

## 令和2年度

## あんしんすこやかセンター

## 事業計画

※項目1の(6)経営状況については、財務書類を公認会計士が審査するため、項目を省略している。

※事業計画については、新型コロナウイルス感染症の流行状況等により、実施にあたり影響を受ける可能性がある。

あんしんすこやかセンター					
1	池尻	11	北沢	21	祖師谷
2	太子堂	12	松原	22	成城
3	若林	13	松沢	23	船橋
4	上町	14	奥沢	24	喜多見
5	経堂	15	九品仏	25	砧
6	下馬	16	等々力	26	上北沢
7	上馬	17	上野毛	27	上祖師谷
8	梅丘	18	用賀	28	烏山
9	代沢	19	二子玉川		
10	新代田	20	深沢		

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：健全な管理運営を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月、法人運営会議を行い、事業実績、運営状況を報告、現状の課題を明確にし、法人全体で解決策を検討、取り組みをする。</li> <li>・法人内のあんしんすこやかセンターで合同会議、交換研修を行う。お互い事務処理や事業運営について情報交換し、業務改善を図る。</li> <li>・申請書類については入力・記入内容のダブルチェックを行い、朝の申し送り申請内容、交換便送付先の確認を行う。</li> <li>・能率的な事務処理を行えるよう、法人内で介護保険請求業務や実績報告等の事務処理を統括し、現場職員の負担を軽減を図る。</li> </ul>
	(2)公正・中立性	<p>目標：委託事業として、公正中立性を保ち行動をする。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者への対応は、相談内容に応じて複数の選択肢を情報提供し、一人の職員が単独で判断することが無いよう、複数の職員で確認し、相談者が選択できるようにする。</li> <li>・説明だけでなく、ハートページ等を活用し、地区で活動する事業所の特色を目で見てわかるようにする。</li> <li>・パンフレットやホームページ、FAX等で届いた情報をファイルで整理し、最新の情報を提供できるようにする。見学、体験利用を勧め、利用者や家族が自ら判断できるように相談に応じる。</li> <li>・紹介する事業所に偏ることが無いよう、情報提供した事業所を記録、あんしんすこやかセンター職員間で共有する。</li> </ul>
	(3)個人情報・電子データの管理	<p>目標：個人情報・電子データ管理について職員の意識向上、流出防止を厳守する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事務所の環境改善を図る。窓口、相談室はパーテーションを設置し、外側から相談者の姿が特定できないようプライバシー確保を行う。</li> <li>・訪問時や時間外等、事務所以外の場所で電話の対応が必要な時は、声が聞こえない環境に移るなどで対応する。</li> <li>・職員向けに、個人情報保護・電子データの管理について研修を実施する。</li> <li>・訪問時に持ち運ぶ個人情報は必要最低限とし、自転車には防犯用カバーをつけ、訪問バッグは身に着ける。</li> <li>・毎日、職員退勤時は、個人情報に関する書類は全て鍵がかかる保管庫へ収納し、漏れなく行っているか、チェックシートへ記録を残す。</li> <li>・ボランティアや実習生を受け入れる場合は、誓約書を取り交わす。</li> <li>・介護予防等支援に関して、居宅介護支援事業者に委託する際、電算処理の業務委託契約の特記事項を書面で伝え、管理体制の届け出を義務付けることを継続する。</li> </ul>
	(4)接遇・苦情対応	<p>目標：相手の立場を考え、行動する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ヒヤリハットを毎朝報告し合い、原因と対策を検討することで再発を防止し、事故や苦情の発生を未然に防ぐ。</li> <li>・毎月、所内会議時、事故・ヒヤリハットを報告、発生した原因、対応策を検討し、再発防止、質の向上を図る。</li> <li>・苦情があった場合、速やかに原因と対策を検討し、全職員で再発防止策をとる。</li> <li>・毎日、職員退勤時は、個人情報に関する書類は全て鍵がかかる保管庫へ収納し、漏れなく行っているか、チェックシートへ記録を残す。</li> <li>・法人より区へ苦情の内容、対応経過、改善策を速やかに報告する。</li> <li>・法人苦情対応委員へ報告、改善に向けた取り組みを行い、定期的に経過報告を行う。</li> </ul>
	(5)安全管理	<p>目標：危機意識を持ち、日々の安全管理に努める。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員会議において、全職員でマニュアルの確認を行う。</li> <li>・非常時に備え、毎月1日、災害時伝言ダイヤルを試行、職員の連絡訓練を行う。</li> <li>・年1回所内で災害時対応訓練を行う。</li> <li>・災害時や非常時、速やかに職員体制をとれるよう努めるとともに、法人内あんしんすこやかセンター間で、応援体制をとる。</li> <li>・事故など非常時には、管理者より法人に報告、マニュアルをもとに対処策をとり、速やかに区へ報告する。定期的に、法人の第三者委員会を開き、再発防止を図る。</li> <li>・法人内に、感染症対策委員会を設置し、マニュアルの確認、感染症研修、リスク管理を行う。勤務内外問わず対応策を情報共有する。罹患した場合は、早急に区へ報告、法人と連携しマニュアルをもとに対処策をとり、人員の確保、業務に支障を最小限に抑える。</li> <li>・全職員の健康診断を実施し、ストレスチェックを実施し、健康管理に努める。インフルエンザ予防接種を受ける。</li> </ul>
	(7)職員体制	<p>目標：安定した職員体制を維持し、職員の質の向上を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人人材育成計画をもとに、事例検討会や勉強会を定期的に行い、職員の育成を図る。</li> <li>・あんしんすこやかセンターの職員に必要なスキルや職種ごとの専門性向上のための研修、相談対象拡充に対応するための研修について、各自が年間の目標を立てて計画的に受講する。研修内容については、所内会議で共有する。</li> <li>・業務確認シートを使用し、管理者と職員とで、定期的に達成度を確認、目標を持って業務に取り組む。</li> <li>・職員退職者があった場合は、法人内異動または、有資格者の求人募集を行い早急に補充する。</li> <li>・年2回、法人内あんしんすこやかセンターで合同会議を行う、また職員交換研修を実施、良い取り組みを取り入れ、質の向上を図る。</li> <li>・毎日朝礼、月2回職員会議にて、情報共有、相談業務の確認を行う。</li> <li>・管理者は、日々、職員と相談内容を共有し、職務が一人の職員に偏らないよう調整をする。</li> <li>・世田谷地域あんしんすこやかセンター医療職のラダー作成を継続する。ラダーに基づいてチェックリストを作成する。</li> <li>・世田谷地域あんしんすこやかセンター合同で入職年数別交流会を年1回開催する。</li> </ul>

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>毎月、法人運営会議に管理者は出席し、業務実績、運営状況を報告、課題を明確にし、解決策を検討、翌月には改善できるようにした。</li> <li>法人内あんしんすこやかセンター統括管理者を置き、定期的に事業計画に基づいた運営状況や業務に滞りがいないか相談し改善を図った。</li> </ul>
事務処理の工夫	<ul style="list-style-type: none"> <li>事務処理を能率的に行うための工夫： <ul style="list-style-type: none"> <li>介護保険請求業務や実績報告等を、法人総務で最終的な事務処理を統括し、現場職員の負担を軽減を図った。</li> </ul> </li> <li>正確な事務処理を行うための工夫： <ul style="list-style-type: none"> <li>複数の職員で事務処理を行い、ミスを最小限にできるよう取り組みした。</li> </ul> </li> </ul>
公正・中立性を確保する方策	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談内容に応じて、複数の選択肢を情報提供している。管理者または、複数の職員で確認し、相談者が選択できるよう対応した。</li> <li>医療機関や介護サービス事業所等のパンフレットや空き情報をファイルし、相談者が閲覧できるようにした。</li> </ul>
公正・中立性のチェック方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員会議において、事業所の特性や新たな情報、専門職の人数など、新しい情報を共有し、相談内容に応じて情報提供できるようにした。</li> <li>情報提供チェック表に記録、公正中立に情報提供を行った。</li> </ul>
個人情報保護のための具体的な取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報・電子データ保護マニュアルを整備し、職員へ周知、活用した。</li> <li>相談時や契約を結ぶ際は、個人情報の取り扱いについて説明し、同意、署名をとった。</li> <li>ボランティアや実習生を受け入れる場合は、誓約書を取り交わした。</li> <li>個人が特定できる情報については、机上等目に触れる場所には置かないことを徹底し、離席、退席時は鍵がかかる保管庫に入れた。</li> <li>個人情報を記載している書類をFAXする場合は、個人を特定できないように消し、送信前後にFAX先へ連絡の上、確認を行った。</li> <li>訪問時は、バックはリュックサックや斜め掛けカバンを使用、自転車に盗難防止カバーを使用し、紛失防止を徹底した。</li> <li>離席する際は、パソコンに個人情報を残さない、パスワードロック、ログオフを行うなど職員以外が目に触れることがないようにした。</li> <li>介護予防等支援に関して、居宅介護支援事業者に委託する際、電算処理の業務委託契約の特記事項を書面で伝え、管理体制の届け出を義務付けた。</li> </ul>
プライバシー確保のための工夫	<ul style="list-style-type: none"> <li>バーテーションで相談者が特定されることが無いよう、できる限り対策をとった。</li> <li>事務所内のレイアウト変更について、世田谷区へ依頼中。</li> </ul>
苦情に対する再発防止策	<ul style="list-style-type: none"> <li>苦情対応マニュアルを職員へ周知、研修を行った。</li> <li>毎月、職員会議の際に、事故ひやりハットに関する報告を行い、全職員で共有、再発防止策を検討し、苦情等が無いよう対策をとった。</li> <li>毎年、法人全体で第三者委員会を開き、事故・苦情報告を行い、意見や助言、要望を頂き、改善、再発防止をしている。</li> </ul>
災害時対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>あんしんすこやかセンター用の災害時対応マニュアルを整備、年2回、災害時の対応訓練を行った。</li> <li>毎月、災害用伝言ダイヤル訓練を行い、災害時を想定した通報訓練を行った。</li> <li>台風の際は、地域の状況把握に努め、相談対応を行った。</li> </ul>
非常時対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>法人内で非常事態の職員体制表を作成し、非常時には管理者と法人統括管理者が職員体制を調整し、応援体制をとれるようにした。</li> <li>昨年度は、訪問時の事故等の発生はなかった。</li> </ul>
感染症対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>あんしんすこやかセンター用の感染症マニュアルを作成し、対策を行った。</li> <li>法人内で備品の補充、整備を行なった。</li> </ul>
健康管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>全職員が健康診断を受け、健康管理に努めた。</li> <li>インフルエンザ予防接種を受け、予防に努めた。</li> </ul>
欠員補充の方策	<ul style="list-style-type: none"> <li>今年度は職員の欠員はなかった。</li> <li>将来的に、あんしんすこやかセンターの職員として配置できるよう、法人内職員で資格取得に向け、支援を行った。</li> </ul>
人材育成の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>法人人材育成計画を作成。研修実施、資格取得に向けた支援を行った。</li> <li>相談員として、視野を広げ、多様な相談に応じられるよう、専門分野以外の研修にも積極的に参加した。</li> </ul>
人材定着の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員と管理者とで個別面談を行い、自己評価、業務進捗状況を確認の上、目標を設定、定期的に達成度を確認した。</li> <li>年1回、職員と法人担当者で個別面談を行い、業務に取り組む姿勢を話し合い、次年度の目標を確認、また働きやすい職場になるよう改善を図った。</li> </ul>

令和2年度 1 池尻 あんしんすこやかセンター事業計画

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
2総合相談支援	(1) 相談対応	<p>目標： 職員のスキルアップに努め、幅広い相談に対応する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎朝、相談ケースの共有をし、全職員が相談に応じられるよう、対応方法、支援内容を検討する。</li> <li>・継続した相談に応じられるよう、職員間で情報共有ファイルを活用し、常時、確認できるようにする。</li> <li>・様々な分野(特に今年度は、障害・若者支援分野)の研修に参加、職員間で情報共有し、業務に活用できるスキルを習得する。</li> <li>・随時、民生児童委員と見守り情報交換を行う。</li> <li>・高齢者が多く参加するミニデイ、サロン、自主グループへ出向き、出張相談に応じる。</li> <li>・毎月、病院、薬局、介護保険サービス事業者等へ出向き、見守り状況を把握し、気になる方へ早期発見、早期対応する。</li> <li>・多様な福祉の相談に適切に対応できるよう、世田谷地域あんしんすこやかセンターの社会福祉士合同で、勉強会・情報交換会を年3回以上実施する。</li> </ul>
	(2) PRと地域づくり活動	<p>目標： 他機関、多世代と交流機会を持ち、地域づくりを行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地区の会議・行事へ参加や「三宿池尻まちこま会」において、住民、子ども支援機関、障害者支援機関、警察、消防、金融機関、商店会、介護保険サービス事業者等と情報交換、地域課題を共有、取り組みを進める。</li> <li>・あんしんすこやかセンターの広報紙を年3回発行する。</li> <li>・ホームページを活用し、新たな取り組みや情報を発信する。</li> <li>・いきいき講座を3回開催する。</li> <li>・毎月、講座の案内や広報紙など、区の広報板へ掲示する。広く住民へ情報が届くよう、医療機関・薬局等へ配布し、啓発活動へ協力依頼する。</li> </ul>
	(3) 実態把握	<p>目標： 600件以上、訪問実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・訪問対象者リストや転入者、65歳になった方、80～84歳を対象に実態把握訪問する。</li> <li>・社会福祉協議会と命のバトンの普及啓発、登録者の情報共有を行う。</li> <li>・町名ごとに実態把握担当者を決めて訪問するとともに、見守り協力が可能な社会資源を把握する。</li> </ul>
3権利擁護事業	(1) 虐待	<p>目標： 虐待発見の目を広げ、未然に防ぐ活動をする。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・虐待が疑われる相談は、職員間で情報共有、保健福祉課と連携し、速やかに対応する。</li> <li>・毎日、ミーティングにおいて経過を共有し、全職員が対応できるようにする。</li> <li>・医療機関、介護保険サービス事業者、金融機関等へ出向き、虐待発見のポイントを説明、見守りを依頼する。</li> <li>・医療機関やケアマネジャー等と高齢者虐待に関する事例検討、勉強会を行う。</li> <li>・訪問型や通所型の介護保険サービス事業者の現場職員向けに出張勉強会を企画する。</li> </ul>
	(2) 成年後見	<p>目標： 成年後見制度の周知、利用の支援を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・制度の周知、重要性の理解を広げるため、住民の集まる場へ出向き、権利擁護に関する情報提供、相談窓口の周知を図る。</li> <li>・相談内容に応じて、成年後見センターや保健福祉課等と連携し対応する。</li> <li>・全職員が相談者に制度や仕組みをわかりやすく説明できるよう、センター内で事例を通じた学習会を行う。</li> <li>・研修を受講した職員は、職場内で研修報告を行い、全職員で情報共有する。</li> </ul>
	(3) 消費者被害	<p>目標： 最新の情報を広く周知し、消費者被害を減らす取り組みを行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月、高齢者が集う場、ミニデイやサロン、高齢者クラブ等へ出向き、消費生活センター便りの配布や自動通話録音機の情報提供を行い、消費者被害の注意喚起をする。</li> <li>・世田谷警察や消費生活センターへ、新しい被害状況を把握し防止策を共有し、被害があった場合は、連携し対応する。</li> </ul>
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： 地区のケアマネジャー同士が助け合えるネットワークを作る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・池尻地区の主任ケアマネジャーと「池尻ケアマネ会」を、1回/2か月、開催する。</li> <li>・日頃からケアマネジャーと気軽に話ができる関係を作り、支援困難なケースを一人で抱えることがないよう、地域ケア会議を開催する。</li> <li>・地区の居宅介護支援事業所を訪問し、介護保険情報や地域の社会資源について、情報交換を行う。また、隣接地区のケアマネジャーとも共有できるように、MCSを活用した情報発信をする。</li> <li>・制度の狭間や地区だけでは解決が難しい課題は、あんしんすこやかセンターより世田谷地域ケア連絡会において提議していく。</li> <li>・世田谷地域7か所のあんしんすこやかセンター主任ケアマネ会において、ケース相談や介護保険情報を共有し、地区の取り組みに活かす。</li> </ul>

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"> <li>・窓口と呼び出しベルを設置し、速やかに対応できるようにした。</li> <li>・いつ相談があっても、職員が継続した相談に応じられるよう、情報共有ファイルを作成、常に確認ができるようにした。</li> </ul>
アウトリーチの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・町名ごとに担当者を決め、実態把握訪問を行い、支援が必要な方をサービス等に繋げた。</li> <li>・民生委員や医療機関、見守り協力機関等からの情報が入った時は、速やかに実態把握訪問を行った。</li> <li>・台風等の悪天候の際に、ケアマネジャーや介護サービス事業者等と連携を取り、被害状況や困ったことは無いか、情報収集した。</li> </ul>
継続的な支援を行った事例	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アパートで一人暮らしの方、急に動けなくなり、排泄、着替えもできず、不衛生な環境で暮らしていた。アパート大家の関係者が心配し、あんしんすこやかセンターへ連絡。訪問するが、医療拒否が強く搬送ができない状況が続き、近隣にも見守り協力を依頼。保健福祉課と連携し、毎日、訪問し、信頼関係を作り、数週間後、本人の同意を得て、救急搬送、入院治療を受け入れた。その後、体調回復し、在宅復帰に向けての支援が継続している。</li> </ul>
3職種チーム対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談内容に応じて三職種で相談の上、チームで対応している。</li> <li>・毎朝ミーティング、月2回の職員会議において、相談ケースを共有し、三職種からの視点を取り入れて関わりをしている。</li> </ul>
PRの取組状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報紙の発行実績：あんしんすこやかセンター便り 3回/年 発行。</li> <li>・地区の病院、歯科医院、薬局、地区会館、介護サービス事業所等へ配布を依頼し、毎月、見守り協力、依頼を兼ねて、あいさつ回りをした。まちづくりセンター入口、保健福祉課窓口にも配布し、多くの方に手に取ってもらえる工夫をした。</li> <li>・いきいき講座の開催実績：4回/年 実施。</li> <li>・「夏を乗り切る食事講座」「ウォーキング」「古い支度」「脳卒中予防」をテーマに行った。</li> <li>・その他の取組： <ul style="list-style-type: none"> <li>・がやがや館内の生涯大学受講生を対象に、あんしんすこやかセンターについて説明、情報提供を行った。</li> <li>・毎月、ミニデイ、サロン、自主グループ等へ出向き、地域情報の発信やあんしんすこやかセンターのPRを行った。</li> </ul> </li> </ul>
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"> <li>・商店会の会合やイベント、三宿池尻まちこま会等を通して、高齢者、障害者や子ども関係機関、金融機関、商店会、警察、消防等とともに、地区のネットワークづくりを行った。職員が転勤等で交代しており、再度、顔が見える関係を作り、継続したネットワークづくりの必要性を感じた。また、コロナウィルスの影響で集まりが縮小、中止となったものもあった。</li> </ul>
実態把握訪問の工夫	<ul style="list-style-type: none"> <li>・町名ごとに担当職員を決め、85歳以上の方を対象に定期的に訪問を行った。</li> <li>・毎月、新たに65歳になった方や転入者へ訪問し、地区の情報や自動通話録音機等の利用案内、相談窓口の情報提供を行った。</li> <li>・特に、夏期に集中して訪問、熱中症について注意喚起を行ない、安否確認とともに命のバトンの普及啓発をした。</li> </ul>
研修受講状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者虐待、児童虐待に関する研修へ参加し、早期発見対応について学び、実践に繋げた。</li> <li>・虐待疑いの相談があった際には、複数の職員で対応し、判断の基準、対応の流れ、他機関との連携の取り方など、OJTを行いながら実践した。保健福祉課と連携をとり対応を行った。</li> </ul>
普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護保険サービス事業者と一緒に、虐待対応の流れの勉強会、事例検討を開催した。</li> </ul>
虐待に発展するリスクのあるケースの把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>・民生委員や医療機関、介護サービス事業所等へ、心配なケースがないか、定期的に確認し相談に応じた。</li> <li>・相談時、早急に介護サービス利用へつなげるとともに、医療機関やケアマネジャー等と連携し、継続した支援をした。</li> </ul>
早期発見の目を広げるためのネットワーク構築	<ul style="list-style-type: none"> <li>・4か所の地区内の介護サービス事業所の現場の職員向けに、高齢者虐待対応について出張勉強会を行い、早期発見のポイントを共有、介護負担軽減のため私たちができることを話し合った。</li> </ul>
所内における情報共有の方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎日、ミーティング時に、情報共有し、現状把握、対応方法を話し合った。また、随時、職員間で話し合いを行い、複数で関わり、対応に偏りがないように役割分担をした。</li> </ul>
研修受講状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・成年後見制度等の相談があった際に、窓口や訪問において相談に同席、その後のフォロー体制を作り、繰り返しOJTを行った。</li> <li>・外部研修を受講し、専門職として継続した相談に応じられるよう学んだ。</li> </ul>
普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ミニデイ、サロン等、高齢者が集う場へ出向き、権利擁護に関する情報提供、相談窓口の周知を図った。</li> <li>・いきいき講座において、古い支度をテーマに行った。</li> </ul>
成年後見制度などの支援に繋いだ事例	<ul style="list-style-type: none"> <li>・独居、ごみ屋敷状態の中で生活していたが、急遽入院。入院を機に、親族を確認するが、親族関係が悪く協力が得られない状況だった。また、金銭管理ができておらず、あらゆる支払いも滞っており、また高額な詐欺にあっていることも判明した。本人の意向を踏まえ、保健福祉課と連携し、区長申立てを行い、後見人がついた。現在は施設で穏やかに暮らしている。</li> </ul>
研修受講状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職場内研修で消費者被害を未然に防ぐためのチェックポイントや対応方法について行った。</li> <li>・研修は、多重債務の仕組み、相談支援について参加した。研修後、他の職員へ伝達、情報共有をした。</li> </ul>
普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・随時、消費生活センターや世田谷警察へ連絡、新しい被害状況や動向を確認し、地域の情報収集を行なった。</li> <li>・ミニデイ、サロン等、高齢者が集う場へ出向き、自動通話録音機の案内、消費者被害の注意喚起をした。</li> </ul>
消費者被害に対応した事例	<ul style="list-style-type: none"> <li>・衣類や貴金属を訪問買い取り業者へ渡し、低価格で買い取りをされたケースに関し、実態把握訪問時に本人から相談があり、ご家族へ連絡、一緒にクーリングオフの手続きを行い、被害を防ぐことができた。</li> </ul>
ケアマネジャー支援の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・池尻地区ケアマネ会を開催した(5回/年)。地区のケアマネジャーと一緒に、支援に行き詰っているケースについて事例検討、地域の医療機関や社会資源などの情報交換などを行い、ケアマネジャーが悩みを一人で抱えることが無いよう、相談し合えるネットワークづくりにも努めた。</li> </ul>
社会資源の把握状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月、地区の居宅介護支援事業所を訪問し、介護保険情報や地域の社会資源について、情報交換を行った。</li> <li>・ケアマネジャーからみて、地域に必要なサービスは何か、新たなニーズがあるか聞き取りを行った。その中で、認知症があっても、地域で活躍できる場を求めている利用者がいることを把握、その後、池尻地区社会福祉協議会と連携し、『おしごとカフェ』を開催、次年度に向けた新たな取り組みへつなげることができた。</li> </ul>

令和2年度 1 池尻 あんしんすこやかセンター事業計画

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： 個々の持つ力を活かした介護予防ケアマネジメントを行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談時に、基本チェックリスト、せたがや健康長寿ガイドブック、口腔機能チェックシートを活用し、個々の取り組み、社会参加状況を確認する。</li> <li>・地域ケア会議Aを4件/年開催する。多職種で自立支援に向け検討する。</li> <li>・閉じこもり予防の活動として、住民と一緒に「池三スポーツクラブ」や「ふれあい交流会」の活動を継続する。</li> <li>・再委託先の居宅介護支援事業者へ、介護予防に関わる地域の情報提供を行い、ケアマネジメントの幅が広がるよう支援する。</li> </ul>
	(2)一般介護予防事業	<p>目標： フレイル予防を周知、自ら実践できるよう情報発信する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ミニデイやサロン、高齢者クラブ、自主グループなど、高齢者が集う場へ出向き、顔馴染みの関係をつくり、介護予防対象者を把握する。</li> <li>・フレイル予防について、あんしんすこやかセンター広報紙に掲載し、広く周知する。</li> <li>・いきいき講座を年3回、開催する。講座開催後に自主的に活動が続けられるよう、基本チェックリストを実施、介護予防手帳を活用する。</li> </ul>
6認知症ケア推進	認知症ケアの推進	<p>目標： 認知症患者医療センターや世田谷区認知症在宅生活サポートセンター等、専門機関と連携し、本人、介護者に対し継続した支援を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個別相談や見守り協力機関からの相談等、状況に応じての忘れ相談会(目標3件)や認知症初期集中支援チーム事業(5件)、専門医相談を活用し、切れ目のない支援を行う。</li> <li>・毎月「池尻地区介護おしゃべりカフェ」を開催する。幅広く介護者へ周知できるよう、区の掲示板や医療機関へ配布など広報する。</li> <li>・医療機関、介護保険サービス事業者等へ、認知症相談窓口の周知、高齢者見守りステッカーの案内、広報紙等を配布する。</li> <li>・生涯大学や小学生など、幅広い世代を対象に、認知症サポーター養成講座を行う。受講後に地域で見守りボランティアとして協力を依頼する。</li> <li>・地域ケア会議において、認知症サポートセンターにも出席を依頼する。</li> </ul>
7あんしん見守り事業	見守り支援	<p>目標： 見守り協力機関を増やし、見守る目を増やす。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・医療機関や薬局、コンビニエンスストア、金融機関、新聞販売店等に、見守り協力を依頼する。見守りの目的、依頼内容をわかりやすく伝えられるようシートを作成し、定期的に地区の情報交換、心配な方の状況把握を行う。</li> <li>・毎月、職員間で、継続的な見守りや支援が必要と思われるケースについて、見守りフォローリストを作成、情報共有、支援内容を検討する。</li> <li>・「池尻地区ふれあい交流会」において、参加者の見守りを継続、欠席が続く方や変化がある方を把握、支援へ繋げる。</li> <li>・あんしんすこやかセンターボランティアや地区で活動するボランティアへ見守り協力を依頼、定期的に状況把握をする。</li> <li>・あんしんコールと連携し、毎週の報告書をもとに、電話での見守りと訪問での見守り支援を行う。</li> </ul>
8在宅医療・介護連携	在宅医療・介護連携の推進	<p>目標： 医療と介護の連携がスムーズに行えるよう、地区のニーズに合わせた状況把握、勉強会を継続する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日頃から地域の医師、看護師、介護士、リハビリ専門職等と連携し、個別支援を行うとともに、MCS等を活用し、地区の情報発信を行う。</li> <li>・最新の情報収集、医療機関や施設の空き情報をファイルし、相談時に活用する。</li> <li>・地区の医療機関や介護サービス事業者と、池尻地区医療と福祉の連携交流会を開催する。</li> <li>・毎月、地区の病院、薬局へ訪問し、地域の情報交換、見守り依頼をする。</li> <li>・医療機関へ情報を伝える際は、医療・介護の連携シートを活用し、的確に情報を伝える。</li> <li>・地区内のケアマネジャーへ医療・介護の連携シート、口腔ケアチェックシート、MCSの活用について情報提供を行い、普及を図る。</li> <li>・基本チェックリストで口腔機能低下に該当した方は、さらに口腔ケアチェックシートを記入し、歯科医との連携に活用する。</li> </ul>
9地域ケア会議	地域ケア会議の実施	<p>目標： 自立支援に向けて、利用者や支援者ともに視野が広げられるよう地域ケア会議を開催する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・関わり方が難しいケース等について、地域ケア会議Bを開催し、支援の幅が広げられるよう検討、他のケースでも応用できるよう地域課題を共有する。</li> <li>・毎月、所内会議において相談ケースを共有し、地域ケア会議で多機関との検討が必要なケースを抽出する。</li> </ul>
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： 幅広い相談に応じられるよう、質の向上を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・多問題を抱えたケースには、速やかに関係機関と連携をとり対応する。</li> <li>・継続的な支援が必要なケースは、定期的にモニタリングを行い、繋いだ機関との支援に滞りがないよう対応する。</li> <li>・常に、まちづくりセンター、地区社会福祉協議会と地区の情報交換に努め、課題を共有する。</li> </ul>
	(2)参加と協働による地域づくりの推進	<p>目標： 地区のニーズを把握し、地域住民と一緒に地域づくりを行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月、三者連携会議、二者連携会議にて、地区の情報交換、個別相談から把握した地区課題を共有、ニーズに応じた地域活動を行う。</li> <li>・ひきこもりや病氣などで、孤立、自らの力で地域と繋がることが難しい方を対象に、池尻地区おしごとカフェを企画、開催する。</li> </ul>

昨年度の取組実績	
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"> <li>・個々の生活状況、身体状況に合わせた介護予防の取り組みを相談対応した。</li> <li>・特に効果があった専門職訪問を活用、特に栄養士や言語聴覚士の訪問を活用、個別の身体状況、生活状況に合わせた助言をもらうことで、自分でできる介護予防メニューができ、その後の介護予防につながった。</li> </ul>
地域ケア会議Aの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・3件実施。体力、意欲の低下等から自立に向けて支援に工夫を要するケースについて、栄養士、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、看護師等が参加し、開催した。利用者の変化とともに、職員の自立支援のとりえ方が変化し、開催することで効果があった。</li> </ul>
再委託先への支援状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・担当者会議に出席し、利用者の状況確認、再委託先と一緒に、プランの相談に応じた。専門職訪問を利用し、意欲が向上し、趣味活動を再開できたケースもあった。</li> <li>・介護保険サービスに関わらず、地域の社会資源の活用など、随時、情報提供を行った。</li> </ul>
フレイル予防の普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・いきいき講座で、栄養、運動をテーマに開催し、広く周知することができた。</li> <li>・サロンやミニデイなど、高齢者が集まる場へ出向き、介護予防の取り組みを周知した。</li> </ul>
基本チェックリストの活用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・該当者へは漏れなく介護予防講座や地域活動を案内、参加に繋がった方もいた。</li> </ul>
住民主体の活動への支援状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月、外出支援を行っている自主グループへ出向き、ボランティアと活動について相談に応じた。</li> <li>・『池三スポーツクラブ』で、ポッチャを行ってきたが、活動の担い手となりそうな方を発掘することができ、今後、住民主体の活動として継続できるよう、土台ができた。</li> </ul>
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"> <li>・個別相談やコンビニ、金融機関などの見守り協力機関からの小さな気づきを大切に、早急に状況把握し、もの忘れ相談会、認知症初期集中支援事業、専門医相談で見立てを行い、適切な次の支援につながる事ができた。</li> </ul>
地区のネットワークづくり	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月、見守り協力機関、病院、薬局等へ認知症相談窓口の周知、広報誌等を配布し、気になる方がいるかどうか、情報収集、協力依頼を続けたことで、連絡が入る機会が増え、早期発見対応ができたケースがあった。</li> </ul>
認知症の正しい知識の普及啓発	<ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症サポーター養成講座の開催実績： 4回開催。</li> <li>・金融機関や世田谷警察婦人防犯、小学生を対象に行った。</li> <li>・その他の取り組み： 認知症があっても地域で活躍できる場づくりを行った。世田谷ボランティア協会主催のごきんきよ市へ協力、地区の認知症高齢者と共にイベントを企画、運営した。</li> </ul>
見守りフォローリストへの追加方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月2回、職員会議の際に、見守りフォローリストを全職員で確認。現状報告と今後の支援について話し合うとともに、継続した見守りが必要な方の生活状況、身体状況を共有し、見守りの頻度や方法確認の上、追加している。</li> </ul>
見守りのネットワークづくりの状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コンビニエンスストアや新聞販売店、金融機関等、見守り協力機関へあいさつ回りをを行い、見守りハンドブックを配布、引き続き協力を依頼した。</li> <li>・民生委員のふれあい訪問時に、情報連携会を開催。民生委員とあんしんすこやかセンターが把握している情報を共有し、見守り協力体制を作った。</li> </ul>
見守りボランティアの活用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・見守りを希望する方と見守りボランティアが活動できる日程と合わず、活動ができなかった。</li> </ul>
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"> <li>・三職種が連携し相談対応にあたることで、各専門分野からの視点で、病気の対応だけでなく、その後の生活について、一連の流れで対応をするよう心掛けた。</li> </ul>
地区連携医事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・神経難病、認知症、口腔等、幅広いテーマで、医師や訪問看護師、ケアマネジャー、介護サービス事業者等と一緒に勉強会を行った。</li> <li>・毎月、地区連携医と打ち合わせを行い、地区の情報交換を行った。</li> </ul>
医療・介護の連携シートの普及・活用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・医療機関と相談するケースが増えており、医療・介護の連携シートを活用し情報提供、連携をとった。特に、認知症が疑われる方を医療機関へつなぐ際、事前に、医師へ在宅での様子を伝え、本人が抵抗なくスムーズに検査を受けることができ、認知症ケアに繋げることができた。</li> </ul>
口腔ケアチェックシートの普及・活用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談時に、口腔ケアチェックシートを使用するよう準備していたが、あまり活用できていなかった。</li> </ul>
MCSの普及・活用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・MCS登録し、地区連携している医療機関や介護サービス事業者とネットワークをつくり、情報提供に活用した。</li> </ul>
地域ケア会議Bの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・12件実施。</li> <li>・ケアマネジャーからの相談ケースや、ひきこもり中年層の支援困難、介護ストレス、外国人支援等、地区で共通する困難ケースについて検討した。</li> </ul>
地域ケア会議Aの実施状況	<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 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"> <li>・東京都中部精神保健福祉センター主催の精神保健福祉研修や健康づくり課主催の研修、地域の医療機関主催の研修などへ出席した。全職員が、高齢者以外の相談にも対応できるよう、スキルアップに努めた。</li> <li>・DV被害や虐待、人間関係などの悩みなど、必要としている方が、相談先を知ることができるよう、まちづくりセンター内のトイレ内に、自殺予防カード、DV相談カードを設置した。カードの枚数は減っており、手にしていただいた方がいると実感している。</li> </ul>
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"> <li>・障害に関することは、ぼーと世田谷、福祉作業所、保健福祉課などと連携をとって相談に応じた。</li> <li>・若者、就労支援に関することは、ふらっとホーム、社会福祉協議会、介護サービス事業者、健康づくり課等と連携をとって相談に応じた。</li> <li>・子どもに関することは、健康づくり課へ繋げた。</li> <li>・地域活動に関することは、ボランティアセンター、社会福祉協議会、介護サービス事業者等と連携して行った。</li> </ul>
三者連携の取組状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・三者共催で、『三宿池尻まちこま会』を開催した(年2回実施。コロナウィルス感染予防対策のため、3月予定の開催は延期となった)。住民、民生委員、町会、金融機関、商店会、学校関係者、警察、消防、子ども支援関係者、若者支援関係者、障害支援関係者、介護サービス事業者等が出席し、防災をテーマに話し合った。</li> <li>・障害の有無、年齢を問わず、スポーツを通してだれもが参加できる池三スポーツクラブを開催した。昨年度は、ポッチャを毎月行い、交流機会を作った(3月は中止)。</li> </ul>

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支援センターは誰もが住み慣れた地域で支え合い、安心して暮らし続けられる地域づくりのために、最も住民の暮らしに近い「地区」から地域づくりを行う一翼を担う。全職員が、専門職として、地域づくりにおける役割を認識し職務を担う。</li> <li>・医療と介護、福祉の連携を進め「住み続けたいまち三軒茶屋・太子堂」の実現を目指す。事業運営にあたっては、三者連携を基盤に地域住民、関係機関と共に取り組む。まちづくりセンターや社会福祉協議会との三者連携体制と、高齢者分野に限らず幅広く相談対応ができる支援センターの機能を最大限に生かして「身近な福祉の相談窓口」を展開していく。</li> <li>・多様な事業運営を正確に滞りなく行うために、担当者、副担当者がマニュアルに基づき相談、ダブルチェックを行うなどの体制を組む。</li> <li>・法人本部に統括担当係長を配置し、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ほか、毎月の所長会では進捗状況を確認し、その内容を毎月開催する当法人の幹部会にて分析、評価する仕組みがある。さらに、あんしんすこやかセンターの事業運営に課題等が生じている場合には、統括担当係長等が速やかに当該事業所の状況を確認し、上司に報告相談のうえ、改善に向けた指示及び指導を行うなど、統括担当係長、事業所所長が協働で課題の解決に取り組む。</li> <li>・事務処理マニュアルを活用した会計等研修会を実施し、適正な事務処理を行うことができる職員を育成する。また全ての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については、法人事務部署が一括して行い、更なる効率化を図る。勤怠管理を電子化するなど事務の効率化にも取り組む。</li> </ul>
	(2)公正・中立性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、公正中立な運営を行うことが出来るよう、所長会や職員ミーティング等の機会を活用した指導を繰り返す。また、また、相談者に対して正確な情報を提供し、自己決定が出来るようパンフレット、冊子等を入手する等、常に社会資源の最新情報の収集に努め、利用者の選択肢を確保する。</li> <li>・毎年のコンプライアンス研修や入職時の研修等では、統括担当係長等が法人としてのコンプライアンスの遵守を徹底する。</li> <li>・介護予防プラン等の書類や記録の自己点検表を作成し、管理者等が毎月確認することで公正・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。</li> </ul>
	(3)個人情報・電子データの管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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」等の遵守の徹底</li> <li>・法人で策定している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、研修を定期的に実施し個人情報保護体制の強化に取り組む。また、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。さらに、年1回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、速やかに指導、改善を行う。</li> <li>・相談者等の立場に配慮したプライバシーの確保</li> <li>・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。</li> </ul>
	(4)接遇・苦情対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情、意見、要望については、速やかに上司に報告、相談のうえご利用者に対し迅速に対応を行う。なお苦情が発生した場合には、法人の苦情処理の流れ(フロー図)に基づき区への報告を行い、指導助言を受けながら改善に努める。また、苦情等の内容は、あんしんすこやかセンター内のミーティング等を活用し、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、委員よりいただいた意見をもとにした改善策をまとめ、実践する。</li> <li>・苦情対応の研修に職員が参加し、学んだことをミーティングで共有するなどよりよい支援と苦情の再発防止に努める。</li> <li>・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。</li> </ul>
	(5)安全管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・首都直下型地震発災に備え、「世田谷区避難行動要支援者避難支援プラン」等を踏まえて法人で作成した「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。またまた昨年の台風等の自然災害対応に関してマニュアルの見直しや、要支援者の安否確認・避難支援が出来るようフォロー者リストを随時更新し、災害に備える。</li> <li>・昨年の台風被害を教訓としたマニュアルの見直し、検討作業に取り組む。さらに、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。</li> <li>・火災リスクの高い地区である為、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。</li> <li>・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。</li> <li>・利用者等の状態を把握し、発熱や咳等の症状や異常を早期に発見し、早期の受診を促すなど感染症予防に努める。感染症発生時には保健師・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。</li> <li>・また、新型コロナウイルス感染症対策に伴い、事業継続計画に基づき適切に対応するとともに、利用者「安心」していただけるよう状況に応じた適時適切な支援を実施する。また、法人としての取り組みなどを踏まえ、感染症マニュアルを見直す。</li> <li>・世田谷地域あんしんすこやかセンター医療職で協力し、感染症等の災害時におけるあんしんすこやかセンターの役割や対応について、保健福祉課保健師の協力を得ながら「自助」「共助」を意識した防災課題への取り組みを継続していく。</li> <li>・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みを継続する。</li> <li>・法人により、全職員に対し、健康診断、予防接種、メンタルヘルス診断等を行い、心身の健康管理に努めている。</li> </ul>
2.総合相談支援	(1)相談対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎朝のミーティングで相談者の主訴と職員のインテークやアセスメント、支援方針が適切であるか等3職種が専門的な見地から意見や助言を行い検討する。</li> <li>・地区担当者を中心に、日頃から地区の集まりに顔を出すなど実態把握、継続支援まで切れ目のない支援ができるようアウトリーチに積極的に取り組んでいる。</li> <li>・継続して支援する必要のあるケースや健康上のリスクが高いケースについては、他の職種と同行訪問するなど複数担当制とし安心して相談対応できるようにする。</li> <li>・法人内外での相談援助をテーマにした研修を受講し相談対応力の向上に努める。</li> <li>・携帯電話の転送などにより24時間365日の相談体制を確保する。</li> </ul>
	(2)PRと地域づくり活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報紙を年3回発行し、町会や関連機関に配布するなどあんしんすこやかセンターが行う事業や介護予防の取り組みを紹介する。</li> <li>・いきいき講座は、「脳卒中予防教室」、「フレイル」、「消費者被害」などをテーマに3回以上開催予定である。</li> <li>・戸外で行われる「太子堂あんしんフェア」や「青空保健・相談室」などを民生委員や社会福祉協議会、訪問看護ステーション等と協働して定期的に開催し、身近に相談できるしくみづくりと連携に努める。</li> <li>・町会の太子堂ふれあいまつりや身近なまちづくり推進協議会のクリーンキャンペーン、社会福祉協議会のふれあい芋煮会などの事業に参加、協力し、子どもから大人まで幅広い世代に向け、また、学校関係や多様な機関に対してPRに努める。</li> <li>・寺社や介護施設、金融機関、町会会館、マンション集会室等の多様なスペースを利用した住民の自主活動グループの立ち上げ、活動の継続を支援する。</li> </ul>
	(3)実態把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地区ごとに担当職員を置き、日々の見守り支援、相談からの実態把握、民生委員や関係機関等との連携がスムーズに行えるようにする。</li> <li>・地区の担当者や民生委員がより相談しやすい関係ができるよう、連絡会等を開催する。</li> <li>・実態把握訪問は、年齢別リストや、異動者リスト、町会・民生委員、地域活動団体や商店街等のネットワークを活用して、年間550件以上を目指す。</li> </ul>

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	あんしんすこやかセンター所長を始め、職員と協働で平成31年度の事業計画、運営方針等を策定した。この運営方針及び実施計画を達成するため、毎月所長会を開催し、進捗状況及び達成状況について確認した。確認内容については毎月開催する法人幹部会に報告し、分析評価を行った。見直し、改善が必要な案件については、在宅支援課統括担当とあんしんすこやかセンター協働で迅速な課題解決に努めた。
事務処理の工夫	事務処理を能率的に行うための工夫： 全てのあんしんすこやかセンターに共通する会計事務及びその他事務処理を在宅支援課統括に集約し、効率的且つ能率的に事務作業を行うことが出来るよう体制を見直した。  正確な事務処理を行うための工夫： 事務処理マニュアルを活用した法人全体研修を実施し、正確な事務処理を行うことが出来る職員を育成した。 請求業務や実績集計などではダブルチェックを行うことで、ミスを少なくすることができた。 事務処理等の誤り等が生じた際は、原因や改善策について明記した事故報告を作成し、所内及び法人内で周知するなど再発防止に努めた。
公正・中立性を確保する方策	公正・中立性を確保するため、所長会や各センター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(浸透するよう説明し)、その理解に努めた。また、地域社会資源の最新情報を積極的に収集し、利用者の選択肢を確保することに努めた。
公正・中立性のチェック方法	所管課長及び事業所の管理者が介護予防マネジメントの進行管理表を定期的に確認し、アセスメントや評価が実施されているか等を確認した。また、各事業の実施状況や実施内容など法人内所長会で報告し、あんしんすこやかセンターの仕様書を遵守し公正・中立に業務を遂行しているかを確認した。担当者の選択が本人のより良い支援や公正・中立性につながっているかなどミーティング等で確認した。
個人情報保護のための具体的な取組	法人全体で個人情報保護に関する自己チェックをセンター及び個人の両面で実施した。その結果、改善の必要がある事業所及び個人に対しては改善報告書を出してもらい、注意喚起及び改善を積極的に促した。 システムセキュリティの強化。コンプライアンス研修を実施。
プライバシー確保のための工夫	窓口いらした相談者に対しては、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。また、窓口及び電話での相談においても大声で話すことが無いように努めた。相談時の対応方法についても、職員ミーティング等で周知徹底を行った。
苦情に対する再発防止策	令和元年度についてはあんしんすこやかセンターに対する苦情はなかった。苦情があった場合も含め、事故及びヒヤリハットの事例については、所長会及び職員ミーティング等を活用し、同様の事案を繰り返すことが無いよう周知徹底を図った。 法人が行ったお客様アンケートの結果をもとに、具体的な目標を立て改善に取り組みなど専門職としてより良い待遇、コミュニケーションに努めた。
災害時対策	令和元年度は、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回実施した。また、台風19号等の接近に伴い臨時所長会を開催し、職員体制の確保方法等について協議し、ルールを定めた。 更に、災害に備えた要援護者の安否確認、避難支援が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。 地区における災害時対応をまちづくりセンター等と協議した。 太子堂地区防災講演会に参加し、せたがや災害ボランティアセンターの方を講師に、世田谷区での水害と災害ボランティアの実際、日頃からの備えの重要性について関係機関の方と共に学んだ。
非常時対策	非常事態については、時間外でも連絡が取れるよう常に携帯電話を所持し対応できる体制をとった。また、センター内で解決できない事態が発生した場合でも法人内の緊急連絡網で対応する仕組みを作った。 さらに、非常事態の対応については、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マニュアルやルールの改善を図った。
感染症対策	法人にて定期的に開催しているリスクマネジメント委員会を通して、感染症対策マニュアル事業継続計画の確認及び検討を行った。また、要支援者等の状態を把握し、症状や異常を発見し早期に受診を促すなど感染症予防に努めた。 新型コロナウイルス拡大防止策として、毎朝の体調確認(同居家族等を含む)、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。
健康管理	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関し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。 また、新型コロナウイルス感染症の流行にあたっては、勤務体制の変更や毎日の健康観察等を行い職員の健康管理、感染防止に努めた。
欠員補充の方策	職員の欠員が生じることが確定された時点で、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、最低必要な人員を確保した。 昨年度は病欠・退職等による欠員はなし。
人材育成の取組	法人で策定した「人材育成計画」に基づき、職員個々に達成可能な目標を設定し、年2回以上上司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自己啓発を行った。また、法人独自で企画、実施した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。 法人内の研修等については、担当職員が企画・立案・運営を担うなど自立した専門職を育成しあう職場風土を醸成した。
人材定着の取組	年度初めに管理者と職員が話し合い目標を設定し、定期的に目標の達成度を確認する仕組みを取り入れることで、職員のモチベーションを向上に努めた。また、所管課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、法人としてハラスメントの防止、メンタルによるバーンアウト防止のための制度、研修を実施し職員の定着に努めた。 新規採用者には、多様な業務に自信と誇りを持って取り組めるよう同職種を中心に専門的な視点や役割を意識できる場を設けるなど離職防止に努めた。
総合相談窓口を行う上で心掛けたこと	毎朝のミーティングで前日の相談者の主訴と職員のインテークやアセスメント、支援方針を振り返り、3職種を中心に専門的な見地から意見や助言を行った。常に相談者の立場にたち、個性を尊重して対応できるよう担当職員が課題を抱え込まないようサポート体制を維持した。
アウトリーチの実施状況	金融機関やスーパーマーケットに向いて事業周知を行い、対応に苦慮する客がないかなど情報収集し、情報提供しやすい関係を構築する努力を重ねた。さらに地区担当者を中心に町会や自主グループ等の地区の集まりに顔を出すなど、地域の情報を収集し実態把握につなげるなどアウトリーチを行った。
継続的な支援を行った事例	まわりの方は心配しているが、自身では支援の必要性を感じていない方などに対して、担当者を決め本人の気持ちに寄り添い信頼関係を築くように努めた。その上で真のニーズにつなげられる瞬間を見逃さないよう所内で支援方針を検討した。その結果、あんしんすこやかセンターからはじまった支援は、医師、ケアマネジャー、介護保険サービス事業所、スーパーマーケットや金融機関、保健福祉課などにつながり、状況に応じた支援が継続的に行われている。
3職種のチーム対応	見守りケースや医療依存度の高いケースなどでは、他の職種と同行訪問するなど複数担当制とし、適切なアセスメントと支援のタイミングを逃さないようにした。
PRの取組状況	広報紙の発行実績：広報紙を年3回発行し、町会回覧や薬局・クリニックなど関連機関、実態把握時や自主グループに向いて区民に配布し、あんしんすこやかセンターが行う事業や介護予防の取り組みを紹介し介護予防の普及啓発に取り組んだ。 いきいき講座の開催実績：「脳卒中予防教室」「健康測定会」「転ばぬ先の終活セミナー」を地域の医療機関や事業者等の協力を得て実施した。 その他の取組：町会の太子堂ふれあいまつりや身近なまちづくり推進協議会のクリーンキャンペーン、社会福祉協議会のふれあい芋煮会などの事業に参加・協力し、子どもから大人まで幅広い世代、学校関係や多様な機関に対してPRを行った。
地域包括支援ネットワークづくりの取組状況	民生委員や社会福祉協議会、地区の訪問看護ステーション等と協働し、「太子堂あんしんフェア」(毎年5月)や「青空保健・相談室」を開催した。「青空保健・相談室」には区民の方38名(5回・実人数)が参加し身近に相談できるしくみとして定着しつつある。コロナ感染拡大の影響で3月は休止した。
実態把握訪問の工夫	実態把握訪問については、地域などからの連絡には迅速に、リスト訪問などでは地区担当者が計画的に実施し目標の550件を上回る年間1398件に達した。実態把握の積み重ねから介護予防ケアマネジメントや介護保険の申請等にスムーズにつながるなど介護予防、重度化予防に努めた。

令和2年度 2 太子堂 あんしんすこやかセンター事業計画

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"> <li>虐待が疑われるケースについて早期発見・対応ができるよう、地域における日頃の連携に加え、速やかに区や関係機関等との検討会や連携会議を行う。前年度からの虐待ケースについては、継続支援を行っていく。</li> <li>地域住民や団体に対しても、虐待(セルフネグレクト含む)への早めの気づきについて、関係者で連携して啓発を行い、ネットワークづくりを進める。</li> <li>区の高齢者虐待対策検討会に参画し、介護保険事業者や関係機関等職員が早期発見・早期対応できるスキルアップ研修に取り組む。</li> <li>東京都や区、法人等で開催される虐待対応に関する研修等に職員が参加し、所内で共有する。</li> <li>ケアマネジャーや事業所等が虐待の疑いを感じた際に、あんしんすこやかセンターに安心して相談できるよう地域の主任ケアマネジャー等と一緒に啓発に取り組む。</li> </ul>
	(2)成年後見	<ul style="list-style-type: none"> <li>判断能力が不十分で権利擁護が必要と思われる方について、早期発見・対応できるよう、関係機関と連携し支援していく。</li> <li>成年後見制度および成年後見制度に繋がる前の権利擁護について、関係機関と情報共有しながら、適切な支援の検討を重ねていく。</li> <li>東京都や区、成年後見センター等で開催される成年後見制度に関する研修、事例検討会等に職員が参加し、所内で共有する。</li> <li>高齢者だけでなく多様な世代の権利擁護についても、専門機関と連携し支援していく。</li> </ul>
	(3)消費者被害	<ul style="list-style-type: none"> <li>区消費生活センターやふれあいポリス等と連携して、実態把握訪問や住民の集いの場において、高齢者の消費者被害やトラブル・犯罪被害防止のための注意喚起や啓発活動を行う。</li> <li>見守り対象者などに電話の自動通話録音機設置をすすめるなど被害を未然に防げるよう努める。</li> <li>複合施設1階にある出張所と連携し、地区内外の高齢者などが手続き等に心配がある際に早めに支援につなぐなど被害防止に努める。</li> </ul>
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"> <li>太子堂地区の多職種連携協議会「けあこみゆ太子堂」の主任ケアマネジャー等とともに、事例研究会や研修会などを企画、運営する。主に「医療連携」「勉強会」「事例研究」「地域課題の共有」を4本柱とした内容に即して実践している。地区連携医との協働、地区の連携強化および社会資源の把握・情報提供を行い、マネジメント力の向上を支援している。</li> <li>ケアマネジャーからの個別ケース相談は随時受け、課題の整理や絞り込みをケアマネジャーとともに進行。相談は対話式で行うほか、必要に応じてサービス担当者会議等へ出席し、方針の共有や修正のための助言を行う。</li> <li>ケアマネジャー自らが気づき、次の対応やスキルの蓄積に反映できるような支援を心がける。</li> <li>事例研究などをとおして、太子堂地区の特性や課題などについて考えあうとともに、その人らしい自立支援や家族支援につながるような地域資源を情報提供する。</li> <li>世田谷地域7か所のあんしんすこやかセンターで構成される「世田谷地域主任ケアマネジャー連絡会」において、ケース相談や介護保険情報を共有し、地区の取り組みに活かす。</li> </ul>
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"> <li>自立支援・重度化予防となるケアマネジメントを行い地域の多様な活動の場への参画を支援し、ご本人らしい介護予防に取り組む。</li> <li>社会福祉協議会などと協力し、不足する地域資源の開発や人材の発掘に取り組む。</li> <li>介護予防手帳を活用し、本人の強みや意向を引き出しながら、多様なプログラムを提案、セルフマネジメント力を高められるよう継続的に支援する。</li> <li>地域ケア会議Aでは、本人を取り巻く、家族、地域住民や社協、ボランティアなど多様な地域資源および専門職と共に自立支援を考える機会とし、関係機関とは、会議後の情報および課題に対しての進捗状況を定期的に報告・共有していく。地域住民や民生委員などから寄せられる情報や不安を十分傾聴し、フィードバックすることで、支援者間の信頼関係を築いていく。</li> </ul>
	(2)一般介護予防事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>所内でフレイルの概念や関連知識の共有を図り、職員全員が訪問時や集団への講話などを行えるようにする。</li> <li>窓口相談や実態把握訪問、地域の集いの場やイベント、いきいき講座などで基本チェックリストを行い、介護予防の意識向上と事業対象者の把握に努める。</li> <li>介護予防普及パンフレットや介護予防手帳を活用し、介護予防の重要性の理解やセルフマネジメント力を高められるよう働きかける。</li> <li>住民主体の活動に保健師・看護師等が出向き、健康相談や健康教育を行う。</li> </ul>
6認知症ケア推進	認知症ケアの推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>日々の相談などから、認知症の初期段階や支援につながない方など5件を抽出し初期集中支援チーム事業として取り組む。</li> <li>もの忘れチェック相談会を実施し、身近な場で専門医の受診につながるきっかけを提供する。事例数3件</li> <li>認知症サポーター養成講座を多様な機関に働きかけ実施するなど、認知症に対する普及啓発やゆるやかな見守りができるまちづくりに取り組む。</li> <li>家族が一人で悩んだり、性急に介護離職などすることのないよう、民生委員やケアマネジャー等とも連携し家族支援、地域づくりに取り組む。</li> <li>認知症の方の意思と権利が尊重され、自分らしく生きる希望を持ち続けられるよう、本人の強みを見落とさないように支援する。</li> </ul>
7あんしん見守り事業	見守り支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>実態把握や関係機関からの相談などで把握した見守り対象者については、見守りフォローリストを作成し、担当者を決め定期的なモニタリングを行う。毎月職員全員で対象者の状況確認を行い、介護保険や介護予防事業等のつなぎや孤立死を予防するための方策を検討する。</li> <li>見守りボランティアについては、安心して活動ができるよう見守りコーディネーターを中心に活動後に状況を聞き取るなどフォローを行う。ボランティアが複数名活動するようになった際は、ボランティア同士が気軽に話せる交流会などを開催し、見守りの重要性や活動を継続するための心得など事業の理解・推進に努める。</li> <li>民生委員や地区内のクリニック、薬局、商店など関係機関には見守り活動への協力と呼びかけを行い、必要な情報を共有し、見守り支援のネットワークを強化する。</li> <li>見守りフォローリストは、災害時等の緊急対応にも活用するべく更新、整備する。</li> <li>災害時など見守りボランティアや地域のゆるやかな見守りが早期対応につながることを踏まえ、さまざまな機会を通じて事業の普及啓発に努める。</li> </ul>
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"> <li>毎年、東邦大学大橋病院と医療連携の取り組みを実施している。今年度はコロナ感染終息後に、地域の訪問看護ステーションやケアマネジャー、病院スタッフと、退院事例等をもとに連携力の向上を目指した研修会を開催する。</li> <li>地域の医療機関やケアマネジャーそれぞれが必要な情報を研修等を通じて意見集約し、医療・介護の連携シートについて検討するなど(地域包括ケアシステムの推進)医療と介護の連携強化に取り組む。</li> <li>口腔ケアチェックシートや基本チェックリストを活用し、区民へすこやか歯科検診や口腔ケアの必要性の周知を行い、口腔フレイルの予防に努める。</li> <li>区民への在宅療養相談窓口の啓発を継続し、医療や介護が必要な区民が在宅生活を継続するための相談支援や、在宅療養資源マップ等を活用した医療機関情報の提供など、区民・事業者のニーズに沿った在宅療養相談支援を行う。在宅療養相談者数170人/年見込み。</li> <li>地区連携医や主任ケアマネジャー等と協働し、事例研究会や研修会を企画し、地域の医療機関や介護保険サービス事業者と医療と介護の連携強化に努める。今年度は、介護職向け医療講座・研修会 2回/区民向け「在宅医療ミニ講座」1回/事例研究会 2回等を開催予定。</li> <li>地域の医療機関や福祉関係者との情報共有のツールとして事業の周知などでMCSを活用するとともに、未加入の事業所等についてはMCSへの加入を働きかける。</li> </ul>

昨年度の取組実績	
研修受講状況	区の高齢者虐待対策検討会に参画し、年3回の研修を実施、職員4名が受講した。受講後は所内で研修資料を回覧、要点を報告するなど職員全員へ周知した。
普及啓発の取組	地区内のケアマネジャー連絡会、世田谷介護サービスネットワーク、医療連携会議等において、虐待対応研修の情報提供をし、多職種で対応できるよう心掛けて取り組んだ。
虐待に発展するリスクのあるケースの把握	ケアマネジャーからの通報や見守りリストケースの継続的訪問により把握した。
早期発見の目を広げるためのネットワーク構築	ケアマネジャーや介護保険サービス事業者だけでなく、医療機関、民生委員等地域の見守りネットワークを活用し早期発見、対応、継続フォローをすることができた。
所内における情報共有の方法	虐待が疑われたケースについては、所内で共有すると同時に、速やかに区保健福祉課に報告した。虐待ケア会議で検討された内容は朝の職員ミーティングで情報共有し、対応が遅れることのないよう努めた。
研修受講状況	成年後見センターの事例検討会に2回参加。受講後は所内で研修資料を回覧、要点を報告するなど職員全員へ周知した。
普及啓発の取組	地区内の認知症カフェ「さんちやカフェ」1月の「はなからふえ」に於いて、権利擁護について理解を深める講座を開催する支援を行った。
成年後見制度などの支援に繋いだ事例	判断能力が低下した一人暮らし高齢者の権利擁護について、ケアマネジャーと連携して、家族に相談をし、成年後見センターと認知症専門医に繋いだ。また、家族がいらない方などについては、早期に保健福祉課と連携し、本人の権利が守られるよう支援した。
研修受講状況	前年度に引き続き、区消費生活課による多重債務相談窓口担当者研修を受講した。生活困窮の背景にある消費者被害、多重債務、失業等のメンタル支援についても併せて学ぶ機会となり、職場内で共有した。
普及啓発の取組	自主グループやサロン、ミニデイ、認知症カフェ等の地域活動の場において、世田谷警察ふれあいボリスと協働して、被害防止の講話等の機会をもって啓発に取り組んだ。
消費者被害に対応した事例	不審な電話や通知が届いたとの相談に対し、世田谷警察や消費生活センター等と速やかに連携し、被害を未然に防ぐことができた。消費生活センターは地区内にあることから、詐欺被害に危険を感じていない相談者の方と一緒に窓口を訪ねるなど連携して支援した。被害防止のための自動通話録音機の貸し出し支援を年間11件行った。
ケアマネジャー支援の取組	太子堂地区の多職種連携協議会「けあこみゆ太子堂」で、地区の主任ケアマネジャーと協働して通年計画を企画・運営を行っている。令和元年度実績：多職種連携会議：3回・疾患等の勉強会：1回・事例研究：2回・地区課題の共有：2回の計8回開催した。講師との打ち合わせ等の準備や振り返りを行うため、開催当日以外にも毎月打ち合わせを行い、地区のケアマネジャー支援に取り組んだ。地区連携医と地区の特性や課題の共有を図る目的で意見交換を行った。
社会資源の把握状況	太子堂地区の特性・課題を踏まえ、既存の資源を周知した。さらに「今後必要なサービス・社会資源」をテーマに、当地区で働く多職種が連携して意見交換を行った。
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	介護予防の意識を高めるため、せたがや健康長寿ガイドブック、介護予防手帳を活用した。基本チェックリストは年間247件実施した。近隣の歩いて通える集いの場や興味関心のある地域資源の情報提供をこころがけ、自発的な参加を促した。総合事業の専門職訪問による助言や筋力アップ教室参加後も切れ目なく介護予防に取り組めるよう継続的支援を行った。
地域ケア会議Aの実施状況	地域ケア会議A：3回実施した。要支援者の自立の意識を高め、地域資源を生かした支援に繋ぐにあたり、関係者間の意見交換と専門職のアドバイスを有効だった。会議後のケースへのかわりや変化を報告し、介護予防ケアマネジメントの質の向上に取り組んだ。
再委託先への支援状況	委託するケアマネジャーには申し送り丁寧に行い、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毎月のモニタリングで状況を共有している。支援内容について相談を受けた場合には、調整や助言を行っている。
フレイル予防の普及啓発の取組	実態把握訪問時等に、介護予防普及の各種パンフレットや介護予防手帳を持参し、運動と栄養の話や簡単な運動指導を行うなど、介護予防の重要性の普及・啓発に努めた。
基本チェックリストの活用状況	実態把握訪問やあんしんすこセンター窓口での総合相談、戸外で行う「太子堂あんしんフェア」や「青空保健・相談室」、サロン等への出張講座やいきいき講座開催時等に基本チェックリストを実施し、事業対象者の把握に努めた。非該当者に対し基本チェックリストを基に介護予防の普及啓発を行った。
住民主体の活動への支援状況	「八幡湯」体操の仲間たち「5丁目お茶のみ会」「円泉寺元氣クラブ」「ソフィア元氣くらぶ」「一笑会」「らぶらす月曜会」「サロン・オーロラ」「ひまわりクラブ」等、多種多様な住民主体の活動に地区担当や保健師・看護師等が出向き、介護予防の普及・啓発、健康相談や健康教育を行った。
もの忘れ相談を行うにあたり心掛けたこと	地区型もの忘れチェック相談会により、より身近な対象者の生活実態の把握が可能になり、専門医受診の有益な機会になった。さらに事業を利用したのちにも、あんしんすこやかセンターのフォローが継続するため、医療機関へのつなぎや情報提供を受けることができた。
地区のネットワークづくり	地区内の認知症カフェ「さんこみゆ」「さんちやカフェ」1月の「はなからふえ」の活動に出向き、周知協力や開催支援、気になる方の相談支援を行った。
認知症の正しい知識の普及啓発	認知症サポーター養成講座の開催実績：東急セキュリティ/みずほ銀行等の企業や、太子堂区民センター運営協議会/世田谷サービス公社職員/防犯協会婦人部、区民団体等に出向き年間8回開催した。その他の取り組み：認知症の方への対応について相談があったスーパーマーケットや金融機関などとは、ケアマネジャーと同行訪問し、地域ケア会議Bへの参加を呼びかけるなど、認知症の方の理解や地区のネットワーク構築に取り組んだ。
見守りフォローリストへの追加方法	毎月、見守りフォローリスト対象者の近況を共有した。終結に関しては、所内で協議し決定している。追加方法としては、実態把握や関係機関等からの相談等で把握した状況を踏まえ、定期的にモニタリングを実施、共有している。
見守りのネットワークづくりの状況	民生委員や地区内のクリニック、薬局、商店、介護保険サービス事業所など関係機関に対し、引き続き見守り活動への協力を呼び掛けている。「ちょっと気になる」という見守り意識が浸透し、早期に連絡が入ることが増えている。
見守りボランティアの活用状況	今年度は見守りボランティアの活動実績なし。
在宅療養相談窓口を行う上で心掛けたこと	病院と地域の連携推進のため、東邦大学医療センター大橋病院と事例を通じての情報共有・連携を考える研修会を開催した。地域の主任ケアマネジャー・訪問看護ステーションと共に模擬事例のグループワークを行い、病院と地域の実情の相互理解と、今後の情報共有や連携の深め方を検討した。世田谷区歯科医師会歯科医師の参加があり、地域医師の参加につなげた。
地区連携医事業の実施状況	事業者交流会(情報交換会)を開催し地区連携医より診療を通じて、独居で認知症の方や家族問題に携わることが増えていること、ヘルパー等サービス事業所への利用者からのハラスメントも課題であるとの意見があった。多職種連携会議では、地区の整形外科医より高齢者に特徴的な整形外科疾患と疼痛緩和をテーマにした講話に地区連携医としてまとめた話を頂いたり、精神科の訪問診療医と他地区連携医とともに診療の実際や連携における困り事をシンポジウム形式で開催した。3月に予定した区民向け講演会がコロナ感染拡大のため休止となるなど、地域住民、ケアマネジャー・介護保険サービス事業者との関りが少ない年度となり地区連携医事業を活かせなかった。
医療・介護の連携シートの普及・活用状況	あんしんすこやかセンター内では、かかりつけ医への相談や報告に、医療・介護の連携シートを活用している。活用している方とそうでない方がありケアマネジャーが使いやすい医師側にとっても有益なものに内容を更新していく必要があり、十分な普及には至っていない。
口腔ケアチェックシートの普及・活用状況	基本チェックシートで口腔に該当した区民2名に、口腔ケアチェックシートを活用し、すこやか歯科検診や受診を勧めた。1名は地区内歯科医院から紹介され口腔外科受診につながるなど、あんしんすこやかセンター内での活用は少しずつ進んでいるが、ケアマネジャーへ十分な普及には至っていない。
MCSの普及・活用状況	地区包括ケア会議に参加した介護保険サービス事業所等にMCS太子堂グループの登録を働きかけるなど新たな情報ツールの活用を促した。

令和2年度 2 太子堂 あんしんすこやかセンター事業計画

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"> <li>・地域ケア会議の開催にあたっては、職員ミーティングでマニュアルを確認、目的にあったケースを選定し、担当職員を中心に年間で計画的に取り組む。</li> <li>・地域ケア会議で検討された内容や地域の課題などについては、ミーティングで共有しケアマネジメント力の向上や事業運営に生かす。</li> <li>また、把握された地域課題については、関係機関および三者で検討する機会をもち、地域づくりに生かしていく。</li> <li>・地域ケア会議Bでは、支援困難ケースについて所内で選定する。主治医や地域の多様な関係機関との連携が不可欠であるため、事例ごとに情報共有・協働・フィードバックの過程を繰り返し、対応の蓄積やスキルアップに繋げている。事例に関与している地域住民の負担軽減や各機関の対応について進捗状況を報告することも重要である。そのため、1事例のモニタリングや検討を複数回実施することもあり、今年度は全職員の事例提供を目指す。また、地区の居宅介護支援事業所のケアマネジャーにも地域ケア会議Bを周知・活用できるよう取り組む。</li> </ul>
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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・東京都や区等が実施する精神保健領域の研修等に参加し、職場内で共有し相談支援の資質向上をはかる。</li> <li>・必置な3職種に加え看護師を複数名、精神保健福祉士、妊産婦及び子育てなどの相談支援経験者を配置し、実際の相談支援において多職種で訪問するなど相談支援の充実をはかる。</li> <li>・高齢者以外の相談に対しても適切な支援に繋がられるよう、関係機関が行う研修等に参加し職員のスキルアップを図る。多様な福祉相談を通じ、三者や専門相談機関、地域団体等との連携を強化する。</li> <li>・地域で活動している各種団体・グループに出向き「身近な福祉の相談窓口」のPRに努める。</li> <li>・さまざまな地域の課題について住民とともに考える機会として、地域包括ケア連続講座を三者で協働し開催する。</li> <li>・毎月の三者連携会議での情報や課題の共有などに加え、見守りネットワーク会議、太子堂あんしんフェア、地域包括ケア連続講座を三者と地域住民とで協働する地域づくりの取り組みを行う。</li> </ul>

昨年度の取組実績	
地域ケア会議Bの実施状況	地域ケア会議B:3回実施した。 母娘、夫婦、独居と家族形態は異なるも、それぞれに認知症、依存症、パーソナリティ障害に関連したケースを検討した。いずれもキーパーソン不在であり、多職種が関わっていることから相互理解や役割分担の重要性を再認識できた。商業地域という地区の特性により、住民や商店へも見守りの必要性や関りの進捗を伝えることなど、地区課題の共有、把握を図ることができた。
地域ケア会議Aの実施状況	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。
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	東京都や区の保健福祉領域の研修や区の自立支援協議会や要保護児童支援世田谷地域協議会の研修会等に参加し、高齢分野以外の福祉的な課題について学び所内で共有し日頃の相談支援に生かした。
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	区障害支援担当や障害サービス事業者、健康づくり課、生活支援課、ぶらっとホーム、すまいサポートセンター等とは、個別ケースの相談と継続的なフォローを通じ、連携を深めた。
三者連携の取組状況	さまざまな地域の課題について住民と共に考える機会として、地域包括ケア連続講座「社会的ひきこもり」をテーマに実施した。この講座は、まちづくりセンター、社会福祉協議会と三者で話し合い実施、当事者、区民、支え手などがともに学び合い結び付き場とすることができた。三者連携会議での相談や三者それぞれが主になって行う事業についても協力しあうなど、日頃から互いの役割を認識し、協力して区民福祉の向上に取り組んだ。

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
1 運営管理	(1) 管理・運営体制	<p>目標：健全な管理運営を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月、法人運営会議を行い、事業実績、運営状況を報告、現状の課題を明確にし、法人全体で解決策を検討、取り組みをする。</li> <li>・法人内のあんしんすこやかセンターで合同会議、交換研修を行う。事務処理や事業運営について情報交換し、業務改善を図る。</li> <li>・介護保険事務マニュアル、保健福祉サービスマニュアルについては年度当初に所内会議で確認・共有し、必要に応じて独自で事務処理の手順等を作成し、正確な事務処理を行うよう努める。</li> <li>・申請書類については入力・記入内容のダブルチェックを行い、朝夕の申し送り申請内容、交換便送付先の確認を行う。</li> </ul>
	(2) 公正・中立性	<p>目標：委託事業として、公正中立性を保ち行動をする。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者への対応は、相談内容に応じて複数の選択肢を情報提供し、一人の職員が単独で判断することが無いよう、複数の職員で確認し、相談者、利用者が選択できるようにする。</li> <li>・東京都の介護サービス情報公表システムや世田谷区福祉人材・研修センターが公表している研修受講事業所一覧等をチェックし、介護サービス事業所についての客観的な評価も参考にしながら情報提供する。</li> <li>・説明だけでなく、ホームページ等を活用し、地区で活動する事業所の特色を目で見てわかるようにする。</li> <li>・パンフレットやホームページ、FAX等で届いた情報をファイルで整理し、最新の情報を提供できるようにする。できるだけ見学、体験利用を勧め、利用者や家族が自ら判断できるように相談に応じる。</li> <li>・紹介する事業所に偏ることが無いよう、情報提供した事業所を記録、あんしんすこやかセンター職員間で共有する。</li> </ul>
	(3) 個人情報・電子データの管理	<p>目標：個人情報・電子データ管理について職員の意識を高め、流出防止を厳守する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・プライバシー確保のため、相談場所を2部屋用意する。カーテンの仕切りをつける。</li> <li>・訪問時や時間外等、事務所以外の場所で電話の対応が必要な時は、声が聞こえない環境に移るなどで対応する。</li> <li>・職員向けに、個人情報保護・電子データの管理について研修を実施する。</li> <li>・訪問時に持ち運ぶ個人情報は必要最低限とし、自転車には防犯用カバーをつけ、訪問バッグは身に着ける。</li> <li>・毎日、職員退勤時は、個人情報に関する書類は全て鍵がかかる保管庫へ収納し、漏れなく行っているか、チェックシートへ記録を残す。</li> <li>・介護予防等支援に関して、居宅介護支援事業者に再委託する際、電算処理の業務委託契約の特記事項を書面で伝え、管理体制の届け出を義務付けることを継続する。</li> </ul>
	(4) 接遇・苦情対応	<p>目標：相手の立場を考え、行動を心掛ける。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報共有シートを用いてヒヤリハットを毎日報告し合い、原因と対策を検討することで再発を防止し、事故や苦情の発生を未然に防ぐ。</li> <li>・毎月、所内会議時、事故・ヒヤリハットを報告、発生した原因、対応策を検討し、再発防止、質の向上を図る。</li> <li>・苦情があった場合、真摯に受け止め、速やかに原因と対策を検討し、全職員で再発防止策をとる。</li> <li>・管理者、法人より、区へ苦情の内容、対応経過、改善策を報告する。</li> <li>・苦情内容は、法人第三者委員へ報告する。</li> <li>・接遇マニュアルに基づいた接遇を行うとともに、接遇研修を受講しスキルアップを図る。</li> </ul>
	(5) 安全管理	<p>目標：危機意識を持ち、日々の安全管理に努める。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員会議において、全職員でマニュアルの確認を行う。</li> <li>・非常時に備え、毎月1日、災害用伝言ダイヤル(171)とSNS(LINE)を使い、職員の連絡訓練を行う。</li> <li>・年1回所内で災害時対応訓練を行う。</li> <li>・町会の防災訓練や避難所運営訓練に参加し、地域住民と一緒に訓練を行う。</li> <li>・災害時や非常時、速やかに職員体制を整えるよう努めるとともに、法人内あんしんすこやかセンター間で、応援体制を組む。</li> <li>・法人内に、感染症対策委員会を設置し、マニュアルの確認、感染研修、リスク管理を行う。勤務内外問わず対応策を情報共有する。</li> <li>・感染症に罹患した職員が出た場合は、早急に区へ報告、法人と連携しマニュアルをもとに対応策をとり、人員の確保、業務への支障を最小限に抑える。</li> <li>・全職員の健康診断及びストレスチェックを実施し、健康管理に努める。インフルエンザ予防接種を受ける。</li> <li>・事故など非常時には、管理者より法人に報告、マニュアルをもとに対応策をとり、早急に区へ報告。定期的に、法人の第三者委員会を開き、再発防止を図る。</li> </ul>
	(7) 職員体制	<p>目標：安定した職員体制を維持し、職員の質の向上を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人人材育成計画をもとに、事例検討会や勉強会を定期的に行い、職員の育成を図る。</li> <li>・あんしんすこやかセンターの職員に必要なスキルや職種ごとの専門性向上のための研修、相談対象拡充に対応するための研修について、各自が年間の目標を立てて計画的に受講する。研修内容については、所内会議で共有する。</li> <li>・業務確認シートを使用し、管理者と職員とで、定期的に達成度を確認、目標を持って業務に取り組み。</li> <li>・職員退職者があった場合は、法人内異動または、有資格者の求人募集を行い早急に補充する。</li> <li>・年2回、法人内あんしんすこやかセンターで合同会議を開催し、情報交換や業務の確認を行う。</li> <li>・法人内あんしんすこやかセンター職員交換研修を実施し、お互いの良い取り組みを取り入れ、質の向上を図る。</li> <li>・毎日朝礼、月2回職員会議にて、情報共有、相談業務の確認を行う。</li> <li>・管理者は、日々、職員と相談内容を共有し、職務が一人の職員に偏らないよう調整をする。</li> <li>・世田谷地域あんしんすこやかセンター医療職のラダー作成を継続する。ラダーに基づいてチェックリストを作成する。</li> <li>・世田谷地域あんしんすこやかセンター合同で入職年数別交流会を年1回開催する。</li> </ul>
	2 総合相談支援	(1) 相談対応
(2) PRと地域づくり活動		<p>目標：多世代の住民にあんしんすこやかセンターを周知する</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報紙「若林あんすこセンター」を年4回発行し、公共機関や医療機関、薬局、商店等への個別配布、町会回覧板での配布、地域のイベントでの配布により、広くあんしんすこやかセンターの業務や活動の周知を行う。</li> <li>・いきいき講座は、介護予防、権利擁護のテーマで年4回開催する。</li> <li>・地区の商店会のイベントや若林児童館まつり等に出店し、高齢者以外の住民にもあんしんすこやかセンターの周知に努める。</li> <li>・若林地区民生委員と介護保険サービス事業者との情報交換会を年1回開催する。</li> <li>・見守りネットワークづくりのため若林地区関係団体交流会を四者連携で継続する。</li> <li>・法人のホームページを活用し、あんしんすこやかセンターの活動をブログで紹介する。</li> <li>・若林地区社会福祉協議会、介護保険サービス事業者とともに地区内の小学校での福祉学習を継続する。</li> </ul>
(3) 実態把握		<p>目標：地域の高齢者の生活ニーズを把握する</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年齢別対象者リスト、異動者リスト(転入者)及び、電話や来所による相談、民生委員や地区住民等からの情報提供のほか、80歳～84歳のサービス未受給者を対象として年間715件を目指す。</li> </ul>

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>毎月、法人運営会議に管理者は出席し、業務実績、運営状況を報告、課題を明確にし、解決策を検討、翌月には改善できるようにした。</li> <li>法人内あんしんすこやかセンター統括管理者を置き、定期的に事業計画に基づいた運営状況や業務に滞りがなければ相談し改善を図った。</li> </ul>
事務処理の工夫	<p>事務処理を能率的に行うための工夫:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>介護保険請求業務や実績報告等を、法人総務で最終的な事務処理を統括し、現場職員の負担を軽減を図った。</li> </ul> <p>正確な事務処理を行うための工夫:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>複数の職員で事務処理を行い、ミスを最小限にできるよう取り組んだ。</li> <li>ミスがあった場合、原因を考え、手順の見直しやマニュアルの作成を行った。</li> </ul>
公正・中立性を確保する方策	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談内容に応じて、複数の選択肢を情報提供している。管理者または、複数の職員で確認し、相談者が選択できるよう対応した。</li> <li>医療機関や介護サービス事業所等のパンフレットや空き情報をファイルし、相談者が閲覧できるようにした。</li> </ul>
公正・中立性のチェック方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員会議において、事業所の特性や新たな情報、専門職の人数など、新しい情報を共有し、相談内容に応じて情報提供できるようにした。</li> <li>情報提供チェック表に記録、公正中立に情報提供を行った。</li> </ul>
個人情報保護のための具体的な取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報・電子データ保護マニュアルを整備し、職員へ周知、活用した。</li> <li>相談時や契約を結ぶ際は、個人情報の取り扱いについて説明し、同意、署名をとった。</li> <li>個人が特定できる情報については、机上等目に触れる場所には置かないことを徹底し、離席、退席時は鍵がかかる保管庫に入れた。</li> <li>個人情報を記載している書類をFAXする場合は、個人を特定できないように消し、送信前後にFAX先へ連絡の上、確認を行った。</li> <li>訪問時は、バックリユックスックや斜め掛けカバンを使用、自転車に盗難防止カバーを使用し、紛失防止を徹底した。</li> <li>離席する際は、パソコンに個人情報を残さない、パスワードロック、ログオフを行うなど職員以外が目につくことが無いようにした。</li> <li>介護予防等支援に関して、居宅介護支援事業者に委託する際、電算処理の業務委託契約の特記事項を書面で伝え、管理体制の届け出を義務付けた。</li> </ul>
プライバシー確保のための工夫	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談場所を2か所用意した。来所者がいる場合、電話を使用する職員はもう1か所の相談場所に移動して相談対応した。</li> <li>相談者が特定できないように、入り口や窓等にシート貼ったり、机と椅子の配置を工夫した。</li> </ul>
苦情に対する再発防止策	<ul style="list-style-type: none"> <li>苦情対応マニュアルを職員へ周知、研修を行った。</li> <li>毎月、職員会議で事故ひやりハットに関する報告を行い、全職員で共有、再発防止策を検討し、苦情等が無いよう対策をとった。</li> <li>毎年、法人全体で第三者委員会を開き、事故・苦情報告を行い、意見や助言、要望を頂き、改善、再発防止をしている。</li> </ul>
災害時対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>あんしんすこやかセンター用の災害時対応マニュアルを整備、年2回、災害時の対応訓練を行った。</li> <li>毎月、災害用伝言ダイヤルやSNSを用いて災害時を想定した通報訓練を行った。</li> <li>台風の際は、地域の状況把握に努め、相談対応を行った。</li> </ul>
非常時対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>法人内で非常事態の職員体制表を作成し、非常時には管理者と法人統括管理者が職員体制を調整し、応援体制をとれるようにした。</li> <li>昨年度は、訪問時の事故等の発生は無かった。</li> </ul>
感染症対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>あんしんすこやかセンター用の感染症マニュアルを作成し、対策を行った。</li> <li>法人内で備品の補充、整備を行なった。</li> </ul>
健康管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>全職員が健康診断を受け、健康管理に努めた。</li> <li>インフルエンザ予防接種を受け、予防に努めた。</li> </ul>
欠員補充の方策	<p>将来的に、あんしんすこやかセンターの職員として配置できるよう、法人内職員で資格取得に向け、支援を行った。</p> <p>昨年度は欠員なし。</p>
人材育成の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>法人人材育成計画を作成、研修実施、資格取得に向けた支援を行った。</li> <li>相談員として、視野を広げ、多様な相談に応じられるよう、専門分野以外の研修にも積極的に参加した。</li> </ul>
人材定着の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員と管理者とで個別面談を行い、自己評価、業務進捗状況を確認の上、目標を設定、定期的に達成度を確認した。</li> <li>年1回、職員と法人担当者で個別面談を行い、業務に取り組む姿勢を話し合い、次年度の目標を確認、また働きやすい職場になるよう改善を図った。</li> </ul>
総合相談窓口を行う上で心掛けたこと	<p>3職種で接遇研修を受講し、研修内容は職員会議で伝達した。接遇の基本を意識しながら相談対応を行った。相談受付票や基本チェックリストを用いて適切なインテークや情報提供を行うよう心掛けた。相談を真摯に受け止め、関係機関につなぐ場合も窓口と一緒に電話をかけたか、つなぐかどうかの確認をするなど支援につながるまでの対応を行った。</p>
アウトリーチの実施状況	<p>地区内にある高齢者住宅の会合やミニデイ・サロン、地域デイサービスなど高齢者が集まる場所に向いて情報提供や相談対応を行った。商店会の祭りに出店し、相談コーナーを設けた。</p>
継続的な支援を行った事例	<p>ゴミ屋敷の事例。保健福祉課、弁護士、あんしんすこやかセンター、建築安全課など関係部署が連携して本人と対話を続け、法的手続きの支援を行い、最終的に本人が退去を受け入れ、安全な場所で生活できるようになった。</p>
3職種のチーム対応	<p>複合的な課題を抱えたケース、緊急対応では複数の職種で対応した。相談があったケースについては、ミーティング等で3職種で共有し、適宜アセスメントや助言等を行い、適切な対応ができるように協力し合った。</p>
PRの取組状況	<p>広報紙の発行実績：年4回発行し、利用者への配布、町会回覧板での配布、医療機関、薬局、商店等への個別配布、地域のイベントでの配布を行った。</p> <p>いきいき講座の開催実績：年4回開催予定であったが、3回開催。1回は新型コロナウイルス感染予防のため中止となった。</p> <p>その他の取組：商店会のまつりや若林児童館まつりに出店し、多世代にあんしんすこやかセンターのPRを行った。法人のホームページに講座案内や活動報告を定期的に掲載した。</p>
地域包括支援ネットワークづくりの取組状況	<p>見守りネットワークづくりのため町会、若林地区社会福祉協議会、民生・児童委員、PTA、介護保険・障害サービス事業者等に呼びかけ、ひきこもりをテーマとした講演会の内容で若林地区関係団体交流会を四者連携で開催した。民生委員を対象としたあんしんすこやかセンターの業務を知っていたための勉強会と、民生委員と介護保険サービス事業者との情報交換会を各々年1回開催予定であったが、新型コロナウイルス感染予防のため中止となった。</p>
実態把握訪問の工夫	<p>年齢別対象者リスト、異動者リスト(転入者)及び、来所による相談、民生委員や地区住民等からの情報提供のほか、80歳～84歳のサービス未受給者を対象として訪問を行った。ふれあい訪問前に各丁目ごとの民生委員と情報交換を行い、気になる方の情報を入手して実態把握を行った。</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	目標：介護保険サービス事業者とともに虐待対応力を高める ・世田谷区や東京都の虐待対応研修に参加し、新しい情報と対応方法などを学ぶ。研修内容を所内会議で共有することで職員全員の対応スキルの向上を図る。 ・発見の目を増やせるよう、地区内を中心とした介護保険サービス事業者を対象として高齢者虐待防止の地区包括ケア会議を年1回開催し、虐待の兆候を見逃すことがないように連携する。 ・虐待が疑われるケースについては保健福祉課やケアマネジャー等と連携し、虐待ケア会議を開催して必要な支援を行う。 ・初回相談時に介護負担や経済的困窮など虐待に発展するリスク要因を抱えた世帯については、介護者会の案内など行いながら必要な支援につながるよう継続的にモニタリングしていく。 ・虐待ケースについては、必要に応じて複数の職員で対応にあたり、申し送りや所内会議で情報を共有し、統一した対応ができるようにする。
	(2)成年後見	目標：成年後見制度の普及活動を行うと共に職員の制度に対する理解を深める ・成年後見センターの協力を得て地区内の住民を対象としたいきいき講座を年1回開催し、制度の啓発を行う。 ・「若林あんすこレター」(広報紙)で年1回啓発記事を掲載する。 ・若林地区福祉人材育成・研修センターや成年後見センターが開催する研修に参加し、研修内容を所内会議で共有することで職員全員の制度に対する理解を深め、適時に対応できる力を養成する。制度の案内を行えるようにする。 ・判断能力が低下し、制度を活用が必要と思われる高齢者に対し、保健福祉課、成年後見センターと連携して対応する。
	(3)消費者被害	目標：消費者被害についての正しい知識とタイムリーな情報を発信する ・世田谷警察や消費生活センターの協力を得て町会の定例会やミニデイ・サロン等高齢者の活動グループに出向き、ちらし配布等啓発を行う。 ・消費生活センターの協力を得て「若林あんすこレター」(広報紙)で年1回啓発記事を掲載する。 ・被害防止策が必要と思われる利用者に対し、自動通話録音機の貸し出しを行う。 ・消費者被害が疑われるケースを把握した場合は速やかに消費生活センターに通報し、対応策を検討して利用者支援を行う。
4包括的・継続的ケアマネジメント	ケアマネジャー支援	目標：地域の主任ケアマネジャーと共にケアマネジャー支援を行う ・世田谷地域7か所のあんしんすこやかセンター主任ケアマネジャー会において、ケース相談や介護保険情報を共有し、地区の取り組みに活かす(年3回) ・地区内の主任ケアマネジャーの協力を得ながら、ケアマネジャーと介護保険サービス事業者を対象とした「若林ケアマネジャーと多職種との会」で勉強会を年2回、事例検討会を2回開催する。 ・ケアマネジャーからの個別相談には、随時対応するとともに、困難事例については関係部署等とケア会議を開催して支援する。 ・地域の社会資源や新しい取り組み等、ケアマネジメントに役立つ情報をfaxやメール等を利用し、ケアマネジャーに発信する。
5介護予防・日常生活支援総合事業	(1)介護予防ケアマネジメント	目標：本人が主体的に取り組める介護予防ケアマネジメントの実施 ・基本チェックリストや興味関心シート、口腔チェックシートに基づき、専門職訪問や地域の資源を活用しながらケアマネジメントを実施していく。本人の強みを活かした、本人が主体的に取り組めるプランを本人と一緒に作り上げていく。 ・ケアプラン作成者は地域ケア会議Aを年間1事例開催する。各事例について、事前に目的やテーマ等を職員会議で共有、検討する。 ・再委託先のケアマネジャーに対し、介護予防ケアマネジメントマニュアルを用いてマネジメントの説明を行い、介護予防・自立支援についての視点を共有する。 ・再委託先のケアマネジャーのプラン作成の相談には随時対応し、サービス担当者会議に出席して共にプランの確認を行う。
	(2)一般介護予防事業	目標：地域に向向いて介護予防の啓発を行う ・年齢別対象者リストに基づく訪問、実態把握などの総合相談において基本チェックリストを活用し、閉じこもり等支援が必要な高齢者を把握する。 ・介護予防対象者にはつらつ介護予防講座、まると介護予防講座等介護予防事業への参加を呼びかける。 ・介護保険サービス事業者等と協力し、ミニデイ・サロン、自主グループ、高齢者住宅などを対象とした介護予防講座を年間計画を立てて計画的に開催する。また、住民主体のグループから介護予防講座の開催依頼があった場合は随時対応する。 ・ミニデイやサロン等で普及啓発講座を行う際には基本チェックリストを活用する。 ・介護予防関連のテーマでいきいき講座を年3回開催する。
6認知症ケア推進	認知症ケアの推進	目標：認知症の本人を支える家族や地域住民への知識の普及啓発を行う ・認知症初期集中支援チーム事業は5事例、地区版もの忘れチェック相談会は2事例提出する。認知症ケアバス等を用いて、区の認知症施策の他、認知症カフェや地域の活動グループの資源なども紹介し、本人や家族の支援を行う。 ・あんしんすこやかセンターボランティア等の協力を得ながら介護者会を毎月開催し、家族介護者支援を行う。開催にあたっては、家族会のちらしを医療機関や薬局などに配布する他、回覧板や掲示板、社会福祉協議会のメールマガジン等多様な方法で周知する。 ・認知症サポーター養成講座は、例年行っている世田谷中学校は継続する。一般区民を対象とした講座開催のため、地区内の介護サービス事業者やの協力も得ながら、「若林あんすこレター」(広報紙)や回覧板、掲示板等多様な方法で募集し、年間3回以上開催する。
7あんしん見守り事業	見守り支援	目標：高齢者を見守る協力者・店と共に見守り活動を行っていく ・実態把握や来所による相談、住民からの情報提供により見守りが必要と思われる高齢者を把握し、見守り対象者チェックシートを用いて対象者を決定する。対象者に合わせた見守り方法を検討し、必要に応じて見守りボランティアの訪問を行う。 ・月1回所内で見守り会議を開催し、対象者の情報共有や支援方針の検討を行う。 ・地区の商店や金融機関等見守り協力店、不動産店等を訪問し、見守りステッカーや三者連携で作成した「気づきの場面集」のチェックシートを配布して気になる方の情報把握と見守り協力依頼を行う。 ・年1回あんしんすこやかセンターボランティアの交流会を開催し、見守り活動に対する意見交換やお役立ち情報の提供を行う。
8在宅医療・介護連携	在宅医療・介護連携の推進	目標：地区内の医療機関と介護保険サービス事業者が連携して在宅療養を推進していく ・在宅療養相談窓口として地域の医療機関や社会資源等の分かりやすい資料を作成し、相談体制を整える。 ・地区連携医事業で地区内を中心としたケアマネジャーと介護保険サービス事業者を対象とした勉強会を年2回、事例検討会を2回開催する。 ・地区連携医事業で在宅療養をテーマとした区民向け講座を年1回実施する。 ・地区連携医や地域の主任ケアマネジャー等の協力を得て地区内の医療機関、歯科医師会、薬剤師会、近隣病院等医療機関との連携づくりを行う若林地区医療連携会を年2回開催する。 ・若林地区医療連携会、若林ケアマネジャーと多職種の会等で「医療・介護の連携シート」や「口腔ケアチェックシート」の普及を図る。 ・MCSの活用方法について、地区連携医や若林地区の主任ケアマネジャーと検討していく。

昨年度の取組実績	
研修受講状況	世田谷区、東京都の研修に参加し、研修内容は職員会議で伝達を行い、共有した。
普及啓発の取組	各丁目の民生委員との情報交換会で気になる世帯の見守りと通報を依頼した。介護保険サービス事業者を対象とした地区包括ケア会議で世田谷区虐待対策検討担当者会の担当だった職員が虐待研修の手法を取り入れた内容を企画し、啓発を行った。
虐待に発展するリスクのあるケースの把握	介護者に介護負担、経済的困窮、介護へのこだわりが強さが見られる等の状況があるケースを総合相談やケアマネジャーからの情報で得た場合は、リスクがあると判断し、継続して関わろうとした。ケアマネジャー、介護保険サービス事業者や区民から相談・通報を受けた際には速やかに保健福祉課へ虐待発見シートを提出した。
早期発見の目を広げるためのネットワーク構築	介護保険サービス事業者を対象として高齢者虐待防止の地区包括ケア会議を年1回開催した。商店会、地区の医療機関、薬局等にあんしんすこやかセンターの周知のため訪問した際に「気配り・気づきのチェックシート」等を配布して気になる方の通報をお願いした。
所内における情報共有の方法	朝のミーティングで虐待ケア会議の内容や進捗を報告し、共有した。通報受理簿とファイルを用いて、職員全員が確認できるようにした。
研修受講状況	世田谷区、東京都の研修に参加し、研修内容は職員会議で伝達を行い、共有した。
普及啓発の取組	成年後見センター、公証役場の協力を得て成年後見制度についてのいきいき講座を年1回開催した。広報紙で年1回啓発記事を掲載した。制度の活用が必要と思われる相談者、対象者に対し、あんしん事業、成年後見制度等制度の案内及び相談機関の案内を行った。
成年後見制度などの支援に繋いだ事例	ひとり暮らしの90代女性。子供なし。兄弟も他界。親族は甥・姪がいるが、ほとんど関わらなし。認知力が低下して支払いが滞るようになった。書類が整理できず、ゴミも溜まるようになった。あんしん事業を案内し、成年後見センター職員と訪問して面談した結果、成年後見制度の利用を勧められ、親族が申し立てを行った。
研修受講状況	外部研修の受講実績はないが、広報紙への啓発記事の掲載やサロン等への普及啓発のために所内で消費者被害の事例や最新情報について情報収集し、知識の修得に努めた。
普及啓発の取組	消費生活センター、警察等の協力を得て、サロン・ミニデイ、高齢者住宅等に出向いて最新情報の提供、自動通話録音機の案内等を行った。消費生活センターに協力いただき、広報紙に消費者被害防止の記事を年1回掲載した。
消費者被害に対応した事例	高齢者より、「還付金があるので手続きの案内を送っているが返信がない。これからは郵送では受付できないので銀行にカードを持って行って手続きをするよう電話がきた。ヘルパーに相談してまた電話すると話して電話番号を聞いたが、どうしたらよいか？」との相談。消費生活センターの窓口を案内。自分で電話しますと。その後、本人より電話あり、「センターから、折り返さないこと、電話に出ないよう案内された」との報告。自動通話録音機の情報提供を行ったところ、使用希望されたため、訪問して設置した。
ケアマネジャー支援の取組	地区内の主任ケアマネジャーと共に「若林ケアマネジャーと多職種」の会を開催し、事例検討会年2回、疾患等の勉強会年2回、医療と介護のネットワークづくりの会年2回実施した。ケアマネジャーからの相談には随時対応し、地域ケア会議口が必要と思われるケースについては開催を支援した。民生委員とケアマネジャーとの情報交換を企画していたが、新型コロナウイルス感染予防のため中止となった。
社会資源の把握状況	社会福祉協議会若林地区事務局と四者連携会で社会資源の情報を共有するとともに、「若林ケアマネジャーと多職種の会」等での情報提供を行った。地区内で新たに活動を始めた多世代の食事に高齢者と参加するなど、情報を収集するだけでなく、現地に出向いて把握することに努めた。「若林ケアマネジャーと多職種の会」で社会資源について事例を通して話し合う会を年1回開催した。
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	本人の強みに着目し、本人が興味関心を持ち、自主的にやりたいと思うことを取り入れ、本人の言葉で目標設定することを心掛けた。専門職訪問を活用し、積極的に多職種の視点を取り入れた。ミニデイ・サロン、多世代の食事会等、地域の社会資源につながることを心掛けた。
地域ケア会議Aの実施状況	ケアプラン作成者は年間1事例開催することとし、5事例実施した。1事例に対し3名の職員で発表・司会・書記の役割分担をすることで進行がスムーズに行えるよう配慮した。3名の職員にとって学びの機会となった。いずれの事例も、専門職のアドバイスで利用者の意識が変わったり、課題が整理されるなど効果を上げることができた。
再委託先への支援状況	ケアプラン作成の相談・確認、サービス担当者会議への出席、必要に応じて同行訪問を行った。
フレイル予防の普及啓発の取組	訪問対象者リスト、実態把握、来所等で予防が必要と思われる高齢者には、はつらつ介護予防講座、まるごと介護予防講座、地域デイサービス等の情報をパンフレットやちらし等を用いて案内した。介護保険サービス事業者の協力を得て、ミニデイ、サロン、高齢者クラブ等に出向き、介護予防講座を行った。若林地区社会福祉協議会の健康講座やひだまり友遊会館、保健センターで開催される事業に参加し、予防事業の案内を行った。
基本チェックリストの活用状況	訪問対象者リスト、実態把握、来所等で予防が必要と思われる高齢者に基本チェックリストを実施。介護保険はまだ必要ないと言う方にも事業対象者として介護予防事業につなげることができた。高齢者クラブ等での介護予防講座では、初めにチェックリストを実施し、現状を認識していただいた後に運動を行った。
住民主体の活動への支援状況	あんしんすこやかセンターボランティアからの相談を受け、社会福祉協議会若林地区事務局と自主グループの立ち上げを支援した。地区内の地域デイサービスとは情報共有を行うとともに、運営上の相談、協力依頼には随時対応した。認知症サポーター養成講座の開催要請があった地域デイサービスでは、講座後に家族相談にも対応し、活動の支援を行った。
もの忘れ相談を行うにあたり心掛けたこと	相談者は家族、マンション住民、民生委員など本人以外の方が多く、本人の尊厳を守りながらも、相談者の方々と連携できるように話し合いの場を設けたり、様子を見に行くなどの迅速・丁寧な対応を心掛けた。本人に対しては、信頼関係の構築を第一に、共感的な態度で傾聴することを心掛けた。ケースによって、本人の生活を守るために複数の職種で認知症施策を検討して関わったり、警察や保健福祉課、医療機関、ケアマネジャーなど関係機関と連携しながら関わった。
地区のネットワークづくり	地区の商店や金融機関等見守り協力店、不動産店等を訪問し、見守りステッカーや四者連携で作成した「気配り・気づきの場面集」のチェックシートを配布して気になる方の情報把握と見守り協力依頼を行った。
認知症の正しい知識の普及啓発	認知症サポーター養成講座の開催実績：町会の防災訓練、世田谷警察婦人防犯部、地域デイサービス（一般住民も参加）で3回開催した。例年開催している世田谷中学校3年生を対象とした養成講座が新型コロナウイルス感染予防のため中止となった。 その他の取り組み：認知症サポーター養成講座の修了生に講座の補助ボランティアとして参加していただいた。家族介護者の会をあんしんすこやかセンターボランティアの協力を得て開催した。地区内の認知症カフェに参加し、参加者の相談に対して情報提供などの対応を行った。
見守りフォローリストへの追加方法	実態把握や来所による相談、住民からの情報提供により見守りが必要と思われる高齢者を把握し、月1回の見守り会議で、見守りフォローリストへの追加を検討した。毎月の見守り会議で見守り対象者の状況報告、見守りボランティアの訪問の可否、見守り終了者の検討等を行った。
見守りのネットワークづくりの状況	商店会の訪問、地区の医療機関、薬局、町会や集合住宅等の集まりに出席し、あんしんすこやかセンターの周知と、見守り協力のステッカーや「気配り・気づきのチェックシート」を配布して見守り協力依頼をしている。
見守りボランティアの活用状況	見守りボランティア訪問の他、家族介護者の会の運営、講座の受付等の手伝い他、商店会や地域のイベントでのあんしんすこやかセンターのちらし配布などPR活動に協力いただいた。ボランティア交流会を年1回開催予定であったが、新型コロナウイルス感染予防のため中止となった。
在宅療養相談窓口を行う上で心掛けたこと	相談者は情報入手よりも、病院の医師や相談員の話した内容の理解や話し合う内容の整理等のために相談したいというケースが多く、相談者の思いを汲み取りながら対応することを心掛けた。在宅療養担当者会議での医療ソーシャルワーカーとの情報交換会をもとに、病院の特徴や病院が抱えている事情も理解しながら相談対応を行うよう心掛けた。
地区連携医事業の実施状況	年間計画に基づき、疾患等の勉強会2回、事例検討2回、ネットワークづくりの若林医療連携会2回、区民講座1回などで毎月実施した。ケアマネジャーや介護保険サービス事業者との勉強会や事例検討会は連携医と地区内の主任ケアマネジャーと話し合っってテーマや内容を決めた。
医療・介護の連携シートの普及・活用状況	ケアプランを作成している高齢者等について、主治医に相談・依頼がある場合に活用した。
口腔ケアチェックシートの普及・活用状況	ケアプランを作成している高齢者等について、ケアプラン作成時に活用した。地区包括ケア会議でケアマネジャーや介護保険サービス事業者に周知予定であったが、新型コロナウイルス感染予防のために中止となった。
MCSの普及・活用状況	連携医とあんしんすこやかセンターの相談・連絡等にはMCSを活用した。地区包括ケア会議に参加した医療機関と介護保険サービス事業者にもMCSの導入状況について情報収集を行った。

令和2年度 3 若林 あんしんすこやかセンター事業計画

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	目標： 地域ケア会議を活用し、自立支援や困難事例に対応できる ・複合的な課題を抱えた事例やケアマネジャーから相談があった事例について会議Bを年間5事例以上実施し、個別課題の分析を行う。
10地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)	(1)身近な地区における相談支援の充実	目標： 三者が一体化し、連携して福祉の相談窓口を実施できるようになる ・若林複合施設への一体化後は、まちづくりセンター、社会福祉協議会と三者で連携し、住民の多様な相談に対応していく。 ・町会の敬老会やシルバーバス更新会場など高齢者が集まる場で三者が協力して福祉の相談窓口のパンフレット等を配布する。 ・若林児童館を含めた定例の四者連携会議のほか、社会福祉協議会若林地区担当職員とは地域資源開発、人材発掘・育成について定期的に情報交換の機会をもつ。 ・自立支援協議会、要保護児童支援世田谷地域協議会、若林児童館地区懇談会等に参加し、関係機関と連携づくりを行う。
	(2)参加と協働による地域づくりの推進	目標： 地域交流の場をつくる ・四者連携で企画したポッチャの地域交流会を実施する。 ・地区内の介護保険サービス事業者の協力を得て、避難行動要支援者安否確認訓練を四者連携で実施する。

昨年度の取組実績	
地域ケア会議Bの実施状況	ケアマネジャーの支援困難事例(金銭管理、介護負担、アルコール等)、多問題を抱え必要な支援につながらない事例など、年間8事例について実施した。モニタリング時期を決め、必要に応じて継続して会議を開催し、課題の把握、支援内容の検討等を行った。実施回数は合計11回であった。
地域ケア会議Aの実施状況	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。
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	商店会のまつりや若林児童館まつりに出店し、多世代にあんしんすこやかセンターのPRを行った。シルバーパスの更新会場で三者連携で福祉の相談窓口のチラシ配布など周知活動を実施した。 高齢者以外の精神保健等の相談事例に対応するため基幹相談支援センター、健康づくり課、近隣の医療機関等が開催する研修や事例検討会に参加した。
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	世田谷エリア自立支援協議会や若林児童館地区懇談会に参加し、顔の見える関係づくり、地域課題の共有を図った。内容については所内で共有した。要保護児童支援世田谷地域協議会は新型コロナウイルス感染予防のために中止となった。
三者連携の取組状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・四者連携企画で、障害の有無に関係なく、多世代の交流の場として、障害者とともにスポーツを楽しむサロンの協力を得て、ポッチャの交流会を2月に企画したが、新型コロナウイルス感染予防のため中止となった。</li> <li>・町会、民生委員、介護保険サービス事業者等とともに避難行動要支援者安否確認訓練を実施した。</li> <li>・社会福祉協議会、介護保険サービス事業者と共に若林小、三軒茶屋小の4年生に対し福祉学習(車椅子体験・高齢者疑似体験・ブラインドウォーク体験等)を実施した。</li> <li>・日赤若林分団とあんしんすこやかセンター、まちづくりセンターで「災害時にも役立つ健康管理講座」を年1回実施した。</li> <li>・社会福祉協議会のメルマガと自事業所の広報紙でお互いの記事を掲載した。</li> <li>・身近なまちづくり推進協議会とまちづくりセンター、あんしんすこやかセンター合同で健康に関する講座を年1回開催予定であったが新型コロナウイルス感染予防のため中止となった。</li> </ul>

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>・地域包括支援システム構築の実現に向けた地域包括ケアの推進とあんしんすこやかセンターの運営状況を把握した円滑な事業運営の確保。                      当法人本部に統括担当係長を配置し、あんしんすこやかセンター運営に関する年度計画や運営方針等について、各あんしんすこやかセンターと協働で作成する。また、毎月実施している法人内所長会で業務の進捗状況を確認し、その内容を毎月開催する当法人内幹部会にて分析、評価を行う。さらに、あんしんすこやかセンターの事業運営に課題等が生じている場合には、統括担当係長等が速やかに当該事業所の状況を把握し、上司に報告相談のうえ、改善に向けた指示及び指導を行うなど、統括担当係長、事業所所長が協働で課題の解決に取り組む。                      ・事務処理のレベルアップを目指した研修の実施と更なる効率化の推進                      事務処理マニュアルを活用した会計等研修会を実施し、適正な事務処理を行うことができる職員を育成する。また全ての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については、法人事務部署が一括して行い、更なる効率化を図る。</p>
	(2) 公正・中立性	<p>・公正・中立性の確保を目的としたあんしんすこやかセンター事業運営の推進                      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、公正中立な運営を行うことが出来るよう、所長会や職員ミーティング等の機会を活用した指導を繰り返す。また、相談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、冊子等を入手する等、常に社会資源の最新情報の収集に努め、利用者の選択肢を確保する。                      ・介護予防プラン等の業務確認の実施                      介護予防プラン等の書類や記録の自己点検表を作成し、管理者等が毎月確認することで公正・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。</p>
	(3) 個人情報・電子データの管理	<p>・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」等の遵守の徹底                      法人で策定している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、研修を定期的に行い個人情報保護体制の強化に取り組む。また、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。さらに、年1回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、速やかに指導、改善を行う。                      ・相談者等の立場に配慮したプライバシーの確保                      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>
	(4) 接遇・苦情対応	<p>・苦情、意見、要望については、速やかに上司に報告、相談のうえご利用者に対し迅速に対応を行う。なお、苦情が発生した場合には世田谷区に報告し、指導助言を受けながら改善に努めるとともに、法人共通の苦情処理の流れ(フロー図)を確認するなど丁寧な対応がスムーズに行えるよう一連の流れの理解を徹底する。また、発生した苦情内容は、あんしんすこやかセンター内のミーティング等を活用し、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、委員よりいただいた意見をもとにした改善策をまとめ、実践する。                      ・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>・災害時や事故発生時、感染症対策等の非常時への対応については、法人内マニュアルに基づいた業務を遂行することが出来るよう、所長会やミーティング等を活用して周知徹底を図る。                      ・法人内「震災対応マニュアル」の見直しと定期訓練の実施                      「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。また昨年の台風被害を教訓としたマニュアルの見直し、検討作業に取り組む。さらに、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。                      その他、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。                      ・業務中に発生した事故等緊急事態への迅速な対応                      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。                      ・感染症対策マニュアルに基づいた感染拡大防止と適時適切な事業継続計画の見直し                      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、新型コロナウイルス感染症対策に伴い、事業継続計画に基づき適切に対応するとともに、利用者「安心」をしていただけるよう状況に応じた適時適切な支援を実施する。万が一、感染者が発生した場合でも、事業所を閉鎖することがないよう、法人内他事業所からの応援支援体制を構築し運用する。                      ・充実した職員の健康管理の実施                      法定健康診断、法定外婦人科検診及び消化器・大腸検診を実施する。その他に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。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。</p>
	(7) 職員体制	<p>・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、業務に支障が出る事が無い体制を確保する。                      ・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                      ①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、質の高いサービスを提供すること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、積極的に受講することが出来る環境を整える。                      ②法人内のあんしんすこやかセンター職員と居宅介護支援事業所の職員間で、月1回相談援助に関する勉強会や事例検討会を開催し、相談援助技術のスキルアップを図る。                      ・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。                      世田谷地域7か所のあんしんすこやかセンター間で、入職年数別交流会を年1回開催する。</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	あんしんすこやかセンター所長を始め、職員と協働で平成31年度の事業計画、運営方針等を策定した。この運営方針及び実施計画を達成するため、毎月所長会を開催し、進捗状況及び達成状況について確認した。確認内容については毎月開催する法人幹部会に報告し、分析評価を行った。見直し、改善が必要な案件については、在宅支援課統括担当とあんしんすこやかセンター協働で迅速な課題解決に努めた。
事務処理の工夫	事務処理を能率的に行うための工夫： 全てのあんしんすこやかセンターに共通する会計事務及びその他事務処理を在宅支援課統括に集約し、効率的且つ能率的に事務作業を行うことが出来るよう体制を見直した。 正確な事務処理を行うための工夫： 事務処理マニュアルを活用した法人全体研修を実施し、正確な事務処理を行うことが出来る職員を育成した。
公正・中立性を確保する方策	公正・中立性を確保するため、所長会や各センター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、地域社会資源の最新情報を積極的に収集し、利用者の選択肢を確保することに努めた。
公正・中立性のチェック方法	所管課長及び事業所の管理者が介護予防ケアマネジメントの進行管理表を定期的に確認し、アセスメントや評価が実施されているか等を確認した。また、各事業の実施状況や実施内容など法人内所長会で報告し、あんしんすこやかセンターの仕様書を遵守し公正・中立に業務を遂行しているかを確認した。
個人情報保護のための具体的な取組	法人全体で個人情報保護に関する自己チェックを事業所及び個人の両面で実施した。その結果、改善の必要がある事業所及び個人に対しては改善報告書を提出してもらい、注意喚起及び改善を積極的に促した。
プライバシー確保のための工夫	窓口いらした相談者に対しては、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。また、窓口及び電話での相談においても大声で話すことが無いように努めた。相談時の対応方法についても、職員ミーティング等で周知徹底を行った。
苦情に対する再発防止策	平成31年度についてはあんしんすこやかセンターに対する苦情はなかった。苦情があった場合も含め、事故及びヒヤリハットの事例については、所長会及び職員ミーティング等を活用し、同様の事案を繰り返すことが無いよう周知徹底を図った。
災害時対策	平成31年度は、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回実施した。また、台風19号等の接近に伴い臨時所長会を開催し、職員体制の確保方法等について協議し、ルールを定めた。 更に、災害に備えた要支援者の安否確認、避難支援が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。 同建物のまちづくりセンター、社会福祉協議会と合同で防災訓練を実施し、対応の確認や物品の確認を行った。事業所で担当を決め、緊急時に連携して対応できる体制づくりを行った。
非常時対策	非常事態については、時間外でも連絡が取れるよう常に携帯電話を所持し対応できる体制をとった。また、事業所内で解決できない事態が発生した場合でも法人内の緊急連絡網で対応する仕組みを作った。 さらに、非常事態の対応については、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マニュアルやルールの改善を図った。
感染症対策	法人にて定期的に開催しているリスクマネジメント委員会を通して、感染症対策マニュアル事業継続計画の確認及び検討を行った。また、利用者等の状態を把握し、症状や異常を発見し早期に受診を促すなど感染症予防に努めた。 感染症対策のため、12月よりクローラ水による所内消毒を毎朝行った。また、訪問及び来客対応時はマスク着用、訪問入室前後の手指消毒を励行した。
健康管理	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関し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。
欠員補充の方策	職員の欠員が生じることが確定された時点で、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、最低必要な人員を確保した。
人材育成の取組	法人で策定した「人材育成計画」に基づき、職員個々に達成可能な目標を設定させ、年2回以上上司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自己啓発を促した。また、法人独自で企画、実施した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。
人材定着の取組	年度初めに管理者と職員が話し合い目標を設定し、定期的に目標の達成度を確認する仕組みを取り入れることで、職員のモチベーションを向上に努めた。また、所管課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、法人としてハラスメントの防止、メンタルによるバーンアウト防止のための制度、研修を実施し職員の定着に努めた。

	内容	今年度の目標及び取組予定
2総合相談支援	(1)相談対応	<p>・地域に住む高齢者等の様々な相談をすべて受け止め、ワンストップサービスの拠点としての機能を果たし、適切な機関・制度・サービスにつなぐ。</p> <p>①相談者の話を傾聴し、アセスメント不足とならないよう必要項目を網羅した独自の相談受付シートを使用する。また、相談を受けたケースは翌朝のミーティングにおいて所内全体で共有し、更なる聴き取りの必要性や支援方針の確認を行う。</p> <p>②多様な福祉の相談に適切に対応できるよう、世田谷地域7か所のあんしんすこやかセンター社会福祉士会と、勉強会・情報交換会を年3回以上実施する。</p> <p>・「待ち」の姿勢ではなく、こちらから一人ひとりの困りごとにアプローチしていく姿勢で、迅速かつ確かな相談支援を行う。</p> <p>イベントでの出張相談や、毎月の民生委員の会議に出向き、情報収集と相談対応を行う。また、高齢者クラブ、サロンへ訪問し参加者の相談に応じる。</p> <p>・高齢者等が地域において安心して暮らし続けられるよう、継続的に信頼して相談できる拠点となる。</p> <p>「いつでもつながって安心」の窓口として24時間体制の電話対応の他、定期的なモニタリングと、状態変化に応じた適切な支援方針の検討を行い実行する。</p> <p>・3職種専門性を活かして的確なインテークとアセスメントを行い、必要なサービスの提供や関係機関等へのつなぎを行う。</p> <p>所内全体で情報共有すると共に、3職種それぞれの専門的な視点から予測される課題や対応方針等を検討し、組織的な対応を行う。また、緊急レベルの判断も3職種のチームで行う。</p>
	(2)PRと地域づくり活動	<p>・地域住民の誰もが、あんしんすこやかセンターの存在を知っていることを目標に、名称や役割等について広報啓発に取り組む。</p> <p>①広報紙「上町あんしんすこやかセンターだより」を年6回以上発行し、町会の回覧板や町内掲示板の活用、民生委員協議会開催時や地域の医療機関、薬局、商店街、高齢者活動サロンへ配布し事業を周知することで、身近な存在と覚えてもらえるようPRする。</p> <p>②「人生100年時代に活かす筋肉を保つ食事と運動」などの「いきいき講座」を年3回以上開催し、町会、民生委員等と情報共有し連携を深める。</p> <p>③商店街やスーパーマーケット、コンビニエンスストアに出向いて事業周知を行い、対応に苦慮する客がいないか情報収集し、情報提供しやすい関係を構築する。</p> <p>④地区包括ケア会議等で介護保険事業者へ情報提供を行う。</p> <p>・地域住民の全体像を把握し、保健・福祉・医療サービスをはじめとする適切な支援につなぎ、継続的な見守りを行う。また、組織や団体、インフォーマルな集団等、地域における様々な社会資源を把握および活用し、有機的に連携し合えるようなネットワークを構築する。</p> <p>①社協サロンや自主グループ、地域デイサービスに出向き、活動状況を把握し、あんしんすこやかセンターの窓口にはチラシを設置する。</p> <p>②社会福祉協議会等と連携し、自主グループに参加している民生委員や登録ボランティアを集め、年1回以上、意見交換や情報共有のための交流会を開催する。また、活動の定着や新たなボランティア人材の発掘を行う。</p> <p>③「荏菘区民センターまつり」「子ども大会」「上町見守りネットワーク会議」「中学校防災授業」「ポロ市」等、地区で開催される集会や会議、イベントに参加する。</p> <p>④ネットワークづくりを目的とした地区包括ケア会議、事業説明会、多職種連携交流会、事例検討会等を年4回開催する。</p> <p>⑤地区に新設された特養ホームと連携し、地域住民が参加できるイベントを開催し、居場所作りを進める。</p>
	(3)実態把握	<p>・「動く相談窓口」として年間3,000件の戸別訪問を行い、孤立防止と支援が必要な人の発見をすると共に、地域の課題やニーズを把握する。</p> <p>①孤立防止のため異動者リストの活用や、薬局、商店等、地域からの情報提供があった際は早急に実態把握訪問を行う。</p> <p>②要支援認定の取得後にサービス利用がない方、いきいき講座で事業対象者に該当した方に、介護予防の普及啓発を目的に実態把握訪問を行う。</p> <p>③三者連携による、まちづくりセンターでのシルバーパス更新手続き期間中に特設窓口を設け、5日間で100名以上の基本チェックリストを実施する。事業対象者に該当した方へ実態把握訪問を行い、介護予防について啓発を促し必要な支援につなげていく。</p> <p>④上町地区で多く見受けられるオートロック式の防犯対策強化型マンション内で孤立しないよう、特に重点的な実態把握に努める。</p> <p>⑤実態把握で対応した内容を翌日の職員ミーティングで全員で共有し、誰でも同様の対応が出来るよう、業務の標準化を図る。</p>
3権利擁護事業	(1)虐待	<p>・研修や事例検討会へ参加し虐待相談のインテーク、緊急性の判断、虐待者・被虐待者支援の対応力を高める。また、ミーティング等で伝達研修を行い共有をする。虐待対応能力向上研修の受講者が所内で伝達研修を行う。</p> <p>・地域住民、民生委員、ケアマネジャー、介護保険サービス事業者、医療機関等に対し虐待についての啓発を行い、虐待発見の目を育てる。虐待の種別、判断のポイント、通報窓口等について、パンフレットの配布や講座を実施して普及啓発を行う。</p> <p>・虐待につながる前の予防的な視点を持った対応力の向上を図る。</p> <p>虐待のきっかけとなる認知症の行動等がある高齢者を把握し、モニタリングの結果を所内のミーティングにおいて情報共有しケース検討を行う。また、養護者の支援を行い虐待を予防する。</p> <p>・本人や家族、地域住民、関係機関が相談しやすい環境を整備して問題を早期に発見する。</p> <p>研修を受講した職員が全体ミーティングにおいて伝達研修を行い、情報共有をする。</p> <p>・連携交流会や事業説明会等で関わるケアマネジャーや介護保険サービス事業者が、早期発見とあんしんすこやかセンターへの迅速な通報ができるよう情報提供を行い、信頼関係と連携を深める。</p> <p>・職員全員での情報共有を徹底し、担当者以外でも迅速な対応を行う。</p> <p>虐待ケースの進行管理表を作成し、所内全体で虐待ケースの把握を行う。また、虐待ケア会議の開催後は必ず全体ミーティングで報告し支援方針を確認する。</p>
	(2)成年後見	<p>・成年後見制度に関わる研修に参加して知識を深め、必要時には社会福祉協議会と連携を図り、迅速に対応できるようスキルアップに努める。</p> <p>成年後見制度に関する研修や成年後見センター主催の事例検討会に定期的に出席し、受講者が所内で伝達研修を行う。</p> <p>・制度活用が適切に行われるように、成年後見制度に関する情報提供を行い、関係機関との連携を図る。</p> <p>社会福祉協議会等と連携しながら、区民に対しては、寸劇や講話等、伝わりやすい方法を工夫して制度の普及啓発を行う。また、ケアマネジャーやサービス事業者に対しては、パンフレット配布や説明会を開催し、高齢者等への周知、活用を推進する。</p> <p>・金融機関や保健福祉課、社会福祉協議会と連携し、役割を認識して迅速な対応を行う。</p> <p>金銭管理等に不安のある方に早い段階から「あんしん事業」の導入を提案し、成年後見センターと連携を図る。キーパーソンとなる親族が不在で認知症の進行がある方については、保健福祉課と連携し区長申立につなげる。</p>
	(3)消費者被害	<p>・東京都や世田谷区が開催する研修を受講し、最新の情報を得て消費者被害の防止につなげる。</p> <p>研修を受講した職員が全体ミーティングにおいて伝達研修を行い、情報共有をする。</p> <p>・消費者被害を防止するため、地域住民や関係機関へ啓発活動を行う。</p> <p>様々な機会を、地域住民への注意喚起、意識啓発を促すと共に、金融機関や消費生活センターと協力し、被害を未然に防ぐ体制を強化する。</p> <p>・地域の消費生活センターや警察等と連携し、早期発見、未然防止および被害救済に取り組む。</p> <p>町会や民生委員、商店街、地域住民に対して見守りハンドブックを活用し、見守りのポイントを繰り返し伝え、被害防止を講じるネットワークを作る。また、ふれあいボリスや消費生活センター等の協力を得ながら、自主体操グループ等で住民に対して被害防止のための注意喚起を継続的に行う。更に、振り込め詐欺や悪質な勧誘の被害にあう可能性の高い方を早めに把握して自動通話録音機の貸与を行う。</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	地域のワンストップサービスの拠点として、高齢者等の様々な相談をすべて受け止め、適切な機関・制度・サービスにつないだ。アセスメント不足とならないよう、必要項目を網羅した独自の相談受付シートを使用し、ニーズを的確に捉えた。相談を受けたケースは翌朝のミーティングにおいて所内全体で共有し、更なる聴き取りの必要性や支援方針の確認を行った。年間の延べ相談件数は10,178件で、前年度に引き続き1万件を超えた。また、相談拡充件数は87件となっており、精神疾患などに起因する相談に適切に対応した。
アウトリーチの実施状況	地域イベントでは、弦巻区民センターまつりで健康測定会・介護予防講座実施と併せ、2日間で計175名の参加者に対して出張相談に応じるとともに、基本チェックリストも実施した。高齢者クラブでも出張健康測定会を実施し、22名の参加があった。また、子育て世代も参加する多世代交流サロンに介護予防の講話、筋力アップ体操や脳トレを実施できる講師を紹介し、若い世代にも介護予防の啓発を行った。毎月の民生委員の会議にも出向き、情報収集と相談対応を行った。
継続的な支援を行った事例	相談対応しているケースは全て定期的に状況を確認し、今後の方向性を確認しながら継続的に支援してきた。 事例：60代、独居女性。被害妄想あり、統合失調症疑いあり。見守り対象者で定期的に訪問し、体調や生活の様子を確認してきた。新型コロナウイルスの関係で友人と会う機会が減ったことから状態が悪化し、服薬もやめてしまった。保健福祉課保健師と連携をとりながら、継続的に安否確認、生活上の困りごとを伺ってきたが、訪問や電話での応答がなくなり安否確認がとれなくなったことから、親族とも相談しながら今後の方向性を検討した。保健福祉課、親族と連携し、精神科専門病院への入院につなぐことができた。
3職種チーム対応	職員全員が参加する毎朝のミーティングと、月1回の拡大ミーティングにおいて、3職種それぞれの専門的な視点から予測される課題や対応方針等を検討し、3職種を中心とするチームで対応してきた。また、緊急レベルの判断も3職種を中心とするチームで行った。
PRの取組状況	広報紙の発行実績： 広報紙「上町あんしんすこやかセンターだより」を4月2回、8月、10月、11月、1月の年6回、合計10,000部発行し、町会の回覧板や町内掲示板の活用、民生委員協議会開催時や地域の医療機関、薬局、商店街、高齢者活動サロンへ配布し事業を周知した。 いきいき講座の開催実績： 5月：健康測定会/看護師による個別相談会 参加者32名・9月：「人生100年をすこやかに」をテーマに講義と運動の実践 参加者17名・10月：健康測定会/看護師による個別相談会 参加者25名・11月：弦巻区民センターまつりにて2日間 展示、世田谷いきいき体操、健康測定会/看護師による個別相談会 参加者188名 その他の取組： ・社協サロンや自主グループ、地域デイサービスに出向き、あんしんすこやかセンターのチラシや健康づくりに関する資料を配布した。 ・「弦巻区民センターまつり」「子ども大会」「中学校防災授業」「ポロ市」等、地区で開催される集会や会議、イベントに参加して、あんしんすこやかセンターの存在や役割をPRした。
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、事業説明会、多職種連携交流会、事例検討会等を、年間9回開催した。 ・町会長会議、民生委員協議会の定例会議や、新年会・歓送迎会などにも積極的に参加し、関係づくりを進めてきた。 ・社協サロンや自主グループ、地域デイサービスに出向き、活動状況を把握し、地域の社会資源の状況を、あんしんすこやかセンターで案内した。 ・「かみまちボランティア交流会」を11月に開催し、ボランティア等15名が参加した。上町地区社会福祉協議会職員も参加し、情報共有と意見交換を行った。 ・「弦巻区民センターまつり」「子ども大会」等に参加し、地域団体との関係づくりに努めた。 ・地区の商店街やスーパーマーケット、コンビニエンスストアに出向いて事業周知を行い、対応に苦慮する客がいなか情報収集し、情報提供しやすい関係を構築した。 尚、2月27日に開催を予定していた「上町見守りネットワーク会議」は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止となった。
実態把握訪問の工夫	年間の実態把握訪問件数は、3,129件で、前年度の2,888件を上回り、1ヶ月平均260件の訪問を行った。 独自の工夫： ①上町地区内を世田谷、桜、弦巻の住所別に3つのチームに分け、チーム毎に重点的な実態把握訪問を実施した。 ②1名の担当者だけでなく、複数の職員で訪問することで、対象者を屋外で把握しやすいようにした。 ③実態把握訪問で対応した内容を翌日の職員ミーティングで全員で共有し、誰でも同様の対応が出来るようにした。 ④薬局、商店等、地域から情報提供があった場合、迅速に実態把握訪問につなげられるよう、日頃から顔の見える関係を続けてきた。 ⑤要支援認定の取得後にサービス利用がない方、いきいき講座で事業対象者に該当した方を把握した場合も、異動者リストが届いた際は、早急に実態把握訪問を実施した。 ⑥シルバーバス更新手続き期間中に特設窓口を設け、基本チェックリストを実施し、事業対象者に該当した方へ実態把握訪問を行った。 ⑦上町地区で多く見受けられるオートロック式の防犯対策強化型マンションは、孤立の危険があるため、特に重点的な実態把握訪問に努めた。
研修受講状況	東京都開催の「養護者による高齢者虐待対応研修」を社会福祉士1名が受講(5月1回・9月2回)、世田谷区開催の「高齢者虐待対応研修」を社会福祉士1名とケアマネジャー1名が受講した(10月)。研修の内容は、事業所全職員出席のミーティングで伝達研修を行い共有した。
普及啓発の取組	上町地区の住民、民生委員、地区内のケアマネジャー、介護保険サービス事業者、医療機関等に対し、区民向け講座や、ケアマネジャー対象の事業説明会、医療と福祉の連携交流会の場において、虐待の種別、判断のポイント、通報窓口等について、パンフレットの配布を実施して普及啓発を行った。
虐待に発展するリスクのあるケースの把握	虐待疑いや虐待のきっかけとなる認知症の行動等がある高齢者を把握し、モニタリングの結果を所内のミーティングにおいて情報共有しケース検討を行った。また、予防的支援として、養護者に対する支援について検討してきた。
早期発見の目を広げるためのネットワーク構築	令和元年度の「高齢者虐待事例発見・支援シート」の提出は9件であった。また、保健福祉課主催の高齢者虐待対応ケア会議に、計14回出席し、関係者とのネットワークを構築すると共に、連携交流会や事業説明会等で関わるケアマネジャーや介護保険サービス事業者が、早期発見と迅速な通報ができるよう情報提供を行い、連携強化に努めた。
所内における情報共有の方法	虐待ケースに関わる際、初回訪問から2名体制で対応し、情報共有をしやすいようにするとともに、高齢者だけでなく必要時には養護者の支援もできる体制づくりに努めた。虐待ケースの進行管理表を作成し、所内全体で虐待ケースの経過を把握した。また、虐待ケア会議の開催後は必ず全体ミーティングにおいて報告し支援方針を確認した。
研修受講状況	世田谷区開催の「令和元年度 第1回権利擁護事例検討会」を社会福祉士1名が受講した(7月)。研修の内容は、事業所全職員出席のミーティングで伝達研修を行い共有した。 2月に行われる予定だった第2回事例検討会に介護支援専門員2名が受講予定だったが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止となった。
普及啓発の取組	社会福祉協議会と連携しながら、上町地区の住民、民生委員、地区内のケアマネジャー、介護保険サービス事業者、医療機関等に対し、区民向け講座や、ケアマネジャー対象の事業説明会、医療と福祉の連携交流会の場において、制度利用の流れなどについて、パンフレットの配布を実施して普及啓発を行った。
成年後見制度などの支援に繋いだ事例	あんしんすこやかセンター担当の高齢者や、地区のケアマネジャーからの相談に対して、成年後見センター職員や保健福祉課ケースワーカーと同行訪問するなど、早期に個別対応を行ってきた。 事例：90代、独居男性。娘による経済的虐待により、自身の年金が不正に使われていた。あんしんすこやかセンター担当職員が金銭管理の手伝いや生活面の支援をしながら、保健福祉課地域支援担当ケースワーカーや成年後見センターと連携を図り、3月に区長申立てを行い、5月から成年後見開始となった。
研修受講状況	東京都開催の「平成31年度 東京都地域包括支援センター職員研修(初任者研修)」において、消費者被害の防止についての講義、演習を、主任ケアマネジャー、ケアマネジャー、社会福祉士、看護師が6月、7月で受講した。
普及啓発の取組	上町地区の住民、民生委員、地区内のケアマネジャー、介護保険サービス事業者、医療機関等に対し、区民向け講座や、ケアマネジャー対象の事業説明会、医療と福祉の連携交流会、自主体操グループ活動の場において、世田谷警察ふれあいポリスから、地区内の詐欺情報や最新の手法について情報提供してもらい注意喚起、被害防止を旨とした意識啓発を行った。
消費者被害に対応した事例	・振り込め詐欺や悪質な勧誘の被害にあう可能性の高い方を早めにスクリーニングし、自動通話録音機の活用を勧め、23台設置した。 ・郵便局や金融機関からの情報提供があり、迅速に対応し未然に被害を防止した。 事例：80代、男性。対人恐怖症の長男と同居。「屋根の点検」と言って男性が訪問。瓦が剥がれていると言われ、契約して工事を受けてしまい、約31万円を請求された。長男からの相談を受け、世田谷区消費生活センターへ連絡しクーリングオフ手続きの支援を行った。業者には消費生活センターから連絡し、解約と今後勧誘しないことを約束させた。その後、社会福祉協議会の「あんしん事業」利用につなげた。

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>・主任ケアマネジャーと連携しながら、地区内のすべてのケアマネジャー同士が研鑽し合える場の支援を継続していく。</p> <p>①昨年立ち上げた「かみまちケアマネ会」の毎月1回のミーティングに継続参加し、主任ケアマネジャーと連携しながら、年度内に第二回研修会を開催する。また、ケアマネジャーから個別に支援困難ケースの相談を受けた場合は、課題整理などを一緒に行うと共に、適切な指導、助言を行って後方支援していく。</p> <p>②再委託先居宅介護支援事業所を対象とした事業説明会を毎年4月に開催し、世田谷区介護予防ケアマネジメントマニュアルや保健福祉サービスの最新資料配布と、インフォーマルサービスの情報提供を行う。また、ネットワーク拡大のためMCS新規登録の募集を行い、連携力を強化する。</p> <p>③世田谷地域7か所のあんしんすこやかセンター主任ケアマネジャー会において、ケース相談や介護保険情報を共有し、地区の取り組みに活かす(年3回)。</p> <p>・地域のさまざまな社会資源を把握し、整理された情報をケアマネジャー等に提供する。</p> <p>研修会や連携交流会において、更新・追加を行った地域の医療機関の情報「かみまち医療の連絡窓口リスト」や、インフォーマルサービスの情報を提供する。また、あんしんすこやかセンター内に情報コーナーを設置し、来所したケアマネジャー等に最新の情報を提供する。</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>・高齢者一人ひとりが自分の健康増進や介護予防についての意識を持ち、自らが主体的に取り組めるようなケアマネジメントを実施する。</p> <p>適切なアセスメントを行い、具体的な目標および目標達成までの期間を本人、家族と共有し、達成度を確認し合いながら支援する。目標達成後は地域で支える側としての担い手になってもらう。また、本人の興味・関心に基づいて生活の目標を設定し、セルフマネジメントでの社会参加につなげる。</p> <p>職員としては、毎日のミーティングや毎月1回実施する拡大ミーティングにおいて、個別事例の協議と職員各自の支援方法を検討し、ケアマネジメントBやCも含めた多面的な支援ができるようスキルアップに取り組む。</p> <p>・自立支援を目指した介護予防ケアマネジメントの事例検討や協議の場として、地域ケア会議Aを活用する。</p> <p>自立支援に向けた支援方法の検討の場として専門職の視点を取り入れた地域ケア会議Aを年間2回以上開催し、会議の結果を地域課題の解決や支援計画の見直しに活用する。</p> <p>・再委託のケアマネジメントについて質の向上に向けた取り組みを実施する。</p> <p>毎月のモニタリング報告や介護予防サービス計画等の確認、サービス担当者会議への出席や訪問同行等の支援を主体的に行い、進行管理と情報共有をする。また、再委託先居宅介護支援事業所を対象とした事業説明会を毎年4月に開催し、介護保険制度改正や世田谷区の介護保険等に関する最新情報を伝える。</p>
	(2) 一般介護予防事業	<p>・高齢者の生活の質を落とし、さまざまな合併症を引き起こす危険のあるフレイル予防に早期に介入する。</p> <p>セルフマネジメント支援ツールとして世田谷健康長寿ガイドブックや介護予防手帳を活用して、フレイル予防に有効な運動療法や栄養療法の啓発を行う。また、弦巻区民センターまつり、いきいき講座、高齢者クラブ等で健康測定会を計画的に実施し、普及啓発に取り組む。</p> <p>・地域イベントや健康測定会等の参加者に対して基本チェックリストを実施し、その後の速やかな分析、フォローから効率的、効果的に区の介護予防事業等につなげる。</p> <p>はつらつ介護予防講座、いきいき講座、自主体操グループや高齢者クラブ、シルバーバス更新手続き会場での基本チェックリスト実施を継続し、介護予防の普及や予防対象者把握に努める。把握した対象者に対して、総合事業や地域活動の案内、自主グループ活動への参加の促進等を行い、必要な介護予防事業に早期につなげる。</p> <p>・地域における住民主体の介護予防活動の育成、支援を行う。</p> <p>自主グループが安定的に活動できるように巡回や参加を通して支援すると共に、新規自主グループが立ち上げられるよう情報発信や環境整備を行い、地域住民へ働きかける。また、地域住民が希望に合った介護予防サービスに参加できるよう、活動団体への見学や紹介等の支援を行うと共に、継続して参加できるよう参加状況を確認しながら個別に支援する。</p>
6 認知症ケア推進	認知症ケアの推進	<p>・認知症専門相談員(すこやかパートナー)が中心となって、認知症在宅生活サポートセンターや専門医療機関等と連携しながら、もの忘れ相談を的確に実施する。</p> <p>①「地区型もの忘れチェック相談会」を対象者3名に対して実施する。また、「認知症初期集中支援チーム事業」の対象者を年間5件程度把握し、事例を区に提出するとともに、「チーム会議」に出席する。これらの事業を活用し、認知症に関する正しい情報提供や早期発見、早期対応に取り組む。</p> <p>②相談業務や実態把握訪問時、また、連携交流会や広報紙等で「介護者交流会」を周知し、定期開催して家族介護者の孤立を防止し、負担軽減を図れるよう支援する。</p> <p>③6年目となる「男の介護を語る会」は、引き続き隔月の土曜日に開催する。会場を、まちづくりセンターの会議室に移し、さらに気軽に話しやすい場作りをする。</p> <p>・「認知症になっても安心して暮らしていけるまちづくり」を目指し、地域住民や関係機関との連携、ネットワーク作りを努める。</p> <p>認知症の人や家族介護者の支援にあたり、地域住民や医療機関、関係機関等との連携およびネットワーク構築に努める。また、地区内のグループホームや特養ホームと協働し、認知症カフェの立ち上げを推進していく。</p> <p>・地域住民や関係機関が、認知症に対する基礎知識を持ち、共感的に理解し合える地域づくりに取り組む。</p> <p>地区内の金融機関や小学校、高齢者クラブや自主活動グループ、商店・スーパーマーケット・コンビニエンスストアの店員やマンションの管理人、警察等、多世代・多領域に向けた認知症ケアの普及啓発を目的に、認知症サポーター養成講座を年3回以上開催する。また、認知症ケアバスを活用し、早期発見・気づき等、意識の向上を図るとともに、全職員がキャラバン・メイト養成研修の受講ができるよう取り組んでいく。</p>
7 あんしん見守り事業	見守り支援	<p>・地区の中で社会的孤立の恐れのある高齢者や、見守りを希望する高齢者に対し、実態把握訪問や提供された情報等から適切にアセスメントを行い、所内全体で検討し支援に取り組む。</p> <p>見守りコーディネーターを中心に、マニュアルに基づいた手順で的確なアセスメントを実施し、職員ミーティングで対応方針を検討した上で見守りフォローリストに加える。また、継続や終了判断を含む進行管理も職員全員で行う。</p> <p>・町会や民生委員、地域活動団体、介護保険事業者等とのネットワークを強化し、地域全体で見守るという意識を高める。</p> <p>①まちづくりセンター、社会福祉協議会と共催で「見守りネットワーク会議」を開催し、あんしん見守り事業についての周知を行う等、地域の見守りに対する意識を維持・強化する。また、地域住民が安全で安心した生活ができるよう「高齢者見守り協力店」を10店舗増やし、安否確認の速報的確かつ迅速に対応する。</p> <p>②民生委員と担当職員が、年2回以上エリアごとに、閉じこもりや、つながりのない方など、地域で気になる方についての情報共有の機会を持つ。</p> <p>・見守りボランティアの発掘や対象者とのマッチングを行うとともに、ボランティアへのフォローにも取り組む。</p> <p>はつらつ介護予防講座や自主体操グループの参加者からボランティア希望者を募集し、シニアボランティア講習会の案内を行う。また、見守り対象者とのマッチングを行うとともに、登録されたボランティアの方と地区の民生委員を対象としたボランティア交流会を開催し、ボランティア同士のネットワーク作りと人材の定着に努める。</p>

昨年度の取組実績	
ケアマネジャー支援の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・4月に立ち上げた「かみまちケアマネ会」の毎月1回のミーティングに継続参加し、主任ケアマネジャーと連携しながら、10月に第1回研修会を開催した。</li> <li>・地区のケアマネジャーから、個別に支援困難ケースの相談を受けた場合は、課題整理などを一緒にしながら、関係機関へのつなぎ等、後方支援を実施した。</li> <li>・再委託先居宅介護支援事業所を対象とした事業説明会を4月に開催し、世田谷区介護予防ケアマネジメントマニュアルや保健福祉サービスの最新資料配布と、インフォーマルサービスの情報提供を行った。</li> <li>・あんしんすこやかセンター内に、ケアマネジャー向けの情報コーナーを設置し、研修の案内や福祉職の心のケアなどの案内を掲示した。</li> <li>・世田谷地域7か所のあんしんすこやかセンター主任ケアマネ会において、ケアプラン勉強会や各地区の活動について情報交換を行った。</li> </ul>
社会資源の把握状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・医療機関へ連絡して定期的な更新、追加を行った地域の医療機関情報「かみまち医療の連絡窓口リスト」や、区内で利用できるインフォーマルサービスの資料を、研修会や連携交流会において配布し情報提供を行った。</li> <li>・あんしんすこやかセンター内に情報コーナーを設置し、来所したケアマネジャー等に整理された最新の社会資源情報を提供してきた。</li> </ul>
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"> <li>・具体的な目標および目標達成までの期間を本人、家族と共有し、達成度を確認し合いながら支援できるよう、適確で丁寧なアセスメントに職員全員で取り組んだ。</li> <li>・初回アセスメント時や、計画の更新・変更時のアセスメントにおいて、興味・関心チェックシートを利用し、本人の興味・関心に基づいて生活の目標を設定し、セルフマネジメントでの社会参加につなげるような提案を全職員が行うよう心掛けてきた。</li> <li>・毎日のミーティングや毎月1回実施する拡大ミーティングにおいて、個別事例の協議と職員各自の支援方法を検討し、ケアマネジメントBやCも含めた多面的な支援ができるようスキルアップに取り組んだ。</li> </ul>
地域ケア会議Aの実施状況	<p>自立支援に向けた支援方法の検討の場として専門職の視点を取り入れた地域ケア会議Aを年間2回開催し、会議の結果を地域課題の解決や支援計画の見直しに活用した。</p> <p>(1)7月22日開催①テーマ「人工関節置換術後の膝の可動域を広げ、行動範囲を広げるために必要なリハビリを考える」②参加者：介護予防地域支援課管理栄養士・理学療法士・デイサービススタッフ・あんしんすこやかセンター職員③検討の結果：歩行距離を延ばし行動範囲を広げることを目標にリハビリを工夫し支援者間で情報共有する。</p> <p>(2)7月26日開催①テーマ「パーキンソン病があるが意欲的。活動過多になっていないか確認し、目標を再設定したい」②参加者：介護予防地域支援課保健師・理学療法士・あんしんすこやかセンター職員③検討の結果：運動量に応じた食事に留意し、通所介護の運動プログラムに柔軟性、バランス保持を位置づけていく。</p>
再委託先への支援状況	<p>毎月のモニタリング報告や介護予防サービス計画等の確認、サービス担当者会議への出席や訪問同行等の支援を主体的に行い、進行管理と情報共有をした。</p> <p>再委託先居宅介護支援事業所を対象とした事業説明会を4月に開催し、介護保険制度知識や世田谷区の介護保険等に関する最新情報を伝えた。また、6月と1月に「かみまち医療と福祉の連携交流会」を開催し、認知症に関する最新知識の勉強や事例検討を行うとともに、インフォーマルサービスの情報提供を行った。</p>
フレイル予防の普及啓発の取組	<p>11月に「荏菹区民センターまつり」で175名、「いきいき講座」で5月に24名、10月に16名、1月に「高齢者クラブ」で22名というように計画的に健康測定会を実施し、普及啓発に取り組んだ。また、その際にセルフマネジメント支援ツールとして世田谷健康長寿ガイドブックや介護予防手帳を案内し、フレイル予防に有効な運動療法や栄養療法の啓発を行った。</p>
基本チェックリストの活用状況	<p>9月に実施した「シルバーパス更新手続き会場」に特設窓口を設け、5日間で150名に対して基本チェックリストを実施した。事業対象者に該当した72名を、区の介護予防事業や総合事業に繋げた。また、「はつらつ介護予防講座」や「いきいき講座」、自主体操グループや高齢者クラブでも基本チェックリストを活用し、介護予防の普及や予防対象者把握に努めた。把握した対象者に対して、総合事業や地域活動の案内、自主グループ活動への参加促し等を行い、必要な介護予防事業に早期に繋げた。</p>
住民主体の活動への支援状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「晴れ晴れ」「給水塔の会」「トラストガーデン」「さくら」「セントラル桜」「にこにこ」の6つの自主体操グループ活動に伺い、活動グループメンバーと共に当日の会場設営支援、保健センターや体操会場との連絡調整などを行った。</li> <li>・赤ちゃんから100歳までをコンセプトにした多世代交流サロン「上町ふれあいカフェ(アドシュガー)」への支援(8月、1月以外の毎月開催・毎回50名程参加・上町地区社会福祉協議会協力)：あんしんすこやかセンターの役割として①高齢者への周知、会場への案内②講師依頼を行った(依頼した講師：施設職員によるコグニサイズ(好評のため2回)・訪問看護ステーションの理学療法士によるストレッチ講座、看護師の健康相談・デイサービス職員による音楽体操講座・有料ホーム職員による棒体操講座)。</li> <li>・「かみまちボランティア交流会」を継続開催し、ボランティアや民生委員、上町地区社会福祉協議会職員が参加し情報共有と意見交換を行った。</li> <li>・「こめこめ庵」「どんぐり会」「ゆとろぎの会」など既存グループの活動にも伺い、世田谷いきいき体操の案内や熱中症予防の啓発などを行った。</li> </ul>
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"> <li>・すこやかパートナーを中心に「地区型もの忘れチェック相談会」を対象者3名に対して実施し、その後の支援も継続して行った。</li> <li>・世田谷地域対象の「啓発型もの忘れチェック相談会」にも、すこやかパートナーの従事他、職員1名が出席し、対象者の把握、継続支援に取り組んだ。</li> <li>・対象者4名に対して「認知症初期集中支援チーム事業」を活用し、認知症に関する正しい情報提供や早期発見、早期対応に取り組んだ。</li> <li>・あんしんすこやかセンター主催の家族介護者の会は年間6回予定していたが、参加者が集まらず2回開催に留まった。参加者に対しては継続した支援を行った。</li> </ul>
地区のネットワークづくり	<p>認知症の人や家族介護者の支援にあたり、町会や民生委員、地区にある病院や診療所、薬局等と連携すると共に、区内のグループホームや特養ホームと協働し、認知症カフェの立ち上げも視野に入れ、ネットワーク作りに取り組んできた。また、認知症相談ケースについて認知症在宅生活サポート室と適宜情報共有を図りながら、チーム会議や研修会へ参加し、連携・協働に努めた。</p>
認知症の正しい知識の普及啓発	<p>認知症サポーター養成講座の開催実績：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年開催している世田谷信用金庫新入職員に対する認知症サポーター養成講座を4月に行い、14名が受講した。</li> <li>・松丘小学校、小学4年生児童154名に対して認知症サポーター養成講座を6月に開催した(上町地区社会福祉協議会と協力して開催した)。</li> <li>・世田谷警察署管内防犯協会婦人部120名に対して、認知症サポーター養成講座を、9月に世田谷地域6か所のあんしんすこやかセンター合同で開催した。</li> </ul> <p>その他の取り組み：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員2名がキャラバン・メイト養成研修プログラムを受講し、キャラバン・メイトとして登録された。</li> <li>・再委託先居宅介護支援事業所説明会で、もの忘れチェック相談会の年間予定表などの資料を配布し、活用を呼びかけた。</li> <li>・区民向け講座の寸劇を通して認知症への理解、対応方法を伝えた。</li> <li>・相談業務や実態把握訪問時、また、連携交流会や広報紙等で「介護者交流会」を周知し、定期開催して家族介護者の孤立を防止し、負担軽減を図れるよう支援した。</li> <li>・男性介護者に特化した「男の介護を語る会」を年間5回継続開催し、延べ15名の参加があった。</li> </ul>
見守りフォローリストへの追加方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・見守りコーディネーターを中心に、初回把握シートを使ってアセスメントを実施し、毎週の職員ミーティングで対応方針を検討した上で見守りフォローリストに加えてきた。毎月月末にリストの確認を呼びかけ、継続や終了判断を含む進行管理も職員全員で行った。介護保険サービス導入に繋がったケースや、施設入所をしたケース等、リスクが解消されたことにより9名が見守り終了となった。年度末には全ての見守り対象者の現況を報告し合い、訪問頻度の見直しなど、リストの更新を行った。</li> <li>・見守りフォローリスト以外のゆるやかに見守りしている方についても、一覧を作成し、職員全員で共有し連携を図った。</li> </ul>
見守りのネットワークづくりの状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・町会や民生委員、郵便局やマンションの管理人など、既存のネットワークを維持し、閉じこもりや繋がりのない方、地域で気になる方についての情報共有を行ってきた。また、新たなネットワークとして地区にある商店会にも見守りの意識を持ってもらえるよう、連携交流会などに出席いただいた。</li> <li>・地域住民が安全で安心して生活ができるよう「高齢者見守り協力店」の周知活動を行い、新たに14事業所から協力を得られた。</li> <li>・見守りが必要と思われる利用者を担当しているケアマネジャーに、あんしん見守り事業を案内した。</li> <li>・町会や民生委員、地域活動団体、介護保険事業者等とのネットワークを強化し、あんしん見守り事業についての周知を行う等、地域の見守りに対する意識を維持・強化するため、まちづくりセンター、社会福祉協議会と共催で「見守りネットワーク会議」を2月に開催する予定だったが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止となった。</li> </ul>
見守りボランティアの活用状況	<p>はつらつ介護予防講座や自主体操グループの参加者から見守りボランティア希望者を募集し、新たに2名がボランティア活動を開始した。見守り対象者とのマッチングを行うとともに、登録されているボランティアの方と地区の民生委員を対象とした「かみまちボランティア交流会」を11月に開催し、ボランティア同士のネットワーク作りと人材の定着に努めた。15名の参加者の他、上町地区社会福祉協議会職員も参加し、情報共有と意見交換を行った。</p>

令和2年度 4 上町 あんしんすこやかセンター事業計画

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域住民や関係者から寄せられる在宅療養に関する相談に対し、サービス調整や医療情報の提供等、適切な相談支援を行う。また、医療機関や介護保険サービス事業者と日常的に情報共有を行い、連携を図る。</li> <li>・住み慣れた地域で安心して療養生活を送ることができるよう、「世田谷区在宅療養資源マップ」等を活用しながら、地域住民や医療機関の相談に対して適切な医療・介護の情報提供や説明を行う。また、日頃から近隣の医療機関や病院のソーシャルワーカーと連携を図り情報収集を行う。地域の医療機関の情報「かみまち医療の連絡窓口リスト」の更新、追加も年に1回、定期的に行っていく。</li> <li>・地区連携医事業では、実施標準メニューに沿い、毎月の事業活動を行う。医療と福祉の連携交流会を通して地域の多職種ネットワーク作りを行うとともに、地域住民への医療・介護の意識啓発に取り組む。</li> <li>・「かみまち医療と福祉の連携交流会」で、地域課題や個別課題の検討を多職種で行う。また、区民向け講座では、上町地区独自の工夫として寸劇講座を継続して開催し、わかりやすく楽しみながら、より身近に介護予防を感じてもらえる取り組みを行う。</li> <li>・「医療・介護の連携シート」の普及に努め、日頃から活用していく。</li> <li>・毎年4月に行う再委託先の居宅介護支援事業所向け事業説明会や、年2回の連携交流会において「医療・介護の連携シート」の活用方法の周知を行い、あんしんすこやかセンターの業務においても活用を続ける。</li> <li>・「口腔ケアチェックシート」の普及に努め、日頃から活用していく。</li> <li>・毎年4月に行う再委託先の居宅介護支援事業所向け事業説明会や、年2回の連携交流会において「口腔ケアチェックシート」の活用方法の周知を行い、あんしんすこやかセンターの個別相談業務においても活用を続ける。</li> <li>・MCSを活用して医療と介護の連携推進に取り組む。</li> <li>・地区連携医や近隣の医療機関と、地域の介護保険サービス事業者の連携ネットワークの推進に、MCSの「上町地区連携医事業グループ」・「上町地区連携グループ」に加え、新たに立ち上げた「かみまちケアマネ会グループ」を活用し、情報発信・情報共有、意見交換を行っていく。</li> </ul>
9地域ケア会議	地域ケア会議の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あんしんすこやかセンターやケアマネジャーが支援困難を感じているケースや、複合的な課題を持つケースについて、地域ケア会議Bを開催し、課題解決に向けて検討・協議する。また、会議の開催を通してケアマネジメント力の向上、支援ネットワークの構築を図るとともに、地区・地域の共通課題を抽出し、より住みやすい地域づくりに寄与する。</li> <li>・「8050問題」や複合的課題のあるケースについて、地域ケア会議Bを年間4回以上開催し、あんしんすこやかセンターの支援力強化に取り組む。また、地域のケアマネジャーが把握した課題について、必要に応じて情報共有や協議ができるよう連携を強化する。</li> <li>・地域ケア会議Bの開催にあたっては、開催の要否、会議の目的、テーマ設定等を職員ミーティングにおいて全員で情報共有し、進行管理を行っていく。</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「地区の課題は地区で解決する」という意識を、あんしんすこやかセンター職員全員が持ち、まちづくりセンター、社会福祉協議会との三者連携と、高齢者分野に限らない幅広い相談対応ができるあんしんすこやかセンターの機能を活かして、「福祉の相談窓口」の充実に取り組む。</li> <li>①東京都中部総合精神保健福祉センター主催の精神保健福祉研修や世田谷区主催の事例検討等に参加し、受講者が全体ミーティングで伝達研修を行い、所内全体のスキルアップを図る。精神保健福祉士資格を有する看護師1名と、経験のある看護師1名の合計2名配置による充実した相談支援体制を継続する。</li> <li>②保健師・看護師の能力開発、評価システムとして、世田谷地域あんしんすこやかセンター医療職のラダー作成を継続する。ラダーに基づいて各段階において期待される能力を示し、到達度を確認するため、自己評価シートを作成する。</li> <li>・障害者や難病、精神疾患の方、子育て家庭、生活困窮者等からの相談を受け付け、一次相談窓口として適切な情報提供、支援を行うため、相談支援先関係機関との連携や、新たな関係づくりに日頃から取り組む。</li> <li>・保健福祉課、生活支援課、子ども家庭支援課、健康づくり課、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等と「顔の見える関係」を継続し、地域で連携した対応を行うため、各種研修や連絡会に定期的に参加し情報交換・情報共有していく。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域づくりを推進するため、毎月の三者連携会議で、まちづくりセンター、社会福祉協議会と共に地域課題を確認し、対応策を検討し実践につなげる。</li> <li>①町会長会議、社会福祉協議会運営委員会、地区民生委員・児童委員協議会、中学校避難所運営会議等に参加し、地区ネットワークの一員として寄与する。</li> <li>②毎年多数の多世代区民が訪れる「子ども大会」では、三者連携ブースを設け、楽しみながら交流が行える機会にすると同時に、三者連携による「福祉の相談窓口」の存在や役割、業務内容を様々な世代に伝える機会とする。また、三者で課題意識と目標を共有し、連携協働による社会資源の立ち上げ支援に取り組む。</li> </ul>

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"> <li>・住み慣れた地域で安心して療養生活を送ることができるよう、「世田谷区在宅療養資源マップ」等を活用しながら、地域住民や医療機関の相談に対して適切な医療・介護の情報提供や説明を行った。</li> <li>在宅療養相談者数：142名 相談件数：277件 【内訳】各種サービス調整227件・入退院/転院に関する情報提供50件</li> <li>・日常の業務や連携交流会を通じて、近隣の医療機関や病院のソーシャルワーカーと連携を図り情報収集や顔の見える関係づくりを行った。地域の医療機関の情報「かみまち医療の連絡窓口リスト」の定期的な更新、新規追加も1月に行い、配布した。</li> </ul>
地区連携医事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>実施標準メニューに沿い毎月の事業活動を行った。令和元年度は認知症をテーマとし、6月と1月の「かみまち医療と福祉の連携交流会」では、地域課題や個別課題の検討を多職種グループワークで行った。また、11月の区民向け講座では、上町地区独自の工夫として寸劇講座を継続して開催し、わかりやすく楽しみながら、より身近に介護予防を感じてもらえる取り組みを実施した。9月の事業所向け医療講座では近隣の脳神経クリニックの医師から認知症に関する専門的な講演と多職種によるグループワークを行った。</li> </ul>
医療・介護の連携シートの普及・活用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>毎年4月に行う再委託先居宅介護支援事業所向け事業説明会や、年2回の連携交流会において「医療・介護の連携シート」の活用方法の周知を行い、あんしんすこやかセンターの業務においても活用した。</li> <li>活用例：「主治医・ケアマネジャー連絡票」を活用し、軽度者の車椅子利用について主治医へ意見をもらった・退院後、通所で運動をする際の留意点を確認した。</li> </ul>
口腔ケアチェックシートの普及・活用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>毎年4月に行う再委託先の居宅介護支援事業所向け事業説明会や、年2回の連携交流会において「口腔ケアチェックシート」の活用方法の周知を行った。</li> <li>あんしんすこやかセンターでの活用はされていない。</li> </ul>
MCSの普及・活用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>地区連携医や近隣の医療機関と、地域の介護保険サービス事業者の連携ネットワークの推進に、MCSの「上町地区連携医事業グループ」(15名：地区連携医と主任ケアマネジャー)・「上町地区連携グループ」(38名：医師・歯科医師・薬剤師・介護保険サービス事業者など)に加え、新たに立ち上げた「かみまちケアマネ会グループ」(10名：主任ケアマネジャー中心)を活用し、情報発信・情報共有、意見交換を行った。</li> </ul>
地域ケア会議Bの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>あんしんすこやかセンターやケアマネジャーが支援困難を感じているケースや、複合的な課題を持つケースについて、地域ケア会議Bを年間4件開催し、課題解決に向けて検討・協議した。</li> <li>(1)7月17日開催・テーマ「共倒れのリスクに備え、支援方針と役割分担を確認する」(2)8月5日開催・テーマ「認知症の80代父親と精神疾患の50代長男の二世帯への連携体制づくり」(3)2月4日開催・テーマ「判断能力が低下した本人への支援と引きこもりの二人の息子への支援方法」(4)2月26日開催・テーマ「うつ病がありサービス事業所の変更を繰り返す利用者への支援方法」</li> </ul>
地域ケア会議Aの実施状況	<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 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"> <li>・精神保健福祉士資格を有する看護師1名と、経験のある看護師1名の合計2名配置による充実した相談支援体制を継続した。</li> <li>・保健師・看護師の能力開発、評価システムとして、世田谷地域あんしんすこやかセンター医療職のラダー作成を継続した。</li> <li>・東京都中部総合精神保健福祉センター主催の精神保健福祉研修や世田谷区主催の事例検討等に参加し、受講者が全体ミーティングで伝達研修を行い、所内全体のスキルアップを図った。</li> </ul>
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"> <li>・障害者や難病、精神疾患の方、子育て家庭、生活困窮者等からの相談を受け付け、一次相談窓口として適切な情報提供、支援を行ってきた。保健福祉課、生活支援課、子ども家庭支援課、健康づくり課、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等と「顔の見える関係」を継続し、地域で連携した対応を行うため、各種研修や連絡会に定期的に参加し情報交換・情報共有してきた。</li> </ul>
三者連携の取組状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月の三者連携会議で、まちづくりセンター、社会福祉協議会と共に地域課題を確認し、対応策を検討し実践につなげてきた。</li> <li>・「0歳から100歳まで」をコンセプトにした「上町ふれあいカフェ」を三者連携で定期開催し、高齢者と子育て世代など多世代交流の場づくりを継続した。</li> <li>・三者連携によりシルバーパス更新期間に住民アンケートを行い、344人分の回答を得た。アンケート結果をもとに地域課題やニーズについて分析、協議した。</li> <li>・毎年多数の多世代区民が訪れる8月の「子ども大会」で三者連携ブースを設け、楽しみながら交流を行うとともに、「福祉の相談窓口」を様々な世代に伝える機会となった。</li> <li>・「見守りネットワーク会議」を三者連携で準備してきたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため開催は中止となった。</li> <li>・上町まちづくりセンターと連携して、中学校の防災授業において、福祉用具や高齢者疑似体験グッズの貸し出しや使い方指導、当日の進行などの取り組みを行った。</li> </ul>

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・給付管理業務などを法人本部がバックアップしながらより正確性に長けたシステムへ移行し、事務処理の効率化を図る。</li> <li>・あんしんすこやかセンターに管理責任者、管理者をサポートする中間管理職(リーダー)を設置する。理事長以下各事業所の管理責任者が参加する、毎月の法人全体の管理者会議にて、地域包括支援センターの運営状況を把握し、評価・助言を行う。また、地域包括支援センター他事業所の中間管理職(リーダー)、管理責任者が参加するリーダー会議を月1で開催しており、中間管理職のスキルアップ向上と事業所を横断する情報の共有機会を設置する。</li> </ul>
	(2) 公正・中立性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の希望する指定居宅介護支援事業者を優先するが、希望する事業者がない場合、指定居宅介護支援事業者リストを提示しての利用者選択に従う。また、利用者の状況に応じて、適切なサービス事業者の選択肢を提示できるよう、地域の介護サービス事業者のサービス内容・特徴・空き状況等の情報収集に努め、サービス種別ごとにファイリングを行っている。適宜利用者にはそのファイルを開覧できるようにしている。本人の意思・選択が難しい場合には、家族や代理人に同様の説明を行う。</li> <li>・事業所の選定プロセスに関して、各職員が記録に残すように事業所内で共有し、給付管理時等に利用事業所、委託事業所に関して極端な偏り等がないか確認する。</li> </ul>
	(3) 個人情報・電子データの管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報に関する書類は施錠できる棚で保管、またパソコンにはパスワードを設定する、パソコンを使用する環境には民間会社のセキュリティシステムを導入している。日常的に職員に対して相談時のプライバシー、守秘義務についての教育を徹底する。職員採用時には、在職中離職後も含めた個人情報保護を目的とした誓約書を取り交わしている。また、当会では「個人情報保護方針」を策定し、ご利用者や家族に周知している。合わせて、「個人情報保護規程」「特定個人情報取扱規程」を整備し、個人情報の保護についての徹底を図っている。個人情報保護に関する知識は、事業所の代表に外部研修を受講させ、事業所で伝播研修を行うことで共有する。</li> </ul>
	(4) 接遇・苦情対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者から苦情を処理するために講じる措置の概要(苦情マニュアル)を揭示し概要に沿って対応している。苦情を受け付けた場合は、事実確認を行い、法人・管轄の保健福祉課に報告し指示を仰ぎ、24時間以内に苦情申し立て者に対応する。事業改善に活かすため、所内で苦情内容、対応経過を共有し記録に残している。</li> <li>・来所される方には、相談しやすくなるために、プライバシーの確保できる部屋を準備し、相談者の秘密が守られることや不利益な扱いを受けないこと、窓口でどのような相談に対応できるかを揭示し明確にする。</li> <li>・今年度新たに接遇マニュアルを整備する。</li> </ul>
	(5) 安全管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害時対策…災害時マニュアルを元に年1回事業所内で災害時のあんしんすこやかセンターの出動工程を確認し、非常時に備える。最新情報を踏まえ、災害時用の備蓄品リストを更新し、適宜必要な物資を準備しておく。</li> <li>・感染症対策…法人で昨年作成した感染症予防及びまん延防止マニュアルに基づき、事業所内の衛生保持に努めるとともに、新型コロナウイルスに関連する対応マニュアルや方針を更新する。</li> <li>・非常時対策…</li> <li>・健康管理等…感染症マニュアルに基づき、年1回以上の健康診断を受診させるものとする。健康管理においては、年1回の健診結果を管理者が管理し、必要な方には個別で生活指導をする。普段の業務における従事者の心身の状況については管理者が把握し、必要な方には面接を行い、必要に応じて受診を勧める。ストレスチェックも年1回の職員面談時に実施し、ストレスチェックに該当する人には就労者向けのメンタル相談窓口などの専門職につないでいく。</li> </ul>
	(7) 職員体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎朝のミーティングや「経堂あんしんすこやかセンター職員会議」を月に1回開催して、所内における情報共有を行っていく。人材定着に向けて新人・中堅・管理者ごとの研修計画に基づき、年2回の職員面談や研修参加を促しキャリアアップを支援する。</li> <li>・法人内の事業所間で職員欠員時の異動等ができるバックアップ体制を図る。</li> <li>・世田谷地域あんしんすこやかセンター合同で入職年別交流会を開催する。(年1回)</li> <li>・世田谷地域あんしんすこやかセンター医療職のリーダー作成を継続、リーダーに基づいてチェックリストを作成する。</li> <li>・質を担保させるためには辞めない職場を作ることが必須であるため、スタッフの特性に合わせた仕事の分担を進め、管理者及びサプリーダー2名で個々のスタッフに合わせたフォロー体制を作っている。</li> </ul>
	2 総合相談支援	(1) 相談対応
(2) PRと地域づくり活動		<ul style="list-style-type: none"> <li>・食会やサロン等地区内の活動団体に出向き、あんしんすこやかセンターの事業や介護予防についての啓発を行う(目標25回)</li> <li>・広報紙を年3回発行し、食会やサロン等地区内の活動団体、見守り協力店、高齢者実態把握の際に配布する(年間配布目標400枚)</li> <li>・経堂あんしんすこやかセンター独自のパンフレットを作り、高齢者実態把握の際に配布し相談窓口の普及に努める。</li> <li>・体操サークルの自主化を目指したいいきいき講座を開催する(年1回)</li> <li>・地区の民生委員・児童委員協議会に参加し、あんしんすこやかセンターの業務内容の理解を深める(年1回)</li> <li>・地区ごとの民生委員との交流会を持つ(宮坂、経堂、桜丘各地区年1回)</li> <li>・経堂まちづくりセンター、社会福祉協議会経堂地区事務局と共催で見守りネットワーク推進会議を開催し、地区のネットワークづくりを推進させる(年1回)</li> </ul>
(3) 実態把握		<ul style="list-style-type: none"> <li>・訪問対象者リストや、関係機関からの通報、区民からの相談に対し速やかに対応し、必要時実態把握のために訪問する。(年間目標1540件)</li> </ul>
3 権利擁護事業	(1) 虐待	<ul style="list-style-type: none"> <li>・関係機関と連携して虐待の早期対応、支援体制のネットワークを構築する。</li> <li>①地区ごとの民生委員との交流会(宮坂、経堂、桜丘各地区年1回実施予定)や町会の集まりにて早期発見チェックリストの共有。</li> <li>②「ケアマネカフェ」(年4回実施予定)にて地域のケアマネジャーへの虐待発見事例等の共有。</li> <li>③法人内研修等で早期発見チェックリストや虐待発見事例等を取り上げ、法人内職員の理解・関心の向上を図る。</li> <li>・毎朝のミーティングや「経堂あんしんすこやかセンター職員会議」内で関わっている虐待事例を取り上げ、所内における情報共有を行っていく。</li> </ul>
	(2) 成年後見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・世田谷総合支所保健福祉課と連携し、後見制度の必要のある高齢者を速やかに成年後見センターなど専門機関につなげる。また関係機関と連携して成年後見制度申し立てに向けた援助をしていく。世田谷地域の社会福祉士合同で成年後見制度に繋がるまでの適切な支援について検討を重ねる。</li> <li>・地域への普及啓発の為、いきいき講座にて成年後見制度を課題とした講話、講座を行う。(年1回)</li> </ul>
	(3) 消費者被害	<ul style="list-style-type: none"> <li>・いきいき講座や地区のサロンなどを中心に、警察などの関係機関と連携して消費者被害の実態や予防策について案内していく。随時必要な方に詐欺被害対策用自動録音機の導入を支援する。</li> <li>・各職員が研修を受講し、関連する情報や知識技術を蓄積する。警察や消費生活センターと連携し、いきいき講座や地域づくり諸活動において、被害の実態や予防法についての啓発活動を行う。特殊詐欺対策用自動録音機が必要な方に導入支援を行い、消費者被害の防止に取り組む。また被害状況が分かった際は、適宜関係機関と連携の上、解決につとめ及び善後策を図る。</li> </ul>

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	理事長以下法人内の各事業所の管理責任者が参加する、毎月の管理者会議にて、地域包括支援センターの運営状況を把握し、評価・助言を行った。また、地域包括支援センター他事業所の中間管理職(リーダー)、管理責任者が参加するリーダー会議を月1で開催しており、中間管理職のスキルアップ向上と事業所を横断する情報の共有機会を設けた。
事務処理の工夫	事務処理を能率的に行うための工夫： 事業所内で実績や給付管理業務を取りまとめる担当者を複数人で分担し、効率化を図っている。昨年度よりPCサポートを導入し、リモート保守などを通じてPC処理に苦手意識がある職員へのサポートを充実させた。 正確な事務処理を行うための工夫： 法人にて地域包括センターの給付管理業務等の進捗管理、必要に応じてフォローを行えるシステム導入の検討を行った。給付管理業務においても担当者を2人体制とし、ダブルチェックの仕組みを整えた。ミス発生時は、毎月の管理者会議やリーダー会議にて報告し法人からの助言や必要に応じて体制状況の管理のため本部より人を送った。
公正・中立性を確保する方策	利用者の希望する指定居宅介護支援事業者を優先するが、希望する事業者がない場合、指定居宅介護支援事業者リストを提示しての利用者選択に従った。また、利用者の状況に応じて、適切なサービス事業者の選択肢を提示できるよう、地域の介護サービス事業者のサービス内容・特徴・空き状況等の情報収集に努め、サービス種別ごとにファイリングを行った。
公正・中立性のチェック方法	日常業務の監督の延長線上として管理者による点検に留まっておらず、公正・中立性に関して、自己点検シートの作成や法人による定期的な点検の仕組み作り等の検討が必要になっている。
個人情報保護のための具体的な取組	パソコンのネットワーク環境、セキュリティを強化した。新しく配置された職員に対して相談時のプライバシー、守秘義務についての教育を行った。個人情報保護に関する研修を受講させ、事業所内で伝播研修を行い共有した。
プライバシー確保のための工夫	現在、プライバシーに配慮された相談スペースが環境的に確保できずにおり、世田谷区と協議を行っている。そのため、プライバシー確保のため戸別訪問による相談対応に出来るだけ切り替えている。
苦情に対する再発防止策	苦情を受け付けた場合は、事実確認を行い、法人・管轄の保健福祉課に報告し指示を仰ぎ、24時間以内に苦情申し立て者に対応した。事業改善に活かすため、所内で苦情内容、対応経過を共有するとともに、法人にも報告している。
災害時対策	災害時の出勤工程の確認や連絡網を更新し、非常時の備えについて所内で確認を行った。備蓄品を更新し、新しく必要な備蓄品について法人に報告し、購入の準備を進めた。
非常時対策	災害時対応マニュアル、緊急対応マニュアルを整備しており、非常時はマニュアルに沿って対応できるよう、職員に周知している。
感染症対策	新型コロナウイルス感染症予防のため、感染防止のための基本的な対策としてマスクの着用、手洗い等の徹底、体温確認など日常的な健康状態の確認、長時間の時間外労働を避けるなど工夫した。法人として職員用マスクの整備を行い、各職員に感染防止に向けた行動変容の啓発、時差通勤の活用促進を図った。
健康管理	各職員年1回以上の健康診断を受診している。診断結果は管理者に報告し、必要な職員には個別で生活指導を行った。心身の状況把握のため、勤務年数の浅い職員を中心に面談を行った。
欠員補充の方策	新規採用に向け法人ホームページの採用情報ページを新たに構築した。資格取得支援制度を導入し、法人内資格者の育成推進を図った。来年度の職員補充のため採用活動を行った。
人材育成の取組	法人全体研修を行い、「権利擁護」及び「地域共生社会の居場所づくり支援」をテーマに社会福祉従事者として必要な知識の習得、介護技術及び相談支援のスキル向上を図った。また、法人として開催している学習会に、地域包括支援センターの職員にも主体的に参加を促し、地域福祉・居場所・ネットワーク形成支援に関する知見を蓄える機会となった。
人材定着の取組	新しく入った職員には現場でのOJT教育を中心に、法人内他事業所でも研修を行い、世田谷区内の地域福祉について学ぶ機会を設けたり、関係機関と繋がりをつくれる場に参加を促すことで、事業所内外での人間関係を育むことができている。
総合相談窓口を行う上で心掛けたこと	来所される方には、相談しやすくするために、プライバシーの確保できる部屋を準備し、相談者の秘密が守られることや不利益な扱いを受けないこと、窓口でどのような相談に対応できるかを明示し明確にした。
アウトリーチの実施状況	関係機関からの通報、区民からの相談に応じて、心身の不調で来所が難しい方や支援を不要だと拒否している方、入院先中やその他様々な事由で来所が難しい方等の訪問を行った。職員を地区ごとに担当分けしており、定期的に民生委員や見守り協力店等の関係機関と情報交換を行い、特に事業所から距離のある桜丘地区には、地域バトロールと称した訪問活動を行った。
継続的な支援を行った事例	公園内や高架下に居住スペースを作り生活してしまっている方への支援。保健福祉課、生活支援課とともに、昨年度は中部精神保健センターのアウトリーチ事業を依頼。自宅のパーテーションが壊れてきたり、荷物がほとんど居住スペースを占拠しており、さらに本人が自ら進んで捨てることもできないため、毎週チームを組んで訪問し、本人と対話しながら、本人の健康管理と住環境の改善と取り組んでいる。
3職種チーム対応	3職種で緊急性のあるケースや対応困難なケース等の目標、情報、意見等を共有することでチームアプローチを実践した。毎日ミーティングの他、都度ケース共有の場を持ち、職種の立場で意見を出し合い検討して、センターの意見を統一して対応している。
PRの取組状況	広報誌を春と秋の発行年2回。サロン、事業所、介護者、訪問対象者リスト訪問時に計400枚配布した。 地区の高齢者の抱える課題に合わせ、いきいき講座を年3回実施した。1回目「終いのいろいろ」、2回目「健康のための音楽療法」、3回目「糖尿病の話」(延べ参加者数99名) ネットワークづくりの取り組みとしては、年度初めの民生委員・児童委員協議会に出席し担当地区と業務内容について案内し、8月に再度民生委員・児童委員協議会に出席し、認知症サポーター養成講座を実施。また、桜丘地区の民生委員と情報共有の会を開催し、地域住民の情報交換とともに介護保険の利用の仕方等の周知を行った。
地域包括支援ネットワークづくりの取組状況	地域のコンビニエンスストア、不動産屋、商店街や銀行等に、見守り協力店の説明と協力依頼を行い、見守りステッカーと見守りチェックリストをお渡ししながら、広報紙の設置をお願いした(13件)。まちづくりセンター、社会福祉協議会と共に、地区の商店街へ認知症の方への支援を依頼。また、見守りネットワーク推進会議を開催し、地区の災害時の連携、認知症への理解と見守りについてネットワークづくりを行った。
実態把握訪問の工夫	訪問対象者リストによる訪問のほか、熱中症の時期にひとり暮らし高齢者の安否確認事業が発生したため、急遽その地区の対象アパートに住む全高齢者の実態把握を行い、熱中症の注意喚起を行った。また、冬期には地区内のシルバーピアにて、世田谷消防署の坂出張所の協力を得て防災診断と併せて実態把握を実施、火災予防の注意喚起に努めた。
研修受講状況	職員の研修参加としては、第2回、第3回高齢者虐待対応研修に参加。高齢者虐待対応における支援者の責務や裁判判例、成年後見制度をどの段階で利用すべきかを学習し、ミーティングを通じ職員間で共有した。
普及啓発の取組	普及啓発としては、サロンや町会、見守り協力店、管轄警察等に心配な家庭がある場合は些細なことでも、あんしんすこやかセンターに相談してほしいことを周知した。
虐待に発展するリスクのあるケースの把握	各関係機関(区、警察、病院、民生委員)からの連絡、家族、近隣住民、介護サービス事業所からの相談があったケースは、虐待に発展するリスクがあるかを月1回のミーティング内で検討している。
早期発見の目を広げるためのネットワーク構築	地域との連携については、地区担当者が担当地域の民生委員と顔合わせの時間を設け、地区の情報の共有や虐待に発展するリスクのある事例への対応方法について話し合った。 また都営団地の自治会長を訪問した際に、虐待の手引きをお渡しし、早期発見・早期相談を呼び掛けた。
所内における情報共有の方法	朝礼での情報共有と、毎月の所内ミーティングで虐待ケース会議の報告を行い、情報共有を行っている。
研修受講状況	職員の研修参加としては、権利擁護事例検討会に参加。多額の遺産を相続した精神疾患の患者への支援について検討。また、世田谷地域あんしんすこやかセンター・社会福祉士の会勉強会にて、「司法書士に相談できることを知ろう」に参加。成年後見制度の最近の傾向や、成年後見と民事信託の違い等について学習し、ミーティングを通じ職員間で共有した。
普及啓発の取組	いきいき講座で司法書士、後見センター職員を招き区民向け後見制度、家族信託の講座を行った。(参加人数22名)
成年後見制度などの支援に繋いだ事例	認知症独居のご家族から成年後見制度利用希望の依頼あり。後見制度説明を行うが、ご家族が高齢なこともあり書類作成がうまくいかず、後見業務を行える社会福祉士の事業所を紹介しつつ、申し立てに向けてサポートを行った。
研修受講状況	職員の研修参加としては、権利擁護事例検討会に参加。多額の遺産を相続した精神疾患の患者への消費者被害予防について検討、ミーティングを通じ職員間で共有した。
普及啓発の取組	サロン等地域活動にて、世田谷警察、北沢警察、消費者センター等の協力を得て、啓発活動を行った。(年9回) 生活安全課に相談し、自動録音機貸し出しへの申請のサポート(5台)、あんしんすこやかセンターでの自動録音機の貸し出し(18台)について支援を行った。
消費者被害に対応した事例	認知症がある高齢者で、排水管高圧洗浄、自分史出版、IP電話等々被害に遭っている事例に対して、後見人が入るまで居宅介護支援事業所と連携しつつ、消費者支援センターと共に支援した。

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地区のケアマネジャー支援に活かしていく事を目的とし、世田谷地域7が所の「あんしんすこやかセンター主任ケアマネの会」において、ケース相談や、介護保険情報を共有する。</li> <li>・地区の主任ケアマネジャーと「ケアマネカフェ」を共催し、情報交換の場としての展開を図る。(年4回)</li> <li>・介護予防ケアマネジメントのプラン再委託先居宅介護支援事業者と共に勉強会を実施し、地域のケアマネジャーとの連携及びケアマネジメントの質の向上を図る。</li> </ul>
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"> <li>・継続ケース及び総合相談や対象者リストによる実態把握訪問などを通じて、個々の課題に沿った介護予防ケアマネジメントA・B・Cが提供できるよう相談体制を維持する。また、介護予防ケアマネジメントにおいては、サービス有りきではなく、様々な介護予防事業の活用や地域活動への参加及び役割創出の視点を取り入れ、自立支援を重視した提案を行う。</li> <li>・増加する介護予防支援と介護予防ケアマネジメント件数に対しては、再委託先居宅介護支援事業者へ必要な情報を提供したり、サービス担当者会議等へ出席したりすることを通して継続的な支援を行っていく。</li> <li>・地域住民や主任ケアマネジャーと共に、介護予防ケアマネジメントの質の向上のための地域ケア会議Aを実施する(年3回)。</li> </ul>
	(2) 一般介護予防事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地区で介護予防普及啓発を行い、基本チェックリストを実施、フレイル予防が必要な高齢者に情報が届くようにする。(はつらつ介護予防講座・年19回平均 15名以上、介護予防普及啓発関連講座・年10回以上、自宅待機での身体機能低下防止のための運動促し資料配布 200件、お口の元気アップ講座の周知)</li> <li>・体操グループの少ない宮坂地域で自主体操グループ立ち上げ支援を行う。</li> </ul>
6 認知症ケア推進	認知症ケアの推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・関係諸機関の医師や看護師等と連携し、認知症の早期発見・支援を継続的に行う。(啓発型もの忘れチェック相談会従事・年1回、地区型もの忘れチェック相談会実施対象者3名の選出・年1回、認知症初期集中支援チーム事業・5事例)</li> <li>・家族介護者の運営と、地区の介護者支援活動に支援する。(介護者の会・年6回、介護者による地域活動支援・月1回)</li> <li>・認知症サポーターについて改めて地区に周知を行い、認知症の正しい理解を持つ地区の住民を増やす。(認知症サポーター養成講座年3回以上開催)</li> <li>・養成をした認知症サポーターの中から、「はいかい声かけ訓練」等地区活動への参加・協力者となる人材を掘り起こす。</li> <li>・地区の認知症カフェやグループホームの運営推進会議に出席し、関係者との連携を深める。(年11回以上)</li> <li>・認知症に対する地域支援体制を三者や関係機関で、「はいかい声かけ訓練」等地区活動を通して構築する。(年1回)</li> </ul>
7 あんしん見守り事業	見守り支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>・見守りフォローリストを活用し、対象者に合わせた見守り体制を構築する。フォローリストの更新については、朝礼やミーティング内で共有された事例をもとに、地区担当者間で対象について協議し、追加するかを決定している。また、月1回の所内ミーティング内でリストの内容を全職員で共有し、今後の支援の方向性について検討している。</li> <li>・見守りステッカーの普及に努める(年間目標10件)見守りステッカー貼付を依頼した見守り協力店に出向き、地区の高齢者の様子を確認し情報収集に努め、見守り協力店との連携を図る(年間目標25件)</li> <li>・地区の住民による見守り活動の推進のため、社会福祉協議会経堂地区事務局と共催で、ボランティア交流会を開催する(年1回)。</li> </ul>
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"> <li>・在宅医療・介護連携推進担当者を中心に在宅での療養や入退院等に関する相談を受け止め、状況に合った医療や介護の情報提供をする。また、適切な在宅療養相談支援が行えるよう、地域の医療機関や病院との関係づくりに取り組んだり、情報共有ツールを活用して連携を図ったりしていく。</li> <li>・新たに選任された地区連携医と共に、医療と介護に関わる多職種連携を深めるための会議や研修会を開催し、地区の医療連携の推進を図る。地区連携医事業の計画・運営にあたっては、地区の主任ケアマネジャーと運営委員会を立ち上げ、MCSを活用して連携体制の構築を図る。</li> </ul>
9 地域ケア会議	地域ケア会議の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアマネジャー支援、地域包括支援ネットワーク構築の為、所内で情報や目的等を共有しながら、地域ケア会議Bを実施する事で、地域課題を抽出し、地域の課題を包括的に解決できるような、仕組み作りに取り組んでいく(年3回以上)。</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談窓口の充実に向けた取り組みとして、三者連携会議や地域ケア連絡会内で相談事例の共有を行いながら、各関係機関との連携を図り、相談者が必要な支援を受けられるように努める。関係機関との連携としては、連絡会等の会議や日常的な業務内で、顔の見える関係作り、お互いの機関の専門性の相互理解や役割分担の明確化を図ることで、スムーズに連携を行うことができる。</li> <li>・多職種連携を進めるための経堂地区包括ケア会議を行い、医師・看護師・薬剤師・リハビリテーション専門職・保健福祉課・ケアマネジャー・デイサービス相談員・ヘルパー等参加を募り、地域の社会資源把握・活用の取り組み、意見交換の場の設定とする。(年2回)</li> </ul>
	(2) 参加と協働による地域づくりの推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・三者連携の事業として年一回、見守りネットワーク推進会議を開催し、地区の課題や課題解決につながる取り組みを進める。昨年度の見守りネットワーク推進会議にて、「認知症による徘徊」が課題として挙げられたため、地域や商店街、地域の認知症サポーター、認知症在宅生活サポートセンター、世田谷保健福祉課地域支援と連携し、経堂地域内にて「はいかい声かけ訓練」を実施する。(年1回)</li> <li>・災害に強い地域づくりを目指し経堂まちづくりセンターと連携し、防災塾(年1回)、避難所運営訓練(各地区年1回)に参加する。</li> </ul>

昨年度の取組実績	
ケアマネジャー支援の取組	世田谷地域あんしんすこやかセンター主任ケアマネジャーの会において、介護予防ケアマネジメント勉強会を開催。その内容を経堂地区内で地区の主任ケアマネジャーで運営している「ケアマネカフェ」にて、地区のケアマネジャーと共有した。
社会資源の把握状況	地域の社会資源情報をファイリングしてまとめており、定期的に更新、整理している。地区のケアマネジャーより相談があった際に、すぐに提供できるようにしている。
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	インテーク面接やアセスメント技術向上の為に研修会を法人内で開いたり、「自立支援・重篤化防止に向けた介護支援専門員研修」に参加し、マネジメント力の向上を図った。
地域ケア会議Aの実施状況	介護予防ケアマネジメントの質の向上の為に地域ケア会議Aを3回実施し、地域課題の抽出や社会資源の発掘について考えを深め、自立支援に向けた提案が行えるよう検討を進めた。定年退職後、閉じこもりがちになりやすい男性高齢者が課題として挙がった。特に独居で地域につながらない方が、フレイルになりやすいこともあり、今後も地域の方々と課題を共有できるような顔の見える関係を作っていく。
再委託先への支援状況	介護予防支援計画を立てるにあたって必要な帳票類を改めて確認し、再委託を依頼している居宅介護支援事業者へ解りやすいように書面にて周知した。
フレイル予防の普及啓発の取組	サロン、高齢者食事会、オレンジカフェで栄養の知識、フレイルについて、運動の勧め等講話を行う。開催総数8回、延べ151名参加。また、3月に入り、コロナで外出自粛をしている見守りフォローリスト対象者と介護予防ケアマネジメント利用者へフレイル予防の啓発と自宅でもできる簡単な体操やストレッチの情報を提供、介護予防手帳を配布した。
基本チェックリストの活用状況	サロン、はつらつ介護予防講座、会食会、また相談支援の際に実施。介護予防啓蒙、実態把握及び事業対象者の把握を行い、元気生活のための筋力アップ講座等の介護予防事業への参加を促した。
住民主体の活動への支援状況	宮坂地区に体操できるサロンが少ない課題があったため、宮坂地区の方を中心として、地域自主体操グループの立ち上げの為、参加希望アンケート、指導員の選定等を行った。3月に立ち上げ予定だったが、コロナ流行の兆しがあったため、開始の時期を延期とした。
もの忘れ相談を行うにあたり心掛けたこと	各担当者の専門性を発揮し、早期発見・早期対応を心がけつつ、家族及び本人との関係づくり、医療機関はじめ関係機関との連携を図りながら効果的に支援を進めた。
地区のネットワークづくり	サロン等の地域活動、地域づくりの場に訪問し、認知症ケアパスの配布等、認知症に関する知識の啓発活動を行った。また、まちづくりセンター、社会福祉協議会と共に地区の商店街へ認知症の方への支援を依頼。見守りネットワーク推進会議を開催し、認知症への理解と見守りについてネットワークづくりを行った。
認知症の正しい知識の普及啓発	認知症サポーター養成講座の開催実績：民生委員・児童委員協議会、地区の体操サロン、郵便局、銀行等からの依頼があり、開催件数は8件、サポーター養成人数は144人だった。 その他の取り組み：社会福祉協議会主催の住民向け地域交流会に企画協力し、「認知症への理解」の講演を認知症在宅サポート室に依頼した。
見守りフォローリストへの追加方法	朝礼やミーティング内で共有された事例をもとに、地区担当者間で対象について協議し、追加するかを決定している。また、月1回の所内ミーティング内でリストの内容を全職員で共有し、今後の支援の方向性について検討している。
見守りのネットワークづくりの状況	地域のコンビニエンスストア、不動産屋、商店街や銀行等に、見守り協力店の説明と協力依頼を行い、見守りステッカーと見守りチェックリストを配布した。まちづくりセンター、社会福祉協議会と共催で、見守りネットワーク推進会議を開催し、町会、地域住民、民生委員、ケアマネジャー、介護事業所等と認知症の方や高齢者の見守りについてネットワーク作りの必要性を検討した。
見守りボランティアの活用状況	平成31年度は見守りボランティア1名が体調不良で活動を中止されたが、新たに2名増えた。見守りボランティア現在登録4名。そのうち、3名の見守りボランティアが見守りボランティア訪問を行っている。
在宅療養相談窓口を行う上で心掛けたこと	在宅医療・介護連携推進担当者で連絡会で得てきた情報を所内で共有することにより、全職員が在宅医療相談に対応できるようにした。特に、入院については、医療ソーシャルワーカーとの連携を再確認し、迅速な対応に努めた。
地区連携医事業の実施状況	平成31年度に新たに選任された地区連携医と話し合い、地区連携医の強みを生かしながら医療と介護の連携を進めるための研修会・事例検討会などを10回行った。その内、2回は、地区の薬剤師に協力してもらい地区連携医と共に薬に関する勉強会を行った。
医療・介護の連携シートの普及・活用状況	地区の主任ケアマネジャーと共催で開催している「ケアマネカフェ」にて、医療・介護の連携シートについて周知し、活用方法の事例を報告し合った。
口腔ケアチェックシートの普及・活用状況	地区の主任ケアマネジャーと開催している地区包括ケア会議の運営委員会にて、口腔ケアチェックシートについて周知した。
MCSの普及・活用状況	地区連携医と主任ケアマネジャーの意見交換会の際に、MSCへの加入状況の把握を行い、活用状況について報告し合った。
地域ケア会議Bの実施状況	地域ケア会議Bは6回実施。認知症や精神疾患、高次脳機能障害のケースがあがったが、なかでも近隣住民とのトラブルが多く、地域の方々への理解を深めるための取り組みが今後の課題であると把握した。
地域ケア会議Aの実施状況	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。
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	昨年度の取り組みとしては、相談拡充対象研修の参加が5件。研修のフィードバックにおいては、資料・報告書の回覧や定期的なミーティングで共有している。障害、子育て、生活困窮等の研修参加が少なかったため、今年度はより多様な研修に積極的に参加し、見識を拡大し深化させたい。
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	ポートセタがやと連携に向けた役割分担について共有の機会を持ち、連携の推進を図った。また、自立支援協議会地域移行部会に年3回参加、要保護児童支援世田谷地域協議会に年1回参加した。多職種連携を進めるための経堂地区包括ケア会議を第一回「災害時の地域と事業所の連携」、第2回「継続的に停電状態が続く場合の重介護者の支援」のテーマで開催し、町会、医師・看護師・薬剤師・保健福祉課・介護事業所等の顔の見える関係作りを行った。
三者連携の取組状況	三者連携会議にて認知症への地域の理解が課題として上がり、地区内2か所の商店街を対象に認知症が原因で徘徊される方への支援の動きかけを行った。また、災害の備えが難しい方々への支援が課題として上がり、見守りネットワーク推進会議にて「はいかいに対する見守りと災害時の備え・助け合い」をテーマとして開催。三者、町会、民生委員、保健福祉課、介護予防・地域支援課、認知症在宅生活サポート室、消防団、消防署、地区の活動サロン、地区のケアマネジャー、介護事業所等々、54名の参加により、地区の課題について話し合った。

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】法人、あんしんすこやかセンターが運営方針を共通理解のもと、あんしんすこやかセンター業務を遂行する                      【法人のバックアップ体制】①作成した事業計画に対し、管理者会議(法人在宅介護課長、あんしんすこやかセンター管理者等が出席)において進捗状況を確認する。(年6回)                      ②法人内あんしんすこやかセンターの広報誌を法人本部に設置することや、法人各事業所職員が参加する職員研修大会や会議での活動報告にて、法人職員全体で、あんしんすこやかセンター業務への理解を促進し体制を整える。(年2回)                      ③あんしんすこやかセンターが事業を展開するにあたり、地区に拠点のある法人からも地域住民への情報発信、場所の提供を行う。                      ④人材育成において、職種ごとや、介護支援専門員の研修参加がしやすい体制、費用助成などを支援する。                      【事務処理の工夫】①介護保険給付管理、単価払いの請求等について、チェック体制が機能するよう、あんしんすこやかセンター担当者と法人本部担当者間で確認の場を設ける。(年1回)                      ②申請代行等の業務については、区のマニュアルにもとづき事務処理を行うとともに、処理の誤りが起こりやすい手続きや要件の確認ができるよう、独自の記入例やチェックリストを作成し、複数の確認を徹底する。</p>
	(2)公正・中立性	<p>【目標】利用者が適切な自己選択、自己決定を可能にするための支援を担保する。                      【取組み予定】①職員が区の介護・保健福祉行政の一翼を担う公益的な機関としての役割を認識し業務に当たる。                      【公正・中立性を確保する方策】①情報提供時、ホームページや世田谷区ホームページの介護事業者情報検索システムを活用し、利用者や家族へ複数の事業所提示を行う。                      ②介護保険各事業所への問い合わせセンターを毎朝のミーティングで確認し、定期的に法人本部へ報告する。                      【公正・中立をチェックする方法】①あんしんすこやかセンターが公正中立性に基ついた情報提供や対応を行えているか、法人は定期的に報告や確認を行う(年3回)。</p>
	(3)個人情報・電子データの管理	<p>【目標】個人情報保護に関する、職員の意識の向上を図る                      【個人情報保護のための具体的な取組】①法人全体で、外部講師による個人情報保護に関する研修を実施する。(年1回)                      ②法人内あんしんすこやかセンター、居宅介護支援事業所職員で構成するリスクマネジメント委員会にて、ヒヤリはつと事例の見直し、要モニタリング事例についての再発防止策の確認を行う。(年2回)                      ③所内で作成している「個人情報取り扱いマニュアル」(個人情報、電子データの取り扱い、管理方法を含む)の読み合わせと確認を行う。(年1回)                      【プライバシー確保のための工夫】①相談内容に応じて相談室を使用する。窓口対応時は個人情報、プライバシーに関わる内容は声のトーンに注意する。</p>
	(4)接遇・苦情対応	<p>【目標】職員の接遇、対応の質の維持向上を図る                      【取組み予定】①区の苦情対応研修の受講、伝達研修を実施。(年1回)                      ②職員の「業務への姿勢、マナーチェック表」を用い、定期的な確認を行う。(入職時、面談時 年1~2回)                      ③苦情につながる相談内容は、原因、背景、対応策を整理し職員間で共有する、また内容と相談者の意向によっては区の苦情報告書を提出し、法人、所管課へ報告する。</p>
	(5)安全管理	<p>【目標】各マニュアルの実施と修正                      【災害時対策】①法人の防災訓練(年1回)、複合施設や町会の実施する防災訓練に参加し(各年1回)役割や行動の模擬訓練を行う。                      ②複合施設連絡会(まちづくりセンター、社会福祉協議会、地区会館、あんしんすこやかセンター)にて、災害時の各部署の協力体制、課題等を話し合う。(年3回)                      【非常時対策】①安否確認等、緊急時には保健福祉課と相談、協議の上役割分担をし対応を進める。                      ②区の緊急対応マニュアルに則り訪問は複数職員で対応する。                      ③職員の移動中の事故等突発的な事態に備え、職員緊急連絡網を作成し連絡方法の確認をする。                      ④連絡網は法人と共有する。                      【感染症対策】①「あんしんすこやかセンター感染症対策マニュアル」を作成、各職員携帯し予防行動を徹底する。                      ②職員が感染を媒介しないよう、職員は毎朝検温を行い、体調を把握するように努める。                      【健康管理】①法人で実施する検診を受ける、メンタルヘルスチェックは、法人の産業医、福祉人材育成・研修センターの「こころの相談」世田谷区の「こころの体温計」を活用する。(年1回)                      【共通】①世田谷地域あんしんすこやかセンター医療職で協力し、感染症等の災害時におけるあんしんすこやかセンター医療職の役割や対応について、保健福祉課保健師の協力を得ながら検討する。</p>
	(7)職員体制	<p>【目標】職員の定着と質の担保を図る                      【取組み予定】①新人職員は法人内あんしんすこやかセンターの育成プログラム等に従い、OJT、OFF-JTを実施する。                      ②法人内あんしんすこやかセンター職員で定期的な勉強会(情報交換、ケアプラン作成)を開催する。(年4回)                      ③各職員が作成する目標達成シートを定期的に管理者と確認し、各職員のモチベーションの維持、向上を図る。(年2回)                      ④世田谷区福祉人材育成・研修センターの職種別研修に参加する。(各年1回)                      ⑤各職能団体主催の研修会や自己学習の機会に参加することで、専門性の向上、職場外のネットワーク作りを図る。                      【共通】①世田谷地域あんしんすこやかセンター医療職合同で、医療職ラダー作成を継続し、ラダーに基づいたチェックリストを作成する。                      ②世田谷地域あんしんすこやかセンター合同で、職員交流会を開催する。(年1回)</p>
	2総合相談支援	(1)相談対応
(2)PRと地域づくり活動		<p>【目標】身近な相談窓口であることを周知する                      【取組み予定】①広報紙「下馬あんすこ便り」を年2回発行し、あんしんすこやかセンターの取組みを周知する。毎月、ホームページを更新し情報発信する。作成した広報紙は町会に依頼し閲覧板にて各戸配布、高齢者クラブやミニデイ・サロンを訪問し地域住民へ配布する。介護保険サービス事業者、クリニック、薬局などへ訪問時に年1回以上配布する。                      ②三者連携、地区のネットワーク「下馬かるがもS準備委員」、地区の介護保険事業所と共に、住民の活動を支援を継続すると共に、新たな居場所づくりを行い、地域の専門職の協力を得て地域づくりを継続して行く。                      ③地域との繋がりが必要な事例を周知し住民が地域活動に参加できる働きかけを行う。                      ④「いきいき講座」を年3回開催し、フレイルをテーマに介護予防の啓発を行う。</p>
(3)実態把握		<p>【目標】年間1320件の実態把握を行い、支援が必要な人の把握に努める                      【取組み予定】①訪問対象者リスト、異動者リスト、相談対応から独居の人、未把握の人の実態把握を行い、支援が必要な人の発見、地区のニーズ把握を行い、予防的な支援を行う。</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	・区の事業計画書を作成した上で、法人が取りまとめる事業計画書においてもあしんすこやかセンターの事業重点目標を整合させるように作成している。法人の事業計画書では年間の実施スケジュールを策定し、高齢者福祉部門の職員会議で、事業計画の共有及び進捗状況の報告を実施している。
事務処理の工夫	事務処理を能率的に行うための工夫：・事務処理は担当を決め各職員が役割分担し行った。給付管理、実績については同じ日に全員揃って数字を確認し間違いを減らすために連続した事務処理を実施した。 正確な事務処理を行うための工夫：・申請代行業務、介護給付請求事務は、事務処理マニュアルに則り、トリプルチェックを行った。区のマニュアルにもとづき事務処理を行うとともに、処理の誤りが起こりやすい手続きや要件の確認ができるように、独自の記入例やチェックリストを作成し、複数で確認ができるようにした。 ・事務処理の過程においてにおいて誤った処理や確認もれが起こった場合は、要因や再発防止策まで、ヒヤリ・ハットシートを用い所内や法人内のあしんすこやかセンターで共有し、再発防止に努めている。
公正・中立性を確保する方策	・所内で仕様書を読み合わせ、公正中立な窓口であることの意識付けを行った。(4月) ・ハートページや居宅介護支援事業所一覧表等から、相談者の希望やニーズに沿った事業所を案内するよう努めている。
公正・中立性のチェック方法	・紹介先の介護保険事業所一覧を作成し、朝のミーティングで情報提供問い合わせに偏りが無いか確認をしている。 ・毎月法人へ報告し、事業所に偏りが無く情報提供ができるようにしている。
個人情報保護のための具体的な取組	・あしんすこやかセンター、法人内居宅介護支援事業所共通の個人情報の取り扱いに関する手順書を整備している。 また、所内でも独自の取り扱いルールを定めている。 ・独自の取り扱いルールについては、年度初めや新入職員入職のタイミングで職員全員で読み合わせし、個人情報の取り扱い、運用についてと意識の徹底を図るとともに、現状に即した内容であるかを確認した。
プライバシー確保のための工夫	・まちづくりセンターの窓口とあしんすこやかセンターの窓口が近いこと、窓口混雑時は特に声のトーンに気をつけ、相談内容に応じて、個別の相談室で対応をするように努めた。
苦情に対する再発防止策	・あしんすこやかセンター、法人内居宅介護支援事業所共通の苦情対応マニュアル、手順書を整備している。 ・新入職員は、区の苦情対応研修に参加し、所内で伝達研修を行った。(年1回) ・苦情につながるおそれのある相談内容、ヒヤリ・ハットと事例の共有、再発事例については防止策を検討し所内で共有し実施した。
災害時対策	・あしんすこやかセンター、法人内居宅介護支援事業所共通の手順書が整備されている。 ・防災の日に合わせて、法人で参集訓練、地域の防災塾(11/16)、複合施設内防災訓練(2/10)に参加した。「災害時における多職種連携情報連絡会」(9/19)を開催し、地区内の障害・介護保険事業者、民生委員や町会等住民組織と災害時の役割の確認と対応の情報共有を行い今後も定期開催予定 ・防災の日に合わせて、法人で参集訓練を実施している。 ・台風被害(10月)以降、複合施設の窓口(地区会館、まちづくりセンター、社会福祉協議会、あしんすこやかセンター)の四者で連絡会を開催、各自の対応や課題を話し合った。以降、定期的に複合施設連絡会を開催している。(毎月)
非常時対策	・年度初めに警視庁ホームページの「けいしちよう自転車安全教室」で自転車利用のルールについて確認を行い、介護事業者総合保険に加入し不慮の事態に備えている。 ・防災の日には災害伝言ダイヤルを利用し、職員同士の安否確認方法を確認した。
感染症対策	・あしんすこやかセンター、法人内居宅介護支援事業所共通の手順書が整備されている。 ・所内では毎朝の検温による体調管理を実施し、訪問時の感染予防セット(手袋、除菌剤等)を携帯し対策をしている。
健康管理	・法人による健康診断、インフルエンザ予防接種、腰痛チェック(各年度内1回)を実施した。メンタルヘルスの対策については世田谷区の「こころの体温計」での自己チェックや、福祉人材育成・研修センターの「こころの相談」を情報共有し、必要に応じて利用ができるよう配慮している。また、法人の産業医の個別面談の体制がある。
欠員補充の方策	・法人内職員の社会福祉士、介護支援専門員、主任介護支援専門員等の資格取得を励行している。 ・法人ホームページで求人案内を計画的に掲載している。
人材育成の取組	・新人期間のOJTの実施、各職員ごとの業務目標・成果シートを作成し、本人の目標や計画的な研修受講等による人材育成を行なった。 ・各職員は「業務目標・管理シート」で個人の年間目標を設定すること、法人が定めた「仕事等級基準書」によって、年度ごとの達成状況や自己の目標、課題について、管理者と個別面談を行った。(年2回)
人材定着の取組	・法人内あしんすこやかセンター新入、採用1～3年目職員を対象にフォローアップ研修、ケアプラン勉強会を実施した。 ・育児休暇・介護休暇の取得などライフイベントに合わせて働きやすい環境を整えられるよう配慮している。 ・通勤負担を減らすように、事業所近くに居住する場合、家賃補助を導入している。
総合相談窓口を行う上で心掛けたこと	・毎朝夕のミーティングでケース相談、情報共有を行い、困難事例は対応している職員だけでなく、全員が把握し、支援の方向性を検討するようにした。苦情、ヒヤリハット事例は迅速に情報共有するようにした。・総合相談では12427件の相談に対応した。 ・介護保険制度利用に限らず、本人のニーズに合わせた地域資源やインフォーマルサービス、他制度等組み合わせ支援をした。
アウトリーチの実施状況	・毎月1回、三宿病院訪問看護ステーションと「暮らしの保健室」を開催(2月3月は中止)、社協下馬地区担当と「サロン下馬和楽」の運営支援を行い出張相談に応じた。世田谷公園で毎年開催される環境ネットフェスタで出張窓口相談を行った(5月)。 ・介入拒否がある人に対し、定期的に訪問しインターホン越しや玄関での声がけを続けている。
継続的な支援を行った事例	・平成24年頃から見守りを続けている事例。平成30年頃より身だしなみが崩れ、令和元年7月に都税事務所から納税手続きができなくなっていると連絡があり、同じ頃マンション理事会より管理費の支払いが滞っている相談があった。訪問するが拒否が強くドアも開けてくれない状況であった。生活実態が把握できないため8月9月は毎週安否確認を行った。訪問を続けるうちにドアを開けてくれるようになった。本人が信頼する人と連絡が取れ今後について話し合いを持つ予定でありそれまで毎月の安否確認を続けている。
3職種のチーム対応	・朝夕のミーティングにおいて、相談事例、担当事例について主担当だけの考えだけではなく、3職種で意見を出し合い支援の方向性を決め常にチームとしての対応をした。
PRの取組状況	広報紙の発行実績：・広報紙「下馬あしんすこ便り」を年2回作成した。町会に回覧し、職員紹介、介護予防教室、体操の自主グループや認知症カフェ、家族会の案内を行った。ホームページを毎月更新している。年2回、法人の広報紙へあしんすこ業務や住民活動の情報記事を掲載した。 いきいき講座の開催実績：単独で4回、合同で3回の計7回開催し介護予防の必要性の啓発を行った。単独の内容：在宅医療講座(1回)、栄養講座(1回)、体操(2回)。合同の内容：体操(2回)、三宿病院脳卒中予防講座(1回) その他の取組：高齢者クラブ展示会や地域のイベント環境ネットフェスタでブースの設置、下馬野沢地区社会福祉協議会の運営推進会議やイベントへの参加、地区情報連絡会や地区民生委員協議会(年6回)に出席し地区の各機関との情報交換を行った。
地域包括支援ネットワークづくりの取組状況	・下馬地区包括ケア会議「下馬かるがも」S」を年3回開催し、延べ143名の介護保険事業者・医療関係者の参加があった。また、下馬かるがもS準備委員やけやきの会のメンバーが、地区の住民の活動に参加することで専門職と住民組織の連携を図った。
実態把握訪問の工夫	・異動者リストから転入者の訪問、新65歳への地域活動への案内を行った。 ・実態把握訪問の実施は1320件を目標とされていたが、1335件実施することができた。 ・あしんすこやかセンター訪問対象者リストでは、539件中85%の460件を把握した。

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>【目標】高齢者虐待の早期発見、早期対応ができるように職員の対応力向上に努める</p> <p>【取組み予定】①東京都福祉保健財団主催の高齢者権利擁護研修「養護者による高齢者虐待対応研修」の職員全員の受講を進める。基礎研修終了後は応用研修を受講し対応力の向上を図る。</p> <p>②世田谷区高齢者虐待対応研修へ参加し世田谷区の虐待対応方針を理解する。</p> <p>③地区連携医との所内勉強会や地区ケアマネジャーとの勉強会にて、高齢者虐待防止をテーマに取り上げ、対応について意見交換を行う(年1回)</p> <p>④介護認定更新申請受付時や保健福祉サービス受付時、または実態把握訪問時に介護負担感や介護への知識のアセスメントを行いリスクを予測する。所内申し送り時、職員間でリスクの度合いを検討・確認する。</p> <p>⑤地区包括ケア会議、主任ケアマネジャーの会「けやきの会」等専門職員での高齢者虐待について統一した認識を持てる機会を持つ。民生委員協議会でも高齢者虐待について周知し、地域からも情報が入りやすくする。支援のための介入に繋がりにくいいため、病院と情報共有し連携する。</p> <p>⑥個別事例は朝晩の申し送り、毎月の見守りリストの共有、高齢者虐待相談・通報受理簿を年2回閲覧し、対象者と支援経過を確認する。参加した研修は、朝晩の申し送りや、毎月開催の所内勉強会で伝達研修を行い、資料を回覧することで情報共有を行う。</p> <p>⑦保健福祉課に虐待通報を迅速に行い、高齢者虐待事例発見・支援シートを提出し、虐待ケア会議後、役割分担により計画的な支援を行う。</p>
	(2) 成年後見	<p>【目標】あんしん事業、成年後見制度が必要な人に情報提供を行い制度に繋げる支援を行う</p> <p>【取組み予定】①東京都社会福祉士会の研修、世田谷区成年後見センターの権利擁護事例検討会(年2回)へ参加する。所内で伝達共有することで所内の対応力向上を目指す。</p> <p>②地区内の認知症カフェで成年後見センターの普及支援員に講師依頼し、制度の理解への普及啓発を行う。</p> <p>③総合相談において、相談者、必要と思われる人に制度の説明や成年後見センターの案内を行い、必要に応じて、保健福祉課・成年後見センター等関係機関と連携し本人の権利擁護を行い在宅生活が継続できるよう支援する。</p> <p>【共通】世田谷地域あんしんすこやかセンター社会福祉士合同で、成年後見に繋がるまでの適切な支援について検討を重ねる。</p>
	(3) 消費者被害	<p>【目標】最新の情報を共有、周知し消費者被害、詐欺防止に努める</p> <p>【取組み予定】①月2回、国民生活センターからの「見守り新鮮情報」を申し送りで共有し、高齢者の消費者被害防止の最新情報を得る。</p> <p>②世田谷区消費生活センターや東京都消費生活総合センターのリーフレット、世田谷警察署からの詐欺防止のチラシをはつらつ介護予防講座や高齢者クラブ訪問時に随時配布する。地域の居場所でも世田谷警察署ふれあいボリスや生活安全課へ講話依頼する。(年1回以上)</p> <p>③消費者被害防止のため、対象者を抽出し、自動通話録音機設置を支援する(年10台)。随時、疑わしい事例は、世田谷区消費生活センター、世田谷警察署、保健福祉課に相談し必要な対応を行う。</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】地区のケアマネジャーのネットワークを作り、課題、情報を共有する</p> <p>【取組み予定】①勉強会、事例検討、課題共有を行う地区の主任ケアマネジャーの会「けやきの会」の運営支援を行う。(年4回)</p> <p>②隣接する目黒区や地区外のケアマネジャーにも周知し「ケアマネカフェ」を開催する。ケアマネジャー業務における困り事や思いの共有、意見交換、あんしんすこやかセンターからの情報提供、提案を行う。(年4回)</p> <p>③三者連携で作成した「下馬地区の現況報告」の更新を行う。更新後「けやきの会」「ケアマネカフェ」でケアマネジャーに配布する。</p> <p>【共通】世田谷地域あんしんすこやかセンター主任ケアマネジャー会において、ケース相談や介護保険情報を共有し地区の取組みに活かす(年3回)。</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】自立支援の視点を持ち、個性を重視した適切なケアマネジメントを行う</p> <p>【取組み予定】①アセスメントを行い自立支援のためのインフォーマルサービス・障害福祉サービスを含めた選択肢の提示を行い生活機能向上・改善に繋がるケアマネジメントを行う。</p> <p>②主担当が事例を抱え込まず事業所として支援できるよう所内申し送りで支援方針の検討を行う。</p> <p>③新型コロナウイルス感染症流行中は、毎月本人へ連絡し体調変化の確認、介護予防の取組みの情報発信を行う。</p> <p>④自立支援に向けた地域ケア会議Aを年3回行う。「栄養とフレイル」をテーマに本人が参加できる会議設定を行う。予後予測の視点を持ち、地域資源の活用、社会参加により本人の意欲を引き出す働きかけを行うと共に、職員の介護予防ケアマネジメントの質の向上を図る。</p> <p>④再委託先の事業所を対象に、総合事業、事務手続き、虐待通報についての勉強会を開催する(年1回)。</p>
	(2) 一般介護予防事業	<p>【目標】高齢者が自身の健康増進・介護予防に意識が持てるように情報提供、事業への参加への働きかけを行う</p> <p>【取組み予定】①フレイル予防をテーマに、いきいき講座を年3回開催する。</p> <p>②実態把握訪問時、せたがや健康長寿ガイドブックを使用しはつらつ介護予防講座・まるごと介護予防講座・お口の元気アップ講座、介護予防筋力アップ教室を案内する。</p> <p>③基本チェックリストの活用により支援の必要性を迅速に判断し、ケアマネジメントB・Cの利用に繋げる。</p> <p>④地域デイベン「あじさいの家」に毎回参加し介護予防に関する情報提供を行い、要望時、講師派遣調整、ミニ講座を開催する。</p> <p>⑤自主グループ「下馬エクササイズ」「下馬ボニー体操会」「しものざダンディ」の運営支援を行う(年10回)</p> <p>⑥総合相談、実態把握時に、対象者に適切なグループの案内を行う。</p>
6認知症ケア推進	認知症ケアの推進	<p>【目標】事業の活用によりできる限り早い時期からの支援を行うと共に、地域への認知症の人への対応、支援の方法の普及啓発を行う</p> <p>【取組み予定】①認知症支援相談員を中心に認知症ケアバスを活用し、認知症予防の啓発、もの忘れ・認知症相談に対応し早期に適切な支援に繋げる。必要に応じて認知症疾患医療センター等専門機関との連携を図る。</p> <p>②認知症初期集中支援チーム事業に5事例提出し早期からの支援を行う。</p> <p>③地区型もの忘れチェック相談会を開催する。(年1回)</p> <p>④認知症カフェ「ひだまりカフェ」を開催する(年10回)。随時対象者、地域住民に周知し参加を呼びかけ、地区のクリニックや介護保険事業所と連携し、ミニ講座を開催する。</p> <p>⑤認知症カフェ「Dカフェ世田谷下馬アライヴ」の運営支援を行う。毎回参加し、あんしんすこやかセンターの窓口案内、ミニ講座の講師調整に協力する。(年10回)</p> <p>⑥認知症家族の会「橙会」を地区のカフェに場所の提供を協力依頼し開催する。商店街、飲食店が少ない地区のため、橙会の開催をきっかけに、地区のカフェに認知症に関する取組みを知ってもらい、地域活動に協力が得られるよう働きかけを行う。(年2回)</p> <p>⑦世田谷地域合同認知症高齢者の家族の会の運営を行う。(年1回)</p> <p>⑧認知症サポーター養成講座を地域からの依頼により開催する。(年1回)</p>
7あんしん見守り事業	見守り支援	<p>【目標】見守りフォローリストの活用により計画的、継続的に見守りを行う</p> <p>【取組み予定】①高齢者虐待事例発見・支援シートの被虐待者、実態把握訪問や総合相談時に社会的孤立により見守りが必要な人を発見した際、所内で相談の上見守りリストに追加する。2ヶ月に1回所内会議で訪問対象者の確認、年1回掲載者の支援目標や訪問ペースを検討する。</p> <p>②ボランティア交流会を年1回開催し、地区課題を地域住民・あんしんすこやかセンター・関連団体で共有する。</p> <p>③高齢者見守りネットワーク会議を三者連携で開催し見守りに関する課題、地区課題を共有する(年1回)。</p> <p>④地区の商店、郵便局、クリニック、薬局を訪問し見守りの協力を依頼する(年1回)</p> <p>⑤過去の見守りステッカー協力店を見直し、新たな協力先を検討する。</p> <p>⑥見守りボランティアによる見守りが適切な高齢者がいた場合の備え、ボランティアに見守りボランティアの役割についての説明を随時行う。</p>

昨年度の取組実績	
研修受講状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・世田谷区高齢者虐待対策検討会が開催した研修(3回)、東京都看護協会開催の研修(1回)に参加し所内勉強会で伝達を行い対応力向上に努めた。</li> <li>・東京都福祉保健財団高齢者権利擁護支援センターの研修に申し込みをしたが、申し込み多数のため参加することができなかった。</li> </ul>
普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアマネジャーの情報交換の場「ケアマナカフェ」と再委託先勉強会で、虐待についての勉強会(2回)を実施した。介護保険事業者の窓口来所時に世田谷区高齢者虐待対応研修を案内し、参加を促した。</li> </ul>
虐待に発展するリスクのあるケースの把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一時的に虐待行為が収まり、虐待対応を終結しても、家族の状況や環境の変化がなければ虐待が再燃するため、見守り対象者リストに掲載し、モニタリングを実施し、必要と判断するケースの継続フォロー実施した。</li> </ul>
早期発見の目を広げるためのネットワーク構築	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアマネジャーや近隣住民からの相談、病院、警察からの通報により、16件の高齢者虐待事例発見・支援シートを提出した。</li> <li>・はじめに虐待に気付くのはケアマネジャーであることが多いため、ケアマネジャーが相談しやすい対応を心がけた。</li> </ul>
所内における情報共有の方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・虐待対応ケースの一覧表をつくり、主担当と虐待ケア会議の予定を所内で把握しやすくした。虐待ケア会議の報告、支援の経過報告は対応の都度ミーティングで行った。経過を共有することで、主担当が不在時にも必要な対応を行うことができた。</li> <li>・毎月の見守りリストの確認でも、対象者の経過と対応の進捗の確認を行った。</li> </ul>
研修受講状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・成年後見センター主催の事例検討会に出席し、所内で伝達を行なった(年1回)</li> <li>・2/26開催分へ参加申し込みしたが、新型コロナウイルス感染症予防対策の為、中止となった。</li> </ul>
普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・成年後見制度に関わる相談は延べ18件あった。保健福祉課・成年後見センターと連携し、ケアマネジャー支援を行った。</li> <li>・認知症カフェ「カフェひだまり」でミニ講座として、成年後見センター職員に講師依頼し、あんしん事業について説明をもらった(年1回)。</li> </ul>
成年後見制度などの支援に繋いだ事例	<ul style="list-style-type: none"> <li>・直接繋いだ事例はなかったが、区営の高齢者住宅で1人暮らしの女性について、管理人から認知症状が気になると相談が入り、成年後見センター職員と保健福祉課、あんしんすこやかセンター職員で訪問をし支援継続中である。</li> </ul>
研修受講状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者被害に関する研修には機会がなく参加できなかった。</li> <li>・独立行政法人国民生活センターの「見守り新鮮情報」を毎月確認し、消費者被害最新情報を所内で共有し地域住民に注意喚起を行った(月2回)。</li> </ul>
普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・はつらつ介護予防講座(1回)、認知症カフェひだまり(2回)で、世田谷警察署ふれあいポリスによる詐欺の最新手口や消費者被害の講話を実施した。</li> <li>・特殊詐欺対策用自動通話録音機の導入を支援し、未然防止に取り組んだ。22名に提案し、16名の利用に繋がった。</li> </ul>
消費者被害に対応した事例	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マンションの一口大家(賃貸契約を複数名で名義を持つこと)契約をしまい、親族を交え、東京都や世田谷区の消費者生活センターと連携しながら弁護士が介入し解決に向けて対応することができた。本人のもの忘れについても介護認定申請や介護保険サービスの紹介などを行うなど支援した。</li> </ul>
ケアマネジャー支援の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地区内の主任ケアマネジャーが運営する「けやきの会」(年6回)、地域のケアマネジャーが運営する「ケアマナカフェ」の運営支援として、ケアマネジャーのニーズ把握、医療機関関係者の参加を呼びかけ連携を推進するための場の設定、勉強会のテーマの提案を行った。</li> </ul>
社会資源の把握状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・三者連携で作成した「下馬地区の現況報告」の更新を来年度行う。</li> <li>・地区連携医の協力で隣接する目黒区も含めた新規開業クリニックや訪問診療クリニックの情報を共有した。</li> <li>・社会資源として、保険外サービス、見守りサービス、遺品整理等項目毎にファイル分け整理している。</li> </ul>
介護予防ケアマネジメントをあたりに心掛けたこと	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護予防ケアマネジメントをA90件・B1件・C2件を実施し、その内事業対象者は2件であった。</li> <li>・アセスメントを重視し、安易なサービス利用や不適切な利用終了とならないよう心がけた。インフォーマルサービスの提案や本人の強みを再発見できる計画立案を目指した。</li> </ul>
地域ケア会議Aの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域ケア会議Aを3回開催し、全回とも本人参加型形式で行い、自立に向けた意欲を引き出す働きかけを行った。</li> <li>・会議で把握した地域課題を三者連携会議でも活用できるよう共有した。</li> </ul>
再委託先への支援状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「介護予防ケアマネジメント再委託先居宅介護支援事業所向け勉強会」(年1回)を開催し最新情報伝達した。</li> <li>・再委託事例については、サービス担当者会議への出席や毎月のモニタリング報告により利用者の状況把握に努め、ケアマネジャーが相談しやすい環境を心がけた。</li> </ul>
フレイル予防の普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・はつらつ介護予防事業の運営を行った(月2回)。</li> <li>・フレイル予防をテーマとし、いきいき講座を、栄養講座(2回)、世田谷いきいき体操を行う自主グループを立ち上げ目指した講座(2回)を開催した。</li> </ul>
基本チェックリストの活用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域デイサービス利用対象者、専門職訪問の利用対象者、一般介護予防事業対象者・参加希望者に対し必要に応じて行った。</li> </ul>
住民主体の活動への支援状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自主グループ「下馬ボニー体操教室」「下馬エクササイズ」「しものぞダンディ」の運営を支援した(年12回)。新型コロナウイルス感染症対策の為、2月より開催中止となったため、参加者へ毎月電話し、中止の連絡と体調確認や自主的な運動実施状況確認を行った。</li> <li>・地域デイサービス「あじさいの家」の運営グループと課題を共有し継続開催に向けて随時話し合いを持ち、講師調整など運営支援を行なった。</li> <li>・「下馬和楽」の運営支援を地区の介護保険事業所と共に行った。</li> </ul>
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"> <li>・認知症専門相談員を中心に、初回相談時、認知症ケアパスやDASC-21を活用し対応した。本人の訴えのみならず、家族の不安、困りごと聞き取るようにした。認知症の疑いがある場合は、まず専門医の受診に繋げるよう支援した。</li> </ul>
地区のネットワークづくり	<ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症家族会「橙会」を地域のカフェに場所の提供を依頼し開催した(年1回)。認知症カフェ「カフェひだまり」では民生委員、地区住民にも参加してもらい、専門職、家族以外にも認知症に対する地域の理解、見守り、対応等協力が得られる環境を目指した。</li> </ul>
認知症の正しい知識の普及啓発	<ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症サポーター養成講座の開催実績：世田谷地域あんしんすこやかセンター合同で、世田谷警察婦人防犯部、みずほ銀行(2回)、新日本婦人の会に計4回開催した。</li> <li>・その他の取り組み：地区型もの忘れチェック相談会の運営を行い(年1回3名参加)専門医の受診に繋げることができた。</li> <li>・認知症初期集中支援チーム事業に3事例提出し、介護保険サービスの利用や支援体制の構築を行なった。</li> <li>・認知症カフェ「カフェひだまり」を法人事業所と開催し、講師調整や参加者の呼びかけ等の運営支援を行なった(年10回)。3月開催予定分は新型コロナウイルス感染症対策のため中止とした。</li> <li>・Dカフェ「アライブ世田谷下馬」に参加(9回)し、参加者の相談対応、講師調整の運営支援を行った。</li> </ul>
見守りフォローリストへの追加方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総合相談において、介護保険申請後サービスが必要と思われる状態であるにもかかわらず未受給が続くケース、拒否があるケース、虐待対応ケースについて、リストへの追加が必要と思う職員がいる時点で追加した。判断に迷った場合はミーティングで相談した。</li> </ul>
見守りのネットワークづくりの状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社会福祉協議会下馬地区担当と共催し、地域での活動状況の共有や意見交換のために見守りボランティア交流会を行い、「居場所ネットワーク」を立ち上げた(年1回)。</li> <li>・下馬・野沢地区高齢者見守りネットワーク講演会は2/27に開催予定であったが、新型コロナウイルス感染症対策の為、中止となった。</li> <li>・世田谷区の4つの見守りの一つせたがやあんしんコールを活用し利用者に案内し、月2回の報告書を回覧し生活の様子を確認している。</li> </ul>
見守りボランティアの活用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・見守りボランティア研修に3名が参加し、登録ボランティアが13名となった。ボランティア人材発掘の為、7月後半より248人の65歳到達者へ手紙を送り、1名がボランティア登録に至った。</li> </ul>

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】医療と介護のネットワークづくりを継続し、地域住民に在宅医療についての啓発を継続する</p> <p>【取組み予定】①総合相談のなかで在宅療養相談に対応できるよう所内での医療に関する情報をファイルに整理する。在宅医療についての説明、地域資源の説明、主治医への依頼することの説明やその際の助言を行う。</p> <p>②地区連携医事業として、地区連携医、地区の介護保険事業所と共に、区民向けの在宅医療講座を開催する(年1回)。</p> <p>③地区の主任ケアマネジャーの会「けやきの会」に地区連携医、地区のクリニックの医師の参加により情報交換、地区の課題共有を行う(年6回)</p> <p>④医療・介護の連携シートを活用し主治医への情報提供、連携を円滑に進める</p> <p>⑤地区連携医との連絡にMCSを活用し連携を取りやすくする。地区の介護保険事業者にもMCSの活用を推進し、「けやきの会」や下馬地区包括ケア会議「下馬かるがも'S」「下馬かるがも'S準備委員」とグループをつくりそれぞれで情報発信、共有、意見交換を行う。</p> <p>⑥医療・介護の連携シート、口腔ケアチェックシートを、ケアマネジャーに窓口来所時や「けやきの会」「ケアマネカフェ」「再委託先事業所の勉強会」で周知し利用を促す。</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Bを必要に応じて随時開催する</p> <p>【取組み予定】</p> <p>①困難事例、複合事例のケアマネジメント支援、地域包括支援ネットワーク構築を目的に地域ケア会議Bを開催し、地区の支援力の強化を図る。</p> <p>②全ての職員が地域ケア会議でのファシリテーションが行えるように、所内で模擬地域ケア会議を行いスキルの向上を目指す。</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三者で連携して機能強化を図る</p> <p>【取組み予定】①三者で作成した「福祉の相談窓口」「下馬・野沢地区見守りメニュー」のリーフレット、三者の電話番号を記載したマグネットの配布を行い、窓口を周知する。</p> <p>②毎朝三者で朝礼を行い、予定、伝達事項などの情報共有を行う。</p> <p>③福祉の相談窓口で受けた相談は、内容により住民組織と連携を図り、専門機関への引継ぎが必要な場合は、あんしんすこやかセンターから相談受付記録表を所轄課に送付し、切れ目のない対応を心がける。</p> <p>【目標】三者連携で地域づくりに向けた取り組みを地域の専門職の協力を得て継続して行う</p> <p>【取組み予定】①毎月三者連携会議開催し、取り組みの報告、情報共有、地区課題解決に向けた協働を継続する。</p> <p>②下馬団地の見守りとして、地域の訪問看護ステーションと「暮らしの保健室」開催する(年10回)。</p> <p>③地区の寺院の協力を得て、地域の居場所として「寺カフェ」を立ち上げる。</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	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者からの在宅医療に関する相談に迅速に対応、情報提供できるように、地域の病院、クリニック等の情報をファイルにまとめている。入院、転院に関しては安易な提案はせず、かかりつけ医や入院中の病院主治医に相談するよう説明している。</li> <li>病院退院支援看護師やソーシャルワーカーとの連携を深めるため病院が開催する勉強会に参加している。</li> </ul>
地区連携医事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>地区連携医、地域の介護保険サービス事業所と協働して地域住民向けに在宅医療講座を行った(1回)</li> <li>地区連携医事業として池尻あんしんすこやかセンター・太子堂あんしんすこやかセンターと、在宅医療と福祉について合同地区包括ケア会議を行った。(1回)</li> </ul>
医療・介護の連携シートの普及・活用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>主治医への情報提供や、意見書依頼、利用者の体調変化により医師の判断が必要な場合に送付し活用している。</li> </ul>
口腔ケアチェックシートの普及・活用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>あんしんすこやかセンターの相談者の状況には合致しないため普及、活用の機会はなかった。</li> <li>すこやか歯科検診受診券の15名の申し込みを受付けた。</li> </ul>
MCSの普及・活用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>地区連携医との連絡、主任ケアマネジャーの「けやきの会」や「かるがもS準備委員会」のメンバーとの会の開催の日程調整等の連絡・情報共有に活用している。</li> </ul>
地域ケア会議Bの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域ケア会議Bを3回開催し、多問題家族・制度の狭間・認知症支援について保健福祉課、担当ケアマネジャーと課題抽出を行なった。</li> <li>地域ケア会議で抽出された課題は、三者連携会議で情報共有し、必要な資源を考える機会を持った。</li> </ul>
地域ケア会議Aの実施状況	<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 に記載。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員が様々な相談に対応できるよう世田谷区自立支援協議会や要保護児童支援協議会、地域障害者相談支援センターぼーとせたがやの主催する研修出席し知識、理解を深めた。</li> </ul>
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"> <li>相談拡充の対応件数は、前年度からの継続を含め延べ52件であった。相談受付記録票を2件提出した。</li> <li>三者連携会議に健康づくり課地区担当保健師の参加があり、8050問題ケースの対応方法など情報共有がしやすくなった。一方で、相談受付記録票を送付したところ、「これはなんですか」と電話があり、総合支所内の相談拡充についての認識が十分ではなく連携が難しいと感じることがあった。</li> </ul>
三者連携の取組状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>まちづくりセンター、社会福祉協議会下馬・野沢地区事務局との三者連携会議を毎月開催し、情報共有や居場所づくりなど三者での取り組みについて話し合いを行った(2月3月は中止)。</li> <li>8月に地域活動を行う管理栄養士と「栄養ワンダー2019」を共催した。地区の住民から空き家になっている両親の家の場所の提供を受け、「ご近所さんといつものご飯」を開催し19人の参加があった。</li> </ul>

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】法人、あんしんすこやかセンターが運営方針を共通理解のもと、あんしんすこやかセンター業務を遂行する                      【法人のバックアップ体制】①作成した事業計画に対し、管理者会議(法人在宅介護課長、あんしんすこやかセンター管理者等が出席)において進捗状況を確認する。(年6回)                      ②法人内あんしんすこやかセンターの広報誌を法人本部に設置することや、法人各事業所職員が参加する職員研修大会や会議での活動報告にて、法人職員全体で、あんしんすこやかセンター業務への理解を促進する(年2回)                      ③人材育成において、職種ごと、介護支援専門員の各研修参加がしやすい体制、費用助成などを支援する。                      【事務処理の工夫】①委託料の請求、単価払いの請求等について、チェック体制が機能するよう、あんしんすこやかセンター担当者と法人本部担当者間で確認の場を設ける(年1回)                      ②申請代行等の業務については、区のマニュアルにもとづき事務処理を行うとともに、処理の誤りが起こりやすい手続きや要件の確認ができるように、独自の記入例やチェックリストを作成し、複数の確認を徹底している。</p>
	(2) 公正・中立性	<p>【目標】利用者が適切な自己選択、自己決定を可能にするための支援を担保する                      【公正・中立性を確保する方策】①相談者のニーズに対して、複数の選択肢が提示できるよう、事業所や社会資源の情報や特色を幅広く情報収集し、職員ミーティングや情報をファイリングし共有している。                      ②地域の事業所、社会資源の情報(得意とする対応や特色を重点的に)は、職員ミーティングや申し送り簿で共有し、偏りの無い情報提供に努める。                      ③介護保険各事業所への問い合わせシートを毎朝のミーティングで確認し、定期的に法人本部へ報告する。                      【公正・中立性のチェック方法】あんしんすこやかセンターが公正中立性に基づいた情報提供や対応を行っているか、法人は定期的に報告や確認を行う(年3回)</p>
	(3) 個人情報・電子データの管理	<p>【目標】個人情報保護に関する、職員の意識の向上を図る                      【個人情報保護のための具体的な取組】①法人全体で、外部講師による個人情報保護に関する研修を実施する(年1回)                      ②法人内あんしんすこやかセンター、居宅介護支援事業所職員で構成するリスクマネジメント委員会にて、ヒヤリはつと事例の見直し、要モニタリング事例についての再発防止策の確認を行う(年2回)                      ③所内で作成している、「個人情報取り扱いマニュアル」(個人情報、電子データの取り扱い、管理方法を含む)の読み合わせと確認を行う(年1回)                      【プライバシー確保のための工夫】来所相談は、できるだけ相談室で対応する。窓口カウンターはパーテーションや席の配置、会話内容を配慮し、相談者のプライバシーが守られるよう工夫をする。</p>
1. 運営管理	(4) 接遇・苦情対応	<p>【目標】職員の接遇、対応の質の維持向上を図る                      【苦情に対する再発防止策】①区の苦情対応研修の受講、伝達研修を実施する(年1回)                      ②職員の「業務への姿勢、マナーチェック表」を用い、定期的な確認を行う(入職時、面談時 年1~2回)                      ③苦情につながる相談内容は、原因、背景、対応策を整理し職員間で共有する、また内容と相談者の意向によっては区の苦情報告書を提出し、法人、所管課へ報告する。</p>
	(5) 安全管理	<p>【目標】各マニュアルの実施と修正                      【災害時対策】①法人の防災訓練(年1回)、複合施設や町会の実施する防災訓練に参加する。(年1回)                      ②複合施設連絡会(まちづくりセンター、社会福祉協議会、地区会館、あんしんすこやかセンター)にて、災害時の各部署の協力体制、課題等を話し合う。(年3回)                      【非常時対策】①安否確認等、緊急時には保健福祉課と相談、協議の上役割分担をし対応を進める。                      区の緊急対応マニュアルに則り訪問は複数職員で対応する。                      ②職員の移動中の事故等突発的な事態に備え、職員緊急連絡網を作成し連絡方法の確認をする。                      連絡網は法人と共有する。                      ③複合施設連絡会にて不審者対策等想定される非常事態について話し合い、「あんしんすこやかセンター非常時対策マニュアル」に活かす。(年1回)                      【感染症対策】①「あんしんすこやかセンター感染症対策マニュアル」を作成、各職員携帯し予防行動を徹底する。                      ②職員が媒介者にならないよう、職員の検温を毎日行い、体調を把握するように努める。                      【健康管理】法人で実施する検診を受ける、メンタルヘルスチェックは、法人の産業医、福祉人材育成・研修センターの「こころの相談」世田谷区の「こころの体温計」を活用する(年1回)                      【共通】世田谷地域あんしんすこやかセンター医療職で協力し、感染症等の災害時におけるあんしんすこやかセンター医療職の役割や対応について、保健福祉課保健師の協力を得ながら検討する。</p>
	(7) 職員体制	<p>【目標】職員の定着と質の担保を図る                      【人材育成の取組】①新入職員は法人内あんしんすこやかセンターの育成プログラム等に従い、OJT、OFF-JTを実施する。                      ②法人内あんすこ職員で定期的な勉強会(情報交換、ケアプラン作成)を開催する(年4回)また、世田谷地域あんしんすこやかセンター合同で、職員交流会を開催する。(年1回)                      【人材定着の取組】①職員は、年度ごとに「目標達成シート」を作成し、定期的な確認を通し、モチベーションの維持、向上を図る(年2回)                      ②各職能団体主催の研修会や自己学習の機会に参加することで、専門性の向上、職場外のネットワーク作りを図る。                      ③世田谷地域あんしんすこやかセンター医療職で協力し、「医療職ラダー」、チェックリストの作成を継続する。</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	区の事業計画書を作成した上で、法人が取りまとめる事業計画書においてもあんしんすこやかセンターの事業重点目標を整合させるように作成している。法人の事業計画書では年間の実施スケジュールを策定し、高齢者福祉部門の職員会議で、事業計画の共有及び進捗状況の報告を実施している。
事務処理の工夫	申請代行等の業務については、区のマニュアルにもとづき事務処理を行うとともに、処理の誤りが起こりやすい手続きや要件の確認ができるように、独自の記入例やチェックリストを作成し、複数で確認ができるようにしている。 正確な事務処理を行うための工夫:事務処理の過程においてにおいて誤った処理や確認もれが起こった場合は、要因や再発防止策までヒヤリ・ハットシートを用い所内や法人内のあんしんすこやかセンターで共有し、再発防止に努めている。
公正・中立性を確保する方策	①所内で仕様書を読み合わせ、公正中立な窓口であることの意識付けを行った。(4月) ②ハートページや在宅介護支援事業所一覧表等から、相談者の希望やニーズに沿った事業所を案内するよう努めている。
公正・中立性のチェック方法	①介護保険事業所の情報提供シートを作成し、朝礼で情報提供や問い合わせに偏りが無いか確認をしている。 ②毎月法人へ報告し、事業所に偏りが無く情報提供ができるようにしている。
個人情報保護のための具体的な取組	①あんしんすこやかセンター、法人内在宅介護支援事業所共通の個人情報の取り扱いに関する手順書を整備している。 また、所内でも独自の取り扱いルールを定めている。 ②独自の取り扱いルールについては、年度初めや新入職員入職のタイミングで職員全員で読み合わせし、個人情報の取り扱い、運用についてと意識の徹底を図るとともに、現状に即した内容であるかを確認した。
プライバシー確保のための工夫	相談来所者に対しては、個別の相談室で対応をするように努めている。また、オープンカウンターの相談スペースにおいては、相談者の姿や声が来館者から確認できないよう、パーテーションを設置しプライバシーを守れるよう対応をしている。声の聞こえにくい方に対しては、区から貸与のあったコミュニケーションを使用している。
苦情に対する再発防止策	①あんしんすこやかセンター、法人内在宅介護支援事業所共通の苦情対応マニュアル、手順書を整備している。 ②新入職員は、区の苦情対応研修に参加し、所内で伝達研修を行った。(1回) ③入職時や定期的な面談時に、法人内のマナーチェック表をもとに自己チェックを行った(6月) ④苦情につながるおそれのある相談内容、ヒヤリ・ハットと事例について、所内で随時情報共有をしている。再発防止策を話し合い実施している。
災害時対策	①あんしんすこやかセンター、法人内在宅介護支援事業所共通の手順書が整備されている。 ②防災の日に合わせて、法人で参集訓練を実施している。 ③台風被害(10月)以降、複合施設の窓口(地区会館、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)の四者で連絡会を開催、各自の対応や課題を話し合った。以降、定期的に複合施設連絡会を開催している。(毎月)
非常時対策	①上記の複合施設連絡会にて、不審者情報や気を付ける点など情報交換、共有している。 ②移動中の事故が起こった場合を想定し、介護事業者総合保険に加入している。
感染症対策	①あんしんすこやかセンター、法人内在宅介護支援事業所共通の手順書が整備されている。 ②所内では毎朝の検温を実施する事と、訪問時の感染予防セット(手袋、除菌剤等)を携帯し対策をしている。
健康管理	①法人による健康診断、インフルエンザ予防接種、腰痛チェック(各年度内1回)を実施した。メンタルヘルスの対策については ②世田谷区の「こころの体温計」での自己チェックや、福祉人材育成・研修センターの「こころの相談」を情報共有し、必要に応じて利用ができるよう配慮している。また、法人の産業医の個別面談の体制がある。
欠員補充の方策	①法人内職員の介護支援専門員、主任介護支援専門員、社会福祉士等の資格取得を励行している。 ②法人ホームページで求人案内を計画的に掲載している。
人材育成の取組	職員個人の年間目標を「業務目標・管理シート」で設定し、法人が定めた「仕事等級基準書」によって、年度ごとの達成状況や自己の目標、課題について、定期的に管理者と個別面談を行った。(年2回)
人材定着の取組	①法人内あんしんすこやかセンター新入、採用1～3年目職員を対象にフォローアップ研修、ケアプラン勉強会を実施した。 ②介護休暇、育児休暇の取得等、ライフイベントに合わせて職員が働きやすい環境を整えられるよう配慮している。 ③通勤の負担を減らせるように、事業所近くに居住する場合、家賃補助を導入している。

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
2総合相談支援	(1)相談対応	<p>【目標】相談対応の質を底上げする                      【総合相談窓口を行う上で心掛けること】職員が、住民の相談をワンストップで受け止め適切な窓口につなぐという職務意識を持ち説明や対応の技術を向上するよう努める。                      【アウトリーチの取組】要訪問の目的と判断の根拠を明確にできるよう、共通の聞き取り項目や相談受付票を活用し、できるだけチームで実行をしていく。                      【継続的な支援の取組】あんしんすこやかセンターのみの判断にならないよう、保健福祉課はじめ他機関への相談や協力を求めながら支援方針、役割分担を決定していく。                      【3職種チーム対応】朝礼や所内事例検討会(月1回)を活用し、主担当者が抱え込まないようチームで判断し方針を決定できる体制を維持する。</p>
	(2)PRと地域づくり活動	<p>【目標】地域住民が相談しやすい窓口を目指す                      【PRの取組】                      ①広報紙「上馬あんすこレター」を発行(年2回)、また町会発行の広報紙「13ひろば」にて、あんしんすこやかセンターの役割や活動内容を地域へ周知することで、必要時の速やかな相談へつなげる。                      ②三者連携のもと、シルバーパス更新会場にて「福祉の相談窓口」の周知促進を図る。(年1回)                      ③「小泉公園ふれあいフェスタ」(10月)、「こまフェスタ」(11月)に出席し、関わる機会が比較的少ない若年層に向けた相談窓口の周知を図る。また、行事を通して地域内団体等との連携や協力関係を充実させる。                      ④地区内の高齢者クラブ(4か所)の誕生会や活動時に、また社会福祉協議会のミニデイ、サロンは関わりが持てていないグループへ重点的に出向き、広報紙等を活用しPRを行う。(通年)                      【地域包括支援ネットワークづくりの取組】まちづくりセンター、社会福祉協議会との三者連携のもと、地区の障害、子育て関係事業所やNPO、大学と「上馬困り事検討会」を継続実施し、地区の福祉課題の抽出や解決に向け協働する。(年2回)</p>
	(3)実態把握	<p>【目標】対象者の質的な把握を目指す                      【実態把握訪問の工夫】①715件を目標とする。②昨年度実施した「実態把握」アンケートの内容を整理し、社会参加、介護予防の取組につなげられるような質問項目を見直し実施する。                      ③対象者は訪問対象者リストだけでなく、異動者リストと家族同居の80歳代を抽出し把握する。                      ④感染症の影響により直接訪問することが困難になることが予測されるため、郵送やポスティング後に電話で状況を聞き取るなど把握方法を工夫する。</p>
3権利擁護事業	(1)虐待	<p>【目標】職員や関係機関が、リスクを見落とさずに支援が行える。                      【研修受講】区の虐待対応研修(年3回)、都権利擁護センターの研修に参加する。受講した研修は所内で伝達研修を行う。                      【普及啓発の取組】「見守りネットワーク会議」等で関係する事例を報告し、住民や関係機関へ発見や対応の流れを理解する機会を作る。                      【虐待に発展するリスクのあるケースの把握】区の虐待発見チェックリストを活用し、見守りリストや個別相談事例のリスクアセスメントを行う。                      【早期発見の目を広げるためのネットワーク構築】ケアマネジャー等介護保険事業所が参加する事例検討会にて、関係する事例や「相談することを迷う事例」について取り上げ、速やかな対応につなぐための意見交換を行う。(年1回)                      【所内における情報共有の方法】虐待対応、疑いのあるケースに関しては、見守りリストの進捗確認時に同様に進捗を担当者から報告し、所内での共有や方針を検討、確認を行う。(月1回)</p>
	(2)成年後見	<p>【目標】制度の活用が必要な事例を早期に発見し、関係者が関わるができる体制を作る。                      【研修受講】社会福祉士会他専門職団体主催の研修、区成年後見センター主催の事例検討会(年2回)に参加する。受講した研修は所内で伝達研修を行う。                      【普及啓発の取組】いきいき講座にて、「エンディングノート」や「終活」に関するテーマを設定し住民へ正確な情報提供をする。(年1回)また、社会福祉協議会地区担当者と協力し、成年後見制度説明会を実施する。(年1回)                      【成年後見制度などの支援の取組】①支援が必要と思われる事例について、昨年度から試行している「成年後見制度活用・チェックシート」を用い、リスクアセスメントを行う。保健福祉課や区成年後見センター、専門職団体への相談や事例検討を開催し、支援方針と役割分担を整理して対応に当たる。                      ②成年後見制度および成年後見制度につながる前の権利擁護について、関係機関と情報共有しながら適切な支援の検討を重ねていく。</p>
	(3)消費者被害	<p>【目標】被害やおそれのある状態に本人、周囲が早期に気づき、未然に防ぐことができるような関わりを目指す。                      【研修受講】区消費センターが開催する研修や、上馬交番ふれあい連絡協議会にて最新の情報を収集し、職員が共有できるようにする。(年2回)                      【普及啓発の取組】いきいき講座や自主グループ等活動の場にて、住民に対して、世田谷警察ふれあいポリスの協力のもと、最新の情報を提供できる機会を作る。(年3回)                      【消費者被害への対応】①被害リスクの高い高齢者に対し自動通話録音機の利用を情報提供する。                      ②不当な契約事例については区や都各消費生活センター、保健福祉課と協働し、クーリングオフやその後の再発防止に取り組む。</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】ケアマネジメントの質の維持、向上を目指す                      【ケアマネジャー支援の取組】①世田谷地域の主任ケアマネジャー連絡会において、ケース相談や介護保険情報等を共有し、地区の取組に活かす(年3回)                      ②地区周辺のケアマネジャー事業所、他介護保険事業所と合同で事例研究会を継続する。(年3回)                      ③他職種連携の取組として、「上馬地区通所連絡会」の開催を継続。感染症対策や認知症ケア、自立支援等共通テーマを議論することで、地区の他職種間のネットワークを強化する。                      【社会資源の把握】①情報収集をした地域の社会資源(インフォーマルも含む)は、個別の利用者の相談時や担当者会議、意見交換会等で情報提供する。                      ②これまでのケアマネジャーからの相談内容を傾向や課題、必要と思われる支援について整理し、事例研究や意見交換会の場にて支援体制や必要な資源を検討する。</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	①主訴を確実につかみ、支援方針と緊急性を判断できるように、独自で作成した相談受付票と対応の流れを活用した。判断に迷う際は所内で話し合い、支援方針を決定するようにした。 ②新入職員に対しては、経験のある職員が相談場面に同席、同行し、アセスメントの方法や判断についてのポイントを習得できるようにOJTを行った。
アウトリーチの実施状況	①高齢者住宅の住民、隣接する区営住宅の住民に向け、月1回「健康相談会」を実施した。高齢者住宅の生活協力員と連携し、支援が必要な高齢者の早期発見、対応に努めた。 ②地区内の商店やコンビニ、金融機関を70ヶ所訪問し「見守りステッカー」の説明と配布、あんしんすこやかセンターへの相談や通報の協力を依頼した。 自己評価点検表のシート2(補足)に記入しました。(3事例)
継続的な支援を行った事例	
3職種のチーム対応	各職員が対応している事例について、朝礼や終礼時に共有や相談の時間を設け、主担当者だけでなく各職種の視点でアセスメントと支援方針を検討できるよう心掛けている。
PRの取組状況	広報紙の発行実績：広報紙「上馬あんすこやか」を年1回発行した。窓口来所相談者や、民生委員児童委員協議会、地域のミニデイ・サロン活動、イベント出展時に配布し、業務内容の周知を図った。 いきいき講座の開催実績：いきいき講座は毎月1回の開催を予定していたが、2、3月は感染症対策のため休止となり、年10回開催となった。隣接する下馬あんしんすこやかセンターと合同で開催(10月)。野沢、上馬地区の活動場所が少ない場所を対象に実施した。 その他の取組：地域のイベント「小泉公園フェスタ」(10月)、「こまフェスタ」(11月)に出展し、主に若年層を中心にあんしんすこやかセンターのPRを行った。
地域包括支援ネットワークづくりの取組状況	①駒沢小学校を会場にしたイベント「こまフェスタ」では、近隣の高齢者、障害の当事者グループの協力を得て、自助具の紹介や疾病による身体機能の変化について、小学生や保護者へ説明をする時間を設け、住民が自分たちのこととして理解を促進できるよう実施した。 ②まちづくりセンター、社会福祉協議会の三者連携で実施している「困りごと検討会」から出された課題(高齢者が自宅にある樹木の落ち葉掃きができなくなってきた)をもとに、「まちなかクリーン作戦」を企画、実施した。(1~2月) ③地区内の通所介護事業所連絡会を開催(3回)、事業所共通のプログラム(ボウリング大会)を企画実施することを通し、利用者の役割発揮や主体的な参加を、職員としてどのように働きかけられるか、を考えるきっかけづくりを支援した。
実態把握訪問の工夫	①訪問対象者リスト以外に、異動者リストから80歳以上の未把握者、あんしんコール新規登録者も対象者として電話や訪問で実態把握を行った。 ②訪問対象者リストの訪問時に、独自で作成した「実態把握アンケート」を実施した。質問項目はわかりつけ医療機関の有無や地域の情報を得ている手段などを設定した。
研修受講状況	職員の虐待に対する気付きの視点や対応のスキルアップを図るため、区の虐待対応研修(2回)、都の権利擁護研修に参加し所内で共有した。
普及啓発の取組	地区周辺のケアマネジャー事業所へ、区の虐待研修を周知し参加を呼び掛けた。 「高齢者虐待を防止しよう」リーフレットを、事例検討会開催時等に配布した。
虐待に発展するリスクのあるケースの把握	ケアマネジャーへのアンケートから、虐待へつながるリスクとして「認知症」「介護期間の長さ」が抽出されたため、年5回実施した事例研究会にて「認知症」をテーマにし、ケアマネジャーから事例提供の協力を求めながら実施した。
早期発見の目を広げるためのネットワーク構築	①ケアマネジャーや介護保険事業所から相談や報告に対して、早い段階で関係者間で現状の情報共有や虐待対応の視点が持てるようケア会議の開催を活用した。 ②不適切な介護が考えられる事例については、早期に地域で異変に気付けるよう、担当地区の民生委員と情報や経過を共有した。
所内における情報共有の方法	月1回の見守りリストの確認時に、虐待が危惧される、あるいは対応継続中の事例について進捗状況を共有した。また、対象者ごとに個別ケースファイルを作り、主担当者が不在であっても関係者から問い合わせ等があった際に、速やかに対応できるようにしている。
研修受講状況	区成年後見センターとの事例検討会に参加し、所内で共有した。(1回) 世田谷地域あんしんすこやかセンター社会福祉士合同で勉強会を開催した。(テーマ「成年後見制度につながるまでの金銭管理支援」「司法書士に相談できることを知ろう」)
普及啓発の取組	制度利用の必要性が高いと予測される事例については、所内で作成した「成年後見制度利用・チェックシート」で本人の管理能力や緊急性を確認できるようにした。シートは地域のケアマネジャーへも情報提供し、制度利用の具体的な状況がイメージできるよう働きかけた。
成年後見制度などの支援に繋いだ事例	70代、独居の女性。趣味活動の仲間から「認知症が心配」と相談があり介入を開始。認知症の精査、介護サービス導入、親族との連絡調整を進めた。本人が複数所有している不動産やクレジットカード、預金管理が困難になり、通帳の紛失が度々起こってきた。社会福祉協議会地区担当、区後見センター、リーガルサポート、社会福祉士会各会員をアドバイザーに地域ケア会議を開催し、支援方針と役割分担を整理した。現在は司法書士と協力し、申し立て手続きを支援中。審判が下りるまでの金銭管理の支援機関が無く、あんしんすこやかセンターやケアマネジャーで預金引き出しや振り込み支援を行っている現状である。
研修受講状況	消費者被害に関しての研修機会が少なく参加の現状は無いが、世田谷警察ふれあいポリスや、上馬交番ふれあい連絡協議会に参加し被害に関する最新の情報を、所内で共有している。
普及啓発の取組	いきいき講座にて、消費生活センター区民講師による普及啓発講座を開催した(1回)、また世田谷警察ふれあいポリスの協力を得て、各予防講座にて消費者被害の注意喚起を行った。(3回)特殊詐欺対策用自動通話録音機の導入を支援し、未然防止に取り組んだ。(4件)
消費者被害に対応した事例	90代、独居の男性。持ち家とは別に所有していた不動産の売却を、ある不動産会社へ相談した所、契約意思が無かったにも関わらず、持ち家の売却契約に至ってしまった。本人からの相談で発見し、区消費生活センターの弁護士相談に同行。継続対応中。
ケアマネジャー支援の取組	①地域のケアマネジャーはじめ、介護保険事業者との事例研究会を5回開催した。ケアマネジャーから「認知症」に関する事例を提供頂き、地区連携医の助言のもと意見交換を行った。「重度認知症の家族支援」「介護者が支援を受け入れない事例」 ②世田谷地域のあんしんすこやかセンター主任ケアマネジャーの連絡会を開催。(3回)最新の介護保険情報の共有や意見交換を行った。
社会資源の把握状況	①地域の医療機関情報(近医一覧や、在宅診療所、精神科のクリニック等)を整理し、ケアマネジャーからの問い合わせに応じ情報提供した。 ②成年後見制度の必要性が確認できるチェックシート、対応フローを作成し、実践の場で活かせるよう事例検討会の場で共有した。 ③地区内にある駒沢ウェルネスセンターの運動教室や、書道等趣味の活動など、インフォーマルな参加や活動の情報を収集し、対象者の希望や相談内容に応じ、適宜情報提供や参加のつなぎを行った。

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】対象者本人が主体的に予防活動に取り組めるような情報、選択肢を提案する</p> <p>【介護予防ケアマネジメントをするにあたり心掛けること】①既存のサービスだけでなく、これまで情報集めた地区の介護予防、健康づくり教室や講座、趣味の教室やボランティア活動など、介護予防につながる活動を選択肢として、本人にあった介護予防、参加の取組を提案できるように努める。</p> <p>②①にあたっては、ICFや興味関心シートを活用したアセスメントを徹底し、本人が主体性を持ちプランや生活に参画できるように取り組む。</p> <p>【地域ケア会議Aの実施】自立支援に向けた地域ケア会議Aを年3回を目標に開催する。できるだけ本人が参加できるように設定をする。区へ依頼する専門職の参加だけでなく、本人へ関わる専門職が全員参加できるよう協力を得る。</p> <p>【再委託先への支援】再委託先居宅介護支援事業所のケアマネジャー対象に、再委託事務手順やケアプラン作成について勉強会、意見交換会を開催する。(年1回)</p>
6認知症ケア推進	認知症ケアの推進	<p>【目標】対象者本人が、主体的に予防やセルフケアに取り組める方法を確立する</p> <p>【フレイル予防の普及啓発の取組】</p> <p>①訪問対象者、見守りリスト対象者に対し、介護予防手帳を用い対象者の情報収集や予防、地域活動の参加への取組の提案に活用していく。進め方としては、対象者と職員と一緒に、基本情報欄や基本チェックリスト、興味関心シートを記入しながら、対象者理解とふさわしい地域活動への参加を検討する。</p> <p>②前期高齢者年代の住民に対し、はつらつ介護予防講座への参加を啓発する。協力者として、地区の民生委員や地域の商店、介護保険事業所職員などに体験してもらい普及を進める。</p> <p>③いきいき講座は毎月実施予定。見守りリストや講座欠席者等を対象に「お声がけリスト」を作成し、継続して参加を促していく。</p> <p>【基本チェックリストの活用】地域デイサービス利用者、筋力アップ教室修了者に対し、半年ごとに基本チェックリストを実施する。事業参加の効果や変化点を本人と振り返った上で、現在の生活上の目標を設定し、本人が計画書作成に参画できるように働きかける。</p> <p>【住民主体の活動への支援】自主グループ「はつらつ3クラブ」「上馬あゆみ会」の運営に携われる協力者が不在、という課題を三者連携会議にて提起し協力者を募る方法を検討する。(7月)また、若年層や既存の団体との協力体制や、活動継続のための体制を作る。(年度後半)</p>
7あんしん見守り事業	見守り支援	<p>【目標】対象者に対する予後予測の精度を上げ、重症化を予防する</p> <p>【見守りフォローリストへの追加方法】所内の「緊急・深刻度アセスメント」を活用し対象者のスクリーニング、緊急度を可視化する。見守りフォローリストの確認日を設け、各職員が担当している対象者の訪問頻度や支援方針を検討する。(月1回)</p> <p>【見守りのネットワークづくり】H31年度実態把握アンケートで抽出された個別、地区内のエリアごとの課題に対して解決策を実践していく。(上馬2丁目：体操ができる自主グループの立ち上げ、駒沢2丁目：駒沢小学校会場の「こまフェスタ」へ地域の高齢者とともに企画立案し、小学生との交流を図る。)</p> <p>【見守りボランティアの活用】社会福祉協議会上馬地区事務局の地区サポーターとの交流会を設け(年1回)、見守りボランティアの活動内容を周知することを通じて新規ボランティアの獲得や年齢の幅を広げる。</p> <p>上記ネットワークづくりの実践や、各予防講座等の活動において参加協力を求める。</p>
8在宅医療・介護連携	在宅医療・介護連携の推進	<p>【目標】職員の対応スキル、情報収集の精度の向上を目指す</p> <p>【在宅療養相談窓口を行う上で心掛けること】職員が在宅療養相談に関する知識を増やすことで、事業所としての相談対応能力を向上を図る。</p> <p>①医療職を中心に、高齢者に多い疾患に関し、職員持ち回りで勉強会を開催する。(年1回)</p> <p>②「薬局」「内科」「耳鼻科」など、地域の医療機関へのアウトリーチ活動と情報収集を行い、上馬地区独自の在宅療養資源をまとめた資料を作成する。(通年)</p> <p>【地域連携事業の実施】①地区連携事業を活用し、地域での事業所間の繋がりをつくる。②地区の療法士の協力のもと「地域の療法士の交流会」を企画、開催し、上馬地区におけるリハビリ関連事業の在り方を検討する。(年1回)</p> <p>【医療・介護の連携シートの普及・活用】担当高齢者の主治医との情報共有、相談のツールとして「医療・介護の連携シート」をサービス開始時や更新の機会を捉え運用する。</p> <p>【口腔ケアチェックシートの普及・活用】地域の歯科医や歯科衛生士の協力のもと、地区内のデイサービス職員やケアマネジャー等専門職向けの口腔ケア講座、勉強会を実施し、口腔ケアチェックシートの普及啓発を行う。(年1回)</p> <p>【MCSの普及・活用】在宅療養相談担当者を中心に、MCSの活用方法について地域のあんしんすこやかセンター、介護保険事業所、医療機関へ情報収集する。(年1回)地区内の介護保険事業所、医療機関に対してMCSの参加協力を求める。(7月)</p>
9地域ケア会議	地域ケア会議の実施	<p>【目標】事例に対する支援方針、関係者の支援体制を、会議を活用して速やかに構築する。</p> <p>【地域ケア会議Bの実施】困難事例、複合的な課題のある事例を主に、地域ケア会議Bを開催する。担当者や関係機関との協力や役割分担が促進されるよう、会議を有効活用する。</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」の機能強化を目指す</p> <p>【相談窓口の充実に向けた取組】複合施設連絡会、三者連携会議(月1回)の中で、非常時対策、災害対策をテーマに話し合い、それぞれが求められている役割や達成についての課題等を議論する。(年1回)</p> <p>【福祉の相談窓口実施にあたっての関係機関との連携】課題や解決の具体例について、地区内の関係機関が参加する「上馬困りごと検討会」(年2回)での検討や「まちなかクリーン作戦」(1～2月)の実践を通して連携を図る。</p> <p>【目標】三者の地域づくりに向けた具体的な実践を蓄積する</p> <p>【三者連携の取組】①三者連携会議において、事前に共通テーマを決定し意見交換を行える体制を作る。(5月)②町会、地区サポーター、あんしんすこやかセンターボランティア、元気高齢者等住民が参加する「まちなかクリーン作戦」(1～2月)を協働し実施する。</p>

昨年度の取組実績	
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	介護保険サービスの情報提供だけでなく、対象者が、自身の暮らしの中で取り組みやすい、継続しやすい予防活動や役割が発揮できる場づくりや、参加を通して、地域で本人らしく暮らし続けていけることを目指した。
地域ケア会議Aの実施状況	地域ケア会議Aは3回実施した。本人が会議に参加することで、意向の聴取や次の取組に向かう動機づけの強化につながったと考えている。テーマは「リハビリ目標達成後の更なるステップアップ」「機能低下が起きると即支援が必要になるケース」と設定した。
再委託先への支援状況	①サービス初回利用時、更新時の担当者会議に同席し、利用者の支援方針の共有や地域の予防教室やミニデイ・サロン、筋力アップ教室、地域デイサービス等の情報提供と事業利用の支援を行った。 ②ケアプラン作成から給付管理までの事務手順や、整備が必要な書類について再委託先の事業所ごとに整理をし、説明や確認を進めた。
フレイル予防の普及啓発の取組	・介護予防手帳を次のように活用した。①いきいき講座にて体力測定会を実施し、参加者が自身の現状を把握し、体操や健康づくりの取組を継続していくように動機づけを行った。②はつらつ講座や自主グループ参加者へ年度当初に配布し、手帳の目的やセルフケアの重要性について説明を行った。 ・感染症対策で講座が休止中は、「上馬あんすこレター」に体操メニュー等予防の内容を掲載、参加者へポストिंगした。
基本チェックリストの活用状況	①窓口来所や、訪問した相談者で、筋力アップ教室や、地域デイサービス利用の案内が適当と考えられる対象者へ、基本チェックリストを実施し、予防活動参加へのきっかけとした。 ②地域デイサービス利用者へ実施し、筋力アップ教室対象者を把握、事業利用へつなげた。 ③シルバーパスの更新会場にて介護予防基本チェックリストを実施した。(9月)
住民主体の活動への支援状況	①社会福祉協議会職員と協力し、地区サポーター、あんしんすこやかセンターボランティア、見守りボランティアの交流会を実施した。(7月) ②地区内のミニデイ・サロン活動へ出向き、介護予防や熱中症対策等について講話や体操を行った。 ③自主グループ「上馬あゆみ会」「はつらつ3クラブ」の活動支援を継続している。高齢化に伴い、運営に携わるリーダーが不在であることが課題であるが、今年度は参加者全員で役割を順番に分担し運営した。
もの忘れ相談を行うにあたり心掛けたこと	認知症に関する相談、対応が急増し、あんしんすこやかセンター職員各自の知識や対応能力を向上させる事が急務と感じた一年であった。対応事例については所内で事後予測を踏まえた支援方針を検討できるようにし、職員全員が協力する体制を作り対応した。
地区のネットワークづくり	遠距離で介護に携わっている介護者の相談が増えていることを受け、「離れて暮らす介護者の会」を開催した(延べ 名参加2回)。地区周辺のケアマネジャー事業所や、民生委員児童委員協議会で、開催経緯となった課題を説明するとともに周知を図った。
認知症の正しい知識の普及啓発	認知症サポーター養成講座の開催実績：認知症サポーター講座は、世田谷警察婦人防犯部(世田谷地域合同)、みずほ銀行駒沢支店(深沢あんしんすこやかセンター合同)、駒澤大学ボランティアサークル、新日本婦人の会を対象に開催した。 その他の取り組み：初期集中支援チーム事業は2件対象者を選定した。1事例は事業終了後に介護保険サービスを調整を進めたが、家族とケアマネジャー間の調整を要し、継続的に関わっている。他1事例は、住まいや経済的支援の比重が多くなり、ぶらっとホーム等関係機関との連携しながら支援を継続している。 もの忘れチェック相談会：2事例実施。相談会以降、精査や地域の関わりについて現在も対応を継続している。
見守りフォローリストへの追加方法	①日常の相談から対象者を抽出するために、所内で作成した判断指標と「見守り・緊急性チェックシート」を活用している。 ②見守りフォローリストは月1回の所内ミーティングで対応状況を確認、共有した。訪問頻度が高い対象者については、事例検討(月1回)を行い、アセスメントと支援方針を話し合った。
見守りのネットワークづくりの状況	①地区内の商店やコンビニ、金融機関を訪問し、「見守りステッカー」の周知と、あんしんすこやかセンターへの連絡を依頼した。 ②地区民生委員児童委員協議会へ、定例会終了後にあんしんすこやかセンター職員と情報、意見交換の場を設けて頂くよう依頼。民生委員から連絡が入った以降の対応の課題や、ふれあい訪問、対象者リスト訪問について等、話し合った。(4回)
見守りボランティアの活用状況	今年度は、見守り希望者とボランティアのマッチングが行えなかった。個別の見守り以外の、地域でのボランティア活動参加のきっかけづくりとして、地区社会福祉協議会と協力したボランティア交流会への参加を案内。地区サポーター、あんしんすこやかセンターボランティア、見守りボランティアが交流できる場を設けた。(1回)
在宅療養相談窓口を行う上で心掛けたこと	①職員の職種や経験に関わらず、スムーズな相談対応ができるよう、医療機関情報を整理し(近医一覧、医療機関の種類別資料集の作成)「在宅療養相談対応マニュアル」を整備した。 ②当方に情報の準備が無い問い合わせや案内方法に悩む相談については、他のあんしんすこやかセンターや調整・指導課、サポート担当に適宜相談や協力を求め、対応の質の向上に努めた。
地区連携医事業の実施状況	①所内や、地区周辺の事業所との合同で開催した事例検討、研究は、年度を通して「認知症対応」という共通のテーマを設け、普遍的な課題と対応の抽出を行った。また、事例検討を通して独自に権利擁護に関する対応チャートを作成し、地区周辺の事業所で共有を目標とした取り組みを実施した。 ②地域でリハビリテーションに関わるネットワークづくりを目的に、療法士を対象とした勉強会を企画中である。
医療・介護の連携シートの普及・活用状況	各職員が介護予防支援、介護予防ケアマネジメント利用者や見守り、相談対象者の受診、入退院時にシートを利用した。利用することで、医師から確実な返信や回答が得られた。
口腔ケアチェックシートの普及・活用状況	すこやか歯科検診の案内や受付は実施したが、口腔ケアチェックシートを普及する機会が持てなかった。
MCSの普及・活用状況	地区連携医、関係機関との情報共有と連絡手段についてはFAXや電話で共有をしており、MCSの活用、普及に至らなかった。
地域ケア会議Bの実施状況	地域ケア会議は4件実施した。認知症、精神疾患が背景である独居または高齢者のみ世帯が共通のキーワードであった。家族やケアマネジャー、社会福祉協議会、司法専門職へも参加を依頼し、支援方針を検討した。
地域ケア会議Aの実施状況	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。
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	職員のスキルアップや関係機関との顔の見える関係づくりのため、自立支援協議会開催の会議や要保護児童協議会へ参加した。収集した相談機関や制度等の最新情報を所内で共有するようになった。
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	経済、住まい、メンタルヘルスの問題など、生活課題が複合的にわたる高齢者や、その世帯全体の支援を考えるにあたり、保健福祉課、生活支援課、ぶらっとホーム職員、健康づくり課と継続的に連絡や相談を行いながら対応を進めた。
三者連携の取組状況	三者連携会議は連携というよりは情報共有のみに留まっている。社会福祉協議会、あんしんすこやかセンターが捉える地域課題をまちづくりセンターと共にどのように解決に向けて協力し合えるか、引き続き働きかけを行っていくことが課題。まちづくりセンターのより積極的な関わりや参画を求めたい。

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あんしんすこやかセンターの円滑な運営が図られるよう管理していく。法人内の他のあんしんすこやかセンターと連携をとり、業務が正確かつ確実に行えるよう効率的に業務分担を行う。 ②申請受付業務等については、ダブルチェック等を実施し正確な処理ができるようにする。</p> <p>取組み ①法人全体の職員が参加するあんしんすこやかセンター会議、および管理者会議を毎月開催し、業務の進捗状況の報告をうける。 ②法人とあんしんすこやかセンターで目標や課題を共有し、法人は運営のバックアップを行う。 ③あんしんすこやかセンターの業務においては、請求業務などの事務作業は法人事務局で取りまとめ、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割り振ることができるよう業務を分担する。 ④世田谷区に提出する申請書等については、マニュアルやチェックリストに沿って業務を徹底し、記載等の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行う。</p>
	(2)公正・中立性	<p>目標 相談者に対し情報を提供する場合には、情報が偏らないように説明を行い、公平中立性が保たれるようにする。</p> <p>取組み ①サービス事業所等の情報を提供する場合、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。また、自身で決定することが困難な相談者に対しても、相談者の意向を聞き取り相談者自らが選択し決定できるよう支援する。 ②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に対してサービスの偏りが無いか定期的に確認する。 ③インフォーマルサービスの情報提供は、一覧表を作成し一目で選択しやすい工夫する。</p>
1運営管理	(3)個人情報・電子データの管理	<p>目標 個人情報等の適正な管理を行うため、情報は正確かつ最新の状態に保つとともに情報漏洩の防止を図る。</p> <p>取組み ①法人で定める「個人情報取り扱い規程」に沿い、情報の目的外の利用や外部提供は行わない。 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を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。申請以外の来客者については、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、来客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えることとする。 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。また、IDカードについても、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。 ⑥定期的に個人情報順守に対する研修を行い、意識啓発に努める。</p>
	(4)接遇・苦情対応	<p>目標 社会人としての基本的な接遇マナーを遵守し、苦情を未然に防げるような取組みを行う。</p> <p>取組み 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再発防止策を講じる。</p>
	(5)安全管理	<p>目標 災害時、非常時には、作成されているマニュアルに沿って適切な行動を行う。区や法人の指示に従い業務が継続できる体制をとる。感染症対策については、作成されているマニュアルに従い自らの感染防止に務める。流行時には、区や法人の指示に従い蔓延を防ぐ。</p> <p>取組み ①災害時及び非常時には、見守りフォローリスト及び担当している利用者を優先に安否確認を行うとともに、避難行動要支援者への対応協力等を行う。 ②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。また、毎年感染症流行時に計画されている感染予防についての法人内研修に参加する。職員を対象にしたメンタルヘルスについての法人内研修にも参加し、全職員で共有する。 ③健康管理においては、毎年1回健康診断を受ける。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し、管理者は、職員の心身の健康状態の確認を随時行う。 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。 ⑤緊急時などの非常時は法人本部に報告した上で、保健福祉課などの関係機関と連携しながら臨機応変に対応する。 ⑥災害時及び非常時には、法人で定めた事業継続計画に沿って対応する。</p>
	(7)職員体制	<p>目標 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>取組み 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常に配置基準の定員を満たすことができるよう、できるだけ基準の配置員数以上の職員を配置する。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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画は各センターの全職員で検討し作成している。その後、法人担当者の確認を受け、法人の理事会の承認を受けている。</li> <li>・計画の執行状況については半期ごとに行われる法人の理事会でも報告し、逐次状況を確認している。</li> <li>・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、業務の進捗状況の確認を行っている。合わせて困難ケース等があった場合には事例検討等を行っている。また、日々の業務の振り返りを行い、スキルアップに繋げている。</li> <li>・あんしんすこやかセンターの全職員が参加する法人内会議を月に1回開催し、事例検討や事業進捗状況の確認、苦情対応等の共有を行っている。</li> <li>・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ている。</li> </ul>
事務処理の工夫	<p>事務処理を能率的に行うための工夫： 法人本部で行う事務処理とあんしんすこやかセンターで行う事務処理の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、あんしんすこやかセンターにて確認し、さらに法人担当者により確認の上提出している。区からの委託業務となっている申請代行等の事務や保険給付に関わる事務仕事は各あんしんすこやかセンター内で複数の担当者が交代で行い、能率的かつ非常時に備えるようにしている。</p> <p>正確な事務処理を行うための工夫： ・介護保険申請や保健福祉サービスの申請業務については、区が作成したフロー図やあんしんすこやかセンターで作成したマニュアルに沿って全職員が正確に処理できるようにしている。 ・介護保険申請の入力や資格者証の交付、保険給付業務、交換便の提出は、所内マニュアルに基づき誤りが無いよう職員のダブルチェックを行っている。 ・ミスが発生した場合には、速やかに保健福祉課や法人本部へ報告を行い、報告書を作成する。同様のミスの発生予防に向けて振り返りを行い、法人全体で共有し再発防止策を講じている。</p>
公正・中立性を確保する方策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人内で年度初めに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身に付けられるようにしている。</li> <li>・利用者へサービス事業者を提示する際は公平・中立に行うよう職員全員が意識して行っている。特定の事業者を紹介しないよう、ホームページや一覧から利用者の意向を踏まえて複数の事業所を提示し、自らの意思で選択して頂くようにしている。自身で決定することが困難な相談者に対しても、相談者の意向を極力聞き取り、相談者自身が決定できるよう努めた。パンフレット、チラシ類を提示する際にも必ず複数枚提示するようにしている。</li> </ul>
公正・中立性のチェック方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護予防ケアマネジメントや予防給付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。</li> <li>・毎日のミーティングで紹介先を確認し合い、偏りが無いよう職員同士でチェックした。</li> </ul>
個人情報保護のための具体的な取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あんしんすこやかセンター専用の個人情報・電子データの管理マニュアルを整備し、職員間で読み合わせを行い管理を徹底している。</li> <li>・新人職員は入社時に個人情報取り扱いについて誓約書を交わしている。退職後もその責任を明確化し、雇用契約書を取り交わしている。全職員、区の個人情報保護の研修に参加している。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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界に入らない位置に設置している。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
プライバシー確保のための工夫	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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た。</li> </ul>
苦情に対する再発防止策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あんしんすこやかセンター専用の接遇、苦情マニュアルを整備し、職員間で読み合わせを行い対応方法を統一している。</li> <li>・円滑かつ迅速に苦情対応を行うため、法人内に相談対応の担当者として管理者が対応を行うこととした。</li> <li>・苦情が発生した場合は速やかに区・法人に報告し相談しながら対応するとともに、報告書を作成し法人のあんしんすこやかセンター職員会議で情報の共有および振り返りを行い再発防止策を講じている。</li> <li>・今年度はなかったが、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。</li> <li>・区や法人が主催する苦情対応研修に参加し、所内で共有している。</li> </ul>
災害時対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あんしんすこやかセンター専用の災害時対応マニュアルを整備し、職員間で読み合わせを行い対応方法を統一している。</li> <li>・見守りフォローリストとケアマネジメント対象者リストを毎月更新し、紙形式で保管している。</li> <li>・地区内の避難所等の位置や給水所などをあんしんすこやかセンター職員間で確認し、地域住民にも周知が図れるようにしている。</li> <li>・災害時に法人内の他のあんしんすこやかセンター職員が勤務に就くなど、協力体制が取れるようにしている。</li> <li>・法人の主催する防災研修に参加し、また職員全員にヘルメットを支給している。</li> </ul>
非常時対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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整備し、職員間で読み合わせを行い対応方法を統一している。</li> <li>・非常時に法人内の他のあんしんすこやかセンター職員が勤務に就くなど、協力体制が取れるようにしている。</li> <li>・法人内に安全衛生委員会を設置し、毎月会議を開催している。各事業所に業務中の事故防止のため、予防や再発防止策を講じている。</li> <li>・法人内に停電時でもつながるアナログ電話機を設置している。</li> </ul> <p style="text-align: right;">・法人</p>
感染症対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あんしんすこやかセンター専用の感染症対応マニュアルを整備し、職員間で読み合わせを行い対応方法を統一している。</li> <li>・法人内で、年に1回、感染症が流行する前に感染症予防についての研修を実施している。</li> <li>・あんしんすこやかセンターにマスクや防護服、消毒液などを「感染症セット」として常備している。</li> </ul>
健康管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人と提携している病院で年に1回全員が健康診断を行っている。「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。</li> <li>・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。</li> <li>・法人が主催するメンタルヘルスの研修に参加した。</li> <li>・あんしんすこやかセンター管理者により、日々、声かけによりメンタルも含め健康状態を把握するようにしている。</li> </ul>
欠員補充の方策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年度途中で欠員が生じた際は、法人で職員募集を行い職員を補充している。</li> <li>・法人内で複数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ある。職員の資格取得を勧め、有資格者を増やして欠員時に法人内の異動できる体制を整えている。</li> <li>・可能な限り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。</li> </ul>
人材育成の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あんしんすこやかセンター専用の人材育成マニュアルを整備して取り組んでいる。</li> <li>・人材育成のために様々な研修に参加している。研修報告書を法人本部に提出する他に職場内で全職員に研修内容を共有している。</li> <li>・法人内あんしんすこやかセンター職員会議を毎月開催し研修内容を共有したり、業務内容の勉強や事例検討会を行いスキル向上に努めている。</li> <li>・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って、人材育成と質の向上を図っている。</li> <li>・新人職員には中堅・ベテラン職員が常時指導・助言を行い、相談が出来る体制をとっている。</li> </ul>
人材定着の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区や東京都、法人内の研修に、全職員が平均して参加ができるよう計画した。研修後は、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。</li> <li>・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。</li> <li>・法人内でメンタルヘルスに関する研修を年に1回実施している。</li> <li>・業務内容や職場内の人間関係に悩むときは、管理者のみならず法人内で相談できる体制をとっている。</li> <li>・年に1回の自己評価では自身の業務の目標や達成感などを確認するようにしている。</li> </ul>

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
2総合相談支援	(1)相談対応	<p>目標 相談者が抱えている問題が早期の解決につながるように、常に対象者の立場に立って課題を整理しながら対応する。様々な社会資源や必要な制度の案内を行い、関係機関への繋ぎを速やかに実施する。</p> <p>取組予定 ①相談対象者のみならずその家族等の状況も把握し、課題を整理した上で必要な支援に繋ぐ。 ②当日の総合相談の中で、アウトリーチが必要なケースを計画的に実施できるように、アウトリーチのリスト票を活用する。1週ごとに管理者が対応の経過や結果を確認する。 ③緊急訪問が必要なケースは、保健福祉課との連携のもと速やかに訪問を実施する。その際は、医療職や主任ケアマネジャー等3職種で相談を行い、可能な限り職員二人対応を行い、チームで対応を行う。 ④月に1回、法人内で実施されるあんしんすこやかセンター会議において事例検討会を実施し、それぞれの職種からの提案や意見交換をもとに、相談対応能力の向上を図る。 ⑤新しい情報を提供できるように職員全員が情報を把握する。そのために様々な講座の案内などをタワのミーティングで共有を図ったり、所内の掲示板を活用する。</p>
	(2)PRと地域づくり活動	<p>目標 地域の高齢者が、地域とのつながりやまた地域の様々な社会資源の活用により、孤立せずに安心して居住ができるよう地域のネットワーク構築に努める。</p> <p>取組予定 ①広報紙「あんすこ便り」を隔月で発行し、町会自治会の回覧板や掲示板、医療機関、薬局、金融機関等へ配布しPRに努める。 ②いきいき講座を年間4回以上実施する。テーマは「朗読」、「ヨーガ」、「遺言・相続」等とする。 ③地域の見守りネットの会では三者連携で事務局として後方支援を行い、住民同士の支え合いが地域に根付くことができるよう共に取り組む。また地域内の多職種にも参加していただき、地域の「お困りごと」の把握と解決に向けての取り組みを行う。 ④年間に2回地域のサロンや自主グループへ訪問を行い、グループリーダーとの連携を図り参加者の状況の確認や、実施されている見守り状況の確認を行う。また、あんしんすこやかセンターのPRや様々な社会資源の情報提供を実施する。 ⑤町会の行事や地域のフェスティバル等に参加し、ネットワークの構築やあんしんすこやかセンターのPRに努める。 ⑥毎月開催される町会自治会連合会会議に参加し、講座の案内やあんすこ便りの配布依頼、あんしんすこやかセンターのPRを実施する。 ⑦隔月に開催される社会福祉協議会梅丘地区運営委員会に参加し、地区の状況把握や運営委員との連携を図る。</p>
	(3)実態把握	<p>目標 令和2年度の委託契約の目標件数が715件であるが850件を目標とし、実態把握訪問により高齢者の心身の状態等の把握に努める。</p> <p>取組予定 ①毎月第3週目は実態把握訪問を実施する週と位置づけ、全職員で割り振りを行った地域を計画的に訪問を行う。訪問対象は高齢者名簿より85歳以上の高齢者を抽出を行う。 ②アウトリーチが必要なケースには、毎日のミーティングで共有し、アウトリーチのリスト票を活用しながら適切に実施する。 ③実態把握訪問時に、可能な限り基本チェックリスト、口腔ケアチェックシートを実施する。</p>
3権利擁護事業	(1)虐待	<p>目標 地域の関係機関とのネットワークにより、虐待を早期に発見できる。また把握した際には、区と連携した上で速やかに対応する。</p> <p>取り組み ①年に1回開催される法人虐待対応研修や区や都の虐待研修に、全職員が計画的に参加し、必ずミーティングにて内容の共有をする。 ②地域の見守りネットの会や町会行事への出席の際、またサロンのお世話係等に、異変を感じた際の情報提供について周知する。 ③民生委員運営協議会や町会自治会連合会会議に出席し、虐待の早期発見のパンフレットを配布する。 ④孤立しがちな男性介護者や高齢者のみの世帯等では、介護ストレスの蓄積が予測される。会議を通して担当するケアマネジャーへ虐待の疑い段階の相談や介護者への支援について働きかける。 ⑤訪問介護や通所サービスなどの介護保険サービス事業者や民生委員には会議を通じて、早期発見の重要性、不適切な介護の方法、介護者への支援について共有を図る。 ⑥保健福祉課と連携して対応を行い、所内のミーティングにて状況を共有し、三職種で必要なアドバイスをし合う。</p>
	(2)成年後見	<p>目標 判断能力が不十分な高齢者が成年後見制度の利用ができるように、専門機関との連絡調整を行い、高齢者の権利が守られるよう対応する。</p> <p>取り組み ①地域のサロンや自主グループへの訪問時、また町会自治会行事へ参加した際に成年後見制度について身近に感じていただけるように啓発を行う。 ②初期相談より必要に応じて成年後見制度の案内を行い、関係機関が開かれていることを周知する。 ③成年後見センター等への相談が難しそうな対象者の場合には、直接連絡を行い、必要に応じて同行訪問を行う。 ④成年後見制度の研修や事例検討会に出席し、所内にて内容を共有する。</p>
	(3)消費者被害	<p>目標 地域住民が消費者被害に遭わないよう最新の消費者被害事例の対応等を周知し、予防のための普及啓発を行う。</p> <p>取り組み ①地域のサロンや自主グループへの訪問時に最新の被害状況等を伝え、注意喚起を行う。 ②最新の被害状況が判明した場合には警察や消費生活センター等の関係機関との連携を図り、地域住民や民生委員、介護保険サービス事業者等へ注意喚起を行う。 ③民生委員・児童委員協議会へ出席に、地域の消費者被害についての情報収集や自動通話録音機の活用などのPRを行う。 ④町会自治会行事で警察職員と出席した際に連携を図り、最新の情報を把握する。</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 連携会議や研修会、ケアマネジャーから寄せられる困難ケースへの相談対応を通し、ケアマネジャーのケアマネジメント力の向上を図る。</p> <p>取り組み ①隣接するあんしんすこやかセンターとの合同で地域ケア会議を年間2回開催し、地域の主任ケアマネジャーとの連携や、ケアマネジャーとの情報交換等を実施する。 ②北沢地域のあんしんすこやかセンターや主任ケアマネジャーと、「北沢地域スキル向上委員会」を協働し、研修会や勉強会を実施することでケアマネジャーのスキルアップを図る。地区包括ケア会議や打ち合わせ会議を含め、年間5回開催を予定する。 ③支援困難ケースを抱えるケアマネジャーの相談に対し、同行訪問やケアプラン指導の実施、また地域ケア会議を通じて支援を行う。 ④地域のインフォーマルサービスや社会資源等を、自立支援に向けて活用していただくために、ケアマネジャーを対象とした会議や窓口での対応時に情報提供を行う。</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"> <li>・相談者の立場に立って生じている問題について、整理しながらアセスメントを行った。迅速な対応を心掛け、その場で適切な関係機関に連絡相談を行った。</li> <li>・継続した支援が必要なケースや「相談待ち」となったケースでは、アウトリーチのリスト票を活用し、継続的に相談支援体制が取れるようにした。</li> <li>・年間の相談件数は4394件であった。緊急対応が必要なケースは速やかに保健福祉課と相談を行い、19件に対し緊急訪問を行った。</li> </ul>
アウトリーチの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・見守りネットの会全体会で、各町会のお困り事等について議題に取り上げた。高齢男性の行動についての相談があり、ケアマネジャーと連携して対応し解決した。</li> <li>・町会の行事「はたるの集い」では「あんすこ相談室」を設けていただき、来場者の相談対応やあんしんすこやかセンターのPRを行った。また、地域のフェスティバル「しろやま倶楽部フェスティバル」で「あんすこコーナー」を設け、介護予防の啓発やあんしんすこやかセンターのPRを行った。</li> <li>・民生委員運営協議会に出席し、あんしんすこやかセンターへの相談について周知を図り、また個別の相談に応じた。</li> </ul>
継続的な支援を行った事例	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢夫婦がともに認知症で同居の長女が精神科疾患未治療の世帯で生じた課題に対し、訪問診療医や病院、保健福祉課、健康づくり課、ケアマネジャー、訪問看護、訪問介護などの多機関と連携を図りながら対応を行った。所内で進捗状況等を密に情報共有を行い、迅速に対応ができるようにした。</li> </ul>
3職種チーム対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎日ミーティングを行い、当日の対応したケースについて情報共有を行い、対応方法について助言をし合った。また、月に1回、拡大ミーティングを実施し、困難ケースの検討や見守り対象者の共有、様々な情報の共有等を行った。</li> <li>・緊急訪問が必要なケースでは二人対応を行い、特に医療職が同行し対応を行うケースが多かった。</li> <li>・法人内のあんしんすこやかセンター会議において、事例検討会を実施しそれぞれの専門的な立場から対応方法の検討を行った。</li> </ul>
PRの取組状況	<p>広報紙の発行実績：隔月で「あんすこ便り」発行し、各町会自治会や地区内のクリニック、薬局、金融機関、喫茶店等に配布を行っている。また、地域のコミュニティ紙「いどばた」に毎回寄稿を行い、介護予防の啓発やあんしんすこやかセンターのPRに努めている。</p> <p>いきいき講座の開催実績：年間に5回実施した。テーマは、「高齢者の住まいと暮らし」が1回、「朗読の会」が3回、「成年後見制度について」が1回であった。「朗読の会」の講座実施後は、参加者がボランティアとして地区内の保育園に出向き、園児に絵本の読み聞かせを実施した。北沢地域合同で「身元保証制度について学ぼう」を1回開催した。「ヨガ」の講座を2回シリーズで実施を予定していたが、新型コロナウイルス感染予防による影響で中止となった。</p> <p>その他の取組：サロンや自主グループ、高齢者クラブには年間2～4回の訪問を行い、社会福祉協議会のエリア別交流会、町会の行事に計画的に訪問を行った。介護予防に関するミニ講話やあんしんすこやかセンターのPRを実施した。</p>
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"> <li>・見守りネットの会では、事務局としてまちづくりセンターと社会福祉協議会とともに後方支援を行った。地区内の商店街、ボランティアビューロや介護保険サービス事業者など多職種にも参加していただき、ネットワーク構築や、地域の「お困りごと」の把握と解決に向けての取り組みを行った。</li> <li>・見守りネットの会にて作成した「かえるカード」を、あんしんすこやかセンターより地区内の地域密着型サービス事業所9か所へ100部ずつ届けることとした。</li> <li>・月に1回開催される町会自治会連合会会議に参加し、「あんすこ便り」の配布依頼やあんしんすこやかセンターのPRを実施した。</li> <li>・町会で開催される敬老の集いや新年交流会に出席し、介護予防のミニ講話やあんしんすこやかセンターのPR等を行った。また、同席している警察や消防との連携を図った。</li> </ul>
実態把握訪問の工夫	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年間の全訪問件数は1662件であり、うち実態把握訪問は892件を実施した。</li> <li>・毎月第3週日は実態把握訪問を実施する週と位置づけ、地区ごとに担当を決めて計画的に訪問を実施した。</li> <li>・可能な限り事前に基本チェックリストを届け、1回の訪問で様々な情報が得られるようにした。総合案内を行い事業の利用につなげることができた。</li> <li>・継続して支援が必要なケースは必ず所内での共有を行い、アウトリーチのリスト票を活用しその後の状況確認を確実に実施できるようにした。</li> <li>・訪問時のマナーや対応方法について、「接遇マニュアル」の読み合わせを実施し、再確認を行った。</li> </ul>
研修受講状況	<p>東京都で実施される「養護者による高齢者虐待対応研修」、世田谷区で実施される「虐待対応研修」、法人で実施した「虐待・身体拘束の研修」について複数の職員が受講した。研修後は所内で内容を共有した。</p>
普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会議を通じてケアマネジャーや訪問介護、通所系サービスなどの介護保険サービス事業者に対し、虐待が判断が難しい状況でも異変を発見した際には速やかに報告を行うなど周知を図った。</li> <li>・見守りネットの会や民生委員運営協議会、町会自治会連合会会議、地域密着型サービス運営推進会議において「気づきの相談」について啓発を行った。</li> </ul>
虐待に発展するリスクのあるケースの把握	<p>若い男性介護者が一人で介護をしているケースで、一人で抱え込んでしまったり独自の介護方法で対応し、虐待につながってしまうことが続いた。また、精神障害を持つ子が介護するケースでも虐待に発展するケースがみられた。こうした環境で在宅介護を行っているケースでは虐待へ発展しやすいことをケアマネジャーとの会議の中で共有を行った。</p>
早期発見の目を広げるためのネットワーク構築	<ul style="list-style-type: none"> <li>・様々な会議や行事を通して、見守りネットの会や民生委員運営協議会、町会自治会連合会会議、地域密着型サービス運営推進会議、介護保険サービス事業者等に対し、パンフレットの活用などを行い繰り返し啓発を行った。</li> <li>・虐待の通報があった場合には、速やかに保健福祉課と相談を行い虐待ケース会議に参加した。ケースによっては、ケアマネジャー、介護保険サービス事業者、民生委員等との関係機関との連携を図り対応を行った。年間11件のケースに対し、40回の相談対応を行っている。</li> </ul>
所内における情報共有の方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎日のミーティングで、ケースについての内容や虐待ケース会議の進捗状況を報告し合い共有を行った。</li> <li>・毎日の業務日誌に虐待ケースへの対応であることがわかるよう記載している。</li> </ul>
研修受講状況	<p>成年後見センターが主催する権利擁護事例検討会に出席し、事例を通して区長申立についてや成年後見制度の活用について学んだ。その後、所内での報告を行い内容を共有した。</p>
普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・いきいき講座で「成年後見制度について」のテーマで企画し、成年後見センターより講師を招き地域住民に向けて講座を行った。</li> <li>・総合相談の中で、判断管理能力が低下し成年後見制度が必要と思われるケースでは、パンフレットを利用しわかりやすく案内を行った。</li> </ul>
成年後見制度などの支援に繋いだ事例	<ul style="list-style-type: none"> <li>・郵便物等の管理が難しい住民に対しあんしん事業の利用ができるように、面談等に立ち会い支援を行った。</li> <li>・認知症で金銭管理ができず、血縁関係のない第三者が行き過ぎた管理を行っていることに対し、遠方に居住する親族が困っているケースがあった。成年後見センターへの相談や無料の弁護士相談、認知症専門医への受診などに同行を行い、制度の利用に繋いだ。</li> </ul>
研修受講状況	<p>研修の受講はなかった。</p>
普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実態把握訪問や見守り訪問、ケアマネジャー対象者の個別訪問の際に、発生している消費者被害の情報を周知し、予防への啓発を行った。</li> <li>・地域のサロンや自主グループ、高齢者クラブへの訪問時に消費者被害の防止について啓発し、自動通話録音機能の利用や留守番電話の利用などを案内している。</li> </ul>
消費者被害に対応した事例	<ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症の夫婦世帯で、10年で3回屋根の塗装を行ったり、インターネットを使用していないにもかかわらず毎月費用が引き落としされる契約を行っていた。遠方に居住する家族と連絡を取り、介護保険サービスの利用に繋げ、見守り体制を整えた。</li> </ul>
ケアマネジャー支援の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「梅松ケア会議」として隣接するあんしんすこやかセンターとの合同で、アセスメントの応用や事例検討のスーパーバイズなど、主任ケアマネジャーとの打ち合わせを含め年間5回会議を行った。</li> <li>・北沢地域の主任ケアマネジャーが主催する「スキル向上委員会」の活動を協働し、「訊く力」研修や事例検討など、打ち合わせを含め年間11回会議を行った。</li> <li>・「地域で出来るフレイル予防」をテーマに地区のケアマネジャーと民生委員、社会福祉協議会、まちづくりセンターとの会議を開催し、関係づくりや連携の取り方について検討を行った。</li> </ul>
社会資源の把握状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年更新される社会福祉協議会のふれあいサロン一覧をもとに地区内で活動しているサロンの把握を行い、自主グループの情報も併せてケアマネジャーに情報提供を行った。</li> <li>・三者連携会議において、地区内でグループ活動として利用できる会場について情報共有を行った。</li> <li>・地区内に2か所あるボランティアビューロの活動内容について、ボランティアビューロの広報誌や見守りネットの会全体会で把握を行っている。</li> <li>・地区内でベンチを設置してある場所、公衆電話、コンビニエンスストア、喫茶店の地図を作成している。</li> </ul>

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	<p>(1)介護予防ケアマネジメント</p> <p>(2)一般介護予防事業</p>	<p>目標 事業対象者に対し介護予防への意識を高め、個々の状況に応じたケアマネジメントを実施し、自立した生活が継続できるよう支援を行う。</p> <p>取組み ①個別性を見極めながら多角的な視点からアセスメントを行い、その状況に合わせてインフォーマルサービスや社会参加につなげる。 ②地域ケア会議Aを年間3事例を計画的に実施し、多職種からのアドバイスや連携のもと、ケアマネジメントの質の向上を図る。また、地域課題や特性を抽出し、検討を重ねて他ケースへの対応に役立てる。 ③再委託のケアマネジャーに対し、サービス担当者会議への参加や同行訪問などで、インフォーマルサービスや地域資源も活用し、自立支援に向けたケアマネジメントができるよう支援する。また、毎月、再委託利用者の生活状況やサービス利用状況の確認を行う。</p> <p>目標 住民 一人ひとりが自らの状態に気づき、介護予防への取組みを主体的にできるよう支援する。</p> <p>取組み ①自主グループやサロンへの定期訪問を行い、継続支援を行うと共に、世田谷健康長寿ガイドブック・介護予防手帳を活用し、フレイル予防の普及啓発を行う。 ②はつらつ介護予防講座に新規参加者が増えるように、実態把握訪問やあんすこ便りで行う。 ③実態把握訪問や窓口相談、いきいき講座等で計画的に基本チェックリストを実施し、事業対象者を把握した上で介護予防事業へ繋げる。今年度の基本チェックリスト実施目標は80件以上とする。 ④地域のイベント「しろやま倶楽部フェスティバル」に参加し、握力測定を実施して地域住民の健康増進に努める。</p>
6認知症ケア推進	認知症ケアの推進	<p>目標 認知症になっても地域で安心して生活が継続できるよう、認知症ケアに関わる区の事業を適切に実施し、また地域全体で支え合いの体制が取れるように取り組む。</p> <p>取組み ①もの忘れチェック相談会の実施に向けて、町会自治会やサロン、自主グループへの訪問等で住民への周知を図る。 ②総合相談等で認知症を疑われる方はアウトリーチのリスト票を活用し、認知症初期集中事業やもの忘れチェック相談会などを利用して継続的な関わりを持つことで医療や介護の導入を目指す。認知症初期集中事業は年間5例もの忘れチェック相談会を年間3例を実施予定とする。 ③令和元年度に実施した会議Bより課題として抽出された、「認知症、支援拒否」について地区の関係機関と地区包括ケア会議を年に1回開催する。 ④認知症サポーター養成講座を地域住民を対象、世田谷中学校3年生を対象にそれぞれ年に1回開催し、地域全体で認知症の理解が進むよう取り組む。 ⑤認知症ケアパスの活用により認知症の方への支援や対応をわかりやすく説明する。 ⑥区で定期的に開催されている認知症サポーター養成講座やステップアップ講座の案内チラシを必要な方や対象者に配布する。 ⑦今年度立ち上げ予定の「地域カフェ」に、認知症の方や介護される方も一緒に参加して頂けるよう周知を図る。 ⑧梅丘地区の介護者の会を奇数月に開催し、介護者が追い詰められることがないよう支援する。</p>
7あんしん見守り事業	見守り支援	<p>目標 地域で孤立の恐れのある高齢者に対しあんしん見守り事業を適切に活用し、地域ぐるみで見守り体制が構築できるよう取り組む。</p> <p>取組み ①見守りフォローリストを活用し、各職員が見守り対象者への訪問を定期的に実施する。 ②見守り対象者について、月1回の所内拡大ミーティングで状況報告等を実施し、センター全体で情報を共有する。また、毎日のミーティングにおいて、新規見守り対象者への対応を検討する。 ③見守りし合える地域になるように、サロンや自主グループへ「気づき」の相談を依頼し、町会自治会、商店街等に「あんすこ便り」を通して働きかける。 ④あんしん見守り事業を希望される方に、適切に見守りボランティアのマッチングを行い、毎月フォローを行っていく。また、年に1回、ボランティア交流会を実施する。</p>
8在宅医療・介護連携	在宅医療・介護連携の推進	<p>目標 病院から在宅においても、切れ目のない医療や介護を受けられるように、全職員が医療機関との連携を図り、また在宅医療に関する最新情報入手し相談体制を整える。</p> <p>取組み ①窓口相談では「世田谷区在宅療養資源マップ」を用いて必要な情報を提供する。また、緊急対応を必要とする場合には、速やかに在宅医療や介護サービス事業者との連携を図り対応を行う。 ②在宅療養相談窓口会議や在宅療養相談研修等で把握した情報を職員間で共有し、職員のスキルアップを図る。 ③地区連携医事業においては、地区内の主任ケアマネジャーと連携して毎月の実施計画を立て、地区内の医療と介護の関係構築やスキルアップを図る。事例検討会を年間4回、在宅療養研修を年間2回、住民向け在宅療養講座を年間1回開催する。 ④北沢地域医療職合同で、「身寄りがない方への支援」をテーマに、医療ソーシャルワーカーや地域の医療機関、介護保険サービス事業所等との連携会議を年間1回開催する。 ⑤適切に在宅医療が提供されるように医療・介護の連携シートの活用を行い、ケアマネジャーを対象とした会議等で利用について周知を図る。 ⑥実態把握訪問や窓口相談において基本チェックリストを実施する際に口腔ケアチェックシートも同時に実施し、自らの口腔の状態を把握していただく。また、地域のケアマネジャーとの会議や相談を通して、ケアマネジャーに口腔ケアチェックシートの活用を勧めて行く。 ⑦MCSの利用について、地区連携医や主任ケアマネジャーと活用の検討を進める。</p>

昨年度の取組実績	
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"> <li>・介護予防の必要性が理解できるよう、世田谷健康長寿ガイドブックを使用し案内を行い、また介護予防手帳の利用も勧めた。</li> <li>・アセスメントに基づき個々の状況に応じて、少人数のグループ活動や男性のみのグループ活動、音楽や将棋などのグループ活動など、本人が意欲的に取り組めるようインフォーマルサービスの案内を行った。</li> <li>・アセスメントの結果、口腔機能のケアが必要と思われる方には口腔ケア検診を案内し利用に繋がっている。</li> </ul>
地域ケア会議Aの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会議Aは年間3事例実施した。周囲との関わりを拒むケースや、介護予防が必要な状況にあるが拒否的なケースであった。専門職からのアドバイスや検討の結果、本人へのアプローチの仕方について工夫して対応を行うこととなった。1ケースでは筋力アップ教室の利用に繋がった。残された課題としては、周囲との関わりを求めない方が多く孤立をどう防いでいけるかが抽出された。</li> </ul>
再委託先への支援状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インフォーマルサービスや地域資源等を活用したケアプランとなるように、自主グループやサロンについて情報提供している。</li> <li>・サービス担当者会議への出席や、ケアプランの確認や助言を通して、利用対象者の自立支援に向けた支援を行うことが出来るようにしている。</li> <li>・毎月、委託先ケアマネジャーより利用者の状態やサービス利用状況等を確認している。</li> </ul>
フレイル予防の普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社会福祉協議会のエリア別交流会や町会自治会の行事など、あんしんすこやかセンターの講話の機会を利用してフレイルの予防についてミニ講話を実施した。</li> <li>・地域の民生委員とケアマネジャー、社会福祉協議会、まちづくりセンターとの会議の中で、訪問看護ステーションより講師を依頼し、フレイル予防の実際の方法や早期発見について学んだ。</li> <li>・年に1回開催される「しろやま倶楽部フェスティバル」で住民の握力測定を子供も含め200件実施し、健康増進に取り組んでいただくよう啓発した。</li> </ul>
基本チェックリストの活用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年間に実施した基本チェックリストは128件であった。</li> <li>・筋力アップ教室や専門職訪問事業、お口の元気アップ教室、まるごと介護予防講座等を案内している。筋力アップ教室には7件、専門職訪問事業には11件の利用を繋いでいる。</li> </ul>
住民主体の活動への支援状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自主活動のグループへ定期的に訪問を行い、状況を確認しグループリーダーへのサポートを行った。また、年間の日程調整や年会費の確認を一緒にやっている。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症予防により自主グループ活動が休止となり、自宅で行える運動の案内や生活上の注意点などを個別配布を70件行った。</li> </ul>
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"> <li>・総合相談や実態把握訪問等で把握した方の中で、今後、もの忘れの恐れが予測される方を継続して支援できるようにリストアップし、所内で共有した。</li> <li>・認知症サポーター養成講座や介護者の会の案内や認知症あんしんガイドブックの活用を行い、もの忘れを心配される本人、家族への対応を行った。</li> <li>・認知症初期集中支援事業は4ケースに対応した。1ケースは入院から施設入所となった。他3ケースは、介護保険のサービス内容には至っていないが、チームで関わることで本人の状態は安定してきており、家族の支援やあんしんすこやかセンターのフォローを継続している。</li> <li>・地区で「介護者の会」を年間5回実施した。1回の参加者は2～4名であった。また、区主催認知症高齢者の家族の会ではファンリテーターを1回行った。参加者同士の話し合いにより介護方法などを共有、介護される方の支援を行った。</li> <li>・もの忘れ相談会は地区内で3名実施、他地区で1名繋がった。2名は専門病院での検査実施となり、2名は経過観察となった。</li> </ul>
地区のネットワークづくり	<ul style="list-style-type: none"> <li>・居住者の高齢化率が高いアパートで、認知症により周囲に支障が出ているケースが続いた。アパート管理人や関係機関との連携を図って対応を行った。</li> <li>・金融機関や不動産会社より認知症高齢者の相談を受けることが多かった。緊急訪問など迅速に対応を行い、今後の対応についても連携依頼を行った。</li> <li>・見守りネットの会全体会やサロン、自主グループ、高齢者クラブへの訪問で心配な方を相談いただけるよう周知を図った。</li> <li>・令和2年度に認知症の方も立ち寄れる「だれでもカフェ」を立ち上げるために、三者や協力いただける住民の方、法人との検討を進めた。</li> </ul>
認知症の正しい知識の普及啓発	<p>認知症サポーター養成講座の開催実績：年間に3回実施した。北沢地域合同で郵便局員対象と昭和信用金庫新入職員対象に1回ずつ実施。また、地区の住民向けに1回実施した。毎年実施していた区立世田谷中学校3年生向けの講座は新型コロナウイルス感染症予防のために中止となった。</p> <p>その他の取り組み： 地区内で開催されている「認知症カフェ」へ訪問し、活動状況等の把握を行った。</p>
見守りフォローリストへの追加方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総合相談や実態把握訪問等で、孤立の恐れがある高齢者を把握した際は、毎日のミーティングにて見守り対象とするか、また訪問の周期などの検討している。</li> <li>・見守りコーディネーターが、見守りフォローリストの進捗状況を管理し、月に1回の拡大ミーティングで全職員で見守り対象者の進捗状況の確認をし合っている。</li> </ul>
見守りのネットワークづくりの状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・見守りネットの会全体会やサロン、自主グループ、高齢者クラブへの訪問で気づきの相談や見守りについての周知を図った。見守りネットの連絡委員より、次年度は住民向け講座などを住民を巻き込んだ形で運営を行ってほしいという声が上がった。計画を行っている。</li> <li>・民生委員運営協議会や町会自治会の行事、「あんすこ便り」の配布の機会を利用し、見守りの連携依頼を行っている。</li> </ul>
見守りボランティアの活用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・見守りボランティアの登録は6名で、3名の方に見守り訪問を依頼をしている。見守り訪問対象者は3名で、年間実施回数は40回であった。見守りの対象者は見守りボランティアの訪問を待たれる方もおり安心感を得られている。</li> <li>・保育園での読み聞かせボランティアを行った方へ見守りボランティアの案内を行い、登録を行っていただき今後マッチングを行っていくこととなった。</li> </ul>
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"> <li>・年間の在宅療養相談実人数累計で216名であった。病院関係者や家族より退院後の生活についての相談に応じた。中でも65歳以下の方の在宅ターミナル支援の相談が増えている。家族の心情にも配慮し対応を行った。</li> <li>・介護保険新規申請や暫定サービスの導入など、本人や家族の希望に沿って、その相談の中で迅速に対応を行った。</li> <li>・訪問診療や医療機関の情報などは速やかに情報共有を行い全職員が適切に対応できるようにした。</li> </ul>
地区連携医事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地区連携医や地区の主任ケアマネジャーとの連携により、月に1回の事業を行った。年間の事例検討会については、医療への拒否のケース、障害のケース、家族の理解が得られないケースで計3回実施した。また、医療に関する研修として呼吸リハビリ、嚥下障害のテーマで計2回実施している。住民向けの在宅療養講座として「最後の食事」をテーマに1回実施した。また、北沢地域合同在宅療養会議「退院カンファレンスについてとことん話そう」をテーマに1回、打ち合わせ会議を2回行い、病院の医療ソーシャルワーカーや地域の医療機関、薬剤師、介護保険サービス事業所等との連携を図ることができた。また、各講座や会議において、ACPIについての講話も実施した。</li> </ul>
医療・介護の連携シートの普及・活用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・かかりつけの医療機関との連絡ツールとして、医療・介護の連携シートを年間15件程度利用した。</li> <li>・地区包括ケア会議等のグループワークや事例検討会で、参加しているケアマネジャーに医療・介護の連携シートの利用を案内した。</li> </ul>
口腔ケアチェックシートの普及・活用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・口腔ケアチェックシートは2件実施した。かかりつけの歯科医院より送られてくる健診等の案内により、定期的に口腔チェックのため通院を行っている高齢者が多くいる。</li> </ul>
MCSの普及・活用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・MCSの登録は実施している。地区連携医事業の際に、ケアマネジャーへMCSの登録の案内を行っているが、地区内ではあんしんすこやかセンター以外、医療機関や介護保険サービス事業所の登録はない状況である。</li> </ul>

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 地域ケア会議にて検討や分析により地域全体に共通する課題を把握し、解決に向けて社会資源の活用や地域の関係機関と連携した対応ができる。</p> <p>取組み ①北沢保健福祉課にて作成されたの会議課題の集積表を基に、所内ミーティングで会議日実施が必要なケースであるかを判断し、担当職員により開催を行う。 ②複合課題を有するケースでは多機関での検討が実施できるよう連絡調整を行い、課題解決に向けて支援ネットワークを構築する。 ③抽出された課題に対する取組みを速やかに実施し、モニタリングを行う。 ④令和元年度に実施した会議日より課題として抽出された、精神科疾患や虐待につながりやすいケースへの対応などについて、多職種で地域ケア会議を開催し検討を行う。</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 高齢者のみならず、障害者、子育て家庭、生活困窮者等の困りごとに対しても真摯に対応し、地域に居住するすべての方々が相談先に困らないよう対応する。</p> <p>取組み ①一次相談窓口としてアセスメントを実施し、相談内容に応じた支援機関に速やかに繋ぐ。 ②相談内容の拡充について、地域のサロンや自主グループへの訪問時、また町会自治会行事へ参加した際にPRを行い、身近な地域で気軽に相談が受けられるように取り組む。 ③在宅医療・介護連携を推進するために、医療や精神科疾患等に関する相談にも速やかに対応ができるよう医療職を複数配置する。</p>
	(2) 参加と協働による地域づくりの推進	<p>目標 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の三者で、地域の課題に連携して取り組むことで多方面からの地域づくりができる。</p> <p>取組み ①毎月、定例会議を開催し、現在起きている地域の課題についての共有等を行い、協力して対応する。 ②「地域カフェ」の立ち上げに向けて、地域住民や関係機関との連携も図りながら取り組む。 ③今年度より開催予定の社会福祉協議会の「終活カフェ」に対し、主催する住民を三者でサポートし、介護保険に関する講話も行う。 ④日々、住民や町会自治会から寄せられる問題に対して速やかに対応できるように、定例会議以外にも三者で活発に連絡を取り合う。</p>

昨年度の取組実績	
地域ケア会議Bの実施状況	・年間に実施した5件の会議Bを実施した。4件が認知症により周囲への支障をきたしていたり、また、支援拒否により必要な支援が導入できず課題が生じているケースであった。1件は精神科疾患のケースであり、世田谷区清掃局やまちづくりセンターとの連携を図り課題に対する取り組みを行った。残された課題としては、認知症で一人暮らし、また支援拒否のケースでは対応が長期化するということが上げられた。
地域ケア会議Aの実施状況	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。
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	・年間の相談拡充の件数は123件であった。高齢者と同居する子に精神科疾患があり、支援が困難なケースでは健康づくり課や医療機関との連携を図り、同行訪問の実施等継続して対応を行った。 ・町会自治会の行事や社会福祉協議会のエリア別交流会で相談対象の拡充を行い対応をしていることの周知を図った。 ・あんしんすこやかセンターに精神保健福祉士の資格を有する職員を1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	本人や家族、地域住民、関係機関からの相談対応において、多機関との連携を図り個別訪問やケース会議等を開催した。多機関としては、ぼーときたざわ、プラットフォーム、多機能生活介護就労支援事業所、JKK、世田谷清掃事務所、病院、警察署、社会福祉協議会、まちづくりセンター、生活支援課、保健福祉課障害支援担当、健康づくり課が上げられる。 ・こども家庭支援課が主催する要保護児童支援北沢地域協議会に出席し、参加されている地区内の保育園や小学校、PTAの方々との会議を通して連携を図った。
三者連携の取組状況	・月に1～2回、三者連携会議として北沢保健福祉課地域支援担当者にも出席していただき実施している。それぞれの毎月の活動状況の報告や、個別支援の中でも三者の協力で取り組めることなどを検討している。安否確認が難しいケースでは同行訪問の計画など、三者でできる具体的な対応方法を検討した。 ・毎週、月曜日は三者でミニミーティングを実施し、1週間の活動予定の共有を行っている。 ・梅丘地区の地域包括ケア事業として、三者で協働し住民向けの医療講座を企画した。「眼の仕組みと病気」をテーマに医師と薬剤師より講話を依頼し、実施した。 ・見守りネットの会では、三者が事務局として後方支援を行った。 ・令和2年1月に梅丘複合施設に移転し、三者が同じフロアで業務を行うこととなった。三者連携会議以外でも、情報共有やケースの相談や住民への適切な窓口の案内が速やかにできるようになった。

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	【内部組織に対するマネジメントの徹底】 方針管理規定、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職場づくりを行う。法人管理者が事業所のミーティングや会議に参加し職員と直接話す機会を設け職員の意向や希望を聞く機会を設ける。区との連絡体制として、事務局の担当窓口と連携を図り区の事業に取り組む。把握・評価の取組みとして、事業部会議(月1回)、部門ミーティング(毎月1回)、グループウェア(随時)、入退職管理(随時)、事業報告書(月1回)、事例研究発表会(年2回)、状況・是正報告書(随時)、ヒヤリハット(随時)、苦情受付窓口(苦情対応)、ホームページアクセス数・アップ(随時)、人事考課制度(年2回)、最優秀職員表彰制度(年1回)、指導取組みとして、個別面談(2月1回)、事業部会議(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組みとして、業務分担表・業務改善の推進、インターネットを利用した連携体制の活用、マニュアルの周知徹底を行う。
	(2) 公正・中立性	【関係法令を厳守し、運営方針に基づき公正・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、また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新規委託先の検討を年1回以上行う。利用者へは意思を尊重し、事業所一覧を提示する等複数選択できるようにし相談者が情報を知る機会を設ける。職員は所内会議等で委託先等の事業所共有をする。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確認。法人内労務調査を実施し、運営事業評価を行う。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する。
	(3) 個人情報・電子データの管理	【世田谷区個人情報保護条例に基づき適正管理の実施】 世田谷区の条例、法人の個人情報保護規程を理解し条例に沿った行動をすることを留意し、守るべき個人情報が集まっているという認識を持つ。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。ウイルス対応ソフトの設定を1回のバックアップをとりデータ消失を予防する。職員に個人情報誓約書の契約を行う。
	(4) 接遇・苦情対応	【苦情対応】苦情発生時速やかに区へ報告し的確に内容を把握・分析し組織内で重層的に対応し解決へ繋げる。また所内会議に苦情を所内で共有し、再発防止に繋げる。【接遇】法人接遇マニュアルを常に手元に置き、年1回全員で読み返り振りの機会を作る。
	(5) 安全管理	【非常時には、原則として閉鎖せず緊急時優先業務を継続する】 災害や非常時等には、法人独自の事業継続計画(BCP)を策定し職員へ教育・訓練、将来の対策整備予定、対策の維持管理など対策のPDCAサイクルを整備する。代沢あんしんすこやかセンターは代沢小学校内に位置しており、災害時の医療救護所として指定されている。代沢まちづくりセンターと共に、今後小学校とも連携して災害時対策を検討し実施する。 感染症対策 ・コロナウイルス感染症流行に伴い、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、連日の実施を徹底する。 ・上半期に所内感染症マニュアルの改訂を行い、所内会議を活用し、全職員に伝達を行う。 健康管理 ・法人全職員対象の健康診断、ストレスチェック、予防接種の実施状況を確認する。心身の体調不調者に対し、管理者を中心に面談を設定し、法人上長と対応を行う。
2 総合相談支援	(7) 職員体制	【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】 欠員補充方策として人材確保を日ごろから行う。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。人材育成取組みとして、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な育成、計画的育成、キャリア形成支援の研修や個別面談等を実施。 人材定着取組みとして、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、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(表彰制度)により人員補充や育成、定着を目指す。
	(1) 相談対応	さまざまな相談を受け止め、どのような支援が必要かを把握し、適切なサービス、機関、制度などに確実につなげるワンストップ相談窓口としての機能を果たす。利用者それぞれのライフステージや役割、代沢地区との関わりを考慮しながらニーズを把握し、適切なアセスメントを実施する。ニーズに対して、3職種を始め所内で連携して専門的な支援を行う。 相談対応は代沢あんしんすこやかセンターの窓口に限らず、自宅訪問や、日ごろから民生委員・町会・高齢者クラブ・地域カフェ・自主グループ等への関わりを心がけ、積極的な出張相談の体制を取っていく。 朝夕のミーティングや所内勉強会により、継続的な支援ができるよう情報共有し、今後の支援方針についても職員間で随時協議を行う。 医療職・社会福祉士・主任介護支援専門員の3職種がチームとしてケースの支援ができるように、所内での月1回以上のケース検討会議を実施する。 外部の相談対応研修に参加し、所内での伝達研修勉強会を行い、職員の相談援助技術の向上を目指す。
	(2) PRと地域づくり活動	広報紙を年4回発行し、配布を通じて、町会等へあんしんすこやかセンターの周知活動を実施する。 いきいき講座を年3回開催する。老い支度講座 年1回(北沢地域社会福祉士会合同)、地区連携医による健康講座と在宅医療についての講話 年1回、介護予防イベント(体力測定や運動指導等)年1回実施する。 法人のホームページに、実施や参加した事業について掲載し、広く多くの方へ代沢あんしんすこやかセンターの活動状況をPRする。 センター入口には、福祉の相談窓口の職を立て、チラシラックをまちづくりセンター、社会福祉協議会と合同設置している。 月1回の三者連携会議を通じて、代沢地区の課題について情報を共有し、住民が主体的に地区課題を検討できるように、支援を継続する。併せて地域住民同士のネットワークづくりの支援も行う。町会主催の地域カフェに協力し、あんしんすこやかセンターの周知を図るとともに地域住民の連携強化を支援する。 北沢あんしんすこやかセンターと合同で、介護保険サービス事業者の多職種が集う「あんすこカフェ」を年2回開催する。あんしんすこやかセンターの活動周知や、介護保険サービス事業者向けの研修などを通じて、関係者同士の顔の見える交流の場を提供する。
(3) 実態把握	実態把握を、年間550件を目標に実施する。訪問対象者リストによる訪問のほか、異動者リストを確認して転入者宅を訪問し、あんすこの紹介や実態把握を行う。また、状況に応じてグリーフケア視点で配偶者を亡くされた方の訪問を行い、必要な支援に繋げる。	

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	法人包括事業部内で行う事業計画説明会にて事業計画を法人、事業部内で共有している。毎月1回事業部会議を開催し、事業成果・課題について共有している。また法人内のグループウェアを活用し、常に共有できる環境を作っている。
事務処理の工夫	事務処理を能率的に行うための工夫：業務分掌を作成し能率的に事務処理を行っている。また法人事務局に世田谷区あんしんすこやかセンターの事務処理を行う担当を配置し、世田谷区と法人の連携が取れる体制を整えている。 正確な事務処理を行うための工夫：申請等の書類については、ダブルチェックできる体制を整えている。毎朝夕の所内ミーティングで定例業務等の締め切りや進捗を所内で共有している。また月間定例業務スケジュールを作成し、定例業務を正確に処理できるよう、進捗管理をしている。
公正・中立性を確保する方策	居宅介護支援事業所と月1回の定期会議を設けて各事業所のケアマネジメント空き状況の把握、ケアマネの得意分野の把握に努めた。利用者へ事業所一覧や資料を提示し、複数選択肢があること常に説明して情報提供を行っている。
公正・中立性のチェック方法	毎朝夕に実施する所内ミーティングで、紹介した介護サービス事業所や社会資源について報告し記録に残していた。代沢独自の地域の介護サービス事業所情報一覧を作成しており、随時見直しを実施して公正を保てるよう活用していた。法人内でのケアプラン点検や事業評価を実施している。
個人情報保護のための具体的な取組	「福祉分野における個人情報保護に関するガイドライン」や「世田谷区個人情報保護条例」を遵守するよう、職員間の研修で読み合わせを行っている。不明に思う点があれば内容確認し、所内・法人管理本部への質疑が出来る体制をとっていた。
プライバシー確保のための工夫	相談窓口カウンターには、各席に仕切りがあり、来所者が複数になった場合にもプライバシー確保できる工夫がされている。また、相談室の他に、必要時には、まちづくりセンターとも連携し、活動フロアーを使用してプライバシー確保に努めている。
苦情に対する再発防止策	法人包括事業部で発生した「事故」「苦情」についてリスクマネジメント委員会を設置し、内部評価を実施することにより、発生予防および発生予防策を講じる組織的体制ができていた。
災害時対策	台風接近時等は、区の指示に従い対応した。非常時連絡網を作成し、災害発生時にも法人とすぐに連絡が取れる体制をとっている。池之上小学校、富士中学校の防災訓練に参加し、地域の防災倉庫を確認したり、地域住民と一緒に訓練を行った。代沢まちづくりセンター主催の防災塾に町会の防災担当者とともに参加し、防災についての情報交換、意識啓発を行った。
非常時対策	所内、法人内の非常時連絡網を作成し、法人とも緊急時にはすぐに連絡が取れる電話網を作成して対応していた。令和元年9月に事務所が代沢まちづくりセンター内に移転した。以降は、代沢まちづくりセンターと連携して非常時の対策を話し合いながら実施していた。
感染症対策	新型コロナウイルス感染症等の感染症対策として、法人包括事業部に感染症委員会が設置されている。委員会の指示にて、代沢あんしんすこやかセンター医療職を中心に、適宜感染症への対策を実施した。事業所独自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)を作成し、実施を徹底した。
健康管理	年1回の健康診断、健康相談・健康教育(メンタルヘルス研修、生活習慣改善セミナー)、健康確保(レクリエーション・サークル活動)、ストレスチェックの実施、提携心療内科医相談、ハラスメントホットラインを設置している。管理者による職員との定期面談を実施している(2~3か月に1回)。
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	法人や区の人材育成研修センターの研修計画・年間スケジュールを確認し、職員各自がキャリアや職種に応じて研修計画を立て、参加した。受講した研修内容は所内で資料回覧し、必要に応じて伝達研修を実施している。
人材定着の取組	管理者との面談の際には目標を定め、その達成するために何が必要なのかを具体的に共有している。また必要に応じてメンタル面を専門的にフォローしている。法人として職員満足度調査・表彰制度(モチベーション向上)等により職員の定着を行っている。
総合相談窓口を行う上で心掛けたこと	総合相談件数は延べ3770件であった。ニーズに対して、3職種を始め所内で連携して専門的な支援を行う事を心掛けた。町会や民生・児童委員協議会で総合相談窓口についてPRを実施し、何かあればすぐに相談できる体制を整備した。
アウトリーチの実施状況	地区内での町会主催の地域カフェやイベント(盆踊り、代沢芸術祭等)、社会福祉協議会主催のイベント(地域でつどいましょう、輪投げ交流大会、凧揚げ大会等)、高齢者クラブ、サロン活動、会食会等、年間計59回参加し、必要時相談対応を行った。
継続的な支援を行った事例	経済的搾取が疑われるケースについて、親族、医師、社会福祉協議会職員、北沢総合支所保健福祉課職員、あんしんすこやかセンター職員、担当ケアマネジャーを集め地域ケア会議Bを実施し、家族やケアマネジャー等と継続的に関わり傾聴・支援へのアドバイスを実施した。
3職種のチーム対応	朝夕実施している所内ミーティングを中心に、各自が日々関わるケースを報告して3職種が必要な意見を出し合っている。必要時には複数での対応を行い、問題解決や自立支援へ繋げていた。
PRの取組状況	広報紙の発行実績：年4回、延べ2447枚配布。季節ごとに広報紙「あんしんすこやか」を発行している。あんしんすこやかセンターのPR、認知症、その他地域の取り組みなどをテーマに作成し、医療機関・薬局・町内会・商店街・介護サービス事業所等に向けて配布している。 いきいき講座の開催実績：年間3回実施した。消費者被害について代沢わいわい文化祭内で落語を通じての消費者被害講座を実施し21名が参加した。在宅医療に関する講座を実施し、参加者は26名、地区連携医も寸劇に参加した。フレイル予防に関する運動講座を実施し参加は28名であった。 その他の取組：代沢あんしんすこやかセンターのホームページを更新することで、活動周知を行っている。年間で9659件のアクセスがあった。センター入口には、福祉の相談窓口の職を立て、チラシラックをまちづくりセンター、社会福祉協議会と合同設置している。
地域包括支援ネットワークづくりの取組状況	毎月1回三者連携会議を通じて、代沢地区の課題について情報を共有した。「こども」をテーマに住民主体の会議を年1回実施した。町会主催の地域カフェへの参加、北沢あんしんすこやかセンターとの共催で多職種連携の会「あんすこカフェ」を年2回実施した。
実態把握訪問の工夫	実態把握訪問は、年間607件を実施した。訪問対象者リストのほか、民生委員や地域住民からの相談を受けて実態把握訪問を実施した。異動者リストを確認し、グリーフケア視点で配偶者を亡くされた方等、必要時代沢あんしんすこやかセンターの紹介や実態把握訪問を行った。

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 (2) 成年後見 (3) 消費者被害	<p>高齢者虐待対応研修を年2回以上受講し、事例検討等を通して虐待対応の流れの理解を深め、制度についての知識・対応力向上にも努める。社会福祉士が中心となり、研修から得た最新の情報に関して伝達研修を行い、職員全員が高齢者虐待対応について理解する。代沢あんしんすこやかセンター広報紙やホームページに虐待防止に対する取り組みの紹介を行う。また、地区のサロン・ミニデイ・自主グループ・高齢者クラブ等に出向き、区が発行している高齢者虐待に関するパンフレットを用いて説明し、普及啓発を図る。日ごろから保健福祉課、民生委員、介護保険サービス事業者、ケアマネジャー等と連携を図ることで、虐待の疑いや虐待に発展する可能性のあるケースを把握する。ケースの生活状況等について、所内で共有する。早期発見の目を広げるために、地区ケアマネジャー連絡会に参加し、北沢あんしんすこやかセンターと合同で、ケアマネジャーに向けて「高齢者虐待対応の手引き」のパンフレットを配布し、意識啓発を図り、ネットワーク構築に努める。迅速に対応できるよう、虐待ケースの経過は朝夕のミーティング等で確認し、職員全員で共有し、対応を協議する。</p> <p>成年後見制度利用促進研修等を年1回以上受講し、判断能力が不十分な方の権利を守るために、早期に制度を活用できるよう、知識・対応力向上に努める。成年後見制度について活用し対応できるよう伝達研修を行い、所内で最新の情報を共有する。代沢あんしんすこやかセンター広報紙やホームページで成年後見制度について紹介を行う。また、北沢地域社会福祉士会で合同主催するいきいき講座では、成年後見制度に関する区民向けの講座を開催し、制度について普及啓発を図る。必要時にあんしん事業や成年後見制度の利用ができるように、日ごろから保健福祉課、社会福祉協議会、成年後見センターと連携し情報共有する。</p> <p>消費者被害防止に関する研修を年1回以上受講し、特殊詐欺の発生要因や有効な対策等への理解を深め、知識・対応力向上に努める。世田谷区消費生活センターからの消費者被害に関する情報を把握し、所内で情報共有する。地区のサロン・ミニデイ・自主グループ・高齢者クラブ等に出向き、消費者被害に関するパンフレットを用いて説明し、普及啓発を図る。実態把握リストや異動者リストから自動通話録音機が必要な方を抽出し、所内で検討をした上で、自動通話録音機の普及啓発を図る。消費者被害に関する相談があった場合は、消費生活センターや警察等の関係機関と連携し、対応する。</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>地区の居宅介護支援事業者へ年1回以上訪問して、ケアマネジャーのニーズを把握するとともに、あんしんすこやかセンターとの連携強化を図る。月1回程度開催される北沢あんしんすこやかセンターと合同での、地区ケアマネジャー連絡会に参加し情報提供や企画立案を支援する。また、北沢地域主任ケアマネジャー連絡会に参加して、地域でのケアマネジャーの連携を図る。地域の社会資源について常に情報収集・整理を行う。把握した社会資源は、地区ケアマネジャー連絡会等で、随時情報提供する。その他、ケアマネジャー個々人の相談に応じ、より良いケアマネジメント・ケアプラン作成が行えるよう、寄り添い支援していく。</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>利用者の個別性を重視した適切なアセスメントを実施し、自立支援・介護予防に向けた最適な支援を行う。運動機能、口腔・栄養に関するサービスメニューや、地区のサロン・ミニデイ・自主グループ・地域カフェ等のインフォーマルサービスを情報提供する。本人が社会資源を自由に選択し、最適な社会参加が出来るように支援する。地域ケア会議Aは、所内で開催時期を計画的に設定し、年3回以上開催する。会議の結果を活用し、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分析を行う。再委託先への支援として、ケアマネジャーからの毎月のモニタリング報告や、介護予防サービス計画表等の確認を行い、サービス担当者会議への出席や必要時同行訪問を行い、情報共有を図る。また、総合事業等の制度知識や区からの最新情報の提供を行う。</p> <p>はつらつ介護予防講座の他に、サロン・ミニデイ・高齢者クラブ等に出向いて、世田谷区健康長寿ガイドブックや介護予防手帳を配布する。また、介護予防に関する情報提供を行う。新型コロナウイルス感染症予防により外出を自粛している方に向けて、介護予防に自宅で取り組むための「世田谷いきいき体操」のチラシ等をポスティングする。また、いきいき講座として、介護予防に関するイベント(体力測定や運動指導等)を年1回開催し、運動に関心が無い方・消極的な方に向けて意識付けができるような働きかけを行う。地区のイベント(地域でつどい、輪投げ交流会、風揚げ大会、サロンだいわ等)、いきいき講座参加者、はつらつ介護予防講座に初めて参加する方を対象に、基本チェックリストによるアセスメントをしながら、区の介護予防事業等に参加を促す。町会主催の地域カフェ、自主グループ、サロン・ミニデイへ出向いて、活動状況の把握を行う。活動希望者への情報提供やマッチングの支援を行う。</p>
6認知症ケア推進	認知症ケアの推進	<p>もの忘れ相談窓口として、区民からの相談に柔軟に対応できるよう、職員のスキルアップやバックアップ体制を強化する。世田谷区の取組や地域の認知症専門医の情報を整理し、必要時情報を更新する。月1回の所内会議でも情報共有する。地域住民に対して、代沢あんしんすこやかセンター広報紙や認知症ケアパスを用いて、もの忘れ相談窓口についての周知を行う。認知症初期集中支援チーム事業に5事例提出する。気軽にもの忘れについて相談できる場として、地区型もの忘れチェック相談会を活用する。代沢地区の認知症介護者の家族会「代沢せせらぎ会」を年5回開催し、家族介護者同士が自由に話をしながら、情報交換や相談ができる場を提供する。また、北沢地域合同認知症高齢者の家族の会にスタッフとして年2回参加する。認知症カフェ発足に向けての取組として、代沢あんしんすこやかセンター広報紙を活用し、地域住民に広く周知する。民生委員・町会・地域のクリニックや薬局を対象に「認知症地域連携会議」を年1回開催し、認知症の正しい知識の普及啓発と地区課題を意識した話し合いを行なう。認知症サポーター養成講座を年1回以上開催する。</p>
7あんしん見守り事業	見守り支援	<p>見守りリストを検討する会議を月1回実施する。見守りフォローリスト対象者の訪問目的、ゴール設定を明確にし、職員全員で進捗状況を確認する。実態把握や民生委員等から相談があったケースについては、所内で支援の要否を判断する。町会主体の「やんわり見守りネット」に年6回程度、「見守りバトロール」に年1回程度参加し、活動のバックアップ支援を行う。民生委員や町会役員と連携し、地域の見守りに対する意識醸成を支援する。ボランティアを希望されている方にシニアボランティア研修の情報提供を行う。見守りフォローリスト対象者がボランティアによる見守り訪問を希望した場合、スムーズにマッチングができるように、ボランティア登録者の活動状況等を把握する。代沢あんしんすこやかセンター広報紙を活用し、商店街を年1回程度訪問する。各店に見守りの協力依頼を行い、見守りステッカーの配布活動を継続する。</p>
8在宅医療・介護連携	在宅医療・介護連携の推進	<p>在宅療養の相談があった際適切な情報提供が行えるよう、在宅医療・介護連携推進担当者連絡会や在宅医療・介護連携研修の伝達研修を行う。平素より地域の医療機関について情報収集や顔の見える関係作りを行い、リスト・ファイルを作成・管理し、職員が活用できるように整備する。北沢地域あんしんすこやかセンター医療職主催により、地区課題から挙がってきたテーマを基に地区連携医・医療ソーシャルワーカー等多職種で、合同地区包括ケア会議を年1回開催する。地区連携医と協力し、「代沢地区 医療と福祉の交流会」を年1回開催し、地区内の医療機関と福祉・介護保険サービス事業者間の意見交換やネットワークづくりを行う。地区連携医により、あんしんすこやかセンターやケアマネジャー等の介護職へ向け、医療講座や在宅療養相談窓口事例検討等によるスキルアップ支援を行う。また、地区連携医により、年1回、地域住民に対し在宅医療についての周知のための講座を開催する。医療・介護の連携シートについて、地区での活用状況を確認し、普及に努める。代沢あんしんすこやかセンターでも活用する。口腔ケアチェックシートについて、地区のケアマネジャー等に紹介し、普及に努める。代沢あんしんすこやかセンターでも活用する。MCSについて、「代沢地区 医療と福祉の交流会」やケアマネジャー連絡会等でケアマネジャーや介護保険サービス事業者に登録を依頼する。地区連携医とも協力し、地区の医療機関や歯科、介護保険サービス事業者へ個別に登録を依頼する。</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、年間3件以上開催する。困難事例の問題解決を多職種で支援するために、ケアマネジャーが担当する事例検討を1件以上実施する。開催時期は計画的に設定する。開催前後に、目的や取り上げた地域課題について所内で情報共有を行う。会議を通じ担当ケアマネジャーのケアマネジメント力の向上や地域でのネットワーク構築に繋げる事も目指す。保健福祉課で作成された地区・地域課題シートを活用し、地域課題を主任ケアマネジャーと共有する事で、解決方法を検討する。</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>高齢者以外の相談に対応していくため、福祉の相談窓口の充実に取り組む。精神保健福祉領域の研修を受講する。北沢地域の要保護児童・障害者等の会議に参加する。また、その内容は所内勉強会で共有する。北沢総合支所の四課(障害支援課・健康づくり課・生活支援課・子ども家庭支援課)や、北沢地域障害者相談支援センター、民生委員や町会等地域住民と、ケース支援や会議等で連携を深める。</p> <p>毎月の三者連携会議にて把握した地区課題の共有・検討を行い、地域づくりを進める。各町会主催の地域カフェ開催の後方支援を継続し、住民主体の会議を年1回開催する。</p>

昨年度の取組実績	
研修受講状況	高齢者虐待対策検討担当者会にて、介護サービス事業所向けの高齢者虐待対応研修の企画・運営を実施した。研修の内容は、所内でも伝達研修を実施し、高齢者虐待対応の初動・経過観察の中でどのような支援が必要か等のポイントを再確認した。
普及啓発の取組	あんしんすこやかセンター広報紙にて、見守りについての内容を掲載し、担当区域全体に配布した。また、ケアマネジャー連絡会の年間計画の中でテーマとして虐待を取り上げ、迅速な対応ができるように普及啓発を行った。
虐待に発展するリスクのあるケースの把握	日頃から民生委員、介護サービス事業所、ケアマネジャーと連携し、虐待に発展するリスクのあるケースについて情報共有に努めた。また朝夕の所内ミーティングでも情報共有し、早期対応を心掛けた。
早期発見の目を広げるためのネットワーク構築	民生委員・地域住民へ、虐待疑いの方を発見したら随時相談していただくよう周知した。ケアマネジャーや介護サービス事業所に対しても、ケアマネジャー連絡会や高齢者虐待対策検討担当者会で企画・運営した研修を通して周知し、ネットワーク構築に努めた。虐待事例発見・支援シートを4件提出し、北沢総合支所保健福祉課と連携し支援を行った。
所内における情報共有の方法	朝夕の所内ミーティングの際に個別ケースに関する情報共有、対応方法の検討も実施した。また月1回の見守りに関する会議にて、ケースの進捗状況について確認した。
研修受講状況	成年後見制度利用促進研修を年1回受講した。判断能力が不十分な方の権利を守り、早期に制度を活用できるような知識・対応力向上に努めた。研修で学んだ内容について、所内で伝達研修し、情報共有を行った。
普及啓発の取組	実態把握訪問時や、民生委員・地域住民から相談があったケースに対して、成年後見制度ハンドブックやあんしん事業のご案内を配布し普及啓発に努めた。
成年後見制度などの支援に繋いだ事例	日常の金銭管理や財産に対する不安が強いケースに対し、社会福祉協議会職員と同行訪問し、本人との関係性を築いた上であんしん事業の説明を行い、契約締結を行った。
研修受講状況	消費生活センターから送られてくる最新の消費者被害の情報について、所内で情報共有を行った。
普及啓発の取組	いきいき講座で消費者被害に関する講演会を実施した。落語を通じて特殊詐欺の事例や対策について周知・注意喚起を行った(21名参加)。北沢地域合同包括ケア会議「身元保証制度について学ぼう」を開催した。北沢地域のケアマネジャーに向けて勉強会を行った(48名参加)。
消費者被害に対応した事例	消費者被害疑いのあるケースの状況把握に努めた。再度被害に遭わないように注意喚起を行い、必要時は警察や消費生活センターへ相談できることを声掛けた。また、自動通話録音機の設置を勧めた。
ケアマネジャー支援の取組	北沢あんしんすこやかセンターと合同で、地区ケアマネジャー連絡会に年間12回参加し、地域のケアマネジャーのスキルアップ支援を行った。北沢地域主任ケアマネジャー連絡会に参加し、地域での主任ケアマネジャーの連携を図りながら、相談しやすい関係作りにも努めた。
社会資源の把握状況	地域の社会資源について常に情報収集し、ファイル整理を行い、月1回程度更新を行った。地区ケアマネジャー連絡会で、年1回、「社会資源の共有」をテーマにして話し合い、情報提供を相互に実施した。
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	自立支援や個別性・地域性に配慮した視点でアセスメントを実施した。また、利用者の課題の明確化を図り、様々なサービスメニューや社会資源なども活用して、必要なサービスが適切に利用できるような支援を行った。
地域ケア会議Aの実施状況	地域ケア会議Aを年3回実施した。「精神障害」「ひとり暮らし」の自立支援をテーマに行い、民生委員、ケアマネジャー、介護保険サービス事業所、地域住民との連携強化と課題整理を行った。
再委託先への支援状況	委託先ケアマネジャーから毎月モニタリング報告を受け、必要時にサービス担当者会議へ出席し状況の把握に努めた。また、総合事業等の最新情報について情報提供を行った。
フレイル予防の普及啓発の取組	地区内3ヶ所の高齢者クラブ誕生会や会食会に出向き介護予防についての講演を行い普及啓発を行った。いきいき講座にて、運動指導員で柔道整復師の資格を持つ方を講師として、フレイル予防をテーマに健康体操講座を実施した(28名参加)。
基本チェックリストの活用状況	代沢わいわい文化祭やまるごと介護予防講座・口腔プログラム等で基本チェックリストに該当した方の状況把握を行った。支援が必要な方に向け、地域の社会資源や運動機能・口腔向上プログラムについて案内した。
住民主体の活動への支援状況	地区内3ヶ所にある町会主催の地域カフェへ毎月参加し、民生委員や町会役員と連携し活動状況を把握した。職員が講師となり、自宅でも取り組める簡単な体操の指導を実施した。高齢者クラブ、自主グループ、会食会へ出向き、活動状況の把握に努めた。三者連携事業において、地域カフェの立ち上げ支援を行い、新しく1件の地域カフェが立ち上がった。
もの忘れ相談を行うにあたり心掛けたこと	世田谷区の取組や地域の認知症専門医の情報を整理し、月1回程度情報を更新した。実態把握にて認知症が疑われる方について地区版もの忘れチェック相談会を案内した。また、認知症初期集中支援チーム事業に5件事例を提出し、早期対応を心掛けた。
地区のネットワークづくり	あんしんすこやかセンター広報紙を用いて認知症に関する普及啓発に取り組んだ。また民生委員・町会役員の見守りに関する活動を通じて、認知症の方への対応方法や支援の早期介入に努められるようネットワーク構築を行った。
認知症の正しい知識の普及啓発	認知症サポーター養成講座の開催実績：年間2回開催。①北沢地域合同で、昭和信用金庫の新人職員研修のカリキュラムとして実施。業務内容に合わせた対応方法について講座を行った(34名参加)。②東邦薬品株式会社の社員研修の一環として実施した(45名参加)。 その他の取り組み：社会福祉協議会開催の「地域で集いましょう」や、地域カフェで、世田谷介護者の会・家族会一覧や世田谷区認知症カフェハンドブックを配布し、認知症あんしんガイドブックの紹介を行った。
見守りフォローリストへの追加方法	見守りリストを検討する会議を月1回実施した。実態把握や、民生委員・地域住民から相談があった場合、会議の中で支援の要否を判断した。検討の結果定期的な見守りが必要ない方でも、リスクの高い方について所内独自のリストを作成し、月1回所内で情報共有している。
見守りのネットワークづくりの状況	町会主催の「見守り会議」に2か月に1回出席し活動のバックアップを行った。地域カフェ、高齢者クラブ、自主グループ、会食会へ出向いて町会役員や民生委員と情報共有を行い、相談しやすい関係づくりに努めた。
見守りボランティアの活用状況	見守りフォローリスト対象者は22名。見守りボランティア登録者は4名。希望者がいた場合、スムーズにマッチングが出来るよう、登録者の状況把握を行った。
在宅療養相談窓口を行う上で心掛けたこと	在宅療養の相談があった際適切な情報提供が行えるよう、在宅医療・介護連携推進担当者の研修会や連絡会で知れた知識・情報を、朝夕のミーティングや所内会議を活用し、情報共有を行った。複雑な在宅療養相談があった場合、どのような支援が適切か複数の職員で検討し、対応した。
地区連携医療の実施状況	北沢地域のあんしんすこやかセンター医療職主催により、地区連携医・医療ソーシャルワーカー等多職種での合同地区包括ケア会議を1回開催した。地区連携医との協働により医療機関と福祉・介護サービス事業所間の交流会を年1回実施した。地区連携医により、地域住民に対し在宅医療についての講座を年1回行い、ケアマネジャーやあんしんすこやかセンターへ医療的なアドバイスの支援も実施した。
医療・介護の連携シートの普及・活用状況	医療・介護の連携シートについては、医療系サービスを利用している利用者についての情報共有や、入退院・入院中の支援にて活用した。地区内のケアマネジャーに対しては周知を行った。
口腔ケアチェックシートの普及・活用状況	基本チェックリスト実施の際に、「口腔」にチェックが入った方や、口腔機能についての相談があった方に対し実施した。
MCSの普及・活用状況	MCSについて、地区連携医と協力し、「代沢地区 医療と福祉の交流会」やケアマネジャー連絡会等でケアマネジャーや介護サービス事業所に登録を依頼した。現在、代沢地区連携グループには、医師2名、歯科医師1名、ケアマネジャー2名、代沢あんしんすこやかセンター1名の登録がある。
地域ケア会議Bの実施状況	地域ケア会議Bを年間4件を実施した。「精神障害」「家族関係」「認知症」の支援をテーマに行い、民生委員やケアマネジャー等と連携強化と課題整理を行った。
地域ケア会議Aの実施状況	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。
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	高齢者以外の相談に対応していくため、精神保健福祉領域や障害領域等の研修を年9回受講した。また北沢地域の要保護児童・障害者等の会議に参加した。その内容は資料を回覧し、所内ミーティングで共有を図った。
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	北沢総合支所の四課(保健福祉課・健康づくり課・生活支援課・子ども家庭支援課)や、北沢地域障害者相談支援センター、民生委員や町会等地域住民と、ケース支援や会議等に関わり、連携を深める事が出来た。
三者連携の取組状況	月1回の三者連携会議に参加した。把握した地区課題の共有・検討を行い、地域づくりを進める事が出来た。課題として上げられた「こども」をテーマに、住民主体の会議を開催し、町会・民生委員、学校やPTA関係者等86名が参加した。

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>【今年度の目標】 法人と一体となり管理・運営を行う。</p> <p>【取組予定】 ①法人のバックアップ体制 事業計画達成に向け品質目標書兼報告書(法人書式)を作成し毎月1回目目標設定や行動計画の進捗確認や情報共有を行う。また、運営会議及び経営会議では、行動計画及び実行した結果を報告することで、各部署との情報共有やバックアップ体制、評価体制の機能を維持する。</p> <p>②事務処理の工夫 全職員が年間の事業スケジュールがわかるよう、1枚の表にして作成する。表で作成することで、目に見える形で企画・運営の日程調整・準備等も効率的に行えるよう工夫する。請求・報告の事務に関しては、個別業務シートや管理月報を作成し、事務職員を配置して請求業務担当者複数人で正確にチェックが行えるよう体制をとる。</p>
	(2)公正・中立性	<p>【今年度の目標】 高齢者の方がケアプランや介護予防事業等を利用する際、意向に沿った選択ができるよう、複数の介護保険サービス事業者を提示する。</p> <p>【取組予定】 ①公正・中立性を確保する方策 事業・講座等の参加者が特定の高齢者に偏らないよう、周知方法はあんしんすこやかセンター発行の広報紙以外に社会福祉協議会の協力を受けメールマガジンに掲載する。利用者への選択肢提示は、個々の尊厳を尊重し生活状態・意向に沿った選択ができるよう、居宅介護事業者最新情報や介護保険サービス事業者検索システムを活用し提示する。</p> <p>②公正・中立性のチェック 居宅介護事業者に偏りが生じないよう、あんしんすこやかセンター職員が居宅介護事業者先をチェックできるケース確認表を作成する。</p>
	(3)個人情報・電子データの管理	<p>【今年度の目標】 高齢者が安心して相談できる場となる。</p> <p>【取組予定】 ①個人情報保護の取組 個人情報マニュアルの整備及び研修を通じて個人情報保護の理解を深める。個人情報の文書や電子データの管理においては、鍵のかかる保管庫に入れ、個人情報管理の徹底に努める。建物の施錠は、建物を管理する世田谷区サービス公社へ最終退勤者が責任を持って事務所不在となる旨を伝達するとともに施錠や警備のセットを依頼する。</p> <p>②プライバシー確保の工夫 来所相談では相談室へ案内し、状態によって支援スピーカーや筆談にて対応する。また、相談室のブラインドを閉め、外部から内側が見えないよう配慮する。電話相談においても個人情報に関する発言は最小限に抑え、必要に応じて訪問での対応へと切り替える。</p>
	(4)接遇・苦情対応	<p>【今年度の目標】 マニュアルを整備する。</p> <p>【取組予定】 あんしんすこやかセンター独自の接遇マニュアル及び苦情対応マニュアルを作成し、職員会議の場で周知する。再発防止策としては、苦情が入った際は苦情内容を明確にし、職員会議の場で苦情の要因及び改善策について考える場を設ける。</p>
	(5)安全管理	<p>【今年度の目標】 災害時や感染症対策について全職員が適切に対応できるようにするため、マニュアルを活用し会議の場で職員への啓発を行う。</p> <p>【取組予定】 ①災害時・非常時対策 災害時のマニュアル整理とまちづくりセンターとの対応策を改めて確認する。</p> <p>②感染症対策 感染症対策マニュアルを整理し職員内で再確認を行う。</p> <p>③健康診断、ストレスチェックを年1回実施し、職員をフォローできるように年2回の面談を実施する。</p>
	(7)職員体制	<p>【今年度の目標】 上期・下期で個人別実行計画を各職員が作成し、年2回の面接により職員の取組や能力向上を支援する。</p> <p>【取組予定】 年間研修計画や個人別実行計画が実行できるよう、人員の確保やスケジュール調整を行う。また、個々の研修計画を明らかにし、定期的な面接により職員の能力を支援する。</p>
	2.総合相談支援	(1)相談対応
(2)PRと地域づくり活動		<p>【今年度の目標】 PR活動によってネットワーク力が向上する。</p> <p>【取組予定】 ①PRの取組 広報紙を毎月1000部以上発行し、地区内の町会、医療機関、介護保険サービス事業者等への配布を継続する。その他、社会福祉協議会のメールマガジンや地域活動・行事の場を巡回し、顔の見える関係を築きつつPR活動に取り組む。</p> <p>②いきいき講座 区民の方々が参加しやすいように3か月連続で月1回の講座を実施する。</p> <p>③地域包括支援ネットワークづくり 地区住民や地区内の関係機関とともに関係構築や住民が抱える不安・課題等の意見交換ができる会議を年2回実施する。</p>
(3)実態把握		<p>【今年度の目標】 年740件以上の実態把握を実施する。</p> <p>【取組予定】 新代田地区内の築年数が古い集合住宅への訪問と訪問対象者リストを併せ実態把握を実施する。また、関係機関から実態把握の要請があった場合は、保健福祉課とも連絡調整・情報共有を行い、速やかに実態把握に努める。</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	月に2回開催する会議にて月ごとの事業計画及び実績報告を行った。その会議で情報を共有し、事業者以外にも経営コンサルタントからのバックアップ体制も整備されている。また、全職員にユニフォームを貸与することで、地域住民から親近感が得られるとともに信頼向上へとつながっている。
事務処理の工夫	事務処理を能率的に行うための工夫:事務処理を能率的に行うため、事務職員(非常勤)を配置した。事務職員を配置したことで、各関係機関との連絡調整がスムーズに行え、年間スケジュール確認表を使用して役割分担することで業務の見える化を図り、専門性及び所内連携を活かした業務が実施できた。 正確な事務処理を行うための工夫:相談業務、報告、請求等のあんしんすこやかセンター全体の業務を一つの表にまとめ、各担当者(複数の場合もある)を配置した。各事業においては、受付簿や個別業務シートを作成し、個々のチェックと担当者のチェックといった二重チェックが確実にできるよう取り組めた。
公正・中立性を確保する方策	相談者及び家族の意向や尊厳を尊重するため、相談受付簿や支援ケース確認表、朝・夕のミーティングを活用し職員全体の理解とケース共有を図っている。また、情報提供としては、ホームページ、居宅介護事業者最新情報(保健福祉課作成)、検索システム(区ホームページ)を用いて複数の選択肢を提示している。
公正・中立性のチェック方法	居宅介護事業者先を適宜確認できるシートを用いて偏りがないか職員全体が情報共有できる環境を整備した。
個人情報保護のための具体的な取組	新任職員に対して、きたざわ苑で実施する現認研修(個人情報について)を実施している。その他、オリエンテーションでも福祉の相談窓口として秘密厳守である旨を仕様書や個人情報のマニュアルを使用して理解を深めている。マニュアルはファイリングされ、適宜職員が確認できる環境が整備されている。その他、警備保障会社によるセキュリティ対策が整備されている。
プライバシー確保のための工夫	プライバシーに配慮した相談室が設置されている。耳が遠い方に対しては、職員が大きな声を出さないよう支援スピーカーまたは筆談にて対応した。また、電話での相談に対しても、個人情報に関する発言は避け、必要に応じて相談者宅を訪問することに努めた。
苦情に対する再発防止策	接遇においては、マニュアルを用いて職員全体で理解できるよう整備している。また、事業においても参加者等からアンケート調査を実施することで、満足度が理解できるよう努めている。苦情においては、報告書の作成にて内容を明確化することで職員全体が共有し、行政機関や介護保険サービス事業者との連携を図り再発防止に努めている。
災害時対策	新任職員に対してはオリエンテーション時にマニュアルを用いて理解を深めている。あんしんすこやかセンター専用ではないが、マニュアルはファイリングされ全職員が再確認できるよう整備されている。
非常時対策	館内の非常時においては、まちづくりセンターより情報を受け対応策は職員間で共有が図れている。あんしんすこやかセンター専用のマニュアルは整備していない。
感染症対策	新任職員に対してはオリエンテーション時にマニュアルを用いて理解を深めている。あんしんすこやかセンター専用ではないが、マニュアルはファイリングされ全職員が再確認できるよう整備されている。
健康管理	職員全員が健康診断及び腰痛チェック、メンタルヘルスチェックを毎年実施している。また、年2回の面談を行い、事情等に応じてフォローできる仕組みは確保できている。
欠員補充の方策	退職の申し出があった場合は直ちに求人活動を開始し、応募者より選考し中途採用として配置した。資格、希望職種、通勤エリアとともに適性を判断し、法人他施設からの異動も検討しているが、時期によってすぐの人材確保ができない時があり、昨年は医療職の欠員が生じた。
人材育成の取組	個人別実行計画にて個々の研修計画や事業への取り組みを明らかにし、年2回の面談にて後方支援・指導を行っている。人事考課制度の仕組みも取り入れている。
人材定着の取組	スキルアップにおいては、専門職種以外の研修にもそれぞれが意欲的に参加できた。相談ケースに至っては、業務に負担の偏りが生じないようチェックシートでの確認と複数人での共同作業を行った。医療職においては、業務の抱え込みや業務の重症防止を図るため、医療職二人体制とした。その他メンタルヘルスチェックや超過勤務が生じないよう業務量及び分担を図り、休暇も取りやすい環境が整備できた。
総合相談窓口を行う上で心掛けたこと	全職員の統一的で確かな状況把握と支援方針の共有を図っている。状況把握では、受付簿を活用し、具体的状況が把握できるようにしている。支援方針においては、ケース確認表を活用し対応状況と支援方針が全職員で共有できるようにしている。
アウトリーチの実施状況	役割分担で担当職員(複数)が外向く先全体を把握し、サロンや自主グループ等を振り分けて計画的にアウトリーチを実施した。
継続的な支援を行った事例	毎月の所内会議やケース確認表を用いて支援方針を決定し、継続的な事例においても対応を行っている。
3職種のチーム対応	独自で作成した年間スケジュール確認表を用いて、毎月開催する所内会議や毎日行うミーティングにて情報の共通及び進捗確認が常に行えるようにした。
PRの取組状況	広報紙の発行実績:介護予防や健康、その時期に高齢者が気をつける事項等を主とし、町会、医療機関、居宅介護事業者、介護保険サービス事業者等合計35か所に合計1120部程度毎月継続して配布した。その他、講座等の案内においても、個別郵送の希望者に対して適宜郵送した。 いきいき講座の開催実績:区民延べ49名に対し健康長寿・介護予防に関するテーマを2回、区民30名に対し消費者被害に関するテーマを1回、区民83名に対し介護保険に関するテーマを1回、延べ162名の方に対して年4回いきいき講座を開催した。 その他の取組:町会やサロン・ミニデイ等は向向き、あんしんすこやかセンターのPR活動を行った。
地域包括支援ネットワークづくりの取組状況	まちづくりセンター及び社会福祉協議会新代田事務局からの社会資源把握、関係機関への情報発信を行った。
実態把握訪問の工夫	訪問対象者リストは職員で分担して実施することで期限1か月前には終了させた。期限前に終了することで、ケース確認表へ移行する作業等、順次計画的な対応が行えた。

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>【今年度の目標】 関係機関と連携し高齢者虐待を早期に発見、早期対応へ繋げる。 【取組予定】 ①研修受講 高齢者虐待に関する研修に参加し所内で情報共有し、職員全体のスキル向上を図る。 ②普及啓発の取組 民生委員や町会長が参加する会議で年1回以上、早期発見のための普及啓発を行う。 ③虐待に発展するリスクのあるケースの把握 虐待が疑われるケースに対して、情報収集を行い保健福祉課や関係機関と連携を図りながら早期対応を行っていく。 ④早期発見の目を広げるためのネットワーク構築 地域の介護保険サービス事業者や居宅介護事業者に対して年1回以上の啓発を行い、高齢者虐待の早期発見、早期対応に繋がるネットワーク作りを努める。 ⑤所内における情報共有の方法 毎月1回開催している職員会議内で虐待ケア会議の事例について情報共有を行う等の勉強会を実施する。</p>
	(2) 成年後見	<p>【今年度の目標】 住民に対し、成年後見制度について、普及啓発を行う。 ①研修受講 職員全体の制度理解を深めるために世田谷区や東京都主催の研修に年1回参加し、所内で情報共有を行う。 ②普及啓発の取組 遺言・相続をテーマに年1回、北沢地域共同で区民向けいきいき講座を開催する。 成年後見支援センター主催の区民向け講座が開催される際は、社会福祉協議会新代田事務局と連携し、はつらつ介護予防講座や連続いきいき講座等で参加の呼び掛けを行う。(年2回以上) ③成年後見制度などの支援の取組 成年後見支援センターと連携し、速やかに支援に繋ぐことができるように職員会議内にて制度の理解を深めていく。</p>
	(3) 消費者被害	<p>【今年度の目標】 詐欺や消費者トラブルの啓発を行う。 【取組予定】 ①研修受講 ②普及啓発の取組 新代田地区地域支えあい活動グループ6か所以上に対し、消費生活支援センターから発信されている消費者情報を基に消費者被害防止の啓発活動に取り組み。 広報誌で年1回、消費者被害に関する特集記事を掲載し、地域住民へ消費者被害防止の啓発を行う。 地域住民に対し、消費者被害防止に関する講座を年1回開催する。 ③消費者被害に対応 地域の高齢者が振り込め詐欺等の被害に合わないよう自動通話録音機を10件以上設置し、消費者被害の相談に対して消費生活支援センターや警察などの関係機関と連携しながら対応を行っていく。</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>【今年度の目標】 ケアマネジャーとの情報交換や事例検討を行い、スキル向上や連携強化を行う。 【取組予定】 ①ケアマネジャー支援 新代田地区内の主任ケアマネジャーと共同で意見交換・ケアマネジャー向け研修を年1回実施する。 北沢地域の主任ケアマネジャーと連携し、意見交換を年1回実施する。 ②社会資源の把握 社会福祉協議会新代田地区事務局と情報共有し、新代田地区内の社会資源情報を再整理する。</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>【今年度の目標】 自立支援・介護予防の視点を理解するため、勉強の場を設けてケアマネジャーと共通認識を深める。 【取組予定】 ①介護予防ケアマネジメント 所内会議にて介護予防ケアマネジメントの一連のプロセスを理解するための講習を年1回実施する。 ②地域ケア会議A 年間スケジュール確認表に地域ケア会議Aを組み込むことで所内での共有を図り、主担当者が候補者リストを作成し、自立支援や地域づくり活動を目的に年1回の地域ケア会議Aを実施する。 ③(再委託先の)居宅介護事業者との個々の面談や説明会、担当者会議やモニタリング報告を通してケアマネジャーのケアマネジメントの質の向上に取り組む。</p>
	(2) 一般介護予防事業	<p>【今年度の目標】 住民主体の活動に参加し、普及啓発及び対象者把握に努め、住民の健康長寿への意識を高められるよう努める。 【取組予定】 ①フレイル予防の普及啓発 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、フレイル予防を目的とした普及啓発活動を年2回実施する。 ②基本チェックリストの活用 基本チェックリストを年40件実施し、区民の方の健康増進や介護予防の意識を高めるとともに普及啓発や対象者把握に努める。 ③自主グループ及びサロン等へ年10回以上は巡回し、参加者との交流を通して参加者の状態把握に努める。また、活動状況を把握し、グループの継続支援に取り組む。</p>
6認知症ケア推進	認知症ケアの推進	<p>【今年度の目標】 正しい知識を身につけるとともに住民同士がネットワークづくりに取り組める場を作る。 【取組予定】 ①認知症専門相談員を中心にもの忘れチェック相談会の実施、初期集中支援チーム事業を年5事例実施し、早期対応・早期支援を行う。 ②認知症カフェを中心とした連携及びネットワーク構築に努める。 ③認知症サポーター養成講座を年3回実施する。また、まちづくりセンター及び社会福祉協議会新代田事務局と共催で認知症サポート会議を年1回実施する。</p>

昨年度の取組実績	
研修受講状況	高齢者虐待に関する研修を年4回受講した。研修後は報告書及び資料とともに回覧して情報共有している。
普及啓発の取組	地域密着型通所介護運営推進会議で町会・議員及び介護サービス事業者9名に対し「様々な虐待に対する対処」をテーマに講義を実施した。
虐待に発展するリスクのあるケースの把握	虐待ケア会議に参加し、その後、定期的な訪問や保健険福祉課、ケアマネジャーと連携し再発防止に努めた。
早期発見の目を広げるためのネットワーク構築	虐待が疑われるケースに対し、ケアマネジャーや医療機関などと連携し4件の虐待事例発見・支援シートを提出した。
所内における情報共有の方法	虐待に発展するリスクのあるケースや早期発見に繋がるケースはケース確認表にて進捗状況管理を行っている。毎日の所内ミーティング及び毎月1回の所内会議にて情報共有とケースの検討を行った。
研修受講状況	成年後見制度利用促進研修、成年後見センター主催の権利擁護事例検討会に2名参加し、研修の内容は所内ミーティングで共有し職員全体のスキル向上を図った。
普及啓発の取組	松原あんしんすこやかセンターと区内の主任ケアマネジャーとの共催で、成年後見制度を利用する際の課題について、26名のケアマネジャーと事例検討を実施した。
成年後見制度などの支援に繋いだ事例	金銭管理と家族間の困難ケースを基に区内のケアマネジャー等11名で事例検討を実施した。 成年後見制度に関する高齢者からの相談に対して、保健福祉課や成年後見センターと連携し、成年後見制度や弁護士によるあんしん法律相談へつなぐなどの支援を行った。
研修受講状況	研修未受講。
普及啓発の取組	地域の高齢者30名に対し、世田谷区消費生活センター区民講師を招き、悪質商法に関するテーマでいきいき講座を開催した。 5か所の自主グループおよびサロンとはつらつ介護予防講座参加者に対し、消費生活センターのお便りを基に消費者被害防止に関する普及・啓発に努めた。 介護事業者49名に対し、北沢地域6か所のあんしんすこやかセンター(社会福祉士)合同で全国生活相談協会講師を招き、身元保証制度や高齢者の消費者トラブルと高齢者の見守りの重要性について会議を実施した。
消費者被害に対応した事例	消費者被害に関する資料を作成し、職員の理解・スキル向上に取り組んだ。また、介護者のついででも資料を活用し、消費者被害の啓発に努めた。ひとり暮らしの方7名に対し、自動通話録音機の案内・設置を行った。
ケアマネジャー支援の取組	北沢地域の6か所あんしんすこやかセンター合同で、区内38名のケアマネジャーに対し「ケアマネジャーの書く力」をテーマに合同地区包括ケア会議を実施した。松原あんしんすこやかセンターと合同で、延べ45名のケアマネジャーに対し成年後見制度及び介護保険と障害福祉の併用について、各1回ずつ合同地区包括ケア会議を実施した。
社会資源の把握状況	地域の社会資源の情報を区分ごとにリストに示しており、適宜ケアマネジャー等に情報提供を行っている。
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	運動機能の項目以外も意識してアセスメントを実施し、自立支援・介護予防の視点でのケアマネジメントを行っている。
地域ケア会議Aの実施状況	個別課題等を踏まえ、所内で情報を共有し開催時期も含め地域ケア会議Aを計画した。昨年度は年3回地域ケア会議Aを実施した。
再委託先への支援状況	初回アセスメント訪問時やサービス担当者会議開催時に訪問同行を実施し、モニタリングを含めて進行管理に努めている。
フレイル予防の普及啓発の取組	自主グループおよびサロン3か所に対して、健康長寿ガイドブックを活用してフレイル予防の重要性について啓発を行った。
基本チェックリストの活用状況	基本チェックリストを活用し、介護予防の対象者把握や介護予防事業の案内を実施した。
住民主体の活動への支援状況	サロン・ミニデイや自主グループへは計画的に巡回し、活動状況の把握とともに継続のため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	認知症が疑われる高齢者を早期発見し医療に繋ぐため、窓口相談の他、民生委員やサロン、金融機関を回りアウトリーチを行い対象者を選考した。
地区のネットワークづくり	年2回、新代田まちづくりセンター、社会福祉協議会新代田地区事務局、あんしんすこやかセンター3者共催で延べ46名に対し「認知症になっても住みやすい街にするにはどうしたらよいか」を議題に上げ地域住民向けに講座を行いネットワーク作りに努めた。
認知症の正しい知識の普及啓発	認知症サポーター養成講座の開催実績：代田小学校3年生の児童36名に対し新代田まちづくりセンター、社会福祉協議会新代田地区事務局、北沢総合支所保健福祉課地域支援担当、区民2名共同、世田谷区サービス公社職員32名に対し5か所(太子堂、北沢、松原、松沢、新代田)のあんしんすこやかセンター、昭和信用金庫新任職員34名に対し4か所(梅丘、北沢、代沢、新代田)のあんしんすこやかセンター、世田谷区郵便局員17名に対し5か所(梅丘、北沢、代沢、松沢、新代田)のあんしんすこやかセンター合同で認知症サポーター養成講座を計4回実施し、受講者が認知症についての理解を深めるよう講義の他、劇を用いて講座を行った。 その他の取り組み：あんしんすこやかセンター主催で計11回延べ52名に対し介護者のついでを開催し、介護者支援を実施した。 担当地区内にあるクリニックで開催される認知症カフェに計8回参加し、医療従事者や参加した家族との情報共有や家族支援を実施した。 認知症初期集中支援チーム事業を年5事例実施(1件は対象者死亡により中断)し認知症高齢者及び家族をサポートした。

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	見守り支援	<p>【今年度の目標】 見守りフォローリストを活用し、アウトリーチ活動で見守り対象者へ必要な支援を行う。</p> <p>【取組予定】 ①見守りフォローリストの追加方法 見守り頻度は対象者の状況に沿って行う。毎月開催の職員会議で情報共有と検討し、適切な支援へ繋げていく。 ②見守りのネットワークづくりの状況 地域の商店や金融機関、民生委員と、見守りに関する会議を年1回以上実施する。 ③見守りボランティアの活用 見守りボランティアによる月2回の見守り訪問を継続する。 住民主体の活動参加者や筋力アップ教室の参加者から1名以上の新規見守りボランティアになってくれるように働きかける。</p>
8在宅医療・介護連携	在宅医療・介護連携の推進	<p>【今年度の目標】 在宅療養資源マップを有効活用し、在宅医療に関する相談、普及啓発を行う。 療養生活のあり方を患者本人や家族が選択した上で安心して在宅での生活が継続できるよう、また区民の方に人生の最期の過ごし方のイメージができるよう「在宅医療」について様々な機会を通して普及啓発を行う。</p> <p>【取組予定】 在宅療養相談窓口として、住民に向け、在宅医療に関する周知及び相談対応を行う。 北沢地域あんしんすこやかセンター医療職主催により、地区課題からあがってきたテーマを元に地区連携医・医療ソーシャルワーカー等多職種で、合同地区包括ケア会議を年1回実施する。 医療的知識向上のため地区連携医や地区の医師によるケアマネジャー向け講座を年2回実施する。 区民のニーズに合わせ、高齢者に多い疾患について医師による区民向け講座を年1回実施する。 口腔ケアシートの普及・活用のために地域のサロンなどで区民向けに周知を行う。 医療・介護の連携シートを有効活用しスムーズに在宅療養へ移行できるよう体制を整える。 MCSの普及啓発を行い、地域の関係機関と連携を深め在宅療養を推進する。</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</p> <p>【取組予定】 年間スケジュール確認表に地域ケア会議Bを組み込み、所内での共有を図る。ケア会議Bを年3回実施し、個別課題の解決、地区課題の把握に努める。</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>【今年度の目標】 相談窓口の充実に向けた取り組みを実施する</p> <p>【取組予定】 相談拡充に該当する研修や事例検討会や三者連携会議において情報共有・連携強化の事業の共催を実施する。</p> <p>【取組予定】 地域の集まりの場へ参加し、まちづくりセンター及び社会福祉協議会新代田事務局とともに地域課題の共有・検討する機会を設ける。他に、住民の方が必要としている運動やボランティア活動にもサロン・ミニデイとともに参加し、地域づくりに推進する。</p>

昨年度の取組実績	
見守りフォローリストへの追加方法	地域住民や民生委員・児童委員、ケアマネジャー等の関係機関からの情報を基に対象者への実態把握を行い、ケース確認表へ情報を移行し、所内で見守りの頻度や見守り方法を検討した上でリストへ6件追加した。
見守りのネットワークづくりの状況	地区内の民生委員や金融機関、新聞店、コンビニエンスストアと連携を深め、見守りが必要と思われる情報提供があり、実態把握等の対応を行った。
見守りボランティアの活用状況	見守りボランティア1名が2名の見守り対象者に対して36件、見守り訪問を行った。 月2回のはつらつ介護予防講座で活動している見守りボランティア2名とあんしんすこやかセンター職員が受け付けや会場設営を共に行いながら、見守り対象者についての情報共有を行うようにした。
在宅療養相談窓口を行う上で心掛けたこと	在宅医療・介護連携推進担当者連絡会に出席し、所内で内容の共有を行うことにより、個人個人の在宅医療に関する知識の向上に努め、一貫した相談窓口になるようにした。在宅で医療や介護が必要な区民・関係者からの相談を年122件受け、在宅療養のための各種サービス調整を医師やソーシャルワーカー及び介護保険サービス事業所と連携し行った。
地区連携医事業の実施状況	北沢地域あんしんすこやかセンター医療職合同主催により、「退院カンファレンスについてとことん話そう」というテーマにて、地区連携医・医療ソーシャルワーカー等、総勢83名の多職種で合同地区包括ケア会議を1回開催した。 「大腿骨頸部骨折」とテーマを設け、在宅生活に潜む危険、医療知識とアプローチ方法、ケアマネジメントへのつなぎ、について28名の居宅介護事業者及び介護保険サービス事業者に講座を実施した。多職種による事例検討会・多職種交流においては、事例に対して各職種の注目する視点(課題)とその解決のための援助方法について35名で意見交換等を実施した。区民へは「高齢者に多い大腿骨の骨折」をテーマに32名に講座を実施した。
医療・介護の連携シートの普及・活用状況	医療・介護連携シートを有効活用していくために所内及び居宅介護事業者で活用方法の周知を行った。
口腔ケアチェックシートの普及・活用状況	口腔ケアシートを普及、活用していくために、所内で活用方法の周知を行った。
MCSの普及・活用状況	地区連携医事業にて地区連携医より、MCSのメリット、デメリットについて事業所に説明を行い、普及啓発に努めた。
地域ケア会議Bの実施状況	集合住宅での近隣トラブル、権利擁護、認知症への理解不足をテーマとして年3回地域ケア会議Bを実施した。
地域ケア会議Aの実施状況	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。
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	新代田地区内の区民の方へ活動報告や相談窓口の啓発活動の一環として、町会、金融機関、民間企業等の方々への情報発信の場を設けた。また、シルバーバスの会場では105名の方に身近な相談窓口の案内も行った。
福祉の相談窓口実施にあたっての関係機関との連携状況	障害支援担当及びほーときたざわ、地区内の主任ケアマネジャーと連携して介護保険と障害サービスの併用をテーマに合同地区包括ケア会議を実施した。
三者連携の取組状況	多世代交流の場や活動の場、気軽に立ち寄れるおしゃべりの場作りを目的に異世代交流の場「美まもりやまカフェ」にまちづくりセンターと社会福祉協議会新代田事務局とともに毎月参加し、地域とのつながり・情報発信、課題の把握に努めた。

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>・地域包括支援システム構築の実現に向けた地域包括ケアの推進とあんしんすこやかセンターの運営状況を把握した円滑な事業運営の確保。当法人本部に統括担当係長を配置し、あんしんすこやかセンター運営に関する年度計画や運営方針等について、各あんしんすこやかセンターと協働で作成する。また、毎月実施している法人内所長会で業務の進捗状況を確認し、その内容を毎月開催する当法人内幹部会にて分析、評価を行う。さらに、あんしんすこやかセンターの事業運営に課題等が生じている場合には、統括担当係長等が速やかに当該事業所の状況を把握し、上司に報告相談のうえ、改善に向けた指示及び指導を行うなど、統括担当係長、事業所所長が協働で課題の解決に取り組む。</p> <p>・事務処理のレベルアップを目指した研修の実施と更なる効率化の推進</p> <p>・事務処理マニュアルを活用した会計等研修会を実施し、適正な事務処理を行うことができる職員を育成する。また全ての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については、法人事務部署が一括して行い、更なる効率化を図る。</p>
	(2) 公正・中立性	<p>・公正・中立性の確保を目的としたあんしんすこやかセンター事業運営の推進</p> <p>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・中立な運営を行うことが出来るよう、所長会や職員ミーティング等の機会を活用した指導を繰り返し行う。また、相談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、冊子等を入手する等、常に社会資源の最新情報の収集に努め、利用者の選択肢を確保する。</p> <p>・介護予防プラン等の業務確認の実施</p> <p>介護予防プラン等の書類や記録の自己点検表を作成し、管理者等が毎月確認することで公正・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。</p>
	(3) 個人情報・電子データの管理	<p>・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」等の遵守の徹底</p> <p>法人で策定している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。また、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。さらに、年1回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、速やかに指導、改善を行う。</p> <p>・相談者等の立場に配慮したプライバシーの確保</p> <p>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>
	(4) 接遇・苦情対応	<p>・苦情、意見、要望については、速やかに上司に報告、相談のうえご利用者に対し迅速に対応を行う。なお、苦情が発生した場合には世田谷区に報告し、指導助言を受けながら改善に努めるとともに、法人共通の苦情処理の流れ(フロー図)を確認するなど丁寧な対応がスムーズに行えるよう一連の流れの理解を徹底する。また、発生した苦情内容は、あんしんすこやかセンター内のミーティング等を活用し、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、委員よりいただいた意見をもとにした改善策をまとめ、実践する。</p> <p>・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>・災害時や事故発生時、感染症対策等の非常時への対応については、法人内マニュアルに基づいた業務を遂行することが出来るよう、所長会やミーティング等を活用して周知徹底を図る。</p> <p>・法人内「震災対応マニュアル」の見直しと定期訓練の実施</p> <p>「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。また昨年の台風被害を教訓としたマニュアルの見直し、検討作業に取り組む。さらに、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。</p> <p>その他、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。</p> <p>・業務中に発生した事故等緊急事態への迅速な対応</p> <p>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。</p> <p>・感染症対策マニュアルに基づいた感染拡大防止と適時適切な事業継続計画の見直し</p> <p>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。感染症発生時には保健師・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。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症対策に伴い、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」していただけるよう状況に応じた適時適切な支援を実施する。また、法人としての取り組みなどを踏まえ、感染症マニュアルを見直す。</p> <p>新型コロナ拡大防止策として、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みを継続する。</p> <p>・充実した職員の健康管理の実施</p> <p>法定健康診断、法定外婦人科検診及び消化器・大腸検診を実施する。その他に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。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。</p>
(7) 職員体制	<p>・迅速な人材の確保</p> <p>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、業務に支障が出るような無い体制を確保する。</p> <p>・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</p> <p>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、質の高いサービスを提供すること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、積極的に受講することが出来る環境を整える。</p> <p>・働きやすい職場環境の整備</p> <p>所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>	
2 総合相談支援	(1) 相談対応	<p>目標：相談内容のニーズを速やかに判断し対応、ワンストップサービスを心掛けた支援を行う。</p> <p>取り組み</p> <p>①まちづくりセンターや社会福祉協議会と三者連携会議などによる情報交換・共有を強化する。</p> <p>②三職種による専門性をチームで活かすことが出来るよう、定期的にかンファレンスを開催する。また、各職種の連絡会や勉強会等実施後は、所内ミーティング等で情報共有を図り縦割り業務にならないよう努める。</p> <p>③保健福祉課や健康づくり課、生活支援課など、各所管課との連携を更に強化する。</p> <p>④相談対応の中で緊急性があるときや面談が必要な場合は、速やかに訪問する。また、継続的に支援を行い、必要時は居宅介護支援事業所など他機関へ繋いだり、インフォーマルサービスなど、ニーズに合った情報提供を行う。</p> <p>⑤サロンやミニデイ、自主グループへ訪問し、福祉の相談窓口であることの周知を継続して行う。</p>
	(2) PRと地域づくり活動	<p>目標：65歳以上の住民及び多世代の住民に対しても、あんしんすこやかセンターが福祉の相談窓口であることを周知する。</p> <p>取り組み</p> <p>①広報紙の配布先にコンビニエンスストアや金融機関、街に根付いた弁当屋やクリーニング店等、幅広い年齢層が利用する場所を追加する。</p> <p>②まちづくりセンターや社会福祉協議会との連携を強化し、地区の行事である「きたざわまつり」へ参加し、PR活動を行う。</p> <p>③いきいき講座を年3回開催する。</p> <p>④北沢地区の多世代交流ネットワークである「きらり☆きたざわ」の活動を継続する。</p> <p>⑤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の三者が連携を図り、地域課題に取り組み支援活動していることを、広報紙へ掲載し、住民や関係機関へ周知する。</p>
	(3) 実態把握	<p>目標：実態把握訪問850件を目指す(昨年度815件)。</p> <p>取り組み</p> <p>①異動者リストを基に、65歳になった方と転入者への訪問を実施する。</p> <p>②相談履歴のない75歳以上の方の実態把握を実施する。</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	あんしんすこやかセンター所長を始め、職員と協働で平成31年度の事業計画、運営方針等を策定した。この運営方針及び実施計画を達成するため、毎月所長会を開催し、進捗状況及び達成状況について確認した。確認内容については毎月開催する法人幹部会に報告し、分析評価を行った。見直し、改善が必要な案件については、在宅支援課統括担当とあんしんすこやかセンター協働で迅速な課題解決に努めた。
事務処理の工夫	事務処理を能率的に行うための工夫： 全てのあんしんすこやかセンターに共通する会計事務及びその他事務処理を在宅支援課統括に集約し、効率的且つ能率的に事務作業を行うことが出来るよう体制を見直した。 正確な事務処理を行うための工夫： 事務処理マニュアルを活用した法人全体研修を実施し、正確な事務処理を行うことが出来る職員を育成した。
公正・中立性を確保する方策	公正・中立性を確保するため、所長会や各センター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、地域社会資源の最新情報を積極的に収集し、利用者の選択肢を確保することに努めた。
公正・中立性のチェック方法	所管課長及び事業所の管理者が介護予防マネジメントの進行管理表を定期的に確認し、アセスメントや評価が実施されているか等を確認した。また、各事業の実施状況や実施内容など法人内所長会で報告し、あんしんすこやかセンターの仕様書を遵守し公正・中立に業務を遂行しているかを確認した。
個人情報保護のための具体的な取組	法人全体で個人情報保護に関する自己チェックを事業所及び個人の両面で行った。その結果、改善の必要がある事業所及び個人に対しては改善報告書を提出してもらい、注意喚起及び改善を積極的に促した。
プライバシー確保のための工夫	窓口いらした相談者に対しては、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。また、窓口及び電話での相談においても大声で話すことが無いように努めた。相談時の対応方法についても、職員ミーティング等で周知徹底を行った。
苦情に対する再発防止策	平成31年度についてはあんしんすこやかセンターに対する苦情はなかった。苦情があった場合も含め、事故及びヒヤリハットの事例については、所長会及び職員ミーティング等を活用し、同様の事案を繰り返すことが無いよう周知徹底を図った。
災害時対策	平成31年度は、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回実施した。また、台風19号等の接近に伴い臨時所長会を開催し、職員体制の確保方法等について協議し、ルールを定めた。 更に、災害に備えた要支援者の安否確認、避難支援が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。
非常時対策	非常事態については、時間外でも連絡が取れるよう常に携帯電話を所持し対応できる体制をとった。また、事業所内で解決できない事態が発生した場合でも法人内の緊急連絡網で対応する仕組みを作った。 さらに、非常事態の対応については、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マニュアルやルールの改善を図った。
感染症対策	法人にて定期的に開催しているリスクマネジメント委員会を通して、感染症対策マニュアル事業継続計画の確認及び検討を行った。また、利用者等の状態を把握し、症状や異常を発見し早期に受診を促すなど感染症予防に努めた。
健康管理	全職員を対象とした法定健康診断及び婦人科・消火器・大腸検診を実施した。またメンタルヘルスに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。
欠員補充の方策	職員の欠員が生じることが確定された時点で、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、最低必要な人員を確保した。
人材育成の取組	法人で策定した「人材育成計画」に基づき、職員個々に達成可能な目標を設定させ、年2回以上上司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自己啓発を促した。また、法人独自で企画、実施した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。
人材定着の取組	年度初めに管理者と職員が話し合い目標を設定し、定期的に目標の達成度を確認する仕組みを取り入れることで、職員のモチベーションを向上に努めた。また、所管課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、法人としてハラスメントの防止、メンタルによるバーンアウト防止のための制度、研修を実施し職員の定着に努めた。
総合相談窓口を行う上で心掛けたこと	相談件数は4,463件だった。 あんしんすこやかセンターで対応できる内容については適切に対応した。アセスメントを行う中で、あんしんすこやかセンターで対応できない相談内容である場合にはワンストップの福祉の総合相談窓口として、ニーズにあった相談窓口へ繋ぐよう心掛けた。
アウトリーチの実施状況	月2回ココロンさくら、月1回ごちようめサロン、月1回きたざわサロンへ訪問し、季節（熱中症等）の情報提供や自動録音機等の消費者被害の注意喚起を行う等、顔の見える関係作りをし相談対応を行った。 また、地区内のすべてのミニデイ・いきいきサロンを対象に年に1回、熱中症予防啓発の目的で訪問した。
継続的な支援を行った事例	理解力や実行力に不安のある方は、適切なサービスにつながるまで継続支援を行っている。
3職種チーム対応	各職種ごと専門分野を活かし、意見・助言を活発に行う場として、毎日のミーティングと月2回行っている全職員参加のミーティングを開催し、情報共有を行った。
PRの取組状況	広報紙の発行実績：隔月で計6回、約4800部発行。配布先は、町会・自治会、病院・クリニック、薬局、交番、商店街、銭湯等へ配布した。 いきいき講座の開催実績：計3回開催。6/25社会福祉士会合同「高齢者の住まいと暮らし」7/8「熱中症予防」10/18「おとこの台所」3/9「血管年齢測定」開催予定だったが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止。 その他の取組：きたざわまつりへ参加し、介護予防事業の啓発とともに幅広い世代へのPR活動を行った。
地域包括支援ネットワークづくりの取組状況	多世代交流を目指す取り組みである『きらり☆きたざわ』が9月に開催したイベント運営に地域住民とともに携わり、また『きらり☆きたざわ』の活動の一環であるきらり☆カフェの活動に参加した。
実態把握訪問の工夫	訪問対象者リストによる実態把握訪問を実施した。民生委員をはじめ地域の住民から相談を受けた時は、積極的に実態把握訪問を実施した。

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	目標:虐待ケースの早期発見・対応に努める。 取組み ①制度について、職員の理解・認識が共有出来るよう、区や都等が開催する研修を受講し、所内で伝達を行う。 ②住民や民生委員、行政機関等と連絡・相談しやすい環境を作る為、日常的に連携を図り情報交換・共有を図る。 ③ケース一覧作成により、所内全体で対応状況を把握出来る環境を作る。 ④代沢・北沢ケアマネジャー連絡会や代沢・北沢あんすこカフェなどを通じて、虐待の早期発見のための普及啓発に取り組む。
	(2)成年後見	目標:住民に対し、成年後見制度についての普及啓発活動を行う。 取組み ①遺言・相続をテーマに年1回、北沢地域合同で区民向けいきいき講座を開催する。 ②成年後見センターが主催する事例検討会に参加し、相談対応力の向上に努める。その他、都主催の研修等を受講し、新しい情報の取得に努める。 ③社会福祉協議会と連携し、サロン等で住民に対して成年後見制度の紹介をし、普及啓発を図る。住民や商店、金融機関を対象に、隔月で発行する広報紙で、成年後見制度やあんしん事業の周知を図る。 ④成年後見センター、保健福祉課との連携を強化することで重篤な状況になる前に支援が必要な人を適切な制度に繋ぐ。
	(3)消費者被害	目標:消費者被害の早期発見と拡大防止の為、普及啓発・活動を行う。 取組み ①必要な方へ、自動録音機の貸し出しを提案する。 ②区や都等が開催する研修を受講し、職員の理解・認識を深める。 ③実態把握訪問やサロン等でパンフレットを配布し、注意喚起を促す。 ④隔月で発行する広報紙にて、消費者被害に関する情報等を掲載する。また、交番や金融機関へも配布することで、情報交換の機会をより多く得て連携を図ることで、被害の早期発見・拡大防止に努める。 ⑤「代沢北沢ケアマネジャー連絡会」で、消費者センターや警察等と連携を図る機会を企画し、地区のケアマネジャーへの周知を行う。
4包括的・継続的ケアマネジメント	ケアマネジャー支援	目標:質の高いケアマネジメントの支援を行う。 取組み ①主任ケアマネジャーが中心となり、月1回開催している「代沢北沢ケアマネジャー連絡会」の後方支援を行う。事例検討会や困りごと相談、社会資源の情報共有等を行い、常に新しい情報が把握出来る環境を作る。 ②地域のケアマネジャーが、日常的な個別相談や支援困難事例等、相談しやすく気軽に立ち寄れる、風通しの良い環境や関係作りを構築する。
5介護予防・日常生活支援総合事業	(1)介護予防ケアマネジメント	目標:自立支援を重視したケアマネジメントを実施する。 取組み ①地域ケア会議Aを年3回以上開催し、個別課題の検討や地域課題の抽出を行い、社会参加やインフォーマルサービスの活用へ繋げる。 ②地域デイサービス等、地域特有の社会資源の情報提供を利用者や家族、再委託先へ積極的にを行い、ニーズに合ったサービスへ繋がるよう支援する。 ③再委託先へ、毎月のモニタリングの状況把握を行う。また、サービス担当者会議開催時は出席し、状況把握を行うとともに、最新の情報提供を行う。
	(2)一般介護予防事業	目標:介護予防の普及啓発を行う。 取組み ①いきいき講座を年3回以上開催する。 ・血管年齢測定 ・フレイル予防 ・社会福祉士会合同「遺言・相続」について ②3か所の自主グループの定期支援を継続する。その他、ミニデイ・サロンへ訪問し、熱中症や消費者被害の注意喚起、地域のイベント等の情報提供を行う。訪問し、顔の見える繋がりを持つことで、相談しやすい関係作りが期待でき、また、状態変化等があった際は早期に気づき、状態に合った活動の情報提供を行う等、住民主体の活動支援することを目指す。また、既に利用している方が継続的に参加しているかを確認し、出来るよう支援する。 ④基本チェックリストの活用を、はつらつ介護予防講座、いきいき講座、自主グループやサロンでの実施に加え、「きたざわまつり」や「きりり☆きたざわ」でも実施する。その後、迅速に判断・対応し、必要に応じて介護予防事業や地域活動の情報提供を行い、継続的な参加に繋がるよう支援する。 ⑤いきいき講座やミニデイ・サロンへ訪問する際は、世田谷健康長寿ガイドブックや介護予防手帳等を活用し、フレイル予防の普及啓発を行う。
6認知症ケア推進	認知症ケアの推進	目標:認知症になっても住み慣れた地域で生活が継続出来るまちづくりを目指す。 取組み ①認知症の早期対応・支援の為、認知症初期集中支援チーム員事業(5事例)と地区型もの忘れチェック相談会(3事例)を実施する。 ②認知症サポーター養成講座を、スーパーマーケットや金融機関で開催する。また、令和3年度に向けて小・中学校の年間行事で認知症サポーター養成講座を開催出来るよう、まちづくりセンター協力の基、交渉を行う。 ③認知症カフェの運営を定着させる為、まちづくりセンターや社会福祉協議会との連携を図り、場所や日時の調整を行う。
7あんしん見守り事業	見守り支援	目標:見守り対象者の適切な把握と継続的な見守りフォローを実施する。 取組み ①年1回、地区の民生委員とあんしんすこやかセンター職員の連携と見守りネットワークの強化を図る目的で地区包括ケア会議を開催。職員を1目ごとに担当に分けることで、連絡を取りやすい体制を整える。 ②見守り対象者の追加は各職員が訪問をして状況をアセスメントした後、見守りコーディネーターを中心に全員で話し合い、必要性を判断したうえで追加する。リストからの削除は月2回行っている全職員参加のミーティングで見守りの必要性の有無及びリスクを検討した後に削除する。一人暮らしで親族との関わりがない、又は薄い見守り対象者については、孤立死リスク有として別にリストを作成し、月1回見守りの為、訪問又は電話を行う。 ③見守りにおいて専門性が無ければと判断出来た場合は、見守りボランティアによる見守りを提案。見守りボランティアとのマッチングと見守りボランティアへのフォローを行う。 ④地域の商店へ広報紙と一緒にあんしん見守り事業のチラシを配布し、あんしんすこやかセンターが行っているあんしん見守り事業の周知を図る。

昨年度の取組実績	
研修受講状況	社会福祉協議会主催一権利擁護事例検討会、区主催→高齢者虐待対応研修、都主催→区職員向け「養護者による高齢者虐待対応研修(応用B)」に参加。研修参加後は、事業所内で職員間での申し送りや周知を図る。また、研修資料をみんなで確認したり、見返すことが出来るよう、パソコン内にデータを残している。
普及啓発の取組	北沢と代沢のあんしんすこやかセンターが共催している代沢・北沢ケアマネジャー連絡会で、「高齢者虐待について」というテーマでグループワークを開催。保健福祉課の保健師にも声をかけ、虐待についての知見を深めた。
虐待に発展するリスクのあるケースの把握	毎朝のミーティング及び、月2回行っている全職員参加のミーティングで、リスクのある事例について共有する。また、月1回の保健師巡回において、保健福祉課の保健師、ケースワーカーと情報共有を行い対応を検討した。
早期発見の目を広げるためのネットワーク構築	代沢・北沢ケアマネジャー連絡会や、代沢北沢あんすこカフェを定期的に開催することで地域の介護保険事業所と相談しやすい、顔の見える関係を作った。また、「高齢者虐待について」というグループワークを開催。その中で、ケアマネジャーからの通報で虐待を発見するケースが一番多いことを説明し、早期にあんしんすこやかセンターへ相談するよう促した。地域や事業所から、虐待を疑われる情報が入った時は逐次保健福祉課と協議し、対応を検討した。
所内における情報共有の方法	毎朝のミーティング及び、月2回行っている全職員参加のミーティングで、リスクのある事例について共有する。また、月1回の保健師巡回において、保健福祉課の保健師、ケースワーカーと情報共有を行い対応を検討した。
研修受講状況	成年後見センター主催→『区民成年後見支援員継続研修』、都主催→「養護者による高齢者虐待対応研修(応用B)」に参加。2月にも研修参加予定だったが、中止になっている。
普及啓発の取組	高齢者虐待対策検討担当者会で成年後見制度をテーマにした研修の企画に参加し、区内のケアマネジャーに対して虐待予防の観点における成年後見制度の活用方法について普及啓発を行った。
成年後見制度などの支援に繋いだ事例	成年後見制度につながったケースは無かったが、必要性の感じられるケースについては制度を紹介した。
研修受講状況	全国消費生活相談員協会の方から、消費者トラブルと高齢者の見守りについての重要性についての講義を受け所内で共有を図った。
普及啓発の取組	地域のサロン活動にて、特殊詐欺の予防啓発を行った。自動録音機を紹介し、電話による消費者被害防止を図った。
消費者被害に対応した事例	・「裁判所から」というはがきを窓口を持参され、本当なのか不安だと相談されたケースがあった。調べた結果架空請求と分かり、消費生活センターに確認し、未然に被害を防ぐことができた。 ・床下のシロアリを駆除するという工事を契約してしまった方に対し、あんしんすこやかセンターから消費生活センターに連絡し、クーリングオフを行うことができた。
ケアマネジャー支援の取組	月1回代沢・北沢ケアマネジャー連絡会では、地区の主任ケアマネジャーと代沢あんしんすこやかセンターと連携を図り、事例検討会や困りごと相談会を開催し、ケアマネジャー支援を行った。
社会資源の把握状況	代沢・北沢ケアマネジャー連絡会等のケアマネジャーが集まる場所で、新たな情報提供や情報共有を行い、情報に遅れることのないよう支援を行った。社会資源については、情報提供しやすいようにファイリングしている。
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	2次アセスメントシートを活用し、適切なアセスメントを実施した。対象者のニーズに合わせて総合事業や地域のサロン活動を紹介し、インフォーマルサービスにも繋げることができた。
地域ケア会議Aの実施状況	3回実施。 ・地域ケア会議Aの内容を受けてケアプランの見直しを行い、通所リハビリのプログラムも変更された。解決に向けて、継続的に取り組んでいる。 ・地域ケア会議Aの内容を受けてケアプランの見直しを行い、高齢者クラブや住民同士のパソコン教室というインフォーマルサービスにつながった。 ・地域ケア会議Aを開催した結果、当初検討する予定だった課題とは別の課題が見つかったため、その別の課題に対しての支援を継続している。
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の確認、サービス担当者会議へ出席し、情報共有を行った。
フレイル予防の普及啓発の取組	地域のサロンで体組成計と血管年齢測定器を用意して体力測定会を開催。理学療法士を呼び、体操を実施。事業対象者は別途対応し、総合事業につなげた。地区内のサロンを訪問して介護予防手帳・世田谷健康長寿ガイドブックを配布し、普及啓発に取り組んだ。
基本チェックリストの活用状況	地区内のサロンを訪問。サロン参加者を対象に基本チェックリストを実施した。
住民主体の活動への支援状況	地区内のサロンを定期的に訪問。新規利用者が低迷していた他のサロンの紹介を行うことでサロンの利用者を増やすことができた。
もの忘れ相談を行うにあたり心掛けたこと	アセスメントを行い、必要だと思われる方を地区型もの忘れチェック相談会(3事例)や、認知症初期集中支援チーム員事業(5事例)などにつなげた。それぞれ早期に事業を活用することで、スムーズに支援へ繋げることができた。また、事業を実施する際にはプライバシー保護を心掛けて会場設営を行った。
地区のネットワークづくり	認知症家族会「さくら紅葉の会」を年間5回開催した(最終回予定の6回目は、新型コロナウイルスの影響により未開催)。参加者14名。三者連携にて、認知症カフェを立ち上げプレオープンした。
認知症の正しい知識の普及啓発	認知症サポーター養成講座の開催実績:単独→4回、合同→3回、計7回開催。金融機関を中心に、住民向けも開催した。 その他の取り組み:不登校の中学生(十数名)が地区内の戸建てで寮生活を送っており、地域貢献のため「サポチル」というグループを作り活動を行っている。この学生のうち12名とインストラクター4名を対象に、認知症サポーター養成講座を開催した。地区内のサロンから認知症について学びたいという声が上がったので、認知症サポーター養成講座を開催した。
見守りフォローリストへの追加方法	見守り対象者の追加は各職員が訪問して状況をアセスメントした後、見守りコーディネーターを中心に全員で話し合い、必要性を判断したうえで追加した。一人暮らしで親族との関わりがない、又は薄い見守り対象者については、孤立死リスク有として別にリストを作成し、月1回見守りの為、訪問又は電話を行った。
見守りのネットワークづくりの状況	既存の地域資源、機関とのネットワークを維持し、連携を強化するよう努めた。
見守りボランティアの活用状況	見守りボランティアによる見守りの活用事例は無かった。

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	<p>目標：地区連携医事業を月1回実施し、切れ目のない医療と介護の提供体制を構築する。</p> <p>取組み</p> <p>①北沢地域あんしんすこやかセンター医療職主催により、地区課題からあがってきたテーマを元に地区連携医・医療ソーシャルワーカー等他職種で、合同地区包括ケア会議を年1回開催する。</p> <p>②隔月で発行する広報紙を近隣の医療機関へ配布し連携を強化する。</p> <p>③多職種連携を促進する為、「代沢・北沢あんすこカフェ」を年3回開催する。その際、地域のケアマネジャーや介護保険サービス事業者と地区連携医を交え「医療・介護の連携シート」「口腔ケアチェックシート」「MCS」の普及啓発とあわせて活用をする。</p> <p>④在宅療養相談では、ニーズに合った情報提供を行うため、医療機関と随時連携を図る。</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Bを年3回以上実施する。</p> <p>取組み</p> <p>①地域ケア会議を地区のケアマネジャーへ周知することで、地域の社会資源の活用やケアマネジメントの質の向上、関係機関とのネットワークの構築を図る。</p> <p>③支援困難ケースについてケア会議Bの開催により、各関係機関と地区課題を抽出し、課題の共有と検討、解決に繋げる。その際、こまめに情報交換・共有することで、信頼関係の構築も目指す。</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、相談内容のニーズを速やかに判断し対応する。</p> <p>取組み</p> <p>①ニーズの抽出やアセスメント力向上の為、研修や勉強会へ参加する。</p> <p>②障害者や子育て家庭、65歳未満の世帯への広報紙配布や、関係機関との連携、学校を通して子供達へあんしんすこやかセンターの周知を行うことにより、小中学生の親世代に対してあんしんすこやかセンターの役割周知を行う。</p> <p>目標：三者連携会議に参加し、地区課題の共有・検討、解決する地域作りを目指す。</p> <p>取組み</p> <p>①男性の社会活動の場を増やすため、まちづくりセンターと、定年退職後の男性が中心となって活動している「おとこの台所」と協力して、男性が気軽に参加出来る、男性向けのイベント(主に料理)を企画する。</p> <p>②外出・運動の機会を確保するため、社会福祉協議会と連携を図り、地区内のスポーツジムへ場所の提供依頼し、体操教室の立ち上げを企画する。</p> <p>③地域のネットワーク「きらり☆きたざわ」の活動の一環であるalulu、認知症カフェなどの事業に参加する。</p> <p>④社会福祉協議会と連携を図り、買物難民に対してのインフォーマル支援を企画する。</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	近隣の医療機関の情報収集を実施。窓口で相談を受けるときは、相談内容によって、適切な情報提供を行い支援を行った。病院のソーシャルワーカーとの連携を図る取り組みとして、病院の医師とソーシャルワーカーを招いて北沢地域あんしんすこやかセンター医療職合同主催により、合同地区包括ケア会議を開催した。
地区連携医事業の実施状況	地区の主任ケアマネジャーが中心となって月1回開催する、代沢・北沢ケアマネジャー連絡会へ、代沢又は北沢地区の連携医にも出席して頂き、事例検討会や困りごと相談の際、医療面からの意見や助言等を頂くことで、多職種連携を図った。 北沢地域あんしんすこやかセンター医療職合同主催により、「退院カンファレンスについてとことん話そう」というテーマにて、地区連携医・医療ソーシャルワーカー等他職種で合同地区包括ケア会議を1回開催した。
医療・介護の連携シートの普及・活用状況	代沢・北沢ケアマネジャー連絡会等で、ケアマネジャー普及啓発を行った。
口腔ケアチェックシートの普及・活用状況	代沢・北沢ケアマネジャー連絡会等で、ケアマネジャーへ普及啓発を行った。
MCSの普及・活用状況	医療と介護の連携強化のためMCSへ登録し、情報共有・交流を図った。また、地区連携医との連携方法の一つとしても活用した。
地域ケア会議Bの実施状況	ケア会議B3回実施。 ・キーパーソンがいないケースでは、関係者同士で情報共有することで、支援の方針が固まった。また、ぼーときたざわの方が会議に参加することで、支援ネットワークを作ることができ、課題の解決にもつながった。 ・契約をするときに保証人がおらず、事業所選びに難航したケースでは、一人暮らし高齢者の課題の一つであることが分かった。 ・関係者が多いケースにおいて、地域ケア会議Bで情報共有を行うことで課題の明確化を行うことができた。
地域ケア会議Aの実施状況	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。
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	日頃から区の障害支援担当や健康づくり課、生活支援課等の関係機関と情報共有・連携を図った。また、代沢・北沢あんすこカフェにて障害者相談支援センター「ぼーときたざわ」の方を中心に勉強会を開催し精神障害についての知見を深めた。 あんしんすこやかセンター職員新人研修を受講し、生活支援課、子ども家庭支援課、健康づくり課の業務について確認した。 医療職を2名、理学療法士の資格を持ったケアマネジャー1名を配置することで、充実した窓口対応を行えるようにした。
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	子育て世代からの相談にも対応できるよう、三者連携会議以外の場に限らず、日ごろから情報の共有や相談する体制を作った。
三者連携の取組状況	月1回三者連携会議に参加。認知症カフェの立ち上げは、三者連携によりプレオープンまで企画を進めることが出来た。 月1回きりり☆きたざわの活動へ参加し、子供や子育て世代の方等多世代交流を図った。 お助け隊やサポチルといった取り組みのアナウンスをするなどして、活動が広がるように協力した。

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>法人本部に統括担当係長を配置し、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ほか、毎月の所長会では進捗状況を確認し、その内容を毎月開催する当法人内幹部会にて分析、評価を行う仕組みがある。また、日常業務においても事業運営に関する課題には、各管理者は統括担当係長や所属長等に相談しながら、協働で迅速に解決に取り組む体制がある。</li> <li>事務処理マニュアルを活用した会計等研修会を実施し、適正な事務処理を行うことができる職員を育成する。また、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法人事務部署が一括して行い、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がある。</li> </ul>
	(2) 公正・中立性	<ul style="list-style-type: none"> <li>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、公正中立な運営を行うことが出来るよう、所長会や職員ミーティング等の機会を活用した指導を繰り返す。また、相談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、冊子等を入手する等、常に社会資源の最新情報の収集に努め、利用者の選択肢を確保する。</li> <li>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。</li> <li>全職員を対象とするコンプライアンス研修会を実施し、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。</li> </ul>
	(3) 個人情報・電子データの管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>法人で策定している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、研修を定期的に実施し個人情報保護体制の強化に取り組む。また、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。さらに、年1回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、速やかに指導、改善を行う。</li> <li>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。</li> </ul>
	(4) 接遇・苦情対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>苦情、意見、要望については、速やかに上司に報告、相談のうえご利用者に対し迅速に対応を行う。なお、苦情が発生した場合には世田谷区に報告し、指導助言を受けながら改善に努めるとともに、法人共通の苦情処理の流れ(フロー図)を確認するなど丁寧な対応がスムーズに行えるよう一連の流れの理解を徹底する。また、発生した苦情内容は、あんしんすこやかセンター内のミーティング等を活用し、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、委員よりいただいた意見をもとにした改善策をまとめ、実施する。</li> <li>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。</li> </ul>
	(5) 安全管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>災害時や事故発生時、感染症対策等の非常時への対応については、法人内マニュアルに基づいた業務を遂行することが出来るよう、所長会やミーティング等を活用して周知徹底を図る。</li> <li>「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。また昨年の台風被害を教訓としたマニュアルの見直し、検討作業に取り組む。さらに、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。</li> <li>その他、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。</li> <li>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。</li> <li>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常を早期に発見し、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。</li> <li>また、新型コロナウイルス感染症対策に伴い、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」をさせていただけるよう状況に応じた適時適切な支援を実施する。</li> <li>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。</li> </ul>
	(7) 職員体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>専門三職種その他、介護支援専門員や精神保健福祉士、保育士、介護福祉士等、多様な資格を有する職員を配置し、幅広い専門性で質の高い業務を行えるように人員配置の充実を図る。</li> <li>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、業務に支障が出るような体制を確保する。</li> <li>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、質の高いサービスを提供すること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、積極的に受講することが出来る環境を整える。</li> <li>毎日職員ミーティングを行い、OJTの充実等を図るとともに、職員が協働し業務に専念できるようコミュニケーションの活性化を図り、風通しのよい職場づくりをすすめる、離職を防止する。</li> <li>定期的に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、提案等を丁寧に聴取し管理者業務をフォローする仕組みをすすめる。</li> <li>法人内にセクシャルハラスメント・パワーハラスメント相談窓口を設置し、悩みを抱えず相談できる環境を確保する。</li> </ul>

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	あんしんすこやかセンター所長を始め、職員と協働で平成31年度の事業計画、運営方針等を策定した。この運営方針及び実施計画を達成するため、毎月所長会を開催し、進捗状況及び達成状況について確認した。確認内容については毎月開催する法人幹部会に報告し、分析評価を行った。見直し、改善が必要な案件については、在宅支援課統括担当とあんしんすこやかセンター協働で迅速な課題解決に取り組んだ。
事務処理の工夫	全てのあんしんすこやかセンターに共通する会計事務及びその他事務処理を在宅支援課統括に集約し、効率的且つ能率的に事務作業を行うことが出来るよう体制を見直した。 正確な事務処理を行うための工夫： 事務処理マニュアルを活用した法人全体研修を実施し、正確な事務処理を行うことが出来る職員を育成した。
公正・中立性を確保する方策	公正・中立性を確保するため、所長会や各センター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理解を促した。また、地域社会資源の最新情報を積極的に収集し、利用者の選択肢を確保することに留意し取り組んだ。
公正・中立性のチェック方法	所管課長及び事業所の管理者が介護予防マネジメントの進行管理表を定期的に確認し、アセスメントや評価が実施されているか等を確認した。また、各事業の実施状況や実施内容など法人内所長会で報告し、あんしんすこやかセンターの仕様書を遵守し公正・中立に業務を遂行しているかを確認した。
個人情報保護のための具体的な取組	法人全体で個人情報保護に関する自己チェックを事業所及び個人の両面で実施した。その結果、改善の必要がある事業所及び個人に対しては改善報告書を提出してもらい、注意喚起及び改善を積極的に促した。
プライバシー確保のための工夫	来所相談者に対しては、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した。また、窓口及び電話での相談においても機器を活用し大声で話すことを避けるように努めた。相談時の対応方法についても、職員ミーティング等で周知徹底を行った。
苦情に対する再発防止策	令和元年度については、あんしんすこやかセンターに対する苦情はなかった。苦情があった場合も含め、事故及びヒヤリハットの事例については、所長会及び職員ミーティング等を活用し、同様の事案を繰り返すことが無いよう周知徹底を図った。
災害時対策	令和元年度は、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回実施した。また、台風19号等の接近に伴い臨時所長会を開催し、職員体制の確保方法等について協議し、ルールを定めた。 更に、災害に備えた要支援者の安否確認、避難支援が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。
非常時対策	非常事態については、時間外でも連絡が取れるよう常に携帯電話を所持し対応できる体制をとった。また、事業所内で解決できない事態が発生した場合でも法人内の緊急連絡網で対応する仕組みを作った。 さらに、非常事態の対応については、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を検討しマニュアルやルールの改善を図った。
感染症対策	法人にて定期的に開催しているリスクマネジメント委員会を通して、感染症対策マニュアル事業継続計画の確認及び検討を行った。また、利用者等の状態を把握し、症状や異変を発見し早期に受診を促すなど感染症予防に取り組んだ。
健康管理	全職員を対象とした法定健康診断及び婦人科・消火器、大腸検診を実施した。またメンタルヘルスに関し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。 冬季感染症流行期には、感染症予防のためマニュアルにしたがい職員の手洗いうがいの徹底、館内の消毒を毎日徹底した。 更に新型コロナウイルス感染症流行にあたっては、勤務体制の変更や毎日の健康観察等の職員の健康管理に一段と留意の他、一日複数回の館内消毒や換気などを徹底し、来所者の感染防止にも徹底的に配慮した。
欠員補充の方策	職員の欠員が生じることが確定された時点で、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、最低必要な人員を確保した。
人材育成の取組	法人で策定した「人材育成計画」に基づき、職員個々に達成可能な目標を設定させ、年2回以上上司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自己啓発を促した。また、法人独自で企画、実施した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。
人材定着の取組	年度初めに管理者と職員が話し合い目標を設定し、定期的に目標の達成度を確認する仕組みを取り入れることで、職員のモチベーションを向上に努めた。また、所管課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、法人としてハラスメントの防止、メンタルによるバーンアウト防止のための制度、研修を実施し職員の定着に努めた。

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
(1) 相談対応		<ul style="list-style-type: none"> <li>年間相談対応件数延べ8,500件を目標とする。特に、「動く相談窓口」として高齢者台帳等を活用しながら、こちらからも積極的に住民へ電話や訪問、ポスティング、てがみ訪問、など様々な方法を工夫しアクセスし、生活課題の発見や早期対応に尽力する。</li> <li>「そうだ、あんすこに聞こう！」と住民から頼りにされる総合相談窓口を目指し、「迅速」「正確」「親身」な対応を、職員全員の基本姿勢として対応する。</li> <li>松原地区は、一人暮らしや高齢者のみ世帯の他、家族との同居世帯も多い特色がある。相談にあたっては、高齢者本人にのみ着目するのではなく、常に家族全体をみることを基本姿勢とし、三職種の専門性を生かしながら多様な視点で生活課題の抽出や対応を行い、総合相談窓口としての役割を担う。</li> <li>自宅や窓口での対応以外に、地域の活動である「ふれあい松原」にはすべての回(年間50回)参加するなど、住民が集う場に積極的に参加し、出前相談の形で個別対応を行う。</li> <li>安否確認など緊急に対応が必要な場合は、保健福祉課と連携の上、時間を問わず最優先で対応する。</li> </ul>
2総合相談支援	(2) PRと地域づくり活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>昨年管内の65歳以上の高齢者に行った調査では、「松原あんしんすこやかセンターを知っている」と回答した人が全体の約8割だった。今年度も秋に同様に調査を計画し、全員が知っているとの回答結果を目指す。</li> <li>運営法人を引き継ぎ、2年目となり、引き続き新体制での運営について住民や関係機関等に安心していただけるよう、特に次の方法を強化し事業PRに尽力する。</li> <li>①新規に(仮称)「松原あんすこガイド」を作成し、住民が手元に置いて活用できるように利便性を図る。</li> <li>②松原あんしんすこやかセンターのドアや壁を活用し、「あんすこ掲示板」に見立て、①何を行っているところか知らせる②誰もが気楽に入りやすい雰囲気づくりをする③各種情報や注意喚起など、住民に役立つ情報をリアルタイムに発信するコーナーを設ける。</li> <li>③「松原あんすこ通信」を少なくとも年6回(隔月発行)発行の他、必要に応じて臨時増刊号を発行し、タイムリーな情報発信を行う。</li> <li>④「松原あんすこ通信」発行部数を更に2,000部増やし、年間11,000部発行を目標とする。町会自治会回覧、ホームページ掲載、イベント等での配布、関係機関への配布、掲示や配布の協力機関の拡大を図る。特に、配布協力機関として、医療福祉領域以外に、美容室や理容室など、生活に密着した関係のある社会資源への新規開拓を行い、通信が目につける機会を拡大する。</li> <li>⑤すべてのミニデイ「ふれあい松原」へ毎回(計50回)参加し、ミニ講座や出前相談を実施し、地区住民や民生委員等と直接顔を合わせ、情報共有する機会を持ち続ける。</li> <li>⑥常に三者連携、さらにはぼーときたざわ、保健福祉課を含む五者連携を意識しながら、三者連携会議を活用し、地区課題の抽出や対応について情報共有し、連携協働しながらすすめることを基本姿勢として取り組む。</li> <li>⑦まちづくりセンター、社会福祉協議会とは物理的な一体化にはなっていない分、電話ではなくできるだけ出向く形で、常に身近に相談できる信頼関係づくりに努める。</li> <li>⑧三者連携により、介護サービス事業所やケアマネジャー、医療機関等のネットワークのみならず、町会自治会や商店街、日赤奉仕団、自主グループ、学校、スポーツ団体、マンション管理組合など、多様な社会資源とながり、支援ネットワークを築く。</li> <li>⑨新型コロナウイルス感染拡大防止に係る緊急事態宣言下、実態把握の方法としてハガキによる様子伺いなど、新たな方法で住民との接点を持ち、ニーズ把握に努める。また把握した住民ニーズに対しては、いきいき講座事業を積極的に実施する。また、令和2年度は、テーマによっては同じ内容を各3ヶ所で行うことにより、松原地区のすべての高齢者にとって住まいの近くで参加しやすい利便性の向上を図る。</li> </ul>
(3) 実態把握		<ul style="list-style-type: none"> <li>松原地区に約6,000人の高齢者が暮らす現状から、相談を待つのではなく、こちらから電話や訪問を行う実態把握に、引き続き注力する。年間実態把握件数として、令和元年は延べ1,638件であった。令和2年度は更に積極的に取り組み、延べ1,800件を目標とする。</li> <li>対象として、あんしんすこやかセンターの訪問対象者リストの他、異動者リストや高齢者台帳の活用により、松原地区への転入者、サービス未利用者、一人暮らし後期高齢者、高齢者のみ後期高齢者等を抽出し、計画的に訪問把握する。</li> <li>毎回「ふれあい松原」に参加する他、地区内のミニデイ、サロン、地区で開催される会議や行事等に積極的に出向き、地区住民に関する情報を得る。</li> <li>管内の診療所、歯科医院、薬局等の医療機関や金融機関、商店街、銭湯、マンション管理組合等、「松原あんすこ通信」の配布協力を依頼している各機関を年間最低8回訪問し、その際に地区住民に関する情報収集を行う。</li> <li>特に、毎年1回まちづくりセンターを会場に行われるシルバーパス更新手続き会場には、地区住民が多数訪れるため、基本チェックリストを実施し、介護予防に関する実態把握を行う。</li> </ul>
3権利擁護事業	(1) 虐待	<ul style="list-style-type: none"> <li>多職種連携会議等の機会に、ケアマネジャー、介護サービス事業所、医療機関、民生委員等に対して、気づきや発見があった場合の第一報連絡窓口は、あんしんすこやかセンターであることを伝え、世田谷区作成の「高齢者虐待対応マニュアル」を配布し、周知する回数を積み重ねる。</li> <li>高齢者のみならず、児童に対する虐待についても、あんしんすこやかセンターの役割を正確に理解し、適切に対応する。特に、4月に管内に開設した児童相談所との連携関係づくりを始める。</li> <li>住民、ケアマネジャーや介護サービス事業所等が、「いつもと違う」という気づきを、あんしんすこやかセンターに話しやすいように、通報者と本人双方のプライバシーを徹底的に守る態度を明確に示しながら、迅速に保健福祉課に報告し、保健福祉課や健康づくり課、子ども家庭支援センター等と連携して対応するとともに、報告後の進捗状況を確認していく。</li> <li>虐待の芽を見逃さないように、職員全員が自らの資質向上に計画的に取り組み、研修や事例検討会等の機会を探しながら積極的に出席し研鑽を図る。</li> </ul>
(2) 成年後見		<ul style="list-style-type: none"> <li>地域住民が、成年後見制度や地域福祉権利擁護事業についての理解を深め、必要時には活用できるよう、わかりやすく説明するとともに、社会福祉協議会と連携し、成年後見センターなどが主催する講座への参加や相談につなげる支援を行う。</li> <li>ケアマネジャーや介護サービス事業所に対して、チラシや説明会などを行い、具体例を交えた実践的な内容を伝えることで、周知啓発を行う。</li> <li>北沢地域あんしんすこやかセンター合同で、遺言、相続に関するいきいき講座開催を計画している。(11月)</li> <li>社会福祉協議会主催の事例検討会には、職員全員が年間に少なくとも1回は出席し、研鑽を積む。</li> <li>権利擁護に関する支援は、信頼関係に基づく長期的な支援又は緊急度の応じた迅速な対応が求められる。地域に密着した継続的な相談関係を築くことのできるあんしんすこやかセンターの専門性を発揮し、保健福祉課や社会福祉協議会等と協働しながら、成年後見申し立て支援を含む継続的な個別相談支援に取り組む。</li> <li>緊急性が高い場合には、保健福祉課等と連携しながら、あんしんすこやかセンター自身が成年後見申し立て支援を行い、迅速に対応できるよう、あんしんすこやかセンター自身のスキル向上を目指しながら、緊急度に応じた適切な支援を行う。</li> </ul>
(3) 消費者被害		<ul style="list-style-type: none"> <li>松原地区は、区内でも消費者被害が特に多数発生している現状を踏まえ、家庭訪問や講座参加、自主グループ等への参加など、あらゆる機会をとらえ、被害防止の講話やチラシ配布等を行い、住民や関係機関に注意喚起を行う。</li> <li>消費者被害が多発していることを地区課題として三者連携により取り上げ、民生委員や町会自治会、商店街、マンション自治組織等を招集し、警察署の協力を得て協議会を開催する。</li> <li>北沢警察や消費生活センターとは情報を密にし、地区や地域の状況把握に努めるとともに、パンフレットやチラシを預かり、広報する。</li> <li>異変をキャッチしやすい立場にあるケアマネジャーや介護サービス事業所にもチラシ等を配布し、現状を伝え注意喚起するとともに、同行訪問をするなど具体的な予防策の徹底を図る。</li> </ul>

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"> <li>・毎朝ミーティングで前日の相談について全員で共有し、適切な支援内容等について速やかな改善等を行いながら、職員間の質の向上を図った。</li> <li>・相談拡充に該当する複合的な相談については、課題を整理し、速やかに適切な機関やサービスにつなげた。</li> <li>・日頃から「ほーときたさわ」や生活支援課など、多様な領域の諸機関との顔の見える関係づくりに取り組んだ。また、町会自治会区割りごとの担当チーム制をとり、地域の情報をよく知ることで、よりきめ細かく対応できる体制をつかった。</li> </ul>
アウトリーチの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・民生委員や地域住民、医療関係者などからの情報提供を受け、迅速に自宅などへ訪問し実態把握を行った。</li> <li>・毎月開催されている地域活動「ふれあい松原」やシルバーピア住民の懇談会にはすべてに回に出席し、情報提供や個別相談を行った。</li> </ul>
継続的な支援を行った事例	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生活が破綻しているにも関わらず他者の介入を拒否し続けていた高齢者に対して、定期的に訪問し関わることで、介入のタイミングを逃さず支援につなげることができた。要介護認定が出てケアマネジャーに引き継いだ後も、定期的に状況を確認しケアマネジャー支援を行った。</li> </ul>
3職種チーム対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎朝のミーティングで情報を共有しながら、3職種がそれぞれの視点でアセスメントを行い、対応策を議論した。</li> <li>・課題の主訴に応じて担当を決め、専門性を活かした対応を行う一方、職種の違いによる複数の職員で対応することで、複合的に多様な視点での支援ができるよう工夫し取り組んだ。</li> </ul>
PRの取組状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報紙の発行実績「松原あすこ通信」を新規受託開始の4月号から隔月に計6回発行した。各号約1,500部発行を発行し、年間で約9,000部を主に松原地区区内で配布した。第1号は職員の顔写真を載せ業務内容を紹介し、パンフレット機能を持たせた内容に工夫した。全町会自治会回覧、講座や地区活動先での手渡し、法人ホームページへの掲載の他、広報紙設置配布先の新規開拓に取り組み、地区内の医療機関、薬局、整骨院、商店、郵便局、銀行、銭湯等に配布協力を依頼し、定期的に訪問し事業内容や職員の周知を図った。</li> <li>・地区の住民活動である「ふれあい松原」に全50回すべての回に出席し、ミニ講話や個別相談を実施し、事業の周知に取り組んだ。</li> <li>・「ほたるまつり」などの町会自治会行事や、社協主催の地区行事等に積極的に参加し、住民や関係機関の手伝いを行うことで、センターの存在周知を図った。</li> <li>いきいき講座の開催実績：計6回開催した。(単独5回、北沢地域合同1回)。</li> <li>・「8050について考える」「高齢者の住まいと暮らし」「カラダ年齢を測ってみませんか」「おとこの体操講座(計3回)を開催し、計144人が出席した。</li> <li>その他の取組： <ul style="list-style-type: none"> <li>・シルバーバス更新手続き会場の来場者、ふれあい松原、サロン等にて広報紙を配布するとともに、あんしんすこやかセンターの事業PRを行った。</li> </ul> </li> </ul>
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"> <li>・運営初年度にあたりまちづくりセンターと社会福祉協議会ははじめ、町会自治会長、民生委員児童委員、小学校、医療機関、福祉サービス事業所等に、事業内容や職員の周知を図るため、顔写真付きの「松原あすこ通信」等を常に持ち歩き、電話ではなく極力訪問し顔の見える関係づくりに取り組んだ。具体的には、懇親会や意見交換会等の主催、地域行事への参加協力、せたがや福祉区民学舎第11回大会での発表に向け民生委員や町会自治会長等の支援を得ながら連携を深めた。</li> <li>・地域ケア会議Aから抽出された「男性の参加できる場が少ない」という地区課題に対して、いきいき講座で男性対象の体操を行い、その後の自主グループ立ち上げにつなげた。</li> <li>・家族介護者の会「お茶とせんべい」を奇数月隔月の定期開催として、計5回開催した(3月は感染症防止対策の一環で中止指示)。各回1～3人が出席し、介護の苦労や工夫などについて自由に話し合った。</li> </ul>
実態把握訪問の工夫	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各月の異動者リストが到着次第速やかに転入者を訪問し、地区での孤立を防ぐために地区情報を届けるとともに実態把握を行った。</li> <li>・シルバーバス更新手続き臨時会場にて、来場者に基本チェックリストを実施し実態把握を行うとともに、計102人に対して独自の聴き取り調査を実施した。</li> <li>・シルバーピア管理人や、マンション管理組合・管理人等との顔の見える関係づくりに努め、なかなか外から把握しづらい集合住宅住民の変化等に早期に対応できるよう情報収集に努めた。</li> <li>・電話での相談や問い合わせに対しては、積極的に訪問し、実際の生活場所での状況把握に取り組んだ。</li> </ul>
研修受講状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「養護者による高齢者虐待対応研修(応用研修)」「(東京都主催)を受講</li> </ul>
普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多職種連携会議等の機会に、ケアマネジャー、サービス事業所、民生委員等に対して、あんしんすこやかセンターが通報先、相談窓口であることを、区作成の高齢者虐待対応マニュアルを配布して周知した。その後、ケアマネジャーから3件の虐待に関する通報を受け速やかに対応した。</li> <li>・委託先居宅介護支援事業所を対象とした説明会を開き、世田谷区の「擁護者による高齢者虐待対応マニュアル」等により、支援の仕組み等について説明の機会をもった。</li> </ul>
虐待に発展するリスクのあるケースの把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアマネジャー、サービス事業者、民生委員との連携を密にし、些細なことでもあんしんすこやかセンターに情報が集まるような関係づくりに努めた。</li> <li>・認知症、介護抵抗、8050問題、ももとの家族関係など、虐待のリスク要因となりやすい事項を把握し、毎日の職員ミーティングでの個別事例報告や、ケアマネジャーからの状況報告から、リスクのある状況を見逃さずに注意して対応する視点を共有した。</li> </ul>
早期発見の目を広げるためのネットワーク構築	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアマネジャーや介護サービス事業所、民生委員児童委員、地区住民等と、日頃から、小さな気づきをあんしんすこやかセンターに連絡しやすい信頼関係と、親しみやすく話しやすい雰囲気づくりを行った。</li> <li>・新たな職員体制となったことから、まず年度当初に松原地区の民生委員全員との交流会をもち、事業説明や職員紹介、日頃の連携協働体制づくりについて話し合いをし、顔の見える関係づくりに努めた。</li> <li>・町会自治会長会議の場や、「ふれあい松原」の会場、町会行事等に積極的に参加するなど、町会自治会長との接点をもち、新体制によるあんしんすこやかセンターも活用していただけるよう説明を重ねた。</li> <li>・管内主任ケアマネジャーや介護保険サービス事業所、医療機関等と、定期的継続的に顔を合わせる機会をもち、住民についてなにか気になることがあったら迅速にあんしんすこやかセンターに声をかけていただけるようネットワーク構築に取り組んだ。</li> </ul>
所内における情報共有の方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「高齢者虐待相談・通報受理簿」を使用し、虐待通報の受付から保健福祉課への報告、会議、その後のフォロー等の進捗経過を管理した。</li> <li>・毎朝のミーティングにてケースの情報を共有するとともに、対応策については全員で議論を行った。また、経過の進捗についてはその都度ミーティングで確認し、全員が経過を把握し速やかに対応できるよう、質の標準化を図った。</li> </ul>
研修受講状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・東京家庭裁判所に成年後見人登録をしている従事職員は、年間をとおして外部の専門研修を受講し、職員に適宜伝達研修した。</li> <li>・「権利擁護について学ぶ」(世田谷区福祉人材・育成センター主催)を受講した。</li> <li>・区成年後見センター主催の事例検討会に出席した。</li> <li>・毎日の職員ミーティングをとおして事例を共有し、社会福祉士等を中心に支援の方法や制度の理解などについて全員で学び合うことで、資質向上を図った。</li> </ul>
普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個別支援の現場では、社会福祉協議会職員と同行訪問するなど、住民や家族に対して具体的な情報提供のできる専門的な相談ができる体制をとって対応した。</li> <li>・わかりやすい情報提供に努め、個別に資料を整え、繰り返し説明するなど、制度活用につながる相談支援を行った。</li> </ul>
成年後見制度などの支援に繋いだ事例	<ul style="list-style-type: none"> <li>・郵便物など書類の管理が出来ず、頻りに窓口に来所していた高齢者をあんしん事業につなぐため、相談員と同行訪問しアセスメント、事業説明を行った。</li> <li>・電気や電話等が使用料金を払わずに停止となっていた住民を発見し、成年後見制度につなげる支援を開始し、親族の協力を得られるまで関係性を築き、申し立て支援を行った。</li> </ul>
研修受講状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・北沢警察署の講話を全職員が受講し、地域の状況を知るとともに必要な対応策について学び、相談時に役立てた。</li> </ul>
普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・北沢警察署からの情報をもとに、地域活動「ふれあい松原」等にて、特殊詐欺についての注意喚起を行った。</li> <li>・北沢地域の社会福祉士の会主催の合同地区包括ケア会議にて身元保証をテーマとした講座を開催し、消費者被害の防止について周知した。</li> </ul>
消費者被害に対応した事例	<ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症がある高齢者宅に、防火診断のために訪問するという正体不明の事業所から電話があったというケアマネジャーからの情報をもとに、消費生活センターに事実を確認するとともに、詐欺被害防止自動録音装置を早急に設置し、当日は在宅しないよう家族に協力を求め被害にあうことを未然に防いだ。</li> <li>・不審な電話がかかってきたという一人暮らし高齢者宅に、詐欺被害の牛自動録音装置をあんしんすこやかセンターが速やかに設置するとともに、北沢警察署生活安全課にパトロール強化を依頼し、警察署との連携協働を図った。</li> </ul>

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・北沢地域の主任ケアマネジャーにより毎月開催している自主勉強会に毎回参加し、活動の後方支援を行う。</li> <li>・新代田あんしんすこやかセンターとの共催で、管内の主任ケアマネジャーによる自主的な集まりを支援し、地区のケアマネジャーが求めるテーマに即した勉強会を開催する。</li> <li>・約35ヶ所ある委託先居宅介護支援事業所と管内居宅介護支援事業所を対象に、年度当初に事務説明会を主催し、制度解釈や保健福祉サービス等の行政情報、地区のインフォーマル情報などの情報提供や、介護予防ケアマネジメントに関する相談対応等を行い、介護予防マネジメントの質の標準化及び向上を図る。</li> <li>・個々のケアマネジャーからの相談には迅速に対応する。必要に応じて同行訪問を行うなど、実践活動を通じてケアマネジャーへの后方支援を行う。</li> <li>・松原地区内の主任ケアマネジャーとは常に連携関係をもち、課題となることの把握とその解決に寄与する。</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自立支援を目指したケアマネジメントを行う。多様な社会資源の理解、活用のためのスキル向上、より効果のある実践を目指し、毎日職員ミーティングで個別事例を全員で協議する。</li> <li>・特に、本人の達成目標とそのための支援のゴールを明確に設定しながらケアマネジメントをすすめる。</li> <li>・特に、口腔ケアや栄養に関するアセスメント力を強化し、面接時に課題を見逃さない。その結果、作業療法士や管理栄養士、言語聴覚士等のアドバイスを得られるよう、積極的に地域ケア会議を開催し、多職種協働の機会を作る。</li> <li>・地域ケア会議Aを、年間3件開催する。</li> <li>・全員が、介護予防ケアマネジメントBやCなどを使いこなすことができ、多様な方法を選択肢として住民に示すことができるようになる。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・シルバーバス更新手続き臨時会場やいきいき講座開催時など、地区内高齢者が集まる機会に積極的に出向き、基本チェックリストを実施し、対象者の把握に努める。</li> <li>・筋力アップ教室やはつらつ介護予防講座、まるごと介護予防講座、お口の元気アップ教室などの介護予防事業の普及啓発を行う。</li> <li>・介護予防手帳や「せたがや健康長寿ガイドブック」を配布し、セルフマネジメント力の向上のための情報提供や啓発活動を行う。</li> <li>・特に令和2年度は、フレイル予防を重点テーマとする。はつらつ介護予防講座については、自宅での自主運動プログラムを提案するなど働きかけを行う。</li> <li>・はつらつ介護予防講座の新規参加者として、新たに10人増を目指す。</li> </ul>
6 認知症ケア推進	認知症ケアの推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・早期発見、早期介入のための社会資源として、認知症初期集中支援事業を5件目途に活用を図る。</li> <li>・職員全員がキャラバンメイトになり、誰でもいつでもどこでも認知症サポーター養成講座が担当できるように、受講目的に即した講座資料の充実を図るとともに、出前講座開催件数を増やす。年間計10回開催を目指す。特に、管内のスポーツクラブ、マンションの管理組合、高齢者サロン、各町会・自治会には少なくとも1回ずつ開催する。</li> <li>・昨年度開催した地域ケア会議Bで抽出された地区課題「認知症になっても住み続けられる地域づくり」について、認知症の高齢者とその家族を地域全体で見守り支えていく地域づくりを目指し、認知症専門相談を中心として、引き続き関係者や地区住民を対象に、認知症に関する啓発や意見交換の会を開催する。参加メンバーは、既存の見守りネットワークの構成員だけでなく、サロンやミニデイなどの地域活動団体、見守り協働関係機関、ケアマネジャー、介護サービス事業所、医療機関、金融機関など広く呼びかけ、日頃から何かあれば情報が入り協働できるような関係づくりに取り組む。</li> </ul>
7 あんしん見守り事業	見守り支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>・継続的な見守り支援が必要な高齢者について見守りフォローリストを作成し、見守りコーディネーターを中心に、少なくとも月1回全員で進行管理を行い、必要な支援を継続する。</li> <li>・現在は対象外だが今後の生活状況の変化を見守る必要のある高齢者について、リストを作成し、漏れない支援を継続する。</li> <li>・松原地区には、自発的に住民同士が個別の見守り支援を行っている事例が多数ある。支える側が抱えやすい不安や悩みについて、あんしんすこやかセンターで汲み取り、個別相談やボランティア交流会の開催、見守りボランティア制度の活用などにより支援していく。</li> <li>・現在見守りボランティア登録者がいないため、総合相談や介護予防事業、認知症サポーター養成講座、いきいき講座や地域での活動において、見守りボランティア事業を周知し、登録につなげる。</li> </ul>
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"> <li>・あんしんすこやかセンターは在宅医療に関する相談窓口でもあることが、住民にまだ十分に知られていないことから、広報紙や多職種交流会などの機会を通じて、地域住民や事業所に向けて、事業の内容を周知する。</li> <li>・地区内外の医療機関情報や医療制度について所内で情報を共有するとともに、区民からの相談に全職員が適切に対応できるよう、在宅医療相談窓口担当者をリーダーとして事例検討等を行いながら、相談支援のスキルアップを図る。</li> <li>・医療機関と介護サービス事業所等との連携協働を推進する方法として、MCSの活用をはじめ、様々な医療機関との連携や調整を円滑に行えるよう、情報収集の方法や対応の仕方を、職員全員が身に付ける。</li> <li>・医療連携シート、口腔ケアチェックシートの活用について、ケアマネジャーや医療機関への周知とともに、活用方法についての意見を集約し、改善提案等を行い、よりよい仕組みづくりに協力する。</li> <li>・地区連携医事業を活用し、地区連携医を中心に、地区内の主任ケアマネジャーや医療機関等と協議しながら、松原地区の医療と福祉の連携の仕組みづくりについて、定期的な会合をもちながら企画段階から協力してすすめる。</li> <li>・在宅医療の仕組みについて、引き続き、区民へわかりやすく伝えるため、寸劇方式での区民向け講座を引き続き開催する。</li> <li>・地区連携医を中心として、管内の介護サービス事業所等を対象とした医療知識講座や事例検討会、多職種ミーティング、連携交流会など、さまざまな手法で、直接意見を交わし合える機会づくりをし、日頃の業務での連携協働関係の構築につなげる。</li> <li>・北沢地域あんしんすこやかセンター医療職主催により、地区課題から挙がってきたテーマを元に、地区連携医、医療ソーシャルワーカー等の多職種で、合同地区包括ケア会議を、年度内1回開催する。</li> </ul>
9 地域ケア会議	地域ケア会議の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域ケア会議Bを年間計7回開催する。</li> <li>・職員全員が会議を企画し開催できるスキルを身に付け、少なくとも1回開催する。</li> <li>・会議の開催にあたっては、まず職員ミーティングにかけ、テーマや目的、手法などについて全員で協議し決定する。その後に保健福祉課に相談することで、職場全体の資質向上を図る。</li> <li>・自らが課題提出するだけでなく、地区で活動するケアマネジャー等から課題が挙がってきたりしやすいような関係づくりと窓口の充実を図り、地区課題を吸い上げ提起する役割を担う。</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・まちづくりセンター、社会福祉協議会との一体化は令和3年度の予定であるが、密に連絡を取り合い、一体化した同様の相談体制をとる。</li> <li>・高齢者だけでなく、幅広い相談を受け付ける「福祉の相談窓口」についての周知を、「松原あんすこ通信」の回覧や多世代が参加するイベントなどで行う。</li> <li>・地区における身近な総合相談窓口として、高齢者だけでなく、生活に課題を抱える障害を持つ人や、妊産婦、若者、子育て世代の人など、幅広く住民からの相談に対応できるように、職員は積極的に研修受講や勉強会実施などに取り組み、職場全体の資質向上を図る。</li> <li>・昨年度同様、8050問題については、重要テーマに位置づけ、引き続きいきいき講座を継続し開催する。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・三者連携事業として、茶話やか松原(多世代交流事業)、おとこ塾(男性の社会参加)を定例化し、内容の更なる充実を図り、より多数の参加を呼びかける。</li> <li>・毎月開催の三者連携会議には、北沢地域障害者相談支援センター職員や保健福祉課、健康づくり課も参加し、より広い連携を行う。</li> <li>・まちづくりセンターとあんしんすこやかセンター入口には、のぼりの他、共通の掲示を行うなど、一体的に「福祉の相談窓口」を展開しているのだと住民に視覚的にもアピールし、安心感をもっていただける工夫を重ねていく。</li> </ul>

昨年度の取組実績	
ケアマネジャー支援の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・困難事例に関しては、ケアマネジャーに引き継いだ後も、サービス担当者会議に同席するなど継続して支援を行った。介護保険サービス利用後も、地域から孤立せず暮らし続けられるようケアマネジャーと連携した。</li> <li>・ケアマネジャーが対応に困難を感じている複合的課題を抱える事案について地域ケア会議Bを主催し、支援のネットワークをつなぎ、継続支援した。</li> <li>・認知症でサービス拒否傾向の住民について、地域ケア会議Bの開催を契機に地域住民とケアマネジャーの連携関係を作ることができた。また、ケアマネジャーと民生委員児童委員、介護サービス事業者の顔つなぎの機会をつくることで、日常の支援が円滑に行えるよう側面支援した。</li> <li>・北沢地域の主任ケアマネジャーによる自主組織「スルル向きの会」に毎回出席し、事務的な協力や専門的助言等を行い、後方支援の役割を担った。</li> <li>・新代田あんしんすこやかセンターとの協働により、新代田・松原地区の主任ケアマネジャーを中心とした活動を支援し、ケアマネジャーの資質向上に向けた学習会開催等に協力した。</li> </ul>
社会資源の把握状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域のサロンでの利用者の状況をケアマネジャーに伝えたり、区の事業の活用を促すための情報提供を行った。</li> <li>・まちづくりセンター、社会福祉協議会と密に連絡をとり、できるだけ直接会う時間を確保し、タイムリーな地区情報の把握に努めた。</li> <li>・松原1丁目～6丁目の担当地区内それぞれに、主に担当する職員を決め、よりきめ細かく地区内の情報を収集できる体制を整え、積極的に地区に出て接点をもった。</li> <li>・各専門職団体に所属し、専門的な知識等社会資源の把握に各自取り組み、職員ミーティングで共有を図った。</li> <li>・社会福祉協議会と密に連絡をとり、担当地区内の自主グループやミニデイサロン、子育て支援活動などの活動情報を知り、館内でも閲覧できるよう資料を工夫した。</li> </ul>
介護予防ケアマネジメントをすのびにしたり心掛けたこと	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護予防とはなにか、職員で考え方を共有した上で、介護予防マネジメント実践にあたっては、目標と方法、達成までに要する期間を明確に、本人と共有することを心掛けた。</li> <li>・職員ミーティングにてケースの課題を整理することを通して、アセスメント力の向上に努めた。</li> </ul>
地域ケア会議Aの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2回開催した。1例は、理学療法士による評価と個人で実践できる運動を具体的に提案した。また、はつらつ介護予防講座につなぎ、継続してモニタリングを行っている。また、地域課題として挙げた、男性のための運動の機会として、自主グループの立ち上げを行った。</li> </ul>
再委託先への支援状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年度初めに、再委託先の居宅介護支援事業所向けに新年度の事業説明会を開催し、区の保健福祉サービスの申請代行についてや区の認知症関連事業、一般介護予防事業等について周知を行った。</li> <li>・常に委託先も同様の社会資源情報等を持ちながらケアマネジメントを行えるように、情報をこまめに提供し、質の担保に取り組んだ。</li> </ul>
フレイル予防の普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・はつらつ介護予防講座を計19回開催した。今年度の新規参加者は30人だった。そのうちおよそ10人は継続的に参加している。</li> <li>・訪問対象者リストに基づく訪問時や、ミニデイ参加者へ、はつらつ介護予防講座への案内を実施した。また、講座へ通うことが困難な人には、家でできるように、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。</li> <li>・いきいき講座では、「カラダ年齢を測ろう」というテーマで、血管年齢や体組成を数値で知り、フレイル予防につなげた。</li> </ul>
基本チェックリストの活用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・シルバーパス更新手続き臨時会場やいきいき講座の機会に、積極的に基本チェックリストを実施し、筋力アップ教室や介護予防・日常生活支援総合事業につなげた。</li> <li>・はつらつ介護予防講座では新規参加者に実施し、その後のサービスや支援に速やかにつなげることができた。</li> </ul>
住民主体の活動への支援状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域活動「ふれあい松原」に毎回参加し、常設であんしんすこやかセンターの時間をもらい、介護予防の講話や、熱中症の注意喚起、口腔ケア等の講話などを行った。</li> <li>・「ふれあい松原」の活動とあんしんすこやかセンターの役割等について、令和元年12月の「せたがや福祉区民学会第11回大会」において、住民主体の取り組みの実際を発表することで、発表資料作成等の準備段階から、活動の意義等について住民と共有した。</li> <li>・「ふれあい松原」の活動状況を動画にまとめ、すべての「ふれあい松原」で活用していただけるよう、町会自治会役員・民生委員等の運営スタッフはじめ、松原まちづくりセンターや社会福祉協議会に配布した。</li> </ul>
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"> <li>・毎朝のミーティングで相談内容を共有し、3職種でそれぞれの視点からのもの忘れ相談についての対応を議論した。家族からの相談に対しては、ケアバスを活用し理解を促したり、家族会、こころの相談などの周知を行った。また、認知症関連事業についてケアマネジャー等への周知を行うとともに地域の中で孤立しない仕組みづくりに努めた。</li> </ul>
地区のネットワークづくり	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域ケア会議B等を通して、認知症があっても地域から孤立することなく安心して暮らし続けられる地区を目指し、ケアマネジャーや民生委員、サロン代表、町会役員等と認知症に対する理解や対応について話し合うことで、ネットワークの構築に努めた。</li> </ul>
認知症の正しい知識の普及啓発	<ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症サポーター養成講座の開催実績：計4回開催した。内訳は、北沢地域あんしんすこやかセンター合同開催として、北沢地域の郵便局員を対象に1回、千歳郵便局管内局員を対象に1回、世田谷区サービス公社職員を対象に1回開催。単独開催として、地区内の高齢者サロンにて1回開催した。その他単独開催1回を予定していたが、感染症対策の一環で延期となった。</li> <li>・その他の取り組み：地域ケア会議B等を通して、認知症があっても地域から孤立することなく安心して暮らし続けられる地区を目指し、ケアマネジャーや民生委員、サロン代表、町会役員等と、認知症に対する理解や対応について話し合う機会をもった。</li> </ul>
見守りフォローリストへの追加方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎朝の職員ミーティングで個別相談事案を全件共有し、その中から、継続的に安否確認が必要なケースを抽出し、職員合意の下で見守りフォローリストに追加する。また毎月はじめに見守り進捗状況と今後の方針を確認し合う。</li> <li>・今後の生活状況変化を見守る必要のある人のリストを別に作成し、定期的に状況確認しながら支援した。</li> <li>・初回訪問用チェックシートを活用しアセスメントを行い、見守りフォローリストへの追加の必要性、頻度、理由等についてミーティングにて全員で検討を行った。</li> </ul>
見守りのネットワークづくりの状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域ケア会議Bから抽出された地区課題「認知症になっても住み続けられる地域づくり」をもとに、認知症の高齢者を地域全体で見守り支えていくことについての啓発・意見交換の会を開催した。結果、本人、家族、近隣住民、民生委員児童委員、行きつけの飲食店、自主グループ、町会自治会役員など、多様な社会資源がつながり、情報と目標を共有する契機となった。</li> </ul>
見守りボランティアの活用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和2年3月末現在、あんすこボランティアのうち見守りボランティア登録者は2人いるが、見守り希望者とのマッチングができていない。一方、見守りボランティア事業利用以外での地域住民間の自主的な見守り活動は、全町会自治会内で行われており、必要時には、あんしんすこやかセンターが情報提供、相談をうけた。</li> </ul>
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"> <li>・今年度、160件の在宅療養相談を受けた。個別相談については、ミーティングにて多職種の視点から課題を整理し、迅速かつ適切な回答ができるように努めた。また、医療機関からの情報提供や連携調整が必要なケースが多く、医療機関との情報共有の仕方やスムーズな連携のために必要な事項について全員で共有した。</li> </ul>
地区連携医事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・月1回実施した。内容は、多職種交流会2回、事例検討2回、区民向け講座1回、区主催全体会2回、運営打合せ5回である。運営受託初年度にあたり、また地区連携医も年度途中で交代となったことから、管内の医療機関（診療所、歯科医院、薬局、鍼灸院）や行政、民生委員児童委員等、地区内の多様な領域の関係機関に呼びかけ、医療と福祉の連携の仕組みづくりに取り組んだ。</li> </ul>
医療・介護の連携シートの普及・活用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービスの導入時や状態変更の機会に、医療・介護の連携シートを活用し主治医への情報提供を行った。入退院時の連絡手段として活用した。</li> </ul>
口腔ケアチェックシートの普及・活用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員ミーティングで周知を図り、その目的や活用方法等について学びあった。</li> </ul>
MCSの普及・活用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地区連携医と情報を共有し、活用方法について協議した。</li> </ul>
地域ケア会議Bの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・3回実施した。認知症があっても地域から孤立することなく安心して暮らし続けられる地区を目指し、ケアマネジャーや民生委員児童委員、ふれあいきいきサロン代表、町会自治会役員等と認知症に対する理解や対応について話し合った。また、話し合いの結果、「認知症があっても地域活動に参加継続できる仕組みづくり」という地区課題を抽出し、連携協働のネットワーク充実への課題は次年度につながった。</li> </ul>
地域ケア会議Aの実施状況	<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 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"> <li>・松原地区は、あんしんすこやかセンターが、まだまちづくりセンター・社会福祉協議会とは別々の場所で運営しているが、「福祉の相談窓口」という共通ののぼりや看板を掲げ、住民に対して一体感を伝えるよう工夫している。</li> <li>・三者連携会議を活用し、連携事例を共有し協働のメリットを実感しながら、事例を積み重ねた。</li> <li>・地区に関する情報共有は特に密に行なった。</li> </ul>
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"> <li>・8050問題をテーマに、ぼーときたざわとの合同いきいき講座を開催し、9名の参加があった。</li> <li>・相談拡充ケースに関しては、迅速にぼーときたざわ、生活支援課、健康づくり課等につなぐとともに、連携後も情報を共有した。</li> </ul>
三者連携の取組状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・松原地区は、あんしんすこやかセンターが、まだまちづくりセンター・社会福祉協議会とは別々の場所で運営しているが、「福祉の相談窓口」という共通ののぼりや看板を掲げ、住民に対して一体感を伝えるよう工夫している。</li> <li>・三者連携会議を活用し、連携事例を共有し協働のメリットを実感しながら、事例を積み重ねた。令和2年度の三者連携事例は、計27件であった。</li> <li>・令和3年度の三者一体化のための移転に向け、移転後のレイアウトなど情報共有しながら協議を始めた。</li> </ul>

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・理事長以下各事業所の管理責任者が参加している毎月の法人全体の管理者会議にて、地域包括支援センターの運営状況を把握し、評価・助言を行う。また、地域包括支援センター他法人事業所の中間管理職(リーダー)、管理責任者が参加するリーダー会議を月に1回開催しており、中間管理職のスキルアップ向上と事業所を横断する情報の共有機会を設置する。</li> <li>・給付管理業務などを法人本部がバックアップしながらより正確性に長けたシステムへ移行し、事務処理の効率化を図る。</li> </ul>
	(2) 公正・中立性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域包括支援センター職員は、利用者の希望する指定居宅介護支援事業者を優先するが、希望する事業者がない場合は、指定居宅介護支援事業者リストを提示しての利用者選択に従う。また、利用者の状況に応じて、適切なサービス事業者の選択肢を提示できるよう、地域の介護サービス事業者のサービス内容・特徴・空き状況等の情報収集に努め、サービス種別ごとにファイリングを行っている。適宜利用者にはそのファイルを閲覧できるようにしている。本人の意思・選択が難しい場合には、家族や代理人に同様の説明を行う。</li> <li>・公正・中立性に関して、自己点検シートや担当者によるチェック体制の導入を検討する。</li> </ul>
	(3) 個人情報・電子データの管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報に関わる書類は施錠できる棚で保管し、パソコンにはパスワードを設定する。パソコンを使用する環境には民間会社のセキュリティシステムを導入しており、日常的に職員に対して相談時のプライバシー、守秘義務についての教育を徹底する。職員採用時には、在職中離職後も含めた個人情報保護を目的とした誓約書を取り交わしている。また、当会では「個人情報保護方針」を策定し、ご利用者や家族に周知している。合わせて、「個人情報保護規程」「特定個人情報取扱規程」を整備し、個人情報の保護についての徹底を図っている。個人情報保護に関する知識は、事業所の代表に外部研修を受講させ、事業所で伝播研修を行うことで共有する。</li> </ul>
	(4) 接遇・苦情対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情を処理するために講じる措置の概要を掲示し概要に沿って対応し、苦情を受け付けた場合は、事実確認を行い、法人・管轄の保健福祉課に報告し指示を仰ぎ、24時間以内に苦情申し立て者に対応していく。</li> <li>・事業改善に活かすため、所内で苦情内容、対応経過を共有し記録に残していく。</li> <li>・今年度新たに接遇マニュアルを整備する。</li> </ul>
	(5) 安全管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害時対策…災害時マニュアルを元に年1回事業所内で災害時のあんしんすこやかセンターの出動工程を確認し、非常時に備える。最新情報を踏まえ、災害時用の備蓄品リストを更新し、適宜必要な物資を準備しておく。</li> <li>・感染症対策…法人で昨年作成した感染症予防及びまん延防止マニュアルに基づき、事業所内の衛生保持に努めるとともに、新型コロナウイルスに関連する対応マニュアルや方針を更新する。</li> <li>・非常時対策…緊急性の高い相談があった場合は、訪問して実態把握を行い状況を管理者に報告して対応していく。また、あんしんすこやかセンターで判断ができない場合は、保健福祉課と連携を図り対応していく。</li> <li>・健康管理等…感染症マニュアルに基づき、年1回以上の健康診断を受診させるものとする。健康管理においては、年1回の健診結果を管理者が管理し、必要な方には個別で生活指導をする。普段の業務における従事者の心身の状況については管理者が把握し、必要な方には面接を行い、必要に応じて受診を勧める。</li> </ul>
	(6) 情報共有	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あんしんすこやかセンターの管理責任者が対応が出来ない場合は、中間管理職(リーダー)を設置して管理責任者と情報共有を行いながら対応していく。</li> </ul>
	(7) 職員体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎朝のミーティングや「松沢あんしんすこやか」会議を月に1回開催して、所内における情報共有を行っていく。人材定着に向けて新人・中堅・管理者ごとの研修計画に基づき、研修参加を促しキャリアアップを支援する。</li> <li>・法人内の事業所間で職員欠員時の異動等ができるバックアップ体制を図る。</li> <li>・新入職員に対しては、個々の仕事の力量に合わせて経験のある職員と一緒に実務経験を積みながら対応し、3ヶ月毎に評価を行っていく。経験のある職員に対しては、半年に1回評価をもとに面談を行っていきスキルアップに努めていく。</li> </ul>
2.総合相談支援	(1) 相談対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経験によりアセスメント能力に差があるため、相談経験豊富な職員が評価しながら指導していく。また、アセスメント能力向上に向けて、毎月1回あんすこ会議でケアプラン点検を行い、アセスメント能力の向上を図り、支援を必要とする相談者に対して適切な支援に繋いでいく。また、経験の少ない職員に対しては、面接技術及びアセスメント等の研修に参加していく。</li> <li>・複合家族、多問題家族の相談においては、実態把握を行い保健福祉課へ相談して、地域ケア会議B等により、関係機関と連携を図っていく。また、会議後も定期的にモニタリングを行い各関係者と情報共有を行っていく。</li> <li>・相談内容によっては、3職種でチームになって対応していく。</li> </ul>
	(2) PRと地域づくり活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報紙を年に4回発行し、町会・自治会・病院・薬局・銀行・信用金庫へあんしんすこやかセンターを周知していく。</li> <li>・町会、民生委員を対象として、第二弾「精神疾患の理解について」の講座を年に1回開催して、地域で見守りができるように働きかけていく。</li> <li>・三者連携と共に北沢地域障害者支援相談センター、松沢児童館との交流を深め、地域包括支援ネットワークづくりに取り組んでいく。</li> <li>・地域のサロンに毎月参加して、地域住民との交流を図り、介護予防の周知を行っていく。</li> <li>・高齢者住宅・マンション・団地に出向き、出張講座を行いPRを行っていく。</li> </ul>
	(3) 実態把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リスト訪問者・高齢者クラブ総会員・はつらつ介護予防講座やひとり暮らしの方でサービスに繋がっていない方におもきにおいて実態把握を年に1000件以上行っていく。</li> <li>・業務時間外においては、24時間の連絡体制をとり、緊急時には管理者に報告し保健福祉課と連携し対応する。</li> </ul>

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	理事長以下法人内の各事業所の管理責任者が参加する、毎月の管理者会議にて、地域包括支援センターの運営状況を把握し、評価・助言を行った。また、地域包括支援センター他事業所の中間管理職(リーダー)、管理責任者が参加するリーダー会議を月1で開催しており、中間管理職のスキルアップ向上と事業所を横断する情報の共有機会を設けた。
事務処理の工夫	事務処理を能率的に行うための工夫: 事業所内で実績や給付管理業務を取りまとめる担当者を複数人で分担し、効率化を図っている。昨年度よりPCサポートを導入し、リモート保守などを通じてPC処理に苦手意識がある職員へのサポートを充実させた。 正確な事務処理を行うための工夫: 法人にて地域包括センターの給付管理業務等の進捗管理、必要に応じてフォローを行えるシステム導入の検討を行った。給付管理業務においても担当者を2人体制とし、ダブルチェックの仕組みを整えた。ミス発生時は、毎月の管理者会議やリーダー会議にて報告し法人からの助言や必要に応じて体制状況の管理のため本部より人を送った。
公正・中立性を確保する方策	利用者の希望する指定居宅介護支援事業者を優先するが、希望する事業者がない場合、指定居宅介護支援事業者リストを提示しての利用者選択に従った。また、利用者の状況に応じて、適切なサービス事業者の選択肢を提示できるように、地域の介護サービス事業者のサービス内容・特徴・空き状況等の情報収集に努め、サービス種別ごとにファイリングを行った。
公正・中立性のチェック方法	日常業務の監督の延長線上として管理者による点検に留まっており、公正・中立性に関して、自己点検シートの作成や法人による定期的な点検の仕組み作り等の検討が必要になっている。
個人情報保護のための具体的な取組	パソコンのネットワーク環境、セキュリティを強化した。新しく配置された職員に対して相談時のプライバシー、守秘義務についての教育を行った。個人情報保護に関する研修を受講させ、事業所内で伝播研修を行い共有した。
プライバシー確保のための工夫	現在、プライバシーに配慮された相談スペースが環境的に確保できずにおり、世田谷区と協議を行っている。そのため、プライバシー確保のため戸別訪問による相談対応に出来るだけ切り替えている。
苦情に対する再発防止策	苦情を受け付けた場合は、事実確認を行い、法人・管轄の保健福祉課に報告し指示を仰ぎ、24時間以内に苦情申し立て者に対応した。事業改善に活かすため、所内で苦情内容、対応経過を共有するとともに、法人にも報告している。
災害時対策	災害時の出動工程の確認や連絡網を更新し、非常時の備えについて所内で確認を行った。備蓄品を更新し、新しく必要な備蓄品について法人に報告し、購入の準備を進めた。
非常時対策	緊急対応時の対策マニュアルをもとに、緊急時においては敏速に訪問し状況を確認し、緊急性が高い場合は、保健福祉課の指示に従って対応していく。また、緊急対応した場合は結果を保健福祉課に報告書としてあげていく。
感染症対策	新型コロナウイルス感染症予防のため、感染防止のための基本的な対策としてマスクの着用、手洗い等の徹底、体温確認など日常的な健康状態の確認、長時間の時間外労働を避けるなど工夫した。法人として職員用マスクの整備を行い、各職員に感染防止に向けた行動変容の啓発、時差通勤の活用促進を図った。
健康管理	各職員年1回以上の健康診断を受診している。診断結果は管理者に報告し、必要な職員には個別で生活指導を行った。心身の状況把握のため、勤務年数の浅い職員を中心に面談を行った。
欠員補充の方策	新規採用に向け法人ホームページの採用情報ページを新たに構築した。資格取得支援制度を導入し、法人内資格者の育成推進を図った。来年度の職員補充のため採用活動を行った。
人材育成の取組	法人全体研修を行い、「権利擁護」及び「地域共生社会の居場所づくり支援」をテーマに社会福祉従事者として必要な知識の習得、介護技術及び相談支援のスキル向上を図った。また、法人として開催している学習会に、地域包括支援センターの職員にも主体的に参加を促し、地域福祉・居場所・ネットワーク形成支援に関する知見を蓄える機会となった。
人材定着の取組	新しく入った職員には現場でのOJT教育を中心に、法人内他事業所でも研修を行い、世田谷区内の地域福祉について学ぶ機会を設けたり、関係機関と繋がりをつくれる場に参加を促すことで、事業所内外での人間関係を育むことができている。
総合相談窓口を行う上で心掛けたこと	経験の少ない職員においては、面接技法の研修に参加することでスキルアップの向上を図った。また、相談者が不安に陥らないように経験のある職員が同席して対応に必要な支援を提供した。延べ4287件の相談対応を行った。
アウトリーチの実施状況	支援が必要ではあるが拒否しているケースにおいては、保健福祉課、健康づくり課、認知症サポート室等と連携を図り、地域ケア会議Bを開催した。専門医事業を利用して関係者会議を行い介護保険サービスに繋げる事が出来た。相談拡充においては、延べ35件の相談対応を行った。
継続的な支援を行った事例	8050問題にて地域ケア会議B後の役割分担にて、認知症の夫は、指定居宅介護支援事業所のケアマネジャー、息子は、健康づくり課が対応する中、双方の間で負担を抱えている妻に対しては、あんしんすこやかセンターが傾聴し精神的な支援を行った。
3職種のチーム対応	毎朝行っているミーティングで職員の情報共有を行い、状況に応じて専門職が代わって対応した。また、毎月行っている「あんず会議」で事例検討を行い助言を行った。
PRの取組状況	広報紙の発行実績:4回(4月はフレイル予防、8月は熱中症、10月は、いきいき体操、12月は感染予防) いきいき講座の開催実績:5回 区民向けに主任ケアマネジャー等と連携し「高齢者の住まいと暮らし」をテーマに合同いきいき講座を1回開催した。自主グループの立ち上げに向けて対象者に周知する目的で、「フレイル予防」をテーマに体操・講座を取り入れた、いきいき講座を4回開催した。 その他の取組:・地区の病院、クリニック、歯科医院、薬局、郵便局、信用金庫へ「松沢あんすこパンフレット」を作成し、相談窓口の周知を行った。
地域包括支援ネットワークづくりの取組状況	まちづくりセンター、社会福祉協議会、北沢地域障害相談センターのイベントに参加しネットワークづくりを行った。
実態把握訪問の工夫	リスト訪問者・高齢者クラブ総会員・はつらつ介護予防講座やひとり暮らしの方でサービスに繋がっていない方に趣きをおいて実態把握を年に1190件行った。

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"> <li>・高齢者虐待の研修で学んだ事を活かして、民生委員・主任ケアマネージャー、指定居宅介護支援事業所管理者、まちづくりセンター、社会福祉協議会、北沢地域障害者相談支援センターと高齢者虐待防止勉強会を年に2回行っていく。</li> <li>・虐待の相談があった場合は速やかに実態把握を行い保健福祉課に報告し対応していく。また、職場内で事例検討会を行い、対応の共通認識を図っていく。</li> <li>・経験の少ない職員は、東京都・世田谷区で開催している虐待研修に参加し、研修で活かした知識を基に経験を積んでいく。</li> </ul>
	(2)成年後見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社会福祉士を中心に成年後見制度の研修で学んだ事を活かして、区民向けに「遺言・相続」をテーマに北沢地域合同いきいき講座を年に1回開催していく。</li> <li>・区民向けに「もの忘れ信託」「オレオレ詐欺」をテーマに、松沢地区単独のいきいき講座を年に2回開催して普及啓発に取り組んでいく。</li> <li>・法人内研修においては、年に1回権利擁護の専門家を招き、職員の能力向上に取り組んでいく。</li> <li>・経験の少ない職員は、東京都・世田谷区で開催している成年後見制度についての研修に参加し、研修で活かした知識を基に経験を積んでいく。</li> </ul>
	(3)消費者被害	<ul style="list-style-type: none"> <li>・見守り高齢者の中から特殊詐欺対策用自動通話録音機が必要な方を抽出し、特殊詐欺対策に向けた対応の強化を年に20件行っていく。</li> <li>・消費者被害を未然に防止するため、消費生活課や消費生活センター、地域生活安全課と情報交換を行い、相談者からの実態把握により、消費被害に関する問題が発生している場合は、関係機関と連携を図り、必要な支援を行っていく。</li> </ul>
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"> <li>・指定居宅介護支援事業所管理者、主任ケアマネージャーとの連絡会を年6回開催していく。</li> <li>・北沢地域主任ケアマネージャーの連携会に参加し、インフォーマルサービス等の活用状況を把握し必要な情報を共有しながらケアマネジャー支援を行っていく。</li> <li>・梅松ケア会議での事例検討会を年2回開催していく。</li> </ul>
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"> <li>・リスト訪問者で基本チェックリストを行った軽度者に対して、個別のニーズに即した事業(専門職訪問、筋力アップ教室、支えあい事業等)に迅速に繋ぎ、身体機能の向上や生活支援の個々の課題解決を図り、総合的な評価が必要と思われる方に対しては、地域ケア会議Aを年に3回以上実施して、専門職の意見を参考に本人へはセルフマネジメントを認識してもらい、支援者は定期的なモニタリングで評価しながら対応していく。また、本人・家族・町会・自治会・民生委員・主任ケアマネージャー・専門職・社会福祉協議会地区担当・まちづくりセンター職員と地域においての課題や地域に不足している社会資源を抽出し、三者連携会議を通して課題に向けて取り組んでいく。</li> </ul>
	(2)一般介護予防事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リスト訪問者・はつらつ介護予防講座修了者・高齢者クラブ総会会員に基本チェックリストを行い、該当者に向けてフレイル予防のための講座を交えた体操自主グループを立ち上げたため参加者の利用が継続するように取り組んでいく。</li> <li>・高齢者がフレイルに陥らないように、団地やマンション等で「介護予防講座や福祉の相談窓口の周知」を行い、自身でセルフケアを身に着けるように働きかけ自立支援に向けて取り組みを行っていく。</li> </ul>
6認知症ケア推進	認知症ケアの推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地区型・もの忘れチェック相談会を年に1回3名を対象にあんしんすこやかセンターで開催して早期発見・早期治療に向けて医療機関や家族会に出向いて窓口の周知を行い、アセスメントを行った上で必要な方へは、認知症初期集中支援事業を年に5件行っていく。</li> <li>・松沢地区介護者のつどい家族会を年に3回開催し、新規参加者を年間2名以上増やしていく。</li> <li>・中学生、大学生、郵便局職員、信用金庫職員、サービス公社へ、対象に合わせて認知症サポーター養成講座を行っていく。</li> <li>・支援拒否のある認知症の方に対して早期に医療に繋げ必要な支援が受けられるよう、専門医事業を活用していく。</li> </ul>

昨年度の取組実績	
研修受講状況	研修受講者においては、成年後見を早期に活用するために、判断能力が不十分な方の権利を守り、虐待予防に繋げる知識を深めた。
普及啓発の取組	民生委員・主任ケアマネジャー、指定居宅介護支援事業所管理者、まちづくりセンター、社会福祉協議会、北沢地域障害者相談センターと高齢者虐待防止勉強会を2回行った。
虐待に発展するリスクのあるケースの把握	虐待の相談があった場合は速やかに実態把握を行い保健福祉課に報告し対応した。
早期発見の目を広げるためのネットワーク構築	町会・自治会・民生委員と関係を築き、早期発見の目を広げた。
所内における情報共有の方法	職場内で事例検討会を行い、対応の共通認識を図った。
研修受講状況	経験の少ない職員を中心に、世田谷区人材育成研修センターで行っている成年後見制度についての研修に参加した。また、成年後見制度を利用する認知症について理解してもらうため、認知症ケア研修に参加し、東京都で行われている認知症多職種協働研修でグループワークを通して知識を深めた。
普及啓発の取組	法人で職員向けに「権利擁護」をテーマに勉強会を1回実施した。区民向けに成年後見制度についての講座開催を予定したが、新型コロナウイルス感染症の影響で開催が延期となった。
成年後見制度などの支援に繋いだ事例	身寄りのない高齢世帯の、妻が認知症を患い、夫が心疾患で入院したことをきっかけに、専門医、成年後見センター、保健福祉課と連携して成年後見制度の申請を行った。
研修受講状況	法人内の全体研修で、社会福祉士が中心となり、権利擁護についての講義を行う中で、消費者被害についての対応について他部門の職員へ説明した。
普及啓発の取組	三者連携会議の中で、まちづくりセンター、社会福祉協議会、北沢地域障害者相談センターへ自動通話録音機設置対象者を説明して周知を行った。見守り高齢者の中から特殊詐欺対策用自動通話録音機が必要な方を抽出し、42台の貸し出しを行い、被害の未然防止を強化した。
消費者被害に対応した事例	認知症を患いひとり暮らしの状況で、マンションの売却を高値に契約した業者に対して弁護士を紹介し契約を解除した。その後、専門員受診を行い介護保険サービスに繋げた。詐欺防止に向けて特殊対策採用自動通話録音機を設置した。
ケアマネジャー支援の取組	梅松ケア会議、および地区連携医事業にて、事例検討・事例共有会を4回行った。北沢地域ケアマネスキル向上委員会と連携し、業務への理解と技術の向上を目的に「記録する力」についての研修会を開催した。延べ地区包括ケア会議26回開催した。
社会資源の把握状況	北沢地域内及び担当地区内居宅支援事業所主任ケアマネジャーとの連携会を開催し意見交換・情報共有(社会資源含む)を行った。地域密着サービス事業所と利用者、民生委員、指定居宅介護支援事業所等で運営推進会議を2回開催し、社会資源の把握し意見交換を行った。
介護予防ケアマネジメントをすにあたり心掛けたこと	基本チェックリストで該当した方に対して、フローチャートを基に、対象者のニーズを明確にして必要な支援に繋ぐことに心掛けて対応した。
地域ケア会議Aの実施状況	地域ケア会議Aを年3回開催し、各種介護予防事業につなげ支援を継続している。
再委託先への支援状況	支援困難な方の場合、あんしんすこやかセンターが対応した。要介護から要支援になった方や、夫婦の場合は30事業所と委託契約を行い毎月のモニタリング状況を確認してケアマネジャーが困っている場合は同行し支援を行った。
フレイル予防の普及啓発の取組	地区社会福祉協議会まつりや、団地、マンションで介護予防講座や福祉相談を年間計3回実施し、介護予防の普及啓発に取り組んだ。自主グループの拠点を2カ所立ち上げ支援を行った。サロンや自主グループに出向き、毎月3カ所、隔月1カ所体操指導を実施した。
基本チェックリストの活用状況	リスト訪問者、はつらつ介護予防講座介護予防講座、高齢者クラブ総会、新規相談者等に基本チェックリストを行った軽度者に対して、個別のニーズに即した事業(専門職訪問、筋力アップ教室、支えあい事業等)に迅速に繋ぎ、身体機能の向上や生活支援の個々の課題解決を図った。基本チェックリスト実地件数においては、441件実施した。
住民主体の活動への支援状況	リスト訪問者・はつらつ介護予防講座修了者・高齢者クラブ総会会員に基本チェックリストを行い、該当者に向けてフレイル予防のための講座を交えた体操自主グループを立ち上げてサロンへ移行して住民主体で取り組みを実施した。延べ161件の地域活動実施を行った。
もの忘れ相談を行うにあたり心掛けたこと	MCIの方に対しては、地区型・もの忘れチェック相談会をあんしんすこやかセンターで開催し3名の方に対して専門医の助言をもとに支援を行った。また、対象者の状況によっては支援拒否をする場合もあるため、本人の意向を聞きながら関係性を築くように心掛けた。
地区のネットワークづくり	松沢地区介護者のつどいを5回開催し新規参加者を年3名増やすことが出来た。
認知症の正しい知識の普及啓発	認知症サポーター養成講座の開催実績：・高齢者クラブ、中学生、大学生(2回)、郵便局、世田谷サービス公社へ、対象に合わせて認知症サポーター養成講座を6回行い認知症の普及啓発に努めた。 その他の取り組み：早期発見・早期治療に向けて医療機関や家族会に出向いて窓口の周知を行い、アセスメントにて必要な方へは、5名の方に認知症初期集中支援を行い医療・介護保険サービスに繋げた。

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	見守り支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ひとり暮らし・高齢者世帯で介護保険サービスに繋がらない認知症や身体障害等で見守りが必要な方に対して、見守りフォローリストに登録し、ボランティアで見守りが出来る方、あんしんすこやか職員が見守りしなればいけない方をコーディネーターが選定し引き続き対応していく。</li> <li>・月に1回のあんすこ会議で見守りフォローリストの更新を引き続き行っていく。</li> <li>・見守りボランティアが安心して訪問出来るように、年に1回見守りボランティア交流会を開催し引き続き意見交換を行っていく。</li> <li>・見守りボランティア交流会、安心コール登録等を行い見守りの強化を行っていく。</li> <li>・見守りボランティアによる見守り訪問を毎月実施しあんしんすこやかセンター職員との情報共有を図りながら見守りのネットワークの構築を図っていく。</li> </ul>
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"> <li>・在宅療養における相談窓口を引き続き周知し、住み慣れた地域で安心して生活出来るように区民に向けて「在宅療養について」をテーマに年に1回講座を行っていく。</li> <li>・地区連携医・ケアマネジャー・介護保険サービス事業所・地区内のクリニック医師・薬剤師等で、「在宅療養窓口での事例に関する多職種検討会」を年に3回開催していく。</li> <li>・地区連携医・ケアマネジャー・介護保険サービス事業所・地区内の歯科医師・薬剤師等で、介護職向け医療講座として「床ずれ」、「口腔ケア」、「心不全」をテーマに事例共有会を年に3回開催していく。</li> <li>・北沢地域あんしんすこやかセンター医療職主催により、地区課題からあがってきたテーマを基に、地区連携医・医療ソーシャルワーカー等、多職種で合同地区包括ケア会議を年に1回開催する。</li> <li>・インタークの際に、相談者やその家族の生活歴を把握し、今後どのように生活していきたいかを出来るだけ確認して、本人らしい生活が送れるように心掛け、ニーズに合った支援を提供していく。</li> </ul>
9地域ケア会議	地域ケア会議の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地区住民やケアマネジャーからの相談から、地域ケア会議Bの対象者を抽出し、支援者との連携、課題の抽出・取り組みを実施する。</li> <li>・地域で困っている困難ケースにおいて、保健福祉課・町会・民生委員・地区の主任ケアマネジャー等で地域ケア会議Bを年に3回以上開催して課題抽出を行い問題解決に向けて協議していく。</li> <li>・地域ケア会議Bのケースにおいては、毎月1回行っている「あんすこ会議」の事例検討会において職員間で情報共有を行っていく。</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者に限らず子育て世代から障害を抱えている方、生活困窮者その他身近で困り事を抱えた方からの相談窓口として、アセスメントを行い必要な支援が受けられるように、保健福祉課・生活支援課・子ども家庭支援センター・健康づくり課・まちづくりセンター・社会福祉協議会・北沢地域障害者支援センター等に適切な情報提供を行っていく。</li> <li>・病院、薬局、郵便局、昭和信用金庫等へ広報紙発行に合わせて福祉の相談窓口の周知を行っていく。</li> <li>・東京都・世田谷区人材育成研修センター等で行っている研修や勉強会に積極的に参加してスキルアップを行い、職員間で共有しながら日々の業務に取り組んでいく。</li> <li>・三者連携会議に月1回参加して支援が必要な方の事例を共有し、まちづくりセンター、社会福祉協議会地区担当、北沢地域障害者支援相談センターや保健福祉課で地区で上がった課題を抽出していく。また、解決に向けた具体的な取り組み方法について討議して、多世代の居場所作りでもある「おしゃべりカフェ」を毎週水曜日に継続運営していく。</li> </ul>

昨年度の取組実績	
見守りフォローリストへの追加方法	ひとり暮らし・高齢者世帯で介護保険サービスに繋がらない認知症や身体障害等で見守りが必要な方に対して、見守りフォローリストに登録し、ボランティアで見守りが出来る方、あんしんすこやか職員が見守りしなければいけない方をコーディネーターが選定し対応した。月に1回のあんすこ会議で見守りフォローリストの更新を行った。
見守りのネットワークづくりの状況	見守りボランティアによる見守り訪問は毎月実施され、あんしんすこやかセンター職員との情報共有を行った。
見守りボランティアの活用状況	見守りボランティアが安心して訪問出来るように、年に1回見守りボランティア交流会を開催し引き続き意見交換を行い4名のボランティア登録を行った。見守りボランティア交流会、安心コール登録等を行い見守りの強化を行った。
在宅療養相談窓口を行う上で心掛けたこと	インテークの際に、相談者やその家族の生活歴を把握し、今後どのように生活していきたいかを出来るだけ確認して、本人らしい生活が送れるように心掛けている。延べ149件の相談対応を行った。
地区連携医事業の実施状況	毎月1回地区連携医事業を行い、区民向け講座を1回、事例共有会を2回開催した。事例共有会は、精神疾患の方への支援について、精神科医を交えて行った。医療講演会においては、開催出来なかった。
医療・介護の連携シートの普及・活用状況	新しく採用した職員や活用していない職員に対して、医療・介護の連携シートの活用方法を周知し、地区連携医事業の事例検討会後に地区の指定居宅介護支援事業所のケアマネジャーへも活用の有無を確認した。ケアマネジャーは、入院後の情報共有のため活用していた。
口腔ケアチェックシートの普及・活用状況	口腔ケアチェックシートの活用は、ケアマネジャー連絡会等で活用状況を確認し周知しているが、あんしんすこやかセンター内では活用していない。
MCSの普及・活用状況	地区連携医事業の事例検討会後にMCSの活用状況を把握し参加されたケアマネジャーに周知したが、参加した事業所で活用していない事が確認出来た。(今までの地域での関わりがすでに構築されている事業所が多いため、電話や訪問で情報共有が出来ていると思われた。)
地域ケア会議Bの実施状況	地域ケア会議Bを年3回開催し、地域の支援者との連携と地区課題抽出、課題への取り組みを継続している。
地域ケア会議Aの実施状況	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。
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	高齢者に限らず子育て世代から障害を抱えている方、生活困窮者その他身近で困り事を抱えた方からの相談窓口として、アセスメントを行い必要な支援が受けられるように、各関係機関に繋いだ。
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	保健福祉課・生活支援課・子ども家庭支援センター・健康づくり課・まちづくりセンター・社会福祉協議会・北沢地域障害者支援センター等に適切な情報提供を行った。
三者連携の取組状況	三者連携会議に月1回参加して支援が必要な方の事例を共有し、まちづくりセンター、社会福祉協議会地区担当、北沢地域障害者支援相談センターや保健福祉課で地区で上がった課題を抽出し解決に向けた具体的な取り組み方法について討議して、多世代の居場所作りでもある「おしゃべりカフェ」を毎週水曜日に継続運営した。

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	【内部組織に対するマネジメントの徹底】 方針管理規定、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職場づくりを行う。法人管理者が事業所のミーティングや会議に参加し職員と直接話す機会を設け職員の意向や希望を聞く機会を設ける。区との連絡体制として、事務局の担当窓口と連携を図り区の事業に取り組む。把握・評価の取組みとして、事業部会議(月1回)、部門ミーティング(毎月1回)、グループウェア(随時)、入退職管理(随時)、事業報告書(月1回)、事例研究発表会(年2回)、状況・是正報告書(随時)、ヒヤリハット(随時)、苦情受付窓口(苦情対応)、ホームページアクセス数・アップ(随時)、人事考課制度(年2回)、最優秀職員表彰制度(年1回)。指導取組みとして、個別面談(2月1回)、事業部会議(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。
	(2) 公正・中立性	【関係法令の厳守、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、また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、事業所一覧を提示する等複数選択できるように相談者が情報を知る機会を設ける。職員は所内会議等で委託先等の事業所共有をする。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確認。法人内労務調査を実施し、運営事業評価を行う。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する。
	(3) 個人情報・電子データの管理	【世田谷区個人情報保護条例に基づく適正管理の実施】 世田谷区の条例を理解し条例に沿った行動をすることを留意し、守るべき個人情報が集まっているという認識を持つ。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。ウイルス対応ソフトの設定をし週1回のバックアップをとりデータ消失を予防する。職員に個人情報誓約書の契約を行う。
	(4) 接遇・苦情対応	【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を把握・分析し組織内で重層的に対応し解決へ繋げる。また所内会議で苦情報告を共有し、再発防止に繋げる。接遇については、接遇マニュアルのチェック表を用いて自己・他者での評価をもとに面談を実施し振り返りの機会を作る。
	(5) 安全管理	【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する】 災害や非常時等には、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、対策の維持管理などPDCAサイクルの実施に努める。 非常時対策では、閉鎖せずに事業継続できるように災害時と同様に事業継続計画(BCP)を策定した法人内での職員応援体制、職員の健康管理、感染症予防の取り組みを徹底する。 感染症対策 ・コロナウイルス感染症流行に伴い、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)に基づき連日の実施を徹底する。 ・上半期に所内感染症マニュアルの改訂を行い、所内会議を活用し、全職員に伝達を行う。 健康管理 ・法人全職員対象の健康診断、ストレスチェック、予防接種の実施状況を確認する。心身の体調不調者に対し、管理者を中心に面談を設定し、法人上長と対応を行う。
	(7) 職員体制	【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】 欠員補充方策として人材確保を日頃から行う。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。 人材育成取組みとして、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な育成、計画的育成、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、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(表彰制度)により人員補充や育成、定着を目指す。
	2総合相談支援	(1) 相談対応
(2) PRと地域づくり活動		【あんしんすこやかセンターの認知度向上】 ・広報紙(奥沢あんすこ通信)を年4回発行する。回覧板の利用及び地域のサロンでの配布、公共機関(会館や図書館など)への設置、地区イベントでの配布も並行し、PRに努める。 ・いきいき講座を年3回行う。各回毎に会場を変え、担当地区内に均等にPRできるように配慮する。 ・ふれあいルーム(町会会館)運営委員会に月1回出席し、地域のサロンとの連携を行う。 ・地域の各サロンに参加し、あんしんすこやかセンターのPRを行う。 ・喫茶さき草(法人運営のデイホームを活用)への出張相談を月2回行う。(一総合相談) ・年2回社会福祉協議会が東京明日佳病院で開催しているインポディ測定会に参加し、PRテントを設置してあんしんすこやかセンターのPR、及び地域のニーズや個別相談につなげる。 ・新春地区祭りに参加し、あんしんすこやかセンターのPRを行う。
(3) 実態把握		【目標件数:715件のため奥沢目標件数:775件とする】実態把握(85歳以上独居高齢者)リストに加え、異動者や、民生委員の訪問対象者以外の方を重点的に抽出し訪問し、あんしんすこやかセンターのPRや、地域活動へのつなぎを行う。
3権利擁護事業	(1) 虐待	【早期発見の支援体制の構築、関係機関との連携強化】 上半期、下半期に1回ずつ東京都保健福祉財団主催の権利擁護研修を受講する。受講内容は所内で共有し、事業所全体のスキルアップを図る。地区内での行事の運営協力を継続し、町会・商店・学校・病院とのネットワーク強化を図ることで相談窓口の周知を行う。偶数月で開催するケアマネジャー連絡会または九品仏あんしんすこやかセンターと合同開催する多職種連携会において、虐待に関する取り組みについて年1回以上勉強会を開催し、虐待類型や対応方法を共有することで早期発見の視点とネットワークを構築する。民生委員とも実態把握の前に一度情報交換を行う。電話、来所、訪問における新規相談、現在対応中のケースについて、ご家族の介護力や関係性などを適切にアセスメントし、毎朝夕のミーティングにおいてリスクマネジメントを行う。通報を受領した際は、速やかに保健福祉課へ連絡、虐待対応ケア会議に参加し対応方法の共有を行う。 また、認知症のある方うつ状態の方、依存症状のある方などのためにセルフネグレクト状態と考えられるケースについても、保健福祉課と密に情報共有を行い、必要に応じて地域ケア会議Bを開催し、対応方針の検討及び役割を決めようとして対応を行う。この場合も所内においては適切な職種を考慮したうえで2名体制とし、複数の目でそれぞれの視点で状況把握が出来る体制で対応する。毎月行う所内会議において年に一度、虐待対応の勉強会を開催し、マニュアルの読み合わせや情報収集の方法、保健福祉課との連携について確認を行う。
	(2) 成年後見	【成年後見制度の利用促進、普及啓発活動】 年に3回開催するいきいき講座の内1回を成年後見制度(成年後見・任意後見・家族信託との違いなど)をテーマに開催する。地区内の活動(ダンテ・エクササイズ・ふれあいルームでの活動・シェア奥沢)において、成年後見センター主催の成年後見制度説明会の周知活動を行い繋ぎを行う。 法人内社会福祉士勉強会に参加し、研修内容は所内会議にて情報共有し、職員のスキルアップを図る。 成年後見制度の利用が必要となる方に対してあんしん事業や成年後見制度の情報提供を行うとともに、ケアマネジャーや保健福祉課、成年後見センターと連携を取り対応する。
	(3) 消費者被害	【消費者被害防止のため、地区内の普及啓発活動】 毎月開催のオレンジカフェさき草のうち1回は消費者被害に関するテーマを取り上げ、社会情勢に応じた手口の事例紹介や被害に合わないための対策について啓発を行う。また、あんしんすこやかセンターのHPを活用して消費者被害防止のためのトピックを掲載する。 自動通話録音機貸出しを周知し、今年度20台を目標に必要な方に対して貸し出しを行う。 消費者被害に関する相談については、世田谷区消費生活センターと連携して支援を行う。

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	事業部内で行う事業計画説明会にて事業計画を法人、事業部内で共有している。毎月1回事業部会議を開催し、事業成果・課題について共有している。また法人内のグループウェアを活用し、常に共有できる環境を作っている。
事務処理の工夫	事務処理を能率的に行うための工夫：業務分担表を作成し能率的に事務処理を行っている。また法人事務局に世田谷区あんしんすこやかセンターの事務処理を行う担当を配置し、世田谷区と法人の連携が取れる体制を整えている。 正確な事務処理を行うための工夫：申請等の書類については、マニュアル・チェックリストを活用しダブルチェックできる体制を確保している。毎朝タのミーティングで定例業務等の締め切りや進捗を所内共有。業務分担表を作成し業務改善と法人内グループウェアにて業務効率化を図る。また月間定例業務スケジュールを作成し、定例業務を正確に処理できるように進捗管理できるようにしている。
公正・中立性を確保する方策	利用者へ事業所一覧や資料を提示し、複数選択肢があること、また事業所情報や詳細を常に確認し、利用者の状況や環境や希望等を踏まえた上で利用者へ配慮して情報提供を行っている。
公正・中立性のチェック方法	介護サービス事業所等を紹介した経緯の記録を確認したり(集中減算シートの活用)、朝夕礼時に経緯を職員間で共有し公正・中立性についてチェックする。法人内でのケアプラン点検や事業評価を実施している。
個人情報保護のための具体的な取組	個人情報の保護に関する法律に基づき、職員が、「福祉分野における個人情報保護に関するガイドライン」を遵守し、個人情報保護に関し講じるべき措置を適切に実施できるようマニュアルを作成し、定期的(3か月に1回)に所内会議や朝夕礼等で読み合わせを行っている。
プライバシー確保のための工夫	あんしんすこやかセンターの相談室はもちろん必要に応じて、まちづくりセンターの相談スペースも確保し、相談待ちしている方への情報漏洩等を予防することができている。それでも足りない時には2階の活動スペース等を活用することができている。
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対応担当が集まり法人としての検討や対応を行っている。
災害時対策	奥沢あんしんすこやかセンターの災害時対応マニュアルを整備している。また災害時連絡網を作成し、法人上司とも緊急時にはすぐに連絡が取れる電話網を作成して対応していた。
非常時対策	奥沢あんしんすこやかセンターの災害時対応マニュアルの中に非常時対応についての内容を記載しており、整備している。非常時連絡網を作成し、法人上司とも緊急時にはすぐに連絡が取れる電話網を作成して対応していた。令和2年3月の移転以降は、奥沢まちづくりセンターと連携して三者連携会議で非常時の対策を話し合っている。
感染症対策	奥沢あんしんすこやかセンターの感染症対応マニュアルを整備している。また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、連日の実施を徹底した。法人の地域包括事業部に医療職が参加する感染症委員会があり、適宜感染症への対策を指示されていた。コロナウイルス対策を実施した。
健康管理	年1回の健康診断、健康相談・健康教育(メンタルヘルス研修、生活習慣改善セミナー)、健康確保(レクリエーション・サークル活動)、ストレスチェックの実施、提携心療内科医相談、ハラスメントホットライン設置。管理者による職員との定期面談の実施(2～3か月に1回)。
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	基本チェックリストやアセスメント表を用いること以外にも興味関心シート等も活用し、適切なアセスメントを実施して利用者が必要としている情報や助言を提供できるようにしている。また朝夕礼で共有してどの職員が対応してどの職員の継続的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	地域サロンの会議に月1回・民生委員の会議へ半年1回又は必要時参加・月1回のオレンジカフェ・月1回のひがたまカフェ(住民主体カフェ)し地域住民の情報共有や相談に応じている。年2回のインボディ測定会や地区祭り等奥沢地区の行事に参加しその際にも相談できるスペースを確保して相談に応じることができるようになっている。
継続的な支援を行った事例	地域住民からの相談により民生委員や近隣住民と連携を図り、定期的に訪問しながら状況を確認し継続的に関わっていきながら、今後の方向性について朝夕礼で所内で共有し確認したり、必要に応じて保健福祉課などの関係機関との情報共有や連携することができている。
3職種チーム対応	所内会議とは別に3職種が中心となり、利用者の対応や関わり、制度等困難に感じているケースについて月1回のカンファレンスを開催し3職種で情報共有や専門的な視点での助言などを通して目標達成を目指すことができている。
PRの取組状況	広報紙の発行実績：広報誌やチラシ等年間スケジュールの一覧を作成し、予定通り発行・配布することができている(年4回)。PRもサロンや地域行事等で時間を設けたり、PRテントを立ててあんしんすこやかセンターのPRに取り組んでいる。 いきいき講座の開催実績：いきいき講座の開催について年間スケジュールの一覧を作成し、2回は予定通り開催することができたが、3月に予定をしていた講座はコロナウイルス感染拡大予防のため中止となったが、開催準備までは行い参加者も募ることができた。 その他の取組：おくさわコロナにコラム掲載(奥沢地区写経の広報誌)、奥沢あんしんすこやかセンターのリーフレットを作成し会館や図書館、サロンや地域行事等で地域住民の方への配布。回覧板、広報版の掲示。福祉体験時の小学生へのPRなど。
地域包括支援ネットワークづくりの取組状況	上記のPR活動を行い、民生委員と連携を図りながら地域の方が地域で起きていることをあんしんすこやかセンターに相談しやすい環境を作っている。年1回地区の医療・介護・介護・介護・民生委員、地域住民とて集まり事例検討を通じてネットワークづくりに取り組んでいる。
実態把握訪問の工夫	75歳以上で独居や関わりのない方をピックアップして訪問している。理由として、70代の孤立が増えていたり課題を抱えるケースが増えている。丁目ごとに民生委員との連絡会を開催し、訪問・見守りの必要性がある方・世帯についての情報共有を行い、その結果を下に実態把握訪問している。
研修受講状況	虐待についての研修受講について、東京都主催の研修3回、世田谷区主催の研修2回、法人主催の研修2回、合計7回研修へ参加。研修受講した内容と今後どのように業務に展開していけるかを研修翌日の朝礼で所内共有している。
普及啓発の取組	九品仏あんしんすこやかセンターと偶数月に共同開催している多職種連携の会や地区のケアマネジャー連絡会にて虐待対応をテーマとする会を開催。また民生委員と実態把握前に虐待についての情報提供や共有を実施している。
虐待に発展するリスクのあるケースの把握	常に保健福祉課、民生委員、介護保険サービス事業者、ケアマネジャーと連携し、少しでも疑いのある場合にはあんしんすこやかセンターへ連絡を入れていただくようサロンや地域行事、勉強会、研修で周知活動を行っている。
早期発見の目を広げるためのネットワーク構築	地区や地域で主催している勉強会や研修を通して、高齢者虐待対応の知識や流れ、チーム構築を多職種と共有している。また民生委員とも実態把握前に情報を共有することで発見時の連絡体制の確認と確保することができている。
所内における情報共有の方法	通報があった時点で、管理者・3職種へ報告し、所内で状況を把握して把握する。保健福祉課へ「高齢者虐待事例発見・相談シート」を提出し、保健福祉課とも連携を図りながらその内容も含めて所内でも再度共有する。管理者・3職種は常に共有し、確実に朝夕礼時には全職員へ共有している。
研修受講状況	成年後見についての研修受講について、東京都主催の研修3回、世田谷区主催の研修2回、法人主催の研修1回、合計6回研修へ参加。研修受講した内容と今後どのように業務に展開していけるかを研修翌日の朝礼で所内共有している。
普及啓発の取組	いきいき講座やオレンジカフェ、ひがたまカフェ、地域サロン等に参加し、成年後見制度(任意後見等も含む)の周知活動。成年後見の相談会の紹介や制度について分からないことなどはその場で相談や情報提供することもできている。
成年後見制度などの支援に繋いだ事例	判断能力が低下してきている方への成年後見制度の利用について、保健福祉課、成年後見センターと連携を図ることだけではなく、主治医やケアマネ等とも連携を図り、必要な事項を地域ケア会議を通して役割分担をすることで、制度利用に繋げることができた。
研修受講状況	消費者被害についての研修受講について、東京都主催の研修2回、世田谷区主催の研修2回、合計4回の研修へ参加。研修受講した内容と今後どのように業務に展開していけるかを研修翌日の朝礼で所内共有している。
普及啓発の取組	サロンや地区活動、多職種連携の会、ケアマネジャー連絡会等、参加しているときに東京都や区から出ている被害や実際に地域で出ている被害等の情報提供をしながら注意喚起することができた。地区の交番とも連携を図ることもできた。自動通話録音機16台貸し出し。
消費者被害に対応した事例	地域住民がサロン活動の際に、自宅に届いた振り込み詐欺のハガキを持参し、参加者全員に対して注意喚起することができた。またその情報をもとに他のサロンやサービス事業所、ケアマネジャー等へも情報提供することができ、地区での注意喚起に結びつけることができた。

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	【地区のケアマネジャーと一緒に考えマネジメントを実施】奥沢地区の主任ケアマネジャーと一緒に協働し、ケアマネジャー連絡会を年に6回開催する。またその際に地域の新しい社会資源を伝えたり、地区のケアマネジャーが知っている社会資源を報告できる時間も設け地区で共有できる環境を作る。ケアマネジャーが支援に悩んだ時には、計画書やアセスメントと一緒に振り返りながら、支援のポイントや新たな視点を導くことができるような時間とって一緒にケースを考えていけるようにする。必要に応じて同行訪問をし、専門性が高いケースであれば、社会福祉士、保健師が訪問し、玉川総合支所保健福祉課などとも連携を図っていく。
5 介護予防・日常生活支援総合事業	(1) 介護予防ケアマネジメント	【環境や状況に応じた介護予防マネジメントの実施】 自立支援、重度化予防の視点で目標と目標達成のための具体策を利用者と設定し、フォーマル・インフォーマルのサービスを活用して目標達成に向けて取り組めるように支援する。マネジメントの質の向上や利用者の自立支援、重度化予防を目的とした地域ケア会議Aを年3回実施する。再委託先居宅介護支援事業所へは、介護予防ケアマネジメントのスキルアップを図るため、再委託の際には制度の説明会を実施する。必要に応じて勉強会を開催する。地区内地域サービス事業（奥沢・東玉川ダンディエクササイズ、奥沢デイサロン）に対し、参加者のケアマネジメントの実施に加え地域サービスの担い手のバックアップも行い、活動の継続を支援する。職員のスキルアップも不可欠であるため、所内で介護予防・日常生活支援総合事業のマニュアルの読み合わせを行い、主任ケアマネジャーがケアプラン点検や同行訪問を実施しスーパーバイズを行う。地域ケア会議A：年3回開催。予後予測の視点や自立支援、社会資源活用など本人の力を最大限に引き出すマネジメントを共有する。地域資源リストを作成し活用可能な地域資源の情報共有し検討できるようにする。
	(2) 一般介護予防事業	【チェックリスト活用によるフレイル予防の普及啓発】 ・はつらつ介護予防講座を月2回実施する（4.5月はコロナウイルス感染症流行のため中止。8月、2月、3月は月1回のみ実施予定） ・地域住民向け体力測定会を1回以上実施する。 ・地区内のサロン交流会に参加し、介護予防手帳の活用を推進する。 ・いきいき講座や実態把握で基本チェックリストを実施し、自主グループや介護予防事業への誘導を行う。 ・いきいき講座の内、1回は介護予防を目的に実施する。 ・地区内の全体操自主グループの巡回を年1回実施し、活動状況の把握、継続支援(広報や利用者紹介)を行う。 ・はつらつ介護予防講座やまるごと介護予防講座、筋力アップ教室の参加者へ、いきいき体操の説明、自主グループ立ち上げ支援を行う。(グループ立ち上げ準備中・5月以降活動開始予定)
6 認知症ケア推進	認知症ケアの推進	【認知症に対する包括ケア・ネットワーク構築】 ・認知症専門相談員を中心に、6/1もの忘れチェック相談会の実施、初期集中支援チーム事業5事例提出を行う。 ・オレンジカフェ喫茶ささぎ草（毎月第2火曜）、ひがたまカフェ(毎月第4火曜)に参加し、もの忘れ相談を実施、認知症疑い事例の早期発見・支援につなげる。 ・認知症サポーター養成講座を年2回以上行う。開催にあたり、認知症サポーター養成講座受講者へサポーターとしての参加を促し、認知症サポーターの地域での活動の場を広げていく。 ・地域ケア会議Bの内1件は、認知症関連の事例を取り上げ検討を行う。 ・地区民生委員、居宅介護支援事業所と合同で事例検討による認知症ケアの理解とネットワークづくりを行う。
7 あんしん見守り事業	見守り支援	【地区内の見守りネットワークの強化】 見守りフォローリストの進捗管理を毎月行う。フォローリストへの追加方法としては、継続的な見守りや支援が必要な方について様式1のあんしん見守り該当となる方を対象とする。また新規で追加する場合は、タレにて報告を行ったうえで、各自でフォローリストに追加を行う。また毎月行う所内会議の中で、あんしん見守り事業の報告を機会を設け、当月訪問した方の進捗確認や来月訪問予定者の共有を行う。地域デイサービスやふれあいルーム運営委員会に出席し、参加高齢者の見守り体制を継続する。民生委員・町会の方たちと日ごろから情報共有すると共に、今年度は孤立死の防止をテーマに地区内の見守りが必要な高齢者に関する情報交換を行い、地区内の見守りネットワークを強化する。見守りステッカー配布活動を継続し、地区内の見守り活動を周知していく。 見守りボランティア登録者8名に対して利用者0名。見守りフォローリストの中から利用促進を図り、今年度1件を目標に利用へ繋げる。
8 在宅医療・介護連携	在宅医療・介護連携の推進	【在宅医療と介護の連携、又在宅医療の周知】 世田谷区在宅療養資源マップや在宅医療・介護連携推進マニュアルを参考にして医療機関情報の整理を行うことで、入退院、入退所、転院、在宅医療などの相談体制を整える。地区連携医事業は毎月1回実施し、医療・介護ネットワーク構築に向けた勉強会、研修(地区の主任ケアマネジャーと協働)を開催する。 地区連携医事業の際や地区のケアマネジャーとの勉強会等で集まる際に、医療・介護の連携シートや口腔ケアチェックシートの活用状況の確認や普及活動を都度実施する。 MCSは地区の居宅介護支援事業所・訪問看護ステーションは全事業所登録することができているため、継続してリレーワークを行い、医療・看護・介護の連携を図る。また今後は訪問介護や通所介護などもMCSへの参加予定があるため、訪問介護や通所介護にもMCSの活用メリットを伝えられるように営業ツールを作成する。区民向け「在宅医療ミニ講座」を年1回開催し、在宅医療の普及啓発に努める。 連携という部分で医療・看護とだけでなく、歯科診療所・眼科診療所・薬局などにも年2回は個別訪問を実施し、顔の見える関係作りを実施する。
9 地域ケア会議	地域ケア会議の実施	【地区の課題を把握し地域づくり・社会資源開発に繋げる】 地域ケア会議B：年3回開催。ネットワーク構築やケアマネジメント支援を目的に支援困難事例の個別課題を検知する。必要とする資源を把握し資源開発に繋げる。地域エア会議で出た支援方針や会議の成果、残された課題は所内会議等の場で共有し、地域課題の把握は三者連携会議でも共有し資源開発に繋げる。また地域ケア会議の意義を地区のケアマネジャーへ理解を促すための啓発活動を実施する。
10 地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)	(1) 身近な地区における相談支援の充実	【3職種でなく4職種での実施体制】 主任ケアマネジャー・社会福祉士・保健師の3職種だけでなく、精神保健福祉士を配置し、所内の精神保健分野での相談の質の向上を図る。地区で相談窓口を周知するために三者で連携をし、各団体や地域活動に向き「福祉の相談窓口」の周知活動を実施する。高齢者だけではなく、障害者や生活困窮者や子育て家庭の相談対応についても、関連機関の研修や勉強会への積極的な参加を促し、円滑な連携につなげていく。
	(2) 参加と協働による地域づくりの推進	【三者連携】三者連携会議を月1回開催し、相互関係を深めるとともに地区課題解決に向けた取り組みを実施する。昨年度末より同一建物内に三者が入ったことでより密に連携する。地域包括ケアの地区展開も実施していく。(障害者スポーツの理解等)

昨年度の取組実績	
ケアマネジャー支援の取組	2か月に1回(偶数月)九品仏地区と合同の多職種連携の会を開催し、2か月に1回(奇数月)ケアマネジャー連絡会を開催しケアマネジャーの個別相談や地区のケアマネジャーの課題を抽出することができた。また個別ケース相談については、同行訪問やケース会議等開催し支援できた。
社会資源の把握状況	地区内の体操教室を巡回し、体操教室の一覧を作成し、毎年更新したり追加することができている。また体操教室以外にも地区で行われているサロン活動に参加し、サロンの情報を把握することができた。
介護予防ケアマネジメントをすにあたり心掛けたこと	自立支援・重度化予防の視点を持ち必ず介護予防マネジメントを行う際にはインフォーマルサービスや社会参加等を盛り込んだケアプランを作成している。ケアプランに入れることができなくても自立支援や重度化予防に繋がるための目標を立てるように所内で共有し心掛けた。
地域ケア会議Aの実施状況	年度初めに計画した通りの日程で開催することができた(年3回)。また会議の結果、個別ケースの課題についてはその課題をもとに担当者会議を開催しケアプランの見直しができたり、地域課題については、まちづくりセンター、社会福祉協議会の三者連携会議等で共有し課題解決に向けての検討を行うことができた。
再委託先への支援状況	毎月のモニタリングの報告を確認したり、担当者会議への参加も開催したのものに関しては全て参加することができ、委託先との連携を図ることができた。また地域の情報やサロンなどの自立支援や重度化予防に繋がる情報を勉強会や研修以外にも来所時や必要に応じて提供することができた。
フレイル予防の普及啓発の取組	体組成測定会を2回、インボディ測定会2回、お口の健康(健口くん)1回を地区で開催しており、その際に世田谷健康長寿ガイドブックや介護予防手帳を活用し普及啓発を行っている。
基本チェックリストの活用状況	基本チェックリストを活用していたことで、把握した利用者を地域デザイナー(シェア奥沢、ダンディエクササイズなど)へ繋ぐことができた。繋がらないかたも区の介護予防事業についての情報提供や説明、相談を行うことができた。
住民主体の活動への支援状況	筋力アップ教室から自主事業の立ち上げを行っている途中のグループがあり、立ち上げに向けての支援を行っている。
もの忘れ相談を行うにあたり心掛けたこと	初期集中支援チーム事業を活用したことで、認知症の早期発見や早期支援をチームを作り同じ方向を向いた支援を行うことができたことで、医療機関に繋がったり、支援のポイントを共有することもでき、利用者のできることを継続できる自立支援に繋げることができた。
地区のネットワークづくり	地区で行っているオレンジカフェさざ草、ひがたまカフェ、認知症家族会等で認知症についての講話や情報提供等を行っており、認知症に対してのネットワーク構築を行っている。
認知症の正しい知識の普及啓発	認知症サポーター養成講座の開催実績:奥沢地区の小学生(奥沢小学校、東玉川小学校)低学年を対象に合計2回開催。地域住民向けの認知症サポーター養成講座を予定していたが、コロナウイルス感染拡大予防のため中止となる。 その他の取り組み:地区で行っているオレンジカフェさざ草、ひがたまカフェ、認知症家族会等で認知症についての講話や情報提供等を行っており、認知症に対しての普及啓発活動を行っている。
見守りフォローリストへの追加方法	見守りフォローリストの進捗管理を毎月行い、所内会議や朝夕礼で報告し、所内で共有し、担当や訪問頻度などを検討をした上で見守りフォローリストへの追加を行う。
見守りのネットワークづくりの状況	地域デザイナー(ダンディエクササイズ、シェア奥沢)やふれあいルーム運営委員会に出席し、参加高齢者の情報共有や地域で気になる方の情報共有を行い、ネットワークづくりを継続している。
見守りボランティアの活用状況	見守りフォローリストから見守りの必要性や困りごとが増えて独居でもあったことから、見守りボランティアの利用に繋がった利用者が1名おり、見守りボランティア登録者数は8名。
在宅療養相談窓口を行う上で心掛けたこと	的確に在宅医療や医療機関に関わる情報の整理と一覧を作成している。日常的に相談が出来るように、地区内の医療機関や薬局に挨拶訪問を実施している。
地区連携医事業の実施状況	合計12回開催。うち2回はコロナウイルス感染拡大予防のため当初の予定を変更した。医療との連携を行うためにケアマネジャーだけでなく訪問看護や訪問介護事業所と事業を行ったり民生委員との連携も図れた。また精神疾患や呼吸器についての医療や連携についての学びについても実施できた。
医療・介護の連携シートの普及・活用状況	入院時に在宅での情報を病院へ退院時には医療的な視点を含め在宅にスムーズに戻れるように連携シートを活用することが出来ている。また多職種連携の会やケアマネジャー連絡会等で連携シートについて普及している。
口腔ケアチェックシートの普及・活用状況	口腔で悩んでいる方はもちろん、発語や唾液の分泌が少ない方など口腔ケアチェックシートを活用し、アセスメントを実施している。また多職種連携の会やケアマネジャー連絡会等で連携シートについて普及している。
MCSの普及・活用状況	奥沢地区でグループを作成し、リレートークを行ったり、情報共有・交換などを行い活用している。奥沢地区の居宅介護支援事業所、訪問看護事業所は全て登録している。
地域ケア会議Bの実施状況	年度初めに計画した通りの日程で開催することができた(年3回)。また会議を開催したことで、参加者が支援を行う上での役割分担を定め支援を行い、成年後見制度の利用へ繋げることができたケースもあった。
地域ケア会議Aの実施状況	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。
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	精神保健福祉士1名を配置することができ、精神分野や障害分野の窓口となり、区との連携を担うことが出来た。また医療職は非常勤を含め3名配置することで医療分野での窓口となっており、それぞれ多職種の分野での対応が出来るようになった。
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	8050問題を抱えるケースも増えてきていることから必要時には、ぼーとたまがわと連携を図り相談対応したり、一緒に訪問したり対応することが出来ている。子育て世代の方との関係作りについては、3月に企画を予定していたがコロナウイルス感染拡大予防のため中止となる。
三者連携の取組状況	毎月1回開催しており、三者プラス者(ぼーとたまがわ)が加わり四者での連携取り組みを行うことが出来ている。その中で地区の課題を見出し障害者に対する暴言から障害者への理解を深めるため、障害者スポーツ(ボッチャ)大会を開催した。

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	目標: あんしんすこやかセンターが事業目標達成に向け積極的に業務に取り組める環境を確保する 取組予定: ・事業計画に位置付けた目標、取組を進捗状況確認表にて確認し、課題を管理者会議で共有し、事業の達成度に関しての評価を行う。 ・法人内在宅サービス部門に専属事務担当者配属し、月次報告等のチェック等あんしんすこやかセンターの事務処理を支援する。 ・法人内あんしんすこやかセンターで事務処理作成委員会を立ち上げ、令和2年度内に事務処理マニュアルと事務フロー図を作成する。
	(2) 公正・中立性	目標: 各職員が公正中立性を意識して業務に取り組む 取組予定: ・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	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、パーティションも活用し相談しやすい環境を保つ。 ・法人内で個人情報保護委員会を立ち上げ、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: 利用者からの相談に適切に対応する。苦情があったときは速やかに対応する 取組予定: 利用者からの苦情や要望はその都度職員全員で共有し全体で対応を検討し、再発防止に取り組む。 ・法人内で苦情処理マニュアルを作成し、職員に周知する。 ・法人内の苦情解決委員会にて、問題に対しての協議を行い是正事項があれば解決までの検討を行なっている。 ・接遇向上の一環として職員の身だしなみを整える。相談対応時には傾聴する姿勢を示す。 ・法人内で接遇研修を年度内に一度実施する。
	(5) 安全管理	目標: 災害時、緊急時に冷静に対応できるようにする 取組予定: ・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する。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る。 ・非常時も安全に業務が行えるようにBCPの見直し、備品の確認を行う。 ・災害時見守りリストを更新し、発災時に関連機関と連携して安否確認ができる体制を整えておく。 ・感染症対策として、法人内で感染症対応マニュアルが整備されている。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る(手洗い、うがい)。 ・地区内で行われる避難訓練に参加しあんしんすこやかセンターとしてのかかわりをイメージしやすくする。 ・年1回職員の健康診断を行う。 ・管理者は年度末に職員全員との面談を実施する。面談の際にはメンタルチェック表を用いてストレスチェックを行う。
	(7) 職員体制	目標: 職員がやりがいをもち業務に取り組むことができる 取組予定: ・業務マニュアルを整備し、指導育成が行いやすい環境を作る。 ・欠員が出た際は速やかに求人広告や法人内人材によって補充する。 ・人材育成計画を見直し、職員の求められる役割やスキルを確認し研修等スキル向上の取り組みを実施する。 ・受講した研修の報告や受講資料を職員内で回覧し、受講者以外の職員も研修内容を共有する。 ・年1回管理者が職員と面談を行い、業務内容と意向を確認した上で職務内容を調整する。
	2 総合相談支援	(1) 相談対応
(2) PRと地域づくり活動		目標: 地区の住民に相談窓口や介護予防についての情報を周知する 取組予定: ・広報紙を年間5回発行し相談窓口や介護予防、認知症関連事業等の周知、熱中症予防などの季節に応じた情報を発信する。広報紙は町会回覧での周知を行うほか、サロン等の会合、見守り対象者、高齢者見守り協力店への配付を行う。 ・新型コロナウイルス感染症感染拡大防止により外出を控えている高齢者の健康維持のため、『九品仏健康チャレンジ ウォーキングマップ』を配布する。季節ごとに改定版を作成し、年間を通じたウォーキングの継続を支援する。達成感を得られるよう、介護予防手帳を用いて記録を残せるようにする。 ・月1回デイ・ホーム玉川田園調布と共催の『九品仏健康チャレンジ 体力測定会』を実施する。元気な高齢者が参加しやすい内容とし、様々な高齢者の参加を促すことで相談窓口の周知、高齢者の活動の場の周知に繋げる。(新型コロナウイルス感染症感染拡大防止による施設使用制限解除後より実施する。)健康チャレンジを含めて年3回いきいき講座を開催する。 ・出張講座、地区の行事への参加を通して町会と、地区社協への参加を通して地区の各団体との関係作りを行う。これらの地区活動団体と医療、福祉事業所に参加を求めて、三者連携事業の中で見守りネットワーク事業を行い、地域包括ネットワーク作りを推進する。
(3) 実態把握		目標: 年間550件の実態把握を行い、支援の必要な高齢者を把握する 取組予定: 70代前半の高齢者が問題を抱えた場合の発見が難しく深刻化しやすい傾向がみられる。訪問対象者リスト、異動者リストによる実態把握に加えて75歳未満の高齢者の実態把握を行う。

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	・月1回管理者会を開催。法人在宅サービス課長も交えてあんしんすこやかセンター事業計画の進捗や課題について確認し、法人がバックアップできる体制をとっている。
事務処理の工夫	事務処理を能率的に行うための工夫：センター内で事務作業を分担している。法人内在宅サービス部門に専属事務担当者が配属され、月次報告等のチェック等あんしんすこやかセンターの事務処理を支援している。 正確な事務処理を行うための工夫： ・月毎に給付管理内容一覧表を作成し、給付管理システムの内容と照らし合わせながら給付管理作業を行っている。 ・あんしんすこやかセンター内パソコンの共有フォルダに事務処理マニュアルを保存し、職員が確認しやすいようにしている。
公正・中立性を確保する方策	・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している。デイサービスについては複数施設の見学を経て利用者を選択してもらう。
公正・中立性のチェック方法	・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している。 ・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している。
個人情報保護のための具体的な取組	・法人内で個人情報保護方針を定めている。法人内あんしんすこやかセンターで個人情報保護マニュアルを作成した。 ・新入職員には世田谷区個人情報保護研修を受講させ、法人の個人情報保護方針、あんしんすこやかセンター個人情報保護マニュアルを説明している。
プライバシー確保のための工夫	・相談には相談室を利用し、相談内容が漏れないように配慮を行っている。相談が重なった場合にはまちづくりセンターの活動コーナー、活動フロアを借りて対応している。
苦情に対する再発防止策	・法人で苦情解決委員会を設置しており、問題発生時には問題に対しての協議を行い是正事項があれば解決までの検討を行なっている。 ・接遇マニュアル、法人規定に基づき対応し、再発防止に努めている。 ・法人内のあんしんすこやかセンターでサービス改善委員会を設置し苦情解決、予防の話し合いを行った。 ・職員に「苦情・相談対応研修」を受講させ、内容についてセンター内で共有した。
災害時対策	・あんしんすこやかセンターのBCP作成委員会を立ち上げBCPを作成した。 ・災害時確認リストを定期的に月1回確認し更新した。 ・奥沢・九品仏あんしんすこやかセンター合同地区包括ケア会議『多職種連携の会』で地区の災害対応についての情報共有と意見交換を行った。
非常時対策	・法人内あんしんすこやかセンターでBCPを作成し、非常時・災害時の動きについて職員間で確認した。 ・地域包括支援センター緊急対応マニュアルは職場に置くとともに各職員が自宅にも持ち帰り、非常時に備えている。
感染症対策	・法人統一の感染症マニュアルを用意している。 ・感染症対策備品については法人内事業所と在庫状況を共有し、物品の不足を補う体制を整えた。
健康管理	・職員の健康診断とインフルエンザ予防接種を実施した。 ・入院治療が必要な職員について休業措置を取り、治療終了後に復職させた。
欠員補充の方策	・欠員時にはハローワーク、求人広告を通じて職員を募集し、速やかに補充を行った。 ・法人内他事業所から必要時異動できる体制を整えている。
人材育成の取組	・各職員の専門性や課題に応じて研修に参加。所内で共有する機会を設け知識や技術、意欲の向上を目指した。 ・内部研修「今更聞けないケアプラン(法令遵守)」を3月に実施予定だったが、コロナウイルスの影響により中止した。収束後実施予定。 ・あんしんすこやかセンター人材育成計画を作成した。 ・業務チェックシート使用して新入職員への業務定着を図っている。
人材定着の取組	・常勤、非常勤職員ともに年1回の定期昇給を行い、継続勤務への意識付けを行っている。 ・年1回意向調査を実施。内容によって法人のヒアリングを行った。 ・福利厚生サービスを法人外部と契約している。
総合相談窓口を行う上で心掛けたこと	・相談内容をミーティングで共有、対応方針を複数の職員で検討することにより、職種や経験による視点の偏りや見落としを防ぐようにしている。 ・事務所内の資料を整理し、最新情報を提供できるように心掛けている。
アウトリーチの実施状況	・平成31年3月に移転したことにより相談窓口が遠くなった住民のために、移転前と同じ場所を借りて月2回出張相談を行った。 ・訪問対象者リストによる訪問のほか、異動者リストによる転入者、65歳到達者への訪問、熱中症予防注意喚起のための訪問を行った。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため訪問自粛となった3月からはウォーキングマップを作成し、介護予防講座参加者等へ配付した。
継続的な支援を行った事例	認知症ひとり暮らしの方。複数のサロン等に参加しており、住民が員守りを続けている。認知症の進行に伴い住民からの心配の声が増えてきたため、ケアマネジャーに連絡しサービス調整を行う。結果を住民に伝え、見守り継続をお願いした。
3職種のチーム対応	・3職種に関わらず全職員でケースへの対応方針を検討している。精神保健福祉士と障害福祉の経験のある職員が入職したため、相談拡充への対応については職員の得意分野を踏まえての助言や担当決めを行っている。
PRの取組状況	広報紙の発行実績：年5回発行した。町会回覧、図書館、はつらつ介護予防講座、いきいき講座での配付の他、サロン、自主グループ、会食会などの集まりに出向き直接配付した。また地区内NPO法人の会報に封入をお願いした。表面は季節の記事(職員紹介、熱中症予防、介護予防、認知症、感染症予防)、裏面は行事カレンダーとし、普及啓発と参加呼びかけを行えるようにした。 いきいき講座の開催実績：消費者被害防止1回、男性の茶話会3回、介護予防体操4回、世田谷いきいき体操体験会2回 男性の茶話会、世田谷いきいき体操体験会は自主グループ立ち上げを目指して開催した。3月に開催予定の講座があったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止した。 その他の取組：地区内のNPO法人玉川まちづくりハウスが主催する『玉川まちづくりフェスタ』に血管年齢測定コーナーを出しPRを行った。 ・奥沢中和会主催『奥沢みのりの会』でポッチャを行った。10月に予定していた栄養の話は台風19号により中止。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止により外出を控えている高齢者の健康維持のため、『九品仏健康チャレンジ ウォーキングマップ』を配布した。
地域包括支援ネットワークづくりの取組状況	・民生委員が改選されたため、改選時期に合わせて交流会を実施。顔合わせとあんしんすこやかセンターの事業説明を行った。 ・地区社協全体会に出席し、あんしんすこやかセンターの事業説明等を行った。地区社協の行事にも参加し地域福祉推進員との交流を図った。 ・九品仏自治会主催『ふれあい会』に地区内の訪問看護ステーションを紹介し、健康チェックを実施。あわせて熱中症予防の話をした。
実態把握訪問の工夫	・訪問対象者リストでの訪問の他、異動者リスト(新たに65歳になった方、転入者)による訪問を行った。訪問時には同居家族についての聞き取りも行い、家族としての課題の有無を確認している。実態把握訪問時に基本チェックリストへの記入をお願いし、事業対象者の把握に努めた。



昨年度の取組実績	
研修受講状況	第2回高齢者虐待対応研修「高齢虐待対応における支援者の責務」1名受講、第3回高齢者虐待対応研修「成年後見を早めに活用するためには」2名受講、世田谷区ケアマネジャー研修【新任2】高齢者虐待対策について1名受講、要保護児童支援玉川地域協議会出席。
普及啓発の取組	奥沢・九品仏合同地区包括ケア会議「多職種連携の会」で保健福祉課職員に講師を依頼し、世田谷区高齢者虐待対応マニュアルの説明と事例検討を行った。・民生委員との交流会で虐待通報の窓口があんしんすこやかセンターであることを周知し、通報への協力を依頼した。
虐待に発展するリスクのあるケースの把握	ケアマネジャー研修会・勉強会でケアマネジャーへ通報を呼びかけて把握を行った。認知症家族会に参加して代表者と情報交換を行い、介護負担の大きい介護者の把握を行っている。
早期発見の目を広げるためのネットワーク構築	・民生委員との交流会で虐待通報の窓口があんしんすこやかセンターであることを周知し、通報への協力を依頼した。 ・見守りネットワーク会議を開催し、町会、青少年活動団体、PTA、高齢者活動団体、消防、介護事業所等とのネットワーク構築を図った。
所内における情報共有の方法	・日々の動きについてはミーティングと日報への記入を通じて情報共有を行っている。長期的な流れについては保健福祉課の巡回指導の場で確認し、対応方針を共有している。
研修受講状況	成年後見センター事例検討会出席 成年後見制度利用促進研修 2名受講
普及啓発の取組	・在宅医療ミニ講座でACPと医療についての意思決定を取り上げ、講座の中で成年後見制度についての説明を行った。 ・ケアマネジャー勉強会の事例検討会において成年後見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	精神疾患により長期入院となっているケース。転院にあたり成年後見人が必要だが、親族が関わりを拒否し、申し立ての意思確認ができないまま転院が延期になっていた。病院、保健福祉課の協力により親族の意思確認ができ、区長申立てを行った。
研修受講状況	・いきいき講座「消費者被害防止講座」を開催し、あんしんすこやかセンター職員も一緒に受講した。 ・身近なまちづくり推進協議会主催の防犯講座にあんしんすこやかセンター職員2名と社会福祉士実習生が出席した。
普及啓発の取組	・玉川警察署職員に講師を依頼し、いきいき講座「消費者被害防止講座」を開催した。 ・上記のいきいき講座、身近なまちづくり推進協議会主催の防犯講座を地区の高齢者にPRし、受講を促した。 ・奥沢・九品仏合同地区包括ケア会議「多職種連携の会」、見守りネットワーク会議で消費者被害の事例を紹介し、注意喚起を行った。
消費者被害に対応した事例	居宅介護支援事業所より認知症独居高齢者への訪問販売があったとの通報があり、消費者センターに連絡。消費者センターの指示を受けてクーリングオフの手続きを支援した。
ケアマネジャー支援の取組	・地区内の主任ケアマネジャーと協力して年6回ケアマネジャー支援の研修会・勉強会を開催した。うち3回は地区連携医を招き、テーマについて地区連携医から講評を受ける、ケアマネジャーの質問に答える等を行って医療と介護の連携を図った。 ・玉川地域の主任ケアマネジャーと玉川地域主任ケアマネジャー連絡会を開催し、ケアマネジャー向けの研修を2回開催した。
社会資源の把握状況	年6回開催したケアマネジャー研修会・勉強会では開催ごとに社会資源についての情報交換を行った。情報交換の内容を社会福祉協議会職員に確認して地域ケア会議Aで使用する九品仏地区社会資源調査票を更新した。
介護予防ケアマネジメントをすすめるに当たり心掛けたこと	利用者自身が意欲を持って取り組めることについて聞き取り、地域活動等のインフォーマルサービスに繋ぐように努めた。 ・介護予防手帳に取り組みの記録をつけ、セルフマネジメントを促した。 ・専門職訪問や支え合いサービスを活用し、自立した生活を支援するよう意識してケアマネジメントを行った。
地域ケア会議Aの実施状況	地域ケア会議Aは3件実施した。前年度に開催を担当した職員以外の担当ケースから選定し、職員が地域ケア会議の開催意義を実感できることを目指した。本人が参加しリハビリ専門職等の助言を受けることで自主的に介護予防に取り組み、社会参加に繋がることを目指してケース選定を行った。
再委託先への支援状況	利用者との契約、サービス担当者会議にあんしんすこやかセンターが立ち会い、利用者の状態とプランの状況を確認している。 ケアマネジャーが給付管理票を持参した際に状況を聞き取り、助言等を行っている。
フレイル予防の普及啓発の取組	・新型コロナウイルス感染症拡大防止により外出を控えている高齢者の健康維持のため、『九品仏健康チャレンジ ウォーキングマップ』を配布した。 ・月1回体力測定会を行い、参加者自身が現状に気付き、フレイル予防や介護予防に取り組むきっかけとなるよう支援した。
基本チェックリストの活用状況	・年度初めに地区内のサロンを巡回して基本チェックリストを実施。結果は介護予防・日常生活支援ハンドブックを用いて個別に説明し、介護予防教室等への参加に繋げた。サロン、実態把握訪問等で実施した基本チェックリストは筋力アップ教室の開始時期に合わせて見直し、事業対象者候補者への参加勧奨を行った。
住民主体の活動への支援状況	・男性が話す場がないという住民の声を受け『男性の茶話会』を開催した。内容について毎回参加者と相談し、自主グループ化を目指している。また九品仏駅周辺に運動を行う場が少ないという住民の意見から、自主グループ化を目指して『世田谷いきいき体操体験会』を開催した。どちらも継続開催していたが、3月は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため開催を中止した。
もの忘れ相談を行うに当たり心掛けたこと	・本人、家族の不安を和らげるため適切な医療機関へつなぐ。 ・本人、家族の意思決定を尊重し、時期を見極め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の利用を促しつつ伴走型の支援を行う。
地区のネットワークづくり	地区内で住民が開催している『認知症講座』『認知症高齢者の家族の会』にあんしんすこやかセンター職員が出席し、スタッフ、参加者との交流を図るとともに認知症相談窓口についての周知を行った。月1回デイ・ホーム玉川田園調布と共催で認知症カフェ『喫茶ぶら〜り』を開催した。
認知症の正しい知識の普及啓発	認知症サポーター養成講座の開催実績：住民向け(アロマ教室・グリーンプラスコにて開催)1回、中学生向け(玉川聖学院中等部1年生)3回実施。 ・地区内の弁当店から認知症高齢者への対応について相談が入り、対応方法を説明するとともに認知症サポーター養成講座を案内した。 その他の取り組み：地区内のNPO法人『楽多の会』スタッフ交流会、自主グループ『お隣さまお茶会』にあんしんすこやかセンター職員が出席し、認知症の方への接し方について話をした。 ・職員の認知症理解向上のため、東京都認知症多職種協働研修、キャラバンメイト養成研修を受講した。
見守りフォローリストへの追加方法	・実態把握訪問等で見守りが必要な高齢者を発見した場合や民生委員、地区住民からの通報があった場合にはミーティングで必要性を話し合い、見守り担当者が見守りフォローリストに追加している。
見守りのネットワークづくりの状況	・あんしんすこやかセンターの移転に合わせて高齢者見守りステッカー協力店を訪問し、移転について周知した。 ・三者連携事業として見守りネットワーク会議を実施した。今年度は高齢者だけでなく子どもの見守りも含めたテーマとし、PTAや青少年活動団体にも参加を依頼した。会議に参加した民生委員から見守りが必要な方についての情報提供があった。
見守りボランティアの活用状況	今年度は見守りボランティアと見守り対象者とのマッチングができず、見守りボランティア訪問は0件であった。見守りボランティアには認知症カフェへの協力や、見守りネットワーク会議で見守りボランティア訪問について話をしてもらうなどの協力をお願いした。
在宅療養相談窓口を行う上で心掛けたこと	・在宅療養相談担当職員以外の職員でも相談対応できるよう、研修、連絡会担当者複数配置として情報共有を図った。 ・玉川地域の医療連携の会にて、地域内三師会、リハビリ専門職、医療ソーシャルワーカー、看護師との連携を強化している。
地区連携医事業の実施状況	年12回実施(全体会2回、打ち合わせ3回、ケアマネジャーとの交流会 2回、在宅医療ミニ講座1回、介護職向け医療講座2回、事例検討会2回)事例検討のうち1回は奥沢地区と合同開催。双方の地区連携医に関する事例を取り上げた。介護職向け医療講座は高齢者に関わる皮膚疾患を取り上げた。在宅医療ミニ講座はACPを取り上げた。
医療・介護の連携シートの普及・活用状況	ケアマネジャーと医療機関との交流会で医療・介護の連携シートについて意見を聞いたところ、病院のソーシャルワーカーからはシートに記載されている情報以外の情報が欲しいという意見が上がった。よく利用されており助かるという病院の意見も聞かれた。
口腔ケアチェックシートの普及・活用状況	いきいき講座で介護予防の話をすすめる際に配付して説明した。
MCSの普及・活用状況	ケアマネジャー勉強会でMCSの利用を呼び掛けているが、地区内では登録事業所が少ない現状がある。

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: あんしんすこやかセンター職員や地区の介護専門職が地域ケア会議の意義を理解し、有効に活用する</p> <p>取組予定:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域ケア会議B: 地区内のケアマネジャーから相談の入ったケース等で地区に共通する課題がある、多職種が関わることにより課題解決を図ることが可能となるケースについて地域ケア会議を実施する。事例によっては民生委員等の地区住民にも参加を求め、介護専門職との意見交換ができる場として活用する。年度末に振り返りを行い、地区課題を抽出し、次年度の取り組みに生かす。</li> </ul>
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さまざまな年代の多様な相談に対応できる</p> <p>取組予定:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・まちづくりセンター、社会福祉協議会、玉川地域障害者相談支援センター、あんしんすこやかセンターで月1回四者連携会議を行い、連携して対応した事例を共有することで相談支援の充実を図る。また各々の事業の中で協力が必要な事柄について確認し、協力体制を構築する。昨年度は不定期で参加していた地域障害者相談支援センターも継続参加とし、障害関係の相談にも対応できる体制を整える。</li> </ul> <p>目標: 地区の課題を住民と共有し、多世代・多機関の参加を促す</p> <p>取組予定: 障害者スポーツを通じた多機関・多世代交流の取り組みを継続する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・主に町会PTAで取り組んでいる防犯パトロールの取り組みについて、地区の他団体にも周知して参加を促す。</li> </ul>

昨年度の取組実績	
地域ケア会議Bの実施状況	5回実施。うち4回は地区のケアマネジャーの要請で開催した。独居高齢者、認知症のケースが多く、ケアマネジャーからは地区の課題として認知症独居高齢者への対応があった。
地域ケア会議Aの実施状況	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。
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	まちづくりセンター、社会福祉協議会と一体整備されたため、相談内容によりすぐに必要なつなぐ、各部署の職員と一緒に相談を聞くといった対応が可能となった。相談内容により声を掛け合って対応している。
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	保険福祉課、健康づくり課、生活支援課、社会福祉協議会、玉川地域障害者相談支援センターとは個別ケース支援での連携の他、地域ケア連絡会、地域ケア会議などを通して連携を図っている。三者連携事業を通じて地区内の障害者福祉施設、就労移行支援事業所との連携ができた。
三者連携の取組状況	地区課題①「坂道の多い地区での高齢者・障害者の移動」への支援として九品仏商店街等への椅子設置、課題②「男性の活動場所の不足」への支援として男性の運動自主グループ作り、課題③「活動団体は多く活発だが横の繋がりが薄い」への支援として障害者スポーツを通じた多世代・多機関交流を実施した。③の事業に関わった団体を招き見守りネットワーク会議を開催した。

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	目標:あんしんすこやかセンターが事業目標達成に向け積極的に業務に取り組める環境を確保する 取組予定: ・事業計画に位置付けた目標、取組を進捗状況確認表にて確認し、課題を管理者会議で共有し、事業の達成度に関する評価を行う。 ・法人内在宅サービス部門に専属事務担当者を配属し、月次報告等のチェック等あんしんすこやかセンターの事務処理を支援する。 ・法人内あんしんすこやかセンターで事務処理作成委員会を立ち上げ、令和2年度内に事務処理マニュアルと事務フロー図を作成する。
	(2)公正・中立性	目標:各職員が公正中立性を意識して業務に取り組む 取組予定: ・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	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、バ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。 ・法人内で個人情報保護委員会を立ち上げ、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:利用者からの相談に適切に対応する。苦情があったときは速やかに対応する 取組予定:利用者からの苦情や要望はその都度職員全員で共有し全体で対応を検討し、再発防止に取り組む。 ・法人内で苦情処理マニュアルを作成し、職員に周知する。 ・法人内の苦情解決委員会にて、問題に対する協議を行い是正事項があれば解決までの検討を行なっている。 ・接遇向上の一環として職員的身だしなみを整える。相談対応時には傾聴する姿勢を示す。 ・法人内で接遇研修を年度内に一度実施する。
	(5)安全管理	目標:災害時、緊急時に冷静に対応できるようにする 取組予定: ・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する。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る。 ・非常時も安全に業務が行えるようにBCPの見直し、備品の確認を行う。 ・安否確認リストを更新し、発災時に関連機関と連携して安否確認ができる体制を整えておく。 ・感染症対策として、法人内で感染症対応マニュアルが整備されている。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る(手洗い、うがい)。 ・地区内で行われる避難訓練に参加しあんしんすこやかセンターとしてのかかわりをイメージしやすくする。 ・年1回職員の健康診断を行う。 ・管理者は年度末に職員全員との面談を実施する。面談の際にはメンタルチェック表を用いてストレスチェックを行う。
	(7)職員体制	目標:職員がやりがいを持って業務に取り組むことができる 取組予定: ・業務マニュアルを整備し、指導育成が行いやすい環境を作る。 ・欠員が出た際は速やかに求人広告や法人内人材によって補充する。 ・人材育成計画を見直し、職員の求められる役割やスキルを確認し研修等スキル向上の取り組みを実施する。 ・受講した研修の報告や受講資料を職員内で回覧し、受講者以外の職員も研修内容を共有する。 ・年に一度管理者が職員との面談を行い業務意向を関員した上で職務内容の調整を図る。
	2総合相談支援	(1)相談対応
(2)PRと地域づくり活動		目標:あんしんすこやかセンターのPRを計画的に行い、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。 取組予定: ・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。 ・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。 ・いきいき講座を年5回開催予定。新型コロナウイルスの影響で延期になった歌声サロンを開催し、自主グループにつなげられないかアンケートを行い、グループ化を支援する。ほか、事態把握時等で開催テーマの要望がないか聞き取りを行う。 ・広報誌を年5回発行予定。前半では集中して新型コロナウイルスに関する情報を中心に発信する。 ・認知症カフェのきままカフェの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。 ・商店会がなじみの店になるように、近所の商店会イベント参加についての案内を適宜行う。 ・地域にあるサービス事業所から必要と感じる地域資源について意見を募る。いきいき講座開催内容や自主グループ立ち上げにつなげる。
(3)実態把握		目標:緊急時に対応する実態把握の方法を策定し、緊急時に活用できる。 実態把握訪問未実施世帯を減らす。 取組予定: ・異動者リストをもとに転入者の実態把握訪問を行う。今までかわりがない高齢者の抽出を行い、75歳以上で相談履歴のない方を中心に実態把握調査を行う。また、認定後未受給の方の抽出を行い実態把握し適宜利用勧奨を行う。 ・高齢者クラブ・自主グループ・ボランティアの普及啓発を行うことで参加者・役割の担い手の発掘を行う。交通の便が悪いと思われるエリアの実態把握を行い、体操教室等の開催場所の選定につなげる。 ・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。 ・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。 ・災害や感染症蔓延等異常時に実態把握を行うにあたり対象者からレスポンスがもらいやすい方法を検討する。 ・年間1100件の実態把握を実施する

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	・法人内管理者会議で管理業務職員も参加し、課題を把握し目標を決めた上で、法人内あんしんすこやかセンターの事業計画を作成し、法人でのバックアップが行える体制をとった。
事務処理の工夫	事務処理を能率的に行うための工夫： 法人在宅サービス部門に専属事務を配置し、勤務体制、月次報告を含めたチェック体制の事務全般処理のバックアップを行っている。 正確な事務処理を行うための工夫： あんしんすこやかセンター内パソコンの共有フォルダに世田谷区からのマニュアルをスキャンしいつでも見られるようにしている。 また内部事務処理マニュアルについても、共有フォルダ内にて各職員が確認しやすい正確に事務処理が行えるようにした。
公正・中立性を確保する方策	・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。
公正・中立性のチェック方法	・毎月の利用事業所のデータを法人に上げ公正中立性を確認している。 ・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。
個人情報保護のための具体的な取組	個人情報保護マニュアルの作成を行い、個人情報保護に向けた取り組みを実施している。
プライバシー確保のための工夫	・事業所内にパーテーションも活用し、個人情報が外部より見えないように配慮している。 ・複数名のカウンター相談にはならないように相談室も活用、相談内容が聞こえないように配慮している。
苦情に対する再発防止策	・接遇マニュアルを法人で整備している。 ・法人内あんしんすこやかセンターでサービス改善委員会を設置し苦情解決予防の話し合いをおこなった。 ・苦情の予防に努め、苦情があった際は早期に対応、原因を分析し所内で共有した。
災害時対策	・あんしんすこやかセンターのBCP作成の委員会を立ち上げBCPを作成した。 ・災害時確認リストを定期的に毎月1回確認し更新した。 ・玉川総合支所避難所訓練、等々力防災塾へ参加。実際に避難所の設営や運営方法について地域住民とともに確認した。 ・台風19号の際には転送電話にて対応し、避難所からの要援護者の相談に対し自法人の特別養護老人ホームへ受け入れ要請を行い、避難困難者からの相談を世田谷区地域振興課への情報提供連絡をおこなった。 ・健康づくり課と連携しながら台風によるり災地区への実態把握訪問を行い状況把握や地域課題の把握をおこなった。
非常時対策	・法人、区への連絡・報告を適切に行い、状況把握の上、BCPや区の指示のもと適切な対応を行う体制を整えた。
感染症対策	・法人統一の感染症対策マニュアルを用意している。 ・備品については法人内事業所と在庫状況を共有し、物品の貸し借りが出来る状況を作った。
健康管理	・年1回の職員健康診断をおこなった。今年度メンタルヘルス研修は実施できなかったが来年度実施を予定している。
欠員補充の方策	・有料の求人サイト・求人広告を利用して求人を行った。 ・法人内他事業所から必要時移動できる体制を整えている。
人材育成の取組	・各職員の専門性や課題に応じ研修に参加。所内で共有する機会を設け知識や技術、意欲の向上を目指した。 ・内部研修「今更聞けないケアプラン（法令順守）」を3月に実施予定だったが、コロナウィルスの影響により実施中断したが収束後の実施を予定している。 ・あんしんすこやかセンター人材育成計画を作成した。 ・法人にて資格取得奨励金制度を設け、積極的な資格取得に向けた支援を行っている。
人材定着の取組	・毎年定期昇給を実施し意向調査の内容によって法人でのヒアリングを実施した。 ・福利厚生サービスを法人で外部契約している。
総合相談窓口を行う上で心掛けたこと	・年間延べ4221件の相談を受け、早期対応と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。 ・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、精神保健福祉分野、精神障害者への理解を深めた。
アウトリーチの実施状況	・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、相談に応じている。 ・地区内に立ち上げた認知症カフェ3カ所へ毎回参加し、その都度出張相談を行っている。
継続的な支援を行った事例	認知症ひとり暮らしの方。マンション住民が見守りを続けている。認知症の進行に伴い日常生活や金銭管理も困難となり保健福祉課・ケアマネジャー・在宅診療へ繋げサービス調整を行うい成年後見制度に繋がり施設入所となった。結果、マンション住民の意識も高まり、住民への認知症サポーター養成講座へ繋がる方向となった。
3職種チーム対応	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三職種を中心に検討し行っている。
PRの取組状況	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ている。 広報紙の発行実績：下記、町会回覧にて発行 ・あんしんすこやかセンターだより(独自)：計2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：7月介護予防運動教室33名参加 10月老人ホームの選び方32名参加 2月歌声サロンを予定しており50人以上の多数の申し込みがあったが新型コロナウイルス感染予防の為に中止とした。
地域包括支援ネットワークづくりの取組状況	・広報紙を年2回発行、等々力地区内で定期開催している3か所のきままカフェ(認知症カフェ)の案内及びはつらつ介護予防講座の告知を行った。 ・地区内の商店や金融機関への見守りステッカーの持参、医療機関、学校、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。 ・地区内で法人化した「おやまちプロジェクト」が開催するプログラムに積極的に参加、児童・障害・高齢者も含めた多世代交流の場づくりへの参画を検討した。
実態把握訪問の工夫	・訪問対象者に対して、事前の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。 ・昨年度に引き続き70歳以上に対象を広げた実態把握を行い、1125件の実態把握を行った。 ・台風19号後には健康づくり課と協力し、被災したりり災地区を中心に訪問し、水害後の状況調査も含め訪問を行った。

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
(1)虐待		<p>目標：高齢者虐待が疑われるケースの早期発見と対応に努め、事態の悪化を防ぐ。</p> <p>取組予定：                      ・高齢者の権利擁護に関する研修に参加し職員間の情報の共有を図る。                      ・「等々力地区高齢者見守りパンフレット」を町会長会議や商店街の交流会や研修会、高齢者クラブに出向いた際に配付する等の方法をとり、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、より多くの住民に向けて「高齢者虐待の防止」についての意識啓発を図る。                      ・新型コロナウイルスの影響で自宅内のストレスが高くなり虐待が増す可能性があるため、早期に広報紙を発行し地域住民に注意の喚起と発見時の相談窓口の周知を図る。                      ・高齢者虐待が疑われるケースについて、家族関係の悪化および事件性への展開を防ぐため、玉川総合支所保健福祉課を含め、早期から連携可能な機関を適切に見極めて情報共有を図り、事態の好転を目指す。                      ・多職種交流会を通じ、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も努める。                      ・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。新型コロナウイルスの影響で連絡会が開催できない期間はメールでの情報提供、情報共有を行う。                      ・虐待ケア会議に参加後、ミーティングで情報の共有を図るとともに、東京都健康長寿医療センター研究所作成の「高齢者虐待対応支援計画書・モニタリング・評価表」をケース別に記載し、共有できるファイルで管理し、進捗状況を所内で共有する。</p>
3権利擁護事業	(2)成年後見	<p>目標1：成年後見に対する職員の理解・認識を高める。                      取組み予定：区・都・職能団体（はあとなあ東京）の開催する職員向け研修を年2回以上受講し、所内ミーティング及び資料回覧で共有する。</p> <p>目標2：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広く知ってもらう。                      取組み予定：年1回区民向けの講座を成年後見センターから講師を招いて行う。また、町会回覧板のほか、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職員から直接集まった参加者に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講座開催の案内を行う。</p> <p>目標3：個別ケースにおいて、早期にニーズを把握し成年後見制度などの支援につなげる。                      取組み予定：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、速やかに地域ケア会議を招集する。その際、保健福祉課・成年後見センター等関係者に地域ケア会議日への出席を依頼し、課題の整理、支援の役割分担、成年後見制度利用の適否を判断する。</p>
(3)消費者被害		<p>目標：消費者被害を未然に防ぐための注意喚起と啓発を行う。</p> <p>取組み予定：                      ・消費者被害に関する研修に参加し職員間の情報の共有を図る。                      ・年1回、消費者被害防止を目的としたいきいき講座を開催し住民への啓発を図るとともに、職員間でも情報を共有する。                      ・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、商店街等への配布を徹底することにより、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させる。                      ・多職種交流会を通じ、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も努める。                      ・新型コロナウイルスに関連する消費者被害の周知を行うため早期に広報紙を発行し情報を提供する。                      ・消費者被害の事実が判明した際は、「東京都消費生活総合センター」と連携するなど、速やかに適切に、当該被害者に対応する。</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、協働して地域内ケアマネの力をボトムアップができる。                      取組み予定：概ね月1回程度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」の運営推進会議を実施する。運営推進会議で年度初旬に地域課題を整理し、その内容をもとに年4回程度を目安に「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から他機関・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。新型コロナウイルスの影響により会議を中止する期間は文書的回覧などで地区内のケアマネジャーが必要な情報を速やかに共有できる方法を地区内の主任ケアマネジャーと共に検討する。</p> <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。                      ・社会資源情報を分野別にフィリングし、新しく情報収集したもの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：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>取組み予定：                      ・高齢者に適切なアセスメントを実施し、インフォーマル資源やケアマネジメント・B・Cを含む多様な支援の検討を行いながら、ケアプランを作成する。                      ・委託先の居宅介護事業所が上記を行えるように、地域ケア会議、ケアマネジメント・B・Cやインフォーマル資源についての情報共有および利用促進を行う。                      ・より過不足のない自立支援を行うために、要支援・要介護認定問わず有効な対象者に関し地域ケア会議Aを年3回以上開催する。所内でケアプランを作成しているケースの他、今まであまり事例が出ていなかった居宅介護支援事業所からもケースを抽出するため、等々力地区内で活動する主任ケアマネジャー・ケアマネジャーの協力を得て、対象者の選定を行う。</p>
(2)一般介護予防事業		<p>目標：介護予防対象者の早期把握と共に、地区内での分布や傾向を把握し、地域づくり活動にもつなげていく。</p> <p>取組み予定：                      ・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件実施し、介護予防対象者の把握を行う。また、収集した基本チェックリストを活用し、地区診断を行う。三者連携で情報を集約し、地域づくり活動について検討する。                      ・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等を行い、フレイル予防について広く普及啓発する。                      ・介護予防手帳の周知・配布・利用促進を継続し、多くの場で活用できるよう関係機関にも周知する。                      ・前年度確認した新たな自主グループ立ち上げのニーズについて、三者連携の場でも情報共有を行い、立ち上げ支援を行っていく。                      ・新型コロナウイルスに関連し、高齢者のフレイル予防についての普及啓発方法の検討・実施を行う。</p>
6認知症ケア推進	認知症ケアの推進	<p>目標1：認知症の当事者およびその家族への早期対応・早期支援を行う</p> <p>取組：                      ・認知症の初期段階で地区のサロンや「気ままカフェ（認知症カフェ）」などへの参加を促し、認知症を緩徐な進行となるようなアプローチを行う。                      ・地区の認知症サポート医との連携をさらに強固なものとし、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強化する。                      ・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名の利用者を募る。                      ・「認知症初期集中支援チーム事業」に少なくとも5件のケースを繋げる。                      ・認知症相談の相談援助技術の向上のため、アセスメント技術やケース検討などの研修を事業所内で実施する。</p> <p>目標2：地区のネットワークづくりをさらに推進する</p> <p>取組：                      ・認知症高齢者を介護する家族への相談支援を行うだけでなく、気軽に立ち寄れる場を継続的に開催していく。そのため、新型コロナウイルスの影響により中止している「きままカフェ」の再開を検討する。                      ・地区内3か所の「きままカフェ」を再開し、住民が相談できる場を引き続き確保していく。                      ・「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、再開にあたっては引き続き月1回は日曜日に開催する。                      ・「きままカフェ」の案内を3ヶ月に1回広報誌として地区回覧板にて地区内で広報を行う。                      ・認知症カフェの音楽イベントは継続しつつ、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。</p> <p>目標3：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、地域へアプローチを行う</p> <p>取組：                      ・認知症サポーター養成講座を開催する際には標準教材の他、「認知症あんしんガイドブック（認知症ケアパス）」を副読本として活用し、映像やスライドを用いてわかりやすく伝える。                      ・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」を活用して説明を行う。                      ・小学生や中学生を対象とした「認知症サポーター養成講座」を実施できるようアプローチを継続し、受講した子どもが家庭内での話題として認知症について話し合えるような機会が持てる講義を行う。                      ・「気ままカフェ」のボランティアの方で「認知症サポーター養成講座」を受講の方に受講していただき、認知症への理解をさらに深めていただく。</p>

昨年度の取組実績	
研修受講状況	・9/18市区町村職員高齢者権利擁護研修「養護者による高齢者虐待対応研修」に参加。ミーティングでの報告と資料の閲覧により情報を共有した。
普及啓発の取組	・実態把握の訪問や講座や多職種交流会の開催時に地域住民、ケアマネジャー、通所事業所、訪問事業所等にパンフレットを渡し、必要時の連携を依頼した。
虐待に発展するリスクのあるケースの把握	・令和元年度、9件の虐待が疑われるケースについて、延べ20回の虐待対応ケア会議に出席した。 ・上記のうち3件は虐待者である子の暴力がエスカレートする可能性があったことから、玉川警察署も関わった経緯があった。そうしたケースの特色として、虐待者が被害者から抑圧的に支配されていた、或いは過度に干渉されていた成育歴があることが見受けられた。そのような特徴的な様相から、高齢者がパワーレス化し、共依存関係にある親子間における力関係が逆転する以前に周囲からの介入が行われれば、少なくとも高齢者の虐待は防止できると判断されることが考察できた。 ・虐待発生の原因となりやすい「虐待者にとっての介護負担」に着目し、家族内で複雑に絡み合う問題を切り分けて捉え、専門職としてできるだけシンプルに問題の解決に取り組むように努めた。
早期発見の目を広げるためのネットワーク構築	・多職種交流会を年1回(新型コロナの影響で1回は直前に中止)行い、気軽に話し合える地域のネットワーク作りを努めた。
所内における情報共有の方法	・職員が出席した「高齢者虐待対策検討担当者会」や「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。
研修受講状況	令和2年1月21日 世田谷区主催の「成年後見制度活用促進研修」を保健師1名受講。後日、所内ミーティングにて情報共有・資料閲覧を行った。
普及啓発の取組	窓口相談・実態把握等の家庭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行った。
成年後見制度などの支援に繋いだ事例	令和元年8月16日 地域ケア会議にて保健福祉課担当者・本人の友人・ケアマネジャー・訪問診療事業所担当者らと共に対象者の課題を整理し、成年後見申し立ての段取りと支援の役割分担を決めた。会議で決められた段取りに沿って、区長申し立てにより成年後見制度の利用につながった。
研修受講状況	・令和元年6月25日東京都の消費者被害を含む研修に参加し、ミーティングにて情報を共有した。
普及啓発の取組	・実態把握の際に等々力地区高齢者見守りパンフレットを配布した。講座開催時の個別配付や商店街等への配布を徹底することにより、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させるように努めた。
消費者被害に対応した事例	・等々力地区高齢者見守りパンフレットを実態把握時に各家庭に配布し、被害の未然化に努めた。 ・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。 ・アップルベイのプリペイドカードによる詐欺、携帯を誤ってクリックしたことによる詐欺、届け物があると偽り訪問し新聞の勧誘が行われた被害が発生し、消費生活センターや警察との連携と情報の共有を行い、事業所内で周知した。 ・消費者被害防止のため、地区内の高齢者宅に10件の自動通話録音機を貸与した。
ケアマネジャー支援の取組	・年4回の地区内ケアマネジャー向け研修を「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た。第4回目は新型コロナウイルス対策のため中止となった。「食」を年間テーマに定め地区内のケアマネジャーに対しスキルアップの研修を実施し同時にケアマネジャーから地域課題を吸い上げるために意見交換を行った。連絡会の運営を通して地域内ケアマネのボトムアップ、各ケアマネジャーとあしんすこやかセンターとの連携強化に加え、地区内の主任ケアマネジャー同士の連携が深まり地域課題を共有し協働することができた。ケアマネジャー交流会として、5月と1月に意見交換会・事例検討会をそれぞれ実施した。第2回目の交流会として実施した事例検討会では「等々力地区ケアマネ連絡会」で浮かび上がった地域課題である在宅療養での嚥下評価と食事形態指導に関する事例を取り上げた。
社会資源の把握状況	社会資源情報の分野ごとにおい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ている。資源の情報は変更等がある場合は古いものとその都度差し替えて保存している。また主任ケアマネジャーと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	・実態把握や相談業務からアセスメントを実施し、支えあいサービス、地域サービス、介護予防筋力アップ教室等のケアマネジメントB・Cを合計16件実施した。また、社会福祉協議会と連携しながら、地域のインフォーマル資源の活用を図った。
地域ケア会議Aの実施状況	・地区版地域ケア会議Aを3回行い、医療機関や介護保険サービス事業者の専門職だけではなく、ミニデイを運営する地域住民の参加を仰ぎ、より詳細な情報の集約と、より多角的なアプローチ方法の検討を行うことができた。同時に、インフォーマルサービス整備や地域活動への参加支援への要望を直接聞き取ることもできた。
再委託先への支援状況	・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。 ・ケアマネジャー連絡会にて、必要な情報共有を行った。
フレイル予防の普及啓発の取組	・いきいき講座を2回開催(2/27予定していた講座は新型コロナウイルスの影響で中止)した。はつらつ介護予防講座にて、介護予防手帳の活用を促した。また、広報紙に介護予防手帳を掲載し、回覧板・窓口・各講座・自主グループ・医療機関等を通じて周知、活用促進を行った。 ・実態把握時なども、健康長寿ガイドブックを積極的に活用しながら、フレイル予防の普及啓発を行った。
基本チェックリストの活用状況	・実態把握や相談業務、いきいき講座、高齢者の集まるサロンなどを通して、基本チェックリスト561件(目標300件)を実施し、介護予防対象者を把握した。介護予防生活支援サービスや一般介護予防事業(口腔機能向上プログラム、はつらつ介護予防講座等)へとつなげた。
住民主体の活動への支援状況	・男性中心の健康体操の自主グループの支援を継続し、より発展的なイベントを自立して行う様子が見られてきている。 ・既存の高齢者クラブ・体操グループから体操方法についての相談を受け、世田谷いきいき体操を紹介した。当該グループでは、世田谷いきいき体操を取り入れた活動を継続している。
もの忘れ相談を行うにあたり心掛けたこと	・「もの忘れチェック相談会」開催前にはポスターの掲示による広報と、職員間で対象者の選定を行い、MCIの方3名の相談に繋がった。 ・DASO-21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、事業利用動奨を行った。
地区のネットワークづくり	・地区内3か所で開催している「きままカフェ(認知症カフェ)」は積極的な広報の他、手芸や音楽イベントを毎回行い、最大30名近い参加者が集まるカフェになった。 ・新型コロナウイルス感染拡大前の2月まで、等々力地区内の3か所で開催している「きままカフェ」を毎月継続開催することができた。 ・「きままカフェ」のイベント前後には参加者や家族から認知症や認知症介護についての相談に対応した。 ・「きままカフェ」のボランティアとして5名に登録いただいており、認知症の方やそのご家族との交流を通して、認知症への理解を深めていただいた。
認知症の正しい知識の普及啓発	認知症サポーター養成講座の開催実績: ・地域住民に向けて「認知症サポーター養成講座」を2回開催した。そのうち1回は夏休み期間中に開催し、地域の中高年者だけではなく小学3年生から5年生までの児童も受講し、夏休みの自由研究に役立てていただいた。 ・地区内中学校3年生の最終授業で「認知症サポーター養成講座」を実施する予定だったが、COVID-19の感染拡大防止のため、中止することとなった。 ・キャラバン・メイト養成講座未受講だった職員が受講し、職員全員がキャラバン・メイトとなった。 ・認知症サポーターの方へは認知症カフェでのボランティアを行っていただいている。 その他の取り組み: ・認知症になるまでの期間を少しずつ延ばしていけるように、認知症初期段階からインフォーマル・フォーマルサービスと連携し、支えていくため、年2回の等々力地区通所介護運営推進会議に参加し、地区内での高齢者見守りネットワークについての理解、協力を求め、連携を図った。 ・「認知症初期集中支援チーム事業」を4名の方が利用し、他地区へ転居した1名を除く3名が専門医への通院に繋がった。 ・実態把握訪問によって認知症症状のある高齢者を「認知症初期集中支援チーム事業」に繋いだ。 ・病院が嫌いで受診率がほとんどない認知症の疑いのある高齢者の家族からの相談から「認知症初期集中支援チーム事業」に繋ぎ、家族を支援し、通院に繋がった。

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	見守り支援	<p>目標:見守り対象者の早期把握と、見守りネットワークの強化を行う。</p> <p>取組み予定:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・実態把握や相談業務等から見守り対象者を早期把握できるよう、部署内で必要な情報共有を行う。</li> <li>・定期的に見守り対象の把握・進捗報告を行い、即時対応ができる体制を整える。</li> <li>・見守りネットワーク協力店や地区の商店へ訪問し、見守りステッカー配布等による事業周知や、見守り対象者の把握を行う。</li> <li>・まちづくりセンターや社会福祉協議会、地域障害者支援センター等の関係機関や、町会、サロンやミニデイ・自主グループ等にも見守り支援についての周知および会議の参加などを促し、地区のネットワークを強化する。</li> <li>・年に1回見守りボランティア交流会を実施し、課題の抽出・共有や意見交換を行う。また、ボランティアの高齢化に伴い、実態把握や既存地域組織からの地域の担い手発掘も同時に進めていく。</li> </ul>
8在宅医療・介護連携	在宅医療・介護連携の推進	<p>目標1: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、区民・関係者の状況に沿った在宅療養相談支援が行える。</p> <p>取組み予定:多職種交流会を隔月に企画運営し、地区内の住民が多く利用している医療・介護事業所間の連携や情報収集が互いに円滑に行える場を整える。</p> <p>目標2:地区内の医療・介護・福祉の多職種が連携を強化するため互いに情報交換し課題を共有できる。</p> <p>取組み予定: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に企画する。</p> <p>目標3:「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>取組み予定:多職種交流会と等々力地区ケアマネ連絡会にて「医療・介護の連携シート」「口腔ケアチェックシート」MCS について周知し普及を図る。事業所職員が適宜必要に応じて書式を活用できるようフォーマットを共有する。</p> <p>目標4:玉川地域の医療と福祉の連携を図る。</p> <p>・玉川地域の取組みとして玉川医師会、玉川歯科医師会、玉川砒薬剤師会、玉川地域あんしんすこやかセンターとの地区包括ケア会議を開催し、地域の医療、介護の連携強化を図る。</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>取組み予定: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。「等々力地区ケアマネ連絡会」にて地域ケア会議の意義と事例提供者の物理的・心理的負担への配慮について繰り返し説明する。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、ほーとたまがわの担当者など「多職種交流会」で培われた地域内の様々な立場の方々へ広く出席や事例の提案を依頼する。</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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・三者連携事業により、様々な福祉の相談に対応していく。</li> <li>・相談拡充分野の相談について、的確に担当部署と連携し、スムーズな対応を行う。</li> </ul> <p>取組予定:月に一度の三者連携会議の実施、相談拡充分野については担当部署との連携を取り、適切アセスメントによる対応を行う</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新しい制度や取組みについての情報が入ってきた際には、確実に職員間で周知、共有を行う。</li> </ul> <p>目標:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・三者連携事業により、高齢者の活動の場について活性化を図るとともに住民に対しての情報提供を図る場を作り資源活用の推進を図る。</li> </ul> <p>取組予定:2018年度、2020年度に行った調査により地区内高齢者クラブの会員数が全般的に減少している傾向と会員の高齢化が明らかになったことから、主なテーマを引き続き「高齢者クラブの活性化」と定め、玉川総合支所落成後に等々力地区の高齢者クラブ発表の場の設定を行っていくと共に、玉川地域の障害者団体周知イベントとして行っている「玉川福祉フェスティバル」を同時開催、記念誌を発行し広報することで地域共生のイベントとして住民周知を図る。</p>

昨年度の取組実績	
見守りフォローリストへの追加方法	・実態把握や相談業務等から対象を抽出、見守りの必要性についてアセスメントを行い、見守りフォローリストに追加した。対象抽出時もしくは追加時に、部署内で対象の情報共有および支援方法も検討の上で、見守り体制を整えた。
見守りのネットワークづくりの状況	・実態把握時などに「等々力地区高齢者見守りパンフレット」を活用し、マンション管理人などにあしんすこやかセンターおよび見守りネットワークについての周知を行った。 ・町会長連合会へ定期的に出席し、緩やかな見守りについて「見守りパンフレット」を通じ周知説明を行っている。
見守りボランティアの活用状況	・見守りボランティア4人で見守り対象者5人の見守りを継続的に行っている。年に1回、見守りボランティア交流会を開催し、課題意識の共有や意見交換も行った。
在宅療養相談窓口を行う上で心掛けたこと	・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。 ・令和元年12月4日 東京都認知症対応多職種連携研修に職員2名出席。世田谷区・渋谷区・目黒区所在の病院スタッフ(医師・看護師・MSWなど)との事例検討を通じ、地域ケア病棟の受け入れ状況の情報収集や退院支援担当者との顔の見える関係づくりを行った。
地区連携医事業の実施状況	・在宅医療ミニ講座として地区連携医と地区内のクリニックの医師による「薬剤師&医師による住み慣れた家で療養生活を送るための処方箋～意外と知らないお薬編～」を実施した。 ・地区連携医事業の一環として地区ケアマネジャー連絡会との共催による「事例検討会・イマドキの“ケアマネのお悩み”あるある相談会」「事例検討会・在宅療養の食の自己決定するために必要な事とは」を開催し、地区内の医療・介護連携に関する課題の把握を行った。 ・ケアマネジャーやデイサービス、訪問介護などの福祉従事者を対象とした在宅療養勉強会「がん・難病の告知から終末期へ～心の変化に伴う声掛けのポイント～」を開催し、臨床心理士に講演していただいた。 ・多職種交流会を年2回開催検討。大規模交流会「私が出会った8050」を開催し医師、薬剤師、歯科医、高齢・障害者施設、保健福祉課、健康づくり課など関連機関と意見交換を行った。、「大水害・在宅医療・介護における課題の共有と有用な支援」を企画したが、コロナウイルスの影響で次年度に延期となった。 ・玉川三師会による「つながる会」を実施してネットワークづくりを行った。三師会と合同での研修企画「セルフネグレクトについて」を企画するがコロナウイルスの影響で延期となった。
医療・介護の連携シートの普及・活用状況	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。
口腔ケアチェックシートの普及・活用状況	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。
MCSの普及・活用状況	在宅医療ミニ講座の企画・実施にあたり、医師・薬剤師・あしんすこやかセンターでの連絡ツールとして活用した。
地域ケア会議Bの実施状況	地区版ケア会議Bを年度内に3回開催した。会議B事例の一つとして、精神疾患を抱える息子から高齢の両親に対する家庭内暴力について取り扱った。高齢分野の専門職に加え、健康づくり課とほーとたまがわの担当者の参加を得て情報の共有と課題の分析を行い、包括的に世帯を支援する方針とその体制が整えられた。継続的なケース対応を通じて、当初は加害側だと想定されていた息子に対して長期間にわたって親側から心理的なハラスメントが存在した形跡が見て取れた。過去の虐待や支配的な家庭環境に起因し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ってきている。世代や障害分野をまたいだ相談支援体制の強化が必要である。
地域ケア会議Aの実施状況	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。
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	・3者連携会議を月1回実施、ほーとたまがわも加えた形で地域の課題と取り組みの確認を行っている。 ・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。
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	・台風19号後、り災地区を中心に訪問し、水害後の状況調査も含め訪問を行い三者連携での情報共有を行った。 ・相談内容に応じてほーとたまがわ、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。
三者連携の取組状況	・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った。 ・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止に住民への福祉の窓口の広報を行った。

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	目標: あんしんすこやかセンターが事業目標達成に向け積極的に業務に取り組める環境を確保する 取組予定: ・事業計画に位置付けた目標、取組を進捗状況確認表にて確認し、課題を管理者会議で共有し、事業の達成度に関する評価を行う。 ・法人内在宅サービス部門に専属事務担当者を配属し、月次報告等のチェック等あんしんすこやかセンターの事務処理を支援する。 ・法人内あんしんすこやかセンターで事務処理作成委員会を立ち上げ、令和2年度内に事務処理マニュアルと事務フロー図を作成する。
	(2) 公正・中立性	目標: 各職員が公正中立性を意識して業務に取り組む 取組予定: ・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常に保ち業務に取り組む 取組予定: ・個人情報保護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、バ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。 ・法人内で個人情報保護委員会を立ち上げ、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: 利用者からの相談に適切に対応する。苦情があったときは速やかに対応する 取組予定: 利用者からの苦情や要望はその都度職員全員で共有し全体で対応を検討し、再発防止に取り組む。 ・法人内で苦情処理マニュアルを作成し、職員に周知する。 ・法人内の苦情解決委員会にて、問題に対しての協議を行い是正事項があれば解決までの検討を行なっている。 ・接遇向上の一環として職員の身だしなみを整える。相談対応時には傾聴する姿勢を示す。 ・法人内で接遇研修を年度内に一度実施する。
	(5) 安全管理	目標: 災害時、緊急時に冷静に対応できるようにする 取組予定: ・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する。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る。 ・非常時でも安全に業務が行えるようにBCPの見直し、備品の確認を行う。 ・災害時見守りリストを毎月1回更新し、発災時に関連機関と連携して安否確認ができる体制を整えておく。 ・感染症対策として、法人内で感染症対応マニュアルが整備されている。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る(手洗い、うがい)。 ・地区内で行われる避難訓練に参加しあんしんすこやかセンターとしてのかかわりをイメージしやすくする。 ・年1回職員の健康診断を行う。 ・管理者は年度末に職員全員との面談を実施する。面談の際にはメンタルチェック表を用いてストレスチェックを行う。
	(7) 職員体制	目標: 職員がやりがいを持って業務に取り組むことができる 取組予定: ・業務マニュアルを整備し、指導育成が行いやすい環境を作る。 ・欠員が出た際は速やかに求人広告や法人内人材によって補充する。 ・人材育成計画を見直し、職員の求められる役割やスキルを確認し研修等スキル向上の取り組みを実施する。 ・受講した研修の報告や受講資料を職員内で閲覧し、受講者以外の職員も研修内容を共有する。 ・年に1度管理者が職員と面談し業務への意向を確認したうえで職務内容の調整を図る。
	2 総合相談支援	(1) 相談対応
(2) PRと地域づくり活動		目標: あんしんすこやかセンターの周知とともに地域活動団体や福祉施設とのネットワークが広がる 取組予定: ・年3回町会広報誌と、年1回独自の広報誌を発行しあんしんすこやかセンター窓口の周知を行う。 ・年3回いきいき講座を実施する。 ・まち歩きを他機関、住民と実施。地域資源や町の課題を実際に歩きながら共有することで参加者の関係を強化する。ご近所出合いのマルシェにて福祉事業所の新規参加者を増やしネットワークの強化をはかる。 目標: 介護保険サービス事業所や関係各所と地区内の問題点を話し合い、連携しやすい環境を構築する。 取組予定: ・地域内の他職種が集う「まち歩き」を行い、地区における課題や問題点を抽出し把握する。今まで出た課題をまとめ、振り返り課題解決に向けての動きを検討する機会を作る。 ・上野毛地区包括ケア会議を年1回実施。地区内の民生委員、町会、地区連携医、社協、まちづくりセンター、消防署、銀行、商店、障害者相談支援センター等に声掛けを行い、地区課題について話し合う。年1回民生児童委員との意見交換会を実施する。
(3) 実態把握		目標: 年間1000件の実態把握を実施する 取組予定: 訪問対象者リスト以外に異動者リストや今までにかかわりのない高齢者を抽出、見守り協力店や民生委員からの情報も得ながら実態把握を実施。認知症の気づきの視点を持ち、早期発見しかかりが持てるようにする。
3 権利擁護事業	(1) 虐待	目標: 高齢者虐待防止のため早めの気づきや早期対応ができるよう、相談できる関係を維持する 取組予定: ・地区住民に向けて虐待の早期発見対応のためパンフレット配布にて意思表示できる場所を周知し、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し支援を行う。 ・年1回多職種連携の会で勉強会を行い虐待への対応スキルを高める。把握した虐待疑いや虐待に発展する可能性がある事例は所内で朝のミーティングや日報を活用しながら情報共有やケース検討をしていく。 ・虐待に関する研修を年1回以上受講し、その後職場内でも共有し対応力を向上させる。
	(2) 成年後見	目標: 地区住民が制度の利用を積極的に検討できるようにし利用促進を進める 取組予定: ・年1回多職種連携の会で成年後見制度の講座を行い、地区住民に向け十分な説明ができ活用していけるようにスキルを高める。その際に成年後見センターの協力を得ながら実施する。 ・ミニディ、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う。 ・成年後見制度に関する研修を年1回以上受講し、その後職場内で共有することで対応力を向上させる。 ・ニーズを把握した際には成年後見センター等関係機関と連携を図り重篤化を防ぐ。
	(3) 消費者被害	目標: 消費者被害を予防するため啓発活動を行う 取組予定: ・消費生活センターと連携し地区住民向けに予防啓発の講座を年1回行う。 ・玉川警察署、玉川消防署、成年後見センター、消費生活センター、まちづくりセンター、玉川地域社会福祉協議会等と連携を保ち最新の情報を得て、高齢者クラブやはつらつ講座等の高齢者が集う場所等で注意喚起を行う。 ・消費者被害のリスクがある高齢者には自動通話録音機の周知や設置の支援を行い被害を防止する。 ・消費者被害の情報を得た場合には、必要に応じて保健福祉課や警察、消費生活センターと連携をとり被害の拡大や防止ができるように対応する。 ・消費者被害に関する研修を年1回受講し、その後職場内で共有し対応力を向上させるとともに他機関や地域への周知、啓発を行う。

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	・あんしんすこやかセンターの事業計画の進捗状況や課題を毎月1回の管理者会議で法人が把握し評価、バックアップが行える体制をとっている。
事務処理の工夫	・事務処理を能率的に行うための工夫：法人内在宅サービス部門に専属事務担当者を配置し事務処理をバックアップしている。 ・正確な事務処理を行うための工夫：あんしんすこやかセンター内パソコンの共有フォルダに既存の事務処理マニュアルを入れ各職員が確認しやすく正確に事務処理が行えるようにした。
公正・中立性を確保する方策	・上野毛地区周辺の居宅介護支援事業所の一覧を作成。その他介護事業所情報検索システムやパンフレット等最新の情報を活用し、複数事業所を紹介し利用者の主体的な選択を促している。
公正・中立性のチェック方法	・毎月1回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。
個人情報保護のための具体的な取組	・個人情報保護マニュアルを作成した。
プライバシー確保のための工夫	・必要に応じて個室の相談室を利用し、相談内容が漏れないようにしている。
苦情に対する再発防止策	・接遇マニュアル、法人規定に基づき対応し再発防止に努めている。 ・法人内あんしんすこやかセンターでサービス改善委員会を設置し苦情解決予防の話し合いをおこなった。 ・苦情の予防に努め、苦情があった際は早期に対応、原因を分析し所内で共有した。 ・法人内の苦情解決委員会にて、問題に対しての協議を行い是正事項があれば解決までの検討を行なっている。
災害時対策	・あんしんすこやかセンターのBCP作成委員会を立ち上げBCPを作成した。 ・災害時確認リストを定期的に毎月1回確認し更新した。 ・地域で行う避難所訓練に2回参加。実際に避難所の設置や運営方法について地域住民とともに確認した。 ・区と連携しながら台風による浸水被害者宅を訪問し介護保険申請や状況把握をおこなった。
非常時対策	・法人、区への連絡・報告を適切に行い、状況把握の上、BCPや区の指示のもと適切な対応を行う体制を整えた。
感染症対策	・法人統一の感染症対策マニュアルを用意している。 ・備品については法人内事業所と在庫状況を共有し、物品の不足を補う体制を作った。
健康管理	・年1回の職員健康診断をおこなった。
欠員補充の方策	・欠員時にはハローワーク、求人広告を通じて職員を募集し、速やかに補充を行った。 ・法人内他事業所から必要時移動できる体制を整えている。
人材育成の取組	・各職員の専門性や課題に応じ研修に参加。所内で共有する機会を設け知識や技術、意欲の向上を目指した。 ・内部研修「今更聞けないケアプラン(法令順守)」を3月に実施予定だったが、コロナウィルスの影響により実施中断した。収束後予定している。 ・あんしんすこやかセンター人材育成計画を作成した。 ・法人にて資格取得奨励金制度を設け、積極的な資格取得に向けた支援を行っている。
人材定着の取組	・毎年定期算給を実施し意向調査の内容によって法人でのヒアリングを実施した。 ・福利厚生サービスを法人外部と契約している。
総合相談窓口を行う上で心掛けたこと	・毎朝のミーティングでチームによる支援方針の決定、業務日誌の振り返りによりアセスメントの質の向上を行い適切な支援が実施できるように努めた。 ・三者連携会議や福祉四課との連携や事前の情報収集で適切な助言、制度や関係機関へのつなぎを行える体制を作っている。
アウトリーチの実施状況	・合計1052件の実態把握訪問実施。 ・民生委員意見交換会の実施や、地区社会福祉協議会、会食会、サロン、ミニデイ、自主グループ等に出向き活動実態を把握するとともに相談対応をおこなった。 ・地区内認知症カフェに毎回参加し出張先での相談対応等をおこなった。
継続的な支援を行った事例	・一人暮らしの統合失調症の住民。医療保険の訪問看護師との連絡と訪問により継続的に状況確認していた。認知症の進行とともに一人暮らしが困難になってきたため親族や医療機関と連携し経済状況の把握や、受診へのつなぎを支援した。本人の意向を確認し老人ホームへ入所となった。
3職種チーム対応	・ミーティング内で3職種の専門的視点からの意見も取り入れセンター全体で支援方針を検討している。
PRの取組状況	・広報紙の発行実績：町会広報紙の中にて年3回実施した。 いっきき講座の開催実績：年3回実施。今から学ぼう高齢者の住まいの選び方、アロマテラピーで認知症予防講座、クリスマスクッキー作り&茶話会を開催。また、3月にあなたを狙う悪徳商法、男性専科料理教室を開催予定していたがコロナウィルスの感染予防のため中止とした。 その他の取組、認知症カフェや野毛青少年交流センター地域懇談会、マラソン大会、小学校中学校合同避難訓練等への参加、その他ミニデイ、サロン、高齢者クラブへの参加等であんしんすこやかセンターPRをおこなった。
地域包括支援ネットワークづくりの取組状況	・まち歩きを実施し、今まで未実施の上野毛4、5丁目を中心に介護事業所や住民、地区連携医等とまわり町の資源や特徴、課題の把握と共にネットワークを深めた。水害時の資源として土壌の場所や利用方法の確認をまちづくりセンターの協力のもとおこなった。 ・地区包括ケア会議に中町小学校、玉川小学校の学校支援コーディネーター、五島美術館職員が新たに参加。町会、民生委員、介護事業所等の参加者と地区のバリアフリーについて意見交換をする中で新たなネットワーク作りをおこなった。
実態把握訪問の工夫	・訪問対象者リスト以外に転入者を中心に未訪問者をリスト化、健康づくり課との情報共有で台風による浸水被害地域の高齢者をリスト化、民生委員や見守り協力店からの連絡相談をもとに実態把握訪問を実施した。
研修受講状況	・研修「高齢者虐待対応における、家族の関係性に焦点を当てた支援と介入」に参加。
普及啓発の取組	・サロン、高齢者クラブにて虐待見守り、通報のパンフレットを配布し周知した。 ・見守り協力店や診療所、民生委員からの通報で虐待に発展するリスクのあるケースを把握し、訪問等関わりをきっかけとなった。 ・ケアマネジャーからの通報により把握した。
早期発見の目を広げるためのネットワーク構築	・多職種連携の会で虐待の勉強会を行い、虐待発見や対応力のスキルを高めネットワークを構築した。
所内における情報共有の方法	・毎日行うミーティングにて情報共有している。また虐待対応ファイルを作成し他の職員も情報を把握できるようにしている。
研修受講状況	・成年後見制度事例検討会に参加 ・なかまら後見カフェ「成年後見制度促進に関連して、親族や市民後見人等へのリレーを考える」に参加
普及啓発の取組	・成年後見制度の多職種対象の講座を1回実施。最新の情報や制度、意思決定支援についての理解を深めた。 ・ミニデイ、高齢者クラブにて成年後見制度について講話し啓発活動をおこなった。
成年後見制度などの支援に繋いだ事例	・同マンションに住む息子が金銭搾取の疑いがあり、生活困窮し適切な医療が受けられないケース。病院やぶらっと世田谷、保健福祉課、成年後見センターと連携し成年後見制度申し立て支援を行った。その後弁護士の後見人が付き息子との話し合いや年金等手続き、生活費の整理ができた。
研修受講状況	・消費者被害防止の研修には今年度参加していない。消費者被害の勉強会を多職種で開催し対応方法や最新の情報を得た。
普及啓発の取組	・地区内金融機関にて消費生活センターと連携しメモ帳や消費生活だより、あんしんすこやかセンターパンフレットの配布を依頼し実施した。 ・地区包括ケア会議にて訪比生活センターのグッズ、消費生活だよりを配布。参加した専門機関や住民に周知した。 ・消費生活センターとともに地域住民向けの予防啓発講座を3月に実施予定していたが、コロナウィルスの影響で中止とした。
消費者被害に対応した事例	・地域の認知症高齢者が植木業者と庭の木の伐採する契約をしたが、見積もりがなく高額な金額がかかることを見守り訪問時に把握。甥に連絡し、甥が業者と直接連絡を取り止めた。

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：地区内主任ケアマネジャー連絡会を通して、地区内の情報共有及び適切なケアマネジメントが実施できるように支援する。</p> <p>取組予定：                      ・年3回地区内主任ケアマネジャー主催の連絡会に参加しバックアップをする。研修や事例検討会を通してスキルの向上を図るとともにケアマネジャーのニーズ把握や地域の社会資源を情報共有しネットワークを強化する。                      ・地区内ケアマネジャーの個別相談ケースについては随時対応しながら困難事例に関しては関係各所と連携しながら会議等開催し支援する。</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：個々の状態にあった適切なケアマネジメントを行う</p> <p>取組予定：                      ・地域ケア会議Aを3回以上行い所内で共有する。                      ・自主グループやその他の地域資源に適した利用者を5名以上つなぐ。                      ・まちづくりセンター、社会福祉協議会、あんしんすこやかセンターで協力し地域のニーズを把握する。その際実態把握で得た地域資源等の情報も活用する。                      ・把握したニーズや地域資源を再委託先とも同行訪問やモニタリング報告の際に情報共有しケアマネジメントに反映させていく。</p>
	(2) 一般介護予防事業	<p>目標：介護予防に対する興味を高める</p> <p>取組予定：                      ・いきいき講座を年4回以上開催する。実施の際広く住民に広報するため広報誌に掲載、認知症カフェや町会のイベントに参加し伝えていく。                      ・民生委員との意見交換会を年4回実施し健康長寿ガイドブックを配布しフレイル予防の情報や事業の周知を図る。</p> <p>目標：来所相談、実態把握訪問、基本チェックリストを活用し介護予防対象者を把握する。</p> <p>取組予定：基本チェックリストを250件行い、把握した対象者の内30%を介護予防事業につなげる。相談窓口や実態把握などの情報から介護予防の必要性があるケースを所内でアセスメントし適切な対応をする。</p> <p>目標：地域の支援力を向上させる</p> <p>取組予定：お出かけサポートの広報とボランティアのつなぎを支援し長期的な活動と活性化を図る。自主グループ、サロンへの巡回を通し活動状況の把握や必要なバックアップを行う。</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</p> <p>取組予定：見守り協力店や医療機関、近隣からの情報提供が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回つなげ早期に介入し生活環境を整える。</p> <p>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</p> <p>取組予定：認知症カフェ「ふれあいカフェなまち」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」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。</p> <p>目標：認知症サポーターを様々な世代に対して実施できるように地域に働きかける</p> <p>取組予定：昨年度認知症サポーター養成講座を行った小学校に定期開催し続けるように引き続き働きかけるとともに近隣の学校にも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準備し地域住民が情報を手に取りやすくする。</p> <p>目標：認知症予防に対する取り組みを充実させる</p> <p>取組予定：年1回いきいき講座で認知症予防を目的とした講座を行う。</p>
7 あんしん見守り事業	見守り支援	<p>目標：見守り対象者の適切な把握と継続的フォローを実施する</p> <p>取組予定：                      ・実態把握や民生委員意見交換会を通し新規見守り対象者の候補者を把握し、所内会議で目的や見守り方法を検討し追加する。                      ・見守りフォローリストを月1回見直し、目的や見守りの視点の確認し見守りボランティアとのマッチングを検討する。                      ・防火診断の周知と活用を通し対象者が安心して生活できる環境を整える。                      ・令和元年度新規登録の見守り協力店に広報誌をもってまわり、あんしんすこやかセンターの機能理解を促進し支援が必要な方の連絡をいただく。</p>
8 在宅医療・介護連携	在宅医療・介護連携の推進	<p>目標：医療と介護の連携を強化し、多職種連携の支援力を向上させる</p> <p>取組予定：                      ・年3回地区内の診療所に訪問しネットワークを強化する。                      ・日ごろかかわりのある医療機関の医療ソーシャルワーカー、ケアマネジャー、訪問看護ステーションが顔の見える関係を構築するために、「退院前カンファレンスを実施するために大切なこと」等のテーマで話し合う機会を持つ。                      ・地区連携医のアドバイスのもと多職種連携の会を月1回実施し研修や事例検討等を行う。その中で医療・介護の連携シート、口腔ケアチェックシート、MOSについて話し合う機会を持ち普及啓発する。                      ・玉川地域の取り組みとして玉川医師会、玉川歯科医師会、玉川砒毒剤師会、玉川地域あんしんすこやかセンターとの地区包括ケア会議を開催し、地域の医療、介護の連携強化を図る。</p>
9 地域ケア会議	地域ケア会議の実施	<p>目標：地域ケア会議を通じ、地区内の課題を抽出し振り返り作業を含め課題解決や問題点の解決に繋げる。</p> <p>取組予定：                      ・地域ケア会議Bを活用し地域の課題や善後策を抽出して、多職種間で困難事例への情報共有を図りながら対応する。                      ・地域ケア会議Bを年3ケース以上実施。地区内主任ケアマネジャーに参加の声掛け依頼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。                      ・地域ケア会議実施後は所内で振り返りを実施する。目的と結果の確認、把握した地域課題の整理を行う。</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：多様な福祉の相談に適切に対応できる体制を作る</p> <p>取組予定：                      ・自立支援協議会や高齢者以外の方野に関する研修会に参加する。                      ・まちづくりセンター、社会福祉協議会、ぽーとたまがわと月1回四者連携会議をおこない、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ていく。その内容を事業所職員内でも共有する。</p>
	(2) 参加と協働による地域づくりの推進	<p>目標：地域の支援力を向上させる</p> <p>取組予定：                      ・月1回の三者連携会議に参加し地域課題の共有・検討を継続する。                      ・お出かけサポートの広報とボランティアのつなぎを支援し長期的な活動と活性化を図る。                      ・ご近所出合いのマルシェを通して新たな人材を発掘し、施設や新たな活動へのマッチングを図る。参加した機関や住民との関係を深め見守りのネットワークを強化する。</p>

昨年度の取組実績	
ケアマネジャー支援の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年3回地域の主任ケアマネジャーの会をバックアップ。テーマを「地域とのかかわりについて」「8050問題」「在宅から施設入所を考えると」とし勉強会及び事例検討会を行いスキルの上昇を図るとともにネットワークを構築した。</li> </ul>
社会資源の把握状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・上野毛～中町地区での「まち歩き」を実施。医療面、防災面、交通の利便性や地理的環境等、ケアマネジャー、まちづくりセンター職員、地区連携医はじめ各参加者が感じた専門的視点をもとに意見交換を行い、社会資源や地域の課題を把握した。</li> <li>・あんしんすこやかセンターが把握した地域資源をファイルにて整理し、適宜ケアマネジャーに情報提供している。</li> </ul>
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"> <li>・自主グループ活動の中心となる人物を把握し、他参加者との交流や仲間意識を深める機会をつくり住民主体の活動につなげた。</li> <li>・地域ケア会議の活用等でインフォーマルな地域資源を把握しマネジメントに反映させ、セルフマネジメントの意識向上を心掛けた。</li> </ul>
地域ケア会議Aの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域ケア会議Aを年3回実施し全ケース所内での目的の共有と振り返りを行っている。</li> </ul>
再委託先への支援状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・再委託先から相談があった際やケアマネジャー連絡会等で制度や地域資源の情報を提供し支援している。</li> </ul>
フレイル予防の普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご近所出合いのマルシェにて健康長寿応援ブースを開催。体力測定と高齢者疑似体験、手工芸を実施。フレイル予防取り組みのきっかけづくりをした。</li> <li>・高齢者クラブ、はつらつ介護予防講座にて介護予防手帳を配布した。</li> </ul>
基本チェックリストの活用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今年度はシルバーパス更新会が上野毛地区で行わなかったため、ご近所出合いのマルシェ内で健康寿命応援ブースを開催。体力測定実施と介護予防手帳を配布し、基本チェックリストを実施。把握した29%を筋力アップ教室につなげた。</li> </ul>
住民主体の活動への支援状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運動の自主グループを2か所立上げ支援をおこなった。場所の確保や講師へのつながりをおこなった。</li> <li>・詩吟の会立上げ支援をおこなった。講師へのつながりをおこなった。</li> <li>・社会福祉協議会で把握した気軽に立ち寄れる居場所づくりの会に場所の情報提供を行う等社会資源の開発に向けて協力した。</li> <li>・外出支援サービス「お出かけサポート」にあんしんすこやかセンターが把握したボランティアをつなげた。</li> <li>・既存の自主グループやサロン等に巡回し実施状況の把握と必要なバックアップを行った。</li> </ul>
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"> <li>・業務日誌に設けた認知症の相談フォローリストを月に1回見直し、進捗状況を所内で共有。新規がないケースを確認し支援方針を検討。認知症事業も活用しながら支援した。</li> <li>・認知症初期集中支援チーム事業に年3事例つなげ、支援方針をチームで決め早期介入した。</li> <li>・年1回の地区型物忘れチェック相談会にて、担当ケアマネジャーとも連携しながら早期に医師と相談できる機会を提供できた</li> <li>・サロン、高齢者クラブにて物忘れ相談窓口を周知した。</li> </ul>
地区のネットワークづくり	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアマネカフェ、認知症カフェ、多職種連携の会にて一息会、ケアメンの会の広報をし、病院、薬局、見守り協力店にチラシの掲示依頼をすると共にネットワークづくりを行った。地域の認知症カフェ「ふれあいカフェなまじ」に職員が参加し講師のつながりや参加者の相談等フォローを継続した。</li> </ul>
認知症の正しい知識の普及啓発	<ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症サポーター養成講座の開催実績：中町小学校5年生に1回、銀行にて1回、信用金庫にて1回、スーパーにて1回、住民の介護学習会にて1回、自主開催を1回実施した。</li> <li>・その他の取り組み：認知症サポーター養成講座用に分かりやすいパワーポイントを作成し活用した。認知症予防に関するいきいき講座としてアロマ体験講座を実施。あんしんすこやかセンター掲示板に認知症コーナー作成し認知症に対する情報提供を分かりやすく行った。</li> </ul>
見守りフォローリストへの追加方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月の事業所内会議で見守りフォローリスト対象者の状況や支援方針を話し合い、目的や見守りの視点を確認した。</li> <li>・実態把握等で把握した新たな見守り対象候補者を事業所内会議で話し合いリストに追加。</li> </ul>
見守りのネットワークづくりの状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・見守り協力店に広報誌や地区包括ケア会議報告書を持参し、継続的な見守り連携を依頼した。</li> <li>・見守り協力店の内27件へ年2回以上、17件へ年1回訪問した。既存の見守り協力店の情報更新と、新規見守り協力店を11件増やした。</li> <li>・地区包括ケア会議の参加機関に見守りハンドレットを配布し見守りネットワークについて周知した。</li> </ul>
見守りボランティアの活用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・見守り対象者本人及び見守りボランティアに連絡し承諾を得られたら、見守りコーディネーターと共に早期に同行訪問を行った。</li> <li>・今年度5件の利用者を見守りボランティアとマッチングした。</li> <li>・地域貢献意識のある方に声掛けをし、区のボランティア研修を勧め2名が受講した。</li> </ul>
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"> <li>・年3回地区内の診療所に訪問することでネットワークを強化。訪問で得た地域医療情報をもとに相談者の状況に沿って適切な在宅療養相談支援が行えるようにしている。</li> <li>・玉川地域の医療連携の会にて、地域内三師会、リハビリ専門職、医療ソーシャルワーカー、看護師との連携を強化している。</li> </ul>
地区連携医療事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実施要領の実施標準に沿って行い、地区独自の取り組みとして年1回上野毛地区医療と福祉の多職種連携の会スペシャルカフェを実施。地区内診療所、薬局、歯科、介護事業所等に参加声掛けし健康をテーマに事例検討をおこなった。その後報告書の配布を通してさらに連携を強化した。</li> </ul>
医療・介護の連携シートの普及・活用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・3月に医療依存度の高い方の事例検討、情報共有ツール活用をテーマにした会を1回開催する予定だったが、コロナウィルスの影響により中止となった。</li> </ul>
口腔ケアチェックシートの普及・活用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多職種連携の会に歯科医師を講師として招き、「オーラルフレイルを見つけよう」というテーマで講座を開催。その際にチェックシートの活用方法について説明があり普及につながった。</li> </ul>
MCSの普及・活用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・上野毛地区医療と福祉の多職種連携の会にて参加者にMCSIについての情報提供をおこなった。</li> <li>・3月に医療依存度の高い方の事例検討、情報共有ツール活用をテーマにした会を1回開催する予定だったが、コロナウィルスの影響により中止となった。</li> </ul>
地域ケア会議Bの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・3件の地域ケア会議Bケースをケアマネジャーと共に選定し所内でも目的の共有をおこなった。また地域ケア会議の振り返りを行い、運営の質の向上を図った。</li> <li>・認知症在宅サポート室が1事例の地域ケア会議に出席した。</li> <li>・認認夫婦、サービス利用拒否、高齢者住宅在住困難者ケースを保健福祉課・担当ケアマネ・各関係者と課題抽出を行った。</li> </ul>
地域ケア会議Aの実施状況	<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"> <li>・四者連携会議を月1回実施。各窓口での相談対応や連携方法の確認。新たな地域資源や制度、各機関の取り組みの情報共有をした。</li> <li>・精神保健福祉士を常勤2名、非常勤1名配置している。</li> <li>・「障害制度の制度概論」、「8050問題の理解と支援」の研修、「要保護児童支援玉川地域協議会」に参加。</li> </ul>
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"> <li>・相談者のニーズに応じてばとたまがわ、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た。</li> <li>・8050問題をテーマに事例検討会や勉強会を実施し、関係機関と切れ目のない関係づくりをおこなった。</li> </ul>
三者連携の取組状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご近所出合いのマルシェを実施。住民や専門機関がお互いを知りつなげる機会をつくった。地区の活動グループを情報提供し、既存のグループへの参加につなげた。</li> <li>・昨年に引き続き外出が困難な地域において住民とともに買い物支援検討会を開催。「お出かけサポート」を本格実施開始した。</li> <li>・地域活動グループの情報がわかりやすい冊子わくわくを社会福祉協議会が作成。その際にあんしんすこやかセンターが把握しているグループの情報を提供した。</li> </ul>

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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>【事務処理を能率的に行うための工夫】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人総務事務部所属の職員3名をセンターに登録して配置している。</li> <li>・事務職員がセンターに向いて行う作業(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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>【正確な事務処理を行うための工夫】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人総務事務部所属の職員が書類の整理、物品発注と管理、請求事務の補助等を行う。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
	(2)公正・中立性	<p>【公立・中立性を確保する方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>【公立・中立性のチェック方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「再委託先事業所一覧表」を作成し事業所への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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
	(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"> <li>・「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。</li> <li>・「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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>【プライバシー確保のための工夫】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・完全個室の相談室がありプライバシーを確保できる。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
	(4)接遇・苦情対応	<p>【苦情に対する再発防止策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「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。</li> <li>・介護予防事業等の利用者へ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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・ヒヤリハットを作成し、再発予防策を立て、接遇の向上を図る。</li> </ul>
	(5)安全管理	<p>【災害時対策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「災害時対策マニュアル-用賀あんすこ版-」を作成し職員会議等で共有する。</li> <li>・災害時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。</li> <li>・法人の災害対策委員会と連携し、災害伝言ダイヤル訓練や災害用メール訓練を実施する。</li> </ul> <p>【非常時対策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「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。</li> <li>・BCPを作成しており、職員会議等で情報共有する。</li> <li>・「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。</li> <li>・非常時用の訪問セット(マスク・手袋・血圧計・体温計等)を準備しており、緊急時に持参する。</li> </ul> <p>【感染症対策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「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」を作成しており、職員会議等で情報共有する。</li> <li>・窓口カウンターに除菌機を設置し噴霧する。</li> <li>・出勤時の検温、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。</li> <li>・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持参し使用する。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>【健康管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・不安や悩みのある職員には管理者が面談し話を聞く。</li> <li>・法人の費用負担のもと全職員の健康診断を実施する。</li> <li>・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。</li> <li>・メンタルヘルス研修を1年に1回実施する。</li> </ul>
	(7)職員体制	<p>【欠員補充の方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・法人内の有資格者を対象に、地域包括支援センター配属希望者を募り、研修や勉強会を行い育成する。</li> </ul> <p>【人材育成の取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・業務チェックリストを作成して4か月に1回、事業担当者が実施し管理者が点検し、課題については対策を立てる。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>【人材定着の取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>

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>【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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・「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。</li> <li>・法人地域公益活動室から講座の講師派遣をしてもらうなど協働した。</li> </ul>
事務処理の工夫	<p>【事務処理を能率的に行うための工夫】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人総務事務部所属の職員3名をセンターに登録して配置した。</li> <li>・法人本部では、小口現金の管理、再委託居宅介護支援事業所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。</li> <li>・事務職員がセンターに向かい、申請書類、マニュアル、資料、チラシの整理、物品の発注と管理を計画的に行った。</li> </ul> <p>【正確な事務処理を行うための工夫】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新入職者には指導担当を決め、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。</li> <li>・ミスを見つけた際、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。</li> <li>・利用者の担当者変更時は、引き継ぎ作業一覧表を作成して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。</li> </ul>
公正・中立性を確保する方策	<p>【公正・中立性を確保する方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・予防ケアプランの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。</li> </ul>
公正・中立性のチェック方法	<p>【公正・中立性のチェック方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・新規に再委託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。</li> </ul>
個人情報保護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】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
プライバシー確保のための工夫	<p>【プライバシー確保のための工夫】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・聴覚障害のある相談者には、筆談、図や写真入りのパンフレットを使用し説明した。</li> </ul>
苦情に対する再発防止策	<p>【苦情に対する再発防止策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「身だしなみチェックリスト」「べからず言動リスト」を職員に配布し自己点検した。半年に1回、管理者が点検し指導した。</li> <li>・苦情対応、解決フローチャートを作成し職員間で共有した。</li> <li>・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。</li> <li>・管理者から地域包括支援部長に報告した。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。</li> <li>・苦情を2件受けた。利用者からの担当者変更の要望であり調整した。管理者が利用者、職員と面談し状況を把握した。職員の説明不足による不信が原因であった。再発防止に向けて、当該職員と検証し対策を講じた。</li> </ul>
災害時対策	<p>【災害時対策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・災害時対策マニュアルを作成し職員間で共有した。</li> <li>・台風19号の際、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、出勤できる職員を確保し応援体制を整えた。</li> <li>・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2か月に1回更新した。災害発生時のリストの活用方法が課題である。</li> <li>・法人災害対策委員会による災害伝言ダイヤル訓練と災害用メール訓練に参加した。</li> <li>・まちづくりセンター、社会福祉協議会地区事務局、出張所、併設の保育園合同で安全衛生会議を年1回実施した。避難経路、消火器やAEDの設置場所を確認した。</li> </ul>
非常時対策	<p>【非常時対策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「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。</li> <li>・非常時の職員連絡網を見直した。</li> <li>・「24時間電話対応のフローチャート」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。</li> <li>・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。</li> </ul>
感染症対策	<p>【感染症対策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「感染症対策マニュアル」を作成し職員間で共有した。</li> <li>・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。</li> <li>・外出から戻った際の手洗いがいい・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。</li> <li>・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。</li> <li>・新型コロナウイルス感染防止対策マニュアルを作成し職員間で共有した。</li> <li>・新型コロナウイルス感染防止対策として、窓口カウンターに殺菌消毒水噴霧器を設置し常時噴霧した。防護服を購入し、感染疑いの利用者への訪問時に備えた。</li> </ul>
健康管理	<p>【健康管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年1回、法人による一般健康診断を全職員に実施した。</li> <li>・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。</li> <li>・新入職者には入職1か月管理者面談を行い、成果と課題を確認した。</li> </ul>
欠員補充の方策	<p>【欠員補充の方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地区分割による職員補充の際、法人人材対策室の協力のもと経験者や有資格者の人材を採用できた。</li> <li>・新規採用職員2名の退職があったが、保健師、主任ケアマネジャー採用できた。センターとして医療職2名、主任ケアマネジャー2名の配置ができた。</li> <li>・産休職員の代行者がすぐに確保できなかった。1か月後に新規職員の採用ができたが、引継ぎに課題が残った。</li> </ul>
人材育成の取組	<p>【人材育成の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新入職者にはエルダー制を導入しマンツーマンでOJTを行った。管理者が研修期間を1か月として指導計画を作成し育成した。</li> <li>・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した。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
人材定着の取組	<p>【人材定着の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。次年度の達成に向けて対策を練る。</li> <li>・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。</li> <li>・地域包括支援部のセンター2か所合同で「虐待事例を通してのソーシャルワーク実践」をテーマに勉強会を年1回開催した。</li> <li>・管理者が、法人と世田谷区主催の管理者研修に各1回出席し、労務管理とマネジメントについて学んだ。</li> </ul>

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
2総合相談支援	(1)相談対応	<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"> <li>相談者をたらいまわしにしないように、的確に主訴を把握する。「受付相談シート」を作成しており活用する。</li> <li>相談者の情報を適切に判断するため複数の職員や3職種で検討する機会をつくる。窓口当番の2名体制や朝夕礼、週1回のミーティングを実施する。</li> <li>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配置している。</li> <li>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。</li> </ul> <p>【アウトリーチの実施について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>総合相談件数は、年間10,000件を目標とする。訪問対象者リスト、転入者、集合住宅での相談会にてアウトリーチを行う。</li> <li>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、孤立予備軍の高齢者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。</li> <li>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。</li> <li>馬車公苑ハイムと用賀2丁目サロンにて「なんでも相談会」を開催する。上用賀6丁目、上用賀4丁目の集合住宅と玉川台のディホーム内で行っている認知症カフェ、用賀2丁目サロンにて「なんでも出張相談会」を開催する。</li> </ul> <p>【継続的な支援について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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、途切れのない支援を行う。</li> <li>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。</li> <li>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促したりするなど、さらなる関係を築く。</li> </ul> <p>【3職種のチーム対応について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>支援の難しいケースは、職種の違う職員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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
2総合相談支援	(2)PRと地域づくり活動	<p>【広報紙の発行計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>広報紙を「あんすこかわら版」を年間2回発行する。「いきいき講座」や役立つ情報などに加えて、地区のサロン等を取材し掲載する。社会資源を住民に分かりやすく情報提供する。</li> <li>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。</li> <li>法人のホームページを毎月更新し、講座や介護予防事業に関する情報を発信する。</li> </ul> <p>【いきいき講座の開催計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>いきいき講座を年3回開催する。</li> <li>テーマは令和元年度のいきいき講座参加者のアンケート結果を基に選定する。</li> <li>地区版の区報に講座のお知らせを掲載し参加者を募る。</li> </ul> <p>【その他の取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>地区のサロン、高齢者クラブ等に出向き、あんしんすこやかセンターの周知活動を行う。</li> <li>町会、自治会の防災訓練、清掃活動、敬老会、年末のハトロールに参加し信頼関係を築く。</li> <li>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についても話し合う。</li> </ul> <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"> <li>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、三者連携による見守り活動等についてPRする。</li> <li>銀行、郵便局、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ようとする。また、地域ケア会議への参加を促す。</li> </ul>
2総合相談支援	(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"> <li>年間1,500件(月平均125件)を目標とする。</li> <li>高齢化率の高い集合住宅を優先的に個別訪問する。</li> <li>集合住宅の出張相談会では、集会所などを活用して開催するが、来所できない方には、個別訪問をして状況把握する。</li> </ul>

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	<p>【総合相談窓口を行う上で心掛けたこと】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>窓口受付当番者を新入職員と経験豊富な職員の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。</li> <li>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。</li> </ul>
アウトリーチの実施状況	<p>【アウトリーチの実施について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>総合相談件数は目標件数10,000件に対し9,052件であった。目標件数は地区分割前の高齢者人口に対する設定のため、達成したと考える。</li> <li>高齢者の実態把握のため、集合住宅での出張相談会の開催、熱中症予防啓発の個別訪問を行った。また高齢者クラブ、サロン・ミニデイ等に出向き、参加者を把握した。</li> <li>元気な高齢者には、特技を生かせるような地域のボランティア活動を紹介した。</li> </ul>
継続的な支援を行った事例	<p>【継続的な支援について事例】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>女性70歳代、ひとり暮らし、妄想性障害疑い、ヘルパー利用のケースである。近隣住民や民生委員に電話や訪問をして「警備会社が個人情報を盗んだ。あんしんすこやかセンターとぐるになっている。」と訴える。「水に毒が入れられている。目の前の家から見張られている。」とさらに妄想が激しくなる。家族は関わりを持つとしなかったため、かかりつけ医師や近隣住民と協働し、6か月間、見守り支援を継続した。その期間、保健福祉課と役割分担し連携して支援した。例えば、家族に医療の必要性を何度も説明した。その結果、家族の理解を得ることができて医療保護入院ができた。</li> </ul>
3職種チーム対応	<p>【3職種のチーム対応について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>被害妄想の続く利用者を職員2名（保健師と社会福祉士）が訪問した。両者の専門的な判断を生かして支援方針を立てた。</li> <li>ミーティングを毎週1回実施した。3職種が主となり、フォロワー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、フォロワーの最新訪問日や進捗状況等の項目を毎月1回更新した。</li> <li>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。</li> </ul>
PRの取組状況	<p>【広報紙の発行】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>広報紙「あんすこわか版(秋冬号)」を年1回発行した。見学取材した「特集 地区のサロン紹介」の記事が好評であった。地区分割の準備のため春夏号の発行ができなかった。</li> <li>高齢者クラブ、自主グループ等に配布した。「編み物サロン」の記事に関心がある住民から問い合わせがあった。サロンの参加を支援した。</li> <li>法人のホームページを毎月更新し、各種講座や介護予防事業に関する情報を掲載した。</li> </ul> <p>【いきいき講座の開催】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>いきいき講座を年4回開催した。テーマは「フレイル予防」「自立に向けた福祉用具の活用」「終活」「有料老人ホームの基礎知識」であった。受講者は延べ79名であった。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul> <p>【その他の取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>地区分割について、サロン・ミニデイ、高齢者クラブ等に出向き広報した。</li> <li>町会、自治会の防災訓練、夏祭り、敬老会、年末パトロール等に参加した。イベントに応じて会場の準備や片付けに協力するなど、地域との信頼関係づくりに取り組んだ。</li> <li>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。各事業者の「台風19号への備えと対策」を情報交換し、「災害時の備え・事業所間連携」をテーマに意見交換した。</li> </ul>
地域包括支援ネットワークづくりの取組状況	<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"> <li>三者連携による「福祉の相談窓口」の広報活動を年間194か所、3,784人に行った。対象者は町会、自治会、地区民生委員児童委員協議会、高齢者クラブ、サロン・ミニデイ、商店会、小中学校、警察署、消防署等である。</li> <li>年6回の地域ケア会議すべてに民生委員が出席した。</li> <li>地域ケア会議で民生委員の役割や仕事を説明した。出席した介護保険サービス事業者や医療関係者等に伝えることができた。</li> </ul>
実態把握訪問の工夫	<p>【実態把握訪問の工夫について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>年間1,555件実施した。</li> <li>高齢化率37%の集合住宅である上野2丁目アパートで出張相談会を開催した。参加者やアパートの管理員からは「担当の民生委員を知ることができた」「住民同士が話すきっかけになった」と感想が聞かれて好評であった。また相談会に誘うため個別訪問を実施して実態把握も行った。その際、閉じこもりがちな高齢者に体操教室やサロンを紹介した。</li> <li>出張相談会を、まちづくりセンター、社会福祉協議会地区事務局、地域障害者相談支援センター、民生委員等と協働し開催した。集合住宅の住民が相談しやすい環境や方法等を検討した。アパートの集会室を会場にすることができた。</li> </ul>

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>【研修の受講について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>世田谷区の虐待対応マニュアルを職員で共有する。</li> <li>週1回行うミーティングで虐待ケースを挙げて多職種で検討する。</li> <li>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。</li> </ul> <p>【普及啓発の取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul> <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"> <li>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。</li> <li>対象者および家族の実態を把握する。</li> <li>保健福祉課と連携する。迅速に連絡し支援方針を立て、役割分担し援助する。</li> <li>緊急時の保護に備えて、法人の特別養護老人ホームと連携し居室を確保する。</li> </ul> <p>【早期発見の目を広げるためのネットワーク構築】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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の役割や連携について伝える。</li> </ul> <p>【所内における情報共有方法について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>虐待疑いの通報を受けた際は、すぐに出勤職員を招集し、世田谷区の虐待マニュアルに沿って対応を検討する。</li> <li>当日中に担当を決め保健福祉課に迅速に連絡し連携する。</li> <li>朝夕礼時に全職員に情報共有し、フォローリストに記録するなど、主担当者が不在の際にも対応できるようにする。</li> </ul>
	(2)成年後見	<p>【研修について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul> <p>【普及啓発の取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>民生児童委員協議会、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。</li> </ul> <p>【成年後見制度などの支援について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
	(3)消費者被害	<p>【研修について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>地域のサロンで開催されている警察署からのミニ講座にて、消費者被害や防犯について、最新情報を聞き、所内で伝達・共有する。</li> <li>週1回行う事例検討会で、特殊詐欺や悪質商法等の被害に遭った利用者のケースを挙げて多職種で情報共有し検討する。</li> <li>東京都や世田谷区、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全体のスキルアップを図る。</li> </ul> <p>【普及啓発の取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>サロン、ミニデイ、高齢者クラブ等に出向き、消費者被害防止の普及啓発を行う。</li> <li>民生児童委員協議会や町会、自治会等に、消費者被害防止の事例と対策を話すなど普及啓発する。</li> <li>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。希望する方には地域生活安全課を案内する。</li> </ul> <p>【消費者被害への対応について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>見守りフォローリストから、特殊詐欺対策用自動通話録音機を必要とする利用者を選定し、設置するメリットを説明する。取り付け作業を支援する。</li> <li>訪問型サービスの職員が、利用者宅で不審な電話や訪問者に遭遇した場合、すぐ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。</li> </ul>
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り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>毎月1回連絡会を開催して情報共有する。地区内の認知症カフェ等に参加し地域資源を把握する。</li> <li>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。</li> <li>地域の介護支援専門員をはじめ、医療機関や介護サービス事業所、関係機関との多職種連携会議を年6回開催する。そのうち4回は医療連携事業と共催する。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。</li> <li>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。</li> </ul> <p>【社会資源の把握について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>地区のケアマネジャーに地域ケア会議Aの出席を依頼する。地域の社会資源の把握や民生委員につなげる機会をつくる。</li> <li>多職種連携会議で地区の社会資源の情報提供をする。</li> <li>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。</li> </ul>

昨年度の取組実績	
研修受講状況	<p>【研修の受講について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・東京都や世田谷区主催の虐待に関する研修に職員1名が受講した。</li> <li>・伝達研修を行い職員全員のスキルアップを図った。</li> </ul>
普及啓発の取組	<p>【普及啓発の取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・多職種連携の会で「虐待事例からソーシャルワークを学ぶ」をテーマに勉強会を実施した。ロールプレーを取り入れ、グループワークを行った。参加者から「分かりやすかった」との感想が多く聞かれ、好評を得た。</li> <li>・特別養護老人ホームラストリアの職員を対象に虐待予防講座を開催した。世田谷区の虐待マニュアルを説明した。また、母体法人の特別養護老人ホーム博水の細相談員が講師となり、施設での虐待防止への取り組みについて講義を行った。終了後のアンケートでは「事例を通して、利用者の対応を改めて見直す機会になった」との感想が多く好評であった。</li> </ul>
虐待に発展するリスクのあるケースの把握	<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"> <li>・保健福祉課主催の虐待会議に年9回出席した。そのうち7件が息子から高齢両親への暴力(身体的、精神的虐待)、1件が夫から妻への暴力、1件が長女から母親であった。</li> <li>・地域のケアマネジャーから相談を受けた。職員間で共有しリスクを検討し、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、虐待予防への対策を立てた。</li> <li>・保健福祉課主催の巡回指導時(2か月に1回)に3職種が出席した。虐待会議の対象者について、支援の進捗状況等を確認し検討した。</li> </ul>
早期発見の目を広げるためのネットワーク構築	<p>【早期発見の目を広げるためのネットワーク構築】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・居宅ケアマネジャー、介護保険サービス事業者とともに、虐待が起こる背景や原因を考え、関係機関に関する情報を共有した。</li> <li>・対象者の自宅に居宅ケアマネジャーと訪問した。介護者にあんしんすこやかセンターの役割を伝え、家族介護者教室や認知症カフェを紹介した。</li> <li>・虐待やその疑いのある世帯については、警察署や交番に情報提供し緊急時に備えるなど連携した。</li> </ul>
所内における情報共有の方法	<p>【所内における情報共有方法について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。内容を確認し緊急性の有無を判断し、主担当者等の役割分担を行った。当日中に主担当者から保健福祉課に報告し連携を図った。</li> <li>・フォローリストに虐待ケースの項目をつくり、ひと目で把握できるようにした。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に取り組んだ。</li> </ul>
研修受講状況	<p>【研修について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・社会福祉士を主に、都や区の研修および成年後見センターの主催する事例検討会を受講した。伝達研修も行い職員全員のスキルアップを図った。</li> <li>・週1回の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意見交換を行った。</li> </ul>
普及啓発の取組	<p>【普及啓発の取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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や相談会の案内を行い普及啓発した。</li> <li>・「終活」をテーマにいきいき講座を開催した。エンディングノートや成年後見制度を紹介して、活用を促した。</li> </ul>
成年後見制度などの支援に繋いだ事例	<p>【成年後見制度などの支援について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症や身寄りのない高齢者について、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利用を支援した。</li> </ul> <p>〈事例〉</p> <p>男性(90歳、要支援1、ひとり暮らし)が、身体機能と認知機能の急激な低下により緊急入院したケースである。所有している不動産があるも、金銭管理が困難になり支援が必要になった。また関係性の不確かな女性の存在もあり、詐欺被害を予防するためにも、成年後見制度を利用することにした。長女は足に障害があり、長男は本人との関わりを拒絶していた。そのため区長申し立てを想定し保健福祉課に相談した。長女、長男それぞれに対して、保健福祉課とあんしんすこやかセンターが同席し面談を行った。長男が申し立てを行い、後見人になる意向を確認した。成年後見センターが申し立ての手続き等を支援した。本人は入院中に介護保険区分変更申請を行い要介護2となった。ひとり暮らしは困難と判断し、有料老人ホームに入居した。</p>
研修受講状況	<p>【研修について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域のサロンで行われている警察署からのミニ講座に毎月1回出席した。情報を収集し職員間で共有した。</li> </ul>
普及啓発の取組	<p>【普及啓発の取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自動通話録音機設置の支援を年14件行った。</li> <li>・サロン、ミニデ、高齢者クラブ等に出向き、消費者被害防止のチラシを配布した。また都や区の被害状況を伝えるなど普及啓発に取り組んだ。</li> <li>・高齢化率の高い集合住宅の管理員と連携し、特殊詐欺対策用自動通話録音機の設置を普及啓発した。管理員が住民に自動通話録音機を紹介し説明した。その結果、該当する高齢者の発見ができた。</li> </ul>
消費者被害に対応した事例	<p>【消費者被害への対応について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者のみ世帯で、特殊詐欺の被害が1件発生した。現金130万円が奪われたケースである。夫の外出中に妻が応対した。犯人は自宅を訪れ、警察署を名乗り、犯罪に巻き込まれていると話す。妻はキャッシュカードを渡してしまう。犯人が帰った後で、家族が不審であることに気づき、警察署に通報し被害届を出した。再発防止のため、あんしんすこやかセンターが自動通話録音機を設置した。</li> </ul>
ケアマネジャー支援の取組	<p>【ケアマネジャー支援の取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・多職種連携の会「井戸端会議」を年4回開催した。「認知症・独居」「高齢者虐待」をテーマにした事例検討会、「認知症と徘徊」をテーマにしたワールドカフェ、また「アド/インスキアプランニング」「メディカルケーステーションの活用」をテーマにして、地区連携医事業と共催した勉強会も実施した。</li> <li>・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」を年10回開催した。連絡会では、地区の主任ケアマネジャー同士の関係強化と、地域活動への参加をテーマに取り組んだ。</li> <li>・玉川地域主任ケアマネ連絡会の勉強会を年1回開催した。開催に向けて保健福祉課との連絡調整や運営補助の役割を担った。テーマは「障害福祉サービスとの連携」「地域ケア会議」である。</li> <li>・居宅ケアマネジャーから支援困難なケースの相談があった時は、詳細を聞き取り問題を整理した。課題を抽出し今後の支援方針を検討した。状況に応じて利用者への訪問を行い実態を把握した。ケアマネジャーを継続してバックアップした。</li> </ul>
社会資源の把握状況	<p>【社会資源の把握について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・再委託先居宅介護支援事業所のケアマネジャーに地域ケア会議Aの出席を促した。出席したケアマネジャーから、民生委員と関係ができたこと、社会資源を知ることができたこと等、有意義であったとの感想が聞かれた。</li> <li>・地区内にあるサービス付き高齢者住宅のケアマネジャーや相談員を対象に、社会資源に関するアンケート調査を行った。また区発行の「健康長寿ガイドブック」を用いて住民主体のサービス等について情報提供した。</li> <li>・多職種連携の会で社会資源に関する情報を提供した。その結果、地区内の主任ケアマネジャーが若年性認知症のカフェに参加した。</li> </ul>

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	<p>(1)介護予防ケアマネジメント</p> <p>(2)一般介護予防事業</p>	<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"> <li>・ICFの考え方に沿って課題と解決方法を検討し支援する。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>【地域ケア会議Aについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年3回開催する。</li> <li>・個別課題から地域課題の抽出・共有を意識して行う。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>【再委託先への支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新規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。</li> <li>・地域ケア会議A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。</li> </ul> <p>【フレイル予防の普及啓発の取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>【基本チェックリストの活用について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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氣アップ教室につなげる。</li> </ul> <p>【住民主体の活動支援について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・サービス付き高齢者住宅2か所において、世田谷いきいき体操自主グループ立ち上げに向けた支援を行う。</li> </ul>
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"> <li>・「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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>【地区のネットワークづくり】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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の運営について、各々月1回開催の運営を支援する。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>【認知症サポーター養成講座について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症サポーター養成講座を年5回開催する。地域の住民に向けて積極的に実施する。</li> <li>・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。</li> <li>・高齢化率の高い集合住宅、郵便局、銀行、商店会、など高齢者が多く利用する場所に対して認知症サポーター養成講座開催の啓発活動を行う。</li> </ul> <p>【その他の取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症サポーター養成講座を修了した人に声をかけ、認知症サポーター講義での寸劇役や地域の認知症カフェボランティアの支え手になるよう働きかける。</li> <li>・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」や区の「高齢者見守りステッカー」等を活用してもらえよう、多職種交流会で広報する。</li> </ul>
7あんしん見守り事業	見守り支援	<p>【見守りフォローリストへの追加方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・巡回指導に上げている一般相談、プランに結びつかず定期的な見守りが必要なケース、居宅ケアマネが担当しているが所内で情報共有した方がよいケース、災害時あんすこ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る。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>【見守りネットワークづくりについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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、せた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。</li> <li>・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。</li> <li>・三者と民生児童委員、障害者相談支援センターぼーとたまがわ、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。</li> </ul> <p>【見守りボランティアの活用状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・見守りボランティア2名の活動継続を支援する。</li> <li>・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。</li> </ul>

昨年度の取組実績	
介護予防ケアマネジメントをすにあたり心掛けたこと	<p>【介護予防ケアマネジメントをすにあたり心掛けていること】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・体力や筋力に不安をもつ相談者を対象に、基本チェックリストを行いアセスメントした。役割や生きがいづくりを視点において、地域への参加と活動を支援した。サロンや体操教室等を紹介するとともにボランティア活動を促した。</li> <li>・サービスを提案する時は、利用者の意向を踏まえて2つ以上の選択肢を挙げた。利用者が自ら選べるようにメリットやデメリットを説明した。</li> </ul>
地域ケア会議Aの実施状況	<p>【地域ケア会議Aについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・計画通り年3回実施できた。</li> <li>・集合住宅に転入した高齢者の課題が挙げた。「管理組合があるので、町会の加入案内が届かない。」「地域情報をどこで得たらいいのか分からない。」等である。会議に出席していた民生委員が、町会や地域のサロン等を紹介した。地域に参加するきっかけができた。</li> <li>・地区内7か所のサービス付き高齢者住宅を対象に、地域の社会資源に関するアンケート調査を行った。分析し考察した結果を介護予防地域支援課に提出し問題提起した。サービス付き高齢者住宅に住所持特例で入居している要支援高齢者が、総合事業によるサービスの一部を利用できないことが課題である。</li> </ul>
再委託先への支援状況	<p>【再委託先への支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新規再委託先事業所に、再委託契約の手続きや手順、介護予防ケアマネジメントの重要事項や帳票類等について資料を作成し説明会を開催した。</li> <li>・地域ケア会議Aに再委託契約をしている居宅のケアマネジャーが出席した。「地域の社会資源を知ることができた」「利用者へのサービスに選択肢が増えた。紹介できる。」という感想が聞かれた。</li> </ul>
フレイル予防の普及啓発の取組	<p>【フレイル予防の普及啓発の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「フレイル予防」をテーマにいきいき講座を開催した。講師は訪問診療専門の医師である。希望者には体組成計を用いて筋肉量や基礎代謝量等を測定し、結果を書面で渡した。「(自身の)今の状態を数値で確認できた。」と好評を得た。</li> <li>・はつらつ介護予防講座で、講師がフレイル予防について参加者に講話した。</li> <li>・「世田谷いきいき体操」の自主グループ立ち上げを支援した。筋力アップ教室の終了者を対象に代表者やメンバーを募った。会場は地区内の有料老人ホームのフリースペースである。代表者、メンバー、ホームの職員と協働して取り組んだ。</li> <li>・地区内7か所のサービス付き高齢者住宅に「世田谷いきいき体操」を普及啓発した。うち2か所が「会場として場所を貸せる」とのことで、次年度、立ち上げの準備に取り組む。</li> </ul>
基本チェックリストの活用状況	<p>【基本チェックリストの活用について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・基本チェックリストを年間147件実施した。実態把握訪問対象者、窓口相談者等に実施した。運動不足や不活発な状態にある方などに、はつらつ教室、筋力アップ教室、お口の元気アップ教室、自主グループ主催の体操教室等を紹介し参加を促した。</li> <li>・体力に不安のある相談者には、「地域への参加と活動」「その人らしい生きがいのある生活」に視点をおいてアセスメントした。その結果、サロンや体操教室の参加を促した。その際、基本チェックリストを実施し判断の手がかりにした。「自立して行う」ことが介護予防に不可欠と考える。</li> </ul>
住民主体の活動への支援状況	<p>【住民主体の活動支援について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・世田谷いきいき体操の自主グループ「ひだまり」に毎月2回参加し交流した。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。また介護予防や健康に関する講座等を広報した。</li> <li>・筋力アップ教室終了者に声をかけ、「世田谷いきいき体操」の自主グループ立ち上げに向けて支援した。</li> <li>・上用賀2丁目の地域デイサービスに年3回出向き、参加者と交流し状況を把握した。</li> </ul>
もの忘れ相談を行うにあたり心掛けたこと	<p>【もの忘れ相談を行うにあたり心掛けたこと】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地区型もの忘れ相談会に該当する3名を案内した。うち1名は認知症の疑いが認められ専門病院の診断を促した。早期発見ができた。</li> <li>・認知症初期集中支援チーム事業に4事例取り組んだ。認知症専門病院の受診ができ介護保険認定申請ができたケース、介護サービスの拒否があったが訪問看護サービスの利用ができたケース等である。</li> </ul>
地区のネットワークづくり	<p>【地区のネットワークづくり】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・上用賀5丁目アパート集会所で開催している認知症カフェ「上用賀茶房」に毎月1回出向き、後方支援を継続した。延べ参加人数108名であった。</li> <li>・認知症カフェ「フェローフィリング」に毎月1回参加した。全職員が順番に出向き、関係づくり注力した。その際、いきいき講座のPRや広報紙の配布等を行った。</li> <li>・認知症高齢者やその介護者家族に、地域の認知症カフェ、家族介護者教室、「家族のためのこころが楽になる相談」を紹介した。その結果、認知症高齢者やその介護者家族と地域の民生委員やボランティアが出会い、関係をつくることができた。</li> </ul>
認知症の正しい知識の普及啓発	<p>【認知症の正しい知識の普及啓発】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症サポーター養成講座を年4回開催した。対象は地域のサロン、三井不動産レジデンス管理員等であった。受講者は延べ100名であった。</li> <li>・認知症サポーター養成講座フォローアップ研修に地区にお住まいの認知症当事者と参加した。認知症当事者が自らの気持ちや思いを話す機会として貴重であった。</li> </ul> <p>【その他の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症在宅サポート室主催の認知症当事者の交流会に年3回参加した。認知症当事者が望む生活について、当事者同士で意見交換した。「実現したいことはあるが一人では難しいこと」など課題が挙げた。次年度は課題解決に向けて認知症在宅サポート室と協働する。</li> <li>・住民から、所有するマンションの一室を「若年性認知症の方の居場所」として利用してほしいという相談を受けた。利用者2名を紹介した。うち1名が毎月1回、ボランティアの協力を得て参加できた。「お茶を飲み楽しくおしゃべりする場所」として定着した。課題は新規参加者の発掘と利用時の送迎支援である。</li> </ul>
見守りフォローリストへの追加方法	<p>【見守りフォローリストへの追加方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・朝夕や週1回のミーティングで、利用者の課題を検討している。継続的な支援の必要性を判断したケースをフォローリストに追記した。介護保険のサービスを利用して課題が緩和し、生活が安定した時にはフォローリストから削除した。継続的な支援の必要性における判断基準を明確にして、フォローリストの掲載条件を整理した。</li> <li>・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。その際、支援の進捗状況を確認し、フォローリストを2か月に1回更新した。</li> </ul>
見守りのネットワークづくりの状況	<p>【見守りネットワークづくりについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・馬事公苑ハイムと上用賀2丁目サロンで出張型相談会「なんでも相談会」を年3回開催した。三者と民生委員、地域障害者相談支援センターぽーとたまがわ、玉川警察署等と協働した。高齢者だけでなく、子育て世代、若者の相談を受けるなど、成果があった。</li> <li>・馬事公苑に隣接する障害者施設が運営するカフェで、ひきこもりや精神疾患をもつ方の居場所づくりを後方支援した。社会福祉協議会地区事務局、地区サポーター、民生委員、障害者施設職員、地域障害者相談支援センターぽーとたまがわが協働した。立ち上げの準備会議を3回行った。プレオープン1回開催した。チラシを作成し配布した。参加者は12名であり、うち1名が就労移行支援を受けることになった。</li> <li>・高齢者見守りステッカーを8か所に配布した。薬局、コンビニエンスストア、信用金庫、郵便局等である。あんしんすこやかセンターの役割や機能について説明した。心配な高齢者を発見したら連絡してもらおうなど、連携するための方法を伝えた。</li> </ul>
見守りボランティアの活用状況	<p>【見守りボランティアの活用状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・見守りボランティア2名の活動を継続して支援した。</li> </ul>

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>【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"> <li>・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。</li> <li>・世田谷区在宅療養資源マップや定期的に更新される医療情報を活用し、在宅医療を支える様々な地域資源について案内する。</li> <li>・ACPIについて情報提供する。利用者の望む終末期の医療・ケアを受けるために家族等に説明する。</li> </ul> <p>【地区連携医事業の実施について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・医師と薬剤師・ケアマネジャー・訪問看護事業所など多職種連携会議を年7回開催する。</li> <li>・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。</li> <li>・地域住民を対象にした区民講座を開催する。</li> </ul> <p>【医療・介護の連携シートの普及・活用】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の状態を的確に伝え効率的に連携するために、状況に応じて医療連携シートを活用し、医師との連携を図る。</li> <li>・ケアマネジャーに紹介する。必要に応じて記載方法や活用方法等について説明する。</li> </ul> <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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>【MCSの普及・活用について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・多職種連携会議等でMCSの活用について普及を行う。</li> <li>・より効果的な活用方法について意見交換する機会をつくる。</li> </ul>
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"> <li>・年3回開催する。</li> <li>・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。</li> <li>・週1回のミーティングにて、所内で進捗状況、意見交換を行う。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>5(1)に記載</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り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・薬局、郵便局、銀行等にチラシの設置を依頼する。</li> <li>・高齢化率の高い集合住宅を中心に、集合住宅の集会所やサロンにて出張相談会を年6回開催する。</li> </ul> <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"> <li>・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と協働し、何でも気軽に相談できる窓口として相談支援に取り組む。</li> <li>・三者にて、地域の見守りネットワークについて勉強会を開催する。</li> </ul>
	(2)参加と協働による地域づくりの推進	<p>【三者連携の取り組み状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地区の見守りに関するリーフレットを作り、地域での見守り活動を推進する。</li> <li>・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」に月1回、出席し、地域づくりに参画する。</li> <li>・三者連携会議に月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。全職員が順番で出席し、情報共有を行う。</li> </ul>

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	<p>【在宅療養相談窓口を行う上で心掛けたこと】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・療養相談窓口の相談件数は235件であった。</li> <li>・ひとり暮らし、80歳代男性のターミナルケアにおける退院調整を、病院のソーシャルワーカーと連携し支援した。自宅で輸血を継続する必要がある、退院後すぐに訪問診療と訪問看護ステーションの支援を受けることができた。</li> <li>・医療および介護を必要とする高齢者については、家族の同意を得て、介護保険の認定申請、訪問診療や訪問看護の利用調整を病院のソーシャルワーカーと連携し支援した。</li> </ul>
地区連携医事業の実施状況	<p>【地区連携医事業の実施について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・医療と介護の連携会議「用賀あんすこカフェ」を年4回開催する予定であったが3回になった。新型コロナウイルス感染拡大防止のため3月に予定していた「訪問歯科と栄養指導についての勉強会」を中止した。</li> <li>・地区連携医と2か月に1回運営会議を行った。</li> <li>・地域住民対象の区民講座を年1回開催した。テーマは「アドバンスケアプランニング」であった。「もしばなゲーム」を参加者と主任ケアマネジャーを交えて行った。地区連携医と意見交換する時間を設けて交流した。</li> </ul>
医療・介護の連携シートの普及・活用状況	<p>【医療・介護の連携シートの普及・活用】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入院や退院時に医療・介護の連携シートを活用した。</li> </ul>
口腔ケアチェックシートの普及・活用状況	<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"> <li>・居宅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した。</li> <li>・用賀あんすこカフェで「訪問歯科診療と栄養指導」をテーマに勉強会を行う予定であったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため次年度に延期した。</li> </ul>
MCSの普及・活用状況	<p>【MCSの普及・活用について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・用賀あんすこカフェでMCSの有効活用についてグループワークを行った。利点や課題点について意見をまとめた。</li> <li>・地区連携医との情報共有、連絡調整にMCSを活用した。</li> <li>・新入職者を対象にMCSの説明を行った。全職員が登録した。</li> </ul>
地域ケア会議Bの実施状況	<p>【地域ケア会議Bについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・計画通り年3回実施できた。</li> <li>・地域ケア会議を効率的、効果的に実施するために、年間計画を立て、開催月や担当者を決めた。事例の選出、進捗状況、事後評価について週1回のミーティングで共有した。</li> <li>・年度末には地域ケア会議から挙げられた課題を明確にして、地区でできること、地域でできることなど整理した。</li> </ul>
地域ケア会議Aの実施状況	5(1)に記載
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	<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"> <li>・精神疾患や引きこもり、生活困窮に関する研修に年3回出席した。</li> <li>・福祉の相談窓口の充実を図るため、2名の医療職を配置した。また助産師有資格者、精神保健福祉士有資格者2名を配置した。専門性を活かした相談に応じることができた。</li> </ul>
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>【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"> <li>・地域障害者相談支援センター「ほーとたまがわと協働し「なんでも相談会」を開催した。高齢者と障害をもつ子の課題解決に向けて連携し、世帯全体を支援した。</li> <li>・引きこもりの子について母親から相談が続いた。健康づくり課に引き継ぐも支援が途切れてしまった。再度あんしんすこやかセンターが関わり、健康づくり課の支援を再開することができた。</li> <li>・子育て支援系サロン「シングルシェアハウス」に向いて情報収集した。代表者と関係をつくった。</li> <li>・子育てサロン交流会に職員2名が参加した。児童館の職員やサロン関係者と交流し関係づくりに努めた。</li> </ul>
三者連携の取組状況	<p>【三者連携の取組み状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・三者連携会議に月1回出席した。地区診断を行い課題を整理した。ひとつに高齢化率の高い集合住宅が点在していることがある。そのため上用賀2丁目集合住宅の集会所を会場に出張相談会を開催した。用賀2丁目のサロンでも実施した。次年度も継続する。さらに上用賀6丁目、上用賀4丁目の開催に向けて自治会との関係づくりに取り組んだ。</li> <li>・福祉の相談窓口のPRIに注力した。「三者で取り組む」をスローガンにして、町会の敬老会や自治会の防災訓練、高齢者クラブ等に三者で出向いた。</li> <li>・用賀まちづくりセンター複合施設安全衛生会議に出席した。出張所、併設の保育園、社会福祉協議会地区事務局とともに、防犯や災害に関することについて意見交換し課題を整理した。</li> </ul>

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><b>【事業計画の達成に向けた法人のバックアップ体制】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月の法人運営会議、部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。</li> <li>・施設サービス部(グループホームやまほし)とともに認知症カフェを運営する。</li> <li>・障害者支援局(玉川福祉作業所・相談支援センター)と協働し利用者支援を行う。</li> <li>・法人検査部が介護予防ケアマネジメント等の帳票類の有無を確認するなど、業務を点検する。</li> </ul> <p><b>【事務処理を能率的に行うための工夫】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人総務事務部所属の職員3名をセンターに登録して配置している。</li> <li>・事務職員がセンターに向いて行う作業(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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p><b>【正確な事務処理を行うための工夫】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人総務事務部所属の職員が書類の整理、請求関係の作業等を行う。</li> <li>・事務作業マニュアルを作成しており、確認・点検しながら作業する。</li> <li>・事務職員は、区への実績報告や給付管理等の経理に関する事務を、法人独自で作成したチェック表を用いて行う。</li> </ul>
	(2)公正・中立性	<p><b>【公立・中立性を確保する方策】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p><b>【公立・中立性のチェック方法】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「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。</li> <li>・法人の検査部が3か月に1回、一覧表を点検する。</li> <li>・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。</li> </ul>
1運営管理	(3)個人情報・電子データの管理	<p><b>【個人情報保護のための具体的な取り組み】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「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、職員間で情報共有する。供覧用書庫に置いて、いつでも確認できるようにする。</li> <li>・「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。</li> <li>・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。</li> <li>・職員が外出する際は、IDカードをその都度保管する。</li> </ul> <p><b>【プライバシー確保のための工夫】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・完全個室の相談室がありプライバシーを確保できる。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
	(4) 接遇・苦情対応	<p><b>【苦情に対する再発防止策】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・接遇マニュアルを職員間で共有し実行する。</li> <li>・「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。</li> <li>・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、課題については対策を立てる。</li> <li>・苦情対応・解決フローチャート(マニュアル)を作成しており職員間で情報共有する。供覧書庫に配置している。</li> <li>・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。</li> <li>・苦情にならなかな情報を得たら「ヒヤリ・ハット報告書」を作成し対策を練る。</li> </ul>
1運営管理	(5)安全管理	<p><b>【災害時対策】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「災害時対策マニュアルー二子玉川あんすこ版ー」に水害対策を加えて更新し、職員間で情報共有する。</li> <li>・災害時のフォロリストを作成して、要避難支援者をチェックする。毎月1回更新する。</li> <li>・法人の災害対策委員会と連携し、災害伝言ダイヤル訓練やメール連絡網訓練を実施する。</li> <li>・町会長会議、地区民生委員児童委員協議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。</li> </ul> <p><b>【非常時対策】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「非常時対応マニュアル」を作成しており、職員間で情報共有する。供覧書庫に配置している。</li> <li>・BCPを作成しており、職員間で情報共有する。供覧書庫に配置している。</li> <li>・「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。</li> <li>・非常時用の訪問セット(マスク・手袋・血圧計・体温計等)を準備しており、緊急時に持参する。</li> </ul> <p><b>【感染症対策】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「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」を作成しており、職員間で情報共有する。</li> <li>・窓口カウンターに除菌機を設置し噴霧する。</li> <li>・出勤時の検温、外出から戻った際の手洗いを徹底する。トイレ内洗面台にうがい用の紙コップを置いている。</li> <li>・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持参し使用する。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p><b>【健康管理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・不安や悩みのある職員には管理者が面談し話を聞く。</li> <li>・法人の費用負担のもと全職員の健康診断を実施する。</li> <li>・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。</li> <li>・メンタルヘルス研修を1年に1回実施する。</li> </ul>
	(7)職員体制	<p><b>【欠員補充の方策】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・法人職員の有資格者を対象に、あんしんすこやかセンター配属希望者を募り研修や勉強会を行い育成する。</li> </ul> <p><b>【人材育成の取り組み】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p><b>【人材定着の取り組み】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人の「働き方改革宣言」に基づき、残業月10時間以内、有給休暇取得率75%以上を推奨する。</li> <li>・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。</li> <li>・毎週1回、利用者の支援困難なケース等を対象に検討する。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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>

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>【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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
事務処理の工夫	<p>【事務処理を能率的に行うための工夫】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人総務事務部所属の職員3名をセンターに登録して配置した。</li> <li>・事務職員がセンターに向向いて、申請書類、マニュアル、資料、チラシの整理、物品の発注と管理を計画的に行った。</li> <li>・法人本部では小口現金の管理、再委託居宅介護支援事業所への委託料の振り込み手続き、法人用月次実績報告書の確認等を行った。</li> </ul> <p>【正確な事務処理を行うための工夫】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新入職者には管理者が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。</li> <li>・事務処理のミス防止のため、ダブルチェックを行った。</li> <li>・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。</li> </ul>
公正・中立性を確保する方策	<p>【公正・中立性を確保する方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
公正・中立性のチェック方法	<p>【公正・中立性のチェック方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・法人事務部が毎月、再委託先事業所の委託料請求および領収の処理を行っている。その際、件数の偏りをチェックしている。</li> <li>・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。</li> </ul>
個人情報保護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】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
プライバシー確保のための工夫	<p>【プライバシー確保のための工夫】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・耳が聞こえない相談者には、筆談、図や写真入りのパンフレットを使用し説明した。</li> </ul>
苦情に対する再発防止策	<p>【苦情に対する再発防止策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「身だしなみチェックリスト」「べからず言動リスト」を職員に配布し自己点検した。半年に1回、管理者が点検し指導した。</li> <li>・苦情対応、解決フローチャートを作成し職員間で共有した。</li> <li>・苦情を受け取ったらすぐに管理者に報告した。朝夕礼やミーティングで検証し再発防止策を練った。業務日誌に記録して確認できるようにした。</li> <li>・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て対応した。</li> </ul>
災害時対策	<p>【災害時対策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・災害時対策マニュアルを作成し職員間で共有した。</li> <li>・台風19号の際、法人本部とラインやメールで情報交換した。職員の安全を確認した後、出動できる職員を確保し応援体制を整えた。</li> <li>・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2か月に1回更新した。</li> <li>・法人災害対策委員会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。</li> </ul>
非常時対策	<p>【非常時対策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「非常時対応マニュアル」を作成し職員間で共有した。「BCP」を閲覧書庫に置き、いつでも確認できるようにした。</li> <li>・非常時の職員連絡網を見直した。</li> <li>・「24時間電話対応のフローチャート」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。</li> <li>・非常時用の訪問セット(靴カバー・マスク・手袋・血圧計・体温計等)を準備し活用した。</li> </ul>
感染症対策	<p>【感染症対策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「感染症対策マニュアル」を作成し職員間で共有した。</li> <li>・窓口カウンターにアルコール手指消毒液を常時設置し相談者に促した。</li> <li>・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。</li> <li>・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、靴カバーを使用した。</li> <li>・「新型コロナウイルス感染防止対策マニュアル」を作成し職員間で共有した。</li> <li>・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。相談者の退室後は消毒液でテーブルやイス等を拭いた。</li> <li>・新型コロナウイルス感染防止対策として、窓口カウンターに殺菌消毒水噴霧器を設置し常時噴霧した。簡易防護服を購入し、感染疑いの利用者への訪問時に備えた。</li> </ul>
健康管理	<p>【健康管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年1回、法人による健康診断を全職員に実施した。</li> <li>・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。</li> <li>・新入職者には入社1か月後に管理者面談を行った。悩みを聞いてメンタルヘルスケアに取り組んだ。</li> </ul>
欠員補充の方策	<p>【欠員補充の方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・二子玉川あんしんすこやかセンター開設のため、法人人材対策室が有資格者や経験者等の必要な人材を集めた。</li> <li>・法人総務事務部所属の職員3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がある。</li> <li>・法人運営の居宅介護支援事業所所属のケアマネジャーと接遇研修等、ともに研修に参加しており、欠員時の補充に備えている。</li> </ul>
人材育成の取組	<p>【人材育成の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新入職者にはエルダー制を導入しマンツーマンでOJTを行った。管理者が研修期間を1か月として指導計画を作成し育成した。</li> <li>・新入職者の研修期間後、管理者との面談を行い成果と課題を把握した。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
人材定着の取組	<p>【人材定着の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人の「働き方改革宣言」に基づき、残業月10時間以内、有給休暇取得率75%以上を目標にした。残業時間数は減り有給取得率が向上した。</li> <li>・会議の事前準備、進め方等を見直し定例会議の回数や時間をスリム化できた。月2回から1回、時間は1時間を厳守した。</li> <li>・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。</li> <li>・地域包括支援部のセンター2か所合同で「虐待事例を通してのソーシャルワーク実践」をテーマに勉強会を年1回開催した。</li> <li>・管理者が、法人と世田谷区主催の管理者研修に各1回出席し、労務管理とマネジメントについて学んだ。</li> </ul>

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
2総合相談支援	(1)相談対応	<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"> <li>・相談者をたらいまわしにしないように、的確に主訴を把握する。「相談聞き取りシート」を作成しており活用する。</li> <li>・相談者の情報を適切に判断するため3職種や複数の職員で検討する。そのため窓口当番を2名体制にしている。また朝夕礼および週1回ケースミーティングを行う。</li> <li>・障害者支援、子育て支援、医療機関等の専門的な情報や担当の連絡先等をファイリングして窓口に配置している。</li> <li>・インテーク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。</li> </ul> <p>【アウトリーチの実施について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・実態把握訪問件数の年間目標を1,000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。</li> <li>・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歳台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。</li> <li>・高齢者の孤立死防止対策のため、地区内のひとり暮らし世帯を対象に個別訪問する。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>【継続的な支援について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス拒否の利用者には、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。</li> <li>・高齢の親と障害のある子など、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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>【3職種のチーム対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
2総合相談支援	(2)PRと地域づくり活動	<p>【広報紙の発行について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報紙「二子玉川あんすこだより」を年4回発行する。法人のホームページにも掲載する。</li> <li>・「いきいき講座」や「多職種の会」「ふたこメディアカフェ」等のお知らせや報告、介護予防事業、見守りボランティアの募集等を掲載する。</li> <li>・町会回覧を利用して合計500部を配布する。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。</li> </ul> <p>【いきいき講座の開催について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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、高齢者の住まい等である。</li> <li>・グループワークやロールプレイを取り入れるなど、参加者同士が交流できるようにする。</li> <li>・講座の講師は地区内の認知症家族の会やサロンの代表者、介護保険サービス事業者等、地域に密着した人材や団体に依頼する。</li> </ul> <p>【その他の取り組みについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・三者連携のためのPRを行う。「二子玉川あんすこだより」や三者で作成する「二子玉川地区通信」に関連記事を掲載する。</li> <li>・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。</li> <li>・町会や自治会の防災訓練、清掃活動、納涼会、敬老会、年末の町会バトロール等に参加する。</li> </ul> <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"> <li>・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等に、三者連携による見守り活動等についてPRする。</li> <li>・新聞販売店、宅配業者、銀行、郵便局、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ようとする。また、地域ケア会議への参加を促す。</li> </ul>
2総合相談支援	(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"> <li>・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。</li> <li>・孤立予備軍の高齢者や引きこもりがちな40～60歳台について個別訪問を行う。</li> <li>・見守り活動のチラシを作成し訪問時に配布し説明する。不在時はポストに貼り付けて情報提供する。</li> <li>・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。</li> </ul>

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"> <li>・相談者の主訴を的確に把握するために「受付相談シート」を活用し聞き取った。</li> <li>・窓口受付当番を2名で組み、相談者に迅速に対応するために、職員間で相談し協力できる体制にした。</li> <li>・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。</li> </ul>
アウトリーチの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・7月の開設から総合相談対応者延べ件数は4,363件であった。うち障害者や引きこもりの子などの相談件数は延べ43件であった。</li> <li>・高齢者の実態把握のため、集合住宅での個別訪問や高齢者クラブ、自主グループ、サロン等に出向き、参加者と交流した。</li> <li>・孤立死が2件発生した。両者ともに男性、70歳代、ひとり暮らし、身寄りなし、近所付き合い希薄など共通している状況があった。孤立者を把握するために、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実態把握に取り組んだ。</li> <li>・台風19号による浸水被害の大きかった住所地のひとり暮らし、高齢者のみ世帯の安否を確認した。</li> </ul>
継続的な支援を行った事例	<p>【継続的な支援について事例】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・女性(70歳代、未申請、ひとり暮らし)が軽度認知障害を抱えているケースである。自宅内にゴミが溢れ、異臭や害虫が発生し不衛生な環境で暮らす。介護保険認定申請を促し訪問型サービス等の利用を勧めるも拒否が続く。保健福祉課、医師による専門職指導、認知症在宅サポート室等と協働した。訪問による見守り支援や光熱費の支払い等の補助を継続した。</li> <li>・男性(70歳代、支援1)が精神疾患を抱えている息子と同居しているケースである。息子は感情のコントロールができず突発的に男性に暴力をふるうことがあった。息子は 受診拒否が強く、適切な治療を受けていなかった。保健福祉課、健康づくり課と協働して、息子の医療保護入院を支援した。</li> <li>・玉川福祉作業所と協働し、「高齢者の社会的孤立とその対策」をテーマに福祉作業所の保護者や町会役員を対象に講話した。</li> </ul>
3職種チーム対応	<p>【3職種のチーム対応について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
PRの取組状況	<p>【広報紙の発行】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報紙「二子玉川あんすこだより」を年3回発行した。職員紹介、いきいき講座や認知症カフェ、多職種交流の会等の開催案内と活動報告を掲載した。</li> <li>・配布先は町会、自治会、民生児童委員協議会、高齢者クラブ、ミニデイ・サロン、商店会、小中学校、病院、警察署、消防署等であった。</li> <li>・法人のホームページを毎月2回以上更新した。各種活動のお知らせと報告に加えて、活動補助等のボランティアを募集した。</li> </ul> <p>【いきいき講座の開催】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・いきいき講座を年3回開催した。テーマは「認知症の予防・早期対応」「ご存じですか？もの忘れ信託」「歌って長生き健康講座」である。延べ参加者数は92名であった。</li> <li>・自主グループ、サロン、認知症カフェ、高齢者クラブ等に出向き、いきいき講座のチラシを配布し参加を促した。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>【その他の取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・二子玉川まちづくりセンターの認知度を上げるため、広報活動を重点的に行った。三者で町会、民生児童委員協議会、高齢者クラブ、商店会、警察、消防等に出向いてPRした。</li> <li>・町会、自治会の防災訓練、夏祭り、敬老会、年末/バトロール等に参加した。イベントに応じて会場の準備や片付けに協力するなど、地域との信頼関係づくりに取り組んだ。</li> <li>・通所介護事業者による「用賀・二子玉川地区 通所防災連絡会」を、用賀あんしんすこやかセンターと合同で年3回後方支援した。各事業者の「台風19号への備えと対策」を情報交換し、「災害時の備え・事業所間連携」をテーマに意見交換した。</li> </ul>
地域包括支援ネットワークづくりの取組状況	<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"> <li>・三者連携による「福祉の相談窓口」の広報活動を年間118か所、延べ3,323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、サロン・ミニデイ、商店会、小中学校、警察署、消防署等である。</li> <li>・玉川ボランティアビューロー、銀行、郵便局、東京電力、東京ガス、新聞販売店等に三者連携による見守り活動等について説明しPRした。</li> </ul>
実態把握訪問の工夫	<p>【実態把握訪問の工夫について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・実態把握訪問件数は目標1,000件に対し1,032件であった。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。</li> <li>・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。</li> <li>・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トインした。</li> </ul>

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
	(1) 虐待	<p><b>【研修について】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・世田谷区の虐待対応マニュアルを職員間で情報共有する。</li> <li>・週1回のケースミーティングで虐待事例を挙げる。多職種で支援方法を検討する。</li> <li>・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。</li> </ul> <p><b>【普及啓発の取り組み】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「高齢者の虐待予防と対策」等をテーマにいきいき講座を開催する。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p><b>【虐待に発展するリスクのあるケースの把握について】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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する。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p><b>【早期発見の目を広げるためのネットワーク構築】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・多職種交流会で介護保険サービス事業者や医療従事者等を対象に、早期発見のポイントや関係機関との連携方法等について伝える。</li> <li>・地区民生委員協議会、町会、自治会等に高齢者虐待の実態と早期発見のポイント等を伝え、見守りの目として協力を依頼する。</li> <li>・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パンフレットや「高齢者虐待対応の手引き」等を配布する。</li> </ul> <p><b>【所内における情報共有の方法】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・虐待疑いの相談を受けた際は、すぐに出勤者全員を集めて、世田谷区の「虐待発見チェックシート」「高齢者虐待対応の手引き」に基づき検討し緊急性を判断する。</li> <li>・主担当を決めて、迅速に保健福祉課に連絡し、実態把握の手順や支援の方針を検討する。</li> <li>・フォローリストに記録し、朝夕礼時に全職員に情報共有するなど、主担当者が不在でも対応できるようにする。</li> </ul>
3権利擁護事業	(2) 成年後見	<p><b>【研修について】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・成年後見センター発行の「成年後見制度の手引き」等を職員間で情報共有する。</li> <li>・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、課題を解決するために検討する。</li> <li>・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を行い職員のスキルアップを図る。</li> </ul> <p><b>【普及啓発の取り組み】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「成年後見制度」をテーマにいきいき講座を開催する。</li> <li>・認知症カフェや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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p><b>【成年後見制度などの支援について】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
	(3) 消費者被害	<p><b>【研修について】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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情報共有する。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p><b>【普及啓発の取り組み】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p><b>【消費者被害への対応について】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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の設置を促す。必要に応じて取り付け作業を支援する。</li> <li>・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。</li> </ul>

昨年度の取組実績	
研修受講状況	<p>【研修の受講について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・東京都主催の虐待に関する研修に職員1名が受講した。</li> <li>・世田谷区主催の高齢者虐待対策検討担当者会に職員1名が参加した。虐待対策研修会に3回参加し、職員に伝達研修を行い共有した。</li> </ul>
普及啓発の取組	<p>【普及啓発の取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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説明した。</li> <li>・自主グループや認知症カフェで高齢者虐待の実態とその対応について説明した。</li> <li>・用賀あんしんすこやかセンターと合同で行った多職種連携の会で「虐待事例からソーシャルワークを学ぶ」をテーマに勉強会を実施した。ロールプレイとグループワークを行った。参加者は46名であった。</li> </ul>
虐待に発展するリスクのあるケースの把握	<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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
早期発見の目を広げるためのネットワーク構築	<p>【早期発見の目を広げるためのネットワーク構築】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・多職種交流の会で、居宅ケアマネジャー、介護保険サービス事業者を対象に、早期発見のポイントや発見時の対応方法について「高齢者虐待対応の手引き(事業者・職員向け)」を配布して説明した。</li> <li>・地区民生委員協議会に「高齢者虐待対応の手引き」を用いて高齢者虐待の早期発見のポイント等を伝えた。</li> <li>・虐待やその疑いのある世帯については、警察署や交番に情報提供し緊急時に備えるなど連携した。</li> </ul>
所内における情報共有の方法	<p>【所内における情報共有方法について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。内容を確認の上、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。</li> <li>・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。</li> <li>・法人基幹施設特別養護老人ホーム博水の郷と協働し、被虐待者を保護した。事前に施設相談員に居室の確保等について相談した。</li> </ul>
研修受講状況	<p>【研修について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・都や区の研修および成年後見センターの主催する事例検討会を受講した。伝達研修も行い職員全員のスキルアップを図った。</li> <li>・週1回のミーティングで成年後見制度を必要とするケース、利用したケースについて共有した。制度を利用するための留意点や課題等について検討した。</li> </ul>
普及啓発の取組	<p>【普及啓発の取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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や地区相談会の案内を行った。</li> <li>・いきいき講座「ご存じですか？もの忘れ信託」を開催した。参加者17名であった。うち3名から個別相談を受けて支援した。</li> </ul>
成年後見制度などの支援に繋いだ事例	<p>【成年後見制度などの支援について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症や身寄りのない高齢者について、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利用を支援した。</li> <li>・男性(81歳、要介護3、ひとり暮らし)が認知症を発症する。金銭管理や税金の手続き等が困難になる。親族は遠方に住んでおり協力できない。成年後見センターと協働し日常生活自立支援事業の利用を支援した。保健福祉課と協働し施設入居も並行して支援した。</li> </ul>
研修受講状況	<p>【研修について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
普及啓発の取組	<p>【普及啓発の取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自主グループ、サロン、町会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。</li> <li>・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。</li> <li>・利用者宅に特殊詐欺被害防止のため自動通話録音機を8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。</li> </ul>
消費者被害に対応した事例	<p>【消費者被害への対応について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・(詐欺被害未然防止のケース) 男性(77歳・要支援2)が不動産会社を名乗る者から話しを受けた。「あなたは新設の特別養護老人ホーム入居の権利を得た。その権利を維持するために200万円を入金する必要がある。」とのことであった。男性は施設入居を考え始めていたところであり、「この施設は評判がいいのか」と担当職員に相談があった。制度上あり得ないこと、詐欺であろうことを説明した。当事者から玉川警察署に連絡し情報提供した。今度同様の電話があったら、すぐに切るよう助言を受けた。防止策として自動通話録音機を設置した。</li> <li>・(認知症支援のケース) 女性(90歳、要介護2)が認知症を発症して以降、同居の夫が介護をしてきた。しかし夫が亡くなってしまい、ひとり暮らしとなった。電話が鳴ると不安になり、精神状態が不安定になる様子があった。1回でも電話が少なくなるように自動通話録音機を設置した。電話の鳴る回数が減り、一定の効果がみられた。</li> </ul>

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>【ケアマネジャー支援の取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地区の主任ケアマネジャーによる毎月1回の「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。</li> <li>・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。ワールドカフェを開催しストレスケアにも取り組む。</li> <li>・多職種交流会を年5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する。</li> </ul> <p>【社会資源の把握について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・多職種交流の会等で地区の社会資源について情報提供する。</li> <li>・多職種交流の会等でケアマネジャーや介護保険サービス事業者に、社会福祉協議会地区事務局とまちづくりセンターを紹介する。</li> <li>・地区の主任ケアマネジャーにサロン・ミニデイ、高齢者クラブ等の見学を促す。それらの情報を一覧にして、地区の居宅介護支援事業所に提供し共有する。</li> <li>・地区のケアマネジャーに地域ケア会議の出席を促す。ケアマネジャーが、会議の参加者（民生委員児童委員や自主グループ代表者等）と関係をつくることできるように支援する。</li> </ul>
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"> <li>・ICFの考え方に沿って、課題の解決方法を検討する。</li> <li>・利用者の望む役割や生きがいづくりを視点においたプランを作成する。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>【地域ケア会議Aの実施について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・事例は、支援が必要だがサービスにつながっ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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>【再委託先への支援について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・居宅介護支援事業所に「介護予防ケアプラン作成勉強会」を実施する。</li> <li>・ケアマネジャーに地域ケア会議Aの参加を促す。</li> <li>・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デイサービスや住民主体の体操教室等への見学を勧め、活動内容や利用者の実態を把握するよう促す。</li> </ul>
	(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"> <li>・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。</li> <li>・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」を配布する。フレイルの説明やプログラムの紹介をする。</li> <li>・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」やフレイル予防のチラシを配布し説明する。</li> </ul> <p>【基本チェックリストの活用について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・事業対象者に該当した高齢者には「はつらつ介護予防教室」「介護予防筋力アップ教室」等、事業を紹介し利用を勧める。</li> <li>・基本チェックリストの保管ファイルを活用する。すぐに事業を利用しない対象者について、チェックリストの有効期間内に再度勧奨する。</li> </ul> <p>【住民主体の活動への支援について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・シニアボランティアポイント事業について説明する。</li> </ul>
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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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生活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。</li> </ul> <p>【地区のネットワークづくり】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症カフェ「あんしんホットとカフェたまがわ」で当事者や家族に認知症ケアについて助言する。</li> <li>・「あんしんホットとカフェたまがわ」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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>【認知症の正しい知識の普及啓発】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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を実施する。対象者に応じた寸劇のシナリオやパワーポイントの資料を作成し、分かりやすく伝える。</li> <li>・「認サボ劇団」をつくるため、見守りボランティアの登録者、社会福祉協議会地区事務局の地区サポーター等に参加を促す。</li> <li>・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「認知症あんしんガイドブック」を配布し説明する。</li> </ul> <p>【その他の取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>

昨年度の取組実績	
ケアマネジャー支援の取組	<p>【ケアマネジャー支援の取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・多職種連携の会「井戸端会議」を年4回、用賀あしんすこやかセンターと合同で開催した。「認知症・独居」「高齢者虐待」をテーマにした事例検討会、「認知症と徘徊」をテーマにしたワールドカフェを実施した。</li> <li>・用賀あしんすこやかセンターと合同で主任ケアマネジャー連絡会を年10回開催した。主任ケアマネジャー同士の関係づくりと地域活動への参加をテーマに取り組んだ。</li> <li>・玉川地域主任ケアマネ連絡会の勉強会を年1回開催した。開催に向けて保健福祉課との連絡調整や運営補助の役割を担った。テーマは「障害福祉サービスとの連携」「世田谷区の主任ケアマネジャーの役割」であった。</li> <li>・居宅ケアマネジャーから支援困難なケースの相談があった時は、課題を整理した。支援方針を立て役割分担した。状況に応じて利用者への訪問を行い実態を把握した。</li> </ul>
社会資源の把握状況	<p>【社会資源の把握について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者クラブ、サロン、ミニデイ等の自主グループを見学し情報を収集した。</li> <li>・地域資源一覧表を作成した。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。</li> <li>・居宅ケアマネジャーが地区内の高齢者クラブ、サロン、地域デイサービス、認知症カフェ等を見学し情報収集した。インフォーマルサービスを把握して利用者支援の選択肢を増やした。</li> </ul>
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	<p>【介護予防ケアマネジメントをするに当たり心掛けていること】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が趣味や得意なことを生かして地域で活動できるように介護予防ケアマネジメントを行った。厚労省が推奨している「興味・関心チェックシート」を活用しアセスメントした。</li> <li>・介護保険サービスとともにサロンや体操教室等の自主グループを紹介した。また地域のボランティア活動を促した。その結果、男性1名が趣味のギターを披露する「特技ボランティア」として社会福祉協議会地区事務局の「地区サポーター」に登録した。</li> <li>・サービスを提案する時は、利用者の意向を汲んで少なくとも2つ以上の選択肢を挙げた。比較して選べるようにメリットとデメリットを説明した。</li> </ul>
地域ケア会議Aの実施状況	<p>【地域ケア会議Aについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・計画通り年2回実施できた。年間計画を立て、開催月や担当者を決めた。事例の選出、進捗状況、事後評価について週1回のミーティングで共有した。</li> <li>・テーマは「高齢者男性の孤立化」「軽度認知症高齢者の地域参加」であった。</li> <li>・当事者が参加して、自ら、悩みや希望を話した。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。</li> <li>・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。</li> </ul>
再委託先への支援状況	<p>【再委託先への支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・居宅ケアマネジャーに地域ケア会議の見学を促した。実施した4回全てに出席した。地域ケア会議への理解が深まったと評価を得た。</li> <li>・介護予防ケアマネジメントの帳票類の取り扱いや支援のポイント等を整理したマニュアルを作成した。再委託事業所に配布して説明した。</li> <li>・居宅ケアマネジャーが地区内の高齢者クラブ、サロン、地域デイサービス、認知症カフェ等を理解するために見学を促した。インフォーマルサービスを把握して利用者支援の選択肢を増やした。</li> </ul>
フレイル予防の普及啓発の取組	<p>【フレイル予防の普及啓発の取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「世田谷いきいき体操」の自主グループ「ニ子玉クラブ」を支援した。茶話会の時間にフレイル予防について説明した。</li> <li>・認知症カフェ、地域デイサービス、高齢者クラブ等に参加し、フレイル予防について説明し、チラシを配布して普及啓発した。</li> <li>・はつらつ介護予防講座で、講師がフレイル予防を参加者に促した。</li> </ul>
基本チェックリストの活用状況	<p>【基本チェックリストの活用について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・基本チェックリストを用いて年間155名に実態把握を行った。実態把握訪問対象者、窓口相談者等に実施した。運動機能低下、低栄養状態、うつ状態等に該当した人に介護予防事業等を紹介した。はつらつ介護予防講座、筋力アップ教室、お口の元気アップ教室、自主グループ主催の体操教室等の参加を促した。</li> <li>・基本チェックリスト該当者ファイルを作成し管理した。チェック項目該当者だが、すぐに事業を利用しない人をまとめた。タイミングを図り再度介護予防事業等を促した。</li> </ul>
住民主体の活動への支援状況	<p>【住民主体の活動支援について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・世田谷いきいき体操の自主グループ「ニ子玉クラブ」に毎月4回参加し交流した。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。またフレイル予防や熱中症対策等を講話した。</li> </ul>
もの忘れ相談を行うに当たり心掛けたこと	<p>【もの忘れ相談を行うに当たり心掛けたこと】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・見守りフォローリスト対象者から該当者を選出した。認知症疑いのひとり暮らし、身寄りなし等の状況を踏まえて検討した。</li> <li>・「地区型もの忘れチェック相談会」を担当医師、認知症在宅サポート室と協働し開催した。該当する対象者を選定し3名の参加を促した。うち1名は「うつ症状」を認め、メンタルクリニックの早期受診ができた。</li> <li>・認知症初期集中支援チーム事業を4名が利用した。介護保険認定申請、訪問型サービス、訪問診療等の利用ができた。うち1名は「ヤクルト」の配達員による「見守り支援」の協力を得て、安否確認の頻度が増えた。</li> </ul>
地区のネットワークづくり	<p>【地区のネットワークづくり】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「あしんほっとカフェたまがわ」をグループホームやまぼうしと協働し毎月1回開催した。参加者は年間延べ160名であった。地区内の医師2名が講話した。テーマは「かかりつけ医を持ちましよう」「人生会議をしよう」であった。</li> <li>・認知症カフェ「フェローフィリング」に毎月1回参加した。事例を挙げて「もの忘れ相談」について講話し、「認知症あしんガイドブック」を説明した。</li> <li>・「専門職に相談できるカフェ」を目指して、介護保険サービス事業者に参加の協力を求めた。ケアマネジャー、訪問看護事業者、管理栄養士、医師等が参加した。</li> </ul>
認知症の正しい知識の普及啓発	<p>【認知症の正しい知識の普及啓発】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症サポーター養成講座を年10回開催した。対象は銀行や小学校等である。受講者は延べ289名であった。</li> <li>・サロン、自主グループ等に「認知症あしんガイドブック」を説明し普及に努めた。</li> <li>・民生委員児童委員協議会、町会、自治会、商店会、新聞販売店、郵便局、介護保険サービス事業者等に、認知症疑いのある方を発見したら、あしんすこやかセンターに連絡するよう依頼した。認知症を疑うポイント等を説明した。</li> <li>・「認知症の予防と早期対応」をテーマにいきいき講座を開催した。講師は認知症専門医と介護者家族の会の代表である。</li> </ul>
	<p>【その他の取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症サポーター養成講座ステップアップ研修で「認知症の方を地域で支える」をテーマに講話した。サポーターに期待する地域活動を紹介した。</li> <li>・新聞販売店、東京電力、東京ガス等に認知症サポーター養成講座を紹介した。次年度、開催する予定である。</li> </ul>



昨年度の取組実績	
見守りフォローリストへの追加方法	<p>【見守りフォローリストへの追加方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・朝夕礼や週1回のミーティングで、利用者の課題を検討している。継続的な支援の必要性を判断したケースをフォローリストに追記した。介護保険のサービスを利用して課題が緩和し、生活が安定した時にはフォローリストから削除した。継続的な支援の必要性における判断基準を明確にして、フォローリストの掲載条件を整理した。</li> <li>・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。その際、支援の進捗状況を確認し、フォローリストを2か月に1回更新した。</li> </ul>
見守りのネットワークづくりの状況	<p>【見守りネットワークづくりについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・シティコート二子玉川の見守り活動自主グループ「おたがいさまの会」を、法人運営のグループホームやまぼうしと協働し支援した。三者で毎月1回の定例会に参加し、見守りパトロールを行った。熱中症・防災・感染症等をテーマに毎回ミニ講話を行った。参加者数は延べ165名で前年度より増加した。</li> <li>・都営玉川4丁目アパート自治会とともに見守り活動を開始した。自治会定例会の後に、見守りの観察ポイントのチラシを住民とともに全戸ドアポストに貼付した。問題のあるお宅には個別訪問して実態を把握した。参加者数は延べ60名であった。またアパートの集会所で「ツボ押し体操」のイベントを実施した。住民同士が交流できる機会をつくった。</li> <li>・玉川1丁目ライズタワーマンションの高齢者の実態把握に努めた。三者で自治会長と役員にヒアリングした。現役世代が多いため孤立の不安はない。しかし今後5年で後期高齢者層が一気に増加する見込みである。課題はセキュリティが高く、支援にたどり着かないケースである。</li> <li>・高齢者見守りステッカーの普及に取り組んだ。新聞販売店3か所、銀行2か所、郵便局2か所、東京電力、東京ガス、介護保険サービス事業者4件が登録し計12件となった。</li> </ul>
見守りボランティアの活用状況	<p>【見守りボランティアの活用状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・見守りボランティアの登録者数は4名であった。うち1名のボランティアが見守りの必要な高齢者1名を支援した。</li> <li>・課題はボランティアと対象者の相性を判断することである。相性が悪いと見守りができないケースがある。</li> </ul>
在宅療養相談窓口を行う上で心掛けたこと	<p>【在宅療養相談窓口を行う上で心掛けたこと】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「在宅療養相談窓口」の件数は延べ103件であった。</li> <li>・「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まとめた。適宜、更新して活用した。</li> <li>・病院の医療ソーシャルワーカーと利用者の「在宅復帰」を協働した。利用者と家族に関する情報をこまめに共有して、サービスを調整し支援した。</li> </ul>
地区連携医事業の実施状況	<p>【地区連携医事業の実施について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地区連携医と2か月に1回運営会議を行った。</li> <li>・医療と介護の連携会議として「ふたこメディアカフェ」を地区連携医と立ち上げ、年1回開催した。参加者は居宅ケアマネジャー11名である。テーマは「精神疾患を抱える高齢者の支援」であった。事例を挙げて支援方法を検討した。</li> <li>・玉川1丁目の高層マンション住民を主な対象者として出張型健康相談会「暮らしの保健室」を実施した。有料老人ホーム紹介所と協働した。マンション前にある店舗のフリースペースを会場にして行った。マンションの住民1名と玉川1丁目の住民1名の参加があった。</li> </ul>
医療・介護の連携シートの普及・活用状況	<p>【医療・介護の連携シートの普及・活用】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入院や退院時に医療介護の連携シートを活用した。</li> <li>・玉川地域のあんしんすこやかセンター7か所と玉川医師会・玉川歯科医師会・玉川歯薬剤師会（以下、三師会）との連絡会を年2回実施した。各地区の医療と介護の連携に関する取り組みを共有した。地域単位で取り組むことについて意見交換した。</li> </ul>
口腔ケアチェックシートの普及・活用状況	<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"> <li>・居宅ケアマネジャーに対し、お口の元気アツ教室、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した。</li> <li>・実態把握訪問の際、対象者に応じて口腔ケアチェックシートを用いてアセスメントした。</li> </ul>
MCSの普及・活用状況	<p>【MCSの普及・活用について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・メディカルケアステーションを活用したネットワークづくりができなかった。次年度、介護保険サービス事業者を対象に登録を呼びかける。メディカルケアステーションを利用した会議の実施等、活用方法を検討する。</li> </ul>
地域ケア会議Bの実施状況	<p>【地域ケア会議Bについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・計画通り年2回実施できた。テーマは「集合住宅の高齢化問題」「8050問題」であった。</li> <li>・地域ケア会議を効率的、効果的に実施するために、年間計画を立て、開催月や担当者を決めた。事例の選出、進捗状況、事後評価について週1回のミーティングで共有した。</li> <li>・年度末には地域ケア会議から挙げられた課題を明確にした。課題の解決緩和のために検討した。地区でできること、地域でできること等を整理した。</li> </ul>
地域ケア会議Aの実施状況	5(1)に記載
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	<p>【福祉の相談窓口の充実に向けた取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・まちづくりセンター、社会福祉協議会地区事務局の機能と役割を知り、相談内容に応じて支援を共有した。</li> <li>・毎月の三者連携会議で、三者の活動報告と次月の活動予定を伝えた。協働できる活動を検討した。まちづくりセンターの二子玉川街情報プロジェクト、社会福祉協議会地区事務局の小学校の福祉体験学習等に参加した。</li> <li>・精神疾患や引きこもり、生活困窮に関する研修に年3回出席した。</li> </ul>
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>【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"> <li>・二子玉川まちづくりセンター「福祉の相談窓口」の認知度を上げるため、広報活動を重点的に行った。三者で町会、民生児童委員協議会、高齢者クラブ、商店会、警察、消防等に出向いてPRした。</li> <li>・地区のネットワークづくりのため、町会、自治会の防災訓練、夏祭り、敬老会、年末パトロール等に参加した。イベントに応じて会場の準備や片付けに協力し、地域との信頼関係づくりに取り組んだ。</li> <li>・玉川福祉作業所と協働し、「高齢者の社会的孤立とその対策」をテーマに福祉作業所の保護者や町会役員を対象に講話した。</li> </ul>
三者連携の取組状況	<p>【三者連携の取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・三者連携会議に毎月1回出席した。地区の課題として災害発生時の支援体制が挙げられた。次年度は課題の解決緩和のため、町会や民生委員、自主グループ等と意見交換し対策を練る。</li> <li>・集合住宅3か所の見守り活動を支援した。</li> <li>① シティコート二子玉川「おたがいさまの会」を毎月1回実施した。住民の見守りパトロールに三者で参加した。参加者数は延べ165名であった。毎回ミニ講話を行った。テーマは「女性の視点から見た防災」「熱中症予防」「感染症対策」「水害対策」等である。</li> <li>② 都営玉川4丁目アパート自治会とともに見守り活動を開始した。毎月1回実施した。住民とともに、見守りの観察ポイントのチラシを全戸にドアポストに貼付した。参加者数は延べ60名であった。またアパートの集会所で「ツボ押し体操」のイベントを実施した。住民同士が交流できる機会をつくった。</li> <li>③ 玉川1丁目ライズタワーマンションの高齢者の実態把握に努めた。三者で自治会長と役員にヒアリングした。</li> <li>・台風19号の浸水被害救助活動として「せたがや災害ボランティアセンター」と協働した。「二子玉川まちづくりセンター」がボランティアの活動拠点となり後方支援した。</li> </ul>

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>【内部組織に対するマネジメントの徹底】</p> <p>方針管理規定、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職場づくりを行う。法人管理者が事業所のミーティングや会議に参加し職員と直接話す機会を設け職員の意向や希望を聞く機会を設ける。区との連絡体制として、事務局の担当窓口と連携を図り区の事業に取り組む。把握・評価の取組みとして、事業部会議(月1回)、部門ミーティング(毎月1回)、グループウェア(随時)、入退職管理(随時)、事業報告書(月1回)、事例研究発表会(年2回)、状況・是正報告書(随時)、ヒヤリハット(随時)、苦情受付窓口(苦情対応)、ホームページアクセス数・アップ(随時)、人事考課制度(年2回)、最優秀職員表彰制度(年1回)。指導取組みとして、個別面談(2月1回)、事業部会議(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> <p>昨年度は介護予防ケアマネジメントにおいて、請求ミスがありました。報告した是正策を実行する為に所内の管理帳票を見直し、複数人で最終確認を行うなどの対策を実施する。</p>
	(2) 公正・中立性	<p>【関係法令を厳守し、運営方針に基づき公正・中立な運営の実施】</p> <p>管理者が職員に対して公正中立であるように、また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、事業所一覧を提示する等複数選択できるようにし相談者が情報を知る機会を設ける。職員は所内会議等で委託先等の事業所共有をする。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確認。法人内労務調査を実施し、運営事業評価を行う。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き適正管理の実施】</p> <p>世田谷区の条例を理解し条例に沿った行動をすることを留意し、守るべき個人情報が集まっているという認識を持つ。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。ウイルス対応ソフトの設定をし週1回のバックアップをとりデータ消失を予防する。職員に個人情報誓約書の契約を行う。</p>
	(4) 接遇・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】</p> <p>苦情発生時速やかに区へ報告し的確に内容を把握・分析し組織内で重層的に対応し解決へ繋げる。また所内会議で苦情報告を共有し、再発防止に繋げる。接遇については、接遇マニュアルのチェック表を用いて自己・他者での評価をもとに面談を実施し振り返りの機会を作る。</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する】</p> <p>災害や非常時等には、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、対策の維持管理などPDCAサイクルの実施に努める。</p> <p>非常時対策では、閉鎖せずに事業継続できるように災害時と同様に事業継続計画(BCP)を策定した法人内での職員応援体制、職員の健康管理、感染症予防の取り組みを徹底する。</p> <p>感染症対策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナウイルス感染症流行に伴い、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)に基づき連日の実施を徹底する。</li> <li>・上半期に所内感染症マニュアルの改訂を行い、所内会議を活用し、全職員に伝達を行う。</li> </ul> <p>健康管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人全職員対象の健康診断、ストレスチェック、予防接種の実施状況を確認する。心身の体調不調者に対し、管理者を中心に面談を設定し、法人上長と対応を行う。</li> </ul>
	(7) 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】</p> <p>欠員補充方策として人材確保を日頃から行う。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。</p> <p>人材育成取組みとして、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な育成、計画的育成、キャリア形成支援の研修や個別面談等を実施。</p> <p>人材定着取組みとして、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、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(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) 相談対応
(2) PRと地域づくり活動		<ul style="list-style-type: none"> <li>・年4回(4月、7月、10月、1月)広報紙を発行。町会自治会連合会会議で配布・回覧依頼し、地域住民や関係機関に周知する。</li> <li>・サロンや自主グループを月に1度訪問し、あんしんすこやかセンターの周知に努めるとともに、活動内容をホームページで紹介し、地域住民に周知し、インフォーマル資源の活性化を図る。</li> <li>・出張講座や認知症サポーター養成講座などの開催をサロンや自主グループ訪問の際に提案し、依頼相談が来るよう周知する。</li> <li>・地域の行事や祭りに参加し地域とのつながりを強化する。</li> <li>・地域の介護予防事業として、生き生き講座を区民対象に開催し介護予防の普及を行う。具体的には「筋力アップ講座」「閉じこもり予防会食会」「体力測定会」「SOS声掛け模擬訓練」を予定している。</li> </ul>
(3) 実態把握		<p>実態把握訪問は年間1320件を目標とする。介護予防・地域支援課の訪問対象者リストに基づいて訪問する。また昨年度実態把握訪問リストに上がっていたが、令和2年2月以降訪問を控えたため訪問する事ができなかった方に加えて、深沢あんしんすこやかセンター独自で75歳以上を基準として実態把握訪問リストを作成し訪問する。</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	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。他に月1回事業部会議を開催し、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。
事務処理の工夫	事務処理を能率的に行うための工夫: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。 正確な事務処理を行うための工夫:期限を前もって設定し、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・中立性を確保する方策	ホーム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、偏りがでな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。
個人情報保護のための取組	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。
プライバシー確保のための工夫	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。
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。
災害時対策	・災害時におけるあんしんすこやかセンターとして独自の安否確認リストを作成。 ・月に1回災害時対策委員会の会議を所内で実施。 ・非常食を含めた生活用品の日常備蓄を職員10名分準備。
非常時対策	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	インフルエンザ流行前に予防接種を実施した。インフルエンザ、コロナウイルス感染症流行時には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も感染症対策を行った。
健康管理	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。
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処している。必要時には専門的な窓口の紹介やつなぎを行い、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事態に対処している。
アウトリーチの実施状況	サロン訪問や自主グループ訪問を行い、地域の中での困りごとの抽出を行っている。町会や地域の祭りに出向き、出張窓口の設置などを行っている。
継続的な支援を行った事例	・8050問題、病識が無い事例、処遇困難事例などサービスにつながらないケースについて見守り訪問等継続的に関わっていく中で介入できるタイミングを図っている。
3職種のチーム対応	・所内で毎日夕礼申送り会議を行う際、困難な事例について共有し方針や対応について協議する。
PRの取組状況	広報紙の発行実績:年間4回(5月、8月、11月、1月)、1254部発行し、住民周知に取り組んだ。 いきいき講座の開催実績: 4回開催。(目標3回)「筋力アップ教室」「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」「栄養と閉じこもり予防の会食会」「体力測定会」を地区内3会場で開催することができた。それぞれ、37名、29名、16名、23名の参加があった。 その他の取組: ・深沢の桜祭り、桜新町のねぶた祭、深沢小学校のぎんなん祭など地域のお祭りに参加し、ホームページで発信。 ・地区の自主サロンへ出向き、あんしんすこやかセンターについて説明し、勉強会などの情報提供を行う。また、近隣マンションシニア会では日本体育大学の教授に講師を依頼し体操教室を開催。今年度は地域資源とつながることができ、自主的な運営への移行ができた。 ・町会長会議、民生委員協議会に出席し、ネットワーク作り強化を図り、深沢あんしんすこやかセンターで開催している勉強会や事業について情報提供を定期的に行った。必要に応じて町会回覧や、掲示板に掲示する。
地域包括支援ネットワークづくりの取組状況	・見守りネットワーク事業として地区懇談会を三者連携で開催し、グループワークを通じて地区の課題について共有。町会、民生委員、地域のサロン、地区サポーター、地区社会福祉協議会、あんしんすこやかセンター、まちづくりセンターなど参加者約90名にて地区のネットワーク強化につながった。
実態把握訪問の工夫	・元気高齢者の掘り起し、及び詐欺被害防止の情報提供、基本チェックリストの記入を通して筋力アップ教室、お口の元気アップ教室など介護予防教室へ案内つなぎを行っている。 ・深沢あんしんすこやかセンター独自で実態把握訪問リストを作成し訪問した。実態把握訪問は年間で1404件訪問した。

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"> <li>・介護保険サービス事業所と連携を継続し、虐待防止の普及啓発を行い早期発見と相談通報につなげる。有事の際には迅速な対応ができるよう保健福祉課と連携する。</li> <li>・民生委員・児童委員協議会への出席を継続し連携を保つ。民生委員への虐待の勉強会を開催し、虐待防止の普及啓発と早期に相談していただけるよう周知する。</li> <li>・毎月、所内担当職員で権利擁護検討会を開催し、困難事例の共有や進捗状況を確認・検討を行い、多角的視点での検討を重ねる。</li> <li>・研修受講を継続し法令や制度・対応について理解を深め、得た知識やスキルを権利擁護検討会・所内勉強会・地域連携会で共有する。</li> </ul>
	(2)成年後見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個別支援として、総合相談及び実態把握を通して上げられた成年後見制度が必要なケースについて、成年後見センター及び保健福祉課やケアマネジャーと連携し問題解決に向けた支援を行っていく。8050問題など意志決定が困難なケースについて地域ケア会議を活用し検討する機会を設ける。</li> <li>・普及啓発として年1回区民向けの講座を開催し人生の最終段階における意思決定支援、ACPの普及と併せて情報提供を行う。また地区の多職種連携会にて関心のあるテーマの一つであり、今年度もテーマとして取り上げ、地区で共有することで成年後見制度の理解を深めネットワーク強化につなげる。</li> <li>・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。</li> </ul>
	(3)消費者被害	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者被害に関する研修を年1回受講する。</li> <li>・消費生活センターや警察に講師を依頼し、消費者被害防止の講座や見守り人材向けの講座を年1回開催する。</li> <li>・広報紙に消費者被害防止に関する記事を掲載する。</li> <li>・振り込み詐欺防止のための自動通話録音機の無料貸し出しについて情報提供する。</li> <li>・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。</li> </ul>
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"> <li>・地区内のケアマネジャーに、事業所として関わりに困難が生じているケースについて、地域ケア会議の活用と事例提供を促す。</li> <li>・ケアマネジャー連絡会を年4回行い、その内の1回はケアマネカフェとし、地区外を含めたケアマネジャーと、ケアマネジャー資格の取得希望者を対象(開催は下半期)とし、オブザーバーとして主任ケアマネジャーにも参画を求め。内容は事例検討や各種勉強会を実施。同時にあんしんすこやかセンターの機能や役割を周知する。</li> <li>・地区の主任ケアマネジャーと共に社会資源の調査を行い、リストや冊子にまとめ情報共有を図る。</li> </ul>
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"> <li>・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、運動機能、口腔・栄養、社会参加等の情報を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。</li> <li>・地域ケア会議Aを6月、9月、11月に開催する。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。</li> <li>・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。</li> </ul>
	(2)一般介護予防事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域のサロン等で、世田谷健康長寿ガイドブックや介護予防手帳活用し、健康長寿・疾病予防・介護予防・認知症予防・熱中症予防等の普及啓発講座を実施する。地区内で対象者が身近に介護予防に取り組めるよう、地域資源の把握や開発、ならびに継続支援を行う。</li> <li>・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、地区内での各会場での開催する。いきいき講座の周知・集客のため、地区内の掲示板、町会回覧板、広報誌、ホームページを活用する。</li> <li>・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。</li> <li>・地区内で活動しているサロンの訪問活動(月2ヶ所)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。新規グループの立ち上げのサポートを行う。</li> </ul>
6認知症ケア推進	認知症ケアの推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護保険サービスの利用だけではなく、個性を重視し地域の認知症カフェや家族会などインフォーマルサービスの紹介や活用を推進する。地区内のオレンジカフェ「井戸端会議エーダン深沢」開催時に職員1名を派遣し運営支援を行う。</li> <li>・総合相談の他、居宅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繋がっていない方を、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(年間5件)や、認知症高齢者の家族会、もの忘れチェック相談会へスムーズに繋がられるような支援体制を取っていく。(年2回所内で認知症・うつ関連事業の勉強会を実施)</li> <li>・多職種連携会やケアマネジャー連絡会で、世田谷区認知症在宅生活サポートセンターから講師を招き、認知症・うつ関連事業の普及啓発を年1回行う。</li> <li>・高齢者見守りステッカーや徘徊SOS事業の普及啓発を家族介護者、ケアマネジャー、介護保険サービス事業所に行い、早めの利用登録を促す。</li> <li>・認知症サポーター養成講座開催のチラシを地区社会福祉協議会の協力を得ながら、地区内のサロン、児童館に配布、あんしんすこやかセンター独自としては、スーパー、コンビニエンスストア、銀行、郵便局などにチラシを配布し、養成講座を年2回以上開催する。</li> <li>・「せたがや徘徊SOSネットワーク声掛け模擬訓練in深沢」の第2回目を三者連携で実施。認知症サポーター養成講座受講後に模擬訓練を行う事で、地域住民や関係機関との強固な協力関係を構築し、地域で認知症の方を支え台える仕組み作りを作る。</li> <li>・ユニチュードのDVDを活用し、認知症への理解や関わり方について、ケアマネジャー、サービス事業者、家族介護者などへ講座を行う機会を年1回設ける。</li> </ul>

昨年度の取組実績	
研修受講状況	・虐待対応の他、セルフネグレクト、DVをテーマとする研修に年間5回出席し、研修報告を通じて所内で勉強会を行い、技術向上を図った。 東京福祉保健財団による「養護者による高齢者虐待防止研修」基礎・応用を受講した。 法人の社会福祉士研修にて「虐待対応研修」受講した。
普及啓発の取組	・「虐待」という言葉のとらえ方や認識の違いにより、「虐待」相談をためらうことが多いため、困難な事例となる前に相談が上げられるよう、民生委員、ケアマネジャーを対象とした勉強会を実施し、また新しい情報があった場合は随時情報提供し発信を行った。
虐待に発展するリスクのあるケースの把握	地区民生委員・児童委員協議会や地域のケアマネジャーとの連携を継続し、心配な家庭や虐待の疑い等の相談をしやすい環境を心掛けた。ケアマネ連絡会で虐待をテーマを取り上げ、ケアマネジャーの疑問や不安を解消し、一人で抱え込まず相談してほしいと伝えた。
早期発見の目を広げるためのネットワーク構築	ケアマネジャーからの通報が多かったケアマネ連絡会において虐待をテーマに取り上げ、虐待の定義等の再確認を行った。また区開催の虐待対応会議のデモンストレーションもを行い、流れを体感してもらうことで相談通報のハードルを下げ早めの相談を呼びかけた。
所内における情報共有の方法	月に一度の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で共有し、多角的視点で検討を行った。
研修受講状況	・1月に成年後見制度利用促進研修(第3回高齢者虐待対応研修)を受講。 ・「身寄りのないひと」、「ひきこもり」、「意思決定が困難な事例」、「人権」、「成年後見利用」をテーマとしたものを含めた権利擁護研修を年間8回受講。 ・法人内の社会福祉士勉強会で弁護士と実際に後見人活動をしている職員と事例検討を通じ民法改正について実践を学んだ。
普及啓発の取組	・区内成年後見申請の勉強会について情報提供を行う。
成年後見制度などの支援に繋いだ事例	・精神疾患により入退院を繰り返す8050(9060)の事例について介護者が高齢であるため、病院及びケアマネジャーとの連携の中で役割分担を行い、本人情報シートの記入、東京リーガルサポートと連携しながら成年後見制度申請の支援を行った。
研修受講状況	・多重債務についての研修に参加。
普及啓発の取組	・自動通話録音器の設置相談を総合相談や実態把握訪問を通して計55件行った。 ・広報紙に消費者被害の啓発について発信。 ・地区住民のサロンにて消費生活センターを講師にお招きし、15名の参加者のもと消費者講座を開催。
消費者被害に対応した事例	・被害に遭ったケース(還付金振込、高額なエンディングノート他)10件程度あったが家族が対応、あんしんすこやかセンターとしては自動通話録音機や詐欺防止シール、勉強会の案内等情報提供を行い、関係各所で情報共有を行い見守りを継続。 ・消費者生活センターより連絡があり、インターネットの契約を数か所と結び、支払いや契約について混乱している独居高齢者の方に見守り訪問を行い、関わりを継続する中で介護サービスに繋いだ。 ・詐欺被害に長年遭い続けている独居高齢者の事例をケアマネジャーと保健福祉課、あんしん事業を通じて地区社会福祉協議会と連携し、成年後見申請に繋ぐことができた。
ケアマネジャー支援の取組	・ゴミ屋敷身寄りのないケースの片付けや庭の剪定を共に行った。 ・身寄りのない意思決定が困難となった事例についてケアマネジャーと連携し、緊急時の対応及び亡くなった後の調整を行った。 ・意思決定が困難な8050の事例について、ケアマネジャーと継続的に役割分担をしながら関わることで、複数で共有する体制を取った。ケアマネジャーが疲弊しケアマネジャーが定着しない事例とならないようあんしんすこやかセンターが関わりを継続。 ・セルフネグレクトの事例に対し、近隣の支援や社会資源を活用する対応を行い、ケアマネジャーと連携した。 ・DVの事例について、本人の拒否によりサービスが途切れ介入できる手段がなくならないようケアマネジャーと方針を定期的に共有。社会福祉協議会のふれあいサービスを導入することにより、寄り添う支援介入を図った。 ・地区のケアマネジャー向けに年5回(4月、7月、9月、11月、1月)開催し、事例勉強会を実施。
社会資源の把握状況	・近隣のサロンや家族会、傾聴ボランティア、配達の情報、体操教室、町会活動について把握し、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	実態把握訪問や総合相談で把握した介護予防・日常生活支援総合事業の利用が適切だとアセスメントした方38名にマネジメントを実施(2月末時点)。 支えあいサービス4件・専門職訪問事業3件・筋力アップ教室11件・総合事業サービス21件・地域デイサービス事業5件と前年度に引き続き多様なサービスを活用することができた。アセスメントに基づき日常生活支援総合支援事業への移行が望ましいと思われる2名を更新時に移行した。
地域ケア会議Aの実施状況	・地域ケア会議Aを3回実施。お風呂が無いケースにより地区の入浴施設問題が課題に上がった。
再委託先への支援状況	・多職種連携会など各勉強会の案内や地域ケア会議Aへの事例提出など情報提供し、事例の共有を行う。 ・個別対応としては、プランの更新時に意見を記入し、ケアマネジメントを共有。 ・厚生労働省のマスク配布。
フレイル予防の普及啓発の取組	深沢独自の実態把握訪問にて「せたがや健康長寿ガイドブック」を配布し介護予防の普及啓発を図った。
基本チェックリストの活用状況	深沢地区独自のリストによる実態把握訪問、出張講座や窓口相談業務にて基本チェックリスト342件(2月末時点)実施した。(目標250件)
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」、地域デイサービス「アロハ☆サロン」の後方支援を行った。深沢体操教室で、世田谷いきいき体操(重り体操)の導入したいと代表者より相談があり、介護予防・地域支援課と連携して導入支援を行った。アロハ☆サロンは既存の会場が使用できなくなり、新しい会場探しを行った。サロン訪問活動にて「体操教室」「介護予防手帳の活用法講座」「熱中症予防注意喚起」などの普及啓発を行った。
もの忘れ相談を行うにあたり心掛けたこと	認知症あんしんガイドブックを活用し、相談内容に応じ認知症初期集中支援チーム事業や、認知症高齢者の家族支援、もの忘れチェック相談会などの事業を紹介。
地区のネットワークづくり	・三者連携にて「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」を深沢地区社協と今年度初めて共同開催。29名が参加。認知症の方への対応についての講座実施後、地区内の2コースに仮想的徘徊高齢者が徘徊しているという設定で声かけ模擬訓練と訓練後の交流会をおこなった。
認知症の正しい知識の普及啓発	認知症サポーター養成講座の開催実績: ・認知症サポーター養成講座の実施は3回以上を目標としていたが、新型コロナウイルスの影響により3月に企画した講座には20名の参加応募があったが年度内は中止した結果、計2回(地区のサロン及び銀行であらず共催)での実施にとどまった。 その他の取り組み: ・認知症サポーター養成講座に参加した方が実践できる場の提供として引き続き、「はいかいSOSネットワーク声かけ模擬訓練」を実施予定とする。 ・ユマニチュードのDVDを用い、認知症の方とのかかわり方やケアについて、地区のサロンで活用するため所内で勉強会を実施。

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	見守り支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>・月1回の見守りフォローリストを更新し、所内回覧で情報共有を行い、見守り訪問を実施する。</li> <li>・実態把握訪問や総合相談を通して見守りボランティアと利用者とのマッチングを図る。</li> <li>・見守りボランティアを行っているケースについて引き続き双方の相談フォローを行っていく。</li> <li>・見守りボランティア登録者の懇談会実施にむけ、アンケートを実施する。</li> <li>・あんしん見守り事業について普及啓発のための勉強会を所内や地区のサロンで実施し、地区におけるひきこもりケースへの理解関心を高める。</li> <li>・シニアボランティア研修であんしんすこやかセンターの業務について広報周知を行う。</li> <li>・見守りステッカーについて、昨年度は管轄内の事業者と薬局、玉川医師会の管轄内診療所、関わりのある店舗に行ったため、今年度はコンビニエンスストア、郵便局に協力依頼を三者連携で協議する。</li> </ul>
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"> <li>・総合相談において電話や窓口で誰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。</li> <li>・近隣の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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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情報提供を行う。</li> <li>・地区の多職種連携会においてメディカルケアステーション普及に向けたグループワークを行う。</li> <li>・地区のケアマネジャー勉強会にて、口腔ケアチェックシートを用い普及を図る。</li> <li>・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。</li> <li>・医療・介護の連携シートについて、地区ケアマネジャーに前年度協力して頂いたアンケートを基に活用方法について情報共有する。</li> <li>・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。</li> </ul>
9地域ケア会議	地域ケア会議の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域ケア会議Bは年間3事例を目標とする。会議の結果を活用し、個別課題解決に向けた取り組みを行うとともに、地区課題の把握に努める。</li> <li>・地域ケア会議Bについての捉え方について深沢地区ケアマネジャーにアンケートを実施する。さらに実際に今まで事例提供したケアマネジャーとスーパーバイザーとして出席した主任ケアマネジャーに意見を聞く。アンケートと意見を踏まえて深沢地区のケアマネジャーにケアマネジャー連絡会にて事例提供を呼びかける。</li> <li>・認知症あるいは疑いのある事例に場合は、認知症在宅生活サポートセンターに出席を依頼し地域での課題を共有し、問題解決に努める。</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今年度も8050問題を重点課題とし、保健福祉課・警察・障害担当窓口等と連携し、孤立ゼロを目標に町会や民生委員と協働し事態の把握に努める。</li> <li>・地域の中の相談窓口であることを更に広めるために、関係団体や各種窓口へ出向き三者で取り組む地域の窓口であることの周知活動を行う。</li> <li>・高齢者分野だけではなく地域の相談窓口としての機能を担う為、相談拡充の為に適した勉強会や研修会への積極的な参加を促す。</li> <li>・三者連携会議を毎月開催し、相互の理解を深め地区課題等へアプローチを行っていく。町会連合会・民生委員との関係性を更に高め、地域全体で支えるまち作りを進めていきます。</li> </ul>

昨年度の取組実績	
見守りフォローリストへの追加方法	・朝、夕のミーティングにて報告があったケースについて、所内で検討し見守りの必要性がある場合に追加した。
見守りのネットワークづくりの状況	・高齢者見守り支援協力店用ステッカーを、関わりのある店舗、クリニック、介護保険サービス事業所に配布し掲示を依頼した。年間61か所配布した。
見守りボランティアの活用状況	・一人暮らしで生活に不安を抱えている方のマッチングを1名行った。
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550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。
地区連携医事業の実施状況	・地区連携医事業として定例の「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。テーマは6月「ACP」、8月「栄養：IN」、12月「栄養：OUT」、3月「睡眠」(新型コロナウイルス感染拡大防止で中止)。ケアマネジャー連絡会で事例検討及び医療アセスメントを年5回開催。5月は初期集中支援事業について勉強会をもち、7月、9月、11月、1月に事例検討を行った。また、区民公開講座を10月に「在宅医療と病院の役割」をテーマに開催し、約50名の方が参加。
医療・介護の連携シートの普及・活用状況	・ケアマネジャー連絡会において医療・介護の連携シートの普及・活用状況のアンケートを実施、グループワークを行った。8割のケアマネジャーが活用できていた。 ・総合病院で複数の診療科にかかっているケースや身近なホームドクターが居ないケースの医療・介護の連携シート活用が難しい、主治医と連携がとりにくいなどの課題があげられた。
口腔ケアチェックシートの普及・活用状況	・実態把握訪問において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。 ・口腔ケアチェックシートについては所内で勉強会を持ったが、普及活用する機会が無かった。
MCSの普及・活用状況	・MCSの活用について多職種連携会でアンケートを実施し、ケアマネジャーと取組みを検討した。
地域ケア会議Bの実施状況	・年間3事例おこなった(①サービスに繋がるまでの支援について、②マンション内や自宅外の道路で放尿しマンション内で問題になっている方の支援について、③触法高齢者が地域で暮らしていくための支援について)。
地域ケア会議Aの実施状況	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。
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	精神保健福祉士(非常勤)を配置した事で、精神障害分野での相談に対処できるようになった。相談内容については所内共有を図り、いつ来所されどの職員が応対しても対応ができるように努めている。
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	玉川総合支所の福祉4課に加えて、地区社協、ぽーとたまがわとも連携を図り相互に協力できる態勢を強めている。町会や民生委員とも密に連携することで、初動の段階から支援の遅延を防ぐことを念頭において対処している。
三者連携の取組状況	月1回の3社連携会議を開催し、横の連携を意識し事業に取り組んでいる。3連携実績としては「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」を開催した。

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: ①あんしんすこやかセンターの円滑な運営が図られるよう管理していく。法人内の他のあんしんすこやかセンターと連携をとり、業務が正確かつ確実に実行できるよう効率的に業務分担を行う。</p> <p>②申請受付業務等については、正確な処理ができるようにする。</p> <p>取組み: ①法人全体の職員が参加するあんしんすこやかセンター会議、および管理者会議を毎月開催し、業務の進捗状況の報告をうける。</p> <p>②法人とあんしんすこやかセンターで目標や課題を共有し、法人は運営のバックアップを行う。</p> <p>③あんしんすこやかセンターの業務においては、請求業務などの事務作業は法人事務局で取りまとめ、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を分担する。</p> <p>④世田谷区に提出する申請書等については、マニュアルやチェックリストに沿って業務を徹底し、記載等の間違いがな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行う。</p>
	(2) 公正・中立性	<p>目標: 相談者に対し情報を提供する場合には、情報が偏らないように説明を行い、公平中立性が保たれるようにする。</p> <p>取組み: 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。また、自分で決定することが困難な相談者に対しても、相談者の意向を聞き取り相談者自らが選択し決定できるよう支援する。</p> <p>②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に対してサービスの偏りがなく定期的確認する。</p> <p>③インフォーマルサービスの情報提供は、一覧表を作成し一目で選択しやすい工夫する。</p>
	(3) 個人情報・電子データの管理	<p>目標: 個人情報等の適正な管理を行うため、情報は正確かつ最新の状態に保つとともに情報漏洩の防止を図る。</p> <p>取組み: ①法人で定める「個人情報取り扱いに関する運用規定」に沿い、情報の目的外の利用や外部提供は行わない。</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。申請以外の来客者については、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、来客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。また、IDカードについても、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> <p>⑥定期的に個人情報遵守に対する研修を行い、意識啓発に努める。</p>
	(4) 接遇・苦情対応	<p>目標: 社会人としての基本的な接遇マナーを遵守し、苦情を未然に防げるような取組みを行なう。</p> <p>取組み: 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再発防止策を講じる。</p>
	(5) 安全管理	<p>目標: 災害時、非常時には、作成されているマニュアルに沿って適切な行動を行う。区や法人の指示に従い業務が継続できる体制をとる。感染症対策については、作成されているマニュアルに従い自らの感染防止に務める。流行時には、区や法人の指示に従い蔓延を防ぐ。</p> <p>取組み: ①災害時には、見守りフォローリスト及び担当している利用者を優先に安否確認を行うとともに、避難行動要支援者への対応協力等を行う。</p> <p>②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、感染症対策マニュアルの読み合わせを年1回実施し、手順等の再確認を行う。また、毎年感染症流行時に計画されている感染予防についての法人内研修に参加する。職員を対象にしたメンタルヘルスについての法人内研修にも参加し、全職員で共有する。</p> <p>③健康管理においては、毎年1回健康診断を受ける。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し、管理者は、職員の心身の健康状態の確認を随時行う。</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> <p>⑤緊急対応などの非常時は法人本部に報告した上で、保健福祉課などの関係機関と連携しながら臨機応変に対応する。</p> <p>⑥災害時や非常時は、法人で定めた業務継続計画に沿って対応する。</p> <p>⑦祖師谷小学校避難所運営訓練に参加して、地域関係者との連携を図り、災害時に備える。</p>
	(7) 職員体制	<p>目標: 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>取組み: 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画は各センターの全職員で検討し作成している。その後、法人担当者の確認を受け、法人の理事会の承認を受けた。</li> <li>・計画の執行状況については半期ごとに行われる法人の理事会でも報告し、逐次状況を確認している。</li> <li>・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、業務の進捗状況の確認を行っている。合わせて困難ケース等があった場合には事例検討等を行い、日々の業務の振り返りを行い、スキルアップに繋げている。</li> <li>・あんしんすこやかセンターの全職員が参加する法人内会議を月に1回開催し、事例検討や事業進捗状況の確認、苦情対応等の共有を行っている。</li> <li>・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ている。</li> </ul>
事務処理の工夫	<p>事務処理を能率的に行うための工夫：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人本部で行う事務処理とあんしんすこやかセンターで行う事務処理の役割分担を行っている。</li> <li>・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。</li> <li>・区に提出する報告書は、あんしんすこやかセンターにて確認し、さらに法人担当者により確認の上提出している。</li> <li>・区からの委託業務となっている申請代行等の事務や保険給付に関わる事務仕事は各あんしんすこやかセンター内で複数の担当者が交代で行い、能率的かつ非常時に備えるようにしている。</li> </ul> <p>正確な事務処理を行うための工夫：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・介護保険申請や保健福祉サービスの申請業務については、区が作成したフロー図やあんしんすこやかセンターで作成したマニュアルに沿って全職員が正確に処理できるようにしている。</li> <li>・介護保険申請のシステム入力や資格者証の交付、保険給付業務、交換便の提出は、所内マニュアルに基づき、誤りが無いよう職員のダブルチェックを行っている。</li> <li>・ミスが発生した場合には、速やかに保健福祉課や法人本部へ報告を行い、報告書を作成する。同様のミスの発生予防に向けて振り返りを行い、法人全体で共有し再発防止策を講じている。</li> </ul>
公正・中立性を確保する方策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人内で年度初めに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身に付けられるようにしている。</li> <li>・利用者へサービス事業者を提示する際は公平・中立に行うよう職員全員が意識して行っている。特定の事業者を紹介しないよう、ホームページや一覧から利用者の意向を踏まえて複数の事業所を提示し、自らの意思で選択して頂くようにしている。自身で決定することが困難な相談者に対して、相談者の意向を極力聞き取り、相談者自身が決定できるように努めた。パンフレット、チラシ類を提示する際にも必ず複数枚提示するようにしている。</li> </ul>
公正・中立性のチェック方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護予防ケアマネジメントや予防給付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。</li> <li>・毎日のミーティングで紹介先を確認し、偏りが無いよう職員同士でチェックした。</li> </ul>
個人情報保護のための具体的な取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あんしんすこやかセンター専用の個人情報・電子データの管理マニュアルを整備し、職員間で読み合わせを行い管理を徹底している。</li> <li>・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ている。退職後もその責任を明確化し、雇用契約書を取り交わしている。全職員、区の個人情報保護の研修に参加している。また区の個人情報保護の研修に参加している。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・法人のケアプランに関わるPC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PCには個人情報の保存を禁止としている。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・退所時は各種名簿・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。また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。</li> </ul>
プライバシー確保のための工夫	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申請以外の込み入った相談にはなるべく相談室を使用し、カウンターで相談を受ける時や電話対応時に周囲に声が漏れないよう声の大きさに気を付けた。必要に応じて、パーテーションが使用出来るように設置してある。相談待ちの区民の方が座るスペースとカウンターとの距離が保たれるよう、まちづくりセンターと連携して配慮した。</li> </ul>
苦情に対する再発防止策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あんしんすこやかセンター専用の接遇、苦情マニュアルを整備し、職員間で読み合わせを行い対応方法を統一した。円滑かつ迅速に苦情対応を行うため、法人内に相談対応の担当者として管理者が対応を行うこととした。苦情が発生した場合は速やかに区・法人に報告し相談しながら対応するとともに、報告書を作成し法人のあんしんすこやかセンター職員会議で情報の共有および振り返りを行い再発防止策を講じる。今年度はなかったが、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。</li> <li>・区や法人が主催する苦情対応研修に参加し、所内で共有している。</li> </ul>
災害時対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あんしんすこやかセンター専用の災害時対応マニュアルを整備し、職員間で読み合わせを行い対応方法を統一している。</li> <li>・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している。</li> <li>・見守りフォローストとケアマネジメント対象者を毎月更新し、紙形式で保管した。</li> <li>・法人の主催する防災研修に参加した。</li> <li>・祖師谷小学校避難所運営訓練全大会に参加した。避難所運営訓練に参加予定だったが、台風で中止となった。</li> <li>・まちづくりセンター自衛消防訓練に年2回全職員が交代で参加した。</li> <li>・シェイクアウト訓練に全職員が参加した。</li> <li>・地域密着型通所介護運営推進会議にて、災害時の取り組みや協力について協議した。ケアマネジャー向けの防災研修会は新型コロナウイルス感染拡大防止の為中止となった。</li> </ul>
非常時対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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整備し、職員間で読み合わせを行い対応方法を統一している。</li> <li>・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している。</li> <li>・法人内に安全衛生委員会を設置し、毎月会議を開催している。各事業所に業務中の事故防止のため、予防や再発防止策を講じている。</li> <li>・法人内に停電時でもつながるアナログ電話機を設置している。</li> <li>・法人及びあんしんすこやかセンターの事業継続計画を作成し、非常事態に備えている。</li> </ul>
感染症対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あんしんすこやかセンター専用の感染症対応マニュアルを整備し、職員間で読み合わせを行なった。</li> <li>・感染症予防の法人内研修に参加予定であったが、地区包括ケア会議と重なり参加出来なかった。</li> </ul>
健康管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人と提携している病院で年1回全職員が健康診断を受けている。「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。</li> <li>・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。</li> <li>・法人が主催するメンタルヘルスの研修に参加した。</li> <li>・管理者が随時職員から相談を受け、健康状態や業務負担、ストレスに配慮して対応した。</li> </ul>
欠員補充の方策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年度途中で欠員が生じた際は、法人で職員募集を行い職員を補充している。</li> <li>・法人内で複数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。</li> </ul>
人材育成の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あんしんすこやかセンター専用の人材育成マニュアルを整備して取り組んでいる。</li> <li>・人材育成のために様々な研修に参加している。研修報告書を法人本部に提出する他に職場内で全職員に研修内容を共有している。</li> <li>・法人内あんしんすこやかセンター職員会議を毎月開催し研修内容を共有したり、業務内容の勉強や事例検討会を行いスキル向上に努めている。</li> <li>・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、審査をもとに評価を行って、人材育成と質の向上を図っている。</li> <li>・新人職員には中堅・ベテラン職員が常時指導・助言を行い、相談が出来る体制をとっている。</li> </ul>
人材定着の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区や東京都、法人内の研修に、全職員が平均して参加出来るよう計画した。研修後管理者が随時職員からの相談に対応し、健康状態や業務負担、ストレスに配慮して対応するよう心がけた。</li> <li>・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。</li> <li>・職員ごとの家庭の事情等に配慮して、勤務条件の変更や勤務希望に応じた。また、夜間の研修や会議の参加について配慮した。</li> </ul>

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
2総合相談支援	(1)相談対応	<p>目標:①相談に対して的確な状況把握を実施し、助言や関係機関の紹介等を行い、適切な機関・制度・サービスにつなぐ。適切な関係機関・制度につなげられるように、地域の社会資源の把握に努める。②職員全員が適切に相談対応が行えるようインターク・アセスメント能力の向上を図る。</p> <p>取り組み:毎日のミーティングで、インターク・アセスメントや対応に不足がないか全職員で確認する。新しい職員はインターク・アセスメント関連の研修に参加し、ミーティングで共有する。利用者宅や、サロン、高齢者クラブ、民生委員協議会等への訪問時と、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。</p> <p>継続して支援が必要なケースにおいては、随時ミーティングで状況を確認し、今後の支援の方向性について確認する。毎日のミーティングで情報を共有し、3職種が中心となって助言を行い、全員が連携して支援目標を達成する。</p>
	(2)PRと地域づくり活動	<p>目標:①あんしんすこやかセンターのPRに積極的に取り組む。②地域の関係機関との関係づくりを深め、情報共有・連携を図りネットワークを広げる。</p> <p>取り組み:年6回奇数月に広報紙を発行し、町会・自治会、関係機関に配布する。社会福祉協議会のメルマガにて講座や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に参加してPRする。三者で「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」「祖師谷北部ふくし検討会」を開催する。砧あんしんすこやかセンターと合同で「商店街の見守りを考える連絡会」を開催する。三者連携会議に三職種の他に全職員が交代で参加する。いきいき講座を年4回、介護予防、消費者被害等をテーマに開催する。</p>
	(3)実態把握	<p>目標:実態把握を1500件以上実施する。</p> <p>取り組み:地区を町会・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などを合わせて実態把握を900件以上実施する。夏季に高齢化率60%の公社祖師谷住宅に全件訪問する。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。</p>
3権利擁護事業	(1)虐待	<p>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見守りネットワークを構築し虐待を早期発見、対応出来るようにする。</p> <p>取り組み:区や都等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回パンフレットを配布し、早期の相談を依頼し普及啓発を行う。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。</p>
	(2)成年後見	<p>目標:①成年後見に対応する能力を向上し、早期に適切な支援を行う。</p> <p>取り組み: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。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・児童委員協議会にて年1回パンフレットを配布し、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、権利擁護事業の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。毎日のミーティングで、成年後見制度の必要性がないか検討し、早期に保健福祉課や成年後見センターと連携を図る。</p>
	(3)消費者被害	<p>目標: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。</p> <p>取り組み: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。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・児童委員協議会にて年1回パンフレットを配布し、普及・啓発を行う。見守り高齢者や窓口で相談があった方へ特殊詐欺防止対策用自動通話録音機の導入支援を行う。</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:①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する。</p> <p>取り組み:毎月1回、区内の主任ケアマネジャー連絡会を開催し、研修会等の打ち合わせ、意見交換やケアマネジャーのニーズの把握を行う。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。砧地域のあんしんすこやかセンターの共催で「砧地域主任ケアマネジャーの会」を開催する。また、地区の主任ケアマネジャー代表者と協働して「砧地域 医療と福祉連携懇談会」や研修の企画運営を行う。困難事例対応については、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整理し、現在ある情報については、更新を行い、適宜、ケアマネジャーに情報提供する。</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"> <li>・本人、家族、地域の関係機関等からの相談件数は7850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、適切な関係機関、制度、サービスに繋いだり、専門的知識を活かして助言を行った。</li> <li>・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。</li> <li>・緊急の対応が必要なケースは保健福祉課、生活支援課、健康づくり課と連携して対応した。</li> <li>・「包括的、継続的ケアマネジメント」研修に1名が参加し、インテーク・アセスメントについて学んだ。</li> </ul>
アウトリーチの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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対応した。</li> <li>・サロン、民生委員・児童委員協議会や町会・自治会長会議等に訪問した際にも相談に応じ、その場で解決できない場合は継続して支援した。</li> <li>・祖師谷ふるさとフェスティバル、終活相談会においても相談コーナーを設けて相談に応じた。</li> <li>・社会福祉協議会の主催する終活相談会で砧地域あんしんすこやかセンターで出張相談窓口を設けた。</li> </ul>
継続的な支援を行った事例	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ひとり暮らしで認知症があり、サービス利用の拒否、家族に精神疾患があり支援することが困難なケースに対して担当職員が訪問を重ねて関係づくりを行い、ケアマネジャーに繋いだ。その後もケアマネジャー、保健福祉課と連携して、金融機関への同行や認知症専門病院の受診を行い、成年後見制度に繋ぐよう支援した。その他に、虐待のケースやサービスに繋がらないケースについて、継続的に支援を行い全職員で状況と今後の支援の方向性について確認した。</li> </ul>
3職種チーム対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎朝・夕のミーティングで窓口相談の情報共有と、3職種が中心となった助言を行った。ミーティングに続けて随時カンファレンスを開催し、迅速に対応した。</li> </ul>
PRの取組状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報紙の発行実績:年6回奇数月に発行し、町会・自治会や窓口で配布して、あんしんすこやかセンターのPR、はつらつ介護予防講座・いきいき講座の開催案内、認知症サポーター養成講座のPR、介護者の会・もの忘れ相談窓口の案内、熱中症予防、感染症予防の啓発を行った。</li> <li>・いきいき講座の開催実績:介護予防体操、食事バランス、体力測定・栄養をテーマに3回開催した。</li> <li>・その他の取組:社会福祉協議会のメルマガへの掲載、祖師谷ふるさとフェスティバル(435名)、七夕交流会(91名)に参加してPRした他、地域の催し物やサロン等に訪問してPRした。</li> </ul>
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"> <li>・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、民生委員児童委員と連携して、見守りを必要とする高齢者を地域全体で見守る体制づくりに努めた。地区包括ケア会議は40回開催し、医療と福祉の連携と地区の関係機関との関係づくりに取り組んだ。「公社けやきの会」と1月に再開した「祖師谷北部ふくし検討会」にて、運動サロンの支援と買物不便や集いの場づくりについて協議した。砧地域5か所のあんしんすこやかセンターで、「医療と福祉の連携懇談会」を開催し、地区の医療機関と介護保険サービス事業者が交流を深めた。</li> <li>・「医療と福祉の連携懇談会」を開催し、地区の医療機関と介護保険サービス事業者が交流を深めた。</li> <li>・身近なまちづくり推進協議会、祖師谷ふるさとフェスティバル実行委員会、祖師谷地区新年賀詞交歓会、祖師谷地区サロン交流会等の会議やイベントへの参加、サロン等の訪問を行って、多様な機関との関係構築と社会資源の把握を行い、地域包括支援ネットワークの維持・改善に取り組んだ。</li> </ul>
実態把握訪問の工夫	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実態把握件数は2655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、高齢者移動者リストの訪問、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60%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。地区課題を解決する為に、大規模団地に訪問してごみ出しのアンケートを実施し実態把握した。</li> </ul>
研修受講状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和元年度高齢者虐待対策検討担当者会に2回、世田谷区高齢者虐待対策地域連絡会に1回参加した。高齢者虐待対応研修「高齢者虐待対応における支援者の責務」を1回開催し、高齢者虐待対応研修「成年後見制度利用促進研修」に1回参加した。経験の少ない職員が虐待ケースの対応を行う際には二人体制で対応した。</li> </ul>
普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地区情報連絡会、町会・自治会長会議、サロン訪問時に窓口の案内とパンフレットを配布し見守りを依頼した。砧地域主任ケアマネジャーの会で、虐待対応やその発見について啓発する機会を設けた</li> </ul>
虐待に発展するリスクのあるケースの把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>・見守りネットワーク、家族や近隣住民、ケアマネジャー等からの相談が延べ34件あった。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と相談を行い、連携対応に努めた。毎日のミーティングで、虐待に発展しそうなケースがないか確認し、見守りや介護保険サービスに繋ぐ等して、早めの対応を心がけた。</li> </ul>
早期発見の目を広げるためのネットワーク構築	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個別ケース会議に延べ10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。祖師谷地区見守りネットワーク会議に2回参加して、啓発と見守りの依頼を行った。</li> </ul>
所内における情報共有の方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個別ケース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、迅速に対応出来るよう努めた。</li> </ul>
研修受講状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「権利擁護事例検討会」に参加し、成年後見区長申立事例について学んだ。砧地域区民後見支援員自主グループとの研修に参加した。</li> </ul>
普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「砧地域のケアマネジャーさんのための『わかる成年後見制度』」についての勉強会で保健福祉課や区民後見人自主グループとともに事例紹介や意見交換を行った。</li> </ul>
成年後見制度などの支援に繋いだ事例	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談件数は延べ19件であった。認知症があり、ひとり暮らしで金銭管理や書類の整理が出来ない高齢者を、成年後見センター・保健福祉センターと連携して地域権利擁護事業に繋げた事例が2件、成年後見制度に繋がるよう継続支援している事例が1件である。</li> </ul>
研修受講状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「令和元年度 多重債務相談窓口担当者研修」に参加した。世田谷区消費者被害安全確保地域協議会に参加した。身近なまちづくり推進協議会が開催した、警視庁と成城警察署生活安全課による「防犯対策講演会」に2名参加し、地区の消費者被害の状況を把握し全職員で共有した。消費生活センターからのメール・パンフレットを随時回収して最新の情報を収集した。</li> </ul>
普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実態把握訪問や見守り訪問の他、サロン訪問で6回、最新の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を呼び掛け消費者被害の啓発に努めた。自動通話録音機の貸与は16件であった。</li> </ul>
消費者被害に対応した事例	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者被害の相談は2件であった。「不審な電話がかかってくる」との相談に対して、警察署への相談の案内と自動通話録音機の設置案内と設置の支援をした。</li> </ul>
ケアマネジャー支援の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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場合は連携して対応するよう心掛け、地区の主任ケアマネジャーとも連携しての同行訪問や個別相談対応、助言を行った。</li> <li>・地区内の主任ケアマネジャー連絡会を11回開催した。地区内の主任ケアマネジャーと連携して、多職種が参加する研修会・勉強会を6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、砧自立支援協議会、保健センター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。毎回、アンケートを実施してニーズの把握を行い、主任ケアマネジャー連絡会で共有し、勉強会の内容に反映した。</li> <li>・砧地域の5か所のあんしんすこやかセンターで砧地域主任ケアマネジャーの会を開催し、45人の参加があった。居宅介護支援事業所の主任ケアマネジャーの協力のもと、主任介護支援専門員の知識・技能の向上事業として「コミュニケーションをとりにくいキーパーソンとの関わり方」をテーマとした研修を開催し、54人の参加があった。</li> <li>・「地域の他職種間の連携」:砧地域の5か所のあんしんすこやかセンターで、地区連携医や居宅介護支援事業所の主任ケアマネジャーと連携して「砧地域医療と福祉連携懇談会」を開催し、101人の参加があった。「退院時の連携について ～事例をもとに考える～」をテーマとし、グループワーク等を行った。「第10回砧地域ご近所フォーラム2020」の開催に向けて準備を進めていたが、新型コロナウイルス感染症拡大予防のため延期となった。</li> </ul>
社会資源の把握状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、随時更新し、ケアマネジャーから相談があった場合に提供した。</li> </ul>

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  (2)一般介護予防事業	<p>目標：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。                  取り組み：新規の介護予防の相談に対しては、総合事業紹介チェックシート・基本チェックリスト・口腔ケアチェックシートを活用し、筋力アップ教室や専門職訪問によるマネジメントや、地域の社会資源の活用を検討する。                  地域ケア会議Aを年3回6月、7月、9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・地域課題の解決やケアプランの見直しを行う。                  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。</p> <p>目標：①フレイル予防の普及啓発を様々な機会をとらえて実施する。②住民主体の運動の場を新規に立ち上げる。                  取り組み：訪問対象者リストの訪問、窓口相談、サロン訪問にて基本チェックリストを100件以上実施して、事業対象者を把握し一般介護予防事業や介護予防筋力アップ教室につなぐ。                  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。                  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・ミニメディアや実態把握訪問時に、健康長寿ガイドブック、介護予防手帳を配布してフレイル予防の普及啓発を行う。                  高齢化率約6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。                  昨年再開した、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2月にフレイル予防の勉強会を実施する。</p>
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街づくりを目指して、見守りネットワークの強化を図るとともに、予防のための普及啓発にも努めていく。                  取り組み：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。徘徊が心配な利用者には高齢者見守りステッカー、せたがやはいかいSOSネットワークにつなぐよう努める。                  認知症在宅生活サポートセンターと連携して初期集中支援チーム事業を4件、もの忘れチェック相談会を3件実施し、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。                  認知症サポーター養成講座を年2回開催し、認知症の理解普及に努める。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し、見守りネットワーク構築の強化を図る。                  地区内の認知症カフェを訪問し連携を図る。</p>
7あんしん見守り事業	見守り支援	<p>目標：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商店街との見守りネットワーク構築を図る。                  取り組み：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つなぐ。                  高齢者向け住宅リラ祖師谷は法人の生活協力員と連携して見守りを行う。                  ウルトラン商店街との見守りネットワークを構築するため「商店街の見守りを考える連絡会」を砧あんしんすこやかセンターと合同で開催し、見守りパンフレット・ステッカーの作成を目指す。主任ケアマネジャー、砧地域社会福祉協議会、砧地域障害者相談支援センターぽーときめたと連携して実施する。                  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。</p>
8在宅医療・介護連携	在宅医療・介護連携の推進	<p>目標：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。                  取り組み：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」と「口腔ケアチェックシート」を窓口相談で活用し、多職種事例検討会で配布し、普及啓発を行う。すこやか歯科検診に20件つなぐ。                  MCSを地区のケアマネジャー等の介護サービス事業者へPRし、あんすこでも活用して在宅医療・介護連携の推進を図る。                  砧地域として医師・歯科医師・薬剤師とケアマネジャーや介護保険サービス事業者と多職種連携会議「医療と福祉の連携懇談会」を9月に開催する。                  在宅医療・介護連携を推進するため、医療職を複数配置する。</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Bを効果的に実施する。                  取り組み：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>
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。                  取り組み：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。                  各あんしんすこやかセンターには、できるだけ1名以上保健師を配置する。</p> <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。                  取り組み：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。                  公社けやきの会「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。                  3月に開催する医療・介護・福祉・行政の関係者に地域住民を交えた「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	
介護予防ケアマネジメントをやるに当たり心掛けたこと	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、心身の状況やその置かれている環境、社会参加等の状況を確認して、支援ニーズを特定したうえで課題を分析し、適切に利用すべきサービスを紹介し、本人及び家族が選択できるように支援し、本人・家族の意向によって利用するサービスを選択してケアプランを作成した。総合事業から予防給付への移行や、介護保険給付への移行等を一貫・継続したケアマネジメントのもとに実施した。
地域ケア会議Aの実施状況	・地域ケア会議Aを3回開催した。2回は当事者が参加し、健康状態の改善や、家族の本人に対する見方が変わった等の効果があった。会議Aの結果を所内で共有し、ケアプランの見直しや個別ケース課題の解決に生かすことが出来た。3か月後のモニタリング後も継続して支援した。 ・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	再委託のケアマネジメントは、同行訪問やサービス担当者会議に出来るだけ参加し、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対応した。
フレイル予防の普及啓発の取組	総合相談支援の対象者、訪問リストによる訪問、介護予防講座の他に、サロン、いきいき講座、すこやか講座(80名)、介護予防ケアマネジメント対象者へ世田谷健康長寿ガイドブック、介護予防手帳を活用し普及啓発に取り組んだ。いきいき講座で介護予防体操と体力測定を実施した。
基本チェックリストの活用状況	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2件繋げた。また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	「公社けやき運動サロン協議体」を年10回開催して、昨年4月にサロン登録した「公社けやき運動サロン」の運営について協議し、在宅総合ケアセンター・成城の理学療法士の指導のもと「世田谷いきいき体操」と同センターの地域貢献により作成されたDVD「祖師谷いきいき体操」で口腔機能と認知症予防プログラムを実施した。薬局、福祉用具事業者による相談会も実施した。あんしんすこやかセンターは年20回「公社けやき運動サロン」に参加して住民主体で運営出来るように支援した。「桐の会」に2回、祖師谷地区サロン交流会(48名)、27か所のサロンが参加する祖師谷支えあいルーム運営会議の参加や、総合相談で把握した対象者にサロンを紹介する等して継続支援した。新規に「祖師谷北部ふくし検診会」で、新たな運動の場づくりについて協議した。
もの忘れ相談を行うに当たり心掛けたこと	・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。 ・認知症初期集中支援チーム事業に4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、せたがやはいかいSOSネットワークにも繋いだ。 ・認知症在宅生活サポート室への相談と同行訪問、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。
地区のネットワークづくり	・個別支援においては、町会・自治会、民生児童委員、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、商店街、警察署等と連携して支援した。 ・地区社協地域福祉推進員研修会にて、ひとり暮らしで認知症があり見守りが必要な高齢者の事例を提供し、44名が参加してワールドカフェ方式で、どのような支援が出来るのかを検討し、結果を共有した。
認知症の正しい知識の普及啓発	認知症サポーター養成講座の開催実績：地域の小学校や商店街へ認知症サポーター養成講座の開催を提案と広報紙でPRしたが、開催実績は0回であった。次年度の開催に向けて取り組んでいく。 その他の取り組み：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。広報紙でもの忘れ相談窓口をPRした。「商店街の見守りを考える連絡会」で、認知症への対応パンフレットの作成に取り組んでいる。
見守りフォローリストへの追加方法	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対象者を見守りフォローリストを作成・更新した。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つないだ。
見守りのネットワークづくりの状況	・地区情報連絡会、町会自治会長会議、民生児童委員協議会、地域の関係機関の会議や集まりに参加した際やマンションの管理人室・商店街等に訪問してパンフレットを配布し、見守りを依頼した。住民や関係機関・見守り協定事業者からの通報が92件あった。 ・地区社協地域福祉推進員研修会で、見守りや支援の方法について検討した。 ・「祖師谷の三者とウルトラマン商店街、主任ケアマネジャー、粘地域障害者相談支援センターぽーときめた等が参加する「商店街の見守りを考える連絡会」を立ち上げた。 ・世田谷区高齢者見守り協定連絡協議会に参加し、情報交換と連携を図った。高齢者向け住宅リラ祖師谷は、法人の生活協力員と連携して見守りを行った。
見守りボランティアの活用状況	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を募集し、新規で5名が登録し、マッチングを行い、2名の見守り対象者に訪問した。見守りの開始にあたっては同行訪問し、毎月の報告の際に状況を聞き取り丁寧にフォローをした。
在宅療養相談窓口を行う上で心掛けたこと	在宅療養相談は延べ565件であった。状況に応じて在宅療養資源マップ・ハート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。
地区連携医療の実施状況	・地区連携医と主任ケアマネジャーの協力のもと12回実施した。 ・粘地域5か所のあんしんすこやかセンターで、「医療と福祉の連携懇談会」を開催し、101名が参加して入退院時における課題について検討した。 ・地区で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、地区内の医療関係者とケアマネジャーとの交流会を1回開催し、医療・介護関係者の他に保健福祉センター、ぽーときめた、保健センターも参加して多職種連携推進を図った。 ・区民向けの在宅医療講座をまちづくりセンターと共同で開催し、在宅医療とリハビリについての講義と人生会議の寸劇を行い、在宅医療の理解と普及に取り組んだ。
医療・介護の連携シートの普及・活用状況	医療介護の連携シートを主治医への相談や病院への入院時に活用した。
口腔ケアチェックシートの普及・活用状況	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21名繋いだ。通院困難な方には訪問口腔ケアの案内も行った。
MCSの普及・活用状況	MOSIに登録した。
地域ケア会議Bの実施状況	地域ケア会議Bを3回開催し、まちづくりセンター・社会福祉協議会・警察署・消防署・清掃事務所・JKK・主任ケアマネジャー・民生児童委員等が参加して、こみ出し、商店街の交通安全、緊急時の対応と見守り等の地区・地域課題の把握と解決に向けた新たな社会資源の創出の検討、支援ネットワークの構築を行った。
地域ケア会議Aの実施状況	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。
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	・研修参加：区の「精神障害の理解と支援」に1名、「8050問題の理解と支援」に2名、「アウトリーチ支援の基本と実践的課題」に1名、「多重債務相談窓口担当者研修」に1名、法人の「精神疾患について」に2名参加し、全員で共有した。 ・世田谷区要保護児童支援地域協議会に2回参加し、家庭的擁護体験発表会では、世田谷区児童相談所の機能についても学んだ。 ・粘地域5か所のあんしんすこやかセンターで、ぽーときめたの職員を講師として「コミュニケーションをとりにくいキーパーソンとの関わり方」の研修を開催し54名が参加した。 ・粘エリア自立支援協議会に4回参加した。 ・保健センターの職員が来所して保健センターの機能と役割について全職員で学んだ。 ・年度末で保健師を1名、精神保健福祉士を2名配置した。前半期は保健師を2名配置した。
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	・相談対象拡充の相談は118件あり、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16件あり即時対応した。 ・祖師谷わくわくこどもほんに運営委員会を含めて4回参加し、民生児童委員、日赤、児童館や小学校とも連携した。 ・粘障害者相談支援センターとは、会議への参加や相談等連携している。
三者連携の取組状況	・毎月の三者連携会議には保健福祉センター、健康づくり課も参加し、あんしんすこやかセンターも複数名で参加した。 ・高齢化率約60%の公社祖師谷住宅に暮らす約700名の高齢者の支えあいについて考える「公社けやきの会」で「公社けやき運動サロン」の運営、買物不便に対して買い物ツアーを4回実施、出張・宅配・バリアフリー等について調査し買い物支援マップを作成中である。買い物付き添いは、商店街のお休み処を詰所としたボランティア隊の立ち上げを検討中。こみ出し支援については、あんしんすこやかセンターでアンケート調査を実施し、社会福祉協議会で集計した。「公社けやきの会」の活動を地区情報連絡会で報告した結果として、「祖師谷北部ふくし検診会」が1月に再開し、買い物不便や集いの場づくりについて協議した。 ・ケアマネジャー等の介護サービス事業者との防災会議は新型コロナウイルス感染症拡大予防のため中止となった。介護サービス事業者と自治会との顔合わせは次年度に持ち越しとなった。

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】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あんしんすこやかセンターの円滑な運営が図られるよう管理していく。法人内の他のあんしんすこやかセンターと連携をとり、業務が正確かつ確実に実行できるよう効率的に業務分担を行う。</li> <li>・申請受付業務等については、正確な処理ができるようにする。</li> </ul> <p>【取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人全体の職員が参加するあんしんすこやかセンター会議、および管理者会議を毎月開催し、業務の進捗状況の報告を受ける。</li> <li>・法人とあんしんすこやかセンターで目標や課題を共有し、法人は運営のバックアップを行う。</li> <li>・あんしんすこやかセンターの業務においては、請求業務などの事務作業は法人事務局で取りまとめ、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関わり組むことができるよう業務を分担する。</li> <li>・世田谷区に提出する申請書等については、マニュアルやチェックリストに沿って業務を徹底し、記載等の間違いが無いように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行う。</li> </ul>
	(2) 公正・中立性	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談者に対し情報を提供する場合には、情報が偏らないように説明を行い、公平中立性が保たれるようにする。</li> </ul> <p>【取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。また、自身で決定することが困難な相談者に対しても、相談者の意向を聞き取り相談者自らが選択し決定できるよう支援する。</li> <li>・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に対してサービスの偏りが無いか定期的に確認する。</li> <li>・インフォーマルサービスの情報提供は、一覧表を作成し一目で選択しやすい工夫する。</li> </ul>
	(3) 個人情報・電子データの管理	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報等の適正な管理を行うため、情報は正確かつ最新の状態に保つとともに情報漏洩の防止を図る。</li> </ul> <p>【取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人で定める「個人情報の取り扱いに関する規程」に沿い、情報の目的外の利用や外部提供は行わない。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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えることとする。</li> <li>・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。また、IDカードについても、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。</li> <li>・定期的に個人情報順守に対する研修を行い、意識啓発に努める。</li> </ul>
	(4) 接遇・苦情対応	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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ような取り組みを行う。</li> </ul> <p>【取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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再発防止策を講じる。</li> </ul>
	(5) 安全管理	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・災害時には、作成されているマニュアルに沿って適切な行動を行う。区や法人の指示に従い業務が継続できる体制をとる。感染症対策については、作成されているマニュアルに従い自らの感染防止に務める。流行時には、区や法人の指示に従い蔓延を防ぐ。</li> </ul> <p>【取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・災害時及び非常時には、見守りフォローリスト及び担当している利用者を優先に安否確認を行うとともに、避難行動要支援者への対応協力等を行う。</li> <li>・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。また、毎年感染症流行時に計画されている感染予防についての法人内研修に参加する。職員を対象にしたメンタルヘルスについての法人内研修にも参加し、全職員で共有する。</li> <li>・健康管理においては、毎年1回健康診断を受ける。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し、管理者は、職員の心身の健康状態の確認を随時行う。</li> <li>・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。</li> <li>・緊急対応などの非常時は法人本部に報告した上で、保健福祉課などの関係機関と連携しながら臨機応変に対応する。</li> <li>・災害時や非常時は、法人で定めた業務継続計画に沿って対応する。</li> </ul>
	(7) 職員体制	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。各あんしんすこやかセンターには、できるだけ1名以上保健師を配置する。</li> </ul> <p>【取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画は各センターの全職員で検討し作成している。その後、法人担当者の確認を受け、法人の理事会の承認を受けている。</li> <li>・計画の執行状況については半期ごとに行われる法人の理事会でも報告し、逐次状況を確認している。</li> <li>・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、業務の進捗状況の確認を行っている。合わせて困難ケース等があった場合には事例検討等を行い、日々の業務の振り返りを行い、スキルアップに繋げている。</li> <li>・あんしんすこやかセンターの全職員が参加する法人内会議を月に1回開催し、事例検討や事業進捗状況の確認、苦情対応等の共有を行っている。</li> <li>・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ている。</li> </ul>
事務処理の工夫	<p>事務処理を能率的に行うための工夫：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人本部で行う事務処理とあんしんすこやかセンターで行う事務処理の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、あんしんすこやかセンターにて確認し、さらに法人担当者により確認の上提出している。区からの委託業務となっている申請代行等の事務や保険給付に関わる事務仕事は各あんしんすこやかセンター内で複数の担当者が交代で行い、能率的かつ非常時に備えるようにしている。</li> </ul> <p>正確な事務処理を行うための工夫：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・介護保険申請や保健福祉サービスの申請業務については、区が作成したフロー図やあんしんすこやかセンターで作成したマニュアルに沿って全職員が正確に処理できるようにしている。</li> <li>・介護保険申請の入力や資格者証の交付、保険給付業務、交換便の提出は、所内マニュアルに基づき誤りが無いよう職員のダブルチェックを行っている。</li> <li>・ミスが発生した場合には、速やかに保健福祉課や法人本部へ報告を行い、報告書を作成する。同様のミスの発生予防に向けて振り返りを行い、法人全体で共有し再発防止策を講じている。</li> </ul>
公正・中立性を確保する方策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人内で年度初めに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身に付けられるようにしている。</li> <li>・利用者へサービス事業者を提示する際は公平・中立に行うよう職員全員が意識して行っている。特定の事業者を紹介しないよう、ホームページや一覧から利用者の意向を踏まえて複数の事業所を提示し、自らの意思で選択して頂くようにしている。自身で決定することが困難な相談者に対しても、相談者の意向を極力聞き取り、相談者自身が決定できるよう努めた。パンフレット、チラシ類を提示する際にも必ず複数枚提示するようにしている。</li> </ul>
公正・中立性のチェック方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護予防ケアマネジメントや予防給付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。</li> <li>・毎日のミーティングで紹介先を確認し、偏りが無いよう職員同士でチェックした。</li> </ul>
個人情報保護のための具体的な取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あんしんすこやかセンター専用の個人情報・電子データの管理マニュアルを整備し、職員間で読み合わせを行い管理を徹底している。</li> <li>・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ている。退職後もその責任を明確化し、雇用契約書を取り交わしている。また区の個人情報保護の研修に参加している。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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て使用している。</li> <li>・法人のケアプランに関わるPCI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PCIには個人情報の保存を禁止としている。</li> <li>・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。</li> <li>・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。また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。</li> </ul>
プライバシー確保のための工夫	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・来所者がいるときに、電話での相談を受ける際は、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。</li> </ul>
苦情に対する再発防止策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あんしんすこやかセンター専用の接遇、苦情マニュアルを整備し、職員間で読み合わせを行い対応方法を統一した。</li> <li>・円滑かつ迅速に苦情対応を行うため、法人内に相談対応の担当者として管理者が対応を行うこととした。</li> <li>・苦情が発生した場合は速やかに区・法人に報告し相談しながら対応するとともに、報告書を作成し法人のあんしんすこやかセンター職員会議で情報の共有および振り返りを行い再発防止策を講じる。</li> <li>・今年度はなかったが、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。</li> </ul>
災害時対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あんしんすこやかセンター専用の災害時対応マニュアルを整備し、職員間で読み合わせを行い対応方法を統一している。</li> <li>・あんしんすこやかセンター専用の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している。</li> <li>・見守りフォローリストとケアマネジメント対象者リストを毎月更新し、紙形式で保管した。</li> <li>・法人の主催する防災研修に参加した。</li> <li>・法人及びあんしんすこやかセンターの事業継続計画を作成し、非常事態に備えている。</li> </ul>
非常時対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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整備し、職員間で読み合わせを行い対応方法を統一している。</li> <li>・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している。</li> <li>・法人内に安全衛生委員会を設置し、毎月会議を開催している。各事業所に業務中の事故防止のため、予防や再発防止策を講じている。</li> <li>・法人内に停電時でもつながるアナログ電話機を設置している。</li> </ul>
感染症対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あんしんすこやかセンター専用の感染症対応マニュアルを整備し、職員間で読み合わせを行い対応方法を統一している。</li> <li>・法人内で、年に1回、感染症が流行する前に感染症予防についての研修を実施している。</li> <li>・あんしんすこやかセンターにマスクや防護服、消毒液などを「感染症セット」として常備している。</li> </ul>
健康管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人と提携している病院で年に1回全員が健康診断を行っている。「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。</li> <li>・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。</li> <li>・法人が主催するメンタルヘルスの研修に参加した。</li> </ul>
欠員補充の方策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年度途中で欠員が生じた際は、法人で職員募集を行い職員を補充している。</li> <li>・法人内に複数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あるため、法人内での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。</li> </ul>
人材育成の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あんしんすこやかセンター専用の人材育成マニュアルを整備して取り組んでいる。</li> <li>・人材育成のために様々な研修に参加している。研修報告書を法人本部に提出する他に職場内で全職員に研修内容を共有している。</li> <li>・法人内あんしんすこやかセンター職員会議を毎月開催し研修内容を共有したり、業務内容の勉強や事例検討会を行いスキル向上に努めている。</li> <li>・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、審査をもとに評価を行って、人材育成と質の向上を図っている。</li> <li>・新人職員には中堅・ベテラン職員が常時指導・助言を行い、相談が出来る体制をとっている。</li> </ul>
人材定着の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区や東京都、法人内の研修に、全職員が平均して参加ができるよう計画した。研修後は、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。</li> <li>・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。</li> <li>・法人内でメンタルヘルスに関する研修を年に1回実施している。</li> <li>・業務内容や職場内の人間関係に悩むときは、管理者のみならず法人内で相談できる体制をとっている。</li> <li>・年に1回の自己評価では自身の業務の目標や達成感などを確認するようにしている。</li> </ul>

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
2総合相談支援	(1) 相談対応	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>相談者の不安の軽減を図り、安心して相談できる窓口を目指す。</li> </ul> <p>【取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>6月の事務所移転後は広くなった相談室を活用しプライバシーに留意した相談しやすい環境を構築する。</li> <li>プライバシーに配慮し、適格なアセスメントを行うことで、必要なサービスの紹介や支援に繋げられるよう心掛ける。</li> <li>担当職員不在時でも、同じ相談者の継続した相談に統一した対応ができるよう朝夕のミーティングを行って情報を共有する。</li> <li>困難ケースや継続的な支援が必要なケースに関しては、朝・夕のミーティングや毎月の内部会議などの場において、3職種の専門職が中心になり支援の方向性を職員全体で話し合い、早期の問題解決と質の向上をめざす。また必要に応じ、関係機関と連携し対応を行う。</li> <li>民生委員・児童委員協議会に参加しいつでも相談に応じられるようにする。</li> <li>成城団地集会所で行われるお気軽カフェに職員を配置し相談に応じられるようにする。</li> </ul>
	(2) PRと地域づくり活動	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>相談窓口としてのあんしんすこやかセンターについての周知を広める。</li> <li>2ヶ所の大規模マンションで介護保険についての講座を開き周知につなげる。</li> </ul> <p>【取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>あんしんすこやかセンター独自の広報紙を四半期毎に年4回発行し、窓口での相談時及び訪問時に活用する。</li> <li>(担当地域には法人格成城自治会と成城団地自治会2つの自治会がある。) 成城自治会が毎月発行している自治会誌への寄稿を続け、あんしんすこやかセンターのPRにつなげる。成城団地においては掲示板を活用し相談窓口としてのあんしんすこやかセンターのPRを行う。</li> <li>いきいき講座は年に3回以上行う。成城自治会の回覧や成城団地の掲示板を活用して講座開催のPRする。</li> <li>地区民生委員・児童委員協議会、地区社会福祉協議会運営委員会にまちづくりセンター、社会福祉協議会成城地区事務局とともに参加し身近な地区における相談支援の充実、ネットワークにつなげる。</li> <li>住民の活動グループの団体を訪問し、PRを行い顔の見える相談しやすい関係性を構築する。</li> <li>2ヶ所の大規模マンションにおいて年に1回介護保険に関する講座を開催し、あんしんすこやかセンターの周知と相談につなげる。</li> <li>独居高齢者や高齢者のみ世帯の割合が高い成城団地に関しては、自治会長や民生委員と綿密に連絡を取りながら問題の発見、相談を行い、問題の解決に当たる。</li> </ul>
	(3) 実態把握	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>要支援者の早期発見や介護予防につなげる。</li> </ul> <p>【取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>実態把握訪問は区からの訪問対象者リストの他に75歳以上の独居高齢者や高齢者のみ世帯を優先的に訪問し、あんしんすこやかセンターの周知と介護予防の普及啓発を図る。訪問時は基本チェックリストや口腔ケア・チェックリストを活用し、二次予防や介護保険申請の必要な方の発見、相談に繋げる。年間720件以上を目標とする。</li> </ul>
3権利擁護事業	(1) 虐待	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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周知を行う。</li> </ul> <p>【取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>区や法人などで開催される虐待研修には、年1回以上参加し全職員の共有とスキルアップを図る。</li> <li>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共有と個々の職員のスキルアップを図る。</li> </ul>
	(2) 成年後見	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>成年後見制度に対する職員の対応能力を上げるとともに、普及啓発をすすめる。</li> </ul> <p>【取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>区や都、成年後見センター等の開催する研修等に年1回以上参加するとともに伝達研修を行い、職員のスキルアップを図る。</li> <li>あんしんすこやかセンターの広報誌を用いて地区の高齢者に対して成年後見制度とあんしん事業(地域福祉権利擁護事業)について普及啓発する。</li> <li>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。</li> <li>現在成年後見制度申請の支援中の2ケースについては、社会福祉士が中心になり支援を継続する。</li> <li>成年後見が必要な方を発見した場合は、成年後見制度につながるよう担当のケアマネジャーや関係機関と連携し支援を行う。</li> </ul>
	(3) 消費者被害	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費者被害の防止に努める。</li> </ul> <p>【取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>見守りが必要な独居高齢者や高齢者のみ世帯の方には自動通話録音装置の利用を提案する。</li> <li>地区の高齢者に対しては、実態把握訪問時に消費者センターや警察、あんしんすこやかセンターの消費者被害に関する広報物を配布するなどして消費者被害防止の普及啓発に努める。</li> <li>地区の民生委員やケアマネジャーに対して定期的な会議の場を用いて消費者被害防止の情報提供を行う。</li> <li>区民や消費者センターからの相談があった場合は、消費者センターや成城警察などと協力して問題解決に当たる。</li> </ul>
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"> <li>地域のケアマネジャーと協力して地域のケアマネジメント力を上げていく。</li> </ul> <p>【取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>成城地区のケアマネジャーを中心に事例検討会(年2回を予定)を開催しスキルアップを図る。</li> <li>地区の居宅介護支援事業所には、FAXや連携医事業などを用いて地域情報や家族会スケジュールなどを随時お知らせする。</li> <li>毎月の三者連携会議や民生委員協議会、地区社会福祉協議会運営協議会などを通じて新たな社会資源の把握に努める。</li> <li>砧地域のあんしんすこやかセンターの共催で「砧地域主任ケアマネジャーの会」を開催する。また、地区の主任ケアマネジャー代表者と協働して「砧地域 医療と福祉連携懇談会」や研修の企画運営を行う。</li> </ul>

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"> <li>・インタビュー、アセスメント能力を上げることを目標とした。相談者の主訴がどこにあるのか実際は何が必要なのかを見極められるようアセスメントに力を入れた。朝・夕のミーティングで全員で情報を共有し相談者の主訴と問題点及び支援の方針について検討した。</li> </ul>
アウトリーチの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・訪問対象者リスト以外に毎月ひとり10件以上を目標に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553件の実態把握訪問を行った。</li> <li>・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対応した。</li> <li>・社会福祉協議会の主催する終活相談会で砧地域あんしんすこやかセンターで出張相談窓口を設けた。</li> <li>・成城団地で2回行われたお気軽カフェや団地で行われた夏祭り、昔あそびの2つのイベントに参加しり団地の集会所で2度講座を開き相談しやすい環境を作った。</li> </ul>
継続的な支援を行った事例	<ul style="list-style-type: none"> <li>・見守り対象者へ定期的に訪問していたところ、ADLや判断力等が低下してきたのでかかりつけ医に同行し介護保険申請、サービス利用につなげた。あんしん事業を紹介したが資産が多すぎるという事で事業につながらず令和元年度を通じて成年後見制度につなげる支援を行った。</li> <li>・認知症の診断を受けた一人暮らしの方の見守りを継続している。初期集中支援事業や医療、はつらつ介護予防講座などにつなげ介護認定も受けたが、本人の意思を尊重し介護サービスは使わず、はつらつ介護予防講座の利用とあんしんすこやかセンターの見守りを継続している。</li> </ul>
3職種チーム対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症や精神疾患のある方の継続的支援に関しては主に保健師・看護職を中心に、権利擁護が必要なひとり暮らし高齢者の継続的支援に関しては主に社会福祉士が、ケアマネジャーに引き継ぐことが見込まれる暫定サービスは主に主任ケアマネジャーが担当した。</li> <li>・毎月会議の場を設け3職種を中心に継続的支援のケースや見守り対象者、地域ケア会議の検討などを行った。</li> </ul>
PRの取組状況	<p>広報紙の発行実績：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あんしんすこやかセンターの広報誌を四半期ごとに年4回発行し窓口及び訪問時に配布した。</li> </ul> <p>いきいき講座の開催実績：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年間5回のいきいき講座を行った。内容・講師・参加者数は以下の通り。介護予防に関する講座・理学療法士・参加者22名。有料老人ホームに関する講座・老人ホーム紹介所職員・参加者20名。介護保険に関する講座・あんしんすこやかセンター職員・参加者12名。排泄に関する講座・日本コンチネンズ協会認定排泄ケア専門員・参加者16名。権利擁護(あんしん事業に関する講座・成年後見センター職員・参加者5名。</li> </ul> <p>その他の取組：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・成城自治会の発行する毎月の広報誌「砧」に年間12回記事を掲載してもらい介護予防やあんしんすこやかセンターのPRにつなげた。</li> <li>・いきいき講座のチラシを自治会の回覧で回してもらいPRに努めた。</li> <li>・マンション管理人に延べ15回、お店に延べ6回訪問し挨拶や相談を行った。</li> <li>・成城さくらまつりでチラシ等広報物を配布しあんしんすこやかセンターや防災、救急相談センターのPRを行った。</li> </ul>
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"> <li>・毎月1回年間12回まちづくりセンター、社会福祉協議会地区事務局との三者連携会議を行い地域のネットワークづくりや取組み状況について検討した。</li> <li>・あんしんすこやかセンターからは毎回3職種3名以上で参加した。三者連携での取り組みである男性の居場所づくり「SSCK」の会議には8回、地域のネットワークづくりである「8989ネットワーク」の会議に7回とイベント2回に参加しネットワークづくりに貢献した。</li> <li>・砧地域としてのネットワークづくりの取り組みで「近所フォーラム実行委員会」に5回参加し地域でのネットワークづくりに協力した。</li> </ul>
実態把握訪問の工夫	<ul style="list-style-type: none"> <li>・訪問対象者リスト以外に毎月ひとり10件以上を目標に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。年間の実態把握訪問件数は1026件であった。</li> <li>・自治会誌であんしんすこの訪問を広報した。</li> <li>・訪問の1週間以上前に、あらかじめ訪問趣旨と訪問予定日や基本チェックリストをポストイングし訪問予告することで、安心して話が聞けるように、また基本チェックリストの回収率が上がるように工夫した。</li> <li>・訪問時には防災、防犯などの資料も持参し自動通話録音機の設置も案内した。</li> </ul>
研修受講状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・東京都主催の「養護者による高齢者虐待対応研修」に2名、世田谷区主催の「高齢者虐待対応における支援者の責務」に1名、法人主催の「高齢者虐待・身体拘束」研修に1名が参加しセンター内で情報を共有した。</li> </ul>
普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・砧地域のケアマネジャーの会で、虐待対応やその発見について啓発する機会を設けた。</li> <li>・地区の民生委員と情報共有の会議を行い認知症の対応や、虐待の早期発見についての啓発も行った。</li> </ul>
虐待に発展するリスクのあるケースの把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>・主にケアマネジャーから相談を受けているケースや電話・窓口相談の内容から把握している。ケアマネジャーからの相談が必要と思われる2件のケースではケアマネジャーに同行しアセスメントした。</li> </ul>
早期発見の目を広げるためのネットワーク構築	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地区民生委員協議会や地区社会福祉協議会運営委員会に毎回参加し民生・児童委員や社会福祉協議会推進委員との顔の見える関係づくりに努めた。</li> </ul>
所内における情報共有の方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・夕方のミーティングにてケースや会議の内容を共有した。また、全職員が虐待対応ケースであることがわかるように、毎日の業務日誌に記載し情報の共有を行っている。</li> </ul>
研修受講状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・成年後見センター主催の「権利擁護事例検討会」に2名、ぼーときめた支援者と成年後見人の連携について勉強会」に2名、「意思決定支援の特徴と考え方」に1名が参加した。</li> </ul>
普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「砧地域のケアマネジャーさんのための『わかる成年後見制度』についての勉強会」で保健福祉課や区民後見人自主グループとともに事例紹介や意見交換を行った。(ファシリテーターとして参加)</li> </ul>
成年後見制度などの支援に繋いだ事例	<ul style="list-style-type: none"> <li>・医療受診、介護申請、サービス利用まで支援し、令和元年度中に成年後見制度につながるよう支援中のケースが2件ある。1件は見守り訪問から介護保険申請に至り、あんしん事業を案内するも資産がありすぎて該当せず、ケアマネジャーと支援を継続していたが年度末に成年後見申請の同意を得た。もう1件も見守り対象者だったが近所の通報を受け訪問したところ歩行困難で買い物にも行けず栄養失調になっており、また、認知能力が低下していたため配食サービス等を手配し、訪問診療、介護保険申請を手伝い年度末までにリーガルサポートに成年後見申請の相談を行った。</li> </ul>
研修受講状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和元年度、消費者被害の研修には参加していない。</li> <li>・消費者被害の研修には参加できなかったが、世田谷区消費者センター、世田谷警察の広報から情報を取寄せ天皇陛下に関する詐欺や台風後のリフォーム詐欺など最新の情報、詐欺手口を取り入れるようにした。</li> </ul>
普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あんしんすこやかセンターの広報誌で消費者センターと自動通話録音機の記事を載せ普及啓発した。成城自治会の広報誌に詐欺予防の記事を載せ普及啓発した。</li> <li>・実態把握訪問を中心に主に詐欺被害予防の普及啓発を行った。</li> <li>・詐欺被害防止の為にひとり暮らし・高齢者のみ世帯の方17世帯に自動通話録音装置を設置した。</li> </ul>
消費者被害に対応した事例	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消火器の訪問販売に関してケアマネジャーより相談があり、消費者センターと連携し解約に繋いだ。</li> <li>・リフォーム詐欺の疑いのあるケースで相談に乗ったり消費者センターを紹介した。</li> <li>・台風後のリフォーム詐欺で不安に思われている方の相談を受け速やかに自動通話録音装置を設置した。</li> </ul>
ケアマネジャー支援の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地区のケアマネジャーの交流とつながりを深めるためのケアマネカフェを2回開催した。</li> <li>・あんしん事業や台風の後に防災についての勉強会を開いた。</li> <li>・砧地域の5か所のあんしんすこやかセンターで砧地域主任ケアマネジャーの会を開催し、45人の参加があった。居宅介護支援事業所の主任ケアマネジャーの協力のもと、主任介護支援専門員の知識・技能の向上事業として「コミュニケーションをとりにくいキーパーソンとの関わり方」をテーマとした研修を開催し、54人の参加があった。</li> </ul>
社会資源の把握状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の相談窓口、介護保険以外のインフォーマルサービス、インフォーマルサポートについて以前よりまとめてあり、地域ケア会議に合わせて2回更新した。社会福祉協議会、民生委員、三者連携での会議などから情報を収集している。</li> </ul>
「地域の他職種間の連携」	<ul style="list-style-type: none"> <li>・砧地域の5か所のあんしんすこやかセンターで、地区連携医や居宅介護支援事業所の主任ケアマネジャーと連携して「砧地域医療と福祉連携懇談会」を開催し、101人の参加があった。「退院時の連携について ～事例をもとに考える～」をテーマとし、グループワーク等を行った。</li> <li>・「第10回砧地域近所フォーラム2020」の開催に向けて準備を進めていたが、新型コロナウイルス感染症拡大予防のため延期となった</li> </ul>

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】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の高齢者が住み慣れた地域で自立して生活できるように自立に視点を置いたプラン作成に努める。</li> </ul> <p>【取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域ケア会議Aを年2回以上行い、自立に向けた支援が必要なケースについて検討することで職員のスキルアップにつなげる。</li> <li>・利用者本人と目標の設定をするにあたり、自立に向けた目標がたえられるように支援する。</li> <li>・再委託先のケアマネジャーが戸惑うことがないようにあらかじめ手順や必要な様式、注意事項を伝える。プランの相談などには随時対応する。</li> </ul>
	(2)一般介護予防事業	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域住民へ介護予防を普及啓発する。</li> </ul> <p>【取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あんしんすこやかセンターの広報誌や自治会誌を用いて介護予防の必要性を普及啓発する。</li> <li>・いきいき講座では、理学療法士による介護予防の講座を行い、介護予防の啓発普及すると共に、基本チェックリストを実施し筋力アップ教室に案内する人の発見につなげる。</li> <li>・コロナウイルスの影響が継続する場合は自宅で出来る運動を広報などを利用して普及啓発する。</li> <li>・実態把握訪問ではあらかじめ基本チェックリストを投函するなどして、回収率を高め総合事業に案内すべき方や支援が必要な方、見守りが必要な方等の発見につなげる。年間150件以上の基本チェックリストの実施を目標とする。</li> <li>・住民主体の活動グループには新たな参加者を紹介するなど、活動が継続できるよう支援する。</li> </ul>
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"> <li>・認知症の方の自尊心を尊重しながら必要な医療やサービスにつなげる。</li> </ul> <p>【取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・もの忘れ相談では相談しやすい雰囲気をつくり、相談者の主訴と実態を見極め適切な支援や医療機関に繋げていく。また本人の自尊心を傷つけず、医療や介護を拒否的にならないように言葉がけなど工夫する。</li> <li>・初期集中支援チーム事業に5名選定する。</li> <li>・NPO法人語らいの家と共催の認知症家族会を年11回開催する。地域の居宅介護支援事業所にはチラシを配布するなどして周知する。</li> <li>・ケアマネジャーから認知症に関する相談があった場合には情報提供を行うなど相談支援を行う。</li> <li>・三者連携での取り組みである地域の見守りネットワーク活動(8989ネットワーク)を通じて認知症の見守りにつなげる。</li> <li>・住民向けの認知症サポーター養成講座を年3回以上開催し認知症でも安心して暮らせるまちづくりや認知症の方の緩やかな見守りにつなげる。地区内の企業からの要望があった場合は適宜開催する。</li> </ul>
7あんしん見守り事業	見守り支援	<p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・閉じこもりがちな方の発見や予防に努める。</li> </ul> <p>【取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・見守りフォローリストの情報共有と見直しを3職種で毎月1回行う。</li> <li>・独居高齢者の孤立化予防のために社会福祉協議会と共催で行っている「よりそい」を年4回行う。</li> <li>・閉じこもり予防として社会福祉協議会成城地区事務局と年3回の開催を予定している「よりそい」には閉じこもりがちな方を中心に年3名以上の新規参加者を紹介する。</li> <li>・見守りボランティアのマッチングに向けて見守りボランティアとして活動できそうなボランティア意欲の高い人材を発掘し、「せたがやシニアボランティア研修」の受講を勧めていく。</li> <li>・三者連携での取り組みである地域の見守りネットワーク活動(8989ネットワーク)を通じて地域の見守り力を上げる。</li> </ul>
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"> <li>・在宅医療相談に資するよう地域の医療情報を見直し整理し活用する。</li> </ul> <p>【取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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、「世田谷区在宅療養資源マップ」の他、近隣の医療機関情報をまとめた資料を作成する。</li> <li>・それぞれの職員が在宅医療に関した相談に速やかに対応できるよう毎月在宅医療に関する相談ケースの情報共有を行う。</li> <li>・毎月地区連携医事業を行い、地区の多職種向け事例検討会を年2回、講座を年2回、また区民向けミニ講座を年1回開催する。</li> <li>・医療・介護の連携シートについて所内はもとより、地区のケアマネジャーにも周知し、医療との速やかな連携が取れるように活用する。</li> <li>・口腔ケアチェックシートの活用方法について所内で周知し実態把握訪問で活用していく。</li> <li>・在宅療養の推進として地区のケアマネジャーと共にMCSの活用をすすめる。</li> <li>・地域として医師・歯科医師・薬剤師とケアマネジャーや介護保険サービス事業者と多職種連携会議「医療と福祉の連携懇談会」を9月に開催する。</li> </ul>
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"> <li>・地域ケア会議Bを年3回以上行い既存のサービスだけでは解決が困難な問題の解決について検討する。</li> </ul> <p>【取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・支所で行われる地域ケア連絡会、地域包括連携ケア会議に毎回参加し問題解決や地域問題の抽出に努める。またそれらの会議の内容をあんしんすこやかセンター内での会議を通して共有する。</li> </ul>
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】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢以外の相談があったときに、適切な窓口につなぐことができる</li> </ul> <p>【取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談拡充に当たる部分の相談については、相談内容を整理し適切な機関へつないでいく。</li> <li>・すべての職員が相談対応できるできるように、相談があったケースについては対応方法を共有しスキルアップしていく。</li> <li>・医療にかかわる相談に対応できるべく、医療職を複数配置する。</li> </ul> <p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・三者連携で取り組んでいる2つの活動がコロナウイルスなどの影響で低下しないように、また住民自身の自発的な力が高まるよう三者で協力して支援する。</li> </ul> <p>【取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・三者連携で取り組んできた2つの活動を継続する。地域の見守りネットワーク(8989ネットワーク)では特に成城団地における住民自身の力が高まるよう周辺施設の協力を得ながら会議や行事の参加を行い、支援を継続する。</li> <li>・男の居場所づくりで始まった「成城セカンドコミュニティ会議」は「成城男ディ倶楽部」としてそれぞれの趣味活動が始まったが、さらに自立した活動に発展するよう会議や参加者の紹介などを行う。</li> <li>・3月に医療・介護・福祉・行政の関係者に地域住民を交えた「砧地域こ近所フォーラム」へ実行委員会も含めて参加していく。</li> </ul>

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	・本人が主体的に自立した生活を維持できるように、生活の質が向上するプランとなるように心掛けた。ヘルパーによる生活支援のみを受けている方には運動系サービスや筋力アップ教室、自主グループなど運動を勧め、ケアプランに位置づけた。要支援者6名、事業対象者6名が筋力アップ教室に参加され自立力を向上された。
地域ケア会議Aの実施状況	・成城あんしんすこやかセンターからの事例で「転倒を繰り返している下肢筋力の低下を認める運動拒否がある方の支援について」と「身寄りのないひとり暮らし高齢者が生活を維持していくためには」の2事例の地域ケア会議Aを行った。1事例目では自治会からの情報で昔の本人の様子や介護職の知らない生活の様子が共有出来、本人の強みについて話し合うことが出来た。2事例目では本人の生活状況などを共有し、関係者間で課題を明確にすることができその課題についての取り組み方について確認することが出来、その後の支援に役立った。
再委託先への支援状況	・サービス担当者会議に参加し、自立したプランに向けてケアマネジャーの支援を行った。 ・ケアマネジャーにサロンや地域デイなどの地域資源を紹介した。
フレイル予防の普及啓発の取組	・6月に理学療法士による介護予防の講座を開催し、併せて自治会誌での寄稿で介護予防の普及啓発に取り組んだ。 ・実態把握訪問ではなるべく基本チェックリストをお願いし基本チェックリストや聞き取りにより一次予防、二次予防を案内した。 ・はつらつ介護予防講座の参加者には介護予防手帳を渡し運動、栄養、社会参加の重要性を伝えた。
基本チェックリストの活用状況	・実態把握訪問やいきいき講座を活用し基本チェックリストを273件行った。そのなかからアセスメントの上必要と思われる6名を事業対象者として筋力アップ教室に、1名を半日のサービスに案内した。
住民主体の活動への支援状況	・三者連携にて見守りネットワークの「8989ネットワーク」の会議に毎回参加しイベントの協力を行った。三者連携で男性の居場所づくりの「成城SSCK会議」に毎回参加し住民主体の活動支援を行った。
もの忘れ相談を行うにあたり心掛けたこと	・相談内容が他者に聞かれることがないようにプライバシーに注意した。本人のプライドが傷つかないように配慮した。 ・初期集中支援チーム事業では5ケースを選定したが、事業終了後も必要な医療または福祉に繋がっていない3ケースに対して見守り訪問や、家族支援の継続フォローを行った。 ・もの忘れチェック相談会においては相談者同士が出会うことが無いように控室案内などに配慮した。また、要精査となった2ケースに対してはあんしんすこやかセンターによるフォローを継続した。
地区のネットワークづくり	・医療連携で地区のケアマネジャー、多職種との勉強会を3回、とケアマネカフェを2回、事例検討会を1回行った。 ・砧地域での医療と福祉の連携懇談会を地域全体で1回、ケアマネジャーの質の向上研修を1回行った。 ・地区の民生・児童委員との意見交換の会議を1回行った。
認知症の正しい知識の普及啓発	認知症サポーター養成講座の開催実績： ・認知症サポーター養成講座は住民向けに3回、高齢者クラブで1回、金融機関からの依頼で2回開催した。 その他の取り組み： ・世田谷シニアボランティアの方向けに1回、高齢者クラブで1回認知症サポーター養成講座を開き特に認知症予防や見守りに関して普及啓発する機会を持った。自治会誌で認知症と相談窓口について普及啓発した。 ・NPO法人かたらいの家と共催で認知症の家族会を年9回開催した。(予定は年間11回だったが台風で1回、コロナウイルスの影響で2回中止となった)
見守りフォローリストへの追加方法	・あんしんすこやかセンターによる実態把握から必要と思われるケース、本人、家族、民生委員などからの相談で訪問した上で必要と思われるケースから毎月話し合いの上で追加した。
見守りのネットワークづくりの状況	・成城地区で見守りを願っている「見守り協力店」5件へ状況確認のため訪問したり電話で連絡を取り合った。 ・見守り協力店にステッカーを新たに2枚配布した。 ・協力店から認知症の心配がある方などの情報を受けケアマネジャーがいない方には訪問して実態を把握した。 ・ボランティアさん向けの認知症サポーター養成講座と交流会を1回行った。
見守りボランティアの活用状況	・1名の見守り対象者に対して7回訪問してもらった。
在宅療養相談窓口を行う上で心掛けたこと	・在宅医療マップなど資料を活用して情報提供するとともに必要時は医療機関と連携し区民が在宅で療養生活できるように心がけた。速やかに関係機関に連絡し必要な支援につながるように心がけた。
地区連携医事業の実施状況	・砧地域での合同で医療と福祉の連携懇談会を1回開催。地区においては、ケアマネジャーや多職種での勉強会(内容)を3回開催した。事例検討会を1回開催。区民向けミニ講座として「テーマ」を1回開催した。
医療・介護の連携シートの普及・活用状況	・サービスでの入浴可否の個別なバイタル基準やリハビリ利用など医師の意向を伺う際などに活用した。
口腔ケアチェックシートの普及・活用状況	・口腔ケアチェックシートの普及・活用は出来ていない。 ・窓口で口腔ケアチェックシートとすこやか歯科健診の案内を常設し必要と思われる方に案内した。実態把握訪問の際に口腔ケアチェックシートとすこやか歯科健診の案内を持参し必要と思われる方に案内した。 ・地区のケアマネジャーに口腔ケアチェックシートと訪問口腔ケア健診についてチラシを配布し普及啓発した。 ・12名の方がすこやか歯科健診を利用された。
MCSの普及・活用状況	・令和元年度管理者名で登録した。現在は世田谷区多職種連携グループの投稿を閲覧し、必要な情報収集をしている。
地域ケア会議Bの実施状況	・「同居家族が入院してひとり暮らしになった認知症の人の生活」、「書類や金銭管理ができず、家族の支援はあるが十分行っていないケース」、「不衛生な環境下で生活し、成年後見制度を利用しない認知症のひとり暮らし高齢者について」の3ケースでの地域ケア会議Bを行った。ひとり暮らしで身寄りのない高齢者の安心して利用できる身元保証制度の必要性や必要が認められるのにあんしん事業につながらなかったケース、ライフラインが止められてしまっても自分で解決できない高齢者が埋もれてしまった場合の課題などが浮かび上がった。地域ケア会議の内容をもう少し詳しく記載してください。 ・砧支所での地域ケア連絡会に年間11回参加し砧地域での地域課題の取組みを検討した。また住宅課を招いて情報交換会を開いた。
地域ケア会議Aの実施状況	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。
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	・毎月三者連携会議を行いお互いの業務内容を共有したり報告することで理解と連携を強め福祉の相談窓口の充実に向けて取り組んだ。毎回三者の実績と予定及び三者連携相談記録簿を元への報告の他、主に成城地区実施計画に基づく取り組みについて「8989ネットワーク」及び「SSCK」の進捗と進め方について取り組んだ。会議には三者の他基本的に毎回保健福祉課及び健康づくり課の保健師も参加し相談窓口の充実に向けて取り組んだ。同じ建物に関係機関がある為、高齢者の家族に関わる相談が多かった。
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	・健康問題のある生活保護受給者のケースでは生活支援課や保健福祉課と、精神の問題のある方や家族のケースでは健康づくり課とそれぞれ連携し対応した。 ・都営アパートの居住者の場合は自治会長やJKKと連携するケースもあった。 ・保健福祉課や健康づくり課との虐待ケース会議に参加した。同じ建物に入っているため、直接相談しながら、対応することができた。 ・世田谷区医師会の講演会に2回、子ども関係の報告会に4回、ほーとぎぬたの研修に2回参加した。
三者連携の取組状況	・毎月1回年間12回三者連携会議を行い各組織の情報共有と地域のネットワークづくりや取組み状況について検討した。 ・男性の居場所づくりから始まった「成城SSCK会議」はイベント参加型から企画運営へ参画が進んで来ている。「成城男デイ倶楽部」として自動車、園芸、料理、歩行部会が自主的な活動を始めた。自動車部会は2度公に参加者を集う企画を開催した。2回目は「高齢者の運転は社会悪か？」とのテーマで国際モータージャーナリストを講師に開催された。 ・成城8丁目・9丁目の都営団地と施設群を中心に地域の見守りネットワークから始まった「8989ネットワーク」は8月には夏祭りを開催(参加者約180名)、1月に昔遊びを楽しむ会(参加者100名)を開催した。8月に団地の集会所を活用し試験的に実施したお気軽カフェは16名の参加を得、11月に2回目の開催につながられた。 ・地域内2カ所の大規模マンションに対しての高齢者支援においては、それぞれのマンション集会所にて介護保険の講座を開く同意を管理組合にもらい日時も決まっていたがコロナウイルスの影響で年度内の開催は延期となった。

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	上半期と下半期開始時に年2回開催する全職員が参加する法人運営会議と毎月実施している拠点長会議に法人本部職員が必ず参加し、年度事業計画や方針について進捗状況の確認や情報共有を行う。引き続き法人東京本部事務担当により動怠及び経理事務等を行い、他の事務処理に関しては今回東京本部より異動の職員と共に東京本部とも密に連絡を取り合いながら、毎月前月末に法人本部から届く「月次決算スケジュールに」則して行っていく。正確な事務処理を行う為、介護認定申請や保健福祉サービス申請等手続きの処理に関し、マニュアル確認や各関係部署への問い合わせに加え、ダブルチェックを継続して行っている。
	(2) 公正・中立性	今後もサービス種別ごとに整理しているファイルを窓口に展示・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(25ヶ所で、契約は44ヶ所)に偏る事が無い様、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」を取り交す。「個人情報管理規程」「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「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、毎日確認の上鍵付き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、人数によってはまちづくりセンターの活動フロア2を借り、個人情報の漏れを防ぐ。
	(4) 接遇・苦情対応	「利用者からの苦情対応マニュアル(概要)」「利用者からの苦情対応マニュアル(対応手順・体制)」を引き続き掲示し、実践する。苦情を受け付けた場合は速やかに管理者へ報告し、管理者より法人の苦情解決責任者や砧総合支所保健福祉課へ報告・協議し、対応する。「苦情受付報告書」を作成・提出する。
	(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し学習する。災害時には見守りフォローリストを活用する。災害時にもより適切に活用できるよう、内容を改定していく。産業医の面接指導あり。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する。コロナウイルス感染防止対応として介護予防・地域支援課や法人における「感染防止対応」に関する通達に従い、必要に応じ在宅勤務等を取り入れ、手洗い・うがい、必要個所の消毒・手指消毒を徹底する。訪問や会議への参加は状況に応じ適切な判断の基行い、緊急性が低い場合には電話連絡やポスト投函・郵送等の方法も採用する。訪問が必要な場合は、砧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人との距離を空ける事に十分に配慮する。他の感染症対策としては、年に7回法人開催の研修にて、インフルエンザやノロウイルス等感染症の学習機会がある。
	(7) 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・人材紹介会社を通じ、適切な人材を補充する。法人内で定期的に異動の意向調査を実施し、ステップアップとしての異動による補充の検討も続けていく。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、相談スキルも教育する。各職員に必要なスキルの向上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、法人研修以外の区(人材育成研修センター主催の研修を含む)や都主催の研修に参加する。年2回行われる人事考課の機会に管理者は各職員と面談し、業務上の負担や悩み等の聞き取りを行い法人とともに改善する。毎朝・夕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。ミーティングに不参加となる職員は業務日誌等を活用し、情報共有を確実にを行う。
	2 総合相談支援	(1) 相談対応
(2) PRと地域づくり活動		広報誌「船橋あんすこ便り」を年4回目標として発行し、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よう活用する。「いきいき講座」を3回/年以上、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。毎月開催される「町会長・自治会長会議」「民生委員児童委員協議会」、隔月開催の「社会福祉協議会運営委員会」、毎年11/3開催の「ふれあい祭り」や千歳船橋駅前随時開催される祭りに参加し、あんしんすこやかセンターのPRと連携を図っている。
(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、実態把握対象者以外で民生委員や住民の方々や病院や関係機関からの通報・相談に応じた訪問、また継続的に把握・支援が必要である対象者への訪問を含め1,000件以上とする。「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目視しアセスメントすることが最重要と考え、課題を見逃さず適切な支援につなげる。職員毎に担当地区を決め、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、時間の経過による高齢者の変化を職員全体で情報共有出来るようにする。

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	5月と10月に全職員参加にて法人運営会議を行い、毎月開催の拠点長会議に法人本部職員が参加し、事業計画や方針について進捗状況の確認や情報共有を行った。また、法人本部職員と密に連絡を取り、報告相談しながら運営を行っている。
事務処理の工夫	事務処理を能率的に行うための工夫:「法人内メールシステム」を利用して、東京本部事務担当が動息及び経理事務を行っており、他の区提出書類に関しても相談しながら処理を行っている。 正確な事務処理を行うための工夫:毎月前月末に法人本部から届く「月次決算スケジュール」に則して事務処理を行った。
公正・中立性を確保する方策	サービス種別ごとに整理しているファイルを窓口に展示・保管し、また、独自にまとめている「社会資源ファイル」等を活用し、幅広い情報から利用者を選択して頂いた。
公正・中立性のチェック方法	特定のサービス事業者に偏る事が無い様、常に事業所内で情報共有を行った。居宅介護支援事業所に関しては「チェック表」を作成し、要支援者の再委託・要介護者の依頼を偏りなく行った。
個人情報保護のための具体的な取組	入社時に説明の上、「個人情報に関する誓約書」を取り交し、「個人情報管理規程」「特定個人情報取扱規定」を研修等で共有した。継続して職員ごと1個貸与している持出し厳禁のUSBのみ使用し、毎日確認の上鍵付きキャビネットに保管管理している。
プライバシー確保のための工夫	必要に応じ完全個室の相談室を活用した。人数によっては、まちづくりセンターの活動フロア2を借り、使用した。
苦情に対する再発防止策	おむつ代助成サービス事務処理に関する苦情に対し、法人本部作成「苦情受付担当者および苦情解決責任者」に基づきあんすこ相談員が速やかに管理者・保健福祉課に報告・相談し、解決。「苦情受付・報告書」を速やかに作成・提出した。
災害時対策	・「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。 ・希望ヶ丘団地にて自治会が主催した「防災勉強会」(R1.5月～9月の期間限定)に全て参加し、学ぶと共にあんしんすこやかセンターの紹介や災害時の取り組みについての意見交換を行った。
非常時対策	(同上)
感染症対策	「感染症発生時の緊急連絡体制」をベースに、今回コロナウイルス発生直後より「コロナウイルス感染防止対応」等方針が法人より適宜発信され、また介護予防・地域支援課等からの通達や相談によりチーム分けによる在宅勤務を実施。法人からのマスクや消毒剤の支給等感染防止対応を柔軟に行った。職員全員が、マスク着用、手洗い・消毒、うがいの徹底、訪問や会議への参加等につき、方針・指示に従い行う事が出来た。
健康管理	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やインフルエンザ予防の為に予防接種を全員実施した。
欠員補充の方策	令和2年度初頭は4/1付採用者のやむを得ない急な辞退があり半月間基準を満たさない状況があったが、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・人材紹介会社を通じ、適切な人材を補充した。法人内で定期的に異動の意向調査を実施し、ステップアップとしての異動による補充の検討も続けていた。
人材育成の取組	・各職員に必要なスキルの向上のために、自薦だけでなく管理者からも外部研修を推薦して参加した。一人当たり年間10回を目標としたが、7回であった。 ・年2回行われる人事考課の機会に管理者は各職員と面談し、業務上の負担や悩み等の聞き取りを行い法人とともに改善した。 ・毎朝・夕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した。その際のケースカンファレンスにおいて各専門職からのアプローチ方法につき意見を出し合い、全体の資質を高めた。ミーティングに不参加となる職員は業務日誌等を活用し、情報共有を確実にした。緊急ケース対応は、その都度管理者を含め3職種と方針検討し、必要に応じ総合支所保健福祉課等とも協議し対処した。
人材定着の取組	法人や世田谷区の方針に沿いながら、職員同士話し合い、管理者等に相談出来る風通しの良い職場作りが出来ていた。また、退職金制度に二本立てで加盟しており、「人事考課制度」にて半年に一度「人事考課」を実施し、昇給・昇格につなげ、悩みの相談も行った。
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4,000件程に対し、困難ケース等が増えたことにより、6,990件と急増となった。 窓口では傾聴しながら本人に最適と思われるサービス等を提案し、繋げた。各種申請処理に関しては細心の注意を図り、書面作成・入力に関してもダブルチェックを継続し、不備の無いように努めた。不明な部分は職員同士で確認し合い、それでも不安な場合は保健福祉課等に問い合わせ処理を行った。窓口対応時に苦慮する場合は、他の職員も協力して対応を行った。
アウトリーチの実施状況	実態把握訪問の実施は880件が目標であったが、令和元年度実績は1,060件であった。 ・社会福祉協議会の主催する終活相談会で砧地域あんしんすこやかセンターで出張相談窓口を設けた。
継続的な支援を行った事例	緊急安否確認をきっかけに関わったケース。ゴミ部屋状態の住まいで、入院から有料老人ホームを経て、最終的に親族の住む地方の施設へ入所した。親族の協力がなかなか得られず、入院時の金銭管理や退院後の方向性等につき本人・親族・病院等の方向性を調整するために何度も職員が病院・施設に出向いたり、あんすこ内での検討や親族とのやり取りを重ね、全職員協力し合い支援を行った。
3職種のチーム対応	・3職種各自が担当している事業において、各担当が主となりサブ担当や他の職員の協力の基、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、認知症サポーター養成講座、いきいき講座等をやり遂げることができた。 ・毎日のミーティングや月1回の定例会議において、困難ケース等に対する3職種各々の専門的な意見を活かしながら、支援の方向性を決めている。ケースの主担当に負担が偏らないよう、3職種相互また職員全体で協力し、バランスを考慮して支援を行った。
PRの取組状況	広報紙の発行実績:広報紙「あんすこ便り」を年3回(7月・10月・1月)発行した(目標4回)。内容に関しては①7月:船橋あんしんすこやかセンターの紹介、熱中症予防、認知症高齢者家族会。②10月:肺炎・インフルエンザ予防、はつらつ介護予防講座等、認知症高齢者家族会。③1月:ガスコンロ事故防止、詐欺被害予防はつらつ介護予防講座、認知症カフェ紹介、認知症高齢者家族会。 いきいき講座の開催実績:年度の目標である4回開催した。9月(24名参加:「聞こえ」について学びませんか)・11月(20名:お口の健康を考えよう)・12月(人:あんしんすこやかセンターってなにをさるところ?)・1月(30名:家で医療が受けられる)は地区連携医事業とタイアップし、区民向け在宅医療講座として開催。 その他の取組:エステート千歳希望ヶ丘(集合住宅)において出前講座を2回/年(5月【介護保険で利用できる福祉用具について】・11月【感染症について】)開催した。 ・東京テラスの「いきいきの茶話会」に9回参加し、毎回情報提供を行った。また出前講座「あんすこって何をしてくれるところ?」を1回開催した(参加者は20名程)。
地域包括支援ネットワークづくりの取組状況	8月に保育園などの協力によりまちづくりセンターにて夏まつりを開催し、子供連れの若い父母に対しあんしんすこやかセンターの役割を広めた。また、11月開催の船橋ふれあいまつりでは、子供連れ若い父母や高齢者300名程に三者連携と相談対象拡充をチラシを配布して説明した。
実態把握訪問の工夫	実態把握訪問の実施は880件を目標としていたが、1,000件以上実施することができた。支援が必要な方の掘り起こしでもあり、積極的に地域のサロンや老人クラブ等を紹介し、「はつらつ介護予防講座」や総合事業である「筋力アップ教室」の利用勧奨を行った。筋力アップ教室に関しては、利用が今年度計12名と成果を挙げることができた。また、スベアキーを預けているなら誰かの聞き取りやキーボックスの情報提供も行った。

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>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電話や虐待ケア会議等にて協議し、対応する。スキルアップの目的で、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する。</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説明を行っていく。また、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・対応の重要性について継続してアナウンスしていく。虐待事例の発生や進捗状況に関しては、毎朝・夕のミーティングにて、職員全員で情報提供や協議を行っており、継続していく。</p>
	(2) 成年後見	<p>砧地域の5ヶ所のあんしんすこやかセンター合同：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。平成30年度から区民後見支援員が開催している「古い支度サロン」には毎月職員が参加していたが、必要性を検討した結果今年度以降は年に2回程の参加にて、情報交換や連携を行っていく。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も引き続き行っていく。</p> <p>また、あんしんすこやかセンター職員が更に成年後見制度の理解を深めるため、社協主催等の成年後見関連の研修に参加する。成年後見センターや権利擁護支援センター(ぶしゆけⅡ)と継続して連携し、制度利用について適切に判断して支援を進めて課題解決を図る。</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「自動通話録音機無料貸出し」につないでいく。昨年度は貸し出し数が9件と少なかつたため、月1件・年間12件の設置を目標とする。</p> <p>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、窓口や訪問時等に注意喚起を継続する。</p> <p>相談時だけでなく、消費生活センター及び警察署との連携体制を更に強化して、地区の行事や多くの住民が集まる講座等の機会を利用して詐欺被害防止の啓発を一緒に行っていく。</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ヶ所のあんしんすこやかセンター合同：砧地域の5ヶ所のあんしんすこやかセンターの共催で「砧地域主任ケアマネジャーの会」を開催する。また、地区の主任ケアマネジャー代表者と協働して「砧地域 医療と福祉連携懇談会」や研修の企画運営を行う。</p> <p>地区連携事業とのタイアップと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回開催し(主任ケアマネジャー研修におけるファシリテーターの役割を担う等の受講条件を満たす事も考慮しながら、ケアマネジメントの質の向上を図る)、医療職や他地区のケアマネジャーの参加も募る。その際、厚生労働省のQ&amp;A、世田谷区や東京都からの通達、ファイリングしている地域資源等(日々入ってくる、または入手した地域資源のチラシ等の情報を厳選し項目毎に整理している)の提供も行う。</p> <p>また、地区内や近隣地区のケアマネジャーから虐待や困難ケースの相談を受けるにあたり「早期」での相談を促すため、来所時にセンター職員から声をかける。実情把握のための同行訪問やケース会議を、必要性を検討しながら、行っていく。</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	<p>自立支援に向け、地域資源を優先に提案しながら介護予防ケアマネジメントに取り組んでおり、介護予防ケアマネジメントマニュアルを参照しながら職員全員で日々の通達による事務手続きの変更やケアマネジメントの流れ・ケアプラン作成につき情報共有し、適切に行っており、けいぞくしていく。自主グループの立ち上げやアセスメントの機会として上手に活用できるように筋力アップ教室を利用していく。</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増やしていき、今後も自主グループの立ち上げ探していく。</p> <p>再委託ケースの担当者会議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。「地域ケア会議マニュアル」に則り、地域ケア会議Aを2回以上(6・9or12月)行う。会議で検討した内容に基づき本人・家族・関係機関と話し合い、具体的に手配等進めていく。昨年度実施した地域ケア会議の準備や進め方における課題を介護予防・地域支援課と連携しながら改善していく。地域課題の抽出及び地域づくり・社会資源開発を目的として、適切に、早期に事例を選定する。</p>
	(2) 一般介護予防事業	<p>はつらつ介護予防講座に関しては、前年度において毎回20～25名の利用があった。希望者が増えてきており、参加出来ない方も発生する回もあるため、引き続き参加者の中から自主グループの担い手になる方を探していき、立ち上げの協力を行っていく。</p> <p>まるごと介護予防講座・お口の元気アップ教室に関しては、事業者より連絡票が届いた場合にアセスメントに基づき迅速に筋力アップ教室やはつらつ介護予防講座等につなげていく。</p>
6 認知症ケア推進	認知症ケアの推進	<p>初期集中支援チーム事業に関して、今年度も事例数5件(認知機能低下による医療中断と生活障害が生じているケース)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、職員全体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11月～12月に地区型を開催予定とする。事例数3件を職員全体で募集・選出する。相談者の事後フォローも行き、医師による認知症専門相談事業を必要に応じ活用していく。</p> <p>今年度も地区の集合住宅や高等学校専門学校、警察・郵便局等、高齢者クラブやサロンに声掛けを行い、講座依頼にも迅速に対応し、年2回以上開催する。</p>

昨年度の取組実績	
研修受講状況	職員が虐待に関する研修に参加し(5月に3回)、職員全員で内容を共有した。
普及啓発の取組	・地区のケアマネジャー交流会、サービス事業所や民生委員・児童委員参加の会合等にて高齢福祉課発行の「高齢者虐待を防ごう」の資料説明と配布を行うと共に、ケアマネジャーに対しては区主催で開催の「虐待対応研修」等の受講を勧奨した。 ・砧地域主任ケアマネジャーの会で、虐待対応やその発見について啓発する機会を設けた。
虐待に発展するリスクのあるケースの把握	あんしんすこやかセンターの相談ケースや、ケアマネジャーや介護保険サービス事業者、民生委員・児童委員、住民からの虐待疑いの通報に対して更なる情報収集を行い、センター内で検討し、緊急性や程度に応じ早期の訪問や保健福祉課との協働により、虐待ケース会議に参加し慎重に今後の支援方針を検討する。全て虐待発見シートを作成し、必要時保健福祉課に提出し、高齢者虐待ケース会議を保健福祉課と連携して実施した。
早期発見の目を広げるためのネットワーク構築	地区のケアマネジャー交流会、サービス事業所や民生委員・児童委員参加の会合等の機会を利用して、高齢者虐待の早期発見・通報等の対応についてアナウンスを行った。
所内における情報共有の方法	通報が発生した時点で、また毎日行なうミーティングでのケース報告にて情報を共有し、協議した。高齢者虐待ケース会議後にも担当者より報告と記録を行った。
研修受講状況	地域版地域ケア会議の一環として、砧地域区民成年後見支援員自主グループとの交流会に2回(7月・2月)参加し、顔合わせや今後の連携について意見交換を行い、職員全員で内容を共有した。
普及啓発の取組	個別ケースにおいて成年後見センターや権利擁護支援センターと連携を図りながら、ケアマネジャー交流会等の会合や窓口相談の際に情報提供を行った。
成年後見制度などの支援に繋いだ事例	消費者被害に遭った本人の心身状態・家族関係から、成年後見制度を利用し弁護士が保佐人となった際の手続きの協力を行った。それ以降は安心して生活が出来ている。
研修受講状況	4月の地域ケア連絡会において成城警察より詐欺についての情報提供を受けた。また、8月に開催された砧地域医療と福祉の連携懇談会において成城警察より詐欺被害防止のための講義を受けた。受講後、センター内で共有した。
普及啓発の取組	総合相談、ケアマネジメントにおいて、また地域のCMIに対し、詐欺被害防止の情報提供を口頭や資料の配布により行った。また、「自動通話録音機」を8件設置した。
消費者被害に対応した事例	消費者被害に遭った事に関する直接的な支援は行わなかったが、一人暮らしで不安になっている本人と消費生活センターを繋いだり、消費者被害防止のための資料を持参し説明した。また予防の取り組みとして「自動通話録音機」の設置を行った。
ケアマネジャー支援の取組	砧地域の5か所のあんしんすこやかセンターで砧地域主任ケアマネジャーの会を開催し、45人の参加があった。居宅介護支援事業所の主任ケアマネジャーの協力のもと、主任介護支援専門員の知識・技能の向上事業として「コミュニケーションをとりにくいキーパーソンとの関わり方」をテーマとした研修を開催し、54人の参加があった。
地域の他職種間の連携	・砧地域の5か所のあんしんすこやかセンターで、地区連携医や居宅介護事業者の主任ケアマネジャーと連携して「砧地域医療と福祉連携懇談会」を開催し、101人の参加があった。「退院時の連携について ～事例をもとに考える～」をテーマとし、グループワーク等を行った。 ・「第10回砧地域ご近所フォーラム2020」の開催に向けて準備を進めていたが、新型コロナウイルス感染症拡大予防のため延期となった。
社会資源の把握状況	区や地域の事業者等から届く(または持参される)、または職員が自らネットからプリントアウトしたり、取り寄せた社会資源の資料を窓口配布用として置くとともに、ファイルに保管している。
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	自立支援に向け、地域資源を優先に提案しながら介護予防ケアマネジメントに取り組んだ。介護予防ケアマネジメントマニュアルを参照しながら職員全員で日々の変更等につき情報共有し、ケアマネジメントを適切に行った。自主グループの設立は叶わなかったが、3月に自主グループ設立の話があり、具体的に進めて行く矢先にコロナウィルスの影響で、先送りとなった。
地域ケア会議Aの実施状況	地区版地域ケア会議Aを3事例実施した。本人、家族、社会福祉協議会、自治会、民生委員・児童委員、UR都市機構、リハビリ専門職、介護保険サービス事業者、が参加し、個別事例検討から地域課題を導き出した。
再委託先への支援状況	再委託事業所数は42事業所。利用者は145件。昨年度に「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渡し、ケアマネジメントの進め方・帳票に関して等につき共有している。担当者会議に参加し、本人・家族の状態・状況を確認しながらサービス等につき確認している。毎月モニタリング報告を受け、問題が生じた時には一緒に検討している。
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、必要に応じて相談の際に渡したり、資料として会合や講演会の際に持参し、フレイル予防につき普及啓発を行っている。
基本チェックリストの活用状況	はつらつ介護予防講座での新規利用の方に基本チェックリストを行っており年度実績は18名、また、まるごと介護予防講座で行われた基本チェックリストを基に「筋力アップ教室」「お口の元気アップ教室」を勧めた。
もの忘れ相談を行うにあたり心掛けたこと	令和元年12月に初めて地区版の「もの忘れチェック相談会」をセンター内で開催。事前準備において検討を重ね、当日は本人宅へ迎えに行く等の対応も行い、スムーズに進行する事が出来た。その後も結果を踏まえ、支援に活かしている。日々のミーティング等において職員からの物忘れのケースを認知症すこやかパートナーが把握し、認知症関連事業等に繋いでいる。
地区のネットワークづくり	船橋地区に認知症カフェが2ヶ所あり認知症すこやかパートナーが現地向向き、運営フォローをしている。4ヶ所のグループホーム運営推進会議を定期開催・参加している。今後グループホーム同士の横の繋がりを強化を図るため、合同開催も検討している。
認知症の正しい知識の普及啓発	認知症サポーター養成講座の開催実績：昨年度は6/14に、恵泉女学園高等学校187名に対し講座を開催。9/21に住民28名に、10/10に郵便局員30名に対し開催(郵便局は、松原・松沢・経堂・船橋のあんしん)し、地区内の見守りの目を広く育てている。 その他の取り組み：区主催の認知症高齢者の家族の会(7月・9月)の運営に携わった。1月の会については、前回に講習会を開催しており、引き続き参加した方が半数程度おり、計13名参加された。地区の家族会立ち上げを準備中。 ・また、民生委員・児童委員協議会にて、認知症すこやかパートナーが認知症に関する情報提供や事業PR・事例報告を行った。 ・更に「若い世代サロン」参加の権利擁護センターと連携を図り、一人暮らし高齢者を成年後見制度に繋げた。大規模団地には一人暮らしで身寄りのない高齢者も多く、今後認知症高齢者が増加することから、これまで協働で対応してきたケースの振り返りを行い、認知症になっても安心なまちづくりを検討していく。

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	見守り支援	見守りフォローリストは、毎月見直しを行い、業務日誌に保管している。災害時でも活用できるようセンター内で情報共有・内容精査し、更に改善を重ねていく。また、見守りボランティアや地区内で既に活躍されている方へボランティア発掘のための声掛けを行っている。あんしんすこやかセンター内でケース検討を行う際に、見守りの必要性と、見守り対象者とボランティアを適切に繋げられるよう、検討する。見守りボランティア全員とあんしんすこやかセンター担当者が話し合う機会を年に2回設け(9月と3月に予定)、「はつらつ介護予防講座」「見守りボランティア事業」の現状と課題等につき協議し、改善を図る。また親交を深めることにより活動の長期継続を図るとともに地域住民同士の互助による見守りの重要性の理解を深める機会とする。地域の見守りに関しては、引き続き民生委員・児童委員との協議会にて連携を深め、見守り協力店や商店街等へも引き続き見守りの声掛けを行う。また、見守りボランティアや地区内で既に活躍されている方へボランティア発掘のための声掛けを行っていく。
8在宅医療・介護連携	在宅医療・介護連携の推進	<p>                     砧地域の5ヶ所のあんしんすこやかセンター合同：地域として医師・歯科医師・薬剤師とケアマネジャーや介護保険サービス事業者と多職種連携会議「医療と福祉の連携懇談会」を9月に開催する。                      在宅療養相談窓口に関しては、入退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い、支援していく。窓口に掲示している地区内「医療マップ」を更新作成して「世田谷区在宅療養資源マップ」も活用していく。またその実績数や報告書を適切に区へ報告する。                      地区連携事業に関しては、毎月1回計12回実施する。地区をまたいだケアマネジャーや医療職・介護保険サービス事業者等多職種の参加による講演会や意見交換会・事例検討会、また区民向けの医療講座を、前年度開催時のアンケートや区民の声を極力反映しながら、多くの方が参加したくなる内容で工夫し開催していく。事例検討会の内1ケース以上はあんしんすこやかセンターでの相談ケースとする。                      ケアマネジャーや介護保険サービス事業者等に対し、普段の関わりや講演会・交流会において「医療・介護の連携シート」における情報提供を行う。                      区民や関係者に対し、口腔ケアや治療につながる「すこやか歯科検診事業」や「口腔ケアチェックシート」の情報提供を引き続き行っていく。                      医療介護の現場で他職種連携のためのコミュニケーションツールであるMCSIに関しては、今年度もケアマネジャーや介護保険サービス事業者に対し、交流会・講演会を活用し、情報提供・普及啓発を行っていく。                 </p>
9地域ケア会議	地域ケア会議の実施	<p>                     「地域ケア会議マニュアル」に則り、地域ケア会議Bを3回(7・10・1月)開催することとする。解決策が見つからず、継続した支援や見守りが必要なケースは随時電話や訪問でモニタリングを行う。会議で検討した内容に基づき本人・家族・関係機関と話し合い、具体的に手配等進めていく。昨年度実施した地域ケア会議の準備や進め方における課題を砧総合支所保健福祉課と連携しながら改善していく。地域課題の抽出及び地域づくり・社会資源開発を目的として、適切に、早期に事例を選定する。センター内で、地域ケア会議開催の都度マニュアルにて目的や進め方を確認し、全職員で共有しており、継続する。                 </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>                     「福祉の相談窓口」に関して、「船橋ふれあいまつり」「みんなの夏祭り」にて、今年度も小さな子供の親の世代にPRする。相談支援拡充に関しては、引き続き砧エリア自立支援協議会やその他障害・母子・生活困窮者支援に関する会議や研修への参加により連携と理解に努めるとともに、センター内で勉強会を開催し、幅広く適切に支援が出来るよう努める。                 </p> <p>                     砧地域の5ヶ所のあんしんすこやかセンター合同：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。                      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っている。                 </p>

昨年度の取組実績	
見守りフォローリストへの追加方法	職員が各々に見守りが必要であると判断した利用者を追加していく。ミーティングにて報告も行き、他の職員の意見も考慮しながら、決めている。サービ스에繋がったり見守りの必要がなくなった場合に削除している。
見守りのネットワークづくりの状況	地域の見守りに関しては、民生委員・児童委員との協議会で連携を深め、商店街等から見守りが必要な方や安否確認(新聞販売店・配食サービス等も含む)の連絡が入った際は、継続的な連携の声掛けを行っている。また、見守りボランティアや地区内で既に活躍されている方へボランティア発掘のための声掛けを行った。
見守りボランティアの活用状況	令和2年3/31時点で、ボランティア数は5名。見守りボランティア訪問は2名、はつらつ介護予防講座への協力は4名が活躍している。年に2回、見守りボランティア連絡会を開催した。良い点は継続し、改善点(出欠表の修正等)は具体的な方法を検討し即実行した。
在宅療養相談窓口を行う上で心掛けたこと	・民生委員・児童委員協議会にて、在宅療養相談窓口としてのPRを行った。 ・地区や周辺の病院のMSWやケアマネジャーとも積極的に関わり、在宅療養相談窓口としての役割(後方支援として日々相談に応じたり、カンファレンスへの参加により)のPRも行って来た。
地区連携医事業の実施状況	地区をまたいだケアマネジャーや医療職、介護保険サービス事業者の参加による講演会や意見交換会、事例検討会を開催した。区全体研修会2回、「在宅医療ミニ講座(家で医療が受けられる)」1回、介護職向け医療講座(標準予防策って何?)1回、医療職・介護職の意見交換会等2回、事例検討等2回(1回は「在宅療養相談窓口」での事例)、打合せ4回。
医療・介護の連携シートの普及・活用状況	退院前カンファレンスや看護サマリー、お薬手帳、受診同行による情報提供が多いが、より正確で他職種が共有しやすくするため、ケアマネジャー交流会等で「医療・介護の連携シート」の活用PRやブラッシュアップを検討している。
口腔ケアチェックシートの普及・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、すこやか歯科検診や訪問口腔ケア健診に繋げた。
MCSの普及・活用状況	MCSに登録し、日々の情報共有に参加している。情報を受けている事がほとんどで、あんしんすこやかセンターからの意見や情報提供はほとんどない。また、地域包括支援センターの性質上、医療と介護のチーム連携として個人情報を取り扱うことが難しい部分がある。
地域ケア会議Bの実施状況	地区版地域ケア会議Bを3事例実施した。社会福祉協議会、まちづくりセンター、自治会、民生委員・児童委員、UR都市機構、医師、リハビリ専門職、介護保険サービス事業者、権利擁護支援センター、住宅相談支援センター、片付け事業者等が参加し、個別事例検討から地域課題を導き出した。
地域ケア会議Aの実施状況	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。
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	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、情報共有し合ったりと、日常的に連携を築くことが出来ている。
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	「船橋ふれあいまつり」「みんなの夏祭り」への参加にて、地区の福祉専門学校や地区の自治会、保育園等と連携し、また地区住民にチラシ配布や声掛けにより、三者のを行った。
三者連携の取組状況	三者連携会議は毎月開催・参加し(管理者と、輪番制で職員1名)、地区アセスメントを軸に地域づくりの取り組みを検討している。また、地区民生委員・児童委員協議会、地区の町会・自治会の会合や祭り・イベントに参加し、協働の機会も多い。

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】①あんしんすこやかセンターの円滑な運営が図られるよう管理していく。法人内の他のあんしんすこやかセンターと連携をとり、業務が正確かつ確実に実行できるよう効率的に業務分擔を行う。</p> <p>②申請受付業務等については、正確な処理ができるようにする。</p> <p>【取組】①法人全体の職員が参加するあんしんすこやかセンター会議、および管理者会議を毎月開催し、業務の進捗状況の報告をうける。</p> <p>②法人とあんしんすこやかセンターで目標や課題を共有し、法人は運営のバックアップを行う。</p> <p>③あんしんすこやかセンターの業務においては、請求業務などの事務作業は法人事務局で取りまとめ、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関わり組むことができるよう業務を分擔する。</p> <p>④世田谷区に提出する申請書等については、マニュアルやチェックリストに沿って業務を徹底し、記載等の間違いが無い様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行う。</p>
	(2) 公正・中立性	<p>【目標】相談者に対し情報を提供する場合には、情報が偏らないように説明を行い、公平中立性が保たれるようにする。</p> <p>【取組】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。また、自分で決定することが困難な相談者に対しても、相談者の意向を聞き取り相談者自らが選択し決定できるように支援する。</p> <p>②総合事業等の利用状況は、法人のシステムを利用して特定の事業所に対してサービスの偏りが無いか定期的に確認する。</p> <p>③インフォーマルサービスの情報提供は、一覧表を作成し一目で選択しやすい工夫する。</p>
	(3) 個人情報・電子データの管理	<p>【目標】個人情報等の適正な管理を行うため、情報は正確かつ最新の状態に保つとともに情報漏洩の防止を図る。</p> <p>【取組】①法人で定める「個人情報の取り扱いに関する運用規程」に沿い、情報の目的外の利用や外部提供は行わない。</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えることとする。</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。また、IDカードについても、必ず鍵の課から場所に保管し他者が使用できないよう管理する。</p> <p>⑥定期的に個人情報順守に対する研修を行い、意識啓発に努める。</p>
	(4) 接遇・苦情対応	<p>【目標】社会人としての基本的な接遇マナーを遵守し、苦情を未然に防げるような取り組みを行う。</p> <p>【取組】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再発防止策を講じる。</p>
	(5) 安全管理	<p>【目標】災害時、非常時には、作成されているマニュアルに沿って適切な行動を行う。区や法人の指示に従い業務が継続できる体制をとる。感染症対策については、作成されているマニュアルに従い自らの感染防止に務める。流行時には、区や法人の指示に従い蔓延を防ぐ。</p> <p>【取組】①災害時には、見守りフォローリスト及び担当している利用者らを優先に安否確認を行うとともに、避難行動要支援者への対応協力等を行う。</p> <p>②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。また、毎年感染症流行時に計画されている感染予防についての法人内研修に参加する。職員を対象にしたメンタルヘルスについての法人内研修にも参加し、全職員で共有する。</p> <p>③健康管理においては、毎年1回健康診断を受ける。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し、管理者は、職員の心身の健康状態の確認を随時行う。</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> <p>⑤緊急対応などの非常時は法人本部に報告した上で、保健福祉課などの関係機関と連携しながら臨機応変に対応する。</p> <p>⑥災害時や非常時は、法人で定めた業務継続計画に沿って対応する。</p>
	(7) 職員体制	<p>【目標】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】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>
	2 総合相談支援	(1) 相談対応
(2) PRと地域づくり活動		<p>【目標】あんしんすこやかセンターの取組を地域にPRして、顔の見える関係を作り、相談しやすい環境をつくる。</p> <p>【取組】①広報誌「あんすこ花便り」を奇数月に発行し、講座の案内など情報発信を行う。状況に合わせて臨時号も発行する。</p> <p>②いきいき講座は、男性の体操の自主グループ化を目指した講座の開催、まちづくりセンターとの共催など3回以上実施する。</p> <p>③地域の見守りの意識向上のため「見守りチラン」を地区内の商店、事業所等向けに作成し、あんすこのPRを兼ねて配布する。また、町会や民生委員の会議にも参加し、連携をしていく。その他、サロン・ミニデイへの訪問も10ヶ所以上を目標に行う。</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】対象者を①訪問対象者リスト(介護保険を利用していない75歳以上の一人暮らし等)②地区内転入者及び65歳になった方③未把握者④疾病の発症が多い傾向にある70～75歳とし、事前に基本チェックリストとともに訪問予告の手紙を入れた上で訪問する。</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	事業計画は各センターの全職員で作成したものを法人担当者が確認し、さらに法人の理事会の承認を受けている。計画の執行状況については半期ごとに行われる法人の理事会でも報告し、逐次状況を確認している他、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、業務の進捗状況の確認を行っている。合わせて困難ケース等があった場合には事例検討等を行い、日々の業務の振り返りを行い、スキルアップに繋げている。あんしんすこやかセンターの全職員が参加する法人内会議を月に1回開催し、事例検討や事業進捗状況の確認、苦情対応等の共有を行っている。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ている。
事務処理の工夫	事務処理を能率的に行うための工夫：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で行う事務処理と役割を分担している。区に提出する報告書は、あんしんすこやかセンターにて確認し、さらに法人担当者により確認の上提出している。区からの委託業務となっている申請代行等の事務や保険給付に関わる事務仕事は各あんしんすこやかセンター内で複数の担当者が交代で行い、能率的かつ非常時に備えるようになっている。 正確な事務処理を行うための工夫：介護保険申請や保健福祉サービスの申請業務については、区が作成したフロー図やあんしんすこやかセンターで作成したマニュアルに沿って全職員が正確に処理できるようにしているとともに、誤りが無いよう職員のダブルチェックを行っている。ミスが発生した場合には、速やかに保健福祉課や法人本部へ報告し、対応を行なう。また、同様のミスの発生予防に向けて報告書を作成した上で振り返りを行い、法人全体で共有し再発防止策を講じている。
公正・中立性を確保する方策	法人内で年度初めに全職員に対し、社会人としてのマナーや公正・中立を旨とすることを目的として、法人の理念や運営方針、職員倫理規定について研修を行っている。利用者へサービス事業者を提示する際は公平・中立に行うよう職員全員が意識し、特定の事業者に偏らないよう、利用者の意向を踏まえて複数の事業所を提示し、自らの意思で選択して頂くようにしている。自身で決定することが困難な相談者に対しても、相談者の意向を極力聞き取り、相談者自身が決定できるよう努めた。ハートページや一覧表などを活用したり、パンフレット、チラシ類を提示する際にも必ず複数枚提示するようにしている。
公正・中立性のチェック方法	介護予防ケアマネジメントや予防給付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。また、毎日のミーティングで紹介先を確認し、偏りが無いよう職員同士でチェックした。
個人情報保護のための具体的な取組	あんしんすこやかセンター専用の個人情報・電子データの管理マニュアルを整備し、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書き交わしている。また、退職後も含めて責任を明確化している。職員は、区の個人情報保護の研修に参加し、意識啓発に努めている。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、PCIはUSBを無効に設定し外部への持ち出しや持ち込みができないようにしている。また外部につながるPCIには個人情報情報の保存を禁止としている。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、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。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。
プライバシー確保のための工夫	申請以外の込み入った相談にあたっては、相談室の利用を促している。また、窓口にもパーテーションを設置し後ろから見えないように配慮している。また電話や職員間の会話は、他の部署に聞こえないよう配慮している。
苦情に対する再発防止策	あんしんすこやかセンター専用の接遇、苦情マニュアルを整備し、職員間で読み合わせを行い対応方法を統一した。円滑かつ迅速に苦情対応を行うため、法人内に相談対応の担当者として管理者が対応を行うこととした。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区・法人に報告し相談しながら対応するとともに、報告書を作成し法人のあんしんすこやかセンター職員会議で情報の共有および振り返りを行い再発防止策を講じる。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。
災害時対策	あんしんすこやかセンター専用の災害時マニュアルを作成し、法人内のあんしんすこやかセンター職員の会議にて読み合わせを行った。また、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るように体制整備を行った。その他、複合施設で行った消火訓練などに参加した他、職員全体にヘルメットを支給し法人内で災害時の研修を行った。法人の連絡手段として停電時でもつながるアナログ電話機を設置している。
非常時対策	あんしんすこやかセンター専用の非常時対策マニュアルを作成し、法人内のあんしんすこやかセンター職員の会議にて読み合わせを行った。また、法人内のあんしんすこやかセンター間で協力体制を取るように体制整備を行った。法人として安全衛生委員会を設置し、毎月会議を開催している。その会議で話し合われた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。その他、各あんしんすこやかセンターで発生した、非常時の対応について、法人全体で共有し職員全体の対応力の向上を図った。
感染症対策	あんしんすこやかセンター専用の感染症対策マニュアルを作成し、法人内のあんしんすこやかセンター職員の会議にて読み合わせを行った。また、感染症について法人研修を行った。マスクや防護服、消毒液などを「感染症セット」として常備している。
健康管理	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。また、法人においてメンタルヘルスの研修を行っている。
欠員補充の方策	法人内で複数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あるため、法人内での異動できる体制を整えている。退所し、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。
人材育成の取組	あんしんすこやかセンター専用の人材育成マニュアルを整備して取り組んでいる。また、様々な研修に参加し、研修報告書を法人本部に提出する他に職場内で全職員に研修内容を共有している。その他、法人内あんしんすこやかセンター職員会議を毎月開催し研修内容を共有したり、業務内容の勉強や事例検討会を行いスキル向上に努めている。新人職員には中堅・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。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。
人材定着の取組	区や東京都、法人内の研修に、全職員が平均して参加ができるよう計画した。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。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。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なっている。
総合相談窓口を行う上で心掛けたこと	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っている。また、つなぎ先を伝える時も了解を取った上で関係機関へ連絡するなど丁寧な対応を心がけている。また、普段の業務の中で認知症が疑われるなどまちづくりセンターでは対応が困難な場合は、あんしんすこやかセンターの職員が一緒に対応したり、必要に応じて実態把握訪問を行なっている。
アウトリーチの実施状況	実態把握訪問の他、民生委員や地区社会福祉協議会運営委員会などの会議終了後にはできるかぎり住民へ声掛けを行い、相談しやすい環境をつくるように心がけている。また、買い物ツアーや有料老人ホームでの体操などに参加し、相談しやすいような環境を作った。また、社会福祉協議会の主催する終活相談会で粘地域あんしんすこやかセンターで出張相談窓口を設けた。
継続的な支援を行った事例	経済的な理由や精神疾患により介護保険の申請につながらないケースは、職員間で必要な支援を検討しながら、必要時は毎日訪問するなどの対応を行った。他にも、受診拒否の方への対応や家族に問題があるケースの対応など職員全体で対応を相談しながら支援した。
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回のミーティング等で、それぞれの専門職からの意見を出し合いながらケース対応にあたる。基本的には、初回対応した職員が専門分野の職員からの助言をもとに対応するが、医療職など判断が必要となるケースは同行訪問するなどチームで支援している。
PRの取組状況	広報紙の発行実績：あんすこ便りを奇数月で年間6回発行し、町会回覧や実態把握訪問などで配布した。講座の案内を中心に、熱中症やインフルエンザ、また台風のあとは詐欺被害防止などの時期に合わせた記事を掲載した。 いきいき講座の開催実績：「排泄」をテーマに単独で行った。また、砵あんしんすこやかセンターと「ウォーキング」をテーマに、喜多見まちづくりセンターと「詐欺被害防止」で共催し、目標の3回を開催した。 その他の取組：喜多見区民まつりやシルバーパスの更新時にあんしんすこやかセンターのチラシを配布しPRを行った。その他、町会長会議や地区民生児童委員協議会、喜多見まちづくり推進協議会など地域の方が集まる場合へ参加しPRを行った。
地域包括支援ネットワークづくりの取組状況	地区連携医での多職種連携や子供を中心に行った見守りネットワーク会議であんしんすこやかセンターのPRを行った。また、個別に商店（13件）マンション管理人（4件）に訪問した他、社会福祉協議会が行っているサロン・ミニデイ（14件）へあいさつも行った。
実態把握訪問の工夫	訪問対象者リストによる訪問の他、転入者や未把握者を中心に1904件訪問した。その方の状況に合わせ、介護保険や医療機関の案内の他、介護予防講座や、元気な方にはボランティア講座への参加の声掛けを行った。

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>【目標】職員だけでなく、地域全体が虐待について意識を持つことができるよう働きかける。</p> <p>【取組】①虐待やセルフネグレクトの研修には積極的に参加し、職場内で研修報告を行う。 ②区が発行している虐待のパンフレットを活用し、ケアマネジャーや民生委員へ情報提供を行う。 ③虐待につながるような気になるケースは、所内の申し送り等でケースの情報共有を密に行うとともに、担当のケアマネジャーとも連携し、早期発見及びスムーズな対応ができるようにする。 ④虐待の通報があった場合、迅速に保健福祉課へ連絡、虐待対応ケア会議が速やかに開催できるよう努める。各関係機関が連携し役割分担を決め本人、家族の支援を行う。</p>
	(2)成年後見	<p>【目標】成年後見制度が必要な方に各関係機関と連携を図りながら適切に利用につなげる。</p> <p>【取組】①成年後見制度の理解を深め、対応力向上のため関係領域の研修に参加し、職場内で研修報告を行う。 ②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、砧地区区民後見支援員自主グループとの研修を開催する。 ③今後、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る。 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】特殊詐欺や消費者被害の防止に努める。</p> <p>【取組】①警察や世田谷区、東京都からの情報をもとに定期的に消費者被害の窓口を把握し、実態把握やサロン訪問、広報等で実情を伝え消費者被害防止の普及啓発を行う。 ②特殊詐欺被害防止のため、必要な方へ自動通話路録音機の導入をすすめていく。毎月のミーティングで必要と思われる方を洗い出し、声かけを行う。</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地区連携医事業も活用し、事例検討会を2回、精神科疾患、耳鼻科疾患についての学習会を開催する。また、昨年の災害状況を踏まえ、災害時の対応についての研修を行う。②地区の必要な社会資源についてケアマネジャーと情報交換を行い、社会資源マップの作成準備を進める。③砧地域のあんしんすこやかセンターの共催で「砧地域主任ケアマネジャーの会」を開催する。また、地区の主任ケアマネジャー代表者と協働して「砧地域 医療と福祉連携懇談会」や研修の企画運営を行う。</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】支援者が、自立支援の視点を持った支援を行えるようにしていく。</p> <p>【取組】①予防の視点を持った上でアセスメントを行い必要なサービスを提供するため、総合事業やインフォーマルサービスの内容を把握していく。また、本人が主体的に目標に向けて取り組めるよう目標設定などの支援していく。 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回開催する。 ③地域ケア会議へは自立支援に向けたケアマネジメントの質の向上のため、職員全員が1回は参加する体制をとる。 ④再委託を依頼したケアマネジャーに対し、総合事業の内容や自立支援の考え方の情報を共有し連携、支援していく。</p>
	(2)一般介護予防事業	<p>【目標】地域の中で、運動の必要性を訴え、閉じこもりなどの介護予防の取組みをすすめる。</p> <p>【取組】①広報や高齢者の集まる場などを活用し、積極的な活動の必要性を伝える。 ②実態把握などで基本チェックリストは100件実施し、その結果をもとに介護予防の説明を行う。 ③今年度から発生するはつらつ介護予防講座の修了者に対して、既存のサロン・ミニデイの紹介を行い介護予防の継続をする。また、まるごと介護予防講座や介護予防筋力アップ教室の終了者に対しても社会参加、地域へのつながり等の働きかけを行う。 ④三者で立ち上げた有料老人ホームでの体操教室の継続支援を行う。具体的な活動の場を提供する(男性を中心としていきいき体操を用いた自主グループの立ち上げを行う。その他、住民の声をきく中で必要なグループの立ち上げも検討していく。</p>
6認知症ケア推進	認知症ケアの推進	<p>【目標】認知症(疑いも含)高齢者、家族に対し早期の支援を行う。</p> <p>【取組】①認知症初期集中支援チーム事業では、適切な医療、介護サービスにつながらないケース中心に年間5事例提出する。又早期に医師と相談できる地区型もの忘れチェック相談会に3名の参加を目標とし実施、フォローを行う。 ②地区内で行っている認知症カフェの主催者と連携をとり、支援を行う。また、家族支援として、年5回あんしんすこやかセンター主催の家族会を開催する。参加者が継続的に参加できるよう、ミニ講座を取り入れ家族会の内容に工夫をこらす。 ③認知症サポーター養成講座を3回開催する。サロン・ミニデイ、身近なまちづくり推進協議会に所属する地域住民や民生委員等に認知症の正しい知識と普及啓発の働きかけを行う。また、適時認知症フォローアップ講座につなげる。</p>
7あんしん見守り事業	見守り支援	<p>【目標】地域の見守りの視点を強化し、ネットワークを広げていく</p> <p>【取組】①毎月1回はフォローリスト掲載者の状況を共有するとともに実態把握などをもとに見守りが必要な方の情報を更新する。 ②サロン、ミニデイの訪問や見守りチラシを商店等に配布する他、サロン・ミニデイや駐在所等に見守りの協力を働き掛ける。民生委員と情報の共有の場を設ける。 ③65歳から70歳の人の実態把握や地域活動に参加している方の中からボランティアに適任の人を探し、見守りボランティア人増やすとともに、マッチングを1組増やす。</p>

昨年度の取組実績	
研修受講状況	新しく入職した職員は東京都主催「養護者による高齢者虐待対応研修」を受講した。また、世田谷区が行っている虐待対応研修にも参加している。さらに職場内のミーティングにおいて研修の報告を行うことで職員の虐待への認識を深めることができた。
普及啓発の取組	高齢者虐待対策検討委員として世田谷区主催の高齢者虐待対応研修の開催支援に携わった。砧地域主任ケアマネジャーの会で、虐待対応やその発見について啓発する機会を設けた。また、地区のケアマネジャーや介護サービス事業所向けに高齢者虐待リーフレットをもとに虐待対応に関する事例検討会を開催し、虐待の早期発見やリスクに関する啓発を行った。
虐待に発展するリスクのあるケースの把握	各関係機関からの連絡や、見守り支援や実態把握訪問等を行う中で把握した情報を整理し、虐待へ発展するリスクがある場合はどのような支援策があるかなどを所内で検討した。必要に応じて保健福祉課のへも報告し、ケアマネジャーとの訪問やサービス担当者会議へも同席した。
早期発見の目を広げるためのネットワーク構築	ケアマネジャーや近隣などから相談があった場合は、保健福祉課と連携しながら対応について検討した。また民生委員・児童委員協議会の会議で地区内における高齢者虐待の現状について話をする機会を持ち、早期発見につながるよう啓発を行った。
所内における情報共有の方法	5回の虐待会議に参加し保健福祉課やケアマネジャー等各関係機関と進捗状況、今後の対応について検討した。また、その結果等については夕方のミーティングや月1回のケース検討会等を通じ職員全体で経過を把握している。
研修受講状況	世田谷区主催の成年後見制度利用促進研修「成年後見を早めに活用するためには」を受講した。受講後、研修報告書を提出するとともに職場内において、研修内容の伝達研修を行っている。
普及啓発の取組	「砧地域のケアマネジャーさんのための『わかる成年後見制度』についての勉強会」で保健福祉課や区民後見人自主グループとともに事例紹介や意見交換を行った。また、民生委員・児童委員協議会の席でも成年後見制度について説明を行った。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入居高齢者に参加を促し啓発を行った。
成年後見制度などの支援に繋いだ事例	成年後見センターに相談し、障害のある娘と暮らす高齢夫婦のケースの成年後見申立ての支援や、リーガルサポート所属の司法書士と連携し姉妹の成年後見申立てでケース支援を行った。申し立てにはつながっていないが、制度利用の支援を6ケース行っている。
研修受講状況	消費者被害の研修には参加できなかったが、世田谷区消費生活課の方と直接話す機会を設けたり、台風後など詐欺被害が出そうな時はホームページを確認した。また、駐在所にも声をかけ、今の消費者被害の状況を把握するように努めた。
普及啓発の取組	いきいき講座で地域住民に対し消費者被害防止をテーマにした寄席や出前講座を開催した。また、詐欺被害防止のため10件の自動通話録音機の導入を行った。その他、広報紙でも詐欺被害について掲載したり、高齢者が集まる機会に話をするなど啓発活動を行った。
消費者被害に対応した事例	消費者被害の対応にあたっては、区の消費生活センターと連携しながら行った。台風被害に便乗した悪徳リフォーム業者への対応の仕方を支援したり、着付け教室開催の高額着物展示販売会のクーリングオフの事例など3ケースの相談対応を行った。
ケアマネジャー支援の取組	砧地域の5か所のあんしんすこやかセンターで砧地域主任ケアマネジャーの会を開催し、45人の参加があった。また居宅介護支援事業所の主任ケアマネジャーの協力のもと、主任介護支援専門員の知識・技能の向上事業として「コミュニケーションをとりにくいキーパーソンとの関わり方」をテーマとした研修を開催し、54人の参加があった。地区でも主任ケアマネジャーと協力し2回の事例検討会(虐待事例、精神疾患事例)を開催し、ケアマネジャーのレベルアップを図った。また、地区の中で障害者のサービスを利用しているケースも増えてきている為、障害のケアマネジメントの研修を行った。
社会資源の把握状況	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1年ごと確認し、新しい情報に更新し、ケアマネジャーから相談があった時は、情報提供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イベント(買い物ツアーや移動販売など)の情報も伝えるようにしている。
地域の多職種間の連携	砧地域の5か所のあんしんすこやかセンターで、地区連携医や居宅介護支援事業所の主任ケアマネジャーと連携して「砧地域医療と福祉連携懇談会」を開催し、101人の参加があった。「退院時の連携について ～事例をもとに考える～」をテーマとし、グループワーク等を行った。
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	本人が主体的に取り組めるように家族の協力を得ながら支援した。運動機能や栄養状態といった心身機能の改善だけではなく、日常生活の活動や家庭社会参加など人とのつながりを作れ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実現のため、家族にも協力してもらいながら実現を促した。
地域ケア会議Aの実施状況	地域ケア会議Aは3件実施した。地域ケア会議では、それぞれ言語聴覚士、栄養士に参加してもらい、専門職として視点から本人に必要な取組みの案が出された。高次機能障害の事例は必要な専門機関へつなぐことができた。訪問型サービスを利用してケースは、自分のできることを考え、ボランティアによる支えあいサービスへ変更した。3例目のケースは低栄養状態が疑われいくつかの提案のうち、筋力アップ教室につなぐことができた。地域資源を探していく中で、失語症の会は地域性により開催が少ないことなど地域の課題を把握することができた。
再委託先への支援状況	介護予防ケアマネジメントを再委託しているケースは令和2年3月時点で12件。ケアマネジャーから状況を確認し、必要な総合事業のサービスやインフォーマルサービスの提案を行った。また、サービス担当者会議への出席し、自立支援にむけた計画の立て方について助言を行った。
フレイル予防の普及啓発の取組	はつらつ介護予防講座や自主グループの体操に参加している人には介護予防手帳を渡し、活用方法について説明を行った。特にはつらつ介護予防講座出席時には提出してもらい、あんしんすこやかセンターの職員がコメントを入れて返すことで、自宅でも継続して体操してもらえるよう志気を高めている。体操の参加を中断した人へは家庭訪問し、必要に応じて介護保険の検討をした。三者連携で行っている「だんちのわ」において、ダスキンの協力をもらい体操組計を活用し筋力アップの普及啓発を行った。
基本チェックリストの活用状況	いきいき講座やサロン訪問時に基本チェックリストを実施した。訪問対象者リストの方など実態把握訪問にあたっては事前に対象者宅に基本チェックリストを配布し、訪問時に回収しながら、必要なサービスの提案などを行った。基本チェックリストは160件実施した。
住民主体の活動への支援状況	はつらつ介護予防講座から自主グループへの立ち上げに関わり、サロン登録に繋がった。また、既存のサロン・ミニデイへ訪問し、活動の状況を把握し、季節に合わせて熱中症、消費者被害、災害対策、インフルエンザの感染防止等での啓発を行なった。
もの忘れ相談を行うにあたり心掛けたこと	家族や本人の話をきくとともにアセスメントを行い、ケースごとに必要なサービスが提供できるよう支援を行った。その際、担当者一人だけではなく、経験のある職員などと相談しながら対応した。地区型物忘れチェック相談会は3名の参加、初期集中支援チーム事業では4事例の提出し医療機関への受診や、介護保険の申請、ケアマネジャー、見守り事業へつながったケースもあった。
地区のネットワークづくり	個別ケースに対し医療機関、介護保険サービス事業者や家族への連絡、調整などの支援を連携をとりながらすすめた。また認知症を取り上げた地域ケア会議2事例に対し、ケースが参加しているサロン・ミニデイの代表者や民生委員にも会議に参加して頂き地域課題の把握や共有をする場となった。
認知症の正しい知識の普及啓発	認知症サポーター養成講座では目標3回としたが感染症の影響により延期となった所もあり1回(有料老人ホーム)の開催となった。入所者の家族や周辺の地域の方の参加がみられた。家族会は区の主催する家族会その他、単独で3回実施し平均3名の参加状況であった。地区社会福祉協議会の事業では地域住民向けの講座として「認知症」をテーマにかかげ、NPO法人の方を講師に招き認知症に対する見守りについて講演し理解を深めた。
見守りフォローリストへの追加方法	実態把握や地域等からの情報で見守りが必要と思われる方を把握し、アセスメントをした上でフォローリストに追加している。毎月の検討会ではモニタリングの結果や今後の支援方針を全体で共有している。
見守りのネットワークづくりの状況	民生委員や近隣住民など111件の相談があった。民生委員や高齢者クラブ、サロン・ミニデイ交流会を通じ、見守りの依頼を行なった。また、子供の見守りネットワーク会議においても駐在所や町会、PTAなど子育て関係機関へ高齢者の見守りについて啓発を行った。
見守りボランティアの活用状況	見守りボランティアのマッチングを1組追加し、初回訪問での顔合わせは、家族にも同席してもらい了解を得た。継続中も含み2件の見守りボランティアが活躍しており、依頼しているボランティアへは個別の相談支援を行なった。

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	<p>【目標】医療と介護が連携してサービスを提供できるよう、ネットワークの構築をすすめる。</p> <p>【取組】①地区住民に向けて、今年度は「認知症」をテーマとして在宅医療の普及啓発講座を行う。また、有料老人ホームでの体操教室の終了後などを利用し、医療や介護の相談に乗っていく。</p> <p>②地区連携医事業では、ケアマネジャーなど介護職の医療に関するスキルアップのための事例検討や勉強会を行う。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活用についてケアマネジャーに周知していく。</p> <p>③地区内三師会(医師・歯科医師・薬剤師)に、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行う。その他、9月には地域として「医療と福祉の連携懇談会」を開催する。</p> <p>④在宅医療・介護連携を勧めるため、MCSを活用していく。</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、職員全員が地域のこと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>
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>【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>③会議などには可能な限り出席し、顔の見える関係を構築する。</p> <p>【目標】三者で行っている事業を活用し、地域づくりの推進を行う【取組】①買い物支援(買い物ツアー、移動販売)の周知を積極的に行う。②相談対応や地域ケア会議などから抽出された地区課題について情報共有し、三者としての取組みも検討する。</p> <p>【目標】地域の異業種との顔の見える関係づくり【取組】①3月に計画している医療・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、当日はもとより実行委員会へも参加していく。</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	未受診などで医療が必要な区民に対しては生活状況を把握し医療機関の受診につなげるよう支援を行った。また医療機関等へ情報提供や相談はできる限り訪問して行い、顔のみえる関係づくりを行った。病院やクリニックからの相談対応は多く(191件)、介護保険の申請や退院調整など支援を行なった。住民に対して訪問診療を行っている地区の医師に講師をお願いし、「在宅医療普及啓発講座」を行った。
地区連携医事業の実施状況	地区では例年高齢者の見守りネットワーク会議として医師、歯科医師、薬剤師などに参加してもらっていたが、今年度はより医療連携に特化した形で「多職種連携会議」として開催した。当日は上記の職種に加え、ケアマネジャーや介護保険サービス事業所が参加し、事例を通し連携の取り方や顔の見える関係を構築した。
医療・介護の連携シートの普及・活用状況	地区内の多職種連携会議において机上配布した他、ケアマネジャーからの相談があった際は連携シートの利用方法について説明を行った。あんしんすこやかセンター内では、直接電話などで連携がとれるようになってきているためシートを活用する場面には至っていない。
口腔ケアチェックシートの普及・活用状況	口腔ケアチェックシートは、あんしんすこやかセンター内での周知にとどまった。
MCSの普及・活用状況	MCSの登録を行い、必要な医療の情報を収集するなど活用している。また、地区内の主任ケアマネジャーとの打ち合わせなどの時もMCSの利用について啓発を行い、活用方法について議論した。
地域ケア会議Bの実施状況	地域ケア会議は年間計画を立てるともに中心者を決めて3事例実施した。ケースの選定にあたっては地域の方から相談があがっている事例や類似している事例を中心に選定することで、ネットワークの構築を図ることができた。スーパーバイザーとして精神科医の地区連携医を呼び精神疾患の事例も多く、関わり方や治療について学ぶことでケアマネジメント力の向上にもつながった。また、会議では地域課題の抽出にも焦点をあて、地域課題の把握や解決策まで話し合うことができた。
地域ケア会議Aの実施状況	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。
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	福祉の相談は全体で46件あり、特に精神疾患に関する相談は12件と全体の1/4と多く占めていた。そのため、精神疾患や発達障害など障害支援の研修に積極的に参加した。また、充実した相談対応ができるよう保健師の複数配置を行っている。
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	砧地域で開催している「第10回砧地域ご近所フォーラム2020」実行委員会を通し、障害や子育て支援の関係者との構築を図ったが、フォーラムは新型コロナウイルス感染症拡大予防のため延期となった。また、今年度の見守りネットワーク会議では子供の見守りにフォーカスを当て、まちづくりセンターだけではなく、あんしんすこやかセンターで培った人脈を生かし、幅広い参加者を募ることができた。
三者連携の取組状況	三者連携会議では、それぞれの業務状況の報告をするほか、地区課題になっている買い物支援について意見交換を行った。昨年度は、商店の少ない地区に移動販売車を誘致したり、高齢化が進んでいる団地のアンケート調査をもとに買い物・体操・交流についての課題を抽出した。買い物不便是JAや魚の移動販売車を活用した移動販売会を実施、体操は地域の民生委員に協力をいただき体操移動販売に合わせてを行った。また、多世代交流の場として同じ団地の敷地の児童館が行っている児童館食堂に高齢者も参加させてもらうよう調整し、「だんちのわ」として定期開催した。

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	法人の「経営会議」「法人の財産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丁寧に説明する。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ないか確認する。
	(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ないか確認する。 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。 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。 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パーンアウトを防ぐ。
	(7) 職員体制	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。 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「委員の適格性チェックシート」を基本に研修を行う。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) 相談対応
(2) PRと地域づくり活動		地域住民にあんしんすこやかセンターを周知するとともに、必要な人をつなげてもらえるよう働きかける。 年2回広報紙を発行する。民生委員・児童委員協議会や町会・自治会長会議などの会議体や、地域のイベントや防災訓練などの行事に出席し、PRや情報交換を行う。 いきいき講座の開催などを通じて、介護予防事業対象者の早期発見や介護予防の普及啓発を行う。いきいき講座は男女別の栄養改善、ウォーキングをテーマとして計3回開催する。
(3) 実態把握		前年度に引き続き、オートロックマンションの住民への働きかけをテーマに実態把握を行う。並行してマンション管理人を訪問して関係づくりを進め、オートロックマンションの住民へあんしんすこやかセンターをPRするための有効な方法を探る。 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。
3.権利擁護事業	(1) 虐待	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。
	(2) 成年後見	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から、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。 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。
	(3) 消費者被害	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。

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」で事業計画や実績を評価し、毎月の「全施設長会議」でその進捗状況を確認した。いきいき講座や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り、所属する管理栄養士が協力したりした。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。
事務処理の工夫	事務処理を能率的に行うための工夫：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とチェックを行った。 正確な事務処理を行うための工夫：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た。ミスまたは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、予防処置を行った。ミスが生じやすい箇所をまとめ、手元で確認しながら事務処理ができるようにした。
公正・中立性を確保する方策	サービスは利用者の意思で選択できることを事前に丁寧に説明し、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ル化した。
公正・中立性のチェック方法	居宅介護支援事業所につないだ件数を管理し、偏りがないうえ毎月確認した。
個人情報保護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」を作成した。また個人情報の取扱いについて内部研修を実施した。 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、チャックをした状態で持ち運んだ。電子データを保管する法人サーバは外部からの侵入に対するセキュリティ対策を施し、各パソコンは職員個人のパスワードがないとログインできない状態である。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。
プライバシー確保のための工夫	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。
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。
災害時対策	地域や消防署が開催する防火防災関連の会議や訓練に出席し、地域の防災対策の状況を把握した。 法人内高齢在宅部門と共同でBCP机上訓練を実施した。その結果として「あんしんすこやかセンター災害時対応に係る書式等」を入れ込み事業継続計画を改訂した。 4半期ごとに安全・4S点検を実施した。
非常時対策	所内マニュアルをもとに緊急時を想定した連絡訓練を実施した。
感染症対策	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。
健康管理	年1回職員健診、ストレスチェックを実施した。3名の職員がメンタルヘルス研修を受講した。
欠員補充の方策	法人内異動のみで、新規採用の機会はなかった。 将来的に他部署からの異動も可能になるように、法人に資格取得支援助成制度を設けた。
人材育成の取組	外部研修に延48回、法人内研修に延6回参加した。所内勉強会を4回実施した。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。
総合相談窓口を行う上で心掛けたこと	困りごとを地域課題としてとらえる視点を持って相談支援し、抽出した課題を地域ケア会議や三者連携会議につなげた。受けた相談については、支援の方針・結果を明確にするようにした。
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、地域の行事に向いて相談対応や情報交換を行った。「窓口に向いて相談するほどではないけれどちょっと話しておきたいこと」等に対応できた。
継続的な支援を行った事例	妄想から他者を攻撃する高齢者に、自治会・民生委員・医療機関・保健福祉課などと連携しながら訪問を重ね、信頼関係を構築した。 もの忘れのあるひとり暮らしの高齢者を、他県に住む親族と連絡を取り合いながら訪問を重ねて顔を覚えてもらい、医療機関や介護認定申請につなげた。
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おこなった。
PRの取組状況	広報紙の発行実績：「あんすこ通信」を創刊し、12月に第1号を発行した。 いきいき講座の開催実績：栄養について男女別に各1回、ウォーキングについて1回（喜多見あんしんすこやかセンターと合同）開催した。 その他の取組：地域の各種会議や行事に向いたり、イベントにブースを出してPRを行った。
地域包括支援ネットワークづくりの取組状況	祖師谷あんしんすこやかセンターと合同で、「商店街の見守りを考える連絡会」を立ち上げた。
実態把握訪問の工夫	年間目標件数1,100件のところ1,142件実施した。訪問対象者リストの他、オートロックマンションに住む高齢者について、広報や見守りのあり方を探りたいと重点的に実施した。事前に電話で断られることが予想以上に多く難航したが、一部からオートロックマンション特有の課題を聴取できた。併せてマンション管理人への挨拶回りも行った。
研修受講状況	虐待に関連する研修に2回出席し、内容は全職員で共有した。
普及啓発の取組	砧地域主任ケアマネジャーの会で、虐待対応やその発見について啓発する機会を設けた。
虐待に発展するリスクのあるケースの把握	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。その際に虐待や身体拘束についてのミニ研修を実施した。
早期発見の目を広げるためのネットワーク構築	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。
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、夕方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見落とさないようにした。
研修受講状況	成年後見に関連する研修に2回、成年後見センターが開催する権利擁護事例検討会に1回出席し、内容は全職員で共有した。
普及啓発の取組	「砧地域のケアマネジャーさんのための『わかる成年後見制度』」についての勉強会」で保健福祉課や区民後見人自主グループとともに事例紹介や意見交換を行った。
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、自宅がごみ屋敷状態の高齢者を、ケアマネジャーや保健福祉課と協働して成年後見制度（区長申立）につないだ。 被害的な訴えがあるひとり暮らしの高齢者を、将来的な成年後見制度の利用を視野に、あんしん事業につないだ。 「成年後見制度へのつなぎに関する相談支援ガイドライン」（職員向け）を更新した。
研修受講状況	地域ケア会議の中で、警察や消費生活センターから消費者被害について学び、それを基に普及啓発の取り組みを開始した。
普及啓発の取組	医療と福祉連携懇談会の際、警察に特殊詐欺について講話を依頼した。見守り交流会に警察と消費生活センターの参加を依頼した。 オートロックマンションに住む高齢者が不要なりフォームを繰り返していた。消費生活センターにつなぎ、工事が中止され料金は一部返金となった。地域ケア会議を開催したところ消費生活センターがチラシを作ってくれたため、オートロックマンション住民や管理人室に集中的に配布して啓発した。
消費者被害に対応した事例	

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>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、事例検討会を年6回、勉強会を年6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、地区の主任ケアマネジャー代表者と協働して医療と福祉の連携懇談会や研修の企画運営を行う。</p> <p>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み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。</p> <p>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。</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予防のため社会交流や外出の機会が減り、フレイルのリスクが高まっているため、世田谷健康長寿ガイドブックなどを活用して啓発や動機付け支援を行う。</p> <p>相談活動や地域の集まりに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リスクがある、もしくは介入が必要である対象者を把握し、認知症関連事業を活用するなどして支援する。うち導入が適切と思われる5件について認知症初期集中支援チーム事業を活用する。</p> <p>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ていく。</p> <p>認知症サポーター養成講座を年3回(受講者40名以上)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。</p> <p>講座や日ごと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。</p> <p>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。</p>
7 あんしん見守り事業	見守り支援	<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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>三者連携において新たな課題として多世代にわたる地域の見守りに取り組んでいく予定にしているため、関係機関や団体と連携し、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。</p> <p>ウルトラマン商店街との見守りネットワークを構築するため「商店街の見守りを考える連絡会」を祖師谷あんしんすこやかセンターと合同で開催し、見守りハンフレット・ステッカーの作成を目指す。主任ケアマネジャー、砧地域社会福祉協議会、砧地域障害者相談支援センターほーとぎぬたと連携して実施する。</p>
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、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。その際担当地区連携医の専門分野を意識した企画をする。地域として医師・歯科医師・薬剤師とケアマネジャーや介護保険サービス事業者と多職種連携会議「医療と福祉の連携懇談会」を9月に開催し、医療と介護の連携シートと口腔ケアチェックシートの普及活動などを行う。</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3回開催する。</p> <p>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。地域ケア会議日から抽出された地域課題のうち地区で取り組み可能なものについては、関係機関や地域住民と協働して対応する。地域ケア会議と地域課題への取り組み状況を毎月の業務調整会議で進捗確認し、年度末に評価を行う。</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>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を配布し、地域への周知を図る。</p>
	(2) 参加と協働による地域づくりの推進	<p>三者連携会議に参加し、策定した「きぬ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「きぬたのだんだんだより」の発行、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支え合い活動「ひまわり喫茶」の支援、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	
ケアマネジャー支援の取組	事例検討を6回、勉強会を5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。砧地域の5か所のあんしんすこやかセンターで砧地域主任ケアマネジャーの会を開催し、45人の参加があった。居宅介護支援事業所の主任ケアマネジャーの協力のもと、主任介護支援専門員の知識・技能の向上事業として「コミュニケーションをとりにくいキーパーソンとの関わり方」をテーマとした研修を開催し、54人の参加があった。
社会資源の把握状況	地域の社会資源の情報を種類別にファイルにまとめ、活用しやすい状態に整理した。
地域の他職種間の連携	砧地域の5か所のあんしんすこやかセンターで、地区連携医や居宅介護支援事業所の主任ケアマネジャーと連携して「砧地域医療と福祉連携懇談会」を開催し、101人の参加があった。「退院時の連携について～事例をもとに考える～」をテーマにグループワーク等を行った。「第10回砧地域こ近所フォーラム2020」の開催に向けて準備を進めていたが、新型コロナウイルス感染症拡大予防のため延期となった。
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	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。NPO法人や自主グループ等住民主体の支え合い活動につなげたり、地域で活動しようとする高齢者を支援した。
地域ケア会議Aの実施状況	地域ケア会議Aを年3回実施した。開催にあたっては詳細なアセスメント資料を準備し、その人らしい生活を検討できるようにした。うち1回は平成30年度に開催した会議のモニタリングを行い、会議結果をより効果的に実践に反映できるよう検討した。
再委託先への支援状況	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整備した。再委託契約の際に、支援の流れや必要書類について説明した。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	地域のイベントや集まりに出向き、フレイル予防に関する講話や体操の指導を行った。
基本チェックリストの活用状況	介護予防の必要性が高いと思われる高齢者に対して基本チェックリストを実施し、適切なサービスや事業につなげた。
住民主体の活動への支援状況	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などを確認し、継続支援を行った。介護予防筋力アップ教室参加者による新たな自主グループの立ち上げに当たり、活動場所の情報提供等の相談に応じた。
もの忘れ相談を行うに当たり心掛けたこと	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、専門医の受診につながった。
地区のネットワークづくり	認知症の高齢者が抱える課題をテーマにした地域ケア会議に地域住民の出席を依頼した。「まっとうサロン砧（認知症高齢者家族会）」を11回開催し、延べ62名の参加があった。認知症介護の経験を地域に還元する機会として、認知症家族会の参加者2名に「みんなの交流会」への出席を依頼した。
認知症の正しい知識の普及啓発	認知症サポーター養成講座の開催実績：認知症サポーター養成講座を2回（受講者計19名）開催した。 その他の取り組み：高齢期のこころのケアをテーマに在宅医療ミニ講座を開催した。サロンや見守りなど地域活動に関わっている地域住民22名の参加があった。質疑応答では認知症やその対応について複数の質問が寄せられ、地区連携医からアドバイスを行った。
見守りフォローリストへの追加方法	毎日のミーティングで見守りが必要なケースを抽出し、リスクや見守りの目的を整理した上で支援計画を立て、見守りフォローリストに追加した。見守りフォローリストは年度管理し、年度末に支援計画の評価を行った。
見守りのネットワークづくりの状況	見守り交流会を開催し、19名の出席者があった。多世代にわたる見守りの必要性について課題提起され、次年度取り組んでいくこととした。砧・祖師谷の三者とウルトラマン商店街、主任ケアマネジャー、砧地域障害者相談支援センターぽーときめた等が参加する「商店街の見守りを考える連絡会」を立ち上げた。
見守りボランティアの活用状況	新たに1名のボランティア登録があり、活動を開始した。ボランティアの活動実人数は6名であった。見守りボランティア利用者は、開始1名、終了4名で、利用実人数は6名であった。
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。情報収集や医療関係者との連携強化につなげるため、医療機関や医師会などが開催する勉強会や研修会に年6回参加した。
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。砧地域5地区のあんしんすこやかセンターで開催した「医療と福祉の連携懇談会」は、地区連携医とともに企画・運営を行った。地域ケア会議で抽出された課題をもとに「高齢期のこころのケア」をテーマとして在宅医療ミニ講座を開催し、22名の地域住民が参加した。
医療・介護の連携シートの普及・活用状況	医療と介護の連携シートについて所内勉強会を開催し、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の活用方法について検討した。
口腔ケアチェックシートの普及・活用状況	口腔ケアチェックシートについて所内勉強会を開催し、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できるよう、アセスメントの際などに積極的に活用していくことになった。
MCSの普及・活用状況	MCS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名が登録があり、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3回開催した。地域課題として「医療・介護関係者の特殊詐欺被害に関する知識の不足」「認知症などの精神疾患になった人の地域活動への参加」「オートロックマンション住民の見守り」が抽出され、取り組みを開始した。
地域ケア会議Aの実施状況	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。
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、要保護児童支援砧地域協議会等障害や子育てに関する会議へ出席し、連携を深めた。相談拡充に関わる研修に計9回参加した。
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	相談拡充対象の相談件数延88件のうち関係機関につないだ件数は、保健福祉課障害支援担当2件、健康づくり課5件、生活支援課12件、子ども家庭支援課1件、地域障害者相談支援センター2件、ぷらっとホーム世田谷17件、指定特定相談支援事業所2件、児童館1件、社会福祉協議会1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。福祉の相談窓口の広報紙「きめたのだんだんだより」の発行を開始した。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「みんなの交流会」の開催し、41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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域包括ケアシステム構築の実現に向けたあんしんすこやかセンターにおける円滑な事業運営の確保。</li> <li>・法人本部において、6つのあんしんすこやかセンターの標準化を図るほか、毎月の所長会では進捗状況を確認し、その内容を毎月開催する当法人の幹部会にて分析、評価する仕組みがある。また、あんしんすこやかセンターの事業運営に課題等が生じている場合には、速やかに当該事業所の状況を確認し、改善に向けた指示及び指導を行うなど、法人の統括担当係長、事業所所長が協働で課題の解決に取り組む。</li> <li>・事務処理のレベルアップを目指した研修の実施と更なる効率化の推進</li> <li>・事務処理マニュアルを活用した会計等研修会等を実施し、適正な事務処理を行うことができる職員を育成する。また全ての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については、法人事務部署が一括して行い、更なる効率化を図る。</li> <li>・上北沢地区に根差した事業運営を推進する。</li> <li>・事業運営にあたっては、三者連携を基盤に上北沢地区の地域住民、関係機関と共に取り組む。まちづくりセンターや社会福祉協議会との三者連携体制と、高齢者分野に限らず幅広く相談対応ができる支援センターの機能を最大限に生かして「身近な福祉の相談窓口」を展開していく。</li> <li>・職場内で情報を共有し、連携協力して支援できる体制を作る。</li> <li>・毎朝のミーティングと不定期の拡大ミーティングや記録の活用により、情報を共有、検討して三職種中心に職員どうしが連携して支援を進める。</li> </ul>
	(2) 公正・中立性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公正・中立性の確保を目的としたあんしんすこやかセンター事業運営の推進</li> <li>・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、公正中立な運営を行うことが出来るよう、所長会や職員ミーティング等の機会を活用した指導を繰り返す。また、相談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、冊子等を入手する等、常に社会資源の最新情報の収集に努め、利用者の選択肢を確保する。</li> <li>・介護予防プラン等の業務確認の実施</li> <li>・介護予防プラン等の書類、進行管理表、記録の自己点検表を作成し、管理者等が、介護保険法、介護予防ケアマネジメントマニュアルに基づいた業務遂行がされていることを毎月確認することで、公正・中立性の確保に努める。</li> </ul>
	(3) 個人情報・電子データの管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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」等の遵守の徹底</li> <li>・法人で策定している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。また、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。さらに、年1回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、速やかに指導、改善を行う。個人情報保護の注意喚起ポスターを事業所内に常時掲示する。</li> <li>・相談者等の立場に配慮したプライバシーの確保</li> <li>・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。</li> </ul>
1運営管理	(4) 接遇・苦情対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情、意見、要望への迅速な対応と第三者による評価、検証の実施</li> <li>・苦情、意見、要望が寄せられた際は、法人共通の苦情処理の流れ(フロー図)を確認のうえ、上司に報告、相談し、ご利用者に対し迅速に対応を行う。また、世田谷区に報告し、指導助言を受けながら改善に努める。苦情等の内容は職場内のミーティング等を活用し、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、委員よりいただいた意見をもとにした改善策をまとめ、実践する。</li> <li>・法人内で接遇マニュアルを整備し、接遇研修を行なうことで、サービス向上の意識を高める。</li> <li>・ケアプランを作成するお客様に対しては、「お客様評価アンケート」を年1回実施し、満足度、ご意見、ご要望を受け、改善に向けての行動計画を策定する。</li> </ul>
	(5) 安全管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害時や事故発生時、感染症対策等の非常時への対応については、法人内マニュアルに基づいた業務を遂行することが出来るよう、所長会やミーティング等を活用して周知徹底を図る。</li> <li>・「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。職員が訪問中であってもモバイルサイトにアクセスすることで、相互の連絡が取れあう体制をとる。また昨年の台風被害を教訓としたマニュアルの見直し、検討作業に取り組む。さらに、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な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。</li> <li>・その他、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。</li> <li>・業務中に発生した事故等緊急事態への迅速な対応</li> <li>・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。</li> <li>・感染症対策マニュアルに基づいた感染拡大防止と適時適切な事業継続計画の見直し</li> <li>・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。</li> <li>・また、新型コロナウイルス感染症対策に伴い、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時適切な支援を実施する。同じ拠点である上北沢まちづくりセンターと協力しながら、所内の消毒や換気、必要物品の管理を行ない、来客者、職員の衛生管理に当たる。</li> <li>・充実した職員の健康管理の実施</li> <li>・法定健康診断、法定外婦人科検診及び消化器・大腸検診を実施する。その他に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。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する。</li> </ul>
	(7) 職員体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・迅速な人材の確保</li> <li>・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、業務に支障が出る事が無い体制を確保する。</li> <li>・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</li> <li>・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、質の高いサービスを提供すること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、保有する資格に合わせて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、積極的に受講することが出来る環境を整える。特に、法人内あんしんすこやかセンター6か所、居宅介護支援事業4か所が構成する連絡会で年10回の研修を企画することで、相談対応の標準化や、新規採用職員、法人内異動職員の育成に努める。</li> <li>・働きやすい職場環境の整備</li> <li>・所属長や法人の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。</li> </ul>

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	あんしんすこやかセンター所長を始め、職員と協働で平成31年度の事業計画、運営方針等を策定した。この運営方針及び実施計画を達成するため、毎月所長会を開催し、進捗状況及び達成状況について確認した。確認内容については毎月開催する法人幹部会に報告し、分析評価を行った。見直し、改善が必要な案件については、在宅支援統括担当とあんしんすこやかセンター協働で迅速な課題解決に努めた。
事務処理の工夫	事務処理を能率的に行うための工夫： 全てのあんしんすこやかセンターに共通する会計事務及びその他事務処理を在宅支援統括に集約し、効率的且つ能率的に事務作業を行うことが出来るよう体制を見直した。  正確な事務処理を行うための工夫： 事務処理マニュアルを活用した法人全体研修を実施し、正確な事務処理を行うことが出来る職員を育成した。 職場内では毎朝のミーティング、不定期の拡大ミーティングを行い、事務連絡を徹底した。
公正・中立性を確保する方策	公正・中立性を確保するため、所長会や各センター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、地域社会資源の最新情報を積極的に収集し、利用者の選択肢を確保することに努めた。
公正・中立性のチェック方法	所管課長及び事業所の管理者が介護予防マネジメントの進行管理表を定期的に確認し、アセスメントや評価が実施されているか等を確認した。また、各事業の実施状況や実施内容など法人内所長会で報告し、あんしんすこやかセンターの仕様書を遵守し公正・中立に業務を遂行しているかを確認した。
個人情報保護のための具体的な取組	法人全体で個人情報保護に関する自己チェックを事業所及び個人の両面で実施した。その結果、改善の必要がある事業所及び個人に対しては改善報告書を提出してもらい、注意喚起及び改善を積極的に促した。 毎月事故報告、ヒヤリハット報告がないかととりまとめをし、職員の意識を高めた。
プライバシー確保のための工夫	窓口いらした相談者に対しては、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。また、窓口及び電話での相談においても大声で話すことが無いように努めた。相談時の対応方法についても、職員ミーティング等で周知徹底を行った。
苦情に対する再発防止策	平成31年度についてはあんしんすこやかセンターに対する苦情はなかった。苦情があった場合も含め、事故及びヒヤリハットの事例については、所長会及び職員ミーティング等を活用し、同様の事案を繰り返すことが無いよう周知徹底を図った。 法人内でお客様サービス評価アンケートを実施し、満足度やご意見、ご要望を確認するとともに、改善が必要な事項に関しては、改善計画を立てて実施に努めた。利用者の疑問、不安には速やかに丁寧な対応を行い、一人の職員で対応が難しい事項については担当を変更したり、複数で協議するなど、お客様の視点を大切にしたい。
災害時対策	平成31年度は、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回実施した。また、台風19号等の接近に伴い臨時所長会を開催し、職員体制の確保方法等について協議し、ルールを定めた。 更に、災害に備えた要支援者の安否確認、避難支援が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。 法人、区のあんしんすこやかセンター災害時対応マニュアルを更新し、職員で読み合わせを行なった。
非常時対策	非常事態については、時間外でも連絡が取れるよう常に携帯電話を所持し対応できる体制をとった。また、事業所内で解決できない事態が発生した場合でも法人内の緊急連絡網で対応する仕組みを作った。緊急災害時モバイルサイトを職員が職場外でも閲覧できるようにした。 さらに、非常事態の対応については、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マニュアルやルールの改善を図った。
感染症対策	法人にて定期的に開催しているリスクマネジメント委員会を通して、感染症対策マニュアル事業継続計画の確認及び検討を行った。また、利用者等の状態を把握し、症状や異常を発見し早期に受診を促すなど感染症予防に努めた。感染症対策のため、まちづくりセンターとともに手洗い講習会を行なった。令和2年2月より新型コロナ対策のため、クロール水による所内消毒を1日2回、常時の窓開けを実施。お客様対応時はマスク着用、訪問入室前後の手指消毒を励行した。地区連携医にも対策についての指導を仰いだ。
健康管理	全職員を対象とした法定健康診断及び婦人科・消火器、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。
欠員補充の方策	職員の欠員が生じることが確定された時点で、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、最低必要な人員を確保した。
人材育成の取組	法人で策定した「人材育成計画」に基づき、職員個々に達成可能な目標を設定させ、年2回以上上司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自己啓発を促した。また、法人独自で企画、実施した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。
人材定着の取組	年度初めに管理者と職員が話し合い目標を設定し、定期的に目標の達成度を確認する仕組みを取り入れることで、職員のモチベーションを向上に努めた。また、所管課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、法人としてハラスメントの防止、メンタルによるバーンアウト防止のための制度、研修を実施し職員の定着に努めた。 法人内であんしんすこやかセンター・居宅介護支援事業所連絡会(職員研修)を9回開催し(3月は感染予防のため中止)、コンプライアンス、認知症、看取り、障害について、講義と事例検討を行った。職員の研修参加を推奨しており、ケアマネジメントの質の向上、虐待対応、高次脳機能障害者の支援、自立支援・重度化防止(主任ケアマネジャー)などの研修に参加し、ミーティングで伝達をし業務に生かした。また、入職年数に合わせ、OJT研修、リーダー対象研修などを受講した。看護師については、法人内で専門職としての在り方を話し合った。職員の平均経年数は、今年度 8.8年である。新入職員指導に対し、業務伝達に漏れがないようチェックシートを作成した。

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
2総合相談支援	(1)相談対応	・訪問、来所、電話、会議などによる、毎月の相談件数は500件を目標とする。 さまざまな相談に的確な対応ができるよう、繋ぎ先の関係機関や社会資源などの情報整理をし、ミーティングなどで職員間の情報共有を密にし、対応の平準化を図る。相談者の生活状況を把握するため、可能な限りアウトリーチにて対応していく。高齢者クラブ・サロンなどの活動団体に出かけて講話や出張相談を行う。元気なうちから継続的な支援を行なうため、生活状況の変化に応じて、チームで対応していく。毎朝のミーティング、不定期の拡大ミーティングにおいて、3職種の特性を活かしながら、ケースの情報共有、支援方法の検討、担当者の確認を行なう。また、3つの地区に分けて2,3人づつ担当することで、複数の目で地区の相談に対応する体制づくりをすすめる。
	(2)PRと地域づくり活動	・広報紙を季節ごと年4回発行する。 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。 ・いきいき講座を年3回開催する。 地区の高齢者や家族を対象に、フレイル予防や権利擁護、介護や福祉サービスの紹介など知って安心できる講座を開催する。 ・民生児童委員との意見交換会を設ける。 民生児童委員との情報交換会を班別に2回行い、高齢者の個別相談、身守りについて話し合う。 ・上北沢見守りネットワーク会議、地区社協、町会の活動や行事への参加、協力を行なう。 地域活動をともに行なうことで、顔の見える関係づくり、ネットワークづくりをすすめる。
	(3)実態把握	・実態把握訪問は1500件を目標とする。 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なう。また、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い、適切なアセスメントにより必要な支援につなぐ。
3権利擁護事業	(1)虐待	・高齢者虐待を未然に防げるよう、普及啓発、早期発見、早期対応による、高齢者、養護者、事業者の支援を行う。 区や都が行なう研修に出席し、職場のミーティングなどで伝達することで職員全員が知識を共有する。地域住民のほか、地域団体、ケアマネジャー、サービス事業者、医療機関等に、区のパンフレットを活用して虐待についての正しい知識を普及啓発するとともに、信頼関係を構築し、早期に相談通報しやすい環境を作る。把握にあたっては、虐待発見シートを活用する。虐待の恐れがあるケースについては、気付きの段階から保健福祉課職員と連携を取り情報共有し、関係者による虐待対応会議に参加する。出席した職員は職場のミーティングなどで伝達し情報共有する。
	(2)成年後見	・成年後見制度の利用が必要な方を発見する目を持ち、利用につなぐ支援をする。 成年後見センターや都が行なう研修に出席し、職場のミーティングなどで伝達することで職員全員が知識を共有する。地域住民には、成年後見センターのパンフレットなどを活用し、実態把握訪問、いきいき講座や出張講座などを通して普及啓発を行なう。またケアマネジャー支援や事業者支援を通して、成年後見制度や地域福祉権利擁護事業の利用が必要な方を発見し、保健福祉課や成年後見センターと連携して制度利用につなぐ。地区のケアマネジャーを対象とした成年後見制度に関する講座を開催する。
	(3)消費者被害	・実態把握訪問やサロンなど地域の集まりで消費者被害防止の啓発を行う。 区や都が行なう研修に出席し、職場のミーティングなどで伝達することで職員全員が知識を共有する。広報紙による注意喚起や、サロン等に出張しての普及啓発活動も継続する。また、詐欺被害のリスクが高い高齢者には、警察署と連携して訪問し、チラシやステッカーの配布や自動通話録音機の貸与などを積極的に行なう。
4包括的・継続的ケアマネジメント	ケアマネジャー支援	・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を5回開催する。また、他職種連携の合同包括ケア会議を2回以上開催する。 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ケア会議開催、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。烏山地域で主任ケアマネ連絡会と共催で定例会12回、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。 ・地域のサービス事業者やインフォーマルの社会資源等の多職種を結びつけ、連携を強化する。 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作る。会議などの場において、地区の社会資源の把握、提供を行ない、情報共有を進める。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も活用する。ケアマネジャー等、介護事業者の質の向上を図る。

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	・総合相談相談件数はのべ6438件、そのうち相談拡充は117件であった。常に最新の情報を区民に伝えられるよう、カウンター周りのチラシを整理し、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。
アウトリーチの実施状況	・訪問対象者リストによる訪問は308件実施した。 ・地域住民、見守り協定機関からの相談には迅速に対応することができた。継続的な支援が必要な方には、本人、家族の了解を得ながら積極的に出向いてアプローチした。
継続的な支援を行った事例	<事例1>ネグレクトが疑われる息子と同居している認知症の方。 息子から「通院時に車椅子を借りたい」という要望から息子の入院が分かり了解を得て不在時の見守りを行った。その後の退院後の定期的な見守りにつながった。 <事例2>精神疾患が疑われる独居の方。 ケアマネジャーを何度も交代するため、数年にわたり双方への支援を行っている。またサービス事業者や地域住民への迷惑行為の対応も行っている。
3職種のチーム対応	・毎朝のミーティング、不定期の拡大ミーティングにおいて、ケースの情報共有、支援方法の検討、担当者の確認を行い、支援力の向上と職員が一人で抱え込まずに支援する体制に努めた。 ・ケースの状況に応じて関わりが変化するため、看護師、主任ケアマネジャー、社会福祉士、精神保健福祉士、ケアマネジャーが連携して対応にあたった。
PRの取組状況	広報紙の発行実績：4回発行し、町会回覧板、民生委員、地区の商店や区民センター等に依頼して周知したり、窓口、実態把握訪問での配布を行った。 いきいき講座の開催実績：4回開催した。①烏山地域3カ所のあんしんすこやかセンター合同で、訪問看護師ステーションなど医療系の事業所と連携し健康チェック。125名参加。②成年後見制度の普及啓発。23名参加。③銭湯にて介護予防普及啓発。17名参加。④認知症予防(コグニサイズ)。30名参加。 その他の取組：上北沢駅前商店会のさくらまつり110名、自由広場200名。ブースを持って事業所PRを行った。
地域包括支援ネットワークづくりの取組状況	・年2回見守りネットワーク会議に出席、地域資源に関する情報交換を行った。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。
実態把握訪問の工夫	・実態把握訪問は目標1700件のところ1431件だった。平成30年度に都営住宅の建替えのため八幡山3丁目の住民が粕谷に転出したことや、新型コロナウイルスによる自粛の影響から訪問件数が減少したと考えられる。
研修受講状況	区の高齢者虐待対応研修に3回出席した。また、烏山地域あんしんすこやかセンターを代表して、研修検討会議に出席した。
普及啓発の取組	・区のパンフレットを活用し、町会自治会や地域住民、ケアマネジャーなどに必要に応じて普及啓発を行った。
虐待に発展するリスクのあるケースの把握	・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2件送った。保健福祉課主催の虐待ケア会議には8回出席し、区や関係機関と連携して対応した。
早期発見の目を広げるためのネットワーク構築	・町会、自治会や地域住民、ケアマネジャーなどへの啓発活動の結果、将来虐待につながる可能性がある段階での相談が入っている。
所内における情報共有の方法	・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、虐待ケア会議に出席したときもミーティングで共有した。
研修受講状況	成年後見センター事例検討会に1回出席した。2回目は新型コロナウイルスの影響で中止になった。
普及啓発の取組	・いきいき講座にて成年後見制度に関する講座を開催した。参加者は23名だった。
成年後見制度などの支援に繋いだ事例	<事例>本人、姪、都市型軽費老人ホーム相談員より認知機能の低下の相談あり。 本人、姪に成年後見制度を説明し利用を提案した。了解を得て認知症の確定診断を行い認知機能の程度に応じ後見制度を利用することとなった。
研修受講状況	・都の多重債務者対応研修に1回参加した。
普及啓発の取組	・広報紙に特殊詐欺の注意喚起の記事を作成して配布した。 ・まちの保健室、認知症カフェ、サロンなど地域活動の場で、消費者被害防止の対策について話をした。 ・実態把握訪問で自動通話録音機の貸与が必要と判断した方に6台貸し出した。 ・3月に、被害が多い上北沢1丁目第2アパート都営住宅と周辺住民を対象に地区社協イベントの中で講話をする予定だったが、新型コロナウイルスの影響で中止になった。
消費者被害に対応した事例	<事例>もともと通販での購入が多く、認知機能の低下あり支払いを忘れてたり不要なものを購入する方。 ケアマネジャーが本人と一緒に通販の中止を電話しても、本人が忘れて再開することもある。消費者被害のリスクが高いと相談があり、ケアマネジャー、あんしんすこやかセンター、保健福祉課のワーカーで情報共有しサービスを増やし見守りを強化した。
ケアマネジャー支援の取組	・ケアマネジャーから虐待ケース、8050問題、家族の障害や困りごとも含めた相談を受け、区など関係機関と連携し継続的な支援を行った。 ・烏山地域3カ所のあんしんすこやかセンターの主任ケアマネジャー、居宅介護支援事業所の主任ケアマネ連絡会が共催で定例会を10回、地域合同包括ケア会議を6回実施した。リ・アセスメントシートの研修やケアマネカフェを実施し、地域のケアマネジャーのネットワークづくりを支援した。 ・主任ケアマネジャー資格取得の相談に応じ、地域の役割要件が満たせるよう、企画、運営、事例提供を依頼するなどの支援を行った。
社会資源の把握状況	・地域において多職種(医療・保健・福祉)連携、協働が取れるよう、ケアマネジャーに有用な情報提供を行った。 ・ケアマネジャー対象の烏山地域合同包括ケア会議を4回開催し、社会資源の情報共有を行った。高齢の障害者に対する支援や8050問題などをテーマにした回は、ぼーとからすやま、そとで、世田谷区所管職員等が参加し、社会資源を把握して活用することの重要性について話し合った。参加者はいずれも84名であった。

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  (2)一般介護予防事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・自立支援に基づく介護予防ケアマネジメントを行い、社会資源もケアプランに取り込む。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。</li> <li>・地域ケア会議Aを2回以上開催する。</li> <li>・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、職員の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。</li> <li>・居宅介護支援事業所へのケアプラン再委託の説明会を烏山地域3か所のあんしんすこやかセンターで合同開催する。</li> <li>・介護予防支援および介護予防マネジメントマニュアルに基づいて説明会を開く。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。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・フレイル予防の普及啓発を行う。</li> <li>・総合相談の中で、要介護状態に至っていない高齢者に向けて、健康長寿ガイドブックを活用しながら、はつらつ介護予防講座、まるごと介護予防講座について周知する。高齢者クラブ八桜会、銭湯の北沢湯、地域共生のいえの岡さんの家で、医療職中心に、「まちの小さな保健室」を年12回開催する。</li> <li>・介護予防ケアマネジメント対象者の把握のために基本チェックリストを活用する。</li> <li>・民生委員や町会自治会、地域団体などと関係を作り、相談を通して介護予防対象者の把握に努める。訪問対象者リストや異動者リストに基づき実態把握訪問を行い、介護予防対象者の把握をする。地域行事やいきいき講座、まちの小さな保健室の個別相談の中でも、介護予防対象者を把握する。それぞれの場で基本チェックリストを実施し、必要なサービスを案内する。</li> <li>・自主グループ活動を支援するとともに、世田谷いきいき体操グループの体験を行う。</li> <li>・地区内の社会資源を把握し、高齢者介護施設、団地集会所などに介護予防に関する活動場所の提供協力を働きかける。</li> <li>・世田谷いきいき体操の自主グループの立ち上げのため、地域住民への周知を図り、体験会を企画する。あんしんすこやかセンターの講座から生まれた自主グループを支援し、自主活動ができるよう働きかける。</li> </ul>
6認知症ケア推進	認知症ケアの推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症初期集支援チーム事業に5件、地区型もの忘れチェック事業に3件つなぐ。上北沢介護者家族の会を年3回開催する。</li> <li>・地区の認知症高齢者を支えるために、民生児童委員や、多職種との連携を図る。認知症の相談ケースについて、事業所内で検討し、早期対応に努める。もの忘れチェック相談会や初期集中支援チーム事業など区の認知症に関する事業の活用について検討し、適切な支援につなぐ。家族に対しては本人の介護や対応方法に関する助言や支援をすることで身体的・精神的負担軽減を図る。より身近な場所で認知症について相談できるよう広く周知する。区の認知症に関する事業の運営に従事する。上北沢介護者家族の会を広く周知するために、広報掲示板の利用に加え、区報やツイッター掲載を活用する。家族会参加後の個別相談や関係機関への繋ぎを行い、介護者の負担や思いをくみ取る支援を行う。家族会へ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や体制づくりを検討する。烏山地域の認知症高齢者の家族の会の運営に従事する。</li> <li>・もの忘れ相談を通し、地区の関係者や民生児童委員とのネットワークを作る。</li> <li>・地域ケア会議において認知症の方の事例を地域課題として情報共有し、支援方法を一緒に考える。グループホーム、小規模多機能など地域密着型施設の運営推進会議に参加する。</li> <li>・認知症サポーター養成講座を3回開催する。</li> <li>・認知症サポーター養成講座は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開催を働きかける。</li> </ul>
7あんしん見守り事業	見守り支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月1回見守りフォローリストの進捗を職員で共有する。</li> <li>・月初のミーティングで見守りフォローリストの進捗状況を確認する。毎朝のミーティングで送り送り対象者の中から新規追加の必要性について検討する。見守り支援により、認知症、要介護化、セルフネグレクトなどの早期発見に努める。</li> <li>・見守り活動を通し、地区の関係者や民生児童委員とのネットワークを作る。</li> <li>・地域活動をもとに行なうことで、顔の見える関係づくり、ネットワークづくりをすすめる。</li> <li>・緩やかな見守りについては、見守りボランティアに協力を仰ぐ。</li> <li>・あんしんすこやかセンターボランティアとして活動ができる高齢者には、緩やかな見守り訪問を依頼し、力量や相性を見ながらマッチングし、訪問の状況を報告してもらう。</li> </ul>
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"> <li>・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。</li> <li>・担当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。</li> <li>・地区連携事業は、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6回開催して医療・介護連携を推進する。区民向け講演会を1回実施する。</li> <li>・地区連携事業に上北沢地区の医師、歯科医師、薬剤師など専門職の参加を依頼する。ケアマネジャー等多職種を対象に事例検討を進めながら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。区民向け講演会では支え合って住み続けられる地域を主題とし医師等による講演を実施する。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ておくことの重要性など人生会議をふまえて課題に取り組んでいく。本人らしい人生の最終段階を実現するため、医療、介護が連携して現場の実践を学ぶ、地区包括会議が開催できるよう検討する。</li> <li>・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努める。</li> <li>・口腔ケア推進のため、「口腔ケアチェックシート」や「すこやか歯科検診」の普及に努める。</li> <li>・地区連携医と相談しながらMCSの普及に努める。</li> </ul>
9地域ケア会議	地域ケア会議の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域ケア会議Bを3回以上開催する。</li> <li>・烏山保健福祉課主催の連絡会において、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、全体会の開催に参加する。</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・上北沢地区の三者連携による福祉の相談窓口の充実を図る。</li> <li>・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ない、新たな地区課題に対しては、解決に向けた協議する。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に心がける。</li> <li>・高齢者だけでなく相談拡充に取り組み、福祉の相談窓口実施にあたり関係機関との連携を進める。</li> <li>・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、烏山総合支所保健福祉課の「移行検討会」にあがった個別ケースの支援をすすめる。8050問題、多問題家族など複数の課題があるケースにおいては、保健福祉課、健康づくり課、生活支援課、子ども家庭支援課、ぽーとからすやま等と連携して支援する。烏山総合支所保健福祉課の「ぽーと定例会」を通じて8050世帯の相談支援の充実を図る。</li> <li>・三者連携で、上北沢地区の地域づくりに取り組む。</li> <li>・町会による質詞交換会、商店会によるさくらまつり、実行委員会による自由広場、上北沢地区社会福祉協議会の行事などに共に参加し、地域づくりを推進する。</li> </ul>

昨年度の取組実績	
介護予防ケアマネジメントをしっかりと心掛けたこと	<ul style="list-style-type: none"> <li>令和2年3月の時点でケアマネジメントA70件、B17件、専門職訪問は4件であった。ケアマネジメントA、Bを卒業し、インフォーマルサービスにつながったケースが7件あり、専門職訪問の適切な利用により自立に向けた支援ができた。</li> <li>自主グループや介護予防講座の際に介護予防手帳を配布し、セルフケアの必要性について周知した。</li> <li>訪問対象者リストに基づき実態把握訪問を行い、介護予防対象者の把握を行った。</li> </ul>
地域ケア会議Aの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>2件実施。2件とも本人に参加してもらい、リハビリ専門職の意見を直接聞きながら、自立生活に向けた取り組みについて考えてもらうことができた。</li> </ul>
再委託先への支援状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>新規に依頼するケアマネジャーには、介護予防支援、総合事業のケアプランの方法について説明をした。</li> <li>サービス担当者会議に出席して意見を伝えたり、日頃の相談に応じるなど、ともにお客様の支援にあたった。</li> </ul>
フレイル予防の普及啓発の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>烏山地域の合同いきいき講座として、地域の医療職の協力を得て介護予防フェアを開催し100名以上の参加があった。単独のいきいき講座で、地区にある公衆浴場の脱衣所を利用して、介護予防講座を開催した。</li> <li>区営団地の集会所で開催されたお茶べり会で、フレイル予防のミニ講座を実施した。</li> <li>はつらつ介護予防講座は52名の新規参加者、延べ305名の参加。「世田谷いきいき体操」を取り入れた。体操への関心が高く、4月初より定員の20名の参加者が続いた。卒業者が15名。介護予防の講話のうち「社会参加」について話した。</li> </ul>
基本チェックリストの活用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>いきいき講座やまちな小さな保健室、地域イベント参加者に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。</li> <li>訪問対象者リストや、日常の相談の中での実態把握訪問、介護予防支援ケアマネジメント新規利用者のアセスメントにおいて、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。</li> </ul>
住民主体の活動への支援状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>まちな小さな保健室として、出張型の医療・介護の相談会を開催した。実施場所は、高齢者クラブで4回、地区にある公衆浴場で3回、地域共生の家で3回開催した。</li> <li>高齢者住宅で世田谷いきいき体操の自主グループを立ち上げた。</li> <li>既存の3つの自主グループの後方支援を行った。</li> </ul>
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"> <li>もの忘れ相談のケースについて毎朝のミーティングで情報共有し、支援方針について検討した。</li> <li>認知症初期集中支援チーム事業を利用して4事例の支援を行い、専門医の受診や介護サービスにつながることができた。</li> <li>地区型のもの忘れチェック相談会では4名の方を事業につないだ(3名は上北沢地区、1名は日程の都合により北沢地区へつないだ)。</li> <li>専門医受診拒否があり、BPSDの対応に家族が苦慮しているケースを医師による認知症専門相談事業につなぐことで、支援方針をたてることができた。</li> </ul>
地区のネットワークづくり	<ul style="list-style-type: none"> <li>認知症の方の事例を地域ケア会議で検討し、民生児童委員と支援体制を検討した。上北沢地区見守りネットワークで作成した徘徊者のためのかえるカードの周知に努めた。</li> <li>徘徊者について駐在所の警察官と随時情報共有し、連携を深めた。</li> <li>地区にあるグループホームの運営推進会議に5回、小規模多機能の運営推進会議に5回参加した。</li> </ul>
認知症の正しい知識の普及啓発	<ul style="list-style-type: none"> <li>認知症サポーター養成講座の開催実績：は烏山地域3カ所のあんしんすこやかセンター合同で金融機関の依頼で1回、サロンの依頼で1回行った。3月にも有料老人ホームの認知症カフェにて予定していたが、新型コロナウイルスの影響で延期となった。講座では、認知症あんしんガイドブックも配布して説明をして行った。</li> <li>昨年度より始まった有料老人ホームでの認知症カフェの後方支援をし、運営にあたっての情報提供や地域住民へ周知をした。</li> <li>キャラバンメイト研修を新たに2名の職員が受講し、全職員がキャラバンメイトとなった。</li> <li>その他の取り組み：上北沢介護者家族の会を3回企画し、参加者は延べ7名(男性3名、女性4名)であった。区報や区の掲示板にて広報した。体操自主グループと同じ時間帯、隣の部屋で開催することで認知症の本人が体操をしている間に家族が参加できるようにしたり、地域共生の家(民家)でのアットホームな開催を試みるなど、時間や場所を工夫した。家族会の中では、介護を卒業した方がびあサポーターとしての役割を果たすことができた。</li> <li>区が主催する烏山地域の認知症高齢者の家族の会に計4回参加し、運営に従事した。</li> </ul>
見守りフォローリストへの追加方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>月1回のミーティングにて見守りフォローリストを確認、進捗状況と支援方針の見直しをした。また、毎朝の申し送りにあがった人は見守り支援の該当かどうかを検討をした。</li> </ul>
見守りのネットワークづくりの状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>見守りネットワーク会議に2回、地区社協運営委員会に4回、烏山地域合同民生児童委員協議会に2回、三者連携会議に10回出席したり、地域イベントの参加や日常的業務の中で、町会自治会役員、民生委員、駐在所等と連携し、地域資源に関する情報交換をおこなった。</li> <li>地区民生児童委員協議会で個別相談や地域課題について1回話し合いの機会を持った。</li> </ul>
見守りボランティアの活用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>見守りボランティア登録者は11名、見守り対象者は3名であった。ボランティア1名が新規登録し、訪問希望者とマッチングすることができた。ボランティア交流会を年度末に企画していたが新型コロナウイルスの影響で中止になった。</li> </ul>
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"> <li>月別実人数累計で104人を受け、退院後の在宅療養、経済問題で治療継続困難等の相談があった。全職員が適切に相談対応できるよう、全体会で受けた研修をミーティングで共有した。</li> </ul>
地区連携医事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>ケアマネジャー等介護保険サービス事業者を対象に7回開催。透析患者の終末期の考え方、脱水症予防対策等をテーマに医師による講義、事例検討を行った。ほか、全体会に2回出席(1回は新型コロナウイルスの影響で地区で開催)、打ち合わせの会議を2回実施した。3月の区民対象の講演会は新型コロナウイルスの影響から中止となった。</li> </ul>
医療・介護の連携シートの普及・活用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>主に介護予防支援の中で、医療系サービスを利用するときの主治医への確認の際に、書面による確認が必要な場合に活用した。</li> </ul>
口腔ケアチェックシートの普及・活用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>いきいき講座の中で口腔ケアチェックシートを使用した、オーラルフレイルや、すこやか歯科検診について周知した。</li> </ul>
MCSの普及・活用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>地区連携医と相談し、医師、職員が2名が登録した。医師の意見を聞いて踏まえ、上北沢地区での普及や活用については検討の段階になっている。</li> </ul>
地域ケア会議Bの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域ケア会議Bは新規、継続を含めて5回実施した。精神疾患や経済問題などを抱える本人や家族への支援について検討した。</li> <li>烏山地域版地域ケア会議の検討会議に出席し、烏山地域3カ所のあんしんすこやかセンターの地区の課題からペット問題が抽出した。烏山地域版地域ケア会議では、ファシリテーターや参加者として職員3名が出席した。</li> </ul>
地域ケア会議Aの実施状況	<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 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"> <li>三者連携会議は10回出席した。地区社会福祉協議会等の行事について情報共有し、連携して参加した。希望丘青少年交流センターへの見学会を通じて地区の子どもの活動について考えるきっかけとした。防災の観点から区境の杉並区上高井戸の地域活動について杉並区社協に強力を仰いで情報収集をした。子ども食堂、おとな食堂の活動を支援した。町会に未入会の都営住宅の自治会活動の支援を行い、個別相談に応じた。</li> <li>上北沢地区のマップ・情報冊子を更新して作成し、地域活動を担う住民、福祉施設、介護保険サービス事業者等に配布した。上北沢地区の意見交換会は新型コロナウイルスの影響により中止となった。</li> <li>区民から、8050世帯、母子に関する相談など、様々な年代の方の相談を受け、相談拡充シートを活用し、関係機関へ2件繋いだ。</li> </ul>
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"> <li>烏山総合支所保健福祉課の「移行検討会」に1回、移行検討・選定会議1回、地域移行部会2回、出席した。</li> <li>烏山地域の「ぼーと定例会」に4回参加し、主に8050世帯の課題解決のために、保健福祉課、健康づくり課、ぼーとからすやま等と支援方法について検討した。</li> </ul>
三者連携の取組状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>まちづくりセンター、地区社会福祉協議会との間で、区民からの相談を15件連携して受けた。</li> <li>町会による賞詞交換会に3回、民生児童委員の新年会に三者で出席した。三者で話し合っ、上北沢駅前商店会のさくらまつり、自由広場でブースを持って事業所PRを行った。</li> </ul>

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地域包括支援システム構築の実現に向けた地域包括ケアの推進と支援センターの運営状況を把握した円滑な事業運営を確保する。</p> <p>②事務処理のレベルアップを目指した研修の実施と更なる効率化を推進する。</p> <p>取組み内容</p> <p>①当法人本部に統括担当係長を配置し、センター運営に関する年度計画や運営方針等について、各支援センターと協働で作成する。また、毎月実施している法人内支援センター所長会で業務の進捗状況を確認し、その内容を毎月開催する当法人内幹部会にて分析、評価を行う。さらに、支援センターの事業運営に課題等が生じている場合には、統括担当係長等が速やかに当該事業所の状況を確認し、上司に報告相談のうえ、改善に向けた指示及び指導を行うなど、統括担当係長、事業所所長が協働で課題の解決に取り組む。</p> <p>②事務処理マニュアルを活用した会計等研修会を実施し、適正な事務処理を行うことができる職員を育成する。また全ての支援センター共通の会計処理及びその他事務処理については、法人事務部署が一括して行い、更なる効率化を図る。</p>
	(2) 公正・中立性	<p>目標</p> <p>①公正・中立性の確保を目的とした支援センター事業運営を推進する。</p> <p>②介護予防プラン等の業務確認を実施する。</p> <p>取組み内容</p> <p>①支援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、公正中立な運営を行うことが出来るよう、支援センター所長会や職員ミーティング等の機会を活用した指導を繰り返す。また、相談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、冊子等を入手する等、常に社会資源の最新情報の収集に努め、利用者の選択肢を確保する。</p> <p>②介護予防プラン等の書類や記録の自己点検表を作成し、管理者等が毎月確認することで公正・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。</p>
	(3) 個人情報・電子データの管理	<p>目標</p> <p>①世田谷区「電算処理の業務委託契約特記事項」「個人情報利用事務取扱要領」、法人「個人情報情報保護規程実施要項」等の遵守の徹底をはかる。</p> <p>②相談者等の立場に配慮したプライバシーを確保する。</p> <p>取組み内容</p> <p>①法人で策定している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、研修を定期的に実施し個人情報保護体制の強化に取り組む。また、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。さらに、年1回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、速やかに指導、改善を行う。</p> <p>②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>
	(4) 接遇・苦情対応	<p>目標</p> <p>①苦情、意見、要望への迅速な対応と第三者による評価、検証をおこなう。</p> <p>取組み内容</p> <p>①苦情、意見、要望が寄せられた場合には世田谷区に報告し、指導助言を受けながら改善に努めるとともに、法人共通の苦情処理の流れ(フロー図)を確認するなど丁寧な対応がスムーズに行えるように一連の流れの理解を徹底する。また、苦情等の内容は、支援センター内のミーティング等を活用し、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、委員よりいただいた意見をもとにした改善策をまとめ、実践する。</p>
	(5) 安全管理	<p>目標</p> <p>①災害時や事故発生時、感染症対策等の非常時への対応については、法人内マニュアルに基づいた業務を遂行することが出来るよう、所長会やミーティング等を活用して周知徹底を図る。</p> <p>②業務中に発生した事故等緊急事態への迅速な対応をする。</p> <p>③感染症対策マニュアルに基づいた感染拡大防止と適時適切な事業継続計画の見直しをおこなう。</p> <p>④充実した職員の健康管理を実施する。</p> <p>取組み内容</p> <p>①「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。また昨年の台風被害を教訓としたマニュアルの見直し、検討作業に取り組む。さらに、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、随時フォロワーリストを更新し、災害に備える。その他、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。</p> <p>②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。</p> <p>③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、新型コロナウイルス感染症対策に伴い、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「安心」をしていただけるよう状況に応じた適時適切な支援を実施する。</p> <p>④法定健康診断、法定外婦人科検診及び消火器・大腸検診を実施する。その他に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。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。</p>
	(7) 職員体制	<p>目標</p> <p>①迅速な人材の確保を確保する。</p> <p>②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する。</p> <p>③働きやすい職場環境の整備する。</p> <p>取組み内容</p> <p>①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、法人内支援センターから職員を応援派遣し、業務に支障が出る事が無い体制を確保する。</p> <p>②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、質の高いサービスを提供すること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、積極的に受講することが出来る環境を整える。</p> <p>③所属長や統括担当係長が各支援センターを巡回し、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	あんしんすこやかセンター所長を始め、職員と協働で平成31年度の事業計画、運営方針等を策定した。この運営方針及び実施計画を達成するため、毎月所長会を開催し、進捗状況及び達成状況について確認した。確認内容については毎月開催する法人幹部会に報告し、分析評価を行った。見直し、改善が必要な案件については、在宅支援課統括担当とあんしんすこやかセンター協働で迅速な課題解決に努めた。
事務処理の工夫	事務処理を能率的に行うための工夫： 全てのあんしんすこやかセンターに共通する会計事務及びその他事務処理を在宅支援課統括に集約し、効率的且つ能率的に事務作業を行うことが出来るよう体制を見直した。 正確な事務処理を行うための工夫： 事務処理マニュアルを活用した法人全体研修を実施し、正確な事務処理を行うことが出来る職員を育成した。
公正・中立性を確保する方策	公正・中立性を確保するため、所長会や各センター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、地域社会資源の最新情報を積極的に収集し、利用者の選択肢を確保することに努めた。
公正・中立性のチェック方法	所管課長及び事業所の管理者が介護予防マネジメントの進行管理表を定期的に確認し、アセスメントや評価が実施されているか等を確認した。また、各事業の実施状況や実施内容など法人内所長会で報告し、あんしんすこやかセンターの仕様書を遵守し公正・中立に業務を遂行しているかを確認した。
個人情報保護のための具体的な取組	法人全体で個人情報保護に関する自己チェックを事業所及び個人の両面で実施した。その結果、改善の必要がある事業所及び個人に対しては改善報告書を提出してもらい、注意喚起及び改善を積極的に促した。
プライバシー確保のための工夫	窓口いらした相談者に対しては、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。また、窓口及び電話での相談においても大声で話すことが無いように努めた。相談時の対応方法についても、職員ミーティング等で周知徹底を行った。
苦情に対する再発防止策	平成31年度についてはあんしんすこやかセンターに対する苦情はなかった。苦情があった場合も含め、事故及びヒヤリハットの事例については、所長会及び職員ミーティング等を活用し、同様の事案を繰り返すことが無いよう周知徹底を図った。
災害時対策	平成31年度は、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回実施した。また、台風19号等の接近に伴い臨時所長会を開催し、職員体制の確保方法等について協議し、ルールを定めた。更に、災害に備えた要支援者の安否確認、避難支援が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。
非常時対策	非常事態については、時間外でも連絡が取れるよう常に携帯電話を所持し対応できる体制をとった。また、事業所内で解決できない事態が発生した場合でも法人内の緊急連絡網で対応する仕組みを作った。さらに、非常事態の対応については、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マニュアルやルールの改善を図った。
感染症対策	法人にて定期的に開催しているリスクマネジメント委員会を通して、感染症対策マニュアル事業継続計画の確認及び検討を行った。また、利用者等の状態を把握し、症状や異変を発見し早期に受診を促すなど感染症予防に努めた。
健康管理	全職員を対象とした法定健康診断及び婦人科・消火器、大腸検診を実施した。またメンタルヘルスに関し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。
欠員補充の方策	職員の欠員が生じることが確定された時点で、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、最低必要な人員を確保した。
人材育成の取組	法人で策定した「人材育成計画」に基づき、職員個々に達成可能な目標を設定させ、年2回以上上司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自己啓発を促した。また、法人独自で企画、実施した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。
人材定着の取組	年度初めに管理者と職員が話し合い目標を設定し、定期的に目標の達成度を確認する仕組みを取り入れることで、職員のモチベーションを向上に努めた。また、所管課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、法人としてハラスメントの防止、メンタルによるバーンアウト防止のための制度、研修を実施し職員の定着に努めた。

項目	内容	今年度の目標及び取組予定
2総合相談支援	(1)相談対応	<p>目標</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①多種多様な相談に適切に対応できる。</li> <li>②アウトリーチ機能とネットワークを活用した相談援助を行う。</li> <li>③アフター支援の仕組みを構築する。</li> <li>④3職種(社会福祉士、介護支援専門員、看護師)の専門性を活かした支援を提供する。</li> </ul> <p>取組内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①相談においてはニーズを的確に把握し、情報提供やサービスの提供、関係機関へのつなぎを行い、課題解決を図る。</li> <li>②-1 訪問相談や出張相談の機会を増やし、生活課題の早期発見、早期サポートを行う。</li> <li>②-2 安否確認など緊急に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。</li> <li>③比較的短期で相談が終了したケースにおいても、半年後、1年後のモニタリングを行うフォローアップシステムを作る(重度化予防)。</li> <li>④-1 毎朝のミーティングのほか、月に1度拡大ミーティング(カンファレンス)は全員で行い、適切な支援の提供につなげる。</li> <li>④-2 経験の浅い職員には、経験のある職員による日々のOJTやケースカンファレンス、及び勉強会を通じた人材育成を行う。</li> </ul>
	(2)PRと地域づくり活動	<p>目標</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①あんしんすこやかセンターの役割を周知する機会を増やす。</li> <li>②地域住民や地域の事業者と連携して地域住民の困りごとを解決に取り組む。</li> </ul> <p>取組内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①計画的な広報紙の発行、いきいき講座の開催、「出張まちの保健室」、サロン等への出張講座により、センターの担う役割を周知する。</li> <li>②各種運営協議会、町会長会議、包括ケア会議の参加や開催を通じて社会資源の把握、開発、効果的活用を図り、協働による「地域課題の解決」を行う。</li> </ul>
	(3)実態把握	<p>目標 ①戸別訪問による孤立の防止と「支援を必要とする方へ支援を届ける」取組みの強化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①-1 実態把握の実施目標件数は、年800件以上とする</li> <li>①-2 80・50世帯の実施未把握世帯を抽出する方法を検討する。</li> <li>①-3 介護認定のあるサービス未利用の方への実態把握により、介護の重度化を防ぐとともに、家族の介護疲れを軽減する</li> </ul>
3権利擁護事業	(1)虐待	<p>目標</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①自治体主催の研修等を受講し、習得した内容を身近な地域の事例を交えて所内で共有し、虐待事案への見識を深める。</li> <li>②担当区域内に於いて、地域住民に対して相談窓口としての機能の周知を行い、介護保険サービス事業者に対しては電話やFAX等の通信機会を捉えての情報共有を図り、虐待防止の普及・啓発を図る。</li> <li>③所内における地域情報の共有化を進め、虐待につながる可能性の検討を行う。リスクが高いと認められる場合には、予防的支援策について、さらに検討を進めていく。</li> <li>④地域ケース会議を含めあらゆる会議体への参加機会を増やし、地域住民、関係機関、行政機関との目に見える関係づくりを進める。</li> </ul> <p>取組内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①虐待関連の研修参加募集に際し、研修内容の周知や意義等の訴えかけを行い、受講を促進する。</li> <li>②自治会・町会や民生委員との情報共有を図り、介護保険サービス事業者との連絡・相談に迅速に対応し、情報提供の環境を築く。</li> <li>③毎朝の所内ミーティングにおける、虐待可能性への検討を行う。</li> <li>④虐待に関して提供された情報は漏れなく所内で共有し、保健福祉課へ連絡後48時間以内の実態把握訪問し、その後の連携を図る。</li> </ul>
	(2)成年後見	<p>目標</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①制度適用の判断力を養い、対象者と関係機関をつなぐ支援の実施する。</li> </ul> <p>取組内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①-1 毎日の会議での事例に制度適用の検討を常態化する。</li> <li>①-2 成年後見センターえみいや保健福祉課と連携し利用者支援を行う。</li> </ul>
	(3)消費者被害	<p>目標</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①消費者被害に対し地域活動の場や実態把握訪問等での啓発や早期発見に努める。</li> </ul> <p>取組内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①-1 詐欺被害防止電話設置を進め、被害を予防する。</li> <li>①-2 実態把握訪問時の説明や広報誌「あんすこぶ」号外発行を通して、消費者被害の啓蒙と注意喚起を行う。</li> </ul>
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"> <li>①地区・地域の主任ケアマネジャー及びケアマネジャーと協働し、ケアマネジメントの質の向上を図る。</li> <li>②地域の社会資源について常に情報収集と更新を行い、地域のケアマネジャーへ情報提供していく。</li> </ul> <p>取組内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①-1 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。特に医療全般や家族システム支援等は各ケアマネジャーの理解で対応に差異が生じるので、連携医事業等と協働しながら地域包括ケアマネジメントの向上を図る。</li> <li>①-2 烏山地域主任ケアマネジャー連絡会の運営支援を行い、地域のケアマネジャー向け研修の実施を年5回、ケアマネカフェの実施を年2回、毎月開催される定例会において地域課題等を話し合い解決に向けて提案・行動できるよう支援していく。</li> <li>②-1 社会福祉協議会の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、趣味的活動を中心とした自主サロンの情報収集及び提供を継続する。</li> <li>②-2 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。</li> <li>②-3 居宅介護支援事業所へのケアプラン再委託の説明会を烏山地域3か所のあんしんすこやかセンターで合同開催する。</li> </ul>

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	計7270件の相談があった。相談においては、①来所しやすい窓口の雰囲気づくり ②可能な限りの訪問による相談の実施 ③あんしんすこやかセンターの役割を超えた相談については、適切な関係機関へのつなぎと協働を行い、地域ワンストップサービスの提供所としての役割を果たした。また、民生委員、自治会、区民の方との交流の場への参加を心掛け、顔の見える関係を作るなど、日ごろのあらゆる機会を使ってあんしんすこやかセンターに相談しやすい環境作り努めた。
アウトリーチの実施状況	計1431件の訪問を実施した。当センターは、駅から遠く、来所が難しい場所に設置されていることから、電話での問い合わせには訪問しての対応を実施した。サロンへの出張5回、民生委員、毎月の自治会町会議への出席、地区の祭りや行事時に実施した「出張まちの保健室事業」計3回、地域のグループホーム推進委員会議7回に出席し、幅広く区民の方の相談を行った。
継続的な支援を行った事例	解決までに時間を要する80・50ケース、精神疾患のケース、本人あるいは同居家族が支援の拒否があるケースについては、関係機関とともに継続支援を行った。また、要介護から要支援、あるいはその逆のケースについては、その時々状況に応じてケアマネジャーとともに継続支援を行っている。
3職種のチーム対応	支援については、より適切な見立てと対応を行うため、①毎朝のミーティング ②月1回の拡大ミーティングでカンファレンスを行い、3職種(計8名)の専門性を最大限活用することを大切に。また対応には、担当のほか、課題の内容によって最適な専門職が伴走することにより、適切な対応による早期解決を図った。
PRの取組状況	広報紙の発行実績:計3回(予定3回)発行。1回目は「あんしんすこやかセンターが取り組んでいる事業特集」。2回目は「認知症の対応の啓発」。3回目は新型コロナウイルスの高齢者の不安に乗じた詐欺が多発していた折、詐欺被害防止を内容とする号外を発行した。また、いきいき講座と区民講座ではチラシを各800枚作成し、年間を通じた計画的広報啓発活動を行った。 いきいき講座の開催実績:計5回(予定は3回以上)実施。①地域課題でもある「男性の居場所作り」を目的として、4・5・6月に「ダンディエクササイズ(男の体操教室)」を3回。これはその後、社会福祉協議会地区事務所との連携により、同メンバーを発起人としてサロンの立ち上げにつなげた。②6月、烏山あんしんすこやかセンターと協働企画で、烏山地区の方を対象とした「体操のいきいき講座」を開催。③烏山地区の3あんしんすこやかセンターの看護職を中心に「介護予防いきいき講座」を開催した。 その他の取組:「まちの保健室」を展開し、地域区民の健康測定と健康相談を行い、早期発見早期対応による介護予防を行った。また、サロンに向き、介護予防講座、あんしんすこやかセンターの仕事についてのミニ講座を行った。
地域包括支援ネットワークづくりの取組状況	合同包括ケア会議(1回)を開催し、各機関のボランティア機能を活用して「介護保険を使えない場合の支援方法」を探り、実践に生かした。また、広報紙やいきいき講座等催事のチラシは、三者連携や地域とのつながりを活用し、各機関のもつ情報ネットワークからも情報提供を行った。それが、あんしんすこやかセンターへの相談量増加につながっている。
実態把握訪問の工夫	実態把握件数は1,341件(予定は750件)。大幅に上回った要因は①粕谷都営住宅移転に伴う高齢者人口の増加によるリスト訪問件数の増加があったこと②粕谷都営住宅移転に際しての要実態把握(転居による認知症の進行あるいは一時的な混乱の増加)対応をしたこと③上祖師谷あんしんすこやかセンターは地理的に来所が難しく、相談電話後の訪問に力を入れたこと④見守りフォロー対象者への丁寧なフォローを行った結果と考える。
研修受講状況	令和1年5月における養護者による高齢者虐待対応研修(基礎研修)に、看護師2名・社会福祉士1名が受講し、高齢者虐待を予防、未然防止し、また虐待事例に適切に対応すべき知見を得た。また、対応の流れ、緊急性の判断、個別ケース会議実施の概要等を確認し、毎朝のミーティングでの高齢者虐待対応ケースに照合し協議することで、全体での共有を図った。
普及啓発の取組	ケアマネジャーや介護保険サービス事業者等からの報告・相談において、虐待と判断するポイントを指摘し対処方法を検討するといった、実践に則した対応を実行することができた。高齢者虐待に関しては、5つの定義やその対応について、一般化された概念を踏まえて個別ケース対応による直截性を重視した。
虐待に発展するリスクのあるケースの把握	所内で把握した案件や区民からの情報に対し、高齢者本人のごく自然な行為に対する極度のおびえや、立ったり座ったりという通常の生活動作での不具合、局部にかゆみのようなものを訴えるなどといったことへの具体的な所作等への注視を求めた上での的確な情報収集による判断を、所内多職種に求め、フィードバックを繰り返しながら、状況把握の精度を高めることができた。また、情報把握の初期段階において、対象者と援助者の認識の誤差を意識し、対象者の精神状態の歪みや生命そのものへの危険につながる可能性を検討・提案する場の設定に心掛けた。現状が虐待の恒常性に接続する可能性の判断に於いては、他の援助者との定期的な情報共有を行うことでその予防に努めた。
早期発見の目を広げるためのネットワーク構築	社会福祉協議会やまちづくりセンターからの地域住民の情報について、家庭内虐待や親族による虐待につながる可能性を個別に検討し、保健福祉課への連絡・相談を含めた初動対応を実施した。各支援機関との関係構築に際しては、虐待定義や対応の明確化等のより専門的視点での検討の精度の向上を図り、地域住民に対しては、電話や窓口対応をはじめ、地域活動への参加や広報紙「あんすこ〜ぶ」の発行を、相談窓口としての問口拡大の重要な意義に基づいて実施した。
所内における情報共有の方法	毎朝の所内事例検討会に於いて、虐待通報案件のみならず、生活状況に変化を生じているケースについて、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を行い、記録をもとに状況が安定するまで追跡し、実態把握とその後の対応について、逐次共有した。
研修受講状況	権利擁護に関する研修は7件の参加であり、うち高齢者に係る研修は3件であった。署内のミーティングに於いて、社会福祉協議会成年後見センターえみみや障害者相談支援センターぱーと等との過去の連携対応事例や個別事例を通じて、研修内容の具体的な把握にあたった。
普及啓発の取組	窓口や担当するケースにおける対応にて、社会福祉協議会成年後見センターえみみと連携し、円滑な利用を進めた。区や関係機関による同様の事業の開催告知を行い、権利擁護に関する窓口や電話対応の際に、他機関による企画の周知を継続して行った。
成年後見制度などの支援に繋いだ事例	他県へ転出した利用者の認知症進行に伴う財産相続問題への対応にあたり、親族間での話し合いの焦点を明示し、転出先の相談先の助言を行い、後見申請までの円滑化を図った。(2件)また、あんしん事業へは3件案内を行った。
研修受講状況	世田谷区消費生活センターによる特殊詐欺対策の研修に参加し、現状の把握と具体的な対応について学び、ミーティングを活用し所内での情報共有を行った。
普及啓発の取組	ひとり暮らしの高齢者や高齢者のみの世帯に対して、区の実態把握訪問等を通じて、特殊詐欺の実情を訴え、自動通話録音機の申請や消費生活センターの連絡先を伝えた。自動通話録音機は年計6件の利用があった。消費者被害の生活に直結する問題については、長期間・広範囲に於ける住民対応の機会である実態把握訪問がより有効と考え、毎年の実施を継続している。
消費者被害に対応した事例	自動通話録音機の申請への迅速な対応や(3件)、消費生活センターとの連携による詐欺事案の未遂化(1件)を図った。消費生活センターによる研修活動への参加(1回)や、家族・親族、成年後見人などの主介護者やサービス提供事業者との情報や認識の共有を通じて関係構築を図り、対象者の日常生活への支援関係強化を心掛けた。その結果、生活状態や対象者の表情や健康状態の不自然な変化に対しての複眼的な考察・検討を実施し、対象者の心象に視線を合わせた支援を行えた。
ケアマネジャー支援の取組	・烏山地域主任ケアマネジャー連絡会において地域の主任ケアマネジャーが主体的に活動できるよう運営の支援とバックアップを行った。 ①年5回の合同地区包括ケア会議(障害関係2回、リ・アセス2回、在宅医療連携のみコロナ感染予防のため中止)を開催、地域のケアマネジャー支援を行った。 ②「ケアマネカフェ」を2回開催し地域のケアマネジャーと「顔の見える関係づくり」及び支援を行った。 ③毎月1回の定例会を実施し地域課題や対応を検討した。 ・困難ケースについては、ケアマネジャーへのケアマネジメント及び相談援助面のスーパーバイズ及び医療情報提供・各種機関へのつなぎの他に、必要に応じて同行訪問し家族システム支援や地域との連携を含めた地域包括ケアシステム構築の一翼を担うケアマネジメントができるよう支援した。
社会資源の把握状況	①社会福祉協議会の高齢者向け事業やシルバー人材センター等の生活に直結する社会資源の他に、彩りある生活のための趣味活動サークルや教室等の情報収集及び紹介を行った。②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認知症サポート室等が主催する講演活動等を窓口や烏山主任ケアマネジャー連絡会を通して周知し参加を促した。

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 ①介護予防・日常生活支援総合事業を積極的に活用し自立支援・重度化防止を図る。</p> <p>取組内容 ①-1 基本チェックリストの該当項目に合わせた介護予防・日常生活支援総合事業の利用を意識し、所内全体のケアマネジメント・B・Cの進捗状況を主任ケアマネジャーがチェックしながら、毎日のミーティング等で実態把握者へのマッチングを行う。 ①-2 地域ケア会議Aは、専門家のアドバイスが直接本人に届き目標設定ができるよう本人参加型の開催を目指すと共に計画的な開催となるよう図る。また、開催して得られた結果を共有及び蓄積することにより類似した個別ケースへのスーパーバイズや地域課題解決に活用する。 ①-3 再委託ケースのケアマネジメントについては、積極的にサービス担当者会議出席や同行訪問を通して利用者の把握と同時にケアマネジャーの支援の視点も把握し過不足なくケアマネジメントが実施できるよう支援する。また、毎月のモニタリング報告を通して適切なサービス利用につながっているか確認する。年度内に1回の情報交換及び交流の場を設ける。</p>
	(2)一般介護予防事業	<p>目標 ①自立支援・介護予防の視点を持った一般介護予防事業の充実を図る。</p> <p>取組内容 ①-1 移動「まちの保健室」事業を継続。地域区民に対して専門職による健康測定・健康相談を行い介護予防の普及啓発を図る。 ②-2 三者連携での取組みを生かし、自治会・老人会・社会福祉協議会サロン等地域の社会資源が主催する行事等に積極的に参加し、基本チェックリストを年度内で100件実施を目標とする。実施時にはせたがや健康長寿ガイドブックや介護予防手帳を活用し介護予防・日常生活支援総合事業についての意識化を補強、筋力アップ教室や専門職訪問に加え地域デイサービス等の社会資源につなげることにより重度化を防ぐ。 ③-3 まちづくりセンター・地区社会福祉協議会との三者連携を生かし、「まちの保健室」事業の出前や「熱中症予防」喚起等の周知を行うことにより、既存グループ活動の継続的支援と共に介護予防の普及啓発を行う。 ④-4 三者連携で協働してきた「男の居場所づくり」事業の一環として、地区の男性高齢者向けの「食(調理も含む)」に関する講座等を開催、自主グループやサロンへの移行・活動支援を行う。</p>
6認知症ケア推進	認知症ケアの推進	<p>目標 ①認知症専門相談員を中心に早期対応・早期支援ができる。 ②地域の事業所等の取組みを知り情報を共有し、地域のネットワークを構築する。 ③認知症の正しい知識を普及啓発する。</p> <p>取組内容 ①認知症専門相談員と連携し、各職員が認知症に対し早期対応・早期支援を提供することができるよう取り組む。 ②地域の事業所の取組みをまとめ、情報を共有し連携に努めていく。また、地域課題について常に意識してできる取組みを見出す。 ③従来の認知症サポーター養成講座に加えて息子が介護している事例が多く、介護している息子を対象とした講座を行う。認知症サポーターの方が活躍できる実践の場を作る。</p>
7あんしん見守り事業	見守り支援	<p>目標 ①社会的孤立やフレイルの状態にある高齢者の見守り体制の充実を図る。</p> <p>取組内容 ①-1 情報提供を受けた際には速やかに実態把握訪問を実施、毎日のミーティングにおいて所内全員で見守り支援の必要性について要否を検討、フォローリストへ追加など判断し速やかな対応を目指す。 ①-2 支援漏れを防ぐため当該ミーティング記録には要否がきまり支援が実施されるまでは付箋をつけ、毎月の拡大ミーティングで確認及び再検討する。 ①-3 まちづくりセンター・社会福祉協議会との三者連携も4年が経過し地域に密着した関係性を構築し続けている。特に粕谷二丁目の都営住宅団地での支援は引き続き課題として取り組んでいく。また、三者連携と協働して町会・自治会・民生委員・商店など地域とのネットワークを維持していく。 ①-4 はつらつ講座参加者や社会福祉協議会サロン等で活躍している方へ見守りボランティア活動の周知を行う。また、年1回のあんしんすこやかセンターボランティア交流会を開催し、所内全職員があんしんすこやかセンターボランティアの方々との交流の機会を持ちながらマッチングに生かせるようフォローしていく。</p>
8在宅医療・介護連携	在宅医療・介護連携の推進	<p>目標 ①区民や介護保険サービス事業者のニーズに沿った在宅支援相談が行えるよう、在宅療養相談窓口としての機能強化を図る。 ②地区連携医と協力し医療と福祉の連携と支援力の強化に取り組む。 ③医療・介護・福祉関係者間の情報ツールの普及・活用に取り組む。</p> <p>取組内容 ①在宅療養相談に対応できるように在宅医療・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く。地区内の診療所や薬局・病院のソーシャルワーカー等に挨拶訪問を行い、日常的に在宅療養相談のできる関係作りを整えていく。 ②地区連携医事業実施要領の実施標準に沿い、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開催し、地域と支援力の強化を図る。また、区民へ向けた講座を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。 ③情報共有ツールである「医療・介護の連携シート」「口腔ケアチェックシート」「MCS」について、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でも職員の活用を進めていく。</p>
9地域ケア会議	地域ケア会議の実施	<p>目標 ①個別課題の積み重ねによる地域課題の抽出</p> <p>取組内容 ①-1 地域ケア会議の勉強会を実施して、職員が同じ目的に向かって業務が遂行できるようにする。 ①-2 年間計画を立て、過年度の会議開催ケースのモニタリング地域ケア会議を行う。 ①-3 地域ケア会議AとBを合わせて年6回以上開催する。各会議に複数の専門職が参加して、さらに充実した意見交換につなげる。会議の内容は職場に持ち帰り、所内で共有する。</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 ①相談対象拡充機能の充実</p> <p>取組内容 ①-1 研修や事例検討会の実施、医療職の複数配置、児童分野や経験豊かな職員の配置により、相談窓口機能を強化する。 ①-2 障害相談支援センター主催の会議(通称ポート会議)、制度の移行会議、自立支援協議会、要保護児童対策協議会等の参加を通じた、関係づくりに努める。</p>
	(2)参加と協働による地域づくりの推進	<p>目標 ①三者連携による地域課題の解決を図る</p> <p>取組内容 ①-1 「男の居場所作り」を継続対応していく。 ①-2 三者が連携して、災害に強い地域づくりを推進する。 ①-3 子育て世代と高齢者がつながるしくみを検討する。</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	アセスメントだけでなく、世田谷区健康長寿ガイドブックや介護予防手帳を参考に対象者により分かり易い説明を心掛けた。また、住み慣れた地区・町内の地域デイサービスやサロンを紹介し、地域での関係性の構築ができるよう促した。
地域ケア会議Aの実施状況	地域ケア会議Aを2回実施した。いずれのケースも毎日及び拡大ミーティングで継続的に支援の在り方を所内で検討してきたケースだった。ケア会議の結果を活用し、いずれも訪問看護を導入することができてケース課題の解決に向けて前進している。
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、サービス担当者会議への出席や同行訪問等を通して進行管理する等の支援をしている。モニタリング報告時は可能な限り担当のあんしんすこやかセンター職員が聞き取りを行うようにして、顔の見える関係を継続できるよう努力した。
フレイル予防の普及啓発の取組	烏山あんしんすこやかセンターと共催にていきいき講座実施、世田谷いきいき体操の普及啓発に努めた。また、自治会・町内会の「出張・まちの保健室」と称して栄養に関する講和と体組成計測定を3回実施。その内1回は地区の大規模な祭りであるトライアングルフェスタにも「出張・まちの保健室」を出店。同様のイベントを行った。
基本チェックリストの活用状況	まちの保健室開催時には必ず基本チェックリストを実施し対象者の把握に努めた。基本チェックリスト実施者へはつらつ体操や筋力アップ教室、連携医事業の区民講座等を案内しつなげることができた。
住民主体の活動への支援状況	社会福祉協議会のサロンや老人会への熱中症予防講座を出張で行ない、良好な関係性の維持に努めた。また、都営粕谷団地において「粕谷ダンディ・エクササイズ」と称して男性だけのいきいき講座を3回連続で実施、受講生による自主グループ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	もの忘れ相談についての情報提供のため広報紙「あんすこ〜ぶ」掲載。町会・自治会・ミニデイサロンなどで各事業の案内や物忘れ相談に応じ、初期集中支援チーム(4件)や医師による認知症専門相談事業(1件)・もの忘れ相談会(地区型・啓発型 各1件)等の事業に繋げる事ができるよう心掛けた。
地区のネットワークづくり	「コミュニティカフェ芦花 9回/年」や「リラックスの会 3回/年」に参加することで個別の相談に応じて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ている。また、「コミュニティカフェ芦花」ではあんしんすこやかセンターの職員が認知症について講義(1回/年)を行うことができた。
認知症の正しい知識の普及啓発	認知症サポーター養成講座の開催実績:1回/年(令和2年 3月実施予定分はコロナにて中止) 認知症サポーター養成講座を烏山地区のあんしんすこやかセンター(3カ所)合同で行うことができた。また、高齢者クラブやミニデイサロンに認知症ケアパスの配布、グループホーム推進会議・地域デイホーム運営推進会議に参加しあんしんすこやかセンターの持つ情報を提供することで認知症の正しい知識の普及啓発に取り組む事ができた。 その他の取り組み:まちの保健室 3回/年 「まちの保健室」においても認知症の正しい理解の啓発に取り組むことができた。
見守りフォローリストへの追加方法	リスト訪問や総合相談対象者以外に民生委員や自治会長等地域からの情報提供頂きながら見守り支援対象者の把握に努めた。実際に把握した要支援者は地区担当者が実態把握を実施し毎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。さらに漏れないように月1回の拡大ミーティングの際に見守りフォローリストに過不足や支援漏れがないかの確認を行った。
見守りのネットワークづくりの状況	まちづくりセンター・社会福祉協議会との3者連携のみならず、自治会・町内会・民生委員と定期的に交流をしながら情報の交換・共有をした。都営粕谷団地の建て替え及び大規模転入の際には、新しいコミュニティでの関係づくりを支援するため団地集会所にて「まちの保健室」を1回、「ダンディエクササイズ」を3回実施し、参加者及び支援者のネットワークづくりの一助を担った。
見守りボランティアの活用状況	見守りコーディネーターの他に、見守り訪問利用者個々に担当職員を配置。ボランティアとの情報交換・共有を密に図った。今年度は2世帯(3人)の訪問を実施。また、ボランティア交流会を開催予定であったが、コロナ関連で延期が続き開催できなかったため個別に意見聴取をするにとどまった。
在宅療養相談窓口を行う上で心掛けたこと	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提供など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沿った支援を行う事ができるよう心掛けた。
地区連携医事業の実施状況	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(連携医や主任ケアマネジャー等)からの要望等を聞きながら、年間の2大テーマを決め(ACPIについて・神経難病について)多職種の連携が推進できるよう事例検討会(計2件)や意見交換会(計2件)区民講座(1回81名参加)を実施した。
医療・介護の連携シートの普及・活用状況	あんしんすこやかセンターでは必要時活用ができていたが、ケアマネジャー等への普及は十分に取組みなかった。
口腔ケアチェックシートの普及・活用状況	ケアマネジャー等の普及、あんしんすこやかセンターでの活用共に十分に取組みなかった。
MCSの普及・活用状況	医療と介護の連携を推進するために連携医事業では繰り返しアナウンスを行うなど普及に取り組み、今年度も登録者数を増やすことができた。(現在51名参加)また、連携医事業の内容をMCSで発信する等、あんしんすこやかセンターでの活用も随時行っていた。
地域ケア会議Bの実施状況	計4件を実施。内容は、認知症の方の事例が3件、80・50の方の事例が1件妄想のある方の事例が1件であった。うち認知症のケースの一つは、その後、施設から在宅に戻ることになり、地域ケア会議での検討に基づき、関係機関が総力で対応した結果、困難な状況を再発せず今日の暮らしを支えている。80・50を抱えた家族についても、会議での検討に基づいた継続支援を行い、家族のメンタルケアを行うなど、実践に役立っている。
地域ケア会議Aの実施状況	計2件、実施した。いずれも精神障害のある方への精神的安定と適切な医療の提供への支援を検討し、実践に役立っている。
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	①関係機関実施の研修会への参加や研修への参加 ②医療職の複数配置 ③社会福祉士の複数配置(うち一人は子ども家庭支援経験者)④烏山地域の「ポート会議」「制度の移行会議」(いずれも地域ケア会議の取り組み成果)の実施により、相談拡充窓口としての機能強化に努めた。また高齢者支援の中で把握した80・50ケースや要保護児童を各機関に情報提供を行い、早期対応につなげている。
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	地域の身近な福祉のワンストップサービス提供所として、1回の電話(来訪)で、まちづくりセンターや地区社会福祉協議会の担当分野の相談にもそのままつなげることで、区民の方の利用しやすさを向上した。特に、社会福祉協議会とはホームヘルプサービスや後見分野での協働、健康度の高い方のサロン活動への案内を通じて適切なサポートの提供と行っている。また、障害者及び子育て家庭からの相談に対しては子育て家庭支援経験者を配置しそのネットワークの活用を機能させたほか、障害者支援については、健康づくり課や障害者相談支援センターとの定期的な会議や連携により、福祉の総合窓口としての機能力向上に努めた。
三者連携の取組状況	三者連携会議に毎月複数職員が参加。地域課題の共有と検討を行い、それをもとに令和元年度は、①男の居場所作りとしての新規男の体操クラブの立ち上げ ②ボランティア活用の取り組み ③都営住宅の自治の推進補助 ④「出張まちの保健室事業」での相談ブースの設置を行い、地域づくりを推進した。

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>計画の共有や組織的運営については、年度初めに事業計画説明を行い、全職員で計画の内容を共有するほか、月例会議においても事業の進捗状況を確認し、計画に沿った運営を心掛ける。また、上半期の中間総括を法人と行い、達成状況を把握し、下半期に実施すべき事業・取り組みを検討することにより、計画達成を目指す。</p> <p>法人が地域貢献を目的に実践している認知症カフェ、会食の場の提供、劇団の派遣などを地域住民へのセンターのPRの場として活用する。運営にかかる費用の支出は一定額まではセンターの裁量に任せ、必要な備品購入、研修参加などに活用する。</p> <p>能率的な事務処理の体制については、事務処理の一部について担当職員を決めて少人数で行い、報告書などを集約する。</p> <p>正確な事務処理については、書類作成時に必ずマニュアルを確認して行うこととし、法人とダブルチェックする</p>
	(2) 公正・中立性	<p>利用者への選択肢の提示は、第一に、利用者の希望するサービス内容をよく聞き、それを踏まえ、複数の介護保険サービス事業者のパンフレットの提示や見学の提案、調整を行う。</p> <p>公正・中立性のチェック方法については、所内のシステムにおいて、各事業者のサービス数を毎月点検し、同一事業者に偏っていないか確認をするようにする他、居宅介護事業者ごとの紹介数を確認できるような集計表を年度内に作成し、点検の仕組みを作る。</p>
	(3) 個人情報・電子データの管理	<p>法人の個人情報保護規則に基づき、センターの個人情報保護マニュアルを作成し、全職員で内容を共有、マニュアルに則り業務を行う。</p> <p>データ管理の具体的方策について、入職時に必ず区のシステム研修に参加する他、各種マニュアルを都度確認して業務を行う。</p> <p>相談時のプライバシーについて、耳の遠い方には対話支援機器を使用したり、筆談を行ったり、必要時には相談室を利用するなど、相談者の状態や状況に合わせた対応を行う。</p>
	(4) 接遇・苦情対応	<p>接遇・苦情対応について、センターの苦情処理マニュアル、接遇マニュアルを作成し、全職員で内容を共有、マニュアルに則り業務を行う。特に苦情対応については区の研修に参加し、その内容を全職員で共有し、業務を行う。苦情は貴重な意見として受け止め、全職員で内容を共有し、再発防止に努める。また、苦情の内容は法人にも報告し、必要に応じて法人が委嘱する第三者委員へも報告して円滑満ちた解決を目指す。</p>
	(5) 安全管理	<p>災害時にはセンターの対応マニュアルに則り、毎月作成している災害時フォロー者リストに基づいて安否確認作業を行い、適宜、法人や区へ報告するなどの対応を行う。また、災害時も落ち着いて行動できるよう、区民センターの避難経路・消防・防火設備を確認、防災訓練に参加する。</p> <p>緊急対応が必要になるような非常時には区の緊急対応マニュアルに則り、必要な情報収集を行い、保健福祉課へ対応について相談するなど緊密な連携を図り、指示を受けながら対応を行う。感染症に関しては、予防マニュアルを作成し、全職員で内容を共有する。感染症対策に関する研修に参加したセンターの保健師より、平常時、発生時の対応を学ぶ所内研修を年2回行う。</p> <p>職員の健康管理は年1回健康診断、ストレスチェックを実施する。</p>
	(7) 職員体制	<p>常に配置基準を満たす職員を配置できるよう、欠員補充の方策を立てる。欠員が出た場合には、ハローワーク、人材紹介への求人募集を行いながら、必要時は法人内異動を検討する。</p> <p>人材育成・定着については、個人目標管理シートを使用し、人事考課を実施、施設長が全職員と面談し、目標を把握した上で職員ケアプランにより長期計画を作成する。研修の計画は個人の目標の把握と達成度を測り、目標実現に向けて、職種・経験・職層に応じた研修に参加できるようにする。</p>
	2.総合相談支援	(1) 相談対応
(2) PRと地域づくり活動		<p>広報誌は年2回を目標に発行し、町会・自治会への回覧を依頼、自主グループやサロン、ミニデいに配布する。</p> <p>いきいき講座は年3回を目標に開催し、広く参加を募るため、掲示板に掲示したり、区のおしらせなどへ掲載する。</p> <p>出前講座や出張相談などにより、来所しにくいエリアにもPRをし、暮らしやすい地域づくりや、相談しやすいセンターの在り方を実現するよう取り組む。</p> <p>関係機関との連携において、連絡や情報共有が滞りなく行えるような関係作りを進める。地域の社会資源の発掘や把握に努め、不足する部分は新たなネットワークを構築していくよう取り組んでいく。互いに顔みえる関係作りをし、様々な分野につながりを作っていくよう努める。</p>
(3) 実態把握		<p>実態把握訪問は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の情報により、適宜訪問を行い、適宜必要な支援を行う。</p>
3.権利擁護事業	(1) 虐待	<p>外部研修に参加し、所内での伝達研修を実施する他、カウンターに手引きや使用帳票を設置し、適宜確認しながら相談に臨む。</p> <p>関係機関に対し、研修や会議などの場でパンフレットを配布したり、相談窓口を周知するなどして虐待防止に向けた普及啓発を行う。</p> <p>積極的なアウリーチによる虐待リスクの高いケースの発掘に取り組むと共に、地域住民や民生委員、ケアマネジャーなどからの通報に対し保健福祉課と連携しながら迅速な対応を心がける。</p> <p>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する。</p> <p>ケア会議に出席し、関係機関、行政機関、関係者などと顔の見える関係、些細なことでも相談し合える関係を築くよう努める。</p>
	(2) 成年後見	<p>外部研修に参加し、内部での伝達研修を実施する。</p> <p>地域の高齢者や関係機関に成年後見制度のパンフレットを配布したり、説明会や相談会などの情報を適宜提供し、制度の普及啓発活動を実施する。</p> <p>本人、家族、民生委員や近隣住民、支援者などからの相談・情報提供によりニーズを把握した際は、保健福祉課、成年後見センター等関係機関と連携を図って役割分担を明確にした上で支援を行う。</p> <p>権利侵害が起きている現場では迅速な対応が求められる。ご本人の状況により制度利用の必要性の判断をし、成年後見制度もしくは日常生活支援事業など必要な支援への繋ぎを行っていく。また所内でのケース共有を行い、支援の振り返りを実施する。</p>
	(3) 消費者被害	<p>外部研修に参加し、内部での伝達研修を実施する。</p> <p>地域の高齢者や関係機関に国民生活センターから配信される見守り新鮮情報を配布したり、会議や講座などで相談窓口を周知するなどして普及啓発を行う。</p> <p>本人、家族、民生委員や近隣住民、支援者などからの相談・情報提供によりニーズを把握した際は、保健福祉課、成年後見センター等関係機関と連携を図って役割分担を明確にした上で、被害を最小限に抑えられるよう支援を行う。また所内でのケース共有を行い、支援の振り返りを実施する。</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>主任ケアマネジャー連絡会に定期的に参加し、地域のケアマネジャー向けの研修を企画、開催する他、情報共有やネットワーク強化のためのケアマネカフェも開催する。</p> <p>要支援、要介護のケースを問わず、個別の相談や助言、ケース会議出席などによりケアマネジャーの支援を行う。</p> <p>職員が訪問先や会議、研修などで得た社会資源の情報をセンター内で共有し、区民やケアマネジャーなどから相談があった際に適宜情報提供する。把握した情報の内容によっては地区連携医事業や主任ケアマネジャー連絡会、研修や会議の場で適宜情報提供を行う。</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	月例会議において事業計画の内容を再確認し、達成状況を評価した。上半期の中間総括を法人と行い、事業計画達成のために下半期に実施する事業、取り組みを検討した。
事務処理の工夫	事務処理を能率的に行うための工夫:事務処理の一部を担当制にし、各担当で集約・チェックを行った後に全体の事務処理を行うようにした。 正確な事務処理を行うための工夫:各担当がマニュアルを適宜確認しながらチェックを行い、ミスを減らすよう努めた。また、所内だけでなく、法人の担当者によるチェックも行い、より正確な事務処理を心掛けた。
公正・中立性を確保する方策	各サービス事業者の提供内容について最新の情報をパンフレットや電話での聞き取りなどで収集し、利用者へ複数の選択肢を提示する際の参考にした。
公正・中立性のチェック方法	毎月、提供票を送付する際、各介護保険サービス事業者の利用者数に偏りがないか確認を行った。
個人情報保護のための具体的な取組	法人のバックアップを受け、センター専用の個人情報保護マニュアルを整備し、全職員に周知した。区主催のシステム研修に全職員が参加して、外部未接続パソコンの使用法を習得し、適宜マニュアルを確認しながら操作を行った。
プライバシー確保のための工夫	相談内容や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、必要時は相談室を使用するなど、安心して相談できる環境づくりに努めた。
苦情に対する再発防止策	法人のバックアップを受け、センター専用の苦情処理マニュアルを整備し、全職員に周知した。
災害時対策	センター専用の災害時対応マニュアルに則り、毎月災害時フォローリストを作成して災害に備えた。災害時に落ち着いて行動できるよう、区民センターの避難経路、消防・防火設備を確認し、防災訓練にも参加した。
非常時対策	不審者の侵入などに備え、区民センター管理事務所と繋がる防犯ベルの使用法を職員に周知した。
感染症対策	毎年、保健師が感染症対策に関する研修に参加し、平常時対策と発生時の対応を学び、感染症対策ファイルを更新した。インフルエンザの予防接種の時期に合わせて所内研修を実施し、標準予防策を共有した。コロナウイルス感染症対策を所内で検討し、窓口にマスク着用や咳エチケットに関する張り紙を掲示したり、消毒液や衛生用品の在庫状況に応じた職員の健康維持、清掃等の徹底を図った。
健康管理	年1回の健康診断とストレスチェックを行い、職員の心身の健康管理を行った。
欠員補充の方策	ハローワーク、人材紹介会社への求人募集を行い、必要な人員配置に努めた。
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。
人材定着の取組	人事考課において管理職が全職員と面談し、個人の目標を把握し、その実現に向けて取り組みをした。
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窓口としての機能を遂行するため、高齢部門以外の施策の理解把握をし、適切な繋ぎが実施できるよう努めた。個性を重視し、その人に寄り添う形での支援方法をとるよう努めた。
アウトリーチの実施状況	相談や通報に基づき必要ある場合は、センターと保健福祉課と連携し、実態把握を実施し、その後の対応について情報共有や支援方法の検討、役割分担を行った。所内での情報共有や支援方法の振り返りを適宜実施した。
継続的な支援を行った事例	独居、無年金で亡母の資産で生活。自宅は老朽化し倒壊の危険高く、近隣からの苦情もあり。税の滞納や服薬の自己調整、衛生面の課題も多い。保健福祉課と連携し役割分担をし、適正な受診や生活環境整備のため生活保護へつなげるよう取り組んでいる。
3職種チーム対応	各々の専門性を活かし所内での相談できる体制を作るよう心掛けた。情報共有や専門的見地からのアセスメントを実施した。
PRの取組状況	広報紙の発行実績:年2回発行。センターの事業内容、催し物の周知及び熱中症などへの予防・注意喚起を行った。窓口や介護保険サービス事業者への配布、町会を通じての回覧によりセンターの活動のPRを行った。 いきいき講座の開催実績:年5回実施。地域の介護保険サービス事業者の協力を得て岡山地域の3か所のあんしんすこやかセンターで介護予防体験会を開催した。岡山地域の司法書士より家族信託について講義を開催した。上祖師谷あんしんすこやかセンターと合同で介護予防指導員による世田谷いきいき体操の体験会を開催した。音楽療法を2回など幅広い内容で開催した。 その他の取組:コミュニティカフェや都営住宅、特別養護老人ホームでの出前講座や出張相談会、体操教室などを開催した。
地域包括支援ネットワークづくりの取組状況	顔の見える関係づくりのため、関係機関との連絡及び情報共有に努めた。身近な相談窓口として機能できるよう、地域課題の把握、社会資源の発掘に努めた。
実態把握訪問の工夫	リスト該当者以外の情報提供などがあつた場合、迅速な対応を心がけた。必要時は職員の複数対応や、保健福祉課との同行、地域のケアマネジャーとの同行を行った。過去台帳の確認や関係機関への情報収集を実施し、事前に支援方法を想定して訪問に及んだ。
研修受講状況	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、および法人内部での研修に4回参加した。なお、基礎的な内容の研修については担当以外の職員も受講するようにした。
普及啓発の取組	高齢者の権利擁護に関する啓発を認知症サポーター養成講座などの場を利用して行なった。
虐待に発展するリスクのあるケースの把握	本人・家族のみならず関係機関や地域住民などからの相談に対しても積極的に実態把握訪問を行なった。
早期発見の目を広げるためのネットワーク構築	保健福祉課とは常に情報共有や対応の協議を行なうようにした。また、最近増えつつあるJKKや配食業者、民生委員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。
所内における情報共有の方法	対応ケースの情報は全職員がいつでも確認できるよう専用ファイルや汎用台帳にまとめた。また、動きがあった場合や新たに発生したケースについては申し送り等でタイムリーに伝達するようにした。
研修受講状況	「成年後見利用推進研修」2名参加。「成年後見を早めに利用するために」1名参加
普及啓発の取組	いきいき講座で家族信託に関する講義をしていただいた。日常生活地域権利擁護事業や成年後見制度活用の方を推進機関である成年後見センターや、リーガルサポートなどにつなげるなど行うとともに、将来的に必要となると見込まれる方に制度の説明を行い活用を促した。
成年後見制度などの支援に繋いだ事例	見守りフォローリストから、認知症の進行、自己管理能力の低下を確認。保健福祉課と協議のうえ、家族状況より首長申立てによる成年後見制度の活用へ導いた。後見人選定までの生活支援を行った。
研修受講状況	「多重債務者への支援」2名参加。
普及啓発の取組	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。具体的な事例を通じ、普及啓発に努めた。
消費者被害に対応した事例	友人からの通報でサブリース被害にあつている方を発見。消費者センターへ相談に同行し、専門の弁護士を紹介され同行。被害を取り戻すことができた。その後、地域権利擁護事業に繋ぎ、さらなる被害を阻止した。
ケアマネジャー支援の取組	概ね月1回程度、地域の主任ケアマネジャー連絡会へ出席し、研修やカフェ開催など地域のケアマネジャーの資質向上、情報交換、ネットワークづくりの活動を支援した。再委託のケースだけでなく、ケアマネジャーが支援困難と感じているケースの相談を受け、ケアプラン作成の助言等を行った。
社会資源の把握状況	NPOと協働しての出前講座にて20歳代から50歳代の区民と、必要とされる社会資源やアクセスしやすい情報提供の方法などについて意見交換を行った。訪問先や会議、研修などで得た社会資源の情報を職員で共有し、適宜、ケアマネジャーなどへの情報提供を行った。

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	基本チェックリスト、二次アセスメントシートにより、運動機能、口腔・栄養、日常生活、社会参加などの情報を確認し、アセスメントを行った結果で、総合事業だけでなく、地域の多様なサービスやサロン、ミニデイなどの活動拠点へも繋げられるよう、地域の資源の情報収集に努める。地域ケア会議Aは年3回開催の目標を立て、できる限り本人の出席を促し、セルフマネジメントの意識を向上できるように努める。再委託先のケアマネジャーからのモニタリング報告や、担当者会議の出席、訪問同行などにより、利用者の情報を積極的に得るようにする。情報収集の中で必要がある場合は地域の社会資源や制度の情報提供を行う。
	(2)一般介護予防事業	はつらつ介護予防講座、いきいき講座において基本チェックリストを実施することで対象者把握に努める他、多様な通いの場を確保するため、自主グループの立ち上げを支援する。初めて講座に参加する人や実態把握、総合相談で把握した人など、必要な方に向け、介護予防手帳やせたがや健康長寿ガイドブックを配布し、セルフマネジメントのための活用方法を紹介する。フレイル予防の普及啓発のため、サロン、ミニデイ等で世田谷いきいき体操、栄養や食事などをテーマにした出前講座や、新規自主グループへの定期訪問により活動を支援する。
6認知症ケア推進	認知症ケアの推進	認知症すこやかパートナーを中心にもの忘れ相談に応じ、必要時はもの忘れチェック相談会や認知症初期集中支援チームへの繋ぎにより、早期支援に努める。地域の認知症カフェへの参加や、医療機関、訪問看護ステーションなど関係機関との会議や研修などによりネットワーク構築に努める。認知症の正しい知識を普及啓発するため認知症サポーター養成講座は年5回開催の目標を立て、幅広い年齢層の参加促進を目指す。
7あんしん見守り事業	見守り支援	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、センター内での伝達共有を行う。自治会、民生委員、見守り協定締結事業者、地域の商店会等からの情報提供で高齢者の安否確認を行い、結果について可能な限り情報共有するなど、関係構築に努める。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。
8在宅医療・介護連携	在宅医療・介護連携の推進	医療や介護が必要な区民・関係者からの相談を受け止め、在宅療養のためのサービス調整や関係機関との連絡、入退院や転院に関する情報提供等、個々の状況に合わせた相談対応に努める。また、日頃から近隣の医療機関の情報収集や、病院の相談室、訪問診療のクリニックや訪問看護ステーションなどとの情報交換などに努め、連携を図る。地区連携医事業では事業実施要項に則り、研修、事例検討、グループワークなどを通じ、ネットワークの構築・強化に努める。医療・介護の連携シートについては所内で活用方法を確認し、医療機関、医師の状況に合わせて活用する。口腔ケアチェックシートについては所内で活用方法を確認し、適宜活用する。MCSの普及、研修や会議などの情報を関係機関と共有する。各種ツールについて、地区連携医事業、主任ケアマネジャー連絡会、研修や会議などでの普及に取り組む。
9地域ケア会議	地域ケア会議の実施	地域ケア会議Bは年間3事例以上は検討することを目標にし、個別事例の検討、課題解決だけでなく、広範性の高い地域課題の把握に繋がられるよう、センター内で話し合い、事例や参加者の選定を行う。会議後は、職員の課題解決力の向上を図るため、会議録を全職員で確認し、情報共有する。
10地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)	(1)身近な地区における相談支援の充実	福祉の相談窓口を充実するため、相談拡充関連の研修に参加し、内部で伝達研修を行う。障害者、子育て家庭、生活困窮者などの相談に対し、ニーズを的確に把握しワンストップ機能を充実させ、適切な相談窓口への繋ぎを行う。引き続き、交通の便が悪く、来所相談がしにくいエリアへの出張相談や出前講座を三者で連携し、適宜行うようにする。
	(2)参加と協働による地域づくりの推進	三者連携会議に出席し、地区アセスメントや町会・自治会、民生委員などから収集した情報に基づき把握した地域課題の検討を行う他、実態把握や総合相談で把握した高齢者で、特に必要があると判断した場合にはまちづくりセンターや社会福祉協議会と随時情報を共有するなど、日頃から連携を図るよう努める。

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	基本チェックリスト、二次アセスメントシート、興味関心シートを活用し、客観的な課題分析と明確な目標設定に努めた。また、総合事業だけでなく、多様な社会資源、活動拠点への繋ぎを心掛けた。
地域ケア会議Aの実施状況	目標の通り、年3回開催し、うち1回は本人も出席し、専門家による具体的なアドバイスを直接伝えることができた。会議後、ケアマネジャーや介護保険サービス事業者との話し合いにより、本人が新たなリハビリに取り組みきかけとなった。
再委託先への支援状況	サービス担当者会議に出席したり、訪問に同行することにより、利用者の情報を積極的に収集し、必要時は地域の資源や制度等に関する情報提供を行うことにより利用者やケアマネジャーへの支援に努めた。
フレイル予防の普及啓発の取組	いきいき体操に認知症予防や心身の活性化に効果的な音楽療法を取り入れた。音楽療法士に依頼し、高齢者向けの音楽療法を2回実施した。毎回40名ほどの参加があり、歌いながら体操を行い、集団で何かするのは苦手な人にも好評であった。その他、烏山地域の3か所のあんしんすこやかセンター合同でフレイル予防を目的とした介護予防体験フェア(いきいき講座)を開催し、100名の参加者がエクササイズや体力測定を体験した。
基本チェックリストの活用状況	音楽療法では開催前に基本チェックリストを行い、音楽療法士が身体の状態と改善のポイントを紹介した。全身運動だけでなくフレイル予防の講話とパタカラ体操も行った。介護予防体験フェアでは参加者に基本チェックリストを行い、栄養相談やリハビリ相談のブースに繋いだ。どちらのいきいき講座でも、継続して介護予防に取り組みたいと希望した方にはまるごと介護予防講座やお口の元気アップ教室等を案内した。
住民主体の活動への支援状況	いきいき講座だけでなく、自主グループへの出前講座、都営住宅への出張相談会、特別養護老人ホームでの講座などで世田谷いきいき体操を紹介し、介護予防への取り組みを促した。
もの忘れ相談を行うにあたり心掛けたこと	現場に必要な基礎知識や支援技術を学ぶため、職員全員が研修に参加している。地域の社会資源を集め、センター内で共有し、支援対象者の症状や家庭環境から、目的に合った情報を提供している。
地区のネットワークづくり	地域の方が認知症の早期発見に協力してくれる仕組みづくりが必要であり、広報紙を毎回1400枚配布し、周知活動を行った。管理組合やマンション内のコミュニティから認知症に関する相談も増え、住民の高齢化が進む集合住宅へのアプローチにも繋がっている。
認知症の正しい知識の普及啓発	認知症サポーター養成講座の開催実績: 認知症サポーター養成講座を5回実施した。近隣のコンビニに呼びかけ、各店舗の従業員が参加し、社会福祉協議会とあんしんすこやかセンターの交流を図った。烏山地域の3か所のあんしんすこやかセンター合同で銀行にて開催した。商店街、社会福祉協議会のイベントでの実施依頼を受けていたが、コロナウイルス感染症拡大を防止するため中止とした。 その他の取り組み: 特別養護老人ホームや病院、非営利団体が運営する認知症カフェで出前講座を実施した。NPOと協働しての出前講座ではダブルケア世代のための介護入門講座を全3回シリーズで開催し、延べ19名が参加した。
見守りフォローリストへの追加方法	社会的孤立状態にある方で頻回な見守りを必要としない場合、他の支援が入らない方などを中心にリストへ追加していく。所内での情報共有や協議のうえ決定していく。
見守りのネットワークづくりの状況	顔の見えるネットワーク作りを目指し、自治会、民生委員、協定事業者等の情報提供をもとに関係性を構築している。
見守りボランティアの活用状況	現在活動中の見守りボランティアは2名、3名の方の定期訪問をお願いしている。状態変化等の報告を受け、必要時関係機関との連絡や、本人との面談も実施している。ボランティアへの必要な情報提供を行っている。
在宅療養相談窓口を行う上で心掛けたこと	地域移行の体制が整い、精神疾患を抱える人が長期在宅生活を送ることができるようになるにつれ、高齢になっても住み続けられるよう環境の整備が必要となる。医師や看護師の協力のもと、意見交換会を実施し、受け皿となる介護保険サービス事業者が精神疾患について理解する機会を持つことができた。
地区連携医療事業の実施状況	グリーンケア、地域ケア会議Aの模擬事例検討会、認知症の高齢者をケアする家族への支援、難病の方を支える在宅医療について、病院の医師、看護師、ピアサポートとの意見交換会など、多様なテーマで実施した。
医療・介護の連携シートの普及・活用状況	個々の職員は医師との情報共有などで適宜医療・介護の連携シートを活用している。今後は更なる普及を目指し、活用方法を再度所内で確認し、地区包括ケア会議などの場で情報提供をしていく。
口腔ケアチェックシートの普及・活用状況	個々の職員は健診の必要性の確認等で適宜口腔ケアチェックシートを活用している。今後は更なる普及を目指し、活用方法を再度所内で確認し、地区包括ケア会議などの場で情報提供をしていく。
MCSの普及・活用状況	所内における情報端末の確保が困難で、なかなか導入に至らなかったが、年度末には安全に使用できる情報端末を新規に確保し、MCSの導入、普及、活用ができるようになった。
地域ケア会議Bの実施状況	目標の通り、年3回開催し、ケアマネジャーや介護保険サービス事業者だけでなく、民生委員、自治会長、社会福祉協議会などの参加も得て、今後の支援で活かせる社会資源や制度の情報交換・共有を行ったほか、新たにできることが望ましい支援の仕組みなどについても話し合った。
地域ケア会議Aの実施状況	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。
福祉の相談窓口の充実に向けた取組	相談拡充関連の研修に参加し、内部での伝達研修を行った。
福祉の相談窓口実施にあたっての関係機関との連携状況	生活支援課、障害支援課、健康づくり課、障害者相談支援センター、子育て支援コーディネーター等と、個別のケースの相談だけでなく、会議や研修の場などでも情報交換・共有に努めた。
三者連携の取組状況	概ね月1回会議に出席し、地区アセスメントの結果を踏まえ、交通の便の悪いエリアへの出張相談、出前講座などを行った。