や情報を習得し、所内で伝達研修を行うことにより職員全体のスキルアップに取り組む。
- ·成年後見制度を含めた権利擁護に関する講座を開催し住民への普及啓発を行う。

#### 消費者被害

・消費生活センターや警察から最新の消費者被害や対応方法を収集し所内で共有するとともに、介護支援専門員等の専門職や民生委員へ周知し見守りの目を強化する。 広報紙やかみのげやさしくみまもり通信等により住民への周知を行う。 地域のイベントに参加して消費生活センターのグッズを配布し、 高齢者専用ダイヤルを住民に周知する。

#### (2)虐待

目標:早期発見·早期対応に努め、チームで迅速な対応を行う。

- ・相談や通報を受けた場合及び虐待疑いや虐待に発展する可能性のある ケースについては早期に3職種で検討し保健福祉課と情報共有を行い、 予防的支援も含めて支援方針と役割分担を決定する。
- ·虐待進捗管理者を中心に帳票管理を行い、定期的に担当者と情報共有 し状況を確認する。
- ・所内ミーティングにて定期的にケース共有を行い、担当者の不在時でも 迅速に対応できるようにする。必要な際は 3 職種をはじめとした多職種 での話し合いの場を設け、支援方針の検討や見直しを行う。
- ・医療機関回りを年 2 回実施し医師や医療関係者と顔の見える関係をつくり、連携や相談、通報が行いやすい関係を構築する。
- ·民生委員との意見交換会を実施し、虐待につながる恐れのあるケースの 把握に努める。
- ・認知症介護者の家族会「一息会」と男性介護者の家族会「ケアメンの会」 を実施し、介護負担の大きい家族への声掛けを定期的に行うとともに新 たな参加者の発見に努め、家族が相談しやすい関係を構築する。

# (3)成年後見

目標: あんしん事業や成年後見制度の普及啓発に取り組み、制度利用の支援には成年後見センターと連携する。

- ・あんしん事業や成年後見制度利用が必要なケースを把握した際は、成年後見センターや保健福祉課と情報共有を行い、各種制度の活用や家族へのアプローチを協働で行う。
- ·成年後見制度の普及啓発のため、区民を対象とした講座の開催、社会福祉協議会の開催講座などの紹介を行う。
- ・ひきこもりなどの 8050 問題には、リンクやぷらっとホーム世田谷、健康づくり課などと情報共有をし現在行える支援方針を検討するなど連携を図る。

## <u>(4)消費者被害</u>

<u>・ パラス スポート</u> 目標∶消費者被害や詐欺被害の未然防止、被害の早期発見と対応に努め ス

- ·警察や消費生活センターからの最新の情報やチラシや読本を窓口で配架、また活動団体や介護事業者、町会、商店など地域回りの際に配布し被害防止に取り組む。
- ・かみのげやさしくみまもり隊、見守りボランティア、民生委員との交流会で消費者被害の情報を共有し、課題や見守り体制について話し合い連携を図る。
- ・消費者被害を把握した際は速やかに警察、消費生活センターに連絡し必要な支援や再発防止を取り組む。

## 昨年度の取組実績

#### (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

- ·多職種連携の会 KC カフェにて虐待対応について多職種とともに学ぶ機会を作った。
- ・法人マニュアルの整備とともに、養護者による虐待対応マニュアル、高齢者の権利擁護と虐待対応「お役立ち帳」を活用し虐待対応の手順を明確にし、根拠を持って虐待対応を行った。
- ・虐待対応の研修に参加して知識や情報を習得し所内で共有した。
- ·広報誌に虐待の気づきや相談窓口を経済紙住民や地域に配布し普及啓発 に取り組んだ。
- ・権利擁護事例検討会に参加し、所内での伝達研修により職員全体のスキル向上を行った。
- ・成年後見制度、家族信託、遺言書に関する研修を開催し普及啓発を行った。
- ・職場内にて成年後見制度について学ぶ研修を実施し、多職種連携の会にて周知した。
- ・消費者被害の情報や警察から得た消費者被害の対応方法を所内で共有し、居宅介護支援事業所や民生委員へ周知し見守りの目を強化した。また広報誌やかみのげやさしくみまもり通信、ラジオ体操にて住民への周知を行った
- ・玉川警察との連携についての意見情報交換会へ参加し連携を深めた。 ・森の児童館のこども祭りや玉川小学校フリーマーケット、出張相談会にて 消費生活センターのグッズを配布し、高齢者専用ダイヤルを住民に周知し た。

#### (2)虐待

- ・虐待の疑いのあるケースについては早期に3職種で検討し保健福祉課と 情報共有し予防的支援も含めて方針を決めた。
- ・虐待進捗管理者を中心にリスト管理を行い、定期的に各担当者へ声掛けし 状況確認した。
- ・ミーティングにて定期的にケース共有を行い、必要な際は3職種をはじめとした多職種での話し合いの場を設け、支援方針の再検討を行った。
- ・地域の医療機関回りを年2回実施。医師との連携や虐待通報が行いやすい関係を構築した。
- ·民生委員との意見交換会を 4 回実施。虐待につながるおそれのあるケースの把握を行った。
- ・認知症介護者の家族会「一息会」と男性介護者の家族会「ケアメンの会」を 実施した。介護負担の大きい家族への声掛けを定期的に行い虐待の防止に 努め、家族が相談しやすい関係を構築した。

## (3)成年後見

- ·出張相談会にて成年後見制度の資料を配布し地域住民への制度周知を行った。
- ・制度利用が必要なケースを把握した際は成年後見センターと連携を取り、同行訪問等も実施した。
- ·保健福祉課との情報共有を定期的に行い各種制度の活用や家族への声掛けを行った。
- ・8050 世帯等親亡き後の悩みを抱える対象者を把握した際は、リンクへの相談と個別ケース検討会議により支援方針の検討と役割分担、同行訪問も行い支援体制の構築を行った。
- ・地域の医療機関を回り、申し立て支援がスムーズに行いやすい関係を構築した。必要時には保健福祉課と共に受診同行し、本人の判断能力の見立てや診断書の作成に向けて支援を行った。

# <u>(4)消費者被害</u>

- ・消費者被害の情報を把握した際には警察や消費生活センターと連携し対処方法を検討し対応した。連携会議、地区民生委員協議会、ケアマネジャー連携の会、かみのげやさしくみまもり通信、MCSにて専門職や住民に情報を周知した。
- ・広報紙にて消費者被害防止の情報を記載し、関係機関や住民に配布した。 ・スマホ講座にて、メールやパソコンでの消費者被害の情報と対応策につい て講義を行った。実際に詐欺メールが届いた際のメール削除の方法を模擬 的に行った。

## 今年度の目標及び取組予定

## 4 包括的・継続的ケアマネジメント支援

#### ケアマネジャー支援

【目標】地区内のケアマネジャー同士が支えあい、協力しながらモチベーションを維持し、ケアマネジメント力の向上に繋げることが出来る。

- ・新年度にあんしんすこやかセンター職員で分担し、地区内の居宅介護支援事業所を回り、ケアマネジャーが感じている課題や現状を確認する。
- ・地区内の主任介護支援専門員とともに上野毛地区ケアマネジャー連携の会を運営していく。新年度に地区内のケアマネジャー向けにアンケートを行い、学びたい内容やニーズを把握する。
- ・地区連携医の協力のもと、多職種連携の会で社会資源の情報交換を行い整理したものを共有し、多職種での事例検討会を行い、ケアマネジメント力の向上を目指す。
- ・地区のケアマネジャーと社会資源の情報共有を図り、新たな社会資源が 出来た場合や、地域情報、介護保険制度の情報など、お互いに情報交換し ていく。

## 5 介護予防·日常生活支援総合事業

#### (1)介護予防ケアマネジメント

目標:高齢者の自立した生活をサポートするために、意欲や能力を踏まえた健康づくりや介護予防を支援し、重度化防止を図っていく。

- ・心身の機能だけに着目するのではなく課題分析票を活用し、ICFの観点に立った背景因子も幅広く捉えていく。
- ・高齢者自身が健康増進や介護予防についての意識を持ち行動できるように、ニーズに沿った目標設定や介護予防や健康の維持・増進に向けた取り組みにつなげる。
- ・介護予防ケアマネジメント研修の情報を所内で共有しケアプラン点検で自立支援に向けた動機づけが行えているか確認する。委託先介護支援事業所にもプラン作成のポイントを伝えインフォーマルサービスなど最新の情報提供を行う。
- ・自主グループ、高齢者クラブ、サロンを訪問し、情報収集を行う。情報を基に地域における健康づくりや交流促進、社会参加の場として介護保険以外の場の活用も促していく。
- ·多職種連携の会で事例検討を行い、社会資源やインフォーマルサービス などの情報交換を行っていく。
- ・委託先居宅介護支援事業所に対して毎月のモニタリング報告や介護予防サービス計画などの確認、サービス担当者会議への出席や訪問同行などを通してケアマネジメントト力向上を図っていく。
- ・医療・福祉の関係機関や住民とともにまち歩きを行い、地域資源の場や特性などを確認し、情報交換を行う。

# (2)一般介護予防事業

目標:フレイルの予防、セルフマネジメントについて普及啓発し、対象者把握後のフォロー体制を強化する。住民主体となって介護予防に取り組むことが出来る地域づくりを行う。

- ・はつらつ介護予防講座・いきいき講座・イベントや実態把握で基本チェックリストを実施し該当者に適切な社会資源の紹介を行う。せたがや健康長寿ガイドブック、いきいき体操資料、介護予防手帳を活用する。基本チェックリストは240件を目標に行い事業対象者の把握をする。
- ·野毛出張相談会で体力測定等のイベント開催し、玉川野毛町公園でのラジオ体操への参加に繋げる。
- ・自主グループ、サロン等へ訪問し、顔の見える関係作りを行い既存のグループの活動状況を把握し新規の受け入れ状況の確認を行い継続的に支援していく。
- ・はつらつ介護予防講座を介護予防の入門として活用し、卒業後自主化や 活躍できる場を提案していく。
- ·社会福祉協議会·まちづくりセンターと協力して地域の特性に合った住民主体の活動づくりに取り組む。

# 昨年度の取組実績

#### ケアマネジャー支援

- ・地区内の居宅介護支援事業所を回り、各事業所の近況を聞き、ケアマネジャー連絡会についてのアンケートを取るなど意見交換をし、居宅介護支援事業所の意向の確認の他、顔の見える関係づくりを行った。
- ・居宅介護支援事業所の主任ケアマネジャーと協働で年 3 回ケアマネジャー連絡会を開催。集合形式であんしんすこやかセンターの職員も交代で出席し、お互いに顔の見える関係作りを行った。
- ・ケアマネジャー同士の意見交換会として、新たな社会資源の情報交換や介護保険外のニーズに対応するための地域資源の情報共有を行い、情報を整理したものを共有した。
- ・個別アンケートを実施し、終末期におけるケアマネジャーの連携や対応への不安等ニーズを把握し、地区連携医事業と合同で事例検討や医師による講義を行った。総合病院医師も参加し、終末期のチームアプローチの方法について意見を聞き、地域のケアマネジャーのスキルの向上を図った。

#### (1)介護予防ケアマネジメント

- ·介護予防ケアマネジメントについて法人内研修を実施。マニュアル作成とともに、業務の標準化を行った。
- ・所内でケアマネジメント点検を実施し、知識や情報、ケアマネジメント方法 を共有しスキルの向上を図った。
- ・インフォーマルサービスや社会参加に繋げられるように、自主グループや サロンを訪問し情報収集を行った。地域資源に繋げる際は同行も行いイン フォーマルサービスが効果的に活用できるように対応した。
- ・KC カフェにて多職種での事例検討会、社会資源の情報交換を行った。 ・再委託にあたり総合事業の目的や自立支援に繋がるプラン作成のポイントなどを伝え最新の制度、知識やインフォーマルサービスの情報提供を行った。
- ・年 1 回まち歩きを実施。ケアマネジャーをはじめとした医療・福祉の専門機関や住民とともに地域資源を把握し特徴の理解の場を作った。
- ・あんすこ、三師会会議にて要支援の方への訪問看護からのリハビリサービスの専門職派遣期間等対応が事業所によって相違があるとの課題を把握したため、玉川地域全体で予防プランリハビリ検討会を委託先事業所向けに実施し、リハビリ導入の際の目標設定や評価の視点について多機関で学ぶ機会を作った。

# (2)一般介護予防事業

- ・実態把握訪問、窓口、いきいき講座、出張相談会等で基本チェックリストを391件行い事業対象者を把握した。該当者をリストアップし、筋力アップ教室、専門職訪問、自主グループ等の地域資源に繋げた。
- ·はつらつ介護予防講座、いきいき講座、体力測定会、ラジオ体操参加者に 介護予防手帳を配布した。
- ·野毛出張相談会で体組成測定、座圧測定、体力測定を行った。介護予防相 談の個別ブースを設置し次回の筋力アップ教室参加に繋げた。
- ・実態把握訪問からラジオ体操参加へ繋いだ。その中で運営手伝いを行う 住民を把握し新たな活躍の場とした。
- ・自主グループやサロンの状況を把握した。体操グループ講師の確保が困難 になりつつある団体には新たな講師の依頼先を紹介した。
- ・社会福祉協議会・まちづくりセンターと定期的に住民主体の活動のニーズ 把握について話し合い、参加者の少ない団体への後方支援を行った。また、 出張講座を開催した。

## 今年度の目標及び取組予定

## 6 認知症ケア推進

### 認知症ケアの推進

目標:認知症に関する普及啓発を行い、高齢者が元気なうちから地域との繋がりを持てるよう地区のネットワークを活用する。

·認知症専門相談員を中心に認知症に関する相談には対象者を認知症リストに記載し、あんしんすこやかセンターや関係機関、医療機関、地域などと継続的な繋がりを持てるよう支援する。認知症初期集中支援チーム事業は 6 事例を目標に必要な方を繋げる。地区型もの忘れチェック相談会を 1 回実施し早期に医療や適切な支援に繋がるようにする。

・介護の相談や悩みごとを気軽に話せる場所として認知症家族会「一息会」、男性介護者の会「ケアメンの会」を開催する。参加者が増えるよう窓口周知を行うとともに居宅介護支援事業所や通所介護事業所、小規模多機能型居宅介護事業所に情報提供していく。また、介護に忙しい家族ほど家族会に参加しづらいとの声から、土曜日設定や本人が参加できる工夫をし、地域密着型通所介護事業所と協働し開催する。

・三者で立ち上げたラジオ体操をアクションチームとして発展させ、地域活動団体と認知症の取り組みを一緒に行う。

・玉川小学校 4 年生向けにアクション講座を行い、講座の内容など実績を他小学校にも伝え開催できるよう努める。

・区民向けのアクション講座は、日産厚生会玉川病院、男性のボランティアグループ、社会福祉協議会と協働で認知症と ACP の 2 本立ての講座を計画。認知症当事者の話や地域活動団体の紹介も行う。

# 7 あんしん見守り事業

#### 見守り対象者の支援

目標:実態把握や地域の情報等を活用して社会的孤立等の危険性の高い 高齢者を把握し、見守りを必要とする対象者の支援を行う。

·民生委員や地域からの情報をもとに実態把握訪問を行い、社会的孤立のおそれがある高齢者を把握する。

・月 1 回の所内会議にて見守りフォローリストを確認し、所内共通の視点として支援の要否や訪問頻度の見直し等の更新作業行う。課題があるケースに関しては保健福祉課巡回時に情報共有を行い必要時にすぐに対応できる体制を整える。対象者の把握と災害時の安否確認のため最新の見守りフォローリストを紙に印刷して保管する。

·実態把握時や質問票等で把握したボランティア活動に興味がある方に ボランティア研修受講の声掛けをする。

・医療機関、薬局、商店、学校等を定期的に訪問し、見守り事業について掲載した見守りネットワークの広報紙や見守りステッカーの配布を行う等、あんしん見守り事業の周知を行う。

・かみのげやさしくみまもり隊の交流会を開催し地域の情報を共有する。 ご近所見守りネットワークを活用し、関連団体やみまもり隊の情報を載せ た広報紙を見守り協力店や上野毛駅に配架、町会回覧し、みまもり隊の 活動の認知度の向上を図る。

・児童館、ぽーとたまがわ、動物病院、商店街のカフェ等にポスター掲示やみまもり隊協力員申請書を配布する。新規隊員の獲得や既存の隊員のモチベーション維持のために、新たなグッズの開発や PR 方法の検討を行う。

## 8 在宅医療·介護連携

## 在宅医療・介護連携の推進

目標:本人や家族がそれぞれの思いを大切にしながら、安心して在宅療養が送れるようになる。

・総合病院や地域の診療所回りを行い連携を強化し個々のニーズに合った医療や介護のサービス利用が行えるようにする。

·多職種連携の会にて事例検討を行い、医療、介護、福祉、障害など複合的ケースにおいてケアマネジャーや関係者のアセスメント力の向上や解決に向けた支援策について学ぶ。

・日産厚生会玉川病院、男性ボランティアグループ、社会福祉協議会、訪問看護事業所と共同で、認知症と ACP に関する地区住民向け講習会を実施する。アンケートを基に新たなニーズ把握を行い、ACP の実際の事例を多職種や住民と共有する。

・地区の介護・医療の専門機関に向けて在宅療養・ACP ガイドブック、すこやか歯科健診、MCS、医療と介護の連携シートの普及啓発を行う。

·MCS に在宅医療や地域資源の情報を掲載し、多職種連携の会にて周知する。

·ケアマネジャー連絡会や多職種連携の会にて様々な医療ニーズに対応できる資源の情報を得る機会を作る。

・中町 4.5 丁目の会場で地区住民向けの在宅医療ミニ講座を年 1 回実施 し在宅療養や ACP の普及啓発を行う。

・いきいき講座にて薬剤師を講師に招き、服薬についての講座を実施し、 お薬手帳を活用した連絡カードを住民に普及啓発する。

# 昨年度の取組実績

#### 認知症ケアの推進

- ·認知症専門相談員を中心に認知症に関する相談は認知症リストに記載し、対象者の把握と情報共有により早期対応を行った。認知症初期集中支援チーム事業を 6 事例、地区型もの忘れチェック相談会を 1 回実施し適切な支援に繋げた。
- ·介護の相談や悩みを気軽に話せる場所として認知症家族会「一息会」、男性介護者の会「ケアメンの会」を開催した。
- ・まちづくりセンター、社会福祉協議会、あんしんすこやかセンターで立ち上げたラジオ体操をアクションチームとして発展させていくとともに、新たなアクションチーム創設に向けてかみのげやさしくみまもり隊との交流会を開催した。
- ·認知症観についてはアクション講座の開催や広報紙などを用いて普及啓発を行った。
- ・認知症カフェの活動方針の転換期にアクション講座を実施。世話人と共に 企画し、「個人」や「認知症カフェ」で大切にしたいことを話し合った。そこか ら抽出した内容を令和5年度以降の活動に反映している。
- ・自主グループあおぞらの会にてアクション講座を実施。希望の木を作成した。
- ・玉川小学校 4 年生向けにアクション講座を実施。その内容から小学生が感じた課題、必要な取り組みを考える授業のプログラムに発展し発表会を学年全体で行った。作成した希望の木と発表内容をまちづくりセンターで展示した。玉川小学校 150 周年のフリーマーケットでも出張展示し地域全体に内容を伝える取り組みを行った。

#### 見守り対象者の支援

- ・実態把握時や質問票からボランティア活動に興味を示した方に研修受講の声掛けを行い一名受講と登録に繋げた。
- ・かみのげやさしくみまもり隊の交流会を開催し、地域の情報を共有した。 隊員のモチベーション維持と見守りの質の向上に取り組んだ。地域での認 知度を上げるため、ご近所見守りネットワークで新しい広報誌「地域を作る ネット輪 ク」を作成し、かみのげやさしくみまもり隊の情報を載せ見守り 協力店や駅に配布した。児童館、ぽーとたまがわ、動物病院、商店街のカフェにポスターの掲示や、みまもり隊協力員申請書の配布の協力を依頼した。 ・月 1 回の所内会議にて見守りフォローリストを確認し、所内共通の視点と して支援の要否や訪問頻度の見直し等更新作業を行った。課題があるケースに関しては保健福祉課巡回時に報告し、保健福祉課と情報を共有し、必 要時に直ぐに動ける体制を整えた。見守りフォローリストと災害時見守りリストは紙に印刷して保管した。
- ・医療機関、薬局、商店、学校を定期的に訪問し、あんしん見守り事業の周知を行った。定期発行している広報紙に見守り事業を掲載し、見守りステッカーとともに配布を行った。

# 在宅医療・介護連携の推進

- ・在宅療養相談を受けた際は業務日誌に記入、職員間で共有した。
- ·在宅医療マップや、在宅療養相談記録、インターネット等より相談者への医療資源の情報提供を行った。入退院に関しては医療相談室や医師に直接連絡をと取り、連携を図った。
- ·あんしんすこやかセンターに来所しにくい野毛地区にて在宅医療·介護についての出張相談会を開催した。
- ・年 2 回病院や医療機関、薬局等を訪問し、広報誌や ACP ガイドブックを持参し、普及啓発を行った。総合病院へも訪問し医療相談員にケアマネジャーとの連携、医療介護の連携シートの活用状況の確認を行い、医療との連携がスムーズにいくように連携を深めた。
- ·多職種連携の会にて多職種間ネットワークの構築に向けて研修会を企画 し、交流を深め、多職種連携を推進した。
- ・野毛地区にて在宅医療ミニ講座を実施。地区連携医、東京医療センター医師を講師に招き ACP についての講座を行った。もしバナゲームを参加者全員で行い、それぞれの価値観を言語化し話し合う機会を作った。
- · 予防プランリハビリ検討会を実施し、訪問看護、医療機関、老人保健施設、 居宅介護支援事業所との連携を深めた。
- ・地区内歯科医の協力を得て、口腔ケアや嚥下、栄養についての研修を行った。 研修内ですこやか歯科健診を周知した。
- ・多職種連携の会にて MCS の活用についての周知をおこない、地域情報の共有の場としても活用した。

## 今年度の目標及び取組予定

## 9 地域ケア会議

#### 地域ケア会議の実施

目標:包括的継続的な地域包括ケアの実現のために地域ケア会議の場を活用し、ケアマネジメント力の向上や、個別課題から地域課題を抽出する。

- ・地域ケア会議 A·B ともに年間で各 3 回ずつを目安となる年間スケジュールを立て、計画的に開催し地区課題を抽出する。
- ・ケアマネジャーからの相談内容に応じて、より良い支援や事態が打開できそうなケースかを所内で検討し、ケアプランの見直しについても介護保険サービス利用だけでなく、幅広く多機関や多職種から意見をもらうようにしていく。
- ・地域ケア会議の中で実際に存在するが使われていなかったり、気づいていない資源があった際には所内や多職種連携の会、ケアマネ連絡会などで情報共有する。
- ・地域ケア会議開催後は検討した内容や意見、結果を所内で共有するとともに、地区課題が出た際には多職種連携の会やケアマネ連絡会などで情報提供していく。地区で取り組めることの検討を行い、連携会議の場でも共有する。
- ・昨年度までに注した継続課題に対して取り組みとしているエレベーターのない集合住宅の把握と解決に向けたアプローチ、出張相談会の開催を 民生委員の協力も得て地域の現状を捉えながら継続する。

## 10 地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)

#### <u>(1)身近な地区における相談支援の充実</u>

目標:高齢者に限らない相談支援のニーズを把握し、支援体制や連携の 質を充実させる。

- ・連携会議を定期開催しまちづくりセンター、社会福祉協議会、森の児童館、ぽーとたまがわ、保健福祉課、健康づくり課とともに他機関協働でのケース対応方法を積み重ね対応力を上げる。
- ·玉川野毛町公園ラジオ体操や野毛出張相談会にて高齢者以外の住民に もあんしんすこやかセンター窓口の周知を行うとともにニーズを把握す る場とする。
- ・高齢分野以外の相談があった際は、相談内容に応じて関係機関と連携し対応する。継続して関わるケースについては連携会議にて振り返り、ケース検討を積み重ねる。本人の強みを活かし、活躍の場を得ることができるようにボッチャ交流会やさわやか農園の活用やつなぎ方の方法を連携会議内で検討する。
- ·拡大版地域ケア会議にてリンク、自立支援協議会との情報交換会や研修を開催し、複合的課題を持つ相談支援への対応を学ぶとともに、連携体制を強化する。
- ·ぽーとたまとともに障害分野への支援力を向上させる勉強会を開催する。
- ·子ども子育て関係団体交流会、野毛青少年交流センター懇談会に参加し、各機関の実施内容や特徴を把握し所内で共有し相談対応に活用していく。

## (2)参加と協働による地域づくりの推進

目標:地区課題の把握から解決に向けて、幅広い機関や世代の強みを活用する

- ・連携会議にて地区のアセスメントを実施するとともに把握した地域課題 についての取り組みを協議する。
- ·地域住民向けに障害への理解を深める講座をぽーとたまがわと共同で 実施する。
- ・地理的環境から地区会館に来所しづらい野毛地区において、まちづくりセンターのバックアップのもと、ぽーとたまがわや社会福祉協議会とともに出張相談会・居場所づくりを実施する。地域住民に広く周知されるように住民同士が気軽に情報交換しやすいカード型の広報物の作成や、集合住宅の掲示、ポスティング等周知方法を工夫していく。
- ・かみのげやさしくみまもり隊の活動を、登録者以外の住民が認識できるように、商店街や掲示板へのポスター掲示を行う。隊員が集まってバンダナをつけながらまちを歩くイベントを開催する。デザインが得意な地域住民にポスター、チラシ等のデザインを依頼する等、地域住民の特技を活かせる方法を取り入れる。
- ・認知症カフェとかみのげやさしくみまもり隊、ぽーとたまがわとともに 災害時の見守りをテーマにしたイベントを開催し、住民がそれぞれできる ことを考える場を作り、災害に強い地域を目指す。
- ·玉川野毛町公園ラジオ体操を他の地域イベントや出張相談会周知の場として活用し、多世代交流や地域と繋がる入口の役割を持たせる。

# 昨年度の取組実績

### 地域ケア会議の実施

- ・地域ケア会議 A はおおよその開催時期を計画し、社会資源の活用やケアマネジメントの質やスキルアップを目標に年 3 回以上開催し新たな社会資源の活用やプラン見直しをおこなった。
- ・開催場所はケース対象者の状況に応じて柔軟に検討し、本人が参加しやすい環境を作った。
- ・地域ケア会議 A から抽出したエレベーターのない集合住宅住民の閉じこも リやフレイルのリスクが高くなるとい課題に対しエレベーターのない集合住 宅のマップ化をおこなった。今後も取り組みを継続し改善策を検討してい
- ・複合的な課題や支援が困難となるケースなど、地域ケア会議 B を年 3 回以上開催し、他機関、多職種からの専門的知見を積極的に活用し、課題の整理、解決、支援ネットワークの構築を図った。
- ・地域ケア会議を行った後にケースのモニタリング、事後評価を行った。地区のみで解決できない課題は地域ケア連絡会に上申した。また多職種連携の会や連携会議でも共有し地区で取り組めることの検討もおこなった。
- ・地域ケア会議 B から抽出した 8050 世帯や埋もれずつながり相談しやすい環境や ACP の理解向上の課題に対し、3 者とぽーとたまがわ合同での出張相談会や ACP の講座を同時開催する等取り組みを行い令和 6 年度も出張相談会を継続する。

### (1)身近な地区における相談支援の充実

- ・ボランティアへの興味がある住民を地域食堂に繋げた。
- ·出張相談会にてぽーとたまがわ、社会福祉協議会と共にボッチャ交流会を 実施した。
- ・窓口に来所しづらい地理的特徴をもつ野毛地区において、社会福祉協議会、ぽーとたまがわ、まちづくりセンターとともに出張相談会を年 3 回実施した。
- ・森の児童館のこども祭り、玉川小学校マラソン大会・フリーマーケット、そん ぱの家こども食堂、アーバンちいき食堂に参加し、窓口の周知と関係機関と の連携を強化した。
- ·自立支援協議会、子育て関係団体ネットワーク会議、野毛青少年交流センター ・懇談会に参加し各事業内容や日頃の利用状況を知り理解を深めた。
- ·引きこもり等の複合的課題のある 8050 世帯を把握しリンク、成年後見センター、福祉 4 課等関係機関とともに対応した。対応の経過を所内でも共有した。
- ・地域での役割を求めている、障害を持ち孤立している住民を連携会議等で共有した。ボッチャ交流会やさわやか農園、まち歩き、かみのげやさしくみまもり隊、出張相談会に参加し地域での役割を得た。町会、高齢者クラブとのつながりもできている。
- ・ぽーとたまがわのボッチャ交流会、社会福祉協議会のさわやか農園に参加 し居場所づくりに協力し、あんしんすこやかセンターも地域住民に参加を呼 びかけて繋げた。
- ・ぽーとたまがわを講師に招き、多職種連携の会にて「障害福祉サービス・共生型サービス・相談支援等について聞いてみよう。話し合ってみよう。」を実施。各種制度や対応、連携について学ぶ場を作った。
- ·若年性認知症、パーソナリティ障害、発達障害、障害福祉の制度概論精神疾患と理解と対応、アウトリーチ支援事業の研修に参加し所内で伝達し全体のスキル向上を行った。

## (2)参加と協働による地域づくりの推進

- ·多摩美術大学広報部社会連携課に出向き、今後の地域連携の協力依頼を 行った。学生の思いと地域づくりの連携について三者連携、上野毛商店街と 意見交換をした。上野毛商店街や自立支援協議会との連携に繋げた。
- ・ラジオ体操の自主化に向けて参加者との関係構築や担い手の発掘等アプローチを行った。お手伝いの住民やかみのげやさしくみまもり隊、民生委員、町会長の参加もあり、まちと住民が繋がる場となった。あんしんすこやかセンターが主体となり三者で運営することで専門の相談機関につながりやすくなる利点もあり自主化については来年度以降検討する。
- ・8050 世帯、アルコール依存症、障害等複合課題のケースが適切な相談窓口に繋がりやすくなるように、野毛区民集会所にて居場所づくりを三者連携、ぽーとたまがわとともに行った。また既存のさわやか農園やボッチャ交流会も居場所として活用継続できるように運営の協力を行った。アルコール依存症や障害を持った本人、家族をさわやか農園、ボッチャ交流会、出張相談会のイベントに繋げた。
- ・かみのげやさしくみまもり隊の隊員がまちを歩くのが楽しくなるような仕掛けとして、かみのげやさしくみまもり通信を年 5 回送信。さぎ草展やペット防災せたがやネットワーク交流会、まち歩き、玉川小学校ボランティア、出張ひろば、子育て世代のための防災講座、ペーパークラフトでランタンづくりを周知し参加に繋げた。また、一緒にまち歩きを行い地域資源の把握を行い、繋がりを作った。

## 今年度の目標及び取組予定

### 1 運営管理

## (1)管理運営体制

- ・「地域包括支援部用賀地域課」という法人の一部門として、法人と連携を行う。
- ·毎月法人部課長会議に管理者が出席し、事業計画の進捗状況や課題、成果を報告する。
- ·事業計画を作成する際、管理者は法人に1年間の成果と課題を報告する。それを踏まえて、次年度の各事業における目標を管理者とともに設定する。
- ・管理者が事業計画原案を作成し、地域包括支援部長が確認し、高齢者支援局局長が精査する。
- ・事務職員を配置し、専門職が専念できる体制を整える。
- ·あんしんすこやかセンターが実施する地域活動を、法人地域公益活動室が、支援·協力する。
- ・あんしんすこやかセンター業務を法人が把握するため、統括副本部長が 会議に随時参加する。

#### (2)公正·中立性

- ·介護保険サービス事業者の選定については、相談者や利用者の自己決定を促す.
- ・相談者には、2 つ以上の選択肢の情報を提供した。A 案、B 案など複数を提示して説明する。
- ・選択が困難、手続きが滞る、サービスにつながらない等と懸念された相談者には、了承を得た上で、要望や条件に応じた事業者を探して紹介する。選択した理由を支援経過記録に記載し、朝・夕礼等で報告し共有する。

### (3)個人情報・電子データの管理

- ・職員一人一人が個人情報の重要性を理解する。
- ・「個人情報保護チェックシート」「情報セキュリティ管理規定」を年 1 回、職員が自己点検する。管理者が人事考課の際に確認する。
- ·利用者のファイルや書類を鍵付きの書庫に、職員証·ID カードは専用ケースに入れて鍵付きの書庫に保管する。
- ・個人情報のデータは、パソコンのハードではなくクラウド、サーバー、 USB などに保管し、パスワードで管理を徹底。
- ・法人の弁護士による「個人情報保護について」の勉強会を企画し、学ぶ機会をつくる。
- ・オンライン相談者には、個人情報について説明をし、状況に合わせ、個室 で相談できるようにする。
- ·紙ベースの個人情報は、必要がなくなったら、迅速にシュレッダーにかける。

## (4)接遇·苦情対応

- ・「身だしなみチェックリスト」「べからず言動リスト」を自己点検用として職員に配布した。半年に1回、管理職が職員の自己点検を評価し、指導する。
- ・法人主催の「接遇研修」に新入職員が受講する。
- ・苦情対応・解決フローチャート(マニュアル)を供覧書庫に保管し、いつでも確認できるようにする。
- ・苦情を受け付けた際は、職員で共有し、速やかに管理者に報告、指示を仰ぐ。内容に応じて法人、保健福祉課に報告、相談し協力を要請する。
- ・業務日誌に苦情・ヒヤリハット欄を設けて共有。再発防止策を立て取り組む。集計し傾向を分析し、対策を立てる。

## 昨年度の取組実績

### (1)管理運営体制

- ・「地域包括支援部用賀地域課」という法人の一部門として、法人との連携を図った。
- ・毎月法人部課長会議に管理者が出席し、事業計画の進捗状況や苦情、課題、成果を報告した。
- ・管理者が事業計画原案を作成し、地域包括支援部長が確認し、高齢者支援局局長が精査した。
- ・事務職員を配置。あんしんすこやかセンターで行う作業(個人情報を取り 扱う書類の管理、提供票の送付等)と法人本部で行う作業(経理業務、人 事関係等)とに分担した。事務の効率化を図った。
- ・地域活動に、法人地域公益活動室が協力した。(RUN 伴 + せたがや、認知症カフェ)
- ・利用者の緊急時においては、法人が運営する施設が緊急ショートを受け 入れバックアップした。3件/年

#### (2)公正·中立性

- ·介護保険サービス事業者の選定については、相談者や利用者の自己決定を促した。
- ・相談者には、2 つ以上の選択肢の情報を提供した。A 案、B 案など複数を提示して説明した。
- ・選択が困難、手続きが滞る、サービスにつながらない等と懸念された相談者には、了承を得た上で、要望や条件に応じた事業者を探して紹介。 選択した理由を支援経過記録に記載し、朝・夕礼等で報告した。
- ・依頼した事業者を一覧にして、公平に紹介できるように可視化した。

### (3)個人情報・電子データの管理

- ・利用者のファイルや書類を鍵付きの書庫に、職員証・ID カードは専用ケースに入れて持ち帰らないように保管した。
- ・個人情報のデータは、パソコンのハードではなくクラウド、サーバー、USB などに保管し、パスワードで管理をした。退職や異動時は、個人情報を返 却したことを、事務員・管理者がチェック表で確認した。
- ・虐待、家族問題など、状況に合わせ、個室で相談できるようにした。
- ・ライン、ホームページは、担当者が作成し、事務員と管理者が点検をしてから、掲載した。
- ・個人情報に関するミスが 5 件/年。区、法人に報告書を提出。利用者や家族に経緯を説明し謝罪。ダブルチェック、名簿の転記をしないなど対策を立てた。
- ・世田谷区個人情報保護研修の動画を全職員が視聴した。
- ・社会的公正中立を保つため、法人に第三者委員(他施設施設長、地域住民、法人理事)を置き、その周知ポスターを掲示した。

## (4)接遇·苦情対応

- ・「身だしなみチェックリスト」「べからず言動リスト」を自己点検用として職員に配布した。半年に1回、管理職が職員の自己点検を評価し、指導した。
- ・法人主催の「接遇研修」に新入職職員 2 名が参加した。
- ・苦情対応・解決フローチャート(マニュアル)を作成。供覧書庫に保管し、いつでも確認できるようにした。
- ・苦情を受け付けた際は、職員で共有し、速やかに管理者に報告。管理者不在時は副管理者が対応した。内容に応じて法人、保健福祉課に報告、相談し協力を要請した。法人本部の副施設長が同席することにより、苦情の解決に至ったケースが1件あった。
- ·業務日誌に苦情·ヒヤリハット欄を設けて共有した。夕礼で再発防止策を 検討し取り組んだ。

## 今年度の目標及び取組予定

### 1 運営管理

### (5)安全管理

- ·災害対策マニュアル、緊急時対応マニュアル、苦情対応マニュアル、個人 情報保護マニュアル、感染症対策マニュアルを設置する。
- ·災害時用のフォローリストを月 1 回更新する。紙ベースで鍵のかかる書庫に保管する。
- ・法人災害対策室と連携し、災害伝言ダイヤル訓練や災害用メール訓練を 実施する。
- ・法人災害対策室の会議に担当者が毎月出席し、職員に情報共有する。
- 防災ヘルメットを各自のデスクまわり、窓口カウンターに配置する。
- ·窓口カウンター、スタンプラリーのスタンプ台を来客者ごとに消毒する。
- ・出勤時の検温記録、外出から戻った際のうがい・手洗いを徹底する。トイレ内洗面台にうがい用の紙コップを設置する。
- ・緊急時の訪問セット(マスク・フェイスシールド・手袋・血圧計・体温計等) を準備・管理する。
- ·窓口近くに「さすまた」「盾」を配置し、危険行為が予測される個別相談時に緊急呼び出しボタンの操作を確認する、土曜日は職員 1 名にならない体制とする。

#### (6)職員体制

- ·新入職者、異動職員は、指導担当者は、1 か月研修期間を設け指導する。
- ・法人の人事考課制度に基づき、業務評価、目標管理シートを実施。管理者は、面談で目標設定をする。2回/年。
- ·東京都や世田谷区主催の各種研修を、経験値、職種を考慮して受講する。
- ・副管理者を配置し、有事の際に指示ができるようにする。業務の担当を2 名体制とし、業務の円滑化を図る。
- ・法人の費用負担のもと全職員の健康診断を年1回実施する。
- ・法人によるストレス度チェック年 1 回実施。結果により、産業医につなげる。
- ・残業を少なくし、有休をとりやすい環境にする。

## 2 総合相談支援

## (1)総合相談

- ・総合相談件数の年間目標は、8,000件を目指す。
- ・相談者の主訴を的確に把握するために「受付相談シート」を活用する。窓口担当同士で共有、確認し合う。
- ・単独で判断せず、窓口当番の2名、朝夕礼、週1回のミーティングで意見交換をする。
- ・相談援助に関する研修に出席し、インテークやアセスメントの技術を学び、伝達研修をする。
- ・支援の難しいケースは、保健師と社会福祉士等の 2 名で訪問し多面的にアセスメントを行う。
- ·見守り支援者のリストを月 1 回更新し、週 1 回のミーティングで共有する。3 職種を中心に支援対象者の進捗状況や援助方法の検討、見直しをする。
- ·介入拒否、近隣トラブル、ゴミ問題などどこにもつながらない相談は、保 健福祉課に協力を得て、重層的支援事業につなげる。
- ・職員同士 2 名で、月 1 回以上、ケアプラン点検、ケースの相談、業務のことなどピアスーパービジョンを行う。
- ・法人の居宅介護支援事業所と月1回連携会議を行い、情報共有、事例検討を実施する。

## 2 総合相談支援

## (2)地域包括支援ネットワーク構築

- ・町会、自治会、商店会、民生委員・児童委員協議会、高齢者クラブ、サロン・ミニデイ、マンション管理組合、警察署、交番、病院・クリニック、薬局、障害者施設、郵便局、銀行、消防署、不動産管理会社、自動車販売会社、スーパー、コンビニエンスストア、不動産管理会社、銭湯に「福祉の相談窓口」の PR をする。2 回/年。
- ·町会、自治会、小中学校、商店会、児童館のイベントに出向き、ネットワークを強化する。10回/年以上。
- ・地区で見守りが必要な高齢者に対して、民生委員と協働する。民生委員とケアマネジャーをつなげていく。
- ・社会福祉協議会の推進委員として、地区の活動に参加する。
- ・健康貯金スタンプラリーのスタンプステーション拠点と増やす。
- ・花壇の整備ボランティア「ちょこグリ LABO」と伴に、障害者施設、介護サービス事業者などと協働する。
- ・運営推進会議に出席し、介護サービス事業者と地域とつながれるように後方支援を行う。
- ・児童館の懇談会や交流会に出席する。2回/年。

## 昨年度の取組実績

### (5)安全管理

- ・災害対策マニュアル、緊急時対応マニュアル、苦情対応マニュアル、感染症 対策マニュアルを設置した。
- ・「災害時対策マニュアル」を法人全体で見直しをした。あんしんすこやかセンター用の災害時チェックシートを作成し、訓練を実施した。
- ・災害時用のフォローリストを作成し、月1回更新した。紙ベースで保管した。
- │・法人災害対策室と連携し、災害伝言ダイヤル訓練を1回/年 実施した。
- ·法人災害対策室の会議に担当者が毎月出席。朝礼や職員会議で情報共有 した。
- ・防災ヘルメットを各自のデスクまわり、窓口カウンターに配置した。
- ・出勤時の検温記録、外出から戻った際のうがい・手洗いを徹底した。トイレ 内洗面台にうがい用の紙コップを設置した。 職員のインフルエンザ感染者 1 名、コロナ感染者数なしであった。
- ·緊急時の訪問セット(マスク·フェイスシールド·手袋·血圧計·体温計等)を 準備·管理した。
- ・更衣室に「さすまた」窓口に「盾」を設置。危険行為が予測される個別相談時に緊急呼び出しボタンの操作を事前確認した。土曜日は、1 名の職員にならない体制とした。

#### (6)職員体制

- ·新入職者、異動職員には、指導担当者をつけた。研修期間を原則1か月間 とし指導計画書を作成し実行した。
- ·法人の人事考課制度に基づき、目標管理シート、業務評価を実施。管理者 が職員と面談し、目標設定を行った。2回/年
- ・東京都や世田谷区主催の各種研修を受講した。
- ・副管理者を配置し、管理者の不在時や有事の際に代行した。
- ・職員の健康状態を日頃から把握。体調のすぐれない職員には受診や休養 を促した。
- ・法人の費用負担のもと全職員の健康診断を年1回実施した。
- ・法人によるストレス度チェック年 1 回実施した。結果に応じて産業医による相談を促した。
- ・三職種(医療職)の傷病休暇が続き 8 か月欠員となった。同法人の二子玉川あんしんすこやかセンター協力の基、「熱中症予防講座」やスタンプラリーイベント、医療知識が必要な相談支援のサポートを得た。

## <u>(1)総合相談</u>

- ・総合相談件数の年間目標は、8,000件のところ 7,569件と目標に届かなかった。
- ·相談者の主訴を的確に把握するために「受付相談シート」を作成し活用した。窓口担当同士で共有、確認し合った。
- ・単独で判断せず、窓口当番の 2 名、朝夕礼、週1回のミーティングにてよりよい対応について話し合い、夕礼にて情報共有を行った。
- ・障害者支援、子育て支援、医療機関等、連携する先の情報や連絡先をファイリングして窓口に配置した。相談内容により、保健福祉四課、障害者相談支援センター、健康づくり課、成年後見センター、住まいサポートセンター、消費生活センターなどにつないだ。
- ·窓口では、主訴のみならず、他に必要と思われる相談内容を引き出し、オンライン相談につなげた。
- ·支援の難しいケースは、看護師と社会福祉士など職種の違う 2 名で訪問 し多面的にアセスメントを行った。
- ・法人の居宅介護支援事業所と月1回連携会議を行い、情報共有、事例検討を実施しスキルアップを図った。

## (2)地域包括支援ネットワーク構築

- ・町会、自治会、商店会、民生委員児童委員協議会、高齢者クラブ、サロン・ミニディ、マンション管理組合、警察署、交番、薬局、障害者施設、銭湯等に「福祉の相談窓口」等に「あんすこかわら版」広報紙の PR を行った。2 回/年
- ・地区の自主グループ「ひだまり」に出向き、講座の案内や消費者被害防止の普及啓発などを行った。20回/年
- ・「健康貯筋スタンプラリー」のスタンプステーションは 2 か所(消防署、障害者休養ホーム)増やすことができた。
- ・二子玉川あんしんすこやかセンターと合同で、町会、民生委員、地区サポーター、介護サービス事業者などの協力を得て、RUN 伴 + せたがやを開催した。参加者:当事者 17 名 ボランティア 105 名。
- ・男性の高齢者を地域の居場所に 5 名つなげた。社会福祉協議会、地区サポーターと協働して開催した。 12 回/年
- ・神社で開催したラジオ体操に参加した。桜町小学校 PTA,児童、用賀南町会、地区サポーター、神社宮司と関係を深めた。 RUN 伴 + せたがやのリレーポイントの協力が得られた。
- 用賀小学校の福祉体験に協力した。1回/年。
- - ・運営推進会議に出席した。民生委員、町会長を紹介し、情報交換を行った。 10 回/年。

## 今年度の目標及び取組予定

## 2 総合相談支援

### (3)実態把握

- ・実態把握訪問件数の目標を 1,100 件とする。
- ·85 歳以上の介護認定未申請、ひとり暮らしまたは高齢者世帯のリスト訪問を実施する。
- ·前期高齢者の実態把握訪問は、異動者リスト(男性·女性ともに)に絞り、 毎月実施する。
- ·介護保険未申請の 75 歳~84 歳で健康状態未把握者の実態把握訪問 を実施する。
- ・民生委員ふれあい訪問による面談不可者等リスト訪問を実施する。

#### (4)PR

- ・三者で発行の広報紙や「あんすこかわら版」を民生委員・児童委員協議 会、サロン・ミニデイ、高齢者クラブ、自主グループ、介護保険サービス 事業者等に配布する。
- ・法人ホームページを毎月更新する。「スタンプラリー」「家族介護者のつどい、認知症カフェなど」「介護予防事業」「デジタル講座)」に関する情報を発信する。
- ・LINE にてイベント情報を毎月配信する。「スタンプラリー」「家族介護者のつどい、認知症カフェ」「介護予防事業」「デジタル講座など」「スタンプラリー」のチラシを管理者点検後、世田谷区に承認を得て、配信する。
- ・インスタグラムでは、活動やイベントの様子を中心に発信する。若い世代が関心を持てるよう工夫する。
- ·法人広報誌「せせらぎ」に、あんしんすこやかセンターのコーナーを作り、 PR する。

## 3 権利擁護事業

### (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

- ・権利擁護に関する研修に参加し、職員会議や朝・夕礼にて伝達研修を行う。
- ・虐待対応マニュアル、独自で作成した聞き取りシートを窓口に設置する。
- ・週 1 ミーティングにて、虐待に発展するリスクがあるケースについて支援方針を話し合う。
- ・出張相談会、スマホ講座にて、玉川警察署を招き、消費者被害に関する注意 喚起を開催する。1回/年。
- ・主任ケアマネジャー連絡会にて、消費者被害に関する情報提供を行う。
- ・成年後見制度に関する研修を受講する。3回/年。

## <u>(2)虐待</u>

- ・虐待(疑いを含む)通報が入った場合は、速やかに職員を招集し、緊急性の有無を判断。虐待対応時は、保健福祉課と連携し迅速に対応する。事実確認訪問が必要な際は、複数の職員で対応する。
- ・複合課題ケース、虐待疑いのケース等についてフォローリストに掲載。週 1 ミーティングで共有する。
- ·緊急時の対応を事前に決め、リスク管理を行い、夜間·休日の対応に備える。
- ·高齢者虐待対策検討担当者会義に出席し、区職員と連携し研修を企画 開催する。
- ·町会や自治会、民生委員・児童委員と連携し、高齢者虐待(疑いを含む) の早期発見早期対応に向けた情報提供・協力依頼を行う。
- ·ケアマネジャーや介護サービス事業者、認知症カフェ、介護者の会などで「世田谷区 高齢者虐待を防ごう」の資料を読み合わせする。

# (3)成年後見

- ・認知症や身寄りのない利用者が、成年後見制度を利用できるように保 健福祉課や成年後見センターと連携して支援する。
- ·問題を抱えている利用者や家族等に成年後見センター地区相談会を社 会福祉協議会とともに、参加を促す。
- ・ひとり暮らし、身寄りのない方など、日常的な金銭管理や証書等の預かり、福祉サービスの契約手続き等を、成年後見センターのあんしん事業や成年後見制度につなげる。
- ・権利擁護事例検討会など権利擁護に関する研修に継続的に参加する。

## (4)消費者被害

- ・見守りフォローリストの利用者に、悪質な訪問販売や詐欺を疑う電話が あれば、あんしんすこやかセンター、消費生活センター、警察署等に連絡 するよう伝える。
- ·一人暮らしや高齢者世帯には、特殊詐欺対策用自動通話録音装置について情報提供し設置を促す。
- ・デジタル講座では、詐欺被害防止の講話を盛り込み予防する。
- ・地区内の自主グループ活動先や体操教室交流の場に出向き、消費者被害防止カレンダーを配布するなど、詐欺被害の注意喚起を行う。
- ·警察と連携し出張相談会などでふれあいポリスを招き、特殊詐欺防止の 講話を開催する。

## 昨年度の取組実績

### (3)実態把握

- ・実態把握訪問件数の目標を 1,200 件のところ 1,093 件で目標を達成することができなかった。
- ・リストに基づき 85 歳以上の介護認定未申請、ひとり暮らしまたは高齢者世帯のリスト訪問を実施した。
- ・前期高齢者実態把握訪問を 142 件実施した。
- ·介護保険未申請の 75 歳~84 歳で健康状態未把握者の実態把握訪問を 34 件実施した。
- ・民生委員ふれあい訪問による面談不可者等リスト訪問を 6 件実施した。

### (4)PR

- ・広報紙「あんすこかわら版」を年間 2 回発行した。職員の自己紹介、担当業務、熱中症予防啓発、防災対策などを記事にして、関係機関や地域住民に配布した。
- ・広報紙「あんすこかわら版」や「ささえあい通信」を民生委員・児童委員協議会、サロン・ミニデイ、体操等の自主グループ、介護保険サービス事業者等に年 5 回、配布し、四者連携の取り組みを紹介した。
- ·RUN 伴せたがやプラスのチラシを掲示板や関係機関に広報を行った。
- ・法人ホームページについて、毎月更新を行った。「スタンプラリー」「認知症カフェ」「介護予防事業」に関する情報をタイムリーに発信した。
- ·スタンプラリー登録者やデジタル講座参加者などに対し、LINE 登録を促し、イベント情報発信を行った。

### (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

- 権利擁護に関する研修に参加し、職員会議や朝・夕礼にて伝達研修を行った。
- ・週 1 ミーティングにて、虐待に発展するリスクがあるケースについて支援方針を話し合った。
- ・出張相談会、スマホ講座にて、玉川警察署を招き、消費者被害に関する注意喚起を行った。
- ·相談のあった利用者を消費生活センターにつなげた。家族とも共有し、再発予防を図った。
- ・主任ケアマネジャー連絡会にて、消費者被害に関する注意喚起グッズ配布やタイムリーな情報提供を行った。

## (2)虐待

- ・虐待(疑いを含む)通報が入った場合は、迅速に職員を集め、緊急度の有無 を確認し合った。虐待件数 12 件/年。
- ・複合ケースやリスクを抱えたケースについて、週1ミーティングを実施。進 捗管理を行い、虐待防止策を検討した。
- ・聞き取り漏れや客観的な視点を持つために、センター独自に作成した「虐待対応聞き取りシート」を活用して情報収集をした。
- ・同居長男妻による心理的虐待・不適切なケアのケースでは、保健福祉課、 担当ケアマネジャーと連携し法人のショートステイの利用支援を行った。

## (3)成年後見

- ・認知症や身寄りのない利用者が、成年後見制度を利用できるように保健 福祉課や成年後見センターと連携して支援をした。あんしん事業に 2 件、 成年後見制度利用に 6 件つなげた。
- ·余命宣告を受けていた方で早急に自宅退去しなければならない方について、訪問診療や保健福祉課と連携し施設入所支援をした。
- ・高齢者世帯のみで物損事故など運転トラブルあった方について、KP である妻の親族より財産管理を第三者に委ねたい意向あり、成年後見センターと連携し、親族申し立てによる後見制度活用支援を行った。
- 家族信託制度の講義後、金銭管理の課題を抱える事例検討に出席した。

## (4)消費者被害

- \_\_\_\_\_\_ ·消費者被害 3 件、詐欺被害未遂 5 件であった。
- ・メールの課金詐欺被害:本人は知らずに 30 万円を支払っていた。サービス事業者に相談したことから、被害に合っていることに気が付き、警察署に相談した。
- ・詐欺にあった利用者には、自動通話録音機設置の支援をした。
- ・地区の体操教室、サロン、出張相談会、いきいき講座の場所で、消費者被 害や特殊詐欺被害について注意喚起の機会を設けた。
- ·介護サービス事業者、居宅介護支援事業者が発見したケースは3件。被害があった場合は、メーリングリストの介護サービス事業者に注意喚起を呼びかけた。
- ·自主グループ活動先に出向き消費生活センターの消費者被害防止カレンダーを配布、詐欺被害の注意喚起を行った。

## 今年度の目標及び取組予定

## 4 包括的・継続的ケアマネジメント支援

#### ケアマネジャー支援

- ・用賀地区の主任ケアマネジャーと共催し「用賀地区主任ケアマネジャー連絡会」を年 10 回以上開催する。
- ·ケアマネジャー·医療機関·介護保険サービス事業者等を対象に、多職種連携会議を地区連携医事業と共催し年3回開催する。 障害分野との連携 成年後見制度·あんしん事業について ACP についての事例検討会を予定。
- ・玉川地区のあんしんすこやかセンターと7地区の居宅介護支援事業所主任ケアマネジャーが企画運営に関わり、玉川地域主任ケアマネジャー連絡会勉強会と打ち合わせを年2回以上開催する。
- ·ケアマネジャー支援の相談件数を月次集計し、ケースを所内で共有し支援方針を検討する。
- ・用賀地区主任ケアマネジャー連絡会で、自主グループ、認知症カフェ、家族介護者のつどい、地域イベントなど社会資源等について最新情報を伝え、参画を促す。
- ・通所介護事業者の協働による「通所防災連絡会」の後方支援を行う。二 子玉川地区との合同で、4回/年開催する。

## 5 介護予防·日常生活支援総合事業

## (1) <u>介護予防ケアマネジメント</u>

- ・介護予防に関する研修を受講する。
- ・再委託居宅介護支援事業所向けに介護予防ケアマネジメントについて、 介護報酬改定後の変更点の説明を行う。
- 帳票の提出方法、住所地特例の注意ポイント、総合事業、専門職指導につながった事例を伝える。
- ・再委託居宅介護支援事業所から、毎月モニタリング票の提出を依頼する。サービス担当者会議に出席できない際は、介護予防ケアマネジメント計画書等を事前に確認し、助言や提案をする。
- ・介護予防関するいきいき講座を 3 回、デジタル講座を 4 回開催する。

#### (2)一般介護予防事業

- ・基本チェックリスト 200 件を目標とする。
- ・実態把握訪問時に基本チェックリストを行い、アセスメントの上、はつら つ介護予防講座、世田谷いきいき体操自主グループ、健康貯金スタン プラリー、地区の居場所「スペース 2020」、介護予防ケアマネジメント につなげる。
- ・はつらつ介護予防講座は、多くの区民に利用してもらうため、卒業制に する。地区の活動、担い手などにつなげる。
- ·すこやか歯科検診申し込み者に介護予防に関する講座やお口の元気アップ教室の勧奨をする。
- ·はつらつ介護予防講座、出張相談会、自主グループ体操教室にて、介護 予防手帳を配布する。
- ・自主グループ「幸友会」運営支援をする。12回/年。
- ·有料老人ホーム「アリア馬事公苑·幸友会」サービス付き高齢者住宅「アイリスガーデン」にて体操教室の運営支援をする。12回/年。

## **6 認知症ケア推進**

## 認知症ケアの推進

- ·もの忘れチェック相談会に該当する対象者を把握し参加を促す。相談会参加後も医師と情報共有し支援を継続する。
- ·認知症初期集中支援チーム事業に 6 事例を目標に挙げ、医療·介護サービス·家族等の支援につなげる。
- ・認知症カフェ「上用賀茶房」の運営をディホーム上用賀、自治会と協働し年 12 回開催する。
- ·認知症当事者が積極的に参加できるように、きっかけづくりをする。アクション講座での認知症当事者の声を発信できるように働きかける。4回/年開催を目標とする。
- ·認知症当事者が、認知症とともに生きる希望条例計画に参画できるよう支援する。病院、ケアマネジャーに協力を得て、認知症当事者の活躍の場を広げる。
- ・地区の人が多く集まる場所に出向き、関係づくりをした上で、アクション 講座や認知症とともに生きる希望条例の普及啓発を行う。
- ·介護者家族の介護者同士での情報交換の場として、家族介護者のつどいを 6 回/年開催を目標とする。

## 昨年度の取組実績

#### ケアマネジャー支援

- 用賀地区主任ケアマネジャーと共催し「用賀地区主任ケアマネジャー連絡会」を年 11 回行った。ケアマネジャーを対象とした勉強会を年 2 回開催した。 アルコールの課題があるケース 栄養改善に着目した脳血管疾患の事例であった。
- ・多職種連携会議を地区連携医と共催し、用賀カフェを開催した。3回/年。 ・メーリングリストを作成し、用賀カフェの開催案内・資料の配布・アンケート 返信などで活用し。(配信延べ:119回)
- ・玉川地域主任ケアマネジャー連絡会 次年度活動の打ち合わせに年1回出席した。
- ・ケアマネジャー支援の件数を月次集計し、ケースを所内で共有し支援方針の検討を行った。180件/年。
- ・主任ケアマネジャー連絡会で、自主グループ、認知症カフェ、家族介護者の つどい、RUN 伴 + せたがやなどの地域イベントなどの社会資源等ついて 最新情報を伝え、参加・参画を促した。
- ・通所介護事業者の協働による「通所防災連絡会」の後方支援を行った。次年度、BCPマニュアル設置が義務化されることを踏まえ、「実践的な対策マニュアル」の作成をした。4回/年。

### (1) 介護予防ケアマネジメント

- ・新入職員が世田谷区と東京都福祉保健財団の介護予防に関する研修を受講した。研修受講後、所内で共有をはかり、全職員が改めて自身のケアマネジメントを見直す機会とした。
- ・世田谷区の研修に出席し、専門職訪問指導事業の各専門職の活用の視点 について認識を確認した。
- ・再委託居宅介護支援事業所向け、介護予防ケアマネジメントについての説 明会は未実施となった。
- ・再委託居宅介護支援事業所から、毎月モニタリング票の提出を依頼した。 サービス担当者会議に出席できない際は、介護予防ケアマネジメント計画 書等を事前に確認し、助言や提案をした。
- ・介護予防関するいきいき講座を 3 回開催した。デジタル講座を 4 回開催した。

#### (2)一般介護予防事業

- ・基本チェックリスト実施者数 172 名であった。筋力アップ教室に 12 名つなげた。
- ・実態把握訪問時に基本チェックリストを行い、はつらつ介護予防講座、世田谷いきいき体操自主グループ、健康貯金スタンプラリー、地区の居場所「スペース 2020」、介護予防ケアマネジメントにつなげた。
- ・はつらつ介護予防講座では、延べ 276 名が参加。利用者アンケート実施。 運動をする習慣ができたという結果を得た。
- ·すこやか歯科検診の申し込み者は 16 名であった。介護予防に関する講座やお口の元気アップ教室へつなげた。
- ・はつらつ介護予防講座、出張相談会、自主グループ体操教室にて、介護予防手帳を配布し、活用を啓発した。
- ・自主グループ「幸友会」運営支援を行った。10月から開始。8回/年出向き、後方支援を行った。
- ・サービス付き高齢者住宅「アイリスガーデン」にて体操教室の創設をした。 3 月開始。2 回/月実施。利用者 5 名をつなげた。

## 認知症ケアの推進

- ·もの忘れチェック相談会地区型には、対象者 3 名が参加。相談会参加後も 医師と情報共有し支援を継続。啓発型には、認知症専門相談員が、会場に 出向き、個別の質問·相談がある方の対応を行った。
- ・認知症初期集中支援チーム事業に 6 事例挙げ、医療・介護サービス・地域 住民の集う場へ参加・家族等の支援をした。
- ・認知症カフェ「上用賀茶房」の運営をディホーム上用賀、自治会と協働した。年 11 回、平均 20 名の参加があった。「用賀版希望の木~みんなの声」を作成、利用者の願いを共有し、1 名の利用者の希望を実現した。
- ・企業の新入社員向けにアクション講座を開催した。他、地域住民向け 2 回 を開催した。
- ·RUN 伴 + せたがやを二子玉川あんしんすこやかセンターと合同で開催した。 当事者 17 名·ボランティア 105 名。
  ・職員 1 名が、 認知症当事者のパートナーとして、 認知症施策評価委員会に
- 参画した。
  ・令和 5 年度認知症希望条例 3 周年記念の講話に、認知症当事者と職員で
- 登壇した。 「介護者同士での情報交換の場」の要望があり、家族介護者のつどいたお
- ・「介護者同士での情報交換の場」の要望があり、家族介護者のつどいをお 試しで開催した。1回/年。

## 今年度の目標及び取組予定

# 7 あんしん見守り事業

### 見守り対象者の支援

- ・実態把握訪問件数の目標を 1,100 件とする。
- ·高齢者見守り協力店の登録を10か所以上増やす。
- ·見守りボランティアと利用対象者を適切にマッチングし、対象者を 1 名以上増やす(現在 2 名)。
- ・フォローリストを支援の必要レベルに応じて A B C D と分類して作成する。
- ・週1回のミーティングを継続し、見守り対象者やサービス拒否の支援対象 者等について支援方法を検討する。
- ・前期高齢者の見守りボランティア登録者数を 3 名増やす。

## 8 在宅医療·介護連携

#### 在宅医療・介護連携の推進

- ・地区連携医と 2 か月に 1 回、運営会議をオンラインで実施する。医師・歯科医師・薬剤師・介護サービス事業者等を対象に ACP をテーマにした勉強会と区民向けの講座等の企画をする。区民講座で、多世代に向けて ACP と人生会議を普及啓発する。
- ·お薬手帳を活用した連携シートを要支援の利用者や出張相談会などで紹介する。
- ・医療と介護の連携シート活用を推進する。
- ・MCS を利用して、地区連携医と情報共有、意見交換をする。全職員が情報共有や情報発信に MCS を活用する。
- ・医療機関等パンフレットの情報ファイルを随時更新する。
- ·全職員が情報共有や情報発信に MCS を活用する。
- ・在宅療養相談の事例を所内で共有する。医師会、薬剤師会、他あんしん すこやかセンターから情報収集する。

### 9 地域ケア会議

#### 地域ケア会議の実施

- ·A3回、B3回、計6回開催する。
- ・用賀地区主任ケアマネジャー連絡会と連携し、居宅ケアマネジャーが地域ケア会議に事例を挙げることができるよう支援する。
- ·会議開催の年間スケジュールを立て計画的に実施する。主担当、副担当、書記を決めチームで取り組む。事前打合せ、利用者宅訪問、事後評価等、実行する。

## 10 地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)

## (1)身近な地区における相談支援の充実

- ・四者で作成する広報紙「ささえあい通信」を年3回発行し、「福祉の相談窓口」を区民にPRする。
- ·町会、自治会、民生委員·児童委員協議会、高齢者クラブ、サロン·ミニディ、商店会に「健康貯筋スタンプラリー」を普及する。
- ・法人ホームページで広報紙「あんすこかわら版」「オンライン相談窓口モデル地区」を掲載し PR する。
- ・「オンライン相談窓口のモデル地区として、相談者への積極的な声かけ、 普及啓発をする。

# (2)参加と協働による地域づくりの推進

- ・「健康貯筋スタンプラリー」を地域の各団体とともに推進する。町会、自治会、福祉事業者等と年1回イベントを開催する。高齢者や障害者など区民の活躍の場を創出し、生きがいづくり、健康寿命延伸に取り組む。
- ·四者連携会議を毎月1回以上、スタンプラリー実行委員会議を毎月1回 実施する。地区課題を洗い出し、課題解決に向けて取り組む。
- ・あんしんすこやかセンターが先導している住民主体の「ちょこグリ LABO」の活動拠点を広げる。地区の障害者施設と協働して、植物や野 菜作りを行う。住民が自主的な活動ができるようにまちづくりセンタ ー、社会福祉協議会とともに支援する。

## 昨年度の取組実績

#### 見守り対象者の支援

- ・高齢者見守り協力店の登録が84か所となった。
- ・見守りボランティア登録者 7 名で対象者 2 名であった。ひとり暮らしの不安があるが、介護サービスの利用は必要ではない方 2 名に対し、見守りボランティア導入につなげた。
- ・前期高齢者の実態把握訪問では、高齢化率の高い集合住宅上用賀 2 丁目、142 名を実施した。
- ・出張相談会で相談のあった 60 代女性をボランティアにつなげた。
- ·見守りコーディネーターが主となり、フォローリストを毎月 1 回、支援の 進捗状況を確認し更新した。
- ・週 1 回ケースミーティングを行った。 多職種で情報共有し支援方法を検討した。
- ・フォローリストの利用者について、保健福祉課の巡回指導前、週 1 回のミーティングにて、支援の進捗状況と支援方針を確認した。

#### 在宅医療・介護連携の推進

- ・区民向け講座を年 1 回開催、知って得する医療講座 入院・リハビリ編をした。また、多職種向けに、勉強会を年 3 回開催した。うち、年 1 回は、ACP をテーマにした事例検討会をした。
  - 令和5年度の在宅療養相談延べ件数 434件/年
- ・相談受付時には「世田谷区在宅療養資源マップ」を用いて、情報提供。医療 機関等パンフレットの情報ファイルを作成し、随時更新した。
- ·毎月、在宅療養相談の事例を所内で共有。医師会、薬剤師会、他のあんしんすこやかセンターの事例の情報収集をした。医療機関の新規開設情報を、在宅療養相談窓口実施報告書に記載し共有した。令和 5 年度 主治医連携シート 9 件活用した。
- ·MCSを利用して、地区連携医と情報共有、意見交換を行った。

### 地域ケア会議の実施

- ·A3 回、B3 回、計 6 回開催した。
- ・用賀地区主任ケアマネジャー連絡会と連携し、ケアマネジャーが地域ケア会議に事例を挙げることができた。
- ·会議開催の年間スケジュールを立て実施。主担当、副担当では、事前打合 せ、利用者宅訪問、事後評価等を実行した。
- ・地域ケア会議Aは、3回開催中2回に本人が出席された、会議に出席して 良かった。自分でできる事を考えるきっかけになったという意欲が見ら
- ・年度末に実施した会議全体を振り返り、地域課題を抽出し、玉川地域ケア 連絡会で報告した。

## (1)身近な地区における相談支援の充実

- ・四者で作成する広報紙「ささえあい通信」を年3回発行した。
- ・高齢化率の高い集合住宅にて、四者と障害者相談支援センターで、出張相談会とスマホ講座を開催した。福祉の相談窓口の周知活動を行った。
- ・ディサービスの一角にて、社会福祉協議会用賀事務局とあんしんすこやか センターにて、出張相談会を年 6 回開催した。まちづくりセンターの役割 についてミニ講話を行い、福祉の相談窓口の PR をした。
- ・上用賀 5 丁目アパートにて、防災まつりにて、四者で出張相談会を開催した。
- ・モデル事業のオンライン相談では、生活困窮、特養の相談など、窓口にて 聞き取りを行い、保健福祉課につなげた。耳が聞こえにくい方は、視覚で の説明が分かりやすかったとの声があった。

## (2)参加と協働による地域づくりの推進

- ・「健康貯筋スタンプラリー」のイベントを開催。2回/年。表彰式、スタンプラリー登録者の交流会は盛況であった。
- ・スタンプラリーや実態把握訪問で発掘した元気高齢者と、出張所花壇整備を行った。まちづくりセンター、社会福祉協議会と自主的な活動への 支援を協働した。
- ・四者連携会議、スタンプラリー実行委員会議を実施した。12回/年
- ・四者連携会議では、地区の課題について意見交換をし、社会資源マップを 作成。地区診断の冊子に掲載した。

## 今年度の目標及び取組予定

#### 1 運営管理

#### (1)管理運営体制

- ·毎月法人部課長会議に管理者が出席し、事業計画の進捗状況や課題、成果を報告する。
- ・法人版のあんしんすこやかセンター事業計画を作成する際、管理者が法人に 1 年間の成果と課題を報告する。それを踏まえて、次年度の各事業における目標を管理者とともに設定する。
- ・管理者が事業計画原案を作成し、地域包括支援部長が確認し、高齢者支援局局長が精査する。
- ・二子玉川にも事務専門職員を配置し、専門職が専念できる体制を整える。
- ·あんしんすこやかセンターが実施する地域活動を、法人地域公益活動室が、支援·協力する。
- ・あんしんすこやかセンター業務を法人が把握するため、統括副本部長が 会議に随時参加する。

### (2)公正·中立性

- ·介護保険サービス事業者の選定については、相談者や利用者の自己決定を促す。
- ・相談者には、2 つ以上の選択肢の情報を提供する。A 案、B 案など複数を提示してメリット、デメリットを説明する。
- ·選択が困難、手続きが滞る、サービスにつながらない等と懸念された相 談者には、了承を得た上で、要望や条件に応じた事業者を探して紹介す る。選択した理由を支援経過記録に記載し、朝·夕礼等で報告し共有す る。
- ·紹介をした居宅介護支援事業所一覧を作成し、事業者が偏らないように 取組む。

### (3)個人情報・電子データの管理

- ・「個人情報保護チェックシート」「情報セキュリティ管理規定」を年 1 回、職員が自己点検する。管理者が人事考課の際に確認する。
- ·利用者のケースファイルや書類を鍵付きの書庫に、職員証·ID カードは専用ケースに入れて鍵付きの書庫に保管。
- ·区パソコンIDカードは、ログイン後は専用ケースに保管する。
- ・個人情報のデータは、パソコンのハードではなくクラウド、サーバー、 USB などに保管し、パスワードで管理を徹底。
- ・法人の弁護士による「個人情報保護について」の勉強会を企画し、学ぶ機会をつくる。
- ・オンライン相談者には、個人情報について説明をし、状況に合わせ、個室 で相談できるようにする。
- ・紙ベースの個人情報は、必要がなくなったら、迅速にシュレッダーにかける。

## <u>(4)接遇·苦情対応</u>

- ・「身だしなみチェックリスト」「べからず言動リスト」を自己点検用として職員に配布する。半年に1回、管理職が職員の自己点検を評価し、指導する
- ・法人主催の「接遇研修」を新入職員は受講する。
- ・苦情対応・解決フローチャート(マニュアル)を更新する。
- ·苦情を受け付けた際は、速やかに管理者に報告し指示を仰ぐ。内容に応じて法人、保健福祉課に報告、相談し早い段階で対応する。
- ·業務日誌に苦情・ヒヤリハット欄を設けて共有する。再発防止策を検討し取り組む。

## (5)安全管理

- ·災害時用のフォローリストを作成。毎月 1 回更新し、紙ベースで保管。有事の際に閲覧できるようにする。
- ·書面又は実働にて参集訓練を実施し、BCP に基づきシミュレーションし、 気付きや成果等を共有する。
- ・「水害地震事前対応報告書」「水害地震当日対応報告書」を活用し、職員、法人、区等に情報共有する。
- ・法人の災害対策委員会室と連携し、災害伝言ダイヤル訓練や災害用メール訓練を実施する。 ・法人災害対策室の会議に担当者が毎月出席する。議事録を職員に回覧
- ターに配置する。 ・「防災用品一覧表」を用いて管理する。災害時に物品の不備不足がないよ
- うにする。 ・出勤時の体調確認、外出から戻った際のうがい・手洗いを徹底する。トイ
- レ内洗面台にうがい用の紙コップを設置。 ・緊急時の訪問セット(マスク・フェイスシールド・手袋・血圧計・体温計等)を
- 準備・管理する。
  ・窓口近くに「さすまた」「盾」を配置し、個別相談には緊急呼び出しボタンを設置して、職員に危害を加える恐れのある来所者への対策をとる。土
- 曜日は職員1名にならない体制をとる。 ・職員の健康状態を把握するため、検温記録表を活用。体調の不安定な職員には状況確認を行い、受診や休養を促す。

## 昨年度の取組実績

## (1) 管理運営体制

- ·毎月法人部課長会議に管理者が出席し、事業計画の進捗状況や課題、成果を報告した。
- ・法人版のあんしんすこやかセンター事業計画を作成する際、管理者が法人に 1 年間の成果と課題を報告した。それを踏まえて、次年度の各事業における目標を管理者とともに設定した。
- ・あんしんすこやかセンター管理者が事業計画原案を作成し、地域包括支援部長が確認し、高齢者支援局局長が精査した。
- ·事務職員がセンターに出向いて行う作業(個人情報を取り扱う書類の管理、提供票の送付等)と法人本部で作業するもの(毎月の実績報告作成等)に分類して行った。
- ・利用者の緊急時においては、法人が運営する施設が緊急ショートステイを 受け入れした。2 件/年

### (2)公正·中立性

- ・介護保険サービス事業者の選定については、相談者や利用者の自己決定を促した。
- ・相談者には、2 つ以上の選択肢の情報を提供した。A 案、B 案など複数を提示してメリット、デメリットを説明した。
- ・選択が困難、手続きが滞る、サービスにつながらない等と懸念された相談者には、了承を得た上で、要望や条件に応じた事業者を探して紹介した。選択した理由を支援経過記録に記載し、朝・夕礼等で報告し共有した。
- ·紹介をした居宅介護支援事業所一覧を作成し、事業者が偏らないように 管理をした。

### (3)個人情報・電子データの管理

- ·利用者のケースファイルや書類を鍵付きの書庫に、職員証·ID カードは専用ケースに入れて鍵付きの書庫に保管。
- ・職員の外出時、長時間席を離れる時には、ID カードをその都度保管。持ち出し禁止とした。
- ・個人情報のデータは、パソコンのハードではなくクラウド、サーバー、USB などに保管し、パスワードで管理を徹底。USB の持ち出しは禁止とした。退職・異動時は、個人情報の返却を、事務員・管理者がチェック表を用い確認した。
- ・虐待、家族問題など、状況に合わせ、個室で相談できるようにした。
- ·インスタグラム、ホームページは、担当者が作成し、管理者とデジタル担当 職員が点検をしてから、掲載した。
- ・世田谷区個人情報保護研修の動画を全職員が視聴した。
- ・社会的公正中立を保つため、法人に第三者委員(他施設施設長、地域住民)を置き、その周知ポスターを掲示した。

## (4)接遇·苦情対応

- 「身だしなみチェックリスト」「べからず言動リスト」を自己点検用として職員に配布した。半年に1回、管理職が職員の自己点検を評価し、指導した
- ・法人主催の「接遇研修」に新入職職員が参加した。
- ·苦情対応·解決フローチャート(マニュアル)を職員に説明した。供覧書庫 に保管し、いつでも確認できるようにした。
- ・業務日誌に苦情・ヒヤリハット欄を設けて所内共有をした。 再発防止策を 検討し用賀あんしんすこやかセンター、法人本部と共有した。

## (5)安全管理

- ·災害対策マニュアル、緊急時対応マニュアル、苦情対応マニュアル、感染症 対策マニュアルを設置した。
- ・「災害時対策マニュアル」を法人全体で見直しをした。書面又は実働にて 参集訓練を実施し、BCPに基づきシミュレーションした。
- ・「水害地震事前対応報告書」「水害地震当日対応報告書」を活用し、職員、法人、世田谷区等に情報共有した。
- ·災害時用のフォローリストを作成し、毎月1回更新した。有事にも閲覧できるよう、紙ベースで保管した。
- ·法人災害対策室を毎月開催。災害伝言ダイヤル訓練や災害用メール訓練を実施した。
- ・防災ヘルメットを各自のデスクまわり、窓口カウンターに配置した。
- ・自宅訪問する時は、消毒スプレー、手袋、靴カバー等のセットを持参し使用した。
- ・出勤時の検温記録、外出から戻った際のうがい・手洗いを徹底した。トイレ内洗面台に、ペーパータオル、うがい薬、うがい用の紙コップを設置した。インフルエンザ、新型コロナに罹患した職員はいたが、拡大予防ができた。
- ·緊急時の訪問セット(マスク·フェイスシールド·手袋·血圧計·体温計等)を保管し感染対応訪問に備えた。
- ·窓口近くに「さすまた」「盾」を配置し、個別相談には緊急呼び出しボタンを設置して対策をとった。
- ・職員の健康状態を把握するため、検温記録表を活用。体調の不安定な職員には状況確認を行い、受診や休養を促した。
- ·有給取得を促しワークライフバランスを図るよう取り組んだ

## 今年度の目標及び取組予定

### 1 運営管理

#### (6)職員体制

- ·欠員に備え、法人の人材対策室と連携し新規採用、法人内異動を計画的に実施する。
- ·新入職者、異動職員に指導担当者を付ける。研修期間を原則 1 か月間と し指導計画書作成する。
- ·新入職者の研修期間後、担当者、管理者と面談を行い成果と課題を把握する。
- ·人事考課制度に基づき半年に1回、目標達成度評価·社会常識評価·業 務評価を実施する。管理者が職員と面談で目標設定を行い、スキルアッ プを図る。
- ・東京都や世田谷区の研修を全職員が公平に受講する。
- ・法人の居宅介護支援事業所と連携会議を毎月 1 回行う。事例検討や地域 包括ケアシステムに関する知識や実践等を共有し学習する。
- ·管理者の不在時や有事の際に副管理者がリーダーシップを発揮できるように指導する。 毎朝 10 分と月 1 回、 調整会議にて育成する。
- ・法人の費用負担のもと全職員の健康診断を年1回実施する。
- ·法人の費用負担のもと健康診断及びストレス度チェックを年 1 回実施する。結果に応じて産業医による相談を促す。
- ・残業を少なくし、有休をとりやすい環境にする。

### 2 総合相談支援

#### (1)総合相談

- ・総合相談対応の年間目標は、7,500件を目指す。
- ・相談者の主訴を的確に把握するために「相談聞き取りシート」を活用し、 相談内容を的確に把握する。また、相談窓担当を 2 名体制として、二人 で情報を確認・相談・協力しながら相談業務に取組む。
- ・単独で判断せず、窓口当番の 2 名、朝夕礼、週 1 回のミーティングでよりよい支援について意見交換を行う。
- ・様々な相談に対応できるよう、障害者支援、子育て支援、医療機関等の専門的な情報や担当の連絡先等をファイリングして窓口に配置し活用する。最新情報に更新する。
- ・ケースミーティングを週 1 回程度実施し、3 職種を中心として困難ケースを共有や個別ケースの進捗状況や援助方法の検討や見直しを行い、支援の質の向上、抱え込み防止に努める。
- ・支援の難しいケースは、職員 2 名で訪問し多面的にアセスメントを行う。
- ·3 職種が主となり担当利用者管理一覧表·フォローリストを管理し、進捗 状況や援助方法の検討、見直しをする。各担当者が月 1 回更新し、援助 方針、進捗状況を確認するよう促す、フォローリストは週 1 回のミーティ ングで共有し、ファイリングして担当職員不在時や緊急時などに対応で きる体制を作る。
- ・サービス拒否のある利用者には、定期訪問や電話、手紙などを活用し、途切れない支援を行う。
- ·8050問題や高齢の親と障害のある子の世帯など、世帯で課題を抱える家族には、ぽーとたまがわや世田谷ひきこもり相談窓口「リンク」等の関係機関と連携し、世帯全体を支援する。
- ・相談援助に関する研修に出席し、インテークやアセスメントの技術を学ぶ。

## (2)地域包括支援ネットワーク構築

- 【地域包括支援ネットワークづくりの取組】
- ・支援を必要とする対象者の早期発見、地域の課題の把握、個別ケースや地域課題への対応を行う基盤として、町会、自治会、民生委員児童委員協議会、高齢者クラブ、サロン・ミニデイ、商店会、小中学校、玉川ボランティアビューロー、二子玉川エリアマネジメンツ、管理組合や防災センターなどの関係機関への挨拶や会議体への参加などにより周知活動を行う。また、地域ケア会議や連携会議・検討会などへの参加を依頼し、関係構築に努める。
- ・住民同士のつながりが希薄な集合住宅を対象として新型コロナ感染拡大前に行っていた地域住民と見守り活動について、住民と共に新たな活動について検討し、活動を開始する。また、浸水想定エリアの多摩川周辺への周知活動として、町会の協力を得て防災訓練の参加や、三者で地区課題を共有し地域作りに取組む。
- ·五者連携で、「二子玉川地区ゆるやかな見守り検討会」を継続。地区内の 見守りネットワークを拡げ、より強固にする。
- ・区内で開催される RUN 伴せたがやプラスに当事者や地域住民とともに参加を行う。

# 昨年度の取組実績

#### (6)職員体制

- ·欠員に備え、法人の人材対策室と連携し新規採用、法人内異動を計画的 に実施した。
- ·法人全職員を対象に、介護支援専門員の資格試験や更新研修等の費用を助成し養成を行った。
- ·新入職者、異動職員に指導担当者を付けた。研修期間を原則1か月間とし 作成した指導計画書を基に指導を行った。
- ·人事考課制度に基づき半年に1回、目標達成度評価·社会常識評価·業 務評価を実施する。管理者が職員と面談を行い目標設定しスキルアップ を図った。
- ・東京都や世田谷区主催の研修を受講した。
- ・法人の居宅介護支援事業所と連携会議を毎月1回行い、情報共有、事例検討を実施し、スキルアップを図った。
- ・副センター長を配置し、管理者の不在時や有事の際に指示ができるよう 育成した。役割分担を行い、管理者の業務分担を図った。
- ・職員の健康状態を日頃から把握するため、管理者が適宜声を掛けて情報 収集した。体調のすぐれない職員には受診や休養を促した。
- ・法人の費用負担のもと全職員の健康診断を年1回実施した。
- ・法人の安全衛生委員会によるストレス度チェック年 1 回実施した。結果に応じて産業医による相談を促した。

#### (1)総合相談

- ・総合相談対応の目標 7,000 件のところ、実際の対応延べ総数
- 10,559件、相談拡充対象者延べ件数 230 件であった。
- ・相談者主訴を的確に把握するため「相談聞き取りシート」を活用した。窓口担当同士で共有、確認し合った。
- ・単独で判断せず、窓口当番の 2 名、朝夕礼、週1回のミーティングにてよりよい対応について話し合い、夕礼にて情報共有を行った。
- ・様々な相談に対応できるよう、障害者支援、子育て支援、医療機関などの 専門的な情報や担当の連絡先等をファイリングして窓口に配置し活用し た。相談内容により、保健福祉課、障害者相談支援センター、健康づくり 課、成年後見センター、住まいサポートセンター、消費生活センターなど へつなぎをした。
- ・朝夕礼、および週1回のケースミーティングにて、支援対象者の援助の進 捗状況・援助方法の確認、検討や見直し、困難ケースの共有・検討を行っ た。3職種の連携、支援の質の向上、抱え込み防止に努めた。
- ・支援の難しいケースは、看護師と社会福祉士など職種の違う 2 名で訪問 し多面的にアセスメントを行った。
- ・3 職種が主となりフォローリストを管理した。各担当者が援助方針、進捗状況等を毎月 1 回更新し、リストをファイリングして情報共有し、緊急時に担当者が不在でも対応できるようにした。

## (2)地域包括支援ネットワーク構築

- ・会議や行事への参加を通して、町会、自治会、民生委員児童委員協議会、 高齢者クラブ、サロン・ミニデイ、商店会、小・中学校、玉川ボランティアビューロー、二子玉川エリアマネジメンツへの周知活動を行った。
- ・五者連携で、『二子玉川地区がお互いにゆる~く見守りあえる地域になろう!顔が見える地域になろう!』をテーマに「二子玉川地区ゆるやかな見守り検討会」を創設。令和 5 年 8 月『ニコッタまつり』を開催した。
- ・新型コロナ感染症以前は行っていた、まちづくりセンター、社会福祉協議会地区事務局の三者と地域住民で行っていた集合住宅への見守り活動の代替として、月1回、集合住宅2か所の資料のポスティング、住宅相談窓口との情報共有などの見守り活動を行った。
- ・転入者の多く地域とのつながりが薄いと想定されるタワーマンションに広報紙・三者連携の窓口紹介のリーフレットの全戸ポスティングを行った。 また、三者での出張説明・相談会を行った。
- ・孤立死が相次ぐ区営住宅の見守り検討のため、三者、自治会、住宅課、支援員等の参加を得て、地域ケア会議 C の開催(2 回)、緊急通報システム説明会を開催した。
- ・用賀あんしんすこやかセンターと合同で、町会、民生委員、地区サポーターなどの協力を得て、RUN伴せたがやプラスを実施した。

## 今年度の目標及び取組予定

## 2 総合相談支援

#### (3)実態把握

- ・実態把握訪問の年間目標件数を 1,000 件とする。
- ·85 歳以上の介護認定未申請、ひとり暮らしまたは高齢者世帯のリスト 訪問を実施する。
- ·転入者リスト、介護保険要支援者サービス未利用者に対する更新勧奨リストなどを基に実態把握訪問を行う。
- ・孤立予防・担い手の発掘を目標に、前期高齢者訪問(70~74歳)を、地域交流が希薄で、距離や坂道などにより物理的障壁がある地域に焦点を当てて実施する。
- ·気になる住民について相談しやすい顔の見える関係構築のため、町会、 民生委員児童委員協議会、児童館などの会議体への参加、出張説明会・ 相談会・イベントの開催に向けた協力依頼・調整を行う。
- ・高齢者クラブやミニデイやサロン、体操等の自主グループに年 2 回程度参加して、交流や基本チェックリストの実施などから支援の必要な対象者を把握する。

#### (4)PR

- ・広報紙「二子玉川あんすこだより」を年 2 回発行する。あんしんすこやか センターの事業内容、一般介護予防事業の紹介、催しの周知など、地域 へ情報発信を行う。
- ·子どもから高齢者への情報発信のために、法人ホームページ、インスタグラムを活用したPR活動を行う。
- ·町会や自治会、商店会が主催する避難訓練、清掃活動、神社の例大祭、 年末の町会パトロール、町会などが主催する盆踊りやフェスティバルな どに参加し、PR活動や関係づくりを行う。
- ・浸水想定エリアの多摩川周辺への周知活動として、町会の防災訓練の参加を行う
- ·法人広報誌「せせらぎ」に、あんしんすこやかセンターのコーナーを作り、 PR する。

### 3 権利擁護事業

### (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

- ·虐待や消費者被害の予防·早期発見のために、いきいき講座や自主グループでの説明·情報提供を行う。講座等を開催する際には、警察署や消費生活センターなどの関係機関の協力を得て、効果的な講座となるような企画する。
- ·町会や自治会、民生委員児童委員協議会に対して、高齢者虐待の早期発見に向けた情報提供・協力依頼を行う。
- ・自治会、サロン・ミニデイ、高齢者クラブ等に消費者被害防止のパンフレット類での情報提供を行う。
- ・いきいき講座等の区民向け講座、町会や自治会、民生委員・児童委員協 議会などで、成年後見センターや成年後見制度について情報提供を行 う。
- ・権利擁護に関する普及啓発の取組・虐待対応マニュアルをいつでも確認できるよう供覧書庫に配置し活用する。また、世田谷区「高齢者虐待対応の手引き」等のパンフレットを主任ケアマネジャー連絡会で周知、ケアマネジャーや事業所に配布し活用するよう依頼する。
- ·東京都や世田谷区などの権利擁護に関する研修に社会福祉士が参加 し、受講後に職員会議などで伝達研修を行う。

## (2)虐待

- 複合ケースやリスクを抱えたケースについて、週 1 ミーティングで進捗 管理を行い、虐待防止の方策を立て対応。全職員でケースを共有する ことで、担当者不在時での対応を可能にする。訪問する際は、2 名体制 で訪問する。
- ·保健福祉課の巡回指導時(2か月に1回)にて、ケースの支援方針を共有し役割分担を行い、効果的に対応する。
- ・多職種連携会議で早期発見のポイントや対応方法、関係機関の連携等について伝え、虐待防止及び対応に努める。
- ・虐待対応時は、状況により警察署や交番と連携し対応する。
- ・虐待(疑いを含む)通報が入った場合は、速やかに職員を招集し、緊急性の有無を判断し、保健福祉課へ電話・書面にて報告を行い、保健福祉課との連携の元に迅速かつ適切な対応を心掛ける。
- ・虐待対応ケース会議に参加し、保健福祉課、医療機関、介護保険サービス事業所などの関係機関と状況の確認・共有、支援方針の検討、役割分担を行い、チーム支援による取り組みを実施する。
- ・虐待ケース管理表や日誌を活用してケースの情報共有を行い、全職員に 共有し統一した対応を実施する。社会福祉士が虐待ケースの虐待ケー ス管理表を管理し、進捗状況の確認を行う。
- ・ケアマネジャーや介護保険サービス事業者に「世田谷区高齢者虐待を防 ごう」等の資料を配布し活用することを提案する。

## 昨年度の取組実績

#### (3)実態把握

- ・年間目標件数を 715 件に対して、実態把握訪問を 1,247 件実施した。 ・リストに基づき 85 歳以上の介護認定未申請、ひとり暮らしまたは高齢者 世帯のリスト訪問を実施した。
- ・地域との交流が少ない傾向にある高層マンションを対象として、前期高齢者の実態把握訪問を 56 件実施した。また、転入者リストをもとに電話・訪問での状況確認を行い、地域資源などの情報提供や相談対応を行った。
- ·見守り活動のチラシや質問票を訪問時に配布し説明し、質問票の回答を集 計し実態を把握した。不在時にはポスティングにて情報を提供した。
- ·高齢者クラブやミニデイやサロン、体操等の自主グループに最低年 2 回参加して、支援の必要な対象者を把握した。
- ・見守り訪問者リストを月 1 回更新するとともに、週1回のケースミーティングで訪問頻度、支援方法などを検討した。

#### (4)PR

- ·広報紙「二子玉川あんすこだより」を年 2 回発行。あんしんすこやかセンターが行う講座の案内や活動報告、見守りボランティアの募集などを掲載した。
- ・法人ホームページを年 28 回更新するとともに、インスタグラムを開設し、いきいき講座や認知症カフェなどの開催案内や活動報告を掲載した。
- ·町会や自治会主催の避難訓練、清掃活動、納涼会、敬老会、年末の町会パトロールなどに参加し関係を深めた。
- ・地域との交流が少ない傾向にある高層マンションを対象として、前期高齢者の実態把握訪問を実施した。

### (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

- ·町会や自治会、民生委員児童委員協議会に対して、高齢者虐待の早期発見 に向けた資料を配布し、情報提供を行った。
- ·ケアマネジャーや介護保険サービス事業者に、「世田谷区高齢者虐待を防ごう」等のパンフレットを配布した。
- ·自治会、サロン·ミニデイ、高齢者クラブ等に消費者被害防止のパンフレット で情報提供を行い、自動通話録音機の利用を案内した。
- ・成年後見センターに講師を依頼し、成年後見制度の普及啓発のため、いきいき講座を開催した。
- ·最新の詐欺被害手口を消費生活支援センター、警察署に情報共有を依頼。 サロン、いきいき講座、窓口等で情報提供を行った。
- ・詐欺被害未遂、詐欺の疑いがある電話を受けた方には自動通話録音機の 利用を案内した。
- ・成年後見制度について普及啓発パンフレットを様々な場面で活用できるよう、内容、発行元が異なるものを、供覧書庫に配置し、活用した。
- ·東京都や世田谷区などの権利擁護に関する研修に社会福祉士が参加し、 受講後には職員会議などで伝達研修を行った。

# <u>(2)虐待</u>

- ・複合ケースやリスクを抱えたケースについて、週1ミーティングで進捗管理を行い、虐待防止の方策を立てた。全職員で共有することで、担当者不在時でも対応できるようにした。訪問する際は、2名体制で訪問を実施した。
- ·保健福祉課の巡回指導時(2 か月に 1 回)にて、ケースの支援方針を共有し役割分担をした。
- ・多職種連携会議で早期発見のポイントや対応方法、関係機関の連携等につ いて伝えた。
- ・虐待対応時は、状況により警察署や交番と連携し対応した。
- ・虐待(疑いを含む)通報が入った場合は、速やかに職員を招集し、緊急性の 有無を判断し、保健福祉課へ電話・書面にて報告を行い、保健福祉課との 連携の元に迅速な対応を心掛けた。
- ·虐待対応ケース会議に参加し、保健福祉課、医療機関、介護保険サービス 事業所などの関係機関と状況の確認·共有、支援方針の検討、役割分担 を行い、チームとして支援に取り組んだ。
- ・虐待ケース管理表や日誌を活用してケースの情報共有を行い、全職員に共有し統一した対応を行った。社会福祉士が虐待ケースの虐待ケース管理表を管理し、進捗状況の確認をし、漏れがないようした。

## 今年度の目標及び取組予定

### 3 権利擁護事業

#### (3)成年後見

- ・週 1 ミーティングを活用し、あんしん事業や成年後見制度の利用が必要なケースを洗い出し、支援方法を検討する。
- ·認知症や身寄りのない利用者が、成年後見制度を利用できるように保健福祉課や成年後見センターと連携する。
- ·居宅介護支援事業者や医療機関からの相談を受け、ケース会議や同行 訪問等を行い、あんしん事業や成年後見制度につなぐための支援を行 う。
- ・成年後見センターの地区相談会を社会福祉協議会地区事務局とともに PR する。将来的な不安、問題を抱えている利用者や家族等に参加を促す。
- ・ひとり暮らし、身寄りのない方など、日常的な金銭管理や証書等の預かり、福祉サービスの契約手続きが難しい方を成年後見センターのあんしん事業や成年後見制度につなげる。

#### **(4)消費者被害**

- ・個別ケース対応時に、悪質な訪問販売や詐欺を疑う際は、消費生活センター、警察署等と連携し早期対応に努める。
- また、特殊詐欺対策用自動通話録音装置について情報提供し設置を促す。
- ・講座開催時や個別ケース対応時に、悪質な訪問販売や詐欺を疑う電話があれば、あんしんすこやかセンター、消費生活センター、警察署等にすぐに連絡するよう伝えるとともに、詐欺被害対策用自動通話録音機についての情報提供を行い、設置を促し、被害防止や早期対応に努めてく。
- ·訪問介護や訪問看護等介護保険サービス事業者に見守りの協力を得る。利用者宅で不審な電話や訪問販売員に遭遇した場合、すぐにあんしんすこやかセンターに連絡してもらうよう働きかけを行う。
- ・地域で同様の被害にあう高齢者が出ないよう、被害拡大防止にむけて 町会・民生委員・児童委員協議会、自治会、居宅介護支援事業者をはじ めとする介護保険サービス事業者への情報提供・共有(メーリングリス トの活用)を行う。また、判断能力の低下などにより再発のリスクが高 いケースについては、あんしん事業や成年後見制度活用に向けて、成年 後見センターの協力を得て支援にあたる。

### 4 包括的・継続的ケアマネジメント支援

## ケアマネジャー支援

- ・月 1 回開催される主任ケアマネジャー連絡会の後方支援を行う。ケアマネジャーの抱えている悩みや要望を把握し、相談しやすい関係性の構築を図る。また、主任ケアマネジャー連絡会が行う研修開催に関して、必要な専門機関につなぐなどの後方支援を行う。
- ·ケアマネジャーと介護保険サービス事業者、医療機関の顔の見える関係 の構築や意見交換の場として、年 3 回程度多職種交流会を開催する。
- ・ケアマネジャーが抱える問題の解決に向けた支援、民生委員児童委員や 自主グループの代表者等、地域との関係をつくる機会として、地区のケ アマネジャーに地域ケア会議の参加を促す。
- ・支援困難ケースなど、ケアマネジャーが援助において困難を抱えたときには、一人で抱え込まず相談できることを伝えるとともに、相談しやすい関係の構築に取り組む。相談を受けた時には、同行訪問、カンファレンスへの参加、地域ケア会議での検討など、役割分担を明確にしながら支援を行う。

## 【社会資源の把握・情報提供の取組】

- ・主任ケアマネジャー連絡会と協働し、ケアマネジャーを対象とした研修・ 勉強会を開催して地域資源につての情報提供、地区課題の検討等を行 う。
- ・ケアマネジャーや、その他の介護保険事業者のニーズを踏まえ、地区連携医事業メディケアカフェを企画開催する。事前に意見・質問を募り、ニーズに合った情報提供を行う。

### 昨年度の取組実績

#### (3)成年後見

- ・週 1 ミーティング等を活用し、あんしん事業や成年後見制度の利用が必要なケースを洗い出し、支援方法を検討した。
- ·認知症や身寄りのない利用者が、成年後見制度を利用できるように保健 福祉課や成年後見センターと連携して支援を行った。
- ・居宅介護支援事業者や医療機関とからの相談を受け、認知機能の低下した方の成年後見制度申立てを3件支援した。あんしん事業は紹介のみ、契約開始は0件。
- ・成年後見センターの地区相談会を社会福祉協議会地区事務局とともに PR するため、窓口配架、サロン訪問やいきいき講座で周知を行った。

#### (4)消費者被害

- ·個別ケース対応時に、悪質な訪問販売や詐欺を疑いがあった際は、消費生活センター、警察署と連携した。また、特殊詐欺対策用自動通話録音装置について情報提供し設置を促し被害防止に努めた。
- ·訪問介護や訪問看護等介護保険サービス事業者に見守りの協力を促し、 利用者宅で不審な電話や訪問販売員に遭遇した場合、すぐにあんしんす こやかセンターに連絡してもらえるよう声掛け等周知に努め、被害防止や 早期対応に努めた。
- ・地域で同様の被害にあう高齢者が出ないよう、被害拡大防止にむけて町会・民生委員・児童委員協議会、自治会、居宅介護支援事業者をはじめとする介護保険サービス事業者への情報提供・共有(メーリングリストの配信)を随時行った。また、判断能力の低下などにより再発のリスクが高いケースについては、あんしん事業や成年後見制度活用に向けて、成年後見センターの協力を得て支援に努めた。

## <u>ケアマネジャー支援</u>

- ・主任ケアマネジャー連絡会(定例会)10 回開催。主任ケアマネジャーが主体的に開催できるよう後方支援を行った。ケアマネジャーの抱えている悩みや要望を把握し、相談しやすい関係性の構築を図った。
- ·介護保険サービス事業者、医療機関の顔の見える関係の構築や意見交換の場として、多職種交流会を地区主任ケアマネジャーと協同し年 2 回開催、地区内ケアマネジャー向けスキルアップ勉強会を 3 回開催した。
- ・民生委員児童委員や自主グループの代表者等、地域との関係をつくる機会として、地区のケアマネジャーに地域ケア会議の参加を促した。
- ・支援困難ケースなど、ケアマネジャーが援助において困難を抱えたときには、一人で抱え込まず相談できることを伝えるとともに、同行訪問、カンファレンスへの参加、地域ケア会議での検討など、役割分担を明確にしながら支援を行った。
- ・主任ケアマネジャー連絡会と協働し、ケアマネジャーを対象とした研修・勉強会を開催して地域資源についての情報提供、地区課題の検討等を行った。
- ・ケアマネジャーや、その他の介護保険事業者のニーズを踏まえ、地区連携 医事業メディケアカフェを企画開催した。事前に意見・質問を募り、ニーズ に合った情報提供を行った。

# 5 介護予防·日常生活支援総合事業

#### (1)介護予防ケアマネジメント

- ·介護予防に関する研修を受講する。
- ・利用者の強み、趣味や生きがいに着目し、本人が望む役割や生きがいづくりを視点においたプランを作成するため、「興味・関心チェックシート」を活用し、生活歴、大切にしていること、価値観等の聞き取りを行う。
- ・自主グループやサロンなどの地域の中の活動・参加の場につなげ、ボランティアや社会福祉協議会のふれあいサービス、地域住民による支援を案内し、地域の中で役割や生きがいなどを見つけられるようにケアマネジメントする。
- ・利用者の得意なことや好きなことを生かし、ボランティア活動グループ や自主グループ活動、サロン活動や交流会等、地域とのつながり、社会 資源を活用できるように支援を行う。
- ・再委託居宅介護支援事業所向けに年 1 回、介護予防ケアマネジメントについての説明会を開催する。
- ・再委託先が適切に介護予防ケアマネジメントを行うことができるよう、 介護予防サービス計画書原案やモニタリング結果の確認を行う。
- ・主任ケアマネジャー連絡会等を活用し、ケアマネジャーにあんしんすこやかセンター職員担当ケースの地域ケア会議 A の参加や居宅介護支援事業所のケアマネジャー担当ケースでの地域ケア会議 B 開催をする。
- ・インフォーマルサービスの選択肢を増やすために、主任ケアマネジャー連絡会、多職種の会などを利用して、社会資源の情報提供を行う。また、 社会資源の実際の内容を把握する為見学などを促す。

## (2)一般介護予防事業

- ・基本チェックリスト実施目標件数を 150 名とする。
- ・ホームページや広報紙、インスタグラムを活用しフレイル予防・セルフケアマネジメントの情報提供を行う。
- ・高齢者クラブ、サロン・ミニデイなどのグループ、高齢者リスト訪問、転入者訪問の際などに「世田谷健康長寿ガイドブック」「介護予防手帳」の配布、基本チェックリストの実施を行い、フレイルの説明やプログラムの案内・参加勧奨を行う。
- ・通年で健康貯金スタンプラリーを実施し、フレイルや閉じこもりの懸念される高齢者に参加を促し、運動、外出、交流の機会をつくる。年 3 回のゴール達成者表彰式、お散歩講座を開催する。
- ·暮らしの保健室 in 二子玉川を月 3 回、暮らしの保健室 in 瀬田を月 1 回クリニック、地域の訪問看護事業所や老人保健施設と共催する。
- ・介護予防をテーマとしたいきいき講座を年3回、デジタル関連講座(スマホ講座)を年2回開催する。
- ・食生活チェックシートを積極的に活用し、必要な人には健康づくり課へ 相談につなげる。
- ・実態把握訪問などで把握したフレイルや閉じこもりの危険性がある高齢者を一般介護予防事業の利用を案内する。
- ・サロンやいきいき講座等、前期高齢者・転入者実態把握訪問対象者などを招いた座談会を開催し、シニアニアボランティアなど、地域のボランティア活動についての情報提供を行う。また、ボランティア登録者が地域で活躍できるよう、社会福祉協議会二子玉川地区事務局と連携し支援を行う。
- ・世田谷いきいき体操自主グループやサロン活動継続に向けた後方支援 を行う。

## 6 認知症ケア推進

# 認知症ケアの推進

- ·認知症専門相談員が中心となり、認知症に関する相談や家族介護者への支援を行う。認知症あんしんガイドブックの活用、認知症在宅生活サポートセンターと連携を図り、効果的に支援を行う。
- ·地区型もの忘れチェック相談会、認知症初期集中支援チーム事業 6 事例を計画的に実施する。
- ・地域の特性に合った認知症当事者や家族が安心して過ごせる居場所づくりとして、地域住民、民生委員・児童委員などと話し合いを行いながら、地域の特性に合った認知症カフェ2か所の活動継続について、地域住民や関係機関との協働による運営、支援を行う。
- ・認知症についてのイメージの転換を図るために、また認知症の当事者 と地域の人のつながりの機会として、地域の認知症当事者を招いて、 地区内小中学校3か所と区民向けアクション講座を合わせて、年4 回開催する。小中学校向けの場合は、ヤングケアラーが含まれている ことを想定し、家族内の具体的な対応を含めた内容を実施する。
- ・小中学校でのアクション講座終了後、学校の協力を得て、祭りなどの地域イベントで、児童・生徒と認知症当事者が交流できるような企画の立案、実施に向けた取り組みを検討する。
- ・商店街、地域の商業施設、金融機関、住宅管理組合などを対象としたアクション講座開催に向けた働きかけを行い、講座の開催を検討する。
- ·令和 6 年度は他地区での RUN 伴開催を支援する。

# 昨年度の取組実績

## (1)介護予防ケアマネジメント

- ·介護予防に関する研修を受講し週1ミーティングや職員会議で勉強会を行った。
- ・利用者の強み、本人が望む役割や生きがいづくりを視点においたプランを 作成するため、「興味・関心チェックシート」を活用し、生活歴、大切にして いること、価値観等の聞き取りを所内全体で行った。
- ・自主グループやサロンなどの地域の中の活動・参加の場につなぎ、ボランティアや社会福祉協議会二子玉川地区のふれあいサービス、地域の中で役割や生きがいなどを見つけられるように所内全体で共有し支援を行った。
- ・再委託居宅介護支援事業所向けに介護予防ケアマネジメントについての 説明会を開催することができなかった。令和 6 年度に実施をする計画を 立案した。
- ・主任ケアマネジャー連絡会等を活用し、ケアマネジャーにあんしんすこやか センター職員担当ケースの地域ケア会議 A の参加や、自身の担当ケース での会議開催を促し開催した。
- ・インフォーマルサービスの選択肢を増やすために、主任ケアマネジャー連絡会、多職種の会などを利用して、社会資源の情報提供を行った。また、ケアマネジャーに地域デイサービスや住民主体の体操教室等への見学を勧め、活動内容や利用者の実態を把握するよう促した。

#### (2)一般介護予防事業

- ・基本チェックリスト実施者数は 142 名であった。目標には届かなかったが、昨年より実施者数が 7 名多かった。
- ・ホームページや広報紙、インスタグラムを活用しフレイル予防・セルフケアマネジメントの情報提供を行った。
- ·月平均 6 件高齢者クラブ、サロン・ミニデイなどのグループに出向き、フレイル、介護予防の啓発を行った。
- ・通年で健康貯金スタンプラリーを実施し、フレイルや閉じこもりの懸念される高齢者に参加を促し、運動、外出、交流の機会をつくった。登録者 109名。年3回ゴール達成者表彰式・お散歩講座を開催した。
- ·暮らしの保健室 in 二子玉川を月 3 回、クリニックとの共催により、地域の 訪問看護事業所や老人保健施設の協力を得て開催。地域資源の少ない瀬 田地区において、暮らしの保健室 in 瀬田を立ち上げ、月 1 回の定期開催 を行った。
- ·介護予防、認知症ケア、権利擁護等をテーマとしたいきいき講座を年 6回、デジタル関連講座を年 2 回開催した。
- ・食生活チェックシートを積極的に活用し、必要な人には健康づくり課へ相 談につなげた。
- ・実態把握訪問などで把握したフレイルや閉じこもり、孤立しがちな高齢者を、一般介護予防事業につなげた。
- ・出張説明・相談会、サロンやいきいき講座等、前期高齢者・転入者実態把握訪問対象者などを招いた座談会を開催し、シニアニアボランティアなど、地域のボランティア活動についての情報提供をした。また、ボランティア登録者が地域で活躍できるよう、社会福祉協議会二子玉川地区事務局と玉川ボランティアビューローと連携し支援を行った。
- ・世田谷いきいき体操自主グループやサロン活動継続に向けた後方支援を 行った。

# 認知症ケアの推進

- ·認知症専門相談員が中心となり、認知症に関する相談や家族介護者支援を行った。各種パンフレットの活用、認知症高齢者の家族会に参加するなど、認知症在宅生活サポートセンターと連携を図った。
- ・認知症初期集中支援チーム事業は6事例、地区型もの忘れチェック相談会は3事例を計画的に遂行し、地域資源の利用につなげることができた。
- ・ほっとカフェ 1 号店: 令和 4 年度の地域ケア会議 C で、認知症の当事者や地域住民の意見を受けて、令和 5 年 9 月アクション講座、10 月ステップアップ講座を開催し延べ 41 人が参加し話し合った結果、集合住宅の集会所にて認知症カフェ 立ち上げとになった。令和 5 年 11 月から令和 6 年 3 月まで毎月 1 回開催し、延べ 62 人が参加した。
- ・ほっとカフェ 2 号店:無印良品二子玉川店 Café Muji にて、SOMPO ケア株式会社、無印良品二子玉川店と共に毎月 1 回開催し、延べ 232 名が参加した。
- ・アクション講座:小学校(4年生)2校では、地域の認知症当事者を複数招き、座談会方式を取り入れて開催した。中学校(2年生)1校、合計3回開催した。参加者は小学校241人、中学校136人、合計377人が参加した。
- ・用賀あんしんすこやかセンターと合同で、RUN 伴プラスせたがや玉川コースを開催した。認知症当事者 17 名、ボランティア 105 名が参加した。商店街、民生委員、サービス事業者、区民センター、児童館、総合病院医師などの多くの協力と応援により、認知症の普及啓発に寄与できた。その後も認知症カフェにて、介護保険サービス事業者とのつながりが図れた。

## 7 あんしん見守り事業

#### 見守り対象者の支援

- ・高齢者見守り協力店の登録を 5 か所以上増やす。
- ・見守りコーディネーターが中心となり、後期高齢者リスト訪問、社会的孤立、孤立死のおそれのある高齢者を把握するために前期高齢者、転入者を対象とした実態把握訪問を計画的に実施し、見守り対象者の把握に努める。
- · 今年度のシニアボランティア新規登録者 2 名を目標とする。
- ・地域との交流が少ない傾向にある高層マンション、高齢化が進んでいる 集合住宅を対象に、出張相談・説明会を開催し、町会等と連携して見守 り対象者の把握を行う。
- ・地域住民と一緒に集合住宅 2 か所(UR 住宅、都営住宅)を対象とした 見守り活動を行う。
- ・見守りフォローリストを月 1 回更新する。対象者は、独居認知症高齢者でサービスを拒否しているケース、精神疾患で医療につながらないケース、セルフネグレクトのケース、8050 問題ケース、見守りボランティアを活用し支援、災害時に安否確認を優先するケース等である。
- ・フォローリスト対象者について、保健福祉課の巡回指導前ミーティング、 週 1 回のミーティングなどで、支援の進捗状況と支援方針を確認し、職 員間で共有する。
- ·見守りフォローリストは、災害時を想定し、紙ベースで、水災対策も考慮して保管・管理を行う。
- ·各利用者の支援方針、進捗状況、連携機関·連絡先、災害時安否確認の 優先順などを記載し、担当者が不在や災害発生時にも統一した支援が できるよう準備を行う。

### 8 在宅医療·介護連携

## 在宅医療・介護連携の推進

- ・「世田谷区在宅療養資源マップ」や、令和 5 年度に訪問して得た地区内・ 近隣地区の医療機関情報等の更新情報を一覧表にして窓口に配置し、 地域住民への周知と窓口相談に活用する。
- ・職員のスキルアップのため、病院との連携支援を行うケースや在宅療養に関する相談ケースについて、医療職が中心となり、朝夕礼を活用し事例共有・検討を行う。
- ・病院との連携に関する専門職向けの講座の開催や、病院主催の勉強会に参加するなど、さらなる医療従事者と顔の見える関係づくりの推進を図る
- ・地区連携医事業「ふたこメディケアカフェ」多職種の会を年 5 回(全体会を含め)開催する。ACP、訪問歯科診療、在宅療養とがん・認知症、看取り、医療との連携をテーマとして、より多くの専門職に参加してもらえるよう、開催方法、案内の仕方などを工夫する。ケアマネジャー、訪問看護ステーション、老人保健施設や特別養護老人ホーム、有料老人ホーム、医療機関、歯科診療所等に MCS を活用した開催案内を行う。
- ・地区連携医事業の区民向け講座は、年1回、ACP・在宅医療・フレイル 予防をテーマとして開催する。昨年度まで商業施設の会議室を活用し ていたが、商業施設の移転もあり二子玉川複合施設活動フロアで開催 する。
- ・認知症カフェ、自主グループ、地域デイ、地区連携医事業(ふたこメディケアカフェ・区民講座)などで、在宅医療・ACP ガイドブックを活用して話し合う時間を持てるよう支援する。
- ·専門医に利用者を紹介する際や成年後見制度を利用する際など、「医療と介護の連携シート」を活用する。
- ・ふたこメディケアカフェや、主任ケアマネジャー連絡会等において、「口 腔ケアチェックシート」「食生活チェックシート」「医療と介護の連携シート」等の情報提供を行う。
- ·MCS の有効な活用方法に向けて、地区連携医、訪問看護事業所や居宅介護支援事業所と意見交換、検討を行う。

# 9 地域ケア会議

# 地域ケア会議の実施

- ·A3 回、B3 回、計 6 回開催する。会議開催の年間スケジュールを立て計画的に実施する。
- ・地域ケア会議マニュアルを所内で共有し、主任ケアマネジャーが中心となり、それぞれの会議の目的に合った対象の抽出、準備・会議の運営についてのサポートを行い、効果的な開催を目指す。
- ・テーマに応じて地域住民や関係機関等に参加を依頼しネットワークの構築の拡大を図る。
- ·地域の居宅ケアマネジャーに地域ケア会議に事例を挙げることができるよう支援する。
- ・会議の実施後、ケースのモニタリングを行い事後評価するとともに、年度末には、年間で実施した会議全体を振り返り、地区の共通する課題を抽出する。

## 昨年度の取組実績

### 見守り対象者の支援

- ・高齢者見守り協力店の登録が 22 か所、見守りボランティア登録者 2 名、対象者 0 名である。見守り協力店を増やす目的でスーパー、商店街に挨拶回りを行い、あんしんすこやかセンターの役割を説明した。
- ・薬局 8 ヵ所、医療機関 31 ヵ所に挨拶回りを行い、あんしんすこやかセンターの広報活動を行った。
- ·集合住宅 3 か所(UR 住宅、区営住宅、都営住宅)を対象に、毎月 1 回住宅内を見守りながら自治会と情報共有を行った。ケースについて、相談窓口職員や支援員と情報交換を行い、必要に応じて個別訪問等の支援を行った。
- ・見守リコーディネーターが中心となり、後期高齢者リスト訪問以外に、社会的孤立、孤立死のおそれのある高齢者を把握するために前期高齢者や、 転入者を対象とした実態把握訪問を行った。
- ・地域との交流が少ない傾向にある高層マンションを対象として、前期高齢者の実態把握訪問を 56 件実施した。
- ・見守りフォローリストを月 1 回更新。対象者は、独居認知症高齢者でサービスを拒否しているケース、精神疾患で医療につながらないケース、セルフネグレクトのケース、8050 問題ケース、見守りボランティアを活用し支援、災害時に安否確認を優先するケースなどである。
- ・フォローリスト対象者について、保健福祉課の巡回指導前ミーティング、週1 回のミーティングなどで、支援の進捗状況と支援方針を確認した。
- ·見守リフォローリストは、災害時を想定し、紙ベースで、水災対策も考慮して保管・管理を行った。

#### 在宅医療・介護連携の推進

- ・「在宅療養相談窓口」の相談件数は344件、昨年と比較し85件 (32.8%)増加であった。精神疾患が関連していると思われるケース、緊 急出動・緊急搬送が必要なケースが増加する傾向が見られた。
- ・地域内のクリニック 26 か所、隣接地域にある総合病院 3 か所、玉川歯科 医師会や玉川砧薬剤師会の合計 31 か所を訪問し、ふたこメディケアカフェ(多職種の会)の紹介やケース相談など、関係作りを図った。医療機関訪問で得た情報を分析し、一覧表にまとめた。
- ・職員のスキルアップのため、病院との連携支援や在宅療養に関する相談ケースについて、医療職が中心となって朝夕礼や週1回の担当ケース共有を活用し、事例共有・検討を行った。また病院主催の勉強会に参加するなど、医療従事者と顔の見える関係づくりに努めた。
- ・「世田谷区在宅療養資源マップ」や医療機関等の更新情報を一覧表にして、 窓口に配置し相談業務に活用した。
- ・地区連携事業として、専門職向けふたこメディケアカフェを 5 回(全体会を含め)開催した。ACP、認知症、精神疾患、病院連携をテーマとし、延べ参加者数は 121 人(前年比 36 人、42%増加)であった。
- ・区民向け講座を 3 回開催した。ACP、在宅医療、フレイル予防をテーマとして、延べ 46 名の参加があった。
- ・専門職向けふたこメディケアカフェや主任ケアマネジャー連絡会等において、「口腔ケアチェックシート」「食生活チェックシート」「医療・介護の連携シート」などの情報提供を行った。
- ・MCS の有効な活用方法の現状について、効果的活用のために地区連携医 やふたこメディケアカフェ参加者に利用状況を確認し、今後の対策を検討 した。
- ・お薬手帳を活用した連携シートを要支援の利用者やイベント、暮らしの保健室2か所、関係機関などに96部配布した。管轄地域が多摩川や野川沿いの地区を含むため、防災の観点も含めて利用を促した。

## 地域ケア会議の実施

- ・年間計画を立て、地域ケア会議 A を 3 回、地域ケア会議 B を 3 回、地域ケア会議 C を 2 回、計 8 回開催した。
- ・地域ケア会議マニュアルを所内で共有し、主任ケアマネジャーが中心となり、それぞれの会議の目的に合った対象の抽出、準備・会議の運営についてのサポートを行い、効果的な開催を目指した。
- ・テーマに応じて町会、民生委員児童委員協議会や商店会、自主グループ、 などの地域住民、認知症在宅サポートセンター、成年後見センター、地域 障害者相談支援センター、玉川ボランティアビューローなどの関係機関等 に参加協力を依頼した。会議後は連携を図りながら支援を行うことがで きた。
- ·会議の実施後、ケースのモニタリング·事後評価を行い、年度末には、年間 で実施した会議全体を所内で振り返り、地区の共通する課題を抽出した。

## 今年度の目標及び取組予定

## 10 地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)

#### (1)身近な地区における相談支援の充実

- ・地区民生委員児童委員協議会、町会、自治会、高齢者クラブ、サロン・ミニディ、商店会、玉川ボランティアビューロー、商業施設などに「福祉の相談窓口」のチラシや講座のチラシ等を配布し、活動の周知を行う。
- ・町会、集合住宅などでの出張説明会・相談会を開催する。
- ・ゆるやかな見守りのある地域づくりのために、まちづくりセンター・社会 福祉協議会地区事務所・あんしんすこやかセンター・児童館の四者に加 え、障害総合支援センター、保健福祉課などによる夏祭りイベントを開 催する。
- ・地域住民と関係を深めるため商店会・町会と共に地域のイベントに参加する。
- ・診療所、薬局、郵便局、銀行、商店会などに出向き、「福祉の相談窓口」や 広報誌等のチラシを置いてもらえるよう依頼する。地区民生委員、薬局 については、地区担当の職員を決め取り組む。
- ・孤独死が相次いだ集合住宅、住民間の関係が希薄な集合住宅などに対して、自治会や住宅管理会社などと連携し、出張説明会・相談会、住民と協働した見守り活動などを実施する。

### (2)参加と協働による地域づくりの推進

- ・毎月 1 回の連携会議(まちづくりセンター・社会福祉協議会地区事務所・あんしんすこやかセンター・児童館の四者に加え、障害総合支援センター、保健福祉課などが参加メンバー)に出席し、地域活動の共有・連携するとともに、地区の課題を共有し解決・緩和に向けて対策についての検討を行う。
- ・「二子玉川地区ゆるやかな見守り検討会」では、見守りのための顔の見える関係つくりを行えるよう活動する。
- · 築年数の経た集合住宅における孤立死対策に取り組む。住民参加型の 見守り活動に取り組む。
- ・防災や水害対策として、まちづくりセンター、社会福祉協議会二子玉川 地区事務局、介護保険サービス事業者等、協働できることを検討する。
- ・アクション講座の開催やアクションチームの創設を四者に加え障害総合 支援センター、保健福祉課などと連携し取組む。
- ・用賀あんしんすこやかセンターと協働し、通所介護事業者による「通所防 災連絡会」を年 4 回開催できるよう後方支援する。災害時の地域連携 について検討する。

### 昨年度の取組実績

#### (1)身近な地区における相談支援の充実

- ・高齢化率が高く、近隣同士の関係性が希薄な集合住宅に対し毎月 294 戸のポスティングを行った。
- ・地区民生委員児童委員協議会、町会、自治会、高齢者クラブ、サロン・ミニディ、商店会、玉川ボランティアビューロー、商業施設等に「福祉の相談窓口」のチラシや講座のチラシ等を配布し、活動の周知を行った。
- ・社会福祉協議会二子玉川地区事務局と二者で毎月1回会議を行った。孤 独死相次ぐ集合住宅の見守りや住民主体の活動等、共通の課題を共有 し、解決に向けて協働できる取り組みについて検討した。

#### (2)参加と協働による地域づくりの推進

- ・毎月 1 回の連携会議『二子玉川地区がお互いにゆる~く見守りあえる地域になろう!顔が見える地域になろう!』をテーマに「二子玉川地区ゆるやかな見守り検討会」を創設。令和 5 年 8 月『ニコッタまつり』を開催し、子どもから高齢者まで 828 名参加。スタッフを合わせると 1、000 名近くの参加があった。
- ・災害(水害)対策の多職種連携会議を開催。「災害に備える」をテーマにケアマネジャー、訪問看護事業所、訪問介護事業所、福祉用具事業所等の介護保険サービス事業者、医療機関が40名参加した。会議後に地区内有料老人ホームと世田谷区で防災協定を締結するに至った。
- ・用賀あんしんすこやかセンターと協同し、通所介護事業所による「通所防災連絡会」年 4 回開催し、後方支援をした。災害時の地域連携や、「送迎時の災害対応」をテーマに 3 つの作業部会「備蓄」「情報」「行動」のマニュアルを作成。
- ・UR集合住宅の見守り活動として「仮おたがいさまの会」の活動を再開した。4月から住民、自治会、民生委員、町会長等と話合いを重ね、顔見知りになる機会を作り、見守り・多世代交流につなげる場を作る事となった。12月防災訓練、1月伝承遊び、2月マスキングアート体験、3月お話し会を開催した。高齢者から子どもまで交流の機会となった。
- ·新規開設したシニアの集いと会食の会「アーバンちいき食堂」に参加し、地域住民への案内活動を行った。

# 今年度の目標及び取組予定

#### 1 運営管理

#### (1)管理運営体制

目標:法人のバックアップ体制を活用し、事業計画に沿った安定した運営・ 的確な事務処理を行う体制がとれる。

【事業計画の達成に向けた法人のバックアップ体制】

・管理規定、業務マニュアル、労務調査等を整備することで、課題解決と働きやすい環境づくり、離職率の低下につなげる。

・法人管理者が事業所のミーティングや会議に参加し、直接話す機会や個別面談の機会を作り職員の意向や希望を聞く機会を設ける。区との連携体制として、法人事務局と業務と担当窓口を設け連携を図り区の事業に取り組む。把握・評価の取り組みとして、事業部会議(月1回)、部門ミーティング(月1回)、グループウェア(随時)、入退職管理(随時)、事業報告書(月1回)、事例研究発表会(年2回)、状況・是正報告書(随時)、ヒヤリハット(随時)、苦情対応窓口設置(随時)、ホームページアクセス数・アップ数(月20回以上)、人事考課制度(年2回)、最優秀職員表彰制度(年1回)。指導取り組みとして、個別面談(2ヶ月1回)、統括課会議(月1回)、労務調査(輪番制)、業務改善提案書(問題指摘)、目標管理(年2回)を行う。【事務処理を能率的・正確に行うための工夫】

·新入/既卒職員へのオリエンテーション/評価表を活用し、区のマニュアルに関する読み合せや理解度の確認を徹底する。

·事務処理に関するヒヤリハットを集計し、毎月の所内会議でとりまとめ、 対策を検討する。

# (2)公正·中立性

目標:公立・中立性を各職員が理解し、業務を遂行できる。

【利用者の意向尊重・選択性の保証】

・管理者が職員に対して公正中立であるように、特定の事業所に偏らないように指導する。そのために委託先一覧を作成し委託基準に照らし合わせ事業所に偏りがないようにする。利用者へは意思を尊重しアセスメントし事業所一覧を提示する等複数選択が出来るようにし、情報提供の機会を設ける。

・職員は所内会議等で委託先等の情報共有をする。母体法人名等を名乗らない。チェック方法として、介護保険サービス事業者、居宅介護支援事業者を紹介した経緯の記録を確認する。法人内労務調査を実施し、事業運営評価を行う。また居宅介護支援事業者のように集中減算シートを活用し、偏らないようにチェック体制を確保する。

#### (3)個人情報・電子データの管理

ーーー 目標:個人情報・電子データの管理方針が明確である。

【世田谷区個人情報保護条例に基づく適正管理の実施】

・世田谷区の条例を理解し条例に沿った行動をすることに留意し、守るべき個人情報が集まっているという認識を持ち、個人情報は管理者及び取扱者以外使用出来ないようパスワード(定期的に変更)でセキュリティ強化を図る

・管理者がパソコンパスワードや書庫の鍵を管理し、外部持ち出しを禁止する。業務終了時は鍵のかかる書庫に保管する。ウイルス対応ソフトを設定し、週1回バックアップを取りデータ消失を予防する。職員には入職時秘密保持誓約書の提出を義務づけている。

# (4)接遇·苦情対応

目標:苦情を業務改善に活かす仕組みがある。

【法人苦情解決·活用·段階管理フローを活用した迅速対応·継続的な改善】

・苦情発生時、速やかに区へ報告し的確に内容把握・分析し組織内で重層的に対応し解決に繋げる。どうして起きたのか、予防策、今後の対応やどう活かしていくかを検討する。

· 所内会議で苦情報告を共有し、再発防止に繋げる。また法人内での苦情に関しても所内で朝夕礼時や所内会議等で共有することで未然に苦情を防ぐ。

・接遇向上のために年1回接遇に関する勉強会を行い、質の担保を図る。

# 昨年度の取組実績

#### (1)管理運営体制

【法人によるバックアップの取組】

・年 1 回法人事業部で事業計画説明会(参加者:常務理事、本部長、あんしんすこやかセンター管理者・職員)を開催し、事業計画(法人の事業計画、事業部の事業計画、法人の 16 地域包括支援センターの事業計画、23 の各委員会による事業計画)を法人・事業部内で共有をした。

・事業部会議(参加者:常務理事、事業本部長、あんしんすこやかセンター管理者)、世田谷統括課会議(参加者:事業本部長、奥沢·深沢·代沢あんしんすこやかセンターの管理者)を毎月開催し、世田谷区内の情報や、人事・各あんしんすこやかセンターの事業進捗や地区課題・地域課題の共有や検討を行い、相互に支え合う体制を整えた。

·事業部会議、世田谷統括課会議で共有した情報や課題は、朝夕礼や所内会議にて職員と共有、検討を行った。

・法人内グループウェアを活用し、行政情報、介護保険情報、人事、困難事例対応、コロナウイルス情報・感染対策情報、研修・勉強会情報等の共有を行った。

·年 2 回職員一人一人と面談機会を設け、意見交換、助言指導を行った。

### (2)公正·中立性

【公立・中立性への取組】

- ·居宅介護支援事業者との勉強会にて事業所の空き状況やケアマネの得意 分野等の把握に努め、利用者へ情報提供した。
- ・相談の際に利用者のニーズや意向、状況を踏まえた上で利用者に配慮した情報提供を行った。
- ・事業所一覧を活用し複数の選択肢を提示した。
- ・窓口の説明だけでは選択が困難な場合には、居宅介護支援事業者との面談の機会を設け、あんしんすこやかセンター職員立ち合いのもと実際に話をして選択をして頂くなどの対応を行った。

# (3)個人情報・電子データの管理

【個人情報・電子データ管理への取組】

・個人情報保護に関する法律に基づき、職員が「福祉分野における個人情報保護に関するガイドライン」を遵守し、個人情報保護に関し講じるべき措置を適切に実施出来るようにマニュアルを作成し、定期的(3ヶ月に1回)に所内会議や朝夕のミーティングで読み合わせを行っており随時マニュアルの改訂を行った。

・プライバシー確保のため、あんしんすこやかセンターの相談室の使用はもちろんのこと、相談待ちしている方への配慮が必要かつスペースが不足した際に、まちづくりセンターの相談室等を借用し、情報漏洩を予防することが出来た。

・個人情報取り扱いに関し、所内マニュアルの読み合せ、所内研修を実施した。所内研修においては、具体的な場面(電話での問い合わせ等)のロールプレイを行い、実践的な対応訓練を実施した。

# (4)接遇·苦情対応

【接遇・苦情への対応】

・法人より選抜した職員で構成するリスクマネジメント委員会、および包括事業部内の統括課長4名で構成するリスクマネジメント委員会において、週1回会議を開催。その中の状況報告書の中からいくつか選抜し、必要に応じてコンプライアンス委員会にもあげている。苦情があった際にはすぐに管理者へ報告し、状況の要旨、結果、問題点・原因分析、今後の方針を当事者が自己分析し、所内会議や朝夕礼等で情報を共有し、再度職員間で原因分析をし、再発防止に努めた。

・苦情を受けた際には、すべて法人へ報告することとし、苦情を受けた職員 管理者 統括課長 事業部長 事業本部長 常務理事の順で状況の要 旨、結果、問題点・原因分析、今後の方針を共有し、法人全体の再発防止に も繋げている。

# 今年度の目標及び取組予定

#### 1 運営管理

#### (5)安全管理

目標:安全管理(災害時·緊急時·感染症対策·健康管理:メンタルヘルス対応含む)への取組が明確である。

#### 【災害時対応】

・地区内の防災訓練、イベントへ参加を継続し、4 者及び地域と有事の連携体制を構築する。法人主体の災害訓練や所内勉強会を活用し、具体的な行動についての訓練の場を設ける。年 1 回災害時 BCP マニュアルの見直しを行う。

#### 【緊急対応の取組】

・区の緊急対応マニュアルに沿い、保健福祉課との役割分担のもと、速やかに適切な対応がとれる。所内勉強会で、マニュアルの読み合せおよびロールプレイを年1回実施し、緊急時のアセスメントや連絡体制、役割分担がスムーズに行えるよう平素より備える。

#### 【感染症対策】

- ・保健師を中心に、世田谷区や法人感染症委員会(年 4 回 + 随時開催予定)と連携し、マニュアル、連絡体制、チェックリスト、備品管理の継続を行う。
- ・国内に麻しん感染例が出ていることから、新型コロナウイルスやインフルエンザ以外の感染症についても注意喚起し、指針に沿った対策が稼働するよう感染症(疑い)発生時のフロー・連絡体制の確認を実施する。N95マスクを含めた備品管理を継続する。

#### 【健康管理】

・法人全職員対象の年 1 回の健康診断、ストレスチェック、予防接種の実施を行う。心身の体調不良者に対し、管理者を中心に面談を設定、法人上長や医療機関、所内連携し、適切な業務が遂行されるよう調整を行う。

### (6)職員体制

目標:欠員補充・人材確保・人材育成に取り組む。

【実践力を持った人材確保と地域福祉に精通した職員の育成】

- ・欠員補充策として人材確保を日ごろから行うために、採用管理システムの運用、ハローワーク、合同説明会、法人採用ホームページ、社会福祉学科との交流連携による採用、職員による紹介、キャリアパス制度による配置、ジョブローテーション、事業部内外調整を活用し、安定的な人材確保を行う。
- ・人材育成の取り組みは、あんしんすこやかセンターとして必要な業務知識や実務能力の向上、日常業務の能力開発と継続的・計画的な育成、キャリア形成支援の研修や個別面談等を実施する。
- ・人材定着取り組みとして、キャリアパス制度の導入、雇用環境や労働条件の整備、個別相談支援(人間関係、ハラスメントホットライン、意見交換等)、職員満足度調査、バーンアウト予防(組織内職種別研修・職種別意見交換会、ソーシャルサポート体制)、目標管理や達成度評価、職員モチベーション向上(職員表彰制度)により人員補充や育成、定着を目指す。

# 2 総合相談支援

# (1)総合相談

- <u> 【総合相談窓口を行う上で心掛けること】</u>
- ・専門性を発揮しニーズの把握に努め、多様で複合的な相談を関係機関 との連携により適切な機関やサービス、制度につなげワンストップ窓口 の役割を果たす。
- ・毎日の朝夕のミーティングを行い所内全体での情報共有を行う。
- ・困難と思われるケースや危険が予測される場合の対応は職員 2 名以上 (適宜男性管理者と)で対応し区やしかるべき機関に相談しながら支援 方法を探り、関連機関と連携しながら支援を行う。
- ・地区住民や関係機関からの相談、訪問要請等の緊急性の高い相談には 迅速に対応する。緊急性が低い相談事例も訪問の必要がある場合は、 できる限り早く訪問し実態把握をする。
- ·所内勉強会を月 1 回開催し職員の相談援助スキルの向上と知識のアップデートを図る。

### 【多職種のチーム対応】

- ・毎日の朝夕のミーティングでのケース共有の他に、月に1回「権利擁護事例検討会」を所内で開催し権利擁護ケースの進捗および状況確認を 行う
- ・困難ケースにおいて三職種で適宜協議の場を設け所内全体で情報共有し、各専門性を発揮して予測される問題や複合的なニーズに対する支援方針を検討し対応する。

### 昨年度の取組実績

#### (5)安全管理

【災害時対応】

・地区の防災イベントおよび防災訓練に参加し、有事の連携体制について情報共有を行った。災害時物品のメンテナンスや、法人主体の机上訓練、シェイクアウト訓練に参加し、所内の災害時対応の研鑽を行った。

#### 【感染症対策】

- ・法人事業部に感染症委員会が設置されており、感染症マニュアルおよび BCPマニュアルに関する所内勉強会、周知を行った。新入職員に対しても、 スタンダードプリコーションや防護具の適切使用についてレクチャーを行っ た。所内に感染者が出た際も、関係者への感染拡大なく業務継続が行えた。 【健康管理】
- ・平常の健康管理は、法人共通の検温・体調チェックシートを活用し、医療職中心に管理を行った。シートを元に、医療職が所内声掛けを行い、職員が体調変化を申告しやすい体制を維持した。
- ・法人として年1回の健康診断・ストレスチェック、管理者面談(2~3か月に1度)、統括課長による面談(年1回)を行い、不調の早期発見、相談しやすい体制を確保した。

#### <u>(6)職員体制</u>

【欠員補充、人材確保、人材育成への取組】

- ・人事考課制度で面談や課題の見直し、法人・事業部でそれぞれの職種(経験年数でも分類している)での委員会や研修を設置、年間の研修計画に沿った研修受講をおこなっている。管理者育成のため、年3回の管理者研修を行っている。また管理者育成のために年2回の面談と必要に応じて面談や悩み事や課題の共有を行っている。
- ・職員が管理者と面談する際には目標管理シートを作成し、年間を通して目標に向かって取り組むことができているかを一緒に共有している。法人でメンタルヘルスホットラインを設置し、職員の職場環境を整えることや個人的な不調も含めたメンタルヘルスに関する悩みを相談できる体制を確保している
- ·法人として職員満足度調査·表彰制度(モチベーション向上)等により職員 の定着を図っている。
- ・法人は管理者が法人の SNS を活用し、常に上長と連絡が取れる体制を確保している。月 1 回の会議・面談の際に事業所のこと以外にも管理者自身の体調面や精神的なフォローを行っている。

### <u>(1)総合相談</u>

【総合相談窓口を行う上で心掛けたこと】

- ・複合事例における相談拡充事例に対し、関係機関と連携して支援を行った ・毎日のミーティングで協議した虐待や困難ケースは所内全体で共有し、各 専門職から助言を出し支援の方向性を検討し対応した。
- ・困難と思われるケースや危険が予測される場合の対応は職員 2 名以上 (適宜男性管理者と)で対応し、区やしかるべき機関に相談しながら対応 することでスタッフの安全にも配慮した。
- ・桜新町商店街を中心に(約160店舗)に高齢者見守りステッカーの掲示依頼を行い、気になる心配な高齢者を見かけたときの対応の仕方の一歩として「地域での高齢者の見守り支援の社会風潮づくり」の啓発を行った。また並行して困難ケースや見守り対象者が通っている店舗には積極的にステッカー貼付の依頼に向かい地域での見守り環境の強化を図った。
- ・年齢を区切り一人暮らしの高齢者及び高齢者の夫婦のみの世帯を中心に 独自の実態把握訪問を行い、潜在的なサービスを必要とする利用者の把 握に努め、必要な社会資源の情報提供や支援へのつなぎを行った。
- ·異動者リストにて 75 歳以上の世帯に向けて「地域包括支援センター」が「あんしんすこやかセンター」でありその役目を周知するための訪問を行い、異動後速やかにつながりが必要な利用者がつながれるよう働きかけを行った。

## 今年度の目標及び取組予定

#### 2 総合相談支援

### (2)地域包括支援ネットワーク構築 【今年度の目標及び取り組み】

四者連携の取り組みとして、まちづくりセンター、社会福祉協議会深沢地区事務局、児童館と地区の課題を共有し地区展開を目指す。

- ・商店街のイベントへの参加、深沢地区民生委員協議会での勉強会の開催、世田谷一人歩き SOS ネットワーク声掛け模擬訓練の実施、屋外でのラジオ体操講座など住民参加型の事業展開を行う。チラシや広報誌を町会回覧や掲示板へ掲示することで周知する。運営には民生委員や住民ボランティアにも協力を依頼し協働する。
- ·多職種地域連携会を年3回開催し、介護・医療・障害・権利擁護などテーマを幅広く吸い上げ、課題共有、ネットワークの強化、地域資源の開発を行う。
- ・地区の高齢者クラブやサロン、シニアマンションにおいて出前講座、勉強 会、アクション講座などを開催する。
- ・地域の祭事や防災訓練へ積極的に参加し、顔の見える関係づくりを継続する。
- ・月1件以上、地域のサロンへ訪問し、活動の理解を深め、関係づくりを行う。出前講座へも繋げていく。
- ・大型商店街への一斉訪問、見守り活動の必要性を伝えるとともに見守りステッカーの新規配布、過去に配布した協力店へ再度訪問し繋がりを 継続する。

# (3)実態把握

- ·年間合計 1,320 件の実態把握訪問を目標とする。
- ·通年で異動者リストに基づいた転入者への訪問、住民や関係者からの相談に基づく訪問を実施する。
- ・4~7 月にかけて深沢独自のリストに基づく実態把握訪問(80~84歳)、8~11 月にかけて区の訪問対象者リストに基づく訪問を予定。その他、R5 年度の「健康状態未把握者リスト」のような区からの依頼があれば順次訪問予定。
- ・実態把握訪問で質問票を配布・集計することを通じて、地域の特性や高齢者が関心のある分野等について情報収集し、いきいき講座やデジタル講座等のイベント開催に活かしていく。

### (4)PR

- ・広報紙「あんすこかわら版」を年 4 回発行し、幅広い区民や関係機関に向けて情報発信とあんしんすこやかセンターの普及啓発を図る。
- ・深沢あんしんすこやかセンターのホームページを月 20 件程度更新し、活動報告やイベント情報を掲載する。誰もが相談しやすい雰囲気を構築していくと共に、ワンストップ型相談窓口であることを周知する。
- ·高齢者クラブ、社協サロン、自主サークル、地域の行事に参加し、深沢あんしんすこやかセンターの周知と共に、関係機関と顔の見える繋がりを強化する。
- ·民生委員·児童委員協議会に出向き、民生委員·児童委員の活動へ理解を深めると共に情報発信や相談窓口周知を行う。

# 3 権利擁護事業

### <u>(1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み</u>

# ・早期発見・早期対応の取り組み

各職員が東京都や世田谷区の主催する権利擁護に関する研修に積極的に受講し、制度の狭間や制度に繋がらないケースなどへも幅広く対応できるよう知識向上や対応技術の習得に努めます。職員全員の知識向上のため、研修等で知り得た内容は伝達研修を行い、最新の情報を共有し、迅速にかつ適切に対応を行えるようにします。地域の介護事業所や民生委員・児童委員協議会、地区内の医療機関や専門職との連携会議を開催し、権利擁護事業や制度の普及啓発を行い、些細なことでも相談できる環境を整え、連携強化・見守り体制の充実を図ります。相談・通報に即時対応し、保健福祉課と密な連携を図りながら緊急性を的確に判断し、支援を行う。

# 区民への啓発の取り組み

ホームページや広報誌などの媒体を活用し地域における権利擁護に関する最新の情報発信や注意喚起を行います。

実態把握訪問やサロン・高齢者クラブ訪問の際に裁判所や成年後見センター、国民消費生活センター、警察など関係各所のパンフレットやチラシを配布し、権利擁護関係の制度や最新情報を地域住民に発信し普及啓発を図ります。

出張講座を開催する際には警察や消費生活センター、成年後見センターなどの関係機関の協力を得て効果的な講座となるよう企画する。

# 昨年度の取組実績

#### (2)地域包括支援ネットワーク構築

四者連携にて次の事業を開催。

9/28「ラジオ体操講座&ウォーキング」(駒沢公園)、12/21「世田谷一人歩き SOS ネットワーク声掛け模擬訓練」(桜新町商店街の周辺地域)、2/22「ラジオ体操講座」(深沢小学校)。声掛け模擬訓練ではボランティアに一人歩き高齢者役をやって頂いたり、ラジオ体操講座では「正しいラジオ体操普及隊」の協力を得たりと地域住民に協力頂いた。

- ・多職種連携会を3回、オンラインにて開催。地区連携医、地区内のケアマネジャー、サービス事業所、薬局、歯科医師などが参加し連携を強めた。
- ·高齢者サロンにて福祉用具講座、高齢者クラブにて権利擁護講座を開催した。
- ・児童館主催の「ふかさわこども祭り」へ社会福祉協議会深沢地区事務局、ぽーとたまがわの職員とともにお祭りへ参加、あんしんすこやかセンターのPRも行った。
- ・桜新町商店街の理事長や関係者へ挨拶を経て、加盟店 200 店舗を対象に見守りへの理解を深めた。
- ·管轄内にある地区会館、診療所や薬局、郵便局や銀行等へ挨拶訪問を行うとともに見守りの必要性を伝えた。
- ・「デジタル講座」開催において管轄内にあるスーパーマーケットの協力を得て、ネットスーパーについての講義をいただいた。その際、区内で活動されている IT ボランティア団体とつながりができ、デジタルボランティアとして対応いただいた。

#### <u>(3)実態把握</u>

- ·年間目標 1,320 件に対して、1,472 件の実態把握訪問を実施することができた。
- ・通年で異動者リストに基づいた転入者への訪問、住民や関係者からの相談 に基づく訪問を実施した。
- ・世田谷区から配布されたリスト(訪問対象者リスト等)の他に、深沢独自で玉川地域の課題に基づく前期高齢者、80~84歳(全域)の訪問リストを作成。 については訪問を完了し、 については人数が多いためR6年度も引き続き訪問予定。
- ·実態把握時には、相談窓口周知と状態把握を基本に、夏季は熱中症注意喚起、各種講座やイベントのご案内、前期高齢者にはボランティアの募集を行った。

### (4)PR

- ・広報紙「あんすこかわら版」を年間 4 回発行、町会回覧板活用し 3,825 部全戸配布を行った。また実態把握訪問、サロン訪問、あんしんすこやかセンター開催イベントでも配布した。
- ・当法人ホームページを活用し事業イベントの案内や活動報告など毎月 20件以上行った。
- ・高齢者クラブや自主サークルへ訪問し地域との情報交換を行い、あんしん すこやかセンターの活動を周知した。

# (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

- ・権利擁護に関連する研修に、年 13 回出席し、所内で情報共有しセンターとしての対応力向上につながった。 ・毎月所内にて権利擁護検討会を開催し、全職員で現在対応中の虐待・困難
- ・毎月所内にて権利擁護検討会を開催し、全職員で現在対応中の虐待・困難 ケースの進捗を確認し、対応方法の検討を行うことで、担当職員が不在時 でもセンターとして対応できる体制を整えた。
- ・より専門的な知識が必要なケースにおいては成年後見センター、消費生活センター、東京都福祉保健局権利擁護センター等に相談し、対応方法に助言を受けた。
- ・権利擁護に関する相談・通報が入った際には、対応可能な職員を招集し緊急性の判断、対応方法の検討を行い支援にあたった。また毎日の朝夕のミーティングにてその日に動きのあったケースや被害状況などを常に共有し、センターとして対応できるよう心がけた。
- ·出張講座や広報誌、ホームページ等で権利擁護関連の制度紹介、最新の情報を発信し、住民に向け普及啓発・注意喚起を行った。
- ・実態把握訪問や総合相談時に生活状況アセスメントの中で権利擁護各制度の利用が望ましい、またその状況に陥る可能性があると思われた際には本人への情報提供や関係者と連携し、予防・早期発見に努めた。

# 今年度の目標及び取組予定

#### 3 権利擁護事業

#### (2)虐待

各職員が東京都や世田谷区主催の虐待対応関連研修に参加することを 目標とし、センターとして対応力向上を図ります。毎月所内にて権利擁護 検討会を開催し、全虐待・困難ケースについて進捗の確認、情報共有を行 い、支援方針の検討を重ねセンターとして対応できるようする。

虐待ケースや困難ケース対応時には、世田谷区虐待対応マニュアル、東京都福祉保健財団高齢者の権利擁護と虐待対応お役立ち帳、厚生労働省マニュアルを参照し、法的根拠や留意点などを確認し、適切な支援方法を検討します。

ケアマネジャーや民生委員・児童委員協議会等を対象に高齢者虐待防止 に関する講座を開催し、関心を高め、地域全体で見守りの体制を強化す る

虐待を受けていると思われる高齢者の通報受理時には、保健福祉課と連携し速やかに情報収集を行い迅速な対応を心がける。

#### (3)成年後見

- ・毎日の朝夕のミーティングや毎月の権利擁護検討会にて全職員でケースの情報共有を常に行い、成年後見が必要と思われるケースを検討・共有する。成年後見センターと情報共有や同行訪問し、区長申し立てが必要と思われるケースについては速やかに保健福祉課へ情報共有し利用に向けて取り組む。
- ・地域の団体(サロン等)に向けて講座を開催し地域住民への周知を図る。 ・総合相談や、実態把握、普段の関わりの中で独居高齢者や高齢者のみの 世帯へ、あんしん事業や成年後見制度の活用を提案した。
- ・成年後見制度に関する研修に参加し、対応力向上を図る。

# (4)消費者被害

- ・実態把握訪問時やサロン訪問時に消費生活センター便りの配布や自動通話録音機の情報提供を行い、消費者被害の注意喚起を行う。
- ・消費者被害に関する記事を広報誌やホームページへ掲載し、広く注意喚起を行う。
- ・消費者被害を把握した際は、迅速に消費生活センター等の関係機関と連携の上、問題解決と再被害対策支援を行う。
- ・消費者被害を未然に防ぐため、日頃から国民生活センターからの情報を 職員全体で回覧し、新しい情報、対応方法を習得する。

# 4 包括的・継続的ケアマネジメント支援

# ケアマネジャー支援

【今年度の目標】

ケアマネジャーの力量を地域で付ける。

### 【取組予定

- ・「ケアマネ連絡会・多職種連携会議」を年6回行う。WEB開催のみならず、対面式も取り入れて関係を深める。
- ・地区代表支援ケアマネジャーを中心に、共に地区内のケアマネジャーとの連携を図る。
- ・地域で活動するケアマネジャーとの連携を通して、情報共有を行い、地域の高齢者が住み慣れた地域で暮らしていけるような支援ができるように、一緒にケースを考えていけるようにする。

## 昨年度の取組実績

#### (2)虐待

- ・月間対応件数 平均 18 件 通報者はケアマネジャー、民生委員・児童委員、あんしんすこやかセンターへの総合相談で通報。
- ·多角的な視点で支援できるよう、虐待ケースは 2 名体制で対応を実施、ケースによって職員の専門性の組み合わせを検討し、より効果的に支援できるよう調整した。
- ・毎日の朝夕のミーティングや毎月の権利擁護検討会にて全職員でケースの情報共有を常に行い、進捗状況、対応方法の検討を深めた。虐待ケースでの動きがあった際には速やかに保健福祉課や介護事業所と情報共有を行い、チームとして虐待解消に向けて取り組んだ。
- ・虐待対応の支援方針で保健福祉課と意見が対立した際、方向性がずれてしまった際には、虐待対応会議以外でもケース検討会議の機会を設け、虐待解消に向けた支援の方向性の検討を深めた。
- ・状況が硬直化している虐待ケースについて東京都福祉保健財団権利擁護 センターに相談を行い具体的なアドバイスを受け虐待解消に向けた対応を 行った。また虐待検討会議にてオブザーバーとして東京都福祉保健財団権 利擁護センターの職員に会議出席を依頼し、保健福祉課と共に本人・養護者 支援についての支援の検討を行った。
- ・地域での虐待対応力向上を目的として、オンラインでの地区ケアマネジャー連絡会において「権利擁護の葛藤」をテーマに当センター社会福祉士より 講義を実施。講義後のグループワークでは、対応時に抱える支援者側の葛藤や悩みなどの意見交換を行ない、地域の連携を深めた。

#### <u>(3)成年後見</u>

- ・毎日の朝夕のミーティングや毎月の権利擁護検討会にて全職員でケースの情報共有を常に行い、成年後見が必要と思われるケースを検討・共有した。成年後見センターと情報共有や同行訪問をし、区長申し立てが必要と思われるケースについては速やかに保健福祉課へ情報共有し利用に向けて協働した。
- ・シニアマンションにて講座を開催し、その中で成年後見制度・任意後見制度・あんしん事業についても取り上げ制度の周知を図った。
- ・民生委員・児童委員のバス研修車内にて、成年後見制度について紹介し制度や事例を紹介した。
- ・総合相談や、実態把握、普段の関わりの中で独居高齢者や高齢者のみの世帯へ、あんしん事業や成年後見制度の活用を提案した。
- ·成年後見制度に関する研修に4件参加し、必要に応じて所内で内容を共有 した。

# (4)消費者被害

- ・銀行からの心配の連絡を受け、悪徳事業者と契約してしまった高齢者のもとに訪問し、世田谷区消費生活センターと協働しながらクーリングオフの手続きを行った。その後は、本人支援を行い再被害対策を実施している。
- ·消費者被害に遭うリスクが高いと把握している高齢者へ、消費生活センターからのカレンダーを配布し普及啓発を行った。
- ・消費生活センターから受診したメールに掲載されている最新情報や手口を各職員で確認し最新の情報収集に努めた。消費生活センターのホームページで紹介されていた消費者被害手口の具体例や対策方法について、また悪徳特殊詐欺防止のため自動通話録音機の紹介を法人のホームページにて紹介し、注意喚起を行った。

# ケアマネジャー支援

・ケアマネ連絡会・多職種連携会議を年6回開催。

- テーマは口腔ケア(歯科医師の役割)・深沢地区 BCP・権利擁護・ACP・認知症対応・精神疾患の方への対応など。
- ・ケアマネジャーの力量を地域でつけるため、地区内のケアマネジャーの意見や課題を集約し、ケアマネジャー連絡会や多職種連携会議等でのテーマ選定に活用することを目的として、地区の主任ケアマネジャーの中からリーダー(R6 地区代表支援ケアマネージャー)を選出した。
- ・WEB 開催が定着してきている中で開催方法について再検討し対面式を取り入れようと考えていたが、WEB 開催のみとなった。

### 今年度の目標及び取組予定

# 5 介護予防·日常生活支援総合事業

### (1)介護予防ケアマネジメント

【今年度の目標】

多面的支援ができるようにする

#### 【取組予定】

- ・総合相談や実態把握訪問を通して、基本チェックリストの活用など、ニーズをみつけ支援につなげる。
- ·朝夕の職員全体ミーティングで、困難事例の共有、協議や助言を重ね、 多面的支援ができるようにする。
- ・研修や勉強会に積極的に参加し、職員のスキルアップを目指す。

#### (2)一般介護予防事業

#### 【今年度の目標】

各事業を通じて、あんしんすこやかセンターの周知を行うとともに、広く 介護予防のきっかけ作りをする。

# 【取組予定】

- ・昨年度に引き続き、2 カ所の公園等での月 1 回のラジオ体操を継続するとともに、新たな場所で週 1 回ラジオ体操を実施することで、新たな参加者を増やし、外出や運動のきっかけとなるように働きかける。
- ・実態把握訪問や窓口相談業務にて基本チェックリストを実施し、対象者に合わせた地域資源や介護予防事業の紹介および参加の勧奨を行う。
  ・「フレイルチェック会」を地区内 6 カ所で開催し、地域内のどこに住んでいても参加の機会が得られるようにする。

また、このチェック会を通してあんしんすこやかセンターの周知をするとともに、フレイル該当者に対しては筋力アップ教室やはつらつ介護予防講座、地域のサロン等につなげて介護予防を図る。さらに測定に関するボランティアを募集し、元気高齢者の活躍の機会を創出する。

・サロンや高齢者クラブ、町会・自治会の団体向けに出張での「フレイルチェック会」を開催し、ハイリスク者の抽出および早期対応を図る。

#### 6 認知症ケア推進

# 認知症ケアの推進

# 【今年度の目標】

認知症への理解と地域での見守りの輪を広げる。

# 【取組予定】

- ・「もの忘れチェック相談会」年 3 件、「認知症初期集中支援事業」年 6 件を実施する。
- ・「世田谷版認知症サポーター養成講座」を年3回開催し、認知症への理解の促進を図る。また、世田谷版認知症サポーター養成講座と合わせて、声掛け模擬訓練を実施し、認知症を正しく理解した上で、実際の対応を体験してもらうことで、地域での見守りの体制づくりをする。
- ・地区内の認知症カフェへの参加を継続し、カフェの運営を支援するとと もに、専門職として区民の相談に応じる。
- ・地区版の介護者教室を開催し、身近な場所で参加できるようにし、介護者の不安軽減や孤立化の防止を図る。
- ・4 者連携にて協同し、アクションチーム立ち上げに関しての検討をする。

# 7 あんしん見守り事業

### 見守り対象者の支援

【今年度の目標】

地域の安全を強化しながら、交流を活発にしていく

### 【取組予定】

- ・四者連携で地区社会福祉協議会、まちづくりセンターに関わりの深い民生・児童委員、町会、地区サポーターの関係者とせたがや一人歩き SOSネットワーク声掛け模擬訓練の実施や地区の祭事、防災訓練、勉強会を通して見守りネットワークの維持強化を図る。
- ・見守りフォローリストを活用し、毎月権利擁護検討会で進捗状況を共有、 更新する。対象者は総合相談や実態把握訪問で必要と判断した事例を毎 日行っている所内での会議で検討し見守り訪問を実施、もしくは新規対 象者のマッチング調整を行う。
- ・実態把握訪問では元気高齢者にシニアボランティア研修への案内、あんしんすこやかセンターでのボランティア活動の周知を行う。
- ·見守りボランティアを担っている方の相談フォローを毎月行い、ボランティア交流会を開催する。
- ·見守りステッカー協力機関へ「気づきのポイント」を配布し、情報共有を 行う。

# 昨年度の取組実績

#### (1)介護予防ケアマネジメント

- ·介護予防·日常生活支援総合事業の利用が望ましい対象者の把握目標を年間30件とし、実際に筋力アップなどに結び付いたケースが20件程度であった。利用者の中には継続利用を望む声もあった。
- ・総合相談や実態把握訪問を通して、適切にアセスメントを行い、介護予防 や日常生活支援に係るケアマネジメントを実施した。
- ・把握した事業対象者が自立に向けた介護予防活動に取り組めるよう、介護予防・日常生活支援総合事業の利用提案やインフォーマルサービスや社会参加に繋げ、介護予防手帳を活用してセルフマネジメント力の向上を継続して支援した。
- ・多様な介護予防活動の情報提供のため地域資源の把握開発に努めた。
- ・毎月のモニタリング報告や介護予防サービス計画等の確認、サービス担当者会議への出席や訪問同行などを通して進行管理するなど、必要な支援を行った。また説明会やケアマネジャー勉強会で制度や最新情報等の情報提供を行った。

#### (2)一般介護予防事業

- ・2 カ所の公園等で月 1 回のラジオ体操を継続し、延べ 283 名が参加された。また、1 カ所は住民主体での活動に移行できた。
- ・自主グループ・サロン・高齢者クラブへの訪問活動を継続し、関係づくりを し、介護予防講座の案内等を行った。
- ・実態把握訪問や窓口相談業務にて基本チェックリストを実施し、対象者に合わせた地域資源や介護予防事業の紹介および参加の勧奨を行った。
- ・「フレイルチェック会」を 4 回開催し、延べ 8 6 名が参加された。担当地区内を巡回する形で実施し、身近な場所で参加できるようにした。フレイル該当者には介護予防事業への参加を促し、元気高齢者に対してはフレイルに対する啓発およびセルフマネジメントの促しをした。また、ボランティアの活躍の場となるように測定や受付等でご協力いただき、計 21 名がボランティアとして参加され、新たな活躍の場を作ることができた。
- ・「はつらつ介護予防講座」に関してのルールの見直しを行い、1年間での卒業制を取り入れた。それに伴い、参加者の身体状況や社会参加状況を再度アセスメントし直し、卒業後の居場所や地域とのつながりが切れないようにした。その一環として、卒業者対象の体操グループを立ち上げた。

### 認知症ケアの推進

- ・「もの忘れチェック相談会」3件、「認知症初期集中支援事業」6件実施した
- ・「世田谷版認知症サポーター養成講座」は 4 回開催した。うち 1 回は講座後に実施する「せたがや一人歩き SOS 声掛け模擬訓練」につながるように行い、数名が声掛け模擬訓練にも参加された。
- ・「せたがや一人歩き SOS ネットワーク声掛け模擬訓練」では、商店街の店舗および児童館に協力を依頼した。声掛けの体験をしてもらい、認知症への理解および見守りネットワークの構築の一助となった。
- ・地区内の認知症カフェにて専門職として参加し、簡単な講話を担当した。 また、参加者とのコミュニケーションをとるなどして、支援を行った。認知症 当事者も参加されており、居場所として定着しつつある。

### 見守り対象者の支援

- ·毎月1回、深沢独自の見守りフォローリストに基づき、情報共有、進捗を確認し支援の方法を職員全員で確認した。担当者が不在でも緊急時は対応できるよう、各自が意識をして理解に努めた。
- ・見守りフォローリストは毎回紙で印刷し、保管。有事の際にも活用できるようにしている。
- ・見守りボランティアを担っている方の相談フォローを毎月行い、安心して 活動できるよう気持ちの理解を図った。
- ・ボランティア活動に興味を持っていただくことを目的に、9 月に「ボランティア交流会」を開催した。ボランティア希望者と既にボランティアを行っている方との交流を深めた。
- ・桜新町商店街加盟店 202 店舗のうち 160 店舗へ「見守りステッカー」や「気づきのポイント」を配布し、見守りの必要性について理解を訴えた。結果 139 枚のステッカーを配布した。関心が増え、見守りの必要性を理解している商店が増えてきている。

# 今年度の目標及び取組予定

# 8 在宅医療·介護連携

### 在宅医療・介護連携の推進

- 【今年度の目標及び取り組み】
- ・電話や窓口で療養相談対応できる体制を継続し、適宜訪問し当事者の状態やニーズの把握を行い、在宅から病院や施設、医療機関や施設から 在宅への切れ目のない在宅医療と介護の相談支援及び情報提供を行
- ·医療·介護の連携シートやお薬手帳を活用した連絡カード等を活用し、医療機関や医師とケアマネジャーの情報共有と連携を行う。
- ·医療関連困難事例は日々の朝夕ミーティングで検討し、専門性の違う職 員の視点からの多角的な意見や課題の抽出を行う。
- ・地区連携医と協力し、打合せを含め月に1回開催し年に12回の会議を 実施する。(区民講座2・多職種事例検討会2・多職種勉強会2・深沢あ んしんすこやかセンター交流会2・打ち合わせ3・全大会1)
- ·窓口相談時や訪問時、地区連携医事業時にすこやか歯科健診や在宅療養·ACP ガイドブックの啓発を行う。
- ・メディカルケアステーション(MCS)に関して更なる活用と普及活動を心掛けて、地区連携医事業実施に効果的に活用する。"

# 9 地域ケア会議

#### 地域ケア会議の実施

地域ケア会議 A を 3 件、地域ケア会議 B を 3 件行う。また必要に応じて、会議 A と B をとおし抽出された課題についてその解決のための地域づくり・社会資源の開発について検討する地域ケア会議 C の開催を目指す。

・会議を積み重ね、ケアマネジメント支援や地区ネットワークづくりを推進するとともに、地区の課題を把握し、四者連携会議への提案とする。
・会議へは地域住民(町会長や民生委員)にも積極的に参加してもらい

·会議へは地域住民(町会長や民生委員)にも積極的に参加してもらい、 地域の課題について意識醸成を図る。

### 10 地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)

# (1)身近な地区における相談支援の充実

・まちづくリセンター・社会福祉協議会との三者連携の枠組みを超え、児 童館・ポート玉川等の各専門機関を交えた他機関連携を強め「福祉の相談 窓口」としての機能を十分に発揮できるよう努める。

・毎月の四者連携会議にて、分野横断の地域住民のニーズを把握し、地域 課題を提起し、地域課題の解決を図る地域づくりの取り組みを行なって

·多様化·複雑化·複合化する相談に的確に対応できるよう各種研修を積極的に受講しセンターとしてのスキルアップを図ります。また計画性をもった研修受講ができるよう年間を通した研修計画を作成する。

・制度の狭間のケースや、複雑化・複合的課題を抱えるケース等には重曹的体制整備授業を有効的に活用できるよう、日頃から関係機関・窓口との連携体制を強化する。

・地域住民との関係を深めるために、商店街や町会などの地域イベントに参加し、身近な相談窓口として認知してもらえるよう周知活動に努める。 ・商店街・診療所などに出向きセンターのパンフレットや広報誌、見守り協力店ステッカーの配布・配置の協力依頼し、顔の見える関係性を構築する。

# (2)参加と協働による地域づくりの推進

# 【今年度の目標と取り組み】

·四者連携会議に毎月出席し、各機関の取り組んでいる活動の報告を通して、相互の理解を深め、地区課題を共有しアプローチ方法を検討し実施する。

・町会連合会会議への参加の機会を増やし、あんしんすこやかセンターが 主催する事業を PR し、町会長との関係性を深める。

・まちづくりセンター活動フロアーを会場に開催する「民生・児童委員協議会」へ毎回参加し、民生・児童委員の活動の理解を深めると共に勉強会や 交流会を開催し、お互いが顔の見える関係性を深める。

・四者連携の取り組みとして、イベントを開催し、商店街や地域住民を取り 込むことで、深沢地区全体で支えるまちづくりを進める。

・地域ケア会議 A 開催時には、出来るだけ町会長や民生委員へ参加協力依頼を行い、地域の課題を一緒に確認し合い、より良きまちづくりを考える機会とする。

## 昨年度の取組実績

#### 在宅医療・介護連携の推進

- ・在宅療養相談窓口には 159 件の相談が寄せられたが、複合的な相談の中に在宅療養に関する相談が埋もれておりカウントされなかったものも多いので実際は数値より多くの相談が寄せられた。終末期の在宅医療や精神疾患を抱えるケースの受診拒否などの相談が増えた印象がある。
- ・電話や窓口で療養相談対応できる体制を継続し、深沢地区医療機関リストを作成し適宜活用した。窓口には ACP ガイドブックを常設し相談内容で適宜説明しお渡しした。またフレイルチェック会やサロン訪問、区民向け講座時に配布した。
- ・在宅から施設入所を希望される方には紹介センターや保健福祉課の窓口 を案内し介護レベルや認定結果に基づいた案内先を紹介し、つないだ。
- ・医療機関の医療ソーシャルワーカーや看護師、居宅支援事業者 7、地域の 開業医や薬剤師などと必要時情報共有し、適宜退院カンファレンス等に 参加し本人の支援がなるべく滞らないようにした。
- ·給付の担当になった際にはお薬手帳から本人の内服薬を把握し、ニーズの 優先性を決定することに役立てた。
- ・医療関連困難事例等は朝夕のミーティングで検討し専門性の違う視点からの意見やアドバイスも受けながら解決や支援に向けて働いた。
- ・地区連携医や地区担当主任ケアマネジャーと協働し区民向け講座「ACPと在宅医療」、多職種連携会議「、ケアマネジャー勉強会など月に 1 回は開催し打ち合わせ含め年 12 回開催した。
- ・メディカルケアステーション(MSC)の活用は今年度もうまく活用できておらず、来年度の引き続きの課題とする。 すこやか歯科健診の受診券依頼は 17 件だった。

### 地域ケア会議の実施

・地域ケア会議 A を 3 件、地域ケア会議 B を 3 件実施した。毎回、ケースの関係機関の他に社会福祉協議会や町会長

民生・児童委員の参加があり、ケースにおいては、訪問診療医師、ぽーとたまがわ、マンション管理人の参加があり、専門職からの意見だけに留まらず、地域課題解決に向けて、我が事として話し合いを深めた。

・地域ケア会議 B で多く挙げられた「精神疾患を抱える高齢者を地域で支える仕組みつくり」が急務であると理解を深めた。

### (1)身近な地区における相談支援の充実

- ・毎月四者連携会議にて地域活動の情報共有や相談状況などを共有。秋に は四者にて新町児童館こども祭りに参加し若い子育て世代へ向け窓口周知 を行った。
- ・桜新町商店街理事会に協力を仰ぎ、各店舗やクリニック等に見守りステッカー配布と窓口周知を行なった。またその桜新町商店街を舞台に、四者の共催により、第 5 回認知症高齢者一人歩き声掛け模擬訓練を開催した。商店街から 4 店舗にてそこの従業員に認知症当事者への声掛け体験を実施した。
- ・多様化する相談内容に対応するために、各種研修に参加し、職員のスキル アップを図った。また研修内容を所内で伝達研修を行い、センター全体での 対応力の向上につながった。
- ·複合化·複雑化したケース対応時には、関係機関への相談、専門機関への 繋ぎを通じて可能な限り問題解消につながるような支援を行った。
- ・世田谷居場所サミットに出展し、社会資源の情報を収集し、相談のつなぎ先や連携対応機関の拡大に向け、顔の見える関係づくりに取り組んだ。

# (2)参加と協働による地域づくりの推進

四者連携会議を始めとした各機関の会議へ参加し、関係性の構築に努めコロナ禍での関係性の希薄を防ぐことに努めた。

- ・民生・児童委員との勉強会や民生委員・児童委員協議会への参加を通じて、地域の情報や課題を共有し、地域アプローチを協働して行った。
- ・地域の見守り強化の為に桜新町商店街振興組合の協力を仰ぎ、加盟店約202店舗に見守りステッカーとあんしんすこやかセンターのリーフレットを配布。地域の窓口周知とともに、地域の見守り強化への協力を依頼した。

#### 1 運営管理

#### (1)管理運営体制

#### 【目標】

あんしんすこやかセンターが事業計画に沿った事業運営が円滑に 進められるよう、法人は進捗状況を把握し、指導・助言を行う。 【取り組み】

運営状況について、あんしんすこやかセンターは法人へ半期 ごとに報告を行い、必要に応じて指導・助言を受ける。

月に1回、法人内のあんしんすこやかセンター管理者会議を開催し、進捗状況の報告を行い、問題が発生している場合には本部事務局長や統括部長も含め、問題の解決に向けて検討を行う。

管理者一人の負担が大きくならないよう、法人全体で問題に対する解決方法や業務運営の相談を行っていく。

法人事務局で請求業務などの事務処理を行い、あんしんすこやかセンターは日々の相談業務など区の委託内容及び事業計画に沿った事業に専念できるよう業務分担を行う。

申請受付業務等は、マニュアルや独自に作成したチェックリストを活用するとともにダブルチェックを徹底し、正確に業務を行う。間違いが生じた際には、管理者を通して区・法人本部へ連絡し速やかな対応と再発防止策を講じる。

#### <u>(2)公正·中立性</u>

#### 【目標】

公平で中立性の高い事業運営を行う事を基本とし、利用者やその家族が決定を行えるよう支援する。

#### 【取り組み】

サービスの利用にあたっては、ハートページや複数のパンフレットを用いるなどして多くの選択肢を提示し、自己決定できるよう支援する。

選択肢の複数提示により、利用者に混乱が生じないよう、利用者の状況に応じたわかりやすい説明を心掛ける。

介護保険サービス事業者の利用状況について、法人のシステムを利用して特定の事業者への依頼が偏っていないか定期的 に確認する。

利用に繋がったサービス事業者については、毎日のミーティングで共有し、選定までの経過についての経緯を経過記録に残

利用者に適したサービス等の案内ができるように、地域資源の把握に努めセンター内で共有を図る。また入手した情報は活用しやすいようにファイリングする。

### (3)個人情報・電子データの管理

### 【目標】

各職員が個人情報保護の意識を常に持ち行動するよう管理を行い、個人情報・電子データの漏洩を防ぐ。

# 【取り組み】

個人情報保護マニュアルの更新と読み合わせを行い、各職員が個人情報保護を徹底する。

各種台帳・名簿・記録物は、必ず鍵のかかる場所に保管・管理する。また、職員個人ごとのパスワードを設定し情報の管理を行う。ICカードは、必ず鍵のかかる場所に保管し他者が使用できないよう管理する。

電話や職員間の会話は外部に声が漏れないように注意する。 特に、窓口や電話での相談ではまちづくりセンターへの来場 者等への配慮を行い、相談内容により相談室の利用をすすめ る。

パソコン端末機はワイヤーで固定し、設置場所については来所者から画面が視野に入らない場所にし、席を離れるときは必ず初期画面にする。

利用者の個人情報の収集については、必要最小限の範囲とし使用目的を明らかにして、必ず本人及びご家族の同意を得る。

# 昨年度の取組実績

#### (1)管理運営体制

- ・法人内のあんしんすこやかセンター管理者会議を本部事務局 長、統括部長出席のもとで月に1回実施し、事業の運営状況 や課題について共有し、事業計画に基づき事業運営が行われ るよう検討を行っている。
- ・統括部長や本部事務局担当者が、定期的に法人内の地域包括 支援センターを巡回し、職場環境や業務の取り組み状況を確 認し、職員とのコミュニケーションの機会を増やしている。
- ・法人担当者と365日24時間連絡が取れる体制を整え、緊急対応が発生した場合など相談ができる体制を整えている。
- ・あんしんすこやかセンターで作成する事業計画書、及び毎月、 世田谷区に提出する報告書は本部事務局長と統括部長より確 認を行い、必要に応じて修正し世田谷区へ提出している。
- ・勤怠等に関わる事務や人事、会計は法人本部で一括管理し、あんしんすこやかセンターの職員は本来の事業の運営に専念できるようにしている。
- ・申請代行等の事務処理については、各マニュアルに基づき適切に業務を行い、独自に作成したチェックリストの活用や職員 2 名によるダブルチェックを行い正確に処理ができるようにしている。

#### <u>(2)公正·中立性</u>

- ・職員が常に公平中立性を確保し対応することが、法人の理念や 運営方針、職員倫理規定でもあるため、研修等を行い再認識 できる場を設ける。理念は、地域包括支援センターの事務所内 にも掲示している。
- ・利用者へサービスの案内を行うにあたり、ハートページや複数のパンフレットなどを用いて多くの選択肢を提示し、多すぎる情報から混乱が生じないよう、利用者の状況に応じたわかりやすい説明を行っている。また、必要に応じて、事業所の特徴や利用者の居住地からの利便性等を説明し、自己決定できるようにしている。
- ・法人内の介護保険システムで、介護保険サービス事業者の利用 率を確認し、特定の事業者に偏りがないか確認を行っている。 ・日々の業務では、ミーティングを活用し各職員が、利用者が選択し新規利用となった事業者について報告し合い、特定の事業者に偏りがないよう配慮している。

### (3)個人情報・電子データの管理

- ・個人情報保護、電子データの管理マニュアルについて、職員間での読み合わせを毎年行い、各職員が個人情報保護の意識を常に持ち行動するよう管理を行う。
- ・新人職員は入職時に個人情報取り扱いについて誓約書を交わし、法人の「個人情報の取り扱いに関する運用規定」を遵守している。
- ・個人情報保護管理責任者(センター管理者)を設置している。
- ・電子データの管理については、個人ごとのパスワードを設定し使用する。外部につながるパソコンには個人情報の保存を禁止するとともに、データが取り出せないようパソコンには USB などの外部電子機器が接続できないように設定している。また、区のパソコンには、ワイヤーをかけて管理をしている。
- ・パソコンは、来所者から画面が視野に入らない位置に設置し、離 席する時はパソコン画面を初期画面に戻すことやデスク上に 個人情報を置かないようにしている。
- ·訪問時はリュックサックの使用や自転車のかごに防犯ネットを取り付けて使用している。
- ・業務終了後は、各種台帳・名簿・記録物・IC カード・職員証は鍵のかかるキャビネットに保管している。
- ・相談内容によって、窓口カウンターではなく相談室を利用し、相 談内容が聞こえないように配慮している。

#### 1 運営管理

#### (4)接遇·苦情対応

【目標】

社会人としての基本的な接遇マナーを遵守し、苦情を未然に防げるとともに苦情を活かす取り組みを行う。

#### 【取り組み】

法人内及びセンター内に苦情等に対応する担当者を設置し、 苦情発生時にはマニュアルに基づき区への報告など速やかに 対応する。

発生した事故については、報告書を提出する。報告書をもとに 管理者会で情報共有及び再発防止策を検討し、法人全体とし て再発防止策を講じる。また、必要に応じて、マニュアルを更 新していく。

接遇に関する法人内研修や外部研修に参加し、職員の相談業務のスキルアップに努める。新しく採用された職員に対しては所内での研修を実施する。

#### <u>(5)安全管理</u>

【目標1】災害発生時は、区の指示や法人の BCP に従い、業務が継続できるように備える。

#### 【取組1】

災害時 BCP に基づき、地震発生時の訓練を行う。

複合施設で行う訓練や区が実施するシェイクアウト訓練に参加する。

災害時伝言ダイヤルの訓練日を使用し、災害時の対応について職員が役割等の再確認を行う。

【目標2】感染症対策として区の感染症に関する指示に従うとともに法人の BCP をもとに対策を講じて自らも感染防止に務める。

#### 【取組2】

法人内の医療職を中心に感染症対策委員会を定期的に設け、感染症対策についての検討や BCP なども更新する。

法人としてインフルエンザ予防接種を実施し、感染拡大を防止する。

毎月安全衛生委員会を開催し、業務中の事故防止や事故が起きた場合の再発防止策を講じる。

### (6)職員体制

【目標】

安定した相談体制を構築するために、職員のキャリアアップを図り、定着支援に努める。

### 【取り組み】

法人の人事考課制度を毎年実施するとともにその結果から法人の統括責任者による面接を行い、職員の状況把握を行う。 また、本人の希望だけではなく、法人として必要と判断した研修に参加させ、全職員の質の向上を図る。研修参加者は、職場内で伝達研修を実施する。

新人職員には、人材育成マニュアルを基に育成に努めると共に、訪問や窓口対応などの業務を他の職員と行うことで OJT を交えて学ぶ機会をつくる。

職員のメンタルヘルスケアの一環として、法人内において「メンタルヘルス」の研修を実施していく。

# 2 総合相談支援

### <u>(1)総合相談</u>

総合相談窓口を行う上で心掛けること。

# 【目標】

·的確なインテーク、アセスメントを行い、ワンストップサービス としての役割を果たす。また、必要に応じて、関係機関と連携 し多職種でのチーム対応を行う。

# 【取組】

・相談については的確に状況を聞き取り、サービスにつないでいく。 状況に応じて関係機関と連携し、支援していく。

- ・職員全員が適切な相談対応が行えるよう、毎日ミーティングで 情報を共有する。その際、3 職種による助言や検討を行いイ ンテーク・アセスメント能力の向上を図る。
- ・継続して支援が必要なケースにおいては、毎日のミーティング や月 1 回の定例ミーティングで随時状況を確認し、今後の支 援の方向性について 3 職種を中心に検討を行う。
- ・全職員が様々な相談に対応できるよう、経験年数を考慮して 研修内容や参加機会を決め、研修参加後は職場内でも伝達研修 を行い職員のスキルアップを図る。

# 昨年度の取組実績

### (4)接遇·苦情対応

- ・苦情が発生した場合は、速やかに区へ報告し、マニュアルに基づき苦情担当窓口である管理者が法人本部と相談しながら対応にあたる。
- ・毎月実施している法人内の管理者会においても、苦情対応の報告書をもとに苦情に至った経緯などの情報を共有し、再発防止策について検討している。1事業所で起こった苦情について法人全体で把握することで、他の部署で同じようなことが起こらないよう再発を防止している。
- ·対応が複雑で解決困難な場合には、法人の顧問弁護士と相談を行いながらフローチャートに基づいて対応する仕組みがある。
- ・法人で行った「接遇・苦情対応研修」や「ハラスメント研修」にも参加し、職員の相談業務のスキルアップにつながった。

### <u>(5)安全管理</u>

災害時対策

- ・法人で災害時の BCP を作成し、職員間で役割分担や災害発生 時の対応について確認した。
- ・日頃から緊急時の連絡訓練(災害時伝言サービス)や、まちづく リセンターなど施設で行う訓練に参加し、発生時に備えてい く。

#### 感染症対策

- ・法人内のあんしんすこやかセンター医療職を中心に感染症対策 委員会を開催し、各部署の感染対策状況の確認や BCP の作 成を行った。
- ・さらに、法人では、インフルエンザ感染に備え希望者へ予防接種を行っている。
- ・法人として、毎月安全衛生委員会を開催し、業務中の事故などの状況について説明し、その後の対応やその防止策について検討した。

#### (6)職員体制

- ・人材育成の取組みとして、毎年、6 月に人事考課を行い、それに基づき個人面談で職員の課題などを確認している。参加した研修はあんしんすこやかセンターごと一覧にして把握し、研修参加にあたっては職員本人の希望だけではなく、法人として参加者を決定している。特に新人職員へは各分野の研修に参加させている。
- ・新しく配置された職員に対しては、人材育成マニュアルをもとに 説明するだけではなく、窓口の対応や訪問など他の職員と一緒 に行動し、OJT を交えて学ぶ機会を設けている。
- ・職員のメンタルヘルスケアとして、「メンタルヘルス研修」を法人として実施している。また、正副の統括責任者が個人面談を行い、職場の状況把握などを行い、定着支援に取り組んでいる。

### <u>(1)総合相談</u>

- ・相談件数は 7,472 件であった。ワンストップサービスとしての 役割を果たすため、相談者のニーズの聞き取りを十分に行うこ とで状況把握を行い、適切な支援や制度、関係機関へつなぎを 行った。
- ・高齢分野以外に関する相談は 67 件であった。その中で生活困窮に関するものが 29 件と最も多く、次にメンタルヘルスに関するものが 13 件であった。 つなぎ先も生活支援課が 15 件と最も多く、次に健康づくり課 11 件であった。 その他、ぷらっとホームや障害支援担当などにもつないだ。
- ・同居家族で相談支援専門員がついているケースは連携をとりながら、家族として支援を行った。
- ・毎日のミーティングで他の職員でも対応できるように情報を共有するとともに、インテークやアセスメント及び対応方法について3職種で検討、助言を行った。
- ・支援拒否など困難で継続支援が必要なケースは、随時または月 に 1 回のカンファレンスで対応を確認し今後の支援方法を検討 した。
- ・様々な相談に対応できるよう障害者分野や精神保健分野、防災 関連など様々な研修に参加し内部で伝達研修も行った。

### 2 総合相談支援

### (2)地域包括支援ネットワーク構築

地域包括支援ネットワークづくりの取組み

#### 【目標】

・地域の関係機関と情報共有・連携を図り、ネットワークを広げ 相談しやすい関係を構築する。

#### 【取組】

- ·毎月開催の民生委員·児童委員協議会、隔月開催の町会自治会長会議や祖師谷地区社会福祉協議会の会合に参加し、顔の見える関係を構築していく。
- ・社会福祉協議会祖師谷地区事務局に協力をあおぎ、サロンや 高齢者クラブなど訪問してスタッフとの顔の見える関係を構 築する
- ·四者連携として公社けやきの会、祖師谷北部ふくし検討会に参加するとともに新しく始動した「キザシプロジェクト」と関わっていく。

### (3)実態把握

実態把握の工夫。潜在的な利用者への取組み

#### 【月標】

・実態把握を 900 件以上実施する。

#### 【取組】

- ・大規模建替え事業が始まる公社祖師谷住宅で、取り残される 高齢者が出ないよう独自の質問票を用いた実態把握訪問を 行う。
- ·訪問対象者リスト以外にも、昨年回り切れなかった地域の 75 歳以上のひとり暮らし高齢者、高齢者のみ世帯の実態把握訪問を行う。
- ·75 歳以上の異動、転入者を実態把握訪問し相談窓口や地域 資源を紹介すると共に、祖師谷デビューを促す。
- ·実態把握訪問時に砧地域での取組みである緊急あんしんカードを配布すると共に、緊急連絡先の把握に努める。
- ·成城警察同行にて実態把握訪問を行い、詐欺予防、防犯予防の周知を行う。
- ・消防署と連携して 10 件以上を目標に住まいの防火診断を行う。
- ・年1回民生委員との情報交換会やサロン訪問時を活用し、相談対応していく。

# (4)周知

### 【目標】

あんしんすこやかセンターの活動や役割等の周知に積極的に取り組む。

# 【取組】

- ・年 6 回奇数月に広報紙を発行し、町会・自治会へ回覧をお願いする。また、広報紙は商店街の銀行、クリニック、薬局等に配布しあんしんすこやかセンターとその活動を周知する。
- ・法人のホームページ、社会福祉協議会のメールマガジンにて広報紙や講座の案内を行い、あんしんすこやかセンターの情報や事業内容を周知する。
- ·町会長会議や、民生委員・児童委員協議会、祖師谷地区社会福祉協議会運営委員会、祖師谷児童館地域懇談会等の会議やイベントに参加し情報の提供を行うとともに、顔の見える関係の継続に努める。
- ·20 件以上のミニデイ、サロン、高齢者クラブなどへ出向きあんしんすこやかセンターや権利擁護などの事業を周知する。

# 昨年度の取組実績

### (2)地域包括支援ネットワーク構築

- ・民生委員・児童委員協議会、町会自治会長会議や祖師谷地区社 会福祉協議会には毎回参加し、顔の見える関係を構築している。
- ・町会など地域も巻き込み、四者連携が中心となって行っている「公社けやきの会」は、日赤奉仕団、元町会役員、主任ケアマネジャー、リハビリテーション専門職が関わり、公社祖師谷住宅の課題の把握や解決に向けての話し合いを行なっている。また、「祖師谷北部ふくし検討会」は、町会役員、民生委員、主任ケアマネジャー、介護保険サービス事業者とともに参加し、地域住民とのネットワークを強化した。
- ・民生・児童委員などが行っている子ども食堂「そしがやわくわく こどもごはん」に参加し、若い地域の代表の人とのネットワーク を構築した。
- ・砧地域ご近所フォーラム実行委員会や祖師谷児童館地域懇談会、自立支援協議会などに出席し、関係機関とのネットワークの強化に取組んだ。関連会議等への参加回数は74件であった。
- ・サロンへの訪問は7件で、あんしんすこやかセンターの周知や熱中症予防のチラシを配布するとともに、社会資源の把握に取り組み、ネットワークの構築をすすめた。

### (3)実態把握

- ・公社祖師谷住宅の大規模建替え工事による転居が開始されるため、取り残される高齢者が出ないように最初に実態把握訪問を 行った。転居先の意向や準備状況が把握できる質問票を、あん しんすこやかセンター独自に作成して訪問した。
- ・訪問対象者リスト以外にも、75歳以上でふれあい訪問の対象になっていない高齢者宅を訪問した。実態把握訪問日を勤務表に組み込んで、優先的に回るように工夫した。
- ・7月から 11月は、延べ 17回成城警察職員と同行訪問し、詐欺防止などにも力を入れた。
- ·異動者リストのうち 75 歳以上の異動、転入者を訪問し、窓口と地域デビューのための社会資源の紹介を行うとともに実態の把握に努めた。
- ・実態把握訪問総数 1,476 件、基本チェックリスト回収 390 件、 質問票回収 501 件、口腔ケアチェックシート回収は 313 件で あった。
- ・訪問にあたっては訪問予告の手紙を投函し、感染予防の観点から 感染症に対する不安感に配慮するとともに滞在時間の短縮を図った。案内に漏れがないよう実態把握セットをつくり、介護予防 手帳・あんしんすこやかセンターパンフレット・介護保険パンフレット・緊急あんしんカード等を配布した。
- ・民生委員のふれあい訪問に合わせて民生委員との相談会を 2 回 実施し、支援が必要な人について相談しやすい環境を整えた。
- ・サロン 7 件を訪問し詐欺防止などの啓発とともに、その場で相談対応を行った。

### (4)周知

- ・広報紙は、権利擁護や介護予防や講座のお知らせなど、年6回 奇数月に発行した。毎回職員で分担して町会・自治会と病院・クリニック・薬局・郵便局・交番・商店・図書館等合計38箇所に配架を依頼し、顔の見える関係の継続に務めた。1回あたりの配布数は町会・自治会約500枚、その他38か所に約200枚弱であった。町会・自治会には掲示用にA3版も配布した。
- ・社会福祉協議会のメールマガジンに広報紙や講座の案内ちらし の掲載を依頼し、あんしんすこやかセンターの活動や講座、家族 会の案内等を行った。
- ・法人ホームページに講座などのお知らせや、広報紙及び活動報告を掲載し PR に務めた。
- ・民生委員主催の地域行事や祖師谷地区社会福祉協議会主催の 行事などで、あんしんすこやかセンターの周知を行った。

#### 3 権利擁護事業

### (1)**権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み** [目標]

- ・権利擁護に関する職員のレベルアップを図り、適切な相談対応 ができる。
- ・住民や高齢者に関わることの多いケアマネジャーや民生委員 に対し、権利擁護に関する普及啓発を行う。

#### 【取組】

- ・権利擁護関係の研修や会議への参加については、職員の経験 年数を考慮して参加者を決定し、参加後は所内伝達研修にて 全員が対応できるようスキルアップに努める。
- ・広報紙では、虐待や成年後見制度、消費者被害などの権利擁護に関する記事を掲載し、普及啓発を行う。
- ・民生・児童委員との会議や町会・自治長会議及び地域のケアマネジャーとの会議にて権利擁護に関する普及啓発を行う。 訪問や窓口相談にて必要と思われる場合は権利擁護関係のリーフレットを用いるなどして普及啓発をする。

#### <u>(2)虐待</u>

#### 【目標】

- ・虐待に関する法令や制度についての理解・認識を深める。
- ・虐待に発展しそうなケースを見逃さず、早期発見、対応出来るようにする。

#### 【取組】

- ・虐待通報があった場合は情報収集を行い、速やかに保健福祉 課に報告し虐待対応ケア会議にて対応方針を確認しながら関 係機関と連携して早期対応していく。
- ·訪問·窓口相談業務及び他機関やケアマネジャーからの情報提供、相談などで虐待に発展しそうなケースを把握した場合は3 職種で検討し実態把握訪問を試みる。また必要であれば見守り対象者リストに追加し継続的に支援する。
- ・年 1 回、町会自治会長会議、地区社会福祉協議会運営委員会、 民生委員・児童委員協議会、見守りネットワーク会議にて「世 田谷区高齢者虐待対応の手引き」を活用して、早期の相談を 依頼し早期発見に取組む。
- ·毎月行う所内会議において虐待のケースについては一覧表を 作成し、進捗管理を行い、主担当者が不在であっても全職員 が統一した支援体制をとれるよう努める。

# (3)成年後見

### 【目標】

·判断能力が不十分な方へ、早期に適切な支援を行い、成年後見制度へ繋ぐ。

## 【取組】

- ・相談対応していく中で契約や財産管理が困難な方を把握した場合は、本人や家族へ成年後見制度について説明し、後見センターを案内する。
- ・判断能力が不十分で、身寄りがない場合は早期に保健福祉課 や成年後見センターと連携を図りあんしん事業や成年後見制 度に繋げる。必要な場合は継続的な見守り対象者とする。
- ・成年後見センターが地区ごとに行っている「後見制度相談会」 へ独居など今後成年後見制度が必要になると思われる方を つないでいく。

# (4)消費者被害

区内の詐欺被害が甚大であることから、警察と連携して詐欺被 害予防に力を入れる。あわせて消費者被害防止も啓発する。 【目標】

·詐欺被害防止のための関係機関とも連携を行い詐欺被害·消費者被害予防を啓発する。

# 【取組】

- ・窓口や実態把握訪問時に高齢者やその家族を対象に特殊詐欺 被害・消費者被害防止についての情報を提供する。 グッズを 活用するなどして消費生活センターを周知する。
- ·年 1 回消費者被害防止を含めた防犯予防の講座を成城警察 と連携して実施する。
- ·成城警察同行にて実態把握訪問を行い、詐欺被害防止の普及 啓発をする。
- ·認知症カフェやサロン訪問において、詐欺予防や自動通話録 音機を普及啓発する。
- ·民生委員·児童委員協議会、ケアマネジャー研修等で最新の消費者被害の情報を提供する。

### 昨年度の取組実績

#### (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

- ・高齢者虐待や成年後見制度、多重債務など権利擁護に関する研修に5名のべ9回参加し、所内にて伝達研修を行ない職員のスキルアップに取り組んだ。
- ・民生委員・児童委員協議会や、町会・自治会長会議において、「高齢者虐待の手引き」を基に虐待について説明を行った。消費生活センターからの最新情報を伝え、消費者被害の防止について啓発した。
- ・ケアマネジャーの研修会に、成年後見センター職員を講師に招き 事例検討会を行った。ケースを通してケアマネジャーの成年後 見制度の理解を深め、スキルアップに繋がった。その他、「高齢 者虐待の手引き」を基に虐待が疑われるケースの気づきについ て説明を行った。
- ·広報紙にて、虐待の相談窓口や消費者被害などに関する記事を 掲載し普及啓発した。
- ・消費生活センターより啓発グッズを取り寄せ実態把握訪問時等 にて配布し、消費生活センターの啓発に努めた。配布数は 300 を超えた。

#### (2)虐待

- ・家族や近隣住民、ケアマネジャーから虐待の疑いに関する相談を 受けた場合は、速やかに保健福祉課と連携して早期対応に努め た
- ・年間 13 件 22 回の虐待対応ケア会議に参加し、ケアマネジャーなどの関係機関と共に解決に向けて協働した。
- ·ケアマネジャーからの相談は、必要に応じて同行訪問やケアプランの助言などを行った。
- ・民生委員や地域住民からの相談で虐待に発展しそうなケースは 速やかに実態把握調査を行い、家族への声掛けなどを行いサ ービスにつなげた。サービスにつながらないなど継続的な見守 りが必要と判断した場合は、見守り対象とし3職種にてリスク や予防的対応を検討し、定期的に訪問している。
- ・虐待ケースに関しては区のパソコン内に一覧表を作成し、詳細は 経過記録に記録し、主担当者が不在でも必要時全員が速やか に対応出来るようにした。

### (3)成年後見

- ·成年後見に関する相談は 19 件であった。成年後見制度の説明を 6 件、あんしん事業の説明を 6 件行っている。
- ・本人や家族から成年後見に関する相談があった場合は、成年後 見センターを案内している。
- ・実態把握などで、契約や財産管理が困難な疑いの方を把握した場合は3職種で対応を検討し、必要に応じ家族へあんしん事業など制度への案内を行った。また、身寄りがなく、成年後見制度が必要と判断した場合は、保健福祉課と連携しながら対応した。
- ·団地の建替えにより手続きが一人ではできない高齢者も多く、 住民からの相談であんしん事業につなげたケースもあった。

### <u>(4)消費者被害</u>

- ・実態把握の際に予定を調整して成城警察の職員と同行訪問し、 詐欺防止のチラシやステッカーを配布し特殊詐欺予防に努め た。同行訪問は17回で、1回に当たり5~6件の訪問をした。 ・実態把握訪問や窓口対応の際に、自動通話録音機の設置を勧め、10件の設置に至った。
- ・7 月にいきいき講座として「今、あなたは狙われている」と題した 特殊詐欺防止の講座を行い、10 名が参加した。成城警察署職 員の方を講師に招き、現在多く発生している詐欺の状況や「世 田谷区スクラム防犯ガイドブック」を用いて話をしていただいた 後、グループワークを行い、詐欺防止への注意喚起のきっかけ となった。
- ・消費者被害に関する相談は3件あり、消費生活センターや警察 と連携し対応した。中には、マンションの管理人から相談があり、訪問して状況把握し対応したケースもあった。

### 4 包括的・継続的ケアマネジメント支援

### ケアマネジャー支援

ケアマネジャーのニーズ把握の取組み。ケアマネジャー支援の取組み。 社会資源の把握・情報共有の取組み。

#### 【目標】

・地区内の主任ケアマネジャーと連携して、ケアマネジャーのニーズを把握しスキルアップの支援を行う。

### 【取組】

- ・主任ケアマネジャーと毎月連絡会を行い、意見交換会や研修会 を企画・運営し、ケアマネジャーのニーズ把握に努める。
- ・地区内の主任ケアマネジャーと連携して、多職種事例検討会を 2回、医療ケースカンファレンスを2回、疾患勉強会等を2 回開催し、スキルアップを図る。
- ・ケアマネジャーが抱える困難事例や虐待ケースの対応については、必要に応じて同行訪問し、保健福祉課やその他関係機関と連携して支援する。
- ・地域の社会資源の情報を把握し、随時更新を行い、地区包括ケア会議や相談時、メールを使用し適宜ケアマネジャーに情報 提供する。
- ・砧地域 5 か所のあんしんすこやかセンター及び地区代表主任ケアマネジャーと共にケアマネジメント力向上のため勉強会を企画、実施していく。(6 月に主任ケアマネジャー交流会、9 月に医療と福祉の連携懇談会、2 月にケアマネジャー向け勉強会)

# 5 介護予防·日常生活支援総合事業

#### (1)介護予防ケアマネジメント

#### 【目標】

自立支援・介護予防の視点を踏まえ、本人主体のケアマネジメントを実施する。

#### 【取組】

- ·基本チェックリスト、二次アセスメントシートなどのツールを活用し本人の心身の状態を把握し、適切なサービスに繋げる。
- ・インフォーマルサービス情報を収集し、随時情報提供する。
- ·介護予防ケアマネジメント研修に参加してスキルアップに取り 組む。
- ・自立支援に向けた地域ケア会議 A を年 2 回開催し、職員の介護予防ケアマネジメントの質の向上を図る。
- ・主任ケアマネジャーが中心となり職員のアセスメント力及びケアマネジメント力の向上のための助言を随時行う。
- ・再委託のケアマネジメントについては、毎月のモニタリング報告、介護予防計画等の確認、サービス担当者会議への出席や同行訪問を行い、自立支援・介護予防の視点に立ったケアマネジメントとなるよう支援する。
- ・制度知識やインフォーマルサービスの情報を随時提供する。

### (2)一般介護予防事業

・自宅で出来る体操を周知しフレイルを予防する。

# 【取組】

- ·実態把握や窓口相談、サロン訪問にて基本チェックリストを実施し、把握した事業対象者を介護予防筋力アップ教室や自主 グループ・サロン等につなぐ。
- ・民生委員や地域住民等の見守リネットワークの関係機関から 閉じこもりなどの相談があった場合、速やかに訪問して実態 を把握し必要があれば介護予防事業等に繋ぐ。
- ·窓口相談やサロン訪問時に口腔ケアチェックシートや高齢者食 生活チェックシートを活用して、口腔衛生を普及し低栄養を予 防改善する。
- ・はつらつ介護予防講座修了者を他の一般介護予防事業に繋 げ、自主的な運動が出来るよう支援する。また、状態に応じて 介護予防ケアマネジメントにつなぎ継続して運動が出来るよ う支援する。
- ・サロン・ミニデイや実態把握訪問時に、健康長寿ガイドブック、 介護予防手帳等を配布してフレイル予防の普及啓発を行う。

#### 昨年度の取組実績

### ケアマネジャー支援

- ・祖師谷主任ケアマネジャー連絡会を地区の主任ケアマネジャーと協働で 12 回開催し、地区の課題や事例検討会等について検討した。「認知症とともに生きる希望条例」をテーマにした意見交換会や、多職種連携での「社会資源、経済困窮への対応」をテーマにした事例検討会、整形外科医による「高齢者に見られる整形疾患と運動療法」をテーマにした医療講座を行った。
- ・6 月に砧地域 5 カ所のあんしんすこやかセンター合同で、地域の主任ケアマネジャーによる「意思決定支援」に関するグループワークを行なった。連携を図るとともに、「避難行動要支援者個別避難計画作成支援」や「ケアプランデータ連携システムについて」など情報提供を行い 43 名が参加した。
- ・9 月に砧地域 5 カ所のあんしんすこやかセンターで、医療と福祉の連携懇談会を開催した。医師による「ごみ屋敷になる精神状態と心理について」の講義の後、医療・福祉関係者共同で「本人の思いに立った支援を行うには」をテーマにグループワークを行い、地域のケアマネジャー等のケアマネジメント支援とケアマネジャーや介護サービス事業所、関係機関とのネットワーク構築を図った。参加者は合計82名であった。
- ・2 月に砧地域 5 カ所のあんしんすこやかセンターで、ケアマネジャーから要望のあった「空き家」についての研修会を行い、防災や空き家対策に関する情報提供や質疑応答を行い 55 名が参加した。
- ・祖師谷主任ケアマネジャー連絡会を通じ、お互いに地域の社会 資源の情報を交換した、また電話などでの問い合わせにて地域 の情報を提供した。プラン関連、同行支援、情報提供などケアマ ネジャー支援の件数は 92 件であった。
- ・12 月に地区内にメンタルクリニックが開院した情報を得て、作成しているクリニック一覧の更新を行った。見守りツールについても情報更新を行い、またその情報をケアマネジャーに向けて情報提供した。

#### (1)介護予防ケアマネジメント

- ・新任、現任ケアマネジャー研修および家族支援に関するケアマネジャー研修に、それぞれ 1 名が参加し職員のレベルアップに努めた。口腔や栄養状態などのアセスメント内容を把握し、本人のことばによる目標設定を反映し、本人のモチベーションを生かしたプランとなるよう職員のスキルアップを図った。
- ・身体機能が低下した高齢者で老朽化した住居に住むケースと、 閉じこもりがちになってしまった 2 つのケースの地域ケア会議 A を行った。どちらのケースも、地域とのつながりの支援の重 要性が再確認された。検討した内容は、今後のケアマネジメント のアセスメントや自立支援に生かせるよう主任ケアマネジャー が中心となり所内で伝達し、個々のプランの助言を行った。
- ・再委託を依頼したケアマネジャーに対し、計画書や月々のモニタリングなどを確認し、それぞれのケアマネジャーを尊重しつつも、自立支援に基づいた計画となるように支援した。可能な限りサービス担当者会議には同行するように努めた。新たに委託を依頼したケアマネジャーには業務の助けとなるよう、砧地域5 カ所のあんしんすこやかセンターが作成した委託用資料を渡した。

### (2)一般介護予防事業

- ・6 月にいきいき講座で、理学療法士による「フレイル予防講座」 を行い9 名が参加、11 月と1 月に体力測定会を行い合わせて 25 名が参加した。そのうち1回は大規模集合住宅への出張で 行った。
- ・実態把握訪問の他いきいき講座、見守り訪問、サロン訪問等において健康長寿ガイドブック、介護予防手帳、栄養や口腔のチェックシートなどを活用、配布するなどして、フレイル予防やセルフマネジメントの普及啓発を行った。
- ・実態把握訪問やいきいき講座、相談窓口にて基本チェックリスト を実施し、必要な方には介護予防運動プログラムや通所介護サ ービスにつなげた。
- ・基本チェックリストの回収は390件で、該当した人には、筋力アップ教室などの介護予防事業を案内し、介護予防への意識の向上につながった。
- ・3 カ所の筋力アップ教室に新規で 12 名の参加者をつないだ。 利用に繋がらないケースでも、自宅でできる体操などを案内し セルフケアマネジメントの向上につなげた。

## 6 認知症ケア推進

#### 認知症ケアの推進

もの忘れ相談を行うにあたり心掛けること

#### 【目標】

·もの忘れ相談の内容に対して早期の適切な繋ぎと経過の確認を行う。

#### 【取組】

・認知症に関する相談は、継続的な支援が必要となるため、支援の内容について日々の申し送りで検討するとともに継続した支援が構築されていない場合は、定期的に状況を確認する。・必要に応じて、認知症初期集中支援チーム事業やもの忘れチェック相談会などの適切なサービスにつなげる。

認知症ケア推進のための地域づくり。認知症に関する普及啓発 【目標】

- ・四者連携で地区のアクションチーム活動を推進する。
- ・世田谷区認知症とともに生きる希望条例や、認知症の正しい理解を普及啓発する。

#### 【取組】

- ・アクション講座や認知症に関する講座を年間 3 回以上開催する。
- ·登録ボランティアによる展示会を開催しアクションチーム活動 へ発展させる。
- ·多職種事例検討会で年1回、「地区社協地域福祉推進員研修会」にて年1回、認知症高齢者の事例を検討する。
- ・認知症カフェを毎月1回開催する。
- ・広報紙にて、もの忘れ相談窓口・家族会を周知する。
- ・サロン訪問や見守リネットワーク会議等の地区内の会議等で、 世田谷区認知症とともに生きる希望条例の普及啓発を行う。

### 7 あんしん見守り事業

#### 見守り対象者の支援

見守り対象者の把握、アセスメントの実施。 見守りフォローリストの管理

#### 【目標】

·見守りが必要な高齢者の把握に努め、見守りボランティアを積極的に活用する。

#### 【取組】

- ・実態把握訪問や、窓口相談、見守りネットワーク、民生委員から の通報があった場合は、孤立の状況についてアセスメントし、 毎月1回の見守りミーティングにおいて、全員で検討して対 象者をあんしん見守り事業フォローリストに追加する。
- ・見守りコーディネーターが中心となって、見守りボランティアと 見守り対象高齢者のマッチングを行い、見守り訪問件数を増 やす。
- ・年に1回見守りボランティア交流会を開催する。
- ·医療機関·薬局·郵便局等に広報紙を配布するなどして顔の見える関係を継続し、見守リネットワークを構築する。

### 8 在宅医療·介護連携

# 在宅医療・介護連携の推進

# 【目標】

- ・医療や介護が必要な高齢者に適切な地域資源を紹介し、切れ目のない支援を行い、在宅生活が継続出来るよう支援する。
- ・地区連携医や地区の関係機関と連携して多職種連携を推進し、地域包括ケアシステムを構築する。

### 【取組】

- ・在宅療養相談窓口では、アセスメントを行った上、内部での助 言も含め状況に応じた適切な助言、紹介、繋ぎを行う。
- ・地区連携医事業では地区の豊富な主任ケアマネジャーの人材を生かし協働して運営する。
- ・砧地域のあんしんすこやかセンターと合同で、地区連携医や地域の主任ケアマネジャーの協力のもと、「医療と福祉の連携 懇談会」を年 1 回開催し、多職種連携の機会とする。
- ・実態把握訪問などの機会を活用して ACP とその冊子を周知する。
- ・2 か月に 1 回広報紙を地域の医療機関へ配布し、日常的に相談しやすくなるように連携強化に努める。
- ·訪問相談、窓口相談にて必要と思われる方には、すこやか歯科 健診など各種事業を案内する。

# 昨年度の取組実績

#### 認知症ケアの推進

- ・もの忘れ相談があった場合には毎日のミーティングにて伝達し 必要があれば 3 職種で対応を検討した。
- ・認知症に関するケースでは、問題が継続化し伴走支援が必要と なる場合も少なくないため相談一覧に記載し、支援漏れがない よう認知症専門相談員が定期的に確認した。
- ・本人に拒否がある場合など困難なケースでは、認知症専門相談 員を中心に認知症在宅生活サポートセンターと連携し認知症初 期集中支援チーム事業にて、医療機関や介護保険サービス事業 者につないだ。事業には 6 例提出した。
- ・地区のケアマネジャーや介護保険サービス事業者を対象に 1 回、社会福祉協議会祖師谷地区事務局の協力を得て、サロン利 用者を対象に 1 回及び登録ボランティアを対象に計 3 回アクション講座を開催した。令和 6 年度から高齢者の作品展示会が行えるよう登録ボランティアを中心にアクションチーム活動の検討を行った。
- ・サロン(7 件訪問)や実態把握訪問、見守りネットワーク会議等の地区内の会議等で世田谷区認知症とともに生きる希望条例のパンフレットを配布し、普及啓発をした。
- ・あんしんすこやかセンターで立ち上げた認知症カフェを、毎月 1 回年 12 回開催した。
- ・9 月の広報紙で、世田谷区認知症とともに生きる希望条例について紹介し、普及啓発を行った。

#### 見守り対象者の支援

- ・訪問や、窓口相談より把握または警察や住民等からの情報などにより把握した社会的に孤立している疑いのある高齢者については、訪問するなどして実態把握に努めた。見守りコーディネーターが中心となり、毎月設定した会議の中で支援の要否の判断とモニタリング頻度、支援方針などを検討した。警察を始め関係機関からの通報は35件であった。緊急対応は12件、見守り訪問は28件であった。
- ·見守りフォローリストは毎月検討の上更新し、最新情報を災害時 の安否確認に利用できるよう紙ベースで保管した。
- ・見守りコーディネーターが中心となって 8 名のボランティアが 活動し、11 名の対象者に訪問した。新規の見守り対象者は 3 名であった。
- ·12 月に見守りボランティア交流会を開催して、日ごろの活動に 感謝するとともに関係を強化した。
- ・町会・自治会長会議や民生委員・児童委員協議会、サロン訪問の他、団地の管理人室、クリニック、薬局、郵便局、交番、商店を訪問して、見守りチラシやあんしんすこやかセンターのパンフレットを配布し、見守りネットワークの維持に努めた。

# 在宅医療・介護連携の推進

- ·窓口や訪問、電話での在宅療養相談は、265件であった。日頃の連携や「世田谷区在宅療養資源マップ」等の地域資源を活用して、情報提供や入退院・転院の支援、介護申請、ケアマネジャーの紹介などの支援を行った。
- ・地区連携医、地区の主任ケアマネジャーと協働して、単独での地区連携医事業を 10 回開催した。そのうち多職種事例検討会を 2 回、高齢者に多い整形疾患についての医療ケースカンファレンスを 2 回、認知症の方の意思決定支援についての勉強会等を 1 回、アクション講座を絡める形で意見交換会を 1 回行った。
- ・11 月に ACP に関する区民向け医療講座を行い区民、ケアマネジャーなど合わせて 31 名が参加した。JA 東京中央セレモニーセンターから講師を招き、断捨離についての講義をいただいた後、「もしバナカード」を用いて自身の今後の生き方について各自話し合ってもらった。最後に ACP 冊子について区民に向けて PR し配布した。
- ・1 月に「独居高齢者の困りごとについて」の事例検討会を医療・ 福祉連携で行い、33 名が参加した。
- ·隔月で地区内の医療機関に広報紙を届け、情報を提供するとともに連携強化を図り情報収集に務めた。
- ・広報紙や地区連携医事業の情報提供で、「医療・介護の連携シート」「すこやか歯科健診」「あなたを支える医療・介護のケアチーム」「ACP冊子」について PR した。

## 9 地域ケア会議

### 地域ケア会議の実施

【地域ケア会議 A の目標】

個別ケースから介護予防にのっとった取り組み方を考えることができる。

#### 【取組】

- ・8月~12月の間に2回実施する。新任職員を中心にケースの抽出を行い、できる限り全員が会議に参加する。
- ・会議から抽出された、個々の課題や地域の課題について取り組みを検討する。
- ・会議内容や結果をふまえ、個々のケアマネジメントが社会資源 の活用や自立支援に向けたケアプランになっているか主任ケアマネジャーを中心に再確認を行う。

#### 【地域ケア会議 B の目標】

地域ケア会議 B を年 2 回以上開催し地域課題の把握と解決に向けて取り組む。

#### 【取組】

・複合的な課題のあるケースについて、会議 B を適時開催し、個別事例の検討・解決、ケアマネジメント力の向上、支援ネットワークの構築、地区・地域課題を把握に取り組む。

### 10 地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)

### (1)身近な地区における相談支援の充実

【目標】

・障害や母子・子育て関係、生活困窮等の相談を適切な機関に つなげ、必要に応じて連携して支援を行う。

#### 【取組】

- ・区や都などが開催する母子・障害・精神保健福祉関係などの研修に参加し、所内で伝達研修を行い、職員全員のスキルアップを目指す。
- ・相談内容に応じて生活支援課や健康づくり課、地域障害者相談支援センターなどと連携して支援を行う。
- · 砧地域自立支援協議会や要保護児童支援協議会などの会議に参加し、スキル向上と関係機関との連携を図る。

### (2)参加と協働による地域づくりの推進

【目標】

·四者連携による地区内の課題解決と社会資源開発のためのネットワーク構築に努める。

## 【取組】

- ·四者連携会議には3職種で参加し、四者連携の取組みを全員が共有し、地区内の課題を共有し課題解決に取り組む。
- ・四者連携で、引き続き「公社けやきの会」、「祖師谷北部ふくし検討会」を通して住民主体とした地域課題解決に取り組む。新たに生まれた「キザシプロジェクト」を通して各団体、個人の世代を超えたネットワークを広げる。
- ・四者連携で第二弾の「祖師谷のまちを考える集い」を複数回開催し、シンポジウムやネットワークづくりに取組む。
- ・「ご近所フォーラム 2025」開催に向け、実行委員会に参加し、 障害支援関係者や子供支援関係者などと顔の見える関係を 構築していく。

### 昨年度の取組実績

#### 地域ケア会議の実施

- ・地域ケア会議 A を 2 回実施した。1 回目は「身体機能に低下があり、かつ自宅の老朽化で自宅での生活が難しくなる方の支援について」を検討し、高齢者の独居を維持するためにはあらためて地域住民とのつながりが必要であり、その支援について検討がなされた。2 回目は「下肢機能の低下があり、閉じこもりに近い状態で生活をしている独居女性の支援」を検討し同じく地域とのつながり支援の必要性が検討された。地域での資源を調べ、お茶会等への誘いを支援中である。
- ・地域ケア会議 B を 2 回実施した。1 回目は「公社祖師谷住宅建て替えに伴う転居手続き等が困難な方」について検討し、四者連携でも引き続き転居の支援について検討された。また、取り残される高齢者が出ないよう早急に祖師谷住宅の実態把握訪問を行った。2 回目は「精神疾患により住民トラブルを起こすことのある方が地域で暮らし続けるために」を検討した。あんしんすこやかセンターが関わっていても、個人情報の観点から住民に支援内容を伝えることができないケースの対応の難しさが認識された。精神疾患があるケースでは本人の困り感がないため、長期的な伴走型支援に力を入れた。

#### (1)身近な地区における相談支援の充実

- ・福祉の相談窓口として相談拡充に対応できるよう、多重債務研修(1回)、精神保健福祉分野の研修(5回)、障害者福祉分野(1回)などに参加し、所内の伝達研修を行い職員全員で共有した。また家族機能に関する研修には5名、包括的・重層的支援に関する研修には3名が参加した。
- ·多様な相談に対応できるよう保健師を常時、複数配置している。 ·健康づくり課·生活支援課など保健福祉分野の関係機関とは、日 頃より情報共有を行ない連携して支援を行った。障害のある方 に関しては、地域障害者相談支援センターと連携して支援を行った。
- ・広報紙の配布や関係機関に出向き福祉の相談窓口を周知した。

# (2)参加と協働による地域づくりの推進

- ・四者連携には、毎回3職種で参加し、情報共有と地区課題について検討した。祖師谷地区の四者連携では、主に「公社けやきの会」と「祖師谷北部ふくし検討会」の協議体に参加し、協働による地域づくりに取り組んでいる。
- ・公社けやきの会では、公社祖師谷住宅の課題について検討し、 商店街のおやすみ処を活用して住民による「おしゃべりきやき」 という居場所づくりが始まった。
- ・祖師谷北部ふくし検討会でも、買い物支援や居場所づくりについて検討した。また引き続き高齢者や障害がある方の古着古布回収の支援を行った。
- ・新たな試みとして、四者連携で「祖師谷のまちを考える」を「子ども・居場所・高齢化」の3つのテーマで4回開催し、新たな人材発掘や新しい意見、視点を得る機会を得た。
- ・「祖師谷のまちを考える」から、大学院生が中心となって「キザシ プロジェクト」という新たな試みが始動した。世代や組織を超え た繋がりが期待される。
- ・3 月に砧地域ご近所フォーラム 2024 「砧は私たちの誇り〜地域でわかりあえる仲間を作ろう〜」を実施し約 100 名の区民が参加した。毎月実施している実行委員会には、医師や歯科医師、薬剤師の他、ケアマネジャーなどの高齢者の支援関係者、ぽーときぬたなど障害支援関係者、子育てコーディネーターなどの子ども支援関係者、大学教授やボランティアビューロー等様々な業種が参加しており、顔の見える関係を構築している。

# 今年度の目標及び取組予定

#### 1 運営管理

### (1)管理運営体制

【目標】あんしんすこやかセンターが事業計画に沿った事業運営が円滑に 進められるよう、法人は進捗状況を把握し、指導・助言を行 う。

#### 【取り組み】

運営状況について、あんしんすこやかセンターは法人へ半期ごとに報告を行い、必要に応じて指導・助言を受ける。

月に1回、法人内のあんしんすこやかセンター管理者会議を開催し、進 捗状況の報告を行い、問題が発生している場合には本部事務局長や統 括部長も含め、問題の解決に向けて検討を行う。

管理者一人の負担が大きくならないよう、法人全体で問題に対する解決方法や業務運営の相談を行っていく。

法人事務局で請求業務などの事務処理を行い、あんしんすこやかセンターは日々の相談業務など区の委託内容及び事業計画に沿った事業に専念できるよう業務分担を行う。

申請受付業務等は、マニュアルや独自に作成したチェックリストを活用するとともにダブルチェックを徹底し、正確に業務を行う。間違いが生じた際には、管理者を通して区・法人本部へ連絡し速やかな対応と再発防止策を講じる。

#### (2)公正·中立性

【目標】公平で中立性の高い事業運営を行うことを基本とし、利用者やその家族が決定を行えるよう支援する。

#### 【取り組み】

サービスの利用にあたっては、ハートページや複数のパンフレットを用いるなどして多くの選択肢を提示し、自己決定できるよう支援する。 選択肢の複数提示により、利用者に混乱が生じないよう、利用者の状況 に応じたわかりやすい説明を心掛ける。

介護保険サービス事業者の利用状況について、法人のシステムを利用して特定の事業者への依頼が偏っていないか定期的に確認する。 利用に繋がったサービス事業者については、毎日のミーティングで共有し、選定までの経過についての経緯を経過記録に残す。

利用者に適したサービス等の案内ができるように、地域資源の把握に 努めセンター内で共有を図る。また入手した情報は活用しやすいように ファイリングする。

## (3)個人情報・電子データの管理

【目標】各職員が個人情報保護の意識を常に持ち行動するよう管理を行い、個人情報・電子データの漏洩を防ぐ。

### 【取り組み】

個人情報保護マニュアルの更新と読み合わせを行い、各職員が個人情報保護を徹底する。

各種台帳・名簿・記録物は、必ず鍵のかかる場所に保管・管理する。また、職員個人ごとのパスワードを設定し情報の管理を行う。IC カードは、必ず鍵のかかる場所に保管し他者が使用できないよう管理する。電話や職員間の会話は外部に声が漏れないように注意する。特に、窓口や電話での相談ではまちづくりセンターへの来場者等への配慮を行い、相談内容により相談室の利用をすすめる。

パソコン端末機はワイヤーで固定し、設置場所については来所者から画面が視野に入らない場所にし、席を離れるときは必ず初期画面にする。利用者の個人情報の収集については、必要最小限の範囲とし使用目的を明らかにして、必ず本人及びご家族の同意を得る。

# (4)接遇·苦情対応

# 【目標】

社会人としての基本的な接遇マナーを遵守し、苦情を未然に防げるとともに苦情を活かす取り組みを行う。

### 【取り組み】

法人内及びセンター内に苦情等に対応する担当者を設置し、苦情発生時にはマニュアルに基づき区への報告など速やかに対応する。

発生した事故については、報告書を提出する。報告書をもとに管理者会で情報共有及び再発防止策を検討し、法人全体として再発防止策を講じる。また、必要に応じて、マニュアルを更新していく。

接遇に関する法人内研修や外部研修に参加し、職員の相談業務のスキルアップに努める。新しく採用された職員に対しては所内での研修を実施する。

### 昨年度の取組実績

#### (1)管理運営体制

- ・法人内のあんしんすこやかセンター管理者会議を本部事務局長、統括部 長出席のもとで月に1回実施し、事業の運営状況や課題について共有 し、事業計画に基づき事業運営が行われるよう検討を行っている。
- ・統括部長や本部事務局担当者が、定期的に法人内の地域包括支援センターを巡回し、職場環境や業務の取り組み状況を確認し、職員とのコミュニケーションの機会を増やしている。
- ・法人担当者と365日24時間連絡が取れる体制を整え、緊急対応が発生した場合など相談ができる体制を整えている。
- ・あんしんすこやかセンターで作成する事業計画書、及び毎月、世田谷区に 提出する報告書は本部事務局長と統括部長より確認を行い、必要に応 じて修正し世田谷区へ提出している。
- ・勤怠等に関わる事務や人事、会計は法人本部で一括管理し、あんしんす こやかセンターの職員は本来の事業の運営に専念できるようにしてい る。
- ・申請代行等の事務処理については、各マニュアルに基づき適切に業務を 行い、独自に作成したチェックリストの活用や職員 2 名によるダブルチェックを行い正確に処理ができるようにしている。

#### (2)公正·中立性

- ・職員が常に公平中立性を確保し対応することが、法人の理念や運営方 針、職員倫理規定でもあるため、研修等を行い再認識できる場を設け る。理念は、地域包括支援センターの事務所内にも掲示している。
- ・利用者へサービスの案内を行うにあたり、ハートページや複数のパンフレットなどを用いて多くの選択肢を提示し、多すぎる情報から混乱が生じないよう、利用者の状況に応じたわかりやすい説明を行っている。また、必要に応じて、事業所の特徴や利用者の居住地からの利便性等を説明し、自己決定できるようにしている。
- ・法人内の介護保険システムで、介護保険サービス事業者の利用率を確認 し、特定の事業者に偏りがないか確認を行っている。
- ・日々の業務では、ミーティングを活用し各職員が、利用者が選択し新規利 用となった事業者について報告し合い、特定の事業者に偏りがないよう 配慮している。

## (3)個人情報・電子データの管理

- ・個人情報保護、電子データの管理マニュアルについて、職員間での読み合わせを毎年行い、各職員が個人情報保護の意識を常に持ち行動するよう管理を行う。
- ·新人職員は入職時に個人情報取り扱いについて誓約書を交わし、法人の「個人情報の取り扱いに関する運用規定」を遵守している。
- ・個人情報保護管理責任者(センター管理者)を設置している。
- ・電子データの管理については、個人ごとのパスワードを設定し使用する。 外部につながるパソコンには個人情報の保存を禁止するとともに、データ が取り出せないようパソコンには USB などの外部電子機器が接続でき ないように設定している。また、区のパソコンには、ワイヤーをかけて管理 をしている。
- ・パソコンは、来所者から画面が視野に入らない位置に設置し、離席する時はパソコン画面を初期画面に戻すことやデスク上に個人情報を置かないようにしている。
- ·訪問時はリュックサックの使用や自転車のかごに防犯ネットを取り付けて使用している。
- ・業務終了後は、各種台帳・名簿・記録物・IC カード・職員証は鍵のかかるキャビネットに保管している。
- ・相談内容によって、窓口カウンターではなく相談室を利用し、相談内容が 聞こえないように配慮している。

# <u>(4)接遇·苦情対応</u>

- ・苦情が発生した場合は、速やかに区へ報告し、マニュアルに基づき苦情担 当窓口である管理者が法人本部と相談しながら対応にあたる。
- ・毎月実施している法人内の管理者会においても、苦情対応の報告書をもとに苦情に至った経緯などの情報を共有し、再発防止策について検討している。1事業所で起こった苦情について法人全体で把握することで、他の部署で同じようなことが起こらないよう再発を防止している。
- ・対応が複雑で解決困難な場合には、法人の顧問弁護士と相談を行いながらフローチャートに基づいて対応する仕組みがある。
- ・法人で行った「接遇・苦情対応研修」や「ハラスメント研修」にも参加し、職員の相談業務のスキルアップにつながった。

# 今年度の目標及び取組予定

#### 1 運営管理

#### (5)安全管理

【目標1】災害発生時は、区の指示や法人の BCP に従い、業務が継続できるように備える。

#### 【取組1】

災害時 BCP に基づき、地震発生時の訓練を行う。

複合施設で行う訓練や区が実施するシェイクアウト訓練に参加する。 災害時伝言ダイヤルの訓練日を使用し、災害時の対応について職員が 役割等の再確認を行う。

【目標2】感染症対策として区の感染症に関する指示に従うとともに法人の BCP をもとに対策を講じて自らも感染防

止に務める。

#### 【取組2】

法人内の医療職を中心に感染症対策委員会を定期的に設け、感染症対策についての検討や BCP なども更新する。

法人としてインフルエンザ予防接種を実施し、感染拡大を防止する。 毎月安全衛生委員会を開催し、業務中の事故防止や事故が起きた場合の再発防止策を講じる。

#### <u>(6)職員体制</u>

【目標】安定した相談体制を構築するために、職員のキャリアアップを図り、定着支援に努める。

#### 【取り組み】

法人の人事考課制度を毎年実施するとともにその結果から法人の統括責任者による面接を行い、職員の状況把握を行う。また、本人の希望だけではなく、法人として必要と判断した研修に参加させ、全職員の質の向上を図る。研修参加者は、職場内で伝達研修を実施する。

新人職員には、人材育成マニュアルを基に育成に努めると共に、訪問や窓口対応などの業務を他の職員と行うことで OJT を交えて学ぶ機会をつくる。

職員のメンタルヘルスケアの一環として、法人内において「メンタルヘルス」の研修を実施していく。

# 2 総合相談支援

#### (1)総合相談

[目標]様々な経路からの幅広い相談に対し、的確でわかりやすい対応ができるよう、相談者のニーズの聞き取りを十分に行い、相談内容に応じて関係機関や適切なサービス・制度へつなぎ、ワンストップサービスの役割を果たす。

#### 【取組】

- ・ワンストップサービスに応じるにあたり、適切な機関や支援に繋げることができるよう日頃から会議や研修に参加していき、関係機関の役割や業務を把握する。
- ・毎夕ミーティングにおいて、本日の相談ケースを情報共有し、インテークから読み取れたこと、どんなアセスメントが必要か話し合い、課題を整理する。三職種の専門性を活かしながら支援方法を検討していき、職員全体の相談対応における質の向上に努める。
- ・世田谷区福祉人材育成研修センター主催の研修や相談拡充に該当する研修等に参加するとともに、幅広い分野の相談に対応できるよう所内で伝達講習を行い、職員全体の相談援助スキルの向上を図る。
- ・南北に長い地形のため、あんしんすこやかセンターまで来所しにくいと思われる都営団地に住む住民への相談対応として、今年度も団地集会室で出張相談会'ふらりと」を年 2 回実施していく。

# (2)地域包括支援ネットワーク構築

【目標】住民主体の見守りネットワークをはじめ、地区の関係機関が参画する会議へ参加し、地域包括支援ネットワークづくりを強化していく。 【取組】

・まちづくりセンター、社会福祉協議会と連携し、高齢化率の高い団地を含む周辺住民に向けた見守り活動協議体「成城 8989 ネットワーク」では、昨年同様に団地自治会や周辺の福祉施設、地区ケアマネジャー、都立松沢病院看護師等とも連携して、出張相談会や多世代イベントなどを企画運営し、地域ネットワークづくりを強化していく。

・都営団地には障害を持つ方が比較的多く居住されている。住民へ精神疾患への理解を深める場を作り、障害を持つ方も地域の中で安心して暮らしていくことができるように、ピアサポーターによる地域住民向けの講演会を開く。

- ·自治会主催の防災関連会議、警察や地区の金融機関等との情報交換会へ参加し、連携の強化を図る。
- ・民生児童委員と情報交換会を年1回開催し、今年度は地区のケアマネジャーへも参加を呼びかけ、ケアマネジャーと民生委員・児童委員の交流の機会を設け、地区を支える関係者同士の連携強化に努めていく。

# 昨年度の取組実績

#### (5)安全管理

災害時対策

- ・法人で災害時の BCP を作成し、職員間で役割分担や災害発生時の対応 について確認した。
- ・日頃から緊急時の連絡訓練(災害時伝言サービス)や、まちづくりセンター など施設で行う訓練に参加し、発生時に備えていく。 感染症対策
- ・法人内のあんしんすこやかセンター医療職を中心に感染症対策委員会を 開催し、各部署の感染対策状況の確認や BCP の作成を行った。
- ·さらに、法人では、インフルエンザ感染に備え希望者へ予防接種を行って いる。
- ・法人として、毎月安全衛生委員会を開催し、業務中の事故などの状況について説明し、その後の対応やその防止策について検討した。

#### (6)職員体制

- ・人材育成の取組みとして、毎年、6 月に人事考課を行い、それに基づき個人面談で職員の課題などを確認している。参加した研修はあんしんすこやかセンターごと一覧にして把握し、研修参加にあたっては職員本人の希望だけではなく、法人として参加者を決定している。特に新人職員へは各分野の研修に参加させている。
- ・新しく配置された職員に対しては、人材育成マニュアルをもとに説明する だけではなく、窓口の対応や訪問など他の職員と一緒に行動し、OJT を 交えて学ぶ機会を設けている。
- ・職員のメンタルヘルスケアとして、「メンタルヘルス研修」を法人として実施している。また、正副の統括責任者が個人面談を行い、職場の状況把握などを行い、定着支援に取り組んでいる。

#### (1)総合相談

・総合相談件数は 8,460 件、その内相談拡充の相談は 49 件であった。 ・ワンストップサービスとしての役割を果たすため、相談者のニーズの聞き取りを十分に行うことで状況把握を行い、適切な支援や制度、関係機関へつなぎを行った。中でも障害を持つ 8050 世帯や引きこもり等の複合的課題のある世帯の相談においては、保健福祉課、健康づくり課、地域障害者相談支援センター「ぽーときぬた」、世田谷ひきこもり相談窓口「リンク」、ぷらっとホーム世田谷などの関係機関の紹介、専門分野へのつなぎを行った。・複雑化・複合化した相談拡充に該当する相談は継続した支援が必要であり、その相談が取り残されることがないよう、関係機関と連携していき、世帯全体の支援方針を検討していくよう取り組んだ。

- ・日々の相談の中で困難ケースについては、毎夕のミーティングにおいて所内全体で共有し、多職種それぞれが持つ専門的視点で更なるアセスメントの必要性や予測される課題を話し合い、事業所としての方針を検討した。
  ・成城 8989 ネットワークでは、令和 3 年度より継続している出張相談会を都営団地集会所で年 2 回行った。
- ・今後支援の対象として明確化される「ヤングケアラー・若者ケアラー」や相談拡充を含めた研修へは年間 78 件の勉強会や事例検討会に参加し、所内で伝達講習を実施し今後の相談対応に活用できるようにした。

# (2)地域包括支援ネットワーク構築

・まちづくりセンター、社会福祉協議会成城地区事務局と三者で連携し平成30年より取り組んでいる見守り協議体「成城8989ネットワーク」では、様々な関係機関が会議に参画している。その構成は、地域住民を始め、成城団地自治会、民生委員・児童委員、団地周辺の公共施設、都立松沢病院看護師、地区のケアマネジャーなど医療・介護・障害・子ども等の活動団体と連携している。昨年度は、多世代交流活動として夏祭りを企画・運営し、子どもから高齢者まで合計189名の来場者があった。また、気軽に立ち寄れるカフェ企画では、都立松沢病院看護師による「こころの相談会」も同時開催した。さらに、保育園や小学校との連携により子どもたちが描いた「ほっこりカード」を都営団地に居住している高齢者へ敬老の日にプレゼントするなど、地域住民を主体としながら多岐にわたる企画運営を、地域をつなぐ見守リネットワークの事務局の一員として取り組んだ。

・自治会主催の防災関連会議や住宅街の落ち葉掃除、商店街振興組合主催の成城さくらフェスティバル、成城消防署主催の住宅防火防災対策協議会へ出席し、地区の活動団体との顔の見える関係作りに努めた。

・民生委員・児童委員との情報交換会を実施し、新しく民生委員・児童委員に就任された方との顔合わせができ、あんしんすこやかセンターとのつながりが持てる機会となった。

### 今年度の目標及び取組予定

# 2 総合相談支援

#### (3)実態把握

【目標】実態把握訪問を計画的に実施し、年間 900 件を目標にする。 【取組】

- ・丁目ごとに担当職員を決め、ひとり暮らし又は高齢者のみ世帯、新規転入高齢者に対し、優先的に実態把握訪問を行い、フレイル予防のための介護予防講座や地区の社会資源情報を案内していく。
- ・訪問対象者リスト以外では、昨年に引き続きひとり暮らしの前期高齢者を訪問していき、孤立予防のために地区活動への参画を呼びかけ、早い段階からあんしんすこやかセンターとのつながりが持てるようにしてい
- ・地区の特徴として、駅周辺に築 50 年ほどのマンションが多いため、そこに居住しているひとり暮らし又は高齢者のみ世帯の実態把握訪問に取り組んでいく。

#### (4)PR

【目標】様々な媒体や事業を通して、福祉の相談窓口であるあんしんすこやかセンターを PR する。

#### 【取組】

- ・自治会広報紙「砧」は、地区の多くの高齢者が読んでいる現状にあるため、今年度も毎月 1 回の寄稿を継続し、あんしんすこやかセンターの講座等を掲載していく。
- ・あんすこ便りを年 4 回発行し、地区の医療機関や商店街、関係機関等へ訪問し配架を依頼すると共に顔の見える関係づくりに取り組む。
- ・法人ホームページ、社会福祉協議会のメールマガジンにてあんしんすこやかセンターの事業や講座の紹介をしていく。
- ・自治会事業である区民防災関連会議や落ち葉掃き等へ参加し、情報提供を行うと共に関係づくりを継続する。また、商店街振興組合による「成城さくらフェスティバル」に参加し、商店街との関係づくりに取り組むと共にイベントに来る多世代住民へあんしんすこやかセンターを PR していく。

### 3 権利擁護事業

### (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

【目標】地区住民や関係機関に対し、権利擁護の周知を図り、また職員の知識および対応力の向上を目指す。

### 【取組】

- ·自治会広報紙「砧」に権利擁護に関する記事を掲載し、地区住民への周知を図る。
- ·実態把握訪問やサロン訪問、見守り協力店への訪問時に権利擁護に関する情報を周知する。
- ·民生·児童委員との情報交換会や地区のケアマネジャー·事業所が参加する勉強会で権利擁護に関する情報を周知する。
- ・権利擁護(虐待、成年後見、消費者被害)に関する研修や事例検討会に 積極的に参加し、知識や最新情報の習得に努め、所内で職員全員に伝達 研修を行う。

## (2)虐待

【目標】虐待あるいは虐待に発展しそうなケースの早期発見に努め、迅速 かつ適切に対応する。

# 【取組】

- ・毎夕のミーティングにおいては、相談ケースが虐待疑いや虐待に発展する可能性がないか職員全員でケース検討を行い、虐待に発展するリスクの高いケースは、主担当を決め途切れることのないよう予防的な支援を継続していく。
- ・虐待が疑われるケースの通報を受けた場合は、速やかに情報収集し保健福祉課に報告して関連機関と連携して対応する。
- ・職員全員が研修や事例検討会で知識を深め、早期発見に努める。
- ・虐待リスクのあるケースについて民生委員・児童委員、地区のケアマネジャー、介護事業所、見守り協力店から早期に情報が得られるよう関係構築に努める。
- ・虐待リスクのあるケースの養護者支援として、介護者の会などの地域資源を紹介し、介護者・家族が孤立しないよう多面的な支援を行う。
- ・虐待対応ケース・虐待リスクのあるケースに関する状況は、虐待ケース対応進行管理表を作成し、対応会議の進捗状況を職員全員で情報共有し、担当者不在時にも迅速な対応ができるようにする。

## 昨年度の取組実績

#### (3)実態把握

・令和 5 年度の訪問実績は、1,111 件で、年間目標数値 900 件を上回ることが出来た。地区ごとに実態把握担当職員を決め、訪問対象者リスト以外にも、ひとり暮らし高齢者または高齢者のみ世帯、新規転入高齢者の訪問を計画的に実行した。

・新規転入高齢者への訪問時には、医療機関一覧や成城地区の災害時安否確認標識など地区の社会資源情報をセットしたものをお渡しし、新しい環境でも安心して暮らせるよう提供している。

・高齢男性の孤立傾向があることが地区課題の一つにあげられており、高齢男性の閉じこもり防止と社会活動への参加につなげるため、一人暮らしの前期高齢者への実態把握訪問に取り組んだ。訪問時には、孤立予防のために地区活動への参画を呼びかけていき、早い段階からあんしんすこやかセンターとのつながりが持てるよう案内した。また、高齢男性へは「成城男ディ倶楽部」というまちづくりセンターと社会福祉協議会成城地区事務局と連携している「高齢男性の活動の場づくり」を案内した。

・成城地区のサロンへの訪問は社会福祉協議会成城地区事務局からの協力を頂きながら実施した。また民生委員・児童委員の会議へ出席した際、気になる方の相談があり見守りや介護保険サービスへつなげることが出来た。

#### (4)PR

- ・自治会広報紙「砧」は自治会回覧板で回っており、毎月 1 回 320 字前後の記事を寄稿させてもらっている。昨年度はいきいき講座やスマホ講座の案内やあんしんすこやかセンターの相談窓口内容を掲載し、幅広い世代へ向けあんしんすこやかセンターPR への取り組みをした。
- ・あんすこ便りを年 4 回発行し、はつらつ介護予防講座や介護予防手帳など介護予防の普及啓発関連記事を含め、高齢者が関心を持ちそうな様々な記事を紹介した。あんすこ便りは見守り協力店をはじめ、医療機関・薬局・大型スーパーマーケットなど 18 団体へ配布した。
- ・高齢者の活動団体への PR としては、社会福祉協議会のサロンや自主グループを回り、あんしんすこやかセンターの窓口紹介と介護予防の啓発やアクション講座の案内をした。
- ・商店街振興組合による「成城さくらフェスティバル」に参加し、イベントに来る多世代住民へあんしんすこやかセンターを PR し、300 部あんしんすこやかセンター啓発物を配布した。

# (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

- ・「養護者による高齢者虐待対応研修」「高齢者虐待対応研修」「権利擁護事例検討会」「認知症ケア研修~権利擁護について学ぶ~」「多重債務に関する研修」の権利擁護に関する各種研修や事例検討会へ出席し、知識や最新情報の習得に努め、所内で伝達講習を行った。
- ・「高齢者虐待対応の手引き」を民生委員・児童委員や地区のケアマネジャーへ配布し、また自治会広報紙「砧」に高齢者虐待防止に関する記事を掲載し住民への周知を図った。
- ·成年後見センターと連携し、書類や金銭管理のお困りごとが相談できる相談会を都営団地集会所で年 2 回開催し、来所者へあんしん事業について啓発活動を行った。
- ・消費者被害や特殊詐欺未然防止のために、実態把握訪問時やサロン訪問時に消費者被害防止の啓発グッズを配付し注意喚起した。また自動通話録音機の無料貸し出し情報やクーリング・オフ制度について、あんすこ便りや自治会広報紙「砧」に記事を掲載し住民への周知を図った。

# <u>(2)虐待</u>

・介護負担や経済的困窮など虐待疑いや虐待に発展するリスクの高い相談 ケースは、適切で迅速な情報収集を行いながら速やかに職員全体で検討し 合い、早期対応できるようケースの検討を行った。

・虐待に発展するリスクの高いケースについては主担当を決め、保健福祉 課及び他の関係機関と連携した。また養護者に対する支援としては、介護 保険サービスや地域の介護者の会を案内し、予防的な取り組みをしていき 支援が途切れることがないように努めた。

・昨年度は、ケアマネジャーや介護保険サービス事業所からの通報もあり、 虐待に発展しそうなケースを一人で抱え込むことがないように、ケアマネジャー勉強会で呼びかけ、ケースによっては同行訪問していき、状況把握に 努めた。

・昨年度は虐待が疑われる相談や通報を 8 件受け、通報者からの情報は丁寧に聞き取るとともに、速やかに保健福祉課と情報共有し、関係機関と連携しながら対応した。虐待対応会議は、保健福祉課と連携し、年間 16 回出席し 13 ケースに取り組んだ。

・所内では、虐待ケース対応進行管理表を作成し、対応会議の進捗状況を 月 1 回のミーティングで情報共有し、担当者不在時にも緊急時に迅速な対 応ができるようにした。

### 今年度の目標及び取組予定

#### 3 権利擁護事業

#### (3)成年後見

[目標]判断能力が不十分な方に対し、保健福祉課·成年後見センター等と連携し、早期に適切な支援につなげる。

#### 【取組】

- ·実態把握訪問やケアマネジャー·民生委員·児童委員·地区住民·見守り協力店などからの相談で、判断能力が不十分な方で独力での契約や財産管理等が困難な方に対して、保健福祉課等の関係機関と連携を図り、必要に応じてあんしん事業や成年後見制度につなぐ。
- ・都営団地は身寄りのない独居高齢者が多く居住しているため、今年度 も引き続き成年後見センターと連携し、書類や金銭管理の困りごとが相 談できる出張相談会を年 2 回開催する。
- ・地区内の信託銀行職員と年 2 回情報交換会を行い、あんしんすこやかセンターと成年後見センターの情報を周知してもらい、銀行からの相談があれば対応していく。

#### (4)消費者被害

【目標】警察や消費生活センター等の関係機関と連携し、消費者被害・詐欺被害を未然に防ぐ。

#### 【取組】

- ・特殊詐欺などの被害情報を受けた場合は、速やかに警察や消費生活センター等の関係機関へ連絡をし、クーリングオフや契約解除などの対応 支援をしていき、さらなる住民被害を未然に防ぐ。
- ·実態把握訪問や窓口での相談時に消費者被害·詐欺被害防止の啓発を 行い、必要な方に自動通話録音機の設置を案内する。
- ·警察や消費生活センター等に講師を依頼し、消費者被害防止または特殊詐欺被害防止をテーマにしたいきいき講座・スマホ講座を開催する。

# 4 包括的・継続的ケアマネジメント支援

### ケアマネジャー支援

[目標]ケアマネジャーのニーズを把握し、そのニーズに沿った事例検討会や研修会を実施する。またケアマネジャーが地域の関係機関と繋がりが構築できるように支援していく。

#### 【取組】

- ・地区のケアマネジャーのケアマネジメント力の向上とケアマネジャー同士のネットワークの構築に向け、勉強会を年 5 回開催する。さらに事例検討会や情報交換会の場を作り、ケアマネジャーの交流の場も兼ね、日頃の困りごとをより明確にすることで、支援の客観的視点を持つ学びの場としていく。
- ・ケアマネジャーが地域づくりに参画できるよう支援するため、民生児童委員との交流する機会を設ける。また、防災関連情報について自治会やまちづくりセンターから地区の防災への取組みを知る機会を作り、居宅介護支援事業所としての取組みを情報提供できるようにしていく。
- ・自立支援・重度化防止の視点から、本人が望む生活が地域で実現できる支援を持つことができるよう、地域ケア会議 A の開催にケアマネジャーが聴講できるよう呼び掛けていく。
- ・適宜、あんしんすこやかセンター内で社会資源に関する情報を整理し、 地区のケアマネジャーに情報提供を行う。

#### 昨年度の取組実績

#### (3)成年後見

・認知症により独力での財産管理困難となった相談ケースでは、その親族に対して、本人の意思決定支援と権利擁護のために成年後見制度の申請の提案と成年後見センターへの相談を案内し、保健福祉課・ケアマネジャーと連携しながら支援を行い、早期対応に心掛け成年後見人申し立ての支援を行った。

・都営団地には身寄りのないひとり暮らし高齢者が多く居住しており、生活するために必要なお金の使い方が出来ていない高齢者に対し、ケアマネジャーと連携し支援した。また金銭に係ることは相談しにくい内容でもあるため、相談窓口まで行かなくてはいけない抵抗感を少しでも軽減できるように、昨年度も引き続き都営団地集会所にて、成年後見センターと連携した出張相談会を年2回実施した。

・地区内の信託銀行職員と年 2 回情報交換会を行い、社会福祉協議会職員も同席してもらっている。情報交換会では連携を図ると共に、あんしんすこやかセンターと社会福祉協議会・成年後見センターの情報を周知してもらい、顔の見える関係づくりに努めた。

#### (4)消費者被害

・昨年度は都営団地住民より消費者被害や特殊詐欺に関する相談を受け、 専門機関である消費生活センターや警察生活安全課への通報窓口を速や かに案内し、必要な支援へつながるように努めた。その相談から、世田谷区 消費生活課から依頼した区民講師による「いきいき講座」(あなたをを狙う 悪質商法)を都営団地集会所で開催し、7名の参加があった。

・また昨年度は、隣市で高齢者を狙った凶悪な強盗致傷事件が起きたことで不安な思いをされた方も多かったため、成城警察生活安全課による「いき・いき講座」(身近な防犯対策)を開催し、14名の参加があった。

・実態把握訪問やサロン訪問においては、自動通話録音機の案内をしていき、設置の支援が必要なひとり暮らし高齢者へは訪問して対応をした。

#### ケアマネジャー支援

・地区ケアマネジャー勉強会として、研修会、講座、意見交換会を年3回実施した。研修会では、都立松沢病院の精神看護専門看護師を招き「こころのサポーター養成研修」を実施し、身近な人のこころの不調の早期発見やサポートに役立つ知識や方法を習得した。またアクション講座を実施し、新しい認知症観の転換を図ることやアクションチームでの活動を周知し、チームへの参加を促した。意見交換会では、世田谷区認知症在宅生活サポートセンターの職員を招き「世田谷区の認知症施策~社会資源の紹介~」をテーマに認知症関連事業内容を周知し、相談や連携ができるように案内した。・地区のケアマネジャーに講義や事例検討会で取り上げてほしい疾患や研修会のテーマを、アンケートで回答をしてもらい地域の課題やニーズの把握に努め次年度に活かせるようにした。

· 砧地域として、主任ケアマネジャーと協働し『おひとりさまのまもりかた~空き家は突然やってくる~』を開催した。

37 名のケアマネジャーが参加して、ケアマネジャーの相談できる場所と世田谷区の取り組みも含めて学ぶことができた。

・社会資源の情報提供を分野ごとに分けファイリングし、適宜更新しケアマ ネジャーへ情報共有することができた。

・地区に必要な社会資源開発の視点が持てる機会を作るため、地区のケアマネジャーに対し、地域ケア会議 B の開催に傍聴席を設け、延べ 6 名のケアマネジャーが参加され、地区と地域の課題を共有してもらうことに努めた。

# 今年度の目標及び取組予定

# 5 介護予防·日常生活支援総合事業

### (1)介護予防ケアマネジメント

【目標】高齢者自身が自立支援·介護予防の取組みへの意識を高め、自らが選択した取組みへの実施に向けた支援をする。

#### 【取組】

- ・介護予防ケアマネジメントにおいては、基本チェックリストや口腔ケアチェックシート、食生活チェックシート等に基づきアセスメントしていき、その人が生き生きと自分らしく生きがいを持ち暮らし続けられるよう、自立支援に向けた実現可能で具体的な目標設定をしていく。
- ・職員全員が介護予防ケアマネジメントにおける重度化防止・自立支援について再確認ができ、共通認識を持つために年度初めにマニュアルの読み合わせを行う。
- ・介護予防手帳を配付し、セルフマネジメントに活用できるよう説明する。また、フレイル予防のための講座を案内し、自らが選択した取り組みへの実現に向けた支援をしていく。
- ·要支援や事業対象者へは、筋力アップ教室を積極的に案内し1クール約3名を目標とする。教室終了後も継続した運動習慣が持てるように、指定相当通所型サービスや地域サロン等を紹介していく。
- ・専門職訪問指導事業では、健康管理の維持・改善を目指したセルフケアができるように専門職からの指導を受け、健康づくりに取り組めるよう支援していく。
- ・再委託先のケアマネジャーに対し、自立支援に着眼することを伝え、インフォーマルサービスに関する最新情報を提供し、個々の状況に応じたケアマネジメントに取り組めるよう支援する。
- ・再委託先のケアマネジャーより、毎月のモニタリング状況を報告してもらい、変化があった際は同行訪問やサービス担当者会議にできる限り出席し、主体的に必要な支援をする。

#### (2)一般介護予防事業

[目標]介護予防やフレイル予防についての知識を地域へ浸透させるとと もに介護予防対象者の把握に努める。

# 【取組】

- ・フレイル予防とセルフマネジメントの普及のため、実態把握訪問、電話や 来所相談者、サロン訪問において「せたがや健康長寿ガイドブック」や介 護予防手帳を積極的に配付する。
- ・自治会広報紙「砧」や法人ホームページにて、介護予防講座の案内や介護予防手帳の紹介をしていく。
- ・いきいき講座で体力測定会を実施し、フレイル予防に有効な情報提供 や野菜摂取推定機器を活用した栄養ミニ講座とセットで企画していく。
- ・実態把握訪問やいきいき講座等で基本チェックリストを実施し、高齢者 自身のセルフチェックのツールとして活用してもらう。また、リスクの高い 項目があれば、該当項目に適した介護予防講座の案内をしていく。
- ・オンラインを活用した「ネットで運動・通いの場」を今年度も継続して毎週約 40 分配信し、新規参加者が増えるよう実態把握訪問等で普及啓発していく。
- ・はつらつ介護予防講座への参加希望者が徐々に増えてきたため、体操の自主グループ立ち上げ支援を行う。その際、住民のリーダーの育成・フォローを行い、高齢者が社会の一員として尊重され、地域で活躍できるよう支援していく。
- ・既存の自主グループでは、自宅を開放して高齢者向けの音楽活動を運営している代表者との関わりを持ち続け、高齢者の社会交流の場として長く地域で継続運営できるように活動状況を見学、支援していき、新規参加者紹介に取り組んでいく。

### 昨年度の取組実績

#### (1)介護予防ケアマネジメント

- ・「介護予防ケアマネジメント研修」「アセスメントの意義とポイント」を受講した。 職員間で自立支援や介護予防について適切にケアマネジメントができるよう、新規ケアプランについて所内で検討し、ケアマネジメント力の向上に努めた。
- ・基本チェックリスト、二次アセスメントシート等を用い、運動機能、口腔・栄養、社会参加の状況を聞き取り、アセスメントを実施した。
- ・かかりつけ医や薬局、訪問看護等の医療機関との連携を図りながら、適切な医療への繋ぎを支援していき、自立支援に向けた介護予防ケアマネジメントに取り組んだ。
- ・介護保険サービスだけでなく、社会福祉協議会のサロンや高齢者クラブなどのインフォーマルサービスや地区の社会資源も情報提供していき、高齢者が地域とつながりを持ち続けていけるよう努めた。
- ・筋力アップ教室へ 5 名、専門職訪問(管理栄養士 2 件、理学療法士 1 件) へ 3 名つなぎ、その後も継続的なセルフマネジメントができているか定期的にモニタリングを行った。
- ・再委託先のケアマネジャーに対し、委託開始時には世田谷区の介護予防ケアマネジメントマニュアル、様式等の参照先をまとめた用紙と帳票一覧表も渡し、必要書類がわかるよう情報を伝え、自立支援につながるケアプランが作成できるよう情報提供に努めた。さらに社会福祉協議会のサロンや認知症家族相談会などのインフォーマルサービス・地区の社会資源も情報提供していき、個々の状況に応じたケアマネジメントに取り組めるよう支援した
- ・再委託先のケアマネジャーより毎月のモニタリング状況を電話や FAX 等で報告してもらうよう努めた。また、支援困難や状況変化等でケアマネジャーからの相談を受けたときは、同行訪問やサービス担当者会議に出席し、相談内容の支援に努めた。

### (2)一般介護予防事業

- ・フレイル予防とセルフマネジメントの普及啓発のため、実態把握訪問、社会福祉協議会サロン訪問、介護予防関連講座の参加者等へ、せたがや健康長寿ガイドブックや介護予防手帳、せたがやいきいき体操リーフレット等を積極的に配布した。なお、介護予防手帳は277冊配付し、介護予防の3つのポイントとして「運動」「栄養・口腔」「社会参加」であるとわかりやすく説明するよう心掛けた。
- ・いきいき講座で体力測定会を年 2 回開催し、延べ 11 名の参加があった。1 回目と 2 回目で実施会場を変える取組みをしたことで、自宅から近い会場で参加して頂けた。また講座ではフレイル予防に有効な講話を交えて実施し、参加した高齢者がこれからのセルフマネジメントに活かせるよう取り組んだ。
- ・実態把握訪問やいきいき講座の参加者等へ基本チェックリストを実施し、 該当した項目がある高齢者へは該当項目に適した介護予防講座(お口の元 気アップ教室、はつらつ介護予防講座等)の案内をした。
- ・オンラインを活用した「ネットで運動・通いの場」を昨年度も継続して毎週約40分配信し、年間49回実施し、毎回平均6名の参加があった。二次元コードから申し込みする方法がわからない方へは、スマートフォンで手順について複数回支援した。
- ・自宅開放にて運営している高齢者向けの音楽教室の自主グループ活動状況を把握し、教室代表者との関わりを持ち続け継続支援した。

### 今年度の目標及び取組予定

### 6 認知症ケア推進

#### 認知症ケアの推進

【目標】認知症当事者も積極的に思いを発信し社会参加ができる地域づくりと関係機関のネットワークの強化、及び、広い世代に認知症をより身近に感じてもらうための情報発信に努める。

#### 【取組】

- ·認知症初期集中支援チーム事業は 6 事例、地区型もの忘れチェック相談会は 3 事例提出を目標とする。
- ・実態把握訪問や窓口相談で、認知症のリスクがあり介入が必要なケースは、アセスメント等を通して早期対応・早期支援を行うとともに、もの忘れチェック相談会や認知症初期集中支援チーム事業など、認知症関連事業を適切に活用しながら支援していく。
- ・アクション講座は住民や地区の活動団体等を対象に年 3 回以上の開催を目標とする。また、認知症当事者を含めたアクションチームでは毎月チームミーティングを開催し、認知症当事者も一緒に楽しむことが出来る活動を実施していく。また、アクションチームには、まちづくりセンター、社会福祉協議会もチームの一員となってもらい、さらには地区内のケアマネジャーへもチーム活動に一緒に取り組んでいけるよう参加を呼びかけていく。
- ·各種事業や会議、地区の掲示板の利用の他、見守り協力店等の協力を得て広報紙等の配布や掲示を行い、幅広い世代の住民へ認知症の正しい知識や備えの大切さ、希望条例に関する普及啓発を図る。
- ・NPO 法人語らいの家と共催の家族相談会を年 11 回開催し、家族支援を行う。開催にあたり、成城とその近隣地区のケアマネジャーにチラシを配布し周知する。
- ・認知症に関する相談対応においては職員のスキルアップのため、事業 所内での事例検討の実施や受講した研修の共有を行う。

# 7 あんしん見守り事業

#### 見守り対象者の支援

【目標】見守りが必要な高齢者の把握に努め、見守り対象者への支援を確実に行う。

#### 【取組】

- ・実態把握訪問や窓口相談、民生委員等からの情報提供や通報により、 社会的孤立等の状態にある高齢者の把握及びアセスメントの実施につい て、月 1 回所内で見守りフォローミーティングにて検討し、見守り対象者 への訪問の頻度・方法を決定する。
- ・あんしん見守り事業の対象者の定義や見守りのポイントについて所内で 情報を共有し、見守り対象者の早期発見につなげる。
- ・見守りフォローリストをもとに定期的なモニタリング訪問を実施し、月 1 回所内で見守りフォローリストの確認・見直しを行う。 最新の見守りフォローリストは災害時の安否確認に利用できるよう紙媒体で保管する。
- ·医療機関·薬局·商店等の既存の見守り協力店やマンション管理人への 訪問を継続し関係構築を図り情報収集すると共に、協力店の発掘のため 訪問を実施する。

### 昨年度の取組実績

#### 認知症ケアの推進

・電話や来所、実態把握訪問による相談から、認知症のリスクがあり介入が必要なケースは、アセスメントを通し早期対応を心掛け、相談が置き去りにならない工夫として「もの忘れ相談ケース一覧表」を作成した。昨年度は、認知症初期集中支援チーム事業は6名、地区型もの忘れチェック相談会は3名繋ぎ、相談者の状況に合わせた事業へつなぐことが出来た。

・令和 4 年度に立ち上げた成城地区アクションチームは、地域住民をはじめ、まちづくりセンター・社会福祉協議会もチームの一員となってもらい、毎月 1 回のチーム活動にも参加してもらった。さらに地区内のケアマネジャーへもチーム活動に一緒に取り組んでもらうよう呼びかけ、地区のネットワークづくりに取り組んだ。

・アクション講座は民生児童委員、地区のケアマネジャー向けに実施し、受講者から「認知症になっても心配ない」「認知症の方も暮らしやすい地域を作りたい」と言った声が寄せられ、希望条例に基づく新しい認知症観の転換を図ることができている。

・認知症本人支援としては、アクションチーム活動に参加して頂いたり、世田谷区認知症在宅生活サポートセンター主催の認知症本人交流会に同行し、認知症本人が自らの思いを発信できる場を案内した。

・家族介護者支援としては、NPO 法人語らいの家と共催で家族相談会の 案内を行い年 11 回開催し、延べ 48 名の参加があった。

・希望条例のパンフレットを実態把握訪問や講座開催時、窓口相談、また地区の商店や金融機関等の見守り協力店に配布し、希望条例の普及に努めた。また若年性認知症に関する情報や相談窓口について、あんすこ便りに掲載し、法人ホームページを活用し電子媒体での普及啓発をした。

·認知症に関する講演会や情報をケアマネジャーへ周知し、認知症関連の社会資源·情報提供を発信する取組みをした。

・職員全体が認知症に関する相談対応の質の向上を目指すため、認知症関連講座や事例検討会に年 12 件受講し、所内伝達を行った。

# 見守り対象者の支援

・実態把握訪問からの把握や地域住民、警察、民生委員、見守り協力店等からの情報提供により、社会的孤立等の状態にある高齢者に対し、見守りコーディネーターが中心となり月 1 回所内ミーティングを開き、見守りの要否を検討した。見守りフォローミーティングでは訪問の頻度・方法・今後の支援方針等を決定した。

・見守りフォローリストをもとに計画的にモニタリング訪問を実施し、年間90件の見守り訪問を実施した。見守り訪問時には、身体状況、生活状況等の聞き取りを行い状況把握に努め、あんしんすこやかセンターとの関係構築に努めた。

・住所順に整理した見守りフォローリストは、災害時の安否確認に利用できるよう紙媒体で保管した。

・医療機関・薬局・商店等の既存の見守り協力店やマンション管理人への訪問をしていくことであんしんすこやかセンターとの関係構築を図った。見守リステッカーやあんしんすこやかセンターパンフレット、あんすこ便りを配布し、見守リネットワークの維持に努めた。

# 今年度の目標及び取組予定

# 8 在宅医療·介護連携

### 在宅医療・介護連携の推進

【目標】区民や医療関係者、介護事業者等からの相談に対し、一人ひとりの状況に沿った適切な医療・介護サービス情報の提供及び説明を行う。 【取組】

- ・医療や介護が必要な区民とその家族からの相談や思いを受け止め、病 状や自宅の生活環境を聞き取り、適切な支援につなげることができるよ う対応していく。
- ・医療ソーシャルワーカーからの退院の相談に対し、在宅生活が円滑に営めるよう、本人の取り巻く状況に沿って適切な在宅療養相談支援を行っていく
- ・在宅療養相談では、常に最新の近隣地区を含めた医療機関情報が提供できるように、ファイリングの更新を行う。
- ・地区連携医事業では、地区代表の主任ケアマネジャーと協働し年計画を立て、多職種事例検討会を 2 回、ケアマネジャー対象の研修会を 2 回、 意見交換会・ネットワークづくりを 2 回開催していく。
- ・砧地域 5 か所のあんしんすこやかセンター合同で、地区連携医と地域の主任ケアマネジャーと協力し「医療と福祉の連携懇談会」を 9 月に開催する。
- ・高齢者が「生と死」について自然と行われる会話そのものから ACP の普及啓発につながっていけるよう、住民向け ACP 講座の開催や ACP ガイドブックを配布していき、自身の人生を振り返るとともに、自身の思いをどのように形にしていくかを考える機会を作っていく。
- ・お薬手帳を活用した連絡カード「あなたを支える医療・介護のケアチーム」や「すこやか歯科健診」等の事業を周知するため、はつらつ介護予防講座やいきいき講座、ネットで運動通いのに参加している住民への告知や実態把握訪問での普及啓発を行う。

### 9 地域ケア会議

### 地域ケア会議の実施

地域ケア会議 A

【目標】個別ケースの課題解決のため自立支援に向けたケアプランの見直 しと地区課題を把握する。

### 【取組】

- ・地域ケア会議 A を年 2 回開催し、事例選定や開催時期、関係機関との調整など計画的に実施する。
- ・会議の内容や結果を活用し、ケアプランの見直し、個別ケース課題・地域 課題の解決を行う。また、社会資源の活用や自立支援に向けた視点の再 確認を行い、個々のケアマネジメント業務に活かせるよう取り組む。
- ・地区のケアマネジャーに対する傍聴席を設け、介護予防ケアマネジメントにおける自立支援・重度化防止の視点を持つことができる機会を作る。 地域ケア会議 B

【目標】個別ケースの課題解決を通して地域の課題を把握し、課題解決に向けての取組の方向性を見出す。

# 【取組】

- ・地域ケア会議 B を 2 回開催し、地域課題の抽出と地区で解決できる課題は計画的に取り組む。
- ・地区のケアマネジャーに対する傍聴席を設け、地区と地域の課題を共有してもらい、地区に必要な社会資源開発の視点が持てる機会を作る。

### 10 地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)

### (1)身近な地区における相談支援の充実

【目標】福祉の相談窓口の充実のために、相談内容に応じて関係機関との連携を図り対応を行う。

### 【取組】

- ・障害・精神保健、生活困窮、母子・子育て等の相談対象拡充における研修や勉強会等へ参加し、職員のアセスメント力の向上を図る。また所内の伝達研修を行い、職員全員で共有していく。
- ・どこに相談してよいかわかりづらく、潜在化しがちな「8050 問題」や「引きこもり」等の複雑化・複合化したケース、制度の狭間のケース等にも対応し、保健福祉課、健康づくり課、生活支援課、地域障害者相談支援センター等各所管課と連携を図り、相談が途切れないよう継続した対応をしていく。

## 昨年度の取組実績

### 在宅医療・介護連携の推進

- ·年間医療相談窓口件数は、297件であった。
- ・終末期であり最期は自宅で過ごさせたいという在宅療養相談においては、相談された家族の気持ちを受け止めながら、病状や自宅の生活環境を聞き取り、適切なサービスへ繋げるよう支援した。
- ・医療関係者からの在宅療養相談では、介護保険の申請を含めた支援を行い、本人の意志はソーシャルワーカーを通じて確認し、退院後に必要な支援の準備をご家族・ケアマネジャーと一緒に対応した。
- ・介護関係者では、ケアマネジャーより医療機関の情報について相談されることが多く、訪問診療や訪問歯科など在宅で療養するための地域資源をまとめた情報をファイリングし、相談時に新しい情報が提供できるよう更新していった。
- ・地区連携医事業では、地区代表の主任ケアマネジャーと協働しながら年間の地区連携医事業計画を立て、多職種とのネットワークの構築に向け事例検討会3回、研修会2回を開催した。テーマによって参加者を選定し、連携が日頃より困難と感じている事例を取り上げ、多職種で意見交換し今後の支援に活かせるように実施した。
- ・砧地域合同では合同地域包括ケア会議を開催し昨年度「ゴミ屋敷になる精神状態と心理」をテーマに地域の精神科医より講義を受け、地区連携医・薬剤師・ケアマネジャー・訪問看護等の計82名の参加があった。講義後は「本人の思いに立った支援を行うには」をテーマに多職種間でグループワークを行い、精神疾患のある方の在宅生活の支援について意見交換ができ、ケアマネジャーのスキルアップと医療職と介護職のネットワークの強化につながった。
- ・終末期の在宅医療について、住民向けに在宅療養ミニ講座として開催を行った。緩和ケア認定看護師・主任ケアマネジャーそれぞれより「終末期の在宅医療」について講話された。あんしんすこやかセンターから「在宅療養・ACP ガイドブック」を活用し、信頼できる身近な人と自分が受けたい医療や介護について話し合う ACP の考え方を講話した。在宅療養と ACP の普及啓発に努め、住民には自身の思いをどのように形にしていくかを考える機会を作るよう努めた。
- ・実態把握訪問やサロン訪問等で「あなたを支える医療・介護のケアチーム」や「すこやか歯科健診」等の事業を紹介し活用を促した。また地区のケアマネジャーへもこれらの事業を紹介し、配布した。

#### 地域ケア会議の実施

- ・地域ケア会議 A は、個別ケースの課題解決のため自立支援に向けたケアプランの見直しと地区課題の把握に努めた。「夫と旅行に行けるようになるための支援」では、栄養面を含めた再アセスメントが必要であることを確認し、専門職訪問(管理栄養士)の利用を本人へ勧めた。「7 年間訪問リハビリを卒業できないケース」では、精神面で不安定な方に対する対応方法とリハビリを卒業する時期の設定について関係者間で検討していく事が今後の課題であると確認できた。
- ・地域ケア会議 B は、個別ケースの課題解決の取組やケアマネジメント力の向上、支援ネットワークの構築に繋げると共に、地域課題の把握・解決に向け取り組むよう努めた。「若年性認知症の我を持つ 20 代 30 代の子ども世代(ヤングケアラーを含む)が、同じ境遇を語り合える場がない」が課題に挙げられた。地区で解決できる取組としては、あんすこ便り・自治会広報紙・法人ホームページへ若年性認知症に関する情報を載せていき、まずは若年性認知症について広く住民へ周知を図った。またメルクマールせたがや・ぷらっとホーム世田谷も相談窓口の一つであることを周知する取り組みをしていくことを挙げた。「地域での交流活動を望んでいない独居外国人高齢者のこれからの社会活動を考える」では、災害時は外国人が「避難」「勧告」と言った普段使わない言葉を理解することが出来ない恐れがあるという課題があると挙げられた。地域として「わかりやすい日本語で災害に関する地区の情報を説明できるボランティア団体があればよいのではないか」という取組の方向性が挙げられた。

# (1)身近な地区における相談支援の充実

・区民の身近な「福祉の相談窓口」として運営していくために、高齢者のみならず、障害・精神保健、生活困窮、母子・子育て等の研修・勉強会・事例検討会へ出席した。家族の介護をしている子供たち、いわゆる「ヤングケアラー」や、誰もが生きやすい社会づくりを目指す上で「セクシャルマイノリティ」についての研修を受け、多種多様な相談に対応できるよう取り組んだ。・知的障害のある 50 代の子と高齢の父親、引きこもりの 50 代の子と高齢の両親という「8050 世帯」複数のケースにおいては、保健福祉障害支援担当者や健康づくり課と情報共有しながら連携し、状況に応じてケース会議を開き、相談が途切れることがないよう関係機関と継続した対応を取り続けている。

# 今年度の目標及び取組予定

# 10 地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)

### (2)参加と協働による地域づくりの推進

【目標】四者連携にて地区の課題を共通認識し、地区課題を地区で解決できる地域づくりを目指す。

#### 【取組】

- ・高齢化が進んでいる団地を中心とし、住民を主体とした見守り活動協議体「成城 8989 ネットワーク」では、まちづくりセンター・社会福祉協議会と共に、今年度も三者が事務局として取り組んでいく。
- ・高齢男性の閉じこもり防止と社会参加につなぐことを目的とした「成城セカンドコミュニティ会議(SSCK)」では、まちづくりセンター・社会福祉協議会と共に三者が事務局となり、住民主体とした運営が円滑にいくよう取り組んでいく。
- ・砧地域ご近所フォーラム 2025 に向け、毎月開催される実行委員会に参加し、障害支援関係者・子ども支援関係者等と顔の見える関係を構築していく。

# 昨年度の取組実績

### (2)参加と協働による地域づくりの推進

・高齢化が進んでいる都営団地は、精神障害や8050問題などの相談拡充に該当する課題が多い。団地全体と周辺住民同士の自然な見守り活動を目指し、住民を主体とした見守り活動協議体「成城8989ネットワーク」を立ち上げており、まちづくりセンター・社会福祉協議会成城地区事務局と共に、昨年度も三者が事務局として多岐にわたる企画運営に取り組んだ。・高齢男性の閉じこもり傾向が地区課題の一つに挙げられたことから、閉じこもり防止と社会参加につなぐことを目的とした「成城セカンドコミュニティ会議(SSCK)」を立ち上げており、まちづくりセンター・社会福祉協議会成城地区事務局と共に三者が事務局となり、住民主体とした運営が円滑にいくよう取り組んだ。

・砧地域ご近所フォーラム 2024 では、毎月開催される実行委員会に参加し、障害支援関係者・子ども支援関係者等と顔の見える関係を構築した。昨年度は、「認知症」「子ども・若者」「看取り」の 3 つのテーマに分かれたディスカッションを行い、住民 109 名の参加があった。

## 今年度の目標及び取組予定

#### 1 運営管理

#### (1)管理運営体制

- 1. < 運営状況の把握と評価 >
- ・事業計画年間カレンダーとして事業の項目別に作成し、法人本部職員とともに目標に沿った事業展開を行う。
- ・月例報告を法人本部へ提出し、事業の進捗状況の把握やチェック機能を以て計画に沿った事業運営を実施する。年度終了後に自己評価等(事業報告)を行い、さらに法人の評価を受け、結果を翌年度の運営(経営計画)に活かす。
- 2. <指導·支援>
- ・月例報告をもとに事業計画を滞りなく遂行させるため、法人は今後どのように運営していくのか、課題は何か等、毎月法人会議を開催し、対応検討の他、より詳細な情報の共有や連携の推進を行う。
- ·月1回の事業所定例会議に法人本部職員が参加し、課題の検討·共有等をともに行う。
- 3. < 職員の連携による運営や能率的な事務処理 >
- ・法人本部とクラウドグループウェアを活用し、情報交換と連携をスムースに行う。DX を活用し、法人内の連携、情報共有を遅滞なく行い、事務処理の効率性を更に高め、残業ゼロの業務構築を目指す。

### (2)公正·中立性

1. <サービス等の提案について>

互助やインフォーマルサービス利用の提案を行い、地域との繋がりを最重視した支援を行う。職員には日常的にその重要性、必要性を説き、生活改善のための公正・中立な提案であるよう職員相互による確認を行っていく

- 2. 〈要介護認定者の居宅介護支援事業所等の選択について〉 居宅介護支援事業所を提示する場合は、事前にアセスメントした要望やニーズを踏まえ、特定の事業者に誘導するのではなく、相談者等の希望、意思を尊重の上、冊子等を用いて複数の居宅介護支援事業所を提示し、選択して頂く。
- 3. <介護予防ケアプラン作成等について>

サービス事業者の情報を職員間で把握し、地域のインフォーマルサービス等を活用することにより、特定の事業者に偏らないよう常に管理者管理のもと、サービス展開を行う。また請求作業の際、職員が2人ひと組のペアになり、利用者統計表と照らし合わせて各々のサービス給付状況の確認をしあい、公正・中立性の自浄作用を図る。サービス依頼、提供状況等を法人本部による確認機能を活かして数値化する事で職員の公正・中立性の意識向上に繋げ、偏りある場合は状況確認の上、素早く修正する。また自法人サービスへのケース依頼は困難ケースを中心にし、年間10件程度とする。

# (3)個人情報・電子データの管理

個人情報管理規定に則り、職員入職時オリエンテーション時に個人情報保護についての研修を行う。また「個人情報保護に関する誓約書」を法人に提出し、個人情報保護に関する意識を喚起する。

2. <個人情報に関わるファイルの持ち出しについて>

個人台帳は外部への持ち出し制限をかけ、一部のケースのカンファレンス 等に関してのみ、管理者等の確認による持ち出し、返却を徹底。個人情報 記載の紙媒体は施錠できる書庫に保管し、最終退室者が施錠を確認の上、 退室する。

- 3. < FAX 送信時等の個人情報保護について >
- ·FAX 利用は極力控え、送信必要の際には個人情報部分を黒塗りにし、職員相互確認を行った上で FAX 送信する。
- ・郵送利用時も同様に、封入資料、及び郵送先住所のダブルチェックを行う。
- 4. < PC の管理方法について >
- ·PC 起動時のパスワード設定による使用者制限、及び退職者発生時のパスワードの変更
- ・ウィルス対応ソフトによる外部からのウィルス感染の対応
- ・のぞき見防止対応として、PC にスクリーンフィルターを設置、自動ログオフを設定
- 5. <相談時のプライバシー確保について>

職員や他の相談者の往来がない個室相談室を利用第一選択し、個人情報 の保護に努める。

#### 昨年度の取組実績

#### (1)管理運営体制

- ・事業計画は区基本構想である 9 つのビジョン、及び法人基本理念である「誰もがごくふつうにくらせる」しあわせを創造する」を礎に作成。計画の進捗状況等については事業所内会議、及び法人会議等で確認し、常に基本に立ち返った業務遂行を目指し、実施してきた。
- ・事業計画年間カレンダーを活用し、事業実施状況を事業所、法人本部間でクラウドグループウェア、電話等を使いリアルタイムで情報共有を行っている。その為、問題が生じれば即座に対応出来る体制が整われている。
- ・あんしんすこやかセンターの運営状況を把握、確認する為に毎月定期的に法人本部会議に参加。月例報告を活用し、事業の方向性の確認を行っている。
- ・新人職員には就業開始と同時に法人内研修を開催し、その後、3ヶ月目、6ヶ月目、12ヶ月目に続編研修を実施。その後は人事考課制度を活用した職員業務管理をおこない、目標と目的を持った専門職者の育成を行っている。

#### (2)公正·中立性

- ・サービスの依頼状況を法人本部、事業所内ミーティング、利用者統計記入 段階時等、複数のツールを活用して状況、数値を確認し、偏りのないサー ビス給付を行っている。また各種情報の取り扱いについての基本的事項 であるホウレンソウダネ(報告・連絡・相談・打診・根回し)を習慣化し、徹底 することでサービスの向上と透明性を確保した。特に打診と根回しに関し ては徹底する様に会議やミーティングで都度職員間で確認しあい、実践し ていった。結果数値では表れていないが、公正・中立性の維持のひとつに 繋がっているものと考える。
- ・自法人サービスへのサービス依頼は、特に困難ケースを中心に年間数件 となっており、集中的なサービスの偏りはない。
- ·要介護認定者等の外部事業所への依頼に関しても、依頼後もモニタリング報告を随時求める等、利用者への第三者的視点も常に加えて業務に務めている。

# (3)個人情報・電子データの管理

- ・入職時に個人情報保護法に関する説明をした上、「個人情報に関する誓約書」を取り交わし、「個人情報管理規定」「特定個人情報取り扱い規定」を 事業所研修で再確認、共有した。
- ・個人情報保護に関する法令・ガイドラインを活用し、最新の個人情報保護 の考え方について、所内会議にて再度確認した。
- ・FAX 利用に関しては、事業運用上、重要情報その他が載っていることも多い為、基本的には利用していない。利用する際にはマスキング状態を確認し、必ず職員間によるダブルチェックを行い、送信者が複合機に打ち込む段階で送信先や番号を復唱して送信する事で誤送信を防いでいる。
- ・メインサーバーに置く共有ファイルへのアクセスは制限し、管理者、及び法人による指定端末以外の媒体接続によるアクセスは不可能としている。管理者、法人の権限をさらに強化する事で個人情報漏洩を防ぎ、また最重要事項である事の職員への警鐘に繋げる事が出来た。
- ・退職職員が出た際、PC ログインパスワードの変更等を行う事で情報漏洩しない様に努めた。また退職の際には入職時に交わした個人情報に関する誓約書を用い、再確認している。

## 今年度の目標及び取組予定

#### 1 運営管理

#### (4)接遇·苦情対応

苦情の対応の際は速やかに確認を行い、必要に応じて適切な措置を講ずる等、誠実に対処する。また区民等から頂いた苦情は職員、及び法人に開示し、職員間においても透明性や客観性を確保し、適正化の確保に繋げる

#### 1. <事前準備>

業務マニュアルを活用し、入職時の段階で苦情対応に関する教育を行う。 2. < 発生後 >

主訴の確認、事実を確認、照合した上で謝罪し、場合によっては管理者だけではなく、法人本部職員も共に対応する。

3. <法人職員による動き出し>

管理者、及び法人本部長は、経過、及び接遇方法の詳細を確認し、迅速に 謝罪訪問等の対応をする。また速やかに世田谷区介護予防・地域支援課に 報告し、法人本部長とともに時系列を確認しながら苦情報告書を作成、提 出を行う。

4. <緊急性の判断について>

緊急に介入が必要と判断した場合には複数名で役割分担しながら迅速に対応する。また関連機関と情報を共有し、適切な役割分担に努める。

5. <苦情相談窓口、及び苦情申出書の設置>

苦情相談窓口の案内を掲示し、苦情申出書の設置を継続する。また提出し やすいよう、法人宛ての封筒も併せて設置。

#### (5)安全管理

管理者、及び法人本部長は以下のように業務優先順位を取り決め、センター運営を継続する。

1. <業務のトリアージについて>

優先業務 <感染症や災害への対応関連の業務>

ex:要援護高齢者の安否確認訪問/ライフライン復旧に向けた 支援/感染症対策に関する行政との連絡連携

継続業務 < 高齢者の生活やセンターの運営維持のため、縮小や休止をすることが困難な業務 >

ex:総合相談窓口の開設 / 護保険認定者や見守り生活維持に向けた関連支援

縮小業務 < 継続する必要はあるものの優先順位が下位であり、取り組みの簡素化や規模の縮小が可能である業務 >

ex:介護予防ケアマネジメント関係 / 各種教室の開催等を含めた地域支援事業関係

休止業務 < 一時的に休止や延期をしても高齢者の生活やセンターの運営に大きな影響を及ぼさない業務 >

ex:各種講座の開催/感染症や災害関連以外の会議、連絡会などへの参加

また管理者は世田谷区、及び法人対策本部との連絡や情報共有を徹底し、センター職員の安否確認の上、感染、被災状況等の情報共有、及び勤務体制の決定等を行う。

2. <勤務体制の内容について>

上記 ~ を必要最小限の人数で実施し、可能な限り交代制勤務を実施する。また業務量が増大する等、必要な人員が不足する場合には法人職員による支援体制を構築し、法人本部(北海道)、仙台法人本部からの応援も可能とする。

# (6)職員体制

「人は財産なり」人事考課制度を活用した「人"財"育成」の構築をする。 人事考課制度を活用し、専門職としての目標を明確にしたマネジメント の実施をする(第 1 四半期、第 3 四半期)

- ・自分の置かれている現在地を確認
- ・必要スキルの獲得プロセスを検討(身につけたいスキルの洗い出し、分類作業 スケジュール決定 スキーム作成)
- ・スモールステップでの成長計画目標の設定、確認、承認
  - 「ノー残業デー」の継続実施をする

介護福祉に捉われないものも含めた研修、学習会等への参加による職員の質の向上

職員の変更の際には幅広くアプローチ出来る人材補充の充実を図り、遅 滞ない引き継ぎを実施する

資格取得等、リスキリングへの取り組みを法人として推奨

## 昨年度の取組実績

#### (4)接遇·苦情対応

- ・社会通念上の接遇に落ち度なく、適切な対応ができるよう接遇マナーに関する研修を開催し、職員各々の自己研鑽に励んだ。日ごろから職員間でマナーに関する指摘指導をし合い、委託事業者として恥ずかしくない、不適切な接遇、対応がないよう常に心がけて業務にあたっている。
- ・独自に作成した「船橋あんしんすこやかセンター業務マニュアル」を活用し、入職時の段階で苦情対応に関する職員教育を行った。
- ・苦情相談窓口の案内を掲示し、また苦情申出書を設置してサービス全てにおける質の向上の糧として活用した。また苦情申出書は、提出しやすいよう、センター宛ての封筒も併せて設置している。(R5 年度の申し出はなし、)
- ・「苦情を頂く事は成長の種」である事を職員間で意識し続け、丁寧な対応、接遇を心掛けた。
- ・区民、事業所等、連絡先に関わらず、苦情を頂いた際には速やかに管理者、保健福祉課、介護予防・地域支援課、法人本部に「いつどこでどの様に誰から何が」を報告、及び相談し、適切な指示を仰いで対応したが、一部報告が遅れ、対応が後手に回ったケースがあった。その様な事案の再発防止策を法人本部と共に検討し、以降実施した。

#### (5)安全管理

- ・法人独自の「災害時・緊急時対応マニュアル」「緊急連絡網」を職員全員で 読み合わせ、内容確認、及び精査している。
- ・新型コロナウイルス発生状況に関しては、R6.5 に 5 類に移行したが、以降について、常に最新の情報収集に勤しみ、訪問時の状況を確認しながら感染拡大を防ぐ為の対策を行ってきた。
- ・発熱、体調不良等が見込まれる利用者宅を訪問する際は、ガウンテクニック等を活用し、適切な対応を行った。また状況により管理者等への連絡を速やかに行っている。
- ・職員は毎朝検温の実施、及び体調の確認を朝のミーティングにて実施する。異常が見られる時には退勤させる等の処置を行った。職員個々で消毒液を利用し、訪問前後、及び事業所入退室前後に手指等の消毒を義務づけている。また状況によっては PCR 検査、インフルエンザ検査を業務中に受けさせる等、臨機応変に対応した。
- ・福利厚生での健康診断、インフルエンザ予防接種(希望者のみ)を職員全員に対して実施した。
- ・感染症対策の取組の他、産業医の面接指導、また職員間のコミュニケーションを通じ、健康管理を専門的、且つ客観的に確認。健全な心身状態が維持される様、また問題が顕在化しない様に務めた。
- ·R6 年度からのセンター業務継続計画に併せ、災害時の対応方法、業務 区分を作成し、業務の優先順位をつけて対応の可視化をすることで、職員 体制の整理や法人による支援体制の確認に繋げる事が出来た。
- ・自転車で移動する場合、個人情報や重要情報等の盗難・紛失に備え、自 転車カゴにカゴカバーを装着し、盗難、紛失の防止に努めた。

# (6)職員体制

- ・区研修、都研修、法人内研修、事業所内研修等、多くの研修受講機会を設け、またその研修受講を人材育成方法の柱とし、キャリアやスキルに応じた研修受講に取り組んできた。また受講した外部研修を事業所内で伝達研修し、職員個々の知識と技術の向上に励んだ。
- ・法人内人事考課制度を活かし、年間 2 回の個別面接をおこなう事で職員の現在地を確認し、状況に応じた研修の受講、目標を設定した。また管理者や法人職員による個別講習をおこなう等、人"財"育成に努めている。・人は財産である事は共通認識と捉えており、ハローワークや人材紹介会社を通じて適切な対策を講じているが、慢性的な人手不足は否めず、法人全体で人員確保に尽力している。

# 今年度の目標及び取組予定

## 2 総合相談支援

#### (1)総合相談

- 1. <総合相談における基本目標 >
- ·チームアプローチによる専門性を活用し、適切な応対によるワンストップ 相談窓口の確立。
- 2. <職員の総合相談マネジメントについて>

本人本位論を活かした相談支援の確認

利用者中心の考え方は、目の前の課題、問題に関し本人本位の考え方のもと「本人が納得」できることが原則となる為、一方的な意見を述べるだけではない、傾聴、受容、共感等、細部にわたる相談支援のスキルを磨く必要があることを、毎月2回実施している事業所会議(ミーティング含)、及び事業所内研修等で常時確認、喚起をする。

#### 多職種チームによる対応

適切な応対によるワンストップ相談窓口の確立をする。朝夕ミーティング、 意見交換会を毎日開催し、地域機関、専門機関等との関係性洗い出し確認、 アプローチ方法の検討を行う。

共生社会を意識した連携強化による幅広い分野の利活用 地域機関、専門機関等との協働確認、情報収集をおこない、様々な角度か らアプローチが出来る様に関係性を強化する。具体的には「船橋地区エコマ ップ」を活用し、何が充足していて何が不足しているのかを可視化 地区内 外の状況を常時確認し、相談対応に繋げる。

#### (2)地域包括支援ネットワーク構築

1. <ネットワーク構築における基本目標>

可能な限り地域と情報を共有、連携を取り、迅速的、且つ的確に支援にあたることを目標とする。

### 2. < 具体的作業 >

・町会自治会会館等で介護予防事業等(講座、イベント等)を定期開催し、『きらめき』を地域の共通言語として活用し、定着化、また拡充化をはかる。

・地域サロンやミニディ等の参加者の状況確認、及び周辺情報の収集をおこない、早期対応に繋げる。

·町会自治会事業(会議)への参画/サロン活動や高齢者クラブ等への定期 参画/協議体参加を通じた情報収集、共有、提供/大規模集合住宅へのア プローチ/学校イベントへの参加

#### 3. <作業工程>

-第1~2 四半期-

町会自治会会館で介護予防教室をプレ開催/サロン等の確認/協議体への参画/集合住宅自治会との意見交換/近隣学校への講義等を実施する。 -第3~4四半期-

上記介護予防教室の定期開催開始 / サロン等への確認継続 / 協議体への参画継続 / 集合住宅自治会との情報交換会開始

### (3)実態把握

的確なアプローチでひとりひとりの生活実態を把握し、適切な支援に繋げる。実態把握目標件数(1,100件)の達成。

2. <具体的作業 >

地域団体の意見も参考に、集合住宅等へのアプローチ成功率を向上させる / 地域内すべてのサロンへの参加

3. <作業工程 >

-第 1~2 四半期-

地域団体の協力を頂き、実態把握作業の実施を広報 / アプローチ成功率の検討 実施手順を決定、確認

社会福祉協議会とともに地域内サロンの活動状況を確認

-第2~3四半期-

実態把握訪問開始、継続/地域内サロンへの参加

-第 4 四半期-

実態把握訪問状況の集計、考察/地域内サロンへの参加継続

# 昨年度の取組実績

#### (1)総合相談

・総合相談件数は 02 年度 6505 件 03 年度 5949 件 04 年度 7006 件 05 年度 9205 件に推移。コロナウイルス対策が 5 月より 5 類になったこともあり、夏場にかけて月を追うごとに相談数は増加していったが、依然、感染症対策から訪問面談を拒む方も一定数いた。

・職員の経験、スキル等により対応が違ってくることを避ける為、朝夕のミーティング、及び所内ミーティングの時間を活用した職員間ケース共有を実施した。チームとして利用者対応をおこない、関係機関や専門団体、地域団体等への繋ぎを滞りなく行った。

・朝、夕のミーティングを活用し、虐待、金銭管理、クレーマー関係等、特に困難なケースに関しては三職種による意見交換をその日のうちに行い、素早い対応に繋げた。

·町会自治会、民生委員、また各種地域団体等とのコンタクト回数を増やした結果、情報収集が更にしやすくなり、早い段階で訪問他による把握に繋げる事が出来た。

#### (2)地域包括支援ネットワーク構築

・四者連携会議をはじめ、民生委員児童委員協議会、社会福祉協議会運営委員会、船橋児童館大人会議、希望ヶ丘団地高齢者を支えあう会、船橋 4丁目住宅協議体等に毎回参加し、地域の高齢者等を取り巻く環境、状況について意見交換を行った。

・地域団体等の有志により開催されている RUN 伴 + 、ご近所フォーラム、 希望ヶ丘団地夏まつり等実行委員会に参画し、地域包括支援ネットワークづ くりの一端を担った。

・築 50 年近い大規模マンション理事会への参加をし、介護予防フレイル予防についての重要性について意見交換を行ったところ、介護予防教室の開催要望が発し、令和 6 年度より開催する方向となった。

·町会自治会イベントへの参加、また大規模集合住宅の自主団体との意見交換等をおこない、ネットワークを更に繋げる事が出来た。

・近隣高校の入学式、卒業式、授業、その他イベントに参加し、生徒、保護者、 教員等と意見交換を行った事により、次年度以降の繋がりに発展させる事 が出来た。

# (3)実態把握

「あんしんすこやかセンター訪問対象者リスト」による纏まった実態把握訪問の前に「お元気ですか訪問」と銘打ったポスターを作成し、円滑な訪問につながるよう、町会自治会の支援を頂き、町会自治会掲示板等に訪問実施ポスターの貼付、及び配布等を行った。その結果、職員による訪問時に「知らない人が来た」「何かの詐欺で訪問しているのか?」等といった声が少なくなり、また地域団体の方からも好評で、「お元気ですか訪問」を円滑にすすめる事が出来た。令和6年度以降も同じアナウンス方法を活用し、適切なサービス等の提案に繋げる事とする。

・いきいき講座を 32 回開催し、地域づくり活動には 125 回参加した。回数を重ねていくごとにあんしんすこやかセンター職員の顔と名前が知れわたり、実態把握訪問時の顔と顔が繋がった情報提供に繋げる事が出来た。・お元気ですか訪問時等に情報提供をし、各種講座やサロン、介護予防教室等への参加に繋がった方は 99 人を数えた。訪問の際に複数の応対パターンを想定し、その時々に即した対応(提示する資料等)を行う事でスムースな紹介に繋げる事が出来ている。

# 今年度の目標及び取組予定

## 2 総合相談支援

#### (4)PR

1. <事業所 PR 作業における基本目標 >

町会自治会等、地域団体に属していない方への的確な事業の周知をはかり、無関心層へのアプローチを強める。

- 2. <具体的作業>
- ·船橋あんしんすこやかセンター便り(4 回発行 / 年) / 事業 PR 紙(ほぼ毎月発行)の発行、掲示
- ・ひとり暮らし高齢者を中心に「お役立ちガイド帳」を配布
- ・対無関心層への対策検討
- 3. <作業工程>
- -第1~4 四半期-

「船橋あんしんすこやかセンター便り」を発行/事業 PR 紙の発行/デジタルサイネージの作成、広報/紙媒体等掲示配布協力者の発掘/お役立ちガイド帳の作成 発行/無関心層への対策

#### 3 権利擁護事業

#### (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

1. <権利擁護関係の基本目標 >

権利擁護案件の早期発見早期対応をおこない、地域に不安のない在宅生活を提供する。

2. < 具体的作業 >

地域団体の支援を頂き、権利擁護関係啓発活動(広報等)を実施する 職員各々が権利擁護関係の正確、且つ最新の情報を習得し、支援体制を強化

3. <作業工程>

-第1四半期-

虐待関係、消費者被害、成年後見関係の啓発リーフレットを検討、作成 高齢者虐待対応研修の受講 所内伝達研修を実施する

- -第2~3 四半期-
- ・地域団体の協力を仰ぎ、「STOP!振り込め詐欺」啓発ポスターの掲示
- ・実事例を用いた権利擁護対応ケースの所内学習会の開催
- ・地域のケアマネジャー向けの権利擁護対応ケースの研修会を開催 - 第 4 四半期-
- ·成城警察署と合同の「振り込め詐欺注意喚起訪問」での戸別訪問の実施をする

# (2)虐待

\_\_\_\_\_\_ 1.<虐待対応関係の基本目標>

虐待案件の迅速な情報収集を事業所全体で行い、早期発見早期対応に努める。

- 2. < 具体的作業(目標) >
- ・地域団体の協力を仰ぎ、「STOP!高齢者虐待」リーフレットの貼付、配布・保健福祉課も併せた職員間で漏れのない虐待ケースの連携、支援状況の
- 情報共有・虐待事例対応方法の情報収集、手法の学習、確認
- ·緊急時は法人内連携を行い、施設ショートステイの利用、緊急一時避難等の対応 虐待案件ゼロ(2027年度目標)
- 3. <作業工程>
- -第1~4 四半期-
- ・ミーティング、及び専門的意見交換にて虐待ケース検討、進捗状況確認、報告、共有
- ・虐待研修への参加 所内伝達研修を実施する
- ・地域サロンやミニデイ、各種介護予防教室等での予防的広報
- ・船橋地区介護支援専門員研修会等での学習機会の開催、予防的広報
- ・世界人権週間に合わせた「STOP!高齢者虐待」リーフレットの貼付、配布(12月)

# 昨年度の取組実績

#### (4)PR

·広報紙「船橋あんしんすこやかセンター便り」を年 4 回発行配布した事で、地域内外にあんしんすこやかセンターでの取り組み、各種紹介に至った。

・ほぼ毎月、町会自治会の持つ掲示板等にイラストレーションを多く活用したミニポスターを掲示して頂いた。掲示物が毎月変わる事で目を引き、町会自治会長より「今度はどんなポスターなのか、いつも楽しみにしている」と声を頂いている。毎月依頼していく事で町会自治会とあんしんすこやかセンターとの関係性が更に出来上がり、町会自治会イベントへの参画依頼を受ける等、地域とのコミュニケーション強化に繋がっている。

・ご近所フォーラム実行委員会、RUN 伴 + 実行委員会、町会自治会長会議、民生委員児童委員協議会等、各種協議体等にも開催都度参加し、福祉、介護等の情報提供、及び収集の機会に活かした。

·デジタルサイネージを作成し、まちづくりセンターに設置してある広報媒体(画面)に流して頂く事で地域住民へのあんしんすこやかセンター周知に繋がっている。

#### (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

・内部外部を問わず、専門職研修等に積極的に参加し、所内で伝達研修をおこなう事で職員のスキルアップに勤めた。特に外部研修を中心とした成年後見制度関係の職員スキルアップを図っている。職員全体の共通認識に繋げる事が出来たが、職員各々の経験によりその差があり、そこを埋めていく作業の難しさを感じている。

·12 月の世界人権週間にあわせ、「STOP!高齢者虐待」チラシを作成し、民生委員をはじめ、地域内各所に配布。町会自治会の掲示板に貼付頂く等、普及啓発に努めた。

・成城警察署より詐欺防止啓発チラシ等を預かり、特にひとり暮らし、若しくは高齢者世帯に対して適宜配布、説明を行った。また窓口相談や訪問作業をしていく上で、注意喚起する必要性があると判断した高齢者宅に対し、成城警察署署員と共に「振り込め詐欺注意喚起訪問」を実施し、自動通話録音機の設置に繋げる事が出来た。その際に最新の詐欺・犯罪状況等を聞く事ができ、とても役に立ったと対象者より声が聞かれている。・成年後見センターなどが作成するリーフレットやセミナー開催の告知をセンター相談カウンター等に掲示し、常時広報出来る体制を築いている。

# (2)虐待

・虐待案件(虐待シート提出)ケースは9件を新規計上した。R3年度 5件、R4年度 9件で推移している。すべてのケースが金銭的、身体的、ネグレクトの3つに分かれている。虐待事案で判断の難しいケースの場合、センター内で管理者を中心に一旦検討テーブルに上げ、今後の担当者、ケースの方向性を確認した上で保健福祉課地域支援担当に連絡をし、対応にあたっている。

・朝夕のミーティングを活用し、ケースの進捗状況を逐一確認。リアルタイムでその日のうちに事業所内検討をおこない、支所への相談に繋げた。虐待ケースに関しては常に複数の職員で対応にあたり、管理者も含めた3名以上の体制で支援を行っている。

・ケース対応の中で異変を感じた場合、「高齢者虐待発見チェックリスト」を活用し、状況を可視化する事で気づきに繋げ、早期対応に活かした。・世界人権週間に合わせ、12月上旬に「STOP!高齢者虐待」リーフレットを作成 町会自治会掲示板等への貼付、配布を行った。また各種サロン、ミニデイ、介護予防教室等でも同様に配布し、虐待関係の啓発を行った。次年度は高齢者虐待だけではなく、児童等も含めた啓発活動をしていく予定。

# 今年度の目標及び取組予定

## 3 権利擁護事業

### (3)成年後見

- 1. < 成年後見対応関係の基本的目標 >
- ·成年後見制度利用対象者への早期発見早期対応の仕組みの充実をはかる。
- ·人権保障を遵守、意識した財産管理、契約行為の多様化への対応を継続する。
- 2. <具体的作業>

早期発見早期対応の仕組みを強化する / 各種制度や事業の適切な利活用 / 各種制度や相談事業の確認、モニタリング訪問状況のセンター内確認 / 成年後見制度等研修への参加、学習 / 職員スキル「気づき力」の向上 3. < 作業工程 >

-第1~4 四半期-

毎日の申し送り、及び会議、ミーティング等でケースの進捗状況確認、報告、検討、共有

成年後見研修への参加ミーティング時の所内伝達研修の実施をする。

#### (4)消費者被害

\_\_\_\_\_ 1.<消費者被害対応関係の基本目標 >

警察、消防、消費生活センター等と協働し、防犯、防災に意識をおいたチームアクションの実施をする。

- 2. <具体的作業>
- ·成城警察署合同の「振り込め詐欺注意喚起訪問」を実施する / 成城消防署合同の「防火防災診断訪問」を実施する
- ・地域サロンやミニデイ、介護予防教室等での防犯防災講話の開催 担当地区内消費者被害ゼロ/同高齢者宅火災ゼロ
- 3. <作業工程>
- -第1四半期-
- ・成城警察署合同の「振り込め詐欺注意喚起訪問」実施方法の検討 / 成城 消防署合同の「防火防災診断」実施方法の検討
- ・地域サロン等での警察署、消防署による防犯防災講話開催の検討-第2~4四半期-
- ·成城警察署合同「振り込め詐欺注意喚起訪問」を実施する / 成城消防署合同「防火防災診断」を実施する
- ・地域サロン等で警察署、消防署による防犯防災講話を開催する。

### 4 包括的・継続的ケアマネジメント支援

### ケアマネジャー支援

- 1. <ケアマネジャー支援の基本目標>
- ・ケアマネジメント力の向上、及び地域活動の底上げをはかる。
- 2. <具体的作業>
- ・砧地域主任ケアマネジャー連絡会で各地区代表の主任ケアマネジャーと 共にニーズを把握し、ケアマネジメント力向上に向けた学習会を企画、実 施する(年 3 回)
- ·船橋地区主任ケアマネジャー連絡会を開催し、ケース検討や地区の課題等の話し合い、情報提供を実施する(毎月)
- ·船橋地区主任ケアマネジャー連絡会によるケアマネジメント力向上に向けた学習会を開催する(年 4 回)
- 3. <作業工程>
- -第1~4 四半期-

主任ケアマネジャー交流会を開催(砧地域/6月)/ケアマネカフェを開催(船橋地区/5月)/医療と福祉の連携懇談会を開催(砧地域/9月)/事例検討会、研修会を開催(内容未定船橋地区/9月、11月)/砧地域合同地区包括ケア会議を開催する(砧地域/3月)/研修会を開催(内容未定船橋地区/2月)

### 昨年度の取組実績

#### (3)成年後見

- ・判断能力が不十分と見込まれる主にひとり暮らし、または高齢世帯に対し、成年後見センター、また弁護士会や司法書士会の専門部会の活用をおこない、保健福祉課との連携連絡のもと、適宜対応した。
- ·外部研修を中心とした成年後見制度関係のスキルアップを図っている。成年後見関係の研修は、いずれも所内伝達研修等で職員全体の共通認識(学習)として活用した。
- ・成年後見センターなどが作成するリーフレットやセミナー開催の告知をセンター相談カウンター等に掲示し、常時広報出来る体制を築いている。

#### (4)消費者被害

- ・都内、区内、及び地域、地区での消費者被害の現状・手口等について、世田谷区消費生活センター、成城警察署等と情報交換し、各種講演会の開催やサロン等へのリーフレット類の配布、広報、説明を行うことで、消費者被害の注意喚起をした。
- ・成城警察署の支援を受け、「振り込め詐欺注意喚起訪問」として、警察署員とセンター職員がふたりひと組となり、ひとり暮らし高齢者宅への戸別訪問を行った。地域から心配等の情報のあった方で、詐欺に合ってしまう恐れのある見守りが必要な方を、見守りフォローリストを活用して訪問対象に実施した。令和 5 年度は 2 日間の戸別訪問を行い、5 件の自動通話録音機を設置出来た。令和 6 年度以降も継続して実施予定。
- ・相談や実態把握訪問により、消費者被害が発生している、またはその恐れがある場合には、警察署、世田谷区消費生活センター等と連携を図り、必要な支援に繋げた。

### ケアマネジャー支援

- ・砧地域 5 包括協働で、6 月、9 月、2 月の計 3 回、主にケアマネジャー対象(主任含む)にした研修会を開催した。計 180 名のケアマネジャー等に参加頂いた。
- ・船橋地区主任ケアマネジャーの会を通じ、地域のケアマネジャー対象の研修を 4 回行った。内容は「意見交換会」「実施指導関係」「事例検討」「第 9 期介護保険事業計画関係」で、都度、主任ケアマネジャーの会にて内容を精査し開催した。
- ・船橋地区主任ケアマネジャーの会を毎月開催した。ケアマネジャーのニー ズ把握をおこない、研修会開催に繋げた。
- ・居宅介護支援事業所が1事業所減り、計8事業所となった。慢性的なケアマネジャー不足に悩んでいる。その為、居宅介護支援事業所の誘致を行い、令和6年度に2事業所地区内で開設予定になっている。
- ・ケアマネジャーの医療知識向上、及びケアプラン作成支援の一環として、 地区連携医事業への参加を促した。令和 5 年度、ケアマネジャーを含めた サービス事業所対象の研修は 5 回開催した。

# 今年度の目標及び取組予定

# 5 介護予防·日常生活支援総合事業

#### (1)介護予防ケアマネジメント

1. 〈介護予防ケアマネジメントにおける基本目標〉

介護予防ケアプランの標準化、適切化をはかり、ケアマネジメントの提供を行う。

#### 2. <具体的作業>

- ·委託再委託双方のマネジメントの管理、責任の所在の確認 マネジメント状況の相互認識
- ・インフォーマルサービスを含めた介護予防ケアマネジメントの確認 自 立支援の確立
- 3. <作業工程>
- -第1~4 四半期-
- ・利用者統計表を活用し、各種マネジメント状況、進行状況、請求状況の管理確認
- ·介護予防ケアマネジメントに関するヒアリング、状況確認、地域内研修を 実施する
- ・ケアマネジャーやサービス事業所に対し、インフォーマルサービスの説明、助言を実施する
- ・自立(自律)支援を意識したケアマネジメントを職員相互確認の上で作成 4. 〈介護予防プラン作成における事業所内確認〉
- ・基本チェックリスト、二次アセスメントシート、興味・関心チェックシートを 使い、適切な目標設定を行っているか
- ・家族の意向が中心にならないように注意しているか
- ·「なぜ」そうなったのかを意識できているか。エンパワメントやストレング スに注目できているか
- ・本人の得意なことや好きなことに着目し、その方のオリジナルな支援方 法を確立しているか
- 上記を職員各々で確認し、管理者等の確認のもと、介護予防ケアプランの 開示を行う。

#### (2)一般介護予防事業

1. <一般介護予防事業実施における基本目標>

開催宣伝、リーフレットの配布・貼付等、地域団体、協議体等の支援を仰ぎながら介護予防の普及啓発に取り組む。

#### 2. < 具体的作業 >

- ・一般介護予防事業、いきいき講座等を中心とした介護予防事業(教室、 講座)を年間 50 回開催
- ・地域サロン等で出前講座を開催し、継続的に介護予防を啓蒙
- ·スタートアップ主催した介護予防教室を住民主体の自主グループ化に繋 げる
- 3. <作業工程>
- -第 1 四半期-
- ・いきいき講座や各種介護予防教室を開催する(通年)
- ・きらめき体操教室の拡大検討、及び広報先の拡充
- ·R6 年度から自主グループ化した教室の後方支援
- -第2~4四半期-
- ・「(仮)きらめき体操教室 2」の開催、自主グループ化を検討
- ・地域サロンへの出前講座を開催する
- ・東京都健康長寿医療センター研究員、若しくは公立大学教員によるフレイル予防講演会を開催する

### 昨年度の取組実績

#### (1)介護予防ケアマネジメント

- ・基本チェックリスト、二次アセスメントシート、興味・関心チェックシート等を活用し、適切な目標設定等を行っているかを職員同士がペアになり、相互確認を常時行う事で間違いのないケアプラン作成に繋げた。
- ·事業所内で介護予防ケアプランの進行確認を利用者統計表をもとに行う事で、モニタリング実施や計画票の落としがなく経過する事が出来た。
- ・ケース(ケアプラン)を活用した所内事業検討会を毎日のミーティング時や事業所会議の際に開催した。法人本部職員も参加する事で考え方に幅を持たせる事が出来ている。
- ・職員研修として「自立(自律)」の意味を再考し、何故ケアプランが必要なのかを学びなおした。
- ・地域のサロンやミニデイ、介護予防教室等、インフォーマルサービスへの参加(導入)を行ってきた事で、複数の介護予防プランをサロン参加に繋げ、プラン終了に繋げる事が出来た。そういったケースを事業所内検討会に挙げ、介護予防ケアマネジメントの本来意義の確認を常時行っている。
- ・再委託ケースの担当者会議には常時参加し、サービス内容の確認、提案を適宜行った。しかし一部の居宅介護支援事業所のケアマネジャーの異動や退職に伴ってケアプランの担当が出来なくなり、あんしんすこやかセンターによる直プラン発生が続いた。その結果、年度当初の 1.4 倍の直プラン量となり、マネジメントしていく上で時間的支障が生じた。

### (2)一般介護予防事業

- ・はつらつ介護予防講座への参加は 385 名 / 年(前年度 323 名 前年度 11,9%増)で、その他、エクササイズ系を主としたいきいき講座は 29 回開催し、計 498 名に参加頂いた(前年度 5 回開催計 65 名参加 前年度比 76.6%増)
- ・はつらつ介護予防講座には新規参加者が増加。参加根拠の実態に関しては明確ではないが、積極的な広報、及び同じ参加者からの口コミで参加したという声が多かった。いきいき講座の他、地域での講座開催の際には聞き取りやアンケートを取り、どこでどの様な支援が必要なのか等について情報収集に努めた。その結果を四者間で情報共有し、地域の声に沿った新たな教室の開催検討に繋げる事が出来た。
- ・はつらつ介護予防講座の卒業生対象の自主グループ発足準備をあんしん すこやかセンターと協働で行い、R6.4~開催となった。またいきいき講座 参加者の一部も自主グループをあんしんすこやかセンター支援のもと立ち 上げ、同じく4月より開催となっている。
- ・参加者には介護予防手帳等、介護予防に効果的な資料等を配布し、また直近にある各種イベントの案内も同時におこない社会参加を促した。地域サロン、ミニディへの参加にも繋げられたケースは昨年度よりも多く、その為、職員がサロン等に顔を出す機会も増加した結果、サロンイベントへの参画にも繋がり、関係性がさらに強くなった。
- ・ミニディの参加者複数人に認知症症状が出ているみたいだと関係者より 相談があり。認知症アクション講座開催後、認知症アクションチームに発展 し、現在、見守り支えあいながら運営するに至っている。

# 今年度の目標及び取組予定

# 6 認知症ケア推進

#### 認知症ケアの推進

- 1. <認知症ケアの基本目標 >
- 「地域を支える」認知症支援、地域づくりを様々な角度からアプローチする。
- 2. < 具体的作業 >
- ·認知症アクションチームの確立、支援、安定化/認知症アクション講座を3回以上開催する
- ・地域住民等の希望、要望に応じた認知症関連の講座を開催する
- ・認知症カフェを開催する
- ・地域団体の協力を仰ぎ、早期発見早期対応に繋げる
- 3. <作業工程>
- -第1四半期-
- ·認知症アクション講座開催の確認、アクションチーム始動、運営状況の確認(四者会議含む)
- ・認知症関連講座を開催する
- ・認知症カフェのプレ開催をする
- ・認知症に関する広報媒体の内容確認、配布・時期・掲示方法を検討 -第2~4四半期-
- ・認知症アクション講座開催、チーム活動の支援/新たなチームの設置
- ・認知症関連講座を開催する
- ・外部団体の支援を受け、認知症カフェを複数箇所で開催する
- ·認知症に関する広報媒体作成、配布(地域団体配布、実態把握訪問時等)

### 7 あんしん見守り事業

# 見守り対象者の支援

1. <見守り関係の基本目標>

見守り対象者の把握、適切なアセスメントを実施する。

- 2. <具体的作業>
- ・実態把握訪問等による見守り対象者の抽出 対象者ごとの介入フェーズの確認、フォローリストの作成活用
- ・特に大規模集合住宅の見守り体制の支援を実施する
- 3. <作業工程>
- -第 1 四半期-
- ・実態把握訪問対象者を含めた見守りフォロー対象者の現状を確認
- ·大規模集合住宅自治会、見守り組織、高齢者クラブ等とともに見守り方法、体制を検討
- -第2~4四半期-
- ·実態把握表、見守りフォローリストを活用し、実態把握訪問を通じた見守り対象者の抽出、確認
- ·大規模集合住宅自治会、見守り組織、高齢者クラブ等とともに見守り支援を実施する

## 8 在宅医療·介護連携

# 在宅医療・介護連携の推進

- 1. 〈在宅医療·介護連携に関する基本目標〉
- ・地区連携医事業の参加者拡大を図り、区民、事業所等に幅広い事業の活用を促す。
- ・「船橋地区訪問看護 BCP 連絡会」を拡充し、地域への、特に災害時における医療対応の不安を払拭する。
- 2. < 具体的作業 >
- ・地区連携医事業の広報先の拡充 医療と介護の連携の充実
- ·地区連携医事業開催(多職種連携 5月、8月、10月/区民向け講座 11月<ACP予定>/専門職対象研修 7月、
- 11月/砧地域全体9月、2月予定)
- ・ご近所フォーラムの開催に向けた実行委員活動
- ・「船橋地区訪問看護 BCP 連絡会」を毎月 1 回開催する
- 3. <作業工程>
- -第 1 ~ 4 四半期-
- ・地区連携医事業を開催、担当地区内外に幅広く広報する
- ・ご近所フォーラム実行委員会に毎月参加し、開催する(3月予定)
- ・「船橋地区訪問看護 BCP 連絡会」による、特に災害時をモチーフとした 検討会の開催、及び在宅医療の普及啓発

# 昨年度の取組実績

### 認知症ケアの推進

・令和 5 年度は認知症アクション講座を 3 回開催し、計 221 名の方に受講頂いた。その結果、地区初の認知症アクションチーム結成に繋げる事が出来た。

・認知症アクション講座受講者の中から認知症カフェ等を開催したいと希望があり、令和 6 年度の 6 月に第 1 回目(プレ)の開催に導くことが出来た。またその他の参加者も他で開催したいという希望が出ており、結果、令和 6 年度は複数のカフェ(サロン)の開催に繋がる予定である。しかし一方、地域、団体によっては認知症アクション講座ほどの先進的な講座ではなく、認知症の方への基本的な接し方、理解について教えて欲しいという声も挙がった。その為、旧・認知症サポーター養成講座で使用した教材を活用し、令和 5 年度で地域対に計 2 回(受講者計 150 名)の認知症アクション講座ではない認知症講座を行った。

·認知症アクション講座、及び認知症アクションチームについては四者連携会議で毎月状況報告をし、あんしんすこやかセンター単独の事業ではなく四者連携での事業である事を伝えてきた。

・認知症初期集中支援チーム事業の対象利用者を 6 件挙げ、認知症在宅支援を行ってきたが、在宅総合診療も含む精神科関係の往診を行うクリニックも区内外で充実してきており、本人本位のもと、対応(利用)媒体を決めて頂く事が出来る様になってきている。

·RUN 伴 + の実行委員会にも参画しており、当日は民生委員児童委員、地域住民、近隣事業所もボランティアとして協力参加頂いた。

· 春と秋の交通安全週間に成城警察署より自動車運転免許返納に関する広報の支援を頂き、地区内居宅介護支援事業所の協力を得て地区内住民にリーフレットを配布した。

### 見守り対象者の支援

・高齢化率が高い大規模な集合住宅(団地等)において、参加者状況・開催状況の確認、リーフレットの配布、貼付等、自治会、協議体等の支援を仰ぎながら、講座の開催、支援している地域のサロン・ミニディ等グループ(毎月計 4回開催)、サロン開催(毎月計 2回開催/四者協働事業)等を通じ、高齢者の状況確認・情報収集、声かけ協力、宣伝をしていった。それにより見守りフォローリスト等で把握できていない方への周知にも繋がり、情報の確認 実態把握(訪問)に繋がった。

・社会福祉協議会の協力を頂き、高齢者ミニディや地域サロンへの定期的な参加を行い、地区の住民と直接面談できる機会を通じ、介護予防と自助努力の大切さを周知する機会を増やしていった。

・見守りコーディネーターが 1 名では充実した見守り支援に繋げる事が出来ない為、配置上では 1 名だが、秋より 2 名体制の見守りコーディネーターを設置し、情報収集・対応に力を注いだ。

·見守りフォローリストは毎月更新し、いつでも確認出来る様、紙媒体として 出力 災害時の迅速な活用に繋げたが、利用する機会に繋がらずに経過した。

# 在宅医療・介護連携の推進

・地区連携医事業は毎月 1 度、地区連携医と面談、若しくは講演会やグループワーク開催を通じ、地域住民の他、介護保険サービス事業所、訪問看護ステーション等医療関係事業所等とのネットワーク構築に努めた。地区連携医事業の中で区民向け講座「知っていますか? ACP」を 11 月に開催し、サロンやミニデイ、介護予防教室等で広報し、25 名の方に参加頂いた。 R4 年度は1,000 枚のリーフレットを配布して同数の参加者であった事を考えると、タイムもコストもパフォーマンスとしては向上しているが、肌感覚ではあるが、前向きになれるだけの興味関心を持っていないと感じている。

・船橋 4 丁目住宅協議体では毎回松沢病院看護師に参加頂き、団地に特化したトピックスの情報提供を頂いた。また都度相談窓口を設け、団地住民の相談先として活用した。また年度末より協議体から派生した「午後のラジオ体操」にも毎回参加頂き、サロン開催の一役を担っている。

・9 月には地区代表の主任ケアマネジャーと協働し地区連携医事業として砧地域 5 ヶ所のあんしんすこやかセンター合同で医療と福祉の連携懇談会を開催した。グループワークを実施し、ケアマネジャーの他、医師、歯科医師、薬剤師、歯科衛生士、管理栄養士、理学療法士や医療ソーシャルワーカーなど82 名が参加し、多職種で連携を強化する機会となった。

・地区の課題としては、往診を主にしているクリニックがなく、結果、地区外のクリニック等に往診を頼んでいる現状がある。地域包括ケアの考え方のもと、地区内で完結できる地域づくりが今後は必要になってくると考えている為、往診を中心とした診療展開をするクリニックの招聘は急務である。

# 今年度の目標及び取組予定

## 9 地域ケア会議

#### 地域ケア会議の実施

1. <地域ケア会議開催の基本目標>

大規模集合住宅へのアプローチを継続し、特にひとり暮らし高齢者への 見守り支援体制を築く。

各種地域活動や地域診断、実態把握を通じ、地域課題の確認をおこない 業務に反映する。

2. < 具体的作業 >

地域ケア会議 A、B ともに年間 2 回以上開催し、年度末に評価 地域の 課題抽出

以下についての開催を予定(R5.5 現在)

地域ケア会議 A 「地域の自主 G 等活用方法について」

地域ケア会議 B 「大規模集合住宅への見守り支援関連」「災害時対策関連」

上記の他、地域活動から出た課題の検討、内容の精査をして実施する 3. <作業工程 >

-第1~3 四半期-

特にインフォーマル団体の参加を意識した地域ケア会議 A、B を開催する -第 4 四半期-

地域ケア会議、及び地域活動等から出た地域課題についての確認、検討会を開催する

## 10 地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)

#### (1)身近な地区における相談支援の充実

1. <相談支援体制に関する基本目標 >

四者が連携して、自助、互助、共助、公助に繋げ、「地域のワンストップ相談窓口」として確立する。

- 2. < 具体的作業 >
- ・職員の福祉分野のジェネラリストとしての知識とスキルの強化
- ・リスキリングを促し、職員全体に制度や How To の知識をつける
- 3. <作業工程>
- -第1~4 四半期-
- ・「権利擁護関連」「成年後見制度」「苦情対応」「障害施策」「児童施策」、及び事例検討の学習会を所内で実施する
- ・障害分野、児童分野、外国人問題等についての研修に参加し、所内伝達研修を実施する

# (2)参加と協働による地域づくりの推進

四者会議や各種協議体などを通じて地域との関係を強化し、地域課題の発見、確認、解決に繋げる。

- 2. < 具体的作業 >
- ・地域団体会議等への参加
- ・地域サロンや高齢者クラブ等への参加
- ・地域の開催する各種イベントへの参加
- 3. <作業工程 >
- -第1~4 四半期-
- ・「町会長会議」「民生委員児童委員協議会」「船橋地区社会福祉協議会運営委員会」「高齢者を支えあう会」「船橋 4 丁目住宅協議体」等に参加し、地区課題への取組みを実施する
- ・「ちいき食堂」「望みの会」等に参加し、状態の変化に即した個別支援の 展開
- ・地域の学校や児童館のイベント、及び祭り等地域イベントへの参加

## 昨年度の取組実績

#### 地域ケア会議の実施

- ·地域ケア会議 A は 2 度開催した。内容は以下。
- 1回目(9月8日):テーマ「本人の考える理想と、支援者側の考える現実に 乖離があり、支援体制が思う様に上手くいかない」参加者 10名
- 2 回目(2 月 19 日):テーマ「デイサービスやサロンのショッピングを行い続け、継続利用に繋がらない」参加者 8 名

上記 2 回の会議共に終了後、職員間で内容、結果等に関して共有し、業務に反映させられる様に管理者を中心に事業内共有を行った。

- ・地域ケア会議 B は 1 度開催した。内容は以下。
- 1回目(11月17日):テーマ「大規模団地での効果的な安否確認方法を考える Part 」参加者 9名

開催後、近隣スーパーマーケットとの意見交換にも繋がり、その後、判断が上手くできないと思われる方や動く事が出来なくなってしまった方に関する理解を頂く事に繋がった。

- ・地区包括ケア会議を 1 度開催した。内容は以下。
- 1回目(2月26日):テーマ「災害時の医療支援体制の構築を考える」参加者 12名

地区内の訪問看護ステーションとの協働で、令和 6 年度に全 5 回の災害時支援のセミナーを開催する事に発展した。また同事業に関して地区内のクリニック Dr.も興味を示しており、参加予定となっている。

### (1)身近な地区における相談支援の充実

- ・高齢者の相談のみならず、各種生活相談を受けられる為に区のサービス や制度に関し、日頃から情報交換をおこない、また職員研修を随時実施し、 地域住民にとって身近な窓口として心がけて運営してきた。
- ・世田谷区の目指す障害支援分野の相談窓口としての機能も果たすべく、 相談支援専門員資格取得職員を中心に計画相談関係の支援、事業所内研 修に役立てた。特に 64 歳以下の方の相談には効果を発揮し、信頼関係を 築く意味でも大きな役割を果たした。
- ・一方、子ども関係の相談を受けるには専門資格保の有者が不在な事もあり、専門相談機関に繋げるのみとなった。事業所の内部研修の開催は不可欠と感じる。上記の様に、共生社会という位置づけの中、様々な資格取得者の存在は大きく、多岐にわたる相談支援が行えたと考えている。

# (2)参加と協働による地域づくりの推進

- ・四者連携会議は毎月開催、参加し、各々の事業実施状況、及び地域づくりの取り組みの情報提供と協議を行った。特に認知症アクション講座の開催、認知症アクションチームの運営状況については四者で密な情報共有、役割分担等を行えている。
- ・大規模集合住宅の協議体に計 11 回参加(R4 年度は 7 回)し、地域課題を中心に協議検討。四者と地域との連動のもと、見守りや居場所関係などについて話し合いを行った結果、2 ヶ所のサロンの開催に至った。
- ・「ちいき食堂」が 6 月より再開し、以降、毎月第 1 日曜日に支援者として毎回参加。都度 30 名の参加があり、参加者に直近のトピックを提供し、見守り活動のひとつに繋げた。
- ・3 月に砧地域ご近所フォーラム 2024「砧は私たちの誇り~子育てから介護までわかりあえる仲間を作ろう~」を実施し、100 名を超える一般参加があった。毎月実施している実行委員会には、医師や歯科医師、薬剤師の他、ケアマネジャーなどの高齢者の支援関係者、障害支援関係者、子育てコーディネーターなどの子ども支援関係者、大学教授、ボランティア関係等様々な業種が参加しており、顔の見える関係を構築している。

# 今年度の目標及び取組予定

#### 1 運営管理

### (1)管理運営体制

【目標】

あんしんすこやかセンターが事業計画に沿った事業運営が円滑に進められるよう、法人は進捗状況を把握し、指導・助言を行う。

【取り組み】

運営状況について、あんしんすこやかセンターは法人へ半期ごとに報告を行い、必要に応じて指導・助言を受ける。

月に1回、法人内のあんしんすこやかセンター管理者会議を開催し、進 捗状況の報告を行い、問題が発生している場合には本部事務局長や統括 部長も含め、問題の解決に向けて検討を行う。

管理者一人の負担が大きくならないよう、法人全体で問題に対する解決 方法や業務運営の相談を行っていく。

法人事務局で請求業務などの事務処理を行い、あんしんすこやかセンターは日々の相談業務など区の委託内容及び事業計画に沿った事業に専念できるよう業務分担を行う。

申請受付業務等は、マニュアルや独自に作成したチェックリストを活用するとともにダブルチェックを徹底し、正確に業務を行う。 間違いが生じた際には、管理者を通して区・法人本部へ連絡し速やかな対応と再発防止策を講じる。

#### (2)公正·中立性

【目標】

公平で中立性の高い事業運営を行う事を基本とし、利用者やその家族が 決定を行えるよう支援する。

【取り組み】

サービスの利用にあたっては、ハートページや複数のパンフレットを用いるなどして多くの選択肢を提示し、自己決定できるよう支援する。

選択肢の複数提示により、利用者に混乱が生じないよう、利用者の状況に応じたわかりやすい説明を心掛ける。

介護保険サービス事業者の利用状況について、法人のシステムを利用して特定の事業者への依頼が偏っていないか定期的に確認する。

利用に繋がったサービス事業者については、毎日のミーティングで共有し、選定までの経過についての経緯を経過記録に残す。

利用者に適したサービス等の案内ができるように、地域資源の把握に努めセンター内で共有を図る。また入手した情報は活用しやすいようにファイリングする。

# (3)個人情報・電子データの管理

【目標

各職員が個人情報保護の意識を常に持ち行動するよう管理を行い、個人情報·電子データの漏洩を防ぐ。

【取り組み】

個人情報保護マニュアルの更新と読み合わせを行い、各職員が個人情報保護を徹底する。

各種台帳・名簿・記録物は、必ず鍵のかかる場所に保管・管理する。また、職員個人ごとのパスワードを設定し情報の管理を行う。IC カードは、必ず鍵のかかる場所に保管し他者が使用できないよう管理する。

電話や職員間の会話は外部に声が漏れないように注意する。特に、窓口や電話での相談ではまちづくりセンターへの来場者等への配慮を行い、相談内容により相談室の利用をすすめる。

パソコン端末機はワイヤーで固定し、設置場所については来所者から画面が視野に入らない場所にし、席を離れるときは必ず初期画面にする。

利用者の個人情報の収集については、必要最小限の範囲とし使用目的を明らかにして、必ず本人及びご家族の同意を得る。

# (4)接遇·苦情対応

【目標】

社会人としての基本的な接遇マナーを遵守し、苦情を未然に防げるとともに苦情を活かす取り組みを行う。

【取り組み】

法人内及びセンター内に苦情等に対応する担当者を設置し、苦情発生時にはマニュアルに基づき区への報告など速やかに対応する。

発生した事故については、報告書を提出する。報告書をもとに管理者会で情報共有及び再発防止策を検討し、法人全体として再発防止策を講じる。また、必要に応じて、マニュアルを更新していく。

接遇に関する法人内研修や外部研修に参加し、職員の相談業務のスキルアップに努める。新しく採用された職員に対しては所内での研修を実施する。

#### 昨年度の取組実績

#### (1)管理運営体制

- ・法人内のあんしんすこやかセンター管理者会議を本部事務局長、統括部 長出席のもとで月に 1 回実施し、事業の運営状況や課題について共有し、 事業計画に基づき事業運営が行われるよう検討を行っている。
- ・統括部長や本部事務局担当者が、定期的に法人内の地域包括支援センターを巡回し、職場環境や業務の取り組み状況を確認し、職員とのコミュニケーションの機会を増やしている。
- ・法人担当者と365日24時間連絡が取れる体制を整え、緊急対応が発生した場合など相談ができる体制を整えている。
- ・あんしんすこやかセンターで作成する事業計画書、及び毎月、世田谷区に 提出する報告書は本部事務局長と統括部長より確認を行い、必要に応じ て修正し世田谷区へ提出している。
- ·勤怠等に関わる事務や人事、会計は法人本部で一括管理し、あんしんす こやかセンターの職員は本来の事業の運営に専念できるようにしている。
- ・申請代行等の事務処理については、各マニュアルに基づき適切に業務を行い、独自に作成したチェックリストの活用や職員 2 名によるダブルチェックを行い正確に処理ができるようにしている。

### (2)公正·中立性

- ・職員が常に公平中立性を確保し対応することが、法人の理念や運営方針、職員倫理規定でもあるため、研修等を行い再認識できる場を設ける。 理念は、地域包括支援センターの事務所内にも掲示している。
- ・利用者へサービスの案内を行うにあたり、ハートページや複数のパンフレットなどを用いて多くの選択肢を提示し、多すぎる情報から混乱が生じないよう、利用者の状況に応じたわかりやすい説明を行っている。また、必要に応じて、事業所の特徴や利用者の居住地からの利便性等を説明し、自己決定できるようにしている。
- ・法人内の介護保険システムで、介護保険サービス事業者の利用率を確認 し、特定の事業者に偏りがないか確認を行っている。
- ・日々の業務では、ミーティングを活用し各職員が、利用者が選択し新規利用となった事業者について報告し合い、特定の事業者に偏りがないよう配慮している。

# (3)個人情報・電子データの管理

- ・個人情報保護、電子データの管理マニュアルについて、職員間での読み合わせを毎年行い、各職員が個人情報保護の意識を常に持ち行動するよう管理を行う。
- ·新人職員は入職時に個人情報取り扱いについて誓約書を交わし、法人の「個人情報の取り扱いに関する運用規定」を遵守している。
- ・個人情報保護管理責任者(センター管理者)を設置している。
- ・電子データの管理については、個人ごとのパスワードを設定し使用する。 外部につながるパソコンには個人情報の保存を禁止するとともに、データ が取り出せないようパソコンには USB などの外部電子機器が接続できな いように設定している。また、区のパソコンには、ワイヤーをかけて管理を している
- ・パソコンは、来所者から画面が視野に入らない位置に設置し、離席する時はパソコン画面を初期画面に戻すことやデスク上に個人情報を置かないようにしている。
- ·訪問時はリュックサックの使用や自転車のかごに防犯ネットを取り付けて 使用している。
- ・業務終了後は、各種台帳・名簿・記録物・IC カード・職員証は鍵のかかるキャビネットに保管している。
- ・相談内容によって、窓口カウンターではなく相談室を利用し、相談内容が 聞こえないように配慮している。

# (4)接遇·苦情対応

- ・苦情が発生した場合は、速やかに区へ報告し、マニュアルに基づき苦情担 当窓口である管理者が法人本部と相談しながら対応にあたる。
- ・毎月実施している法人内の管理者会においても、苦情対応の報告書をもとに苦情に至った経緯などの情報を共有し、再発防止策について検討している。1事業所で起こった苦情について法人全体で把握することで、他の部署で同じようなことが起こらないよう再発を防止している。
- ·対応が複雑で解決困難な場合には、法人の顧問弁護士と相談を行いながらフローチャートに基づいて対応する仕組みがある。
- ·法人で行った「接遇·苦情対応研修」や「ハラスメント研修」にも参加し、職員の相談業務のスキルアップにつながった。

## 今年度の目標及び取組予定

#### 1 運営管理

#### (5)安全管理

【目標 1】災害発生時は、区の指示や法人の BCP に従い、業務が継続できるように備える。

#### 【取組 1】

災害時 BCP に基づき、地震発生時の訓練を行う。

複合施設で行う訓練や区が実施するシェイクアウト訓練に参加する。

災害時伝言ダイヤルの訓練日を使用し、災害時の対応について職員が役割等の再確認を行う。

【目標 2】感染症対策として区の感染症に関する指示に従うとともに法人の BCP をもとに対策を講じて自らも感染防

#### 止に努める。 【取組 2】

法人内の医療職を中心に感染症対策委員会を定期的に設け、感染症対策についての検討や BCP なども更新する。

法人としてインフルエンザ予防接種を実施し、感染拡大を防止する。 毎月安全衛生委員会を開催し、業務中の事故防止や事故が起きた場合 の再発防止策を講じる。

# (6)職員体制

#### 【目標】

安定した相談体制を構築するために、職員のキャリアアップを図り、定着支援に努める。

#### 【取組み】

法人の人事考課制度を毎年実施するとともにその結果から法人の統括 責任者による面接を行い、職員の状況把握を行う。また、本人の希望だけではなく、法人として必要と判断した研修に参加させ、全職員の質の 向上を図る。研修参加者は、職場内で伝達研修を実施する。

新人職員には、人材育成マニュアルを基に育成に努めると共に、訪問や窓口対応などの業務を他の職員と行うことで OJT を交えて学ぶ機会をつくる。

職員のメンタルヘルスケアの一環として、法人内において「メンタルヘルス」の研修を実施していく。

# 2 総合相談支援

#### (1)総合相談

【目標】多種多様な相談に対して相談する人のニーズを把握し、相談対応や 関係機関へのつなぎを行う。

### 【取組み】

相談内容に対して主訴は何かアセスメントをしっかり行い、必要な支援につなげる。関係機関につなぐときは、本人の了解を得たうえで、事前に情報提供を行い相談がスムーズに行えるようにしていく。

毎日のミーティングで窓口や電話相談の内容を共有し、対応する職員が 交代しても同じ対応ができるようにしていく。また、複雑な相談は三職 種も含めて話し合い、対応する職員や支援の内容を検討する。

継続的な支援が必要なケースは、毎月行うカンファレンスで三職種を含めて所内で話し合い、問題解決に向けて支援内容を確認していく。 様々な相談に対応できるよう、研修に参加し、伝達研修も行う。

### (2)地域包括支援ネットワーク構築

### 【目標】

様々な機関とネットワークを構築することで、相談しやすい関係をつくる。 【取組み】

民生委員・児童委員協議会、喜多見地区社会福祉協議会、町会長会議の他、その他の機関が主催している会議体に参加することで、あんしんすこやかセンターの取組みを伝えるとともに、顔の見える関係を構築する

社会福祉協議会喜多見地区事務局と協力してサロン・ミニディ 14 件以上訪問し、活動状況の把握や個別の相談対応を行う。

クリニックや薬局、駐在所、郵便局や銀行、商店など高齢者が利用し集まる場所に出向き、福祉の相談窓口について情報提供していく。

# 昨年度の取組実績

#### (5)安全管理

災害時対策

- ・法人で災害時の BCP を作成し、職員間で役割分担や災害発生時の対応について確認した。
- ・日頃から緊急時の連絡訓練(災害時伝言サービス)や、まちづくりセンター など施設で行う訓練に参加し、発生時に備えていく。 感染症対策
- ・法人内のあんしんすこやかセンター医療職を中心に感染症対策委員会を開催し、各部署の感染対策状況の確認や BCP の作成を行った。
- ·さらに、法人では、インフルエンザ感染に備え希望者へ予防接種を行っている。
- ・法人として、毎月安全衛生委員会を開催し、業務中の事故などの状況について説明し、その後の対応やその防止策について検討した。

### (6)職員体制

- ・人材育成の取組みとして、毎年、6 月に人事考課を行い、それに基づき個人面談で職員の課題などを確認している。参加した研修はあんしんすこやかセンターごと一覧にして把握し、研修参加にあたっては職員本人の希望だけではなく、法人として参加者を決定している。特に新人職員へは各分野の研修に参加させている。
- ・新しく配置された職員に対しては、人材育成マニュアルをもとに説明する だけではなく、窓口の対応や訪問など他の職員と一緒に行動し、OJT を 交えて学ぶ機会を設けている。
- ・職員のメンタルヘルスケアとして、「メンタルヘルス研修」を法人として実施している。また、正副の統括責任者が個人面談を行い、職場の状況把握などを行い、定着支援に取り組んでいる。

#### (1)総合相談

- ・相談は延 6,521 件あった。相談に来た相手の気持ちに寄り添い、可能な限りその場で解決できるように対応した。窓口まで来所できない相談者には、自宅に訪問し相談内容に応じて支援を行った。
- ・高齢以外の相談や複雑な相談、引き続き支援が必要な内容については、 三職種を含めて今後の対応について所内で検討し、必要に応じて関係 機関につないだ。その後も経過を確認し、必要に応じて同行訪問し多職 種と連携をとった。
- ・夕方のミーティングにて窓口や電話での相談内容について引継ぎを行い、職員が交代しても対応できるようにした。また、相談内容により専門的知識を活かし、助言や訪問などの支援を行った。
- ・継続して支援が必要な人に対しては、毎月の所内ミーティングにおいて 三職種を含めた全員で支援方針を確認し、担当を決めて対応した。
- ・生活困窮や、精神障害など、多様な相談に対応していくため、研修に参加した。新しい職員も多いため、世田谷区の社会資源の研修や、ゲートキーパー、障害者支援、家族支援などの研修を受け、他の職員にも伝達研修を実施した。

# (2)地域包括支援ネットワーク構築

- ・民生委員・児童委員協議会、喜多見地区社会福祉協議会運営委員会、町会長会議、児童館主催の地域懇談会、自立支援協議会などに参加した。 あんしんすこやかセンターの役割について説明し、顔の見える関係をつくり、相談しやすい環境を整えている。
- ・地区内の高齢者が良く集まる場所として、商店(延べ 45 件)駐在所(4件)郵便局や銀行(2 件)クリニック(延べ 33 件)薬局(延べ 46 件)を訪問し、あんしんすこやかセンターの役割について説明し、あんすこ便りやチラシの配架を依頼した。中には、気になる人の情報をもらい、必要な支援に繋げることができた。
- ・社会福祉協議会喜多見地区事務所と連携して地区内のサロン・ミニディ (延べ13件)訪問し、サロンの活動状況などを把握した他、参加者の中 で気になる方の情報をもらい個別の支援に繋げた。
- ・まちづくりセンター、社会福祉協議会喜多見地区事務局、児童館の四者で行っている見守りネットワーク会議は、今年度は健康づくり課に講師を依頼して開催し、民生委員や町会関係者、地域サロンの代表の他、新BOPの職員やぽーときぬたにも参加してもらい、新たなネットワークの構築を図ることができた。

## 今年度の目標及び取組予定

# 2 総合相談支援

#### (3)**実態把握** 【目標】

高齢者実態把握を中心に、地区の高齢者の状況を把握することで必要な 支援に繋げる。

#### 【取組み】

区からの訪問者リストの他、900件訪問する。高齢者が多く住んでいるマンションを中心に、今年度も成城警察署職員と同行訪問する。

異動者リストを基に、異動・転入高齢者、65歳になられた方を対象に訪問し、地域デビューバッグを配布する。

訪問は、事前に緊急連絡先や主治医などを記載するアンケートや基本チェックリストなどを同封したものを投函し、効率よく把握できるようにする。

四者で行っている「だんだんの会」やサロン・ミニディ、自主グループ等に出向き、個別の相談対応を行い必要な支援につなげていく。

認知症カフェなど地区内で集まる場に参加し、必要に応じて個別の相談支援を行う。

#### (4)PR

### 【目標】

身近な地区の一時相談先、暮らしや介護の総合相談窓口であることを、区 民に周知する。

### 【取組み】

広報紙「花便り」を隔月、年 6 回発行する。いきいき講座、家族会等の開催情報、暮らしや介護に関する記事を掲載し、多世代から興味・関心を持たれるようにあんしんすこやかセンターの PR を行う。

地域住民や関連団体等が行っている会議等への出席、その他、区民のイベント等へ出向き、多世代へも広く暮らしや介護の総合相談窓口であることの PR 活動を行う。

サロンや高齢クラブ、認知症カフェ等に参加し、交流を図るとともに PR 活動を行う。

四者で「福祉の相談窓口」として、チラシセットを作成し、イベントなどで配布する。

# 3 権利擁護事業

### (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

### 【目標

権利擁護に関する普及啓発に取り組むと共に、職員の知識及び対応力向上を目指す。

### 【取組み】

権利擁護(虐待·成年後見·消費者被害)に関する研修には、職員の経験年数を踏まえて受講の計画をする。所内で研修内容を情報共有するとともに、理解を深め職員の対応力向上に努める。

ケアマネジャーの研修や民生委員・児童委員協議会の場を活用し、虐待の手引きや成年後見制度等のパンフレットを基に普及啓発をする。

広報紙や、会議などの機会を用いて、成年後見や虐待など権利擁護に関する記事を掲載し、普及啓発を図る。

実態把握、サロン・見守り協力店へ訪問し住民へ普及啓発する。

成城警察と協力し、実態把握やイベントなどで詐欺などの防止について 訴えていく。

# 昨年度の取組実績

#### (3)実態把握

- ・実態把握訪問は目標 900 件に対して 1,712 件実施した。訪問対象者リストなどの訪問は、事前にアンケートや基本チェックリストをポスティングし、訪問時に回収する方法をとることで効率的に状況把握を行うことができた。
- ・前年度、隣の市で起きた殺人事件の現場が近いことから住民の不安も大きかったため、詐欺防止の啓発もかねて成城警察署職員と同行訪問を行った。特に、高齢化の進んでいる喜多見 2 丁目団地では、自治会にも協力してもらい、詐欺防止の他、あんしんすこやかセンターパンフレット、元気シニア 10 ポイント、熱中症予防シート、涼風マップも配布し、全世帯(約370件)訪問を行った。
- ・喜多見北部町会にも協力を仰ぎ、町会内の 65 歳の人へ訪問し地域デビューバックを配布した。四者連携で協力をあおぎ、町会のチラシや災害時の取組み、社協ボランティアのチラシなどを同封し、事前に「地域の情報をお届けする」との手紙と、基本チェックリストなどをポスティングした上で訪問した。
- ・民生委員・児童委員協議会やサロン・ミニデイでは、個別相談にも応じられるよう声かけを行っている。また四者が中心となって喜多見団地で行っている「だんだんの会」では、チラシに「福祉相談やってます」との言葉を添え、随時相談対応している。
- ・民生委員やサロン・ミニディ代表から相談を受け、サロン活動中や自宅へ訪問し、必要に応じて介護保険申請などの支援を行った。
- ・地域で主催しているカフェ(2 か所)に顔をだし、その場で相談対応を行った。

#### (4)PR

- ・広報紙「花便り」を隔月、年 6 回延べ 7,200 部発行し、筋力アップやいきいき講座のお知らせに加え、消費者被害、フレイル、成年後見制度、認知症、ACP の特集記事を掲載した。町会回覧や薬局への配架の他、新たに大型スーパーマーケット、クリニックなど協力先を 3 件開拓した。
- ・高齢者クラブ(50人)や地域の集まり、喜多見地区社会福祉協議会主催のイベント(150人)に参加し、あんしんすこやかセンターの PR を行った。
- ·喜多見地区区民祭りでは、喜多見地区社会福祉協議会と共にブースを設け、多世代をターゲットに四者の窓口を案内する文言を貼付したポケットティッシュを 300 個配布して、身近な福祉の相談窓口として PR を行った。
- ・4月に行われた選挙期間中、期日前投票に来る区民に対し、四者でチラシセットを作成した。中には、あんしんすこやかセンターのチラシや希望条例のパンフレットを同封し、140セット配布した。
- ・建物に来ているキッチンカーへ四者の窓口を案内する文言を貼付したポケットティッシュを設置し、普段、建物を利用しない方をターゲットにした PRを行った(約50個)。

### (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

- ・高齢者虐待対応研修(東京都)、多重債務に関する研修(東京都)、権利擁護事例検討会(成年後見センター)、成年後見の申し立てに関する研修等に参加し、所内で資料と共に研修内容を職員で共有し、最新の知識を習得しスキルアップを図った。
- ・ケアマネジャーや介護保険サービス事業者に対しては、会議の場などで成年後見制度への周知を図り、虐待の通報や成年後見制度の利用を促した。また、特殊詐欺や消費者被害の現状を説明し、被害防止、注意喚起を行った。
- ・四者で行っている「だんだんの会」や喜多見地区社会福祉協議会と共催した「見守り事業」では、成年後見センターの職員を講師に招き、区民に対して成年後見制度の利用について、あんしんすこやかセンターで扱うことの多い事例を交えて、講話をしてもらい普及啓発を図った。
- ・「あんすこ花便り」の広報紙では、成年後見制度や消費者被害に関する記事 を掲載し、普及啓発に取り組んだ。

## 今年度の目標及び取組予定

#### 3 権利擁護事業

#### (2)虐待

【目標】高齢者虐待の疑いを早期に発見、対応できるよう、職員のスキルアップ、関係機関との連携に努める。

#### 【取組み】

通報を受理した場合は速やかに保健福祉課へ連絡し、虐待対応ケア会議にて対応方針を確認しながら関係機関と連携して早期対応していく。 日々の申し送りで虐待に発展しそうなケースはリストに掲げるとともに、 リスクアセスメントシートを活用し、支援方針を検討し、経過を把握していく。

毎月行う所内会議において虐待や疑いのケースについてリスト化して進 捗管理を行い状況把握していく。また、主担当者が不在であっても全職 員が統一した支援体制をとれるよう努める。

ケアマネジャーからの通報が多いため、普段からケアマネジャーが相談し やすい環境を整えていく。

#### (3)成年後見

#### 【目標】

成年後見制度が必要な方に対し、早期に適切な支援につなげることができる。

### 【取組み】

日々の訪問や相談の中で成年後見制度が必要と判断した場合は、本人や家族へ成年後見制度等について説明した上で、成年後見センターやあんしん事業等に繋げる。

身寄りがなく区長申し立ての可能性があるケースでは、早期に保健福祉 課や成年後見センターと連携し申し立ての支援を行う。

ケアマネジャーから相談があった場合は、状況を確認した上で、ケアマネジャーと協働するとともに、必要に応じて成年後見センターにつなぐ。

#### (4)消費者被害

#### 【目標】

消費生活センターや警察と連携し、消費者被害や詐欺被害防止に努めるとともに、被害の可能性が生じた場合は早期に対応する。

### 【取組み】

消費者被害が発生した場合は、消費生活センターや警察と連携しケーリングオフなども利用し解決を図る。

消費生活センターや成城警察署等から最新情報を収集し、地域住民やケアマネジャー等に向けて集まりの場などにおいて周知し注意喚起を行っ

成城警察署職員と同行訪問し、自動通話録音装置の設置などを行い、被 害防止に努める。

実態把握訪問時やサロン、はつらつ介護予防講座、窓口等で、消費者被害防止グッズなども配布被害防止に努めるとともに、広報紙でも注意喚起を行う。

### 4 包括的・継続的ケアマネジメント支援

# ケアマネジャー支援

### 【目標】

主任ケアマネジャーと連携し、地区のケアマネジャーのスキルアップを図る。

# 【取組み】

地区の主任ケアマネジャーとともに、事例検討会(3回)や医療講座(2回)などを企画・運営し、ケアマネジャーのケアマネジメント力の向上を図る。

地域の社会資源や地区の情報を閲覧できるようにまとめ、ケアマネジャー向けに発信していく。また、会議などの機会でも情報提供する。

ケアマネジャーから個別事例の相談があった場合は、所内で対応を検討 し、同行訪問または後方支援にあたる。

ケアマネジャーを対象に意見交換会を行い、ニーズを把握し、必要な支援につなげていく。

砧地域 5 か所のあんしんすこやかセンター及び地区代表主任ケアマネジャーと共にケアマネジメント力向上のため勉強会を企画、実施していく。(6 月に主任ケアマネジャー交流会、9 月に医療と福祉の連携懇談会、2 月にケアマネジャー向け勉強会)

## 昨年度の取組実績

#### (2)虐待

- ・令和 5 年度に新規相談、通報を受理した件数は 9 件、その内、認定件数は 4 件であった。通報に関しては保健福祉課に連絡し会議を開催して連携、迅速な判断や支援を行った。リスクのある事例については、予防支援方法などを決め対応した。虐待相談をしてきたケアマネジャーに対しては、事実確認を行うとともに必要に応じて同行訪問や家族間調整を行い、虐待への意識付けができるよう後方支援した。
- ・独自の虐待管理シートを作成し、月 1 回の所内会議にて進捗管理を行い、 虐待を未然に防ぐ支援方法を立案、対応した。所内会議で報告し合い、主 担当者が不在であっても全職員で統一した支援体制が整えられた。
- ・保健福祉課主催の虐待対応ケア会議に出席して支援方法を共有した。その 後のモニタリングした情報を保健福祉課や居宅ケアマネジャーや警察署 と共有し、状況に応じてリスクを回避するための対策を練り協働した。
- ・虐待疑いの通報を受けた際は、細かく情報を聞き取り、保健福祉課へ速やかに報告するとともに、緊急性の判断や支援方法を検討した。必要に応じて居宅ケアマネジャーと情報交換、情報集約を行い、問題整理に努めた。
- ・区の高齢者虐待対策検討担当者会に参画した。

### (3)成年後見

- ・成年後見制度やあんしん事業での対応が必要で相談があった時は、成年 後見センターを案内するとともに、制度について説明した。
- ・制度の利用が必要で、親族がいないケースでは、担当ケアマネジャーや保 健福祉課と協働して支援した。
- ・今年度は2件の申立ての支援を行った。1件目は、保健福祉課と共に子 どものいない高齢夫婦で、施設入所中の妻の申し立てについて夫へ支援 を行った。2件目は、高齢母と60代息子の親子ケースで、母の申し立て 支援を成年後見センターと連携し成年後見制度利用に繋げた。

#### (4)消費者被害

- ·喜多見団地を中心に 65 歳以上を対象にして、約 400 戸を成城警察署生活安全課と同行訪問をした。実態把握とともに警察からの普及啓発グッズを配布、自動通話録音機の設置など予防策を講じた。
- ・押し買いや消費者被害と思われる相談があった場合は、警察や消費生活センターへ連絡を行い、被害状況の共有やクーリングオフの支援を行った。
- ·広報紙を活用し、特殊詐欺に関する記事の掲載や、地区内のサロンや社会 福祉協議会とともに住民への啓発活動を行った。

# ケアマネジャー支援

- ・主任ケアマネジャーを中心に研修を企画運営した。事例検討では、地区の主任ケアマネジャーから困難事例や医療ニーズの高い事例を提出してもらい、帯状疱疹など3事例について医師やケアマネジャー、介護サービス事業者などの多職種で検討した。医療講座は「感染症について」と、「栄養について」をテーマに掲げて実施した。
- ・防災対応については、BCPの作成にあわせ、まちづくりセンター所長に地域の共助や支援の仕組みについて説明をしてもらった。
- ・ケアマネジャーに役立つ社会資源について会議で情報提供し、窓口でも閲覧できるように新しい情報を差し替えた。
- ・ケアマネジャーから相談があった個別ケースについては、所内で検討し、必要な時は同行訪問した。
- ・砧地域 5 か所のあんしんすこやかセンターと地区代表の主任ケアマネジャーと共催し「砧地域主任ケアマネジャーの会」を開催し 44 名が参加した。その他、9 月には多職種連携として医療と福祉の連携懇談会を行った。「ごみ屋敷の心理と支援」をテーマに医師、歯科医師、薬剤師、看護師、医療ソーシャルワーカー、リハビリテーション専門職、ケアマネジャー、介護保険サービス事業者など 82 名が参加した。さらに、2 月はケアマネジャー向けに「空き家」をテーマに防災・住まいに関連する勉強会 55 名が参加した。

# 今年度の目標及び取組予定

# 5 介護予防·日常生活支援総合事業

#### (1)介護予防ケアマネジメント

#### 【目標】

介護予防の視点にたち、本人の意思を尊重し自立に向けたその人らしい生活ができるように支援していく。

#### 【取組み】

自立支援に向けた計画となるようなケアマネジメント力を高めるため研修に参加し所内で共有していく。

地域ケア会議 A は、全員が参加できるように調整し、その後もその事例を通して事例検討を行い、自己のケアプランの振り返るきっかけとする。特に、口腔機能や栄養状態についてもチェックシートを活用し、しっかりとアセスメントしていく。

総合事業のサービスを利用する場合は、従来型のサービスだけではなく、筋力アップや支え合いサービス、専門職訪問などその人にとって必要なサービスの提案を検討する。

ケアマネジメントはインフォーマルサービスや社会参加などの自立支援 につながるものとなるよう、自主グループやサロン訪問を行い、情報収 集していく。その情報を委託するケアマネジャーへも伝えていく。

初めて再委託をお願いする居宅介護事業者へは、砧地域で作成したマニュアルを渡し、必要な書類や流れを説明する。

再委託のケースは、ケアマネジャーへ毎月のモニタリングや評価などの報告を依頼し、サービス担当者会議への同行訪問を行う。また、地域ケア会議 A への参加を呼びかけ、自立支援に対する考えを学んでもらう機会とする。

### (2)一般介護予防事業

#### 【目標】

フレイル予防、介護予防の普及、啓発を行い1人1人のセルフケア、予防 意識の向上を支援する。

住民同士のかかわりを活かして住民主体の活動支援を行う。

#### 【取組み】

実態把握やサロン訪問時、講座などの機会を使い、基本チェックリスト (200件)を実施し対象者の把握を行う。あわせて、介護予防手帳も配布し、介護予防・フレイル予防の普及啓発を行う。

サロン・ミニディへ 10 ヶ所を目標に訪問し、あんしんすこやかセンターの PR とともに新規の受け入れ状況など社会資源として把握する。 あんしんすこやかセンターが支援して立ち上がった男性体操グループ やデジタルの自主グループの活動を継続支援していく。

はつらつ介護予防講座は参加希望者が多い為、卒業制度は継続すると ともに、参加者の状況を把握し、講座を休みがちな方へは適宜声かけ していく。

いきいき講座は、老い支度連続講座の他、昨年度に続きブラックラム ズ東京の協力をいただき、スポーツ振興財団とともに、体力測定や体 操を行う。

今年度予定されているラリーポイントにあわせ、せたペイのデジタル講座など 2 回開催していく。

### 6 認知症ケア推進

# 認知症ケアの推進

## 【目標】

認知症の方や家族に対し適切な支援を円滑に切れ目なく行う。 四者・地域のネットワークを活かし、認知症に関する普及啓発に取り組む。

### 【取組み】

認知症に関する相談があった場合、サービスに繋がらなくても支援が 途切れないよう、リストにしておき、所内で共有し、適宜声かけし、支援 を継続していく。

認知症初期集中支援チーム事業には 6 ケース、もの忘れチェック相談会には 3 例提出を目標とし、終了後も必要なサービスにつなげていく

認知症の家族支援として、喜多見介護者の会は年 5 回を継続して実施する。

四者で行っている「だんだんの会」の企画に当事者にも参加をしてもら い、アクションチームとしての活動を続ける。

アクション講座は、介護保険サービス事業者や認知症の当事者が参加しているサロンなどを中心に 3 回実施する。

四者のネットワークを活かしてパンフレットの配布や広報紙を活用して 希望条例の基本理念の浸透を図り、認知症当事者が自らの思いを発信、社会参画する機会をつくる。

## 昨年度の取組実績

### (1)介護予防ケアマネジメント

- ・総合事業では、従来型のサービスだけではなく、支え合いサービス 4 件、 筋力アップ教室 9 件、専門職訪問につなぐことが出来た。
- ・地域ケア会議 A で取り上げたケースについては全職員で情報を共有し、開催後も所内で検討し、自立支援に向けた対応が出来ているか話し合った。
- ・ケアプランチェックにてアドバイスを受けた点(本人主体のプランになっているか、具体的な目標設定になっているかなど)を所内で共有し介護予防、自立に向けたケアプランについて各々振り返るきっかけとなった。
- ·アセスメントやケアマネジメントの考え方など、介護予防ケアマネジメントの研修に新任職員を中心に参加した。
- ・再委託先のケアマネジャーに対して、毎月のモニタリングの確認、書類の交付を依頼し、サービス担当者会議などはできる限り同行した。
- ・口腔ケアチェックシート、すこやか歯科健診、栄養チェックシートについて、 利用者はもとより、委託のケアマネジャーにも周知し活用をすすめた。

### (2)一般介護予防事業

- ·介護予防手帳の配布は、介護予防マネジメントの利用者の他、はつらつ介護予防講座やサロン訪問時、リスト訪問で256件配布し、介護予防普及啓発に取り組んだ。
- ・対象者基本チェックリストは、実態把握などを中心に 120 件実施し、対象者の把握に努めた。該当した人には介護予防事業として、はつらつ介護予防講座やまるごと介護予防ケアマネジメント講座などの案内を行った。
- ・はつらつ介護予防講座は卒業制度を継続し、終了した 3 人については既存のサロンを紹介し、継続して活動に参加している。協力員もシニアボランティア研修をオンラインで受講し 1 人加わった。
- ・いきいき講座の1回目はリコーブラックラムズ東京をゲストに招き世田谷 区スポーツ振興財団の協力でインボディ測定や体操を実施した。2回目 は、水害についての講座、3回目は連続老い支度講座として「家じまい」を テーマに開催した。
- ·デジタル講座は、宇奈根で開始されたオンデマンドバスの利用方法、また 年賀状作成の講座の 2 回開催した。参加者は、オンデマンド講座後からバ スを利用して遠くまで行けるようになり行動範囲を広げることができた。
- ・過去に行ったデジタル講座から自主化した「kitami サロン」はサロン登録を行い、アロマテラピー、手作業、茶話会、クリスマス会等スマホの活用だけにとらわれず、様々な内容をとりいれ参加者が定着して開催している。・その他、自主化したサロンは定着し、後方支援を行っている。

# 認知症ケアの推進

- ・もの忘れチェック相談会に 3 名申し込みがあり、そのうち 1 件は専門医に 受診することを勧められ医療機関につなぐことが出来た。
- ・認知症初期集中チーム支援事業に 6 ケース提出したが、1 ケースは状態が 急変し開始実施前に終了となった。ケース対象者は事業終了後、サロン活動や介護保険サービスにつなぐことができた。
- · 喜多見介護者の会は年 5 回実施、新規利用者も 2 名増え介護する家族の不安を参加者で話し合うことが出来た。
- ・窓口に来所した物忘れがある人に対して、そのまま支援が留まることがないようにリストにて、定期的に所内でミーティングを行い、継続して相談体制がとれるようにした。
- ·アクション講座は喜多見団地の「だんだんの会」、多職種連携会議、ミニディの3回実施予定としていたが、ミニディは急遽予定が変更となり実施できなかった。「だんだんの会」はそのままアクションチームと位置づけ活動を継続している。
- ・喜多見区民まつりや、喜多見児童館主催のイベントにて子供にむけ希望条例のパンフレットを作成し配布した。さらに、喜多見児童館と共催で「サンタがまちにやってくる」では、地区にある認知症グループホームの中庭を使用し、近所の方も巻き込んだイベントでも、希望条例の普及啓発に取り組んだ。なかなか高齢者と関わることの少ない子供たちにとっても貴重な経験となった。
- ・グループホーム関係者と砧あんしんすこやかセンターと協力し、認知症の当事者が参加し歩いて襷をつないでいく「RUN伴」を砧地域で初めて開催することできた。近隣の住民や商店、クリニックにも協力してもらった。

### 今年度の目標及び取組予定

#### 7 あんしん見守り事業

# 見守り対象者の支援

【目標】

見守りネットワークの強化を図り、見守りが必要な方を早期に把握し、支援に繋げることが出来る。

#### 【取組み】

見守りコーディネーターを中心に前期高齢者、転入者の実態把握訪問で地域デビューバッグを配布し、見守りなどのボランティアの人材発掘を行う。

住民や民生委員、日々の活動を通じて見守りが必要と判断した場合は、 見守りフォローリストへ掲載する。毎月のミーティングにてフォローの情報を共有し、見守り方法や頻度、支援の方法を決定し、更新する。また更新後は、災害時に備え印刷し保管する。

見守りボランティアを担っている方への相談フォローを毎月行う。また、ボランティアのフォローとして社会福祉協議会喜多見地区事務局と 共催で交流会を行う。

以前配布した見守りチラシ(「気づきのポイント」や「ちょっと気になる方いませんか?」)を理美容店、不動産、見守り協力店等に再度配布する。 四者が中心となり「見守りネットワーク会議」を企画・実施していく。

# 8 在宅医療·介護連携

#### 在宅医療・介護連携の推進

【月標

切れ目なくつながる医療・福祉の連携で看取りまで備え、理想実現できる街づくりを目指す。

#### 【取組み】

地区連携医事業を通して、多職種連携会議(2回)、事例検討会、医療講座を行い、ケアマネジャーなどの介護職と医療職との連携しやすい環境を整える。

地区連携医や医療職、ケアマネジャーや介護保険サービス事業者が交流する機会を設け、事例検討などを通しチームとして連携や協働できる 関係性づくりを強化する。

住民からの在宅療養相談を受けた際、世田谷区在宅療養資源マップや独自の医療機関情報ファイルなどを活用し、状況に合った医療機関選択ができるように支援する。

区民向け医療講座の実施や広報などを活用しACPの普及啓発を行う。また、実態把握や講座の機会を使い「あなたを支える医療・介護のケアチーム」の配布や「すこやか歯科健診」の周知を行う。

ケアマネジャーへ「すこやか歯科健診」「口腔ケアシート」「医療と介護の連携シート」などのシートの活用を働きかける。また、MCSを利用している事業者からの事例の紹介を行う。

各病院、医師会などで行われる研修や講座へ出席し、顔の見える関係 づくりを行う。

### 9 地域ケア会議

# 地域ケア会議の実施

【目標:地域ケア会議 A】その人にあわせた自立支援のケアプランの在り 方を考えることができる

### 【取組み】

地域ケア会議 A は 7 月 ~ 10 月の間に 2 ケース実施する。事例の選定については所内で話し合い、会議には全員が参加できるようにしていく

- 地域の資源について会議に出席しない職員も含めて情報収集してい く。

昨年度の会議であがった地域課題である喜多見北部の集まれる場所 の確保の取組みについて検討していく。

【目標:地域ケア会議 B】地域の課題について問題意識をもって日々の業務に取り組む。

### 【取組み】

地域ケア会議 B は、地区の主任ケアマネジャーにも協力を仰ぎ、困難ケースなどの事例をもとに行う。地区の課題を把握するとともに、取り組みについても検討を行う。

人材の発掘するために取組みとして掲げた「地域デビューバック」の配付をけいぞくする。

新たに、地域の犬の団体と協力し、ペットを飼っている高齢者が集まる場を 1 回は設ける。

### 昨年度の取組実績

#### 見守り対象者の支援

- ・あんしん見守り事業の対象者は 4 名で、1 人を新たに見守り事業が開始 となり、目標の 1 名を達成した。
- ・毎月ミーティングを行い、見守り対象者の更新を行うとともにモニタリング頻度や担当、支援方針などを決めている。見守りフォローリストは印刷保管し、震災時等で利用できるようにしている。
- ·実態把握で行った地域デビューバックの配布から、2 名のボランティアの 希望者がうまれた。
- ・あんすこ便りを配布していく中で、地域に気になった方がいないかなど声をかけ見守りの依頼を継続している。
- ・社会福祉協議会喜多見地区事務局と共催でボランティア交流会を実施することを予定していたが、年度内に実施しできなかった。
- ・四者で行っている「見守りネットワーク会議」は、連携会議の中のケース検討から「精神症状のある方への対応」をテーマに健康づくり課保健師に講話をお願いし、グループワークを行った。四者のほか、民生委員、自治会長、サロン代表者、新 BOP 職員など 23 名が参加した。

#### 在宅医療・介護連携の推進

- ・区民・事業者のニーズに沿った在宅療養の支援については、在宅療養相談 198 件あり、病院医療ソーシャルワーカーから退院時の在宅移行支援や ケアマネジャー事業所選定が相談の大半を占めていた。
- ・地区連携医事業では、多職種連携として砧地域 5 カ所のあんしんすこやかセンターで「ゴミ屋敷になる精神状態と心理」をテーマに地域の精神科医より講義を受け、地区連携医・薬剤師・医療ソーシャルワーカー・ケアマネジャー・訪問看護等の計82名が参加し、講義とグループワークを行い、医療職と介護職のネットワークの強化につながった。また、地区においても、「認知症の方への対応と意思決定支援」としてアクション講座を行い、医師、歯科医師、薬剤師、看護師などの医療職にケアマネジャーや介護保険サービス事業者など多職種24名が参加した。その他、医療講座(2回)や事例検討会(3回)などを開催した。
- ・在宅医療と ACP の普及啓発として、区民を対象に看取りについての講話を行い 46 名が参加した。
- ・ケアマネジャーの会議において、すこやか歯科健診、口腔ケアシート、連携 シートなど各種ツールの周知を行った。
- ・必要な状態だが病識がなく、医療機関につながっていない高齢者の訪問を継続して医療につなぐことができた。

# 地域ケア会議の実施

・地域ケア会議 A は年間の計画で、開催時期と担当者を決めて実施。「ADL自立のためサービス終了に向けた支援方法」「意欲はあるが「はじめの一歩」がふみ出せない方への支援」をテーマに 2 回開催した。本人のやる気を出すための声か

けの方法や、喜多見北部、鎌田の集まりの場について検討をした。

- ・会議終了後も職員全体でケースを共有し、1 ケース目は栄養管理シートを活用し、栄養状態の確認を行った他、個人で行っているお喋り会に参加するようになった。2 ケース目は、はつらつ介護予防講座への声かけを行い、利用につながった。
- ・地域ケア会議 B では、「身寄りがない方への金銭支援」「認知症の運転免許返納」について検討した。金銭管理支援では生活保護受給者の対応について知ることができた。また、運転免許返納には成城警察署職員も会議に参加していただいた。その後、具体的に免許返納について警察署の力をかりて支援を行っている。
- ・以前の地域ケア会議で取組み予定としていた地域人材の発掘を目的とした「地域デビューバック」の配布を具体的に進めた。まちづくりセンターや社会福祉協議会喜多見地区事務局からもチラシを預かり、直接声をかけてまわることで、興味を示し、サロンへの参加や子供食堂への支援などに協力してくれている。

# 今年度の目標及び取組予定

# 10 地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)

### (1)身近な地区における相談支援の充実

#### 【目標】

気軽に相談できる環境をつくり相談者の困りごとに対して真摯に受け止め、関係機関へつなぎ対応できるようにする。

#### 【取組み】

生活困窮の相談や不安感が強い人へのアプローチや8050問題、ヤングケアラー等について保健福祉課、生活支援課、健康づくり課、子ども家庭支援課、ぽーときぬた等、関係機関につなぎ連携しながら支援をしていく。状況により関係機関と一緒に訪問して解決に向けて糸口を見つけていく。

障害など様々な相談に対応できるよう、研修や勉強会に参加してスキルアップを図るとともに、関係機関との顔の見える関係を構築していく。

#### (2)参加と協働による地域づくりの推進

#### 【目標】

四者連携会議で地域課題や地域の取組みについて検討し地域づくりに貢献していく。

#### 【取組み】

地区の課題として取り組んでいる買い物支援や、団地自治会と共に行っている「だんだんの会」も四者で連携しながら取り組むとともに、新しい 課題についても検討を行う。

子供の多い喜多見地区では、子供向けの地区の行事「喜多見ファミリーデー」や児童館の行事「うなねの渡し」「喜多見食堂」などを通し、子供世代の地域住民との交流を図りネットワークを構築していく。

ご近所フォーラムの実行委員会に参加して、医師・歯科医師・などの医療 関係者や障害の支援者、子育てコーディネーターなど様々な分野の人た ちとも交流をしていく。

#### 昨年度の取組実績

### (1)身近な地区における相談支援の充実

- ・相談対象拡充に関わる相談は 70 件あった。 頻回に窓口へ来所される方 (統合失調症、知的障害)については情報共有し、声かけ方法など対応を 統一するよう話し合いを行っている。 様々な相談に対応できるようアル コール依存症やひきこもりなどの研修に参加し、スキルアップを図った。
- ・窓口で関係につないで終了したケースもあるが、80代の親を介護している困窮世帯のケースでは、ぷらっとホームと連携し、母亡きあとの精神疾患のケースは、ぽーときぬたと連携し成年後見制度の利用にもつなぐなど、関係機関と連携し継続して支援したケースも多かった。

#### (2)参加と協働による地域づくりの推進

毎月四者連携会議を実施し、四者で行っている様々な事業について報告や 意見交換をおこなっている。

- ・地区の課題である水害への備えとして実施したいきいき講座は、身近なまちづくり推進協議会安全部会との共催で実施した。
- ・買い物支援として、宇奈根での移動販売は継続して実施している。民間の 移動販売車が以前よりも増えている傾向にあり、民間の力を活用しなが ら、支援を継続している。
- ・四者で関わっている「だんだんの会」は、アクション講座をきっかけにアクションチームとして活動をしている。民生委員の協力もあり、認知症の方の参加もあるが、今後は当事者の声を聞きながら活動を進めたい。会場には福祉の相談もできるコーナーも設けている。
- ·喜多見児童館主催の児童館まつりや宇奈根の渡し、ちいき食堂にも三者で参加し、あんしんすこやかセンターの PR を行った。
- ・四者とブラックラムズ東京と共催で「喜多見ファミリーデー」を実施。子育 て世代に対し希望条例のパンフレット配布など、かかわりの少ない世代 への貴重な PR の場となった。
- ・3 月には砧地域ご近所フォーラム 2024「きぬたは私たちの誇り」と題し、区民約 100 名が参加した。毎月実施している実行委員会には、医師や歯科医師、薬剤師の他、ケアマネジャーなどの高齢者の支援関係者、ぽーときぬたなど障害支援関係者、子育てコーディネーターなどの子供支援関係者、大学教授や、ボランティアビューロー等様々な業種が参加しており、顔の見える関係を構築している。

# 今年度の目標及び取組予定

### 1 運営管理

#### (1)管理運営体制

法人のバックアップ体制:

- ・中長期計画の実施に向け、理事長、前砧あんしんすこやかセンター管理者を中心とした法人支援チームを組織する。
- ・毎週開催「世田谷施設長会議」、毎月開催「全施設長会議」に管理者が出席、事業実績を報告、課題検討を継続する。

事務処理を能率的・正確に行うための工夫

- ·事務や経理については法人本部職員が担い、現場職員が効率的に動けるようにする。
- ・報告書作成や給付管理においては、担当職員が取りまとめ及びチェックを行うとともに、担当職員が欠けることがあっても業務が止まることのないよう、複数の職員が担当する。

#### 管理運営体制:

- ・信頼される高い「サービスの質」を提供できる組織をめざし、品質に関する国際規格である「ISO9001」を取得しており、法人とともに認証継続の審査を受ける。これに基づき、事務処理や業務管理のシステムを継続的に改善していく。
- ・法人に所属する専門職や会議室などの設備や備品を活用できるようにする。
- ·あんしんすこやかセンター職員全員及び法人本部職員が出席する「業務調整会議」を毎月開催し、事業計画に関する管理項目の進捗確認、業務改善の検討などを行う。
- ・職員間の情報共有は、毎日、朝夕 2 回実施する所内ミーティングにて全件報告を実施し行う。不在だった職員は、ミーティングシートで内容を確認する。

### (2)公正·中立性

公正・中立性に配慮した対応:

・サービスは利用者の意思で選択できることをサービス利用相談時もしくは契約締結時に説明し、意向を聞き取りながら支援する。複数の事業所を紹介する場合は、パンフレットやカタログなどをお渡しする他、各事業所の特色等を説明する。複数の事業所を希望しない場合においては、希望があれば別の事業所も紹介できることを説明する。また経過記録にサービス提供事業者の選定理由を明記する。

公正・中立性のチェック・是正方法:

·居宅介護支援事業所につないだ件数を可視化し、毎月業務調整会議で偏りがないかを確認する。

# (3)個人情報・電子データの管理

個人情報・電子データの管理方針の明確性:

- ・法人「個人情報保護規程」や所内「個人情報・電子データ管理手順」に則って個人情報を管理し、職員教育を行う。
- ・個人情報が含まれる書類や IC カードは鍵のかかる書庫に保管する。訪問相談等のために持ち出す場合は、対象者ごとに専用の袋に入れ、チャックをした状態で持ち運ぶ。
- ・電子データを保管する法人サーバは外部からの侵入に対するセキュリティ対策を施し、各パソコンは職員個人のパスワードがないとログインできないようにする。
- ・利用者とのメールに使用するパソコンを 1 台設け、メール専用としている。
- ・個人情報が含まれた書類を郵送する場合は、別の職員が宛名と封入物に誤りがないか確認する。
- ·来所相談は必要に応じて独立した相談室を案内する。ミーティングや事例検討は、窓口時間外もしくは別室で行う。

# (4)接遇·苦情対応

接遇の方針の明確化:

- ・法人で定めた「職員倫理行動基準」を基に支援を行う。入職直後の職員に対しては、区や外部研修を受講させる。
- ·窓口など接遇のマナーについて個別に指導するほか、ハラスメントについて内部研修を実施する。
- ・職員間で日常から声を掛け合い、相談しやすい環境を作っている。
- ·毎日、ミーティングシートを作成し、適切な対応ができるよう配慮が必要なケースは、職員間で情報交換し合う。

苦情対応の方針の明確化:

- ・法人で定めた「苦情解決規定」に則り、苦情を密室化せず一定のルールに沿って対応することによって、円滑・円満な解決やサービス改善につなげる
- ・日常業務の中から苦情につながるかもしれないインシデントやアクシデントを抽出し、是正処置・予防処置を講じる。
- ·是正処置、予防処置については、毎月実施する全施設長会議にて全件を報告·共有する。更に砧あんしんすこやかセンター内でも記録を供覧することで、他部署の事例を水平展開する機会を作る。
- ·年1回是正処置·予防処置の傾向等を分析し更なる改善につなげる。

# 昨年度の取組実績

#### (1)管理運営体制

法人のバックアップ体制:

- ·昨年度は、法人にて中長期計画作成が開始され、次回プロポーザルに向けた準備を開始した。
- ・毎週開催「世田谷施設長会議」、毎月開催「全施設長会議」に管理者が出席し、事業実績を報告、課題を検討した。
- ・職員全員と法人担当事務員が出席する「業務調整会議」を毎月開催し、事業計画に関する管理項目の実施状況、進捗確認などを行った。 事務処理を能率的・正確に行うための工夫
- ・事務や経理については法人担当事務員が担い、現場職員が効率的に動けるようにしている。
- ·報告書作成や給付管理においては、担当職員が取りまとめ及びチェックを行った。

#### 管理運営体制:

- ・職員間の情報共有は、毎日、朝夕 2 回実施する所内ミーティングにて行った。夕のミーティングでは全員が全件報告することで、情報共有のほか相互の意見交換を行っている。当日不在だった職員は、ミーティングシートで内容を確認できる体制を取っている。
- ·法人の各会議に参加することで、法人所属の専門職に協力を依頼したり、 法人会議室や備品を活用するなどした。
- ・信頼される高い「サービスの質」を提供できる組織をめざし、品質に関する国際規格である「ISO9001」を取得している。昨年度も認証継続の審査を受けた。ISOのシステムにより、業務を継続的に改善している。

### (2)公正·中立性

公正・中立性に配慮した対応:

・サービスは利用者の意思で選択できることをサービス利用相談時もしくは契約締結時に説明し、意向を聞き取りながら支援した。複数の事業所を紹介する場合は、パンフレットやカタログなどをお渡しする他、各事業所の特色等を説明した。複数の事業所を希望しない場合においては、希望があれば別の事業所も紹介できることを説明した。また経過記録にサービス提供事業者の選定理由を明記することをルール化し、継続している。

公正・中立性のチェック・是正方法:

·居宅介護支援事業者に繋いだ件数を管理し、偏りがないかを毎月職員全員参加の「業務調整会議」にて確認した。

# (3)個人情報・電子データの管理

個人情報・電子データの管理方針の明確性:

- ・個人情報保護に関する所内の実務的な取扱いについて、「個人情報・電子データ管理手順」を全員が随時確認した。
- ・個人情報が含まれる書類や IC カードは鍵のかかる書庫に保管した。訪問相談等のために持ち出す場合は、対象者ごとに専用の袋に入れ、チャックをした状態で持ち運んだ。
- ・電子データを保管する法人サーバは外部からの侵入に対するセキュリティ対策を施し、各パソコンは職員個人のパスワードがないとログインできない状態である。
- ・利用者とのメール専用に使用するパソコンを 1 台設けた。パソコン画面には、のぞき見防止フィルムを貼付した。
- ・個人情報が含まれた書類を郵送する場合は、別の職員が宛名と封入物に 誤りがないか確認した。
- ・来所者には、必要に応じて独立した相談室を案内した。ミーティングや事例検討は窓口開設時間外や別室で行った。

# <u>(4)接遇·苦情対応</u>

接遇の方針の明確化:

- ・法人で定めた「職員倫理行動基準」を基に支援を行った。特に 4 月新規採用予定の職員に対しては、1 か月前から非常勤として週 1 回~2 回程度出勤し、その期間中に内部研修を実施した。また年度途中 10 月から新規採用した職員(保健師)に対しては、先輩職員(保健師)が必ず同行して接遇にあたり、指導した。
- ・経験が浅い職員が相談しやすいよう、職員間で日常から声を掛け合う環 境を作っている。
- ・毎日ミーティングシートを作成し、適切な対応のため配慮が必要なケースは、 職員間で情報交換し合った。

苦情対応の方針の明確化

·法人で定めた「苦情解決規定」に則立った対応をすることになっている。 昨年度は苦情の申し出はなかった。

苦情に対する再発防止策の検討:

- ・苦情に繋がるかもしれないインシデントやアクシデントには是正、予防処置を講じ、年 1 回その傾向等を分析した。
- ・是正処置、予防処置については、毎月実施する全施設長会議にて全件を報告・共有し、更に砧あんしんすこやかセンター内でも記録を供覧することで、他部署の事例を参考にする機会を作った。
- ・カスタマーハラスメントの外部研修を受講し、職員間で周知した。

# 今年度の目標及び取組予定

### 1 運営管理

#### (5)安全管理

災害時、緊急時対応:

- ・平常時から防災対策、感染症対策に取り組む。
- ・年 1 回机上訓練を実施、それを基に事業継続計画を見直し、更新する機会とする。防災関連会議や研修、訓練などに参加し、地域の防災対策の状況を把握する。区の緊急対応マニュアルを職員全員で年 1 回確認する。
- ・職場環境の安全管理のため、4 半期ごとに安全・4 S 点検を実施する。年 1 回汚染処理用キットを点検する。

#### 感染症対策:

- ·窓口やデスク等、手の触れる場所のアルコール消毒を励行する。
- ・訪問時のマスク着用、アルコールによる手指消毒が確実に行えるよう物品を用意し、意識付けを行う。訪問からの帰所後、相談対応後などに手洗いをスムーズに行えるよう、まちづくりセンターの手洗い場にペーパータオル・ごみ箱を設置し管理する。適切な手洗い・手指消毒の方法について、職員に伝達する。

#### 健康管理:

・職員の心身の健康管理に努める。年 1 回、法人の健康診断、ストレスチェックに参加・実施する。経験した心理的負担を職場内で共有するなどしてバーンアウトを防ぐ。また、カスタマーハラスメントの内部研修を実施する。

#### <u>(6)職員体制</u>

欠員補充の方策:

- ・法人では年 1 回自己申告書の提出及び各施設長の面接を実施し、その 記録を本部にて集約する。
- ·有資格者の情報が把握できるよう、担当常務理事、法人本部企画部長と 打合せをする。
- 法人に資格取得支援助成制度が設けられ、将来的に他部署からの異動も可能になるようにする。
- ・新規採用に関しては、法人総務部が募集活動を行う。

#### 人材育成の取り組み:

・年間 1 人 3 回以上外部研修に参加する。担当業務に関わる研修受講を促し、職員のスキルアップ及び事業の充実を図る。内容は職員間で共有し、いつでも閲覧可能な状態に整理する。

#### 人材定着の取り組み:

- ·年1回自己申告書の提出と個人面談を実施する。
- ・職員全員を対象にカスタマーハラスメントを含むハラスメントについて、 内部研修を実施する。
- ·引き続き子育て中の時短職員や親の介護をする職員が働きやすいよう、職場内の協力体制を継続し、時短勤務、看護休暇、介護休暇などの各種制度を活用する。
- ・毎日のミーティングで支援内容を報告しあい、または管理者が個別に面談することで、バーンアウトの防止を図る。
- ·法人では、育成委員会がキャリアパス研修を実施している。今後参加していく。
- ·法人では、男女共同参画委員会にて職員定着のため相談窓口を設置している。委員会には、砧あんしんすこやかセンター職員も参加している。
- ·新人向けの OJT 担当職員を設け、日々のレポートにて、教育体制を整える。

# 2 総合相談支援

# <u>(1)総合相談</u>

総合相談窓口を行う上で心掛けること:

- ・受けた相談は所定の様式を用いて記録し、支援の方針・結果を明確にする
- ・支援課題が複数あり家族の見立てや多機関との連携が必要なケースは、 カンファレンスを行い、情報や経過、支援方針を共有する。
- ・相談内容に応じた適切な機関や支援につなげることができるよう日ご ろから会議や研修に参加し、関係機関の役割や業務を理解する。
- ・地域資源や制度などの情報を蓄積し、職員全員が活用できるように整理する
- ・民生委員・児童委員協議会や町会・自治会長会議、地区社会福祉協議会などの会議体、ミニデイ・サロンなどの集まり、地域の行事に出向いて地域の情報共有や PR を行う。
- ・個別相談に応じるほか、日々の相談活動から地域課題を把握して地域ケア会議などに繋げる視点を持って支援する。

# 多職種のチーム対応:

・全件ミーティングで共有し、各職種がその専門性をもとに助言・相談し合う。 継続的な支援が必要な事例については、見守りフォローリストに組み込むなどして漏れがないようにする。

# 昨年度の取組実績

#### (5)安全管理

災害時、緊急時対応:

- ・法人及び砧あんしんすこやかセンターの事業継続計画に則り、机上訓練を 実施した。
- ・4 半期ごとに安全・4S 点検を実施した。
- ・地域の防災対策の状況把握のため、防災関連会議や研修、訓練などに参加した。
- ・砧まちづくりセンターの防災研修に参加した。

#### 感染症対策:

- ·年 1 回汚染処理用キットを点検している。窓口やデスク等、手の触れる場所のアルコール消毒を適宜行っている。
- ・新型コロナウイルス流行時における事業継続計画を確認した。
- ・訪問時のマスク着用、アルコールによる手指消毒実施のため物品を用意し、実施した。訪問からの帰所後、相談対応後などに手洗いをスムーズに行えるよう、砧まちづくりセンターの手洗い場にペーパータオルを設置した。 健康管理:
- ·年1回、法人の健康診断、ストレスチェックを実施した。
- ・経験した心理的負担を職場内で共有するなどしてバーンアウトを防いだ。

#### <u>(6)職員体制</u>

欠員補充の方策:

- ・法人では年 1 回自己申告書の提出及び各施設長の面接を実施し、その記録を本部にて集約している。
- ·有資格者の情報が把握できるよう担当常務理事、法人本部企画部長と打合せをした。
- ·法人に資格取得支援助成制度が設けられ、将来的に他部署からの異動も 可能になるようにしている。
- ・新規採用に関しては、法人総務部が募集活動を行っている。

## 人材育成の取り組み:

- ・年間 1 人 3 回以上外部研修に参加することにしており、職員が希望する研修は可能な限り参加できるようにした。また、担当業務に関わる研修は受講するよう促し、職員のスキルアップや事業の充実を図った。
- ·研修内容は職員全員で共有し、研修資料等はいつでも閲覧可能な状態に 整理している。

人材定着の取り組み:

- ·年1回自己申告書の提出と個人面談を実施した。
- ・産休からの復職者を含む子育て中の時短職員が1名いる。この1名を含む子育て中の職員も働きやすいよう、職場内の協力体制を整え、時短勤務、看護休暇などの各種制度を最大限活用できるようにした。
- ・親の介護にて介護休暇をとる職員が1名いる。安心して介護休暇が取れるよう、職場内にて協力体制を整えている。
- ・日頃から子育て職員を支えている職場環境から、急な体調不良での欠勤 にも対応した。
- ・毎日のミーティング等で支援内容を報告しあい、バーンアウトの防止を図っている。
- ・法人では、育成委員会がキャリアパス研修を実施した。今後参加していく。
- ・法人では、育成委員会がキャリアハス研修を美心した。ラ後参加していく。 ・法人では、職員定着のため男女共同参画委員会にて相談窓口を設置している。

# <u>(1)総合相談</u>

総合相談窓口を行う上で心掛けることは

- ·相談者が選択できるよう複数の方法や事業所等について特徴やサービス 状況を情報提供し、提案した。
- ·相談が可能な限りワンストップ対応となるよう、相談内容に応じてその場で関係機関に問い合わせや繋ぎを行った。
- ·まちづくりセンター、社会福祉協議会と連携が必要なケースは、二者または三者で情報共有しながら支援を行った。
- ·相談内容に応じた適切な機関や支援に繋げられるよう会議や研修に参加 し、関係機関の役割や業務を理解した。
- ・地域資源や制度などの情報を蓄積し、職員全員が活用できるように整理した。
  ・民生委員・児童委員協議会や町会・自治会長会議 地区社会福祉協議会な
- ・民生委員・児童委員協議会や町会・自治会長会議、地区社会福祉協議会などの会議体、ミニデイ・サロンなどの集まり、地域の行事に出向いて地域の情報共有や PR を行った。
- ・個別に相談に応じるだけでなく、日々の相談活動から地域課題を把握して地域ケア会議などにつなげる視点を持って支援し、今年度は地域ケア会議Bにケースとして 2 件提出した。

多職種のチーム対応:

- ·相談は毎日全件共有し、各職種がその専門性をもとに助言した。不在だった職員は、ミーティングシートで確認した。
- ·対応が困難なケースは所内で支援方法を検討し、複数人で対応するなど、 適切な支援が行えるよう対応した。

# 今年度の目標及び取組予定

## 2 総合相談支援

### (2)地域包括支援ネットワーク構築

地域包括地域包括支援ネットワーク作りの取組

- ・地域ケア会議 B を年 2 事例開催する。総合相談の中で地区内で共通する課題を見つけ、関係機関や団体に出席を依頼し、事例を通じて支援方法の検討や新たな支援関係を構築する。
- ・まちづくりセンターや社会福祉協議会にも関わる課題が抽出されたら、 四者連携会議などで情報を共有し、地区に応じた地域づくりを展開して いく際に活かしていく。
- ・マンションの実態把握を継続し、マンション別実態把握状況表を更新する。
- ・民生委員と情報交換を行い、民生委員との関係作りや地区の特性の把握に継続して取り組む。
- ·商店街振興組合との関係性を維持するため、広報紙の配架、配布などでアプローチを続ける。

#### (3)実態把握

### 実態把握の工夫は

- ・区の訪問対象者リストの実態把握及び砧あんしんすこやかセンター独自 訪問を合わせ、目標件数を 1,100 件とする。
- ・リスト者は訪問日の3日前には訪問することが分かるように事前案内をポスティングする。集合ポストがオートロック内に設置されポスティングできないマンションもあるため、郵便配達での案内を取り入れる。
- ・マンション居住者へのアプローチに課題があるため、砧、大蔵、岡本のエリア別に、オートロックの有無に関わらず管理人室にも訪問、関係構築を図る。把握しているマンションの情報を更新し、所内で共有する。 潜在的な利用者への取組:
- ・あんしんすこやかセンター独自の実態把握訪問では、65歳~74歳のケアマネジャーが付いていない世帯を中心に、あんしんすこやかセンターの PR を目的とした直接訪問を継続する。
- ・あんしんすこやかセンター独自の実態把握訪問では、ボランティア募集 や生活困窮などの情報提供も行う。

#### (4)PR

あんしんすこやかセンターの PR の取組:

- ・広報紙「あんすこ通信」を年 2 回発行する。今年度はあんしんすこやかセンターが取組んでいることを、紹介する。
- ·広く広報できるように引き続き砧まちづくりセンターに協力を依頼し、 各町会や自治会へ配布する。
- ·集合住宅の管理人への挨拶に訪問する際に、あんしんすこやかセンター PR の一つとして広報紙を活用する。
- ·商店街振興組合との関係性を維持するため、広報紙の窓口配架、地区配布など、アプローチを続ける。

## 3 権利擁護事業

# (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

権利擁護に関する普及啓発の取組:

- ・消費生活センターや警察など関係機関から詐欺被害等に関する情報提供があった場合には、ミーティングや所内回覧にて情報を共有し、相談があった場合に対応できるようにする。
- ·権利擁護の検討が必要と思われる住民や家族に制度の案内や相談会の 案内を行う。
- ・「あんすこ通信」にて権利擁護について取り上げ、回覧板で地域に回覧する。
- ·関係機関や地域の集まりに出向いた際に、講話や資料配布するなどして 虐待防止、成年後見制度、消費者被害防止等の権利擁護に関する普及·啓 発を行う。

権利擁護に関するスキルアップの取組:

・権利擁護に関する研修に出席し、内容を所内で共有する。

### 昨年度の取組実績

#### (2)地域包括支援ネットワーク構築

地域包括地域包括支援ネットワーク作りの取組

- ・地域ケア会議 B の開催にあたり、取り上げる地域課題に合わせて三者連携の他、民生委員、ケアマネジャー、サービス事業者、ぽーときぬた、成年後見センター、ぷらっとホーム、保健福祉課など多様な関係機関や地域住民の参加を得た。
- ・マンション管理会社との連携体制を構築するために高齢者が多数居住している集合住宅やオートロックマンションを中心にマンション管理人を訪問し、あんしんすこやかセンターのパンフレット、チラシなどを渡して PR を行った。
- ·マンション訪問時に把握した情報はマンション別実態把握状況表で整理し、更新した。
- ・地域ケア会議 B に民生委員 3 名に参加いただき、地域課題について意見 交換するとともに関係作りを行った。
- ・商店街振興組合に広報紙の配架を依頼し、関係作りを行った。

### (3)実態把握

#### 実態把握の工夫は

- ·区の訪問対象者リスト及び砧あんしんすこやかセンター独自の把握訪問を合わせ、目標を超える 1,220 件を訪問した。
- ・リスト者は訪問日の3日前には訪問することが分かるように事前案内をポスティング。集合ポストがオートロック内に設置されポスティングできないマンションもあるため、郵便配達での案内を取り入れた。
- ・実態把握訪問を通してマンション居住者へのアプローチに課題があると考え、令和元年から砧、大蔵、岡本のエリア別にオートロックの有無に関わらず、管理人室にも訪問し、関係構築を図っている。今まで砧 27 件、大蔵 7件、岡本 12 件のマンションを抽出し、管理人がいる時間を見計らい訪問した。情報を更新し、所内で共有できるようにした。

#### 潜在的な利用者への取組:

・あんしんすこやかセンター独自の実態把握訪問では、戸建に住む 65 歳~74 歳、ケアマネジャーが付いていない世帯を中心に、窓口 PR を目的とした直接訪問を継続した。

#### (4)PR

あんしんすこやかセンターの PR の取組:

- ・広報紙「あんすこ通信」を年 2 回発行した。6 月は消費者被害をテーマに、お盆や連休の時期に訪問販売や電話勧誘が増えるため、注意喚起した。2 月は「世田谷区認知症とともに生きる希望条例」の紹介と世田谷区の取組みを案内した。
- · 広報紙はあんしんすこやかセンター窓口のほか、近隣医療機関、薬局、商店 街振興組合に配架依頼した。
- ・広報紙は、砧まちづくりセンターの協力のもと、各町会や自治会に 1,093 枚配布した。

# (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

権利擁護に関する普及啓発の取組:

- ・消費生活センターや警察など関係機関から詐欺被害等に関する情報提供があった場合には、ミーティングや所内回覧にて情報を共有し、相談があった場合に対応できるようにした。
- · 虐待関連のパンフレット等をカウンターに配架し、必要時に配布できるようにした。
- ·成年後見制度の繋ぎに関する対応について職員全員にアンケートを実施 し内容と分析を共有した。
- ・権利擁護の検討が必要と思われる住民や家族に制度の案内や相談会の案内を行った。

権利擁護に関するスキルアップの取組

- ・権利擁護に関連する研修に延べ 9 回出席し、内容は資料を含め職員全員で共有した。
- ・地域ケア会議 B にて、「金銭管理ができず、経済的に困窮している事例」を取り上げ、関係機関と事例検討を行った。

# 今年度の目標及び取組予定

## 3 権利擁護事業

#### (2)虐待

- ・毎日のミーティングで全件報告を行い、虐待のリスクがあると思われる 事例については、意見交換や助言を行う。
- ・虐待に繋がりかねないリスクのある事例については、ケースカンファレンスを開催し、予防的な支援を検討する。
- ・虐待を疑われる相談は早期に保健福祉課へ相談し、行政、ケアマネジャー、サービス事業者、民生委員など地域住民、成年後見センターなどの関係機関と連携する。その経過については所内ミーティングで職員全員が共有する。

保健福祉課と連携した虐待対応の効果的取組:

・虐待(疑いを含む)の相談が入った場合は、直ちに管理者に報告して優先的に対応する。必要な情報を収集し、保健福祉課と共有したうえで、役割分担をして対応する。

虐待に関する所内における情報共有の方法:

- ・毎日のミーティングで支援状況を職員全員に共有した。対応方法を統一する必要がある等、正確な情報共有が特に必要な場合は、ミーティングシートに印をつけて記録を見落とさないようにした。
- ・虐待防止委員会を年 1 回開催し、虐待の芽チェックシートを実施のうえ 所内研修を企画、開催する。また、委員会において虐待防止の指針につい て見直し、必要時更新する。

#### (3)成年後見

成年後見制度などの支援の取組:

- ・成年後見制度やあんしん事業の利用が必要なケースに対しては、関係機関と連携強化して支援する。成年後見制度の必要性の検討、申立を経て後見人等の就任までの間の支援が特に重要であると認識し、所内で作成した「成年後見制度へのつなぎにあたっての相談支援ガイドライン」を活用しながら、支援を継続する。「成年後見制度への繋ぎにあたっての相談支援ガイドライン」は年1回更新の必要性を確認する。
- ・権利侵害のリスクがある場合は、被害防止や早期発見のため、見守りフォローリストで定期的にモニタリングする。
- ・将来、成年後見制度が必要と思われるような状況を把握した際には、将来に備え検討ができるように成年後見制度に関わる情報提供を行う。 ・身寄りがないなど区長申し立ての可能性もあるケースについては早い 段階で保健福祉課とケースの状況を共有する。

## (4)消費者被害

消費者被害への関係機関と連携した対応は

- ・「カーメスト大蔵の杜」のコミュニティスペースを利用し、予防啓発、住民 同士の顔合わせや関係作りのため、講座を開催する。
- ・「あんすこ通信」に消費者被害に関する記事を掲載し総合相談や実態把握の際に配布する。
- ·スマホ講座を開催する際には、インターネット関連の消費者トラブルや詐欺防止に関する啓発を行う。
- ・地域住民や介護保険サービス事業者やケアマネジャー等から消費者被害に関する相談が入った際には、状況を聞き取り、警察や消費者センター等と連携して対応する。

# 4 包括的・継続的ケアマネジメント支援

## ケアマネジャー支援

ケアマネジャーのニーズ把握・支援の取組:

- ·今年度もケアマネジャー主体で勉強会·事例検討会を実施していくとともに、MCS の地域連携グループで地域資源や講座の案内等を発信していく。
- ・地区のケアマネジャーの実践力向上と地域の支援者同士のネットワーク づくりを目的として、勉強会と事例検討会を合わせて年間 11 回実施する。テーマに BCP の災害と感染症、ヤングケアラーを盛り込む。
- ・砧地域のあんしんすこやかセンター合同で各地区代表の主任ケアマネジャーと共にニーズを把握し、ケアマネジメント力向上に向けて、「医療と福祉の連携懇談会」と介護支援専門員の知識・技能の向上のための勉強会を企画、実施していく。
- ・砧地区では MCS(メディカルケアステーション)にて、ケアマネジャー間の情報発信や勉強会の企画など、コミュニケーションに活用する。
- 社会資源の把握・情報提供の取組:
- ・地域資源に関する情報は、必要時に閲覧できるよう、事務所内書庫に保管する。
- ·MCS の地域連携グループを利用し、地区のケアマネジャーに地域資源や講座等の情報を共有する。

# 昨年度の取組実績

#### (2)虐待

虐待に発展しそうなケースを把握するための取組:

- ・虐待が心配されるケースは、担当ケアマネジャーや関係機関、サービス事業者、民生委員等へ状況確認しながら早めに適切な連携、支援ができるように関係作りに努めた。
- ・虐待に発展するリスクのあるケースについては、ケアマネジャー、保健福祉 課、健康づくり課等と継続的な情報共有を行った。

保健福祉課と連携した虐待対応の効果的取組は

・虐待(疑いを含む)の相談が入った場合は、直ちに管理者に報告して優先的に対応した。必要な情報を収集し、保健福祉課と共有したうえで、役割分担をして対応した。

虐待に関する所内における情報共有の方法:

- ・毎日のミーティングで支援状況を職員全員に共有した。対応方法を統一する必要がある等、正確な情報共有が特に必要な場合は、ミーティングシートに印をつけて記録を見落とさないようにした。
- ・虐待防止委員会を年 1 回開催し、虐待の芽チェックシートを実施のうえ所 内研修を企画、開催する。また、委員会において虐待防止の指針について見 直し、必要時更新する。

#### (3)成年後見

成年後見制度などの支援の取組:

- ·成年後見に関連する研修や権利擁護事例検討会に参加し、内容は職員全員に回覧し、共有した。
- ・キーパーソン不在の個別のケース対応において将来を見据えてあんしん事業や成年後見制度について情報提供を行った。成年後見センターから同行訪問の依頼があった場合には対応した。
- ・キーパーソン不在で認知症が進行した独居高齢者に対し、保健福祉課、ケアマネジャーと協働で成年後見制度利用に向けての専門職へのつなぎを行い、申し立てが円滑に進むよう支援した。
- ・成年後見制度のつなぎに関する対応について職員全員にアンケートを実施し「成年後見制度へのつなぎにあたっての相談支援ガイドライン」の更新をした。
- ·身寄りがないなど区長申し立ての可能性もあるケースについては早めに 保健福祉課とケースの状況について共有した。

## (4)消費者被害

消費者被害への関係機関と連携した対応は

- ・地域の高齢者を対象に、警察、消費生活センターを講師に招き、特殊詐欺 や消費者被害防止の講座を開催した。
- ·介護保険サービス事業者やケアマネジャーから連絡が入った際には、状況 を聞き取り、連携して対応した。
- ・消費生活センターや警察などの発行するリーフレットや啓発物品の配布、 自動通話録音装置取り付けの案内をし、消費者被害防止に関する啓発を行った。
- ·消費者被害と思われる相談を地域住民から受けた際には警察や消費者センターに連絡し、連携して対応した。

## ケアマネジャー支援

ケアマネジャーのニーズ把握・支援の取組:

- ・年間通して事例検討会と勉強会を開催し、主任ケアマネジャー当番を毎回2名以上、他事業者同士で組み、主体的に準備に当たれるよう支援した。勉強会の特徴としては、前年度に引き続きBCPを取り入れ、机上訓練を実施。また「遺品整理」をテーマに、担当主任ケアマネジャーからあんしんネットに講師を依頼。現場に携わるからこそ見える内容を学ぶことが出来た。
- ・砧地区では MCS(メディカルケアステーション)を、ケアマネジャー間の情報発信や勉強会の企画など、コミュニケーションに活用した。
- ・9 月開催の砧地域「医療と福祉の連携懇談会」では、砧地区連携医の地域 ケアこころの診療所の武田先生に「ゴミ屋敷」になる精神状態と心理と題し て講話を依頼。グループワークも行い参加者は82名だった。
- ・2 月の砧地域合同地区包括ケア会議では、ケアマネジャーの知識・技能の向上のため、「おひとりさまのおいじたく~ は突然やってくる」をテーマに空き屋の課題について勉強会を行った。55 名の参加があった。 社会資源の把握・情報提供の取組:
- ・地域資源に関する情報は、必要時に閲覧できるよう、事務所内書庫に保管している。
- ·MCS の地域連携グループを利用し、地区のケアマネジャーに地域資源や講座等の情報を共有した。

## 今年度の目標及び取組予定

# 5 介護予防·日常生活支援総合事業

### (1)介護予防ケアマネジメント

介護予防ケアマネジメントをするにあたり心掛けることは

- ・アセスメントにより個々の身体機能・口腔・栄養・社会参加・フレイルになった原因などの状況に合った動機付けを検討し、地域ケア会議 A で学んだ数値で状態を把握する視点を反映させ、高齢者が主体的に介護予防に取り組めるように介護予防ケアマネジメントを行う。
- ・地区内の地域資源(ミニデイ・サロン等地域の活動)を取材し、情報収集・整理をすることで住民に提供できる情報を増やし、NPO や自主グループ、ボランティアなど、住民同士の支え合いの力を活用する。
- ・主治医と連携し、サービスの妥当性について確認、意見を聞き利用者本人の状態にあった事業につなげられるようにする。
- ·介護予防ケアマネジメント研修を受講し共有することで、ケアマネジメントの質の向上を図る。

### 再委託への支援:

- ·支援の質の向上を図るため、新規委託契約の際には再委託先の居宅介護支援事業所に、介護予防ケアマネジメントのマニュアル、様式等に関する情報提供資料を配付する。
- ・MCS で地区のケアマネジャーに対し、地域資源や地区内で開催される 講座などについて情報提供を行った。
- ・日ごろから委託先担当ケアマネジャーと連携し、サービス担当者会議に 出席するほか、支援状況やケアプラン等の確認を行い、必要に応じて同行 訪問や助言、地域資源の情報提供などを行う。

### (2)一般介護予防事業

フレイル予防・セルフマネジメントの普及啓発の取組:

- ・世田谷健康長寿ガイドブック、介護予防手帳、砧あんしんすこやかセンター独自の運動習慣チェックシートなどを実態把握訪問や各種講座にて活用し、フレイル予防の啓発や動機付け支援を行う。
- ・はつらつ介護予防講座では、講師と協力して立位での運動でも転倒がないよう注意して支援し、転倒・ふらつき予防に効果的に作用するよう実施していく。
- ・いきいき講座では、介護予防(運動・栄養に関するもの)から消費者被害防止まで多様な内容を計画し、これまであんしんすこやかセンターと関わりが薄かった方へも広報できるよう、まちづくりセンターや社会福祉協議会に広報の協力を依頼する。

### 介護予防の対象者把握の取組:

- ・相談活動や地域の集まりに出向いた際に基本チェックリストを実施し、 介護予防が必要な高齢者を把握して介護予防の取り組みにつなげる。次 回以降、案内希望の方も把握できるよう、講座に興味がある方をリスト化 して広報に活かす。
- ・実態把握訪問のお知らせに基本チェックリストを同封し、事前実施を依頼する。訪問時に基本チェックリストの結果を確認し、健康長寿ガイドブックを配布するなどして必要に応じて介護予防事業を勧奨する。
- ・はつらつ介護予防講座では心身の状態の把握のため、新規および年度初回利用時に基本チェックリストを実施する。

住民主体の活動への支援:

·立ち上げ支援した各自主グループをそれぞれ訪問、相談に応じ、長期的 に活動できるよう支援する。

## 6 認知症ケア推進

# 認知症ケアの推進

物忘れ相談を行うにあたり心掛けていること:

- ・「世田谷区認知症とともに生きる希望条例」の理念を踏まえ、認知症になっても住み慣れたまちで暮らし続けることができるよう、早期の適切な介入と地域づくりに取り組む。
- ・地域住民が認知症を理解し、支え合うことができるような地域づくりの推進に向け、地域住民を交えて地域ケア会議を開催し、認知症高齢者の支援について検討する。抽出された地域課題について、地域住民や関係機関と協働して取り組む。
- ・所内全体で日頃の相談活動から認知症のリスクがある、もしくは介入が必要である対象者を把握し、認知症関連事業を適切に活用するなどして 支援する
- ·年 1 回地区型もの忘れチェック相談会を開催し、認知症が疑われる高齢 者や家族 3 件について早期に医師に相談する機会として利用を促す。
- ・「ほっとサロン砧」「娘・息子がつどう会」をそれぞれ隔月で開催し、家族の支援を行う。参加者の意見を踏まえ自主的な活動への展開を検討する。

## 認知症ケア推進のための地域づくりは

- ・当事者、家族の声を取り入れながら、「キヌタ de カフェ(認知症カフェ)」の活動を継続する。「世田谷区認知症とともに生きる希望計画」第 2 期に入り、マイルストーンとして挙げられている「新しい認知症のイメージを持つ」、「認知症になってからも希望を持って暮らせると思う」人の割合を向上させるため、地区住民へのオープンな活動を企画、運営していく。認知症に関する普及啓発:
- ・世田谷版認知症サポーター養成講座を年3回以上開催するほか、地域住民や専門職に対し「世田谷区認知症とともに生きる希望条例」の啓発など、認知症観の転換につながる取組みを行う。
- ・一般地区住民を対象として開催してきたアクション講座についても、場所や対象を変えるなど、多くの方が受講できるよう企画していく。

### 昨年度の取組実績

#### (1)介護予防ケアマネジメント

介護予防ケアマネジメントをするにあたり心掛けることは

- ·身体機能低下の相談の際には、介護保険の通所系サービスだけでなく、筋力アップ教室やサロン·自主グループへの参加を含めて情報提供を行った。また、セルフケアについても情報提供した。
- ・主治医と連携し、サービスの妥当性について確認、意見を聞き利用者本人の状態にあった事業につなげられるようにした。
- ・地域ケア会議 A で得た学びを生かして、数値で状態を把握すること(何分ぐらい歩行できるか、体重は、など)、具体的な食事内容など評価しやすい項目もアセスメントした。介護予防ケアマネジメント研修を受講し、ケアマネジメントの質の向上を図った。

#### 再委託への支援:

- ·新規委託契約の際、再委託先の居宅介護支援事業所に介護予防ケアマネジメントのマニュアル、様式等に関する情報提供資料を配付した。
- ・サービス担当者会議への出席や毎月の報告によって利用者の状況を把握し、変化があった場合等には必要な支援を行った。
- ・MCS で地区のケアマネジャーに対し、地域資源や地区内で開催される講座などについて情報提供を行った。

### (2)一般介護予防事業

フレイル予防・セルフマネジメントの普及啓発の取組:

- ・砧あんしんすこやかセンター独自の運動習慣チェックシートの継続配布・介護予防手帳の活用など、介護予防に有効な情報の提供を継続的に行った。
  ・いきいき講座については、ブラックラムズ東京との運動プログラムや
  TWOLAPS TRACK CULB とのウォーキングプログラム、成城警察との消費者被害に関する講座を実施し、フレイル予防や地域での交流を促進した。
  また、老人ホームの選び方に関する講座を行い、一般介護予防に関する知識
- 介護予防の対象者把握の取組:

を得られる機会を作った。

- ・講座等声かけリストを作成、実態把握や総合相談からいきいき講座や筋力 アップ教室、スマホ講座に参加を呼びかける対象者を一覧にし、取りこぼしの ないようにした。
- ・実態把握訪問のお知らせに基本チェックリストを同封し、事前実施を依頼した。 訪問時に基本チェックリストの結果を確認し、健康長寿ガイドブックを配布するなどして必要に応じて介護予防事業の勧奨を行った。
- ·はつらつ介護予防講座において、利用者の心身の状態の把握のため、新規 および年度初回利用時に基本チェックリストを実施した。

住民主体の活動への支援:

·3 件の自主グループに感染予防情報や介護予防に関する情報提供を行った。また、筋力アップ教室やはつらつ介護予防講座参加者を中心に、活動継続に関する話し合いの場へ同席し支援を行った。

# 認知症ケアの推進

物忘れ相談を行うにあたり心掛けたこと

- ・認知症になっても住み慣れた地域で暮らし続けることができるよう、所内全体で日頃の相談活動から対象者を把握し、認知症専門相談員を中心に所内で検討しながら、医療介入やサービス導入、家族の認知症理解や負担軽減などにつながるよう支援を行った。
- ・個別のケース対応においては、医療機関や介護保険サービス事業者などの関連機関や家族とこまめに連携をとって対応するよう心掛けた。
- ·認知症初期集中支援チーム事業に 2 事例提出し、家族の認知症理解促進やサービス導入等の成果があった。
- ・地区型もの忘れチェック相談会に 3 名が参加した。相談会が参加者の心配や不安の軽減につながった。医師の見立てをもとに今後の支援内容を確認した。
- ·家族のためのこころが楽になる相談に1事例をつなぎ、認知症介護家族の心理負担の軽減につながるよう支援した。

認知症ケア推進のための地域づくり

- ・認知症高齢者家族会の「ほっとサロン砧」を 6 回開催し、延べ 18 名の参加があった。「娘・息子がつどう会」を 6 回開催し、延べ 10 名の参加があった
- ・認知症カフェ「キヌタ de カフェ」をタリーズコーヒー砧世田谷通り店にて毎月実施した。当事者の「やりたい」を引き出し、地区会館での演奏会や、地区のカルタ、地区社会福祉協議会主催のボッチャに参加するなど、本人、家族、協力者との信頼関係を築いている。

認知症に関する普及啓発は

- ・区民向けに「アクション講座」を開催し、10 名の参加があった。
- ・「あんすこ通信」にて「認知症とともに生きる希望条例」の紹介をし、あんしんすこやかセンター窓口のほか、近隣医療機関、薬局、商店街振興組合に配架依頼した。

# 今年度の目標及び取組予定

# 7 あんしん見守り事業

#### 見守り対象者の支援

見守り対象者の把握、アセスメントの実施:

- ·見守りが必要な高齢者を把握し、アセスメントを基に支援すると同時に、 見守りネットワークの構築に取り組む。
- ・毎日のミーティングで見守り対象者を抽出し、リスクや支援、ボランティア活用の可能性などを検討する。
- ・建替え・入居の始まっている「カーメスト大蔵の杜」では、地域住民の関係づくりの再構築が必要となっている。四者で連携しながら、住民が主体的に見守りできる関係づくりを進める。

### 見守りフォローリストの管理:

- ・見守りフォローリストは、月 1 回所内でフォロー状況を確認し、年度末に支援計画の評価を行う。
- ・ボランティアによる見守りの希望があれば、見守りコーディネーターがアセスメントし、マッチングを行う。
- ・毎月見守りフォローリストを災害時用に印刷し、職員全員で共有後所定のファイルに保管しておく。
- ・地域住民による見守りの情報交換や意識向上につながるよう見守り交流会を年1回開催する。

## 8 在宅医療·介護連携

#### 在宅医療・介護連携の推進

在宅療養相談窓口を行う上で心掛けること:

- ・医療と介護を必要とする高齢者が地域で自分らしく暮らし続けることができるように、在宅療養相談に応じるとともに、医療と介護の連携体制の構築を推進する。
- ・在宅療養相談窓口での相談対応を充実させるため、日頃から医療機関や在宅医療系サービスの情報収集や意見交換をする。またその情報はファイリングし、「世田谷区在宅療養資源マップ」とともに相談対応時に活用できるようにする。

### 地区連携医事業の実施は

・地区連携医事業では、多職種連携推進を目的とした会議や対応困難な 事例の検討を行う。

砧地域 5 か所のあんしんすこやかセンター合同で、地区連携医と地域の主任ケアマネジャーと協力し「医療と福祉の連携懇談会」を 9 月頃開催する

### 在宅医療·ACP の普及啓発:

- ・在宅医療・ACPの普及啓発のため、年1回在宅医療ミニ講座を開催する。
- ・区民向けやケアマネジャー向けに講座や勉強会などを通じ ACP の普及 啓発に取り組む。

各種ツールや事業等(MCS、すこやか歯科健診等)の周知・活用:

- ・主治医との情報共有や情報交換に医療と介護の連携シートを活用し、主治医の手間に配慮する。
- ・はつらつ介護予防講座で口腔ケアチェックシートを活用し、必要に応じて すこやか歯科健診や訪問口腔ケア健診などを案内する。
- ・医療・介護の連携強化のための情報交換ツールとして MCS を活用し、 未加入の事業所には案内する。

## 9 地域ケア会議

## 地域ケア会議の実施

地域ケア会議 A の実施:

・地域ケア会議 A を年 2 回開催する。開催にあたってはリハビリ専門職や地域の関係者などに協力を依頼し、さまざまな視点から検討できるようにする

## 地域ケア会議 B の実施:

- ・地域ケア会議 B を年 2 回開催する。日々の相談活動から地域課題のタネを拾い、地域ケア会議につなげる。
- ・地域ケア会議 B から抽出された地域課題のうち地区で取り組み可能なものについては、関係機関や地域住民と協働して対応する。 その他:
- ・地域ケア会議 A、B で得られた結果は蓄積し、年度末に得た知見や会議 後の取組状況を共有し、次年度以降の事業計画に反映させる課題がない かを確認する。
- ・毎日のミーティングでの相談内容の報告から、介護予防の必要性が高い 方を抽出し、会議のテーマとして検討する。
- ·介護予防ケアマネジメントの質の向上のため、地区内の地域資源(ミニディ・サロン等地域の活動)を取材し、適宜相談支援時に活用できるよう情報収集・整理を行う。
- ・地域課題であった困窮している世帯の支援として今まで得た知見を整理し、緊急性の判断や必要な内容について整理を行う。

## 昨年度の取組実績

#### 見守り対象者の支援

見守り対象者の把握、アセスメントの実施:

- ・見守りコーディネーターもしくは見守りコーディネーターが指名した職員が毎月防災リストを作成、印刷し、所内回覧の上 3 か月分ファイリングして保管している。
- ・地域住民による見守りの情報交換や意識向上につながるよう見守り交流 会を 12 月に開催した。今年度は認知症をテーマに、配慮が必要と思われ る方への見守りについて意見交換を行った。

見守りフォローリストの管理:

・毎日のミーティングで相談状況を把握し、見守り支援の必要性を確認した。継続的な見守り支援を行う場合は見守りフォローリストに入力・管理し、アセスメント内容や支援計画、見守りの頻度、次回アプローチする時期を記載し、所内で共有している。

### 在宅医療・介護連携の推進

在宅医療相談窓口を行う上で心掛けること:

- ・個別の相談において、必要に応じて在宅医療の選択肢の提示や繋ぎ、情報提供を行った。
- ・医療と介護の連携体制の構築を推進するとともに、在宅療養相談窓口での相談対応を充実させるため、日頃から医療機関や在宅医療系サービスとの意見交換や情報収集をした。 得た情報はファイリングし、「世田谷区在宅資源マップ」とともに相談対応時に活用できるようにした。

#### 地区連携医事業の実施

- ・9 月には地区代表の主任ケアマネジャーと協働し地区連携医事業として砧地域合同で医療と福祉の連携懇談会を実施した。テーマを「ものを溜めてしまう方への支援を考える」としてグループワークを行い、ケアマネジャーの他、医師、歯科医師、薬剤師、歯科衛生士、管理栄養士、理学療法士や医療ソーシャルワーカーなど82名が参加し、多職種での連携を強化する機会となった。
- ・職員が在宅療養相談に適切に対応できるよう、地区連携医事業で在宅療養相談窓口での相談事例検討を行ったほか、日ごろから所内ミーティングなどで意見交換を行った。
- ・地域ケア会議や事例検討会で、地区連携医からの助言を受けた。
- ・地区連携医をケアマネジャーの企画した勉強会に講師として招いた。 在宅医療・ACPの普及啓発:
- ・地区連携医を講師とし在宅医療ミニ講座「知っておきたい! 『認知症』」を 開催しその際に ACP の啓発も行った。 地域住民 25 名の参加があった。

各種ツールや事業等(MCS、すこやか歯科健診等)の周知・活用:

- ・主治医との情報共有や情報交換に医療と介護の連携シートを活用した。医療系サービスをケアプランに組み入れる際など、主治医の手間に配慮した形でシートを作成し活用した。
- ·MCS を活用し地区内のケアマネジャー20 名、薬剤師 5 名で意見交換や情報共有に活用した。
- ·MCS を地区連携医との事務連絡や企画に関する意見交換に活用した。

## 地域ケア会議の実施

地域ケア会議 A の実施:

- ·地域ケア会議 A を 2 回開催した。
- ・地域ケア会議 A で出た意見を踏まえモニタリングを行い、ケアプランの見直しに取り組んだ。

地域ケア会議 B の実施:

- ・地域ケア会議 B を 2 回開催した。地域課題として「やりくりがうまくできない身寄りのない高齢者、障害者の増加」「生き辛さのある人を受け入れる場、集える場や支える地域資源の不足」「地域における様々な障害に対する理解が薄い」が抽出された。
- ・地域ケア会議 B の開催にあたり、取り上げる地域課題にあわせてまちづくりセンター、社協の他、民生委員、ケアマネジャー、通所リハビリ、就労継続支援 B 型事業所、ぽーときぬた、成年後見センター、ぷらっとホーム、保健福祉課など多様な関係機関や地域住民の参加を得た。
- ・以前から地域課題としてあげられていた「マンションに住む高齢者の見守り体制の構築」への取り組みを継続しており、該当マンション居住者の実態把握やマンション管理人訪問を実施し、あんしんすこやかセンターの周知活動を行った。

## 今年度の目標及び取組予定

# 10 地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)

#### (1)身近な地区における相談支援の充実

福祉の相談窓口の充実に向けた取組に

- ・相談拡充に関わる研修に参加し、内容を所内で共有する。
- ·高齢者に限らず地域の身近な一時相談窓口として幅広く相談に応じ、課題を整理して適切な機関につなぐ。
- ・まちづくりセンター、社会福祉協議会と協力して福祉の相談窓口のチラシや広報紙を配布し、地域への周知を図る。
- ·四者で砧地区町会·自治会長会議や民生委員·児童員協議会、砧地区社会福祉協議会運営委員会に参加し、地域や地域住民に関わる情報(フレイル予防、消費者被害、見守り、地域課題等)を提供し、相談窓口を周知する。

福祉の相談窓口実施にあたっての関係機関との連携は

- ・8050 世帯等、家族支援が必要な困難事例については、家族の見立てを行いながら、関連機関と役割分担を行い、チームアプローチで対応する。必要に応じてカンファレンス開催の提案なども行っていく。またそのような支援体制が構築できるよう、研修に参加したり、障害・子育て・生活困窮など他領域の会議体に参加して働きかける。
- ・砧エリア自立支援協議会、高次脳機能障害者関係施設連絡会へ出席し、 関係構築を継続する。
- ・砧地域ご近所フォーラム 2025 に実行委員として参加する。実行委員会では医師や薬剤師、ケアマネジャーの他、砧自立支援協議会、障害者就労支援センター、せたがや子育てネット等、様々な業種と顔の見える関係を構築する。

### (2)参加と協働による地域づくりの推進

参加と協働による取組:

- ・四者連携会議に参加し、策定した「きぬた四者連携実施計画」を基に、協働して地域づくりに取り組む。
- ・地区内で活動する団体の情報や意見交換の場として開催する「みんなの交流会」の企画、運営をする。
- ・建て替えの進む大規模集合住宅「カーメスト大蔵の杜」の転居支援やコミュニティー再構築の支援を行う。
- ・まちづくりセンターにて、毎週月曜日に三者連携による「あいさつ運動」 を実施する
- ・社会福祉協議会が取り組んでいる「スマホの日」に協力する。
- ・社会福祉協議会が地区内 3 か所で開催している「75 歳からの交流会」にて、健康体操などを行う。
- ・砧まちづくりセンターが事務局となっている地域行事、「緑化まつり」、 「砧ラリー」に参加し、あんしんすこやかセンターを PR する。
- ・認知症カフェ「キヌタ de カフェ」、「キヌタ de カフェについて語りあう会」を、砧まちづくりセンター、社会福祉協議会と連携して開催する。
- ・児童館を拠点とした「砧地区における 見守りネットワーク強化」に向けた連携会議に参加し、顔の見える関係を継続する。

# 昨年度の取組実績

### (1)身近な地区における相談支援の充実

福祉の相談窓口の充実に向けた取組:

- ・相談拡充に関わる研修に延べ 4 回参加した。
- · 砧まちづくりセンター主催の防災訓練、 砧あんしんすこやかセンター主催の感染症予防の研修を、三者連携で行った。
- 福祉の相談窓口実施にあたっての関係機関との連携は
- ·砧エリア自立支援協議会、高次脳機能障害者関係施設連絡会へ出席し、関係構築を継続した。
- ・四者で砧地区町会・自治会長会議や民生委員・児童員協議会、きぬた地区社会福祉協議会運営委員会に参加し、地域や地域住民に関わる情報(フレイル予防、消費者被害、見守り、地域課題等)を提供し、相談窓口を周知した。・相談拡充対象の相談件数延べ56件のうち関係機関につないだ件数は、保健福祉課地域支援担当3件、障害支援担当3件、生活支援課4件、健康づくり課2件、リンク1件、教育総合センター1件、こどもの生活研究所1件であった。
- ・8050 世帯の相談に対して、リンクと協働で継続的にアプローチに取り組んだ。
- ・令和6年3月16日に開催された砧地域ご近所フォーラム2024に実行委員として参加した。毎月の実行委員会には医師や薬剤師、ケアマネジャーの他、砧自立支援協議会、ぽーときぬた、障害者就労支援センター、せたがや子育てネット等様々な業種が参加しており、顔の見える関係を構築している。

### (2)参加と協働による地域づくりの推進

参加と協働による取組:

- ・「きぬた四者連携実施計画」を基に協働して地域づくりに取り組んだ。地区の情報や意見交換の場として開催していた「みんなの交流会」がコロナ禍を経て、4年振りに開催された。今回は、法人理事長による「高齢者などが暮らしやすい地域を目指して」の講演後、グループワークを行った。
- ·戻り入居が進んでいる大規模集合住宅「カーメスト大蔵の杜」のスペース を活用し、JKK と協働で警察を招き消費者被害や防犯対策の講座を開催し た
- ・まちづくりセンターでは、毎週月曜日に三者連携による「あいさつ運動」を実施した。
- ・社会福祉協議会が取り組んでいる、地域住民によるスマートフォンの相談会「スマホの日」に協力した。
- ・社会福祉協議会が地区内 3 か所で開催している「75 歳からの交流会」にて、健康体操などを行った。
- ・砧まちづくりセンターが事務局となっている地域行事、「緑化まつり」、「砧ラリー」に参加し、あんしんすこやかセンターを PR した。
- ・認知症カフェ「キヌタ de カフェ」、「キヌタ de カフェについて語りあう会」 を開催し、砧まちづくりセンター、社会福祉協議会の協力を得た。
- ・児童館を拠点とした「砧地区における 見守りネットワーク強化」に向けた連携会議に参加し、地区の子ども関係者と顔の見える関係をつくった。

## 今年度の目標及び取組予定

### 1 運営管理

#### (1)管理運営体制

#### 【目標】

- ·地域包括ケアシステム推進に向けた円滑な事業運営を行う。 【取組予定】
- ・事業をより効率的に推進するため、法人内に地域包括支援課統括管理係を設けあんしんすこやかセンター専任とし、法人運営の 6 事業所へのバックアップ体制を強化する。
- ・事業所の課題等に対し迅速に解決できるようサポートするとともに、法 人運営 6 事業所における質の標準化を図る。
- ·副所長会を定期開催し、業務管理や所長をサポートする意識づけを行い、 事業所内の管理運営体制の強化を図る。
- ·ICT 委員会を設置し、各事業所から選出された委員を中心に、業務改善を目標に ICT 導入や活用を促進する。
- ·事業所が業務に専念できるよう、会計処理及びその他事務処理は統括管理係と法人本部が一括して行い、あんしんすこやかセンターの正確な事業運営と効率化に向けた支援体制を確保する。

#### (2)公正·中立性

#### 【目標】

- ·利用者や家族の意向を尊重し、公正·中立を旨とした事業運営に努める。 【取組予定】
- ・サービスの選択に当たっては利用者や家族の意向を尊重し、複数のサービス事業者等を提示した上で選択できるよう支援する。
- ・特定の事業者にサービスが集中していないかを、統括管理係及び各事業 所それぞれでチェックする。
- ·相談者や利用者に正確な情報を提供できるよう、最新の社会資源情報の収集に努める。
- ·全職員を対象とするコンプライアンス研修等を実施し、法人のコンプライアンスマニュアル遵守を徹底する。

### (3)個人情報・電子データの管理

#### 【目標】

・個人情報及び電子データを適正に管理する。

#### 【取組予定】

- ・法人で定める「個人情報保護規定実施要領」の遵守を徹底する。また、「コンプライアンスマニュアル及び行動基準」や「個人情報取り扱いマニュアル」を全職員に配布し、年度初めの研修で確認、徹底する。
- ・電子データのセキュリティ管理は「事業団情報セキュリティポリシー基本方針・基準」を遵守し、パスワード管理等により指定した職員以外の使用禁止や、社外へのメール送信の制限及び私物の USB メモリの利用制限、ウイルス対策の掲示物を事業所内へ掲示する等適正な運用を徹底する。
- ・データの管理状況については年 1 回、個人情報の取り扱いに関する実態 把握調査を事業所ごとに行い、統括管理係も定期的に確認する。課題に対 しては迅速に改善策を作成し、課題解消に向け確実に取り組む。
- ・電話相談や来所相談では、声の大きさや周囲への配慮した対応を行うとともに相談室を活用する等、相談者が安心して相談ができるようプライバシーの保護に努める。

# (4)接遇·苦情対応

## 【目標】

- ・適切な接遇を実践し、苦情、意見、要望には迅速に対応する。 【取組予定】
- ・接遇マニュアル、電話対応マニュアル、苦情処理フロー図を備え、研修の 受講や職員ミーティングなどで確認し接遇の向上に努める。
- ・苦情、意見、要望を受けた際は、マニュアルに基づき速やかに所長、所属 長に報告、相談の上、申立者に対して迅速、誠実に対応するとともに苦情 報告書を作成し改善に努める。
- ·受けた苦情等は 6 事業所で共有し、職員会議や所長会等で職員全員に周知し再発防止を徹底する。合わせて世田谷区にも速やかに発生報告をし、指導助言を受けながら改善に取り組む。
- ・重要な苦情については、第三者委員(学識経験者、民生委員・児童委員、 町会、行政職員)で構成する「苦情審査委員会(年 1 回)」に報告し、再発防 止に向けた対策を講じる。

## 昨年度の取組実績

#### (1)管理運営体制

・法人内の組織改正が行われ、これまで複数事業を担っていた在宅支援 課から、地域包括を専任とした地域包括支援課を新設し、あんしんすこや かセンターの運営状況をより一層的確に把握できる体制を強化した。

- ・課内には課長、係長、事務職員を配置し、係長、事務職員については、それぞれ社会福祉士資格を有し、事業所からの相談や課題に対してバックアップ体制を確保した。
- ・日々の連絡体制の他、所長会を月2回、副所長会を随時開催し、事業所の実績や計画の進捗状況を把握するとともに、課題の共有や改善策の検討を行い、6事業所が連携して運営できるよう取り組んだ。

#### (2)公正·中立性

- ・所長会や事業所ミーティング等の機会を活用し、公正・中立性へ配慮した対応の重要性について確認した。
- ・利用者や家族の意思、特性を尊重しながら、常に利用者の立場に立って対応した。また、サービス内容を書面などにより丁寧に説明した上で、利用者が複数の事業者から選択し選定できているかチェックを行った。
- ·常に正確な情報を提供するために、最新のパンフレットや冊子等の各種情報を入手した。
- ・コンプライアンス研修を全職員が受講した。

## (3)個人情報・電子データの管理

・法人策定の「コンプライアンスマニュアル及び行動基準」や「個人情報取り扱いマニュアル」を全職員に配布し確認した。また個人情報保護規定、情報セキュリティ等、事業所に備えているマニュアルについて周知した。・情報セキュリティ及びリスクマネジメントに関する研修やコンプライアンス研修を実施し、個人情報の取り扱いや利用者に対する行動基準である

守秘義務の遵守等について確認した。 ・個人情報取り扱いを含む情報セキュリティに関して、法人の規定に基づ き法人内全事業所及び全職員を対象に実態把握調査(事業所単位)を実 施した。その結果、改善の必要がある場合は事業所ごとに具体的な対策 を講じ、適正な運用を行った。

・相談内容や窓口の状況に応じて相談室を使用し、来所した相談者のプライバシーに配慮し、安心して相談できる環境の確保に努めた。

## (4)接遇·苦情対応

- ・接遇マニュアル、電話対応マニュアル、苦情処理フロー図を備え、職員全 最が確認した
- ・苦情を受けた際には、マニュアルに基づき速やかに所長、所属長に報告、相談の上、迅速に対応し防止策を講じると
- ともに世田谷区へも報告し、報告書の作成や全職員への周知を通して再 発防止の徹底を図った。
- ・請求事故の防止を図るための対策を検討し、職員研修を実施した。
- ・職員の電話、窓口対応や身だしなみ、職場内環境の整備などを職員ミーティングなどで確認し、より良い接遇に努めた。

# 今年度の目標及び取組予定

### 1 運営管理

# <u>(5)安全管理</u>

【目標】

・感染症の拡大時や災害発生時などの非常時においても、事業運営を継続できるよう各種安全管理に取り組む。

#### 【取組予定】

- ・「安否確認システム」を用いた法人全体での訓練を、年2回実施する。
- ·感染症の拡大時、災害発生時には業務継続計画に沿って円滑に実行できる体制を整える。
- ・業務継続計画や災害時行動マニュアルを確認し、定期的に更新する。
- ・要支援者の安否確認、避難支援がスムーズに行えるよう、見守リフォローリストを随時更新する。
- ・町会や自治会、まちづくリセンター管内で実施される防災訓練に積極的 に参加し、地区防災組織との連携を図る。
- ·事故等、緊急事態が発生した際は「事故・ヒヤリハット対応マニュアル」に基づき、所長、所属長へ報告・相談の上、迅速、誠実に対応するとともに再発防止策を早急に講じる。
- ・感染マニュアルの見直しを行い、時期に沿った内容に更新する。
- ・職員に対して、法定内外の健康診断を実施するとともに、ストレスチェック(個別のフォローアップを含め)やインフルエンザ予防接種を実施し、健康状態等の管理を行う。

### (6)職員体制

【目標】

・地域包括ケアシステムを推進できる職員の育成に取り組み、高い定着率を目指す。

#### 【取組予定】

- ·人材育成計画を策定し、体制整備や職員育成を図る。また、居宅介護支援事業所と合同研修を実施する。
- ·年間研修計画を策定し、様々な研修に参加できる体制を整える。
- ·研修報告書の提出と職場での伝達研修を必須とすることで、事業所としてのスキルアップを図る。
- ・「自己啓発支援制度」の活用や「職員研究発表会」の実施、研修講師の受け持ちにより、職員が自発的に学ぶ意欲を高め成長できる環境を整備する。
- ・職員の欠員が生じた場合は、必要とする従事要件を踏まえ、インターネットを使った求人や、福祉のしごと相談・面接会へ参加し、人員確保を図る。・欠員が解消されるまでの間は統括管理係が補助的に対応することで、業務に支障のない体制を確保する。
- ・所長、所属長等による職員ヒアリングの実施や職場のミーティングを通じて、職員からの意見や相談、提案等を聴取するとともに、日常的に相談しやすい職場環境づくりに取り組む。
- ・ハラスメント等に関する相談窓口を法人内に設置し、引き続き相談できる環境を確保する。

# 2 総合相談支援

# (1)総合相談

# 【取組予定】

- ·町会や民生委員·児童委員等様々な経路からの多種多様な相談に的確な対応ができるよう、つなぎ先の関係機関や社会資源のパンフレット等の情報を整理し更新する。
- ·精神科に特化した病院が地区の中心にある地区特性から、精神障害に関する相談を受けた場合にも対応できるよう、健康づくり課やぽーと烏山等との連携体制を構築する。
- ·電話や訪問、来所での相談のほか、来所時にオンライン相談を希望する相 談者にはまちづくりセンターと協働し、区民の利便性向上に務める。
- ・毎日の所内ミーティングや回覧、メールなどにより、ケースや事務連絡の 情報を共有し、対応の平準化を図る。
- ·専門分野や相談窓口の質の向上のため、研修や勉強会に参加し、所内で 共有する。
- ・感染予防対策は引き続き行い、相談者が安心できる環境のもとで相談に応じる。

## 【目標】

- ・質の担保(的確なインテーク、アセスメント)がされている。
- 【取組予定】
- ・職種ごとの研修を受けて専門性を高め、医療の確認が必要な場合は保健師・看護師、ケアマネジャー支援が必要な場合は主任ケアマネジャー、権利擁護の視点が必要な場合は社会福祉士、といったように、それぞれの専門性を生かして支援の方向性について話し合う。
- ・相談対応では、初回把握シート、基本チェックリストなどのツールを活用 し、取りこぼしのないように努める。
- ·精神科に特化した病院が地区の中心にある地区特性から、精神障害に関する相談を受けた場合にも対応できるよう、東京都やぽーと烏山等が主催する研修へ参加するとともに、事業所で伝達研修を行うなどスキルアップを図る。

### 昨年度の取組実績

#### (5)安全管理

【災害時対応の方針】

- ・「安否確認システム」訓練を、9月と3月に法人全体で実施した。
- ・災害時行動マニュアルを職員全員で確認した。
- ·災害時の要支援者への支援に備え、随時見守りフォローリストを更新した。
- ·各町会やまちづくリセンター管内で実施される防災訓練に積極的に参加し、地区防災組織との連携を図った。
- ・区の緊急対応マニュアルに沿った対応を確実に行えるよう、職員全員で確認した。
- ·閉庁時にも職員が携帯電話で確実に対応ができる体制をとった。 【感染症対策の方針】
- ·新型コロナウイルス感染症が 5 類になったため、感染マニュアルの見直しを始めた。次年度も見直しを継続する。
- ·安心して来所していただけるよう、世田谷区におけるスクリーニング検査を積極的に行った。
- ・日常的な職員の清潔の保持や健康管理等の必要な感染予防策を講じながら、感染症拡大防止に努めた。

#### (6)職員体制

【人材育成の取り組み】

- ・職員の欠員が見込まれた時点で、速やかに法人ホームページや様々な求人媒体の活用などで求人掲載を行った。欠員が解消されるまでの間、統括係から補助的に対応を行った。
- ・職員採用に当たっては、入職後に齟齬が生じないよう、事業所への見学を実施し、事業内容を理解するとともに職場環境を見てもらうようにした
- ・法人の人材育成計画に基づき研修を実施し、専門性の向上を図った。居 宅介護支援事業所との合同研修会については、令和 5 年度も継続して 行った
- ・法人内外の研修を含め、職員個々の自己育成計画を策定・受講し、計画的なスキルアップを図るとともに、自己啓発を促した。
- ・所長、所属長等によるヒアリングの機会を設けるとともに、所長会や事業所内ミーティングにおいて職員同士が相談しやすい職場環境づくりに取り組んだ。

【定着支援の取り組み】

- ・職員ミーティングでのケース対応や情報共有、個別の同行訪問・相談など、現場での職員教育を行った。
- ・ハラスメント等に関する相談や苦情担当窓口設置、ストレス調査等、メンタルヘルスを保つための各種事業を実施した。

# (1)総合相談

- ・総合相談件数は延べ 7,824 件で月平均 652 件、そのうち相談拡充 は延べ 277 件であった。コロナ禍を経て精神的な不安や病状の悪化 など、リスクをかかえた区民に対し、電話、来所、訪問、手紙等で状況 把握を行ない専門分野へのつなぎを行った。できる限りワンストップ サービスとなるよう、最新の情報を区民に伝えるため、介護保険制度 をはじめ、住宅関連、権利擁護関連、配食、掃除代行など種類ごとにチ ラシやカタログにインデックスをつけて整理し、必要時提供しやすいよ う工夫した。新規の情報や変更点は、毎朝のミーティングや所内回覧 等で情報共有し、対応の平準化を図った。
- ・新型コロナウイルス感染症が 5 類と変更されたが、職員のマスク着用や用具等の消毒、訪問時には玄関で手指消毒を実施し換気を促す等は継続した。また、利用者へは検査キットを配付するとともに、居宅介護支援事業所や区民から感染について相談があった際は、検査キットの配付など具体的な対応も行った。
- ・総合相談窓口の質の向上のため、従来事業の研修を延べ 69 回、相談 拡充の研修を延べ 8 回受講したほか、地域の主任ケアマネジャーとの 勉強会、職種ごとの勉強会などにも参加し、相談援助スキルの向上に 努めた。
- 毎朝のミーティング及び週 1 回は全職員が参加するミーティングを行い、情報共有や支援の検討が必要な困難事例について、職員それぞれのパソコンで同時に閲覧可能なシートを活用し討議を行なった。医療分野の確認が必要な場合は保健師・看護師、ケアマネジャー支援が必要な場合は主任ケアマネジャー、権利擁護の視点が必要な場合は社会福祉士、といったように、3 職種の専門性を活かして支援の方向性について話し合うことで、支援力の向上、業務の標準化と職員が一人で抱え込まない体制づくりに努めた。

# 今年度の目標及び取組予定

### 2 総合相談支援

### (2)地域包括支援ネットワーク構築

【目標】地域包括支援ネットワークづくりができている。

【取組予定】

- ・民生委員・児童委員との地区包括ケア会議を年間 2 回、3 エリアに分けて開催し、高齢者の個別相談、身守りについて話し合う。
- ・上北沢地区内交流・意見交換会を四者連携で 1 回行う(地区包括ケア会議として開催に関わる)。
- ・有料老人ホーム、特別養護老人ホームなど高齢者施設とのネットワーク づくりの会議を行い、地区活動の状況について実態の把握をする。
- ・地区内のケアマネジャーを始めとする介護保険サービス事業者と、地区 連携医事業や連絡会などを通してネットワークづくりをす ス
- ・上北沢地区社会福祉協議会運営委員会には地域福祉推進員として参加 し、上北沢地区民生委員・児童委員協議会、町会長会議等は、必要に応じ て出席することで連携を深める。

#### (3)実態把握

【目標】実態把握への取り組みができている。

【取組予定】

- ・担当を上北沢 1~3 丁目、上北沢 4~5 丁目、八幡山 1~3 丁目と 3 つのエリアに分け、それぞれ 2~3 人の職員を配置し地区の環境や特性に合わせた実態把握を行う。
- ·個別相談、通報による訪問、区からの訪問対象者リストに基づき実態把握を行う。
- ・毎月の異動者リストの中で、80歳以上の転入者には窓口やサービスの周知、65歳の方へ社会福祉協議会と協働し、あんしんすこやかセンター窓口の周知とシニアボランティアなど活躍の場について案内する。
- ・要支援認定があるサービス未利用者、高齢者安心コール利用者であんし んすこやかセンターが把握していない方は、実態把握を行う。
- ・高齢者クラブやサロン、地域のイベント、認知症講座などに出向き参加者の生活状況の実態把握を行う。

# (4)PR

\_\_\_\_\_ 【目標】あんしんすこやかセンターの PR ができている。 【取組予定】

- ・広報紙を年 3 回発行し、町会掲示板への掲示と地域各所へ配付して活動内容を PR する。広報紙には二次元コードを掲載し、法人のホームページと連動し詳細な情報発信に努める。配布先は公共施設のほか、商店や児童施設、病院等必要に応じ地区の高齢者の生活圏内の地区外の施設も含める。
- ・法人のホームページやソーシャルネットワークサービスを活用し事業の周知を行う。また、区と連携し、区の広報紙やソーシャルネットワークサービスでも周知を行う。各行事・講座のほか、広報紙を掲載し継続して上北沢あんしんすこやかセンターの記事が掲載されるようにする。
- ・地区の配布リストや地区の状況を確認し、実情に沿った新規配付先の開拓に努める。
- ・地区の町会や住民、まちづくりセンターと相談しながら町会および地区内掲示板に通年ポスターを引き続き掲示し、あんしんすこやかセンターの場所と事業内容を通年地域に PR する。
- ・地区の高齢者自主グループやサークル、サロンなどにもあんしんすこやかセンターの事業周知を行う。また、地区外の関係機関にも周知を行う。

# 昨年度の取組実績

### (2)地域包括支援ネットワーク構築

・地区社会福祉協議会運営委員会は地域福祉推進員として 6 回、ぽーと会議に 4 回、上北沢児童館地域懇談会に 2 回、権利擁護事例検討会に 2 回、松沢病院と上北沢地区の連携に向けた意見交換会に 4 回参加。その他、町会長会議、要保護児童支援烏山地域協議会、成城消防署住宅防火防災対策推進協議会、つなぐ烏山交流・名刺交換会、小規模多機能型居宅介護の運営推進会議にも参加するなど、地区内のネットワークづくりに取り組んだ。

·四者連携の上北沢地区内交流·意見交換会を対面で実施し、44名の関係機関との交流ができた。

・民生委員・児童委員との意見交換会は、年度初めと、あんしんすこやかセンターの訪問対象者リストの訪問および民生委員のふれあい訪問後の11月の2回開催する予定だったが、民生委員・児童委員の交代や地区替えなどがあったため、11月に1回開催し、地域課題について話し合った。会議では、上北沢地区をさらに3つのエリアに分かれて話し合うことで、顔の見える関係づくりができ、その後の高齢者の個別相談をスムーズに行なうことができた。

・地区内のケアマネジャーとの情報交換会は、地区連携医事業として 12回、地区内の集まりとして 1回実施した。また、新型コロナ感染拡大の影響で実施できていなかった地区内の高齢者施設交流会を 1回実施した。

# (3)実態把握

・担当を上北沢 1~3 丁目、上北沢 4~5 丁目、八幡山 1~3 丁目と 3 つのエリアに分け、それぞれ 2 人から 3 人の職員を配置し、毎日の電話や来所の相談、地域からの相談を受け、必要に応じて実態把握訪問を行った。

・本人や家族から相談を受け、支援が必要な課題を把握した場合は、生活の場に出向いてアセスメントを行い、制度や社会資源につなげた。また、警察や民生委員、近隣住民、新聞配達店、牛乳配達店、金融機関等からの通報にも、迅速に実態把握訪問を行った。

・サロンのかたよせ会、高齢者クラブの八桜会、地域共生の家の岡さん のいえでは職員が出張相談会を行った。

・社会福祉協議会の協力を得て、地区内のサロンに出向き、相談窓口の 周知を行った。

・実態把握訪問の目標件数は 715 件だったが、2,081 件の実績となった。(訪問対象者リストの事前ポスティング、不在者へのポスティングも含む)。

・訪問対象者リストによる訪問、ポスティングは 369 件だった。訪問時に面談ができなかった方やポスティングの方へアンケート調査を実施し、108 件回収した。回収したアンケートを確認し、支援や介入が必要な方には再度連絡を取った。

・毎月の異動者リストのうち、80 歳以上で介護認定のない方に対し相談窓口周知のための訪問、ポスティングを行なった。また、令和 5 年度に65 歳になった方 243 名には、あんしんすこやかセンターと社会福祉協議会の窓口周知とともにシニアボランティアなど活躍の場について案内するチラシを郵送した。

・要支援認定があるサービス未利用者、安心コール利用者で把握のない方に対し、電話で状況を確認し、必要に応じて実態把握訪問を行い、あんしんすこやかセンターの周知と介護保険サービスについて説明した。

# (4)PR

・広報紙を 4 月、7 月、1 月の計 3 回発行し、町会回覧板での周知や区の掲示板 19 か所への掲示、地区の関係機関 128 か所へ配付した。地域の高齢者にかかわりのある喫茶店や商店、スーパーマーケット等も、新たに配布先に加えた。また、広報紙には二次元コードを掲載し、法人のホームページと連動し詳細な情報発信に努めた。

·各所への配付職員を固定し、なじみある顔の見える関係づくりに努め、 民生委員·児童委員、薬局、歯科など地域の方からの相談増につなげた。 ·あんしんすこやかセンターの場所と事業内容がわかる通年ポスターを 町会掲示板 40 箇所に掲示した。地区内にある上祖師谷地区の町会掲 示板へも関係者に相談し、新たに掲示した。

いきいき講座や地区連携医事業、四者連携会議等の事業の際に広報紙を参加者や関係者へ配付し、周知を行った。

・地区内の高齢者サロン 3 か所、他地区合同の運動サロンを巡回し、広報紙を配付した。

・法人のホームページ、ソーシャルネットワークサービスを活用し、広報紙のほか、各種講座等の事業についての周知や報告を計 40 回行った。また、「区のおしらせせたがや」とソーシャルネットワークサービスにも、事業の告知を計 5 回掲載した。

・せたがや福祉区民学会に参加し、烏山地域 3 か所のあんしんすこやかセンターによる合同いきいき講座「ハロー ボランティア、ハロー ワーク」の実施について発表を行い、区内の関係機関や一般区民 32 名に活動状況の PR を行った。

# 今年度の目標及び取組予定

## 3 権利擁護事業

### (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

【目標】職員のスキルアップに取り組み、権利擁護に対する職員の理解・認識ができている。

#### 【取組予定】

- ·高齢者の虐待、成年後見、消費者被害について、都や区が行う研修に参加し、職場のミーティングで伝達研修するとともに資料の共有を図り、職場全員の知識を更新する。
- ・消費生活センター、成城警察生活安全課と定期的に情報交換を行い最新 の特殊詐欺の動向を把握する。

【目標】普及啓発に取り組んでいる。

#### 【取組予定】

・高齢者虐待、成年後見、消費者被害の最新の動向を把握し、いきいき講座や広報紙、法人のホームページやソーシャルネットワークサービスなどの活用により区民へ普及啓発する。サロンや自主グループなどの高齢者の集まりにも訪問し、普及啓発をする。

#### (2)虐待

【目標】早期発見、早期対応に努めている。

#### 【取組予定】

- ・高齢者虐待を未然に防げるよう、認知症などのハイリスクのケースには高齢者虐待発見リスク・チェックリストを活用し、アセスメントの漏れがないようにする
- ・高齢者虐待の早期発見のために、虐待の考え方や相談先について、高齢者、養護者、ケアマネジャー、地区住民に普及啓発を図る。

【目標】虐待対応を効果的に行えるよう努めている。

#### 【取組予定】

·保健福祉課と連携を効果的に取り、役割分担を行い、虐待対応に努める。 【目標】迅速に対応ができるように努めている。

#### 【取組予定】

・虐待ケースについては、虐待対応ケア会議への出席スケジュールなど、支援の進行管理票を作成し、所内で共有するとともに、虐待発見シートを活用し、保健福祉課など関係機関と連絡を取り合い、迅速に対応をする。

### <u>(3)成年後見</u>

【目標】早期対応ができている。

## 【取組予定】

- ·アドバンス·ケア·プランニングの啓発とともに成年後見制度·地域福祉権 利擁護事業について広く周知する。
- ·成年後見制度·地域福祉権利擁護事業について個別相談があった際は、 資料提供や必要に応じて成年後見センターと連携を図る。
- ・成年後見制度の申し立てが必要な方については、各個人にあった申し立 ての支援を迅速に行う。
- ·多様なニーズに応えるため民間の身元保証サービス事業所、司法書士との連携を図る。

# (4)消費者被害

- 【目標】制度を理解し、関係機関と連携して対応できている。 【取組予定】
- ・最新の詐欺、消費者被害の動向を把握し地区内に迅速に注意喚起の広報を行う。
- ·必要に応じて消費生活センター、警察などの専門機関へのつなぎを行う。
- ·高齢者の集まる場で成城警察、社会福祉協議会と連携し消費者被害の注意喚起を行う。

## 昨年度の取組実績

### (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

・東京都や区の高齢者虐待対応研修や権利擁護事例検討会など 4 回受講した。研修受講した職員より所内で伝達研修を行い、最新の知識や情報について共有をした。

・成年後見制度が必要と思われる事例については所内のミーティングで検討することで、複数の視点で事例を振り返り大切な視点、必要な情報を共有した。

- ·成城警察生活安全課の警察官より高齢者サロン等で、世田谷区内の特殊 詐欺や消費者被害の動向について聞き、所内ミーティングにて共有した。
- ・成年後見制度にも触れる内容で老い支度に関するいきいき講座を開催 し 6 名の参加があった。また希望者には成年後見制度ハンドブックを提供 し制度の説明を行った。
- ·消費生活センターからの定期的なお知らせは所内で回覧し最新の特殊詐欺の動向の把握に務めた。
- ・高齢者サロンや上北沢地区意見交換会に成城警察を招き、特殊詐欺、消費者被害に関する最新の情報を参加者へ発信した。
- ·消費生活センター、成城警察からの消費者被害防止の啓発グッズを窓口 や講座、実態把握訪問で配布した。

# (2)虐待

- ・虐待の疑いや恐れがある相談については、気づいた職員が毎朝のミーティングで情報共有し、今後の方針や担当者を決めるなどの対応をした。見守りをする中で新たな展開が見られた時も再度ミーティングで報告し、次の対応について話し合いを重ねた。
- · 広報紙に高齢者虐待に関する記事を掲載し、区民へあんしんすこやかセンターが相談窓口であることを周知した。
- ・総合相談やケアマネジャー支援等の業務の中で、虐待の恐れがある場合は丁寧に聞き取り、高齢者虐待事例発見・支援シートを 7 件作成し、速やかに保健福祉課へ報告した。
- ·介護負担のある介護者には、家族会参加の促しを行った。
- ・保健福祉課主催の虐待対応ケア会議に出席し、区や関係機関と連携して対応した。また、虐待ケースについて支援の進行管理表を作成するとともに、虐待ケア会議に出席後は内容をミーティングで共有し、担当者が不在時でも迅速に対応できるようにした。

### <u>(3)成年後見</u>

- ·ご家族やケアマネジャーより相談のあった認知機能の低下が疑われ金銭管理や書類整理の支援が必要と思われる方については、早めに自宅訪問を行い、支援方針を見立てた。必要に応じて成年後見センター・地域福祉権利擁護事業専門員と連携を図った。
- ・保健福祉課、成年後見センター、ケアマネジャーなどと連携し、本人・親族の申し立てを 4 件支援した。また、地域福祉権利擁護事業へのつなぎや相談のための同行訪問を 6 件行った。
- ·民間の身元保証サービス利用希望の方の相談に応じ、事業所との面談に 1 件立ち会った。
- ・地区のケアマネジャー、介護サービス事業所向けに「身寄りがない方の入院、入所に関する世田谷区版ガイドライン」の勉強会にて、成年後見制度・ 身元保証サービスについて理解を深めた。

## (4)消費者被害

- ・詐欺的なリフォーム、リースバックの契約を締結した認知機能の低下が疑われる方を発見した際は、警察および成年後見センターと連携を図り被害の拡大を防いだ。
- ・東京都および世田谷区の消費生活センターから情報提供のあった方については、迅速に訪問し必要に応じ見守りや支援につなげた。また、訪問販売にて支払い能力を超えたサービスを締結した方の解約を支援した。
- ・成城警察、社会福祉協議会、消費生活センターとともにサロン、都営住宅の自治会を訪問し消費者被害の注意喚起を行った。さらに、地区の意見交流会で成城警察より特殊詐欺の最新の動向について講話していただき、地区住民、民生委員・児童委員等と共有した。

## 今年度の目標及び取組予定

# 4 包括的・継続的ケアマネジメント支援

#### ケアマネジャー支援

【目標】ケアマネジャー支援ができている。

#### 【取組予定】

- ・烏山地域 3 か所のあんしんすこやかセンターと烏山地域主任ケアマネジャー連絡会共催で、ケアマネジャー対象の研修やカフェを合同包括ケア会議として 5 回開催する。内容は質の高いケアマネジメントのため世田谷区における障害施策などへの理解の深化や事例検討などとする。定例会は 12 回開催する。
- ・ケアマネジャーとの連携強化や信頼関係の構築を図り、必要に応じて同行訪問やケア会議開催の支援を行う。特に、ひとりケアマネジャー事業者への支援に留意する。
- ・主任ケアマネジャー資格取得への支援を継続する。
- ・ケアマネジャー以外の多職種の顔の見える関係づくりを目指し、情報交換のできる場を設けていく。地区連携医事業も活用していく。
- ・上北沢地区ケアマネジャー対象の地区包括ケア会議を 2 回開催する。 【目標】社会資源の把握ができている。

#### 【取組予定】

- ・世田谷区の保健福祉サービスの情報、新設の介護保険サービス事業者 やインフォーマルの社会資源については、最新の情報が提供できるよう、 メールや郵送、来所営業で得たチラシや案内を種類ごとにファイリングし ておく。
- ・上北沢地区まちづくりセンター、社会福祉協議会、介護サービス事業者等との日頃の情報共有の中でも、最新の情報があった場合は、その都度情報の更新をしていく。

#### 5 介護予防・日常生活支援総合事業

#### (1)介護予防ケアマネジメント

- 【目標】自立支援·介護予防の視点についての理解ができている。 【取組予定】
- ・自立支援に基づく介護予防ケアマネジメントを行い、介護保険サービスだけでなく、インフォーマルサービスなどの社会資源もケアプランに取り入れる。
- ·筋力アップ教室、専門職訪問指導、お口の元気アップ教室を効果的に活用する。
- (目標)居宅介護支援事業者への再委託にあたっての質の確保ができている。

## 【取組予定】

- ・再委託をする場合には、必要に応じて介護予防ケアマネジメントマニュア ルについて個別に説明し、帳票の使用方法についての理解を促す。
- ・再委託依頼後は、毎月の実績とモニタリング報告から、よりよいケアマネジメントができているか確認する。
- ・質の高いケアマネジメントを確保していくために、介護予防ケアマネジメントマニュアルの改訂に合わせ、烏山地域 3 つのあんしんすこやかセンターでの合同地区包括ケア会議を開催し、居宅介護支援事業者に呼びかけ、再委託説明会を 1 回行う。合わせて、最新の保健福祉サービスや、地区の社会資源についての情報提供も行う。地区包括ケア会議や窓口相談においても、居宅介護支援事業者への個別説明やフォローを行う。

# 昨年度の取組実績

#### ケアマネジャー支援

- ・烏山地域 3 か所のあんしんすこやかセンターと烏山地域主任ケアマネジャー連絡会共催で、定例会 12 回、区内のケアマネジャー対象に研修会 2 回、事例検討会 1 回、ケアマネカフェ 2 回を実施。令和 4 年度に引き続きオンライン会議だったが、12 月より集合形式で行うこととなり、より活発な意見交換ができた。
- ・ケアマネカフェは、感染対策に関係する最新の医療情報、介護保険制度 改正の情報交換等を行った。研修は、介護保険と障害支援サービス併用の 扱い方と区の災害対策について行った。事例検討は、特別養護老人ホーム に入所したばかりの認知症高齢者の支援や、介護サービスを利用する障 害者の自立支援のための社会資源について実施した。
- ・上北沢地区のケアマネジャーを対象にした地区包括ケア会議を1回行い、「身寄りのない方の入院・入所に関する世田谷区版ガイドライン」について、区の生活福祉課職員からの説明を聞き、意見交換を行うとともに、成年後見制度の案内、すこやか歯科検診、熱中症予防シート、支援カード、お薬手帳を活用した連絡カード、在宅療養・ACPガイドブックを配布し、情報共有を行った。
- ・地区連携医事業の中で、ケアマネジャーと医師との意見交換の会を打ち合わせを含み 12 回実施し、新型コロナウイルスのワクチン情報を始めとする最新の医療情報の共有や事例検討を通じて医療と介護の連携を行った。
- ・主任ケアマネジャー資格希望者には、研修受講要件について相談支援を 行った。
- ・日頃よりケアマネジャーからケースの相談を受け、窓口相談や同行訪問により支援を行った。相談の中から保健福祉課へ虐待発見シートや、ぽーと会議に事例を提出し、地域ケア会議 B を 3 回行った。
- ・世田谷区の保健福祉サービスの情報、新設の介護保険サービス事業者やインフォーマルの社会資源等の情報は、種類ごとにファイリングし、窓口で情報提供した。
- ・地区連携医事業、地域ケア会議、ケアマネジャー向けの地区包括ケア会議、烏山地域の3か所のあんしんすこやかセンターによる合同包括ケア会議や窓口、同行訪問などの場において、最新の社会資源について情報提供した。

#### (1)介護予防ケアマネジメント

- ・介護予防ケアマネジメント研修(新任)は職員 2 名が受講した。
- ・介護予防ケアマネジメントマニュアルに基づき、毎朝のミーティングでケアマネジメントの必要性の有無を判断しながら、利用者本人の意向も確認し、基本チェックリスト、二次アセスメントで運動、口腔、栄養、社会参加、フレイルになった要因など確認した上で、具体的な目標設定を行い、必要な介護保険、総合事業のサービスやインフォーマルサービスへのつなぎを行った。
- ・ケアマネジメント A は 1,118 件、ケアマネジメント B は 12 件であった。特に B の筋力アップ教室では、それぞれの運営事業者の特徴を知ることで、その方に合ったところを吟味してつなげるよう配慮した。専門職訪問指導では、アセスメントからの課題解決のために、管理栄養士、理学療法士、作業療法士などから個別に専門的な指導を受けることで生活機能の向上に役立てることができた。
- ・身近な場所で気軽に運動の機会を得るため、一般介護予防講座のはつらつ介護予防講座やまるごと介護予防講座につなげた。また、地区のサロンや自主グループの活動もケアプランに位置付けるなど、多様な社会資源を活用した。
- ・再委託先は5事業者が新たに加わった。
- ・再委託に当たっては、地区の居宅介護支援事業者との情報交換会(地区包括ケア会議)を地区連携医事業、烏山地域主任ケアマネジャー連絡会の定例会、研修会等、ケアマネジャーと一堂に会する機会を通じて、介護予防ケアマネジメントマニュアルに基づき、帳票の使用方法、プラン作成のポイントなどを伝えた。また、日頃の申請受付やケアプラン委託の依頼の時などにおいて、最新の制度の知識やインフォーマルサービスに関する情報提供を行った。
- ・毎月のモニタリング報告やケアプラン等の確認、サービス担当者会議への 出席や訪問の同行等を通してケアマネジメントの支援を行った。

## 今年度の目標及び取組予定

# 5 介護予防·日常生活支援総合事業

#### (2)一般介護予防事業

【目標】普及啓発に取り組んでいる。

#### 【取組予定】

- ・広報紙、法人のホームページ、ソーシャルネットワークサービスに介護・フレイル予防につながる情報を掲載し、地区各所への配布や掲示板にて周知を行う。
- ・訪問対象者リスト訪問、実態把握訪問、来所相談のほか、まちの小さな保健室などの地域共生の家、サロン、みんなのカフェなど高齢者の集いの場を巡回し、広報紙や「せたがや健康長寿ガイドブック」「介護予防手帳」を活用して介護・フレイル予防の情報を提供する。
- ・はつらつ介護予防講座やいきいき講座にて、介護・フレイル予防についての知識やセルフマネジメントについての関心を高める。
- ・介護やフレイル予防の必要性が伝わるよう身体機能向上やデジタル関連 講座を実施する。また、昨年に引き続き、烏山地域 3 つのあんしんすこや かセンターによる合同いきいき講座で、社会参加、生きがいづくりにつな がるような場づくりを実施する。

【目標】対象者把握に取り組んでいる。

## 【取組予定】

- ・実態把握訪問や来所相談、いきいき講座などで基本チェックリストを活用して介護予防対象者の把握を行う。
- ・はつらつ介護予防講座では、初回参加者および、継続参加の方には年度 初めにチェックリストを実施し介護予防対象者を把握する。地区担当職員 とも情報共有し、はつらつ介護予防講座卒業後の支援にスムーズにつな がるようにする。
- ・まちづくりセンターや社会福祉協議会への来訪者や民生委員・児童委員、地域住民からの相談や情報提供等にも、必要に応じ速やかに実態把握訪問を行い、対象者把握に努める。
- ・民生委員・児童委員や町会、地域住民とのコミュニケーションに努め、支援を要する高齢者の把握と支援につなげる。
- 【目標】住民主体の活動支援に取り組んでいる。

#### 【取組予定】

- ・サロンや自主グループなど地域資源の特徴などを把握し、社会福祉協議会等関係機関と連携して新規参加促進に努める。徒歩圏内に地域住民の集いの場が不足しているという地域課題から、自主グループ立ち上げの支援を行う。自主グループなどからの運営の相談には、関係機関と連携しながら適宜対応する。
- ・まちの小さな保健室として、地域共生の家や高齢者の集まる場への関わりを続け、健康相談や地区の実情に合わせた情報提供にて運営の支援を 行う。

## 昨年度の取組実績

#### (2)一般介護予防事業

- ・フレイル予防について、広報紙に具体的な情報を年3回発信した。 ・訪問対象者リスト訪問、実態把握訪問、来所相談において、「せたがや健康長寿ガイドブック」「介護予防手帳」等を配付し、フレイル予防の知識・セルフマネジメントの普及啓発を行った。
- ・さくらまつりや新緑まつり、自由広場等地域の行事に出店した際は、動画 や資料にて世田谷いきいき体操を紹介するとともにスマートフォンの操作 説明等を行うデジタル関連講座においても、世田谷いきいき体操の動画 を視聴した。さらに、世田谷いきいき体操、ストレッチングのチラシを配布 する等情報提供を行った。
- ・介護予防につながるテーマのいきいき講座は「チェア・ヨガ」等 3 講座を実施し、延べ 47 名の参加があった。また、社会参加や生きがいづくりを必要とする、主に前期高齢者向けに烏山地域 3 か所のあんしんすこやかセンターによる、合同いきいき講座「ハロー ボランティア、ハロー ワーク」を開催し、62 名の参加があった。当日は、シルバー人材センター、烏山地域社会福祉協議会事務所、世田谷区介護保険課(シニアボランティア)、三茶おしごとカフェ、烏山ボランティアビューロー、世田谷区福祉人材育成・研修センターが一堂に会したことで、自分に合う活動先につながれるよう支援した。
- ・自主体操グループや区民で体操のできる機会を求めている方へまちづく リセンター職員と協働し、区内の事業を紹介した。また、世田谷いきいき体 操等を用い、フレイル予防の知識やセルフマネジメントについて普及啓発 を行った。
- ・はつらつ介護予防講座は 21 回実施し、延べ 259 名が参加した。うち新規参加者は 27 名、卒業生は 10 名だった。講師の講話は、口腔機能、栄養、認知症、筋力アップなど介護予防につながる内容を取り扱い、チェックリストや介護予防手帳を活用し支援の必要な対象者を他事業や要介護認定につなげた。卒業生には、自主グループ立ち上げの支援や他事業を案内し引き続き介護予防に取り組めるよう支援した。
- ・実態把握訪問、自由広場等地域の行事に出店した際は、基本チェックリスト等を活用し対象者把握に努めた。
- ・いきいき講座参加者の継続を希望する声に応え、自主グループ「チェア・ ヨガ」立ち上げを支援し、開催毎にあんしんすこやかセンターからのチラシ 等を持参した。
- ・「『岡さんのいえ』の空いてるデー」の取り組みにおいて、まちの小さな保健室として健康相談やいきいき体操が実施できるように月 1 回訪問し運営を支援した。
- ・認知症カフェの上北沢ホーム「みんなのカフェ」開催時に参加し、運営の 支援をした。ボランティアを希望する区民にはスタッフとして関われるよう に橋渡しを行った。
- ・はつらつ介護予防講座卒業生の自主グループ「若葉はつらつ体操教室」 へ、参加者募集や運営について支援した。
- ・コロナ禍で中断していた、高齢者住宅で行っている体操教室の再開を「世田谷いきいき体操を活用した通いの場づくり」として、保健センター運動指導員とともに支援した。その他の運動自主グループへは、講師派遣事業申し込み支援を行った。
- ・地区内の高齢者サロンや町会活動において、広報紙や健康長寿ガイドブックを用いて介護予防の周知を行った。

## 今年度の目標及び取組予定

#### 6 認知症ケア推進

#### 認知症ケアの推進

【目標】認知症の当事者およびその家族への早期対応·早期支援ができている。

### 【取組予定】

- ・区主催の認知症関連事業を活用するため事業所内で認知症関連事業対象者リストを共有し、認知症専門相談員を中心に事業所全体で取り組み、必要な方へ円滑に支援ができるよう努める。はつらつ介護予防講座やいき調座など地域で行う事業や総合相談、アウトリーチにてチェックリスト等を活用して支援の必要な方の早期発見を図る。
- ·認知症初期集中支援チーム事業に年度内 6 件、もの忘れチェック相談会へは 3 件つなぐ。そのほかの関連事業にも必要な方を適切につなげることができるよう努める。
- ・区主催の地域合同認知症高齢者の家族の会へ年 2 回参加し、参加者の 把握に努め必要な支援につなげる。上北沢介護者家族の会は年 3 回実施 する。内容や場所を工夫し、多くの方が参加しやすいよう工夫する。介護 者の会を広く周知するために、地区の介護支援専門員や事業所に情報提 供する。広報紙への掲載、掲示板の利用や、区報、ソーシャルネットワーク サービスへ掲載し幅広く周知する。

【目標】地区のネットワークづくりができている。

#### 【取組予定】

- ・四者連携で引き続き地区住民に希望条例の普及啓発活動を行うとともに、アクション講座を開催していく。また、松沢病院へアクションチームとしての連携が始動できるよう、四者で働きかけていく。
- ・事業所内でエリア毎に担当を割り振り、広報紙配布や地域の会議等で地域の方とのネットワークづくりを図ることで、希望条例実現にむけたアクションチームへの取組についても連携を図る。
- ・アクションチーム in 「岡さんのいえ」は、四者連携にて年2回実施する。 【目標】認知症に関する普及啓発に取り組んでいる。 【取組予定】
- ・アクション講座を、地区内の学校や金融機関、希望のあったサロン等で開催する。また、アクションチームの活動を、四者連携で地区に周知する。
- ・認知症の正しい知識や備えの大切さが伝わるよう、認知症の疑いのある方やご家族などの個別相談の場において、「世田谷区認知症とともに生きる希望条例」や「アクション講座」の説明や案内を行う。また、介護サービス事業者や関係機関、サロン等、地域の方へ普及啓発する。

## 7 あんしん見守り事業

## 見守り対象者の支援

## 【取組予定】

- ・所内であんしん見守り事業マニュアルを共有し、見守りの必要性につい て適切にアセスメントを行う。
- ·四者連携のネットワークを活用し見守りの必要性に気づく視点を民生委員・児童委員、商店街など地域の方と共有し早期発見に努める。
- ・見守りフォローリスト(リスクが高い)を月 1 回所内で共有し目標にあった支援の進行状況を確認する。
- ·要フォローリスト(リスクが低い)を3か月に1回所内で共有し目標にあった支援の進行状況を確認する。
- ・災害時の安否確認に活用できるよう、見守りフォローリスト、介護予防ケアマネジメント、予防給付のお客様については名簿を紙で保管する。

## 昨年度の取組実績

#### 認知症ケアの推進

- 【当事者及び家族への早期対応・早期支援の取り組み】
- ・もの忘れや認知症相談のあったケースについて認知症初期集中支援チーム等認知症関連事業に適切につなげられるよう対象者リストを作成し 定期的に共有し、認知症初期集中支援チーム事業に7件つなげた。
- ・地区型もの忘れチェック相談会では、3 名の方に実施した。1 件は医療機関受診につなげた。他の 2 件は早急に専門医につなぐ必要はない事例であったため、経過観察として関わりを継続しご本人やご家族の安心につなげた。
- ・通常の相談の取り組みとして、近隣の方からの通報や警察、金融機関からの情報提供、実態把握訪問において、認知症の疑いのある方に対し認知症関連事業を紹介し、支援につなげた。
- ・医師による専門相談事業については、必要性を検討した結果、今年度は 該当者がいなかった。
- ・区主催の認知症高齢者の家族の会については、年6回の運営に関わり、参加者の思いを聞いて担当ケアマネジャーと情報共有することで対応に活かせた。対応する機関や事業に案内することができた。
- ・上北沢介護者の会を年3回開催し、家族を介護している方の思いを聞き取り、参加者同士の交流を深めることができ、対応の方法を検討しあうことができた。
- ・四者連携会議で話し合い、窓口や会議などの場を通じて、関係機関へ希望条例のパンフレットを配布、説明した。
- ・上北沢ホームの認知症カフェに毎月参加し、運営に協力した。有料老人ホーム主催の地域向け事業、地域共生の家、高齢者サロンへも参加し、希望条例の案内や参加者との交流を図った。
- ・四者の協力を得て、上北沢小学校 4 年生、至誠会第二病院看護学校、地区住民、八幡山町会、介護事業者、高齢者サロンにて計 7 回アクション講座を実施するとともに、アクションチーム立ち上げの呼びかけを行った。・岡さんの家ではアクションチーム発足会を行い、四者連携にて来年度の
- 下回さんの家ではアクショフテーム発定会を行い、四省連携にて米年度の 実施に向けた話し合いをすることができた。また、広報紙の配布先に地域 の高齢者が立ち寄ることの多い喫茶店や商店、スーパーマーケットを加え てあんしんすこやかセンターの事業と希望条例の紹介を行った。
- ·アクション講座を、小学生から高齢者、介護保健サービス事業者、認知症カフェ、地域共生の家等、合計 9 回開催し、認知症の正しい知識や、認知症とともに生きる希望条例を普及啓発した。
- ・広報紙にあんしんガイドブックや、もの忘れチェック相談会等の認知症に関する事業を掲載し、来所相談者や利用者、関係各位へ周知を行った。 ・いきいき講座で、松沢病院認知症認定看護師を講師として招き、高齢期のうつと認知症についての講座を開催することで、区民へ普及啓発した。

## 見守り対象者の支援

- ・実態把握訪問や民生委員・児童委員などからの情報提供より気になった方について、ミーティングで共有し見守りの必要性を判断した。
- ・毎朝のミーティングで見守り支援の必要性を検討し対象者については地区担当が訪問し、詳しいアセスメント後に適切な見守りメニューにつなげた
- ・見守りフォローリスト(リスクが高い)を月1回所内で共有し、目標にあった支援の進行状況を確認した。
- ・要フォローリスト(リスクが低い)を3か月に1回所内で共有し、目標にあった支援の進行状況を確認した。
- ・災害時の安否確認に活用できるよう、見守りフォローリスト、介護予防ケアマネジメント、予防給付のお客様の名簿を紙で保管した。

## 今年度の目標及び取組予定

### 8 在宅医療·介護連携

## 在宅医療・介護連携の推進

- 【目標】区民·事業者のニーズに沿った在宅療養相談支援ができている。 【取り組み】
- ·区民や関係者からの在宅療養相談に対応できるよう、医療機関の情報収集や関係機関との協力関係づくりを行う。
- 【目標】地区連携医と協力し、多職種連携の推進に取り組んでいる。 【取組予定】
- ・医師や主任ケアマネジャー等の意見を集約しながら、ケアマネジャー、看護師、薬剤師、介護保険サービス事業者等多職種を対象に打ち合わせを含めて 12 回開催し、医療・介護連携を推進する。うち区民講座を 1 回実施する。特に事例検討会は複数回行い、ケアマネジメント力向上と医療と介護の顔の見える連携関係をつくるよう内容に留意する。
- 【目標】在宅療養と ACP の普及・啓発ができている。

#### 【取組予定】

- ・区民に向けては、講座開催、広報紙にて普及啓発する。
- ・ケアマネジャー等介護サービス事業者に向けては個別相談で活用ができるよう、説明、配布を行う。
- 【目標】各種ツールや事業等の周知·活用に取り組んでいる。 【取組予定】
- ・「あなたを支える医療・介護のケアチーム」や「すこやか歯科健診」のツールについて、相談に訪れた区民や医療・介護関係者に、相談や会議等を通じて、事業の説明や配付により周知をはかる。
- ·MCS(メディカルケアステーション)を活用した多職種連携に取り組む。

# 9 地域ケア会議

#### 地域ケア会議の実施

【目標】地域ケア会議 A を効果的に実施できている。

#### 【取組予定】

- ・地域ケア会議 A を計画的に 3 回実施する。自立支援に向け、専門職のアドバイスを直接受けられるよう、できる限り、本人参加型の開催を目指す。
- ・地域課題の経年的な課題の解決として、多様で生きがいを感じられる場づくりについて検討する。
- ・地域の社会資源について最新の情報を取りまとめ、必要時に活用する。 【目標】地域ケア会議 B を効果的に実施できている。 【取り組み】
- ・地域ケア会議 B を 3 回以上開催する。
- ・所内で課題になったケースだけでなく、ケアマネジャー支援のためにケース相談で連携しているケアマネジャーへも呼びかけて個別ケースの課題検討をケア会議 B として取り組んでいく。
- ・ケアマネジャーや保健・医療・福祉の関係者、民生委員・児童委員、関係機関等とともに個別課題の解決やケアマネジメントの支援を図る。
- ・地区の課題抽出の結果、新たな社会資源の創出の必要性が出た場合は、ケア会議 C を開催する。
- ・地域ケア会議のほか、包括的支援体制が必要なケースについては、多機関協働事業との連携も検討していく。
- ・烏山地域版地域ケア会議等への出席を継続していく。

## 昨年度の取組実績

#### 在宅医療・介護連携の推進

- ・相談者数は 155 名だった。相談内容内訳で多かったのは、居宅系介護サービスだった。相談者からの個別相談を受け、必要時には医療機関や介護保険サービス事業者と連携を取り、転院や退院、在宅療養支援を行った。
- ・地区連携医事業は、延べ 192 名の参加があった。医師や主任ケアマネジャーの意見を集約しながら、ケアマネジャー、看護師、薬剤師、介護保険サービス事業者等多職種を対象に年 12 回(講義 2 回、在宅療養のお金について、をテーマに区民向け講座 2 回(内 1 回は事前打合せ)、事例検討2 回、地区連携医事業研修全体会 1 回、ネットワークづくり 2 回、打ち合わせを 3 回実)開催して医療・介護連携を図った。
- ・区民講座は「在宅療養にかかるお金のギモン」をテーマに集合形式で実施した。計 43 名の参加があった。
- ・世田谷区歯科医師会から歯科医を招き、歯科衛生についての講義と地 区連携医との対談を実施した際は、薬剤師、看護師、歯科衛生士、ケアマネ ジャー等計 11 名の参加があった。
- ・区が発行する「在宅療養・ACPガイドブック」を、地区連携医事業の区民向け講座、地域の薬局や、いきいき講座、地区包括ケア会議等にて活用し、また広報紙にも掲載して ACP の普及啓発を推進した。
- ・個別相談で在宅療養や ACP についての説明が必要な場合は、在宅療養資源マップや区、都が発行する ACP の冊子を配布し、説明を行った。また、ケアマネジャー等介護サービス事業者が集まる場において、個別相談で活用ができるように、冊子の説明を行い、配布した。
- ・民生委員・児童委員との意見交換会や地区包括ケア会議等で、「あなたを 支える医療・介護のケアチーム」について説明し配布した。
- ・いきいき講座や、個別相談で、「すこやか歯科健診」「食生活チェックシート」を配布し、令和 5 年度は 22 名の方の利用実績となった。
- ·MCS を活用した医療と介護の連携が取れるよう、主任ケアマネジャー連絡会で活用し体制を整えた。
- ·受診時等、医療と介護の連携シートを活用し、速やかに情報を共有することができた。

#### 地域ケア会議の実施

- ・地域ケア会議 A は年度の初めに開催計画を作り、3 件実施した。 無理なく通える趣味活動・サロンへの参加の検討。 過度な運動量ではなく自分にあった適度な活動、運動の場への参加の検討。 体調不良にて自発的な活動が少なくなった方の活動の在り方についての検討。課題は 3 件とも個人にあった運動方法や活動への参加、徒歩で無理なく通える場についてだった。
- ・ケア会議の対象者の選定、開催後の課題抽出については、所内ミーティングで検討、共有した。
- ・経年的な課題については、多様な活動の場づくりとしていきいき講座に てヨガを開催し、参加者を中心としたヨガの自主グループの立ち上げを支援した。
- ・地域ケア会議 B を 3 回開催した。すべて、ケアマネジャーとの連携により、困難な個別事例から地域課題を抽出することができた。
- ・会議の開催に当たっては、個別ケースの把握、ケアマネジャーとの同行訪問、後方支援を実施した。烏山総合支所保健福祉課が作成した「地域課題見えるぞシート」を活用して、地域課題の把握、解決に取り組んだ。
- ・会議においては、烏山総合支所保健福祉課、担当ケアマネジャー、民生委員・児童委員、まちづくりセンター職員、生活支援課等に参加を依頼した。 その結果、高齢者の防災について、キーパーソンの急病で急いで生活保護申請しなければならない時の支援、宗教活動をしている方の経済状況の把握、といった地区の課題が抽出された。
- ・烏山地域版地域ケア会議の連絡会、全体会はすべて集合形式で行われ、 烏山地域 3 か所のあんしんすこやかセンターのこれまでの地域課題「制度 の移行」「8050 問題」「身元保証」「残されるペットや植物」「妄想について の理解」「ひとり暮らしの認知症の方への支援」について取り組んだ成果に ついて多職種で確認した。

## 今年度の目標及び取組予定

# 10 地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)

#### 1) 身近な地区における相談支援の充実

【目標】福祉の相談窓口(相談対象拡充)において、的確に相談対応ができている。

### 【取組予定】

- ・福祉の相談窓口の充実のため、職員のスキルアップと、関係機関との連携を図る。また、積極的に会議、研修会に参加し関係づくりを行い、所内で共有する。
- ・ヤングケアラー、ひきこもり、障害、子ども、生活困窮などの研修に参加し 所内で伝達研修を行う。
- ・烏山地域の「ぽーと定例会」に参加し8050世帯の課題解決を図る。

# (2)参加と協働による地域づくりの推進

【目標】福祉の相談窓口の枠組みを活かし、地区の課題を地区で解決する 地域づくりができている。

## 【取組予定】

- ・世田谷区認知症とともに生きる希望条例について、地域住民へ情報発信を行い、アクション講座やアクションチーム活動など、ともに交流、協働する機会をつくる。
- ・四者連携で課題となった都営八幡山アパートの移転について、相談会を 開催し地区課題を把握する。
- ・まちづくりセンター、あんしんすこやかセンターで開催するスマホ講座で 連携し、地区住民への便宜を図る。
- ・四者連携会議をはじめ、松沢病院との連携、社会福祉協議会上北沢地区 事業、上北沢地区内交流・意見交換会、大宅壮一文庫、明治大学、自由広 場、さくらまつり、新緑まつりの実施等、地区内の会議や行事に携わってい く。

## 昨年度の取組実績

#### (1)身近な地区における相談支援の充実

・福祉の相談窓口の充実のため、烏山地域の「ぽーと定例会」に 4 回、成年後見センターの権利擁護事例検討会に 2 回、ひきこもりに関する研修は、都や区主催の研修に計 3 回参加した。また、母子生活支援施設へ事業の意義や子どもの居場所づくり、今後の地域展開の学びとして 2 回参加し、それぞれ所内で伝達研修をした。

- ·四者で松沢病院と定期的な打ち合わせを行い、精神障害者の就労支援や松沢病院の取り組みについて理解を深めた。
- ・四者のなかで連携して関わった事例については、四者連携会議の中で 今後の方針を検討した
- ・8050世帯における、精神障害が疑われる子ども世代や、まちづくりセンターに来所した未受診の精神障害が疑われる方への対応、身元保証人が不在の方の後見人の相談などに対し、健康づくり課、保健福祉課、ぽーと、成年後見センター、世田谷ひきこもり相談窓口「リンク」等と連携して対応した。
- ・烏山地域の「ぽーと定例会」では、主に 8050 世帯の課題解決のために 烏山地域 3 か所のあんしんすこやかセンター、保健福祉課、健康づくり 課、ぽーと等と連携しながら支援方針について検討した。
- ・児童館主催の地域懇談会に 2 回出席、自由広場等で青少年地区委員会委員と情報交換するなど、子育て関係機関、小中学校の関係者らとも交流ができ、今後の連携について依頼することができた。

### (2)参加と協働による地域づくりの推進

- ・アクション講座の開催状況を四者連携会議で共有し、今後の取り組みについて確認した。
- ・まちづくりセンター主催のスマホ講座とあんしんすこやかセンター主催の デジタル関連講座の開催時期や内容について情報共有し、開催時期や内 容等すり合わせを行った。
- ・オンライン相談のモデル地区として、福祉四課へつないだ 2 件の実施状況から浮かびあがった課題について共有した。
- ・四者連携会議は 11 回、上北沢地区内交流・意見交換会 1 回を協力しながら実施した。その他、四者連携で課題となった都営上北沢 1 丁目第 2 アパートと町会の仲介として、「お茶べり会」を開催した。
- ・四者連携にて、松沢病院、中部総合精神保健センター、大宅壮一文庫、都立広尾看護専門学校と定期的に情報交換を行い、事業やイベントへ参加してもらうなど、参加と協働による地域づくりに取り組んだ。
- ・まちづくりセンターの窓口で認知機能の低下が疑われる区民が来所した場合は、あんしんすこやかセンターへの相談を促していただきタイミングを逃さずに相談を行った。

# 今年度の目標及び取組予定

### 1 運営管理

#### (1)管理運営体制

【目標】

・地域包括ケアシステム推進に向けた円滑な事業運営を行う。 【取組予定】

- ・事業をより効率的に推進するため、法人内に地域包括支援課統括管理係 を設けあんしんすこやかセンター専任とし、法人運営の 6 事業所へのバッ クアップ体制を強化する。
- ・事業所の課題等に対し迅速に解決できるようサポートするとともに、法 人運営 6 事業所における質の標準化を図る。
- ・副所長会を定期開催し、業務管理や所長をサポートする意識づけを行い、 事業所内の管理運営体制の強化を図る。
- ·ICT 委員会を設置し、各事業所から選出された委員を中心に、業務改善 を目標に ICT 導入や活用を促進する。
- ・事業所が業務に専念できるよう、会計処理及びその他事務処理は統括管 理係と法人本部が一括して行い、あんしんすこやかセンターの正確な事業 運営と効率化に向けた支援体制を確保する。

#### (2)公正·中立性

【目標】

- ・利用者や家族の意向を尊重し、公正・中立を旨とした事業運営に努める。
- ・サービスの選択に当たっては利用者や家族の意向を尊重し、複数のサー ビス事業者等を提示した上で選択できるよう支援する。
- ・特定の事業者にサービスが集中していないかを、統括管理係及び各事業 所それぞれでチェックする。
- ・相談者や利用者に正確な情報を提供できるよう、最新の社会資源情報の 収集に努める。
- ・全職員を対象とするコンプライアンス研修等を実施し、法人のコンプライ アンスマニュアル遵守を徹底する。

## (3)個人情報・電子データの管理

【目標】

・個人情報及び電子データを適正に管理する。

【取組予定】

- ・法人で定める「個人情報保護規定実施要領」の遵守を徹底する。また、「コ ンプライアンスマニュアル及び行動基準」や「個人情報取り扱いマニュアル」 を全職員に配布し、年度初めの研修で確認、徹底する。
- ・電子データのセキュリティ管理は「事業団情報セキュリティポリシー基本 方針・基準」を遵守し、パスワード管理等により指定した職員以外の使用禁 止や、社外へのメール送信の制限及び私物の USB メモリの利用制限、ウ イルス対策の掲示物を事業所内へ掲示する等適正な運用を徹底する。
- ・データの管理状況については年 1 回、個人情報の取り扱いに関する実態 把握調査を事業所ごとに行い、統括管理係も定期的に確認する。課題に対 しては迅速に改善策を作成し、課題解消に向け確実に取り組む。
- ・電話相談や来所相談では、声の大きさや周囲への配慮した対応を行うと ともに相談室を活用する等、相談者が安心して相談ができるようプライバ シーの保護に努める。

## <u>(4)接遇·苦情対応</u>

【目標】

- ・適切な接遇を実践し、苦情、意見、要望には迅速に対応する。 【取組予定】
- ・接遇マニュアル、電話対応マニュアル、苦情処理フロー図を備え、研修の 受講や職員ミーティングなどで確認し接遇の向上に努める。
- ・苦情、意見、要望を受けた際は、マニュアルに基づき速やかに所長、所属 長に報告、相談の上、申立者に対して迅速、誠実に対応するとともに苦情 報告書を作成し改善に努める。
- ・受けた苦情等は 6 事業所で共有し、職員会議や所長会等で職員全員に周 知し再発防止を徹底する。合わせて世田谷区にも速やかに発生報告をし、 指導助言を受けながら改善に取り組む。
- ·重要な苦情については、第三者委員(学識経験者、民生委員·児童委員 町会、行政職員)で構成する「苦情審査委員会(年1回)」に報告し、再発防 止に向けた対策を講じる。

### 昨年度の取組実績

#### (1)管理運営体制

・法人内の組織改正が行われ、これまで複数事業を担っていた在宅支援課 から、地域包括を専任とした地域包括支援課を新設し、あんしんすこやか センターの運営状況をより一層的確に把握できる体制を強化した。

・課内には課長、係長、事務職員を配置し、係長、事務職員については、そ れぞれ社会福祉士資格を有し、事業所からの相談や課題に対してバックア ップ体制を確保した。

・日々の連絡体制の他、所長会を月2回、副所長会を随時開催し、事業所 の実績や計画の進捗状況を把握するとともに、課題の共有や改善策の検 討を行い、6事業所が連携して運営できるよう取り組んだ。

#### <u>(2)公正·中立性</u>

- ・所長会や事業所ミーティング等の機会を活用し、公正・中立性へ配慮した 対応の重要性について確認した。
- ・利用者や家族の意思、特性を尊重しながら、常に利用者の立場に立って 対応した。また、サービス内容を書面などにより丁寧に説明した上で、利用 者が複数の事業者から選択し選定できているかチェックを行った。
- ・常に正確な情報を提供するために、最新のパンフレットや冊子等の各種 情報を入手した。
- ・コンプライアンス研修を全職員が受講した。

### <u>(3)個人情報·電子データの管理</u>

・法人策定の「コンプライアンスマニュアル及び行動基準」や「個人情報取り 扱いマニュアル」を全職員に配布し確認した。また個人情報保護規定、情報 セキュリティ等、事業所に備えているマニュアルについて周知した。

・情報セキュリティ及びリスクマネジメントに関する研修やコンプライアンス 研修を実施し、個人情報の取り扱いや利用者に対する行動基準である守 秘義務の遵守等について確認した。

・個人情報取り扱いを含む情報セキュリティに関して、法人の規定に基づ き法人内全事業所及び全職員を対象に実態把握調査(事業所単位)を実施 した。その結果、改善の必要がある場合は事業所ごとに具体的な対策を講 じ、適正な運用を行った。

・相談内容や窓口の状況に応じて相談室を使用し、来所した相談者のプラ イバシーに配慮し、安心して相談できる環境の確保に努めた。

## (4)接遇·苦情対応

- ・接遇マニュアル、電話対応マニュアル、苦情処理フロー図を備え、職員全 員が確認した。
- ・苦情を受けた際には、マニュアルに基づき速やかに所長、所属長に報告、 相談の上、迅速に対応し防止策を講じると
- ともに世田谷区へも報告し、報告書の作成や全職員への周知を通して再発 防止の徹底を図った。
- ・請求事故の防止を図るための対策を検討し、職員研修を実施した。
- ・職員の電話、窓口対応や身だしなみ、職場内環境の整備などを職員ミー ティングなどで確認し、より良い接遇に努めた。

## 今年度の目標及び取組予定

### 1 運営管理

## (5)安全管理

【目標】

・感染症の拡大時や災害発生時などの非常時においても、事業運営を継続できるよう各種安全管理に取り組む。

#### 【取組予定】

- ・「安否確認システム」を用いた法人全体での訓練を、年 2 回実施する。 ・感染症の拡大時、災害発生時には業務継続計画に沿って円滑に実行で きる体制を整える。
- ・業務継続計画や災害時行動マニュアルを確認し、定期的に更新する。
- ・要支援者の安否確認、避難支援がスムーズに行えるよう、見守りフォローリストを随時更新する。
- ·町会や自治会、まちづくりセンター管内で実施される防災訓練に積極的に参加し、地区防災組織との連携を図る。
- ·事故等、緊急事態が発生した際は「事故・ヒヤリハット対応マニュアル」に基づき、所長、所属長へ報告・相談の上、迅速、誠実に対応するとともに再発防止策を早急に講じる。
- ・感染マニュアルの見直しを行い、時期に沿った内容に更新する。
- ・職員に対して、法定内外の健康診断を実施するとともに、ストレスチェック(個別のフォローアップを含め)やインフルエンザ予防接種を実施し、健康状態等の管理を行う。

#### <u>(6)職員体制</u>

【目標】

・地域包括ケアシステムを推進できる職員の育成に取り組み、高い定着率を目指す。

【取組予定】

- ・人材育成計画を策定し、体制整備や職員育成を図る。また、居宅介護支援事業所と合同研修を実施する。
- ・年間研修計画を策定し、様々な研修に参加できる体制を整える。
- ·研修報告書の提出と職場での伝達研修を必須とすることで、事業所としてのスキルアップを図る。
- ・「自己啓発支援制度」の活用や「職員研究発表会」の実施、研修講師の受け持ちにより、職員が自発的に学ぶ意欲を高め成長できる環境を整備する。
- ・職員の欠員が生じた場合は、必要とする従事要件を踏まえ、インターネットを使った求人や、福祉のしごと相談・面接会へ参加し、人員確保を図る。
- ·欠員が解消されるまでの間は統括管理係が補助的に対応することで、業務に支障のない体制を確保する。
- ・所長、所属長等による職員ヒアリングの実施や職場のミーティングを通じて、職員からの意見や相談、提案等を聴取するとともに、日常的に相談しやすい職場環境づくりに取り組む。
- ・ハラスメント等に関する相談窓口を法人内に設置し、引き続き相談できる環境を確保する。

# 2 総合相談支援

## (1)総合相談

# 【取組予定】

- ・寄せられた多様な相談は、丁寧に傾聴し、的確に状況を把握し、内容に即した助言や紹介、専門分野へのつなぎを行えるよう、日々のミーティングにおいて三職種で検討し、それぞれが持つ知見を活かす。
- ・対応の難しいケースや、初任者の受け持ちケースについては、複数で対応する。
- ·月1回、拡大版ミーティングを設け、虐待ケース、困難ケース等をより詳細に全職員で検討する。
- ・事例によっては、区の各機関への報告、連絡、相談を徹底する。
- ・総合相談に関する勉強会を実施する。

## (2)地域包括支援ネットワーク構築

【目標】地域包括支援システムに属するあらゆる機関の方々と顔の見える 関係、協働する関係を構築する。

## 【取組予定】

- ・各機関主催の会議体に参加する。
- ・地区内の関係機関等が参画する会議を開催する。
- ・地域の祭りや自治会主催の催事に参加協力して、相互の関係性を強める
- ·四者協働の地区アセスメント作成や、あんしんすこやかセンター主催の地区版地域ケア会議等を活用して、地域の資源の把握と、開拓を行う。

# 昨年度の取組実績

### (5)安全管理

【災害時対応の方針】

- ・「安否確認システム」訓練を、9月と3月に法人全体で実施した。
- ・災害時行動マニュアルを職員全員で確認した。
- ・災害時の要支援者への支援に備え、随時見守りフォローリストを更新した。 ・各町会やまちづくりセンター管内で実施される防災訓練に積極的に参加 し、地区防災組織との連携を図った。
- ・区の緊急対応マニュアルに沿った対応を確実に行えるよう、 職員全員で確認した。
- ·閉庁時にも職員が携帯電話で確実に対応ができる体制をとった。 【感染症対策の方針】
- ・新型コロナウイルス感染症が 5 類になったため、感染マニュアルの見直しを始めた。次年度も見直しを継続する。
- ·安心して来所していただけるよう、世田谷区におけるスクリーニング検査 を積極的に行った。
- ·日常的な職員の清潔の保持や健康管理等の必要な感染予防策を講じながら、感染症拡大防止に努めた。

#### <u>(6)職員体制</u>

【人材育成の取り組み】

- ・職員の欠員が見込まれた時点で、速やかに法人ホームページや様々な求人媒体の活用などで求人掲載を行った。欠員が解消されるまでの間、統括係から補助的に対応を行った。
- ・職員採用に当たっては、入職後に齟齬が生じないよう、事業所への見学を実施し、事業内容を理解するとともに職場環境を見てもらうようにした。
- ・法人の人材育成計画に基づき研修を実施し、専門性の向上を図った。居宅介護支援事業所との合同研修会については、令和 5 年度も継続して行った。
- ・法人内外の研修を含め、職員個々の自己育成計画を策定・受講し、計画的なスキルアップを図るとともに、自己啓発を促した。
- ・所長、所属長等によるヒアリングの機会を設けるとともに、所長会や事業 所内ミーティングにおいて職員同士が相談しやすい職場環境づくりに取り 組んだ。

【定着支援の取り組み】

- ・職員ミーティングでのケース対応や情報共有、個別の同行訪問・相談など、 現場での職員教育を行った。
- ・ハラスメント等に関する相談や苦情担当窓口設置、ストレス調査等、メンタルヘルスを保つための各種事業を実施した。

## (1)総合相談

- ・様々な経路からの多種多様な相談に対し、質の担保のために、適宜他の職員の見解を尋ねることや、日々のミーティングにおいて三職種で専門的な視点から検討した。多職種からそれぞれ持つ知見を織り交ぜ、的確な状況把握や相談内容に即したサービスや制度に関する助言、関係機関の紹介等、専門分野へのつなぎを行った。
- ・困難な状況の重なるケースについては意見交換し、時には複数で対応して、適切なアセスメントや対応、早期に改善を目指すことに力を注いだ。 ・あんしんすこやかセンターが従来の相談として対応すべきもの以外については、まちづくりセンターや社会福祉協議会、生活支援課など適切な機関に電話や通報シートを用いてつなぎ、ワンストップサービス機関として機能した。
- ・日々の OJT や研修によるスキルアップを図っており、職員は定着している。

# (2)地域包括支援ネットワーク構築

- ・毎月の四者連携会議や町会長会議、社会福祉協議会運営委員会への参加をはじめ、地域のグループホーム運営委員会、成年後見センターえみいなど、参画する会議や地域のイベントに広く出席し、効果的な支援提供につながるためのネットワーク作りに努めた。
- ・令和 5 年度は、地区の民生委員・児童委員協議会において、あんしんすこやかセンター職員と交流する機会を年 3 回開き、顔の見える関係づくりをして、相互の情報交換を行うこと、早期発見、早期対応を目指した。
- ・連携できる関係づくりを意図して、烏山保健福祉課が中心となって取り組んでいる「つなぐ烏山」に参加した。
- ・地域のボランティア事業の相互理解と有効活用につなげるため、社会福祉協議会、烏山ボランティアビューロー、シルバー人材センターを招いて、地域包括ケア会議を実施した。
- ·高齢化の著しい集合住宅の日頃の見守りについて、東京都住宅供給公社 や自治会長、民生委員・児童委員、保健福祉課を招いて地域包括ケア会議を 実施した。

# 今年度の目標及び取組予定

## 2 総合相談支援

#### (3)実態把握

【目標】困りごとや強みを適切に理解するため、実態把握の取組みを行う。

#### 【取組予定】

- ・実態把握は、年880件以上対応する。
- ・来所の利便性が低いこともあり、訪問による実態把握を積極的に提案 し、適切なアセスメントを行う。
- ・年 10 回以上、サロンに出張してチェックリストを実施する。
- ・あんしんすこやかセンターから距離のある都営住宅には、3 か月に一回 以上の頻度で集会室にて相談の機会をもつ。
- ·年 4 回、民生委員·児童委員協議会に、全職員が交代で参加し、気になる方などについての相互の情報交換を行う。

### (4)PR

【目標】あんしんすこやかセンターの機能や役割を周知し、「困ったときはあんすこに相談」を定着させる。

#### 【取組予定】

- ・広報紙「あんすこ~ぷ」を年 5 回計画的に発行し、町会自治会の協力を得て、約 700 部を回覧配付する。
- ・法人のホームページや、社会福祉協議会のメールマガジン、区報を活用して広報に努める。
- ・異動者リストを活用して、転入者には四者で作成したチラシを送付し、相談の場を周知する。
- ・毎週水曜日のラジオ体操会では、地域の催事や介護予防事業、防犯等さまざまな情報を発信する。
- ・地域の催事への参加を通じて、役割等の PR を継続して行う。

## 3 権利擁護事業

### (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

【目標】職員のスキルアップに取り組み、権利擁護にする職員の理解や認識を深める。普及啓発に取り組む。

## 【取組予定】

- ・権利擁護(虐待、成年後見、消費者被害)について、各種研修や勉強会、 事例検討、交流会等の企画や参加により、知識や情報の習得に努め、所内 で伝達研修を実施して共有する。
- ・成年後見制度等の理解を深め活用できるように、成年後見センターを講師に招いた勉強会を年1回以上行う。
- ・広報紙の活用や、区民や地域のケアネジャーを対象とした勉強会を開催して、権利擁護について普及を図る。
- ・消費者被害の情報を得た際は、速やかに世田谷区消費生活センター、警察等へ連絡して被害拡大を防止し、地域のケアマネジャーに被害の最新情報を案内して、予防活動の輪を広げ、さらなる被害を防止する。

## (2)虐待

\_\_\_\_\_ 【目標】早期発見、早期対応し、迅速に、効果的に対応できるように努め ろ

# 【取組予定】

- ・虐待疑いや虐待に発展する可能性がないか、毎日のミーティングにおいて三職種で検討する。
- ・リスクのある事例については、予防的な支援等について検討する。
- ·暮らしの場に近い、民生委員・児童委員や自治会長、近隣住民、見守りネットワーク機関等からの情報提供が欠かせないことから、早期対応の重要性を伝えつつ、安心して情報提供してもらえるよう取り組む。
- ・相談や通報を受けた場合は、必要な情報を収集し、保健福祉課との情報 共有を図り、協働して虐待対応を効果的に行う。
- ・養護者支援の視点を大事にした再発防止策を講じる。
- ・担当者の不在時でも迅速に対応できるよう、特に虐待ケースに関する情報は、職員全員で共有する。

## (3)成年後見

【目標】成年後見制度の利用により本人の権利が守られると判断される場合、速やかに成年後見センターにつなぐ。

## 【取組予定】

- ·判断能力が不十分で、独力で契約や財産管理等の行為が困難な方に対して、成年後見制度の必要性の有無の判断をし、必要に応じて成年後見センターえみいや保健福祉課と連携を図り、事業につなげる。
- ・制度の利用に関する判断力を培うため、社会福祉協議会・成年後見センターに講師を依頼し、継続して勉強会を実施する。地区の居宅介護支援事業所にも勉強会に出席していただき、認知症高齢者に関わる頻度の多いケアマネジャーへの普及啓発に努める。
- ·窓口に「成年後見制度に関する普及啓発事業」に関係するチラシを来所者の目に入る場所に配置し、適宜配布と説明を行う。また、広報紙に成年後見制度の案内を掲載し、介護者の家族、ケアマネジャー等の支援にも普及啓発する。

## 昨年度の取組実績

#### (3)実態把握

- ・上祖師谷あんしんすこやかセンターは、鉄道駅や商業施設がなく、また粕谷地区の方には来所しづらい立地にある。また、電話では、高齢者は話が聞き取りづらいことと、訪問は話以上に状況を物語ることから、訪問による相談を積極的に提案し、実施した。令和 5 年度の実態把握件数は 1,667 件であった。
- ・転入者には、身近な福祉の相談窓口を案内し、相談しやすい環境を作るため、三者連携チラシとあんしんすこやかセンターのチラシを送付した。
- ・社会福祉協議会のサロンでは熱中症予防講座の機会を提案し、基本チェックリストを実施して、実態把握につとめ、課題のある区民には個別にアプローチを行った。
- ·民生委員·児童委員や見守り協定事業者等からの情報をもとに、早期に実態把握訪問を行い、早期対応に努めた。

### (4)PR

- ・年度当初に計画を立て、今年度は計 5 回広報紙「あんすこ~ぷ」を発行。 毎回、町会自治会の回覧協力を得て、計 700 枚を用意し、地域の皆様にお届けした。広報紙では、あんしんすこやかセンターの役割や催事の案内のほか、その時々に区民に留意いただきたい、熱中症予防、詐欺被害防止等を掲載した。
- ・「せたがや区民福祉学会」に参加し、取組を発表した。
- ・ 芦花まつりや自治会祭りに参加し、イベントに協力しながら機関の情報提供を行った。
- ・催事のチラシは、回覧や区の掲示板、法人のホームページのほか、社会福祉協議会のメールマガジンにも掲載して、広く周知を図った。
- ・毎週水曜日に実施している朝のラジオ体操会、はつらつ介護予防講座など の機会に参加者へチラシを配布した。

### (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

- ·法人の協力のもと、計画的に権利擁護研修に参加し、全職員が虐待基礎研修を修了することができた。
- ・成年後見センターえみいに講師を依頼して、令和 5 年度も成年後見の勉強会を開き、職員の実践力アップを図った。今年度は事例を通した勉強会を行った。
- ·民生委員·児童委員協議会において、高齢者虐待対応の手引きを説明した。
- ・国民生活センター作成の「見守り新鮮情報」は、朝のミーティングで共有し 最新の手口の情報を把握するとともに、ラジオ体操会等で適宜配布を行う など予防に努めた。
- ·実態把握訪問などの機会を利用して、消費生活センターの詐欺被害防止ステッカーや、地域生活安全課の自動通話録音機の普及に努め、詐欺被害防止を図った。
- ・いきいき講座などの催事の機会などに、警察などの作成した詐欺被害防止グッズを説明、配付するなど協力した。

## (2)虐待

- ・日々のミーティングにおいてケースの対応を共有し、虐待疑いや虐待に発展する可能性がないか検討し、リスクがあれば、思いを傾聴したり、サービスの導入による負担軽減を図るなど、予防的な支援を検討した。
- ・地域住民やケアマネジャーからの相談・連絡を受けた際に速やかに対応し、早期発見・早期介入に努めた。あんしんすこやかセンターとして実態把握に努めながら支援内容を検討し、保健福祉課等関係機関と情報共有を図り、役割を分担して対応した。
- ・虐待対応に関する研修へ積極的に参加し、習得した内容を、職員全員へ伝達共有した。所管課主催の虐待ケア会議への出席により、ケース対応の分担を確認し合い、月 1 回全職員でのミーティングで支援経過・進捗を把握した。
- ・8050 問題や適切な医療・サービスにつながりにくいケース等、潜在的な 危険性への関わりについて、地域のケアマネジャーへ気づきを促し、相談・共 有できるよう、勉強会等の開催や呼びかけにより注意喚起を行った。

## <u>(3)成年後見</u>

- ・成年後見センターえみいに講師依頼し、職員の勉強会を継続的に行った。 令和 5 年度は職員より課題をヒアリングし、課題を取りまとめて事例検討 という形式で、具体的なケースバイケースを想定し、職員の成年後見制度の 知識習得、相談支援業務から成年後見制度へつなぐスキルアップを図った。 ・窓口に成年後見制度ハンドブックや成年後見センター主催の区民講座の 案内を設置し、成年後見制度の普及啓発に努めた。
- ・窓口の相談や、すでに関わりのあるケースにおいて、判断能力の低下した相談者や消費者被害に遭遇している相談者には、必要に応じて、あんしん事業(地域福祉権利擁護事業)につないで連携を図り、相談者の権利や利益を守る支援を行った。

## 今年度の目標及び取組予定

### 3 権利擁護事業

#### (4)消費者被害

【目標】制度を理解し、関係機関と連携して対応していく。

【取組予定】

- ・消費者被害の問題が発生している、またはその恐れがある場合には、消費生活センターや警察等の専門機関と連携を図り、必要な支援につなげていく。
- ・世田谷区発行の「スクラム防犯ガイドブック」を活用し、電話による被害に防止効果の高い「自動通話録音機」の利用を勧める。
- ・被害拡大の防止のため、広報紙「あんすこ~ぷ」への掲載や各催事での 周知に加え、地域のケアマネジャーに被害の最新情報やステッカーを案内 するなど、予防活動の輪を広げ、さらなる被害を防止する。
- ・区民に対し、警察と共同して、被害防止のための講座を令和 6 年度も継続して開催する。

# 4 包括的・継続的ケアマネジメント支援

### ケアマネジャー支援

【目標】ケアマネジャー支援を行う。社会資源を把握する。

【取組予定】

- ・烏山地域主任ケアマネジャー連絡会と共催で、意見交換や研修会等を定期的に開催し、ケアマネジメントの質の担保と向上を図る。
- · 意見交換等によりケアマネジャーのニーズを把握する。
- ・ケアマネジャーが支援に困難をきたしている場合は、ケース相談やケア プラン指導、助言、同行訪問、地域ケア会議の開催などの機会を作りサポートに取り組む。
- ・再委託先の事業所との「再委託連絡・交流会」では、介護予防ケアマネジメントの考え方を伝え、併せて各種情報提供を行う。また多職種と協働で、より理解を深められるような内容を提供する。
- ・日々の職員ミーティングや法人内で実施する居宅介護支援事業所との合同研修会により、職員のケアマネジメント力向上や知識の習得を図り業務への反映に努める。
- ・地域の社会資源の情報を整理し、適宜ケアマネジャーに情報提供する。

# 5 介護予防·日常生活支援総合事業

#### (1)介護予防ケアマネジメント

【目標】自立支援·介護予防の視点について理解を深める。居宅介護支援 事業所への再委託にあたって質を確保する。

【取組予定】

- ·介護予防ケアマネジメントの初任者研修や現任者研修を振り返り、レベルを維持する。
- ·介護予防ケアマネジメントマニュアルに立ち返る。ICF の生活機能モデルの視点で事例を検討する。
- ・本人主体・具体的な目標設定をこころがけ、生きがい・やりがいをもちながら健康づくりに取り組む。
- ・フレイルになった要因等や興味関心をよく確認の上アセスメントを丁寧に行い、本人のストレングスを発見する。
- ・インフォーマルサービスや社会参加、適切な医療へのつなぎなど、介護保険サービスに限らず、自立支援に資するケアマネジメントに取り組む。
- ・再委託先の事業所との「再委託連絡・交流会」を実施し、介護予防ケアマネジメントの考え方を伝え、併せて最新の制度やインフォーマルサービスに関する情報提供を行う。
- ・サービス担当者会議への出席や訪問同行などを通じて進行管理を行うなど必要な支援を行い、質の担保を図る。

## (2)一般介護予防事業

【目標】健康づくりと介護予防の普及啓発に取り組み、対象者を把握する。住民主体の活動支援に取り組む。

# 【取組予定】

- ・フレイル予防教室や生涯学習の情報、せたがや健康長寿ガイドブックや介護予防手帳を活用し、フレイル予防の知識・セルフマネジメントについて広く普及啓発する。
- ・毎週水曜日に実施しているラジオ体操会において、高齢者へのフレイル 予防、地域での孤立を防止できる交流の場となるよう、情報を発信し、孤 立の悩みや親の介護者の相談等に気軽につながれるようにする。
- ・高齢者の健康測定・相談を行う「出張・まちの保健室」事業を計画的に実施する。フレイル予防のいきいき講座を年3回実施する。
- ・イベントや講座では、基本チェックリストや質問票を活用して介護予防の対象者を把握し、把握した対象者を自立支援・介護予防事業等へつなげる。
- ・自主グループ、サロン等への熱中症予防講座などの協力を通して、既存 グループの活動状況を把握し、相談や利用者紹介等の継続支援に取り組 む。

## 昨年度の取組実績

#### (4)消費者被害

- ・消費者被害を未然に防止するため、国民生活センターや消費生活課、警察等からの情報共有や情報提供を行った。また、いきいき講座やラジオ体操会などの催事や、広報紙「あんすこーぷ」の記事を通じて、消費者被害の防止の啓発と注意喚起を行った。
- ・ケアマネジャーや民生委員・児童委員に向けて、消費者被害の情報を伝え、 見守り強化に努めた。また、社会福祉協議会や消費生活センターと協働して 講座を開催するなど、未然に防止できる地域づくりにも努めた。
- ·消費者被害に関する問題の発生またはその恐れがあると認められる場合には、注意喚起しつつ消費生活センターにつなげた。
- ・警察と協力して「詐欺被害にあわない方法教えます」という講座を開催した
- ・見守り高齢者等で「自動通話録音機」が必要と思われる方に対しては、利用を勧めた。

### ケアマネジャー支援

- ・烏山地域主任ケアマネジャー連絡会主催の合同地域包括ケア会議の企画・運営に関わり、意見交換等を行うことによりケアマネジャーのニーズを把握し、地域のケアマネジャー支援を継続した。当地域で従事しているケアマネジャーのスキルアップにつながるようサポートを継続して行った。
- ・地域のケアマネジャーより支援困難として相談を受けた際には、必要に応じて同行訪問やサービス担当者会議へ出席、地域ケア会議開催の提案を行い、支援体制を構築した。
- ・再委託事業所のケアマネジャーを対象に、介護予防ケアマネジメントの基本的な考え方、支援における具体的な対応のあり方、リハビリテーション導入のアセスメント方法等を共有した。また、区の独自事業・サービスの紹介を行い、知識を深められるような内容を提供した。
- ・ケアマネジャーの業務に必要な情報・地域の各機関の役割や事業内容等、 地域の社会資源(地域のフォーマル・インフォーマルサービス、医療や保険に 関する情報など、更新した内容は最新の情報)を提供できるように整理し随 時提供した。

#### (1)介護予防ケアマネジメント

- ・自立支援・介護予防の視点に立った介護予防ケアマネジメントが行えるよう、各種研修を受講した。合同研修会でも、専門職としての最新情報の習得、資質向上を図るよう努めた。また、毎日のミーティングでは、職員 1 人が抱え込まないよう複数でケースの検討を行なった。
- ・目標設定やアセスメントの適正について意見交換しアセスメント力を高め、介護保険サービスに限らないインフォーマルサービスや医療機関も含めた地域資源につなげ、自立支援に資するマネジメントに全職員で取り組んだ
- ・再委託先のケアマネジャーを対象とした「再委託連絡・交流会」を毎年開き、自立支援・介護予防の視点に立った介護予防ケアマネジメントにつながるプラン作成のポイントなどを伝え、最新の制度知識やインフォーマルサービスに関する情報提供を行った。また、毎月のモニタリング報告や介護予防サービス計画等の確認や助言、サービス担当者会議への出席や訪問同行などを通して、委託先のケアマネジャーと連携した。

## (2)一般介護予防事業

- ・毎週水曜日に実施しているラジオ体操会や四者の各事業への参加、まちの保健室、フレイル予防講座などに取り組み、せたがや健康長寿ガイドブックや介護予防手帳を活用し、フレイル予防の知識・セルフケアマネジメントについて普及啓発した。
- ・烏山地域の 3 か所のあんしんすこやかセンター共催で、65 歳以上の参加 と協働の場探しの機会提供のためのいきいき講座を開催した。その他 5 種類のいきいき講座を実施した。
- ・対象者把握のため、イベントや講座などで、質問票や基本チェックリストを活用して介護予防の対象者を把握した。把握した対象者を区の介護予防事業やラジオ体操会、サロン等を案内してつなげた。
- ・住民主体の自主グループ、サロン等への紹介や熱中症予防講座などでの協力を通じて、既存グループの活動状況の把握と活動継続支援に取り組んだ

## 今年度の目標及び取組予定

## 6 認知症ケア推進

### 認知症ケアの推進

【目標】認知症の当事者や家族への早期対応早期支援を行う。地区のネットワークづくりを行う。認知症に関する普及啓発に取り組む。 【取組予定】

・区民からのもの忘れ相談に応じ、アセスメントを行い、個々の状況に応じた早期対応・早期支援を行う。

- ・相談者の状況にあわせて、専門医への受診や介護サービスの利用、地域の見守りなど当事者及びその家族に対し個別性のある適切な支援へつなげる。また認知症専門相談員を中心にもの忘れチェック相談会や認知症初期集中支援事業、医師による認知症専門相談事業、区主催の家族会や心理相談を活用する。
- ·家族介護者に対しては、年3回独自に家族会を行い、家族介護者の現状や悩みなどを傾聴し支援につなげる。日頃のストレスケアを兼ねた家族会として参加者同士の交流の場になるよう支援する。
- ·教育機関や集合住宅、介護施設入居者の家族、自治会を対象にアクション講座を年3回以上実施し、幅広い世代へ認知症の理解と適切な対応への意識を深め、地区内の区民等と協働し、アクションチームの取り組みや情報共有を行う。
- ·認知症カフェに参加したり、広報紙や事業の機会を活用し、認知症の予防や備えに対する正しい知識やノウハウ、「世田谷区認知症とともに生きる希望条例」等に関する普及啓発に取り組む。
- ・認知症になっても働くことを含めた社会参加の場ができないか、四者連携会議等で検討する。

## 7 あんしん見守り事業

### 見守り対象者の支援

[目標] 見守り対象者の発見、フォローの継続、モニタリングを通じて本人の安全のために支援を行う。

#### 【取組予定】

- ・民生委員・児童委員や地域住民より、行動が気になる高齢者、最近姿を見かけない高齢者などの相談や情報提供を受けた際には、速やかに実態 把握を行い、日々の所内ミーティングにおいて見守り支援の必要性や見守りフォローリストへの追加、モニタリングの頻度、方法等を検討する。支援漏れを防ぐため毎月の拡大ミーティングで状況確認と支援内容の再検討を行う。
- ・見守りコーディネーターが中心となって、見守りフォローリストの活用、 定期的なモニタリングによる見直しなど、見守りフォローに関する業務の 進行管理を行う。
- ·災害時の行動計画に則り見守りフォローリストは毎月最新の状態とし、 災害時の安否確認のために利用できるように紙に印刷して鍵付き倉庫に 保管する。
- ·見守りボランティアを担う人材発掘のために、あんしんすこやかセンター の広報紙を活用し、広く普及啓発を行う。
- ·ボランティアの育成および活動に入ってからのフォローを行い、継続的なボランティア活動につながるよう支援する。

# 8 在宅医療·介護連携

# 在宅医療・介護連携の推進

【目標】ニーズに沿った相談支援ができている。地区連携医と協力し、多職種連携に取り組む。在宅医療と ACP を普及・啓発する。各種のツールや事業等の周知・活用に取り組む。

# 【取組予定】

- ・区民や事業者からの相談を受け止め、在宅療養のための調整や支援を行う。医療と福祉両者の情報提供やつなぐ役割を担い、連携した取り組みを促進し課題解決につなげていく。地域の病院や大学病院からの入退院時の連携相談では、医師・地域連携室、地域包括支援センター・ケアマネジャー等関係機関が連携を強化し、在宅での療養生活のサポートを図る。
- ・「世田谷区在宅療養資源マップ」や世田谷区医師会作成の「医療機関検索」、世田谷薬剤師会作成の「薬局一覧」を活用し、在宅療養に関する情報 提供や説明を公平にわかりやすく行う。
- ・月 1 回、地区連携医事業(医療と福祉従事者の勉強会等)を実施し、地区連携医とともに、多職種連携のネットワーク構築と、相互の専門性のスキルアップを図る。 会場と Zoom のハイブリッド開催とし、参加しやすい環境を整える。
- ・年 1 回、区民講座を開催し、区民の在宅療養や ACP の理解を深める。 その際、「LIFE これからのこと」などの区発行の刊行物を活用する。 ・お薬手帳を活用した連絡カードやすこやか歯科健診等について周知を 図る。事業者同士の相談や情報共有ツールとして、MCS の活用推進に取り組む。

## 昨年度の取組実績

#### 認知症ケアの推進

- ・区民からのもの忘れの相談に対し、アセスメントを行い早期対応・支援を 行った。認知症初期集中支援事業は4事例、医師による専門相談事業は1 事例で活用した。
- ・四者連携会議でアクションチームの始動にむけて話し合い、協力を得ながら取り組むことで、「にれの会」を立ち上げ、居場所づくりや困りごとの解決場所等について検討した。
- ・認知症の方を介護している家族に対して、リラックスの会(家族会)を3回実施した。日頃の介護の悩みなどの相談する場だけではなく、介護者自身が日頃の疲れを癒しリフレッシュしてもらい、介護で役立つ情報も提供する会となった。参加されている方には区主催の家族会や心理相談の情報を提供し、必要に応じて支援につなげた。
- ・認知症カフェ(芦花カフェ)に参加し、相談や情報提供を行った。
- ·認知症に関する普及啓発に関しては、アクション講座を看護学校や小学校、団地の自治会等で 5 回開催した。また、ボランティアビューローでは認知症に関する勉強会を実施した。

## 見守り対象者の支援

- ・見守りフォローの必要な方の情報を定期ミーティングの場にて職員間で情報共有し、モニタリングの頻度や方法など今後のフォロー方針を協議し、フォロー漏れが起きないよう努めた。
- ·見守リフォローの対象者の住所や電話番号等は、災害時の安否確認に利用できるように紙に印刷し、鍵付き金庫に保管した。
- ・民生委員・児童委員と連携を強化するための交流会を実施して、地域の気 になるケースの聞き取り、実態把握やフォローを行った。
- ・警察からの通報で、身寄りのないケースなど発見した場合には、権利擁護に努め、即時、区の関係機関に報告の上、対応した。
- ·見守りフォローリストを活用し、定期的なモニタリングを実施し、支援に拒否的な本人とも関係が構築できるよう努めた。

# 在宅医療・介護連携の推進

- ・医療・介護を必要とする区民・関係者からの相談を受け、病状・心身の状態 や入退院日などの状況によって、医療と介護が切れ目なく、適切な在宅療 養につながるよう支援した。
- ·相談の際には、「世田谷区在宅療養資源マップ」や世田谷区医師会作成の「医療機関検索」、世田谷区薬剤師会作成の「薬局一覧」を活用し、在宅療養に関する情報提供や説明を行った。
- ・地区連携医の協力のもと、月1回、ケアマネジャーや在宅サービス等に限らない地域の医療福祉従事者を対象に地区連携医事業を開催し、医療福祉従事者の相互の役割の理解と実践力の向上に努めた。
- ・地区連携医事業により多くの従事者に参加いただけるよう、会場と Zoom のハイブリッド形式で開催した。
- ・年 1 回の区民講座では、「どうする? 受診しづらくなったとき」と題して在宅医療に関する講座を実施したところ、40 名の参加(満員御礼)があった。
- ・「LIFE これからのこと」の冊子を連携医事業でも配布して普及に努めた。 ・MCS を用いて、従事者の気軽な交流の場が作れないか模索した。

## 今年度の目標及び取組予定

## 9 地域ケア会議

#### 地域ケア会議の実施

【目標】地域ケア会議を効果的に実施する。

#### 【取組予定】

- ·関係者を招集できる会議体を最大限活用して、地域課題の把握や共有、 地区全体で課題解決を目指し、必要に応じて新たな資源開発を進める。
- ・支援を拒む、既存のサービスは使いたくないといった経年的課題に対し、解決に向けて取り組む。
- ·若年層への働きかけとして、地域ケア会議 C の開催や児童支援機関への会議等への出席、地域の子どもまつりに参加する。
- ·地域ケア会議 A、B、C を使い分け、地域の課題の把握と連携により解決に取り組む。
- ・民生委員・児童委員との相談しやすい相互関係づくりを平素から築き、 地域ケア会議への参加を求め、地域課題を共有し解決への糸口をともに 考えていく。

### 10 地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)

#### (1)身近な地区における相談支援の充実

【目標】福祉の相談窓口(相談対象拡充)に」おいて的確な相談対応を行う

#### 【取組予定】

- ·相談対象拡充も含めた多様化・複雑化・複合化するケースにも適切に対応するため、事例共有やマニュアル確認を定例的に行い、対応力の向上と標準化等、更なるスキルアップを図る。研修・勉強会・事例検討に取り組む。
- ・障害者・子育て家庭等からの相談に対して、ニーズを把握し、関係機関と 連携して支援につなぐ。
- ・事業・行事を通じて広く区民に接し、口頭伝達やリーフレット配布等で、 最も身近な「福祉の相談窓口」として周知に努める。

### (2)参加と協働による地域づくりの推進

【目標】福祉の相談窓口の枠組みをいかし、地区の課題を地区で解決する 地域づくりを行う。

### 【取組予定】

- ・四者連携で地区のアセスメントを行い、自主グループ等のインフォーマル サービスや区民の方々と協働して地域づくりに取り組む。
- ・週1回のラジオ体操を通じて、区内の事業・行事の広報を行い、近隣への告知もお願いする。
- ・認知症共生をテーマにアクション講座を実施する。
- ・町会自治会、民生委員・児童委員との協力関係を重視し、地域行事へ参加する。福祉への関心を高め、社会参加につなげ、新たな住民主体の活動の場を模索していく。四者等と連携しながら実施する。
- ・「オンライン相談」の活用を進めるとともに、関係機関の理解と連携を拡充するためにも、地域ケア会議をより一層活用していく。

## 昨年度の取組実績

#### 地域ケア会議の実施

- ・地域ケア会議を効果的に実施するため、事例選定を日々のミーティングで行って、年 2 回の地域ケア会議 A を開催した。会議の内容や結果を所内で共有するとともに、その結果を踏まえ、ケアプランの見直しなど内容に沿った対応につなげた。
- ・ケア会議により、通いたいと思える場がないといった、長期的取組みが必要ですぐに解決できない経年的な地区課題に対し、地域の有料老人ホームを会場として利用することにつながった。
- ・地域ケア会議 B は年 3 回実施した。必要だと思われるサービスを受け入れず状況困難となっているような個別事例を題材に、関係機関を招集して、ケアマネジメントの見直し、支援ネットワークの構築など対応を検討し、地域課題の把握・解決に向けて取り組んだ。
- ・あんしんすこやかセンターだけでは解決できない課題は、民生委員・児童 委員や警察、保健福祉課等を招いた会議を開催した。

### (1)身近な地区における相談支援の充実

- ・福祉の相談窓口(相談対象拡充)において、的確に相談対応できるようにするため、障害福祉の制度概論、精神障害の理解と支援、引きこもり支援研修といった法人内外での多様な研修・勉強会に参加した。
- ・四者での勉強会を開き、相互の業務理解に努め、身近な相談窓口として適切な案内につなげた。
- ・高齢者クラブの運営に協力し、認知症等のセミナーを実施し、あんしんすこやかセンターを周知した。
- ・障害者・生活困窮者等からの相談に対して、聞き取りによるニーズを把握 したうえで、ぽーとからすやまや生活支援課などにつないだ。

## (2)参加と協働による地域づくりの推進

- ・高齢化している集合住宅で、認知症に対する課題に対し、アクション講座 を実施して関係づくりに取り組んだ。
- ・民生委員・児童委員や自治会長から出された課題について対応した。
- ·パル児童館は高齢者の多い UR 住宅に隣接しており、連携して対応した。 ・四者それぞれの事業目標の達成に向けて、各所が持つ強みやネットワーク を活用し合い、各所からの相談・依頼には惜しまずに協力し合った。
- ·四者連携会議では、情報共有や意思統一を図り、連携によって参加と協働による地域づくりに取り組んだ。
- ・地域住民に対して、福祉サービスや制度に関する情報提供を行うことで、 参加と協働を促した。
- ・地域の催事に積極的に参加し、関係機関や地域団体、地域住民との連携を強化した。
- ・ラジオ体操会で築いてきた関係性を発展させ、参加と協働による居場所 づくりに取り組んだ。

## 今年度の目標及び取組予定

### 1 運営管理

### (1)管理運営体制

<目標>

事業計画の達成に向けた法人のバックアップ体制が整っている。 能率的・正確に事務処理がされている。

<取組予定>

あんしんすこやかセンターの月例会議に法人が出席し、あんしんすこやかセンター職員の報告を受け、意見交換等を行い、事業計画の進捗状況を確認する。

各事業所の管理者が出席する運営会議において、あんしんすこやかセンター の運営状況を把握し、評価、助言を行う。

介護保険給付管理、単価払いの請求等はあんしんすこやかセンター内で独自のマニュアルを整備してそれに基づき処理を行い、複数職員での確認を行い、法人担当者も毎回確認を行う。

申請代行等は区のマニュアルに基づき処理を行い、複数職員での確認を行う。

#### (2)公正·中立性

<目標>

公正・中立性に配慮した対応ができている。

公正・中立性のチェック・是正方法がある。

<取組予定>

相談者、利用者の希望を丁寧に聞き取り、確認した希望に沿った選択肢を複数提示する。

可能な限り見学や体験利用を勧め、相談者、利用者が自ら選択できるよう支援する。

介護保険サービス事業者のパンフレット、空き情報を収集し、あんしんすこやかセンター内で共有する。

介護予防支援、介護予防ケアマネジメントはシステムにおいてサービス依頼に偏りがないか確認する。

再委託を含めた居宅介護事業者の紹介は独自の集計表において件数の偏 りがないか確認する。

## (3)個人情報・電子データの管理

<目標>

個人情報・電子データの管理の方針が明確である。

<取組予定>

法人の個人情報保護規則に基づき、あんしんすこやかセンター内の独自のマニュアルを整備し、全職員で内容を確認する。

パソコンにはパスワードを設定し、セキュリティソフトでウイルス対策をする他、月 1 回はデータのバックアップをとる。

個人情報の持ち出しは必要最小限とし、退勤時は必ず鍵付きの書庫に保管する

プライバシー確保のため、相談内容や来所者の希望に応じ個室の相談室を活用する。

## (4)接遇·苦情対応

<目標>

接遇の方針が明確である。

苦情対応の方針が明確である。

苦情を事業改善に活かす仕組みがある。

<取組予定:

あんしんすこやかセンター内の独自のマニュアルを整備し、接遇マナーの 基本方針の確認、身だしなみチェックを全職員で行うとともに、接遇マナー 向上のための研修を実施する。

あんしんすこやかセンター内の独自のマニュアルを整備し、苦情対応の目的、解決のための体制、受付後の業務の流れの確認を全職員で行う。

苦情が発生した場合、速やかに区及び法人へ報告し、あんしんすこやかセンター内と法人内で再発防止策を検討する。

# (5)安全管理

<目標>

災害時対応の方針が明確である。

緊急時対応の方針が明確である。

感染症対策の方針が明確である。

職員の健康管理について適切に対応している。

<取組予定>

あんしんすこやかセンター内の独自の災害時対応マニュアルを整備し、それに基づき平常時の準備を行い、発災時の対応を全職員で確認する。

区の緊急対応マニュアルと共に緊急一時宿泊事業のマニュアル、相談拡充の各種マニュアルの一部を職員に配布し、内容を確認する。

法人の感染対策マニュアルに基づき、あんしんすこやかセンター内の独自のマニュアルを整備し、全職員で内容を確認する。

健康診断とストレスチェックを年 1 回行う他、必要に応じてメンタルヘルスのための面談を行う。

## 昨年度の取組実績

#### (1)管理運営体制

法人があんすこの運営状況を把握するための取組:あんしんすこやかセンターの月例会議に法人が参加し、事業計画の進捗状況を確認した。各事業所の管理者が出席する運営会議において、あんしんすこやかセンターの運営状況を把握し、評価、助言を行った。

事業計画作成にあたっての法人の関与について:事業計画の作成は あんしんすこやかセンター内で原案を作成し、法人で前年度の運営状 況と計画達成状況を踏まえ修正の助言を行った。

事務処理について:給付管理、単価払いの請求はあんしんすこやかセンター内で独自のマニュアルを整備し、それに基づき処理を行い、複数職員と法人担当者でダブルチェックを行った。

## (2)公正·中立性

公正・中立性に配慮した対応:支援開始に急を要する、相談者が特定の事業者を希望する等特別な事情がある場合を除き、利用者本人が適切な選択・判断ができるように必要な支援を行った。具体的には、希望に沿った複数の事業者のパンフレット、最新の空き情報を提示し、事業所の特徴や特性、実際に利用している方の感想等を伝え、必要に応じ見学の調整を行うよう努めた。

公正・中立性のチェック方法:介護予防支援、介護予防ケアマネジメントはシステムにおいてサービス依頼に偏りがないか月 1 回確認した。 再委託を含めた居宅介護事業者の紹介件数はあんしんすこやかセンター内で独自の集計表を作成し、全職員により偏りがないことを確認した。

### (3)個人情報・電子データの管理

あんしんすこやかセンター内独自の個人情報保護マニュアルを全職員に周知した。来所相談におけるプライバシー確保は相談内容、相談者の状態に合わせ、対話支援機器を使用したり、筆談を行ったり、相談室を使用するなど、相談しやすい環境づくりに努めた。

## (4)接遇·苦情対応

接遇向上のための取組:あんしんすこやかセンター内独自の接遇マニュアルを全職員に周知した。法人全体の接遇マナー研修を全職員が受講し、自身の身だしなみチェックやマナーの再確認を行った。

苦情対応と苦情に対する再発防止策:あんしんすこやかセンター内独自の苦情対応マニュアルを全職員に周知した。苦情発生時は速やかに区、法人へ報告し、あんしんすこやかセンター内と法人内で再発防止策を検討して実施した。

## (5)安全管理

災害時対応の取組:介護予防・地域支援課による大地震等の災害が発生した際のあんしんすこやかセンターの対応の資料を基に独自の災害対応マニュアルを整備し、全職員に周知した。

緊急対応の取組:区の緊急対応マニュアルを全職員に周知、配布し、 窓口の営業時間外でもマニュアルを確認して適切に対応できるように した。

感染症対策の取組:保健師を中心に新型コロナウイルス等の感染症の分類移行に伴う対応変更について検討を行い、あんしんすこやかセンター内で伝達研修を実施した。インフルエンザ等を含む感染対策マニュアル整備後、来所対応ごとの清掃、講座開催用のチェックリストを作成し職員による感染予防を徹底するとともに、講師やボランティア、参加者の感染予防にも配慮した。

職員の健康管理の取組:年1回健康診断·ストレスチェックを行った。職員ひとりに業務が過重労働にならないよう複数で業務を担い、職員の急病で不在の際は業務を再編成できる体制づくりと、職員が体調不良の時に相談しやすい職場づくりに努めた。

### 今年度の目標及び取組予定

### 1 運営管理

# (6)職員体制

<目標>

欠員時に迅速に職員補充できる。

人材育成に取り組んでいる。

定着支援に取り組んでいる。

<取組予定>

欠員時はホームページ、ハローワーク、人材紹介で求人募集を行う他、必要時は法人内異動を検討する。

新任職員には専任の指導職員をつけ、1~2か月程度、業務を通じた研修を行う。

新任研修終了後も適宜、先輩職員との同行訪問や事例検討を通じた訓練を行う。

年 2 回面談を全職員と行い、個人の目標を確認し、目標に沿った外部研修 等に参加する。

働きやすい環境づくりのため給与改定など処遇向上を図り、昇格や役割 分担の明確化により職員のモチベーション維持を図る。また、面談により把握した職員の要望や悩みなどを環境改善に活かし人材の定着に努める。

#### 2 総合相談支援

#### (1)総合相談

<目標>

総合相談支援を地域包括支援センターの事業展開において基盤的役割として、多職種によるチーム対応を行い、インテーク・アセスメントを的確に行っていくよう努める。

住民からの多種多様な相談や地域の隠れたニーズを出張相談や出前講座 等を活用し把握するよう努める。

顔の見える関係性を構築し、相談しやすい環境づくりに取り組んでいく。 多職種による知見を活用し、情報共有や自由な意見交換を行うことにより困難事例への対応力の向上を図っていく。

定期的なミーティングにより支援の過程を振り返り、今後の方向性について検討、情報共有を行うことで窓口業務をどの職員が行っても同じ対応ができるよう、業務の平準化に努める。

<取組予定>

高齢者の様々な相談について多職種によるチーム対応を行い、適格なインテーク、アセスメントから適切な機関、制度、サービスに繋げるよう努める。また、必要に応じあんしんすこやかセンター内での各業務に繋げていき、地域包括ケアシステムの入口としての役割を果たすよう取り組んでいく。必要に応じ臨機応変に訪問を実施し、生活の様子や環境など把握できるよう努める。また所内カンファレンスで相互的に相談スキルの向上を図るとともに、専門機関で実施される研修や会議に参加し事業所全体の相談スキルの向上に努める。

担当区域が広範囲にわたるため、あんしんすこやかセンターへの来所がしにくい地区でのイベントや出張相談、地域での懇談会、自主グループ、サロン、ミニデイ、コミュニティカフェにも参加しあんしんすこやかセンター外での相談も受けていくよう取り組んでいく。地域からの情報提供にも適切に対応できるよう、ネットワーク作りを行い、ちょっとしたことでも相談できるような雰囲気作りを心掛けていく。

あんしんすこやかセンター内での情報共有や月 1 回のケースカンファレンスを通じ必要な助言やアセスメントを行い、3 職種を中心としたチームアプローチを実践していく。

窓口や電話、訪問での対応が所内で標準化できるよう取り組み、対応力向上のため所内ミーティングなどを活用し、相談スキルの質の向上に取り組んでいく。

## (2)地域包括支援ネットワーク構築

地域包括支援ネットワークづくりができている。

<取組予定>

日常生活圏域での福祉の相談窓口として、まちづくりセンター、社会福祉協議会と連携し、高齢者にとって住みやすい地域づくりに取り組んでいく。町会・自治会などの会合、各種イベントに出向き、地域の社会資源を把握する。把握した情報の整理、共有等を通じ、地域の関係諸機関との関係づくりに取り組んでいく。

出張相談、区民センター以外でのイベントの開催、また自主グループ、サロン、ミニデイ、コミュニティカフェなどに積極的に出向き、出張相談や出前講座等を行いながら関係づくりに努める。

### 昨年度の取組実績

### (6)職員体制

欠員補充の方策:新規採用や法人内異動により、必要な人員配置の 確保に努めた。

人材育成の取組:法人により人材育成に関する方針を策定し、研修計画を作成した。人事考課を年 2 回行い、個人の目標を管理し、必要に応じた研修に参加させた。入職して間もない職員は法人による内部研修を行い、あんしんすこやかセンターを含めたそれぞれの事業所が地域において果たす役割やその連携について学んだ。

人材定着の取組:あんしんすこやかセンターの月例会議への法人参加により、運営状況や事業計画の進捗状況を確認し、問題点や課題など、管理者と法人で随時共有し、相談や検討を行い管理者の負担軽減を図った。管理者の資質向上に資するため、2、3か月おきに面談を実施し、人材育成のための職員への対応方法や業務分掌改善の指導を行った。あんしんすこやかセンター内の体制基盤強化のため、管理者の業務補佐を担う役職者を配置し、管理者のフォローを行った。

#### (1)総合相談

総合相談窓口を行う上で心がけること: 身近な福祉の相談窓口としてワンストップサービスとなり得るよう、来談者の主訴に寄り添った対応「話を聴く」姿勢を持つことを心がけた。アクセスの良い場所にあることから、多種多様な相談に対応し、高齢だけでなく、障害、療養、困窮等の相談も多く受け、的確に相談内容を把握し必要に応じて関係諸機関や専門窓口に繋いている。出張相談会や出前講座を活用し気軽に相談ができる場を構築し、潜在的な利用者の発掘に取り組んだ

多職種のチーム対応:三職種による専門性を活かし、必要時の助言や提案、対応に取り組んだ。介護支援専門員や施設相談員、訪問介護職など前職で得た経験値を活かして情報共有や自由な意見交換を行う場を設け、様々な観点からの対応ができるよう取り組んだ。新人職員にはマンツーマンで訪問や窓口での対応が習得できるよう専任の職員を配置し、教育訓練を実施した。専門職としてインテークやアセスメントが行えるよう、所内で定期的なミーティングの場を持ち、対応力のブラッシュアップができる場を設けた。

## (2)地域包括支援ネットワーク構築

ネットワークづくりを目的とした地区包括ケア会議を年間 24 回開催した。あんしんすこやかセンターへの来所がしにくい地区での買い物支援事業(移動販売)の場に出向き、相談窓口の PR や出張相談を行い、ちょっとした困りごとでも相談できる関係づくりに努めた。地域の自主グループ、サロン、ミニデイ、多世代が集うコミュニティカフェ、おでかけひろばに出向き、相談窓口の PR や出張相談、出張講座などを行い、気軽に情報共有や相談ができる関係づくりに努めた。

## 今年度の目標及び取組予定

# 2 総合相談支援

# (3)実態把握

<目標>

実態把握の取り組みができている。

<取組予定>

様々な機関や窓口からの通報や情報提供に対し、迅速かつ丁寧な対応を心がけていくとともに、表層化していないニーズや課題を見つけるよう取り組んでいく。

訪問対象者リストや異動者リスト、見守り協定機関からの通報や地域住民、 民生委員からの相談に柔軟に対応していく。

自主グループやサロン、ミニデイ、コミュニティカフェ等の活動の場に赴き、 出張相談の機会を設けるなどして、積極的なアウトリーチを実施していく。 複数職員での訪問により多角的な視点で、実態把握が有効活用できるよう に取り組んでいく。

### <u>(4)PR</u>

あんしんすこやかセンターの PR ができている。

<取組予定>

広報紙を年3回発行し、来所相談や見守り・実態把握訪問時、講座の開催時等に配布したり、町会・自治会の回覧を行う。

イベントや地域のコミュニティなどに積極的に参加し、広報紙の配布や相談会を行う。

多くの方の目に触れるよう、地区内の商店や公共施設、金融機関、医療機関、薬局、介護事業者などに広報紙の設置を働き掛ける。

### 3 権利擁護事業

### (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

<目標>

職員のスキルアップに取り組み、権利擁護に対する職員の理解・認識ができている。

普及啓発に取り組んでいる。

<取組予定>

虐待、成年後見、消費者被害において、外部研修や所内での勉強会を行う

区民向けに講座開催や総合相談を通じて権利擁護事業全般の普及啓発を行い、地域のケアマネジャーや介護保険サービス事業者に向けては、講座や勉強会を開催し職員の知識や情報を習得する機会を設けていく。 支援が必要な場合は、ケアマネジャー等と伴走する形で、成年後見センター、社会福祉協議会、警察等と協働しながら制度利用の促進を行う。

## (2)虐待

<u>、- /**/2-13**</u> <目標>

高齢者虐待の早期発見や防止に向け、職員の対応力向上および関係機関との連携強化に取り組む。

<取組予定>

「高齢者虐待対応の手引き」の確認や対応方法の検討などをテーマにした所内研修を行う。虐待に対する気づきの目を養ってもらうため地域のケアマネジャーや民生委員向けに勉強会を実施する。地域住民に対し広報紙等を配布し虐待の知識や相談窓口の周知を行う。会議や研修の場を通じて関係機関との情報共有を図り、虐待発生リスクのある家庭の把握に努める。対応ケースの情報は汎用台帳システムや専用ファイルにまとめ、申し送りや職員会議の場で共有し担当者不在時でも速やかに対応できるようにする。通報や相談が入った場合は、保健福祉課、警察と連携し実態把握訪問などの対応を早急に行う。

## (3)成年後見

<目標>

関係機関と連携し早期対応ができている。

<取組予定>

判断能力が十分でないために契約や財産管理の行為が困難な方に対して、生活状況を確認し成年後見制度の活用の必要性の有無を判断して、保健福祉課や成年後見センターと適宜相談をしていく。所内で成年後見制度についての勉強会を行い職員のスキルアップを図る。

## 昨年度の取組実績

#### (3)実態把握

実態把握の工夫:見守り協定機関や民生委員、地域住民からの通報に対し、積極的かつ迅速に対応できるよう心がけた。複数職員での確認を行うことで客観性のある介入を行い、記録に残し、ミーティングの活用で全職員が周知対応が出来るよう取り組んだ。異動者リストから転入者への訪問を積極的に行った。あんしんコールの報告書より把握した対象者への訪問や支援者への情報提供を行なった。電話や窓口等で相談を受け、早急な実態把握が必要と判断した場合は訪問を実施するよう心がけた。

潜在的な利用者への取組:三者連携会議で作成した「気になる人いませんか」チラシを地域の商店や公共機関、薬局などに配布した。商店街の街頭放送でも流していただいた結果、問い合わせや相談が入ることがあった。把握している情報や記録をもとに、実態把握を行う際のきっかけとして有効に活用できた。成城警察署生活安全課防犯係や地区内の金融機関からの連絡相談で、困りごとやご本人の把握や訪問につなげることができた。地域のサロンや自主グループとの結びつきにより、平常時からのつながりや顔の見える関係づくりを行っていくことで、情報の集約や積み重ねを行った。

#### (4)PR

広報紙は年3回発行し、あんしんすこやかセンターの事業内容、一般介護予防事業の紹介、催し物の周知、地域での見守りの啓発、地域のグループの活動紹介等を行った。窓口や介護保険サービス事業所への配布、地区内の商店やコンビニ、駅、金融機関、医療機関、薬局等への配架依頼によりあんしんすこやかセンターの活動の PR を行った。

同建物内に位置することを活かし、区民センターのホワイエ、図書館 へも広報紙やあんしんすこやかセンターのパンフレット等の配架を 行った。

# (1)権利擁護に関する普及啓発及びスキルアップの取組み

権利擁護に関するスキルアップの取組: 虐待についての理解を深めるため、所内研修として「虐待とは・通報・支援の流れ」を実施した。また、意思決定支援の視点を日々の相談対応に活かせるよう所内ミーティングで事例の共有や支援方法などを確認した。

権利擁護に関する普及啓発の取組:成城警察署生活安全課防犯係と連携し区民向けに消費者被害についての説明や相談窓口の PR を実施した。

成年後見制度の普及啓発を目的とし、区民向け講座を実施、広報紙を配布した。地域のケアマネジャー研修で虐待対応に関する知識や情報提供について説明し広報紙を配布した。

## (2)虐待

職員対応力向上の取組:所内職員に対し「高齢者虐待対応の手引き」 の確認や対応方法について所内研修を3回実施した。

| 地域サロン、自主グループに参加し広報紙を配布、虐待の知識や相 | 談窓口の周知を 3 回実施した。

虐待に発展しそうなケースを把握するための取組:地域障害者相談 支援センターや保健福祉課、健康づくり課など関係機関との会議に 参加し多問題家庭などリスクのある事例の情報共有に努めた。警 察、自治会、住宅管理会社などからの相談に対し速やかに実態把握 訪問するよう努めた。

保健福祉課と連携した虐待対応の効果的取組:通報や相談に対し速 やかに情報共有、同行訪問し切れ目のない支援に繋いだ。

虐待に関する所内における情報共有の方法:対応ケースの情報は汎用台帳システムや会議録、専門ファイルにまとめると共に、所内会議やミーティングなどの場で共有や対応の確認を行った。

## (3)成年後見

成年後見制度などの利用に向けた早期対応の取組:制度利用が望ましいであろう対象者を把握した場合は、生活状態や本人の様子を確認し、必要に応じ保健福祉課や成年後見センターへの相談・連携を行った。また、あんしんすこやかセンター内での情報の共有やミーティングの場を活用した事例検討を行い、対応力の強化に努めた。本人の状況に応じて、法定後見以外の任意後見や地域権利擁護事業についての情報提供を行い、制度の普及啓発にも努めた。

## 今年度の目標及び取組予定

#### 3 権利擁護事業

#### (4)消費者被害

<目標>

制度を理解し、専門機関と連携して対応できている。

< 取組予定 >

消費者問題に関する研修等の参加を通じ、制度理解に努める。

消費者被害に関する問題が発生、またその恐れがある場合は、必要に応じ警察や世田谷区消費生活センターと連携を図り対応を行っていく。また、 区民に向け消費者被害に関する知識や情報の普及啓発に努める。

#### 4 包括的・継続的ケアマネジメント支援

#### ケアマネジャー支援

<目標>

ケアマネジャーが孤立せず地域に根ざして活動していけるように支援を 行っていく。

地域の医療の柱の一つである訪問看護ステーションとの連携強化・構築を図っていく。

<取組予定>

地域のケアマネジャーの支援の主軸である烏山地域主任ケアマネジャー連絡会の後方支援を行っていく。また、地域のケアマネジャー向けに烏山地域主任ケアマネジャー連絡会と協働で年3回の研修や年2回の「ケアマネカフェ」を開催し、顔が見える関係構築に努め、ケアマネジャーが孤立せず安心して活動できるよう支援していく。

烏山地域で新規開設している訪問看護ステーションならびに烏山地域 主任ケアマネジャー連絡会と協同で、医療と介護の情報共有、事例共有、 勉強会、意見交換会を行うための支援をしていく。

# 5 介護予防·日常生活支援総合事業

# (1)介護予防ケアマネジメント

<目標>

住民が住み慣れた地域で自立した日常生活を送れるよう、要介護状態になるのをできる限り防ぎ、健康を維持・向上できる支援を行っていく。

居宅介護支援事業所へ定期的な情報提供、情報共有を行い地域のケアマネジャーの質の向上を図れるよう支援を行っていく。

<取組予定>

基本チェックリスト、アセスメントシートなど、様々なツールを利用し地域の方々のニーズ、課題を把握する。またその課題解決にむけて総合事業だけでなく、医療・インフォーマルサービスの情報収集、情報提供、連携を行っていく。

烏山あんしんすこやかセンター、上北沢あんしんすこやかセンター、上祖師谷あんしんすこやかセンターと協働し、再委託先のケアマネジャー向けに介護予防ケアマネジメントに関する説明会を開催し、制度改正や自立支援につながるプラン作成のポイント等の情報を提供する。モニタリング報告の確認、介護予防サービス計画作成の助言、担当者会議への出席、同行訪問等を行い、一連の流れで顕在化した課題に対し解決のための助言や、地域ケア会議での検討を行う等、再委託にあたっての質の向上を目指す。

# 昨年度の取組実績

#### (4)消費者被害

消費者被害への関係機関と連携した対応:本人や地域の方からの情報提供や相談から、消費者被害の疑いがあるケースを発見し、必要に応じ世田谷区消費生活センターと連携して問題解決への道筋をつけた。成城警察署生活安全課防犯係と協力して、区民に対し消費者被害に関する講話やグッズ配布を行い被害防止に向けた普及啓発を行った。

### ケアマネジャー支援

烏山地域主任ケアマネジャー連絡会、烏山あんしんすこやかセンター、上北沢あんしんすこやかセンター、上祖師谷あんしんすこやかセンターと協働し、毎月 1 回情報共有のための連絡会を開催した。その結果、主任ケアマネジャーが主体的に連絡会の司会・書記当番を決め運営を行うと共に、輪番制によるケアマネジャーの相談窓口も実施した。連絡会の会場確保、オンライン会議のホストを各あんしんすこやかセンターが当番制で行い後方支援を行った。

7月に障害支援研修、1月に災害に備える為の研修、3月には事例検討会と3回の研修を開催した。又、9月と12月には「ケアマネジカフェ」という地域のケアマネジャーが忌憚なき意見交換、情報共有ができる顔が見える関係構築・横の繋がりを作るための会を開催した。

地域のケアマネジャーから虐待疑い等の支援困難ケースの相談を受け、可能な限りの同行訪問、共に再アセスメントを行いケアプラン作成の助言、各相談機関とのつなぎ、社会資源の情報提供等を行った。

地域の社会資源を効率よく共有するため、まずは現在ある社会資源をエリアごとに分け、それぞれの位置関係が一目で分かるような独自の地図を作成しファイリングを行った。またそのファイルの中の情報に対しすぐにアクセスできるように紙ベースだけでなくデータ化することで、情報更新を随時行えるようにした。

### (1)介護予防ケアマネジメント

職員が介護予防ケアマネジメントに関する研修を受講し研修内容の所内共有を図った。

総合事業の提案だけでなく、利用者のセルフマネジメントを促すためにサロン、ミニデイ、高齢者クラブ、NPOの買い物支援、民間スーパーの配達、民間の配食等の情報提供を行い、自身で選択できるサービスを多岐にわたり提案した。地域のフォーマルサービス、インフォーマルサービスの社会資源情報を常時収集、整理し、誰もがその情報にアクセスしやすいように掲示、ファイリングを行った。

再委託先から毎月のモニタリング報告だけでなく、随時、プラン作成相談、状況報告、情報共有を受け、サービス担当者会議の際に様々な社会資源の情報提供を行う等、再委託先との関係づくりに努めた。烏山地域主任ケアマネジャー連絡会と烏山あんしんすこやかセンター、上北沢あんしんすこやかセンター、上祖師谷あんしんすこやかセンターと協働し毎月 1 回の連絡会開催、年 3 回の研修、年 2 回の「ケアマネカフェ」を開催しケアマネジャーの質向上の機会を設けた。その連絡会の中で来年度の介護保険法改正についての研修開催希望が参加のケアマネジャーより自主的にあり、来年度の初めに開催することが決定した。

## 今年度の目標及び取組予定

## 5 介護予防·日常生活支援総合事業

#### (2)一般介護予防事業

<目標>

介護予防を目的とした講座の普及啓発を行っていく

<取組予定>

サロンや高齢者クラブ、自主グループなど地区の団体を訪問し、あんしん すこやかセンターの活動周知と共に介護予防講座の情報提供や繋ぎを行う ことで、セルフケアをしながら住み慣れた自宅で最後まで暮らしていける支 援を行っていく。

いきいき講座を年3回開催し介護予防の推進を図る。

#### 6 認知症ケア推進

### 認知症ケアの推進

<目標>

アクションチームと共に「世田谷区認知症とともに生きる希望条例」に関する普及啓発活動を行う。

<取組予定>

職員それぞれが研修に参加し、あんしんすこやかセンター全体の支援技術向上を図る。アクションチームのメンバーが開催するイベントの後方支援を行う。社会福祉協議会、児童館、まちづくりセンター、あんしんすこやかセンターで連携を図り、多世代交流の場で、アクションチームの活動を行う。

## 7 あんしん見守り事業

## 見守り対象者の支援

<目標>

地域の見守リネットワークの構築を強化し、孤立が懸念される高齢者に対して地域全体で見守ることができる支援体制を整える。地域の高齢者が安心して自立した生活を継続できるよう情報収集し、必要な支援につなげる。 <取組予定 >

見守りコーディネーターが中心となり社会的孤立が懸念される高齢者を、 町会・自治会の行事への積極的な参加、民生委員、見守り協定締結事業者、 地域の商店会等と連携を強化することで把握していく。

住民の情報把握をしている地域事業所、商店、金融機関、医療機関、薬局、不動産会社に見守り支援事業を周知していくため、見守りステッカーの配布を行いつつ、あんしんすこやかセンターの事業内容を知ってもらうため年3回定期発行している広報紙の配布・配架を働きかける。

見守り対象者が希望し、適したボランティアがいる場合にマッチングを行う。また、依頼したボランティアのフォローを実施する。

見守りフォローリスト・異動者リストを適切に管理する。社会的孤立の状態や可能性のある方について、申し送りや所内会議で支援の必要性を検討し、適宜見守りフォローリストへ追加する。その際は担当者と見守りコーディネーターで協議検討し、あんしんすこやかセンター内での伝達共有を行う。

## 8 在宅医療·介護連携

## 在宅医療・介護連携の推進

<目標>

多職種が集まり、お互いの役割を理解する。

<取組予定>

在宅療養相談窓口で受けた相談に応じて柔軟な対応ができるよう、ミーティングを用いて支援技術向上を図る。

地区連携医事業を通して専門性を理解し合い、支援の輪を広げる。

出前講座を年1回開催し、在宅医療・ACPの普及啓発を図る。

すこやか歯科健診、お薬手帳を活用した連絡カード、MCS の周知・活用を 広げていく。

## 昨年度の取組実績

## (2)一般介護予防事業

サロンや高齢者クラブ、自主グループなど地区の団体を定期的に訪問し、あんしんすこやかセンターの活動周知を行った。訪問したサロン等の地図や情報はデータベース化すると共に、ファイリングし窓口来所した方や地区の住民の方々に情報提供をして参加を促した。またサロンからの依頼で介護予防に関する出前講座を開催し、チェックリストの実施、アセスメントを行い、支援が必要になる可能性の高い方や潜在的ニーズを把握し、はつらつ介護予防講座等の講座の案内を行った。

住民主体の活動に定期的に参加し、せたがやいさいき体操の普及啓発を行った。また、あんしんすこやかセンターの活動周知のため広報紙4カ月に1回1,300枚を町会、自治会、医療機関、各サロン、高齢者の居場所等に配布した。各サロン、自主グループ、高齢者の居場所でのイベント協賛・協力・後方支援を行った。

生活問題の解決に結びつくような、デジタル関連講座を年 2 回、いきいき講座を年 3 回開催した。いきいき講座のうちの 1 回は上祖師谷あんしんすこやかセンター、上北沢あんしんすこやかセンター、と協働し前期高齢者を対象とした講座を開催した。烏山社会福祉協議会事務所、烏山ボランティアビューロー、介護保険課、三茶おしごとカフェ、シルバー人材センター、人材育成・研修センターにも共催してもらい地域でできるボランティア、仕事、地域活動の紹介を行い、37 名の参加があり盛況であった。

#### 認知症ケアの推進

物忘れ相談を行うにあたり心がけたこと: 所内のミーティングを活用し、認知症初期集中チーム事業、もの忘れチェック相談会を活用し、早期発見・早期支援を行った。

認知症ケア推進のための地域づくり:アクションチームの活動の一環として毎月体操サロンに参加。アクションチームメンバーの開催する認知症カフェに年 4 回参加。毎月、社会福祉協議会とアクションチームの活動に参加。

認知症に関する普及啓発:高齢化の進む団地の見守り活動、多世代交流にアクションチームメンバーと参加し「世田谷区認知症とともに生きる希望条例」の普及啓発活動を行った。高齢者向けの居場所づくりの場でアクション講座開催。年 4 回アクション講座開催。

## 見守り対象者の支援

広報紙を年3回定期的に配布し、周知に努めた。地域の協力店舗から寄せられる相談が増えており、都度対応を実施した。自治会、民生委員、JKK等見守り協定事業者からの通報やリスト訪問対象者を把握し、月1回の所内会議などで共有、必要に応じて訪問を実施した。月2回の異動者リスト訪問では、必要に応じて見守りフォローリストへの追加や各機関への共有を実施した。対象者にとって望ましい見守り方法を検討し、現況に応じて見守りの継続可否を判断した。見守りコーディネーターを中心に見守り状況を確認し、生活やサービス状況により終了となるケースや新たに把握した対象者で見守りリストに加える方に対し、方法や手順について職員全体で確認を行った。見守りボランティアのマッチングを行った場合は、ボランティアのフォローを実施し、見守りコーディネーターも一緒に見守り支援の体制を行うよう調整した。

# 在宅医療・介護連携の推進

在宅療養相談窓口を行う上で心がけること: 退院支援、ターミナルケア等の相談にあたり、あんしんすこやかセンター内で支援方針を検討し、チーム支援を行った。

地区連携医事業の実施:年6回開催した。連携カフェでは医師会、薬剤師会、歯科医師会に参加をよびかけ、介護保険サービス事業者との交流を図った。

在宅医療・ACP の普及啓発:ACP ガイドブックを 50 冊以上配布した。

各種ツールや事業等の周知·活用:お薬手帳の連絡カードを 50 部以上配布した。

# 今年度の目標及び取組予定

### 9 地域ケア会議

# 地域ケア会議の実施

<目標>

地域ケア会議 A を効果的に実施できる。

地域ケア会議 B を効果的に実施できる。

<取組予定>

年間 3 事例以上の開催。計画的な事例選定を行い、自立支援に向けた支援方法の検討や多職種のアドバイスを基に介護予防ケアマネジメントの質の向上や地域課題を発見する能力の向上を図る。

年間 3 事例以上の開催。複合的な課題を抱える支援困難な事例の検討を通じ、事例の課題解決のための取り組みやケアマネジメント力の向上、支援者間のネットワーク構築を図るとともに、地域課題を発見する力を強化する。

### 10 地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)

#### (1)身近な地区における相談支援の充実

<目標>

福祉の相談窓口として的確に相談対応する。

<取組予定>

相談対応の充実を図るため、生活困窮、障害福祉等の研修に積極的に参加する。

町会、自治会の会合、各種イベント、関係機関へ出向き、一時相談窓口としての役割を周知する。

障害支援から介護保険へサービスがスムースに移行できるよう保健福祉課と情報を交換し、必要な支援の確認や分担、認定後のサービスのつなぎを行う。

8050 問題や複数の課題が絡み合うケース、経済的な問題を抱えるケースなどについて、保健福祉課、健康づくり課、生活支援課、子ども家庭支援課、地域障害者相談支援センター、社会福祉協議会、生活困窮者自立相談支援センター等の関係機関と情報を交換し、必要な支援の確認や分担を行う。

# (2)参加と協働による地域づくりの推進

<目標>

福祉の相談窓口の枠組みを活かし、地区の課題を地区で解決する地域づくりができている。

<取組予定>

四者連携会議で地域課題を整理し、それぞれの立場から課題解決に向けてアプローチをし、地域の課題を地域で解決できる力が付くよう取り組んでい

多世代交流の場への参加により、支援者同士が顔の見える関係づくりを行っていく。世代を超え地域をつないでいくことができるよう連携調整を図っていく。

前期高齢者が地域で活躍できる場を増やすため、社会福祉協議会やボランティアビューロー等の協力のもとボランティア·就労説明会を年 1 回実施する。

## 昨年度の取組実績

#### 地域ケア会議の実施

地域ケア会議 A ではサービス利用が長期にわたるケース、エレベーターがない団地に住むケース、効果的なサービス利用ができていないケースを検討するなかで、仕事熱心な男性が地域に出る機会がないことや、今できていることが困難になった場合の人的資源の確保の難しさ、コロナ禍で途切れてしまった地域とのつながりの再構築などの地域課題が挙がった。検討ケースについては多職種からの具体的な提案を受け、新たな社会資源、社会参加への情報を得て、セルフマネジメントの取り組みについて具体的な提案を行うことができた。地域ケア会議 B では妄想と思しき発言を繰り返して集合住宅の暮らしになじめないケースや、認知症の親と疾患を抱える子たち双方への支援が求められるケース、成年後見制度利用までの多様な支援が必要なケースを検討し、こちらも地域とのつながりの希薄さが地域課題の根本にあることを確認した。

共通する課題への取組:地域のつながりの活性化や、つながりやすさの向上を図るため、自主グループの立ち上げ支援や、新たな居場所事業での活動が多様化し活発になるような支援を行った。

#### (1)身近な地区における相談支援の充実

福祉の相談窓口の充実に向けた取組:多方面にわたる相談対応を的確に行えるよう、精神保健福祉研修や多重債務問題の研修、引きこもり支援の研修などに参加した。相談の繋ぎ先を明確にし、ワンストップサービスの役割が果たせるよう取り組んだ。住民から民生委員への相談に対しても、適宜同行し必要な支援を検討した。

福祉の相談窓口実施にあたっての関係機関との連携:65 歳到達に伴い障害支援から介護保険へサービスが移行するケースでは、スムースな移行のために保健福祉課と情報交換をしながら、申請やサービス調整等の支援を行っていたが、コロナ禍により移行調整のための会合が減り、個別に地域の相談支援専門員や生活支援課、保健福祉課、地域障害者相談支援センターと連携し、滞りない移行が出来るよう取り組んだ。地域障害者相談支援センターが主催する定例会議に出席し、8050問題や制度の狭間にある課題、事例について共有や検討を行った。

## (2)参加と協働による地域づくりの推進

参加と協働による取り組みについて:四者連携会議として地域課題の 抽出や現状の確認、対応方法を検討した他、タウンミーティングや車 座集会にも出席し、多世代の参加者の意見を聞き、地区アセスメント をブラッシュアップした。社会福祉協議会の子育て交流事業「おいもほ り」や児童館の事業「お正月あそび」、児童館主催の地域懇談会に参加 することで、子育て世代との関わりやヤングケアラー問題にも直面す る場面が増えている。保健福祉課、地域振興課、子育て支援コーディ ネーターと協議する場が持てている。また保健福祉課より子ども家庭 支援センター、生活支援課、健康づくり課にも声かけを行っていただ き、会議への参加や顔の見える関係づくりを行った。マンションの住 民の方を対象として区内の警察署の協力により特殊詐欺に関する講 座を実施した。地区の集会所で近隣住民の方を対象として地区内の 薬局の管理栄養士による低栄養予防の講座やラジオ体操などの活 動、身近な問題について関係機関に話を聞く「なんでも相談会」等のイ ベントを行った。保健福祉課主催の「つなぐ烏山」にも参加し、さ らなる地域におけるネットワークの広がりに努めている。児童館への 七夕の笹提供を、アクションチームのメンバーである地域の寺院と協 働して行った。