

項目	内容	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：地域の状況に合わせた計画の作成と、その計画を的確に実行していくために、必要な管理運営の体制を作る 取組予定： ・事業計画の作成時には地域の特性を踏まえたものであり、かつ実効性を伴ったものとなっているのかを法人内在宅サービス課の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四半期ごとの中項目、毎月の小項目を明確にすることであんしんすこやかセンターの職員が計画を理解できるようにする。 ・毎月管理者会議を開催し、管理者より法人の在宅サービス課の課長が計画進捗の報告を受け、課題点など改善すべき内容を共有するとともに計画が正しく進行できるよう支援する。 ・事務作業については、法人の在宅サービス課の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三職種の役割を外すことを進めていく。今年度中に完了を目標とする。 ・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。
	(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： ・毎月の利用事業所データを法人にあげ公正・中立性の確認を実施する。 ・月1回のケアマネジメント点検時に、複数サービス事業所提示の実施を確認する。 ・事業者選択においてはハートページ及び世田谷区介護事業者情報検索システムの空き情報を提示して説明を行い、利用者の主体的な選択を促す。
	(3)個人情報・電子データの管理	目標：個人情報保護の意識を保つ 取組予定： ・個人情報保護マニュアルについての説明を年に一度実施し、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する。 ・必要に応じて個室相談室を利用して相談内容が外に漏れないようにし、パーテーションも活用し相談者が相談しやすい環境を保つ。 ・法人内の個人情報保護委員会にて、個人情報保護・コンプライアンスについてのマニュアル更新及び職場内点検を行う。
	(4)接遇・苦情対応	目標：業務改善と接遇向上を心掛け、相談、苦情に適切に対応する。 取組予定： ・苦情や要望は上司や法人に報告の上、迅速に対応する。苦情、要望の内容について職場内で共有し改善策を検討し接遇改善に繋げる。また管理者会議等で法人内事業所との共有を行い、法人全体での接遇改善に役立てる。
	(5)安全管理	目標：災害時の対応を明確にし、業務継続を安全に実施する。 取組予定： ・法人内あんしんすこやかセンター安全管理委員会にて、BCPを見直し職員へ周知する。 ・緊急時はBCP、フローチャートやチェックリストをもとに、職員体制の確保、業務の再開、継続を行う。区の指示にしたがい住民の安否確認等必要な支援を実施し定期的に区に報告を行う。法人との連絡調整により必要物品を確保する。 ・地区内における避難所運営訓練に参加する。 ・災害時の物品見直しを行う。 ・災害時見守りリストを毎月1回更新する。 ・既存の感染症マニュアルと新型コロナウイルス感染症対策の業務フローを整備し職員へ周知する。 ・職員への面談を実施、メンタルヘルスの把握を行い相談先の情報提供を実施する。
	(6)職員体制	目標：職員が健全に勤務できる体制を作る。 取組予定： ・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、あんしんすこやかセンターの勤務に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おく。 ・今後、副管理者を配置できるように役職に合った職務内容を検討する。 ・職員の育成を目的に事業所ごとに研修計画を作成する。 ・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る。 ・日々の送りや毎月行う職員会議などで情報共有を図ることで、各自が行っている業務内容の確認を行う。その内容に応じて事業所対応方法などを検討する時間を別途設ける。 ・法人内のあんしんすこやかセンター合同で研修を実施する。

昨年度の取組実績	
事業計画の達成に向けた法人のバックアップ体制	<p>法人があんすこの運営状況を把握するための取組： ・毎月管理者会議を開催し、各あんしんすこやかセンターの運営状況及び課題の報告を受けて、改善点や課題解決方法などを検討している。また他のあんしんすこやかセンターの取り組みで良い点も共有できた。</p> <p>事業計画作成にあたっての法人の関与について： ・事業計画作成時に、取組べき課題に対して実効性があるものかどうかを確認している。また契約内容によっては法人として取り組むべきものことについての意見交換を行う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。</p>
事務処理を能率的・正確に行うための工夫	<p>・在宅サービス課の専任事務を配置しており、月次報告などの数値確認や事務処理が必要な勤務管理や物品管理から購入・運用までバックアップし円滑な事務処理をしている。</p>
公正・中立性に配慮した対応	<p>・パンフレット、ホームページ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。</p>
公正・中立性のチェック方法	<p>・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確認している。</p>
個人情報保護・プライバシー確保のための具体的な取組	<p>・個人情報保護マニュアルの作成を行い個人情報保護委員会にて年に一度見直しを行い更新を行った。 またマニュアルについては所内会議で周知し、個人情報保護に向けた取り組みを実施している。</p>
接遇向上のための取組	<p>・接遇マニュアルを整備している。 ・接遇マニュアルを事業所内で職員へ周知した。</p>
苦情に対する再発防止策	<p>・苦情や苦情につながりそうな事項、事故等について毎月の管理者会で報告し、管理者から各事業所で職員に周知した。また改善策を検討し、業務手順の見直しをおこなった。 ・事業所単独では解決に至らない苦情については法人として解決に向けて取り組むため、法人で苦情解決委員会制度を整備している。</p>
災害時対応の取組	<p>・法人内のあんしんすこやかセンターで安全管理委員会を設置、BCPも含めて見直しを年1回行い、災害時の動きについて職員の理解を深めた。 ・地区内避難所運営訓練に参加を予定していたが、台風の影響で訓練が中止となった。</p>
緊急時対応の取組	<p>・非常時安全に安全に業務が行えるようにBCPと備品の確認をおこなった。 ・災害時見守りリストを毎月1回更新した。</p>
感染症対策の取組	<p>・災害や感染症の流行に備えマスク、消毒液等の物品の備蓄を見直す。各職員が感染予防の意識を高めた。法人内新型コロナウイルス感染症対策マニュアル作成委員会を立ち上げ上げ、コロナ感染対策及び業務フローを作成した。 ・法人内3か所のあんしんすこやかセンターでコロナ陽性者が出た際のフォローアップ体制を構築した。</p>
職員の健康管理の取組	<p>・年1回職員の健康診断を行う。 ・管理者が年度末に職員との面談を実施。面談の際健康面についての把握もおこなった。</p>
欠員補充の方策	<p>・あんしんすこやかセンター内で欠員があった際に、法人内部での異動が可能になるように、各種資格取得を奨励している。 ・各あんしんすこやかセンターに負担がかからないように欠員が発生した時点で、法人が求人活動を行っている。 ・欠員が発生した際に、資格要件など求人の際の条件などを管理者に確認して希望に沿う求人活動を行っている。</p>
人材育成の取組	<p>・職種に合わせて内外の研修に参加できるように支援を行った。 ・研修・勉強会に積極的に参加し(従来事業26件・相談拡充5件)職場内での情報共有をミーティングで行なった。</p>
人材定着の取組	<p>・年に1回全職員に対して、次年度以降の意向を確認している。その際に自由意見も聞きながら働きやすい環境整備に努めた。内容によっては複数回話を聞くなどの対応としている。 ・管理者からは都度相談できる体制とした。 ・管理者の負担軽減に向けて、一部の管理者については三職種の配置からは外している。</p>

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
	(1)総合相談	<p>目標：日常生活に何らかの支障が生じている、または生じる可能性のある住民が、必要なサービスや制度、事業に繋がるためのプラットフォーム機能を備えた相談機関としての役割を果たす。</p> <p>取組予定： ・前年度に引き続き、丁目毎に担当を定めた職員による実態把握を行いつつ、民生委員、社会福祉協議会九品仏地区事務局、玉川地域障害者相談支援センター職員等とも連携しながら、相談内容の窓口を広く設定し、ワンストップ窓口としての役割を果たす。 ・新型コロナウイルス感染症の蔓延状況を鑑みながら、九品仏地区民生委員・児童委員協議会や九品仏地区内で活動を再開したサロン、自主活動グループ等へ職員が出向いてあんしんすこやかセンター業務に関わるミニ講話を行ったり、個別的に相談を受け付けることにより、アウトリーチの機会を確保する。また個別の実態把握についても、ポスティング文書の内容を工夫し、幅広い内容を相談できる機関としての印象付け、周知を図る。 ・キャッチした各ケースの課題が複雑化、深刻化する前に過不足ない対応をしていくため、毎朝のミーティング時に該当ケースの進捗を共有したうえで意見交換を行い、3職種による知見も充分に活用しながら方向性を決定していくという流れをつくり、所内での情報の集約を定例化する。 ・新しい地域資源創出に向けて中心的役割を果たせる人材育成や活動内容を発掘していくため、前年度からいきいき講座としての開催を開始した『未来夢倶楽部～若いうちから将来に備えるための講座～』を今年度は2か月に1回のペースで開催し、前期高齢者へのアプローチを試みる。</p>
2総合相談支援	(2)地域包括支援ネットワーク構築	<p>目標：いつまでも安心して暮らしていけるまちづくりには、地区内でゆるやかに見守り合えるネットワークの拡大が有効であることを地区住民や専門職に周知し理解を促進する。</p> <p>取組予定： ・町会、商店会等を対象に、社会福祉協議会九品仏地区事務局職員と協働して住民同士の声の掛け合いや気軽に相談窓口を案内する関係づくりについての、啓発、勧奨を行う。 ・あんしんすこやかセンター職員が自主活動グループやサロンを訪問したり、専門職機関と連携して認知症カフェを開催することにより、コロナ禍により減少している高齢者の外出先や通いの場を増やし、「暮らしの保健室」的役割を果たす場づくりを進める。 ・地区内のNPO法人『地域の福祉を考える案多の会』とは定期的に情報交換を行い、サロンの開催状況や参加者の状況を確認する。 ・地区の多職種連携体制作りのため、奥沢あんしんすこやかセンターとの共催で『奥沢・九品仏合同多職種連携の会』を年6回開催する。 ・令和2年度の見守りネットワーク事業で実施した参加団体アンケートにより新たに知り合った団体や既知の団体との関係作りを進め、医療、介護、福祉関係者だけでなく幅広いネットワーク構築を進める。またアンケート結果を分析し、地区診断に活かす。</p>
	(3)実態把握	<p>目標：年間600件以上の実態把握を行い、地区内の高齢者の生活状況と支援の必要性を把握する。</p> <p>取組予定： ・訪問対象者リストによる訪問、近隣から訪問依頼の連絡が入ったケースへの訪問だけでなく、異動者リストに記載のある転入者、80歳以上の介護サービス未利用者への訪問を行う。 ・玉川地域で課題となっている前期高齢男性の孤立を防ぐため、概ね70歳以上の男性を中心とした実態把握訪問を行う。前期高齢男性への訪問の際には質問項目を工夫した質問票やチラシを活用して、地区内活動を推進する人材発掘に努める。</p>
	(4)PR	<p>目標：多世代の地区住民にあんしんすこやかセンターの存在と機能、活動内容を周知させる。</p> <p>取組予定： ・概ね2ヶ月に1回のペースで広報紙を発行する。個別配付や町会回覧版への掲載、地区内NPO法人の広報紙と一緒に会員宛に配付、サロン・自主グループ、見守り協力店、医療機関、薬局、交番への配付、奥沢図書館、デイ・ホーム玉川田園調布への配架を通じ、あんしんすこやかセンターに関する情報を広く発信する。内容については今年度連続開催する予定の『未来夢倶楽部』や消費者被害防止啓発など、幅広い世代に有用な情報とする。 ・九品仏地区社会福祉協議会が発行する「九品仏地区おたのしみカレンダー」にはつつつ介護予防講座、認知症カフェ、男性の茶話会、いきいき講座情報を掲載し、参加者を募る。あんしんすこやかセンターからのお知らせは「九品仏地区社協だより」へ掲載を依頼する。 ・九品仏地区民生委員・児童委員協議会であんしんすこやかセンターの機能や介護保険制度についての講座を実施し、民生委員のあんしんすこやかセンターへの理解を促進する。</p>
3権利擁護事業	(1)虐待	<p>目標：民生委員や医療機関、介護サービス事業者と連携し、虐待の早期発見、早期対応、予防に努める。</p> <p>取組予定： ・あんしんすこやかセンター職員が世田谷区高齢者虐待対応研修等の研修に参加し、高齢者虐待や虐待ケースへの対応方法についての理解を深め、早期発見や対応力向上に繋ぐ。研修内容については所内で伝達研修を実施して他の職員にも周知する。 ・虐待の恐れのあるケース、虐待対応中のケースについての進捗管理表を作成する。管理表の作成により職員全員がケースの進行状況を把握できるようにするとともに、緊急時の早期介入への備えとする。 ・昨年度に引き続き丁目ごとに担当職員を定めることで相談窓口を明確にし、町会や民生委員、近隣住民、介護サービス事業者等が虐待通報や相談しやすく、継続的に状況把握ができる体制作りを行う。 ・九品仏地区民生委員・児童委員協議会で民生委員に「高齢者虐待への気づき」パンフレットを配付し発見のポイントについて説明する。 ・あんしんすこやかセンター職員が地区内の認知症介護者の家族の会や認知症カフェ、認知症勉強会等に出向き、主催者と情報交換や連携に努める。また参加している認知症高齢者の介護が負担になっている家族を把握し、相談や支援に繋ぐことで虐待防止に努める。 ・ケアマネジャー勉強会『ケアマネルーム』や『奥沢・九品仏合同多職種連携の会』で医療機関や介護サービス事業者への虐待対応マニュアル配布と虐待対応の流れについての説明を行い、医療・介護専門職の虐待対応についての理解促進を支援する。</p>
	(2)成年後見	<p>目標：あんしんすこやかセンター職員が成年後見制度に対する知識、理解を深め、成年後見制度利用に向けた早期対応、普及啓発に努める。</p> <p>取組予定： ・保健福祉課、成年後見センターと連携して、成年後見制度が必要な方に対してアセスメント、情報収集、本人・親族への説明等の支援を行う。 ・成年後見センター事例検討会等に参加し、あんしんすこやかセンター職員の成年後見制度の理解や対応力向上を図る。研修等で学んだ知識や情報は、ミーティングや研修報告等で所内共有する。 ・いきいき講座で成年後見制度についての講座を開催し、成年後見制の必要性や知識を広めることで、参加者自身や家族が制度利用について考える契機とする。 ・社会福祉協議会が九品仏地区で開催する成年後見制度相談会について、いきいき講座やサロン等の住民の集まりやケアマネジャー勉強会、多職種連携の会等の専門職が集まる際に周知する。 ・ひとり暮らしの認知症高齢者への支援については令和元年度から地区課題として取り上げられている。ケアマネジャー勉強会での事例検討に成年後見センター職員を招き、成年後見制度への繋ぐ方法や支援の実例について講話をしてもらい、ケアマネジャーの成年後見制度理解促進を支援する。</p>

昨年度の取組実績	
総合相談窓口を行う上で心掛けたこと	<ul style="list-style-type: none"> 令和2年度は丁目ごとに担当職員を定め、各職員は担当区域について責任を持って実態把握を行うとともに、主に民生委員からの相談についても当該地区担当職員が対応し、継続的な状況把握ができる環境を整えた。 職場内での研修の報告や事例検討の機会を作り、新たな知識や他職種の職員の視点をすることで全体的な対応スキルの向上に努めている。 経験年数や職種を勘案して研修に参加させることにより職員の相談援助スキル向上を図った。
アウトリーチの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症流行下において、概ね80歳以上、サービス未利用のひとり暮らし高齢者および高齢者のみ世帯にフォーカスして実態把握を行い、訪問対象者リスト用の「質問票」を活用して、生活状況の把握を行った。 緊急事態宣言下で訪問自粛を求められた期間にはウォーキングマップ、フレイル予防体操パンフレット、広報紙等のポスティング訪問を実施した。 年間計画で予定していたデイ・ホーム玉川田園調布での出張相談会は新型コロナウイルス感染症の流行により実施できなかった。出張相談に替えて、活動を継続しているサロンや自主グループにあんしんすこやかセンター職員が向うことで住民と顔の見える関係の構築を図り、身近な場所で相談を受け付けられるようにした。 ふれあい訪問実施後に「九品仏地区民生委員・児童委員協議会」とあんしんすこやかセンター職員による情報交換会を行う予定だったが、新型コロナウイルス感染症防止の観点から開催することができなかったため、担当丁目の民生委員とあんしんすこやかセンター職員が直接連絡を取り合い、必要な情報の共有を図った。
継続的な支援を行った事例	<ul style="list-style-type: none"> 認知症により在宅生活に支障が生じ、介護保険サービスに繋ぐだけでは課題解決が難しい独居高齢男性ケースへの対応が複数みられた。ケースごとにケアマネジャーと連携して介護保険、在宅福祉サービスの利用支援を行い、平行して保健福祉課地域支援担当者や連携して金銭管理、成年後見制度への繋ぎ等の支援を行った。職員ミーティングで月1回、保健福祉課巡回で数ヶ月に1回ケースの状況を確認し、支援方針を決定した。 まだ介護保険サービスにつなげる段階ではないケースについては見守り支援として定期的な訪問を行い、必要時に速やかな対応、介入を行うための関係性の継続を図った。
3職種のチーム対応	<ul style="list-style-type: none"> 個別ケースについては毎朝のミーティングで進捗を確認し、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した。また毎月の職員ミーティング、保健福祉課巡回時に支援の進捗状況を確認し、支援方針の確認と修正を行った。 虐待ケースや成年後見制度の利用が必要と思われるケースについては社会福祉士、受診継続や体調管理が難しいケースについては看護師、ケアマネジメント調整が必要なケースについては主任ケアマネジャーが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て毎月の職員ミーティングで支援方針を決定した。精神障害が疑われるケースやメンタルヘルズ相談については精神保健福祉士が担当職員への助言を行い、支援方針を決定した。
地域包括支援ネットワークづくりの取組状況	<ul style="list-style-type: none"> いきいき講座で「未来夢倶楽部～若いうちから将来に備えるための講座～」と銘付した連続講座を開催し、それぞれ「地区内活動への参加」「今後の健康管理について」「老後のお金について」をテーマとした講話と、参加者同士の意見交換を行った。この『未来夢倶楽部』は、東京都が発行した『東京フューチャーアップBOOK』の内容にヒントを得て、対象を高齢者に限定せず、50代以上の地区住民をターゲットに①日常生活に支障が出る前から、地区内での孤立を予防することを目指すこと、②地区内の活動の運営を行える人材を発掘していくことを目的としたプログラムであった。参加者の中には、地区在住、他区で就労する専門職もあり、今後の地域資源創出に寄与する可能性を見出すこともできた。 新型コロナウイルス感染症流行のため見守りネットワーク事業を当面開催とし、参加団体にアンケートを実施した。従来の会議形式では参加が難しくかった診療所、歯科、薬局、銀行や新設の保育園等から回答を得ることができ、見守り協力団体が増えた。また銀行が障害者福祉施設の自主生産品を購入するといった新たな繋がりが生まれた。 地区の多職種連携構築のため、奥沢あんしんすこやかセンターとの共催で『奥沢・九品仏合同多職種連携の会』を開催した。年6回開催予定だったが新型コロナウイルスの影響により4回開催となった。うち1回は参加者を分散させた2部制での会議形式、3回はオンライン開催とした。オンライン開催で意見交換に困難さは見られたが、顔の見える関係を維持できた。(7月：新型コロナウイルス感染症情報交換、9月：訪問栄養指導、11月：訪問看護、1月：コロナ禍での地域リハビリテーション、3月：新型コロナウイルス感染症事例検討) 開催を予定していた玉川地域三師会とあんしんすこやかセンターの地区包括ケア会議は新型コロナウイルス感染症の影響により中止となったが、定期開催した三師会・あんしんすこやかセンター会議では各職能団体、機関からの情報や地域課題の共有を実施し連携強化を図った。
実態把握訪問の工夫	<ul style="list-style-type: none"> 年間745件の実態把握訪問を行った。 訪問対象者リストによる実態把握に加えて、新型コロナウイルス感染症の影響により多くの住民の活動性が低下している状況を踏まえ、「せがや健康長寿ガイドブック」を携行しながら80歳以上のサービス未利用者を対象に訪問し、生活状況の把握を図りつつ介護予防の啓発を行った。その結果『介護予防手帳』を活用しながらウォーキングする住民が増加した。また、直近に起こった特殊詐欺被害事例に関する情報を住民から得ることもできた。 異動者リストから転入者を訪問し、地区の情報について情報提供を行った。
PRの取組状況	<ul style="list-style-type: none"> 広報紙を年6回発行した。(テーマ：介護予防事業、熱中症予防、フレイル予防、認知症、感染症予防、特殊詐欺被害防止)広報紙は町内回覧で地区住民に周知するだけでなく、地区内NPO法人の広報紙に同封したり、サロン、自主グループ、介護予防講座、地区社協運営会議等で配布した。またデイ・ホーム玉川田園調布や奥沢図書館等の人の目に触れる場所に置き、周知した。 あんしんすこやかセンターの広報紙やいきいき講座のチラシ等を地区内の民生委員、医療機関、薬局、交番、商店街を巡回して配付するなど、支援が必要と思われる住民がいたら、あんしんすこやかセンターに繋いでもらえるようPR活動を行った。 九品仏地区社会福祉協議会発行の九品仏地区おたのしみカレンダーにはつらつ介護予防講座、いきいき講座、男性の茶話会の開催情報を掲載し、地区の高齢者に向けた周知を図った。また九品仏地区社会福祉協議会広報委員会に出席し、地区住民への広報が必要な事項について住民とともに検討した。
虐待に関する職員のスキルアップの取組	<ul style="list-style-type: none"> 世田谷区主催の高齢者虐待対応研修(全3回)、人権理解促進研修に参加し、早期発見・通報の重要性、虐待事例からみえる家族の関係性と見立ての方法、虐待の早期発見のための気づきなどの内容を学んだ。研修内容について職員ミーティングで報告し、職員間で共有した。
虐待に関する普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> きらぼし銀行での認知症サポーター養成講座にて、経済的虐待と銀行員の立場から見る気づきのポイントについて説明を行った。 ふれあい訪問が始まる前にあんしんすこやかセンター職員が九品仏地区民生委員・児童委員協議会に出席して高齢者の見守り、虐待の気づきのポイントについて説明し、資料を配付した。 見守りネットワーク事業を当面開催し、地区内の多様な団体とのネットワーク構築を図った。団体に配付した書面に見守り活動で気になることや虐待が疑われる際の連絡先として福祉の相談窓口を記載し、虐待防止の普及啓発をおこなった。
虐待に発展しそうなケースを把握するための取組	<ul style="list-style-type: none"> 令和2年度は丁目ごとに担当職員を定め、民生委員からの相談について当該地区担当職員が対応し、継続的な状況把握ができる環境を整えた。 民生委員や地域住民から虐待の疑いがあると思われるケースの相談を受けた際は訪問して状況を確認し、所内で検討した上で見守り等の支援を行った。 新型コロナウイルス感染症の影響により自宅にいる時間が長くなっていることを受けて、80歳以上のひとり暮らし、高齢者のみ世帯へ訪問することで配偶者からの虐待やセルフネグレクトになっていないかを確認した。 介護負担の大きい認知症高齢者の家族の方に対して認知症高齢者の家族の会を紹介した。家族の会参加から3か月後と年度末に電話連絡をして経過を確認した。 地区内で開催されている認知症高齢者の家族会、認知症勉強会にあんしんすこやかセンター職員が参加し、参加者の中で介護負担が増している介護者の把握を図った。さらにその後の参加状況を確認してあんしんすこやかセンターとの相談関係を築いた。
虐待に関する所内における情報共有の方法	<ul style="list-style-type: none"> 虐待ケースについてはケースごとに担当職員を定め、当該職員に情報を集約することで虐待対応ケア会議の結果に沿って一貫した対応ができるようにした。虐待対応ケア会議の経過は朝のミーティングで報告し、職員間で共有した。 保健福祉課巡回指導時に使用する記録簿にケースの進捗状況を記載し、進行状況や役割分担を職員間で共通理解した。
成年後見に関する職員のスキルアップの取組	<ul style="list-style-type: none"> あんしんすこやかセンター職員が成年後見センター事例検討会に出席し、あんしん事業から成年後見制度への移行ケース、他機関との連携を工夫したケース等の事例検討を行った。また受講して得た知識や情報は朝のミーティングで伝達し、事業所内で共有した。
成年後見に関する普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> 『未来夢倶楽部～若いうちから将来に備えるための講座～』において自己決定を支えるための制度として任意後見制度、成年後見制度、本人の意志を示しておくツールとしてのエンディングノートやACPIについて説明し、地域住民への普及啓発を行った。 ケアマネジャー勉強会で「地区の見守りと消費者被害」を取り上げた際に成年後見制度の利用について説明した。
成年後見制度などの支援に繋いだ事例	<ul style="list-style-type: none"> 金銭管理が難しくなった認知症ひとり暮らし高齢者。子は海外在住、その他の親族は他県に居住しており、新型コロナウイルス感染症の影響で本人宅来訪できない状況。あんしんすこやかセンター職員が親族と連絡しながら毎月の家計を把握して無駄な支出を抑え、介護や医療を受けられる家計にする支援を行った。主治医に成年後見申立ての診断書を依頼し、保健福祉課と連携して親族申立てに繋いだ。 あんしんすこやかセンター広報紙を持参して常に医療機関に出入りをすることで、成年後見申立ての診断書を依頼しやすい関係づくりに努めている。

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
3権利擁護事業	(3)消費者被害	<p>目標：消費者被害、特殊詐欺被害の防止と早期発見、早期対応を目指して地区内の様々な団体との協力体制を築く。</p> <p>取組予定： ・あんしんすこやかセンター広報紙を通じて高齢者やその家族、周辺の方に向けて消費者被害、特殊詐欺被害防止についての情報を発信し注意喚起を行う。また広報紙をいきいき講座、サロン等で配付したり、見守り協力店やマンション管理人に届けて消費者被害、詐欺情報を伝達することにより注意喚起を行うとともに見守りへの協力をお願いする。 ・玉川警察署や消費生活センターに講師を依頼して消費者被害、詐欺被害防止の講座を開催する。地区内管轄交番にあんしんすこやかセンター広報紙を届ける等を行うことにより警察署、交番、消費生活センターとの情報共有や連携を図る。また地域生活安全課とも随時情報交換を行い、得た情報はまちづくりセンター、社会福祉協議会と共有する。 ・あんしんすこやかセンターで把握した消費者被害の最新情報を町会長会議、九品仏地区民生委員・児童委員協議会、三者連携会議、九品仏地区社会福祉協議会の会議で発信し、地区内で中心となって活動している住民に周知することにより住民同士の消費者被害・特殊詐欺被害防止についての意識を醸成する。 ・医療機関、介護サービス事業者とのMCSを活用した消費者被害、特殊詐欺被害情報の共有と注意喚起を継続する。 ・地区の介護サービス事業者に防犯パトロールへの参加を呼びかける。</p>
4包括的・継続的ケアマネジメント	ケアマネジャー支援	<p>目標：九品仏地区のケアマネジャーがスキルアップしてケースに対して適切な支援を行えるようになることを目指し、会議、勉強会の開催、情報提供を通して支援する。</p> <p>取組予定： ・九品仏地区の主任ケアマネジャーとあんしんすこやかセンターの主任ケアマネジャーが協力して、ケアマネジャー勉強会『ケアマネルーム』を年6回企画・開催する。昨年度ケアマネジャーにアンケート調査を行った中から関心の高かったテーマを取り上げて企画する。一昨年度の地域ケア会議から抽出した地区課題である『認知症独居高齢者訪問の支援』について昨年度はコロナ禍で取り上げられなかったため、今年度事例検討会を開催する予定である。またケアマネジャーが地区の社会資源を知り活用することを目指して『プランに組み込む多様なサービス』についての勉強会を実施予定。 ・ケアマネジャー勉強会『ケアマネルーム』で医療と介護の連携シート、口腔ケアチェックシート、お薬を活用した「あなたを支える医療・介護のケアチーム」の活用方法を取り上げ、医療介護連携を推進する。 ・ケアマネジャーからの困難事例等についての相談に対し、必要に応じて同行訪問やサービス担当者会議への出席、地域ケア会議Bの開催調整を行う。 ・あんしんすこやかセンター玉川地域主任ケアマネジャー連絡会を年1回開催する。各地区で代表主任ケアマネジャーを選出し、玉川地域あんしんすこやかセンター主任ケアマネジャーとともに連絡会を企画、実施する。 ・新型コロナウイルス感染症の影響等により地区内の社会資源に変化が見られるため、三者連携事業で地区内の社会資源の状況確認を行った上で地区の社会資源一覧を書き換え、地区内のケアマネジャーに提供する。サロン等の開催状況は変化があるため、社会福祉協議会や主催者と連絡を取りながら適宜状況を確認する。</p>
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	<p>目標：高齢者が自身の状況を知り、介護予防の取り組みを始められる。また取り組みを継続できるように介護予防事業等を活用した意識付けを行う。</p> <p>取組予定： ・地域ケア会議A：開催目標3事例。地域ケア会議開催経験のない職員のケースを中心に事例選定を行う。会議の結果は所内で共有してケアマネジメントに活用する。年度末に年間の地域ケア会議を通して得られた地区課題を集約し、ケアマネジャー勉強会、三者連携会議で報告して地区課題の解決に活かす。 ・筋力アップ教室、お口の元気アップ教室の各クール開始前に実態把握訪問やサロン、体力測定会、はつらつ介護予防講座等で基本チェックリストを実施し、介護予防の必要が認められる方に介護予防事業への参加を案内する。(基本チェックリスト実施目標150件)また興味関心チェックシートを用いて介護予防ケアマネジメントを行い、高齢者自身が必要性を感じて介護予防に取り組むことができるように支援する。 ・介護予防ケアマネジメントでは本人の目標を達成するために効果的な介護予防事業やインフォーマルサービスの利用を検討する。リハビリ等の専門職の関わりが効果的と思われるケースでは地域ケア会議Aや専門職訪問を活用する。 ・九品仏地区のケアマネジャー勉強会『ケアマネルーム』でケアマネジャー、社会福祉協議会とがインフォーマルサービスの情報を持ち寄り、地区の社会資源情報を更新し、ケアマネジメントに活用する。 ・年1回再委託先居宅介護支援事業所との情報交換会を行い、インフォーマルサービスや介護予防ケアマネジメントについての情報提供を行う。</p>
5介護予防・日常生活支援総合事業	(2)一般介護予防事業	<p>目標：高齢になる前から九品仏地区の住民が自身の将来と備えについて考えられる機会を提供する。 高齢者が外出できるきっかけ作りを行い、閉じこもりとフレイルを予防する。</p> <p>取組予定： 【いきいき講座】 ・未来夢倶楽部 年6回 昨年度3回シリーズで開催したいいきいき講座『未来夢倶楽部～若いうちから将来に備えるための講座～』の最終回でアンケートを行った結果、複数の参加者から継続開催希望があった。今年度は具体的にテーマを決めて講座を隔月開催し、今後の自主グループ立ち上げを目指す。また参加者のボランティア活動等への参加のきっかけ作りを行う。(開催予定：5月：奥沢の地誌、7月：熱中症予防と栄養、9月：断捨離と終活、11月：奥沢のまちをウォーキング、1月：成年後見、3月：薬の話) ・ウォーキング体験会 年2回 昨年度の地域ケア会議Aにて、『奥沢・九品仏健康チャレンジ ウォーキングマップ』を活用したウォーキング体験会を行うことが提案された。今年度は高齢者のフレイル予防、コロナ禍による閉じこもり防止を目指してウォーキング体験会を開催する。 ・体力測定会 年3回 筋力アップ教室の各クール開始前に開催し、介護予防事業に参加する契機とする。測定結果を介護予防手帳に記録し、繰り返し計測することで普段の取り組みについての効果を感じられるようにして、取り組み継続を支援する。 【はつらつ介護予防講座】講座参加者の状況把握を強化する。参加者の状態を見極めて元気な方は地区内のサロンに誘導、介護予防、介護保険が必要な方には制度への繋ぎを行い、各ステージにおいて介護予防の取り組みを継続できるように支援する。 【その他】 季節ごとに『奥沢・九品仏健康チャレンジ ウォーキングマップ』を発行し、健康づくりと介護予防のきっかけづくりを行う。ウォーキングをする方に介護予防手帳を配付し、奥沢・九品仏あんしんすこやかセンター、デイ・ホーム玉川田園調布に立ち寄った際には手帳にスタンプを押して記録を残すことによりウォーキング継続を支援する。 ・担当職員を決めて定期的にサロン、自主グループを訪問する。新型コロナウイルス感染症で休止が続き再開できていないグループや、再開後困ったことが出てきた場合には社会福祉協議会九品仏地区事務局、デイ・ホーム玉川田園調布と連携してサロン交流会を開催する、個別に相談する等の再開、継続支援を行う。</p>
6認知症ケア推進	認知症ケアの推進	<p>目標：認知症になってからも自分らしく希望をもって暮らしていけるまちづくりを目指す。</p> <p>取組予定： ・世田谷版認知症サポーター養成講座や認知症勉強会を通して『世田谷区認知症とともに生きる希望条例』を多くの区民の方に知ってもらい、正しい知識啓発に努める。 ・広報紙等を通じて認知症相談窓口を住民に周知し、早期の段階で繋がりをもてるようにする。 ・認知症に関する事業を有効活用するために、日々の相談で挙がってきたケースをリスト化し対象となる方を漏らさないようにする。認知症初期集中支援チーム事業(5事例)、地区型もの忘れチェック相談会(3事例)、医師による認知症専門相談事業に繋げる。 ・九品仏地区で行われている認知症介護のためのおしゃべり会や勉強会に参加して認知症相談窓口の周知を図り、早期の段階で繋がりをもてるようにする。主催者との連携を図り、情報共有を行う。介護者に対しては必要な支援を行い負担軽減に努める。 ・昨年度はコロナ禍のため1年間休止していた認知症カフェ『喫茶ぶら〜り』を『つどいば・ぶら〜り』と名称を変更して再開し、デイ・ホーム玉川田園調布と共催で月1回開催する。介護者や認知症当事者も参加できるような場づくりをする。 ・世田谷版認知症サポーター養成講座を八幡小学校、玉川聖学院中等部で行う。また、一昨年度まで共催で講座を行っていたグリーンフラスコ、高齢者の関わりが多いスーパーや金融機関、ボランティア活動の人材になりうる団体等へ講座開催を呼びかける。講座参加者には認知症カフェでのボランティア等への参加を呼びかける。 ・玉川地域で開催する認知症介護者の家族会に認知症専門相談員が参加し、九品仏地区在住の参加者に対しての相談関係を構築する。また地区の家族会等の資源を案内する。</p>

昨年度の取組実績	
消費者被害に関する職員のスキルアップの取組	<ul style="list-style-type: none"> 『地区の見守りと消費者被害について』をテーマにケアマネジャー勉強会を開催し令和2年度の玉川地域の消費者被害傾向と対策について、世田谷区消費生活課職員からの講義を受けた。また、その知識と情報を職員ミーティングで報告することで職員全員に共有した。 ・特殊詐欺に関する研修やパンフレットを活用することで、既存の特殊詐欺の手法だけでなく、新たに出てきた特殊詐欺の情報や知識を学んだ。 ・地区内での特殊詐欺被害が複数回発生したことを受け、『詐欺・消費者被害防止』をテーマとした地域ケア会議Bを開催。民生委員、まちづくりセンター、社会福祉協議会、保健福祉課の参加により、地区で取り組める対策について検討した。
消費者被害に関する普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・実態把握訪問時や商店街への見守りステッカー配付時に特殊詐欺被害防止を呼び掛ける冊子やステッカーを配布したり、地区活動(サロン、カフェ等)に出向いて、具体的な事例を挙げながら特殊詐欺被害防止のための講座を行うなどして詐欺被害防止の普及啓発を図った。 ・『地区の見守りと消費者被害について』をテーマにケアマネジャー勉強会を開催し、令和2年度の玉川地域の消費者被害傾向と対策について世田谷区消費生活課職員からケアマネジャーに伝えた。当該勉強会で『消費者被害、特殊詐欺被害についてのタイムリーな情報共有』が課題として上がったことから、地区内の被害情報をMCSを通じて地区内の医療・介護事業所に向けて発信し、各サービスでの訪問の際の注意喚起を依頼した。 ・男性の茶話会において、最近特殊詐欺の被害に遭いそうになった方から実際の詐欺手法を話してもらい、他の参加者に対する啓発活動を行った。 ・九品仏地区社会福祉協議会運営委員会にて特殊詐欺被害、自動通話録音機の貸出についてあんしんすこやかセンター職員が説明し、普及啓発を図った。
消費者被害に関係機関と連携して対応した事例	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアマネジャーから特殊詐欺の被害が発生したと連絡を受け、あんしんすこやかセンター職員が被害に遭った高齢者宅を訪問して自動通話録音機を取り付けた。また町会に連絡し、周辺の安全確認を依頼した。さらに当該ケースについて地域ケア会議を開催し、被害防止策について検討したほか、ケアマネジャー勉強会でも取り上げた。 ・あんしんすこやかセンター職員が玉川警察署、交番に出向いて特殊詐欺の状況について聞き取り、詐欺被害防止のための連携を図った。
ケアマネジャーのニーズ把握の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・地区の主任ケアマネジャーとあんしんすこやかセンターの主任ケアマネジャーとで隔月で情報交換会を行い、ケアマネジャー勉強会を企画した。 ・年1回地区のケアマネジャーからケアマネジャー勉強会の内容についてアンケートを実施し、ケアマネジャーのニーズを把握した。令和2年度のケアマネジャー勉強会は令和元年度末に年間計画を作成していたが、新型コロナウイルス感染症への対応ニーズが高まったため一部予定を変更した。
ケアマネジャー支援の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・地区の主任ケアマネジャーとあんしんすこやかセンターの主任ケアマネジャーとで協力してケアマネジャー勉強会を企画開催した。年間6回開催予定だったが、新型コロナの影響により4回開催となった。うち2回は地区連携医事業として医療と介護の連携を行った。 ・開催を予定していた玉川地域主任ケアマネジャー連絡会は新型コロナウイルス感染症の影響により中止となったが、玉川地域あんしんすこやかセンターの主任ケアマネジャーとオンラインで情報交換や情報共有を行った。 ・認知症で金銭管理が難しく家族からの支援も得られない独居高齢者について、後見人が選任されるまでの間あんしんすこやかセンター職員が金銭管理を支援し、ケアマネジャーと協力して日常生活と介護サービスが保たれるようにした。 ・ケアマネジャーが支援の困難さを感じているケース等についてケアマネジャーから相談を受け、ケアプランへの助言等を行った。必要に応じて同行訪問を実施した。
社会資源の把握・情報提供の状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアマネジャー勉強会で『災害対策豆知識』をテーマに世田谷区洪水対策ハザードマップ等を利用して災害・水害への備え、避難、新型コロナウイルス感染症対策について学び、避難所の場所や種類の情報を共有した。 ・奥沢・九品仏合同多職種連携の会で新型コロナウイルス感染症の影響で閉じこもりがちになった高齢者のフレイル予防策として、ウォーキングマップの活用方法や自宅でできる体操を提案した。 ・介護予防支援再委託先のケアマネジャーを対象に介護予防プラン作成研修を行い、地区の社会資源情報を提供して介護予防の視点での社会資源活用方法を説明した。 ・緊急事態宣言や新型コロナウイルス感染症の影響により地区内の社会資源に変化があった。社会福祉協議会から情報を聞き取り、開催されているサロン、自主グループにはあんしんすこやかセンター職員が訪問して状況を把握し、社会資源一覧表を更新した上で住民やケアマネジャーに情報提供した。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・興味関心チェックシートを使用して利用者のアセスメントを見直すことで1週間の生活のリズムや活動量が把握出来、地域資源の活用につながるプランを作成した。 ・新型コロナウイルス感染症の影響で参加する場や外出先が減少している高齢者にウォーキングマップ、介護予防手帳、体操のリーフレットを配付し、自分自身で毎日のスケジュールを立て自主的に介護予防のセルフマネジメントを行うように支援した。 ・社会福祉協議会から情報を聞き取り、開催されているサロン、自主グループにはあんしんすこやかセンター職員が訪問して状況を把握し、社会資源一覧表を更新した。
地域ケア会議Aの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・地域ケア会議Aを2回開催した。新型コロナウイルス感染症の影響で参加していた地域活動が休止し、活動量が減少した高齢者が健康に暮らすための毎日の過ごし方や、自宅にある使われていない健康グッズの正しい使用方法、筋力アップ維持のための運動の指導を受けた。会議の結果を踏まえて介護予防ケアマネジメント利用者にウォーキングマップ、体操の資料を配付し、セルフマネジメントにつながる支援を行った。また会議の中でウォーキングマップの活用が提案されたため、令和3年度はウォーキングマップを活用したいいきき講座を開催する予定である。
再委託先への支援状況	<ul style="list-style-type: none"> ・介護予防支援を再委託している居宅介護支援事業所のケアマネジャーを集めて、あんしんすこやかセンター職員が講師となって介護予防及び自立支援に資する介護予防ケアプランについての研修を行った。研修では興味関心チェックシートを使用した会後予防プランの作成、地区連携医による医療的視点での見立て、地区の社会資源について説明し、ケアマネジャーの介護予防支援についてのスキルアップを図った。 ・毎月の実績報告時に再委託ケースの状況を聞き取り、プランへの助言を行った。状態変化のあるケースは区分変更申請を実施した。
フレイル予防の普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問対象者リストによる訪問および概ね80歳以上の介護保険サービス未利用者への実態把握時に「せたがや健康長寿ガイドブック」やいきいき体操のチラシ等を配付し、フレイル予防の普及啓発を図った。 ・いきいき講座を5回開催した。うち2回(7月、11月)は「体力測定会」を開催し、フレイル予防の普及啓発と介護予防事業への参加勧奨を行った。 ・『奥沢・九品仏健康チャレンジウォーキングマップ』や『介護予防手帳』を、実態把握時やサロン等への訪問時、窓口への来所時に配付し、フレイル予防の一環として、楽しくウォーキングを続けてもらうための動機付けを図るとともに、『介護予防手帳』の「自宅での介護予防の取り組み」ページを活用してできるだけあんしんすこやかセンターに来所してもらう機会を増やし、ニーズに応じて社会資源の情報を提供しやすい関係性構築を図った。 ・新型コロナウイルスの影響によりサロン等での運動機会が減少した高齢者を対象に、三者連携事業で「オンラインを体験する講座」を3回連続講座として開催した。講座ではzoomを活用してオンラインでの体操指導を行い、集まらなくても運動ができる事を体験した。
介護予防の対象者把握の取組状況	<ul style="list-style-type: none"> ・年度内に実施した体力測定会や、概ね80歳以上の介護保険サービス未利用者への実態把握時の聞き取り内容により、筋力アップ教室やはつらつ介護予防講座への参加勧奨を行った。 ・実態把握訪問やサロン、自主グループへの訪問時に基本チェックリスト実施し、介護予防対象者把握に努めた。また昨年度の基本チェックリストから介護予防事業対象者を洗い出し、介護予防事業への参加勧奨を行った。
住民主体の活動への支援状況	<ul style="list-style-type: none"> ・デイ・ホーム玉川田園調布を会場としているサロンの代表者を集め、デイ・ホーム玉川田園調布、社会福祉協議会、あんしんすこやかセンター職員が参加して情報交換会を開催した。緊急事態宣言により活動休止したサロンの活動再開に向けた支援を行った。 ・既存の地区内自主グループやサロンについては社会福祉協議会から状況を聞き取り、活動継続中の団体にあんしんすこやかセンター職員が出向いた。新型コロナウイルス感染症の影響により不安やストレスを抱える高齢者の声を傾聴し、今後地区内に必要と思われる社会資源像の抽出に努めた。 ・男性のい場所作りとして活動を開始している「男たちの茶話会」を年度後半より再開させ、今後自主グループ化を進めていくための情報提供を行ったが、グループの核になるメンバーをまだ特定できず、自主グループに向けた状況の進展は図れていない。
もの忘れ相談を行うにあたり心掛けたこと	<ul style="list-style-type: none"> ・相談にあたっては本人支援、介護者支援、医療、介護等さまざまな側面からアセスメントを行い、介入できるポイントを探った。また家族、介護者の視点に偏ることなく本人の意思決定が尊重されることを心掛けた。 ・世田谷区の認知症事業の活用を視野に相談を進め、効果を予測し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を勧めた。 ・認知症の家族がいる人に対して「玉川地域認知症高齢者の家族の会」や地区の家族会、認知症勉強会を紹介した。家族会等に参加してもらうことで、介護の方法や当事者でしか分からない悩みについて話し合ってもらい、家族の介護負担を軽減を図った。
認知症ケア推進のための地区のネットワークづくり状況	<ul style="list-style-type: none"> ・民生委員から地域で認知症と思われる人の情報を受けた際は実態把握訪問を行い、結果を民生委員へ報告して地区での見守りを依頼した。 ・九品仏商店街を中心に「世田谷区高齢者見守り協力店」にステッカー貼り替えのために訪問時、世田谷区消費生活センター作成「ひとこえかけてコミュニケーション」高齢者をみんなで見守りしよう冊子を持参して「高齢者見守りネットワーク」の概要を説明し、関係のある高齢者に気になることがあった際の声掛けやあんしんすこやかセンターへの連絡の依頼を行った。 ・あんしんすこやかセンター職員が地区内の認知症高齢者家族会、認知症勉強会に参加し、ネットワーク強化を図った。地区内の認知症カフェは休止となったが、カフェ主催者とは連絡を取り、関係継続に努めた。
認知症の正しい知識の普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・地区内の学校(玉川聖学院中等部)や金融機関(きらぼし銀行自由が丘支店・九品仏支店)で認知症サポーター養成講座を開催し、若い世代への認知症に関する正しい知識や理解の推進、業務を行う際に参加する高齢者への対応方法等の啓発を図った。八幡小学校で認知症サポーター養成講座開催を予定していたが、緊急事態宣言発令により次年度に延期となった。 ・玉川聖学院高等部、九品仏小学校で高齢者疑似体験を実施した際、認知症についてもあわせて説明し、認知症についての普及啓発を図った。 ・認知症サポーターの中で希望者には認知症カフェでのボランティアや見守りボランティアとして活動してもらっている。

項目	内容	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	<p>目標：見守りの対象者を把握し、適切な支援に繋げる。見守りへの協力者を増やす。</p> <p>取組予定： ・実態把握や地域からの見守り情報により見守り候補者を把握し、所内ミーティングでアセスメントを実施した上で対象者を選定する。また対象者を見守りボランティアにつないでいく。 ・見守り対象者はフォローリストで管理し、月1回職員会議で訪問予定を確認の上担当者が訪問する。フォローリストは緊急時に備えてプリントアウトしてファイルで保管する。特に熱中症の時期やインフルエンザの時期には見守り訪問を行い注意喚起する。 ・見守りボランティアが3名と減少したため、民生委員OBやサロン等の参加者、『未来夢倶楽部』参加者に「あんしんすこやかセンターシニアボランティア研修」を紹介し、新規のボランティアを発掘する。 ・医療機関や薬局、商店に見守り事業のチラシ及び見守りステッカーを配布してPRを行い、見守りの協力を得る。 ・見守りネットワーク事業を通じて参加団体に見守りについての説明を行い、協力を得るとともにネットワークの強化を図る。</p>
8在宅医療・介護連携	在宅医療・介護連携の推進	<p>目標：あんしんすこやかセンター職員が地区の在宅療養関係資源を知り、在宅療養についての理解を深めて適切に相談にあたる。地区の医療関係者と介護関係者とが互いに相談し合える関係作りを進める。</p> <p>取組予定： 【在宅療養相談窓口】 ・昨年度の見守りネットワーク事業アンケート結果から得られた医療機関毎の情報をまとめ、相談対応に活かす。 ・広報紙を持って医療機関、薬局を訪問する。訪問時に各医療機関からの情報収集を行う。 ・在宅療養相談窓口担当者会、研修で担当者が得た情報を事業所内で共有し、在宅療養についての職員の理解を深める。 ・いきいき講座『未来夢倶楽部』で地区内の薬局薬剤師に薬についての講座を依頼し、在宅療養について住民に周知する。地区連携医事業として在宅医療ミニ講座を開催し、在宅医療やACPIについて学ぶ機会を設ける。 【地区連携医事業】 ・地区連携医事業と協力してケアマネジャー勉強会『ケアマネルーム』、『奥沢・九品仏合同多職種連携の会』で事例検討を行う。また介護職向け医療講座、ケアマネジャーとの情報交換会を実施する。 ・ケアマネジャーとの情報交換会で医療と介護の連携シート、口腔ケアチェックシート、お薬を活用した「あなたを支える医療・介護のケアチーム」の活用方法を取り上げ、医療介護連携を推進する。 ・地区内の医療・介護事業所へMCSへの参加を呼びかけ、MCSを通じて医療情報や特殊詐欺・消費者被害についての情報共有を行う。 ・玉川地域あんしんすこやかセンターと玉川医師会、玉川歯科医師会、玉川・砧薬剤師会、リハビリテーション専門職、病院、訪問看護ステーション、保健福祉課で定期的にネットワーク会議を開催する。</p>
9地域ケア会議	地域ケア会議の実施	<p>目標：ケアマネジャーの相談から地区の福祉課題を抽出し、解決への取り組みを検討する。</p> <p>取組予定： 地域ケア会議B開催目標：3事例以上。 ・地区内のケアマネジャーからの相談を受けて、随時地域ケア会議Bを開催する。困難事例やサービス担当者以外の参加者から助言を得た事例、民生委員や住民の参加が有効と思われる事例等を中心に開催事例を抽出する。 ・地区内の主任ケアマネジャーに参加の呼びかけを行い、当日はオブザーバーとして参加してもらう。 ・年度末に年間の地域ケア会議を通して得られた地区課題を集約し、ケアマネジャー勉強会、三者連携会議で報告して地区課題の抽出と解決に活かす。</p> <p style="text-align: center;">※地域ケア会議Aについては、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 に記載してください。</p>
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 (2)参加と協働による地域づくりの推進	<p>目標：あんしんすこやかセンター職員が各専門機関の役割を理解した上で福祉の相談窓口として多様な相談に対応する。</p> <p>取組予定： ・高齢者、障害者、子育て家庭、精神障害、生活困窮等の相談に対応するため、三職種に加えて精神保健福祉士資格を所持する職員を配置する。また相談機能の向上を目指し、精神保健福祉士資格を所持する職員を中心に所内研修を開催する。 ・九品仏まちづくりセンター、社会福祉協議会九品仏地区事務局、地域障害者相談支援センターと月1回三者連携会議を開催する。 ・九品仏地区社会福祉協議会、見守りネットワーク事業を通じて地区内の障害者福祉施設、保育園等と交流しネットワークを深める。 ・あんしんすこやかセンター職員が高齢者分野以外の研修、自立支援協議会に参加し、他専門機関についての理解を深める。</p> <p>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、地域障害者相談支援センター)で地区課題を共有し、解決に繋ぐ取り組みや地区のネットワークを強化する。</p> <p>取組予定： ・三者連携会議でも課題となっている特殊詐欺被害を減らすために、地区の見守りの目を強化する。 ・主に町会、PTAで取り組んでいる防犯パトロールを地区内の他団体、事業所にも周知し参加を促す。 ・消費者被害講座を活用し、警察とも連携して体験型学習会を実施する。 ・男性高齢者の居場所作りとして男性の茶話会の開催、継続支援を行う。 ・一昨年度取り組んだ障害者スポーツを通じた地区内の交流促進事業が昨年度は新型コロナウイルス感染症の影響でストップした。今年度は感染防止対策を行った上で可能な団体から交流事業の再開を目指す。 ・年1回見守りネットワーク事業を開催する。</p>

昨年度の取組実績	
見守り対象者の把握、アセスメントの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・総合相談、実態把握訪問等で把握したケースの中で本人、家族が見守りを希望するケース、見守りが必要と思われるケースについて、あんしん見守り事業マニュアルのアセスメント項目に基づいてアセスメントを実施し、職員ミーティングで検討した上で見守りの必要性が認められるケースを見守りフォローリストに掲載して見守りを実施した。
見守りフォローリストの管理状況	<ul style="list-style-type: none"> ・年度当初に見守りフォローリストを確認して整理し、その後は月1回の職員ミーティングでモニタリング、進捗状況を確認した。見守りフォローリストは災害等の緊急時に備えて紙に印刷して保管している。 ・見守りボランティア訪問については新型コロナウイルス感染症の状況に合わせて本人の希望を聞き取り、電話訪問に切り替えた。
在宅療養相談窓口を行う上で心掛けたこと	<ul style="list-style-type: none"> ・広報紙を作成する毎に地区内の医療機関に持参することで関係構築を図るとともに医療機関の情報収集を行った。 ・新型コロナウイルスが疑われる場合の受診方法についての相談も見られたため、世田谷保健所が発行している最新の情報を窓口に備えた。また実態把握訪問時に配付した。近隣の発熱外来の情報も収集し相談に備えた。 ・見守りネットワーク事業を書面開催し、地区内の医療機関にアンケートを実施した。診療所、歯科診療所、薬局から回答を得られ、医療機関毎の取り組みを知ることができた。 ・奥沢あんしんすこやかセンターと合同で奥沢・九品仏合同多職種連携の会を開催し、医師、歯科医師、薬剤師、病院ソーシャルワーカー、訪問看護、リハビリ職等との事例検討会、勉強会を実施して連携強化を図った。 ・玉川地域三師会とのネットワーク会議を定期開催し、三師会や病院ソーシャルワーカー、リハビリ、訪問看護、ケアマネジャー職能団体との連携を強化した。
地区連携医事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・全体会：1回、打合せ：3回、ケアマネジャーとの情報交換・勉強会：2回、介護職向け医療講座：2回、在宅医療ミニ講座：1回、奥沢・九品仏合同多職種連携の会での事例検討：1回 ・介護職向け医療講座は新型コロナウイルス感染症対応として『介護職も知っておきたい感染症予防対策』『防護具の着脱方法』をテーマに実施した。 ・在宅医療ミニ講座はいきいき講座として、若い人が将来に備えることを目的に健康について考え、在宅医療を知る講座とした。
各種ツールや事業等(MCS、すこやか歯科健診等)の周知・活用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・地区内での詐欺被害が複数回発生したためケアマネジャー勉強会で対応を検討したところ、MCSを通じて詐欺・消費者被害について地区内の医療・介護事業所と迅速な情報共有を行うことが提案された。これを受けて医療・介護事業所へMCSへの参加を呼びかけ、登録事業所が増えた。 ・ケアマネジャー勉強会で医療関連の資源として医療と介護の連携シート、口腔ケアチェックシート、すこやか歯科健診、「あなたを囲む医療・介護のケアチーム」を紹介して活用を促した。
地域ケア会議Bの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・2回開催した。他に1回開催予定だったが、新型コロナウイルス感染症拡大のため次年度に延期した。 ・開催したうちの1回は今年度地区内での詐欺被害が複数回発生したことを受け『詐欺・消費者被害防止』をテーマとした。民生委員、まちづくりセンター、社会福祉協議会、保健福祉課の参加により地区で取り組める対策について検討した。
地域ケア会議Aの実施状況	<p>※地域ケア会議Aについては、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 に記載してください。</p>
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	<ul style="list-style-type: none"> ・相談拡充への対応を強化するため精神保健福祉士を配置している。 ・地区の障害者が高齢者となり、障害サービスから介護保険サービスの利用に移行していくケースが増えることを想定して、相互制度理解、障害分野との連携を深めるための研修を、社会福祉士、精神保健福祉士資格を所持する職員を中心に受講し情報を共有した。 ・まちづくりセンターの窓口に相談に来た方についても高齢者や福祉分野の相談内容であればあんしんすこやかセンター職員が窓口に出て対応できるようにした。
福祉の相談窓口実施にあたっての関係機関との連携状況	<ul style="list-style-type: none"> ・三者連携会議に玉川地域障害者相談支援センターが参加し、四者会議を行うことで障害分野との連携強化を図った。 ・保健福祉課、健康づくり課、生活支援課、子ども家庭支援課、社会福祉協議会、玉川地域障害者相談支援センター等と連携し、専門性や課題にあった対応を行った。 ・隣接地区の就労移行支援事業所にあんしんすこやかセンター職員が出向き、相談窓口の周知を行い関係構築を図った。
三者連携の取組状況	<ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度より玉川地域障害者相談支援センターが継続参加することとなり、三者連携会議を四者で行った。 ・地区の課題となっている男性の居場所支援のため、男性の茶話会を三者連携事業として実施した。 ・見守りネットワーク会議を書面会議で開催した。各機関の活動状況や取組をアンケート調査し、その結果をまとめた報告書を作成。新たな機関の参入や、今後各機関の相互連携の情報ツールとして活用できるものとなった。 ・地区内で特殊詐欺被害が多発していることを受け、三者連携会議で被害状況を共有した。情報共有によりまちづくりセンターから町会への情報提供を実施、社会福祉協議会では地区社協だよりの記事として取り上げる等、地区として様々な形での注意喚起の為の情報発信を行うことができた。さらに三者が出席して地域ケア会議Bを開催した。 ・新型コロナウイルス感染症の影響によりサロン等での運動機会が減少した高齢者を対象に、三者連携事業で『オンラインを体験する講座』を3回連続講座として開催した。

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
	(1)管理・運営体制	<p>目標：地域の状況に合わせた計画の作成と、その計画を的確に実行していくために、必要な管理運営の体制を作る</p> <p>取組予定：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画の作成時には地域の特性を踏まえたものであり、かつ実効性を伴ったものとなっているのかを法人内在宅サービス課の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四半期ごとの中項目、毎月の小項目を明確にすることであんしんすこやかセンターの職員が計画を理解できるようにする。 ・毎月管理者会議を開催し、管理者より法人の在宅サービス課の課長が計画進捗の報告を受け、課題点など改善すべき内容を共有するとともに計画が正しく進行できるよう支援する。 ・事務作業については、法人の在宅サービス課の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三職種の役割を外すことを進めていく。今年度中に完了を目標とする。 ・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。
	(2)公正・中立性	<p>目標：各職員が公正中立性を意識して業務に取り組む</p> <p>取組予定：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月の利用事業所データを法人にあげ公正・中立性の確認を実施する。 ・月1回のケアマネジメント点検時に、複数サービス事業所提示の実施を確認する。 ・事業者選択においてはホームページ及び世田谷区介護事業者情報検索システムの空き情報を提示して説明を行い、利用者の主体的な選択を促す。
	(3)個人情報・電子データの管理	<p>目標：個人情報保護の意識を保つ</p> <p>取組予定：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護マニュアルについての説明を年に一度実施し、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する。 ・必要に応じて個室相談室を利用して相談内容が外に漏れないようにし、パーテーションも活用し相談者が相談しやすい環境を保つ。 ・法人内の個人情報保護委員会にて、個人情報保護・コンプライアンスについてのマニュアル更新及び職場内点検を行う。
1運営管理	(4)接遇・苦情対応	<p>目標：業務改善と接遇向上を心掛け、相談、苦情に適切に対応する。</p> <p>取組予定：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情や要望は上司や法人に報告の上、迅速に対応する。苦情、要望の内容について職場内で共有し改善策を検討し接遇改善に繋げる。また管理者会議等で法人内事業所との共有を行い、法人全体での接遇改善に役立てる。
	(5)安全管理	<p>目標：災害時の対応を明確にし、業務継続を安全に実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人内あんしんすこやかセンター安全管理委員会にて、BCPを見直し職員へ周知する。 ・緊急時はBCP、フローチャートやチェックリストをもとに、職員体制の確保、業務の再開、継続を行う。区の指示にしたがい住民の安否確認等必要な支援を実施し定期的に区に報告を行う。法人との連絡調整により必要物品を確保する。 ・地区区内における避難所運営訓練に参加する。 ・災害時の物品見直しを行う。 ・災害時見守りリストを毎月1回更新する。 ・既存の感染症マニュアルと新型コロナウイルス感染症対策の業務フローを整備し職員へ周知する。 ・職員への面談を実施、メンタルヘルスの把握を行い相談先の情報提供を実施する。
	(6)職員体制	<p>目標：職員が健全に勤務できる体制を作る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、あんしんすこやかセンターの勤務に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おく。 ・今後、副管理者を配置できるように役職に合った職務内容を検討する。 ・職員の育成を目的に事業所ごとに研修計画を作成する。 ・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る。 ・日々の申送りや毎月行う職員会議などで情報共有を図ることで、各自が行っている業務内容の確認を行う。その内容に応じて事業所対応方法などを検討する時間を別途設ける。 ・法人内のあんしんすこやかセンター合同で研修を実施する。 ・有給取得を奨励していく

昨年度の取組実績	
事業計画の達成に向けた法人のバックアップ体制	<p>法人があんすこの運営状況を把握するための取組： ・毎月管理者会議を開催し、各あんしんすこやかセンターの運営状況及び課題の報告を受けて、改善点や課題解決方法などを検討している。また他のあんしんすこやかセンターの取り組みで良い点も共有できた。</p> <p>事業計画作成にあたっての法人の関与について： ・事業計画作成時に、取組べき課題に対して実効性があるものかどうかを確認している。また契約内容によっては法人として取り組むべきものことについての意見交換を行う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。</p>
事務処理を能率的・正確に行うための工夫	<p>・在宅サービス課の専任事務を配置しており、月次報告などの数値確認や事務処理が必要な勤務管理や物品管理から購入・運用までバックアップし円滑な事務処理をしている。</p>
公正・中立性に配慮した対応	<p>・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。</p>
公正・中立性のチェック方法	<p>・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確認している。</p>
個人情報保護・プライバシー確保のための具体的な取組	<p>・個人情報保護マニュアルの作成を行い個人情報保護委員会にて年に一度見直しを行い更新を行った。また、マニュアルについては所内会議で周知し、個人情報保護に向けた取り組みを実施している。</p>
接遇向上のための取組	<p>・接遇マニュアルを整備している。 ・接遇マニュアルを事業所内で職員へ周知した。</p>
苦情に対する再発防止策	<p>・苦情や苦情につながりそうな事項、事故等について毎月の管理者会で報告し、管理者から各事業所で職員に周知した。また改善策を検討し、業務手順の見直しをおこなった。 ・事業所単独では解決に至らない苦情については法人として解決に向けて取り組むため、法人で苦情解決委員会制度を整備している。</p>
災害時対応の取組	<p>・法人内のあんしんすこやかセンターで安全管理委員会を設置。BCPも含めて見直しを年1回行い、災害時の動きについて職員の理解を深めた。 ・地区内避難所運営訓令に参加し災害時の地域とのかかわり方について把握した。</p>
緊急時対応の取組	<p>・非常時安全に安全に業務が行えるようにBCPと備品の確認をおこなった。 ・災害時見守りリストを毎月1回更新した。</p>
感染症対策の取組	<p>・災害や感染症の流行に備えマスク、消毒液等の物品の備蓄を見直す。各職員が感染予防の意識を高めた。法人内新型コロナウイルス感染症対策マニュアル作成委員会を立ち上げ上げ、コロナ感染対策及び業務フローを作成した。 ・法人内3か所のあんしんすこやかセンターでコロナ陽性者が出た際のフォローアップ体制を構築した。</p>
職員の健康管理の取組	<p>・年1回職員の健康診断を行う。 ・管理者が年度末に職員との面談を実施。面談の際健康面についての把握もおこなった。</p>
欠員補充の方策	<p>・あんしんすこやかセンター内で欠員があった際に、法人内部での異動が可能になるように、各種資格取得を奨励している。 ・各あんしんすこやかセンターに負担がかからないように欠員が発生した時点で、法人が求人活動を行っている。 ・欠員が発生した際に、資格要件など求人の際の条件などを管理者に確認して希望に沿う求人活動を行っている。</p>
人材育成の取組	<p>・職種に合わせて内外の研修に参加できるように支援を行った。 ・研修・勉強会に積極的に参加し(従来事業30件・相談拡充4件)職場内での情報共有をミーティングで行なった。</p>
人材定着の取組	<p>・年に1回全職員に対して、次年度以降の意向を確認している。その際に自由意見も聞きながら働きやすい環境整備に努めた。内容によっては複数回話を聞くなどの対応としている。 ・管理者からは都度相談できる体制とした。 ・管理者の負担軽減に向けて、一部の管理者については三職種の配置からは外している。</p>

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
2総合相談支援	(1)総合相談	<p>目標:相談者からの相談内容からニーズを速やかに見極めて、課題に応じた各種機関との連携を進め、ワンストップ相談窓口としての機能を果たす。</p> <p>取組予定:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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によって適切に対応できるよう、毎日(朝・夕)のミーティングにて職員同士でケース情報共有を行い、複雑なケースに対しては三職種を中心とした複数人でのチームとして対応できるようにする。 インターク・アセスメント能力の向上を行い、人材育成計画に沿って各職員のスキルの向上と経験年数に応じた役割と育成に努める。 地域住民や関係機関からの安否確認等、緊急性の高い相談について迅速に対応する。 「認知症カフェ」再開後、毎回職員が参加し、その場での出張相談を行う。 「玉堤地区」にて出張相談を広報準備期間を含め三者連携と地域障害者相談支援センター(ぼーとたまがわ)を含めた四者で1年間実施する。 所内のケースカンファレンス及び情報共有に関しては三職種が中心となったコア会議を月に一度以上実施し、情報伝達をスムーズに行っていく。
	(2)地域包括支援ネットワーク構築	<p>目標:地域包括支援ネットワークのさらなる強化・維持改善が出来る。</p> <ul style="list-style-type: none"> 昨年度に引き続き「おやまちプロジェクト」により構築されつつある住民交流の場への、高齢者や障害者の参加を促す。 地域障害者相談支援センターや社会福祉協議会等々力地区事務局と連携して、地区内見守りネットワーク構築の推進を図る。 商店街、マンション管理組合への働きかけを展開させる。認知症サポーター養成講座を一つのツールとしながら、あんしんすこやかセンター機能と地域包括ケアシステムについての簡単な説明を行う。 民生委員との交流会を年度内に1回企画、民生委員との連携を強化する。
	(3)実態把握	<p>目標:実態把握訪問未実施世帯を減らし、年間1,100件の実態把握を実施する。</p> <p>取組予定:</p> <ul style="list-style-type: none"> 異動者リストをもとに転入者の実態把握訪問を行う。 玉川地域の課題として70~74歳の方の実態把握訪問を行い孤立を防ぐ。 高齢者クラブ・自主グループの普及啓発を行うことで参加者・ボランティア等役割の担い手の発掘を行う。 家族構成や緊急連絡先の把握等、緊急時・災害時に活用できる情報を聞き取りする。
	(4)PR	<p>目標:あんしんすこやかセンターのPRを計画的に行う</p> <ul style="list-style-type: none"> 広報誌を年4回発行予定。医療機関(病院・薬局)・コンビニエンスストア・スーパーマーケット・郵便局・金融機関へ配布し、あんしんすこやかセンター広報を行う。 認知症カフェのきまカフェの再開、新規参加者が増えるよう実態把握訪問時などに呼びかけを行っていく。 地域の状況把握を行い特性の判定と地域診断し、今後の介護予防サービスにつなげる。 ミニデイ・サロン・高齢者クラブ・自主グループ・認知症カフェに出向きあんしんすこやかセンターのPRを行う。 「いきいき講座」として各地区会館3カ所にて「体力測定会」を開催、その中の1回で健康づくり課栄養士による講話も併せてプログラミングし、世田谷区の介護予防事業の周知啓発とともに、参加者に向けて日常的に健康を管理する意識を喚起させ、地区内高齢者の健康寿命の伸長を図る。
3権利擁護事業	(1)虐待	<p>目標:虐待を未然に防ぎ、早期発見と対応に努め、事態の悪化を防ぐ。</p> <p>取組予定:</p> <ul style="list-style-type: none"> 実態把握訪問を計画的に行い、虐待発生の原因となる介護負担の把握に努め、孤立を防ぐ。 法人内デイサービスと家族会を共催し、介護負担の聞き取りや、介護者の会等の資源を案内する。 高齢者の権利擁護に関する研修に参加し、伝達研修を行い対応力向上を図る。 「等々力地区高齢者見守りパンフレット」を町会長会議や、高齢者クラブに出向いた際に配付する等、専門職のみならず住民からも虐待が疑われるケースについての情報を得られるよう、意識啓発と相談窓口の周知を図る。 多職種交流会を通し、地域住民を含めたネットワークを構築し必要時の連携が取れる関係作りに努める。 主任ケアマネジャー及びケアマネジャー連絡会で虐待発見のための資料提供を行い、早期に発見し早期に対応するための協力体制を整える。 虐待対応ケア会議に出席後、所内で情報の共有を図るとともに、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。 等々力地区民生委員・児童委員協議会と等々力あんしんすこやかセンターの研修会を開催し、高齢者虐待について相談しやすい関係を構築する。 虐待の相談対応は、一人の職員に負担が集中しないように複数担当とし、三職種のアセスメントに基づいた効果的な支援策を検討する。 定期的な三職種ミーティングを行い、対応中の虐待事例について、担当者とともに進捗管理を行う。
	(2)成年後見	<p>目標:成年後見に対する職員の理解・認識を高めると共に、等々力地区内の高齢者やその家族、関係者などに成年後見制度を身近なものとして知ってもらう。</p> <p>取組予定:</p> <ul style="list-style-type: none"> 区・都・職能団体(ばあとなあ東京)の開催する職員向け研修を年2回以上受講し、伝達研修を行い知識の向上を図る。 終活講座を成年後見センターから講師を招いて行い、成年後見制度の普及啓発を行う。 高齢者クラブ・自主グループ・はつらつ介護予防教室等にてパンフレットを配布し、成年後見制度のあらましの説明や講座開催の案内を行う。 多職種連絡会の中で他領域の専門職に対し、制度の案内と相談窓口について説明し、普及啓発を図る。 窓口相談・実態把握・ケアマネジャーからの情報提供などから早期にニーズを把握した際は、成年後見センター等の関係機関と連携し、課題の整理、支援の役割分担を行う。
	(3)消費者被害	<p>目標:消費者被害を未然に防ぐため、普及啓発活動を充実させ、万が一被害が発生した場合は、関係機関と連携して被害の拡大を防ぐ。</p> <p>取組予定:</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者被害に関する研修に参加し、伝達研修を行い知識の向上を図る。 年1回、消費生活課、玉川警察生活安全課の協力を得ていきいき講座を開催し、住民への啓発を図るとともに、住民からの情報を関係者間で共有する。 高齢者の使用も増えているスマートフォンやソーシャルネットワークキングサービスを利用した消費者被害の防止を啓発する講座を開催する。 等々力地区高齢者見守りパンフレットを実態把握時や講座開催時に個別配付する。また、見守り協力店への配布を徹底することにより、連携強化を図る。 等々力地区民生委員・児童委員協議会と等々力あんしんすこやかセンターの研修交流会を開催し、消費者被害について相談しやすい関係を構築する。 消費者被害相談の対応時は、世田谷区消費生活センター、玉川警察署生活安全課等と連携し、被害拡大防止に努める。 世田谷区消費生活センター、玉川警察署生活安全課から地域の消費者被害の最新情報を得て、広報紙に掲載し、消費者被害予防啓発パンフレットやグッズと共に、居宅介護支援事業所、医療機関(病院・薬局)・コンビニエンスストア・スーパーマーケット・郵便局・金融機関等に等に持参し必要時の連携の強化を図る。 年4回発行する消費者被害の最新情報を掲載した広報紙を町会回覧する。また、実態把握訪問時に消費者被害予防啓発パンフレットやグッズと共に配布し、住民への定期的な啓発活動を続ける。

昨年度の取組実績	
総合相談窓口を行う上で心掛けたこと	<ul style="list-style-type: none"> 年間延べ4010件の相談を受け、早期対応的確なアセスメントを行うように努めた。 「8050問題」に絡む精神疾患の相談が増加し、高齢者と同居家族のパワーバランスが崩れ、子からの暴力による虐待対応ケースが多くみられた。その為玉川地域障害者相談センターや健康づくり課等の多機関により連携を行った。 感染予防に対する普及啓発を行い、緊急事態宣言下に置いて、感染予防やメンタルヘルスに関する広報紙を継続的に発行した。 精神障害者の相談支援体制の強化に関して外部研修等へも参加し、内容をミーティングで共有することで精神保健福祉分野、精神障害者への理解を深めた。 朝礼だけであった毎日の情報伝達をタレも行うことを始め、リアルタイムな情報伝達と共有と課題解決を所内で持つよう心がけた。
アウトリーチの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> 各ミニデイ・サロン・高齢者クラブの各活動部会ごとに訪問し、地区内の活動実態を把握すると共に、活性化に向けた相談に応じたプロジェクトを立ち上げている。 地区内に立ち上げた認知症カフェ3カ所は中止となったが、再開に向けて出張相談を行っている。 毎月の町会長会議に参加し、高齢者に関する課題については、協議し課題解決に努めている。
継続的な支援を行った事例	<p>80代女性。オートロックマンションに独居。H29年8月、民生委員のふれあい訪問に反応しないことからあんしんすこに連絡が入る。管理人と情報共有。管理人も本人と会えず、後姿を見たことがある程度。他者との交流を嫌い、夜間を中心に生活。数年前から時々電気が止まる等あるも、本人が対応できたためか時間を置いて回復。その後、あんしんすこが実態把握訪問。インターホンに本人が1回出たことがあったが不要と切られ、見守りを行っていた(インターホンを押すも反応なしが続いた)。R3年1月。本人があんしんすこ窓口に来所。認知症の様子が見られたため、当日の歯科受診と長寿健診予約支援。足の痛みの訴えがあり、健診に同行、大腿骨骨折がわかり入院、手術に。3日前に転倒し、別の病院で骨折の診断を受けていたが本人が忘れて生活していた。本人の依頼を受け親族と連絡。親族と入院先の病院と連携し、親族申し立てで後見申請予定。リハビリ終了後は、後見人をつけて介護サービスを利用し在宅生活予定。</p>
3職種チーム対応	<ul style="list-style-type: none"> 毎月の所内会議時において、年度計画及び月次計画に伴うスケジュール計画の確認、また事業実施における振り返りと今後における改善点を3職種を中心に検討し行っている。 複雑なケースに対しては、多職種の職種での関わりを持つよう心がけ、3職種を中心に複数職員が担当し対応を行った。
地域包括支援ネットワークづくりの取組状況	<ul style="list-style-type: none"> 地区内の薬局とコンビニ・スーパー、集合住宅の管理組織への「等々力地区 高齢者見守りパンフレット」を持参してのあいさつ回りを通し、見守りネットワーク構築への協力を依頼した。薬局に関しては居宅療養管理指導等、在宅介護への取り組み状況を調査した。 今年度予定していた玉川地域三師会と案内するこやかセンターの地区包括ケア会議は新型コロナウイルス感染拡大の影響により中止となったが、定期開催した「三師会・あんしんすこ会議」では各職能団体や機関からの情報や地域課題の共有を実施し連携強化を図った。 毎月「等々力地区町会長会議」へ出席し、必要時において高齢者の課題等について情報共有や検討を行っている。
実態把握訪問の工夫	<ul style="list-style-type: none"> 訪問対象者に対して、事前に実態把握の案内やあんしんすこやかセンターチラシ、広報誌、基本チェックリストをポストイングし、訪問に対しての目的の理解を対象者へ行うとともに、基本チェックリストを行っていただくことにより、地区内の高齢者の状態把握に努めた。 2回目の緊急事態宣言後は、地区内の80～85歳の高齢者に対しての実態把握を実施し、感染予防に関する呼びかけと介護予防への啓発と、コロナウイルス関連の情報発信を行った。 昨年度に実態把握を行い、1203件の実態把握を行った。
PRの取組状況	<ul style="list-style-type: none"> 年度当初に年度内のいきいき講座、区民向け講座、多職種交流会における所内行事を周知期間も含め計画した。 広報紙の発行実績：下記、町会回覧にて発行(緊急事態宣言下は区掲示板に掲示) <ul style="list-style-type: none"> あんしんすこやかセンターだより(独自)：計7回 いきいき講座、多職種交流会・区民向け講座に伴う周知等チラシ：4回 とどさん通信(まちづくりセンター、地区社会協議会・あんしんすこやかセンター協同)：1回 いきいき講座の開催実績：計3回実施。 9月：任意後見制度16名参加 11月老人ホームの選び方15名参加 12月老人ホームの選び方19名参加。 その他の取組： <ul style="list-style-type: none"> あんしんすこやかセンターだよりを持参し、地区内「薬局」「コンビニ」「スーパー」へ訪問し配布、広報活動を行った。 玉堤地域支えあいの会バザーに参加し、協力和PR活動を行った。 マンション管理人へ、あんしんすこやかセンターパンフレットを持参し、広報を行った。
虐待に関する職員のスキルアップの取組	<ul style="list-style-type: none"> 12/10世田谷区高齢者虐待対応研修「高齢者虐待対応事例から見える家族の関係性」に参加し、ミーティングでの報告と資料の回覧により情報を共有した。 経験年数や職種による対応力や知識に応じて、複数職員で支援に当たることで、所内全体のスキルアップに取り組んだ。 「高齢者虐待対応研修」の内容を所内ミーティング時に共有し、虐待が疑われたケースへの実際の対応プロセスと照らし合わせながら、各職員の虐待ケースへの対応力の向上を図った。
虐待に関する普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> 実態把握訪問や、いきいき講座、はつらつ介護予防講座、地域デイサービス開催時に地域住民にパンフレットを配布し注意喚起と、周囲の気付きの大切さを伝え、協力を依頼した。 多職種交流会やケアマネジャー連絡会開催時、必要時の連携を依頼した。 新型コロナウイルス感染拡大による緊急事態宣言中に「ストレスによる虐待」を内容とした広報紙を発行した。 調剤薬局や食品小売店を訪問し、見守りネットワークのパンフレットを配付した。
虐待に発展しそうなケースを把握するための取組	<ul style="list-style-type: none"> 虐待発生の一因である介護負担に着目し、実態把握訪問での情報収集に留意した。また、ケアマネジャーやサービス事業所からの情報提供を依頼した。 実態把握訪問での聞き取りや電話相談の際に、虐待に発展しそうな内容が含まれる場合は、夕方のミーティング時に所内共有と検討を行い、早期の対応に努めた。 虐待に発展するリスクが高い課題を内包する家族は、見守りフォローリストを活用し、定期的な見守りや未然の対応ができるようにした。 担当ケアマネジャーがいる場合でも、虐待にリスクが高い場合は、見守りフォローリストを活用し、ケアマネジャー支援を行った。
虐待に関する所内における情報共有の方法	<ul style="list-style-type: none"> 「虐待対応ケア会議」に出席後、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、進捗状況を共有した。 朝夕のミーティング時に、新規の虐待相談と継続対応について、支援方針と進捗を共有した。
成年後見に関する職員のスキルアップの取組	<ul style="list-style-type: none"> 成年後見人を受任している社会福祉士から、実践における課題や実情、手続き方法や制度全般の情報提供を受け、該当ケースがあった場合には所内会議を通じて所内全体の知識向上に努めている。
成年後見に関する普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> 9/16 いきいき講座 成年後見センター講師による成年後見制度「老後のお金の使い方」を開催し、任意後見制度の普及啓発を行った。 窓口相談や実態把握訪問時に、必要に応じてパンフレットを配布し、成年後見制度のあらましの説明と相談窓口の案内を地域住民へ行った。 多職種連絡会で、制度の説明と利用促進の啓発を行った。
成年後見制度などの支援に繋いだ事例	<ul style="list-style-type: none"> 書類と金銭の管理ができず、滞納をしてしまう方をあんしん事業に繋いだ。 独居で認知症を発症し、日常生活に支障が出てきた方を入院を機に家族、病院と連携し成年後見制度に繋げた。 精神領域の課題があり、自己決定や思考の整理が困難な利用者を成年後見センターに繋ぎ、あんしん事業利用契約後もケース会議への参加等、連携して支援を行った。
消費者被害に関する職員のスキルアップの取組	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センター、玉川警察生活安全課と連携した事例や新たに出てきた特殊詐欺の方法などを所内会議と通して共有し再発防止の取り組みについて検討した。
消費者被害に関する普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> 実態把握訪問時に、等々力地区高齢者見守りパンフレットを配布した。 9/16、11/26、12/9いきいき講座で、被害防止啓発物品を配布した。 9/1、12/1ははつらつ介護予防講座の際にミニ講座を開き、等々力地区高齢者見守りパンフレットを配布した。 5/18広報紙を作り地区内の掲示板に張り、近隣での見守りによる消費者被害防止への有効性を地区内住民全般に周知するよう務めた。 消費者被害防止のため、地区内の高齢者宅に6件の自動通話録音機を貸与した。 居宅介護支援事業所、サービス事業所の協力を得て、被害防止ステッカー450枚を利用者へ配布した。
消費者被害に関係機関と連携して対応した事例	<ul style="list-style-type: none"> 等々力地区内住民から、詐欺被害、あるいは詐欺被害未遂の情報等を聞き取った際には、所内で共有し、他の地区住民に情報を提供することで注意喚起に努めた。 被害妄想のある独居高齢者への、訪問販売による自宅工事請負につき、玉川警察生活安全課、消費生活センターと連携し対応し、一部返金と今後の見守り体制について共有した。

項目	内容	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	ケアマネジャー支援	<p>目標1: 地区内の主任ケアマネジャー同士の連携を深め地域課題を共有し、協働して地域内のケアマネジャーの力を底上げできる。</p> <p>取組予定:</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区内の居宅介護支援事業所を訪問し福祉制度や社会資源の情報提供を行い、困難ケースや地区課題について問題意識を共有する。ケアマネジャーからの個別事例相談に支持的に対応し必要に応じて同行訪問や担当者会議への出席を実施する。他機関とケアマネジャーから提供されたケアプラン等の情報をケースごととファイリングし長期間におよぶ個別事例の相談に応じられる体制を整える。ケアマネジャーからの個別相談の内容を三職種で情報共有しそれぞれの専門性に即した助言、必要に応じ地域ケア会議AB、虐待通報等を実施する。 ・地区内の主任ケアマネジャーと共に「等々力地区ケアマネ連絡会」の運営会議を実施し年3回程度の「等々力地区ケアマネ連絡会」を開催する。連絡会として地域課題の解決に向けて地区内のケアマネジャーが他機関・多職種の社会資源に働きかけられるようエンパワメントする。連絡会の活動を通じて個別のケースワークに留まらず、地域包括ケアシステムと地域共生社会の中でケアマネジャーに期待される役割について繰り返し周知する。 <p>目標2: 地域の社会資源情報を収集および随時更新し、必要に応じて速やかにケアマネジャーに情報提供できる。</p> <p>・社会資源情報を分野別にファイリングし、新しく情報収集したものには収集した年月日をつけて保存する。新しい情報が入手できた際にはその都度差し替えるほか、年1回を目安にファイルを整理する。</p>
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	<p>目標:</p> <p>高齢者がいつまでも自分らしく生きるため、地域資源や高齢者自身の強みを活かした過不足のない自立支援が行われる。</p> <p>取組予定:</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者との対話および基本チェックリスト等を活用したアセスメント(「2一般介護予防事業」も参照)を行い、本人の目指す生活や目標を引き出し、ケアマネジメントB・Cやインフォーマル資源を含む手段の検討・相談を行いながら、ケアプランの作成・本人の状態像に合わせた計画更新を支援する。また、高齢者が主体的に目標や計画を策定できるよう、介護予防手帳を活用する。 ・職員側の事業理解の促進、同時に隣接地区を含む地域資源情報についても集約・共有・可視化に努める。その際、社会福祉協議会・まちづくりセンター等とも連携を図る。 ・委託を行なっている居宅介護支援事業所等にも、ケアマネジメントB・Cへの移行を含む総合事業や地域のインフォーマル資源、および地域ケア会議等についての最新情報を周知する。感染症流行状況に配慮しながら、担当者会議への同行や介護予防支援を行うにあたっての進捗・困りごとの確認や意見交換等を行う。 ・地区内のケアマネジャーにも地域ケア会議Aの意義を周知、協力を仰ぎ、要介護者含む対象者の選定、活用を促す。会場の定員数に応じて傍聴席を設け、地区内のケアマネジャーを中心に傍聴を促す案内を周知する。地域ケア会議Aを体験することで会議体を活用してもらいやすくする。当事者である高齢者が出席しやすいよう、開催日程を気候のよい5月～6月、10月～11月に設定、年3回程度開催する。会議の結果を本人・部署内・ケアマネジャー等と共有し、ケアプランの見直しや地域資源の活用、不足する資源の把握・検討につなげる。
	(2) 一般介護予防事業	<p>目標:</p> <p>介護予防対象者の早期把握を行い、高齢者が有効な介護予防事業・地域資源を活用しながらフレイルを予防するとともに、担い手としても助け合い・活躍しやすい地域づくりを進めていく。</p> <p>取組予定:</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区の高齢者へのフレイル予防の普及啓発として、はつらつ介護予防講座・まるごと介護予防講座など、対象に有効と思われる一般介護予防事業を動機付けとして活用し、地域の自主グループやインフォーマル資源等にもつなげていく。 ・実態把握や相談支援、各種講座や高齢者グループ等で基本チェックリストを年間350件実施する。 ・前述の基本チェックリスト活用にあたり、介護予防ケアマネジメントの他、「口腔」項目の該当者には適宜、「口腔ケアチェックシート」を用いるなどしてアセスメントを深め、口腔機能向上プログラムやすこやか歯科健診につなげることなども検討する。その他、認知症ケア事業やあんしん見守り事業のメニューなど、横断的な事業活用を行う。 ・いきいき講座を年5回行う。新庁舎を活用して体力測定会を行い、フレイル予防について広く普及啓発する。 ・高齢者が主体的な介護予防活動に活用できるよう、介護予防手帳の紹介リーフレットを更新し、関係機関にも周知するとともに、普及啓発していく。 ・社会福祉協議会・まちづくりセンター等とも連携し、地区の担い手の発掘(「7.あんしん見守り事業」のボランティア項目も参照)も同時に行い、地域づくりの仲間として、介護予防ボランティア・見守りボランティアの他、自主グループ立ち上げ支援ボランティアの拡充についても検討していく。 ・自主グループのニーズについて、引き続き三者連携を行いながら調査する。
6 認知症ケア推進	認知症ケアの推進	<p>目標: 新型コロナウイルス感染拡大の状況に合わせた認知症の当事者およびその家族への支援を行う</p> <p>取組予定:</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大および緊急事態宣言に伴い中止していた「きままカフェ(認知症カフェ)」を再開し、認知症の当事者やその家族、その他の区民が通える場を提供する。 ・地区の認知症サポート医と連携し、認知症の判定や治療が円滑に進むよう、初期段階での相談機能を引き続き強化するとともに、歯科医師と連携し、認知症の発症や進行を遅らせることが期待される歯周病ケアについての講座を開催する。 ・地区内で開催する「もの忘れチェック相談会」開催前に職員間で対象者を選定したり、ポスター掲示などを通じて地区の住民に周知したりすることで3名の出席を募る。 ・「認知症初期集中支援チーム事業」に5件のケースを繋げる。 <p>目標: 地区のネットワークづくりをさらに推進する</p> <p>取組予定:</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区内2か所の「きままカフェ」を再開し、新型コロナウイルス感染拡大のなかで行える認知症カフェのあり方を模索する。毎回開催していた音楽イベントは再開が難しいため、介護保険や認知症などの講習会を企画し、幅広い参加者のニーズにこたえられるようなイベントを開催する。 ・「きままカフェ」が「認知症家族介護者の会」や「認知症の個別相談会」の機能を有しているため、再開にあたっては開催曜日や時間を検討する。 ・「きままカフェ」を地域住民主体の自主活動に移行するため、新たなボランティアを募集し、各カフェのボランティア2名体制をつくる。 ・三者連携事業としてきままカフェの準備やボランティアの募集を行う。 ・きままカフェボランティアの交流会を行い、情報交換や課題を共有しボランティアの負担感を低減する。 <p>目標: 認知症高齢者が地域で安心して生活が継続できるような共生社会実現のため、地域へのアプローチを継続する</p> <p>取組:</p> <ul style="list-style-type: none"> ・認知症の相談に来たご本人やご家族に対して「認知症あんしんガイドブック(認知症ケアパス)」を活用して説明を行う。 ・「世田谷区認知症とともに生きる希望条例」の普及のため認知症サポーター養成講座開催時にはリーフレットを活用して内容を案内する。 ・介護予防手帳を地区住民へ配布する際には「世田谷区認知症とともに生きる希望条例」のリーフレットと一緒に配布し普及に努める。 ・等々力地区の医療・介護職の集まる多職種交流会で「世田谷区認知症とともに生きる希望条例」のリーフレットを配布、紹介する。 ・認知症サポーター養成講座を近隣の小中学校に声掛けを行い、若年からの認知症の知識の普及に努める。 ・認知症サポーター養成講座終了者へは認知症カフェボランティア等地域で活躍できる場を紹介していく。

昨年度の取組実績	
ケアマネジャーのニーズ把握の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・来年度の「等々力地区ケアマネ連絡会」活動方針の協議に先立ち、企画運営を担う主任ケアマネジャー6名を対象に個人面談を実施し、企画運営会議における判断材料として提供した。
ケアマネジャー支援の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・家計の減収に伴い介護サービス利用料の支払いが滞ってしまう世帯のケース、3人世帯の全員が各々要援護者で障害サービスと介護サービスの事業所間の連絡調整が煩雑なケース等について継続的にケアマネジャーの相談対応、地域ケア会議の開催、保健福祉課への虐待通報の報告を実施した。ケアマネジャーから情報提供されたケアプランなどをケースごとにファイリングし長期間にわたる継続した相談対応に応じられる体制を整えている。 ・6月に地域課題把握のためのグループディスカッションを「等々力地区ケアマネ連絡会」として同地区内主任ケアマネジャーと共に企画し、新型コロナウイルスの感染予防に配慮した少人数グループに分かれて開催する方法を予定した。その後、新型コロナウイルスのさらなる流行に伴い開催を延期し、度々の協議を経て11月にリモートと少人数の会場参加を併用した方法で開催した。 ・11月に開催したグループディスカッションで話題に上った事例を取り上げ、2月にリモートと会場参加併用の方法で地区連携医事業との合同企画として事例検討会を実施した。 ・地区内の居宅主任ケアマネジャー6名と個別面談を実施し、包括支援センターに期待する役割や主任ケアマネジャーとして日頃感じている課題についてヒアリングを行った。
社会資源の把握・情報提供の状況	<ul style="list-style-type: none"> ・社会資源情報の分野ごとによってファイリングし必要に応じてケアマネジャーに各事業のパンフレット等を提供した。情報収集をした日時を資料に記入し、情報が更新された際にその都度差し替え最新の情報を保存している。 ・また隔月で開催した地域ケア連絡会の場で「お薬手帳の連絡カード」の活用方法、地区内の事業所開設・移動・廃業の案内など、地域の社会資源についての情報集約と共有、課題や不足資源などの把握を行い、課題解決に向けた検討を行った。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・実態把握や相談業務からアセスメントを実施し、介護保険サービスだけではなく、支えあいサービスや専門職訪問指導、介護予防筋力アップ教室等につなげた(B:8件・C:1件数)。ケアマネジメントAIにおいても、高齢者の状態像に応じて、当該事業を活用した。 ・三者連携より情報を収集し、高齢者クラブやサロン・ミニデイなどの通いの場の他、インフォーマル資源を意識した提案・ケアプランの作成を行なった。 ・事業についての理解・活用を促進できるよう、部署内で職員対象のミニ講座を行なった。
地域ケア会議Aの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> 11月に2事例の地域ケア会議Aを実施した。 ・一事例では難病の診断により悲観的になっていた本人が専門職からのアドバイスを受けてリハビリに前向きになった。また、家族形態の多様化により、配偶者や子供のいないひとり世帯のコミュニティのニーズが示唆された。 ・もう一事例は筋力アップ教室修了後の効果的な介護予防の取り組みについて検討した。検討の結果、セルフマネジメントできる対象者に対して定期的に専門職が訪問できるような社会資源創出が望まれていることを確認できた。
再委託先への支援状況	<ul style="list-style-type: none"> ・総合事業・介護予防ケアマネジメントについて、年4回開催した等々力地区多職種連絡会と2回開催した等々力地区ケアマネ連絡会にて周知した。また、メール等を用いて、マニュアルの改訂などについて周知した。 ・感染症流行により、サービス担当者会議への同行訪問は減少したが、適宜担当ケアマネジャーからの報告や相談を確認した。 ・委託先の担当ケアマネジャーからの相談に適宜対応した。
フレイル予防の普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急事態宣言の影響もあり一部中止したが、年間できいきき講座を3回実施した。 ・フレイル予防関連の広報紙を発行し、緊急事態宣言中の訪問自粛・町会回覧停止時には世田谷区の広報紙で周知を行なった。 ・介護予防手帳の活用促進のため、広報紙に介護予防手帳の記載例を掲載し、回覧板・窓口・実態把握にて配布した。また、介護予防手帳の紹介リーフレットを作成し、実態把握時・希望者・関係機関に周知した。また、窓口に手帳記入例を記載した見本を設置し、来所者が手軽に見られるように工夫した。 ・感染症流行のため実態把握訪問に制限はあったが、健康長寿ガイドブックを積極的に周知した。いきいき体操やストレッチング等リーフレットの配布も積極的に行なった。 ・感染症流行のため、はつらつフェスタの中止、新庁舎での体力測定会は行えなかった。 ・はつらつ介護予防講座にて、参加希望者が増加傾向にあった。安全に運動を実施できるよう、感染予防を行いながらのフレイル予防について普及啓発を行った。
介護予防の対象者把握の取組状況	<ul style="list-style-type: none"> ・感染症流行による制限はあったが、実態把握や相談業務、いきいき講座等で基本チェックリストを363件実施し、介護予防対象者の把握、一般介護予防事業や介護予防ケアマネジメントへとつなげた(介護予防ケアマネジメント項目参照)。
住民主体の活動への支援状況	<ul style="list-style-type: none"> ・男性中心の自主グループにおいて、感染症流行下での活動についての状況確認や相談対応を行なった。活動停止中に家でできるいきいき体操、ストレッチングリーフレットの配布、保健センターの「世田谷いきいき体操」の動画サイト等の周知を行なった。 ・前年度の自主グループのニーズについて、感染症流行もあり具体化には至っていないが、玉堤の70代男性高齢者の実態把握を通し、ニーズ調査や担い手の発掘に努めた。また玉堤以外でも、地区内の高齢者に所属するコミュニティ数や活動場所・状況を聴取し、助け合いの強い地域や近所ではなく地区を跨いでコミュニティに属する高齢者が多い地域等、居住場所によっての特色・傾向を把握した。
もの忘れ相談を行うにあたり心掛けたこと	<ul style="list-style-type: none"> ・「もの忘れチェック相談会」開催前にポスターを作成して掲示を行った。また職員間で対象者を選定し、より必要性の高いケースを相談会に繋げることができた。 ・DASC21等を用いたアセスメントを行い、早期対応・早期支援の必要性を判定し、判定を基準として「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」を案内し、事業利用動員を行った。 ・「もの忘れチェック相談会」は適切なタイミングで希望者が相談できるよう他地区で開催する相談会も案内し、相談に繋げることができた。
認知症ケア推進のための地区のネットワークづくり状況	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症サポート医のいるクリニックと連携し、通院に繋がっていなかった初期集中支援チーム事業対象者の通院や往診に繋げることができた。日常的にサポート医のいるクリニックと連携するように心がけ、DVといった緊急性のあるケースをサポート医のいるクリニックと連携し往診に繋げるなど連携することができた。 ・新型コロナウイルスの影響により休止している「きままカフェ(認知症カフェ)」は、3か所中1か所は再開準備会を開催して、令和3年度から正式再開することとなった。またクリニックで開催していたきままカフェも令和3年度中の再開が決定した。高齢者施設内で開催していたきままカフェは再開が困難と判断し、代替会場を検討している。 ・「認知症サポーター養成講座」を高齢者クラブでの開催を予定していたが、緊急事態宣言により開催することができなかった。
認知症の正しい知識の普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・「認知症初期集中支援チーム事業」の対象者を職員間で選定し、5件以上の対象者がいたが、年度途中で新規受付が終了したため、3件のケース提出となった。次年度は本年度の対象者を事業に繋げるとともに、新規対象者の選定を行う。 ・事業所内で認知症の基礎知識やアセスメントのポイント、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の対象者の選定のポイントについて研修を行った。 ・「認知症サポーター養成講座」の開催を企画していた時期に緊急事態宣言となり開催することができなかったが、金融機関や商店、町会、自治会、マンション管理組合などが少人数で気軽に「認知症サポーター養成講座」を開催できるように広報紙で案内した。 ・世田谷区認知症とともに生きる希望条例の普及のため、広報紙「等々力あんしんすこやかセンター便り」で条例の概要を紹介した。広報紙は約1,000部発行し地区町会に回覧した。 ・認知症カフェに興味のある認知症サポーター養成講座受講者と「きままカフェ(認知症カフェ)」再開に向けた準備会を開催した。

項目	内容	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	<p>目標： 見守り対象者の早期把握および事業の有効活用、地区の見守りネットワークの強化を行う。</p> <p>取組予定： ・見守りコーディネーターが中心となり、対象者について所内で必要な情報共有を行い、即時対応ができる体制を整える。 ・初回把握アセスメントシート等を活用するなどし、見守りに関するアセスメントの標準化や質の向上を図る。 ・高齢者のよく通う場所へ定期的に訪問し、広報紙や見守りステッカー配布等による事業周知や関係性の構築、課題意識の共有や見守り対象者の把握を行う。 ・計画的な実態把握訪問を行い、早期に見守り体制を構築し孤立化を予防する。 ・地域関係機関や町会、民生委員、サロンやミニデイ・自主グループ・高齢者クラブ等にも見守り支援についての周知を行い、連携を強化する。 ・見守りネットワークや見守りメニュー含む社会資源を可視化し、活用しやすい形に整える。また、居宅介護支援事業所にも周知していく。 ・三者連携を行いながら、実態把握訪問や既存地域組織から、地区の見守り担い手発掘を進める。 ・年に1回、社会福祉協議会と連携してボランティア交流会を行い、高齢者活躍の場の拡大、課題の抽出・共有や意見交換を行う。また、ボランティア経験者からの意見や課題を共有し、ボランティアの在り方や活躍の方法について検討する。 ・見守りフォローリスト掲載者について、チームごとに見守りコーディネーターが中心となり、毎月、支援の進捗状況を共有する機会を持つ。新たに対象者が発見された場合は、適宜アセスメントリスト掲載の判断を行う。</p>
8 在宅医療・介護連携	在宅医療・介護連携の推進	<p>目標：在宅療養相談支援の中でも特に需要の高い終末期の相談に注目し、ACPの普及啓発を行う。</p> <p>取組予定： 令和2年1月に予定し緊急事態宣言のため中止したACP普及啓発をテーマにした区民向けシンポジウムを、感染症流行状況を鑑みながら、可及的速やかに開催する。</p> <p>目標：近隣の医療施設・介護事業所等との迅速で円滑な連携により、切れ目のない医療・介護の提供体制を構築する。</p> <p>取組予定： ・地区内のクリニックの医師・歯科医や薬局の薬剤師等と介護保険サービス事業者間の連携や情報収集が円滑に行える関係を作るため、日中に就労しているメンバーが参加しやすい夜間に年6回の多職種交流会を企画運営し参加を促す。 ・地区連携医の協力を得て、地区連携医事業で実施予定の介護保険サービス事業者向けの医療研修は当該事業所の職員が出席しやすい夜間、多職種交流会に続けて参加できる同日に開催する。 ・多忙なクリニックの医師と介護事業所等がより身近にコミュニケーションがとれるようになることをねらい、リモートツールを活用した30分程度の短時間の設定でランチミーティング形式の交流会を実施する。 ・あんしんすこやかセンター職員が個別にクリニックや薬局に訪問し、オンライン会議ができるような土台・下地を整えるため、ツール使用状況と今後の活用可能性等の検討をする。</p> <p>目標：「医療・介護の連携シート」「口腔ケアチェックシート」「MCS」を地区内のケアマネジャーと事業所職員が活用できる。</p> <p>取組予定： ・「いきいき講座」として区民向けに認知症予防のための口腔ケアを啓発する講座を実施し、参加者に口腔ケアチェックシートを使用した自己点検の機会を提供する。 ・多職種連絡会などで地区内の医療・介護保険サービス事業者へ「医療・介護の連携シート」活用のPRを行う。 ・事業所内研修を行い「医療・介護の連携シート」を活用した好事例の紹介と具体的な活用方法を職員に周知する。 ・ACPシンポジウム区民向け講座の準備のためシンポジスト同士の連絡相談ツールとしてMCSを活用する。 ・等々力地区多職種連絡会で共有した情報や広報誌の内容をMCSのコミュニティ機能を活用して伝達する。</p>
9 地域ケア会議	地域ケア会議の実施	<p>目標：地区版地域ケア会議Bを3回以上開催する。より多くのケアマネジャーから事例相談や地域ケア会議開催の要望を集め地区内の課題を抽出する。</p> <p>取組予定： ・地区内のケアマネジャーが会議への事例提出に積極的になれるよう、事例の具体的な問題解決につなげることを意識して会議の出席者召喚と企画運営を行う。 ・8050問題に代表される多世代にまたがった地域課題に対応するため、地域障害者相談支援センターの担当者など「多職種交流会」で培われた地域内の様々な立場の方々に広く出席や事例の提案を依頼する。 ・より客観的に課題抽出ができるように事例提供に関わる担当者の他に、俯瞰した目線で議事進行を行える職員が出席する。 ・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傍聴席を設け地区内のケアマネジャーを中心に傍聴を促す案内を周知する。地域ケア会議Bを体験することで事例の提案への心理的負担軽減をねらう。 ・年度内に行った地域ケア会議で抽出された地域課題を地区内主任ケアマネジャーの会及び三者連携会議で共有する。</p> <p>※地域ケア会議Aについては、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 に記載してください。</p>
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 (2) 参加と協働による地域づくりの推進	<p>目標：福祉の相談窓口として、高齢者以外の相談は的確に専門機関へ繋ぐ。</p> <p>取組予定： ・精神保健福祉士の配置を目指して、既存の職員(2名)が資格取得する。 ・相談内容を的確に把握するために、研修・勉強会等に参加する。 ・地域ケア会議B開催時に、関係機関とのネットワーク拡充のために情報共有を行う。 ・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、他機関との対面での情報交換・共有に努め、連携を強める。</p> <p>目標：三者の連携を強化し、地区内の課題解決に動く。</p> <p>取組予定： ・三者に加え、地域障害者相談支援センター(ぼーとたまがわ)を加え、四者での課題共有と課題解決に取組む。 ・広報紙作成時に合わせ児童館へ訪問し、館長及び職員と地区内課題等についての情報の共有を行う。 ・地区内高齢者クラブと、会員数減少の歯止め対策と、新たな高齢者クラブのあり方を検討し、四者でサポートを行う。 ・四者連携の福祉イベントを共催し、地域共生の気運の醸成を図る。 ・認知症カフェの運営を三者で継続する。</p>

昨年度の取組実績	
見守り対象者の把握、アセスメントの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・感染症流行に留意しながら、高齢者がよく足を運ぶと思われる薬局、スーパーやコンビニに訪問し、見守りネットワーク周知・見守りステッカーの協力依頼を行った。訪問結果や収集した情報をデータとして残せるよう整備した。 ・実態把握訪問時などにも、集合住宅の管理人などがある場合は、挨拶や見守りについての周知を行った。 ・見守りの気づきを促す広報紙を町内回覧で周知した。三者連携で行っている見守りに関する周知を町会長会議で行った。 ・所内でアンケートを行い事業についての理解状況を確認し、見守りメニューの周知やアセスメントの共通認識ができるようミニ講座を行った。 ・あんしん見守り事業マニュアルに基づき所内共通の視点でアセスメントを実施している。
見守りフォローリストの管理状況	<ul style="list-style-type: none"> ・見守りフォローリストの記入形式を変更し、項目を埋めることでリスクから支援方針までを一目でわかるように工夫した。災害等の非常時に備え、紙面としても保管した。 ・見守りコーディネーターを統括とし、専門職のバランスを踏まえたA・Bの2チームに分け、チームごとに月1回カンファレンスを行い見守り方針を検討した。チームごとのカンファレンス結果を月1回の全体ミーティングで共有・確認し、支援方針のブラッシュアップおよび個人ではなく所内で即時対応ができる体制を整えた。その他に、朝礼と夕礼で適宜進捗報告や見守り対象者候補のリスト追加検討等も行った。 ・ボランティア4名にて5名の対象者を見守っていたが、対象者の入院や逝去により、現時点では2名の活動となっている。 ・感染症流行に伴い、ボランティアおよび対象者へ消毒物品やマスクの配布および安全に見守り事業を利用するためのポイントを紙面で周知した。 ・感染症流行に伴いボランティア交流会は行えなかったが、活動機会の減ったボランティアに希望を聴取し、適宜、社会福祉協議会の地区サポーター活動にもつなげるなど、活躍の場について検討した。 ・実態把握訪問にて、世田谷区ボランティア研修などを周知し、担い手の発掘に努めた。また、三者連携で見守りボランティアを含めた担い手についての協議を行い、広報紙にボランティアについて掲載し、周知した。
在宅療養相談窓口を行う上で心掛けたこと	<ul style="list-style-type: none"> ・年4回「等々力地区多職種連絡会」を開催し、病院MSWと在宅の医療・介護の事業所が直接交流する場を設けた。また、同連絡会にて地域ケア病棟の活用方法や入退院時の医療と在宅介護の連携強化のための勉強会を開催した。 ・在宅療養相談窓口担当者連絡会の内容を事業所内で共有し、医療に関する相談を職員全員で対応できるようにした。 ・担当者が「東京都入退院時連携強化研修」を受講し、内容を事業所内で共有した。 ・玉川地域三師会とのネットワーク会議を定期開催し、三師会や病院ソーシャルワーカー、リハビリ、訪問看護、ケアマネジャー職能団体との連携を強化した。
地区連携医事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・在宅医療区民向け講座として地区連携医と地区内の医療・介護事業所の代表者によるACP普及啓発のシンポジウム「人生会議のすすめ」を1月開催予定で準備したが、新型コロナウイルス流行拡大を受けて中止した。 ・2月に等々力地区ケアマネ連絡会と合同企画でケアマネジャーと地区連携医による事例検討会を開催した。新型コロナウイルスの陽性者や濃厚接触者の要介護高齢者を在宅で支えるための方策について検討した。 ・地区連携医との事例検討・情報共有・介護事業所向けミニ講座を「等々力地区多職種連絡会」にて開催した。日中はサービス提供のある事業所と医療職が参加しやすい夜間にリモートを併用し年4回実施した。
各種ツールや事業等(MCS、すこやか歯科健診等)の周知・活用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・8月開催の第2回多職種連絡会にて「医療・介護の連携シート」の活用状況を出席者にアンケート調査し、活用の効果と活用例を情報交換した。必要に応じて適宜使用できるよう事業所内でフォーマットを共有し、使用した。 ・12月開催の第3回多職種連絡会にて、歯科医師会に依頼し「口腔ケアチェックシート」「訪問歯科検診」「すこやか歯科健診」の意義と具体的な活用方法について、ケアマネジャーと介護保険サービス事業者向けに情報発信した。必要に応じて適宜使用できるよう事業所内でフォーマットを共有した。 ・在宅医療ミニ講座の企画・実施にあたり、医師・薬剤師・あんしんすこやかセンターでの連絡ツールとしてMCSを活用した。
地域ケア会議Bの実施状況	<p>地区版ケア会議Bを年度内に4回開催した。</p> <p>4事例すべてに高齢者と同居している家族の側に精神疾患や経済困窮などの課題が存在し、継続した地区課題であることを把握した。また、連携機関も交え、医師をはじめとした多様な専門職からの助言により、病状や状況に合ったケアプラン変更につながった事例もあった。長年にわたって家庭内にあった問題が高齢化した親世代の身体的・経済的な衰えに伴い表面化するケースが目立つ。地域ケア会議Bの出席者として高齢者に関わるケアマネジャーや医療・介護の事業所に加え、健康づくり課、地域障がい者支援センターなど多分野の福祉職を招き課題意識の共有と連携強化を図った。</p>
地域ケア会議Aの実施状況	<p>※地域ケア会議Aについては、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 に記載してください。</p>
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	<ul style="list-style-type: none"> ・研修・勉強会に積極的に参加し(従来事業30件・相談拡充4件)所内においてもミーティングを通じて情報と知識の共有を行った。 ・相談内容によって、報告相談を行い情報共有を常時行っている。 ・精神保健福祉士は年度途中の人事にて移動があったため、資格取得に向けた取り組みを行っている。
福祉の相談窓口実施にあたっての関係機関との連携状況	<ul style="list-style-type: none"> ・三者連携会議にて相談拡充分野を含めた各分野についての担当者(地域障害者相談支援センターや等々力児童館等)に出席を依頼し、地区内課題を三者連携での情報共有と課題解決に向けた話し合いを行った。 ・相談内容に応じて地域障害者相談支援センター、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。 ・家族内の他領域にまたがる課題について、たまたがわ子ども家庭支援センターと連携し対応した。
三者連携の取組状況	<ul style="list-style-type: none"> ・本年度の三者連携の取り組みとして、地区展開の主なテーマを「高齢者クラブの活性化」と定め、住民への周知拡大や会員数の増加を図るため、社会福祉協議会と共同で各活動グループの調査を行い、活性化に向けたプロジェクトチームを発足した。 ・三者連携での広報誌を年1回発行し、三者連携の機能説明を中心に住民への福祉の窓口の広報を行った。 ・認知症カフェの開催を三者連携で行った。 ・三者連携会議にて子育て・児童をテーマに話し合いを行い、児童館職員も参加し地区内課題について話し合いを行った。

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
1 運営管理	(1) 管理・運営体制	<p>目標：地域の状況に合わせた計画の作成と、その計画を的確に実行していくために、必要な管理運営の体制を作る</p> <p>取組予定： ・事業計画の作成時には地域の特性を踏まえたものであり、かつ実効性を伴ったものとなっているのかを法人内在宅サービス課の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四半期ごとの中項目、毎月の小項目を明確にすることであんしんすこやかセンターの職員が計画を理解できるようにする。 ・毎月管理者会議を開催し、管理者より法人の在宅サービス課の課長が計画進捗の報告を受け、課題点など改善すべき内容を共有するとともに計画が正しく進行できるよう支援する。 ・事務作業については、法人の在宅サービス課の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三職種の役割を外すことを進めていく。今年度中に完了を目標とする。 ・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。</p>
	(2) 公正・中立性	<p>目標：各職員が公正中立性を意識して業務に取り組む</p> <p>取組予定： ・毎月の利用事業所データを法人にあげ公正・中立性の確認を実施する。 ・月1回のケアマネジメント点検時に、複数サービス事業所提示の実施を確認する。 ・事業者選択においてはハートページ及び世田谷区介護事業者情報検索システムの空き情報を提示して説明を行い、利用者の主体的な選択を促す。</p>
	(3) 個人情報・電子データの管理	<p>目標：個人情報保護の意識を保つ</p> <p>取組予定： ・個人情報保護マニュアルについての説明を年に一度実施し、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する。 ・必要に応じて個室相談室を利用して相談内容が外に漏れないようにし、パーテーションも活用し相談者が相談しやすい環境を保つ。 ・法人内の個人情報保護委員会にて、個人情報保護・コンプライアンスについてのマニュアル更新及び職場内点検を行う。</p>
	(4) 接遇・苦情対応	<p>目標：業務改善と接遇向上を心掛け、相談、苦情に適切に対応する。</p> <p>取組予定： ・苦情や要望は上司や法人に報告の上、迅速に対応する。苦情、要望の内容について職場内で共有し改善策を検討し接遇改善に繋げる。また管理者会議等で法人内事業所との共有を行い、法人全体での接遇改善に役立てる。</p>
	(5) 安全管理	<p>目標：災害時の対応を明確にし、業務継続を安全に実施する。</p> <p>取組予定： ・法人内あんしんすこやかセンター安全管理委員会にて、BCPを見直し職員へ周知する。 ・緊急時はBCP、フローチャートやチェックリストをもとに、職員体制の確保、業務の再開、継続を行う。区の指示にしたがい住民の安否確認等必要な支援を実施し定期的に区に報告を行う。法人との連絡調整により必要物品を確保する。 ・地区内における避難所運営訓練に参加する。 ・災害時の物品見直しを行う。 ・災害時見守りリストを毎月1回更新する。 ・既存の感染症マニュアルと新型コロナウイルス感染症対策の業務フローを整備し職員へ周知する。 ・職員への面談を実施、メンタルヘルスの把握を行い相談先の情報提供を実施する。</p>
	(6) 職員体制	<p>目標：職員が健全に勤務できる体制を作る。</p> <p>取組予定： ・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、あんしんすこやかセンターの勤務に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おく。 ・今後、副管理者を配置できるように役職に合った職務内容を検討する。 ・職員の育成を目的に事業所ごとに研修計画を作成する。 ・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る。 日々の送りや毎月行う職員会議などで情報共有を図ることで、各自が行っている業務内容の確認を行う。その内容に応じて事業所に対応方法などを検討する時間を別途設ける。 ・法人内のあんしんすこやかセンター合同で研修を実施する。</p>
2 総合相談支援	(1) 総合相談	<p>目標：住民の実態を積極的に把握しニーズに沿った適切な支援をおこなう。</p> <p>取組予定： ・毎朝のミーティングにて相談ケースの共有と意見交換にて支援方針を立てる。保健福祉課や地域障害者相談支援センター、まちづくりセンター、社会福祉協議会等多機関とも連携し専門的視点を取り入れる。 ・認知症カフェや自主グループに Outreach、出張の相談支援を実施する。 ・毎月1回の所内会議にて継続的に関わっているケースの共有と支援方針の確認。必要時には3職種を含めたチームでカンファレンスを実施し専門的な視点を取り入れる。 ・地区内エリアごとの担当制にて把握した新しい資源の情報を職員間で共有する。</p>
	(2) 地域包括支援ネットワーク構築	<p>目標：住民の健康的な生活を地域全体で支え、取り組みや活動に参加しやすい環境を作る。</p> <p>取組予定： ・広報紙内で地域団体や活動の紹介コーナーを作成し、住民が地域参加しやすくする。 ・ご近所見守りネットワーク関係団体と定期的に情報交換の機会を作りネットワークを強化する。各機関が把握した高齢者が相談支援につながりやすくなる。 ・地域住民や地区内の資源、専門機関が参加する上野毛地区包括ケア会議を実施。「元気なうちから人生を見直そう」というテーマのもとに意見交換することで、お互いの理解を深い関係強化する。</p>
	(3) 実態把握	<p>目標：実態把握を1000件実施する。</p> <p>取組予定： ・年間を通して滞りなく把握していくため、4半期毎に各職員30件程度割り当て各自計画的に訪問する。毎月の所内会議にて進捗を確認する。 ・異動者リストや高齢者名簿からリストを作成し、地域での孤立防止を念頭に訪問を実施する。毎月の所内会議で進捗を確認する。 ・コロナ禍で直接対話が難しい状態の時は、インターフォンを通しての状況把握や質問票の投函などで対応する。同時にあんすこ周知や感染予防、心身機能低下予防法などの資料も投函する。 ・70～74歳のひとり暮らし男性高齢者を対象に実態把握を行い、孤立防止を図ると共に対象者のニーズに沿って、インフォーマルサービス等に結びつける。</p>
	(4) PR	<p>目標：あんしんすこやかセンター窓口機能の認知度を向上させる。</p> <p>取組予定： ・あんしんすこやかセンター独自の広報紙を年3回作成し、実態把握時やスーパーマーケット、コンビニエンスストア、児童館、野毛青少年交流センター、見守り協力店等に配布する。 ・ミニデイ・サロン・高齢者クラブ・自主グループ・認知症カフェ・町会イベントに Outreach あんしんすこやかセンターのPRを行う。</p>

昨年度の取組実績	
事業計画の達成に向けた法人のバックアップ体制	<p>法人があんしんすこの運営状況を把握するための取組： ・毎月管理者会議を開催し、各あんしんすこやかセンターの運営状況及び課題の報告を受けて、改善点や課題解決方法などを検討している。また他のあんしんすこやかセンターの取り組みで良い点も共有できた。</p> <p>事業計画作成にあたっての法人の関与について： ・事業計画作成時に、取組べき課題に対して実効性があるものかどうかを確認している。また契約内容によっては法人として取り組むべきものことについての意見交換を行う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。</p>
事務処理を能率的・正確に行うための工夫	<p>・在宅サービス課の専任事務を配置しており、月次報告などの数値確認や事務処理が必要な勤務管理や物品管理から購入・運用までバックアップし円滑な事務処理をしている。</p>
公正・中立性に配慮した対応	<p>・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や独自の近隣の居宅介護支援事業所一覧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。</p>
公正・中立性のチェック方法	<p>・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確認している。 ・毎月介護予防支援及び総合事業利用者のサービス利用状況を確認し、利用事業所に偏りがあるか確認している。</p>
個人情報保護・プライバシー確保のための具体的な取組	<p>・個人情報保護マニュアルの作成を行い個人情報保護委員会にて年に一度見直しを行い更新を行った。またマニュアルについては所内会議で周知し、個人情報保護に向けた取り組みを実施している。</p>
接遇向上のための取組	<p>・接遇マニュアルを整備している。 ・接遇マニュアルを事業所内で職員へ周知した。</p>
苦情に対する再発防止策	<p>・苦情や苦情につながりそうな事項、事故等について毎月の管理者会で報告し、管理者から各事業所で職員に周知した。また改善策を検討し、業務手順の見直しをおこなった。 ・事業所単独では解決に至らない苦情については法人として解決に向けて取り組むため、法人で苦情解決委員会制度を整備している。</p>
災害時対応の取組	<p>・法人内のあんしんすこやかセンターで安全管理委員会を設置。BCPも含めて見直しを年1回行い、災害時の動きについて職員の理解を深めた。 ・地区内避難所運営訓令に参加し災害時の地域とのかかわり方について把握した。</p>
緊急時対応の取組	<p>・非常時安全に業務が行えるようにBCPと備品の確認をおこなった。 ・災害時見守りリストを毎月1回更新した。</p>
感染症対策の取組	<p>・災害や感染症の流行に備えマスク、消毒液等の物品の備蓄を見直す。各職員が感染予防の意識を高めた。法人内新型コロナウイルス感染症対策マニュアル作成委員会を立ち上げ、コロナ感染対策及び業務フローを作成した。 ・法人内3か所のあんしんすこやかセンターでコロナ陽性者が出た際のフォローアップ体制を構築した。</p>
職員の健康管理の取組	<p>・年1回職員の健康診断を行う。 ・管理者が年度末に職員との面談を実施。面談の際健康面についての把握もおこなった。</p>
欠員補充の方策	<p>・あんしんすこやかセンター内で欠員があった際に、法人内部での異動が可能になるように、各種資格取得を奨励している。 ・各あんしんすこやかセンターに負担がかからないように欠員が発生した時点で、法人が求人活動を行っている。 ・欠員が発生した際に、資格要件など求人に際しての条件などを管理者に確認して希望に沿う求人活動を行っている。</p>
人材育成の取組	<p>・人材育成計画に沿って、職種に合わせて内外の研修に参加できるように支援を行った。 ・研修・勉強会に積極的に参加し職場内での情報共有をミーティングで行なった。</p>
人材定着の取組	<p>・年に1回全職員に対して、次年度以降の意向を確認している。その際に自由意見も聞きながら働きやすい環境整備に努めた。内容によっては複数回話を聞くなどの対応としている。 ・管理者からは都度相談できる体制とした。 ・管理者の負担軽減に向けて、一部の管理者については三職種の配置からは外している。</p>
総合相談窓口を行う上で心掛けたこと	<p>・朝のミーティングにて相談内容を共有し他職員でも対応できる体制をつくった。 ・困難事例に対して必要に応じて専門職が継続的に関わり課題解決に向け支援した。 ・職場内で研修の報告や事例検討する機会を作ることによって、新たな知識や多職員の視点も知ることによって全体的な対応スキルの向上に努めている。</p>
アウトリーチの実施状況	<p>・コロナの状況に応じて認知症カフェに参加。カフェ参加者からの相談に乗る機会をつくった。 ・民生委員との意見交換会はコロナ感染予防の為に中止し、そのかわり民生児童委員協議会にあんしんすこやかセンター職員が参加し相談対応が行いやすい体制を整えた。</p>
継続的な支援を行った事例	<p>・判断能力や理解力の低下がある子と病気により状態悪化のある家庭へ、訪問診療、ケアマネジャー、障害者相談支援センターとともに訪問を重ね、意思決定支援、介護サービスの導入や経済的支援の制度へのつなぎ、関係機関間の情報共有方法を整え世帯全体を継続的に支援した。</p>
3職種のチーム対応	<p>毎朝のミーティングや月1回の所内会議内でのケース検討の際に三職種の専門的視点から助言を取り入れ支援方針を定期的に決めている。</p>
地域包括支援ネットワークづくりの取組状況	<p>・今年度はまち歩き、ご近所出合いのマルシェはコロナの影響で中止となった。代わりに過去3年間のまち歩きで把握した地域資源や課題を整理し振り返り、効果的な取り組みについて多機関とオンライン上で共有し課題解決に効果的な取り組みについて話し合う機会を作った。その後町会、民生委員、地区社会福祉協議会に報告し内容を共有しネットワークを強化した。 ・コロナ感染予防のため会場の上野毛地区包括ケア会議は実施しなかった。オンライン上で専門機関と過去4年の地区包括ケア会議で把握した地域資源や課題を整理したものを振り返り効果的な取り組みについて話し合った。その後町会、民生委員、地区社会福祉協議会に報告し内容の共有を行った。 ・今年度予定していた玉川地域三師会とあんしんすこやかセンターの地区包括ケア会議はコロナの影響により中止となったが、定期開催した三師会・あんすこ会議では各職能団体や機関からの情報や地域課題の共有を実施し連携強化を図った。</p>
実態把握訪問の工夫	<p>・実態把握を1077件実施。 ・異動者リストや70歳以上の高齢者を中心にリスト作成し訪問した。 ・見守り協力店、民生委員からの情報を得ながら実態把握を実施した。認知症の気づきの視点も持ちながら関わりが持てるようにしている。 ・直接会えない方や反応のない方に対して質問票と健康長寿ガイドブックをポストインした。 ・緊急事態宣言期間中は、インターフォンでの状況把握、あんしんすこやかパンフレット、広報紙、フレイル予防の資料をポストインを実施した。</p>
PRの取組状況	<p>・今年度町会広報紙はコロナ感染予防のために1回の発行となったが、独自の広報紙を3回発行しあんしんすこやかセンターの周知やコロナ禍の感染予防、心身の機能低下予防方法を周知した。 ・商店、金融機関、郵便局、新聞店、ミニデイ、サロン、高齢者クラブ、マンション、高齢者住宅、に訪問し広報紙を配布し窓口を周知した。 ・野毛青少年交流センターに出向き、コロナ禍での活動状況の共有と共にあんしんすこやかセンター窓口を周知した。 ・中町小学校福祉体験学習に参加し、あんしんすこやかセンターのPRをおこなった。</p>

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
3権利擁護事業	(1)虐待	<p>目標：虐待について予防や早期発見・早期対応が出来るように地域のネットワークを構築する。</p> <ul style="list-style-type: none"> 「はつらつ介護予防講座」や地域の高齢者クラブ、ミニデイ、町会、見守り協力店などに出向き、相談窓口の周知や、パンフレット配布などを行い、虐待防止の普及啓発を随時行い、どこに向けて虐待の訴えを行えばよいかを分かり易くするため。病院・警察・介護事業所などからあんすこへ繋がること周知していく。 「上野毛地区見守り及び防犯活動について」の話し合いで、虐待についても取り上げ、問題意識を持ち連絡先や情報共有について意識を高めるようにする。 早期発見、早期対応の為、所内で定期的にケース検討を行い、危険性の高い事例については予防的な支援を検討する。また、保健福祉課と協同し、指示を受けながら虐待ケースの対応に当たる。 職員のスキルアップの為、虐待対応について各種研修や勉強会に適時参加し、知識や情報の共有に努め、得た知識・情報は所内で共有し、同様の対応が行え、担当者が不在でも迅速に対応が出来るように、ミーティング等で職員全員で虐待ケースに関する情報を共有する。 また、多職種連携の会で年1回勉強会を行い、虐待発見の対応力のスキルアップを図る。 進行管理表を作成し、所内全体で虐待ケースを把握できるようにする。
	(2)成年後見	<p>目標：地区住民が成年後見制度を理解し、必要時は早急に利用が出来るように周知・支援体制を整える。</p> <ul style="list-style-type: none"> 「はつらつ介護予防講座」や地域の高齢者クラブ、ミニデイ、町会、見守り協力店などに出向き、相談窓口の周知や、パンフレット配布などを行い、成年後見制度の普及啓発を随時行う。 地域住民に向け、「いきいき講座」で講師を依頼し成年後見制度の講座を開催して、地域住民の意識醸成を図る。 多職種連携の会で年1回勉強会を行い、本人や家族に制度内容や最新の情報が届けられるようにスキルを高める。 職員のスキルアップの為、成年後見について各種研修や勉強会に年1回参加し、知識や情報の共有に努め、得た知識・情報は所内で共有し、同様の対応が行えるようにする。
	(3)消費者被害	<p>目標：消費者被害を未然防止・予防できる地域づくりを行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> 警察防犯係、民生委員、地区社会福祉協議会、地域住民、主任ケアマネジャー、まちづくりセンターとともに上野毛地区内の被害状況を共有し、未然防止のため地区内での新たな見守り体制を構築する。 警察を招き講話を聞く機会を社会福祉協議会をはじめとした専門機関や地域住民と共に作る。 民生委員・児童委員協議会に参加し消費者被害の最新の情報を伝える。 消費者被害に関する問題が発生している場合は消費生活センター、警察、保健福祉課と連携を図り円滑に支援を行う。各機関には最新の情報を聞くと共に、適宜地区内の見守り体制の進捗や被害の状況を広報紙等活用し伝えることで関係づくりをする。 地区内の介護事業所に消費者被害の防犯グッズの配布する。
4包括的・継続的ケアマネジメント	ケアマネジャー支援	<p>目標：地区内ケアマネジャーや各専門機関等と連携し、情報共有しながら適切なケアマネジメントが実施できるよう支援する。</p> <ul style="list-style-type: none"> 地区内のケアマネジャー連絡会に参加し、ケースの相談や介護保険情報等を共有することで、地区内で取り組めることを検討する。 年3回の研修会を通じ、各ケアマネジャーや各居宅介護支援事業所が抱えるニーズを把握し、あんしんすこやかセンターとの連携強化を図る。 個別相談ケースはケアマネジャーと随時話し合いをしながら、必要に応じて同行訪問や会議等を開催し後方支援を行う。 地区内エリアごとの担当制にて各職員が社会資源の情報を更新・追加し、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	<p>目標：自立支援、介護予防の視点をもち個々のニーズと課題解決を支援する。</p> <ul style="list-style-type: none"> 介護予防支援計画を立案する時に、ニーズに偏らず、課題解決型の思考を持ち、アセスメントを丁寧に実施する。地域包括支援センター運営マニュアルやリソース、国際生活機能分類(ICF)などの指針となるものに沿って行う。 主任ケアマネジャーによる介護予防支援計画についての学習会(30分程度)を年2回行い、支援計画についての知識を深め利用者に還元できるようにする。 地域ケア会議Aを年3回行う。毎日のケース共有の時に地域ケア会議Aとして取り上げられるかどうかの視点を持つ。実態把握訪問時などにも、個々の自立の様子、ストレングスなどを引き出す対話をし、地域ケア会議Aに繋げられるか判断する。 再委託のケースについて、モニタリング報告、支援計画書、サービス利用状況などを把握し情報共有し、必要と思われる情報や資源を情報提供する。 把握した最新のインフォーマルサービスの情報を地域資源リストやファイルでまとめ情報提供しやすい環境を整備する。
	(2)一般介護予防事業	<p>目標：フレイル予防の普及啓発</p> <p>予防対象者把握に努め、必要な事業(総合事業・予防事業・地域活動・自主グループ)に早期に繋げる。</p> <p>取り組み予定</p> <ul style="list-style-type: none"> いきいき講座を血管年齢・健康測定会実施し基本チェックリストを行う。 実態把握で予防フレイル運動促進させたがや長寿ガイドブック/世田谷いきいき体操資料配布する(200件) ミニデイ・サロン・高齢者クラブ・自主グループ・認知症カフェ・町会イベントに出向き基本チェックリストや握力測定実施する。 基本チェックリスト 200件・はつらつ介護予防講座参加者(新規)10人を目指す。 <p>目標：自主グループ活動支援</p> <p>取り組み予定</p> <ul style="list-style-type: none"> 運動自主グループ「にじの会」「男性専科運動教室」「コスモス会」「どんぐり」「みつばの会」へ巡回し状況把握する。 新規加入者紹介するなど必要な継続支援を行う。
6認知症ケア推進	認知症ケアの推進	<ul style="list-style-type: none"> 目標：認知症相談に応じて適切な事業や支援につなげるとともに早期発見に努めていく。 取組予定：見守り協力店や医療機関、近隣からの情報提供を行ってもらえるように周知していく。これまで活用していた認知症リストを細分化して、初期の方の支援に努める。認知症が疑われる高齢者や家族が早期に医師と相談できる機会を提供するために地区型もの忘れチェック相談会を年1回実施する。認知症初期集中支援チーム事業に年5回つなげるよう、早期に介入し生活環境を整える。 目標：認知症をケアする家族介護者の負担軽減の取り組みを地区としてネットワーク化する。 取組予定：地域の認知症カフェ「ふれあいカフェなかまち」へ職員が参加し継続的にフォローしていく。認知症家族会「一息会」や男性介護者の家族会「ケアメンの会」を開催し、家族の話し合いの場を提供する事で精神的な安寧を図る。また、参加メンバーを増やすため、地区のケアマネジャーに協力を依頼する。 参加者が参加しやすい曜日や時間帯を把握し、新たな参加者に合わせ柔軟に開催日時の変更を検討する。 目標：認知症サポーターとして活動してもらえる様に、地域に働きかけ、地域に働きかけ、地域に働きかける様々な世代に対して講座を開催する。 取組予定：世田谷版認知症サポーター養成講座を近隣の小中学校に声掛けを行い、若年からの認知症の知識の普及に努める。あんしんすこやかセンターの掲示板を整備し、地域住民が情報を手に取りやすくする。 区民向け世田谷版認知症サポーター養成講座を実施。受講者をその後地域で活動できるボランティア活動等に繋げる。 目標：認知症になっても安心して生活できる取り組みを充実させる 取組予定：認知症カフェにて認知症ケアに関する講座と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。適時研修や勉強会に参加し所内で共有する。

昨年度の取組実績	
虐待に関する職員のスキルアップの取組	・職員による高齢者・障害者虐待と職員が受ける「ハラスメント」の防止の研修を受講。その後職場内で共有した。
虐待に関する普及啓発の取組	・広報誌にて虐待の気づきの際の窓口としてあんしんすこやかセンターを紹介。実態把握や、高齢者クラブ、自主グループ等で配布し周知とともに啓発をおこないネットワークを強化した。
虐待に発展しそうなケースを把握するための取組	・多職種連携の会にてコロナ自粛期間中のストレスから虐待につながるケースについて話し合い、地域での早期発見の意識を高めた。 ・高齢者クラブに外向きネットワークを強化し地域での早期発見の目を広げた。 ・通報に関しては保健福祉課に連絡し会議を開催して関係機関と連携、緊急性の判断や支援をおこなった。リスクのある事例については予防的な支援方法等決めて対応した。
虐待に関する所内における情報共有の方法	・毎朝のミーティングにて共有、記録を残し所内で情報を共有した。
成年後見に関する職員のスキルアップの取組	・多職種連携の会にて成年後見人を招き研修を実施した。 ・「成年後見制度の未来」のオンデマンド配信を視聴。職場内で受講内容を共有した。
成年後見に関する普及啓発の取組	・ミニデイ、サロン、高齢者クラブ、町会等でパンフレットを配布し啓発活動を行った。多職種連携の会にて成年後見制度の講座を実施、介護支援専門員等の支援者への普及啓発をおこなった。
成年後見制度などの支援に繋いだ事例	・男性が家に住み着き財産搾取のおそれがある事例。近隣住民、民生委員、ケアマネジャーや介護事業所、主治医、薬局、警察とともに見守り体制を強化。親族、主治医、保健福祉課と連携をとり成年後見制度申し立てに至った。日頃から医療機関と連携をとり、本人の生活状況の共有や認知症の検査へのつなぎ、診断書の作成等しやすい関係づくりに努めている。 ・金銭管理が難しい独居男性に、社会福祉協議会、権利擁護センターと同行訪問等連携をとりながら、あんしん世田谷の利用につなげた。
消費者被害に関する職員のスキルアップの取組	・オンラインでの高齢者詐欺被害対策の研修受講し所内で共有した。 ・地域での消費者被害状況について消費生活センターと適宜情報交換を行い、所内でも共有している。
消費者被害に関する普及啓発の取組	・消費生活センターと連携し地区住民向けにいきいき講座「あなたを狙う悪質商法」をおこなった。人数を制限した中での実施だったため、参加できない方には後日資料を配布し周知をはかった。 ・自主グループにて消費者被害防止の講義を行い、消費者被害防止ステッカーを配布した。 ・消費者被害のリスクがある高齢者に自動通話録音機の周知や設置の支援をおこなった。 ・地区内地域密着型通所介護運営推進会議に、地区内で貢献できることとして消費者被害防止ステッカーの地域での配布を提案、実施することになり各通所施設に配布を行った。
消費者被害に関係機関と連携して対応した事例	・特別定額給付金の詐欺被害の恐れがある自宅に警察と同行訪問。状況の確認と共に警察の詐欺被害防止のシールを張ったり、自動通話録音機の設置等予防策を講じた。 ・消費者被害の情報を得た際に保健福祉課、消費生活センター、警察と情報共有している。また地区内事業所とも消費者被害防止の取り組みを通じて円滑に支援できる関係を作っている。
ケアマネジャーのニーズ把握の取組	・年3回上野毛地区主任ケアマネジャー連絡会、年3回の上野毛地区ケアマネジャー連携の会に参加し地区内のケアマネジャーのニーズを主任ケアマネジャーと共に把握している。
ケアマネジャー支援の取組	・年2回の主任ケアマネジャー連絡会に参加しバックアップを行った。 ・地区内ケアマネジャー連絡会に玉川支所保健福祉課・保健師、ケースワーカーを招聘し、コロナ禍における事例検討会を行い、行政の立場からの対応や居宅介護支援事業所、あんしんすこやかセンターの動き等を話し合った。 ・対応困難ケースは、担当ケアマネジャーと同行訪問等して、善後策について情報共有を図った。
社会資源の把握・情報提供の状況	・過去4年の地域ケア会議、過去3年の街歩きで出た町の課題やテーマ、地区内のエリアごとの地域資源をまとめ、今年度の地区包括ケア会議内で報告した。報告書をまとめ地区内居宅介護支援事業者に配布した。 ・窓口来訪でのケアマネジャーからの相談時に、必要時地区内の自主グループ等の情報提供を行っている。また地区内ケアマネジャー連絡会で、自主グループの活動状況について情報提供を行った。地域資源リストを新たな資源をした際に更新・追加し最新の状態に保ち情報提供しやすくしている。
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	・本人のアセスメント状況によって、自主グループやその他の地域資源につなぎ介護予防取組の継続や支援した。その後の状況確認等フォローも実施した。 ・介護予防手帳や新たに発行された上野毛地区お出かけマップ・わくわくを活用し、ボランティア研修、地域活動参加につなげプラン終了後も継続的な地域活動やセルフマネジメントができるように支援した。
地域ケア会議Aの実施状況	・地域ケア会議Aを3回実施した。会議で把握した施設入居者と地域社会との開かれた関係性の構築との課題から、老人ホームケアマネジャーと連携をとり住民へのあんしんすこやかセンターパンフレット、広報誌、健康長寿ガイドブック周知を依頼した。また本人が楽しんできた強味を生かせる場として、介護予防事業の実施ボランティア等役割を担える活動につなげた。
再委託先への支援状況	・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必要時に同行訪問を通して進行管理をしている。 ・ケアマネジャーが地域資源の情報が把握しづらいとのニーズを把握。地区包括ケア会議にて地域資源の情報を整理して周知、社会福祉協議会発行の冊子わくわくを居宅介護支援事業所にも周知し、ケアマネジメントにも活用できる環境を推進した。
フレイル予防の普及啓発の取組	・いきいき講座を年4回実施した。 ・いきいき講座にて血管年齢測定・健康体操を実施。介護予防手帳や健康長寿ガイドブックを民生委員・児童委員協議会、自主グループ、サロンにて配布することでフレイル予防の普及啓発をおこなった。コロナ禍の自粛による身体機能低下を防ぐために活動可能な地域資源の情報提供やつなぎをおこなった。 ・認知症カフェにてフレイル予防のため自宅でできる運動を紹介した。
介護予防の対象者把握の取組状況	・いきいき講座「血管年齢・健康体操」「元気の源は毎日の食事から！」「あなたを狙う悪質商法」にて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、介護予防事業等へのつなぎを行った。
住民主体の活動への支援状況	・自主グループ、サロンの巡回を通しフレイル予防・健康寿命・社会との交流について周知した。活動状況の把握、コロナ禍における活動方法の検討、あんしんすこやかセンターの講話等バックアップをおこなった。 ・今年度はコロナ禍のためお出かけサポートが一時中止となったが1月から再開に際して地域での周知をおこなった。
もの忘れ相談を行うにあたり心掛けたこと	・認知症専門相談員を中心に物忘れ相談を実施。毎日のミーティングにて物忘れ相談を記録。認知症リストに反映させ、細分化しアセスメント状況に応じた各種認知症関連事業の活用への声掛け、つなぎをおこなった。
認知症ケア推進のための地区のネットワークづくり状況	・見守り協力店や医療機関にまわり認知症相談窓口や認知症事業の周知を実施した。 ・コロナの状況に応じながら地区内認知症カフェ「ふれあいカフェなまち」に参加し継続フォローを実施。認知症カフェ代表者が地区包括ケア会議に参加することで多機関とのネットワーク構築も図った。
認知症の正しい知識の普及啓発の取組	・今年度はコロナの影響で一息会は年間通して中止、ケアメンの会は1回の開催となったが、ケアマネジャーに情報を周知し再開した際の協力を依頼した。また今までの参加者に連絡し状況等話をうかがう取り組みを実施しつながり継続できるようにした。 ・認知症カフェ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。参加者に認知症についての正しい知識の普及を図った。 ・あんしんすこやかセンター掲示板を整備し、地域住民への認知症の正しい知識の普及、もの忘れ相談窓口の周知をおこなった。 ・認知症サポーター養成講座を受けた住民が自主グループや認知症カフェに繋がり、現在運営に関わっている。

項目	内容	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	<p>目標：見守り対象者を適切に把握し、継続的フォローを行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・エリアごとの職員担当制を決め見守り協力店及び新規店舗へ「あんしん見守り事業パンフレット」「あんしんすこやかセンターパンフレット」「上野毛あんしんすこやかセンター広報紙」「あんしんすこやかセンター見守りステッカー」を持参し、挨拶を兼ね定期的に訪問を行い、介護が必要な方や認知症が疑われる方がいたら連絡を頂けるよう依頼する。 ・災害時確認リストを見直し、防火診断の周知も回り、対象者が安心して生活が送れる環境を整える。 ・実態把握や民生委員意見交換会等を通じ、潜在している見守りを要する対象者を把握し、見守りボランティアとのマッチングを検討する。 ・月1回の事業所内会議で見守りフォローリストを見直し、見守り対象者の状況の情報共有を図る。所内会議内で協議を行い支援の要否や頻度を定める。 ・三者連携で地区における見守りネットワークの構築を図ると同時に、関係機関や地域住民に見守り活動の理解を広める。 ・いきいき講座や実態把握時や窓口来所者で有志の方に『せたがやシニアボランティア研修』受講の依頼をする。
8在宅医療・介護連携	在宅医療・介護連携の推進	<p>目標：自己健康管理の推進と、地域医療・介護の連携をはかり利用者の入退院、在宅療養などが安心して送れるようにする。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの在宅療養相談などを受けるときに、利用者の話を積極的傾聴にもとづき、状況、思い、不安なことなどを理解する。それに伴い適した情報提供を行う。評価方法として毎月の在宅療養相談窓口実施報告にて振り返り所内で共有する。 ・入退院時連携として入院時情報を「医療・介護の連携シート」を利用し病院側に情報提供する。情報共有を丁寧に行い協働の姿勢を示し地域医療との関係構築に努める。毎月「医療・介護連携シート」の利用状況を把握する。 ・MCSの利用を促す。毎月利用状況を把握し、必要性、利用しやすさなどの状況を所内で共有し、医療・介護関係者へ発信する。 ・実態把握訪問時などに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」「すこやか歯科健診」「長寿健診」などの情報提供をする。9月と2月に利用状況を把握する。 ・多職種連携の会(KCカフェ)にて在宅医療・介護に関する事例検討会を2回行う。 ・年3回地区内医療機関を訪問し情報収集する。 ・玉川地域の三師会とのネットワーク会議を定期開催する。
9地域ケア会議	地域ケア会議の実施	<p>目標：地域ケア会議開催を通じ、地区内の課題を抽出し、問題解決に向けての善後策や改善策を見出す。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域ケア会議Bを通じ、各関係機関と地域の課題や問題点を抽出し、多職種間の連携で困難事例への情報共有を図る。 ・地域ケア会議Bを年間3回以上開催し、地区内主任ケアマネジャーに参加の声掛けを行い、地域ケア会議当日はオブザーバーとして意見を求める。 ・地域ケア会議を行った後にケースの振り返りを行い、職員間で情報共有する。また会議で出た地域課題に対して地区で取り組めることの検討を行い、三者連携会議、地区内主任ケアマネジャー連絡会でも報告する。 <p>※地域ケア会議Aについては、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 に記載してください。</p>
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 (2)参加と協働による地域づくりの推進	<p>目標：各専門機関の役割の理解を深め、福祉の相談窓口として多様な年代の相談に対応する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者分野以外の研修、自立支援協議会に参加し理解を深める。 ・まちづくりセンター、社会福祉協議会、地域障害者相談支援センターと月1回四者連携会議を実施する。 ・障害、児童、子育て等の各団体と集まる場を作り、情報の共有やネットワークを深める。 ・森の児童館に訪問し事業内容の理解を深め、関係を強化する。 ・精神疾患をテーマに多職種連携の会を実施し理解を深める。 <p>目標：地域全体で住民を見守る取り組みを強化する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・警察防犯係、まちづくりセンター、地区社会福祉協議会、地区住民、居宅介護支援事業所、民生委員・児童委員と連携し消費者被害や犯罪の多い地区内における見守り体制を構築する。 ・お出かけサポート事業の再開の際に地域住民への周知を行う。 ・今までご近所出合いのマルシェに参加した団体と今後の地域での見守りについて意見交換する機会を作る。

昨年度の取組実績	
見守り対象者の把握、アセスメントの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・民生委員からの情報や実態把握を通し見守り対象者の候補者を把握。所内会議にて対象者の情報を共有、あんしん見守り事業マニュアル内アセスメントのポイントも充実させながら、支援の要否やモニタリング頻度を決めている。リストをファイルで管理し緊急時に多職員も対応できるようにしている。 ・令和元年度新規登録の見守り協力店に広報紙をもって周知、あんしんすこやかセンター窓口の機能理解を促進。新たに見守り協力店が12店舗追加となった。見守り対象者が把握しやすいようにネットワークを広げた。
見守りフォローリストの管理状況	<ul style="list-style-type: none"> ・見守りフォローリストの月1回の見直しを実施。最新の見守りフォローリストは紙に印刷しファイルで保管している。 ・新たに見守りボランティアとのマッチングもおこなっている。5名のボランティアで6名の見守り対象者を訪問中。
在宅療養相談窓口を行う上で心掛けたこと	<ul style="list-style-type: none"> ・年3回地区内の診療所への訪問を実施しネットワークを構築し、近隣の医療機関の情報収集を行った。他地区の総合病院医療ソーシャルワーカーを地区包括ケア会議に招き連携を強化した。 ・玉川地域三師会とのネットワーク会議を定期開催し、三師会や総合病院医療ソーシャルワーカー、リハビリ、訪問看護、ケアマネジャー職能団体との連携を強化した。
地区連携医事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・Zoomによる多職種連携の会にて医療ソーシャルワーカー、医師、歯科医師、薬剤師、ケアマネジャー、訪問看護ステーション、介護事業所、地域障害者相談支援センター等が参加し「総合病院と地域のよりよい連携」について話し合う機会をもって顔の見える関係を構築した。参加出来なかった病院の医療ソーシャルワーカーには後日報告書を作成し送付し今後の連携を継続依頼した。 ・自主グループ青空の会にて在宅医療ミニ講座を実施。講座内容の動画を撮り、参加できなかった住民も後日視聴することができるようにした。 ・8050世帯への切れ目のない支援の強化のために事例検討会を実施し世帯全体を見る視点や経済困窮、就労、障害サービスの知識を強化した。
各種ツールや事業等(MCS、すこやか歯科健診等)の周知・活用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・多職種連携の会の中で医療・介護の連携シート、すこやか歯科健診、MCS、あなたを支える医療・介護のケアチーム連絡カードについて話し合う機会を持ち普及啓発した。
地域ケア会議Bの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・地域ケア会議Bを年3ケース実施。支援者間の連携、ストレングスを見逃さない視点、家族の介護力や疲弊度を適宜評価する、連絡ノートの活用等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た。 ・地区内主任ケアマネジャーへの参加依頼しオブザーバーとして意見を求めた。 ・地域ケア会議実施後所内での振り返りを実施。把握した地域課題を共有した。消費者被害や泥棒が入る頻度が多い地域における解決策を検討。まちづくりセンター、社会福祉協議会、地域障害者相談支援センター、地区社協、地区の主任ケアマネジャー、民生委員、玉川警察、他地域で先進的に活動を進めている団体、あんしんすこやかセンターボランティアと共有し、地区での新たな取組の検討を開始した。
地域ケア会議Aの実施状況	<p>※地域ケア会議Aについては、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 に記載してください。</p>
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	<ul style="list-style-type: none"> ・障害福祉の制度概論を受講。自立支援協議会「僕たち私たちが家にいる理由」をWEB視聴。職場内で共有した。 ・精神保健福祉士3名配置している。
福祉の相談窓口実施にあたっての関係機関との連携状況	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者以外の相談で把握したニーズにより他の相談機関と連携し対応している。地区内の地域障害者相談支援センター、野毛青少年交流センターに訪問し関係づくりをしている。今年度は新型コロナウイルスの影響でご近所出合いのマルシェが中止となったが、アンケートを通し子育て団体や障害事業所、児童館等と活動の現状を共有し関係づくりを継続した。 ・まちづくりセンター、社会福祉協議会、地域障害者相談支援センターと月1回四者連携会議を実施。連携して対応した相談事例の進捗確認と適切な連携方法を見直し職場内でも共有した。 ・8050問題の事例検討会を年1回関係機関と共に実施した。参加者全体で世帯として対応する視点や障害のサービス内容についても理解を含めた。
三者連携の取組状況	<ul style="list-style-type: none"> ・月1回の三者連携会議を実施し地域課題の共有・検討を図った。 ・泥棒や消費者被害等の犯罪被害が多い地域における見守りパトロールについて多機関や地域住民と共に検討を開始した。 ・来年度の再開に向けお出かけサポートの広報を上野毛地区包括ケア会議にておこなった。 ・今までの三者連携での取組の振り返りと現状を確認し書式にまとめ関係機関と共に共有した。 ・今年度はコロナ禍の影響のためご近所出合いのマルシェを中止。代わりにアンケートを実施し各関係機関のまわりで困っている住民の状況や、新型コロナウイルス感染症による活動や運営面の影響、地域に必要とされていること、三者や他団体と連携したいことについて集約した。

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
1運営管理	(1)管理・運営体制	<p>【事業計画の達成に向けた法人のバックアップ体制】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月の法人運営会議、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。 ・法人の組織「地域包括支援部」に二子玉川あんしんすこやかセンターとともに属している。両センターで協力し、情報共有、利用者支援、研修、人材育成等を行う。 ・障害者支援局(玉川福祉作業所)と協働し利用者を支援する。 ・法人検査部が介護予防ケアマネジメントを点検し質の向上を図る。 <p>【事務処理を能率的に行うための工夫】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人事務局所属の事務職員の3名をセンターに登録して配置している。 ・事務職員がセンターに向向いて行う作業(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)に分類して行う。 ・業務作業の月間・週間スケジュールを作成し計画的に取り組む。 <p>【正確な事務処理を行うための工夫】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人事務局所属の事務職員が書類の整理、物品発注と管理、請求事務の補助等を行う。 ・事務作業マニュアルを作成しており、確認・点検しながら作業し精度を高める。 ・事務職員は法人独自で作成したマニュアルを携行し作業し正確な処理を行う。
	(2)公正・中立性	<p>【公正・中立性を確保する方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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最優先にする。 ・相談者の要望がある場合は、2つ以上の選択肢を情報提供する。A案、B案など複数を選択してメリット、デメリットを説明する。 ・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。 ・予防ケアプランの再委託先を決める時は、朝礼・夕礼等で「再委託先事業所一覧表」を確認し偏らないようにする。 <p>【公正・中立性のチェック方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「再委託先事業所一覧表」「依頼先居宅介護支援事業者一覧」を作成し事業所への依頼先を確認できるようにする。 ・法人の検査部が3か月に1回、一覧表を点検しチェックする。 ・新規再委託先事業者と契約する際は、事業者の実績や運営母体の会社について情報収集し、検査部が可否を点検する。
	(3)個人情報・電子データの管理	<p>【個人情報保護のための具体的な取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「個人情報保護方針」「個人情報保護規定」「個人情報の利用目的および取扱いについて」「個人情報保護マニュアル」を作成しており、職員に説明する。供覧用書庫に置いて、いつでも確認できるようにする。 ・「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」を作成しており、半年に1回職員が自己点検し管理者が評価する。 ・利用者のケースファイルや書類、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。 ・職員が外出する際は、IDカードをその都度抜いて保管する。 ・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する。USBは金庫に保管する。 <p>【プライバシー確保のための工夫】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・完全個室の相談室がありプライバシーを確保できる。 ・相談の最初に守秘義務について説明し、また個人情報の取り扱いについて相談者の同意を得る。 ・耳の聞こえにくい相談者には単に大きな声で話すのではなく、筆談や拡声スピーカーを活用する。
	(4)接遇・苦情対応	<p>【接遇向上のための取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「身だしなみチェックリスト」「べからず言動リスト」点検シートを作成しており実施する。自己点検用として職員に配布し、半年に1回、管理職が点検し指導する。 ・介護予防事業等の利用者に接遇アンケートを作成し年1回実施する。結果を分析・考察して課題を挙げ対策を立てる。 ・法人主催の「接遇研修」に参加する。 <p>【苦情に対する再発防止策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情対応・解決フローチャート(マニュアル)を作成し活用する。供覧書庫に配置している。 ・苦情を受け付けた際は、職員で共有し相談する。管理者に報告し指示を仰ぐ。内容により保健福祉課に報告、相談し協力を要請する。 ・業務日誌に苦情・ヒヤリハット欄を作成し、日々再発予防策を立てる。毎月集計し、回覧することで再発予防の意識づけを行う。
	(5)安全管理	<p>【災害時対策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「災害時対策マニュアルー用賀あんすこ版ー」を作成し職員会議等で共有する。 ・災害時用のフォローリストを作成して、要避難支援者をチェックする。毎月1回更新する。 ・法人の災害対策委員室と連携し、災害伝言ダイヤル訓練や災害用メール訓練を実施する。 <p>【緊急時(非常時)対策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「緊急時(非常時)対応マニュアル」を作成しており、職員会議等で情報共有する。 ・BCPを作成しており、職員会議等で情報共有する。 ・「非常時対応フローチャート」を作成しており、職員に配布している。電話当番の職員は携帯する。 ・緊急時用の訪問セット(マスク・フェイスシールド・手袋・血圧計・体温計等)を準備しており、緊急時に持参する。 <p>【感染症対策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「感染症対策マニュアル」「新型コロナウイルス対策マニュアル」を随時更新する。 ・窓口カウンター、スタンプコーナーを来客者ごとに消毒作業を実施する。 ・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置く。 ・不衛生な環境と想定される自宅に訪問する場合は、使い捨てのマスク、フェイスシールド、手袋、靴カバーのセットを持参し使用する。 ・訪問の対象者が発熱し嘔吐や下痢等の症状がある場合は防護服を着用する。 ・来所者については、手指消毒薬とマスクを窓口カウンターに設置する。 ・窓口カウンター、相談室、デスク、休憩室等にアクリル板を設置する。 <p>【健康管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の健康状態を把握するため、管理者が体調について声を掛ける。体調のすぐれない職員には、受診、休養を促す。 ・不安や悩みのある職員には管理者が面談し話を聞く。 ・法人の費用負担のもと全職員の健康診断を実施する。 ・法人の安全衛生委員会によるストレス度チェックを実施する。結果に応じて産業医による相談を行う。 ・メンタルヘルス研修を1年に1回実施する。 ・ワークライフバランスを図り、メンタルヘルスケアに努める。 ・全職員が計画的に有給を取得できるよう取り組む。

昨年度の取組実績 ※「昨年度の取組実績」欄の記載内容をもとに、評価点検の区採点を行いますので、採点根拠が読み取れるように記載してください。	
事業計画の達成に向けた法人のバックアップ体制	【法人があんすこの運営状況を把握するための取組】 ・毎月の法人運営会議、部長会議に管理者が出席し、事業の進捗状況や課題、成果を報告した。 ・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、法人検査部が点検した。 ・法人の組織「地域包括支援部」に属する二子玉川あんしんすこやかセンターと会議や人事異動等で協力し、業務の円滑化、事例の解決につなげた。 ・「自己評価点検」では、管理者が作成し、地域包括支援部、法人検査部、理事長が点検した。 ・虐待ケース、介護者不在のケースなど、迅速な対応が必要な際は、法人の協力のもとショートステイ利用に迅速に繋げることができた。 ・法人総務事務部が介護保険請求に関する国保連の伝送結果等を確認、管理している。 【事業計画作成・遂行にあたっての法人の関与について】 ・法人事務局所属の事務職員3名をセンターに登録して配置した。 ・法人本部では、小口現金の管理、再委託居宅介護支援事業者への委託料の振り込み手続き、法人用月次実績報告書の作成などを行った。 ・事務職員がセンターに出向いて、勤怠管理、請求事務の補助などを行った。
事務処理を能率的・正確に行うための工夫	・新入職員には指導担当者を決め、OJTを行い育成した。事務作業マニュアル、実績入力手順書などを活用した。 ・日誌にヒヤリハット・苦情報告欄を設け、朝夕礼ですぐに検証し再発防止策を練った。チェック表の活用やダブルチェックの実施などに取り組んだ。 ・利用者の担当者変更時は、引き継ぎ作業一覧表を作成しチェックして取り組んだ。帳票類の有無、署名捺印の有無など項目ごとに点検した。
公正・中立性に配慮した対応	・支援方法を提案する際、介護保険サービス、インフォーマルサービスの両方を説明して、相談者自ら選べるようにした。 ・サービスを2つ以上提示して、それぞれのメリットやデメリットについて説明した。写真入りのチラシや冊子を活用し比較できるようにした。 ・予防ケアプランの偏りを防止するため、朝夕礼で検討した。その結果を業務日誌に記録し、次の選定時に確認できるようにした。 ・法人事務部が毎月、再委託先事業所からの委託料請求管理を行っている。その際、件数の偏りをチェックした。
公正・中立性のチェック方法	・再委託利用者一覧表を作成し、再委託居宅介護支援事業者、再委託利用者数、担当職員などを記載した。再委託先を選択する際に活用した。 ・法人事務部が毎月、再委託先事業者の委託料請求および領収の処理を行っている。その際、件数の偏りを確認した。 ・新規に再委託先居宅介護支援事業者と契約を交わす際、実績や特徴などの情報を収集し、適正を判断した。
個人情報保護・プライバシー確保のための具体的な取組	【個人情報保護のための具体的な取り組み】 ・個人情報保護に関するマニュアルを新たに作成し、職員間で共有した。 ・職員全員に職員証と区のシステムIDカードを保管する専用ケースを支給した。ケースを鍵付き書庫に保管し紛失を防止した。 ・職員が離席する際はパソコンの画面を閉じる、外出時は書類を鍵付き書庫に戻すなど、個人情報を漏らさないよう徹底した。 ・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した。USBの使用後は金庫に保管した。 【プライバシー確保のための工夫】 ・相談内容に応じて、完全個室の相談室で面談を行った。三者で共有している相談スペースには間仕切りを設置しプライバシーに配慮した。 ・相談者に守秘義務を説明した。関係機関と協働する際、個人情報の共有について説明し許可を得た。 ・聴覚障害のある相談者には、筆談ボード、拡声器を活用した。必要時、手話通訳者の派遣支援を関係機関と連携し支援した。
接遇向上のための取組	・「身だしなみチェックリスト」「べからず言動リスト」点検シートを作成した。自己点検用として職員に配布し、半年に1回、管理職が点検し指導した。 ・朝、夕のミーティングにて、毎月の法人目標を確認し合った。来所者へのあいさつの徹底、声かけなど接遇の向上を図った。
苦情に対する再発防止策	・苦情を受けたら、速やかに管理者に報告した。朝夕礼やミーティングですぐに検証し再発防止策を練った。業務日誌に記録して確認できるようにした。 ・管理者は地域包括支援部長に逐一報告した。内容に応じて、介護予防地域支援課や保健福祉課に相談し協力を仰いだ。 ・苦情を2件受けた。管理者が利用者、職員と面談し状況を把握した。職員の説明不足が原因であった。(←この箇所を削除してください)担当職員を変更して利用者との信頼関係を図った。再発防止に向けて、当該職員と検証し対策を講じた。
災害時対応の取組	・災害時対策マニュアルを作成し職員間で共有した。 ・法人本部とラインやメールで状況確認を行った。職員の安全確認後、出動できる職員を確保し応援体制を整えた。 ・要避難支援者を把握するため、災害時用のフォローリストを作成し月1回更新した。災害発生時のリストの活用方法が課題が残った。 ・法人災害対策室による災害伝言ダイヤル訓練や災害用メール訓練に参加した。 ・職員間で、災害時を想定したアラーム訓練を実施した。実施した際の行動予測、危険となる環境など書面化し、職員会議で共有した。 ・災害時用の備蓄を準備した。
緊急時対応の取組	・「非常時対応マニュアル」を作成し職員間で共有した。「BCP」を供覧書庫に置き、いつでも確認できるようにした。 ・非常時の職員連絡網を更新した。 ・「24時間電話対応のプロチャート」を新入職員に説明し配布した。電話当番の職員は常時携帯して対応した。 ・新型コロナウイルス感染症のため緊急事態宣言が発出された際には、迅速に緊急部会を開き、職員の在宅勤務体制を整えた。 ・非常時用の訪問セット(エプロン・靴カバー・マスク・手袋・血圧計・体温計等)を準備し活用した。
感染症対策の取組	・「新型コロナウイルス感染症マニュアル」(感染症BCP)を新たに作成した。 ・窓口カウンターにアルコール手指消毒液を常時設置した。来所者ごとに消毒作業を行った。常時換気、電話機・パソコンキーボードの消毒、アクリル板の設置、休憩時間の調整、15分以上対応した来所者の記録など感染防止対策を図った。 ・外出から戻った際のうがい・手洗いを徹底した。来所者も使用するトイレに、うがい薬、紙コップ、ペーパータオルを設置し使用を促した。 ・不衛生な環境と想定される自宅に訪問する場合は、使い捨てのマスク、手袋、靴カバーのセットを使用した。防護服を準備し、着脱のシミュレーションを行った。 ・職員用体調確認シートを作成し、毎朝の体温・体調の確認を行った。
職員の健康管理の取組	・年1回、法人による一般健康診断を全職員に実施した。 ・法人の安全衛生委員会によるストレス度チェックを年1回実施した。 ・新入職員には入社1か月管理者面談を行い、成果と課題を確認した。 ・有給取得を促し、ワークライフバランスに取り組んだ。昼の休憩時間を確保し、十分な休息の上、午後の勤務を行った。 ・全職員の有給取得率75%以上を実現した。またワークライフバランスを図るよう取り組んだ。

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
1運営管理	(6)職員体制	<p>【欠員補充の方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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する。 ・法人内の有資格者を対象に、地域包括支援部の配属希望者を募り、研修や勉強会を行い育成する。 ・法人内居宅介護支援事業所の介護支援専門員を対象に、毎月、情報共有や勉強会等を実施する。 <p>【人材育成の取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新入職者、異動職員に指導担当者をつける。研修期間を原則1か月間とし指導計画書を作成する。スキルに合わせた育成をする。 ・新入職者の研修期間後、担当者、管理者との三者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・業務評価を実施し、管理者が職員に面談を行う。 ・東京都や世田谷区の研修に職員全員が年1回以上、受講する。 ・法人の居宅介護支援事業所、あんしんすこやかセンターと合同で月1回、連携会議を行い、情報共有、事例検討を実施する。 ・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する。 <p>【人材定着の取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人の「働き方改革宣言」に基づき、残業月10時間以内、有給休暇取得75%以上を推奨する。 ・職員のメンタルヘルスケアとして、ストレスチェックを実施する。結果に応じて管理者や産業医による面談を行う。 ・地域包括支援部2か所の事業所合同の研修会等を行う。他事業所との意見交換等でモチベーションの維持やスキルアップを図る。 ・管理者は法人主催の管理者研修に参加し、労務管理、人材育成と定着、メンタルヘルス等を学ぶ。 ・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する。
2総合相談支援	(1)総合相談	<p>【総合相談窓口を行う上で心掛けていること】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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回のミーティングにてよりよい支援を検討する。 ・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ている。 ・相談援助に関する研修に職員全員が参加できるように計画を立て、インテークやアセスメントの技術を養う。 <p>【アウトリーチの実施について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合相談件数は、年間8,000件を目標とする。前期高齢者独居男性、訪問対象者リスト、集合住宅での相談会にてアウトリーチを行う。 ・民生委員児童委員協議会や町会、自治会、商店会、高齢者クラブ、サロン・ミニデイ等に出向き、高齢者、孤立している等の情報を収集する。情報が得られたら迅速に訪問をして、実態を把握し支援する。 ・元気な高齢者には体操教室や認知症カフェ等の地域のボランティア活動を紹介し、社会参加を促す。 <p>【継続的な支援について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・8050問題の家族やサービス利用拒否の利用者に対して、電話や訪問にて継続的に関りをもつことで、途切れない支援を行う。 ・高齢の親と引きこもりの子など世帯で課題をかかえる家族には、地域障害者相談支援センターや玉川福祉作業所の相談支援センター等関係機関と連携を密に行い、世帯全体の支援に取り組む。 ・障害者支援、子育て支援等と連携するため、研修会に出席したり多職種交流会に参加をする。 <p>【3職種のチーム対応について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・支援の難しいケースは、職員2名で訪問し多面的に実態を把握したり、一時的に担当変更したりするなど柔軟に対応する。 ・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援助の進捗状況や援助方法の検討や見直しを行う。3職種の連携、支援の質の向上、抱え込み防止に努める。 ・3職種が主となりフォローリストを管理する。各担当者が援助方針、進捗状況、最新の訪問日等を毎月1回更新する。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する。
	(2)地域包括支援ネットワーク構築	<p>【地域包括支援ネットワークづくりの取り組みについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報紙を「あんすこかわら版」を年間2回発行する。コロナ禍における情報、「いきいき講座」、三者連携に関する取り組みを掲載する。 ・民生委員児童委員協議会や高齢者クラブ、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配布する。 ・法人のホームページを毎月更新し、スタンプラリー、介護予防事業に関する情報を発信する。
	(3)実態把握	<p>【実態把握訪問の工夫について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年間1,000件(月平均83件)を目標とする。 ・前期高齢者男性、独居のアウトリーチを実施し、早い時期から関わりがもてるように地区の担い手や一般介護予防事業につなげる。 ・高齢化率の高い集合住宅を優先的に個別訪問する。 ・集合住宅の集會室を活用して「出張相談会」を開催する。来所できない方には、個別訪問をして状況把握する。
	(4)PR	<p>【PRの取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・町会、自治会、地区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、警察署、消防署等に、三者連携による「健康づくり講座」や「健康貯金スタンプラリー」等についてPRする。 ・用賀地区の通所介護事業所による「通所防災連絡会」(年4回)を後方支援する。各事業所の防災への課題と対策について検討する。災害時の事業所間連携等が行える仕組みを作る。 ・法人のホームページで、講座開催、参加募集等を掲載しPRする。

昨年度の取組実績 ※「昨年度の取組実績」欄の記載内容をもとに、評価点検の区採点をを行いますので、採点根拠が読み取れるように記載してください。	
欠員補充の方策	<ul style="list-style-type: none"> ・新規採用職員主任ケアマネジャー2名の配置ができた。 ・定年退職者あったが、早めの募集により人材確保ができた。法人内の居宅介護支援事業者にて研修期間を設け、引き継ぎ計画に沿って、スムーズに補充ができた。 ・産休職員2名。うち1名が事務職員であったが、法人本部事務職員とあんしんすこやかセンター職員で業務を分担し取り組んだ。
人材育成の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・新入職者2名にエルダー制を導入しマンツーマンでOJTを行った。指導担当者を配置し研修期間1か月として指導計画を作成し育成した。 ・新入職者の1か月後、担当者、管理者と面談を行い成果と課題を把握した。 ・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・業務評価を実施し、客観的な指標にて管理者が面談、評価を実施した。 ・東京都や世田谷区の研修に年間10回受講した。受講後は、学んだこと、実務に活かせることを職員会議で共有した。 ・法人の居宅介護支援事業者と年間4回連携会議を行った。ケース検討、あんしんすこやかセンターからの情報提供など連携を図った。
人材定着の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・法人の「働き方改革宣言」に基づき、残業月10時間以内、有給休暇取得75%以上を目標に取り組んだ。全職員が達成できた。 ・職員にストレス度チェックを年1回実施し、メンタルヘルスに努めた。 ・地域包括支援部のセンター2か所合同で療養相談窓口担当者、管理者と日ごろの相談対応について意見交換、情報共有を行った。 ・管理者が、世田谷区主催の管理者研修に各1回出席し、マネジメントについて学んだ。
総合相談窓口を行う上で心掛けたこと	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者の主訴を的確に把握するために、独自に作成している「受付相談シート」を活用し聞き取りを行った。 ・窓口受付当番者を新入職員と経験ある職員の2名で組んだ。相談者に応じる際、当番者間で情報共有し相談し、適切に判断できるよう取り組んだ。 ・窓口当番を常時2名設置した。違う職種同士の組み合わせになるようにシフトを組み、より適切な相談対応ができるように工夫した。 ・相談の内容に応じて、まちづくりセンター、社会福祉協議会と情報を共有し支援を協働した。
アウトリーチの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・総合相談件数は目標件数8,000件に対し7,638件であった。新型コロナウイルス感染症の流行により、緊急事態宣言が発出された影響もあり、来所相談の控えが見られた。緊急事態宣言中は緊急以外は電話やポスティングなどで対応した。 ・コロナ禍において、外出自粛が見られる高齢者に対して、電話や書面でポスティング、玄関先での短時間対面などにて状況確認を行った。 ・地区のサロンにて出張相談会を1回開催した。コロナ禍のため、サロン前を開放しテントを設置して、屋外での相談を行った。
継続的な支援を行った事例	<ul style="list-style-type: none"> ・ひとり暮らし、認知症、親しい親族はない80歳代女性は、介護サービスや人の介入を拒否が何年も続いていた。老人介護ホーム「ふじみ荘」に通うことだけは、続けていたが、新型コロナウイルス感染症の流行によりふじみ荘が休館となり、居場所がなくなった。職員による見守り訪問を継続した。猛暑の中、エアコンをつけず、着替え、入浴、食事なども十分にできない状況の中、本人の強い拒否が続いた。毎日、職員が交代で訪問し、失禁状態で朦朧としている本人を発見し救急搬送となった。入院後、成年後見人の支援を行った。
3職種チーム対応	<ul style="list-style-type: none"> ・フォローリストの最新訪問日や進捗状況等の項目を毎月1回更新した。 ・対応が難しいケースにおいては、職種の違う職員2名体制で訪問した。 ・支援困難なケースについては、業務日誌に支援方針、対応方法、進捗状況等を記入し共有した。担当者以外の職員でも対応できるようにした。
地域包括支援ネットワークづくりの取組状況	<ul style="list-style-type: none"> ・地域づくり活動を年間76回、延べ769人に行った。 ・コロナ禍の中、民生委員とのつながりを絶やさないために、広報誌と孤立した高齢者について知らせしてほしいという手紙をそえてポスティングを実施した。 ・町会会議に出席し、地区の情報収集と共有を行った。 ・集合住宅管理員、自治会長、薬局、銀行、郵便局に継続的に出向き、つながりを作った。 ・自主サロンに出向き、参加者との交流、主催者である町会、民生委員との連携を強化した。 ・老人介護ホーム「ふじみ荘」の閉館に向け、ふじみ荘に出向き、利用者の困りごとを職員から聞き取りした。地域の社会資源を案内した。 ・建て替えのため引っ越しが予定される、集合住宅の相談事務所に出向き、連携を図った。
実態把握訪問の工夫	<ul style="list-style-type: none"> ・目標件数1,500件に対して、年間975件実施した。 ・前期高齢者70～75歳、ひとり暮らし、男性の把握をするために、台帳をもとに1件ごとに調べ抽出した。玉川地域全体で取り組んだ。効果的に行えるよう、プロジェクトチームを立ち上げ計画的に進めた。チラシ、質問票を作成し開始の準備ができた。 ・出張相談会を地域のサロンにて1回開催した。 ・上用資5丁目集合住宅にて、社協主催のあんしんカード登録支援、福祉の相談窓口周知を1回行った。
PRの取組状況	<ul style="list-style-type: none"> ・いきいき講座を年3回開催した。「椅子に座ってヨガ」「悪質商法手口について学びませんか」「災害のそなえ」である。参加者は延べ33名であった。 ・地域の体操教室、サロン、認知症カフェ等に出向き、いきいき講座を広報し参加を促した。 ・広報紙「あんすこかわら版」を年2回発行した。 ・社協と共催しiphone講座を開催した。14名出席があった。 ・法人のホームページを更新し、各種講座や介護予防事業に関する情報等を掲載した。 ・町会長会議に参加して、いきいき講座のチラシを配布しPRした。 ・通所介護事業者による年3回の「通所防災連絡会」を後方支援した。通所介護事業者間でメーリングリストを作成し、コロナの感染状況など情報共有を行った。

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
3権利擁護事業	(1)虐待	<p>【職員のスキルアップの取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・所内で作成した虐待対応聞き取りシートを使用し、適切なアセスメントを行う。 ・世田谷区の虐待対応マニュアルを職員で共有する。 ・東京都や世田谷区等の外部研修に参加し、内部で伝達研修を行い職員全員のスキルアップを図る。 <p>【普及啓発の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・主任ケアマネジャー会議で虐待予防に関する事例検討や勉強会を開催する。 ・多職種連携会議で虐待予防に関する事例検討や勉強会を開催する。 ・町会長会議等で、高齢者虐待の問題について情報提供する。 ・世田谷区の「虐待発見チェックシート」を用いて該当するか否か点検し、緊急性の有無を判断する。 <p>【虐待に発展しそうなケースを把握するための取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・複合ケース、フォローリストによるリスクを抱えたケースについて、ミーティングにて進捗管理を行い、虐待に至らないよう対策を立てる ・保健福祉課の巡回指導時(2か月に1回)に、ケース方針を共有し役割分担を行う。 ・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る。 ・民生児童委員協議会、町会、自治会等に高齢者虐待の実態と発見のポイント等を伝え、見守りの目となるよう協力を依頼する。 ・警察や交番と協働するために、あんしんすこやかセンターのパンフレットを配布し役割や連携について伝える。 ・緊急時の保護に備えて、法人の特別養護老人ホームの相談室と連携し居室を確保する。 <p>【所内における情報共有方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・虐待・虐待疑いの通報があった際は、速やかに職員を招集し複数職員で検討し、業務日誌にて共有する。 ・週1回行うミーティングで虐待ケースを挙げて進捗状況を確認し、多職種で検討する。
	(2)成年後見	<p>【職員のスキルアップの取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社会福祉士を中心に、区や都の研修や成年後見センターの事例検討会を受講し、内容を所内にて伝達研修し共有する。 ・法人の弁護士による勉強会を開催し、成年後見制度の理解を深める。 ・週1回行う事例検討会で成年後見制度を必要とするケース、利用したケースを挙げて多職種で情報共有し検討する。 <p>【普及啓発の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域のケアマネジャー、介護保険サービス事業者に向けて、成年後見センターの説明会、勉強会参加への啓発を行う。 ・認知症カフェやサロン等で「成年後見制度」の説明や「成年後見センター」をPRする。 <p>【成年後見制度などの支援について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・認知症や身寄りのない利用者について、保健福祉課や成年後見センターと連携し成年後見制度の支援を行う。 ・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。問題を抱えている利用者や家族等に参加を促す。 ・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については、成年後見センターのあんしん事業を活用する。民生委員・児童委員協議会、町会、自治会等に必要に応じて「成年後見制度」の説明や「成年後見センター」をPRする。
	(3)消費者被害	<p>【職員のスキルアップの取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害に関する情報収集、国民生活センターからの被害状況を所内で共有し合う。 ・消費者被害に関するセミナーなどを受講する。 <p>【普及啓発の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・町会会議、相談会、集合住宅の管理員等に対して、消費者被害予防のパンフレットやチラシを持参し普及啓発を呼びかける。 ・訪問販売、不審な電話への対応などについて、消費生活センター、警察署、家族など関係機関と連携を取り、被害防止に取り組む。 ・利用者宅で不審な電話や訪問者に遭遇した場合、すくにあんしんすこやかセンターに報告してもらうなど介護保険サービス事業者と連携する。
4包括的・継続的ケアマネジメント	ケアマネジャー支援	<p>【ケアマネジャー支援の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区の主任ケアマネジャーとあんしんすこやかセンターが協働して「用賀地区主任ケアマネジャー連絡会」を開催する。 ・毎月1回連絡会を開催し情報共有する。ケアマネジャーが地域とつながれる機会を作るため、地区内の認知症カフェ等に参加を促す。地域資源を把握できるようサポートする。 ・ケアマネジャーを対象とした研修、勉強会を年3回開催してスキルアップを図る。 ・地域の介護支援専門員をはじめ、医療機関や介護保険サービス事業者、関係機関との多職種連携会議を地区連携医事業と共催し年4回開催する。その運営に地域の主任ケアマネジャーの参加を求め協働する。 ・玉川地域主任ケアマネ連絡会の勉強会に年1回出席し、スキルアップを図る。 ・地区ケアマネジャーがお互いに相談できる「ケアマネ110番」の運用の後方支援を行う。またメールリングリストを活用し、日々の情報共有や相談を行えるネットワークを作る。 <p>【社会資源の把握について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区のケアマネジャーが地域ケア会議に参加する機会を作り、地域の社会資源の把握や民生委員とつながる機会をつくる。 ・多職種連携会議で地区の社会資源の情報提供をする。 ・多職種連携会議で社会福祉協議会地区事務局、まちづくりセンターの役割を紹介し、ケアマネジャー、介護保険サービス事業者と関係をつくる。包括的な支援ができるよう取り組む。
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	<p>【介護予防ケアマネジメントをするにあたり心掛けていること】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ICFの考え方に沿って課題と解決方法を検討し支援する。 ・自分らしい暮らしを自らが選択できるように、役割や生きがいづくりを視点において支援する。 ・利用者の得意なことや好きなことを活かしてボランティア活動を促すなど社会参加を支援する。 <p>【地域ケア会議AIについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年3回開催する。 ・個別課題から地域課題の抽出・共有を意識して行う。 ・会議の実施後、ケースのモニタリングを行い継続的に支援する。 <p>【再委託先への支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・居宅介護支援事業者に対して、介護予防ケアマネジメントの説明会を開催する。 ・地域ケア会議に地域のケアマネジャーの出席を依頼する。ケアマネジャーに地域の社会資源を学ぶ機会をつくる。
	(2)一般介護予防事業	<p>【フレイル予防の普及啓発の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人ホームページや広報紙にフレイル予防や介護予防事業等の記事を掲載する。 ・フレイルや閉じこもり、孤立の可能性がある高齢者を、はつらつ介護予防教室、介護予防筋力アップ教室を紹介し促す。 ・講座修了後、体操の自主グループ等の地域活動、ボランティア活動につなげ、地域全体の健康増進・地域交流の活性化に向けた支援を行う。 ・はつらつ介護予防教室、サロン、自主グループ、いきいき講座で介護予防手帳の説明を行い、配布し健康寿命を伸ばす意識づけをする。 <p>【介護予防の対象者把握の取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実態把握訪問、窓口来所時に基本チェックリストを実施する。 ・介護予防に該当する利用者には、筋力アップ教室、地域の体操教室、はつらつ介護予防教室などにつなげる。 ・口腔ケアに該当する利用者には、口腔ケアチェックシートを活用し、すこやか歯科検診やお口の元気アップ教室につなげる。 <p>【住民主体の活動支援について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域住民、サービス付き高齢者住宅、社会福祉協議会用賀地区事務局、介護保険サービス事業所等との連携を図り、地域活動や自主グループの後方支援を行う。 ・元気高齢者が自主的に運動の機会が持てるように、期間限定のラジオ体操を実施し、自主化に向け支援する。

昨年度の取組実績 ※「昨年度の取組実績」欄の記載内容をもとに、評価点検の区採点を行いますので、採点根拠が読み取れるように記載してください。	
虐待に関する職員 のスキルアップの 取組	<ul style="list-style-type: none"> ・所内で作成した虐待対応聞き取りシートを作成した。虐待対応マニュアルを独自に作成しいつでも確認できるように設置した。 ・東京都や世田谷区主催の虐待に関する研修を受講した。 ・伝達研修を行い職員全員のスキルアップを図った。
虐待に関する普及 啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・主任ケアマネジャーの会議にて、世田谷区の「虐待発見チェックシート」を普及啓発した。 ・虐待相談をしたケアマネジャーに対して、聞き取りを行い、同行訪問や家族間調整を行い、虐待への意識づけができるように支援した。
虐待に発展しそ うなケースを把握 するための取組	<ul style="list-style-type: none"> ・フォローリストを作成し虐待リスクが高いケースをあげ、ミーティングにて進捗管理を行い、虐待を未然に防ぐ支援方針を立て対応した。 ・保健福祉課の巡回指導時(2か月に1回)に、ケース方針を共有し役割分担を行った。 ・介護者が障害や精神疾患があるケース、地区で孤立している世帯、家族関係が複雑なケースなどを特に注視し、相談があった際は、実態把握訪問を行った。
虐待に関する所内 における情報共有 の方法	<ul style="list-style-type: none"> ・所内で独自に作成した聞き取りシートを活用して、虐待・虐待が疑われる通報に対して適切な聞き取りを行えるように工夫した。 ・世田谷区の「虐待発見チェックシート」を用いて該当するか否か点検し、緊急性の有無を判断した。
成年後見に関する 職員のスキルア ップの取組	<ul style="list-style-type: none"> ・世田谷区や東京都の研修を受講し、内容を所内にて伝達研修した。 ・週1~2回行うミーティングにて成年後見制度を必要とするケース、利用したケースを挙げて職員間で共有し合った。 ・多職種連携会議で、成年後見制度についてをテーマにzoom会議にて開催した。
成年後見に関する 普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・地区のケアマネジャー、介護保険サービス事業者に向けて、成年後見センターの研修を開催した。医師、ケアマネジャー、訪問看護事業者、薬剤師、訪問介護事業者、など多職種とzoom会議によるグループワークを行い、事例に基づいて意見交換をした。 ・必要と思われる利用者に対して、あんしん事業や成年後見制度についてパンフレットを渡し説明した。
成年後見制度な どの支援に繋いだ 事例	<ul style="list-style-type: none"> ・あんしん事業2件、成年後見制度5件の支援に繋がった。 ・病院との連携にて成年後見制度に繋がった事例: ひとり暮らし女性、92歳、転倒し、急性硬膜下血腫にて緊急搬送された。頼れる親族がいないため、自宅に戻ることが困難となり、様々な手続きが滞った。入院費の支払い、施設入所の対応などである。病院のソーシャルワーカーと連携をとり、成年後見センターに相談した。病院にてカンファレンスを行い、司法書士が後見人候補と決まった。
消費者被害に関 する職員のスキ ルアップの取組	<ul style="list-style-type: none"> ・国民消費者センターから発信される事例を、朝・夕のミーティング時に共有し合った。 ・サロンにて玉川警察署からの世田谷区の詐欺被害状況や注意喚起について聴講し、意識を高めた。 ・消費者被害に関するチラシやパンフレットを閲覧し周知した。
消費者被害に関 する普及啓発の 取組	<ul style="list-style-type: none"> ・自動通話録音機設置の支援を年5件行った。 ・いきいき講座にて「実際にあった悪質商法手口と対処法を学びませんか」というテーマで消費者被害防止の普及啓発を行った。 ・町会会議、相談会、集合住宅の管理員等に対して、消費者被害予防のパンフレット、チラシ、ステッカーを配布し普及啓発を呼びかけた。
消費者被害に関 係機関と連携し て対応した事例	<ul style="list-style-type: none"> ・ひとり暮らし、80歳代、女性が、警察官と名乗る男にキャッシュカードを7枚渡す詐欺に合った。本人は犯人から裁判所に渡すまでに1週間かかるから口外しないようにと言われ黙っていた。訪問した姉が警察署から、犯人が捕まり、被害者のリストに載っていたと連絡があり、知った。健康食品の定期配送も溜まっていたり、書類も散乱していた。認知機能の低下も見られたため、病院受診、あんしん事業を勧めた。受診、あんしん事業のつなぎの支援を行った。
ケアマネジャー のニーズ把握の 取組	<ul style="list-style-type: none"> ・地区の主任ケアマネジャーとあんしんすこやかセンターが協働して「用賀地区主任ケアマネジャー連絡会」を7回開催した。緊急事態宣言のため3回中止となった。
ケアマネジャー 支援の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアマネジャーを対象とした研修「小規模多機能居宅介護との連携」勉強会を1回開催した。 ・地域のケアマネジャーをはじめ、医療機関や介護サービス事業者、関係機関との多職種連携会議(ZOOM会議)を地区連携医師と協力し、3回開催した。 ・玉川地域主任ケアマネジャー連絡会の勉強会は新型コロナウイルス感染症の流行・緊急事態宣言のため中止となった。 ・玉川地域あんしんすこやかセンター主任ケアマネジャーでZOOM会議を行い、各地区の取り組み報告や次年度の取り組みについて検討を行った。 ・主任ケアマネジャーアウリーチ活動として、地区内の認知症カフェ等に参加を予定していたが、新型コロナウイルス感染症の流行・緊急事態宣言のため実施ができなかった。
社会資源の把握 ・情報提供の状 況	<ul style="list-style-type: none"> ・地区のケアマネジャーが地域ケア会議に出席するように設定した。(会議A2回、会議B3回)参加をした。地域の社会資源や課題の把握、民生委員等とつながる機会となった。 ・多職種連携会議や用賀地区主任ケアマネジャー連絡会で地区の社会資源の情報提供を行った。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・ICFの考え方に沿って課題と解決方法を検討し支援するように心がけた。 ・自分らしい暮らしを自らが選択できるように、役割や生きがいづくりを視点においた。 ・利用者の得意なことや好きなことを生かしてボランティア活動を促すなど社会参加を勧奨した。
地域ケア会議 Aの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・年3回の予定に対して、新型コロナウイルス感染症の流行・緊急事態宣言の影響もあり年2回の実施となった。 ・高齢ひとり暮らしの方の生活、健康面を「見える化」をテーマに開催した。身体面の評価から食生活の見直し、民生委員やリハビリ事業者と連携し医療機関とつながる事ができた。 ・外国籍の方の支援を検討し、多言語に対応できるコミュニケーションツール(ソフト面、ハード面含め)不足している課題があがった。支援者が顔を合わせる事で、活用できる事業やボランティア情報を共有する機会となった。
再委託先への 支援状況	<ul style="list-style-type: none"> ・新規居宅介護支援事業者に対し、介護予防ケアマネジメントについて個別に説明を行った。 ・委託先情報の一覧表を作成し、職員間で委託事業所情報をタ札時に所内周知を行った。 ・地域ケア会議に地区のケアマネジャーが出席し地域の社会資源を学ぶ機会を作った。
フレイル予防の 普及啓発の取 組	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の流行・緊急事態宣言の影響により活動や外出、運動の機会がなくなっている高齢者に向けて、かわら版臨時増刊号を発行した。テレビ体操等の情報や、こころの健康に関する情報提供を行った。 ・新型コロナウイルス感染症により運動や他者交流の機会が減少した高齢者を対象として、一人でできる運動メニューを提供し、運動の習慣を持つための支援を行った。
介護予防の対 象者把握の取 組状況	<ul style="list-style-type: none"> ・実態把握訪問、窓口来所時に基本チェックリストを実施した。基本チェックリスト年間174件実施した。 ・介護予防に該当する利用者には、筋肉アップ教室、地域の体操教室、はつらつ介護予防教室、まるごと介護予防講座などにつなげた。 ・口腔ケアに該当する利用者には、口腔ケアチェックシートを活用し、すこやか歯科検診やお口の元気アップ教室につなげた。
住民主体の活 動への支援状 況	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症流行により開催困難となった自主グループに対して、電話等による状況把握、いきいき講座やはつらつ介護予防講座、健康貯金スタンプラリーなどのイベントへつなぐといった対応を行った。 ・健康貯金スタンプラリー、ラジオ体操のイベントを開催した。スタンプラリーでは、住民の押し花アートを展示した。ラジオ体操では、準備の手伝いや終了後の公園ゴミ拾いを自主的に行う場面が見られた。自主化に向けて支援することが課題である。

項目	内容	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	<p>【もの忘れ相談を行うにあたり心掛けていること】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「もの忘れ相談窓口」では、認知症専門相談員が中心となり、認知症に関する相談や介護者の支援を行う。 ・もの忘れチェック相談会（地区型・啓発型）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5事例を選び、医療・介護サービス等につなげる。 <p>【地区のネットワークづくり】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・用賀地区に住む認知症高齢者やその家族が、介護の相談や悩みごとを気軽に話せる家族会や認知症カフェを、月1回開催できるよう支援する。 ・新聞販売店、金融機関、薬局、宅配業者等に高齢者見守り協力店として登録を促し、見守りのネットワークを広げる。 <p>【世田谷版認知症サポーター養成講座について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・世田谷版認知症サポーター養成講座はコロナ感染防止対策としてオンラインでの実施も検討する。年4回開催を目標とする。 ・地区の小中学校には、三者連携のもと開催できるよう働きかける。 ・高齢化率の高い集合住宅、郵便局、銀行、商店会等、高齢者が多く利用する場所に対して世田谷版認知症サポーター養成講座開催の啓発活動を行う。
7あんしん見守り事業	見守り対象者の支援	<p>【見守り対象者の把握、アセスメントの実施状況について】</p> <p>◎見守りコーディネーターが中心となり社会的孤立、孤立死・孤独死させないように以下のように取り組む。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域住民との様々な交流（窓口業務や介護予防事業）を通して、せがやボランティア研修の受講を促しボランティアの育成を行う。 ・民生委員・児童委員、ケアマネジャー、多職種等にあんしん見守り事業を周知し、見守り支援が必要な住民について情報提供する。 ・三者と民生児童委員、障害者相談支援センターぽーとたまがわ、玉川警察署などと協働して地区に出向いて相談を受ける。その際、近隣住民にチラシを配布して声を掛けたり、集合住宅では個別訪問したりするなど周知活動に努める。相談会開催の呼びかけを機会にして、地区の高齢者の実態を把握し、見守り活動や孤立対策に取り組む。 ・見守りボランティア2名の活用ができるようにする。（見守り訪問が必要な方の選定） ・見守りボランティアへの登録を増やし、見守りが必要な人への体制の充実を図る。 <p>【見守りフォローリストの管理状況について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・困難なケース、プランに結びつかず定期的な見守りが必要なケース、ケアマネジャーが担当しているが所内で情報共有した方が良いケース、災害時あんしんすこやかセンターから安否の確認が必要なケースをフォローリストにあげ、月1回進捗管理を行う。 ・週1回のミーティングを通して所内で情報共有し支援方法を検討する。 ・月1回フォローリストの利用者について、進捗確認を行い更新する。
8在宅医療・介護連携	在宅医療・介護連携の推進	<p>【在宅療養相談窓口を行う上で心掛けていること】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医療および介護を必要とする高齢者や家族に対し必要な情報を提供する。 ・世田谷区在宅療養資源マップや医療情報を活用し、在宅医療を支える様々な地域資源について案内する。 ・ACPについて多職種に向けて情報提供する。ACPガイドブックを配布し、利用者の望む終末期の医療・ケアを受けるために家族などに説明する。 <p>【地区連携医事業の実施について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医師と薬剤師、ケアマネジャー、訪問看護事業所などに参加を促し、多職種連携会議を年4回開催する。 ・地区連携医と2か月に1回運営会議を実施して、企画について意見交換し、連携強化ができるよう取り組む。 ・地域住民を対象にした区民講座を開催する。 <p>【口腔ケアチェックシートの普及・活用について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ケアマネジャーに対し、お口の元気アップ教室・すこやか歯科健診・訪問歯科健診・口腔ケアチェックシートの活用を促す。 ・訪問歯科診療と栄養指導について地区連携医を交えた多職種連携に向けた催しを行う。
9地域ケア会議	地域ケア会議の実施	<p>【地域ケア会議Bについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年3回開催する。開催に当たっては所内でテーマを持ち、他事業の取り組みと一体的に取り組む。（会議Aと共通） ・年間スケジュールを立て、主担当、副担当、書記を決め、チームで開催する。担当者間で事前打ち合わせ、事後評価を実施する。 ・週1回のミーティングにて、所内で進捗状況、意見交換や開催後の地区課題の共有を行う。 ・年度末には、振り返りを行い、残された課題については、玉川地域ケア連絡会にて発信する。 <p style="text-align: center;">※地域ケア会議Aについては、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に記載してください。</p>
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	<p>【福祉の相談窓口の充実に向けた取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人のホームページや広報紙に三者連携による「福祉の相談窓口」の記事を掲載しPRする。 ・薬局、郵便局、銀行等にチラシの設置を依頼する。 ・高齢化率の高い集合住宅（上用賀1, 上用賀6）を対象に、福祉の相談窓口の説明会や相談会を開催する。年2回以上は開催する。会場に集合住宅の集会所を活用する。また社協のサロン実施中に開催する。三者と、地域障害者相談支援センターの参加する四者でも実施する。 <p>【福祉の相談窓口実施にあたっての関係機関との連携について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・民生委員、町会、まちづくりセンター、地区社会福祉協議会、地域障害者相談支援センター、児童館と協働し、地区の課題について共有し課題解決に取り組む。
	(2)参加と協働による地域づくりの推進	<p>【三者連携の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍における健康づくり「健康貯金スタンプラリー」の年間計画を立て、町会、自治会、地区の福祉事業者と協働し推進する。 ・商店街、町会、学校、福祉など地域活動団体主体の「用賀グランドデザイン会議」に出席し、地域づくりに参画する。 ・三者（地区の連携会議）に月1回以上出席し、情報交換や地域課題解決向け、計画的に取り組む。

昨年度の取組実績 ※「昨年度の取組実績」欄の記載内容をもとに、評価点検の区採点を行いますので、採点根拠が読み取れるように記載してください。	
もの忘れ相談を行うにあたり心掛けたこと	<ul style="list-style-type: none"> もの忘れ相談窓口では、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会案内を行った。 もの忘れチェック相談会(地区型)を開催し3名が参加。3名経過観察となり相談支援を継続した。 物忘れチェック相談会(啓発型)に該当する対象者を把握した。来所相談者、電話での相談者など受診につながっていない高齢者や家族に、参加を勧奨した。 認知症初期集中支援チーム事業に5事例を選び、医療・介護サービス等につなげた。
認知症ケア推進のための地区のネットワークづくり状況	<ul style="list-style-type: none"> 認知症高齢者家族会に1名を参加に繋げた。参加後もフォロー対象者として支援を継続した。 令和2年3月から用賀5丁目アパート集会所で開催していた認知症カフェ「上用賀茶房」は感染予防のため中止とした。関係が途絶えることがないように、参加者宛に広報紙から版を作成し個別に配布、電話での状況確認を行った。主催者と今後の再開に向けた話し合いを行った。 新聞販売店、金融機関、薬局、宅配業者等に高齢者見守り協力店(ステッカー)として登録を促し見守りのネットワークの普及を行った。 認知症と共に生きる希望条例の当事者パートナーとして、検討会に出席し、当事者や家族の支援を行った。所内で進捗状況を伝達した。 認知症と共に生きる希望条例を地区の自主サロンにて普及啓発をした。
認知症の正しい知識の普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> 認知症サポーター養成講座はコロナ感染症流行により中止となった。 認知症サポーター養成講座について、自治会、集合住宅管理員、郵便局に必要性を啓発した。 用賀地区主任ケアマネジャー連絡会にて用賀地区の家族会や認知症カフェ情報、区の家族会情報の周知を行った。 認知症と共に生きる希望条例について、主任ケアマネジャー連絡会にて説明しパンフレットを配布した。
見守り対象者の把握、アセスメントの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> 孤立死が4件あった。そのうち2件は同居息子がいた。玉川地域全体で孤立死対策に向けてプロジェクトチームを発足した。 社会福祉協議会が作成したボランティアの案内を見てボランティア研修の問い合わせがあり研修を案内した。過去に研修会に参加した1名を見守りボランティア登録した。 見守り三者と障害者相談支援センターが集まり、出張相談会の方法を検討した。感染を考慮して室内での相談会の開催は延期となったが、社会福祉協議会のあんしんカードの案内時にあんしんすこやかセンターが登録支援を行った。地域の中心的な方と顔の見える関係をつくることで相談しやすい体制づくりができた。 ボランティア2名が活動可能であったが、対象者1名はコロナのため娘宅に避難し活動休止中となった。1名のボランティアは今年度の登録だが訪問希望の対象者へのマッチングができていない。見守りボランティアの対象者の把握とマッチングが課題である。
見守りフォローリストの管理状況	<ul style="list-style-type: none"> 介護保険サービスに結びつかず定期的な見守りが必要なケース、居宅介護支援事業者のケアマネジャーが担当している困難ケース、災害時に安否の確認が必要なケースをフォローリストにて進捗管理した。 週1回のミーティングを通して、悩んでいるケースや支援の行き詰まりを感じているケースなどを所内で意見交換し支援方法を共有した。 2か月に1回フォローリストの利用者について、進捗確認を行い支援の確認や見直しを行った。
在宅療養相談窓口を行う上で心掛けたこと	<ul style="list-style-type: none"> 療養相談窓口の相談件数(実数)は292件であった。 精神疾患、本人・家族の理解力の不足、介護拒否、アルコール依存症などによる適切な医療や介護保険サービス利用を拒否するケースへ入退院支援・施設入所支援、自立支援医療へのつなぐ等の支援を行った。その他、都外住所者に対して、住所地の役所や保健所、病院との連携を図り入院支援を行った事例もあった。また、新型コロナウイルス感染症の関連では、熱発を理由に主治医が診療を拒否し、急遽訪問診療への切り替え、介護保険サービスの導入を行った事例もあった。 入退院時などの医療・介護の連携促進のため、お薬手帳を活用した連携カードを、窓口や実態把握訪問、ケアマネジメント対象者への配布・利用への支援を行った。また、上記カードの活用をより広めるために、地域の居宅介護支援事業者への情報提供を行った。
地区連携医事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> 感染予防対策として、zoomを活用し、地区連携医師、ケアマネジャー、訪問看護事業者、通所介護事業者等を対象とした会議を開催した。 zoomに慣れるために地区の主任ケアマネジャーに声をかけzoom会議試行会を開催した。第1回目の「新型コロナウイルス感染症の取り組み」では医師会の対応や感染者が出た事業所からの対応の実際を共有した。第2回目は地区連携医師からは「在宅で看る皮膚疾患について」多くの症例の写真をまじえた勉強会を開催した。第3回目は成年後見センターを講師として、成年後見制度の事例をあげて勉強会を開催した。事前に質問内容を参加者にアンケート形式で集めた。
各種ツールや事業等(MCS、すこやか歯科検診等)の周知・活用状況	<ul style="list-style-type: none"> お薬手帳を要支援の利用者に配布した。その他、はつらつ介護予防教室、体操教室、ケアマネジャー、窓口相談者などに配布し、活用を促した。 所内で受診時や事前の相談などで医療・介護の連携シートを活用した。 ケアマネジャーに対し、すこやか歯科健診や訪問歯科検診の情報提供をし、活用を勧めた。 口腔機能低下がある利用者に、口腔ケアチェックシートを実施した。お口の元気アップ教室につなげた。 令和2年度の訪問歯科の勉強会が延期となり、口腔ケアチェックシートの普及ができなかった。次年度は勉強会を行い普及する計画を立てた。 地区連携医師と日頃からMCSを活用して、情報共有や意見交換を行った。 地区連携医師とのやりとりが必要なケアマネジャーにMCSの利便性を伝え、登録を促した。 所内職員全員がMCSに登録し、新型コロナウイルス感染症関連の情報収集に役立てた。
地域ケア会議Bの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> 年3回の目標に対して3回実施できた。 年間スケジュールを立て、主担当、副担当、書記を決め、チームで取り組んだ。担当者間で事前打ち合わせ、事後評価を実施した。 地区課題として「老健介護」「ひとり暮らし高齢者」の見守り体制や地域と介護保険サービス事業者が交流できる場所の不足があがった。用賀地区主任ケアマネジャー連絡会を通して、地区主任ケアマネジャーとの課題共有を行った。 週1回のミーティングや月一回所内会議にて、進捗状況、意見交換、会議後に抽出された課題共有を行った。
地域ケア会議Aの実施状況	<p>※地域ケア会議Aについては、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に記載してください。</p>
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	<ul style="list-style-type: none"> 三者連携による「福祉の相談窓口」の広報誌ささえあい通信を年5回発行した。 薬局、郵便局、銀行、集合住宅の管理室等にささえあい通信や広報誌を配布し、地区のつながり強化と関係づくりを行った。管理人、薬局、郵便局からの相談が増えた。 用賀地区の自主サロンと区営の集合住宅にて、福祉の相談窓口の周知活動を行った。 社会福祉協議会が主体となっている「食の応援プロジェクト」に出向き、関係づくりを図った。障害者福祉作業所と出会うことができ、今後の連携のきっかけ作りができた。
福祉の相談窓口実施にあたっての関係機関との連携状況	<ul style="list-style-type: none"> 月1回、町会会議に出席し、三者連携取り組み状況を報告した。 民生委員協議会にて、孤立死、実態把握訪問、健康貯金スタンプラリーなどあんしんすこやかセンターの課題や取り組みを紹介した。実態把握時の協力や気になる世帯など気になる住民についての情報提供を依頼した。
三者連携の取組状況	<ul style="list-style-type: none"> コロナ禍における健康づくり「健康貯金スタンプラリー」を発案し、あんしんすこやかセンター主体となり、三者連携に繋げた。コロナ禍でも外出のきっかけができた、楽しみができたなどの声が多かった。 三者連携会議に月1回出席し、情報交換、意見交換を行った。 あんしんすこやかセンター主体となり、社会福祉協議会、まちづくりセンターの協力を得て、公園でラジオ体操を開催した。自粛が長引く中、体を動かす機会を求めている高齢者が多く、密にならないように人数を制限して開催した。平均8~9名の参加があった。次年度は自主化に向けた支援を行う。

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
	(1)管理・運営体制	<p>【事業計画の達成に向けた法人のバックアップ体制】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月の法人運営会議、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。 ・法人組織「地域包括支援部」に用賀あんしんすこやかセンターとともに属している。両センターで協力し、情報共有、利用者支援、研修、人材育成等を行う。 ・施設サービス部(グループホームやまぼうし)とともに認知症カフェを運営する。 ・障害者支援局(玉川福祉作業所・相談支援センターフォルテ)と協働し利用者を支援する。 ・法人検査部が介護予防ケアマネジメントを点検し質の向上を図る。 <p>【事務処理を能率的に行うための工夫】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人事務局所属の事務職員の2名をセンターに登録して配置している。 ・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、小口現金の取り扱い等)に分類して行う。 ・業務作業のスケジュール(月間と週間)を作成し計画的に取り組む。 <p>【正確な事務処理を行うための工夫】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人事務局所属の事務員が書類の整理、請求関係の作業等を行う。 ・事務作業マニュアルを確認し、点検しながら作業する。 ・事務職員はマニュアルの要点をコピーし携行して作業する。
	(2)公正・中立性	<p>【公正・中立性を確保する方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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最優先にする。 ・利用者の要望やニーズを把握して2つ以上の選択肢を情報提供する。A案、B案などを提示してメリット、デメリットを説明する。 ・選択した理由を支援経過記録に記載し、朝・夕礼等で報告する。 ・予防ケアプランの再委託先を決める時は、朝礼・夕礼等で「再委託先事業所一覧表」を確認し偏らないようにする。 <p>【公正・中立性のチェック方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「再委託先事業所一覧表」を作成し事業所への再委託件数を確認できるようにする。月1回更新し偏りがないようにチェックする。 ・法人の検査部が3か月に1回、一覧表を点検する。 ・新規再委託先事業者と契約する際は、事業者の実績や運営母体の会社について情報収集し、法人検査部が可否を判断する。
1運営管理	(3)個人情報・電子データの管理	<p>【個人情報保護のための具体的な取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「個人情報保護方針」「個人情報保護規定」「個人情報の利用目的および取扱いについて」「個人情報保護マニュアル」を職員間で共有する。 ・供覧用書庫に置いて、いつでも確認できるようにする。 ・「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」を半年に1回、職員が自己点検し管理者が評価する。 ・利用者のケースファイルや書類を鍵付きの書庫に保管する。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。 ・職員が外出する際は、IDカードをその都度保管する。 ・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、パスワードで管理する。USBの使用後は金庫に保管する。 <p>【プライバシー確保のための工夫】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・完全個室の相談室がありプライバシーを確保できる。 ・相談の最初に守秘義務について説明し、また個人情報の取り扱いについて相談者の同意を得る。 ・窓口カウンターがまちづくりセンターと横並びのため、パーテーションを設置して相談者の顔が見えないようにする。 ・耳の聞こえにくい相談者には単に大きな声で話すのではなく、筆談や拡声スピーカーを活用する。
	(4)接遇・苦情対応	<p>【接遇向上のための取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「身だしなみチェックリスト」「べからず言動リスト」点検シートを作成しており実施する。自己点検のため職員に配布する。半年に1回、管理者が点検し指導する。 ・介護予防事業等の利用者に接遇アンケートを作成して年1回実施する。結果を分析・考察し、課題については対策を立てる。 ・法人主催の「接遇研修」に参加する。 <p>【苦情に対する再発防止策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情対応・解決フローチャート(マニュアル)を職員間で共有する。供覧書庫に配置している。 ・苦情を受け付けた際はまず職員間で相談する。管理者に報告し指示を受ける。内容に応じて介護予防・地域支援課または保健福祉課に報告し相談する。また、法人の苦情相談担当者に報告し相談する。 ・苦情になりにかかわない情報を得たら「ヒヤリ・ハット報告書」を作成し対策を練る。
	(5)安全管理	<p>【災害時対策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「災害時対策マニュアルー二子玉川あんすこ版ー」およびBCPに水害対策を加えて更新し、職員間で共有する。 ・災害時用のフォローリストを毎月1回更新する。要避難支援者、安否確認の優先順等を把握する。 ・法人の災害対策室と連携し、災害伝言ダイヤル訓練やメール連絡網訓練を実施する。 ・町会長会議、地区民生委員児童委員協議会、主任ケアマネジャー連絡会等で、災害時における協力体制を築くために情報共有、意見交換等を行う。 <p>【緊急時(非常時)対策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「緊急時(非常時)対応マニュアル」を職員間で共有する。供覧書庫に配置している。 ・BCPを職員間で共有する。供覧書庫に配置している。 ・「緊急時(非常時)対応フローチャート」を職員に配布している。夜間休日電話当番の職員は携帯する。 ・緊急時(非常時)用の訪問セット(マスク・フェイスシールド・手袋・血圧計・体温計等)を準備しており、緊急時に持参する。 <p>【感染症対策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「感染症対策マニュアル」「新型コロナウイルス対策マニュアル」については、新情報に伴い随時更新し、職員間で共有する。 ・出勤時、検温の記録、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置いている。 ・自宅訪問する際は、使い捨てのマスク、フェイスシールド、手袋、靴カバー、携帯消毒スプレーのセットを持参し使用する。 ・訪問の対象者が発熱し嘔吐や下痢等の症状がある場合は防護服を着用する。 ・来所者については、手指消毒薬とマスクを窓口カウンターに設置し、咳等の症状のある方に促す。 ・窓口カウンター、相談室、デスク等にアクリル板を設置し飛沫を防止する。 <p>【健康管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の健康状態を把握するため、管理者が体調について声を掛ける。体調のすぐれない職員には、すぐに受診するよう勧める。 ・不安や悩みのある職員には管理者が面談し話しを聞く。適宜声を掛けて、その様子や状態を把握する。 ・法人の費用負担のもと全職員の健康診断、インフルエンザ予防接種等を実施する。 ・全職員が社会的PCR検査を受検し、新型コロナウイルス感染者の早期発見に努める。その際、陽性者があった場合を想定して、地域包括支援部2か所のセンター間で応援職員を派遣できるよう、計画的に行う。 ・法人の安全衛生委員会によるストレス度チェックを実施する。結果に応じて産業医による相談を行う。 ・メンタルヘルス研修を1年に1回実施する。 ・ワークライフバランスを図り、メンタルヘルスケアに努める。 ・全職員が計画的に有給を取得できるよう取り組む。

昨年度の取組実績	
事業計画の達成に向けた法人のバックアップ体制	<p>【法人があんすこの運営状況を把握するための取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月の法人運営会議、部課長会議に管理者が出席し、事業の進捗状況や課題、成果を報告した。 ・あんすこの職員会議に法人高齢者支援局長や経営戦略室職員等が年1回以上出席し、運営状況を点検している。 ・区に提出の「自己評価点検表」を管理者が作成し、地域包括支援部、法人検査部、高齢者支援局長、理事長が点検した。 ・法人の組織「地域包括支援部」に属する用質あんしんすこやかセンターと協働し、業務の連携、利用者の支援などに取り組んだ。 ・法人総務事務部が介護保険の給付管理を行っている。
事務処理を能率的・正確に行うための工夫	<p>【事業計画作成・遂行にあたっての法人の関与について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月の法人運営会議、部課長会議に管理者が出席し、事業の進捗状況や課題、成果を報告した。 ・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、法人検査部、高齢者支援局長が点検した。 ・法人地域公益活動室から見守り活動の職員を派遣してもらうなど協働した。 ・高齢者支援局施設サービス部相談室とともに小中学校対象に「高齢者の住まいと生活支援」について冊子を作成し配布した。 <p>・法人事務局所属の事務職員3名をセンターに登録して配置した。</p> <p>・法人本部あんすこ担当職員が小口現金の管理、再委託居宅介護支援事業者への委託料振り込み手続き、法人用月次実績報告書作成などを担当した。</p> <p>・法人本部あんすこ担当事務職員がセンターに出向いて、勤怠管理、請求事務の補助などを行った。</p> <p>・事務処理のミスを防ぐため、手順を定めて職員2名体制でダブルチェックを行った。</p> <p>・利用者の担当者変更時は、引き継ぎ作業一覧表を活用した。帳票類の有無、署名捺印の有無など項目ごとに点検した。</p>
公正・中立性に配慮した対応	<ul style="list-style-type: none"> ・支援方法を提案する際、介護保険サービス、インフォーマルサービスの両方を説明して選択できるようにした。 ・サービスを2つ以上提示して、それぞれのメリットやデメリットについて説明した。写真入りのチラシや冊子を活用して分かるように伝えた。 ・予防ケアプランの再委託事業者を職員間で検討し決めた。業務日誌に記載して共有した。次の選定時に確認できるようにした。
公正・中立性のチェック方法	<ul style="list-style-type: none"> ・再委託利用者一覧表を作成し、再委託居宅介護支援事業所、再委託利用者数、担当職員などを記載した。再委託先を選択する際に活用した。 ・法人事務局が毎月、再委託先事業所からの委託料請求管理を行っている。その際、件数の偏りをチェックした。 ・新規に再委託先居宅介護支援事業所と契約を交わす際、事業所の実績や特徴などの情報を収集し、適正を判断した。
個人情報保護・プライバシー確保のための具体的な取組	<p>【個人情報保護のための具体的な取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護に関するマニュアルを新たに作成し、職員間で共有した。 ・職員全員に職員証と区のシステムIDカードを保管する専用ケースを支給した。ケースを鍵付き書庫に保管し紛失を防止した。 ・職員が離席する際はパソコンの画面を閉じる、外出時は書類を鍵付き書庫に戻すなど、個人情報を漏らさないように徹底した。 ・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した。USBの使用後は金庫に保管した。 <p>【プライバシー確保のための工夫】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談内容に応じて、完全個室の相談室で面談をした。相談窓口カウンターにはパーテーションを設置してプライバシーに配慮した。 ・相談者に守秘義務を説明した。支援のため関係機関と協働することを想定して、事前に個人情報の共有について説明し同意を得た。 ・耳の聞こえない相談者には、拡声器、筆談、図や写真入りのパンフレットを使用し説明した。
待遇向上のための取組	<ul style="list-style-type: none"> ・「身だしなみチェックリスト」「べからず言動チェックリスト」を半年に1回、全職員が自己点検している。人事課面談時に上司が評価し指導した。 ・朝礼で法人月間目標「待遇向上・挨拶・笑顔」を読み上げて確認した。マスク越しでも、笑顔や表情をつくることに意識して取り組んだ。来所者への挨拶、声のかけ方など待遇の質向上を図った。
苦情に対する再発防止策	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情対応、解決マニュアル、フローチャートを職員間で共有した。 ・苦情を受けたらすぐに管理者に報告することを徹底した。朝夕礼やミーティングで検証し再発防止策を練った。また業務日誌に記録して全職員が確認できるようにした。 ・苦情の内容に応じて、介護予防地域支援課や保健福祉課に報告、相談した。同時に法人の苦情受付窓口担当者にも相談し解決策を練って対応した。
災害時対応の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時対策マニュアルに風水害対策を加えて、職員間で共有した。 ・全職員の登録する「緊急時用グループライン」を作成し災害時に備えた。職員の安否確認や情報共有などに活用するためである。 ・避難行動要支援者を把握するため、災害時用のフォローリストを2か月に1回更新した。安否確認時、有効に運用できるようリスト書式を改訂した。 ・法人災害対策室による災害伝言ダイヤル訓練や災害用メール訓練に参加した。
緊急時対応の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・「緊急時対応マニュアル」を職員間で共有した。「BCP」を供覧書庫に置き、いつでも確認できるようにした。 ・非常時の職員連絡網を更新した。 ・「24時間電話対応のフロチャート」を異動職員に配布し説明した。夜間・休日電話当番の職員は常時書面を携帯して手順に沿って対応した。 ・新型コロナウイルス感染症のため緊急事態宣言が発出された際には、迅速に緊急部会を開き、職員の在宅勤務体制を整えた。 ・訪問セット(エプロン・靴カバー・マスク・ゴム手袋・血圧計・体温計等)を常時セットして、すぐに出発できるようにした。
感染症対策の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・「感染症対策マニュアル」(感染症BCP)と「新型コロナウイルス対応マニュアル」を職員間で共有した。 ・外出から戻った際のうがい、手洗いを徹底した。来所者共有のトイレに、うがい薬、紙コップ、ペーパータオルを設置し使用を促した。 ・不衛生な環境と想定される自宅に訪問する場合は、使い捨てのマスクと手袋、靴カバーをセットで持参し使用した。 ・新型コロナウイルス感染防止対策として窓口カウンターに飛沫感染対策パネルを設置した。相談者の退室後は、必ず消毒液でテーブルやイス等を拭いた。 ・簡易防護服を準備し、感染疑いの利用者への訪問時に持参した。 ・職員は毎朝検温し、37度以上ある場合は管理者と相談することをルールにした。症状の有無等確認し受診を勧めるなどした。
職員の健康管理の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・年1回、法人による健康診断を全職員に実施した。 ・法人の安全衛生委員会によるストレス度チェックを年1回実施した。 ・全職員の有給取得率75%以上を実現した。またワークライフバランスを図るよう取り組んだ。 ・健康管理のため、全職員の屋休憩時間を確保できるようスケジュール管理に取り組んだ。

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
1 運営管理	(6) 職員体制	<p>【欠員補充の方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・法人職員の資格取得を支援するため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する。 ・法人職員の有資格者を対象に、地域包括支援部の配属希望者を募り研修や勉強会を行い育成する。 ・法人の居宅介護支援事業所所属の介護支援専門員を対象に、毎月1回情報共有や勉強会を実施する。スキルアップとともに地域包括支援部への異動時に備える。 <p>【人材育成の取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新入職者に指導担当者をつける。研修期間を原則1か月間とし指導計画書を作成する。スキルに合わせた育成をする。 ・新入職者の研修期間後、担当者、管理者との三者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・業務評価を実施し、管理者が職員に面談を行う。 ・業務チェックリストを作成しており4か月に1回実施する。事業担当者がチェックし管理者が点検する。課題については対策を立てる。 ・東京都や世田谷区の研修に職員全員が年1回以上受講する。 ・法人の居宅介護支援事業所とあんしんすこやかセンターの連携会議(毎月1回)を実施する。情報共有や事例検討等を行う。 ・副センター長を配置し、管理者不在時や有事の際に指示ができるように育成する。 <p>【人材定着の取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人の「働き方改革宣言」に基づき、残業月10時間以内、有給休暇取得75%以上を推奨する。 ・職員のメンタルヘルスケアとして、ストレス度チェックを実施する。結果に応じて管理者や産業医による面談を行う。 ・毎週1回、利用者の支援困難なケース等を対象に事例検討会を実施する。職員の悩みや相談を全体で共有する。解決や緩和に向けて意見交換し抱え込みを防止する。 ・地域包括支援部2か所の事業所合同の研修会等を行う。他事業所との意見交換等でモチベーションの維持やスキルアップを図る。 ・管理者は東京都や世田谷区、法人主催の管理者研修に参加し、労務管理、人材育成と定着、メンタルヘルス等を学ぶ。
2 総合相談支援	(1) 総合相談	<p>【総合相談窓口を行う上で心掛けること】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談者主訴を的確に把握するため「相談聞き取りシート」を活用する。 ・窓口の相談受付担当者2名体制とする。二人で情報を確認し相談しながら取り組む。 ・朝夕礼および週1回のケースミーティングでよりよい支援を検討する。3職種が参加し行う。 ・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配置している。 ・インターネットやアセスメントの技術向上のため、相談援助マニュアルを参考にしながら週1回のケースミーティングを行う。 <p>【アウトリーチの実施について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合相談の年間目標件数を6,500件とする。また実態把握訪問の年間目標件数を900件とする。訪問対象者リスト、転入者リスト、築年数を経た集合住宅等を対象に個別訪問を行う。 ・前期高齢者(特に男性・ひとり暮らし)の孤立死防止対策のため個別訪問を行う。実態を把握し支援する。元気な高齢者には、ボランティア活動や地域資源を紹介するなど社会参加を促す。 ・地区民生委員児童委員協議会や町会、自治会、商店会、高齢者クラブ、サロン・ミニデイ等に、孤立予備軍の高齢者や引きこもりがちな40～60歳代について情報収集する。情報が得られたら迅速に訪問をして、実態を把握し支援する。 ・玉川一、二丁目の高層マンション等の住民を対象に「暮らしの保健室」「やすらぎサロン」等の出張型相談会を毎月1回行う。 <p>【継続的な支援について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・805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、玉川福祉作業所の相談支援センターや地域障害者相談支援センター等の関係機関と連携し、世帯全体を支援する。 ・障害者支援、子育て支援等と連携を密にするため、多職種交流会に参加を促したり研修会に出席したりする。 <p>【3職種のチーム対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ケースミーティングを週1回実施し、3職種を中心に支援対象者の援助の進捗状況や援助方法の検討や見直しを行う。困難ケースを共有し相談する。3職種の連携、支援の質の向上、抱え込み防止に努める。 ・3職種が主となりフォローリストを管理する。各担当者が援助方針、進捗状況、最新の訪問日等を毎月1回更新する。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する。 ・3職種の担当する各事業(見守り活動・地区連携医事業・多職種ネットワークづくり等)について毎月の実施報告書を基に課題を検討する。
3 権利擁護事業	(1) 虐待	<p>【地域包括支援ネットワークづくりの取り組みについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・町会、自治会、地区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、警察署、消防署、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ト等に、三者連携による見守り活動等についてPRする。三者で出向き、二子玉川見守りガイドブックを用いて説明する。 ・新聞販売店、宅配業者、銀行、郵便局、薬局、スーパーマーケット、コンビニエンスストア、マンション管理組合等に、孤立のおそれのある高齢者や認知症疑いのある高齢者の現状を伝え、情報提供してもらえるようにする。また地域ケア会議への参加を促す。広報紙やいきいき講座等のチラシを配置してもらうために、適宜出向いて関係を深める。 <p>【実態把握訪問の工夫について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・訪問対象者リスト、転入者リスト、築年数を経た集合住宅、高齢化率の高いマンション等を対象に個別訪問を行う。 ・孤立予備軍の前期高齢者や引きこもりがちな40～60歳代について個別訪問を行う。 ・見守り活動のチラシや質問票を訪問時に配布し説明する。質問票の回答を集計し実態を把握する。不在時はポストに貼り付け情報を提供する。 ・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参加して、支援の必要な対象者を把握する。 ・見守り訪問者リストを月1回更新する。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する。 <p>【PRの取り組みについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報紙「二子たまがわあすこだより」は年3回発行する。法人のホームページにも掲載する。 ・「いきいき講座」や「多職種の会」「ふたこメディアカフェ」等のお知らせや活動報告、介護予防事業の紹介、見守りボランティアの募集等を掲載する。またコロナ禍における健康管理やフレイル予防等の情報を記事にする。 ・町会回覧を利用して配布する。ほかに地区民生委員児童委員協議会や高齢者クラブ、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配布する。 ・法人ホームページに各事業の活動内容、報告等を記事にして掲載する。毎月2回程度、更新する。 ・三者連携のためのPRを行う。「二子玉川あすこだより」や社会福祉協議会二子玉川地区事務所の発行する「二子玉川地区通信」に関連記事を掲載する。 ・町会や自治会の防災訓練、清掃活動、納涼会、敬老会、年末の町会パトロール等に参加し関係を深める。 ・二子玉川地区通所介護事業所による「通所防災連絡会」(年4回)を協働して行う。用賀地区の事業所と合同で実施するなど、地区をまたいで災害時の連携・協働について検討する。 <p>【虐待に関する職員のスキルアップの取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・世田谷区の「虐待対応マニュアル」「虐待発見チェックシート」を職員間で共有する。 ・週1回のケースミーティングで虐待事例や疑われるケースを挙げる。進捗状況を確認し、多職種で支援方法を検討する。 ・東京都や世田谷区等の外部研修に社会福祉士等が参加する。職員会議等で伝達研修を行い職員全員のスキルアップを図る。 <p>【普及啓発の取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区民生委員児童委員協議会や町会、自治会等に世田谷区「高齢者虐待対応の手引き」等のパンフレットを配布し、高齢者虐待の実態と発見のポイント等を伝える。 ・高齢者施設、介護保険サービス事業者等の介護従事者を対象に高齢者虐待の防止について、多職種交流会等で伝える。 <p>【虐待に発展するリスクのあるケースの把握について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・世田谷区の「虐待発見チェックシート」を用いて該当するか否か点検し、緊急性の有無を判断する。 ・保健福祉課と協働する。主担当を決めて迅速に連絡する。方針を立て役割分担し支援する。 ・警察や交番と協働するため、あんしんすこやかセンターの役割や連携方法を伝える。「高齢者虐待対応の手引き」を用いて説明する。 ・被虐待者を保護するため、法人の特別養護老人ホームと連携し居室を確保する。 <p>【虐待に関する所内における情報共有の方法について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・虐待、その疑いに関する通報があった際、速やかに職員を招集し情報を共有する。直ちに複数の職員で支援を検討する。 ・朝礼や夕礼で申し送り、業務日誌、フォローリスト等に記載する。台帳の基本情報氏名欄に★を記し、対象者がひと目で分かるようにする。 ・虐待ケース(疑い含む)一覧表を作成する。キーパーソンや家族関係、支援方針等の情報を簡潔に掲載する。統一した対応ができるように活用する。

昨年度の取組実績	
欠員補充の方策	<ul style="list-style-type: none"> 法人本部の事務職員2名がセンターの職員として登録している。職員欠員時に備えて応援体制を整えた。 法人の居宅介護支援事業所とあんすこ合同の勉強会を実施している。あんすこの事業や相談事例を共有するなど、補充人員として備えた。 法人の人材対策室が職員採用を行っている。退職希望者が出た際、補充に向けて迅速に取り組み、退職者の在籍期間中に人材確保することができた。そのため引き継ぎ計画に沿って円滑な引き継ぎができた。
人材育成の取組	<ul style="list-style-type: none"> 新入職員にはエルダー制を導入しマンツーマンでOJTを行い育成した。 新入職員の研修期間後、管理者との面談を行い成果と課題を把握した。 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・業務評価を実施し、客観的な指標にて管理者が面談、評価を実施した。 東京都や世田谷区の研修に年間10回受講した。受講後は、学んだこと、実務に活かせることを職員会議で共有した。 法人の居宅介護支援事業者と年間4回連携会議を行った。ケース検討、あんしんすこやかセンターからの情報提供などを行った。
人材定着の取組	<ul style="list-style-type: none"> 法人の「働き方改革宣言」に基づき、残業月10時間以内、有給休暇取得75%以上を目標にした。全職員が達成できた。 メンタルヘルスケアに取り組んだ。職員にストレス度チェックを年1回行い、職員の悩みや心身状態に応じて、管理者が個別面談を実施するなどした。 地域包括支援部のセンター2か所合同で、療養相談窓口の相談対応や支援方法等について、担当者や管理者が参加し意見交換、情報共有を定期的に行なった。 管理者が世田谷区主催の管理者研修に1回出席しマネジメントについて学んだ。
総合相談窓口を行う上で心掛けたこと	<ul style="list-style-type: none"> 相談者の主訴を的確に把握するために、独自に作成している「受付相談シート」を窓口、電話口に置いて活用した。 窓口受付担当を2名で組んだ。相談内容について情報を2人で共有、相談し、適切に判断できるよう取り組んだ。 相談拡充に関するマニュアル、各種専門機関の連絡先等を配置して、ワンストップ窓口として機能するよう取り組んだ。 相談の内容に応じて、まちづくりセンター、社会福祉協議会地区事務局と情報を共有し支援を協働した。
アウトリーチの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> 総合相談対応者延べ件数は6,491件であった。うち障害者や引きこもりの子どもなどの相談件数は延べ159件であった。 新型コロナウイルス感染防止対策や緊急事態宣言が2度発出された影響もあり、来所控えや訪問拒否が続いた。心身状況等について、玄関先での短時間面談やインターフォン、電話での聞き取りを行った。また相談先の周知のため、あんすこのチラシ等を郵送、またはポスティングした。 区営や都営の団地、ライズタワーを対象に高齢者の実態把握訪問を実施した。 コロナ禍で高齢者クラブ、自主グループ、サロン等に参加してアウトリーチすることができなかった。
継続的な支援を行った事例	<ul style="list-style-type: none"> 男性(75歳、要介護1、妻と二人暮らし)「アルコール依存症者の在宅復帰支援のケース」 アルコール多量摂取が要因で肺炎を発生し入院した。軽度認知症があり飲酒による病状悪化への意識希薄である。退院後、老人保健施設に入所し断酒のリハビリを行った。在宅復帰を目指して妻、主治医、施設相談員、居宅ケアマネジャー、訪問看護師等と検討した。地域ケア会議を開催し、玉川ボランティアビューローを拠点にしているアルコール依存症当事者の会、男性対象体操教室の代表者等が参加した。地域の自主団体と協働し在宅生活を支援した。 女性(82歳、要介護2、息子と二人暮らし)「パーソナリティー障害のある息子と同居している要介護の母親のケース(8050問題)」 息子(53歳)は無職(当時)であり、断続的に女性(母親)に金銭や結婚相手を探すよう要求する。暴言で訴えることもある。女性は心労でメンタル不調がある。月1回以上受診し点滴したりショートステイを利用したりするなど支援した。支援困難ケースとして保健福祉課と定期的に対策会議を行った。あんすこが息子の自立支援を健康づくり課とともに担うこととした。息子との関係づくりと心身状態の把握のため定期的に訪問した。息子の就職(高校生の家庭教師)を支援することができた。
3職種チーム対応	<ul style="list-style-type: none"> ケースミーティングを毎週1回実施した。3職種が主となり、フォローリスト対象者の支援状況を把握した。課題の共有や支援方針の見直し等を行った。また、フォローリストの最新訪問日や進捗状況等の項目を毎月1回更新した。 玉川地域自立支援協議会と「コロナ禍での利用者支援」をテーマにした研修会を協働して企画し参加した。地区内の介護老人保健施設でコロナ陽性者が発生した時の事例を紹介し対策を検討した。 通所介護事業者による年3回の「用賀・二子玉川地区 通所防災連絡会」を後方支援した。通所介護事業者間でメーリングリストを作成し、コロナの感染状況など情報共有した。
地域包括支援ネットワークづくりの取組状況	<ul style="list-style-type: none"> 三者連携による「福祉の相談窓口」の広報活動を年間109か所、256回、延べ3,457人に行った。対象は町会、自治会、地区民生委員児童委員協議会、高齢者クラブ、商店会、小中学校、警察署、薬局、新聞販売店、郵便局、金融機関等である。 玉川地域自立支援協議会と「コロナ禍での利用者支援」をテーマにした研修会を協働して企画し参加した。地区内の介護老人保健施設でコロナ陽性者が発生した時の事例を紹介し対策を検討した。 通所介護事業者による年3回の「用賀・二子玉川地区 通所防災連絡会」を後方支援した。通所介護事業者間でメーリングリストを作成し、コロナの感染状況など情報共有した。
実態把握訪問の工夫	<ul style="list-style-type: none"> 実態把握訪問の目標件数1,000件に対して、年間738件実施した。 築年数を経た集合住宅(2か所)と高層マンション(3か所)を重点的に行った。 65歳以上70歳代のひとり暮らし、高齢者のみ世帯を抽出し一覧表にした。順次訪問し実態を把握した。 訪問対象者に不安を与えないよう、必ず職員証を提示して所属を明らかにし、訪問の目的を伝えた。不在時には名刺と手紙をポスティングした。
PRの取組状況	<ul style="list-style-type: none"> いきいき講座を年6回開催した。参加者は延べ157名であった。テーマは「おひとり様の笑って学ぶ終活」「ハミングで脳活酸素体操”で認知症予防”」「健康寿命の延伸」「介護保険の申請とサービスの利用について」「フレイルにならないための暮らし方」である。多世代を対象にするため玉川高島屋(6階階会場)で回開催することができた。また瀬田4〜5丁目住民の参加者数を増やすために、瀬田地区会館を会場として1回開催した。参加率の低い瀬田町会の役員等が出席するなど満員となり効果があった。 玉川ボランティアビューロー、診療所、薬局等に出向き、いきいき講座を案内し参加を促した。 広報紙「二子玉川あんすこだより」を年3回発行した。緊急事態宣言期間中に号外を作成し、町会や自治会、利用者等に配布した。 法人のホームページを更新し、各種講座や介護予防事業に関する情報を掲載した。 町会長会議に参加して、「二子あんすこだより」やいきいき講座のチラシを配布しPRした。 瀬田町会の避難所訓練、年末パトロールに参加した。会場の準備や片付けに協力するなど、関係づくりに努めた。
虐待に関する職員のスキルアップの取組	<ul style="list-style-type: none"> 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た。 東京都や世田谷区主催の虐待に関する研修を受講した。 伝達研修を行い職員全員のスキルアップを図った。
虐待に関する普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> 窓口にパンフレット「高齢者虐待への気づき」を常設し、ケアマネジャーや民生委員、自主グループの代表者等に配布した。 地区民生委員児童委員協議会に世田谷区「高齢者虐待対応の手引き」等のパンフレットを配布し、事例を挙げて虐待発見のポイント等を説明した。 地区主任ケアマネジャー連絡会で高齢者虐待のケースやその対応について説明した。
虐待に発展しそうなケースを把握するための取組	<ul style="list-style-type: none"> 保健福祉課主催の虐待会議に出席し支援方針を共有した。その後、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等と共有した。状況に応じてリスクを回避するために対策を練った。 居宅ケアマネジャーから虐待疑いケースの相談を受けた際、職員間で検討し支援方針を決定した。週1回のミーティングで進捗状況を確認し、緊急性の有無を判断した。居宅ケアマネジャーと情報を交換し協働した。 保健福祉課主催の巡回指導時に3職種が主に出席した。虐待会議の対象者について、支援の進捗状況等を確認し対策を検討した。
虐待に関する所内における情報共有の方法	<ul style="list-style-type: none"> 虐待疑いの通報を受けた際は、速やかに職員を招集して情報を共有した。世田谷区の「虐待発見チェックシート」を用いて該当するかどうか点検し、緊急性の有無を判断した。速やかに主担当者が保健福祉課と一緒に支援方法を検討した。 業務日誌、フォローリスト、利用者台帳に虐待ケースがひと目でわかるように印をつけた。主担当者が不在の場合でも、リストを確認し、対象者の支援経過記録を見ながら対応できるよう取り組んだ。

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
	(2) 成年後見	<p>【成年後見制度に関する職員のスキルアップの取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・成年後見センター発行の「成年後見制度の手引き」等を職員間で共有する。 ・週1回のケースミーティングで成年後見制度を利用した事例を挙げ、支援を検討する。 ・東京都や世田谷区、成年後見センター等の主催する研修への参加、法人の弁護士による勉強会等を行う。 <p>【普及啓発の取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「成年後見制度」をテーマにいきいき講座を開催する。 ・町会や自治会、民生委員児童委員協議会、認知症家族介護者の会等で成年後見センターや成年後見制度について情報提供する。 ・多職種交流会等で成年後見制度を利用したケースの事例検討を行う。 <p>【成年後見制度などの支援について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。問題を抱えている利用者や家族等に参加を促す。 ・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については、成年後見センターのあんしん事業を利用する。
3 権利擁護事業	(3) 消費者被害	<p>【消費者被害に関する職員のスキルアップの取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マニュアル「消費者被害の防止および対応」や世田谷区消費生活センター発行の広報紙を職員間で共有する。 ・週1回行うケースミーティングで、特殊詐欺や悪質商法等の被害に遭った利用者の事例を挙げて問題の解決方法を検討する。 ・東京都や世田谷区の消費生活センター等の主催する研修への参加、法人の弁護士による勉強会を行い職員のスキルアップを図る。 <p>【普及啓発の取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「消費者被害」をテーマにいきいき講座を開催する。消費生活センターや警察署に講師を依頼する。 ・地区民生委員児童委員協議会や町会、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を配布し、実態と対策を伝える。 ・認知症カフェや家族介護者の会等で特殊詐欺対策用自動通話録音機を紹介する。 <p>【消費者被害への対応について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、警察署等にすぐに連絡するよう伝える。 ・見守りフォローリストの利用者に特殊詐欺対策用自動通話録音機について情報提供し設置を促す。 ・訪問介護・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。
4 包括的・継続的ケアマネジメント	ケアマネジャー支援	<p>【ケアマネジャーのニーズ把握の取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「二子玉川地区主任ケアマネジャー連絡会」に参加し、ケアマネジャーの抱えている悩みや問題、要望等を聞き取る。 ・地区内居宅介護支援事業所が協働しているケアマネジャー向けの電話相談「ケアマネお助け110番 二子玉川」を後方支援する。そこで挙げた相談内容を共有し、ニーズの把握を行う。 ・居宅介護支援事業所を対象に「コロナ禍におけるケアマネジメント・介護保険サービスの利用」等のアンケートを行い情報収集する。 <p>【ケアマネジャー支援の取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・介護報酬の改定にともなう正確な情報提供を行う。 ・地区の主任ケアマネジャーが運営する「二子玉川地区主任ケアマネジャー連絡会」を支援する。ネットワークづくり、地区課題の検討などに取り組む。 ・ケアマネジャーを対象とした研修、勉強会を年4回開催してスキルアップを図る。 ・ケアマネジャー対象にワールドカフェを開催しストレスケアに取り組む。 ・多職種交流会を年3回開催する。ケアマネジャー、介護保険サービス事業者、医療機関等を対象に参加を促す。 <p>【社会資源の把握について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区のケアマネジャーが高齢者クラブ、サロンやミニデイ、認知症カフェ等を見学し情報収集できるよう支援する。 ・地区のケアマネジャーに地域ケア会議の参加を促す。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する。 ・まちづくりセンター、社会福祉協議会地区事務局に、二子玉川地区主任ケアマネジャー連絡会や多職種交流会等の参加を促し、ケアマネジャーが関係をつくる機会をサポートする。
	(1) 介護予防ケアマネジメント	<p>【介護予防ケアマネジメントをするにあたり心掛けていること】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ICFの考え方に沿って、課題の解決方法を検討する。 ・利用者の望む役割や生きがいがいつくりを視点においたプランを作成するため、生活歴、大切にしていること、価値観等を聞き取る。 ・その際「興味・関心チェックシート」を活用する。 ・利用者の得意なことや好きなことを生かしてボランティア活動を促すなど社会参加を支援する。 <p>【地域ケア会議Aの実施について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年3回以上開催する。年間スケジュールを立てる。開催時期、メンバー等を決めて計画的に取り組む。 ・事例は、支援が必要だがサービスにつなげていないケースやインフォーマルサービスによる支援が効果的と思われるケース等である。 ・テーマに応じて民生委員児童委員協議会や商店会、自主グループ、マンション管理組合、金融機関等に参加を依頼し、地域団体とのネットワークを築く。 ・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。週1回のケースミーティング等でモニタリングについて情報共有する。 ・年度末には、年間で実施した会議Aについて全体を振り返り、地区の共通する課題を抽出する。 <p>【再委託先への支援について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・介護報酬の改定にともなう正確な情報提供を行う。 ・居宅介護支援事業所に「介護予防ケアマネジメント」の説明会を実施する。 ・再委託先にアンケートを行う。受入れ件数の把握や介護予防ケアマネジメントへの質問等、各事業所の状況を把握する。 ・ケアマネジャーに地域ケア会議Aの参加を促す。 ・インフォーマルサービスの選択肢を増やすために社会資源の情報を提供する。ケアマネジャーに地域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す。
5 介護予防・日常生活支援総合事業	(2) 一般介護予防事業	<p>【フレイル予防の普及啓発の取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人ホームページや広報紙にフレイル予防や介護予防事業等の記事を掲載する。 ・町会、自治会、高齢者クラブ、サロン・ミニデイ等に「世田谷健康長寿ガイドブック」「介護予防手帳」を配布する。フレイルの説明やプログラムの紹介をする。 ・訪問対象者リスト、転入者リスト、いきいき講座の参加者、築年数を経た集合住宅の高齢者等を対象に「世田谷健康長寿ガイドブック」「介護予防手帳」やフレイル予防のチラシを配布し説明する。 ・フレイルや閉じこもり、孤立の可能性がある高齢者を、はつらつ介護予防教室、介護予防筋力アップ教室を紹介し促す。 ・講座修了後、体操の自主グループ等の地域活動、ボランティア活動につなげ、地域全体の健康増進・地域交流の活性化に向けた支援を行う。 ・はつらつ介護予防教室、サロン、自主グループ、いきいき講座で介護予防手帳の説明を行い、配布し健康寿命を伸ばす意識づけをする。 ・スタンプラリーを実施する(ゴールはあんしんすこやかセンター)。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。 <p>【介護予防の対象者把握の取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・訪問対象者リストや転入者リストの対象者、いきいき講座参加者、相談来所者等に「基本チェックリスト」を実施する。 ・基本チェックリストの結果、運動機能低下の該当者には、はつらつ介護予防教室、筋力アップ教室、口腔機能低下の該当者にはお口の元氣アップ教室、閉じこもりの該当者には地域サービスを紹介するなど、参加を促す。 ・基本チェックリストの該当項目に応じて「食生活チェックシート」「口腔ケアチェックシート」等を実施し状況を把握する。 ・いきいき講座を年4回開催する。テーマは介護予防、認知症ケア、権利擁護、高齢者の住まい等とする。 <p>【住民主体の活動への支援について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・世田谷いきいき体操「二子玉クラブ」等の自主グループを支援する。 ・世田谷いきいき体操等の自主グループの立ち上げに協力する。 ・町会、自治会、高齢者クラブ、サロン・ミニデイ、玉川ボランティアビューロー等に、介護予防事業や住民主体の支え合い活動等を紹介し、ボランティア活動や地域活動の参加を勧める。またシニアボランティアポイント事業について説明する。 ・社会福祉協議会用賀地区事務局、介護保険サービス事業者等との連携を図り、地域活動や自主グループの後方支援を行う。

昨年度の取組実績	
成年後見に関する職員のスキルアップの取組	<ul style="list-style-type: none"> ・世田谷区や東京都の研修を受講し所内で共有した。 ・週1回のケースミーティングで成年後見制度の支援を必要とするケース、成年後見制度利用者のケースを挙げて職員間で共有した。
成年後見に関する普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・いきいき講座「おひとり様の笑って学ぶ終活」を開催した。参加者19名であった。うち3名から個別相談を受けて支援した。 ・認知症の介護者家族や身寄りのない高齢者に対して、成年後見制度のパンフレットを配布し、地区相談会を案内した。 ・玉川福祉作業所の保護者に対して、成年後見制度のパンフレットを配布し、地区相談会を案内した。
成年後見制度などの支援に繋いだ事例	<ul style="list-style-type: none"> ・女性(88歳、要介護4、ひとり暮らし)が血管の疾患で投薬治療のため入院した。入院中にADL、認知力が低下し金銭管理が困難になった。親族は甥のみで希薄な関係であった。あんしん事業の利用を開始し、成年後見制度の利用を支援した。 ・女性(98歳、要介護2)は長女との二人暮らしであった。長女は末期がんで長期入院となった。女性の金銭管理は長女が担っていたため、あんしん事業の利用を支援した。その後、保健福祉課とともに成年後見制度の利用を支援した。
消費者被害に関する職員のスキルアップの取組	<ul style="list-style-type: none"> ・地域ケア会議B「判断能力の低下がみられる高齢者の金銭管理支援」に消費生活センター職員が参加した。 ・消費生活センターの情報誌「消費生活センターだより」を職員間で回覧し情報を共有した。 ・消費生活センター発行の消費者トラブル防止の「高齢者見守りハンドブック」を職員間で共有した。 ・消費生活センターからホームページで発信される「最新消費者被害情報とその対処法」を職員間で共有した。
消費者被害に関する普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・町会、民生委員児童委員協議会、薬局、新聞販売店等に消費生活センターの消費者被害防止に関するチラシや冊子を配布した。 ・消費生活センターからホームページで発信される「最新消費者被害情報とその対処法」を、リスクのある利用者等に情報提供した。 ・特殊詐欺被害防止のため自動通話録音機を15台設置した。対象者はひとり暮らしで認知症疑いのある方等である。 ・いきいき講座「おひとり様の笑って学ぶ終活」を開催した。参加者19名であった。玉川警察署の生活安全課の係長と職員が世田谷区内の消費者被害の現状と防犯対策を講話と寸劇で伝えた。分かりやすかったと好評であった。
消費者被害に関係機関と連携して対応した事例	<ul style="list-style-type: none"> ・女性(92歳、軽度認知症、要介護1、ひとり暮らし)がリフォームの訪問営業を受け、外壁と浴室の改装工事を契約した。高額な費用であった。ケアマネジャーが契約相手の施工業者に状況を確認し消費生活センターに相談した。契約破棄には至らなかった。再発防止のためにあんしん事業の利用を支援した。 ・男性(73歳、要支援2、ひとり暮らし)が区の職員を名乗る男から電話を受けた。医療費の還付金があるので、指定するATMから電話するように言われた。そのATMの前で携帯電話を耳に当てながら操作し始め時、警備員が通りがかった。警備員は不審に思い声を掛けた。事情を伝え代わって電話に出たところすぐに切られた。特殊詐欺被害と判断し警察に報告した。再発防止のため男性宅に自動通話録音機を設置した。
ケアマネジャーのニーズ把握の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・地区の主任ケアマネジャーとあんしんすこやかセンターが協働して「二子玉川地区主任ケアマネジャー連絡会」を10回開催した。介護保険や地域資源等の情報共有、事業者の悩みや課題の抽出とその解決に取り組んだ。例えば、ひとり暮らし高齢者の緊急時対策として、社会福祉協議会地区事務所の担当者が「あんしんカード」を紹介した。 ・地区内居宅介護支援事業者ケアマネジャーに「緊急事態宣言発令後の事業所の状況等におけるアンケート」を実施した。項目は在宅勤務の実施状況やコロナ禍での利用者支援、サービス調整等の問題点、工夫点等である。1回目の緊急事態宣言解除後に取り組んだ。集計結果は法人のホームページに掲載し、各事業所に郵送した。コロナ禍でのケアマネジャーのニーズを把握することができた。これをテーマに「二子多職種会」を開催した。
ケアマネジャー支援の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・介護保険サービス事業者(約70か所)を対象に「新型コロナウイルスに関する緊急事態宣言発令後の事業所の状況等におけるアンケート」を作成し実施した。集計した結果を法人ホームページに掲載した。それを題材にして「二子多職種会」を企画し開催した。 ・二子多職種会にて「withコロナの支援について考える」を大きなテーマにして年3回①「現状と情報交換会」②「事例報告会」③「コロナ禍の支援を考える」を開催した。 ・玉川地域主任ケアマネジャー連絡会(年3回)に出席し、各地区の課題と活動内容等を共有した。地区の居宅介護支援事業所に報告した。 ・毎回、地域ケア会議にケアマネジャーの参加を促し実現した。民生委員や自主グループの代表者等とつながることができた。
社会資源の把握・情報提供の状況	<ul style="list-style-type: none"> ・地区内のケアマネジャーが地域ケア会議(全5回)に出席した。その際社会資源や地区課題を把握し、また民生委員、自主グループの代表者等と出会う機会となった。 ・高齢者クラブ、認知症カフェ、家族介護者の会等の自主グループの開催状況等を情報収集し、主任ケアマネジャー連絡会で共有した。 ・豪雨、台風シーズン前に「多摩川の風水害に備えて」「風水害時の情報入手方法」「防災マップ」等を配布し説明した。浸水被害の想定される環境にある利用者に情報提供するよう呼びかけた。 ・地域資源一覧表を作成し配布した。地区内のインフォーマルサービス、自主グループ、ボランティア団体等の情報を適宜追加し更新した。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・ICFの考え方に沿って課題と解決方法を検討し支援するように心がけた。 ・自分らしい暮らしを自らで選択できるように、役割や生きがいがつくりを視念においた。 ・「興味関心チェックシート」を活用して利用者の得意なことや好きなことを把握した。それに応じてボランティア活動や自主グループ等の社会参加を促した。
地域ケア会議Aの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・計画通り年2回開催できた。感染防止対策、事例の選出、参加者の選定、会議の進め方、実施後の評価等について週1回のミーティングで検討した。 ・テーマは「好きな歌を唄い続け、家族と一緒に暮らしたい」「二子玉川駅まで不安なく自力で歩きたい」であった。当事者の強みに着目して、それを生かした支援方針を立てることができた。 ・年度末に、実施した会議を振り返り、地区の共通する課題を整理した。
再委託先への支援状況	<ul style="list-style-type: none"> ・新規居宅介護支援事業者に対し、介護予防ケアマネジメントについて個別に説明を行った。 ・再委託先情報の一覧表を作成し、職員間で委託事業所情報をタレ時に所内周知を行った。 ・地域ケア会議に地区のケアマネジャーが出席し地域の社会資源を学ぶ機会を作った。
フレイル予防の普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の流行、緊急事態宣言の影響により活動や外出、運動の機会がなくなっている高齢者に向けて、二子あんすこより号外版を発行した。テレビ体操等の情報や、こころの健康に関する情報提供を行った。 ・新型コロナウイルス感染症により運動や他者交流の機会が減少した高齢者を対象として、スタンプラリーを実施した。 ・はつらつ介護予防講座を開催するために感染防止対策を検討した。1回の参加者数を減らすため、同じ内容を2回行う二部制とした。延べ参加者数118人であった。コロナ禍で欠席者が多かったため、適宜参加者を募集し補充した。 ・コロナ禍でも開催している体操教室の情報を求めて来所した相談者へ情報提供し、参加を促した。職員が把握している利用者等へ情報提供を依頼した。 ・出張健康相談会「暮らしの保健室in二子玉川」を毎月2回開催した。健康に関する講話と体操を行った。参加者数は延べ129人であった。オンラインでつながることを目標にして「二子玉川暮らしの保健室公式アカウント」を作成した。登録する際に活用スマホ活用講習を実施した。メール操作、オンライン接続の方法などを教えた。家族や仲間とのメール交換やオンライン体操教室への参加などを実現し参加者に喜ばれた。この取り組みを「せたがや福祉区民学会」で発表した。
介護予防の対象者把握の取組状況	<ul style="list-style-type: none"> ・都営と区営の団地(2か所)を対象に介護予防の取り組みについてパンフレット等を配布し普及啓発した(毎月1回)。「世田谷健康長寿ガイドブック」を配布し説明した。対象者に応じて基本チェックリスト・口腔ケアチェックリスト等を実施した。 ・「世田谷いきいき体操」の自主グループ「二子玉クラブ」を支援した。コロナ禍で長期間休止したが、感染防止対策を検討し再開した。 ・コロナ禍の介護予防、引きこもり対策としてスタンプラリーを試行した。該当する高齢者に声を掛けて登録者15名となった。男性が積極的に参加した。
住民主体の活動への支援状況	<ul style="list-style-type: none"> ・男性の居場所「4じ会～自分史BAR～」を有料老人ホーム紹介所のフリースペースで立ち上げた。高齢男性の孤立対策、夕暮れ症候群対策である。毎月1回、リアルコーレビールを飲みながら行った。雰囲気は「スナック」をイメージした。ボランティアの女性が参加者の昔話し、自慢話しや苦労話しを引き出し、そのひとりの「自分史」を聞くこととした。そこで「自分史マップ」なるオリジナルシートを作成し用いた。ひとりずつ詳しい情報を追記した。スポットを浴びる心地よさが好評となった。参加者から質問が相次いだり、当時の流行や文化、生活様式や日用品等の情報が出たら、ネット検索して動画、写真を見たりするなど話題が膨らんだ。コロナ禍で年5回の開催となった。次年度は自主グループ化を目指して取り組む。 ・世田谷いきいき体操の自主グループ「二子玉クラブ」に年4回参加し交流した。コロナ禍で感染症対策を徹底して実施した。参加者の状態把握を続けることで、早期に介護保険認定申請の手続きや介護者家族へのフォローアップ等支援することができた。

項目	内容	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	<p>【もの忘れ相談を行うにあたり心掛けること】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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を支援する。「認知症あんしんガイドブック」の冊子、「世田谷区認知症とともに生きる希望条例」のパンフレットを用いて必要な情報を提供する。また、認知症在宅生活サポートセンターと協働する。 もの忘れチェック相談会（啓発型・地区型）に該当する対象者を選定し参加を促す。相談会後も医師と情報共有し支援する。 認知症初期集中支援チーム事業に5事例を挙げる。保健福祉課や認知症在宅サポートセンターと連携を図り、対象者を医療・介護保険サービス等の利用につなげる。 <p>【認知症ケア推進のための地区のネットワークづくり】</p> <ul style="list-style-type: none"> 町会、自治会、地区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、認知症カフェ等に「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説明し、普及啓発する。 認知症カフェ「あんしんホットカフェたまがわ」で当事者や家族に認知症ケア等について助言する。 「あんしんホットカフェたまがわ」をグループホームやまほうしと協働し運営する。住民や介護保険サービス事業者や医療従事者等のボランティアを増やす。 新聞販売店、金融機関、薬局、コンビニエンスストア、スーパーマーケット、宅配業者等に認知症高齢者の特徴や関わり方を伝える。高齢者見守り協力店として登録を促し見守りのネットワークを広げる。 <p>【認知症の正しい知識の普及啓発】</p> <ul style="list-style-type: none"> 認知症サポーター養成講座を年8回開催する。集合住宅の自治会、マンション管理組合、郵便局、薬局、新聞販売店、小中学校等に働きかけて実施する。コロナ感染防止対策を講じて行う。対象者に応じてパワーポイントの資料を作成し、分かりやすく伝える。 町会、自治会、マンション管理組合、高齢者クラブ、サロン・ミニデイ等に参加し「認知症あんしんガイドブック」を配布し説明する。 <p>【その他の取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> 認知症サポーター養成講座修了者に、認知症カフェや見守り活動等を紹介しボランティア活動を勧める。 認知症在宅生活サポートセンターの主催するステップアップ講座、フォローアップ講座に講師等で参加し協力する。 ケアマネジャーに社会福祉協議会の「はいかいSOSネットワーク」や世田谷区の「高齢者見守りステッカー」等を多職種交流会で紹介する。
7あんしん見守り事業	見守り対象者の支援	<p>【見守り対象者の把握、アセスメントの実施状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> 見守りコーディネーターが中心となり、社会的孤立、孤立死のおそれのある高齢者を把握する。 見守りボランティアを活用して、孤立の恐れのある高齢者への見守りを行う。 町会、自治会などの行事やイベント等に参加する。準備や片付けなども協力しながら関係を築き、見守りネットワークへの参加を促す。 また、見守りボランティア等の増員のためシニアボランティアポイントを紹介し、シニアボランティア研修を案内する。 集合住宅（シティコート二子玉川や都営4丁目アパート等）を対象に見守り活動を行う。毎月1回、住民とともに団地のパトロールや見守りのポイントを記したチラシ等をポスティングする。 町会、自治会、地区民生委員児童委員協議会、高齢者クラブ、商店会、小中学校PTA、児童館等に「二子玉川見守り応援ガイドブック」を配布し見守り対象者の特徴や見守り方法を説明する。心配な高齢者等の情報を提供してもらえるように働きかける。 男性対象の通いの場「4じ会」を月1回、有料老人ホーム紹介所のフリースペースで開催する。地域に出ることを目的として、孤立の懸念があるひとり暮らし男性に参加を促す。ノンアルコールビールを飲みながら、のんびり過ごす。 <p>【見守りフォローリストの管理状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> 見守りフォローリストを月1回更新する。リストを書面で保管し、災害時や非常時にすぐ活用できるようにする。 リストに挙げる対象者は、ひとり暮らしの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、ゴミを溜めこんでいるセルフネグレクトのケース、災害時に安否確認を優先するケース、見守りボランティアを活用し支援しているケース等である。 リストには各利用者の支援方針、進捗状況、連携機関、災害時安否確認の優先順等を記載する。担当者が不在でも統一した支援ができるようにする。
8在宅医療・介護連携	在宅医療・介護連携の推進	<p>【在宅療養相談窓口を行う上で心掛けること】</p> <ul style="list-style-type: none"> 在宅医療介護連携推進担当者が中心となって、医療および介護を必要とする高齢者や家族に対し必要な情報を提供する。 「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配置している。 ACPガイドブックを配布しACPを普及啓発する。ACPガイドブックを用いて、利用者の望む終末期の医療・ケアを知るために必要であることを利用者や家族に説明する。 <p>【地区連携医事業の実施について】</p> <ul style="list-style-type: none"> 医師とケアマネジャー・訪問看護事業者の看護師等のネットワークを築くために「ふたこメディケアカフェ」を年5回以上開催する。内容は医療講座や事例検討会などである。 地域住民を対象にした区民講座を年2回開催する。ACPや認知症ケア等をテーマにする。 地域での在宅医療と介護連携推進のために3か月に1回開催の「三師会とあんすこ会議」に出席する。玉川地域の7か所のあんしんすこやかセンターと三師会、保健福祉課が地区の取り組みや課題を共有し対策を検討する。 <p>【口腔ケアチェックシートの普及・活用について】</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者のアセスメントの際に活用する。介護予防、認知症の早期発見に有効であることを伝えて実施する。 チェック該当者にすこやか歯科検診を勧めて早期対応に努める。 「ふたこメディケアカフェ」等でケアマネジャーに紹介し活用を促す。同時に「訪問口腔ケア健診」についても普及啓発する。 <p>【MCSの普及・活用について】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「ふたこメディケアカフェ」や多職種交流会等でケアマネジャーに紹介し登録者数を増やす。 地区連携医師が事例を用いて効果的な活用についてPRする。 医師とケアマネジャーが有効な活用方法について検討し、実用的な運用になるよう取り組む。
9地域ケア会議	地域ケア会議の実施	<p>【地域ケア会議Bの実施について】</p> <ul style="list-style-type: none"> 年3回以上開催する。年間スケジュールを立てる。開催時期、メンバー等を決めて計画的に取り組む。 事例は、制度のはざま支援困難なケース、8050等家族全体の支援が必要なケース、ケアマネジャーだけでは支援困難なケース等である。 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等の関係機関に出席を依頼する。 テーマに応じて民生委員児童委員協議会や商店会、自主グループ、マンション管理組合、金融機関等に参加を依頼し、地域団体とのネットワークを築く。 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。週1回のケースミーティング等でモニタリングについて情報共有する。 <p>※地域ケア会議Aについては、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に記載してください。</p>

昨年度の取組実績	
もの忘れ相談を行うに当たり心掛けたこと	<ul style="list-style-type: none"> ・もの忘れ相談窓口では、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会案内を行った。認知症あんしんガイドブックを説明し配布した。 ・もの忘れチェック相談会（地区型）を開催し3名が参加。3名経過観察となり相談支援を継続した。 ・もの忘れチェック相談会（啓発型）に該当する対象者を把握した。来所相談者、電話での相談者など受診につながない高齢者や家族に参加を勧奨した。 ・認知症初期集中支援チーム事業に5事例を挙げて、医療、介護保険のサービス等の利用を支援した。
認知症ケア推進のための地区のネットワークづくり状況	<ul style="list-style-type: none"> ・薬局、新聞販売店、郵便局、銀行、信用金庫等に高齢者見守り協力店として登録を促し、見守りのネットワークの普及を行った。 ・「認知症とともに生きる希望条例」を町会や自治会、商店会、高齢者クラブ、自主グループ、小中学校、居宅介護支援事業所等に普及啓発した。
認知症の正しい知識の普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症サポーター養成講座を瀬田小学校4年生97名、瀬田中学校2年生110名を対象に開催した。感染防止対策を学年主任の先生と綿密に打ち合わせて開催した。飛沫対策のためクイズコーナーでは○×のジェスチャーで回答してもらうなど、言葉以外のコミュニケーション必要性や効果を伝えた。 ・認知症在宅生活サポートセンター主催の認知症サポーターステップアップ養成講座で講師を務めた（年2回）。サポーターの地域活動について事例を挙げて講話した。 ・認知症在宅生活サポートセンター主催の認知症サポーターフォローアップ講座（会場二子玉川まちづくりセンター）の運営、参加勧奨に協力した。 ・「認知症とともに生きる希望条例」について、町会長会議、地区主任ケアマネジャー連絡会でパンフレットを配布し説明した。
見守り対象者の把握、アセスメントの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・孤立死が2件発生した。うち1件は、母親92歳、息子65歳の二人暮らしのケースであった。隣人が警察に通報し発見に至った。二人共亡くなっていた。一年前、母親の実態把握訪問をしていた。その時、息子が「これからは母の世話を（自分が）するから安心してほしい。何かあったら連絡する。」と職員に告げていた。同居の子どもがいても社会的孤立のリスクを疑う必要がある。 ・玉川地域のあんすこ、地区社協、保健福祉課で前期高齢者に特化したあんすこ等の周知活動用のチラシ、質問票を作成した。目的はあんすこを知ってもらうこと、ボランティア活動など社会参加を促すことである。 ・前期高齢者対象の実態把握訪問を実施（年間150件）した。ボランティア活動や地域活動に関心のある男性が複数いることを把握できた。 ・高齢者見守り協力店の登録が27か所となった。介護保険サービス事業者、診療所、薬局、郵便局、銀行、新聞販売店等である。 ・集合住宅3か所の見守り活動を支援した。 ① シティコート二子玉川「おたがいさまの会」の定例会をコロナのため休止した。しかし毎月1回、見守りパトロールとして「感染防止対策」「うつ予防のポイント」「熱中症予防」「水害対策」等のチラシを全戸ポストイングした。 ② 都営玉川4丁目アパートの定例会が休止となった。しかし毎月1回、見守りパトロールとして「感染防止対策」「うつ予防のポイント」「熱中症予防」「水害対策」等のチラシを全戸ポストイングした。 ③ 二子玉川ライズレジデンスの住民を主な対象者として健康相談会「暮らしの保健室」を継続した。「オンラインでつながろう」をテーマにスマホ活用講習の時間を設けた。その結果オンライン体操教室を実現することができた。この取り組みをせたがや福祉区民学会で発表した。
見守りフォローリストの管理状況	<ul style="list-style-type: none"> ・朝夕礼や週1回のケースミーティングで、利用者の支援を見直している。サービス拒否するも支援の必要のあるケースをフォローリストに掲載した。介護保険のサービスを利用するなど課題が緩和し、生活が安定した時にはフォローリストから削除した。継続的支援の必要性の有無など判断基準を明確にして、フォローリストの対象者を精査した。 ・保健福祉課の巡回指導時に見守りフォローリストの利用者一覧表を配布した。支援の進捗状況を共有しフォローリストを2か月に1回更新した。 ・災害時の利用者の安否確認の際、効果的な運用ができるように書式を改訂した。優先順位や指定避難所の情報などを掲載した。
在宅療養相談窓口を行う上で心掛けたこと	<ul style="list-style-type: none"> ・療養相談窓口の相談件数（実数）は222件であった。 ・「世田谷区在宅療養資源マップ」を窓口カウンターに置き、医療機関等を情報提供する際に活用した。インターネットから最新情報を収集し、医療機関情報ファイルを作成した。適宜、更新して活用した。 ・病院の医療ソーシャルワーカーと退院後の「在宅復帰」を支援した。情報交換をこまめに行い、それぞれの役割を果たした。 ・世田谷区の医療連携推進協議会にあんすこ代表として参加し「世田谷区ACPガイドブック」の作成に取り組んだ。そして「お彼岸シンポジウム」に登壇しガイドブックを普及啓発した。
地区連携医事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・「ふたこメディアカフェ」を年3回開催した。参加者は地区連携医とケアマネジャー11名であった。テーマは次の通りである。 ① 精神疾患の対応「入門編」～精神症状の診かたと精神科薬物療法の注意点～ ② 要介護の親と障害をもつ子の世帯への支援 ③ 在宅診療よもやま話 ・在宅医療の普及啓発「区民講座」の年2回開催 ① 「認知症って何が大変!?～認知症になっても安心して暮らす備え・在宅診療の立場から～」講師：ふくろうクリニック等々力山口先生 ② 「地域でのがん医療とケア」 （一部）「玉川病院におけるがん診療の実際」玉川病院乳腺外科 大石先生 （二部）「地域の診療所もがんを診る」ふくろうクリニック等々力 山口先生 次年度は感染防止対策としてオンラインを利用した方法を検討する。 ・地区連携医が主催する出張型相談会「暮らしの保健室in二子玉川」「健康ステーション」「やすらぎサロン」にあんすこ看護師が参加し健康相談に応じた。
各種ツールや事業等（MCS、すこやか歯科健診等）の周知・活用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・お薬手帳の「医療と介護の連絡カード」を要支援の利用者に説明し配布した。 ・玉川砦薬剤師会副会長が講話「薬局の地域連携について」を居宅介護支援事業所ケアマネジャー対象に行った。その際、お薬手帳の「医療と介護の連絡カード」について、成功事例やメリットを伝え普及啓発した。またケアマネジャーに「連絡カード」の活用についてアンケートを実施し、成果と課題を把握した。 ・主治医との情報共有ツールとして「医療・介護の連携シート」を活用した。 ・ケアマネジャーに「すこやか歯科健診」や「訪問口腔ケア健診」について情報提供し活用を勧めた。 ・口腔機能低下の懸念がある利用者を対象に「口腔ケアチェックシート」を実施した。改善に向けてお口の元気アップ教室を勧めた。 ・居宅介護支援事業所に地区連携医との迅速な情報共有のため、MCSの利便性を伝え登録を促した。しかし登録事業者数は増えなかった。
地域ケア会議Bの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・計画通り年3回実施できた。 ・年間スケジュールを立て、主担当、副担当、書記を決め、チームで取り組んだ。担当者間で事前打ち合わせから事後評価まで行った。 ・テーマは「構音障害のある高齢者がひとり暮らしを継続するために地域でできることを考える」「判断力の低下した高齢者のお金の整理支援を考える」「アルコール依存症の高齢者とその家族への支援を考える」であった。 ・地区内の居宅介護支援事業所ケアマネジャーが参加した。民生児童委員や自主グループの代表者、郵便局、銀行、地域障害者相談支援センター、消費生活センター、玉川ボランティアビューロー等、地域住民や関係機関とつながる機会になった。
地域ケア会議Aの実施状況	<p>※地域ケア会議Aについては、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に記載してください。</p>

項目	内容	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)	<p>(1)身近な地区における相談支援の充実</p>	<p>【福祉の相談窓口の充実に向けた取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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・ミニデイ、商店会、玉川ボランティアビューロー等に「福祉の相談窓口」のチラシや二子玉川見守り応援ガイドブック等を配布し周知する。 ・町会の行事や商店会のイベント等に参加し、また準備や片付けをともに行き地域住民と関係を深める。 ・診療所、薬局、郵便局、銀行、商店会、玉川ボランティアビューロー等に「福祉の相談窓口」等のチラシを置いてもらえるよう依頼する。 <p>【福祉の相談窓口実施にあたっての関係機関との連携について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・まちづくりセンター、社会福祉協議会地区事務局、認知症在宅生活サポートセンター、地域障害者相談支援センター、生活困窮者自立相談支援センター、成年後見センター、病院の地域医療連携室等と情報交換を密にして、ワンストップ窓口として機能する。 ・自立支援協議会、要保護児童支援協議会、地域障害者相談支援センター、成年後見センター等の研修会に出席する。協議会やセンターの職員に多職種交流会への参加を呼びかける。 ・玉川福祉作業所に通所している障がいのある子と高齢で要介護の親について協働して支援する。
	<p>(2)参加と協働による地域づくりの推進</p>	<p>【三者連携の取組みについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月1回の三者連携会議に出席する。地区の課題を共有し解決・緩和に向けて対策を練る。 ・児童、障がい者、高齢者等を対象にした地域住民による見守りの方法や取組みを検討するために協議体を立ち上げる。主任児童員、児童館や小中学校PTA、商店会、玉川福祉作業所等に依頼する。 ・「二子玉川地区通信」を三者が共同して作成し定期的に発行する。 ・築年数の経た集合住宅における孤立死対策に取り組む。住民参加の見守り活動を支援する。 ・災害時に地域で支援を協働できるように、町会長会議、地区民生児童委員協議会、介護保険サービス事業者等を対象に、それぞれのできることなどを聞き取る。情報を共有し助け合える関係を築く。 <p>【ボランティアの活用について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・町会、自治会、高齢者クラブ、サロン・ミニデイ、玉川ボランティアビューロー等に見守りボランティア事業を紹介し、参加希望者を募る。 ・社会福祉協議会地区事務局と合同でボランティア懇親会を開催する。ボランティア同士のつながりをつくる。 ・見守りボランティア登録者にアンケートをする。ボランティアの活動内容について希望を把握し活動先を紹介する。

昨年度の取組実績	
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	<ul style="list-style-type: none"> ・三者連携の広報紙「二子玉川地区通信」を年4回発行した。 ・民生委員児童委員協議会にて、コロナ禍のフレイル予防、認知症うつ予防、前期高齢者男性の孤立死対策、特殊詐欺被害防止などあんしんすこやかセンターの課題や取り組みなど情報提供した。 ・民生委員児童委員の職員担当制にした。顔の見える、相談しやすい関係づくりに努めた。民生委員のふれあい訪問、あんすこの実態把握訪問における相互の情報共有等ができた。
福祉の相談窓口実施にあたっての関係機関との連携状況	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月1回、町会長会議に出席した。三者連携での進捗状況や孤立問題や特殊詐欺被害などの地区課題とその取り組みなどを共有した。 ・社会福祉協議会の事業「食の応援プロジェクト」を後方支援した。 ・社会福祉協議会主催の「ハガキで励ましつながろうプロジェクト」を協働した。二子玉川小学校児童の作成した高齢者へのメッセージハガキ(約100枚)を該当する高齢者に届けた。 ・玉川ボランティアビューロー主催の「ハガキで励ましつながろう、おうちで過ごそうプロジェクト」を協働した。コロナ禍で引きこもりになり、孤立が懸念される高齢者を対象に二子玉川、瀬田小学校児童の作成する「応援ハガキ」(約100枚)を届けた。
三者連携の取組状況	<ul style="list-style-type: none"> ・三者連携会議を月1回実施しており、各々の活動予定と実施報告などの情報共有と意見交換を行った。毎回、地域障害者相談支援センター、児童館2か所、保健福祉課が参加している。地区の特徴として、年少人口率の高さ(区内2番目)、障害者通所施設(福祉作業所)があることなどから、特に駅周辺には妊産婦の方や児童、子ども、障害のある方など、多様な方々が行き交っている。「支援を必要とする多様な方々を、多世代で見守るための検討」に取り組むため、協議体立ち上げの準備をした。 ・三者で「二子玉川地区みまもり応援隊ガイドブック」を作成した。多世代による多様な方々への「見守り活動の目的や気づきのポイント・相談先」等をまとめた冊子である。専用の「ステッカー・シール・登録者カード」も作成した。玉川ボランティアビューローや二子玉川エリアマネジメント等に配布し説明した。 ・三者で「二子玉川郷土史会」の主催する「台風19号浸水被害を語る会」に参加した。住民とともに備えや対策等を協働するために「今なにができるか」を検討した。

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
1 運営管理	(1)管理・運営体制	<p>【内部組織に対するケアマネジメントの徹底】 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、離職率の低下を図る。法人監督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)、セヤリハット(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15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)。能率的・正確な事務処理への取り組みとして業務分担表・業務改善の推進、グループウェアの活用、マニュアルの周知徹底を行う。</p>
	(2)公正・中立性	<p>【関係法令の遵守、運営方針に基づく公正・中立な運営の実施】 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サービス事業所、居宅介護支援事業所を紹介した経緯の記録を確認。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所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。</p>
	(3)個人情報・電子データの管理	<p>【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。職員に秘密保持誓約書の提出を求めている。</p>
	(4)待遇・苦情対応	<p>【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。また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共有することで苦情を未然に防ぐ。処遇向上のために年2回自己評価・他者評価表を用いて処遇改善担当者が面談を行い、処遇向上に繋げる。</p>
	(5)安全管理	<p>【非常時の段階において、原則として閉鎖せず緊急時優先業務を継続・事業継続】 感染症や災害、非常時等には、法人独自の事業継続計画(BCP)を策定し職員へ教育・訓練を行い、将来の対策整備予定、対策の維持管理等PDCAサイクルの実施に努める。また、在宅ワーク等を強いられる場合にチーム制を導入する。チーム分けしてもそれぞれのチームで三職種配置できるような体制を確保する。 【感染症対策】 新型コロナウイルス感染症に伴い、法人作成の感染症対策チェックシート(所内消毒、職員の衛生管理・検温)に基づき、毎日の実施徹底を行う。所内で新型コロナウイルス感染症による環境の整備に必要な備品の購入。所内感染症マニュアルの改訂について適宜最新情報を収集し、所内会議やミーティング等を活用し全職員に伝達を行う。 【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。心身の体調不良者に対して管理者を中心に面談を設定し、法人上長と対応をする。</p>
	(6)職員体制	<p>【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として、包括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。</p>
2 総合相談支援	(1)総合相談	<p>【総合相談を行う上で心掛けること】 ・毎日の朝礼及び夕礼時に相談事例の共有を行い、所内で対応を検討する。 ・困難と思われる内容についての相談及び対応は職員2名以上で対応する。 ・地区住民からの相談で訪問の必要がある場合は、内容によりできるだけ早く訪問し状況の確認をする。 ・相談に応じた提案ができるよう所内勉強会を月1回開催する。 【アウトリーチの取組】 ・深沢地区内の70歳から74歳の男性で一人暮らしの方を対象とした訪問を実施する。困りごとをすくい上げると共に深沢地区で活躍できる方を発掘する。 【継続的な支援の取組】 ・面会や訪問の拒否がある場合は、電話や手紙で対応をし相談窓口であることを認識してもらうとともに、相談事があったときに連絡をもらえるようにする。 ・一度の相談で終わらない場合は次の相談に繋がられるように、再度連絡する旨の承諾を得る。 【3職種のチーム対応】 ・毎日朝礼・夕礼で共有している個別ケースや困難事例について月1回三職種で検討し、地区の課題、所内における課題を確認、多職種での視点をもって対応する。</p>
	(2)地域包括支援ネットワーク構築	<p>・三者連携にてまちづくりセンター、地区社会福祉協議会と地区の課題を共有し、地区民生委員協議会勉強会の開催、駒Reマスクの作成、世田谷はいかいSOSネットワーク声掛け模擬訓練の実施、認知症サポーター養成講座の開催、防災訓練・介護予防を目的としたラジオ体操駒沢公園ウォーキングなど住民参加型の事業展開を行い、広報紙を通して活動を町会回覧、掲示板で周知する。運営には住民ボランティアにも協力を依頼し開催する。 ・多職種地域連携会を年4回開催し、介護、障害、8050、孤立死の問題、金銭管理などテーマを幅広く扱い、課題共有、ネットワークの強化、地域資源の開発を行う。 ・町会及び地区のサロンにおいて出前講座勉強会を開催、場合によってはオンラインを活用する。 ・令和2年度に三者連携にて学生と協同作成した体操DVDを活用し、地区の町会、サロンなどで体操教室を開催する。 ・いきいき講座で介護予防講座、認知症の理解、ボランティア交流会を開催、また地域の祭りに参加し顔の見える関係づくりを続ける。</p>
	(3)実態把握	<p>実態把握訪問は年間1320件を目標とする。昨年度の感染予防対策を活かして訪問を行う。通年で、新たな転居者に訪問を行う。また、4月～6月は、玉川地域の課題である、ひとり暮らしの前期高齢者70歳から74歳男性、昨年取り組みした深沢3丁目と駒沢3丁目を除く深沢あんすこ管轄エリアを訪問し、地域課題分析を進める。人数が少ない場合は、同じ年齢のひとり暮らしの女性も訪問予定。7月～9月は介護予防・地域支援課の訪問対象者リスト(85歳以上)に基づいて訪問する。10月～2月は、ひとり暮らしの75歳以上84歳(人数次第で夫婦世帯)を訪問する。通年通して、70歳以上のひとり暮らしの方の訪問を行っていく。</p>
	(4)PR	<p>・社会福祉協議会深沢地区事務局と共同で広報紙を年に3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にて、活動報告やイベント情報を掲載し、誰もが相談しやすい雰囲気づくりをするとともに、ワンストップ型相談窓口であることを周知する。 ・地域の行事や祭りが開催時は、参加し深沢あんしんすこやかセンターの周知とともに、関係機関と顔の見えるつながりを強化する。</p>

昨年度の取組実績	
事業計画の達成に向けた法人のバックアップ体制	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:事業部内で開催している事業計画説明会において、法人・事業部・事業所の事業計画を確認し相互共有を図っている。他に1月1回事業部会議・世田谷統括課会議(受託している深沢・奥沢・代沢)を開催し、課題や情報の共有を図っている。同時に法人内のグループウェアを活用した報告・連絡・相談体制を構築している。
事務処理を能率的・正確に行うための工夫	職務分掌表を作成し、各担当が責任を持って事務作業を行えるように工夫している。また、各担当に主担当・サブ担当を配置することで、人的ミスを無くし効率的な事務処理を行っている。予め期日を設定し、最終確認を管理者・副管理者にて行うことで、人的なミスを無くす様に常に意識している。
公正・中立性に配慮した対応	ハートページ等を活用し利用サービス等において複数の選択肢がある事を説明。その中で自己決定ができるように、常に情報収集を行い新しい情報を提供できるように努めている。週1回ミーティング時に紹介先の情報を所内共有し、偏りが無いように努めている。
公正・中立性のチェック方法	朝夕のミーティング時に紹介先についての情報共有を行っている。前回チェック時の記録も活用し、偏りが無いように努めている。事業部内でケアプラン点検などを行っており第三者目線でのチェックも行っている。
個人情報保護・プライバシー確保のための具体的な取組	世田谷区個人情報保護条例及び法人の規定に基づいた行動を行うよう各職員へ周知徹底を図っている。入職時や異動時の他に、半期に1回程度規程を所内で確認することで、規程の重要性を再確認する場を設けている。受付カウンター・相談室を含め相談内容や情報の漏洩が無いように、記載書類やパソコン画面などにも注意を払い対処している。相談待ちのスペースについても、まちづくりセンターの協力を得てまちづくりセンターのベンチを活用し、相談者から距離をとるように心がけている。
接遇向上のための取組	法人内に接遇委員会を設置し「接遇マニュアル」を作成している。それをもとに事業所としてもマニュアルを作成し、所内で接遇委員会を立ち上げ年2回、自己評価他者評価チェックシートを作成し、委員会が面談を行っている。それ以外では朝夕礼や所内会議の際に気になる点を所内で共有し、個人としてだけでなく、事業所として改善を図る取組みを行った。
苦情に対する再発防止策	接遇・苦情対応のマニュアルを整備し、再発防止のための所内苦情対応フローを活用し、所内共有し所内会議等で再発防止策を検討。また法人の事業部会議で苦情等の内容を共有し法人全体での再発防止に努めている。
災害時対応の取組	・災害時対応者リストと地図を一括にファイルに挟み、災害時に誰でも訪問ができるようにした。 ・災害時伝言板を年間2回試行した。 ・非常食を含めた持ち出し用の物品を10名分準備してあり、年間2回所内で内容の確認をした。
緊急時対応の取組	災害時対応マニュアルを作成し、有事の際の対応方法を所内で共有している。緊急連絡網を作成し非常事態にも上長からの指示を常に受ける体制をとっている。
感染症対策の取組	インフルエンザ流行前に予防接種を実施した。新型コロナウイルス感染症対策として、法人作成の感染症対策チェックシート(所内消毒・職員の衛生管理・検温)に基づき、感染症対策を実施した。また利用者宅訪問時、来所相談時も検温実施し、3密の回避等感染症対策を行った。
職員の健康管理の取組	法人全職員対象の健康診断、インフルエンザの予防接種を実施した。職員が心身の健康管理に留意し、不調者に対し面談を行った。職員の濃厚接触者認定に伴い、全職員のPCR検査を実施。全職員陰性の判定結果を受ける。
欠員補充の方策	緊急的な職員の欠員時は法人事業部内連携により対応する。また、採用運用システム、ハローワーク、合同説明会、法人採用ホームページ、社会福祉学部との交流連携、職員の紹介、キャリアパス制度、ジョブローテーション、事業部内外調整にて安定した人材確保を行っている。
人材育成の取組	法人の研修計画や年間スケジュールに記載している研修や勉強会に参加をし、知識習得や法人内の他事業所職員との連携や他あんしんすこやか等との連携を図る。また研修や勉強会の内容と今後学んだことをどのように活かしていきたいかを所内で朝夕礼時等で発表をし、所内共有を行っている。
人材定着の取組	管理者との面談の際には目標を定め、目標を達成するために何が必要なのかを共有している。また必要に応じてメンタル面を専門的なフォローを行っている。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行っている。
総合相談窓口を行う上で心掛けたこと	常に公平中立の立場を意識し、相談内容に対しどのような支援が必要かを判断し対応している。必要時には専門的な窓口の照会や繋ぎを行い、3職種での専門的な支援が必要な際には所内で情報共有し、対応した。
アウトリーチの実施状況	地区住民・警察・区から相談があったケースに関して、所内で情報を共有及び検討し、必要と思われた場合は早めに訪問対応した。また、関係機関と連携し情報を共有した。
継続的な支援を行った事例	8050問題、病識がないケース、処遇困難ケース等、サービスに繋がらないケースについて訪問や電話対応を実施した。対応の中で介入できるタイミングを図った。
3職種チーム対応	所内ミーティングを毎日朝夕行い、そこで共有された処遇困難事例について3職種で検討、個人で抱え込まずチーム対応の体制を取っている。状況に応じて、福祉課や関係機関との連携をとるようにしている。
地域包括支援ネットワークづくりの取組状況	コロナ禍により例年に比べ集まって行うネットワークづくりは開催が難しかったが、新しい取組としてオンラインを活用することができた。特に地区では三者連携の活動に力を入れ、5回『社協・あんしんすこやか通信』を発行し活動報告を行った。マスク不足の時期には長谷川町子美術館と民生委員、町会協力のもと手作り布マスクの型紙と生地を寄付を受けて、手作り布マスクキットを地域住民に配布し、完成した布マスクを地区の施設や団体に寄付を行った。仕事がりモートワークになったり休職中であるという若い世代もこの活動に参加され、まちづくりセンターを拠点に今までになかった地区住民のネットワークづくりにつながった。オンライン活用により認知症サポーター養成講座の対象を高年齢者ではなく学生や子ども食堂に拡げることができ、計3回開催した。認知症サポーター養成講座修了者には「第二回せたがやばいはいかいSOSネットワーク声掛訓練in深沢」に参加してもらうことでスキルアップを目指し横のつながりをもつことができた。前年度に引き続いての声掛訓練の開催は、運営側に住民がボランティアで参加し住民主体の活動に近づけることができた。10月にはボランティア交流会を管理栄養士を招いて勉強会という形で行い、お互いの活動、コロナ禍での工夫について情報交換を行い、あんしんすこやかセンターの活動を知って頂き横のつながりを持つことを再認識する機会とした。11月には深沢区民センターにて終活相談会を三者連携で開催、200名以上の参加者が得られた中、あんしんすこやかセンターでは血管年齢測定会及び保健師による健康相談にて個別対応し100人強の方が来場、アンケート結果でACP認知率が4名、ボランティア活動希望者が2名得られた。
実態把握訪問の工夫	令和2年2月の新型コロナウイルス感染者増、4月の緊急事態宣言、12月の新型コロナウイルス感染者激増からの緊急事態宣言突入で、深沢あんしんすこは人命優先で訪問を控える事となり結果的に実態把握目標件数に大幅に届かず、829件訪問し目標未達だった。玉川地域の課題である前期高齢者男性独居訪問は、質問票を投函し、切手付きの返信用封筒を同封したことで、対象者と会えていないものの対象者の現状を確認したり、ニーズを把握し、他サービスにつなげる事ができた。
PRの取組状況	・いきいき講座や終活講座、認知症サポーター養成講座、社会福祉協議会主催のフードドライブ事業や駒沢公園ラジオ体操会などのイベント開催時にあんしんすこやかセンターのパンフレットを配布し、区民に周知を行った。 ・三者連携にて年に5回広報紙を発行し、開催予定のイベントの告知や、開催したイベントの報告やコロナ禍での注意喚起を掲載した。作成した広報紙は、実態把握調査での訪問や来所相談時、町会での配布や、町会の掲示板での掲示、各イベントや関係機関に配布を行った。また、広報紙にて地区オリジナルマスクの型紙と作り方を添付し、作成したマスクの寄付を募り、集まったマスク地域の介護施設や生活困窮者自立相談支援センターやマスクを必要としている方に広報紙と一緒に配布した。 ・深沢あんしんすこやかセンターのホームページにて、活動報告や、世田谷区からのお知らせを月に10件の更新を目標に掲げ、親しみを以てもらえるように情報発信を行った。

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
3権利擁護事業	(1)虐待	<ul style="list-style-type: none"> ・前年度は、コロナ禍の影響か虐待対応件数が前年度より倍近く増え、緊急性の高いケースや、深刻度の高いケースも多かった。この状況を踏まえ、所内で、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の読み合わせや世田谷区の虐待対応マニュアルの読み合わせを毎月所内会議で読み合わせを行い、虐待対応力をあげていく。 ・虐待対応時に連携に協力的だった施設や病院等を洗い出し、リストを作成して早急な対応が出来るようにする。 ・特定事業所加算を受けた居宅介護支援事業所等で開催している研修の一環として、虐待対応講座を共催開催する。開催においては、コロナ禍の状況を見ながら、出向いて行うのか、オンライン研修を行うのか柔軟に対応する。研修後のアンケートで新たな虐待対応におけるニーズの発掘と、事業所との連携強化を行っていく。年間2回実施する。 虐待対応研修に参加をし、深沢あんしんすこやかセンター全体の虐待対応力の底上げをする。
	(2)成年後見	<ul style="list-style-type: none"> ・制度の狭間、成年後見制度につながらないケースへなども幅広く対応できるように年に2回弁護士や身元保証会社と勉強会を開催し、社会資源の開拓をする。 ・区民向けに終活講座を開催し、選択肢の一つとして成年後見制度を検討しやすく、自分事としてとらえられるよう入門講座を開催し普及啓発を図る。 ・介護保険の利用者だけでなく、実態把握や総合相談の中で、成年後見制度や地域福祉権利擁護事業の説明や情報提供を行い、区民の理解を深め、利用促進、将来の備えの一つとして検討できるよう啓発を行う。 ・成年後見制度に関する研修に出席し、相談対応及び情報提供の質の向上を図る。
	(3)消費者被害	<ul style="list-style-type: none"> ・地区住民向け消費者被害防止の講座や見守り人材向けの講座を年1回開催し、普及啓発を行う。 ・広報紙に消費者被害防止に関する記事を掲載し、実態把握訪問でリーフレットやちらし、シールを配布する。 ・消費者被害の相談があった際には、消費生活センターや警察と連携して対応する。
4包括的・継続的ケアマネジメント	ケアマネジャー支援	<ul style="list-style-type: none"> ・生活上の課題を抱えている一人一人の高齢者が、住み慣れた地域での暮らしを続けていくために、必要な支援を包括的かつ継続的に生活を支えるケアマネジメントを実現する。 ①個別支援:介護支援専門員からの個別事例に関する相談へのアドバイス等の直接的支援を行う。 ②地域の介護支援専門員同士のネットワークの構築支援:主任ケアマネジャーに役割をもってもらい意見交換の場をもてる。 ③介護支援専門員の実践力向上の支援:ニーズの把握と研修会や事例検討会の開催を行う。 ④介護支援専門員と関係機関の連携支援:地域のインフォーマル支援等の情報提供を行う。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・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件とする。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する。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たり、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する。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る。 ・地域ケア会議Aを年3回開催する。会議の結果を活用し、自立に向けたケアプランの見直しや、個別ケース課題・地域課題の解決に向けて取り組む。 ・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、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、必要な支援を行っている。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を情報提供する。
	(2)一般介護予防事業	<ul style="list-style-type: none"> ・地域のサロンや講座等で、せたがや健康長寿ガイドブックや介護予防手帳、体操DVDを活用し、介護予防・認知症予防・熱中症予防・新型コロナウイルス感染症予防等の普及啓発を実施する。体力測定会等のいきいき講座の開催を年3回以上を目標に掲げ開催する。講座の周知・集客のため、地区内の掲示板、町会回覧板、広報紙、ホームページを活用する。 ・基本チェックリストの目標を250件とし、総合相談や実態把握訪問、出張講座で実施する。基本チェックリストで把握した対象者を区の介護予防教室等につなげる。 ・地区内で活動しているサロンの訪問活動を継続し、関係作りを行う。サロン訪問時に参加者に介護予防手帳の配布を行い、フレイル予防のためのセルフケアマネジメント力向上に活用してもらうように普及啓発を行う。
6認知症ケア推進	認知症ケアの推進	<ul style="list-style-type: none"> ・世田谷区認知症とともに生きる希望条例や認知症・うつ関連事業について所内で勉強会を実施し理解を深め、地域のケアマネジャー・地域住民に向けて勉強会を開催し普及啓発を図る。 ・世田谷版認知症サポーター養成講座をオンラインや会場で2回以上実施する。受講者には三者連携で開催する「第三回せたがやはいかいSOS声掛け模擬訓練in深沢」への参加を促し、実践の中で認知症の方への対応を体験してもらい、地域での見守り・支援の強化につなげる。また講座受講者の活躍の機会の創出のほか、世田谷版認知症サポーターステップアップ講座や地域でのボランティア活動へつなげていく。 ・総合相談の他、居宅介護支援事業所のケアマネジャーからの相談時に、認知症あんしんガイドブック(認知症ケアパス)を活用し、介護保険サービスや医療につながらない方を、世田谷区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へ年間5件つなぐ。また認知症高齢者の家族会、もの忘れチェック相談会、認知症専門医訪問事業などケースに応じてつなげていく。 ・高齢者見守りステッカーや世田谷街角SOS事業をケアマネジャーや介護保険サービス事業者、家族介護者や総合相談の中で、事業の情報提供を行い、早めの利用登録や見守り支援の登録者の増加を促進する。 ・介護保険サービスの利用だけでなく、個性を重視し、地域の家族会や区の認知症・うつ関連事業の活用を推進する。
7あんしん見守り事業	見守り対象者の支援	<ul style="list-style-type: none"> ・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チームごとに見守り訪問を実施、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。見守りフォローリストを月1回更新、所内回覧で情報共有する。 ・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、いきいき講座で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。 ・三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委員、町会、地区サポーターの関係者と世田谷はいかい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。
8在宅医療・介護連携	在宅医療・介護連携の推進	<ul style="list-style-type: none"> ・総合相談において電話や窓口でも療養相談対応できる体制を継続し、医療情報を整える。医療機関との連携により切れ目のない在宅療養相談支援の提供を行う。主治医意見書作成のための質問票を利用者、家族、介護保険サービス事業者、近隣の医療機関に周知する。 ・医療・介護の連携シートについて、地区ケアマネジャーに情報共有する。 ・医療関連困難事例として毎日夕礼で情報共有を行い、必要であれば検討し、課題の抽出を行う。 ・地区連携医と連携し、区民公開講座:年1回、多職種連携会「そうだったのか!会議」:年3回、ケアマネジャー勉強会「事例検討」:年4回実施し、地区の多職種によるネットワークを深める。新型コロナウイルス感染症予防のため、会議はオンラインで実施する。多職種連携会議やケアマネジャー勉強会のテーマは地区の介護保険サービス事業者及び医療従事者へアンケートを通してより関心のあるものとする。 ・多職種連携会、ケアマネジャー勉強会においてメディカルケアステーション、口腔ケアチェックシート普及を行う。 ・実態把握訪問にて基本チェックリストで該当した地区の利用者に対し、お口の元気アップ教室を案内する。

昨年度の取組実績	
虐待に関する職員のスキルアップの取組	虐待対応研修に年間3回出席し、所内で研修報告を共有し技術向上を図った。職員全員が虐待対応をすることができるよう、通報を受けた職員と虐待対応経験の豊富な職員の2名体制で対応を行った。社会福祉士で行っている月1回の権利擁護検討会で虐待対応の進捗状況の確認や、対応の検討を行った。
虐待に関する普及啓発の取組	虐待を早期に発見し、連携して辛い状況を改善していくことに重点を置いて、ケアマネジャーや介護保険サービス事業者に向けて研修を3回実施した。民生児童委員協議会に参加し権利擁護のミニ講座等を行ったが、虐待勉強会は行っていない。
虐待に発展しそうなケースを把握するための取組	研修時に、虐待の芽チェックリストを配布したり、保健福祉課に虐待統計を説明して頂き、統計から虐待に発展しやすい状況を共有し、気になる段階で相談して欲しいと周知した。毎日の朝夕礼でのケース報告時に、統計から虐待に発展しやすい状況のある方は、虐待の目を持って支援することを共有し対応した。
虐待に関する所内における情報共有の方法	月に1度、社会福祉士での困難事例や虐待対応ケースの進捗状況の確認、検討を実施した。虐待の通報や進捗情報が入り次第、毎日の朝夕礼にて所内共有し、多角的視点で検討を行った。早急な判断が必要な時は、複数人で東京都福祉保健財団発行の高齢者の権利擁護と虐待対応お役立ち帳の内容確認や東京都権利擁護センターに相談しながらあんすこの方針を検討した。
成年後見に関する職員のスキルアップの取組	社会福祉協議会深沢地区事務局からぶらっとホーム世田谷に弁護士への派遣を依頼し、法テラス・後見制度・債務整理について勉強会を実施した。
成年後見に関する普及啓発の取組	相談を受けた際に、本人の権利擁護の観点から成年後見制度の利用が必要と思われる方の場合、制度について説明し成年後見センターから話を聞くことを提案した。
成年後見制度などの支援に繋いだ事例	本人の認知症が進み、親戚が兄のみで支援が難しくなってきた方。弁護士に相談し、後見申し立ての準備を開始した。
消費者被害に関する職員のスキルアップの取組	法テラスの弁護士を招き、債務の対応など勉強会を行った。
消費者被害に関する普及啓発の取組	11/11終活相談会にて来場者に消費者センターからのグッズを配布し、クイズ形式の設問と解答をお渡しし、普及啓発を行った。民生・児童委員勉強会を開催し、消費者センターのグッズを配布消費者被害の気づきのポイント再確認した。詐欺防止通話録音機8台設置対応した。
消費者被害に関係機関と連携して対応した事例	屋根の修理について度々訪れる事業者らしき人物について情報を聞き取り、近くの交番に届け出をし被害を防いだ事例1件。本人が警察と連携した事例1件。
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の聞き取りや、連絡会及び多職種連携会時のアンケートからもニーズを汲み取るようにしている。メールで意見を寄せて下さる主任ケアマネジャーもいる。すぐ答えられることは電話やFAXで対応している。ケアマネジャー間で検討した方が良い件は連絡会でのテーマとしている。
ケアマネジャー支援の取組	深沢地区ケアマネジャー連絡会の主任ケアマネジャー1名に令和2年度の代表になってもらい、あんしんすこやかセンターとともに連絡会等の運営に当たってもらった。連絡会は5月(家族信託)、9月・1月に行い(オンライン開催)連続して虐待がテーマ。地区で虐待が多くなっているため次年度も継続して取り組む。
社会資源の把握・情報提供の状況	まちづくりセンターや社協から知りえた社会資源は出来るだけ早くFAX等で知らせ、資料配布が必要なものは連絡会等で配布した。メールでの地区主任ケアマネジャーからの情報は、来年度以降、その主任ケアマネジャーにリーダーになってもらい連絡会開催を考えている。
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	支援が必要な方にとって適切な時期に適切な形で介入、かつ自立支援につながるようなサービス導入を心掛けた。
地域ケア会議Aの実施状況	地域ケア会議Aを2回実施。「引きこもりがちな方の健康維持や社会参加について」と「新型コロナウイルス感染症予防下におけるフレイル予防について」を検討した。
再委託先への支援状況	初回訪問時(利用者との契約)はもちろん、サービス担当者会議にもできるだけ参加するようにしている。また再委託先のケアマネジャーには要介護になった利用者の担当もバランス良く依頼するようにしている。再委託先新規開拓中。
フレイル予防の普及啓発の取組	実態把握訪問、いきいき講座「筋力アップ教室」(参加22名)、民生委員勉強会にて「せたがや健康長寿ガイドブック」「介護予防手帳」等を配布しフレイル予防の普及啓発を行った。
介護予防の対象者把握の取組状況	実態把握訪問、出張講座や窓口相談業務にて基本チェックリスト208件実施した。介護予防・日常生活支援総合事業や社会参加の利用が望ましい対象者に適切な事業や社会資源を紹介し繋げた。
住民主体の活動への支援状況	自主グループ男性限定「深沢体操教室」、地域デザインサービス「アロハ☆サロン」の後方支援を行った。
もの忘れ相談を行うにあたり心掛けたこと	・新型コロナウイルス感染症対策のため、建物の構造上2組の相談の対応になったが、間の枠が空いてしまうため、あんしんすこやかセンターの職員が担当している利用者のケース相談の時間にあて有効活用をした。 ・早い時期から所内での相談ケース募集の声掛けを行い、ケースの選定を行うことができた。
認知症ケア推進のための地区のネットワークづくり状況	・社会福祉協議会と一緒に認知症サポーター養成講座を3回開催した。感染対策で人数を制限するのではなく、オンラインでも同時に開催することにより大人数で遠方の人も参加することができた。また近隣の大学のゼミの学生にも参加を呼びかけ行ったところ、介護予防のために地域貢献として深沢地区の体操DVDの作成につながった。 ・第二回はいかいSOS声掛け模擬訓練in深沢で、認知症サポーター養成講座受講者に参加を促し、迷い人役やチームを率先する役割を担ってもらうことにより、実践を通して認知症の理解と向き合い方をより身近に体験してもらうことができた。
認知症の正しい知識の普及啓発の取組	・認知症サポーター養成講座の中で、ユマニチュードのDVDを活用し、医学的な認知症の理解だけでなく、実際の生活の中でのふれあい方、向き合い方を映像で見ることで、参加者の認知症のイメージを変えることができた。 ・認知症初期集中支援事業の活用により、単純に認知症の介護負担や将来への不安を軽減するだけでなく、かわりの中で生活に寄り添って、その人らしさを家族の関係性を調整しながら認知症の理解を深めていくことができた。 ・認知症の家族会参加者や、認知症に関する総合相談の中で、認知症あんしんガイドブックを活用し、ご本人や家族が視覚的に認知症の理解と段階に応じた様々なサービスの周知を行い、具体的にどのようなケアが必要かを一緒に考えることができた。
見守り対象者の把握、アセスメントの実施状況	実態把握及び総合相談で寄せられた事例を所内で見守り対象者リストに加える検討を行い、3チームチームごとに2名体制で定期見守り訪問を実施。訪問頻度についてはチームごとにアセスメント検討を行う。見守り終了のアセスメントについては所内全体で検討する。見守りボランティア1名の方による訪問対象者2名について、緊急事態宣言下では見守りコーディネーターが替わって電話訪問を毎週定時に行った。見守りステッカー協力店への気づきのポイントを作成し次年度配する。
見守りフォローリストの管理状況	毎月見守りフォローリストを更新し、所内で回覧共有する。
在宅療養相談窓口を行う上で心掛けたこと	・いつでも誰でも相談対応できるよう、地区の医療情報を集約すると共に生きた情報提供ができるよう所内で共有。相談は延べ522件。 ・医療関連困難事例を夕礼会議で所内共有し、各専門職の見解を元に対応を検討している。
地区連携医療事業の実施状況	多職種連携会議「そうだったのか!会議」を年4回開催し多職種のネットワーク強化(2回目以降はオンライン)。テーマは「新型コロナウイルス感染症」。ケアマネジャー連絡会は年3回実施、テーマ「家族信託」「虐待」について開催。区民公開講座を10月に「ACP」をテーマに開催し、26名参加。
各種ツールや事業等(MCS、すこやか歯科健診等)の周知・活用状況	・総合相談や実態把握訪問において必要な方にすこやか歯科健診の案内や、基本チェックリストを用い、お口の元気アップ講座の情報提供案内を行った。 ・「あなたを支える医療・介護のケアチーム」(連絡カード)を必要な方に配布。地域の医療機関に連絡カードの周知を行った。

項目	内容	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	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者個人に対する充実した支援と、それを支える社会基盤の整備につながるように、地域ケア会議Bを年3回開催する。 ・介護支援専門員、民生委員、地域住民からの相談により、サービス拒否等で支援困難なケースや8050等の多問題ケース、制度間の狭間で支援困難なケース、ケアマネジャーが困難と感じたケース等、タイムリーな随時開催を意識して業務に臨む。 <p style="text-align: center;">※地域ケア会議Aについては、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 に記載してください。</p>
10地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)	<p>(1)身近な地区における相談支援の充実</p> <p>(2)参加と協働による地域づくりの推進</p>	<p>【福祉の相談窓口の充実に向けた取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・三者連携でイベントを開催し、福祉の相談窓口としての周知活動を実施する。 <p>【福祉の相談窓口実施にあたっての関係機関との連携】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・適切な機関への繋ぎを行うため、相談拡充に適した研修に参加する。 ・玉川地域障害者相談支援センター、認知症在宅生活サポートセンター、生活困窮者自立相談支援センター、成年後見センターと必要に応じて情報提供及び共有を行い、連携して対応できるようにする。 <ul style="list-style-type: none"> ・三者連携会議に毎月出席し、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、民生委員との勉強会を開催し、関係性を維持及び強くする。 ・三者連携でイベントを開催し、商店街や学生も取り込むことで、深沢地区全体で支えるまちづくりを進める。

昨年度の取組実績	
地域ケア会議Bの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> 年間3事例行った。(①ディサービスに通いたいが周囲の方と関係が作れない方の支援②認知症による問題行動がある方のその人らしい生活を見守る支援③子供と関係性の悪い認知症高齢夫婦の金銭管理について。) ケア会議Bの捉え方について、ケアマネ連絡会で説明し、事例提出の呼びかけを随時行った。 ケア会議に認知症在宅サポートセンターの職員に参加して頂いたり、金融機関に参加して頂くなど、ネットワーク構築を意識して開催した。
地域ケア会議Aの実施状況	<p>※地域ケア会議Aについては、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 に記載してください。</p>
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	<ul style="list-style-type: none"> 三者連携でイベントや勉強会を実施し、三者一体でスキルアップに取り組んだ。 研修は障害3件、精神保健3件、認知症1件、防災2件、計年間9件受講し、相談窓口としての質の向上に努めた。
福祉の相談窓口実施にあたっての関係機関との連携状況	<p>虐待ケースや処遇困難ケースについて、玉川総合支所保健福祉課・生活支援課・健康づくり課・子ども家庭支援課、社会福祉協議会深沢地区事務局、成年後見センター、地域障害者相談支援センター、ぶらっとホーム世田谷、民生委員と連携を取った。深沢まちづくりセンター、町会とも情報交換を行い、深沢地区での必要な支援について話し合い、実施できるように準備をした。</p>
三者連携の取組状況	<p>月1回以上の三者連携会議を開催し、横の連携を意識し事業に取り組んでいる。三者連携実績としては、社協あんすこ通信の発行、スマホ講座、寺子屋いずみ・日体大学生向けの認知症サポーター養成講座のオンライン開催、「せたがやはいかいSOSネットワーク声かけ模擬訓練in深沢」、終活相談会2020、ラジオ体操でフレイル予防、フードドライブ事業を開催・運営協力を行った。</p>

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
1.運営管理	(1)管理・運営体制	<p>【目標】</p> <p>①法人の支援のもと、法人内の他のあんしんすこやかセンターとの連携を図りながら円滑に業務を遂行する。</p> <p>②申請代行業務等は、マニュアルに沿って正確に手続きを行う。</p> <p>【取組み】</p> <p>①あんしんすこやかセンターは法人より年間事業計画の確認を受け、また半期ごとに運営状況等を報告して法人より運営の支援を受ける。</p> <p>②法人内のあんしんすこやかセンター職員会議、および管理者会議を毎月開催し、業務の進捗状況を共有し評価をしよう。</p> <p>③請求業務などの事務作業は法人事務局で取りまとめを行い、あんしんすこやかセンター職員は、相談業務や地域づくり等の業務に取り組むことができるよう業務分担を行う。</p> <p>④申請受付業務等については、マニュアルや独自に作成したチェックリストに沿って手続きを実施し、間違いが無いようダブルチェックを行う。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。</p>
	(2)公正・中立性	<p>【目標】</p> <p>業務を遂行するにあたり、常に公平中立性を保ち対応を行う。</p> <p>【取組み】</p> <p>①サービス事業所等の情報を提供する場合は、相談者が自らの意志で選択できるようホームページや一覧表を用いるなどして複数提示する。</p> <p>②利用者自身で決定することが困難な場合は、相談者の意向を聞き取り、決定できるよう支援する。</p> <p>③総合事業等の利用状況は、法人のシステムを利用し特定の事業所への依頼が偏っていないか定期的に確認する。</p> <p>④相談対応の中で紹介を行った事業所等について、毎日のミーティングで報告し合い、紹介先に偏りがないようにする。</p>
	(3)個人情報・電子データの管理	<p>【目標】</p> <p>個人情報保護に対する意識を強く持ち、適切に管理を行う。</p> <p>【取組み】</p> <p>①個人情報保護マニュアルに沿って業務を行い、情報の目的外の利用や外部提供は禁止する。</p> <p>②同じフロアにあるまちづくりセンターの来客者へ配慮するとともに、あんしんすこやかセンターへの相談者はもとより電話相談や職員同士の会話についても、外部に声が漏れないよう注意をする。申請以外の来所者については、相談室の利用をすすめる。</p> <p>③パソコン端末機の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設置し、席を離れるときは必ず初期画面にする。</p> <p>④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本人及びご家族の同意を得ることとする。</p> <p>⑤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。</p>
	(4)接遇・苦情対応	<p>【目標】</p> <p>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組みを行う。</p> <p>【取組】</p> <p>①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。</p> <p>②接遇や苦情対応マニュアルを職員全体で確認し、必要に応じてマニュアルの更新を行う。</p> <p>③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、苦情発生時には速やかに対応する。苦情発生時には事故報告書を作成し、再発防止に向けた情報共有及び振り返りを行い法人全体として再発防止策を講じる。</p>
	(5)安全管理	<p>【目標】</p> <p>災害時や非常時は、区や法人の指示に従い作成されたマニュアルに沿って、業務が継続できるよう日頃から更新、整備しておく。感染症対策は、自らの感染防止に務める。また、区の指示に従うとともに法人のマニュアルの適正化を図る。職員の健康状態を把握し、健康管理を行う。</p> <p>【取組】</p> <p>①法人内あんしんすこやかセンター会議開催時に、災害時、非常時、感染症対策などのマニュアルを読み合わせを年1回実施し、手順等の再確認を行うとともに、必要に応じて更新を行う。また、法人内で行う「感染予防」や「メンタルヘルス」の研修に参加する。</p> <p>②法人内の医療職を中心に感染症対策委員会を設け、具体的な感染症対策について検討する。</p> <p>③健康管理として毎年1回健康診断を行い、管理者は職員の健康状態を把握しておく。インフルエンザ流行前には、法人で実施する予防接種を職員全員が受けられるようにする。</p> <p>④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。</p>
	(6)職員体制	<p>【目標】</p> <p>安定した相談体制を構築するために、専門3職種はできるだけ複数配置するとともに、日頃から職員に欠員が生じないよう定着支援に努める。</p> <p>【取組】</p> <p>①勤務年数に応じた研修参加を行い、全職員の人材育成に努める。新人職員には、人材育成マニュアルを基に育成に努める。</p> <p>②配置基準の定員を満たすようできるだけ配置員数を上回るようにし、欠員が生じた場合は自法人内での異動などで補充に努めるようにする。</p> <p>③法人の人事考課制度を毎年実施し、自己評価と管理者による面接や相談、適宜指導を実施し質の向上を図る。</p>

昨年度の取組実績	
事業計画の達成に向けた法人のバックアップ体制	<p>法人があんしんすこの運営状況を把握するための取組： ・法人と法人内のあんしんすこやかセンター管理者会議を月に1回実施し、事業計画に基づき業務が遂行されているか確認を行っている。 ・あんしんすこやかセンターの全職員が参加する法人内職員会議を月に1回開催し、計画した事業の進捗状況の確認や、情報共有を行いお互いのスキルを高めている。 ・緊急時は、法人担当者と365日24時間連絡が取れる体制を整え、相談や報告を行っている。</p> <p>事業計画作成にあたっての法人の関与について： ・法人へ提出する事業計画、半期ごとの事業報告書を作成し確認を受けている。 ・世田谷区へ提出する事業計画作成後は必ず事前に法人に確認を取り世田谷区に提出している。</p>
事務処理を能率的・正確に行うための工夫	<p>・事務処理については、法人本部とあんしんすこやかセンターで役割分担を行っている。法人として関わる事務や人事、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運営管理に専念できるようにしている。 ・区に提出する報告書は、代表するあんしんすこやかセンターの管理者、さらに法人担当者と2度に渡り確認を行い提出している。 ・申請代行等の事務については、マニュアルや独自に作成したチェックリストに沿って実施し、必ずダブルチェックを行っている。 ・保険給付に関わる事務処理は、各あんしんすこやかセンター内で担当する職員を複数人置き、能率的かつ非常時に備えるようにしている。 ・法人内の介護保険システムへの新規利用者の登録は必ず管理者が行う。</p>
公正・中立性に配慮した対応	<p>・令和2年度はコロナ禍の影響により実施できなかったが、毎年、法人が全職員に対し法人の理念や運営方針、職員倫理規定について研修を行い、社会人としてのマナーや公正・中立を旨とすることを学べるよう計画している。 ・利用者への対応では、サービス事業者を選択する際は、公平・中立の立場にたち、特定の事業者を紹介しないよう職員全員が意識して行っている。利用者の意向を踏まえて、ホームページやパンフレット、チラシ類などを必ず複数枚提示し選択しやすいよう支援している。</p>
公正・中立性のチェック方法	<p>・毎日のミーティングでは、全職員で案内した事業者について共有を図り、特定の事業者に偏らないよう相談し合っている。 ・介護予防ケアマネジメントや予防給付プランで利用する事業所は、特定の事業所に偏らないよう法人内の介護保険システムで利用率を確認できるようにしている。</p>
個人情報保護・プライバシー確保のための具体的な取組	<p>・個人情報・電子データの管理マニュアルを職員間で読み合わせを行い管理を徹底している。 ・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り、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。 ・法人や区が行う個人情報遵守に対する研修に参加し、意識啓発に努めている。 ・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している。 ・法人の介護保険システムのパソコンにおいてはUSBを無効に設定している。また外部につながるパソコンには個人情報の保存を禁止としている。 ・窓口カウンターに設置するパソコンは、来所者から画面が視野に入らない位置に設置している。 ・日々の業務にあたり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。 ・退席時は各種台帳・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。 ・電話や職員間の会話は外部に声が漏れないように注意している。 ・退席内容によって、窓口カウンターではなく相談室を利用するようにしている。 ・窓口カウンターで相談を受けている際に、電話での相談対応を行う場合は、相談室を利用するなど相談内容が聞こえないように配慮している。</p>
接遇向上のための取組	<p>・あんしんすこやかセンター専用の接遇、苦情マニュアルは一昨年度に整備し、職員間で再度対応方法を確認した。 ・接遇マニュアルに沿って、職員の接遇が向上するよう気になる点は随時注意改善した。</p>
苦情に対する再発防止策	<p>あんしんすこやかセンター専用の苦情マニュアルは一昨年度に整備し、職員間で再度対応方法を確認した。各あんしんすこやかセンターの管理者が苦情対応の担当者となり、区・法人に報告し相談しながら対応を行う。今年度の苦情はなかったが、苦情が発生した場合は速やかに対応するとともに、報告書を作成し法人内あんしんすこやかセンター全体で情報共有を行い再発防止に取り組む。さらに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。</p>
災害時対応の取組	<p>あんしんすこやかセンター専用の災害時マニュアルを一昨年度に整備し、職員間で再度対応方法を確認した。また、複合施設で行った消火訓練や区で行っているシェイクアウト訓練などに参加した。災害発生時は法人内のあんしんすこやかセンター間で協力体制を取れるように体制を整えたとともに停電時でもつながるアナログ電話機を設置し法人との連絡手段も確保している。</p>
緊急時対応の取組	<p>区の緊急対応マニュアルをもとに、あんしんすこやかセンター専用の非常時対応マニュアルを更新し、職員全体で確認を行った。緊急対応が必要な時は保健福祉課と連携し対応した他、法人本部へも連絡をいれている。また、各あんしんすこやかセンターで起こった非常時の対応について、管理者会で共有し各職員に伝え対応力の向上を図った。法人として毎月開催している安全衛生委員会の内容を各事業所に伝え、業務中の事故防止や再発防止策を講じている。</p>
感染症対策の取組	<p>5月の緊急事態宣言下では区の指示の下、出勤人数を減らし自宅での勤務を取り入れた他、こまめな消毒や換気、蜜を避けるなど感染症予防策を講じている。一昨年作成した感染症対策マニュアルで補えていない部分について各あんしんすこやかセンターの医療職が中心となり、感染症対策委員会をオンラインで開催した。あんしんすこやかセンターの業務に沿った感染予防策について対応を検討し、各職員に伝達した。マスクや消毒液など品薄時も法人として代替品の用意を行った。</p>
職員の健康管理の取組	<p>法人と提携している病院で年に1回健康診断を行い、「要医療」となった職員へは早めに通知し、受診勧奨を行っている。インフルエンザの流行前には希望者へ予防接種を行っている。毎年開催しているメンタルヘルスの研修はコロナ禍のため開催できなかった。代わりに各職員へ業務量や内容などを確認しメンタルヘルスのための面談を行っている。</p>
欠員補充の方策	<p>法人内で受託しているあんしんすこやかセンターや居宅介護支援事業所が複数あるため、法人内で異動できる体制を整えている。特に、三職種は複数名配置し、三職種の欠員が出ないようにしている。</p>
人材育成の取組	<p>区や東京都が行う研修はコロナ禍のため中止になったものもあり、計画的に参加はできなかったが、オンラインで開催されたものは複数名で参加するなど工夫した。研修後は、報告書を作成すると共に必ず所内で共有を図り全職員がスキルアップできるようにした。新人職員はチェック項目に沿って習熟度を確認し、中堅・ベテラン職員と二名で対応するなど助言や相談が出来る体制をとっている。毎月管理者会を開催し、業務遂行状況を確認している。法人の人事考課制度により、毎年6月には自己評価および面接、審査をもとに業務評価を行い人材育成と質の向上を図っている。</p>
人材定着の取組	<p>困難ケースの対応に当たっては全職員で情報共有し、相談・助言や協力を行い、成果を共有して最後まで対応出来るように支援した。法人のあんしんすこやかセンター職員全体の会議はコロナ禍のため2回にとどまったが、事例検討や支援の方策について意見交換を行うなどスキルアップを図った。さらに、管理者が定期的に面談を行い、業務の負担感や達成感などを確認できるようにしている。また、管理者のフォロー体制として毎月管理者会では情報交換や法人からのアドバイスをもらう場となっている。</p>

項目	内容	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：①相談に対して的確な状況把握を実施し、ワンストップで適切な機関・制度・サービスにつなぐ。②職員全員が適切に相談対応が行えるようインテーク・アセスメント能力の向上を図る。 取組み ・毎日のミーティングで情報を共有し、インテーク・アセスメントや対応に不足がないか3職種が中心となって助言を行い支援目標を達成する。継続して支援が必要なケースにおいては、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確認する。支援困難ケースは毎月1回のカンファレンスで検討する。 ・インテーク・アセスメント関連の研修に参加し、ミーティングで職員全員で共有する。 ・利用者宅や、サロン、町会自治会長会議、高齢者クラブ等への訪問時に相談に応じる。祖師谷ふるさとフェスティバルにて相談コーナーを設置して出張相談の機会を設ける。7～10月の4回に分けて、民生委員との相談会を開催する。
	(2)地域包括支援ネットワーク構築	目標：①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る。 取組み ・商店街・医療機関へ年6回以上訪問し、広報紙の配布と情報提供等を行い関係を築く。 ・地域の社会資源を把握し、社会資源一覧表を更新して最新情報を提供する。窓口に設置した情報も随時更新する。 ・砧近所フォーラム、祖師谷地区新年賀詞交歓会、民生委員・児童委員協議会、社会福祉協議会推進会議、地域密着型施設運営協議会、わくわくこどもごはん、祖師谷児童館地域懇談会等に参加してネットワークづくりを進める。 ・地域の社会資源一覧表を充実させるため、社会福祉協議会・ケアマネジャーと共同で社会資源を把握し、社会資源一覧表を更新する。 ・地区包括ケア会議の開催目的に応じて、地域の多様な機関の参加を呼び掛ける。
	(3)実態把握	目標：実態把握を1500件以上実施する。 取組み ・町会自治会ごとに担当者を決めての区の対象者リストに基づく訪問や、継続支援リストのモニタリング訪問、高齢者移動者リストの転入者、生活実態が未把握の高齢者等々への訪問を合わせて実態把握を900件以上と、夏季に高齢化率50%の公社祖師谷住宅の全件訪問や見守り訪問を実施し、1500件以上の実態把握を行い利用者基本台帳を整備する。 ・実態把握訪問時に緊急あんしんカードを配布すると共に、緊急連絡先の把握を行う。
	(4)PR	目標：①あんしんすこやかセンターの活動や役割等のPRに積極的に取り組む。 ・年6回奇数月に広報紙を発行し、町会・自治会、医療機関・商店街・関係機関等に配布する。 ・社会福祉協議会のメルマガにて広報誌や講座、あんしんすこやかセンターをPRする。 ・高齢者クラブ・サロン・ミニデイ、商店街・医療機関への訪問と、砧近所フォーラム、祖師谷地区新年賀詞交歓会、民生委員・児童委員協議会、社会福祉協議会推進会議、地域密着型施設運営協議会、わくわくこどもごはん、祖師谷児童館地域懇談会等の会議やイベントに参加してPRする。
3権利擁護事業	(1)虐待	目標：①虐待に関する法令や制度についての理解・認識を深める。②普及啓発に取り組み早期発見、対応出来るようにする。 取組み ・区や都で開催される虐待対応研修に参加し、ミーティングで報告し全職員で共有する。 ・11月発行の広報紙にて虐待の相談窓口についてPRする。 ・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対応する。 ・個別の虐待会議の内容はミーティングで報告し、全職員が情報と進捗状況を共有し緊急時に対応出来るようにする。 ・経験の少ない職員が虐待ケースの対応を行う際には、職員二人体制で対応し支援する。 ・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年1回虐待のパンフレットを配布し、早期の相談を依頼し普及啓発とネットワークの構築を行う。 ・砧地域あんしんすこやかセンター合同包括ケア会議にて、ケアマネジャー向けに年1回虐待対応について普及啓発を行う。 ・毎日のミーティングで、虐待に発展しそうなリスクのあるケースがないか確認し、早期に対応出来るようにする。 ・虐待地域会議に参加し、ミーティングで全職員で共有する。
	(2)成年後見	目標：①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 取組み ・毎日のミーティングで、契約や財産管理が困難な方を把握し、早期に保健福祉課や成年後見センターと連携を図り成年後見制度につなげる。 ・区や都等で開催される研修に参加し、ミーティングで報告し全職員で共有する。 ・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、介護支援専門員にて年1回パンフレットを配布する等して、早期の相談を依頼し普及啓発を行う。 ・11月に発行する広報紙で、成年後見制度のPRを行う。 ・保健福祉課とともに、地域のケアマネジャーのスキルアップのため、砧地域区民後見支援員自主グループとの研修を開催する。 ・ケアマネジャーを対象に成年後見制度の勉強会を年1回開催する。
	(3)消費者被害	目標：①消費者被害防止のための普及啓発、関係機関との連携を行い、消費者被害を未然に防止する。 取組み ・区や都等で開催される研修に参加し、ミーティングで報告し全職員で共有する。 ・消費者被害をテーマにしたいきいき講座を、消費生活センター・警察と連携し、年1回実施する。 ・サロン訪問や民生委員・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。 ・広報紙で、年1回消費者被害防止の普及啓発を行う。

昨年度の取組実績	
総合相談窓口を行う上で心掛けたこと	<ul style="list-style-type: none"> ・本人、家族、地域の関係機関等からの相談件数は9014件であった。相談者との信頼関係を構築できるよう、懇切丁寧な対応を心掛け、本人の状況を考慮したニーズの把握とアセスメントを実施し、介護・医療・福祉等の適切な関係機関、制度、サービスの紹介と専門的知識を活かして助言を行った。相談者の状況に応じて、その場で関係機関に連絡して確実に関係機関に繋ぐよう支援した。 ・随時、地域の社会資源の情報を更新し、相談者や事業者に提供した。 ・電話で相談があったケースで、来所が困難な場合や状況把握が必要と判断した場合は速やかに訪問して相談援助を実施した。 ・相談があったケースは毎日のミーティングで共有し、アセスメントや情報提供に不足があった場合は、継続してアセスメントや情報提供、助言を行った。また、地域包括ネットワークの構築を意識し、地域の様々な社会資源の活用と、関係機関との関係を構築しながら繋いだ。 ・高齢者以外の家族に関する相談についても、適宜必要な支援に結び付けるように対応した。 ・緊急の対応が必要なケースは保健福祉課、生活支援課、健康づくり課、警察等と連携を図り迅速に対応した。 ・「認知症ケアにおけるアセスメントと支援」「若年性認知症相談支援研修」「在宅療養相談窓口研修」に参加してスキル向上に努めた。
アウトリーチの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・サロン、民生委員・児童委員協議会、町会・自治会長会議に訪問して相談に応じ、その場で解決できないケースは継続して支援した。 ・センターから離れていた、交通の便が悪く来所が困難なケースには訪問して相談に応じた。 ・祖師谷ふるさとフェスティバルにおいて相談コーナーを設ける予定だったが新型コロナの影響で中止となった。
継続的な支援を行った事例	<ul style="list-style-type: none"> ・夫が入院して独居となった認知症があり不安を訴える妻について、ケアマネジャーに繋いだ後も、保健福祉課と連携して金銭・書類管理を支援し、成年後見制度への繋いだ。本人からの頻回な相談を傾聴すると共に、お金を盗られた等の被害的な訴えに対してケアマネジャー・保健福祉課と連携して適宜訪問して対応している。支援の方向性を保健福祉課・ケアマネジャーとで確認し所内で共有している。
3職種チーム対応	<ul style="list-style-type: none"> ・毎夕のミーティングで情報共有と、3職種が中心となって助言を行った。随時と月1回の所内ミーティングでカンファレンスを開催して必要ケースの検討と支援目標の確認を実施した。
地域包括支援ネットワークづくりの取組状況	<ul style="list-style-type: none"> ・町会・自治会長会議、地区情報連絡会や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に参加して、見守りを必要とする高齢者を地域全体で見守る体制作りに取り組んだ。 ・地区包括ケア会議を22回開催し、介護サービス事業者、薬剤師、消防署、住まいサポートセンター、砧ボランティアビューロ準備室等が参加した。 ・医療機関、郵便局、交番、法律事務所、商店街連合会事務局等へ隔月で訪問して見守りネットワークの構築を行った。 ・生活困窮家庭への支援ではぶらっとほ一むと連携して対応した。 ・社会福祉協議会支えあいルーム運営会議に参加し、コロナ禍における支えあい活動の在り方や繋がり維持について共有した。サロン・ミニデイに9件訪問した。 ・砧あんしんすこやかセンターと合同で立ち上げた「商店街の見守りを考える連絡会」は新型コロナウイルスの影響で開催出来なかった。 ・「砧地域ご近所フォーラム運営委員会」に5回参加し、砧地域の関係機関とのネットワーク作りを行った。 ・グループホーム運営推進会議に6回書面参加した。
実態把握訪問の工夫	<ul style="list-style-type: none"> ・実態把握件数は2116件(目標1500件)であった。地区内を偏りなく訪問出来るように町会・自治会ごとに担当者を決めて、区の対象者リストに基づく訪問と、高齢者異動者リストの訪問、未把握者への訪問、継続支援者リストのモニタリング訪問を行った。 ・夏季には高齢化率約50%の大規模団地を中心に訪問し、実態把握と熱中症予防を呼び掛けた。 ・事前に訪問案内の手紙をポストイングすることで、実態把握出来るケースが増えた。 ・訪問前後の手指消毒、マスク着用し感染症対策をして行った。
PRの取組状況	<ul style="list-style-type: none"> ・広報紙の発行実績:年6回奇数月に発行し、町会・自治会、介護サービス事業者、窓口での配布に加えて、7月からは病院・クリニック・薬局・郵便局・交番・商店・図書館等約40ヶ所へ広げ、延べ約4700部を配布し、PRを行った。 ・社会福祉協議会のメルマガに広報紙・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。 ・地区包括ケア会議で広報紙・ちらしを配布した。
虐待に関する職員のスキルアップの取組	<ul style="list-style-type: none"> ・取組みを予定していた、接遇の研修はコロナ禍のため参加できなかったため、一昨年度整備した接遇マニュアルを職員間で確認し、再度対応方法を周知した。「区市町村職員等高齢者権利擁護テーマ別実践研修第2回」に1名、「職員による高齢者・障害者虐待と職員が受けるハラスメントの防止」研修に2名参加し、ミーティングで全職員に伝達研修を行い共有した。
虐待に関する普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・町会・自治会長会議、サロン訪問時に窓内の案内とパンフレットを配布し見守りの依頼を行い、ネットワークの構築を図るとともに普及啓発を行った。 ・広報紙で虐待・消費者被害の防止、成年後見制度の利用と見守りについてPRした。
虐待に発展しそうなケースを把握するための取組	<ul style="list-style-type: none"> ・家族や近隣住民、ケアマネジャー等からの虐待疑いで相談があったケースについては、速やかに保健福祉課に報告・相談し、連携対応に努めた。 ・毎日のミーティングで把握したリスクのある事例については介護負担の軽減やサービス導入について検討し支援を継続した。
虐待に関する所内における情報共有の方法	<ul style="list-style-type: none"> ・虐待対応ケア会議に延べ14回参加して、関係者とのネットワーク構築と解決に向けて取り組んだ。虐待対応ケア会議の内容はミーティングで報告し、全職員で情報共有して担当者不在の際にも迅速に対応出来るよう努めた。
成年後見に関する職員のスキルアップの取組	<ul style="list-style-type: none"> ・「権利擁護事例検討会」に書面開催で1回参加し、後見人との連携やあんしん事業の事例について所内で検討した。
成年後見に関する普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・広報紙で成年後見制度の利用についてPRした。 ・地区包括ケア会議にて、主任ケアマネジャーを中心に成年後見制度の利用についてケアマネジャーに対し説明を行い、普及啓発に取り組んだ。
成年後見制度などの支援に繋いだ事例	<ul style="list-style-type: none"> ・成年後見制度や地域権利擁護事業の相談件数は延べ75件あった。 ・家賃や介護サービスの支払いが困難になっているご夫婦についてケアマネジャー、保健福祉課、成年後見センターと連携を取りながらあんしん事業につないだ。 ・支援できる親族がない成年後見制度の利用が必要な高齢者世帯に対して医療機関、保健福祉課と連携して区長申立てに繋げた。
消費者被害に関する職員のスキルアップの取組	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターからのメール・パンフレットを随時閲覧して最新の情報を収集し共有した。 ・成城警察署生活安全課と連携し、提供された消費者被害の情報を所内で共有した。
消費者被害に関する普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・いきいき講座で成城警察署と協働して消費者被害講座を1回開催した。消費生活センターは新型コロナウイルス感染症の影響で不参加となった。 ・実態把握訪問や見守り訪問の他、地区社協運営委員会で1回、民生委員児童委員協議会で1回、町会・自治会長会議で1回、サロン訪問で6回、介護サービス事業者が参加する会議で1回、消費者被害の最新情報や詐欺被害防止の自動通話録音機のPR、留守番電話での対応の呼び掛けとパンフレット・防犯シール等を配布して消費者被害防止の啓発に努めた。 ・広報紙で消費者被害の防止についてPRした。 ・祖師谷第3自治会委員会に訪問し、成城警察防犯係とともに消費者被害防止についてPRした。 ・特殊詐欺対策用自動通話録音機を20台貸与した。
消費者被害に関係機関と連携して対応した事例	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害の相談は延べ15件であった。家屋の改修工事を繰り返し、工事内容・金額・契約内容に不満を訴える高齢者からの相談について消費生活センターに相談し、連携して対応した。 ・消費者被害の可能性のあるケースは随時、消費生活センターや成城警察に連絡する等している。

項目	内容	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	ケアマネジャー支援	<p>目標：①地区内の主任ケアマネジャーと連携して、ケアマネジャー支援を行う。②地域の社会資源の情報を整理し提供する。</p> <p>取組</p> <ul style="list-style-type: none"> 毎月1回、地区内の主任ケアマネジャー連絡会を開催し、意見交換やケアマネジャーのニーズの把握を行う。協働で研修会を開催しケアマネジャー支援を行う。 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回開催する。毎回、アンケートを実施してニーズの把握を行う。 困難事例や虐待ケースの対応については、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に適宜ケアマネジャーに情報提供する。 地域のあんしんすこやかセンターとの共催で「地域主任ケアマネジャーの会」を開催する。また地域の主任ケアマネジャーとの協働で「医療と福祉の連携懇談会」や研修の企画運営を行う。居宅介護支援事業所のネット環境を把握し、オンライン開催を検討する。
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	<p>目標：①自立支援・介護予防の視点を踏まえ、総合事業以外の多様な社会資源を活用したケアマネジメントを実施する。②地域ケア会議Aを3回開催する。</p> <p>取組</p> <ul style="list-style-type: none"> 新規の介護予防のサービス利用相談に対しては、一般介護予防事業などについて説明する。介護予防・生活支援サービスのみを希望する場合は、基本チェックリストの実施による事業対象者として迅速に利用につなげる。 インフォーマルサービスや社会参加に繋がるように職員全員が地域資源を把握し支援する。 地域ケア会議Aを年3回6月、9月、11月に行い、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。 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。
5 介護予防・日常生活支援総合事業	(2) 一般介護予防事業	<p>目標：①自宅で出来る体操をPRL運動の機会を増やしフレイルを予防する。②住民主体の運動の場を新規に立ち上げる。</p> <p>取組</p> <ul style="list-style-type: none"> 実態把握訪問、窓口相談、サロン訪問にて基本チェックリストを110件以上実施する。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・サロン等に繋ぐ。 民生委員や地域住民等の見守り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、訪問して事業対象者を把握し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、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つなげたり、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。 いきいき講座で、介護予防体操を1回、体力測定・講話を1回実施する。 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、「本日の8ミッション」のちらし等を配布してフレイル予防の普及啓発を行う。 祖師谷支えあいルーム運営会議に年2回参加して活動状況の把握と相談対応を実施する。 高齢化率約5割を超える祖師谷団地でサロン化した、公社けやきサロンを公社けやきの会で継続して支援する。 祖師谷北部ふくし検討会で、新規運動グループの立ち上げを支援する。 民生委員へ5月にフレイル予防の勉強会を実施する。
6 認知症ケア推進	認知症ケアの推進	<p>目標：①もの忘れ相談の内容に応じて、必要なサービス・地域資源を活用して早期の段階で改善に向けた対応が出来る。②認知症高齢者が安心して暮らせるまちづくりを目指して、「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。</p> <p>取組</p> <ul style="list-style-type: none"> 窓口でのもの忘れ相談には認知症専門相談員を中心に職員全員で、認知症ケアパスを活用しながら分かりやすい対応を心がけ、適正な事業や支援につなげていく。 行方不明の相談があった場合は高齢者見守りステッカー、せたがやはいかいSOSネットワークを案内する。 認知症在宅生活サポートセンターと連携して認知症初期集中支援チーム事業を5件、地区型・もの忘れチェック相談会を3件実施するほか、啓発型・もの忘れチェック相談会を案内し、認知症の方への早期の対応を行う。 地域合同認知症高齢者の家族会の支援を行う。地区の介護者の会を年4回、家族会交流会を年1回開催する。 世田谷版認知症サポーター養成講座を年間4回以上の開催を目指す。民生委員、サロン、身近なまちづくり推進協議会委員、団地住民向けに各1回開催する。講座修了者の中でボランティア活動を希望する方は世田谷版認知症サポーターステップアップ講座に繋ぐ。 サロンや実態把握訪問、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する。 9月の広報紙で、もの忘れ相談窓口・家族会をPRする。 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。 昨年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回開催し、年度内の自主化を目指す。
7 あんしん見守り事業	見守り対象者の支援	<p>【目標】</p> <p>①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。②見守りネットワークの拡充を図る。</p> <p>【取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> 実態把握訪問や、窓口相談、見守りネットワークからの通報があった、社会的に孤立している高齢者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で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。 職員による見守りの他、見守りボランティア・民生委員による見守り訪問・高齢者安心コールに繋ぐ。 高齢者向け住宅リラ祖師谷は生活協力員と連携して見守りを行う。団地は管理組合と連携して見守りを行う。 三者で見守りネットワーク会議を年2回開催し、地区の情報や課題を共有し解決に向けた取り組みを行う。 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。 1月に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際には、見守りを依頼し、見守りネットワークを構築する。

昨年度の取組実績	
ケアマネジャーのニーズ把握の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・地区内の主任ケアマネジャー連絡会を8回開催した。連絡会の中でケアマネジャーのスキル向上について検討しニーズ把握に取り組んだ他、地区内のケアマネジャーに困りごとについてのアンケートを実施してニーズを把握した。
ケアマネジャー支援の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアマネジャーからの相談は延べ115件であった。窓口業務で相談を受けたケースをケアマネジャーに引き継ぐ際は、情報提供の他に、ケースの内容によってサービス担当者会議への参加や同行訪問、個別相談対応や助言等を行った。 ・地区内の主任ケアマネジャーと共同で、多職種が参加する研修会・勉強会を7回開催し、ケアマネジャーと医療関係者、介護保険サービス事業者、消防署等が参加して地区のケアマネジャーのスキル向上と連携を図った。 ・主任ケアマネジャーと協働で「ケアマネジャーの困り事」について助言を行った。「居住支援」をテーマに地区版地域ケア会議Bを1回開催した。 ・砧地域の5か所のあんしんすこやかセンターが主催している砧地域主任ケアマネジャーの会は新型コロナウイルスの影響により開催出来なかった。
社会資源の把握・情報提供の状況	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の医療機関一覧、私費サービス一覧、認知症高齢者の家族会、サロン・ミニデイ、高齢者クラブ等の社会資源を整理し、情報コーナーを配置して自由に収集出来るようにしているのと、ファイルに整理しケアマネジャーや来所者に情報提供した。 ・情報は年度初めに更新する他に窓口担当が随時更新・追加している。
介護予防ケアマネジメントをするに当たり心掛けたこと	<ul style="list-style-type: none"> ・自立した日常生活の支援を行うため、要支援認定者及び事業対象者の方に、相談受付票及び二次アセスメントシートを活用して状況を確認し、総合事業の他に運動サロン、ボランティア活動等に繋いだ。 ・インフォーマルサービスの情報は、社会福祉協議会のメルマガやボランティアビューローの広報等から最新の情報を収集した。
地域ケア会議Aの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・地域ケア会議Aを2回開催した。夫を亡くし独居となった妻への支援と、新型コロナウイルス感染症の影響で閉じこもりとなり体力低下しているケースについて検討した。会議の結果を所内で共有し、あんしんすこやかセンターと地域での見守り・寄り添うこと、新型コロナウイルス感染症を正しく知るための講座を開催することとした。 ・地域ケア会議実践者養成研修に1名参加した。
再委託先への支援状況	<ul style="list-style-type: none"> ・再委託のケアマネジメントは、同行訪問での引継ぎとサービス担当者会議に参加し、介護予防計画書を確認して自立支援・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した。毎月のモニタリング報告や状態変化があった場合の随時の報告や相談を受け、支援内容の検討を共に行うよう対応した。主任ケアマネジャー・地区包括ケア会議にて、インフォーマルサービスについて随時情報提供した。 ・砧地域5カ所のあんしんすこやかセンターで、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を1回行った。
フレイル予防の普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・はつらつ介護予防講座を17回実施した。今年度の新規参加者は18名だった。参加者の中から筋力アップ講座に1名繋いだ。 ・運動機会が減少している高齢者への対応として、いきいき講座でフレイル予防のための介護予防体操講座を4回実施し、自主グループ立ち上げに向けての準備も行った。体力測定は新型コロナウイルス感染症の影響で延期となった。 ・総合相談支援の対象者、実態把握訪問、介護予防講座、サロン、いきいき講座、社会福祉協議会支えあいルーム運営会議、介護予防ケアマネジメント対象者等へ世田谷健康長寿ガイドブック300部、介護予防手帳300部、ストレッチのちらし45部、世田谷いきいき体操のちらし80部を配布した。 ・新型コロナウイルス感染症により閉じこもりがちとなっている高齢者に世田谷いきいき体操のパンフレットを配布し、実施方法を指導した。 ・町会・自治会長からコロナで閉じこもりがちとなり体力が低下している住民への支援について相談があり、広報紙にフレイル予防の方法と口腔機能向上の体操を掲載した。 ・民生委員児童委員へ2月にフレイル予防の勉強会を行う予定としていたが、新型コロナウイルスの影響で延期となった。
介護予防の対象者把握の取組状況	<ul style="list-style-type: none"> ・介護予防講座やいきいき講座、サロン、実態把握訪問、窓口相談で基本チェックリストを99件実施した。把握した対象者を筋力アップ教室に6件、すこやか歯科検診に21件、専門職訪問に1件繋げた。まるごと介護予防講座や運動サロンにも繋げた。
住民主体の活動への支援状況	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢化率52%の祖師谷団地の「公社けやき協議体」を年4回開催して「公社けやき運動サロン」の運営について協議した。在宅総合ケアセンター成城の理学療法士が訪問出来ない為、オンラインで「世田谷いきいき体操」と「祖師谷いきいき体操」を指導した。 ・サロン6回、27カ所のサロン・ミニデイが参加する祖師谷支えあいルーム運営会議に1回参加して活動状況の把握と助言を行った他、窓口相談で把握した孤立している方や運動の必要な方についてサロンの紹介や、社会福祉協議会と連携してサロンへ繋いだ。 ・新規に近隣にオープンする地域デイサービスを見学し、事業対象者を紹介した ・代表者が急逝したサロンの今後の活動について相談対応した。
もの忘れ相談を行うに当たり心掛けたこと	<ul style="list-style-type: none"> ・もの忘れ相談には認知症専門相談員を中心に、アセスメントの結果を踏まえて、必要に応じてクリティカルパスでの専門医受診、家族会や心理相談、成城警察の迷い人登録等の情報提供を行った。 ・もの忘れ相談の中から認知症初期集中支援チーム事業に5件、もの忘れチェック相談会に3名を繋いだ他、認知症高齢者の家族会、高齢者見守りステッカー、せたがやはいきいきSOSネットワークにも繋いだ。 ・認知症の方に対し、認知症在宅生活サポートセンターへの相談や同行訪問、また保健福祉課の保健師と連携して早期対応・早期支援に努めた。 ・認知症への対応や支援について説明する場合は、認知症ケアパスを活用して分かりやすい説明を心がけた。 ・広報誌で家族会、こころの相談などの周知を行った ・家族介護者支援として介護者の会を4回開催、区主催の家族会に1回参加した。 ・地区内の認知症カフェが活動休止となっているため、8月にあんしんすこやかセンターで認知症カフェを立ち上げて月1回開催し、介護サービスにつながらず、社会交流の機会が少ない高齢者に案内して延べ27名が参加した。
認知症ケア推進のための地区のネットワークづくり状況	<ul style="list-style-type: none"> ・個別支援においては、見守りネットワークの他に、保健福祉課、認知症疾患医療センター、地区のクリニックやケアマネジャー、商店、警察署、団地管理組合等と連携して支援した。 ・広報誌でもの忘れ相談窓口の案内をした。 ・地域の認知症カフェを見学し、運営方法を学び連携を図った。
認知症の正しい知識の普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症サポーター養成講座はあんしんすこやかセンターボランティアを対象に1回開催した。身近なまちづくり推進協議会委員への開催は新型コロナウイルス感染症の影響で延期となった。 ・認知症サポーターには地域の見守りや、はつらつ介護予防講座の運営補助を依頼した。 ・その他の取り組みとして、サロン訪問にて、認知症予防や初期の認知症の改善について説明した。また、広報紙でもの忘れ相談窓口をPRした。
見守り対象者の把握、アセスメントの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・地区情報連絡会、町会自治会長会議、民生児童委員協議会、サロン訪問や団地の管理人室、クリニック・薬局・郵便局・交番・商店等に訪問して見守りちらし、あんすこパンフレットを配布し、見守りを依頼した。 ・実態把握訪問や、窓口相談、見守りネットワークからの通報(36件)があった社会的に孤立している高齢者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で見守りコーディネーターが中心となって職員全員で検討して支援の要否の判断とモニタリング頻度、支援方針を決めている。職員による見守りの他、見守りボランティア・民生委員による見守り訪問につないだ。 ・見守りコーディネーターが中心となって5名の見守りボランティアのうち3名が新規に活動を開始し、6名の見守り対象者に訪問した。 ・職員が延べ135件の見守り訪問を実施した。 ・1月に予定していた見守りボランティア交流会は新型コロナウイルスの影響で延期となった。
見守りフォローリストの管理状況	<ul style="list-style-type: none"> ・見守りコーディネーターが中心となって、月1回職員全員で見守りミーティングを実施してモニタリングを行い、進捗状況の確認と支援方針の共有、最終の判断を行っている。見守りフォローリストは毎月更新し、印刷して最新情報を紙ベースで保管している。

項目	内容	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	<p>【目標】</p> <p>①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。②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。</p> <p>【取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> 在宅療養相談窓口では、在宅療養資源マップや在宅療養相談窓口ガイドを活用して、必要な情報の提供、入退院・転院の支援を行う。 地区連携医、地区の主任ケアマネジャーと連携して、多職種事例検討会、医療ケースカンファレンス、疾患勉強会を開催する。 区民向けの在宅医療講座を年1回開催する。 「医療・介護の連携シート」「口腔ケアチェックシート」「あなたを支える医療・介護のケアチーム」を窓口相談で活用し、地域ケア会議等でケアマネジャーに年1回配布し普及啓発を行う。 すこやか歯科健診に年間10件以上繋ぐ。 MCSを地区の医療関係者・介護サービス事業者にPRし、祖師谷グループの登録者を増やし活用する。 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、ACPをテーマとして「医療と福祉の連携懇談会」を9月頃に開催する。
9地域ケア会議	地域ケア会議の実施	<p>目標：地域ケア会議Bを効果的に実施する。</p> <p>取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> 所内で目的等を共有しながら、会議Bを8月、10月、12月に開催して、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・地域課題を把握する。 <p>※地域ケア会議Aについては、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 に記載してください。</p>
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 (2)参加と協働による地域づくりの推進	<p>目標：①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る。</p> <p>取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> 区や都などが開催する母子・障害・精神保健福祉関係の研修に参加し、ミーティングで職員全員で共有する。 地区内の地域障害者相談支援センターと連携して支援を行う。 砧地域自立支援協議会の会議に参加し、スキルの向上と関係機関との連携を図る。 <p>目標：三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。</p> <p>取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> 三者連携会議に毎月参加し、情報共有と地区内の課題についての共有と検討を行い、課題解決に取り組む。 三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。地域で活躍出来るような方の情報を共有し高齢者の活躍できるまちづくりを行う。 「公社すこやか会」「公社祖師谷住宅における高齢者の支えあいについて考える会」においては、運動サロン、買い物ツアーの継続支援と、新たに商店街での買い物支援とごみ出し支援を行う。その為のボランティアの発掘にも取り組む。 「祖師谷北部ふくし検討会」においては、集える場づくりと運動グループの立ち上げを支援する。

昨年度の取組実績	
在宅療養相談窓口を行う上で心掛けたこと	<ul style="list-style-type: none"> 在宅療養相談は延べ532件であった。在宅療養資源マップ・ホームページを活用して在宅医療や福祉サービスの情報提供を行い、入退院・転院の際は病院のソーシャルワーカーとの連絡調整やカンファレンスに参加し、医療機関やケアマネジャーと連携して在宅生活を継続出来るよう、切れ目のない在宅医療と在宅介護の提供体制の構築推進に努めた。 民生委員児童委員にACP・在宅療養の勉強会を開催し、理解促進・普及啓発を行った。 地区内に新規に開業したクリニックに訪問した。 隔月で地区内の医療機関に広報誌を届け、情報収集・関係づくりを行った。
地区連携医事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> 地区連携医と主任ケアマネジャーの協力のもと10回実施した。多職種事例検討会を2回、医療ケースカンファレンスを1回、新型コロナウイルス感染症の対応・第二波への備え等の疾患勉強会等を2回、地区課題検討を1回、災害への備えを1回、意見交換会を3回、医療・介護関係者の他に消防署も参加して多職種連携推進を図った。
各種ツールや事業等(MCS、すこやか歯科健診等)の周知・活用状況	<ul style="list-style-type: none"> 医療と介護の連携シートをあんしんすこやかセンターでサービスの導入時や状態変更の機会等に活用し、主治医への相談や情報提供を行った。地区連携医事業でケアマネジャー等にPRした。 窓口相談で口腔ケアチェックシートを使用してチェックを行い、口腔機能低下がみられる方をすこやか歯科健診に17名繋いだ。通院困難な方には訪問口腔ケア健診の案内も行った。 地区連携医事業でケアマネジャー等へ1件、民生委員児童委員への勉強会で1件、口腔ケアチェックシート・すこやか歯科健診・訪問口腔ケア健診についてPRした。 祖師谷地区MCSグループを作り、地区連携医事業でのPRと地区連携医や主任ケアマネジャーと情報を共有し、活用方法について協議した。 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」(連絡カード)を窓口や実態把握訪問等での配布と、地区連携医事業で配布しケアマネジャー等にPRした。
地域ケア会議Bの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> 地域ケア会議Bを1回開催し、まちづくりセンター・社会福祉協議会・主任ケアマネジャー・住まいサポートセンター・民生児童委員等が参加して居住支援について検討し、ネットワークの構築と、住み替えの諸手続きをサポートする支援制度がないという課題を把握した。 課題に対して、地区連携医事業で住まいサポートセンターとお部屋探しハンドブックをPRした。
地域ケア会議Aの実施状況	<p>※地域ケア会議Aについては、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 に記載してください。</p>
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	<ul style="list-style-type: none"> 研修参加：区の「東京都依存症対策普及啓発フォーラム」に1名、「障害福祉の制度概論」に1名、「ひきこもり支援に関する関係機関向け専門研修」に1名参加し、ミーティングで研修内容を職員全員で共有した。 世田谷区要保護児童支援地区協議会に書面開催で1回参加した。 砧エリア自立支援協議会の事例検討会に1回参加した。 精神保健福祉士1名、保健師2名を配置している。
福祉の相談窓口実施にあたっての関係機関との連携状況	<ul style="list-style-type: none"> 相談拡充の相談は258件あった。生活困窮の相談が増加し、社会福祉協議会・生活支援課等と連携して支援した。障害や母子、精神の相談においても関係機関への繋ぎや同行訪問等を行い、連携して対応した。 まちづくりセンター・社会福祉協議会からの相談は23件あり即時対応した。 砧障害者相談支援センターと、障害のある本人、家族の相談をする等して連携している。
三者連携の取組状況	<ul style="list-style-type: none"> 毎月の三者連携会議には毎回複数名で参加し、情報共有と地区課題について検討した。 「公社けやきの会」では、「公社けやき運動サロン」の再開について検討し運営の他、買い物支援として、買い物ツアーの開催を1回、高齢者買物支援マップを配布した。「買い物付き添いボランティア事業」は進んでいない。地域のサポーターとして活動出来るような方を3名把握し、1名は自主グループでの活動に繋げる予定。 ケアマネジャー・介護サービス事業者等との防災会議を1回開催した。砧地域の防災の情報共有と医療面での災害への備えについても学んだ。 地域包括ケアの地区展開報告会にて「公社けやきの会」の取り組みについて報告した。

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
1 運営管理	(1) 管理・運営体制	<p>【目標】</p> <p>①法人の支援のもと、法人内の他のあんしんすこやかセンターとの連携を図りながら円滑に業務を遂行する。 ②申請代行業務等は、マニュアルに沿って正確に手続きを行う。</p> <p>【取組み】</p> <p>①あんしんすこやかセンターは法人より年間事業計画の確認を受け、また半期ごとに運営状況等を報告して法人より運営の支援を受ける。 ②法人内のあんしんすこやかセンター職員会議、および管理者会議を毎月開催し、業務の進捗状況を共有し評価をし合う。 ③請求業務などの事務作業は法人事務局で取りまとめを行い、あんしんすこやかセンター職員は、相談業務や地域づくり等の業務に取り組むことができるよう業務分担を行う。 ④申請受付業務等については、マニュアルや独自に作成したチェックリストに沿って手続きを実施し、間違いが無いようダブルチェックを行う。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。</p>
	(2) 公正・中立性	<p>【目標】</p> <p>業務を遂行するにあたり、常に公平中立性を保ち対応を行う。</p> <p>【取組み】</p> <p>①サービス事業者等の情報を提供する場合は、相談者が自らの意志で選択できるようホームページや一覧表を用いるなどして複数提示する。 ②利用者自身で決定することが困難な場合は、相談者の意向を聞き取り、決定できるよう支援する。 ③総合事業等の利用状況は、法人のシステムを利用し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。 ④相談対応の中で紹介を行った事業者等について、毎日のミーティングで報告し合い、紹介先に偏りがないようにする。</p>
	(3) 個人情報・電子データの管理	<p>【目標】</p> <p>個人情報保護に対する意識を強く持ち、適切に管理を行う。</p> <p>【取組み】</p> <p>①個人情報保護マニュアルに沿って業務を行い、情報の目的外の利用や外部提供は禁止する。 ②同じフロアにあるまちづくりセンターの来客者へ配慮するとともに、あんしんすこやかセンターへの相談者はもとより電話相談や職員同士の会話についても、外部に声が漏れないよう注意をする。申請以外の来所者については、相談室の利用をすすめる。 ③パソコン端末機の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設置し、席を離れるときは必ず初期画面にする。 ④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本人及びご家族の同意を得ることとする。 ⑤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。</p>
	(4) 接遇・苦情対応	<p>【目標】</p> <p>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。</p> <p>【取組】</p> <p>①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。 ②接遇や苦情対応マニュアルを職員全体で確認し、必要に応じてマニュアルの更新を行う。 ③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、苦情発生時には速やかに対応する。苦情発生時には事故報告書を作成し、再発防止に向けた情報共有及び振り返りを行い法人全体として再発防止策を講じる。</p>
	(5) 安全管理	<p>【目標】</p> <p>災害時や非常時は、区や法人の指示に従い作成されたマニュアルに沿って、業務が継続できるよう日頃から更新、整備しておく。感染症対策は、自らの感染防止に努める。また、区の指示に従うとともに法人のマニュアルの適正化を図る。職員の健康状態を把握し、健康管理を行う。</p> <p>【取組】</p> <p>①法人内あんしんすこやかセンター会議開催時に、災害時、非常時、感染症対策などのマニュアルを読み合わせを年1回実施し、手順等の再確認を行うとともに、必要に応じて更新を行う。また、法人内で行う「感染予防」や「メンタルヘルス」の研修に参加する。 ②法人内の医療職を中心に感染症対策委員会を設け、具体的な感染症対策について検討する。 ③健康管理として毎年1回健康診断を行い、管理者は職員の健康状態を把握しておく。インフルエンザ流行前には、法人で実施する予防接種を職員全員が受けられるようにする。 ④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。</p>
	(6) 職員体制	<p>【目標】</p> <p>安定した相談体制を構築するために、専門3職種はできるだけ複数配置するとともに、日頃から職員に欠員が生じないよう定着支援に努める。</p> <p>【取組】</p> <p>①勤務年数に応じた研修参加を行い、全職員の人材育成に努める。新人職員には、人材育成マニュアルを基に育成に努める。 ②配置基準の定員を満たすようできるだけ配置員数を上回るようにし、欠員が生じた場合は自法人内での異動などで補充に努めるようにする。 ③法人の人事考課制度を毎年実施し、自己評価と管理者による面接や相談、適宜指導を実施し質の向上を図る。</p>

昨年度の取組実績	
事業計画の達成に向けた法人のバックアップ体制	<p>法人があんしんすこの運営状況を把握するための取組： ・法人と法人内のあんしんすこやかセンター管理者会議を月に1回実施し、事業計画に基づき業務が遂行されているか確認を行っている。 ・あんしんすこやかセンターの全職員が参加する法人内職員会議を月に1回開催し、計画した事業の進捗状況の確認や、情報共有を行いお互いのスキルを高めている。 ・緊急時は、法人担当者と365日24時間連絡が取れる体制を整え、相談や報告を行っている。</p> <p>事業計画作成にあたっての法人の関与について： ・法人へ提出する事業計画、半期ごとの事業報告書を作成し確認を受けている。 ・世田谷区へ提出する事業計画作成後は必ず事前に法人に確認を取り世田谷区に提出している。</p>
事務処理を能率的・正確に行うための工夫	<p>・事務処理については、法人本部とあんしんすこやかセンターで役割分担を行っている。法人として関わる事務や人事、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運営管理に専念できるようにしている。 ・区に提出する報告書は、代表するあんしんすこやかセンターの管理者、さらに法人担当者と2度に渡り確認を行い提出している。 ・申請代行等の事務については、マニュアルや独自に作成したチェックリストに沿って実施し、必ずダブルチェックを行っている。 ・保険給付に関わる事務処理は、各あんしんすこやかセンター内で担当する職員を複数人置き、能率的かつ非常時に備えるようにしている。 ・法人内の介護保険システムへの新規利用者の登録は必ず管理者が行う。</p>
公正・中立性に配慮した対応	<p>・令和2年度はコロナ禍の影響により実施できなかったが、毎年、法人が全職員に対し法人の理念や運営方針、職員倫理規定について研修を行い、社会人としてのマナーや公正・中立を旨とすることを学べるよう計画している。 ・利用者への対応では、サービス事業者を選択する際は、公平・中立の立場にたち、特定の事業者を紹介しないよう職員全員が意識して行っている。利用者の意向を踏まえて、ハートページやパンフレット、チラシ類などを必ず複数枚提示し選択しやすいよう支援している。</p>
公正・中立性のチェック方法	<p>・毎日のミーティングでは、全職員で案内した事業者について共有を図り、特定の事業者に偏らないよう相談し合っている。 ・介護予防ケアマネジメントや予防給付プランで利用する事業所は、特定の事業所に偏らないよう法人内の介護保険システムで利用率を確認できるようにしている。</p>
個人情報保護・プライバシー確保のための具体的な取組	<p>・個人情報・電子データの管理マニュアルを職員間で読み合わせを行い管理を徹底している。 ・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。 ・法人や区が行う個人情報遵守に対する研修に参加し、意識啓発に努めている。 ・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している。 ・法人の介護保険システムのパソコンにおいてはUSBを無効に設定している。また外部につながるパソコンには個人情報の保存を禁止としている。 ・窓口カウンターに設置するパソコンは、来所者から画面が視野に入らない位置に設置している。 ・日々の業務にあたり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。 ・退所時は各種台帳・名簿・記録簿・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。 ・電話や職員間の会話は外部に声が漏れないように注意している。 ・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するようにしている。 ・窓口カウンターで相談を受けている際に、電話での相談対応を行う場合は、相談室を利用するなど相談内容が聞こえないように配慮している。 ・来場者が相談待ちのスペースに移動される際には、あんしんすこやかセンターの相談者のプライバシーが保たれるよう、まちづくりセンターと連携して配慮している。</p>
接遇向上のための取組	<p>あんしんすこやかセンター専用の接遇、苦情マニュアルは一昨年度に整備し、職員間で再度対応方法を確認した。各あんしんすこやかセンターの管理者が相談対応担当者となり、区・法人に報告しながら相談しながら対応を行う。今年度の苦情はなかったが、苦情が発生した場合は速やかに対応するとともに、報告書を作成し法人内あんしんすこやかセンター全体で情報共有を行い再発防止に取り組む。さらに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。取組みを予定していた、接遇の研修はコロナ禍のため参加できなかった。</p>
苦情に対する再発防止策	<p>あんしんすこやかセンター専用の苦情マニュアルは一昨年度に整備し、職員間で再度対応方法を確認した。各あんしんすこやかセンターの管理者が苦情対応の担当者となり、区・法人に報告しながら相談しながら対応を行う。今年度の苦情はなかったが、苦情が発生した場合は速やかに対応するとともに、報告書を作成し法人内あんしんすこやかセンター全体で情報共有を行い再発防止に取り組む。さらに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。</p>
災害時対応の取組	<p>あんしんすこやかセンター専用の災害時マニュアルを一昨年度に整備し、職員間で再度対応方法を確認した。また、複合施設で行った消火訓練や区で行っているシェイクアウト訓練などに参加した。災害発生時は法人内のあんしんすこやかセンター間で協力体制を取れるように体制を整え、ともに停電時でもつながるアナログ電話機を設置し法人との連絡手段も確保している。</p>
緊急時対応の取組	<p>区の緊急対応マニュアルをもとに、あんしんすこやかセンター専用の非常時対応マニュアルを更新し、職員全体で確認を行った。緊急対応が必要な時は保健福祉課と連携し対応した他、法人本部へも連絡をいれている。また、各あんしんすこやかセンターで起こった非常時の対応について、管理者会で共有し各職員に伝え対応力の向上を図った。法人として毎月開催している安全衛生委員会の内容を各事業所に伝え、業務中の事故防止や再発防止策を講じている。</p>
感染症対策の取組	<p>5月の緊急事態宣言下では区の指示の下、出勤人数を減らし自宅での勤務を取り入れた他、こまめな消毒や換気、蜜を避けるなど感染症予防策を講じている。一昨年作成した感染症対策マニュアルで補えていない部分について各あんしんすこやかセンターの医療職が中心となり、感染症対策委員会をオンラインで開催した。あんしんすこやかセンターの業務に沿った感染予防策について対応を検討し、各職員に伝達した。マスクや消毒液など品薄時も法人として代替品の用意を行った。</p>
職員の健康管理の取組	<p>法人と提携している病院で年に1回健康診断を行い、「要医療」となった職員へは早めに通知し、受診勧奨を行っている。インフルエンザの流行前には希望者へ予防接種を行っている。毎年開催しているメンタルヘルスの研修はコロナ禍のため開催できなかった。代わりに各職員へ業務量や内容などを確認しメンタルヘルスのための面談を行っている。</p>
欠員補充の方策	<p>法人内で受託しているあんしんすこやかセンターや居宅介護支援事業所が複数あるため、法人内で異動できる体制を整えている。特に、三職種は複数名配置し、三職種の欠員が出ないようにしている。</p>
人材育成の取組	<p>区や東京都が行う研修はコロナ禍のため中止になったものもあり、計画的に参加はできなかったが、オンラインで開催されたものは複数名で参加するなど工夫した。研修後は、報告書を作成すると共に必ず所内で共有を図り全職員がスキルアップできるようにした。新人職員はチェック項目に沿って習熟度を確認し、中堅・ベテラン職員と二名で対応するなど助言や相談が出来る体制をとっている。毎月管理者会を開催し、業務遂行状況を確認している。法人の人事考課制度により、毎年6月には自己評価および面接、審査をもとに業務評価を行い人材育成と質の向上を図っている。</p>
人材定着の取組	<p>困難ケースの対応に当たっては全職員で情報共有し、相談・助言や協力を行い、成果を共有して最後まで対応出来るように支援した。法人のあんしんすこやかセンター職員全体の会議はコロナ禍のため2回にとどまったが、事例検討や支援の方策について意見交換を行うなどスキルアップを図った。さらに、管理者が定期的な面談を行い、業務の負担感や達成感などを確認するようにしている。また、管理者のフォロー体制として毎月管理者会は情報交換や法人からのアドバイスをもらう場となっている。</p>

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
2総合相談支援	(1)総合相談	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・窓口相談での個々の職員のアセスメント力を底上げし、退院支援などの相談に対して速やかにかつ適切な支援につなげられるようにする。 <p>【取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・福祉の相談窓口として相談拡充にあたる専門的な相談に対し適切な担当機関につなげられるよう保健福祉分野の研修に参加するとともに、内部でも研修を行い職員の能力の底上げを行う。 ・アセスメント漏れがないように独自のアセスメントシートの作成を試行し年度内に確立する。 ・訪問対象者以外の実態把握訪問について、75歳以上のひとり暮らしまたは高齢者のみ世帯から随時訪問を行う。転入者に関しても異動者リストからピックアップし随時訪問する。 ・コロナウイルスの影響をみながら地区内にある2つの大規模マンション及び都営団地への出張相談を働きかける。 ・現在進行中で未解決な相談ケースについては、職員間で共有する方法を試行し年度内に確立する。 ・未解決のままのケースがないようにするため、相談後の経過を週単位または月単位での見直す方法を試行し年度内に確立する。 ・サービスに繋がらない問題のあるケース、家族問題があり継続的な支援やケアマネジャー支援が必要なケース、虐待ケース等については、あんすこ3職種で検討してあんすこチームとして対応する。 ・それぞれの職員のアセスメント力及び対応力の底上げを行うために、その日の報告と3職種での検討を徹底する。
	(2)地域包括支援ネットワーク構築	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区民による見守り、支えあい活動等のネットワーク構築を発展させる。 <p>【取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・他地区での取り組みを参考にし独自のパンフレットを作成し商店、マンション管理人等にあんしんすこやかセンターをPRすると同時に見守り、支えあい活動を推進する。 ・三者連携でのSSCK会議では新たな「ニーズ発見機能」が発揮されるように支援する。コロナ禍で停滞している成城男デイ倶楽部の活動継続と発展を支援する。成城男デイ倶楽部の部会以外の新たな活動が住民主体で生まれるよう三者連携で支援する。 ・サロン活動に参加しあんしんすこやかセンターに相談が連結されるよう取り組む。 ・三者連携での8989ネットワークでは、コロナ禍でも継続された「お気軽相談会」を継続し、都営団地での住民主体の見守りを行い早期ニーズ発見へ取り組む。
	(3)実態把握	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・後期高齢者を中心に年間900件以上の実態把握訪問を行い、予防と早期発見につなげる。 <p>【取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナウイルス感染症の影響の程度に合わせ実態把握訪問においては、少しでも住民の不安を軽減し受け入れられやすい方法を用いる。また昨年に続き室内でできる運動などフレイル予防を重点的に普及啓発する。 ・予防や支援に対する潜在的ニーズの高いひとり暮らしまたは高齢者のみの後期高齢者宅から訪問し、必要と思われる方には筋力アップ教室やすこやか歯科健診、お口の元気アップ教室などを案内する。 ・基本チェックリスト、口腔チェックシート、介護予防手帳の他に今年度は世田谷区「認知症とともに生きる希望条例」パンフレットやACP冊子、食生活チェックシートの配布とPRに努める。 ・異動者リストからひとり暮らしまたは高齢者のみの後期高齢者宅を訪問し相談窓口の案内と社会資源を紹介し早い段階での地域への参加を促す。
	(4)PR	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「とりあえずあんすこに相談すれば」と言われる窓口を目指す。 <p>【取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自治会誌への寄稿を継続し予防等について普及啓発すると同時に、あんしんすこやかセンターの信頼や周知力アップにつなげる。 ・あんすこ便りを年4回発行し、予防等の普及啓発等実施しあんしんすこやかセンターの周知に活用する。 ・地区社会福祉協議会の協力を得てサロンをまわりを行い、顔の見える相談しやすい関係性を築く。 ・地区社会福祉協議会や民生委員の会議に継続参加し、信頼関係を築く。 ・自治会の防災会議や落ち葉掃きなどのイベントなどに参加し、信頼関係を築く。
3権利擁護事業	(1)虐待	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・虐待について早期発見につながるよう、地域のケアマネジャーや民生委員に普及啓発を行う。 <p>【取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外部及び法人で開催される虐待研修に1回以上参加する。それを元に内部での伝達研修も行う職員のスキルアップを図る。 ・地区の民生委員との会議や地区のケアマネジャーとの集まりを通して、虐待の予防や早期発見について普及啓発する。 ・日々の相談のなかで虐待に発展しそうなケースはないか日々のミーティングや内部会議にて3職種で検討する。 ・支所で行われる虐待会議の内容は、ミーティングで報告し対応方法の統一を行うと同時に個々の職員のアセスメント力を高める。
	(2)成年後見	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・身寄りのない方が将来必要となった際に成年後見制度に繋がりがやすいよう、「あんしん事業」の普及啓発を行う。 <p>【取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外部の研修に参加する。所内でも伝達研修を行い共有する。 ・社会福祉士による内部での研修を行い、社会福祉士自身と他2職種のアセスメント力を高める。 ・認知症の家族会や広報誌を用いて「あんしん事業」や成年後見制度について情報提供する。 ・地域のケアマネジャーや事業者に対し「あんしん事業」や成年後見制度を普及啓発する。 ・見守りフォロー者の検討時や内部会議にて成年後見制度が必要となりそうなケースを3職種で検討する。 ・粘地域で行っている区民後見人の会との交流を継続し情報交換を行う。
	(3)消費者被害	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ひとり暮らしまたは高齢者のみの世帯を中心に消費者被害の予防を普及啓発する。 <p>【取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外部の研修に参加し所内で伝達研修し共有する。 ・独居または高齢者のみ世帯を中心に消費生活センターや成城警察が発行するチラシを実態把握やポスティングで活用し特殊詐欺や消費者被害予防に関する普及啓発を行う。 ・地域のケアマネジャーや事業者に対しても消費生活センターや成城警察からの情報をもとに特殊詐欺や消費者被害予防に関する普及啓発を行う。 ・独居または高齢者のみ世帯を中心に広報紙等を用いて特殊詐欺や消費者被害予防について普及啓発する。 ・独居または高齢者のみ世帯を中心に自動通話録音装置の普及PRを継続し必要場合は区や警察と連携し設置を補助する。 ・消費者被害や特殊詐欺に関する通報を受けたり実態把握で発見した場合などは速やかに消費生活センターまたは警察に相談し連携して対応する。

昨年度の取組実績	
総合相談窓口を行う上で心掛けたこと	相談件数が998件あり、毎日の相談内容をその日のミーティングで報告し所内3職種で検討した。今年度は相談援助スキルアップのためアセスメントについて力を入れることを心掛けた。また在宅医療の相談に資するよう地域の医療機関のリストを独自に整理したり、資料を取り寄せ相談窓口にて活用した。相談拡充に当たる相談は25件であった。そのうち7件を健康づくり課、9件を生活支援課、2件を地域障害者相談支援センターにつないだ。
アウトリーチの実施状況	訪問対象者リスト以外にも75歳以上のひとり暮らしまたは高齢者のみ世帯を中心に実態把握訪問を行った。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や都営団地での相談会などに参加し自治会や民生委員からの相談に応じた。地域内の2つの大規模マンションへの出張相談や講座の開催を働きかける予定であったが新型コロナウイルスの感染拡大防止のため見合わせ、代わりに個別の実態把握訪問を行った。
継続的な支援を行った事例	継続的な支援が必要なケースについては見守りフォローリストに載せるなどして所内で毎月定期的に検討を行なった。令和3年3月での見守りフォローリストの対象者は独居で閉じこもり気味な方、認知機能の低下がみられる方など16名であった。成年後見人が必要なケースや引き続き見守りが必要なケースではケアマネジャーにつなげた後もフォローを継続した。
3職種のチーム対応	その日の相談はその日のミーティングで報告し3職種で適切な対応や今後の方針について検討した。また、継続的な支援が必要なケースに関しては月に1回所内ミーティングで状況報告を行い、3職種が中心となり今後の支援方針などについて検討した。本人と家族とそれぞれからの聴き取りが必要なケースや医療職による見立てが必要なケースなどでは医療職を含む複数で訪問するなどして対応した。要介護から要支援になりプランの見直しが必要なケースや、介護サービスについての説明が中心となるケースでは主任ケアマネジャーが助言したり訪問するなどした。
地域包括支援ネットワークづくりの取組状況	3者連携での取り組みから発生した「SSCK会議」と「8989ネットワーク」の会議やイベントに参加しネットワークづくりや住民、自治会による活動の取り組みを行った。 どちらも新型コロナウイルスの感染拡大防止から大きな活動は控えたもののできる範囲で継続された。高齢化の進んでいる団地を中心に活動している8989ネットワークでは松沢病院の協力を得て新たな試みであるオンラインを活用しお気軽相談会を2回開催し、1回目12名、2回目7名の相談があり住民の方のこころの安定につながった。また団地自治会の活動の今後の方向性にも役立った。 民生委員・児童委員協議会、成城地区社会福祉協議会運営委員会に毎回参加し必要な周知と求められた相談にお応えした。
実態把握訪問の工夫	訪問対象者リスト以外にも75歳以上のひとり暮らしまたは高齢者のみ世帯を中心に、また実態が把握しにくいオートロックの大規模マンションから優先的に46件の実態把握訪問を行った。あらかじめ訪問予告の文書と資料を配布し、特に文章では感染症に対する不安を抱かれないように工夫した。今回は熱中症予防の他にコロナ禍におけるフレイル予防や自動通話録音装置の案内、詐欺被害の予防、口腔のチェックなど多岐に渡る案内を配布した。感染予防の観点から毎回手指消毒を行い滞在時間が長くないように工夫した。
PRの取組状況	あんしんすこやかセンターの広報紙を3か月毎に年4回と6月の事務所移転に伴う臨時増刊号を1回発行した。今回は医療機関との連携をとるために29か所の地域の医療機関に「あんすこ便り」とあんしんすこやかセンターのパンフレットを配布し、あんしんすこやかセンターの周知に務めた。
虐待に関する職員のスキルアップの取組	世田谷区主催の「高齢者虐待防止基礎研修」に2名、「高齢者虐待対応事例からみえる家庭の関係性～この家族をどう見てどうかわるのか～」に1名、「これって虐待？ 早めの気づきと権利擁護」に3名が参加しそれぞれ報告書を作成し所内で伝達研修を行った。
虐待に関する普及啓発の取組	地区の民生委員・児童委員協議会の会議にて虐待について説明を行い、早期発見の必要性について啓発を行った。
虐待に発展しそうなケースを把握するための取組	区民、ケアマネジャーからの相談やケアマネジャーとの会議などで虐待に発展しそうなケースを把握するように取り組んだ。1件のケースでは保健福祉課とも連携しながら虐待対応会議につなげ、ケアマネジャーと同行訪問するなど支援を行った。
虐待に関する所内における情報共有の方法	7ケースの虐待対応会議に参加。所内ミーティングにてケースや会議の内容を報告し、全員が統一した対応ができるよう情報共有した。
成年後見に関する職員のスキルアップの取組	世田谷区社会福祉協議会主催の「権利擁護事業事例検討会」に1名が、またACPIに関する3つの研修に各1名が参加し所内で伝達研修を行った。
成年後見に関する普及啓発の取組	地区連携医事業において地域のケアマネジャーにあんしん事業と成年後見制度について説明を行い普及啓発した。成年後見センターなどが開催するセミナーなどのチラシは窓口相談にて必要な住民に配付するなど活用した。
成年後見制度などの支援に繋いだ事例	ひとりぐらしで身寄りのない90代の女性の2つのケースについてケアマネジャーがついたあとも継続的に支援を行なった。それぞれ後見人、補助人がつき施設入所に至った。 若年性認知症のケースでは成年後見センターに同行するなどして成年後見申請を支援し配偶者が後見人となった。
消費者被害に関する職員のスキルアップの取組	消費者被害の研修に1名が参加した。世田谷区消費者センター、成城警察からの最新の詐欺手口など情報をいただき活用した。成城地区連携医事業において成城警察から、また民生委員・児童委員協議会にて北沢警察からそれぞれ詐欺予防の講義を受け、所内で最新の詐欺手口などの情報を共有した。
消費者被害に関する普及啓発の取組	医師と地域のケアマネジャーとのオンライン会議で成城警察による詐欺被害予防の勉強会を行った。サロン周りや「はつらつ介護予防講座」、モニタリング訪問及び実態把握訪問の際に消費者被害予防や自動通話録音装置のチラシ、詐欺予防勸奨の品物を配布するなどして普及啓発した。
消費者被害に関係機関と連携して対応した事例	世田谷区消費者センターや成城警察から情報をもらい所内で共有、いただいた資料を実態把握やポスティングなどで活用した。具体的な消費者被害に対応する個別事例はなかった。

項目	内容	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	ケアマネジャー支援	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ケアマネジャーへの負担を軽減しながら連携し、実務に役立つ地域包括支援センターを目指す。 <p>【取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> 会議の前や会議後などに随時アンケートを行い、ケアマネジャーの意向やニーズを把握する。 ケアマネジャーの負担を軽減し参加しやすいようにオンラインでの会議を活用する。 個別の相談に関しては3職種で検討する。 砧地域のあんしんすこやかセンターとの共催で、「砧地域主任ケアマネジャーの会」を開催する。また地域の主任ケアマネジャーとの協働で「医療と福祉の連携懇談会」や研修の企画運営を行う。居宅介護支援事業者のネット環境を把握し、オンライン開催を検討する。 まちづくりセンター、社会福祉協議会、民生委員、地域のケアマネジャーや事業者と連携し社会資源の把握と情報提供を行う。
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	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「元の生活に戻す」ことを主眼とした支援を行う。 <p>【取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> 本人の生活歴や好みなどのアセスメントを深め、本人の動機づけにもとづいた支援を提案する。 目標に対しての評価を重視しリハビリからの卒業支援を提案する。 年間2件の地域ケア会議を行い、職員で共有する。 委託先のケアマネジャーの負担が少ない形で説明会を年に1回オンラインまたは書面で行う。委託先ケアマネジャーからの相談には随時対応する。相談内容により3職種での検討も行き主に主任ケアマネジャーが中心となりあんすこチームとして対応を行う。
5 介護予防・日常生活支援総合事業	(2) 一般介護予防事業	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> コロナウイルスの影響で活動が低下した人の発掘と予防に努める。 <p>【取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> 広報や実態把握訪問、ポスティングなどでコロナウイルスの影響による活動低下の予防について周知する。 年に1回フレイル予防に関するいきいき講座を行う。年に1回その他の健康に関するいきいき講座を行う。 実態把握訪問にて介護予防手帳やフレイル予防パンフレット、ストレッチパンフレットなどを配布し、活動低下からの復帰や予防を周知する。 実態把握訪問にて基本チェックリストや口腔チェックシート、食生活チェックシートを活用し、必要な方を筋力アップ教室やはたらつ介護予防講座、お口の元気アップ教室などにつなげる。 コロナウイルスの影響が今後も1、2年長引く可能性を想定し活動の場の確保が困難な状態が継続することも想定して、ネットを活用する「場」作りも検討する。
6 認知症ケア推進	認知症ケアの推進	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 認知症の人を支える家族や地域住民へ「世田谷区認知症とともに生きる希望条例」の普及啓発をはかり、認知症になってからも安心して暮らし続けられるまちづくりを目指す。 <p>【取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> 認知症初期集中支援チーム事業に5名選定する。 今後もの忘れが心配な方に対し、定期的な訪問や見守りの対象者としてリストアップする。 認知症家族会について、成城地域及び近隣地域のケアマネジャーにチラシを配布し周知する。 認知症に関する事業に関して、地域のケアマネジャーに周知する。 民生委員に対し、認知症家族会やその他の事業について周知し、認知症の早期発見につながるよう、また孤立しないまちづくりに努める。 世田谷版認知症サポーター養成講座の修了者やボランティア講座受講者などに認知症カフェや見守り活動を紹介し、ボランティア活動を勧める。 住民向けの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。 世田谷区認知症とともに生きる希望条例について広報したり、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実態把握訪問、やポスティングなどを活用して普及啓発する。
7 あんしん見守り事業	見守り対象者の支援	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 見守り協力機関を増やし、見守りのネットワークを広げる。 <p>【取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> 他地区を参考に気配り・気づきのチェックシートを用いたチラシを複数バージョンで作成し、見守り協力店の開発を行う。またそれにより新たな対象者の発見や見守りネットワークの構築につなげる。 民生委員や自治会、住民からの情報や実態把握訪問などにより新たに見守りの必要な人を把握するよう努める。また同時に見守りボランティアの発掘にも努める。 見守りフォロー者リストに基づき毎月経過と今後の対応について3者で検討する。 継続支援が必要な人は見守りフォロー者リストに追加し全職員で情報を共有する。 見守りフォロー者リストは毎月更新し、印刷・保管し災害時のフォロー者リストとしても活用する。

昨年度の取組実績	
ケアマネジャーのニーズ把握の取組	地区連携医事業においては地域の主任ケアマネジャーと企画を検討し、ケアマネジャーのニーズ調査のためのアンケートを行った他、聞き取りを行い、今後の研修内容などニーズの把握に取り組んだ。
ケアマネジャー支援の取組	新型コロナウイルスの影響で困難が生じたケースや虐待リスクのあるケースなどケアマネジャーの相談にのり連携した。虐待が疑われるケースでは同行訪問し虐待会議に繋げた。服薬管理が困難なケースではケアマネジャーとともに医師や薬剤師の助言を受けた。地域連携医事業は常に地域の主任ケアマネジャーと協働で運営し、地域の多職種連携の進展につながった。
社会資源の把握・情報提供の状況	三者連携会議や各種会議に参加しまちづくりセンター、社会福祉協議会、民生委員から地域の社会資源の把握に努めた。地区連携医事業などを通して地域のケアマネジャーからも地域の社会資源の把握に努めると同時にこちらからも地域の情報を提供した。制度や認知症の家族会の予定変更などの最新情報はメールやFAXを活用して提供した。地域ケア会議Bの結果、若年性認知症の方が活躍できる場の参考のため自治会が行う落ち葉掃きのボランティアに参加し情報を収集した。
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	地域ケア会議Aでの助言をもとに、基本チェックリスト、二次アセスメントシートの他に口腔チェックシートや興味・関心チェックシートなどを用いて本人の意向、希望する将来像などの把握や目標に対するモニタリングを重視するように心がけた。
地域ケア会議Aの実施状況	「訪問リハビリを継続している方の次の支援について」、「サービス利用に抵抗が強い方への支援について」の2ケースの会議を行い本人の精神面の支援やひとり暮らしの高齢者が地域で継続して生活していくために必要な支援などを検討した。会議の結果リハビリの目標を担当理学療法士と再検討し、より具体的な数値化したものに置き換えたり、本人に体調管理手帳をつけてもらうなどの試みにつながった。
再委託先への支援状況	委託先のケアマネジャーからの相談にのり状況によっては一緒に自宅に訪問して問題解決できるよう支援した。医療連携事業で地域のケアマネジャーと制度や地域の情報を共有した。砧地域4あんしんすこやかセンターで再委託ケアマネジャーのためのプラン作成の手引きや資料を作成し配布した。
フレイル予防の普及啓発の取組	実態把握訪問やいきいき講座などで基本チェックリスト等を用いてアセスメントを行った上で世田谷健康長寿ガイドブック、介護予防手帳などの他フレイル予防やストレッチのパンフレット類を用いて普及啓発した。新型コロナウイルスの影響による活動低下を軽減するためにパンフレットなどをポスティングするなどして周知した。
介護予防の対象者把握の取組状況	631件の実態把握訪問を行い介護予防対象者の把握に取り組んだ。事業対象者に該当する方には筋力アップ教室やはつらつ介護予防講座などを案内しフレイルの予防を啓発した。新型コロナウイルスの影響による訪問自粛期間中はフレイル予防のため自宅で出来る運動やストレッチのパンフレットなどをポスティングした。3名の方を栄養士による専門職訪問につなげた。筋力アップ教室には年度内に4名が参加した。
住民主体の活動への支援状況	サロンまわりを行い合計59人の方に世田谷健康長寿ガイドブック、介護予防手帳などの他フレイル予防やストレッチのパンフレット類を用いて普及啓発した。三者連携で男性の居場所づくりに関する協議体SSCKの会議に6回参加し男性の居場所づくりを支援した。三者連携での成城8丁目の都営住宅を中心にした見守りの協議体8989ネットワークの会議に2回参加した。都営アパート集会室で2回行われたお気軽相談会の開催を三者連携で支援した。
もの忘れ相談を行うにあたり心掛けたこと	もの忘れの相談があった場合には管理者や認知症専門相談員にも報告し早期に適切な支援につなげられるよう心掛けた。また若年性認知症の方や軽度認知症の相談については特に継続してその後のフォローも行うよう心がけた。地区型もの忘れチェック相談会に3名参加、認知症初期集中支援事業に4名をつなげた。相談者には家族会への参加も促しNPO語らいの家と共催の家族会を8回開催し、17名の新規の参加者があった。
認知症ケア推進のための地区のネットワークづくり状況	社会福祉協議会のサロン4か所、合計59名に認知症サポーター養成講座の開催PRを行った。残念ながらその後再び新型コロナウイルスの感染者数が増えたことなどがあり開催要請にはつながっていない。地区のケアマネジャーへ認知症家族会、高齢者見守りステッカー、せたがや徘徊ネットワークをPRした。
認知症の正しい知識の普及啓発の取組	新型コロナウイルスの感染症予防の観点から一般の区民を対象とした認知症サポーター養成講座の開催は見合わせ、民生・児童委員のみに向けた認知症サポーター養成講座を行い11名が参加した。成城自治会紙に認知症の相談窓口や認知症の早期診断の必要性などについての記事を掲載し普及啓発した。
見守り対象者の把握、アセスメントの実施状況	毎日の相談の報告の中から見守りが必要と思われる場合は、ケースによりさらなるアセスメントや訪問による調査を行い、支援の必要性についてミーティングや月に1回の見守りフォローリストの会議で検討している。ミーティングや毎月の見守りフォローリスト会議でそれぞれの担当からの報告をもとに情報の共有を行ない緊急時には所内全体で対応できるように取り組んでいる。
見守りフォローリストの管理状況	見守りフォローリストについては見守りコーディネーターが中心となって月に1回定期的な会議を開いて所内全体で検討している。また新規・継続・終了も全体で検討している。更新された見守りフォローリストは災害時の安否確認用に毎月印刷され保管されている。

項目	内容	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	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 必要な支援を見極め、適切な情報提供やケアマネジャー、サービスへのつながりを行う。 <p>【取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> 地区のクリニック、訪問診療医のリストを作成し必要に応じて活用できるようにする。 東京都の暮らしの医療情報ナビ、世田谷区の在宅療養資源マップ及びACPの冊子などを活用する。 退院の相談があった場合は3職種で検討し、適切な支援やケアマネジャーへのつながりを速やかに行う。 地区連携医事業においては砧地域合同研修を1回、事例検討会を2回、勉強会または連絡会を3回程度行う。 地区住民を対象にしたミニ講座を1回開催する。コロナウイルス感染の心配が続く場合はネットの活用を検討する。 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、ACPをテーマとして「医療と福祉の連携懇談会」を9月頃に開催する。 MCS、すこやか歯科健診、医療と福祉の連携シートについて地域のケアマネジャーへ周知する。 すこやか歯科健診とACP、食生活チェックシートに関しては広報や実態把握訪問、ポスティングなどを活用して住民に普及啓発する。
9地域ケア会議	地域ケア会議の実施	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域の課題を抽出しあんしんすこやかセンターとしての取り組みの方向性を検討する。 <p>【取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域ケア会議を年3回行い地域の課題を抽出し取り組みの方向性を検討する。 年10回開催される砧地域の地域ケア連絡会に参加し成城地区のみならず他の砧地域の地域課題と取り組みの方向性について検討する。 <p>※地域ケア会議Aについては、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 に記載してください。</p>
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	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 8050問題や精神疾患を患った家族の問題に対する対応力をつける。 <p>【取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> 精神領域の研修に積極的に参加し内部でも伝達研修を行う。 適切な支援につなげられるよう内部でも保健福祉領域のマニュアルを用いた研修を行う。 複雑な問題の相談を受けた場合は3者で検討するほか、あんしんすこやかセンターだけの判断とならないよう保健福祉課、健康づくり課の保健師、ケースワーカーにも相談し助言を受けたり連携して解決に当たる。
	(2)参加と協働による地域づくりの推進	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> まちづくりセンター、地区社会福祉協議会、生活支援コーディネーターと協力し地域課題解決のための協議体が住民主体の協議体となって問題解決に対してより具体的な実践に発展するよう支援する。 <p>【取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> 三者連携会議でまちづくりセンター、地区社会福祉協議会とSSCK会議、8989ネットワークの方向性について検討、確認する。 まちづくりセンター、地区社会福祉協議会とともに連携してSSCK会議や8989ネットワーク会議や「お気軽相談会」や「成城ダンディ倶楽部」のイベントなどに参加し住民の活動を支援する。 地区の2ヶ所の大規模マンションでの「出張相談会」や「認知症サポーター養成講座」開催が実現するようコロナウイルスの影響をみながら引き続きマンション自治会への働きかけを続ける。コロナウイルスの影響が続く場合は昨年度に続き優先的に実態把握訪問を行い個別に対応する。

昨年度の取組実績	
在宅療養相談窓口を行う上で心掛けたこと	区民からだけでなく、ケアマネジャーや医療機関からの相談に対応するため、「世田谷区在宅資源マップ」の他、近隣の医療情報を独自にまとめ一覧を作成した。情報収集や関係づくりのため地区の医療機関29か所にあんしんすこやかセンターの広報紙「あんすこ便り」やあんしんすこやかセンターと見守りのパンフレットを配布した。地域の総合病院の医療ソーシャルワーカー等からの相談に対しては適切に連携できるよう所内で報告、情報共有し検討した。それぞれの職員が在宅医療に関する相談に速やかに相談対応できるように毎月1回在宅医療の困難ケースを所内で検討した。
地区連携医事業の実施状況	ケアマネジャーにアンケートを取り、事例検討会を3回、勉強会を2回、その他新型コロナウイルスの影響で困ったケースの検討会や地域資源についての検討会など4月5月を除いて毎月行かないお互いのレベルアップや多職種連携の推進に取り組んだ。新型コロナウイルスの感染拡大予防からネットを活用して継続した。
各種ツールや事業等(MCS、すこやか歯科健診等)の周知・活用状況	医療と介護がスムーズに連携できるように「医療と介護の連携シート」及び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」についてケアマネジャーの勉強会で情報を共有し、地区の居宅介護支援事業者7か所に資料を配布した。口腔ケアチェックシートを実態把握訪問対象者354名に配布し、すこやか歯科健診に5件繋いだ。「医療と介護の連携シート」は介護予防ケアマネジメント上などで主に地区の医療機関との連携に活用している。また介護予防ケアマネジメントの対象者には「あなたを支える医療・介護のケアチーム」を配布し活用を周知した。
地域ケア会議Bの実施状況	地域ケア会議Bを1回行ない若年性認知症の方が参加できる場づくりについて検討した。砧地域で開催される地域ケア連絡会に参加し地域の関係者らと地区版地域ケア会議について検討した。
地域ケア会議Aの実施状況	※地域ケア会議Aについては、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 に記載してください。
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	多重債務、子供支援、ひきこもり、障害福祉、依存症など相談拡充に関わる8つの研修に11名が参加し所内で情報を共有した。精神保健福祉士2名、医療職3名と医療職を複数配置している。
福祉の相談窓口実施にあたっての関係機関との連携状況	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から情報共有を行なっている。子ども家庭支援課から年度内に2回案内されていた「世田谷区要保護児童支援砧地域協議会」と健康づくり課より案内されていた「砧地域子育てネットワーク」は新型コロナウイルス感染症拡大予防のため中止となり文書参加となった。
三者連携の取組状況	三者連携会議を8回行ない、毎回三者の情報共有と連携及び地区課題についての対応の進捗状況などを報告検討した。会議には保健福祉課の職員や健康づくり課の保健師も参加した。「SSCK会議」における男性の居場所づくりや「8989(わくわく)ネットワーク」における地域の見守りネットワークによる地域づくりの支援を継続した。男性の居場所づくりについては今年度は新型コロナウイルスの影響で自粛ムードの中ではあったが男性の趣味活動の部会が継続された。次年度は新たな取組を検討することが三者で確認された。8989ネットワークでは新型コロナウイルスの影響により福祉施設の人の参加が厳しく例年通りの会議やイベントは開かれなかったが、松沢病院の協力を得て都営団地自治会と三者が中心となってこころの相談である「お気軽相談会」を2回開催した。福祉施設には機材の提供で協力をいただいた。大規模マンションへの働きかけはコロナウイルスの影響で断念し個別の実態把握訪問を優先的に行うこととなったが、実態把握訪問への拒否はなく、どの家庭も快く受け入れてくれた。

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
1 運営管理	(1) 管理・運営体制	全職員を対象として年2回上期、下期に経営方針説明会を開催し、理事長、法人本部職員から年度、半期の経営目標及び進捗状況、法人の事業運営状況の説明、法人規定の改正事項の周知。毎月、経営会議(WEB)があり、東京、札幌、仙台の各事業の管理者が出席し各事業所の経営状況報告。また、東京本部の拠点長会議にて東京本部内の、経営目標及び進捗状況について確認や情報共有を行い、法人、東京本部、事業所の予算及び経営計画を達成する。人事・経理等の現場事務の制度の向上・簡素化を図る。また法人本部、東京本部と密に連絡を取り「月次スケジュール」を遂行する。
	(2) 公正・中立性	今後サービス種別ごとに整理しているファイルを充実させ、窓口で展示・保管し、また、独自にまとめている「社会資源ファイル」を活用し幅広い情報から利用者が選択できるように取り組む。 特 定のサービス事業者や再委託事業者(契約66か所)に偏ることがないように、常に事業所内で情報共有を行う。
	(3) 個人情報・電子データの管理	入社時に説明の上、「個人情報に関する誓約書」を取り交わす。「個人情報管理規定」「特定個人情報取扱規定」を定め、研修等で共有していく。法人本部作成の「個人情報保護に関するお問い合わせ窓口」を引き続き掲示する。職員毎1個貸与している持ち出し厳禁のUSBのみ使用し、毎日確認の上鍵付キャビネットに保管する。必要時は完全個室の相談室を活用し個人情報の漏洩を防ぐ。
	(4) 接遇・苦情対応	苦情や要望に真摯に向き合い、改善していくことはサービスの質の向上につながることから、苦情受付担当者及び苦情解決責任者を定め対応する。苦情受付担当者(不在時はその他職員)が苦情解決責任者へ速やかに報告し苦情の解決を図る。
	(5) 安全管理	既存の災害時・緊急時対応マニュアルをあんしんすこやかセンター職員全員で現場に則して改定するとともに、職員定例研修の中で、災害時・緊急時の対応を反復学習を行う。 害時には「見守りフォローリスト」を活用できるよう、平常時から内容を常に最新の情報に改定していく。 毎年1回法人負担福利厚生で健康診断やインフルエンザ予防接種を実施している。 新型コロナウイルス感染予防対策として基本となる手洗い・うがい・必要箇所の消毒・こまめな手指消毒を徹底する。 国、区、厚生労働省からの指導・通知、法人の感染防止委員会から指導を徹底し感染予防を徹底する。感染予防の観点から、対面での接触が難しい場合、訪問は電話連絡やポスト投函・郵送等の方法を実施する。 訪問が必要な際には社総合支所保健福祉課とも協議しながら、玄関先での対応や入室時でも換気と、手指消毒・人と人との距離を確保し感染予防に十分配慮し実施する。
	(6) 職員体制	欠員が生じた場合は、人員基準を常に満たすよう早急に法人内での異動や、紹介、ハローワークや広告・人材派遣会社を通じ、適切な人材を補充する。法人内で定期的にスキルアップとして、異動による補充も検討していく。 新人職員に対し教育担当者を決め、申請事務やケアマネジメント業務だけでなく、相談スキルも教育していく。苦情がないように対応していくことも重要であり職員間でのこまめな連絡やフォローを徹底し、多職種の連携と協働で対処する。 各職員に必要なスキルの上昇のために引き続き自薦だけでなく管理者からも推薦して外部研修に参加する。1人年間10回を目標とする。年2回行われる人事考課の機会に管理者は面談を行い、業務上の負担、悩み等の聞き取りを行い法人とともに改善する。 毎朝のミーティングと月1回の定例研修・会議を継続して開催する。ミーティング時不参加だった職員は業務日誌等を活用し、情報を共有を確実にを行う。緊急ケース対応は、その都度必ず管理者を含め三職種で検討し、必要に応じ社総合支所保健福祉課とも協議し速やかに対処する。
2 総合相談支援	(1) 総合相談	毎朝のミーティングでケースカンファレンスを行い、各専門職の多方面からのアプローチ方法について意見を出し合い全職員のスキル向上に努める。 窓口対応時に苦慮する場合は他の職員と協働により対処する。専門性のある研修にも積極的に参加を促す。 相談件数を年間5000件以上、アウトリーチ(訪問)1000件目標とする。困難事例等対応に関しては、管理者・三職種を含め出勤職員で検討し、介護予防・地域支援課、社総合支所保健福祉課やケアマネジャー、介護保険サービス事業者とも協議し対応していく。 地区住民全体に対し、高齢者に限らず幅広く相談できる場としての周知を繰り返して広めていく。 三者連携において、様々な地区の行事等を有効に活用して「福祉の相談窓口」をどのように周知していくかを引き続き検討し実施する。
	(2) 地域包括支援ネットワーク構築	「いきいき講座」を年3回、昨年未実施分2回を加えて5回目とし、船橋地区住民や関係機関等にとって関心が高く役立つ内容を検討し、開催する。 エス テート千歳希望ヶ丘(集合住宅)において、住民の関心が高いことを選出し出前講座を年2回開催する。 民生委員や見守り支援ボランティアが主体となっている、東京テラス「いきいきの茶話会」において出前講座を年に2回～4回開催していく。 連携医と協働し、地域住民対象のもの、サービス事業者対象のものとも広くネットワークを広げられる講座の場を持つ。 WEBの活用も積極的にを行い、ネットワークの拡大を図る。
	(3) 実態把握	実態把握訪問の実施目標件数は880件となっているが、1000件以上目標とする。転入者など、異動者の把握を行い「総合相談」同様にあんしんすこやかセンターの専門職が生活実態を把握しアセスメントしていくことが最重要と考え、課題を見逃さずに適切に支援につなげる。担当制を用い、継続した見守りを行っていく。また引き続き記録を確実に残すことで、時間経過によるケースの変化を職員全体で共有できるようにする。
	(4) PR	広報紙「船橋あんすこ便利」を年4回目として発行し、普及啓発講座等の広報に活用するとともに、地域住民にあんしんすこやかセンターでの取り組みをわかりやすく理解してもらえるよう活用する。

昨年度の取組実績	
事業計画の達成に向けた法人のバックアップ体制	法人があんすこの運営状況を把握するための取組:事業所が適正に運営できるよう、法人本部、東京本部にてバックアップする体制を整えており、人事・総務・経理のバックアップは基より、研修の実施や各規程の改正など、職員が専門職として、働きやすい法人・事業所になるよう努めた。 事業計画作成にあたっての法人の関与について:当該事業所の事業計画に進捗状況の確認及び指導等、法人本部、東京本部が行い、あんしんすこやかセンター管理者と職員で内容を検討し、区の指針に則って業務を遂行できるよう努めた。
事務処理を能率的・正確に行うための工夫	毎月法人本部から事業所へ届く「月次決算スケジュール」が通知されており、そのスケジュールのとおり事務処理を行った。
公正・中立性に配慮した対応	利用者に応じた問題解決への窓口に結ぶように対応した。定例のケース会議や日々の拠点内の会議にて共有した。
公正・中立性のチェック方法	サービス事業者の偏りがないように、日々所内で情報共有した。例:再委託居宅事業所に関しては、チェック表を用い依頼の偏りがないようにした。
個人情報保護・プライバシー確保のための具体的な取組	全職員は、入職時に「個人情報に関する誓約書」を取り交わしており、個人情報管理規定を遵守している。
接遇向上のための取組	法人で定める重要事項説明書に基づき事業所内で研修を行い、質の向上を図った。法人内研修も予定されている。
苦情に対する再発防止策	事業者内で研修を実施している。苦情対応マニュアルに基づき、適切、速やかに対応を行った。職員間での共有も行った。
災害時対応の取組	事業所で定めたマニュアルで動けるよう職員に周知した。また常に最新ののものにし、だれでも閲覧できるようにした。三者連携会議でも確認をした。「災害時・緊急時対応マニュアル」「緊急連絡網」を職員全員で共有した。
緊急時対応の取組	事業所で定めたマニュアルで動けるよう職員に周知した。また常に最新ののものにし、だれでも閲覧できるようにした。三者連携会議でも確認をした。「災害時・緊急時対応マニュアル」「緊急連絡網」を職員全員で共有した。
感染症対策の取組	事業所で定めたマニュアルで動けるよう職員に周知した。また常に最新ののものにし、だれでも閲覧できるようにした。三者連携会議でも確認をした。法人でのマニュアルに則り適切に対応した。法人から必要物品の補充も行い、感染予防に努めた。
職員の健康管理の取組	体温、体調確認を休日にも行い、異常見られるときには管理者から本部、感染症委員会への報告を行うこととした。産業医の面接指導あり。毎年1回の法人負担福利厚生での健康診断、インフルエンザ予防注射を全員に実施。
欠員補充の方策	法人本部バックアップの上、異動も含め補充を速やかに行った。基準を満たすためにハローワークや人材紹介会社を通じ適切な対策を講じている。
人材育成の取組	法人での研修(年間計画されている法人研修)に参加させる。地域でのスキルアップ研修の参加を促した。1人当たり年間10回以上を目指し、結果7回を満了した。情報共有を確実にし、管理者、3職種で方針検討を行い全体の資質を高めるように努めた。
人材定着の取組	年2回人事考課面接を行い昇給や昇格に繋げ、また職務上の困りごとを共有した。日々コミュニケーションを図り、問題点の解決、管理者のフォローを法人本部と協働して行った。
総合相談窓口を行う上で心掛けたこと	総合相談件数は前年度6990件に対し6505件となった。速やかな対応、職員によるスキルの差がおきないようにケースを共有しスキル不足を補い合えるようフォローを行った。
アウトリーチの実施状況	感染症拡大もあり、必要、適切な処理を行った。実態把握件数880件に対し前年度1060件であった。自主グループ作りの足がかりを作り(場所の確保、リーダーとなる人の掘り起こし)、次年度に結び付けられるようにした。
継続的な支援を行った事例	同居の家族からネグレクト状態で、徘徊も見られていたケース。警察や地域住民からの連絡対応をし、虐待会議も経て、家族にアプローチを行い本人の身体を危険から守られるように検討。緊急入所後、区域外の別家族に引き取られ終了。
3職種のチーム対応	地区連携医事業、地域ケア会議、認知症初期集中支援チーム事業、いきいき講座など3職種間で強みを生かし事業の展開を行った。主担当に負担感が強くないように連携を図った。
地域包括支援ネットワークづくりの取組状況	前年度はコロナ禍で事業の実施が困難であった。地域での大規模な催しでのあんしんすこやかセンターの周知活動は困難ではあったが、三者連携会議、町会自治会長会議などでは地域活動の大切さを共有し、協働していくことを確認した。
実態把握訪問の工夫	1つずつ丁寧に迅速な対応を心がけた。全職員でケース共有に努め、担当者不在時にも対応ができるように努めた。短時間の面会になるが、情報を数多く受け取れるようスキルを共有した。
PRの取組状況	広報紙「船橋あんすこ便り」を年4回発行し地域住民にあんしんすこやかセンターでの取り組みをわかりやすく理解してもらえよう活用した。いきいき講座やいきいきの茶話会といった会に参加し情報提供の機会をもった。

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
3権利擁護事業	(1)虐待	<p>砧総合支所保健福祉課と連携し、地区内のケアマネジャーも含め日々の連携や虐待会議等にて協議し対応する。スキルアップ目的で、保健福祉課主催の虐待ケア会議に参加する職員が偏らないようにしている。</p> <p>また区が作成している「高齢者虐待対応の手引き」を用い、継続して船橋地区ケアマネジャー交流会にてスキルアップを図っていく。 会合や交流会の機会を利用して民生委員・児童委員やサービス事業所・地域住民等に対し、高齢者虐待の早期発見・早期対応の重要性について継続して提供していく。</p> <p>事例の発生や進捗状況に関しては、毎朝のミーティングにて、職員全体で情報提供や協議を行っており、今後も継続していく。 砧地域の5か所のあんしんすこやかセンター合同での包括ケア会議にて、ケアマネジャー向けに年1回虐待対応について普及啓発を行う。 WEBでの虐待研修にも積極的な参加を促す。</p>
	(2)成年後見	<p>区民後見支援員が開催している「老い支度サロン」には年に2回以上を目標に参加し、情報交換や連携を行っていく。</p> <p>必要性のある高齢者をつないだり、社会福祉協議会と連携して制度の普及啓発活動も引き続き行っていく。</p> <p>成年後見センター・権利擁護支援センター(ふしゆけⅡ)と今後も継続して連携し、成年後見制度利用について、適切に判断して支援を進めて問題解決を図る。</p> <p>あんしんすこやかセンターの職員として、さらに成年後見制度の理解を深めるために、社会福祉協議会主催等の成年後見制度関連の研修に参加していく。</p>
	(3)消費者被害	<p>窓口相談や訪問により、必要性があると判断した高齢者に対し、あんすこが直接対応ではなくなったが引き続き「自動通話録音機無料貸し出し」につないでいく。</p> <p>実態把握の際など消費生活センター及び警察署発行のチラシ等を有効活用し、注意喚起を継続する。</p> <p>日ごろから消費生活センターや管轄の警察署との連携体制をさらに強化して、地区の行事や住民の集まる講座等の機会を利用して、詐欺被害防止の啓発を共有・協働していく。</p>
4包括的・継続的ケアマネジメント	ケアマネジャー支援	<p>砧地域の5か所のあんしんすこやかセンター共催にて「砧地域主任ケアマネジャーの会」を継続して開催する。地区の主任ケアマネジャーと協働し研修等の企画運営を行う。</p> <p>連携医事業との共同開催、地区主任ケアマネジャー主催の船橋地区ケアマネジャー交流会を計4回を目標に開催し医療職など多職種、他地区からの参加も広く募る。</p> <p>日々窓口などで対応していく中でケアマネジャーの後方支援に速やかにあたれるよう、相談しやすい専門性を持ったセンターとなるよう心がける。</p>
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	<p>自立支援に向け社会資源を優先的に提案しながら介護予防ケアマネジメントに取り組む。そのために介護予防ケアマネジメントマニュアルを参考としながら職員全体で情報を共有し、適切に行われるよう努める。</p> <p>あんしんすこやかセンターが行う実態把握や、民生委員・児童委員等との連携により、講座や教室参加への必要性がある新しい参加者を把握し、自主グループ作りにも紐づけできるようにしていく。</p> <p>再委託ケースの担当者会議にも積極的に参加しサービス内容の確認・提案を行う。また、ケアマネジャー交流会での情報提供により質の向上を図る。 砧地域5か所のあんしんすこやかセンターで、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を1回行った。</p> <p>地域ケア会議Aは年2回以上行うこととし、ケースの選定や会議の運営に関して準備を行う。また会議終了時にきちんと方向性が見つけられるよう情報を収集する力を職員間で共有できるようにする。</p>
	(2)一般介護予防事業	<p>はつらつ介護予防講座に関し、1回の利用人数の制限などはあるものの、利用は一定の人数は利用が継続されている。引き続き参加者の活動性を後押しし、自主グループの主導的な立場になる参加者の発掘を行いグループ作りに協力していく。</p> <p>お口の元気アップ教室の申し込みがあった際には、他の筋力アップ教室やはつらつ介護予防講座等に結び付けていく。</p>
6認知症ケア推進	認知症ケアの推進	<p>認知症初期集中支援チーム事業に関して今年度も事例数5件程度(認知機能低下による医療中断や日常生活に支障をきたしているケース)を選出し、医療職が中心となり認知症在宅生活サポートセンターと連携し、職員全員で協力し合い取り組んでいく。</p> <p>もの忘れチェック相談会に関しては地区型を円滑に運営できるよう取り組む。</p> <p>昨年度は東京テラス(大型集合住宅)において2回認知症サポーター養成講座を開催した。今年度も養成講座を開催できるキャラバンメイト養成講座に新たに職員が参加し、要請があった際には速やかに開催できるようにする。年に2回以上の開催を目指す。</p>
7あんしん見守り事業	見守り対象者の支援	<p>見守りフォローリストは毎月更新しいつでも確認ができるよう紙に出力し、全員が共有する業務日誌の最初のページに保管している。センター内で災害時でも活用できるよう内容は常に改善を行う。見守り対象者とボランティアともに2名の増加を目指し、特にボランティア発掘のための声掛けは積極的に行っていく。見守りボランティア連絡会を年2回開催し、「はつらつ予防講座」「見守りボランティア事業」の現状と課題等を協議し、改善を図っていく。また、交流を図ることで活動の継続化も目指し地域住民同士の助け合い・見守りの重要性の理解を深める。</p>

昨年度の取組実績	
虐待に関する職員 のスキルアップの 取組	研修の参加を積極的に行った。またケース会議を事業所内で行い、対応について検討した。
虐待に関する普及 啓発の取組	地域の虐待の芽を早期に摘む重要性を深めていけるよう、ケア会議等で共有した。
虐待に発展しそ うなケースを把握す るための取組	コロナ禍ではあるが実態把握の実施、見守りの連携を結んでいる事業所との共有の場をもった。
虐待に関する所内 における情報共有 の方法	ミーティングやケース会議などで情報共有し、進捗状況を全職員で把握した。
成年後見に関す る職員のス キルアップ の取組	研修の参加を積極的に行った。またケース会議などで職員全体で支援方法を検討する中でスキルアップを図った。
成年後見に関す る普及啓 発の取組	広報紙に掲載し、知るきっかけづくりをした。区で開催されている講座の周知や、社会福祉協議会の紹介など、折に触れ制度の仕組みを説明する機会を持った。
成年後見制度な どの支援に 繋いだ事 例	独居の認知症の女性。親族なく金銭管理ができなくなり、家賃の支払い、医療機関受診の際に支障が出てきたため成年後見センターに依頼し、後見人選任までの支援に結び付けた。
消費者被害に関 する職員のス キルア ップの取組	積極的に研修に参加を促した。
消費者被害に関 する普及啓 発の取組	区の振り込み詐欺防止機器を積極的に利用をしたほうがよいと判断した方には、取り付けも含め支援した。
消費者被害に関 係機関と連携して 対応した事 例	認知症が疑われる方から「勝手に送られてきた」と送り付け詐欺との訴えあり。確認したところ本人が電話をし、申し込んだ様子ではあったが、消費者センターに相談し返品・返金依頼の手続きを行うことができた。
ケアマネジャー のニーズ把握 の取組	日頃から研修に取り上げてほしいこと、相談したいことを聞き取り、ケアマネジャーの活動支援になる提案をした。
ケアマネジャー 支援の取組	砧地域5か所のあんしんすこやかセンターで主任ケアマネジャーの会を開催し40人の参加があった。知識・技能の向上事業として地域連携医事業との連携も行った。
社会資源の把握・ 情報提供の 状況	区や地域の事業者等から届いたり、職員が情報収集して作成した資源を共有し、窓口や訪問で活用した。
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	自立支援に向け地域資源を優先に提案できるよう、情報共有を行い介護予防ケアマネジメントに取り組んだ。自主グループ作りは立ち上げまではいかなかったものの、コロナが落ち着いたところで発足できるようにマニュアル確認など準備ができた。
地域ケア会議A の実施状況	地区版地域ケア会議Aを1例実施した。介護予防地域支援課、地域住民、民生委員、まちづくりセンター、社会福祉協議会が参加し「引きこもり傾向のある独居高齢者が住み慣れた場所で安心して暮らしていくにはどのような社会資源があれば望ましいのか」を検討した。
再委託先への 支援状況	再委託事業所数は62事業所。利用者は101件。「委託プランに関する手引き」を再委託契約を締結している居宅介護支援事業所に配布し、ケアマネジメントの進め方・帳票の管理等について共有。担当者会議にも参加し随時サービスや利用者の状態把握に努めた。毎月のモニタリング報告で切れ目なく支援を継続した。
フレイル予防の 普及啓発の 取組	世田谷いきいき体操のリーフレットや介護予防手帳を必要に応じて配布した。いきいき講座では訪問看護ステーションから講師を招き、フレイル予防にもなるストレッチ講座を開催した。
介護予防の 対象者 把握の取組 状況	実態把握や、筋力アップ教室、はつらつ講座、いきいき講座などで日頃からの運動習慣などの聞き取りの継続を行った。
住民主体の活動 への支援 状況	自主グループ立ち上げまでは至らなかったが、会場の把握、グループの中核となる人の人選にあたった。
もの忘れ相談を 行うにあたり 心掛けたこと	ミーティングにおいてもの忘れのケースが出た際には認知症すこやかパートナーが中心となり認知症関連事業につないだ。
認知症ケア推 進のための 地区の ネットワーク づくり状況	コロナ禍で認知症カフェも稼働しておらず、グループホームの運営会議も行われなかった。WEBでのミーティングの開催の声を反映すべく調整を行った。
認知症の正しい 知識の普及 啓発の取組	認知症サポーター養成講座を大規模マンション内で2回開催した。認知症に関心のある人、ない人の混合の集まりだったがアンケート結果は、継続して開催を求める声が高かった。
見守り対象者の 把握、ア セスメント の実施 状況	地域住民や三者連携での情報の中から把握していき、迅速にアセスメントを行い支援の方針を決定していた。
見守りフォロー リストの 管理 状況	担当者ごとにリストを作成し、随時更新していくよう努めた。

項目	内容	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：入院や在宅医療等の相談に対し医療職を中心にセンター内で情報共有・協議しながら病院やケアマネジャー・介護サービス事業所、砧総合支所保健福祉課等と連携を図りながら適切に役割分担を行っていく。 窓口に掲示している地区内「医療マップ」を更新作成し「世田谷区在宅療養資源マップ」も活用していく。その実績数や報告書を適切に区へ報告する。地区 連携医事業：月に1回計12回実施する。連携医と今求められている内容を検討しながら、幅を広げて参加を募り、充実した会議の運営を行う。地区内は今まで通り参加を募り、地区内以上に関連の深い地区外も含めることにより新たな課題を見出すことができるよう広く行う。
9地域ケア会議	地域ケア会議の実施	「地域ケア会議マニュアル」に則り年3回開催する。昨年度の会議の反省点を活かし、課題の抽出、会議の運営の仕方等を見直し、地域課題の解決を速やかに図れるよう職員間で質の向上を目標とする。 ※地域ケア会議AIについては、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 に記載してください。
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 (2)参加と協働による地域づくりの推進	高齢者の相談だけでなく間口を広くし各種相談を受け付け、適切な機関につなげていき、地域住民にとって「身近な窓口」となるようにする。そのために、区のサービスや制度に関し日頃から情報交換などを行い知識を増やしていく。地域の児童館、保育所とも催し物の開催を行ってきた実績があり、近隣に障がい者施設もあること、特別養護老人ホーム内に若者層の利用施設もあることを活かし、多世代交流が図れるよう三者での連携を深めていく。 三者連携会議は毎月開催・参加し、地区アセスメント等地域づくりの取り組みの情報提供と協議を行う。今年度は船橋地域の取り組みを発表することとなり、三者での検討を深めていく。

昨年度の取組実績	
在宅療養相談窓口を行う上で心掛けたこと	相談があった際、利用者ごとに適切な支援で窓口に結び付けられるよう、日頃からミーティングなどの機会に検討した。
地区連携医事業の実施状況	毎月1回、医療と福祉のつなぎとなりうる会議や講座の開催に努めた。また連携医とは地域での課題について検討する場を設けることができた。
各種ツールや事業等(MCS、すこやか歯科健診等)の周知・活用状況	「口腔ケアチェックシート」に加え基本チェックリストや二次アセスメントシート等で口腔機能評価を行いすこやか歯科健診や訪問口腔ケア健診に結んだ。MCSには登録をし日々の情報共有をしているが、個人情報の取り扱いもあり、積極的発信はできていない。
地域ケア会議Bの実施状況	地区版地域ケア会議Bを1例実施した。「孤立死」を取り上げ、民間の協定機関、警察、住宅管理会社、民生委員、主任ケアマネジャーが参加し個別事例から地域課題を導き出した。
地域ケア会議Aの実施状況	※地域ケア会議Aについては、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 に記載してください。
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	三者それぞれの強みを生かし、相談時に速やかに適切なつなぎができるよう、日頃から各々の活動状況の報告や連携の進捗状況を打ち合わせている。
福祉の相談窓口実施にあたっての関係機関との連携状況	三者連携会議では三者各々の相談において、その内容に応じ三者間でつなぎ合ったり、情報共有したりと、日常的に連携を築くことができている。
三者連携の取組状況	毎月1回、三者連携会議を開催し、各々の事業状況を話し合い、地区アセスメントを軸に地域づくりの取り組みを検討。また地区の民生委員、町会自治会長との会合も持ち協働の場面を多く共有した。

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
1 運営管理	(1) 管理・運営体制	<p>【目標】</p> <p>①法人の支援のもと、法人内の他のあんしんすこやかセンターとの連携を図りながら円滑に業務を遂行する。</p> <p>②申請代行業務等は、マニュアルに沿って正確に手続きを行う。</p> <p>【取組】</p> <p>①あんしんすこやかセンターは法人より年間事業計画の確認を受け、また半期ごとに運営状況等を報告して法人より運営の支援を受ける。</p> <p>②法人内のあんしんすこやかセンター職員会議、および管理者会議を毎月開催し、業務の進捗状況を共有し評価をし合う。</p> <p>③請求業務などの事務作業は法人事務局で取りまとめを行い、あんしんすこやかセンター職員は、相談業務や地域づくり等の業務に取り組むことができるよう業務分担を行う。</p> <p>④申請受付業務等については、マニュアルや独自に作成したチェックリストに沿って手続きを実施し、間違いが無いようダブルチェックを行う。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。</p>
	(2) 公正・中立性	<p>【目標】</p> <p>業務を遂行するにあたり、常に公平中立性を保ち対応を行う。</p> <p>【取組】</p> <p>①サービス事業所等の情報を提供する場合は、相談者が自らの意志で選択できるようホームページや一覧表を用いるなどで複数提示する。</p> <p>②利用者自身で決定することが困難な場合は、相談者の意向を聞き取り、決定できるよう支援する。</p> <p>③総合事業等の利用状況は、法人のシステムを利用し特定の事業所への依頼が偏っていないか定期的に確認する。</p> <p>④相談対応の中で紹介を行った事業所等について、毎日のミーティングで報告し合い、紹介先に偏りが無いようにする。</p>
	(3) 個人情報・電子データの管理	<p>【目標】</p> <p>個人情報保護に対する意識を強く持ち、適切に管理を行う。</p> <p>【取組】</p> <p>①個人情報保護マニュアルに沿って業務を行い、情報の目的外の利用や外部提供は禁止する。</p> <p>②同じフロアにあるまちづくりセンターの来客者へ配慮するとともに、あんしんすこやかセンターへの相談者はもとより電話相談や職員同士の会話についても、外部に声が漏れないよう注意をする。申請以外の来所者については、相談室の利用をすすめる。</p> <p>③パソコン端末機の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設置し、席を離れるときは必ず初期画面にする。</p> <p>④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本人及びご家族の同意を得ることとする。</p> <p>⑤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。</p>
	(4) 接遇・苦情対応	<p>【目標】</p> <p>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。</p> <p>【取組】</p> <p>①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。</p> <p>②接遇や苦情対応マニュアルを職員全体で確認し、必要に応じてマニュアルの更新を行う。</p> <p>③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、苦情発生時には速やかに対応する。苦情発生時には事故報告書を作成し、再発防止に向けた情報共有及び振り返りを行い法人全体として再発防止策を講じる。</p>
	(5) 安全管理	<p>【目標】</p> <p>災害時や非常時は、区や法人の指示に従い作成されたマニュアルに沿って、業務が継続できるよう日頃から更新、整備しておく。感染症対策は、自らの感染防止に務める。また、区の指示に従うとともに法人のマニュアルの適正化を図る。職員の健康状態を把握し、健康管理を行う。</p> <p>【取組】</p> <p>①法人内あんしんすこやかセンター会議開催時に、災害時、非常時、感染症対策などのマニュアルを読み合わせを年1回実施し、手順等の再確認を行うとともに、必要に応じて更新を行う。また、法人内で行う「感染予防」や「メンタルヘルス」の研修に参加する。</p> <p>②法人内の医療職を中心に感染症対策委員会を設け、具体的な感染症対策について検討する。</p> <p>③健康管理として毎年1回健康診断を行い、管理者は職員の健康状態を把握しておく。インフルエンザ流行前には、法人で実施する予防接種を職員全員が受けられるようにする。</p> <p>④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。</p>
	(6) 職員体制	<p>【目標】</p> <p>安定した相談体制を構築するために、専門3職種はできるだけ複数配置するとともに、日頃から職員に欠員が生じないよう定着支援に努める。</p> <p>【取組】</p> <p>①勤務年数に応じた研修参加を行い、全職員の人材育成に努める。新人職員には、人材育成マニュアルを基に育成に努める。</p> <p>②配置基準の定員を満たすようできるだけ配置員数を上回るようにし、欠員が生じた場合は自法人内での異動などで補充に努めるようにする。</p> <p>③法人の人事考課制度を毎年実施し、自己評価と管理者による面接や相談、適宜指導を実施し質の向上を図る。</p>

昨年度の取組実績	
事業計画の達成に向けた法人のバックアップ体制	<p>法人があんしんすこの運営状況を把握するための取組:</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人と法人内のあんしんすこやかセンター管理者会議を月に1回実施し、事業計画に基づき業務が遂行されているか確認を行っている。 ・あんしんすこやかセンターの全職員が参加する法人内職員会議を月に1回開催し、計画した事業の進捗状況の確認や、情報共有を行いお互いのスキルを高めている。 ・緊急時は、法人担当者として365日24時間連絡が取れる体制を整え、相談や報告を行っている。 <p>事業計画作成にあたっての法人の関与について:</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人へ提出する事業計画、半期ごとの事業報告書を作成し確認を受けている。 ・世田谷区へ提出する事業計画作成後は必ず事前に法人に確認を取り世田谷区に提出している。
事務処理を能率的・正確に行うための工夫	<ul style="list-style-type: none"> ・事務処理については、法人本部とあんしんすこやかセンターで役割分担を行っている。法人として関わる事務や人事、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運営管理に専念できるようにしている。 ・区に提出する報告書は、代表するあんしんすこやかセンターの管理者、さらに法人担当者と2度に渡り確認を行い提出している。 ・申請代行等の事務については、マニュアルや独自に作成したチェックリストに沿って実施し、必ずダブルチェックを行っている。 ・保険給付に関わる事務処理は、各あんしんすこやかセンター内で担当する職員を複数人置き、能率的かつ非常時に備えるようにしている。 ・法人内の介護保険システムへの新規利用者の登録は必ず管理者が行う。
公正・中立性に配慮した対応	<ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度はコロナ禍の影響により実施できなかったが、毎年、法人が全職員に対し法人の理念や運営方針、職員倫理規定について研修を行い、社会人としてのマナーや公正・中立を旨とすることを学べるよう計画している。 ・利用者への対応では、サービス事業者を選択する際は、公平・中立の立場にたち、特定の事業者を紹介しないよう職員全員が意識して行っている。利用者の意向を踏まえて、ホームページやパンフレット、チラシ類などを必ず複数枚提示し選択しやすいよう支援している。
公正・中立性のチェック方法	<ul style="list-style-type: none"> ・毎日のミーティングでは、全職員で案内した事業者について共有を図り、特定の事業者に偏らないよう相談し合っている。 ・介護予防ケアマネジメントや予防給付プランで利用する事業所は、特定の事業所に偏らないよう法人内の介護保険システムで利用率を確認できるようにしている。
個人情報保護・プライバシー確保のための具体的な取組	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報・電子データの管理マニュアルを職員間で読み合わせを行い管理を徹底している。 ・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。 ・法人や区が行う個人情報遵守に対する研修に参加し、意識啓発に努めている。 ・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している。 ・法人の介護保険システムのパソコンにおいてはUSBを無効に設定している。また外部につながるパソコンには個人情報の保存を禁止としている。 ・窓口カウンターに設置するパソコンは、来所者から画面が視野に入らない位置に設置している。 ・日々の業務にあたり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。 ・退所時は各種台帳・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。 ・電話や職員間の会話は外部に声が漏れないように注意している。 ・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するようにしている。 ・窓口カウンターで相談を受けている際に、電話での相談対応を行う場合は、相談室を利用するなど相談内容が聞こえないように配慮している。 ・来場者が相談待ちのスペースに移動される際には、あんしんすこやかセンターの相談者のプライバシーが保たれるよう、まちづくりセンターと連携して配慮している。
接遇向上のための取組	<p>取組みを予定していた、接遇の研修はコロナ禍のため参加できなかったため、一昨年度整備した接遇マニュアルを職員間で確認し、再度対応方法を周知した。</p>
苦情に対する再発防止策	<p>あんしんすこやかセンター専用の苦情マニュアルは一昨年度に整備し、職員間で再度対応方法を確認した。各あんしんすこやかセンターの管理者が苦情対応の担当者となり、区・法人に報告し相談しながら対応を行う。今年度の苦情はなかったが、苦情が発生した場合は速やかに対応するとともに、報告書を作成し法人内あんしんすこやかセンター全体で情報共有を行い再発防止に取り組む。さらに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。</p>
災害時対応の取組	<p>あんしんすこやかセンター専用の災害時マニュアルを一昨年度に整備し、職員間で再度対応方法を確認した。また、複合施設で行った消火訓練や区で行っているシェイクアウト訓練などに参加した。災害発生時は法人内のあんしんすこやかセンター間で協力体制を取れるように体制を整えたとともに停電時でもつながるアナログ電話機を設置し法人との連絡手段も確保している。</p>
緊急時対応の取組	<p>区の緊急対応マニュアルをもとに、あんしんすこやかセンター専用の非常時対応マニュアルを更新し、職員全体で確認を行った。緊急対応が必要な時は保健福祉課と連携し対応した他、法人本部へも連絡をいれている。また、各あんしんすこやかセンターで起こった非常時の対応について、管理者会で共有し各職員に伝え対応力の向上を図った。法人として毎月開催している安全衛生委員会の内容を各事業所に伝え、業務中の事故防止や再発防止策を講じている。</p>
感染症対策の取組	<p>5月の緊急事態宣言下では区の指示の下、出勤人数を減らし自宅での勤務を取り入れた他、こまめな消毒や換気、蜜を避けるなど感染症予防策を講じている。一昨年作成した感染症対策マニュアルで補えていない部分について各あんしんすこやかセンターの医療職が中心となり、感染症対策委員会をオンラインで開催した。あんしんすこやかセンターの業務に沿った感染予防策について対応を検討し、各職員に伝達した。マスクや消毒液など品薄時も法人として代替品の用意を行った。</p>
職員の健康管理の取組	<p>法人と提携している病院で年に1回健康診断を行い、「要医療」となった職員へは早めに通知し、受診勧奨を行っている。インフルエンザの流行前には希望者へ予防接種を行っている。毎年開催しているメンタルヘルスの研修はコロナ禍のため開催できなかった。代わりに各職員へ業務量や内容などを確認しメンタルヘルスのための面談を行っている。</p>
欠員補充の方策	<p>法人内で受託しているあんしんすこやかセンターや居宅介護支援事業所が複数あるため、法人内で異動できる体制を整えている。特に、三職種は複数名配置し、三職種の欠員が出ないようにしている。</p>
人材育成の取組	<p>区や東京都が行う研修はコロナ禍のため中止になったものもあり、計画的に参加はできなかったが、オンラインで開催されたものは複数名で参加するなど工夫した。研修後は、報告書を作成すると共に必ず所内で共有を図り全職員がスキルアップできるようにした。新人職員はチェック項目に沿って習熟度を確認し、中堅・ベテラン職員と二名で対応するなど助言や相談が出来る体制をとっている。毎月管理者会を開催し、業務遂行状況を確認している。法人の人事考課制度により、毎年6月には自己評価および面接、審査をもとに業務評価を行い人材育成と質の向上を図っている。</p>
人材定着の取組	<p>困難ケースの対応に当たっては全職員で情報共有し、相談・助言や協力を行い、成果を共有して最後まで対応出来るように支援した。法人のあんしんすこやかセンター職員全体の会議はコロナ禍のため2回にとどまったが、事例検討を行い支援の方策について意見交換を行うなどスキルアップを図った。さらに、管理者が定期的に面談を行い、業務の負担感や達成感などを確認するようにしている。また、管理者のフォロー体制として毎月管理者会は情報交換や法人からのアドバイスをもらう場となっている。</p>

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
2総合相談支援	(1)総合相談	<p>【目標】ワンストップ窓口の役割を理解し、相談に来た相手の立場を考えると共にニーズを把握できるよう相談対応する。</p> <p>【取組】①日々のミーティングにおいて相談内容を職員全体で共有し、申し送りを行うことで他の職員でも同じ対応ができるようにする。</p> <p>②継続的な支援が必要な場合、日々のミーティングにおいて3職種で相談しながら対応方法を検討する。また、月1回行っているカンファレンスで状況を共有し支援方針の確認を行う。</p> <p>③民生委員や地区社会福祉協議会運営委員会などの会議終了後に個別の相談対応を行う他、三者で行っている買い物支援の場やサロンなどに出向き福祉相談を行うなど、アウトリーチに務める。</p>
	(2)地域包括支援ネットワーク構築	<p>【目標】見守りなどのネットワークを構築し、相談しやすい環境をつくる。</p> <p>【取組】①民生委員や町会長会議、地区社会福祉協議会運営委員会などに参加し、あんしんすこやかセンターの現在の取り組みや高齢者に関する情報(詐欺や熱中症予防など)発信を行う。</p> <p>②昨年度見守りチラシを配付した店舗へ定期的に顔出しを行うとともに、あらたにチラシの配付先を広げていく。</p> <p>③社会福祉協議会喜多見地区事務局と連携し、サロン・ミニデイへ10ヶ所以上を目標に訪問する。</p>
	(3)実態把握	<p>【目標】訪問対象者リストの他、未把握者を中心に880件の実態把握訪問を行う。</p> <p>【取組】①区から配付される訪問対象者リストの他、区内転入者及び65歳～75歳の未把握者を中心に訪問する</p> <p>②若い世代の訪問時はACP普及とボランティアの発掘を念頭に置き「地域デビューバック(仮)」の配付も行う</p> <p>③訪問は、感染症対策をとり、事前に基本チェックリストと共に訪問予定の手紙を入れた上で訪問する。</p> <p>④緊急事態宣言など訪問ができないときは、電話での実態把握を行う。</p>
	(4)PR	<p>【目標】あんしんすこやかセンターのPRを行い、地区住民への周知をすすめる。</p> <p>【取組】①広報紙「あんすこ便り」を奇数月に発行し、講座の案内など情報発信を行う。</p> <p>②喜多見地区まつりや三者で行うイベントなどでパンフレットを配布するなどPR活動を行う。</p>
3権利擁護事業	(1)虐待	<p>【目標】虐待について職員の理解を深めるとともに、地域全体でも意識を持つことができるように働きかける。</p> <p>【取組】①虐待研修に参加し、職場内で研修報告を行い情報を共有する。</p> <p>②区の発行している虐待のパンフレットを活用し民生委員へ意識の向上を行う。</p> <p>③虐待につながりそうな気になるケースは、早期に情報を拾い上げ、所内での情報共有を図り、担当のケアマネジャーとも連携して、早い対応ができるようにする。</p> <p>④虐待の通報を受けた後には、迅速に保健福祉課へ連絡し、虐待対応ケア会議の速やかな開催に務める。全職員が情報と進捗状況を共有し、各関係機関と連携して本人や家族の支援を行う。</p> <p>⑤砧地域あんしんすこやかセンター合同包括ケア会議にて、ケアマネジャー向けに年1回虐待対応について普及啓発を行う</p>
	(2)成年後見	<p>【目標】成年後見制度の普及啓発を行い、各関係機関と連携を図りながら必要な人へ利用につなげる</p> <p>①成年後見制度の理解を深め、対応力向上のため各種研修に参加し職場内でも報告、知識を共有する。</p> <p>②地区のケアマネジャーへ成年後見制度の活用事例を通し、成年後見制度の理解と普及に務める。</p> <p>③民生委員や住民に対し、講座を開催するなど、普及啓発を行う。また、金銭管理ができなくなるなどの権利擁護事業が必要になる可能性のある方に対し、成年後見センターが開催する説明会などの参加を呼びかけ、関係機関へのつなぎも行う。</p> <p>④成年後見制度の利用が必要と思われるケースはケアマネジャー、保健福祉課など関係機関と連携しながら利用につなげていく</p>
	(3)消費者被害	<p>【目標】関係機関と連携をとりながら、特殊詐欺や消費者被害の防止に努める。</p> <p>【取組】①研修への参加や警察や消費生活課からの情報を定期的に把握し、職員全体で共有する。</p> <p>②把握した詐欺の手口などの情報を、民生委員・児童委員協議会、ケアマネジャーだけでなく、実態把握やサロンでの訪問、広報誌等で伝え消費者被害防止の普及啓発を行う。</p> <p>③身近なまちづくり推進協議会の安全部会と共催し、住民向けに消費者被害防止のための講座を開催する。</p>
4包括的・継続的ケアマネジメント	ケアマネジャー支援	<p>【目標】居宅介護支援事業所の主任ケアマネジャーと連携し、地域のケアマネジメント力の向上を図る。</p> <p>【取組】①地区の主任ケアマネジャー代表と研修の企画等を行い、事例検討会を3回、不眠症や眼科疾患についての勉強会を開催する。</p> <p>②ケアマネジャーへ意見交換会の開催や個別アンケートの実施等でニーズの把握を行う。また、必要な社会資源の情報も整理し提供できるように更新していく。</p> <p>③砧地域のあんしんすこやかセンターとの共催で「砧地域主任ケアマネジャーの会」を開催する。また地域の主任ケアマネジャーとの協働で「医療と福祉の連携懇談会」や研修の企画運営を行う。居宅介護支援事業所のネット環境を把握し、オンライン開催を検討する。</p>

昨年度の取組実績	
総合相談窓口を行う上で心掛けたこと	全体で5371件の相談対応を行った。相談があった場合は、相談の内容だけではなく、そこに隠された本来のニーズを把握できるよう細やかにアセスメントを行うよう心がけ、対応に困った場合もその場にいる他の職員と一緒に対応するなどスキルアップに努めた。他機関へつなぐ場合は本人に了解を得た上で事前に情報提供し切れ目なく相談できるよう対応した。また、まちづくりセンターで認知症で対応が困難な場合は、あんしんすこやかセンターの職員と一緒に対応したり、必要に応じて実態把握訪問を行っている。
アウトリーチの実施状況	実態把握訪問の他、民生委員などの会議終了後にはできるかぎり声掛けを行い、相談しやすい環境をつくるように心がけた。コロナ禍により、有料老人ホームでの体操が行えず相談の場を設ける事ができなかったが、個別に高齢者が利用する店舗に赴き、情報交換を行う中、支援につながる事ができたケースもあった。
継続的な支援を行った事例	精神疾患があり、地域の中で孤立しているケースでは職員が定期的に訪問したり必要時家族とも連携をとって支援した。精神疾患の方の対応は一人だけに対応を任せるといけないよう、日々のミーティングで情報交換を行い、支援方針や対応を統一するよう心がけた。
3職種のチーム対応	毎日夕方のミーティングでケースの対応状況の確認を行っている。さらに月1回のケースカンファレンスで、それぞれの専門職からの意見を出し合いながら支援計画をたててケース対応にあたっている。基本的には、初回対応した職員が継続的に対応するが、必要に応じ、医療職や社会福祉士など同行訪問しチームで支援している。
地域包括支援ネットワークづくりの取組状況	町会長会議(年2回)や地区社会福祉協議会運営委員会(年3回)、民生委員・児童委員協議会(6回)に参加し、あんしんすこやかセンターの業務状況について報告を行った。三者連携で用途別に見守りチラシを作成し、地区内の高齢者が利用する頻度の高い店舗(整骨院、美容室)や訪問系の業者(燃料店)などにチラシを配付した。また、定期的に店舗に顔出しを行うことで、支援が高齢者を把握し、介護保険などのサービスにつながっている。
実態把握訪問の工夫	年間で922件の実態把握訪問を行った。訪問対象者リストによる訪問の他、転入者や実態把握未把握の方を中心に事前に基本チェックリストと訪問予約の手紙を入れた上で訪問した。コロナ禍で年度はじめは訪問が思うようできず、電話での実態把握(136件)や、地区内にある高齢化が進んでいる団地の高齢者を中心にフレイル予防や詐欺被害防止のチラシをポスティング(199件)した。
PRの取組状況	広報誌「あんすこ花だより」を奇数月を中心に発行した他、緊急事態宣言中にもコロナ禍での注意喚起として臨時号を配布した(年間7回発行)。あんすこPRもかねて、地域の見守り意識向上のため「見守りチラシ」を地区内の商店、事業所向けに作成し配布した(約50件)。高齢者以外の世代に向け、三者で取り組んだイベントに申し込みのあった子育て世帯に対しても見守りチラシとあんすこのパンフレットを配布しPRを行った(40件)
虐待に関する職員のスキルアップの取組	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1名参加した。報告書を提出するとともに、参加した職員から所内で伝達研修を行った。
虐待に関する普及啓発の取組	地区のケアマネジャーへ世田谷区が発行している「虐待対応の手引き」を配布し改めて説明を行った。また、地区民生・児童委員協議会において、「虐待対応の手引き」をもとに地区内の高齢者虐待の現状について説明を行い、普及啓発に務めた。
虐待に発展しそうなケースを把握するための取組	虐待に発展しそうなケースは日々のミーティングや毎月のカンファレンス情報共有を行い、支援の方法について話し合った。必要に応じてケアマネジャーと同行訪問するなど、予防に務めた他、保健福祉課とも連携を図り、早期対応ができるよう努めた。
虐待に関する所内における情報共有の方法	虐待対応中のケースは日々のミーティングで支援の方向性について情報共有し、対応している職員が不在であっても対応できるよう体制を整えている。
成年後見に関する職員のスキルアップの取組	都の研修に申し込んでいたがコロナ禍により中止となってしまったため、社会福祉士が中心となり各職員のスキルに合わせた成年後見制度の動画を選び、視聴することで成年後見制度の知識を深めた。
成年後見に関する普及啓発の取組	民生委員・児童委員協議会の席で成年後見制度について事例を通して説明を行った。その他、成年後見センターが主催で行った後見制度相談会へ一人暮らし高齢者に参加を促し啓発を行った。ケアマネジャーに対しては事例を通し成年後見制度の必要性について説明をおこなった。
成年後見制度などの支援に繋いだ事例	高齢世帯の認知症の姉妹に対し、初期集中支援チーム事業から関わり成年後見制度につないだ。社会福祉士と保健師が協働し認知症のあるケースは主治医とも連携を取り合っていたことで、スムーズに支援につながっている。
消費者被害に関する職員のスキルアップの取組	コロナ禍にあり、詐欺の情報を積極的にホームページから情報を取り入れ、日々のミーティングで職員に伝えている。また、地区内の駐在所にも定期的に赴き情報交換をしている。多重債務の研修など申し込したが、定員オーバーで参加できなかったため、法人内で参加した他のあんしんすこやかセンターの職員から法人内のミーティングで伝達研修を行ってもらった。
消費者被害に関する普及啓発の取組	ケアマネジャーの研修や民生委員児童委員協議会において、今の詐欺の状況について消費生活詐欺被害の状況を伝えた。講座の開催は今年度できなかったが、はつらつ介護予防講座等高齢者が集まる場で注意喚起を行った他、コロナ臨時号のあんすこ便りでは消費生活課に記事を依頼し、地域住民に対し消費者被害防止の注意喚起を行った。
消費者被害に関係機関と連携して対応した事例	認知症の疑いがある高齢者夫婦が屋根の修理依頼をかけていたことがわかり、消費生活センターへ相談し娘へ対応を依頼した。他にも、過去に詐欺被害にあった一人暮らしの高齢者に対して、定期的に訪問など行い見守りを継続している
ケアマネジャーのニーズ把握の取組	地区内の居宅介護支援事業所の主任ケアマネジャーと協力し、地区連携医事業の内容も含めたアンケートを地区内のケアマネジャーに実施。アンケートの集計結果をもとにケアマネジャー同士で意見交換を行い、今後の研修内容などニーズの把握に取り組んだ。
ケアマネジャー支援の取組	地区の主任ケアマネジャーと共に困難事例(妄想性障害、パーソナリティ障害、依存度の高いケース)について事例検討会を3回行い、ケアマネジャーのスキルアップを図った。その他、個別に困難ケースの相談やケアプランの相談などケアマネジャーの支援に取り組んだ。
社会資源の把握・情報提供の状況	自費ヘルパーや片付けサービス、配食サービスなどの社会資源はファイリングし、追加できるようにしている。その他、ケアマネジャーの会議では地区内で行われている買い物ツアーや移動販売、トヨタモビリティによる移動支援など新しく始まった高齢者向けの情報なども伝えるようにしている。

項目	内容	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	<p>【目標】地域ケア会議を活用し、自立支援・介護予防を踏まえたケアマネジメントを行えるよう、スキルアップを図る</p> <p>【取組】①新規のサービス希望者へは、インフォーマルの利用も含めたサービスの提案を行い、本人が主体的に取り組めるよう目標設定などの支援していく。</p> <p>②要支援又は事業対象者、実態把握などから把握した方の中からケースを選定し地域ケア会議Aを3回開催し、終了後も計画の見直しや地域課題について職員全員で確認していく。</p> <p>③地域の社会資源やインフォーマルサービスなどの情報も更新、整備しておく。</p> <p>④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、必要に応じて同行訪問を行い、介護予防を踏まえた計画となるよう支援する。また、インフォーマルのサービスなどの情報提供も行う。</p>
	(2) 一般介護予防事業	<p>【目標】フレイル予防のため、自主的に運動できるきっかけづくりを行う</p> <p>【取組】①リコープログラム参加のもとスポーツ推進課と合同開催でいきいき講座を実施し、インボディを使った計測を行い介護予防の普及啓発を行う。</p> <p>②実態把握訪問時に基本チェックリストを実施するとともに介護予防手帳を配布し、対象者の把握に努める。また、はつらつ介護予防講座のボランティアへ体力低下など気になる人に声掛けを行ってもらうように依頼し、はつらつ介護予防講座への参加など必要な支援につなげる。</p> <p>③昨年立ち上げた男性の自主グループ支援として、サロン活動を円滑にすすめるため、リーダー育成に努める。</p> <p>④コロナ禍で外出を控えている人もいるため、あるきぬたや「本日の8ミッション」などを活用し個人でも行える運動の啓発を行う。</p>
6 認知症ケア推進	認知症ケアの推進	<p>【目標】認知症の方や家族へ早期対応・支援を行うとともに、認知症の普及啓発に取り組む。</p> <p>①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へ5ケース、もの忘れチェック相談会3名実施し、適切な医療やサービス支援に結びつける。</p> <p>②認知症の家族支援として、「喜多見介護者の会」を年5回開催し、気軽に認知症の相談や情報交換ができる機会をつくる。</p> <p>③地区内で開催している認知症カフェに定期的に参加し、運営や利用者の状況を把握し支援を行う。</p> <p>④世田谷版認知症サポーター養成講座を年3回(児童館・地域住民等に声をかける)開催し、認知症ボランティアに関心がある方をできるだけステップアップ講座やフォローアップ講座につなぎ、地域のボランティアとして活躍できる人を増やしていく。</p> <p>⑤多職種連携会議や地区社会福祉協議会、見守りチームの配布先などへ「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、普及啓発に取り組む。</p>
7 あんしん見守り事業	見守り対象者の支援	<p>【目標】見守りの必要な人を把握し、適切な支援につなげることができる。</p> <p>【取組】①民生委員などの地域の情報の他、実態把握訪問で支援が必要と思われる方を把握し、日々のミーティングにおいて支援方針を検討していく。</p> <p>②見守りリストをもとに毎月開催するカンファレンスにおいて、状況の確認やリストの更新を行う。</p> <p>③ボランティア活動を希望している方へ見守りボランティアへの声掛けを行う。また、ボランティア支援としてボランティア交流会を年1回実施する。</p> <p>④三者で連携し、地区課題に合わせた対象の検討を行い、見守りネットワーク会議を開催する。</p>
8 在宅医療・介護連携	在宅医療・介護連携の推進	<p>【目標】医療と介護が連携した支援ができるようネットワークの構築をすすめる。</p> <p>【取組】①在宅療養などの相談に対応できるよう、在宅療養資源マップだけではなく医療機関の情報を整理しておくとともに、関係機関と連携をとっていく。</p> <p>②地区連携医事業では、ケアマネジャーなどの介護職の医療に関するスキルアップのため事例検討や勉強会を行なう他、医療・介護の連携シートや口腔ケアチェックシートなどの連携のツールの活用について周知していく。</p> <p>③地区内の医療機関とケアマネジャーや介護保険サービス事業者を交えた多職種連携会議を年1回は行う。</p> <p>④職員内でも、医療・介護の連携シートや口腔ケアチェックシート、すこやか歯科健診などを活用し、住民へも周知していく。また、在宅療養普及啓発講座を開催する。</p> <p>⑤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、ACPをテーマとして「医療と福祉の連携懇談会」を9月頃に開催する。</p>
9 地域ケア会議	地域ケア会議の実施	<p>【目標】地域ケア会議は、A・Bともに3ケースずつ行い、地域課題を把握し取組みを考えるきっかけとする。</p> <p>【取組】①地域ケア会議Bでは、ケアマネジャーや民生委員などの相談ケースをもとにミーティング等で話し合った上で選定し計画的に実施していく。</p> <p>②職員全員が1回は参加できる体制を整え、終了後は地域課題の把握や取組みについて職員全体で検討を行う。</p> <p>③昨年度の地域課題の中から地区としても取組みを勧める(今年度はACPの普及で調整中)</p>
		※地域ケア会議Aについては、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 に記載してください。
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	<p>【目標】相談内容を理解し、適切な機関と連携しながら対応を行う。</p> <p>【取組】①高齢以外での相談で他機関へつなぐ時は、関係機関に可能な限り直接連絡し、本人が相談しやすい環境を整える。</p> <p>②実際に対応した相談の内容や対応方法について、職員同士で情報共有を行いスキルアップに努める。</p> <p>③精神疾患など、医療に関わる相談も多いことから、保健師をできるかぎり複数配置する。</p> <p>④会議などには可能な限り出席し、職員全体と各関係機関の顔の見える関係を構築する。また、砧地域ご近所フォーラムへ実行委員として参加し、障害や子育てなどの支援者とのネットワークを広げていく。</p>
	(2) 参加と協働による地域づくりの推進	<p>【目標】三者で地域課題の把握や取り組みなどを検討し、地域づくりの推進を行う</p> <p>【取組】①三者で連携し、買い物支援(買い物ツアー、移動販売)の実施や周知を行う。②地域課題となっている地域の担い手を発掘するため、三者で地域情報の発信を行う。</p>

昨年度の取組実績	
介護予防ケアマネジメントをあたりに心掛けたこと	本人の希望を聞きながら、運動機能や栄養状態といった心身機能の改善だけでなく、日常生活の活動や家庭社会参加などその人らしさを作るようなインフォーマルサービスもマネジメントに組み入れるよう心掛けた。また、インフォーマルサービスなどの情報は新しいものを取寄せるなどファイリングし、管理している。
地域ケア会議Aの実施状況	地域ケア会議Aは1回開催し、コロナ禍でのリハビリの在り方について検討した。終了後は話し合いの内容を職員全体に伝え、対象のケースをもとにコロナ禍で通所を中断している利用者には改めて声掛けを行い、サービスの再開を促した。対象になったケースは通所型サービスの再開には結びついていないが、新たに立ち上げた運動の自主グループに参加するなど、インフォーマルサービスにつながっている。
再委託先への支援状況	介護予防サービス計画の確認等を行う中で、従来型サービス以外のサービスも取り入れたサービス計画をとするよう専門職訪問やインフォーマルサービスの情報提供を行った。その他、粘地域5カ所のあんしんすこやかセンターで、統一した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や様式等に関するマニュアルを作成し説明を行った。
フレイル予防の普及啓発の取組	コロナ禍で体力低下しないよう、あんすこ便りでフレイル予防について周知し団地などに配付した。また、密を避けてできる「あるきぬたウォーキングチャレンジ」を粘健康づくり課から取り寄せ、自宅にこもりがちになっている方に配付するなど、普及啓発を行った。
介護予防の対象者把握の取組状況	実態把握訪問において、基本チェックリストを事前ポスティングした上で訪問し、結果についてその場で説明を行い、事業対象者に該当する方には介護予防事業等の案内を行った。
住民主体の活動への支援状況	コロナ禍でサロンへのあいさつ回りは積極的に行えなかったが、あんしんすこやかセンターが立ち上げに関わったグループは活動が継続できるよう支援した。また、地区課題にあげていた男性の自主グループについて、社会福祉協議会喜多見地区事務局と協力しサロンの立ち上げの支援を行った。
もの忘れ相談を行うにあたり心掛けたこと	認知症に関しての相談があった場合は日々のミーティングで認知症初期集中支援チーム事業など必要な支援について検討を行い、物忘れチェック相談会は3名が参加した。初期集中支援チーム事業は10件近く家族などに声掛けを行ったが3ケースの利用にとどまった。利用につながらなかったケースの中には、入院や介護保険など他のサービスにつないだケースもあった。
認知症ケア推進のための地区のネットワークづくり状況	認知症の個別への支援を通しケアマネジャー、介護保険サービス事業所の他、必要に応じて民生委員や社会福祉協議会などと連携をはかり支援をおこなった。地区住民が中心となって新しく立ち上がった認知症カフェでは、コロナ禍での感染予防策のアドバイスを行うなど支援を行った。
認知症の正しい知識の普及啓発の取組	認知症サポーター養成講座は民生委員向けに2回に分けて開催した。新しく民生委員になった方もいたため、対応方法など正しい知識の普及を行った。3回の開催を目標として残り1回はサロンに向けて行う予定としていたが、コロナ禍により開催を見送った。家族支援として開催している家族会はあんしんすこやかセンター単独で5回開催した他、地域合同認知症高齢者の家族の会も2回開催した。地区独自での家族会では他のところで参加していたご家族がコロナ禍により話す場がなくなったため、楽しみに参加されていた。
見守り対象者の把握、アセスメントの実施状況	日々の総合相談から毎月のカンファレンスで見守りが必要と判断したケースはフォローリストに追加し、支援方法についても話し合っている。見守りボランティアは新たに1件のマッチングを行った。若い見守りボランティアの増員を目指していたが、自主グループのボランティアとなり、見守りボランティアにはつながらなかった。また、コロナ禍によりボランティア交流会は実施しなかった。
見守りフォローリストの管理状況	見守りフォローリストは毎月月上旬に開催するカンファレンスで見直しを行い、訪問した結果や次回訪問時期、担当者などを決めている。カンファレンスの場でリストは更新し、印刷してきめられた場所に保管し、災害時に役立てるようにしている。
在宅療養相談窓口を行う上で心掛けたこと	医療関係者からの相談は224件あり、日ごろから気軽に相談できる関係を構築している。区民に対してはクリニックなど医療に関する情報提供等を行った。特に地区の中心的な医療を担っていたクリニックが急きょ休院となり受診に関する相談が多くあった。
地区連携医事業の実施状況	地区内の医師、歯科医師、薬剤師の他、看護師やケアマネジャーなど多職種連携会議をZoomと会場のハイブリッドで開催し、顔の見える関係づくりをすすめた。また、精神疾患や困難ケースの事例検討会を看護師やケアマネジャー、介護保険サービス事業所を中心に行い支援の方法について学ぶ機会とした。
各種ツールや事業等(MCS、すこやか歯科健診等)の周知・活用状況	地区で行った多職種連携会議を活用し、「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」等の説明を行い周知をした。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」については区民やあんしんすこやかセンターがケアマネジメントを行っている利用者にも配布し記入を促している。
地域ケア会議Bの実施状況	地域ケア会議Bは8050のケースと身寄りがない方の入院時の支援についての2例について検討した。特に身寄りがない方の事例については、ACPの普及啓発と緊急時の連絡先を把握しておくことの重要性を地区課題としてあげ、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」の普及を取組の方向性として取り上げる予定とした。R2年度は、H30の地域ケア会議で地区課題としてあがった見守りについて、不動産などの商店にむけて見守りのチラシを配付した。
地域ケア会議Aの実施状況	※地域ケア会議Aについては、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 に記載してください。
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	相談拡充での相談件数は39件で、精神疾患に関わる相談と生活困窮の相談が多かった。引きこもりの研修に参加し他の職員への伝達研修も行った。また、医療職は3名配置し、体制を整えている。
福祉の相談窓口実施にあたっての関係機関との連携状況	個別ケースでは生活困窮や難病についての支援が多く、生活支援課や健康づくり課と連携して支援した。粘地域で開催している「第10回粘地域近所フォーラム2020+1」ではオンラインではあったが実行委員会を通し、障害や子育て支援の関係者との顔の見える関係づくりができた。
三者連携の取組状況	三者連携会議では、それぞれの業務報告をするほか、三者で行っている買い物支援(買い物ツアー、移動販売会)について状況報告、意見交換を行った。また、子育て世代への新たな取組として世田谷区と協定を結んだりコーププログラムズに協力してもらい、子供向けのイベントを開催し、申し込みのあった子育て家庭に、三者連携など地域情報を発信した。「第10回粘地域近所フォーラム2020+1」はオンラインで開催し、ユニバーサル就労や青少年支援センターアップスの活動などの発表を行い、当日は134名の視聴があった。

項目	内容	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「経営会議」「法人の財源基盤の確立及び中長期計画の策定委員会」で事業計画と実績について評価する。また毎月の「全施設長会議」で進捗状況を確認していく。 職員全員が出席する「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などを行う。 毎日2回実施する所内ミーティングで職員間の情報共有を行う。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。 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。また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。 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、認証を継続する。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。報告書作成や給付管理においては、担当者が取りまとめとチェックを行う。
	(2) 公正・中立性	高い公共性・倫理性を旨とし、事業経営の透明性を確保する。 サービス事業者は利用者の意思で選択できることを契約書に則り説明する。また経過記録に選定理由を明記する。 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無いか確認する。
	(3) 個人情報・電子データの管理	法人で定めた「個人情報保護規程」、所内マニュアル「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ID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、チェ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。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無いか確認する。 来所相談は必要に応じて独立した別室を案内する。ミーティングや事例検討は窓口開設時間外もしくは別室で行うなど、プライバシー確保に配慮する。
	(4) 接遇・苦情対応	法人で定めた「職員倫理行動基準」を基に支援を行う。特に入職直後の職員に対しては、法人新人研修もしくは外部研修を受講させるとともに、現場でも電話応対から訪問のマナーまで1対1で指導する。 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。また、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。年1回は是正処置・予防処置の傾向等を分析し更なる改善につなげる。
	(5) 安全管理	平常時から防災対策、感染症対策に取り組む。 年1回机上訓練を実施し、それをもとに事業継続計画を更新する。防災関連会議や訓練などに参加し、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。今年度中に感染予防マニュアルを作成し、職員全員で確認する。 緊急時の職員間の連絡方法を定め、訪問中の事故等については、賠償責任保険に加入する。 職場環境の安全管理のため、4半期ごとに安全・4S点検を実施する。まちづくりセンターと協力して毎日トイレの汚染チェックを行う。年1回汚染処理用キットを点検する。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(状況によりゴーグルやフェイスシールド)着用、アルコールによる手指消毒が確実にいけるよう、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・ゴミ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。 職員の心身の健康管理に努める。年1回の健康診断、ストレスチェックを実施する。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。
	(6) 職員体制	欠員補充については、退職等が分かった時点で早めに職員募集をかける。応募がない場合やキャリアアップのために、法人内他部門からの異動も検討する。採用後は、約1ヶ月の引継期間を設ける。 法人の職員教育として、教育委員会が階層別教育、専門教育などを実施する。人材開発制度として自己申告書の提出と個人面接を行い、それに基づいた取り組みを管理者がフォローアップしていく。 新任職員には、必要な知識を網羅した「要員の適格性チェックシート」を基本に研修を行う。多様な相談や地域課題に対応できる人材を育成・確保するために、外部研修には職員1人あたり年間3回以上出席する。研修内容は所内で共有し、資料等はいつでも参照可能な状態にしておく。所内研修会を年2回以上実施し、職員がともに学び合いながら資質を向上させる環境を作る。 毎日のミーティングなどで支援内容を報告しあい、抱え込み防止を図る。強みを活かした業務分担をし、職員がやり甲斐を持って長く働けるようにする。 育児・介護休業や時短勤務などの各種制度が活用できるよう職場内の協力体制を整え、子育てや介護中の職員も働きやすいようにする。
2 総合相談支援	(1) 総合相談	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する。 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。また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。 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、地域資源や制度などの情報を蓄積し、全職員が活用できるように整理しておく。 地域ケア会議Aや事例検討の際は詳細なアセスメント表を準備し、アセスメント能力向上を図る機会とする。相談援助に関する外部研修に出席する。 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、地域の行事に向いて地域の情報共有や相談対応を行う。
	(2) 地域包括支援ネットワーク構築	地域ケア会議Bを年3事例以上開催する。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。
	(3) 実態把握	前年度休止していたオートロックマンションの住民への働きかけや高齢化率の高いマンション管理人を訪問して関係づくりを進める。管理人向けに、相談機関に繋いだ方が良く判断できる目安を記載した案内を作成し、手渡すことを目標とする。 大蔵住宅建替第2期の転出期限が令和3年頃となっているため、必要に応じて対象者の状況を把握する。 訪問対象者リストによる訪問と併せて1100件を目標とする。
	(4) PR	前年度に引き続き、あんすこ通信を作成し、初めて手に取る方が分りやすい表記をモットーに年2回(6月・1月)発行する。コロナ禍が続くことを見込んで、フレイル予防や地域の情報を発信していく。

昨年度の取組実績	
事業計画の達成に向けた法人のバックアップ体制	法人があんすこの運営状況を把握するための取組：毎月の「全施設長会議」でその進捗状況を確認した。各種会議の開催にあたっては法人の場所や物品を提供した。職員全員が出席する毎月の「業務調整会議」で事業計画に関する管理項目の進捗確認などを行った。例年、事業計画や実績を評価のため実施していた法人の「経営会議」「法人の財源基盤の確立及び中長期計画の策定委員会」は、コロナ禍のため中止した。事業計画作成にあたっての法人の関与について：作成した事業計画案について担当常務理事が確認し、理事会の承認を得た。
事務処理を能率的・正確に行うための工夫	法人本部職員が事務や経理を担当した。月次報告書の作成や給付管理については、担当者がとりまとめチェックを行った。毎日のミーティングで必要な事務処理がなされているか確認し、ミスやインシデントが判明した場合は、所定の手順により是正処置を行った。能率的に行うため、定例業務について、日次・月次のスケジュール管理をしながら進めていく事で漏れの無い様にした。不定期業務は、メールで届く区からの依頼文などをあんしんすこやかセンター職員と法人担当者が情報共有し、相互に確認しながら正確な事務処理が行えるように進めた。
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。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ティン化し、継続している。
公正・中立性のチェック方法	在宅介護支援事業者につないだ件数を管理し、偏りがないか毎月全職員が参加している「業務調整会議」で確認した。
個人情報保護・プライバシー確保のための具体的な取組	個人情報保護に関する所内の実務的な取扱いについてマニュアル「個人情報・電子データ管理手順」に基づき業務を行った。個人情報が含まれる書類やID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、チェ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。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別室を案内した。ミーティングや事例検討は窓口開設時間外もしくは別室で行った。
接遇向上のための取組	入職直後の職員に対しては外部研修を受講させるとともに、現場でも電話応対から訪問のマナーまで1対1で指導する。経験が浅い職員が相談しやすいよう職員間同士が日常から声を掛け合う環境を作っている。また、適切な対応ができるよう配慮が必要なケースは、職員間で事前に情報交換し合うようにしている。
苦情に対する再発防止策	法人で定めた「苦情解決規定」に則って対応することになっているが、苦情の申出はなかった。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には是正処置・予防処置を講じ、年1回その傾向等を分析した。
災害時対応の取組	毎年参加していた地域での防災訓練は、コロナウイルス感染症流行の影響で中止となった。4半期ごとに安全・4S点検を実施した。毎月防災リストを作成し、印刷したものを3か月分ファイルに保管している。
緊急時対応の取組	緊急時の職員間での連絡方法について定め、確認した。訪問中の事故に備え、賠償責任保険に加入している。
感染症対策の取組	まちづくりセンターと協力して毎日トイレの汚染チェックを実施した。汚染処理用キットの点検と汚染発見時のマニュアル確認を実施した。コロナウイルス感染症の流行に対応し、まちづくりセンターの協力のもと窓口にビニールカーテンを設置した。相談室にはアクリルパーテーションを設置した。消毒用アルコールスプレーを常備し、来客対応後、都度消毒作業を実施、訪問時には毎回マスク交換、手指消毒を行った。また、以上を手順化し全職員に周知、徹底した。
職員の健康管理の取組	年1回職員健診、ストレスチェックを実施した。全職員がメンタルヘルス研修を受講した。
欠員補充の方策	職員の欠員が生じることが判明した段階で法人内で異動希望者を確認する。希望者がいない場合はホームページや求人媒体を通じて募集する。昨年度は法人内異動により職員1名を増員した。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。
人材育成の取組	年間1.3回以上外部研修参加することにしており、延51回参加した。研修内容は全職員で共有し、研修資料等はいつでも閲覧可能な状態に整理している。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。年1回自己申告書の提出と個人面談を実施した。新任職員には所内で作成した「要員の適格性チェックシート」、「研修ノート」を用いて研修を行った。
人材定着の取組	妊娠・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、時短勤務や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。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た。法人階層別研修はコロナ禍で実施できなかったが、今後キャリアパス研修を実施していく予定。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けている。新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言の際に特別休暇を設け、取得した。
総合相談窓口を行う上で心掛けたこと	相談者が選択できるような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、提案している。対応が困難なケースは複数で対応したり、まちづくりセンターや社会福祉協議会職員が対応しているケースであんしんすこやかセンターが関わった方が良いと思われる相談者はあんしんすこやかセンターが引き継いだり、一緒に対応したりしてスムーズな支援ができるようにしている。
アウトリーチの実施状況	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に向いて相談対応や情報交換を行った。
継続的な支援を行った事例	家族が適切な支援を行っておらず、高齢者の状態悪化が懸念されるケースに対し、担当ケアマネジャーや介護保険サービス事業者、保健福祉課などとカンファレンスを継続し、状況確認および支援方針を共有した。精神疾患および認知症がある妻が夫に対し暴力を振るってしまうケースでは担当ケアマネジャー、介護保険サービス事業者、保健福祉課の他、主治医にもカンファレンスに出席してもらい、家族の見立て、意向の確認を行い、分離の方法について話し合った。
3職種チーム対応	受けた相談は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・相談し合い、必要に応じて同行訪問等を行った。
地域包括支援ネットワークづくりの取組状況	令和元年度の地域ケア会議にて抽出された地域課題から、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マンションを中心にマンション管理人情報などをまとめた表を作成した。ひとり暮らし高齢者の安否確認の際、情報収集していたマンションの理事長へ連絡した。理事長の協力のもと、警察への通報、救急搬送することができた。また、その後、担当ケアマネジャーも理事長と関係を構築することができた。世田谷ボランティア協会と連携して、「ハガキで励ましてつながろう！おうちでこそプロジェクト」を実施し、ひとり暮らしや高齢者世帯等へ配布した。7月以降はまちづくりセンター、社会福祉協議会の三者の取り組みとして継続した。マスクが手に入りにくい状況を受け、三者で手作りマスクの募集および持ち帰りコーナーを設置し、地域住民同士が助け合う環境づくりに取り組んだ。
実態把握訪問の工夫	年間目標件数1,100件のところ659件実施した。コロナ禍だったため、継続してきたオートロックマンションやマンション管理人へのアプローチは中止し、訪問対象者リストに基づいた訪問を中心に実施したことから目標件数には届かなかった。マスク、携帯型アルコール、使い捨てビニール手袋を各自が携帯して訪問した。感染症対策リーフレットや健康長寿ガイドブック、質問票など例年より携帯する物が多かったため、持参漏れがないよう持参するものをリスト化し各自がチェックできるようにした。直接面談が出来なかった方には質問票を投函した。返送された記載内容で気になる点があれば電話連絡をし、書面では読み取れない状況を確認した。
PRの取組状況	昨年度に引き続き「あんすこ通信」を年2回(6月・1月)発行した。初めて手に取る方が分かりやすい表記をモットーに発行した。フレイル予防啓発のため、6月号では生活リズムを振り返る内容や体操の講座を案内した。1月号では楽しみながらできる脳トレや、手軽に出来る体操をイラストを盛り込んで分かりやすく案内した。きぬた地区社会福祉協議会運営委員会で「あんすこ通信」を紹介し、窓口に配架している。

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
	(1)虐待	<p>関係機関と連携して虐待対応を行う。また、予防や早期発見に取り組む。 虐待対応にあたっては、保健福祉課や生活支援課などの行政、ケアマネジャーなどの介護保険サービス事業者、民生委員などの地域住民、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。 関係機関や地域の集まりに出向いた際に、虐待防止の普及・啓発を行う。虐待につながりかねない、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、関係者と予防的な支援等について検討する。 スキルアップのため、外部研修に出席し、その内容は職員全員で共有する。 砧地域あんしんすこやかセンター合同で包括ケア会議にて、ケアマネジャー向けに年1回虐待対応について普及啓発を行う。</p>
3権利擁護事業	(2)成年後見	<p>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」を用いて支援していく。「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」は随時更新していく。 権利侵害のリスクがある対象者に関しては、見守りフォローリストで定期的にモニタリングして被害の防止や早期発見に努める。 関係機関や地域の集まりに出向いた際に、地域住民に対して成年後見制度の普及・啓発を行う。 職員のスキルアップのため、外部研修に出席し、その内容は職員全員で共有する。また、保健福祉課とともに地域のケアマネジャーのスキルアップのため、研修を開催する。</p>
	(3)消費者被害	<p>関係機関と連携して消費者被害の予防啓発や早期発見に取り組む。 日頃から関係機関と相談しやすい関係を構築し、被害の早期発見や情報共有ができるようにしておく。消費生活センターや警察などの発行するリーフレットの配布や、自動通話録音機取付の案内をし、消費者被害防止に関する啓発を行う。 被害に遭った事例を発見した場合は、関係機関と連携して再発防止に取り組むとともに、状況を分析して地域に同じような被害を生じさせないための方策をケースカンファレンスなどで検討する。</p>
4包括的・継続的ケアマネジメント	ケアマネジャー支援	<p>居宅介護支援事業所の主任ケアマネジャーと連携し、地域のケアマネジメント力の向上を図る。 地区においては、事例検討会・勉強会を月1回実施する。企画運営は居宅介護支援事業所の主任ケアマネジャーと協働して行う。 砧地域のあんしんすこやかセンターとの共催で「砧地域主任ケアマネジャーの会」を開催する。また地域の主任ケアマネジャーとの協働で「医療と福祉の連携懇談会」や研修の企画運営を行う。居宅介護支援事業所のネット環境を把握し、オンライン開催を検討する。 地域の社会資源の情報については、種類別にファイルにまとめ、活用しやすい状態にしておく。</p>
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	<p>高齢者が主体的に介護予防に取り組み、またそれを継続していけるように、介護予防ケアマネジメントを行う。 アセスメントにより個々の状態に合った動機付けを検討し、地域ケア会議Aで学んだ視点を反映させ、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。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できるようにする。 地域ケア会議Aを年3回開催する。開催にあたってはリハビリテーション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。会議で得られた結果は蓄積して共有し、他の事例にも活かせるようにする。 介護予防ケアマネジメントやその再委託に関する手順を見直し、支援の質の向上を目指す。 再委託を行う際は、委託先の居宅介護支援事業所に作成したマニュアルを配布し、支援の質の向上を目指す。</p>
	(2)一般介護予防事業	<p>介護予防が必要な高齢者を把握し、地域に介護予防の取り組みが広がるよう支援する。 新型コロナウイルス感染症予防のため社会交流や外出の機会が減少した状態が続いており、フレイルのリスクが高まっているため、せがやや健康長寿ガイドブック・介護予防手帳、砧あんすこ独自の運動習慣チェックシートなどを活用してフレイル予防の啓発や動機付け支援を行う。いきいき講座では、興味を持てるような魅力的な内容を計画し、これまではあんすこ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。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。 これまでに立ち上げ支援した2ヶ所の世田谷いきいき体操の自主グループを訪問して相談などに応じ、長期的に活動できるよう支援する。 また、新たな自主グループの立ち上げを働きかける。</p>
6認知症ケア推進	認知症ケアの推進	<p>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に、早期の適切な介入と地域づくりに取り組む。 所内全体で日頃の相談活動から認知症の可能性があり、もしくは介入が必要な対象者を把握し、認知症関連事業を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相談を促す。 「ほっとサロン砧(認知症高齢者家族会)」を毎月開催し、家族の支援を行うとともに、参加者主体の活動になるよう働きかける。 感染症対策を講じながら世田谷版認知症サポーター養成講座を年1回以上開催する。まちづくりセンターや社会福祉協議会に協力を依頼し、学校や児童館などを含め、幅広い世代が受講できるように働きかける。 講座や日ごろのもの忘れ相談の中で、認知症ケアバスを活用し適切な情報提供に努める。 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。認知症カフェの開設について情報収集と検討を行う。</p>
7あんしん見守り事業	見守り対象者の支援	<p>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が必要なケースを抽出し、リスクや支援計画、ボランティア活用の可能性などを明示してリストアップする。この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開催する。 昨年に引き続き「多世代にわたる地域の見守り」をテーマに地域住民と話し合いを行い、地域住民同士による主体的な見守りの仕組み作りを検討する。仕組みづくりにおいては三者連携しながら支援を行っていく。</p>

昨年度の取組実績	
虐待に関する職員のスキルアップの取組	虐待に関連する研修に延9回出席し、内容は資料を含め全職員で共有した。
虐待に関する普及啓発の取組	虐待関連のパンフレット等はカウンターに配架し、必要時に配布できるようにしている。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、支援ができるよう関係作りに努めた。
虐待に発展しそうなケースを把握するための取組	虐待の疑いの時点で相談してもらえるよう、日頃から関係機関との連携構築に努めた。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・介護保険サービス事業者・保健福祉課と継続的なケースカンファレンスを行った。
虐待に関する所内における情報共有の方法	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、毎日のミーティングで全職員に共有した。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。
成年後見に関する職員のスキルアップの取組	成年後見に関連する研修に1回(4名)参加し、内容は全職員で共有した。
成年後見に関する普及啓発の取組	個別のケース対応において、制度の必要性が認められる場合は成年後見センターと連携して円滑な利用につながるようにした。併せて将来を見据え必要性の予見と、その場合の情報提供を行った。
成年後見制度などの支援に繋いだ事例	親族と関係不良で、認知機能の低下があり、家賃や光熱費の滞納があるひとり暮らし高齢者を成年後見センターと協働して成年後見制度へのつなぎを行った。 また、各種手続きや金銭管理などに関する相談が多いひとり暮らしの高齢者については、一緒に書類作成や支払い支援等を行い、認知機能面のアセスメントをしながら、金銭管理方法について相談を継続した。認知機能低下が進み、専門機関による支援の必要性が高まったため、本人が以前締結していた生前契約会社へ連絡し、金銭管理の支援ができるよう関係作りを行った。
消費者被害に関する職員のスキルアップの取組	消費生活センター等から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、消費者被害相談等があった場合に対応できるようにした。
消費者被害に関する普及啓発の取組	自動通話録音機貸し出し支援を8件行った。消費者被害の相談が入った際に家族やケアマネジャー等へ自動通話録音機貸し出しについて情報提供した。成城警察啓発物品を配布し、注意喚起を行った。
消費者被害に関係機関と連携して対応した事例	詐欺被害に繰り返し遭っているいる認知症高齢者のクーリングオフ書類作成支援を東京都消費生活総合センターと連携して対応した。自動通話録音機貸し出し支援も行き、家族とも連絡を取り、認知症検査や免許返納の勧め、介護保険申請の提案等も行き、支援体制を構築し、再発防止を行った。
ケアマネジャーのニーズ把握の取組	毎月開催している地区のケアマネジャーの事例検討会の中で意見を出し合い、主任ケアマネジャーの企画による勉強会を2回開催した。
ケアマネジャー支援の取組	あんしんすこやかセンター、居宅介護支援事業所の主催、共催で事例検討会を3回、勉強会を2回開催した。企画や運営においては地区の主任ケアマネジャーと連携した。虐待、成年後見、8050問題などに関する相談を受け、区や関係機関と連携し継続的支援を行った。
社会資源の把握・情報提供の状況	地域の社会資源の情報を種類別にファイルにまとめ活用した。
介護予防ケアマネジメントをすににあたり心掛けたこと	アセスメントにより個々の状態に合った動機付けを検討し、高齢者が主体的に介護予防に取り組めるように支援した。自身の状態を振り返り、自宅や身近で取り組める介護予防の方法についてあんすこ通信や運動習慣チェックシート等活用しながら情報提供を継続した。また自身の取り組みを認めたり、褒めたりして継続意欲につながるような関わりを保った。地域活動の情報は配架もしくはファイル保管し、常に最新の情報が提供できるよう整えている。
地域ケア会議Aの実施状況	コロナ禍のため地域会議Aは2回開催した。新型コロナウイルス感染拡大予防によりフレイル予防が喫緊の課題となったため、自宅でできる介護予防の方法を検討した。またその中で自ら介護予防に取り組み、継続してもらうために作成した運動習慣チェックシートの見直しや活用方法についても検討した。
再委託先への支援状況	砧地域5カ所のあんしんすこやかセンターで、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を1回行った。サービス担当者会議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。
フレイル予防の普及啓発の取組	コロナ禍で複数が集まる体操の場が減少している中で自主的な運動の機会を作れるよう動機付け支援を行う目的で、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」を作成した。2か月に1回収し、継続した運動習慣をどのように維持しているか参加者同士で発表し合う機会を設け、お互いのモチベーション維持につながるよう働きかけた。いきいき講座を7月と2月に開催し、セルフケアの方法について講座を行った。
介護予防の対象者把握の取組状況	実態把握訪問で介護予防の必要性が感じられた住民に対し、基本チェックリストを実施し、筋力アップ教室やはつらつ介護予防講座の案内を行った。総合相談で家族から機能低下の相談を受け、はつらつ介護予防講座等の紹介や介護保険認定申請について説明を行った。
住民主体の活動への支援状況	これまでに立ち上げた世田谷いきいき体操の自主グループへ出向いて困りごとを確認し、継続支援を行った。コロナウイルス流行で活動休止した時期があり、再開時には感染予防対策を行った運営ができるよう助言を行った。
もの忘れ相談を行うに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。認知症初期集中支援チーム事業に4件つなぎ、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名つなぎ、うち1名は要精密検査となり、医療機関受診につながった。
認知症ケア推進のための地区のネットワークづくり状況	「はつとサロン砧(認知症高齢者家族会)」を10回開催し、延べ70名の参加があった。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。
認知症の正しい知識の普及啓発の取組	家族などから認知症に関する相談を受けた際に「認知症あんしんガイドブック」を活用するなどして、正しい理解につながるよう努めた。
見守り対象者の把握、アセスメントの実施状況	毎日のミーティングで当日の相談状況を把握し、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で管理し、支援に漏れないようにした。見守りフォローリストでは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、所内で共有できるようにした。
見守りフォローリストの管理状況	見守りフォローリストは年度管理にしており、年度末には支援計画の評価を行った。また、毎月の見守りフォロー状況を把握するため、見守りフォローリストを基に当月の見守りフォロー実施状況および翌月の見守りフォロー対象者が確認できるよう、毎月確認表を作成して所内回覧している。見守りフォローリストを基に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。

項目	内容	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	<p>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。</p> <p>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に努める。またその情報はファイリングし、相談対応時活用できるようにする。在宅医療の普及啓発のため年1回在宅医療ミニ講座を開催する。</p> <p>地区連携医事業では、感染症対策を講じながら、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、ACPをテーマとして「医療と福祉の連携懇談会」を9月頃に開催する。</p> <p>区民向け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。</p> <p>入退院時の病院との連携や、かかりつけ医との情報交換を充実させるため、医療と介護の連携シートを活用する。</p> <p>アセスメントの際などに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。</p> <p>医療・介護の連携強化のための情報交換ツールとしてメディカルケアステーションを活用し、未加入の事業所には案内する。</p>
9地域ケア会議	地域ケア会議の実施	<p>地域ケア会議Bを年3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し、年度末に評価を行う。</p> <p>※地域ケア会議Aについては、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に記載してください。</p>
10地域包括ケアの地区展開（福祉の相談窓口）	<p>(1)身近な地区における相談支援の充実</p> <p>(2)参加と協働による地域づくりの推進</p>	<p>高齢者に限らず地域の身近な一次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。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。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。</p> <p>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誌を配布し、地域への周知を図る。</p> <p>三者連携会議に参加し、策定した「きめた三者連携実施計画」をもとに、協働して地域づくりに取り組む。福祉の相談窓口の広報紙「きめたのだんだんだより」の発行、地区課題の共有や地域力向上を目的とした「みんなの交流会」の開催、建替中の大規模団地の転居支援、あいさつ運動などを行う。</p> <p>3月に医療・介護・福祉・行政の関係者に地域住民を交えた「ご近所フォーラム」へ実行委員会も含めて参加していく。</p>

昨年度の取組実績	
在宅療養相談窓口を行う上で心掛けたこと	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に努めた。得た情報はファイリングし、相談対応時活用できるようにした。
地区連携医事業の実施状況	地域ケア会議やケアマネジャーの事例検討会で、地区連携医からの助言を受けた。ケアマネジャー勉強会に講師として招いた。地区連携医の他薬剤師をゲストに招き在宅医療ミニ講座「知りたかった！お薬のこと」を企画、認知症高齢者家族の会の参加者から薬に関する質問を募るなどして準備を行った。しかしながら、コロナウイルス感染拡大の状況を鑑み中止としたため、寄せられた質問に対する講師の薬剤師、地区連携医からのコメントを家族会でフィードバックした。
各種ツールや事業等(MCS、すこやか歯科検診等)の周知・活用状況	MCS(メディカルケアステーション)の砧地区連携グループに、あんしんすこやかセンターの他にケアマネジャー12名、薬剤師3名、訪問看護師1名の登録があり、情報交換などに活用した。
地域ケア会議Bの実施状況	地域ケア会議Bを2回開催した。地域課題として「8050世帯における多職種連携体制の構築」が抽出され、取り組みを開始した。昨年度からの地域課題「マンションに住む高齢者の見守り体制の構築」に継続して取り組んだ。
地域ケア会議Aの実施状況	※地域ケア会議Aについては、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 に記載してください。
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	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、連携を深めた。相談拡充に関わる研修に計3回参加した。法人内異動により、精神保健福祉士を取得した職員を配置することができた。
福祉の相談窓口実施にあたっての関係機関との連携状況	相談拡充対象の相談件数延94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1件、保健福祉課障害支援担当10件、健康づくり課5件、生活支援課8件、子ども家庭支援課1件、地域障害者相談支援センター9件、ぶらっとホーム世田谷1件、三茶おしごとカフェ3件であった。
三者連携の取組状況	「きめた三者連携実施計画」をもとに協働して地域づくりに取り組んだ。地区内の福祉団体同士の関係づくりや地域課題の共通認識を図るため交流会の代わりに「みんなの交流会(冊子版)」を作成し、62団体が参加した。建替中の大規模団地の支え合い活動「ひまわり喫茶」では住民主体の活動となるよう後方支援を行った。声をかけ合える地域づくりのためあいさつ運動を断続的に継続した。

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
	(1)管理・運営体制	<p>【目標】 地域包括ケアシステム推進に向けたあんしんすこやかセンターの円滑な事業運営を行う。</p> <p>【取組予定】 ・法人本部に在宅支援課統括担当係長を設置し、年度計画や運営方針等について当法人運営の6つのあんしんすこやかセンターの標準化を図る。 ・所長会を毎月定期開催し、各あんしんすこやかセンター事業の進捗状況を把握し、その内容は当法人内幹部会にて分析、評価を行い、更なる充実を図る。 ・日常業務における事業運営に関する課題に対して、各あんしんすこやかセンター管理者は所属長や統括担当係長等に相談しながら、協働して迅速な解決に取り組めるバックアップ体制を確保する。 ・事務処理マニュアルを活用した申し送りや法人内の事務研修の受講により、適正な事務処理を行うことができる職員を育成する。 ・あんしんすこやかセンター共通の会計処理及びその他事務処理は、在宅支援課統括担当が一括して行い、各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。</p>
	(2)公正・中立性	<p>【目標】 法令に基づき、公正・中立性を確保した事業運営に努める。</p> <p>【取組予定】 ・あんしんすこやかセンター事業の本旨及び世田谷区、運営協議会の事業方針等について、職員の理解を深め、公正中立な運営が行われるよう、所長会や職員ミーティング等の機会を活用して繰り返し、確認を行う。また、相談者や利用者に対して正確な情報を提供することが出来るようパンフレット、冊子等を入力する等、常に社会資源の最新情報の収集に努めるとともに、複数選択肢を確保する。 ・介護予防プラン等の内容に関しては、法人共通の書式により各職員が毎月自己点検を行い、管理者と所長所属長が確認する仕組みを引き続き徹底実施し、公正・中立性の確保及び介護保険法に基づいた業務遂行に努める。 ・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の遵守を徹底し区民の福祉の向上に寄与する。</p>
	(3)個人情報・電子データの管理	<p>【目標】 世田谷区「電算処理の業務委託契約特記事項」「個人番号利用事務取扱要領」、法人「個人情報情報保護規程実施要項」等の遵守を徹底する。</p> <p>【取組予定】 ・法人策定のコンプライアンスマニュアル及び行動基準、個人情報取り扱いマニュアルを職員に配布するとともに、研修を定期的実施し個人情報保護体制の強化に取り組む。 ・電子データのセキュリティ管理は法人「個人情報の処理を行う電子計算組織の利用に関する規程」を遵守し、パスワード管理等で指定した職員以外の使用の禁止、ウイルス対策の情報共有を図るなど、適正な運用を徹底する。 ・年1回、各事業所および法人全職員を対象に自己点検を実施し、その結果、改善の必要がある場合は速やかに改善案を作成し、取り組む。 ・相談者が安心して相談が出来る環境を確保するため、可能な限り相談室を活用する等、プライバシーの確保に努める。</p>
1運営管理	(4)接遇・苦情対応	<p>【目標】 接遇の力を高めるとともに、苦情、意見、要望への迅速な対応と第三者による評価・検証を実施する。</p> <p>【取組予定】 ・苦情、意見、要望については、法人マニュアルに基づき速やかに上司に報告、相談のうえ、防止策を講じるとともに、ご利用者に対し迅速な対応を行う。 ・苦情等の内容は、あんしんすこやかセンター内の職員ミーティングにて、全職員に周知徹底を図る。さらに、重要な苦情については、法人内で第三者の委員にて構成され設置している苦情処理委員会に報告し、委員会の意見をもとにした改善策をまとめ、実践する。 ・新規採用者、異動者向けに法人の接遇マニュアルに加え、あんしんすこやかセンター職員に求められる接遇について所長会などで検討し、研修を実施するなど相談援助職としての資質向上に努める。</p>
	(5)安全管理	<p>【目標】 事業継続にむけた、各種安全管理を実施する。</p> <p>【取組予定】 ・「世田谷区避難行動要支援者避難支援プラン」等を踏まえ法人で作成した「震災時対応マニュアル」に基づき、法人全事業所参加のもと定期的に図上訓練を年2回実施する。 ・「震災時対応マニュアル」については、より実際のマニュアルとするため、所長会を活用し、見直しを行う。 ・いつ来るかわからない災害に備え要支援者の安否確認、避難支援がいつでも行うことが出来るよう、随時フォロー者リストを更新し、災害に備える。 ・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る。 ・事故等緊急事態が発生した際は、法人「事故・ヒヤリハット対応マニュアル」に基づき、上司への報告、相談のうえ、迅速に対応する。なお、相手に損害を与えた場合には、その損害を賠償するなど、法人として適切に対応する。 ・新型コロナウイルス感染症をはじめとする感染症防止対策については、日頃から利用者等の状態を把握し、発熱や咳等の症状や異変を早期に発見し、早期の受診を促すなど感染症予防に努める。感染症発生時には看護師を中心に感染拡大防止策を講じ、必要に応じて保健所との連携を図る。また、事業継続計画に基づき適切に対応するとともに、利用者へ「安心」をしていただけるよう、状況に応じた適切な支援を実施する。 ・すべての職員に対して、健康管理を引き続き実施する。法定健康診断、法定外婦人科検診及び消化器・大腸検診はじめ、職員のメンタルヘルスに関する取り組みとしてストレス調査を実施し、必要に応じてカウンセリングなどのフォローアップ体制の充実を図るとともに、メンタルヘルスに関する職員研修も実施する。また冬季感染症時期に入る前に、全職員を対象にインフルエンザ等予防接種を実施する。また、在宅勤務や定期的なPCR検査等により、新型コロナウイルス感染拡大防止に努める。</p>
	(6)職員体制	<p>【目標】 あんしんすこやかセンター職員としての専門性が発揮できる多様な人材の確保・育成・定着を目指す。</p> <p>【取組予定】 ・迅速な人材の確保 職員が不足が生じることが確認された時点で、法人ホームページや様々な求人媒体の活用、就活イベントへの参加など、考え得る手法を駆使して幅広く求人を行う。なお、採用されるまでの間については、法人内あんしんすこやかセンターから職員を応援派遣し、業務に支障のない体制を確保する。 ・区民に信頼される職員の育成と充実した研修機会の確保 法人理念を達成することを目的に策定した人材育成計画に基づき、質の高いサービスの提供が出来る職員の育成を図る。また、職員個々に達成可能な目標を設定させ、自己啓発を促すとともに、法人内研修や外部研修など、様々な研修機会を提供し、積極的に受講できる環境を整える。 ・働きやすい職場環境の整備 所属長や統括担当係長が各あんしんすこやかセンターを巡回し、職員からの意見や相談、提案等を聴取するとともに、所長による職員ヒアリングの実施やミーティングを通じて風通しの良い職場づくりに努める。また、セクハラ・パワハラ相談窓口を法人内に設置し、悩みを抱えず相談できる環境を確保する。</p>

昨年度の取組実績	
事業計画の達成に向けた法人のバックアップ体制	<p>法人があんしんすこの運営状況を把握するための取組： ・法人本部（在宅支援課統括担当）が事務局となり、毎月、所長会を開催した。所長会では、実績の確認など計画の進捗状況を把握するとともに、課題の共有、改善策を検討、策定し、6事業所が連携協力して計画達成にむけた運営を行った。また、都度、生じる課題についても、法人本部が調整役となり、上司への報告相談のうえ、速やかな解決に努めた。</p> <p>事業計画作成にあたっての法人の関与について： ・令和2年度の実績の評価・分析をふまえ、法人本部によるスケジュール管理のもと、事業所と統括担当課長、統括担当とが相互で相談しながら作成し、法人本部にて最終確認を行った。</p>
事務処理を能率的・正確に行うための工夫	<p>・あんしんすこやかセンター共通の会計処理や勤怠管理などの事務処理については、法人本部が一括して行うことを基本とし、各事業所内の事務担当者との連携により能率的にすませた。 ・事務処理に関する各種マニュアルに基づき、法人本部の事務担当者が中心となり、各事業所者職員のOJTを実施し、事務処理スキルの向上を図った。 ・事務処理に関する新たな取り組みや変更点について確実に職員へ周知できるよう法人本部にて適時、事務連絡文書を作成・配布した。また、事業所内ミーティングを活用し、周知を徹底した。 ・法人として各種マニュアルは、必要に応じて見直しを行うとともに、事業所単位では、事業所毎の状況に合わせ、事務処理のルールを設け、正確な事務処理に努めた。</p>
公正・中立性に配慮した対応	<p>・公正・中立性を確保するため、所長会や職員ミーティング等を活用し、事業方針等について職員に繰り返し指導し、その理解に努めた。また、最新の情報が共有できるよう法人のサイト活用し、最新情報の共有に努め、地域社会資源についても積極的に情報収集を行った。 ・利用者へ複数の情報を並列して提示し、利用者それぞれに合わせた、わかりやすい説明を行うことで、サービス等の選択をしやすくように配慮した。</p>
公正・中立性のチェック方法	<p>・介護予防ケアマネジメント等の書類や記録の自己点検表を作成し、統括担当課長及び事業所の管理者が毎月確認することで公正・中立性の確保に努めた。</p>
個人情報保護・プライバシー確保のための具体的な取組	<p>・法人の個人情報保護の規程に基づき、事業所単位、個人単位とそれぞれのチェックを実施した。その結果、改善の必要がある場合は事業所毎に具体的な改善策を講じ、確実に改善できるよう法人本部にて改善状況を確認した。 ・来所された相談者には出来るだけ相談室を活用し、安心して相談できる環境を確保できるように努めた。窓口及び電話での相談において大声で話さないなど、常にプライバシーに配慮し対応した。</p>
接遇向上のための取組	<p>・法人の接遇マニュアルについて職員ミーティングなどを活用し、確認した。 ・あんしんすこやかセンターの新規職員、異動者を対象にした研修にて、あんしんすこやかセンター職員として求められる接遇について確認し、相談援助職の資質向上に努めた。</p>
苦情に対する再発防止策	<p>・苦情対応マニュアルを備え、苦情があった場合は、法人へ報告・相談のうえ、改善策を含めた報告書を作成・提出した。所長会や職員ミーティングにて苦情内容・対応策を共有し、同様のことを繰り返すことが無いよう周知徹底を図った。また、法人として第三者で構成する「苦情処理委員会」を年3回定期的に開催し、委員の意見をもとに再発防止策を検討する仕組みにより、サービスの向上に努めた。 ・職員がクレーム対応研修などを受講し、所内で共有した。</p>
災害時対応の取組	<p>・法人独自で震災発生時におけるシェイクアウト訓練を2回実施するとともに、前年度の台風被害を教訓とした災害時マニュアルの見直しを行った。 ・災害に備えた要支援者の安否確認、避難支援を適切に行うことが出来るようフォロー者リストを随時更新した。</p>
緊急時対応の取組	<p>・区の緊急対応マニュアルを職員全員で確認し、マニュアルに沿った対応を行った。時間外でも連絡が取れるよう常に携帯電話を所持し、確実に対応できる体制をとった。 ・緊急時対応については、法人内の所長会で情報を共有することで最善の対処方法等を検討し、緊急時対応のスキルアップを図った。</p>
感染症対策の取組	<p>・新型コロナウイルス感染症の広がりに伴い、あんしんすこやかセンター6事業所の医療職による「あんしんすこやかセンター感染対策マニュアル」の見直しを行い、新たな感染症への対応を含めたマニュアル内容を職員全員で確認した。 ・新型コロナウイルス拡大防止策として、毎朝の体調確認（家族を含む）、職場内の消毒や出勤時・訪問前後の手洗い・うがい、窓口相談・訪問毎の手指消毒の徹底、常時の換気など全職員で取り組んだ。 ・職場ごとに社会的PCR検査などを定期的に受けるなどの感染対策を講じた。</p>
職員の健康管理の取組	<p>・全職員を対象とした法定健康診断及び婦人科・消化器、大腸検診を実施した。またメンタルヘルスについてもストレス調査を実施し、調査結果をもとに必要があれば、カウンセリングなどのフォローアップを行った。更に、冬季感染症時期に入る前にインフルエンザ等予防接種を実施した。 ・新型コロナウイルスの感染が広まる状況においては、在宅勤務を取り入れ、職員の健康管理に努めた。</p>
欠員補充の方策	<p>・職員の欠員が生じることが確定した時点で、ホームページや様々な求人媒体を活用して人材確保に取り組んだ。また、採用されるまでの間、あんしんすこやかセンター間で職員の異動を行うなど、業務に支障がでないよう必要な人員を確保した。</p>
人材育成の取組	<p>・法人で策定した「人材育成計画」に基づき、職員一人ひとりが達成可能な目標を設定し、年2回以上、統括担当課長とのヒアリング機会を設け、目標達成状況を確認しながら人材育成に取り組んだ。また、法人独自で企画、実施したあんしんすこやかセンター職員向け研修や関係機関が実施した研修を受講することで職員個々のスキル向上に取り組んだ。 ・法人内階層別研修に加え、6あんしんすこやかセンターと在宅介護支援事業所から選出された主任介護支援専門員等をメンバーとした研修運営検討会を開催し、年間研修プログラムを策定、実施した。</p>
人材定着の取組	<p>・年度初めに管理者と職員が話し合いの目標を設定し、定期的に目標の達成度を確認する仕組みにより、職員のモチベーションの向上に努めた。また、所属長が定期的に事業所を巡回し、職員個々の意見や相談等を直接聴取するなど、風通しの良い職場環境となるよう努めた。また、管理職や係長・主任向けにメンタルヘルスに関する研修を実施し、職員の定着に努めた。</p>

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
	(1)総合相談	<p>【目標】 訪問、来所、電話、会議などによる、毎月の相談件数は550件とする。</p> <p>【取組予定】 ・あらゆる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チラシやカタログなどの情報整理や更新をしていく。 ・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。 ・相談援助技術向上の研修を受け、所内で共有する。 ・感染予防対策を徹底し安心できる環境のもとで、相談に応じる。自宅に訪問する場合は了解を得て三密を避ける工夫をしながら、相談者の生活状況を把握していく。 ・継続的な支援が必要なケースについては、以下の3つの地区の担当制、3職種チーム対応を効果的に活用し、対応していく。 〈3つの地区の担当制〉八幡山1～3丁目、上北沢1～3丁目、上北沢4～5丁目と3つに分け、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訪問を行う。 〈3職種チーム対応〉医療の確認が必要な場合は看護師、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。</p>
2総合相談支援	(2)地域包括支援ネットワーク構築	<p>【目標】 社会資源、関係機関とのネットワークづくりのための地区包括ケア会議を3回行なう。</p> <p>【取組予定】 ・秋に民生児童委員との地区包括ケア会議を3地区に分けて開催し、高齢者の個別相談、身守りについて話し合う。 ・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なう。コロナ禍で対面が難しければ、書面、オンラインなどにより、地区活動の状況について実態の把握をする。 ・上北沢地区社会福祉協議会運営委員会、上北沢地区民生児童委員協議会に出席し、連携を深める。 ・町会役員会に出席ができるよう働きかける。 ・3つの地区ごとに、高齢者クラブ・サロンの活動の場に出向き活動状況を把握する。</p>
	(3)実態把握	<p>【目標】 実態把握訪問は年間1500件とする。</p> <p>【取組予定】 ・区からの訪問対象者リスト、異動者リストに基づく訪問、個別相談による訪問を行う。訪問前には、チラシのポスティングや郵送も実施する。 ・介護認定のあるサービス未利用者への情報提供のための訪問や通報による緊急対応訪問など、時期に応じた実態把握訪問を行ない、適切なアセスメントにより必要な支援につなぐ。</p>
	(4)PR	<p>【目標】 広報紙を季節ごと年4回発行する。いきいき講座を年3回開催する。</p> <p>【取組予定】 ・上北沢あんしんすこやかセンターのPRや、タイムリーな介護予防講座などの情報発信をする。 ・地区の高齢者や家族を対象に、ACP、体力測定、消費者被害の講話などのいきいき講座を開催する。</p>
3権利擁護事業	(1)虐待	<p>【目標】 高齢者虐待の未然防止に努め、早期発見、早期対応する。</p> <p>【取組予定】 ・区や都が行う研修に参加し職場のミーティングで伝達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。 ・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・チェックリスト、高齢者虐待リスク・チェックリスト、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、地域住民に普及啓発を図る。 ・虐待ケース、虐待の恐れのある見守りケースについては、支援の進行管理票を作成し定期的に所内で共有し計画的に支援する。</p>
	(2)成年後見	<p>【目標】 成年後見制度の必要な方、関心のある方を把握し必要な情報提供と支援を行う。</p> <p>【取組予定】 ・成年後見制度に関心のある方、利用の必要性のある方に対し適切な情報提供を行ない利用につながるように支援する。 ・成年後見センターや都が行う研修に参加し職場のミーティングで伝達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。 ・成年後見制度、地域福祉権利擁護事業について広報紙で広く高齢者、地域住民に普及啓発を行ない関心のある方の把握に努める。 ・地区のケアマネジャー、介護保険サービス事業所向けには具体的な成年後見制度の申し立て方法や後見人との連携をテーマとした講座を行なう。</p>
	(3)消費者被害	<p>【目標】 最新の特殊詐欺の動向を把握し関係機関と共に消費者被害防止の啓発を行う。</p> <p>【取組予定】 ・区や都が行う研修に参加し職場のミーティングで伝達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、警察と定期的に情報交換を行ない最新の特殊詐欺の動向について情報を得る。 ・消費生活センターや警察署の消費者被害防止の啓発物品を実態把握訪問、サロン、相談窓口にて配布し普及啓発を行なう。 ・最新の特殊詐欺や消費者被害について、いきいき講座を実施し被害の予防を図る。</p>

昨年度の取組実績	
総合相談窓口を行う上で心掛けたこと	<ul style="list-style-type: none"> 総合相談相談件数は延べ6436件で月平均536件、そのうち相談拡充は延べ81件であった。常に最新の情報を区民に伝えられるよう、種類ごとにチラシやカタログをインデックスをつけて整理し取り出しやすい工夫をした。新規の情報や変更点は、毎朝のミーティングや所内回覧などで対応の平準化を図った。 相談対応についての研修を受け、全員のミーティングで周知し、相談援助スキルの向上に努めた。
アウトリーチの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> 八幡山1〜3丁目、上北沢1〜3丁目、上北沢4〜5丁目と3つに分け、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訪問を行なうことで、地区の課題が見えやすくなった。 本人、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、生活の場に向いてアセスメントを行ない、制度や社会資源につなげた。 地域住民、民生委員、警察、見守り協定機関からの通報や相談においては、情報を収集して課題を把握し、個人情報の取扱いに注意しながら迅速に向いて対応した。必要に応じて、保健福祉課や担当ケアマネジャーとの連携も行なった。 継続的な支援が必要な方には、本人、家族の了解を得て、タイミングを見極めながらアプローチした。
継続的な支援を行った事例	<ul style="list-style-type: none"> <事例1>リフォーム被害、不定愁訴を繰り返すひとり暮らしの方 複数回リフォーム詐欺に合っている相談から訪問を開始。物忘れや不定愁訴の相談も続いたため、所内ミーティングで事例を共有し、筋力アップ教室、物忘れチェック相談会、認知症初期集中支援事業などを利用し、他機関の専門職とともに見守りを継続している。 <事例2>精神疾患が疑われるひとり暮らしの方 ケアマネジャーの支援が入りにくく複数の有料老人ホームへ入所相談などをするため、所内ミーティングで事例を共有し、保健福祉課ケースワーカー、保健師とも連携しながら、地区の相談窓口として継続的な関わりをしていたが、体調不良から入院、施設入所に至った。その後も親族の関わりがされている様子を見守り続けている。
3職種のチーム対応	<ul style="list-style-type: none"> 毎朝のミーティングで、情報共有や支援の検討が必要なケースについて、クラウド上のケース記録を全員で閲覧して討議を行なった。医療の確認が必要な場合は看護師、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ことで、支援力の向上と職員が一人で抱え込まない体制に努めた。
地域包括支援ネットワークづくりの取組状況	<ul style="list-style-type: none"> 見守りネットワーク会議、地区社会福祉協議会、賀詞交歓会は中止になった。上北沢地区意見交換会は書面開催になった。 あんしんすこやかセンターの訪問対象者リストの訪問(民生委員・児童委員のふれあい訪問はポスティングで実施)のあと、3つの地区に分かれて民生児童委員との意見交換の会を1回開催し、個別相談や地域課題について話し合った。その後、担当職員を決めて具体的な個別支援を行なうことができた。
実態把握訪問の工夫	<ul style="list-style-type: none"> 実態把握訪問は目標1500件のところ1104件だった。新型コロナウイルスの影響による訪問自粛や訪問拒否のため、1年通しての件数は伸びなかった。 訪問対象者リストによる訪問、ポスティングは335件だった。訪問でゆっくりお話ができなかった方やポスティングの方にアンケート調査を実施し、156件回収ができた。内容を確認し、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、75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。 1月からの緊急事態宣言の中では、夏に行なった訪問対象者リストの中で、「孤立している」「フレイルがある」「困りごとがある」のいずれかに該当した方に対し、あんしんすこやかセンター広報紙と生活状況をお伺いする手紙のポスティングを行ない、相談窓口の周知に努めた。
PRの取組状況	<ul style="list-style-type: none"> 広報紙の発行実績：季節に合わせて4回発行した。町会回覧板、掲示板を利用したPRとともに、職員が手渡しで、民生委員や地区の商店、関係機関、区民センターや施設に配布や配架を依頼して周った。また、窓口、実態把握訪問、講座や自主グループ訪問でも配布を行なった。 いきいき講座の開催実績：3回開催した。①背骨を意識した体操とフレイル予防の話。15名参加。②体組成、血管年齢の測定、看護師、理学療法士、栄養士による健康相談。21名参加。③孤立化防止のためのスマートフォンの基本的操作の相談。16名参加。 その他の取組：①コロナ禍により回覧板が中止になった町会があったため、年度後半2回の広報紙については、区の掲示板すべてに掲示を行なった。②高齢者の多い都営、区営住宅の自治会長や、マンション管理人に、入口付近の掲示板への掲示の協力を依頼した。 季節の行事等が中止になりPRの機会が減った。
虐待に関する職員のスキルアップの取組	<ul style="list-style-type: none"> 高齢者虐待防止基礎研修に2名、高齢者虐待対応事例からみえる家族の家族関係性の研修に2名の職員が出席した。区の虐待対応マニュアルについては改訂直後に職員全員で確認した。
虐待に関する普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> 区のパンフレットを活用し地域住民、ケアマネジャーなどに必要に応じて普及啓発を行った。年4回発行している広報紙には毎回あんしんすこやかセンターの役割を掲載し相談の窓口であること周知した。
虐待に発展しそうなケースを把握するための取組	<ul style="list-style-type: none"> 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、虐待発見シートを活用して保健福祉課に情報を3件送った。保健福祉課主催の虐待ケア会議には7回出席し、区や関係機関と連携して対応した。介護負担のある介護者には積極的に家族会への参加の促しを行った。
虐待に関する所内における情報共有の方法	<ul style="list-style-type: none"> 虐待の恐れがある相談については、ミーティングで情報共有し、今後の方針について話し合った。また、虐待ケースについて支援の進行管理票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た。
成年後見に関する職員のスキルアップの取組	<ul style="list-style-type: none"> 成年後見センター事例検討会が中止となったため、成年後見制度の必要なケースについては所内のミーティングで検討を行なった。また、地区包括ケア会議にて成年後見センターを講師に招き講座を実施し4名の職員が参加しミーティングで所内周知した。
成年後見に関する普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> 地区包括ケア会議にて成年後見センターより講師を招きケアマネジャー、介護保険サービス事業者の講座を実施した。
成年後見制度などの支援に繋いだ事例	<ul style="list-style-type: none"> 親族と交流のないひとり暮らしの方より経済的な問題で相談を受けた際、認知機能の低下が疑われたため生活状況を確認し必要な医療や介護サービスにつなげた。合わせて保健福祉課、成年後見センターと連携し成年後見制度の申し立てにつなげた。
消費者被害に関する職員のスキルアップの取組	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターからの定期的なお知らせは所内を回覧し最新の特殊詐欺の動向の把握に努めた。世田谷区消費生活センター職員の来所時に意見交換を行い情報の共有を図った。
消費者被害に関する普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> 広報紙にコロナ関連の特殊詐欺の紹介、相談先の案内などを2回を掲載し配布した。 サロンにて特殊詐欺、消費者被害防止に関する講座を実施した。また窓口、地域サロンなどの域活動の場やケアマネジャーに消費者被害防止の啓発チラシやシール、カレンダー、ルーベ、お箸などを配布した。
消費者被害に関係機関と連携して対応した事例	<ul style="list-style-type: none"> <事例>家族より高齢の父親が折り込みチラシや自宅を訪問する営業で情報を得て不要な大規模リフォームの契約を検討しており家族が止めるが聞き入れないと相談があったため、該当するリフォーム会社について消費生活センターに問合せ会社の情報を把握しご本人、家族へ説明し契約を中止することが出来た。

項目	内容	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	ケアマネジャー支援	<p>【目標】 ケアマネジャーに対する継続支援、関係機関との連絡体制・構築支援、ケアマネジャー同士のネットワーク構築支援、ケアマネジャーの実践力向上に努める。あんしんすこやかセンターの主任ケアマネジャーと地域の主任ケアマネジャーが連携・協働しながら、地域のケアマネジャーを支援できる体制づくりを進め、情報交換会を実施する。</p> <p>【取組予定】 ・リモートによる会議形式を導入し、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の主任ケアマネジャー連絡会が共催で、ケアマネジャー対象に合同包括ケア会議を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。あんしんすこやかセンターと居宅介護支援事業者の連携強化や信頼関係の構築を図る。 ・必要に応じ、同行訪問や地域ケア会議の開催、いわゆる一人ケアマネ事業所や主任ケアマネジャー資格取得への支援を継続する。 ・上北沢地区において、新設されるサービス事業者と従来からあるサービス事業者、インフォーマルの社会資源等とケアマネジャーのほか多職種を結びつけ、お互いを知り顔の見える関係づくりを目指し連携を強化する。コロナ禍における社会状況をふまえて見学会、情報交換会を地区包括ケア会議として実施する。</p>
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	<p>【目標】 自立支援や介護予防の理念を共有し介護予防ケアマネジメントの質の向上に取り組む。</p> <p>【取組予定】 ・自立支援の視点で地域の社会資源を活用しながら適切なケアマネジメントを行う。 ・自立支援に基づく介護予防ケアマネジメントを行ない、社会資源もケアプランに取り入れる。筋力アップ教室、お口の元気アップ教室、専門職訪問を有効に利用する。介護予防手帳を配布し、セルフケアの向上を意識したマネジメントを行う。 ・地域ケア会議Aを2回以上開催する。 ・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、本人参加型の開催を目指す。また、職員介護予防ケアマネジメントのアセスメント力向上の機会とする。 ・地区包括ケア会議を開催し居宅介護支援事業所へ介護予防支援および介護予防ケアマネジメントマニュアルに基づいて説明会を実施する。自立支援・重度化予防、情報共有や事例検討等を通して介護予防ケアマネジメントの質の向上を目指す。</p>
	(2) 一般介護予防事業	<p>【目標】 フレイル予防の必要性を周知し、セルフマネジメント能力を高める方策について情報を発信する。</p> <p>【取組予定】 ・広報紙を活用しフレイル予防について具体的な情報を定期的に発信する。 ・いきいき講座にて体力測定を実施しフレイル予防への関心を高める。 ・実態把握訪問、来所相談、いきいき講座、サロンなどで基本チェックリストを実施し介護予防の対象者の把握を行う。 ・地区内にある自主グループやサロンなどを巡回し現状を把握するとともに意欲的に取り組めるよう相談、支援を行う。 ・屋外での活動や情報通信機器の活用など密着、密接、密集を避けた介護予防のあり方について具体的に検討する。 ・「まらちの小さな保健室」やサロンにて基本チェックリストや健康相談を実施し介護予防事業につなげる。</p>
6 認知症ケア推進	認知症ケアの推進	<p>【目標】 認知症ケアの普及啓発やネットワークづくりを推進し、認知症の当事者や家族への早期の対応を行う。</p> <p>【取組予定】 ・認知症初期集中支援チーム事業に年度内5件つなぐ。認知症疑いの相談ケースについて、事業所内で検討したのち、区へ報告し、早期に認知症初期集中支援チーム事業へつなぐ。 ・地区型もの忘れチェック相談会を開催し、3件つなぐ。相談会を実施することで、認知症疑いの利用者を早期発見し、受診勧奨を行う。 ・上北沢介護者家族の会を年度内3回開催する。上北沢介護者家族の会を広く周知するために、広報紙へ掲載し、掲示板の利用に加え、区報やSNS掲載等の活用を検討していく。家族の介護を行うことで生じるストレスや二次的問題を早期に発見し、個別相談や関係機関へつなぐ。家族会に参加しやすい時間や場所の工夫を継続する。認知症の方も一緒に参加できるような場所と体制づくりを検討する。 ・世田谷版認知症サポーター養成講座を年度内3回開催し、地域の活動団体をはじめ、高齢化率の高い都営・区営住宅の自治会に働きかける。 ・烏山地区認知症高齢者の家族の会の運営に従事する。</p>
7 あんしん見守り事業	見守り対象者の支援	<p>【目標】 見守りの対象者を早期に発見し関係機関と協力し必要な支援を行う。</p> <p>【取組予定】 ・所内で初回把握用チェックシートを共有し、見守りの必要性について適切にアセスメントを行う。 ・医療機関、薬局、商店など見守りの協力店の拡充を図り、定期的に情報交換を行う。 ・手紙、電話、来所など密接、密着、密集を避けた社会参加や交流の方法をする。 ・毎月見守りフォローリストを所内全体で共有し、目標に沿った支援が継続できているか確認する。</p>
8 在宅医療・介護連携	在宅医療・介護連携の推進	<p>【目標】 在宅療養相談支援では退院支援、日常の療養支援、看取りにおける在宅医療の体制構築を目指す。医療・介護関係者間の情報共有ツールが活用できるよう会議や連絡会、窓口相談等を通じて周知をする。</p> <p>【取組予定】 ・在宅療養相談窓口は、地域住民やケアマネジャー、病院の医療ソーシャルワーカーからの相談にできる限りワンストップで応じる。 ・在宅療養・ACPガイドブック等を活用して自分が大切にしている価値観や望む治療・ケアを、家族や医療関係者と繰り返し話し合っ共有しておくことの重要性など人生会議をふまえて、支え合って本人らしい人生の最終段階の実現や住み続けられる地域づくりに取り組んでいく。 ・担当者会議などから得た医療機関の情報を職場のミーティングなどで共有し、スキルアップをしながら相談を受けていく。 ・地区連携医事業は、医師や主任ケアマネジャー等の意見を集約しながら、ケアマネジャー等多職種を対象に10回(打合せ含む)開催して医療・介護連携を推進する。区民向け講演会を1回実施する。全体会に1回参加する。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止や社会状況をふまえて、ケアマネジャー等多職種を対象に症例や事例をまじえてケース検討を実施する。 ・上北沢地区の医療介護の顔の見える連携関係をつくる。さまざまなライフステージや医療介護の場面に応じたケアについて学べるよう取り組む。 ・ケアマネジャー、あんしんすこやかセンターで医師に情報提供を依頼する場合には、「医療・介護の連携シート」を活用できるよう普及に務める。 ・口腔ケア推進のため、「口腔ケアチェックシート」や「すこやか歯科健診」の普及に務める。 ・地区連携医と相談しながらMCSの普及に努める。</p>

昨年度の取組実績	
ケアマネジャーのニーズ把握の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・地区包括ケア会議を1回開催した。地域のケアマネジャーのケアマネジメント力の向上と支援を効果的に行うため、介護予防ケアマネジメント委託業務の説明や、保健福祉サービス、虐待対応、消費者被害対応など区の事業についての情報交換会を行なった。 ・烏山地域で主任ケアマネジャー連絡会と共催で定例会を4回開催した。コロナ禍においてMCSの活用および烏山地域3か所のあんしんすこやかセンターでケアマネジャー対象に合同包括ケア会議開催に向け集合形式以外での研修体系を検討した。
ケアマネジャー支援の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアマネジャーに対する相談対応、支援困難事例に対する事例検討会開催の支援、ケアマネジャー同士のネットワーク組織の育成に対する個別支援を適宜実施。またケアマネジャー支援においては地域の主任ケアマネジャーと積極的に連携した。医療面の支援が必要な場合は、看護師資格の職員が同行訪問を行なった。あんしんすこやかセンターと居宅介護支援事業者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に出席しケアマネジャーへの個別支援を実施した。
社会資源の把握・情報提供の状況	<ul style="list-style-type: none"> ・新設の地域のサービス事業者やインフォーマルを含む地域の社会資源情報等を整理し、適宜、ケアマネジャーに情報提供した。地区連携医事業、地域ケア会議等において地域の多職種の参加協力を得て相互理解を深め、連携が取りやすい関係を構築を図った。会議の場や窓口において、地区の社会資源の把握、提供を行ない、情報共有を進めた。烏山地域のあんしんすこやかセンターによる合同包括ケア会議については、検討したが、開催はできなかった。
介護予防ケアマネジメントをすすめるにあたり心掛けたこと	<ul style="list-style-type: none"> ・令和3年3月の時点でケアマネジメントA830件、B4件で総合事業および筋力アップ教室参加のためのケアマネジメントを行なった。専門職訪問は6件で理学療法士による運動機能評価のうえ住宅改修のためのアドバイスや管理栄養士による口腔・栄養機能評価をうける確かなアセスメントを行い自立支援につなげた。 ・コロナ禍におけるフレイル予防のための声かけやチラシ配布を行い普及啓発、情報発信を行った。個々人の意欲や実践能力に合わせた情報提供や社会参加できるようサービス利用定着後も継続支援を行なった。 ・またインフォーマルサービスは三者連携、民生委員児童委員、地域のサービス事業所および地域住民から情報収集し、体操教室、サロン、ミニデイの開催状況など最新のものを提供した。
地域ケア会議Aの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・1件実施。呼吸苦、筋力低下があるが、軽作業の就労希望がある方。リハビリ専門職、管理栄養士とともに、就労を目指してどのように日常生活を送ったり、運動習慣をつけたいかについて話し合った。本人も会議に参加し、直接アドバイスを受けたことで、運動機能を高めることの大切さを理解してもらったことができた。
再委託先への支援状況	<ul style="list-style-type: none"> ・居宅介護支援事業所へ地区包括ケア会議を1回開催し、介護予防ケアマネジメントマニュアルに基づき説明会を行なった。ケアマネジメントをはじめとして毎月のモニタリング報告、介護予防サービス計画および帳票確認の確認、サービス担当者会議への出席や同行訪問において助言を行なった。また、介護報酬改定に伴う制度知識および最新のインフォーマルサービスの情報提供に関する情報提供を行った。
フレイル予防の普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急事態宣言の発出期間は広報紙に自宅で行える体操、介護予防手帳の紹介、散歩を推奨する記事を掲載し実態把握訪問、町会などに900枚配布した。また、介護予防手帳を希望する方には窓口で提供し活用を推進した。 ・いきいき講座では背骨を中心とした体操や骨密度、血管年齢・体組成計を測る健康測定会を実施し、のべ24名が参加した。 ・はつらつ介護予防講座は16回実施し延べ231名が参加しうち新規参加者は22名、卒業生は5名だった。介護予防の社会参加の講話のなかでは、自主体操グループやサロンなどの社会資源の情報を提供し運動習慣や社会参加の継続を働きかけた。
介護予防の対象者把握の取組状況	<ul style="list-style-type: none"> ・いきいき講座やまちの小さな保健室にて基本チェックリストを実施し、はつらつ介護予防講座やサロンにつないだ。 ・訪問対象者リスト、日常の相談による実態把握訪問、介護予防支援や介護予防ケアマネジメントの新規利用者、はつらつ介護予防講座新規参加者には基本チェックリストを実施し介護予防事業の必要性の把握をした。
住民主体の活動への支援状況	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急事態宣言が発出しサロンや自主グループの休止や講師が確保できない場合は、他のグループへ紹介をしたり講師がいなくても実施できるように4件の自主体操グループにいきいき体操の教材を提供したりした。 ・まちの小さな保健室にていきいき体操が実施できるように月1回訪問し導入を支援した。
もの忘れ相談を行うにあたり心掛けたこと	<ul style="list-style-type: none"> ・もの忘れ相談のケースについて、朝のミーティング内で職員に共有を行うことで支援方針について検討した。 ・認知症初期集中支援チーム事業を利用して3事例の支援を行い、専門医への受診や介護サービス、家族支援の協力をお願いすることができた。 ・地区型もの忘れチェック相談会では、3名の方に実施し、1名は専門医への受診につなぐことができた。
認知症ケア推進のための地区のネットワークづくり状況	<ul style="list-style-type: none"> ・警察から認知症疑い関連の通報は22件あった。見守り協定の新聞配達店からの通報は1件、郵便局から1件、消費生活センターから2件、クリニックから2件あった。民生委員からは、随時相談を受けた。 ・地区のグループホーム、小規模多機能の運営推進会議は年度通して中止のため参加できなかった。
認知症の正しい知識の普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症サポーター養成講座の開催実績については、上北沢まちづくりセンター職員、烏山地域社協事務所上北沢地区職員、地域の民生委員の希望者の合計3回、合計20名に行ない、認知症サポーターとなった。 ・区が主催する烏山地域の認知症高齢者家族の会に計2回参加し、運営に従事した。 ・キャラバンメイト研修を新たに1名の職員が受講し、あんしんすこやかセンター職員全員がキャラバンメイトとなった。
見守り対象者の把握、アセスメントの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・毎朝の申し送りにあがった人は見守り支援が必要かどうかを検討し、対象者については地区担当が訪問してアセスメントを実施した。その後も所内で支援方針について話し合いをし、要否を判断した。
見守りフォローリストの管理状況	<ul style="list-style-type: none"> ・月1回のミーティングで見守りフォローリストを確認。定期的に各担当がモニタリングを実施し介護保険サービスなどに移行したりと、見守りに関する業務の進行管理を行なった。
在宅療養相談窓口を行う上で心掛けたこと	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者数は133名、相談の内訳で多かったもの介護保険内の居宅系介護サービスだった。 ・新型コロナウイルスに関する問い合わせについては正確な情報を提供するため、随時区や国の最新情報を所内で回覧、ファイリングし共有を図った。
地区連携医事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・すべてオンライン会議形式でケアマネジャー、看護師など介護保険サービス事業者等を対象にのべ94名が出席した。在宅最前線コロナ禍における具体的な対応や工夫、コロナ陽性(疑いを含む)の利用者・家族への支援、病気に対する理解が十分でない家族への支援等をテーマに医師による講義、質疑応答を9回行った。全体会に代わる事例検討1回、打ち合わせの会議を2回実施した。区民対象の講演会は新型コロナウイルス感染拡大防止のため開催を見合わせた。
各種ツールや事業等(MCS、すこやか歯科健診等)の周知・活用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・地区包括ケア会議にてケアマネジャーを対象に「医療・介護の連携シート」、すこやか歯科健診について説明し周知・活用を推進した。 ・お薬手帳の「あなたを支える医療・介護のケアチーム」のシールについては必要に応じて配布を行なった。 ・MCSはあんしんすこやかセンター職員2名の登録を継続し、烏山地域主任ケアマネ連絡会での規約(ソーシャルメディアポリシー)を検討し活用を開始した。

項目	内容	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	<p>【目標】 ケース検討、課題解決を重ねて共通の要因を明確にし個別支援の充実を図る。また地域づくりや新たな資源開発など社会基盤の整備や政策形成につながるよう地域包括ケアシステムの実現を目指す。</p> <p>【取組予定】 ・地域ケア会議日を3回以上開催する。 ・烏山保健福祉課主催の地域ケア会議連絡会において、保健福祉課、烏山地域3か所のあんしんすこやかセンターで、テーマの抽出や実施方法について検証し、内容の充実を図る。いわゆる困難事例等個別ケース課題の検討に取り組み、地域包括ケアシステムの実現を目指す。 ・烏山地域版地域ケア会議への課題抽出について検討し、全体会に参加する。</p> <p>※地域ケア会議Aについては、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 に記載してください。</p>
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	<p>【目標】 福祉の相談窓口の充実のため、職員のスキルアップや関係機関との連携をはかる。</p> <p>【取組予定】 ・高齢者だけでなく障害、子ども、生活困窮などの相談拡充に取り組めるよう、研修に参加し、所内共有をする。 ・障害者サービスから介護保険サービスへスムーズに移行できるよう、保健福祉課の「移行検討会」にあがった個別ケースの支援をすすめる。 ・保健福祉課の「ぽーと定例会」と連携して8050世帯の相談支援の充実をはかる。 ・その他、高齢以外の関係機関との連携を進めるため、会議への参加等を通して関係づくりをはかる。</p>
	(2)参加と協働による地域づくりの推進	<p>【目標】 上北沢地区の三者連携による地域づくりを進める。</p> <p>【取組予定】 ・毎月1回の三者連携会議を通じて、地区診断をもとに地域活動拠点や社会資源の情報共有を行い、新たな地区課題に対しては、解決に向け協議する。あんしんすこやかセンターの特性を生かし、地域ケア会議の活用も取り入れる。毎日の窓口対応においても連携し、地域住民の相談に迅速に対応できるよう心がける。 ・感染対策を取りながら、開催が可能な地区の行事には参加し地域づくりを推進する。 ・行事が開催されない場合でも、広報紙の配布や掲示、SNSなどのツールを利用することで、町会、商店会などとの関係づくりを怠らないようにする。</p>

昨年度の取組実績	
地域ケア会議Bの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・地域ケア会議Bを2回開催した。烏山保健福祉課、担当ケアマネジャー、社会福祉協議会、あんしんすこやかセンター職員等が実情検証と役割分担を明確にし継続支援につなげた。8050問題、複合的な家族課題のあるケースや認知症の独居高齢者といった課題が抽出されたため地区・地域課題の把握につなげた。 ・烏山地域版地域ケア会議への課題抽出についてオンラインも活用し検討した。全体会の開催は見合わせとなった。
地域ケア会議Aの実施状況	<p>※地域ケア会議Aについては、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 に記載してください。</p>
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	<ul style="list-style-type: none"> ・福祉の相談窓口の充実のため、障害者支援の研修に2回、多重債務者支援の研修に1回、ぽーとからすやまとの定例会に2回、成年後見センターとの事例検討会に1回参加し、ミーティングを通じて所内で共有した。精神保健福祉士1名、医療職1名を配置している。
福祉の相談窓口実施にあたっての関係機関との連携状況	<ul style="list-style-type: none"> ・65歳で障害支援から介護保険の制度に移行する方の支援の充実のため、前年度烏山総合支所保健福祉課で行なった「移行検討会」で取り上げられた事例について、ケアマネジャーとともに具体的な支援を行なった。今年度の「移行検討会」は該当事例がないため開催がなかった。 ・烏山地域の「ぽーと定例会」に2回参加し、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、地域障害者相談支援センター等と支援方法について検討した。 ・生活上のサポートが必要な子や孫に、生活支援課、ぽーとからすやま、社会福祉協議会などの支援が受けられるよう事例の申し送りを行なった。 ・日頃より、連携した事例の進捗状況を確認しながら関係づくりに取り組んだ。
三者連携の取組状況	<ul style="list-style-type: none"> ・三者連携会議は10回開催され出席した。感染拡大防止の観点から、地区社会福祉協議会、町会、商店会などの行事への参加や、前年度から予定していた町会未加入の都営住宅の自治会活動支援は具体的に行なうことができなかった。東京都動物愛護センター八幡山本所への見学会を実施し、地区のペット問題について考えるきっかけづくりとした。また、フロア内の感染症対策として、あんしんすこやかセンター看護師の指導の下、手洗い講習会を開催した。 ・上北沢地区の意見交換会(地区包括ケア会議)は、昨年度に引き続き集合形式は中止したが、コロナ禍での活動状況や困りごとなどについてのアンケート調査を実施。書面開催とした。三者で協力して郵送やメールなどで、94件送付し、58件の回答を得た。その結果についてまとめたものを再送付した。 ・まちづくりセンター、社会福祉協議会との間で、区民からの相談を23件連携して受けた。

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
	(1)管理・運営体制	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域包括支援システム推進に向けたあんしんすこやかセンターの円滑な事業運営を行う。 <p>【取組予定】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人本部に在宅支援課統括担当係長を設置し、年度計画や運営方針等について当法人運営の6つのあんしんすこやかセンターの標準化を図る。 ・所長会を毎月定期開催し、各あんしんすこやかセンター事業の進捗状況を把握し、その内容は当法人内幹部会にて分析、評価を行い、更なる充実を図る。 ・日常業務における事業運営に関する課題に対して、各あんしんすこやかセンター管理者は所属長や統括担当係長等に相談しながら、協働して迅速な解決に取り組めるバックアップ体制を確保する。 ・事務処理マニュアルを活用した申し送りや法人内の事務研修の受講により、適正な事務処理を行うことができる職員を育成する。 ・あんしんすこやかセンター共通の会計処理及びその他事務処理は、在宅支援課統括担当が一括して行い、各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	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法令に基づき、公正・中立性を確保した事業運営に努める。 <p>【取組予定】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あんしんすこやかセンター事業の本旨及び世田谷区、運営協議会の事業方針等について、職員の理解を深め、公正中立な運営が行われるよう、所長会や職員ミーティング等の機会を活用して繰り返し、確認を行う。また、相談者や利用者に対して正確な情報を提供することが出来るようパンフレット、冊子等入手する等、常に社会資源の最新情報の収集に努めるとともに、複数選択肢を確保する。 ・介護予防プラン等の内容に関しては、法人共通の書式により各職員が毎月自己点検を行い、管理者と所長所属長が確認する仕組みを引き続き徹底実施し、公正・中立性の確保及び介護保険法に基づいた業務遂行に努める。 ・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の遵守を徹底し区民の福祉の向上に寄与する。
	(3)個人情報・電子データの管理	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・世田谷区「電算処理の業務委託契約特記事項」「個人番号利用事務取扱要領」、法人「個人情報情報保護規程実施要項」等の遵守を徹底する。 <p>【取組予定】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人策定のコンプライアンスマニュアル及び行動基準、個人情報取り扱いマニュアルを職員に配布するとともに、研修を定期的実施し個人情報保護体制の強化に取り組む。 ・電子データのセキュリティ管理は法人「個人情報の処理を行う電子計算組織の利用に関する規程」を遵守し、パスワード管理等で指定した職員以外への使用の禁止、ウイルス対策の情報共有を図るなど、適正な運用を徹底する。 ・年1回、各事業所および法人全職員を対象に自己点検を実施し、その結果、改善の必要がある場合は速やかに改善案を作成し、取り組む。 ・相談者が安心して相談が出来る環境を確保するため、可能な限り相談室を活用する等、プライバシーの確保に努める。
1.運営管理	(4)接遇・苦情対応	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・接遇の力を高めるとともに、苦情、意見、要望への迅速な対応と第三者による評価・検証を実施する。 <p>【取組予定】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情、意見、要望については、法人マニュアルに基づき速やかに上司に報告、相談のうえ、防止策を講じるとともに、ご利用者に対し迅速な対応を行う。 ・苦情等の内容は、あんしんすこやかセンター内の職員ミーティングにて、全職員に周知徹底を図る。さらに、重要な苦情については、法人内第三者の委員にて構成され設置している苦情処理委員会に報告し、委員会の意見をもとにした改善策をまとめ、実践する。 ・新規採用者、異動者向けに法人の接遇マニュアルに加え、あんしんすこやかセンター職員に求められる接遇について所長会などで検討し、研修を実施するなど相談援助職としての資質向上に努める。
	(5)安全管理	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業継続にむけた、各種安全管理を実施する。 <p>【取組予定】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「世田谷区避難行動要支援者避難支援プラン」等を踏まえ法人で作成した「震災時対応マニュアル」に基づき、法人全事業所参加のもと定期的に図上訓練を年2回実施する。 ・「震災時対応マニュアル」については、より実的なマニュアルとするため、所長会を活用し、見直しを行う。 ・いつ来るかわからない災害に備え要支援者の安否確認、避難支援がいつでも行うことが出来るよう、随時フォロー者リストを更新し、災害に備える。 ・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る。 ・事故等緊急事態が発生した際は、法人「事故・ヒヤリハット対応マニュアル」に基づき、上司への報告、相談のうえ、迅速に対応する。なお、相手に損害を与えた場合には、その損害を賠償するなど、法人として適切に対応する。 ・新型コロナウイルス感染症をはじめとする感染症防止対策については、日頃から利用者等の状態を把握し、発熱や咳等の症状や異変を早期に発見し、早期の受診を促すなど感染症予防に努める。感染症発生時には看護師を中心に感染拡大防止策を講じ、必要に応じて保健所との連携を図る。また、事業継続計画に基づき適切に対応するとともに、利用者に対し「安心」をしていただけるよう、状況に応じた適切な支援を実施する。 ・すべての職員に対して、健康管理を引き続き実施する。法定健康診断、法定外婦人科検診及び消化器・大腸検診はじめ、職員のメンタルヘルスに関する取り組みとしてストレス調査を実施し、必要に応じてカウンセリングなどのフォローアップ体制の充実を図るとともに、メンタルヘルスに関する職員研修も実施する。また冬季感染症時期に入る前に、全職員を対象にインフルエンザ等予防接種を実施する。また、在宅勤務や定期的なPCR検査等により、新型コロナウイルス感染拡大防止に努める。
	(6)職員体制	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あんしんすこやかセンター職員としての専門性が発揮できる多様な人材の確保・育成・定着を目指す。 <p>【取組予定】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・迅速な人材の確保 ・職員の欠員が生じることが確認された時点で、法人ホームページや様々な求人媒体の活用、就活イベントへの参加など、考え得る手法を駆使して幅広く求人を行う。なお、採用されるまでの間については、法人内あんしんすこやかセンターから職員を応援派遣し、業務に支障のない体制を確保する。 ・区民に信頼される職員の育成と充実した研修機会の確保 ・法人理念を達成することを目的に策定した人材育成計画に基づき、質の高いサービスの提供が出来る職員の育成を図る。また、職員個々に達成可能な目標を設定させ、自己啓発を促すとともに、法人内研修や外部研修など、様々な研修機会を提供し、積極的に受講できる環境を整える。 ・働きやすい職場環境の整備 ・所属長や統括担当係長が各あんしんすこやかセンターを巡回し、職員からの意見や相談、提案等を聴取するとともに、所長による職員ヒアリングの実施やミーティングを通じて風通しの良い職場づくりに努める。また、セクハラ・パワハラ相談窓口を法人内に設置し、悩みを抱えず相談できる環境を確保する。

昨年度の取組実績	
事業計画の達成に向けた法人のバックアップ体制	<p>法人があんすこの運営状況を把握するための取組： ・法人本部(在宅支援課統括担当)が事務局となり、毎月、所長会を開催した。所長会では、実績の確認など計画の進捗状況を把握するとともに、課題の共有、改善策を検討、策定し、6事業所が連携協力して計画達成にむけた運営を行った。また、都度、生じる課題についても、法人本部が調整役となり、上司への報告相談のうえ、速やかな解決に努めた。</p> <p>事業計画作成にあたっての法人の関与について： ・令和2年度の実績の評価・分析をふまえ、法人本部によるスケジュール管理のもと、事業所と統括担当課長、統括担当とが相互で相談しながら作成し、法人本部にて最終確認を行った。</p>
事務処理を能率的・正確に行うための工夫	<p>・あんしんすこやかセンター共通の会計処理や勤怠管理などの事務処理については、法人本部が一括して行うことを基本とし、各事業所内の事務担当者との連携により能率的にすすめた。</p> <p>・事務処理に関する各種マニュアルに基づき、法人本部の事務担当者が中心となり、各事業所者職員のOJTを実施し、事務処理スキルの向上を図った。</p> <p>・事務処理に関する新たな取り組みや変更点について確実に職員へ周知できるよう法人本部にて適時、事務連絡文書を作成・配布した。また、事業所内ミーティングを活用し、周知を徹底した。</p> <p>・法人として各種マニュアルは、必要に応じて見直しを行うとともに、事業所単位では、事業所毎の状況に合わせて、事務処理のルールを設け、正確な事務処理に努めた。</p>
公正・中立性に配慮した対応	<p>・公正・中立性を確保するため、所長会や職員ミーティング等を活用し、事業方針等について職員に繰り返し指導し、その理解に努めた。また、最新の情報が共有できるよう法人のサイトを活用し、最新情報の共有に努め、地域社会資源についても積極的に情報収集を行った。</p> <p>・利用者へ複数の情報を並列して提示し、利用者それぞれに合わせた、わかりやすい説明を行うことで、サービス等の選択をしやすいように配慮した。</p>
公正・中立性のチェック方法	<p>・介護予防ケアマネジメント等の書類や記録の自己点検表を作成し、統括担当課長及び事業所の管理者が毎月確認することで公正・中立性の確保に努めた。</p>
個人情報保護・プライバシー確保のための具体的な取組	<p>・法人の個人情報保護の規程に基づき、事業所単位、個人単位とそれぞれのチェックを実施した。その結果、改善の必要がある場合は事業所毎に具体的な改善策を講じ、確実に改善できるよう法人本部にて改善状況を確認した。</p> <p>・来所された相談者には出来るだけ相談室を活用し、安心して相談できる環境を確保できるように努めた。窓口及び電話での相談において大声で話さないなど、常にプライバシーに配慮し対応した。</p>
接遇向上のための取組	<p>・法人の接遇マニュアルについて職員ミーティングなどを活用し、確認した。</p> <p>・あんしんすこやかセンターの新規職員、異動者を対象にした研修にて、あんしんすこやかセンター職員として求められる接遇について確認し、相談援助職の資質向上に努めた。</p>
苦情に対する再発防止策	<p>・苦情対応マニュアルを備え、苦情があった場合は、法人へ報告・相談のうえ、改善策を含めた報告書を作成・提出した。所長会や職員ミーティングにて苦情内容・対応策を共有し、同様のことを繰り返すことが無いよう周知徹底を図った。また、法人として第三者で構成する「苦情処理委員会」を年3回定期的に開催し、委員の意見をもとに再発防止策を検討する仕組みにより、サービスの向上に努めた。</p> <p>・職員がクレーム対応研修などを受講し、所内で共有した。</p>
災害時対応の取組	<p>・法人独自で震災発生時におけるシェイクアウト訓練を2回実施するとともに、前年度の台風被害を教訓とした災害時マニュアルの見直しを行った。</p> <p>・災害に備えた要支援者の安否確認、避難支援を適切に行うことが出来るようフォロー者リストを随時更新した。</p>
緊急時対応の取組	<p>・区の緊急対応マニュアルを職員全員で確認し、マニュアルに沿った対応を行った。時間外でも連絡が取れるよう常に携帯電話を所持し、確実に対応できる体制をとった。</p> <p>・緊急時対応については、法人内の所長会で情報を共有することで最善の対処方法等を検討し、緊急時対応のスキルアップを図った。</p>
感染症対策の取組	<p>・新型コロナウイルス感染症の広がりに伴い、あんしんすこやかセンター6事業所の医療職による「あんしんすこやかセンター感染対策マニュアル」の見直しを行い、新たな感染症への対応を含めたマニュアル内容を職員全員で確認した。</p> <p>・新型コロナウイルス拡大防止策として、毎朝の体調確認(家族を含む)、職場内の消毒や出勤時・訪問前後の手洗い・うがい、窓口相談・訪問毎の手指消毒の徹底、常時の換気など全職員で取り組んだ。</p> <p>・職場ごとに社会的PCR検査などを定期的に受けるなどの感染対策を講じた。</p>
職員の健康管理の取組	<p>・全職員を対象とした法定健康診断及び婦人科・消化器、大腸検診を実施した。またメンタルヘルスについてもストレス調査を実施し、調査結果をもとに必要があれば、カウンセリングなどのフォローアップを行った。更に、冬季感染症時期に入る前にインフルエンザ等予防接種を実施した。</p> <p>新型コロナウイルスの感染が広まる状況においては、在宅勤務を取り入れ、職員の健康管理に努めた。</p>
欠員補充の方策	<p>・職員の欠員が生じることが確定した時点で、ホームページや様々な求人媒体を活用して人材確保に取り組んだ。また、採用されるまでの間、あんしんすこやかセンター間で職員の異動を行うなど、業務に支障がでないよう必要な人員を確保した。</p>
人材育成の取組	<p>・法人で策定した「人材育成計画」に基づき、職員一人ひとりが達成可能な目標を設定し、年2回以上、統括担当課長とのヒアリング機会を設け、目標達成状況を確認しながら人材育成に取り組んだ。また、法人独自で企画、実施したあんしんすこやかセンター職員向け研修や関係機関が実施した研修を受講することで職員個々のスキル向上に取り組んだ。</p> <p>・法人内階層別研修に加え、6あんしんすこやかセンターと居宅介護支援事業所から選出された主任介護支援専門員等をメンバーとした研修運営検討会を開催し、年間研修プログラムを策定、実施した。</p>
人材定着の取組	<p>・年度初めに管理者と職員が話し合いの目標を設定し、定期的に目標の達成度を確認する仕組みにより、職員のモチベーションの向上に努めた。また、所属長が定期的に事業所を巡回し、職員個々の意見や相談等を直接聴取するなど、風通しの良い職場環境となるよう努めた。また、管理職や係長・主任向けにメンタルヘルスに関する研修を実施し、職員の定着に努めた。</p>

項目	内容	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新規相談においては適切な状況把握と、適切な支援を提供するため、毎朝のミーティングに限らず他職員他職種に随時相談してケースのアセスメント必要事項を確認するなど、3職種で対応をチェックする。 ②月1回、拡大ミーティングを行い、対応の難しいケースや、継続的支援を行っているケースについて、3職種を含む全職員で支援の方向性を確認する。 ③対応の難しいケースについては適宜ケース会議を開催し、他機関のさまざまな専門職の助言を得る。 ④相談については、適切なアセスメントをするため、電話や来所の相談についても実態把握訪問を行う。 ⑤生活の場に向く相談の機会を増やし、生活課題の早期発見、早期対応を行う。 ⑥安否確認など緊急対応が必要な場合は、保健福祉課と連携し、48時間以内目視を徹底し、命を守る。 ⑦新入職員については、ベテラン職員が3か月間の同行訪問の他、年間を通じたOJTを行い、相談の質を担保する。
	(2)地域包括支援ネットワーク構築	①他機関の協議体や会議に定期的に出席し、日ごろから顔の見える関係づくりを行うことで、実践に役立つネットワークを構築する。 ②各機関の会議においては、発言や協働を通じて日ごろの相談対応より培った支援力を地域に還元する。
	(3)実態把握	①実態把握の実施目標件数は、年880件以上とする ②区から送付される「認定情報」は、エリア担当が必ず該当者に連絡し、早期に必要な手当てを講じる。また、対応の漏れを防ぐため、月1回の拡大ミーティングで対応がなされているかを確認する。 ③異動者リストにより把握した転入者には、「身近な相談窓口」の案内をポスティングする。
	(4)PR	①年4回、計画的に広報紙「あんすこぶ」を発行し、センター事業のPRに取り組む。 ②自治会総会や、民生委員・児童委員協議会、町会長会議、各種サロンに出向いて、センターの催事の案内や、役割のミニ講座を行い、相互理解を深める。
3権利擁護事業	(1)虐待	①虐待関連の研修参加募集に際しては、職員に研修内容の周知や意義等を伝え、受講を促進することで職員のスキルアップを行う。 ②地域の高齢者や自治会・町会各関係機関に対し、会議や催事を通じて相談窓口の周知やパンフレットの配布を行い、虐待防止の普及啓発をする。 ③毎朝の所内ミーティングにおいて、相談事案や担当ケースでの虐待可能性への検討を行う。 ④地域住民や民生委員ならびに介護保険サービス事業者からの連絡相談に迅速に対応する。 ⑤虐待に関して提供された情報は漏れなく所内で共有・検討し、保健福祉課へ連絡後48時間以内に実態把握訪問し、その後の連携を図る。
	(2)成年後見	①毎朝の所内ミーティングに於いて取り上げる事例に、制度適用の検討を常態化する。 ②成年後見センターえみみや保健福祉課と連携し利用者支援を行う。 ③窓口対応や担当するケース等において、制度適用が推奨されれば、成年後見センターえみみと連携し、円滑な利用を進める。また区や関係機関による成年後見制度に関する普及啓発事業の開催案内を活用し、権利擁護にかかわる内容での窓口や電話対応の際に、企画の周知を行う。
	(3)消費者被害	①見守り高齢者等で自動通話録音機が必要と思われる者に対しては、引き続きの利用を進める。 ②実態把握訪問時の説明や、広報紙「あんすこぶ」号外発行を通じて、消費者被害防止の啓発と注意喚起を行う。 ③消費者被害に関する情報を得たときには直ちに消費生活センターや保健福祉課と連携を図り、必要と思われる支援を行う。

昨年度の取組実績	
総合相談窓口を行う上で心掛けたこと	<ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度相談件数は、7,904件。 ・寄せられた相談は、毎朝のミーティングで3職種、多職員で内容を確認し、適切なアセスメント、適切な対応、それによる相談者の困りごとの早期解決を目指した。 ・疾病や生活支援、家族問題など、多種多様な幅広い相談内容であった。日ごろから区の各機関や、社会福祉協議会、民間サービス事業者とつながることで、どのような相談に対しても、適切で役立つ情報提供やサポートの提供と、他機関へのつなぎ役を果たし、ワンストップの福祉の相談窓口としての役割の遂行に努めた。 ・あんしんすこやかセンターの維持継続を図るため、第1回目の緊急事態宣言では2チーム制をとり、感染者がどちらかのチームに出ても、窓口を存続できるようにした。その後は母体の社会福祉事業団のバックアップの元、マスク、消毒剤等や訪問時の感染予防グッズの調達をはじめ、早期より感染対策に努めた。
アウトリーチの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・まちの保健室事業として、今年度は三者でのウォークラリーに町の保健室（介護予防・健康管理）を実施した。 ・夏には社会福祉協議会のサロン（4件）に出向き、熱中症予防啓発を行った。 ・電話や家族来所による相談には速やかに実態把握訪問を行うことで、的確なケースマネジメントにつなげている。年間に963件（除くリスト訪問数）訪問した。 ・日ごろから「困ったときにはあんしんすこやかセンターに相談」が区民に定着するよう、広報や事業のチラシ案内を自治会に参加していない集合住宅にもポスト配布するなど工夫して、全戸配布に努めた。 ・民生委員や区民および見守り協定事業者からの「気になる人がいる」の通報については、48時間以内の目視による確認を徹底し、安心安全な暮らしを守る一翼を果たした。
継続的な支援を行った事例	<ul style="list-style-type: none"> ・月1回全員参加の拡大ミーティングでは、特に継続的支援や見守りが必要な方の情報共有を行い、支援の方向性を確認した。 ・家族間の関係調整が必要なケースでは、家族それぞれが適度な距離感をもって関わることができるようノウハウの情報提供のほか、パワーレスになっている親御さんのメンタルの安定のための傾聴を継続した。 ・8050世帯で、当初50の息子をキーパーソンと考えていたケースを、拡大ミーティングで振り返り、息子の主介護者としての力を見極め、息子には息子サイドのネットワークの強化を図り、母対応チームと息子対応チームの連携による課題解決を図った。 ・当あんしんすこやかセンターの地域には、松沢病院・烏山病院の二大精神病院があることから、精神疾患や発達障害のケースが多い。それらケースには継続支援が不可欠であり、適切な見立てと対応を行うことが早期解決につながる。このことを意識して対応に努めた。
3職種のチーム対応	<ul style="list-style-type: none"> ・相談は毎朝のミーティングで、3職種職員全員で見立てと対策を話し合うことで、チーム全体のアセスメントと対応力を高めた。 ・ケースの内容に応じて、専門性に応じたダブルチーム対応（エリア担当と、該当の専門職種のダブルチーム）で受け持つことで、早期の課題解決を行った。 ・職員間で、専門分野の知識の共有、伝達研修を行い、事業所の総合力を高めることを心掛けた。
地域包括支援ネットワークづくりの取組状況	<p>新型コロナウイルス感染予防のため、予定していた地域のネットワークづくりを目的とした各種会議や催事が休止となる中でも、相互の関係を深める新たな形の取り組みを模索した。</p> <ol style="list-style-type: none"> ①あんしんすこやかセンターの近況を伝えるはがきの送付した。 ②6月からは法人本部の協力を得てWEBミーティングの環境整備を行い、オンラインによる会議参加や会議開催を行い、ネットワークを維持拡大を図った。 ③コロナ禍での心身のリフレッシュを図ることを目的として、町会自治会連合会の後援のもと、上祖師谷の音楽クラブ、フラダンスクラブの協力を得て、神明社境内にて「いきいき講座」を開催した。
実態把握訪問の工夫	<ul style="list-style-type: none"> ・リスト訪問を計321件行った。 ・コロナ禍での訪問では、相互の感染予防の徹底するため、マスクの着用、アルコール消毒の徹底のほか、入室が必要な際にはマスクの着用をお願いし、適切な距離の確保等を声掛けして、相互の安全管理を徹底した。 ・電話での相談を受け、緊急訪問対応が必要と思われるケースには即座にダブルチームで訪問し、保健福祉課との連携のもと、早期の対応を行った。救急搬送が必要であったケースは計4件あり、命を守る支援を行っている。 ・アセスメントには共通のアセスメントツールを用いること、訪問後に全員で見立てを確認することで、アセスメントの的確性を担保した。
PRの取組状況	<ul style="list-style-type: none"> ・計4回発行した広報紙では、コロナ禍での区民のみなさまの不安軽減と介護予防に資する以下の特集を組んだ。 ①コロナ禍で外出できない今こそ「運動」「知的活動」「会話」②感染を防ぎながら 心豊かに生きていく③新しい形の地域づくり特集④コロナの時代の暮らし方⑤新型コロナに乗じた詐欺にご注意 ・広報紙の配布にあたっては、「困ったときはあんしんすこやかセンターに相談」が区民に広く浸透するよう、広報や事業のチラシ案内は、自治会参加の全戸回覧配布のほか、自治会に参加していない集合住宅には別途ポスト配布するなど工夫して、より多くの方々に届く工夫を講じた。 ・町会長会議や民生・児童委員協議会、社会福祉協議会サロン活動の場に出向き、あんしん見守り事業の広報を行った。 ・まちづくりセンターとともに、粕谷都営住宅の自治会長、民生委員との打ち合わせを行う中で、あんしんすこやかセンターにできることを説明し、相互理解を深めた。
虐待に関する職員のスキルアップの取組	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者虐待に関する研修には、3回の開催に対し4人が参加し、開催後に資料を回覧し、状況把握や法的知識等の周知を行った。 ・毎朝の会議でのケース報告の段階では、常に虐待の可能性への気づきを職員相互で促しあい、相談ケースへの経験を積み重ね、個々の事例の検討・分析を行うことでの技術向上を図った。
虐待に関する普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・相談機関としての役割周知のため、窓口での虐待予防のパンフレット設置や来所者への説明を行った。 ・普段の実態把握訪問や定期訪問・相談時の対話から、或いはサービス事業者から得た情報において虐待を早期発見するヒントが潜むことが少なくない。それをキャッチ、事実を確認、対応に結び付ける「リスクをキャッチするスキル」の体得を全員で目指している。 ・毎朝のミーティングにおけるケース報告で、家族養護者の置かれた環境をアセスメントし、虐待につながる可能性を検討することで、未然に虐待を防ぐことを心掛けている。 ・寄せられた通報については、通報者が特定されないよう留意している。また通報に対してすぐに対応することは、当センターへの信頼が増すものであり、長年のこの地道な対応を通じて、地域の首長や関係機関と当センターとの信頼関係が構築されてきた。このことは、困難な状況にある虐待者、被虐待者の辛さを取り除き、虐待の重度化を予防する大切な取り組みであると考える。
虐待に関する所内における情報共有の方法	<p>毎朝のミーティングにおいて、実際の虐待通報のみならず、従来の生活に変化のあるケースについて、</p> <ol style="list-style-type: none"> ①主任ケアマネジャー・看護師・社会福祉士の3職種からの視点での状況分析②記録③状況が安定するまでの追跡と実態把握の継続 とその後の対応について、その都度共有した。
成年後見に関する職員のスキルアップの取組	<p>成年後見センター・えみいの相談担当職員2名に講師を依頼し、窓口対応を除く全職員が、成年後見制度の概要と申請の手順などの研修を受けた。研修から得られた知識を活用して、利用者の制度利用対応を、連携する機関とともにに行った。</p>
成年後見に関する普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・あんしんすこやかセンターの担当圏域内の介護保険利用者を担当する介護支援専門員からの支援相談において、成年後見制度導入による課題解決の検討を、個別に行った。その際に、成年後見センター「えみい」へ相談窓口を繋げた。 ・社会福祉士を中心にOJTでの職員サポートを行い、職場の対応力増進を図った。 ・成年後見につないだケースについては、拡大ミーティングなどの機会を利用して職員にノウハウを伝達した。
成年後見制度などの支援に繋いだ事例	<ol style="list-style-type: none"> ①家族の中でキーパーソン役を担っていた高齢兄弟が急病で判断力を失った。病院への支払いを滞納し、パート勤めの高齢の妹が入院費を立て替えていたが、妹の預貯金もなくなり、日々の生活費に困る事態が生じた。妹申し立てにより、高齢兄弟を成年後見センターえみいの後見につなぐ。これにより妹の生活費の圧迫の課題解決および入院費対応問題の解決ができた。妹は、後見人へ支払う費用が一家にはまかなえないことを案じて制度の利用をためらっていたが、当あんしんすこやかセンターの社会福祉士が、「後見人の費用は本人の財産に応じて報酬が決まる。お兄様自身に報酬を支払う財産がない場合は、後見人が区に申請して後見人報酬を受け取るので、あんしんして制度を利用できる」と繰り返し説明したことで、妹が安心して申し立てにつながった。 ②認知症の親の主介護者（息子）が急死し、保健福祉課、ケアマネジャーとともに、親族後見を申し立て、後見につなげた。この時、認知症の親が滞りなく生活できるよう、後見人が選定されるまで、保健福祉課職員、ケアマネジャー、あんしんすこやかセンターが、三者で連携し、生活費の管理を代行した。
消費者被害に関する職員のスキルアップの取組	<p>消費者センターからのメールやお知らせのチラシを、毎朝の会議で確認し全職員で共有した。</p>
消費者被害に関する普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍における様々な詐欺行為についての予防啓発のため、広報紙・号外を発行した。自治会の回覧のほか、自治のしくみがまだ構築されていない「粕谷の大規模都営住宅」270戸と、自治会に加入していないシルバーピア30戸については、各戸口にポスティングを行なった。 ・いきいき講座において、成城警察による詐欺行為防止のための講話と、詐欺被害防止カレンダーの配布した（参加者数50名）。 ・警察署や消費者センターの詐欺被害などの防犯グッズ（ピーボ君ホルダー、エコバック等）は、配布するのみでなく、説明の声掛けを行い、防犯機能を高める一翼を担った。
消費者被害に関係機関と連携して対応した事例	<ul style="list-style-type: none"> ・地域住民からの、あんしんすこやかセンターを名乗る訪問者が居るとの情報2件を、迅速に消費者センターに報告し、周辺の高齢者の被害防止に努めた。また、職員が訪問の際には、「当センターの職員は必ず区の公印がある職員証を携帯している」ことを伝え、被害防止に努めた。 ・高齢者より「自宅の電話に、詐欺と思われる電話があった」との連絡をうけ、すぐに「自動音声録音機」を設置し、被害を防止した。

項目	内容	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	ケアマネジャー支援	<p>①ケアマネジャーが困難と感じているケースについて、必要に応じて同行訪問や地域ケア会議の開催等の支援を行う。新型コロナウイルス感染症の影響により虐待ハイリスクケースや適切な医療に繋がりにくいケースが増えており、保健福祉課や地区連携医事業等と協働しながら包括的ケアマネジメントの向上を図る。</p> <p>②烏山地域主任ケアマネジャー連絡会の運営支援を行う。</p> <p>・新型コロナウイルス感染症対策としてオンライン中心にて月1回定例会を実施し、地域課題を話し合い解決に向けて提案・行動できるよう支援する。</p> <p>・烏山地域主任ケアマネジャー主催による合同包括ケア会議を年5回実施し、地域のケアマネジャーと協働していく。</p> <p>・世田谷区医師会主催によるMCS(メディカルケアステーション)上で、烏山主任ケアマネ連絡会専用のグループを立ち上げ、迅速な情報共有を図る。</p> <p>③社会福祉協議会の各種高齢者向け事業やサロン、シルバー人材センター等の社会資源の他に、区内の都立公園での花壇整備等趣味的活動を中心とした団体の情報収集及び提供を継続する。</p> <p>④家族会や認知症カフェ等認知症サポートに資する活動や講演活動等を、あんしんすこやかセンター窓口及び烏山主任ケアマネジャー連絡会等を通して周知し参加を促していく。</p>
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 (2) 一般介護予防事業	<p>①自立支援の視点に基づく介護予防ケアマネジメントを意識し、地域の社会資源も取り入れながら適切なケアマネジメントを行う。社会福祉協議会の事業や地域サロン等の社会資源もケアプランに取り込み地域の力を活用する。</p> <p>②窓口等相談者に介護予防手帳を配布しセルフケアの大切さを伝えながら、筋力アップ教室、お口の元気アップ教室、専門職訪問を有効に利用できるよう案内する。</p> <p>③地域ケア会議Aを2回以上開催する。毎月の拡大ミーティング等から専門職のアドバイスが必要なケースを抽出し、所内一体となって地域ケア会議Aが必要なケースを意識していく。</p> <p>④居宅介護支援事業所へのケアプラン再委託の説明会を開催する。また、情報共有や事例検討等を通して介護予防ケアマネジメントの質の向上を目指す。</p> <p>①地域住民に対して、理学療法士や看護師等専門職による健康測定・相談を行う「出張・まちの保健室」事業を継続実施。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フレイル予防の普及啓発を図る。</p> <p>②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、基本チェックリストの実施と結果を基に個々に必要な事業を具体的に案内できる機会を増やす。</p> <p>③自主グループやサロン、区内の自治会等へ「まちの保健室」や「熱中症予防喚起」「口腔・栄養ケア」等の出張講座を実施し、既存グループの活動継続支援に取り組む。また、はつらつ講座や筋力アップ教室修了者を各種地域サロンにつなぐ等切れ目ない介護予防活動を意識する。</p>
6 認知症ケア推進	認知症ケアの推進	<p>【目標】</p> <p>①事業(医師による専門相談事業、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等)を案内し、認知症専門相談員を中心に活用をしていく。</p> <p>②自治会や民生委員・児童委員、サロン運営関係者と、区や地域の認知症活動に関する情報を周知、共有していき、見守りや早期支援につながるよう地域のネットワークを構築・拡張していく。</p> <p>③「世田谷版認知症サポーター養成講座」や「まちの保健室」を通して認知症の正しい知識の普及啓発を行う。</p> <p>【取組予定】</p> <p>①日頃の相談のアセスメントから認知症への不安や疑いがある方に、医師による専門相談事業、もの忘れチェック相談会(3名)、認知症初期集中支援チーム事業(5名)等を案内し、認知症専門相談員を中心に実施していく。</p> <p>②地域の認知症活動や区の事業、あんしんすこやかセンター内の活動を「区報」への掲載のほか、広報紙「あんすこぶ」やチラシを通じて自治会の回覧板等で周知する。また、自治会や民生委員・児童委員、サロン運営関係者などさまざまな協力を得て、認知症ケアを推進していく。</p> <p>③認知症の正しい知識の普及啓発のため、世田谷版認知症サポーター養成講座(3回/年)を実施する。また、認知症サポーターが地域で活躍できるよう認知症カフェやサロンにも認知症サポーターの活動を周知する。</p>
7 あんしん見守り事業	見守り対象者の支援	<p>①気になる方がいる、最近姿を見かけないなどの情報提供を受けた際には、速やかに実態把握訪問を行い、毎朝の所内ミーティングにおいて見守り支援の必要性について要否を検討する。フォローリストへの追加など判断し速やかな対応を目指す。</p> <p>②支援漏れを防ぐため情報共有のツール(ミーティング記録)で、支援が実施されるまで付箋をはって意識化する。また毎月の拡大ミーティングで進行確認と支援内容の再検討する。</p> <p>③リストは上長決裁を得る。</p> <p>④自治会・民生委員・まちづくりセンター・社会福祉協議会とともに、粕谷二丁目都営住宅団地の見守りシステムを検討し、実践につなげる。</p> <p>⑤町会・自治会・民生委員・商店など地域とのネットワークや見守りステッカー協力店を通じて、見守りが必要な方を早期にキャッチし、必要な支援につなげる。</p> <p>⑥新型コロナウイルス感染症の影響で減少した(見守りボランティア)による訪問見守りを充実させるため、見守りボランティアの発掘と育成を行う。</p> <p>⑦あんしんすこやかセンター職員とボランティアの方との交流会を1回開催し、利用者とのマッチングに活かす。</p>
8 在宅医療・介護連携	在宅医療・介護連携の推進	<p>①ニーズに沿った在宅療養相談に対応できるよう在宅療養・介護連携推進担当を中心に、医療に関する情報の整理や連絡会での情報共有を行っている。区内の診療所や薬局・病院のソーシャルワーカー等にも日常的に在宅療養相談のできる関係づくりを心がける。</p> <p>②マニュアルに沿い、地区連携医と相談しながら、地域の在宅療養に係る事業者に向けて医療と福祉の連携に関する事業を毎月開催し地域の支援力強化を図る。また、区民へ向けた講座を年1回開催し在宅療養に関する情報提供や普及啓発に努めていく。</p> <p>③「医療・介護の連携シート」「口腔ケアチェックシート」「MCS」などの情報ツールについて、地区連携医事業や地域包括ケア会議等で普及を行うとともに、あんしんすこやかセンター内でも職員の活用を推進していく。</p>

昨年度の取組実績	
ケアマネジャーのニーズ把握の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・烏山地区主任ケアマネ連絡会の運営支援を行い、地域の主任ケアマネジャーのネットワーク構築に務めた。 ・新型コロナウイルス感染症予防にのたため活動の自粛を求められた中で、活動継続のために役員会と定例会を計4回開催した。(うち2回はオンライン会議) ・定例会にて主任ケアマネジャーと活発な意見交換を行い、地域のケアマネジャーのニーズ把握に取り組んだ。「IT活用支援が最優先課題」との意見を受け、1月からオンライン会議を実施し主任ケアマネジャーのIT活用を促進すべく支援している。
ケアマネジャー支援の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・地区のケアマネジャーより虐待や生活困窮及び家族支援が必要等支援困難なケースの相談があった際には積極的に同行訪問や地域ケア会議の開催等のケアマネジャー支援を実施、1年間で延べ74人120回行った。特に新型コロナウイルス感染予防のために家族の勤務形態や就業状態の変化と閉じこもりによる介護家族の負担増による訴えが多く、健康づくり課・生活支援課・地域障害者相談支援センター・社会福祉協議会への繋ぎを行った。 ・烏山地域主任ケアマネジャー連絡会の運営支援の一環として、MCS(メディカル・ケア・ステーション)内にグループを立ち上げ情報の迅速な共有と主任ケアマネジャー一人一人が常時発信及び相談できる体制を構築した。
社会資源の把握・情報提供の状況	<ul style="list-style-type: none"> ・社会資源については、新しい情報は所内で随時閲覧後種類別にファイリングして保存し、適宜案内できるようにしている。 ・新型コロナウイルス感染症により地区の医療系社会資源が流動的な状況にあったため、医療機関のソーシャルワーカーや事業所と随時連絡を取り合い情報収集及び整理をおこない、地区のケアマネジャーからの問合せに応じ情報提供した。 ・本人及びご家族の経済的困に難関する相談が増えたため、生活資金支援等に関する社会資源の情報収集を行った。 ・上記で収集した情報を、烏山主任ケアマネジャー連絡会の定例会等で情報提供した。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍における外出自粛に伴う筋力低下や閉じこもりによる意欲低下が悪化しないよう、「在宅時の健康生活応援チェック表」等発行物を活用し通常時と違う介護予防の提案をした。
地域ケア会議Aの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・1件実施。軽度認知症が疑われるひとり暮らし高齢者のケースを、理学療法士・作業療法士各1名と介護予防地域支援課の理学療法士1名に参加いただき、今の生活を維持するための環境整備について検討した。会議の結果は所内のミーティングで共有し、軽度認知症に関する職員の知識向上に役立てた。
再委託先への支援状況	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月のモニタリング報告の確認に加え、新規・更新・区分変更見直しの際にはサービス担当者会議への出席や同行訪問を実施。訪問時には「在宅時の健康生活応援チェック表」や区独自の予防講座等の案内を持参し、コロナ禍でも自宅でもできる介護予防を紹介した。
フレイル予防の普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍でもオンラインを活用や屋外開催など、感染予防に配慮した「いきいき講座」を年3回実施した。 ・「音楽のいきいき講座」ではコロナ禍で疲弊した心と身体のリフレッシュを目的に感染予防効果の高い屋外にて開催した。(50名参加) ・オンラインいきいき講座「これからの在宅療養の勧め」では、在宅でフレイル予防に重要な役割を果たす医療サービスを啓発した。 ・オンラインいきいき講座「正しくケアしておいしく食べよう」は、フレイル予防に欠かせない口腔ケアについての普及啓発を行った。 ・コロナ禍でも開催できる可能性を模索した1年であった。
介護予防の対象者把握の取組状況	<ul style="list-style-type: none"> ・いきいき講座等開催時以外にも、窓口に高齢者本人が来所した際には世田谷区健康長寿ガイドブック等を活用し基本チェックリストを実施、事業対象者登録と事業案内に努めた。 ・はつらつ介護予防教室参加者にチェックリストを実施した。(20名)
住民主体の活動への支援状況	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍において活動が制限される中、可能な限り社会福祉協議会のサロン等へコロナ予防と熱中症予防の出張講座を行った。 ・民生委員と連携を取りながら情報収集に努め、活動維持のための支援を行った。
もの忘れ相談を行うにあたり心掛けたこと	<ul style="list-style-type: none"> ・区域内で相談を受けていた方を「もの忘れ相談会(3件)」「初期集中支援チーム(4件)」事業につなげ参加をしていただくことで不安の軽減・かかりつけ医師への相談やサービスにつなげることができた。新型コロナウイルス感染拡大により限られた事業の中でも相談されたことを支援につなげて行けるよう情報の収集・提供に務めることができた。
認知症ケア推進のための地区のネットワークづくり状況	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大により中止となった事業も多くあったが、日々の相談に応じての中でアセスメントに取り組み、支援してくれる地域の事業所とも連携することができた。自宅で孤立することで認知症となってしまうのではないかと各事業所が危機感を持ち情報共有をすることで連携することができた。
認知症の正しい知識の普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症サポーター養成講座の開催実績:2回/年 計49名が認知症サポーターとなった。(至誠会看護専門学校での開催を含む) またフォローアップ講座にも参加しサポーターの地域での活動について情報提供を行うことが出来た。キャラバンメイト研修を新たに1名の職員が受講した。認知症が疑われる方や家族へキャラパスを配布した。あんすこぶや認知症予防について記されているパンフレットなどを訪問時に持参し、正しい知識の普及啓発に取り組んだ。認知症が疑われる相談に対しては主治医に相談し専門医に繋いでもらう仕組みを伝え理解を促した。
見守り対象者の把握、アセスメントの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者リスト訪問や総合相談対象者はもとより、民生委員や自治会長等地区からの情報提供による見守り支援対象者の把握に努めた。 ・支援の必要が想定される情報があれば、地区担当者が実態把握を実施し、翌朝のミーティングで支援方法について検討・判断し早期の対応を目指した。
見守りフォローリストの管理状況	<ul style="list-style-type: none"> ・支援の必要な方への対応漏れが生じないよう、月1回の拡大ミーティングにおいて、見守りフォローリストの確認を行った。その際、対象者の現状・確認手段・認知症状と、次回訪問月の確認をした。 ・見守りフォローリストは、毎月上長の承認を得、鍵のかかるキャビネットでの保管を行っている。
在宅療養相談窓口を行う上で心掛けたこと	<ul style="list-style-type: none"> ・在宅療養のための各種サービスの調整、入退院や転院に関する情報など家族や入院先のソーシャルワーカーと連携を取りながら状況に合わせた支援を心がけた。 ・在宅療養相談の相談件数は1010件であった。ターミナル期の在宅療養の相談が令和2年度は目立った。早急に在宅環境を整える支援も多く、ニーズに素早く応えられるよう務めた。
地区連携医事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・地区連携医事業実施要領の実施標準に沿い、また上祖師谷地区事業者(連携医やケアマネジャー等)からの要望を聞きながら年間のテーマを決め多職種連携が推進できるよう事例検討会や意見交換会を実施した。 ・開催にあたってはコロナ禍でも定期的に実施できるようにオンラインシステムを整備し、8月からオンライン開催を取り入れ定期的に実施した。オンライン開催にしたことで、今まで時間的に参加が難しかった職種の方も参加が可能になるなど、さまざまな介護保険サービス提供事業所の参加が増えた。 ・区民向け講座は新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から開催を中止した。代わりに区民へ向け、「コロナ時代の暮らし方」として、かかりつけ医・かかりつけ薬局をもつこと、もしもの時に備えた準備、(ACP、受診の流れ等)を盛り込んだ発刊物を作成し、区民や事業所などに配布した。
各種ツールや事業等(MCS、すこやか歯科健診等)の周知・活用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・医療・介護の連携シートやMCSなどのツールについて、連携医事業などでアナウンスを行い普及に取り組んだ。また、事業の通知などにもMCSを使用しあんしんすこやかセンター内でも積極的に活用した。3月末のMCS登録者数は58件となっている。 ・医療・介護の連携シートを利用することで、コロナ禍で受診を控えていたり、長時間滞在を控えている方の状況を医師に報告し、サービス導入や変更の相談がスムーズに進むよう努めた。 ・すこやか歯科健診などの事業は窓口の見やすい位置にチラシを置いたり、相談に来所された方にスムーズに案内できるように心がけた。また、訪問相談や来所相談の方にも周知を行った。

項目	内容	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Bは年4回以上を実施し、あんしんすこやかセンターの持つ相談対応のノウハウ(経験知)を地域課題の解決に役立てる。 ②認知症の高齢者の増加にともない、夏のエアコン確認など、「ちょっとしたサービス」があることで命が守れることから、引き続き新たな社会資源などの手立てを検討していく。 ③烏山地域ケア会議Bの成果物である「熱中症シート」裏面の緊急連絡先の記入について、リスト訪問時などを利用して更に普及啓発に努める。 ※地域ケア会議Aについては、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 に記載してください。
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福祉の相談窓口の機能強化のため、児童福祉経験者、医療職を複数配置し、対応していく。 ②相談拡充研修や勉強会等に計画的に職員が参加するほか、ミーティングや在宅勤務を活用して、マニュアルの読み込みを行い、職員の対応スキルを向上させる。 ③あんしんすこやかセンターを中心とした親の支援チームと、地域障害者相談支援センターを中心とした子の支援チームの連携を強化して、80・50ケースの課題解決を図る。
	(2)参加と協働による地域づくりの推進	①令和2年度に作成した「地域アセスメント」をもとに令和3年度の共通課題を抽出し、その対応をすすめる。 ②三者連携会議には、3職種計3名が出席し、地域包括ケアシステムの実践を具体的に進展させる。 ③地域の課題解決のため、3者の協同による出張相談ブース事業等を展開し、「だれもが暮らしやすいまちづくり」を推進する。 ④転入者への訪問時には、三者連携のパンフレットを配布し、身近な街の相談所の広報を行う。

昨年度の取組実績	
地域ケア会議Bの実施状況	<p>新型コロナウイルスの感染拡大の中で今年度は計2件のみの実施であった。</p> <p>①ニーズとデマンドの乖離した方へのアプローチでは「自立支援医療と介護保険の制度のはざまの課題」の地域課題を抽出した。</p> <p>②認知症を発症した日中ひとり暮らしの高齢者への支援の検討では「生活の中に『対応すれば5分とかからないちょっとしたお世話をしてくれる人』の不在の地域課題」が見えてきた。</p> <p>開催数こそ少なかったが、抽出された地域課題の解決は地域包括ケアシステムの質の向上につながる課題が抽出できた。</p>
地域ケア会議Aの実施状況	<p>別紙(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に記載)</p>
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	<ul style="list-style-type: none"> 必要な3職種に加え、医療職を複数配置、児童福祉相談経験者を配置し、相談窓口の充実を図った。 三者が互いの仕事や役割の理解を深めるため、2回にわたる相互勉強会を実施、三者の全職員が勉強会に参加し、相互システムの活用による相談窓口の充実を図った。 三者が協働開催したウオークラリーや「音楽のいきいき講座」では三者連携ののぼり旗を掲げ、「福祉の相談窓口」をアピールした。 三者が同じフロアにある強みを生かし、区民から他の機関あての電話が入電した際も、かけなおしいただくことなく電話をつなぎ、ワンストップサービスの窓口として機能した。 相談の質の向上を目指して、33件の研修に参加した。
福祉の相談窓口実施にあたっての関係機関との連携状況	<ul style="list-style-type: none"> コロナ禍で様々な会議やサロン活動が休止された中でも、関係を深める取り組みとしてあんしんすこやかセンターの近況を伝えるはがきの送付など、コロナの時代にあっても私たちにできることを追求した。 6月からは法人本部の協力を得てWEBミーティングの環境整備を行い、オンラインによる会議参加や会議開催を行い、ネットワークを維持拡大した。 コロナ禍での心身のリフレッシュを図ることを目的として、町会自治会連合会の後援のもと、上祖師谷の音楽クラブ、フラダンスクラブの協力を得て、神明社境内にて「いきいき講座」を開催した。
三者連携の取組状況	<ul style="list-style-type: none"> 月1回、三者連携会議を行い、地区の課題の抽出と各機関の取り組みの情報共有や、連携方法についての確認などを行った。 まちづくりセンター主催のウオークラリーへの「町の保健室」の出店や「音楽のいきいき講座」では社会福祉協議会の命のバトン窓口の設置など、三者の持つシステムを活用しあうことで地域包括ケアの地区展開を図ってきた。催事では「三者連携ののぼり旗」を掲げ、区民の方に目で見える形での「福祉の相談窓口」のアピールに努めた。 まちづくりセンター主催の「上祖師谷中学校避難体験訓練」では、社会福祉協議会と協働して「災害時における高齢者と障害者への対応」の寸劇を行い、中学校への福祉教育を行った。 3月末には、三者でこれまでの地区アセスメントを大幅に内容を改定した、地区アセスを作成し、地区の特性と今後の課題を共有した。

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
	(1)管理・運営体制	<p><目標> ①法人のバックアップ体制が整っている。 ②適正な事務処理がされている。 <取組み予定> ①あんしんすこやかセンターの月例会議に法人が参加し、あんしんすこやかセンター職員の報告を受け、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。 ②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作成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。</p>
	(2)公正・中立性	<p><目標> ①公正・中立性に配慮した対応ができている。 ②公正・中立性のチェック・是正方法がある。 <取組み予定> ①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。 ②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いないか確認する。 再委託を含めた居宅介護事業者の紹介は件数を独自の集計表において偏りがいないか確認する。</p>
	(3)個人情報・電子データの管理	<p><目標> 個人情報・電子データの管理の方針が明確である。 <取組み予定> 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作成し、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。</p>
1運営管理	(4)接遇・苦情対応	<p><目標> ①接遇の方針が明確である。 ②苦情対応の方針が明確である。 ③苦情を事業改善に活かす仕組みがある。 <取組み予定> ①あんしんすこやかセンター内の独自のマニュアルを作成し、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。 ②あんしんすこやかセンター内の独自のマニュアルを作成し、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。 ③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。</p>
	(5)安全管理	<p><目標> ①災害時対応の方針が明確である。 ②緊急時対応の方針が明確である。 ③感染症対策の方針が明確である。 ④職員の健康管理について適切に対応している。 <取組み予定> ①あんしんすこやかセンター内の独自のマニュアルを作成し、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。 ②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。 ③法人の感染症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作成し、全職員で内容を確認する。 ④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。</p>
	(6)職員体制	<p><目標> ①欠員時に迅速に職員補充できる。 ②人材育成に取り組んでいる。 ③定着支援に取り組んでいる。 <取組み予定> ①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。 ②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回人事考課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に参加する。 ③定期昇給、有給休暇取得促進、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。</p>

昨年度の取組実績	
事業計画の達成に向けた法人のバックアップ体制	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。
事務処理を能率的・正確に行うための工夫	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作成し、それに基づき処理を行い、複数職員と法人担当でダブルチェックを行った。
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、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て、相談者の自己選択を支援した。
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。
個人情報保護・プライバシー確保のための具体的な取組	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て、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。
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を行った。
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。
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作成し、全職員に周知した。
緊急時対応の取組	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・看護師が世田谷区福祉人材・研修センターや東京都医師会が主催する講演会に参加し、新型コロナウイルス等の感染症対策について学び、あんしんすこやかセンター内で伝達研修を実施した。マニュアル作成後、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に取り組んだ。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。
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	人事考課において管理者が全職員と面談し、個人の目標を把握し、その実現に向け、研修参加や役割分担を行った。

項目	内容	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> ①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機能を果たすものと認識し、専門職としてのインテーク・アセスメントを的確に行っていくよう努める。 ②地域の相談窓口としてワンストップサービスの役割を果たすよう対応していく。 ③住民から相談しやすい窓口と認識されるような環境整備を行っていく。 <取組み予定> ①高齢者の様々な相談についてワンストップサービスを心がけ適切な機関、制度、サービスにつなげるよう努める。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。 ②烏山あんしんすこやかセンターは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できない地区でのイベントや出張相談、地域での懇談会、買い物支援事業等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。 ③何らかの支援を要するが、本人の意向や経済的事由によりサービスや社会資源に繋がりにくい場合は、継続的にかかわりを持ち、状態の変化を確認していくとともに自己決定ができるよう支援を行っていく。 ④所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職種を中心としたの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	<目標> 地域包括ケアシステム構築のためのネットワークづくりができる。 <取組み予定> ①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。 ②「介護・予防・医療・住まい・生活支援」を一体化し、保健福祉課のバックアップを受け、地域の関係諸機関との関係づくりに取り組んでいく。
	(3)実態把握	<目標> 実態把握の取組みができていく。 <取組み予定> 実態把握訪問は年1650件を目標に、訪問対象者リスト、異動者リスト、町会・自治会、民生委員、見守り協定締結事業者等から情報を収集し、支援が必要な高齢者を把握して訪問する。
	(4)PR	<目標> あんしんすこやかセンターのPRができていく。 <取組み予定> 広報紙を年4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。交通の便がよいエリアで行われる移動販売の会場に出向き、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、地区内の商店や駅、金融機関、医療機関、薬局などに広報紙の設置を働き掛ける。
3権利擁護事業	(1)虐待	<目標> 高齢者虐待の防止に向け、普及啓発及び地域ネットワークの構築に取り組む。 <取組み予定> ①全職員の研修参加および、所内での伝達研修等による情報共有に努める。また、月1回、困難事例についての検討会を行う。 ②虐待の防止や早期発見に繋げるために、地域のケアマネジャー向けに研修を開催する。また、地域住民に対して広報パンフレット等を配布し相談窓口の周知を行う。 ③地域住民や民生委員、ケアマネジャー、JKK、配食業者などからの通報に対し保健福祉課と連携しながら、実態把握訪問など迅速な対応を心がける。 ④虐待発生リスクの高い8050世帯や多問題家庭のケースについても、障害者相談支援センターや保健福祉課と連携して対応していく。 ⑤対応ケースの情報は全職員が確認しタイムリーに対応できるよう、申し送り、汎用台帳、専用ファイルに記載しまとめる。
	(2)成年後見	<目標> ①成年後見制度に対応する全職員の理解や対応力の向上が図れるような取り組みを行っていく。 ②地域住民への制度理解が促進されるよう普及啓発活動に取り組んでいく。必要に応じた迅速な対応を心掛ける。 <取組み予定> ①成年後見制度に関する知識や情報の習得に努める。業務遂行のため各種研修や地域ごとの勉強会や交流会に参加し、対応力を向上させるとともに、所内ミーティングや伝達研修での共有を図る。事例を用い情報共有とケースカンファレンスを実施し、職員の資質向上に取り組む。 ②地域の高齢者やケアマネジャー等へのパンフレット配布や事業説明会や法律相談会の開催情報を提供したり、制度の普及啓発に努める。 ③本人、家族、民生委員や近隣住民、ケアマネジャー等からの相談・情報提供により対象者を把握した場合は、保健福祉課、成年後見センター等関係機関と連携を図り、役割分担を明確にしたうえで支援を行っていく。 ④申し立て支援として、医療機関受診が出来ていない場合は、訪問診療で対応可能な精神科クリニックと連携を図り、ご本人の状態を明確にしていくよう取り組んでいく。
	(3)消費者被害	<目標> ①消費者被害防止に対応する職員の資質を向上させる。 ②地域への普及啓発に取り組む。 ③制度を理解し、関係機関との連携を図っていく。 <取組み予定> ①消費者被害防止のため、消費生活センターや消費生活課、地域生活安全課等の関係機関との情報共有を行っていく。得た情報は所内ミーティングでの共有を行っていく。外部研修受講や伝達研修を実施し職員の対応力向上に努める。 ②消費者被害防止のため普及啓発を行っていく。ケアマネジャーや民生委員等に対し見守り新鮮情報などを配布し消費者被害の情報を伝え、地域の見守りの強化に努める。社会福祉協議会や消費者センターとの協働で講座を開催し、未然防止予防ができる地域づくりに努める。 ③本人や家族、民生委員、近隣住民、ケアマネジャー等からの相談や情報提供により消費者被害に関する問題が発生している、もしくはその恐れがあると認められる場合は、消費生活センターや消費生活課と連携を図り支援を行っていく。円滑な支援ができるよう顔の見える関係作りを行っていく。

昨年度の取組実績	
総合相談窓口を行う上で心掛けたこと	ワンストップサービスとなるよう、主訴を明確にしながら、相談者の困りごとに寄り添うような窓口対応を心掛けた。高齢部門以外の施策にも対応できるよう理解を深め、随時職員同士で対応を確認しながら行った。その後、適切な窓口につなげることで、切れ目のない相談体制となるよう努めた。毎朝の申し送りや事例の共有を行い、月1回のケースカンファレンスで各々の対応の振り返りを実施し、事業所全体での対応力が向上するよう取り組んだ。
アウトリーチの実施状況	窓口や電話での対応の中で、訪問を必要すると判断した場合は、できるだけ迅速にアウトリーチを実施した。込み入った状況や通報に基づく場合は複数で訪問し、その後の対応策を検討した。また必要に応じ、保健福祉課と連携し、実態把握や情報共有と報告、支援方針の検討をし役割分担を行った。担当地域内で行われた移動販売等の地域イベント3箇所に参加し、支援を必要としている高齢者を把握し、生活状況の確認や支援を行い、イベント主催者である民生委員や社会福祉協議会とも情報共有を行った。
継続的な支援を行った事例	83歳、ひとり暮らしの男性。清掃会社で働いていたが出勤しないと会社より問い合わせ。その後、確認すると会えたと聞き取る。念のため実態把握で訪問すると右下肢が動かさず歩けない状態とわかる。宗教関係の知り合いに相談し、救急要請し受診につなげるが、入院は出来ず。次回通院は対応できないとのことで、本人に了解を得てあんしんすこやかセンターで介護タクシーを依頼し、通院介助を行う。結果、悪性腫瘍の胸椎転移と判明。受診先では対応できないと断られたため、地域の中核病院相談室に相談し受診を支援する。肺がんの骨転移と判明。保健福祉課地域支援担当にも情報共有。在宅での生活は困難と判断し、一旦入院治療となる。甥に連絡を行うが遠方で疎遠な関係であったため支援を断られる。介護申請を行い、居宅介護事業者に依頼し、退院後はすぐ有料ホームのショートステイに入所。通院で放射線科治療を行い、民間のケアホスピスに入所となる。身元保証も施設側で対応可能となり支援終了した。
3職種チーム対応	毎朝の申し送りでの事例共有や専門職的観点からの助言を行い、チームアプローチを実践した。緊急時の判断も3職種で意見交換を行い、迅速に対応できるよう心掛けた。
地域包括支援ネットワークづくりの取組状況	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8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)の場に向向き、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、おでかけひろばに向向き、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。
実態把握訪問の工夫	民生委員、地域住民、見守り協定機関からの通報に対し、積極的、迅速な対応を実施するよう心掛けた。可能な限り複数職員で訪問し、対象者を客観的に観察できるようにした。訪問結果は記録を残すとともに、ミーティングで全職員での情報共有を行い、担当以外の職員でも対応できるよう取り組んだ。異動者リストから転入者への訪問を積極的に行った。あんしんコール報告書より把握した様子で気になる対象者への訪問を行った。電話相談があった場合は積極的に訪問し、実態把握に努めた。
PRの取組状況	広報紙は年2回発行し、あんしんすこやかセンターの事業内容、催し物の周知及び熱中症、消費者被害などへの予防・注意喚起を行った。窓口や介護保険サービス事業所への配布、町会・自治会を通じての回覧によりあんしんすこやかセンターの活動のPRを行った。
虐待に関する職員のスキルアップの取組	世田谷区福祉人材育成・研修センターや東京都福祉保健財団などが主催した外部研修に参加した。なお、基礎的な内容の研修については担当以外の職員も全員受講し、内容の情報共有に努めた。
虐待に関する普及啓発の取組	町会や自治会への広報紙の配布や、講座などの場を通じて相談窓口の周知に努めた。
虐待に発展しそうなケースを把握するための取組	保健福祉課とは常に情報共有や対応の協議を行うようにした。また、JKKや配食業者、民生委員、ケアマネジャーなどからの相談や通報に対して迅速な対応とフィードバックを心がけた。
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、会議録、専用ファイル、申し送り、検討会などにより所内で共有し、担当職員が不在でも対応できるようにした。
成年後見に関する職員のスキルアップの取組	外部研修や実際の事例の進行に基づき、情報共有や対応の検討を職員間で行った。事業所全体の対応力向上のため成年後見制度や地域権利擁護事業に関する、ケースカンファレンスを実施した。成年後見センター主催の事例検討会が書面開催となったため、職員全員で参加し様々な意見交換や、自分自身が経験したケースの振り返りなどが実施でき、他者の意見を聞く良い機会となった。
成年後見に関する普及啓発の取組	地域での成年後見制度に関する意識を高めるために烏山地域主任ケアマネジャー連絡会や地域住民の集まりなどで、制度の普及啓発に取り組んでいった。制度利用が望ましい事例に遭遇した時は、制度の紹介や説明を丁寧実施し、利用につなげるよう支援を行った。
成年後見制度などの支援に繋いだ事例	ひとり暮らしの女性。長年に渡り統合失調症で治療中、生活保護受給していた方。キーパーソンだった実弟が病死し、多額の遺贈金が入ると弟の遺言執行人から、担当ケアマネジャーに連絡が入る。弟のケアマネジャーだった方が間に入り情報操作をされることで、関わる人間が困惑し事実確認が困難となっていた。担当ケアマネジャーや生活支援課、保健福祉課地域支援担当と連携し、課題を明確にしていきながら、本人同意を得て、日常生活権利擁護事業に結びつけることができた。本人は今まで保護費で生活をしてきたため、一時不安も大きくあんしんすこやかセンターに来所相談をされることもあったが、徐々にあんしん事業の利用に慣れ落ち着いた生活が送れるようになった。
消費者被害に関する職員のスキルアップの取組	外部研修や実際の事例の進行に基づき、情報共有や対応の検討を職員間で行っている。事業所全体の対応力向上のため消費者被害に関する、ケースカンファレンスを実施した。
消費者被害に関する普及啓発の取組	いきいき講座で公益社団法人全国消費生活相談員協会から講師を招き、消費者被害に関する講義を開催。10名の方の参加があった。消費者被害防止のため、必要な方への通話録音機の設置を支援した。具体的な事例を通じ、心配な方への防止のための普及啓発に取り組んだ。
消費者被害に関係機関と連携して対応した事例	ひとり暮らしの女性。認知症の診断はないが昨年度も特殊詐欺被害に遭われた方。近隣の見守りを受け生活。身元は自立しているが、物忘れが顕著にある状態。屋根の工事を勧められ、近隣の方に工事の話をしたことから、あんしんすこやかセンターに通報があった。もともと、特殊詐欺被害の時から、近隣の方々と連携を取っていたので、スムーズな通報に繋がった。本人に承諾を得て、世田谷区消費者生活センターと連携し、無事にクーリングオフすることができた。

項目	内容	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	ケアマネジャー支援	<p><目標> ①ケアマネジャー支援ができています。 ②社会資源の把握ができています。 <取組み予定> ①地域のケアマネジャーのニーズ把握のため、烏山地域主任ケアマネジャー連絡会と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、ケアマネカフェや研修を開催する。 地域のケアマネジャーから支援困難ケースの相談を受けた場合は、アセスメントの見直し、課題の整理を共に行い、関係機関の繋ぎや同行訪問などにより後方支援を行う。 ②訪問先、会議や研修、地域住民や介護保険サービス事業者からの情報提供により把握した社会資源をあんしんすこやかセンター内で情報共有できるよう、独自のマップを作成する。</p>
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	<p><目標> ①自立支援・介護予防の視点についての理解ができています。 ②介護予防ケアマネジメントの質の向上に取り組んでいる。 ③居宅介護事業者への再委託にあたっての質の確保ができています。 <取組み予定> ①基本チェックリスト、二次アセスメントシート、栄養チェックシートなどを用い、運動機能、口腔・栄養、社会参加等の情報を確認してアセスメントを行い、総合事業だけでなく、地域の多様なサービスやサロン・ミニデイ、自主グループなどの活動拠点へ繋げる。 地域のインフォーマルなサービスや活動拠点の情報を収集し、更新する。 ②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によるセルフマネジメントの意識の醸成の場として年間で3回は地域ケア会議Aを開催する。 ③再委託先へは介護予防ケアマネジメントマニュアルを配布するとともに、ケアプラン作成や変更の相談に応じる。また、担当者会議に出席した際にはインフォーマルなサービスや社会資源の情報提供を行う。</p>
	(2) 一般介護予防事業	<p><目標> 地域への理解を深め、繋がりを強くする。 <取組み予定> ①感染症対策で自粛生活が続く中でも活動を続けている方、新しい楽しみを見つけている方などを広報紙で紹介し、地域の高齢者が前向きになれるような情報を届ける。 ②集合住宅の集会や自治会などに参加し、介護予防、認知症予防などについて普及啓発を行う。 ③サロン・ミニデイ、高齢者クラブなどの地域の組織を訪問し、活動内容を把握し、活動維持のための後方支援や、新たな地域活動と担い手づくりを行う。</p>
6 認知症ケア推進	認知症ケアの推進	<p><目標> 本人が必要なときに必要な支援が受けられるよう、地域のネットワークを強化する。 世田谷区認知症とともに生きる希望条例を土台に、認知症の本人がこれまで大切にしてきたこと、これからも大切にしたいことを表明できる支援を目指す。 <取組み予定> ①もの忘れ相談では、認知症の人の思いや希望を尊重しながら在宅生活が続けられるよう、認知症の人の意思決定支援のプロセスについて学ぶ機会を持ち、相談者の状況にあわせて各事業を活用する。 ②マンションや商店街における見守りのネットワークを強化する。 ③世田谷区認知症とともに生きる希望条例に添った体制づくりに取り組む。また地区内の認知症カフェに協力する。</p>
7 あんしん見守り事業	見守り対象者の支援	<p><目標> 地域で孤立する恐れのある高齢者に対し、あんしん見守り事業の適切な運営を行い、その普及と周知を図り地域の見守りネットワークを強化していくことで対象者への確実な支援ができる。 <取組み予定> ①対象者の把握アセスメントが適切にできる。アセスメントを所内で共有し緊急時は所内全体で対応できるような情報共有を行う。 ・見守りコーディネーターが中心となり社会的孤立に陥る恐れのある高齢者の把握を積極的に行う。町会・自治会の行事に積極的に参加し、地域に溶け込むよう取り組む。 ②見守りフォローリストの管理が適切にできる。 ・実態把握や総合相談で把握した高齢者のうち、社会的孤立等の状態にある方について、申し送りや月例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。その際は担当者で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の伝達共有を行う。 ・情報提供を受けた際には実態把握のため訪問等を実施、見守り支援の必要性について見守りコーディネーターを中心に協議検討、適切な対応を迅速に行い情報提供側との連携を信頼に結び付けて、より強固な関係を構築していく。 ③地域と連携し見守りネットワークの構築ができる。 ・既存の自治会、民生委員との連携及び見守り協定締結事業者、地域の商店会等との関係を維持しながら更なる見守りネットワーク構築の拡大深淵化を念頭に、より個別に協力店舗への働きかけを行い見守りステッカーの配布と協力を仰ぐ。 ・商店、金融機関、薬局他、住宅事情・住民の情報を把握している地域の不動産店にも広げて見守り支援事業を周知するとともに、あんしんすこやかセンターの事業を知ってもらうため定期発行している広報紙を配布及び配架を働きかける。 ・見守り対象者が希望し、適したボランティアがいる場合、マッチングを行い、依頼したボランティアのフォローを行う。</p>
8 在宅医療・介護連携	在宅医療・介護連携の推進	<p><目標> 新型コロナウイルス感染症の影響により、在宅療養の相談内容が多様化している。患者と家族を包括的な視点で支援する。地域のかかりつけ医、医療機関や専門職に繋がる「人生会議の申し送り」ができるネットワークの構築に取り組む。 <取組み予定> ①近隣の医療機関との関係作りに取り組む。必要に応じて、意思決定支援とケアマネジメントを実施し、切れ目のない支援を行う。その際、医療・介護の連携シートやMCSを活用する。 ②地区連携医事業にて事例検討を実施するとともに、顔の見える関係づくりに取り組む ③新型コロナウイルス感染症や本人・家族をとりまく社会背景の変化に応じた支援を実践できるよう、地区連携医事業を通しシミュレーションによる対応能力の向上を図る。</p>

昨年度の取組実績	
ケアマネジャーのニーズ把握の取組	烏山地区の主任ケアマネジャーを中心に意見交換会を行った結果、オンラインでの研修受講や会議出席に戸惑いや不安を感じているケアマネジャーが複数いることが分かった。研修や会議にスムーズに出席できるよう、ZOOMの使用方法について研修を行った。
ケアマネジャー支援の取組	烏山地区の主任ケアマネジャーを中心に事例検討会を開催したほか、地域のケアマネジャーからは個別に支援困難ケースの相談を受け、対応を行った。
社会資源の把握・情報提供の状況	地域の社会資源の情報をあんしんすこやかセンター内で共有し、適宜地域のケアマネジャーに情報提供を行った。
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	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などを用い、運動機能、口腔・栄養、社会参加の状況を把握し、アセスメントの結果に応じ、総合事業だけでなく、高齢者クラブなどの自主グループ、ミニデイ・サロン、NPOの買物支援サービス、民間の配食サービスなどに繋げた。
地域ケア会議Aの実施状況	年間1事例の検討を行った。新型コロナウイルス感染症の影響で、買い物や趣味活動を控え、外出の機会が減り体力が低下してしまっ一人暮らし高齢者を取り上げ、糖尿病の悪化を防ぎ、健康的な生活を送るための工夫をテーマに会議を開催した。出席した管理栄養士からは応用のきく料理を作ること、食べた物や時間などを記録に残すこと、日々の食事量や活動に波がないよう生活リズムを整えることなどアドバイスを受けた。また、リハビリテーション専門職からは毎日少しずつでも散歩や体操をすること、受診によりしてもいい運動を確認すること、地域で行われるサークル活動へ参加することなどアドバイスを受けた。ケアプランは一部継続しながら、はつらつ介護予防講座や地域のサークル、ボランティア活動など様々な社会資源と繋がるための支援を新たに加えた。
再委託先への支援状況	毎月モニタリング報告を受けたり、ケアプラン作成・変更のための相談を受けたり、担当者会議や訪問に同行し、個別に制度の最新情報や、適したインフォーマルサービスの情報を提供した。
フレイル予防の普及啓発の取組	年間2回の講座を開催した。1回目は権利擁護をテーマとして全国消費生活相談員協会から講師を招き、高齢者を狙う悪質商法の手口と対処法について高齢者見守りハンドブックに沿って講座を行った。2回目は介護予防をテーマとして地区内にあるクリニックの歯科医を講師として招き、ウイルスに負けない口腔ケアについてクリニック作成の資料に沿って講座を行った。感染予防策を徹底し、実演を交えた参加型の講義とした。
介護予防の対象者把握の取組状況	新型コロナウイルス感染症の感染拡大を防ぐため、予定していた介護予防講座を中止し、主に高齢者訪問対象者リストの該当者や来所相談等にて介護予防の普及啓発を実施した。感染予防のための自粛生活が長引いたことにより、体力の低下やもの忘れの悪化等が懸念されており、基本チェックリストや質問票を用いてフレイル予防の動機付けを行った。
住民主体の活動への支援状況	新型コロナウイルス感染症の影響で会場の確保や講師が見つからないといった自主グループがあり、短期間の間あんしんすこやかセンターがミニ講座を実施した。移動販売や活動を継続している自主グループを広報紙に掲載した。
もの忘れ相談を行うにあたり心掛けたこと	世田谷区福祉人材育成・研修センターや東京都ACP推進事業医療介護関係者向け研修をもとに、あんしんすこやかセンター内で、認知症のある方のACPについて勉強会を実施した。感染予防のための自粛生活が続く、ひとり暮らし、高齢者のみの世帯の方から認知症にならないか心配だという声が多く寄せられた。集団支援が難しい状況下であったため、個別に相談を受け自宅でできる認知症予防を紹介した。
認知症ケア推進のための地区のネットワークづくり状況	生活に困難をきたしはじめている住民を見かけた新聞配達の方や、薬局、マンション、郵便局、歯科、診療所等から相談が寄せられた。家族の行き来が減り、民生委員・マンションの管理人から認知症かもしれない一人暮らしの高齢者の対応に困ったという相談が増えた。必要に応じて初期集中の利用を案内し、新規受け入れを中止していた期間はあんしんすこやかセンターが認知症サポート医や訪問診療と連携し適切なサービスにつないだ。
認知症の正しい知識の普及啓発の取組	新型コロナウイルス感染症流行の影響で予定していた認知症サポーター養成講座が中止となり、認知症サポーター養成講座の実施回数は2回となった。認知症サポーター養成講座を受講した自主グループをまわり、世田谷区認知症とともに生きる希望条例を配布した。そのほか広報紙に世田谷区認知症とともに生きる希望条例の紹介記事を掲載し、はつらつ介護予防講座、移動販売等をまわり約50部配布した。認知症カフェのプレ・オープンのイベントに協力した。
見守り対象者の把握、アセスメントの実施状況	自治会、民生委員など地域からの通報や、リスト訪問等により対象者を把握。見守りコーディネーターを中心に月例会などで必要性を確認し、どういった見守り方法が望ましいのかを検討していった。各担当からの報告を受け方針を明確にして、見守りの継続可否を判断した。
見守りフォローリストの管理状況	毎月の定例会議でコーディネーターを中心に見守り状況を確認。生活やサービス状況により終了となるケースや、新たに把握した方で見守りリストに加える方に対し、方法や手順を全職員で確認を行った。見守りボランティアとのマッチングを行った場合は、ボランティアのフォローも実施した。コロナ禍により訪問を望まない対象者の方がおり、ボランティア訪問の代わりに見守りコーディネーターが電話にて安否確認を行った。
在宅療養相談窓口を行う上で心掛けたこと	新型コロナウイルス感染症の影響により、面会ができず本人や家族が在宅療養の準備が整わないまま退院する事例が多くあった。本人や家族が自宅で療養することについて疑問や不安等を話すことができるよう寄り添い、在宅療養について区民にわかりやすく案内できる窓口を目指した。その他、訪問診療の相談員、医師と連携し、がん末期の患者のケアマネジメント、意思決定支援に関わった。オンライン研修を通して病院のMSWと情報交換を行い、入退院支援の連携強化を図った。職員が意思決定支援の研修に積極的に参加し、あんしんすこやかセンター内でそれぞれの情報を共有し勉強会を実施した。
地区連携医事業の実施状況	玉川砦薬剤師会の協力のもと、「調剤薬局の居宅管理指導」をテーマに開催し67名の参加者が集まった。区民向け講座は「コロナ時代の病気との付き合い方」をテーマに在宅療養講座を開催した。そのほか、「施設におけるコロナウイルス陽性者への対応」「多職種で支える人生会議」をテーマに地区連携医事業を実施した。
各種ツールや事業等(MCS、すこやか歯科健診等)の周知・活用状況	新型コロナウイルス感染症予防のため病院での面会が困難な状況となっている。そこで、切れ目のない支援を構築するため、連携シートを活用し、入院前の生活状況や本人の思いを共有した。いきいき講座にて「ウイルスに負けない口腔ケア」教室を開催した。口腔ケアチェックシートを使用し講習を行った。個人情報を含まない情報として、地区連携医事業や地区等の講座を掲載した。地区内の薬局やケアマネジャーにもMCSを案内し、地区連携医のグループの登録者が45名となった。すこやか歯科健診は19件の申し込みを受け付けた。おくすり手帳を活用した連絡カードは50セットを介護予防ケアマネジメント等で関わる高齢者に配布した。

項目	内容	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	<p><目標> 地域ケア会議Bを効果的に実施できている。</p> <p><取組み予定> 年間3事例以上を目標とし、地域住民やケアマネジャー等から相談があった支援困難な事例について、個別の検討、課題解決だけでなく、広範性の高い地域課題の把握に繋げられるよう、あんしんすこやかセンター内で事例や参加者の選定を行う。会議には担当以外の職員が参加できるよう調整し、職員が地域課題を発見する能力の向上を図る。</p> <p>※地域ケア会議Aについては、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 に記載してください。</p>
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	<p><目標> 福祉の相談窓口としての確に相談対応できている。</p> <p><取組み予定> 窓口充実のため、相談拡充の研修へ積極的に参加する。障害から介護保険へサービスがスムーズ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支援の分担、認定後のサービスの繋ぎを行う。</p> <p>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、ダブルケアに直面してい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支援の分担を行う。</p>
	(2)参加と協働による地域づくりの推進	<p><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ている。</p> <p><取組み予定> 総合相談及び日常の支援の中で発見した課題を三者連携会議で取り上げ、三者それぞれ異なる視点で検討し、地域のネットワークづくりに活かせるよう取り組む。</p>

昨年度の取組実績	
地域ケア会議Bの実施状況	年間1事例の検討を行った。集合住宅に住む認知症が疑われる一人暮らし高齢者を取り上げ、自治会長や地域の主任ケアマネジャー、住宅の管理会社の担当者などの参加により今後の支援について検討した。集合住宅に自治会はあるが、個人情報の関係から住民の情報の把握が難しい時代になってきていることや、家族、親族がいない、もしくは疎遠などにより協力が得られない高齢者が増えてきていることなど、地域で生活する上で支障となりうる事柄が挙げられた。認知症になっても地域での生活が続けられるよう、地域住民へ理解を深める啓発活動を行ったり、地域との交流の場において顔の見える関係づくりを積極的に行ったりすることの必要性を確認した。
地域ケア会議Aの実施状況	※地域ケア会議Aについては、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 に記載してください。
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	窓口で発生するであろう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、地域移行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。また、より専門的な相談業務を行えるよう、また、職員も対応のアドバイスを受けられるよう、年度の途中からは医療職を複数配置して窓口の充実を図った。
福祉の相談窓口実施にあたっての関係機関との連携状況	65歳到達に伴い障害支援から介護保険へサービスがスムーズに移行できるよう、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を開くことが困難となり、個別に地域の相談支援専門員や生活支援課、保健福祉課、烏山地域障害者相談支援センターと連携連絡を取り合い、滞りない移行が出来るよう取り組んだ。子育てをしながら両親の介護を続けているケースについて、子ども家庭支援課などと情報交換をしながら、ケアマネジャーの後方支援を行った。地域でダブルケア問題に取り組んでいる団体(実家なんとかし隊・らぶプロジェクト)とも連携し、多世代対応が出来るよう取り組んだ。
三者連携の取組状況	三者に加え、保健福祉課、地域振興課、子育て支援コーディネーターも連携会議に出席し、あんしんすこやかセンターも複数名で参加してそれぞれが把握した地域課題の共有、検討を行い、交通の便の悪いエリアでの移動販売に合わせた出張相談と窓口PR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。ま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、おでかけひろばにも出向き、出張講座や窓口PR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。

あんしんすこやかセンターの令和 3 年度評価点検について

1 経過及び今後のスケジュール

- ・ 3 月
 - ・ 地域包括支援センター運営協議会（書面開催）において令和 3 年度評価点検案の確認
 - ・ あんしんすこやかセンターへ自己評価点検の依頼
- ・ 6 月 自己評価点検の提出
- ・ 7 月～8 月 委員ヒアリング、財務審査
- ・ 9～10 月 まとめ
- ・ 11 月 地域包括支援センター運営協議会において結果報告、結果通知
令和 4 年度以降の実施予定、改善方針の検討
- ・ 令和 4 年 2 月 法人事務説明会
- ・ 3 月 運営協議会（令和 4 年度評価点検案の確認）
令和 4 年度事業計画の作成、令和 4 年度自己評価点検の依頼

2 委員ヒアリングの予定

- ・ 令和 2 年度同様、密を避けるため、あんすこ選出の委員（2 名）と高齢福祉部長を除く委員（16 名）で 2 名ずつのグループを構成し、1 グループが 1 か所のあんすこを訪問する方法で実施する。

日程	対象のあんすこ	メンバー（敬称略）	備考
7 月 2 0 日（火）	若林	上之園 佳子、塩部 泰	世田谷地域
7 月 2 9 日（木）	上町	萩原 正秀、佐伯 孝英	世田谷地域
8 月 2 日（月）	北沢	小原 正幸、宮川 英子	北沢地域
7 月 2 9 日（木）	奥沢	山口 潔、佐藤 庸平	玉川地域
7 月 2 0 日（火）	等々力	岩間 渉、金安 博明	玉川地域
8 月 3 日（火）	成城	和気 純子、川崎 恵美子	砧地域
7 月 2 9 日（木）	喜多見	小谷 知、坪井 伸子	砧地域
7 月 2 0 日（火）	上祖師谷	田中 富美子、大山 存穂	烏山地域

※上記の各グループに、区職員（介護予防・地域支援課長）が同行する。